Tema: **Sesión de retroalimentación tomas por sector catastral - SDS**

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Dirección de Provisión de servicios de Salud	Equipos Básicos Extramurales de Hogar

Objetivo	Fecha: 17/06/2025			
Realizar sesión de retroalimentación tomas por sector catastral - SDS	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro (x) __Reunion _____		
	Modalidad:	Presencial ( )	Virtual (x)	Mixta ( )
	Lugar: Teams			
	Hora Inicio: 16:00Pm Hora Fin: 17:00Pm			
	Notas por: Diana Velandia			
	Próxima Reunión: Por Definir			
	Quien cita: Por Definir			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Asistentes:

- Diego Fernando Rodríguez Nieto- SDS
- Diana Marcela Velandia Barrera- SDS
- Javier Alexis Orozco Anzola- SDS
- Otros gestores y profesionales de apoyo SISS

---

1. Objetivo de la reunión

Socializar los hallazgos del equipo técnico y retroalimentar la estrategia de gestión de agendamiento en unidades intramurales. Identificar oportunidades de mejora en la respuesta institucional frente a las solicitudes de los usuarios.

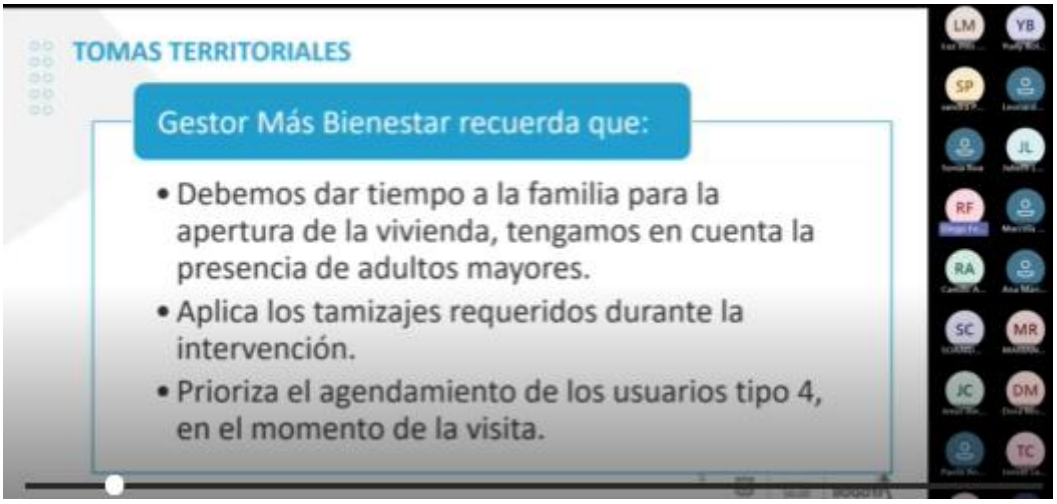
---

2. Temas tratados

a) Balance de las tomas territoriales

- Se destacó el impacto positivo de las tomas territoriales y el compromiso de los

equipos en campo.
- Se presentaron fotografías como evidencia del trabajo y resultados obtenidos.
- Se reiteró la importancia de la visión técnica de cada profesional para mejorar el proceso de atención y agendamiento.



