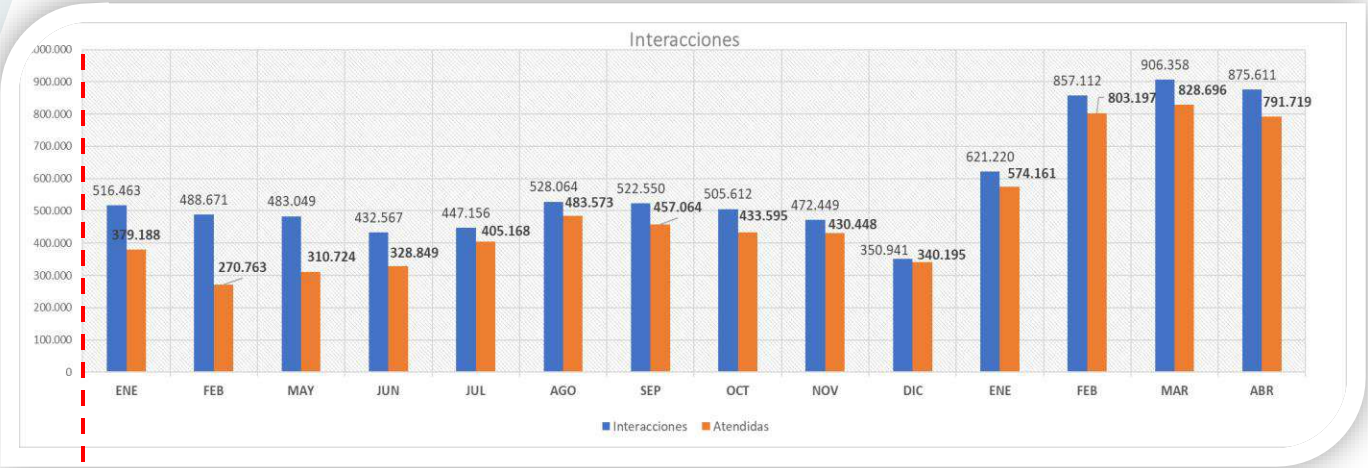


CONTACT CENTER DISTRITAL

Abril de 2024

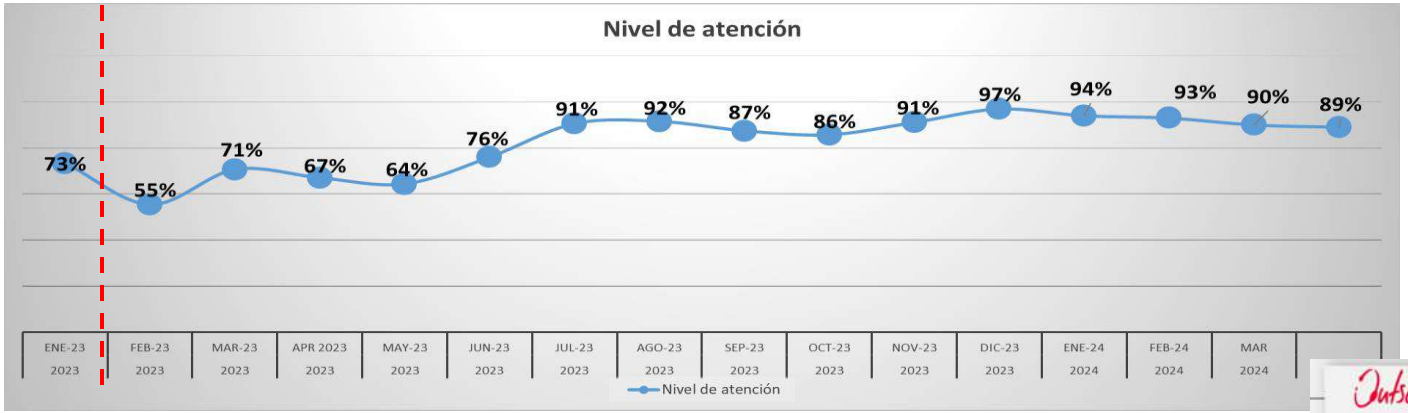
CONSOLIDADO CANALES DE ATENCIÓN

INTERACCIONES



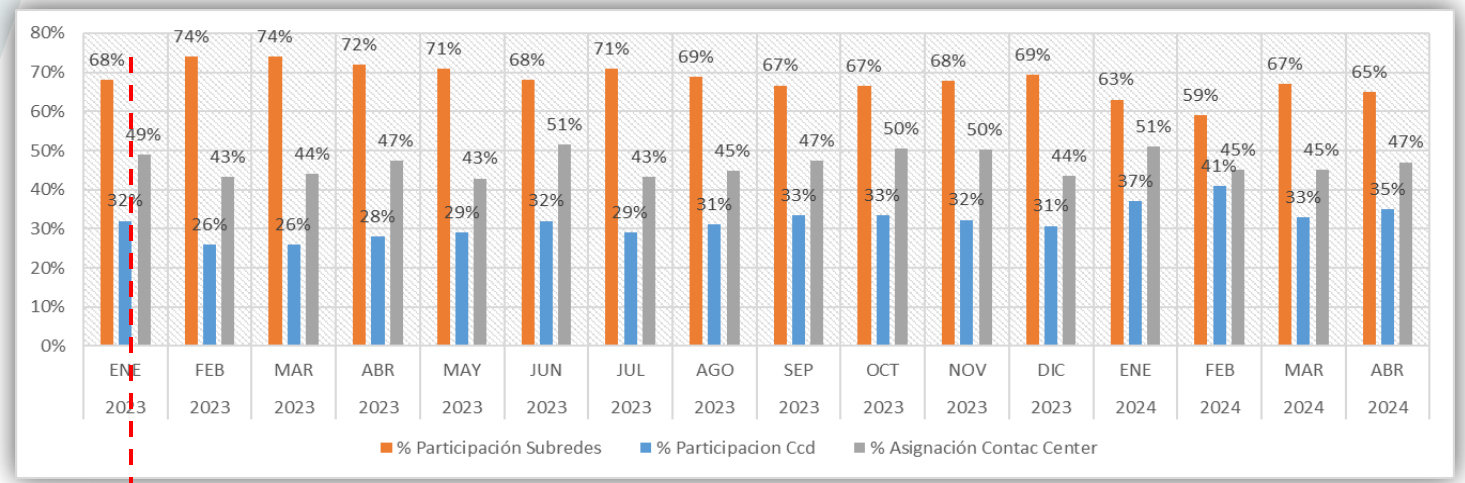
Para el mes de Abril el tráfico en las interacciones disminuye en el 3% y en el nivel de atencion disminuye en 4% con respecto a Marzo, esto teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la línea.

NIVEL DE ATENCION

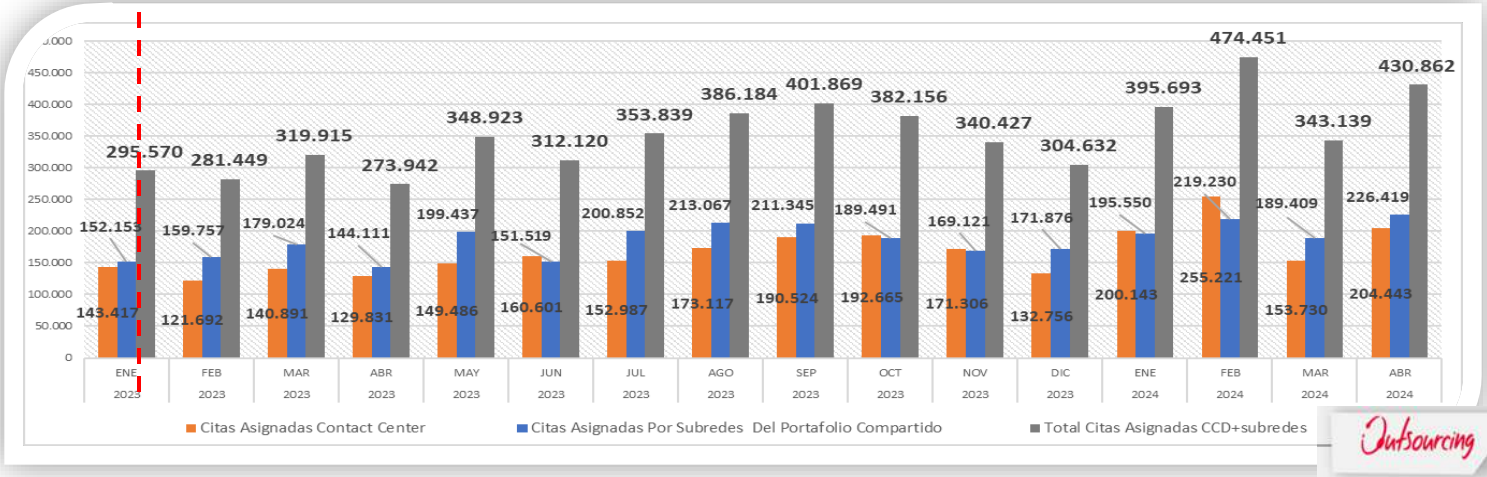


El nivel de atención disminuye 1 punto con respecto al mes anterior, Se evidencia la participación esperada de las herramientas automatizadas.

CITAS ASIGNADAS CONSOLIDADO ABRIL 2023 – ABRIL 2024



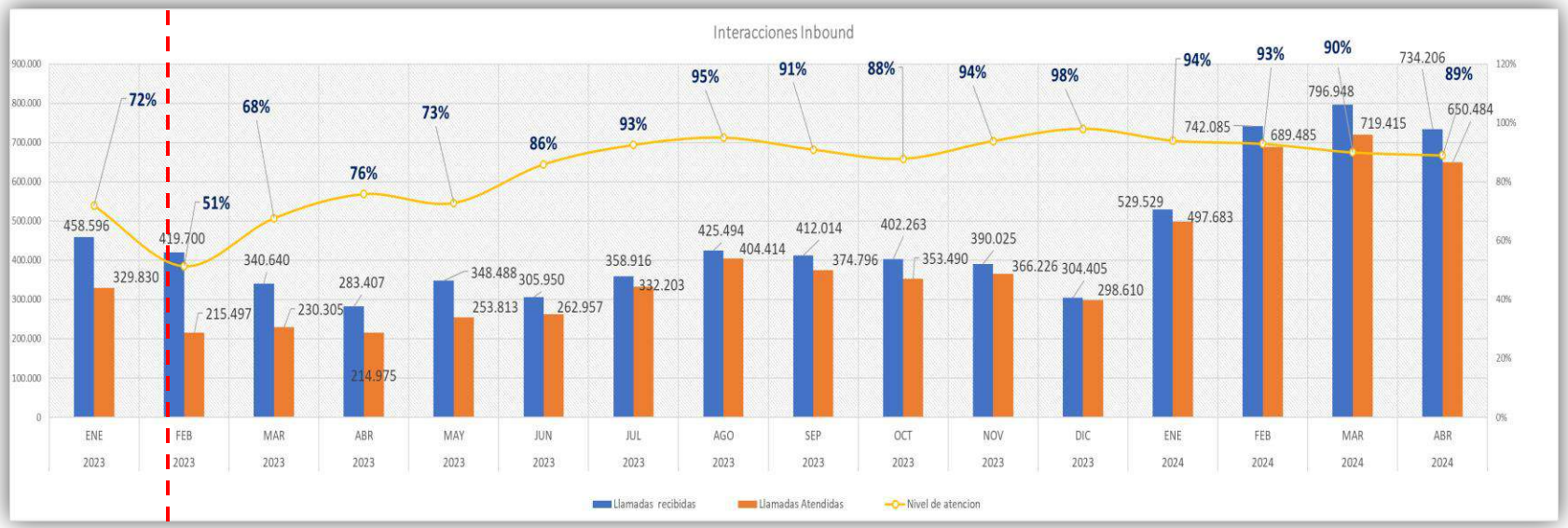
Fuente: Outsourcing corte 30 de Abril de 2024





El % asignación de citas con el portafolio compartido.

