INFORME DE SEGUIMIENTO
SEMANA DEL 15 AL 19 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 para la semana no aplica ninguno.
- Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.
- Se remite acta y presentación de la mesa de seguimiento indicadores del mes de marzo.
- Se genera espacio con Andres Rodríguez, para la revisión y cruce de la información de citas asignadas y citas incumplidas las cuales fueron relacionadas en la mesa de seguimiento de la subred Sur.
- Para la tercera semana de abril se generó un agendamiento de citas por parte de los satélites de **16.534.**
- Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 19 de abril, referente a los servicios básicos pendientes:

Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	100
PEDIATRIA	1
ODONTOLOGIA GENERAL	5
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	7
CIRUGIA GENERAL	2
	115

Seguimientos agentes satélites:

Se realiza acompañamiento a espacio formativo del viernes.

Notas espacios informativos:

Cédula	Apellidos Y Nombres	Supervisor	Preturno 3 Abril	Capacitación 5 Abril	Preturno 10 Abril	Refuerzo Avaya Cloud one x 10 abr	Capacitación 12 Abril	Capacitación 19 Abril
1098608863	ARIAS BARRETO LOYDA	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100
1023014209	GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100
1024594959	ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100
1022963900	TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100
1026580858	CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100
1013608140	BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✗ 80	✓ 100
1023978816	PEÑA CARREÑO NATHALIA	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100	✓ 100

Temas tratados:

- ✓ Alertas informativas.
- ✓ Refuerzo unidades rurales subred Sur
- ✓ Asignación de cupos para radiografía Comparativa subred sur
- ✓ PDA grabación Diligenciamiento de los campos correspondientes a la tipificación en los aplicativos.

Indicador de agendamiento corte 19 de abril:

NOMBRE	SUBRED GESTIÓN	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	TOTAL GENERAL
ARIAS BARRETO LOYDA	SUR	203	204	204	210	128	3.258
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	SUR	268	232	221	DIA DE LA FAMILIA	191	3.004
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	SUR	190	215	165	163	173	2.515
PEÑA CARREÑO NATHALIA	SUR	158	155	115	104	122	2.235
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	SUR	146	178	146	70	PERMISO GRADO	2.063
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	SUR	147	138	108	117	119	1.853
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	SUR	120	118	106	120	107	1.606
TOTAL GENERAL	**SUR**	**1.232**	**1.240**	**1.065**	**784**	**840**	**16.534**

Top 5 de servicios con mayor agendamiento:

ARIAS BARRETO LOYDA	3258
MEDICINA GENERAL MIXTA	405

ODONTOLOGIA GENERAL	402
AUDIOLOGIA	372
MEDICINA GENERAL CRONICOS	317
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	183
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	**2063**
ODONTOLOGIA GENERAL	372
MEDICINA GENERAL MIXTA	287
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	150
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	106
ECOGRAFIA GINECOLOGICA	105
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	**2515**
ODONTOLOGIA GENERAL	554
MEDICINA GENERAL MIXTA	488
MEDICINA GENERAL CRONICOS	390
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	211
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	114
LISBETH VIVIANA BARRERO ARENAS	**1849**
MEDICINA GENERAL MIXTA	533
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	155
ECOGRAFIA GENERAL	116
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	107
MEDICINA GENERAL P Y D	80
NATHALIA PEÑA CARREÑO	**2235**
ODONTOLOGIA GENERAL	366
MEDICINA GENERAL MIXTA	293
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	131
PROCEDIMIENTOS DERMATOLOGIA	105
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	102
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	**3004**
ODONTOLOGIA GENERAL	620
MEDICINA GENERAL CRONICOS	460
MEDICINA GENERAL MIXTA	345
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	326
MEDICINA GENERAL P Y D	276
WILLIAM ANDRES TAUTIVA LAGOS	**1606**
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	347
MEDICINA GENERAL MIXTA	295
ECOGRAFIA GENERAL	244
MEDICINA GENERAL CRONICOS	208
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	98

Errores de asignación:

Del 15 al 19 de abril se reportan 39 errores de asignación para los agentes del Contact Center.

