



**HOSPITAL  
DEL SARARE**  
Empresa Social del Estado

## PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CITAS

**Macroproceso:** Misional – **Proceso:** Gestión de la experiencia de la atención del usuario y su familia – **Subproceso:** Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).



**Sistema Integrado  
de Gestión**





TRD. 313.13.60

**CONTENIDO**

|     |                                             |    |
|-----|---------------------------------------------|----|
| 1   | OBJETIVO.....                               | 3  |
| 1.1 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                  | 3  |
| 2   | ALCANCE.....                                | 3  |
| 3   | DEFINICIONES.....                           | 3  |
| 4   | ROLES Y RESPONSABILIDADES.....              | 4  |
| 5   | RECURSOS ESENCIALES.....                    | 5  |
| 5.1 | TALENTO HUMANO.....                         | 5  |
| 5.2 | RECURSOS TECNOLÓGICOS.....                  | 6  |
| 5.3 | INSUMOS.....                                | 6  |
| 5.4 | RECURSOS FÍSICOS.....                       | 6  |
| 6   | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.....          | 7  |
| 7   | EVALUACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO..... | 11 |
| 8   | FLUJOGRAMA.....                             | 14 |
| 9   | CONTROL DE CAMBIOS.....                     | 15 |



TRD. 313.13.60

## 1 OBJETIVO.

Estandarizar el proceso de gestión de citas por consulta externa general y especializada, garantizando **oportunidad, accesibilidad, seguridad, continuidad y trazabilidad** a través de los canales institucionales autorizados (presencial, CallCenter y chatbot), asegurando la correcta identificación del usuario, la disponibilidad del recurso y el registro oportuno en el sistema institucional.

### 1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Garantizar que la asignación, reasignación y cancelación de citas se realice con criterios de oportunidad, seguridad y trato humanizado.
- Facilitar el acceso mediante canales presenciales y virtuales, asegurando igualdad de condiciones para todos los usuarios.
- Optimizar el uso de las agendas institucionales, evitando sobrecupo y tiempos muertos.
- Verificar y actualizar los datos del usuario en cada interacción para mantener la integridad de la información.
- Minimizar errores de programación mediante validación previa y confirmación con el usuario.
- Mantener un registro completo, confiable y auditable de todas las gestiones de citas.

## 2 ALCANCE.

Este procedimiento aplica desde el momento en que el usuario solicita una cita, por cualquiera de los canales autorizados (presencial, CallCenter o chatbot), hasta la confirmación de la cita y el registro definitivo en el sistema de información institucional. Incluye la **gestión de citas nuevas, reprogramación y cancelaciones**.

## 3 DEFINICIONES.

**Agenda institucional:** Herramienta digital del sistema de información donde se administra la disponibilidad de profesionales, consultorios, equipos y demás recursos necesarios para la prestación de servicios de salud, actualizada en tiempo real.

**Asignación de cita:** Proceso mediante el cual se reserva, en la agenda institucional, un espacio de tiempo y recurso específico (profesional, equipo o servicio) para atender la solicitud de un usuario, previa verificación de su identidad y disponibilidad del servicio.

**Cancelación de cita:** Anulación de una cita previamente programada, registrada en el sistema con indicación del motivo, con el fin de liberar el espacio en la agenda para otro usuario.



**TRD. 313.13.60**

**Canal presencial:** Modalidad de atención directa al usuario en el punto físico de información, ventanilla o módulo de atención, gestionada por personal capacitado, donde se reciben solicitudes de citas y se realizan los registros en el sistema.

**ChatBot:** Herramienta automatizada de mensajería, integrada a la plataforma institucional, que interactúa con el usuario siguiendo un flujo predefinido para la programación, reprogramación o cancelación de citas, con registro automático en el sistema.

**Reasignación de cita:** Cambio de fecha, hora o profesional de una cita previamente confirmada, por solicitud del usuario o ajustes institucionales, con registro en el sistema.

**Sistema de información institucional:** Plataforma tecnológica que centraliza la gestión de citas, historias clínicas, registros administrativos y demás operaciones del servicio de salud, con acceso controlado por perfiles de usuario.

