

**Estudios de Tiempos en las Áreas de Facturación Consulta Externa, Urgencias,
Admisiones, Farmacia Principal, Atención al Usuario y Programación de Citas con
Especialistas de la ESE Santiago de Tunja**

Diana Carolina Bohórquez Aunta

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Ingeniería Industrial

Tunja- Boyacá

2022

**Estudios de Tiempos en las Áreas de Facturación Consulta Externa, Urgencias,
Admisiones, Farmacia Principal, Atención al Usuario y Programación de Citas con
Especialistas de la ESE Santiago de Tunja**

Diana Carolina Bohórquez Aunta

Trabajo para optar al título de Ingeniera Industrial

Director:

Ing. Nubia Stella Salazar

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

Escuela de Ciencias Básicas Tecnología e Ingeniería - ECBTI

Ingeniería Industrial

Tunja- Boyacá

2022

Resumen

El estudio de tiempos “consiste en la medición del tiempo de una muestra del desempeño de un trabajador con el objetivo de emplearla como base para establecer un tiempo estándar” (Salazar López, 2019, p. 1). en el presente trabajo se encontrará un estudio de tiempos de los procesos administrativos de algunas áreas de la sede del Hospital Metropolitano de la Empresa Social del Estado Santiago de Tunja utilizando la metodología desde 0 expuesta por Andris Freivalds y Benjamín Niebel en su libro denominado *Ingeniería Industrial de Niebel: Métodos, Estándares y Diseño Del Trabajo*, para este estudio fue necesario el mapeo de los procesos, la observación continua y un análisis de la distribución de cargas laborales para proponer unas mejoras para mayor organización en esta sede. Este proyecto es el trabajo final de grado que se realiza con la finalidad de optar al título de Ingeniera Industrial, en marco del **convenio de práctica profesional y pasantía suscrito entre la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD y la Empresa Social del Estado Santiago de Tunja.**

Palabras clave: Estudio de tiempos, nivelación de cargas, estandarización de procesos

Abstract

The study of times “consists of the measurement of the time of a sample of the performance of a worker with the objective of using it as a basis to establish a standard time” (Salazar López, 2019, p. 1). In the present work will be one study of times the processes administratives of some areas of the campus Hospital Metropolitano de la Empresa Social del Estado Santiago de Tunja using the methodology from 0 exposed for Andris Freivalds y Benjamín Niebel in your book called *Ingeniería Industrial de Niebel: Métodos, Estándares y Diseño Del Trabajo*, for this study was necessary the mapping of the processes, the continuous observation keep going and workload distribution analysis to propose some improvements for greater organization in this headquarters. This project is the work final of grade that is done with purpose of opt for the title of Industrial Engineering, in framework of the professional internship and internship agreement signed between the **Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD y la Empresa Social del Estado Santiago de Tunja**.

Keywords: Time study, load leveling, process standardization

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	10
Lista de Figuras	13
Introducción	36
Descripción del Problema	38
Justificación	40
Marco Teórico.....	43
Operaciones y Manufactura	43
Empresa Social del Estado.....	43
El Proceso	44
Estandarización y Diseño de Procesos.....	44
El Tiempo y Herramientas de Medición.....	46
Estudio de Tiempos.....	47
Metodología de Estudios de Tiempos.....	48
Tiempo Estándar	51
Sobre Carga Laboral	54
Metodología	56
Objetivos	59
Objetivo General:	59
Objetivos Específicos:	59

Estudio de Tiempos.....	60
Área de Farmacia Principal.....	61
<i>Estudio Organizacional</i>	61
<i>Mapeo del proceso actual</i>	68
<i>Estandarización de los procesos</i>	71
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	83
<i>Toma de Tiempos</i>	86
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	88
<i>Análisis de tiempos</i>	94
<i>Diagramas con Tiempos</i>	103
<i>Nivelación de Cargas</i>	109
Área de facturación Consulta Externa	118
<i>Estudio Organizacional</i>	118
<i>Mapeo del proceso actual</i>	121
<i>Estandarización de los procesos</i>	124
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	143
<i>Toma de tiempos</i>	151
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	154
<i>Análisis de tiempos</i>	163
<i>Diagramas con tiempos</i>	184

<i>Nivelación de cargas</i>	198
Área de atención al usuario	222
<i>Estudio Organizacional</i>	222
<i>Mapeo del proceso actual</i>	226
<i>Estandarización de los procesos</i>	229
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	241
<i>Toma de tiempos</i>	243
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	245
<i>Análisis de tiempos</i>	247
<i>Diagramas con tiempos</i>	251
<i>Nivelación de cargas</i>	253
Área de Admisiones Urgencias.....	254
<i>Estudio Organizacional</i>	254
<i>Mapeo del proceso actual</i>	257
<i>Estandarización de los procesos</i>	262
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	281
<i>Toma de tiempos</i>	287
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	290
<i>Análisis de tiempos</i>	296
<i>Diagramas con tiempos</i>	312

<i>Nivelación de cargas</i>	322
Área de programación de citas con especialista	336
<i>Estudio Organizacional</i>	336
<i>Mapeo del proceso actual</i>	338
<i>Estandarización de los procesos</i>	340
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	349
<i>Toma de tiempos</i>	353
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	355
<i>Análisis de tiempos</i>	358
<i>Diagramas con tiempos</i>	365
<i>Nivelación de cargas</i>	369
Área de facturación Urgencias.....	376
<i>Estudio Organizacional</i>	376
<i>Mapeo del proceso actual</i>	379
<i>Estandarización de los procesos</i>	381
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	388
<i>Toma de tiempos</i>	391
<i>Resumen de toma de tiempos</i>	393
<i>Análisis de tiempos</i>	398
<i>Diagramas con tiempos</i>	407

<i>Nivelación de cargas</i>	412
Conclusiones	441
Recomendaciones	442
Área farmacia	442
Área de facturación Consulta Externa	443
Área de Atención al Usuario.....	444
Área de Admisiones Urgencias.....	444
Área de programación de citas con especialista	445
Área de facturación Urgencias.....	445
Referencias.....	446
Apéndices.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Procesos Actuales</i>	68
Tabla 2. <i>Resumen del ejercicio</i>	86
Tabla 3. <i>Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	94
Tabla 4. <i>Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	96
Tabla 5. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno</i>	109
Tabla 6. <i>Resumen del ejercicio</i>	115
Tabla 7. <i>Carga actual de los regentes</i>	116
Tabla 8. <i>Procesos actuales</i>	121
Tabla 9. <i>Resumen del ejercicio</i>	151
Tabla 10. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	164
Tabla 11. <i>Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	167
Tabla 12. <i>Distribución de horas laborales por los auxiliares de facturación:</i>	198
Tabla 13. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos</i>	200
Tabla 14. <i>Resumen del ejercicio</i>	209
Tabla 15. <i>Carga actual de los auxiliares</i>	210
Tabla 16. <i>Nivelación de Cargas</i>	214
Tabla 17. <i>Asignación de responsabilidades</i>	223
Tabla 18. <i>Procesos Actuales</i>	226
Tabla 19. <i>Resumen del ejercicio</i>	243

Tabla 20. <i>Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	247
Tabla 21. <i>Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	248
Tabla 22. <i>Procesos actuales</i>	257
Tabla 23. <i>Resumen del ejercicio</i>	287
Tabla 24. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	296
Tabla 25. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	298
Tabla 26. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno</i>	323
Tabla 27. <i>Tiempo promedio de algunos procesos unificados</i>	324
Tabla 28. <i>Resumen del ejercicio</i>	332
Tabla 29. <i>Carga actual de los técnicos</i>	333
Tabla 30. <i>Procesos actuales</i>	338
Tabla 31. <i>Resumen del ejercicio</i>	353
Tabla 32. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	359
Tabla 33. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	360
Tabla 34. <i>Tiempo promedio de algunos procesos unificados</i>	370
Tabla 35. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno de 4 horas y 30 minutos</i>	370
Tabla 36. <i>Resumen del ejercicio</i>	374
Tabla 37. <i>Carga actual de la auxiliar</i>	375
Tabla 38. <i>Procesos actuales</i>	379

Tabla 39. <i>Resumen del ejercicio</i>	391
Tabla 40. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	398
Tabla 41. <i>Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios</i>	400
Tabla 42. <i>Tiempo promedio de algunos procesos unificados</i>	414
Tabla 43. <i>Proceso generalizado del área de facturación</i>	415
Tabla 44. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos del área de facturación y admisiones en turno nocturno</i>	416
Tabla 45. <i>Resumen del ejercicio</i>	424
Tabla 46. <i>Carga actual de los técnicos</i>	425
Tabla 47. <i>Tiempo promedio de algunos procesos unificados</i>	428
Tabla 48. <i>Tiempo realizado estándar por actividad</i>	429
Tabla 49. <i>Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno</i>	430
Tabla 50. <i>Resumen del ejercicio</i>	432
Tabla 51. <i>Carga actual de los técnicos</i>	433
Tabla 52. <i>Carga propuesta para el nuevo personal</i>	434
Tabla 53. <i>Resumen de los resultados objetivos</i>	436

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Holguras recomendadas por ILO</i>	52
Figura 2. <i>Equipo de trabajo área de farmacia</i>	66
Figura 3. <i>Distribución del área de farmacia</i>	66
Figura 4. <i>Diagrama de flujo distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	71
Figura 5. <i>Diagrama de flujo distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	72
Figura 6. <i>Diagrama de flujo devolución de medicamentos y dispositivos médicos</i>	73
Figura 7. <i>Diagrama de flujo control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos</i>	74
Figura 8. <i>Diagrama de flujo recepción de medicamentos y dispositivos médicos</i>	75
Figura 9. <i>Diagrama de flujo despacho de medicamentos y dispositivos médicos</i>	76
Figura 10. <i>Diagrama de flujo de proceso Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	77
Figura 11. <i>Diagrama de flujo de procesos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	78
Figura 12. <i>Diagrama de flujo de procesos devolución de medicamentos y dispositivos médicos</i> 79	
Figura 13. <i>Diagrama de flujo de procesos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)</i>	80

Figura 14. <i>Diagrama de flujo de procesos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)</i>	81
Figura 15. <i>Diagrama de flujo de procesos despacho de medicamentos y dispositivos médicos</i> .	82
Figura 16. <i>Planilla para la toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	83
Figura 17. <i>Planilla para la toma de tiempos devolución de medicamentos y dispositivos médicos</i>	83
Figura 18. <i>Planilla para la toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	84
Figura 19. <i>Planilla para la toma de tiempos despacho de medicamentos y dispositivos médicos</i>	84
Figura 20. <i>Planilla para la toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)</i>	85
Figura 21. <i>Planilla para la toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)</i>	86
Figura 22. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	88
Figura 23. <i>Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	89
Figura 24. <i>Planilla de toma de tiempos devolución de medicamentos y dispositivos médicos</i>	89
Figura 25. <i>Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	90

Figura 26. <i>Planilla de toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)</i>	91
Figura 27. <i>Planilla de toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (físico vs sistema)</i>	92
Figura 28. <i>Planilla de toma de tiempos de espera del usuario y enfermeros</i>	93
Figura 29. <i>Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos despacho a urgencias y hospitalización</i>	93
Figura 30. <i>Formulario timestud proceso devolución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización</i>	98
Figura 31. <i>Formulario timestud proceso Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	99
Figura 32. <i>Formulario timestud proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	100
Figura 33. <i>Formulario timestud proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)</i>	100
Figura 34. <i>Formulario timestud proceso distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización</i>	101
Figura 35. <i>Formulario timestud control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)</i>	102
Figura 36. <i>Diagrama de flujo de proceso con sus respectivos tiempos Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización</i>	103

Figura 37. <i>Diagrama de flujo de procesos de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios</i>	104
Figura 38. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos devolución de medicamentos y dispositivos médicos</i>	105
Figura 39. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)</i>	106
Figura 40. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)</i>	107
Figura 41. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos despacho de medicamentos y dispositivos médicos</i>	108
Figura 42. <i>Organización del área de facturación</i>	119
Figura 43. <i>Diagrama de flujo proceso de agendar citas</i>	124
Figura 44. <i>Diagrama de flujo facturación consultas médicas</i>	125
Figura 45. <i>Diagrama de flujo proceso de facturar especialidades, rayos X y ecografías</i>	126
Figura 46. <i>Diagrama de flujo proceso de cancelar y re- programación citas</i>	127
Figura 47. <i>Diagrama de flujo proceso de facturar exámenes de laboratorio</i>	128
Figura 48. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de agendar citas</i>	129
Figura 49. <i>Diagrama de flujo de procesos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita</i>	130
Figura 50. <i>Diagrama de flujo de procesos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	131

Figura 51. <i>Diagrama de flujo de procesos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	132
Figura 52. <i>Diagrama de flujo de procesos cierre de factura especialidad de citología</i>	133
Figura 53. <i>Diagrama de flujo de procesos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	134
Figura 54. <i>Diagrama de flujo de procesos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	135
Figura 55. <i>Diagrama de flujo de procesos creación del usuario en el sistema</i>	136
Figura 56. <i>Diagrama de flujo de procesos cancelación de citas programadas</i>	137
Figura 57. <i>Diagrama de flujo de procesos re- programación de citas</i>	138
Figura 58. <i>Diagrama de flujo de procesos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita</i>	139
Figura 59. <i>Diagrama de flujo de procesos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	140
Figura 60. <i>Diagrama de flujo de procesos de cierre de factura de exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	141
Figura 61. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico</i>	142
Figura 62. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de agendar citas</i>	143
Figura 63. <i>Planilla para la toma de tiempos facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato Cápita</i>	143

Figura 64. <i>Planilla para la toma de tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	144
Figura 65. <i>Planilla para la toma de tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	144
Figura 66. <i>Planilla para la toma de tiempos cierre de factura especialidad de citología</i>	145
Figura 67. <i>Planilla para la toma de tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	145
Figura 68 <i>Planilla para la toma de tiempos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	146
Figura 69 <i>Planilla para la toma de tiempos re- programación de citas</i>	146
Figura 70 <i>Planilla para la toma de tiempos creación del usuario en el sistema</i>	147
Figura 71 <i>Planilla para la toma de tiempos cancelación de citas programadas</i>	147
Figura 72 <i>Planilla para la toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita</i>	148
Figura 73. <i>Planilla para la toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	149
Figura 74. <i>Planilla para la toma de tiempos cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	150
Figura 75. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico</i>	150
Figura 76. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	154

Figura 77. <i>Planilla de toma de tiempos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita</i>	155
Figura 78. <i>Planilla de toma de tiempos proceso de programación de citas</i>	155
Figura 79. <i>Planilla de toma de tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	156
Figura 80. <i>Planilla de toma de tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	156
Figura 81. <i>Planilla de toma de tiempos cierre de factura especialidad de citología</i>	157
Figura 82 . <i>Planilla de toma de tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	157
Figura 83. <i>Planilla de toma de tiempos facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	158
Figura 84. <i>Planilla de toma de tiempos creación del usuario en el sistema</i>	158
Figura 85. <i>Planilla de toma de tiempos cancelación de citas</i>	159
Figura 86. <i>Planilla de toma de tiempos re- programación de citas</i>	159
Figura 87. <i>Planilla de toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	160
Figura 88. <i>Planilla de toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	161
Figura 89. <i>Planilla de toma de tiempos cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	162

Figura 90. <i>Planilla de toma de tiempos programación de citas de manera telefónica y correo</i>	162
Figura 91. <i>Planilla de toma de tiempos tiempos ociosos identificados durante un turno de 8 horas</i>	163
Figura 92. <i>Formulario timestud proceso programación de citas</i>	170
Figura 93. <i>Formulario timestud proceso facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita</i>	171
Figura 94. <i>Formulario timestud proceso facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	172
Figura 95. <i>Formulario timestud cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	173
Figura 96. <i>Formulario timestud cierre de factura especialidad de citología</i>	174
Figura 97. <i>Formulario timestud cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	175
Figura 98. <i>Formulario timestud facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	176
Figura 99. <i>Formulario timestud creación del usuario en el sistema</i>	177
Figura 100. <i>Formulario timestud cancelación de citas</i>	178
Figura 101. <i>Formulario timestud Re- programación de citas</i>	179
Figura 102. <i>Formulario timestud facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	180

Figura 103. <i>Formulario timestud facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	181
Figura 104. <i>Formulario timestud cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	182
Figura 105. <i>Formulario timestud programación de citas. de Manera Telefónica y Correo Electrónico</i>	183
Figura 106. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de agendar citas</i>	184
Figura 107. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita</i>	185
Figura 108. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	186
Figura 109. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	187
Figura 110. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de factura especialidad de citología</i>	188
Figura 111. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	189
Figura 112. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita</i>	190

Figura 113. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos creación del usuario en el sistema</i>	191
Figura 114. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cancelación de citas programadas</i>	192
Figura 115. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos Re- programación de citas</i>	193
Figura 116. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita</i>	194
Figura 117. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	195
Figura 118. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos Cierre de factura de exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía</i>	196
Figura 119. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico</i>	197
Figura 120. <i>Horario Auxiliar (x) en este momento corresponde a Tatiana Coronado</i>	218
Figura 121. <i>Horario Auxiliar (y) en este momento corresponde a Marcela Fuya</i>	219
Figura 122. <i>Horario 3 Auxiliar (z) en este momento corresponde a nadie</i>	220
Figura 123. <i>Horario Auxiliar (m) en este momento corresponde a nadie</i>	221
Figura 124. <i>Organigrama área atención al usuario</i>	225
Figura 125. <i>Diagrama de flujo proceso de apertura de Buzón</i>	229
Figura 126. <i>Diagrama de flujo proceso de seguimiento copago</i>	230
Figura 127. <i>Diagrama de flujo proceso de socialización de derechos y deberes a usuario</i>	231

Figura 128. <i>Diagrama de flujo proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios</i>	232
Figura 129. <i>Diagrama de flujo proceso de encuesta de satisfacción</i>	233
Figura 130. <i>Diagrama de flujo proceso de atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas</i>	234
Figura 131. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de apertura de Buzón</i>	235
Figura 132. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de seguimiento copago</i>	236
Figura 133. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de socialización de derechos y deberes a usuarios</i>	237
Figura 134. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios</i>	238
Figura 135. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de encuesta de satisfacción</i>	239
Figura 136. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas</i>	240
Figura 137. <i>Planilla de tiempos proceso de seguimiento Copago</i>	241
Figura 138. <i>Planilla de tiempos proceso de socialización de derechos y deberes a usuarios</i> ...	241
Figura 139. <i>Planilla de tiempos proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios</i>	242
Figura 140. <i>Planilla de tiempos proceso de Encuesta de satisfacción</i>	242
Figura 141. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	244
Figura 142. <i>Planilla de toma de tiempos seguimiento copago</i>	245

Figura 143. <i>Planilla de toma de tiempos socialización derechos y deberes a los funcionarios.</i>	246
Figura 144. <i>Planilla de toma de tiempos socialización derechos y deberes a los usuarios</i>	246
Figura 145. <i>Formulario timestud socialización de derechos y deberes usuarios.....</i>	248
Figura 146. <i>Formulario timestud seguimiento copago</i>	249
Figura 147. <i>Formulario timestud socialización de derechos y deberes funcionarios</i>	250
Figura 148. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de seguimiento copago</i>	251
Figura 149. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de socialización de derechos y deberes usuarios</i>	252
Figura 150. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos poceso de socialización de derechos y deberes funcionarios.....</i>	253
Figura 151. <i>Organización área de admisiones urgencias</i>	255
Figura 152. <i>Diagrama de flujo recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación</i>	262
Figura 153. <i>Diagrama de flujo realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización</i>	263
Figura 154. <i>Diagrama de flujo validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias.....</i>	264
Figura 155 <i>Diagrama de flujo solicitar autorización para la atención de urgencias y realización de procedimientos - redacción Anexo 2 y 3</i>	265
Figura 156. <i>Diagrama de flujo solicitar autorización para la atención de urgencias y realización de procedimientos</i>	266

Figura 157. <i>Diagrama de flujo activación triage</i>	267
Figura 158. <i>Diagrama de flujo de procesos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación</i>	268
Figura 159. <i>Diagrama de flujo de procesos Censo diario de los pacientes en hospitalización</i> . 269	
Figura 160. <i>Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)</i>	270
Figura 161. <i>Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)</i>	271
Figura 162. <i>Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)</i>	272
Figura 163. <i>Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina</i>	273
Figura 164. <i>Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias</i>	274
Figura 165. <i>Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias y hospitalización - SOAT</i>	275
Figura 166. <i>Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada</i>	276
Figura 167. <i>Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo</i>	277
Figura 168. <i>Diagrama de flujo de procesos activación triage procedimientos programados ...</i>	278

Figura 169. Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	279
Figura 170. Diagrama de flujo de procesos activación triage.....	280
Plantilla de toma de tiempos.....	281
Figura 171. Planilla de tiempos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación	281
Figura 172. Planilla de tiempos Censo diario de los pacientes en hospitalización	281
Figura 173. Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS).....	282
Figura 174. Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)	282
Figura 175. Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL).....	283
Figura 176. Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2: Atención inicial de urgencias.....	283
Figura 177. Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	284
Figura 178. Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias – EPS pagina	284
Figura 179. Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	285

Figura 180. <i>Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo</i>	285
Figura 181. <i>Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud</i>	286
Figura 182. <i>Planilla de tiempos activación triage</i>	286
Figura 183. <i>Planilla de Tiempo activación triage procedimientos programados</i>	287
Figura 184. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	289
Figura 185. <i>Planilla de toma de tiempos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación</i>	290
Figura 186. <i>Planilla de toma de tiempos realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización</i>	291
Figura 187. <i>Planilla de toma de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (EPS)</i>	291
Figura 188. <i>Planilla de toma de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (ARL)</i>	292
Figura 189. <i>Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2</i>	292
Figura 190. <i>Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página</i>	293
Figura 191. <i>Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada</i>	293

Figura 192. <i>Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo</i>	294
Figura 193. <i>Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de procedimientos -redacción anexo 3</i>	294
Figura 194. <i>Planilla de toma de tiempos activación de triage urgencias</i>	295
Figura 195. <i>Planilla de toma de tiempos activación de triage cirugía</i>	295
Figura 196. <i>Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página</i>	301
Figura 197. <i>Formulario timestud proceso activación triage urgencias</i>	302
Figura 198. <i>Formulario timestud recepcionar usuarios</i>	303
Figura 199. <i>Formulario timestud proceso censo diario de los pacientes en hospitalización</i>	304
Figura 200. <i>Formulario timestud proceso validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)</i>	305
Figura 201. <i>Formulario timestud proceso validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)</i>	306
Figura 202. <i>Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias</i>	307
Figura 203. <i>Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada</i>	308
Figura 204. <i>Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo</i>	309

Figura 205. <i>Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: solicitud de autorización de Servicios de Salud</i>	310
Figura 206. <i>Formulario timestud proceso activación triage procedimientos programados</i>	311
<i>Diagramas con tiempos</i>	312
Figura 207. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación</i>	312
Figura 208. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos censo diario de los pacientes en hospitalización</i>	313
Figura 209. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)</i> . 314	
Figura 210. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)</i> . 315	
Figura 211. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2: atención inicial de urgencias</i>	316
Figura 212. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina</i>	317
Figura 213. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada</i>	318
Figura 214. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - eps y policía correo</i>	319

Figura 215. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: solicitud de autorización de servicios de salud</i>	320
Figura 216. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos activación triage</i>	321
Figura 217. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos activación triage procedimientos programados</i>	322
Figura 218. <i>Diagrama de flujo programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica</i>	340
Figura 219. <i>Diagrama de flujo manejo de documentación de SOAT o ADRES</i>	341
Figura 220. <i>Diagrama de flujo confirmación y cancelación de citas con especialista</i>	342
Figura 221. <i>Diagrama de flujo de procesos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)</i>	343
Figura 222. <i>Diagrama de flujo de procesos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)</i>	344
Figura 223. <i>Diagrama de flujo de procesos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)</i>	345
Figura 224. <i>Diagrama de flujo de procesos manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)</i>	346
Figura 225. <i>Diagrama de flujo de procesos confirmación de citas con especialista</i>	347
Figura 226. <i>Diagrama de flujo de procesos crear agenda de médicos</i>	348
<i>Plantilla de toma de tiempos</i>	349

Figura 227. <i>Planilla para la toma de tiempos creación de usuario en el sistema</i>	349
Figura 228. <i>Planilla para la toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)</i>	349
Figura 229. <i>Planilla para la toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Control)</i>	350
Figura 230. <i>Planilla para la toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Primera vez)</i>	350
Figura 231. <i>Planilla para la toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)</i>	351
Figura 232. <i>Planilla para la toma de tiempos confirmación de citas con especialista</i>	351
Figura 233. <i>Planilla para la toma de tiempos cancelación de citas</i>	352
Figura 234. <i>Planilla para la toma de tiempos crear agenda de médicos</i>	352
Figura 235. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	354
Figura 236. <i>Planilla de toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)</i>	355
Figura 237. <i>Planilla de toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)</i>	356
Figura 238. <i>Planilla de toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)</i>	357
Figura 239. <i>Planilla de toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (facturación)</i>	358

Figura 240. <i>Formulario timestud programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)</i>	361
Figura 241. <i>Formulario timestud programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)</i>	362
Figura 242. <i>Formulario timestud manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)</i>	363
Figura 243. <i>Formulario timestud manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)</i>	364
Figura 244. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)</i>	365
Figura 245. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)</i>	366
Figura 246. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)</i>	367
Figura 247. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)</i>	368
Figura 248. <i>Distribución del área de facturación urgencias</i>	377
Figura 249. <i>Diagrama de flujo proceso de facturación, cierre de factura y generación de paz y salvo de urgencias y hospitalización</i>	381
Figura 250. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar capturas de los pacientes en urgencias sin copago</i>	382

Figura 251. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago</i>	383
Figura 252. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago</i>	384
Figura 253. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago</i>	385
Figura 254. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización</i>	386
Figura 255. <i>Diagrama de flujo de procesos proceso de cierre de facturas</i>	387
Figura 256. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago</i>	388
Figura 257. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago</i>	388
Figura 258. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago</i>	389
Figura 259. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago</i>	390
Figura 260. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización</i>	390
Figura 261. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de cierre de facturas</i>	391
Figura 262. <i>Fotografías de toma de tiempos</i>	392

Figura 263. <i>Planilla toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago</i>	393
Figura 264. <i>Planilla de toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago</i>	394
Figura 265. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago</i>	395
Figura 266. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago</i>	396
Figura 267. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización</i>	397
Figura 268. <i>Planilla para la toma de tiempos proceso de cierre de facturas</i>	397
Figura 269. <i>Formulario timestud generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización</i>	401
Figura 270. <i>Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago</i> ..	402
Figura 271. <i>Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago</i>	403
Figura 272. <i>Formulario timestud cierre de factura</i>	404
Figura 273. <i>Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago</i>	405
Figura 274. <i>Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago</i>	406

Figura 275. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago</i>	407
Figura 276. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago</i>	408
Figura 277. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago</i>	409
Figura 278. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago</i>	410
Figura 279. <i>Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización</i>	411

Introducción

El estudio de tiempos es una “actividad que implica la técnica de establecer un estándar de tiempo permisible para realizar una tarea determinada, con base en la medición del contenido del trabajo del método prescrito, con la debida consideración de la fatiga, las demoras personales y los retrasos inevitables” (López, 2020, p. 2).

Para un estudio de tiempos es necesario que las actividades se encuentren establecidas por medio de distintas herramientas graficas que describan los procesos del paso a paso que realiza el operario, el diagrama de flujo permite realizar un seguimiento preciso de las tareas que se desarrollan en una organización. Entre los métodos para la toma de tiempos se encuentra la denominada *Método de Regresos A Cero* que consiste en tomar el tiempo de cada proceso de cada actividad retrocediendo el cronometro a 0 y registrando la información sin necesidad de realizar alguna operación matemática, entre sus ventajas se encuentra la posibilidad de registrar de inmediato los elementos que el operario realiza de forma desordenada sin ninguna notación especial. Entre los campos de investigación de la ingeniería industrial se encuentra el estudio de tiempos por medio de autores como Andris Freivalds y Benjamín Niebel quienes describen una metodología correcta para un preciso estudio, esta metodología se encuentra pasmada y aplicada en el presente trabajo, el cual, permite satisfacer una necesidad encontrada en la E.S.E Santiago de Tunja.

La Empresa Social del Estado Santiago de Tunja es una entidad prestadora de servicio de salud de baja complejidad en la ciudad de Tunja, el cual, lleva 20 años de funcionamiento junto a 11 sedes ¹ que se encuentran distribuidas por toda la ciudad, esta institución se encuentra dividida en dos grandes partes según las actividades que se realicen y son:

¹ Centro N°1, Muiscas, Centenario, Carmen, Libertador, Hospital metropolitano, Centro Amigable, Runta y Fuente.

- **Parte asistencial:** Consiste en actividades que involucran todos los servicios de salud ofrecidos a los usuarios, por ejemplo, consultas médicas, laboratorios, exámenes, etc.
- **Parte administrativa:** Consiste en todas las actividades relacionadas a la organización, dirección y manejo de la institución, por ejemplo, programación de consultas, atención al usuario, facturación, ingresos, etc.

Entre sus 11 sedes se encuentra el Hospital Metropolitano quien maneja una gran cantidad de personal encargados de las actividades asistenciales y administrativas, lleva en funcionamiento aproximadamente 3 años y se evidencia un aumento en la cantidad de demanda por los servicios de urgencias, hospitalización, exámenes y demás procedimientos de salud en cada año; en esta sede no se encuentran establecidos los procesos y el tiempo de estándar en las actividades correspondientes a la parte administrativa por lo que en consecuencias se obtiene desorganización de la misma, por lo cual, nace la necesidad de establecer unos tiempos estándar en las actividades administrativas que no se encuentran estandarizadas, es decir, en las áreas de facturación de consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas.

Para satisfacer la necesidad presentada por el Hospital Metropolitano se realiza en el presente trabajo un estudio de tiempos junto a su respectiva estandarización de los procesos administrativos, el cual, permitirá evidenciar la falta de personal en algunas áreas y las falencias encontradas en las mismas, con el fin de, proponer una nivelación de cargas laborales junto a otras ideas que permitirán llevar una mejor organización de esta sede y brindar al usuario una mejor experiencia en la prestación de sus distintos servicios de salud.

Descripción del Problema

La ESE Santiago de Tunja es una entidad prestadora de servicio de salud de baja complejidad en la ciudad de Tunja, actualmente tiene 20 años de funcionamiento en la ciudad junto a 11 sedes, en el cual, 3 de ellas se encuentran cerradas por remodelación en un periodo de 3 meses. La visión de la entidad se basa en “Ser la institución prestadora de servicios de salud de confianza de los boyacenses” (E.S.E Santiago de Tunja, 2020, pág. 2) y la misión de la entidad es:

La ESE Santiago de Tunja presta servicios de salud de mediana y baja complejidad a la población tunjana y de municipios de influencia de la red para mejorar las condiciones de vida de los usuarios, familias y comunidad, con enfoque diferencial hacia una atención humanizada, respetuosa y segura. (E.S.E Santiago de Tunja, 2020, pág. 1)

Dada que la organización es muy amplia la ESE Santiago de Tunja se encuentra dividida en dos partes que permiten llevar un control de la misma, estas partes son:

- **Parte asistencial:** Consiste en actividades que involucran todos los servicios de salud ofrecidos a los usuarios, por ejemplo, consultas médicas, laboratorios, exámenes, etc.
- **Parte administrativa:** Consiste en todas las actividades relacionadas a la organización, dirección y manejo de la institución, por ejemplo, programación de consultas, atención al usuario, facturación, ingresos, etc.

Dentro de las sedes que conforman la organización se encuentra el Hospital Metropolitano que lleva aproximadamente 3 años de funcionamiento y se encuentra dividido entre servicios ambulatorios y hospitalarios; en el último tiempo se ha denotado un crecimiento de la demanda por los usuarios que desean adquirir estos servicios el cual se calcula el ingreso aproximado de 200 personas diarias, por lo cual, nace la necesidad de brindar un servicio completo de calidad. en la parte asistencial se disponen al cumplimiento de una normatividad y

tiempos que resulten satisfactoria la experiencia del usuario, sin embargo, en la parte administrativa no existe un orden y control adecuado de los procesos dado que no se encuentran estandarizados obteniendo como consecuencia la baja calidad al momento de programar, facturar o reclamar algún medicamento junto al disgusto por el cliente.

Por lo anterior, nace la necesidad de realizar un estudio de tiempos que incluye la estandarización de los procesos que se realizan en las áreas de facturación Consulta Externa, Urgencias, Admisiones, Farmacia Principal, Atención Al Usuario y Programación de Citas Con Especialistas del Hospital Metropolitano de la ESE Santiago de Tunja.

Justificación

Dentro de las áreas de estudio que conforman la ingeniería industrial encontramos las operaciones y manufactura, la logística y cadenas de suministros, la gestión de proyectos y la gestión tecnológica. Las Operaciones y manufactura son aquellas que actúan de manera sistemática para la fabricación de un producto o el desarrollo de un servicio.

Al aplicar las temáticas que abordan el área de estudio de las operaciones y manufacturas encontramos el desarrollo del organigrama para una empresa, el cual, es una herramienta grafica de manera jerárquica que permite visualizar el equipo funcional de una empresa con sus respectivas áreas, es decir, según (Orellana , 2020) “El organigrama es una representación gráfica de la estructura jerárquica y funcional de una organización, permitiendo entenderla rápidamente de manera visual” (p. 1)

Por otro lado, las operaciones y manufactura pretenden el establecimiento y estandarización de procesos que una organización realiza en cada actividad, por lo que, los procesos son aquellas actividades necesarias para la realización de un producto o el desarrollo de un servicio, es decir, “Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado” (Westreicher, 2020, pág. 1). Para establecer de manera grafica los procesos de una acción determinada se utilizan los diagramas de flujo, los diagramas de procesos, los diagramas de flujos de procesos y diagramas ideo. Además, de una estandarización de procesos es necesario la toma o estudios tiempos por lo que la definimos como una forma de análisis de puestos de trabajo en el que se evalúa el tiempo que tarda un operario en realizar una actividad, el cual, se pueden determinar por medio de estimaciones, registros históricos y procedimientos de medición del trabajo; entre los métodos para lo toma y estudio de tiempos encontramos el método continuo y el método de regresos a cero.

Por otra parte, encontramos otra área de estudio que abarca la ingeniería industrial y es aplicado dentro de una organización denominada productividad humana, en el cual, abarca el área de recursos humanos dentro de una organización garantizando el correcto funcionamiento de manera eficiente del mismo, verificando el personal con los perfiles necesarios para el desarrollo de operaciones, estableciendo normas para la seguridad dentro de la empresa y asegurando la seguridad del trabajador según normatividad gubernamental.

Las temáticas que se mencionan anteriormente son aplicadas en distintos proyectos y áreas que conforman una empresa para la optimización y eficiencia en la producción o desarrollo de un producto y un servicio; la pasantía se realizará en una empresa que ofrece un servicio de salud en una empresa social del estado y los conceptos abarcados serán utilizados en las áreas descritas para la resolución de la problemática presentada en La E.S.E. Santiago de Tunja.

Dada que en la organización no existe la definición procesos y tiempos estándares en las actividades administrativas en las áreas de facturación Consulta Externa, Urgencias, Admisiones, Farmacia Principal, Atención Al Usuario y Programación de Citas Con Especialistas se desarrollara un estudio de tiempos, el cual, contempla un estudio organizacional, un mapeo de todos los procesos administrativos, toma de tiempos por cada proceso, análisis de tiempos, análisis de procesos y verificación de áreas con insuficiencia de personal o con demasiado personal.

Las actividades anteriores se desarrollarán en base al estudio de tiempos planteado por Andris Freivalds y Benjamín Niebel. El proyecto a realizar se desarrolla con la finalidad del cumplimiento de opción de grado para el título de ingeniería industrial por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, por lo que, las actividades a desarrollar en la entidad ESE Santiago de Tunja son en base en las temáticas abarcadas en los cursos de Diseño de Trabajo,

Productividad Humana y Gestión de Calidad pertenecientes al área de estudio de Operaciones y Manufactura.

Para la empresa es de gran importancia la realización de este proyecto porque permite una estructura más detallada y organizada en los procesos administrativos que maneja la organización, una evaluación más precisa sobre la eficiencia y eficacia del personal laborando, y una identificación de los procesos que generan tiempo ocioso o exceso de carga personal en cada personal, por lo cual, identificando estas problemáticas se podrá aumentar la producción de la organización.

Para el operario es de gran importancia este proyecto ya que permite la estandarización de un ritmo laboral el cual sea eficiente y poco desgastante en la salud del mismo, disminuyendo el exceso de funciones y estrés laboral que estas actividades generan con la finalidad de obtener una alta producción por parte de cada uno.

Finalmente, para el usuario es de gran importancia este proyecto ya que se evidencia un trámite de papeles con mayor rapidez y eficiencia por parte de los operadores obteniendo como producto lo solicitado con excelente calidad.

Marco Teórico

Operaciones y Manufactura

Las operaciones y manufactura es un área de estudio que conforma la ingeniería industrial en el cual abarca la estandarización de actividades ue se realizan en una organización para brindar un bien o un servicio de manera sistemática y manual.

Empresa Social del Estado

Las empresas sociales del estado (E.S.E) son aquellas organizaciones encargadas de la prestación de servicio de salud, para ser más exactos, según los artículos 1 y 2 del Decreto 1876 de 1994 denominados “*Naturaleza jurídica*” y “*Objetivo*” nos expone que:

Las Empresas Sociales del Estado constituyen una categoría especial de entidad pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas o reorganizadas por ley o por las asambleas o concejos... El objetivo de las Empresas Sociales del Estado será la prestación de servicio de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. (Gobierno de Colombia, 1994, pág. 1)

Por otro lado, las entidades descentralizadas según el artículo 68 de la Ley 489 de 1998 denominado “*Entidades descentralizadas*” nos menciona que:

Son entidades descentralizadas del orden nacional, los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades públicas y las sociedades de economía mixta, las superintendencias y las unidades administrativas especiales con personería jurídica, las empresas sociales del Estado, las empresas oficiales de servicios públicos y las demás entidades creadas por la ley o con su autorización, cuyo objeto principal sea el ejercicio de funciones administrativas, la prestación de servicios públicos o la realización de actividades industriales o comerciales con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Cómo órganos del Estado aun cuando gozan de autonomía administrativa están sujetas al control político y a

la suprema dirección del órgano de la administración al cuál están adscritas. (Gobierno de Colombia, 1998, pág. 17)

El Proceso

El proceso es una serie de acciones o actividades que se realizan de manera sistemática y continua necesarias para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en otras palabras (Westreicher, 2020) nos expone que “un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado” (Westreicher, 2020, pág. 1), por lo cual, el proceso se encuentra presente en cualquier empresa dado que describe la forma en la que se puede generar productos ya sea por medio de la fabricación o la prestación de algún servicio al usuario.

Estandarización y Diseño de Procesos

La estandarización de un proceso es una actividad que consiste en determinar el paso a paso que debe realizar una actividad en una industria para que sea eficiente y minimizando el índice de error que puede ocurrir, una definición más precisa nos dice que

La estandarización de procesos es la actividad empresarial que consiste en implementar directrices y pautas bajo las cuales se debe ejecutar un procedimiento para que este sea replicable fácilmente en otros momentos y/o circunstancias. Esto se hace con la finalidad de aportar eficiencia, reducir errores y mejorar la productividad (Sierra, 2022, p. 2)

Para estandarizar un proceso ya existente en una organización se puede realizar por medio del mapeo o diseño del proceso, por lo que, el diseño de procesos es la acción de pasmar gráficamente todos los procesos necesarios que se realizan para fabricar un producto o prestar un servicio desde que ingresa la primera la materia prima o desde el ingreso del cliente hasta la obtención del producto o hasta que el cliente adquiere el servicio, esta información debe ser concisa, precisa y de fácil entendimiento dado que permitirá a la empresa un mayor control y desarrollo de las actividades; para ser más precisos (Plazas, 2017) nos expone que:

El diseño de procesos se refiere a la planeación de pasos rutinarios de un proceso, con el fin de lograr un resultado. Los procesos en general son tratados como un producto del diseño, y no como el método de diseño. El diseño de procesos es la actividad de determinar el flujo de trabajo, los equipos necesarios, y los requerimientos de implementación para un proceso en particular. (Plazas, 2017, p. 9 & 10)

Por lo anterior el objetivo principal del diseño de procesos para una organización es:

Encontrar una manera de producir bienes que cumplan con los requerimientos de los clientes, las especificaciones del producto dentro del costo y otras restricciones administrativas. El proceso seleccionado tendrá un efecto a largo plazo sobre la eficiencia y la producción, así como en la flexibilidad, costo y la calidad de los bienes producidos por la empresa. (Carro Paz & Gonzáles Gómez, 2012, p. 1)

Para el diseñar un proceso es importante tener en cuenta realizar una investigación constante de la actividad mediante la observación continua, por otro lado, se deben tener claro las herramientas graficas con las que se puede realizar el diseño, algunas de estas herramientas son:

- **Diagrama de flujo:** Es un gráfico que utiliza una simbología determinada que permite exponer de manera visual todas aquellas actividades que se deben llevar a cabo para la realización correcta del producto o servicio final; para lograr realizar este grafico se debe tener en cuenta que el \diamond simboliza una decisión o verificación en el proceso, \square simboliza una operación y \bigcirc simboliza inicio o fin de la actividad.
- **Diagrama de flujo de procesos:** permite la visualización más exacta de los procesos dado que se encuentra el tiempo, distancia y descripción de cada parte del proceso, al igual que el diagrama de flujo este tipo de grafico utiliza una simbologia única que describe la actividad, por lo que, un \bigcirc simboliza operación, ∇ simboliza almacenamiento, \square simboliza verificación o inspección, \square simboliza tiempo ocio o espera y \rightarrow que simboliza trasporte o traslado.

- **Diagrama idef0:** Según (Posted by Edraw, 2021) nos define que:

Un modelo IDEF0 representa las actividades del negocio desde el punto de vista de la empresa, cómo se interrelacionan esas actividades comerciales, los recursos utilizados para realizar cada actividad, y el resultado o producto de cada actividad. El modelo consta de gráficos y texto asociado que respaldan los gráficos...La técnica de modelado IDEF0 consiste en un lenguaje gráfico y un proceso de modelado que se puede utilizar para desarrollar una descripción del proceso. Es una forma intuitiva de definir, analizar y documentar el negocio y los procesos del negocio en conjunto. (p. 12 & 13)

Una vez se expone de manera grafica con alguna de las herramientas anteriormente mencionadas se comprueba que la información pasmada en el diagrama sea correcta con el proceso y que los procesos se encuentren de manera organizada, sistematica y continua.

El Tiempo y Herramientas de Medición

La real academia española define el tiempo como una “Magnitud física que permite ordenar la secuencia de los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo...Duración de las cosas sujetas a mudanza” (RAE, 2021, p. 1& 2) para tener claro este concepto encontramos la siguiente definición:

Del latín *tempus*, la palabra tiempo se utiliza para nombrar a una magnitud de carácter físico que se emplea para realizar la medición de lo que dura algo que es susceptible de cambio. Cuando una cosa pasa de un estado a otro, y dicho cambio es advertido por un observador, ese periodo puede cuantificarse y medirse como tiempo (Merino & Pérez Porto, 2008, p. 2)

Por otro lado, según (Pérez González & Sánchez Blázquez, 2020) “la unidad internacional del tiempo es el segundo. Un segundo es cada una de las 86.400 partes que dividen un día, 24 horas; cada hora son 60 minutos y cada minuto 60 segundos” (p. 4)

El tiempo en un proceso es el tiempo que tarda en realizarse una operación de alguna actividad y el tiempo de producción “es el tiempo que toma el proceso en desarrollarse

completamente. en otras palabras, es el tiempo que toma finalizar completamente su fase de producción. Es el tiempo de viaje del producto a lo largo del proceso” (Magaña, 2022, pág. 8)

La herramienta utilizada para la medición del tiempo en cuestión de minutos o segundos es el cronómetro el cual, según (Jiménez Tapia, 2019)“Es un reloj o una función de reloj que sirve para medir fracciones de tiempo, normalmente cortos y con exactitud” (Jiménez Tapia, 2019, p. 7) , por otro lado, “ El Temporizador es un sistema de control de tiempo que se utiliza para abrir o cerrar un circuito en uno o más momentos determinados, y que conectado a un dispositivo lo pone en acción” (Jiménez Tapia, 2019, p. 8) entre los tipos de cronómetros encontramos:

- **Digitales:** Encontramos la siguiente descripción:

El cronómetro digital es un artilugio digital que se utiliza como instrumento para medir el tiempo en segundos (escalas milésimas o centésimas) con bastante precisión. Al contrario que los cronómetros analógicos, este tipo de instrumentos se basan en tecnología más moderna con oscilador de cuarzo y mediante circuitos electrónicos consiguen medir eficazmente los intervalos de tiempos. (Amazon SAS, 2020, p. 13)

- **Analógicos:** “Los cronómetros analógicos están contruidos mediante componentes mecánicos y al igual que otro tipo de cronómetros sirven para medir los intervalos de tiempo con bastante exactitud” (Amazon SAS, 2020, p. 14)

Estudio de Tiempos

El estudio de tiempos según (Institute of Industrial and Systems Engineers, 2019) nos define que la medición del trabajo o estudio de tiempos “es la aplicación de técnicas para determinar el tiempo que invierte un trabajador calificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma de ejecución preestablecida” (p. 1), por lo cual, se aclara que el estudio de tiempos es la investigación y seguimiento realizado a un proceso con el fin de

determinar un tiempo estandar en el cual tarda un trabajo o actividad en desarrollarse, al momento de desarrollar un estudio de tiempos es importante considerar lo siguiente:

- El analista debe conocer a precisión el proceso por lo cual esta actividad debe estar estandarizada.
- El operario debe conocer y desarrollar el proceso a cabalidad, es decir, estar familiarizado con la actividad o trabajo.
- Se debe contar con herramientas (un cronómetro, una calculadora, un formato impreso donde anotar los tiempos y observaciones, y algunos elementos suplementarios)
- El analista no debe ejercer presión sobre el empleado y debe existir una actitud tranquila en ambos.

La finalidad principal de un estudio de tiempos consiste en “presentar estrategias para hacer más eficiente cualquier proceso o actividad necesaria en la generación eficiente de cualquier producto o resultados de investigación” (Cuevas Arteaga, González Montenegro, Torres Salazar, & Valladares Cisneros, 2018, p. 1)

Para una organización es importante el estudio de tiempos ya que permite aumentar la eficiencia de un trabajo es la mejora de los métodos que se aplican en la realización de las actividades y en la determinación de los tiempos estándar para cada proceso y área correspondiente (Cardona, 2007).

Metodología de Estudios de Tiempos

Existen dos metodologías para realizar un correcto estudio de tiempos de manera eficiente dependiendo la finalidad con la que se necesiten los datos, estas técnicas son:

- **Sistemas de estándares de tiempos predeterminados (PTSS):** Según (Maldonado, Rico, Escobedo, & Riva , 2005) quienes citan a (Wygant 2003) exponen que:

Los tiempos predeterminados, son una reunión de tiempos estándares válidos asignados a movimientos fundamentales y grupos de movimientos que no pueden ser evaluados de forma precisa con los procedimientos ordinarios para estudio de tiempos con cronómetro. Éstos son el resultado de estudiar una gran muestra de operaciones diversificadas con un dispositivo de medición de tiempo, como una cámara de cine o de video grabación capaz de medir lapsos muy pequeños de tiempo. (p. 9)

Entre las ventajas de utilizar este método encontramos que:

No existe interacción entre el analista y el operario; El analista puede determinar los tiempos solo conociendo los movimientos necesarios en las tareas; Al aplicar datos estándar se puede asegurar la consistencia en una operación o un conjunto de operaciones; y Ayudan a ser equitativos en la jornada de trabajo tanto para el operario como para la empresa. (Pech May, Rico Álvarez, Sánchez Mercado, & Verduzco Suarez, 2017, pp. 3-4)

- **Técnica de tiempos cronometrados:** Según el (Institute of Industrial and Systems Engineers, 2019) nos expone que “es una técnica para determinar con la mayor exactitud posible, partiendo de un número limitado de observaciones, el tiempo necesario para llevar a cabo una tarea determinada con arreglo a una norma de rendimiento preestablecido” (p. 15), por otro lado, (Pech May, Rico Álvarez, Sánchez Mercado, & Verduzco Suarez, 2017) nos define que:

El método de tiempos cronometrados es una técnica para determinar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas, con el fin de estimar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida. (p. 1)

Entre las ventajas de utilizar este método encontramos que “permite la observación detallada del ciclo completo; único método que mide directamente los tiempos del operario; puede cubrir elementos relativamente poco frecuentes; y

proporciona valores rápidos y exactos de elementos controlados por máquinas” (Pech May, Rico Álvarez, Sánchez Mercado, & Verduzco Suarez, 2017, pp. 2)

Ahora bien, para realizar un correcto estudio de tiempos es necesario la realización de los siguientes pasos:

- **Seleccionar:** El analista selecciona la actividad a la que se le realizará el estudio también seleccionará al personal a quien se le tomará los tiempos, esta persona debe estar familiarizada con el proceso y tener cierto grado de antigüedad realizando la actividad dentro de la organización.
- **Registrar:** Se registra la información pertinente de la actividad, comúnmente se realizan por medio de la estandarización del proceso con herramientas graficas como el diagrama de flujo.
- **Examinar:** en esta fase se debe verificar que la información pasmada se encuentre acorde al proceso real que realizan los operarios, se realizarán los instrumentos como planillas para la medición del mismo.
- **Medir:** Se realiza la toma de tiempos con las respectivas herramientas, se tiene que tener en cuenta que existen dos formas para la medición y son:
 - **Método de regresos a cero:** (Lopez, 2020) nos explica que:

En el método de regresos a cero el cronómetro se lee a la terminación de cada elemento, y luego se regresa a cero de inmediato. Al iniciarse el siguiente elemento el cronómetro parte de cero. El tiempo transcurrido se lee directamente en el cronómetro al finalizar este elemento y se regresa a cero otra vez, y así sucesivamente durante todo el estudio (p. 12)
 - **Método Continuo:**

En el método continuo se deja correr el cronómetro mientras dura el estudio. en esta técnica, el cronómetro se lee en el punto terminal de cada elemento, mientras

las manecillas están en movimiento. en caso de tener un cronómetro electrónico, se puede proporcionar un valor numérico inmóvil (Lopez, 2020, p. 11)

- **Reunir:** Se reúne toda la información de tal manera que mediante distintas herramientas se logra determinar los suplementos y con ello calcular el tiempo estándar de la actividad.
- **Definir:** Se establecen las actividades con sus respectivos tiempos estándares en cada parte del proceso.

Tiempo Estándar

Dentro de la finalidad del estudio de tiempos se encuentra la determinación del tiempo estándar, para lo cual, según (Magaña, 2022) nos expone que:

Los tiempos estándar o tiempos tipo de fabricación o prestación, son la base para una serie de aplicaciones a nivel industrial y de servicio, aplicaciones sin las cuales las organizaciones difícilmente subsisten y entre ellas tenemos: Determinación del costo de mano de obra.

Determinación del costo total de producción. (p. 2)

Para el calculo del tiempo estandar, es necesario calcular de antemano los siguientes items por cada observación de cada proceso, lo cual, se siguen los siguientes pasos:

- **Paso 1:** Anotar todos los tiempos observados (TO) en la medición del proceso por cada proceso de la actividad
- **Paso 2:** Calcular la tasa de desempeño (C) no existe una fórmula para determinar esta tasa dado que este porcentaje lo determina el analista.
- **Paso 3:** Calcular el factor de valoración (LC) por cada proceso y ciclos por medio de la siguiente formula:

$$LC = \frac{C}{100}$$

- **Paso 4:** Calcular el tiempo normal (TN) por cada proceso y ciclos por medio de la siguiente formula:

$$TN = TO * LC$$

Una vez determinados los anteriores ítems de cada observación por cada proceso damos paso a calcular el % de suplementos de la siguiente forma:

- **Paso 1:** Se determina las holguras que se presentaron durante la toma de tiempos, las holguras existentes son: Holguras constantes y Holguras variables.
- **Paso 2:** Según las Holguras recomendadas por ILO presentadas por (Freivalds & Niebel, 2003) se toman las holguras que presentó el operario respecto al porcentaje que aparece al frente.

Figura 1

Holguras recomendadas por ILO

A. Holguras constantes:		
1. Holgura personal	5	
2. Holgura por fatiga básica	4	
B. Holguras variables:		
1. Holgura por estar parado	2	
2. Holgura por posición anormal:		
a) Un poco incómoda	0	
b) Incómoda (flexionado)	2	
c) Muy incómoda (acostado, estirado)	7	
3. Uso de fuerza o energía muscular (levantar, arrastrar o empujar):		
Peso levantado, lb:		
5	0	
10	1	
15	2	
20	3	
25	4	
30	5	
35	7	
40	9	
45	11	
50	13	
60	17	
70	22	
4. Mala iluminación:		
a) Un poco abajo de lo recomendado	0	
b) Bastante abajo de lo recomendado	2	
c) Muy inadecuada	5	
5. Condiciones atmosféricas (calor y humedad): variable		0-100
6. Atención cercana:		
a) Trabajo bastante fino	0	
b) Trabajo fino o exacto	2	
c) Trabajo muy fino o muy exacto	5	
7. Nivel de ruido:		
a) Continuo	0	
b) Intermitente: fuerte	2	
c) Intermitente: muy fuerte	5	
d) De tono alto: fuerte	5	
8. Esfuerzo mental:		
a) Proceso bastante complejo	1	
b) Espacio de atención compleja o amplia	4	
c) Muy complejo	8	
9. Monotonía:		
a) Baja	0	
b) Media	1	
c) Alta	4	
10. Tedio:		
a) Algo tedioso	0	
b) Tedioso	2	
c) Muy tedioso	5	

Fuente. Freivalds & Niebel, 2003, p. 346)

- **Paso 3:** Se calcula el % suplementos por medio de la suma de todas las holguras encontradas.

Una vez determinado el % suplementos, realizamos los siguientes pasos para determinar el tiempo estándar por cada proceso de la actividad, estos son:

- **Paso 1:** Determinar (No. Observaciones) el cual hace referencia a la cantidad de observaciones o tiempos tomados en el proceso.
- **Paso 2:** Determinar % de suplementos el cual la suma de holguras encontradas.
- **Paso 3:** Calcular el tiempo total de los tiempos observados (TO) por medio de la siguiente formula:

$$Total\ TO = \sum TO$$

- **Paso 4:** Calcular la calificación (c) promedio del proceso según las observaciones por medio de la siguiente formula:

$$c = \frac{\sum C}{Cantidad\ de\ observaciones}$$

- **Paso 5:** Calcular el tiempo total de los tiempos normales (TTN) por medio de la siguiente formula:

$$TTN = \sum TN$$

- **Paso 6:** Calcular el promedio del tiempo de los tiempos normales (PTN) promedio del proceso según las observaciones por medio de la siguiente formula:

$$PTN = \frac{\sum TN}{Cantidad\ de\ observaciones}$$

- **Paso 7:** Calcular el Tiempo estándar del proceso con la siguiente formula:

$$TE = PTN * \left(\frac{1 + \% \text{ de suplementos}}{100} \right)$$

Estos pasos se realizan con todos los procesos que conforman la actividad del estudio de tiempos, finalmente para hallar el tiempo estándar total de la actividad se suman todos los resultados obtenidos de la siguiente manera: $TTE = TE_1 + TE_2 + TE_3 + \dots + TE_n$. Con lo anterior se determina el tiempo en que una actividad, tarea o trabajo debe desarrollarse en el momento de la fabricación de un producto o prestación de un servicio.

Sobre Carga Laboral

(Alcayaga Sepúlveda, 2016) determina que la carga laboral es aquella que “se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral. Antiguamente, solo se medía el esfuerzo físico y ahora también se evalúa el esfuerzo mental, que genera fatiga” (p. 3) por lo que se puede intuir que la sobre carga laboral es el término que indica que un trabajador tiene exceso de funciones que puede generar fatiga y bajo rendimiento, en otras palabras, la sobre carga laboral es “Designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante. Entonces, en lugar de estimular al colaborador, el trabajo desproporcionado representa un riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida.” (COLSUBSIDIO SAS, 2020, p. 4)

Una organización debe procurar que sus trabajadores no cuenten con sobre carga laboral, dado que algunas de las consecuencias de que este fenómeno se presente según (Galeano Carvajal & Cortes Jimenez, 2022) son:

los efectos de la sobrecarga laboral inciden del impacto que genera dentro de la salud del trabajador, lo que conlleva así a las circunstancias y consecuencias alarmantes provocando inestabilidad al trabajador afectándolo en toma de decisiones, concentración, disminución del rendimiento y de la empresa a nivel económico, personal, y productivo en distintas magnitudes (p. 15)

la salud de los empleados en realidad está afectada por factores desencadenantes de la sobrecarga laboral, debido a que los empleados pueden correr riesgos físicos y emocionales

cuando se estresan, cuando se les acumula tarea, exceden el tiempo, cuando descalifican su trabajo sin motivos aparentes, cuando aparecen síntomas psicósomáticos, cuando el clima laboral no favorece el compañerismo o el trabajo en equipo (García O, Delgado A, 2015 p. 52)

Es importante considerar la sobre carga laboral como que un causante de riesgo es el ausentismo laboral, ya que se relaciona con factores intralaborales propios de la sobrecarga, insatisfacción. Como lo mencionan Tatamuez, Domínguez, y Matabanchoy (2019) en las investigaciones demuestran que la organización estructural de una empresa y la asignación de roles, responsabilidades y jerarquías, pueden influenciar de manera positiva o negativa en las motivaciones de los trabajadores (p. 15)

Metodología

Para el desarrollo del estudio de tiempos se utiliza una metodología de investigación mixta dado que para la estandarización de procesos es necesario la recolección de datos de índole cualitativa y para la toma de tiempos la recolección de datos es de índole cuantitativa, por otro lado, se utilizará la técnica de tiempos cronometrados ya que es la primera vez que se establecerán tiempos estándar en los procesos administrativos del Hospital Metropolitano de La E.S.E. Santiago de Tunja, por lo cual, se realizará la siguiente dinámica:

- Se desarrollará un estudio organizacional, en el cual, por medio de un organigrama de actividades se describirán el personal y las actividades relacionadas al área administrativa de la sede del hospital metropolitano con el fin de tener contexto de los procesos que se realizan en cada área y el personal que se encuentra familiarizado con los procesos.
- Se realizará una entrevista a cada operario para determinar el paso a paso de cada actividad, esta información será pasmada en diagramas de flujo de procesos.
- Se unificarán todos los pasos a pasos de las actividades que los operarios realizarán con el fin de diseñar un solo diagrama de flujo de procesos por cada actividad.
- Por medio de la observación continua del proceso se rectificará el diagrama de flujo de procesos realizados, en el caso de errores se realizará la respectiva corrección y nuevamente la comprobación del mismo.
- Se diseñará el diagrama de flujo en el que se establece el proceso de comienzo a fin con sus debidos formatos a utilizar y descripción precisa del proceso.
- Se diseñará el diagrama de flujo de procesos que describe de manera detallada cada parte del proceso.

- A partir del diagrama de flujo de procesos se diseñará las plantillas correspondientes para registrar los tiempos.
- Se tomarán los tiempos de los procesos de operarios familiarizados con el proceso mediante la metodología de regresos a ceros y con herramientas (planillas, esferos, Tabla planillera, calculadora y cronometro digital)
- Se registrará la información del informe unificando los tiempos de cada operario por medio del cálculo del promedio cada proceso de la actividad.
- Se anexará la información al formulario denominado “Formulario de Observación del Estudio de Tiempo de Andris Freivalds y Benjamín Niebel (Timestud)”
- Se determinará la tasa de desempeño (C) y % de suplementos (holguras); el cálculo de las holguras se realizará a partir de las Holguras recomendadas por ILO presentadas por (Freivalds & Niebel, 2003).
- Con la información recolectada y determinada se da paso al cálculo del factor de valoración (LC) y el tiempo normal (TN) de cada observación de cada proceso de la actividad.
- En cada proceso se calculará los tiempos observados (TO), el promedio de tasa de desempeño (c), total de los tiempos normales (TTN) y el promedio del tiempo de los tiempos normales (PTN).
- Con los datos calculados anteriormente por cada proceso de la actividad se determinará el tiempo estándar (TE1) de todos los procesos que conforman la actividad.
- Una vez calculado el tiempo estándar de cada proceso que conforma la actividad se suman todos los resultados obteniendo el tiempo estándar de la actividad.

- Se realizará el mismo calculo anterior, pero con el valor máximo y mínimo de cada observación de los procesos que conforman la actividad para determinar el rango de tiempo en que puede ocurrir la actividad.
- Con los tiempos y procesos estandarizados se unificará la información en diagramas de flujo de procesos para que la información sea de fácil lectura y entendimiento.
- Se investigará la cantidad de veces en que puede ocurrir cada actividad en el transcurso del día.
- Se calculará el tiempo que tarda cada operario en realizar las actividades según el número de veces que se presenta, con el fin de, determinar la carga laboral de cada operario.
- Identificar al personal de exceso de funciones del personal administrativo junto a una lista con el personal requerido para la nivelación de la carga laboral.
- Realizar una serie de propuestas que pueden ayudar al mejoramiento y aumentar la eficiencia en las actividades de cada área.

Con esta metodología anteriormente expuesta se podrá realizar un correcto estudio de tiempos en las áreas administrativas del Hospital Metropolitano de La E.S.E. Santiago de Tunja.

Objetivos

Objetivo General:

Desarrollar un estudio de tiempos en las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en la sede del Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja.

Objetivos Específicos:

- Investigar la estructura organizacional de las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en la sede del Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja.
- Estandarizar los procesos administrativos de las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en la sede del Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja.
- Medir y analizar los tiempos de ejecución de cada actividad para determinar el tiempo estándar de todos los procesos administrativos de las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en la sede del Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja.
- Identificar el exceso de funciones del personal administrativo y el personal requerido para la nivelación de la carga laboral junto a sus propuestas de mejora en las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en la sede del Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja.

Estudio de Tiempos

El Hospital Metropolitano de La Entidad ESE Santiago de Tunja se encuentra ubicado en el barrio San Antonio de la ciudad de Tunja, actualmente se encuentra clasificado como nivel 2 prestando servicios de salud de manera ambulatoria o de urgencia.

Dentro de los servicios que ofrece de manera ambulatoria en donde los horarios de atención son previamente establecidos, allí encontramos unas áreas administrativas y son:

- Área de facturación consulta externa
- Área de SIAU
- Área de programación de citas

Por otro lado, los servicios de salud ofrecidos de manera urgente mantienen horarios continuos de 24 horas diarias sin descanso, allí encontramos unas áreas administrativas y son:

- Área de facturación urgencias
- Área de admisiones
- Área de farmacia

Es de aclarar que cuando un paciente ingresa a urgencias y en la valoración de Triage se le clasifica como mayor de IV el usuario tendrá que iniciar el proceso de manera ambulatoria, sin embargo, si la clasificación es menor a III el paciente ingresa a adquirir los servicios de urgencias.

Con lo anterior se procede a realizar el estudio de tiempos en las 3 áreas administrativas de la parte ambulatoria y las 3 áreas administrativas de la parte de urgencias.

Área de Farmacia Principal

Estudio Organizacional

En esta parte del hospital se encarga del almacenamiento, manejo, distribución y deposición de medicamentos para los departamentos de urgencias, hospitalización, cirugía y línea ambulatoria, respecto al manejo y funcionamiento del mismo podemos decir que se encuentra conformado por:

- Personal asistencial
- Químico farmacéutico
- COF yTE
- Regente de Farmacia
- Líder de Almacén
- Coordinador Almacén
- Proveedor
- Coordinador de Seguridad del paciente
- Contabilidad

y sus actividades según el Manual de Gestión Del Servicio Farmacéutico (E.S.E Santiago de Tunja, 2022) se distribuyen de la siguiente manera:

- **Selección de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** estas actividades las realiza el personal asistencial personal asistencial, químico farmacéutico, COF yTE y área de contratación, teniendo como base el formato *ADT-FR0090 Inclusión o exclusión de medicamentos y dispositivos médicos*

- **Adquisición de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** Estas actividades son realizadas por el Químico Farmacéutico, Regente de Farmacia, Líder de Almacén y el Coordinador Almacén.
- **Transporte de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** El personal encargado de esta parte es el proveedor con actividades correspondientes al transporte, entrega, embalaje y condiciones, además, se encuentra a cargo el regente de farmacia y el personal asistencial quien se encarga de documentar y registrar el recibo de la orden de pedido y envío de las mercancías.
- **Recepción de medicamentos y dispositivos médicos:** Estas actividades son realizadas por el regente de farmacia y coordinador de almacén mediante la recepción administrativa y técnica, por otro lado, el regente de farmacia, líder de almacén y el químico farmacéutico se encargan de verificar el cumplimiento de los medicamentos y dispositivos teniendo en cuenta los estándares de calidad y normatividad pertinente junto al diligenciamiento *ADT-FR0067 Recepción Técnica de Medicamentos y/o ADT-FR-0066 Recepción Técnica de Dispositivos Médicos*, además, el regente de farmacia almacenará la factura y documentos correspondientes al mismo.
- **Almacenamiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** el regente de farmacia y químico farmacéutico se encargarán del almacenamiento y disposición de medicamentos junto al diligenciamiento del formato *ADT-FR-0092 Auditoría del servicio farmacéutico*, además, realizarán el control de factores ambientales con el formato *ADT-FR0017 control temperatura y humedad*, por otro lado, el químico farmacéutico deberá realizar la verificación de los registros realizados de forma semanal y aleatoriamente durante la semana.

- **Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** el personal asistencial, regentes de farmacia y químico farmacéutico deberán revisar de forma mensual las fechas de vencimiento de los medicamentos y dispositivos médicos junto a la verificación de fechas de vencimiento y rotulación o cambio de sticker, por otro lado, el regente de farmacia se encargará de ubicar en el área de cuarentena y se realizará el proceso descrito en disposición final de medicamentos y/o dispositivos médicos vencidos, el químico farmacéutico emitirá de enviar un informe de medicamentos o insumos médicos vencidos junto con las causas del mismo junto al diligenciamiento del formato *ADT-FR-0092 Auditoría del servicio farmacéutico*.
- **Marcaje de Medicamentos Lasa:** El Regente de Farmacia se encarga de identificar medicamentos LASA y se anotará en el formato *ADT-FR0086 Marcaje LASA de Medicamentos*, por otro lado, el químico farmacéutico se encarga de verificar el mismo mediante el formato *ADTFR-0092 Auditoría del servicio farmacéutico*.
- **Inventario de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** el regente de farmacia y químico farmacéutico programa la hora y fecha en que se realizará el inventario y realizará el conteo de estantes junto a los medicamentos y dispositivos médicos.
- **Distribución y Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** El regente de farmacia se encarga de recepcionar y verificar las prescripciones médicas que son generadas a través del sistema de información o en caso de contingencia prescripciones médicas manuales, para servicios ambulatorios y hospitalarios, verificar que los medicamentos prescritos estén contemplados en el Grupo de Medicamentos contratado con la Entidad, realizar el alistamiento de los medicamentos y/o dispositivos médicos solicitados, verificar a través de los números de requisición las fórmulas, para el caso de

Hospitalización fórmulas para 24 horas, para urgencias de acuerdo a necesidad, para los pacientes que se encuentren en dicho servicio, y el diligenciamiento del formato *ADT-FR-0088 Entrega medicamento cadena de frío*.

- **Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos en Salas de Cirugía:** Estas actividades son realizadas por el regente de farmacia y enfermería mediante la recepción y alistamiento de la sabana de procedimientos quirúrgicos de acuerdo a la programación, el alistamiento de canastas de contingencia para procedimientos de emergencia, la entrega de medicamentos y dispositivos médicos de la sabana de quirúrgica a enfermería, recibir sobrantes de medicamentos y dispositivos médicos no gastados, realizar el suministro en el sistema de información de los medicamentos y/o dispositivos médicos consumidos en los procedimientos, y organizar la documentación respectiva.
- **Devolución de medicamentos y dispositivos Médicos:** El regente de farmacia y enfermería realizar la devolución en perfectas condiciones del medicamento o dispositivo médico por medio del sistema y en físico antes finalizar el turno de enfermería, el personal de enfermería debe trasladar dicha devolución de medicamento o dispositivo médico en un recipiente plástico previamente desinfectado al servicio farmacéutico, y el servicio farmacéutico se revisará que dicha devolución se encuentre bien realizada para posteriormente aceptar en sistema y almacenar en su respectivo puesto o lugar el medicamento o dispositivo médico y devolver el recipiente en perfectas condiciones.
- **Disposición Final de Medicamentos y Dispositivos Médicos:** El regente de farmacia realiza la respectiva verificación de los medicamentos y dispositivos médicos que estén deteriorados o vencidos, por lo cual, deben ser almacenados en el sitio ubicado para tal fin, el cual debe estar debidamente identificado, por otro lado, el químico farmacéutico

realiza un acta de baja de acuerdo a lo revisado y el listado de medicamentos que arroja el sistema de información, presenta un informe de los medicamentos de disposición final y entrega a gestión ambiental y servicios generales los insumos, medicamentos o dispositivos médicos en bolsa roja rotulada con copia del acta de baja.

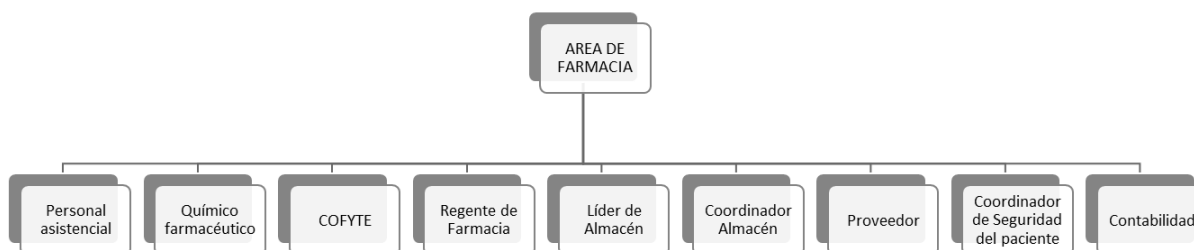
- **Manejo de Medicamentos de control Especial:** Estas actividades son realizadas por coordinador de almacén, químico farmacéutico, coordinador de almacén, regente de farmacia administrativo y regente de farmacia, en el cual, el regente en farmacia se encarga de realizar el transporte y la recepción según el proceso descrito en este manual para entrega a la farmacia principal, realizar ingreso de los medicamentos en el sistema de información y despachar a farmacia principal, registrar en el libro de kardex de medicamentos de control, almacenar en el mueble destinado para medicamentos de control especial, con llave, y finalmente diligenciar el formulario *ADT-FR-0089 Arqueo medicamentos de control entrega de turno*.
- **Manejo de Reempaque y Reenvase de Medicamento:** Cuyas actividades se encuentran realizadas por químico farmacéutico, coordinador de Almacén y regente de farmacia, el cual, se encarga de la recepción y verificación de las condiciones generales del producto a una inspección de detalle.
- **Manejo de Derrames Por Ruptura de Medicamentos:** Esta actividad es realizada por el personal asistencial y se debe desarrollar una serie de pasos según la situación presentada.

El horario laboral para el personal asistencial se determina por turnos rotativos de 12 horas diurnas y nocturnas entre los 3 departamentos, en donde, 1 persona se encuentra realizando los procesos correspondientes del área de farmacia en los implementos y medicamentos de

cirugía, y otras 2 personas se encuentran cubriendo los departamentos de urgencias, hospitalización y línea ambulatoria en distintos turnos del día. La organización grafica de área de farmacia es:

Figura 2

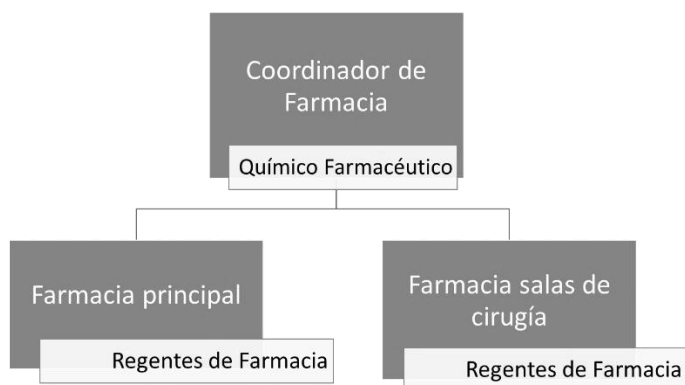
Equipo de trabajo área de farmacia



Fuente. Autoría Propia

Figura 3

Distribución del área de farmacia



Fuente. Autoría Propia

Actualmente ninguna de las actividades que el personal (regentes de farmacia) realiza se encuentran estandarizadas por lo que se procede a investigar los procesos que se desarrollan en el área de farmacia principal.

Para la estandarización de proceso se procede a desarrollar los siguientes pasos:

- Solicitar a cada regente una descripción del paso a paso de la manera en que efectúan cada actividad.
- Pasmarse la información recolectada por cada regente en un diagrama de procesos
- Unificar la información recolectada en un solo diagrama de procesos
- Contrastar la información mediante la observación continua de cada actividad, es decir, se compara la información recolectada con respecto a los procesos que se realmente se desarrolla al momento de realizar cada actividad.
- Pasmarse el proceso de cada actividad en un diagrama de flujo de procesos y un diagrama de flujo, en él se describe detalladamente el paso a paso que realizan los regentes en las actividades que desarrollan.

