



Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.  
Auditoría Capital Salud Evaluación IV trimestre 2023 y seguimiento  
Externo  
ID#1639

Identificación

Informe	<b>Auditoría Capital Salud Evaluación IV trimestre 2023 y seguimiento</b> (2024-04-01) <i>Objetivo de la auditoría: Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad), se incluyen criterios definidos en los estándares de habilitación garantizando las condiciones técnico - científicas y técnico administrativas para la prestación de los servicios a contratar. Así mismo evaluar la suficiencia (capacidad de oferta - demanda) en la prestación de servicios.</i>  Auditoria realizada del 1 al 13 de febrero de 2024.
Evaluator	Externo
Unidad auditable	Gestión de servicios ambulatorios
Hallazgo	Muestreos Unidades de Agendas Consulta Externa: IV TRIMESTRE 2023 y seguimiento 2024 USS TUNAL: Agenda cerrada: pediatría, cirugía vascular, holter, gastro, urología, neurología, cardiología, otorrino, neumología, ecografía general, terapia física.. medicina interna, dermatología, cirugía cardiovascular, electrocardiograma, oftalmología, cirugía oral. USS VISTA HERMOSA: Agenda cerrada Medicina interna, pediatría y nutrición. USS CANDELARIA LA NUEVA: Agenda cerrada Medicina interna y psiquiatría. USS MEISSEN: Agenda cerrada: gastro, oftalmología , ortopedia. USS el CARMEN: medicina general 4 días, ortopedia, RX simple 30 días. USS BETANIA: agenda cerrada terapia física y terapia respiratoria. USS SAN BENITO: medicina interna y psiquiatría.
Oportunidad de mejora	Garantizar la oportunidad en la asignación de citas de las especialidades

CP	Cerrado	Calificación: 3
----	---------	-----------------

Plan de acción

Acciones de mejoramiento propuestas (4)	Inicio	Terminación	Reprogramación	Seguimiento	Responsable
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Asignar talento humano de acuerdo a la capacidad instalada en ,los diferentes centros de atención. 51968976	2024-03-15	2024-05-31	2024-07-31	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Realizar seguimiento diario de agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios al Call Center, enlaces Unidades de atención Subred Sur, área de facturación, oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano logrando la gestión de la agenda relacionada con la completitud y utilización adecuada del recurso humano así como la asignación de los servicios según necesidad de los usuarios 51968976	2024-03-15	2024-05-31	2024-07-31	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Realizar seguimiento periódico a la implementación de las estrategias definidas enfocadas a garantizar la oportunidad en la asignación de citas 51968976	2024-03-15	2024-05-31	2024-07-31	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA
<input checked="" type="checkbox"/> 4. Definir acciones de mejora acorde a las desviaciones encontrada 51968976	2024-03-15	2024-05-31	2024-07-31	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA

Seguimientos

1. Asignar talento humano de acuerdo a la capacidad instalada en ,los diferentes centros de atención.

Avance	
100%	<p><b>Lunes 12 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Dando alcance al seguimiento y observaciones realizadas por el líder de segunda línea me permito aclarar que para el cumplimiento de oportunidad de atención para las diferentes especialidades se cuenta con una capacidad instalada que responde a la demanda de los servicios en las diferentes unidades de atención y a la planeación del talento humano en los servicios ambulatorios; Al igual Se realiza un estudio de oferta y demanda de los servicios de salud y una proyección de actividades para generar la planeación de este talento humano. La oferta de las atenciones por estas especialidades se establece teniendo en cuenta la capacidad instalada y las necesidades de la población asignada a las localidades que conforman la subred sur. La capacidad instalada es revisada y validada por cada uno de los líderes de enlace de manera mensual para definir su comportamiento de acuerdo a la necesidad poblacional. Las situaciones administrativas afectan la oportunidad de atención con las especialidades encontrando entre estas: caídas del sistema que corresponden al 22.78% seguido de incapacidades correspondiente a 15.24% durante el mes de junio 2024. El desarrollo de algunas estrategias como jornadas de consulta con especialidades permite dar tramite a citas sin asignar, pero para el mes de agosto no se han realizado y no se cuenta con la disponibilidad de los profesionales para ofertar mas horas de consulta razón por la cual se ha visto afectada la oportunidad para la disponibilidad de agenda para Holter en Tunal y urología.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p><u>1. CAPACIDAD INSTALADA CONSULTA EXTERNA II TRIMESTRE 2024.xlsx</u></p> <p><u>MATRIZ TALENTO HUMANO DIR. AMBULATORIOS CORTE AGOSTO.xlsx</u></p>
100%	<p><b>Miércoles 10 de Julio de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>La Dirección de Servicios Ambulatorios realiza seguimiento a la capacidad instalada, Talento humano la base de contratado y de planta con el que dispone y la población asignada según RIPS. Se realiza seguimiento a la capacidad instalada, la base de talento humano contratado y de planta con el que dispone la dirección de servicios ambulatorios del1 semestre.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p><u>CAPACIDAD INSTALADA CONSULTA EXTERNA.xlsx</u></p> <p><u>MATRIZ TALENTO HUMANO DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS.xlsx</u></p> <p><u>POBLACION ASIGNADA SUBRED SUR.xlsx</u></p> <p><u>TALENTO HUMANO DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS11.xlsx</u></p>
60%	<p><b>Lunes 29 de Abril de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>La Dirección de Servicios Ambulatorios realiza seguimiento a la capacidad instalada , Talento humano la base de contratado y de planta con el que dispone y la población asignada según RIPS. Se realiza seguimiento a la capacidad instalada , la base de talento humano contratado y de planta con el que dispone la dirección de servicios ambulatorios para el año 2024</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p><u>CAPACIDAD INSTALADA.zip</u></p> <p><u>POBLACION ASIGNADA RIPS.zip</u></p> <p><u>TALENTO HUMANO OPS.zip</u></p> <p><u>TALENTO HUMANO PLANTA.xlsx</u></p>

