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 de seguimiento Subred Sur Occidente**

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud	Dirección de Análisis de Entidades Públicas Distritales del Sector Salud

Objetivo	Fecha: 17 de mayo 2024			
Realizar reunión de seguimiento de la subred Sur Occidente de acuerdo con cifras del mes de abril.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (_)	Virtual (X)	Mixta ()
	Lugar: **Outsourcing**			
	Hora Inicio: 2:00 a 3:15 pm			
	Notas por: Outsourcing			
	Próxima Reunión: Pendiente			
	Quien cita: David Enrique Herrera			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

1. Revisión de compromisos
2. Comportamiento Canales de atención
3. Citas Asignadas
4. Cita en trámite
5. Satélites
6. Mesa de ayuda
7. Errores de asignación
8. No disponibilidad de agenda
9. Citas Canceladas
10. Tipificación motivos inherentes
11. Frecuencia de uso
12. Mensajes de texto
13. Cabinas telefónicas
14. Varios

✓ **Verificación de asistentes:**

CARGO	**NOMBRE**	**ASISTENCIA**	
		SI	NO
Director de Ambulatorios de la SISS Sur Occidente	Mirella Peña Rojas / Fernando Lizcano	X	
Jefe de Oficina de Participación Comunitaria de la SISS Sur Occidente	Marcela Castellanos / Paula López	X	
Profesional ciencias Salud Subred Sur Occidente	Diana Lorena Martinez	X	
Coordinador Nacional Contac Center	Jackeline Del Pilar Cruz	X	
Gerente de proyecto Contac Center	Ana María Gaviria	X	
Líder de Calidad y Formación	Héctor Fabian Martínez	X	
Técnico de enlace Subred Sur Occidente	Yudy Hernández	X	
Profesional especializado DAEPDSS - SDS	Maria Fernanda Caicedo	X	
Profesional especializado DAEPDSS - SDS	David Enrique Herrera	X	
Profesional ciencias Salud Subred Centro Oriente	Diego Bernal	X	
Formadora líder OS Subred Sur Occidente	Deisy Puentes	X	

Apertura al Espacio:

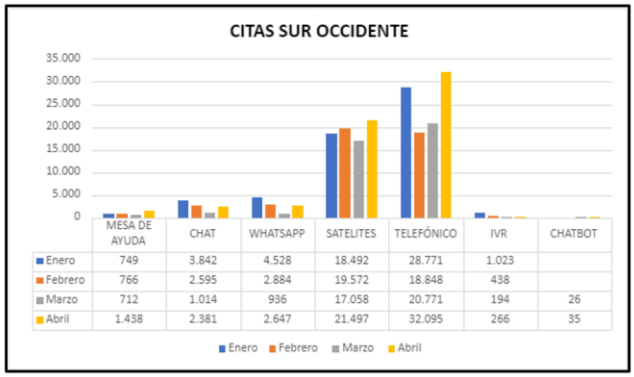
- ✓ Se inicia la reunión con la presentación de formación y calidad,

Se realiza validación de los compromisos establecidos en reunión de seguimiento anterior:

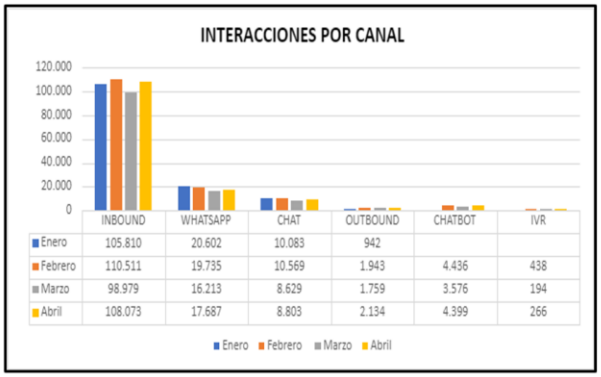
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Enviar base de disponibilidad de servicios de abril.	Subred Sur Occidente	Gestionado

- ✓ Profesional Diana Martinez, aclara que, se realizó envió de la base de disponibilidad de servicios del mes de abril.
- ✓ Profesional Fernando Lizcano indica se realizará el envío de la base solicitada, lo cual ya se encuentra en gestión.

1. COMPORTAMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN



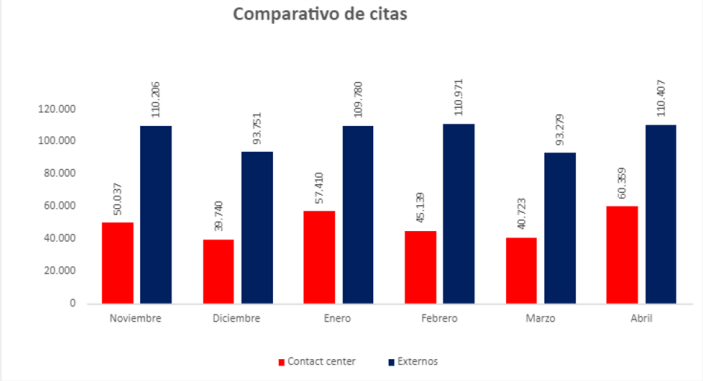
	MESA DE AYUDA	CHAT	WHATSAPP	SATELITES	TELEFÓNICO	IVR	CHATBOT
Enero	749	3.842	4.528	18.492	28.771	1.023	
Febrero	766	2.595	2.884	19.572	18.848	438	
Marzo	712	1.014	936	17.058	20.771	194	26
Abril	1.438	2.381	2.647	21.497	32.095	266	35



	INBOUND	WHATSAPP	CHAT	OUTBOUND	CHATBOT	IVR
Enero	105.810	20.602	10.083	942		
Febrero	110.511	19.735	10.569	1.943	4.436	438
Marzo	98.979	16.213	8.629	1.759	3.576	194
Abril	108.073	17.687	8.803	2.134	4.399	266

- El Contac center ha gestionado en el mes de abril 141.362 interacciones por los canales a la Subred Sur Occidente de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 121.366 y se han agendado 60.359 citas que corresponden al 50% de las solicitudes de los usuarios.
- Es importante dar claridad que el IVR no tipifica, luego las transacciones registradas en el tráfico son los registros de citas agendadas, ya que al navegar el usuario en la herramienta de autogestión si no hay un trámite especifico y pasa a agente no se identifica la subred.

2.CITAS ASIGNADAS



Portafolio Marzo 309 servicios	PYD(1)
	Servicios Básicos (9)
	Especialidades (28)
	Intermedias (90)
	Laboratorios (181)

Portafolio Abril 310 servicios	PYD(1)
	Servicios Básicos (9)
	Especialidades (29)
	Intermedias (91)
	Laboratorios (181)

Subred Sur Occidente		
MES	% VARIACIÓN CCD	%VARIACIÓN UNIDAD
% VARIACIÓN FEBRERO - MARZO	⬇ -10%	⬇ -16%
% VARIACIÓN MARZO -ABRIL	⬆ 44%	⬆ 18%

Outsourcing

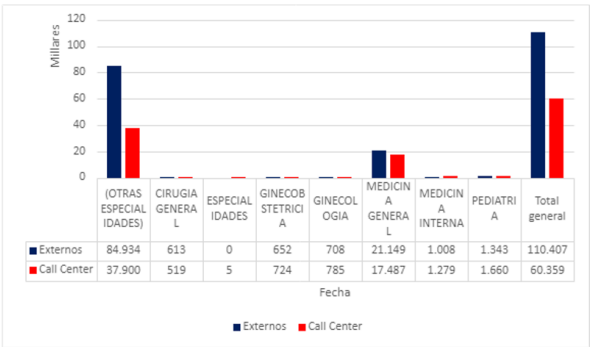
2.CITAS ASIGNADAS

Comparativo de citas asignadas especialidades y básicas

CITAS AGENDADAS GENERAL ABRIL			
Fecha	Externos	Call Center	Total general
(OTRAS ESPECIALIDADES)	284.840	128.231	413.071
CIRUGIA GENERAL	2.035	2.054	4.089
ESPECIALIDADES	3.549	320	3.869
GINECOBSTETRICIA	652	724	1.376
GINECOLOGIA	6.958	4.343	11.301
MEDICINA GENERAL	61.538	56.195	117.733
MEDICINA INTERNA	6.007	6.690	12.697
PEDIATRIA	6.338	5.886	12.224
Total general	**371.917**	**204.443**	**576.360**

