

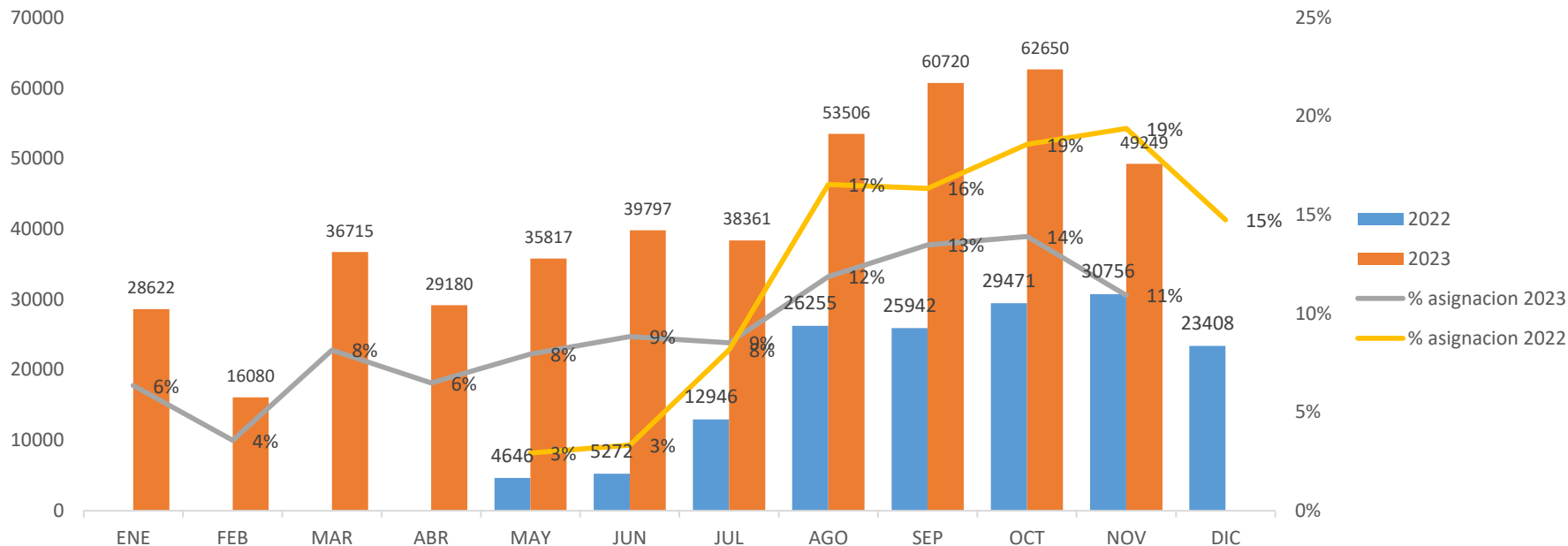


INFORME SATELITES

Estrategia **No . I** Puntos Satélites Establecer campañas con los líderes de ambulatorios para el personal asignado a las subredes para que puedan mejorar el agendamiento de citas.
Incrementar mes a mes la asignación actual.



Agendamiento Estrategia Satelite



Fuente: Informe Unión Temporal ASD-IQ corte al 15 de febrero de 2023 y Outsourcing corte 27 de noviembre de 2023

La estrategia de Satélites Consiste en un grupo de agentes de campañas especiales que buscan sorprender a los pacientes que tienen órdenes medicas pendientes por asignar sus citas realizando agendamiento antes de que ellos llamen al Contact Center o las Subredes o se vuelvan a comunicar después de quedar en cita x asignar del portafolio total según las necesidades presentadas por las Subred (cita en trámite, ordenes manuales, fundaciones, bases de datos). inicio en el año 2022 en el mes de mayo con el Operador UT ASD-IQ hasta el 15 de febrero de 2023 , posterior a ello ingreso el nuevo operador Outsourcing Servicios Informáticos S.A.S BIC a partir del 16 de febrero a la fecha .

Como se evidencia en la gráfica anterior la estrategia ha sido un aporte positivo en el incremento del porcentaje de asignación de citas médicas, si bien es cierto el porcentaje de asignación se mantiene, el número de agendamientos es mayor.

