INFORME DE SEGUIMIENTO
SEMANA DEL 15 AL 19 DE ABRIL
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – CONTACT CENTER DISTRITAL

NOMBRE LUZ ALEJANDRA GUERRERO CRUZ
SUBRED SUR OCCIDENTE

Seguimiento agentes satélites:

NOMBRE	UNIDAD	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	PROMEDIO	TOTAL
ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	BOMBEROS	305	421	232	143	190	258	1.291
CIFUENTES RIVERA ERWIN	HOSPITAL BOSA	319	192	233	217	395	271	1.356
ORJUELA LEIDY	PABLO VL	180	176	151	171	130	162	808
GAITAN VERANO CLAUDIA	ZONA FRANCA	204	129	133	227	120	163	813
SOTO SABOGAL PAOLA	NUEVAS DELICIAS	208	1		107	233	137	549
		1.216	**919**	**749**	**865**	**1.068**	**198**	**4.817**

- ✓ Se tiene una asignación total de 4.817 citas y un promedio de asignación de 198 citas diarias

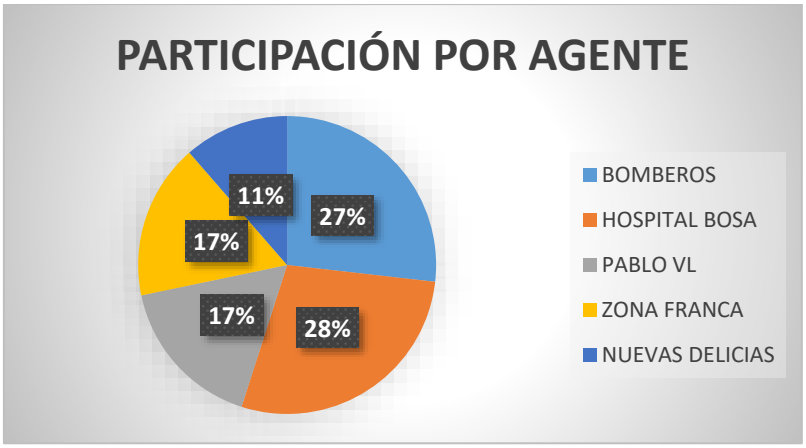
- ✓ La gestión realizada por parte de los satélites estuvo encaminada únicamente al proceso de asignación de citas, asitencia a espacios formativos y reunión de empalme.

- ✓ Agente Paola Soto presenta incapacidad de dos días, los cuales son 16 y 17 de abril.

A continuación, se evidencia, la participación por Unidad en el total de citas asignadas, por parte de la estrategia.

- ✓ Agente de la Unidad de Hospital de Bosa es quien tiene la mayor participación con un porcentaje del 28%.

- ✓ Agente de la Unidad Nuevas Delicias, es quien tiene menor porcentaje de participación con el 11%, en dicha Unidad es donde se gestiona cita en trámite, igualmente presenta incapacidad de dos días.



