

Fecha:	Enero –marzo 2024.
Proceso Auditado:	Gestión de Servicios Ambulatorios.
Responsable del Proceso:	Dra. Gloria Maritza Pinilla Pinilla.
Auditores:	Andrés Felipe Cepeda Salazar– Auditor Especializado - Contratista Control Interno. Astrid Marcela Méndez Chaparro- Jefe de Oficina de Control Interno.

Objetivo:	Hacer un seguimiento y evaluación objetiva e independiente al Proceso de Gestión de Servicios ambulatorios en lo correspondiente al agendamiento, asignación, reprogramación y cancelación de citas a través de la modalidad presencial o por telesalud para las unidades de servicios seleccionadas por la Oficina de Control Interno que ofrecen servicios de consulta externa.
------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Alcance:	Desde: Planeación de la Programación de agendamiento de Consulta Externa para las Unidades de Servicios Seleccionadas por la Oficina de Control Interno. Hasta: Ejecución del agendamiento de consulta externa para las Unidades de Servicios Seleccionadas por la Oficina de Control Interno en las Modalidades Presencial y Tele consulta.
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Criterios de la Auditoría:	Norma	Año	Descripción	Emitido Por
		Ley 100	1993	Por la cual se crea el sistema de Seguridad Social general.
	Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	Congreso de Colombia
	Ley 1122	2007	Modificación SGSSS	Ministerio de la protección social.
	Ley 1438	2011	Reforma SGSSS	Congreso de Colombia
	Ley 1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del Control de la Gestión Pública	Congreso de Colombia.
	Ley Estatutaria 1751	2015	Por medio del cual se regula el derecho fundamental a la salud y se regulan otras disposiciones.	Congreso de Colombia.
	Decreto 4747	2007	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de la población a	Ministerios de la Protección Social.

			su cargo, y se dictan otras disposiciones.	
--	--	--	--------------------------------------------	--

EJECUCIÓN

Para el desarrollo de esta evaluación, se utilizaron diferentes técnicas de auditoría para la selección de muestras y revisión de atributos de la información. Tales técnicas hacen referencia a: entrevistas con funcionarios, análisis de documentos, obtención de evidencia, entre otras.

Como las pruebas de auditoría se desarrollaron con base en muestreos, además de sanear los casos específicos que se citan en el informe adjunto a manera de ejemplos, es necesarios cerciorarse de que estos hechos no sean recurrentes en otros escenarios u operaciones.

Se realizó prueba de recorrido lo cual implica la ejecución independiente por parte del auditor cuyo objetivo es realizar la verificación de la eficiencia operativa de los controles establecidos por la entidad. El procedimiento de auditoría se realizó mediante entrevista con la Andrés Rodríguez Referente de Agendamiento. De tal forma que se realizó la revisión aleatoria de un documento para cada procedimiento con el propósito de verificar todas las actividades especificadas por el Procesos de Presupuesto cuyo objetivo es minimizar los riesgos asociados a cada acción.

Para efectos del presente informe se elaborarán como resultado de la auditoría observaciones y recomendaciones, las cuales son definidas a continuación:

- Observaciones: Hace referencia a desviaciones evidenciadas en las políticas, lineamientos, programas, procesos, procedimientos, o normatividad aplicable y éstas estarán sujetas a planes de mejoramiento.
- Recomendaciones: Hace referencia a la evaluación independiente realizada por parte de la Oficina de Control Interno, cuyas observaciones están encaminadas al mejoramiento del proceso y requieren planes de mejora a potestad de los evaluados.
- Verificación de los Lineamientos establecidos para el Agendamiento, Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas de Consulta Externa.

Para la validación del procedimiento Agendamiento, Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas de Consulta Externa AMB-PR-03 Se realizo prueba de recorrido cuya evidencia se relaciona prueba abajo. El procedimiento consta de 20 actividades las cuales están orientadas a una mayor posibilidad de agendamiento por parte de los usuarios para utilizar los servicios de salud y de esta manera garantizan el gozo de una salud establecida mediante el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

De acuerdo con la validación observada para el procedimiento en mención se suministró y observo la siguiente evidencia:

- Definición y actualización periódica de capacidad instalada de consultorios de consulta externa.

--

ITEM	NOMBRE UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	FEBRERO	ENFER	PSICOLOGÍA	NUTRICIÓN	MED GENERAL	ESPECIALIDADES
1	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	19,5	1	0	0,5	3	15
2	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DESTINO	2	1	0	0	1	0
3	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAN BENITO	17	1	4	1	5	6
4	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	30	0	1	1	3	25
5	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD NAZARETH	2	1	0	0	1	0
6	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPÁZ	2	1	0	0	1	0
7	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	17	3	1	0	9	4
8	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD USME	3	1	0	0	2	0
9	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD LA REFORMA	6	2	0	0	4	0
10	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD LA FLORA	3	1	0	0	2	0
11	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD BETANIA	12	2	1	0	4	5
12	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	17	3	1	1	6	6
13	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	19	4	0	0	14	1
14	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIA TUNJUELITO	1	0	0	0	0	1
15	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	11	3,5	0	0,5	5	2
16	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MOCHUELO	2	1	0	0	1	0
17	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PASQUILLA	2	1	0	0	1	0
18	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	15,5	2	0	0,5	5	8
19	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	20	3	1	1	6	9
20	TOTAL	201	31,5	9	5,5	73	82

Visto Bueno 31 de enero 2024 (D.Ambulatorios)

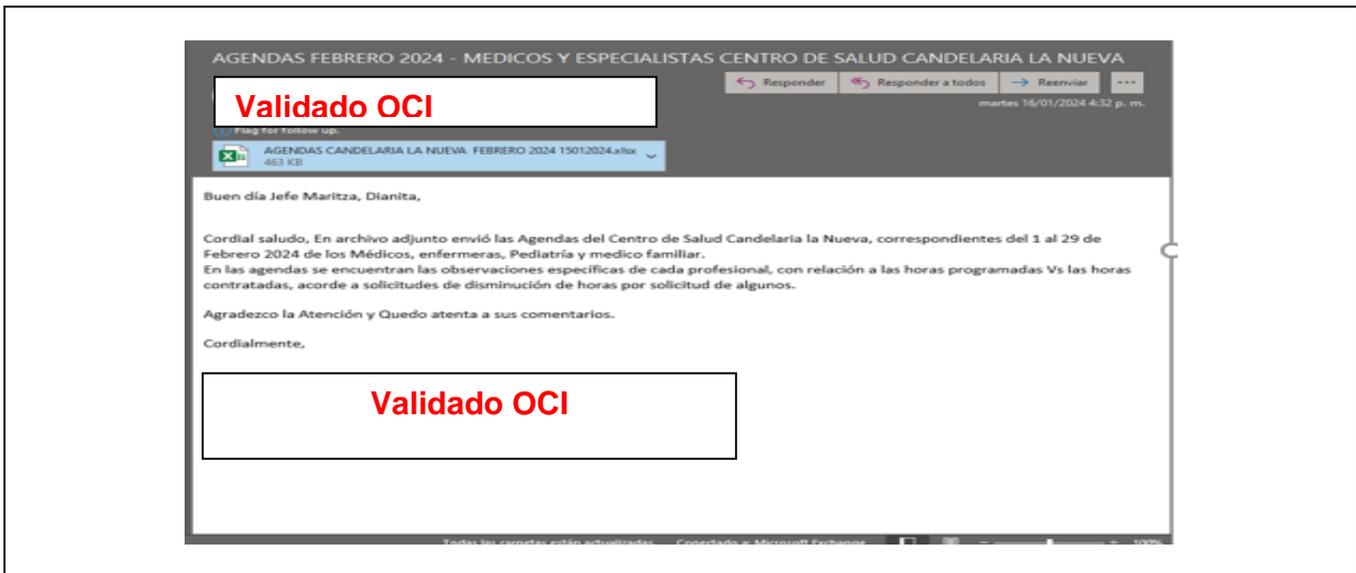
Con el propósito de realizar la planeación del agendamiento mensual para las Consultas Externas desde el Proceso de Ambulatorios, al iniciar cada mes se calcula la capacidad instalada de las unidades médicas que prestan dichos servicios, para el caso de evaluación se evidencia el cálculo realizado para el mes de febrero y en el cual se observa: El potencial de prestación de servicios asciende a 201 consultorios los cuales se encuentran distribuidas por especialidad y por unidad médica.

- Planeación de Agendamiento por unidad y servicio

SUB RED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR		PROGRAMACION AGENDAS		version 2/2019							
UNIDAD DE ATENCION: CENTRO DE SALUD CANDELARIA		AÑO: 2024									
PERFIL	Nº CONSULTORIO	NOMBRE COLABORADOR	MODALIDAD DE CONTRATO	HORAS CONTRATADAS DIAS	HORAS CONTRATADAS MES	HORAS AGENDA	HORAS OTRAS ACTIVIDADES	% DE HORAS EN OTRAS ACTIVIDADES	ESTANDAR DEL SERVICIO	Nº CONSULTAS EFECTUADAS MES	OBSERVACIONES
MEDICINA GENERAL	205	ANA MARIA GALINDEZ UTRERAS S.S.O.	PLANTA 100	8	176,5	176,5	0,0	0,0%	3	530	a
POSICIÓN 1878972823											
ULC 5 H											
CONSULTA ASISTIDA MEDICINA FAMILIAR 36 H (PACIENTES)											
b											
EN SORTEO BALOTA 8 3 TERCER FIN DE SEMANA DE CADA MES											
TOTAL HORAS											
TOTAL											176,5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	INFORME DE AUDITORIA CONTROL	CIN-FT-02 V3

- Se observa el agendamiento de un profesional para la prestación de servicios de Medicina General para el periodo de febrero de 2024 en la USS de Candelaria. Los atributos observados en este documento son: No de consultorio, Nombre del Colaborador, Modalidad de Contrato, Horas Contratadas al día, Horas Contratadas al Mes, Horas Agenda, Horas Otras Actividades, % de Horas en Otras Actividades, Estándar del Servicio, No de Consultas Ofertadas en el Mes.
- El documento Consolida el Total de Horas por mes y por día.
- De acuerdo a lo establecido en el procedimiento “AMB-PR-03 V6 Asignación reprogramación y Cancelación de citas” en la Actividad No 3 Planeación del Talento Humano de acuerdo a la programación y modalidad de atención presencial y telesalud”. Se debe utilizar el formato “Programación de Agenda AMB-CCE-FT-02”, en la evidencia suministrada por parte del referente de agendamiento no se observó dicho documento. **Ver Recomendación No 1**
- Remitir Novedades de Agendamiento.



Mediante correo electrónico remitido por la profesional de enlace del Centro de Salud Candelaria la Nueva, se observa agenda del 1 al 29 de abril, la programación para este mes incluye Médicos, enfermeras, Pediatría y Medico Familiar.

