**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: 16/05/2024 | | | |
|---|---|---|---|---|
| Realizar reunión de seguimiento de la subred Norte de acuerdo con cifras del mes de febrero. | Tipo de reunión | Asistencia Técnica:<br>Asesoría () Capacitación ( )<br>Orientación () Acompañamiento (X) | | |
| | | Otro () _____ | | |
| | Modalidad: | Presencial () | Virtual (X) | Mixta () |
| | Lugar: Teams | | | |
| | Hora Inicio: 9:00am Hora Fin: 11:00 am | | | |
| | Notas por: Tatiana Orjuela | | | |
| | Próxima Reunión: Pendiente | | | |
| | Quien cita: David Herrera | | | |

**TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS**

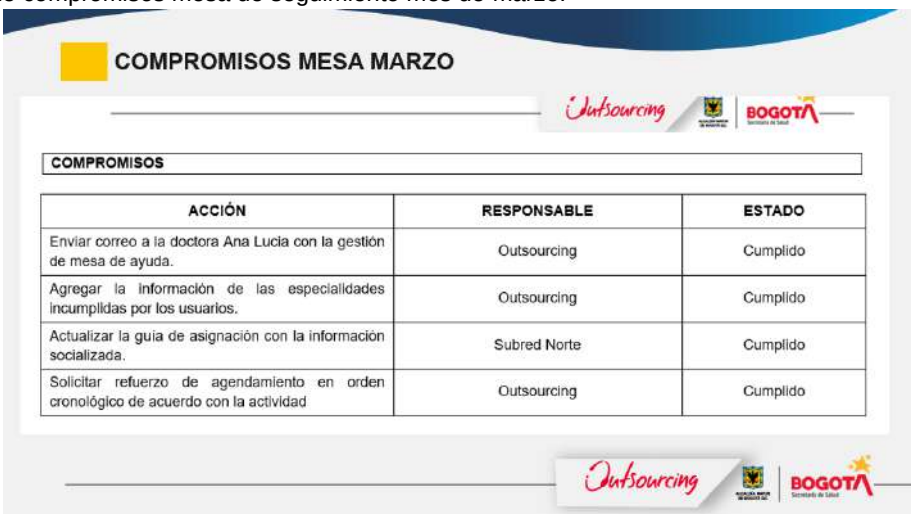
1. Verificación de asistentes.
2. Formación y calidad
3. Compromisos mesa de seguimiento mes marzo.
4. Presentación de indicadores subred Norte abril 2024.
5. Comportamiento canales atención
6. Citas asignadas
7. Cita en trámite
8. Satélites
9. Mesa de ayuda
10. Errores asignación
11. No disponibilidad 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 | |
| Coordinadora Nacional | Jackeline Cruz | X | |
| Profesional ciencias de la salud | Ginna Rodriguez | X | |
| Profesional ciencias de la salud | Tatiana Orjuela | X | |
| Líder Forca | Fabian Martinez | X | |

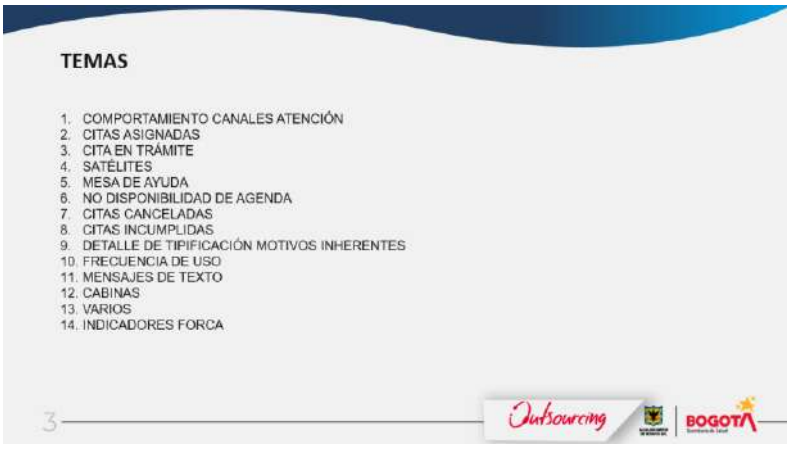
Se inicia la reunión con la presentación de los asistentes y dando el contexto de la reunión y los indicadores a evidenciar.

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




De acuerdo a la mesa de seguimiento del mes de marzo, se tenia cuatro compromisos los cuales tres fueron cumplidos.

