

**LISTADO DE ACCIONES**

Tipo	Nombre	Acción o actividad	Responsable	Fecha final	Ponderación	Avance parcial	% real de ejecución	Estado
Correctiva	PA2212-009-01	Realizar actualización del procedimiento CE-PR-02 en software Daruma ajustando los procedimientos de acuerdo al proceso que se realiza en el servicio	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-02	Actualización del documento SIAU-PR-06 INFORMACION DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-03	Actualización del FORMATO CE-F-03 LISTA DE ESPERA DEL PACIENTE POR ASIGNAR CITA EN CONSULTA EXTERNA CE-F-13	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-04	Mejorar la oportunidad de asignación de citas actual, MEDIANTE LA ASIGNACION DE agendas de manera presencial, correo electronico y telefonicamente, INFORMANDOLE al usuario acerca de recepción de documentos y agendamiento,	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-05	Revisar y actualizar trámites del SUIT en la Página web del hospital	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-06	Se contará con personal para realizar el proceso de confirmación a las citas de cada una de las especialidades con el objetivo de disminuir el incumplimiento de los usuarios y mejorar la productividad	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-07	Se realizará instrucción y seguimiento a los profesionales para la modificación del estado por parte del médico responsable de la atención INASISTENTE O SALIDA	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-08	Diligenciamiento de formato CE-F-13 LISTA DE ESPERA DEL PACIENTE POR ASIGNAR CITA EN CONSULTA EXTERNA;	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-09	Solicitar mensualmente el área de Comercial, listado de contratos vigentes con las EAPB, con el fin de dar información oportuna al usuario.	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-10	Acciones para mejorar la oportunidad de asignación de citas actual, asignar agendas que tengan cupo de asignación de manera presencial, información al usuario acerca de recepción de documentos y	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado

		agendamiento, mediante el funcionamiento del call center, correo electronico y presencial.						
Correctiva	PA2212-009-11	Diligenciamiento de formato CE-F-13 LISTA DE ESPERA DEL PACIENTE POR ASIGNAR CITA EN CONSULTA EXTERNA; s	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado
Correctiva	PA2212-009-12	Revisión periódica de los indicadores que se reportan, hacer claridad en las fuentes de información para cada reporte, recordar que son reportes diferentes, 1552, 256 y producción con RIPS	Gloria Sofia Perez Perez	2022-06-30	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	Cerrado

#### MEDICIÓN DE LA EFICACIA

Seguimiento	Responsable	Fecha límite	Estado	Resultado	Notas
Seguimiento a la meta de cierre 1	◦ Claudia Stella Saenz Jimenez	2022-08-12	Ejecutado	Efectivo	Se dio cumplimiento a la totalidad de acciones por tal razon se cierra el plan
Seguimiento a la meta de cierre 2	◦ Claudia Stella Saenz Jimenez	2022-09-11	Ejecutado	Efectivo	Se dio cumplimiento al plan

#### INFORMACIÓN BÁSICA DEL PLAN

<b>Plan de acción:</b>	<b>PA2212-009</b>
<b>Id:</b>	84
<b>Tipo:</b>	Plan de Mejora por Procesos
<b>Descripción del plan de acción:</b>	Mejoramiento prestacion del servicios de citas medicas consulta externa.
<b>Estado:</b>	Cerrado / Efectivo
<b>Avance:</b>	<b>100 %</b>
<b>% real de ejecución:</b>	<b>100 %</b>
<b>Versión:</b>	<b>0</b>
<b>Registro:</b>	<b>Control Interno</b>
<b>Area Origen:</b>	Consulta Externa Especializada
<b>Sedes:</b>	
<b>Unidades:</b>	

#### INFORMACIÓN AVANZADA DEL PLAN

<b>Estandarización:</b>	<b>Se dio cumplimiento a la totalidad del plan</b>
<b>Concluir:</b>	<b>se concluye plan</b>
<b>Se alcanzó la meta ?:</b>	<b>Si</b>
<b>Cierre eficaz:</b>	<b>Si</b>
<b>Sistemas de gestión:</b>	
<b>Frecuencia de seguimiento:</b>	Mensual
<b>Cantidad de periodos:</b>	2
<b>Creado por:</b>	Gloria Sofia Perez Perez - Profesional Universitario Asignación de Citas Médicas y Aseguramiento
<b>Creado en:</b>	2022-04-19 17:21:13
<b>Modificado por:</b>	Claudia Stella Saenz Jimenez - Auditor de Control Interno
<b>Modificado en:</b>	2022-10-07 18:11:00