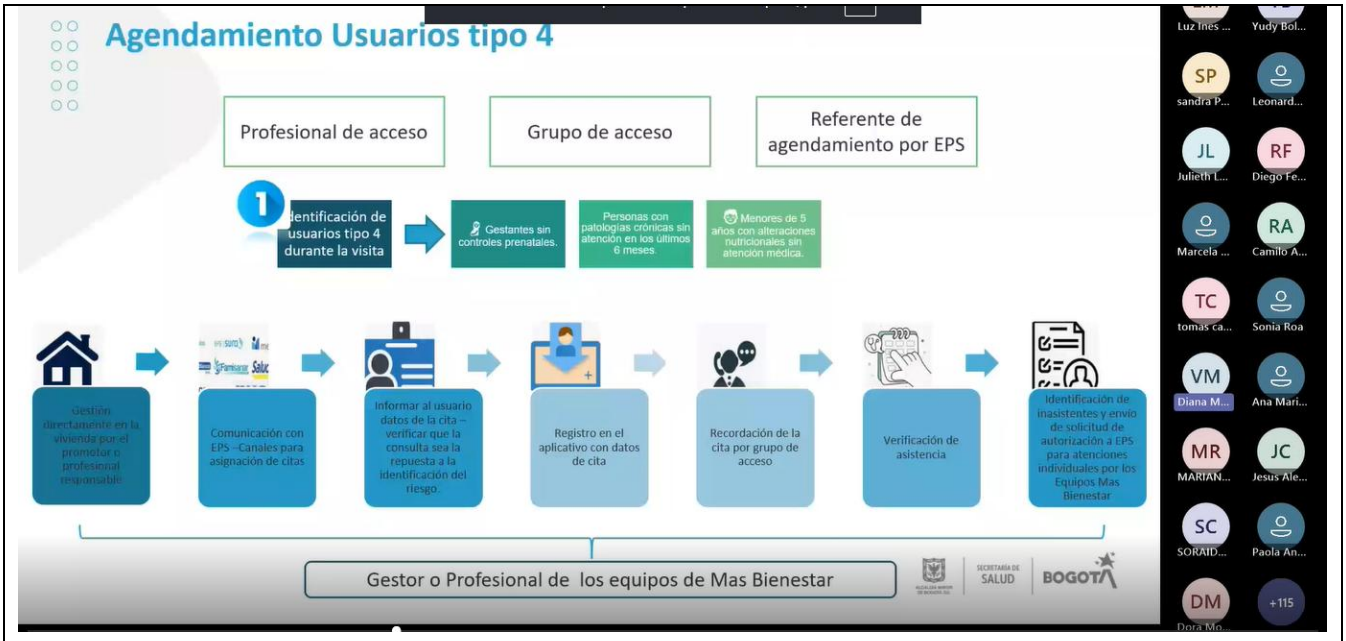
b) Aclaraciones sobre el convenio y lineamientos técnicos (Intervención de Diana Marcela Velandia)

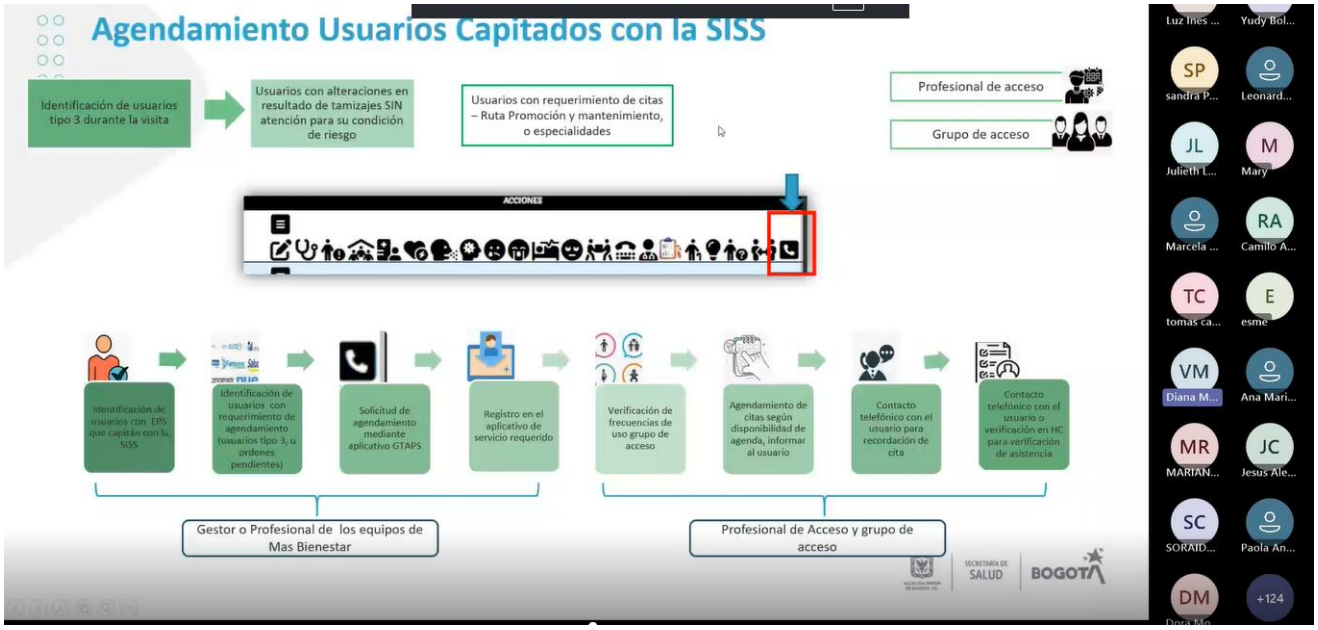
Diana Marcela Velandia realizó una intervención en la que contextualizó y aclaró los aspectos técnicos y operativos del proceso de agendamiento:

