INFORME DE SEGUIMIENTO
DEL 01 AL 05 DE ABRIL DEL 2024 SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
CONTACT CENTER DISTRITAL

NOMBRE Ginna Rodriguez Arevalo
SUBRED Norte
SATÉLITES Valentina Sarmiento
Angelica Marín
Felipe Rodriguez
Johany Cely
UNIDAD Fray Bartolomé

Descripción de actividades realizadas:

- 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, quedan pendientes por conciliación con Capital 14 registros por no ofertados y 47 sin capacidad no disponible, pendientes por gestionar por la subred.
- Mesa de ayuda a corte del viernes 5 de abril cierra con 67 casos pendientes por gestionar para la subred norte, 121 corresponden a medicina general, se dará gestión a estos registros el lunes.
- La subred reporta 7 especialidades pediátricas de las cuales se pierden los cupos, por lo cual se aprueba que puedan ser agendadas para usuarios de otras subredes, llevando historia clínica.
- Se valida la base de cita en trámite general y se identifican 278 registros sin gestionar que hacen parte de las especialidades neurología pediátrica, ortopedia y cardiología pediátricas, se comparte la base con el agente Andres Eduardo Cuchivaque con el fin de que se de gestión con las agendas de la subred norte, se logran agendar 101 citas, se comparte la base con minería para realizar cruce y depuración de los registros pendientes por gestionar.
- El jueves 4 abril se ubica el nuevo agente satélite en la unidad Fray Bartolomé de las casas, quedando con un equipo de 4 agentes, dará apoyo en la gestión de cita en trámite y se compartió base de terapias alternativas para agendamiento exclusivo por el agente.

Seguimiento agentes satélites:

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas, para la semana del 01 al 05 de abril del 2024, no se presentan novedades por parte de los agentes.

NOMBRE	1/04/2024	2/04/2024	3/04/2024	4/04/2024	5/04/2024
ANDRES FELIPE RODRIGUEZ	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
DAYANNA VALENTINA SARMIENTO	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
MARIA ANGELICA MARIN	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
CELY JOHANY ANDRES				Sin Novedad	Sin Novedad

- Se inician espacios formativos del mes de abril

Notas:

Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Preturno 3 Abril	Capacitación 5 Abril
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✓ 100	✓ 100
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✓ 100	✓ 100
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✓ 100	✓ 100
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✓ 100	✓ 100

- Productividad semana del 01 al 05 de abril, para el siguiente informe se incluirá la productividad del nuevo agente.

NOMBRE	1/04/2024	2/04/2024	3/04/2024	4/04/2024	5/04/2024	Total general
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	433	324	155	227	259	1.398
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	144	178	176	205	159	862
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	127	154	182	195	156	814
Total general	**704**	**656**	**513**	**627**	**574**	**3.074**

Se realizará alcance a esta productividad ya que se incluye la gestión de Johany Cely y adicionalmente se incluye la gestión realizada con los registros no gestionados de cita en trámite.

Hallazgo de oportunidades de mejora:

Evidencias aportadas:

1. Mesa de ayuda cierre de gestión viernes 05 de abril del 2024.

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	146	21	-	167
PEDIATRIA	-	40	-	191	231
ODONTOLOGIA GENERAL	283	-	2	-	285
MEDICINA INTERNA	-	-	-	46	46
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	-	19	42	-	61
CIRUGIA GENERAL	-	61	2	37	100
	283	266	67	274	790

