Tema: Reunión de supervisión y fortalecimiento de la Línea 106.

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Subdirección de Determinantes en Salud	Gestión en Salud Pública

Objetivo	Fecha: 22/09/2023			
1. Acciones de fortalecimientos en la gestión de las acciones del equipo de la Línea 106. 2. Claridades sobre la integración de contact center al apoyo de técnico de la Línea 106. 3. Aclarar la dinámica de la activación de disponibilidad para evitar trabajo remoto y la importancia de la seguridad de la información.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría () Orientación () Capacitación () Acompañamiento ()		
		Otro (x) reunión de fortalecimiento		
	Modalidad:	Presencial ()	Virtual (x)	Mixta ()
	Lugar: virtual-teams			
	Hora Inicio: 3:30 p.m. Hora Fin: 4:15 p.m			
	Notas por: Lady Viviana Amaya Mateus			
	Próxima Reunión: por definir			
	Quien cita: Adriana Mercedes Ardila Sierra, subdirectora de Determinantes en Salud.			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se da inicio a la reunión a cargo de la subdirectora Adriana Mercedes Ardila, siendo las 3 y 30 de la tarde del 22 de septiembre del 2023. Dando inicio con la narrativa, por parte de la subdirectora se indica la importancia de reunirnos a revisar los cambios y los retos que se han venido llevando a cabo por parte de la Línea 106 en términos de cobertura, tiempos de respuesta para responder a los usuarios que lo requieren en la ciudad de Bogotá y la relevancia de la calidad en las atenciones que se llevan a cabo por los profesionales. Por otro lado, se hace un reconocimiento por la labor que emprende cada profesional, dada la pertinencia y la relevancia de cada uno de los casos que son atendidos por el equipo de la Línea 106.

Puntos de la agenda:

1. **Optimización de los tiempos de atención por los canales de atención, principalmente el canal telefónico.**

Como parte del fortalecimiento de las acciones se hace mención el canal de atención telefónico con relación al tiempo de respuesta y optimización del mismo para dar mayor cobertura mediante este canal, ya que uno de los objetivos es ampliar las atenciones, haciendo hincapié a mantener la calidad de la gestión que desarrolla cada profesional de la Línea 106 por dicho medio. Se expresa por parte de la subdirectora *“hay un margen de error, si*

podríamos crecer un poco más en las atenciones en los tiempos que estamos manejando actualmente". Se expresa que sobre la inquietud si –es posible que se aumenten el número de atenciones, teniendo en cuenta que es un espacio que incluirá un tiempo de descanso, pero que se invita a colaborar un poco más en optimizar el tiempo.

Indica que ingresarán 10 profesionales al equipo de la Línea 106 esto con el fin de aumentar la cobertura y a subsanar un poco la carga. Lo que indica que, así como el grupo aumenta, se aumentará el apoyo en la supervisión por parte del profesional Edwin González con el fin de poder contar con el apoyo en el monitoreo que se requiera.

La doctora comenta que los monitoreos que se realizaban en un tiempo eran en un 100% de las atenciones que a mes se realizaban por los Psicólogos en la Línea 106. Actualmente, no se elige una sola persona, sino que se realiza una aleatorización para escoger el profesional al que se le realiza los monitoreos y de allí se lleva a cabo la supervisión en la calidad de las atenciones que deben estar conjuntas con el Manual de atención de la Línea 106. Se insiste por parte de la subdirectora en la colaboración por parte de cada uno de los profesionales en la optimización de los espacios de atención.

Se resalta el enfoque de la Línea 106 el cual es la calidad de la atención basándose en el Manual de Atención de la Línea 106, desde el conocimiento y la práctica de los profesionales.

2. **Claridades sobre la integración de Contac Center al apoyo de técnico de la Línea 106.**

Acerca del acompañamiento del Contac center en apoyo técnico se indica que la profesional quien acompaña al equipo durante los espacios de atención brindará apoyo técnico en la revisión de incidencias tecnológicas halladas en la gestión de los canales de atención y a informar sobre los indicadores de atención y respuesta a tiempo por los profesionales en sus intervenciones.

3. **Aclaración acerca de la dinámica de la activación de disponibilidad vs trabajo remoto.**

La subdirectora habla sobre el trabajo remoto o en casa y señala que ya que se cuenta con el espacio para la Línea 106 señalando que el espacio físico de Outsourcing es un lugar óptimo para la prestación del servicio que se tiene para tal fin de la Línea 106. Por otra parte, se menciona que la seguridad de la información es imperante y que se puede garantizar seguridad estando en el espacio físico de Outsourcing, contrario a la poca garantía de la seguridad trabajando de manera remota. Con respecto a lo anterior, de ahora en adelante se realizará por disponibilidad, es decir, otra persona suplirá el espacio que no pueda cumplir algún otro profesional por alguna situación.

Espacio de participación:

- Angie: *"Hay algo que yo creo que podría optimizar un poco la labor, es netamente personal no sé si los demás lo sienten así, para mi si hay espacios de teléfono muy continuos, uno tiene un contacto mucho más cercano con la persona, eso conlleva hacer una contención emocional al usuario, lo que genera una mayor afectación para el profesional, sin embargo, cuando son tan seguidos el agotamiento es alto, por ejemplo, yo tuve 4 teléfonos muy seguidos y eso hace que mi cansancio sea más alto por todo lo que lleva cada proceso, entonces si se podría optimizar esos espacios porque podría ayudar en la atención de este canal y por otros, gracias*"

Intervención por Rodrigo López Isaza: *"Buenas tardes, para señalar dos aspectos que tienen que ver con otras acciones complementarias para mejorar el alcance de la Línea 106, todos saben que se creó que la red de canales de atención, este año se han realizado v capacitaciones a otras líneas por ejemplo para SISVECOS y SIVIM, se hizo la semana pasada por Janeth Corzo se viene que la red de canales de atención se monten al SIRC, los usuarios que no llegaron a la Línea 106 termine esta gestión como canal de activadores, es un punto un granito de arena para que las personas no transiten por la Línea 106 y otro es fortalecer el mensaje de bienvenida para que indique que la Línea 106 es de escucha y que la Línea 123 es de emergencia"*.

