Tema: __ **MESA DE TRABAJO – PROFESIONALES CONTACT CENTER DISTRITAL semana 13 al 17 De Mayo**

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

Objetivo	Fecha: 20 de mayo- 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: Asesoría ( ) Capacitación ( ) 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 y comportamiento de asignación de citas, novedades, solicitudes durante la semana

- 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.
Se presenta la asignación de esta semana, reemplazo de Tatiana Calderón el 17 de mayo. Tener en cuenta 13 de mayo como día festivo.

NOMBRE	14/05/2024	15/05/2024	16/05/2024	17/05/2024	Total general
BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	186	162	191	175	1.778
LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	163	148	207	168	1.598
MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	236	219			1.525
RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	142	143	120	163	1.512
SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	117	108	111	156	1.222
CALDERON PAZ TATIANA				109	109
Total general	**844**	**780**	**629**	**771**	**7.744**

Servicios que más agendan:
La cantidad de servicios que más se agendan por los satélites acumulado a la semana, se menciona que hay dificultad para agendar laboratorios clínicos en la subred por novedades con insumos:

	757
RADIOLOGIA	
TERAPIA FISICA	755
PSIQUIATRIA SCO	704
PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA ECOGRAFIA	562
MEDICINA INTERNA	422
MEDICINA GENERAL	367
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	277
NUTRICION SCO	269
LABORATORIO CLINICO	234
TERAPIA DEL LENGUAJE	210
RADIOLOGIA TAC	208
PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA DOPPLER	205

Errores de asignación:
Se presentan errores para el cierre la semana correspondiente de mayo:

SUBRED	CANTIDAD		
SUBRED	No crítico	Crítico	Total general
⊟ AUSA	1		1
CENTRO ORIENTE	36	1	37
Total general	36	1	37

PERTINENCIA	(Todas)	
TIPIFICACIÓN	Total	%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	30	81,08%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	6	16,22%
EDAD DEL PACIENTE NO ACORDE A ESPECIALIDAD	1	2,70%

Captadas básicas citas en trámite

Estado de cita en trámite a viernes 17 de mayo. Para la semana hay captados por la novedad con dinámica. Puntualmente la novedad del 16 de mayo.

Dia	Cantidad
6/05/2024	1
10/05/2024	2
11/05/2024	1
14/05/2024	7
15/05/2024	7
16/05/2024	393
Total general	411

Subespecialidad	CENTRO ORIENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	235	235
ODONTOLOGIA	80	80
CIRUGIA GENERAL	28	28
MEDICINA INTERNA	26	26
PEDIATRIA	24	24
GINECOBSTETRICIA	18	18
Total general	411	411

Cabinas

El uso de cabinas presenta la semana correspondiente con un uso importante.

CABINA	2/05/2024	3/05/2024	4/05/2024	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024	11/05/2024	14/05/2024	15/05/2024	16/05/2024	17/05/2024	Total general
⊞SANTA CLARA	43	25	2	39	32	44	27	26	4	36	31	33	32	374
⊞SAN BLAS	28	30	0	25	23	22	8	5	1	23	15	31	17	228
⊞OLAYA	17	16	3	25	29	24	12	16	0	17	18	19	13	209
⊞JORGE ELIECER GAITAN	9	6	1	5	4	9	2	2	0	13	2	11	1	65
Total general	97	77	6	94	88	99	49	49	5	89	66	94	63	876

Descripción de actividades realizadas:

- 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
- Seguimiento al reporte de asignación a funcionarios escalados por la subred, de los cuales para la semana no aplica ninguno.
- Se realiza mesa de seguimiento subred sur 15 de mayo.
- Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.
- Para la tercera semana de mayo se generó un acumulado de agendamiento de citas por parte de los satélites de **12.965**
- Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 17 de mayo, referente a los servicios básicos pendientes:

Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	358
PEDIATRIA	51
ODONTOLOGIA GENERAL	58
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	20
CIRUGIA GENERAL	5
	492

Errores de asignación:

Del 13 al 17 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes del contact center.

Errores de asignación satélites:

Del 13 al 17 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes satélites.

Se realiza visita a la siguiente unidad:
Unidad Tunal: Se realiza la respectiva visita y seguimiento a la agente Natalia Peña, gestionando órdenes a través de las solicitudes de los pacientes que llegan a la unidad, sin novedad alguna, cabina de la unidad funcional.
Seguimiento los compromisos de la semana anterior
Envió de asignaciones de especialidades a otras EPS

Frente al compromiso anterior, de gestionar los permisos de dinámica esta pendiente enviar correo con trazabilidad a ingeniera de Outsourcing.

SUBRED NORTE

Descripción de actividades realizadas:

- 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 147 registros 9 corresponden a especialidades no ofertadas y 138 a los servicios de gastroenterología y procedimientos de gastroenterología sin gestionar por capacidad no disponible.
- Se da gestión en conciliación a 16 casos en apoyo colaborativo para la subred centro oriente, con 14 citas asignadas, 1 usuarios que no acepta la disponibilidad y 1 no contesta.
- Se realiza mesa de seguimiento de la subred el jueves 16 de mayo, Erika Rodriguez técnico de la subred informa que solo ella ingresa en representación de la subred debido a reunión de última hora programada.
- A corte del viernes 17 de mayo quedan pendientes por gestionar 144 casos de medicina general y 231 de ginecología.
- Para la semana del 14 al 17 se agendaron 2.364 citas.
- En total en el mes de mayo se han asignado 7.077 citas.
-

Hallazgo de oportunidades de mejora:

- Oportunidad de citas para ginecología.

