**INFORME DE SEGUIMIENTO**
**SEMANA DE 15 ABRIL- 19 ABRIL**
**SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – CONTACT CENTER DISTRITAL**

**NOMBRE _DIEGO FERNANDO BERNAL DIAZ_____**
**SUBRED. __CENTRO ORIENTE_____**

**Descripción de actividades realizadas:**

- Se asegura cargue diariamente a la secretaria de Salud los cuadros de disponibilidad en los cortes respectivos en el Sharepoint solicitado de 6 am- 9am y 12pm- 3pm sin embargo debido a novedad dinámica no hay captados.
- Se envía reporte de alertas de no disponibilidad con corte a última semana de diciembre enviada por grupos de Whatsapp en informe por correo por subred y especialidad.
- Revisión de base cita en trámite y asegurar envío a complementarios y ambulatorios, envío de cita en trámite correspondiente al corte de la semana
- Acompañamiento a los satélites en asignación diaria para garantizar meta de asignaciones y control de conexiones a aplicativos.

| FECHA | OBSERVACIONES |
|---|---|
| **15/04/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | SIN NOVEDAD |
| **16/04/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | SIN NOVEDAD |
| **17/04/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | SIN NOVEDAD |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | INCAPACIDAD |

| | |
|---|---|
| **18/04/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | SIN NOVEDAD |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | INCAPACIDAD-REEMPLAZO DE ASIGNACION |
| **19/04/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | DIA FAMILIA |

---

**Seguimiento agentes satélites:**

Para la semana se presenta el informe de asignaciones, con las novedades respectivas mencionadas anteriormente. Tenemos las siguientes citas para la subred centro.

Se presenta la asignación de esta semana, con la novedad de agente en día de familia Dayana Laiton, y Tatiana Calderon reemplazo la incapacidad de Katherine silva:

| NOMBRE | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | 19/04/2024 | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA | 308 | 210 | 176 | 141 | 143 | 3.584 |
| BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA | 151 | 171 | 125 | 155 | 181 | 2.434 |
| LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA | 118 | 142 | 131 | 135 | | 2.042 |
| RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA | 131 | 170 | 110 | 100 | 107 | 1.811 |
| SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE | 128 | 140 | | | 102 | 1.530 |
| TATIANA CALDERON PAEZ | | | | 63 | | 63 |
| **Total general** | **836** | **833** | **542** | **594** | **533** | **11.464** |

- **Servicios que más agendan:**
  La cantidad de servicios que más se agendan por los satélites acumulado a la semana:

| ESPECIALIDAD | CANTIDAD |
|---|---|
| PSIQUIATRIA SCO | 1.204 |
| TERAPIA FISICA | 1.160 |
| RADIOLOGIA | 1.018 |

| | |
|---|---|
| LABORATORIO CLINICO | 759 |
| PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA ECOGRAFIA | 712 |
| MEDICINA INTERNA | 486 |
| CARDIOLOGIA | 480 |
| OFTALMOLOGIA SCO | 437 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 401 |
| NUTRICION SCO | 335 |
| MEDICINA GENERAL | 331 |
| TERAPIA DEL LENGUAJE | 316 |

**Natalia Ruíz: Olaya:**

- Bases de ambulatorios con terapias y cita en trámite. (Se confirma)
- Base oftalmología. (Se confirma)
- Apoyo cancelaciones de servicios reportados por agentes línea entrante(Solo si aplica).
- Bases por correo de fundaciones y demás (No se confirman).
    - Cabildo Indígena.
    - Cohorte.
    - Centro Forjar (Personas en rehabilitación o salen de la cárcel.)
    - Centro proteger Antonia Santos.
    - Centro proteger la maría.
    - Hogar sagrada familia. (Adultos mayores)
    - Instituto niños invidentes.
    - Hogar la sabana. (Todo tipo de población
- Ordenes remitidas por los profesionales médicos (No se confirma).
- La satélite puede agendar citas con órdenes recepcionadas por funcionario de orientación, consulta externa (especialidades e intermedias). sin confirmación de agendamiento con el paciente.
- Por ahora con base de: Cárcel distrital, para los servicios que requieren agendarse a agenda futura, no hay disponibilidad (No se confirman).
- Bases de entidades Canguro (Si confirman).

**Katherine Silva : Chircales:**

- Bases de ambulatorios con terapias y cita en trámite algunas bases que solicita ambulatorios (No se confirma).
- Laboratorios (pendientes por definir según el puesto.)
- Terapias Lenguaje ( Pendientes por definir según puesto)
- Bases por correo de fundaciones o con delegado de fundaciones y demás (No se confirman)
    - Balcanes – Adultos mayores

  - Luz y Vida (Niños)
  - Currn (Niños)
  - Bello horizonte(Adultos mayores)
  - Amigos y abuelos (Adultos mayores)
  - San Pedro Claver (Adultos mayores)
  - Hogar de paso día y noche (Adultos mayores, Habitantes calle)
- Ordenes remitidas por los profesionales médicos y los asigna y los confirma.
- La satélite puede agendar citas con órdenes recepcionadas por funcionario de orientación, consulta externa (especialidades). sin confirmación de agendamiento con el paciente.
- Bases de SIVIGILA, UPI RIOJA, Canguro, Cárcel distrital, estaciones de policía.

**Natyarith Lozano : San Blas:**

- Agendar citas con ordenes recepcionadas por funcionario de orientación, consulta externa (especialidades, básicas, laboratorios). (No se confirma).
- Apoyo cancelaciones de servicios reportados por agentes línea entrante. (Solo si aplica).
- Base terapias. (Se confirma)
- Laboratorios.
- Disminución en agendamiento de terapias.