2. Realizar seguimiento diario de agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios al Call Center, enlaces Unidades de atención Subred Sur, área de facturación, oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano logrando la gestión de la agenda relacionada con la completitud y utilización adecuada del recurso humano así como la asignación de los servicios según necesidad de los usuarios

Avance	
100%	<p><b>Lunes 12 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Dando alcance al seguimiento y observaciones realizadas por el líder de segunda línea me permito informar que con corte al mes de junio se han realizado 114.429 para las especialidades a qui descritas y que para el mes de junio me se realizaron 17.334 consultas de medicina especializada con una producción del 90.4%. La subred desde el 2023 ha presentado dificultades con la oferta suficiente de especialidades como neumología, neurología, otorrino, por terminaciones anticipadas de contratos y perfiles de difícil consecución en el distrito. Dentro de las acciones realizadas para garantizar la gestión administrativa de las agendas se realiza la utilización del recurso humano y la producción es la gestión administrativa para la consecución de los perfiles con un número menor de horas, así como el seguimiento a agendas para gestionar la completitud de las mismas entre los diferentes agentes que realizan el proceso. El comportamiento en la oportunidad de atención para cada una las especialidades se dan a conocer en los informes de gestión con corte al mes de junio2024 los cuales de adjuntan. Durante el mes de agosto no se cuenta con la disponibilidad de los profesionales para ofertar más horas de consulta razón por la cual se ha visto afectada la oportunidad para la disponibilidad de agenda para Holter en Tunal y urología. El seguimiento a las agendas y reporte a la disponibilidad se realiza desde la dirección de ambulatorios diariamente y los soportes adjuntos son solo una muestra de esta labor la cual se maneja como estrategia de fortalecimiento que permite el aprovechamiento de las agendas y oportunidad de nuestros usuarios para acceder a las diferentes citas de especialidades.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p><u>6. INFORME DE GESTION JUNIO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx</u></p> <p><u>DISPONIBILIDAD DE AGENDAS.zip</u></p> <p><u>RENDIMIENTO II TRIMESTRE 2024.xlsx</u></p>

**Viernes 12 de Julio de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Teniendo en cuenta que a la fecha se tiene informacion con coret al mes de Mayo junio de suben evidencias del seguimiento a la disponibilidad, rendimiento y seguimiento a las agendas del las consultas basicas y especializada. La Dirección de Servicios Ambulatorios realiza seguimiento diario de agendas y disponibilidad de agendas en las diferentes unidades ambulatorias de la subred sur. Socialización reporte de disponibilidad de agendas con los diferentes especialistas y gestión de lista de espera con especialidades críticas y servicios de apoyo del año 2024 con cortes a junio Mayo.

**Adjuntos**

- DISPONIBILIDAD DE CITAS DEL 06 AL 08 DE JULIO 2024.xlsx
- DISPONIBILIDAD DE CITAS DEL 10 DE JULIO 2024.xlsx
- RENDIMIENTO ABRIL Y MAYO.xlsx
- SEGUIMIENTO DE AGENDA DE ABRIL A JUNIO 2024.xlsx

**Lunes 29 de Abril de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

La Dirección de Servicios Ambulatorios realiza seguimiento diario de agendas y disponibilidad de agendas en las diferentes unidades ambulatorias de la subred sur. Socialización reporte de disponibilidad de agendas con los diferentes especialistas y seguimiento al rendimiento en la asignación con medicina general y enfermería.