ANÁLISIS DE CAUSAS

Diagrama de Ishikawa

- v.000
- Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas • Se verifica desactualización en los documentos
- Seguimiento y Medición • inoportunidad en la asignacion de citas médicas
- Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas • Desactualización del procesos de citas médicas en el sitio web
- Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas • Desactualización del procesos de citas médicas en el sitio web
- Seguimiento y Medición • Se requiere general control sobre el cumplimiento de las citas asignadas
- Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas • Se verifica desactualización en los documentos estableciendo roles de los funcionarios
- Guías, Manuales, Protocolos, Procedimientos y Políticas • Inoportunidad en la asignacion de citas médicas
- Seguimiento y Medición • Información a reportar no confiable, diferencias entre indicador 1552 y 256

Notas de Avance

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Se evidencia la Revisión periódica de los indicadores que se reportan, 1742,1743,9,11,8,10,562

Seguimiento al cierre de Acción **(12)**  
2022-07-13 16:54:46

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



adjuntan listado de personal disponible para realizar el proceso de confirmación a las citas de cada una de las especialidades con el objetivo de disminuir el incumplimiento de los usuarios y mejorar la productividad

Seguimiento al cierre de Acción **(06)**  
2022-07-13 16:52:28

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Adjuntan historico de citas en donde se evidencia el mejorar la oportunidad de asignación de citas actual, MEDIANTE LA ASIGNACION DE agendas de manera presencial, correo electronico y telefonicamente, INFORMANDOLE al usuario acerca de recepción de documentos y agendamiento,

Seguimiento al cierre de Acción **(04)**  
2022-07-13 16:51:16

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Adjuntan acta de socializacion en el que se da la instrucción y seguimiento a los profesionales para la modificación del estado por parte del médico responsable de la atención INASISTENTE O SALIDA

Seguimiento al cierre de Acción **(07)**  
2022-07-13 16:48:54

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea finalizada, revisada por Control Interno

Seguimiento de Acción **(12)**

100 % 2022-07-13 16:48:44

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Adjuntan evidencias del diligenciamiento a diario de formato CE-F-13 LISTA DE ESPERA DEL PACIENTE POR ASIGNAR CITA EN CONSULTA EXTERNA; s

Seguimiento al cierre de Acción **(11)**

2022-07-13 16:43:57

**Claudia Stella Saenz Jimenez**

la oportunidad para la asignación de citas se realiza de la siguiente manera:

Estos son los medios de agendamiento que tenemos actualmente que nos permite aumentar la oportunidad de asignación:

1. **Agendamiento por el Call Center:** a través de la línea Única Nacional **6019190000** con 12 agentes contestando en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
2. **Agendamiento por la Pagina Web,** <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>
3. **Chat Virtual:** donde el usuario recibe orientación o agendamiento de citas de acuerdo a disponibilidad, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
4. **Agendamiento presencial:** para las siguientes especialidades: Cirugía General, Oftalmología, Dermatología, Procedimientos de Dermatología, Cardiología y Procedimientos de Cardiología, Otorrinolaringología y Procedimientos de Otorrinolaringología, Imagenología Convencional (radiografías). Para las demás especialidades se reciben documentos en radiación que se van agendando de acuerdo a la fecha de radicación, en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
5. **WathSap: 315-7376072 :** Exclusivo para Ginecología y Obstetricia, donde nuestras usuarias envían sus solicitudes y en 48 horas se les da respuesta, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, en el cual le están respondiendo en un término de 48 horas.
6. También puede solicitar su cita **a través de su EPS** quien se encargaran de gestionar su cita con nosotros.

Seguimiento al cierre de Acción **(10)**

2022-07-13 16:42:30

**Gloria Sofia Perez Perez**



TAREA FINALIZADA, REVISADA POR CONTROL INTERNO

Seguimiento de Acción **(07)**

100 % 2022-07-13 16:41:05

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Anexan reportes de comunicados mensualmente el área de Comercial,solicitando listado de contratos vigentes con las EAPB, con el fin de dar información oportuna al usuario.

Seguimiento al cierre de Acción **(09)**

2022-07-13 16:40:37

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea finalizada, revisada por la control interno

Seguimiento de Acción **(06)**

100 % 2022-07-13 16:40:11

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Se evidencia Diligenciamiento de formato CE-F-13 LISTA DE ESPERA DEL PACIENTE POR ASIGNAR CITA EN CONSULTA EXTERNA; en el cual se observa su aplicacion y seguimiento

Seguimiento al cierre de Acción **(08)**

2022-07-13 16:39:29

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea finalizada, revizada por control interno.

