ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa				

Tema: **Reunión seguimiento Subred Norte**

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud	Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial

Objetivo	Fecha: 12/04/2024			
Realizar reunión de seguimiento de la subred Norte de acuerdo con cifras del mes de febrero.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría () Orientación () Capacitación ( ) Acompañamiento (X)		
		Otro () _____		
	Modalidad:	Presencial ()	Virtual (X)	Mixta ()
	Lugar: Teams			
	Hora Inicio: 9:00am Hora Fin: 11:27am			
	Notas por: Tatiana Orjuela			
	Próxima Reunión: Pendiente			
	Quien cita:			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS

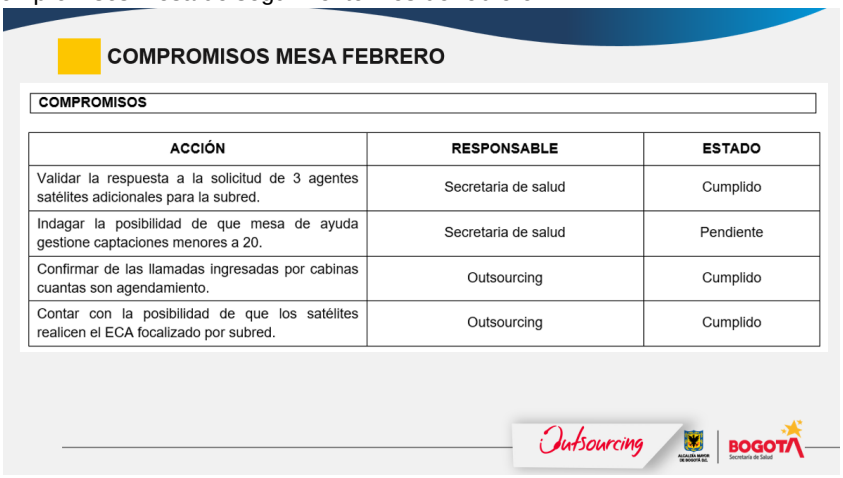
1. Verificación de asistentes.
2. Formación y calidad
3. Compromisos mesa de seguimiento mes octubre.
4. Presentación de indicadores subred Norte diciembre 2023.
5. Comportamiento canales atención
6. Citas asignadas
7. Cita en trámite
8. Satélites
9. Mesa de ayuda
10. Errores asignación
11. No disponibilidad de agenda
12. Citas canceladas
13. Citas incumplidas
14. Detalle de tipificación motivos inherentes
15. Frecuencia de uso
16. Mensajes de texto
17. Cabinas

1. Verificación de asistentes.

CARGO	NOMBRE	ASISTENCIA	
		SI	NO
Profesional DAEPDSS	Maria Fernanda Caicedo	X	
Profesional DAEPDSS	David Herrera	X	
Técnico enlace Subred Norte	Erika Rodriguez	X	
Referente agendamiento subred norte	Carlos Franco	X	
Asistente gerencias subred norte	Boris Flomin	X	
Coordinadora Nacional	Jackeline Cruz	X	
Profesional ciencias de la salud	Ginna Rodriguez	X	
Gerente del proyecto Outsourcing	Ana Maria Gaviria	X	
Profesional ciencias de la salud	Tatiana Orjuela	X	
Líder Forca	Fabian Martinez	X	
Formadora	Alba Noris Galeano	X	

Se inicia la reunión con la presentación de los asistentes y dando el contexto de la reunión y los indicadores a evidenciar.

2. Validación de compromisos mesa de seguimiento mes de febrero.



COMPROMISOS MESA FEBRERO

COMPROMISOS

ACCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
Validar la respuesta a la solicitud de 3 agentes satélites adicionales para la subred.	Secretaria de salud	Cumplido
Indagar la posibilidad de que mesa de ayuda gestione captaciones menores a 20.	Secretaria de salud	Pendiente
Confirmar de las llamadas ingresadas por cabinas cuantas son agendamiento.	Outsourcing	Cumplido
Contar con la posibilidad de que los satélites realicen el ECA focalizado por subred.	Outsourcing	Cumplido

Outsourcing BOGOTÁ

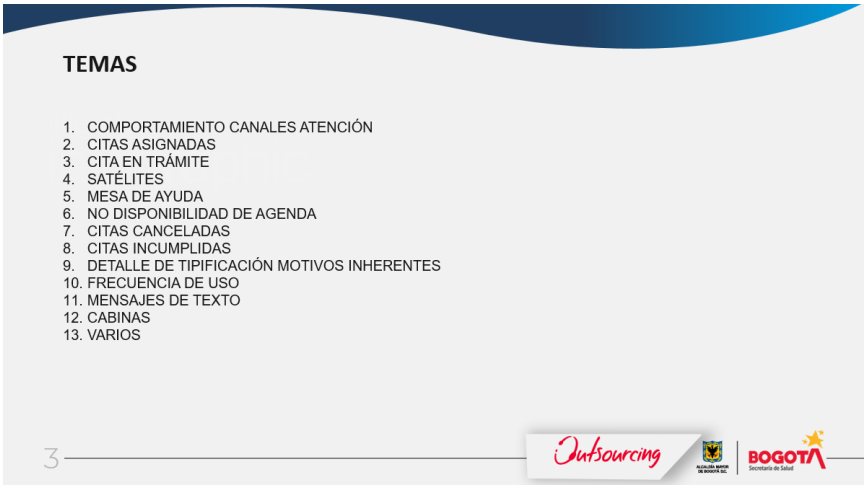
De acuerdo a la mesa de seguimiento del mes de febrero, se tenia cuatro compromisos los cuales tres fueron cumplidos y uno esta pendiente por darle cumplimiento.

Respecto al primer compromiso se indaga con secretaria de salud el motivo de autorizar un satélite y dejar 2 pendientes, para lo cual Maria Fernanda Caicedo indica que debido a los ajustes internos que se estan realizando, a las nuevas directivas y compromisos presentados, se decide aprobar 1 agentes con el fin de dar seguimiento a la gestión y efectividad del mismo.