**Trazabilidad:** Capacidad de identificar y reconstruir el historial completo de la asignación, modificación o cancelación de una cita, desde la solicitud inicial hasta la atención final, a través de los registros generados en el sistema.

**Usuario:** Persona que solicita una cita para sí misma o en representación de un tercero, en condición de paciente, beneficiario o acompañante autorizado.

**WhatsApp corporativo:** Línea oficial de mensajería instantánea de la institución, administrada por el área de atención al usuario, que permite la gestión de citas de manera sincrónica o asincrónica, garantizando trazabilidad mediante almacenamiento de conversaciones y registros.

**4 ROLES Y RESPONSABILIDADES.**

| RESPONSABLE                                       | RESPONSABILIDAD                                                                             |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| -Agentes de atención al cliente en Call Center.   | - Realizar la atención al cliente por medio de los canales autorizados.                     |
| -Jefe de enfermería de turno en Triage.           | - Asegurar el correcto diligenciamiento de los pacientes en el agendamiento de las citas.   |
| -Auxiliar de asignación de citas de PYM.          | - Actualización de los datos del paciente a medida que se requiera.                         |
| -Auxiliar de asignación de citas de Telemedicina. | - Aseguramiento en la asignación de la cita con doble validación de la cita agendada.       |
|                                                   | - Asistir a capacitaciones en el manejo del software institucional para el manejo de citas. |
|                                                   | - Mantener la confidencialidad en la asignación de citas de pacientes.                      |
|                                                   | - No promover, ni usar los intereses personales para el agendamiento de citas.              |



TRD. 313.13.60

| RESPONSABLE                                              | RESPONSABILIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>-Auxiliares de asignación de citas en ventanilla.</b> | - Realizar la verificación de datos del paciente en las plataformas de las EAPB con el fin de validar la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Coordinadora de Call Center.</b>                      | - Realizar el monitoreo para la adherencia al procedimiento para el agendamiento de citas.<br>- Realizar la verificación de la disponibilidad por especialidad con base en la programación dada por el especialista, médico general, enfermería y/o servicios habilitados.<br>- Capacitar el personal a su cargo para el uso de la plataforma institucional en el agendamiento de citas.<br>- Realizar la notificación al área de las TIC's en caso de incidencias que se presenten con la plataforma para el agendamiento de citas. |
| <b>Líder de SIAU</b>                                     | - Realizar la notificación de las PQRSF que se presenten con relación de la asignación de citas para su respectiva respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Líder de las TIC's.</b>                               | - Capacitar al personal del servicio de call center en el uso de la plataforma para el agendamiento de citas (Dinámica gerencial).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Líder de mantenimiento</b>                            | - Asegurar el cumplimiento del plan de mantenimiento con el fin de disminuir la materialización del riesgo de poca operatividad por fallas eléctricas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Subgerencia administrativa.</b>                       | - Asegurar el recurso para la asignación del personal suficiente para la atención de los usuarios para el agendamiento de citas.<br>- Asegurar el recurso para el mantenimiento de la plataforma para la asignación de citas con base en la demanda de usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Subgerencia científica.</b>                           | - Asegurar la disponibilidad de los especialistas con base en la demanda de citas de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 5 RECURSOS ESENCIALES.

### 5.1 TALENTO HUMANO.

- Auxiliares de Call Center para la atención a la llamada/mensajes (chatbot) de los usuarios
- Auxiliares para la atención presencial para la atención de los usuarios



**TRD. 313.13.60**

- Coordinadora de call center, quien llevará el liderazgo en la supervisión de las responsabilidades sobre su personal directo

**5.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS.**

- Plataforma para la asignación de citas
- Equipos de cómputo
- Software para el uso del chatbot.
- Teléfono corporativo.
- Diademas de computador.

**5.3 INSUMOS.**

- Escritorios de computador.
- Sillas ergonómicas.

