INFORME DE SEGUIMIENTO
SEMANA DEL 01 AL 05 DE ABRIL DEL 2024

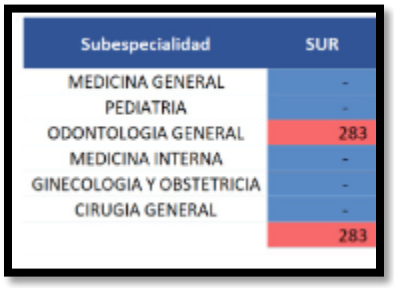
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – CONTACT CENTER DISTRITAL

NOMBRE Leidy Tatiana Orjuela Mesa
SUBRED Sur
SATELITES

APELLIDOS Y NOMBRES	UNIDAD
ARIAS BARRETO LOYDA	El Carmen
PEÑA CARREÑO NATHALIA	Tunal
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	Marichuela
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	Vista Hermosa
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	Manuela Beltrán
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	Candelaria
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	Meissen

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
- Se comparte a diario indicadores productividad y meta de cumplimiento para el mes de abril
- Seguimiento al reporte de asignación a funcionarios escalados por la subred, de los cuales aplica un caso hasta el momento.
- Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.
- Para la primera semana de abril se generó un agendamiento de citas por parte de los satélites de **5.817**
- Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 05 de abril, referente a los servicios básicos pendientes:



Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	-
PEDIATRIA	-
ODONTOLOGIA GENERAL	283
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	-
CIRUGIA GENERAL	-
	283

Seguimientos agentes satélites:

Se realiza acompañamiento a espacio formativo del miércoles y viernes.

Notas espacios informativos:

NOTAS AGENTES ACTIVIDADES 1 AL 5 DE ABRIL					
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Preturno 3 Abril	Preturno 5 Abril
1098608863	ARIAS BARRETO LOYDA	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1023014209	GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1024594959	ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1022963900	TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1026580858	CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1013608140	BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100
1023978816	PEÑA CARREÑO NATHALIA	AGENTE TECNICO - SATELITE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100

Temas tratados:

- ✓ Alertas informativas.
- ✓ Actualización de guía

Indicador de agendamiento corte 05 de abril:

NOMBRE	RED GEST	1/04/2024	2/04/2024	3/04/2024	4/04/2024	5/04/2024	TOTAL GENERAL
ARIAS BARRETO LOYDA	SUR	241	187	234	316	276	1.254
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	SUR	198	163	191	175	212	939
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	SUR	214	142	169	157	160	842
PEÑA CARREÑO NATHALIA	SUR	189	148	181	155	128	801
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	SUR	194	158	166	147	125	790
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	SUR	115	113	133	136	124	621
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	SUR	115	110	126	108	111	570
TOTAL GENERAL	**SUR**	**1.266**	**1.021**	**1.200**	**1.194**	**1.136**	**5.817**

Top 5 de servicios con mayor agendamiento:

ARIAS BARRETO LOYDA	**1254**
AUDIOLOGIA	333
MEDICINA GENERAL MIXTA	133
ODONTOLOGIA GENERAL	103
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	65
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	**790**
ODONTOLOGIA GENERAL	117
MEDICINA GENERAL MIXTA	102
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	64
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	44
CIRUGIA MAXILOFACIAL	42
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	**842**
ODONTOLOGIA GENERAL	179

MEDICINA GENERAL MIXTA	170
MEDICINA GENERAL CRONICOS	159
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	71
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	33
LISBETH VIVIANA BARRERO ARENAS	**617**
MEDICINA GENERAL MIXTA	195
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	48
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	31
MEDICINA INTERNA	27
OFTALMOLOGIA	24
NATHALIA PEÑA CARREÑO	**801**
MEDICINA GENERAL MIXTA	116
ODONTOLOGIA GENERAL	96
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	49
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	36
MEDICINA INTERNA	35
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	**939**
ODONTOLOGIA GENERAL	258
MEDICINA GENERAL CRONICOS	165
MEDICINA GENERAL MIXTA	105
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	67
MEDICINA GENERAL P Y D	47
WILLIAM ANDRES TAUTIVA LAGOS	**570**
ECOGRAFIA GENERAL	134
MEDICINA GENERAL MIXTA	104
MEDICINA GENERAL CRONICOS	71
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	65
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	24

Errores de asignación:

Del 01 al 05 de abril se reportan 22 errores de asignación para los agentes del Contact Center.

TIPIFICACIÓN	TOTAL
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	9
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	5
NO GEOREFERENCIADO	3
EDAD DEL PACIENTE NO ACORDE A ESPECIALIDAD	2
NO DEJA OBSERVACIONES (PROCEDIMIENTO, CANCELACIÓN O AUTORIZACIÓN)	1
MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL - TELECONSULTA)	1
CUPOS REQUERIDOS	1
TOTAL GENERAL	**22**

Errores de asignación satélites:

Del 01 al 05 de abril no se reportan errores de asignación para los agentes satélites.