Se presentan los puntos a tratar en la sesión.




3. Comportamiento canales atención




Se explica por parte Ginna Rodriguez el comportamiento de canales de atención, para abril por lo diferentes canales de la subred norte, se recibieron el total 107.152 interacciones, de las cuales 92.913 fueron solicitud de cita y se agendaron 45.973 citas que corresponden al 50% de las solicitudes, para los externos el agendamiento total fue de 96.111 citas, para un total de 142.084 agendamientos para la subred.

4. Citas asignadas







En cuento a las citas asignadas en el mes de abril, se evidencia incremento en el agendamiento por contact center y en los externos, frente al al portafolio de servicios se agregran 2 cupos de servicios que ya se prestaban sin embargo tambien se pueden agendar con ordenes remitidas con esos cups.

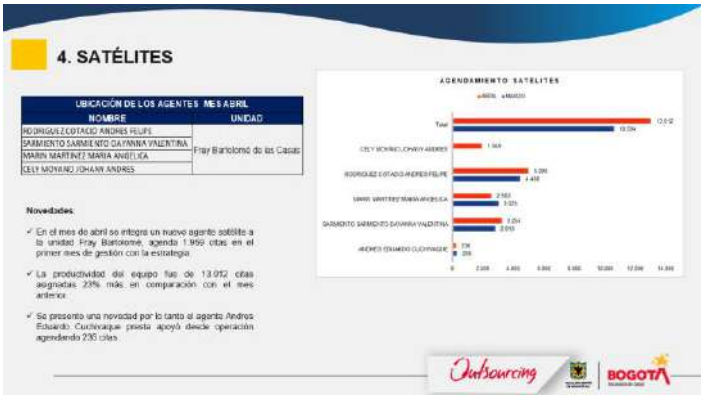
En el agendamiento total de citas el conatct center tiene una participación del 32% se evidencia que de todas las especialidades los externos tienen un porcentaje mayor de asignaciones.

5. Cita en trámite




A corte del 30 de abril conciliado el 7 de mayo, la subred norte ha gestionado 54.317 registros y Capital Salud 7.918, para un total de 62.235 casos gestionados, los 93 registros sin gestionar a ese corte corresponden a 64 casos de gastroenterología y procedimientos de gastroenterología y 29 de especialidades no ofertadas, cabe resaltar que en las diferentes conciliaciones realizadas, se han gestionado caso de otras subredes como apoyo colaborativo, estas gestiones se realizan con mesa de ayuda.

6. Satélites




En el mes de abril el equipo satélite de la subred norte agendo un total de 13.012 citas, 23% más en comparación con el mes pasado, se presta apoyo operativo del agente Eduardo Cuchivaque ya que Angelica Marin presenta una novedad, en este apoyo se logra un agendamiento de 236 citas.

El agente Johany Andres Cely complete un mes de gestión en la estrategia satélites, se logra un agendamiento de 1.959 citas, se resalta la excelente adaptabilidad del agente a la gestión realzada desde la unidad.

7. Mesa de ayuda




Mesa de ayuda en el mes de abril gestiono para la subred norte 2.319 usuarios y se agendaron 1.448 citas, las especialidades más gestionadas son medicina general, ginecología y odontología.

8. No disponibilidad de agenda




Para el mes de abril se realizarón 217 reportes de no disponibilidad de agendas, de los cuales se recibieron 49 respuestas con apertura de cupos, las especialidades más reportadas son medicina general, ginecología y odontología. Se presento una novedad de 8 casos que quedaron sin gestion del mes de abril los cuales fueron gestionados y se realiza la indicación a los agentes de pasar el reporte oportuno en cuento las agendas especiales que se requieran.

9. Citas canceladas



Para el mes de abril el porcentaje de cancelación de la subred fue 10,2% los servicios con mayor porcentaje de cancelación frente a su propio agendamiento son, medicina general, odontologia general, y radiografia e imagnees diagnosticas, se muestran las unidades con mayor porcentaje de cancelación.

10. Citas incumplidas







El porcentaje de incumplimiento para el mes de abril fue del 16% se presentan las unidades con mayor porcentaje de incumplimiento, para el mes de abril dando cumplimiento al compromiso del mes anterior mostrando un despliegue de las especialidades incumplidas por los usuarios.

