

Ibagué, septiembre 27 de 2019

Doctor
DIóGENES SALAZAR RODRIGUEZ
Gerente
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.
Ciudad

ASUNTO: AUDITORIA PROCESO DE CITAS U.S.I. E.S.E.

Estimado Doctor Salazar:

Como Auditores Internos de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. y dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2019, me permito presentar a su despacho el informe correspondiente a la auditoría realizada al sistema de asignación de citas (Contac Center), presenciales y por internet.

Dicha auditoría fue desarrollada dentro de los estándares generalmente aceptados de auditoría. Los resultados incluidos en el presente informe serán comunicados oportunamente a los niveles responsables de la ejecución del proceso, con el fin de que formulen los correspondientes planes de acción para cada una de las debilidades identificadas.

Agradecemos la colaboración recibida del personal del área de sistemas, facturación, de Contratación y SIAU, para el desarrollo del trabajo. Cualquier información adicional que requieran sobre el contenido de la presente comunicación, con gusto le será suministrada

Atentamente,



ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo gestión, Planeación
y Control Interno



OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR
Asesor de Control Interno

CONTENIDO

NUMERO	Pág.
1. FECHA DE AUDITORIA E INFORME	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. PROCESO AUDITADO	3
5. HECHOS RELEVANTES	3
6. METODOLOGÍA	5
7. DESARROLLO DE LA AUDITORIA	6
8. FORTALEZAS	25
9. DEBILIDADES – OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO	26
10. RECOMENDACIONES	28

1. FECHA DE AUDITORIA E INFORME

FECHA DE LA AUDITORIA	FECHA DE LA EMISION
Agosto 15 de 2019	Septiembre 27 de 2019

2. OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de los objetivos, procedimientos, atención, oportunidad, adherencia a normatividad vigente y efectividad de los controles implantados en el Sistema de asignación de citas Contac Center, por internet y presenciales.

3. ALCANCE

La auditoría tendrá como alcance el periodo comprendido entre abril a junio de 2019.

4. PROCESO AUDITADO

Sistema de asignación de citas

5. HECHOS RELEVANTES

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E presta servicios de primer nivel de complejidad a personas afiliadas al régimen subsidiado en salud, la oferta de servicios asistenciales se realiza a través de (4) cuatro unidades asistenciales que atienden a comunidades localizadas en diferentes zonas del Municipio de Ibagué.

La sede Administrativa de la institución se encuentra ubicada en Ibagué en la Unidad San Francisco y las Unidades intermedias en el Ricaurte, Barrio Jordán VIII Etapa, El Salado.

Cuenta adicionalmente con 19 puestos de salud, la atención es ofertada a través de unidades móviles, el personal de enfermería labora de acuerdo a los cronogramas de atención y 17 Centros de salud cuentan con personal de enfermería permanente y de acuerdo a su cobertura poblacional tienen disponibilidad de médico y de odontología en forma permanente de lunes a viernes.

De igual forma se ofertan servicios de salud a las personas que residen en el área rural de influencia por medio de puestos de salud, la Institución cuenta con una Unidad Móvil Asistencial la cual permite la accesibilidad de las personas en situación de vulnerabilidad del Municipio.

La sede Administrativa de la institución se encuentra ubicada en la ciudad de Ibagué y los Centros de salud se ubican en: 20 de julio, Ambalá, Bello Horizonte, Ciudad Ibagué, Chapetón, Delicias, El Bosque, Gaitán, Gaviota, Jardín, Jordán 2, La Cima, La Francia, Picaleña, Topacio, Uribe Uribe, Villa Marlen.

Actualmente se tiene contratada la siguiente población:

- Nueva Eps Subsidiado - 33.159 Usuarios
- Saludvida Subsidiado - 31654 Usuarios
- Saludvida Contributivo - 1247 Usuarios
- Medimás Subsidiado - 43.913 Usuarios
- Medimás Movilidad - 946 Usuarios
- Pijao Salud - 513 Usuarios
- Comparta Subsidiado - 30.682 Usuarios

Para un total de 142.114 usuarios.

El Contac Center, operador del sistema de asignación de citas, tercerizado, mediante contrato No. 421 del 8 de abril del 2019, cuyo objeto es contratar como parte integral de la gestión del riesgo individual en la población USI-E.S.E. un Contac Center, proceso que hacen parte integral de las obligaciones contraídas con la suscripción el convenio interadministrativo 1194 del 27 de febrero de 2019, cuyo objeto es: Aunar esfuerzos para el fortalecimiento administrativo, técnico, tecnológico y de calidad en la prestación de servicios de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. ESE para la consolidación como prestador del componente primario; se encuentra ubicado en la carrera 4Bis No. 35-60 Barrio Cádiz Ibagué. **Cuenta 24 líneas telefónica fija-local** para la atención de los usuarios de la E.S.E. con 8 Operadores para la atención exclusiva del contrato, **estas estaciones incluyen: Equipo de comunicación, software especializado para la atención Telefónica, puesto de trabajo, conectividad (acceso a internet).** El contratista debe garantizar la realización del agendamiento de acuerdo con la disponibilidad de la oferta de consultas programadas por la E.S.E., garantizar la cancelación y reasignación de citas, en el caso de que el profesional no pueda cumplir con la agenda programada con una notificación como mínimo de 24 horas de antelación, actualizar los datos y verificar los derechos de los usuarios, generar reportes estadísticos requeridos por la E.S.E. entre los cuales se cuentan: No. De llamadas entrantes atendidas, abandonos de llamadas, tiempos de espera, tiempos de atención, citas atención, citas asignadas, citas por médico, citas por especialidad, citas por entidad y municipio, cantidad de traslados, cancelaciones, oportunidad de citas, demanda insatisfecha, registro de llamadas, registro de usuarios que repiten más de una consulta de medicina general en el mes. (usuarios crónicos). Todos los anteriores reportes con filtros por lugar de atención. Los reportes y la información consolidada de agendamiento, disponibilidad y demás datos capturados por el Contac Center deben estar disponibles para el acceso desde la U.S.I. para lo cual se deben definir usuarios, roles y perfiles.

Se debe establecer un mecanismo para aprovechar los tiempos de espera de los usuarios con el fin de promocionar los diferentes eventos y campañas. Esta comunicación se debe realizar con cada una de las llamadas entrantes al Contac Center. **Se debe mantener un registro y grabación de todas las llamadas hasta por seis meses con el fin de estar en la capacidad de ejercer control, auditoria de calidad y atender los requerimientos de tipo legal.** El servicio se debe prestar en locaciones y equipos propios o arrendadas por el contratista con los elementos logísticos necesarios para la prestación del servicio objeto de la solicitud. Registro y grabación de llamadas entrantes y salientes. ¹

Además el contratista, debe realizar y entregar informes de actividades ejecutadas a solicitud del supervisor. Cumplir a cabalidad con lo estipulado en la Resolución 250 del 21 de noviembre de 2007 por medio del cual se estableció el código de ética y valores de la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ USI E.S.E. el cual en su artículo 6 reza "...Todo contratista o persona vinculada con la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ E.S.E., independiente del tiempo de vinculación, deberá cumplir en todos sus aspectos el presente Código de Ética". Adoptar de forma inmediata los correctivos que le sean sugeridos o solicitados por el supervisor del contrato; y en caso de documentarse hasta un tercer requerimiento de incumplimiento sin adopción de correctivos totales, proceder a suscribir el acta de terminación del contrato, para evitar la paralización o interrupción en el cumplimiento de la actividad específica asignada. Garantizar que los materiales a utilizar sean los exigidos en el contrato, respetando la calidad y condiciones que allí se establezcan y hacer los cambios cuando se requiera dentro de un término máximo de dos (2) días hábiles. Cumplir con la normatividad en materia de Seguridad, Salud laboral y manejo del Medio Ambiente vigente y aplicable en Colombia. Presentar informe de actividades desarrolladas, por agente, indicando número de llamadas atendidas, gestión del riesgo realizado y tiempo de dedicación a cada actividad por agente u operario, de acuerdo al requerimiento del supervisor designado, en original y copia, en medio físico y en doble copia del medio magnético. Soportado como mínimo veinte imágenes para cada informe y registro fílmico, el cual debe ir debidamente identificado, es condición de obligatorio cumplimiento para el trámite de la cuenta internamente, en tres originales. Conformar grupos para la gestión integral del riesgo en salud, articular respuestas integrales con otros agentes; Hacer gestión

¹ Contrato No. 421 de abril 8 de 2019

de la demanda atendida, Monitorear los procesos, vigilar y evaluar los resultados para la mejor operación del proceso. ²

Durante la vigencia del 1 semestre del 2019, con respecto al II semestre de 2018, la Oficina de control interno evidenció un incremento en las peticiones, quejas y reclamaciones relacionadas con el sistema de asignación de citas Contac Center del 151% al pasar de 78 quejas en el 2018 a 196 quejas en el 2019.

Además del Contac Center el proceso de asignación de citas también se realiza de manera y solicitud virtual a través de la página web en el link <https://usiese.gov.co/tramites-y-servicios/tramites.html> direccionadas por el contratista y presencial por parte de los facturadores de un tercero denominado Desarrollo Humano Organizacional DHO SAS.

6. METODOLOGÍA

Se utilizó el método inductivo partiendo de los siguientes aspectos:

- Determinación de los procedimientos de auditoría
- Elaboración de papeles de trabajo
- Obtención y análisis de evidencias
- Revisión documental
- Revisión de procedimientos
- Entrevistas
- Observación directa

Durante el procedimiento Auditor se revisaron los procedimientos adoptados para asignación de citas por los diferentes canales (Contac Center, página web y presenciales), teniendo en cuenta que la asignación de citas se da solamente en la zona urbana de las unidades intermedias y centros de salud. En la zona rural la asignación de citas se realiza a través del cronograma de brigadas y unidades médicas.

De igual forma se ofertan servicios de salud a las personas que residen en el área rural de influencia por medio de puestos de salud, la Institución cuenta con una Unidad Móvil Asistencial la cual permite la accesibilidad de las personas en situación de vulnerabilidad del Municipio.

A continuación se realizará un análisis de las quejas por asignación de citas a través del Contac center, presenciales y virtuales, mes por mes, desde Abril hasta junio de 2019.

7. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Inicialmente se tuvo en cuenta el informe semestral de 2019 realizado por la oficina de Control Interno de seguimiento de las PQRS analizando el segundo trimestre, filtrando mes por mes y por la causal de queja que presento mayor porcentaje, evidenciándose la causal Asignación de citas, por no contestación del teléfono, también se tuvieron en cuenta en los reportes suministrados por la Oficina de SIAU, las quejas por asignación de citas por la página Web de la entidad.

Tabla 1, Relación de PQRS mes de Abril de 2019

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
01/04/2019	GLORIA AMPARO HERNANDEZ	YO GLORIA AMPARO HERNANDEZ QUISIERA QUE DIERAN CITAS O QUE EL TELEFONO CONTESTARAN POR QUE NO HE PODIDO CONSEGUIR UNA CITA AGRADECIENDO SU ATENCION MUCHAS GRACIAS CEUDLA 38246608 BCELULAR 3135270403 TRABAJO EN EL CENTRO MEDIO TIMEPO Y ME ENTREGAN A LA 6 AM LOS MEDICAMENTOS EN AMBALA Y AHORA QUE LUEGO QUE VIVO EN EL BOSQUE LARGO Y ME TOCA LA ATENCION AQUI YA QUE NO TENGO PARA EL TRANSPORTE	
01/04/2019	ANONIMO	QUE MENTIRA NUNCA CONTESTAN NO TINENE CONSIDERACION CON LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD NI CON LAS PERSONAS QUE VIVEN EN EL	

