TEMA: SENSIBILIZACIÓN OPTIMIZACIÓN DE AGENDAS Y ALERTAS TEMPRANAS - MONITOREO MAYO 2026		REUNIÓN
ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: JEFATURA CONSULTA EXTERNA	FECHA: 04/06/2026	Virtual _____ Presen.__x__
LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: JEFATURA CONSULTA EXTERNA	HORA INICIO: 14:00	HORA FINAL: 15:00

PARTICIPANTES				
NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
SE ADJUNTA LISTADO DE FIRMAS				

En relación con el monitoreo de agendas realizado durante el mes de mayo, se efectúa retroalimentación al personal sobre la importancia de optimizar las agendas médicas de manera ordenada y secuencial, siendo esta una actividad fundamental dentro del proceso de asignación de citas.

De manera reiterativa se ha socializado con los colaboradores de asignación presencial la importancia de realizar un adecuado registro de las citas, evitando dejar espacios vacíos en las agendas. En los casos en que sea necesario realizar una asignación especial, deberá registrarse la respectiva observación que justifique la gestión realizada, tales como viáticos, programas especiales u otras atenciones previamente autorizadas.

Durante el seguimiento efectuado se identificaron errores recurrentes relacionados con el agendamiento y validación documental, entre ellos:

- Agendamiento erróneo en paquetes VIH.
- Agendamiento con profesional incorrecto y autorización errada.
- Asignación de citas en franjas horarias incorrectas.
- Registro de autorizaciones vencidas.
- Registro de autorizaciones inexistentes.
- Uso de autorizaciones previamente utilizadas.
- Pacientes que asisten a la cita sin contar con el medicamento requerido.
- Reprogramaciones de citas por ajustes en programación sin notificación previa al paciente.

Estos hallazgos impactan directamente la oportunidad en la asignación de citas, generan procesos administrativos, afectan la experiencia del usuario y disminuyen la disponibilidad real de los cupos ofertados.

Adicionalmente, se realiza retroalimentación sobre los casos identificados en el agendamiento incorrecto de especialidades consideradas de Alerta Temprana, evidenciando recurrencia en este tipo de errores. Por tal motivo, se continuará realizando seguimiento permanente y evaluación de

los procesos con el fin de fortalecer las competencias del personal y minimizar la ocurrencia de estas situaciones.

Por parte del Contact Center se realizará la retroalimentación correspondiente frente a los casos reportados en el monitoreo de agendas del mes de mayo, tanto en optimización de agendas como en los eventos asociados a Alertas Tempranas, estableciendo acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento del proceso de asignación de citas.

COMPROMISO	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Continuar con el monitoreo de agendas y la retroalimentación correspondiente al procesos de atención con calidad.	**MAYO 2026**	ASIGNACIÓN DE CITAS PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL

OSPITAL MILITAR CENTRAL	LISTA DE ASISTENCIA	CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-13
	OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN (Área Gestión de Calidad)	FECHA DE EMISIÓN: 26-06-2024
	PROCESO: PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
		Página 1 de 5
	TEMA DE REUNIÓN: Sensibilización optimización de Agendas y Alertas Tempranas - Monitoreo Mayo 2026 GRUPO O ÁREA: Jefatura Coex	
	FECHA: 04/06/2026 HORA: 14:00 - 15:00 LUGAR: Jefatura Coex	
	CONFERENCISTA: NICOL LONDOÑO	
	CAPACITACIÓN: x INTENSIDAD HORARIA: 1 Hora.	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

o.	NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Ligia Oliveros	52542762	Aux Enfermeria	COEX	
2	Luz Barrera	52829112	Coex	Coex	
3	Diana Marcela Bernal	52846436	Aux. enfermeria	infectologia	
4	Emily Tequia	1010037776	Aux. Gestion	COEX	
5	Oscar Manrique	11511238	Aux G	Coex	
6	Juliana Cifuentes	1000615395	Aux GES	Coex	
7	Monica Guillen	1026252747	Aux Est Adm	Coex	
8	Harold Velosquez	79442472	OOSS	con est	
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

No.	NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					
43					
44					