**5.4 RECURSOS FÍSICOS**

- Oficina de CallCenter para la instalación de auxiliares que atienden llamadas y auxiliares que atiendan mediante Chatbot (WhatsApp corporativo).
- Ambiente/área para la instalación de auxiliares de asignación de citas presenciales.





TRD. 313.13.60

## 6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO.

**Tabla 1.** Procedimiento para el agendamiento de citas.

| No.                  | DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | RESPONSABLE/DEPENDENCIA                     | DOCUMENTOS ASOCIADOS.                  |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1                    | <p>Recibir la solicitud del usuario a través del canal disponible (presencial, call center o chatbot) para la asignación de citas en la especialidad requerida.</p> <p><b>Punto de control.</b></p> <p> Para la reasignación de las citas de se debe hacer la cancelación de la cita inicial.</p> | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Solicitud de cita por cualquier medio. |
| <b>AGENDAMIENTO.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             |                                        |
| 2                    | Acceder al módulo de citas médicas en el software <b>Dinámica Gerencial</b> , digitando tipo y número de identificación en los campos correspondientes.                                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Sistema de información institucional.  |
| 3                    | Consultar con el usuario su EPS de afiliación y validar en el sistema el estado actual de los servicios y las autorizaciones correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                     | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Base de datos EPS y/o Autorizaciones.  |
| 4                    | Informar al usuario en caso de no contar con servicios activos o autorizaciones en el hospital, indicando el estado de su vinculación o la IPS habilitada para la atención.                                                                                                                                                                                                        | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Sistema de información institucional.  |



TRD. 313.13.60

| No. | DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.                                                                                                                                       | RESPONSABLE/DEPENDENCIA                      | DOCUMENTOS ASOCIADOS.                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 5   | Si el usuario no se encuentra registrado en <b>Dinámica Gerencial</b> , proceder a la creación de su registro.                                                        | Auxiliar / encargado de asignación de citas  | Sistema de información institucional. |
| 6   | Indagar con el usuario la especialidad solicitada, tipo de consulta (primera vez o control), procedencia de la orden y fecha de emisión cuando aplique.               | Auxiliar / encargado de asignación de citas  | Orden médica.                         |
| 7   | Para órdenes generadas en el hospital, verificar en el sistema la especialidad y tipo de consulta; si la orden proviene de otra IPS, continuar con el siguiente paso. | Auxiliar / encargado de asignación de citas  | Orden médica y/o Sistema.             |
| 8   | Registrar el código de la especialidad en el campo correspondiente según lo solicitado por el usuario.                                                                | Auxiliar / encargado de asignación de citas  | Sistema de información institucional. |
| 9   | Registrar el código de la actividad en el campo "actividad", seleccionando si corresponde a consulta de primera vez o de control.                                     | Auxiliar / encargado de asignación de citas  | Sistema de información institucional. |
| 10  | Consultar la agenda institucional de la especialidad requerida y verificar la fecha y horario disponibles para el agendamiento de la cita.                            | Auxiliar / encargado de asignación de citas. | Agenda institucional.                 |





**TRD. 313.13.60**

| No.                 | DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSABLE/DEPENDENCIA                     | DOCUMENTOS ASOCIADOS.                          |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 11                  | Seleccionar la fecha y hora disponible según la necesidad del usuario o, en caso de no existir cupo en la fecha solicitada, ofrecer la siguiente fecha disponible en la agenda institucional.                                                                                                                                                                                                                         | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Agenda institucional.                          |
| 12                  | Confirmar en el sistema la asignación de la cita. El cuadro emergente mostrará los datos del paciente (identificación, EPS, municipio, contacto, profesional, especialidad, fecha y tipo de consulta).<br><br><b>Punto de control</b><br> cuando el paciente no defina una fecha específica, registrar la asignada por el sistema. | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Sistema de información institucional.          |
| 13                  | Validar con el usuario los datos finales de la cita (fecha, hora, sede, especialidad, profesional tratante y recomendaciones generales) y cerrar la solicitud.                                                                                                                                                                                                                                                        | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema y Confirmación al usuario. |
| <b>CANCELACIÓN.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                             |                                                |
| 14                  | Ingresar al módulo de citas médicas en el software Dinámica Gerencial y digitar el tipo y número de identificación en las casillas correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema                            |



