

**Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.**  
**Auditoria EPS Sanitas 2024 Precontractual**  
**Externo**  
**ID#1730**

**Identificación**

Informe	<b>Auditoria EPS Sanitas 2024 Precontractual</b> (2024-08-12) <i>Objetivo de la auditoría: Gestionar la etapa Precontractual en el proceso de selección de la red de prestadores; mediante visita precontractual a la IPS, con el fin de verificar el cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de calidad.</i>
	<i>Metodología: Para la evaluación sistemática de los procesos de atención en su institución, se aplicó una herramienta la cual consta de 11 componentes evaluados en formato general y 13 componentes en el complemento de APS , construidas bajo las exigencias normativas vigentes para la prestación de servicios de salud y articuladas con las necesidades para la constitución y operación de redes integrales. Se evaluaron los componentes de norma y los siguientes atributos de calidad: Seguridad, continuidad, accesibilidad, pertinencia, efectividad, satisfacción del usuario, oportunidad y mejoramiento de la calidad. Cada componente tiene un peso porcentual definido, cuya sumatoria es el 100%.</i>
Evaluator	Externo
Unidad auditable	Gestión de servicios ambulatorios
Hallazgo	Inoportunidad de las asignación de citas de acuerdo a la normatividad vigente
Descripción	Mejorar los tiempos promedio de espera para la asignación de cita de primera vez para medicina general y especializada de acuerdo a la normatividad vigente

SAN	Cerrado	Calificación: 3
-----	---------	-----------------

**Análisis**

Tipo	Correctiva
Equipos de Mejora y Comités Institucionales	No Aplica
Causa	Inoportunidad de las asignación de citas de acuerdo a la normatividad vigente
Objetivo Estratégico	Consolidar el Modelo de Atención Integral en Red
OM en Mantenimiento	N/A

**Plan de acción**

Acciones de mejoramiento propuestas (4)	Inicio	Terminación	Reprogramación	Seguimiento	Responsable
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Asignar el talento humano de acuerdo a la capacidad instalada en los diferentes centros de atención. 51968976	2024-08-12	2024-11-08	2024-12-26	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Realizar seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios a 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 Reposición de inasistencias. 51968976	2024-08-08	2024-11-08	2024-12-26	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	2024-08-08	2024-11-08	2024-12-26	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA

<div><div></div><div>4. Definir acciones de mejora acorde a las desviaciones encontrada 51968976</div></div>	2024-08-08	2024-11-08	2024-12-26	100,00% [100%]	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA

Seguimientos

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

Avance	
100%	<p><b>Jueves 19 de Diciembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>De acuerdo a lo anteriormente descrito en lo relacionado con el archivo adjunto de capacidad instalada para el mes de octubre y noviembre se contó con 79 consultorios de medicina general superando los consultorios del mes de julio con los que se conto con 73. Este aumento favorece la oferta del servicio mejorando la oportunidad de atención para medicina general, en cuanto a las especialidades contamos en el mes de octubre y noviembre con 64,5 consultorios disminuyendo con respecto a meses anteriores evidenciado para las unidades de manuela Beltrán y Meissen en donde se conto con 79 consultorios para especialidades esto se debió a la cancelación anticipada de contrato con la especialidad de psiquiatría afectando la oportunidad de atención relacionado con la disminución de la capacidad instalada. Para odontología contamos con 16 unidades odontológicas con 51 sillones odontológicos en donde para diciembre se disminuyeron 3 sillones quedando con 48 sillones esto debido a la terminación de servicios social obligatorio afectando la productividad y oportunidad de atención para odontología.</p> <p>Actualmente la Subred Integrada de Servicios de Salud cuenta con 263 consultorios físicos distribuidos en: consultorios de medicina general: consultorios de especialistas, consultorios odontológicos, consultorios de P y D y consultorios de toma de muestras, esto le permite dar respuesta en la oportunidad de atención a su población adscrita e inscrita.</p> <p>De acuerdo a la disponibilidad de infraestructura es decir capacidad instalada se dispone del numero de profesionales de medicina general, especialidades y odontólogos requeridos para la oferta de servicios teniendo en cuenta el archivo adjunto de planeación del talento humano podemos ver que para los meses de octubre y noviembre en cuanto a especialistas se requiere un neurólogo, un neumólogo y 3 psiquiatras para medicina general se requiere de 2 médicos que finalizaron SSO Y para odontología durante el mes de diciembre por terminación de servicio social obligatorio se requiere de 3 odontólogos , este déficit de talento humano en la prestación de los servicios algunas especialidades, medicina general y odontología afecta la oportunidad de atención y la productividad. Se espera que para el próximo año las contingencias del talento humano se puedan mejorar con todos los procesos de planeación del talento humano dando oportunidad a los déficits que se vayan presentando.</p>
	<p><b>Lunes 16 de Diciembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>La Subred integrada de servicios Sur actualmente cuenta con Población asignada de :CONTRIBUTIVO: 14.293 , SUBSIDIADO: 204.001, La planeación para las actividades de Odontología, medicina general y consulta especializada obedece a la capacidad instalada, talento humano disponible y actividades ofertadas , para los meses de Septiembre las Situaciones administrativas que afectaron la oportunidad para odontología , medicina general y especialidades sumaron 1458,8 horas con una disminución del 36,8% que corresponden a 850,2 horas más con respecto al mes anterior. En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de 4.377 consultas, Dentro de las primeras situaciones administrativas con más novedades fueron situaciones relacionadas con caídas del sistema 439,0 horas que corresponde al 30,09%, seguido de permisos 338,8 horas que corresponde al 23,22%, seguido de otros con 299,5 horas que corresponde al 20,53% y por último incapacidades 196,6 horas que corresponde al 13.48%.Para el mes de octubre las situaciones administrativas sumaron 2312.63 horas con un aumento del 58.5% que corresponden a 853.83 horas menos con respecto al mes anterior. En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de 6.938 consultas, Dentro de las primeras situaciones administrativas con más novedades fueron situaciones relacionadas con caídas del sistema 582.4 horas que corresponde al 25.18%, especialmente en las unidades de Flora, Destino, Marichuela, Usme, San Benito entre otras, seguido de otros como Capacitaciones, Calamidad, Lactancia Materna, Licencias con 464.17 horas que corresponden al 20.07%, seguido de ULC con 372 horas equivalentes al 16.09% y por último permisos con 268.98 horas equivalente a 11.63%. Para odontología se presenta dificultades en la contratación de Higienistas debido a que es un perfil de difícil consecución, esta dificultad se ha presentado en los últimos meses.</p> <p><b>Adjuntos</b></p> <p>Capacidad Instalada CE Noviembre 2024.xlsx</p> <p>TALENTO H DIRECCION DE SERVIOS AMBULATORIOS 2024.xlsx</p>