Se solicitará al área de formación generar un refuerzo en las tipologías del error con mayor impacto.

TIPOLOGIA DEL ERROR	CANTIDAD
ACTUALIZACION TELEFONICA	16
TIPIFICACION NO ACORDE CON EL CANAL DE ASIGNACION	7
ORDEN DE OTRA SUBRED	6
USUARIO NO GEORENCIADO CON LA SUBRED SUR	5
NO SE DEJA INFORMACION DE LA UNIDAD QUE EMITE LA ORDEN	2
NO SE EVIDENCIA NUMERO DE AUTORIZACION	1
PACIENTE FUERA DEL RANGO DE EDAD PARA LA ASIGNACION	1
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	1
TOTAL GENERAL	**39**

Errores de asignación satélites:

Del 15 al 19 de abril no se reportan errores de asignación para los agentes satélites.

Novedades satélites:

NOMBRES	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024
ARIAS BARRETO LOYDA	OK	OK	OK	OK	OK
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	OK	OK	OK	OK	OK
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	OK	OK	OK	Dia de la familia	OK
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	OK	OK	OK	Caída de internet unidad de meissen se traslada a unidad de Marichuela	Novedad grado
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	OK	OK	OK	OK	OK
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	OK	OK	OK	Se genera Ticket 404556 cambio de contraseña VPN	OK
PEÑA CARREÑO NATHALIA	OK	OK	OK	OK	OK

Se realiza visita a las siguientes unidades:

De acuerdo con las visitas realizadas el día 15 de abril a las unidades Visita unidad de Candelaria, Manuela Beltrán y Marichuela en acompañamiento con la técnico Maryi Márquez se realiza un acercamiento al grupo de atención al usuario con el fin de aclarar la estrategia satélite con el fin de fortalecer el trabajo cooperativo y en equipo de las dos áreas, que no afecte la productividad y gestión de la unidad, se llega acuerdos de entendimiento como:

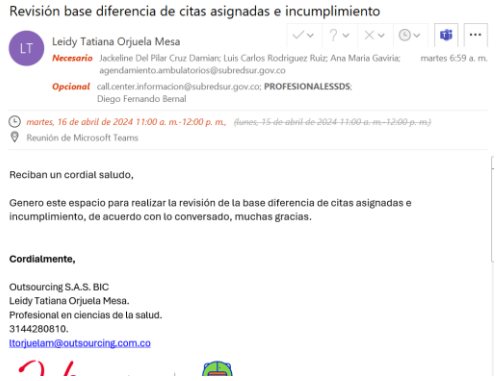
1. Entregar las ordenes que lleguen a estas unidades a los satélites y estos generen el agendamiento correspondiente.

2. Se socializa la productividad diaria que debe cumplir el satélite.
3. Generar una comunicación asertiva y empática entres entre las dos áreas.
4. Reportar cualquier novedad de manera oportuna referente al proceso de agendamiento.

Seguimiento los compromisos de la semana anterior

Sin compromisos pendientes.

Evidencias aportadas:



Revisión base diferencia de citas asignadas e incumplimiento

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Necesario Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Luis Carlos Rodriguez Ruiz; Ana Maria Gaviria; agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co — martes 6:59 a. m.
Opcional call.center.informacion@subredsur.gov.co; PROFESIONALESSDS; Diego Fernando Bernal

martes, 16 de abril de 2024 11:00 a. m.-12:00 p. m. ~~(lunes, 15 de abril de 2024 11:00 a. m.-12:00 p. m.)~~
Reunión de Microsoft Teams

Reciban un cordial saludo,

Genero este espacio para realizar la revisión de la base diferencia de citas asignadas e incumplimiento, de acuerdo con lo conversado, muchas gracias.

Cordialmente,

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



Permisos modulo dinámica

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co
CC Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria; Luis Carlos Rodriguez Ruiz; **y 3 usuarios más** — martes 12:19 p. m.