TRD. 313.13.60

| No. | DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | RESPONSABLE/DEPENDENCIA                     | DOCUMENTOS ASOCIADOS. |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|
| 15  | Buscar los datos relacionados con la cita relatada por el usuario.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema   |
| 16  | Una vez cargada la información del paciente, ingresar al módulo "Citas asignadas" para revisar las citas vigentes.                                                                                                                                                                                                                           | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema   |
| 17  | Identificar la cita que el paciente desea cancelar y seleccionar la opción " <b>Cancelar</b> " en el campo de "Acciones".                                                                                                                                                                                                                    | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema   |
| 18  | En la ventana emergente, seleccionar la causal de cancelación de acuerdo con el motivo informado por el paciente.                                                                                                                                                                                                                            | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema   |
| 19  | <p>Registrar en la nueva ventana emergente una descripción detallada del motivo de cancelación.</p> <p><b>Punto de control</b></p> <p> El motivo debe ser descrito de manera completa y clara para garantizar la trazabilidad en la gestión de citas.</p> | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema   |



**TRD. 313.13.60**

| No.                  | DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.                                                                                                | RESPONSABLE/DEPENDENCIA                     | DOCUMENTOS ASOCIADOS.                                           |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 20                   | Grabar la información registrada en el sistema.                                                                                | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema                                             |
| 21                   | Verificar en el sistema que la cita haya quedado cancelada correctamente, en caso que no, iniciar nuevamente desde el punto 5. | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Registro en sistema                                             |
| 22                   | Notificar al paciente que la cancelación de la cita fue realizada con éxito.                                                   | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Comunicación al paciente (llamada, WhatsApp, mensaje de texto). |
| <b>REASIGNACIÓN.</b> |                                                                                                                                |                                             |                                                                 |
| 23                   | Para la nueva asignación de las citas se debe dirigir al punto 2 de este procedimiento.                                        | Auxiliar / encargado de asignación de citas | Comunicación al paciente (llamada, WhatsApp, mensaje de texto). |
| <b>Fin.</b>          |                                                                                                                                |                                             |                                                                 |

**7 EVALUACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.**

Identifica, analizan y controlan los riesgos potenciales asociados a la aplicación del documento. Con el fin de prevenir fallas en los procesos, mejora el desempeño y eficacia operativa del procedimiento.

**Tabla 2.** Evaluación y administración de los riesgos.

| Riesgo identificado                            | Control                                                                                                                                                                                                     | Responsable del control |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Poca adherencia al procedimiento documentando. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar capacitación al personal de los documentos actualizados.</li> <li>✓ Realiza periódicamente evaluación de conocimientos sobre el procedimiento.</li> </ul> |                         |



TRD. 313.13.60

| Riesgo identificado                                 | Control                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsable del control                                              |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Realizar seguimiento a la implementación del procedimiento.</li><li>✓ Realizar entrenamiento in situ al personal objeto del procedimiento.</li></ul>                                                                                                    | Coordinadora de call center.                                         |
| Alta demanda para la asignación de citas.           | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Activación de plan de contingencia de alta demanda de citas de las diferentes especialidades, que abarque la asignación de profesionales en las diferentes especialidades</li></ul>                                                                     | Líder de consulta externa.                                           |
| Inadecuada priorización en la asignación de citas   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Asignación de citas de medicina general, especializada y/o enfermería priorizando la demanda recibida por los usuarios</li><li>✓ Asignación de citas de terapia y rehabilitación con base en la complejidad con la que se presente el usuario</li></ul> | Coordinador de call center                                           |
| Fallas eléctricas en el área de asignación de citas | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dotación de unidades de respaldo eléctrico para los equipos de cómputo</li><li>✓ Activación del plan de contingencia por falla del fluido eléctrico</li></ul>                                                                                           | Subgerente administrativo y financiero<br><br>Líder de mantenimiento |