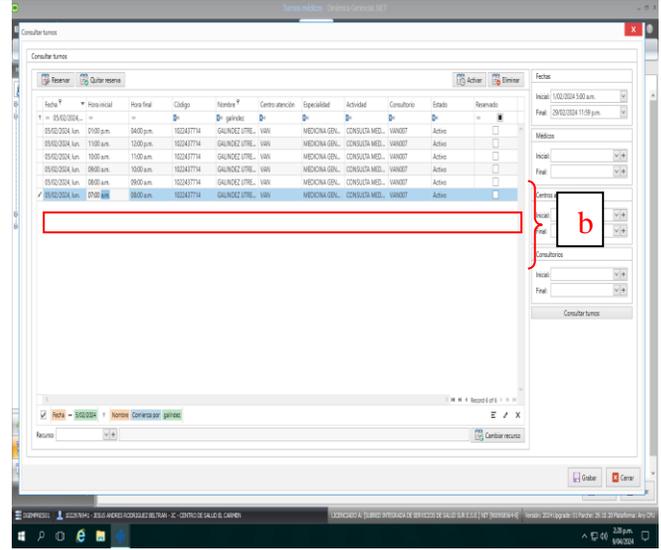
Con el propósito de realizar la validación del agendamiento de algún profesional relacionado en el punto número uno (1) del presente documento en comparación con la información cargada en el sistema Dinámica Gerencial, se solicitó la siguiente evidencia:



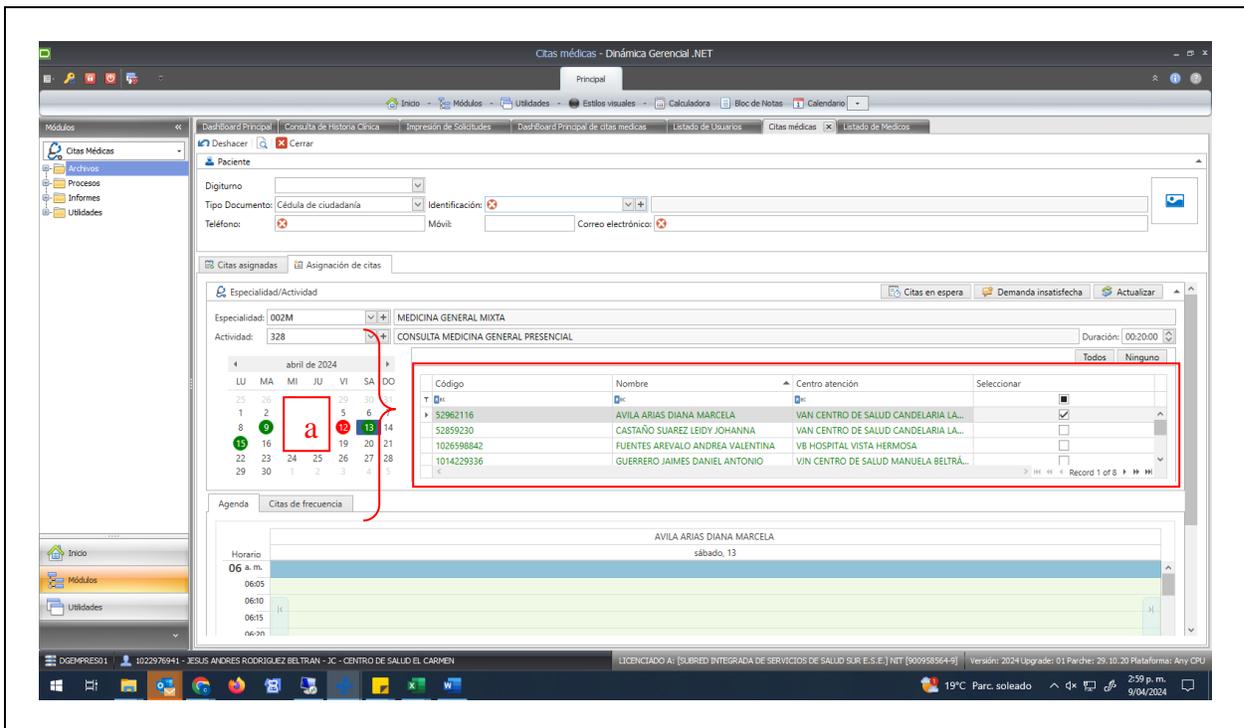
5 UNIDAD DE ATENCION: CENTRO DE SALUD CANDELARIA

6 MES: FEBRERO

PERFIL	No CONSULTORIO	NOMBRE COLABORADOR	MODALIDAD DE CONTRATO							
MEDICINA GENERAL	205	ANA MARIA Validado OCI	PLANTA SSO							
DIAS	J	V	S	J	V	S				
HORARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6 - 7										
7 - 8	1	1			1	1	1	1	1	
8 - 9	1	1			1	1	1	1	1	
9 - 10	1	1			1	1	1	1	1	
10 - 11	1	1			1	1	1	1	1	
11 - 12	1	1			1	1	1	1	1	
12 - 13										
13 - 14	1	1			1	1	1	1	1	
14 - 15	1	1			1	1	1	1	1	
15 - 16	1	1			1	1	1	1	1	

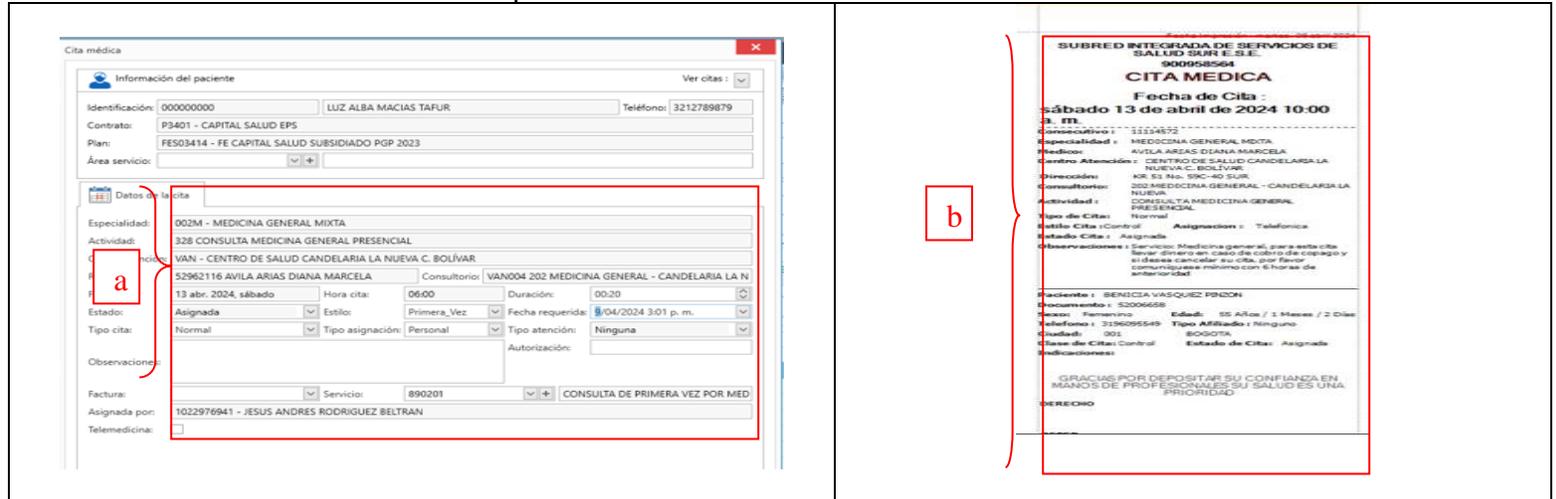


- En el agendamiento programado en el documento de Excel cuenta con fecha de lunes 5 de febrero con una disponibilidad de una hora para atención de asistencial por parte del Médico General.
- En la consulta de turnos se evidencia el adecuado cargue del agendamiento del consultorio con las siguientes condiciones: Fecha: lunes 2 de febrero de 2024, Hora Inicial 7:00 am, Hora Final 8:00 am, Especialidad Medicina General.
- Habilitar Agendas.



El pantallazo relacionado en la parte superior permite observar el agendamiento realizado en el sistema dinámica gerencial, dicha labor es realizada por el Técnico de Agendamiento, la tarea consiste en habilitar las agendas que se encuentren confirmadas y disponibles en cada una de las unidades de servicio. Para el caso requerido por parte de la Oficina de Control Interno se Tendrá en cuenta la cita asignada el día 13 de abril de 2024 en el Centro de Salud la Candelaria.

Una vez realizada la asignación de un usuario en el sistema Dinámica Gerencial, Se observarán los siguientes atributos, los cuales además cuentan con un desprendible el cual resume los datos básicos de la Consulta Externa.



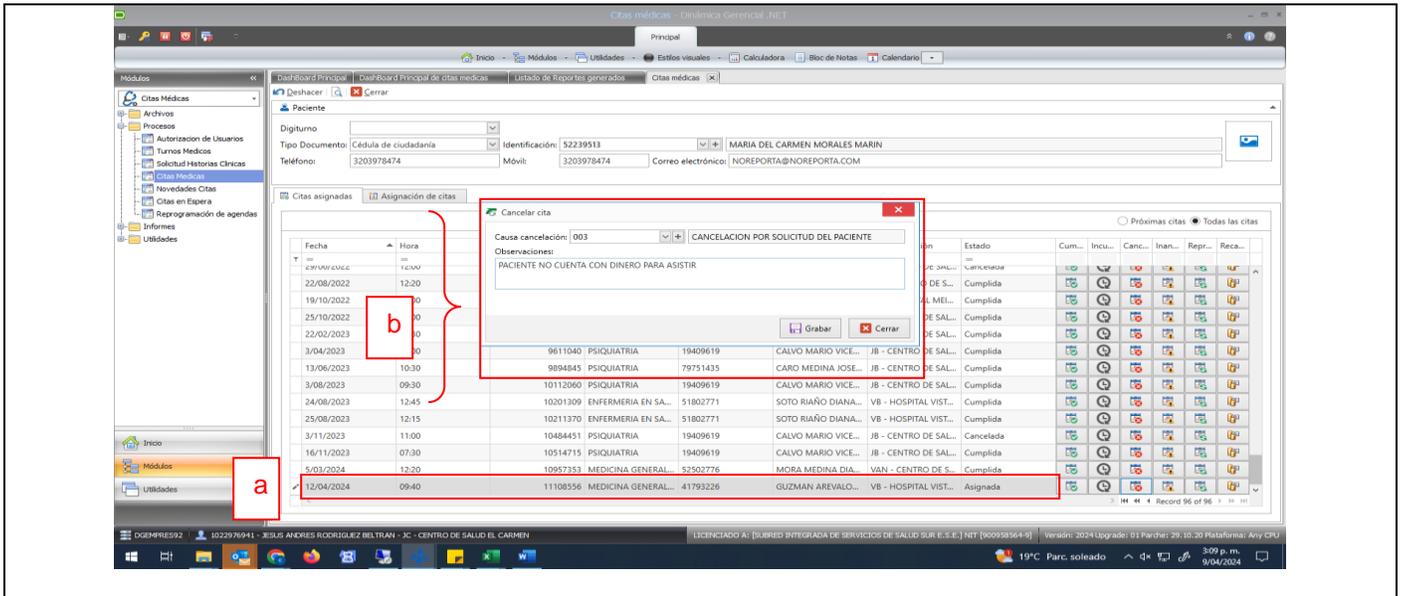
a (Left screenshot): Patient information (LUZ ALBA MACIAS TAFUR) and appointment details (13 abr. 2024, 06:00, Asignada, Normal).

b (Right screenshot): Summary card showing 'Fecha de Cita: sábado 13 de abril de 2024 10:00', 'Especialidad: MEDICINA GENERAL MIXTA', and 'Tipo de Cita: Normal'.

- En el pantallazo se del diligenciamiento y agendamiento en el sistema Dinámica Gerencial, se observan los siguientes atributos: Especialidad: Medicina General, Actividad: Consulta Medicina General Presencial, Centro de Atención: Centro de Salud Candelaria la Nueva -C Bolívar, Fecha Cita: 13 de abril sábado.
- El desprendible de la Cita Médica Indica que la fecha de asignación de la Cita es el sábado 13 abril de 2024 a las 10 a.m., consecutivo: 11114572, Especialidad: Medicina General, Centro de Atención: Centro de Salud Candelaria la Nueva C. Bolívar, Estilo de Cita: Control, Asignación: Telefónica, y Beneficiario: Paciente de 55 años.

Cancelación de Citas

- Identificar el servicio a cancelar



a (Bottom left): Appointment list table with columns for Fecha, Hora, Estado, Cum., Incu., Canc., Inan., Repr., Reca.

b (Center): 'Cancelar cita' dialog box with 'Causa cancelación: 003' and 'OBSERVACIONES: PACIENTE NO CUENTA CON DINERO PARA ASISTIR'.

- En el pantallazo observado en la parte superior se observa cancelación de cita asignada el día 12 de abril de 2024, la especialidad asignada para esta Consulta corresponde a Medicina General y se encontraba asignada a el Hospital de Vista Hermosa.
- La cancelación se generó por solicitud del paciente y se presentó según documentación, ya que el paciente no cuenta con dinero para asistir.