Una vez estandarizados los procesos se procede a realizar las plantillas para la correcta toma de tiempos. Es de aclarar que algunas actividades (recepción de medicamentos) se realizan en turnos nocturnos por lo que solo se logra estandarizar los procesos y no es posible el estudio de tiempos, por lo anterior, las actividades a las que se les realizará estandarización de procesos y estudio de tiempos son:

- Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios
- Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización
- Devolución de medicamentos y dispositivos Médicos
- Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos (fechas de vencimiento)

- Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)
- Despacho de Medicamentos y Dispositivos Médicos

Mapeo del proceso actual

Para el mapeo de los procesos se realiza mediante la entrevista a los regentes y la observación continua de la realización de cada actividad por varios días, por lo cual, se obtiene:

Tabla 1

Procesos Actuales

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	Definitivo	Sistema DINAMICA	Entregar los medicamentos y dispositivos en las áreas de hospitalización y urgencias.	Apéndice A
	Regente 1			Apéndice B
	Regente 2			Apéndice C
	Regente 3			Apéndice D
	Regente 4			Apéndice E
	Regente 6			Apéndice F
	Regente 5			Apéndice G
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios	Definitivo	Sistema DINAMICA	Entregar los medicamentos y dispositivos a usuarios cuya afiliación a EPS tenga contrato con la ESE Santiago de Tunja	Apéndice H
	Regente 1			Apéndice I
	Regente 2			Apéndice J
	Regente 3			Apéndice K
	Regente 4			Apéndice L
	Regente 6			Apéndice M
	Regente 5		Apéndice N	
	Definitivo		Apéndice O	

Devolución de medicamentos y dispositivos Médicos	Regente 1	Sistema DINAMICA	Recibir las	Apéndice P
	Regente 2		devoluciones de	Apéndice Q
	Regente 3		medicamentos y	Apéndice R
	Regente 4		dispositivos en	Apéndice S
	Regente 5		hospitalización y	Apéndice T
	Regente 6		urgencias.	Apéndice U
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)	Definitiva	Formato ADT-FR-0085	Verificar los	Apéndice V
	Regente 1		productos que se	Apéndice W
	Regente 2		encuentren	Apéndice X
	Regente 3		próximos a vencer	Apéndice Y
	Regente 4		según la	Apéndice Z
	Regente 5		semaforización, en	Apéndice AA
	Regente 6		donde, se tiene en	Apéndice AB
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (físico vs sistema)	Definitivo	Semaforización de Medicamentos y Dispositivos Médicos	cuenta lo siguiente:	Apéndice AC
		Verde: > 1 año Amarillo: 1 año < y > 7 meses Rojo: < 6 meses	Además, el regente debe rectificar la cantidad de productos existentes en el almacenamiento 1 y 2, y en el sistema	
Recepción de medicamentos y dispositivos médicos	Definitivo	GA-FR-0015	Recibir los	Apéndice AD
	Regente 1	Recepción	medicamentos y	Apéndice AE
	Regente 2	Técnico	dispositivos nuevos	Apéndice AF
	Regente 3	Administrativa	provenientes de	Apéndice AG

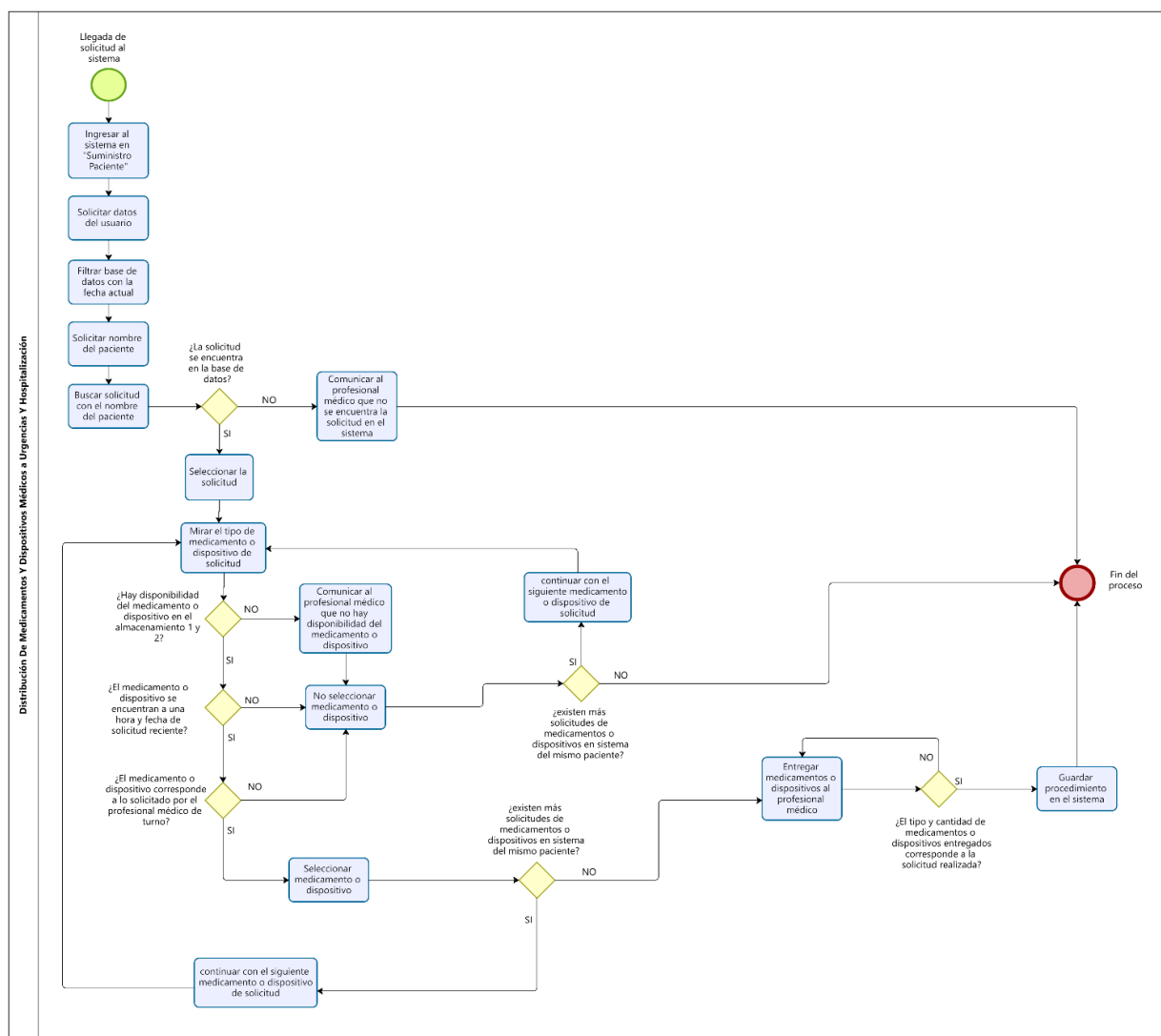
	Regente 4	de	almacén, se	Apéndice AH
	Regente 5	Medicamentos,	verifica los	Apéndice AI
		Insumos y	siguientes datos:	
		Dispositivos		
		Médicos	<ul style="list-style-type: none"> • INVIMA • Cantidad • Nombre • Lote • Fecha de vencimiento 	Apéndice AJ
	Regente 6			
	Definitivo			Apéndice AK
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos	Regente 1		Entregar insumos	Niega existencia del proceso
médicos despacho a urgencias y hospitalización	Regente 2	Sistema	médicos a las	Apéndice AL
	Regente 3	DINAMICA	distintas áreas	Apéndice AM
	Regente 4		hospitalarias	Apéndice AN
	Regente 5			Apéndice AO
	Regente 6			Apéndice AP

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 4

Diagrama de flujo distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

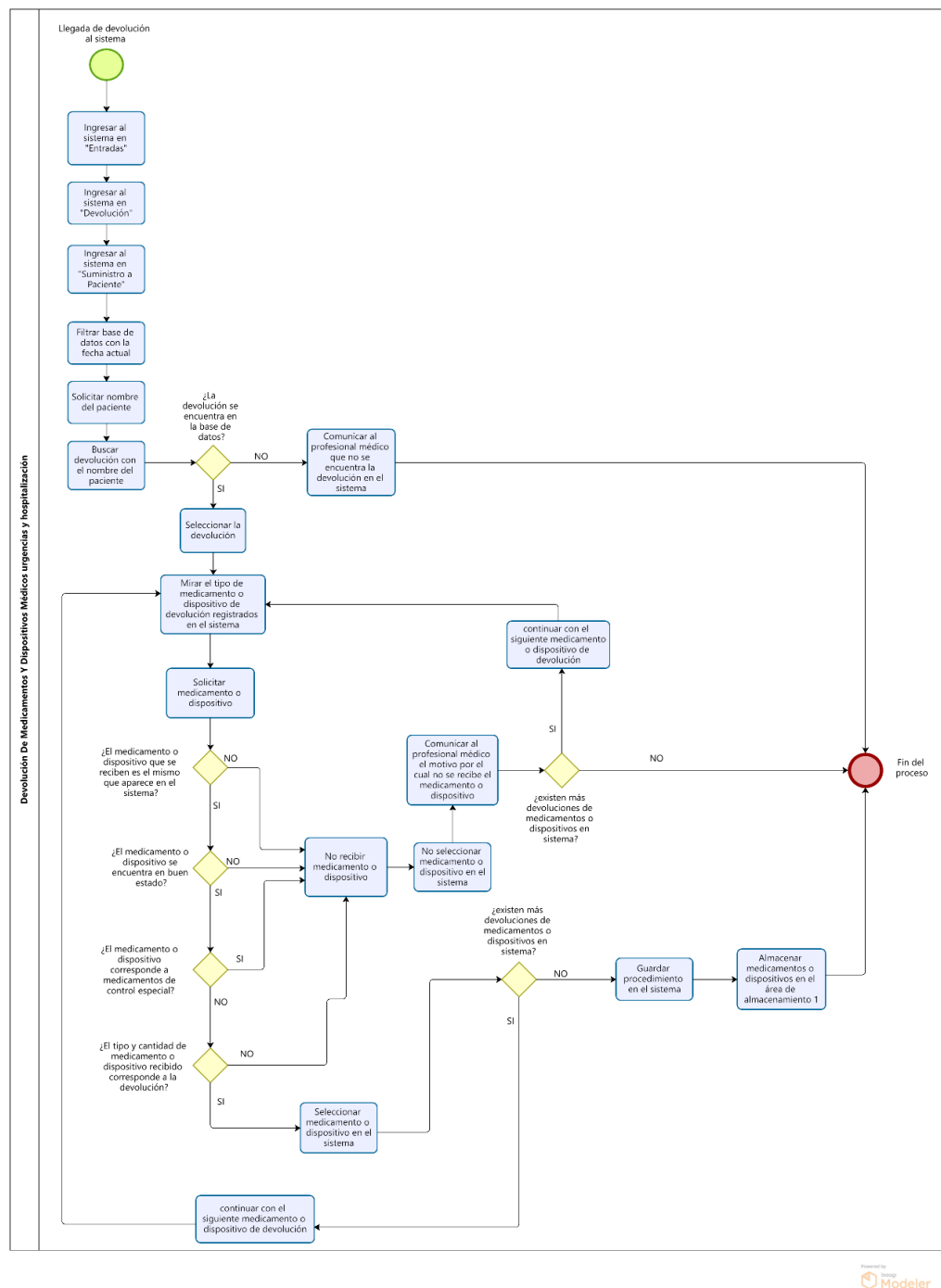


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 6

Diagrama de flujo devolución de medicamentos y dispositivos Médicos

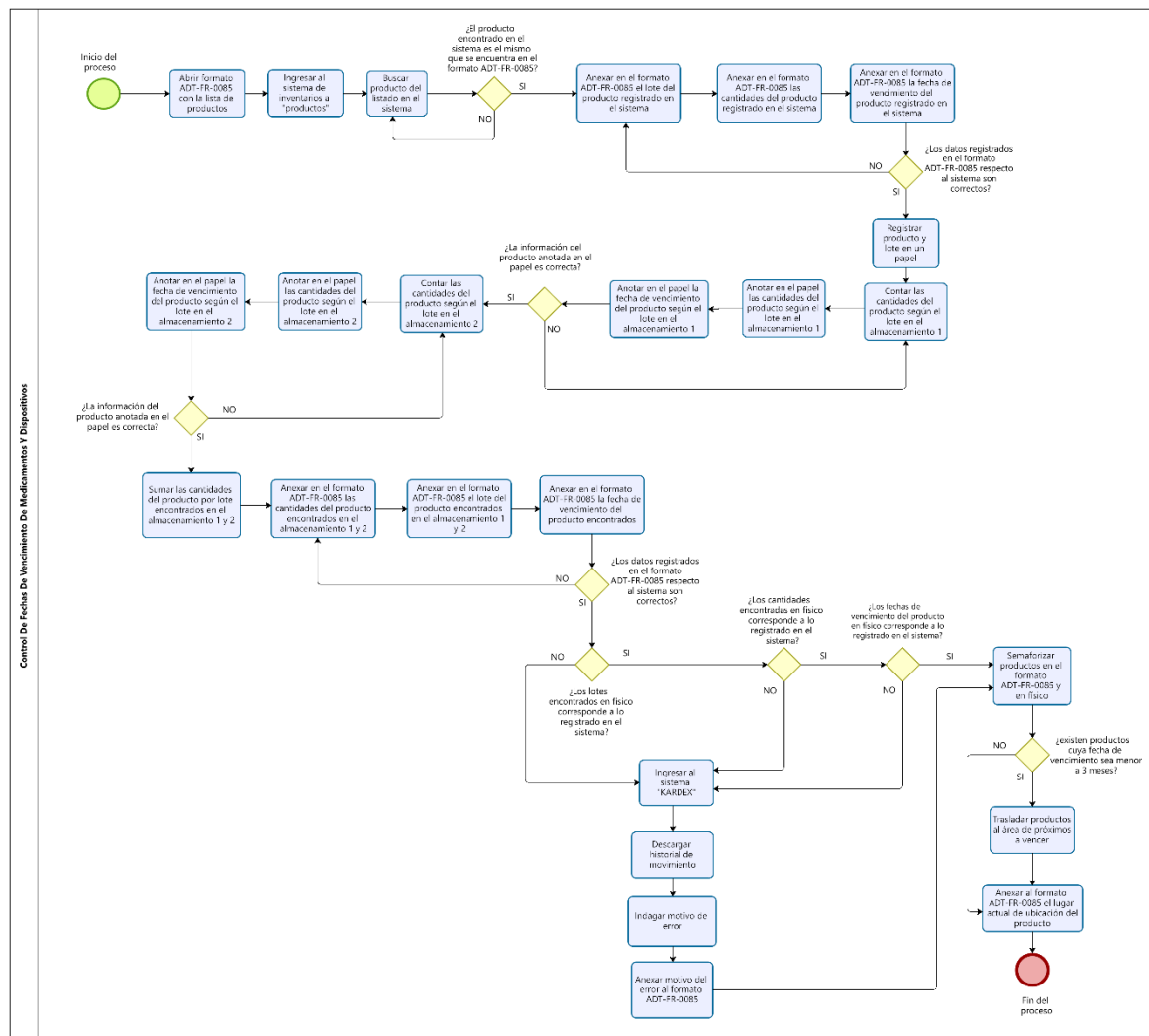


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 7

Diagrama de flujo control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos

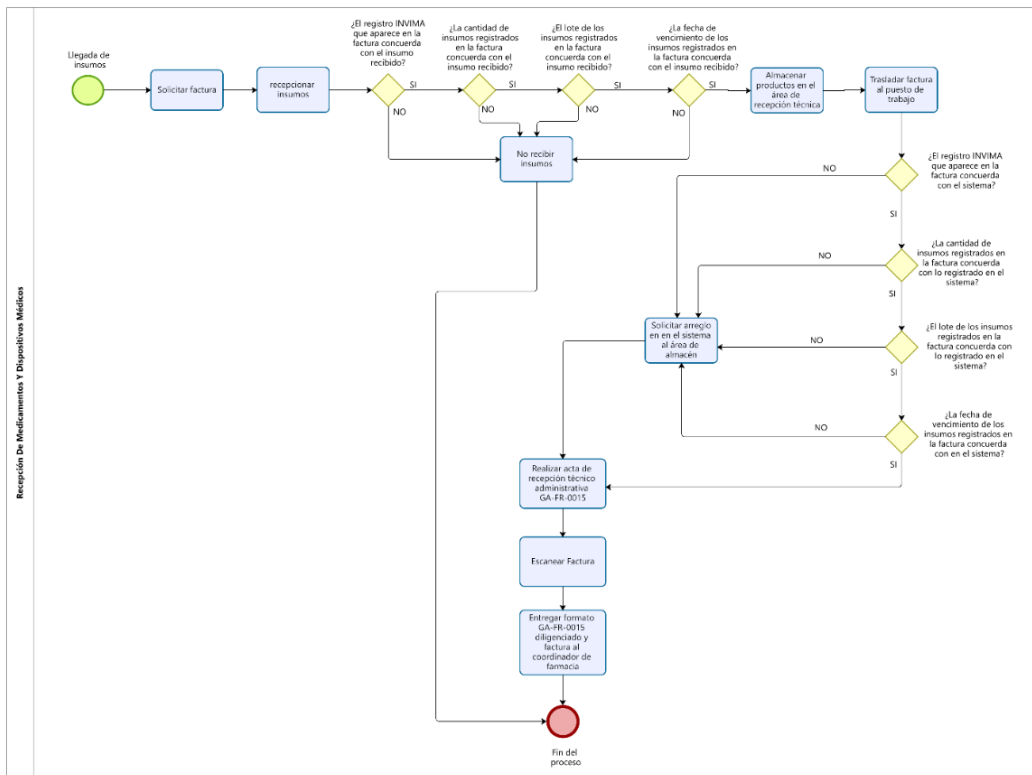


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 8

Diagrama de flujo recepción de medicamentos y dispositivos médicos

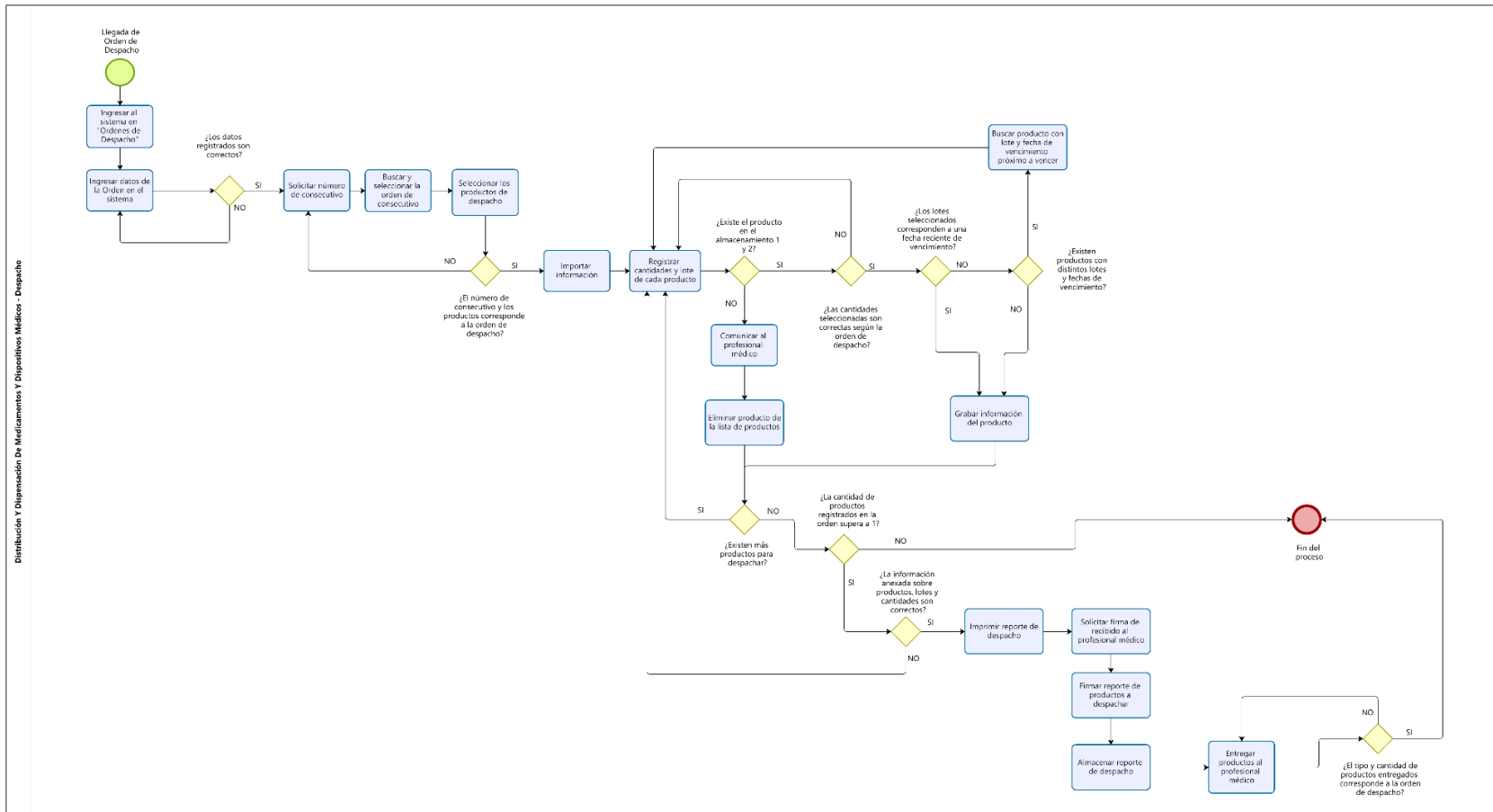


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 9

Diagrama de flujo despacho de medicamentos y dispositivos médicos



Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 10

Diagrama de flujo de proceso Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización						
Fecha: 09/09/2022				Operación	10	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios						
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
llegada de orden al sistema operativo digital	n/a	○ → □ ▽	Actividad realizada en el computador			
Ingresar al sistema	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	Se ingresa al sistema en el siguiente orden: 1. Salidas 2. Suministro a paciente			
	Filtrar la base de datos	○ → □ ▽	Se realiza una organización dentro del sistema realizando los siguientes pasos: 1. Filtrar a la fecha actual 2. Ordenar sistema según manejo del regente 3. Dar en la opción "Ingreso" para que las órdenes de menor tiempo de pedido 4. Dar en la opción "refrescar" para actualizar la base de datos			
Ingresar a la solicitud de los productos	Solicitar nombre del paciente	○ → □ ▽	La solicitud es realizada a la enfermera con el nombre completo del paciente o la habitación			
	Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos	○ → □ ▽	El regente utiliza la opción de filtrado con el nombre del paciente o por medio de una búsqueda manual			
	Seleccionar paciente	○ → □ ▽	El regente selecciona el nombre del paciente en el sistema			
Seleccionar los productos a dispensar	Verificar hora y médico de turno para la solicitud	○ → □ ▽	El regente rectifica la hora y fecha en la que se solicita el producto además verifica el nombre del médico que se encuentre en turno			
	Verificar existencia del producto	○ → □ ▽	El regente rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento			
	Marcar en verde los productos de entrega	○ → □ ▽	El regente selecciona en la plataforma los productos de entrega			
Entregar productos	Caminar hacia el almacenamiento 1	○ → □ ▽	El regente se dirige hacia el de almacenamiento 1			
	Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽	El regente busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el sistema			
	Transportar los productos a la ventanilla	○ → □ ▽	El regente trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
	Entregar los productos solicitados	○ → □ ▽	El regente realiza entrega de lo solicitado a la enfermera			
Verificar los productos y la cantidad solicitada	n/a	○ → □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Finalizar proceso	Seleccionar la opción distribuir	○ → □ ▽	En el sistema el regente oprime la opción "distribuir" por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento			
	Guardar registro de actividad	○ → □ ▽	El regente selecciona en la plataforma la opción de guardar			

Fuente. Autoría Propia

Figura 11

Diagrama de flujo de procesos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 14/09/2022		Operación	19	N/A
Operadores: Regentes de Farmacia		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método: Presente		Inspección	7	N/A
Tipo: Trabajador		Material		
		Maquina		
		Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios				
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▢ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia	
	Entregar documentos	○ → □ ▢ ▽	El usuario hace entrega de la orden médica y documento al regente	
Verificar información de documentos y orden médica	n/a	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica que los datos sean acordes a la persona, además se verifica que la orden se encuentre en un margen inferior a 72 horas de entregada por el médico; en el caso que sea una segunda o tercera entrega se debe verificar que la orden contenga sello de facturación de farmacia y que la copia de la orden se encuentre en la carpeta de almacenamiento	
Dividir ordenes	n/a	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica las ordenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar los productos en distinto tiempo	
Ingresar al sistema	Ingresar a la base de datos	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa al sistema en el siguiente orden: 1. "suministro a paciente" 2. "Listado de suministro" 3. "Agregar"	
	Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado	
	Verificar estado de la historia clínica o Adres	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico o que la afiliación de EPS del usuario corresponda a los convenios con La ESE Santiago de Tunja	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"	Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado	
	Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica la ubicación donde el usuario fue atendido y verifica la opción de P y P, en el caso que en el sistema no aparezca la opción de P y P se deberá realizar corrección de los datos del usuario en el sistema	
	Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ ▢ ▽	El regente selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto quitando la opción "Copago"	
	Verificar datos ingresados	○ → □ ▢ ▽	Antes de continuar el regente verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema	
Registrar productos solicitados	Ingresar a productos	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa en el sistema en "Ingresar productos"	
	Seleccionar los productos y las cantidades solicitados	○ → □ ▢ ▽	El regente selecciona los medicamentos y las cantidades según fórmula	
	Verificar productos	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica que los productos inscritos y cantidades correspondan a la fórmula	
	Guardar los datos inscritos	○ → □ ▢ ▽	El regente selecciona la opción de guardar en el sistema	
Realizar factura de los productos solicitados	Seleccionar la opción de liquidación	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa al sistema en la sección de "liquidar" para facturar los medicamentos	
	Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ ▢ ▽	El regente ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código	
Generar número de registro	Guardar los datos inscritos	○ → □ ▢ ▽	El regente selecciona la opción de guardar	
	Escribir el número de registro en la orden médica	○ → □ ▢ ▽	El regente registra en la orden médica original y la copia el número de registro	
Generar recibido de productos al usuario	Poner cello en la fórmula original y la copia	○ → □ ▢ ▽	El regente coloca cello en a fórmula original y en la copia	
	Solicitar firma	○ → □ ▢ ▽	El regente le solicita al usuario la firma del recibido en la orden médica y la copia	
	Confirmar proceso	○ → □ ▢ ▽	En el sistema el regente oprime la opción de confirmar	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario	Caminar hacia el almacenamiento 1	○ → □ ▢ ▽	El regente se dirige hacia el almacenamiento 1	
	Buscar los productos solicitados	○ → □ ▢ ▽	El regente busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento del área de dispensamiento	
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica los productos solicitados junto a las cantidades	
	Transportar los productos a la ventanilla	○ → □ ▢ ▽	El regente transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla	
	Entregar los productos solicitados	○ → □ ▢ ▽	El regente hace entrega de lo solicitado al usuario	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	Verificar los productos y la cantidad entregada	○ → □ ▢ ▽	El regente verifica los productos solicitados junto a sus cantidades	
	n/a	○ → □ ▢ ▽	El regente explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas	
Almacenar fórmula	n/a	○ → □ ▢ ▽	El regente almacena la fórmula original y entrega la copia al usuario	

Fuente. Autoría Propia

Figura 12

diagrama de flujo de procesos devolución de medicamentos y dispositivos Médicos

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 09/09/2022		Operación	7	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Almacenamiento			1	N/A
Comentarios: N/A				
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Ingresar al sistema	Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → D □ ▽	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.	
	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El regente ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Entradas 2. Devolución 3. Suministro de paciente	
	Filtrar en la base de datos por fecha	○ → D □ ▽	Se realiza una organización dentro del sistema realizando los siguientes pasos: 1. Filtrar a la fecha actual 2. Ordenar sistema según manejo del regente 3. Actualizar la base de datos	
Ingresar a la solicitud de devolución	Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → D □ ▽	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente al regente	
	Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → D □ ▽	El regente busca al usuario en la base de datos y selecciona el nombre del mismo en el sistema	
Recepcionar productos	Solicitar productos	○ → D □ ▽	El regente solicita los productos que se encuentran registrados en el sistema	
	Recibir los productos	○ → D □ ▽	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria	
	Verificar estado de productos y cantidades	○ → D □ ▽	El regente verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema	
	Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → D □ ▽	El regente en el sistema oprime la opción de "guardar" y "confirmar" por lo que el sistema regresará a la base de datos el producto de devolución	
Almacenar productos	Trasladar los productos al área de almacenamiento 1	○ → D □ ▽	El regente traslada los productos al almacenamiento 1	
	almacenar producto	○ → D □ ▽	El regente almacena el producto según su clasificación.	

Fuente. Autoría Propia

Figura 13

Diagrama de flujo de procesos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 13/09/2022			Operación	12	N/A
Operador: Regentes de Farmacia			Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	4	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Proceso realizado en el turno nocturno					
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones		
Abrir archivo con el listado de productos a controlar	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente busca y abre el archivo correspondiente al formato ADT-FR-0085		
Entrar al sistema	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente busca y selecciona el insumo en el siguiente orden: 1. Inventarios 2. Modulo 3. Productos		
Buscar en el sistema el producto	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente busca en el sistema la información del producto por lote o nombre		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que registra en el sistema		
Caminar al almacenamiento 1	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente se traslada al almacenamiento 1 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero		
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema		
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 2	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 1		
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado		
Caminar al almacenamiento 2	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente se traslada al almacenamiento 2 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero		
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema		
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 3	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 2		
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado		
Caminar al puesto de trabajo	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente se traslada al puesto de trabajo con los datos recolectados		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que se encuentra en almacenamiento 1 y 2		
Realizar un control de productos próximos a vencer	Verificar fecha de vencimiento del producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	Si el producto cambia su color de semaforización el regente cambia el color de lo contrario se finaliza proceso		
	Semaforizar producto	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente semaforiza el producto de acuerdo a su fecha actual de vencimiento		
	verificar productos próximos a vencer	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	Si el producto se encuentra a 3 meses de su fecha de vencimiento se traslada a otra área de lo contrario se finaliza el proceso		
Transportar producto al área de próximos a vencer	n/a	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente traslada el producto al área de próximos a vencer		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	Anexar información del producto al formato ADT-FR-0086	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente escribe en el formato ADT-FR-0085 el lugar del producto		
	Guardar información	○ → □ ▢ ▣ ▤ ▥ ▦ ▧ ▨ ▩	El regente verifica que el formato se encuentre bien diligenciado y oprime "Guardar"		

Fuente. Autoría Propia

Figura 14

Diagrama de flujo de procesos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto	
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)							
Fecha: 12/09/2022				Operación	13	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Proceso realizado en el turno nocturno							
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones				
Abir archivo con el listado de productos a controlar	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente busca y abre el archivo correspondiente al formato ADT-FR-0085				
Entrar al sistema	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente busca y selecciona el insumo en el siguiente orden: 1. Inventarios 2. Modulo 3. Productos				
Buscar en el sistema el producto	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente busca en el sistema la información del producto por lote o nombre				
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que registra en el sistema				
Caminar al almacenamiento 1	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente se traslada al almacenamiento 1 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero				
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ ⇄ □ ▽	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema				
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 2	○ ⇄ □ ▽	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 1				
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ ⇄ □ ▽	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado				
Caminar al almacenamiento 2	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente se traslada al almacenamiento 2 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero				
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ ⇄ □ ▽	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema				
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 3	○ ⇄ □ ▽	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 2				
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ ⇄ □ ▽	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado				
Caminar al puesto de trabajo	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente se traslada al puesto de trabajo con los datos recolectados				
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que se encuentra en almacenamiento 1 y 2				
Verificar cantidades del lote	n/a	○ ⇄ □ ▽	El regente rectifica que la información del sistema se encuentre acorde al almacenamiento 1 y 2 en físico, si las cantidades y lotes se encuentran bien se finaliza proceso, de lo contrario, se continua el proceso				
Relacionar motivo del error	Descargar historial de movimientos de farmacia	○ ⇄ □ ▽	El regente ingresa al sistema "KARDEX" y descarga el historial de movimientos				
	Indagar motivo de error	○ ⇄ □ ▽	El regente busca el motivo por el que el lote y cantidades registradas en el sistema no concuerda con lo encontrado en físico en el almacenamiento 1 y 2				
Registrar información	Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	○ ⇄ □ ▽	El regente escribe en el formato ADT-FR-0085 el motivo del error				
	Guardar información	○ ⇄ □ ▽	El regente verifica que el formato se encuentre bien diligenciado y oprime "Guardar"				

Fuente. Autoría Propia

Figura 15

Diagrama de flujo de procesos despacho de medicamentos y dispositivos médicos

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización						
Fecha: 09/09/2022				Operación	13	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	5	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/A						
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar Orden	llegada de orden	○ ⇨ ▷ □ ▽	el personal médico entrega una orden de productos			
	Ingresar al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	se ingresa al sistema en "Ordenes de Despacho" y se oprime la opción "Agregar"			
Registrar datos al sistema	Ingresar datos al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	se ingresan los datos de consumo, almacén, nit, dependencia y concepto			
	Verificar datos	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente verifica los datos ingresados con respecto a la solicitado			
Seleccionar orden de despacho	Solicitar número de consecutivo	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente solicita el número de consecutivo que se encuentra en la orden de despacho			
	Buscar y seleccionar la orden de consecutivo	○ ⇨ ▷ □ ▽	Con el número el operario busca y selecciona en la base de datos la orden de despacho			
	Seleccionar los productos de despacho	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se selecciona los productos que se van a despachar			
	Verificar los productos	○ ⇨ ▷ □ ▽	se verifica que los productos seleccionados sean los correctos según la orden de despacho y si es correcta la información se selecciona la opción de "importar"			
Ingresar cantidad de los productos según la orden	Ingresar cantidad de los productos	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente ingresa la cantidad de productos según el lote			
	Verificar existencia en el almacenamiento	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente verifica la existencia del producto en el almacenamiento			
Grabar e imprimir reporte de despacho	Grabar e imprimir	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente en el sistema da en la opción de grabar e imprimir			
	Dirigirse a la sección de impresión	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
	Imprimir orden de productos	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente imprime los datos ingresados al sistema			
	Esperar impresión	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad			
	Trasportar la orden a la ventanilla	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente traslada la orden a la ventanilla			
Entregar los productos solicitados	Buscar los productos solicitados	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento 1y 2			
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente rectifica los productos solicitados junto a las cantidades			
	Transportar los productos a la ventanilla de atención	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
	Entregar los productos solicitados	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente hace entrega de lo solicitado al usuario			
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Validar reporte de despacho	Solicitar firma de recibido	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente solicita al profesional médico la firma que testifique que la entrega fue correcta			
	Firmar copia	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente firma la orden copia anexando el respectivo sello			
Archivar orden copia de despacho	Trasportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente se dirige al almacenamiento de archivo con la orden			
	Almacenar orden	○ ⇨ ▷ □ ▽	El regente almacena la orden.			

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 16

Planilla para la toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento				Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)		
Fecha :		Operación				10			5		
Operador:		Analista: Diana Bohórquez				Transporte			3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0			1		
Método: Presente propuesto		Inspección				3			1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0			0		
Comentarios:		Tiempo (min)				#DIV/0!					
		Distancia (pies)				n/a			n/a		
		costo				n/a			n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total		
		1	2	3	4	5	6				
Llegada de orden al sistema operativo digital								#DIV/0!	#DIV/0!		
Tiempo de espera para la atención								#DIV/0!			
Ingresar al sistema								#DIV/0!			
Ingresar a la solicitud de los productos								#DIV/0!			
Seleccionar los productos a dispensar								#DIV/0!			
Entregar productos								#DIV/0!			
Verificar los productos y la cantidad solicitada								#DIV/0!			
Finalizar proceso								#DIV/0!			

Fuente. Autoría Propia

Figura 17

Planilla para la toma de tiempos devolución de medicamentos y dispositivos Médicos

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento				Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)		
Fecha :		Operación				7			3		
Operador:		Analista: Diana Bohórquez				Transporte			2		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0			1		
Método: Presente propuesto		Inspección				1			0		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				1			1		
Comentarios:		Tiempo (min)				#DIV/0!					
		Distancia (pies)				n/a			n/a		
		costo				n/a			n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total		
		1	2	3	4	5	6				
Tiempo de espera para la atención								#DIV/0!	#DIV/0!		
Ingresar al sistema								#DIV/0!			
Ingresar a la solicitud de devolución								#DIV/0!			
Recepcionar productos								#DIV/0!			
Almacenar productos								#DIV/0!			

Fuente. Autoría Propia

Figura 18

Planilla para la toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

Ubicación: Farmacia		Resumen							
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)		
Fecha: 05-09-2022		Operación	19				10		
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3				0		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				1		
Método: Presente propuesto		Inspección	7				1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1		
Comentarios:		Tiempo (min)					#DIV/0!		
		Distancia (pies)	n/a				n/a		
		costo	n/a				n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Recepcionar usuario								#DIV/0!	#DIV/0!
Verificar información de documentos y orden médica								#DIV/0!	
Esperar que el agente termine demás actividades								#DIV/0!	
Dividir ordenes								#DIV/0!	
Ingresar al sistema								#DIV/0!	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"								#DIV/0!	
Registrar productos solicitados								#DIV/0!	
Realizar factura de los productos solicitados								#DIV/0!	
Generar número de registro								#DIV/0!	
Generar recibido de productos al usuario								#DIV/0!	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario								#DIV/0!	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo								#DIV/0!	
Almacenar fórmula								#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Figura 19

Planilla para la toma de tiempos despacho de medicamentos y dispositivos médicos

Ubicación: Farmacia		Resumen							
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)		
Fecha:		Operación	13				6		
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4				0		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				1		
Método: Presente propuesto		Inspección	5				1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1		
Comentarios:		Tiempo (min)					#DIV/0!		
		Distancia (pies)	n/a				n/a		
		costo	n/a				n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Recepcionar Orden								#DIV/0!	#DIV/0!
Tiempo de espera para la atención								#DIV/0!	
Registrar datos al sistema								#DIV/0!	
Seleccionar orden de despacho								#DIV/0!	
Ingresar cantidad de los productos según la orden								#DIV/0!	
Grabar e imprimir reporte de despacho								#DIV/0!	
Entregar los productos solicitados								#DIV/0!	
Validar reporte de despacho								#DIV/0!	
Archivar orden copia de despacho								#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Figura 20

Planilla para la toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento				Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)			
Fecha :		Operación				12		9			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				4		4			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0		0			
Método: Presente propuesto		Inspección				4		0			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0		0			
Comentarios:		Tiempo (min)						#DIV/0!			
		Distancia (pies)				n/a		n/a			
		costo				n/a		n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total		
		1	2	3	4	5	6				
Abrir archivo con el listado de productos a								#DIV/0!	#DIV/0!		
Entrar al sistema								#DIV/0!			
Buscar en el sistema el producto								#DIV/0!			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085								#DIV/0!			
Caminar al almacenamiento 1								#DIV/0!			
Anotar información del producto								#DIV/0!			
Caminar al almacenamiento 2								#DIV/0!			
Anotar información del producto								#DIV/0!			
Caminar al puesto de trabajo								#DIV/0!			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085								#DIV/0!			
Realizar un control de productos próximos a vencer								#DIV/0!			
Transportar producto al área de próximos a vencer								#DIV/0!			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085								#DIV/0!			

Fuente. Autoría Propia

Figura 21

Planilla para la toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento				Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)		
Fecha :		Operación				13			9		
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte				3			3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0			0		
Método: Presente propuesto		Inspección				3			1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0			0		
Comentarios:		Tiempo (min)							#DIV/0!		
		Distancia (pies)				n/a			n/a		
		costo				n/a			n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total		
		1	2	3	4	5	6				
Abrir archivo con el listado de productos a controlar									#DIV/0!	#DIV/0!	
Entrar al sistema									#DIV/0!		
Buscar en el sistema el producto									#DIV/0!		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085									#DIV/0!		
Caminar al almacenamiento 1									#DIV/0!		
Anotar información del producto									#DIV/0!		
Caminar al almacenamiento 2									#DIV/0!		
Anotar información del producto									#DIV/0!		
Caminar al puesto de trabajo									#DIV/0!		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085									#DIV/0!		
Verificar cantidades del lote									#DIV/0!		
Relacionar motivo del error									#DIV/0!		
Registrar información									#DIV/0!		

Toma de Tiempos

Durante 20 días se realiza la toma de tiempo de los 4 operarios en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, se aclara que durante esos días hubo cambio del personal por lo que se disminuye la toma de tiempos del mismo; por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

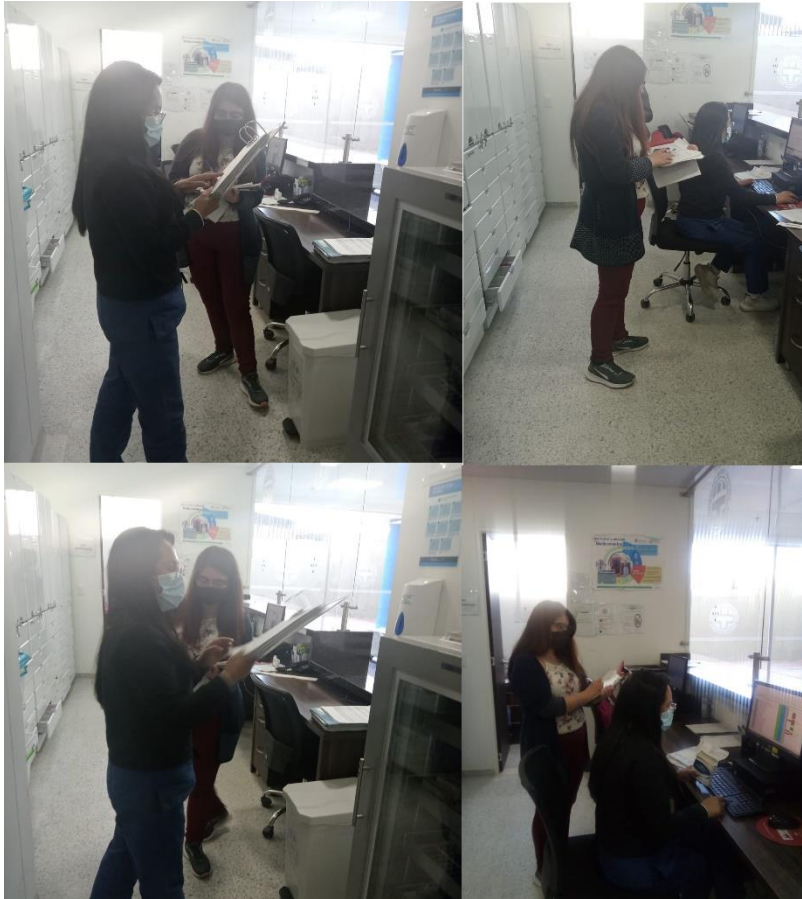
Tabla 2

Resumen del ejercicio

Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Distribución y dispensación de medicamentos y	Regente 1	1:36	Apéndice AQ
	Regente 3	1:44	Apéndice AR

dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	Regente 4	1:15	Apéndice AS
	Regente 5	1:39	Apéndice AT
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios	Regente 1	3:47	Apéndice N
	Regente 3	3:00	Apéndice AU
	Regente 4	2:54	Apéndice AV
	Regente 5	5:45	Apéndice AW
Devolución de medicamentos y dispositivos Médicos	Regente 1	1:02	Apéndice U
	Regente 3	1:04	Apéndice AX
	Regente 4	0:38	Apéndice AY
	Regente 5	1:11	Apéndice AZ
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)	Regente 1	3:31	Apéndice AB
	Regente 3	4:12	Apéndice BA
	Regente 4	2:60	Apéndice BB
	Regente 5	4:12	Apéndice BC
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (físico vs sistema)	Regente 1	3:34	Apéndice AC
	Regente 3	5:54	Apéndice BD
	Regente 4	4:06	Apéndice BE
	Regente 5	3:56	Apéndice BF
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos despacho a urgencias y hospitalización	Regente 1	5:04	Apéndice AP
	Regente 3	2:43	Apéndice BG
	Regente 4	9:51	Apéndice BH
	Regente 5	2:58	Apéndice BJ

Fuente. Autoría Propia

Figura 22*Fotografías de toma de tiempos*

Fuente propia

Resumen de toma de tiempos

Las siguientes planillas muestran el resumen del ejercicio de toma de tiempos realizada a cada regente por cada proceso de cada actividad:

Figura 23

Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	10		5	
Operadores: Regentes de Farmacia	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		1	
Método: Presente propuesto		Inspección	3		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	93,90			
		Tiempo (min)	1,56			
		Tiempo Total min y seg	1:34			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Llegada de orden al sistema operativo digital		6,86	5,57	6,34	8,39	6,79
Ingresar al sistema		5,90	6,04	4,04	5,08	5,26
Ingresar a la solicitud de los productos		11,98	6,01	10,66	9,60	9,56
Seleccionar los productos a dispensar		16,52	17,53	11,38	12,27	14,42
Entregar productos		26,66	35,98	24,47	38,89	31,50
Verificar los productos y la cantidad solicitada		14,89	15,38	7,05	11,63	12,24
Finalizar proceso		14,43	17,75	10,93	13,39	14,12

Fuente. Autoría Propia

Figura 24

Planilla de toma de tiempos devolución de medicamentos y dispositivos Médicos

Resumen		Resumen				
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	7		3	
Operadores: Regentes de Farmacia	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2		0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		1	
Método: Presente propuesto		Inspección	1		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	58,56			
		Tiempo (min)	0,98			
		Tiempo Total min y seg	0:59			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Ingresar al sistema		5,51	7,40	4,27	9,21	6,60
Ingresar a la solicitud de devolución		9,19	10,12	4,34	3,11	6,69
Recepcionar productos		23,22	34,81	13,18	31,92	25,78
Almacenar productos		23,76	11,51	15,83	26,86	19,49

Fuente. Autoría Propia

Figura 25

Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	19		10	
Operadores: Regentes de Farmacia		Transporte	3		0	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	7		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	226			
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	3,76			
		Tiempo Total min y seg	3:46			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Recepcionar usuario		11,45	6,47	8,18	21,77	11,97
Verificar información de documentos y orden médica		10,49	10,72	15,04	13,94	12,55
Dividir ordenes		16,50	19,45	10,81	33,09	19,96
Ingresar al sistema		6,27	6,41	5,59	5,55	5,95
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"		62,00	39,60	36,29	68,22	51,53
Registrar productos solicitados		34,48	26,84	24,35	49,24	33,73
Realizar factura de los productos solicitados		12,06	10,67	13,16	14,41	12,57
Generar número de registro		4,90	3,74	6,77	11,44	6,71
Generar recibido de productos al usuario		31,78	24,22	23,03	30,55	27,40
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario		22,62	19,48	15,06	23,68	20,21
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo		9,70	8,30	11,31	17,19	11,63
Almacenar formula		4,39	4,30	2,33	35,30	11,58

Fuente. Autoría Propia

Figura 26

Planilla de toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	12		9	
Operadores: Regentes de Farmacia Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		0	
		Inspección	4		0	
		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	208			
		Tiempo (min)	3,47			
		Tiempo Total min y seg	3:28			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Abrir archivo con el listado de		2,50	4,34	2,45	2,28	2,89
Entrar al sistema		6,69	8,49	3,73	8,85	6,94
Buscar en el sistema el producto		13,19	6,19	7,69	12,94	10,00
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		5,09	24,06	4,28	8,69	10,53
Caminar al almacenamiento 1		5,17	21,57	3,24	3,32	8,33
Anotar información del producto		29,15	43,16	15,03	52,36	34,92
Caminar al almacenamiento 2		13,88	19,02	15,83	10,27	14,75
Anotar información del producto		81,14	35,72	21,88	42,75	45,37
Caminar al puesto de trabajo		12,55	25,53	14,98	11,49	16,14
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		5,41	24,33	7,02	43,92	20,17
Realizar un control de productos próximos a vencer		8,24	13,34	8,40	19,04	12,26
Transportar producto al área de próximos a vencer		16,23	17,53	13,52	21,90	17,30
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		11,17	5,86	5,37	12,19	8,65

Fuente. Autoría Propia

Figura 27

Planilla de toma de tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (físico vs sistema)

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	13		9	
Operadores: Regentes de Farmacia Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3		3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		0	
		Inspección	3		1	
		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	250			
		Tiempo (min)	4,17			
		Tiempo Total min y seg	4:10			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		2,84	5,05	9,57	1,97	4,86
Entrar al sistema		6,06	5,41	11,01	4,53	6,75
Buscar en el sistema el producto		5,70	12,00	21,64	11,51	12,71
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		9,95	44,37	9,47	33,58	24,35
Caminar al almacenamiento 1		3,37	2,22	5,63	3,57	3,70
Anotar información del producto		42,70	26,87	42,89	63,06	43,88
Caminar al almacenamiento 2		13,66	18,45	14,19	16,30	15,65
Anotar información del producto		47,89	64,98	45,00	15,87	43,43
Caminar al puesto de trabajo		13,13	16,63	15,47	33,05	19,57
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		8,57	24,29	3,59	4,09	10,14
Verificar cantidades del lote		20,98	45,09	8,98	24,33	24,84
Relacionar motivo del error		24,16	30,98	50,40	19,82	31,34
Registrar información		14,96	9,34	8,14	4,37	9,20

Fuente. Autoría Propia

Figura 28

Planilla de toma de tiempos de espera del usuario y enfermeros

Ubicación: Farmacia		Resumen					
Tiempo de espera de los profesionales médicos y usuarios		Tiempo Total (seg)	Tiempo total de espera al profesional médico		Tiempo total de espera al usuario		
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022			58		117		
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez		Tiempo (min)		0,96	
Comentarios: N/A		Tiempo (min y seg)		0:58		1:56	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)					
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total	
Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		48,60	156,61	35,49	51,55	73,06	
Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		20,83	231,78	130,10	83,32	116,51	
Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		42,79	41,41	53,23	33,38	42,70	

Fuente. Autoría Propia

Figura 29

Planilla de toma de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos despacho a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia		Resumen					
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 28-09-2022 al 22-10-2022		Operación	13		6		
Operadores: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos		0		0	
Método: Presente propuesto		Inspección		5		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento		1		1	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)		308,89		Tiempo (min)	
		Tiempo Total min y seg		5:09			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)					
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total	
Recepcionar Orden		5,70	7,75	20,42	8,36	10,56	
Registrar datos al sistema		30,61	30,98	48,04	29,39	34,75	
Seleccionar orden de despacho		7,95	5,59	10,03	12,78	9,08	
Ingresar cantidad de los productos según la orden		80,97	30,46	117,12	8,03	59,14	
Grabar e imprimir reporte de despacho		28,43	21,85	46,64	31,07	32,00	
Entregar los productos solicitados		108,17	49,16	305,36	47,71	127,60	
Validar reporte de despacho		27,48	14,50	23,73	18,80	21,13	
Archivar orden copia de despacho		14,31	2,78	19,66	21,80	14,64	

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño (c) se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 3

Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	% Total suplementos
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	Holgura variable (baja iluminación)	2	7
	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	0	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Distribución de Medicamentos y Dispositivos Médicos a Usuarios	Holgura constante (fatiga básica)	4	12
	Holgura variable (baja iluminación)	2	
	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	0	

	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura constante (personal)	5	
Devolución de medicamentos y dispositivos	Holgura constante (fatiga básica)	4	
Médicos urgencias y hospitalización	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	0	4
Distribución y Dispensación de Medicamentos y Dispositivos	Holgura constante (fatiga básica)	4	
Médicos – Despacho a Urgencias y hospitalización	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	1	8
	Holgura variable (baja iluminación)	2	
Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos (Fecha de vencimiento)	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	1	13
	Holgura variable (baja iluminación)	2	
	Holgura variable (por estar parado)	2	
Control de Fechas de Vencimiento de	Holgura constante (fatiga básica)	4	13

Medicamentos y Dispositivos	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4
Médicos (Sistema vs Físico)	Holgura variable (uso de fuerza o energía muscular)	1
	Holgura variable (baja iluminación)	2
	Holgura variable (por estar parado)	2

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 4

Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos	93,89	72,20	124,08
médicos a urgencias y hospitalización	1: 33	1:12	2: 04
Distribución de Medicamentos y Dispositivos	227,36	175,95	366,88
Médicos a Usuarios	3: 47	2:56	6:07
Devolución de medicamentos y dispositivos	53,97	33,35	84,24
Médicos urgencias y hospitalización	0:54	0:33	1:24

Distribución y Dispensación de Medicamentos y Dispositivos	218,54	146,39	647,41
Médicos – Despacho a Urgencias y hospitalización	3:64	2:26	10:47
Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos (Fecha de vencimiento)	190,02	125,24	392,23
Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos	3:10	2:05	6:32
Médicos (Sistema vs Físico)	230,85	147,11	459,35
	3:51	2:27	7:39

Fuente. Autoría Propia

Lo anterior es obtenido gracias a la aplicación de la metodología Timestud que se pasma en las siguientes Tablas:

Figura 30*Formulario timestud proceso devolución de medicamentos y dispositivos Médicos urgencias y hospitalización*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 31-10-2022				1 Pag de 1			
		Operación: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización								Operadores: Regentes de Farmacia				Observador: Diana Bohorquez			
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4			
		Ingresar al sistema				Ingresar a la solicitud de devolución				Recepcionar productos				Almacenar productos			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Maria Prieto	1	117	1,17	5,5	6,42	63	0,63	9,2	5,76	110	1,10	23,2	25,53	78	0,78	23,8	18,42
Hilda Solano	2	88	0,88	7,4	6,50	49	0,49	10,1	4,93	65	0,65	34,8	22,62	141	1,41	11,5	16,19
Elsa Prieto	3	135	1,35	4,3	5,78	135	1,35	4,3	5,86	149	1,49	13,2	19,62	118	1,18	15,8	18,74
Jairo Mrquez	4	60	0,60	9,2	5,57	154	1,54	3,1	4,77	76	0,76	31,9	24,32	62	0,62	26,9	16,53
Resumen																	
Total To		26,39				26,76				103,13				77,96			
Clificación @		100				100				100				100			
Total Tn		24				21,33				92				70			
No. Observaciones		4				4				4				4			
Promedio Tn		6,07				5,33				23,02				17,47			
% Suplementos		4				4				4				4			
Tiempo Estandar		6,31				5,54				23,94				18,17			
Tiempo estándar total:														53,97			
Limite inferior de tiempo																	
Tiempo inferior		4,27				3,11				13,18				11,51			
% Suplementos		4				4				4				4			
Tiempo Estandar		4,44				3,23				13,71				11,97			
Tiempo mínimo:														33,35			
Limite superior de tiempo																	
Tiempo superior		9,21				10,12				34,81				26,86			
% Suplementos		4				4				4				4			
Tiempo Estandar		9,58				10,52				36,20				27,93			
Tiempo maximo:														84,24			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 31

Formulario timestud proceso Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 31-10-2022				1 Pag de 1													
		Operación: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización												Operadores: Regentes de Farmacia				Observador: Diana Bohorquez													
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7					
		llegada de orden al sistema operativo digital				Ingresar al sistema				Ingresar a la solicitud de los productos				Seleccionar los productos a dispensar				Entregar productos				Verificar los productos y la cantidad solicitada				Finalizar proceso					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Maria Prieto	1	99	0,99	6,9	6,79	88	0,88	5,9	5,18	75	0,75	12,0	8,95	85	0,85	16,5	14,11	113	1,13	26,7	30,02	78	0,78	14,9	11,67	98	0,98	14,4	14,11		
Hilda Solano	2	118	1,18	5,6	6,57	85	0,85	6,0	5,14	137	1,37	6,0	8,26	78	0,78	17,5	13,75	82	0,82	36,0	29,52	74	0,74	15,4	11,43	74	0,74	17,8	13,19		
Elsa Prieto	3	107	1,07	6,3	6,76	123	1,23	4,0	4,98	158	1,58	4,0	6,37	121	1,21	11,4	13,78	120	1,20	24,5	29,31	142	1,42	7,1	10,04	123	1,23	10,9	13,40		
Jairo Mrquez	4	76	0,76	8,4	6,41	103	1,03	5,1	5,25	147	1,47	5,1	7,46	115	1,15	12,3	14,10	72	0,72	38,9	28,19	107	1,07	11,4	12,18	105	1,05	13,4	14,08		
Resumen																															
Total To		27,16				21,06				27,14				57,70				126,00				48,68				56,50					
Clasificación @		100				100				129				100				97				100,5718954				99,96458924					
Total Tn		27				20,56				31				56				117				45				55					
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4					
Promedio Tn		6,63				5,14				7,76				13,94				29,26				11,33				13,70					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		7,10				5,50				8,30				14,91				31,31				12,12				14,65					
Tiempo estándar total:																												93,89			
Limite inferior de tiempo																															
Tiempo inferior		5,57				4,04				4,04				11,38				24,47				7,05				10,93					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		5,96				4,32				4,32				12,18				26,18				7,54				11,70					
Tiempo mínimo:																												72,20			
Limite superior de tiempo																															
Tiempo superior		8,39				6,04				11,98				17,53				38,89				15,38				17,75					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		8,98				6,46				12,82				18,76				41,61				16,46				18,99					
Tiempo maximo:																												124,08			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 32

Formulario timestud proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

Formulario de Observación del Estado de Tiempo		Estado No. 1 Operador Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios										Fecha: 31-10-2022										1 Pag. de 1																						
		Operadores Registro de Farmacia					Observador Data Bohaggar																																					
Elemento No. Y Descripción	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12																					
	Recolectar usuario		Validar información de documentos y orden médica		Detalle ordenes		Ingresar al sistema		Registrar datos del servicio en el sistema "Princaq"		Registrar productos solicitados		Realizar facturas de los productos solicitados		Generar número de registros		Generar recibos de productos al usuario		Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario		Explicar al usuario los recordatorios y usos de los mismos		Almacenar formatos																					
Nota	Código	C	LC	TD	YS	N	C	LC	TD	YS	N	C	LC	TD	YS	N	C	LC	TD	YS	N	C	LC	TD	YS	N																		
Materia Prima	1	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	2	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	3	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	4	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	5	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	6	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	7	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	8	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	9	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	10	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	11	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	12	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	13	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	14	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	15	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	16	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	17	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	18	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	19	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	20	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	21	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	22	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	23	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	24	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	25	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10	10.0	22.0	10.32	11.7	11.7	5.7	11.14	101	1.63	4.3	7.20
Materia Prima	26	100	1204	11.3	11.00	11.1	11.4	10.3	12.31	11.7	11.7	25.8	19.40	10	10.0	22.0	40.40	10	10.0	34.3	15.31	104	1.21	12.58	12.7	1.27	4.2	4.22	84	10.0	11.8	26.70	10</											

Figura 34

Formulario timestud proceso distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 31-10-2022				1 Pag de 1																	
		Operación: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización												Operadores: Regentes de Farmacia				Observador: Diana Bohorquez																	
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8					
		Recepcionar Orden				Registrar datos al sistema				Seleccionar orden de despacho				Ingresar cantidad de los productos según la orden				Grabar e imprimir reporte de despacho				Entregar los productos solicitados				Validar reporte de despacho				Archivar orden copia de despacho					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Maria Prieto	1	146	1,46	5,7	8,32	100	1,00	30,6	30,74	112	1,12	8,0	8,94	63	0,63	81,0	51,08	111	1,11	28,4	31,60	45	0,45	198,2	88,57	74	0,74	27,5	20,21	102	1,02	14,3	14,63		
Hilda Solano	2	127	1,27	7,8	9,81	99	0,99	31,0	30,74	138	1,38	5,6	7,74	148	1,48	30,5	45,23	132	1,32	21,9	28,78	161	1,61	49,2	79,38	133	1,33	14,5	19,32	181	1,81	2,8	5,03		
Elsa Prieto	3	7	0,07	20,4	1,35	44	0,44	48,0	21,00	90	0,90	10,0	8,98	2	0,02	117,1	2,30	54	0,54	46,6	25,30	10	0,10	305,2	30,52	91	0,91	23,7	21,55	66	0,66	19,7	12,92		
Jairo Mrquez	4	121	1,21	8,4	10,10	104	1,04	29,4	30,68	59	0,59	12,8	7,57	186	1,86	8,0	14,97	103	1,03	31,1	31,97	163	1,63	47,7	77,58	113	1,13	18,8	21,33	51	0,51	21,8	11,13		
Resumen																																			
Total To		42,23				139,02				36,35				236,58				127,99				600,20				84,51				58,56					
Clasificación @		100				87				100				100				95				103				100									
Total Tn		30				113,16				33				114				118				276				82				44					
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4									
Promedio Tn		7,40				28,29				8,31				28,40				29,41				69,01				20,60				10,93					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8									
Tiempo Estandar		7,99				30,55				8,97				30,67				31,77				74,53				22,25				11,80					
Tiempo estándar total:																																218,54			
Límite inferior de tiempo																																			
Tiempo inferior		5,70				29,39				5,59				8,03				21,85				47,71				14,50				2,78					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8					
Tiempo Estandar		6,16				31,74				6,04				8,67				23,60				51,53				15,66				3,00					
Tiempo mínimo:																																146,39			
Límite superior de tiempo																																			
Tiempo superior		20,42				48,04				12,78				117,12				46,64				305,16				27,48				21,81					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8					
Tiempo Estandar		22,05				51,88				13,80				126,49				50,37				329,57				29,68				23,55					
Tiempo máximo:																																647,41			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 35

Formulario timestud control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)

Formulario de Observación del Estado de Tiempo		Estado No: 1												Fecha: 01-11-2022				1 Pag de 1																																							
		Operación Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)												Operadores: Regentes de Farmacia				Observador: Diana Bohonquez																																							
Elemento No. Y Descripción	Cajón	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12				13							
		Abrir archivo con el listado de productos a controlar				Entrar al sistema				Buscar en el sistema el producto				Anejar información del producto al formato ADT-FR-0085				Caminar al almacenamiento 1				Anotar información del producto				Caminar al almacenamiento 2				Anotar información del producto				Caminar al puesto de trabajo				Anejar información del producto al formato ADT-FR-0085				Verificar cantidades del lote				Relacionar motivo del error				Registrar información							
		C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN	C	LC	TD	TN				
Marta Prieto	1	141	1.41	2.84	4.02	110	1.10	6.1	6.68	155	1.55	5.7	8.85	199	1.99	10.0	15.84	109	1.09	3.4	3.67	101	1.01	42.7	43.85	113	1.13	13.7	15.40	90	0.90	47.9	42.97	131	1.31	13.1	17.45	115	1.15	8.6	9.90	116	1.16	21.0	24.24	121	1.21	24.2	29.69	37	0.37	15.0	5.59				
Hilda Solano	2	96	0.96	5.05	4.85	120	1.20	5.4	6.48	106	1.06	12.0	12.67	18	0.18	44.4	7.88	140	1.40	2.2	3.11	139	1.39	26.9	27.29	82	0.82	18.5	15.15	50	0.50	65.0	32.74	115	1.15	16.6	19.13	10	0.10	24.3	2.43	18	0.18	45.1	8.34	101	1.01	31.0	31.34	99	0.99	9.3	9.20				
Ella Prieto	3	3	0.03	8.57	0.30	37	0.37	11.0	4.06	30	0.30	21.6	6.44	161	1.61	9.5	15.26	48	0.48	5.6	2.69	102	1.02	42.9	43.86	109	1.09	14.2	15.51	96	0.96	45.0	43.37	121	1.21	15.5	18.71	165	1.65	3.6	5.91	164	1.64	9.0	14.71	39	0.39	50.4	19.74	112	1.12	8.1	9.08				
Jairo Mequez	4	160	1.60	3.97	3.14	133	1.33	4.5	6.02	109	1.09	11.5	12.60	62	0.62	33.6	20.85	104	1.04	3.6	3.70	56	0.56	65.1	35.50	96	0.96	16.3	15.62	163	1.63	15.9	25.95	31	0.31	33.0	10.29	160	1.60	4.1	6.53	102	1.02	24.3	24.83	137	1.37	19.8	27.11	153	1.53	4.4	6.66				
Total To		19.42				27.00				50.84				97.38				14.79				175.51				62.60				173.74				78.28				40.54				99.38				125.36				36.80							
Clasificación @		100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100											
Total To		12				22.24				41				69				13				160				62				145				66				25				72				108				31							
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4				4				4				4				4				4				4							
Promedio Tn		3.08				5.81				10.14				14.96				3.29				40.12				15.42				36.26				16.40				6.19				18.03				26.97				7.63							
% Sampless		13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13							
Tiempo Estándar		3.48				6.26				11.46				16.98				3.72				45.24				17.43				40.97				18.53				7.68				26.37				30.48				8.62							
Limite inferior de tiempo																																																									
Tempo inferior		1.97				4.53				5.70				9.47				2.22				26.87				13.66				15.87				13.13				3.59				8.98				19.82				4.37							
% Sampless		13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13							
Tempo Estándar		2.22				5.12				6.44				16.70				2.50				30.36				15.44				17.94				14.84				4.06				16.15				22.40				4.93							
Limite superior de tiempo																																																									
Tempo superior		9.57				11.01				21.64				44.37				5.63				63.06				18.45				64.98				33.05				24.29				45.09				50.40				14.96							
% Sampless		13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13				13							
Tempo Estándar		16.81				12.45				24.45				50.14				6.37				71.26				20.85				73.43				37.34				27.45				50.95				56.96				16.90							
Limite maximo																																																									
Tempo maximo																																																									

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con Tiempos

Figura 36

Diagrama de flujo de proceso con sus respectivos tiempos Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia							
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 1/11/2022				Operación	10	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios				Tiempo (min)	1:33	n/a	
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
llegada de orden al sistema operativo digital	n/a	○ → D □ ▽	7,1	N/A			
Ingresar al sistema	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	5,5	N/A			
	Filtrar la base de datos	○ → D □ ▽		N/A			
Ingresar a la solicitud de los productos	Solicitar nombre del paciente	○ → D □ ▽	8,3	N/A			
	Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos	○ → D □ ▽		N/A			
	Seleccionar paciente	○ → D □ ▽		N/A			
Seleccionar los productos a dispensar	Verificar hora y médico de turno para la solicitud	○ → D □ ▽	14,91	N/A			
	Verificar existencia del producto	○ → D □ ▽		N/A			
	Marcar en verde los productos de entrega	○ → D □ ▽		N/A			
Entregar productos	Caminar hacia el almacenamiento I	○ → D □ ▽	31,31	N/A			
	Buscar los productos solicitados	○ → D □ ▽		N/A			
	Transportar los productos a la ventanilla	○ → D □ ▽		N/A			
	Entregar los productos solicitados	○ → D □ ▽		N/A			
Verificar los productos y la cantidad solicitada	n/a	○ → D □ ▽	12,12	N/A			
Finalizar proceso	Seleccionar la opción distribuir	○ → D □ ▽	14,65	N/A			
	Guardar registro de actividad	○ → D □ ▽		N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 37

Diagrama de flujo de procesos de tiempos distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 1/11/2022			Operación	19	N/A
Operador: Regentes de Farmacia			Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	7	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios			Tiempo (min)	3:47	n/a
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo	
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	10,11	N/A	
	Entregar documentos	○ → □ ▽		N/A	
Verificar información de documentos y orden médica	n/a	○ → □ ▽	13,71	N/A	
Dividir ordenes	n/a	○ → □ ▽	18,59	N/A	
Ingresar al sistema	Ingresar a la base de datos	○ → □ ▽	6,64	N/A	
	Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ ▽		N/A	
	Verificar estado de la historia clínica o Adres	○ → □ ▽		N/A	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"	Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ ▽	53,57	N/A	
	Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ ▽		N/A	
	Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ ▽		N/A	
	Verificar datos ingresados	○ → □ ▽		N/A	
Registrar productos solicitados	Ingresar a productos	○ → □ ▽	34,65	N/A	
	Seleccionar los productos y las cantidades solicitados	○ → □ ▽		N/A	
	Verificar productos	○ → □ ▽		N/A	
	Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽		N/A	
Realizar factura de los productos solicitados	Seleccionar la opción de liquidación	○ → □ ▽	13,91	N/A	
	Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ ▽		N/A	
Generar número de registro	Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽	6,08	N/A	
	Escribir el número de registro en la orden médica	○ → □ ▽		N/A	
Generar recibido de productos al usuario	Poner cello en la formula original y la copia	○ → □ ▽	30,09	N/A	
	Solicitar firma	○ → □ ▽		N/A	
	Confirmar proceso	○ → □ ▽		N/A	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario	Caminar hacia el almacenamiento 1	○ → □ ▽	22,01	N/A	
	Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽		N/A	
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽		N/A	
	Transportar los productos a la ventanilla	○ → □ ▽		N/A	
	Entregar los productos solicitados	○ → □ ▽		N/A	
	Verificar los productos y la cantidad entregada	○ → □ ▽		N/A	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	n/a	○ → □ ▽	11,92	N/A	
Almacenar formula	n/a	○ → □ ▽	6,08	N/A	

Fuente. Autoría Propia

Figura 38

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos devolución de medicamentos y dispositivos

Médicos

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 1/11/2022				Operación	7	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/A				Tiempo (min)	0:54	n/a
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Ingresar al sistema	Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → D □ ▽	6,31	N/a		
	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽		N/a		
	Filtrar en la base de datos por fecha	○ → D □ ▽		N/a		
Ingresar a la solicitud de devolución	Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → D □ ▽	5,54	N/a		
	Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → D □ ▽		N/a		
Recepcionar productos	Solicitar productos	○ → D □ ▽	23,94	N/a		
	Recibir los productos	○ → D □ ▽		N/a		
	Verificar estado de productos y cantidades	○ → D □ ▽		N/a		
	Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → D □ ▽		N/a		
Almacenar productos	Trasladar los productos al área de almacenamiento 1	○ → D □ ▽	18,17	N/a		
	almacenar producto	○ → D □ ▽		N/a		

Fuente. Autoría Propia

Figura 39

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (fecha de vencimiento)

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 1/11/2022			Operación	12	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: N/A			Tiempo (min)	3:10	n/a	
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Abrir archivo con el listado de productos a controlar	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	2,99	N/A		
Entrar al sistema	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	7,17	N/A		
Buscar en el sistema el producto	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	10,21	N/A		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	7,66	N/A		
Caminar al almacenamiento 1	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	5,60	N/A		
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ ⇨ ▷ □ ▽	33,01	N/A		
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 2	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Caminar al almacenamiento 2	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	15,90	N/A		
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ ⇨ ▷ □ ▽	39,24	N/A		
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 3	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Caminar al puesto de trabajo	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	16,07	N/A		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	12,62	N/A		
Realizar un control de productos próximos a vencer	Verificar fecha de vencimiento del producto	○ ⇨ ▷ □ ▽	12,05	N/A		
	Semaforizar producto	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	verificar productos próximos a vencer	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Trasportar producto al área de próximos a vencer	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	18,95	N/A		
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	Anexar información del producto al formato ADT-FR-0086	○ ⇨ ▷ □ ▽	8,55	N/A		
	Guardar información	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 40

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)

Ubicación: Farmacia							
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 1/11/2022				Operación	13	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: N/A				Tiempo (min)	3:51	n/a	
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Abrir archivo con el listado de productos a controlar	n/a	○ → ▷ □ ▽	3,48	N/A			
Entrar al sistema	n/a	○ → ▷ □ ▽	6,56	N/A			
Buscar en el sistema el producto	n/a	○ → ▷ □ ▽	11,46	N/A			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ → ▷ □ ▽	16,90	N/A			
Caminar al almacenamiento 1	n/a	○ → ▷ □ ▽	3,72	N/A			
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ → ▷ □ ▽	45,34	N/A			
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 2	○ → ▷ □ ▽		N/A			
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ → ▷ □ ▽		N/A			
Caminar al almacenamiento 2	n/a	○ → ▷ □ ▽	17,43	N/A			
Anotar información del producto	Verificar lote del producto	○ → ▷ □ ▽	40,97	N/A			
	Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 3	○ → ▷ □ ▽		N/A			
	Anotar fecha y cantidad disponible del producto	○ → ▷ □ ▽		N/A			
Caminar al puesto de trabajo	n/a	○ → ▷ □ ▽	18,53	N/A			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085	n/a	○ → ▷ □ ▽	7,00	N/A			
Verificar cantidades del lote	n/a	○ → ▷ □ ▽	20,37	N/A			
Relacionar motivo del error	Descargar historial de movimientos de farmacia	○ → ▷ □ ▽	30,48	N/A			
	Indagar motivo de error	○ → ▷ □ ▽		N/A			
Registrar información	Anexar información del producto al formato ADT-FR-0086	○ → ▷ □ ▽	8,62	N/A			
	Guardar información	○ → ▷ □ ▽		N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 41

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos despacho de medicamentos y dispositivos médicos

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 1/11/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios			Tiempo (min)	3:64	n/a	
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar Orden	llegada de orden	○ → □ □ ▽	7,99	N/A		
	Ingresar al sistema	○ → □ □ ▽		N/A		
Registrar datos al sistema	Ingresar datos al sistema	○ → □ □ ▽	30,55	N/A		
	Verificar datos	○ → □ □ ▽		N/A		
Seleccionar orden de despacho	Solicitar número de consecutivo	○ → □ □ ▽	8,97	N/A		
	Buscar y seleccionar la orden de consecutivo	○ → □ □ ▽		N/A		
	Seleccionar los productos de despacho	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar los productos	○ → □ □ ▽		N/A		
Ingresar cantidad de los productos según la orden	Ingresar cantidad de los productos	○ → □ □ ▽	30,67	N/A		
	Verificar existencia en el almacenamiento	○ → □ □ ▽		N/A		
Grabar e imprimir reporte de despacho	Grabar e imprimir	○ → □ □ ▽	31,77	N/A		
	Dirigirse a la sección de impresión	○ → □ □ ▽		N/A		
	Imprimir orden de productos	○ → □ □ ▽		N/A		
	Esperar impresión	○ → □ □ ▽		N/A		
	Transportar la orden a la ventanilla	○ → □ □ ▽		N/A		
Entregar los productos solicitados	Buscar los productos solicitados	○ → □ □ ▽	74,53	N/A		
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽		N/A		
	Transportar los productos a la ventanilla de atención	○ → □ □ ▽		N/A		
	Entregar los productos solicitados	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽		N/A		
Validar reporte de despacho	Solicitar firma de recibido	○ → □ □ ▽	22,25	N/A		
	Firmar copia	○ → □ □ ▽		N/A		
Archivar orden copia de despacho	Transportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo	○ → □ □ ▽	11,80	N/A		
	Almacenar orden	○ → □ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Nivelación de Cargas

Dado lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de farmacia principal se puede decir que no existe una sobre carga laboral en esta área en el turno diurno en farmacia principal; en el estudio se realizaron seguimiento a 6 procesos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como la semaforización de insumos, recepcionar insumos, almacenar insumos y control de temperatura, por lo que en general están realizando un margen de 6 a 10 procesos en un turno laboral de 12 horas.

Actualmente en farmacia principal se encuentran 6 regentes realizando estos procesos en turnos rotativos de 12 horas diurnos y nocturnos; para determinar si existe sobre carga laboral en el turno diurno en el área de farmacia principal se solicita la cantidad de veces que se realizaron estos procesos durante 3 días y con ello se promedia el resultado para determinar la cantidad de veces en el cual se puede repetir el proceso en el día de 7:00 am a 7:00 pm, es de aclarar lo siguiente:

Tabla 5

Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno

Tipo	Día 1	Día 2	Día 3	Cantidad Promedio
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	50	43	68	54
Distribución de Medicamentos y Dispositivos Médicos a Usuarios	3	11	9	8

Devolución de medicamentos y dispositivos Médicos urgencias y hospitalización	3	5	8	6
Distribución y Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos – Despacho a Urgencias y hospitalización	8	4	1	5
Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos (Fecha de vencimiento)	5	6	5	6
Control de Fechas de Vencimiento de Medicamentos y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)	5	6	6	6

Fuente. Autoría Propia

Para demostrar matemáticamente si existe sobrecarga laboral en el turno diurno de 12 horas se realizan los siguientes ítems:

- a. **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:
 - **Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CDDMDMUH: Cantidad de distribuciones y dispensaciones de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización en un día

TEDDMDMUH: Tiempo estándar por unidad de distribuciones y dispensaciones de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización

TTDDMDMUH: Tiempo total en el día de distribuciones y dispensaciones de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización en un día

$$TTDDMDMUH = TEDDMDMUH * CDDMDMUH$$

$$TTDDMDMUH = 93,89 \text{ seg} * 54 \text{ unid}$$

$$TTDDMDMUH = 5070,06 \text{ seg} = 84,60 \text{ min} = 1:24:36$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora, 24 minutos y 36 segundos los regentes realizan este proceso durante todo el día.

- **Distribución de Medicamentos y Dispositivos Médicos a Usuarios:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CDMDMU: Cantidad de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios en un día

TEDMDMU: Tiempo estándar por unidad de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

TTDMDMU: Tiempo total en el día de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

$$TTDMDMU = TEDMDMU * CDDDMU$$

$$TTDMDMU = 227,36 \text{ seg} * 8 \text{ unid}$$

$$TTDMDMU = 1818,88 \text{ seg} = 30,32 \text{ min} = 0:30:19$$

Por lo que se concluye que en promedio 30 minutos y 19 segundos los regentes realizan este proceso durante todo el día.

- **Devolución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización:**

Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CDMDMUH: Cantidad de devolución de medicamentos y dispositivos Médicos urgencias y hospitalización en un día

TEDMDMUH: Tiempo estándar por unidad de devolución de medicamentos y dispositivos Médicos urgencias y hospitalización

TTDMDMUH: Tiempo total en el día de devolución de medicamentos y dispositivos Médicos urgencias y hospitalización

$$TTDMDMUH = TEDMDMUH * CDDMDMUH$$

$$TTDMDMUH = 53,97 \text{ seg} * 6 \text{ unid}$$

$$TTDMDMUH = 323,82 \text{ seg} = 5,39 \text{ min} = 0:05:24$$

Por lo que se concluye que en promedio 5 minutos y 24 segundos los regentes realizan este proceso durante todo el día.

- **Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a**

urgencias y hospitalización: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CDDMDMDUH: Cantidad de distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización en un día

TEDMDMDUH: Tiempo estándar por unidad de distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización

TTDMDMDUH: Tiempo total en el día de distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización

$$TTDMDMDUH = TEDMDMDUH * CDDMDMDUH$$

$$TTDMDMDUH = 218,54 \text{ seg} * 5 \text{ unid}$$

$$TTDMDMDUH = 1092,7 \text{ seg} = 18,21 \text{ min} = 0:18:13$$

Por lo que se concluye que en promedio 18 minutos y 13 segundos los regentes realizan este proceso durante todo el día

- **Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento):** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCFVMDFV: Cantidad de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento) en un día

TECFVMDFV: Tiempo estándar por unidad de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)

TTCFVMDFV: Tiempo total en el día de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)

$$TTCFVMDFV = TECFVMDFV * CCFVMDFV$$

$$TTCFVMDFV = 190,02 \text{ seg} * 6 \text{ unid}$$

$$TTCFVMDFV = 1140,12 \text{ seg} = 19,00 \text{ min} = 0:19:00$$

Por lo que se concluye que en promedio 19 minutos los regentes realizan este proceso durante todo el día

- **Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico):** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCFVMDSF: Cantidad de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento) en un día

TECFVMDSF: Tiempo estándar por unidad de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)

TTCFVMDSF: Tiempo total en el día de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)

$$TTCFVMDSF = TECFVMDSF * CCFVMDSF$$

$$TTCFVMDSF = 230,85 \text{ seg} * 6 \text{ unid}$$

$$TTCFVMDSF = 1385,1 \text{ seg} = 23,085 \text{ min} = 0:23:05$$

Por lo que se concluye que en promedio 23 minutos y 5 segundos los regentes realizan este proceso durante todo el día.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en el día:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTDDMDMUH + TTDMDMU + TTDMDMUH + TTDMDMDUH$$

$$+ TTCFVMDFV + TTCFVMDSF$$

$$TTACD = 84,60 \text{ min} + 30,32 \text{ min} + 5,39 \text{ min} + 18,21 \text{ min} + 19,00 \text{ min} + 23,08 \text{ min}$$

$$TTACD = 180,6 \text{ min} = 3:00:36$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 3 horas y 36 segundos como se mencionó al inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos.

- b. **Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar lo siguiente:

Tabla 6

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estándar
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	54	84,60
Distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios	8	30,32
Devolución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización	6	5,39
Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización	5	18,21
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)	6	19,00
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)	6	23,08
Total		3:00:36

Fuente. Autoría Propia

- c. **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación y los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de los 6 regentes:

Tabla 7*Carga actual de los regentes*

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día (min)	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
Regentes de Farmacia	Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	12 horas	54	64,16	54
	Distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios	12 horas	8	15,16	8
	Devolución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización	12 horas	6	5,39	6

Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización	12 horas	Según flujo de personas en el día	5	18,21	5
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)	12 horas	Según flujo de personas en el día	6	19,00	6
Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)	12 horas	Según flujo de personas en el día	6	23,08	6
Semaforización de insumos	5 horas (300) aproximadas				
Otras actividades (recepcionar insumos, almacenar insumos y control de temperatura)	4 horas (240 min) aproximadas en la realización de otras actividades				

Fuente. Autoría Propia

Realizados los anteriores items se logra determinar matemáticamente que no existe una sobre carga laboral durante el turno diurno de 12 horas en la farmacia principal, aunque en el estudio quedaron por fuera algunos procesos el regente tiene capacidad horaria para realizar estas actividades sin ningún problema, por lo cual, no es necesario una nivelación de cargas laborales en el área de farmacia principal en horario diurno del Hospital Metropolitano E.S.E Santiago de Tunja.

Área de facturación Consulta Externa

Estudio Organizacional

El área de facturación es la responsable de la asignación y facturación de citas y exámenes de laboratorios en el departamento de consulta externa, el cual, podemos encontrar a 3 operarios correspondientes al cargo de auxiliar de facturación quienes se encargan de las siguientes actividades:

- Registrar y validar la atención
- Identificar el servicio y solicitar documento legal
- Realizar facturas
- Cerrar Factura
- Cobrar y entregar paz y salvo
- agendar citas
- Cancelación de citas
- Reprogramación de citas
- Facturar exámenes de laboratorios.
- Generación de facturas

- Atención para citas de medicina general, odontología y enfermería manera telefónica.

Para la realización de estas actividades el personal tiene dos formas de comunicación con el usuario, vía presencial y vía telefónica, de acuerdo a la realización de las actividades el personal se distribuye el horario de lunes a viernes de la siguiente manera:

- 9:00 am a 11:00 am – 2:00 pm a 5:00 pm: Atención para citas (medicina general, odontología y enfermería) de manera telefónica.
- 6:00 am a 5:00 pm: Atención para citas (medicina general, odontología y enfermería) de manera presencial.
- 6:00 a 9:00 am: facturación de laboratorios de manera presencial

Para establecer un organigrama en esta área se presenta el cargo dentro de la institución mediante el siguiente organigrama:

Figura 42

Organización del área de facturación



Fuente. Autoría Propia

Actualmente ninguna de las actividades que el personal (auxiliares de facturación) realiza se encuentran estandarizadas por lo que se procede a investigar los procesos que se desarrollan en el área de facturación consulta externa.

Para la estandarización de proceso se procede a desarrollar los siguientes pasos:

- Solicitar a cada auxiliar una descripción del paso a paso de la manera en que efectúan cada actividad.
- Pasmar la información recolectada por cada auxiliar en un diagrama de procesos
- Unificar la información recolectada en un solo diagrama de procesos
- Contrastar la información mediante la observación continua de cada actividad, es decir, se compara la información recolectada con respecto a los procesos que se realmente se desarrolla al momento de realizar cada actividad.
- Pasmar el proceso de cada actividad en un diagrama de flujo de procesos y un diagrama de flujo, en él se describe detalladamente el paso a paso que realizan los auxiliares en las actividades que desarrollan.

Una vez estandarizados los procesos se procede a realizar las plantillas para la correcta toma de tiempos. Las actividades a las que se les realizará estandarización de procesos y estudio de tiempos son:

- agendar citas
- Facturar citas
- Cancelación de citas
- Reprogramación de citas
- Facturar exámenes de laboratorios (realizado por Blanca Cecilia Rojas).
- Generación de facturas en facturación
- Creación del usuario en el sistema
- Atención para citas de medicina general, odontología y enfermería manera telefónica y correo electrónico.