² Contrato No. 421 de abril 8 de 2019

		CAMPO ES EL COLMO QUE HAGAN UNA PUBLICIDAD A ALGO QUE NO FUNCIONA	
01/04/2019	LUZ NIDIA CORTES	COMO SE HACE PARA SACAR CITAS SIE EN ESA LINEA NO CONTESTAN SOLUCIONEMOS POR FAVOR PARA AGILIZAR LO DE CITAS	
01/04/2019	ERIKA SARMIENTO	ME DIRIJO A USTEDES SALUD VIDA YO ERIKA MARCELA SARMIENTO CON CEDULA 1110512530 E PEDIDO CITA POR INTERNET Y NO ME AN ATENDIDO Y LLEVO VARIOS DIAS PIDIENDO CITAS Y AHORA ME LLEGA UN MENSAJE QUE MI HIJA HELEN TATIANA CHICO SARMIENTO CON LA TARJETA DE IDENTIDAD 1107981918 ESTA BLOQUEADA Y A MI NO ME A LLEGADO MENSAJE DE CITAS MEDICA Y NI ME HAN LLAMADO POR QUE POR INTERNET PIDE EL NUMERO Y YO ESCRIBO EN EL MENSAJE FAVOR LLAMAR ENTONCES NO ENTIENDO POR QUE MI HIJA ESTA BLOQUEADA EN EL SITEMA FAVOR DAR RESPUESTA	
01/04/2019	GLADYS CORREA	SEÑOR INTENDENTES DE LA SALUD, PARA INFORMARLES QUE EN LUGAR DE MEJORAR EMPEORA EL SISBEN EN CUANTO A LA SALUD, POR QUE LLAMA PARA SACAR CITAS DURA UNO 2 HORAS ESPERANDO QUE NOS CONTESTEN Y A VECES CUANDO CONTESTAN Y DICEN QUE NO HAY CITAS QUE EESTA TODO COPADO QUE VOLVAMOS A LLAMAR LO MISMO PASA EN LA	
01/04/2019	MARIA RUBY MARTINEZ	YO SOY USUARIA UNO VIENE A SACAR UNA CITA Y PIERDE LA MADRUGADA Y LLAMA AL NUMERO 27703333 Y CONTESTA LA COMPUTADORA LO DEJAN AUNO ESPERANDO HASTA 20 MINUTOS Y LUEGO CUELGA NO ES JUSTO	
01/04/2019	ANA YURLEY PAYARES	YO ANA YURLEY PAYARES CON NUMERO DE CEDULA 1110551981 LLEVO SACANDO UNA CITA MEDICA MAS DE 13 DIA SACANDO CITAS POR INTERNET Y HOY 26 DE MARZO DE 2019 ME LLEGA UN MENSAJE QUE ME DICE QUE NO E ASISTIDO A CITAS Y QUE ESTOY BLOQUEADA QUE NO ME PUEDE DAR CITA Y YO E IDO Y NO ME HAN ATENDIDO Y CON LA EXCUSA QUE ME DICE ES QUE NO HAY SEÑAL SI TOMAN MI QUEJA ES PORQUE SI LE INTERESA LA GENTE	
01/04/2019	ANA YURLEY PAYARES	YO ANA YURLEY PAYARES CON EL NUMERO DE CEDULA 1110551981 TENGO UNA CITA EL DIA 14032019 CON EL DOCTOR MARCO MOLINA LA CITA ERA A LAS 230PM Y ERA LAS 445 Y NO ME ATENDIERON Y QUE TENIA QUE ESPERA 2 PERSONAS MAS YO NO ENTIENDO	
01/04/2019	GUIDO ARDILA SANCHEZ	LOS USUARIOS NO DEBEN DE TENER BARRERAS DE ACCESO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE SALUD DEBEN GARANTIZAR LA NO VULNERACION DEL DERECHO FUNDAMENTAL EN SALUD, PARA EVITAR A FUTURO ACCIONES JURIDICAS	
01/04/2019	RUBA PEREZ OSPINA	EL DIA DE HOY EN HORAS DE LA TARDE 1 Y 30 PM ASISTI A SOLICITAR CITA ODONTOLOGIA POR TELEFONO 27703333ES IMPOSIBLE POR INTERNET, EL SISTEMA ANTERIOR FUNCIONABA BIEN	SIN RESPUESTA
11/04/2019	DIEGO SERRANO	HACE 15 DIAS QUE VENGO LLAMANDO AL 2770333 PARA PEDIR CITA MEDICA Y ODONTOLOGICA PERO HA SIDO IMPOSIBLE Y HOY DESDE ATENCION A LA USI SAN FRANCISCO ME LOGRE COMUNICAR PERO ME DICE JUAN CAMILO QUE NO TIENE ACCESO A SISTEMA	
11/04/2019	ANONIMO	ME DIRIJO A QUIEN CORRESPONDA EL TEL 2770333 NO RESPONDE HE LLAMADO PARA CITA MEDICA PARA UNOS EXAMNES Y ODONTOLOGIA Y NO HE LOGRADO QUE CONTESTEN MI CC.40720153	SIN RESPUESTA
08/04/2019	FUNDACION FEI	SOLICITAMOS EN FORMA PRIORITARIA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS, ODONTOLOGICAS, PARA LOS SIGUIENTES ADOLESCENTES Y JOVENES , VINCULADOS A ESTA ENTIDAD	SIN RESPUESTA
22/04/2019	NURIS MARTINEZ	YO NECESITO UNA CITA URGENTE PARA UNOS EXAMENES DE VIDA O MUERTE	
22/04/2019	ALBA QUINTANILLA	MI QUEJA ES POR LLAMAR A CITA MAS DE 45 MIN ESPERANDO EN LINEA Y CUANDO CONTESTAN EL SISTEMA ESTA CON FALLAS	SIN RESPUESTA
29/04/2019	ANONIMO	SIEMPRE SON MAS LAS CITAS MEDICAS QUE LAS DE ODONTOLOGIA , HOY LLEGUE A LAS 4 AM Y SON LAS 8 Y 30 AM Y SOLO HAN ATENDIDO MEDICOS	

Fuente: SIAU

Tabla No. 2 Quejas por causales, mes de Abril de 2019

CAUSAL	NUMERO
Número de quejas por no contestación telefónica:	13
Número de quejas por entrega de pocas fichas para citas presenciales:	2
Número de Quejas de citas por internet	1
Total Quejas citas:	16

Tabla No. 3 Quejas sin dar respuesta , mes de Abril de 2019

MES	NUMERO
ABRIL	4

Tabla 4, Relación de PQRS mes de Mayo de 2019

FECHA DE RADICADO OFICINA PQR	NOMBRE USUARIO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
02/05/2019	CONSUELO PARRA	SOLICITO CITAS POR LA PAG Y NUNCA HAY CITAS Y CUANDO ME LA DIERON NO ESTABA EN LISTA , LA ATENDIERON EN EL SAN FRANCISCO EN ODONTOLOGIA PERO NUNCA LE HICIERON HIGIENE ORALY FUE AL JORDAN 8 ETAPA Y APARECE QUE LE HICIERON HIGIENE ORAL.	7

Nuestros servicios al alcance de todos

06/05/2019	JAVIER CARRILLO ROJAS	NO ME HAN DADO NUNGUNA CITA SOY OPERADO DEL CORAZON , LE CUELGAN A UNO POR TELEFONO	7
14/05/2019	JUAN GONZALO TORRES	PARA LLAMAR A PEDIR CITAS AL 27703333 SIEMPRE ESTA OCUPADO LLEVO UN MES Y 15 DIAS QUE NO HE PODIDO ACCEDERE A CITAS	1
16/05/2019	ANONIMO	HE LLAMADO MUCHAS VECES AL 27703333 PARA PEDIR CITAS Y NO CONTESTAN Y EN EL CENTRO DE SALUD ADVIERTEN QUE DEBEN SER POR LINEA TELEFONICA Y LAPAG WEB NO SIRVE	7
16/05/2019	ANONIMO	LLAMA Y NO CONTESTAN Y LE CUELGAN , RECHAZA, EN INTERNET NO ES POSIBLE NO ESTA HABILITADA LA PLATAFORMA	7
07/05/2019	LUZ MARINA GARCIA DE SANCHEZ	EL DIA 6 DE MAYO ELLOS ME CONTESTABAN PREGUNTAN Y LUEGO CUELGAN Y NO ASIGNAN CITA , EL DIA 7 DE MAYO FUI CON LA DRA. CATALINA DESDE SU CELULAR HICIMOS EL PROCEDIMIENTO Y DESPUES DE 25 MIN NOS CUELGAN	12
09/05/2019	OLGA LEYVA	COLOCAR UN NUMERO TEL DONDE CONTESTEN	15
09/05/2019	JOSE GOMEZ VILLANUEVA	QUE FUERA DE TELEFONO PARA ASIGNAR CITAS TAMBIEN SEA POR CELULAR , YA QUE LA MAYORIA DE PERSONAS TIENEN CELULAR Y NO TELEFONO FIJO	13
15/05/2019	LEIDY LORNA ALVAREZ	PARA SACAR UNA CITA SIEMPRE NOS PONEN UNA MUSICA , NECESITAMOS UNA CITA ODONTOLOGIA POR FAVOR	SIN RESPUESTA
17/05/2019	ANONIMO	INTENTO SACAR CITA PARA LECTURA DE CITOLOGIA Y NO ME DAN ESTOY TRABAJANDO EN MELGAR SOY VICTIMA DEL DESPLAZAMIENTO	SIN RESPUESTA
17/05/2019	CARLOS ALBERTO VARON GUZMAN	LLAMO AL CONTAC CENTER 27703333A LAS 8 AM LLAME A SACAR CITA PARA UN MENOR Y NO HABIA SISTEMA LLAMO A LAS 12 M Y TAMPOCO LA SRITA JESSICA PERALTA ME INFORMA QUE NO HAY SISTEMA , VOY A LA CIMA Y EL FACTURADOR ME DICE QUE SI TIENEN SISTEMA, HAY PROBLEMA CON EL CONTAC CENTER	SIN RESPUESTA
17/05/2019	LIDA ROCIO HERRERA - MIGUEL HERNANDEZ	SACO CITA DE ODONTOLOGIA EN EL JARDIN Y ME LA DAN PARA LA CIMA	SIN RESPUESTA
17/05/2019	LUZ DARY MAPE	SACO CITA PARA EL JARDIN Y SALIO EN LA CIMA DOS MESES PARA SACARLA Y ME LA DAN MAL	SIN RESPUESTA
17/05/2019	ALEJANDRO SANCHEZ	TENIAMOS CITA A LAS 7 Y 40 AM Y NOS INFORMA QUE NO LA TENIAMOS EN EL JARDIN ERA EN LA CIMA , QUE SE PONGAN DE ACUERDO HACEN PERDER TIEMPO Y TRABAJO	SIN RESPUESTA
17/05/2019	ALEXANDER RIAÑO	SOLICITA CITA 27703333 ODONTOLOGIA PARA EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA , TENER UN POCO DE LOGISTICA AL DAR LA CITA	SIN RESPUESTA
17/05/2019	KAREN DAYANA HERNANDEZ	DIA 14/5/19 TENIA CITA ODONTOLOGIA , EL CUAL NO FUE ATENDIDA MI HIJA PORQUE SE LE PERDIO EL RECIBO QUE DA LA ODONTOLOGA ,LA PERSONA ENCARGADA NO NOS HIZO EL FAVOR DE VER LA NIÑA	3
17/05/2019	JORGE CALDERRAMA	PEDI CITA PARA EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA	SIN RESPUESTA
17/05/2019	PAOLA ALFONSO	POR LA LINEA TEL 2770333 ME LE ASIGNARON CITA EL SR CRISTIAN ALZATE EL DIA 14/5/196 PAR A EL DIA 15/05/2019 , LLEGO A LAS 9 Y 30 AL CENTRO DE SALUD A FACTURAR Y ME DICEN QUE NO HAY SERVICIO	SIN RESPUESTA
17/05/2019	EMILSE LOPEZ SUAREZ	MEJOR ATENCION PARA SOLICITAR CITA YA QUE SOLO SE DISPONEN EN COLOCAR CONTESTADORA	SIN RESPUESTA
17/05/2019	CINDY KATHERINE	ESTUVE 1 MES INTENTANDO SACAR CITA Y SIEMPRE CONTESTA UNA CONTESTADORA , LLEVO A MI HIJA DE 8 AÑOS Y NO ME LA ATIENDEN SIN LA CITA, ENTONCES PIDO UNA MEJOR ATENCION	SIN RESPUESTA
17/05/2019	LIZETH BUITRAGO	PEDI CITA EN EL JARDIN Y ME LA DIERON PARA LA CIMA	SIN RESPUESTA
17/05/2019	AMELIA RINCON DIAZ	PEDI CITA ME LA DIERON PARA EL 8 DE MAYO 7 Y 40 AM EN LA FRANCIA AL LLEGAR A LA FRANCIA ME LA HABIAN DADO PARA EL TOPACIO A UNA PERSONA DE 93 AÑOS	SIN RESPUESTA
17/05/2019	ALEJANDRA POLANIA	NOS DAN CITA EN UN HORARIO QUE YA NO ATIENDEN	SIN RESPUESTA
21/05/2019	MARIA LUISA RADA	LLEVO MAS DE 1 MES SOLICITANDO CITA Y QUE HAY QUE LLAMAR 27703333 DONDE INSISTO POR MAS DE 20 MIN Y NUNCA CONTESTAN	SIN RESPUESTA
21/05/2019	ADRIANA NARAJO	LA PRESENTACION PERSONAL DEL UNICO FUNCIONARIO HOMBRE DE LA USI ES REPROCHABLE	SIN RESPUESTA
21/05/2019	LEYDY DANIELA RODRIGUEZ	NOS HEMOS VISTO AFECTADOS POR LAS ASIGNACION DE CITAS EN EL SALADO	13
21/05/2019	LORENA MAPE	MADRUGA UNO DESDE LAS 3 AM Y DESPUES DICEN QUE NO HAY FICHAS PARA CITA QUE SE REPARTEN A LAS 8 AM Y LA LINEA TELEFONICA UNO LLAMA Y NO CONTESTAN	11
21/05/2019	ANONIMO	LA SRITA QUE REPARTIO LA FICHA PARA CITAS NO TUVO EN CUENTA LA FILA , LAS PERSONAS QUE ESTABAN DE PRIMERAS TERMINARON SIENDO LAS ULTIMAS	SIN RESPUESTA
21/05/2019	LUZ MARTHA DIAZ AGUDELO	ME DIERON CITA A LAS 9 Y 40 Y VINE QUE NO HAY POR QUE ME LA DIERON MAL POR TELEFONO	SIN RESPUESTA
21/05/2019	MARIA HELENA MEDINA	MEJOR ATENCION EN LAS LLAMADAS	SIN RESPUESTA
22/05/2019	JENIFER VANESA URBANO	LLEGO A LA CITA A LAS 8 AM EN EL CONCENTER DICEN QUE ERA EN EL GAITAN Y ME MANDARON PARA VILLA MARLEN II Y ME DICEN QUE NO ME PUEDEN ATENDER A LAS 8 POR DEMORA EN EL SISTEMA	SIN RESPUESTA
21/05/2019	EDNA ROCIO VAQUIRO	LLAMO A SOLICITAR CITA Y ME LA DIERON PARA LAS 12M EL SR CRISTIAN ALZATE Y LA VERDAD ERA A LAS 2 PM Y LE TOCABA CLASE A MI HIJO EN LA UNIVERSIDAD	SIN RESPUESTA
26/05/2019	SERGIO ARMANDO LOZANO	ME DIERON CITA 3 Y 30 PM Y LLEGUE AL CENTRO DE SALUD Y HABIAN PASADO EL HORARIO TOTALMENTE DIFERENTE	SIN RESPUESTA
26/05/2019	ANGIE ALEJANDRA ARIAS	REPARTEN LAS FICHAS Y NO SON PRIORITARIAS DEBERIAN ATENDER PRIMERO A PERSONAS DE TERCERA EDAD	8

