Tema: __ **MESA DE TRABAJO – PROFESIONALES CONTACT CENTER DISTRITAL semana 29 abril al 3 de mayo y 6 al 10 de mayo.**

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

Objetivo	Fecha: 17 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: __09:30_____ Hora Fin: _____10:30_____			
	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

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 9 registros de especialidades no ofertadas y que no pueden ser asignadas por otras subredes en apoyo colaborativo.
- Actualmente no están ofertando gastroenterología pediátrica, motivo por el cual están siendo entregados a Capital Salud
- Se da gestión en conciliación a 15 casos en apoyo colaborativo para otras subredes, 5 registros de hematología, 2 de medicina familiar y 8 de nefrología, todos gestionados por mesa de ayuda.
- Mesa de ayuda a corte del viernes 3 de mayo cierra con 146 registros para gestión de básicas, 56 corresponden a medicina general y 86 a ginecología, se trabaja con la subred en estrategias para dar respuesta a ginecología.

Seguimiento agentes satélites:

Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas, para la semana del 22 al 26 de abril del 2024, no se presentan novedades por parte de los agentes.

NOMBRE	29/04/2024	30/04/2024	1/05/2024	2/05/2024	3/05/2024
ANDRES FELIPE RODRIGUEZ	Sin Novedad	Sin Novedad	Festivo	Sin Novedad	Sin Novedad
DAYANNA VALENTINA SARMIENTO	Sin Novedad	Sin Novedad	Festivo	Sin Novedad	Sin Novedad
MARIA ANGELICA MARIN	Sin Novedad	Sin Novedad	Festivo	Sin Novedad	Sin Novedad
CELY JOHANY ANDRES	Sin Novedad	Sin Novedad	Festivo	Sin Novedad	Incapacidad

Cierre de productividad abril, se agendo un total de 13.012 citas por parte de los agentes, 19% mas con relación al mes pasado. Se incluyen 236 citas agendadas por Eduardo Cuchivaque quien es el agente que apoya desde operación en caso de novedad.

Evidencias aportadas:

1. Mesa de ayuda cierre de gestión corte viernes 03 de mayo

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	56	-	56
PEDIATRIA	2	15	-	9	26
ODONTOLOGIA GENERAL	3	-	3	-	6
MEDICINA INTERNA	-	27	-	5	32
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8	2	86	1	97
CIRUGIA GENERAL	3	31	1	8	43
	16	75	146	23	260

Semana 6 al 10 de mayo

Descripción de actividades realizadas:

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas.
- Se presenta novedad del día de la familia del agente Johany Cely el lunes 6 de mayo.
- 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 79 registros 15 corresponden a especialidades no ofertadas y 64 a los servicios de gastroenterología y procedimientos de gastroenterología sin gestionar por capacidad no disponible, esto se realiza solo para la subred norte ya que Capital y la subred llegan a un común acuerdo para estos servicios, subred norte pude compartir la especialidad y procedimientos de gastro debido a la contingencia.
- Se da gestión en conciliación a 29 casos en apoyo colaborativo para otras subredes, de los cuales se agendas 23 citas, 2 usuarios no aceptan agenda, no se logra contacto con 4.
- El viernes 10 de mayo los agentes satélites de norte realizan labor desde la sede Outsourcing debido al corte de agua en la unidad Fray Bartolomé de las casas, la gestión se realiza sin dificultan y sin afectar productividad.
- A corte del 10 de mayo mesa de ayuda cierra con una captación total de 379 servicios básicos, de los cuales 210 corresponden a medicina general, 168 a ginecología y 1 odontología general, el sábado se solicita agenda de medicina general la cual es habilitada para el 15 toda la disponibilidad correspondiente a este día, el lunes se realizará nuevo estatus de servicios, con lo que se haya agendado posterior a la gestión de mesa de ayudo.
- Se recibe citación para mesa de seguimiento jueves 16 de mayo.

Seguimiento agentes satélites:
Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas, para la semana del 06 al 10 de mayo del 2024, no se presentan novedades por parte de los agentes.

Para los primeros días de gestión de mayo se han agendado 4.713 citas.

Hallazgo de oportunidades de mejora:
Oportunidad de citas para ginecología, el líder de agendamiento tuvo una reunión con el doctor encargado de ginecología lo cual iban habilitar agendas adicionales a lo que ya se tiene.

Evidencias aportadas:
1. Mesa de ayuda cierre de gestión corte viernes 03 de mayo

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	210	-	210
PEDIATRIA	8	18	-	24	50
ODONTOLOGIA GENERAL	30	-	1	8	39
MEDICINA INTERNA	-	24	-	2	26
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	6	-	168	-	174
CIRUGIA GENERAL	6	7	-	6	19
	50	49	379	40	518

Con respecto a los 8 usuarios que quedaban del mes de abril a la fecha profesional refiere que el día de ayer dieron gestión de los casos, confirmando la asignación de citas.