11. Detalle de tipificación motivos inherentes




Se presenta el detalle de la tipificación de motivos inherentes al usuario, para el mes de abril en la subred norte se tipificaron 15.938 gestiones como motivos inherentes al usuario, el motivo más representativo es " no acepta USS" esta es la tipificación más común.

12. Frecuencia de uso



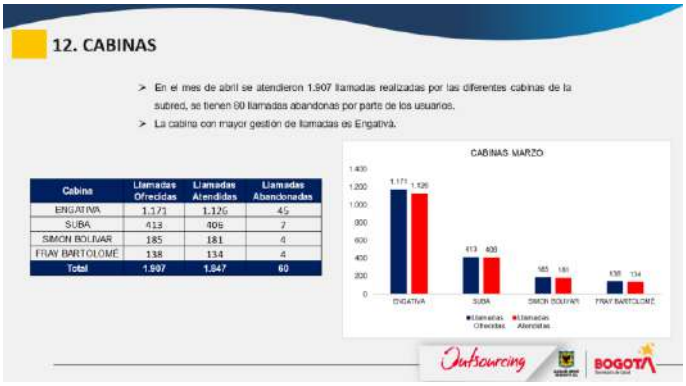
Se menciona que para el mes de marzo 27 usuarios excedieron la frecuencia de uso de medicina general, se resalta nuevamente que Norte es la subred con más usuarios con esta afectación, por lo cual se recomiendo compartir la frecuencia que se maneja con ambulatorios con el fin de que todos aporten en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

13. Mensajes de texto




Para el mes de abril se enviaron 31.677 mensajes entre pedagógicos y presenciales, de los mensajes con recordación de cita se recibieron 1.238 respuestas, de las cuales se cancelaron 707 citas y no se cancelaron 531 citas.