Tabla 5, quejas por causales, mes de Mayo de 2019

CAUSAL	NUMERO
Número de quejas por no contestación telefónica y Contac center	29
Número de quejas por entrega de pocas fichas para citas presenciales:	1
Número de Quejas de citas por internet	0
Total Quejas citas:	30

Tabla 6, Quejas sin dar respuesta, mes de Mayo de 2019

MES	NUMERO
MAYO	22

Tabla 7, Relación de PQRS mes de junio de 2019

DE LA QUEJA	USUARIO	DESCRIPCION	INDICADO R DE OPORTUNIDAD
04/06/2019	ENALBA AVEVA LINARES ROMERO	SEÑORES ENCARGADOS DE CENTRAL DE CITAS POR QUE NOS DAN UN SERVICIO TAN MAL PARA QUE CUANDO UNA MARCA AL TELEFONO QUE NOS DAN 2770333 NUNCA LE RESPONDEN Y INMEDIAMENTE SE CUELGA LA LLAMADA NOSOTROS COMO USUARIOS NECESITAMOS UNA BUENA ATENCION	SIN RESPUESTA
05/06/2019	GILDARDO RAMIREZ RODRIGUEZ	POR QUE LLAMO AL CLCCENTER PIDO LA CITA Y NO ME AGENDAN CITA PARA EL JORDAN Y ERA PARA EL JORDAN DE LA SEGUNDA ETAPA CASI PIERDO LA CITA POR MALA INFORMACION	SIN RESPUESTA
07/06/2019	NUBIA ESMERALDA MILLAN CORTES	SIEMPRE SE LLAMA Y LA LINEA ESTA OCUPADA Y CUANDO CONTESTAN NO HAY AGENDA	SIN RESPUESTA
01/06/2019	JOSE RODOLFO DELGADILLO	MI QUEJA ES POR QUE LLEVO 20 DIAS LLAMANDO Y NUNCA CONTESTAN TIMBARA Y DE UNA VEZ SE CORTA LA LLAMADA ANTES ME DECIA ESTA DE 9 LUGAR DONDE ME TOCABA Y SE CAIDA LA LLAMADA	SIN RESPUESTA
01/06/2019	LUZ MERY RUIZ VARON	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE COLL CENTER PARA SOLICITAR LAS CITAS MEDICO GENERAL SIMPORE QUE SE LLAMA HAY UNA GRABACION POR QUE SU LLAMADA ESTA RESTRINGIDA CUANDO CONTESTAN QUE NUNCA HAY CITAS	SIN RESPUESTA
01/06/2019	DERLY BASTIDAS	MI QUEJA COBRE COLLCENTER LLAME PARA PEDIR UNA CITA MEDICA Y ME DAN EL DATO QUE ES EN EL JORDAN PERO NO ESPECIFICAN CUAL JORDAN LLEGO A LA OCTAVA Y NO ES HACIENDOME PERDE TIEMPO Y DINERO	SIN RESPUESTA
30/05/2019	LEIDY MILENA BOCANEGRA VILLANUEVA	USUARIA AL SERVICIO DE PYP SOLICITANDO CITA YO LE DOY LOS PROTOCOLOS DE COMO SACARA LA CITA Y EL HORARIO LA SEÑORA ME DICE QUE ELLA LE DIJERON QUE A CUALQUIER HORA PODIA SACAR CITA YO VUELVO Y LE REPITO EL HORARIO SE PONE MUY BRAVA ME PREGUNTA ESTA LA NIÑA DE CITA YO LE DOIGO QUE NO SE MOLESTA MAS QUE A ELLA NO LE DA MAS TIEMPO EN EL TRABAJO VA TRAE LA FUNCIONARIA QUE HACE EL ASEO Y LE DICE QUE YO NO LE DOY LA INFORMACION Y YO LE CONTESTO QUE SI DI LA INFORMACION	
30/05/2019	SANDRA MILENA ORJUELA MALAMBO	ME PRESENTE AL CENTRO DE SALUD YA QUE HAY UN CARTEL QUE INFORMA QUE PUEDO PEDIR CITA PRESENCIAL PARA MI MADRE MUJER CON PARKISON Y DE UN AÑO DE EDAD Y LA SEÑORITA FACTURACION ME LA NIEGA	
13/06/2019	MARTHA LILIANA MOCETON RAYO	COMO HACER NECESITO UNA CITA MEDICA Y ODONTOLOGICA Y ESE NUMERO 2770333 NO CONTESTA O LO DEJAN A UNO ESPERANDO SERVICIO MUY MALO	SIN RESPUESTA
13/06/2019	DANOVER PARRA BEDOYA	YO LLEGE A LA CITA MEDICA Y PERDI LA CITA POR QUE NO ME INFORMEN QUE LLEGARA 30 MINUTOS ANTES	SIN RESPUESTA
13/06/2019	MAGDA MAYERLY GARCIA ROJAS	BUENA TARDE YO TENIA MI CITA A LA UNA Y TREINTA ME PRESNTE A LA UNA Y LAS NIÑAS DE FACTRUACION ME RESPONDEN QUE NO APARESCO EN PLANILLA COMO RESPUESTA ELLAS ME DICEN QUE ME PUEDEN ATENDER PERO A LAS 5 30 DE ULTIMOS NO ME PARECE JUSTO QUE UNO CUMPLE A NLA HORA NO LO ATIENDEN	SIN RESPUESTA
13/06/2019	ANGGI MARGARITA VELEZ BOHORQUEZ	SOLICITA ACLARACION DE LAS CAUSA POR LA CUALES LA PACIENTE ANGIE L MORALES QUIEN ASISTIO A CONTROL PRENATAL INFORMA QUE EL COLLCENTER NO LE DAN CITA DOBLE EN CUANTO INFORMA QUE ESTA EMBARAZAA SITUACION QUE NO PUEO CONFIRMAR POR MI MISMA LA CITA FUE ASIGNAA POR EL SEÑOR JHON HECTOR URIBE VIA TELEFONICA MUCHAS GRACIAS	SIN RESPUESTA
20/06/2019	ESTHER QUIROGA HERREÑO	NO ASISTI A LA BRIGADA DE SALUD POR MOTIVO DDE NO ENCONTRARME EN LEUGA CUANO NO INFORMARON	SIN RESPUESTA
20/06/2019	JUAN GONZALO TORRES TOSCANO	PARA IMPRIMIR LAS FORMULAS MEDICAS GENERAL EL SISTEMA ES MUY LENTO EL INTERNET ES PESIMO EL COLL CENTER ES MUY MALO EL TEL 27703333 PERMANECE OCUPADO DURANTE TODA LA MAÑANA MARCANDFO PARA PEDIR CITA OONTOLOGICA	SIN RESPUESTA
20/06/2019	MARIA MARGEL PINILLA PINILLA	LOS USUARIAOS ANTES MECIONAOS VINIERON A CONSULTA REMITIOS E MEICO GENERAL Y NO LOS QUISIERON ATENER POR QUE EBIAN ESTAR INSCRITOS Y YA TENIAN LA CITA PROGRAMAA PARA EL 13 JUNIO EL 2019 Y SE NEGARON ATENERLOS	
26/06/2019	SANDRA CATALINA ZAPATA NAVARRO	PUES QUE SAQUE UNA CITA MEICA POR INTERNET Y NO ME SALE REGISTRADO Y ME PARECE UNA FALTA E RESPETO QUE NO CUMPLA CON SUS DEBERES	SIN RESPUESTA
20/06/2019	ANGGI MARGARITA VELEZ BOHORQUEZ	SOLICITO NUEVAMENTE RETROALIMNTACION PARA EL COLLCENTER EBIO A QUE LAS MATERNAS SON PROGRAMA COMO CITA UNICA REFIERO QUE ES ASI A PESAR E INFORMARSELO AL OPERAOR NO TENGO COMO COMPROBAR CUAL ES LA VERSION IRECTA POR LO ANTERIO SOLICITO QUE SE ACLARA LA SITUACION EL CASO	SIN RESPUESTA
25/06/2019	MARIA ISABEL VERA MONTEALEGRE	POR INCUMPLIMIENTO E LAS CITAS NO HIZO VENIR AY ELLA NO VINO Y NO FUE CAPAZ E LLAMARNO PARA DECIR QUE EL CONSULTORIO LO ESTABAN ARREGLANDO	SIN RESPUESTA
26/06/2019	KATERIN VASQUEZ	POR INCUMPLIMIENTO VINE A LA CITA Y ELLA NO VINO POR QUE ESTABA ARREGLANDO EL CONSULTORIO	SIN RESPUESTA
25/06/2019	MARIA PATRICIA MATOMA ORTIZ	DICEN QUE NO DAN CITAS PERSONALMENTE QUE SOLO SON POR TELEFONO	SIN RESPUESTA
25/06/2019	LUZ ENID BONILLA BEDOYA	AQUÍ EN ESTE CENTRO DE SALUD PICALEÑA ES MUY MAL SERVICIO PARA MI QUE ESTOY EMBARAZAADA QUE VOY NO MEAN LA CITA CUANO ES SI NO CUANO ELLOS QUIEREN EL FUNCIONARIO E CAJA ES GROSERO TENGAN UNA PERSONA CON MAS ACTITUD	SIN RESPUESTA
26/06/2019	MARILUZ PALACIO AGUDELO	SE LLAMA AL COLL CENTER Y NUNCA CONTESTAN Y ENTRA LA LLAMADA Y CUELGAN COMO PARA QUE NADIE LLAME MAS FACILIDAD PARA SACAR LAS CITAS	SIN RESPUESTA

Fuente: SIAU

Semaforización oportunidad en la respuesta a las PQRS abril, mayo, junio del 2019

CAUSAL	NUMERO
--------	--------

Respuesta Oportuna	
Respuesta Extemporánea	
Sin Respuesta	

Tabla 8, quejas por causales, mes de junio de 2019

CAUSAL	NUMERO
Número de quejas por no contestación telefónica:	16
Número de quejas por entrega de pocas fichas para citas presenciales:	2
Número de Quejas de citas por internet	2
Total Quejas citas:	20

Tabla 9, quejas sin dar respuesta, mes de junio de 2019

MES	NUMERO
JUNIO	18

Durante el trimestre de abril a Junio se presentaron **58** quejas por el Contac Center, por citas presenciales **5** quejas y **3** quejas por asignación de citas por internet, según informe de PQRS del área de SIAU, para un total de **66** quejas, siendo la asignación de citas la mayor causa de quejas durante el primero y segundo trimestre del año 2019. De las 66 quejas por asignación de citas, no se les dio respuesta a 44 quejas.