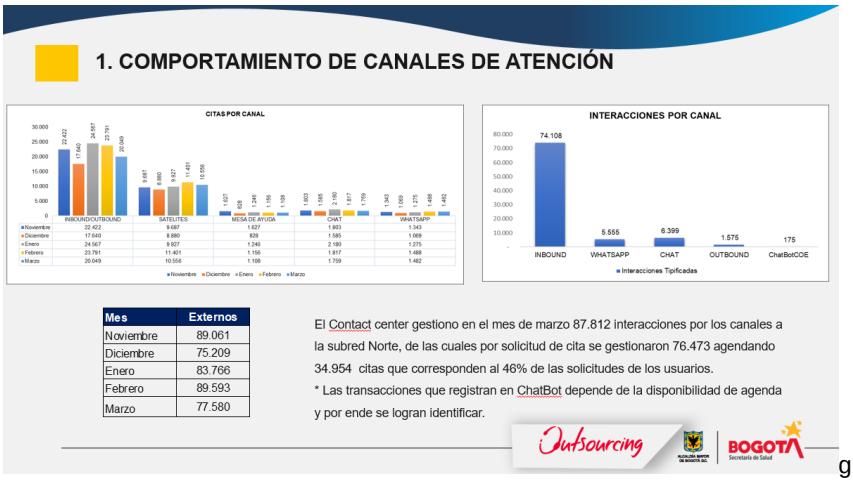
Frente al segundo compromiso de pasar la gestión de mesa de ayuda de menores de 10 a menores de 20 David informa que esta pendiente aún, Erika Rodriguez indica que es un tema que se debe evaluar muy bien ya que es un beneficio, en marzo se entrego a mesa de ayuda unas agendas extras de ecografias las cuales fueron gestionadas y eston disminuyo el

ingreso de estos servicios en cita en trámite, Ana Maria Gaviria indica que sería muy beneficioso para gestión del conctat ya que desde mesa de ayuda se presta el apoyo en la gestión de estos servicios y no se ven en cita en trámite, Maria Fernanda Caicedo le solicita a la gerente de la cuenta Ana Maria Gaviria el envio de un correo con la información de los beneficios de aumentar esta gestión, con copia a la doctora Ana Lucia, ya que la supervisora del contrato puede ver las cifras y a partir de ellas tomar la decisión y no darle más largas al tema.
Del tercer compromiso se da la claridad que no es posible saber de las llamdas ingresadas por cabinas cuantas son agendadas, ya que los ID de ingeso de llamada, de tipificación y de cita asignadas son distintos por los cual las bases no comparten un dato que se pueda cruzar y obtener el dato, sin embargo se sigue trabajando con el equipo de mineria en tener el dato solicitado.
Para el compromiso final se da claridad de que los agentes no van a realizar ECA exclusivo de su subred, ya que al ser agentes de conctat center, deben contar con los conocimientos completos, así mismo se están realizando apoyos colaborativos entre subredes en conciliación por lo cual es importante el conocimiento, Fabian Martinez agrega que se va a poder visualizar la nota general de los agentes y la nota por subred.

Se presentan los puntos a tratar en la sesión.



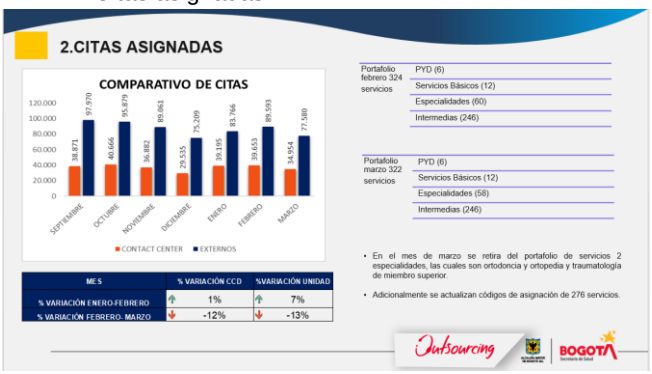
3. Comportamiento canales atención

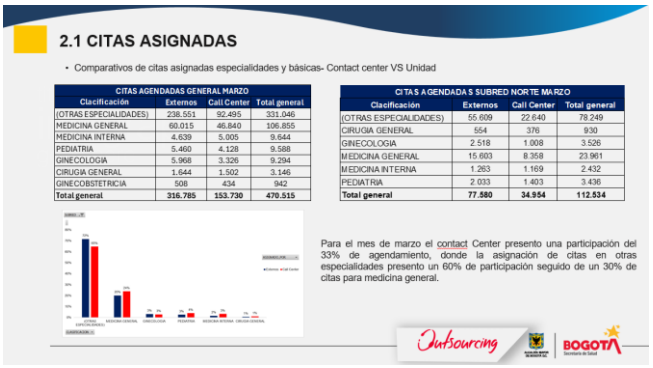


g

Se explica por parte Ginna Rodriguez el comportamiento de canales de atención, para marzo por lo diferentes canales de la subred norte, se recibieron el total 87.812 interacciones, de las cuales 76.473 fueron solicitud de cita y se agendaron 34.954 citas que corresponden al 46% de las solicitudes, para los externos el agendamiento total fue de 77.580 citas.

4. Citas asignadas





Se presentan las citas asignadas en el mes de marzo, para el Contact Center se agendaron 34.954 citas los externos agendaron 77.580, para un total de 112.534 asignaciones, se evidencia una variación con tendensia baja para ambos canales por el comportamiento del mes ya que se tuvieron 3 días festivos.
Se muestra el total de citas asignadas por las unidades VS lo asignado por el contact center, donde se evidencia un mayor porcentaje de participación por parte de las unidades.