El procedimiento de Agendamiento Asignación Reprogramación y Cancelación de Citas dentro sus actividades cuentan con la siguiente actividad de Control: Medición Adherencia al procedimiento, la cual establece “Esta medición se realiza periódicamente con los auxiliares administrativos de las áreas de facturación en las diferentes unidades de atención, con la aplicación de AMB-MGE-FT-02 Lista de Chequeo Adherencia Agendamiento Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas”. A continuación, se relaciona el indicador de medición:

Nombre del Indicador	Clase de Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de medición	Cargo y Responsable
Socialización procedimientos	Eficacia	Personal socializado/total del personal x 100	Trimestral	Líder Facturación Dirección de Ambulatorios Direcciones Asistenciales Líder Salud Oral.
Medición Adherencia al procedimiento.	Eficacia	Personal con adherencia al procedimiento /total del personal x 100	Trimestral	Líder Facturación Dirección de Ambulatorios Direcciones Asistenciales Líder Salud Oral.

Fuente: Procedimiento AMB-PR-03 V6 Agendamiento Asignación Reprogramación y Cancelación de Citas

Esta herramienta se implementó desde el día 22 de noviembre de 2023 y se socializo mediante capacitación de los cambios efectuados al procedimiento AMB-PR-03 V6 Agendamiento Asignación Reprogramación y Cancelación de Citas, según se relaciona a continuación:



A continuación, el CE10 que define la mortalidad y se muestra por desnutrición.



4. Ruta de establecimiento de derechos de los niño y niñas – oficinas articulación ICBF – SDS (ICBPF)

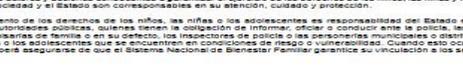
El ICBF trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, de la niñez, adolescencia, la juventud y el bienestar de la familia en Colombia, donde brindan la atención especial de aquellos en condición de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos.




Desde el ICBF se cuenta con 15 zonas regulares y 3 centros especializados Creer, Revivir, Cespia y casa de la Justicia Ciudad Bolívar, Suba, San Cristóbal, Barrios Unidos y Bosa




La ley 2126 de 2021 Artículo 8 - dice que La violencia intrafamiliar cuando toda acción u omisión puede causar o resulte en daño al cuerpo físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico, menzura o agravio de otra o cualquier otra forma de agresiones se puede cometer por uno o más miembros del núcleo familiar, contra una o más integrantes del mismo aunque no convivan bajo el mismo techo.

El Artículo 10 - de corresponsabilidad - ley 1098 Para los efectos de este Código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

El restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes es responsabilidad del Estado en su conjunto a través de las autoridades policivas, quienes tienen la obligación de informar, oficial o conducir ante la policía, las defensorías de familia, las comisarías de familia o en su defecto, los inspectores de policía o las defensorías municipales o distritales, a todos los niños, las niñas o los adolescentes que se encuentren en condiciones de riesgo o vulnerabilidad. Cuando esto ocurra, la autoridad competente deberá asegurarse de que el Sistema Nacional de Bienestar Familiar garantice su vinculación a los servicios sociales.

se indica como se reporta un caso de vulneración o menzura de los derechos de NNA ante el ICBF



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E									
UNIDAD DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA									
FECHA	AREA DE SERVICIO	INDICADOR	UNIDAD DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA	LINEA	PROFESIONISTA	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO
22-11-2023	AMB-MGE-FT-02	1.001	AMB-MGE-FT-02	12.001	Chibelly Gonzalez				
Nº	NOMBRE PAREJA	N.º IDENTIFICACION	ESPECIALIDAD	UBI	CAJAO	OTRO	OTRO	OTRO	OTRO
1	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
2	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
3	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
4	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
5	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
6	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
7	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
8	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
9	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
10	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
11	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
12	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
13	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
14	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
15	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
16	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
17	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
18	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
19	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
20	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
21	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
22	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
23	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
24	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
25	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
26	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
27	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
28	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
29	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
30	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
31	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
32	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
33	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
34	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
35	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
36	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
37	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
38	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
39	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
40	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
41	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
42	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
43	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
44	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
45	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
46	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
47	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
48	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
49	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			
50	Yolanda Castellanos	88949818	BC-PC	TUNAJ	Trabajo Social	Trabajo Social			

Soportes Correspondientes al Primer Trimestre del Año 2024

Se evidencia la herramienta AMB-MGE-FT-02 V1 Adherencia Agendamiento Asignación y Reprogramación y Cancelación de Citas, el cual cuenta con los siguientes criterios de evaluación:

Aspectos Para Evaluar
1. Saluda al usuario aplicando manual de servicio a la ciudadanía.
2. Realiza la identificación correcta del usuario aplicando los 4 inequívocos (nombres y apellidos, documento de identidad, edad y fecha de nacimiento).
3. Realiza creación, confirmación o actualización de datos del usuario conforme al manual de nomenclatura (dirección, teléfono fijo y celular).
4. Realiza verificación y validación de derechos de acuerdo con bases de datos Adres, Comprobador de derechos SDS; DNP y bases de datos EPS.
5. Realiza verificación de condiciones de contratación según EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios), si el usuario requiere autorización, confirma con el usuario si cuenta con ella.
6. Recuerda al usuario los datos de la cita al entregar el desprendible de asignación de cita (Lugar, fecha, hora, especialidad y profesional), que asista con la documentación requerida, que se acerque 60 minutos antes de la cita para facturar.
7. Informa al usuario la preparación que debe tener según el procedimiento ordenado.
8. Informa al usuario si su cita genera o no copago, en caso de estar en las ventanillas de facturación se le debe informar el valor a cancelar.
9. Informa al usuario documentos a presentar el día de la cita, con el fin de poder realizar la facturación ese día de manera adecuada.

Fuente: Herramienta Almera de la Subred Integrada de Servicios de Salud del Sur E.S.E.

Mediante la aplicación de esta herramienta de evaluación se evidencio la siguiente aplicación para el primer trimestre de la vigencia 2024:



Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios

Se suministro el siguiente soporte de tabulación de la Información de acuerdo a la lista de Chequeo aplicada:

Tabla N°1 Tabulación de la Lista de Chequeo Aplicada por el Proceso de Ambulatorios como Soportes de la Adherencia en el cumplimiento Adherencia Agendamiento Asignación y Reprogramación y Cancelación de Citas

Periodo	Unidad	Perfil o cargo	Documento	Aspecto 1	Aspecto 2	Aspecto 3	Aspecto 4	Aspecto 5	Aspecto 6	Aspecto 7	Aspecto 8	Aspecto 9
1/02/2024 0:00	Danubio Azul	Facturador	1106390000	Si	NO	Si						
1/02/2024 0:00	Danubio Azul	Aux Facturación	1136910000	Si	NO	Si						
1/02/2024 0:00	Danubio Azul	Aux Facturación	1033800000	Si								
2/02/2024 0:00	Vista Hermosa	Auxiliar Administrativo	1026260000	Si	Si	SI	NO	Si	Si	Si	Si	Si
2/02/2024 0:00	Vista Hermosa	Auxiliar Administrativo	5265590000	Si								
2/02/2024 0:00	Vista Hermosa	Auxiliar Administrativo	1002790000	Si	SI	No	Si	Si	Si	NO	Si	Si
Marzo		Informadora	5228780000	Si								
Marzo	Pasquilla	Facturación	1033690000	Si								
Marzo	San Juan	Administrativo	7981130000	Si								
Marzo	Destino	Informadora Gestora De Ruralidad	5313050000	Si	SI	Si	NO	Si	Si	Si	Si	Si
Marzo	Flora Destino	Auxiliar Administrativo	5295510000	Si	SI	NO	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios

Como resultado de dicha aplicación el proceso de Ambulatorios mediante Informe de Resultados de la Adherencia Procedimiento Asignación de citas concluye: El cumplimiento evaluado para las unidades de Pasquilla, San Benito y San

Juan fue del 100% mientras que las unidades de Destino, mochuelo y Vista Hermosa obtuvieron resultados inferiores al 90%. De la anterior información se observaron las siguientes situaciones que dan lugar a la **Observación N°1**:

- Se evidencia una lista de chequeo de la evaluación con nueve (9) atributos a validar, sin embargo, no se establece cuantos de ellos se deben cumplir para identificar que el colaborador cuenta o no con adherencia del procedimiento.
- No se evidencia la cantidad de colaboradores a socializar periódicamente.
- Los indicadores establecidos en el procedimiento no se están calculado.
- Los resultados de la aplicación de estas listas de chequeo deben ser documentadas en la Herramienta Almera y deben contar con acciones o planes de mejora en caso de no identificar adherencia.

De igual forma revisando la lista de chequeo aplicada en comparación con la lista de cheque publicada en la herramienta Almera se evidencio que no se cuenta con un formato unificado, a continuación, se presentan los atributos establecidos en cada una de las listas:

Lista de Chequeo Aplicada	Cruce con Lista Pública	Lista de Chequeo Pública en Almera	Cruce con Lista Aplicada
1. Saluda al usuario aplicando manual de servicio a la ciudadanía.	a.	1. Identifica el objetivo del procedimiento de agendamiento, asignación, reprogramación y cancelación de citas de la Subred Sur.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
2. Realiza la identificación correcta del usuario aplicando los 4 inequívocos (nombres y apellidos, documento de identidad, edad y fecha de nacimiento).	b.	2. Conoce la capacidad instalada y disponibilidad de agenda de la unidad de atención a la que pertenece.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
3. Realiza creación, confirmación o actualización de datos del usuario conforme al manual de nomenclatura (dirección, teléfono fijo y celular).	c.	3. El funcionario saluda al usuario aplicando manual de servicio a la ciudadanía.	a.
4. Realiza verificación y validación de derechos de acuerdo a bases de datos Adres, Comprobador de derechos SDS; DNP y bases de datos EPS.	d.	4. El funcionario realiza la identificación correcta del usuario aplicando los 4 inequívocos (nombres y apellidos, documento de identidad, edad y fecha de nacimiento).	b.
5. Realiza verificación de condiciones de contratación según EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios), si el usuario requiere autorización, confirma con el usuario si cuenta con ella.	e.	5. El funcionario realiza creación, confirmación o actualización de datos del usuario conforme al manual de nomenclatura (dirección, teléfono fijo y celular).	c.
6. Recuerda al usuario los datos de la cita al entregar el desprendible de asignación de cita (Lugar, fecha, hora, especialidad y profesional), que asista con la documentación requerida, que se acerque 60 minutos antes de la cita para facturar.	f.	6. El funcionario realiza verificación y validación de derechos de acuerdo a bases de datos Adres, Comprobador de derechos SDS; DNP y bases de datos EPS.	d.
7. Informa al usuario la preparación que debe tener según el procedimiento ordenado	No se Observa en la Lista de Chequeo Pública.	7. Se realiza verificación de condiciones de contratación según EAPB (Entidad Administradora de Plan de Beneficios), si el usuario requiere autorización, confirma con el usuario si cuenta con ella.	e.
8. Informa al usuario si su cita genera o no copago, en caso de estar en las ventanillas de facturación se le debe informar el valor a cancelar.	No se Observa en la Lista de Chequeo Pública.	8. Realiza demanda inducida a los servicios, procedimientos e intervenciones de protección específica - detección temprana y la adhesión a otros programas de control.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
9. Informa al usuario documentos a presentar el día de la cita, con el fin de poder realizar la facturación ese día de manera adecuada.	No se Observa en la Lista de Chequeo Pública.	9. Recuerda al usuario los datos de la cita al entregar el desprendible de asignación de cita (Lugar, fecha, hora, especialidad y profesional), que asista con la documentación requerida, que se acerque 60 minutos antes de la cita para facturar.	f.
		10. El funcionario informa al usuario que cuando no pueda asistir a la cita, debe cancelar su cita con 6 horas de anticipación.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
		11. Si no hay disponibilidad de cita con el especialista que requiere el usuario, el funcionario ingresa los datos en la lista de espera y le explica en que consiste.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
		12. En caso de necesidad de reprogramación de cita el funcionario busca disponibilidad y aceptación del usuario de acuerdo a sus necesidades.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.
		13. En caso de cancelar o reprogramar una cita el funcionario realiza la respectiva actualización en el sistema registrando los motivos.	No se Observa en la Lista de Chequeo Aplicada.

Fuente: Tabla Elaborada por la Oficina de Control Interno teniendo en cuenta la lista de Chequeo Pública en Almera en comparación con las Suministradas por la Oficina de Servicios Ambulatorios.

Dada la anterior comparación se genera la (**Ver Recomendación N°2**)

- Realiza la identificación correcta del usuario aplicando los 4 inequívocos (Nombres y apellidos, documento de identidad, edad y fecha de nacimiento).