Mapeo del proceso actual

Para el mapeo de los procesos se realiza mediante la entrevista a los auxiliares y la observación continua de la realización de cada actividad por varios días, por lo cual, se obtiene:

Tabla 8

Procesos actuales

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
agendar citas	General	Sistema DINAMICA	Agendar las citas que los usuarios solicitan según el tipo de consulta.	Apéndice BK
	Operario (z)			Apéndice BL
	Operario (y)			Apéndice BM
	Operario (x)			Apéndice BN
Facturación de citas médicas, odontología y especialidades de régimen subsidiado	General	Sistema DINAMICA	Facturación de usuarios que se encuentren en régimen subsidiado antes de ingresar a las citas.	Apéndice BO
	Operario (z)			Apéndice BP
	Operario (y)			Apéndice BQ
	Operario (x)			Apéndice BR
Facturación de citas médicas, odontología y especialidades citas de régimen contributivo, evento y convenio con la policía.	General	Sistema DINAMICA	Facturación de usuarios que se encuentren en régimen contributivo antes de ingresar a las citas.	Apéndice BS
	Operario (z)			Apéndice BT
	Operario (y)			Apéndice BU
	Operario (x)			Apéndice BV
	General			Apéndice BW

Generación de facturas en facturación de régimen contributivo, especialidades, rayos x, consultas y ecografías	Operario (z)	Sistema DINAMICA	Facturación de usuarios que se encuentren en régimen contributivo, especialidades, rayos x y ecografías antes de ingresar al servicio solicitado.	Apéndice BX	
	Operario (y)			Apéndice BY	
	Operario (x)			Apéndice BZ	
Generación de facturas en facturación de régimen beneficiario, especialidades, rayos x y ecografías	General	Sistema DINAMICA	Facturación de usuarios que se encuentren en régimen contributivo, especialidades, rayos x y ecografías antes de ingresar al servicio solicitado.	Apéndice CA	
	Operario (z)			Apéndice CB	
	Operario (y)			Apéndice CC	
Creación del usuario en el sistema	General	Sistema DINAMICA	Creación de los usuarios cuando no se encuentran la base de datos.	Apéndice CE	
	Operario (z)			Apéndice CF	
	Operario (y)			Apéndice CG	
Operario (x)	Operario (x)			Apéndice CH	
	Cancelación de citas	General	Sistema DINAMICA	Se cancela las citas que se encuentren a 12 horas antes del momento de la consulta.	Apéndice CI
		Operario (z)			Apéndice CJ
Operario (y)		Apéndice CK			
Operario (x)	Operario (x)			Apéndice CL	
	Re-programación de cita	General	Sistema DINAMICA	Llegado el caso que el usuario no puede asistir a la cita	Apéndice CM
		Operario (z)			Apéndice CN
Operario (y)		Apéndice CO			

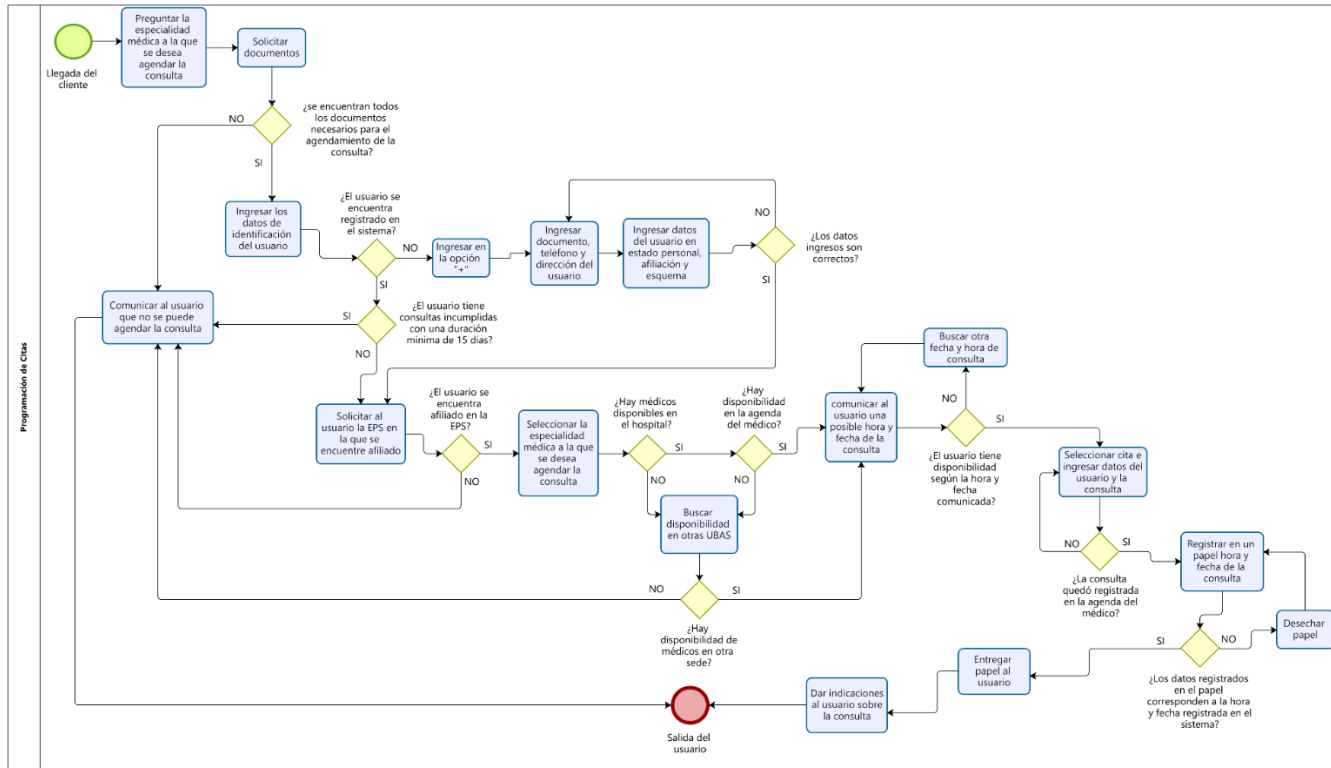
	Operario (x)		agendar puede comunicarse y reagendar la cita, por lo que se realiza el mismo proceso	Apéndice CP
Facturar exámenes de laboratorios contributivo	General		Facturación de usuarios que se encuentren en régimen contributivo para laboratorios.	Apéndice CQ
	Operario (x)	Sistema DINAMICA		Apéndice CR
Facturar exámenes de laboratorios beneficiario	Operario (y)		Facturación de usuarios que se encuentren en régimen beneficiario para laboratorios.	Apéndice CS
	Operario (x)	Sistema DINAMICA		Apéndice CT
Atención para citas de medicina general, odontología y enfermería manera telefónica y correo electrónico.	General			Apéndice CU
	Operario (z)		Se agenda las citas que los usuarios solicitan según el tipo de consulta por medio de la vía telefónica y correo electrónico.	Apéndice CV
	Operario (y)			Apéndice CW
	Operario (x)	Sistema DINAMICA		Apéndice CX

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 43

Diagrama de flujo proceso de agendar citas

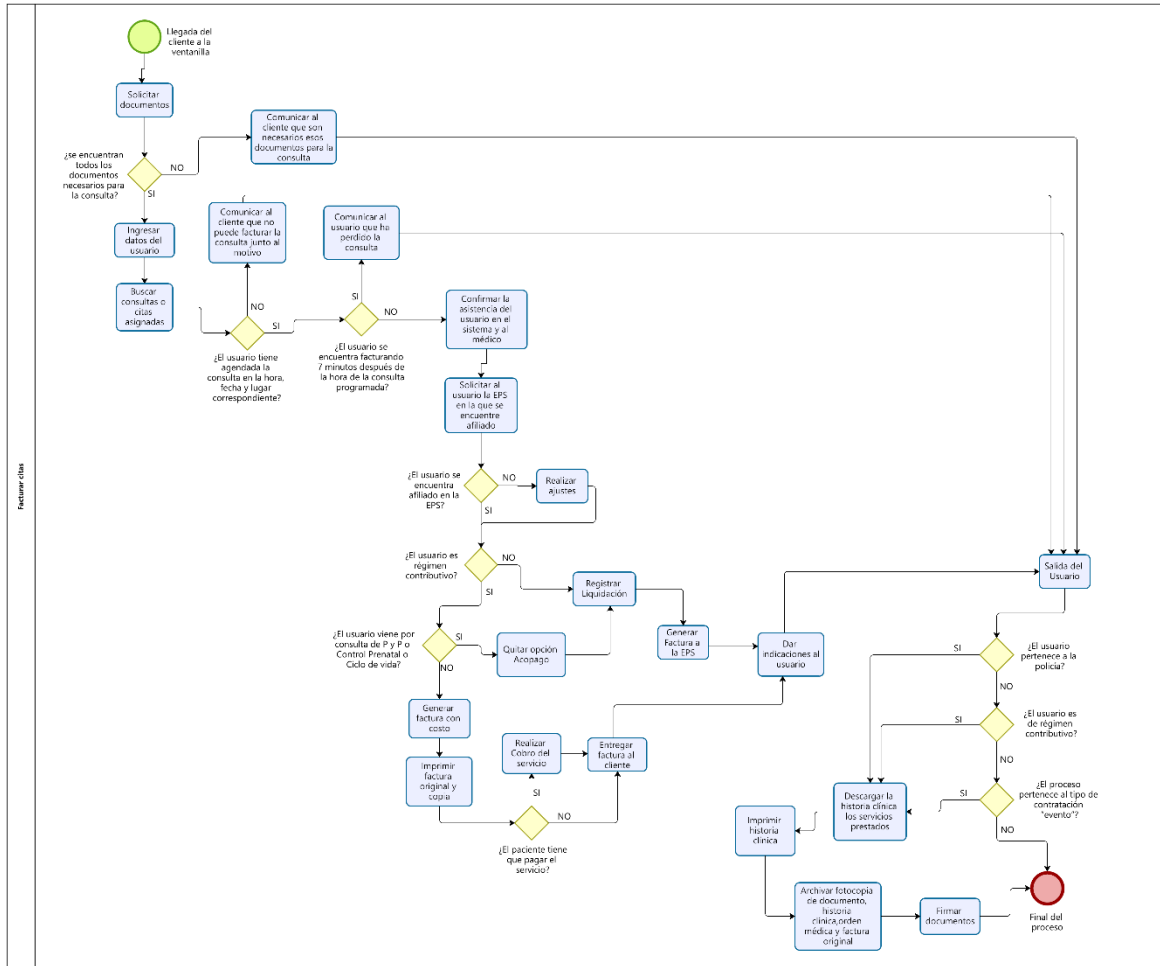


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 44

Diagrama de flujo facturación consultas médicas

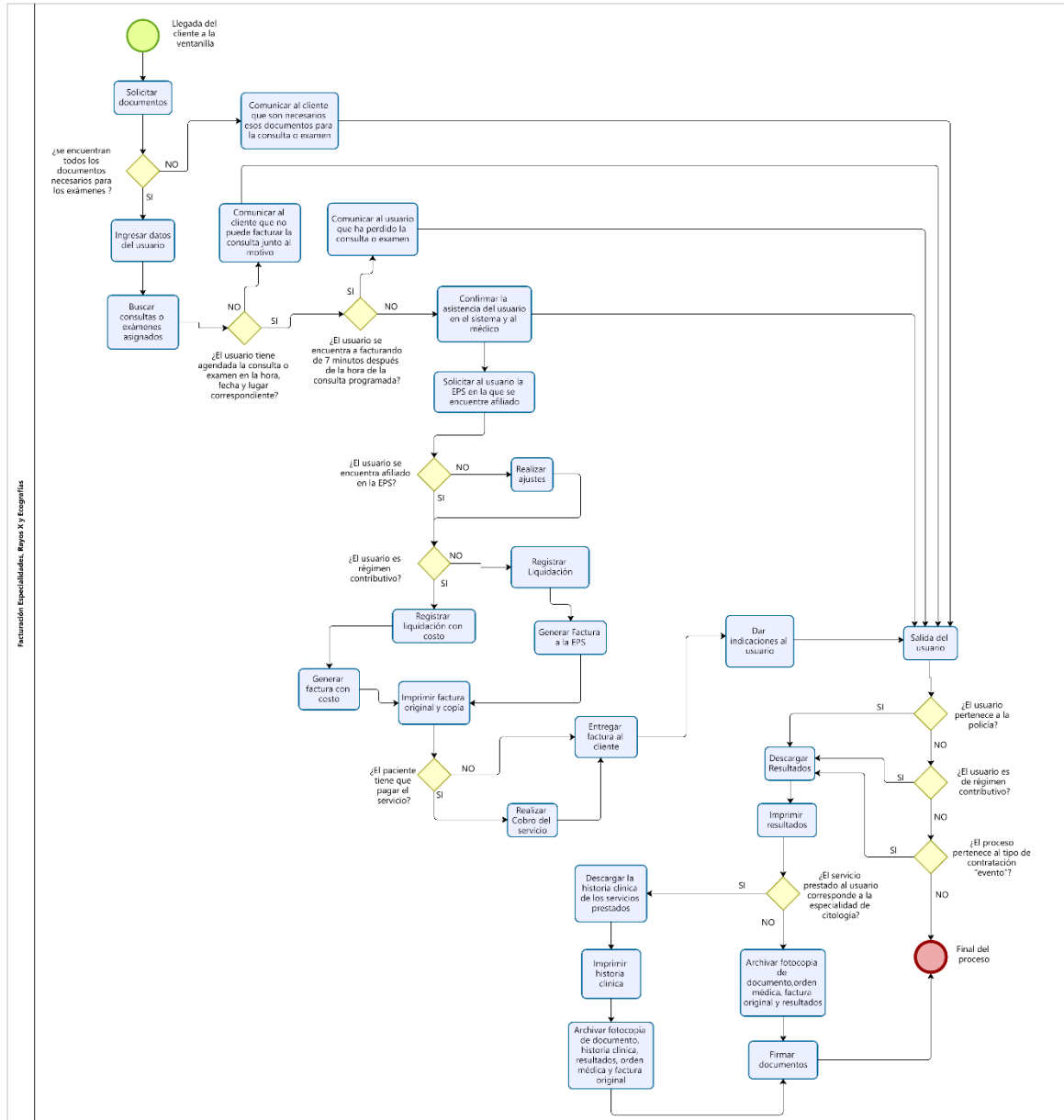


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 45

Diagrama de flujo proceso de facturar especialidades, rayos X y ecografías

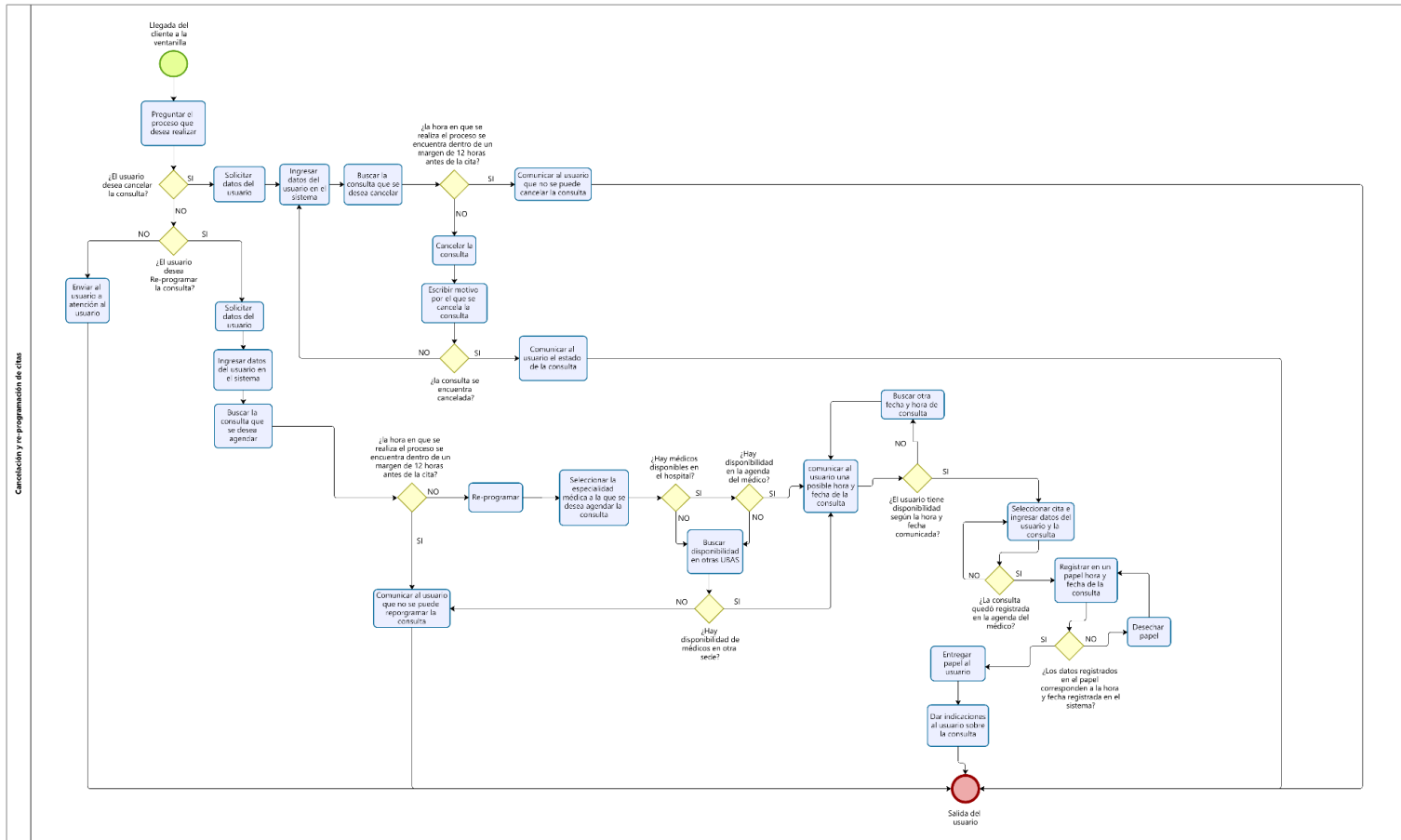


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 46

Diagrama de flujo proceso de cancelar y re-programación citas

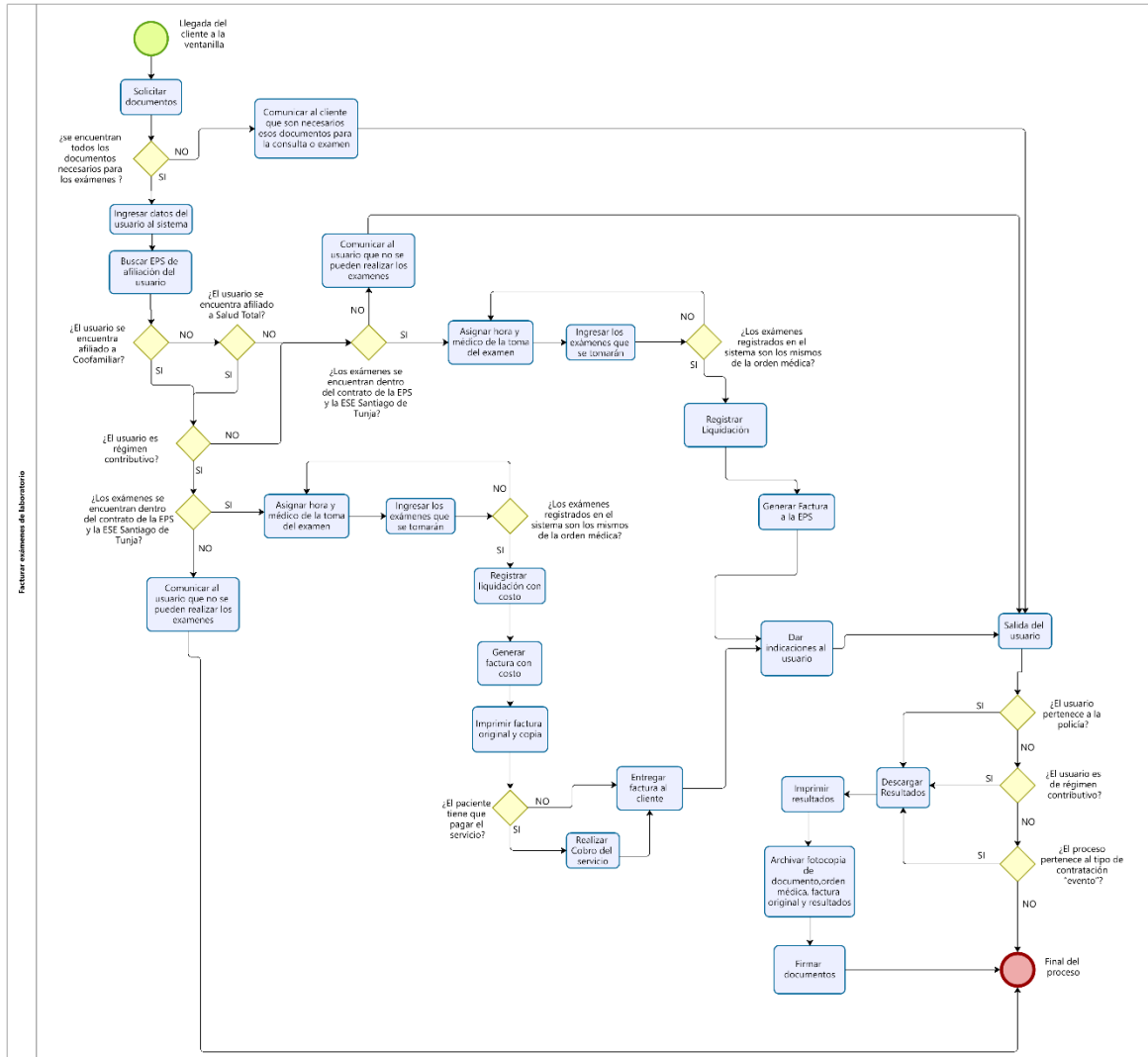


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 47

Diagrama de flujo proceso de facturar exámenes de laboratorio



Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 48

Diagrama de flujo de procesos proceso de agendar citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Programación de citas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/09/2022				Operación	12	N/A
Operadores: Auxiliares de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: La comunicación con el usuario se toma difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla.						
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Descripción			
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita			
Recepción del cliente	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita			
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario			
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso			
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el tipo y número de identificación			
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.			
Verificar citas incumplidas	n/a	○ → □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita			
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario			
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos			
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Citas médicas 2. Agendación Citas			
	Seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención	Verificar medico disponible	○ → □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos			
	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otras sede			
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario	Preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
	Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido			
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
	Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"			
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Figura 49

Diagrama de flujo de procesos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022		Operación	11	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario				
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones	
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento	
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario	
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso	
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario	
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema la opción de "citas programadas" y busca la cita que tenga en el usuario	
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan	
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente	
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS	
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario	
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos	
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Editor de Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.	
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario va adquirir junto a la información del médico y centro de atención.	
	Registrar liquidación	○ → □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las EPS.	
Dar indicaciones al usuario	n/a	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.	

Fuente. Autoría Propia

Figura 50

Diagrama de flujo de procesos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022		Operación	14	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente Propuesto	Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador Material Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usurario				
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones	
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento	
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario	
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso	
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario	
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema la opción de "citas programadas" y busca la cita que tenga en el usuario	
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan	
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente	
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS	
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario	
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos	
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Editor de Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención; si el usuario viene por los servicios de P y P, Ciclo de Vida y Control Prenatal el operario debe retirar la opción "Aco pago"	
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa a "servicios" y transcribe la información correspondiente al servicio el usuario va adquirir junto a la información del médico y centro de atención.	
	Registrar liquidación	○ → □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro y le indica el valor que el usuario debe consignar según el servicio	
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	El operario oprime la opción de imprimir y grabar	
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga	
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario transporta la factura a la ventanilla y puesto de trabajo	
Realizar cobro del servicio	n/a	○ → □ ▽	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura, sin embargo, cuando la factura genera un costo de 0\$ se omite este proceso	
Dirigir al usuario al lugar de la consulta	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽	El operario le entrega la copia de la factura al usuario	
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.	
	Almacenar factura original	○ → □ ▽	El operario almacena la factura original para después realizar su debido proceso	

Fuente. Autoría Propia

Figura 51

Diagrama de flujo de procesos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022				Operación	10	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso						
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones			
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	El operario traslada las facturas de régimen contributivo y de contrato "evento" realizadas durante la jornada			
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	El operario verifica los documentos según el servicio adquirido			
Ingresar al sistema	Ingresar a historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
	Ingresar documento	○ ⇄ □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
	Filtrar la información	○ ⇄ □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio"			
Descargar historia clínica	Buscar los servicios prestados	○ ⇄ □ ▽	Se busca los servicios prestados			
	Seleccionar los servicios prestados	○ ⇄ □ ▽	Se selecciona en el sistema los servicios registrados por el médico			
	Generar Historia clínica	○ ⇄ □ ▽	Se le da en la opción "generar historia clínica"			
	Verificar historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El operario rectifica que en la historia se encuentren los servicios que se encuentran facturados y da la orden de imprimir en el sistema			
Imprimir historia clínica	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽	El operario traslada la historia clínica al puesto de trabajo			
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ □ ▽	Se anexa la historia clínica, factura original, fotocopia del documento y orden medica			
	Firmar documentos	○ ⇄ □ ▽	El operario firma los documentos correspondientes a la facturación del proceso			
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados			
	Almacenar documentos	○ ⇄ □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana			

Fuente. Autoría Propia

Figura 52

Diagrama de flujo de procesos cierre de factura especialidad de citología

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022			Operación	10	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso					
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones		
Recepción de documentos	n/a	○ → D □ ▽	El operario traslada las facturas de régimen contributivo y de contrato "evento" realizadas durante la jornada		
Verificar los documentos	n/a	○ → D □ ▽	El operario verifica los documentos según el servicio adquirido		
Descargar resultados de exámenes	Caminar hacia el computador	○ → D □ ▽	El operario se dirige al computador del puesto de facturación del auxiliar de laboratorio con los datos del usuario		
	Abrir Drive de resultados	○ → D □ ▽	En el computador del puesto de facturación del auxiliar de laboratorio el operario busca y abre el Drive donde anexan todos los resultados de citología		
	Buscar usuario	○ → D □ ▽	Dentro del Drive se busca el paciente con el número de identificación		
	Generar resultado	○ → D □ ▽	Se descarga los resultados correspondientes al servicio prestado por el usuario		
	Verificar datos	○ → D □ ▽	El operario rectifica que los datos del paciente correspondan con el resultado descargado y da la orden de imprimir en el sistema		
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ → D □ ▽	El operario traslada el resultado al puesto de trabajo		
Descargar historia clínica	Buscar los servicios prestados	○ → D □ ▽	Se busca los servicios prestados		
	Seleccionar los servicios prestados	○ → D □ ▽	Se selecciona en el sistema los servicios registrados por el médico		
	Generar Historia clínica	○ → D □ ▽	Se le da en la opción "generar historia clínica"		
	Verificar historia clínica	○ → D □ ▽	El operario rectifica que en la historia se encuentren los servicios que se encuentran facturados y da la orden de imprimir en el sistema		
Imprimir historia clínica	Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → D □ ▽	El operario traslada la historia clínica al puesto de trabajo		
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ → D □ ▽	Se anexa la historia clínica, resultados, factura original, fotocopia del documento, resultados y orden medica		
	Firmar documentos	○ → D □ ▽	El operario firma los documentos correspondientes a la facturación del proceso		
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ → D □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados		
	Almacenar documentos	○ → D □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana		

Fuente. Autoría Propia

Figura 53

Diagrama de flujo de procesos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022		Operación	7	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso				
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones	
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario traslada las facturas de régimen contributivo y de contrato "evento" realizadas durante la jornada	
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario verifica los documentos según el servicio adquirido	
Descargar resultados de exámenes	Caminar hacia el computador	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se dirige al computador del puesto de facturación del auxiliar de laboratorio con los datos del usuario	
	Abrir Drive de resultados	○ ⇄ ▷ □ ▽	En el computador del puesto de facturación del auxiliar de laboratorio el operario busca y abre el Drive donde anexan todos los resultados de algunas especialidades, rayos x y ecografías	
	Buscar usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dentro del Drive se busca el paciente con el número de identificación	
	Generar resultado	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se descarga los resultados correspondientes al servicio prestado por el usuario	
	Verificar datos	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario rectifica que los datos del paciente correspondan con el resultado descargado y da la orden de imprimir en el sistema	
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga	
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario traslada el resultado al puesto de trabajo	
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se anexa los resultados, factura original, fotocopia del document y orden medica	
	Firmar documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario firma los documentos correspondientes a la facturación del proceso	
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados	
	Almacenar documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana	

Fuente. Autoría Propia

Figura 54

Diagrama de flujo de procesos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022		Operación	13	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario				
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones	
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento	
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario	
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso	
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario	
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema la opción de "citas programadas" y busca la cita que tenga en el usuario	
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan	
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente	
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS	
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario	
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos	
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Editor de Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención; si el usuario viene por los servicios de P y P, Ciclo de Vida y Control Prenatal el operario debe retirar la opción "Aco pago"	
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa a "servicios" y registra la información correspondiente al servicio el usuario va adquirir junto a la información del médico y centro de atención.	
	Registrar liquidación	○ → □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro y le indica el valor que el usuario debe consignar según el servicio	
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	El operario oprime la opción de imprimir y grabar	
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga	
	Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario transporta la orden médica a la ventanilla y puesto de trabajo	
Dirigir al usuario al lugar de la consulta	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario	
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.	

Fuente. Autoría Propia

Figura 55

Diagrama de flujo de procesos creación del usuario en el sistema

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022				Operación	13	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez				Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Proceso	Sub-proceso	Símbolo	Observaciones			
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita			
	Solicitar documento de identificación	○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario			
Verificar la existencia del usuario en el sistema	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción de "citas"			
	Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario			
	Verificar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.			
	Seleccionar la opción "+"	○ → D □ ▽	Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema se ingresa a la plataforma para hacer registro del mismo			
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → D □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario			
	Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos			
Ingresar datos del usuario	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Paciente" se agregan los siguientes datos: 1. Tipo, número y lugar de expedición del documento de identidad 2. Nombre Completo del paciente 3. País y Ciudad 4. Barrio y Dirección de residencia			
Ingresar datos de afiliación	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Afiliación" el operario debe ingresar todos los datos correspondientes a la afiliación de EPS del usuario			
Ingresar datos Personales del usuario	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Personal" el operario debe ingresar todos los datos correspondientes al estado del usuario.			
Ingresar datos de residencia del usuario	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Dirección" el operario debe ingresar todos los datos correspondientes al lugar de residencia del usuario			
Ingresar datos de comunicación del usuario	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Teléfono" el operario debe ingresar todos los datos correspondientes a números telefónicos donde se pueda comunicar con el usuario			
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario	n/a	○ → D □ ▽	En el sistema en el ítem "Esquemas (Programas)" el operario debe ingresar todos los datos correspondientes a la edad y clasificación en programas del paciente			
Crear usuario en el sistema	Verificar datos del usuario	○ → D □ ▽	Se verifican todos los datos ingresados			
	Seleccionar la opción "guardar"	○ → D □ ▽	El operario selecciona la opción de "guardar" y continua con el proceso de programación de citas.			

Fuente. Autoría Propia

Figura 56

Diagrama de flujo de procesos cancelación de citas programadas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cancelación de citas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 07/09/2022				Operación	10	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.						
Proceso	Sub-proceso	Símbolo	Observaciones			
Recepción del usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente se comunica vía telefónica o de manera presencial con el operario			
	Solicitar documento	○ → □ ▽	Se solicita el documento de identificación			
	Solicitar información de la cita	○ → □ ▽	Se solicita información de fecha, lugar y especialidad de la cita.			
Ingresar al sistema	Ingresar información del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el documento del usuario			
	Buscar cita	○ → □ ▽	Según lo expuesto por el cliente el operario busca la cita que desea cancelar			
Cancelar la consulta o servicio programado	Verificar que el proceso se encuentra despues de 12 horas de la consulta	○ → □ ▽	Se rectifica que la consulta no se encuentre a 12 horas de la misma, si se encuentra a menos de ese tiempo no se puede realizar proceso			
	Seleccionar y cancelar cita	○ → □ ▽	El operario oprime dando clic la sección de cancelar en la cita que se desea cancelar			
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado	Solicitar motivo de cancelación	○ → □ ▽	Preguntar al usuario el motivo por el que cancela la cita			
	Escribir motivo de cancelación	○ → □ ▽	El operario registra lo descrito por el usuario en el sistema			
	Guardar la información	○ → □ ▽	El operario guarda el proceso realizado oprimiendo el botón presionando el botón de "guardar"			
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado	Verificar que el proceso fue realizado	○ → □ ▽	Se rectifica que el proceso haya sido correcto			
	Comunicar el proceso al cliente	○ → □ ▽	Finalmente se le comunica al cliente el éxito del mismo			

Fuente. Autoría Propia

Figura 57

Diagrama de flujo de procesos re- programación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Re- programación de citas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 07/09/2022		Operación	13	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que de manera telefónica no se desarrolla el proceso				
Proceso	Sub-proceso	Símbolo	Observaciones	
Recepción del cliente	Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla o se comunica de manera telefónica	
	Solicitar documento de identificación	○ → □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario	
	Solicitar información de la cita a agendar	○ → □ ▽	El operario solicita la información para reagendar la cita	
Ingresar al sistema	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas	
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario	
Buscar la consulta a la que se desea re-programar	Buscar la cita	○ → □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar	
	Verificar datos del usuario y de la cita	○ → □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, y la cita que desea reagendar	
	Seleccionar agendar cita	○ → □ ▽	El operario oprime dando clic la sección de agendar en la cita que se desea reprogramar	
Buscar disponibilidad de agenda	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede	
	Verificar medico disponible	○ → □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos	
Programar consulta	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad	
	Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido	
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.	
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta	
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario	
	Verificar el informe del proceso	○ → □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto	
	Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"	
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita	

Fuente. Autoría Propia

Figura 58

Diagrama de flujo de procesos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022			Operación	22	N/A
Operadores: Auxiliares de facturación Analista: Diana Bohórquez			Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	7	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla, se corre el riesgo que el usuario no asista al día del examen.					
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Descripción		
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Recepción del cliente	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario, orden médica y autorización para los exámenes		
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica que se encuentren todos los documentos (fotocopia del documento, orden médica y autorización)		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Verificar contratación con EPS	n/a	○ → □ ▽	El operario ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio		
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el tipo y número de identificación		
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Citas médicas 2. Agendación Citas		
	Seleccionar la opción de laboratorios	○ → □ ▽	El operario le pregunta entra en la opción "especialidades" y por ultimo busca y selecciona la opción de "Laboratorios"		
Agendar hora y fecha del laboratorio	Buscar disponibilidad de tomas	○ → □ ▽	El operario selecciona el profesional médico quien toma los exámenes y busca por medio del filtrado la disponibilidad en horas de la agenda		
	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	Se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
	Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaría da clic en la cita que el usuario a escogido		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	registrar datos del examen en un papel	○ → □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario		
	Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario		
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema la opción de "Citas programadas" y busca el examen del usuario		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	Verificar datos	○ → □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan		
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al profesional médico la asistencia del paciente		
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Editor de Liquidación" en el sistema DINAMICA		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽	El operario ingresa a "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio (exámenes) que el usuario va adquirir junto a la información del médico y centro de atención.		
	Verificar datos de exámenes	○ → □ ▽	El operario rectifica que la información introducida es correcta respecto a la orden médica y lo registrado en el sistema		
	Registrar liquidación	○ → □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro y le indica el valor que el usuario debe consignar según el examen		
Dirigir al usuario al lugar del examen	Entregar orden al usuario	○ → □ ▽	El operario le entrega la orden al usuario		
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento del examen		

Fuente. Autoría Propia

Figura 59

Diagrama de flujo de procesos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 06/09/2022		Operación	24	N/A
Operadores: Auxiliares de facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	7	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla, se corre el riesgo que el usuario no asista al día del examen.				
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Descripción	
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita	
Recepción del cliente	Solicitar documentos	○ → □ □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario, orden médica y autorización para los exámenes	
	Verificar documentos	○ → □ □ ▽	se verifica que se encuentren todos los documentos (fotocopia del documento, orden médica y autorización)	
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS	
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario	
	Validar datos de afiliación	○ → □ □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos	
Verificar contratación con EPS	n/a	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio	
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	El operario ingresa el tipo y número de identificación	
	Verificar datos del usuario	○ → □ □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.	
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes items: 1. Citas médicas 2. Agendación Citas	
	Seleccionar la opción de laboratorios	○ → □ □ ▽	El operario le pregunta entra en la opción "especialidades" y por ultimo busca y selecciona la opción de "Laboratorios"	
Agendar hora y fecha del laboratorio	Buscar disponibilidad de tomas	○ → □ □ ▽	El operario selecciona el profesional médico quien toma los exámenes y busca por medio del filtrado la disponibilidad en horas de la agenda	
	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen según disponibilidad encontrada	○ → □ □ ▽	Se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad	
	Seleccionar cita	○ → □ □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido	
	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.	
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta	
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	registrar datos del examen en un papel	○ → □ □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario	
	Finalizar proceso	○ → □ □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"	
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	Entregar papel al cliente	○ → □ □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita	
	recomendaciones	○ → □ □ ▽		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario	
	Buscar citas asignadas	○ → □ □ ▽	El operario busca en el sistema la opción de "citas programadas" y busca el examen del usuario	
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	Verificar datos	○ → □ □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan	
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al profesional médico la asistencia del paciente	
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ □ ▽	El operario ingresa a "Editor de Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.	
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio (exámenes) que el usuario va adquirir junto a la información del médico y centro de atención.	
	Verificar datos de exámenes	○ → □ □ ▽	El operario rectifica que la información introducida es correcta respecto a la orden médica y lo registrado en el sistema	
	Registrar liquidación	○ → □ □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro y le indica el valor que el usuario debe consignar según el examen	
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ □ ▽	El operario oprime la opción de imprimir y grabar	
	Caminar hacia la impresora	○ → □ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga	
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.	
Realizar cobro del servicio	n/a	○ → □ □ ▽	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura, sin embargo, cuando la factura genera un costo de 0\$ se omite este proceso	
Dirigir al usuario al lugar del examen	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ □ ▽	El operario le entrega la copia de la factura al usuario	
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.	
	Almacenar factura original	○ → □ □ ▽	El operario almacena la factura original para después realizar su debido proceso	

Fuente. Autoría Propia

Figura 60

Diagrama de flujo de procesos de cierre de factura de exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 08/09/2022		Operación	8	N/A		
Operadores: Auxiliar de facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	2	N/A		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso						
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones			
Recepción de documentos	n/a	○ → D □ ▽	El operario traslada las facturas de régimen contributivo y de contrato "evento" realizadas durante la jornada			
Verificar los documentos	n/a	○ → D □ ▽	El operario verifica los documentos según el servicio adquirido			
Descargar resultados de exámenes	Entrar al sistema	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en el módulo de "Listado de liquidación"			
	Ingresar documento del usuario	○ → D □ ▽	Se ingresa el número de documento del paciente y se selecciona la opción "buscar"			
	Buscar resultados	○ → D □ ▽	Dentro de la base de datos arrojada por el sistema se busca por la fecha los resultados de laboratorio			
	Abrir los resultados	○ → D □ ▽	El operario selecciona dando clic en la fecha del examen			
	Verificar datos	○ → D □ ▽	El operario rectifica que los datos del paciente correspondan con el resultado descargado y da la orden de imprimir en el sistema			
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura			
	Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ → D □ ▽	El operario traslada el resultado al puesto de trabajo			
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ → D □ ▽	Se anexa los resultados, factura original, fotocopia del documento y orden medica			
	Firmar documentos	○ → D □ ▽	El operario firma los documentos correspondientes a la facturación del proceso			
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ → D □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados			
	Almacenar documentos	○ → D □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana			

Fuente. Autoría Propia

Figura 61

Diagrama de flujo de procesos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Programación de citas de manera telefónica			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 09/09/2022			Operación	14	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación			Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante el operario no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.					
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones		
Recepción del usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente llama a la línea telefónica		
	Contestar llamada	○ → □ ▽	El operario contesta el teléfono y saluda con amabilidad		
Preguntar al usuario el proceso que desea realizar	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario		
	Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar datos al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el tipo y número de identificación		
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Verificar citas incumplidas	n/a	○ → □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Citas médicas 2. Agendación Citas		
	Seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención	Verificar medico disponible	○ → □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos		
	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario	Preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
	Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	solicitar que el usuario registre los datos en un papel	○ → □ ▽	El operario le dicta la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario, solicitando que el usuario anote la respectiva información		
	Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
	Entregar datos de la cita al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al usuario los datos de la cita y se le orienta respecto a la hora, lugar y modo de presentación		

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 62

Planilla para la toma de tiempos proceso de agendar citas

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen												
Actividad : Programación de citas		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)								
Fecha : 05-09-2022		Operación	6			12								
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1			2								
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0								
Método: Presente propuesto		Inspección	2			6								
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0								
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a			n/a								
		costo	n/a			n/a								
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada del cliente a ventanilla														
Recepción del cliente														
Ingresar datos del usuario al sistema														
Verificar citas incumplidas														
Verificar afiliación de EPS														
Seleccionar especialidad médica														
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención														
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario														
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta														

Fuente. Autoría Propia

Figura 63

Planilla para la toma de tiempos facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato

Cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen												
Actividad : Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)								
Fecha : 06-09-2022		Operación	5			11								
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0			1								
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0								
Método: Presente propuesto		Inspección	1			3								
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0								
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a			n/a								
		costo	n/a			n/a								
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Recepcionar el usuario														
Ingresar usuario al sistema														
Anunciar la asistencia del paciente al médico														
Verificar afiliación y régimen del usuario														
Generar factura														
Dar indicaciones al usuario														

Fuente. Autoría Propia

Figura 64

Planilla para la toma de tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha : 06-09-2022		Operación	7			14							
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0			3							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0			1							
		Inspección	1			3							
		Almacenamiento	0			1							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
Recepción del usuario		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ingresar usuario al sistema													
Anunciar la asistencia del paciente al médico													
Verificar afiliación y régimen del usuario													
Generar factura													
Imprimir factura del servicio													
Realizar cobro del servicio													
Dirigir al usuario al lugar de la consulta													

Fuente. Autoría Propia

Figura 65

Planilla para la toma de tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha : 09-09-2022		Operación	5			10							
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0			2							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0			1							
		Inspección	1			2							
		Almacenamiento	1			1							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
Recepción de documentos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Verificar los documentos													
Ingresar al sistema													
Descargar historia clínica													
Imprimir historia clínica													
Armar paquete de facturación													
Almacenar cierre de factura													

Fuente. Autoría Propia

Figura 66

Planilla para la toma de tiempos cierre de factura especialidad de citología

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen												
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha : 09-09-2022		Operación	6						10					
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0						5					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0						2					
		Inspección	1						3					
		Almacenamiento	1						1					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Recepción de documentos														
Verificar los documentos														
Descargar resultados														
Imprimir resultados														
Descargar historia clínica														
Imprimir historia clínica														
Armar paquete de facturación														
Almacenar cierre de factura														

Fuente. Autoría Propia

Figura 67

Planilla para la toma de tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen												
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha : 09-09-2022		Operación	4						7					
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0						2					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0						1					
		Inspección	1						2					
		Almacenamiento	1						1					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Recepción de documentos														
Verificar los documentos														
Descargar resultados de exámenes														
Imprimir resultados														
Armar paquete de facturación														
Almacenar cierre de factura														

Fuente. Autoría Propia

Figura 68

Planilla para la toma de tiempos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 06-09-2022		Operación				6				13			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				3			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				1			
		Inspección				1				3			
		Almacenamiento				0				0			
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del usuario													
Ingresar usuario al sistema													
Anunciar la asistencia del paciente al médico													
Verificar afiliación y régimen del usuario													
Generar factura													
Imprimir factura del servicio													
Dirigir al usuario al lugar de la consulta													

Fuente. Autoría Propia

Figura 69

Planilla para la toma de tiempos re- programación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Re- programación de citas		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 07-09-2022		Operación				5				13			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				1				1			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0			
		Inspección				0				4			
		Almacenamiento				0				0			
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del cliente													
Ingresar al sistema													
Buscar la consulta a la que se desea re-programar													
Buscar disponibilidad de agenda													
Programar consulta													
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta													

Fuente. Autoría Propia

Figura 70

Planilla para la toma de tiempos creación del usuario en el sistema

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 06-09-2022		Operación				8				13			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				1			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0			
		Inspección				2				3			
		Almacenamiento				0				0			
		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
Comentarios:		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar la existencia del usuario en el sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar afiliación y régimen del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos de afiliación	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos Personales del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos de residencia del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos de comunicación del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Crear usuario en el sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 71

Planilla para la toma de tiempos cancelación de citas programadas

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Cancelación de citas		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 07-09-2022		Operación				4				10			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				1				1			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0			
		Inspección				0				2			
		Almacenamiento				0				0			
		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
Comentarios:		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Cancelar la consulta o servicio programado	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 72

Planilla para la toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)						
Fecha : 07-09-2022		Operación	9				22						
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1				1						
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0				0						
Método: Presente propuesto		Inspección	2				7						
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0				0						
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a				n/a						
		costo	n/a				n/a						
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Llegada del cliente a ventanilla	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Recepción del cliente	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar afiliación de EPS	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar contratación con EPS	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos del usuario al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Seleccionar especialidad médica	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Agendar hora y fecha del laboratorio	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar usuario al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Generar factura	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Dirigir al usuario al lugar del examen	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 73

Planilla para la toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen												
Actividad : Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)							
Fecha : 07-09-2022		Operación	11				24							
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1				3							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto		Retrasos	0				1							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Inspección	2				7							
		Almacenamiento	0				1							
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a				n/a							
		costo	n/a				n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada del cliente a ventanilla	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Recepción del cliente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar afiliación de EPS	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar contratación con EPS	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Ingresar datos del usuario al sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Seleccionar especialidad médica	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Agendar hora y fecha del laboratorio	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Ingresar usuario al sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Generar factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Imprimir factura del servicio	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Realizar cobro del servicio	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Dirigir al usuario al lugar del examen	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													

Fuente. Autoría Propia

Figura 74

Planilla para la toma de tiempos cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 09-09-2022		Operación				4				8			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				2			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				1			
		Inspección				1				2			
		Almacenamiento				1				1			
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción de documentos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar los documentos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Descargar resultados de exámenes	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Imprimir resultados	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Armar paquete de facturación	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Almacenar cierre de factura	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 75

Planilla para la toma de tiempos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen											
Actividad : Programación de Citas de Manera Telefónica		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 07-09-2022		Operación				6				14			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				1				2			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0			
		Inspección				2				6			
		Almacenamiento				0				0			
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Preguntar al usuario el proceso que desea realizar	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar citas incumplidas	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar afiliación de EPS	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Seleccionar especialidad médica	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Toma de tiempos

Durante 21 días se realiza la toma de tiempo de los 4 operarios en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, se aclara que durante esos días hubo cambio del personal por lo que se agrega la toma de tiempos del mismo, por otro lado, en los procesos de creación de usuario en el sistema, cancelación y reprogramación de citas se agregan los tiempos del personal encargado del área de programación de citas con especialista y admisiones urgencias; por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

Tabla 9

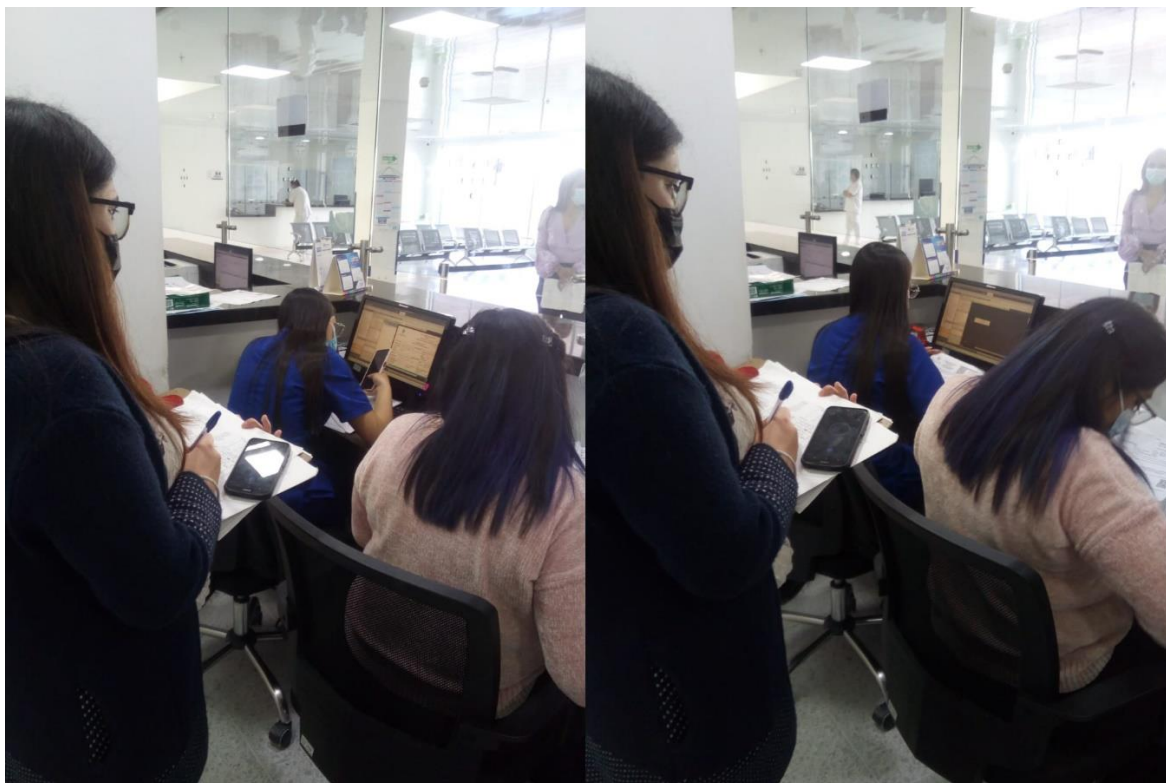
Resumen del ejercicio

Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Programación de citas	Operario (x)	1:53	Apéndice CY
	Operario (z)	2:53	Apéndice CZ
	Operario (y)	2:26	Apéndice DA
	Operario (Z)	2:22	Apéndice DB
Facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (x)	1:26	Apéndice DC
	Operario (z)	1:38	Apéndice DD
	Operario (y)	1:53	Apéndice DE
	Operario (Z)	1:14	Apéndice DF
Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	2:09	Apéndice DG
	Operario (z)	2:59	Apéndice DH
	Operario (y)	4:41	Apéndice DI

	Operario (Z)	2:14	Apéndice DJ
Cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	1:32	Apéndice DK
	Operario (y)	1:38	Apéndice DL
	Operario (Z)	2:32	Apéndice DM
Cierre de factura especialidad de citología	Operario (x)	2:13	Apéndice DN
	Operario (y)	3:09	Apéndice DO
	Operario (Z)	3:26	Apéndice DP
Cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	1:12	Apéndice DQ
	Operario (y)	1:15	Apéndice DR
	Operario (Z)	2:06	Apéndice DS
Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (x)	2:32	Apéndice DT
	Operario (z)	2:23	Apéndice DU
	Operario (y)	2:48	Apéndice DV
	Operario (Z)	2:02	Apéndice DW
Creación del usuario en el sistema	Operario (x)	2:08	Apéndice DX
	Operario (z)	2:36	Apéndice DY
	Operario (y)	3:29	Apéndice DZ
	Auxiliar (p)	4:38	Apéndice CF
	Técnico ad (a)	2:59	Apéndice EA
	Técnico ad (b)	2:06	Apéndice EB
Cancelación de citas	Operario (y)	0:39	Apéndice EC
	Operario (Z)	0:35	Apéndice ED
Re- programación de citas	Operario (x)	1:19	Apéndice EE
	Operario (y)	1:49	Apéndice EF

	Operario (Z)	1:26	Apéndice EG
Facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	2:55	Apéndice EH
	Operario (z)	3:47	Apéndice EI
	Operario (y)	4:44	Apéndice EJ
Facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (x)	2:04	Apéndice EK
	Operario (z)	3:35	Apéndice EL
	Operario (y)	3:23	Apéndice EM
Cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	1:15	Apéndice EN
	Operario (y)	1:14	Apéndice EO
	Operario (z)	1:40	Apéndice EP
Programación de citas de manera telefónica y correo	Operario (Z)	2:02	Apéndice EQ

Fuente. Autoría Propia

Figura 76*Fotografías de toma de tiempos*

Fuente propia

Resumen de toma de tiempos

Las siguientes planillas muestran el resumen del ejercicio de toma de tiempos realizada a cada auxiliar por cada proceso de cada actividad:

Figura 77

Planilla de toma de tiempos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad : Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	5			11
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0			1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0
Método: Presente propuesto		Inspección	1			3
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)				93
		Tiempo (min)				1,55
		Tiempo Total min y seg				1:33
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Recepcionar el usuario		23	12	8	5	12
Ingresar usuario al sistema		8	10	21	4	11
Anunciar la asistencia del paciente al médico		5	3	4	6	4
Verificar afiliación y régimen del usuario		18	17	22	22	20
Generar factura		30	51	54	32	42
Dar indicaciones al usuario		3	6	5	4	4

Fuente. Autoría Propia

Figura 78

Planilla de toma de tiempos proceso de programación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad : Programación de citas		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6			12
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1			2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0
Método: Presente propuesto		Inspección	2			6
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)				144
		Tiempo (min)				2,40
		Tiempo Total min y seg				2:24
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Llegada del cliente a ventanilla		10	7	12	6	9
Recepción del cliente		6	26	14	5	13
Ingresar datos del usuario al sistema		6	10	7	4	7
Verificar citas incumplidas		3	8	4	10	6
Verificar afiliación de EPS		17	34	34	30	29
Seleccionar especialidad médica		8	15	11	19	13
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		8	7	14	8	9
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		20	18	18	22	20
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		36	49	32	36	38

Fuente. Autoría Propia

Figura 79

Planilla de toma de tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	7		14	
Operadores: Auxiliares de Facturación		Transporte	0		3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1		3	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)			181	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)			3,01	
		Tiempo Total min y seg			3:06	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Recepción del usuario		11	13	47	12	21
Ingresar usuario al sistema		4	9	11	3	7
Anunciar la asistencia del paciente al médico		4	5	8	2	5
Verificar afiliación y régimen del usuario		14	44	31	17	27
Generar factura		30	42	75	47	49
Imprimir factura del servicio		30	51	56	45	45
Realizar cobro del servicio		32	5	46	0	21
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		4	9	6	7	6

Fuente. Autoría Propia

Figura 80

Planilla de toma de tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad : Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	5		10
Operadores: Auxiliares de Facturación		Transporte	0		2
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1		2
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)			114
Comentarios: N/A		Tiempo (min)			1,90
		Tiempo Total min y seg			1:54
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepción de documentos		5	6	6	6
Verificar los documentos		14	9	9	11
Ingresar al sistema		5	10	14	10
Descargar historia clínica		7	14	19	13
Imprimir historia clínica		25	40	58	41
Armar paquete de facturación		30	14	38	27
Almacenar cierre de factura		6	5	8	6

Fuente. Autoría Propia

Figura 81*Planilla de toma de tiempos cierre de factura especialidad de citología*

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6		10
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0		5
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		2
Método: Presente propuesto		Inspección	1		3
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	176		
		Tiempo (min)	2,94		
		Tiempo Total min y seg	2:56		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepción de documentos		3	9	7	6
Verificar los documentos		7	13	35	19
Descargar resultados		15	24	13	17
Imprimir resultados		30	33	29	31
Descargar historia clínica		15	29	21	22
Imprimir historia clínica		25	52	47	42
Armar paquete de facturación		35	21	50	35
Almacenar cierre de factura		3	8	4	5

Fuente. Autoría Propia

Figura 82*Planilla de toma de tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía*

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	4		7
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0		2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		1
Método: Presente propuesto		Inspección	1		2
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	89		
		Tiempo (min)	1,49		
		Tiempo Total min y seg	1:29		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepción de documentos		3	6	4	4
Verificar los documentos		10	13	16	13
Descargar resultados de exámenes		10	25	24	20
Imprimir resultados		20	17	27	21
Armar paquete de facturación		23	11	46	27
Almacenar cierre de factura		6	3	4	4

Fuente. Autoría Propia

Figura 83

Planilla de toma de tiempos facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6			13
Operadores: Auxiliares de Facturación		Transporte	0			3
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0			1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1			3
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0			0
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	131			
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	2,18			
		Tiempo Total min y seg	2:11			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	Total
Recepción del usuario		8	8	5	9	7
Ingresar usuario al sistema		4	7	10	6	7
Anunciar la asistencia del paciente al médico		3	3	2	4	3
Verificar afiliación y régimen del usuario		15	27	22	14	20
Generar factura		20	41	71	46	44
Imprimir factura del servicio		36	52	49	36	43
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		5	5	9	6	6

Fuente. Autoría Propia

Figura 84

Planilla de toma de tiempos creación del usuario en el sistema

Ubicación: Facturación Consulta externa, Admisiones Urgencias y Programación de citas con especialistas		Resumen						
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	8				13	
Operadores: Auxiliares de Facturación y técnicos de admisiones		Transporte	0				3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0				1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	2				3	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0				0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	177					
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	2,95					
		Tiempo Total min y seg	2:57					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						
		operador 1	operador 2	operador 3	operador 4	operador 5	operador 6	Total
Recepción del usuario		5,32	11,28	20,95	17,66	9,30	7,08	11,93
Verificar la existencia del usuario en el sistema		9,80	10,80	10,38	6,46	6,85	3,73	8,00
Verificar afiliación y régimen del usuario		13,41	29,47	23,13	14,47	24,11	24,05	21,44
Ingresar datos del usuario		51,11	43,90	55,73	34,64	53,93	29,43	44,79
Ingresar datos de afiliación		5,92	12,36	20,78	51,33	20,58	9,68	20,11
Ingresar datos Personales del usuario		14,13	15,57	20,47	39,63	11,64	14,93	19,39
Ingresar datos de residencia del usuario		10,85	6,37	23,79	41,35	18,18	15,08	19,27
Ingresar datos de comunicación del usuario		9,78	10,45	16,09	56,84	13,36	10,60	19,52
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		5,15	11,00	7,32	7,95	7,88	3,13	7,07
Crear usuario en el sistema		2,37	4,79	10,73	7,73	3,20	3,15	5,33

Fuente. Autoría Propia

Figura 85*Planilla de toma de tiempos cancelación de citas*

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen		
Actividad : Cancelación de citas		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	4	10
Operadores: Auxiliares de Facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	0
Método: Presente propuesto		Inspección	0	2
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0	0
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	36,95	
		Tiempo (min)	0,62	
		Tiempo Total min y seg	0:37	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Recepción del usuario	○ ⇄ D □ ▾	11,40	15,44	13,42
Ingresar al sistema	○ ⇄ D □ ▾	6,47	6,73	6,60
Cancelar la consulta o servicio programado	○ ⇄ D □ ▾	4,35	2,80	3,58
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado	○ ⇄ D □ ▾	9,21	6,92	8,06
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado	○ ⇄ D □ ▾	7,12	3,47	5,30

Fuente. Autoría Propia

Figura 86*Planilla de toma de tiempos re- programación de citas*

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad : Re- programación de citas		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	5	13	
Operadores: Auxiliares de Facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	0	
Método: Presente propuesto		Inspección	0	4	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0	0	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	91,56		
		Tiempo (min)	1,53		
		Tiempo Total min y seg	1:32		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepción del cliente	○ ⇄ D □ ▾	13,85	16,56	11,51	13,97
Ingresar al sistema	○ ⇄ D □ ▾	5,32	17,33	3,65	8,77
Buscar la consulta a la que se desea re-programar	○ ⇄ D □ ▾	2,24	7,41	2,17	3,94
Buscar disponibilidad de agenda	○ ⇄ D □ ▾	11,76	10,15	9,35	10,42
Programar consulta	○ ⇄ D □ ▾	15,22	27,82	16,18	19,74
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	○ ⇄ D □ ▾	31,06	29,66	43,45	34,72

Fuente. Autoría Propia

Figura 88

Planilla de toma de tiempos facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad : Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	9	22	
Operadores: Auxiliares de Facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	0	
Método: Presente propuesto		Inspección	2	7	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0	0	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	181		
		Tiempo (min)	3,02		
		Tiempo Total min y seg	3:01		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Llegada del cliente a ventanilla		4	7	8	6
Recepción del cliente		6	16	14	12
Verificar afiliación de EPS		14	36	34	28
Verificar contratación con EPS		9	11	19	13
Ingresar datos del usuario al sistema		5	10	7	7
Seleccionar especialidad médica		8	11	7	9
Agendar hora y fecha del laboratorio		12	10	8	10
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		27	14	33	25
Ingresar usuario al sistema		6	7	8	7
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		2	3	3	3
Generar factura		28	59	55	48
Dirigir al usuario al lugar del examen		3	28	7	13

Fuente. Autoría Propia

Figura 89

Planilla de toma de tiempos cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen			
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	4	8	
Operadores: Auxiliares de Facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección	1	2	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	1	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	83		
		Tiempo (min)	1,38		
		Tiempo Total min y seg	1:23		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepción de documentos		4	4	4	4
Verificar los documentos		9	12	9	10
Descargar resultados de exámenes		8	19	14	14
Imprimir resultados		21	27	30	26
Armar paquete de facturación		29	10	38	26
Almacenar cierre de factura		4	2	4	3

Fuente. Autoría Propia

Figura 90

Planilla de toma de tiempos programación de citas de manera telefónica y correo

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de Citas de Manera Telefónica Y Correo Electrónico		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación	6	14			
Operadores: Auxiliares de Facturación	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	2			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	0			
Método: Presente propuesto		Inspección	2	6			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0	0			
Comentarios: Es el único operado quien el poco tiempo logra realizar el proceso		Tiempo (seg)	155,95				
		Tiempo (min)	2,60				
		Tiempo Total min y seg	2:36				
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		3,94	1,15	3,46	3	156	2,60
Preguntar al usuario el proceso que desea realizar		15,56	28,7	27,55	24		
Ingresar datos al sistema		3,92	7,57	14,54	9		
Verificar citas incumplidas		2,32	4,36	2	3		
Verificar afiliación de EPS		18,72	8,09	18,5	15		
Seleccionar especialidad médica		14,18	4,44	8,44	9		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		19,21	8,79	6,88	12		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		5,26	12,84	7,16	8		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		81,27	49,5	89,5	73		

Fuente. Autoría Propia

Figura 91*Planilla de toma de tiempos tiempos ociosos identificados durante un turno de 8 horas*

Ubicación: Facturación Consulta externa				Resumen											
Actividad: Tiempos ocios en un turno laboral de 8 horas				Descripción		Tiempo promedio en minutos por persona		Tiempo total promedio en todo el turno		Tiempo promedio Segundos		Cantidad de veces			
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022				Tiempo perdido por el usuario		0,32		2		19,42		5			
Operadores: Juan López, Marcela Fuya, Tatiana Coronado		Analista: Diana Bohórquez		Tiempo perdido por el operador		0,28		2		16,82		7			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina				Tiempo perdido por consulta sobre algún trámite por el operador		0,61		3		36,34		4			
				Tiempo de descanso del operador		14,70		15		882,00		1			
				Tiempo perdido por número de turno		0,14		1		8,36		7			
Comentarios: Es el único operado quien el poco tiempo logra realizar el proceso				Tiempo perdido por resolución de problemas con el usuario		1,66		6		99,79		3			
				Total		17,71		27,36		1062,74		27			
Operador	Total			Tiempo perdido por el usuario		Tiempo perdido por el operador		Tiempo perdido por consulta sobre algún trámite por el operador		Tiempo de descanso del operador		Tiempo perdido por resolución de problemas con el usuario			
	Tiempo min	cantidad		Tiempo	cantidad	Tiempo	cantidad	Tiempo	cantidad	Tiempo	cantidad	Tiempo	cantidad		
Tatiana Coronado	35	20	35,75	3	6,93	8	10,15	1	1446	1	12,14	5	2		
			47		8,16						13,51				
					14,51						2,97				
					40,17						7,94				
					17,59						2,6				
	5,25	24,15	11,89	3,49	300,4										
Marcela Fuya	21	29	37,96	7	23,32	6	37,4	5	600	1	4,69	7	3		
			4,5		6,19						8,32			3,94	
			13,1		3,92						25,22			8,01	
			8,06		30,5						3,6			46,46	
			3,15		7,77						2,54			215,34	
			32,75		10,29						20,93				
			22,3								22,15				
Juan López	26	33	6,18	4	44,68	8	137,72	7	600	1	3,96	8	5		
			10,77		7,94						16,54			19,14	
					15,14						49,56			5,45	
					2,29						23,15			8,69	
					11,76						12,68			8,77	
											9,8			10,4	
					33,4									2,74	
		23,15	50,53	10,56	49,5										

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño © se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 10*Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios*

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	% Total suplementos
Programación de citas	Holgura constante (fatiga básica)	4	9
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita	Holgura constante (fatiga básica)	4	6
	Holgura variable (monotonía)	1	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Holgura constante (fatiga básica)	4	8
	Holgura variable (monotonía)	1	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen	Holgura variable (monotonía)	4	7
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	

contributivo, contrato evento o policia	Holgura variable (tedio)	2	
Cierre de factura especialidad de citología	Holgura variable (atención monotonía)	1	8
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura variable (tedio)	2	
	Holgura constante (fatiga básica)	4	
Cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policia	Holgura variable (atención monotonía)	4	6
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	Holgura variable (tedio)	2	7
	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Creación del usuario en el sistema	Holgura variable (atención cercana)	2	10
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (atención cercana)	2	

	Holgura variable (tedio)	2	
Cancelación de citas	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (tedio)	2	5
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Re- programación de citas	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (tedio)	2	6
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Facturación exámenes de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (atención monotonía)	4	12
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Holgura constante (fatiga personal)	5	
	Holgura variable (atención monotonía)	4	14
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
	Holgura variable (atención cercana)	2	

	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
Cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Holgura variable (atención monotonía)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	6
	Holgura variable (tedio)	2	
	Holgura constante (fatiga básica)	4	
Programación de citas de manera telefónica y correo electrónico	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	9
	Holgura variable (atención cercana)	2	

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 11

Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Programación de citas	142,87	110,22	213,53
	2:23	1:50	3:34
Facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita	86,63	66,20	139,18
	1:27	1:06	2:19

Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	165,91 2:46	101,48 1:42	320,27 5:20
Cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	109,35 1:49	75,58 1:16	169,07 2:49
Cierre de factura especialidad de citología	168,94 2:49	126,00 2:06	258,73 4:19
Cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	81,97 1:22	57,94 0:58	132,94 2:13
Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	127,52 2:08	91,96 1:32	196,63 3:17
Creación del usuario en el sistema	162,99 2:43	100,24 1:40	360,61 6:00
Cancelación de citas	38,35 0:38	32,61 0:33	44,99 0:45

Re- programación de citas	87,59 1:28	75,85 1:16	131,78 2:12
Facturación exámenes de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	175,37 2:55	117,78 1:58	275,24 4:35
Facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	238,95 3:59	174,25 2:54	373,30 6:13
Cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	79,53 1:20	57,04 0:57	115,02 1:55
Programación de citas de manera telefónica y correo electrónico	152,74 2:33	105,51 1:46	224,53 3:45

Fuente. Autoría Propia

Lo anterior es obtenido gracias a la aplicación de la metodología Timestud que se pasma en las siguientes Tablas:

Figura 92

Formulario timestud proceso programación de citas

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1				Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1																											
		Operación: Programación de citas				Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez																											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8				9			
		Llegada del cliente a ventanilla				Recepción del cliente				Ingresar datos del usuario al sistema				Verificar citas incumplidas				Verificar afiliación de EPS				Seleccionar especialidad médica				Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención				Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario				Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Tatiana Coronado	1	84	0,84	10,1	8,53	156	1,56	5,7	8,89	113	1,13	6,0	6,72	156	1,56	2,8	4,34	141	1,41	16,9	23,84	141	1,41	7,7	10,91	113	1,13	8,0	8,95	97	0,97	20,3	19,63	106	1,06	36,0	38,28
Pedro Bernal	2	122	1,22	6,8	8,32	3	0,03	26,1	0,78	54	0,54	10,0	5,37	73	0,73	8,1	5,91	83	0,83	33,7	27,83	87	0,87	14,9	12,92	121	1,21	7,2	8,69	107	1,07	18,2	19,55	73	0,73	49,0	35,54
Merceda Fuya	3	67	0,67	11,6	7,78	90	0,90	14,1	12,72	97	0,97	7,1	6,82	132	1,32	4,3	5,70	81	0,81	34,2	27,66	118	1,18	10,8	12,71	51	0,51	13,5	6,90	108	1,08	18,1	19,53	116	1,16	32,3	37,45
Juan Lopez	4	127	1,27	6,4	8,11	158	1,58	5,4	8,56	137	1,37	4,3	5,90	38	0,38	10,3	3,94	95	0,95	30,1	28,63	54	0,54	19,3	10,31	116	1,16	7,7	8,86	88	0,88	21,9	19,38	105	1,05	36,5	38,33
Resumen																																					
Total To		34,95				51,40				27,31				25,43				114,81				52,62				36,34				78,62				153,74			
Calificación @		100				102				100				100				99,96831432				100,0458379				99,97879559				99,98915778							
Total Tn		33				30,95				25				20				108				47				33				78				150			
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4				4							
Promedio Tn		8,18				7,74				6,20				4,97				26,99				11,71				8,35				19,52				37,40			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9			
Tiempo Estandar		8,92				8,43				6,76				5,42				29,42				12,77				9,10				21,28				40,77			
Tiempo estándar total:																																142,87					
Limite inferior de tiempo																																					
Tiempo inferior		6,39				5,42				4,31				2,77				16,89				7,72				7,19				18,12				32,30			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9			
Tiempo Estandar		6,97				5,91				4,70				3,02				18,41				8,41				7,84				19,75				35,20			
Tiempo mínimo:																																110,22					
Limite superior de tiempo																																					
Tiempo superior		11,64				26,12				9,98				10,28				34,15				19,26				13,55				21,95				48,97			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9			
Tiempo Estandar		12,68				28,47				10,88				11,21				37,23				21,00				14,77				23,92				53,38			
Tiempo maximo:																																213,53					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 93

Formulario timestud proceso facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1											
		Operación: Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6							
		Recepcionar el usuario				Ingresar usuario al sistema				Anunciar la asistencia del paciente al médico				Verificar afiliación y régimen del usuario				Generar factura				Dar indicaciones al usuario							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Tatiana Coronado	1	10	0,10	22,7	2,18	129	1,29	7,6	9,79	88	0,88	4,9	4,32	110	1,10	17,7	19,48	128	1,28	30,2	38,50	142	1,42	2,6	3,64				
Pedro Bernal	2	100	1,00	11,9	11,91	109	1,09	9,8	10,61	133	1,33	2,9	3,90	111	1,11	17,5	19,44	79	0,79	50,6	39,81	69	0,69	5,8	4,00				
Mercela Fuya	3	135	1,35	7,7	10,45	1	0,01	21,5	0,21	110	1,10	4,0	4,34	90	0,90	21,6	19,49	71	0,71	53,7	38,27	85	0,85	5,1	4,35				
Juan Lopez	4	155	1,55	5,4	8,30	163	1,63	4,0	6,44	69	0,69	5,7	3,96	89	0,89	21,9	19,42	122	1,22	32,4	39,63	104	1,04	4,3	4,43				
Resumen																													
Total To		47,63				42,75				17,53				78,73				166,79				17,75							
Clasificación @		100				100				100				100				100				100,0375375							
Total Tn		33				27,06				17				78				156				16							
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4							
Promedio Tn		8,21				6,76				4,13				19,46				39,05				4,11							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		8,70				7,17				4,38				20,63				41,40				4,35							
Tiempo estándar total:																										86,63			
Limite inferior de tiempo																													
Tiempo inferior		5,36				3,95				2,94				17,50				30,15				2,56							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		5,68				4,19				3,11				18,55				31,96				2,71							
Tiempo mínimo:																										66,20			
Limite superior de tiempo																													
Tiempo superior		22,67				21,46				5,74				21,94				53,66				5,84							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		24,03				22,75				6,08				23,26				56,88				6,19							
Tiempo maximo:																										139,18			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 94

Formulario timestud proceso facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1															
		Operación: Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez															
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8			
		Recepción del usuario				Ingresar usuario al sistema				Anunciar la asistencia del paciente al médico				Verificar afiliación y régimen del usuario				Generar factura				Imprimir factura del servicio				Realizar cobro del servicio				Dirigir al usuario al lugar de la consulta			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Tatiana Coronado	1	146	1,46	11,4	16,61	136	1,36	4,4	6,03	115	1,15	4,2	4,81	148	1,48	13,7	20,29	139	1,39	29,7	41,23	134	1,34	29,8	40,08	47	0,47	32,0	15,08	142	1,42	3,7	5,32
Pedro Bernal	2	137	1,37	13,3	18,17	64	0,64	9,4	6,06	95	0,95	5,2	4,91	34	0,34	44,1	14,83	113	1,13	42,4	47,75	89	0,89	50,5	44,85	174	1,74	5,4	9,45	60	0,60	9,0	5,40
Merceda Fuya	3	2	0,02	47,1	0,94	46	0,46	10,7	4,95	38	0,38	8,0	3,00	82	0,82	31,3	25,66	45	0,45	75,2	33,90	76	0,76	56,1	42,90	100	1,00	46,3	46,30	104	1,04	6,2	6,44
Juan Lopez	4	141	1,41	12,5	17,56	153	1,53	3,2	4,97	152	1,52	2,4	3,59	136	1,36	17,0	23,11	103	1,03	46,9	48,47	101	1,01	45,2	45,42	100	1,00	0,0	0,00	94	0,94	6,8	6,43
Resumen																																	
Total To		84,23				27,74				19,68				106,10				194,14				181,68				83,72				25,79			
Clasificación @		106				100				100				100				100				99,99816527				105,2954292				100,0258398			
Total Tn		53				22,01				16				84				171				173				71				24			
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4				4			
Promedio Tn		13,32				5,50				4,08				20,97				42,84				43,31				17,71				5,90			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		14,39				5,94				4,40				22,65				46,27				46,78				19,12				6,37			
Tiempo estándar total:																												165,91					
Limite inferior de tiempo																																	
Tiempo inferior		11,38				3,24				2,36				13,67				29,71				29,84				0,00				3,75			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		12,29				3,50				2,55				14,76				32,09				32,23				0,00				4,05			
Tiempo mínimo:																												101,48					
Limite superior de tiempo																																	
Tiempo superior		47,12				10,65				7,99				44,13				75,18				56,12				46,30				9,05			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		50,89				11,51				8,63				47,66				81,19				60,61				50,00				9,77			
Tiempo maximo:																												320,27					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 95

Formulario timestud cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1													
		Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez													
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7					
		Recepción de documentos				Verificar los documentos				Ingresar al sistema				Descargar historia clínica				Imprimir historia clínica				Armar paquete de facturación				Almacenar cierre de factura					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Tatiana Coronado	1	107	1,07	5,4	5,83	67	0,67	14,4	9,64	150	1,50	4,8	7,26	148	1,48	7,0	10,33	139	1,39	25,2	35,07	90	0,90	29,9	26,88	111	1,11	5,5	6,15		
Mercela Fuya	2	93	0,93	6,3	5,83	115	1,15	9,2	10,57	98	0,98	9,8	9,66	98	0,98	13,7	13,38	104	1,04	39,7	41,29	149	1,49	13,9	20,68	114	1,14	5,4	6,11		
Juan Lopez	3	100	1,00	5,9	5,86	118	1,18	8,9	10,47	52	0,52	14,3	7,42	54	0,54	19,5	10,62	59	0,59	58,2	34,48	62	0,62	37,5	23,21	75	0,75	7,8	5,84		
Resumen																															
Total To		17,58				32,46				28,97				40,18				123,18				81,31				18,69					
Calificación @		100				100				100				101				100,2127311				100									
Total Tn		18				30,68				24				34				111				71				18					
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3									
Promedio Tn		5,84				10,23				8,11				11,44				36,95				23,59				6,04					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7									
Tiempo Estandar		6,25				10,94				8,68				12,24				39,54				25,24				6,46					
																						Tiempo estándar total:				109,35					
Limite inferior de tiempo																															
Tiempo inferior		5,44				8,88				4,84				6,99				25,24				13,89				5,36					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		5,82				9,51				5,18				7,48				27,00				14,86				5,74					
																						Tiempo mínimo:				75,58					
Limite superior de tiempo																															
Tiempo superior		6,28				14,40				14,31				19,48				58,23				37,52				7,78					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		6,72				15,41				15,32				20,85				62,30				40,15				8,33					
																						Tiempo maximo:				169,07					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 96

Formulario timestud cierre de factura especialidad de citología

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1																							
		Cierre de Factura Especialidad de Citología								Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez																							
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8							
		Recepción de documentos				Verificar los documentos				Descargar resultados				Imprimir resultados				Descargar historia clínica				Imprimir historia clínica				Armar paquete de facturación				Almacenar cierre de factura							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Tatiana Coronado	1	145	1,45	3,4	4,98	160	1,60	7,4	11,94	116	1,16	14,6	16,91	102	1,02	30,0	30,58	133	1,33	14,6	19,32	139	1,39	25,3	35,23	100	1,00	35,2	35,27	138	1,38	2,9	4,01				
Mercedes Fuya	2	63	0,63	8,6	5,35	129	1,29	13,4	17,25	59	0,59	24,4	14,48	93	0,93	32,7	30,45	66	0,66	29,0	19,15	75	0,75	52,2	38,96	141	1,41	20,9	29,44	37	0,37	7,6	2,84				
Juan Lopez	3	93	0,93	6,7	6,19	11	0,11	35,5	3,95	125	1,25	13,0	16,27	105	1,05	29,1	30,51	101	1,01	21,4	21,65	86	0,86	47,4	40,82	59	0,59	49,7	29,36	125	1,25	3,5	4,39				
Resumen																																					
Total To		18,66				56,34				52,01				91,77				64,94				124,86				105,81				14,03							
Clasificación @		100				100				100				100				100				100				100											
Total Tn		17				33,14				48				92				60				115				94				11							
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3											
Promedio Tn		5,51				11,05				15,89				30,51				20,04				38,33				31,35				3,75							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8											
Tiempo Estandar		5,95				11,93				17,16				32,95				21,64				41,40				33,86				168,94							
Tiempo estándar total:																																					
168,94																																					
Limite inferior de tiempo																																					
Tiempo inferior		3,44				7,45				13,03				29,05				14,55				25,31				20,93				2,91							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8							
Tiempo Estandar		3,72				8,04				14,07				31,38				15,72				27,33				22,60				3,14							
Tiempo mínimo:																																					
126,00																																					
Limite superior de tiempo																																					
Tiempo superior		8,55				35,47				24,38				32,68				29,01				52,15				49,71				7,61							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8							
Tiempo Estandar		9,23				38,31				26,33				35,29				31,33				56,32				53,69				8,22							
Tiempo máximo:																																					
258,73																																					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 97

Formulario timestud cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1								
		Operación: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez								
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				
		Recepción de documentos				Verificar los documentos				Descargar resultados de exámenes				Imprimir resultados				Armar paquete de facturación				Almacenar cierre de factura				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	
Tatiana Coronado	1	129	1,29	3,1	4,05	123	1,23	9,9	12,25	147	1,47	10,4	15,32	106	1,06	20,0	21,27	115	1,15	23,0	26,33	53	0,53	5,8	3,09	
Mercela Fuya	3	70	0,70	5,8	4,02	99	0,99	13,1	12,96	73	0,73	24,9	18,23	120	1,20	17,2	20,54	157	1,57	11,5	18,06	137	1,37	2,5	3,42	
Juan Lopez	4	101	1,01	4,4	4,43	78	0,78	15,8	12,33	80	0,80	23,6	18,82	74	0,74	26,9	19,92	28	0,28	46,2	13,03	110	1,10	3,6	3,91	
Resumen																										
Total To		13,29				38,89				58,87				64,08				80,69				11,85				
Calificación @		100				100				100				100				100				99,9718706				
Total Tn		13				37,54				52				62				57				10				
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				
Promedio Tn		4,17				12,51				17,45				20,58				19,14				3,47				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		4,42				13,26				18,50				21,81				20,29				3,68				
Tiempo estándar total:																										81,97
Limite inferior de tiempo																										
Tiempo inferior		3,14				9,93				10,43				17,17				11,48				2,50				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		3,33				10,53				11,06				18,20				12,17				2,65				
Tiempo mínimo:																										57,94
Limite superior de tiempo																										
Tiempo superior		5,78				15,83				24,85				26,90				46,22				5,79				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		6,13				16,78				26,34				28,52				48,99				6,14				
Tiempo máximo:																										132,89

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 98

Formulario timestud facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1													
		Operación: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez													
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7					
		Recepción del usuario				Ingresar usuario al sistema				Anunciar la asistencia del paciente al médico				Verificar afiliación y régimen del usuario				Generar factura				Imprimir factura del servicio				Dirigir al usuario al lugar de la consulta					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Tatiana Coronado	1	94	0,94	7,8	7,36	136	1,36	4,3	5,86	109	1,09	2,9	3,11	122	1,22	15,4	18,72	155	1,55	20,1	31,09	116	1,16	36,5	42,30	128	1,28	4,6	5,88		
Pedro Bernal	2	98	0,98	7,5	7,39	100	1,00	6,7	6,73	97	0,97	3,2	3,13	61	0,61	27,4	16,60	109	1,09	40,5	44,02	80	0,80	52,1	41,69	118	1,18	5,2	6,18		
Mercela Fuya	3	135	1,35	4,8	6,47	48	0,48	10,3	4,88	135	1,35	2,0	2,75	90	0,90	21,6	19,48	40	0,40	70,9	28,44	86	0,86	49,4	42,61	54	0,54	9,3	5,06		
Juan Lopez	4	73	0,73	9,4	6,85	116	1,16	5,6	6,55	59	0,59	4,4	2,60	127	1,27	14,3	18,21	97	0,97	45,9	44,30	118	1,18	35,8	42,08	100	1,00	6,4	6,38		
Resumen																															
Total To		29,54				26,92				12,54				78,65				177,39				173,69				25,51					
Clasificación @		100				100				100				100				100				99,99232305				100,039185					
Total Tn		28				24,02				12				73				148				169				23					
No. Observaciones		4				4				4				4				4				4				4					
Promedio Tn		7,02				6,01				2,90				18,25				36,96				42,17				5,87					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		7,51				6,43				3,10				19,53				39,55				45,12				6,29					
Tiempo estándar total:																												127,52			
Limite inferior de tiempo																															
Tiempo inferior		4,78				4,32				2,04				14,32				20,10				35,80				4,60					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		5,11				4,62				2,18				15,32				21,50				38,30				4,92					
Tiempo mínimo:																												91,96			
Limite superior de tiempo																															
Tiempo superior		9,39				10,26				4,41				27,41				70,91				52,09				9,29					
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7					
Tiempo Estandar		10,05				10,98				4,72				29,33				75,87				55,74				9,94					
Tiempo máximo:																												196,63			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 99

Formulario timestud creación del usuario en el sistema

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 1-11-2022								1 Pag de 1																							
		Operación: Creación del usuario en el sistema								Operadores: Auxiliares de Facturación								Observador: Diana Bohorquez																							
Elemento No. Y Descripción		1 Recepción del usuario				2 Verificar la existencia del usuario en el sistema				3 Verificar afiliación y régimen del usuario				4 Ingresar datos del usuario				5 Ingresar datos de afiliación				6 Ingresar datos Personales del usuario				7 Ingresar datos de residencia del usuario				8 Ingresar datos de comunicación del usuario				9 Ingresar datos de edad y clasificación del usuario				10 Crear usuario en el sistema			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Tatiana Coronado	1	155	1,55	5,3	8,27	78	0,78	9,8	7,60	137	1,37	13,4	18,43	86	0,86	51,1	43,90	171	1,71	5,9	10,10	127	1,27	14,1	17,96	144	1,44	10,9	15,59	150	1,50	9,8	14,66	127	1,27	5,2	6,55	155	1,55	2,4	3,69
Pedro Bernal	2	105	1,05	11,3	11,89	65	0,65	10,8	7,02	63	0,63	29,5	18,43	102	1,02	43,9	44,77	139	1,39	12,4	17,13	120	1,20	15,6	18,64	167	1,67	6,4	10,64	146	1,46	10,5	15,31	44	0,44	11,0	4,89	110	1,10	4,8	5,28
Mercela Fuva	3	24	0,24	21,0	5,11	70	0,70	10,4	7,29	92	0,92	23,1	21,31	76	0,76	55,7	42,12	97	0,97	20,8	20,09	94	0,94	20,5	19,33	77	0,77	23,8	18,21	118	1,18	16,1	18,92	96	0,96	7,3	7,06	1	0,01	10,7	0,11
Yuly Morrov	4	52	0,52	17,7	9,18	119	1,19	6,5	7,70	132	1,32	14,5	19,18	123	1,23	34,6	42,49	10	0,10	51,3	5,13	4	0,04	39,6	1,59	15	0,15	41,3	6,30	10	0,10	56,8	5,68	88	0,88	8,0	6,96	55	0,55	7,7	4,25
Yenny Salcedo	5	122	1,22	9,3	11,35	114	1,14	6,9	7,83	88	0,88	24,1	21,11	80	0,80	53,9	42,92	98	0,98	20,6	20,10	140	1,40	11,6	16,30	106	1,06	18,2	19,21	132	1,32	13,4	17,58	89	0,89	7,9	6,98	140	1,40	3,2	4,48
Jonatan Fonseca	6	141	1,41	7,1	9,96	153	1,53	3,7	5,72	88	0,88	24,1	21,12	134	1,34	29,4	39,52	152	1,52	9,7	14,70	123	1,23	14,9	18,36	122	1,22	15,1	18,36	146	1,46	10,6	15,45	156	1,56	3,1	4,88	141	1,41	3,2	4,44
Resumen																																									
Total To		71,59				48,02				128,64				268,74				120,67				116,37				115,62				117,13				42,44				31,97			
Clasificación @		100				100				100				100				111				101,3743625				116,8505237				99,96071036				100,4063998							
Total Tn		56				43,17				120				256				87				92				88				37				22							
No. Observaciones		6				6				6				6				6				6				6				6											
Promedio Tn		9,29				7,19				19,93				42,62				14,54				15,36				14,70				14,60				6,22				3,71			
% Suplementos		10				10				10				10				10				10				10				10				10							
Tiempo Estandar		10,22				7,91				21,92				46,88				16,00				16,90				16,17				16,06				6,84				4,08			
Tiempo estándar total:																																									
162,99																																									
Límite inferior de tiempo																																									
Tiempo inferior		5,32				3,73				13,41				29,43				5,92				11,64				6,37				9,78				3,13				2,37			
% Suplementos		10				10				10				10				10				10				10				10				10				10			
Tiempo Estandar		5,86				4,11				14,75				32,38				6,52				12,81				7,01				10,76				3,45				2,61			
Tiempo mínimo:																																									
100,24																																									
Límite superior de tiempo																																									
Tiempo superior		20,95				10,80				29,47				55,73				51,33				39,63				41,35				56,84				11,00				10,73			
% Suplementos		10				10				10				10				10				10				10				10				10				10			
Tiempo Estandar		23,05				11,88				32,42				61,30				56,47				43,59				45,48				62,52				11,80				11,80			
Tiempo máximo:																																									
360,61																																									