Para el mes de abril el Call Center presentó una participación del 35% en el agendamiento, donde la asignación de citas en otras especialidades presento un 63% de participación seguido de un 27% de citas para Medicina General.

CITAS AGENDADAS SUR OCCIDENTE ABRIL			
Fecha	Externos	Call Center	Total general
(OTRAS ESPECIALIDADES)	84.934	37.900	122.834
CIRUGIA GENERAL	613	519	1.132
ESPECIALIDADES	0	5	5
GINECOBSTETRICIA	652	724	1.376
GINECOLOGIA	708	785	1.493
MEDICINA GENERAL	21.149	17.487	38.636
MEDICINA INTERNA	1.008	1.279	2.287
PEDIATRIA	1.343	1.660	3.003
Total general	**110.407**	**60.359**	**170.766**



3. CITA EN TRÁMITE

	GESTIONADO	SIN GESTIONAR	TOTAL CAPTADO
SUBRED SUR OCCIDENTE	75.323	1.795	77.118
%	26%	76%	26%
TOTAL	**292.478**	**2.370**	**294.848**

DATOS POR SUBRED Y CAPITAL

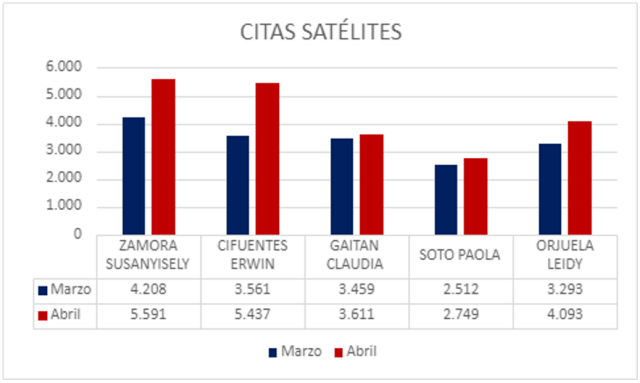
	GESTIONADO	%	SIN GESTIONAR	%	TOTAL
SUBRED	59.876	79%	142	7,9%	60.018
CAPITAL	15.447	21%	1.653	92,1%	17.100
TOTAL	**75.323**	**100%**	**1.795**	**100%**	**77.118**

- ✓ Corte del 30 de abril conciliado el 07 de mayo, la subred Sur Occidente ha gestionado un total de 60.018 registros lo que corresponde al 79% de la gestión.

4. SATÉLITES

UNIDAD	NOMBRE
Bomberos	Zamora Olaya Susanyisely
Hospital de Bosa	Cifuentes Rivera Erwin
Zona Franca	Gaitan Verano Claudia Cristina
Nuevas Delicias	Soto Sabogal Paola Andrea
Pablo VI	Orjuela Leidy

	MARZO	ABRIL
AGENDAMIENTO	17.071	21.481

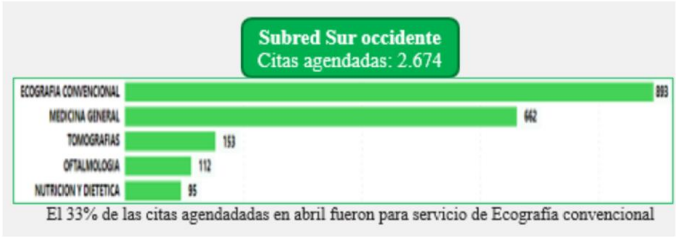


Novedades:

- ✓ Comparando mes de abril con mes de marzo se obtiene una disminución del 26% en la asignación, lo cual corresponde a 21.481 de citas.
- ✓ Se otorga día de la Familia a la agente Soto Sabogal Paola Andrea

5. MESA DE AYUDA





- Se realiza apoyo a gestión de cita en trámite.
- En el mes de abril se gestionan 2.828 pacientes y 2.674 citas asignadas, correspondiente a servicios básicos y captaciones inferiores a 10.