14. Cabinas



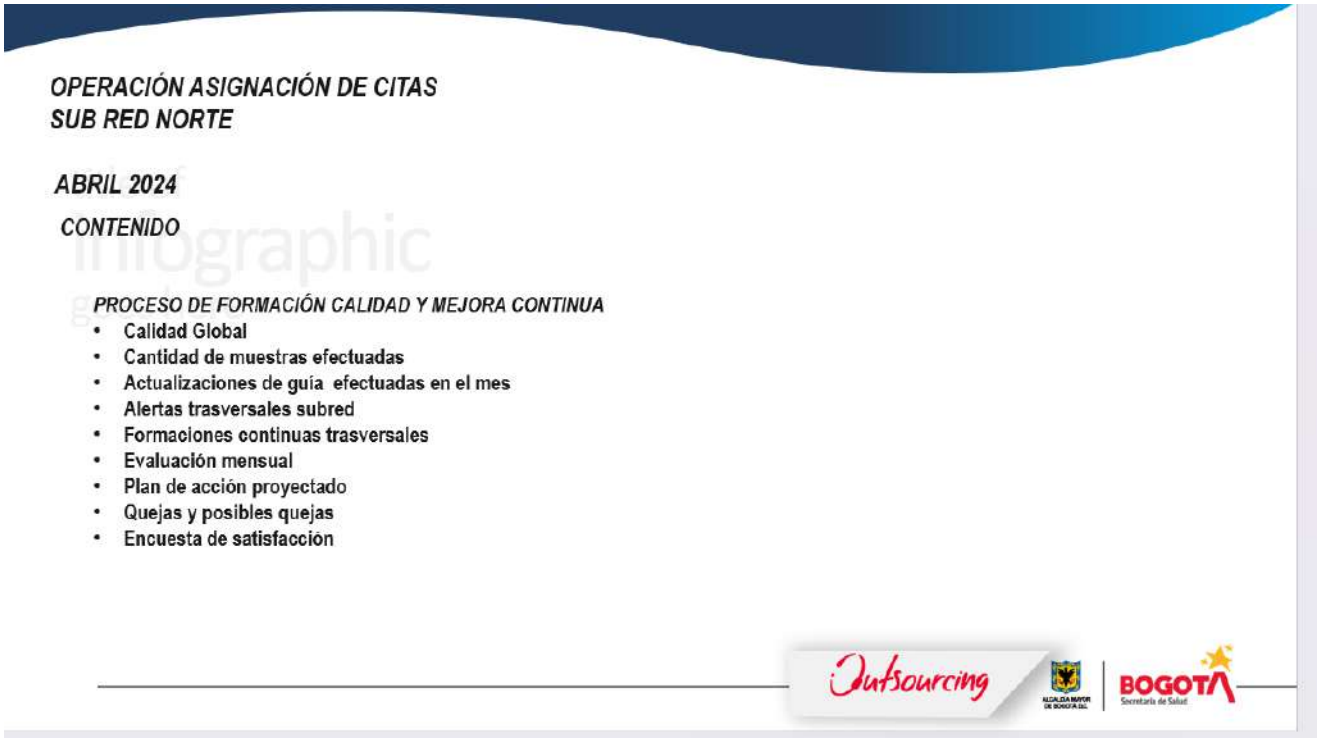

En el mes de abril se recibieron 1.907 llamadas por las cabinas de la subred norte, se atendieron 1.847,la cabina que mas llamadas recibe en la subred es Engativa, seguida por suba.

15. Varios

- Se muestra de acuerdo con la solicitud de la sured en reforzar el manejo de los pacientes Sanitas subsidiados en la subred, se realiza refuerzo en 2 momentos, en pre turno y capacitación del fin de semana, se comparte con la subred el estatus de aprobación y cobertura de los ejercicios realizados.



16. Presentación formación y calidad

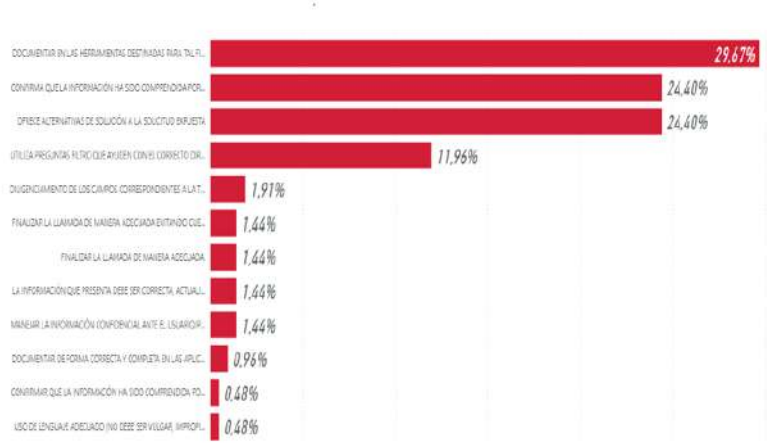






| Mes | | marzo | | | | | | abril | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SEGMENTO | CANTIDAD DE MONITOREOS | CALIDAD EMITIDA | % CTO | % NEG | % PEC | % UF | % PENC | CANTIDAD DE MONITOREOS | CALIDAD EMITIDA | % CTO | % NEG | % PEC | |
| CHAT | 249 | 98,05 % | 100,00 % | 100,00 % | 98,39 % | 98,39 % | 85,54 % | 226 | 98,42 % | 100,00 % | 99,56 % | 98,67 % | |
| INBOUND | 2.351 | 95,03 % | 100,00 % | 99,84 % | 94,63 % | 94,79 % | 67,76 % | 2.750 | 94,92 % | 100,00 % | 99,71 % | 94,25 % | |
| OUTBOUND | 87 | 96,61 % | 100,00 % | 100,00 % | 95,40 % | 95,40 % | 86,21 % | 106 | 98,17 % | 100,00 % | 100,00 % | 98,11 % | |
| SATELITES | 128 | 99,98 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 99,22 % | 139 | 98,63 % | 100,00 % | 100,00 % | 97,84 % | |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 151 | 96,40 % | 100,00 % | 100,00 % | 94,70 % | 94,70 % | 91,39 % | 164 | 97,49 % | 100,00 % | 100,00 % | 96,95 % | |
| WHATSAPP | 299 | 97,30 % | 100,00 % | 99,67 % | 96,66 % | 96,99 % | 88,29 % | 333 | 97,42 % | 100,00 % | 100,00 % | 96,70 % | |
| Total | 3.465 | 95,73 % | 100,00 % | 99,86 % | 95,30 % | 95,44 % | 73,48 % | 3.718 | 95,70 % | 100,00 % | 99,76 % | 95,10 % | |

