	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO:
	PLAN OPERATIVO ANUAL	VERSIÓN: FECHA:
	FORMATO	PÁGINA:

Nombre del Proceso: Consulta Externa

Objetivo del Proceso: Garantizar la atención de servicios de salud ambulatorios (consulta medica especializada y servicios complementarios.

Líder del Proceso: Oscar Adrian Gómez Avella | **Fecha de Elaboración:** 27 de Enero de 2021

ÌTEM	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	EJECUCIÓN: ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	EVIDENCIA DE LA ACTIVIDAD	INCLUIDO EN EL PAA: SI	NO	PRESUPUESTO
					sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4	sem 1 sem 2 sem 3 sem 4					
1	Adelantar un programa de comunicaciones que genere cultura de autocuidado, hábitos de vida saludable, promoción y prevención de la salud.	Disminuir la pérdida de consultas programadas por problemas de agendamiento, aseguramiento o autorizaciones.	Implementar una escuela virtual del funcionamiento del sistema de seguridad social en salud enfocado al proceso de Consulta Externa.	(N° de actividades ejecutadas para la realización de la escuela virtual/N° de actividades planteadas para implementar una escuela virtual)*100													Coordinación de Consulta Externa	Plataforma educativa con contenidos y metodologías establecidos.			$ 10,000,000
2	Adelantar un programa de comunicaciones que genere cultura de autocuidado, hábitos de vida saludable, promoción y prevención de la salud.	Aumentar la satisfacción del usuario a través de un programa de educación que permita una mejor experiencia de atención en el servicio de Consulta Externa.	Implementar una escuela virtual del funcionamiento interno del Hospital Regional de Sogamoso en el proceso de Consulta Externa dirigido a los diferentes usuarios del hospital.	(N° de actividades ejecutadas para la realización de la escuela virtual/N° de actividades planteadas para implementar una escuela virtual)*100													Coordinación de Consulta Externa	Plataforma educativa con contenidos y metodologías establecidos.			$ 10,000,000
3	Programa para aumentar la rentabilidad económica de la ESE mediante la captación de nuevos mercados, disminución de glosas, recuperación de cartera y costeo óptimo de los servicios.	Programar el 90% de los consultorios de acuerdo a la capacidad instalada de la institución y la demanda de los diferentes servicios ofertados.	Actualizar la caracterización del proceso de Consulta Externa y los respectivos procedimientos orientados a la optimización de las horas de trabajo del talento humano y la capacidad instalada de la institución.	(N° de procesos actualizados en consulta externa/N° de procesos identificados)*100													Coordinación de Consulta Externa	Procesos y procedimientos estandarizados, socializados e implementados.			
5	Programa para Fortalecer las herramientas, tecnologías y los sistemas de información para mejorar los procesos asistenciales y administrativos.	Mejorar la efectividad del agendamiento a través del Call Center del Hospital.	Realizar un seguimiento de la efectividad del agendamiento por llamada a través del Call Center y los registros de demanda insatisfecha diligenciados por el personal del Call Center.	(N° de formularios analizados de demanda insatisfecha/ total de formularios de demanda insatisfecha)*100													Coordinación de Facturación SIAU	Informe desarrollado.			
			Optimizar el ingreso de llamadas al Call Center a través de mejoras tecnológicas del proceso.	(N° de mejora tecnológicas ejecutadas/ N° de mejoras tecnológicas programadas)*100													Contratista de Call Center	Informe de pruebas de cliente incognito.			
	Garantizar la oportunidad en la entrega de informes solicitado	entrega oportuna del 100% de los infomes solicitados	Elaboración, presentación y envio de los informes solicitados	(numero de informes entregado/numero de informes solicitados)*100													Lider de Consulta Externa	Constancia de Envio del Informe			
	Garantizar la oportunidad en la asignación de citas medicas de los servicios habilitados	garantizar el 80% de la asignación de citas medicas de los servicios habilitados	Realizar seguimiento a la demanda insatisfecha	(numero de citas agendadas/numero de citas solicitadas)													Lider de Consulta Externa	informe de seguimiento			
				(numero de citas atendidas /numero de citas programadas)													Lider de Consulta Externa	informe de seguimiento			

Elaboró ORIGINAL FIRMADO
Oscar Adrián Goméz Avella
Coordinador de Consulta Externa

Revisó ORIGINAL FIRMADO
Oscar Dario Soler Morales
Asesor Planeación

Aprobó ORIGINAL FIRMADO
Sheyla Fanory Caicedo Rincón
Gerente