6. ERRORES ASIGNACIÓN

Etiquetas de fila	Cuenta de PERTINENCIA	%
APLICA	**431**	58,10%
CRITICO	3	0,40%
NO CRITICO	428	57,70%
NO APLICA	**311**	41,90%
CRITICO	22	3,00%
NO CRITICO	289	38,90%
TOTAL GENERAL	**742**	100%

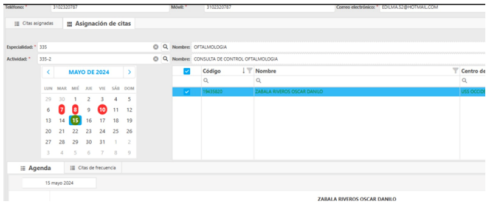
- Se realiza seguimiento y retroalimentación a los casos reportados.
- Se lleva a cabo refuerzos con las temáticas expuestas.
- El error que tiene mayor cantidad de reportes es actualización de datos personales, en su mayoría por no actualizar número de teléfono.

TIPIFICACION	TOTAL	%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	402	93%
FRECUENCIA DE USO	3	1%
MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL - TELECONSULTA)	8	2%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	18	4%
TOTAL GENERAL	**431**	**100%**

7. NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA

- ✓ En el mes de abril se recopilaron las novedades detectadas por operación, donde se registraron las alertas porque no había agenda habilitada.
- ✓ Se registran 63 alertas en el mes, donde se refleja que el servicio que tiene mayor número de reportes de no disponibilidad es pediatría seguido de cirugía general

SERVICIO	CANTIDAD	%
PEDIATRIA	22	35%
CIRUGIA GENERAL	21	34%
MEDICINA INTERNA	10	16%
UROLOGIA	2	3%
OTROS	7	11%
TOTAL	**62**	**100%**



8. CITAS CANCELADAS

Asignado Por	Citas Canceladas	% Participación
Call Center	7.133	39,50%
Externos	10.938	60,50%
Total general	**18.071**	**100,00%**

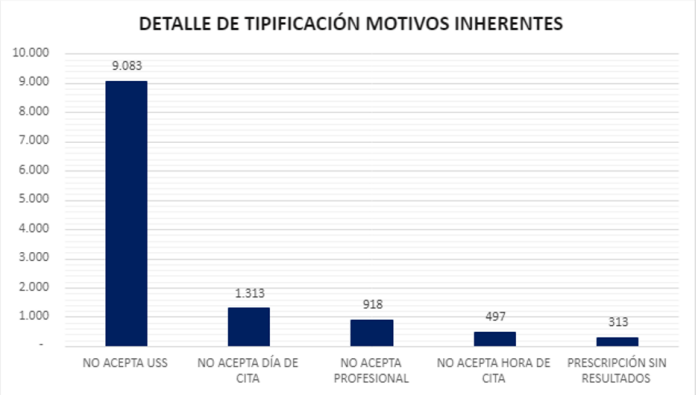
- Se presentan servicios representativos que más han cancelado citas
- Por solicitud de la subred sólo se exponen servicios ofertados por el Contac Center.