## Items con mayor afectación



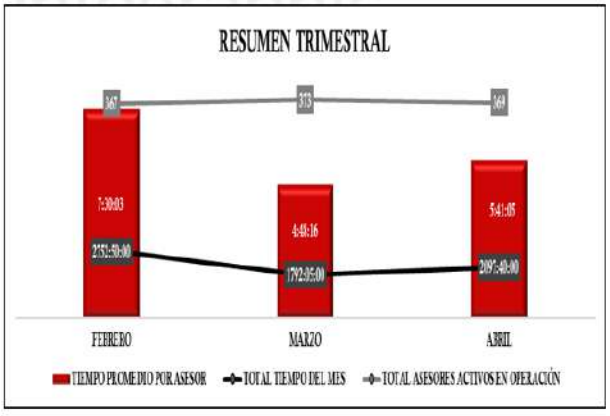


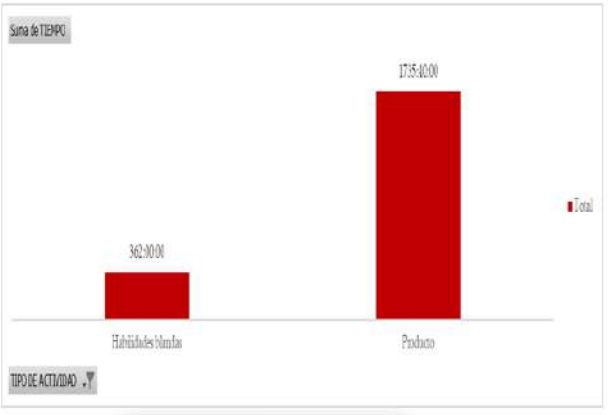





## Tiempos formativos

Para **abril** se tuvo un tiempo total de formación de 2169 horas con 40 min, distribuidos de la siguiente manera: 2097:40 en formación continua y 72 horas con grupos iniciales



## *Formaciones continuas OS*

| Tema | Fecha | Número de participantes | Nota promedio |
|---|---|---|---|
| PRE TURNO – ALERTAS 453-454-456-457-459-460-462 y información revisión de flash. | 02/04/2024 | 362 | 98,83 |
| CAPACITACIÓN SEMANAL<br>PDA Items más afectados del mes de marzo- PDA virtual hold- PDA escuche de llamadas (error de captación) - Oftalmología y sus subespecialidades subred Sur Occidente (Alerta No. 466). | 03/04/2024 al 05/03/2024 | 362 | 99,72 |
| PRETURNO – ALERTAS 473-475 y 230- 477- 478 – alcance alerta 468. | 09/04/2024 | 361 | 98,25 |
| CAPACITACIÓN SEMANAL<br>Feedback ECA marzo – PDA escucha de llamadas – Coosalud subsidiado subred Centro Oriente | 10/04/2024 al 12/04/2024 | 362 | 94,12 |
| PRE TURNO – ALERTAS 483- 489- 496- 497- 499. | 23/04/2024 | 359 | 98,47 |
| CAPACITACIÓN SEMANAL<br>Servicios que cuenten con dos números de actividad (Agendamiento en orden cronológico) – Refuerzo didáctico alertas 486- 487- 489- 491- 492 – PDA grabación diligenciamiento de los campos correspondientes a la tipificación en los aplicativos. | 17/04/2024 al 19/04/2024 | 359 | 99,91 |
| PRETURNO – ALERTAS 504- 505- 507- 511- 513- 515 | 30/04/2024 | 300 | 99,33 |
| CAPACITACIÓN SEMANAL:<br>Alertas 493- 494- 495- 498- 500- 501 – Cupos radiografías bilaterales y comparativas – Refuerzo alerta 450 (campo teléfono dinámico Sur occidente) – Resultados PDA. | 24/04/2024 al 26/04/2024 | 357 | 99,16 |

**En el mes de abril se realizaron 8 formaciones:**

- Nota promedio general: **98,45%**
- Participantes promedio: **352,7**



## *Actualizaciones y novedades (Alertas y Flash)*




**Gráfico basado en información del 01 al 30 de abril*

**Flash:** Medio por el cual se comparte información de las novedades que envían las subredes, para bajar en el menor tiempo posible. En abril se socializó con la operación un total de **61** Flash Informativos compartidos por las diferentes subredes, donde corresponden a **32** de ***Tomar Agenda*** y **29** de ***NO Tomar Agenda***.

**Alerta:** Medio por el cual se comparte información de las diferentes actualizaciones de las guías de asignación. En abril se socializó con la operación un total de **58** Alertas informativas las cuales incluyen actualizaciones de las guías e información transversal.

