# RE: Respuesta Solicitud Gestión servicios <10

Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez <MFCaicedo@saludcapital.gov.co>

Lun 15/04/2024 16:06

Para:Gloria Maritza Pinilla Pinilla <dir.ambulatorios@subredsur.gov.co>;Luis Carlos Rodriguez Ruiz <lcrodriguezr@outsourcing.com.co>;PROFESIONALESSDS <profesionalessds@outsourcing.com.co>;Gloria Maritza Pinilla Pinilla <dir.ambulatorios@subredsur.gov.co>;Andrea Lopez <jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co>; dirambulatorios@subrednorte.gov.co <dirambulatorios@subrednorte.gov.co>;Erika Rodriguez Acuña <tecniconortecallcenter@subrednorte.gov.co>; centralistadespera@subredsuroccidente.gov.co <centralistadespera@subredsuroccidente.gov.co>;Ana Maria Mahecha <directorambulatorios@subredsuroccidente.gov.co>;Jackeline Del Pilar Cruz Damian <jdpcruzd@outsourcing.com.co>;Ana Maria Gaviria <amgaviria@outsourcing.com.co>;Dra. Edilsa Esther Maury Bello <directorambulatorios@subredcentrooriente.gov.co>;Central de Agendas <centraldeagendas@subredcentrooriente.gov.co>;profesional.mineria@capitalsalud.gov.co <profesional.mineria@capitalsalud.gov.co>;Boris Alexander Flomin de Leon <aseasisgerencia@subrednorte.gov.co>;operativocallcenter@subredsuroccidente.gov.co <operativocallcenter@subredsuroccidente.gov.co>;Carlos José Franco Marín <referentecitasau@subrednorte.gov.co>;Diego Fernando Bernal <dbernal@outsourcing.com.co>; dirservicliente@capitalsalud.gov.co <dirservicliente@capitalsalud.gov.co>
CC:Ana Lucia, Guzman Lozano <ALGuzman@saludcapital.gov.co>;David Enrique, Herrera Zuñiga <DEHerrera@saludcapital.gov.co>;Blanca Mindrey, Rincón Llanos <BMRincon@saludcapital.gov.co>;Norte, Sub Red <Subrednorte@saludcapital.gov.co>;SDS, Sub Red Centro Oriente <subcentrooriente@saludcapital.gov.co>;SDS, Sub Red Sur Occidente <Subsuroccidente@saludcapital.gov.co>;Sur, Sub Red <subredsur@saludcapital.gov.co>

Buenas tardes respetados Doctores

Cordial Saludo

De acuerdo a la solicitud realizada, se indica que No se autoriza la gestión de cita en tramite de especialidades >20, debido al comportamiento presentado en los últimos meses de los servicios básicos, encontrándose registros desde el 20 de marzo sin ser gestionados.
Dado lo anterior se solicita realizar la depuración de los servicios básicos hasta el día 19-04-2023 o se procederá a ingresar estos registros a cita en tramite.

**Nota :**

1. Se recuerda que el compromiso es que los servicios básicos no deben superar los 3 días para asignación de cita.
2. Se debe notificar con anticipación la no disponibilidad de agenda con el fin de detener la captación oportunamente.
3. Se tendrá en cuenta la solicitud anterior siempre y cuando los servicios básicos se encuentren en 0.

| Subespecialidad | SUR | NORTE | CENTRO ORIENTE | SUR OCCIDENTE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 587 | 252 | 18 | | 857 |
| ODONTOLOGIA | 181 | 11 | | | 192 |
| PEDIATRIA | 21 | | 67 | 76 | 164 |
| GINECOBSTETRICIA | | 68 | | | 68 |
| CIRUGIA GENERAL | 4 | 1 | 55 | 3 | 63 |
| MEDICINA INTERNA | | | 31 | 10 | 41 |
| **Total general** | **793** | **332** | **171** | **89** | **1.385** |

| Dia | Cantidad |
|---|---|
| 20/03/2024 | 1 |
| 27/03/2024 | 1 |
| 1/04/2024 | 1 |
| 2/04/2024 | 11 |
| 3/04/2024 | 5 |

| | |
|---|---|
| 4/04/2024 | 24 |
| 5/04/2024 | 26 |
| 6/04/2024 | 26 |
| 8/04/2024 | 50 |
| 9/04/2024 | 90 |
| 10/04/2024 | 109 |
| 11/04/2024 | 284 |
| 12/04/2024 | 476 |
| 13/04/2024 | 281 |
| **Total general** | **1.385** |

Se solicita del compromiso de todos para realizar la depuración pertinente entre los tiempos estipulados .