**Jueves 19 de Septiembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Para el cumplimiento de oportunidad de atención para las diferentes especialidades , medicina general y Odontología 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 Oral, Medicina general y especialidades y una proyección de actividades para generar la planeación de este talento humano. La oferta de las atenciones 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.

Durante el mes de Julio situaciones como relacionadas con vacaciones, 688,34 horas que corresponde al 39,10%, seguido de ULC que corresponde a 288 equivalente a 16.36 por último, permisos con 199.97 horas correspondiente a 11.36%.Para este mes de Julio se realizó el bloqueo de las agendas a los diferentes profesionales para el desarrollo de capacitaciones programadas por la secretaria para dar cumplimiento a productos de los diferentes convenios Los temas desarrollados en las capacitaciones fueron: Curso para la maternidad y paternidad,Capacitación sintomático respiratorio ,Asistencia técnica SIVIGILA,Fortalecimiento IAMI ,Asistencia técnica SISVECO, COVE distrital, Capacitación código blanco, Capacitación violencia sexual,Capacitación TBC.

Para el mes de julio las situaciones administrativas sumaron 1760,29 horas con una disminución del 18,1% que corresponden a 388,81 horas menos con respecto al mes anterior.En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de 5280,87 consultas.

En el indicador de % de utilización del recurso humano de medicina general y especialidades, para el mes de julio estuvo por encima del 87% para todos los servicios.

El indicador de productividad, así como el de rendimiento evidenciaron aumento respecto a los periodos anteriores mediante estrategias como reposición de inasistencias y confirmación de agenda.

70%

**Adjuntos**

- BASE CPS DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS 1.xlsx
- Copia de Capacidad Instalada CE JULIO - Agosto 2024.xlsx
- POBLACION ASIGNADA SUBRED SUR 2024.xlsx
- TALENTO HUMANO DIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS11.xlsx

**Jueves 22 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Para el cumplimiento de oportunidad de atención para las diferentes especialidades , medicina general y Odontología 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 Oral, Medicina general y especialidades y una proyección de actividades para generar la planeación de este talento humano. La oferta de las atenciones 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 con 327.5 horas correspondiente a 15.24% durante los últimos meses del presente año.

Para el mes de Agosto 2024 la subred responde al cumplimiento de oportunidad de atención para las diferentes especialidades , medicina general y Odontología EN DONDE 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 Oral, Medicina general y especialidades y una proyección de actividades para generar la planeación de este talento humano. Para el mes de agosto las situaciones administrativas sumaron 2309,0 horas con un aumento del 23,8% que corresponden a 548,7 horas más con respecto al mes anterior. En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de 6.927.10 consultas. Dentro de las primeras situaciones administrativas con más novedades fueron situaciones relacionadas con otros 552.1 horas que corresponde al 23.91%, seguido de caídas del sistema 352.0 horas que corresponde al 15.24%, seguido de vacaciones 294.3 horas que corresponde al 12.74% y por último incapacidades 291.5 horas que corresponde al 12.62%. Para este mes se realizó el bloqueo de las agendas a los diferentes profesionales para el desarrollo de capacitaciones programadas por la secretaria para dar cumplimiento a productos de los diferentes convenios.

Para el mes de agosto de 2024 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE realizo la oferta de 30.583 consultas de medicina general entre consultas resolutivas, prioritarias y de PyD con una disminución en 3.323 consultas que corresponde al 9,8% con respecto al mes de julio; se realizó la asignación de 26.476 consultas que corresponde al 86,6%, del total de las programadas, quedando sin asignar 4.107 citas; de las 30.583 consultas asignadas se realizaron 23.215 consultas para una efectividad del 87.7%. El 12.3% de ineffectividad estuvo representado por 3.261 citas donde los usuarios no asistieron, cancelaron la cita o inatenciones relacionadas con situaciones administrativas. De las 23.215 atenciones 20.116 (86.9%) fueron consultas resolutivas, 2.638 consultas de P y D con el 11.4% y consultas prioritarias 411 con 1,8%. En consulta especializada en el mes de agosto de 2024 se realizó una programación de 21.983 consultas con un porcentaje de asignación del 93.4% con un número de consultas asignadas de 20.531; Para este mes se realizaron 18.729 consultas de medicina especializada con una producción del 91.2%; Se presento una disminución de 2.177 consultas en relación con el mes de julio del 2024.

La subred desde el 2023 ha presentado dificultades con la oferta suficiente de especialidades como neumología, neurología, otorrino, clínica de dolor 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, 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.

Para el mes de agosto de 2024 se disminuyó en 2.626 consultas con relación al mes de julio lo cual corresponde al 13.71%; una disminución en el recurso de talento humano de 19.151 consultas a 16.525 consultas

Ya si se compara con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, hay una disminución del 15.15% en la cantidad de consultas, lo cual se atribuye a una disminución de talento humano, novedades administrativas como ULC salud oral, bajas de caída del sistema como flora, destino Pasquilla y destino llevamos más de un mes sin internet y remoto no funciona, incapacidades, permisos sindicales, paro camionero de 4 días con la novedad que no se pueden realizar consultas en la localidad de Usme lo cual impacto en el resultado obtenido para el periodo del año.