SUBRED SUR

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 reporta durante toda la semana la caída de dinámica subred sur.

Se reporta la falla de internet durante toda la semana de la unidad de Marichuela y el Carmen.

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

Para el cierre de abril se generó un agendamiento de citas por parte de los satélites de **24.305.**

Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 03 de mayo, referente a los servicios básicos pendientes:

Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	-
PEDIATRIA	2
ODONTOLOGIA GENERAL	3
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8
CIRUGIA GENERAL	3
	16

Errores de asignación:
Del 29 de abril al 03 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes del contact center.
Errores de asignación satélites:
Del 29 de abril al 03 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes satélites.

Profesional realiza visita a la siguiente unidad:
Unidad Manuela Beltrán: Se realiza la respectiva visita y seguimiento a la agente satélite Andrés Tautiva gestionado ordenes que llegan a la unidad sin novedad.

Semana del 6 al 10 de mayo de 2024
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 escala Andrés Rodríguez de ambulatorios para la validación de algunos usuarios de los agentes de la operación ya que no les está registrando algunas especialidades para validación de agenda. • Se reenvía invitación al área de formación para mesa de seguimiento de la subred sur la cual se dará el día 15 de mayo 2024.
• Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.
• Para la segunda semana de mayo se generó un acumulado de agendamiento de citas por parte de los satélites de 8.288.
• Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 10 de mayo, referente a los servicios básicos pendientes:

Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	-
PEDIATRIA	8
ODONTOLOGIA GENERAL	30
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	6
CIRUGIA GENERAL	6
	50

Errores de asignación: Del 06 al 10 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes del contact center

Se realiza visita a la siguiente unidad:
Unidad de Marichuela: Se realiza la respectiva visita y seguimiento al agente satélite John González gestionado ordenes que llegan a la unidad y agendas de crónicos, unidad presenta novedad de internet con intermitencia durante el día (06/05/2024). Unidad Manuela Beltrán: Se realiza la respectiva visita y seguimiento al agente satélite Andrés Tautiva gestionado ordenes que llegan a la unidad sin novedad.

Se escala a subred sur, ***solicitud de permisos con respecto a los agentes telefónico*** en la visualización de los servicios , debido a que no les aparece en dinámica los servicios, se solicita enviar trazabilidad de correo, se informa y se escala novedad a ingeniera Mindrey de la SDS

Sur Occidente

- Se tiene una asignación total de 21.481 citas y un promedio de asignación de 199 citas diarias
- 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.
- 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 26%.

- 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.



Estrategia ángeles guardianes
Se recibe el día viernes 03 de mayo base para gestión de 17 pacientes estrategia ángeles guardianes, la cual se gestionará el próximo lunes 06 de mayo y se anexará resultados en el siguiente informe semanal.

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

Semana del 6 al 10 de mayo
✓ Se tiene una asignación total de 5.668 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. 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 27%.
✓ 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.



Estrategia ángeles guardianes
Se recibe el día lunes 06 y miércoles 8 de mayo base para gestión de 30 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.

Pendiente envió de correo con trazabilidad de solicitud

Centro Oriente

Descripción de actividades realizadas:

- 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, pendiente 2 y 3 de mayo, por cierre de informes de minería del mes de abril. Tener en cuenta primero de mayo como día festivo.

NOMBRE	29/04/2024	30/04/2024	Total general
MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	324	311	5.294
BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	212	184	3.514
LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	157	152	2.995
RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	169	202	2.838
SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	168	130	2.400
CALDERON PAZ TATIANA			64
Total general	**1.030**	**979**	**17.105**

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

SUBRED	CANTIDAD		
SUBRED	No critico	Critico	Total general
APLICA	36	3	39
NO APLICA	35	3	38
Total general	**71**	**6**	**77**

TIPIFICACIÓN	Total	%
= APLICA	39	50,65%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	18	23,38%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	16	20,78%
FRECUENCIA DE USO	3	3,90%
MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL - TELECONSUL	2	2,60%
= NO APLICA	38	49,35%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	27	35,06%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	9	11,69%
FRECUENCIA DE USO	2	2,60%
Total general	**77**	**100,00%**

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 sucedió 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 3 de mayo. Para la semana hay captados 75 usuarios.

