



Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
Auditoría Evaluación del SOGC Famisanar 2025
Externo
ID#2178

Identificación

Informe	Auditoría Evaluación del SOGC Famisanar 2025 (2025-04-16) <i>Objetivo de la auditoría: Evaluar de manera integral y sistemática al prestador con el fin de intervenir el riesgo en salud, mediante el seguimiento y monitorización, de acuerdo con lo establecido en el sistema obligatorio de garantía de la calidad según los lineamientos del modelo de atención, gestión del riesgo en salud y normatividad vigente que aplique, en donde se evaluará la documentación, implementación y resultados, en los cuatro componentes a evaluar.</i>
Evaluator	Externo
Unidad auditable	Gestión de servicios ambulatorios
Hallazgo	USS Danubio. PSICOLOGÍA NOVEDAD ADMINISTRATIVA EN ESPERA DE AGENDA Hospital El Tunal CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA sin disponibilidad OTORRINOLARINGOLOGÍA sin disponibilidad solo 2 con profesionales de difícil consecución Medición oportunidad. USS Vista Hermosa MEDICINA INTERNA Sin agenda Novedad administrativa por incapacidad USS Candelaria La Nueva. Se realiza la revisión en el aplicativo de agendamiento para cada una de las sedes según los servicios prestados encontrando: Candelaria La Nueva CIRUGÍA ORAL SIN AGENDAMIENTO
Descripción	Asegurar la oportunidad y accesibilidad en la cita de especialistas

FAMI	Aprobado	Calificación: 1
------	----------	-----------------

Análisis

Tipo	Correctiva
Equipos de Mejora y Comités Institucionales	No Aplica
Causa	Talento Humano de difícil consecución que impacta la oferta del servicio ocasionando la inoportunidad en la asignación de las citas por la alta demanda
Objetivo Estratégico	Enfoque misional - plan territorial en salud Bogotá + bienestar (2024-2028)
OM en Mantenimiento	N/A

Plan de acción

Acciones de mejoramiento propuestas (4)	Inicio	Terminación	Reprogramación	Seguimiento	Responsable
<div>1. Asignar y planear el talento humano de acuerdo con la capacidad instalada en el Centro de atención, que realizan consulta por la especialidad de cirugía plástica, cirugía oral, otorrino, cardiología pediátrica, medicina interna y psicología. Soporte: Excel con la asignación del talento Humano de acuerdo con la capacidad instalada. 35525323, 51968976, 52021649</div> <div>✓</div>	2025-04-21	2025-04-30	2025-05-15	100,00% [0%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR

	2. Hacer seguimiento de agendas y reporte de disponibilidad por parte de gestion de servicios ambulatorios al Call Center, profesionales de enlaces Unidades de atencion Subred Sur, Area de facturacion, oficina de Participacion comunitaria y servicio al ciudadano logrando la gestion de la agenda relacionada con la completitud y utilizacion adecuada del recurso humano asi como la asigancion de los servicios segun necesidad de los usuarios.Soporte: Documento que evidencie el seguimiento. 35525323, 51968976, 52021649	2025-04-30	2025-07-15	No	0,00% [0%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR
	3. Realizar segumiento periodico a la implementación de las estrategias definidas como lo son aprovechamiento de agendas, recordatorio de citas y cancelacion a solicitud del usuario enfocadas a garantizar la oportunidad en la asignacion de citas consulta especialidades de cirugia plastica, otorrino, cardiologia pediatria, medicina interna y psicologia. Soporte: Documento que evidencie el análisis de las estrategias. 35525323, 51968976, 52021649	2025-04-30	2025-07-15	No	0,00% [0%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR
	4. Definir acciones de mejora acorde con las desviaciones encontrada.Soporte: Documento que aplique. 35525323, 51968976, 52021649	2025-04-30	2025-07-15	2025-07-31	0,00% [0%]	JIMENEZ LESMES ADRIANA, PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA, SANCHEZ GONZALEZ SONIA DEL PILAR

Seguimientos

1. Asignar y planear el talento humano de acuerdo con la capacidad instalada en el Centro de atencion, que realizan consulta por la especialidad de cirugia plástica, cirugía oral, otorrino, cardiología pediátrica, medicina interna y psicología.Soporte: Excel con la asignación del talento Humano de acuerdo con la capacidad instalada.

Avance	Lunes 21 de Abril de 2025 / PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA - (DIRECTOR TECNICO (C))
100%	Desde la Dirección de Ambulatorios: Se realiza seguimiento a la capacidad instalada de las unidades de servicios donde se oferta servicios ambulatorios de manera mensual Se determina el talento humano de acuerdo a la capacidad instalada para lo cual: Se realiza seguimiento a la matriz de talento humano para favorecer el acceso y la oportunidad de los servicios ofertados. Incrementa la oferta de horas de especialidades priorizadas de acuerdo con la demanda. Adjuntos SEGUIMIENTO SERVICIOS AMBULATORIO.pdf

2. Hacer seguimiento de agendas y reporte de disponibilidad por parte de gestion de servicios ambulatorios al Call Center, profesionales de enlaces Unidades de atencion Subred Sur, Area de facturacion, oficina de Participacion comunitaria y servicio al ciudadano logrando la gestion de la agenda relacionada con la completitud y utilizacion adecuada del recurso humano asi como la asigancion de los servicios segun necesidad de los usuarios.Soporte: Documento que evidencie el seguimiento.	No tiene seguimientos registrados
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

3. Realizar segumiento periodico a la implementación de las estrategias definidas como lo son aprovechamiento de agendas, recordatorio de citas y cancelacion a solicitud del usuario enfocadas a garantizar la oportunidad en la asignacion de citas consulta especialidades de cirugia plastica, otorrino, cardiologia pediatria, medicina interna y

psicologia. Soporte: Documento que evidencie el análisis de las estrategias.

No tiene seguimientos registrados

4. Definir acciones de mejora acorde con las desviaciones encontrada.Soporte: Documento que aplique.

No tiene seguimientos registrados

Historial

---	ANA ELIZABETH PEREZ BARON	2025-04-16 09:03 AM
Aprobar	PINILLA PINILLA GLORIA MARITZA	2025-04-29 09:07 AM
Observaciones: Por parte de la Dirección de Servicios Ambulatorios se aprueba el plan de mejora para dar inicio a las acciones planteadas.		