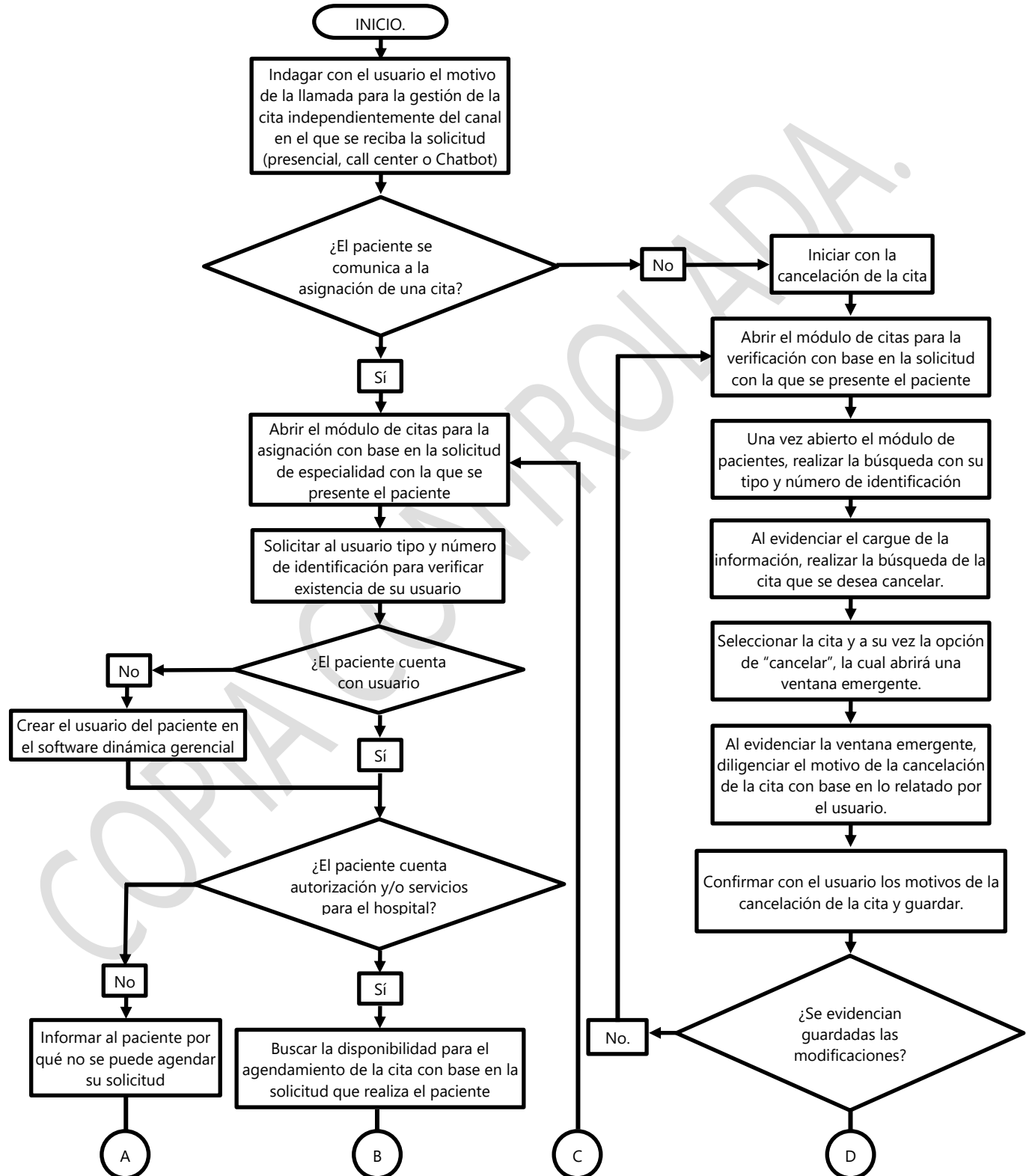
**TRD. 313.13.60**

| Riesgo identificado                                                              | Control                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Responsable del control                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cancelaciones de citas de medicina por no asistencia del profesional             | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Solicitar cronograma de atención de especialistas por consulta externa</li><li>✓ Contar con disponibilidad para la asignación de profesionales de consulta externa general en caso que se presenten inasistencia con base en la agenda programada</li></ul> | Supervisor de contrato de especialistas<br><br>Coordinador de enfermería<br><br>Coordinador médico<br><br>Coordinador de rehabilitación |