INTERACCION POR CANALES DE ATENCIÓN CONTACT CENTER 2023 – 2024 - INBOUND



- Para el mes de Abril se presenta una Disminución del 8% en el ingreso de llamadas, para el nivel de atencion se presenta disminución del 10% con respecto al mes de Marzo esto teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la línea.
- El comportamiento de las herramientas automatizadas es el esperado, sin embargo, reiteramos la importancia de contar con disponibilidad de agendas.

Fuente: Informe Outsourcing corte al 30 de Abril de 2024

TIEMPOS PROMEDIOS HISTORICOS DE AGENDAMIENTO CONTACT CENTER

DETALLE ASIGNACIÓN ENERO

DETALLE TIEMPO TOTAL TRANSACCIÓN - CITAS AGENDADAS

CANAL	ASIGNACIÓN OTRA EPS	SUR OCCIDENTE	NORTE	SUR	CENTRO ORIENTE	Total general
CHAT	0:23:36	0:22:11	0:21:54	0:20:56	0:20:46	0:21:36
WHATSAPP	0:21:56	0:21:13	0:20:46	0:20:29	0:19:57	0:20:48
INBOUND	0:17:44	0:13:06	0:12:30	0:11:57	0:12:04	0:12:31
Total general	**0:18:08**	**0:15:12**	**0:13:40**	**0:13:25**	**0:13:17**	**0:14:04**

DETALLE ASIGNACIÓN FEBRERO

DETALLE TIEMPO TOTAL TRANSACCIÓN - CITAS AGENDADAS

CANAL	ASIGNACIÓN OTRA EPS	SUR OCCIDENTE	SUR	NORTE	CENTRO ORIENTE	Total general
WHATSAPP	0:24:12	0:22:23	0:21:01	0:21:05	0:21:09	0:21:40
CHAT	0:26:50	0:21:34	0:20:39	0:21:54	0:21:02	0:21:20
INBOUND	0:15:46	0:13:55	0:12:36	0:12:13	0:11:59	0:12:42
Total general	**0:16:40**	**0:15:55**	**0:13:56**	**0:13:15**	**0:13:12**	**0:14:06**

DETALLE ASIGNACIÓN MARZO

DETALLE TIEMPO TOTAL TRANSACCIÓN - CITAS AGENDADAS

CANAL	NO ENCONTRADO	SUR OCCIDENTE	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	Total general
WHATSAPP	0:24:12	0:24:25	0:21:52	0:21:28	0:21:39	0:22:21
CHAT	0:26:21	0:23:01	0:21:51	0:20:47	0:22:29	0:21:57
INBOUND	0:16:02	0:16:02	0:13:10	0:13:04	0:12:44	0:13:47
Total general	**0:17:03**	**0:16:54**	**0:14:44**	**0:14:22**	**0:13:54**	**0:14:59**

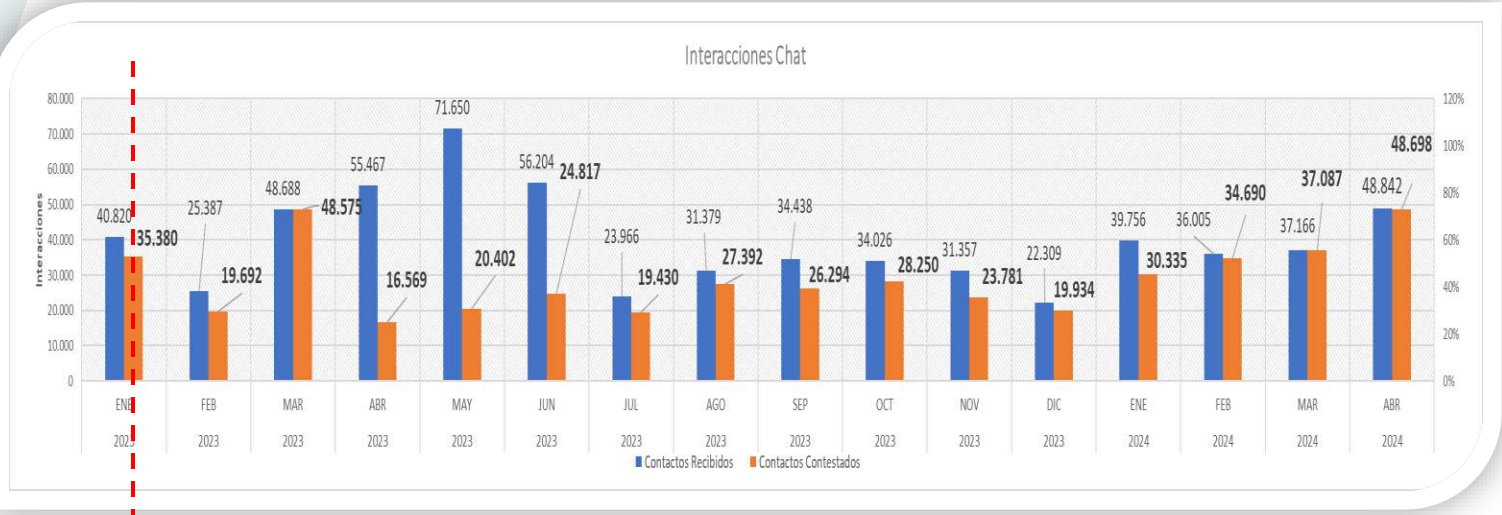
DETALLE ASIGNACIÓN ABRIL

DETALLE TIEMPO TOTAL TRANSACCIÓN - CITAS AGENDADAS

CANAL	NO ENCONTRADO	SUR OCCIDENTE	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	Total general
WHATSAPP	0:27:12	0:21:51	0:22:16	0:20:55	0:21:39	0:21:55
CHAT	0:22:53	0:21:37	0:21:56	0:20:31	0:22:11	0:21:35
INBOUND	0:28:07	0:15:55	0:14:02	0:14:05	0:13:29	0:14:44
TOTAL GENERAL	**0:27:47**	**0:16:51**	**0:15:18**	**0:15:04**	**0:14:31**	**0:15:46**

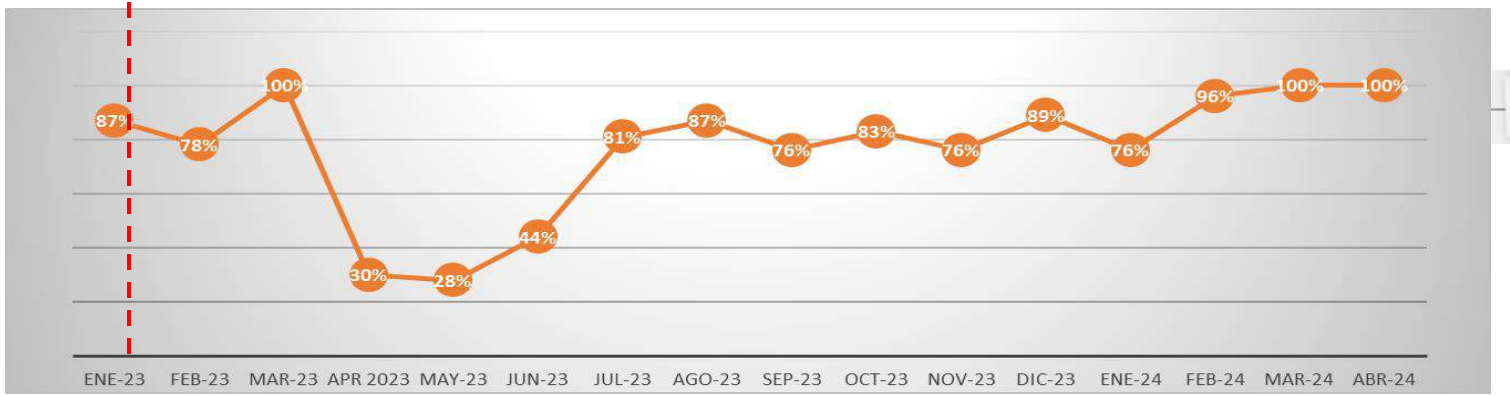
El tiempo en agendamiento en las interacciones de los canales en promedio son 15:00 min, se mantiene para este mes presentamos la misma novedad al no contar con disponibilidad de agendas, por cuento las interacciones requieren menos tiempo .

INTERACCION POR CANALES DE ATENCIÓN CONTACT CENTER 2023-2024 - CHAT



Para el mes de Abril aumenta el ingreso de interacciones en 24%, en cuento a las atenciones gestionadas aumentamos el 24% teniendo en cuenta reincidencia de pacientes. El nivel de atención se mantiene ya que se implementa respuesta automática en saludo y despedida

NIVEL DE ATENCION

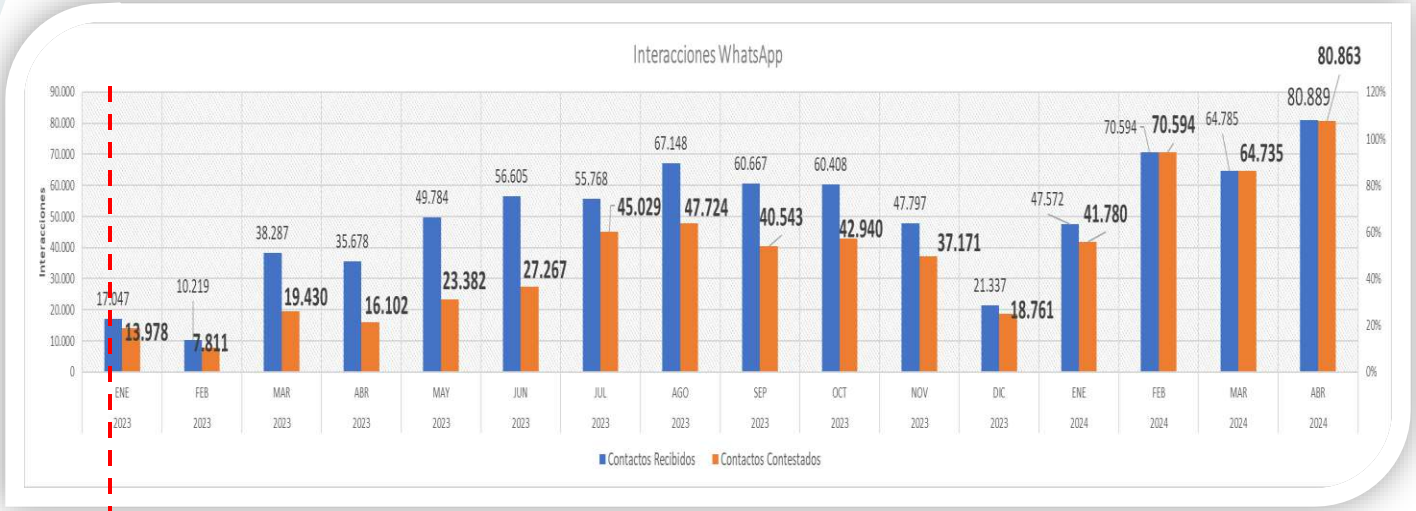


Outsourcing

BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

INTERACCION POR CANALES DE ATENCIÓN CONTACT CENTER 2023-2024 - WHATSAPP



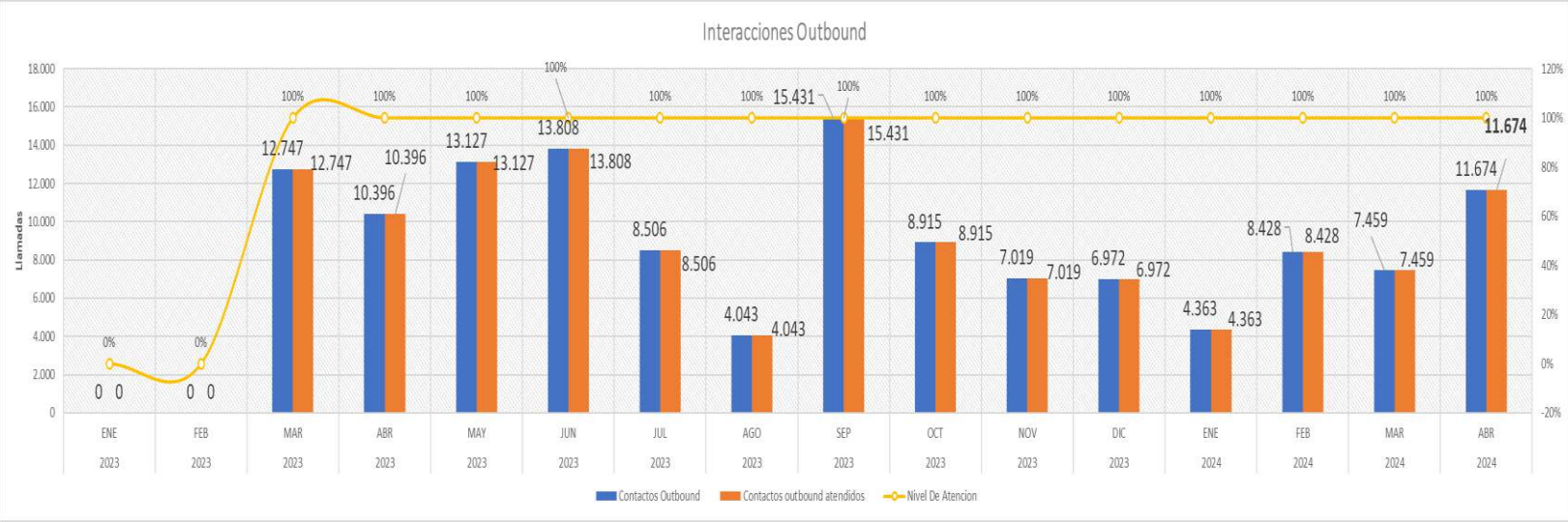
NIVEL DE ATENCION



Para el mes de Abril aumenta el ingreso de interacciones en 20%, en cuento a las interacciones contestadas aumentamos el 20% teniendo en cuenta reincidencia de pacientes.

