INFORME DE SEGUIMIENTO
DEL 06 AL 10 DE MAYO 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.
- Se presenta novedad del día de la familia del agente Johany Cely el lunes 6 de mayo.
- 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 79 registros 15 corresponden a especialidades no ofertadas y 64 a los servicios de gastroenterología y procedimientos de gastroenterología sin gestionar por capacidad no disponible, esto se realiza solo para la subred norte ya que Capital y la subred llegan a un común acuerdo para estos servicios.
- Se da gestión en conciliación a 29 casos en apoyo colaborativo para otras subredes, de los cuales se agendas 23 citas, 2 usuarios no aceptan agenda, no se logra contacto con 4.
- El viernes 10 de mayo los agentes satélites de norte realizan labor desde la sede Outsourcing debido al corte de agua en la unidad Fray Bartolomé de las casas, la gestión se realiza sin dificultan y sin afectar productividad.
- A corte del 10 de mayo mesa de ayuda cierra con una captación total de 379 servicios básicos, de los cuales 210 corresponden a medicina general, 168 a ginecología y 1 odontología general, el sábado se solicita agenda de medicina general la cual es habilitada para el 15 toda la disponibilidad correspondiente a este día, el lunes se realizará nuevo estatus de servicios, con lo que se haya agendado posterior a la gestión de mesa de ayudo.
- Se recibe citación para mesa de seguimiento jueves 16 de mayo.

Seguimiento agentes satélites:

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Norte, reportando novedades presentadas, para la semana del 06 al 10 de mayo del 2024, no se presentan novedades por parte de los agentes.

NOMBRE	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024
ANDRES FELIPE RODRIGUEZ	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
DAYANNA VALENTINA SARMIENTO	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
MARIA ANGELICA MARIN	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad
CELY JOHANY ANDRES	Día de la familia	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad	Sin Novedad

- Alcance notas del espacio formativo del 2 y 3 de mayo, temas: Malas prácticas, refuerzo no ofertado, cierre PDA.

Notas:

Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Capacitación 2 Y 3 May
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

- Espacio de pre turno 8 de mayo, temas: Refuerzo alertas 516, 517 y 518, sanitas Norte.

Notas:

Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Preturno 8 May
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

- Capacitación 9 y 10 de mayo, Temas: Preguntas mas falladas ECA abril, Sanitas subsidiado subred norte, Coosalud por subred, habilidades blandas.

Notas:

Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Capacitación 9 Y 10 May
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

- Para los primeros días de gestión de mayo se han agendado 4.713 citas.

NOMBRE	2/05/2024	3/05/2024	6/05/2024	7/05/2024	8/05/2024	9/05/2024	10/05/2024	Total general
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	411	186	207	255	243	234	188	1.724
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	195	138	225	132	134	125	221	1.170
MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	205	122	216	141	155	120	207	1.166
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	131	34		95	130	69	194	653
Total general	**942**	**480**	**648**	**623**	**662**	**548**	**810**	**4.713**

- Servicios más agendados en el mes de mayo

Nombre	Cantidad
RODRIGUEZ COTACIO ANDRES FELIPE	**1724**
FISIOTERAPIA	1267
REHABILITACION CARDIOPULMONAR	311
AUDIOLOGIA	55
FONOAUDIOLOGIA	43
TERAPIA OCUPACIONAL	21
DERMATOLOGIA	19
ODONTOLOGIA INTEGRAL	7
CARDIOLOGIA	1
SARMIENTO SARMIENTO DAYANNA VALENTINA	**1170**
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	363
PSIQUIATRIA	231
MEDICINA ALTERNATIVA	133
CARDIOLOGIA	119
OFTALMOLOGIA	64
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	52
ODONTOLOGIA INTEGRAL	43
AUDIOLOGIA	43
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	28
GASTROENTEROLOGIA	24
NEUROLOGIA	20
PSICOLOGIA	13
UROLOGIA	12
INFECTOLOGIA	5
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	4
FISIOTERAPIA	3
OTORRINOLARINGOLOGIA	2
HEMATOLOGIA	2
MASTOLOGIA	2
NEUMOLOGIA	2
MEDICINA INTERNA	1
PEDIATRIA	1
NUTRICION HUMANA	1
MEDICINA GENERAL	1
NEUROCIRUGIA	1