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 100*Formulario timestud cancelación de citas*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1					
		Operación: Cancelación de citas												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez					
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5					
		Recepción del usuario				Ingresar al sistema				Cancelar la consulta o servicio programado				Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado				Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Marcela Fuya	1	115	1,15	11,4	13,12	102	1,02	6,5	6,60	78	0,78	4,4	3,41	86	0,86	9,2	7,90	66	0,66	7,1	4,68		
Juan Lopez	2	85	0,85	15,4	13,12	98	0,98	6,7	6,60	122	1,22	2,8	3,41	114	1,14	6,9	7,90	182	1,82	3,5	6,32		
Resumen																							
Total To		26,84				13,20				7,15				16,13				10,59					
Clasificación @		100				100				100				100				124					
Total Tn		26				13,19				7				16				11					
No. Observaciones		2				2				2				2				2					
Promedio Tn		13,12				6,60				3,41				7,90				5,50					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		13,77				6,93				3,58				8,29				5,77					
Tiempo estándar total:																						38,35	
Limite inferior de tiempo																							
Tiempo inferior		11,40				6,47				2,80				6,92				3,47					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		11,97				6,79				2,94				7,26				3,64					
Tiempo mínimo:																						32,61	
Limite superior de tiempo																							
Tiempo superior		15,44				6,73				4,35				9,21				7,12					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		16,21				7,07				4,57				9,67				7,48					
Tiempo maximo:																						44,99	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 101*Formulario timestud Re- programación de citas*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1								
		Operación: Re- programación de citas												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez								
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				
		Recepción del cliente				Ingresar al sistema				Buscar la consulta a la que se desea re-programar				Buscar disponibilidad de agenda				Programar consulta				Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	
Tatiana Coronado	1	101	1,01	13,8	13,97	139	1,39	5,3	7,41	143	1,43	2,2	3,21	87	0,87	11,8	10,25	123	1,23	15,2	18,70	111	1,11	31,1	34,33	
Marcela Fuya	2	81	0,81	16,6	13,49	2	0,02	17,3	0,41	12	0,12	7,4	0,89	103	1,03	10,1	10,41	59	0,59	27,8	16,44	115	1,15	29,7	33,98	
Juan Lopez	3	118	1,18	11,5	13,54	158	1,58	3,7	5,78	145	1,45	2,2	3,15	110	1,10	9,3	10,31	118	1,18	16,2	19,10	75	0,75	43,5	32,52	
Resumen																										
Total To		41,91				26,30				11,82				31,25				59,21				104,17				
Calificación @		100				100				100				100				100				99,98719918				
Total Tn		41				13,61				7				31				54				101				
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				
Promedio Tn		13,66				4,54				2,42				10,32				18,08				33,61				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		14,48				4,81				2,56				10,94				19,16				35,63				
Tiempo estándar total:																										87,59
Limite inferior de tiempo																										
Tiempo inferior		11,51				3,65				2,17				9,35				15,22				29,66				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		12,20				3,87				2,30				9,91				16,13				31,44				
Tiempo mínimo:																										75,85
Limite superior de tiempo																										
Tiempo superior		16,56				17,33				7,41				11,76				27,82				43,45				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		17,55				18,37				7,85				12,46				29,49				46,06				
Tiempo máximo:																										131,78

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 102

Formulario timestud facturación exámenes de laboratorio usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Formulario de Observación del Estado de Tiempo		Estado No: 1				Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1																																							
		Operación: Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita				Operadores: Auditores de Facturación				Observador: Dairo Bohorquez																																							
Elemento No. Y Descripción	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12				
	Llegada del cliente a ventanilla				Recepción del cliente				Verificar afiliación de EPS				Verificar contratación con EPS				Ingresar datos del usuario al sistema				Seleccionar especialidad médica				Agradar hora y fecha del laboratorio				Comunicar al usuario respecto al registro del examen				Ingresar usuario al sistema				Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico				Generar factura				Dirigir al usuario al lugar del examen				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN								
Tatiana Coronado	1	144	1,44	3,6	5,16	150	1,50	6,0	9,09	149	1,49	14,2	21,21	129	1,29	9,1	11,79	133	1,33	5,0	6,69	88	0,88	8,4	7,39	79	0,79	12,0	9,41	90	0,90	27,4	24,81	114	1,14	6,1	6,96	138	1,38	1,7	2,38	141	1,41	27,9	39,46	178	1,78	2,8	5,05
Marcia Pardo	2	86	0,86	7,5	6,27	66	0,66	16,3	10,78	71	0,71	36,4	25,61	117	1,17	10,7	12,51	65	0,65	10,1	6,58	51	0,51	11,2	5,70	98	0,98	10,1	9,85	143	1,43	14,3	20,46	97	0,97	7,3	7,08	74	0,74	3,5	2,59	75	0,75	59,5	44,66	3	0,03	28,4	0,85
Pedro Bernal	3	70	0,70	8,3	5,81	83	0,83	14,2	11,86	80	0,80	33,7	26,96	53	0,53	18,9	10,09	102	1,02	7,3	7,49	110	1,10	6,7	7,42	124	1,24	7,5	9,31	67	0,67	33,4	22,28	89	0,89	7,9	7,01	88	0,88	3,1	2,73	84	0,84	55,4	46,32	145	1,45	7,0	10,12
Resumen																																																	
Total To		19,18				36,58				84,21				38,69				22,49				26,29				29,58				75,11				21,27				8,32				142,82				38,24			
Calificación @		100				100				100				100				100				83,10610551				100				100				100				100				108,6947665							
Total Tn		17				31,73				74				34				21				29				68				21				8				130				16							
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3							
Promedio Tn		5,74				10,58				24,60				11,46				6,92				6,83				9,52				22,51				7,02				2,57				45,48				5,34			
% Suplementos		12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12			
Tiempo Estándar		6,43				11,85				27,55				12,84				7,75				7,65				10,67				25,22				7,86				2,88				48,78				5,98			
Limite inferior de tiempo																																																	
Tiempo inferior		3,58				6,04				14,19				9,12				5,04				6,72				7,53				14,33				6,11				1,73				27,92				2,84			
% Suplementos		12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12			
Tiempo Estándar		4,01				6,77				15,90				10,21				5,64				7,52				8,43				16,65				6,85				1,94				31,27				3,18			
Limite superior de tiempo																																																	
Tiempo superior		8,32				16,33				36,35				18,92				10,12				11,17				11,96				33,35				7,86				3,48				59,46				28,43			
% Suplementos		12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12				12			
Tiempo Estándar		9,32				18,29				40,71				21,19				11,33				12,51				13,40				37,35				8,80				3,90				66,59				31,85			
Tiempo máximo																																																	
275,24																																																	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 103

Formulario timestud facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Formulario de Observación del Estado de Tiempo		Estado No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1																																															
		Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía												Operadores: Auditores de Facturación				Observador: Diana Bohorquez																																															
Elemento No. Y Descripción	Nota	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12				13				14											
		C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN	C	LC	TD	IN																
Llegada del cliente a ventanilla		Recepción del cliente				Verificar afiliación de EPS				Verificar contratación con EPS				Ingresar datos del usuario al sistema				Selección especialidad médica				Agendar hora y fecha del laboratorio				Comunicar al usuario respecto al registro del examen				Ingresar usuario al sistema				Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico				Generar factura				Imprimir factura del servicio				Realizar cobro del servicio				Dirigir al usuario al lugar del examen															
Nota	Código	104	104	338	338	94	054	186	1751	151	151	124	1900	41	041	198	825	53	053	1424	761	161	161	34	545	122	122	93	1145	108	108	191	2063	140	140	55	4292	146	146	17	245	133	133	411	5476	123	123	227	2780	200	200	0.0	0.00	101	101	5.0	5.03	101	101	3.7	4.66	127	127	3.7	4.66
Distra Coronado	1	104	104	338	338	94	054	186	1751	151	151	124	1900	41	041	198	825	53	053	1424	761	161	161	34	545	122	122	93	1145	108	108	191	2063	140	140	55	4292	146	146	17	245	133	133	411	5476	123	123	227	2780	200	200	0.0	0.00	101	101	5.0	5.03	101	101	3.7	4.66				
Pedro Bernal	2	108	108	336	336	107	107	164	1749	49	049	40.0	1947	130	130	8.8	1141	125	125	7.3	9.17	90	90	0.90	9.9	831	121	1.21	9.6	1152	102	1.02	20.4	2076	93	0.93	6.1	569	102	1.02	3.0	3.10	102	1.02	60.2	4158	68	0.68	38.6	2634	200	2.00	0.00	0.00	127	1.27	3.7								
Marcia Pota	3	88	088	424	339	99	099	173	1757	98	098	26.9	2643	129	129	8.9	1147	122	122	7.7	934	48	048	11.7	6.51	57	057	17.2	941	90	090	22.8	2056	68	068	7.6	5.12	52	052	4.8	2.39	64	064	8.06	33.78	109	109	26.6	29.03	100	100	35.0	35.56	72	072	6.5	4.63								
Total To		1184				5272				7930				3753				2942				2703				3611				6229				1715				930				18485				8789				3556				1509											
Cantidad de @		100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100															
Total To		12				6257				65				31				26				21				33				42				16				8				170				83				56				14											
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3											
Promedio To		3.92				17.62				31.63				10.97				8.71				4.97				10.92				20.66				4.21				2.66				56.21				27.73				13.86				4.72											
% Suplementos		14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14															
Tiempo Estimar		4.47				19.98				24.66				11.82				9.93				7.94				12.45				23.54				5.94				3.02				64.65				31.61				13.51				5.44											
		Tiempo estándar total																												230.88																																			
Tiempo inferior		3.64				16.38				12.42				8.80				7.51				3.35				9.34				19.08				3.45				1.68				41.06				22.67				0.99				3.66											
% Suplementos		14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14											
Tiempo Estimar		4.12				18.68				14.16				10.83				8.34				3.82				10.65				21.75				3.94				1.92				46.81				25.85				0.80				4.18											
		Tiempo mínimo																												174.25																																			
Tiempo superior		4.42				18.61				40.00				19.83				14.44				14.44				13.72				17.22				22.83				7.47				4.99				83.60				38.60				35.56				6.46							
% Suplementos		14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14				14											
Tiempo Estimar		5.04				31.21				43.66				22.48				18.47				15.66				19.63				26.83				8.43				5.23				95.30				44.00				48.53				7.26											
		Tiempo máximo																												373.30																																			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 104

Formulario timestud cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1								
		Operación: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez								
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				
		Recepción de documentos				Verificar los documentos				Descargar resultados de exámenes				Imprimir resultados				Armar paquete de facturación				Almacenar cierre de factura				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	
Tatiana Coronado	1	104	1,04	3,7	3,86	108	1,08	9,3	10,01	141	1,41	8,1	11,43	120	1,20	20,9	25,10	87	0,87	29,2	25,27	95	0,95	3,6	3,42	
Marcela Fuya	2	106	1,06	3,6	3,85	81	0,81	12,0	9,70	59	0,59	19,4	11,36	96	0,96	27,2	26,12	162	1,62	9,9	15,96	130	1,30	2,4	3,12	
Pedro Bernal	3	89	0,89	4,3	3,82	111	1,11	8,9	9,94	101	1,01	13,6	13,71	84	0,84	30,4	25,47	52	0,52	38,1	19,74	75	0,75	4,3	3,22	
Resumen																										
Total To		11,59				30,20				41,14				78,49				77,19				10,28				
Calificación @		100				100				100				100				100				100				
Total Tn		12				29,64				36				77				61				10				
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				
Promedio Tn		3,84				9,88				12,16				25,56				20,33				3,25				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		4,07				10,47				12,89				27,10				21,55				3,45				
		Tiempo estándar total:																								79,53
Limite inferior de tiempo																										
Tiempo inferior		3,62				8,92				8,11				20,88				9,88				2,41				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		3,83				9,46				8,60				22,13				10,47				2,55				
		Tiempo mínimo:																								57,04
Limite superior de tiempo																										
Tiempo superior		4,28				11,99				19,40				30,43				38,14				4,27				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		4,53				12,71				20,56				32,26				40,43				4,53				
		Tiempo máximo:																								115,02

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 105

Formulario timestud programación de citas de Manera Telefónica y Correo Electrónico

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 1-11-2022				1 Pag de 1																			
		Programación de Citas de Manera Telefónica Y Correo Electrónico												Operadores: Auxiliares de Facturación				Observador: Diana Bohorquez																			
Elemento No. Y Descripción		1 Recepción del usuario				2 Preguntar al usuario el proceso que desea realizar				3 Ingresar datos al sistema				4 Verificar citas incumplidas				5 Verificar afiliación de EPS				6 Seleccionar especialidad médica				7 Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención				8 Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario				9 Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Juan Lopez	1	62	0,62	3,9	2,43	135	1,35	15,6	21,01	155	1,55	3,9	6,07	120	1,20	2,3	2,78	76	0,76	18,7	14,24	43	0,43	14,2	6,07	35	0,35	19,2	6,68	138	1,38	5,3	7,23	89	0,89	81,3	72,58
	2	160	1,60	1,2	1,84	80	0,80	28,7	22,99	113	1,13	7,6	8,54	49	0,49	4,4	2,15	146	1,46	8,1	11,85	151	1,51	4,4	6,69	124	1,24	8,8	10,93	48	0,48	12,8	6,10	133	1,33	49,5	65,63
	3	79	0,79	3,5	2,72	85	0,85	27,6	23,39	32	0,32	14,5	4,71	131	1,31	2,0	2,62	78	0,78	18,5	14,34	106	1,06	8,4	8,98	141	1,41	6,9	9,69	115	1,15	7,2	8,23	78	0,78	89,5	69,90
Resumen																																					
Total To		8,55				71,81				26,03				8,68				45,31				27,06				34,88				25,26				220,27			
Clificación @		100				100				100				100				100				100				100				100							
Total Tn		7				67,39				19				8				40				22				27				208							
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3											
Promedio Tn		2,33				22,46				6,44				2,52				13,47				7,25				9,10				7,19				69,37			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9							
Tiempo Estandar		2,54				24,48				7,02				2,74				14,69				7,90				9,92				7,84				75,62			
Tiempo estándar total:																																					
152,74																																					
Limite inferior de tiempo																																					
Tiempo inferior		1,15				15,56				3,92				2,00				8,09				4,44				6,88				5,26				49,50			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9							
Tiempo Estandar		1,25				16,96				4,27				2,18				8,82				4,84				7,50				5,73				53,96			
Tiempo mínimo:																																					
105,51																																					
Limite superior de tiempo																																					
Tiempo superior		3,94				28,70				14,54				4,36				18,72				14,18				19,21				12,84				89,50			
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9							
Tiempo Estandar		4,29				31,28				15,85				4,75				20,40				15,46				20,94				14,00				97,56			
Tiempo máximo:																																					
224,53																																					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con tiempos

Figura 106

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de agendar citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Programación de citas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	12	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla.				Tiempo (min)	2:33	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ ▽	8,92	N/A		
Recepción del cliente	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	8,43	N/A		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar documentos	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	6,76	N/A		
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
Verificar citas incumplidas	n/a	○ → □ ▽	5,42	N/A		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	29,42	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ ▽	12,77	N/A		
	Seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽		N/A		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención	Verificar médico disponible	○ → □ ▽	9,10	N/A		
	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽		N/A		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	21,28	N/A		
	Seleccionar cita	○ → □ ▽		N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	40,77	N/A		
	Finalizar proceso	○ → □ ▽		N/A		
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 107

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	11	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario				Tiempo (min)	1:27	n/a
Proceso	SubProceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	8,70	N/A		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar documentos	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	7,17	N/A		
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽		N/A		
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	4,38	N/A		
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽		N/A		
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	20,63	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A		
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	41,40	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽		N/A		
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Registrar liquidación	○ → □ ▽		N/A		
Dar indicaciones al usuario	n/a	○ → □ ▽	4,35	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 108

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa							
Actividad: Actividad: Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 2/11/2022				Operación	14	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario				Tiempo (min)	2:46	n/a	
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	14,39	N/A			
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/A			
	Verificar documentos	○ → □ ▽		N/A			
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	5,94	N/A			
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽		N/A			
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	4,40	N/A			
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽		N/A			
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	22,65	N/A			
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A			
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A			
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	46,27	N/A			
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta	○ → □ ▽		N/A			
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽		N/A			
	Registrar liquidación	○ → □ ▽		N/A			
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	46,78	N/A			
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽		N/A			
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽		N/A			
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽		N/A			
Realizar cobro del servicio	n/a	○ → □ ▽	19,12	N/A			
Dirigir al usuario al lugar de la consulta	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽	6,37	N/A			
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽		N/A			
	Almacenar factura original	○ → □ ▽		N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 109

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	10	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario				Tiempo (min)	1:49	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	6,25	N/A		
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	10,94	N/A		
Ingresar al sistema	Ingresar a historia clínica	○ ⇄ □ ▽	8,68	N/A		
	Ingresar documento	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Filtrar la información	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Descargar historia clínica	Buscar los servicios prestados	○ ⇄ □ ▽	12,24	N/A		
	Seleccionar los servicios prestados	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Generar Historia clínica	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Verificar historia clínica	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Imprimir historia clínica	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	39,54	N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ □ ▽	25,24	N/A		
	Firmar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ □ ▽	6,46	N/A		
	Almacenar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 110

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de factura especialidad de citología

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 2/11/2022			Operación	10	N/A	
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso			Tiempo (min)	2:49	n/a	
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	5,95	N/A		
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	11,93	N/A		
Descargar resultados de exámenes	Caminar hacia el computador	○ ⇄ ▷ □ ▽	17,16	N/A		
	Abrir Drive de resultados	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Buscar usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Generar resultado	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Verificar datos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	32,95	N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Descargar historia clínica	Buscar los servicios prestados	○ ⇄ ▷ □ ▽	21,64	N/A		
	Seleccionar los servicios prestados	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Generar Historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Verificar historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Imprimir historia clínica	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	41,40	N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ ▷ □ ▽	33,86	N/A		
	Firmar documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ ▷ □ ▽	4,05	N/A		
	Almacenar documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 111

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	7	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso				Tiempo (min)	1:22	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	4,42	N/A		
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	13,26	N/A		
Descargar resultados de exámenes	Caminar hacia el computador	○ ⇄ □ ▽	18,50	N/A		
	Abrir Drive de resultados	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Buscar usuario	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Generar resultado	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Verificar datos	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	21,81	N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ □ ▽	20,29	N/A		
	Firmar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ □ ▽	3,68	N/A		
	Almacenar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 112

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita				Operación	13	N/A
Fecha: 2/11/2022				Transporte	3	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Tiempo (min)	2:08	n/a
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario						
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	7,51	N/A		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar documentos	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	6,43	N/A		
	Buscar citas asignadas	○ → □ ▽		N/A		
Anunciar la asistencia del paciente al médico	Verificar datos	○ → □ ▽	3,10	N/A		
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽		N/A		
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	19,53	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A		
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ ▽	39,55	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽		N/A		
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Registrar liquidación	○ → □ ▽		N/A		
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	45,12	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽		N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽		N/A		
	Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽		N/A		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽	6,29	N/A		
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 113

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos creación del usuario en el sistema

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	13	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.				Tiempo (min)	2:43	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del usuario	Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	10,22	N/A		
	Solicitar documento de identificación	○ → □ ▽		N/A		
Verificar la existencia del usuario en el sistema	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	7,91	N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Seleccionar la opción "+"	○ → □ ▽		N/A		
Verificar afiliación y régimen del usuario	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	21,92	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar datos del usuario	n/a	○ → □ ▽	46,88	N/A		
Ingresar datos de afiliación	n/a	○ → □ ▽	16,00	N/A		
Ingresar datos Personales del usuario	n/a	○ → □ ▽	16,90	N/A		
Ingresar datos de residencia del usuario	n/a	○ → □ ▽	16,17	N/A		
Ingresar datos de comunicación del usuario	n/a	○ → □ ▽	16,06	N/A		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario	n/a	○ → □ ▽	6,84	N/A		
Crear usuario en el sistema	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽	4,08	N/A		
	Seleccionar la opción "guardar"	○ → □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 114

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos cancelación de citas programadas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cancelación de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 2/11/2022			Operación	10	N/A	
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.			Tiempo (min)	0:38	n/a	
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del usuario	Llegada del cliente	○ ⇄ D □ ▽	13,77	N/A		
	Solicitar documento	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
	Solicitar información de la cita	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
Ingresar al sistema	Ingresar información del usuario	○ ⇄ D □ ▽	6,92	N/A		
	Buscar cita	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
Cancelar la consulta o servicio programado	Verificar que el proceso se encuentra despues de 12 horas de la consulta	○ ⇄ D □ ▽	3,58	N/A		
	Seleccionar y cancelar cita	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado	Solicitar motivo de cancelación	○ ⇄ D □ ▽	8,29	N/A		
	Escribir motivo de cancelación	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
	Guardar la información	○ ⇄ D □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado	Verificar que el proceso fue realizado	○ ⇄ D □ ▽	5,77	N/A		
	Comunicar el proceso al cliente	○ ⇄ D □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 115

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos Re- programación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Re- programación de citas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	13	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bobórzuez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que de manera telefónica no se desarrolla el proceso				Tiempo (min)	1:28	n/a
Proceso	Sub-proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del cliente	Llegada del cliente	○ → □ ▽	14,48	N/A		
	Solicitar documento de identificación	○ → □ ▽		N/A		
	Solicitar información de la cita a agendar	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar al sistema	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	4,81	N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
Buscar la consulta a la que se desea re-programar	Buscar la cita	○ → □ ▽	2,56	N/A		
	Verificar datos del usuario y de la cita	○ → □ ▽		N/A		
	Seleccionar agendar cita	○ → □ ▽		N/A		
Buscar disponibilidad de agenda	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	10,94	N/A		
	Verificar medico disponible	○ → □ ▽		N/A		
Programar consulta	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	19,16	N/A		
	Seleccionar cita	○ → □ ▽		N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	35,63	N/A		
	Verificar el informe del proceso	○ → □ ▽		N/A		
	Finalizar proceso	○ → □ ▽		N/A		
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 116

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación exámenes de laboratorio régimen subsidiado y contrato cápita

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	22	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación Analista: Diana Bohórquez				Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método: Presencia				Inspección	7	N/A
Trabajador				Almacenamiento	0	N/A
Material						
Máquina						
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla, se corre el riesgo que el usuario no asista al día del examen.				Tiempo (min)	2:55	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al método		
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ □ ▽	6,43	N/A		
Recepción del cliente	Solicitar documentos	○ → □ □ ▽	11,85	N/A		
	Verificar documentos	○ → □ □ ▽		N/A		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ □ ▽	27,55	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ □ ▽		N/A		
Verificar contratación con EPS	n/a	○ → □ □ ▽	12,84	N/A		
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	7,75	N/A		
	Verificar datos del usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ □ ▽	7,65	N/A		
	Seleccionar la opción de laboratorios	○ → □ □ ▽		N/A		
Agendar hora y fecha del laboratorio	Buscar disponibilidad de tomas	○ → □ □ ▽	10,67	N/A		
	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen según disponibilidad encontrada	○ → □ □ ▽		N/A		
	Seleccionar cita	○ → □ □ ▽		N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	registrar datos del examen en un papel	○ → □ □ ▽	25,22	N/A		
	Finalizar proceso	○ → □ □ ▽		N/A		
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ □ ▽		N/A		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	7,86	N/A		
	Buscar citas asignadas	○ → □ □ ▽		N/A		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	Verificar datos	○ → □ □ ▽	2,88	N/A		
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ □ ▽		N/A		
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ □ ▽	48,70	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ □ ▽		N/A		
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar datos de exámenes	○ → □ □ ▽		N/A		
	Registrar liquidación	○ → □ □ ▽		N/A		
Dirigir al usuario al lugar del examen	Entregar orden al usuario	○ → □ □ ▽	5,98	N/A		
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 117

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	24	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación				Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bobóñez				Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Inspección	7	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Almacenamiento	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material		Maquina		
La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla, se corre el riesgo que el usuario no asista al día del examen.				Tiempo (min)	3:59	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Llegada del cliente a ventanilla	n/a	○ → □ □ ▽	4,47	N/A		
Recepción del cliente	Solicitar documentos	○ → □ □ ▽	19,98	N/A		
	Verificar documentos	○ → □ □ ▽		N/A		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ □ ▽	24,66	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ □ ▽		N/A		
Verificar contratación con EPS	n/a	○ → □ □ ▽	11,82	N/A		
Ingresar datos del usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	9,93	N/A		
	Verificar datos del usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ □ ▽	7,94	N/A		
	Seleccionar la opción de laboratorios	○ → □ □ ▽		N/A		
Agendar hora y fecha del laboratorio	Buscar disponibilidad de tomas	○ → □ □ ▽	12,45	N/A		
	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea tomar el examen según disponibilidad encontrada	○ → □ □ ▽		N/A		
	Seleccionar cita	○ → □ □ ▽		N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	registrar datos del examen en un papel	○ → □ □ ▽	23,54	N/A		
	Finalizar proceso	○ → □ □ ▽		N/A		
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ □ ▽		N/A		
Ingresar usuario al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	5,94	N/A		
	Buscar citas asignadas	○ → □ □ ▽		N/A		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	Verificar datos	○ → □ □ ▽	3,02	N/A		
	Confirmar asistencia del paciente	○ → □ □ ▽		N/A		
Generar factura	Ingresar al sistema DINAMICA	○ → □ □ ▽	64,65	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ □ ▽		N/A		
	Ingresar información de los servicios que va adquirir el usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
	Verificar datos de exámenes	○ → □ □ ▽		N/A		
	Registrar liquidación	○ → □ □ ▽		N/A		
Imprimir factura del servicio	Generar e imprimir factura	○ → □ □ ▽	31,61	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ → □ □ ▽		N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ □ ▽		N/A		
	Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ □ ▽		N/A		
Realizar cobro del servicio	n/a	○ → □ □ ▽	13,51	N/A		
Dirigir al usuario al lugar del examen	Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ □ ▽	5,44	N/A		
	Dar indicaciones al usuario	○ → □ □ ▽		N/A		
	Almacenar factura original	○ → □ □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 118

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos Cierre de factura de exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022			Operación	8	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado en horas de almuerzo o descanso			Tiempo (min)	1:20	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo	
Recepción de documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	4,07	N/A	
Verificar los documentos	n/a	○ ⇄ □ ▽	10,47	N/A	
Descargar resultados de exámenes	Entrar al sistema	○ ⇄ □ ▽	12,89	N/A	
	Ingresar documento del usuario	○ ⇄ □ ▽		N/A	
	Buscar resultados	○ ⇄ □ ▽		N/A	
	Abrir los resultados	○ ⇄ □ ▽		N/A	
	Verificar datos	○ ⇄ □ ▽		N/A	
Imprimir resultados	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	27,10	N/A	
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽		N/A	
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽		N/A	
Armar paquete de facturación	Anexar los documentos en una carpeta	○ ⇄ □ ▽	21,55	N/A	
	Firmar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A	
Almacenar cierre de factura	Organizar documentos del proceso	○ ⇄ □ ▽	3,45	N/A	
	Almacenar documentos	○ ⇄ □ ▽		N/A	

Fuente. Autoría Propia

Figura 119

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de agendar citas de manera telefónica y correo electrónico

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Programación de citas de manera telefónica				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 2/11/2022				Operación	14	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante el operario no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.				Tiempo (min)	2:33	n/a
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepción del usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	2,54	N/A		
	Contestar llamada	○ → □ ▽		N/A		
Preguntar al usuario el proceso que desea realizar	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	24,48	N/A		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar documentos	○ → □ ▽		N/A		
Ingresar datos al sistema	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	7,02	N/A		
	Verificar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
Verificar citas incumplidas	n/a	○ → □ ▽	2,74	N/A		
Verificar afiliación de EPS	Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	14,69	N/A		
	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/A		
Seleccionar especialidad médica	Regresar al sistema	○ → □ ▽	7,90	N/A		
	Seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽		N/A		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención	Verificar medico disponible	○ → □ ▽	9,92	N/A		
	Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽		N/A		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario	preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	7,84	N/A		
	Seleccionar cita	○ → □ ▽		N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽		N/A		
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽		N/A		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta	solicitar que el usuario registre los datos en un papel	○ → □ ▽	75,62	N/A		
	Finalizar proceso	○ → □ ▽		N/A		
	Entregar datos de la cita al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽		N/A		

Fuente. Autoría Propia

Nivelación de cargas

Dado a lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de facturación consulta externa se puede decir que hay una sobre carga laboral; en el estudio se realizó la toma de tiempos de 14 procesos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como los ingresos y cierres por parte de urgencias odontológicas y la solicitud de autorizaciones por parte de algunas eps, por lo que en general están realizando un margen de 14 a 17 procesos.

Actualmente se encuentran 3 auxiliares realizando las actividades en el hospital, aproximadamente más de 450 usuarios ingresan usuarios solicitando servicios ambulatorios, dada la cantidad de usuarios se logra evidenciar que a los auxiliares no alcanzan a responder el teléfono y el correo para la asignación de citas por ese medio, este equipo de trabajo se divide de la siguiente manera:

Tabla 12

Distribución de horas laborales por los auxiliares de facturación:

Actividad	Operador	Hora
Facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (x)	9:00 - 11:00
		12:00 - 3:00
	Operario (y)	8:00 - 9:00
		11:00 - 1:00
		3:00 – 5:00
		8:00 - 9:00
Operario (Z)	1:00 - 2:00	
	3:00 – 5:00	
Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y	Operario (x)	9:00 - 11:00
		12:00 - 3:00

ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (y)	8:00 - 9:00
		11:00 - 1:00
		3:00 – 5:00
	Operario (Z)	8:00 - 9:00
		1:00 - 2:00
		3:00 – 5:00
	Operario (x)	9:00 - 11:00
		12:00 - 3:00
Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (y)	8:00 - 9:00
		11:00 - 1:00
		3:00 – 5:00
	Operario (Z)	8:00 - 9:00
		1:00 - 2:00
		3:00 – 5:00
Facturación Exámenes de laboratorio de Usuarios Con Régimen subsidiado y contrato cápita	Operario (x)	6:00 - 9:00
Programación citas usuarios en el sistema	Operario (y)	9:00 – 11:30
		Operario (Z)
Programación citas y creación de usuarios en el sistema	Operario (y)	9:00 – 11:30
		2:00 – 4:30
	Operario (Z)	9:00 – 11:30
		2:00 – 4:30
Facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	Operario (x)	6:00 - 9:00
Cantidad de cierre de facturas realizadas	Operario (x)	11:00 -12:00
		5:00- 6:00

	Sábados (8:00-12:00)
	11:00 -12:00
Operario (y)	5:00- 6:00
	Sábados (8:00-12:00)
	11:00 -12:00
Operario (Z)	5:00- 6:00
	Sábados (8:00-12:00)

Fuente. Autoría Propia

Es de aclarar que faltaron algunos procesos por inclusión como cancelación y reprogramación de citas, ingresos y cierres por parte de urgencias odontológicas y la solicitud de autorizaciones por parte de algunas eps.

Para demostrar de manera matemática la sobre carga laboral se obtienen los datos de la cantidad de facturas realizadas en 2 días con el fin de promediarlas, es de aclarar que estos datos son obtenidos por un informe del líder facturación y por las fichas entregadas en portería para programación de citas, por lo cual encontramos que:

Tabla 13

Cantidad promedio en que se repiten los procesos

Tipo	Día 1	Día 2	Cantidad Promedio
Facturación consultas médicas Régimen subsidiado y contrato cápita	57	70	64
Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	34	28	31
Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	52	44	48

Facturación Exámenes de laboratorio de Usuarios Con Régimen subsidiado y contrato cápita	110	62	86
Programación citas	156	130	129
Programación citas y creación de usuarios en el sistema	10%	10%	32
Facturación Exámenes de laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o policía	4	6	5
Cantidad de cierre de facturas realizadas	90	78	84

Para demostrar matemáticamente la sobrecarga laboral se realizan los siguientes ítems:

- a) **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:
- **Facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFCMRSCC: Cantidad de facturas o ingresos realizados para consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita

TEFCMRSCC: Tiempo estándar por unidad de facturas o ingresos realizados para consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita

TTCMRSCC: Tiempo total en el día de facturas o ingresos realizados para consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita

$$TTCMRSCC = TEFCRSCC * CFCMRSCC$$

$$TTCMRSCC = 86,63 \text{ seg} * 64 \text{ unid}$$

$$TTCMRSCC = 5544,32 \text{ seg} = 92,41 \text{ min} = 1:32:25$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora y 32 minutos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día.

- **Facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para

determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFCMERERCCP: Cantidad de facturas o ingresos realizados consultas médicas, especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

TEFCMERERCCP: Tiempo estándar por unidad de facturas o ingresos realizados para consultas médicas, especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

TTFCMERERCCP: Tiempo total en el día de facturas o ingresos realizados para consultas médicas, especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

$$TTFCMERERCCP = TEFCMERERCCP * CFCMERERCCP$$

$$TTFCMERERCCP = 165,91seg * 31 unid$$

$$TTFCMERERCCP = 5143,21 seg = 85,71 min = 1: 26: 43$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora y 26 minutos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día.

- **Facturación especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido

en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFERESC: Cantidad de facturas o ingresos realizados especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

TEFERESC: Tiempo estándar por unidad de facturas o ingresos realizados para especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

TTFERESC: Tiempo total en el día de facturas o ingresos realizados para especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

$$TTFERESC = TEFERESC * CFERESC$$

$$TTFERESC = 127,52 \text{ seg} * 48 \text{ unid}$$

$$TTFERESC = 6135,36 \text{ seg} = 102,26 \text{ min} = 1:42:16$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora y 24 minutos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día.

- **Facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen subsidiado y contrato**

cápita: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFELRSC: Cantidad de facturas o ingresos realizados facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

TEFELRSC: Tiempo estándar por unidad de facturas o ingresos realizados para exámenes de laboratorio de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

TTFELRSC: Tiempo total en el día de facturas o ingresos realizados para especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita

$$TTFELRSC = TEFELRSC * CFELRSC$$

$$TTFELRSC = 175,37 \text{ seg} * 86 \text{unid}$$

$$TTFELRSC = 15081,82 \text{ seg} = 251,36 \text{ min} = 4: 11: 22$$

Por lo que se concluye que en promedio 4 horas y 11 minutos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día.

- **Facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFELRCEP: Cantidad de facturas o ingresos realizados facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

TEFELRCEP: Tiempo estándar por unidad de facturas o ingresos realizados para facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

TTFELRCEP: Tiempo total en el día de facturas o ingresos realizados para facturación exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía

$$TTFELRCEP = TEFELRCEP * CFELRCEP$$

$$TTFELRCEP = 238,95 \text{ seg} * 5 \text{unid}$$

$$TTFELRCEP = 1194,75 \text{ seg} = 19: 55 \text{ min}$$

Por lo que se concluye que en promedio 19 minutos y 55 segundos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día. Cantidad de cierre de facturas realizadas

- **Cierre de facturas realizadas:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar promediado por los tres tipos de cierre de facturas aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCFR: Cantidad de cierre de facturas realizadas

TPECFR: Tiempo estándar promedio por unidad de cierre de facturas de los tres tipos equivalente a (109,09 seg)

TTCFR: Tiempo total en el día de cierres de facturas realizados

$$TTCFR = TTPECFR * CCFR$$

$$TTCFR = 109,09 \text{ seg} * 84 \text{ unid}$$

$$TTCFR = 9163,56 \text{ seg} = 152,73 \text{ min} = 2:33:44$$

Por lo que se concluye que en promedio 2 horas y 33 minutos los auxiliares realizan este proceso durante todo el día. Cantidad de cierre de facturas realizadas

- **Programación de citas:** Por otro lado, mediante un informe entregado por portería de la cantidad de fichas entregadas para los usuarios que vienen por laboratorio y programar citas durante dos días obtenemos que el promedio de citas programadas según el número de fichas es de 143; Sin embargo, este informe no es tan exacto dado que existe la posibilidad que algunas personas por distintos motivos no tuvo la posibilidad de programar su cita por lo que el número puede ser menor, por lo cual, se decide restar el 10% sobre el promedio de las personas diarias que programan citas, por lo que obtenemos:

$$143 - 10\% = 129$$

Por lo cual diariamente 129 se repite el proceso de programar citas, este proceso comúnmente es acompañado con el proceso de creación del usuario, suponiendo que del

promedio de citas que se agendan diariamente el 25% se realiza junto al proceso de creación del usuario podríamos decir que:

CSS: Cantidad de personas sin crear en el sistema y que desean agenda cita

CTPD: Cantidad Total de personas que programan citas diariamente

$$CSS = \frac{CTPD * 25}{100} = \frac{129 * 25}{100} = 32$$

CPDS: Cantidad de personas que programan citas diariamente y se encuentran registrados en el sistema

$$CPDS = CTPD - CSS = 129 - 32 = 97$$

Lo anterior, se resume estableciendo que 32 personas programan citas y que no se encuentran registradas en el sistema, y que 97 de personas programan citas y que si se encuentran registradas en el sistema. Ahora bien, dada la cantidad de veces que se repite estos dos procesos y el tiempo estándar por cada unidad podremos obtener el tiempo que implica realizar este proceso entre semana en un turno laboral de 8 horas por lo que encontramos que:

CSS: Cantidad de personas sin crear en el sistema y que desean agenda cita

CPDS: Cantidad de personas que programan citas diariamente y se encuentran registrados en el sistema

TPC: Tiempo estándar de programación de citas y creación de usuario en el sistema

TP: Tiempo estándar de programación de citas

TC: Tiempo estándar de creación de usuario en el sistema

$$TPC = TP + TC = 142,87seg + 162,99seg = 305,86seg$$

TTCSS: Tiempo total personas sin crear en el sistema y que desean agenda cita en el día

$$TTCSS = TPC * CSS$$

$$TTCSS = 305,86\text{seg} * 32\text{unid}$$

$$TTCSS = 9787,52 \text{ seg} = 163,16 \text{ mi} = 2:43:96$$

TTCPDS: Tiempo total de personas que programan citas diariamente y se encuentran registrados en el sistema

$$TTCPDS = TP * CPDS$$

$$TTCPDS = 142,87 \text{ min} * 97\text{unid} =$$

$$TTCPDS = 13858,9 \text{ seg} = 230,98 = 3:52:00$$

Pasando nuestro resultado a minutos y horas obtenemos que:

Por lo que se concluye que en promedio 3 horas y 52 minutos los auxiliares realizan el proceso de agendar citar en personas registradas en el sistema este proceso durante todo el día; 2 horas y 43 minutos los auxiliares realizan el proceso de agendar citar en personas no registradas en el sistema este proceso durante todo el día.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en el día:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTCPDS + TTCSS + TTCFR + TTFELRCEP + TTFELRSC + TTFERESC$$

$$+ TTFCMERERCCP + TTCMRSCC$$

$$TTACD = 238,98 \text{ min} + 163,16 \text{ min} + 152,73\text{min} + 19,91 \text{ min} + 251,36 \text{ min}$$

$$+ 102,26\text{min} + 85,71 \text{ min} + 92,41\text{min}$$

$$TTACD = 251,36 \text{ min} + 102,26\text{min} + 85,71 \text{ min}$$

$$TTACD = 1106,52 \text{ min} = 18:26:31$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 18 horas, 26 minutos y 31 segundos, como se mencionó al inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos

- b) **Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar la sobrecarga laboral, por otro lado, vamos a unificar el tiempo y cantidad de todas las facturaciones excepto de laboratorios obteniendo lo siguiente:

TTF: tiempo total estándar de todos los procesos facturación

CF: cantidad de todos los procesos facturación

$$TTF = TTCFR + TTFERESC + TFCMERERCCP$$

$$TTF = 251,36 \text{ min} + 102,26 \text{ min} + 85,71 \text{ min}$$

$$TTF = 439,33 \text{ min} = 7:10:20$$

$$CF = CCFR + CFERESC + CFCMERERCCP$$

$$CF = 64 \text{ und} + 31 \text{ und} + 48 \text{ und}$$

$$CF = 143 \text{ und}$$

Ahora bien, se unifica los procesos de programación con usuarios creados y no creados en el sistema de la siguiente manera:

TTP: tiempo total estándar de todos los procesos programación

CP: cantidad de todos los procesos programación

$$TTP = TTCPDS + TTCSS$$

$$TTP = 238,98 \text{ min} + 163,16 \text{ min}$$

$$TTP = 402,14 \text{ min} = 6:42:8$$

$$CP = CCPDS + CCS$$

$$CP = 97 \text{ und} + 32 \text{ und}$$

$$CP = 129 \text{ und}$$

Finalmente, se unifica los procesos de programación con usuarios creados y no creados en el sistema de la siguiente manera:

TTFL: tiempo total estándar de todos los procesos programación

CFL: cantidad de todos los procesos programación

$$TTFL = TTFLRCEP + TTFLRSC$$

$$TTFL = 19,91 \text{ min} + 251,36 \text{ min}$$

$$TTFL = 271,27 \text{ min} = 4: 60: 17$$

$$CFL = CFLRCEP + CFLRSC$$

$$CFL = 86 \text{ und} + 5 \text{ und}$$

$$CF = 91 \text{ und}$$

Tabla 14

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estándar
Todos los procesos facturación	143	439,334
Programación de citas	129	402,13
Laboratorios	91	271, 14
Cierre de facturas	84	152,73

Fuente. Autoría Propia

- c) **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación, los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de los tres auxiliares en facturación:

Tabla 15*Carga actual de los auxiliares*

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
	Facturación total	5 hrs 300 min	143	439,334	97
	Laboratorios	3 hrs 180 min	91	271, 14	91
Operario (x)	Cierre de facturas	La operaria acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas) o en horas de descanso, almuerzo o después de la salida. Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 650 veces cada 2 sábados y para ello necesita 20 horas por lo que solo el sábado alcanza a realizar 132 quedando como pendiente 520 facturas, denotando que, la operaria debe utilizar 16 horas extra a lo laboral cada dos semanas para dar cumplimiento a su trabajo.			63 al día o 650 a 2 semanas
Operario (y)	Programación de citas	3 hrs 180 min	129	402,13	58

	Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	24
	Cierre de facturas	<p>La operaria acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas) o en horas de descanso, almuerzo o después de la salida. Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 110 veces cada 2 sábados y para ello necesita aproximadamente 4 horas exactas por lo que en teoría alcanza a realizarlas los sábados sin embargo se puede considerar que el número puede aumentar dependiendo la semana por lo que diariamente dedica 1 hora a realizar el proceso.</p>			11 110 cada 2 semanas
	Cancelación, reprogramación, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas.	2 hrs 120 min		n/a	
	Programación de citas	4 hrs 300 min	129	402,13 222.13	71
Operario (Z)	Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	24
	Cierre de facturas	<p>El operario acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas) o en horas de descanso, almuerzo o después de</p>			11 110 cada 2 semanas

la salida. Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 110 veces cada 2 sábados y para ello necesita aproximadamente 4 horas exactas por lo que en teoría alcanza a realizarlas los sábados sin embargo se puede considerar que el número puede aumentar dependiendo la semana por lo que diariamente dedica 1 hora a realizar el proceso.

Cancelación,
reprogramación,
autorizaciones,
ingresos de
urgencias

2 hrs

120 min

n/a

odontológicas y
resolución de
problemas.

Destinada para realizar los demás procesos.

Fuente. Autoría Propia

Con el análisis anterior se logra dar evidencia de la sobre carga laboral en una operaria (x) en el proceso de cierre de facturas que es generado por la cantidad de facturaciones realizadas diariamente por la misma persona a diferencia de la cantidad realizada por sus otros dos compañeros (y & z).

Para la nivelación de cargas se podría plantear como solución distribuir la cantidad de facturaciones en los auxiliares (y & z) y bajar la carga laboral a la operaria (x), sin embargo, no es factible esta solución dado que actualmente, como se demuestra en el estudio, los operarios (y & z) se encuentran con las actividades suficientes para dar cumplimiento a todas sus funciones, si se les recarga más actividades no se nivelaran las cargas laborales y como consecuencia puede

generar bajo rendimiento en el equipo, estrés laboral, sobre carga laboral en los tres auxiliares, retraso en el proceso programación de citas, crecimiento de tiempo de espera por los usuarios y disgusto por los mismos, bajando la calidad del servicio.

Por lo anterior, se crea la necesidad de contratar a un nuevo auxiliar de facturación que cubra la cantidad de facturaciones necesarias para bajar la sobre carga laboral en esta área, es de aclarar que solo es necesario en tiempos en los que hay ausencia de un facturador y en apoyo de los laboratorios diarios entre semana, por lo que, su contratación iría a solo medio tiempo; en estas condiciones se aclara que no hay necesidad de un nuevo puesto de trabajo y tampoco material de cómputo porque esta persona estaría cubriendo el tiempo en que la operaria (x) termine su turno laboral por lo que puede utilizar ese puesto de trabajo y en apoyo de los laboratorios en donde hay disponibles dos puestos de trabajos y dos computadores puede utilizar uno de ellos.

Con la propuesta encontramos la siguiente nivelación de cargas:

Tabla 16*Nivelación de Cargas*

Horario Laboral	Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario	Horas diarias	Horas al mes
Lunes a viernes (6:00 am a 11:00 am) y (12:00 pm a 3:00 pm)	Operario (x)	Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	38	8 horas entre semana	171 horas
		Laboratorios	3 hrs 180 min	91	271, 14	60		
		Cancelación, programar citas vía teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas.	2 hrs 120 min	N/a	N/a	N/a		
Sábados 3 por semana (8:00 am a 12:00 pm)							4 horas los sábados (3 sábados al mes)	

			<p>La operaria acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas). Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 120 veces cada 2 sábados y para ello necesita 3 horas y 40 minutos, llegado el caso que el número de facturas aumente la operaria podrá dedicar 1 hora cada día.</p>		60 al día o 120 a 2 semanas			
Lunes a viernes (8:00 am a 1:00 pm) y (12:00 pm a 5:00 pm)	Operario (y)	Programación de citas	3 hrs 180 min	129	402,13	58	8 horas	
		Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	35	entre semana	
Sábados 3 por semana (8:00 am a 12:00 pm)	Operario (y)	Cierre de facturas	<p>La operaria acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas). Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 110 veces cada 2 sábados y para ello necesita 3 horas y 40 minutos, llegado el caso que el número de facturas aumente la operaria podrá dedicar 1 hora cada día.</p>		11	110 cada 2 semanas	4 horas los sábados (3 sábados al mes)	171 horas
		Cancelación, programar citas vía	2 hrs 120 min		n/a			

		teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas.					
Lunes a viernes (8:00 am a 12:00 am) y (1:00 pm a 5:00 pm)	Operario (Z)	Programación de citas	4 hrs 300 min	129	402,13 222.13	71	8 horas
		Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	35	entre semana
Sábados 3 por semana (8:00 am a 12:00 pm)	Operario (Z)	Cierre de facturas	El operario acumula este proceso y el tiempo de dedicación es de algunos sábados 2 al mes (turno de 4 horas). Por lo cual, la operaria tiene que realizar este proceso 110 veces cada 2 sábados y para ello necesita 3 horas y 40 minutos, llegado el caso que el número de facturas aumente la operaria podrá dedicar 1 hora cada día.			11	171 horas
		Cancelación, programar citas vía	2 hrs 120 min			110 cada 2 semanas	4 horas los sábados (3 sábados al mes)
						n/a	

		teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas.	Destinada para realizar los demás procesos.					
Lunes a viernes (6:00 am a 7:30 am) y (3:00 pm a 6:00 pm)	Nuevo auxiliar	Laboratorio	1:30:00 91,14 min	91	271, 14	31		
		Facturación total	2 hrs 120 min	143	439,334	35	4 horas y 30 minutos	86 horas
		Cierre de facturas	El operario debe realizar este proceso cada día con un tiempo de dedicación de 1 hora.			20		

Fuente. Autoría Propia

Con esta distribución de cargas las actividades diarias por persona se establece el siguiente cuadro de actividades u horario:

Figura 120

Horario Auxiliar (x) en este momento corresponde a Tatiana Coronado

	Todos los procesos facturación	Programación de citas	Laboratorios	Cierre de facturas	Cancelación, programar citas vía teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas
6:00 am a 7:00 am			X		
7:00 am a 8:00 am			X		
8:00 am a 9:00 am			X		
9:00 am a 10:00 am					X
10:00 am a 11:00 am				X	
11:00 am a 12:00 pm	Almuerzo				
12:00 pm a 1:00 pm	X				
1:00 pm a 2:00 m	X				
2:00 pm a 3:00 m					X
Sábados (8:00 am a 12:00 pm)			X	X	

Fuente. Autoría Propia

Figura 121

Horario Auxiliar (y) en este momento corresponde a Marcela Fuya

	Todos los procesos facturación	Programación de citas	Laboratorios	Cierre de facturas	Cancelación, programar citas vía teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas
8:00 am a 9:00 am					X
9:00 am a 10:00 am	X				
10:00 am a 11:00 am		X			
11:00 am a 12:00 pm	X				
12:00 pm a 1:00 pm					X
1:00 pm a 2:00 pm	Almuerzo				
2:00 pm a 3:00 pm		X			
3:00 pm a 4:00 pm		X			
4:00 pm a 5:00 pm				X	
Sábados (8:00 am a 12:00 pm)			X	X	

Fuente. Autoría Propia

Figura 122

Horario 3 Auxiliar (z) en este momento corresponde a nadie

	Todos los procesos facturación	Programación de citas	Laboratorios	Cierre de facturas	Cancelación, programar citas vía teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas
8:00 am a 9:00 am	X				
9:00 am a 10:00 am		X			
10:00 am a 11:00 am	X				
11:00 am a 12:00 pm		X			
12:00 pm a 1:00 pm	Almuerzo				
1:00 pm a 2:00 pm				X	
2:00 pm a 3:00 pm		X			
3:00 pm a 4:00 pm					X
4:00 pm a 5:00 pm					X
Sábados (8:00 am a 12:00 pm)			X	X	

Fuente. Autoría Propia

Figura 123

Horario Auxiliar (m) en este momento corresponde a nadie

	Todos los procesos facturación	Programación de citas	Laboratorios	Cierre de facturas	Cancelación, programar citas vía teléfono y correo, reprogramación, autorizaciones, ingresos de urgencias odontológicas y resolución de problemas
6:00 am a 7:30 am			X		
No labora					
3:00 pm a 4:00 pm	X				
4:00 pm a 5:00 pm	X				
5:00 pm a 6:00 pm	X			X	

Fuente. Autoría Propia

Área de atención al usuario

Estudio Organizacional

Esta área es la encargada de la resolución de problemáticas y peticiones realizadas por los usuarios en el departamento de consulta externa, hospitalización y urgencias, allí se encuentra 3 personas correspondiente al cargo de:

- Atención al usuario área administrativa- Profesional SIAU
- Atención al usuario sede hospital – Técnico SIAU
- Atención al usuario sede centro N°1 y UBAS – Técnico SIAU

Las actividades realizadas en esta área son:

- Socialización de derechos y deberes en urgencias, hospitalización, consulta externa y UBAS
- Encuestas de satisfacción vía telefónica (150 por operario)
- Seguimiento de copago
- Apertura de buzón en urgencias, hospitalización, consulta externa y UBAS
- Proyección de buzón en urgencias, hospitalización, consulta externa y UBAS
- Atención al público vía teléfono y presencial de tramites e información
- Seguimiento Página web
- Generar requerimientos documentales propios del proceso de Atención al usuario.
- Generación y seguimiento a indicadores del sistema de información de atención al usuario.
- Realizar apoyo secretaría técnica y las funciones que de ella se desprenden al Comité de Ética institucional.

- Ejecución de actividades relacionadas con POA institucional.
- Ejecución de actividades establecidas en PAMEC institucional.
- Ejecución de actividades establecidas en el modelo integrado de gestión encaminadas en lo concerniente a atención al ciudadano, racionalización de trámites y participación ciudadana.
- Ejecución de actividades relacionadas con el plan de anticorrupción y atención al ciudadano.
- Ejecución de actividades relacionadas con la Política de humanización institucional.
- Gestión y trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Proyección de Respuesta a solicitudes relacionadas con atención al usuario o PQRD por parte de entes externos.
- Las demás asignadas por el empleador y relacionadas con el sistema de información y atención al usuario
- Resolución de problemáticas

Por lo que la distribución de actividades la encontramos en la siguiente Tabla:

Tabla 17

Asignación de responsabilidades

Responsable	Actividad
Profesional SIAU	Generar requerimientos documentales propios del proceso de Atención al usuario.
Profesional SIAU	Generación y seguimiento a indicadores del sistema de información de atención al usuario.
Profesional SIAU	Realizar apoyo secretaría técnica y las funciones que de ella se desprenden al Comité de Ética institucional.

Profesional SIAU	Ejecución de actividades relacionadas con POA institucional.
Profesional SIAU	Ejecución de actividades establecidas en PAMEC institucional.
Profesional SIAU	Ejecución de actividades establecidas en el modelo integrado de gestión encaminadas en lo concerniente a atención al ciudadano, racionalización de trámites y participación ciudadana.
Profesional SIAU	Ejecución de actividades relacionadas con el plan de anticorrupción y atención al ciudadano.
Profesional SIAU	Ejecución de actividades relacionadas con la Política de humanización institucional.
Profesional SIAU	Gestión y trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
Profesional SIAU	Proyección de Respuesta a solicitudes relacionadas con atención al usuario o PQRD por parte de entes externos.
Profesional SIAU	Las demás asignadas por el empleador y relacionadas con el sistema de información y atención al usuario
Profesional SIAU	Resolución de problemáticas
Profesional SIAU	Encuestas de satisfacción vía telefónica (150)
Técnico SIAU hospital	Socialización de derechos y deberes en urgencias, hospitalización y consulta externa
Técnico SIAU hospital	Encuestas de satisfacción vía telefónica (150)
Técnico SIAU hospital	Seguimiento de acopago
Técnico SIAU hospital	Apertura de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa
Técnico SIAU hospital	Proyección de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa.
Técnico SIAU hospital	Atención al público vía teléfono y presencial de tramites e información
Técnico SIAU hospital	Seguimiento Página web

Técnico SIAU hospital	Resolución de problemáticas
Técnico SIAU Centro N°1	Socialización de derechos y deberes en centro n°1 y UBAS
Técnico SIAU Centro N°1	Encuestas de satisfacción vía telefónica (150 por operario)
Técnico SIAU Centro N°1	Apertura de buzón en centro n°1 y UBAS
Técnico SIAU Centro N°1	Proyección de buzón en centro n°1 y UBAS
Técnico SIAU Centro N°1	Resolución de problemáticas

Fuente. Autoría Propia

Por lo que se obtiene el siguiente organigrama:

Figura 124

Organigrama área atención al usuario



Fuente. Autoría Propia

El estudio de tiempos y procesos se centra en la sede del hospital por lo que dadas las actividades nos centraremos en el cargo de Técnico SIAU hospital, quien se encuentra a cargo la operaria Dania Ramírez, su horario laboral es de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, y las actividades a estandarizar son:

- Socialización de derechos y deberes en urgencias, hospitalización y consulta externa
- Seguimiento de Copago
- Seguimiento Página web

Es de aclarar que los siguientes procesos no se les realizará toma de tiempos ya que la diferencia de tiempos depende de la disponibilidad de los demás profesionales, sin embargo, se realiza la respectiva estandarización mediante diagramas de flujos, estos procesos exentos de toma de tiempos son:

- Apertura de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa
- Proyección de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa
- Atención al público vía teléfono y presencial de tramites e información
- Resolución de problemáticas
- Encuestas de satisfacción vía telefónica (150)

Mapeo del proceso actual

Tabla 18

Procesos Actuales

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
Proyección de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa ²	General	Formato PQRSF SI-FR-0007	Realización y entrega de la carta de felicitaciones del personal realizadas por los usuarios	Apéndice ER
	Técnico SIAU (1)	Drive Registro de Comunicación (Formato sin codificar)		

² No es posible la estandarización del proceso dado que aún no se encuentran codificados los formatos base del proceso.

Apertura de buzón en urgencias, hospitalización y consulta externa	General	Formato PQRSF SI-FR-0007	Recolección en los buzones de urgencias, hospitalización y consulta externa de los Formatos PQRSF SI-FR-0007	Apéndice ES
	Técnico SIAU (1)	Formato Acta de apertura de buzón SI-FR-0002 Drive Registro de Comunicación (Formato sin codificar)	registrados por los usuarios con sus respectivas sugerencias, peticiones, reclamos, felicitaciones y quejas.	Apéndice ET
Seguimiento copago	General	Sistema Dinámica	Registro y comunicación a los usuarios sobre el valor económico de los procedimientos médicos realizados en urgencias o hospitalización con un tiempo posterior de 24 horas después del ingreso.	Apéndice EU
	Técnico SIAU (1)	Formato de Registro de ACOPAGO SI-FR-0015		Apéndice EV
Socialización derechos y deberes a los usuarios	General	Planilla de socialización derechos y deberes de usuarios en hospitalización, urgencias y	Explicar a los usuarios los derechos y deberes que tienen ante la ESE Santiago de Tunja.	Apéndice EW
	Técnico SIAU (1)			Apéndice EX

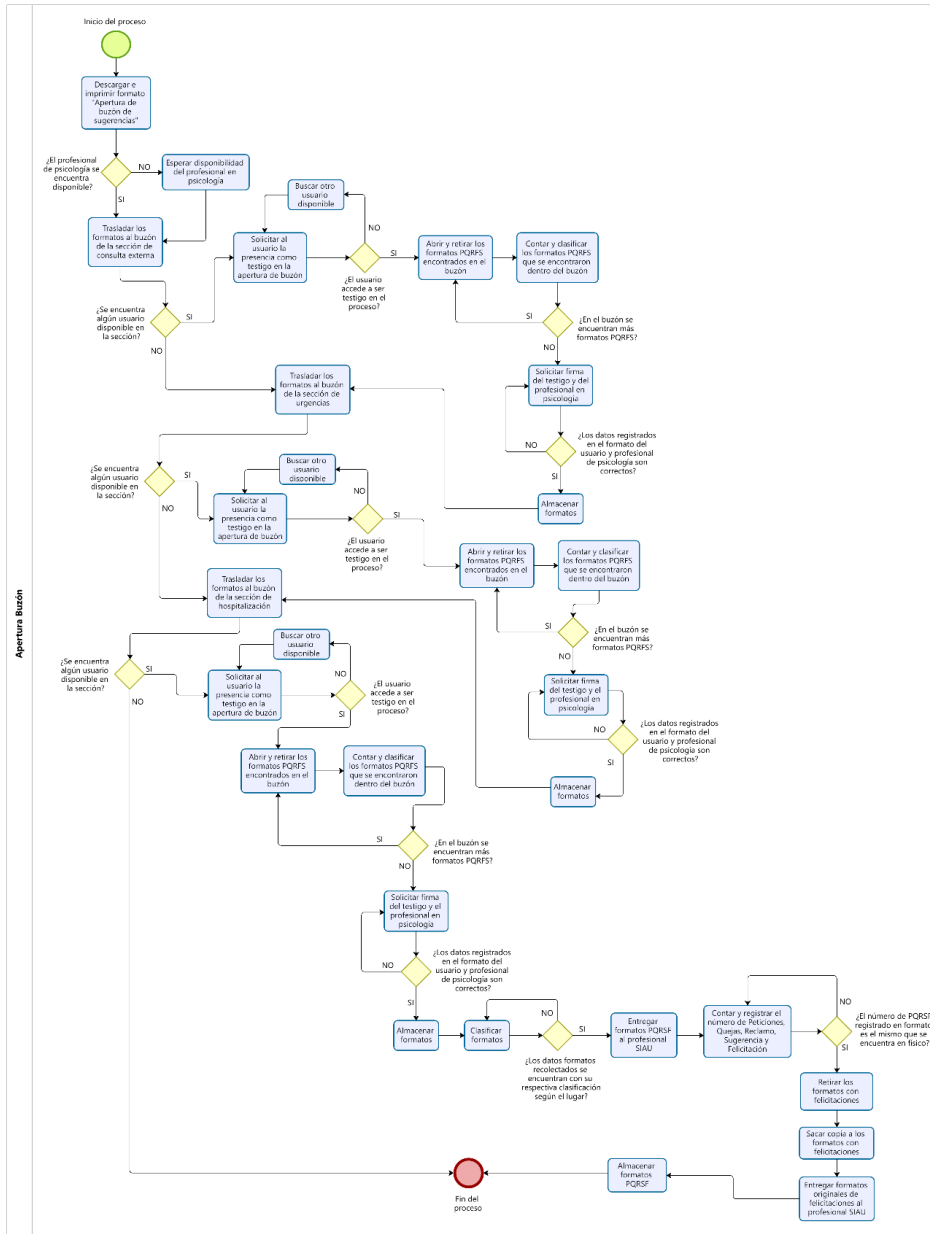
		consulta externe SI-FR-0008		
Socialización derechos y deberes a los funcionarios	General	Planilla de socialización derechos y deberes de funcionarios en	Explicar a los funcionarios los derechos y deberes que tienen ante la ESE Santiago de Tunja.	Apéndice EY
	Técnico SIAU (1)	hospitalización, urgencias y consulta externe SI-FR-0008		Apéndice EZ
Encuestas de satisfacción vía telefónica	General	Formato SI-FR- 0012 de Registro de Encuestas	Realizar una serie de preguntas para denotar la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos de Laboratorios y Exámenes	Apéndice FA
	Técnico SIAU (1)			Apéndice FB
Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas	General	Formato SI-FR-0010 denominado Planilla diaria de seguimiento y solicitudes Página Web: www.esesantiagodetunja.gov.co/	Dar respuesta a las preguntas sobre la información y tramites que necesitan los usuarios; además de la resolución de problemáticas presentadas.	Apéndice FC
	Técnico SIAU (1)			Apéndice FD

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 125

Diagrama de flujo proceso de apertura de Buzón

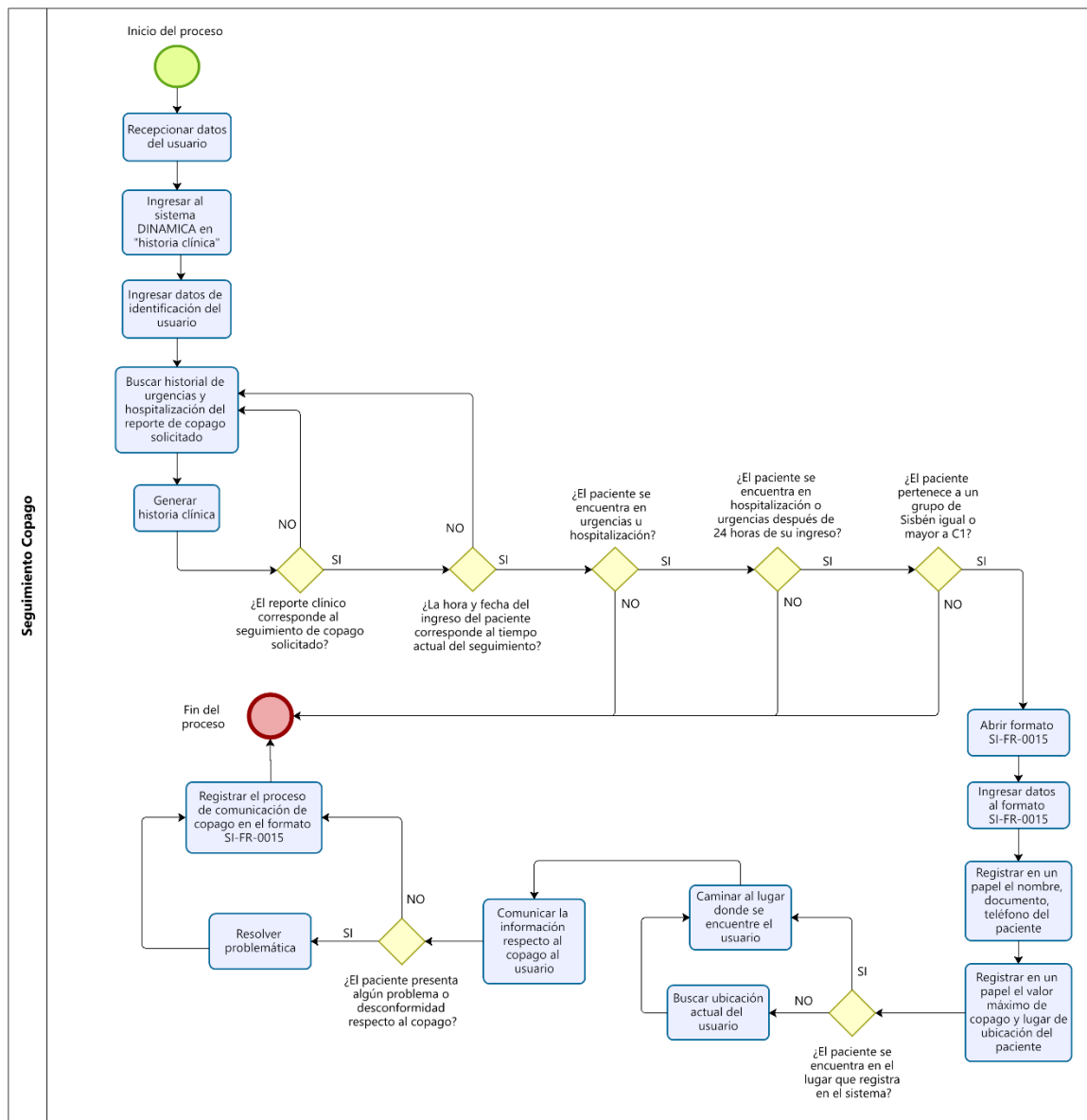


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 126

Diagrama de flujo proceso de seguimiento copago

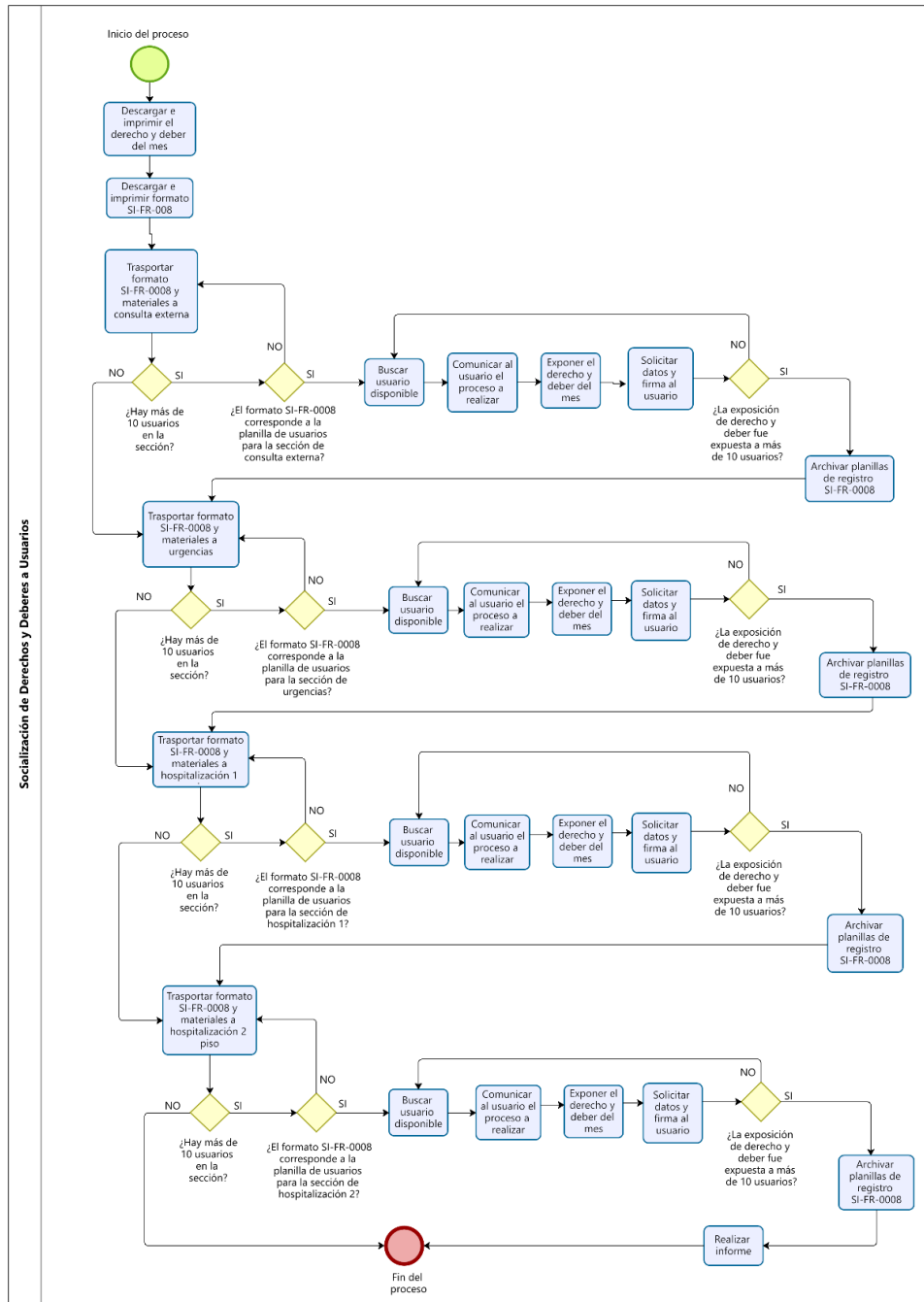


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 127

Diagrama de flujo proceso de socialización de derechos y deberes a usuario

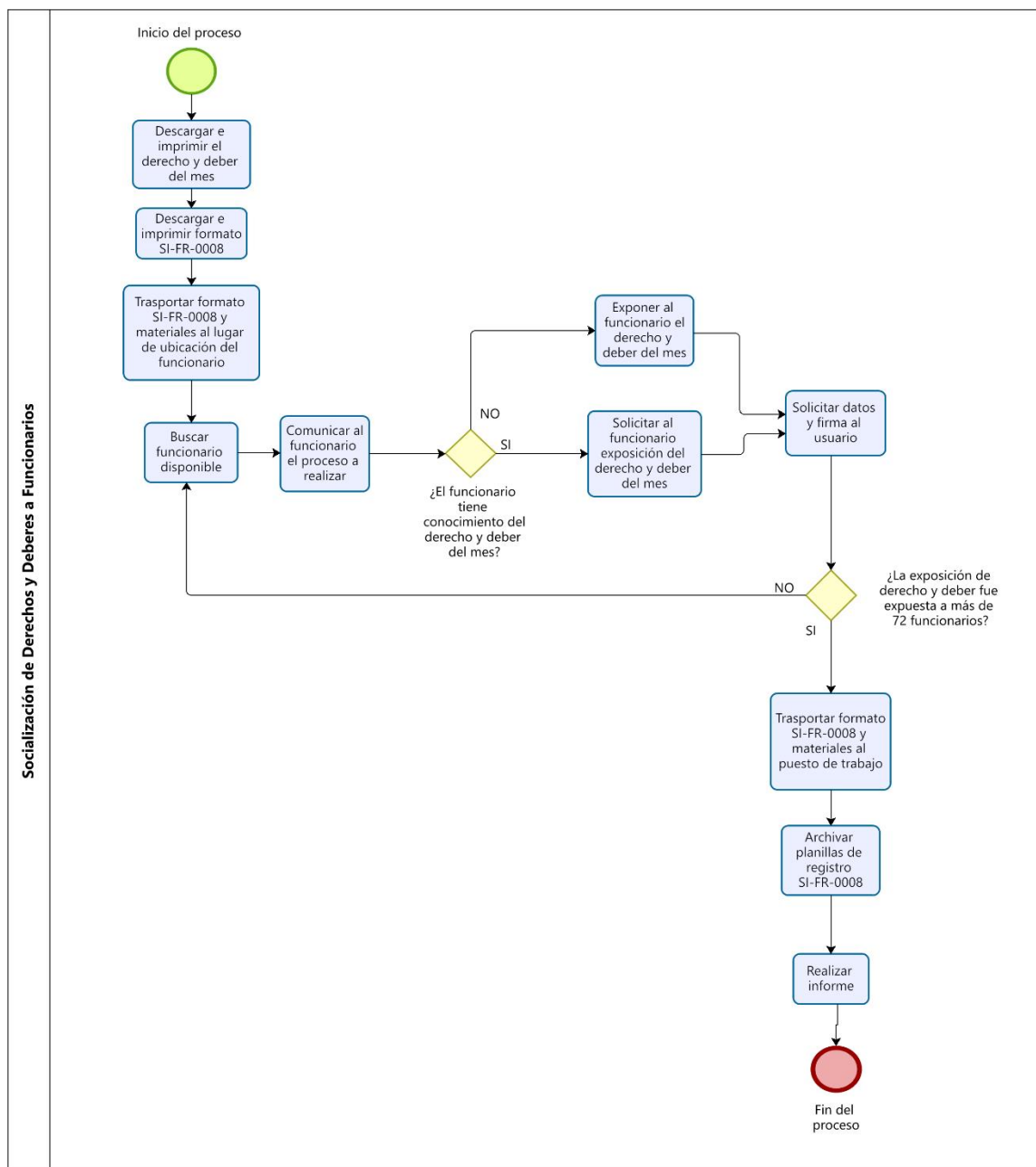


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 128

Diagrama de flujo proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios

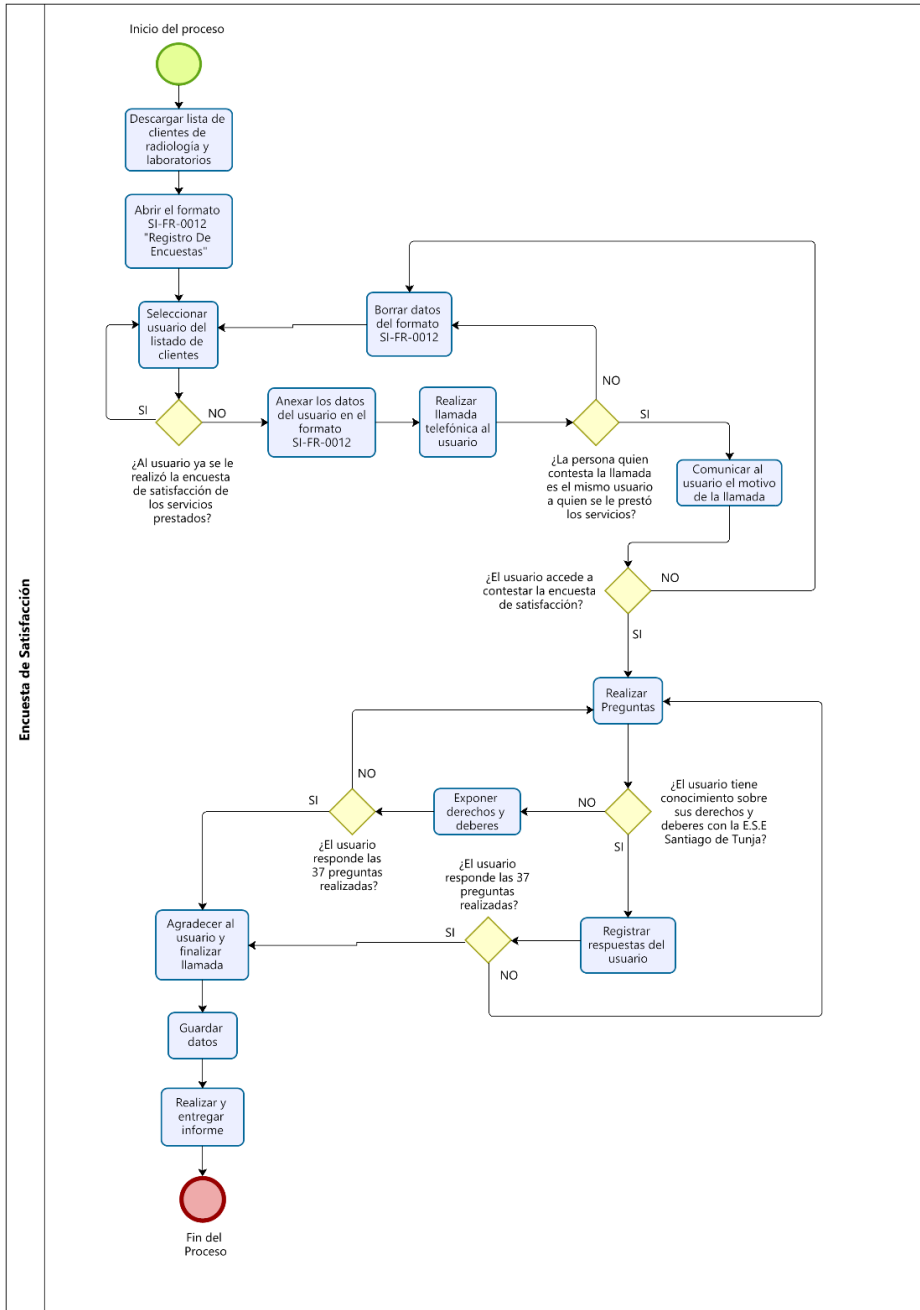


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 129

Diagrama de flujo proceso de encuesta de satisfacción

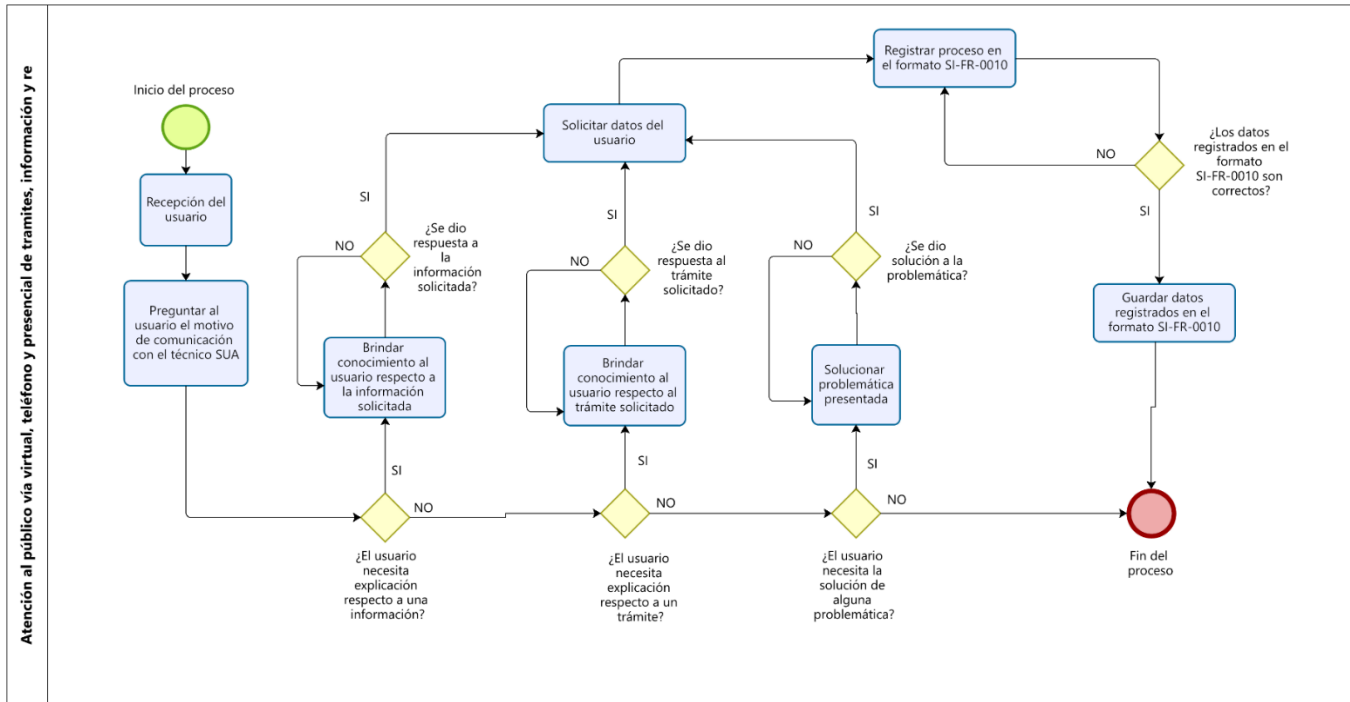


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 130

Diagrama de flujo proceso de atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas



Fuente. Autoría Propia

ra mayor visualización [aquí](#)

Figura 131

Diagrama de flujo de procesos proceso de apertura de Buzón

Ubicación: Atención al Usuario				
Actividad: Apertura Buzón		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 07/09/2022		Operación	18	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Transporte	7	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	4	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: No se evidencia problemas en la realización de los procesos				
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Preparar materiales y formatos	Imprimir formato SI-FR-0002	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU descarga y oprime la opción de imprimir el formato SI-FR-0002 correspondiente al acta de apertura de buzón con la cantidad de 3 hojas	
	Dirigirse a la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU se dirige a la impresora	
	Esperar impresión	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU espera que los formatos SI-FR-0002 sean imprimidos	
Trasladar los formatos SI-FR-0002 al buzón de la sección de consulta externa	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se trasladan los formatos SI-FR-0002 al buzón de consulta externa en compañía de la trabajadora social, además de llevar esfera y clips	
Realizar apertura de Buzón de Consulta Externa	Solicitar a un usuario que sea testigo de la acción	○ ⇄ □ ▢ ▽	La trabajadora social y El técnico SIAU le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso	
	Abrir y retirar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) del buzón	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU abre el buzón y retira todas los formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios	
	Contar y clasificar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) encontrados	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios	
Verificar y rectificar la cantidad encontrada de formatos PQRSF (SI-FR-0007)	Solicitar firma del testigo y trabajadora social en el acta de apertura de buzón (formato SI-FR-0002)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora firman el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) respecto a los PQRSF encontrados en el buzón	
	Verificar datos completados en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) respecto al número de formatos llenos	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se rectifica que lo escrito en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) sea acorde con lo visto y encontrado en el buzón	
	Almacenar los formatos PQRSF (SI-FR-0007)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU anexa los formatos PQRSF (SI-FR-0007) y el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) con clip	
Transportar los formatos SI-FR-0002 y SI-FR-0007 a Urgencias	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias	
Realizar apertura de Buzón de Urgencias	Solicitar a un usuario que sea testigo de la acción	○ ⇄ □ ▢ ▽	La trabajadora social y El técnico SIAU le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso	
	Abrir y retirar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) encontrados en el buzón	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU abre el buzón y retira todas los formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios	
	Contar y clasificar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) encontrados	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios	
Verificar y rectificar la cantidad encontrada de formatos PQRSF (SI-FR-0007)	Solicitar firma del testigo y trabajadora social en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora firman el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) respecto a los formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios que se encontraron en el buzón	
	Verificar datos completados en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) respecto al número de formatos llenos	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se rectifica que lo escrito en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) sea acorde con lo visto y encontrado en el buzón	
	Almacenar los formatos PQRSF (SI-FR-0007)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU anexa los formatos PQRSF (SI-FR-0007) y el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) con un clip	
Transportar los formatos SI-FR-0002 y SI-FR-0007 a hospitalización	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU y trabajadora social se dirigen a la sección de hospitalización	
Realizar apertura de Buzón de Hospitalización	Solicitar a un usuario que sea testigo de la acción	○ ⇄ □ ▢ ▽	La trabajadora social y El técnico SIAU le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso	
	Abrir y retirar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) encontrados en el buzón	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU abre el buzón y retira todas los PQRSF completados por los usuarios	
	Contar y clasificar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) encontrados	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completados por los usuarios	
Verificar y rectificar la cantidad encontrada de formatos PQRSF (SI-FR-0007)	Solicitar firma del testigo y trabajadora social en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los formatos PQRSF (SI-FR-0007) completados por los usuarios que se encontraron en el buzón	
	Verificar datos completados en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) respecto al número de formatos llenos	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se rectifica que lo escrito en el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) sea acorde con lo visto y encontrado en el buzón	
	Almacenar los formatos PQRSF (SI-FR-0007)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU anexa los formatos PQRSF (SI-FR-0007) y el acta de apertura de buzón (SI-FR-0002) con un clip	
Transportar los formatos SI-FR-0002 y SI-FR-0007 al puesto de trabajo	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU se dirige al puesto de trabajo	
Verificar la clasificación de los formatos PQRSF (SI-FR-0007) recolectados en todas las secciones	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se verifica que en cada clip se encuentre todos los formatos PQRSF (SI-FR-0007) según su clasificación	
Transportar sobres al puesto de trabajo de la profesional SIAU	n/a	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU se dirigen al puesto de trabajo del profesional SIAU	
Entrega de los formatos PQRSF (SI-FR-0007) recolectados	Entregar los formatos PQRSF (SI-FR-0007)	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU le entrega todos los formatos PQRSF encontrados en los buzones del hospital	
	Clasificar los formatos PQRSF (SI-FR-0007)	○ ⇄ □ ▢ ▽	La profesional y técnico SIAU revisan todos los formatos y se clasifican según el motivo	
Sacar copia a los formatos PQRSF (SI-FR-0007) de felicitaciones	Transportar las felicitaciones a la fotocopidora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU se dirige a la fotocopidora	
	Sacar copia a las felicitaciones	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se saca copia de las felicitaciones encontradas	
Entregar las felicitaciones originales al profesional SIAU	Transportar las felicitaciones originales a la profesional SIAU	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU transporta esas copias al puesto de trabajo del profesional SIAU	
	Entregar las felicitaciones originales a la profesional SIAU	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se entregan las felicitaciones al profesional SIAU	
Almacenar PQRSF de felicitaciones	Almacenar los formatos PQRSF (SI-FR-0007) de felicitaciones en un sobre	○ ⇄ □ ▢ ▽	El técnico SIAU almacena los formatos en un sobre	

Fuente. Autoría Propia

Figura 132

Diagrama de flujo de procesos proceso de seguimiento copago

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Seguimiento Copago			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/09/2022			Operación	14	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El computador presenta problema en cuestión de eficiencia en tiempo						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar información del usuario	Llegada de la información del usuario	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU revisa la aplicación WhatsApp en donde le envían la información del usuario			
	Entrar al correo y al Drive	○ ⇄ □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive			
	Buscar e ingresar al archivo de registro	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU busca y abre el formato SI-FR-0015 correspondiente al registro de COPAGO			
Ingresar al sistema DINAMICA	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU copia el número de identificación e ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
	Ingresar documento del usuario	○ ⇄ □ ▽	Se anota el número de identificación del usuario			
	Ingresar a la base de datos actualizada	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU filtra la base de datos dando clic en "Filtrar folio" y luego en "buscar"			
Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de copago	Buscar datos del usuario	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU busca en el historial los datos correspondientes de hospitalización o urgencias del paciente			
	Generar historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU selecciona la opción "generar reporte" para abrir la historia clínica			
	Verificar el reporte de la historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU rectifica que la historia clínica generada es la misma a la que se le realiza el seguimiento de copago			
Verificar estado de atención	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se rectifica el estado del usuario, se rectifica lo siguiente: 1. La hora y fecha de ingreso 2. Si el usuario se encuentra en urgencias, hospitalización o ya le dieron salida 3. si el usuario le dieron salida antes de las 24 horas del ingreso no se le realiza pago 4. Si el usuario se encuentra en urgencias u hospitalización más de 24 horas después del ingreso se realiza la respectiva comunicación del COPAGO			
Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario	Ingresar a la base de datos del SISBEN	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU ingresa a la página oficial del Sisbén e ingresa a "consulta"			
	Buscar estado del usuario	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU ingresa el número de documento del usuario en la plataforma del SISBEN			
	Verificar el grupo al que pertenece el usuario	○ ⇄ □ ▽	Se rectifica el grupo al que pertenece el usuario; si el paciente pertenece a grupos superiores a C1 se continua el proceso de seguimiento de copago, sin embargo, si el paciente pertenece a un grupo inferior a B7 se finaliza el proceso			
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU ingresa al formato SI-FR-0015 y se anota la información encontrada sobre el estado en el paciente como registro.			
Registrar información del paciente en un papel	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU registra en un papel el nombre, documento, teléfono, valor máximo de copago y lugar de ubicación del paciente			
Transportar información al lugar de ubicación actual del paciente	Verificar lugar donde se encuentra el paciente	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU llama para rectificar que el paciente se encuentre en el lugar que aparece en el sistema			
	Caminar al lugar donde se encuentre el usuario	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU se dirige al lugar que se encuentra el usuario o familiar del mismo			
Comunicar la información respecto al COPAGO al usuario	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se le comunica al usuario o familiar el valor actual y máximo de los servicios			
Realizar una resolución problema	n/a	○ ⇄ □ ▽	En algunos casos exponen que son régimen subsidiado por lo que se da resolución del problema			
Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado	Caminar al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽	El técnico SIAU se dirige al puesto de trabajo			
	Confirmar la acción realizada	○ ⇄ □ ▽	Se registra en el formato SI-FR-0015 la actividad realizada.			

