**INFORME DE SEGUIMIENTO**
**SEMANA DE 6DE MAYO – 11 DE MAYO**
**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 |
|---|---|
| **6/05/2024** | |
| 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 |
| **7/05/2024** | |
| 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 |
| **8/05/2024** | |
| 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 |

| | |
|---|---|
| **9/05/2024** | |
| 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 |
| **10/05/2024** | |
| ALEXANDRA_BASTIDAS_R | SIN NOVEDAD |
| LUZ_LAITON_RODRIGUEZ | SIN NOVEDAD |
| NATALIA_ALEJANDRA_RU | SIN NOVEDAD |
| NATHYARY_YOHARA_MART | DIA FAMILIA |
| YAZMIN_KATHERINE_SIL | 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, pendiente 2 y3 de mayo, por cierre de informes de minería del mes de abril. Tener en cuenta primero de mayo como día festivo.

| NOMBRE | 6/05/2024 | 7/05/2024 | 8/05/2024 | 9/05/2024 | 10/05/2024 | Total genera |
|---|---|---|---|---|---|---|
| MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA | 253 | 193 | 95 | 82 | | 1.070 |
| BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA | 194 | 173 | 135 | 121 | 122 | 1.064 |
| RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA | 145 | 166 | 104 | 116 | 122 | 944 |
| LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA | 134 | 160 | 120 | 112 | 95 | 912 |
| SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE | 160 | 113 | 118 | 112 | | 730 |
| **Total general** | **886** | **805** | **572** | **543** | **339** | **4.720** |

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

| ESPECIALIDAD | CANTIDAD |
|---|---|
| TERAPIA FISICA | 455 |
| RADIOLOGIA | 453 |
| PSIQUIATRIA SCO | 397 |
| PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA ECOGRAFIA | 349 |
| MEDICINA INTERNA | 284 |

| | |
|---|---|
| MEDICINA GENERAL | 224 |
| NUTRICION SCO | 160 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA | 148 |
| OFTALMOLOGIA SCO | 137 |
| NEUROLOGIA | 123 |
| ENDOCRINOLOGIA | 122 |
| PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA DOPPLER | 121 |

**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 mayo:

| SUBRED | CANTIDAD | | |
|---|---|---|---|
| SUBRED | No critico | Critico | Total general |
| APLICA | 36 | 1 | 37 |
| CENTRO ORIENTE | 36 | 1 | 37 |
| **Total general** | **36** | **1** | **37** |

| PERTINENCIA | (Todas) |
|---|---|

| TIPIFICACIÓN | Total | % |
|---|---|---|
| TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN | 30 | 81,08% |
| ACTUALIZACIÓN DE DATOS | 6 | 16,22% |
| EDAD DEL PACIENTE NO ACORDE A ESPECIALIDAD | 1 | 2,70% |

Los errores son insumo de capacitación y refuerzo de alertas, tanto para asignación como captación cita en trámite. Aquel de selección del tipo de canal de asignación es el mas predominante siendo no crítico.

**Temas de capacitación y notas**

Para la semana se recibió en:

- ✓ Alertas informativas.
- ✓ Cita en trámite.

Las notas se encuentran:

| NOTAS AGENTES ACTIVIDADES 1 AL 10 DE MAYO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Cédu | Apellidos Y Nombres | Capacitación 3 May | Preturno 8 M | Capacitación 10 May | PROMO |
| 1013655090 | RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1013681162 | SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE | 100 | 100 | DIA FAMILIA | 100 |
| 1025521107 | MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA | 100 | 100 | DIA FAMILIA | 100 |
| 26477996 | BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 1002526690 | LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA | 100 | 100 | 100 | 100 |

**Captadas básicas citas en trámite**

Estado de cita en trámite a viernes 10 de mayo. Para la semana hay captados 49 usuarios. Disminuyendo casi un 20%con respecto a la semana anterior.

| 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 |

**Cabinas**

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

| CABINA | 2/05/2024 | 3/05/2024 | 4/05/2024 | 6/05/2024 | 7/05/2024 | 8/05/2024 | 9/05/2024 | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SANTA CLARA | 43 | 25 | 2 | 39 | 32 | 44 | 27 | 212 |
| SAN BLAS | 28 | 30 | 0 | 25 | 23 | 22 | 8 | 136 |
| OLAYA | 17 | 16 | 3 | 25 | 29 | 24 | 12 | 126 |
| JORGE ELIECER GAITAN | 9 | 6 | 1 | 5 | 4 | 9 | 2 | 36 |
| Total general | 97 | 77 | 6 | 94 | 88 | 99 | 49 | 510 |

**Hallazgo de oportunidades de mejora:**

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

| COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA |
|---|---|---|
| FECHA MESA SEGUIMIENTO ABRIL | SUBRED | 14 mayo |

**Compromisos para la semana**

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

**Evidencias aportadas:**

Atentamente,

Dado en Bogotá D. C. a los trece (10) días del mes de mayo de 2024.

Firma:_Diego Fernando Bernal Diaz._____