De acuerdo con las situaciones observadas en las listas de chequeo aplicadas tanto por el proceso de ambulatorios y como por la oficina de control interno se evidenciaron algunos aspectos que no cumplen con adherencia al 100% por lo cual a partir de estos atributos se genera la **(Ver Recomendación N°3)**.

Análisis de los Agendamientos Realizados durante el mes de febrero

Para el análisis de los agendamientos del mes de febrero se tiene en cuenta el documento suministrado por el proceso de Ambulatorios "Producción".

Tabla N°3 Asignación de Cita para el mes de febrero

Especialidad	Citas Asignadas	%	Cumplida	%	Incumplida	%	Cancelada	%
Total, Citas	129.316	100%	95.554	74%	18.975	15%	14.787	11%

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

Según se observa en la Tabla Numero 3 la Producción de citas durante el mes de febrero asciende a 129.316 citas de las cuales fueron cumplidas 95.554 equivalente al 74% de citas, fueron incumplidas 18.975 equivalentes al 15% y fueron Canceladas un total de 14.787 equivalentes al 11%. Para efectos del presente análisis se tomará en cuenta la información correspondiente a las 15 especialidades con mayor asignación de citas, según se relaciona a continuación:

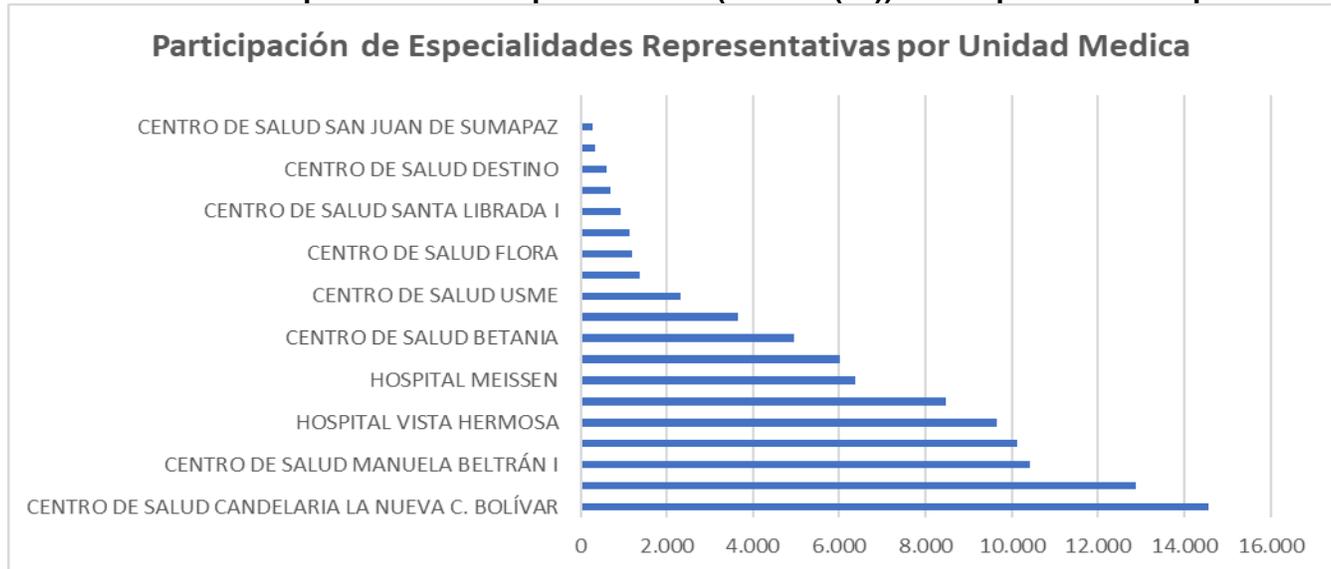
Tabla N°4 Especialidades con mayor asignación de Citas para el mes de febrero

Especialidad	Citas Asignadas	Cumplida	Incumplida	Cancelada
Medicina General	26.396	20.286	3.079	3.031
Odontología General	21.750	15.800	3.389	2.561
Enfermería En Salud Familiar	9.920	7.264	1.586	1.070
Radiología E Imágenes Diagnosticas	5.354	3.683	1.028	643
Fisioterapia	4.154	3.486	277	391
Pediatría	4.097	3.054	554	489
Medicina General P Y D	3.928	2.987	604	337
Ecografía General	3.039	2.290	349	400
Medicina General - Programas	3.000	2.240	612	148
Ortopedia Y Traumatología	2.784	2.232	204	348
Ginecología Y Obstetricia	2.731	2.064	315	352
Medicina General Crónicos	2.520	2.198	208	114
Nutrición	2.229	1.459	453	317
Medicina Interna	2.148	1.694	155	299
Odontología Preferencial	1.901	1.495	227	179

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

A partir de las quince (15) especialidades con mayor representación se estableció las USS en las cuales se ha requerido en mayor proporción dichos servicios. A continuación, se describe mediante se grafica la participación por Unidad Médica.

Grafica No 1 Participación de las Especialidades (Quince (15)) más representativas por USS



De acuerdo con la Grafica No 1 se observa que las cinco (5) unidades médicas en donde más se presentan consultas externas son: 1. Centro de Salud Candelaria la Nueva C. Bolívar con un total de 14.551 citas, 2. Centro de Salud Marichuela con un total de 12.868, 3. Centro de Salud Manuela Beltrán I con un total de 10.409, 4. CAPS Tunal con un total de 10.135 citas y por último 5. Hospital Vista Hermosa con un total de 9.664 citas. Para estas unidades a continuación se realizará un análisis teniendo en cuenta Citas, Citas Cumplidas, Citas Incumplidas y Citas Canceladas.

Tabla N°5 Análisis de Citas por Centro de Salud

USS	Citas Asignadas	Cumplida	Cancelada	Incumplida
Centro De Salud Candelaria La Nueva C. Bolívar	14.551	11.434	1.648	1.469
Centro de Salud Marichuela	12.868	9.452	1.461	1.955
Centro De Salud Manuela Beltrán I	10.409	8.257	1.165	987
Caps Tunal	10.135	7.582	1.233	1.320
Hospital Vista Hermosa	9.664	7.243	993	1.428

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

De acuerdo con los datos relacionados en la Tablas N°3,4 y 5 se realizó una segmentación usando como criterio de auditoría las especialidades de mayor recurrencia y los centros médicos de salud donde se presentan dichas solicitudes con el propósito de efectuar un análisis de Total de Citas Asignadas en comparación con las citas canceladas, según se relaciona a continuación:

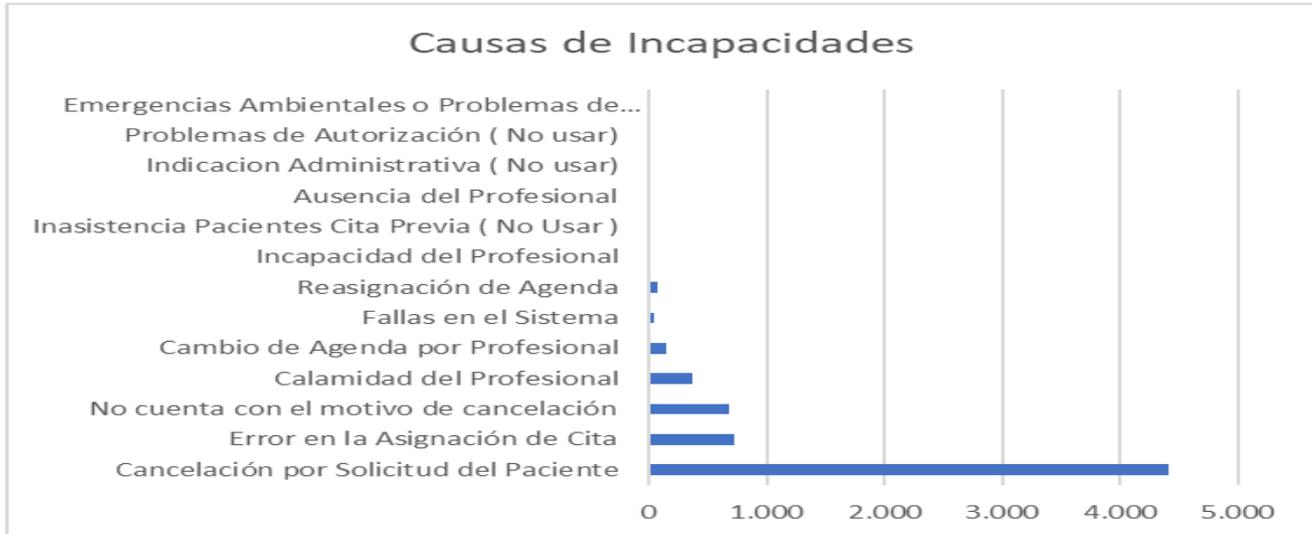
Tabla N°6 Análisis de Citas Asignadas en Comparación con Citas Canceladas

USS	Citas Asignadas	Cancelada	%
Centro De Salud Candelaria La Nueva C. Bolívar	14.551	1.648	11%
Centro de Salud Marichuela	12.868	1.461	11%
Centro De Salud Manuela Beltrán I	10.409	1.165	11%
Caps Tunal	10.135	1.233	12%
Hospital Vista Hermosa	9.664	993	10%
Total, General	57.627	6.500	11%

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

Según la Tabla N°6 se realizó un análisis de las causales de cancelación presentadas en las cinco (5) Unidades Médicas seleccionadas por la oficina de Control Interno y como resultado se observaron los siguientes resultados:

Grafica No 2 Causales de Cancelación de Citas



Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

Tabla No 7 Clasificación de las Cancelaciones de Citas

Motivo de la Cancelación	Cantidad	Fuente	%
Cancelación por Solicitud del Paciente	4.418	Externa	68%
Error en la Asignación de Cita	727	Interna	11%
No cuenta con el motivo de cancelación	683	Interna	11%
Calamidad del Profesional	370	Externa	6%
Cambio de Agenda por Profesional	150	Interna	2%
Fallas en el Sistema	52	Interna	1%
Reasignación de Agenda	68	Interna	1%
Incapacidad del Profesional	11	Externa	0%
Inasistencia Pacientes Cita Previa (No Usar)	7	Externa	0%
Ausencia del Profesional	4	Interna	0%
Indicación Administrativa (No usar)	4	Interna	0%
Problemas de Autorización (No usar)	4	Externa	0%
Emergencias Ambientales o Problemas de Seguridad Publica	2	Externa	0%
Total, general	6.500		100%

Fuente: Suministrado por el Proceso de Ambulatorios Producción mes de febrero

De acuerdo con la Grafica No 2 y Tabla No 7 se observan las siguientes situaciones:

- El 68% de las causas de cancelación de citas se presentan por solicitud del paciente.
- El 26 % de las causas validadas cuyo valor asciende a 1.688 citas fueron canceladas por motivos que se encuentran en control de la entidad.
- De acuerdo a las causas utilizadas en el sistema se evidencio la utilización de 3 Aspecto que no deben ser utilizadas como lo son: Inasistencia Pacientes Cita Previa (No Usar), Indicación Administrativa (No usar) y Problemas de Autorización (No usar).

De las anteriores situaciones surge la (**Ver Recomendación N°4**).

Oportunidad de las Citas Médicas de Consulta Externa

De acuerdo con la resolución 1552 de 2013 por medio de la cual se reglamenta parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto – La Ley 019 de 2012 y se dictan disposiciones, se realizó la del Artículo 3 el cual establece **“Medición de la Oportunidad de Citas. Con base en el registro de que trata el artículo 2 de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud- EPS de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar la siguiente información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, asignadas en el mes anterior a la cuantificación, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio del solicitante, así:**

- El número total de citas asignadas.
- Sumatoria de la diferencia de días entra la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicito la cita.
- Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicito le fuera asignada.
- Tiempo promedio de espera según fecha en la cual se solicitó la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en la que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicito (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).
- Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicita la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó le fuera asignada (3.3) / Numero de citas asignadas (3.1)
- Teniendo en cuenta los datos utilizados para el tiempo promedio de espera, se deberá cuantificar el número mínimo y máximo de días de espera para las citas asignadas durante el mes anterior a la cuantificación, discriminado por especialidad.
- Número de horas especialista, contratadas o disponibles para cada especialidad del mes anterior a la cuantificación.