- Respuesta de Patricia Ramírez Cubillos (apoyo a la Supervisión Técnica y Operativa de la Línea 106) a Angie: *"es muy complejo que los profesionales tengan los mismos espacios porque existen muchas variables, por ejemplo, este mes una sola profesional no le puse teléfono pero fue porque estaba pasando por una situación familiar bien compleja, entonces Camila me dice que por qué ella tuvo tantos teléfonos, esto lo trato de hacer cada mes de forma que se establezca una dinámica acorde para la atención, pero entre los profesionales hacen cambios entonces se debe revisar bien cómo se podría ajustar"*

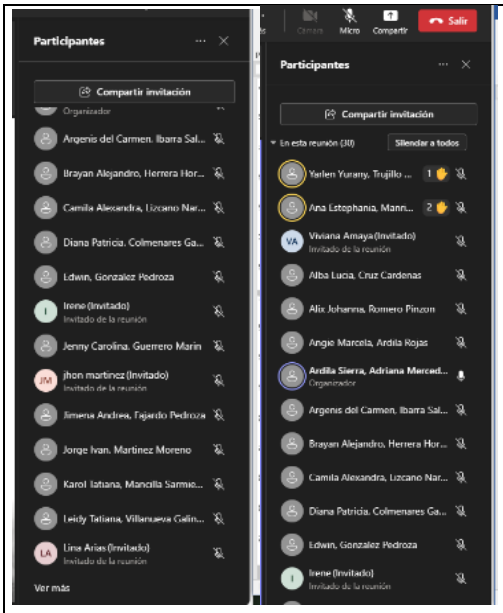
Intervención por Doctora Adriana: *"se va a revisar el asunto, se podría buscar un acompañamiento por talento humano para el tema de alternancia, lo otro también puede ser por preferencia del profesional, pero no se puede solo por preferencia hay que buscar un punto intermedio".* Se presenta Lina Arias, profesional que ingresa al equipo de la Línea 106. La subdirectora le da la bienvenida.

- Karol: *"ya que se habla sobre el control que se realiza por la grabación de las llamadas ya que esto puede molestar al usuario puede preguntar sobre la confidencialidad*". Comenta que se han realizado grabaciones de las llamadas por parte de Outsourcing, donde la subdirectora indica que según lo contratado y estipulado NO se deben grabar las llamadas.
- Yurany: *"se está presentando que nos sentimos hacinados, porque teniendo en cuenta que muchos profesionales nos quedamos más de la 1 de la tarde, entonces eso hace que no estén disponibles los puestos para iniciar el espacio de atención".*

- Patricia: "*en cuanto a lo que dice Yurany en cuanto al terminar el espacio de atención y por ejemplo le falta terminar subir algo o terminar la activación de rutas, eso se va a hablar con Sandra para estar verificando los tiempos de logueo".*
- Subdirectora: *"se deben optimizar los tiempos, se deben terminar a tiempo".* Se propone entregar el proceso de canalización a un colega o continuar la atención en otro espacio.
- Stefanny: *"yo he sido una de las personas del equipo he escrito para trabajar remoto porque parte de mi trabajo no tenía que ver con atenciones, y ahorita con el tema de la asesoría en sexualidad el cual no ha tenido mucha afluencia, en este mes de las 10 personas que han estado interesados en la consejería solo he podrido conversar con 2 porque son preguntas específicas, entonces por eso lo pongo en la mesa porque yo no ejerzo mucha atención"*
- Respuesta de la subdirectora a Stephanie: *"tú no vas a estar jugando al mismo rol en la Línea, es oportuna tu aclaración, es importante tu articulación con Sandra Liliana Bello en la Secretaría".*
- Alba: la profesional informa sobre su inquietud acerca de su situación ya que tendrá una cirugía y le preocupa que no sea posible realizar por su parte el trabajo remoto.
- Respuesta de la subdirectora a Alba: señala que en el caso de Alba que es una situación de salud importante, se puede establecer que realice una labor por medio remoto, también señala que la Línea siempre tendrá calidez humana y que en los casos de situaciones de salud se debe comentar puntualmente por cada profesional para que sea evaluado su caso.

La subdirectora agradece a los profesionales que nos encontramos en la reunión por la gestión de la Línea 106 nuevamente e invita a consultar a la persona que estará en su reemplazo en los siguientes días.

Se finaliza la reunión siendo las 4 y 15 de la tarde.

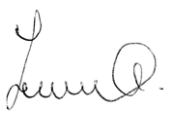


Asistentes:

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Dar cumplimiento a las recomendaciones, ajustes y acciones de fortalecimiento en la gestión de la Línea 106.	Equipo Línea 106	22-09-2023

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Lady Viviana Amaya Mateus	Lvamaya@saludcapital.gov.co	3106667062	Subdirección de Determinantes en Salud	
2					
3					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	**Observaciones (si aplica)**
Si (x) **No ( )**	

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.