Tema: **Mesa de Trabajo Veeduría Contact Center**

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad	Gestión Social en Salud

Objetivo	Fecha: 30 de mayo de 2024			
Realizar la Mesa de Diálogo para socializar las actividades realizadas en el Contact Center	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento (X)		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Sede Campus Outsourcing Modelia			
	Hora Inicio: 09:15 am Hora Fin: 11:30			
	Notas por: Equipo Outsourcing			
	Próxima Reunión:			
	Quien cita: Johann Sebastián González Villarraga			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La Mesa de Diálogo con la veeduría comenzó a las 9:15 am, Ana Maria Gaviria gerente del proyecto inicia la sesión con la presentación general del equipo de trabajo y como están conformados los grupos en gestión de la línea, cada grupo esta conformado por un equipo de agentes, un supervisor, formador y líder de calidad los cual garantiza el seguimiento oportuno a las llamadas y requerimientos, en la operación se encuentra la coordinadora nacional Jackeline Cruz quien se encarga de todos los temas operativos y de funcionamiento correcto de lo canales de comunicación, así mismo se encuentran los profesionales de la salud quienes se encargan de ser en puente de comunicación entre secretaria de salud, la subred y el contact center, Diego Bernal de centro oriente, Diana Martinez sur occidente, Tatiana Orjuela sur y Ginna Rodriguez norte, y finalmente Ana Maria Gaviria gerente del proyecto es la encargada de que todo el equipo de trabajo engrane y se articule para cumplir de la mejor forma los indicadores propuestos y brindar la mejor atención a los usuarios que se comunican con el contact center distrital. Así mismo se informa que se cuentan con campañas especiales como mesa de ayuda y satélites.

Se realiza una presentación de los canales de comunicación dispuestos a los usuarios, se cuenta con las líneas telefónicas, el chat y el whatsapp.

La veeduría tendrá una presentación muy detallada sobre las diferentes acciones que se vienen implementando sobre el Contact Center y la orden de compra 104363:

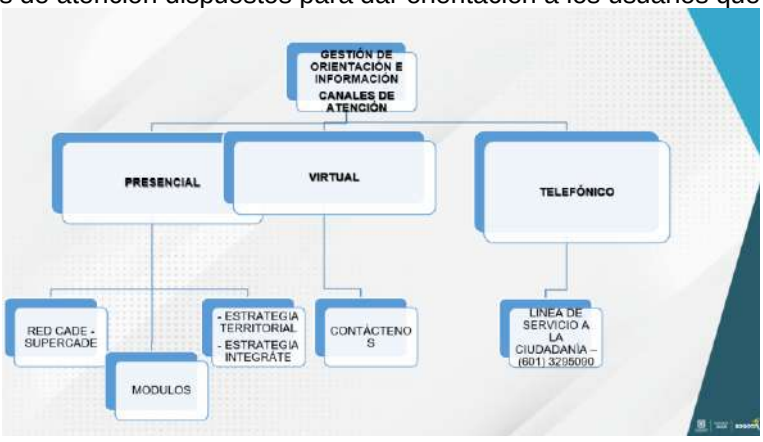
1. Línea de Servicio a la Ciudadanía
2. Línea de Asignación de Citas (régimen subsidiado y contributivo) y campañas especiales
3. Línea 106 “El poder de ser escuchado”
4. Espacio solicitado por la veeduría para revisar compromisos

Línea de Servicio a la Ciudadanía (Dirección De Servicio A La Ciudadanía)

Siliana Larios profesional especializado servicio a la ciudadanía inicia con una presentación general de la línea y sus componentes.



Se muestran los canales de atención dispuestos para dar orientación a los usuarios que se comunican.





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.

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

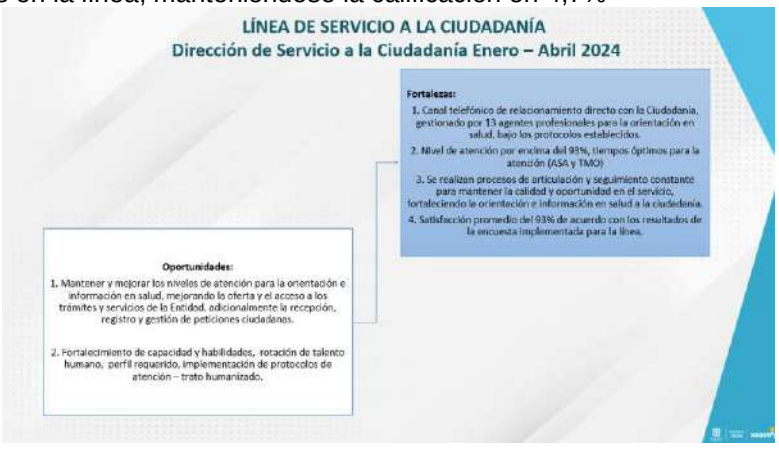
Motivo Orientación	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	3.425	4.745	3255	4.018
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	1.942	2.082	1598	1.895
Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.	346	388	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 ciudadania en general, en Base de Datos.	227	198	152	125

Las consultas 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.

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%



Siliana Larios profesional servicio a la ciudadanía finaliza su intervención con las fortalezas de la línea y las oportunidades de mejora.