50%

**Adjuntos**

- 1. CAPACIDAD INSTALADA CONSULTA EXTERNA III TRIMESTRE 2024.xlsx
- 1. CAPACIDAD INSTALADA CONSULTA EXTERNA II TRIMESTRE 2024.xlsx
- BASE TALENTO HUMANO CPS.xlsx
- Capacidad Instalada Salud oral Agosto 2024.xlsx
- MATRIZ TALENTO HUMANO DIR. AMBULATORIOS CORTE AGOSTO.xlsx
- POBLACION ASIGNADA SUBRED SUR.xlsx

**2. Realizar seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios a 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 Reposición de inasistencias.**

Avance

100%	<p><b>Lunes 16 de Diciembre de 2024</b> / <b>PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TÉCNICO (C))</b></p> <p>La Subred integrada de servicios de salud Sur realiza un seguimiento a las agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios encontrando con corte al tercer trimestre para la unidad de candelaria de las 6030 horas asignadas se agendaron 19261 citas, de las cuales se cumplieron 16064 con 2950 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 15.3%; la unidad de Danubio de las 3661 horas asignadas se agendaron 11674 citas, de las cuales se cumplieron 11683 con 2869 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 24.6%; Unidad de Destino de las 226 horas asignadas se agendaron 616 citas, de las cuales se cumplieron 483 con 133 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 21.6%; la unidad de Manuela Beltrán de las 3343 horas asignadas se agendaron 10309 citas, de las cuales se cumplieron 8536 con 1676 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 16.3%; la unidad de Mochuelo de las 348 horas asignadas se agendaron 967 citas, de las cuales se cumplieron 796 con 153 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 15.8%; la unidad de Pasquilla de las 181 horas asignadas se agendaron 395 citas, de las cuales se cumplieron 308 con 87 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 22%; la unidad de San Benito de las 2120 horas asignadas se agendaron 4668 citas, de las cuales se cumplieron 2467 con 1981 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 42.4%; la unidad de San Juan de Sumapaz de las 632 horas asignadas se agendaron 235 citas, de las cuales se cumplieron 229 con 5 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 2.1%; la unidad de Vista Hermosa de las 3434 horas asignadas se agendaron 9608 citas, de las cuales se cumplieron 7756 con 1729 citas incumplidas y un porcentaje de inasistencia del 2.1%.</p> <p>Al igual desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento a la oportunidad de atención para citas médicas, odontología y especialidades y de acuerdo a la normatividad vigente para la oportunidad se define si cumple o no la oportunidad dando la opción a nuestros usuario si hay disponibilidad de citas en otras unidades como odontología en Betania, mari chuela o Danubio y el usuario de acuerdo a estas disponibilidades agenda su cita al cual se le da toda la información de como llegar a la cita que se le agendo.(se adjunta informe Excel a este seguimiento realizado a Medicina general , especialidades y odontología).</p> <p>Para las diferentes especialidades los profesionales realizan reposición de insistencias para dar oportunidad de atención a los usuarios que requieran de la oportunidad en tiempo actual.</p>
	<p><b>Adjuntos</b></p> <p>SEGUIMIENTO OPORTUNIDAD EN LA SIGNACIÓN DE CITAS SUBRED SUR.xlsx</p>
	<p><b>Jueves 19 de Septiembre de 2024</b> / <b>PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TÉCNICO (C))</b></p> <p>Para el mes de julio se tuvo contratadas 11.685 horas para la programación de 33.906 consultas de medicina general resolutive, prioritaria y Pyd, 1.778 horas menos que el mes de junio del 2024; situación dada por capacitaciones entre otros.El porcentaje de productividad estuvo en 88.4%, rendimiento de 2.6 actividades por hora, utilización del recurso humano del 91.7% y una oportunidad de 2.5 días para la asignación de cita con una productividad de 2.36 en la consulta de medicina. Para el mes de julio de 2024 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE realizo la oferta de 33.906 consultas de medicina general entre consultas resolutivas, prioritarias y de PyD con un aumento en 5.219 consultas que corresponde al 18.2% con respecto al mes de junio; se realizó la asignación de 31.114 consultas que corresponde al 88.4%, del total de las programadas, quedando sin asignar 2.762 citas; de las 31.114 consultas asignadas se realizaron 27.525 consultas para una efectividad del 88.4%. El 11.6% de ineffectividad estuvo representado por 3.619 citas.</p> <p>En el mes de julio se programaron 29.292 consultas de medicina general resolutive y prioritaria con una asignación de 27.091 que corresponden 92.5%, no se asignaron 2.201 citas que representa un 7.5%.</p> <p>De las 27.091 citas asignadas fueron cumplidas 24.053 con una efectividad de 88.8%. El 11.2% de ineffectividad estuvo representado por 3.038 citas en donde los usuarios no asistieron o cancelaron la consulta.</p> <p>En cuanto a consulta especializada en el mes de julio de 2024 se realizó una programación de 24.219 consultas con un porcentaje de asignación del 94,8% con un número de consultas asignadas de 22.957; Para este mes se realizaron 20.906 consultas de medicina especializada con una producción del 91.1%; Se presento un aumento de 3.562 consultas en relación con el mes de junio del 2024.</p> <p>La producción de odontología especializada para el mes de julio fue de un 2.86 Con un porcentaje de efectividad del 95% y un rendimiento de 3.0 y una utilización del talento humano del 97%.</p>
70%	<p><b>Adjuntos</b></p> <p>7. SEGUIMIENTO AGENDAS III TRIMESTRE 2024.xlsx</p> <p>DISPONIBILIDAD JULIO AGOSTO.zip</p> <p>INASISTENCIA Y RENDIMIENTO III TRIMESTRE 2024.xlsx</p>

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. - 1730

Jueves 22 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))

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 de los servicios de medicina general y Odontología 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 gestión de la completitud de las mismas entre los diferentes agentes que realizan el proceso. El comportamiento en la oportunidad de atención para medicina general, Odontología y 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, Medicina General y Odontología.