El nivel de atención se mantiene como resultado de la automatización (chatbot) implementadas en el servicio

INTERACCION POR CANALES DE ATENCION – SALIDA DE LLAMADAS

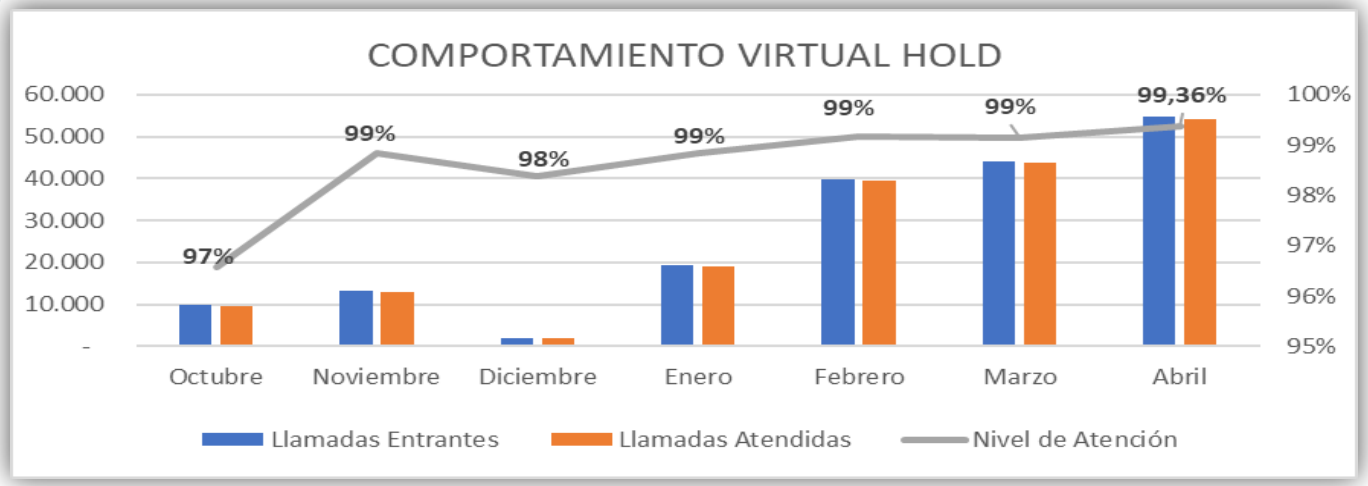


En el canal Outbound (salida de llamadas) durante el mes de Abril se presentó incremento en la gestión del 36% dada la novedad presentada en dinámicas por lo cual se captaron datos de los usuarios para su gestión en lista de espera, Es importante recalcar la importancia de contar con disponibilidad de agendas. .

HERRAMIENTAS TRANSACCIONALES
VIRTUAL HOLD - IVR – CHATBOT Y WELLCALLBACK – VOICEBOT

ABRIL 2024

COMPORTAMIENTO VIRTUAL HOLD



El comparativo del virtual hold para el último trimestre muestran incremento en su uso del 19 % de esta herramienta por los pacientes, es importante continuar con su promoción.

Descripción	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	TOTAL
Llamadas Entrantes	9.965	13.178	1.916	19.397	39.910	44.058	54.623	157.988
Llamadas Atendidas	9.623	13.026	1.885	19.172	39.579	43.684	54.276	156.711
Nivel de Atención	97%	99%	98%	99%	99%	99%	99,36%	99,19%
Nivel de Abandono	3%	1%	2%	1%	0,83%	0,85%	0,64%	0,81%
TMO	0:05:22	0:05:03	0:05:17	0:05:52	0:06:11	0:06:20	0:06:50	0:06:25
ASA	0:00:38	0:00:11	0:00:10	0:00:10	0:00:11	0:00:15	0:00:17	0:00:14

COMPORTAMIENTO IVR TRANSACCIONAL

Descripción	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total Genera
Llamadas Entrantes	48.586	66.046	176.079	375.431	451.626	352.399	1.470.167
Llamadas Atendidas	48.586	66.046	176.079	375.431	451.626	352.399	1.470.167
Nivel de Atención	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%
TMO	0:01:00	0:00:54	0:00:36	0:00:22	0:00:17	0:00:25	0:00:43
ASA	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

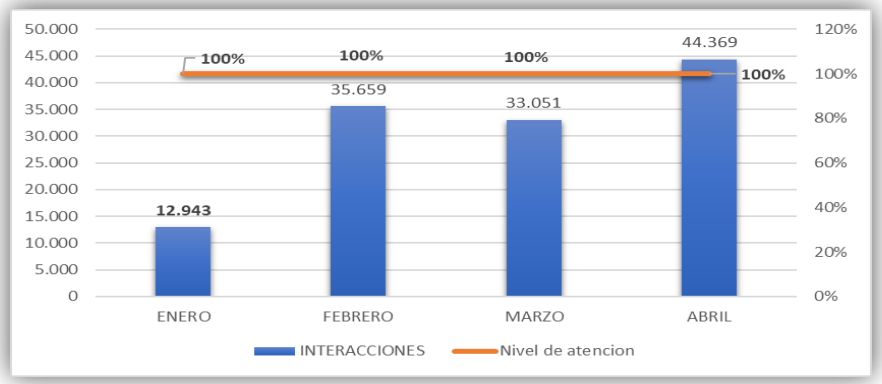
El IVR transaccional es una herramienta automatizada para autogestión con el fin de optimizar el recurso y tiempo de gestión del usuario, para el mes de Abril se observa que el IVR ha generado una disminución del 28% en las atenciones, teniendo en cuenta la baja disponibilidad de agenda para medicina general con el fin de aumentar la participación de la herramienta en la asignación de cita.

Comportamiento diario Asignación de citas

1/04/2024	8.358
2/04/2024	40.886
3/04/2024	5.076
4/04/2024	20.939
5/04/2024	30.009
6/04/2024	1.770
8/04/2024	42.653
9/04/2024	7.686
10/04/2024	5.565
11/04/2024	5.200
12/04/2024	4.821
13/04/2024	1.572
15/04/2024	17.157
16/04/2024	5.390
17/04/2024	4.973
18/04/2024	4.828
19/04/2024	4.376
20/04/2024	1.266
22/04/2024	20.933
23/04/2024	19.692
24/04/2024	13.928
25/04/2024	17.810
26/04/2024	15.490
27/04/2024	1.417
29/04/2024	33.414
30/04/2024	17.190
Total general	352.399

COMPORTAMIENTO CHATBOT





MES	INTERACCIONES	Nivel de atencion
ENERO	12.943	100%
FEBRERO	35.659	100%
MARZO	33.051	100%
ABRIL	44.369	100%
TOTAL	**126.022**	

El Chatbot WhatsApp es una herramienta automatizada para autogestión con el fin de optimizar el recurso y tiempo de gestión del usuario, para el mes de Abril se atienden 44.360 interacciones presentando un incremento del 25% respecto al mes anterior.

ATENDIDAS CHATBOT WHATSAPP

FECHA	CANTIDAD ATENDIDAS	%
1/04/2024	3.010	7%
2/04/2024	2.366	5%
3/04/2024	3.426	8%
4/04/2024	2.286	5%
5/04/2024	1.323	3%
6/04/2024	244	1%
8/04/2024	2.381	5%
9/04/2024	1.791	4%
10/04/2024	1.696	4%
11/04/2024	1.475	3%
12/04/2024	1.161	3%
13/04/2024	400	1%
15/04/2024	2.877	6%
16/04/2024	2.222	5%
17/04/2024	1.846	4%
18/04/2024	1.739	4%
19/04/2024	1.149	3%
20/04/2024	242	1%
22/04/2024	2.141	5%
23/04/2024	1.804	4%
24/04/2024	1.646	4%
25/04/2024	1.993	4%
26/04/2024	1.192	3%
27/04/2024	323	1%
29/04/2024	2.163	5%
30/04/2024	1.473	3%
Total general	44.369	100%

COMPORTAMIENTO WELLCALLBACK



MES	INTERACCIONES	Nivel de atencion
ENERO	134	100%
FEBRERO	125	100%
MARZO	237	100%
ABRIL	345	100%
TOTAL	**841**	



El WCB transaccional es una herramienta automatizada de autogestión. Comparando el trimestre ha venido en ascenso su utilización por los pacientes, con un incremento del 31% respecto al mes de Marzo, importante continuar con su difusión a través de las subredes.

COMPORTAMIENTO VOICEBOT



Estado llamada	Cantidad	%
Total general	**28.477**	**100%**

RESULTADOS LLAMADA CONTESTADA POR HUMANO	Estado llamada	TOTAL	TOMA OPCIÓN 1 CONFIRMA CITA	% SOBRE BASE TOTAL	TOMA OPCIÓN 2 CANCELA CITA	% SOBRE BASE TOTAL	NO TOMA NINGUNA OPCIÓN	% SOBRE BASE TOTAL	LLAMADA CON ERROR EN CONSULTA	% SOBRE BASE TOTAL
	Answer_Human	12.790	4.566	16%	228	1%	2.232	8%	5.764	20%

El Voicebot es la herramienta de mensaje de audio que se envía a los usuarios para la recordación de cita, se le entrega toda la información de la cita generada, así mismo en este servicio el paciente tiene la opción de confirma su cita o la puede cancelar. Fecha de salida del servicio 27 de marzo de 2024.