La profesional del DAEPDSS, Maria Fernanda Caicedo realiza su intervención, socializando toda la información de la orden de compra, el valor inicial: $ 28.901.806.380,00, Valor adición No. 1: $ 5.819.515.960,00, Valor adición No. 2: $ 9.651.933.841.00, Valor Total: $ 44.373.256.181,00. Es importante señalar que el tiempo inicial

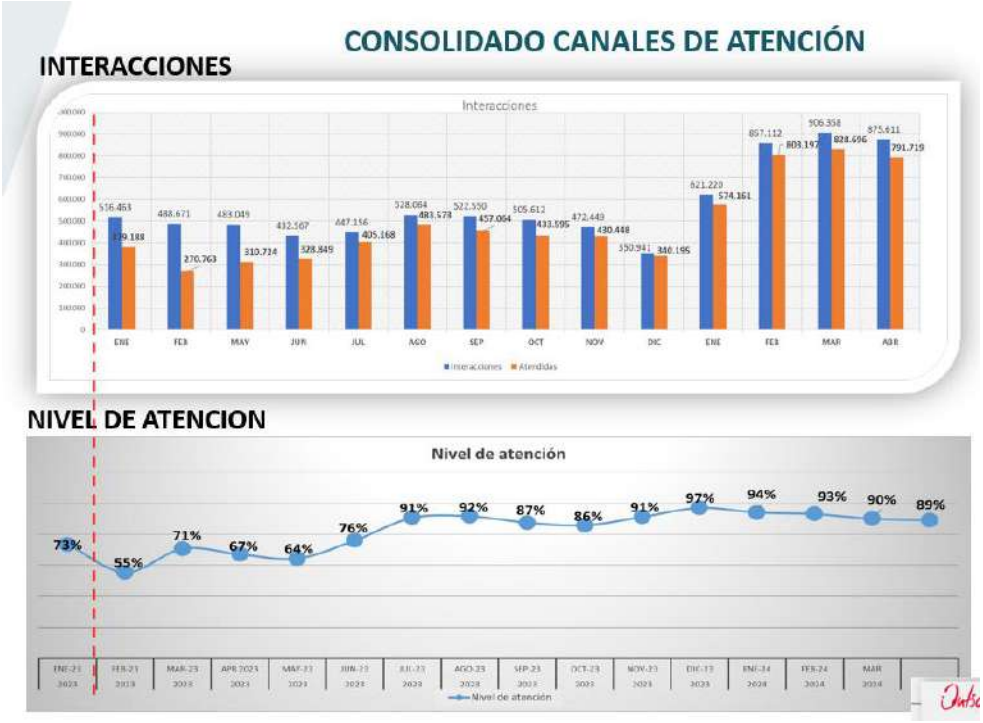
del contrato es de 10 meses y 15 días, el tiempo de prorroga corresponde a 5 meses y 15 días, la fecha inicial corresponde al 16 de febrero de 2023 y su fecha de finalización el día 15 de junio de 2024. La presentación que se realizó para la veeduría corresponde al valor ejecutado a corte del 31 de enero de 2024 que corresponde a $ 28.026.930 con un 63.16 % de ejecución.

Se resalta todas las acciones que se vienen implementando para que la operación del Contact Center cubra las demandas de la ciudadanía.

- Para el mes de abril el tráfico en las interacciones disminuye en el 3% y en el nivel de atención disminuye en 4% con respecto a marzo, esto teniendo en cuenta el comportamiento histórico de la línea.

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

Interacción por Canales de Atención Contact Center 2023 – 2024 - Inbound



Tiempos Promedios Históricos de Llamada Contact Center



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 .

Interacción por Canales De Atención Contact Center 2023-2024 - Chat



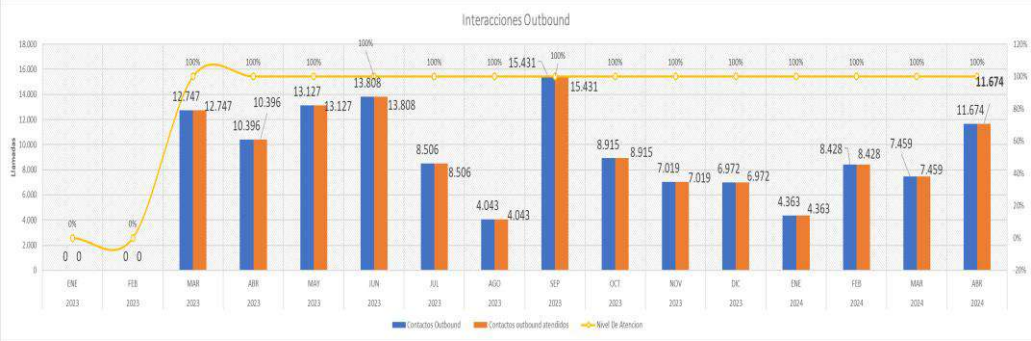
Para el mes de abril aumenta el ingreso de interacciones en 24%, en cuento a las atenciones gestionadas aumentamos el 24% teniendo en cuenta reincidencia de pacientes. El nivel de atención se mantiene ya que se implementa respuesta automática en saludo y despedida.