## *Novedades (Flash)*

| TOTAL FLASH Centro Oriente | TOTAL FLASH SUR | TOTAL FLASH SUR OCCIDENTE | TOTAL FLASH NORTE |
|---|---|---|---|
| Tomar agendas: 6 | Tomar agendas: 5 | Tomar agendas: 16 | Tomar agendas: 5 |
| No tomar agendas: 0 | No tomar agendas:29 | No tomar agendas:0 | No tomar agendas: 0 |

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



## *Plan de trabajo mayo*

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

| ACTIVIDAD | DESARROLLO | CANAL / SERVICIO | JUSTIFICACIÓN | FECHAS | AGENTES OBJETIVO | INDICADOR AFECTADO | FUENTE DE MEDICIÓN | KPI INICIAL | KPI ESPERADO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Talleres de registro de información en las Capacitaciones | Se realizarán tres sesiones de talleres de registro de información adecuado en cada uno de los procesos a realizar en la línea, estos talleres se realizarán utilizando grabaciones de llamada con pantalla de registros bien realizados y con oportunidades de mejora, para visualizar casos reales y que sirvan como punto de discusión de la correcta ejecución, se recomienda el uso de simuladores de captación cita en trámite, así como videos interactivos de los diferentes aplicativos. Los talleres se dividirán en:<br>- Tipificación en actualización de datos y asignación de cita en aplicativo del cliente<br>- Tipificación en fine para creación de paciente, actualización de datos<br>- - Tipificación en fine para captación de cita de en trámite y tipificaciones de solicitudes en la llamada.<br>- Es importante aclarar que estos talleres deben tener un enfoque más dinámico que evaluativo para obtener el resultado esperado. | TODOS LOS CANALES | Durante el mes de abril uno de los ítems más afectados en la operación fue: Documentar en las herramientas destinadas para tal fin de forma correcta y completa la solicitud del usuario, obtenidas dentro de la llamada. Con 62 afectaciones (ECUF) | Según acordado con tema | Toda la operación | 1. Documentar en las herramientas destinadas para tal fin de forma correcta y completa la solicitud del usuario, obtenidas dentro de la llamada. | Informe Power BI | 1. 62 afectaciones | 1. 32 |
| Sensibilizaciones de atención al detalle, concentración y habilidades comerciales | Se realizarán diferentes sensibilizaciones a los agentes de la importancia que se tiene en la atención al detalle en la búsqueda de información relevante en la solicitud que tenga el usuario, para evitar generar una afectación al mismo.<br>Durante las capacitaciones del mes de mayo se incorporarán habilidades comerciales, tal como lo son: manejo de objeciones, tiempos de demes y manejo de personas difíciles. Estas sensibilizaciones serán muy visuales y didácticas. | TODOS LOS CANALES | Ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta con 51 afectaciones | Según acordado con tema | Toda la operación | 1. Ofrece alternativas de solución a la solicitud expuesta. | Informe Power BI | 1. 31 afectaciones | 1. 27 |

## Resultados evaluación de conocimiento mensual

**Temas evaluados:**

1. Georreferenciación.
2. Campo fecha requerida.
3. Odontología.
4. Canal de asignación
5. Proceso agendamiento Coosalud.
6. Ruralidad subred Sur
7. Taller pedagógico
8. Servicio Resonancias Magnéticas
9. Cronología asignación.
10. Frecuencia de uso Medicina General.
11. Asignación servicios intermedios
12. Tiempo de cancelación
13. Asignación Sanitas.
14. Matriz de contratación.
15. Autorización otras EPS.
16. Asignación sservicio Mamografía
17. Asignación controles de terapias.
18. Asignación de servicios excepción georreferenciación.
19. Asignación de servicios pediátricos y adultos
20. Servicios contratados por matiz de contratación

| CANAL / SERVICIO | EVALUADOS | APROBADOS | Nota promedio |
|---|---|---|---|
| AGENTE GENERAL | 5 | 5 | 97% |
| AGENTE TÉCNICO | 232 | 225 | 97% |
| AGENTE TÉCNICO CHAT | 22 | 22 | 99% |
| AGENTE TÉCNICO WHATSAPP | 35 | 22 | 99% |
| AGENTE TÉCNICO CANCELACIONES | 2 | 2 | 98% |
| AGENTE TÉCNICO MESA DE AYUDA | 7 | 7 | 100% |
| AGENTE TÉCNICO SATÉLITES | 22 | 22 | 99% |
| TOTALES / PROMEDIOS | 325 | 305 | 98,43% |