Los principales motivos de queja consignados en el informe trimestral de PQRS fueron:

- Contestan e inmediatamente cuelgan el teléfono
- No hay agenda
- Asignación de citas para un sitio diferente al solicitado
- Asignación de citas en un horario que no hay atención
- La página web no funciona
- La persona que asigna las fichas para las citas presenciales no tiene en cuenta la fila
- Asignación de citas en un horario diferente
- Mala atención en las llamadas
- Cambio de cita porque no aparece en el sistema
- Asignación de citas por internet muy lenta
- Funcionario del Centro de salud de Picaleña es grosero.

La distribución de las agendas es realizada por la Coordinación Médica de la entidad, para un total de 50 médicos, a los cuales se les asigna 4 pacientes por hora, en un horario de 7 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:00 a 6:00 p.m. , algunos tienen turnos de 4,30 horas y otros de 9 horas.

“El proceso de agendamiento, está orientado así:

De las áreas de Odontología y Coordinación medica se hace llegar la programación de turnos al área de facturación.

Un funcionario de Facturación (Edilberto Penagos), realiza el cargue de las agendas al sistema Dinámica Gerencial y una vez está la agenda cargada, se inicia la programación de citas según los horarios definidos y de acuerdo a quien programe o asigne la cita, que puede ser presencial, por página web o por Contac center.

El proceso de citas presenciales actualmente es manejado de dos formas:

En los centros de atención, esta actividad bajo la responsabilidad del grupo de facturación de DHO.

En la unidad de salud de Ibagué - sede San Francisco por un funcionario de facturación (Oscar Ruiz).

Algunas citas también son asignadas por el personal de SIAU.

El agendamiento diario promedio esta cercano a las 513 Citas³.

Semanalmente se distribuye la agenda, la cual es alimentada por el Técnico Operativo Edilberto Penagos quien alimenta las agendas a través del Software de Dinámica Gerencial, con base en la agenda, a su vez realiza la apertura, control y cierre de las agendas.

El Contac Center funciona a través de un servidor que se tiene ubicado en la sede del sur y a través de un permiso que le da la entidad al contratista, tienen conexión al software con un permiso en el software de Dinámica Gerencial para la asignación de citas.

El proceso de citas lo realiza un tercero denominado UNICO TECHNOLOGY, a través de un Contac Center, el cual también, quien también asigna citas a través de la página web.

Las citas de manera presencial son asignadas en los centros de salud por los facturadores de un contratista denominado DHO, diariamente se asignan en promedio 513 citas.

Seguidamente el equipo auditor procedió a realizar un análisis del proceso de citas realizado a través del Contac Center, tercerizado, según contrato: 421 de 2019.

El Contac Center cuenta con 8 agentes, distribuidos en mallas de turnos durante el horario de atención. Cuenta con una línea piloto 2770333. El horario del Contac Center es de lunes a viernes de 7am a 5p.m. en jornada continua y los sábados de 7am a 12 m. Las agendas son habilitadas a través del software Dinámica Gerencial. La malla de turnos organizada por el señor Edilberto Penagos es la siguiente:

Tabla 10, Malla de turnos organizada por el Supervisor del Contrato.

	OPERADORES	ACTIVIDAD	HORARIO 07AM – 12M	HORARIO 12M – 2PM	HORARIO 2PM – 5PM
Lunes a Viernes de 07:00 am a 05:00 pm jornada continua	Operador 1	Línea	Aplica	Aplica	Aplica hasta las 3 pm
	Operador 2	Línea	Aplica	Aplica	Aplica hasta las 3 pm
	Operador 3	Línea	Aplica	Aplica	Aplica
	Operador 4	Línea	Aplica	Aplica	Aplica
	Operador 5	Línea	Aplica	No Aplica	Aplica
	Operador 6	Línea	Aplica	No Aplica	Aplica
	Operador 7	Línea	Aplica	No Aplica	Aplica
	Operador 8	Web	Aplica	No Aplica	Aplica hasta las 3 pm, continúa atendiendo la línea

Fuente: Informe del Supervisor del Contrato

Según Informe solicitado al Supervisor del Contrato del Contac Center, las funciones de los operadores del Contac Center son: atender llamadas de la línea del Contac Center, responder solicitudes web y realizar llamadas de seguimiento a gestión del riesgo.

Para la asignación de citas a través del Contac Center Para la asignación de citas a través del contact center, se realiza el siguiente proceso:

³ Informe del Supervisor del Contrato de DHO.(Citas Presenciales)

1. Al ingresar la llamada el usuario escuchará audios bienvenida y de la Superintendencia de Salud, seguido a esto se deberá escoger una de las opciones que indica el audio según corresponda, 1: Medicina General, 2: Odontología y 3: Otros. Mientras el usuario se encuentra a la espera para ser atendido por uno de los agentes se le brindará información importante de la Unidad de Salud de Ibagué.

2. Será atendido por uno de los agentes de atención que se encuentre disponible.

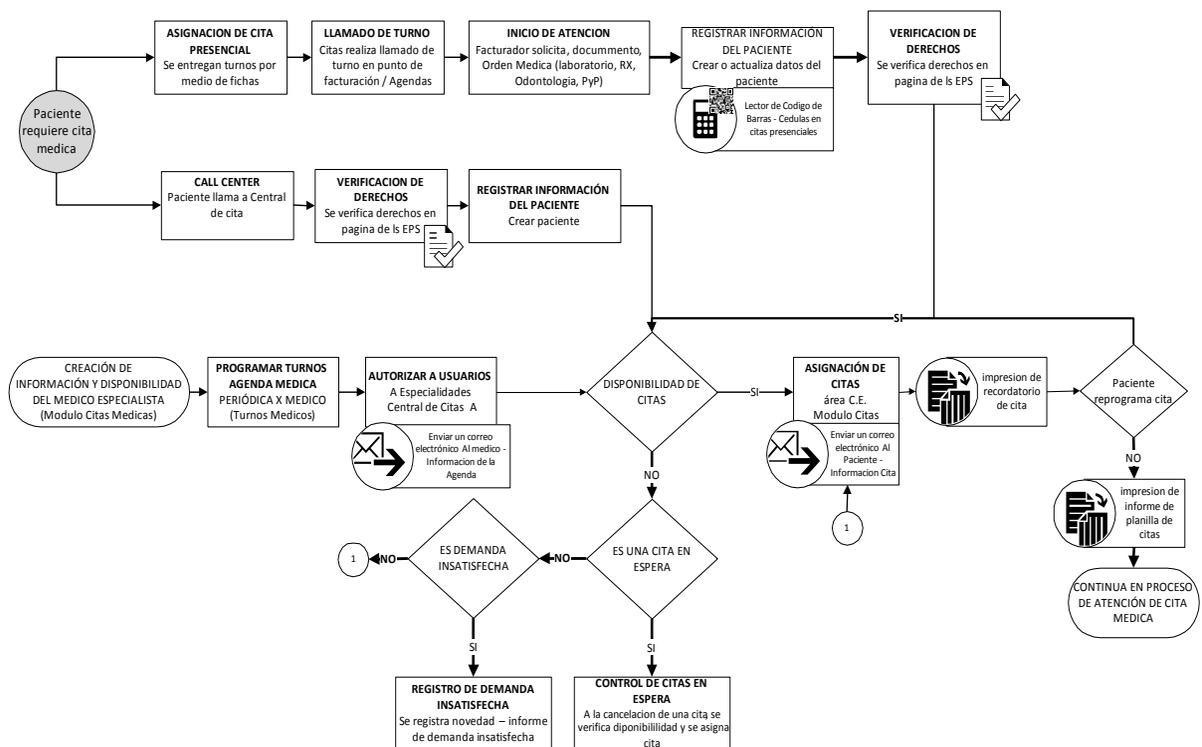
3. Se solicitan los datos correspondientes para validar derechos (número de documento identidad del paciente para validar en los verificadores de derechos de las entidades de salud y en las bases de datos enviadas por las mismas a la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE para así prestarles el servicio, siempre y cuando cumpla con los parámetros indicados).

4. Se actualizan los datos personales del paciente y datos de una persona responsable del mismo, lo cual se registra en el software de asignación de citas de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE con el fin de tener la información al día, para que en caso de presentarse modificaciones de consultas (Cancelaciones y/o Traslados de agenda) poderle comunicar al usuario de dichas novedades.

5. Se informa la disponibilidad de agendas según requerimiento del usuario (unidad de atención, horario y/o médico), una vez este confirme la cita es registrada en el sistema de asignación de citas. Se indica al usuario los datos de la cita asignada (fecha, hora, médico, unidad de atención) y a su vez se informa que debe estar media hora antes de la consulta para que facture. Para verificar que el usuario haya tomado correctamente la información brindada se solicita confirmar los datos de la cita asignada y de esta forma se finaliza la llamada.⁴

Gráfico 1, Flujograma de Proceso de Agenda de Citas Médicas.

PROCESO DE AGENDA DE CITAS MEDICAS



Fuente: Área de Sistemas-Software Dinámica Gerencial

La oportunidad en la asignación de citas de Medicina General en días, durante el trimestre fue:

- Abril: 1,38
- Mayo:1,51
- Junio:2,11

Fuente: Líder de Estadística

⁴ Informe del solicitud del contrato, según encuesta.

La oportunidad en la asignación de citas de Odontología en días, durante el trimestre fue:

- Abril: 1,42,
- Mayo: 2,57,
- Junio: 1,20

Fuente: Líder de Estadística

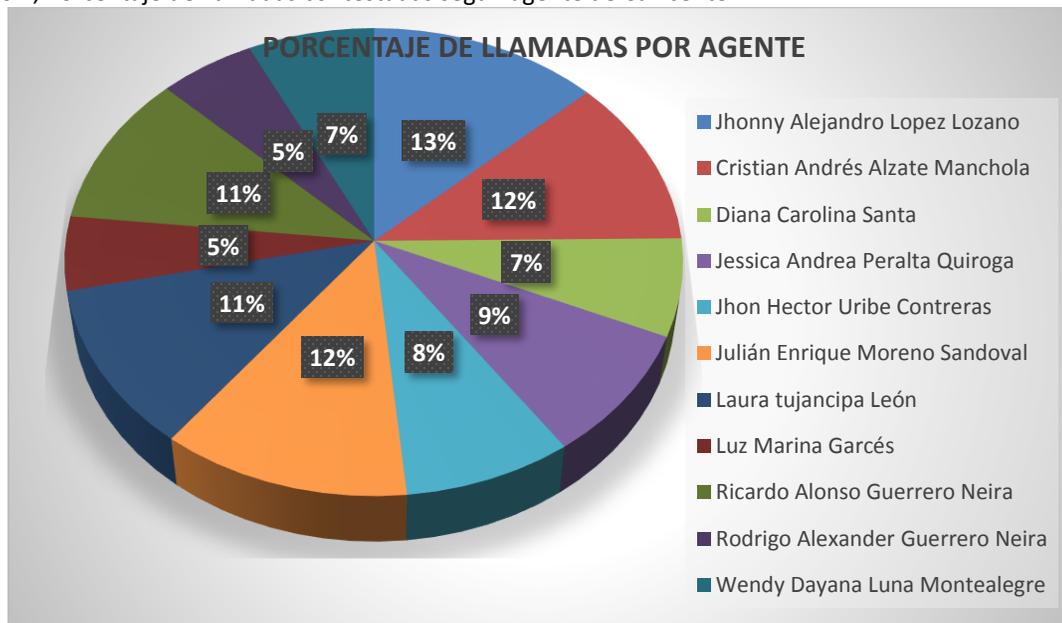
Tabla 11, Porcentaje de llamadas contestadas según agente de Contac Center del 8 de abril al 30 de junio de 2019.(contrato 421 de 2019).

AGENTE	LLAMADAS	%LLAMADAS
Jhonny Alejandro Lopez Lozano	5161	13,13%
Cristian Andrés Alzate Manchola	4599	11,7%
Diana Carolina Santa	2637	6,71%
Jessica Andrea Peralta Quiroga	3453	8,78%
Jhon Hector Uribe Contreras	3198	8,13%
Julián Enrique Moreno Sandoval	4718	12,00%
Laura tujancipa León	4378	11,14%
Luz Marina Garcés	2009	5,11%
Ricardo Alonso Guerrero Neira	4165	10,59%
Rodrigo Alexander Guerrero Neira	2154	5,48%
Wendy Dayana Luna Montealegre	2841	7,23%
Total general	39313	100%

Fuente: Informe del Supervisor del Contrato Contac Center

Según Tabla 11, se evidencia que el total de llamadas contestadas por los agentes del Contac Center, correspondiente al contrato 421 de 2019 comprendido del 8 de abril al 30 de junio fue de 39.313.