Fecha Cita	Citas	Citas Canceladas	% Cancelación
CARDIOLOGIA	1.074	233	21,70%
ECOGRAFIA CONVENCIONAL	3.196	600	18,80%
TRABAJO SOCIAL	386	69	17,90%
DERMATOLOGIA	1.078	178	16,50%
ECOGRAFIA OBSTETRICA	2.493	409	16,40%
NUTRICION Y DIETETICA	1.833	290	15,80%
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGIA	2.076	323	15,60%
TOMOGRAFIAS	734	113	15,40%
NEFROLOGIA	153	22	14,40%
OTORRINOLARINGOLOGIA	382	42	11,00%
Total general	**162.805**	**18.071**	**11,10%**

Fecha Cita	Citas	Citas Canceladas	% Cancelación
HOSPITAL BOSA	20.020	1.978	9,90%
USS VILLA JAVIER	11.814	1.199	10,10%
USS TINTAL	8.631	924	10,70%
USS PATIO BONITO TINTAL	5.987	677	11,30%
USS PABLO VI BOSA -- BOSA	8.695	861	9,90%
USS OLARTE	2.922	289	9,90%
USS OCCIDENTE DE KENNEDY	17.638	2.512	14,20%
USS NUEVAS DELICIAS	1.674	241	14,40%
USS MENTAL FLORALIA	681	61	9,00%
USS LA ESTACION	5.078	444	8,70%
USS JOSE MARIA CARBONELL	3.039	241	7,90%
Total general	**162.805**	**18.071**	**11,10%**

9. DETALLE DE TIPIFICACIÓN MOTIVOS INHERENTES

Tipología	Cantidad	%
No acepta USS	9.083	75%
No acepta Profesional	1.313	11%
No acepta día de cita	918	8%
No acepta hora de cita	497	4%
Prescripción sin resultados	313	3%
Total general	**12.124**	**100%**



- En el detalle de tipificación solicitud de cita, no agendada por motivos inherentes encontramos que para la subred Sur Occidente se captaron 12.124 tipificaciones.
- 9.083 personas no aceptan cita por USS, siendo este el motivo con más tipificaciones.

10. FRECUENCIA DE USO MEDICINA GENERAL

- Se registran 2 personas en el mes, que exceden la frecuencia de uso de medicina general

Frecuencia	Pacientes
Excede Frecuencia de Uso	2
Mantiene Frecuencia de Uso	20085

- Con estado de cita cumplida. Sin novedad o DX específico, (no gestantes, crónicos, no PYD)

Documento	Citas Cumplidas	Frecuencia
5994181	4	Excede Frecuencia de Uso
19490037	4	Excede Frecuencia de Uso

11. MENSAJES DE TEXTO

Para la subred Sur Occidente, en total se han enviado en el mes de abril 57.636 mensajes de texto, la mayoría de ellos hacen parte de recordación de citas de manera presencial.

PEDAGOGICO

SUBRED	ENTREGADO	NO ENTREGADO	TOTAL
SUBRED SUR OCCIDENTE ESE	9.439	1.705	11.144

- No se cancelan debido a que la respuesta no es clara y/o se realiza comunicación

MENSAJES CON RESPUESTA	1.399
CITAS CANCELADAS	739
%	53%
NO CANCELADAS	669
%	48%

RECORDACIÓN CITAS PRESENCIAL

SUBRED	ENTREGADO	NO ENTREGADO	TOTAL
SUBRED SUR OCCIDENTE ESE	40.287	6.126	46.413

RECORDACIÓN CITAS TELEMEDICINA

SUBRED	ENTREGADO	NO ENTREGADO	TOTAL
SUBRED SUR OCCIDENTE ESE	65	14	79

12. CABINAS TELEFÓNICAS

En el mes de abril se recibe un total de 1.028 llamadas desde las cabinas telefónicas, de las cuales son atendidas 993 y la unidad Occidente Kennedy es la que presenta mayor demanda de comunicaciones seguido de Trinidad Galán.

CABINA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas
OCCIDENTE KENNEDY	368	354	14
TRINIDAD GALAN	264	257	7
ZONA FRANCA	210	200	10
VILLA JAVIER	186	182	4
Total general	**1.028**	**993**	**35**

Varios

- ✓ La Profesional Diana Martínez pregunta por el correo de resonancias que se había enviado desde el 23 de abril, a lo que el doctor Fernando responde que la doctora Luz Dary Campos es que maneja el tema de resonancias por lo que no depende de la dirección de ambulatorios, ya que es un servicio que lo que está a cargo de la dirección de servicios complementarios, por lo que ellos no se pueden pronunciar; sin embargo, informa que le remiten el correo a ella y se encontraría en respuesta del mismo.

