| ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD | PLANEACIÓN Y CALIDAD<br>DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD<br>SISTEMA DE GESTIÓN<br>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**: __ **MESA DE TRABAJO – PROFESIONALES CONTACT CENTER DISTRITAL semana 15 al 19 de abril**

| **Dependencia (Dirección / Oficina)** | **Proceso** |
|---|---|
| Dirección de análisis de entidades públicas distritales del Sector Salud | Subsecretaria de planeación y gestión sectorial. |

| **Objetivo** | Fecha: 22 de abril - 2024 | | | |
|---|---|---|---|---|
| Socializar avances semanales frente a las funciones ejecutadas por los profesionales de ciencias de la salud, seguimiento a los agentes satélites, seguimiento de indicadores y oportunidades de mejora. | Tipo de reunión | Asistencia Técnica:<br>Asesoría ( ) Capacitación ( )<br>Orientación ( ) Acompañamiento (x ) | | |
| | | Otro ( ) _____ | | |
| | Modalidad: | Presencial ( ) | Virtual ( x ) | Mixta ( ) |
| | Lugar: TEAMS | | | |
| | Hora Inicio: __14:00_____ Hora Fin: _____16:00_____ | | | |
| | Notas por: Maria Fernanda Caicedo | | | |
| | Próxima Reunión: Por definir | | | |
| | Quien cita: SDS | | | |

**TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS ***

Se da inicio a reunión por medio de aplicativo TEAMS con la participación de los profesionales líderes de cada una de las subredes a cargo del proveedor OUTSOURCING SAS BIC y SDS; se procede a realizar la verificación de compromisos.

**Subred Centro Oriente**

- Se asegura cargue diariamente a la secretaria de Salud los cuadros de disponibilidad en los cortes respectivos en el SharePoint solicitado de 6 am- 9am y 12pm- 3pm sin embargo debido a novedad dinámica no hay captados.
- Se envía reporte de alertas de no disponibilidad con corte a última semana de diciembre enviada por grupos de WhatsApp en informe por correo por subred y especialidad.
- Revisión de base cita en trámite y asegurar envío a complementarios y ambulatorios, envío de cita en trámite correspondiente al corte de la semana
- Acompañamiento a los satélites en asignación diaria para garantizar meta de asignaciones y control de conexiones a aplicativos.

**Seguimiento agentes satélites:**
Para la semana se presenta el informe de asignaciones, con las novedades respectivas mencionadas anteriormente. Tenemos las siguientes citas para la subred centro.

| NOMBRE | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | 19/04/2024 | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA | 308 | 210 | 176 | 141 | 143 | 3.584 |
| BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA | 151 | 171 | 125 | 155 | 181 | 2.434 |
| LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA | 118 | 142 | 131 | 135 | | 2.042 |
| RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA | 131 | 170 | 110 | 100 | 107 | 1.811 |
| SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE | 128 | 140 | | | 102 | 1.530 |
| TATIANA CALDERON PAEZ | | | | 63 | | 63 |
| **Total general** | **836** | **833** | **542** | **594** | **533** | **11.464** |

**Errores de asignación:**
Se presentan errores para el cierre la semana correspondiente de abril: 68 errores de asinacion aplican 34 y no aplican 35.
Los errores son insumo de capacitación y refuerzo de alertas, tanto para asignación como captación cita en trámite.
Aquellos de actualización de datos y fueron reportados por novedad con usuario que no se tiene trazabilidad de agente y ha sucedido varias veces hasta la primera semana de abril. Se socializo en mesa seguimiento y a la actualidad no se vuelven a reportar de este tipo.

**Captadas básicas citas en trámite**
Estado de cita en trámite a viernes 19 de abril. Para la semana hay captados menos de 150 pacientes, con servicio de Cirugía general, ya que ambulatorios cuenta con dificultad, se sugiere notificar novedad a SDS para su no captación.

| Subespecialidad | SUR | CENTRO ORIENTE | NORTE | SUR OCCIDENTE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 100 | 40 | - | 38 | 178 |
| PEDIATRIA | 1 | 9 | - | 25 | 35 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 5 | - | 28 | 11 | 44 |
| MEDICINA INTERNA | - | 2 | - | 2 | 4 |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 7 | 4 | 125 | 10 | 146 |
| CIRUGIA GENERAL | 2 | 86 | 4 | 3 | 95 |
| | 115 | 141 | 157 | 89 | 407 |

El día 22/04/2024 se recibe correo por parte de centro oriente de técnico, con alerta del servicio de cirugía general donde solicitan parar la captación del servicio hasta el 1 de mayo con el fin de realizar la depuración de los 86 registros captados, sin embargo, se solicita realizar envió correo indicando la problemática del talento humano.