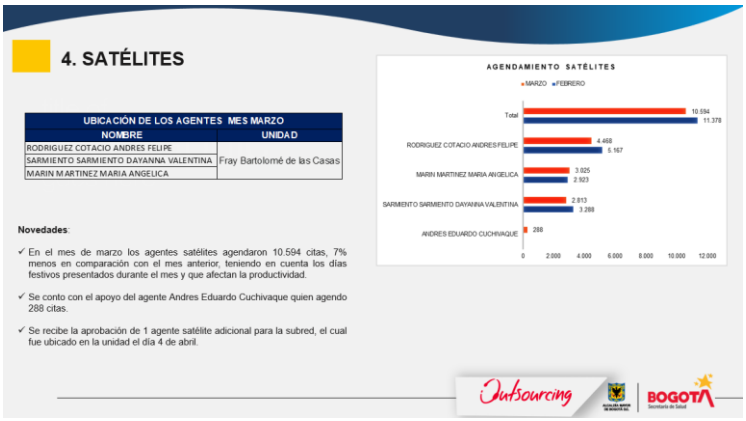
5. Cita en trámite





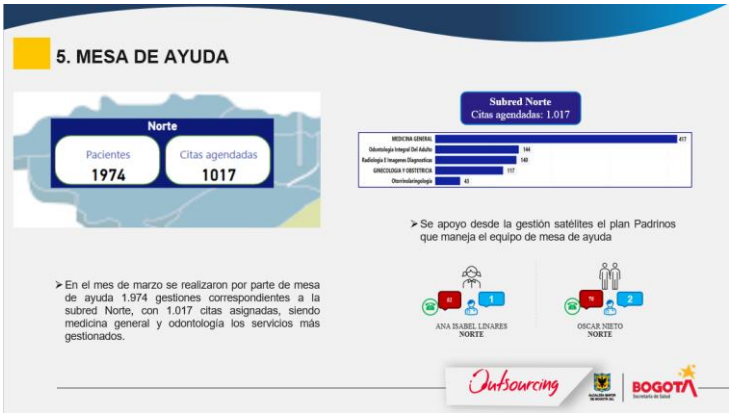
A corte del 26 de marzo conciliado el 2 de abril, la subred norte ha gestionado 48.932 registros y Capital Salud 7.512, para un total de 56.444 casos gestionados, los registros sin gestionar corresponden a 451 casos compartidos con Capital Salud. Para ese corte se tenían 500 captaciones sin gestionar 374 correspondientes a Capital Salud y 126 para la subred, con servicios para los cuales no se tiene la capacidad para gestionar, ya que Capital indico que no volverá a recibir servicios por capacidad y solo entrara a conciliar lo no ofertado, sin embargo en conciliación se realiza ejercicio de apoyo colaborativo para que entre subredes se dé respuesta a estos servicios no ofertados y puedan ser asignados en otra subred de acuerdo con la capacidad que se tenga para la especialidad solicitada, Norte ya había realizado un ejercicio similar con 278 registros sin gestionar de otras subredes, correspondientes a neurología pediátrica, cardiología pediátrica y ortopedia pediátrica, de los cuales se logra agendas 101 citas, los usuarios que no contestaron este llamado desde operación, fueron contactados nuevamente por parte del equipo satélite de la subred.
Para el mes de marzo se gestionaron por parte de las subredes un total de 20.590 registros los cuales fueron captados por el contact center, así mismo se enviaron a Capital Salud 967 registros, cabe resaltar que la gestión de los servicios captados para la subred norte la hacen los agentes satélites.

6. Satélites



En el mes de marzo el equipo satélite de la subred norte agendo un total de 10.594 citas, 7% menos en comparación con el mes pasado, teniendo en cuenta las novedades del mes, se resalta que no se tuvo un bajo considerable en productividad se mantiene la meta que son 10.000 citas.
El día 4 de abril se ubica el nuevo satélite aprobado por secretaria de salud, se desplaza a la unidad Fray Bartolomé de las casas, Erika Rodriguez resalta la efectividad del agente y su capacidad para adaptarse a la tarea establecida.

7. Mesa de ayuda



Mesa de ayuda en el mes de marzo gestiono para la subred norte 1.974 usuarios y se agendaron 1.017 citas, adicionalmente desde la estrategia satélite se poya el plan padrinos que implemento Nubia Bello supervisora de mesa de ayuda, gestionado 2 usuarios los cuales son los que más llamadas han realizado en el mes y esto lleva a ocupar el canal de atención, Erika Rodriguez solicita la posibilidad de que se reporten estos usuarios para hacer un seguimiento también desde la subred y llegar a identificar si el usuario interpone PQR.
Maria Fernanda Caicedo valida si estos usuarios se pueden identificar por medio de una tipificación, Ginna Rodriguez hace la claridad de que se maneja un árbol de tipificación para toda la operación y no existe una especifica para estos usuarios, pero se validara con Nubia Bello si ella en su tipificación interna tiene información de las causas de comunicación de los pacientes.

8. No disponibilidad de agenda



6. NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA

- ✓ En el mes de marzo se recopilaron las novedades detectadas por operación, donde se registraron las alertas por no disponibilidad de agendas de la subred Norte.
- ✓ Se registran 158 alertas en el mes, donde se evidencia que la especialidad con mayor número de reportes es y medicina general, odontología y ginecología.
- ✓ De los solicitado se recibió respuesta de apertura de agenda a 27 reportes.

Solicitado	Aperturado
158	27

SERVICIO	TOTAL
MEDICINA GENERAL	38
GINECOLOGIA	31
ODONTOLOGIA GENERAL	16
RESONANCIA MAGNETICA	9
CIRUGIA MAXILOFACIAL	6
ECOGRAFIA DOPPLER	5
GASTROENTEROLOGIA	4
OFTALMOLOGIA	4
RADIOGRAFIA GENERAL	3
TOMOGRAFIA	3
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	3
ECOGRAFIA GENERAL	3
OBSTETRICA ALTO RIESGO	2
RECUENTO ENDOTELIAL	2
FISIATRIA	2
ODONTOPEDIATRIA	2
ANGIOGRAFIAS	2
PSIQUIATRIA PEDIATRICA	2
PEDIATRIA	2
OTROS	19
TOTAL	158

Para el mes de marzo se realizarón 158 reportes de no disponibilidad de agendas, de los cuales se recibieron 27 respuestas con apertura de cupos, las especialidades más reportadas son medicina general, ginecología y odontología.