Gráfico 2, Porcentaje de llamadas contestadas según agente de Call center



Fuente: Informe del Supervisor del Contrato Contac Center

Tabla 12, promedio de duración de las llamadas por agente

AGENTE	LLAMADAS	Promedio
Jhonny Alejandro Lopez Lozano	5161	03:56 min
Cristian Andrés Alzate Manchola	4599	04:26 min
Diana Carolina Santa	2637	04:36 min
Jessica Andrea Peralta Quiroga	3453	04:14 min
Jhon Hector Uribe Contreras	3198	05:00 min
Julián Enrique Moreno Sandoval	4718	04:18 min
Laura tujancipa León	4378	04:36 min

Luz Marina Garcés	2009	05:17 min
Ricardo Alonso Guerrero Neira	4165	04:44 min
Rodrigo Alexander Guerrero Neira	2154	04:24 min
Wendy Dayana Luna Montealegre	2841	05:24 min
Total general	39313	4:36 min

Fuente: Informe del Supervisor del Contrato Contac Center

Tabla 13, Producción según agente vigencia de abril 8 a junio de 2019

Agente	Llamadas	Dur. Llamada	Duración Total
Jhonny Alejandro Lopez Lozano	5161	3.56	18373.16
Cristian Andrés Alzate Manchola	4599	4.26	19591.74
Diana Carolina Santa	2637	4.36	11497.32
Jessica Andrea Peralta Quiroga	3453	4.14	14295.42
Jhon Hector Uribe Contreras	3198	5	15990
Julián Enrique Moreno Sandoval	4718	4.18	19721.24
Laura tujancipa León	4378	4.36	19088.08
Luz Marina Garcés	2009	5.17	10386.53
Ricardo Alonso Guerrero Neira	4165	4.44	18492.6
Rodrigo Alexander Guerrero Neira	2154	4.24	9132.96
Wendy Dayana Luna Montealegre	2841	5.24	14886.84

Fuente: Informe del Supervisor del Contrato Contac Center

La mayor producción fue realizada por el agente Jhonny Alejandro Lopez Lozano 5.161 llamadas contestadas con un promedio de 3.56 minutos por llamada, y las producciones más bajas por los agentes Luz Marina Cortés con 2.009 llamadas contestadas y un promedio 5.17 minutos por llamada y la de Rodrigo Alexander Guerrero Neira con 2.154 llamadas contestadas con un promedio de 4.24 minutos.

El promedio más alto en duración por llamada lo presentó el agente Wendy Dayana Luna Montealegre con 5.24 minutos y el promedio más bajo en duración de la llamada el agente Jhonny Alejandro López Lozano con 3,56 minutos.

De acuerdo a la tabla anterior el total de las consultas atendidas correspondientes a Medicina General, Odontología y Promoción y Prevención fue de 38.116, en este total general, se encuentran incluidas consultas asignadas a través de las citas solicitadas por medio del Contac center, página web y citas presenciales.

Tabla 14, Total de citas asignadas por servicio: Responsable de: Medicina General, Odontología, Promoción y Prevención abril a junio de 2019

Etiquetas de fila	Cuenta de MedicoNom
ZIPA CASAS FERNANDO	1716
VELEZ BOHORQUEZ ANGGI MARGARITA	1633
CORTES SANTOFIMIO ROBERTO	1488
AMORTEGUI CRUZ ANDREY ALFONSO	1444
BOHORQUEZ SILVA DIANA PAOLA	1430
QUINTERO ACOSTA AUDRY JULIETTE	1347
MARCO AURELIO MOLINA DEVIA	1346
MARIN CARDONA MARIA NATHALY	1281
AVILA MOLINA CIRO	1277
VARGAS MENESES JUAN DAVID	1277
ROBAYO TORO MARIA DEL ROSARIO	1266
FLOREZ TRIANA CONSTANZA DEL PILAR	1221
BERNAL MIRANDA ALEX	1188
OROZCO APONTE YEILA CATHERINE	1176
FLOREZ RODRIGUEZ VIVIANA ANDREA	1149

RODRIGUEZ JIMENEZ RODRIGO	964
DE SIMONE TAFUR MIRTTA MARIA	933
ROMERO PIMENTEL ALEXANDER	895
OVALLE GOYENECHÉ DIANA CECILIA	877
IDARRAGA SOLER ALEXANDER	873
RIVEROS MORALES EDWIN ANDRES	869
DIAZ PRADO CARLOS EDUARDO	868
GARCIA INFANTE ANDREA MILENA	862
APARICIO CLOUZET OSCAR HUGO	854
CARDOZO PADILLA NATALIA ANDREA	848
SALAZAR CORTES LEONIDAS AUGUSTO	846
DIAZ SILVA MONICA YICELI	840
BEDOYA TAPIA ROSALIA	829
DE LA ROSA RAMOS CARMEN ROCIO	823
CALDERON VILLANUEVA NESTOR HERNAN	816
ALFARO MORENO LIZETH XIMENA	802
ANGARITA GONGORA LEIDY KATHERINE	796
MURILLO DIAZ MARY LUZ	785
YEPES URUEÑA HERNANDO FELIPE	781
CASASBUENAS DIAZ CARLOS GUSTAVO	777
ERIKA GIRALDO MARTINEZ	763
VILLANUEVA MARQUEZ JULIAN EDUARDO	751
PRIETO SIERRA YULY ANDREA	749
CARDOSO LOZANO WILLIAM	740
VALDES PARRA LUZ ANGELA	729
CARDENAS GARCIA JENNIE PATRICIA	717
ECHEVERRY HERRERA DIEGO FERNANDO	709
GUZMAN MARTINEZ LUISA FERNANDA	709
GARCIA GUTIERREZ CESAR AUGUSTO	708
MOSOS CAPERA NANCY EMILIA	697
VARON SIERRA CARLOS ALBERTO	680
BARRIOS PEÑA NOHEMI ALEXANDRA	677
SANCHEZ ORTIZ MIREYA	669
LEAL MARTINEZ EDGAR ROBERTO	666
MONTOYA RODRIGUEZ PILAR CECILIA	662
CASTRO BARBOSA GINETE GISELA	654
CEPEDES CARVAJAL MARTHA CECILIA	651
AGUDELO POVEDA MARITZA	647
SANCHEZ MEJIA ERWIN FERNANDO	647
DIAZ LOPEZ MARIA LORENA	645
LOPERA CUBILLOS MARTHA LILIANA	636
LOZANO SILVA XIOMARA MITLHEIDY	622
CASTAÑEDA MENDOZA ZULY MICHELY	620
PEÑALOZA CRISTINA LUCIA	612
DURAN RAMIREZ ANDREA DAIAN	603
GASTELBONDO LILIANA	601
VANEGAS ORJUELA ALBA ROCIO	589
OVALLE CASTELLANOS YOHJANA CAROLINA	583
MENDEZ BUSTOS ERIKA ANDREA	555
MARCIALES SANTOS JEANETH CRISTINA	546
LIZCANO CHACON MELISSA LYNETTE	457
CASTRO BORJA EDNA MARISELA	258
GIRALDO MEJIA CARLOS EDUARDO	256
BENAVIDES OLARTE ANNY FRANCISCA	162
LEON RICO OMAR	78
LONDOÑO VARGAS LINA MILENA	78
RIVERA TORRES LAURA KATHERINNE	75
JIMENEZ LOZANO JAVIER ANDRES	73
TORRES CARDENAS FREYDELL JAVIER	66
CETINA SEDANO YENIFER PAOLA	59
URQUIJO CADENA MARIA VICTORIA	56
VARGAS PEÑA HECTOR ANDRES	43

Nuestros servicios al alcance de todos

MIKSI SEGEBRE NICOLAS ANTONIO	42
PATIÑO ABAGICELL GARZON	33
GIRALDO GIRALDO CLAUDIA PATRICIA	20
MARIN QUINTERO XIMENA	18
LOZANO VARON TATIANA YISELA	14
TRIANA BELTRAN CAMILO MARCELO	12
LOZANO JIMENEZ ALEXANDRA VICTORIA	12
RODRIGUEZ YAÑEZ MONICA CONSTANZA	5
LAMPREA GODOY CLAUDIA LILIANA	3
MENDOZA BUSTOS LUCILA	3
SUAREZ DOMINGUEZ MERCEDES	2
VEGA VALDERRAMA MABER	2
Total general	58841

En Tabla 14, se puede observar que Total de citas asignadas por **responsable de los servicios** de: medicina General, Odontología, Promoción y Prevención del trimestre comprendido abril a junio de 2019 fue de 58.841.

La asignación de citas se realizó a través del contact center, página web y de manera presencial.

Tabla 15, Producción: consultas atendidas, medicina General, Odontología, Promoción y Prevención abril a junio/19

CITAS ASIGNADAS	
SERVICIO	NUMERO DE CITAS
Medicina General	35625
Medicina General MIAS	350
Odontología	18983
Promoción y Prevención	3878
Enfermería Crónicos	5
TOTAL CITAS ASIGNADAS POR SERVICIO	58841

Fuente: Área de sistemas-Software Dinámica Gerencial

En la Tabla 15, podemos observar que **por servicios** de: Medicina General se asignaron por medio del Contac center, página web y presenciales: por Medicina General MIAS 35.625, por Medicina General MIAS 350 citas, por odontología se asignaron 18.983 citas, por Promoción y Prevención 3.878, y para enfermería crónicos 5 citas; para un total de citas asignadas por servicios de 58.841.

Tabla 16, Producción: consultas atendidas por Responsable de: Medicina General, Odontología, Promoción y Prevención abril a junio/19

Etiquetas de fila	Cuenta de Medico Nom	No. HORAS
VELEZ BOHORQUEZ ANGGI MARGARITA	1273	9
AMORTEGUI CRUZ ANDREY ALFONSO	1142	9
BOHORQUEZ SILVA DIANA PAOLA	1073	9
CORTES SANTOFIMIO ROBERTO	1058	9
QUINTERO ACOSTA AUDRY JULIETTE	1026	9
VARGAS MENESES JUAN DAVID	941	9
ROBAYO TORO MARIA DEL ROSARIO	939	9
FLOREZ TRIANA CONSTANZA DEL PILAR	931	9
AVILA MOLINA CIRO	913	9
BERNAL MIRANDA ALEX	860	9
OROZCO APONTE YEILA CATHERINE	782	9
RIVEROS MORALES EDWIN ANDRES	760	4.5
IDARRAGA SOLER ALEXANDER	726	9
RODRIGUEZ JIMENEZ RODRIGO	713	8
FLOREZ RODRIGUEZ VIVIANA ANDREA	701	9
SALAZAR CORTES LEONIDAS AUGUSTO	699	4.5
MARCO AURELIO MOLINA DEVIA	694	9
BEDOYA TAPIA ROSALIA	693	4.5