Interacción por Canales De Atención Contact Center 2023-2024 - Whatsapp



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

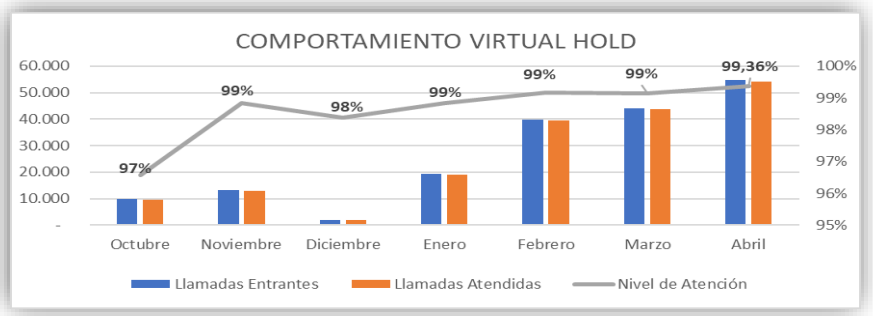
Interacción por Canales de Atención – Salida de Llamadas



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

Comportamiento virtual hold



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

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.

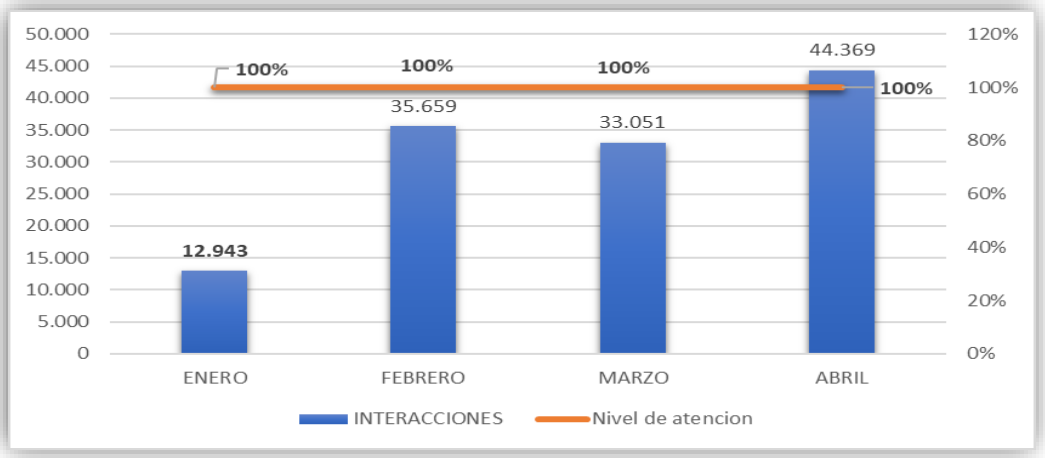
IVR transaccional

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

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

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.

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**	

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%

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.

Veedor pregunta que a que se debe que de enero a abril las interacciones por chatbot hayan incrementado en más de un 50%, Ana Maria aclara que cuando se está en implementación no se inicia con el total de las atenciones recibidas mientras se estabiliza la herramienta, adicionalmente preguntan si hay posibilidad de identificar si los ciudadanos se están comunicando, ya que reciben quejas de que no contestan, que cuelgan y se quiere saber si eso se puede medir, Ana Maria aclara que toda la llamadas quedan registradas y si se requiere hacer algún seguimiento se escucha la llamada y se identifican las oportunidades de mejora, con ello se realizan las retroalimentaciones correspondientes de ser necesario.

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.
Veedor pregunta si en el mensaje de recordación también se recuerda la cuota moderadora, se da la claridad que no contiene esta información

Cabinas

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	2.175	3.143	4.581	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	0:00:35

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
ENOGATIVA	1.171	1.126	45	96,16%	94,53%	3,84%	0:08:07	0:00:14	NORTE
SUBA	415	408	7	98,31%	96,37%	1,69%	0:07:47	0:00:13	NORTE
FRAY BARTOLOME	198	194	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%	95,68%	2,27%	0:07:26	0:00:13	SUR
MARICHUELA	169	162	7	95,86%	91,72%	4,14%	0:07:55	0:00:18	SUR
CANDELARIA	411	400	11	97,32%	96,11%	2,68%	0:06:48	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	188	182	6	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%	0:08:10	0:00:15	SUR OCCIDENTE

Se muestra el comportamiento de las cabinas ubicadas en las unidades de la subred 4 por cada subred, Veedor indaga a que se hace referencia con llamadas abandonadas, Ana Maria Gaviria gerente del proyecto indica que son las llamadas que realizan los usuarios donde descuelgan el teléfono, pero no esperan toda la interacción con el agente y cuelgan la llamada por ello se catalogan de esa manera.