| Norte | Nota |
|---|---|
| Según la alerta 472 selecciona los servicios que podemos agendar por primera vez sin geo en la subred Norte | 6,52 |
| Paciente de Capital Salud, georreferenciado en la Subred Centro Oriente solicita cita de ginecología en la Subred Norte, ya que lleva sus controles en la Unidad Chapinero; al validar el historial del paciente se evidencia que la última cita de ginecología fue el 20 de septiembre de 2023. Dado lo anterior, ¿Cómo se debe proceder con la solicitud del usuario? | 6,44 |
| Responda verdadero/falso según corresponda. Según matriz de contratación, para agendamiento de servicios de los pacientes pertenecientes a la EPS Nueva EPS Régimen Contributivo y Subsidiado en la subred norte, NO se requiere autorización emitida por dicha EPS | 6,57 |

Se presentaron 8 novedades distribuidas de la siguiente forma:

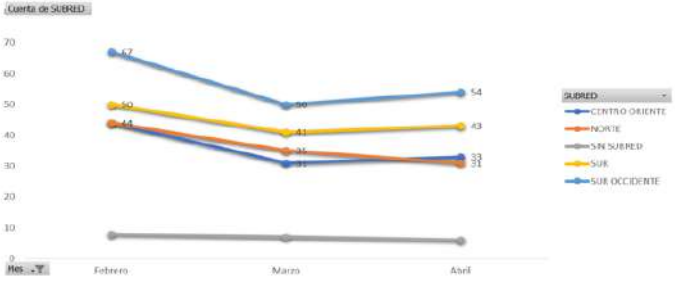
- 3 Retiros
- 5 Incapacidades

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

Promedio Sub red NORTE 97,65%



## Posibles Quejas Sub Red NORTE



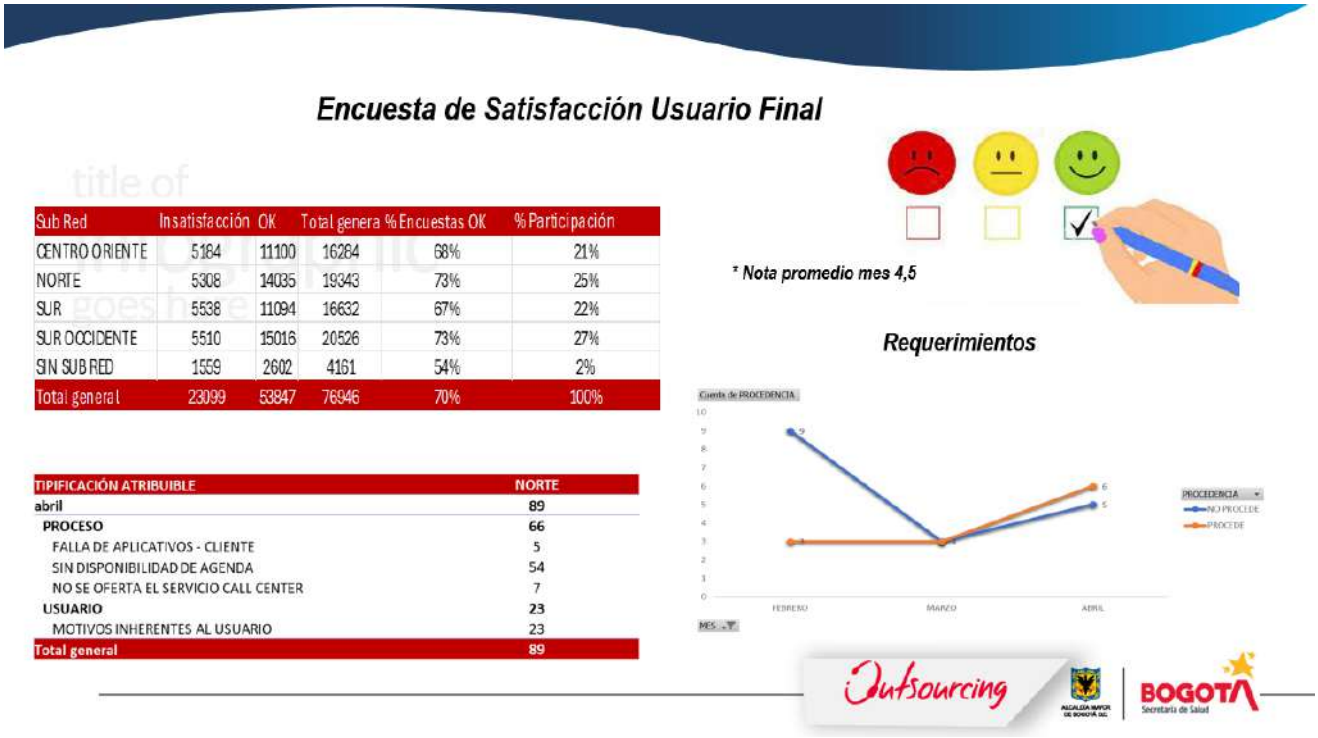

| TIPIFICACIÓN | Abril |
|---|---|
| Sin agenda disponible | 14 |
| Inconformidad con la EPS | 11 |
| Inconformidad con la Unidad | 4 |
| Inconformidad con el profesional | 1 |
| Asignación presencial | 1 |
| Total general | 31 |

| ESPECIALIDAD SOLICITADA | NORTE |
|---|---|
| Oftalmología | 2 |
| Endocrinología | 2 |
| Electroencefalograma-Tomografía | 1 |
| Endodoncia | 1 |
| Oftalmología | 1 |
| Psiquiatría | 1 |
| Colonoscopia | 1 |
| Ortopedia y Traumatología | 1 |
| Ortopedia y Traumatología-Radiografía de mano | 1 |
| Cirugía Vascular | 1 |
| Gastroenterología | 1 |
| Holter | 1 |
| Total general | 14 |

### SDQS

| RESOLUCIÓN | ABRIL |
|---|---|
| NO PROCEDE | 4 |
| NORTE | 4 |
| Atención agentes | 1 |