Fuente. Autoría Propia

Figura 133

Diagrama de flujo de procesos proceso de socialización de derechos y deberes a usuarios

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 07/09/2022				Operación	6	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Preparar material	Descargar Planilla para usuarios, derecho y deber del mes	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes usuarios en hospitalización, urgencias y consulta externa; también se descarga el derecho y deber del mes			
	Imprimir formato SI-FR-0008 junto al derecho y deber del mes	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 5 hojas: 1. Hospitalización 1 piso 2. Hospitalización 2 piso 3. Urgencias 4. Consulta externa 5. Derecho y deber del mes			
	Dirigirse a la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
	Esperar impresión	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidos			
	Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria organiza las planillas según el orden del lugar a los que se les expondrá el derecho y deber del mes			
Transportar planillas y el derecho y deber a la sección	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se dirige a consulta externa con el formato SI-FR-0008, el derecho y deber, y un esfero a la sección en la que vaya a realizar el proceso			
Exponer derecho y deber a los usuarios	Buscar y comunicar al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar			
	Exponer el derecho y deber del mes al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir			
	Solicitar datos y firma al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática			
	Verificar proceso	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles			
Repetir proceso con todos los usuarios	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria repite el proceso con los usuarios que se encuentren en la sección			
Transportar planillas al puesto de trabajo	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo			
Archivar planillas de registro	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria almacena las planillas de registro			

Fuente. Autoría Propia

Figura 134

Diagrama de flujo de procesos proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/09/2022			Operación	7	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Preparar material	Descargar Planilla para funcionarios, derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽	Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes funcionarios; también se descarga el derecho y deber del mes			
	Imprimir formato SI-FR-0008 junto al derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 4 hojas: 1. 3 formatos SI-FR-0008 para el registro de funcionarios 2. Derecho y deber del mes			
	caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
	Esperar impresión	○ ⇄ □ ▽	La operaria espera que los formatos SI-FR-0008 sean imprimidos			
Transportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes	n/a	○ ⇄ □ ▽	La operaria con el formato SI-FR-0008, un esfero, el derecho y deber del mes se dirige a distintos lugares donde se encuentren los funcionarios del hospital			
Exponer derecho y deber a los usuarios	Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar			
	verificar que el funcionario tenga conocimiento del derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽	Se le pregunta al funcionario el derecho y deber del mes, si el usuario tiene desconocimiento del mismo se le expone la temática de lo contrario el funcionario deberá exponer el derecho y deber del mes.			
	Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se expone el derecho y deber del mes por parte del operario o del funcionario			
	Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se le solicita al funcionario sus datos y firma que testifiquen que la operaria ha explicado bien la temática			
	Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles			
Repetir proceso con todos los funcionarios	n/a	○ ⇄ □ ▽	La operaria repite el proceso con 72 funcionarios más			
Transportar planillas al puesto de trabajo	n/a	○ ⇄ □ ▽	La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo			
Archivar planillas de registro	n/a	○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena los formatos SI-FR-0008 de registro			

Fuente. Autoría Propia

Figura 135

Diagrama de flujo de procesos proceso de encuesta de satisfacción

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Encuesta de satisfacción				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/08/2022				Operación	8	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria debe realizar al mes un total de 150 encuestas a personas distintas.						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Preparar materiales y formatos	Descargar lista de clientes de radiología y laboratorios	○ ⇄ □ ▽	Se descarga el archivo correspondiente al listado de clientes de radiología y laboratorios			
	Abrir formato SI-FR-0012	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la carpeta de "Encuestas" y abre el formato SI-FR-0012 denominado "Encuestas de satisfacción"			
Agregar los datos del usuario al formato SI-FR-0012	n/a	○ ⇄ □ ▽	La operaria copia los datos personales y de contacto de algunos clientes al azar que se encuentren en el listado de clientes y lo trasporta al formato SI-FR-0012			
Realizar comunicación con el usuario	Llamar al usuario	○ ⇄ □ ▽	La operaria llama al usuario			
	Verificar que el usuario sea correcto	○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes			
	Solicitar permiso de realización de la encuesta	○ ⇄ □ ▽	La operaria solicita el permiso al usuario para realizar la encuesta de satisfacción			
Realizar encuesta	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se realizan 37 preguntas al usuario con una calificación del 1- 5 según la satisfacción del mismo			
Exponer los derechos y deberes	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se expone los derechos y deberes que tienen como usuarios			
Registrar información recolectada en el formato SI-FR-0012	Registrar información de la encuesta	○ ⇄ □ ▽	La operaria registra en el Excel la calificación y respuesta dada por el cliente			
	Guardar datos	○ ⇄ □ ▽	La operaria agradece al usuario y guarda el registro			

Fuente. Autoría Propia

Figura 136

Diagrama de flujo de procesos proceso de Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/09/2022			Operación	5	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Esta actividad no se establecerá tiempos porque los tiempos entre cada operación varían respecto a la dificultad de resolución de la problemática						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Recepción del usuario	Llegada del usuario	○ → ▷ □ ▽	El usuario se comunica con la operaria ya sea de modo presencial, virtual o telefónicamente			
	Recepcionar al usuario	○ → ▷ □ ▽	La operaria escucha al usuario las preguntas relacionadas con información o tramites			
Resolver dudas o problemáticas	Dar información al usuario según la consulta	○ → ▷ □ ▽	La operaria da la información correspondiente a lo que el usuario necesita			
	Dar solución a la problemática presentada	○ → ▷ □ ▽	La operaria da solución a la problemática presentada			
Registrar operación	Solicitar datos	○ → ▷ □ ▽	La operaria solicita los datos del cliente			
	Registrar proceso en el formato SI-FR-0010	○ → ▷ □ ▽	Se registra la operación con los datos del usuario y la consulta o el tramite realizado			
	Verificar datos	○ → ▷ □ ▽	Finalmente la operaria verifica que la información sea correcta			
	Almacenar información	○ → ▷ □ ▽	El cliente se retira y la operaria da la opción de guardar en el formato SI-FR-0010			

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 137

Planilla de tiempos proceso de seguimiento Copago

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen							
Actividad: Seguimiento Copago		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)		
Fecha :		Operación							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	8				14		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				3		
Método: Presente propuesto		Inspección	0				0		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	2				4		
Comentarios:		Almacenamiento	0				0		
		Tiempo (min)					#DIV/0!		
		Distancia (pies)	n/a				n/a		
		costo	n/a				n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Recepcionar información del usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	#DIV/0!
Ingresar al sistema DINAMICA	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de Acopago	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Verificar estado de atención	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Registrar información del paciente en un papel	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Transportar información al lugar de ubicación actual del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Comunicar la información respecto al ACOPAGO al usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Realizar una resolución problema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Figura 138

Planilla de tiempos proceso de socialización de derechos y deberes a usuarios

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen							
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 07-09-2022		Operación							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3				6		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				3		
Método: Presente propuesto		Inspección	0				1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0				1		
Comentarios:		Almacenamiento	1				1		
		Tiempo (min)					#DIV/0!		
		Distancia (pies)	n/a				n/a		
		costo	n/a				n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Preparar material	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	#DIV/0!
Transportar planillas y el derecho y deber a la sección	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	59,95						59,95	
Exponer derecho y deber a los usuarios	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	176,47						176,4742857	
Repetir proceso con todos los usuarios	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	1235,32						1235,32	
Transportar planillas al puesto de trabajo	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	
Archivar planillas de registro	⊙ ⇄ ▷ □ ▽							#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Figura 139*Planilla de tiempos proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios*

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen							
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios		Elemento		Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 12-09-2022		Operación		3				7	
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte		1				3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos		0				1	
Método: Presente propuesto		Inspección		0				1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento		1				1	
Comentarios:		Tiempo (min)						#DIV/0!	
		Distancia (pies)		n/a				n/a	
		costo		n/a				n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Preparar material								#DIV/0!	#DIV/0!
Transportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes								#DIV/0!	
Exponer derecho y deber a los usuarios								#DIV/0!	
Repetir proceso con todos los funcionarios								#DIV/0!	
Transportar planillas al puesto de trabajo								#DIV/0!	
Archivar planillas de registro								#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Figura 140*Planilla de tiempos proceso de Encuesta de satisfacción*

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen							
Actividad: Encuesta de Satisfacción		Elemento		Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 08-09-2022		Operación		6				8	
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte		0				0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos		0				0	
Método: Presente propuesto		Inspección		0				1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento		0				1	
Comentarios:		Tiempo (min)						#DIV/0!	
		Distancia (pies)		n/a				n/a	
		costo		n/a				n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)						Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6		
Preparar materiales y formatos								#DIV/0!	#DIV/0!
Agregar los datos del usuario al formato SI-FR-0012								#DIV/0!	
Realizar comunicación con el usuario								#DIV/0!	
Realizar encuesta								#DIV/0!	
Exponer los derechos y deberes								#DIV/0!	
Registrar información recolectada en el formato SI-FR-0012								#DIV/0!	

Fuente. Autoría Propia

Toma de tiempos

Durante 6 días se realiza la toma de tiempo de 1 operaria en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

Tabla 19***Resumen del ejercicio***

Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Seguimiento Copago	Técnico SIAU (1)	5:48	Apéndice FE
Socialización derechos y deberes a los funcionarios	Técnico SIAU (1)	17:47	Apéndice FF
Socialización derechos y deberes a los usuarios	Técnico SIAU (1)	14:28	Apéndice FG
Encuesta de satisfacción	No es posible la realización de toma de tiempos dado que la encuesta se encuentra en proceso de reestructuración.		

Fuente. Autoría Propia

Figura 141

Fotografías de toma de tiempos



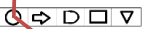


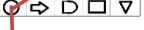
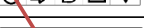
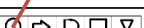
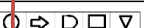
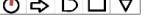



Fuente propia

Resumen de toma de tiempos

Figura 142

Planilla de toma de tiempos seguimiento copago

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen		
Actividad: Seguimiento Copago		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	4	8
Operadores: Técnico SIAU	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	1
		Inspección	1	2
Comentarios: N/A		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	349	
		Tiempo (min)	5,82	
		Tiempo Total min y seg	5:49	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	Total	
Recepcionar información del usuario		14	14	
Ingresar al sistema DINAMICA		8	8	
Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de Acopago		26	26	
Verificar estado de atención		21	21	
Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario		40	40	
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015		76	76	
Registrar información del paciente en un papel		22	22	
Transportar información al lugar de ubicación actual del paciente		47	47	
Comunicar la información respecto al ACOPAGO al usuario		28	28	
Realizar una resolución problema		20	20	
Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado		47	47	

Fuente. Autoría Propia

Figura 143*Planilla de toma de tiempos socialización derechos y deberes a los funcionarios*

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen			
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	4	8	
Operadores: Técnico SIAU	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	1	
		Inspección	1	2	
		Almacenamiento	1	1	
		Tiempo (seg)	928		
		Tiempo (min)	15,47		
		Tiempo Total min y seg	15:28		
Descripción		Simbolo		Tiempo (seg)	
		operador 1	Total		
Preparar material		49	49		
Trasportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes		30	30		
Exponer derecho y deber a los funcionarios		63	63		
Repetir proceso con todos los funcionarios		654	654		
Trasportar planillas al puesto de trabajo		37	37		
Archivar planillas de registro		95	95		

Fuente. Autoría Propia

Figura 144*Planilla de toma de tiempos socialización derechos y deberes a los usuarios*

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen			
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	4	8	
Operadores: Técnico SIAU	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	1	
		Inspección	1	2	
		Almacenamiento	1	1	
		Tiempo (seg)	1067		
		Tiempo (min)	17,78		
		Tiempo Total min y seg	17:47		
Descripción		Simbolo		Tiempo (seg)	
		operador 1	Total		
Preparar material		59,8	60		
Trasportar planillas y el derecho y deber a la sección		65,0	65		
Exponer derecho y deber a los usuarios		108,1	108		
Repetir proceso con todos los usuarios		756,5	756		
Trasportar planillas al puesto de trabajo		63,0	63		
Archivar planillas de registro		14,4	14		

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño (C) se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 20

Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	% Total suplementos
Seguimiento Copago	Holgura constante (fatiga básica)	4	11
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (monotonía)	1	
Socialización de derechos y deberes usuarios	Holgura constante (fatiga básica)	4	6
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
Socialización de derechos y deberes funcionarios	Holgura constante (fatiga básica)	4	6
	Holgura constante (tedio)	2	

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 21

Tiempos establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Seguimiento copago	328,12	235,46	562,56
	5:28	3:56	9:23
Socialización de derechos y deberes usuarios	917,78	724,51	1808,81
	15:18	12:05	30:09
Socialización de derechos y deberes funcionarios	937,41	737,07	1161,50
	15:38	12:17	19:22

Fuente. Autoría Propia

Figura 145

Formulario timestud socialización de derechos y deberes usuarios

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1											
		Operación: Socialización de derechos y deberes usuarios								Operadores: Técnico SIAU				Observador: Diana Bohorquez											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6			
		Preparar material				Trasportar planillas y el derecho y deber a la sección				Exponer derecho y deber a los usuarios				Repetir proceso con todos los usuarios				Trasportar planillas al puesto de trabajo				Archivar planillas de registro			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Dania Ramirez	1	100	1,00	60,0	59,82	108	1,08	60,0	64,59	37	0,37	176,5	64,77	37	0,37	1235,3	453,37	156	1,56	27,6	43,06	120	1,20	11,6	13,88
	2	136	1,36	38,0	51,86	136	1,36	41,9	56,76	135	1,35	70,6	95,05	135	1,35	493,9	665,36	41	0,41	99,9	41,25	119	1,19	11,7	13,92
	3	64	0,64	81,5	51,96	57	0,57	93,1	52,78	129	1,29	77,2	99,23	129	1,29	540,2	694,63	102	1,02	61,4	62,92	61	0,61	20,1	12,27
		Resumen																							
Total To		179,45				194,95				324,20				2269,43				188,89				43,34			
Calificación @		100				100				100				100				100				100			
Total Tn		164				174,13				259				1813				147				40			
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3			
Promedio Tn		54,54				58,04				86,35				604,45				49,08				13,36			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		57,82				61,53				91,53				640,72				52,02				14,16			
		Tiempo estándar total:																							
		917,78																							
		Limite inferior de tiempo																							
Tiempo inferior		38,00				41,86				70,56				493,93				27,56				11,59			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		40,28				44,37				74,80				523,57				29,21				12,29			
		Tiempo mínimo:																							
		724,51																							
		Limite superior de tiempo																							
Tiempo superior		81,50				93,14				176,47				1235,32				99,94				20,05			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		86,39				98,73				187,06				1309,44				105,94				21,25			
		Tiempo maximo:																							
		1808,81																							

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 146

Formulario timestud seguimiento copago

Formulario de Observación del Estado de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022								1 Pag de 1																											
		Operación: Seguimiento Copago								Operadores: Técnico SIAU								Observador: Diana Bohoquez																											
Elemento No. Y Descripción	Nota	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11			
		Recepcionar información del usuario				Ingresar al sistema DINAMICA				Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de Copago				Verificar estado de atención				Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario				Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015				Registrar información del paciente en un papel				Transportar información al lugar de ubicación actual del paciente				Comunicar la información respecto al COPAGO al usuario				Realizar una resolución problema				Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado			
	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Dania Ramirez	1	3	0,03	28,5	0,86	117	1,17	6,4	7,51	19	0,19	56,1	10,66	42	0,42	33,4	14,19	79	0,79	48,6	38,44	119	1,19	61,0	72,75	108	1,08	20,6	22,19	166	1,66	15,8	26,26	105	1,05	26,8	28,02	92	0,92	22,0	20,16	111	1,11	41,9	46,49
	2	144	1,44	7,9	11,35	154	1,54	3,5	5,46	159	1,59	10,4	16,57	110	1,10	19,2	21,01	71	0,71	51,8	36,89	66	0,66	101,2	66,88	67	0,67	29,7	19,88	72	0,72	60,0	43,39	83	0,83	32,8	27,30	86	0,86	23,2	19,89	142	1,42	27,5	38,93
	3	159	1,59	5,7	9,07	29	0,29	13,2	3,86	160	1,60	10,3	16,44	148	1,48	11,0	16,33	150	1,50	20,2	30,27	115	1,15	64,5	73,94	125	1,25	16,7	20,89	61	0,61	65,2	39,94	112	1,12	24,7	27,68	123	1,23	15,7	19,26	47	0,47	71,8	34,05
		Resumen																																											
Total To		42,11				23,15				76,79				63,61				120,63				226,66				66,97				140,98				84,26				60,91				141,18			
Clasificación @		102				100				113				100				100				100				100				100				100				100				100			
Total Tn		21				16,82				44				52				106				63				110				83				59				119							
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3				3							
Promedio Tn		7,09				5,61				14,56				17,18				35,20				71,19				20,99				36,53				27,67				19,77				39,82			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tiempo Estándar		7,87				6,22				16,16				19,07				39,07				79,02				23,29				40,55				30,71				21,95				44,21			
		Tiempo estándar total:																																											
		328,12																																											
		Límite inferior de tiempo																																											
Tiempo inferior		5,69				3,54				10,29				11,04				20,22				61,01				16,66				15,78				24,69				15,71				27,50			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tiempo Estándar		6,32				3,93				11,42				12,25				22,44				67,72				18,49				17,52				27,41				17,44				30,53			
		Tiempo mínimo:																																											
		235,46																																											
		Límite superior de tiempo																																											
Tiempo superior		28,52				13,17				56,10				33,40				51,77				101,15				29,71				65,20				32,80				23,19				71,80			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tiempo Estándar		31,66				14,62				62,27				37,07				57,46				112,28				32,98				72,37				36,41				25,74				79,70			
		Tiempo máximo:																																											
		562,56																																											

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 147*Formulario timestud socialización de derechos y deberes funcionarios*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1									
		Operación: Socialización de derechos y deberes funcionarios												Operadores: Técnico SIAU				Observador: Diana Bohorquez									
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6					
		Preparar material				Transportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes				Exponer derecho y deber a los funcionarios				Repetir proceso con todos los funcionarios				Transportar planillas al puesto de trabajo				Archivar planillas de registro					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Dania Ramirez	1	178	1,78	10,5	18,74	133	1,33	20,2	26,97	119	1,19	51,0	60,80	124	1,24	498,5	617,32	95	0,95	38,5	36,52	116	1,16	79,5	92,26		
	2	54	0,54	71,5	38,31	119	1,19	24,6	29,27	75	0,75	78,9	59,20	89	0,89	724,3	647,03	102	1,02	35,7	36,59	73	0,73	120,0	87,94		
	3	68	0,68	64,5	43,80	48	0,48	46,3	22,02	106	1,06	59,5	62,92	87	0,87	740,6	643,15	103	1,03	35,6	36,59	111	1,11	84,6	93,62		
Resumen																											
Total To		146,49				91,10				189,39				1963,44				109,84				284,09					
Calificación @		100				100				100				100				100				100					
Total Tn		101				78,27				183				1907				110				274					
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3					
Promedio Tn		33,62				26,09				60,98				635,83				36,56				91,27					
% Suplementos		6				6				6				6				6				6					
Tiempo Estandar		35,64				27,65				64,63				673,98				38,76				96,75					
		Tiempo estándar total:																								937,41	
Limite inferior de tiempo																											
Tiempo inferior		10,50				20,22				51,00				498,53				35,60				79,50					
% Suplementos		6				6				6				6				6				6					
Tiempo Estandar		11,13				21,43				54,06				528,44				37,74				84,27					
		Tiempo mínimo:																								737,07	
Limite superior de tiempo																											
Tiempo superior		71,49				46,29				78,87				740,61				38,50				120,00					
% Suplementos		6				6				6				6				6				6					
Tiempo Estandar		75,78				49,06				83,60				785,05				40,81				127,20					
		Tiempo máximo:																								1161,50	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con tiempos

Figura 148

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de seguimiento copago

Ubicación: Atención al Usuario							
Actividad: Seguimiento Copago				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022				Operación	14	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El computador presenta problema en cuestión de eficiencia en tiempo				Tiempo (min)	5:28	n/a	
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Recepcionar información del usuario	Llegada de la información del usuario	○ → □ ▽	7,87	N/A			
	Entrar al correo y al Drive	○ → □ ▽		N/A			
	Buscar e ingresar al archivo de registro	○ → □ ▽		N/A			
Ingresar al sistema DINAMICA	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	6,22	N/A			
	Ingresar documento del usuario	○ → □ ▽		N/A			
	Ingresar a la base de datos actualizada	○ → □ ▽		N/A			
Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de copago	Buscar datos del usuario	○ → □ ▽	16,16	N/A			
	Generar historia clínica	○ → □ ▽		N/A			
	Verificar el reporte de la historia clínica	○ → □ ▽		N/A			
Verificar estado de atención	n/a	○ → □ ▽	19,07	N/A			
Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario	Ingresar a la base de datos del SISBEN	○ → □ ▽	39,07	N/A			
	Buscar estado del usuario	○ → □ ▽		N/A			
	Verificar el grupo al que pertenece el usuario	○ → □ ▽		N/A			
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015	n/a	○ → □ ▽	79,02	N/A			
Registrar información del paciente en un papel	n/a	○ → □ ▽	23,29	N/A			
Transportar información al lugar de ubicación actual del paciente	Verificar lugar donde se encuentra el paciente	○ → □ ▽	40,55	N/A			
	Caminar al lugar donde se encuentre el usuario	○ → □ ▽		N/A			
Comunicar la información respecto al COPAGO al usuario	n/a	○ → □ ▽	30,71	N/A			
Realizar una resolución problema	n/a	○ → □ ▽	21,95	N/A			
Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado	Caminar al puesto de trabajo	○ → □ ▽	44,21	N/A			
	Confirmar la acción realizada	○ → □ ▽		N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 149

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de socialización de derechos y deberes usuarios

Ubicación: Atención al Usuario							
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022				Operación	6	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día				Tiempo (min)	15:18	n/a	
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Preparar material	Descargar Planilla para usuarios, derecho y deber del mes	○ ⇄ ▷ □ ▽	57,82	N/A			
	Imprimir formato SI-FR-0008 junto al derecho y deber del mes	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Dirigirse a la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Esperar impresión	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Trasportar planillas y el derecho y deber a la sección	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	61,53	N/A			
Exponer derecho y deber a los usuarios	Buscar y comunicar al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	91,53	N/A			
	Exponer el derecho y deber del mes al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Solicitar datos y firma al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Verificar proceso	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Repetir proceso con todos los usuarios	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	640,72	N/A			
Trasportar planillas al puesto de trabajo	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	52,02	N/A			
Archivar planillas de registro	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	14,16	N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 150

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de socialización de derechos y deberes funcionarios

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	7	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día				Tiempo (min)	15:38	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Preparar material	Descargar Planilla para funcionarios, derecho y deber del mes	○ ⇨ ▷ □ ▽	35,64	N/A		
	Imprimir formato SI-FR-0008 junto al derecho y deber del mes	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Esperar impresión	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Trasportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	27,65	N/A		
Exponer derecho y deber a los usuarios	Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇨ ▷ □ ▽	64,63	N/A		
	verificar que el funcionario tenga conocimiento del derecho y deber del mes	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Verificar proceso	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Repetir proceso con todos los funcionarios	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	673,98	N/A		
Trasportar planillas al puesto de trabajo	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	38,76	N/A		
Archivar planillas de registro	n/a	○ ⇨ ▷ □ ▽	96,75	N/A		

Nivelación de cargas

Dado a lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de atención al usuario se puede decir que hay una sobre carga laboral en el cargo de técnico SIAU en el hospital metropolitano.

En el estudio para la técnico SIAU se evaluaron 3 procesos de 8 procesos, sin embargo, para la estandarización y la toma de los procesos fue complicado dado que la operaria no realiza los procesos de manera continua y la resolución de problemas puede durar incluso hasta un turno

de 5 horas completo. Al final del mes y con la entrega de informes se retrasa a un más la realización de estas actividades, para las encuestas la operaria utiliza los días de descanso u horas de la noche fuera de su horario laboral para la realización del mismo por lo que allí se evidencia una carga laboral.

Se propone una persona en el cargo de técnico SIAU para brindar de apoyo al área de atención al cliente, es decir, mientras un técnico se encarga en la resolución de la problemática el otro técnico se quedará en el área de consulta ambulatoria a dar indicaciones a los usuarios, brindar acompañamiento a discapacitados y adultos mayores, y realizar las demás actividades.

Área de Admisiones Urgencias

Estudio Organizacional

El área de admisiones se encarga de dar ingreso a los pacientes según su clasificación (Adulto mayor, persona en discapacidad, ambulancia, paciente respiratorio, paciente pediátrico, General Paciente, pediátrico y gestante) y estado de salud en hospitalización y urgencias actualmente se encuentran 6 personas laborando en esta área cuyos cargos corresponden a técnicos de admisiones; las actividades que realizan allí son:

- Recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación
- Realizar un censo diario de los pacientes en urgencias
- Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y Hospitalización
- Reportar oportunamente atención de urgencias de los pacientes en urgencias (Activación de triage)

- Solicitar Autorización para la atención de urgencias, hospitalización y procedimientos quirúrgicos
- Creación del sistema de usuarios

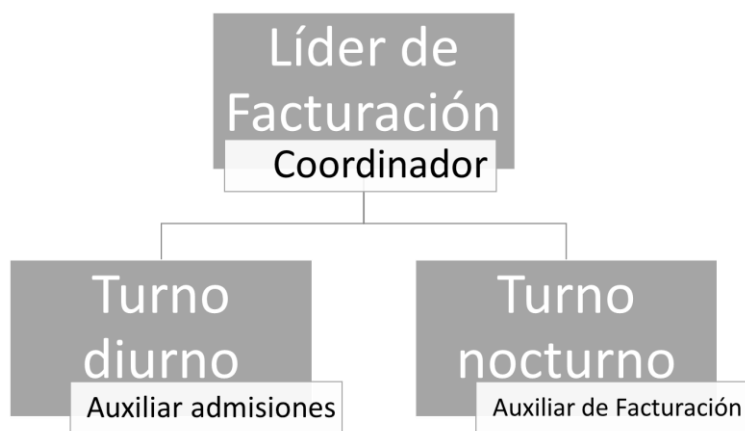
El horario de atención en admisiones para el ingreso de los pacientes de hospitalización y urgencias es de 24 horas diarias por lo que las 6 personas se dividen la carga laboral por medio de la rotación de turnos de la siguiente forma:

- Diurno: Se encuentran 2 personas de 7:00 am a 7:00 pm en turnos rotativos de dos días por persona
- Nocturno: Se encuentran 4 personas encargadas de facturación y admisiones de 7:00 pm a 7:00 am un día por persona.

Por lo anterior, se obtiene el siguiente organigrama:

Figura 151

Organización área de admisiones urgencias



Fuente. Autoría Propia

Actualmente ninguna de las actividades que el personal (técnicos en admisiones) realiza se encuentran estandarizadas por lo que se procede a investigar los procesos que se desarrollan en el área de admisiones urgencias.

Para la estandarización de proceso se procede a desarrollar los siguientes pasos:

- Solicitar a cada técnico una descripción del paso a paso de la manera en que efectúan cada actividad.
- Pasmarse la información recolectada por cada técnico en un diagrama de procesos
- Unificar la información recolectada en un solo diagrama de procesos
- Contrastar la información mediante la observación continua de cada actividad, es decir, se compara la información recolectada con respecto a los procesos que se realmente se desarrolla al momento de realizar cada actividad.
- Pasmarse el proceso de cada actividad en un diagrama de flujo de procesos y un diagrama de flujo, en él se describe detalladamente el paso a paso que realizan los técnicos en las actividades que desarrollan.

Una vez estandarizados los procesos se procede a realizar las plantillas para la correcta toma de tiempos. Es de aclarar que algunas actividades se realizan en turnos nocturnos por lo que solo se logra realizar seguimiento a los técnicos del turno diurno, por lo anterior, las actividades a las que se les realizará estandarización de procesos y estudio de tiempos son:

- Recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación
- Realizar un censo diario de los pacientes en urgencias
- Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y Hospitalización

- Solicitar Autorización para la atención de Hospitalización, urgencias y cirugía.
- Autorizar los procedimientos quirúrgicos
- Creación del sistema de usuarios
- Activación de triage

Mapeo del proceso actual

Para el mapeo de los procesos se realiza mediante la entrevista a los técnicos y la observación continua de la realización de cada actividad por varios días, por lo cual, se obtiene:

Tabla 22

Procesos actuales

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
Recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación	General	Sistema DINAMICA	Entregar al paciente el turno para la atención de la urgencia	Apéndice FH
	Técnico ad (b)			Apéndice FI
	Técnico ad (a)			Apéndice FJ
Realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización	General	Sistema SERVIDOR	Se rectifican que los paquetes almacenados concuerden con la información entregada en el censo, si la	Apéndice FK
	Técnico ad (b)	DE REPORTES		Apéndice FL
	Técnico ad (a)	ESE SANTIAGO DE TUNJA		Apéndice FM

información es correcta se le envía al auditor y al área de referencia el censo de las personas que se encuentren en el momento en urgencias y hospitalización

Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (EPS)	General	Formato de información de servicios de salud (formato sin codificar)	Se verifica la afiliación a EPS y según el nivel del Sisbén se le informa al usuario la cantidad de copago que debe realizar.	Apéndice FN
	Técnico ad (b)			Apéndice FO
	Técnico ad (a)			Apéndice FP
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (ARL)	General	Certificado de afiliación a ARL	Se debe verificar la afiliación a ARL del usuario junto al reporte del accidente laboral, además, indicar al usuario sus derechos del servicio	Apéndice FQ
	Técnico ad (b)			Apéndice FR
	Técnico ad (a)			Apéndice FS
Validar derechos y verificar entidad	General	SOAT	Se debe verificar la afiliación a SOAT del usuario junto a	Apéndice FT
	Técnico ad (b)			Apéndice FU

responsable de pago de los pacientes en urgencias (SOAT)	Técnico ad (a)	Carta de propiedad del vehículo Licencia y cedula SIRAS	la carta de propiedad del vehículo, reporte del accidente, licencia y cedula, además, indicar al usuario sus derechos del servicio	Apéndice FV
Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2	General Técnico ad (b) Técnico ad (a)	Anexo 2: denominado “Atención inicial de urgencias”	Se debe redactar el anexo 2 denominado “Atención inicial de urgencias” con los datos del usuario	Apéndice FW Apéndice FX Apéndice FY
Solicitar Autorización para la atención de urgencias – SOAT	General Técnico ad (b) Técnico ad (a)	Certificado de victimas	Se debe solicitar por parte del profesional médico el certificado de víctimas para los usuarios cuya entidad responsable del pago es el SOAT.	Apéndice FZ Apéndice GA Apéndice GB
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS Página	General Técnico ad (b) Técnico ad (a)	Autorización de atención en urgencias.	Se debe solicitar autorización de urgencias o procedimientos médicos a la EPS de afiliación del usuario por medio	Apéndice GC Apéndice GD Apéndice GE

	General		de la página web de cada entidad	Apéndice GF
	Técnico ad (b)		Se debe solicitar autorización de urgencias o procedimientos	Apéndice GG
Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	Técnico ad (a)	Formato de solicitud de código urgencias (formato sin codificar)	médicos a la EPS o ARL de afiliación del usuario por medio de una llamada telefónica y registrando los datos en el formato denominado “Solicitud de código de urgencias”	Apéndice GH
	General		Se debe solicitar autorización de urgencias o procedimientos	Apéndice GI
	Técnico ad (b)		Se debe solicitar autorización de urgencias o procedimientos	Apéndice GJ
Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	Técnico ad (a)	Pantallazo con la evidencia de la solicitud	médicos a la EPS de afiliación del usuario por medio de un correo electrónico.	Apéndice GK
	General		Se debe redactar el anexo 3 denominado “Solicitud de Autorización de Servicios de Salud”	Apéndice GL
	Técnico ad (b)	Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Se debe redactar el anexo 3 denominado “Solicitud de Autorización de Servicios de Salud”	Apéndice GM
Solicitar autorización para la atención de procedimientos - redacción anexo 3	Técnico ad (a)	Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Se debe redactar el anexo 3 denominado “Solicitud de Autorización de Servicios de Salud”	Apéndice GN

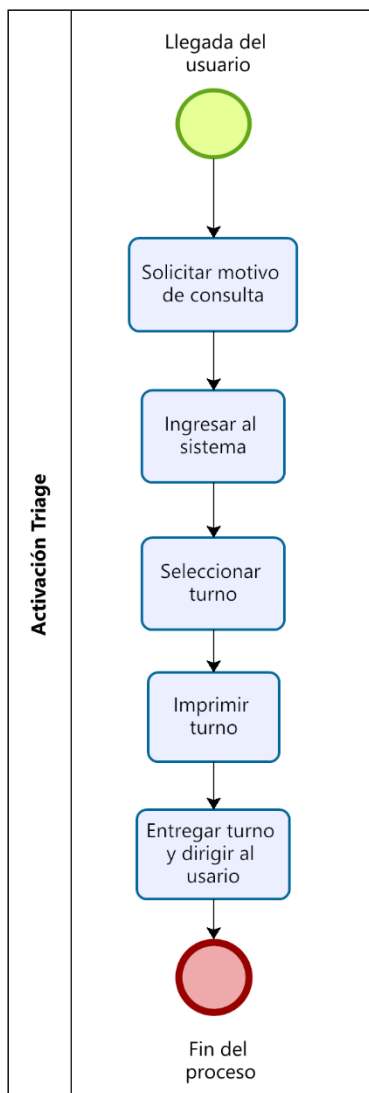
			con los datos del usuario y el procedimiento a realizar	
Creación de usuarios en el sistema	General	Sistema DINAMICA	Creación de los usuarios cuando no se encuentran la base de datos.	Apéndice CE
Activación de triage urgencias	General	Sistema DINAMICA	Se realiza apertura en el sistema de los pacientes cuya clasificación se encuentren en color amarillo, naranja o rojo.	Apéndice GO
	Técnico ad (b)			Apéndice GP
	Técnico ad (a)			Apéndice GQ
Activación de triage cirugía	General	Sistema DINAMICA	Se realiza apertura en el sistema de los pacientes cuyo motivo sea una cirugía programada de manera ambulatoria.	Apéndice GR
	Técnico ad (b)			Apéndice GS
	Técnico ad (a)			Apéndice GT

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 152

Diagrama de flujo receptionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación



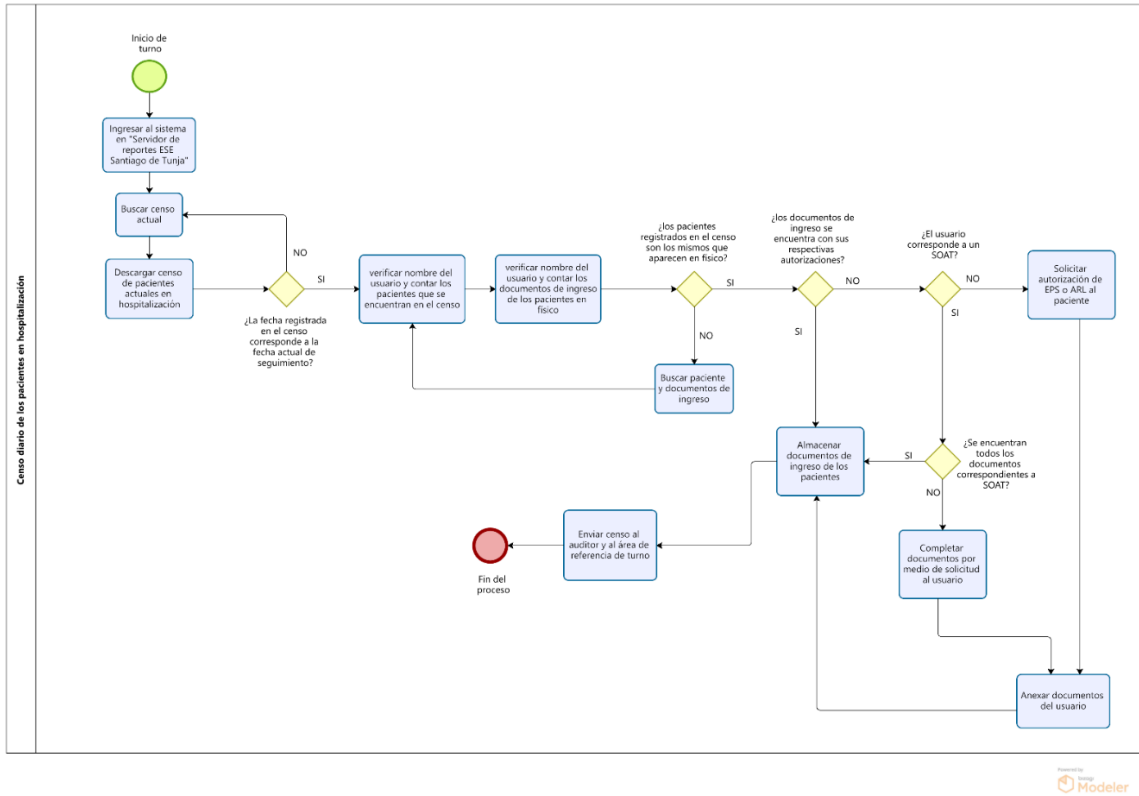
Powered by
bizagi
Modeler

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 153

Diagrama de flujo realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización

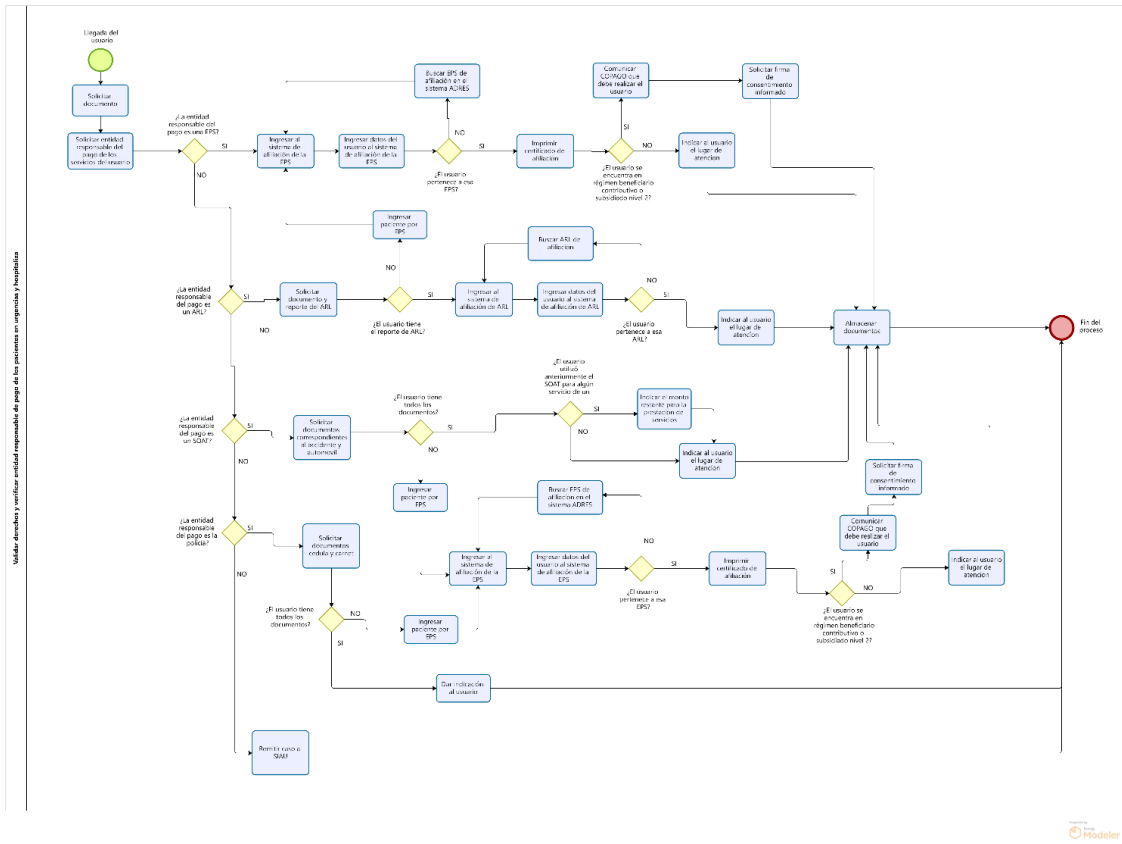


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 154

Diagrama de flujo validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias

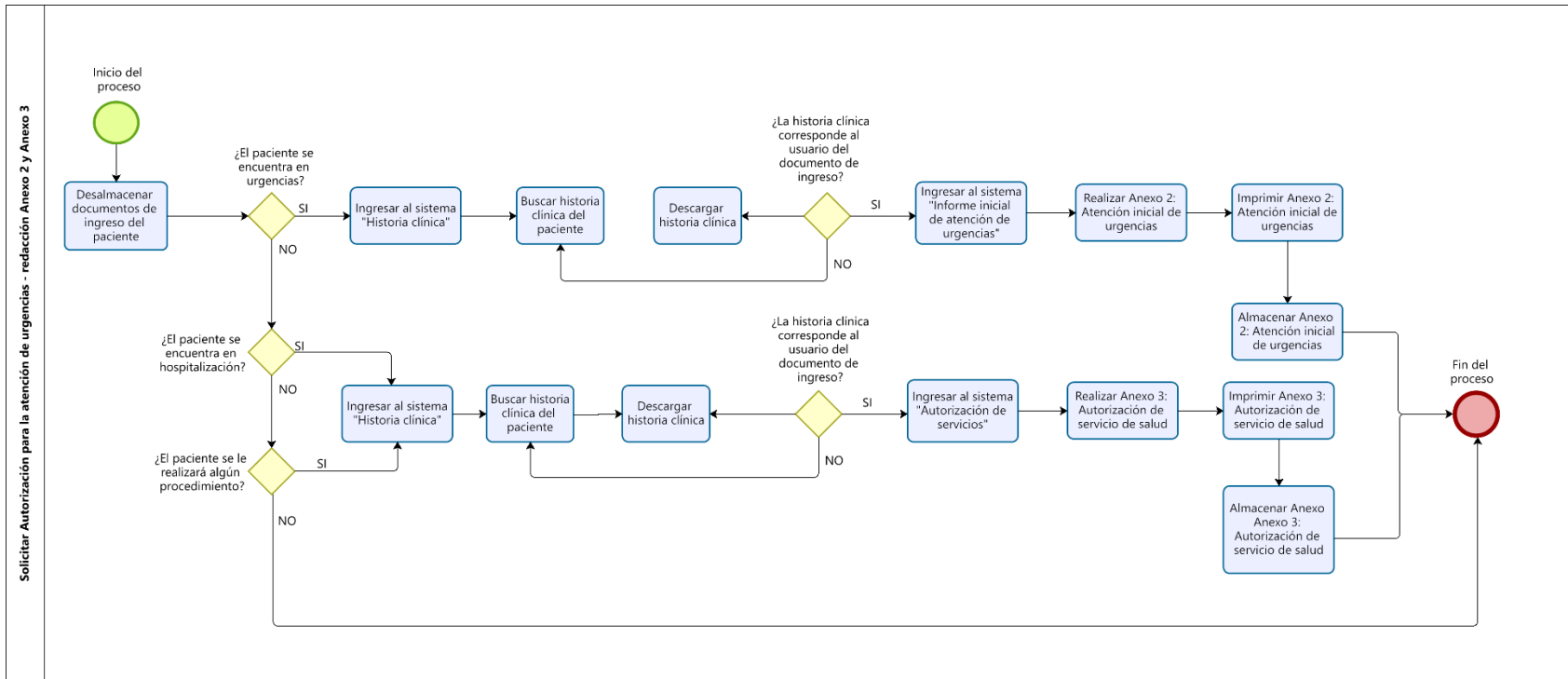


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 155

Diagrama de flujo solicitar autorización para la atención de urgencias y realización de procedimientos - redacción Anexo 2 y 3

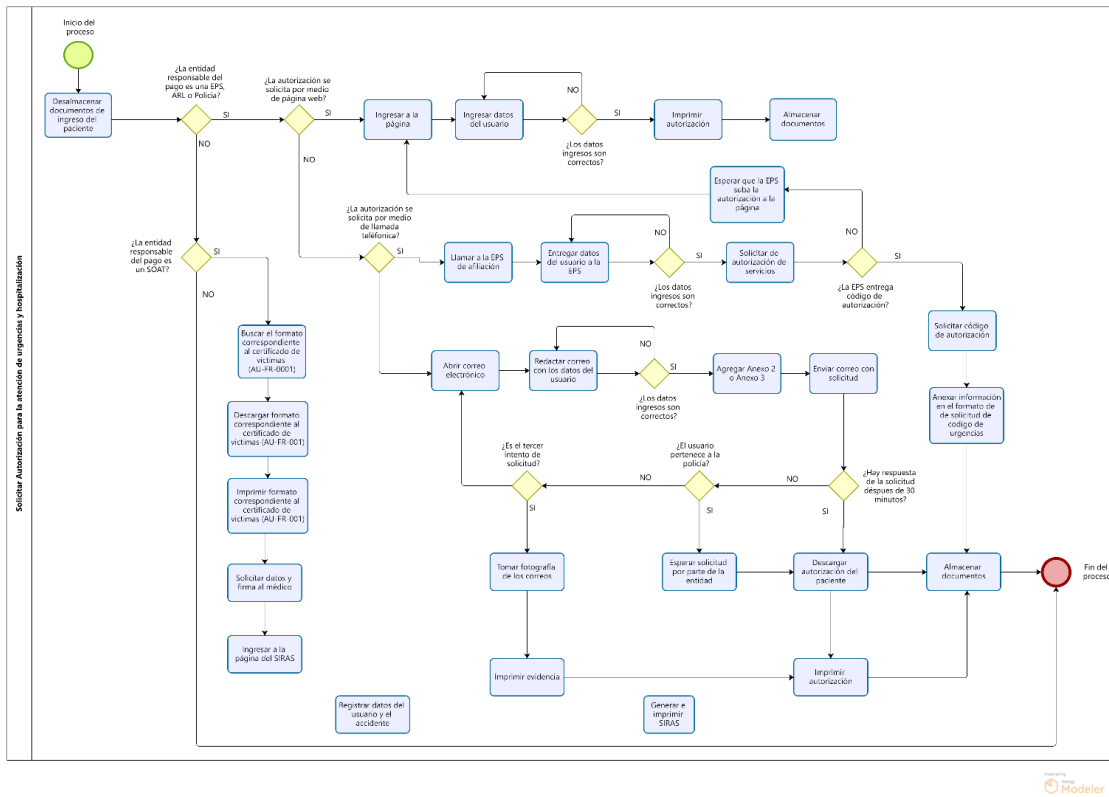


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 156

Diagrama de flujo solicitar autorización para la atención de urgencias y realización de procedimientos

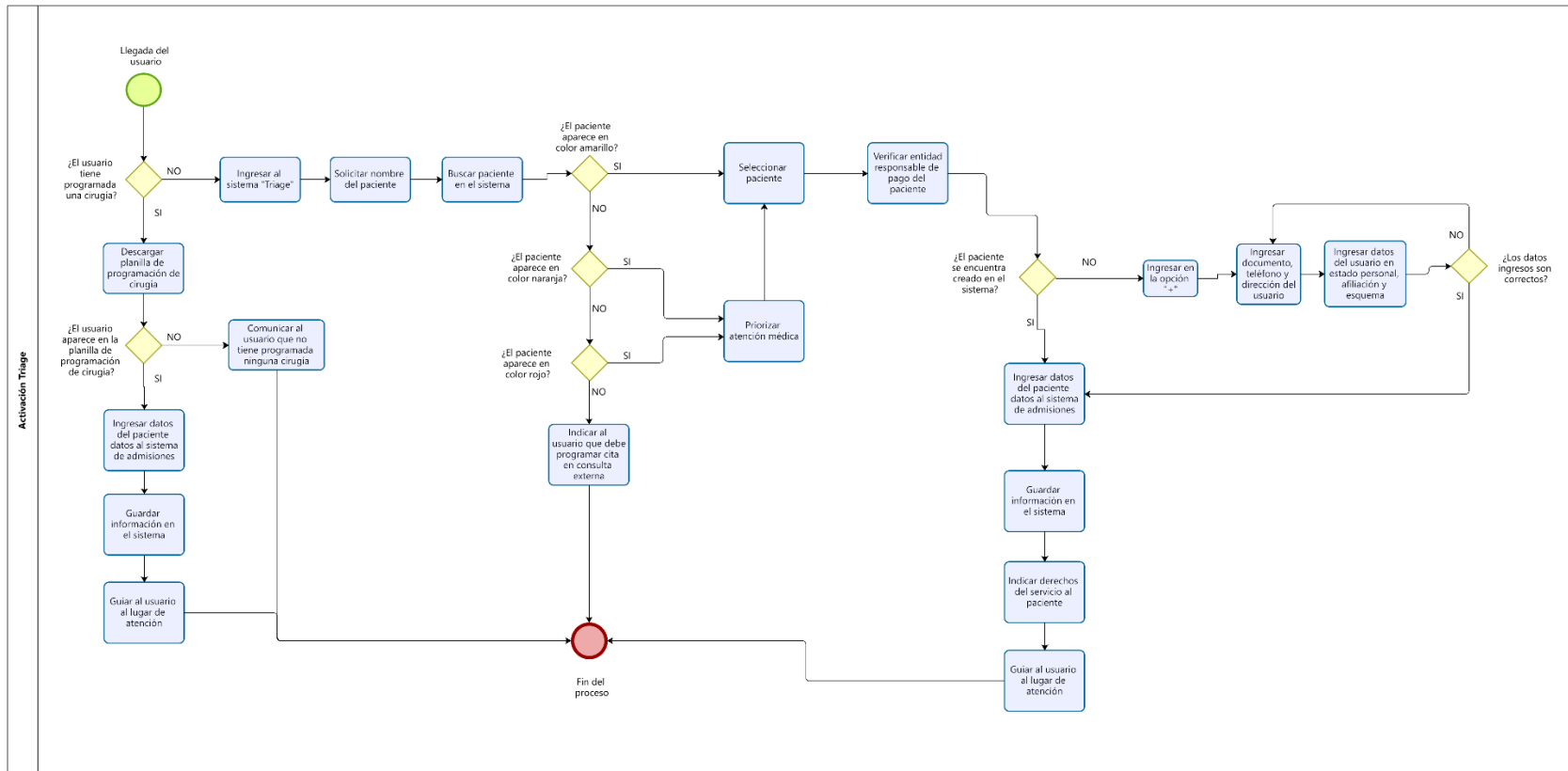


Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 157

Diagrama de flujo activación triage



Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 158

Diagrama de flujo de procesos receptionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Receptionar usuarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	5	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	0	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → □ ▽	Los usuarios se comunican de manera presencial, telefónica o virtual			
Solicitar motivo de consulta		○ → □ ▽	El técnico solicita al usuario el motivo de consulta			
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" e ingresa en el siguiente orden: 1. Historia clínica 2. Procesos 3. Control triage digiturno 4. Turno			
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		○ → □ ▽	El técnico selecciona alguna de las siguientes opciones según la clasificación y motivo de consulta del usuario: 1. medicina general 2. Paciente pediátrico 3. Gestante 4. Adulto Mayor 5. Persona en discapacidad 6. Ambulancia 7. Paciente respiratorio 8. Paciente pediátrico menor a 1 mes			
Imprimir turno		○ → □ ▽	El técnico imprime el turno del paciente			
Entregar turno al usuario		○ → □ ▽	Se le entrega el turno al usuario y se le indica el lugar de espera			

Fuente. Autoría Propia

Figura 159

Diagrama de flujo de procesos Censo diario de los pacientes en hospitalización

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 27/09/2022			Operación	5	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se realiza cada cambio de turno con los pacientes hospitalizados y algunas urgencias						
Proceso	Sub-Proceso	Símbolo	Observaciones			
Ingresar al sistema	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al computador en el sector de "Servidor de reportes ESE Santiago de Tunja"			
Generar censo	Buscar censo	○ ⇄ □ ▽	El técnico busca el censo del día			
	Descargar censo	○ ⇄ □ ▽	Se le da la opción de descargar el archivo			
	Verificar censo	○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica que el censo corresponde a la fecha actual			
Desarchivar documentos de ingresos	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico retira del almacenamiento los paquetes de los ingresos y autorizaciones de los pacientes en hospitalización del turno anterior			
Verificar documentos vs el censo	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica que todos los paquetes y autorizaciones de los pacientes sean los mismos que aparecen en el censo y se encuentre con la documentación correspondiente. Si corresponden el paquete con el censo y la documentación se continua el proceso, de lo contrario, se procede a completar la documentación.			
Almacenar documentos de ingreso	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico almacena todos los paquetes en una sección visible			
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico envía antes de las 7:00 am al auditor que se encuentre en turno y al área de referencia			

Fuente. Autoría Propia

Figura 160

Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)

Ubicación: Admisiones Urgencias					Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)							
Fecha: 22/09/2022					Operación	6	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones			Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados					Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A	
Comentarios: n/a							
Procesos	Subprocesos		Símbolo	Observaciones			
Recepcionar al usuario	Llegada del usuario		○ → □ ▽	El usuario llega a la ventanilla			
	Solicitar documentos		○ → □ ▽	El auxiliar solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
Rectificar afiliación del usuario	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → □ ▽	El auxiliar ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario			
	Validar datos de afiliación		○ → □ ▽	El auxiliar ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU			
Imprimir certificado de afiliación del usuario	Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario			
	Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el certificado			
	Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Transportar certificado a la ventanilla		○ → □ ▽	El auxiliar transporta el certificado de afiliación a la ventanilla			
Verificar régimen del usuario	n/a		○ → □ ▽	Se verifica el régimen del usuario si es A, B, C, teniendo en cuenta el monto que deberá pagar según su régimen contributivo o beneficiario. Si el usuario es régimen beneficiario estrato 1 se finaliza proceso almacenando certificado, de lo contrario se continua el proceso			
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud	Indicar al usuario el valor máximo de copago o direccionamiento		○ → □ ▽	Mediante el formato de información de servicios de salud se le comunica al usuario el tiempo límite dentro del hospital para generar copago y el valor máximo que cubre, por otro lado se dirige al usuario a la sala de espera			
	Solicitar firma del usuario		○ → □ ▽	El auxiliar le solicita al usuario los datos y firma de comunicación en el formato			
Enviar reporte a SIAU	Enviar reporte a SIAU		○ → □ ▽	Se le envía el reporte al área de SIAU para su respectivo seguimiento			
Almacenar documentos	Almacenar documentos		○ → □ ▽	El auxiliar almacena todos los documentos para continuar con los siguientes procesos			

Fuente. Autoría Propia

Figura 161

Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022		Operación	4	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Material		
Tipo:	Trabajador	Maquina	1	N/A
Comentarios: n/a				
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Recepcionar al usuario	Llegada del usuario	○ → □ ▽	El usuario llega a la ventanilla	
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El técnico solicita todos los documentos correspondientes al accidente y automóvil	
Verificar todos los documentos correspondientes al SOAT	Verificar todos los documentos	○ → □ ▽	Se rectifica que los documentos se encuentren correctos y no se encuentren vencidos	
	Verificar monto del SOAT	○ → □ ▽	El técnico verifica monto que cubre el SOAT	
Rectificar afiliación del usuario	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El técnico ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario	
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El técnico ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU	
Imprimir certificado de afiliación del usuario	Generar e imprimir certificado de afiliación	○ → □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario	
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el certificado	
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
	Transportar certificado a la ventanilla	○ → □ ▽	El técnico transporta el certificado de afiliación a la ventanilla	
Almacenar documentos	n/a	○ → □ ▽	Se almacenan todos los documentos en una carpeta	
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias	n/a	○ → □ ▽	El técnico le comunica al usuario sus derechos y monto máximo que cubre el SOAT	

Fuente. Autoría Propia

Figura 162

Diagrama de flujo de procesos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)

Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022				Operación	4	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar al usuario	Llegada del usuario	○ → □ ▽	El usuario llega a la ventanilla			
	Solicitar documentos	○ → □ ▽	El técnico solicita al usuario la información del arl, la cedula y el reporte del accidente			
Validar afiliación del ARL	Ingresar al sistema de afiliación del ARL	○ → □ ▽	El técnico ingresa a la plataforma de la ARL según lo dicho por el usuario			
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El técnico ingresa el número de identificación del usuario a la página del ARL, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU			
Imprimir certificado de afiliación de ARL	Generar e imprimir certificado de afiliación	○ → □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el ARL al que pertenece el usuario y su estado			
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el certificado			
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Transportar certificado a la ventanilla	○ → □ ▽	El técnico transporta el certificado de afiliación a la ventanilla			
Almacenar documentos	n/a	○ → □ ▽	Se almacena certificado de afiliación, cedula y reporte del accidente laboral			
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias	n/a	○ → □ ▽	El técnico le comunica al usuario en que régimen pertenece y llegado el caso el tiempo límite dentro del hospital para realizar copago			

Fuente. Autoría Propia

Figura 163

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS

Página

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	3	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: No todas las entidades permite obtener la autorización por este medio						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Ingresar a pagina de EPS	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema de la EPS y selecciona la opción de autorizaciones			
Solicitar autorización	Ingresar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias			
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos			
Imprimir Autorización	Generar e imprimir Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le da en la opción en "generar autorización" y se ingresan los datos del operario quien realiza la acción			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Trasportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico trasporta la autorización al puesto de trabajo			
Almacenar Autorización	Almacenar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico almacena la autorización junto a los demás documentos			

Fuente. Autoría Propia

Figura 164

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción

Anexo 2: Atención inicial de urgencias

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	7	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Ingresar a sistema	Ingresar a historia clínica	○ → □ ▽	El usuario ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
	Ingresar documento	○ → □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
Descargar historia clínica	Filtrar la información	○ → □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio" y se selecciona el registro de prestación de servicios			
	Generar Historia clínica	○ → □ ▽	Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador			
	Verificar historia clínica	○ → □ ▽	El técnico busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos			
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe inicial de atención de urgencias			
	Ingresar diagnóstico y código de ingreso	○ → □ ▽	El técnico ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 2: Atención inicial de urgencias			
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	se rectifica que la información anexada sea correcta			
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ → □ ▽	Se genera el Anexo 2: Atención inicial de urgencias de solicitud de urgencias			
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el Anexo 2: Atención inicial de urgencias			
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Transportar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ → □ ▽	El técnico transporta el Anexo 2: Atención inicial de urgencias al puesto de trabajo			
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	N/A	○ → □ ▽	El técnico almacena el Anexo 2: Atención inicial de urgencias junto a los demás documentos en un paquete			

Fuente. Autoría Propia

Figura 165

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias y hospitalización - SOAT

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias y hospitalización - SOAT			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	8	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: n/a						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar el formato AU-FR-0002	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a los documentos del computador			
	Buscar formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	Buscar el formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
	Descargar formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	Descargar formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
	Generar e imprimir formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	Imprimir formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el formato AU-FR-0001			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Trasportar el formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	El técnico transporta el formato AU-FR-0001 a la ventanilla			
	Solicitar datos y firma al médico	○ ⇄ □ ▽	El técnico el solicita al usuario los datos y firma escritos en el formato AU-FR-0001 al profesional medico que lo este tratando			
	Verificar datos escritos en el formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que todos los datos ingresados se encuentren correctos			
	Almacenar formato AU-FR-0002	○ ⇄ □ ▽	se almacena formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
Realizar SIRAS	Ingresar a la página del SIRAS	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a la página oficial del SIRAS			
	Ingresar datos	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a los datos del usuario y accidente			
Generar e imprimir el certificado de víctimas	Generar e imprimir el certificado de víctimas	○ ⇄ □ ▽	Se da la opción de descargar e imprimir			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el certificado de víctimas			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Trasportar el certificado	○ ⇄ □ ▽	El técnico transporta el el certificado de víctimas a la ventanilla			
Almacenar certificado	N/A	○ ⇄ □ ▽	se almacena formato correspondiente al certificado de víctimas (SIRAS)			

Fuente. Autoría Propia

Figura 166

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 27/09/2022		Operación	7	N/A
Operadores: técnicos de Admisiones		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: No todas las entidades permite obtener la autorización por este medio				
Proceso	Sub-proceso	Símbolo	Observaciones	
Abrir formato de solicitud de código de urgencias	Abrir formato de solicitud de código de urgencias	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico dentro de los documentos del computador abre el formato de solicitud de código de urgencias	
Solicitar autorización a la entidad	llamar a la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico se comunica con la EPS del usuario siguiendo el respectivo protocolo	
	Esperar que la la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico espera que la EPS conteste la llamada	
	Seguir pasos según la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico sigue los pasos solicitados en la llamada	
	Entregar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se entregan los datos del paciente	
	Solicitar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico solicita autorización del usuario y recibe un código de autorización	
Realizar formato de solicitud de código de urgencias	Ingresar datos del usuario y Anexar código de autorización en el formato	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias en el formato y Se anexa el código entregado por la EPS al formato solicitud de código de urgencias	
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos	
Imprimir Autorización	Generar e imprimir Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le da en la opción de guardar e imprimir formato con autorización	
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la autorización de la EPS	
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
	Trasportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico transporta la autorización al puesto de trabajo	
Almacenar Autorización	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico almacena la autorización junto a los demás documentos	

Fuente. Autoría Propia

Figura 167

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 27/09/2022				Operación	4	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Proceso	Subproceso	Símbolo		Observaciones		
Abrir correo electrónico	n/a	○ ⇄ □ ▽		El técnico abre el correo electrónico y da en la opción de "nuevo"		
Redactar correo de solicitud de autorización	Ingresar datos del usuario	○ ⇄ □ ▽		El técnico redacta un correo con la solicitud de autorización y agrega la historia clínica y el Anexo 2: Atención inicial de urgencias o el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud según sea el caso		
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ □ ▽		El técnico verifica que el correo se encuentre bien redactado junto a los documentos de soporte		
	Enviar correo	○ ⇄ □ ▽		El técnico envía a la EPS la solicitud de autorización		
Esperar autorización	N/a	○ ⇄ □ ▽		El técnico espera después por parte de la EPS, si al tercer intento no responden el correo se continua el proceso		
Imprimir Autorización	Generar e imprimir autorización	○ ⇄ □ ▽		El técnico toma un pantallazo de la respuesta y presiona la opción de imprimir		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽		El técnico se traslada a la impresora para recoger la autorización		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
	Transportar Autorización	○ ⇄ □ ▽		El técnico transporta la autorización al puesto de trabajo		
Almacenar Autorización	N/a	○ ⇄ □ ▽		El técnico almacena la autorización junto a los demás documentos		

Fuente. Autoría Propia

Figura 168

Diagrama de flujo de procesos activación triage procedimientos programados

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	6	N/A	
Operadores: técnicos de Facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → D □ ▾	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos			
Solicitar documentos al usuario		○ → D □ ▾	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso			
Ingresar a la planilla de cirugía		○ → D □ ▾	El técnico ingresa al sistema y busca la planilla de cirugías			
Verificar planilla		○ → D □ ▾	El técnico verifica que el paciente tenga programada la cirugía			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▾	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Admisiones 2. Ingresos 3. Agregar			
Ingresar datos al sistema		○ → D □ ▾	El técnico ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema			
Almacenar documentos		○ → D □ ▾	El técnico almacena los documentos y da la opción "grabar" en el sistema			
Dar indicaciones al usuario		○ → D □ ▾	El técnico dirige al usuario al lugar del procedimiento quirúrgico			

Fuente. Autoría Propia

Figura 169

Diagrama de flujo de procesos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud

Ubicación: Admisiones Urgencias				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud						
Fecha: 22/09/2022				Operación	8	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes	Recepcionar documentos de ingresos de los pacientes	○ ⇄ □ ▽	El técnico recoge todos los documentos de ingreso que se encuentran almacenados			
	Verificar documentos y duración en el hospital	○ ⇄ □ ▽	Se verifica los procedimientos que se le han realizado al usuario y la duración dentro del hospital			
Ingresar al sistema	Ingresar a historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
	Ingresar documento	○ ⇄ □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
	Filtrar la información	○ ⇄ □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio"			
Descargar Historia clínica	Generar Historia clínica	○ ⇄ □ ▽	Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador			
	Verificar historia clínica	○ ⇄ □ ▽	El técnico busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos			
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe autorización de servicios			
	Ingresar diagnóstico y código de ingreso	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud			
	Validar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	se rectifica que la información anexada sea correcta			
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Generar e imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	○ ⇄ □ ▽	Se genera el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Transportar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	○ ⇄ □ ▽	El técnico transporta el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	N/A	○ ⇄ □ ▽	El técnico almacena el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			

Fuente. Autoría Propia

Figura 170

Diagrama de flujo de procesos activación triage

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Activación Triage			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 27/09/2022			Operación	7	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: n/a					
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar usuario	Llegada del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos		
	Solicitar documentos al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso		
Verificar estado de Triage	Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la opción "Triage"		
	Buscar paciente	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico busca por el nombre al paciente		
	Verificar estado del paciente	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico verifica el estado del paciente según el color asignado del médico de la clasificación de Triage, si el paciente se encuentra en un color amarillo, naranja o rojo se da ingreso en el sistema		
Ingresar datos al sistema	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema		
Verificar EPS, SOAT o ARL	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	Según la entidad responsable del pago del usuario se realiza la verificación del mismo		
Solicitar al usuario una información	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico solicita al usuario el teléfono, barrio y dirección cuando el usuario no se encuentra creado en el sistema		
Despachar usuario	Guardar información en el sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico da la opción "grabar" en el sistema		
	Informar derechos del paciente e indicaciones	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le indica al usuario los derechos y lugar de atención		
Almacenar documentos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico almacena los documentos para continuar con el proceso		

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 171

Planilla de tiempos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad : Recepcionar usuarios		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha :		Operación				5				N/a			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				1				N/a			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0				N/a			
Método: Presente propuesto		Inspección				0				N/a			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0				N/a			
Comentarios:		Tiempo (min)				N/a				N/a			
		Distancia (pies)				n/a				N/a			
		costo				n/a				N/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Llegada del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Solicitar motivo de consulta	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Imprimir turno	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Entregar turno al usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 172

Planilla de tiempos Censo diario de los pacientes en hospitalización

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad : Censo diario de los pacientes en hospitalización		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)			
Fecha :		Operación				5				3			
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				0			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0				0			
Método: Presente propuesto		Inspección				2				1			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				1				1			
Comentarios:		Tiempo (min)				N/a				N/a			
		Distancia (pies)				n/a				n/a			
		costo				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Generar censo	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Desarchivar documentos de ingresos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar documentos vs el censo	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Almacenar documentos de ingreso	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 173

Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación	6			5							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3			0							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1			0							
Método: Presente propuesto		Inspección	2			2							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1			1							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Llegada del usuario													
Solicitar documento y eps de afiliación													
Rectificar afiliación del usuario													
Imprimir certificado de afiliación del usuario													
Verificar régimen del usuario													
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud													
Enviar reporte a SIAU													
Almacenar documentos													

Fuente. Autoría Propia

Figura 174

Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación	4			3							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3			0							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1			0							
Método: Presente propuesto		Inspección	3			2							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1			1							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar al usuario													
Verificar todos los documentos correspondientes al SOAT													
Rectificar afiliación del usuario													
Imprimir certificado de afiliación del usuario													
Almacenar documentos													
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias													

Fuente. Autoría Propia

Figura 175

Planilla de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :	Analista: Diana Bohórquez	Operación	4			3							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Transporte	3			0							
Método: Presente propuesto		Retrasos	1			0							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Inspección	1			1							
Comentarios:		Almacenamiento	1			1							
		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar al usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Validar afiliación del ARL	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Imprimir certificado de afiliación de ARL	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Almacenar documentos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 176

*Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2:
Atención inicial de urgencias*

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :	Analista: Diana Bohórquez	Operación	7			4							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Transporte	2			0							
Método: Presente propuesto		Retrasos	1			0							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Inspección	2			0							
Comentarios:		Almacenamiento	1			1							
		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ingresar a sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Descargar historica clinica	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 177

Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2:

Atención inicial de urgencias

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias y hospitalización - SOAT		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha:		Operación			8	3	
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			4	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			2	0	
Método: Presente propuesto		Inspección			1	0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			2	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			#DIV/0!		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar el formato AU-FR-0002					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Realizar SIRAS					#DIV/0!		
Generar e imprimir el certificado de victimas					#DIV/0!		
Almacenar certificado					#DIV/0!		