Para efectos del cálculo de oportunidad y de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256 del 5 de febrero de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, se identificaron las especialidades cuya oportunidad no debe ser superior a 3 días, según se relaciona a continuación:

- Medicina General
- Odontología General
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología
- Obstetricia
- Cirugía General

Tabla No 8 Cálculo de la Oportunidad de las Citas

Especialidad	Sumatoria Fecha de la Cita - Fecha de la Asignación	Recuento de Cita por Especialidad	Cálculo de Oportunidad
Ginecología Colposcopia (Control de Citas)	624,21	108	5,78
Odontología Pediátrica	2.108,80	382	5,52
Medicina General Pos-Operatorio Ginecología (Control de Citas)	2.264,42	415	5,46
Medicina General Prioritarias	4.455,17	913	4,88
Odontología Resolutivo	8,68	2	4,34
Medicina General P Y D	14.748,18	3.591,00	4,11
Medicina Interna	7.323,07	1.849,00	3,96
Odontología Preferencial	6.157,99	1.722,00	3,58

Pediatría Antenatal	202,19	57	3,55
Odontología General	63.961,96	19.189,00	3,33
Medicina General - Programas	7.979,85	2.852,00	2,8
Pediatría	9.397,69	3.608,00	2,6
Medicina General	57.614,68	23.365,00	2,47
Cirugía General	1.692,54	841	2,01
Ginecología Y Obstetricia	4.274,79	2.379,00	1,8
Medicina General Crónicos	2.362,55	2.406,00	0,98
Odontología Pyd Maps	2,97	23	0,13

Fuente: Cálculo realizado por la OCI según Producción mes de febrero suministrada por el Proceso de Ambulatorios

De acuerdo con lo establecido en la resolución 1552 esta medición se debe realizar para aquellas especialidades las cuales son generadas por primera vez por lo cual según se subraya en color azul en la tabla No 8 solo se presenta inoportunidad para los casos relacionado con la especialidad de Odontología, ya que los casos de Ginecología Colposcopia y Medicina General Pos-Operatorio Ginecología corresponde a control de citas y para el caso presentado en Medicina General cuyo cálculo también cuenta con una oportunidad superior a 3 días se sustentó por parte del proceso que se hace una segregación en diferentes conceptos de Medicina General como parte de un control de Citas de la entidad, sin embargo al computar los diferentes concepto de a especialidad no se evidencia inoportunidad.

Según se evidencia en la Tabla No 8 y de acuerdo con el cálculo realizado por la oficina de control interna se evidencian especialidades cuya oportunidad es superior a 3 días, situación que da lugar a la **(Ver Observación N°2)**

Lista de Espera mes de febrero

Para el caso que los usuarios aceptan la oferta del servicio solicitado pero que aún no se cuenta con la disponibilidad para la asignación de citas se realiza el ofrecimiento de una lista de espera la cual para el mes de febrero presento el siguiente comportamiento:

Tabla No 8 Resumen Lista de Espera

Asignada	Cancelada	Cita Asignada	Cumplida	Incumplida	No Contactado	Paciente Entregado En Conciliaciones Pasadas	No Cuenta Con descripción	Total
1403	35	85	286	26	63	1	106	2005

Fuente: Citas en trámite suministrada por el Proceso de Ambulatorios

De acuerdo con la Tabla No 8 un total de 1488 equivalentes a 74% de las Citas en Espera se dieron como citas fueron Asignadas, 286 equivalentes a un 14% de Citas Fueron Cumplidas, 106 citas equivalentes al 5% no cuentan con descripción de la Gestión realizada y las 125 citas equivalentes al 6% clasificadas entre Canceladas, Incumplida, Usuario no contactado y Paciente Entregado en conciliaciones pasadas fueron citas que no pudieron presentarse.

A continuación, se detalla la lista de espera por especialidad para el periodo de febrero de 2024:

Tabla No 9 Lista de Espera por Especialidad



Especialidad	Cantidad	%
Radiografía	384	19%
Ecografía	264	13%
Neurología	104	5%
Otorrinolaringología	102	5%
Dermatología	97	5%
Gastroenterología	92	5%
Doppler	91	5%
Procedimiento Fisiatría	82	4%
Terapia Física	79	4%
Ecocardiograma	73	4%
Urología	58	3%
Procedimiento de gastroenterología	56	3%
Ortopedia y traumatología	54	3%
Psicología	54	3%
Procedimiento cardiología	53	3%
Electrocardiograma	38	2%
Neurología pediátrica	26	1%
Nutrición	22	1%
Ortopedia Pediátrica	22	1%
Neumología	20	1%
Psiquiatría	20	1%
Clínica del Dolor	19	1%
Fisiatría	17	1%
Procedimiento oftalmología	17	1%
Psiquiatría pediátrica	17	1%
Cardiología	15	1%
Ecografía Obstétrica	15	1%
Cirugía oral	14	1%
Cirugía Vascular	14	1%
Fonoaudiología	12	1%
Neumología pediátrica	11	1%
Terapia Ocupacional	8	0%
Ecocardiograma de Stress	7	0%
Trabajo Social	7	0%
Ortopedia y traumatología Columna	6	0%
Terapia neural	5	0%
Cardiología pediátrica	4	0%
Medicina familiar	4	0%
Cirugía de Columna	3	0%
Gastroenterología Pediátrico	3	0%
Medicina Alternativa Homeopática	3	0%
Prueba de Esfuerzo Cardiovascular	3	0%
Endodoncia	2	0%
Mastología	2	0%
Nefrología pediátrica	2	0%
Ortopedia y traumatología hombro	2	0%
Acupuntura	1	0%
Medicina alternativa	1	0%
Total, general	2005	100%

Fuente: Citas en trámite suministrada por el Proceso de Ambulatorios

Según se evidencia en la Tabla No 9 la concentración de Citas en espera por especialidad se concentra en Radiografía con un total de 384 citas el cual con equivalente a un 19% del del total de las citas, seguido de las Ecografías con un total de 264 Citas en espera equivalentes al 13%.

Revisión de los Planes de Mejora

De acuerdo con el alcance de la presente auditoría se tendrá en cuenta los planes de mejora que se generaron durante el primer trimestre del año 2024, los cuales fueron consultados en la herramienta Almera y de los cuales se validaron los relacionados a continuación:

Plan de Mejora 1681

Oportunidad de Mejora: Continuar Implementando estrategias que permitan mejorar la oportunidad en el indicador de asignación de citas de odontología.

Acciones de Mejora

- Utilizar al 100% la capacidad instalada de unidades odontológicas en los diferentes centros de salud, prestando atención a usuarios de odontología e higiene oral.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR		PROGRAMACION AGENDA		USME		2024		AMB.CCE-FT-02 V1				
UNIDAD DE ATENCION		ABRIL		AÑO:		2024						
PERFIL	No CONSULTORIO	NOMBRE COLABORADOR	MODALIDAD DE CONTRATO	HORAS CONTRATADAS DAS DIA	HORAS CONTRATADAS MES	HORAS AGENDA	HORAS OTRAS ACTIVIDADES	% DE HORAS EN OTRAS ACTIVIDADES	ESTANDAR DEL SERVICIO	No. CONSULTAS OFERTADAS MES	OBSERVACIONES	
AUXILIAR CONSULTORIO	1	FRANCY CELIS	OPS	8	186,0	186,0	0,0	0,0%	3,0	558		
DAS												
HORARIO												
6-7											0	ULC SALUD ORAL
7-8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	SABADO 13 TUNAL
8-9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	DOMINGO 14 TUNAL
9-10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	VIERNES 28 BARANZ DE FLOR
10-11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
11-12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
12-13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
13-14											0	ALMuerzo
14-15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
15-16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	
16-17											0	
17-18											0	
18-19											0	
19-20											0	TOTAL HORAS
TOTAL	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	186,0	186,0

- Nombre
- 1. USME ABRIL AGENDA.xlsx
 - 2. REFORMA ABRIL AGENDA.xlsx
 - 3. BETANIA ABRIL AGENDA.xlsx
 - 4. DANUBIO ABRIL AGENDA.xlsx
 - 5. MARICHUELA AGENDA.xlsx
 - 6. TUNAL ABRIL AGENDA.xlsx
 - 7. MEISSEN ABRIL AGENDA.xlsx
 - 8. MANUELA ABRIL AGENDA.xlsx
 - 9. VISTA HERMOSA ABRIL AGENDA.xlsx
 - 10. PASQUILLA-MOCHUELO ABRIL AGENDA.xlsx
 - 11. FLORA - DESTINO ABRIL AGENDA.xlsx

Se evidencia programación de agendas en los centros de atención donde se presta el servicio de salud oral en las unidades de Usme, Reforma, Betania, Danubio, Marichuela, Tunal, Meissen, Manuela, Vista Hermosa, Mochuelo, Paquilla, Flora, Destino y fines de semana.

	Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	18/03/2024	15/04/2024		27
Fin	30/04/2024	15/04/2024		-15
Tiempo de Elaboración		42	0	

Fuente: Almera, Consulta de Planes de Mejora – Seguimiento

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 18 de marzo de 2024 y realmente inicio el 15 de abril de 2024 presentando un retraso de 27 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración con una anticipación de 15 días con respecto a la fecha planeada, la acción y su planteamiento se efectuó para desarrollarla en 42 días y se elaboró, soporte y cerro efectivamente en 0 días.

- 2. Realizar seguimiento semanal aleatorio a la oportunidad de la asignación de citas en salud oral.



CDS USME – MARICHUELA (Consulta procedimientos prevención)



CDS BETANIA - DANUBIO (Consulta procedimientos prevención)



Se verifica la disponibilidad de citas para odontología general en sus opciones de examen clínico, citas de control para tratamiento resolutivo, citas para educación y control de placa, detartraje, aplicación flúor barniz, aplicación de sellantes y se realiza seguimiento a las especialidades de cirugía maxilofacial, endodoncia y odontopediatría evidenciándose disponibilidad de citas dentro del

estándar de 3 días, se registra ingreso de un odontólogo general para fortalecer la capacidad instalada de odontología general.

Se evidencia programación de agendas en los centros de atención donde se presta el servicio de salud oral en las unidades de Usme, Reforma, Betania, Danubio, Marichuela, Tunal, Meissen, Manuela, Vista Hermosa, Mochuelo, Paquilla, Flora, Destino y fines de semana.

Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	18/03/2024	19/03/2024	1
Fin	30/04/2024	15/04/2024	-15
Tiempo de Elaboración	42	26	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 18 de marzo de 2024 y realmente inicio el 19 de abril de 2024 presentando un retraso de 1 día, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración con una anticipación de 15 días con respecto a la fecha planeada, la acción y su planteamiento se efectuó para desarrollarla en 42 días y se elaboró, soporte y cerro efectivamente en 26 días.

3 y 4. Verificar oportunidad en la asignación de citas en salud oral (estándar 3 días) – Establecer acciones a las desviaciones encontradas.



Como mecanismo implementado para mantener la oportunidad en el servicio de Odontología se observó la siguiente acción : *Referente de salud oral para mantener la oportunidad en odontología general y especializada dentro del estándar a 3 días, incrementó 346 horas y capacidad instalada de odontología general y 587 horas de higiene oral, que permitan dar respuesta a la demanda del servicio comunitario con el seguimiento y agendamiento de las citas para odontología asegurando la atención al usuario.*

Acción No 3

Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	18/03/2024	2/05/2024	44
Fin	29/06/2024	31/05/2024	-28
Tiempo de Elaboración	101	29	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 18 de marzo de 2024 y realmente inicio el 2 de mayo de 2024 presentando un retraso de 44 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración con una anticipación de 28 días con respecto a la fecha planeada. La acción y su planteamiento se efectuó para desarrollarla en 101 días y se elaboró, soporte y cerro efectivamente en 29 días.

Acción No 4

Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	2/05/2024	29/05/2024	27
Fin	30/07/2024	29/05/2024	-61
Tiempo de Elaboración	88	0	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 2 de mayo de 2024 y realmente inicio el 29 de mayo de 2024 presentando un retraso de 27 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración con una anticipación de 61 días con respecto a la fecha planeada. La acción y su planteamiento se efectuó para desarrollarla en 88 días y se elaboró, soporte y cerro efectivamente en 0 días.