**Subred Norte:**

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas.
- Seguimiento a las agendas a gestionar en el día por parte de los agentes de la unidad y se realiza el respectivo seguimiento. • Asistencia y participación en la conciliación, se comparten a Capital Salud 6 registros de especialidades no ofertadas y que no pueden ser asignadas por otras subredes en apoyo colaborativo, Norte gestiona agendas de servicios no ofertados de Centro oriente, la gestión la realiza mesa de ayuda.
- El miércoles 17 de abril, la subred solicita parar la captación de medicina general, ya que se tenían represados 610 registros, se realiza autorización vía correo electrónico por parte de secretaria de Salud de dejar de captar este servicio hasta el sábado 20 de abril, la operación retomará la captación el 22 de abril, se comparte la información por medio de la alerta

operativa 496.

- Para la depuración de estos servicios la subred da al contact center las agendas de medicina general del lunes, sin embargo, se presentaron novedades posteriores con los profesionales, por lo cual la toma de cupos se realizó el jueves, habilitando una a una las agendas y el viernes se confirmaron las citas asignadas.
- Para el lunes 22 de abril los satélites de la subred realizarán sus labores desde la sede de Outsourcing ya que la unidad no contará con agua.
- La agente Angelica Marín presentará novedad el día 22 por procedimiento quirúrgico, se estará cubriendo la gestión desde operación con el agente Andres Eduardo Cuchivaque.
- Refieren que la subred norte habilito agenda para el servicio de ginecología, actualmente están realizando la depuración de los registros captados.
- El día de hoy presentan novedad en fray Bartolomé por corte de agua, los agentes satélites están trabajando desde la operación, presentan dos novedades con 2 agentes, realizan reporte hasta el momento sin novedad operativa.

- Mesa de ayuda a corte del viernes 19 cierra con 0 captaciones de medicina general, se tiene un total de 157 registros de los cuales 125 corresponden a ginecología, se realizará la depuración con las agendas habilitadas el lunes.

❖ Productividad semana del 15 al 19 de abril, se asignaron 2,540 citas de los 4 agentes satélites.

| NOMBRE | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | 19/04/2024 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE | 100 | 133 | 95 | 65 | 230 | 623 |
| MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA | 115 | 173 | 153 | 94 | 149 | 684 |
| SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA | 139 | 176 | 157 | 108 | 139 | 719 |
| CELY MOYANO JOHANY ANDRES | 77 | 160 | 111 | 86 | 80 | 514 |
| **Total general** | **431** | **642** | **516** | **353** | **598** | **2.540** |

❖ El día 18 y 19 se evidencia baja productividad del agente, están ajustando agendas de terapia se espera mayor impacto

❖ Mesa de ayuda cierre de gestión corte viernes 12 de abril

| Subespecialidad | SUR | CENTRO ORIENTE | NORTE | SUR OCCIDENTE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 100 | 40 | - | - | 140 |
| PEDIATRIA | 1 | 9 | - | 25 | 35 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 5 | - | 28 | - | 33 |
| MEDICINA INTERNA | - | 2 | - | 2 | 4 |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 7 | 4 | 125 | - | 136 |
| CIRUGIA GENERAL | 2 | 86 | 4 | 3 | 95 |
| | 115 | 141 | 157 | 30 | 348 |

**Subred Sur**

Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Sur, reportando novedades de conexión presentadas.

• Se realiza él envió diario sobre el reporte de no disponibilidad reportadas por grupo de WhatsApp y posterior a ello se cargan en el Formulario

• Se comparte a diario indicadores productividad y meta de cumplimiento para el mes de abril.

• Seguimiento al reporte de asignación a funcionarios escalados por la subred, de los cuales para la semana no aplica ninguno.

• Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.

• Se remite acta y presentación de la mesa de seguimiento indicadores del mes de marzo.

• Se genera espacio con Andres Rodríguez, para la revisión y cruce de la información de citas asignadas y citas incumplidas las cuales fueron relacionadas en la mesa de seguimiento de la subred Sur.

- Manifiesta tema de permisos con Dinamica, para que los datos coincidan a la hora de realizar el descargue, queda como compromiso enviar trazabilidad de correo a la SDS con el fin de emitir Correo a la Subred y elevar a mesa de trabajo DAILY

• Para la tercera semana de abril se generó un agendamiento de citas por parte de los satélites de **16.534.**

• Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 19 de abril, referente a los servicios básicos pendientes:

| Subespecialidad | SUR |
|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 100 |
| PEDIATRIA | 1 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 5 |
| MEDICINA INTERNA | - |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 7 |
| CIRUGIA GENERAL | 2 |
| | 115 |

Para el servicio de medicina general a la fecha quedan 3 registros se espera que al terminar el día ya se tenga la depuración para este servicio

**Seguimientos agentes satélites:**

**Indicador de agendamiento corte 19 de abril:**

| NOMBRE | SUBRED GESTIÓN | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | 19/04/2024 | TOTAL GENERAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ARIAS BARRETO LOYDA | SUR | 203 | 204 | 204 | 210 | 128 | 3.258 |
| ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE | SUR | 268 | 232 | 221 | DIA DE LA FAMILIA | 191 | 3.004 |
| GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO | SUR | 190 | 215 | 165 | 163 | 173 | 2.515 |
| PEÑA CARREÑO NATHALIA | SUR | 158 | 155 | 115 | 104 | 122 | 2.235 |
| CARREÑO SASTRE JUAN DAVID | SUR | 146 | 178 | 146 | 70 | PERMISO GRADO | 2.063 |
| BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA | SUR | 147 | 138 | 108 | 117 | 119 | 1.853 |
| TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS | SUR | 120 | 118 | 106 | 120 | 107 | 1.606 |
| **TOTAL GENERAL** | **SUR** | **1.232** | **1.240** | **1.065** | **784** | **840** | **16.534** |

**Errores de asignación:**
Del 15 al 19 de abril se reportan 39 errores de asignación para los agentes del Contact Center.

| TIPOLOGIA DEL ERROR | CANTIDAD |
|---|---|
| ACTUALIZACION TELEFONICA | 16 |
| TIPIFICACION NO ACORDE CON EL CANAL DE ASIGNACION | 7 |
| ORDEN DE OTRA SUBRED | 6 |
| USUARIO NO GEORENCIADO CON LA SUBRED SUR | 5 |
| NO SE DEJA INFORMACION DE LA UNIDAD QUE EMITE LA ORDEN | 2 |
| NO SE EVIDENCIA NUMERO DE AUTORIZACION | 1 |
| PACIENTE FUERA DEL RANGO DE EDAD PARA LA ASIGNACION | 1 |
| TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN | 1 |
| **TOTAL GENERAL** | **39** |

**Se realiza visita a las siguientes unidades:**

- Profesional realiza visita el día 15 de abril a las unidades de Candelaria, Manuela Beltrán y Marichuela en acompañamiento con la técnica Maryi Márquez se realiza un acercamiento al grupo de atención al usuario con el fin de aclarar la estrategia satélite con el fin de fortalecer el trabajo cooperativo y en equipo de las dos áreas, que no afecte la productividad y gestión de la unidad, se llega acuerdos de entendimiento como:
- Entregar las ordenes que lleguen a estas unidades a los satélites y estos generen el agendamiento correspondiente.
- Se socializa la productividad diaria que debe cumplir el satélite.
- Generar una comunicación asertiva y empática entres entre las dos áreas.
- Reportar cualquier novedad de manera oportuna referente al proceso de agendamiento.