9. Citas canceladas



7. CITAS CANCELADAS

Asignado Por	Citas Canceladas	% Participación
Call Center	5.386	43,6%
Externos	6.962	56,4%
Total general	12.348	100,0%

Total	Citas	Citas Canceladas	% Cancelación
	118.467	12.348	10,4%

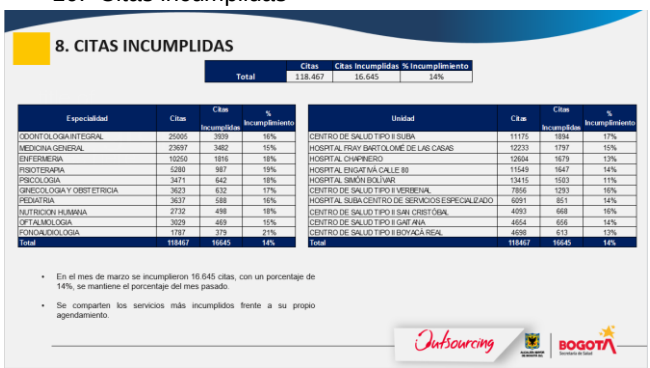
ESPECIALIDAD	Citas	Citas Canceladas	% Cancelación
ODONTOLOGIA INTEGRAL	25005	2084	8%
MEDICINA GENERAL	23697	2019	9%
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	8735	1307	15%
FISIOTERAPIA	5280	910	17%
ENFERMERIA	10250	557	5%
OFTALMOLOGIA	3029	412	14%
PSICOLOGIA	3471	409	12%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	3623	382	11%
CARDIOLOGIA	2013	353	18%
FONOAUDIOLOGIA	1787	349	20%
TOTAL	118467	12348	10%

UNIDAD	Citas	Citas Canceladas	% Cancelación
HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR	13415	1716	13%
HOSPITAL FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS	12233	1497	12%
HOSPITAL CHAPINERO	12604	1444	11%
CENTRO DE SALUD TIPO II SUBA	11175	1403	13%
HOSPITAL ENGATIVÁ CALLE 80	11549	1210	10%
CENTRO DE SALUD TIPO II VERBENAL	7856	851	11%
HOSPITAL SUBA CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADO	6091	656	11%
CENTRO DE SALUD TIPO II BOYACÁ REAL	4698	567	12%
CENTRO DE SALUD TIPO II GAITANA	4654	358	8%
CENTRO DE SALUD TIPO II SAN CRISTÓBAL	4093	327	8%
TOTAL	118467	12348	10%

- Para el mes de marzo el porcentaje de cancelación de la subred fue de 10,4%, los servicios más cancelados frente a su propio agendamiento son odontología, medicina general y radiografía e imágenes diagnosticas.

Para el mes de marzo el porcentaje de cancelación de la subred fue 10,4% los servicios con mayor porcentaje de cancelación frente a su propio agendamiento son, odontologia general, medicina general y radiografia e imagnees diagnosticas, se muestran las unidades con mayor porcentaje de cancelación.

10. Citas incumplidas



8. CITAS INCUMPLIDAS

Total	Citas	Citas Incumplidas	% Incumplimiento
	118.467	16.645	14%

Especialidad	Citas	Citas Incumplidas	% Incumplimiento
ODONTOLOGIA INTEGRAL	25005	3939	16%
MEDICINA GENERAL	23697	3482	15%
ENFERMERIA	10250	1816	18%
FISIOTERAPIA	5280	987	19%
PSICOLOGIA	3471	642	18%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	3623	632	17%
PEDIATRIA	3637	588	16%
NUTRICION HUMANA	2732	498	18%
OFTALMOLOGIA	3029	469	15%
FONOAUDIOLOGIA	1787	379	21%
Total	118467	16645	14%

Unidad	Citas	Citas Incumplidas	% Incumplimiento
CENTRO DE SALUD TIPO II SUBA	11175	1894	17%
HOSPITAL FRAY BARTOLOMÉ DE LAS CASAS	12233	1797	15%
HOSPITAL CHAPINERO	12604	1679	13%
HOSPITAL ENGATIVÁ CALLE 80	11549	1647	14%
HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR	13415	1503	11%
CENTRO DE SALUD TIPO II VERBENAL	7856	1293	16%
HOSPITAL SUBA CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADO	6091	851	14%
CENTRO DE SALUD TIPO II SAN CRISTÓBAL	4093	668	16%
CENTRO DE SALUD TIPO II GAITANA	4654	656	14%
CENTRO DE SALUD TIPO II BOYACÁ REAL	4698	613	13%
Total	118467	16645	14%

- En el mes de marzo se incumplieron 16.645 citas, con un porcentaje de 14%, se mantiene el porcentaje del mes pasado.
- Se comparten los servicios más incumplidos frente a su propio agendamiento.