DIAZ PRADO CARLOS EDUARDO	689	4.5
APARICIO CLOUZET OSCAR HUGO	670	4.5
DE SIMONE TAFUR MIRTTA MARIA	644	
OVALLE GOYENECHÉ DIANA CECILIA	635	4.5
CALDERON VILLANUEVA NESTOR HERNAN	626	4.5
GARCIA INFANTE ANDREA MILENA	6182	9
CASASBUENAS DIAZ CARLOS GUSTAVO	618	4.5
DIAZ SILVA MONICA YICELI	595	9
MARIN CARDONA MARIA NATHALY	590	9
YEPES URUEÑA HERNANDO FELIPE	589	4.5
CARDOZO PADILLA NATALIA ANDREA	588	4.5
CARDOSO LOZANO WILLIAM	569	4.5
ANGARITA GONGORA LEIDY KATHERINE	565	4.5
MURILLO DIAZ MARY LUZ	557	4.5
MONTOYA RODRIGUEZ PILAR CECILIA	542	4.5
ROMERO PIMENTEL ALEXANDER	541	4.5
ERIKA GIRALDO MARTINEZ	537	4.5
CARDENAS GARCIA JENNIE PATRICIA	524	9
PRIETO SIERRA YULY ANDREA	517	4.5
VILLANUEVA MARQUEZ JULIAN EDUARDO	503	4.5
VARON SIERRA CARLOS ALBERTO	500	4.5
CESPEDES CARVAJAL MARTHA CECILIA	496	4.5
GARCIA GUTIERREZ CESAR AUGUSTO	481	9
VANEGAS ORJUELA ALBA ROCIO	474	4.5
DIAZ LOPEZ MARIA LORENA	472	4.5
MOSOS CAPERA NANCY EMILIA	464	4.5
GASTELBONDO LILIANA	464	4.5
OVALLE CASTELLANOS YOHJANA CAROLINA	458	4.5
SANCHEZ ORTIZ MIREYA	452	4.5
VALDES PARRA LUZ ANGELA	449	4.5
SANCHEZ MEJIA ERWIN FERNANDO	445	4.5
MENDEZ BUSTOS ERIKA ANDREA	435	4.5
DURAN RAMIREZ ANDREA DAIAN	434	4.5
PEÑALOZA CRISTINA LUCIA	427	9
LEAL MARTINEZ EDGAR ROBERTO	427	4.5
AGUDELO POVEDA MARITZA	415	4.5
LOZANO SILVA XIOMARA MITLHEIDY	415	4.5
MARCIALES SANTOS JEANETH CRISTINA	392	4.5
CASTRO BARBOSA GINETE GISELA	380	4.5
ALFARO MORENO LIZETH XIMENA	320	4.5
BARRIOS PEÑA NOHEMI ALEXANDRA	298	4.5
CASTAÑEDA MENDOZA ZULY MICHEL Y	236	4.5
LIZCANO CHACON MELISSA LYNETTE	206	4.5
GUZMAN MARTINEZ LUISA FERNANDA	203	4.5
LOPERA CUBILLOS MARTHA LILIANA	198	4.5
CASTRO BORJA EDNA MARISELA	156	9
ECHEVERRY HERRERA DIEGO FERNANDO	133	4.5
BENAVIDES OLARTE ANNY FRANCISCA	72	9
VARGAS PEÑA HECTOR ANDRES	39	4.5
URQUIJO CADENA MARIA VICTORIA	35	9
ZIPA CASAS FERNANDO	32	9
PATIÑO ABAGICELL GARZON	21	9
DE LA ROSA RAMOS CARMEN ROCIO	15	4.5
CETINA SEDANO YENIFER PAOLA	12	9
GIRALDO MEJIA CARLOS EDUARDO	5	4.5
LONDOÑO VARGAS LINA MILENA	4	9
TORRES CARDENAS FREYDELL JAVIER	2	9
SUAREZ DOMINGUEZ MERCEDES	2	9
VEGA VALDERRAMA MABER	2	9
LOZANO VARON TATIANA YISELA	1	9
RIVERA TORRES LAURA KATHERINNE	1	convenio
LEON RICO OMAR	1	convenio

LOZANO JIMENEZ ALEXANDRA VICTORIA	1	crónicos
Total general	38116	

Fuente: Área de sistemas-Software Dinámica Gerencial

La Tabla No. 16 hace referencia a la Producción: por **responsable de los servicios** de: Consultas atendidas de medicina General, Odontología, Promoción y Prevención del trimestre comprendido abril a junio de 2019 con un total de 38.116.

A su vez, se evidencia en la tabla la existencia de algunos valores de producción mínimos registrados en el software en la atención de crónicos, Promoción y prevención y en los convenios, debido a que cuando se realizó la consulta no registró la atención de la cita con la reportada en la agenda del software de dinámica gerencial.

Tabla 17, citas cumplidas por servicios

CITAS CUMPLIDAS	
SERVICIO	NUMERO DE CITAS
Medicina General	23.318
Medicina General MIAS	8
Odontología	12.205
Promoción y Prevención	2.585
TOTAL CITAS CUMPLIDAS POR SERVICIO	38.116

Fuente: Área de sistemas-Software Dinámica Gerencial

En la Tabla 17, podemos observar que por Medicina General se cumplieron 23.318 citas, por Medicina General MIAS se cumplieron 8 citas, por odontología se incumplieron 12.205 citas, por Promoción y Prevención 2.585 citas, para un total de citas cumplidas o consultas atendidas por servicio de **38.116**

La diferencia entre las citas asignadas (Tabla 15): 58.841, y las consultas atendidas de Medicina General, Odontología, promoción y prevención correspondiente al trimestre comprendido de abril a junio de 2019 (Tabla 17): 38.116, es **de 19.528**, equivalente al 33.18% con respecto al total de las citas asignadas.

Tabla 18, Diferencia entre citas asignadas y pacientes atendidos

DIFERENCIA ENTRE CITAS ASIGNADAS Y ATENDIDAS	
TOTAL CITAS ASIGNADAS POR SERVICIO	58.841
TOTAL DE CITAS ATENDIDAS EN LOS SERVICIOS	38.116
DIFERENCIA	19.528

Grafico 3, Diferencia entre citas asignadas y atendidas

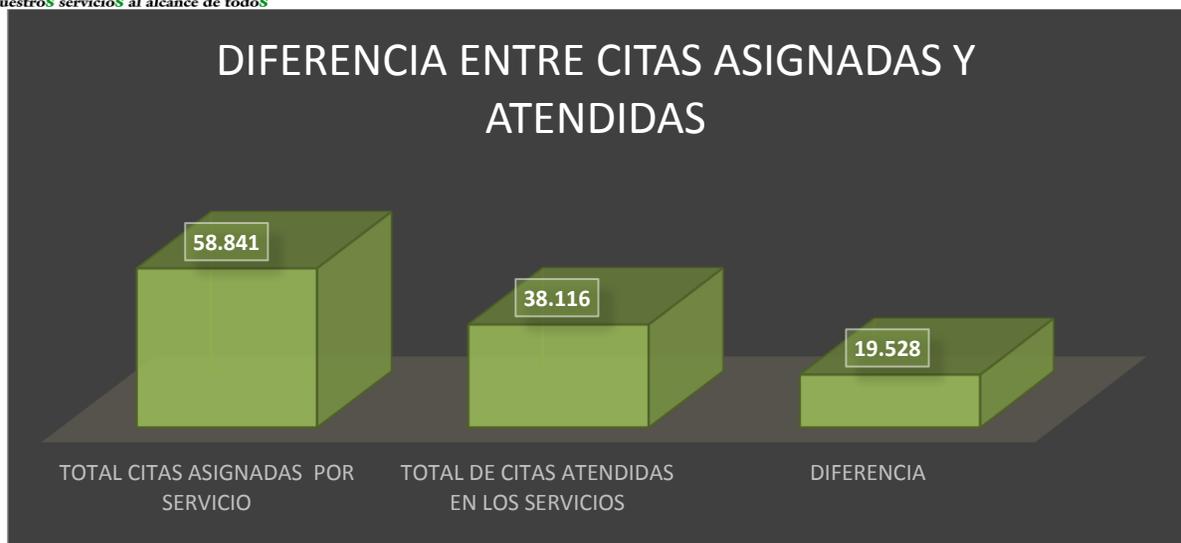


Tabla 19, Total de Citas incumplidas por servicios.

CITAS INCUMPLIDAS	
SERVICIO	NUMERO DE CITAS
Medicina General	9257
Medicina General MIAS	300
Odontología	5207
Enfermería Crónicos	5
Promoción y Prevención	1093
TOTAL CITAS INCUMPLIDAS POR SERVICIOS	15862

Fuente: Área de sistemas-Software Dinámica Gerencial

En la Tabla 19, podemos observar que por Medicina General se incumplieron 9.257 citas, por Medicina General MIAS se incumplieron 300 citas, por odontología se incumplieron 5.207 citas, por enfermería crónicos 5 y por Promoción y Prevención 1.093 citas, para un total de citas incumplidas por servicio de 15.862.

Las causas de que los registros aparezcan con el concepto de incumplimiento son tres:

1. Porque el paciente no llegó a la cita
2. Porque el paciente llegó tarde
3. Porque el médico no registró la atención de la cita con la reportada en la agenda del software de dinámica gerencial

Gráfico 4, Citas incumplidas por servicios

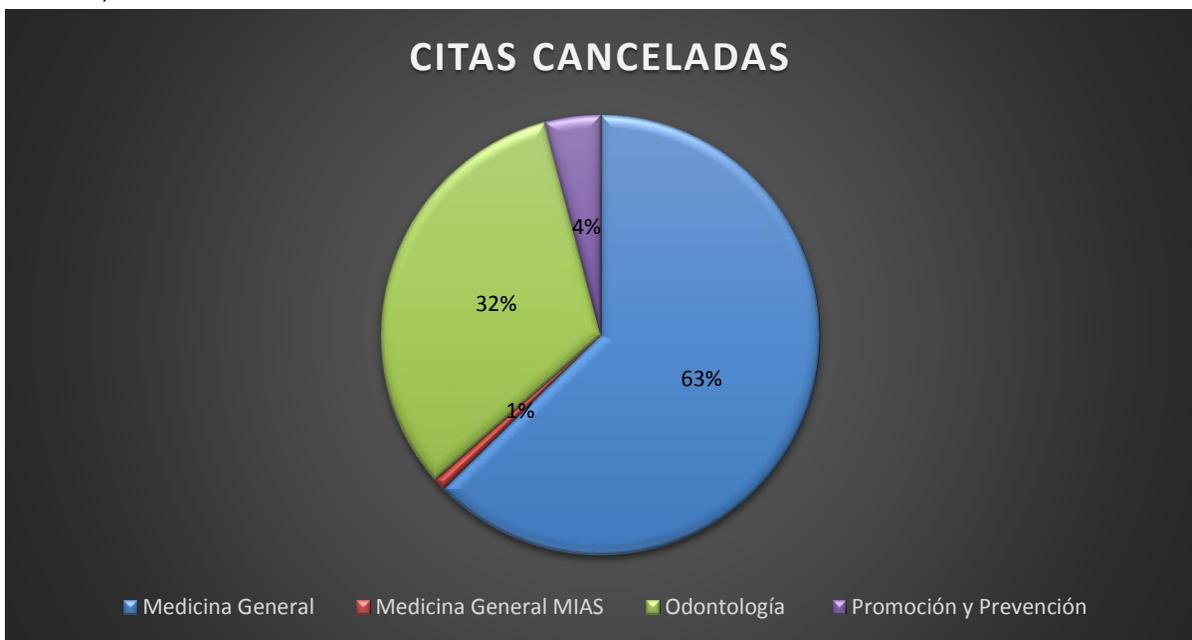


Tabla 20 Citas canceladas por servicios en el trimestre

CITAS CANCELADAS POR LOS USUARIOS	
Medicina General	3050
Medicina General MIAS	42
Odontología	1571
Promoción y Prevención	200
TOTAL CITAS CANCELADAS	4863

En la Tabla 20, citas canceladas por servicios, se observa que fueron canceladas con anterioridad, por parte de los usuarios, en Medicina General 3050 citas, en Medicina General MIAS 42 citas, en odontología 1571 citas y en Promoción y Prevención 200 citas, para un total de 4.863.

Gráfico 5, citas canceladas.

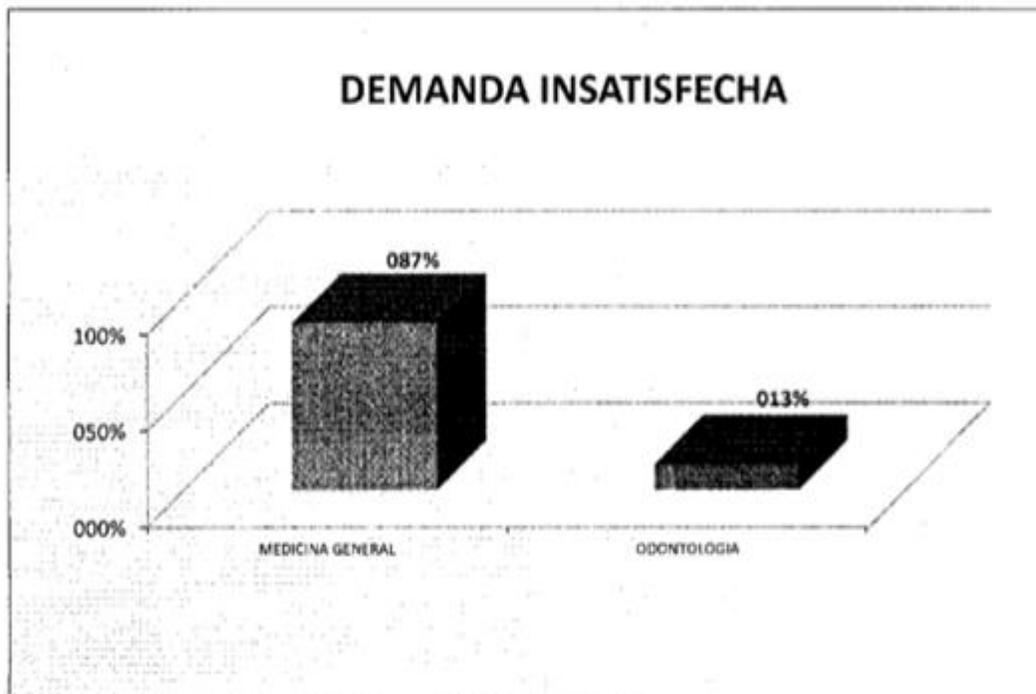


Demanda Insatisfecha

Imagen 1 Demanda Insatisfecha por Especialidad, Contrato 421 del 9 de abril al 8 de mayo de 2019.

