



Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
Seguimiento estándares de calidad - IV trimestre del año 2024
Externo
ID#2007

Identificación



Informe	Seguimiento estándares de calidad - IV trimestre del año 2024(2025-03-06) <i>Objetivo: Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad (accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad), se incluyen criterios definidos en los estándares de habilitación definidos en la Resolución 3100 de 2019 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>
Evaluator	Externo
Unidad auditable	Gestión de servicios ambulatorios
Hallazgo	P.3.2 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General IV trimestre 2024: 4,7 DIAS (HALLAZGO RECURRENTE) Plan de choque diciembre:- otorrino -sin agenda para la Subred-. (hallazgo recurrente)
Oportunidad de mejora	Mejorar la oportunidad del tiempo promedio de espera para la asignación de citas odontologicas.


CP	Aprobado	Calificación: 3
----	----------	-----------------

Análisis

Tipo	Correctiva
Equipos de Mejora y Comités Institucionales	No Aplica
Causa	La terminación del talento humano de servicio Social Obligatorio y el el vio del remplazo de manera inoportuna así como las terminaciones anticipadas de los contratos impactan la oferta del servicio ocasionando la inoportunidad de la asignación de citas ante la alta demanda del servicio
Objetivo Estratégico	Enfoque misional - plan territorial en salud Bogotá + bienestar (2024-2028)
OM en Mantenimiento	N/A
Sedes	Todas las sedes

Plan de acción

Acciones de mejoramiento propuestas (4)	Inicio	Terminación	Reprogramación	Seguimiento	Responsable
 1. Programar el 100% de las agenda acorde a la capacidad instalada en las diferentes unidades de atención donde se presta el servicio de odontología.Soporte: documento que respalde el agendaiento de las unidades donde se preste el servicio. 35525323, 52021649	2025-03-06	2025-06-30	2025-09-30	60,00% [60%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR
 2. Socializar programación agendas al área encargada.Soporte: Correo o medio de comunicación de la socialización. 35525323, 52021649	2025-03-06	2025-06-30	2025-09-30	60,00% [60%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR
 3. Gestionar la totalidad de las agendas a traves de monitoreo, identificando espacios sin asignar y consultas canceladas con reposicion diaria de las mismas.Soporte: documento que respalde la acción. 35525323, 52021649	2025-06-30	2025-07-01	2025-09-30	60,00% [60%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR

	4. Definir acciones de mejora o de mantenimiento según sea el resultado de los indicadores. Soporte: documento que respalde la acción, acorde con el resultado de la oportunidad. 35525323, 52021649	2025-03-06	2025-06-30	2025-09-30	60,00% [60%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR

Seguimientos

1. Programar el 100% de las agenda acorde a la capacidad instalada en las diferentes unidades de atención donde se presta el servicio de odontología.Soporte: documento que respalde el agendaiento de las unidades donde se preste el servicio.

Avance	
60%	Miércoles 21 de Mayo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) Se realiza programación agendas para el mes de junio, acorde a la capacidad instalada disponible para este mes. Adjuntos <u>JUNIO.rar</u>
60%	Jueves 20 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) Se realiza avance en la programación de agendas del mes de abril acorde a la capacidad instalada actual y las novedades reportadas por el talento humano para el mes a programar. Se programan agendas para el mes de mayo acorde la capacidad instalada y novedades reportadas por los colaboradores. Adjuntos <u>5. MAYO-20250502T234843Z-1-001.zip</u> <u>agenda ABRIL FLORA-DESTINO.xlsx</u> <u>agendas abril 2025.7z</u>
20%	Jueves 06 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) La programación de agendas para el mes de marzo de 2025 de odontología para todas las unidades donde se presta el servicio de odontología inicia el día 10 del mes inmediatamente anterior -enero 2025-, cuando se solicita al talento humano el reporte de las novedades administrativas con el fin de programar adecuadamente las agendas con la capacidad instalada disponible al 100% en la planilla institucional de programación agenda AMB-FT-02 V2. Adjuntos <u>agendas marzo.7z</u>

2. Socializar programación agendas al área encargada.Soporte: Correo o medio de comunicación de la socialización.

Avance	
60%	Miércoles 21 de Mayo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) Se remiten a agendamiento institucional programación agendas de junio de 2025 por unidad y profesional, al área encargada de habilitar las agendas para asignación de citas odontológicas. Adjuntos <u>remisión agendas junio 2025.pdf</u>
60%	Jueves 20 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) Se registra avance abril, se remiten al área encargada vía correo electrónico la programación de agendas para todas las unidades donde se presta el servicio de odontología. Se remite al area encargada la programación de agendas para el mes de mayo del servicio de odontología. Adjuntos <u>remision agendas abril.docx</u> <u>remision agendas mayo.docx</u>
20%	Jueves 06 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO) Se remite vía correo electrónico programación de agendas de odontología al área encargada con la debida anticipación con el fin de que se tenga acceso por parte de los usuarios a la asignación de citas. Adjuntos <u>remision agendas marzo.docx</u>

3. Gestionar la totalidad de las agendas a traves de monitoreo, identificando espacios sin asignar y consultas canceladas con reposicion diaria de las mismas.Soporte: documento que respalde la acción.

Avance	
60%	<p>Sábado 01 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO)</p> <p>Se realiza seguimiento diario a completitud de agendas, se definen estrategias como confirmación de citas en las unidades con porcentaje más alto de inasistencia, se hace gestión de las citas canceladas e inasistencias para asignación de nuevos usuarios que se encuentren en salas de espera para garantizar el 100% del agendamiento con el fin de impactar positivamente en la oportunidad de citas para el servicio de salud oral.</p> <p>Adjuntos</p> <p>CONFIRMACION AGENDAS ABRIL.rar</p> <p>CONSOLIDADO ABRIL CITAS SIN ASIGNAR.xlsx</p> <p>seguimiento agendas abril 2025.docx</p>

4. Definir acciones de mejora o de mantenimiento según sea el resultado de los indicadores. Soporte: documento que respalde la acción, acorde con el resultado de la oportunidad.

Avance	
60%	<p>Jueves 06 de Marzo de 2025 / JIMENEZ LESMES ADRIANA - (ODONTOLOGO)</p> <p>Una vez evidenciadas las necesidades de talento humano para dar utilización al 100% de la capacidad instalada, se realiza la solicitud a la dirección de servicios ambulatorios de contratación de odontólogos OPS y auxiliares de consultorio, adicionalmente se reorganiza el talento humano con el que actualmente se cuenta en el servicio de odontología.</p> <p>Como resultado de los seguimientos realizados al agendamiento de citas de odontología, se definen estrategias que mejoren los resultados en el indicador de oportunidad, como es la confirmación de citas en las unidades con mayor porcentaje de inasistencias, gestión de citas canceladas.</p> <p>Adjuntos</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS ABRIL.pdf</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS MARZO.pdf</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS MARZO.xlsx</p> <p>ACCIONES CORRECTIVAS MAYO.docx.pdf</p> <p>solicitud talento humano marzo.docx</p>

Historial

---	ANA ELIZABETH PEREZ BARON	2025-03-05 08:18 AM
Aprobar	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA	2025-03-06 10:28 AM
<p>Observaciones:</p> <p>Se da aval por parte de la Dirección de Ambulatorios para dar inicio a las acciones planteadas.</p>		