8.1. CITAS INCUMPLIDAS

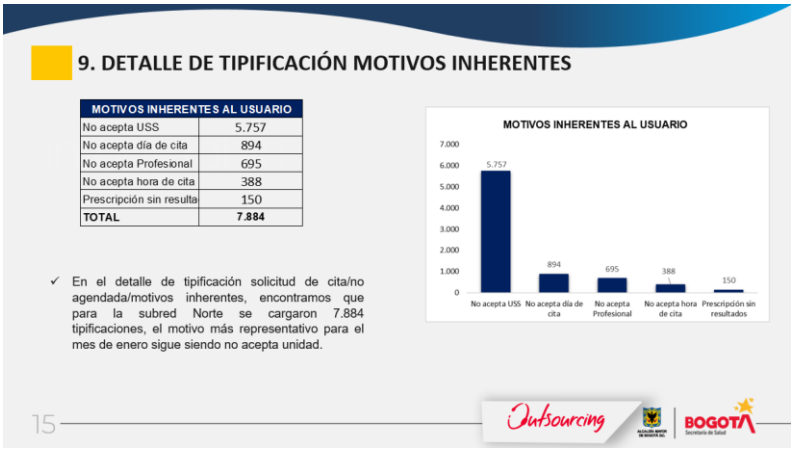
Total	Citas	Citas Incumplidas	% Incumplimiento
	118.467	16.645	14%

Documento	Citas	Citas Incumplidas	% Incumplimiento
1141137167	20	20	100%
1031843359	31	19	61%
1233694394	21	14	67%
1032514763	15	14	93%
7155708	13	13	100%
52586990	24	13	54%
1019063131	14	13	93%
1019767737	20	13	65%
1076968349	21	12	57%
1020957520	22	12	55%
52916258	18	11	61%
20541809	11	11	100%
1019802485	20	11	55%
1013097542	15	11	73%
79103875	11	10	91%
81716286	11	10	91%
8384714	24	10	42%
69010280	10	10	100%
5989073	12	10	83%
52987767	10	10	100%
52927279	10	10	100%

- Se presentan usuarios con mayor cantidad de citas incumplidas frente a su propio agendamiento.

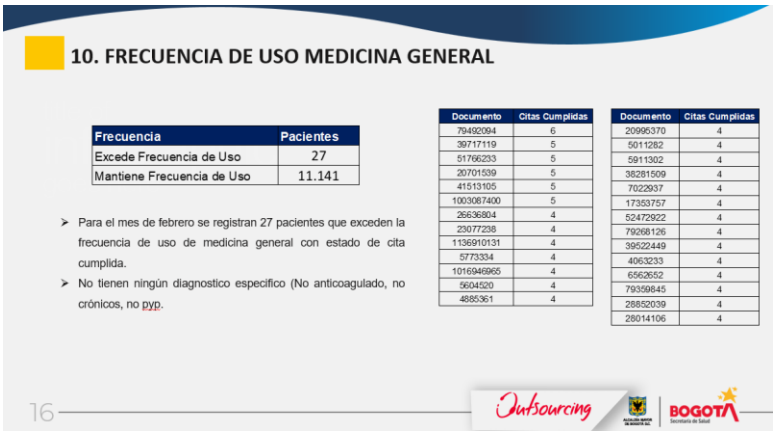
El porcentaje de incumplimiento para el mes de marzi fue del 14% se presentan las unidades con mayor porcentaje de incumplimiento, los servicios que más inasisten los usuarios y se muestran los usuarios con más citas incumplidad en el mes de febrero, Alvier Galindo solicita ver en a siguiente mesa de seguimiento las especialidades incumplidas por los usuarios con mayor porcentaje de incumplimiento, información que se adicionara para el siguiente mes.

11. Detalle de tipificación motivos inherentes



Se presenta el detalle de la tipificación de motivos inherentes al usuario, para el mes de marzo en la subred norte se tipificaron 7.884 gestiones como motivos inherentes al usuario, el motivo más representativo es " no acepta USS" esta es la tipificación más común.

12. Frecuencia de uso



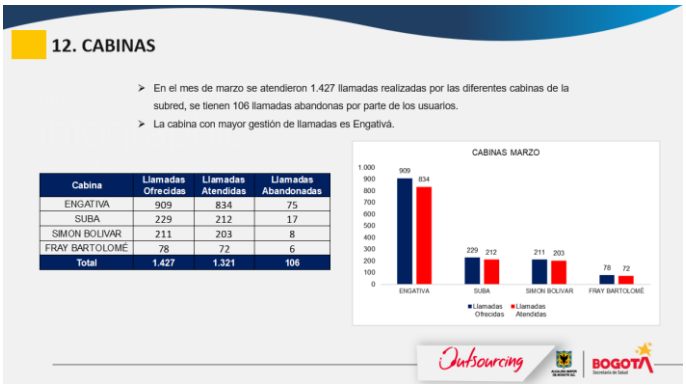
Se menciona que para el mes de marzo 27 usuarios excedieron la frecuencia de uso de medicina general, se resalta nuevamente que Norte es la subred con más usuarios con esta afectación, por lo cual se recomiendo compartir la frecuencia que se maneja con ambulatorios con el fin de que todos aporten en la disminución de este indicador.

13. Mensajes de texto



Para el mes de marzo se enviaron 30.157 mensajes entre pedagógicos y presenciales, de los mensajes con recordación de cita se recibieron 1.207 respuestas, de las cuales se cancelaron 683 citas y no se cancelaron 524 citas.

14. Cabinas



En el mes de marzo se recibieron 1.427 llamadas por las cabinas de la subred norte, se atendieron 1.321, la cabina que mas llamadas recibe en la subred es Engativa, seguida por suba.

15. Varios

- Solicitud de cupos mes de abril VS portafolio

Se hace la solicitud y se comparte el portafolio compartido con el fin de ingresar la información en el archivo.

- Tecnología, desbloqueo de usuarios, cambio de clave, mesa de ayuda para el conctat center

Internamente la subred validara la forma más efectiva para desbloquear los usuarios, se envía correo para el reseteó de una clave y se recibe un número de contacto directo por parte del ingeniero para realizar la tarea.

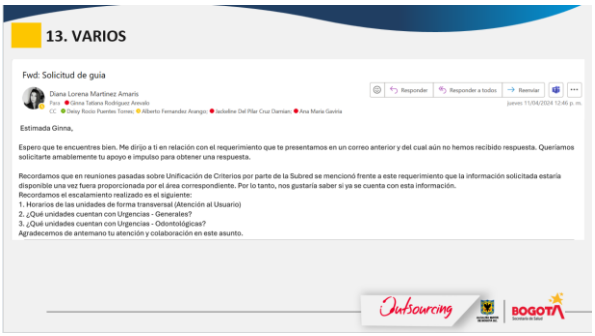
- Solicitud de usuarios

Se levanta la mano a la subred para que cuando haya una solicitud de usuarios nuevos, se de prioridad al mismo y se efectuen la creación.