CABINAS
ABRIL 2024

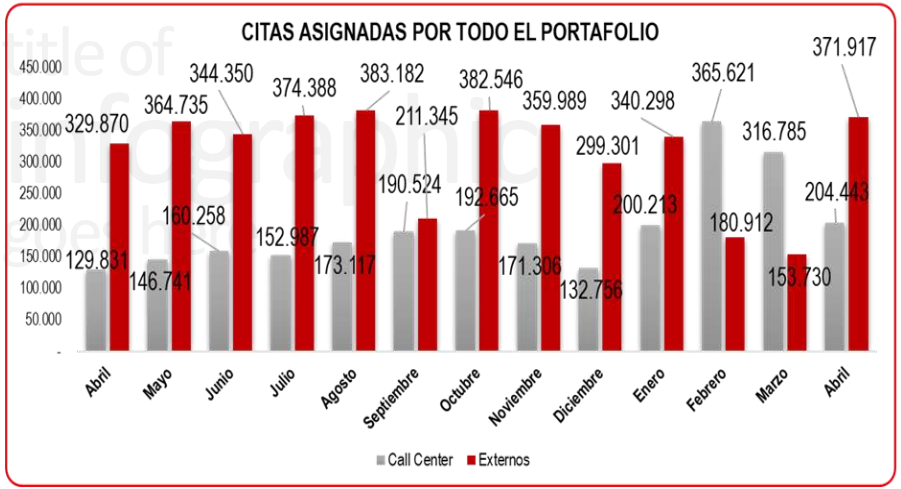
COMPORTAMIENTO DE CABINAS

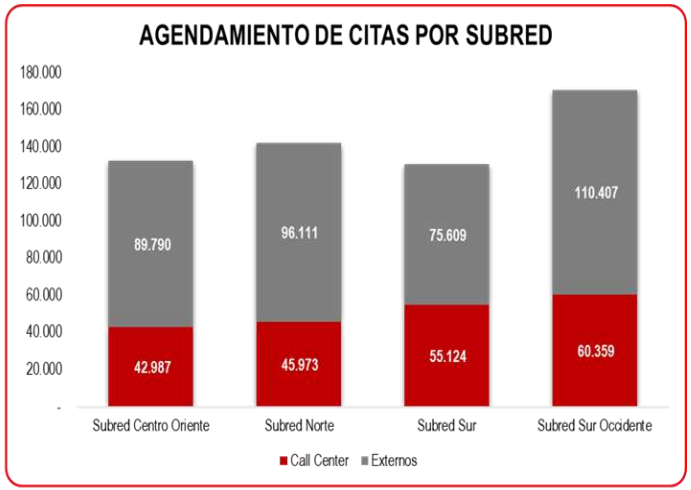


Descripción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Llamadas Ofrecidas	1.928	2.270	3.311	3.546	2.205	3.292	4.667	5.145	6.438
Llamadas Atendidas	1.692	1.688	2.958	3.435	2.173	3.143	4.381	4.801	6.252
Llamadas Abandonadas	236	582	353	111	32	149	286	344	186
Nivel de Atención	87,76%	74,36%	89,34%	96,87%	98,55%	95,47%	93,87%	93,31%	97,11%
Nivel de Servicio	53,53%	37,18%	78,16%	93,43%	97,46%	90,61%	85,15%	81,65%	94,72%
Nivel de Abandono	12,24%	25,64%	10,66%	3,13%	1,45%	4,53%	6,13%	6,69%	2,89%
TMO	0:07:10	0:07:08	0:07:07	0:06:57	0:06:32	0:06:44	0:07:05	0:07:18	0:07:32
ASA	0:01:42	0:02:09	0:00:38	0:00:14	0:00:08	0:00:18	0:00:24	0:00:29	0:00:15

CABINA	Llamadas Ofrecidas	Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	Nivel de Atención	Nivel de Servicio	Nivel de Abandono	TMO	ASA	SUBRED
SANTA CLARA	945	921	24	97,46%	93,23%	2,54%	0:07:07	0:00:16	CENTRO ORIENTE
OLAYA	514	502	12	97,67%	95,72%	2,33%	0:06:35	0:00:14	CENTRO ORIENTE
JORGE ELIECER GAITAN	192	185	7	96,35%	93,23%	3,65%	0:07:58	0:00:14	CENTRO ORIENTE
SAN BLAS	287	278	9	96,86%	92,68%	3,14%	0:06:15	0:00:16	CENTRO ORIENTE
ENGATIVA	1.171	1.126	45	96,16%	94,53%	3,84%	0:08:07	0:00:14	NORTE
SUBA	413	406	7	98,31%	96,37%	1,69%	0:07:47	0:00:13	NORTE
FRAY BARTOLOME	138	134	4	97,10%	96,38%	2,90%	0:07:37	0:00:13	NORTE
SIMON BOLIVAR	185	181	4	97,84%	96,76%	2,16%	0:07:57	0:00:15	NORTE
TUNAL	412	405	7	98,30%	96,84%	1,70%	0:07:06	0:00:14	SUR
VISTA HERMOSA	572	559	13	97,73%	96,68%	2,27%	0:07:26	0:00:13	SUR
MARICHUELA	169	162	7	95,86%	91,72%	4,14%	0:07:33	0:00:18	SUR
CANDELARIA	411	400	11	97,32%	96,11%	2,68%	0:06:43	0:00:14	SUR
OCCIDENTE KENNEDY	368	354	14	96,20%	94,57%	3,80%	0:08:32	0:00:13	SUR OCCIDENTE
ZONA FRANCA	210	200	10	95,24%	90,95%	4,76%	0:07:59	0:00:17	SUR OCCIDENTE
VILLA JAVIER	186	182	4	97,85%	93,55%	2,15%	0:08:55	0:00:17	SUR OCCIDENTE
TRINIDAD GALAN	264	257	7	97,35%	93,94%	2,65%	0:08:16	0:00:15	SUR OCCIDENTE

TIPIFICACIÓN ABRIL 2024
CITAS AGENDADAS POR SUBRED ABRIL 2024

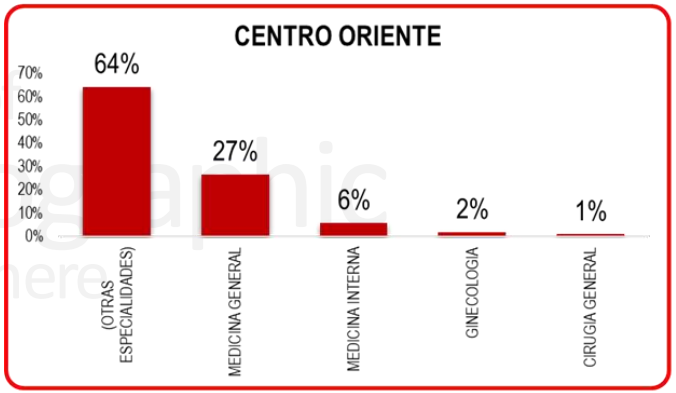


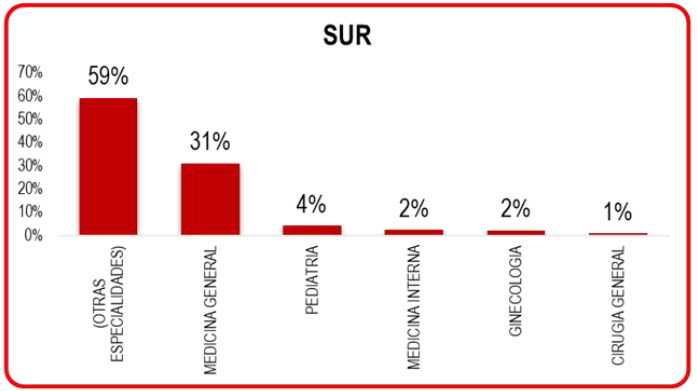


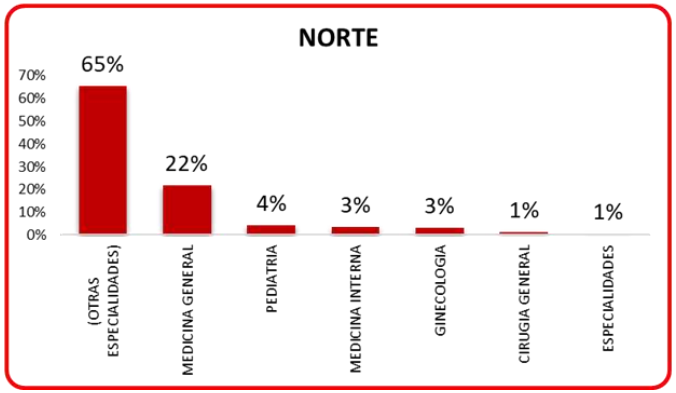
- Para el mes de Abril se agendaron 576.414 citas del portafolio.

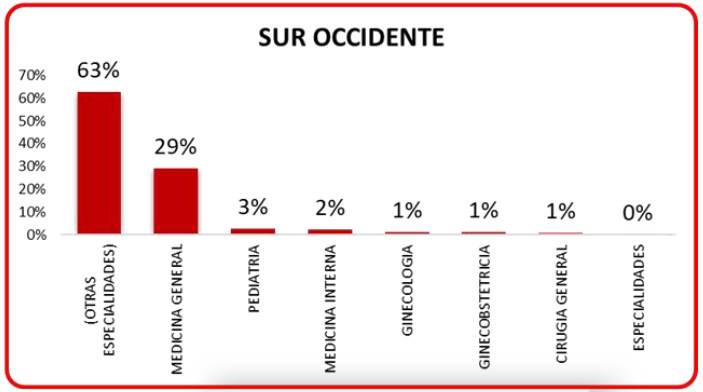
TIPIFICACIÓN ABRIL 2024

CITAS AGENDADAS POR ESPECIALIDAD DESDE EL CALL CENTER









Outsourcing

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

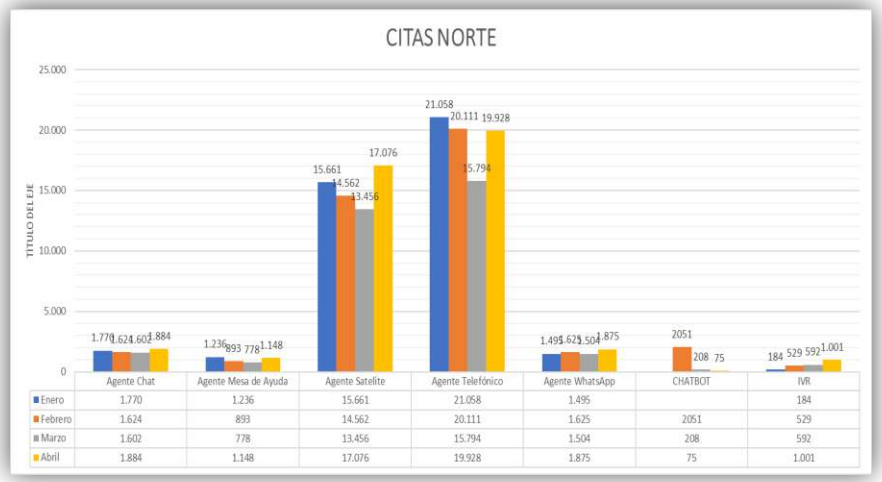
BOGOTÁ Secretaría de Salud

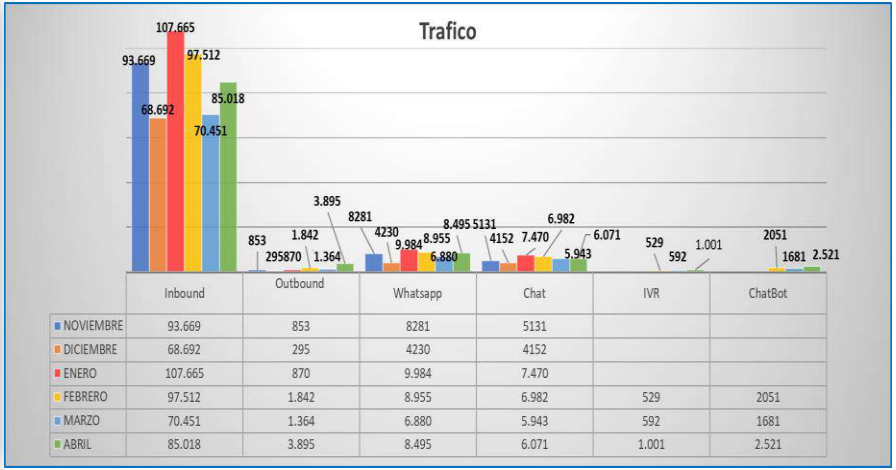
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

COMPORTAMIENTO SUBREDES ABRIL 2024

ATENCIONES POR SUB RED – AGENDAMIENTO POR CANALES

Centro Oriente



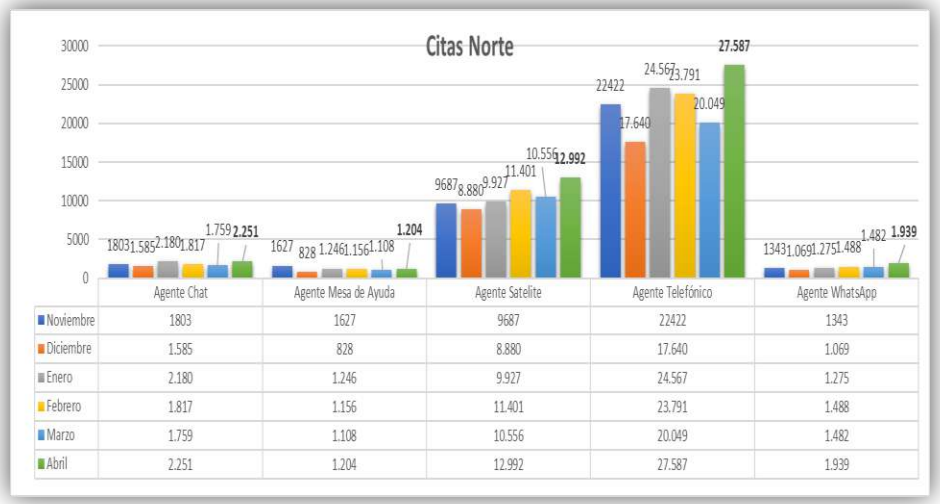


El Contact center ha gestionado en el mes de Abril 107.001 interacciones por los canales a la subred centro oriente de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 90.317, agendando 42.987 citas que corresponden al 48% de las solicitudes de los usuarios.