Se indica a profesional realizar seguimiento a los cupos habilitados y el cierre el de hoy de servicios básicos con el fin de tomar medidas y emitir alerta frente al aumento de captación del servicio de ginecología.

SUR OCCIDENTE

Se tiene una asignación total de 10.669 citas

- La gestión realizada por parte de los satélites estuvo encaminada únicamente al proceso

de asignación de citas y asistencia a espacios formativos.

- Se logra meta mínima de asignación de 100 citas diarias.
- El día 17 de mayo se realiza la capacitación de la agente PALACIOS MESA CAREN DANIELA, quien remplazara a la agente ZAMORA OLAYA SUSAN YISELY de la unidad de bomberos, quien saldrá a vacaciones el día 20 de mayo y regresara el día 27 de mayo

A continuación, se evidencia, la participación por Unidad en el total de citas asignadas, por parte de la estrategia.

- Agente de la Unidad Bomberos es quien tiene la mayor participación con un porcentaje del 25%.

- Agente de la Unidad Nuevas Delicias, es quien tiene menor porcentaje de participación con el 13%, en dicha Unidad es donde se gestiona cita en trámite.



Espacios de Capacitación y refuerzos llevados a cabo por parte de formación
Se realiza preturno martes 14 de mayo

Estrategia ángeles guardianes
Se recibe el jueves 16 base para la gestión de 15 pacientes estrategia ángeles guardianes, la cual se gestionó en su totalidad y se envió base con los resultados de dicha gestión.

Errores de asignación
No se reciben errores de asignación por parte de técnico de enlace Sur Occidente.

Pendientes por parte de la Subred
Escalamiento realizado sobre la asignación de resonancias:

Se anexa pantallazo de correos

RE: Detalle capturada Básicas 15 de mayo

Ginna Tatiana Rodriguez Arevalo

Para David Enrique, Herrera Zuñiga; Nery Marcela Barajas Melendez; Maria Alejandra, Suaza Cetina; Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez; Cindy Marjury, Matamoros Perdomo; **y 27 usuarios más**

CC **PROFESIONALESSDS**; Ana Maria Gaviria; Nubia Alexandra Bello Laiton; Luis Carlos Rodriguez Ruiz; Jackeline Del Pilar Cruz Damian

Responder | Responder a todos | Reenviar

sábado 18/05/2024 11:08 a. m.

Buen día

De acuerdo con el correo que antecede informo que se da gestión a los 8 casos de ginecología registrados en la base de captura de básica del mes de abril, para los meses siguientes se hará una mesa de trabajo en primer día hábil del siguiente mes para validar los casos pendientes del mes que se esta cerrando y de esa manera darles gestión el mismo día de ser posible, de lo contrario de acuerdo con la indicación de secretaria se pasaran a la base de cita en tramite remitida a las subredes el jueves de cada semana.
ofrecemos excusas frente a los casos que quedaron pendientes de ese mes, si bien la subred nos ha brindado la disponibilidad del servicio cuando se realiza el reporte por no agenda, estos casos estaban pendientes al ser con profesionales en específico, en conjunto con la coordinadora nacional, supervisora de mesa de ayuda y profesional en ciencias de la salud realizamos validación de los casos y se hace la recomendación a los agentes de realizar el reporte oportuno de las agendas especiales que se requieran; se da gestión a las usuarias en trabajo en conjunto con la subred.

Mes	Id	Fecha	FechaOrden	TipoDocumento	Documento	NOMBRE	ESPECIALIDAD	OBSERVACIÓN
abril	591879	13/04/2024	2024-04-12	Permiso Protección Temporal	4788596	DALISBETH MORALES	GINECOBSTETRICIA	Asignada
abril	598604	17/04/2024	2023-09-11	Cedula de Ciudadania	1002379022	CAROLINA OTERO GARRIDO	GINECOBSTETRICIA	Asignada
abril	600685	19/04/2024	2024-02-16	Cedula de Ciudadania	28366214	OFELINA CAMACHO QUIROGA	GINECOBSTETRICIA	Asignada
abril	604426	23/04/2024	2024-02-16	Cedula de Ciudadania	41558818	MARIA STELLA VELASQUEZ BRICEÑO	GINECOBSTETRICIA	Asignada
abril	607146	24/04/2024	2024-03-08	Cedula de Ciudadania	41663486	ANA GRACIELA PULIDO RODRIGUEZ	GINECOBSTETRICIA	Asignada

Validación de servicio de resonancias subred Sur Occidente

Mensaje enviado con importancia Alta.