Se recibe un escalamiento por parte de operación respecto a las autorizaciones para la EPS Coosalud, ya que el documento no trae vigencia de la misma y es un dato el cual los agentes preguntan para posteriormente agendar la cita,

Carlos Franco referente de asignación de la subred informa que la EPS hizo un cambio en el sistema lo que genera la modificación de los documentos, comenta que se le estan enviando las autorizaciones por correo a los usuarios, sin embargo si no cuenta con correo no cuenta con su documento, se da la indicación para el contact de que se asigna la cita, se validan los datos y si no se cuenta con la vigencia se informa al paciente que el día de la cita debe llegar con la autorización en fisico y la vigencia se la informa la EPS.



Se escala por parte de formación horarios de unidades, de urgencias odontologicas y urgencias generales, para dar un manejo efectivo a las preguntas de los usuarios, Erika Rodriguez indica que se realizará la actualización en la guía de asignación.

- Alvier Galindo solicita que se indique a la operación que se llenen las agendas en orden cronologíco ya que hay agendas que se crean para medicos de planta y para otro modo de contratación y se esta copando las agenda de los médicos externos y no los de planta, adicionalmente a ello se evidencia que se ocupan las agendad de uno de los códigos de actividad y en el otro código existe mejor oportuidad de agenda, Ginna Rodriguez informa que se reunira con formación para reforzar esta información con toda la operación y dar el manejo adecuado a las agendas.
- Erika Rodriguez informa sobre unidades lejanas en las cuales se presenta incumplimiento y al validar con los pacientes información que es debido a la lejania de la unidad, se aduerda dejar un direccionamiento corto en la guia con el fin de que se informe al usuario en llamada que la unidad queda retirada.

16. Se socializan los puntos respectivos a formación y calidad correspondientes a la subred.

OPERACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS
SUB RED NORTE
MARZO 2024

CONTENIDO

PROCESO DE FORMACIÓN CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

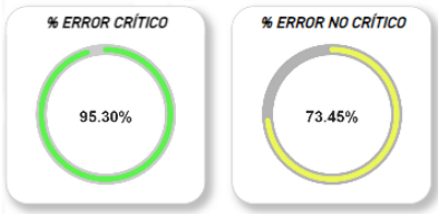
- **Calidad Global**
- **Cantidad de muestras efectuadas**
- **Resultados por segmento**
- **Actualizaciones de guía efectuadas en el mes**
- **Formaciones continuas trasversales**
- **Evaluación mensual**
- **Plan de acción proyectado**
- **Quejas y posibles quejas**
- **Encuesta de satisfacción**

Outsourcing | BOGOTÁ Secretaría de Salud

Resultados Calidad

Monitoreos	3.469
Errores No Críticos	923
Errores Críticos	167
EC Usuario Final	162
EC Negocio	5



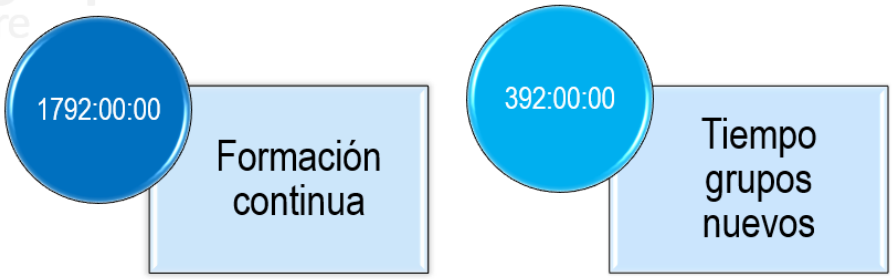




Outsourcing | BOGOTÁ Secretaría de Salud

Tiempos formativos

Para **marzo** se tuvo un tiempo total de formación de 2184 horas distribuidos de la siguiente manera:



Formaciones continuas OS

Tema	Fecha	Número de participantes	Nota promedio
PRE TURNO Calidad CAPACITACIÓN SEMANAL: Sur Occidente particularidades-ECA preguntas más fallada-Taller pedagógico Centro - Alertas más relevantes (Alcances) - Particularidades de Sur (errores frecuentes)-Tipificación FINE	05/03/2024 06/03/2024 Al 08/03/2024	345 345	98,32 96,15
PRETURNO - ALERTAS 439-441-442 y 223	12/03/2024	351	99,72
CAPACITACIÓN SEMANAL: PDA (escucha de llamadas) - habilidades blandas -alerta 444: información en fine - captación adecuada: pediátrico/adulto	13/03/2024 al 15/03/2024	340	97,94
CAPACITACIÓN SEMANAL 20,21 Y 22 DE MARZO: EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN, CIERRE DE REMOTOS, CAMBIO DE DOCUMENTO EN DINAMICA, COOSALUD PORTABILIDAD	20/03/2024 al 22/02/2024	347	95

En el mes de febrero se realizaron 5 formaciones:

- Nota promedio general: **97,20%**
- Participantes promedio: **345,6**

Actualizaciones y novedades (Alertas y Flash)

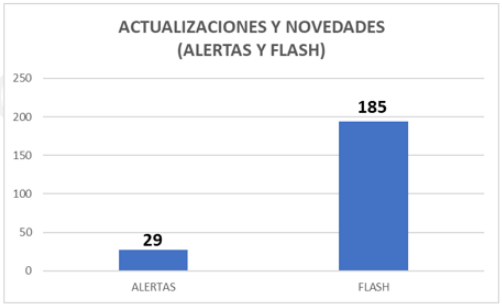


**Gráfico basado en información del 01 al 31 de marzo*

Flash: Medio por el cual se comparte información de las novedades que envían las subredes, para bajar en el menor tiempo posible. En marzo se socializó con la operación un total de **185** Flash Informativos compartidos por las diferentes subredes, donde corresponden a **162** de ***Tomar Agenda*** y **23** de ***NO Tomar Agenda.***

Alerta: Medio por el cual se comparte información de las diferentes actualizaciones de las guías de asignación. En marzo se socializó con la operación un total de **29** Alertas Informativas las cuales incluyen actualizaciones de las guías e información transversal.