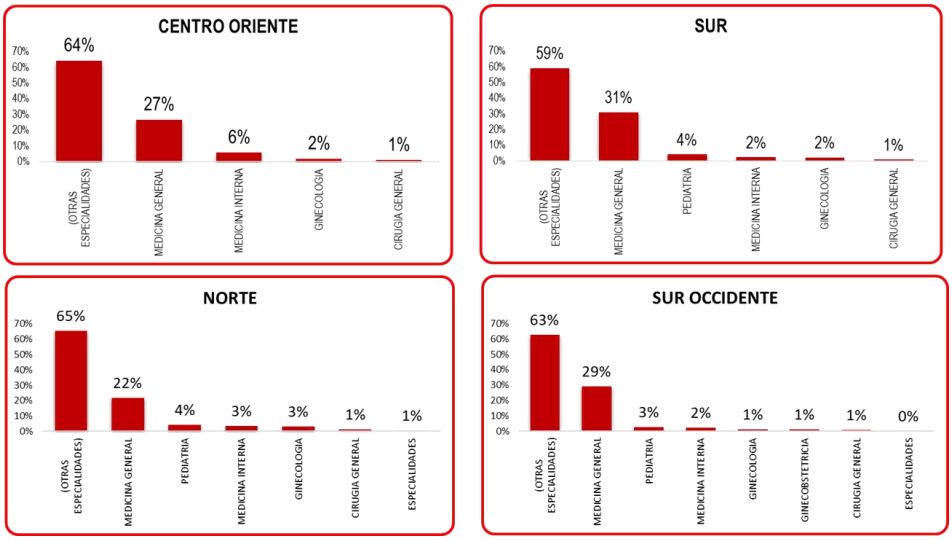
Veedor pregunta quienes son los encargados del mantenimiento de las cabinas, cuando presentan fallas, se da la claridad por parte de Ana Maria Gaviria gerente del proyecto, que Outsourcing recibe el reporte y realza la gestión con el proveedor para dar solución oportuna a la falla que se presente.

Los veedores manifiestan que en algunas unidades donde hay cabina no hay una persona de la subred que oriente el uso de esta, dejan a los usuarios solos y en muchas ocasiones ellos no saben hacer el uso del teléfono por lo cual no usan la cabina y no la conocen, solicitan que haya una persona de atención al usuario orientando a los pacientes e incentivando el uso de la cabina.

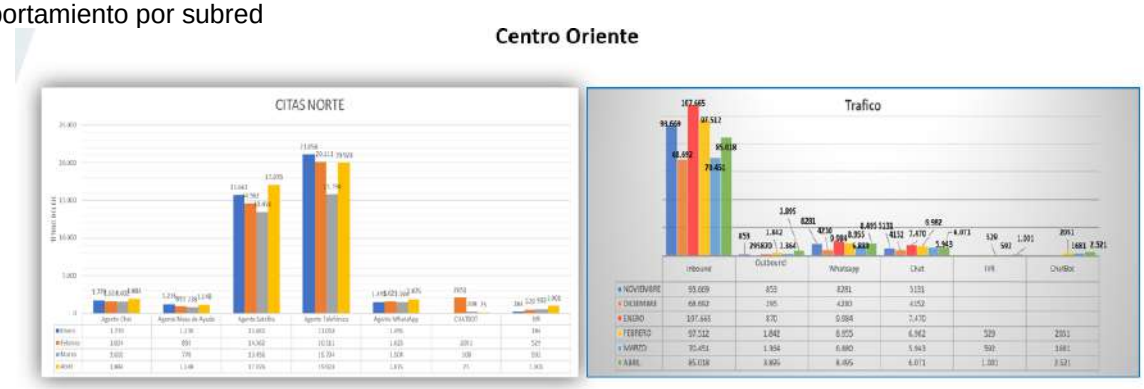
Tipificación citas agendadas por subred.



Para el mes de abril se agendaron 576.414 citas del portafolio compartido.
Agendamiento por subred



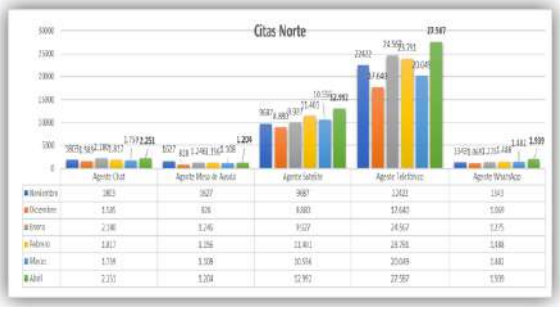
Comportamiento por subred

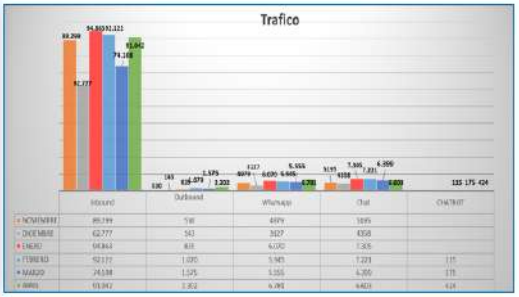


El Contact center ha gestionado en el mes de abril 107.001 interacciones por los canales a la subred centro oriente de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 90.317, agendando 42.987 citas que corresponden al 48% de las solicitudes de los usuarios.