Mayo  
Junio  
Julio  
Agosto

Mi: 3,48 días  
Ginecobstetricia: 2,86 días.

Psiquiatría: 6,49 días dando cumplimiento al estándar no mayor a 10 días.  
Para cirugía la oportunidad fue de 6,3 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 12 días.

Pediatría: 2,58 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 5 días.

Para el II trimestre del 2024 la subred integrada de servicios de salud Sur en asignó 2.403 citas de primera vez de la especialidad de medicina interna con una oportunidad de 3,48 días de la solicitud; resultado dentro de los primeros 15 días de solicitud de la cita por el usuario y lo establecido por la normatividad.

. Para el mes de julio se realizaron 20.906 consultas por especialistas, de las cuales 5.890 consultas que corresponden a especialidades básicas que representan un 27,8% de las especialidades.

Frente al mes anterior se evidencia un aumento de 1.072 consultas que representan un 22,2%.

En el mes de julio se programaron 1.476 consultas de medicina interna de las cuales se asignaron 1.457 con una asignación del 90,7%, de estas fueron efectivas 1.321 con un 90,7% de cumplimiento. El rendimiento presentado de las 485 horas asignadas para consulta fue del 2,72 sobre una meta esperada del 3; situación que se ve afectada de igual por la inasistencia.

Con relación al total de las consultas de especialistas el comportamiento de las especialidades básicas es:

- Pediatría: 2.983 (56,6%).
- Medicina interna: 1.321 (22,4%).
- Cirugía general: 836 (14,2%).
- Ginecobstetricia: 750 (12,7%).

En el II trimestre de 2024 la subred Integrada de servicios de Salud Sur asigno 697 consultas de obstetricia de primera vez garantizando al 100% de las usuarias la oportunidad de asignación de su cita la cual debe ser igual o menor 8 días según lo establecido en el estándar. El resultado para el trimestre fue una oportunidad de 2,86 días.

La subred Integrada de servicios de Salud en el II Trimestre del 2024 asigno 4.904 consultas de primera vez garantizando la oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de pediatría en un promedio de 2,58 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 5 días.

Para el II trimestre del 2024 se asignaron 1.348 consultas de primera vez con una oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de psiquiatría.

Para el mes de julio se programaron 1.214 horas de recurso humano, con la programación de 3.642 consultas de pediatría y una asignación de 3.514 consultas que representan un 84,9%.

De las 3.514 consultas asignadas fueron efectivas 2.983 consultas con un 84,9% del 100% esperado.

En el II Trimestre del se asignaron 2.491 consultas, garantizando la oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de cirugía general en un promedio de 6,231 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 12 días.

Para el mes de Agosto 2024 :

Medicina Interna: consultas realizadas 944con un porcentaje de cumplimiento del 94% y una oportunidad del 7,38.

Ginecobstetricia 910 consultas Cumplimiento del 91% y oportunidad del 3,06

Pediatría 2596 con un cumplimiento del 84% y oportunidad del 4,01

Para el logro de la oportunidad se continua con,Depuración de lista logrando cero usuarios en lista de espera para esta especialidad.

- Monitoreo diario a la disponibilidad de agenda."
- Fortalecimiento de la estrategias de demanda inducida y asignación de citas de acuerdo a los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal establecido en la resolución 3280 de 2018.
- Reasignación de horas de especialistas de acuerdo a la demanda.
- Seguimiento por parte de las auxiliares de programas a las usuarias de la RIA Materno Perinatal.
- Fortalecimiento del talento humano en las habilidades técnicas para la atención de la población materno perinatal."

Para Psiquiatría se continuo con el fortalecimiento de la atención a pacientes con alteraciones del comportamiento a través del convenio 0014 - 2021 donde establecen lineamientos técnicos y operativos de la Ruta de Atención integral de Salud para Problemas y trastornos mentales, así como la demanda inducida y asignación de citas con talento humano asignado en el CAPS San Benito y CAPS Betania

• Fortalecimiento de Capacidades Técnicas del Talento Humano de enfermería y medicina general en MhGAP.

PARA PEDIATRÍA:

Se continuo con la atención en la modalidad presencial contando con el talento humano para garantizar la oportunidad y respuesta a las necesidades de la población infantil

Logros para el trimestre.

- Demanda Inducida y asignación de citas de acuerdo a los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud establecido en la resolución 3280 de 2018.
- Seguimiento diario a agendas y gestión de completitud de la misma
- Asignación de horas de pediatra para el fortalecimiento de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y apoyo n la asistencia técnica a nivel del distrito.
- Asignación de horas de pediatría para apoyo en el seguimiento de pacientes de la clínica de recuperación nutricional.
- Articulación intersectorial para la asignación de citas con instituciones infantiles

En comparación a los meses anteriores los indicadores de oportunidad cumplieron con los estándares establecidos en la norma gracias a las estrategias implementadas y acciones correctivas definidas para cada una de Las especialidades.

Mayo  
Junio  
Julio  
Agosto

50%

Mi: 3,48 días  
Ginecobstetricia: 2,86 días.

Psiquiatría: 6,49 días dando cumplimiento al estándar no mayor a 10 días.  
Para cirugía la oportunidad fue de 6,3 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 12 días.

Pediatría: 2,58 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 5 días.

Para el II trimestre del 2024 la subred integrada de servicios de salud Sur en asignó 2.403 citas de primera vez de la especialidad de medicina interna con una oportunidad de 3,48 días de la solicitud; resultado dentro de los primeros 15 días de solicitud de la cita por el usuario y lo establecido por la normatividad.

. Para el mes de julio se realizaron 20.906 consultas por especialistas, de las cuales 5.890 consultas que corresponden a especialidades básicas que representan un 27,8% de las especialidades.

Frente al mes anterior se evidencia un aumento de 1.072 consultas que representan un 22,2%.