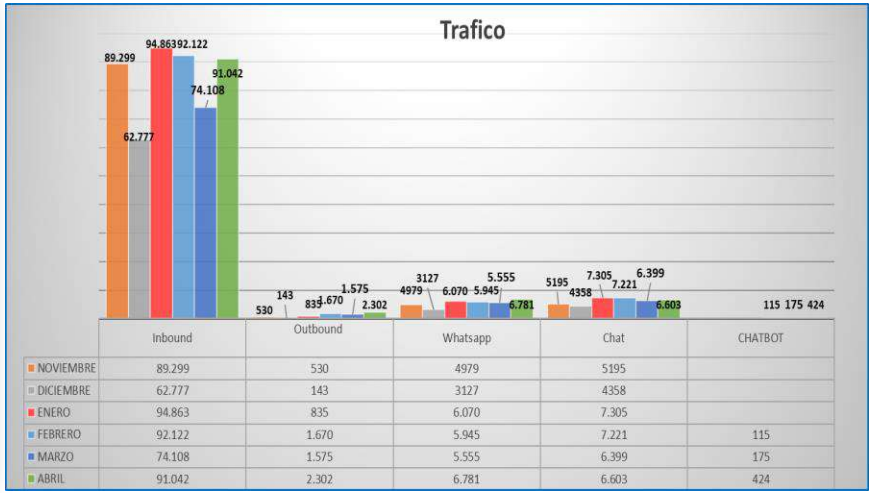
* Las transacciones que registran en el IVR son aquellas que se identifican dado que el IVR No tipifica y el ChatBot depende de la disponibilidad de agenda

ATENCIONES POR SUB RED – AGENDAMIENTO POR CANALES

Norte



	Agente Chat	Agente Mesa de Ayuda	Agente Satelite	Agente Telefónico	Agente WhatsApp
Noviembre	1803	1627	9687	22422	1343
Diciembre	1.585	828	8.880	17.640	1.069
Enero	2.180	1.246	9.927	24.567	1.275
Febrero	1.817	1.156	11.401	23.791	1.488
Marzo	1.759	1.108	10.556	20.049	1.482
Abril	2.251	1.204	12.992	27.587	1.939

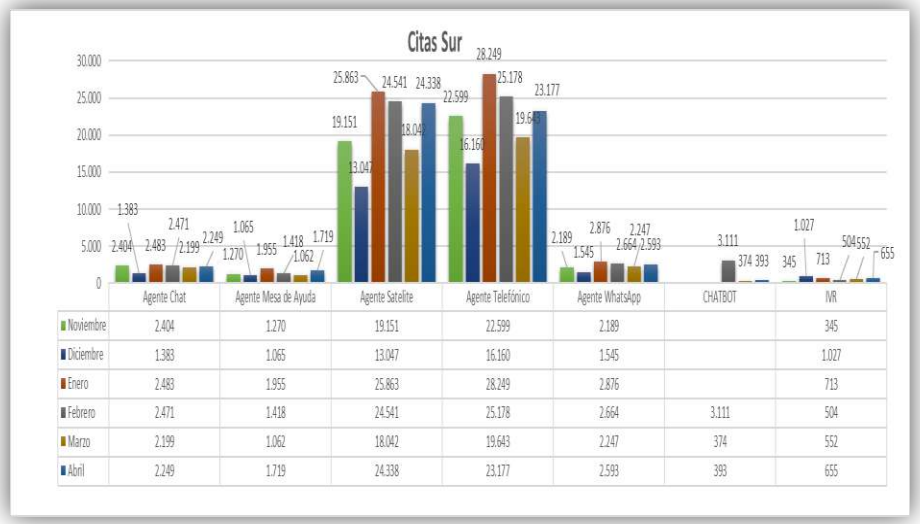


	Inbound	Outbound	Whatsapp	Chat	CHATBOT
NOVIEMBRE	89.299	530	4979	5195	
DICIEMBRE	62.777	143	3127	4358	
ENERO	94.863	835	6.070	7.305	
FEBRERO	92.122	1.670	5.945	7.221	115
MARZO	74.108	1.575	5.555	6.399	175
ABRIL	91.042	2.302	6.781	6.603	424

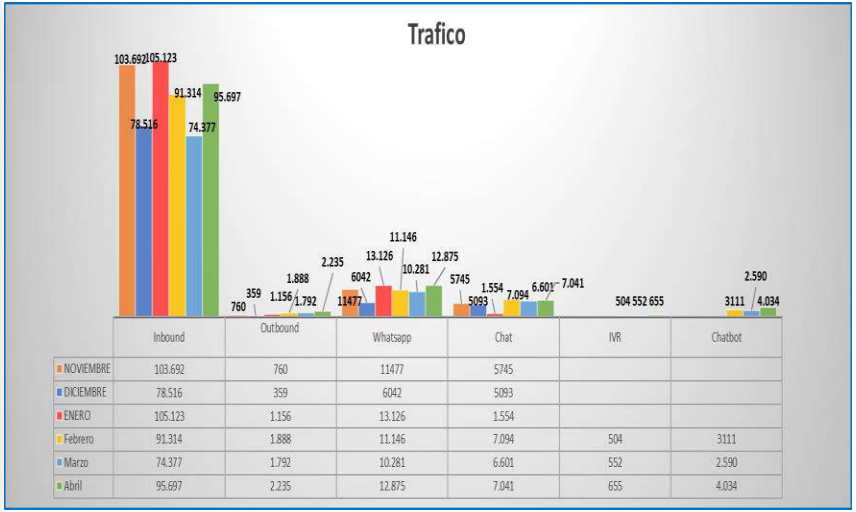
El Contact center ha gestionado en el mes de Norte 107.152 interacciones por los canales a la subred Norte de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 92.913, agendando 45.973 citas que corresponden al 50% de las solicitudes de los usuarios.
* Las transacciones que registran en ChatBot depende de la disponibilidad de agenda y por ende se logran identificar.

ATENCIONES POR SUB RED – AGENDAMIENTO POR CANALES

Sur



	Agente Chat	Agente Mesa de Ayuda	Agente Satelite	Agente Telefónico	Agente WhatsApp	CHATBOT	IVR
Noviembre	2.404	1.270	19.151	22.599	2.189		345
Diciembre	1.383	1.065	13.047	16.160	1.545		1.027
Enero	2.483	1.955	25.863	28.249	2.876		713
Febrero	2.471	1.418	24.541	25.178	2.664	3.111	504
Marzo	2.199	1.062	18.042	19.643	2.247	374	552
Abril	2.249	1.719	24.338	23.177	2.593	393	655



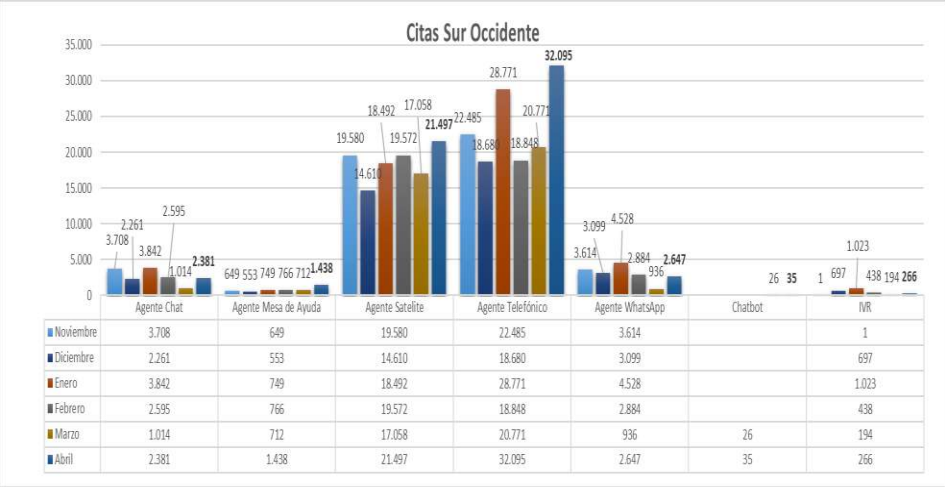
	Inbound	Outbound	Whatsapp	Chat	IVR	Chatbot
NOVIEMBRE	103.692	760	11477	5745		
DICIEMBRE	78.516	359	6042	5093		
ENERO	105.123	1.156	13.126	1.554		
Febrero	91.314	1.888	11.146	7.094	504	3111
Marzo	74.377	1.792	10.281	6.601	552	2.590
Abril	95.697	2.235	12.875	7.041	655	4.034

El Contact center ha gestionado en el mes de Abril 122.537 interacciones por los canales a la sub red Sur de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 106.046 agendando 55.124 citas que corresponden al 52% de las solicitudes de los usuarios

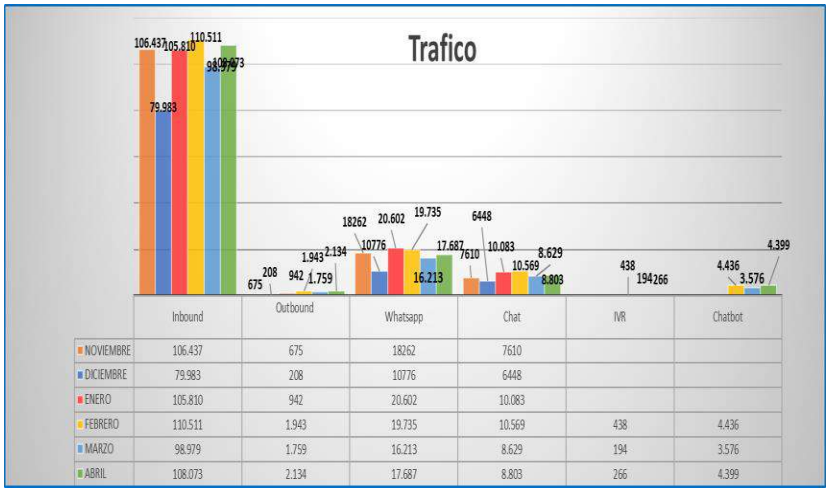
* Las transacciones que registran en el IVR son aquellas que se identifican dado que el IVR No tipifica y el ChatBot depende de la disponibilidad de agenda.

ATENCIONES POR SUB RED – AGENDAMIENTO POR CANALES

Sur Occidente



	Agente Chat	Agente Mesa de Ayuda	Agente Satelite	Agente Telefónico	Agente WhatsApp	Chatbot	IVR
Noviembre	3.708	649	19.580	22.485	3.614		1
Diciembre	2.261	553	14.610	18.680	3.099		697
Enero	3.842	749	18.492	28.771	4.528		1.023
Febrero	2.595	766	19.572	18.848	2.884		438
Marzo	1.014	712	17.058	20.771	936	26	194
Abril	2.381	1.438	21.497	32.095	2.647	35	266



	Inbound	Outbound	Whatsapp	Chat	IVR	Chatbot
NOVIEMBRE	106.437	675	18262	7610		
DICIEMBRE	79.983	208	10776	6448		
ENERO	105.810	942	20.602	10.083		
FEBRERO	110.511	1.943	19.735	10.569	438	4.436
MARZO	98.979	1.759	16.213	8.629	194	3.576
ABRIL	108.073	2.134	17.687	8.803	266	4.399

El Contac center ha gestionado en el mes de Abril 141.362 interacciones por los canales a la sub red sur occidente de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 121.366 agendando 60.359 citas que corresponden al 50% de las solicitudes de los usuarios.