DEMANDA INSATISFECHA TOTAL: Se relacionan todos los registros de llamadas realizadas por los usuarios al solicitar consultas para las diferentes especialidades y no se les asignó cita por falta de oferta.

ESPECIALIDAD/UNIDAD DE ATENCION	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	434	86,80%
ODONTOLOGIA	66	13,20%



Fuente: Informe de actividades Contrato 421 del 9 de abril al 8 de mayo de 2019

En la Imagen 1 y según Informe de actividades del supervisor del Contrato No. 421 del 9 de abril al 8 de mayo de 2019, la demanda insatisfecha por Medicina General fue 434 para medicina General correspondiente al 87%, y 66 citas para Odontología correspondiente al 13%.

Imagen 2, Demanda Insatisfecha Por unidad de Atención

DEMANDA INSATISFECHA POR UNIDAD DE ATENCIÓN

ESPECIALIDAD/UNIDAD DE ATENCIÓN	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	434	86,80%
CENTRO DE SALUD AMBALA	8	1,60%
CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE	2	0,40%
CENTRO DE SALUD CHAPETON	1	0,20%
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	3	0,60%
CENTRO DE SALUD DELICIAS	1	0,20%
CENTRO DE SALUD GAITAN	2	0,40%
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	11	2,20%
CENTRO DE SALUD JARDIN	5	1,00%
CENTRO DE SALUD JORDAN II ETAPA	2	0,40%
CENTRO DE SALUD LA CIMA	4	0,80%
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	60	12,00%
CENTRO DE SALUD PICALAÑA	8	1,60%
CENTRO DE SALUD TOPACIO	7	1,40%
CENTRO DE SALUD VILLA MARLEN II	3	0,60%
UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR	174	34,80%
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN VIII ETAPA	43	8,60%
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	35	7,00%
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	65	13,00%
ODONTOLOGIA	66	13,20%
CENTRO DE SALUD AMBALA	3	0,60%
CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE	2	0,40%
CENTRO DE SALUD CHAPETON	3	0,60%
CENTRO DE SALUD DELICIAS	2	0,40%
CENTRO DE SALUD GAITAN	1	0,20%
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	1	0,20%
CENTRO DE SALUD JARDIN	1	0,20%
CENTRO DE SALUD JORDAN II ETAPA	3	0,60%
CENTRO DE SALUD LA CIMA	1	0,20%
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	5	1,00%
CENTRO DE SALUD PICALAÑA	1	0,20%
CENTRO DE SALUD VILLA MARLEN II	1	0,20%
UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR	14	2,80%
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN VIII ETAPA	7	1,40%
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	17	3,40%
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	4	0,80%
Total general	500	100,00%

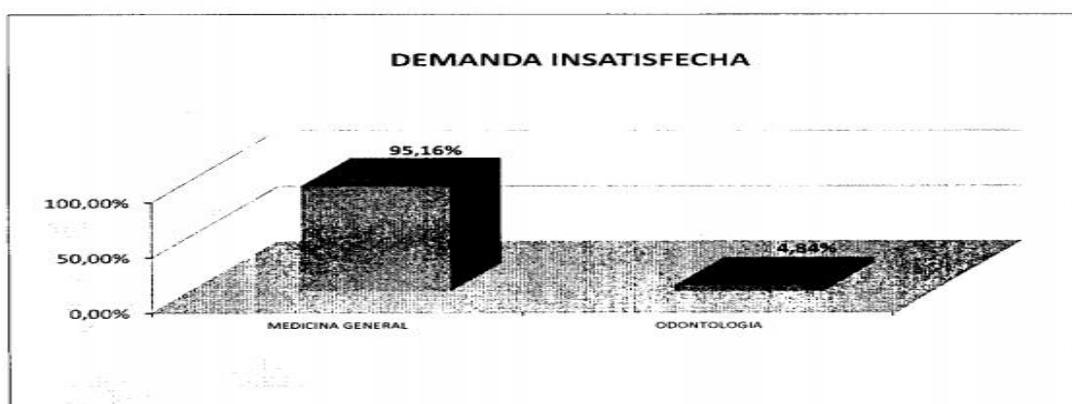
Fuente: Informe de actividades Contrato 421 del 9 de abril al 8 de mayo de 2019

En la Imagen 2 Demanda insatisfecha por Unidad de Atención nos muestra que por Medicina General la demanda insatisfecha fue de 434 citas, reflejándose el mayor número en la Unidad Intermedia del sur con 174 citas. A su vez, se evidencia que la demanda Insatisfecha por Odontología fue de 66 citas, reflejándose el mayor número en la Unidad Intermedia salado con 17 citas, para una demanda insatisfecha de asignación de citas de Medicina General y Odontología de 500 citas en total, en el periodo del 9 de abril al 8 de mayo de 2019.

Imagen 2 Demanda Insatisfecha por Especialidad

DEMANDA INSATISFECHA TOTAL: Se relacionan todos los registros de llamadas realizadas por los usuarios al solicitar consultas para las diferentes especialidades y no se les asignó cita por falta de oferta.

ESPECIALIDAD/UNIDAD DE ATENCIÓN	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	668	95,16%
ODONTOLOGIA	34	4,84%
Total general	702	100,00%



Fuente: Informe de actividades Contrato 421 del 9 de Mayo 8 de junio de 2019

En la Imagen 2 y según Informe de actividades del supervisor del Contrato No. 421 del 9 de mayo al 8 de junio de 2019, la demanda insatisfecha por Medicina General fue 668 para medicina General correspondiente al 95,15% y 34 para Odontología correspondiente al 4.84%.

Imagen 3 Demanda Insatisfecha Por unidad de Atención

DEMANDA INSATISFECHA POR UNIDAD DE ATENCIÓN

ESPECIALIDAD/UNIDAD DE ATENCIÓN	TOTAL	%
MEDICINA GENERAL	668	95,16%
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	14	1,99%
CENTRO DE SALUD AMBALA	9	1,28%
CENTRO DE SALUD BELLO HORIZONTE	7	1,00%
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	9	1,28%
CENTRO DE SALUD DELICIAS	11	1,57%
CENTRO DE SALUD GAITAN	20	2,85%
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	20	2,85%
CENTRO DE SALUD JARDIN	28	3,99%
CENTRO DE SALUD JORDAN II ETAPA	12	1,71%
CENTRO DE SALUD LA CIMA	15	2,14%
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	58	8,26%
CENTRO DE SALUD PICALEÑA	7	1,00%
CENTRO DE SALUD TOPACIO	14	1,99%
CENTRO DE SALUD URIBE	2	0,28%
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE	1	0,14%
UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR	153	21,79%
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN VIII ETAPA	98	13,96%
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	93	13,25%
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	97	13,82%
ODONTOLOGIA	34	4,84%
CENTRO DE SALUD AMBALA	1	0,14%
CENTRO DE SALUD DELICIAS	1	0,14%
CENTRO DE SALUD LA CIMA	1	0,14%
CENTRO DE SALUD LA FRANCIA	1	0,14%
CENTRO DE SALUD TOPACIO	1	0,14%
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE	1	0,14%
UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR	2	0,28%
UNIDAD INTERMEDIA JORDAN VIII ETAPA	10	1,42%
UNIDAD INTERMEDIA SALADO	14	1,99%
UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO	2	0,28%
Total general	702	100,00%

Fuente: Informe de actividades Contrato 421 del 9 de Mayo 8 de junio de 2019

En la Imagen 2 Demanda insatisfecha por Unidad de Atención nos muestra que por Medicina General la demanda insatisfecha fue de 668 citas, reflejándose el mayor número en la Unidad Intermedia del sur con 153 citas. A su vez, se evidencia que la demanda Insatisfecha por Odontología fue de 34 citas , reflejándose el mayor número en la Unidad Intermedia salado con 14 citas, para una demanda insatisfecha de asignación de citas de Medicina General y Odontología de 500 citas en total, en el periodo del 9 de abril al 8 de mayo de 2019.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Durante el procedimiento de auditoria de control interno y con el apoyo de la Oficina de SIAU, se realizó investigación descriptiva para determinar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios frente al sistema de asignación de citas Contac Center, la muestra tomada fue de 41 usuarios, se utilizó el instrumento denominado encuesta y la metodología se orientó a través de encuestas a usuarios que efectivamente utilizaron el servicio; Los resultados encontrados fueron los siguientes:

1. ¿La atención del personal del Contac Center fue?

Tabla 20, Percepción de atención al usuario en el Call Center

ATENCIÓN AL USUARIO	No.	%
---------------------	-----	---

Mala	13	32%
Regular	9	22%
Buena	8	19%
Muy buena	7	17%
Excelente	4	10%
TOTAL	41	100%

Gráfico 6, Percepción de Atención al Usuario en el Contac Center

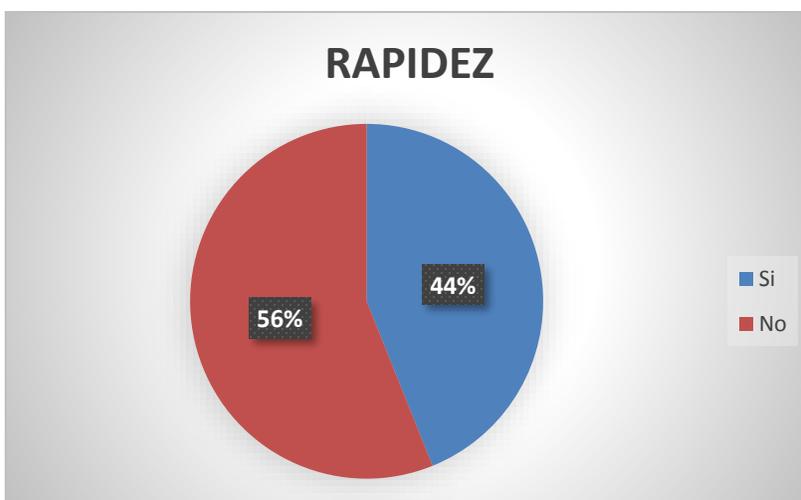


2. ¿Logro obtener rápidamente atención del servicio solicitado?

Tabla 21, Rapidez en la atención del Contac center

RAPIDEZ	No.	%
Si	18	44%
No	23	56%
TOTAL	41	100%

Gráfico 7, Rapidez en la atención del Contac Center



3. ¿Logro conseguir la cita requerida de forma oportuna?

Tabla 22, Oportunidad en la asignación de la cita requerida

OPORTUNIDAD	No.	%
Si	23	56%
No	18	44%
TOTAL	41	100%

Gráfico 6, Oportunidad en la asignación de la cita requerida



4. ¿Considera que el servicio de asignación de citas ha mejorado?

Tabla 23, Percepción de mejoramiento del servicio

MEJORAMIENTO	No.	%
Si	20	49%
No	20	49%
No conoce	1	2%
TOTAL	41	100%

Gráfico 7, Mejoramiento



Seguidamente se realizó investigación descriptiva para determinar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios frente al sistema de asignación de citas de manera presencial, la muestra tomada fue de 41 usuarios, se utilizó el instrumento denominado encuesta y la metodología se orientó a través de encuestas a usuarios que efectivamente utilizaron el servicio; Los resultados encontrados fueron los siguientes:

5. La atención del personal de manera presencial fue?

Tabla 24, Percepción de atención de manera presencial

ATENCIÓN AL USUARIO	No.	%
Mala	6	15%
Regular	7	17%
Buena	16	39%
Muy buena	11	27%
Excelente	1	2%
TOTAL	41	100%

Gráfico 8, obtención del servicio solicitado

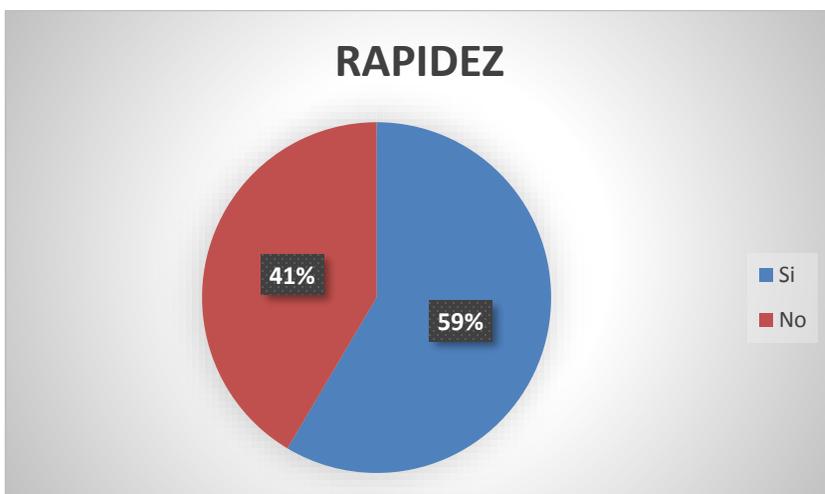


6. ¿Logro obtener rápidamente atención del servicio solicitado?