| No se logra comunicación con el Call Center | 3 |
| PROCEDE | 1 |
| NORTE | 1 |
| Atención agentes | 1 |
| Total general | 5 |






**ASISTENTES**

| 1. Resumen | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Título de la reunión | Mesa de seguimiento Subred Norte | | | | | |
| Participantes que asistieron | 8 | | | | | |
| Hora de inicio | 5/16/24, 8:53:48 AM | | | | | |
| Hora de finalización | 5/16/24, 10:33:14 AM | | | | | |
| Duración de la reunión | 1 h 39 min 25s | | | | | |
| Tiempo medio de asistencia | 1 h 11 min 1s | | | | | |
| | | | | | | |
| 2. Participantes | | | | | | |
| Nombre | Primera entrada | Última salida | Duración de la reunión | Correo electr | Id. de partici | Rol |
| Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez | 5/16/24, 9:00:46 AM | 5/16/24, 10:30:15 AM | 1 h 29 min 29s | MFCaicedo@ | MFCaicedo@ | Organizador |
| Ginna Tatiana Rodriguez Arevalo (Externo) | 5/16/24, 9:00:55 AM | 5/16/24, 10:30:17 AM | 1 h 29 min 21s | gtrodrigueza( | gtrodrigueza( | Moderador |
| Hector Fabian Martinez (Externo) | 5/16/24, 9:09:07 AM | 5/16/24, 9:32:35 AM | 23 min 27s | hmartinez@c | hmartinez@c | Moderador |
| Erika Rodríguez (No comprobado) | 5/16/24, 9:09:25 AM | 5/16/24, 10:30:14 AM | 1 h 18 min 22s | | | Moderador |
| Jackeline Del Pilar Cruz Damian (Externo) | 5/16/24, 9:10:46 AM | 5/16/24, 10:30:12 AM | 1 h 19 min 25s | jdpcruzd@ou | jdpcruzd@ou | Moderador |
| Erika Rodríguez (No comprobado) | 5/16/24, 9:11:47 AM | 5/16/24, 10:27:04 AM | 1 h 15 min 16s | | | Moderador |
| Leidy Tatiana Orjuela Mesa (Externo) | 5/16/24, 9:12:42 AM | 5/16/24, 10:33:14 AM | 1 h 20 min 31s | ltorjuelam@c | ltorjuelam@c | Moderador |
| David Enrique, Herrera Zuñiga | 5/16/24, 9:18:33 AM | 5/16/24, 10:30:11 AM | 52 min 16s | DEHerrera@s | DEHerrera@s | 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.