Plan de mejora 1639

Oportunidad de Mejora

Garantizar la Oportunidad de acciones de Mejora

Hallazgo:

Muestreos Unidades de Agendas Consulta Externa: IV Trimestre 2023 y 2024.

- USS Tunal: Agenda cerrada: Pediatría, cirugía vascular, holter, gastro, urología, cardiología, otorrino, neurología, 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.

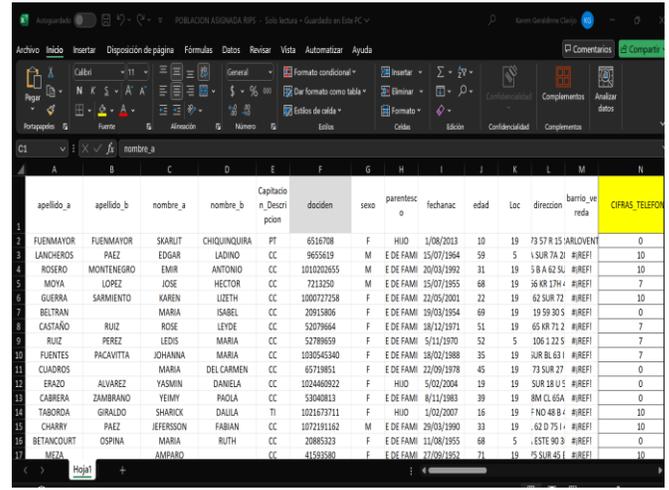
Acción No 1

Asignar Talento Humano de acuerdo con la capacidad instalada en los diferentes centros de atención.

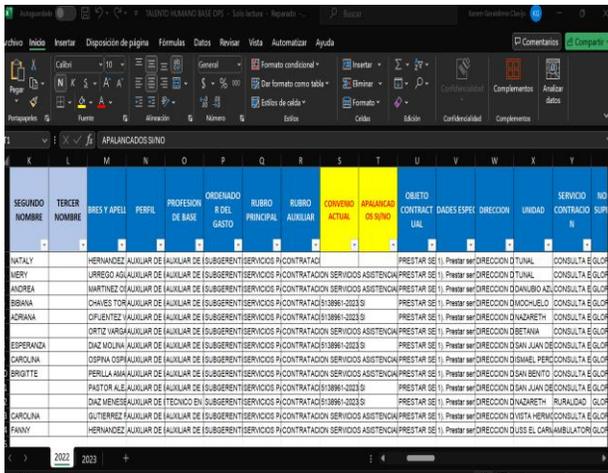
Capacidad Instalada

ITEM	NOMBRE UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD	MARZO	ENFER	PSICOLOGÍA	NUTRICIÓN	MED GENERAL	ESPECIALIDADES
1	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MEISSEN	19,5	1	0	0,5	3	15
2	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DESTINO	2	1	0	0	1	0
3	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAN BENITO	17	1	4	1	5	6
4	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL TUNAL	30	0	1	1	3	25
5	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD NAZARETH	2	1	0	0	1	0
6	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAN JUAN DE SUMAPÁZ	2	1	0	0	1	0
7	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD CANDELARIA LA NUEVA	17	3	1	0	9	4
8	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD USME	3	1	0	0	2	0
9	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD LA REFORMA	6	2	0	0	4	0
10	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD LA FLORA	3	1	0	0	2	0
11	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD BETANIA	13	1	1	0	3	8
12	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DANUBIO AZUL	17	3	1	1	6	6
13	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MARICHUELA	19	4	0	0	14	1
14	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIA TUNJUELITO	1	0	0	0	0	1
15	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VISTA HERMOSA	11	3,5	0	0,5	5	2
16	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MOCHUELO	2	1	0	0	1	0
17	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PASQUILLA	2	1	0	0	1	0
18	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EL CARMEN - MATERNO INFANTIL	15,5	2	0	0,5	5	8
19	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MANUELA BELTRÁN I	20	3	1	1	6	9
20	TOTAL	202	30,5	9	5,5	72	85

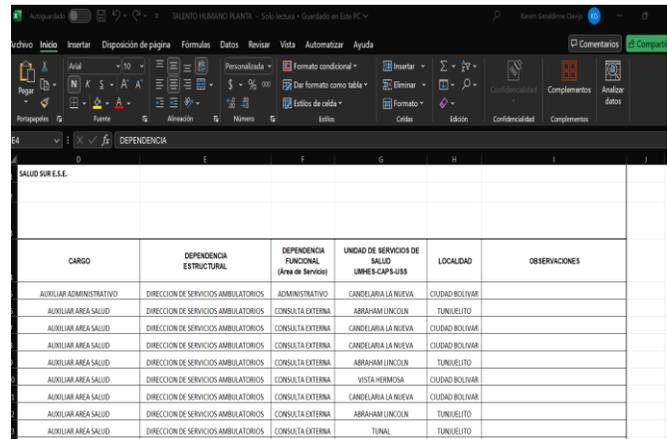
Población Asignada RIPS



Talento Humano OPS



Talento Humano Planta



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

	Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio		15/03/2024	29/04/2024	44
Fin		31/05/2024	10/07/2024	40
Reprogramación		31/07/2024	31/07/2024	0

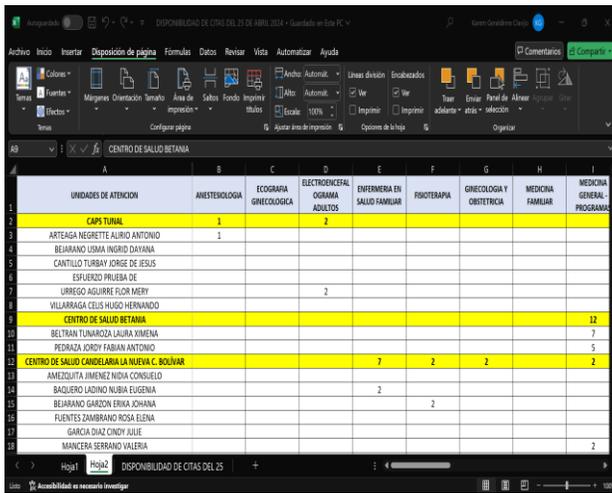
Tiempo de Elaboración	76	71
Tiempo Reprogramación	136	92

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 15 de marzo de 2024 y realmente inicio el 29 de abril de 2024 presentando un retraso de 44 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración que se presentó un cambio en la fecha de programación la cual inicialmente estaba planeada para su elaboración en un tiempo de 76 días y presento un incremento a tiempo de 136 días, a la fecha de revisión esta acción no se encuentra cerrada.

Acción No 2

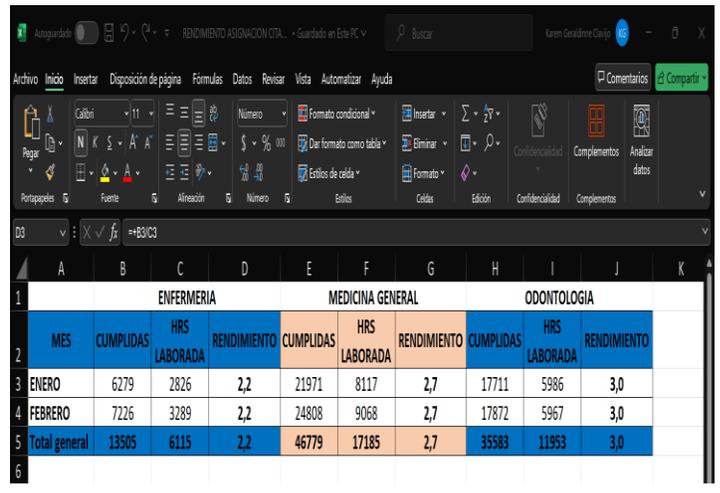
Realizar seguimiento diario de agendas y reporte de disponibilidad por parte de la dirección de ambulatorios al Call Center, enlaces Unidades de atención Subred Sur, área de facturación, oficina de Participación Social y Atención al Ciudadano logrando la gestión de la agenda relacionada con la completitud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

Disponibilidad de Citas



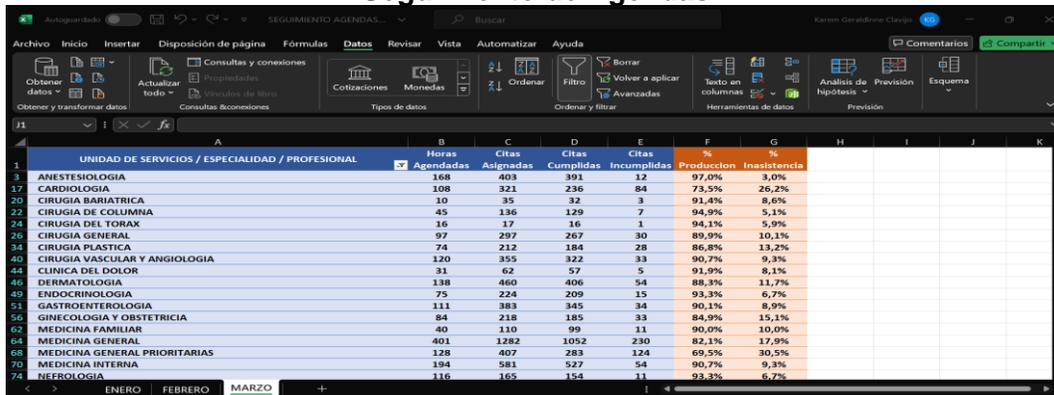
UNIDADES DE ATENCION	ANESTESIOLOGIA	ECOGRAFIA GINECOLOGICA	ELECTROENCEFALOGRAMA ADULTOS	ENFERMERIA EN SALUD FAMILIAR	FISIOTERAPIA	GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	MEDICINA FAMILIAR	MEDICINA GENERAL-PROGRAMAS
CAPS TUNAL	1		2					
ARTAGA NEGRETTE ALVARO ANTONIO	1							
BEJARANO USMA INGRID DAYANA								
CANTILLO TURBAY JORGE DE JESUS								
ESFUERZO PRUEBA DE								
URREGO AGUIRRE FLOR MERY			2					
VILLARRAGA CELIS HUSCO HERNANDO								12
CENTRO DE SALUD BETANIA								7
BELTRAN TORRADO LAURA YIMENA								5
REDAZA JORDY FABIAN ANTONIO								2
CENTRO DE SALUD CADEMARIA LA NUEVA C. BOLIVAR				7	2	2		2
AMEZQUITA JIMENEZ NIVIA CONSUELO								
BAQUERO LADINO NUBIA EUGENIA				2				
BEJARANO GARCÓN ERICA JOHANNA					2			
FUENTES ZAMBRANO ROSA ELENA								
GARCIA DIAZ CINDY JULIE								
MANCERA SERRANO VALERIA								2

Rendimiento Asignación de Citas



MES	ENFERMERIA			MEDICINA GENERAL			ODONTOLOGIA		
	CUMPLIDAS	HRS LABORADA	RENDIMIENTO	CUMPLIDAS	HRS LABORADA	RENDIMIENTO	CUMPLIDAS	HRS LABORADA	RENDIMIENTO
ENERO	6279	2826	2,2	21971	8117	2,7	17711	5986	3,0
FEBRERO	7226	3289	2,2	24808	9068	2,7	17872	5967	3,0
Total general	13505	6115	2,2	46779	17185	2,7	35583	11953	3,0

Seguimiento de Agendas



UNIDAD DE SERVICIOS / ESPECIALIDAD / PROFESIONAL	Horas Agendadas	Citas Asignadas	Citas Cumplidas	Citas Incumplidas	% Producción	% Inasistencia
ANESTESIOLOGIA	168	403	391	12	97,0%	3,0%
CARDIOLOGIA	108	321	236	84	73,5%	26,2%
CIRUGIA BARIATRICA	10	35	32	3	91,4%	8,6%
CIRUGIA DE COLUMNA	45	136	129	7	94,9%	5,1%
CIRUGIA DEL TORAX	16	17	16	1	94,1%	5,9%
CIRUGIA GENERAL	97	297	267	30	89,9%	10,1%
CIRUGIA PLASTICA	74	212	184	28	86,8%	13,2%
CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	120	355	322	33	90,7%	9,3%
CLINICA DEL DOLOR	11	62	5	57	91,9%	8,1%
DERMATOLOGIA	138	460	406	54	88,3%	11,7%
ENDOCRINOLOGIA	75	224	209	15	93,3%	6,7%
GASTROENTEROLOGIA	111	383	345	34	90,1%	8,9%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	84	218	185	33	84,9%	15,1%
MEDICINA FAMILIAR	40	110	99	11	90,0%	10,0%
MEDICINA GENERAL	401	1282	1052	230	82,1%	17,9%
MEDICINA GENERAL PRIORITARIAS	128	407	283	124	69,5%	30,5%
MEDICINA INTERNA	194	581	527	54	90,7%	9,3%
NEFROLOGIA	116	165	154	11	93,3%	6,7%

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.