---

**Dayana Laiton : Santa Clara:**

- Agenda Ordenes de psiquiatría (Se confirman aquellas que no se agendan en el momento).
- Drive con funcionarios de la unidad pqrsd (Se notifica a petición del referente Gianny Melina).
- Laboratorios
- Apoyo cancelaciones de servicios reportados por agentes línea entrante.
- Ordenes remitidas por funcionario de orientación. (No se notifican)
- Ordenes recepcionadas por celular corporativo, se responde con la imagen del voucher (No se notifican)

**Alexandra Bastidas : Santa Clara:**

- Agenda manual remitida por complementarios de tomografías. (No se notifica)
- Drive de citas Supersalud y tutela (No se notifican).
- Apoyo cancelaciones de servicios reportados por agentes línea entrante.
- Base de complementarios o ambulatorios (Rayos x, ecografías). (Se notifica).

- Base de ambulatorios con especialidades. (Se notifica).
- Laboratorios

**Errores de asignación:**

Se presentan errores para el cierre la semana correspondiente de abril:

| SUBRED | CANTIDAD | | |
|---|---|---|---|
| SUBRED | No critico | Critico | Total general |
| APLICA | 31 | 3 | 34 |
| NO APLICA | 32 | 2 | 34 |
| **Total general** | **63** | **5** | **68** |

| TIPIFICACIÓN | Total | % |
|---|---|---|
| APLICA | 34 | 50% |
| TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN | 16 | 24% |
| ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 13 | 19% |
| FRECUENCIA DE USO | 3 | 4% |
| MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL - TELECONSULTA) | 2 | 3% |
| NO APLICA | 34 | 50% |
| ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 24 | 35% |
| TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN | 9 | 13% |
| FRECUENCIA DE USO | 1 | 1% |
| **Total general** | **68** | **100%** |

Los errores son insumo de capacitación y refuerzo de alertas, tanto para asignación como captación cita en trámite.
Aquellos de actualización de datos y fueron reportados por novedad con usuario que no se tiene trazabilidad de agente y ha sucedido varias veces hasta la primera semana de abril. Se socializo en mesa seguimiento y a la actualidad no se vuelven a reportar de este tipo.

**Temas de capacitación y notas**

Para la semana se recibió en:

- ✓ Alertas informativas.
- ✓ Cita en trámite
- ✓ Asignación pertinente

Las notas se encuentran:

**Captadas básicas citas en trámite**

Estado de cita en trámite a viernes 19 de abril. Para la semana hay captados menos de 150 pacientes, con servicio de Cirugía general, ya que ambulatorios cuenta con dificultad, se sugiere notificar novedad a SDS para su no captación.

| Subespecialidad | SUR | CENTRO ORIENTE | NORTE | SUR OCCIDENTE | Total general |
|---|---|---|---|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 100 | 40 | - | 38 | 178 |
| PEDIATRIA | 1 | 9 | - | 25 | 35 |
| ODONTOLOGIA GENERAL | 5 | - | 28 | 11 | 44 |
| MEDICINA INTERNA | - | 2 | - | 2 | 4 |
| GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA | 7 | 4 | 125 | 10 | 146 |
| CIRUGIA GENERAL | 2 | 86 | 4 | 3 | 95 |
| | 115 | 141 | 157 | 89 | 407 |

**Cabinas**

El uso de cabinas presenta la semana correspondiente con un uso importante en la semana.

| CABINA | 1/04/2024 | 2/04/2024 | 3/04/2024 | 4/04/2024 | 5/04/2024 | 6/04/2024 | 8/04/2024 | 9/04/2024 | 10/04/2024 | 11/04/2024 | 12/04/2024 | 13/04/2024 | 15/04/2024 | 16/04/2024 | 17/04/2024 | 18/04/2024 | Total genera |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SANTA CLARA | 44 | 46 | 50 | 49 | 38 | 8 | 50 | 46 | 40 | 41 | 34 | 6 | 46 | 44 | 29 | 30 | 601 |
| OLAYA | 28 | 28 | 31 | 42 | 21 | 9 | 38 | 28 | 28 | 24 | 18 | 3 | 18 | 15 | 26 | 18 | 375 |
| SAN BLAS | 11 | 22 | 13 | 12 | 7 | 1 | 7 | 17 | 7 | 12 | 11 | 0 | 26 | 19 | 13 | 17 | 195 |
| JORGE ELIECER GAITAN | 10 | 20 | 14 | 11 | 12 | 0 | 5 | 14 | 16 | 14 | 8 | 0 | 9 | 14 | 9 | 1 | 157 |
| Total general | 93 | 116 | 108 | 114 | 78 | 18 | 100 | 105 | 91 | 91 | 71 | 9 | 99 | 92 | 77 | 66 | 1.328 |

**Hallazgo de oportunidades de mejora:**

Para la fecha, ya prácticamente las agendas fueron asignadas según el portafolio referido por la subred.

**Seguimiento los compromisos de la semana anterior:**

| COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA |
|---|---|---|
| ACTA MESA SEGUIMIENTO CENTRO CIFRAS ABRIL | OS | 18/04/2024 |

**Compromisos para la semana**

| COMPROMISO | RESPONSABLES | FECHA |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

**Evidencias aportadas:**

Atentamente,

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

Firma:_Diego Fernando Bernal Diaz._____