- ✓ La doctora Mirella Peña Rojas, presenta su inquietud dado que han realizado diferentes pruebas en los procesos de asignación de citas, de que realizar el Contact Center donde refiere que los agentes no tienen suficiente capacitación frente a como Buscar citas refiere que anteriormente la técnica solicitó una capacitación para volver a retroalimentar este tema por lo que desea saber si ya se llevó a cabo y que control se está llevando

- ✓ La gerente Ana Maria Gaviria refiere que cuando hagan dichos ejercicios, nos brinden el nombre del agente que de pronto necesita refuerzos de capacitación, porque si entre los 330 agentes hay unas personas que pueden ser nuevas, hay otros que pueden necesitar ese refuerzo y por eso es importante que cuando hagan un ejercicio que para nosotros es ganador, porque no solamente nos ayudan a realizar ajustes, ya que también nosotros hacemos los ajustes internos, efectivamente, la capacitación solicitada se está realizando con todos en nuestras capacitaciones semanal con todos los agentes de acuerdo a las solicitudes que nos hacen los técnicos.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Correo De resonancias	Subred Sur Occidente	Pendiente

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1					

ASISTENTES

1. Resumen					
Título de la reunión	Mesa seguimiento Subred Sur Occidente				
Participantes que asistieron	12				
Hora de inicio	5/17/24, 1:51:52 PM				
Hora de finalización	5/17/24, 2:41:41 PM				
Duración de la reunión	49 min 48s				
Tiempo medio de asistencia	36 min 7s				
2. Participantes					
Nombre	Primera entrada	Duración de l	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez	5/17/24, 2:00:21 PM	37 min 37s	MFCaicedo@saludcapital.gov.co	MFCaicedo@saludcapital.gov.co	Organizador
Yudy Hernández (No comprobado)	5/17/24, 2:00:31 PM	39 min 46s			Moderador
Yudy Hernandez (No comprobado)	5/17/24, 2:00:32 PM	41 min 5s			Moderador
Ana Maria Gaviria (Externo)	5/17/24, 2:00:42 PM	39 min 27s	amgaviria@outsourcing.com.co	amgaviria@outsourcing.com.co	Moderador
Diana Lorena Martinez Amaris (Externo)	5/17/24, 2:02:25 PM	37 min 47s	dlmartineza@outsourcing.com.co	dlmartineza@outsourcing.com.co	Moderador
Hector Fabian Martinez (Externo)	5/17/24, 2:02:25 PM	37 min 42s	hmartinez@outsourcing.com.co	hmartinez@outsourcing.com.co	Moderador
Mirella Peña Rojas (Externo)	5/17/24, 2:02:25 PM	37 min 55s	directorambulatorios@subredsuroccidente.gov.co	directorambulatorios@subredsuroccidente.gov.co	Moderador
Diego Fernando Bernal (Externo)	5/17/24, 2:02:45 PM	29 min 13s	dbernal@outsourcing.com.co	dbernal@outsourcing.com.co	Moderador
Jackeline Del Pilar Cruz Damian (Extern	5/17/24, 2:02:46 PM	37 min 33s	jdpcruzd@outsourcing.com.co	jdpcruzd@outsourcing.com.co	Moderador
Deisy Rocio Puentes Torres (Externo)	5/17/24, 2:03:29 PM	36 min 39s	drpuentest@outsourcing.com.co	drpuentest@outsourcing.com.co	Moderador
teamsvisitor:638392b1726542368c481	5/17/24, 2:10:30 PM	29 min 41s			Moderador
David Enrique, Herrera Zuñiga	5/17/24, 2:12:38 PM	29 min 2s	DEHerrera@saludcapital.gov.co	DEHerrera@saludcapital.gov.co	Moderador

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.