2. Nuevo satélite



RE: SOLICITUD DE SATELITES SUBRED NORTE

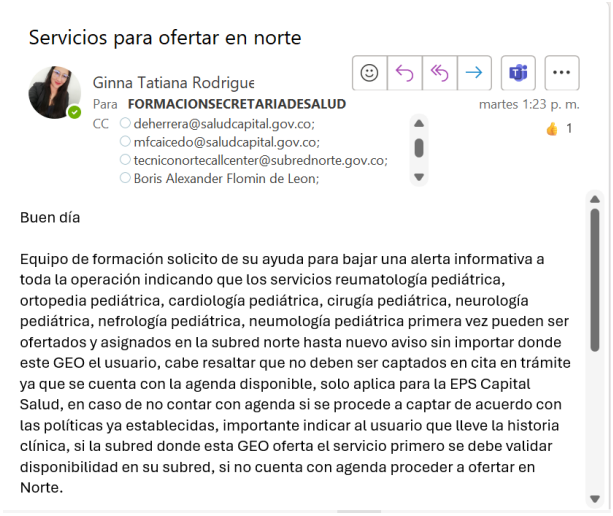
Ginna Tatiana Rodrigue
Para Carlos José Franco Marín; Erika Rodríguez Acuña
CC Boris Alexander Flomin de Leon; David Enrique, Herrera Zuñiga; Maria Fernanda, Caicedo Gutierrez; Jackeline Del Pilar Cruz Damian;
jueves 8:42 a. m.
1

Buen día

Por medio del presente notificó que el día de hoy se ubica el nuevo agente satélite en la unidad Fray Bartolomé, se traslada equipo de casa y se realiza conexión sin novedad, se encuentra realizando inducción a las agendas a manejar y los procesos que ya se realizan desde el equipo, para su conocimiento dejo los datos de agente.
CELY MOYANO JOHANY ANDRES
1019079458
AGENTE TECNICO

Quedo atenta a sus comentarios, muchas gracias.

3. Oferta agendas especialidades pediatricas para otras subredes



Servicios para ofertar en norte

Ginna Tatiana Rodrigue
Para **FORMACIONSECRETARIADESALUD**
CC deherrera@saludcapital.gov.co; mfcaicedo@saludcapital.gov.co; tecniconortecallcenter@subrednorte.gov.co; Boris Alexander Flomin de Leon;
martes 1:23 p. m.
1

Buen día

Equipo de formación solicito de su ayuda para bajar una alerta informativa a toda la operación indicando que los servicios reumatología pediátrica, ortopedia pediátrica, cardiología pediátrica, cirugía pediátrica, neurología pediátrica, nefrología pediátrica, neumología pediátrica primera vez pueden ser ofertados y asignados en la subred norte hasta nuevo aviso sin importar donde este GEO el usuario, cabe resaltar que no deben ser captados en cita en trámite ya que se cuenta con la agenda disponible, solo aplica para la EPS Capital Salud, en caso de no contar con agenda si se procede a captar de acuerdo con las políticas ya establecidas, importante indicar al usuario que lleve la historia clínica, si la subred donde esta GEO oferta el servicio primero se debe validar disponibilidad en su subred, si no cuenta con agenda proceder a ofertar en Norte.

4. Gestión servicios sin gestionar



RE: Gestión cita en trámite

Ginna Tatiana Rodrigue
Para **y 3 usuarios más**
CC **y 6 usuarios más**
12:18 p. m.

Gestión registros sin gestionar.xlsx
96 KB

Remite resultado de la gestión realizada, de los 278 registros que se encontraban en la base general de cita en trámite, la gestión fue la siguiente:

Tipificación	Cantidad
CITA ASIGNADA	101
SIN CAPACIDAD	87
NO CONTESTA	50
NO ACEPTA CITA	25
ERROR DE CAPTACIÓN	4
YA TIENE CITA	3
YA TUVO CITA	3
YA TIENE CITA ASIGNADA	1
NÚMERO EQUIVOCADO	1
CUMPLE CITA	1
YA FUE ATENDIDO	1
NO REQUIERE CITA	1
Total general	**278**

Atentamente,

GINNA RODRIGUEZ A.

Ginna Rodriguez Arevalo

Profesional en ciencias de la salud Contact center subred Norte

Dado en Bogotá D. C. a los seis (06) día del mes de abril de 2024.