Novedades (Flash) por Sub Red

TOTAL FLASH Centro Oriente	TOTAL FLASH SUR	TOTAL FLASH SUR OCCIDENTE	TOTAL FLASH NORTE
Tomar agendas: 3	Tomar agendas: 83	Tomar agendas: 68	Tomar agendas: 8
No tomar agendas: 0	No tomar agendas:22	No tomar agendas:0	No tomar agendas: 1

- Flash compartidos a la operación, correspondiente a la información enviada por cada Subred.

Resultados evaluación de conocimientos

Temas evaluados:	
	1. Georreferenciación.
	2. Asignación terapias.
	3. Autorizaciones de servicio.
	4 Servicio No ofertados
	5. Primer vez Especialidad
	6. Vigencia de orden médica
	7. Taller pedagógico
	8. Servicio Audiometría
	9. Medicina General/Frecuencia de uso.
	10. Error C.C en pediátrico
	11. Asignación Resonancia
	12. Medicina Laboral
	13. Ecografía Doppler.
	14. Matriz de contratación.
	15. Sservicio de Ginecología.
	16. Servicio es Xexomamografia o Mamografía
	17. Georreferenciación
	18. Asignación de servicios Intermedios.
	19. Asignación de servicios pediátricos y adultos
	20. Servicios contratados por matiz de contratación

CANAL / SERVICIO	EVALUADOS	APROBADOS	Nota promedio
AGENTE GENERAL	2	2	100%
AGENTE TÉCNICO	229	213	96%
AGENTE TÉCNICO CHAT	26	26	100%
AGENTE TÉCNICO WHATSAPP	32	32	98%
AGENTE TÉCNICO CANCELACIONES	2	2	90%
AGENTE TÉCNICO MESA DE AYUDA	7	7	94%
AGENTE TÉCNICO SATÉLITES	20	20	98%
TOTALES / PROMEDIOS	**318**	**302**	**96%**

Se presentaron 9 novedades distribuidas de la siguiente forma:

- 1 Retiros
- 7 Incapacidades
- 1 OJT

- La cantidad del personal evaluado corresponde a las personas con antigüedad superior a 15 días del mes en la operación.
- **Cobertura total del 100%**

Plan de trabajo abril

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de marzo se genera el siguiente plan de acción, enfocado a los Ítems más afectados para ser ejecutado en el mes de abril:

ACTIVIDAD	DESARROLLO	CANAL / SERVICIO	JUSTIFICACIÓN	FECHAS	AGENTES OBJETIVO	INDICADOR AFECTADO	FUENTE DE MEDICIÓN	KPI INICIAL	KPI ESPERADO
Capacitación Semanal	Se realizará una sensibilización sobre la importancia del buen uso de los tiempos de espera y uso adecuado del Hold, para ello se hará un análisis por parte de formación donde cada terna trabajará por la mejora de los agentes que presenten más afectaciones, formación identificará a dichos asesores, quienes realizarán por semana una presentación de su error, explicando cómo no incurrir en el mismo, para futuras gestiones y tendrán 30 minutos en la capacitación semanal. Por parte de calidad y supervisión, realizarán el seguimiento del progreso de estos agentes para evitar que reiteren en el error.	TODOS LOS CANALES	Durante el mes de marzo uno de los ítems más afectados en la operación fue: Uso de Hold con **348 afectaciones**	Según acordado con terna	Toda la operación	1. Uso adecuado del Hold	Informe Power BI	1. 348 afectaciones	1. 175
Capacitación Semanal	Para la corrección de captación de cita en trámite; se realizará una combinación de escucha de llamadas con oportunidades de mejora de los agentes con mayor afectación, visualizando la tipificación de manera general, con el fin de realizar escucha de llamadas y de este modo, los demás agentes indiquen la manera correcta de diligenciar la información y realizar una retroalimentación en conjunto.	TODOS LOS CANALES	Diligenciamiento de los campos correspondientes a la tipificación en los aplicativos con **328 afectaciones**	Según acordado con terna	Toda la operación	1. . Diligenciamiento de los campos correspondientes a la tipificación en los aplicativos.	Informe Power BI	1. 328 afectaciones	1. 165

Plan de trabajo abril Segmento virtuales

Teniendo en cuenta los resultados de calidad del mes de marzo se genera el siguiente plan de acción, enfocado a los Ítems más afectados para ser ejecutado en el mes de abril:

ACTIVIDAD	DESARROLLO	CANAL / SERVICIO	JUSTIFICACIÓN	FECHAS	AGENTES OBJETIVO	INDICADOR AFECTADO	FUENTE DE MEDICIÓN	KPI INICIAL	KPI ESPERADO
El juez eres tú (Virtuales)	Se identificará a los agentes con mayores faltas en redacción y ortografía, para ello se hará un análisis por parte de formación, donde cada terna trabajará por la mejora de sus agentes con más afectaciones, formación identificará a dichos asesores quienes realizarán por semana una presentación de su error y cómo no incurrir en él, donde tendrán 10 minutos en la capacitación semanal. Desde las áreas de calidad y supervisión realizarán el seguimiento del progreso de estos agentes para evitar que reiteren en el error.	VIRTUAL	Redacción y ortografía con **78 afectaciones**	Según acordado con terna	Virtuales	1. Redacción y ortografía con	Informe Power BI	1. 40 afectaciones	1. 21