**Subred SUR OCCIDENTE**

**Seguimiento agentes satélites:**

| NOMBRE | UNIDAD | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | 19/04/2024 | PROMEDIO | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ZAMORA OLAYA SUSANYISELY | BOMBEROS | 305 | 421 | 232 | 143 | 190 | 258 | 1.291 |
| CIFUENTES RIVERA ERWIN | HOSPITAL BOSA | 319 | 192 | 233 | 217 | 395 | 271 | 1.356 |
| ORJUELA LEIDY | PABLO VL | 180 | 176 | 151 | 171 | 130 | 162 | 808 |
| GAITAN VERANO CLAUDIA | ZONA FRANCA | 204 | 129 | 133 | 227 | 120 | 163 | 813 |
| SOTO SABOGAL PAOLA | NUEVAS DELICIAS | 208 | 1 | | 107 | 233 | 137 | 549 |
| | | **1.216** | **919** | **749** | **865** | **1.068** | **198** | **4.817** |

- Se tiene una asignación total de 4.817 citas y un promedio de asignación de 198 citas diarias

- La gestión realizada por parte de los satélites estuvo encaminada únicamente al proceso de asignación de citas, asistencia a espacios formativos y reunión de empalme.

- Agente Paola Soto presenta incapacidad de dos días, los cuales son 16 y 17 de abril.
- A continuación, se evidencia, la participación por Unidad en el total de citas asignadas, por parte de la estrategia.
- Agente de la Unidad de Hospital de Bosa es quien tiene la mayor participación con un porcentaje del 28%.

- Agente de la Unidad Nuevas Delicias, es quien tiene menor porcentaje de participación con el 11%, en dicha Unidad es donde se gestiona cita en trámite, igualmente presenta incapacidad de dos días.

**Estrategia ángeles guardianes**
En la presente semana no se reciben casos para asignación de cita por estrategia ángeles guardianes.

**Errores de asignación**
Se recibe reporte de 370 errores de asignación, se identifica que 188 de ellos aplican y 182 no aplican.

**COMPROMISOS***

| ACCIÓN | RESPONSABLE | FECHA |
|---|---|---|
| Se solicita envió de traza de correo por parte de outsourcing a la subred sur solicitando permisos | Outsourcing | 22/04/2024 |
| Emitir correo por parte de la SDS con concepto de detener captación para el servicio de cirugía general | SDS-DAEPDSS | Por definir |
| | | |

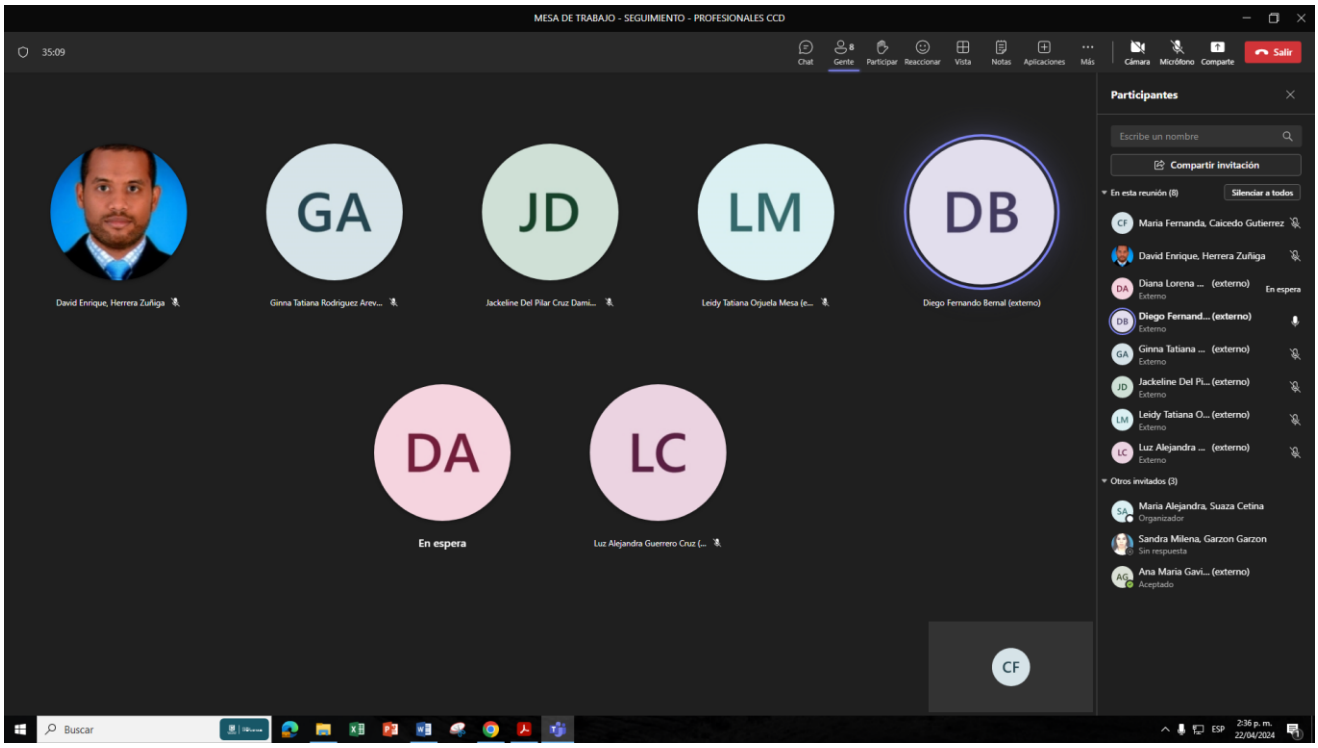
**REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA**