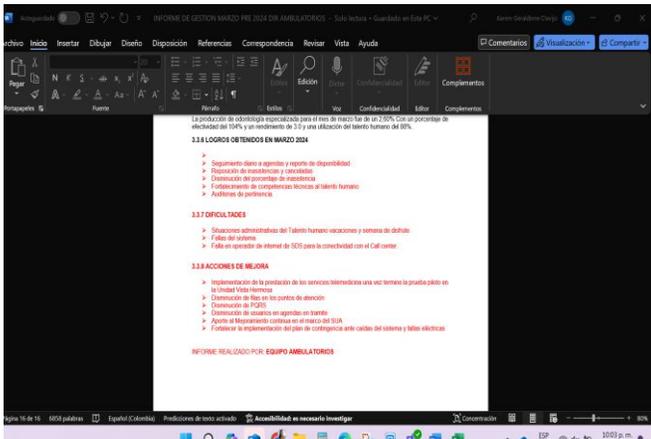
Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	15/03/2024	29/04/2024	44
Fin	31/05/2024	10/07/2024	40
Reprogramación	31/07/2024	31/07/2024	0
Tiempo de Elaboración	76	71	
Tiempo Reprogramación	136	92	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 15 de marzo de 2024 y realmente inicio el 29 de abril de 2024 presentando un retraso de 44 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración que se presentó un cambio en la fecha de programación la cual inicialmente estaba planeada para su elaboración en un tiempo de 76 días y presento un incremento a tiempo de 136 días, a la fecha de revisión esta acción no se encuentra cerrada.

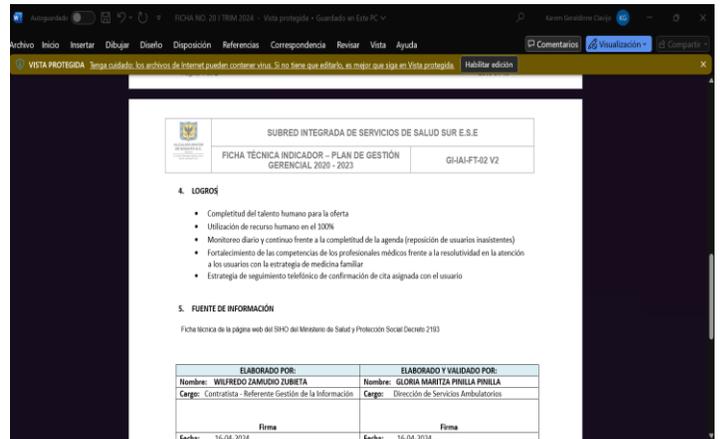
Acción No 3

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

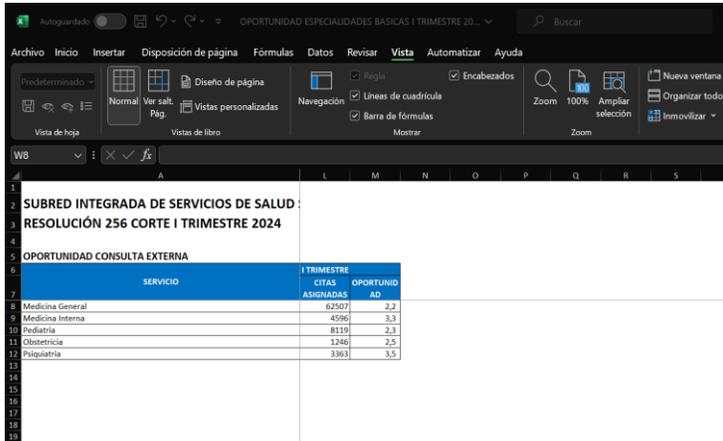
Informe de Gestión del Primer Trimestre



Fichas Primer Trimestre

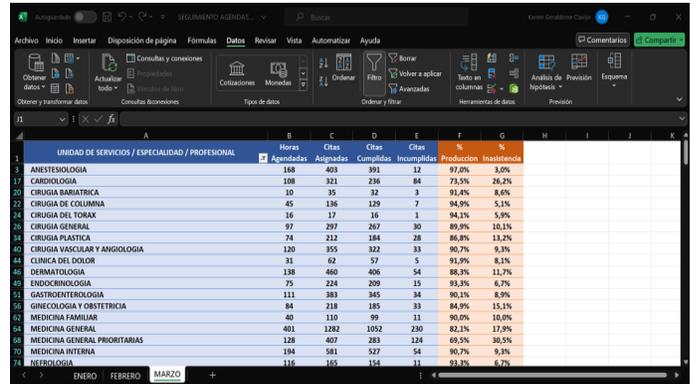


Oportunidad Especialidades Basicas



SERVICIO	CITAS ASIGNADAS	OPORTUNIDAD
Medicina General	62507	2,2
Medicina Interna	4596	3,3
Pediatría	8119	2,3
Obstetricia	12461	2,5
Psiquiatría	3363	3,5

Seguimiento de Agendas



UNIDAD DE SERVICIOS / ESPECIALIDAD / PROFESIONAL	Horas	Citas Aseguradas	Citas Cumplidas	Citas Incumplidas	Producción	Asistencia
1 AMESTERNOLOGIA	168	409	391	12	97,0%	3,0%
2 CARDIOLOGIA	108	321	236	84	73,5%	26,2%
20 CIRUGIA BARIATRICA	10	35	32	3	91,4%	8,6%
21 CIRUGIA DE COLUMBIA	45	136	129	7	94,9%	5,1%
24 CIRUGIA DEL TONOX	16	17	16	1	94,1%	5,9%
34 CIRUGIA PLASTICA	74	212	184	28	86,8%	13,2%
44 CIRUGIA VASCULAR Y ANGIOLOGIA	120	355	322	33	90,7%	9,3%
46 CLINICA DEL DOLOR	31	62	57	5	91,9%	8,1%
48 DERMATOLOGIA	138	460	406	54	88,3%	11,7%
49 ENDOCRINOLOGIA	75	224	209	15	93,3%	6,7%
51 GASTROENTEROLOGIA	111	383	345	34	90,3%	8,9%
56 GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	84	218	185	33	84,9%	15,1%
67 MEDICINA FAMILIAR	40	110	99	11	90,0%	10,0%
68 MEDICINA GENERAL	401	1282	1052	230	82,1%	17,9%
69 MEDICINA GENERAL PRIORITARIAS	128	407	283	124	69,5%	30,5%
70 MEDICINA INTERNA	184	581	527	54	90,7%	9,3%
74 NEUROLOGIA	116	165	154	11	93,3%	6,7%

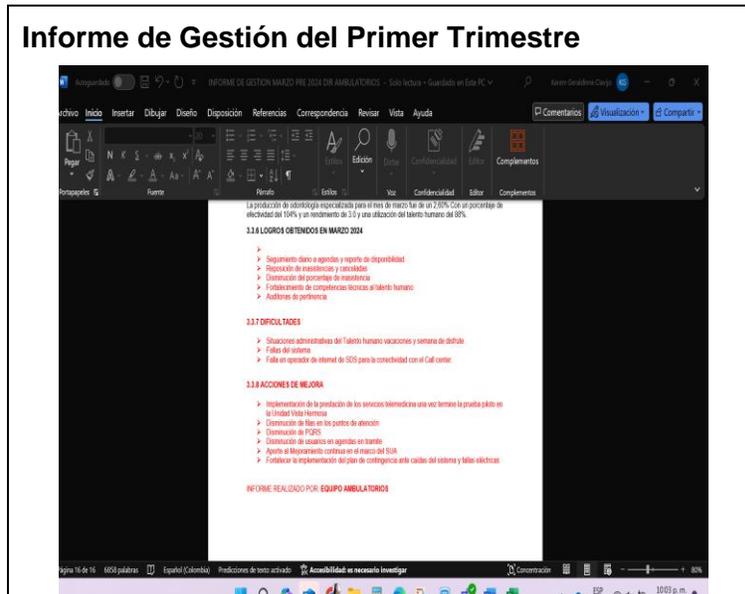
Desde la dirección de servicios ambulatorios se realiza seguimiento a los indicadores de oportunidad tanto para consulta básica como especializada, existen indicadores de medición con fichas técnicas que se diligencian cada trimestre y cada mes se generan los informes de gestión con el comportamiento y resultado de la oportunidad al igual las estrategias que permiten el abordaje de las desviaciones encontradas.

Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	15/03/2024	29/04/2024	44
Fin	31/05/2024	10/07/2024	40
Reprogramación	31/07/2024	31/07/2024	0
Tiempo de Elaboración	76	71	
Tiempo Reprogramación	136	92	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 15 de marzo de 2024 y realmente inicio el 29 de abril de 2024 presentando un retraso de 44 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración que se presentó un cambio en la fecha de programación la cual inicialmente estaba planeada para su elaboración en un tiempo de 76 días y presento un incremento a tiempo de 136 días, a la fecha de revisión esta acción no se encuentra cerrada.

Acción No 4

Definir acciones de mejora acorde a las desviaciones encontrada.



Fecha	Planeada	Real	Tiempo de Oportunidad
Inicio	15/03/2024	29/04/2024	44
Fin	31/05/2024	10/07/2024	40
Reprogramación	31/07/2024	31/07/2024	0
Tiempo de Elaboración	76	71	
Tiempo Reprogramación	136	92	

Para esta acción de mejora se observa que el plan de mejora debió iniciar el 15 de marzo de 2024 y realmente inicio el 29 de abril de 2024 presentando un retraso de 44 días, por otra parte, para el caso de la fecha de finalización se observa una elaboración que se presentó un cambio en la fecha de programación la cual inicialmente estaba planeada para su elaboración en un tiempo de 76 días y presento un incremento a tiempo de 136 días, a la fecha de revisión esta acción

no se encuentra cerrada.

De acuerdo con los planes de acción validados en la herramienta Almera se observó retrasos en la oportunidad de respuesta a los planes de mejora relacionados con Gestión de Servicios Ambulatorios, el objetivo de estos planes consiste en corregir las desviaciones identificadas al proceso en cumplimiento de los estándares de acreditación entre otras situaciones de control y gestión. A continuación, se relacionan dichos datos, los cuales se encuentran entre 1 a 44 días de retraso entre la fecha de planeación y la fecha de ejecución y documentación. **(Ver Recomendación 5)**

Plan de Mejora	Acción	Tiempo de Retraso (Días)
Plan de Mejora 1681	Acción iii	44
Plan de Mejora 1639	Acción i	44
Plan de Mejora 1639	Acción ii	44
Plan de Mejora 1639	Acción iii	44
Plan de Mejora 1639	Acción iv	44
Plan de Mejora 1681	Acción i	27
Plan de Mejora 1681	Acción iv	27
Plan de Mejora 1681	Acción ii	1

Conclusiones

- La Oficina de Control Interno en evidencias y demás fuentes documentales allegadas, concluye que la Dirección de Ambulatorios desarrolla sus actividades conforme los establecidos en el procedimiento AMB-PR-03 V6 Agendamiento Asignación Reprogramación y Cancelación de Citas publicado en la herramienta Almera y la demás normatividad vigente.
- Que la estructuración, análisis, desarrollo, y resultado final del presente informe de auditoría, está sustentado sobre la planeación, objetivos, alcance y criterios utilizados sobre la misma.
- El informe final de la auditoría a la Gestión de Servicios Ambulatorios incorpora todo el proceso profesional de auditoría y las debidas respuestas a observaciones presentadas por el área auditada.