* 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

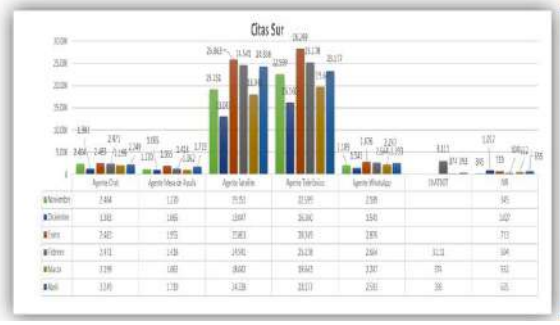
Norte

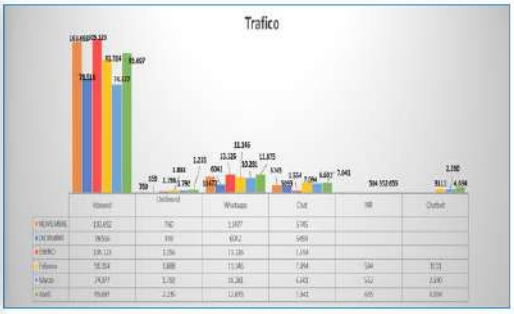




El Contact center ha gestionado en el mes de Norte 107.152 interacciones por los canales a la subred Norte de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 92.913, agendando 45.973 citas que corresponden al 50% de las solicitudes de los usuarios.
* Las transacciones que registran en ChatBot depende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

Sur

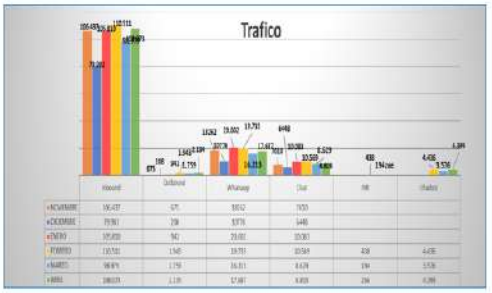




El Contact center ha gestionado en el mes de abril 122.537 interacciones por los canales a la subred Sur de las cuales por solicitud de cita se han gestionado 106.046 agendando 55.124 citas que corresponden al 52% de las solicitudes de los usuarios
* Las transacciones que registran en el IVR son aquellas que se identifican dado que el IVR No tipifica y el ChatBot depende de la disponibilidad de agenda.

Sur Occidente





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 agendando 60.359 citas que corresponden al 50% de las solicitudes de los usuarios.
Satélites

Se muestra la información referente a los 21 agentes ubicados en unidades de las subredes los cuales realizan agendamiento desde la sede de la subred ayudando a dar gestión a bases, filas de usuarios y toda gestión de agendamiento que la subred requiera, se muestran resultados del mes de abril.



HISTÓRICO ASIGNACIÓN DE CITAS – SATÉLITES
ABRIL 2023 - ABRIL 2024

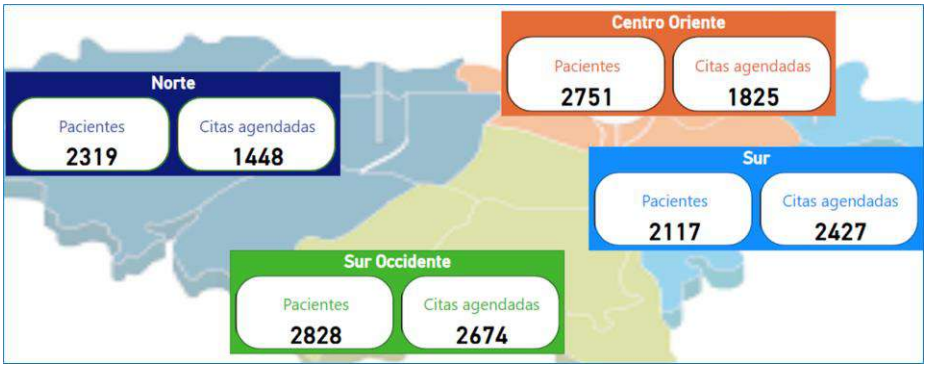


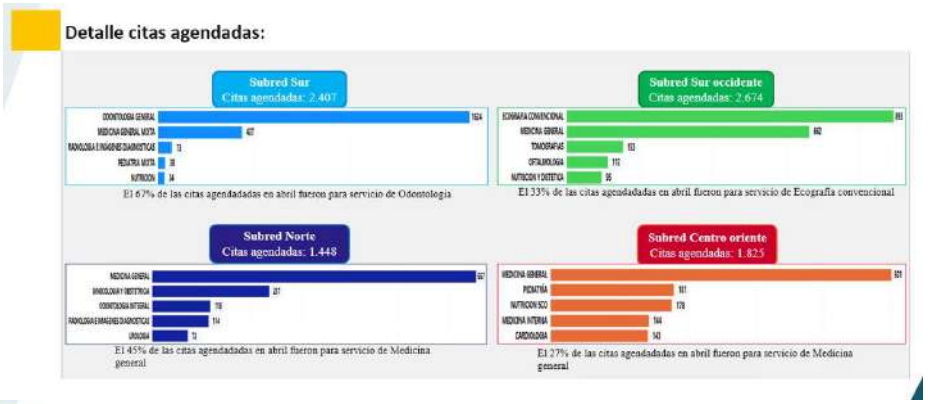
COMPARATIVO OCTUBRE A ABRIL



	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
CENTRO	11.509	11.349	11.149	15.674	14.598	13.458	12.076
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







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

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

Veedores preguntan a que se hace referencia con menores a 10, se explica que son los servicios con menos de 10 captaciones para dar gestión con la solicitud de agendas.

Cita en trámite

	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**

Se presenta lo gestionado en cita en trámite a corte del 30 de abril, conciliado el martes 7 de mayo.