Tabla 25, Rapidez en la atención de manera presencial

RAPIDEZ	No.	%
Si	24	59%
No	17	41%
TOTAL	41	100%

Gráfico 9, Rapidez en la atención Presencial



7. ¿Logro conseguir la cita requerida de forma oportuna?

Tabla 26, Oportunidad en la asignación de la cita requerida

OPORTUNIDAD	No.	%
-------------	-----	---

Si	25	61%
No	16	39%
TOTAL	41	100%

Gráfico 10, Oportunidad en la asignación de la cita requerida

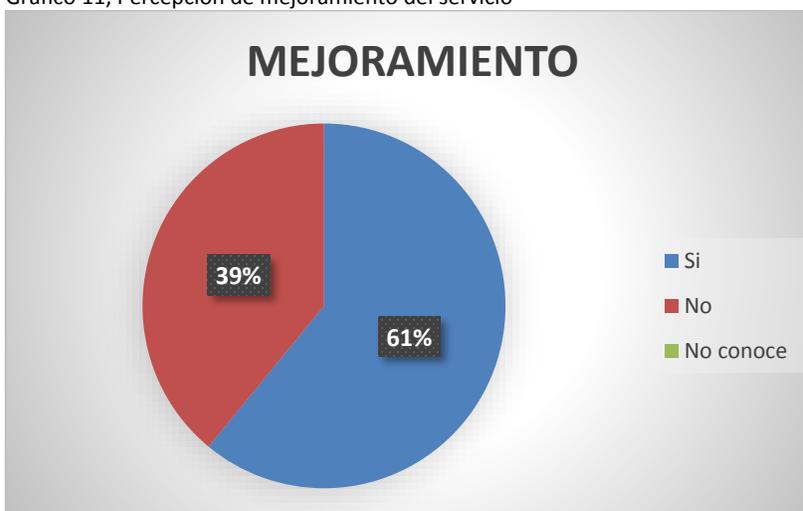


8. ¿Considera que el servicio de asignación de citas ha mejorado?

Tabla 27, Percepción de mejoramiento del servicio

MEJORAMIENTO	No.	%
Si	25	61%
No	16	39
No conoce		
TOTAL	41	100%

Gráfico 11, Percepción de mejoramiento del servicio



8. FORTALEZAS:

- 1) El Contac Center cuenta con 8 agentes, distribuidos en mallas de turnos durante el horario de atención. Cuenta con una línea piloto 2770333. El horario del Contac Center es de lunes a viernes de 7am a 5p.m. en jornada continua y los sábados de 7am a 12 m. Las agendas son habilitadas a través del software Dinámica Gerencial.
- 2) La entidad cuenta con un software de Dinámica Gerencial, que permite realizar control y seguimiento a la producción de los agentes y del contratista.
- 3) La entidad cuenta con dos supervisores de contrato en el proceso de asignación de citas (un supervisor para el Contac center y página web contrato UNICO TECHNOLOGY

& SOLUTIONS S.A.S. y un supervisor para citas presenciales, contrato DHO-Desarrollo Humano Organizacional)

- 4) La entidad cuenta con un proceso tercerizado a través de un Contac Center, el cual también asignan citas a través de la página web.
- 5) El Contac Center funciona a través de un servidor que se tiene ubicado en la sede del sur y a través de un permiso que le da la entidad al contratista, tienen conexión al software con un permiso en el software de Dinámica Gerencial para la asignación de citas.
- 6) El Contac Center cuenta con 8 agentes, distribuidos en mallas de turnos durante el horario de atención. Cuenta con una línea piloto 2770333. El horario del Contac Center es de lunes a viernes de 7am a 5p.m. en jornada continua y los sábados de 7am a 12 m. Las agendas son habilitadas a través del software Dinámica Gerencial.

9. DEBILIDADES O HALLAZGOS:

- 1) Durante el trimestre de abril a Junio se presentaron **58** quejas por el Contac Center, por citas presenciales **5** quejas y **3** quejas por página web, según informe de PQRS del área de SIAU, para un total de **66** quejas, siendo la mayor causa de quejas durante el primero y segundo trimestre del año 2019, de 66 quejas por asignación de citas, no se les dio respuesta a 44 quejas.

Dentro de las causas de las quejas presentadas por los usuarios se encuentran:

- Contestan e inmediatamente cuelgan el teléfono (Se cae la llamada)
 - No hay agenda
 - Asignación de citas para un sitio diferente al solicitado
 - Asignación de citas en un horario que no hay atención
 - La página web no funciona
 - La persona que asigna las fichas para las citas presenciales no tiene en cuenta la fila
 - Asignación de citas en un horario diferente
 - Mala atención en las llamadas
 - Cambio de cita porque no aparece en el sistema
 - Asignación por internet es muy lenta
 - Funcionario del Centro de salud de Picaleña es grosero.
- 2) El proceso de asignación de citas está siendo manejado por 2 contratistas: UNICO quien tiene el contrato del Contac Center y de las solicitudes de citas por página web y del contratista de DHO quien tiene el contrato de facturación quien asigna las citas presenciales que se entregan a través de los facturadores, lo que hace dificultoso el control del proceso. El proceso de citas presenciales actualmente es manejado de dos formas: En los centros de atención, esta actividad la realiza el grupo de facturación de DHO. En la unidad de salud de Ibagué - sede san francisco por un funcionario de facturación (Oscar Ruiz). Algunas citas también son asignadas por el personal de SIAU.
 - 3) La producción más baja fue registrada por el agente Luz Marina Cortés con 2.009 llamadas contestadas y un promedio 5.17 minutos con una diferencia de 3.152 llamadas entre la mayor producción registrada por el agente Jhonny Alejandro Lopez Lozano con 5.161 llamadas contestadas con un promedio de 3.56 minutos por llamada.
 - 4) La diferencia entre las citas asignadas(Tabla 15): 58.841, y las consultas atendidas de Medicina General, Odontología, promoción y prevención correspondiente al trimestre

comprendido de abril a junio de 2019 (Tabla 17): 38.116, es de **19.528**, equivalente al 33.18% con respecto al total de las citas asignadas.

- 5) En la tabla 16, se evidencia la existencia de algunos valores de producción mínimos registrados en el software en la atención de crónicos, Promoción y prevención y en los convenios, debido a que cuando se realizó la consulta no se haló de la agenda del software de dinámica gerencial.
- 6) El total de las consultas atendidas correspondientes a Medicina General, Odontología y Promoción y Prevención fue de 38.116, en este valor se encuentran incluidas las citas asignadas a través del Contac center, página web y presenciales. En la relación de las consultas atendidas de abril a junio de 2019, se encontraron valores mínimos de producción registrados en el software en la atención de crónicos, promoción y prevención y en los convenios, debido a que no se está halando de la agenda del software dinámica gerencial, afectando la producción y las metas de estos servicios.
- 7) La diferencia entre las citas asignadas y las consultas atendidas de Medicina General, Odontología, promoción y prevención correspondiente al trimestre comprendido de abril a junio de 2019 es 19.528, equivalente al 33.18% con respecto al total de las citas asignadas.
- 8) En la Tabla 18, podemos observar que por Medicina General se incumplieron 9.257 citas, por Medicina General MIAS se incumplieron 300 citas, por odontología se incumplieron 5.206 citas, por enfermería crónicos 5 y por Promoción y Prevención 1.093 citas, para un total de citas incumplidas por servicio de 15.861.
- 9) Las causas de que los registros aparezcan con el concepto de incumplimiento son dos:
 - Porque el paciente no llegó a la cita
 - Porque el paciente llegó tarde a la citaPorque el médico no registró la atención de la cita con la reportada en la agenda del software de dinámica gerencial
- 10) Según Informe de actividades del supervisor del Contrato No. 421 del 9 de abril al 8 de mayo de 2019, del Contac Center, la demanda insatisfecha por Medicina General fue 434 para medicina General correspondiente al 87%, y 66 citas para Odontología correspondiente al 13%.
- 11) según Informe de actividades del supervisor del Contrato No. 421 del 9 de mayo al 8 de junio de 2019, del Contac Center, la demanda insatisfecha por Medicina General fue 668 para medicina General correspondiente al 95,15% y 34 para Odontología correspondiente al 4.84%.
- 12) Los actores que direccionan y coordinan el sistema de asignación de citas no socializan informes periódicos que permitan a las Directivas evidenciar la evolución del sistema en términos de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta que el proceso es ejecutado por dos contratistas y supervisado por dos funcionarios de planta de la entidad.
- 13) Medición de la satisfacción de los usuarios: no se evidencia medición al proceso de asignación de citas el cual es neurálgico para la institución ya que genera valor a los usuarios de la Entidad.

10. RECOMENDACIONES:

- 1) Dar respuesta oportuna a las PQRS presentadas por los usuarios con respecto a la asignación de citas telefónicas, por página web y presenciales.
- 2) Debido a que el proceso presenta permanentemente un significativo número de quejas se recomienda, realizar socialización periódica a las Directivas de los informes de actividades por parte de cada uno de los supervisores de contratos y tomar las medidas correspondientes para mitigar las PQRS.
- 3) Formular, documentar y socializar el proceso de asignación de citas y los procedimientos por parte de los responsables del proceso.
- 4) Asignar metas de producción por agente y realizar el control y seguimiento permanente a la producción individual, de manera que permita disminuir la demanda insatisfecha por asignación de citas del Contac center.
- 5) Socializar de manera periódica a las Directivas, los informes de actividades de cada uno de los contratistas que permita evidenciar la evolución del sistema en términos de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, teniendo en cuenta que el proceso es ejecutado por dos contratistas y supervisado por dos funcionarios de planta de la entidad.
- 6) Es recomendable que se determinen claramente los niveles de responsabilidad y autoridad con relación al sistema de asignación de citas, ya que no se identifica claramente en la estructura organizacional la dependencia del servicio, debido a que el proceso es ejecutado por dos contratistas UNICO a través del Contac Center y DHO en asignación de citas presenciales.
- 7) Realizar la medición al proceso de asignación de citas el cual es neurálgico para la institución ya que genera valor a los usuarios de la Entidad.
- 8) Es recomendable calcular periódicamente un indicador que ilustre acerca de la disminución o incremento de las PQRS con relación al Contac center, este es un indicador de efectividad.
- 9) Halar del software en la atención de crónicos, promoción y prevención y en los convenios, la agenda del software dinámica gerencial, de manera que permita tener unos registros reales de la producción y metas de los servicios, a su vez, realizar seguimiento por parte de cada uno de los líderes de procesos. Se recomienda hacer seguimiento a la producción de Unidades de Valor Real, trazando metas de producción para los diferentes servicios.
- 10) Realizar seguimiento diario por parte de los líderes de procesos y contratistas al registro de actividades (Medicina General, Odontología, Promoción y Prevención, convenios) en el software con el fin de obtener información real de la producción.
- 11) Capacitar a cada uno de los profesionales y personal de: medicina general, odontología, promoción y prevención, convenios en la generación del reporte de producción a través del software Dinámica Gerencial, de cada una de las actividades realizadas.
- 12) Solicitar a cada uno de los profesionales y personal de: medicina general, odontología, promoción y prevención y de convenios la generación del reporte de producción semanal a través del software Dinámica Gerencial, de cada una de las actividades realizadas.

- 13) Cuando se presente el incumplimiento por parte del paciente, del médico o del facturador en referencia a la cita, estudiar la posibilidad de atenderlo o que sea atendido dentro del horario establecido con el fin de evitar que se pierda esa consulta y se vea reflejada en la producción.
- 14) Exigir al contratista el cumplimiento eficiente en el tema de conectividad (acceso a internet), debido a que las llamadas se caen permanentemente.
- 15) Establecer metas de producción general por contrato y por agente.
- 16) Identificar periódicamente las debilidades que presenta el proceso y proponer acciones de mejora para lograr el cumplimiento del objeto contractual.
- 17) Realizar Plan de Mejoramiento de acuerdo a los hallazgos encontrados.

Cordialmente,



ORLANDO ALFARO GALEANO
Contratista Apoyo gestión, Planeación
y Control Interno



OLGA ESPERANZA GONZALEZ CUELLAR
Asesor de Control Interno