Fuente. Autoría Propia

Figura 178

Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen												
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Página		Elemento						Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)					
Fecha :		Operación						3	3					
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte						2	0					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos						1	0					
Método: Presente propuesto		Inspección						1	0					
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento						1	1					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)						n/a	n/a					
		costo						n/a	n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Ingresar a página de EPS														
Solicitar autorización														
Imprimir Autorización														
Almacenar Autorización														

Fuente. Autoría Propia

Figura 179

Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación	7			4							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2			0							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	2			0							
Método: Presente propuesto		Inspección	1			0							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1			1							
Comentarios: N/A		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Abrir formato de solicitud de codigo de urgencias	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Solicitar autorización a la entidad	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Realizar formato de solicitud de codigo de urgencias	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Imprimir Autorización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Almacenar Autorización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												

Fuente. Autoría Propia

Figura 180

Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación	4			3							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2			0							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	2			1							
Método: Presente propuesto		Inspección	1			0							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1			1							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Abrir correo electronico	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Redactar correo de solicitud de atarización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Esperar autorización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Imprimir Autorización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												
Almacenar Autorización	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾												

Fuente. Autoría Propia

Figura 181

Planilla de tiempos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo

3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)						
Fecha :		Operación	8				4						
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2				0						
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				1						
Método: Presente propuesto		Inspección	3				0						
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1						
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a				n/a						
		costo	n/a				n/a						
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes													
Ingresar al sistema													
Descargar Historia clínica													
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud													
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud													
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía													

Fuente. Autoría Propia

Figura 182

Planilla de tiempos activación triage

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen											
Actividad: Activación Triage Urgencias		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)						
Fecha :		Operación	7				4						
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1				0						
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	1				1						
Método: Presente propuesto		Inspección	2				0						
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1						
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a				n/a						
		costo	n/a				n/a						
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar usuario													
Verificar estado de Triage													
Ingresar datos al sistema													
Verificar EPS, SOAT o ARL													
Solicitar al usuario una información													
Despachar usuario													
Almacenar documentos													

Fuente. Autoría Propia

Figura 183*Planilla de Tiempo activación triage procedimientos programados*

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen												
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados		Elemento						Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)			
Fecha :		Operación						5			3			
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte						1			0			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos						0			0			
Método: Presente propuesto		Inspección						1			1			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento						1			1			
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)						n/a			n/a			
		costo						n/a			n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Recepcionar usuario	○ ⇄ D □ ▽													
Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado	○ ⇄ D □ ▽													
Realizar admisión al usuario	○ ⇄ D □ ▽													
Almacenar documentos	○ ⇄ D □ ▽													
Dar indicaciones al usuario	○ ⇄ D □ ▽													

Fuente. Autoría Propia

Toma de tiempos

Durante 15 días se realiza la toma de tiempo de los 2 operarios en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

Tabla 23*Resumen del ejercicio*

Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación	Técnico ad (a)	0:37	Apéndice GU
	Técnico ad (b)	0:36	Apéndice GV
Realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización	Técnico ad (a)	7:31	Apéndice GW
	Técnico ad (b)	2:29	Apéndice GX
	Técnico ad (a)	2:19	Apéndice GY

Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (EPS)	Técnico ad (b)	3:18	Apéndice GZ
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (SOAT)	No es posible la toma de tiempos ya que durante la realización del ejercicio no se presentó el proceso y el tiempo establecido según el cronograma de actividades no permite mayor dedicación del mismo.		
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (ARL)	Técnico ad (a)	2:26	Apéndice HA
	Técnico ad (b)	2:35	Apéndice HB
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - redacción anexo 2	Técnico ad (a)	2:45	Apéndice HC
	Técnico ad (b)	1:28	Apéndice HD
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias – SOAT (Realización de SIRAS)	No es posible la toma de tiempos ya que durante la realización del ejercicio no se presentó el proceso y el tiempo establecido según el cronograma de actividades no permite mayor dedicación del mismo.		
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - EPS Página	Técnico ad (a)	2:10	Apéndice HE
	Técnico ad (b)	1:42	Apéndice HF
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	Técnico ad (a)	7:44	Apéndice HG
	Técnico ad (b)	7:22	Apéndice HH
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - EPS y policía correo	Técnico ad (a)	46:57	Apéndice HI
	Técnico ad (b)	1:55:46	Apéndice HJ

Solicitar <i>autorización</i> para la atención de procedimientos -redacción anexo 3	Técnico ad (a)	3:28	Apéndice HK
	Técnico ad (b)	1:38	Apéndice HL
Activación de triage Urgencias	Técnico ad (a)	3:40	Apéndice HM
	Técnico ad (b)	2:16	Apéndice GQ
Activación de triage Cirugía	Técnico ad (a)	1:44	Apéndice HN
	Técnico ad (b)	1:04	Apéndice HO

Fuente. Autoría Propia

Figura 184

Fotografías de toma de tiempos



Fuente propia

Figura 186

Planilla de toma de tiempos realizar un censo diario de los pacientes en hospitalización

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	5
Operadores: Técnico en admisiones		Transporte	0	0
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	0
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1	2
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	299,96	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	5,00	
		Tiempo Total min y seg	5:00	
		Tiempo (seg)		
Descripción	Símbolo	operador 1	operador 2	Total
Ingresar al sistema		6,39	3,50	4,95
Generar censo		9,27	9,96	9,62
Desarchivar documentos de ingresos		284,62	4,92	144,77
Verificar documentos vs el censo		88,57	104,13	96,35
Almacenar documentos de ingreso		2,05	4,10	3,08
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno		60,05	22,34	41,20

Fuente. Autoría Propia

Figura 187

Planilla de toma de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (EPS)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	5	6
Operadores: Técnico en admisiones		Transporte	0	3
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	2	2
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	202,80	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	3,38	
		Tiempo Total min y seg	3:23	
		Tiempo (seg)		
Descripción	Símbolo	operador 1	operador 2	Total
Llegada del usuario		10,64	5,73	8,18
Solicitar documento y eps de afiliación		11,42	8,28	9,85
Rectificar afiliación del usuario		17,94	42,23	30,09
Imprimir certificado de afiliación del usuario		20,69	18,41	19,55
Verificar régimen del usuario		10,38	6,43	8,40
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud		68,14	117,07	92,61
Enviar reporte a SIAU		40,99	18,53	29,76
Almacenar documentos		6,03	2,69	4,36

Fuente. Autoría Propia

Figura 188

Planilla de toma de tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias (ARL)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	3	4
Operadores: Técnico en admisiones Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	3
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	1
		Inspección	1	1
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	150,47	
		Tiempo (min)	2,51	
Comentarios: N/A		Tiempo Total min y seg	2:31	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Recepcionar al usuario		12,52	6,83	9,67
Validar afiliación del ARL		102,80	91,14	96,97
Imprimir certificado de afiliación de ARL		22,36	38,15	30,26
Almacenar documentos		3,75	13,42	8,58
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		4,17	5,81	4,99

Fuente. Autoría Propia

Figura 189

Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción

Anexo 2

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	7
Operadores: Técnico en admisiones Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	1
		Inspección	0	2
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	126,37	
		Tiempo (min)	2,11	
Comentarios: N/A		Tiempo Total min y seg	2:07	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Ingresar a sistema		43,43	4,30	23,86
Descargar historica clinica		30,23	18,32	24,28
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		70,44	41,89	56,16
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias		13,18	15,67	14,42
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		7,95	7,33	7,64

Fuente. Autoría Propia

Figura 190

Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Página		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	3	3
Operadores: Técnico en admisiones	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	1
		Inspección	0	1
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	115,83	
		Tiempo (min)	1,93	
Comentarios: N/A		Tiempo Total min y seg	1:56	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Ingresar a página de EPS		5,68	3,37	4,53
Solicitar autorización		88,76	70,60	79,68
Imprimir Autorización		28,53	19,06	23,79
Almacenar Autorización		6,94	8,72	7,83

Fuente. Autoría Propia

Figura 191

Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL

llamada

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	7
Operadores: Técnico en admisiones	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	2
		Inspección	0	1
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	452,82	
		Tiempo (min)	7,55	
Comentarios: N/A		Tiempo Total min y seg	7:33	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Abrir formato de solicitud de código de urgencias		4,76	2,33	3,55
Solicitar autorización a la entidad		287,72	333,58	310,65
Realizar formato de solicitud de código de urgencias		101,20	72,10	86,65
Imprimir Autorización		56,55	28,33	42,44
Almacenar Autorización		13,70	5,38	9,54

Fuente. Autoría Propia

Figura 192

Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	3	4
Operadores: Técnico en admisiones	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	1	2
		Inspección	0	1
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	4879,92	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	81,33	
		Tiempo Total min y seg	81:20	
		Tiempo (seg)		
Descripción	Símbolo	operador 1	operador 2	Total
Abrir correo electronico		11,25	1,92	6,59
Redactar correo de solicitud de autorización		172,93	79,81	126,37
Esperar autorización		2600,00	6840,00	4720,00
Imprimir Autorización		28,88	17,18	23,03
Almacenar Autorización		4,01	3,85	3,93

Fuente. Autoría Propia

Figura 193

Planilla de toma de tiempos solicitar autorización para la atención de procedimientos - redacción anexo 3

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	8
Operadores: Técnico en admisiones	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	1	1
		Inspección	0	3
		Almacenamiento	1	1
		Tiempo (seg)	153,16	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	2,55	
		Tiempo Total min y seg	2:33	
		Tiempo (seg)		
Descripción	Símbolo	operador 1	operador 2	Total
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes		74,19	13,50	43,85
Ingresar al sistema		9,90	7,75	8,82
Descargar Historia clínica		26,57	18,40	22,49
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		65,66	41,46	53,56
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		27,08	12,91	19,99
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		4,65	4,24	4,45

Fuente. Autoría Propia

Figura 194*Planilla de toma de tiempos activación de triage urgencias*

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Activación Triage Urgencias		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	7
Operadores: Técnico en admisiones		Transporte	0	1
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	0	2
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	169,64	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	2,83	
		Tiempo Total min y seg	2:50	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Recepcionar usuario		11,99	18,77	15,38
Verificar estado de Triage		7,76	2,10	4,93
Ingresar datos al sistema		26,05	25,40	25,73
Verificar EPS, SOAT o ARL		59,94	29,26	44,60
Solicitar al usuario una información		88,05	52,68	70,37
Despachar usuario		3,65	4,56	4,11
Almacenar documentos		6,32	2,74	4,53

Fuente. Autoría Propia

Figura 195*Planilla de toma de tiempos activación de triage cirugía*

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen		
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	3	5
Operadores: Técnico en admisiones		Transporte	0	1
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	0
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1	1
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	83,72	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	1,40	
		Tiempo Total min y seg	1:24	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	operador 2	Total
Recepcionar usuario		11,14	12,77	11,95
Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado		60,57	15,83	38,20
Realizar admisión al usuario		23,98	21,87	22,92
Almacenar documentos		4,37	4,27	4,32
Dar indicaciones al usuario		3,51	9,14	6,32

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño (C) se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 24

Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	% Total suplementos
Recepcionar usuarios	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	6
	Holgura variable (atención cercana)	2	
	Holgura variable (monotonía)	1	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Censo diario de los pacientes en hospitalización	Holgura variable (atención cercana)	2	6
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)	Holgura constante (fatiga básica)	4	8
	Holgura variable (monotonía)	4	

Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	5
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2: Atención inicial de urgencias	Holgura variable (monotonía)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	5
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página	Holgura constante (fatiga básica)	4	4
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	Holgura variable (tedio)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	5
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	Holgura variable (tedio)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	5
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Operación: solicitar autorización para la	Holgura variable (atención cercana)	2	6

atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	Holgura constante (fatiga básica)	4	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Activación triage urgencias	Holgura variable (atención cercana)	2	7
	Holgura constante (fatiga básica)	4	
Activación triage procedimientos programados	Holgura constante (fatiga básica)	4	5
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 25

Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Recepcionar usuarios	37,26	32,69	44,88
	0:37	0:33	0:45
Censo diario de los pacientes en hospitalización	164,12	138,50	497,41
	2:44	2:19	8:18
Validar derechos y verificar entidad	199,84	157,84	280,21
	3:20	2:38	4:40

responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)			
Validar derechos y verificar entidad	151,58	134,66	181,33
responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)	2:32	2:15	3:01
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción	110,38	89,27	176,10
anexo 2: atención inicial de urgencias	1:50	1:29	2:56
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS	118,0	103,97	136,96
página	1:58	1:44	2:17
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	463,85	415,64	535,28
	7:44	6:56	8:55
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	4101,06	2837,91	7409,93
	1:08:21	47:18	2:02:04

Operación: solicitar autorización para la atención de procedimientos	133,59	104,16	220,53
redacción anexo 3: solicitud de autorización de Servicios de Salud	2:14	1:44	3:41
Activación triage urgencias	167,77	136,78	226,26
	2:48	2:17	3:46
Activación triage procedimientos programados	72,73	59,45	116,46
	1:13	1:00	1:57

Fuente. Autoría Propia

Lo anterior es obtenido gracias a la aplicación de la metodología Timestud que se pasma en las siguientes Tablas:

Figura 196

Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1				
		Operación: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina								Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez				
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				
		Ingresar a página de EPS				Solicitar autorización				Imprimir Autorización				Almacenar Autorización				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	
Yeimy Salcedo	1	74	0,74	5,7	4,23	89	0,89	88,8	78,65	80	0,80	28,5	22,85	111	1,11	6,9	7,73	
Jonatan Fonseca	2	126	1,26	3,4	4,23	111	1,11	70,6	78,65	120	1,20	19,1	22,85	89	0,89	8,7	7,73	
Resumen																		
Total To		9,06				159,36				47,59				15,66				
Clasificación @		100				100				100				100				
Total Tn		8				157,29				46				15				
No. Observaciones		2				2				2				2				
Promedio Tn		4,23				78,65				22,85				7,73				
% Suplementos		4				4				4				4				
Tiempo Estandar		4,40				81,79				23,76				8,04				
		Tiempo estándar total:																118,00
Límite inferior de tiempo																		
Tiempo inferior		3,37				70,60				19,06				6,94				
% Suplementos		4				4				4				4				
Tiempo Estandar		3,51				73,42				19,82				7,22				
		Tiempo mínimo:																103,97
Límite superior de tiempo																		
Tiempo superior		5,68				88,76				28,53				8,72				
% Suplementos		4				4				4				4				
Tiempo Estandar		5,91				92,31				29,67				9,07				
		Tiempo máximo:																136,96

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 197*Formulario timestud proceso activación triage urgencias*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1											
		Operación: Activación Triage Urgencias												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7			
		Recepcionar usuario				Verificar estado de Triage				Ingresar datos al sistema				Verificar EPS, SOAT o ARL				Solicitar al usuario una información				Despachar usuario				Almacenar documentos			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Yeimy Salcedo	1	122	1,22	12,0	14,64	43	0,43	7,8	3,31	99	0,99	26,1	25,72	66	0,66	59,9	39,32	75	0,75	88,1	65,92	111	1,11	3,7	4,06	61	0,61	6,3	3,82
Jonatan Fonseca	2	78	0,78	18,8	14,64	157	1,57	2,1	3,31	101	1,01	25,4	25,72	134	1,34	29,3	39,32	125	1,25	52,7	65,92	89	0,89	4,6	4,06	139	1,39	2,7	3,82
Resumen																													
Total To		30,76				9,87				51,45				89,20				140,73				8,22				9,06			
Calificación @		100				100				100				100				100				100				100			
Total Tn		29				6,62				51				79				132				8				8			
No. Observaciones		2				2				2				2				2				2				2			
Promedio Tn		14,64				3,31				25,72				39,32				65,92				4,06				3,82			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		15,66				3,54				27,52				42,08				70,54				4,34				4,09			
Tiempo estándar total:																										167,77			
Limite inferior de tiempo																													
Tiempo inferior		11,99				2,10				25,40				29,26				52,68				3,65				2,74			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		12,83				2,25				27,18				31,31				56,37				3,91				2,93			
Tiempo mínimo:																										136,78			
Limite superior de tiempo																													
Tiempo superior		18,77				7,76				26,05				59,94				88,05				4,56				6,32			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		20,08				8,31				27,87				64,14				94,21				4,88				6,76			
Tiempo maximo:																										226,26			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 198*Formulario timestud receptionar usuarios*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1								
		Operación: Recepcionar usuarios												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez								
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				
		Llegada del usuario				Solicitar motivo de consulta				Ingresar al sistema				Seleccionar la opción según la clasificación del usuario				Imprimir turno				Entregar turno al usuario				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	
Yeimy Salcedo	1	86	0,86	10,2	8,75	92	0,92	10,9	10,01	92	0,92	9,7	8,92	78	0,78	1,3	1,01	110	1,10	1,4	1,50	142	1,42	3,5	4,96	
Jonatan Fonseca	2	114	1,14	7,7	8,75	108	1,08	9,2	10,01	108	1,08	8,2	8,92	122	1,22	0,8	1,01	90	0,90	1,7	1,50	58	0,58	8,6	4,96	
Resumen																										
Total To		17,85				20,16				17,96				2,11				3,04				12,07				
Calificación @		100				100				100				100				100				100				
Total Tn		17				20,02				18				2				3				10				
No. Observaciones		2				2				2				2				2				2				
Promedio Tn		8,75				10,01				8,92				1,01				1,50				4,96				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		9,27				10,61				9,45				1,07				1,59				5,26				
Tiempo estándar total:																										37,26
Limite inferior de tiempo																										
Tiempo inferior		7,67				9,25				8,24				0,83				1,37				3,49				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		8,13				9,80				8,74				0,88				1,46				3,70				
Tiempo mínimo:																										32,69
Limite superior de tiempo																										
Tiempo superior		10,18				10,91				9,72				1,29				1,66				8,58				
% Suplementos		6				6				6				6				6				6				
Tiempo Estandar		10,79				11,57				10,30				1,36				1,76				9,09				
Tiempo máximo:																										44,88

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 199*Formulario timestud proceso censo diario de los pacientes en hospitalización*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1											
		Operación: Censo Diario												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6							
		Ingresar al sistema				Generar censo				Desarchivar documentos de ingresos				Verificar documentos vs el censo				Almacenar documentos de ingreso				Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Yeimy Salcedo	1	71	0,71	6,4	4,53	104	1,04	9,3	9,60	3	0,03	284,6	9,68	108	1,08	88,6	95,72	133	1,33	2,1	2,73	54	0,54	60,1	32,57				
Jonatan Fonseca	2	129	1,29	3,5	4,53	96	0,96	10,0	9,60	197	1,97	4,9	9,68	92	0,92	104,1	95,72	67	0,67	4,1	2,73	146	1,46	22,3	32,57				
Resumen																													
Total To		9,89				19,23				289,54				192,70				6,15				82,40							
Calificación @		100				100				100				100				100				100							
Total Tn		9				19,21				19				191				5				65							
No. Observaciones		2				2				2				2				2				2							
Promedio Tn		4,53				9,60				9,68				95,72				2,73				32,57							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		4,80				10,18				10,26				101,47				2,90				34,52							
Tiempo estándar total:																										164,12			
Limite inferior de tiempo																													
Tiempo inferior		3,50				9,27				4,92				88,57				2,05				22,34							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		3,71				9,83				5,22				93,88				2,17				23,68							
Tiempo mínimo:																										138,50			
Limite superior de tiempo																													
Tiempo superior		6,39				9,96				284,62				104,13				4,10				60,05							
% Suplementos		6				6				6				6				6				6							
Tiempo Estandar		6,77				10,56				301,70				110,38				4,35				63,66							
Tiempo máximo:																										497,41			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 200

Formulario timestud proceso validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1																					
		Operación: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)								Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez																					
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8					
		Llegada del usuario				Solicitar documento y eps de afiliación				Rectificar afiliación del usuario				Imprimir certificado de afiliación del usuario				Verificar régimen del usuario				Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud				Enviar reporte a SIAU				Almacenar documentos					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
		70	0,70	10,6	7,45	84	0,84	11,4	9,60	140	1,40	17,9	25,18	94	0,94	20,7	19,49	76	0,76	10,4	7,94	126	1,26	68,1	86,14	62	0,62	41,0	25,53	62	0,62	6,0	3,72		
		130	1,30	5,7	7,45	116	1,16	8,3	9,60	60	0,60	42,2	25,18	106	1,06	18,4	19,49	124	1,24	6,4	7,94	74	0,74	117,1	86,14	138	1,38	18,5	25,53	138	1,38	2,7	3,72		
Resumen																																			
Total To		16,37				19,70				60,17				39,10				16,81				185,21				59,52				8,72					
Clasificación ®		100				100				100				100				100				100				100				100					
Total Tn		15				19,20				50				39				16				172				51				7					
No. Observaciones		2				2				2				2				2				2				2				2					
Promedio Tn		7,45				9,60				25,18				19,49				7,94				86,14				25,53				3,72					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8					
Tiempo Estandar		8,04				10,37				27,19				21,04				8,57				93,04				27,57				4,02					
Tiempo estándar total:																																199,84			
Limite inferior de tiempo																																			
Tiempo inferior		5,73				8,28				17,94				18,41				6,43				68,14				18,53				2,69					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8					
Tiempo Estandar		6,18				8,94				19,37				19,88				6,94				73,59				20,02				2,91					
Tiempo mínimo:																																157,84			
Limite superior de tiempo																																			
Tiempo superior		10,64				11,42				42,23				20,69				10,38				117,07				40,99				6,03					
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8					
Tiempo Estandar		11,49				12,33				45,61				22,35				11,21				126,44				44,27				6,51					
Tiempo máximo:																																280,21			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 201

Formulario timestud proceso validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1									
		Operación: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)								Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez									
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5					
		Recepcionar al usuario				Validar afiliación del ARL				Imprimir certificado de afiliación de ARL				Almacenar documentos				Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias					
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN		
Yeimy Sakedo	1	71	0,71	12,5	8,84	94	0,94	102,8	96,62	126	1,26	22,4	28,20	156	1,56	3,7	5,86	116	1,16	4,2	4,85		
Jonatan Fonseca	2	129	1,29	6,8	8,84	106	1,06	91,1	96,62	74	0,74	38,1	28,20	44	0,44	13,4	5,86	84	0,84	5,8	4,85		
Resumen																							
Total To		19,35				193,94				60,51				17,16				9,98					
Clasificación @		100				100				100				100				100					
Total Tn		18				193,24				56				12				10					
No. Observaciones		2				2				2				2				2					
Promedio Tn		8,84				96,62				28,20				5,86				4,85					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		9,28				101,45				29,61				6,15				5,10					
Tiempo estándar total:																						151,58	
Limite inferior de tiempo																							
Tiempo inferior		6,83				91,14				22,36				3,75				4,17					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		7,17				95,70				23,48				3,93				4,38					
Tiempo mínimo:																						134,66	
Limite superior de tiempo																							
Tiempo superior		12,52				102,80				38,15				13,42				5,81					
% Suplementos		5				5				5				5				5					
Tiempo Estandar		13,15				107,94				40,05				14,09				6,10					
Tiempo máximo:																						181,33	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 202

Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1							
		Operación: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez							
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5							
		Ingresar a sistema				Descargar historica clinica				Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias				Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias				Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Yeimy Salcedo	1	18	0,18	43,4	7,83	75	0,75	30,2	22,81	75	0,75	70,4	52,54	109	1,09	13,2	14,32	96	0,96	8,0	7,63				
Jonatan Fonseca	2	182	1,82	4,3	7,83	125	1,25	18,3	22,81	125	1,25	41,9	52,54	91	0,91	15,7	14,32	104	1,04	7,3	7,63				
Resumen																									
Total To		47,73				48,55				112,33				28,85				15,28							
Clasificación @		100				100				100				100				100							
Total Tn		16				45,63				105				29				15							
No. Observaciones		2				2				2				2				2							
Promedio Tn		7,83				22,81				52,54				14,32				7,63							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		8,22				23,95				55,16				15,03				8,01							
																		Tiempo estándar total:				110,38			
Limite inferior de tiempo																									
Tiempo inferior		4,30				18,32				41,89				13,18				7,33							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		4,52				19,24				43,98				13,84				7,70							
																		Tiempo minimo:				89,27			
Limite superior de tiempo																									
Tiempo superior		43,43				30,23				70,44				15,67				7,95							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		45,60				31,74				73,96				16,45				8,35							
																		Tiempo maximo:				176,10			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 203

Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1							
		Operación: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada								Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez							
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5			
		Abrir formato de solicitud de código de urgencias				Solicitar autorización a la entidad				Realizar formato de solicitud de código de urgencias				Imprimir Autorización				Almacenar Autorización			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Yeimy Salcedo	1	66	0,66	4,8	3,13	107	1,07	287,7	308,96	83	0,83	101,2	84,20	67	0,67	56,5	37,74	56	0,56	13,7	7,73
Jonatan Fonseca	2	134	1,34	2,3	3,13	93	0,93	333,6	308,96	117	1,17	72,1	84,20	133	1,33	28,3	37,74	144	1,44	5,4	7,73
Resumen																					
Total To		7,09				621,30				173,30				84,87				19,08			
Clasificación @		100				100				100				100				100			
Total Tn		6				617,91				168				75				15			
No. Observaciones		2				2				2				2				2			
Promedio Tn		3,13				308,96				84,20				37,74				7,73			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		3,29				324,40				88,41				39,63				8,11			
Tiempo estándar total:																		463,85			
Limite inferior de tiempo																					
Tiempo inferior		2,33				287,72				72,10				28,33				5,38			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		2,45				302,10				75,70				29,74				5,65			
Tiempo mínimo:																					
																		415,64			
Limite superior de tiempo																					
Tiempo superior		4,76				333,58				101,20				56,55				13,70			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		5,00				350,26				106,26				59,37				14,39			
Tiempo maximo:																					
																		535,28			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 204

Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1			
		Operación: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez			
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5			
		Abrir correo electronico				Redactar correo de solicitud de autorización				Esperar autorización				Imprimir Autorización				Almacenar Autorización			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Yeimy Salcedo	1	29	0,29	11,3	3,29	63	0,63	172,9	109,22	145	1,45	2600,0	3767,80	75	0,75	28,9	21,54	98	0,98	4,0	3,93
Jonatan Fonseca	2	171	1,71	1,9	3,29	137	1,37	79,8	109,22	55	0,55	6840,0	3767,80	125	1,25	17,2	21,54	102	1,02	3,9	3,93
Resumen																					
Total To		13,17				252,75				9440,00				46,06				7,87			
Clasificación @		100				100				100				100				100			
Total Tn		7				218,44				7536				43				8			
No. Observaciones		2				2				2				2				2			
Promedio Tn		3,29				109,22				3767,80				21,54				3,93			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		3,45				114,68				3956,19				22,62				4,13			
Tiempo estándar total:		4101,06																			
Limite inferior de tiempo																					
Tiempo inferior		1,92				79,81				2600,00				17,18				3,85			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		2,02				83,80				2730,00				18,04				4,05			
Tiempo mínimo:		2837,91																			
Limite superior de tiempo																					
Tiempo superior		11,25				172,93				6840,00				28,88				4,01			
% Suplementos		5				5				5				5				5			
Tiempo Estandar		11,81				181,58				7182,00				30,32				4,21			
Tiempo máximo:		7409,93																			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 205

Formulario timestud proceso solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: solicitud de autorización de Servicios de Salud

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1							
		Operación: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud												Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez							
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6			
		Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes				Ingresar al sistema				Descargar Historia clínica				Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud				Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud				Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Yeimy Salcedo	1	31	0,31	74,2	22,84	88	0,88	9,9	8,69	82	0,82	26,6	21,74	77	0,77	65,7	50,83	65	0,65	27,1	17,48	95	0,95	4,7	4,44
Jonatan Fonseca	2	169	1,69	13,5	22,84	112	1,12	7,8	8,69	118	1,18	18,4	21,74	123	1,23	41,5	50,83	135	1,35	12,9	17,48	105	1,05	4,2	4,44
Resumen																									
Total To		87,69				17,65				44,97				107,12				39,98				8,89			
Calificación @		100				100				100				100				100				100			
Total Tn		46				17,39				43				102				35				9			
No. Observaciones		2				2				2				2				2				2			
Promedio Tn		22,84				8,69				21,74				50,83				17,48				4,44			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		24,21				9,21				23,05				53,88				18,53				4,70			
Tiempo estándar total:																									133,59
Limite inferior de tiempo																									
Tiempo inferior		13,50				7,75				18,40				41,46				12,91				4,24			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		14,31				8,22				19,50				43,95				13,68				4,50			
Tiempo mínimo:																									104,16
Limite superior de tiempo																									
Tiempo superior		74,19				9,90				26,57				65,66				27,08				4,65			
% Suplementos		6				6				6				6				6				6			
Tiempo Estandar		78,64				10,49				28,17				69,60				28,70				4,93			
Tiempo máximo:																									220,53

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 206*Formulario timestud proceso activación triage procedimientos programados*

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo						Estudio No: 1									Fecha: 3-11-2022				1 Pag de 1						
						Operación: Activación Triage Procedimientos Programados									Operadores: Técnico de admisiones				Observador: Diana Bohorquez						
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5							
		Recepcionar usuario				Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado				Realizar admisión al usuario				Almacenar documentos				Dar indicaciones al usuario							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Yeimy Salcedo	1	107	1,07	11,1	11,90	41	0,41	60,6	25,10	95	0,95	24,0	22,87	99	0,99	4,4	4,32	145	1,45	3,5	5,07				
Jonatan Fonseca	2	93	0,93	12,8	11,90	159	1,59	15,8	25,10	105	1,05	21,9	22,87	101	1,01	4,3	4,32	55	0,55	9,1	5,07				
Resumen																									
Total To		23,91				76,40				45,84				8,64				12,65							
Calificación @		100				100				100				100				100							
Total Tn		24				50,21				46				9				10							
No. Observaciones		2				2				2				2				2							
Promedio Tn		11,90				25,10				22,87				4,32				5,07							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		12,49				26,36				24,02				4,54				5,32							
Tiempo estándar total:																		72,73							
Limite inferior de tiempo																									
Tiempo inferior		11,14				15,83				21,87				4,27				3,51							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		11,69				16,63				22,96				4,49				3,68							
Tiempo mínimo:																						59,45			
Limite superior de tiempo																									
Tiempo superior		12,77				60,57				23,98				4,37				9,14							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		13,41				63,60				25,18				4,59				9,60							
Tiempo máximo:																						116,36			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con tiempos

Figura 207

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos recepcionar los usuarios con la entrega de turno según su clasificación

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Recepcionar usuarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022			Operación	5	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a			Tiempo (min)	0:37	n/a	
Descripción de los elementos		Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Llegada del usuario		○ → ▷ □ ▽	9,27	N/a		
Solicitar motivo de consulta		○ → ▷ □ ▽	10,61	N/a		
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	9,45	N/a		
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		○ → ▷ □ ▽	1,07	N/a		
Imprimir turno		○ → ▷ □ ▽	1,59	N/a		
Entregar turno al usuario		○ → ▷ □ ▽	5,26	N/a		

Fuente. Autoría Propia

Figura 208

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos censo diario de los pacientes en hospitalización

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	5	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se realiza cada cambio de turno con los pacientes hospitalizados y algunas urgencias				Tiempo (min)	3:20	n/a
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Ingresar al sistema	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	4,80	N/a		
Generar censo	Buscar censo	○ ⇄ ▷ □ ▽	10,18	N/a		
	Descargar censo	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/a		
	Verificar censo	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/a		
Desarchivar documentos de ingresos	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	10,26	N/a		
Verificar documentos vs el censo	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	101,47	N/a		
Almacenar documentos de ingreso	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	2,90	N/a		
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	34,52	N/a		

Fuente. Autoría Propia

Figura 209

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	6	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	0:54	n/a
Proceso	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar al usuario	Llegada del usuario	○ → □ ▽	8,04	N/a		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/a		
Rectificar afiliación del usuario	Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	10,37	N/a		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/a		
Imprimir certificado de afiliación del usuario	Generar e imprimir certificado de afiliación	○ → □ ▽	27,19	N/a		
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽		N/a		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽		N/a		
	Transportar certificado a la ventanilla	○ → □ ▽		N/a		
Verificar régimen del usuario	n/a	○ → □ ▽	21,04	N/a		
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud	Indicar al usuario el valor máximo de copago o direccionamiento	○ → □ ▽	8,57	N/a		
	Solicitar firma del usuario	○ → □ ▽		N/a		
Enviar reporte a SIAU	Enviar reporte a SIAU	○ → □ ▽	93,04	N/a		
Almacenar documentos	Almacenar documentos	○ → □ ▽	27,57	N/a		

Fuente. Autoría Propia

Figura 210

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)

Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)						
Fecha: 21/09/2022			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022			Operación	4	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	1	N/A	
Comentarios: n/a			Tiempo (min)	2:32	n/a	
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar al usuario	Llegada del usuario	○ → □ ▽	9,28	N/a		
	Solicitar documentos	○ → □ ▽		N/a		
Validar afiliación del ARL	Ingresar al sistema de afiliación del ARL	○ → □ ▽	101,45	N/a		
	Validar datos de afiliación	○ → □ ▽		N/a		
Imprimir certificado de afiliación de ARL	Generar e imprimir certificado de afiliación	○ → □ ▽	29,61	N/a		
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽		N/a		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽		N/a		
	Trasportar certificado a la ventanilla	○ → □ ▽		N/a		
Almacenar documentos	n/a	○ → □ ▽	6,15	N/a		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias	n/a	○ → □ ▽	5,10	N/a		

Fuente. Autoría Propia

Figura 211

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2: atención inicial de urgencias

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	7	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a				Tiempo (min)	1:50	n/a
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Ingresar a sistema	Ingresar a historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽	8,22	N/A		
	Ingresar documento	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Descargar historia clínica	Filtrar la información	○ ⇨ ▷ □ ▽	23,95	N/A		
	Generar Historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Verificar historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	Ingresar al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	55,16	N/A		
	Ingresar diagnóstico y código de ingreso	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Validar datos de afiliación	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ ⇨ ▷ □ ▽	15,03	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
	Transportar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ ⇨ ▷ □ ▽		N/A		
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	N/A	○ ⇨ ▷ □ ▽	8,01	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 212

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina

Ubicación: Admisiones Urgencias							
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022				Operación	3	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: No todas las entidades permite obtener la autorización por este medio				Tiempo (min)	1:58	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Ingresar a pagina de EPS	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	4,40	N/A			
Solicitar autorización	Ingresar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	81,79	N/A			
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Imprimir Autorización	Generar e imprimir Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	23,76	N/A			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Trasportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Almacenar Autorización	Almacenar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	8,04	N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 213

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada

Ubicación: Admisiones Urgencias							
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022				Operación	7	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	2	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: No todas las entidades permite obtener la autorización por este medio				Tiempo (min)	7:44	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Abrir formato de solicitud de código de urgencias	Abrir formato de solicitud de código de urgencias	○ ⇄ ▷ □ ▽	3,29	N/A			
Solicitar autorización a la entidad	llamar a la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽	324,40	N/A			
	Esperar que la la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Seguir pasos según la entidad	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Entregar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Solicitar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Realizar formato de solicitud de código de urgencias	Ingresar datos del usuario y Anexar código de autorización en el formato	○ ⇄ ▷ □ ▽	88,41	N/A			
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Imprimir Autorización	Generar e imprimir Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	39,63	N/A			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
	Trasportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A			
Almacenar Autorización	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	8,11	N/A			

Fuente. Autoría Propia

Figura 214

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de urgencias - eps y policía correo

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	4	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	1:08:21	n/a
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Abrir correo electrónico	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	3,45	N/A		
Redactar correo de solicitud de autorización	Ingresar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	114,68	N/A		
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Enviar correo	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Esperar autorización	N/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	3956,19	N/A		
Imprimir Autorización	Generar e imprimir autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	22,62	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
	Transportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽		N/A		
Almacenar Autorización	N/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	4,13	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 215

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos procesos solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: solicitud de autorización de servicios de salud

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	8	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a				Tiempo (min)	2:14	n/a
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes	Recepcionar documentos de ingresos de los pacientes	○ ⇄ □ ▽	24,21	N/A		
	Verificar documentos y duración en el hospital	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Ingresar al sistema	Ingresar a historia clínica	○ ⇄ □ ▽	9,21	N/A		
	Ingresar documento	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Filtrar la información	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Descargar Historia clínica	Generar Historia clínica	○ ⇄ □ ▽	23,05	N/A		
	Verificar historia clínica	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	53,88	N/A		
	Ingresar diagnóstico y código de ingreso	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Validar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	Generar e imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	○ ⇄ □ ▽	18,53	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽		N/A		
	Transportar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	○ ⇄ □ ▽		N/A		
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	N/A	○ ⇄ □ ▽	4,70	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 216

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos activación triage

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 3/11/2022				Operación	7	N/A
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	2:48	n/a
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar usuario	Llegada del usuario	○ → D □ ▽	15,66	N/A		
	Solicitar documentos al usuario	○ → D □ ▽		N/A		
Verificar estado de Triage	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	3,54	N/A		
	Buscar paciente	○ → D □ ▽		N/A		
	Verificar estado del paciente	○ → D □ ▽		N/A		
Ingresar datos al sistema	n/a	○ → D □ ▽	27,52	N/A		
Verificar EPS, SOAT o ARL	n/a	○ → D □ ▽	42,08	N/A		
Solicitar al usuario una información	n/a	○ → D □ ▽	70,54	N/A		
Despachar usuario	Guardar información en el sistema	○ → D □ ▽	4,34	N/A		
	Informar derechos del paciente e indicaciones	○ → D □ ▽		N/A		
Almacenar documentos	n/a	○ → D □ ▽	4,09	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 217

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos activación triage procedimientos programados

Ubicación: Admisiones Urgencias							
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 3/11/2022				Operación	5	N/A	
Operadores: Técnico de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	1:13	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al método			
Recepcionar usuario	Llegada del usuario	○ → □ ▽	12,49	N/A			
	Solicitar documentos al usuario	○ → □ ▽		N/A			
Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado	Ingresar a la planilla de cirugía	○ → □ ▽	26,36	N/A			
	Verificar planilla	○ → □ ▽		N/A			
Realizar admisión al usuario	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	24,02	N/A			
	Ingresar datos al sistema	○ → □ ▽		N/A			
Almacenar documentos	n/a	○ → □ ▽	4,54	N/A			
Dar indicaciones al usuario	n/a	○ → □ ▽	5,32	N/A			

Fuente. Autoría Propia

Nivelación de cargas

Dado lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de admisión urgencias se puede decir que existe una sobre carga laboral en esta área en el turno diurno ; en el estudio se realizaron 12 procesos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como los ingresos por SOAT junto a la realización del certificado de víctimas, SIRAS, y el aseguramiento de los pacientes, por lo que en general están realizando un margen de 12 a 15 procesos en un turno laboral de 12 horas.

Actualmente se encuentran 2 técnicos en admisiones realizando estos procesos en turnos diurnos rotativos de 12 horas y en el turno nocturno de 12 horas lo realizan los técnicos en facturación; para determinar si existe sobre carga laboral en el turno diurno se

solicita la cantidad de veces que se realizaron estos procesos durante 3 días y con ello se promedia el resultado para determinar la cantidad de veces en el cual se puede repetir el proceso en el día de 7:00 am a 7:00 pm, por lo que se obtiene:

Tabla 26

Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno

Tipo	Día 1	Día 2	Día 3	Cantidad Promedio
Recepcionar usuarios	91	82	78	84
Censo diario de los pacientes en hospitalización	1	1	1	1
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	55	51	42	50
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	55	51	42	50
Solicitar autorización para la atención de urgencias	55	51	42	50
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	6	5	4	5
Operación: solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	8	6	7	7
Activación Triage Urgencias	55	51	42	50
Activación Triage Procedimientos Programados	1	2	1	1
Creación de usuarios en el sistema	50	46	38	45

Fuente. Autoría Propia

Para el proceso de validación de derechos y deberes de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización, y solicitar autorización de la entidad responsable del pago no se logra encontrar la información exacta por lo que se decide realizar un promedio de todos los tiempos según su proceso, es decir, realizamos las siguientes operaciones:

Tabla 27

Tiempo promedio de algunos procesos unificados

Proceso General	Proceso Especifico	Tiempo estándar del proceso específico	Tiempo estándar promedio
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)	199,84	175,71
	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)	151,58	
Solicitar autorización para la atención de urgencias	Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página	118,0	290,93
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	463,85	

Fuente. Autoría Propia

Para demostrar matemáticamente si existe sobrecarga laboral en el turno diurno de 12 horas se realizan los siguientes ítems:

a) **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:

- **Recepcionar usuarios:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CRU: Cantidad de recepcionar usuarios

TEURU: Tiempo estándar por unidad de recepcionar usuarios

TTRU: Tiempo total en el día de recepciones de usuarios

$$TTRU = TEURU * CRU$$

$$TTRU = 37,26 \text{ seg} * 84 \text{ unid}$$

$$TTCMRSCC = 3129,84 \text{ seg} = 52,16 \text{ min} = 0:52:10$$

Por lo que se concluye que en promedio 52 minutos y 10 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Censo diario de los pacientes en hospitalización:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCDH: Cantidad de censos diario de los pacientes en hospitalización en un día

TECDH: Tiempo estándar por unidad de censo diario de los pacientes en hospitalización

TTCDH: Tiempo total en el día de censo diario de los pacientes en hospitalización

$$TTCDH = TECDH * CCDH$$

$$TTCDH = 164,12 \text{ seg} * 1 \text{ unid}$$

$$TTCMRSCC = 164,12 \text{ seg} = 2,73 \text{ min} = 0:02:44$$

Por lo que se concluye que en promedio 2 minutos y 44 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en**

urgencias y hospitalización: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CVDVER: Cantidad de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización en un día

TEVDVER: Tiempo estándar por unidad de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización

TTVDVER: Tiempo total en el día de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización

$$TTVDVER = TEVDVER * CVDVER$$

$$TTVDVER = 175,71 \text{ seg} * 50 \text{ unid}$$

$$TTVDVER = 8785,5 \text{ seg} = 146,425 \text{ min} = 2:26:26$$

Por lo que se concluye que en promedio 2 horas, 26 minutos y 26 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención**

inicial de urgencias: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAU: Cantidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción

Anexo 2: Atención inicial de urgencias en un día

TESAU: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias

T TSAU: Tiempo total en el día de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias

$$T TSAU = T ESAU * CSAU$$

$$T TSAU = 110,38 \text{ seg} * 50 \text{ unid}$$

$$T TSAU = 5519 \text{ seg} = 91,98 \text{ min} = 1:31:59$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora, 31 minutos y 59 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAUE: Cantidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad en un día

TESAUE: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad

T TSAUE: Tiempo total en el día de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad

$$T TSAUE = T ESAUE * CSAUE$$

$$T TSAUE = 290,93 \text{ seg} * 50 \text{ unid}$$

$$TTSAUE = 14546,5 \text{ seg} = 242,44 \text{ min} = 4:02:27$$

Por lo que se concluye que en promedio 4 horas, 2 minutos y 27 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo:**

Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecidos incluye el tiempo de espera, se decide restar este tiempo dado que los operarios utilizan ese tiempo ocioso para la realización de otras actividades y procesos, por lo que se obtiene:

TESAUCE: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo con tiempo de espera

TESAU: Tiempo de espera generado en el proceso

TESAUC: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo sin tiempo de espera

$$TESAUC = TESAUCE - TESAUC$$

$$TESAUC = 4101,06 \text{ seg} - 3956,19 \text{ seg}$$

$$TESAUC = 145,41 \text{ seg}$$

Con lo anterior, podremos determinar el tiempo total de este proceso en un turno laboral, por lo que obtenemos:

CSAUC: Cantidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo en un día

TESAUC: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo sin tiempo de espera

TTSAUC: Tiempo total en el día de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

$$T TSAUC = T ESAUC * CSAUC$$

$$T TSAUC = 145,41 \text{ seg} * 5 \text{ unid}$$

$$T TSAUC = 727,05 \text{ seg} = 12,12 \text{ min} = 0:12:07$$

Por lo que se concluye que en promedio 12 minutos y 7 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3:**

Solicitud de autorización de Servicios de Salud: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAH: Cantidad de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud en un día

TESAH: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud

T TSAH: Tiempo total en el día de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud

$$T TSAH = T ESAH * CSAH$$

$$T TSAH = 133,59 \text{ seg} * 7 \text{ unid}$$

$$T TSAH = 935,13 \text{ seg} = 15,58 \text{ min} = 0:15:35$$

Por lo que se concluye que en promedio 15 minutos y 35 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Activación Triage Urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CATU: Cantidad de activación Triage Urgencias en un día

TEATU: Tiempo estándar por unidad de activación Triage Urgencias

TTATU: Tiempo total en el día de activación Triage Urgencias

$$TTATU = TEATU * CATU$$

$$TTATU = 167,77 \text{ seg} * 50 \text{ unid}$$

$$TTATU = 8388,5 \text{ seg} = 139,80 \text{ min} = 2: 19: 49$$

Por lo que se concluye que en promedio 2 horas, 19 minutos y 49 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Activación Triage Procedimientos Programados:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CATP: Cantidad de activación de procedimientos programados en un día

TEATP: Tiempo estándar por unidad de activación de procedimientos programados

TTATP: Tiempo total en el día de activación de procedimientos programados

$$TTATP = TEATP * CATP$$

$$TTATP = 72,73 \text{ seg} * 1 \text{ unid}$$

$$TTATP = 72,73 \text{ seg} = 1,21 \text{ min} = 0: 01: 14$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 minuto y 14 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Creación de usuarios en el sistema:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCUS: Cantidad de creaciones de usuarios en el sistema en un día

TECUS: Tiempo estándar por unidad de creaciones de usuarios en el sistema en el sistema

TTCUS: Tiempo total en el día de creaciones de usuarios en el sistema en el sistema

$$TTCUS = TECUS * CUS$$

$$TTCUS = 162,99 \text{ seg} * 45 \text{ unid}$$

$$TTCUS = 7334,55 \text{ sg} = 122,24 \text{ min} = 2:02:15$$

Por lo que se concluye que en promedio de 2 horas, 2 minutos y 15 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en el día:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTCMRSCC + TTCMRSCC + TTVDVER + TTSAU + TTSAUE$$

$$+ TTSAUC + TTSAH + TTATU + TTATP + TTCUS$$

$$TTACD = 52,16 \text{ min} + 2,73 \text{ min} + 146,425 \text{ min} + 91,98 \text{ min} + 242,44 \text{ min}$$

$$+ 12,12 \text{ min} + 15,28 \text{ min} + 139,80 \text{ min} + 1,21 \text{ min} + 122,24 \text{ min}$$

$$TTACD = 826,39 \text{ min} = 13:46:23$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 13 horas, 46 minutos y 23 segundos, como se mencionó al inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos.

- b) **Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar lo siguiente:

Tabla 28

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estandar
Recepcionar usuarios	84	51,16
Censo diario de los pacientes en hospitalización	1	2,73
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	50	146,425
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	50	91,98
Solicitar autorización para la atención de urgencias	50	242,44
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	5	12,12
Operación: solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	7	15,28

Activación Triage Urgencias	50	139,80
Activación Triage Procedimientos Programados	1	1,21
Creación de usuarios en el sistema	45	122,24
Total	13: 46: 23	

Fuente. Autoría Propia

- c) **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación, los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de los dos técnicos en admisiones:

Tabla 29

Carga actual de los técnicos

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día (min)	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
		12 horas			
	Recepcionar usuarios	Según flujo de personas en el día	84	51,16	84
Técnico ad (b) y Técnico ad (a)	Censo diario de los pacientes en hospitalización	3 min	1	2,73	1
	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los	12 horas			
		Según flujo de personas en el día	50	146,425	50

pacientes en urgencias y hospitalización				
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	12 horas Según flujo de personas en el día	50	91,98	50
Solicitar autorización para la atención de urgencias	12 horas Según flujo de personas en el día	50	242,44	50
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	12 horas Según flujo de personas en el día	5	12,12	5
Operación: solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de	12 horas Según flujo de personas en el día	7	15,28	7

Servicios de Salud				
12 horas				
Activación				
Triage	Según flujo de	50	139,80	50
Urgencias	personas en el			
	día			
12 horas				
Activación				
Triage	Según flujo de	1	1,21	1
Procedimientos	personas en el			
Programados	día			
12 horas				
Creación de				
usuarios en el	Según flujo de	45	122,24	45
sistema	personas en el			
	día			

Fuente. Autoría Propia

Realizados los anteriores items se logra determinar matemáticamente que existe una sobre carga laboral de 2 a 3 horas por turno en los dos técnicos durante el turno diurno de 12 horas, este tiempo que excede el horario laboral los técnicos lo utilizan en el tiempo de almuerzo (los operarios en ocasiones no almuerzan) y al finalizar el día (después de las 7:00 pm); esta conclusión o estudio se realiza de acuerdo a la mayoría de procesos que ellos realizan sin contar demás procesos que en promedio puede aumentar de 30 minutos o 1 hora por lo que las horas de carga laboral aumentan.

Por lo anterior, dado que solo son de 2 a 4 horas diarias que necesita ser cubierto por otra persona nace la necesidad contratación de un nuevo técnico en horario de medio tiempo para nivelar la carga laboral en esta área en el turno diurno.

Área de programación de citas con especialista

Estudio Organizacional

Esta área es la responsable de la asignación y facturación de citas de especialistas (ortopedia, ginecología, cirugía y anestesia) junto a la atención al usuario, en donde, podemos encontrar a 1 operario correspondiente al cargo de auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas quien se encarga de las siguientes actividades:

- Creación del usuario en el sistema
- Agendamiento de citas con especialistas de manera presencial y telefónica
- Acompañamiento de ortopedia
- Programación de cirugía
- Atención al usuario
- Manejo de documentación de SOAT
- Generación de ordenes
- Organización de consultorio en cambio de médico y especialidad
- Crear agenda de médicos
- Verificar y comunicar agenda a los médicos
- Seguimiento posoperatorio
- Confirmación de citas.

Estas actividades son realizadas por Auxiliar (p) en un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:30 pm – 1:30 pm a 5:00 pm y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm, existe otra persona encargada de los procesos respecto a cirugía y se encuentra los días entre semana realizando los procesos de esta área, sin embargo, dado a que los procesos tienden a ir al área administrativa y que el tiempo de ejecución depende de distintas áreas y casos son

muy variados los tiempos, por lo cual, se establecen los procesos y tiempos realizados por Auxiliar (p) de las siguientes actividades:

- Creación del usuario en el sistema
- Agendamiento de citas con especialistas de manera presencial y telefónica
- Atención al usuario
- Manejo de documentación de SOAT o ADRES
- Confirmación y cancelación de consultas con especialistas
- Crear agenda de médicos

Es de aclarar que ningún proceso se encuentra estandarizado, por lo cual, se utiliza la siguiente dinámica para la estandarización de los procesos:

- Solicitar al auxiliar una descripción del paso a paso de la manera en que efectúan cada actividad.
- Pasmear la información recolectada por el auxiliar en un diagrama de procesos
- Unificar la información recolectada en un solo diagrama de procesos
- Contrastar la información mediante la observación continua de cada actividad, es decir, se compara la información recolectada con respecto a los procesos que se realmente se desarrolla al momento de realizar cada actividad.
- Pasmear el proceso de cada actividad en un diagrama de flujo de procesos y un diagrama de flujo, en él se describe detalladamente el paso a paso que realiza el auxiliar en las actividades que desarrollan.

Una vez estandarizados los procesos se procede a realizar las plantillas para la correcta toma de tiempos.

Mapeo del proceso actual

Para el mapeo de los procesos se realiza mediante la entrevista a la auxiliar y la observación continua de la realización de cada actividad por varios días, por lo cual, se obtiene:

Tabla 30***Procesos actuales***

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
Creación del usuario en el sistema	General	Plataforma DINAMICA	Se registra al usuario en el sistema con sus datos de contacto	Apéndice CE
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	Auxiliar (p)	Plataforma DINAMICA	Se agenda las consultas a los pacientes que llevan un control después de un tratamiento médico. Se da prioridad a los usuarios con post cirugía.	Apéndice HQ
Programación de citas con especialistas de manera presencial	Auxiliar (p)	Plataforma DINAMICA	Se agenda las consultas a los pacientes que toman el servicio por primera vez	Apéndice HS

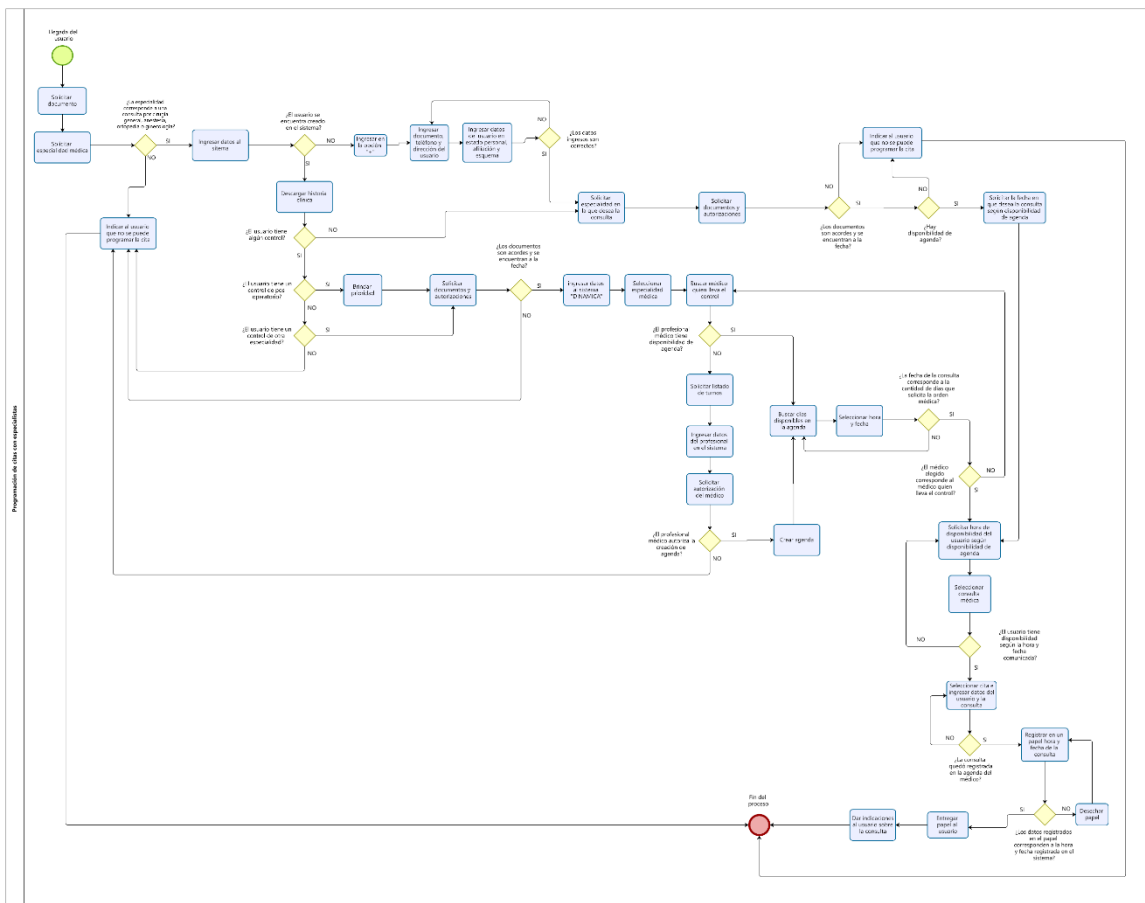
y telefónica (primera vez)				
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas o facturación)	General	Plataforma DINAMICA	Se verifican que los documentos se encuentren acordes antes de facturar o programar alguna cita o examen.	Apéndice HT
	Auxiliar (p)			Apéndice HU
	General			Apéndice HV
	Auxiliar (p)			Apéndice HW
Confirmación y cancelación de citas con especialista	General confirmación	Plataforma DINAMICA	Se comunica al usuario con el fin de confirmar la asistencia a la consulta con el especialista, se le recuerda los documentos a tener en cuenta y en el caso de cancelación en el sistema se cancelará junto al motivo.	Apéndice HX
	Auxiliar (p)			Apéndice HY
Crear agenda de médicos	General	Plataforma DINAMICA	Crear agenda de los médicos especialistas en el sistema	Apéndice HZ
	Auxiliar (p)	Excel con horarios		Apéndice IA

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 218

Diagrama de flujo programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica



Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 221

Diagrama de flujo de procesos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 04/10/2022		Operación	10	N/A		
Operador: Auxiliar Administrativo Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica			
	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita			
Rectificar documentación	Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los documentos respecto a la especialidad			
	Verificar documentos	○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso			
Verificar control de procedimientos	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	En DINAMICA la operaria ingresa a "Historia clínica"			
	verificar paciente	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa los datos del usuario y verifica si lleva algún control			
Verificar información del control	Verificar Médico que lleva el control	○ → D □ ▽	En el sistema se verifica el médico quien realizó el procedimiento y la disponibilidad			
	Verificar días de la consulta respecto al día del procedimiento	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica la disponibilidad de citas del médico con respecto a los días establecidos para el control del paciente			
Seleccionar la especialidad médica	Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y anexa el número de documento del paciente			
	Seleccionar la especialidad médica	○ → D □ ▽	El auxiliar le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Buscar disponibilidad de agenda	Verificar médico y agenda disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad del médico, si la agenda se encuentra llena se cancela consultas por primera vez y se le asigna al paciente, sin embargo, si no se encuentra la agenda del doctor se solicita autorización y se realiza el proceso de creación de agenda			
	preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Programar cita con el especialista	Seleccionar cita e ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido y escribe lugar, hora, fecha y apaciente.			
	Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El auxiliar anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
	Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El auxiliar da clic en la opción de "grabar"			
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El auxiliar entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Figura 222

Diagrama de flujo de procesos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas por primera vez			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica			
	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita			
Rectificar documentación	Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los documentos respecto a la especialidad			
	Verificar documentos	○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso			
Verificar antecedentes clínicos del usuario	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	En DINAMICA la operaría ingresa a "Historia clínica"			
	verificar paciente	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa los datos del usuario y verifica si lleva algún control			
Seleccionar la especialidad médica	Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y anexa el número de documento del paciente			
	Seleccionar la especialidad médica	○ → D □ ▽	El auxiliar le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Buscar disponibilidad de agenda	Verificar médico y agenda disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad del médico según la especialidad a consultar			
	preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Programar cita con el especialista	Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaría da clic en la cita que el usuario a escogido			
	Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El auxiliar anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
	registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El auxiliar anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
	Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El auxiliar da clic en la opción de "grabar"			
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El auxiliar entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Figura 223

Diagrama de flujo de procesos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas					
Actividad: Manejo de documentación de SOAT (programación de citas)		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022		Operación	7	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente llega a la ventanilla			
Solicitar al usuario el procedimiento a realizar	○ → D □ ▽	El auxiliar pregunta al usuario el procedimiento a realizar (Programar citas, Facturar consulta o exámenes)			
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefactura, historia clínica y licencia de conducción			
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha			
Verificar documentos principales	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha			
Verificar SOAT o ADRES	○ → D □ ▽	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente			
Verificar Certificado de victimas	○ → D □ ▽	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente			
Verificar FURIPS	○ → D □ ▽	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza			
Verificar Factura o prefactura	○ → D □ ▽	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT			
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso			
Generar certificado de monto	○ → D □ ▽	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto de continua el proceso			
Organizar documentación	○ → D □ ▽	El auxiliar organiza la documentación pertinente para mayo facilidad al momento de realizar otros procedimientos			
solicitar copia de documentos	○ → D □ ▽	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos			
Entrega de documentos al usuario	○ → D □ ▽	El auxiliar entrega los documentos al usuario y se remite al área de facturación			

Fuente. Autoría Propia

Figura 224

Diagrama de flujo de procesos manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas				
Actividad: Manejo de documentación de SOAT facturación de citas y exámenes		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 16/09/2022		Operación	8	N/A
Operador: Auxiliar Administrativo		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso				
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones	
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente llega a la ventanilla	
	Solicitar al usuario el procedimiento a realizar	○ → D □ ▽	El auxiliar pregunta al usuario el procedimiento a realizar (Programar citas, Facturar consulta o exámenes)	
	Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefectura, historia clínica y licencia de conducción	
Ingresar al sistema	n/a	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha	
Verificar documentación	Verificar documentos principales	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha	
	Verificar SOAT o ADRES	○ → D □ ▽	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente	
	Verificar Certificado de víctimas	○ → D □ ▽	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente	
	Verificar FURIPS	○ → D □ ▽	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza	
	Verificar Factura o prefectura	○ → D □ ▽	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT	
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	n/a	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso	
Generar certificado de monto	n/a	○ → D □ ▽	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto el proceso continua	
Organizar documentación	Organizar documentación	○ → D □ ▽	El auxiliar organiza la documentación pertinente para mayo facilidad al momento de realizar otros procedimientos	
	solicitar copia de documentos	○ → D □ ▽	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos	
Colocar sello de verificación	n/a	○ → D □ ▽	Si el servicio a facturar son unos exámenes se suspende este paso, sin embargo, si el servicio a facturar es una consulta con especialistas y los documentos se encuentren acorde según las verificaciones la operaría coloca un sello en los documentos	
Entrega de documentos al usuario	N/a	○ → D □ ▽	El auxiliar entrega los documentos al usuario y se continua otros procesos	

Fuente. Autoría Propia

Figura 225

Diagrama de flujo de procesos confirmación de citas con especialista

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Confirmación de citas con especialista			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022			Operación	6	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso se realiza todos los días						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Descargar informe	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Historia clínica" 2. seleccionar el ítem "informes"			
	Generar informe	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar filtra la planilla y fecha para generar el informe de citas con especialistas, y da la opción de imprimir			
Imprimir informe	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el informe			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
	Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar traslada el resultado al puesto de trabajo con el informe			
Verificar existencia de la consulta	n/a	○ ⇄ □ ▽	Ingresar al sistema y verificar la existencia de la cita			
Llamar al usuario	Comunicar al usuario	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar llama al usuario			
	Tiempo de espera	○ ⇄ □ ▽	Se genera un tiempo de espera mientras contesta el usuario			
Rectificar asistencia del paciente	Verificar que el usuario sea correcto	○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes			
	Recordar al usuario sobre la hora y fecha de la cita	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar le recuerda al usuario la fecha y hora de la consulta con el especialista junto a los documentos necesarios			
	Confirmar asistencia del usuario	○ ⇄ □ ▽	El auxiliar le pregunta al usuario si puede asistir a la consulta con el especialista			
Anotar en el informe la asistencia del paciente	n/a	○ ⇄ □ ▽	En el informe la operaria marca con un "v" sobre el nombre del paciente			

Fuente. Autoría Propia

Figura 226

Diagrama de flujo de procesos crear agenda de médicos

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Creación de agenda de médicos en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022				Operación	5	N/A
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar información	Llegada de listado de turnos	○ → D □ ▽	Se recepciona la disponibilidad médica vía correo electrónico			
	Verificar información recibida	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica los días, horas y médico que se encuentra en el Excel y los compara con la información anexada en el almacenamiento			
Solicitar autorización de agenda	Comunicar a los médicos	○ → D □ ▽	El auxiliar comunica a los médicos los cambios relacionados a la atención de pacientes			
	Confirmar agenda	○ → D □ ▽	El médico autoriza a la operaria a agendar citas en el horario comunicado			
Ingresar datos al sistema	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema en la parte denominada "Turnos médicos"			
	Ingresar datos de la disposición de citas	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa las horas, fechas y médicos según su disponibilidad además de los recursos necesarios			
Crear agenda	Verificar información ingresada	○ → D □ ▽	Se rectifica que los datos ingresos sean correctos			
	Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El auxiliar selecciona la opción "Crear turnos" y "Guardar"			
Verificar agenda	Ingresar al sistema de agendamiento	○ → D □ ▽	Se ingresa al sistema en agendamiento de citas			
	Verificar proceso	○ → D □ ▽	Se busca al médico y se verifica que la agenda hubiese sido creada			

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 227

Planilla para la toma de tiempos creación de usuario en el sistema

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)	
Fecha :		Operación	8			13	
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0			1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0	
Método: Presente propuesto		Inspección	2			3	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)	#DIV/0!				
		Distancia (pies)	n/a			n/a	
		costo	n/a			n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario					#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Verificar la existencia del usuario en el sistema					#DIV/0!		
Verificar afiliación y régimen del usuario					#DIV/0!		
Ingresar datos del usuario					#DIV/0!		
Ingresar datos de afiliación					#DIV/0!		
Ingresar datos Personales del usuario					#DIV/0!		
Ingresar datos de residencia del usuario					#DIV/0!		
Ingresar datos de comunicación del usuario					#DIV/0!		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario					#DIV/0!		
Crear usuario en el sistema					#DIV/0!		

Fuente. Autoría Propia

Figura 228

Planilla para la toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen												
Actividad : Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha :		Operación	5						7					
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0						1					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0						0					
Método: Presente propuesto		Inspección	2						6					
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0						0					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Recepcionar usuario														
Ingresar al sistema														
Verificar documentación														
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema														
Generar certificado de monto														
Organizar documentación														
Entrega de documentos al usuario														

Fuente. Autoría Propia

Figura 229

Planilla para la toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Control)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen											
Actividad : Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha : 07-09-2022		Operación	6			10							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0			1							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0							
Método: Presente propuesto		Inspección	2			6							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar usuario	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Rectificar documentación	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar control de procedimientos	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar información del control	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Seleccionar la especialidad médica	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Buscar disponibilidad de agenda	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Programar cita con el especialista	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 230

Planilla para la toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Primera vez)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen											
Actividad : Programación de citas por primera vez		Elemento	Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación	6			11							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0			1							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0			0							
Método: Presente propuesto		Inspección	1			4							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0			0							
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)	n/a			n/a							
		costo	n/a			n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar usuario	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Rectificar documentación	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar antecedentes clínicos del usuario	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Seleccionar la especialidad médica	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Buscar disponibilidad de agenda	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Programar cita con el especialista	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 231

Planilla para la toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen															
Actividad : Manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación				6				8							
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				1							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0							
		Inspección				2				6							
Comentarios:		Almacenamiento				0				0							
		Tiempo (min)															
		Distancia (pies)				n/a				n/a							
		costo				n/a				n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Recepcionar usuario																	
Ingresar al sistema																	
Verificar documentación																	
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema																	
Generar certificado de monto																	
Organizar documentación																	
Colocar sello de verificación																	
Entrega de documentos al usuario																	

Fuente. Autoría Propia

Figura 232

Planilla para la toma de tiempos confirmación de citas con especialista

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen															
Actividad : confirmación de citas		Elemento				Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)							
Fecha :		Operación				6				8							
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0				1							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0				0							
		Inspección				2				6							
Comentarios:		Almacenamiento				0				0							
		Tiempo (min)															
		Distancia (pies)				n/a				n/a							
		costo				n/a				n/a							
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Descargar informe																	
Imprimir informe																	
Verificar existencia de la consulta																	
Llamar al usuario																	
Rectificar asistencia del paciente																	
Anotar en el informe la asistencia del paciente																	

Fuente. Autoría Propia

Figura 233

Planilla para la toma de tiempos cancelación de citas

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen											
Actividad : Cancelación de citas		Elemento				Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)				
Fecha :		Operación				4			10				
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				1			1				
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0			0				
		Inspección				0			2				
		Almacenamiento				0			0				
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a			n/a				
		costo				n/a			n/a				
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepción del usuario	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Cancelar la consulta o servicio programado	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Figura 234

Planilla para la toma de tiempos crear agenda de médicos

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen											
Actividad : Creación de agenda médica de especialistas		Elemento				Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)				
Fecha :		Operación				4			5				
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0			1				
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos				0			0				
		Inspección				1			4				
		Almacenamiento				0			0				
Comentarios:		Tiempo (min)											
		Distancia (pies)				n/a			n/a				
		costo				n/a			n/a				
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recepcionar información	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Solicitar autorización de agenda	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Ingresar datos al sistema	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Crear agenda	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												
Verificar agenda	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>												

Fuente. Autoría Propia

Toma de tiempos

Durante 15 días se realiza la toma de tiempo de 1 operaria en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, es de tener en cuenta que el proceso de creación de usuario en el sistema, cancelación y reprogramación de citas se encuentran relacionados en el área de facturación de consulta externa; por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

Tabla 31

Resumen del ejercicio

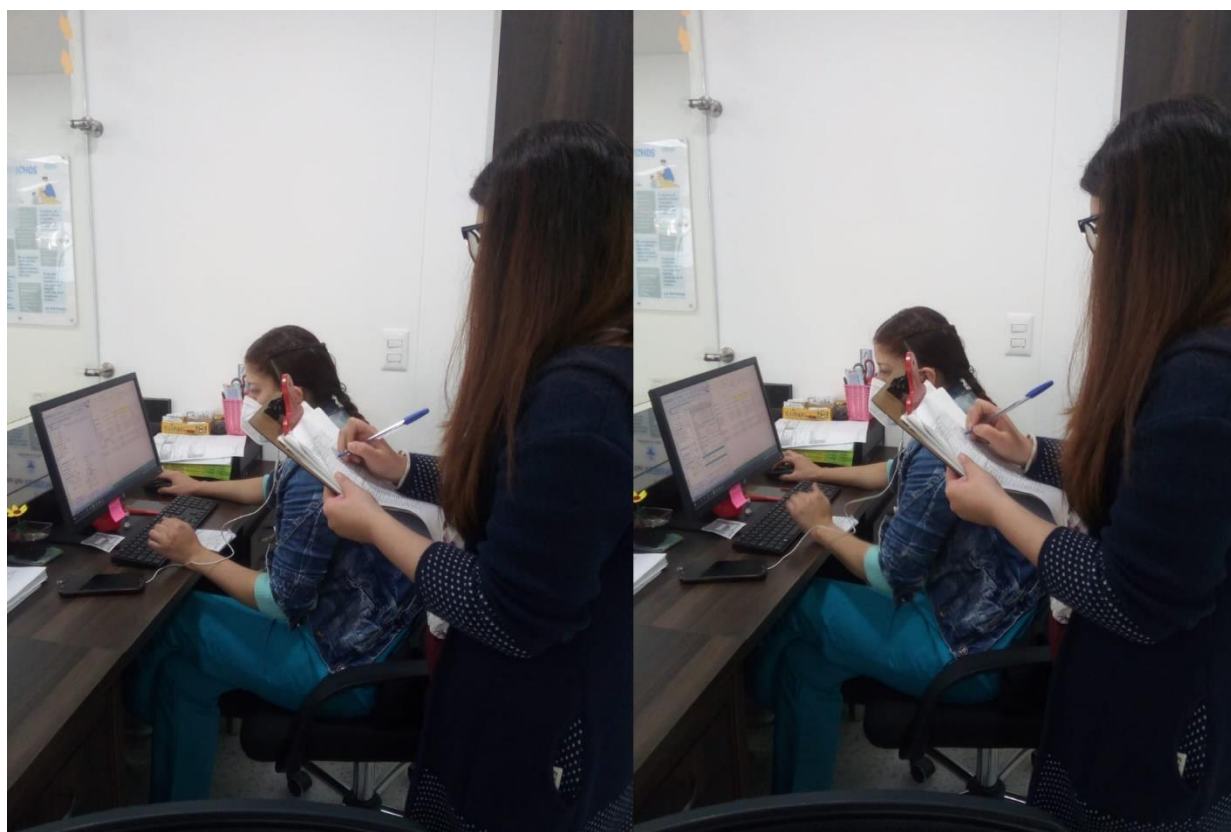
Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	Auxiliar (p)	4:00	Apéndice IB
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)	Auxiliar (p)	3:06	Apéndice IC
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	Auxiliar (p)	6:13	Apéndice ID
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (facturación)	Auxiliar (p)	5:55	Apéndice IE

Confirmación y cancelación de citas con especialista	No es posible la toma de tiempos ya que durante la realización del ejercicio no se presentó el proceso y el tiempo establecido según el cronograma de actividades no permite mayor dedicación del mismo.
Crear agenda de médicos	No es posible la toma de tiempos ya que durante la realización del ejercicio no se presentó el proceso y el tiempo establecido según el cronograma de actividades no permite mayor dedicación del mismo.

Fuente. Autoría Propia

Figura 235

Fotografías de toma de tiempos



Fuente propia

Resumen de toma de tiempos

Las siguientes planillas muestran el resumen del ejercicio de toma de tiempos realizada a cada regente por cada proceso de cada actividad:

Figura 236

Planilla de toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen		
Actividad : Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	6	10
Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	0
		Inspección	2	6
		Almacenamiento	0	0
		Tiempo (seg)	240,09	
		Tiempo (min)	4,002	
		Tiempo Total min y seg	4:00	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	Total	
Recepcionar usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	21,9	22	
Rectificar documentación	○ ⇄ ▷ □ ▽	43,9	44	
Verificar control de procedimientos	○ ⇄ ▷ □ ▽	42,4	42	
Verificar información del control	○ ⇄ ▷ □ ▽	19,0	19	
Seleccionar la especialidad médica	○ ⇄ ▷ □ ▽	21,5	22	
Buscar disponibilidad de agenda	○ ⇄ ▷ □ ▽	49,2	49	
Programar cita con el especialista	○ ⇄ ▷ □ ▽	25,4	25	
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	○ ⇄ ▷ □ ▽	16,8	17	

Fuente. Autoría Propia

Figura 237

Planilla de toma de tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen		
Actividad : Programación de citas por primera vez		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	6	11
Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	0
		Inspección	1	4
		Almacenamiento	0	0
		Tiempo (seg)	186,22	
		Tiempo (min)	3,10	
		Tiempo Total min y seg	3:06	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	Total	
Recepcionar usuario	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	16,7	17	
Rectificar documentación	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	52,6	53	
Verificar antecedentes clínicos del usuario	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	12,0	12	
Seleccionar la especialidad médica	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	7,1	7	
Buscar disponibilidad de agenda	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	20,8	21	
Programar cita con el especialista	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	48,1	48	
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▾	28,9	29	

Fuente. Autoría Propia

Figura 238

Planilla de toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen		
Actividad : Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	5	7
Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	0
		Inspección	2	6
		Almacenamiento	0	0
		Tiempo (seg)	372,59	
		Tiempo (min)	6,21	
		Tiempo Total min y seg	3:06	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	Total	
Recepcionar usuario	○ ⇄ ▷ □ ▾	7,7	8	
Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▾	33,4	33	
Verificar documentación	○ ⇄ ▷ □ ▾	88,8	89	
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	○ ⇄ ▷ □ ▾	100,9	101	
Generar certificado de monto	○ ⇄ ▷ □ ▾	60,0	60	
Organizar documentación	○ ⇄ ▷ □ ▾	59,8	60	
Entrega de documentos al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▾	22,0	22	

Fuente. Autoría Propia

Figura 239

Planilla de toma de tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (facturación)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen		
Actividad : Manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación	6	8
Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: N/A		Retrasos	0	0
		Inspección	2	6
		Almacenamiento	0	0
		Tiempo (seg)	363,32	
		Tiempo (min)	6,06	
		Tiempo Total min y seg		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		
		operador 1	Total	
Recepcionar usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	17,5	17	
Ingresar al sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	16,0	16	
Verificar documentación	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	70,3	70	
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	33,1	33	
Generar certificado de monto	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	96,7	97	
Organizar documentación	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	66,0	66	
Colocar sello de verificación	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	55,7	56	
Entrega de documentos al usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽	8,1	8	

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño © se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 32*Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios*

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	%Total suplementos
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	Holgura constante (fatiga básica)	4	8
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)	Holgura constante (fatiga básica)	4	7
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	7
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (atención cercana)	4	
Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	8
	Holgura variable (Nivel de ruido)	2	
	Holgura variable (atención cercana)	4	
	Holgura variable (monotonía)	1	

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 33

Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	172,0	116,62	464,68
	2:52	1:57	7:45
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Primera vez)	175,30	134,85	280,20
	2:55	2:15	4:40
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	275,37	164,33	824,26
	4:35	2:44	13:44
Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)	364,90	195,53	705,25
	6:05	3:16	12:45

Fuente. Autoría Propia

Lo anterior es obtenido gracias a la aplicación de la metodología Timestud que se pasma en las siguientes Tablas:

Figura 240

Formulario timestud programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 9-11-2022				1 Pag de 1															
		Operación: Programación de citas control de tratamiento médico												Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas				Observador: Diana Bohorquez															
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8			
		Recepcionar usuario				Rectificar documentación				Verificar control de procedimientos				Verificar información del control				Seleccionar la especialidad médica				Buscar disponibilidad de agenda				Programar cita con el especialista				Comunicar al usuario la información sobre la consulta			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
	1	73	0,73	27,7	20,31	30	0,30	74,6	22,32	3	0,03	86,2	2,59	130	1,30	13,4	17,31	59	0,59	30,3	18,00	173	1,73	13,4	23,15	127	1,27	18,6	23,61	138	1,38	10,4	14,37
	2	135	1,35	14,2	19,18	121	1,21	34,6	41,91	174	1,74	10,9	18,94	171	1,71	5,5	9,41	142	1,42	12,6	17,83	3	0,03	113,4	3,40	97	0,97	26,1	25,41	31	0,31	28,5	8,78
	3	92	0,92	23,7	21,72	149	1,49	22,4	33,35	129	1,29	30,0	38,75	10	0,10	38,1	3,81	99	0,99	21,8	21,54	158	1,58	20,9	32,94	76	0,76	31,5	23,96	131	1,31	11,6	15,21
Resumen																																	
Total To		65,62				131,60				127,05				56,93				64,63				147,71				76,28				50,46			
Clasificación @		100				100				102				104				100				111,1053867				100				100			
Total Tn		61				97,58				60				31				57				59				73				38			
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3			
Promedio Tn		20,40				32,53				20,09				10,17				19,12				19,83				24,33				12,78			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		22,04				35,13				21,70				10,99				20,65				21,42				26,27				13,81			
Tiempo estándar total:																																	172,00
Limite inferior de tiempo																																	
Tiempo inferior		14,20				22,39				10,86				5,50				12,60				13,40				18,63				10,40			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		15,34				24,18				11,73				5,94				13,61				14,47				20,12				11,23			
Tiempo mínimo:																																	116,62
Limite superior de tiempo																																	
Tiempo superior		27,72				74,61				86,18				38,08				30,28				113,40				31,54				28,45			
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8			
Tiempo Estandar		29,94				80,58				93,07				41,13				32,70				122,47				34,06				30,73			
Tiempo máximo:																																	464,68

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 241

Formulario timestud programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 9-11-2022				1 Pag de 1																																					
		Operación: Programación de citas por primera vez												Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas				Observador: Diana Bohorquez																																					
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7																													
		Recepcionar usuario				Rectificar documentación				Verificar antecedentes clínicos del usuario				Seleccionar la especialidad médica				Buscar disponibilidad de agenda				Programar cita con el especialista				Comunicar al usuario la información sobre la consulta																													
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN																										
Yuly Monroy	1	131	1,31	11,5	15,10	129	1,29	37,4	48,21	66	0,66	16,1	10,58	119	1,19	5,8	6,89	82	0,82	24,6	20,05	84	0,84	56,0	46,85	121	1,21	22,9	27,63																										
	2	37	0,37	27,3	10,00	37	0,37	85,9	31,58	142	1,42	6,9	9,86	100	1,00	7,2	7,15	148	1,48	10,7	15,89	87	0,87	54,3	47,36	122	1,22	22,6	27,48																										
	3	132	1,32	11,3	14,97	134	1,34	34,6	46,42	92	0,92	13,0	11,93	81	0,81	8,5	6,89	70	0,70	27,0	18,90	129	1,29	34,2	44,07	58	0,58	41,1	23,67																										
Resumen																																																							
Total To		50,15				157,83				36,02				21,44				62,28				144,40				86,55																													
Calificación @		100				100				100				100				100				100				100																													
Total Tn		40				126,21				32				21				55				138				79																													
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3																													
Promedio Tn		13,36				42,07				10,79				6,98				18,28				46,09				26,26																													
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7																													
Tiempo Estandar		14,29				45,02				11,55				7,46				19,56				49,32				28,10																													
Tiempo estándar total:																																																				175,30			
Limite inferior de tiempo																																																							
Tiempo inferior		11,32				34,56				6,93				5,79				10,71				34,15				22,57																													
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7																													
Tiempo Estandar		12,11				36,98				7,42				6,20				11,46				36,54				24,15																													
Tiempo mínimo:																																																				134,85			
Limite superior de tiempo																																																							
Tiempo superior		27,31				85,87				16,14				8,50				26,98				56,00				41,07																													
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7																													
Tiempo Estandar		29,22				91,88				17,27				9,10				28,87				59,92				43,94																													
Tiempo máximo:																																																				280,20			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 242

Formulario timestud manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 9-11-2022				1 Pag de 1											
		Operación: Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)												Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas				Observador: Diana Bohorquez											
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7			
		Recepcionar usuario				Ingresar al sistema				Verificar documentación				Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema				Generar certificado de monto				Organizar documentación				Entrega de documentos al usuario			
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
Yuly Monroy	1	151	1,51	3,7	5,63	3	0,03	80,0	2,40	129	1,29	63,1	81,36	7	0,07	195,3	12,74	100	1,00	180,1	180,05	132	1,32	40,6	53,65	185	1,85	3,2	5,98
	2	25	0,25	13,4	3,38	169	1,69	10,5	17,69	42	0,42	140,4	58,70	133	1,33	68,0	90,17	0	0,00	0,0	0,00	26	0,26	104,3	26,76	10	0,10	56,9	5,69
	3	123	1,23	5,9	7,25	171	1,71	9,8	16,71	129	1,29	62,7	81,12	161	1,61	39,6	63,63	0	0,00	0,0	0,00	142	1,42	34,6	49,14	174	1,74	5,8	10,02
Resumen																													
Total To		23,00				100,32				266,25				302,83				180,05				179,44				65,88			
Calificación @		100				114				100				100				33				100				123,0054645			
Total Tn		16				36,80				221				167				180				130				22			
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3			
Promedio Tn		5,42				12,27				73,73				55,51				60,02				43,18				7,23			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		5,80				13,13				78,89				59,40				64,22				46,20				7,74			
																										Tiempo estándar total:		275,37	
Límite inferior de tiempo																													
Tiempo inferior		3,72				9,79				62,72				39,57				0,00				34,55				3,23			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		3,98				10,48				67,11				42,34				0,00				36,97				3,46			
																										Tiempo mínimo:		164,33	
Límite superior de tiempo																													
Tiempo superior		13,40				80,04				140,39				195,30				180,05				104,28				56,88			
% Suplementos		7				7				7				7				7				7				7			
Tiempo Estandar		14,34				85,64				150,22				208,97				192,65				111,58				60,86			
																										Tiempo máximo:		824,26	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 243

Formulario timestud manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 9-11-2022				1 Pag de 1																			
		Operación: Manejo de documentación de SOAT o ADRES (Facturación)												Operadores: Auxiliar de administrativo y asistencial de citas con especialistas				Observador: Diana Bohorquez																			
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8							
		Recepcionar usuario				Ingresar al sistema				Verificar documentación				Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema				Generar certificado de monto				Organizar documentación				Colocar sello de verificación				Entrega de documentos al usuario							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN
	1	109	1,09	15,9	17,31	49	0,49	24,1	11,94	75	0,75	87,8	65,92	112	1,12	29,0	32,59	100	1,00	290,1	290,05	106	1,06	62,1	65,75	83	0,83	65,3	54,03	136	1,36	5,2	7,10				
Yuly Monroy	2	162	1,62	6,6	10,68	141	1,41	9,4	13,29	94	0,94	74,6	70,02	67	0,67	43,9	29,55	0	0,00	0,0	0,00	50	0,50	98,9	49,50	113	1,13	48,2	54,67	124	1,24	6,1	7,64				
	3	28	0,28	30,0	8,53	109	1,09	14,6	15,90	131	1,31	48,5	63,52	120	1,20	26,3	31,70	0	0,00	0,0	0,00	144	1,44	36,9	53,12	104	1,04	53,6	55,60	40	0,40	13,0	5,20				
Resumen																																					
Total To		52,38				48,09				210,85				99,24				290,05				197,91				167,04				24,39							
Clasificación @		100				100				100				100				33				100				100				100							
Total Tn		37				41,12				199				94				290				168				164				20							
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3							
Promedio Tn		12,17				13,71				66,49				31,28				96,68				56,12				54,77				6,65							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8							
Tiempo Estandar		13,15				14,80				71,81				33,78				104,42				60,61				59,15				7,18							
Tiempo estándar total:																												364,90									
Limite inferior de tiempo																																					
Tiempo inferior		6,58				9,40				48,48				26,32				0,00				36,86				48,17				5,24							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8							
Tiempo Estandar		7,11				10,15				52,36				28,43				0,00				39,81				52,02				5,66							
Tiempo mínimo:																												195,53									
Limite superior de tiempo																																					
Tiempo superior		29,95				24,13				87,79				43,88				290,05				98,93				65,27				13,01							
% Suplementos		8				8				8				8				8				8				8				8							
Tiempo Estandar		32,35				26,06				94,81				47,39				313,25				106,84				70,49				14,05							
Tiempo máximo:																												705,25									

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con tiempos

Figura 244

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas							
Actividad: Programación de citas control de tratamiento médico				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 9/11/2022				Operación	10	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial				Tiempo (min)	2:52	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al método			
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	22,04	N/A			
	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽					
Rectificar documentación	Solicitar documentos	○ → □ ▽	35,13	N/A			
	Verificar documentos	○ → □ ▽					
Verificar control de procedimientos	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	21,70	n/A			
	verificar paciente	○ → □ ▽					
Verificar información del control	Verificar Médico que lleva el control	○ → □ ▽	10,99	n/A			
	Verificar días de la consulta respecto al día del procedimiento	○ → □ ▽					
Seleccionar la especialidad médica	Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → □ ▽	20,65	n/A			
	Seleccionar la especialidad médica	○ → □ ▽					
Buscar disponibilidad de agenda	Verificar médico y agenda disponible	○ → □ ▽	21,42	n/A			
	preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽					
Programar cita con el especialista	Seleccionar cita e ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	26,27	n/A			
	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽					
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	13,81	n/A			
	Finalizar proceso	○ → □ ▽					
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽					

Fuente. Autoría Propia

Figura 245

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas por primera vez			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 9/11/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial			Tiempo (min)	2:55	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → □ ▽	14,29	N/A		
	Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽				
Rectificar documentación	Solicitar documentos	○ → □ ▽	45,02	N/A		
	Verificar documentos	○ → □ ▽				
Verificar antecedentes clínicos del usuario	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	11,55	N/A		
	verificar paciente	○ → □ ▽				
Seleccionar la especialidad médica	Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → □ ▽	7,46	N/A		
	Seleccionar la especialidad médica	○ → □ ▽				
Buscar disponibilidad de agenda	Verificar médico y agenda disponible	○ → □ ▽	19,56	N/A		
	preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽				
Programar cita con el especialista	Seleccionar cita	○ → □ ▽	49,32	N/A		
	Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽				
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	28,10	N/A		
	registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽				
	Finalizar proceso	○ → □ ▽				
	Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽				

Fuente. Autoría Propia

Figura 246

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas							
Actividad: Manejo de documentación de SOAT (programación de citas)				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 9/11/2022				Operación	7	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
n/a				Tiempo (min)	4:35	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → D □ ▽	5,80	N/A			
	Solicitar al usuario el procedimiento a realizar	○ → D □ ▽					
	Solicitar documentos	○ → D □ ▽					
Ingresar al sistema	n/a	○ → D □ ▽	13,13	n/a			
Verificar documentación	Verificar documentos principales	○ → D □ ▽	78,89	N/A			
	Verificar SOAT o ADRES	○ → D □ ▽					
	Verificar Certificado de victimas	○ → D □ ▽					
	Verificar FURIPS	○ → D □ ▽					
	Verificar Factura o prefactura	○ → D □ ▽					
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	n/a	○ → D □ ▽	59,40	n/a			
Generar certificado de monto	n/a	○ → D □ ▽	64,22	n/a			
Organizar documentación	Organizar documentación	○ → D □ ▽	46,20	N/A			
	solicitar copia de documentos	○ → D □ ▽					
Entrega de documentos al usuario	N/a	○ → D □ ▽	7,74	n/a			

Fuente. Autoría Propia

Figura 247

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas							
Actividad: Manejo de documentación de SOAT facturación de citas y exámenes				Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 9/11/2022				Operación	8	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A	
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
n/a				Tiempo (min)	6:05	n/a	
Proceso	Subproceso	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo			
Recepcionar usuario	Llegada del cliente	○ → D □ ▽	13,15	N/A			
	Solicitar al usuario el procedimiento a realizar	○ → D □ ▽					
	Solicitar documentos	○ → D □ ▽					
Ingresar al sistema	n/a	○ → D □ ▽	14,80	n/a			
Verificar documentación	Verificar documentos principales	○ → D □ ▽	71,81	N/A			
	Verificar SOAT o ADRES	○ → D □ ▽					
	Verificar Certificado de victimas	○ → D □ ▽					
	Verificar FURIPS	○ → D □ ▽					
	Verificar Factura o prefactura	○ → D □ ▽					
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	n/a	○ → D □ ▽	33,78	n/a			
Generar certificado de monto	n/a	○ → D □ ▽	104,42	n/a			
Organizar documentación	Organizar documentación	○ → D □ ▽	60,61	N/A			
	solicitar copia de documentos	○ → D □ ▽					
Colocar sello de verificación	n/a	○ → D □ ▽	59,15	n/a			
Entrega de documentos al usuario	N/a	○ → D □ ▽	7,18	n/a			

Fuente. Autoría Propia

Nivelación de cargas

Este cargo maneja actividades asistenciales y administrativas en turnos diarios de 9 horas, en donde, 4 horas y 30 minutos son dedicadas a realizadas a realizar aproximadamente 7 procesos administrativos y el resto de tiempo es dedicado a realizar 3 procesos asistenciales. Dado el objeto de estudio en los procesos administrativos se realiza seguimiento e investigación de algunas de las actividades realizadas por la auxiliar.