* Las transacciones que registran en el IVR son aquellas que se identifican dado que el IVR No tipifica y el ChatBot depende de la disponibilidad de agenda



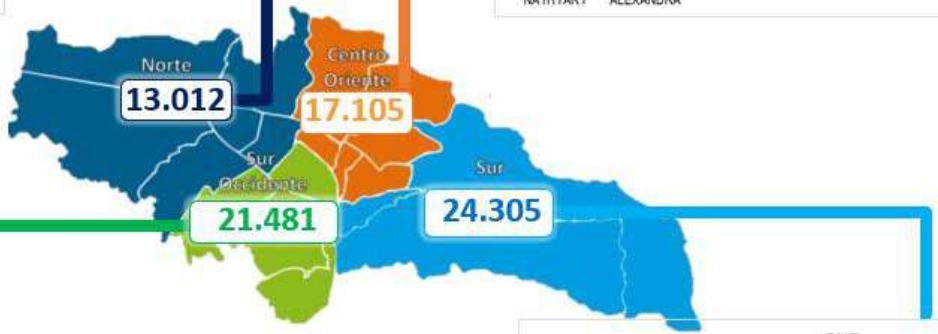
INFORME SATELITES

Outsourcing
Solución al Primer Contacto

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

INFORME DE AGENDAMIENTO

TOTAL CITAS AGENDADAS
75.903







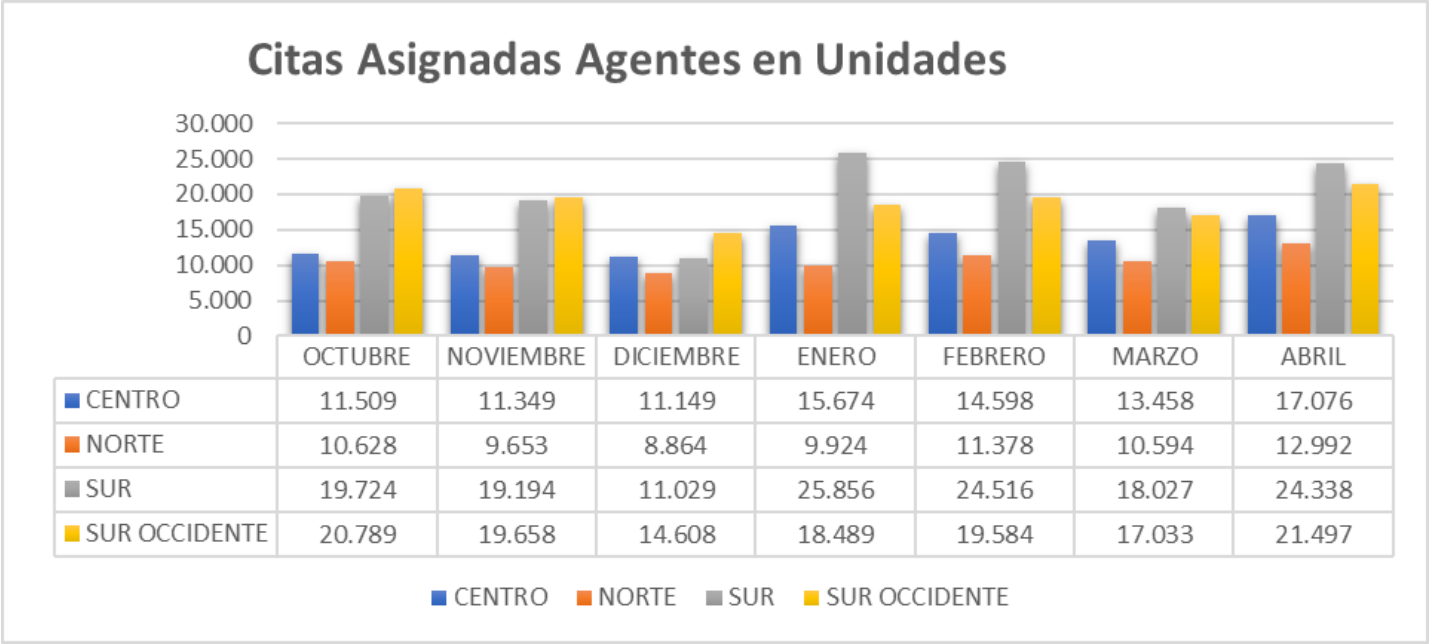




HISTÓRICO ASIGNACIÓN DE CITAS – SATÉLITES
ABRIL 2023 - ABRIL 2024



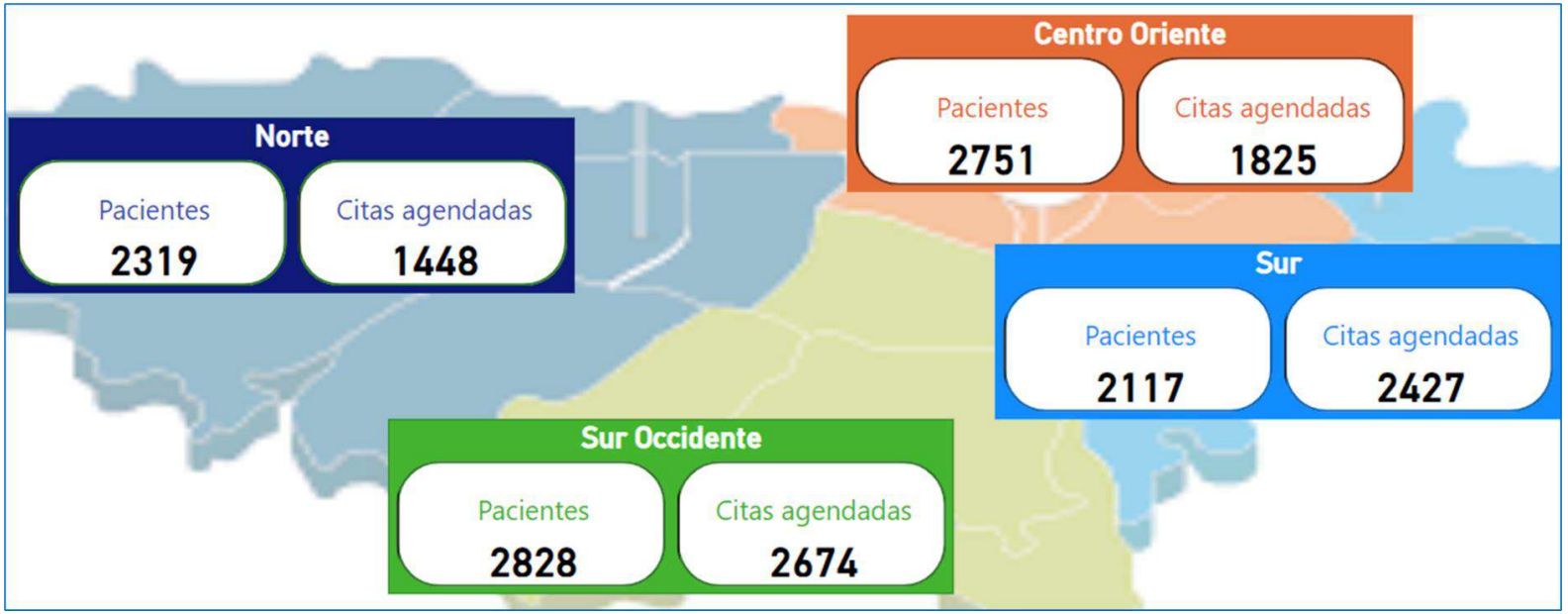
COMPARATIVO OCTUBRE A ABRIL



	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
CENTRO	11.509	11.349	11.149	15.674	14.598	13.458	17.076
NORTE	10.628	9.653	8.864	9.924	11.378	10.594	12.992
SUR	19.724	19.194	11.029	25.856	24.516	18.027	24.338
SUR OCCIDENTE	20.789	19.658	14.608	18.489	19.584	17.033	21.497

MESA DE AYUDA
ABRIL 2024

Productividad mesa de ayuda Abril 2024:

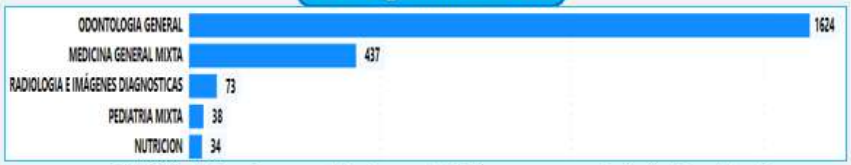


Se relaciona productividad correspondiente a abril, está basada en la oportunidad de agendas diarias para los servicios básicos y menores a 10

*Datos relacionados del 1 al 30 de abril 2024

Detalle citas agendadas:

Subred Sur
Citas agendadas: 2.407



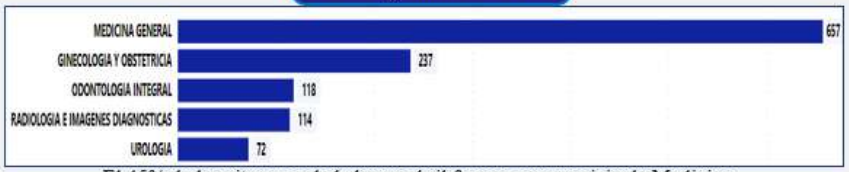
El 67% de las citas agendadadas en abril fueron para servicio de Odontología

Subred Sur occidente
Citas agendadas: 2.674



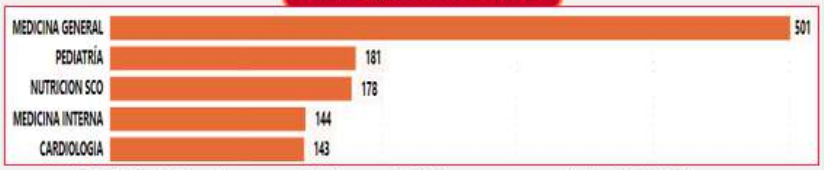
El 33% de las citas agendadadas en abril fueron para servicio de Ecografía convencional

Subred Norte
Citas agendadas: 1.448



El 45% de las citas agendadadas en abril fueron para servicio de Medicina general

Subred Centro oriente
Citas agendadas: 1.825



El 27% de las citas agendadadas en abril fueron para servicio de Medicina general

*Datos relacionados del 1 al 30 de abril 2024

Captaciones por subred:



Participación de captaciones por subred

SUBESPECIALIDAD	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	Total
MEDICINA GENERAL	1999	1891	346	344	**4580**
ODONTOLOGIA GENERAL	71	150	711	59	**991**
MEDICINA INTERNA	765	13	28	143	**949**
PEDIATRIA	217	117	152	395	**881**
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	42	288	5	34	**369**
CIRUGIA GENERAL	104	7	19	177	**307**
OBSTETRICIA – ALTO RIESGO		17			**17**
OBSTETRICIA	1	10		3	**14**
CIRUGIA GENERAL COLOPROCTOLOGÍA	3	1		2	**6**
Total	**3202**	**2494**	**1261**	**1157**	**8114**

Detalle de captaciones por servicio básico en cada subred

*Datos relacionados del 1 al 30 de abril 2024

CITA EN TRAMITE
ABRIL 2024

CITAS EN TRAMITE CIERRE ABRIL

	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	Total
ENVIADO CAPITAL	378	93	96	1653	2220
SUBREDES	8			142	150
Total	386	93	96	1795	2370

CONSOLIDADO

SUBRED	GESTIONADO
SUR	85.504
SUR OCCIDENTE	75.323
CENTRO ORIENTE	69.416
NORTE	62.235
Total general	**292.478**

Corte 30 de Abril de 2024 conciliado al 7 de Mayo de 2024

CITA EN TRAMITE MES DE ABRIL

CORTE	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR	SUR OCCIDENTE	Total	Sin Gestionar Subredes	Pendientes conciliación	ENVIADO A CAPITAL
Citas en tramite 03 Abr 2024	978	755	1.630	1.039	4.402	180		167
Citas en tramite 10 Abr 2024	1.209	1.092	2.088	1.435	5.824	242		242
Citas en tramite 17 Abr 2024	1.524	1.292	1.967	1.969	6.752	368		295
Citas en tramite 24 Abr 2024	1.307	1.358	2.175	1.597	6.437	528		524
Citas en tramite 30 Abr 2024	945	798	383	1.258	3.384	463		406
Total	5.963	5.295	8.243	7.298	26.799	1.781		1.634

GESTIONADO SUBRED	26.799
SIN GESTIONAR SUBRED	1.781
PENDIENTES CONCILIACIÓN	0
ENVIADO A CAPITAL	1.634
TOTAL	30.214

En el mes de Abril se gestionó un total de 30.214 registros para las cuatro subredes, de los cuales 1.634 fueron enviados a Capital Salud.