- El convenio de cooperación firmado con las EPS establece que la función de los Equipos Más Bienestar no es canalizar usuarios de forma tradicional, sino gestionar el agendamiento directo en unidades intramurales, con el propósito de asegurar la efectiva vinculación a rutas integrales de promoción, prevención y atención del riesgo.
- Esta gestión debe ejecutarse desde el propio equipo territorial, alineado con los lineamientos operativos
- Se enfatizó que el equipo cuenta con profesionales , líderes de acceso y apoyo técnico, lo que permite asumir la gestión de agendamientos sin necesidad de generar nuevas canalizaciones que sobrecarguen el SIRC. En este sentido, los gestores y profesionales deben asegurar el agendamiento y evitar la remisión innecesaria a canales externos.
- Adicionalmente, reiteró que el grupo de acceso y el grupo de agendamiento, liderados por personal de acceso, están habilitados para dar soporte en casos específicos donde se identifiquen barreras de acceso por parte del usuario o dificultades operativas del gestor.
- Se solicitó a los equipos en campo fortalecer la articulación interna y la comunicación directa con estos líderes para escalar casos complejos o críticos de acceso a servicios de salud, garantizando así la oportunidad, continuidad y calidad en la

atención.

- Se socializó el procedimiento establecido para el agendamiento de citas de usuarios capitados con las subredes. Se explicó que, en el marco de las visitas domiciliarias, el profesional o promotor tiene la posibilidad de solicitar la gestión de citas a través del aplicativo GTAPS, utilizando el ícono del teléfono. Esta solicitud se puede realizar con base en: · Citas pendientes derivadas de atenciones recientes, o · Atenciones anteriores que quedaron inconclusas o sin seguimiento. Una vez la solicitud es ingresada, el grupo de Acceso será el responsable de contactar nuevamente al usuario para comunicarle la fecha, hora y demás datos relevantes de la asignación. Para garantizar la eficacia de este proceso, se destacó la necesidad de mantener una articulación estrecha con las áreas operativas de las subredes, de modo que se implementen estrategias que faciliten el acceso oportuno a citas y se brinde una respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios. Este tipo de agendamiento incluye tanto: · Citas correspondientes a la Ruta de Promoción y Mantenimiento de la salud, como · Citas con especialistas y otros servicios, si se identifican pendientes derivados de atenciones anteriores. El grupo de Acceso también será el encargado de realizar la recordación y posterior verificación de la asistencia.
- Se hace énfasis en que este proceso de agendamiento es distinto al agendamiento de los usuarios tipo 4, ya que en este caso la solicitud es tramitada directamente por el grupo de Acceso, a partir de la gestión realizada por el promotor o profesional durante la visita. Como conclusión, se indicó a la subrede la importancia de fortalecer, desde el componente técnico, el proceso de agendamiento, articulando de manera efectiva con los profesionales y el talento humano operativo que realiza las visitas en territorio. Se enfatizó que una gestión adecuada del agendamiento requiere no solo conocimiento de los canales y lineamientos, sino también una coordinación fluida entre los equipos de campo y las áreas responsables del agendamiento, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a las necesidades en salud de la población priorizada.





d) Ruta de atención para casos especiales

- Diana Velandia reiteró que los gestores deben comunicarse directamente con la líder de acceso ante este tipo de casos, para activar la articulación con las áreas de la subred y facilitar el agendamiento prioritario de los usuarios
- Recalcó la importancia de no dejar estos casos sin seguimiento, y de utilizar los canales formales disponibles dentro del equipo técnico para garantizar la atención oportuna y efectiva.

3. Conclusiones

- Es necesario fortalecer la ruta de gestión de agendamiento mediante una mejor articulación entre gestores, líderes de acceso y áreas técnicas.
- Se valoró el espacio de retroalimentación como mecanismo para corregir desvíos y optimizar la implementación de la estrategia.
- Se identificaron barreras institucionales que deben ser priorizadas para su resolución inmediata.

4. Compromisos

- Escalar casos críticos mediante los canales establecidos con la líder de acceso.
- Fortalecer el uso del talento humano y las capacidades internas en la gestión de citas.
- Continuar participando activamente en los espacios semanales de evaluación y mejora.

5. Cierre de la sesión

La sesión finalizó con agradecimientos por parte del equipo técnico central, destacando la importancia de sostener estos espacios de diálogo semanal para afianzar el modelo territorial y generar bienestar en la población atendida.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Continuar participando activamente en los espacios semanales de evaluación y mejora.	SISS- SDS	Semanal

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) **No ( )**	

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