INFORME DE SEGUIMIENTO
SEMANA DEL 29 DE ABRIL AL 03 DE MAYO DEL 2024

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD – CONTACT CENTER DISTRITAL

NOMBRE Leidy Tatiana Orjuela Mesa
SUBRED Sur
SATELITES

APELLIDOS Y NOMBRES	UNIDAD
ARIAS BARRETO LOYDA	El Carmen
PEÑA CARREÑO NATHALIA	Tunal
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	Marichuela
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	Vista Hermosa
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	Manuela Beltrán
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	Candelaria
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	Meissen

Descripción de actividades realizadas:

- Acompañamiento a inicio de turno de los agentes satélites de la subred Sur, reportando novedades de conexión presentadas.
- Se realiza él envió diario sobre el reporte de no disponibilidad reportadas por grupo de WhatsApp y posterior a ello se cargan en el Formulario
- Seguimiento al reporte de asignación a funcionarios escalados por la subred, de los cuales para la semana no aplica ninguno.
- Se reporta durante toda la semana la caída de dinámica subred sur.
- Se reporta la falla de internet durante toda la semana de la unidad de Marichuela y el Carmen.
- Se remite el informe de cabinas de acuerdo con la solicitud de la Subred Sur.
- Para el cierre de abril se generó un agendamiento de citas por parte de los satélites de **24.305.**
- Seguimiento mesa de ayuda, con corte al 03 de mayo, referente a los servicios básicos pendientes:

Subespecialidad	SUR
MEDICINA GENERAL	-
PEDIATRIA	2
ODONTOLOGIA GENERAL	3
MEDICINA INTERNA	-
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8
CIRUGIA GENERAL	3
	16

Seguimientos agentes satélites:

Se realiza acompañamiento a espacio formativo del miércoles y jueves.

Notas espacios informativos:

NOTAS AGENTES ACTIVIDADES FORMACIÓN ABRIL											
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	Supervisor	Preturno 3 Abril	Capacitación 5 Abril	Preturno 10 Abril	Refuerzo Avaya Cloud - one x 10 abr	Capacitación 12 Abril	Capacitación 19 Abril	Preturno 24 Abril	Capacitación 26 Abril
1098608863	ARIAS BARRETO L	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100
1023014209	GONZALEZ HERN	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100
1024594959	ROMERO CRUZ LI	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100
1022963900	TAUTIVA LAGOS V	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100
1026580858	CARREÑO SASTR	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100
1013608140	BARRERO ARENA	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	80	100	100	100
1023978816	PEÑA CARREÑO N	TECNICO - S	MESA LEIDY	100	100	100	100	100	100	100	100

Temas tratados:

- ✓ Alertas informativas.
- ✓ Refuerzo base de georreferenciación
- ✓ Tipificación cita en tramite
- ✓ Transferencia a capital salud
- ✓ Campo de teléfono en dinámica

Indicador de agendamiento corte 30 de abril:

- Pendiente 2 y 3 de mayo, por cierre de informes de minería del mes de abril. Tener en cuenta primero de mayo como día festivo.

NOMBRE	SUBRED GESTIÓN	24/04/2024	25/04/2024	26/04/2024	29/04/2024	30/04/2024	TOTAL GENERAL
ARIAS BARRETO LOYDA	SUR	112	127	100	247	333	4.530
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	SUR	138	203	104	275	285	4.350
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	SUR	136	123	91	188	134	3.616
PEÑA CARREÑO NATHALIA	SUR	108	164	85	349	197	3.398
BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	SUR	118	121	104	377	260	3.088
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	SUR	133	138	64	INCAPACIDAD	INCAPACIDAD	2.728
TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	SUR	113	100	75	282	185	2.595
TOTAL GENERAL	**SUR**	**858**	**976**	**623**	**1.718**	**1.394**	**24.305**

Top 5 de servicios con mayor agendamiento:

ARIAS BARRETO LOYDA	4530
ODONTOLOGIA GENERAL	561
MEDICINA GENERAL MIXTA	556
MEDICINA GENERAL CRONICOS	420
AUDIOLOGIA	372

RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	371
CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	**2728**
ODONTOLOGIA GENERAL	498
MEDICINA GENERAL MIXTA	394
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	231
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	146
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	144
GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	**3616**
ODONTOLOGIA GENERAL	769
MEDICINA GENERAL MIXTA	747
MEDICINA GENERAL CRONICOS	674
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	343
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	173
LISBETH VIVIANA BARRERO ARENAS	**3084**
MEDICINA GENERAL MIXTA	699
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	265
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	204
TERAPIA OCUPACIONAL MIXTA	150
TERAPIA DEL LENGUAJE MIXTA	141
NATHALIA PEÑA CARREÑO	**3397**
ODONTOLOGIA GENERAL	542
MEDICINA GENERAL MIXTA	399
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	220
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	177
MEDICINA INTERNA	136
ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	**4350**
ODONTOLOGIA GENERAL	939
MEDICINA GENERAL CRONICOS	608
MEDICINA GENERAL MIXTA	468
ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	403
MEDICINA GENERAL P Y D	336
WILLIAM ANDRES TAUTIVA LAGOS	**2595**
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	597
MEDICINA GENERAL MIXTA	457
MEDICINA GENERAL CRONICOS	311
ECOGRAFIA GENERAL	280
MEDICINA GENERAL - PROGRAMAS	135

Errores de asignación:

Del 29 de abril al 03 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes del contact center.

Errores de asignación satélites:

Del 29 de abril al 03 de mayo no se reportan errores de asignación para los agentes satélites.

Novedades satélites:

CEDULA	NOMBRES	29/04/2024	30/04/2024	1/05/2024	2/05/2024	3/05/2024
1098608863	ARIAS BARRETO LOYDA	Caída de internet el Carmen	Caída de internet el Carmen	Festivo	Caída de internet el Carmen	Caída de internet el Carmen
1023014209	GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO	Caída de internet Marichuela	Caída de internet Marichuela	Festivo	Caída de internet Marichuela	Caída de internet Marichuela
1024594959	ROMERO CRUZ LIZETH KATHERINE	OK	OK	Festivo	OK	OK
1026580858	CARREÑO SASTRE JUAN DAVID	Incapacidad	Incapacidad	Festivo	OK	OK
1031156483	BARRERO ARENAS LISBETH VIVIANA	OK	OK	Festivo	OK	OK
1022963900	TAUTIVA LAGOS WILLIAM ANDRÉS	OK	OK	Festivo	OK	OK
1023978816	PEÑA CARREÑO NATHALIA	OK	OK	Festivo	OK	Dia de la familia

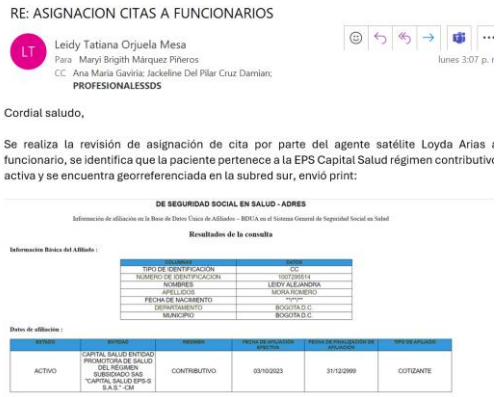
Se realiza visita a la siguiente unidad:

Unidad Manuela Beltrán: Se realiza la respectiva visita y seguimiento a la agente satélite Andrés Tautiva gestionado ordenes que llegan a la unidad sin novedad.

Seguimiento los compromisos de la semana anterior

Sin compromisos pendientes.

Evidencias aportadas:



RE: ASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Maryi Brigith Márquez Piñeros
CC Ana Maria Gaviria; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; PROFESIONALESSDS

lunes 3:07 p.

Cordial saludo,

Se realiza la revisión de asignación de cita por parte del agente satélite Loyda Arias funcionario, se identifica que la paciente pertenece a la EPS Capital Salud régimen contributiv activa y se encuentra georreferenciada en la subred sur, envió print:

DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES

Información de afiliación en la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Resultados de la consulta

Información Básica del Afiliado :

TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	1007295514
NOMBRES	LEIDY ALEJANDRA
APELLIDOS	MORA ROMERO
FECHA DE NACIMIENTO	
DEPARTAMENTO	BOGOTA D.C
MUNICIPIO	BOGOTA D.C

Datos de afiliación :

ESTADO	NOMBRE	REGIMEN	FECHA DE AFILIACION EFECTIVA	FECHA DE FINALIZACION DE AFILIACION	TIPO DE AFILIADO
ACTIVO	CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL REGIMEN SUBSIDIADO SAS "CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S."-CM	CONTRIBUTIVO	03/10/2023	31/12/2999	COTIZANTE

Novedad unidades satélites subred Sur

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Ana Maria Gaviria; Natalia Rodríguez Ramos; Luz Nelly Velasco Roa
CC **PROFESIONALESSDS**; call.center.informacion@subredsur.gov.co; agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co; **y 3 usuarios más**
lunes 3:54 p. m.