APADRINAMIENTO DE PACIENTES



Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Estrategia Contact center:

Apadrinamiento de pacientes



Generamos experiencia a nuestros pacientes a través del acompañamiento en su tratamiento medico

Objetivos específicos:

-Brindar atención preferencial
-Hacer seguimiento a los servicios ordenados a los pacientes seleccionados
-Tener acompañamiento telefónico con los pacientes posterior a los servicios asistidos
-Garantizar un excelente servicio en cada una de las llamadas

Apadrinados Abril “Norte”



Apadrinados Abril “Sur occidente”



Apadrinados Abril “Centro oriente”



Apadrinados Abril “Sur”





¿A quién apadrinamos?



Pacientes que llevan esperando más de 4 meses un servicio y no lo han conseguido por los diferentes canales de atención de SDS



Pacientes top en número de llamadas a la línea única distrital



Pacientes de la tercera edad o con discapacidad y varios servicios en trámite de cita

Outsourcing
Solución al Primer Contacto

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

¿Cómo lo hacemos?





Seleccionamos de la base de registros los pacientes que más se han comunicado a la línea única distrital solicitando citas médicas sin obtener la cita deseada y que tienen varios servicios en trámite de cita, o llevan esperando un servicio más de 4 meses



Hacemos una llamada al usuario para realizar un diagnóstico donde se valide la información de los servicios captados vs los informados por el paciente, la vigencia de las órdenes y estado de afiliación.



Garantizamos el agendamiento y/o escalamiento del servicio, y realizamos acompañamiento antes y después del cumplimiento de las citas médicas, brindando continuidad en la prestación de los servicios

Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



¿Para qué lo hacemos?



Para generar una experiencia diferencial en la atención a nuestros pacientes a través del acompañamiento y seguimiento en sus citas medicas



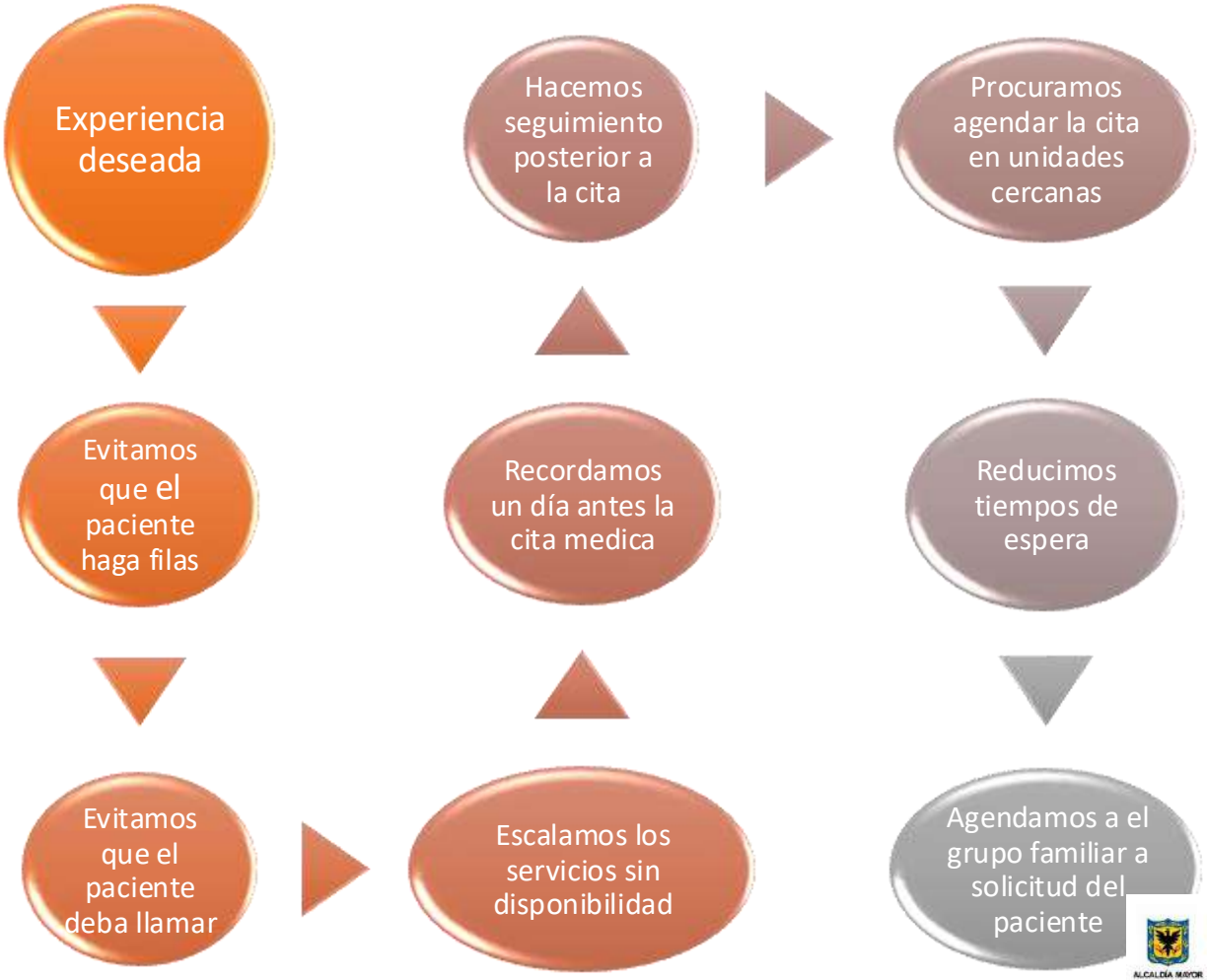
Para evitar posibles quejas e inconformidades por el tiempo de espera para acceder al servicio de salud



Para disminuir el flujo de llamadas a diario y brindar una atención oportuna teniendo en cuenta que los pacientes se comunican en reiteradas ocasiones en un mismo día

Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



Outsourcing
Solución al Primer Contacto

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

GRACIAS



Outsourcing
Solución al Primer Contacto®

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

COMPONENTE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Abril 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

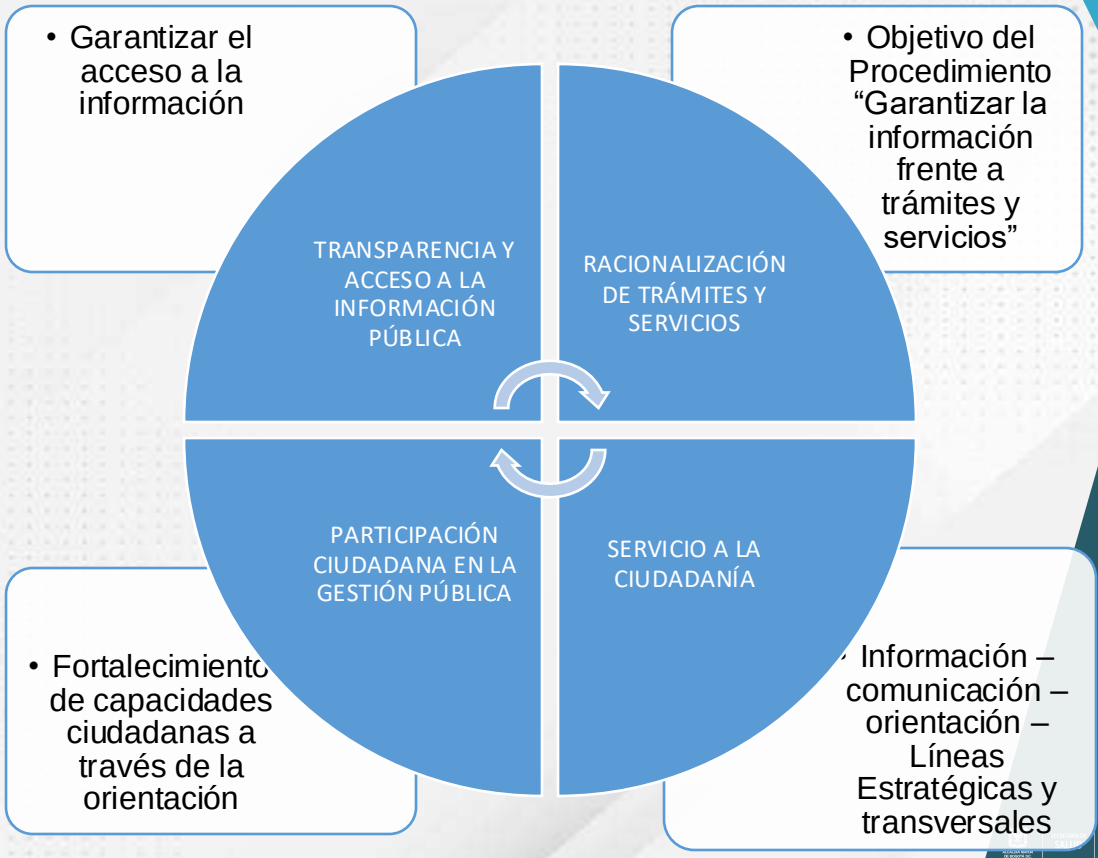
Línea de Servicio a la Ciudadanía

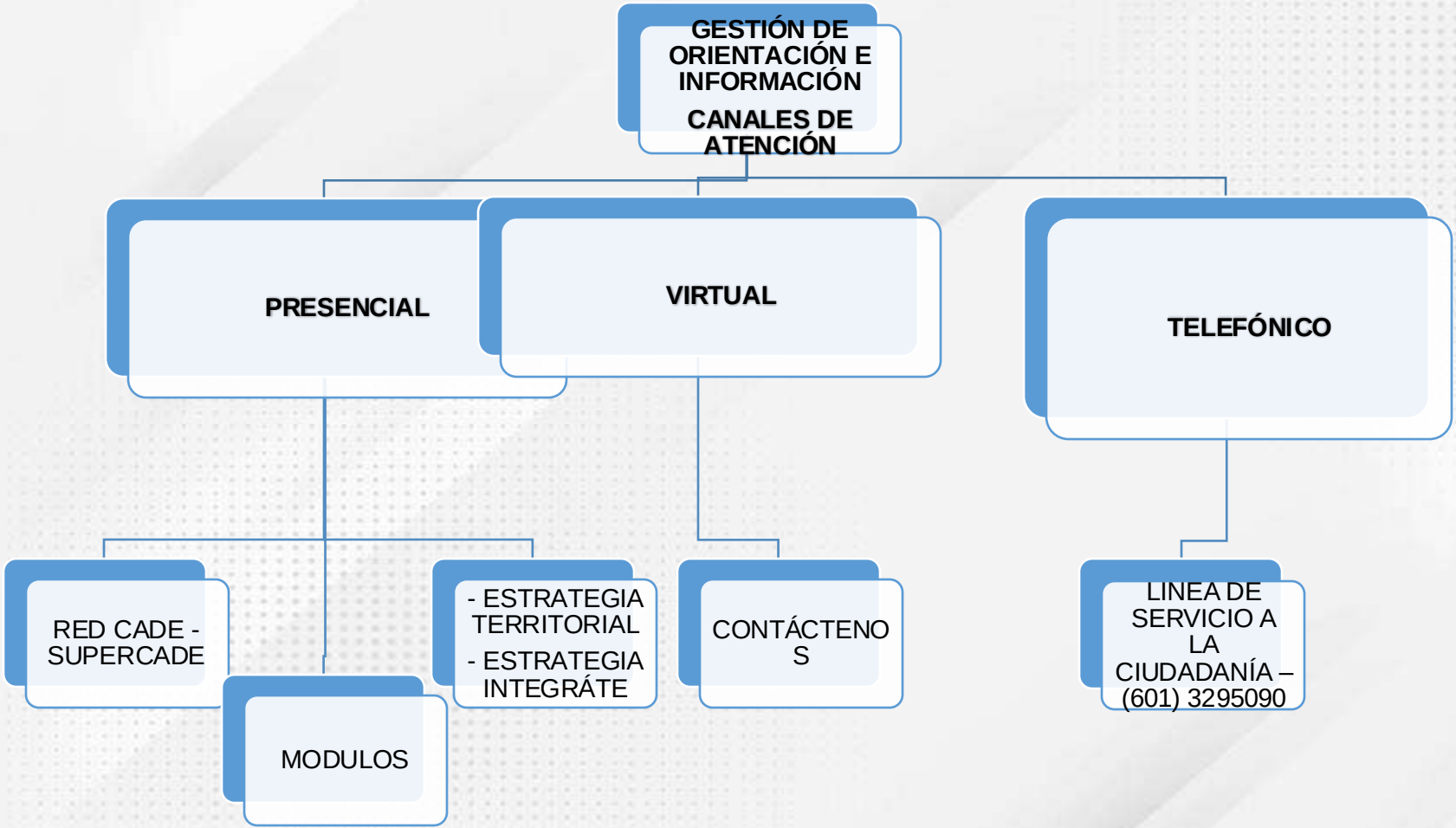
Actualmente dispone el canal telefónico de atención de la Secretaría Distrital de Salud, que brinda orientación e información en salud de manera clara, oportuna y amable, a la cual se puede acceder marcando el teléfono **601-3295090.**