Seguimiento de Acción **(04)**

100 % 2022-07-13 16:36:35

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Accion 5: El listado de trámites y servicios de la entidad se encuentra inscritos en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT) los cuales se pueden consultar en <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co/contenido.php?seccion=atencion-y-servicios-a-la-ciudadania&slug=informacion-de-tramites-y-servicios>.

Seguimiento al cierre de Acción **(05)**

2022-07-13 16:35:18

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Accion 3: Actualización del FORMATO CE-F-13 20/04/202

Seguimiento al cierre de Acción **(03)**

2022-07-13 16:13:07

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Accion 2: Procedimiento SIAU-PR-06 Actualizado 07/03/2022

Seguimiento al cierre de Acción **(02)**

2022-07-13 16:12:36

**Claudia Stella Saenz Jimenez**



Procedimiento CE-PR-02 Actualizado 22/01/2022

Seguimiento al cierre de Acción **(01)**

2022-07-13 16:12:01

**Gloria Sofia Perez Perez**



ACTA 15-06-2022

Seguimiento de Acción **(07)**

**98 %** 2022-07-13 12:04:55

**Gloria Sofia Perez Perez**



HISTORICO DE CITAS ENERO JUNIO 2022

Seguimiento de Acción **(04)**

**98 %** 2022-07-13 11:38:36

**Gloria Sofia Perez Perez**



INDICADORES DARUMA<https://hsrt.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user69/archivos/IMAGEN%20INDICADORES%20DARUMA.pdf>

Seguimiento de Acción **(12)**

**95 %** 2022-07-13 11:34:57

**Gloria Sofia Perez Perez**



LISTA DE PERSONAS CENTRAL DE CITAS MEDICAS<https://hsrt.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user69/archivos/LISTA%20DE%20PERSONAS%20CENTRLA%20DE%20CITAS%20MEDICAS.pdf>

Seguimiento de Acción **(06)**

**95 %** 2022-07-13 11:29:34

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea finalizada revisada por control interno

Seguimiento de Acción **(03)**

**100 %** 2022-07-13 11:20:16

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea finalizada, revisada por control interno

Seguimiento de Acción **(11)**

**100 %** 2022-07-13 11:19:29

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea terminada revosada por control intrno.

Seguimiento de Acción **(10)**

**100 %** 2022-07-13 11:17:24

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea terminada, revisada por control interno.

Seguimiento de Acción **(09)**

**100 %** 2022-07-13 11:16:21

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea terminada, revisada por control interno.

Seguimiento de Acción **(08)**

**100 %** 2022-07-13 11:15:30

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea terminada, revisada por Control Interno

Seguimiento de Acción **(02)**

**100 %** 2022-07-13 11:14:12

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea terminada, revisada por Control Interno

Seguimiento de Acción **(01)**

**100 %** 2022-07-13 11:13:11

**Gloria Sofia Perez Perez**



Tarea completada, Revisada por Control Interno

Seguimiento de Acción **(05)**

**100 %** 2022-07-13 11:07:56

**Gloria Sofia Perez Perez**



El listado de trámites y servicios de la entidad se encuentra inscritos en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT) los cuales se pueden consultar en <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co/contenido.php?seccion=atencion-y-servicios-a-la-ciudadania&slug=informacion-de-tramites-y-servicios>.

Seguimiento de Acción **(05)**

90 % 2022-07-12 12:03:39

**Gloria Sofia Perez Perez**



SE ANEXA FUENTE REPORTE DE LEY 1552

SE ANEXA FUENTE REPORTE DE LEY 256

Seguimiento de Acción **(12)**

90 % 2022-07-12 09:56:05

**Gloria Sofia Perez Perez**



DILIGENCIAMIENTO FORMATO LISTA DE ESPERA <https://hsrt.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user69/archivos/DILIGENCIAMIENTO%20FORMATO%20LISTA%20DE%20ESPERA.docx>