Posibles Quejas Sub Red NORTE

TIPIFICACIÓN	Marzo
Inconformidad con la EPS	15
Sin agenda disponible	14
Inconformidad con el profesional	2
Asignación presencial	2
Inconformidad con agente	1
Inconformidad con la unidad	1
Total general	35



SDQS

RESOLUCIÓN	MARZO
NO PROCEDE	7
NORTE	7
Solicitud de citas	3
No se logra comunicación con el Call Center	3
Preparación examen	1
Total general	7

ESPECIALIDADES SOLICITADAS	NORTE
Endocrinología	4
Gastroenterología	3
Oftalmología	1
Tomografía-Electrocardiograma	1
Ginecología y Obtetricia	1
Otología	1
Holter-Neurocirugía	1
Cirugía Maxilofacial	1
Nefrología	1
Total general	14

Encuesta de Satisfacción Usuario Final

SUB RED	Insatisfacción	OK	Total general	% Encuestas OK	% Participación
0	254	169	423	40%	1%
CENTRO ORIENTE	4251	8562	12813	67%	22%
NO ENCONTRADO	565	1367	1932	71%	3%
NORTE	4492	10109	14601	69%	25%
SUR	3848	8122	11970	68%	20%
SUR OCCIDENTE	5423	10659	16082	66%	27%
(en blanco)	345	375	720	52%	1%
Total general	**19178**	**39363**	**58541**	**67%**	**100%**

** Nota promedio mes 4,5*



PROCESO ATRIBUBLE	NORTE
marzo	83
PROCESO	59
FALLA DE APLICATIVOS - CLIENTE	2
SIN DISPONIBILIDAD DE AGENDA	50
NO SE OFERTA EL SERVICIO CALL CENTER	7
USUARIO	24
MOTIVOS INHERENTES AL USUARIO	24
Total general	**83**

COMPROMISOS

ACCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
Enviar correo a la doctora Ana Lucia con la gestión de mesa de ayuda.	Outsourcing	Cumplido
Agregar la información de las especialidades incumplidas por los usuarios.	Outsourcing	Cumplido
Actualizar la guía de asignación con la información socializada.	Subred Norte	Cumplido
Solicitar refuerzo de agendamiento en orden cronológico de acuerdo con la actividad	Outsourcing	Pendiente

ASISTENTES

1. Resumen						
Título de la reunión	Mesa de seguimiento Subred Norte					
Participantes que asistieron	18					
Hora de inicio	4/12/24, 8:53:15 AM					
Hora de finalización	4/12/24, 11:27:24 AM					
Duración de la reunión	2 h 34 min 9s					
Tiempo medio de asistencia	1 h 33 min 40s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de l	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez	4/12/24, 9:04:55 AM	4/12/24, 11:25:12 AM	2 h 20 min 16	MFCaicedo@saludcapital.gov.co	MFCaicedo@saludcapital.gov.co	Organizador
David Enrique, Herrera Zuñiga	4/12/24, 9:03:38 AM	4/12/24, 11:24:49 AM	2 h 20 min 1s	DEHerrera@saludcapital.gov.co	DEHerrera@saludcapital.gov.co	Moderador
Ginna Tatiana Rodriguez Arevalo (Externo)	4/12/24, 9:03:51 AM	4/12/24, 11:25:17 AM	2 h 21 min 26	gtrodrigueza@outsourcing.com.co	gtrodrigueza@outsourcing.com.co	Moderador
Hector Fabian Martinez (Externo)	4/12/24, 9:03:51 AM	4/12/24, 11:24:58 AM	2 h 21 min 6s	hmartinez@outsourcing.com.co	hmartinez@outsourcing.com.co	Moderador
Alba Noris Galeano Ospina (Externo)	4/12/24, 9:03:51 AM	4/12/24, 11:24:57 AM	2 h 21 min 5s	angaleanoo@outsourcing.com.co	angaleanoo@outsourcing.com.co	Moderador
Jackeline Del Pilar Cruz Damian (Externo)	4/12/24, 9:03:52 AM	4/12/24, 11:27:24 AM	2 h 23 min 32	jdpcruzd@outsourcing.com.co	jdpcruzd@outsourcing.com.co	Moderador
Erika Rodríguez (No comprobado)	4/12/24, 9:03:52 AM	4/12/24, 11:25:04 AM	2 h 21 min 11s			Moderador
ERIKA RODRIGUEZ (No comprobado)	4/12/24, 9:03:52 AM	4/12/24, 10:38:58 AM	1 h 30 min 23s			Moderador
Ana Maria Gaviria (Externo)	4/12/24, 9:04:10 AM	4/12/24, 11:25:02 AM	2 h 20 min 51	amgaviria@outsourcing.com.co	amgaviria@outsourcing.com.co	Moderador
ALVIER GALINDO (No comprobado)	4/12/24, 9:04:34 AM	4/12/24, 10:55:02 AM	1 h 50 min 28s			Moderador
Carlos Franco (No comprobado)	4/12/24, 9:05:40 AM	4/12/24, 9:56:22 AM	50 min 42s			Moderador
Diego Fernando Bernal (Externo)	4/12/24, 9:31:03 AM	4/12/24, 9:58:07 AM	27 min 4s	dbernal@outsourcing.com.co	dbernal@outsourcing.com.co	Moderador
Leidy Tatiana Orjuela Mesa (Externo)	4/12/24, 9:35:50 AM	4/12/24, 11:24:55 AM	1 h 47 min 12	ltorjuelam@outsourcing.com.co	ltorjuelam@outsourcing.com.co	Moderador
Alvier2 (No comprobado)	4/12/24, 10:09:25 AM	4/12/24, 11:25:01 AM	1 h 15 min 35s			Moderador
Carlos Franco (No comprobado)	4/12/24, 10:22:06 AM	4/12/24, 10:32:02 AM	9 min 56s			Moderador

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 ( ) **No ( )**	

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