En el mes de julio se programaron 1.476 consultas de medicina interna de las cuales se asignaron 1.457 con una asignación del 90,7%, de estas fueron efectivas 1.321 con un 90,7% de cumplimiento. El rendimiento presentado de las 485 horas asignadas para consulta fue del 2,72 sobre una meta esperada del 3; situación que se ve afectada de igual por la inasistencia.

Con relación al total de las consultas de especialistas el comportamiento de las especialidades básicas es:

- Pediatría: 2.983 (56,6%).
- Medicina interna: 1.321 (22,4%).
- Cirugía general: 836 (14,2%).
- Ginecobstetricia: 750 (12,7%).

En el II trimestre de 2024 la subred Integrada de servicios de Salud Sur asigno 697 consultas de obstetricia de primera vez garantizando al 100% de las usuarias la oportunidad de asignación de su cita la cual debe ser igual o menor 8 días según lo establecido en el estándar. El resultado para el trimestre fue una oportunidad de 2,86 días.

La subred Integrada de servicios de Salud en el II Trimestre del 2024 asigno 4.904 consultas de primera vez garantizando la oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de pediatría en un promedio de 2,58 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 5 días.

Para el II trimestre del 2024 se asignaron 1.348 consultas de primera vez con una oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de psiquiatría.

Para el mes de julio se programaron 1.214 horas de recurso humano, con la programación de 3.642 consultas de pediatría y una asignación de 3.514 consultas que representan un 84,9%.

De las 3.514 consultas asignadas fueron efectivas 2.983 consultas con un 84,9% del 100% esperado.

En el II Trimestre del se asignaron 2.491 consultas, garantizando la oportunidad en la asignación de cita para la especialidad de cirugía general en un promedio de 6,231 días, dando cumplimiento al estándar no mayor a 12 días.

Para el mes de Agosto 2024 :

Medicina Interna: consultas realizadas 944con un porcentaje de cumplimiento del 94% y una oportunidad del 7,38.

Ginecobstetricia 910 consultas Cumplimiento del 91% y oportunidad del 3,06

Pediatría 2596 con un cumplimiento del 84% y oportunidad del 4,01

Para el logro de la oportunidad se continua con

Depuración de lista logrando cero usuarios en lista de espera para esta especialidad.

- Monitoreo diario a la disponibilidad de agenda."
- Fortalecimiento de la estrategias de demanda inducida y asignación de citas de acuerdo a los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención en salud para la población materno perinatal establecido en la resolución 3280 de 2018.
- Reasignación de horas de especialistas de acuerdo a la demanda.
- Seguimiento por parte de las auxiliares de programas a las usuarias de la RIA Materno Perinatal.
- Fortalecimiento del talento humano en las habilidades técnicas para la atención de la población materno perinatal."

Para Psiquiatría se continuo con el fortalecimiento de la atención a pacientes con alteraciones del comportamiento a través del convenio 0014 - 2021 donde establecen lineamientos técnicos y operativos de la Ruta de Atención integral de Salud para Problemas y trastornos mentales, así como la demanda inducida y asignación de citas con talento humano asignado en el CAPS San Benito y CAPS Betania

• Fortalecimiento de Capacidades Técnicas del Talento Humano de enfermería y medicina general en MhGAP.

PARA PEDIATRÍA:

Se continuo con la atención en la modalidad presencial contando con el talento humano para garantizar la oportunidad y respuesta a las necesidades de la población infantil

Logros para el trimestre.

- Demanda Inducida y asignación de citas de acuerdo a los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud establecido en la resolución 3280 de 2018.
- Seguimiento diario a agendas y gestión de completitud de la misma
- Asignación de horas de pediatra para el fortalecimiento de la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y apoyo n la asistencia técnica a nivel del distrito.
- Asignación de horas de pediatría para apoyo en el seguimiento de pacientes de la clínica de recuperación nutricional.
- Articulación intersectorial para la asignación de citas con instituciones infantiles

En comparación a los meses anteriores los indicadores de oportunidad cumplieron con los estándares establecidos en la norma gracias a las estrategias implementadas y acciones correctivas definidas para cada una de Las especialidades.

PARA ODONTOLOGIA: Para el mes de agosto de 2024 se disminuyó en 2.626 consultas con relación al mes de julio lo cual corresponde al 13,71%; una disminución en el recurso de talento humano de 19.151 consultas a 16.525 consultas

Ya si se compara con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, hay una disminución del 15,15% en la cantidad de consultas, lo cual se atribuye a una disminución de talento humano, novedades administrativas como ULC salud oral, bajas de caída del sistema como flora, destino Pasquilla y destino llevamos más de un mes sin internet y remoto no funciona, incapacidades, permisos sindicales, paro camionero de 4 días con la novedad que no se pudo realizar consulta en la localidad de Usme lo cual impacto en el resultado obtenido para el periodo del año.

Con corte al mes de agosto 2024 odontología alcanzo un % en la utilización del talento humano del:89,86%, una productividad del :93,51% y un rendimiento del: 2,8%.

Adjuntos

- 7. SEGUIMIENTO AGENDAS III TRIMESTRE 2024.xlsx
- 7. SEGUIMIENTO AGENDAS II TRIMESTRE 2024.xlsx
- DISPONIBILIDAD DE AGENDAS.zip
- DISPONIBILIDAD JULIO AGOSTO.zip
- INASISTENCIA Y RENDIMIENTO III TRIMESTRE 2024.xlsx