Durante el desarrollo de la investigación se observa que existe una sobre carga laboral en el tiempo designado (4 horas y 30 minutos) para la realización de los procesos administrativos, en el estudio se realizó seguimiento a 2 procesos administrativos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como la creación de agenda de médicos, seguimiento a posoperatorios, generación de órdenes, y verificar y comunicar agenda a los médicos, actualmente se encuentran 1 auxiliar realizando estos procesos; para determinar de manera matemática si existe sobre carga laboral en el turno administrativo se solicita la cantidad de veces que se realizaron estos procesos durante 3 días y con ello se promedia el resultado para determinar la cantidad de veces en el cual se puede repetir el proceso en el turno laboral, es de tener en cuenta lo siguiente:

- No se encuentra información precisa entre la cantidad de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica referente a control o por primera vez, sin embargo, se obtiene la cantidad total del proceso (control y primera vez) en una jornada, por lo anterior, se decide unificar estos dos procesos en uno solo proceso, obteniendo la siguiente información:

Tabla 34*Tiempo promedio de algunos procesos unificados*

Proceso General	Proceso Especifico	Tiempo estándar del proceso específico	Tiempo estándar promedio
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica	Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	172,0	173,75
	Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (Primera vez)	175,30	

Fuente. Autoría Propia

Con lo anterior se recopila la siguiente información con la finalidad de terminar la cantidad promedio de veces que se repiten las actividades en la jornada diaria correspondiente al área administrativa, por lo que encontramos:

Tabla 35*Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno de 4 horas y 30 minutos*

Tipo	Día 1	Día 2	Día 3	Cantidad Promedio
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica	44	35	20	33
Creación de usuario en el sistema	6	4	5	5
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	5	1	4	3

Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)	1	3	2	2
--	---	---	---	---

Fuente. Autoría Propia

Para demostrar matemáticamente si existe sobrecarga laboral en el turno de 4 horas y 30 minutos se realizan los siguientes ítems:

- a) **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:
- **Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CPCCMT: Cantidad de programaciones de citas con especialistas de manera presencial y telefónica en un día

TEPCCMT: Tiempo estándar por unidad de programaciones de citas con especialistas de manera presencial y telefónica

TTPCCMT: Tiempo total en el día de programaciones de citas con especialistas de manera presencial y telefónica

$$TTPCCMT = TEPCCMT * CPCCMT$$

$$TTPCCMT = 173,75 \text{ seg} * 33 \text{ unid}$$

$$TTPCCMT = 5733,75,75 \text{ seg} = 95,56 \text{ min} = 1:35:34$$

Por lo que se concluye que en promedio 1 hora, 35 minutos y 34 segundos la auxiliar realizan este proceso durante todo el día.

- **Creación de usuario en el sistema:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCUS: Cantidad de creaciones de usuarios en el sistema en un día

TECUS: Tiempo estándar por unidad de creaciones de usuarios en el sistema

TTPCUS: Tiempo total en el día de creaciones de usuarios en el sistema

$$TTCUS = TECUS * CCUS$$

$$TTCUS = 162,99 \text{ seg} * 5 \text{ unid}$$

$$TTCUS = 814,95 \text{ seg} = 13,58 \text{ min} = 0: 13: 58$$

Por lo que se concluye que en promedio 13 minutos y 58 segundos la auxiliar realizan este proceso durante todo el día.

- **Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas):** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CMDSPC: Cantidad de manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas) en un día

TEMDSPC: Tiempo estándar por unidad de manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

TTPMDSPC: Tiempo total en el día de manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

$$TTMDSPC = TEMDSPC * CMDSPC$$

$$TTMDSPC = 275,37 \text{ seg} * 3 \text{ unid}$$

$$TTMDSPC = 826,11 \text{ seg} = 13,77 \text{ min} = 0:13:46$$

Por lo que se concluye que en promedio 13 minutos y 46 segundos la auxiliar realizan este proceso durante todo el día.

- **Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes):** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CMDSF: Cantidad de manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes) en un día

TEMDSF: Tiempo estándar por unidad de manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)

TTPMDSF: Tiempo total en el día de manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)

$$TTMDSF = TEMDSF * CMDSF$$

$$TTMDSF = 230,85 \text{ seg} * 2 \text{ unid}$$

$$TTMDSF = 461,7 \text{ seg} = 7,69 \text{ min} = 0:7:42$$

Por lo que se concluye que en promedio 7 minutos y 42 segundos la auxiliar realizan este proceso durante todo el día.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en la noche:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTPCCMT + TTCUS + TTMDSPC + TTMDSF$$

$$TTACD = 95,76 \text{ min} + 13,58 \text{ min} + 13,77 \text{ min} + 7,69 \text{ min}$$

$$TTACD = 130,77 \text{ min} = 2: 10: 46$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 2 horas, 10 minutos y 46 segundos, como se mencionó al inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos.

- b) **Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar lo siguiente:

Tabla 36

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estandar
Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica	33	95,76
Creación de usuario en el sistema	5	13,58
Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	3	13,77
Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)	2	7,69
Total		2: 10: 46

Fuente. Autoría Propia

- c) **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación, los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de la auxiliar:

Tabla 37

Carga actual de la auxiliar

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día (min)	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
	Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica	3 horas 180 minutos	33	95,76	33
	Creación de usuario en el sistema	3 horas 180 minutos	5	13,58	5
Auxiliar (p)	Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)	1 hora y 30 minutos 90 minutos	3	13,77	3
	Manejo de documentación de SOAT (facturación de citas y exámenes)	1 hora y 30 minutos 90 minutos	2	7,69	2

Fuente. Autoría Propia

Realizados los anteriores items se logra determinar matemáticamente que la auxiliar tiene aproximadamente 2 horas para realizar el resto de actividades (creación de agenda de médicos, seguimiento a posoperatorios, generación de órdenes, verificar y comunicar agenda a los médicos y apoyo atención al usuario) que cubren la parte administrativa, aunque son 2

horas realizando estas funciones se ha logrado observar que muchas veces la operaria le toca quedarse en horas fuera de su horario laboral culminando muchas de sus actividades, por otra parte, se denota que no existe tiempos ocios en la auxiliar.

Con lo anterior se concluye que, aunque hay evidencia de algunos días de que existe sobre carga laboral matemáticamente se demuestra que en promedio la auxiliar se encuentra acorde de las actividades asignadas por lo cual no es necesaria la contratación de personal para esta área.

Área de facturación Urgencias

Estudio Organizacional

El área de facturación se encarga de la recepción de salidas de los pacientes de hospitalización y urgencias según el estado de salud como se encuentre el usuario actualmente se encuentran 4 personas laborando en esta área cuyos cargos corresponden a Técnicos de facturación; las actividades que realizan allí son:

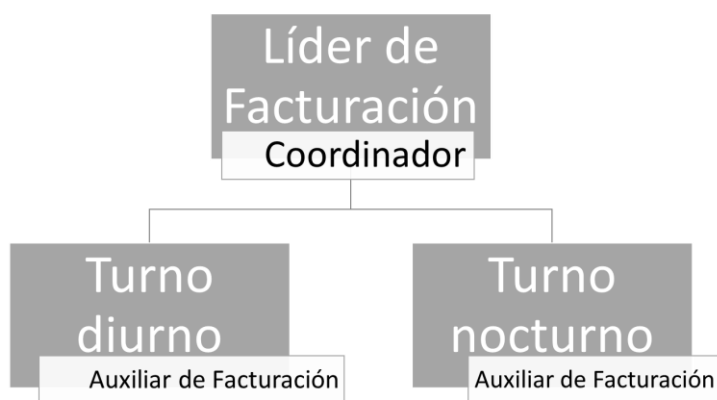
- Realizar Facturas de los pacientes en urgencias
- Cerrar Factura de los pacientes en urgencias
- Cobrar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias
- Firmar factura y boleta de salida de los pacientes en urgencias
- Cuadrar Caja de los pacientes en urgencias
- Generar Informe de los documentos a radicar
- Realizar Facturas de los pacientes en Hospitalización
- Cerrar Factura de los pacientes en Hospitalización
- Cobrar y entregar paz y salvo de los pacientes en Hospitalización

- Firmar factura y boleta de salida de los pacientes en Hospitalización
- Cuadrar Caja de los pacientes en Hospitalización
- Generar Informe de los documentos a radicar de los pacientes en Hospitalización.

El horario de atención para el ingreso de los pacientes de hospitalización y urgencias es de 24 horas diarias por lo que las 4 personas se dividen la carga laboral por medio de la rotación de turnos de 12 horas en horario de 7:00 am a 7:00 pm y 7:00 pm a 7:00 am y descanso de 2 días, por lo anterior, se obtiene el siguiente organigrama:

Figura 248

Distribución del área de facturación urgencias



Fuente. Autoría Propia

Actualmente ninguna de las actividades que el personal (técnicos en facturación) realiza se encuentran estandarizadas por lo que se procede a investigar los procesos que se desarrollan en el área de facturación urgencias.

Para la estandarización de proceso se procede a desarrollar los siguientes pasos:

- Solicitar a cada regente una descripción del paso a paso de la manera en que efectúan cada actividad.
- Pasmarse la información recolectada por cada técnico en un diagrama de procesos
- Unificar la información recolectada en un solo diagrama de procesos
- Contrastar la información mediante la observación continua de cada actividad, es decir, se compara la información recolectada con respecto a los procesos que se realmente se desarrolla al momento de realizar cada actividad.
- Pasmarse el proceso de cada actividad en un diagrama de flujo de procesos y un diagrama de flujo, en él se describe detalladamente el paso a paso que realizan los técnicos en las actividades que desarrollan.

Una vez estandarizados los procesos se procede a realizar las plantillas para la correcta toma de tiempos. Es de aclarar que algunas actividades (cuadrar Caja de los pacientes en urgencias y generar Informe de los documentos a radicar) se realizan en turnos nocturnos por lo que no se logra estandarizar los procesos y realizar el estudio de tiempos, por lo anterior, las actividades a las que se les realizará estandarización de procesos y estudio de tiempos son:

- Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago
- Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago
- Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con Copago
- Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con Copago
- Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización
- Cierre de factura

Mapeo del proceso actual

Para el mapeo de los procesos se realiza mediante la entrevista a los técnicos y la observación continua de la realización de cada actividad por varios días, por lo cual, se obtiene:

Tabla 38

Procesos actuales

Proceso	Nombre del personal encargado	Formato	Descripción	Flujograma
Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	General	Formato de	Registrar los	Apéndice IF
	Técnico fac (1)	consentimiento	servicios, insumos y	Apéndice IG
	Técnico fac (2)	informado	procedimientos de	Apéndice IH
	Técnico fac (3)	AU-FR-0012	todas las atenciones de urgencia para las	Apéndice II
	Técnico fac (4)	Sistema DINAMICA	personas que no deben realizar Copago	Apéndice IJ
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	General	Formato de	Registrar los	Apéndice IK
	Técnico fac (1)	consentimiento	servicios, insumos y	Apéndice IL
	Técnico fac (2)	informado	procedimientos de	Apéndice IM
	Técnico fac (3)	AU-FR-0012	todas las atenciones de hospitalización para las personas que	Apéndice IN
	Técnico fac (4)	Sistema DINAMICA	no deben realizar Copago	Apéndice IO
Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	General	Formato de	Registrar los	Apéndice IP
	Técnico fac (1)	consentimiento	servicios, insumos y	Apéndice IQ
	Técnico fac (2)	informado	procedimientos de	Apéndice IR
	Técnico fac (3)	AU-FR-0012	todas las atenciones de urgencia para las	Apéndice IS
	Técnico fac (4)			Apéndice IT

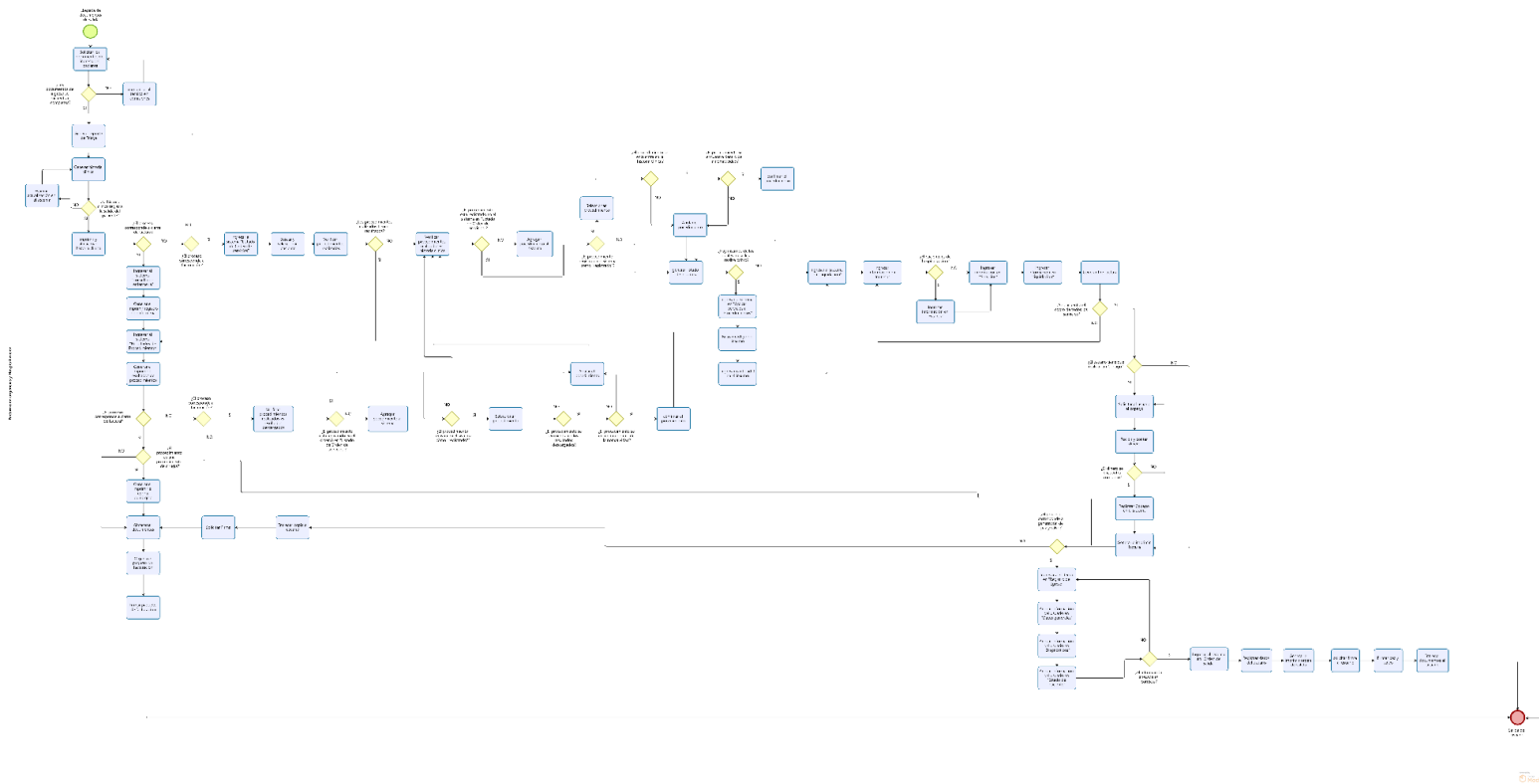
		Sistema DINAMICA	personas que deben realizar Copago	
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	General	Formato de	Registrar los	Apéndice IU
	Técnico fac (1)	consentimiento	servicios, insumos y	Apéndice IV
	Técnico fac (2)	informado	procedimientos de	Apéndice IW
	Técnico fac (3)	AU-FR-0012	todas las atenciones de hospitalización	Apéndice IX
	Técnico fac (4)	Sistema DINAMICA	para las personas que deben realizar Copago	Apéndice IY
Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	General			Apéndice IZ
	Técnico fac (1)			Apéndice JA
	Técnico fac (2)	Sistema	Generar orden de	Apéndice JB
	Técnico fac (3)	DINAMICA	salida junto a la respectiva firma del usuario y facturador	Apéndice JC
	Técnico fac (4)			Apéndice JD
Cierre de factura	General		Realizar compilación	Apéndice JE
	Técnico fac (1)	Sistema	de documentos y	Apéndice JF
	Técnico fac (2)	DINAMICA	reportes de los	Apéndice JG
	Técnico fac (3)		pacientes de urgencias	Apéndice JH
	Técnico fac (4)		y hospitalización	Apéndice JI

Fuente. Autoría Propia

Estandarización de los procesos

Figura 249

Diagrama de flujo proceso de facturación, cierre de factura y generación de paz y salvo de urgencias y hospitalización



Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 250

Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar capturas de los pacientes en urgencias sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 12/10/2022		Operación	11	N/A		
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	2	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ ⇄ □ ▽	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
	Validar información	○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica			
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente			
Confirmar procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar los datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar servicios dados	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"			
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0			
Verificar información	n/a	○ ⇄ □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica			
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
	Registrar liquidación	○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar información anexada	Verificar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
	Verificar Pre-Factura	○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ ⇄ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Transportar la factura	○ ⇄ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo			
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original			

Fuente. Autoría Propia

Figura 251

Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 12/10/2022		Operación	12	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: n/a				
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	☉ ➡ □ ▽	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento	
	Validad información	☉ ➡ □ ▽	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica	
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"	
	Buscar y seleccionar paciente	☉ ➡ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro	
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	☉ ➡ □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error	
Confirmar procedimientos	n/a	☉ ➡ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"	
Agregar servicios dados	n/a	☉ ➡ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"	
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexas la cantidad de 0	
Verificar información	n/a	☉ ➡ □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error	
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.	
	Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.	
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.	
	Registrar liquidación	☉ ➡ □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura	
Verificar información anexada	Verificar datos ingresados	☉ ➡ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.	
	Verificar Pre-Factura	☉ ➡ □ ▽	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir	
imprimir factura	Generar e imprimir factura	☉ ➡ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura	
	Caminar hacia la impresora	☉ ➡ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	☉ ➡ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
	Trasportar la factura	☉ ➡ □ ▽	Trasportar la factura al puesto de trabajo	
Almacenar factura	n/a	☉ ➡ □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original	

Fuente. Autoría Propia

Figura 252

Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago

Ubicación: Facturación Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 12/10/2022		Operación	14	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	2	N/A
		Maquina		
Comentarios: n/a				
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones	
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ → □ ▽	El técnico recpciona los documentos de ingreso junto al consentimiento	
	Validad información	○ → □ ▽	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica	
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"	
	Buscar y seleccionar paciente	○ → □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro	
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ → □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente	
Confirmar procedimientos	n/a	○ → □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"	
Agregar servicios dados	n/a	○ → □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"	
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0	
Verificar información	n/a	○ → □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica	
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.	
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ → □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.	
	Registrar liquidación	○ → □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura	
Verificar datos ingresados	Verificar datos ingresados	○ → □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.	
	Verificar Pre-Factura	○ → □ ▽	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir	
Generar costo del servicio	n/a	○ → □ ▽	Se genera el precio del servicio	
Realizar cobro de copago	Llamar al usuario	○ → □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida	
	Solicitar Copago del servicio	○ → □ ▽	El técnico solicita al usuario el monto total por los servicios prestados	
	Verificar copago	○ → □ ▽	El técnico rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema	
	Almacenar dinero	○ → □ ▽	El técnico almacena el dinero o baucher del copago.	
Registrar pago en el sistema	n/a	○ → □ ▽	El técnico registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"	
imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura	
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El técnico se trasladada a la impresora para recoger la factura	
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
	Transportar la factura	○ → □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo	
Almacenar factura	n/a	○ → □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original	

Fuente. Autoría Propia

Figura 253

Diagrama de flujo de procesos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago

Ubicación: Facturación Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 12/10/2022			Operación	15	N/A
Operador: Técnicos de facturación			Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Materiales	Maquina		
Comentarios: n/a					
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones		
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ → D □ ▽	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
	Validar información	○ → D □ ▽	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
	Buscar y seleccionar paciente	○ → D □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ → D □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos	n/a	○ → D □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "Ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar servicios dados	n/a	○ → D □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ → D □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información	n/a	○ → D □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ → D □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
	Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	○ → D □ ▽	El técnico ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ → D □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación	n/a	○ → D □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados	Verificar datos ingresados	○ → D □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
	Verificar Pre-Factura	○ → D □ ▽	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar costo del servicio	n/a	○ → D □ ▽	Se genera el precio del servicio		
Realizar cobro de copago	Llamar al usuario	○ → D □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
	Solicitar Copago del servicio	○ → D □ ▽	El técnico solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
	Verificar copago	○ → D □ ▽	El técnico rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
	Almacenar dinero	○ → D □ ▽	El técnico almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema	n/a	○ → D □ ▽	El técnico registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ → D □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
	Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura		
	Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
	Transportar la factura	○ → D □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura	n/a	○ → D □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Figura 254

Diagrama de flujo de procesos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/10/2022			Operación	8	N/A	
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Generar Egreso del paciente	Ingresar al sistema	○ → ▷ □ ▽	El técnico ingresa a DINAMICA en "Editor de Liquidación" y en "Registro de Egreso"			
	Ingresar información del paciente y procedimientos	○ → ▷ □ ▽	El técnico anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".			
	Verificar datos ingresados	○ → ▷ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.			
Generar Orden de Salida del paciente	Ingresar al sistema	○ → ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"			
	Registrar datos del usuario	○ → ▷ □ ▽	El técnico registra los datos del usuario en el sistema			
	Verificar datos ingresados	○ → ▷ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.			
imprimir orden de salida	Generar e imprimirla orden de salida	○ → ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
	Caminar hacia la impresora	○ → ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la orden de salida			
	Esperar que los documentos se impriman	○ → ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Trasportar la orden de salida	○ → ▷ □ ▽	Trasportar la orden de salida al puesto de trabajo			
Llamar al usuario	n/a	○ → ▷ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente	Entregar documentos al usuario	○ → ▷ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica			
	Solicitar firma al usuario	○ → ▷ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario			
	Firmar orden de salida	○ → ▷ □ ▽	El técnico firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario			

Fuente. Autoría Propia

Figura 255

Diagrama de flujo de procesos proceso de cierre de facturas

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Cierre de facturas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/10/2022			Operación	14	N/A	
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos de ingreso	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente			
Descargar reporte de Triage	Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Listado de Triage"			
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
	Generar e imprimir el reporte de Triage	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente			
Descargar historia clínica	Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
	Generar e imprimir la historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica			
Descargar resultados de procedimientos	Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa a "resultados de procedimientos" y registra el número de identificación del usuario			
	Descargar resultados de procedimientos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por último se imprimen			
Generar e imprimir factura	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	se verifican los datos anexados y se oprime la opción "imprimir"			
Descargar registro de enfermería	Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"			
	Generar e imprimir registro de enfermería	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se genera e registro de enfermería en el sistema y se oprime la opción "imprimir"			
Recoger los documentos	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger todos los documentos impresos			
	Recoger los documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se recogen todos lo documentos			
	Verificar los documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	se rectifica que todos los documentos se encuentren según la orden de impresión			
	Trasportar todos los documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Trasportar los documentos al puesto de trabajo			
Validar facturas	Organizar y armar paquete de factura	○ ⇄ ▷ □ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación			
	Firmar paquete de facturación	○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico firma el paquete de factura			
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	Almacenar paquete de factura			

Fuente. Autoría Propia

Plantilla de toma de tiempos

Figura 256

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen												
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)							
Fecha:		Operación	8				11							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0				2							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0				1							
Método: Presente propuesto		Inspección	2				5							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1							
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a				n/a				n/a			
		costo	n/a				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada de la orden de salida del paciente	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar el tipo de procedimientos	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Confirmar procedimientos	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Agregar servicios dados	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Retirar insumos que no tienen costo	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar información	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Registrar liquidación	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar información anexada	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Imprimir factura	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Almacenar factura	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													

Fuente. Autoría Propia

Figura 257

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen												
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Procesos (Presente)				Sub-Procesos (Presente)							
Fecha:		Operación	8				12							
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0				2							
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0				1							
Método: Presente propuesto		Inspección	2				5							
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1				1							
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a				n/a				n/a			
		costo	n/a				n/a				n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada de la orden de salida del paciente	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar el tipo de procedimientos	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Confirmar procedimientos	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Agregar servicios dados	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Retirar insumos que no tienen costo	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar información	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Registrar liquidación	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Verificar información anexada	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Imprimir factura	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													
Almacenar factura	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>													

Fuente. Autoría Propia

Figura 258

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen												
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha :		Operación	10						14					
Operador: Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0						3					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0						1					
Método: Presente propuesto		Inspección	3						6					
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1						2					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada de la orden de salida del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar el tipo de procedimientos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Confirmar procedimientos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Agregar servicios dados	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Retirar insumos que no tienen costo	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar información	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Registrar liquidación	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar datos ingresados	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Generar costo del servicio	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Realizar cobro de copago	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Registrar pago en el sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
imprimir factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Almacenar factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													

Fuente. Autoría Propia

Figura 259

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen												
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha :		Operación	10						15					
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0						3					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0						1					
Método: Presente propuesto		Inspección	3						6					
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1						2					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Llegada de la orden de salida del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar el tipo de procedimientos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Confirmar procedimientos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Agregar servicios dados	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Retirar insumos que no tienen costo	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar información	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Registrar liquidación	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Verificar datos ingresados	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Generar costo del servicio	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Realizar cobro de copago	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Registrar pago en el sistema	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
imprimir factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Almacenar factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													

Fuente. Autoría Propia

Figura 260

Planilla para la toma de tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen												
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)					
Fecha :		Operación	5						8					
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0						3					
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0						1					
Método: Presente propuesto		Inspección	0						2					
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0						0					
Comentarios:		Tiempo (min)												
		Distancia (pies)	n/a						n/a					
		costo	n/a						n/a					
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Generar Egreso del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Generar Orden de Salida del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
imprimir orden de salida	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Llamar al usuario	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente	⊙ ⇄ ▷ □ ▽													

Fuente. Autoría Propia

Figura 261

Planilla para la toma de tiempos proceso de cierre de facturas

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen													
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Procesos (Presente)						Sub-Procesos (Presente)						
Fecha :		Operación	7						14						
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0						2						
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0						0						
Método: Presente propuesto		Inspección	1						1						
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1						1						
Comentarios:		Tiempo (min)													
		Distancia (pies)	n/a						n/a						
		costo	n/a						n/a						
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Recepcionar documentos de ingreso	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Descargar reporte de Triage	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Descargar historia clínica	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Descargar resultados de procedimientos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Generar e imprimir factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Descargar registro de enfermería	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Recoger los documentos	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Validar facturas	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														
Almacenar factura	⊙ ⇄ ▷ □ ▽														

Fuente. Autoría Propia

Toma de tiempos

Durante 15 días se realiza la toma de tiempo de a los operarios en distintas horas del día teniendo en cuenta distintos flujos de personas solicitando los servicios, por lo anterior podemos resumir lo siguiente:

Tabla 39

Resumen del ejercicio

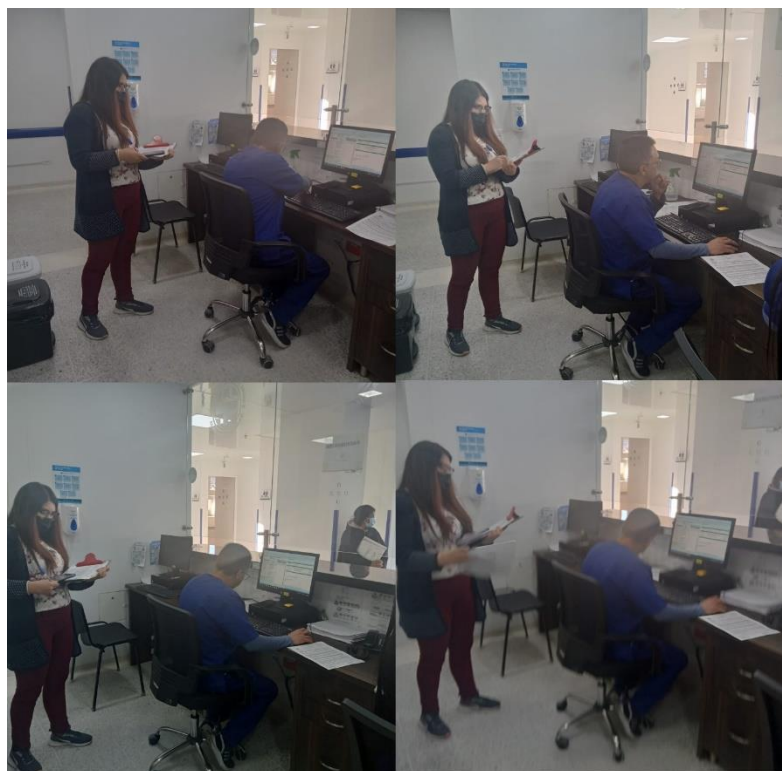
Proceso	Operario	Tiempo Promedio	Apéndice
Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	Técnico fac (1)	3:50	Apéndice JJ
	Técnico fac (2)	4:08	Apéndice JK
	Técnico fac (4)	5:37	Apéndice JL
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	Técnico fac (1)	24:28	Apéndice JM
	Técnico fac (2)	14:54	Apéndice JN
	Técnico fac (4)	14:02	Apéndice JO

Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	Técnico fac (1)	7:48	Apéndice JP
	Técnico fac (2)	5:23	Apéndice JQ
	Técnico fac (4)	8:52	Apéndice JR
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	Técnico fac (1)	19:54	Apéndice JS
	Técnico fac (2)	19:14	Apéndice JT
	Técnico fac (4)	19:09	Apéndice JU
Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	Técnico fac (1)	2:25	Apéndice JV
	Técnico fac (2)	2:16	Apéndice JW
	Técnico fac (4)	3:08	Apéndice JX
Cierre de factura	Técnico fac (1)	4:18	Apéndice JY
	Técnico fac (2)	4:50	Apéndice JZ
	Técnico fac (4)	7:17	Apéndice KA

Fuente. Autoría Propia

Figura 262

Fotografías de toma de tiempos



Fuente. Autoría propia

Resumen de toma de tiempos

Las siguientes planillas muestran el resumen del ejercicio de toma de tiempos realizada a cada regente por cada proceso de cada actividad:

Figura 263

Planilla toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen			
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 20 al 28 de octubre 2022		Operación	8	11	
Operadores: Técnico en Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección	2	5	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	1	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	264,98		
		Tiempo (min)	4,42		
		Tiempo Total min y seg	4:25		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Llegada de la orden de salida del paciente	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	7	5,51	5,95	6,31
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	4	6,32	12,43	7,70
Verificar el tipo de procedimientos	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	50	47,64	79,39	59,01
Confirmar procedimientos	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	51	22,97	52,70	42,18
Agregar servicios dados	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	31	21,77	36,90	30,02
Retirar insumos que no tienen costo	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	25	20,53	35,87	27,02
Verificar información	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	10	26,03	25,69	20,68
Registrar liquidación	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	20	16,10	21,84	19,24
Verificar información anexada	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	24	6,63	27,07	19,24
imprimir factura	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	23	32,05	33,96	29,68
Almacenar factura	<input type="radio"/> ⇄ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	3	4,52	4,52	3,90

Fuente. Autoría Propia

Figura 265

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen			
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 20 al 28 de octubre 2022		Operación	10	14	
Operadores: Técnico en Facturación		Transporte	0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	3	6	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	2	
Tipo: Trabajador Material Maquina				440,92	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)	7,35		
		Tiempo (min)	7:21		
		Tiempo Total min y seg	7:21		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Llegada de la orden de salida del paciente		4,39	6,26	14,02	8,22
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		3,98	8,68	16,96	9,87
Verificar el tipo de procedimientos		43,11	111,97	65,77	73,62
Confirmar procedimientos		22,72	80,27	58,25	53,74
Agregar servicios dados		27,15	28,70	26,06	27,30
Retirar insumos que no tienen costo		19,68	24,38	32,06	25,37
Verificar información		7,52	5,19	17,67	10,12
Registrar liquidación		29,66	25,75	24,79	26,73
Verificar datos ingresados		12,64	23,79	9,51	15,31
Generar costo del servicio		29,95	23,53	26,58	26,69
Realizar cobro de copago		63,39	54,95	179,01	99,12
Registrar pago en el sistema		27,83	30,54	22,05	26,80
imprimir factura		23,29	39,92	30,37	31,19
Almacenar factura		8,03	3,97	8,53	6,84

Fuente. Autoría Propia

Figura 266

Planilla para la toma de tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen			
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 20 al 28 de octubre 2022		Operación	10	15	
Operadores: Técnico en Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección	3	6	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	2	
Comentarios: N/A		Tiempo (seg)		1170,13	
		Tiempo (min)		19,50	
		Tiempo Total min y seg		19:30	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Llegada de la orden de salida del paciente		5,68	14,70	12,53	10,97
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		8,62	8,87	15,13	10,87
Verificar el tipo de procedimientos		185,29	153,78	207,39	182,15
Confirmar procedimientos		164,28	180,96	271,96	205,73
Agregar servicios dados		63,85	61,03	47,71	57,53
Retirar insumos que no tienen costo		101,41	76,76	51,58	76,58
Verificar información		36,85	33,70	50,87	40,47
Registrar liquidación		160,08	132,55	18,05	103,56
Verificar datos ingresados		58,90	67,85	47,03	57,92
Generar costo del servicio		46,76	29,13	177,63	84,50
Realizar cobro de copago		130,60	188,83	188,65	169,36
Registrar pago en el sistema		136,00	184,28	23,08	114,45
imprimir factura		49,08	54,23	34,49	45,93
Almacenar factura		19,65	7,53	3,15	10,11

Fuente. Autoría Propia

Figura 267

Planilla para la toma de tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen			
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 20 al 28 de octubre 2022		Operación	5	8	
Operadores: Técnico en Facturación		Transporte	0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	0	2	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0	0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	156,55		
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	2,61		
		Tiempo Total min y seg	2:37		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Generar Egreso del paciente		45	39,13	35,91	40,07
Generar Orden de Salida del paciente		8	15,80	19,80	14,64
imprimir orden de salida		30	24,10	48,20	33,95
Llamar al usuario		20	23,74	26,12	23,30
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente		33	42,64	58,21	44,58

Fuente. Autoría Propia

Figura 268

Planilla para la toma de tiempos proceso de cierre de facturas

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen			
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 20 al 28 de octubre 2022		Operación	7	14	
Operadores: Técnico en Facturación		Transporte	0	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (seg)	328,65		
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	5,48		
		Tiempo Total min y seg	5:29		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		operador 1	operador 2	operador 3	Total
Recepcionar documentos de ingreso		14,78	20,03	14,93	16,58
Descargar reporte de Triage		43,35	25,32	30,04	32,91
Descargar historia clínica		50,15	59,81	87,54	65,84
Descargar resultados de procedimientos		78,19	38,92	103,33	73,48
Generar e imprimir factura		32,51	39,00	46,04	39,18
Descargar registro de enfermería		28,93	27,15	50,76	35,61
Recoger los documentos		14,33	17,34	28,54	20,07
Validar facturas		22,28	24,01	45,23	30,51
Almacenar factura		6,15	6,54	30,75	14,48

Fuente. Autoría Propia

Análisis de tiempos

Es de aclarar que la tasa de desempeño (C) se toma a partir del promedio de tiempo que nos dio respecto a la compilación y para la determinación del mismo se utilizará la siguiente formula en cada caso:

$$C = 100 - \left(\frac{\text{Tiempo promedio del operario} * 100}{\text{Tiempo promedio total}} \right) - 100$$

Por otro lado, el % total de suplementos se haya con las siguientes holguras:

Tabla 40

Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tipo de holgura	% suplementos	% Total suplementos
Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	Holgura constante (fatiga básica)	4	11
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
	Holgura variable (monotonía)	1	
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	Holgura constante (fatiga básica)	4	11
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
	Holgura variable (monotonía)	1	

Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	Holgura constante (fatiga personal)	5	14
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
	Holgura variable (monotonía)	1	
	Holgura variable (tedio)	2	
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	Holgura constante (fatiga personal)	5	14
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	4	
	Holgura variable (atención cercana)	2	
	Holgura variable (monotonía)	1	
	Holgura variable (tedio)	2	
Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	Holgura variable (monotonía)	4	5
	Holgura variable (Esfuerzo mental)	1	
Cierre de factura	Holgura constante (fatiga básica)	4	9
	Holgura variable (monotonía)	4	

Holgura variable (Esfuerzo mental)	1
---------------------------------------	---

Fuente. Autoría Propia

Por lo anterior obtenemos que:

Tabla 41

Tiempos Establecidos para el desarrollo de ejercicios

Proceso	Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo Máximo
Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	271,37	201,47	375,41
	4:32	3:22	6:15
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	1005,73	768,46	1757,69
	16:46	12:49	29:18
Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	424,70	327,40	733,03
	7:05	5:27	12:13
Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	1147,31	855,95	1798,74
	19:07	14:16	29:59
Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	156,23	127,35	207,38
	2:36	2:07	3:27
Cierre de factura	327,01	252,44	426,57
	5:27	4:13	7:07

Fuente. Autoría Propia

Lo anterior es obtenido gracias a la aplicación de la metodología Timestud que se pasma en las siguientes Tablas:

Figura 269

Formulario timestud generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1												Fecha: 8-11-2022				1 Pag de 1							
		Operación: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización												Operadores: Técnicos en Facturación				Observador: Diana Bohorquez							
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5							
		Generar Egreso del paciente				Generar Orden de Salida del paciente				imprimir orden de salida				Llamar al usuario				Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente							
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Juan Daza	1	87	0,87	45,2	39,42	143	1,43	8,3	11,93	113	1,13	29,5	33,37	114	1,14	20,0	22,84	126	1,26	32,9	41,52				
Cesar Guarín	2	102	1,02	39,1	40,05	92	0,92	15,8	14,55	129	1,29	24,1	31,09	98	0,98	23,7	23,29	104	1,04	42,6	44,50				
María Sandoval	3	110	1,10	35,9	39,64	65	0,65	19,8	12,83	58	0,58	48,2	27,96	88	0,88	26,1	22,96	69	0,69	58,2	40,42				
Resumen																									
Total To		120,22				43,93				101,84				69,90				133,75							
Calificación @		100				100				100				100				100							
Total Tn		119				39,31				92				69				126							
No. Observaciones		3				3				3				3				3							
Promedio Tn		39,71				13,10				30,81				23,03				42,15							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		41,69				13,76				32,35				24,18				44,25							
Tiempo estándar total:																						156,23			
Límite inferior de tiempo																									
Tiempo inferior		35,91				8,34				24,10				20,04				32,90							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		37,71				8,75				25,30				21,04				34,55							
Tiempo mínimo:																						127,35			
Límite superior de tiempo																									
Tiempo superior		45,18				19,80				48,20				26,12				58,21							
% Suplementos		5				5				5				5				5							
Tiempo Estandar		47,44				20,79				50,61				27,42				61,12							
Tiempo máximo:																						207,38			

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 270

Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 8-11-2022								1 Pag de 1																																																									
		Operación: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago								Operadores: Técnicos en Facturación								Observador: Diana Bohorquez																																																									
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11																																	
		Llegada de la orden de salida del paciente				Ingresar al sistema "Orden de Servicios"				Verificar el tipo de procedimientos				Confirmar procedimientos				Agregar servicios dados				Retirar ítems que no tienen costo				Verificar información				Registrar liquidación				Verificar información anexada				Imprimir factura				Almacenar factura																																	
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN																																		
Juan Daza	1	81	0,81	7,5	6,10	144	1,44	4,3	6,23	115	1,15	50,0	57,63	79	0,79	50,9	40,39	95	0,95	31,4	29,96	109	1,09	24,6	26,81	150	1,50	10,3	15,49	97	0,97	19,8	19,23	75	0,75	24,0	18,05	122	1,22	23,0	28,19	132	1,32	2,7	3,51																														
Cesar Guarín	2	113	1,13	5,5	6,21	118	1,18	6,3	7,45	119	1,19	47,6	56,82	146	1,46	23,0	33,43	127	1,27	21,8	27,75	124	1,24	20,5	25,46	74	0,74	26,0	19,30	116	1,16	16,1	18,73	166	1,66	6,6	10,98	92	0,92	32,1	29,49	84	0,84	4,5	3,81																														
Martín Sandoval	3	106	1,06	5,9	6,29	38	0,38	12,4	4,78	65	0,65	79,4	51,97	75	0,75	52,7	39,55	77	0,77	36,9	28,44	67	0,67	35,9	24,11	76	0,76	25,7	19,47	87	0,87	21,8	18,89	59	0,59	27,1	16,06	86	0,86	34,0	29,06	84	0,84	4,5	3,81																														
Resumen																																																																											
Total To		18,94				23,09				177,03				126,53				90,06				81,05				62,04				57,73				57,73				89,04				11,71																																	
Clasificación @		100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100																																	
Total Tn		19				18,46				166				113				86				76				54				57				45				87				11																																	
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3																																	
Promedio Tn		6,30				6,15				55,47				37,79				28,72				25,46				18,09				18,95				15,05				28,91				3,71																																	
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11																													
Tiempo Estándar		6,88				6,83				61,58				41,95				31,87				28,26				20,08				21,03				16,68				32,09				4,12																																	
																																						Tiempo estándar total:																																				271,37	
Límite inferior de tiempo																																																																											
Tempo inferior		5,51				4,33				47,64				22,97				21,77				20,53				10,32				16,10				6,63				23,03				2,67																																	
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11																													
Tempo Estándar		6,12				4,81				52,88				25,50				24,16				22,79				11,46				17,87				7,36				25,56				2,96																																	
																																						Tiempo mínimo:																																				201,47	
Límite superior de tiempo																																																																											
Tempo superior		7,48				12,43				79,39				52,70				36,90				35,87				26,03				21,84				27,07				33,96				4,52																																	
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11																													
Tempo Estándar		8,31				13,80				88,12				58,50				40,96				39,82				28,89				24,24				30,05				37,69				5,02																																	
																																						Tiempo máximo:																																				375,41	

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 272

Formulario timestud cierre de factura

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo		Estudio No: 1								Fecha: 8-11-2022								1 Pag de 1																																													
		Operación: Cierre de facturas								Operadores: Técnicos en Facturación								Observador: Diana Bohorquez																																													
Elemento No. Y Descripción		1				2				3				4				5				6				7				8				9																													
		Recepcionar documentos de ingreso				Descargar reporte de Triage				Descargar historia clínica				Descargar resultados de procedimientos				Generar e imprimir factura				Descargar registro de enfermería				Recoger los documentos				Validar facturas				Almacenar factura																													
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN																														
Juan Daza	1	111	1,11	14,8	16,39	68	0,68	43,4	29,59	124	1,24	50,2	62,10	94	0,94	78,2	73,18	117	1,17	32,5	38,05	119	1,19	28,9	34,36	129	1,29	14,3	18,43	127	1,27	22,3	28,29	158	1,58	6,1	9,68																										
Cesar Guarín	2	79	0,79	20,0	15,86	123	1,23	25,3	31,16	109	1,09	59,8	65,28	147	1,47	38,9	57,23	100	1,00	39,0	39,18	124	1,24	27,1	33,60	114	1,14	17,3	19,70	121	1,21	24,0	29,12	155	1,55	6,5	10,13																										
María Sandoval	3	110	1,10	14,9	16,42	109	1,09	30,0	32,66	67	0,67	87,5	58,68	59	0,59	103,3	61,36	83	0,83	46,0	37,98	57	0,57	50,8	29,17	58	0,58	28,5	16,50	52	0,52	45,2	23,40	-12	-0,12	30,7	-3,80																										
Resumen																																																															
Total To		49,74				98,72				197,51				220,45				117,55				106,84				60,21				91,52				43,44																													
Clasificación @		100				100				100				100				100				100				100				100				100																													
Total Tn		49				93,40				186				192				115				97				55				81				16																													
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3																													
Promedio Tn		16,22				31,13				62,02				63,92				38,40				32,37				18,21				26,94				5,34																													
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9																													
Tiempo Estándar		17,68				33,94				67,60				69,68				41,86				35,29				19,85				29,36				5,82																													
																																Tiempo estándar total:																															
Límite inferior de tiempo																																																															
Tiempo inferior		14,78				25,32				50,15				38,92				32,51				27,15				14,33				22,28				6,15																													
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9																													
Tiempo Estándar		16,11				27,60				54,67				42,43				35,44				29,59				15,62				24,29				6,70																													
																																Tiempo mínimo:																															
Límite superior de tiempo																																																															
Tiempo superior		20,03				43,35				87,54				103,33				46,04				50,76				28,54				45,23				30,75																													
% Suplementos		9				9				9				9				9				9				9				9				9																													
Tiempo Estándar		21,83				47,26				95,42				112,63				50,18				55,33				31,10				49,30				33,51																													
																																Tiempo máximo:																															

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Figura 274

Formulario timestud realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago

Formulario de Observación del Estudio de Tiempo				Estudio No: 1				Fecha: 8-11-2022				1 Pag de 1																																	
				Operación: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago				Operadores: Técnicos en Facturación				Observador: Diana Bohorquez																																	
Elemento No. Y Descripción	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				
	Llegada de la orden de salida del paciente				Ingresar al sistema "Orden de Servicios"				Verificar el tipo de procedimientos				Confirmar procedimientos				Agregar servicios dados				Retirar insumos que no tienen costo				Verificar información				Registrar liquidación				Verificar información anexada				Imprimir factura				Almacenar factura				
Nota	Ciclo	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN	C	LC	TO	TN				
Cesar Guarín	1	125	1,25	8,4	10,55	134	1,34	5,8	7,71	46	0,46	436,2	199,99	27	0,27	574,96	155,49	137	1,37	37,6	51,61	54	0,54	105,3	57,34	102	1,02	52,0	52,97	116	1,16	69,0	79,94	97	0,97	113,3	109,82	84	0,84	60,5	50,65	50	0,50	5,5	2,75
Juan Daza	2	109	1,09	10,2	11,15	110	1,10	7,8	8,61	107	1,07	262,4	281,47	138	1,38	206,7	284,86	97	0,97	61,8	59,89	106	1,06	67,7	72,03	91	0,91	57,6	52,58	80	0,80	98,7	78,64	127	1,27	79,8	101,69	124	1,24	39,5	49,02	154	1,54	1,7	2,61
María Sandoval	3	66	0,66	15,1	9,91	56	0,56	12,6	7,00	147	1,47	150,3	220,81	135	1,35	215,7	291,41	66	0,66	80,4	52,96	139	1,39	44,1	61,30	107	1,07	49,4	52,74	104	1,04	78,4	81,86	76	0,76	136,6	103,42	92	0,92	56,1	51,73	96	0,96	3,8	3,66
Resumen																																													
Total To		33,76				26,13				848,92				997,30				179,85				216,99				158,96				246,06				329,76				156,11				10,99			
Calificación @		100				100				100				100				100				100				100				100				100				100				100			
Total Tn		32				23,32				702				732				164				191				158				240				315				151				9			
No. Observaciones		3				3				3				3				3				3				3				3				3				3				3			
Promedio Tn		10,54				7,77				234,09				243,92				54,82				63,56				52,76				80,15				104,98				50,47				3,01			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tempo Estándar		11,70				8,63				259,84				270,75				60,85				70,55				58,57				88,97				116,53				56,02				3,34			
																																							Tempo estándar total:	1005,73					
Limite inferior de tiempo																																													
Tempo inferior		8,44				5,76				150,34				206,67				37,59				44,09				49,38				68,97				79,85				39,51				1,70			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tempo Estándar		9,37				6,39				166,88				229,41				41,72				48,94				54,81				76,56				88,63				43,86				1,89			
																																							Tempo mínimo:	768,46					
Limite superior de tiempo																																													
Tempo superior		15,13				12,57				436,21				574,96				80,43				105,25				57,61				98,66				136,64				60,54				5,50			
% Suplementos		11				11				11				11				11				11				11				11				11				11				11			
Tempo Estándar		16,80				13,95				484,19				638,21				89,28				116,83				63,95				109,51				151,67				67,20				6,10			
																																							Tempo máximo:	1757,69					

Fuente. Autoría Propia

Para mayor visualización [aquí](#)

Diagramas con tiempos

Figura 275

Diagrama de flujo de procesos con sus respectivos tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022				Operación	11	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	5	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	4:32	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ ⇄ □ ▽	6,88	N/A		
	Validad información	○ ⇄ □ ▽				
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	6,83	N/A		
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽				
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	61,58	N/A		
Confirmar procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	41,95	N/A		
Agregar servicios dados	n/a	○ ⇄ □ ▽	31,87	N/A		
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ ⇄ □ ▽	28,26	N/A		
Verificar información	n/a	○ ⇄ □ ▽	20,08	N/A		
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	21,03	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇄ □ ▽				
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽				
	Registrar liquidación	○ ⇄ □ ▽				
Verificar información anexada	Verificar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	16,68	N/A		
	Verificar Pre-Factura	○ ⇄ □ ▽				
imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ ⇄ □ ▽	32,09	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽				
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽				
	Trasportar la factura	○ ⇄ □ ▽				
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	4,12	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 276

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022				Operación	12	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:		Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A
Tipo:		Trabajador	Material	Maquina	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	16:46	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ ⇄ □ ▽	11,70	N/A		
	Validad información	○ ⇄ □ ▽				
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	8,63	N/A		
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽				
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	259,84	N/A		
Confirmar procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	270,75	N/A		
Agregar servicios dados	n/a	○ ⇄ □ ▽	60,85	N/A		
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ ⇄ □ ▽	70,55	N/A		
Verificar información	n/a	○ ⇄ □ ▽	58,57	N/A		
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	88,97	N/A		
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇄ □ ▽				
	Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽				
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽				
	Registrar liquidación	○ ⇄ □ ▽				
Verificar información anexada	Verificar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	116,53	N/A		
	Verificar Pre-Factura	○ ⇄ □ ▽				
imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ ⇄ □ ▽	56,02	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽				
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽				
	Transportar la factura	○ ⇄ □ ▽				
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	3,34	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Figura 277

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago

Ubicación: Facturación Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022			Operación	14	N/A
Operador: Técnicos de facturación			Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a			Tiempo (min)	7:05	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo	
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ ⇄ □ ▽	6,96	N/A	
	Validar información	○ ⇄ □ ▽			
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	7,93	N/A	
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽			
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	71,21	N/A	
Confirmar procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	49,35	N/A	
Agregar servicios dados	n/a	○ ⇄ □ ▽	31,07	N/A	
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ ⇄ □ ▽	27,75	N/A	
Verificar información	n/a	○ ⇄ □ ▽	8,23	N/A	
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	30,28	N/A	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇄ □ ▽			
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽			
	Registrar liquidación	○ ⇄ □ ▽			
Verificar datos ingresados	Verificar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	14,66	N/A	
	Verificar Pre-Factura	○ ⇄ □ ▽			
Generar costo del servicio	n/a	○ ⇄ □ ▽	30,13		
Realizar cobro de copago	Llamar al usuario	○ ⇄ □ ▽	76,15	N/A	
	Solicitar Copago del servicio	○ ⇄ □ ▽			
	Verificar copago	○ ⇄ □ ▽			
	Almacenar dinero	○ ⇄ □ ▽			
Registrar pago en el sistema	n/a	○ ⇄ □ ▽	30,02	N/A	
imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ ⇄ □ ▽	33,86	N/A	
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽			
	Transportar la factura	○ ⇄ □ ▽			
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	7,11	N/A	

Fuente. Autoría Propia

Figura 278

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago

Ubicación: Facturación Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022			Operación	15	N/A
Operador: Técnicos de facturación			Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Tiempo (min)	19:07
Comentarios: n/a				n/a	
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo	
Llegada de la orden de salida del paciente	Recepcionar documentos	○ ⇄ □ ▽	10,97	N/A	
	Validar información	○ ⇄ □ ▽			
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	11,44	N/A	
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽			
Verificar el tipo de procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	204,62	N/A	
Confirmar procedimientos	n/a	○ ⇄ □ ▽	222,12	N/A	
Agregar servicios dados	n/a	○ ⇄ □ ▽	64,60	N/A	
Retirar insumos que no tienen costo	n/a	○ ⇄ □ ▽	81,14	N/A	
Verificar información	n/a	○ ⇄ □ ▽	44,57	N/A	
Registrar liquidación	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	76,42	N/A	
	Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇄ □ ▽			
	Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽			
	Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇄ □ ▽			
	Registrar liquidación	○ ⇄ □ ▽			
Verificar datos ingresados	Verificar datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	64,60	N/A	
	Verificar Pre-Factura	○ ⇄ □ ▽			
Generar costo del servicio	n/a	○ ⇄ □ ▽	37,14	N/A	
Realizar cobro de copago	Llamar al usuario	○ ⇄ □ ▽	188,01	N/A	
	Solicitar Copago del servicio	○ ⇄ □ ▽			
	Verificar copago	○ ⇄ □ ▽			
	Almacenar dinero	○ ⇄ □ ▽			
Registrar pago en el sistema	n/a	○ ⇄ □ ▽	85,02	N/A	
Imprimir factura	Generar e imprimir factura	○ ⇄ □ ▽	50,62	N/A	
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▽			
	Transportar la factura	○ ⇄ □ ▽			
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	6,03	N/A	

Fuente. Autoría Propia

Figura 279

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022				Operación	8	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	2:36	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Generar Egreso del paciente	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	41,69	N/A		
	Ingresar información del paciente y procedimientos	○ → □ ▽				
	Verificar datos ingresados	○ → □ ▽				
Generar Orden de Salida del paciente	Ingresar al sistema	○ → □ ▽	13,76	N/A		
	Registrar datos del usuario	○ → □ ▽				
	Verificar datos ingresados	○ → □ ▽				
imprimir orden de salida	Generar e imprimirla orden de salida	○ → □ ▽	32,35	N/A		
	Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽				
	Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽				
	Trasportar la orden de salida	○ → □ ▽				
Llamar al usuario	n/a	○ → □ ▽	24,18	N/A		
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente	Entregar documentos al usuario	○ → □ ▽	44,25	N/A		
	Solicitar firma al usuario	○ → □ ▽				
	Firmar orden de salida	○ → □ ▽				

Fuente. Autoría Propia

Figura 280

Diagrama de flujo de procesos con sus tiempos proceso de Cierre de facturas

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Cierre de facturas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 8/11/2022				Operación	14	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a				Tiempo (min)	5:27	n/a
Procesos	Subprocesos	Símbolo	Tiempo (min)	Recomendaciones al metodo		
Recepcionar documentos de ingreso	n/a	○ ⇄ □ ▽	17,68	N/A		
Descargar reporte de Triage	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	33,94	N/A		
	Buscar y seleccionar paciente	○ ⇄ □ ▽				
	Generar e imprimir el reporte de Triage	○ ⇄ □ ▽				
Descargar historia clínica	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	67,60	N/A		
	Generar e imprimir la historia clínica	○ ⇄ □ ▽				
Descargar resultados de procedimientos	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	69,68	N/A		
	Descargar resultados de procedimientos	○ ⇄ □ ▽				
Generar e imprimir factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	41,86	N/A		
Descargar registro de enfermería	Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	35,29	N/A		
	Generar e imprimir registro de enfermería	○ ⇄ □ ▽				
Recoger los documentos	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽	19,85	N/A		
	Recoger los documentos	○ ⇄ □ ▽				
	Verificar los documentos	○ ⇄ □ ▽				
	Transportar todos los documentos	○ ⇄ □ ▽				
Validar facturas	Organizar y armar paquete de factura	○ ⇄ □ ▽	29,36	N/A		
	Firmar paquete de facturación	○ ⇄ □ ▽				
Almacenar factura	n/a	○ ⇄ □ ▽	5,82	N/A		

Fuente. Autoría Propia

Nivelación de cargas

En esta área se encuentra en funcionamiento un total de 24 horas al día de domingo a domingo, por lo que se manejan dos turnos, diurno y nocturno, cada turno se compone de 12 horas y se realizan distintas actividades por lo que para el análisis se desarrollará de manera separada.

i. Turno Nocturno

Dado lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de facturación urgencias se puede decir que no se evidencia una sobre carga laboral en el cargo de técnico de facturación en el hospital metropolitano; en el estudio se realizó seguimiento de 12 procesos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como el aseguramiento de los pacientes, el cuadro de caja, como los ingresos por SOAT junto a la realización del certificado de víctimas, SIRAS y la realización del FURIPS por lo que en general están realizando un margen de 12 a 19 procesos en un turno laboral de 12 horas.

Actualmente se encuentran 4 técnicos en facturación realizando estos procesos en turnos diurnos rotativos de 12 horas, es decir, 1 técnico por noche; para determinar si existe sobre carga laboral de manera matemática se solicita la cantidad de veces que se realizaron estos procesos durante 2 y 3 días y con ello se promedia el resultado para determinar la cantidad de veces en el cual se puede repetir el proceso en el día de 7:00 pm a 7:00 am; es de tener en cuenta lo siguiente:

- Para el proceso de facturación con copago y sin copago, validación de derechos y deberes de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización, y solicitar autorización de la entidad responsable del pago no se logra encontrar la información exacta, por lo que se decide realizar un promedio de todos los tiempos según su proceso.

Tabla 42*Tiempo promedio de algunos procesos unificados*

Proceso General	Proceso Especifico	Tiempo estándar del proceso específico	Tiempo estándar promedio
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)	199,84	175,71
	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)	151,58	
Solicitar autorización para la atención de urgencias	Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS página	118,0	290,93
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada	463,85	
Realizar facturas de los pacientes en urgencias	Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	271,37	348,035
	Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	424,70	
Realizar facturas de los pacientes	Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	1003,73	1075,52

en hospitalización	Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	1147,31
-----------------------	--	---------

Fuente. Autoría Propia

- El proceso general de facturación que realizan los técnicos por cada paciente es de manera sistemática en conjunto con el proceso de cierre de factura y realización de la paz y salvo, es decir, realizan 2 actividades que conforman 3 procesos durante el turno diurno.

Tabla 43

Proceso generalizado del área de facturación

Actividad	Proceso	Tiempo estándar	Tiempo total estándar
Expedir facturar de pacientes de urgencias	Realizar Facturas de los pacientes en urgencias	348,035	831,28
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	156,23	
	Cierre de factura	327,01	
Expedir facturar de pacientes de hospitalización	Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización	1075,52	1558,76
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	156,23	
	Cierre de factura	327,01	

Fuente. Autoría Propia

Con lo anterior se recopila la siguiente información con la finalidad de terminar la cantidad promedio de veces que se repiten las actividades en una noche, por lo que encontramos:

Tabla 44

Cantidad promedio en que se repiten los procesos del área de facturación y admisiones en turno nocturno

Tipo	Noche 2	Noche 3	Cantidad Promedio
Expedir facturar de pacientes de urgencias	8	9	9
Expedir facturar de pacientes de urgencias	2	3	3
Recepcionar usuarios	28	16	22
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	14	8	11
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	14	8	11
Solicitar autorización para la atención de urgencias	14	8	11
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	4	3	3
Operación: solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	2	1	2
Activación Triage Urgencias	14	8	11
Creación de usuarios en el sistema	12	6	9

Fuente. Autoría Propia

Para demostrar matemáticamente si existe sobrecarga laboral en el turno nocturno de 12 horas se realizan los siguientes ítems:

a) **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:

- **Expedir facturar de pacientes de urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFU: Cantidad de expediciones de facturas de pacientes de urgencias en una noche

TEFU: Tiempo estándar por unidad de expediciones de facturas de pacientes de urgencias

TTFU: Tiempo total en el día de expediciones de facturas de pacientes de urgencias

$$TTFU = TEFU * CFU$$

$$TTFU = 831,28 \text{ seg} * 9 \text{ unid}$$

$$TTFU = 7481,52 \text{ seg} = 124,69 \text{ min} = 2:04:42$$

Por lo que se concluye que en promedio 2 horas, 04 minutos y 42 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Expedir facturar de pacientes de hospitalización:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFH: Cantidad de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización en una noche

TEFH: Tiempo estándar por unidad de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización

TTFH: Tiempo total en el día de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización urgencias

$$TTFH = TFH * CFH$$

$$TTFH = 1558,76 \text{ seg} * 3 \text{ nid}$$

$$TTFH = 14028,84 \text{ seg} = 233,814 \text{ mn} = 3:53:49$$

Por lo que se concluye que en promedio 3 horas, 53 minutos y 49 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Recepcionar usuarios:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CRU: Cantidad de recepcionar usuarios

TEURU: Tiempo estándar por unidad de recepcionar usuarios

TTRU: Tiempo total en el día de recepciones de usuarios

$$TTRU = TEURU * CRU$$

$$TTRU = 37,26 \text{ seg} * 22 \text{ unid}$$

$$TTCMRSCC = 819,72 \text{ seg} = 13,66 \text{ min} = 0:13:38$$

Por lo que se concluye que en promedio 13 minutos y 38 segundos los técnicos realizan este proceso durante la noche.

- **Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CVDVER: Cantidad de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización en un día

TEVDVER: Tiempo estándar por unidad de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización

TTVDVER: Tiempo total en el día de validaciones de derechos y verificaciones de entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización

$$TTVDVER = TEVDVER * CVDVER$$

$$TTVDVER = 175,71 \text{ seg} * 11 \text{ unid}$$

$$TTVDVER = 1932,81 \text{ seg} = 32,21 \text{ min} = 0:32:13$$

Por lo que se concluye que en promedio 32 minutos y 13 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención**

inicial de urgencias: Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAU: Cantidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias en un día

TESAU: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias

TTSAU: Tiempo total en el día de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias

$$TTSAU = TSAU * CSAU$$

$$TTSAU = 110,38 \text{ seg} * 11 \text{ unid}$$

$$TTSAU = 1214,18 \text{ seg} = 20,24 \text{ min} = 0:20:14$$

Por lo que se concluye que en promedio 20 minutos y 14 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAUE: Cantidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad en un día

TESAUE: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad

TTSAUE: Tiempo total en el día de solicitar autorizaciones para la atención de urgencias con entidad

$$TTSAUE = TESAUE * CSAUE$$

$$TTSAUE = 290,93 \text{ seg} * 11 \text{ unid}$$

$$TTSAUE = 3200,23 \text{ seg} = 53,34 \text{ min} = 0:53:21$$

Por lo que se concluye que en promedio 53 minutos y 21 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecidos incluye el tiempo de espera, se decide restar este tiempo dado que los operarios utilizan ese tiempo ocio para la realización de otras actividades y procesos, por lo que se obtiene:

TESAUCE: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo con tiempo de espera

TESAU: Tiempo de espera generado en el proceso

TESAUC: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo sin tiempo de espera

$$TESAUC = TESAUCE - TESAUC$$

$$TESAUC = 4101,06 \text{ seg} - 3956,19 \text{ seg}$$

$$TESAUC = 145,41 \text{ seg}$$

Con lo anterior, podremos determinar el tiempo total de este proceso en un turno laboral, por lo que obtenemos:

CSAUC: Cantidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo en un día

TESAUC: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo sin tiempo de espera

TTSAUC: Tiempo total en el día de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

$$TTSAUC = TESAUC * CSAUC$$

$$TTSAUC = 145,41 \text{ seg} * 3 \text{ unid}$$

$$TTSAUC = 436,23 \text{ seg} = 7,27 \text{ min} = 0:07:16$$

Por lo que se concluye que en promedio 7 minutos y 16 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CSAH: Cantidad de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción

Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud en un día

TESAH: Tiempo estándar por unidad de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud

T TSAH: Tiempo total en el día de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de Salud

$$T TSAH = TESAH * CSAH$$

$$T TSAH = 133,59 \text{ seg} * 2 \text{ unid}$$

$$T TSAH = 267,18 \text{ seg} = 4,453 \text{ min} = 0:04:27$$

Por lo que se concluye que en promedio 4 minutos y 27 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Activación triage Urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CATU: Cantidad de activación Triage Urgencias en un día

TEATU: Tiempo estándar por unidad de activación Triage Urgencias

TTATU: Tiempo total en el día de activación Triage Urgencias

$$TTATU = TEATU * CAU$$

$$TTATU = 167,77 \text{ seg} * 11 \text{ unid}$$

$$TTATU = 1845,47 \text{ seg} = 30,76 \text{ min} = 0:30:46$$

Por lo que se concluye que en promedio 30 minutos y 46 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Creación de usuarios en el sistema:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CCUS: Cantidad de creaciones de usuarios en el sistema en un día

TECUS: Tiempo estándar por unidad de creaciones de usuarios en el sistema en el sistema

TTCUS: Tiempo total en el día de creaciones de usuarios en el sistema en el sistema

$$TTCU = TECUS * CCUS$$

$$TTCUS = 162,99 \text{ seg} * 9 \text{ uid}$$

$$TTCUS = 1466,91 \text{ seg} = 24,45 \text{ min} = 0:24:27$$

Por lo que se concluye que en promedio de 24 minutos y 27 segundos los técnicos realizan este proceso durante toda la noche.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en la noche:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTFU + TTFHTTRU + TTVDVER + TTSAU + TTSAUE + ESAUC + TTSAH \\ + TTATU + TTCUS$$

$$TTACD = 124,69\text{min} + 233,81\text{min} + 13,66 \text{ min} + 32,21\text{min} + 20,24\text{min} + 53,34\text{min} \\ + 7,27 \text{ min} + 4,45\text{min} + 30,76\text{min} + 24,45\text{min}$$

$$TTACD = 544,88 \text{ min} = 9:04:53$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 9 horas, 04 minutos y 53 segundos, como se mencionó al

inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos.

- b) **Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar lo siguiente:

Tabla 45

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estándar
Expedir facturar de pacientes de urgencias	9	124,69
Expedir facturar de pacientes de hospitalización	3	233,81
Recepcionar usuarios	22	13,66
Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	11	32,21
Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	11	20,24
Solicitar autorización para la atención de urgencias	11	53,34
Solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo	3	7,27
Solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de autorización de Servicios de Salud	2	4,45
Activación Triage Urgencias	11	24,75
Creación de usuarios en el sistema	9	122,24

Total

9:04:53

Fuente. Autoría Propia

- c) **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación, los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de los tres técnicos en facturación:

Tabla 46*Carga actual de los técnicos*

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día (min)	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
Técnico fac (2) o Técnico fac (4) o Cesar Guarin	Expedir facturar de pacientes de urgencias	12 horas (según flujo de personas)	9	124,69	9
	Expedir facturar de pacientes de hospitalización	12 horas (según flujo de personas)	3	233,81	3
	Recepcionar usuarios	12 horas (según flujo de personas)	22	13,66	22
	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	12 horas (según flujo de personas)	11	32,21	11

Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	12 horas (según flujo de personas)	11	20,24	11
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias	12 horas (según flujo de personas)	11	53,34	11
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - EPS y policía correo	12 horas (según flujo de personas)	3	7,27	3
Solicitar <i>autorización</i> para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de <i>autorización</i> de Servicios de Salud	12 horas (según flujo de personas)	2	4,45	2
Activación Triage Urgencias	12 horas (según flujo de personas)	11	24,75	11

Creación de usuarios en el sistema	(según flujo de personas)	9	122,24	9
------------------------------------	---------------------------	---	--------	---

Fuente. Autoría Propia

Realizados los anteriores items se logra determinar matemáticamente que no existe una sobre carga laboral en los dos técnicos durante el turno diurno de 12 horas dado que para la realización de las actividades utilizan 9 horas y 5 minutos por lo que estarían teniendo un tiempo aproximado de 3 horas para realizar los demás procesos (aseguramiento de los pacientes, el cuadro de caja, como los ingresos por SOAT junto a la realización del certificado de víctimas, SIRAS y la realización del FURIPS), por lo anterior, no existe la necesidad de realizar una nivelación de cargas.

ii. Turno Diurno

Con lo observado durante el desarrollo de la investigación con cada operario y analizando las actividades que se realizan en el área de facturación urgencias se puede decir que se existe una sobre carga laboral en el cargo de técnico de facturación en el hospital metropolitano; este estudio se realizó seguimiento de 6 procesos, sin embargo, se deben añadir otros procesos o actividades como el aseguramiento de los pacientes, el cuadro de caja y la realización del FURIPS por lo que en general están realizando un margen de 6 a 8 procesos en un turno laboral de 12 horas.

Actualmente se encuentran 4 técnicos en facturación realizando estos procesos en turnos diurnos rotativos de 12 horas, es decir, cada turno en el día se encuentra un técnico realizando las respectivas actividades; para determinar si existe sobre una carga laboral en el turno diurno se solicita la cantidad de veces que se realizaron estos procesos durante 2 días y con ello se

promedia el resultado para determinar la cantidad de veces en el cual se puede repetir el proceso en el día de 7:00 am a 7:00 pm; es de tener en cuenta lo siguiente:

- Para el proceso de facturación con copago y sin copago no se logra encontrar la información exacta, por lo que se decide realizar un promedio de todos los tiempos según su proceso.

Tabla 47

Tiempo promedio de algunos procesos unificados

Proceso General	Proceso Especifico	Tiempo estándar del proceso especifico	Tiempo estándar promedio
Realizar Facturas de los pacientes en urgencias	Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago	271,37	348,035
	Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago	424,70	
Realizar Facturas de los pacientes	Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin Copago	1003,73	1075,52
	Realizar Facturas de los pacientes en	1147,31	

hospitalización
con Copago

Fuente. Autoría Propia

- El proceso general de facturación que realizan los técnicos por cada paciente es de manera sistemática en conjunto con el proceso de cierre de factura y realización de la paz y salvo, es decir, realizan 2 actividades que conforman 3 procesos durante el turno diurno.

Tabla 48

Tiempo realizado estándar por actividad

Actividad	Proceso	Tiempo estándar	Tiempo total estándar
Expedir facturar de pacientes de urgencias	Realizar Facturas de los pacientes en urgencias	348,035	831,28
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	156,23	
	Cierre de factura	327,01	
Expedir facturar de pacientes de hospitalización	Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización	1075,52	1558,76
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	156,23	
	Cierre de factura	327,01	

Fuente. Autoría Propia

Con lo anterior se recopila la siguiente información con la finalidad de terminar la cantidad promedio de veces que se repiten las actividades en un día, por lo que encontramos:

Tabla 49

Cantidad promedio en que se repiten los procesos en turno diurno

Actividad	Proceso	Dia 1	Dia 2	Cantidad promedio
Expedir facturar de pacientes de urgencias	Realizar Facturas de los pacientes en urgencias			
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	39	34	37
	Cierre de factura			
Expedir facturar de pacientes de hospitalización	Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización			
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	8	12	10
	Cierre de factura			

Fuente. Autoría Propia

Para demostrar matemáticamente si existe sobrecarga laboral en el turno diurno de 12 horas se realizan los siguientes ítems:

- a. **Primero:** Con la información recolectada vamos a determinar el tiempo que lleva realizar cada operación en un día:

- **Expedir facturar de pacientes de urgencias:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFU: Cantidad de expediciones de facturas de pacientes de urgencias en un día

TEFU: Tiempo estándar por unidad de expediciones de facturas de pacientes de urgencias

TTFU: Tiempo total en el día de expediciones de facturas de pacientes de urgencias

$$TTFU = TEFU * CFU$$

$$TTFU = 831,28 \text{ seg} * 37 \text{ unid}$$

$$TTF = 30757,36 \text{ seg} = 512,62 \text{ min} = 8:32:37$$

Por lo que se concluye que en promedio 8 horas, 32 minutos y 37 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Expedir facturar de pacientes de hospitalización:** Teniendo en cuenta los datos recolectados y el tiempo estándar establecido en este proceso aplicamos la siguiente fórmula para determinar el tiempo total en el cual los operarios utilizan para la realización del mismo:

CFH: Cantidad de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización en un día

TEFH: Tiempo estándar por unidad de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización

TTFH: Tiempo total en el día de expediciones de facturas de pacientes de hospitalización

$$TTFH = TEFH * CFH$$

$$TTFH = 1558,76 \text{ seg} * 10 \text{ unid}$$

$$TTFH = 15587,6 \text{ seg} = 259,79 \text{ min} = 4:19:48$$

Por lo que se concluye que en promedio 4 horas, 19 minutos y 48 segundos los técnicos realizan este proceso durante todo el día.

- **Tiempo total en el día:** Con lo obtenido anteriormente realizamos la siguiente operación con el fin de determinar el tiempo promedio que se tardan en realizar todas las actividades en el día:

TTACD: Total de tiempo de actividades diarias

$$TTACD = TTFU + TTFH$$

$$TTACD = 512,62 \text{ min} + 259,79 \text{ min}$$

$$TTACD = 772,41 \text{ min} = 12:52:25$$

El total de tiempos de algunas de las actividades que se realizan de manera sistemática todos los días es de 12 horas, 52 minutos y 25 segundos, como se mencionó al inicio no se tuvieron en cuenta las demás actividades por cuestión de tiempo para la toma de los mismos.

- Segundo:** Resumimos toda la información para que nuestro análisis sea más sencillo de realizar, lo cual, con los datos obtenidos se logra determinar lo siguiente:

Tabla 50

Resumen del ejercicio

Proceso	Cantidad total en el día	Tiempo Estandar
Expedir facturar de pacientes de urgencias	37	512,62

Expedir facturar de pacientes de hospitalización	10	259,70
Total	12: 52: 25	

Fuente. Autoría Propia

- c. **Tercero:** Con la información recolectada, el trabajo de campo, la observación, los datos analizados y resumidos determinamos la situación actual con su respectiva carga laboral de los dos técnicos en facturación:

Tabla 51

Carga actual de los técnicos

Operario	Proceso	Tiempo destinado	Cantidad promedio del día (min)	Tiempo estándar	Cantidad en promedio que realiza el operario
12 horas					
Técnico fac (2), Técnico fac (4) y Cesar Guarín	Expedir facturar de pacientes de urgencias de hospitalización	Según flujo de personas en el día	37	512,62	37
12 horas					
	Expedir facturar de pacientes de hospitalización	Según flujo de personas en el día	10	259,70	10

Fuente. Autoría Propia

Realizados los anteriores items se logra determinar matemáticamente que existe una sobre carga laboral de 2 a 3 horas por turno en los técnicos durante el turno diurno de 12 horas,

este tiempo que excede el horario laboral los técnicos lo utilizan en el tiempo de almuerzo (los operarios en ocasiones no almuerzan) y al finalizar el día (después de las 7:00 pm); esta conclusión o estudio se realiza de acuerdo a la mayoría de procesos que ellos realizan sin contar demás procesos que en promedio puede aumentar de 30 minutos o 1 hora por lo que las horas de carga laboral aumentan.

Por lo anterior, dado que solo son de 2 a 4 horas diarias que necesita ser cubierto por otra persona nace la necesidad de contratación de un nuevo técnico en horario de medio tiempo para nivelar la carga laboral en esta área en el turno diurno.