MODELO DE RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

Resolución 001 de 2023 (02/01/2024) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

OBJETIVO GENERAL: Gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.




GESTIÓN DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
CANALES DE ATENCIÓN
PRESENCIAL
VIRTUAL
TELEFÓNICO
RED CADE - SUPERCADE
MODULOS
- ESTRATEGIA TERRITORIAL
- ESTRATEGIA INTEGRÁTE
CONTÁCTENOS
LINEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA – (601) 3295090

ATENCIÓN LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
CONTAC CENTER DISTRITAL

La línea Servicio a la Ciudadanía , tiene como objetivo fundamental brindar información a la ciudadanía frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo el portafolio de los trámites y servicios del sector.

Sus acciones se orientan a la articulación para la disminución de barreras de acceso al Sistema de Salud – 13 agentes profesionales

Se dispone de un canal telefónico a través del cual la población puede interactuar con la entidad para resolver sus necesidades de información y atención, clara, oportuna y amable.

(601)
3295090

LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Dirección de Servicio a la Ciudadanía Enero – Abril 2024

2024				NIVEL					
Mes	ENTRANTES	CONTESTADAS	En Umbral	SERVICIO	ATENCIÓN	ABANDONO	ABANDONADAS	TMO	ASA
Enero	9.010	8.538	7.195	80%	95%	5%	472	0:10:02	0:00:32
Febrero	10.127	9.449	7.351	73%	93%	7%	678	0:10:02	0:00:45
Marzo	8.442	7.809	6.210	74%	93%	7%	633	0:10:37	0:00:44
Abril	9.245	8.588	6.795	74%	93%	7%	657	0:10:22	0:00:46

Para el primer trimestre del año 2024, se presenta un total de 36,352 llamadas atendidas. En el mes de abril, se presenta un aumento del 9,5% respecto a los casos recibidos en el mes de marzo. En el transcurso del mes se mantuvo la cobertura en atención , finalizando el nivel de atención para el mes de 93% y un nivel de abandono del 7%.
Se mantiene el TMO sobre los 0:10:22 minutos, adicionalmente se mantiene el tiempo de respuesta (ASA) en 46 segundos.

Fuente: Informes Unión Temporal IQ ASD - Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Informes Outsourcing – Dirección Servicio a la Ciudadanía

LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Dirección de Servicio a la Ciudadanía Enero - Abril 2024

Motivo Orientación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	3.425	4.745	3255	4.018
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	1.942	2.082	1598	1.895
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	346	386	278	375
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	447	472	382	320
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	224	153	188	184
COVID	454	234	98	155
Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.	227	198	152	125

Los temas del portafolio de servicios y programas con un mayor número de consultas son Registro y Autorización de Títulos en el Área de la Salud, Registro y Localización de Personas con Discapacidad, Concepto Higiénico Sanitario (NSNR), Licencia para la prestación de Servicios de Seguridad y Licencia de Exhumación de Cadáveres.

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Informes Outsourcing – Dirección Servicio a la Ciudadanía

LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Dirección de Servicio a la Ciudadanía Enero - Abril 2024

	PREGUNTA	1 ¿Cómo califica el trato brindado por el funcionario?	2 ¿Fue clara la información recibida por parte del funcionario de la línea?	3 ¿Considera que fue sencillo presentar su petición o solicitud a través de la línea?	4 ¿Cómo considera el tiempo empleado para responder su petición o solicitud?	5 Califique la atención general brindada por la línea
ENERO	%SATISFACCION	96%	91%	90%	93%	96%
	CALIFICACION	4,8	4,6	4,6	4,6	4,8
FEBRERO	%SATISFACCION	96%	92%	91%	91%	95%
	CALIFICACION	4,8	4,6	4,6	4,6	4,7
MARZO	%SATISFACCION	96%	90%	91%	91%	95%
	CALIFICACION	4,7	4,5	4,5	4,6	4,7
ABRIL	%SATISFACCION	96%	92%	91%	91%	95%
	CALIFICACION	4,7	4,5	4,5	4,6	4,7

En abril 2,871 ciudadanos aceptan calificar la encuesta en su totalidad, equivalente al 33,5 % del total de interacciones atendidas en la línea, manteniéndose la calificación en 4,7%

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Informes Outsourcing – Dirección Servicio a la Ciudadanía

LÍNEA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Dirección de Servicio a la Ciudadanía Enero – Abril 2024

Fortalezas:

1. Canal telefónico de relacionamiento directo con la Ciudadanía, gestionado por 13 agentes profesionales para la orientación en salud, bajo los protocolos establecidos.
2. Nivel de atención por encima del 93%, tiempos óptimos para la atención (ASA y TMO)
3. Se realizan procesos de articulación y seguimiento constante para mantener la calidad y oportunidad en el servicio, fortaleciendo la orientación e información en salud a la ciudadanía.
4. Satisfacción promedio del 93% de acuerdo con los resultados de la encuesta implementada para la línea.

Oportunidades:

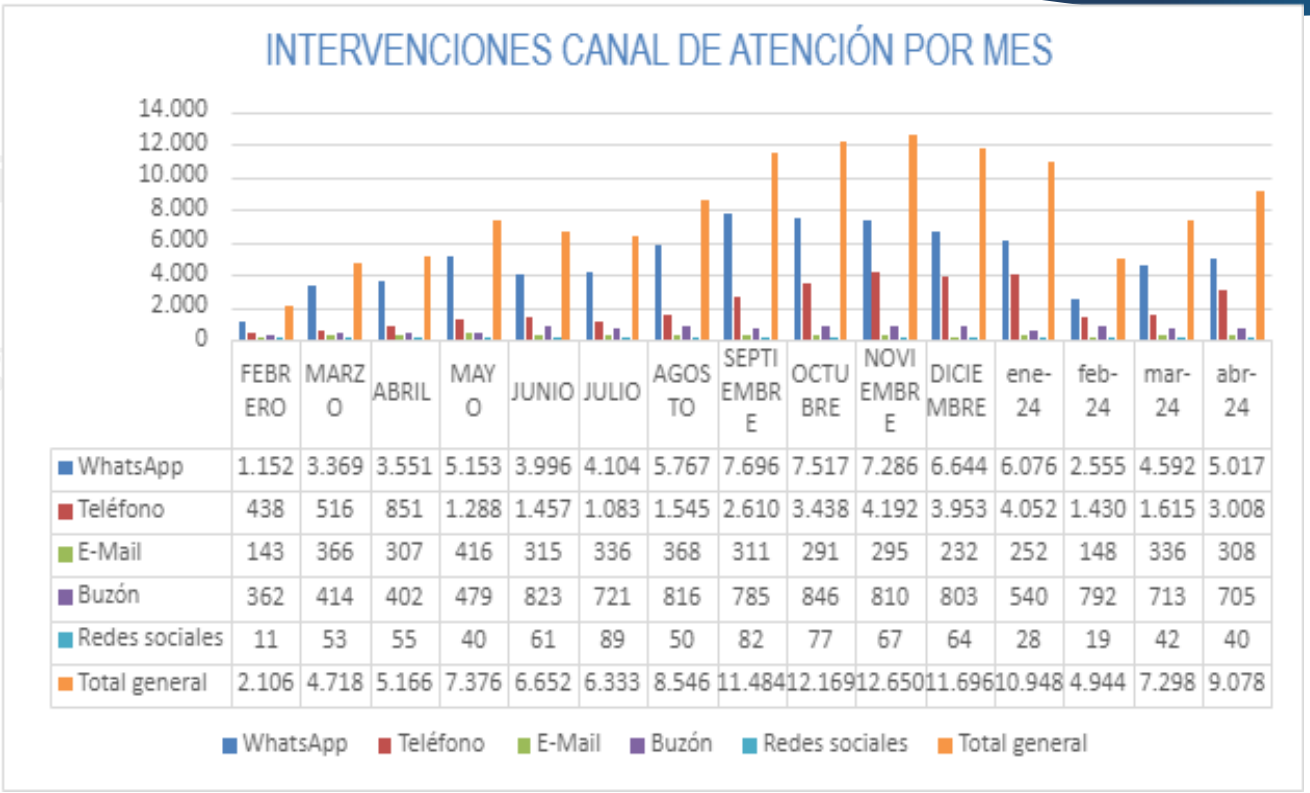
1. Mantener y mejorar los niveles de atención para la orientación e información en salud, mejorando la oferta y el acceso a los trámites y servicios de la Entidad, adicionalmente la recepción, registro y gestión de peticiones ciudadanas.

2. Fortalecimiento de capacidad y habilidades, rotación de talento humano, perfil requerido, implementación de protocolos de atención – trato humanizado.

Línea 106

Abril 2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ



	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24
WhatsApp	1.152	3.369	3.551	5.153	3.996	4.104	5.767	7.696	7.517	7.286	6.644	6.076	2.555	4.592	5.017
Teléfono	438	516	851	1.288	1.457	1.083	1.545	2.610	3.438	4.192	3.953	4.052	1.430	1.615	3.008
E-Mail	143	366	307	416	315	336	368	311	291	295	232	252	148	336	308
Buzón	362	414	402	479	823	721	816	785	846	810	803	540	792	713	705
Redes sociales	11	53	55	40	61	89	50	82	77	67	64	28	19	42	40
Total general	2.106	4.718	5.166	7.376	6.652	6.333	8.546	11.484	12.169	12.650	11.696	10.948	4.944	7.298	9.078

Canal	Atenciones	Porcentaje
WhatsApp	74.475	61,5
Teléfono	31.476	26,0
E-mail	4.424	3,7
Buzón	10.011	8,3
Redes Sociales	778	0,6
Total	121.164	100,0

Fuente: Sistema de información Línea 106 SDS. Intervenciones realizadas entre el 16 de febrero y el 30 de abril de 2024.

LÍNEA 106 “El poder de ser escuchado” – Subdirección Determinantes en Salud

Línea 106. Avances y retos Contact Center

title of infographic goes here

AVANCES

Consolidación de la operación de diversos canales de atención (correo electrónico y redes sociales) al aplicativo Avaya

Se da continuidad a la ampliación del talento humano mediante la gestión de nuevos contratos.

Outsourcing

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Gracias

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD
BOGOTÁ