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	56	-	56
PEDIATRIA	2	15	-	9	26
ODONTOLOGIA GENERAL	3	-	3	-	6
MEDICINA INTERNA	-	27	-	5	32
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8	2	86	1	97
CIRUGIA GENERAL	3	31	1	8	43
	16	75	146	23	260

Profesional manifiesta que están presentando novedades con insumos de laboratorio, motivo por el cual no están agendando.

Semana del 6 al 10 de mayo

Descripción de actividades realizadas:
• 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, pendiente 2 y3 de mayo, por cierre de informes de minería del mes de abril. Tener en cuenta primero de mayo como día festivo.

NOMBRE	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024	Total genera
MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	253	193	95	82		1.070
BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	194	173	135	121	122	1.064
RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	145	166	104	116	122	944
LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	134	160	120	112	95	912
SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	160	113	118	112		730
Total general	**886**	**805**	**572**	**543**	**339**	**4.720**

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

SUBRED	CANTIDAD		
SUBRED	No crítico	Crítico	Total general
APUCA	36	1	37
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 10 de mayo. Para la semana hay captados 49 usuarios. Disminuyendo casi un 20%con respecto a la semana anterior.

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	210	-	210
PEDIATRIA	8	18	-	24	50
ODONTOLOGIA GENERAL	30	-	1	8	39
MEDICINA INTERNA	-	24	-	2	26
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	6	-	168	-	174
CIRUGIA GENERAL	6	7	-	6	19
	50	49	379	40	518

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

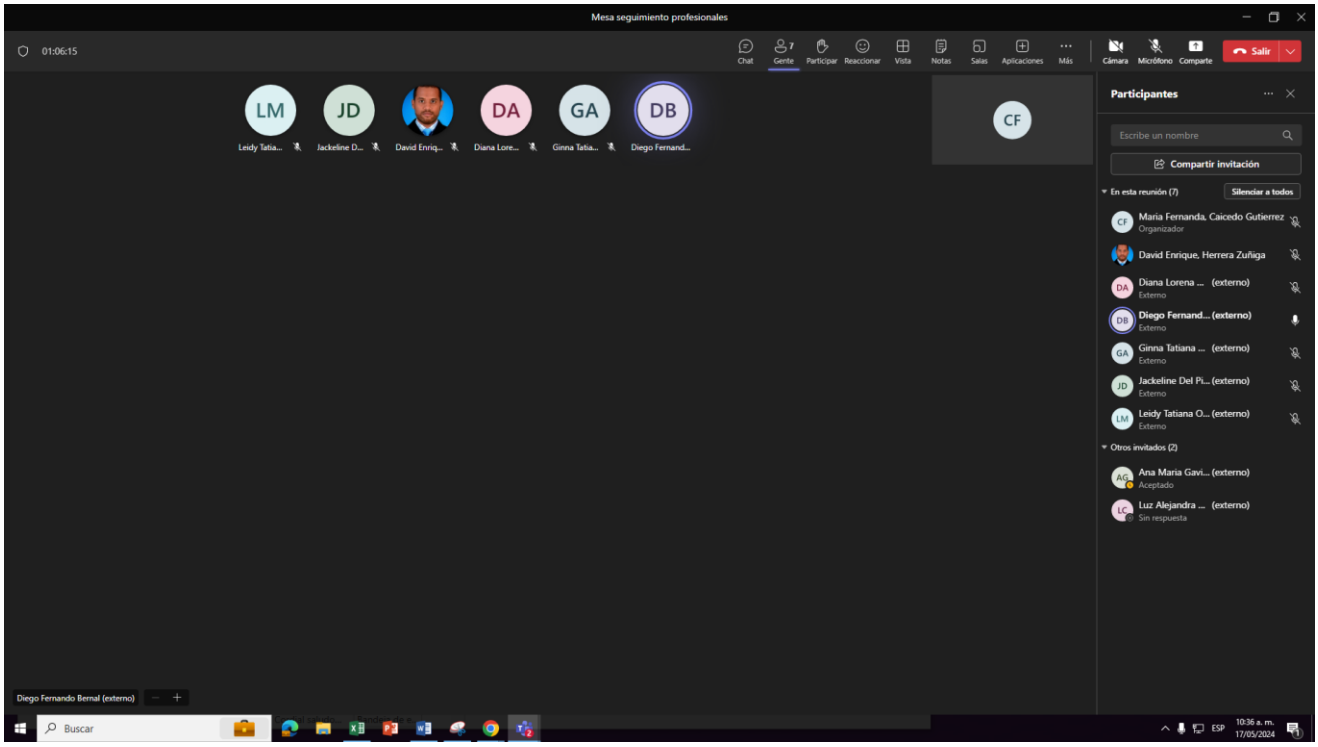
REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

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.