Luz Alejandra Guerrero Cruz

Para: operativocallcenter@subredsuroccidente.gov.co; Mirella Peña Rojas <directorambulatorios@subredsuroccidente.gov.co>

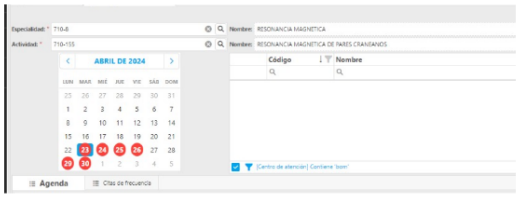
CC: Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria; Deisy Rocio Puentes Torres; PROFESIONALESSDS; David Enrique, Herrera Zuñiga; Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez

Responder | Responder a todos | Reenviar

Mar 23/04/2024 9:34

Cordial Saludo estimadas Doctora Mirella y Yudy

La presente es con la finalidad de validar la asignación del servicio de resonancias en la subred Sur Occidente. Según nuestra guía de asignación, actualmente este servicio no se encuentra ofertado. Sin embargo, hemos observado que por medio de la especialidad 710-8 se está realizando asignación en dinámica.



Quisiéramos confirmar con ustedes dos puntos importantes

1. ¿Es posible asignar este servicio a través del Contac Center? Esto nos ayudaría a mejorar la oportunidad de agendamiento y cumplir con indicadores contractuales.

2. Solicitamos su colaboración con la actualización de la guía correspondiente con la finalidad de poder brindar la mejor atención y orientación al usuario.

Quedamos atentos a su respuesta y mil gracias.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC

Actualmente se encuentra pendiente respuesta por parte de la subred Sur Occidente frente a la asignación se evidencia que agentes satélites siguen asignando actualmente están realizando prueba piloto.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Notificación en Mesa de trabajo DAYLY sobre permisos subred sur a los agentes telefónicos	Profesional subred sur	Jueves 17/05/2024

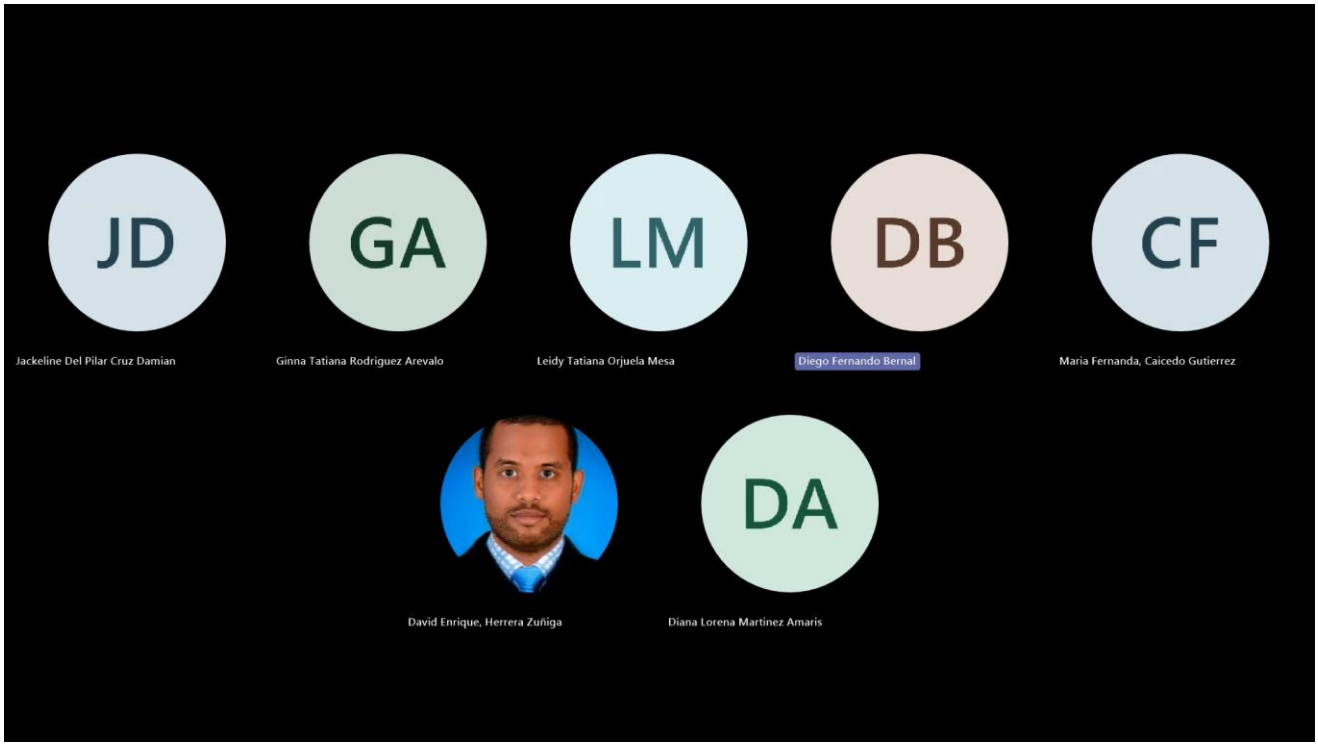
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

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.