Gracias

---

**De:** Ana Maria Gaviria <amgaviria@outsourcing.com.co>
**Enviado:** viernes, 12 de abril de 2024 11:17
**Para:** Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez <MFCaicedo@saludcapital.gov.co>; David Enrique, Herrera Zuñiga <DEHerrera@saludcapital.gov.co>; Blanca Mindrey, Rincón Llanos <BMRincon@saludcapital.gov.co>
**Cc:** Jackeline Del Pilar Cruz Damian <jdpcruzd@outsourcing.com.co>; PROFESIONALESSDS <profesionalessds@outsourcing.com.co>; Nubia Alexandra Bello Laiton <nabellol@outsourcing.com.co>
**Asunto:** RE: Gestión servicios <10

Buen día para todos ¡

De acuerdo el compromiso de la mesa del día de hoy 12 de abril de 2024, comparto solicitud de ampliación de gestión de básicos de 10 a 20, a continuación, nombramos los beneficios de la solicitud:

A continuación, ampliamos la información del rol que ejerce la mesa de ayuda en el contact center como apoyo al proceso de agendamiento:

**Objetivo**

Gestionar los servicios ofertados por call center que tengan 10 o menos pacientes captados, validamos que cuente con la orden vigente para el servicio y generamos 3 marcaciones en lapsos mínimos de 2:30 horas y asi cumplir con nuestra promesa de valor y tener mayor contactabilidad nuestros pacientes

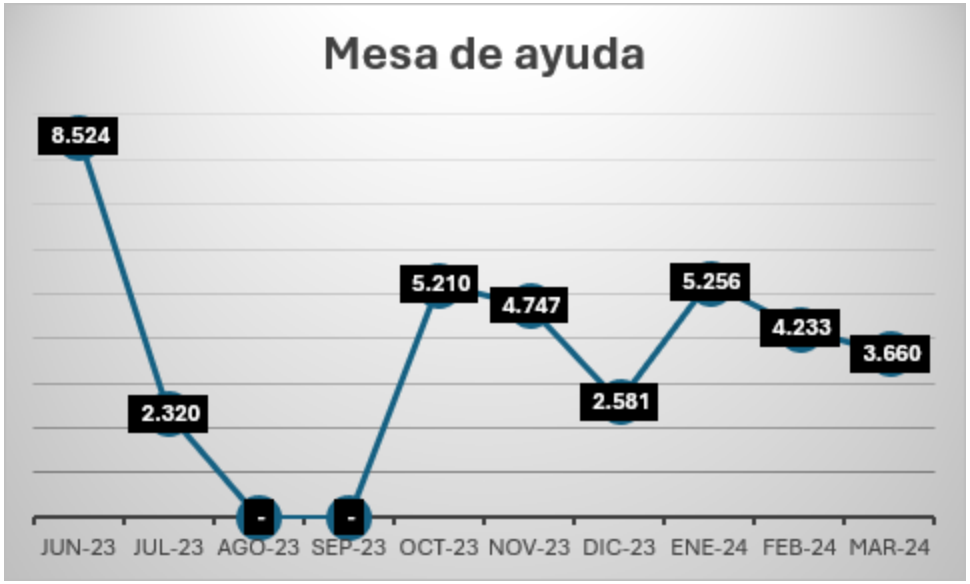
**Beneficios:**

1. Reducimos los tiempos de espera en los pacientes asi aumentando la satisfacción del usuario
2. Regulamos la cantidad de pacientes captados para estos servicios
3. Disminuimos la cantidad de pacientes en tramite de cita

4. Mitigamos la perdida de cupos
5. Apoyamos a la subredes con un segmento de pacientes en tramite de cita

La subredes entrega disponibilidad del servicio o entrega de cupos para el agendamiento.

Datos a continuación comparto la gestión de mesa de ayuda:




El promedio de gestiones de mesa de ayuda en el primer semestre de 2023, se mantuvo en 13 mil gestiones, sin embargo se toma la decisión de suspender la mesa de ayuda en el mes de junio por el crecimiento de bolsas ya que se gestionaba el total de portafolio y se da inicio a captura de datos de cita en trámite, sin embargo en el mes de octubre se retoma la mesa con gestiones de básicos menores a 10 y se puede observar que el promedio de gestión corresponde a 5 mil asignaciones de citas de los usuarios que están en espera del cumplimiento de una promesa de valor en su adquisición de cita.

La propuesta es aumentar de 10 a 20 lo que representa aumentar en un 50% el apoyo de lo captado a las subredes, para el ejemplo del día de hoy menores a 10 tendríamos 479 registros, si se amplia a menores de 20 el registro aumenta a 853, representa un incremento en el apoyo del casi 50%de lo que gestionamos en la actualidad y reducción en registros pendientes de cita en trámite.

Quedamos atentos a su aprobación,

Atentamente,

**Outsourcing S.A.S BIC**

Nubia A. Bello Laiton

Supervisora

Outsourcing
Transformamos Experiencias

DipDig
By Outsourcing