INFORME DE SEGUIMIENTO
SEMANA DE 29 ABRIL- 3 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
29/04/2024	
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
30/04/2024	
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
2/05/2024	
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

3/05/2024	
ALEXANDRA_BASTIDAS_R	SIN NOVEDAD
LUZ_LAITON_RODRIGUEZ	SIN NOVEDAD
NATALIA_ALEJANDRA_RU	SIN NOVEDAD
NATHYARY_YOHARA_MART	SIN NOVEDAD
YAZMIN_KATHERINE_SIL	SIN NOVEDAD

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	29/04/2024	30/04/2024	Total general
MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	324	311	5.294
BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	212	184	3.514
LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	157	152	2.995
RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	169	202	2.838
SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	168	130	2.400
CALDERON PAZ TATIANA			64
Total general	**1.030**	**979**	**17.105**

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

ESPECIALIDAD	CANTIDAD
TERAPIA FISICA	1.693
PSIQUIATRIA SCO	1.677
RADIOLOGIA	1.577
PROCEDIMIENTOS RADIOLOGIA ECOGRAFIA	1.117
LABORATORIO CLINICO	951
MEDICINA INTERNA	736

CARDIOLOGIA	693
OFTALMOLOGIA SCO	659
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	596
NUTRICION SCO	529
TOMA DE LABORATORIOS UHMES SAN BLAS	493
MEDICINA GENERAL	469

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	36	3	39
NO APLICA	35	3	38
Total general	**71**	**6**	**77**

TIPIFICACIÓN	Total	%
APLICA	39	50,65%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	18	23,38%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	16	20,78%
FRECUENCIA DE USO	3	3,90%
MODALIDAD DE ATENCIÓN (PRESENCIAL - TELECONSUL	2	2,60%
NO APLICA	38	49,35%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	27	35,06%
TIPIFICACIÓN NO ACORDE AL CANAL DE ASIGNACIÓN	9	11,69%
FRECUENCIA DE USO	2	2,60%
Total general	**77**	**100,00%**

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 sucedió 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.

Las notas se encuentran:

NOTAS AGENTES ACTIVIDADES FORMACIÓN ABRIL											
Cédula	Apellidos Y Nombres	Preturno 3 Abril	Capacitación 5 Abril	Preturno 10 Abril	Refuerzo Avaya Cloud - one x 10 abr	Capacitación 12 Abril	Capacitación 19 Abril	Preturno 24 Abr	Capacitación 26 Abril
1013655090	RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	100	100	100	100	100	100	100	100
1013681162	SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	100	100	100	100	100	100	100	100
1025521107	MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	100	100	100	96,7	100	100	100	100
26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	100	100	100	100	100	100	100	100
1002526690	LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	100	100	100	100	100	100	100	100

PROMEDIO ECA 2024 SUBRED CENTRO ORIENTE						
Cédula	Apellidos Y Nombres	Cargo	ECA FEB	ECA MAR	ECA ABR	PROMEDIO
1025521107	MARTIN SOLORZANO NATHYARY YOHARA	AGENTE TECNICO - SATELITE	100	100	100	100
1013655090	RUIZ CARDENAS NATALIA ALEJANDRA	AGENTE TECNICO - SATELITE	100	100	100	100
26477996	BASTIDAS RIVERA ALEXANDRA	AGENTE TECNICO - SATELITE	100	100	98,89	99,63
1013681162	SILVA ACOSTA YAZMIN KATHERINE	AGENTE TECNICO - SATELITE	90	100	100	96,67
1002526690	LAITON RODRÍGUEZ LUZ DAYANA	AGENTE TECNICO - SATELITE	INCAPACIDAD	100	92,22	96,11

Captadas básicas citas en trámite

Estado de cita en trámite a viernes 3 de Mayo. Para la semana hay captados 75 usuarios.