Cordial saludo para todos,

El día de hoy 29 de abril 2024, persiste la falla de internet en las unidades:

Unidad el Carmen donde se encuentra la satélite ARIAS BARRETO LOYDA con documento 1098608863 afectando su gestión por ende se busca la estrategia, por iniciativa propia del agente en conectar el equipo a los datos de su móvil, aclarando que se hace de manera voluntaria.

Unidad Marichuela se encuentra el satélite GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO con documento 1023014209 afectando su gestión por ende se busca la estrategia por iniciativa propia del agente en conectar el equipo a los datos de su móvil, sobre las 12:00 pm se valida la opción de ser trasladado a la unidad de vista hermosa para terminar de gestionar algunas agendas de crónicos.

Se reporta novedad para su conocimiento y sea tenida en cuenta para la conexión del día @Natalia Rodríguez Ramos y @Luz Nelly Velasco Roa, muchas gracias.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC

RE: Novedad unidades satélites subred Sur 03/05/2024

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Jackeline Del Pilar Cruz Damian; Natalia Rodríguez Ramos; Ana Maria Gaviria; Luz Nelly Velasco Roa
CC call.center.informacion@subredsur.gov.co; agendamiento.ambulatorios@subredsur.gov.co; **y 4 usuarios más**
viernes 9:54 a. m.
1

Cordial saludo para todos,

Hoy 03 de mayo 2024, persiste la falla de internet en las unidades:

Unidad el Carmen donde se encuentra la satélite ARIAS BARRETO LOYDA con documento 1098608863 afectando su gestión por ende se busca la estrategia, por iniciativa propia del agente en conectar el equipo a los datos de su móvil, aclarando que se hace de manera voluntaria.

Unidad Marichuela se encuentra el satélite GONZALEZ HERNANDEZ JOHN JAIRO con documento 1023014209 afectando su gestión por ende se busca la estrategia por iniciativa propia del agente en conectar el equipo a los datos de su móvil, aclarando que se hace de manera voluntaria.

Se reporta novedad para su conocimiento y sea tenida en cuenta para la conexión del día @Natalia Rodríguez Ramos y @Luz Nelly Velasco Roa, muchas gracias.

Cordialmente,

Outsourcing S.A.S. BIC
Leidy Tatiana Orjuela Mesa.

RE: ASIGNACION CITAS A FUNCIONARIOS

Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Para Maryi Brigith Márquez Piñeros
CC Ana Maria Gaviria; Jackeline Del Pilar Cruz Damian; **PROFESIONALESSDS**
viernes 1:42 p. m.

Cordial saludo,

Se realiza la revisión de asignación de cita por parte del agente satélite Natalia Peña a funcionario, se identifica que la paciente pertenece a la EPS Capital Salud régimen contributivo activa y se encuentra georreferenciada en la subred sur, envió print:



DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES

Información de afiliación en la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Resultados de la consulta

Información Básica del Afiliado :

DESCRIPCIÓN	DATOS
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NUMERO DE IDENTIFICACION	52235183
NOMBRES	DAISY MIREYA
APELLIDOS	BUITRAGO MONCADA
FECHA DE NACIMIENTO	**/**/**
DEPARTAMENTO	BOGOTA D.C.
MUNICIPIO	BOGOTA D.C.

Datos de afiliación :

ESTADO	ENTIDAD	REGIMEN	FECHA DE AFILIACIÓN EFECTIVA	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AFILIACIÓN	TIPO DE AFILIADO
ACTIVO	CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN	CONTRIBUTIVO	20/02/2023	31/12/2999	COTIZANTE



Leidy Tatiana Orjuela Mesa
Profesional en ciencias de la salud Contact center subred Sur
04 de mayo 2024.