MARIN MARTINEZ MARIA ANGELICA	**1166**
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	250
PSIQUIATRIA	222
MEDICINA ALTERNATIVA	193
DERMATOLOGIA	72
AUDIOLOGIA	61
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	53
ENDOCRINOLOGIA	53
ODONTOLOGIA INTEGRAL	44
NEUMOLOGIA	40
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	29
NEUROLOGIA	27
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	26
NEUROPSICOLOGIA	20
CARDIOLOGIA	16
NEUROCIRUGIA	13
GASTROENTEROLOGIA	10
TRABAJO SOCIAL	7
PSICOLOGIA	4
FONOAUDIOLOGIA	4
UROLOGIA	4
OTORRINOLARINGOLOGIA	4
MASTOLOGIA	3
OFTALMOLOGIA	3
OPTOMETRIA	3
FISIOTERAPIA	3
NUTRICION HUMANA	1
NEFROLOGIA	1
CELY MOYANO JOHANY ANDRES	**653**
PSIQUIATRIA	155
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS	120
CARDIOLOGIA	93
MEDICINA ALTERNATIVA	72
GASTROENTEROLOGIA	55
OFTALMOLOGIA	32
UROLOGIA	24
ODONTOLOGIA INTEGRAL	20
AUDIOLOGIA	19
OTORRINOLARINGOLOGIA	12
FISIOTERAPIA	12
DERMATOLOGIA	11
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	9
HEMATOLOGIA	8
MASTOLOGIA	3
NEUROLOGIA	3
PSICOLOGIA	2
MEDICINA INTERNA	2
PEDIATRIA	1
Total	**4713**

Hallazgo de oportunidades de mejora:

- Oportunidad de citas para ginecología.

Evidencias aportadas:

1. Mesa de ayuda cierre de gestión corte viernes 03 de mayo

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	210	-	210
PEDIATRIA	8	18	-	24	50
ODONTOLOGIA GENERAL	30	-	1	8	39
MEDICINA INTERNA	-	24	-	2	26
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	6	-	168	-	174
CIRUGIA GENERAL	6	7	-	6	19
	50	49	379	40	518

2. Gestión cita en trámite conciliación apoyo colaborativo.

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	NOMBRE Y APELLIDO COMPLETO	ESPECIALIDAD	SUBRED DEL SERVICIO	TIPIFICACIÓN3	GESTIÓN
Cedula de Ciudadania	41492915	ANA JESUS RODRIGUEZ GUERRERO	Hematologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	24041429	OLGA INES SANCHEZ AGUDELO	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	52177272	ADIELA LEON	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	39549488	NANCY ROMERO LOPEZ	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	23590900	LUCILA BUITRAGO DIAZ	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	3114475	PARMENIO WULCHES HERRERA	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	4129918	CARLOS JULIO MONROY RAMOS	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	1010225525	LEYDY KATERINE ACOSTA MARTINEZ	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	52292776	MARTHA LUCERO NIETO TEJEDOR	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	39713461	FLOR MARY BUITRAGO FRANCO	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	41300701	LUCIA ARDILA	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	41717768	MARIA ELENA CORREDOR DE GONZALEZ	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	20671512	ANA CLOVIS PRIETO PRIETO	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	41589645	Flor Alba Rincon Ariza	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	5771001	LUIS FLAVIDO QUITIAN VARGAS	Hematologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	1048820376	LUIS ALFREDO PEREZ BAYONA	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	91431572	MARTIN CAMPO	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	52975306	IGNACIA VALDERRAMA	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	1030570138	MARIA VANEGAS	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	51693492	LUZ YOLANDA CARRENO VELASQUEZ	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	41359457	ROSA MARIA BOHORQUEZ LOPEZ	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	23521249	FLOR DEL CARMEN RODRIGUEZ DE LOPEZ	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	20299122	MARIA MANCILLA	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	AGENDADA
Cedula de Ciudadania	1030585382	JENNY ALEJANDRA LANCHEROS LOPEZ	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	NO ACEPTA AGENDA
Cedula de Ciudadania	1031145644	ROBINSON MEZA RIVERA	Hematologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	NO ACEPTA AGENDA
Cedula de Ciudadania	1016031424	DIANA CAROLINA PUIN RIOS	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	NO CONTESTA
Tarjeta de Identidad	1028862139	ANA SOFIA MOLINA GALVIS	Hematologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	NO CONTESTA
Cedula de Ciudadania	24306777	ALEYDA QUIROGA PARRA	Nefrologia	CENTRO ORIENTE	NO OFERTADO	NO CONTESTA
Cedula de Ciudadania	52530328	ROSA OLAVE	Endocrinologia	SUR OCCIDENTE	NO OFERTADO	NO CONTESTA

Atentamente,

GINNA RODRIGUEZ A.

Ginna Rodriguez Arevalo

Profesional en ciencias de la salud Contact center subred Norte

Dado en Bogotá D. C. a los once (11) días del mes de mayo de 2024.