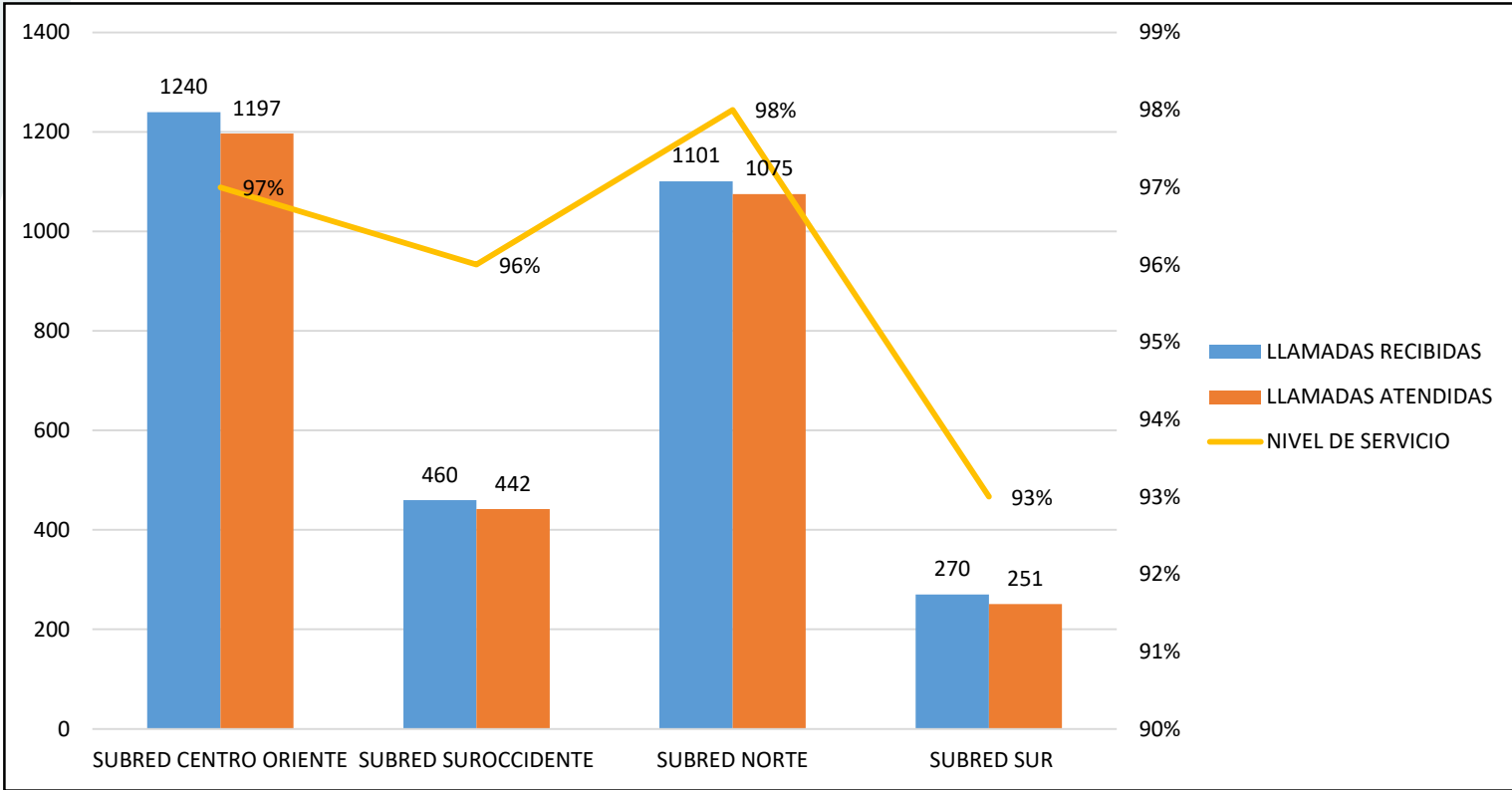


CABINAS

Estrategia No. II Implementar las Cabinas Telefónicas que permiten, ampliar la cobertura del contact center en los CAPS de cada Subred a través de tratamiento diferencial para asignación de citas en sitio.
Noviembre 27 2023



COMPORTAMIENTO DE CABINAS POR SISS OCTUBRE 2023



Descripción	Total general
Llamadas ofrecidas	3.071
Llamadas atendidas	2.965
Nivel de atención	96,55%
TMO	0:07:11
ASA	0:00:15

Fuente: Informe Outsourcing Informe telefónico Cabinas - corte 27 de noviembre de 2023

El 1 de agosto de 2023, salió a producción la estrategia de suministrar un canal adicional de comunicación a la línea única distrital de manera gratuita, este canal prioriza la atención telefónica, esto quiere decir que cuando el usuario se autentica queda de primeras en la cola de la llamada.

En este momento nos encontramos en proceso de posicionamiento de este nuevo canal a través de las subredes, desde las direcciones ambulatorias y partición Social.