Seguimiento de Acción **(11)**

90 % 2022-07-12 09:39:41

**Gloria Sofia Perez Perez**



DILIGENCIAMIENTO FORMATO LISTA DE ESPERA

Seguimiento de Acción **(08)**

90 % 2022-07-12 09:38:25

**Gloria Sofia Perez Perez**



Documento Actualizado 16 de Enero del 2022 Dra. Consuelo Camacho

<https://hsrt.darumasoftware.com/app.php/staff/document/view/index/1882>

Seguimiento de Acción **(01)**

90 % 2022-07-12 09:31:49

**Gloria Sofia Perez Perez**



Se Anexa reporte de comunicados del Area

comercial. <https://hsrt.darumasoftware.com/uploads/staff/assets/user69/archivos/REPORTES%20ENVIADOS%20DE%20COMERCIAL%20CONTRATOS%20VIGENTES.docx>

Seguimiento de Acción **(09)**

95 % 2022-07-12 09:20:56

**Gloria Sofia Perez Perez**

Esrtos son los medios de agendamiento que tenemos actualmente que nos permite aumentar la oportunidad de asignación:

1. **Agendamiento por el Call Center.** a través de la línea Única Nacional **6019190000** con 12 agentes contestando en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
2. **Agendamiento por la Pagina Web,** <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>





3. **Chat Virtual:** donde el usuario recibe orientación o agendamiento de citas de acuerdo a disponibilidad, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
4. **Agendamiento presencial:** para las siguientes especialidades: Cirugía General, Oftalmología, Dermatología, Procedimientos de Dermatología, Cardiología y Procedimientos de Cardiología, Otorrinolaringología y Procedimientos de Otorrinolaringología, Imagenología Convencional (radiografías). Para las demás especialidades se reciben documentos en radiación que se van agendando de acuerdo a la fecha de radicación, en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
5. **WathSap: 315-7376072 :** Exclusivo para Ginecología y Obstetricia, donde nuestras usuarias envían sus solicitudes y en 48 horas se les da respuesta, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, en el cual le están respondiendo en un término de 48 horas.
6. También puede solicitar su cita **a través de su EPS** quien se encargaran de gestionar su cita con nosotros.

Seguimiento de Acción **(10)**

**90 %** 2022-07-12 09:12:47

**Gloria Sofia Perez Perez**



Se Anexa Acta del 2020

Se Anexa Acta del 20 de Abril de 2021

Seguimiento de Acción **(07)**

**80 %** 2022-07-12 09:10:23

**Gloria Sofia Perez Perez**



Se usa el mismo formato de Lista de Espera CE-F-13 En la casilla de observaciones se registra el estado de la confirmación.

SE ANEXA FORMATO LISTA CONFIRMACIÓN

Seguimiento de Acción **(06)**

**90 %** 2022-07-12 08:58:27

**Gloria Sofia Perez Perez**



Formato Activo, actualizado el 20 Abril 2022 Por Gloria Sofi Perez

<https://hsrt.darumasoftware.com/app.php/staff/document/view/index/3515>

Seguimiento de Acción **(03)**

**90 %** 2022-07-12 08:38:44

**Gloria Sofia Perez Perez**



Documento vigente, Aactualizado Dra, Caludia Garzon 28 de Febrero del 2022

<https://hsrt.darumasoftware.com/app.php/staff/document/view/id/5623>

Seguimiento de Acción **(02)**

90 % 2022-07-12 08:03:28

#### Gloria Sofia Perez Perez

1. **Agendamiento por el Call Center:** a través de la línea Única Nacional **6019190000** con 12 agentes contestando en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
2. **Agendamiento por la Pagina Web,** <https://www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co>
3. **Chat Virtual:** donde el usuario recibe orientación o agendamiento de citas de acuerdo a disponibilidad, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
4. **Agendamiento presencial:** para las siguientes especialidades: Cirugía General, Oftalmología, Dermatología, Procedimientos de Dermatología, Cardiología y Procedimientos de Cardiología, Otorrinolaringología y Procedimientos de Otorrinolaringología, Imagenología Convencional (radiografías). Para las demás especialidades se reciben documentos en radiación que se van agendando de acuerdo a la fecha de radicación, en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes
5. **WathSap: 315-7376072 :** Exclusivo para Ginecología y Obstetricia, donde nuestras usuarias envían sus solicitudes y en 48 horas se les da respuesta, en el horario de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes, en el cual le están respondiendo en un término de 48 horas.
6. También puede solicitar su cita **a través de la EPS** quien se encargaran de gestionar su cita con nosotros.



Seguimiento de Acción **(04)**

90 % 2022-07-11 14:50:51

#### Nelson Johann Ulloa Calvo



APROBADO

Aprobación de Plan **(00)**

2022-04-20 08:02:11