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

Avance	<p><b>Lunes 16 de Diciembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Durante el mes de Octubre se obtuvo una oportunidad de atención en odontología del 3,85 y un rendimiento del 2,71, para medicina general una oportunidad del 2,87 y un rendimiento del 2,68.</p> <p>Para el mes de septiembre de 2024 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE realizo la oferta de 33.723 consultas de medicina general entre consultas resolutivas, prioritarias y de PyD con un aumento en 3.140 consultas que corresponde al 10,3% con respecto al mes de agosto; Para el mes de octubre de 2024 la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE realizo la oferta de 36.071 consultas de medicina general entre consultas resolutivas, prioritarias y de PyD con un aumento en 2.348 consultas que corresponde al 7% con respecto al mes de septiembre; En el mes de septiembre de 2024 se realizó una programación de 23.929 consultas con especialidades con un porcentaje de asignación del 91.6% con un número de consultas asignadas de 21.912; Para este mes se realizaron 19.446 consultas de medicina especializada con una producción del 88.7%; Se presento un aumento de 717 consultas en relación con el mes de agosto del 2024 y para el En el mes de octubre de 2024 se realizó una programación de 24.407 consultas con un porcentaje de asignación del 94.3% con un número de consultas asignadas de 23.027; Para este mes se realizaron 20.533 consultas de medicina especializada con una producción del 89.2%; Se presento un aumento de 1.087 consultas en relación con el mes de septiembre del 2024.</p> <p>En cuanto Odontología: se logra para el mes de Septiembre un % de talento humano del 89,86%, una productividad del 93,51% y un rendimiento del 2,8%; para el mes de Octubre un % de talento humano del 91,33%, una productividad del 90,4% y un rendimiento del 2,7%.</p>
--------	--

100%

La Subred integrada de Servicios de Salud Subred Sur realiza seguimiento a las diferentes estrategias implementadas enfocadas a garantizan la oportunidad en la asignación de citas las cuales hacen relaciona a:Seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad para la reposición de agendas de pacientes insistentes, Planes de contingencia en respuesta a caídas del sistema, Fortalecimiento de la demanda inducida y optimización de servicios, Monitoreo diario de cumplimiento de meta a través de la herramienta del tacómetro , Sobre agendamiento a profesionales con % de inasistencias, Recordación de citas vía telefónica a especialidades criticas , Estrategias de te agendo tu cita, Fortalecimiento de inconsistencias identificadas en HC., Fortalecimiento de socialización Línea de cancelación de citas 3017777740, Monitoreo y reporte diario de disponibilidad de agendas al área de facturación, Contac Center y profesionales de enlace para la completitud de agendas , Reposición de Citas canceladas o inasistencias, Fortalecimiento del talento humano para la central de agendamiento ,Capacitación al talento humano de asignación de citas, medición adherencia procedimiento agendamiento, Orientación al usuario en salas de espera, Reasignación de agendas canceladas, Recordar mediante llamada 24 horas previas para confirmar la asistencia. Aprovechar la tecnología enviando mensajes de texto para recordar la asistencia, Programar horarios flexibles para que las personas que trabajan accedan a las consultas en horarios fuera de la jornada laboral, Realizar campañas de sensibilización y conciencia ciudadana del uso responsable de los servicios, Una estrategia para reducir la inasistencia y con esto no afectar la oportunidad de las especialidades, ha sido la realización de talleres pedagógicos y talleres del buen Usuario, Seguimiento a la efectividad de los diferentes canales de asignación de citas.

Adjuntos

- ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR CONSULTA ESPECIALIDADES.docx
- INASISTENCIA Y RENDIMIENTO POA IV TRIMESTRE 2024.xlsx
- INFORME DE GESTION OCTUBRE 2024 DIR AMBULATORIOS 3.docx
- INFORME DE GESTION SEPTIEMBRE 2024 DIR AMBULATORIOS 1.docx

**Jueves 19 de Septiembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Para el mes de julio las situaciones administrativas sumaron 1760,29 horas con una disminución del 18,1% que corresponden a 388,81 horas menos con respecto al mes anterior. En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de 5280,87 consultas. Dentro de las primeras situaciones administrativas con más novedades fueron situaciones relacionadas con vacaciones, 688,34 horas que corresponde al 39,10%, seguido de ULC que corresponde a 288 equivalente a 16.36 por último, permisos con 199.97 horas correspondiente a 11.36%. En promedio estas situaciones administrativas ocasionaron la no realización de atención en los usuarios convirtiéndose en inatenciones las cuales se relacionan con: Caídas del sistema, ULC, incapacidades, Capacitaciones, Compensatorios, Permiso, Vacaciones, Calamidad, Otros (COVE, IAMI, Brigadistas y otros), al igual se tiene implementada desde cada uno de los centros de atención la matriz motivos de inasistencia, cancelación e inatención que permite medir cuales son las causas que influyeron en la inasistencia a la cita programada, esta matriz es enviada de manera trimestral por los líderes de enlace de las unidades de atención, se genera un análisis del comportamiento que nos permiten formular estrategias para su abordaje y lograr una mejora continua en las principales causas que generan las inasistencias e inatenciones de nuestros usuarios en la consulta básica, odontología y especializada de los servicios Ambulatorios. enfermo, no tiene permiso de trabajo, está fuera de la ciudad, requiere acompañamiento, paciente hospitalizado y como tercera causa tenemos las generadas por : el usuario olvido la cita con 10,94 % (519) y por esta motivo no asiste a su cita programada en especial por usuarios adultos mayores.

Para el segundo trimestre la causa más relevante es motivos personales con un 24,70% (955) en donde los usuarios refieren que no asistieron por calamidad. Paciente enfermo, no tiene permiso de trabajo, se encuentra fuera de la ciudad, el usuario requería de un acompañante, refiere que estaba hospitalizado; Le sigue las causas relacionadas con otros motivos con un 20,87 (807) por motivos relacionados a: estaba lloviendo, no quiso asistir con el profesional asignado Se le cruzo con otra cita, la llamaron y le reprogramaron esta cita, se fue de la localidad, ya no se encuentra afiliada con la subred, la cita fue asignada un domingo y como tercera causa de inasistencia está en que el usuario olvido la cita asignada con un 10,18%(425). Frente a la respuesta al plan de contingencia el documento ha sido actualizado para el manejo de las direcciones, existe información de los documentos en físico y en magnético que se manejan al momento de la contingencia por caída del sistema, se fortalece el ingreso a la historia clínica de los pacientes atendidos al momento que sea el sistema esto disminuyendo el riesgo de no registro de las atenciones.