**Adjuntos**

- 3. CORREOS DISPONIBILIDAD I TRIMESTRE 2024.pdf
- DISPONIBILIDAD DE CITAS DEL 25 DE ABRIL 2024.xlsx
- RENDIMIENTO ASIGNACION CITAS2024.xlsx
- SEGUIMIENTO AGENDAS 2024.xlsx

**3. Realizar seguimiento periódico a la implementación de las estrategias definidas enfocadas a garantizar la oportunidad en la asignación de citas**

Avance	
100%	<p><b>Lunes 12 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Dando alcance al seguimiento y observaciones realizadas por el líder de segunda línea me permito aclarar que desde los servicios ambulatorios se realizan estrategias que permiten mejorar la oportunidad de las diferentes especialidades con las que cuentan las unidades de atención, Estas estrategias son revisadas cada mes y de acuerdo a las desviaciones en el cumplimiento del indicador de oportunidad se formulan nuevas estrategias. Este seguimiento se realiza con los resultados registrados en las fichas técnicas para especialidades criticas como pediatría, medicina interna entre otras. Se adjuntan estrategias definidas para el cumplimiento de la oportunidad para las diferentes especialidades.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>ESTRATEGIAS QUE GARANTIZAN LA OPORTUNIDAD EN ESPECIALIDADES.docx</li></ul>
100%	<p><b>Viernes 12 de Julio de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento a los indicadores de oportunidad tanto para consulta básica como especializada, existen indicadores de medición con fichas técnicas que se diligencian cada trimestre y cada mes se generan los informes de gestión con el comportamiento y resultado de la oportunidad al igual las estrategias que permiten el abordaje de las desviaciones encontradas.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>FICHAS TECNICAS INDICADORES.zip</li><li>INFORME DE GESTION.zip</li><li>OPORTUNIDAD II TRIMESTRE.xlsx</li><li>SEGUIMIENTO DE AGENDA DE ABRIL A JUNIO 2024.xlsx</li></ul>
60%	<p><b>Viernes 17 de Mayo de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento a los indicadores de oportunidad tanto para consulta básica como especializada, existen indicadores de medición con fichas técnicas que se diligencian cada trimestre y cada mes se generan los informes de gestión con el comportamiento y resultado de la oportunidad al igual las estrategias que permiten el abordaje de las desviaciones encontradas.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>INFORMES DE GESTION 1 TRIMESTRE 2024.zip</li><li>I TRIMESTRE 2024 FICHAS.zip</li><li>OPORTUNIDAD ESPECIALIDADES BASICAS I TRIMESTRE 2024.xlsx</li><li>SEGUIMIENTO A AGENDAS.zip</li></ul>

**4. Definir acciones de mejora acorde a las desviaciones encontrada**

Avance	
--------	--

**Lunes 12 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

□ Dando alcance al seguimiento y observaciones realizadas por el líder de segunda línea me permito informar que desde los servicios Ambulatorios se cuenta con indicadores de oportunidad definidos por la Resolución 3280 de 2018, garantizando su cumplimiento no solo para las citas de primera vez sino también para citas de control, en los cuales para las especialidades se observa un mejoramiento continuo como resultado a las diferentes estrategias implementadas. Como logros obtenidos con corte al mes de junio 2024 encontramos: Disminución del porcentaje de inasistencia., Fortalecimiento de competencias técnicas al talento humano, Cumplimiento de las sendas de especializada des, Disminución de las situaciones administrativas del talento humano como incapacidades, permisos y calamidades.

100% Dentro de las acciones correctivas identificadas tenemos: Fallas del sistema, No se contó con suficiente oferta de especialidades de neurología, otorrino, clínica de dolor por terminaciones anticipadas de contratos y perfiles de difícil consecución en el distrito, Fallas en el operador de la Subred sur por novedad, Actos de vandalismo que impiden la conectividad con el Call center. Adjuntamos informe de junio y presentación de junta directiva.

**Adjuntos**

- 6.1 PRESENTACIÓN CONSULTA EXTERNA JUNTA DIRECTIVA - JUNIO 2024.pptx
- 6. INFORME DE GESTION JUNIO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx

**Viernes 12 de Julio de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Desde la dirección de servicios ambulatorios cada mes se formulan las acciones de mejora propuestas frente a los hallazgos encontrados y las dificultades que no permiten el cumplimiento en la oportunidad de atención en especialidades básicas, se formulan y miden. Se adjuntan soportes y presentación de junta directiva correspondientes al año 2024.

100%

**Adjuntos**

- 4.1 PRESENTACIÓN CONSULTA EXTERNA JUNTA DIRECTIVA - ABRIL 2024.pptx
- 5.1 PRESENTACIÓN CONSULTA EXTERNA JUNTA DIRECTIVA - MAYO 2024.pptx
- INFORMES DE GESTION.zip

**Viernes 17 de Mayo de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Desde la dirección de servicios ambulatorios cada mes se formulan las acciones de mejora propuestas frente a los hallazgos encontrados y las dificultades que no permiten el cumplimiento en la oportunidad de atención en especialidades básicas, se formulan y miden. Se adjuntan soportes y presentación de junta directiva correspondientes al primer trimestre del 2024.

60%

**Adjuntos**

- INFORMES DE GESTION 1 TRIMESTRE 2024.zip
- PRESENTACIONES JUNTA DIRECTIVA 1 TRIMESTRE 2024.zip

**Historial**

---	SANCHEZ ALVAREZ DIANA MARITZA	2024-04-02 04:13 PM
Aprobar	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA	2024-04-10 11:08 AM
<b>Observaciones:</b> Se da aval por parte de la Dirección Servicios Ambulatorios para dar inicio a las acciones implementadas		