Cordial saludo Andres,

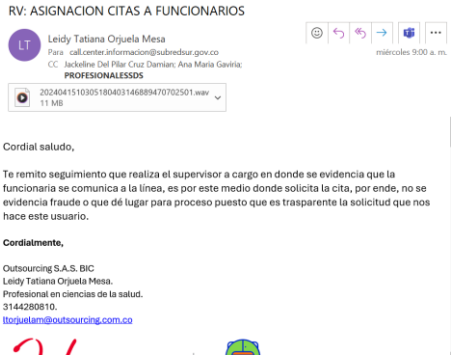
De acuerdo con lo conversado el día de hoy te remito usuarios de los mineros y el mío con el fin de poder obtener los permisos necesarios para el descargue de la información de Dinámica, gracias.

DOCUMENTO	NOMBRES	PERFIL
1030523289	RODRÍGUEZ RUIZ LUIS CARLOS	MINERO DE DATOS PROFESIONAL
52903686	BARAJAS MELENDEZ NERY MARCELA	MINERO DE DATOS PROFESIONAL
1023917771	ORJUELA MESA LEIDY TATIANA	PROFESIONAL CIENCIAS DE LA SALUD

Quedamos atentos a la información.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Leidy Tatiana Orjuela Mesa.
Profesional en ciencias de la salud.
3144280810.



RV: ASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para call.center.informacion@subredsur.gov.co
CC Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria; **PROFESIONALESSDS** — miércoles 9:00 a. m.

20240415103051804031468894707025O1.wav
11 MB

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

Novedad de conexión agente satélite Juan David Carreño CC 1026580858

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Luz Nelly Velasco Roa; Ana Maria Gaviria
CC **PROFESIONALESSDS**; call.center.informacion@subredsur.gov.co; Andrea Lopez; Gloria Maritza Pinilla Pinilla
jueves 11:38 a. m.

Mensaje reenviado el 19/04/2024 12:02 p. m.

Cordial saludo para todos,

El día de hoy 18 de abril 2024 en la unidad de Meissen donde se encuentra el satélite Juan David Carreño con numero de documento 1026580858 presenta una novedad de internet afectando su gestión por ende se busca la estrategia de realizar el traslado de este colaborador a la unidad de Marichuela para gestionar desde allí, por ende se escala a la subred la novedad.

Lugar de trabajo Marichuela por novedad:



Acta y PPT mesa de seguimiento subred sur

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Gloria Maritza Pinilla Pinilla; agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co; **y 3 usuarios más**
CC call.center.informacion@subredsur.gov.co; Ana Maria Gaviria; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; **y 2 usuarios más**
8:44 a. m.

Acta reunión seguimiento mes de marzo subred sur _10 de abril 2024.pdf
1 MB

PRESENTACION MESA SEGUIMIENTO SUBRED SUR MARZO 24.pdf
1 MB

Cordial saludo para todos,

Comparto acta de la mesa de seguimiento subred sur, indicadores marzo, adjunto presentación unificada con los indicadores de FORCA.

Nota: Se escala a la subred la solicitud de los permisos necesarios de dinámica para el descargue de la información.

Quedo atenta a sus comentarios, muchas gracias

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Leidy Tatiana Orjuela Mesa.

Visita unidad de Candelaria, Manuela Beltrán y Marichuela

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para call.center.informacion@subredsur.gov.co; Andrea Lopez; agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co
CC Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria; **PROFESIONALESSDS**
9:08 a. m.
2

Cordial saludo para todos,

De acuerdo con las visitas realizadas el día 15 de abril a las unidades Visita unidad de Candelaria, Manuela Beltrán y Marichuela en acompañamiento con la técnico Maryi Márquez @call.center.informacion@subredsur.gov.co se realiza un acercamiento al grupo de atención al usuario con el fin de aclarar la estrategia satélites con el fin de fortalecer el trabajo cooperativo y en equipo de las dos áreas, que no afecte la productividad y gestión de la unidad, se llega acuerdos de entendimiento como:

1. Entregar las ordenes que lleguen a estas unidades a los satélites y estos generen el agendamiento correspondiente.
2. Se socializa la productividad diaria que debe cumplir el satélite.
3. Generar una comunicación asertiva y empática entres entre las dos áreas.
4. Reportar cualquier novedad de manera oportuna referente al proceso de agendamiento.

Quedamos atentos a comentarios.

Cordialmente,

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