Novedades satélites:

CEDULA	NOMBRES	1/04/2024	2/04/2024	3/04/2024	4/04/2024	5/04/2024
1098608863	ARIAS BARRETO LOYDA	Se genera ticket 400939 ya que no permite cpnectarse a la VPN y se genera el tiket 400948 ya que avaya no permite el logueo	OK	OK	OK	OK
1023014209	GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	OK	OK	OK	OK	OK
1024594959	ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	Se genera ticket 400939 ya que no permite cpnectarse a la VPN	OK	OK	OK	OK
1026580858	CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	Se genera ticket 400939 ya que no permite cpnectarse a la VPN	OK	OK	OK	OK
1031156483	BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	Se genera ticket 400939 ya que no permite cpnectarse a la VPN	OK	OK	OK	OK
1022963900	TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	OK	OK	OK	OK	OK
1023978816	PEÑA CARREÑO NATHALIA	Se genera ticket 400939 ya que no permite cpnectarse a la VPN	OK	OK	OK	OK

Se realiza visita a las siguientes unidades:

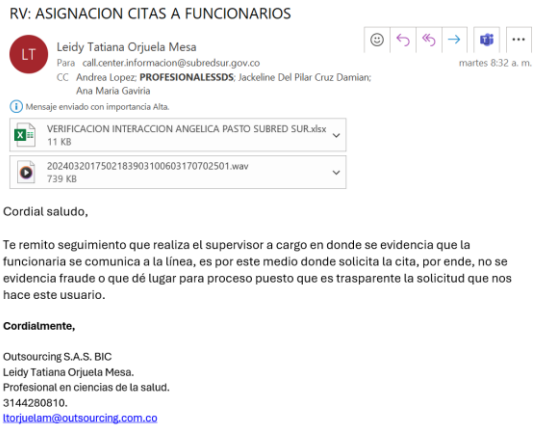
Unidad Meissen: Se realiza la respectiva visita y seguimiento al agente satélite David Carreño gestionado ordenes que llegan a la unidad sin novedad.

Unidad vista hermosa: Se realiza la respectiva visita y seguimiento a la agente Lizeth Romero, gestionando órdenes a través de las solicitudes de los pacientes que llegan a la unidad, sin novedad, se realiza prueba de cabina funcionamiento con normalidad.

Seguimiento los compromisos de la semana anterior

Sin compromisos pendientes.

Evidencias aportadas:



RV: ASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

LT Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para call.center.informacion@subredsur.gov.co
martes 8:32 a. m.
CC Andrea Lopez; **PROFESIONALESSDS**; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria

Mensaje enviado con importancia Alta.

VERIFICACION INTERACCION ANGELICA PASTO SUBRED SUR.xlsx
11 KB

20240320175021839031006031707025O1.wav
739 KB

Cordial saludo,

Te remito seguimiento que realiza el supervisor a cargo en donde se evidencia que la funcionaria se comunica a la línea, es por este medio donde solicita la cita, por ende, no se evidencia fraude o que dé lugar para proceso puesto que es trasparente la solicitud que nos hace este usuario.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Leidy Tatiana Orjuela Mesa.
Profesional en ciencias de la salud.
3144280810.
ltorjuelam@outsourcing.com.co

RE: ASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Maryi Brigith Márquez Piñeros
CC Ana Maria Gaviria; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; **PROFESIONALESSDS**; Andrea Lopez
martes 4:28 p. m.

Cordial saludo,

Se realiza la revisión de asignación de cita por parte del agente satélite Juan David Carreño a funcionario, se identifica que la paciente pertenece a la EPS Capital Salud activa y cuenta con una orden para el servicio de Ecografía de Mama, emitida en la subred Sur, por ende no aplica, envió print:

DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES

Información de afiliación en la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Resultados de la consulta

Información Básica del Afiliado :

DESCRIPCIÓN	DATOS
TIPO DE IDENTIFICACION	CC
NUMERO DE IDENTIFICACION	1003951115
NOMBRES	GINNA PAOLA
APELLIDOS	ARIAS RIAÑO
FECHA DE NACIMIENTO	**-**-**
DEPARTAMENTO	BOGOTA D.C
MUNICIPIO	BOGOTA D.C

Datos de afiliación :

ESTADO	REGIMEN	PARENTESCO	FECHA DE AFILIACIÓN EFECTIVA	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AFILIACIÓN	TIPO DE AFILIADO
ACTIVO	CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO SAS "CAPITAL SALUD EPS-S	SUBSIDIADO	01/09/2015	31/12/2999	CABEZA DE FAMILIA

RV: RASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para call.center.informacion@subredsur.gov.co
CC Andrea Lopez; **PROFESIONALESSDS**; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria
miércoles 3:31 p. m.

Este mensaje es la respuesta a una conversación con seguimiento. Haga clic aquí para buscar todos los mensajes relacionados o para abrir el mensaje marcado original.

CitasFuncionarios.csv
8 KB

Cordial saludo,

Se realiza la revisión de asignación de cita por parte del agente satélite Natalia Peña a funcionario, se identifica que paciente solicita control POP en la unidad ya que allí fue atendida y se genera una orden de control en 10 días por esta especialidad, solicitud que llega a través de atención al usuario por ende no aplica, envió print:



Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Profesional en ciencias de la salud Contact center subred Sur
06 de abril 2024.