En cuanto al Seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad para la reposición de agendas de pacientes insistentes desde la dirección de ambulatorios se envía la disponibilidad diaria de todas las especialidades y se socializa a atención al usuario, central de agendamiento, líderes de enlace y facturación la cual es tenida en cuenta para brindar a los usuarios que requieren la cita y requieren de esta oportunidad, Para la completitud de las agendas y seguimiento a las agendas hay auxiliares de enfermería y auxiliares administrativos que a diario llaman pacientes programados para consultas de especialidades críticas como es la de pacientes citados en la especialidad de mastología y cirugía de seno para garantizar la completitud de estas agendas y si el paciente no puede asistir estas se cancelan y se le brinda la oportunidad a otros usuarios con estas necesidades de oportunidad.

Una de las principales estrategias utilizadas en las Subred Sur para demanda inducida es el Consultorio Dinamizador en el cual, en cada CAPS se dispone de un Equipo de Cabecera conformado por Medico General, Enfermera Profesional, Gestores del Riesgo y Auxiliar de enfermería del CAPS. Adicionalmente se cuenta con el liderazgo del Profesional de Enlace quien coordina las acciones e integra los equipos

La demanda Inducida son todas aquellas acciones de información y educación que organizan, incentivan y orientan a la población afiliada hacia la utilización de las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de control, generando el cumplimiento a las mismas.

El objetivo es organizar, incentivar y orientar a la población que asiste a la Subred Integrada de Servicios de Salud asignada por la EAPB y/o población pobre no asegurada, para gestionar temprana, oportuna e integralmente los riesgos en salud.

Inicia con el contacto o acercamiento del usuario y el personal de salud, tanto desde los servicios Intramurales como extramurales, a través de los diferentes mecanismos (presencial en consulta, en salas de espera, en eventos donde se concentra población, de manera colectiva e individual, a través de telefonía fija o móvil, entre otros) Finaliza cuando el usuario accede efectivamente al servicio o programa remitido, e incluye análisis de bases de datos para la gestión de las actividades de demanda inducida y medición de resultados. Remitiendo a los usuarios a los diferentes programas de PYD, según la edad (ciclo evolutivo Momento del curso de vida) y tipo de aseguramiento, se debe registrar en Historia clínica. Se Verifica por momento de vida, si corresponde la actividad y la frecuencia de acuerdo con los establecido en la resolución 3280 de 2018 al igual se realiza la Identificación de usuarios que asistieron a consulta y no fueron reportados a demanda inducida, se Realiza comparación de la Base de datos de RIPS Vs Base de usuarios remitidos de tres (3) meses anteriores. El objetivo es identificar los usuarios que recibieron demanda inducida y asistieron, con posterioridad, efectivamente a la actividad de PyD. La demanda inducida a través del seguimiento telefónico de los pacientes ya inscritos a los diferentes programas para que asistan por primera vez o a control. Dentro de algunas de las acciones esta la realización de Jornadas de toma de citologías y planificación familiar en las diferentes unidades para el abordaje de pacientes que lo requieran, Jornadas de vacunación intramural y casa a casa en las diferentes localidades.

## Adjuntos

ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR CONSULTA ESPECIALIDADES.docx

INASISTENCIA Y RENDIMIENTO POA III TRIMESTRE 2024.xlsx

INFORME DE GESTION JULIO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx

70%



**Jueves 22 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

Desde los servicios ambulatorios se realizan estrategias que permiten mejorar la oportunidad de las diferentes especialidades , medicina general y odontología 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, Medicina General y Odontología.

**Adjuntos**

50%

- 5.1 PRESENTACIÓN CONSULTA EXTERNA JUNTA DIRECTIVA - AGOSTO 2024.pptx
- 5. INFORME DE GESTION AGOSTO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx
- 5. INFORME DE GESTION MAYO 2024 DIR AMBULATORIOS.pdf
- ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR CONSULTA ESPECIALIDADES.docx
- ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR CONSULTA MEDICINA GENERAL.docx
- RENDIMIENTO III TRIMESTRE 2024.xlsx
- RENDIMIENTO II TRIMESTRE 2024.xlsx

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

Avance	
100%	<p><b>Jueves 19 de Diciembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))</b></p> <p>Teniendo en cuenta las observaciones realizadas por el líder de segunda línea en lo relacionado a: En la descripción del análisis - LOGROS- no se observan datos del comportamiento final de la oportunidad en la asignación de citas de acuerdo con la normatividad vigente, para determinar la necesidad de implementar estrategias adicionales para mejorarla o para mantenerla en la próxima vigencia. Es necesario cumplir con lo descrito en la acción analizando el impacto que generaron las estrategias para lograr el cumplimiento de la oportunidad en lo relacionado al logro en la oportunidad de atención para medicina general se alcanzó: Un porcentaje de productividad del 88.8%, rendimiento de 2,59 actividades por hora, utilización del recurso humano del 81.9% y una oportunidad de 2,1 días cumpliendo la normatividad vigente para la asignación de cita con una productividad de 2,12 en la consulta de medicina, Para consultas de medicina especializada con una producción del 89.2%; con 56.661 consultas realizadas , La subred desde el 2023 ha presentado dificultades con la oferta suficiente de especialidades como neumología, cardiología y clínica de dolor 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, 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. Frente al 2020 se hicieron 1.169 consultas menos con un 16.8%. Con respecto al año 2021 se presentó una disminución de 265 consultas (4.4%).Frente al 2022 la realización de 914 consultas menos que representan 13.7% y para el año 2023 se obtuvieron 1.287 consultas más que corresponde a un 5.2%, lo anterior en comparativo con el año 2024, la oportunidad de atención para las especialidades se ve afectada por déficit de talento humano relacionada con terminación anticipada de contratos aun así se toman medidas rotación de especialistas que permitan soportar este déficit y cumplir con los tiempos estipulados por normatividad vigente . Para odontología se han realizado 177. 328, si se compara con el año inmediatamente anterior, hay una disminución del 9,76% en la cantidad de consultas, lo cual se atribuye a una disminución de talento humano, novedades administrativas como ULC salud oral, bajas de caída del sistema en la unidad de flora, Usme, Mari chuela, Betania, se traslada una odontóloga de Betania para ruralidad Nazareth permisos sindicales de un odontólogo, incapacidades. La oportunidad en la asignación de la cita estuvo a 3.8 días, se tiene como estrategia la confirmación de citas dos días antes del procedimiento. Para odontología especializa el porcentaje de producción fue del 2.82 con 1437 actividades con una efectividad del 94% un rendimiento de 2.9 y una utilización de talento humano del 96% se presente una inasistencia de 2.4% con una disminución importante, este resultado se refleja con la estrategia de confirmación de citas dos días antes del procedimiento. El fortalecimiento de las competencias técnicas del talento humano en medicina general, especialidades y odontología al igual que el acompañamiento ha sido una de las estrategias mas fortalecidas ya que orientan acerca de las pertinencias en el manejo, la resolutive en la atención y las frecuencias de uso que pueden afectar la oportunidad en la atención y la productividad, al igual las certificaciones en IAMI en nuestras unidades acreditadas , Sello de igualdad y no discriminación son el valor agregado en la atención y satisfacción de nuestros usuarios con su proceso de atención.</p>

