INFORME DE SEGUIMIENTO
DEL 15 AL 19 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, se comparten a Capital Salud 6 registros de especialidades no ofertadas y que no pueden ser asignadas por otras subredes en apoyo colaborativo, Norte gestiona agendas de servicios no ofertados de Centro oriente, la gestión la realiza mesa de ayuda.
- El miércoles 17 de abril, la subred solicita parar la captación de medicina general, ya que se tenían represados 610 registros, se autoriza por parte de secretaria de Salud dejar de captar este servicio desde hasta el sábado 20 de abril, la operación retomará la captación el 22 de abril, se comparte la información por medio de la alerta operativa 496.
- Para la depuración de estos servicios la subred da al contact center las agendas de medicina general del lunes, sin embargo, se presentaron novedades posteriores con los profesionales, por lo cual la toma de cupos se realizo el jueves, habilitando una a una las agendas y el viernes se confirmaron las citas asignadas.
- Se comparte acta de mesa de seguimiento subred norte indicadores marzo.
- Para el lunes 22 de abril los satélites de la subred realizarán sus labores desde la sede de Outsourcing ya que la unidad no contará con agua.
- La agente Angelica Marín presentará novedad el día 22 por procedimiento quirúrgico, se estará cubriendo la gestión desde operación con el agente Andres Eduardo Cuchivaque.

- Mesa de ayuda a corte del viernes 19 cierra con 0 captaciones de medicina general, se tiene un total de 157 registros de los cuales 125 corresponden a ginecología, se realizará la depuración con las agendas habilitadas el lunes.

Seguimiento agentes satélites:

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas, para la semana del 15 al 19 de abril del 2024, no se presentan novedades por parte de los agentes.

NOMBRE	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024
ANDRES FELIPE RODRIGUEZ	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
DAYANNA VALENTINA SARMIENTO	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Beneficio por grado	Sin Novedad
MARIA ANGELICA MARIN	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
CELY JOHANY ANDRES	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad

- Capacitación fin de semana, temas: Servicios que cuentan con dos números de actividad. (Agendamiento en orden cronológico) Máquina de chicles (Alertas No. 489, 491, 492, 487 y 486) PDA grabación Diligenciamiento de los campos correspondientes a la tipificación en los aplicativos.

Notas:

Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Capacitación 19 Abril
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✔ 100
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✔ 100
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✔ 100
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	AGENTE TECNICO - SATELITE	RODRIGUEZ AREVALO GINNA TATIANA	✔ 100

- Productividad semana del 15 al 19 de abril, se asignaron 2,540 citas.

NOMBRE	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	Total
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	100	133	95	65	230	623
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	115	173	153	94	149	684
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	139	176	157	108	139	719
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	77	160	111	86	80	514
Total general	**431**	**642**	**516**	**353**	**598**	**2.540**

- Productividad Andres Johany Cely, la segunda semana de gestión del agente, asigna 514 citas, presta apoyo en gestión de cita en trámite y el agendamiento de terapias alternativas.

NOMBRE	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	Total
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	77	160	111	86	80	514

- Servicios agendados del 15 al 19 de abril.