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	388		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.
Indagan que, si en conciliación solo se trabaja con Capital Salud, se informa que si se hace de esa manera ya que es Capital el encargado de distribuir y dar gestión a los registros con IPS privadas con las que cuentan con convenio.

Plan padrinos

Se da alcance a la información de la veeduría pasada frente a la estrategia plan padrinos implementada por Nubia Bello supervisora de mesa de ayuda.

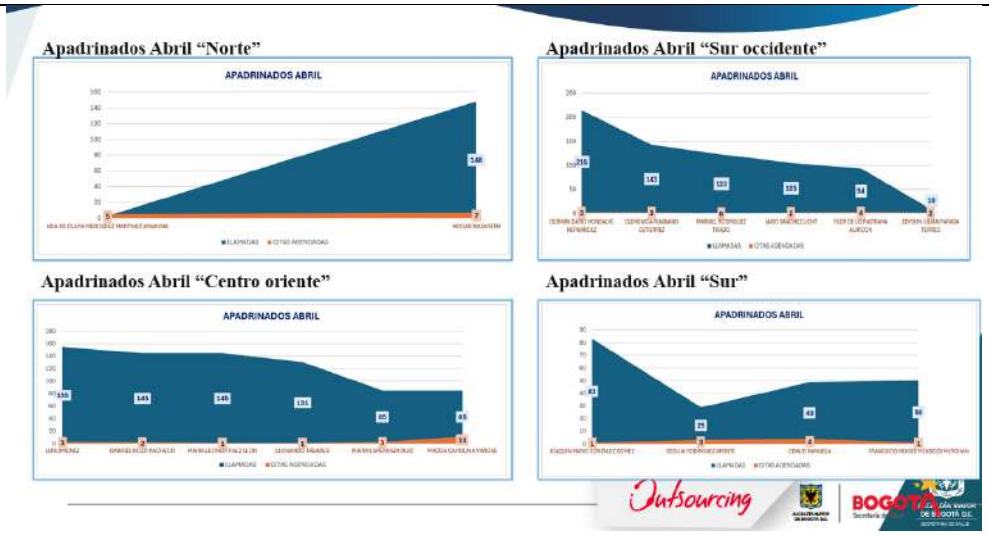
Apadrinamiento de pacientes

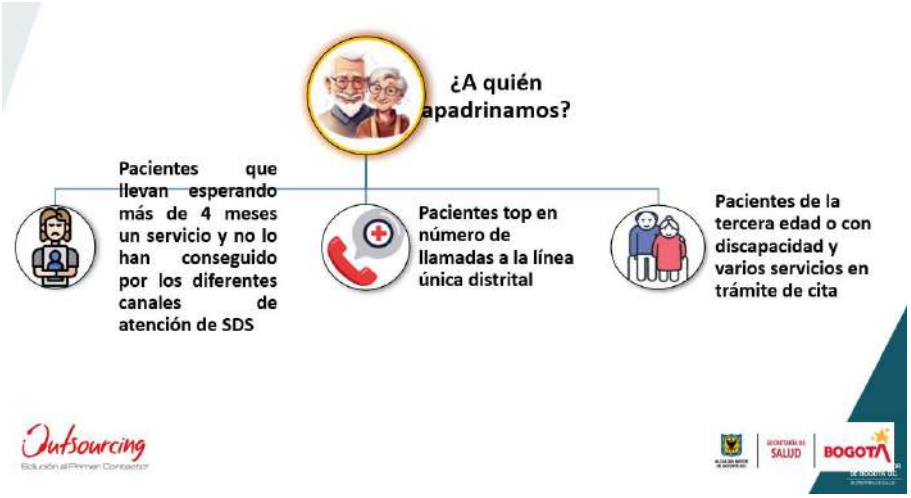


Generamos experiencia a nuestros pacientes a través del acompañamiento en su tratamiento medico

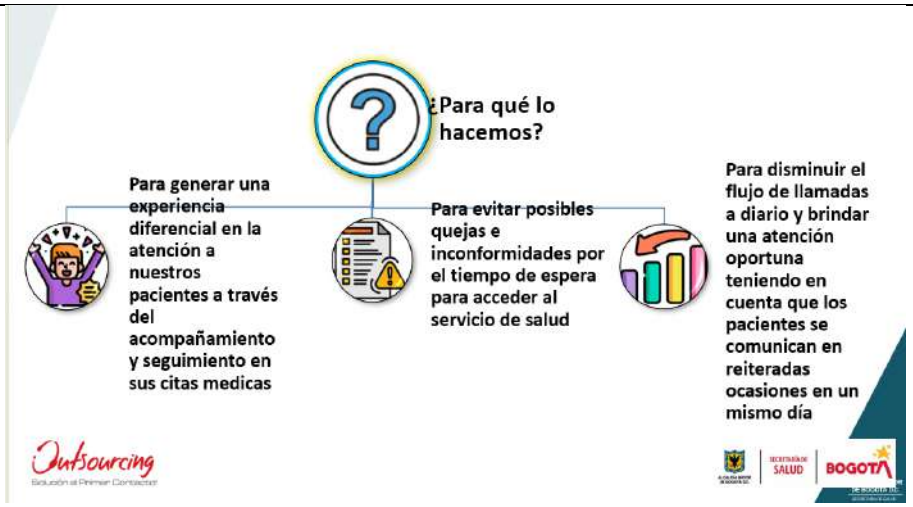
Objetivos específicos:

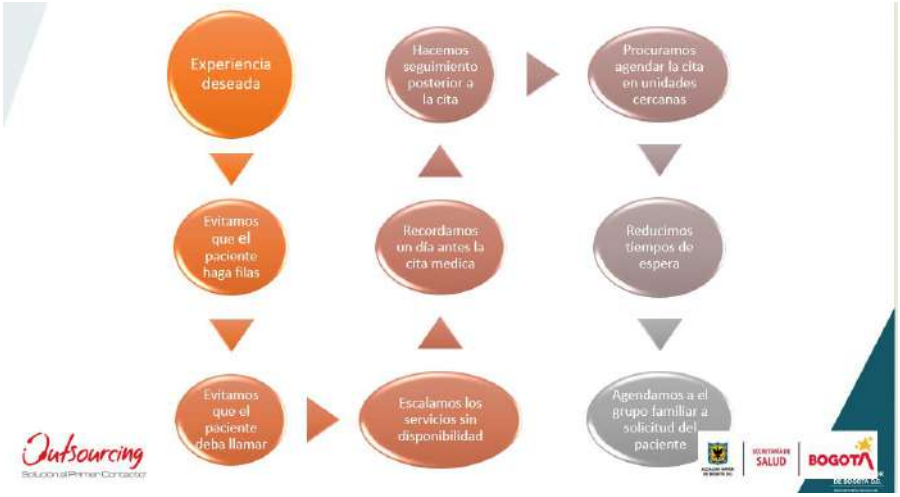
-Brindar atención preferencial
-Hacer seguimiento a los servicios ordenados a los pacientes seleccionados
-Tener acompañamiento telefónico con los pacientes posterior a los servicios asistidos
-Garantizar un excelente servicio en cada una de las llamadas


Apadrinados Abril "Norte"
APADRINADOS ABRIL
Apadrinados Abril "Sur occidente"
APADRINADOS ABRIL
Apadrinados Abril "Centro oriente"
APADRINADOS ABRIL
Apadrinados Abril "Sur"
APADRINADOS ABRIL
Outsourcing
BOGOTÁ


¿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
SALUD
BOGOTÁ


¿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
SALUD
BOGOTÁ

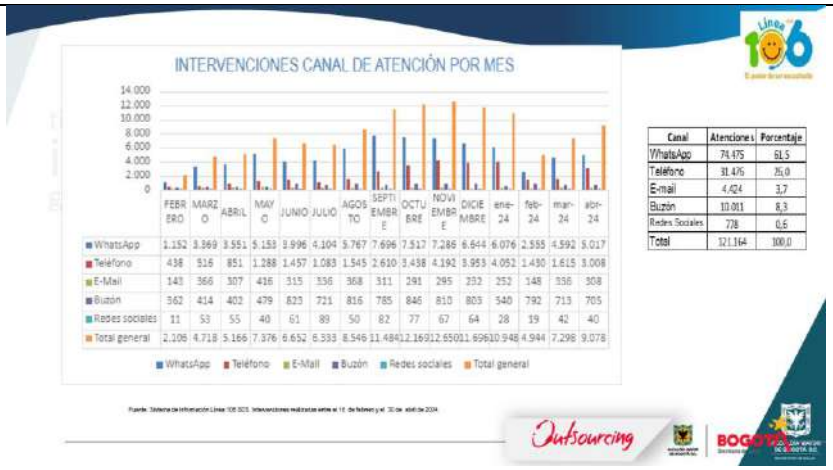


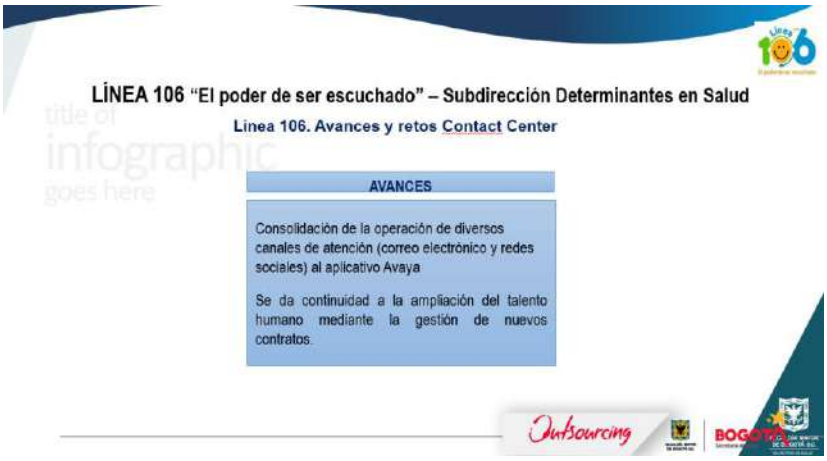


Veedores manifiestan conformidad con el plan padrinos, se entiende el objetivo de la estrategia y se muestra los beneficios para las personas que se apadrinas, se da la claridad de que no es el usuario que más llame se apadrina si no son casos especiales, se resalta la labor que se realiza con esta estrategia para el beneficio de la comunidad.