**Lunes 16 de Diciembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))**

**LOGROS OBTENIDOS:**

Seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad.  
Fortalecimiento de competencias técnicas al talento humano, Asistencia técnica SISVAN, Fortalecimiento IAMI, Capacitación lactancia materna  
Cumplimiento de las sendas de consultorio básico, especializado, salud oral básico y especializado  
Fortalecimiento con los profesionales de servicio social obligatorio que ingresaron, de los cuales son 4 médicos generales, 3 odontólogos y 2 enfermeros.

**DIFICULTADES**

Fallas del sistema especialmente Flora, Destino, Mari chuela, Usme, San Benito Flora, Destino, Mari chuela, Usme, San Benito  
Finalización de 4 médicos generales, 1 odontólogo y 2 enfermeros los cuales eran servicio social obligatorio.  
No se contó con suficiente oferta de especialidades de neumología, cardiología y clínica del dolor, y perfiles de difícil consecución.  
Déficit de Higienistas perfil de difícil consecución.  
Inasistencia de usuarios canalizados al servicio de salud Oral desde otras rutas.

**ACCIONES DE MEJORA**

Continuar con estrategias para impactar en:

100%

- Fortalecimiento en el seguimiento de las inconsistencias generadas por fallas del sistema
- Fortalecer la implementación del plan de contingencia ante caídas del sistema y fallas eléctricas
- Se asigna una auxiliar para fortalecimiento de canalizaciones capital salud
- Seguimiento diario a agendas y reporte de disponibilidad para la reposición de agendas de pacientes insistentes.
- Planes de contingencia en respuesta a caídas del sistema.
- Fortalecimiento de la demanda inducida y optimización de servicios
- Monitoreo diario de cumplimiento de meta a través de la herramienta del tacómetro
- Sobre agendamiento a profesionales con % de inasistencias.
- Recordación de citas vía telefónica a especialidades críticas.
- Fortalecimiento de inconsistencias identificadas en HC.
- Seguimiento efectividad canales de asignación de citas como es ventanillas, Contac center, mensaje wasap, linea cancelación de citas.

Jueves 19 de Septiembre de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))

En 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 julio 2024 encontramos: Disminución del porcentaje de inasistencia., Fortalecimiento de competencias técnicas al talento humano, Cumplimiento de las sendas de consultorio básico, especializado, salud oral básico y especializado, Disminución de las situaciones administrativas del talento humano.

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.

DIFICULTADES

- ☐ Fallas del sistema
- ☐ Disminución de la oferta de medicina general por terminación anticipada del contrato de 2 profesionales y la Finalización de 6 servicios sociales obligatorios, así como 3 médicos en vacaciones
- ☐ Finalización de 2 servicios sociales obligatorios de Enfermería
- ☐ Disminución de la oferta en odontología por vacaciones de 2 profesionales
- ☐ No se contó con suficiente oferta de especialidades de otorrinolaringología, clínica de dolor por terminaciones anticipadas de contratos y perfiles de difícil consecución
- ☐ Suspensión de CPS de medico internista por salud
- ☐ Terminación anticipada de CPS 7 auxiliares de salud oral
- ☐ Fallas en el operador de la Subred sur por novedad

3.3.8 ACCIONES DE MEJORA

Continuar con estrategias para impactar en:

- ☐ Fortalecimiento en el seguimiento de las inconsistencias generadas por fallas del sistema
- ☐ Fortalecer la implementación del plan de contingencia ante caídas del sistema y fallas eléctricas
- ☐ Se asigna una auxiliar para fortalecimiento de canalizaciones capital salud

Adjuntos

ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR CONSULTA MEDICINA ESPECIALIDADES Y ODONTOLOGIA.docx

INFORME DE GESTION JULIO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx

Jueves 22 de Agosto de 2024 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))

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, Odontología y medicina general 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 consultorio básico, especializado, salud oral básico y especializado, Disminución de las situaciones administrativas del talento humano.

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.

Adjuntos

- 4. INFORME DE GESTION ABRIL 2024 DIR AMBULATORIOS.pdf
- 5. INFORME DE GESTION AGOSTO 2024 DIR AMBULATORIOS.docx
- 5. INFORME DE GESTION MAYO 2024 DIR AMBULATORIOS.pdf
- 6.1 PRESENTACIÓN CONSULTA EXTERNA JUNTA DIRECTIVA - SEPTIEMBRE 2024.pptx
- INFORME DE GESTION JUNIO 2024 DIR AMBULATORIOS.pdf
- RENDIMIENTO III TRIMESTRE 2024.xlsx

Historial

---	ANA ELIZABETH PEREZ BARON	2024-08-12 02:31 PM
Aprobar	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA	2024-08-13 09:39 AM
Observaciones: Se da aval por parte de la Dirección de Ambulatorios para dar inicio a las acciones planteadas.		