| Fallas equipos tecnológicos y de cómputo para la recepción y asignación de citas | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Seguimiento al ciclo de uso de los teléfonos para la asignación de citas de WhatsApp</li><li>✓ Mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo asignados para el agendamiento de citas</li></ul>                                                          | Líder de gestión de las tics y sistemas de información                                                                                  |



TRD. 313.13.60

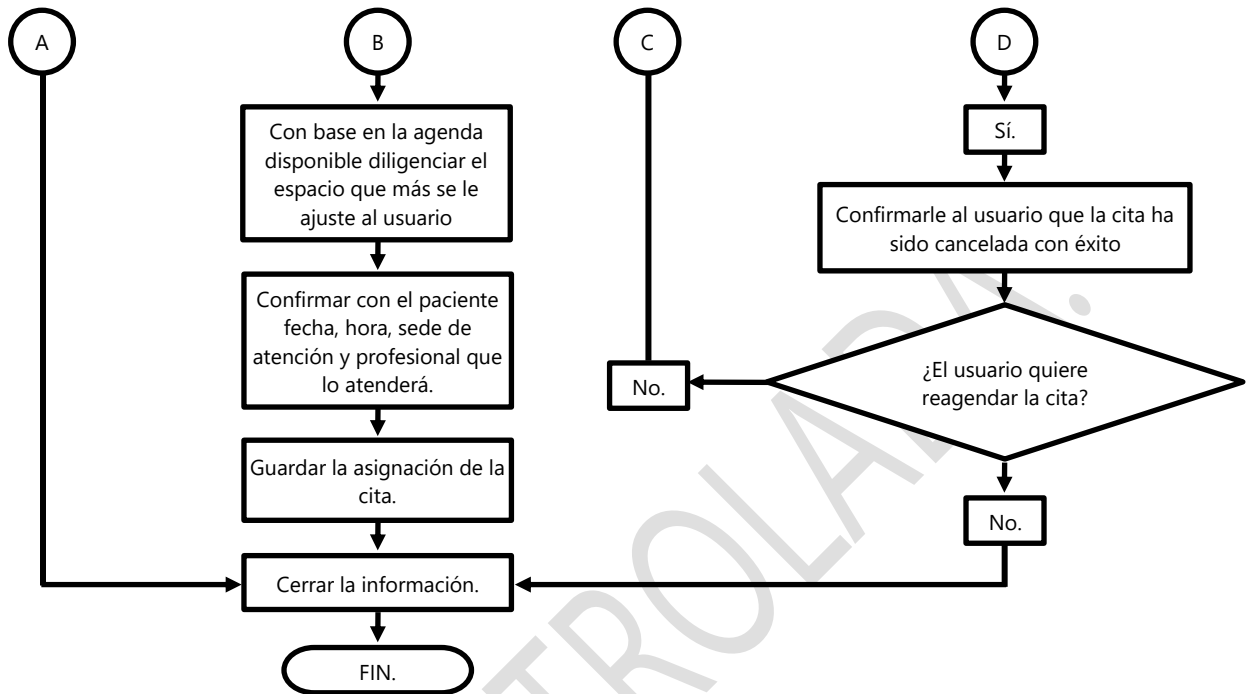
**8 FLUJOGRAMA.**







TRD. 313.13.60



## 9 CONTROL DE CAMBIOS.

| REVISIÓN No. | FECHA DE APROBACIÓN DD/MM/AAAA | DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS | RESPONSABLE DEL CAMBIO                                                                         |
|--------------|--------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.           | 30/07/2025                     | Creación del documento | <b>Diana Zapata</b><br>Líder de SIAU.<br><br><b>Bellany Castro</b><br>Coordinadora callcenter. |