Reporte diario de conectividad

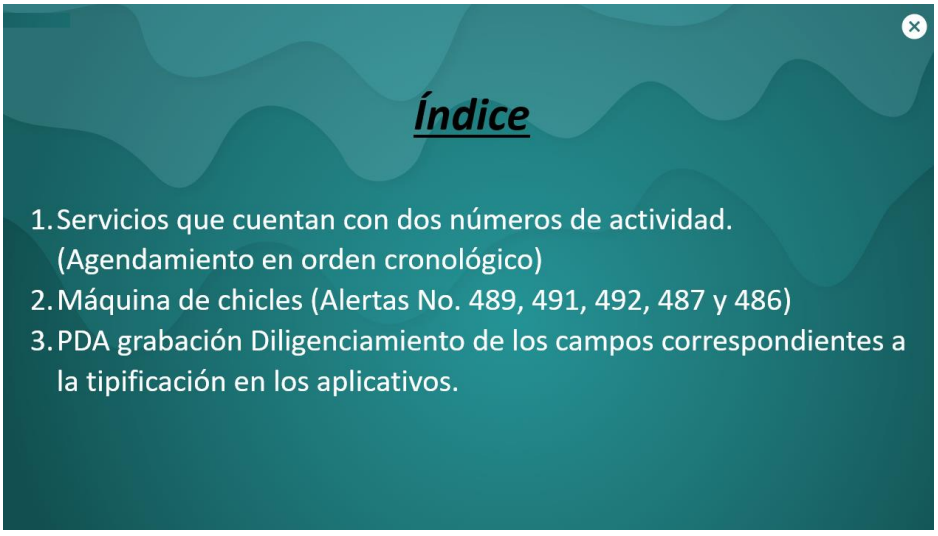
FECHA	AGENTE	OBSERVACIONES
15 DE ABRIL	CIFUENTES RIVERA ERWIN	SIN NOVEDAD
	GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	SIN NOVEDAD
	ORJUELA LEIDY	SIN NOVEDAD
	SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	SIN NOVEDAD
	ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	SIN NOVEDAD
16 DE ABRIL	CIFUENTES RIVERA ERWIN	SIN NOVEDAD
	GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	SIN NOVEDAD
	ORJUELA LEIDY	SIN NOVEDAD
	SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	INCAPACIDAD
	ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	SIN NOVEDAD
17 DE ABRIL	CIFUENTES RIVERA ERWIN	SIN NOVEDAD
	GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	SIN NOVEDAD
	ORJUELA LEIDY	SIN NOVEDAD
	SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	INCAPACIDAD
	ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	SIN NOVEDAD
18 DE ABRIL	CIFUENTES RIVERA ERWIN	SIN NOVEDAD
	GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	SIN NOVEDAD
	ORJUELA LEIDY	SIN NOVEDAD
	SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	SIN NOVEDAD
	ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	SIN NOVEDAD
19 DE ABRIL	CIFUENTES RIVERA ERWIN	REUNIÓN DE EMPALME
	GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	REUNIÓN DE EMPALME
	ORJUELA LEIDY	REUNIÓN DE EMPALME
	SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	REUNIÓN DE EMPALME
	ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	REUNIÓN DE EMPALME

Espacios de Capacitación y refuerzos llevados a cabo por parte de formación

Notas obtenidas en los espacios:

Apellidos Y Nombres	Capacitación 18 Abril
CIFUENTES RIVERA ERWIN	100
GAITAN VERANO CLAUDIA CRISTINA	100
ORJUELA LEIDY	100
SOTO SABOGAL PAOLA ANDREA	100
ZAMORA OLAYA SUSANYISELY	100

Se realiza capacitación día 18 de abril



Se lleva a cabo reunión de empalme en la Unidad de Bomberos, con la totalidad de la estrategia de satélites con la finalidad de presentar formalmente a profesional que estará a cargo de la Subred Sur Occidente Diana Martínez. Se dialoga sobre estrategia que se ha llevado a cabo para dar cumplimiento a indicadores.

Estrategia ángeles guardianes

En la presente semana no se reciben casos para asignación de cita por estrategia ángeles guardianes.

Errores de asignación

Se recibe reporte de 370 errores de asignación, se identifica que 188 de ellos aplican y 182 no aplican

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	%
APLICA	188	50,81%
No critico	188	50,81%
NO APLICA	182	49,19%
Critico	11	2,97%
No critico	171	46,22%
Total general	**370**	**100,00%**

De los errores que aplican se identifican los siguientes motivos:

TIPIFICACIÓN	Total	%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	161	85,64%
NO ACTULIAZO NUMERO TELEFONICO	18	9,57%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	9	4,79%
Total general	**188**	**100,00%**

Atentamente,

Dado en Bogotá D. C. a día 20 (veinte) del mes de abril de 2024.



Luz Alejandra Guerrero Cruz
Profesional de la Salud
Subred Sur Occidente