Línea 106

El poder de ser escuchado" – Subdirección Determinantes en Salud
De acuerdo con el orden del día, se finaliza la mesa de diálogo con la intervención de Patricia Ramírez, se realiza una presentación inicial de la funcionalidad de la línea, donde en 26 años de su funcionamiento actualmente trabajan 32 profesionales en psicología brindando orientación y acompañamiento psicológico, la línea esta activa 24/7 los 365 días del año, no pueden parar de funcionar, los canales de comunicación son, marcando 106, WhatsApp 3007548933 y la pagina de Facebook.
se muestran las interacciones recibidas por lo diferentes canales de atención





Antes de proceder con el recorrido en las instalaciones de la operación los veedores indagan la información de la finalización del contact center distrital, a los que Ana Maria Gaviria gerente del proyecto informa que la orden de compra se encuentra hasta el 15 de junio, sin embargo se esta a la espera de las decisiones por parte de la secretaria de salud, a los que David Herrera profesional DAEPDSS indica que se encuentran en conversaciones, a los veedores les preocupa que se pare la operación y nuevamente los usuarios deban ir a realizar largas filas para agendar los servicios requeridos, resaltan que no se debe volver a hace algunos años, ya que se cuenta con tecnología y con la comunicación directa al contact center, indican que solicitan que les sean comunicadas las decisiones que se tomen para mantener informada a la comunidad y así mismo solicitan que sean retroalimentados sobre las mesas de seguimiento que se realizan mensualmente con las subredes, manifiestan querer participar de las mismas de ser posible.
Para finalizar se hace recorrido en las instalaciones de Outsourcing se muestra distribución, en la sede se cuenta 100% presenciales dos grupos y sus respectivos equipos de supervisor, calidad y formación, los demás agentes se encuentran en teletrabajo, se realiza prueba de llamada para centro oriente la cual ingresa sin novedad, veedores resaltan la gestión que se realiza desde el contact center y recalcan la importancia de dar continuidad ojalá con el mismo proveedor.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/	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 ( )**	Se cumplió con las expectativas de la Mesa de Diálogo

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES
Código: SDS-PYC-FT.002 V.3

Elaborado por
Luis Carlos Martínez
Revisado por
Álvaro A Amado
Aprobado por
Sonia Luz Flórez Gutiérrez

Tema: Reunion Veedores contact Center Fecha: 30 de mayo de 2024

Hora Inicio: 9:15 Hora Fin: _____ Lugar: Oficina Principal outsourcing - Campus Modelia

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	David E. Herrera Zuñiga	SDS-FEDS-DNEPOSS	Prof. Esp.		Deherrera@Saludcapital.gov.co	
2	Angie [illegible]	A [illegible]	[illegible]	3115256177	[illegible]	
3	Yadira [illegible]	Veed. Cont Cen.	Vocera	3115309467	marce-chaya1959@hotmail.com	
4	Guillermo Jaime	Veeduria	V -	3177700175	-	
5	Doris Jeanet Martinez	ASOU. H. Bosa	Veedor	3124292218	doritosyanemar@gmail.com	
6	Sumilde E. Nava R	Salud Mental Veeduria	Veedor.	3212162239	Sumi-nava@Hotmail.com	
7	Margarita Maria Kozma pachon	5164077	Veed	3213701853	kozmapachon@gmail.com	
8	Guido Mondragon	A.S.U.S.A.	Guidomondragon Veedor	3003803229	guidomondragon@gmail.com	
9	Patricia Ramirez C.	SDS.	Prof Especializ	2952	Pramirezc@Saludcapital.gov.co	
10	Betsi Vargas	Profesional	Participación	3213210586	controlsocial@subredcentrooriente.gov.co	
11	Ginna Rodriguez A.	Outsourcing	Prof. norte	3193227751	gtrodriguez@outsourcing.com	
12	Jeidy Tatiana Ojeda Mesa	Outsourcing	Prof. Sur	3144780810	tatiojeda@outsourcing.com	
13	Diana Martinez	Outsourcing	Pf. Sur Occidente	3103479631	dmartinez@gmail.com	
14	NUBIA BELLO VITOÑ	OUTSOURCING	SUPERVISORA	3213311103	nabellol@outsourcing.com	
15	Diego T. Bernal	OS	Prof Centro	3002215521	dbernal@outsourcing.com.co	
16	Silvana Lasso R	SDS. Dirección Salud a la Ciudadanía	contratista	3015518113	Smlasso@saludcapital.gov.co	
17	Maria Fernanda Caicedo	SDS - DNEPOSS	Prof ESP	3123837358	MFcaicedo@saludcapital.gov.co	

Nota. Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento SDS-PYC-LN-011

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES Código: SDS-PYC-FT.002 V.3	Elaborado por: Luis Carlos Martínez Revisado por: Álvaro A Amado Aprobado por: Sonia Luz Flórez Gutiérrez	

Tema: Reunion Veedores contact center Fecha: 30-05-2024

Hora Inicio: 915. Hora Fin: _____ Lugar: Oficina Principal outsourcing - campus - Hobelia

NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Jackeline Cruz Damian	Outsourcing SAS	Coordinador Nacional	3133235998	jdpcruz@outsourcing.com.co	
IVANA MARIA GAVIRIA	Outsourcing	Gerente Proyect	3133108820	amgaviria1@outsourcing.com.co	

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento SDS-PYC-LN-011