

Nombre de la entidad: **HOSPITAL REGIONAL SAN VICENTE DE PAUL - CALDAS**

Sector administrativo: **NO APLICA**

Departamento: **ANTIOQUIA**

Municipio: **CALDAS**

Orden: **TERRITORIAL**

Año vigencia: **2025**

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único – Hijo	22990	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	Inscrito	Actualmente la asignación de cita para la prestación de servicios en salud, se lleva a cabo a través de línea telefónica atendida por el personal del call center, además por medio de la página web oficial de la ESE es posible diligenciar el formulario para la solicitud de agendamiento de cita, que posteriormente una funcionaria da gestión vía telefónica; ambos mecanismos con tiempos de respuesta superiores a los deseados por congestión permanente de ambas líneas, lo que ha generado inconformidad y quejas por parte de los usuarios. Adicionalmente con dificultades a la hora de la cancelación y reprogramación de citas lo que generaba pérdida de los tiempos previamente programados.	La contratación de un proveedor que lleve a cabo la implementación de la asignación, cancelación y reprogramación inteligente de cita para la prestación de servicios en salud a través de la aplicación de WhatsApp y página web integrado con el sistema de información de la ESE.	El beneficio a los ciudadanos se ve representado en una mejor oportunidad para el acceso a los servicios ambulatorios, disminuyendo tiempos de espera, barreras de comunicación y al mismo tiempo aprovechando mejor los espacios de agenda programada por especialidades, ya que siendo un trámite en línea hay una autogestión por parte del ciudadano en la asignación de la cita según la disponibilidad, además, evitando posibles costos por intermediarios o tramitadores.	Tecnológica	Aplicaciones móviles apps	20/01/2025	20/01/2026	Oficina Asesora de Planeación	