Nombre	Cantidad
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	**719**
PSIQUIATRIA	234
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	118
CARDIOLOGIA	99
ODONTOLOGIA INTEGRAL	72
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	28
UROLOGIA	25
GASTROENTEROLOGIA	24
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	21
NEUROCIRUGIA	18
ENDOCRINOLOGIA	16
CIRUGIA VASCULAR PERIFERICA	13
AUDIOLOGIA	13
NEUROLOGIA	10
OFTALMOLOGIA	8
CIRUGIA PLASTICA	5
MASTOLOGIA	3
MEDICINA GENERAL	2
OPTOMETRIA	2
FONOAUDIOLOGIA	2
OTORRINOLARINGOLOGIA	2
DERMATOLOGIA	1
PSICOLOGIA	1
PEDIATRIA	1
NEUMOLOGIA	1
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	**684**
PSIQUIATRIA	230
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	118
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	54
DERMATOLOGIA	52
CARDIOLOGIA	39
GASTROENTEROLOGIA	37
ENDOCRINOLOGIA	30
AUDIOLOGIA	22
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	18
OFTALMOLOGIA	17
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	15
ODONTOLOGIA INTEGRAL	14
UROLOGIA	10
OTORRINOLARINGOLOGIA	8
PSICOLOGIA	4
NUTRICION HUMANA	4
CIRUGIA PLASTICA	4
MASTOLOGIA	3
FONOAUDIOLOGIA	2
NEUROLOGIA	1
ANESTESIOLOGIA	1
MEDICINA FAMILIAR	1
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	**623**
FISIOTERAPIA	325
OFTALMOLOGIA	124
UROLOGIA	39
NEUMOLOGIA	26
REHABILITACION CARDIOPULMONAR	22
NEUROLOGIA	22
TERAPIA OCUPACIONAL	18
AUDIOLOGIA	16
OTORRINOLARINGOLOGIA	14
FONOAUDIOLOGIA	7
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	5
DERMATOLOGIA	3
MEDICINA INTERNA	1
PSIQUIATRIA	1
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	**514**
PSIQUIATRIA	200
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	94
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	34
OFTALMOLOGIA	32
ODONTOLOGIA INTEGRAL	28
DERMATOLOGIA	24
AUDIOLOGIA	19
CARDIOLOGIA	17
GASTROENTEROLOGIA	16
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	13
NEUROLOGIA	11
UROLOGIA	10
NEUMOLOGIA	7
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	5
MASTOLOGIA	2
PEDIATRIA	1
MEDICINA GENERAL	1
Total	**2540**

Hallazgo de oportunidades de mejora:

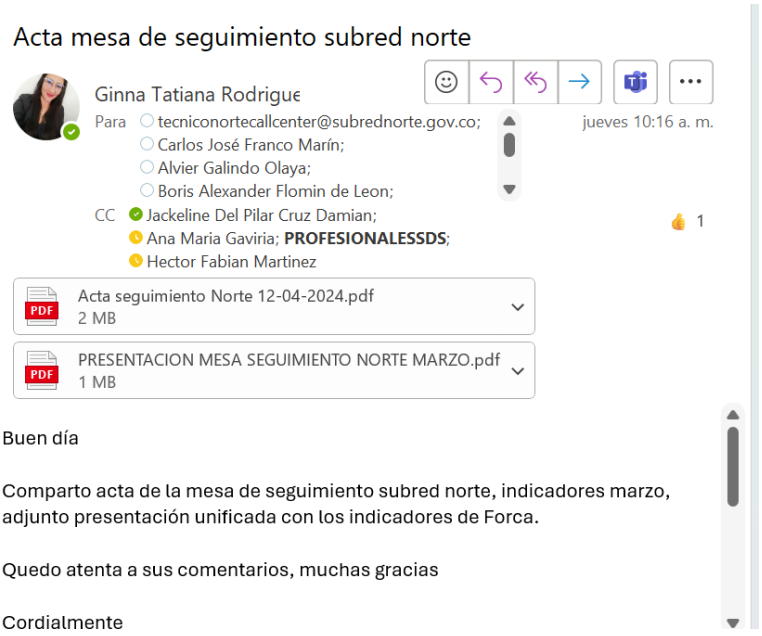
- Desbloqueo oportuno de usuarios dinámica web: desde la subred brindan número de contacto para el desbloqueo de los usuarios.

Evidencias aportadas:

1. Mesa de ayuda cierre de gestión corte viernes 12 de abril

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	100	40	-	-	140
PEDIATRIA	1	9	-	25	35
ODONTOLOGIA GENERAL	5	-	28	-	33
MEDICINA INTERNA	-	2	-	2	4
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	7	4	125	-	136
CIRUGIA GENERAL	2	86	4	3	95
	115	141	157	30	348

2. Envío acta mesa de seguimiento.



3. Alerta parar captación medicina general.



4. Entrega de agendas medicina general.



Atentamente,

Ginna Rodriguez Arevalo

Profesional en ciencias de la salud Contact center subred Norte

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