| No | NOMBRES Y APELLIDOS | CORREO | TELÉFONO | DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |

**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 ( )** | NA |

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

## INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Este formato será utilizado para registrar la información relevante de las reuniones en general y de las asistencias técnicas según modalidad.

**TEMA:** En este espacio escriba la temática general o asunto que convoca la reunión.

**DEPENDENCIA (DIRECCIÓN/OFICINA)**. En este espacio escriba el nombre de la dirección/oficina que organiza la reunión.

**PROCESO**: Es este espacio escriba el nombre del proceso que organiza la reunión, de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad.

**OBJETIVO**: En este espacio escriba el propósito principal de la reunión (inicia con verbo infinitivo).

**FECHA**: Escriba la fecha en que se lleva a cabo la reunión.

**TIPOLOGIA DE LA REUNIÓN**: Marque con una X en Otro, cuando es una reunión que no corresponde a asistencia técnica (ejemplo: Auditoria, socialización comité entre otras) y elija marcar con X cuando sea una de las modalidades de Asistencia Técnica - el tipo que corresponda según la definición del lineamiento de Asistencia técnica SDS-PYC.LN-019.

**MODALIDAD:** Marque con una X según corresponda. Se podrá utilizar el documento SDS-PYC-FT-004. Asistencia Técnica, Para la asistencia técnica

**LUGAR**: En este espacio escriba el sitio o medio utilizado.

**HORA DE INICIO / HORA DE FINALIZACIÓN**: escriba la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización de esta

**NOTAS POR**: Nombre completo de la persona que realiza el acta.

**PROXIMA REUNIÓN**: Escriba la fecha de la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

**QUIEN CITA**: En este espacio escriba el nombre la persona, dirección/oficina o proceso que cita la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

**TEMAS Y COMENTARIOS**: En este espacio escriba la agenda de la reunión y comentarios relevantes, Incluyendo revisión de compromisos cuando aplique.

**COMPROMISOS:** Escriba los compromisos generados en la reunión. Recuerde que cuando hay continuidad, debe realizar seguimiento a los compromisos anteriores y registrar en el acta, en el espacio de temas y comentarios.

**ACCIÓN:** Actividad a realizar.

**RESPONSABLE:** Nombre y apellido de la persona que ejecuta la acción.

**FECHA**: Termino máximo de realización de la acción.

**REVISIÓN Y APROBACIÓN**: incluya los datos de los asistentes que revisan y aprueban el contenido del acta. El proceso organizador determina los responsables que tendrán la facultad de revisar y aprobar el acta de reunión.

**EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN**: Esta última sección permite evaluar si se cumplieron los objetivos de la reunión y dejar una observación en caso de ser necesario de lo contrario escribir no aplica.

**NOTA:** Se recomienda no dejar espacios en blanco (trazar una línea).
No tachar, si se equivoca en el acta realizada a mano, trazar una línea que permita ver el texto a corregir, escribir, se corrige y registrar.

Puede incorporar filas según requiera, ampliar los espacios y quitar las líneas que dividen mas no los recuadros principales.