Subespecialidad	SUR	CENTRO ORIENTE	NORTE	SUR OCCIDENTE	Total general
MEDICINA GENERAL	-	-	56	-	56
PEDIATRIA	2	15	-	9	26
ODONTOLOGIA GENERAL	3	-	3	-	6
MEDICINA INTERNA	-	27	-	5	32
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8	2	86	1	97
CIRUGIA GENERAL	3	31	1	8	43
	16	75	146	23	260

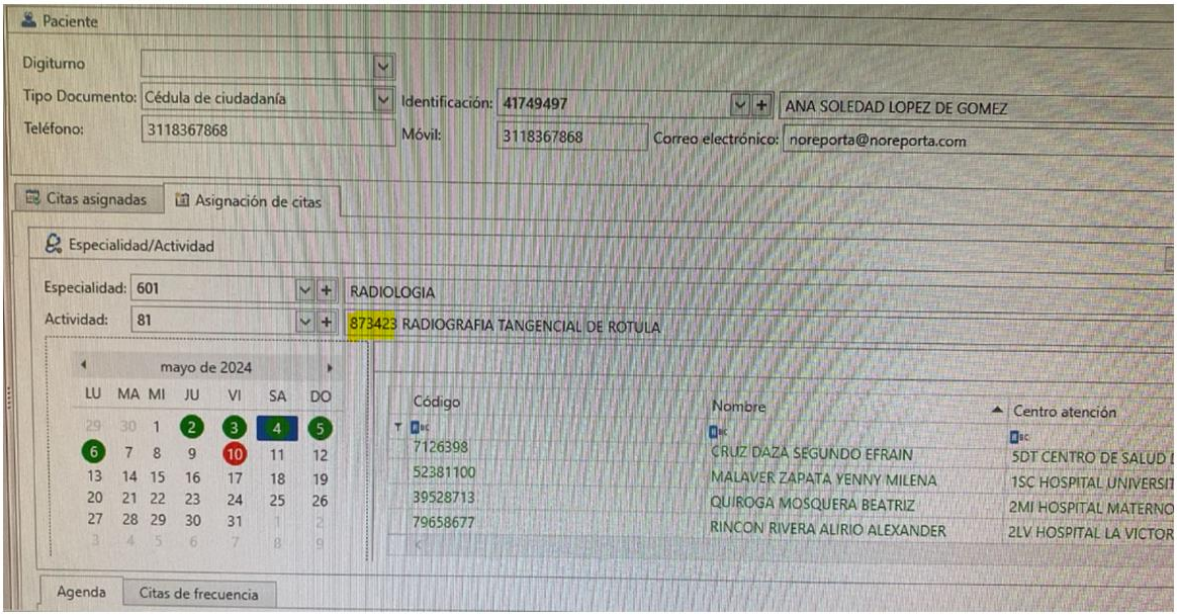
Cabinas

El uso de cabinas presenta la semana correspondiente con un uso importante en la semana superando el mes de marzo en llamadas ofrecidas por la subred.

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	19/04/2024	20/04/2024	22/04/2024	23/04/2024	24/04/2024	25/04/2024	26/04/2024	27/04/2024	29/04/2024	30/04/2024	Total general
SANTA CLARA	44	46	50	49	38	8	50	46	40	41	34	6	46	44	29	30	42	7	52	41	35	29	33	4	51	50	945
OLAYA	28	28	31	42	21	9	38	28	28	24	18	3	18	15	26	18	13	0	19	14	18	19	10	0	28	18	514
SAN BLAS	11	22	13	12	7	1	7	17	7	12	11	0	26	19	13	17	3	1	4	17	8	14	11	0	11	23	287
JORGE ELIECER GAITAN	10	20	14	11	12	0	5	14	16	14	8	0	9	14	9	1	4	1	9	5	3	3	1	0	3	6	192
Total general	93	116	108	114	78	18	100	105	91	91	71	9	99	92	77	66	62	9	84	77	64	65	55	4	93	97	1.938

Hallazgo de oportunidades de mejora:

Se logra corregir cups de radiografía de rotula por parte de la subred en aplicativo dinámica y se puede agendar correctamente.



Seguimiento los compromisos de la semana anterior:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
FECHA MESA SEGUIMIENTO ABRIL	SUBRED	PENDIENTE SUBRED DEFINA

Compromisos para la semana

COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA

Evidencias aportadas:

Atentamente,

Dado en Bogotá D. C. a los trece (4) días del mes de mayo de 2024.

Firma:_Diego Fernando Bernal Diaz._____