RECOMENDACIONES

- **Utilización de Documento Normalizado en el Procedimiento de Agendamiento de Citas.**

Observación

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento “AMB-PR-03 V6 Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas” en la Actividad No 3 Planeación del Talento Humano, de acuerdo con la programación y modalidad de atención presencial y telesalud”, se debe utilizar el formato “Programación de Agenda AMB-CCE-FT-02”. En la evidencia suministrada por parte del referente de agendamiento no se observó el uso dicho documento.

Riesgos

- Dificultad para hacer seguimiento y obtención de evidencias sobre la asignación y uso eficiente del Talento Humano requerido para la Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas
- Dificultad para la identificación y aprovechamiento de las oportunidades de mejora de dicho Procedimiento.

Recomendación

Dar pleno cumplimiento a la obligación y necesidad del uso permanente del formato “Programación de Agenda AMB-CCE-FT-02”.

- **Unificación de la Lista de Chequeo**

Observación

Revisada la lista de chequeo aplicadas por el Procedimiento de Facturación para efectuar la validación de la adherencia del procedimiento “AMB-MGE-FT-02 V1 Adherencia Agendamiento Asignación y Reprogramación y Cancelación de Citas”, en comparación con la lista de cheque publicada en la herramienta Almera se evidencio que no se cuenta con un formato unificado.

Riesgos

- Incoherencias y diferencias entre los resultados obtenidos a través de estos dos instrumentos.
- Dificultad para establecer cuál resultado es más representativo y para poder aprovechar de manera más eficiente dichos resultados.
- Dificultad para hacer seguimiento y determinar la adecuada verificación de la adherencia de estos instrumentos y poder establecer las acciones de mejora de los mismos.

Recomendación

Revisar las listas de chequeo aplicadas por el proceso de Facturación y ajustar y unificar con el instrumento publicado en la Herramienta Almera.

- **Aspectos Incumplidos en las listas de Chequeo aplicadas por el Proceso de Ambulatorios y la Oficina de Control Interno**

Observaciones

Situaciones Incumplidas en la Aplicación de la lista de Chequeo realizada por la Oficina de Control Interno.

- Identifica el objetivo del procedimiento.
- Realiza demanda inducida a los Servicios, procedimientos e intervenciones de protección específica – detección temprana y la adhesión a otros programas de control.

Situaciones Incumplidas en la Aplicación de la lista de Chequeo realizada el Proceso de Ambulatorios.

- Realiza creación, confirmación o actualización de datos del usuario conforme al manual de nomenclatura. (Situación presentada en dos oportunidades).
- Informa al Usuario la preparación que debe tener según el procedimiento ordenado.
- El funcionario realiza verificación y validación de derechos de acuerdo con bases de datos Adres, Comprobador de derechos SDS; DNP y Bases de Datos.

- Realiza la identificación correcta del usuario aplicando los 4 inequívocos (Nombres y apellidos, documento de identidad, edad y fecha de nacimiento).

Riesgos

- Al no contar con todos los puntos de adherencia por parte de los colaboradores es posible que se incremente la cantidad de PQRS por parte de los usuarios.
- Inconsistencias en la planificación y agendamiento de citas por parte de los colaboradores de la entidad.

Recomendación

De acuerdo con los criterios de adherencia establecidos por el proceso de ambulatorios, efectuar acciones para fortalecer y minimizar aquellas situaciones que no se cumplen al 100% por parte de los colaboradores.

- **Motivos de Cancelación (Recomendación 4)**

Observaciones

- El 26 % de las causas validadas, cuyo valor asciende a 1.688 citas fueron canceladas por motivos que se encuentran en control de la entidad.
- De acuerdo con las causas de cancelación parametrizadas en el sistema Dinámica Gerencial se evidencio la utilización de 3 Aspectos que no deben ser manejados como lo son: Inasistencia Pacientes Cita Previa (No Usar), Indicación Administrativa (No usar) y Problemas de Autorización (No usar).

Riesgos

- Pérdida de oportunidad para atender otros pacientes y mejorar los niveles de cobertura, una mejor asignación y uso más eficiente de los recursos con que cuenta la Entidad para la atención de pacientes.
- Pérdida de oportunidad para mejorar la calidad y utilidad de la información obtenida de la gestión desarrollada por la Entidad.

Recomendación.

- Fomentar en los colaboradores encargados de la asignación de citas en el sistema Dinámica Gerencial la importancia del registro de los motivos la cancelación de citas e igualmente efectuar la parametrización de tal forma que no se posible cancelar una cita si no se cuenta con un motivo.
- Revisar y parametrizar el Sistema Dinámica Gerencial los motivos de cancelación que actualmente se tiene establecidos para que no se usen tipificaciones que no se encuentran autorizadas.
- **Retrasos en la Respuesta de Planes de Mejora referentes a Gestión de Servicios Ambulatorios. (Recomendación 5)**

Observación

De acuerdo con los planes de acción validados en la herramienta Almera se observó retrasos en la oportunidad de respuesta a los planes de mejora relacionados con Gestión de Servicios Ambulatorios, el objetivo de estos planes consiste en corregir las desviaciones identificadas al proceso en cumplimiento de los estándares de acreditación entre otros y de control y gestión. A continuación, se relacionan dichos datos, los cuales se encuentran entre 1 a 44 días de retraso entre la fecha de planeación y la fecha de ejecución y documentación.

Riesgo

- Posible afectación negativa de la imagen del servicio y mayores niveles de insatisfacción de parte de los usuarios de la Entidad.
- Posible incumplimiento de la oportunidad y prestación de servicios de Consulta Externa.

Recomendación

Implementar de manera oportuna y eficiente los Planes de Mejora, orientados a mejorar el proceso de Gestión de Servicios Ambulatorios.

HALLAZGOS

Observación No 1

Cumplimiento a Medición de Adherencia del Agendamiento, Asignación, Reprogramación y Cancelación de Citas de Consulta Externa AMB-PR-03

Condición:

Para efectos del presente informe y como parte de los procedimientos de auditoría se realizó la validación del “**Informe de Resultados de la Adherencia**” suministrado por la Gestión de Servicios Ambulatorios, la anterior verificación da lugar a las siguientes situaciones:

- No se evidencia la cantidad de colaboradores a socializar periódicamente.
- Los indicadores establecidos en el procedimiento no se están calculado.
- Los resultados de la aplicación de estas listas de chequeo deben ser documentadas en la Herramienta Almera y deben contar con acciones o planes de mejora en caso de no identificar adherencia.

Criterio: De acuerdo a lo establecido en el procedimiento “AMB-PR-03 V6 Asignación reprogramación y Cancelación de citas” en el numeral 8.1 Medición Adherencia al Procedimiento, se debe efectuar el siguiente procedimiento: “Esta medición se realizará periódicamente con los auxiliares administrativos de las áreas de Facturación en las diferentes unidades de atención, con la aplicación de la herramienta AMB-MGE-FT-02 V1 Adherencia Agendamiento Asignación y Reprogramación y Cancelación de Citas”. Dicha herramienta cuenta con el siguiente indicador de medición:

Nombre del Indicador	Clase de Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de medición	Cargo y Responsable
Socialización procedimientos	Eficacia	Personal socializado/total del personal x 100	Trimestral	Líder Facturación Dirección de Ambulatorios Direcciones Asistenciales Líder Salud Oral.
Medición Adherencia al procedimiento.	Eficacia	Personal con adherencia al procedimiento /total del personal x 100	Trimestral	Líder Facturación Dirección de Ambulatorios Direcciones Asistenciales Líder Salud Oral.

Causa

- Mecanismos de monitoreo, seguimiento y anticipación a eventos no deseados de nivel bajo lo cual puede repercute en la omisión de las actividades establecidas en el procedimiento.
- Los mecanismos de control establecidos en el numeral 8.1 AMB-PR-03 V6 Asignación reprogramación y Cancelación de citas carecen de un control de validación en donde se especifique: Donde y como se debe documentar los resultados obtenidos en la lista de Cheque y que se debe hacer en caso de no identificar adherencia en los aspectos evaluados.

Efecto:

- Incumplimiento del procedimiento establecido por la entidad.
- Incremento de PQRSD los casos presentados por posibles incumplimientos en el agendamiento de citas de consulta Externa.

Observación No 2

Incumplimiento en la Oportunidad de Citas de la Especialidad de Odontología.

Condición:

De acuerdo a lo establecido en la Resolución 256 del 5 de febrero de 2016 por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, se identificaron las especialidades cuya oportunidad no debe ser superior a 3 días y de acuerdo con el cálculo realizado por la oficina de control interna se evidencio la siguiente especialidad cuya oportunidad es superior a 3 días.

Especialidad	Sumatoria Fecha de la Cita – Fecha de la Asignación	Recuento de Cita por Especialidad	Cálculo de Oportunidad
Odontología Pediátrica	2.108,80	382	5,52
Odontología Resolutivo	8,68	2	4,34
Odontología Preferencial	6.157,99	1.722,00	3,58
Odontología General	63.961,96	19.189,00	3,33

Criterio:

De acuerdo con la resolución 1552 de 2013 por medio de la cual se reglamenta parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto – La Ley 019 de 2012 y se dictan disposiciones, se realizó la del Artículo 1 Agendas abiertas para la asignación de citas- Parágrafo 3 el cual establece: _La asignación de citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los (3) días a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento que reciban la solicitud informaran al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.

Causa

Falta de revisión y detección a los agendamientos realizados en la especialidad de Odontología la cual puede exceder la capacidad instalada de la entidad en las condiciones que es viable realizar la prestación de servicio.

Efecto:

- Incremento de PQRSD los casos presentados por posibles incumplimientos en el agendamiento de citas de consulta Externa.
- Sanciones y requerimientos por parte de los entes de control.

FORTALEZAS

A través de la presente auditoría se evidenció fortalezas en el proceso de Gestión de Servicios Ambulatorios con las que puede lograr un incremento gradual en el cumplimiento de las Operaciones y mejorar los niveles de productividad, entre estas fortalezas se encuentran:

- Cuentan en el sistema Almera con una línea robusta de procedimientos y guías de manejo que orientan al recurso humano sobre la práctica Presupuestal y de Control para la toma de decisiones frente a la situación financiera de la entidad.
- Acompañamiento permanente del equipo de Gestión de Servicios Ambulatorios, quienes fortalecen y vigilan el comportamiento de los riesgos planteados, sus actividades de control y el seguimiento según la periodicidad establecida a fin de tomar medidas que impidan una materialización.
- Recurso humano idóneo y con la experiencia requerida para dar alcance a las exigencias que demanda el proceso diariamente.
- Comunicación permanente por parte del líder del proceso de Gestión de Servicios Ambulatorios con el personal de la entidad y el personal a su cargo, donde se socializa el comportamiento de estos frente al cumplimiento de las obligaciones contractuales, indicadores, metas y las dificultades que estos hayan presentado para el logro de la misma.
- Manifestación y gestión permanente por parte del líder proceso sobre las alertas que se generan en cuanto a las dificultades y necesidades que presentan para la ejecución de sus actividades.

OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de salud Sur ESE, respecto de la evidencia facilitada para la evaluación efectuada, aclara que la información suministrada por la *Dirección de Gestión de Servicios Ambulatorios* se obtuvo a través de solicitudes, consultas y revisión de normatividad aplicable, realizadas por la Oficina de Control Interno. Por lo anterior nuestro alcance no pretende corroborar la precisión de la información y su origen.

- Dado que la labor de auditoría interna ejecutada desde la Oficina de Control Interno está sujeta al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Vigencia 2024, la misma se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, motivo por el cual procedimientos más detallados podrían revelar contenidos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- Para la realización de la presente auditoría se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las pruebas fueron efectuadas mediante muestreo, por consiguiente, pueden no haber cubierto la verificación de la efectividad de todas las medidas de control identificadas por el proceso.
- La respuesta ante las situaciones observadas por la Oficina de Control Interno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., en este informe para la Dirección de Ambulatorios, incentiva la consideración de las "Recomendaciones" para los planes de mejoramiento a que haya lugar, acorde con el formato establecido, por lo anterior una vez el presente informe quede en firme, el plazo establecido para la entrega del PM será de quince (15) días hábiles a partir del recibo del informe definitivo.



Firma:

AUDITOR LÍDER

Nombre: Andrés Felipe Cepeda Salazar.



Firma:

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre: Astrid Marcela Méndez Chaparro.