Ahora bien, dado que en el área de admisiones tienen la misma necesidad de un técnico de medio tiempo se expone como propuesta final para la nivelación de cargas laborales en el área de admisiones y facturación de urgencias la contratación de 1 persona con horario laboral de 8 horas diarias en el turno diurno encargada de brindar apoyo en estas dos áreas mediante la realización de los mismos procesos; con lo anterior, se resume las actividades que esta nueva persona debe realizar:

Tabla 52

Carga propuesta para el nuevo personal

Horario Laboral	Proceso	Tiempo destinado
Lunes a viernes	Recepcionar usuarios	9 horas Según flujo de personas en el día
(8:00 am a 12:00 pm) y	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización	
(1:00 pm a 6:00 pm)	Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias	
	Solicitar <i>autorización</i> para la atención de urgencias	

Solicitar *autorización* para la atención de procedimientos
redacción Anexo 3: Solicitud de *autorización* de Servicios de
Salud

Activación Triage Urgencias

Activación Triage Procedimientos Programados

Creación de usuarios en el sistema

Expedir Facturar de Pacientes de Urgencias

Expedir Facturar de Pacientes de Hospitalización

Cierre de caja

Manejo de SOAT

Fuente. Autoría Propia

Resultados Obtenidos

Tabla 53

Resumen de los resultados objetivos

Área	Procesos	Tiempo (min:seg)			Cantidad de personal para la nivelación de cargar laborales	Tiempo del nuevo personal
		Tiempo estándar	Tiempo mínimo	Tiempo máximo		
Farmacia principal	Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a urgencias y hospitalización	1: 33	1:12	2: 04	0	n/a
	Distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios	3: 47	2:56	6:07		
	Devolución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización	0:54	0:33	1:24		
	Distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos – despacho a urgencias y hospitalización	3:64	2:26	10:47		

	Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (fecha de vencimiento)	3:10	2:05	6:32		
	Control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos (sistema vs físico)	3:51	2:27	7:39		
	Programación de citas	2:23	1:50	3:34		
	Facturación consultas médicas régimen subsidiado y contrato cápita	1:27	1:06	2:19		
	Facturación consultas médicas, especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	2:46	1:42	5:20		
Facturación consulta externa	Cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	1:49	1:16	2:49	1	Medio tiempo
	Cierre de factura especialidad de citología	2:49	2:06	4:19		
	cierre de rayos x y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	1:22	0:58	2:13		
	Facturación especialidades, rayos x y ecografías de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	2:08	1:32	3:17		
	Creación del usuario en el sistema	2:43	1:40	6:00		

	Cancelación de citas	0:38	0:33	0:45		
	Re- programación de citas	1:28	1:16	2:12		
	Facturación exámenes de usuarios con régimen subsidiado y contrato cápita	2:55	1:58	4:35		
	Facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	3:59	2:54	6:13		
	Cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía	1:20	0:57	1:55		
	Programación de citas de manera telefónica y correo electrónico	2:33	1:46	3:45		
	Seguimiento copago	5:28	3:56	9:23		
Atención al usuario	Socialización de derechos y deberes usuarios	15:18	12:05	30:09	0	n/a
	Socialización de derechos y deberes funcionarios	15:38	12:17	19:22		
	Recepcionar usuarios	0:37	0:33	0:45		
Admisiones urgencias	Censo diario de los pacientes en hospitalización	2:44	2:19	8:18	1	Tiempo completo
	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (eps)	3:20	2:38	4:40		

	Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (arl)	2:32	2:15	3:01
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción anexo 2: atención inicial de urgencias	1:50	1:29	2:56
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - eps página	1:58	1:44	2:17
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - eps y arl llamada	7:44	6:56	8:55
	Solicitar autorización para la atención de urgencias - eps y policía correo	1:08:21	47:18	2:02:04
	Solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción anexo 3: solicitud de autorización de servicios de salud	2:14	1:44	3:41
	Activación triage urgencias	2:48	2:17	3:46
	Activación triage procedimientos programados	1:13	1:00	1:57
facturación urgencias	Realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago	4:32	3:22	6:15
	Realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago	16:46	12:49	29:18

	Realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago	7:05	5:27	12:13		
	Realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago	19:07	14:16	29:59		
	Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización	2:36	2:07	3:27		
	Cierre de factura	5:27	4:13	7:07		
Área de programación de citas de citas especialista	Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)	2:52	1:57	7:45	1	Medio tiempo
	Programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)	2:55	2:15	4:40		
	Manejo de documentación de soat o adres (programación citas)	4:35	2:44	13:44		
	Manejo de documentación de soat (facturación de citas y exámenes)	6:05	3:16	12:45		

Fuente. Autoría Propia

Conclusiones

Para concluir podemos decir que se logra realizar el estudio de tiempos a las actividades administrativas realizadas en las áreas de facturación consulta externa, urgencias, admisiones, farmacia principal, atención al usuario y programación de citas con especialistas en contradas en el Hospital Metropolitano E.S.E. Santiago de Tunja aplicando la técnica de cronometraje y la metodología desde ceros expuesta por (Freivalds & Niebel, 2003) , la recolección de datos fue de índole cuantitativa y cualitativa, la estandarización de tiempos se realiza mediante la observación continua de cada actividad y la entrevista con los mismos operarios, y los cálculos de sobrecarga laboral indicaron la falencia de algunas áreas en el cual es necesario la inclusión de nuevo personal; además durante el desarrollo del mismo se encontraron otras problemáticas en el cual se proponen algunas acciones que podrían mejorar la eficiencia en cada área aumentando la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Por otro lado, se logra pasmar en la práctica los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera profesional de Ingeniería Industrial, abarcando áreas de estudio como el diseño de trabajo, recursos humanos y diseño de procesos.

Recomendaciones

Con el desarrollo anterior se observa algunas falencias en las áreas a quienes se les realizó el estudio de tiempos, por lo cual, se propone las siguientes recomendaciones por cada área:

Área farmacia

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- Capacitación del personal o cambio de personal dado que se denota rebeldía por parte de los regentes, no siguen las normatividades establecidas, los procesos los realizan incompletos, son groseros con el personal médico y usuarios, y no siguen indicaciones de la química farmacéutica.
- Reestructurar el manual de servicio farmacéutico dado que hay algunos cargos que no se encuentran en la actualidad, existen algunos procesos que no se encuentran del todo claros y faltan procesos que se realizan dentro de la farmacia junto a formatos que ya se encuentran codificados, es importante realizar este cambio junto a la química farmacéutica actual para llevar un buen manejo y coordinación del área de farmacia.
- Capacitar al personal de acuerdo al manual de servicio farmacéutico junto a la firma de unos compromisos por parte de los regentes
- Actualizar el sistema “DINAMICA” en el sentido que es complicado mirar la descripción del medicamento y en algunos casos no se logra diferenciar los medicamentos que tuvieron devolución.
- Falta capacitación o curso de Excel a los regentes para que el proceso se pueda realizar con mayor eficiencia, se puede realizar por medio de cursos gratuitos en internet.

- Falta la división de almacenamientos dentro de la farmacia, sin embargo, esta acción ya fue realizada durante el desarrollo del estudio.
- Falta la realización e implementación de un plan de trabajo para las problemáticas encontradas en la auditoría realizada, por lo cual, se hace desarrollo del mismo en apoyo a la química farmacéutico.
- Falta actualizar y codificar algunos formatos de control de seguimiento dentro de la farmacia, estos formatos ya fueron realizados por Diana Bohórquez y la química ligia Santiago, y se encuentran en proceso de codificación.

Área de facturación Consulta Externa

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- La inclusión de personal en esta área.
- Sistema digital de turnos dado que los auxiliares están sufriendo las consecuencias de gritar todos los días.
- Citófonos o reestructuración del puesto de trabajo dado que hay momentos en que todos gritan al dar una información y no se logra entender lo que cada persona quiere decir.
- Dividir la entrada de consulta externa para lograr brindar mayor información a los usuarios.
- Capacitar al personal de portería para brindar mejor la información a los usuarios sobre la documentación requerida.
- Mantener un equipo de trabajo fijo en esta área del hospital, es decir, no rotar al personal del hospital con otros facturadores dado que en este lugar las actividades son varias y se

necesita conocimiento claro al momento de facturar para evitar los tiempos ociosos y demás errores.

- Es necesario un coordinador para esta área dentro del hospital.
- Un servicio de papelería o fotocopidora dentro del hospital podría facilitar a los usuarios, auxiliares y porteros.

Área de Atención al Usuario

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- La inclusión de personal en esta área.
- Capacitación de Excel por cursos gratuitos en internet, se le dan algunos consejos de unas herramientas de Excel que minimizan el tiempo para la realización de informes más de la mitad.
- Se encontraron algunos formatos sin codificar por calidad, sin embargo, se realiza la gestión del mismo.

Área de Admisiones Urgencias

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- La inclusión de personal en esta área.
- Capacitación del servicio al cliente dado que se de nota en una de las auxiliares el mal trato hacia el usuario
- Se encontraron algunos formatos sin codificar por calidad, sin embargo, se realiza la gestión del mismo.

- Mantenimiento de herramientas de trabajo (sillas, lámparas, etc)
- Mayor organización en el puesto de trabajo.
- Mayor control del equipo de trabajo dado que una técnica desconcentra a los compañeros.

Área de programación de citas con especialista

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- La inclusión de personal en esta área.
- Mantenimiento de herramientas de trabajo (sillas, lámparas, etc)
- Mayor organización en portería para la entrega de turnos o información brindada
- Inclusión del servicio papelería dentro del hospital

Área de facturación Urgencias

Con los resultados obtenidos y con la observación continua se realiza las siguientes propuestas de mejoras:

- La inclusión de personal en esta área.
- Dividir la entrada de urgencias con consulta ambulatoria dado que los pacientes que vienen por otros motivos distinto a urgencias corren el riesgo de infección entrando a esta zona.
- Se encontraron algunos formatos sin codificar por calidad, sin embargo, se realiza la gestión del mismo.
- Contratación del personal faltante en consulta ambulatoria para no sobre cargar a los técnicos con demás procesos que no corresponden al cargo.
- Mantenimiento en herramientas de trabajo como sillas e impresora.

Referencias

- Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de Mayo de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Obtenido de [uss.cl: https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/](https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/)
- E.S.E Santiago de Tunja. (2022). MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACÉUTICO. Tunja: E.S.E Santiago de Tunja.
- Salazar López, B. (25 de Junio de 2019). Estudio de tiempos. Obtenido de www.ingenieriaindustrialonline.com:
<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/estudio-de-tiempos/que-es-el-estudio-de-tiempos/>
- Miño Cascante, G., Moyano Alulema, J., & Santillán Mariño, C. (2019). Tiempos estándar para balanceo de línea en área soldadura del automóvil modelo cuatro. Ingeniería Industrial, vol. XL, núm. 2, 110-122. Obtenido de www.redalyc.org:
<https://www.redalyc.org/journal/3604/360459575002/html/#:~:text=El%20c%C3%A1lculo%20del%20tiempo%20est%C3%A1ndar,especificado%20en%20la%20ecuaci%C3%B3n%205.>
- Alcayaga Sepúlveda, A. (23 de Mayo de 2016). La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad. Obtenido de [uss.cl: https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/](https://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/)
- Amazon SAS. (08 de Septiembre de 2020). ¿Qué es un cronómetro y cómo funciona? Obtenido de [comprarelojdeportivo.com: https://www.comprarelojdeportivo.com/que-es-un-cronometro-y-como-funciona/](https://www.comprarelojdeportivo.com/que-es-un-cronometro-y-como-funciona/)
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). DISEÑO y SELECCIÓN DE PROCESOS. Provincia de Buenos Aires: Univercidad Nacional de Mar Del Plata.
- COLSUBSIDIO SAS. (26 de Octubre de 2020). LA SOBRECARGA DE TRABAJO, ENEMIGA DE LA PRODUCTIVIDAD. Obtenido de [xposible.com: https://xposible.com/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad/](https://xposible.com/la-sobrecarga-de-trabajo-enemiga-de-la-productividad/)

- Cuevas Arteaga, C., González Montenegro, y., Torres Salazar, M., & Valladares Cisneros, M. (31 de Octubre de 2018). Importancia de un estudio de tiempos y movimientos. Obtenido de inventio.uaem.mx: <http://inventio.uaem.mx/index.php/inventio/article/view/28/18>
- Freivalds, A., & Niebel, B. (2003). Ingeniería Industrial de Niebel. Mexico: McGRAW-HILL.
- Galeano Carvajal, N., & Cortes Jimenez, S. (2022). LA SOBRECARGA LABORAL y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES. Sobrecarga laboral , 1-30.
- Institute of Industrial and Systems Engineers. (15 de Marzo de 2019). Estudio de Tiempos. Obtenido de iisemexico.co: <https://www.iisemexico.com/estudio-de-tiempos>
- Jiménez Tapia, F. (17 de junio de 2019). Funcionamiento y tipos de Cronómetros. Obtenido de cenam.mx:
[https://www.cenam.mx/eventos/enme/docs/38%20Funcionamiento%20y%20Tipos%20de%20cronometros%20\[Modo%20de%20compatibilidad\].pdf](https://www.cenam.mx/eventos/enme/docs/38%20Funcionamiento%20y%20Tipos%20de%20cronometros%20[Modo%20de%20compatibilidad].pdf)
- Lopez, C. (11 de Junio de 2020). El estudio de tiempos y movimientos. Qué es, origen, objetivos y características. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/el-estudio-de-tiempos-y-movimientos/#:~:text=En%20el%20m%C3%A9todo%20de%20regresos,el%20cron%C3%B3metro%20parte%20de%20cero> .
- Magaña, A. (11 de Septiembre de 2022). ¿Qué es el tiempo de proceso? Obtenido de centrobanamex.com.mx: <https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-el-tiempo-de-proceso>
- Maldonado, A., Rico, L., Escobedo, M., & Riva , J. (2005). Técnicas Utilizadas para el Estudio de Tiempos: un Análisis Comparativo. CULCyT, 9-18.
- Merino, M., & Pérez Porto, J. (08 de Julio de 2008). Definición de tiempo - Qué es, Significado y Concepto. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/tiempo/>
- Pech May, A., Rico Álvarez, A., Sánchez Mercado, A., & Verduzco Suarez, E. (2017). Técnicas para el estudio de tiempos. Mediciones en Ingeniería, 20-24.

Pérez González , P. G., & Sánchez Blázquez, P. (25 de Marzo de 2020). ¿Cómo medimos el tiempo? Obtenido de elpais.com: <https://elpais.com/ciencia/2020-03-25/como-medimos-el-tiempo.html#:~:text=La%20unidad%20internacional%20del%20tiempo,y%20cada%20minuto%2060%20segundos.>

RAE. (15 de Enero de 2021). Tiempo. Obtenido de dle.rae.es: <https://dle.rae.es/tiempo>

Sierra, y. (25 de Febrero de 2022). Estandarización de procesos: ejemplos, significado e ISO 9001. Obtenido de blog.lemontech.com: <https://blog.lemontech.com/estandarizacion-procesos/>

Westreicher, G. (20 de Agosto de 2020). Proceso. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

E.S.E Santiago de Tunja. (18 de 09 de 2020). Misión y Visión. Obtenido de esesantiagodetunja.gov.co: <https://www.esesantiagodetunja.gov.co/entidad/mision-y-vision>

Gobierno de Colombia. (05 de 08 de 1994). DECRETO 1876 DE 1994. Obtenido de funcionpublica.gov.co: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3356#:~:text=Las%20Empresas%20Sociales%20del%20Estado%20constituyen%20una%20categor%C3%ADa%20especial%20de,por%20las%20asambleas%20o%20concejos.>

Gobierno de Colombia. (30 de 12 de 1998). Ley 489 de 1998. Obtenido de funcionpublica.gov.co: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186>

Orellana , P. (14 de 4 de 2020). Organigrama. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>

Apéndices

Apéndice A

Proceso actual generalizado de distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 13/09/2022				Operación	10	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de Excel y filtros en algunos operarios						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
llegada de orden al sistema operativo digital		○ ⇄ □ ▢ ▽	Actividad realizada en el computador			
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▢ ▽	Se ingresa al sistema en el siguiente orden: 1. Salidas 2. Suministro a paciente			
Filtrar la base de datos		○ ⇄ □ ▢ ▽	Se realiza una organización dentro del sistema realizando los siguientes pasos: 1. Filtrar a la fecha actual 2. Ordenar sistema según manejo del regente 3. Dar en la opción "Ingreso" para que las órdenes de menor tiempo de pedido 4. Dar en la opción "refrescar" para actualizar la base de datos			
Solicitar nombre del paciente		○ ⇄ □ ▢ ▽	La solicitud es realizada a la enfermera con el nombre completo del paciente o la habitación			
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente utiliza la opción de filtrado con el nombre del paciente o por medio de una búsqueda manual			
Seleccionar paciente y medicamento		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente selecciona el nombre del paciente en el sistema			
Verificar hora y médico de turno para la solicitud		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente rectifica la hora y fecha en la que se solicita el producto además verifica el nombre del médico que se encuentre en turno			
Verificar existencia del producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento			
Marcar en verde los productos de entrega		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente selecciona en la plataforma los productos de entrega			
Caminar hacia el almacenamiento del área de dispensamiento		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente se dirige hacia el almacenamiento 1 del área de dispensamiento			
Buscar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el sistema			
Transportar los productos a la ventanilla		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
Entregar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente realiza entrega de lo solicitado a la enfermera			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▢ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Seleccionar la opción distribuir		○ ⇄ □ ▢ ▽	En el sistema el regente oprime la opción "distribuir" por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento			
Guardar registro de actividad		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente selecciona en la plataforma la opción de guardar			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice B

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 1

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 24/08/2022			Operación	8	N/A	
Operador: María Prieto		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria no realiza el proceso completo en la plataforma por lo que anota los nombres para luego registrar la actividad de la solicitud dado que el número de peticiones son muy constantes y para evitar acumulación de enfermeros						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
llegada de orden al sistema operativo digital		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en el computador			
Solicitar de medicamentos o dispositivo		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente			
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, la operaria realiza la búsqueda de manera visual			
Seleccionar paciente y medicamento		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento			
Verificar fecha de solicitud		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica la fecha en la que se solicita el producto			
Verificar existencia del producto		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento			
Marcar en verde los productos existentes		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria selecciona en la plataforma los medicamentos que se encuentran disponibles en almacenamiento			
Seleccionar la opción distribuir		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	En la plataforma la operaria oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento			
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos			
Buscar los productos solicitados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades			
Transportar los productos a la ventanilla de atención		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
Estregar los productos solicitados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria hace entrega de lo solicitado a la enfermera			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Guardar registro de actividad		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria selecciona en la plataforma la opción de guardar			
Trasladar los productos a la sección correspondiente		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La enfermera transporta los productos a urgencias u hospitalización			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice C

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 2

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022		Operación	9	N/A
Operador: Marta Vega		Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	4	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio, sin embargo, es difícil diferenciar los productos que fueron devueltos lo que genera errores en su proceso.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
legada de orden al sistema operativo digital	○ → □ ▽	Actividad realizada en el computador		
Filtrar la base de datos	○ → □ ▽	La operaria filtra la fecha para evitar una mala entrega de producto		
Solicitar de medicamentos o dispositivo	○ → □ ▽	La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente		
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos	○ → □ ▽	Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, la operaria utiliza la opción de filtración con el nombre		
Seleccionar paciente y medicamento	○ → □ ▽	Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento		
Verificar hora de solicitud	○ → □ ▽	La operaria rectifica la hora en la que se solicita el producto		
Verificar existencia del producto	○ → □ ▽	La operaria rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento		
Marcar en verde los productos existentes	○ → □ ▽	La operaria selecciona en la plataforma los medicamentos que se encuentran disponibles en almacenamiento		
Seleccionar la opción distribuir	○ → □ ▽	En la plataforma la operaria oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento		
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos		
Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla de atención	○ → □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Estregar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado a la enfermera		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Guardar registro de actividad	○ → □ ▽	La operaria selecciona en la plataforma la opción de guardar		
Trasladar los productos a la sección correspondiente	○ → □ ▽	La enfermera transporta los productos a urgencias u hospitalización		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice D

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización

realizado por Hilda Solado

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 26/08/2022				Operación	9	N/A
Operador: Hilda Solano		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio, sin embargo, es difícil diferenciar los productos que fueron devueltos lo que genera errores, por otro lado, realiza el proceso de manera distinta.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
llegada de orden al sistema operativo digital		○ ⇄ □ ▽		Actividad realizada en el computador		
Filtrar la base de datos		○ ⇄ □ ▽		La operaria filtra la fecha, nombre y apellido para evitar una mala entrega de producto		
Solicitar medicamentos o dispositivo		○ ⇄ □ ▽		La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente		
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos		○ ⇄ □ ▽		Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, la operaria utiliza la opción de filtración con el nombre		
Seleccionar paciente y medicamento		○ ⇄ □ ▽		Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento		
Verificar hora y médico de turno para la solicitud		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica la hora en la que se solicita el producto y verifica el nombre del médico que se encuentre en turno		
Verificar existencia del producto		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento		
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento		○ ⇄ □ ▽		Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento		
Buscar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽		La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos al puesto de trabajo		○ ⇄ □ ▽		La operaria transporta los medicamentos o dispositivos al puesto de trabajo		
Marcar en verde los productos existentes		○ ⇄ □ ▽		La operaria selecciona en la plataforma los medicamentos que se encuentran disponibles en almacenamiento		
Seleccionar la opción distribuir		○ ⇄ □ ▽		En la plataforma la operaria oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento		
Guardar registro de actividad		○ ⇄ □ ▽		La operaria selecciona en la plataforma la opción de guardar		
Estregar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽		La operaria hace entrega de lo solicitado a la enfermera		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽		La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Trasladar los productos a la sección correspondiente		○ ⇄ □ ▽		La enfermera transporta los productos a urgencias u hospitalización		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice E

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022		Operación	9	N/A
Operador: Elsa Prieto		Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	4	N/A
Método:	Presente	Propuesto	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, la operaria anota en una hoja las distintas distribuciones para subir al sistema cuando el flujo de personas es constante, sin embargo, es difícil diferenciar los productos que fueron devueltos lo que genera errores, por otro lado, realiza el proceso de manera distinta.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
llegada de orden al sistema operativo digital	○ → □ ▽	Actividad realizada en el computador		
Filtrar la base de datos	○ → □ ▽	La operaria filtra la fecha para evitar una mala entrega de producto		
Solicitar medicamentos o dispositivo	○ → □ ▽	La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente		
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos	○ → □ ▽	Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, la operaria utiliza la opción de filtración con el nombre		
Seleccionar paciente y medicamento	○ → □ ▽	Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento		
Verificar hora y médico de turno para la solicitud	○ → □ ▽	La operaria rectifica la hora en la que se solicita el producto y la fecha		
Verificar existencia del producto	○ → □ ▽	La operaria rectifica la disponibilidad del producto en la base de datos de almacenamiento		
Marcar en verde los productos existentes	○ → □ ▽	La operaria selecciona en la plataforma los medicamentos que se encuentran disponibles en almacenamiento		
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ ▽	Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento		
Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	La operaria trasporta los medicamentos o dispositivos al puesto de trabajo		
Entregar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado a la enfermera		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Trasladar los productos a la sección correspondiente	○ → □ ▽	La enfermera trasporta los productos a urgencias u hospitalización		
Seleccionar la opción distribuir	○ → □ ▽	En la plataforma la operaria oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento		
Guardar registro de actividad	○ → □ ▽	La operaria selecciona en la plataforma la opción de guardar		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice F

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por Sandra Sichaca

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022		Operación	9	N/A
Operador: Sandra Sichaca		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Propuesto	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, la operaria anota en una hoja las distintas distribuciones para subir al sistema cuando el flujo de personas es constante, sin embargo, es difícil diferenciar los productos que fueron devueltos lo que genera errores, por otro lado, realiza el proceso de manera distinta.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
llegada de orden al sistema operativo digital	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en el computador		
Solicitar medicamentos o dispositivo	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente		
Filtrar la base de datos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria filtra la fecha para evitar una mala entrega de producto		
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, la operaria busca de manera visual		
Seleccionar paciente y medicamento	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento		
Verificar hora de turno para la solicitud	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica la hora en la que se solicita el producto y la hora		
Marcar en verde los productos existentes	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria selecciona en la plataforma los medicamentos que se encuentran disponibles en almacenamiento		
Seleccionar la opción distribuir	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	En la plataforma la operaria oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento		
Guardar registro de actividad	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria selecciona en la plataforma la opción de guardar		
Buscar los productos solicitados	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Entregar los productos solicitados	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria hace entrega de lo solicitado a la enfermera		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice G

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 08/09/2022			Operación	9	N/A	
Operador: Jairo Márquez		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones se denota falencia en el uso de excel y filtros						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
llegada de orden al sistema operativo digital		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en el computador			
Solicitar nombre del paciente		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La solicitud es realizada por la enfermera con el nombre completo del paciente			
Filtrar la base de datos		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario filtra la fecha para evitar una mala entrega de producto			
Buscar el paciente a quien se le asigno los medicamentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos que se encuentra en "ingreso a suministro a paciente" en el computador, el operario busca de manera visual			
Seleccionar paciente y medicamento		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Actividad realizada en la base de datos dando clic en el nombre de paciente o medicamento			
Verificar hora de turno para la solicitud		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario rectifica la hora en la que se solicita el producto y la hora			
Verificar existencia del producto		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario verifica la existencia del producto en la base de datos			
Buscar los productos solicitados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento			
Transportar los productos a la ventanilla		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
Entregar los productos solicitados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario hace entrega de lo solicitado a la enfermera			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Marcar en verde los productos entregados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario selecciona en la plataforma los medicamentos que se entregaron			
Seleccionar la opción distribuir		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	En la plataforma el operario oprime el botón distribuir por lo que en el sistema descuenta la cantidad en la base de datos del almacenamiento			
Guardar registro de actividad		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario selecciona en la plataforma la opción de guardar			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice H

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por regente 1

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 24/08/2022			Operación	16	N/A	
Operador: María Prieto		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	8	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria no realiza el proceso completo en la plataforma por lo que anota los nombres para luego registrar la actividad de la solicitud dado que el número de peticiones son muy constantes y se acumula el flujo de personas, por otro lado, el número de verificaciones es excesivo						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia				
Entregar documentos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y formula				
Verificar información de documentos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria rectifica que los datos sean acordes a la persona				
Ingresar a la base de datos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa al sistema en el ítem de "suministro a paciente"				
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria con el nombre y apellido busca la orden y formula entregada por el medico en el sistema				
Ingresar los datos del usuario al sistema	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado				
Verificar estado de la historia clínica	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el medico				
Ingresar datos del médico y área de servicio	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado				
Verificar el centro de atención y el P y P	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria rectifica la ubicación donde el usuario fue atendido y rectifica la opción de P y P				
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto				
Verificar datos ingresados	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema				
Ingresar a productos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa en el sistema en "ingresar productos"				
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria selecciona los medicamentos y las cantidades según formula				
Verificar existencia de medicamentos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria rectifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la formula				
Guardar los datos inscritos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar en el sistema				
Seleccionar la opción de verificar	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema				
verificar los datos del paciente junto a los datos de la formula	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria verifica toda la información				
Seleccionar la opción de facturación	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa al sistema para facturar los medicamentos				
Ingresar datos del lugar de la farmacia	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código				
Guardar los datos inscritos	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema				
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos				
Buscar los productos solicitados	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento				
Verificar los productos y la cantidad solicitada	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades				
Transportar los productos a la ventanilla de atención	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla				
Entregar los productos solicitados	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario				
Verificar los productos y la cantidad solicitada	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	El usuario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades				
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	⊙ ⇄ □ ▢ ▽	La operaria explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice I

Proceso

distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por regente 2

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022		Operación	19	N/A
Operador: Marta Vega		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	8	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		

Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria realiza el proceso completo utilizando herramientas de Excel como el fritado, por otro lado, organiza el papeleo de ordenes de personas que reclaman medicamentos cada 15 días.

Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones
Llegada del cliente	○ → □ □ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia
Entregar documentos	○ → □ □ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y formula
Verificar información de documentos	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean acordes a la persona
Dividir ordenes	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica las órdenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar cada 15 días los productos
Ingresar a la base de datos	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en el ítem de "suministro a paciente"
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → □ □ ▽	La operaria con el nombre y apellido busca la orden y formula entregada por el médico en el sistema
Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado
Verificar estado de la historia clínica	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico
Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado
Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica la ubicación donde el usuario fue atendido y rectifica la opción de P y P
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto
Verificar datos ingresados	○ → □ □ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema
Ingresar a productos	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa en el sistema en "ingresar productos"
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona los medicamentos y las cantidades según formula
Verificar existencia de medicamentos	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la formula
Guardar los datos inscritos	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar en el sistema
Seleccionar la opción de verificar	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema
verificar los datos del paciente junto a los datos de la formula	○ → □ □ ▽	La operaria verifica toda la información
Seleccionar la opción de facturación	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema para facturar los medicamentos
Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código
Guardar los datos inscritos	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ □ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos
Buscar los productos solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades
Transportar los productos a la ventanilla de atención	○ → □ □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla
Entregar los productos solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽	El usuario verifica que los productos solicitados junto a sus cantidades correspondan según la orden
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	○ → □ □ ▽	La operaria explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas
Poner cello en la formula original y la copia	○ → □ □ ▽	La operaria coloca cello en a formula original y en la copia
Entregar y firmar la formula	○ → □ □ ▽	La operaria entrega la formula original para que el usuario firme el recibido
Almacenar formula	○ → □ □ ▽	La operaria almacena la formula original y entrega la copia al usuario

Fuente. Autoría Propia

Apéndice J

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 26/08/2022		Operación	19	N/A
Operador: Hilda Solano		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	8	N/A
Método:	Presente	Material		
Tipo:	Trabajador	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria realiza el proceso completo utilizando herramientas de Excel como el frizado, por otro lado, organiza el papeleo de ordenes de personas que reclaman medicamentos cada 15 días y adelanta el proceso de entrega para mayor seguridad de existencia del mismo.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → □ □ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia		
Entregar documentos	○ → □ □ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y formula		
Verificar información de documentos	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean acordes a la persona		
Dividir ordenes	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica las órdenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar cada 15 días los productos		
Ingresar a la base de datos	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en el ítem de "suministro a paciente"		
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → □ □ ▽	La operaria con el nombre y apellido busca la orden y formula entregada por el médico en el sistema		
Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado		
Verificar estado de la historia clínica	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico		
Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado		
Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica la ubicación donde el usuario fue atendido y rectifica la opción de P y P		
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto		
Verificar datos ingresados	○ → □ □ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema		
Ingresar a productos	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa en el sistema en "ingresar productos"		
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona los medicamentos y las cantidades según formula		
Verificar existencia de medicamentos	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la formula		
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ □ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos		
Buscar los productos solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos al puesto de trabajo	○ → □ □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos al puesto de trabajo		
Guardar los datos inscritos	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar en el sistema		
Seleccionar la opción de verificar	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema		
verificar los datos del paciente junto a los datos de la formula	○ → □ □ ▽	La operaria verifica toda la información		
Seleccionar la opción de facturación	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema para facturar los medicamentos		
Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código		
Guardar los datos inscritos	○ → □ □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema		
Entregar los productos solicitados	○ → □ □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ □ ▽	El usuario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	○ → □ □ ▽	La operaria explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas		
Poner cello en la formula original y la copia	○ → □ □ ▽	La operaria coloca cello en a formula original y en la copia		
Entregar y firmar la formula	○ → □ □ ▽	La operaria entrega la formula original para que el usuario firme el recibido		
Almacenar formula	○ → □ □ ▽	La operaria almacena la formula original y entrega la copia al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice K

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022		Operación	19	N/A
Operador: Elsa Prieto		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bobórzuez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	8	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria realiza el proceso completo utilizando herramientas de Excel como el filtrado, por otro lado, organiza el papeleo de ordenes de personas que reclaman medicamentos y adelanta el proceso de entrega para mayor seguridad de existencia del mismo, sin embargo, se comenta que no existe la necesidad de almacenar la copia ni solicitar la misma.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia		
Entregar documentos	○ → □ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y fórmula		
Verificar información de documentos	○ → □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean acordes a la persona		
Dividir ordenes	○ → □ ▽	La operaria rectifica las órdenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar los productos demás productos		
Ingresar a la base de datos	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema en el ítem de "suministro a paciente"		
Buscar y seleccionar al paciente en la base de datos	○ → □ ▽	La operaria con el nombre y apellido busca la orden y fórmula entregada por el médico en el sistema		
Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado		
Verificar estado de la historia clínica	○ → □ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico		
Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado		
Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ ▽	La operaria rectifica la ubicación donde el usuario fue atendido y rectifica la opción de P y P		
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto		
Verificar datos ingresados	○ → □ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema		
Ingresar a productos	○ → □ ▽	La operaria ingresa en el sistema en "ingresar productos"		
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	○ → □ ▽	La operaria selecciona los medicamentos y las cantidades según fórmula		
Verificar existencia de medicamentos	○ → □ ▽	La operaria rectifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la fórmula		
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos		
Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	La operaria trasporta los medicamentos o dispositivos al puesto de trabajo		
Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar en el sistema		
Seleccionar la opción de verificar	○ → □ ▽	La operaria ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema		
verificar los datos del paciente junto a los datos de la fórmula	○ → □ ▽	La operaria verifica toda la información		
Seleccionar la opción de facturación	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema para facturar los medicamentos		
Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código		
Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema		
Entregar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	El usuario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	○ → □ ▽	La operaria explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas		
Poner cello en la fórmula original y la copia	○ → □ ▽	La operaria coloca cello en a fórmula original y en la copia		
Entregar y firmar la fórmula	○ → □ ▽	La operaria entrega la fórmula original para que el usuario firme el recibo		
Almacenar fórmula	○ → □ ▽	La operaria almacena la fórmula original y entrega la copia al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice L

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por Jairo

Marquez

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa				Operación	18	N/A
Fecha: 08/09/2022				Transporte	3	N/A
Operador: Jairo Márquez Analista: Diana Bohórquez				Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Inspección	8	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Almacenamiento	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina			
Comentarios: Se organiza el papeleo de ordenes de personas que reclaman medicamentos y adelanta el proceso de entrega para mayor seguridad de existencia del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ ⊕ □ □ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia				
Entregar documentos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y formula				
Verificar información de documentos	○ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica que los datos sean acordes a la persona				
Ingresar a la base de datos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema en el siguiente orden: 1. "suministro a paciente" 2. "Listado de suministro" 3. "Agregar"				
Ingresar los datos del usuario al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado				
Verificar estado de la historia clínica	○ ⊕ □ □ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico				
Ingresar datos del médico y área de servicio	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado				
Verificar el centro de atención y el P y P	○ ⊕ □ □ ▽	La operaria rectifica la ubicación donde el usuario fue atendido y rectifica la opción de P y P				
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto				
Verificar datos ingresados	○ ⊕ □ □ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema				
Ingresar a productos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa en el sistema en "ingresar productos"				
Dividir ordenes	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica las órdenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar los productos demás productos				
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario selecciona los medicamentos y las cantidades según formula				
Verificar existencia de medicamentos	○ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la formula				
Guardar los datos inscritos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario selecciona la opción de guardar en el sistema				
Seleccionar la opción de verificar	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema				
verificar los datos del paciente junto a los datos de la formula	○ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica toda la información				
Seleccionar la opción de facturación	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema para facturar los medicamentos				
Ingresar datos del lugar de la farmacia	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código				
Guardar los datos inscritos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema				
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ ⊕ □ □ ▽	El operario se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos				
Buscar los productos solicitados	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento				
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica los productos solicitados junto a las cantidades				
Transportar los productos a la ventanilla	○ ⊕ □ □ ▽	El operario transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla				
Entregar los productos solicitados	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario hace entrega de lo solicitado al usuario				
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades				
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas				
Poner cello en la formula original y la copia	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario coloca cello en a formula original y en la copia				
Entregar y firmar la formula	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario entrega la formula original para que el usuario firme el recibido				
Almacenar formula	○ ⊕ □ □ ▽	El operario almacena la formula original y entrega la copia al usuario				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice M

Proceso distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por Sandra

Sichaca

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos Consulta Externa			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022			Operación	18	N/A
Operador: Sandra Sichaca			Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	8	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, la operaria realiza el proceso completo utilizando herramientas de Excel como el fríado, por otro lado, organiza el papeleo de ordenes de personas que reclaman medicamentos y adelanta el proceso de entrega para mayor seguridad de existencia del mismo.					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente sale de consulta externa con la respectiva orden de farmacia			
Entregar documentos	○ → □ ▽	El usuario hace entrega de la historia clínica y formula			
Verificar información de documentos	○ → □ ▽	La operaria verifica que los datos sean acordes a la persona La operaria ingresa al sistema en el siguiente orden:			
Ingresar a la base de datos	○ → □ ▽	1. "suministro a paciente" 2. "Listado de suministro" 3. "Atención"			
Ingresar los datos del usuario al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos del usuario en la plataforma según lo solicitado			
Verificar estado de la historia clínica	○ → □ ▽	La operaria verifica que la historia clínica fuese cerrada después de consulta con el médico			
Ingresar datos del médico y área de servicio	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos del médico y el servicio en la plataforma según lo solicitado			
Verificar el centro de atención y el P y P	○ → □ ▽	La operaria verifica la ubicación donde el usuario fue atendido y verifica la opción de P y P			
Ingresar el medio de pago según dependencia del usuario	○ → □ ▽	La operaria selecciona el régimen del usuario para la adquisición del producto			
Verificar datos ingresados	○ → □ ▽	Antes de continuar la operaria verifica todos los datos ingresados para no generar error al sistema			
Ingresar a productos	○ → □ ▽	La operaria ingresa en el sistema en "ingresar productos"			
Dividir ordenes	○ → □ ▽	La operaria verifica las órdenes y las divide de tal manera que el usuario pueda reclamar los productos demás productos			
Seleccionar los medicamentos y las cantidades solicitados	○ → □ ▽	La operaria selecciona los medicamentos y las cantidades según formula			
Verificar existencia de medicamentos	○ → □ ▽	La operaria verifica que los medicamentos inscritos y cantidades correspondan a la formula			
Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar en el sistema			
Seleccionar la opción de verificar	○ → □ ▽	La operaria ingresa a la página de verificación de los datos ingresados en el sistema			
verificar los datos del paciente junto a los datos de la formula	○ → □ ▽	La operaria verifica toda la información			
Seleccionar la opción de facturación	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema para facturar los medicamentos			
Ingresar datos del lugar de la farmacia	○ → □ ▽	La operaria ingresa los datos de ubicación de la farmacia según el código			
Guardar los datos inscritos	○ → □ ▽	La operaria selecciona la opción de guardar y finalizar en el sistema			
Transportar canasta de almacenaje al almacenamiento	○ → □ ▽	La operaria se dirige a la sección de almacenamiento con la lista de productos			
Buscar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento			
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	La operaria verifica los productos solicitados junto a las cantidades			
Transportar los productos a la ventanilla	○ → □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
Entregar los productos solicitados	○ → □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario			
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ → □ ▽	El usuario verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	○ → □ ▽	La operaria explica el uso del medicamento según recomendaciones medicas			
Poner cello en la formula original y la copia	○ → □ ▽	La operaria coloca cello en a formula original y en la copia			
Entregar y firmar la formula	○ → □ ▽	La operaria entrega la formula original para que el usuario firme el recibido			
Almacenar formula	○ → □ ▽	La operaria almacena la formula original y entrega la copia al usuario			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice N

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por Maria Prieto

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	19		10	
Operador: Maria Prieto Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3		0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		1	
Método: Presente propuesto		Inspección	7		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1	
Comentarios: N/a		Tiempo (min)	4,12			
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Recepcionar usuario	<input checked="" type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	11,51	12,19	10,65	11,45	247,48
Verificar información de documentos y orden médica	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	14,04	8,69	8,75	10,49	
Esperar que el regente termine demás actividades	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	19,06	12,13	31,31	20,83	
Dividir ordenes	<input checked="" type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	16,93	14,40	18,16	16,50	
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	6,34	4,64	7,83	6,27	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	57,11	80,80	48,10	62,00	
Registrar productos solicitados	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	45,92	20,35	37,16	34,48	
Realizar factura de los productos solicitados	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	7,61	12,14	16,43	12,06	
Generar número de registro	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	4,30	5,40	5,01	4,90	
Generar recibido de productos al usuario	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	38,10	20,39	36,84	31,78	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	16,95	32,15	18,75	22,62	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	<input checked="" type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	8,55	4,46	16,10	9,70	
Almacenar formula	<input type="radio"/> ⇌ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ▾	4,27	5,44	3,47	4,39	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice O

Proceso devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 1

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 24/08/2022		Operación	6	N/A	
Operador: María Prieto	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde a las operarias al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → D □ ▽	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.			
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Procesos 2. Entradas 3. Devolución 4. Suministro de paciente			
Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → D □ ▽	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria			
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → D □ ▽	La operaria busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, proceso realizado de forma visual			
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver	○ → D □ ▽	La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema			
Seleccionar en el sistema los productos a devolver	○ → D □ ▽	La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver			
Recibir los productos	○ → D □ ▽	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria			
Verificar estado de productos y cantidades	○ → D □ ▽	La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema			
Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → D □ ▽	La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado			
Trasladar los productos al área de almacenamiento	○ → D □ ▽	La operaria traslada los productos al área del almacenamiento			
almacenar producto	○ → D □ ▽	La operaria almacena el producto según su clasificación.			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice P

Proceso devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 2

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 25/08/2022		Operación	6	N/A	
Operador: Marta Vega	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde a las operarias al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → □ ▽	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.			
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Procesos 2. Entradas 3. Devolución 4. Suministro de paciente			
Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → □ ▽	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria			
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → □ ▽	La operaria busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, la operaria utiliza la opción de filtrado			
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver	○ → □ ▽	La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema			
Seleccionar en el sistema los productos a devolver	○ → □ ▽	La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver			
Recibir los productos	○ → □ ▽	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria			
Verificar estado de productos y cantidades	○ → □ ▽	La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema			
Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → □ ▽	La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado			
Trasladar los productos al área de almacenamiento	○ → □ ▽	La operaria traslada los productos al área del almacenamiento			
almacenar producto	○ → □ ▽	La operaria almacena el producto según su clasificación.			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice Q

devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 26/08/2022				Operación	6	N/A
Operador: Hilda Solano		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método: Presente		Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo: Trabajador		Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde a las operarias al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada de enfermera con productos a devolver		○ → D □ ▽		La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Procesos 2. Entradas 3. Devolución 4. Suministro de paciente		
Solicitar nombre y apellido del paciente		○ → D □ ▽		La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria		
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos		○ → D □ ▽		La operaria busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, la operaria utiliza la opción de filtrado		
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver		○ → D □ ▽		La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema		
Seleccionar en el sistema los productos a devolver		○ → D □ ▽		La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver		
Recibir los productos		○ → D □ ▽		La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria		
Verificar estado de productos y cantidades		○ → D □ ▽		La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema		
Devolver productos a la base de datos y guardar información		○ → D □ ▽		La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado		
Trasladar los productos al área de almacenamiento		○ → D □ ▽		La operaria traslada los productos al área del almacenamiento		
almacenar producto		○ → D □ ▽		La operaria almacena el producto según su clasificación.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice R

devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	7	N/A	
Operador: Elsa Pietro		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde a las operarias al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada de enfermera con productos a devolver		○ → D □ ▽	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Procesos 2. Entradas 3. Devolución 4. Suministro de paciente			
Filtrar en la base de datos por fecha		○ → D □ ▽	La operaria filtra en la base de datos la fecha actual para evitar errores			
Solicitar nombre y apellido del paciente		○ → D □ ▽	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria			
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos		○ → D □ ▽	La operaria busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, la operaria utiliza la opción de filtrado			
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver		○ → D □ ▽	La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema			
Seleccionar en el sistema los productos a devolver		○ → D □ ▽	La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver			
Recibir los productos		○ → D □ ▽	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria			
Verificar estado de productos y cantidades		○ → D □ ▽	La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema			
Devolver productos a la base de datos y guardar información		○ → D □ ▽	La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado			
Trasladar los productos al área de almacenamiento		○ → D □ ▽	La operaria traslada los productos al área del almacenamiento			
almacenar producto		○ → D □ ▽	La operaria almacena el producto según su clasificación.			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice S

devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por Sandra Sichaca

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	7	N/A	
Operador: Sandra Sichaca		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde a las operarias al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → D □ ▾	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▾	La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Entradas 2. Devolución 3. Suministro de paciente				
Filtrar en la base de datos por cantidad de devoluciones	○ → D □ ▾	La operaria filtra en la base de datos la cantidad de productos para evitar errores				
Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → D □ ▾	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria				
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → D □ ▾	La operaria busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, la operaria utiliza la opción de filtrado				
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver	○ → D □ ▾	La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema				
Seleccionar en el sistema los productos a devolver	○ → D □ ▾	La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver				
Recibir los productos	○ → D □ ▾	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria				
Verificar estado de productos y cantidades	○ → D □ ▾	La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema				
Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → D □ ▾	La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado				
Trasladar los productos al área de almacenamiento	○ → D □ ▾	La operaria traslada los productos al área del almacenamiento				
almacenar producto	○ → D □ ▾	La operaria almacena el producto según su clasificación.				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice T

devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por Jairo Marquez

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022		Operación	7	N/A
Operador: Jairo Márquez		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones, sin embargo, en la opción de distribuir el sistema lo registra como solicitud de medicamento lo que confunde al operario al momento de solicitud de nuevos medicamentos lo que ocasiona errores y demoras del mismo.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada de enfermera con productos a devolver	○ → D □ ▾	La enfermera o auxiliar medico llega a la ventanilla de farmacia a realizar una devolución de algún medicamento o dispositivo.		
Ingresar al sistema	○ → D □ ▾	La operaria ingresa al sistema en los siguientes ítems y orden: 1. Entradas 2. Devolución 3. Suministro de paciente		
Filtrar en la base de datos por fecha	○ → D □ ▾	El operario filtra en la base de datos la fecha actual para evitar errores		
Solicitar nombre y apellido del paciente	○ → D □ ▾	La enfermera entrega el nombre y apellido del paciente a la operaria		
Buscar y seleccionar el paciente en la base de datos	○ → D □ ▾	El operario busca al usuario en la base de datos, una vez encontrado selecciona el nombre del mismo en el sistema, para buscar el operario busca de manera visual		
Seleccionar en el sistema los productos a devolver	○ → D □ ▾	La operaria selecciona mediante un clic los medicamentos a devolver		
Verificar las cantidades y productos que se van a devolver	○ → D □ ▾	La operaria rectifica los productos y cantidades que se devolverán con respecto a lo escrito en el sistema		
Recibir los productos	○ → D □ ▾	La enfermera entrega los productos en una canasta a la operaria		
Verificar estado de productos y cantidades	○ → D □ ▾	La operaria verifica el estado del producto, cantidad y tipo de producto según lo encontrado en el sistema		
Devolver productos a la base de datos y guardar información	○ → D □ ▾	La operaria en el sistema oprime la opción de "distribuir" por lo que el sistema regresará a la base de datos aquel producto, finalmente la operaria guarda el proceso realizado		
Trasladar los productos al área de almacenamiento	○ → D □ ▾	La operaria traslada los productos al área del almacenamiento		
almacenar producto	○ → D □ ▾	La operaria almacena el producto según su clasificación.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice U

Tiempos actuales de devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por Maria Prieto

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento					Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación					7		3		
Operador: Maria Prieto		Transporte					2		0		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos					0		1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección					1		0		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento					1		1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)					1,74				
Comentarios: La operaria tiene mala atención al publico y tiene mal trato hacia los profesionales médicos		Distancia (pies)					n/a		n/a		
		costo					n/a		n/a		
		Tiempo (seg)									
Descripción		Símbolo		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	Promedio	Total
Tiempo de espera para la atención		○ → ▷ □ ▽		43,82	17,56	83,12	44,31	67,94	0,00	42,79	104,47
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽		6,44	6,10	4,43	5,10	2,87	8,09	5,51	
Ingresar a la solicitud de devolución		○ → ▷ □ ▽		10,95	10,11	10,30	9,50	6,50	7,78	9,19	
Recepcionar productos		○ → ▷ □ ▽		11,39	39,43	12,35	41,65	19,33	15,19	23,22	
Almacenar productos		○ → ▷ □ ▽		13,42	5,71	36,50	9,05	17,04	60,83	23,76	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice V

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos realizado por regente I

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 24/08/2022		Operación	4	N/A		
Operador: María Prieto	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y la operaria realiza el formato en el turno nocturno						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Revisar todos los productos que se encuentran en almacenamiento	○ ⇄ D □ ▾	La operaria revisa todos los productos que se encuentren en el almacenamiento				
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto	○ ⇄ D □ ▾	La operaria verifica la fecha de vencimiento de cada producto existente según su clasificación.				
Clasificar el producto	○ ⇄ D □ ▾	La operaria clasifica los productos según su fecha de vencimiento				
Buscar y separar los productos próximos a vencer	○ ⇄ D □ ▾	La operaria busca y separa todos los productos que se encuentren a 3 meses de su fecha de vencimiento				
Verificar que los productos separados se encuentren a 3 meses de su vencimiento	○ ⇄ D □ ▾	La operaria realiza nuevamente una búsqueda y rectifica todos los productos				
Diligenciar formato de control	○ ⇄ D □ ▾	La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica				
Verificar formato de control	○ ⇄ D □ ▾	La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos				
Entregar formato a QF	○ ⇄ D □ ▾	La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia				
trasladar los productos al área de productos vencidos	○ ⇄ D □ ▾	La operaria trasporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos				
Almacenar los productos vencidos	○ ⇄ D □ ▾	Se almacena todos los productos que serán evaluados por demás directrices				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice W

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos realizado por regente2

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022				Operación	4	N/A
Operador: Marta Vega		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y la operaria realiza el formato en el turno nocturno						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Revisar todos los productos que se encuentran en almacenamiento		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria revisa todos los productos que se encuentren en el almacenamiento		
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria verifica la fecha de vencimiento de cada producto existente según su clasificación.		
Clasificar el producto		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria clasifica los productos según su fecha de vencimiento		
Buscar y separar los productos próximos a vencer		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria busca y separa todos los productos que se encuentren a 3 meses de su fecha de vencimiento, este proceso es realizado por la distribución de trabajo encontrada en Excel		
Verificar que los productos separados se encuentren a 3 meses de su vencimiento		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria realiza nuevamente una búsqueda y rectifica todos los productos		
Diligenciar formato de control		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica		
Verificar formato de control		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos		
Entregar formato a QF		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia		
trasladar los productos al área de productos vencidos		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria trasporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos		
Almacenar los productos vencidos		○ ⇨ ▷ □ ▽		Se almacena todos los productos que serán evaluados por demás directrices		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice X

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos realizado por regente3

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Hilda Solano		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y la operaria realiza el formato en el turno nocturno						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Revisar todos los productos asignados		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria revisa todos los productos que le fueron asignados para el control de semaforizar			
Buscar y anotar en el sistema el lote y fecha de vencimiento		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria busca en el sistema la información del producto y lo anexa en el drive aleatorio			
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria verifica la fecha de vencimiento de cada producto existente según su clasificación de manera automática en Excel			
Clasificar el producto		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota los productos según su fecha de vencimiento según los datos en Excel			
Buscar y separar los productos próximos a vencer		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria busca y separa todos los productos que se encuentren a 3 meses de su fecha de vencimiento, este proceso es realizado por la distribución de trabajo encontrada en Excel			
Verificar que los productos separados se encuentren a 3 meses de su vencimiento		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria realiza nuevamente una búsqueda y rectifica todos los productos			
Diligenciar formato de control		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica			
Verificar formato de control		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos			
Entregar formato a QF		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia			
trasladar los productos al área de productos vencidos		○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria trasporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos			
Almacenar los productos vencidos		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se almacena todos los productos que serán evaluados por demás directrices			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice Y

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos Usuarios realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022		Operación	8	N/A
Operador: Elsa Pietro		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y la operaria realiza el formato en el turno nocturno				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Revisar todos los productos asignados	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria revisa todos los productos que le fueron asignados para el control de semaforizar		
Buscar y anotar en el sistema el lote y fecha de vencimiento	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria busca en el sistema la información del producto y lo anexa en el drive aleatorio		
Anotar los productos de observación	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota o imprime los productos de inspección		
Trasladar la lista a almacenamiento 2 interno	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se traslada al almacenamiento 2 interno con la lista de productos a inspeccionar		
Buscar los productos de la lista	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se busca los productos de la lista		
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria verifica la fecha de vencimiento de cada producto de la lista vs lo encontrado en el sistema		
Trasladar lista verificada	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se traslada al puesto de trabajo		
Anotar estado de los productos	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota y clasifica los productos según su fecha de vencimiento		
Clasificar el producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota los productos según su fecha de vencimiento según los datos en Excel		
separar los productos próximos a vencer	○ ⇄ ▷ □ ▽	separa todos los productos que se encuentren a 3 meses de su fecha de vencimiento		
Verificar que los productos separados se encuentren a 3 meses de su vencimiento	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria realiza nuevamente una búsqueda y rectifica todos los productos		
Diligenciar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica		
Verificar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos		
Entregar formato a QF	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia		
trasladar los productos al área de productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria transporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos		
Almacenar los productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se almacena todos los productos que serán evaluados por demás directrices		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice Z

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos Usuarios realizado por Sandra Sichaca

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022		Operación	8	N/A
Operador: Sandra Sichaca		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y la operaria realiza el formato en el turno nocturno				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Revisar todos los productos asignados	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria revisa todos los productos que le fueron asignados para el control de semaforizar		
Buscar y anotar en el sistema el lote y fecha de vencimiento	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria busca en el sistema la información del producto y lo anexa en el drive aleatorio		
Anotar los productos de observación	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota o imprime los productos de inspección		
Trasladar la lista a almaceamiento 2	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se traslada al almacenamiento 2 interno con la lista de productos a inspeccionar		
Buscar los productos de la lista	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se busca los productos de la lista		
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria verifica la fecha de vencimiento de cada producto de la lista vs lo encontrado en el sistema		
Trasladar lista verificada	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria se traslada al puesto de trabajo		
Anotar estado de los productos	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota y clasifica los productos según su fecha de vencimiento		
Clasificar el producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria anota los productos según su fecha de vencimiento según los datos en Excel		
separar los productos próximos a vencer	○ ⇄ ▷ □ ▽	separa todos los productos que se encuentren a 3 meses de su fecha de vencimiento		
Verificar que los productos separados se encuentren a 3 meses de su vencimiento	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria realiza nuevamente una búsqueda y rectifica todos los productos		
Diligenciar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica		
Verificar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos		
Entregar formato a QF	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia		
trasladar los productos al área de productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria transporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos		
Almacenar los productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se almacena todos los productos que serán evaluados por demás directrices		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AA

Proceso control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos realizado por Jairo

Marquez

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022		Operación	5	N/A
Operador: Jairo Márquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	1	N/A
Comentarios: El proceso se realiza cada mes y el operario realiza el formato en el turno nocturno sin embargo se denota falta de conocimientos de Excel básico				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Revisar todos los productos asignados	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario revisa todos los productos que le fueron asignados para el control de semaforizar		
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario verifica la fecha de vencimiento de cada producto existente según su clasificación.		
Buscar en el sistema el lote y fecha de vencimiento	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario busca en el sistema la información del producto y lo anexa en una lista en físico		
Trasladar la lista de productos a revisar almacenamiento 2	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se traslada al almacenamiento 2 interno con la lista de productos a inspeccionar		
Buscar los productos de la lista	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se busca los productos de la lista		
Verificar la fecha de vencimiento de cada producto	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario verifica la fecha de vencimiento de cada producto de la lista vs lo encontrado en el sistema		
Trasladar lista verificada	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se traslada al puesto de trabajo		
Clasificar productos según su semaforización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario de manera manual clasifica los productos según fecha de vencimiento		
trasladar los productos al área de productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria trasporta todos los productos vencidos a la sección de cuarentena o área de insumos vencidos		
Almacenar los productos vencidos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se saca los productos a cuarentena en el cual su fecha de vencimiento se encuentre a 1 mes		
Diligenciar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos vencidos en el formato de recepción técnica		
Verificar formato de control	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que los datos ingresados correspondan a los productos vencidos		
Entregar formato a QF	○ ⇄ ▷ □ ▽	La operaria entrega el formato al coordinador de farmacia		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AB

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (Fecha de vencimiento) Médicos realizado por Maria Prieto

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	12		9	
Operador: Maria Prieto	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		0	
Método: Presente propuesto		Inspección	4		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)	3,5065			
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				Total
		1	2	3	Promedio	
Abrir archivo con el listado de productos a		1,88	2,27	3,34	2,50	210,39
Entrar al sistema		9,86	3,46	6,74	6,69	
Buscar en el sistema el producto		16,8	14,44	8,34	13,19	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		5,74	5,45	4,07	5,09	
Caminar al almacenamiento 1		11,11	1,86	2,53	5,17	
Anotar información del producto		9,98	24,5	52,96	29,15	
Caminar al almacenamiento 2		16,45	11,77	13,42	13,88	
Anotar información del producto		71,76	18,52	153,15	81,14	
Caminar al puesto de trabajo		13,33	11,59	12,72	12,55	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		4,67	2,5	9,05	5,41	
Realizar un control de productos próximos a vencer		10,4	6,75	7,56	8,24	
Transportar producto al área de próximos a vencer		17,27	12,08	19,33	16,23	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		11,85	12,4	9,27	11,17	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AC

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (sistema vs físico) Médicos realizado por Maria Prieto

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	13		9	
Operador: María Prieto		Transporte	3		3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	3		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	3,57			
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		2,39	3,28	2,86	2,84	213,98
Entrar al sistema		4,68	9,82	3,67	6,06	
Buscar en el sistema el producto		5,35	6,75	5,01	5,70	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		10,53	12,14	7,19	9,95	
Caminar al almacenamiento 1		2,5	2,3	5,31	3,37	
Anotar información del producto		76,11	32,75	19,23	42,70	
Caminar al almacenamiento 2		12,43	16,48	12,07	13,66	
Anotar información del producto		68,37	39,99	35,3	47,89	
Caminar al puesto de trabajo		9,44	15,22	14,74	13,13	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		3,66	2,5	19,56	8,57	
Verificar cantidades del lote		15,33	16,69	30,93	20,98	
Relacionar motivo del error		29,31	28,05	15,11	24,16	
Registrar información		26,54	10,86	7,48	14,96	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AD

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 1

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos						
Fecha: 24/08/2022				Operación	3	N/A
Operador: María Prieto		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del listado de productos al sistema		○ ⇄ □ ▽		Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor, para después subir al sistema la lista		
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ ⇄ □ ▽		Los productos son transportados del área de almacén y al área de farmacia		
Almacenar productos nuevos		○ ⇄ □ ▽		La operaria recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo		
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema		
Subir la información al Drive		○ ⇄ □ ▽		De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive		
Realizar acta de recepción		○ ⇄ □ ▽		La operaria realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos		
Verificar datos		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió		
Entregar del formato		○ ⇄ □ ▽		El formato es entregado a la coordinadora de almacén		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AE

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 2

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 25/08/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Marta Vega		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del listado de productos		○ → D □ ▽	Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor y trasporta la lista a la sección de farmacia			
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	Los productos son trasportados del área de almacén y al área de farmacia			
Recibir listado de productos nuevos		○ → D □ ▽	La auxiliar de almacén entrega el listado a la operaria			
Trasportar el listado a la sección de facturación de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a la sección de facturación de urgencias con el listado de productos nuevos			
Esperar disponibilidad de escáner en el área de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria debe esperar que la sección de facturación no tenga en uso el escáner			
Escanear listado de productos		○ → D □ ▽	La operaria escanea la lista que será reflejado en el computador de la coordinadora de farmacia.			
Trasportar la orden escaneada a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	La operaria trasporta la lista al almacenamiento de farmacia			
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ → D □ ▽	La operaria rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema			
Almacenar productos nuevos		○ → D □ ▽	La operaria recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo			
Subir la información al Drive		○ → D □ ▽	De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive			
Realizar acta de recepción		○ → D □ ▽	La operaria realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos			
Verificar datos		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió			
Entregar del formato		○ → D □ ▽	El formato es entregado a la coordinadora de almacén			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AF

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Hilda Solano		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del listado de productos		○ → D □ ▽	Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor y trasporta la lista a la sección de farmacia			
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	Los productos son trasportados del área de almacén y al área de farmacia			
Recibir listado de productos nuevos		○ → D □ ▽	La auxiliar de almacén entrega el listado a la operaria			
Trasportar el listado a la sección de facturación de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a la sección de facturación de urgencias con el listado de productos nuevos			
Esperar disponibilidad de escáner en el área de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria debe esperar que la sección de facturación no tenga en uso el escáner			
Escanear listado de productos		○ → D □ ▽	La operaria escanea la lista que será reflejado en el computador de la coordinadora de farmacia.			
Trasportar la orden escaneada a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	La operaria trasporta la lista al almacenamiento de farmacia			
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ → D □ ▽	La operaria rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema			
Almacenar productos nuevos		○ → D □ ▽	La operaria recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo			
Subir la información al Drive		○ → D □ ▽	De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive			
Realizar acta de recepción		○ → D □ ▽	La operaria realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos			
Verificar datos		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió			
Entregar del formato		○ → D □ ▽	El formato es entregado a la coordinadora de almacén			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AG

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Elsa Pietro		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del listado de productos		○ → D □ ▽	Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor y trasporta la lista a la sección de farmacia			
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	Los productos son trasportados del área de almacén y al área de farmacia			
Recibir listado de productos nuevos		○ → D □ ▽	La auxiliar de almacén entrega el listado a la operaria			
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ → D □ ▽	La operaria rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema			
Almacenar productos nuevos		○ → D □ ▽	La operaria recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo			
Subir la información al Drive		○ → D □ ▽	De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive			
Realizar acta de recepción		○ → D □ ▽	La operaria realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos			
Trasportar el listado a la sección de facturación de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a la sección de facturación de urgencias con el listado de productos nuevos			
Esperar disponibilidad de escáner en el área de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria debe esperar que la sección de facturación no tenga en uso el escáner			
Escanear listado de productos		○ → D □ ▽	La operaria escanea la lista que será reflejado en el computador de la coordinadora de farmacia.			
Trasportar la orden escaneada a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	La operaria trasporta la lista al almacenamiento de farmacia			
Verificar datos		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió			
Entregar del formato		○ → D □ ▽	El formato es entregado a la coordinadora de almacén			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AH

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por Jairo Marquez

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 08/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Jairo Márquez		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del listado de productos		○ → D □ ▽	Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor y trasporta la lista a la sección de farmacia			
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	Los productos son trasportados del área de almacén y al área de farmacia			
Recibir listado de productos nuevos		○ → D □ ▽	El auxiliar de almacén entrega el listado a la operaria			
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ → D □ ▽	El operario rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema			
Almacenar productos nuevos		○ → D □ ▽	El operario recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo			
Subir la información al Drive		○ → D □ ▽	De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive			
Realizar acta de recepción		○ → D □ ▽	El operario realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos			
Trasportar el listado a la sección de facturación de urgencias		○ → D □ ▽	El operario se dirige a la sección de facturación de urgencias con el listado de productos nuevos			
Esperar disponibilidad de escáner en el área de urgencias		○ → D □ ▽	El operario debe esperar que la sección de facturación no tenga en uso el escáner			
Escanear listado de productos		○ → D □ ▽	El operario escanea la lista que será reflejado en el computador de la coordinadora de farmacia.			
Trasportar la orden escaneada a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	El operario trasporta la lista al almacenamiento de farmacia			
Verificar datos		○ → D □ ▽	El operario rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió			
Entregar del formato		○ → D □ ▽	El formato es entregado a la coordinadora de almacén			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AI

Proceso recepción de medicamentos y dispositivos médicos realizado por Sandra Sichaca

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Recepción De Medicamentos Y Dispositivos Médicos			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Sandra Sichaca		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Este proceso es realizado durante el turno de la noche.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del listado de productos		○ → D □ ▽	Por parte de almacén revisa y verifica los productos adquiridos con el proveedor y trasporta la lista a la sección de farmacia			
Trasportar de productos a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	Los productos son trasportados del área de almacén y al área de farmacia			
Recibir listado de productos nuevos		○ → D □ ▽	La auxiliar de almacén entrega el listado a la operaria			
Verificar productos según lo encontrado en el sistema		○ → D □ ▽	La operaria rectifica el registro INVIMA, Cantidad, Lote, Fecha de vencimiento y que la lista concuerde con lo establecido en el sistema			
Almacenar productos nuevos		○ → D □ ▽	La operaria recibe los productos y los almacena para luego realizar su respectivo conteo			
Subir la información al Drive		○ → D □ ▽	De acuerdo a lo encontrado en los productos se sube la información correspondiente a un Drive			
Realizar acta de recepción		○ → D □ ▽	La operaria realiza el acta de recepción de todos los productos recibidos			
Trasportar el listado a la sección de facturación de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a la sección de facturación de urgencias con el listado de productos nuevos			
Esperar disponibilidad de escáner en el área de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria debe esperar que la sección de facturación no tenga en uso el escáner			
Escanear listado de productos		○ → D □ ▽	La operaria escanea la lista que será reflejado en el computador de la coordinadora de farmacia.			
Trasportar la orden escaneada a la sección de farmacia		○ → D □ ▽	La operaria trasporta la lista al almacenamiento de farmacia			
Verificar datos		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos introducidos correspondan a lo que se recibió			
Entregar del formato		○ → D □ ▽	El formato es entregado a la coordinadora de almacén			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AJ

Proceso actual generalizado de distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos

Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos despacho a urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 09/09/2022		Operación	13	N/A
Operador: Regentes de Farmacia		Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: N/A				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
llegada de orden	○ ⊕ ▷ □ ▽	el personal médico entrega una orden de productos		
Ingresar al sistema	○ ⊕ ▷ □ ▽	se ingresa al sistema en "Ordenes de Despacho" y se oprime la opción "Agregar"		
Ingresar datos al sistema	○ ⊕ ▷ □ ▽	se ingresan los datos de consumo, almacén, nit, dependencia y concepto		
Verificar datos	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente verifica los datos ingresados con respecto a la solicitado		
Solicitar número de consecutivo	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente solicita el número de consecutivo que se encuentra en la orden de despacho		
Buscar y seleccionar la orden de consecutivo	○ ⊕ ▷ □ ▽	Con el número el operario busca y selecciona en la base de datos la orden de despacho		
Seleccionar el producto, lote y cantidad	○ ⊕ ▷ □ ▽	Se selecciona los productos que se van a despachar		
Verificar los productos	○ ⊕ ▷ □ ▽	se verifica que los productos seleccionados sean los correctos según la orden de despacho y si es correcta la información se selecciona la opción de "importar"		
Ingresar cantidad de los productos	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente ingresa la cantidad de productos según el lote		
Verificar existencia en el almacenamiento	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente verifica la existencia del producto en el almacenamiento		
Grabar e imprimir	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente en el sistema da en la opción de grabar e imprimir		
Dirigirse a la sección de impresión	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Imprimir orden de productos	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente imprime los datos ingresados al sistema		
Esperar impresión	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad		
Transportar la orden a la ventanilla	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente traslada la orden a la ventanilla		
Buscar los productos solicitados	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento 1 y 2		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla de atención	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Entregar los productos solicitados	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Solicitar firma de recibido	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente solicita al profesional médico la firma que testifique que la entrega fue correcta		
Firmar copia	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente firma la orden copia anexando el respectivo sello		
Transportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente se dirige al almacenamiento de archivo con la orden		
Almacenar orden	○ ⊕ ▷ □ ▽	El regente almacena la orden.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AK

Proceso distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por regente 2

Ubicación: Farmacia					
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos despacho a urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022			Operación	5	N/A
Operador: Marta Vega		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones y la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio.					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
llegada de orden		○ → □ □ ▽	el personal médico entrega una orden de productos		
Ingresar datos al sistema		○ → □ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos al sistema		
Verificar datos		○ → □ □ ▽	La operaria verifica los datos ingresados con respecto a la solicitada		
Dirigirse a la sección de impresión		○ → □ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Imprimir orden de productos		○ → □ □ ▽	La operaria imprime los datos ingresados al sistema		
Transportar la orden al puesto de trabajo		○ → □ □ ▽	La operaria trasporta la orden de productos al puesto de trabajo		
Buscar los productos solicitados		○ → □ □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla de atención		○ → □ □ ▽	La operaria trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Entregar los productos solicitados		○ → □ □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Transportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo		○ → □ □ ▽	La operaria se dirige al almacenamiento de archivo con la orden		
Almacenar orden		○ → □ □ ▽	La operaria almacena la orden.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AL

Proceso distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos despacho a urgencias y hospitalización						
Fecha: 26/08/2022				Operación	5	N/A
Operador: Hilda Solano		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones y la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio, sin embargo, manifiesta que la computadora e impresora no funcionan correctamente.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
llegada de orden		○ → □ ▢ ▽		el personal médico entrega una orden de productos		
Ingresar datos al sistema		○ → □ ▢ ▽		La operaria ingresa los datos de los productos al sistema		
Verificar datos		○ → □ ▢ ▽		La operaria verifica los datos ingresados con respecto a la solicitud		
Dirigirse a la sección de impresión		○ → □ ▢ ▽		La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Imprimir orden de productos		○ → □ ▢ ▽		La operaria imprime los datos ingresados al sistema		
Esperar impresión		○ → □ ▢ ▽		La operaria manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad		
Trasportar la orden al puesto de trabajo		○ → □ ▢ ▽		La operaria traslada la orden al puesto de trabajo y almacén		
Buscar los productos solicitados		○ → □ ▢ ▽		La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ ▢ ▽		La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla de atención		○ → □ ▢ ▽		La operaria trasporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Entregar los productos solicitados		○ → □ ▢ ▽		La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ ▢ ▽		La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Trasportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo		○ → □ ▢ ▽		La operaria se dirige al almacenamiento de archivo con la orden		
Almacenar orden		○ → □ ▢ ▽		La operaria almacena la orden.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AM

Proceso distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos despacho a urgencias y hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Elsa Pietro		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones y la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio, sin embargo, manifiesta que la computadora e impresora no funcionan correctamente.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
llegada de orden		○ ⇄ □ ▽	el personal médico entrega una orden de productos			
Ingresar datos al sistema		○ ⇄ □ ▽	La operaria ingresa los datos de los productos al sistema			
Verificar datos		○ ⇄ □ ▽	La operaria verifica los datos ingresados con respecto a la solicitada			
Dirigirse a la sección de impresión		○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
Imprimir orden de productos		○ ⇄ □ ▽	La operaria imprime los datos ingresados al sistema			
Esperar impresión		○ ⇄ □ ▽	La operaria manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad			
Transportar la orden al puesto de trabajo		○ ⇄ □ ▽	La operaria traslada la orden al puesto de trabajo y almacén			
Buscar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades			
Transportar los productos a la ventanilla de atención		○ ⇄ □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla			
Entregar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades			
Transportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo		○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige al almacenamiento de archivo con la orden			
Almacenar orden		○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena la orden.			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AN

Proceso distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por Jairo Marquez

Ubicación: Farmacia				
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 08/09/2022		Operación	8	N/A
Operador: Jairo Márquez Analista: Diana Bohórquez		Transporte	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: El operario manifiesta que la computadora e impresora no funcionan correctamente.				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
llegada de orden		○ → □ ▽	el personal médico entrega una orden de productos	
Ingresar datos al sistema		○ → □ ▽	se ingresan los datos de consumo, almacén, nit, dependencia y concepto	
Verificar datos		○ → □ ▽	El operario verifica los datos ingresados con respecto a la solicitado	
Solicitar número de consecutivo		○ → □ ▽	El operario solicita el número de consecutivo que se encuentra en la orden de despacho	
Buscar y seleccionar la orden de consecutivo		○ → □ ▽	Con el número el operario busca y selecciona en la base de datos la orden de despacho	
Seleccionar el producto, lote y cantidad		○ → □ ▽	Se selecciona los productos que se van a despachar	
Verificar los productos		○ → □ ▽	se verifica que los productos seleccionados sean los correctos según la orden de despacho	
Grabar e imprimir		○ → □ ▽	El operario en el sistema da en la opción de grabar e imprimir	
Dirigirse a la sección de impresión		○ → □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora	
Imprimir orden de productos		○ → □ ▽	La operaria imprime los datos ingresados al sistema	
Esperar impresión		○ → □ ▽	La operaria manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad	
Trasportar la orden al puesto de trabajo		○ → □ ▽	La operaria traslada la orden al puesto de trabajo y almacén	
Buscar los productos solicitados		○ → □ ▽	La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento	
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ ▽	La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades	
Transportar los productos a la ventanilla de atención		○ → □ ▽	La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla	
Entregar los productos solicitados		○ → □ ▽	La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario	
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ → □ ▽	La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades	
Trasportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo		○ → □ ▽	La operaria se dirige al almacenamiento de archivo con la orden	
Almacenar orden		○ → □ ▽	La operaria almacena la orden.	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AO

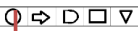
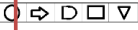
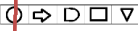
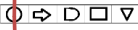
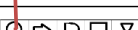

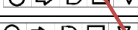

Proceso distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por Sandra Sichaca

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos despacho a urgencias y hospitalización				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022				Operación	5	N/A
Operador: Sandra Sichaca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	4	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Se repite el proceso según el flujo de peticiones y la operaria utiliza funciones de Excel para mayor eficiencia del servicio, sin embargo, manifiesta que la computadora e impresora no funcionan correctamente.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
llegada de orden		○ ⇄ □ ▽		el personal médico entrega una orden de productos		
Ingresar datos al sistema		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa los datos de los productos al sistema		
Verificar datos		○ ⇄ □ ▽		La operaria verifica los datos ingresados con respecto a la solicitada		
Dirigirse a la sección de impresión		○ ⇄ □ ▽		La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Imprimir orden de productos		○ ⇄ □ ▽		La operaria imprime los datos ingresados al sistema		
Esperar impresión		○ ⇄ □ ▽		La operaria manifiesta que la impresora no funciona en su totalidad		
Transportar la orden al puesto de trabajo		○ ⇄ □ ▽		La operaria traslada la orden al puesto de trabajo y almacén		
Buscar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽		La operaria busca los medicamentos y dispositivos solicitados en el almacenamiento		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica los productos solicitados junto a las cantidades		
Transportar los productos a la ventanilla de atención		○ ⇄ □ ▽		La operaria transporta los medicamentos o dispositivos a la ventanilla		
Entregar los productos solicitados		○ ⇄ □ ▽		La operaria hace entrega de lo solicitado al usuario		
Verificar los productos y la cantidad solicitada		○ ⇄ □ ▽		La enfermera verifica los productos solicitados junto a sus cantidades		
Transportar la orden a la sección de almacenamiento de archivo		○ ⇄ □ ▽		La operaria se dirige al almacenamiento de archivo con la orden		
Almacenar orden		○ ⇄ □ ▽		La operaria almacena la orden.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AP

*Tiempos actuales de distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos -
Despacho a urgencias y hospitalización realizado por Maria Prieto*

Ubicación: Farmacia		Resumen			
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 3-7 de octubre		Operación	13		6
Operador: María Prieto		Transporte	4		0
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		0
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	5		1
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	5,06		
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a
		costo	n/a		n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		1	2	Promedio	Total
Recepcionar Orden		4,25	7,14	5,695	
Registrar datos al sistema		37,87	23,35	30,61	
Seleccionar orden de despacho		8,03	7,86	7,945	
Ingresar cantidad de los productos según la orden		105,96	55,97	80,965	
Grabar e imprimir reporte de despacho		29,96	26,89	28,425	
Entregar los productos solicitados		204,1	12,23	108,165	
Validar reporte de despacho		30,46	24,5	27,48	
Archivar orden copia de despacho		15,75	12,87	14,31	
		303,595			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AQ

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por Maria Prieto

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento						Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3-7 de octubre		Operación						10		5	
Operador: Maria Prieto		Transporte						3		1	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos						0		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección						3		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento						0		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)								2,4	
Comentarios: La operaria tiene mala atención al publico y tiene mal trato hacia los profesionales médicos		Distancia (pies)						n/a		n/a	
		costo						n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)								Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6				
Llegada de orden al sistema operativo digital		7,5	5,02	7,79	4,58	7,19	9,09			6,9	145,8
Tiempo de espera para la atención		12,07	5,91	44,69	163,76	19,52	45,66			48,6	
Ingresar al sistema		7,6	8,33	2,55	3,9	6,15	6,85			5,9	
Ingresar a la solicitud de los productos		3,27	5,04	12,9	4,16	17,11	29,4			12,0	
Seleccionar los productos a dispensar		25,73	16,5	3,34	5,12	27,7	20,7			16,5	
Entregar productos		45,1	13,15	16,12	8,09	7,6	69,9			26,7	
Verificar los productos y la cantidad solicitada		14,33	24,15	10,43	4,89	30,2	5,35			14,9	
Finalizar proceso		11,91	13,67	12,15	21,31	10,4	17,15			14,4	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AR

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento				Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación				10		5			
Operador: Hilda Solano		Transporte				3		1			
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos				0		1			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección				3		1			
Método: Presente propuesto		Almacenamiento				0		0			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)				4,35					
Comentarios: La operaria se encuentra realizando otras actividades y allí se genera el tiempo de espera		Distancia (pies)				n/a		n/a			
		costo				n/a		n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)								Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6				
Llegada de orden al sistema operativo digital		3,79	3,97	7,53	9,44	3,44	5,27			5,573	260,9
Tiempo de espera para la atención		17,87	246,5	18,81	39,9	600,32	16,27			156,612	
Ingresar al sistema		7,88	2,72	5,6	13,45	2,77	3,8			6,037	
Ingresar a la solicitud de los productos		4,07	3,95	16,13	3,14	4,57	4,22			6,013	
Seleccionar los productos a dispensar		11,26	15,66	27	19,05	13,8	18,4			17,528	
Entregar productos		30,4	41,86	47,11	21,63	20,65	54,25			35,983	
Verificar los productos y la cantidad solicitada		7,3	9,22	36,8	13,03	23,5	2,4			15,375	
Finalizar proceso		12,51	12,49	14,72	14,56	15,08	37,11			17,745	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AS

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 4

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento				Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 28-29 de septiembre y 3-7 de octubre		Operación				10		5			
Operador: Elsa Pietro		Transporte				3		1			
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos				0		1			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección				3		1			
Método: Presente propuesto		Almacenamiento				0		0			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)						1,84			
Comentarios: La operaria realiza todas las actividades de manera acelerada por lo que el indice de error es alto		Distancia (pies)				n/a		n/a			
		costo				n/a		n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)								Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6				
Llegada de orden al sistema operativo digital		4,54	5,78	12,73	4,54	5,91	4,52			6,336666667	110,35
Tiempo de espera para la atención		5,97	15,45	9,54	89,22	45,12	47,64			35,49	
Ingresar al sistema		5,42	2,35	4,89	6,77	3,15	1,63			4,035	
Ingresar a la solicitud de los productos		5,27	32,72	6,74	4,71	4,32	10,2			10,66	
Seleccionar los productos a dispensacionar		5,1	8,38	6,37	5,8	23,2	19,4			11,375	
Entregar productos		38,52	27,63	20,5	10,85	15,7	33,64			24,47333333	
Verificar los productos y la cantidad solicitada		7,48	7,94	2,16	8,24	9,08	7,41			7,051666667	
Finalizar proceso		12,28	9,22	9,52	11,63	13,15	9,77			10,92833333	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AT

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos urgencias y hospitalización realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen									
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Urgencias Y Hospitalización		Elemento					Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 1 ala 18 de octubre		Operación					10		5		
Operador: Jairo Márquez		Transporte					3		1		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos					0		1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección					3		1		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento					0		0		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)					2,51				
Comentarios: El operario fue un poco descortes al momento de la toma de tiempos, sin embargo, la entrega es rapida y efectiva		Distancia (pies)					n/a		n/a		
		costo					n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)								Total	
		1	2	3	4	5	6	Promedio			
Llegada de orden al sistema operativo digital		10,22	5,12	8,79	9,75	9,44	6,99	8,39	150,79		
Tiempo de espera para la atención		14,73	50,6	80,1	79,5	55,04	29,3	51,55			
Ingresar al sistema		2,86	6,7	7,6	3,6	3,2	6,53	5,08			
Ingresar a la solicitud de los productos		7,62	8,7	11,31	5,85	15,83	8,27	9,60			
Seleccionar los productos a dispensacionar		12,5	7,77	12,53	12,88	7,99	19,96	12,27			
Entregar productos		25,07	79,83	30,1	34,12	33,43	30,8	38,89			
Verificar los productos y la cantidad solicitada		14,96	11,44	10,4	8,67	10,5	13,79	11,63			
Finalizar proceso		11,31	10,5	26,78	9,71	11,54	10,49	13,39			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AU

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios

realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3-10-2021 al		Operación	19		10	
Operador: Hilda Solano		Transporte	3		0	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	7		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	6,87			
Comentarios: La operaria se encuentra realizando otras actividades y allí se genera el tiempo de espera		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Recepcionar usuario		4,61	6	8,79	6,47	412,0
Verificar información de documentos y orden médica		12,11	9,9	10,15	10,72	
Esperar que el regente termine demás actividades		311,5	142,9	240,95	231,78	
Dividir ordenes		34,75	13,44	10,15	19,45	
Ingresar al sistema		8,21	4,47	6,54	6,41	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"		20,5	30,4	67,91	39,60	
Registrar productos solicitados		53,42	15,14	11,96	26,84	
Realizar factura de los productos solicitados		13,34	7,35	11,31	10,67	
Generar número de registro		2,41	4,86	3,96	3,74	
Generar recibido de productos al usuario		34,12	14,4	24,15	24,22	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario		17,8	18,96	21,69	19,48	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo		5,24	13,97	5,68	8,30	
Almacenar formula		2,18	7,31	3,4	4,30	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AV

Tiempos actuales de distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios por regente 4

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-29 de septiembre y 3-7 de octubre		Operación	19		10	
Operador: Elsa Pietro	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3		0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1	
		Inspección	7		1	
		Almacenamiento	1		1	
Comentarios: La operaria realiza todas las actividades de manera acelerada por lo que el índice de error es alto		Tiempo (min)	5,0			
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Recepcionar usuario	○ ⇄ D □ ▽	4,51	4,64	15,4	8,2	302,1
Verificar información de documentos y orden médica	○ ⇄ D □ ▽	11,48	22,17	11,48	15,0	
Esperar que el regente termine demás actividades	○ ⇄ D □ ▽	41,01	69,2	280,23	130,1	
Dividir ordenes	○ ⇄ D □ ▽	15,17	7,57	9,68	10,8	
Ingresar al sistema	○ ⇄ D □ ▽	7,61	3,98	5,19	5,6	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"	○ ⇄ D □ ▽	29,54	32,64	46,7	36,3	
Registrar productos solicitados	○ ⇄ D □ ▽	16,25	33,69	23,1	24,3	
Realizar factura de los productos solicitados	○ ⇄ D □ ▽	17,89	13,67	7,91	13,2	
Generar número de registro	○ ⇄ D □ ▽	6,58	7,46	6,26	6,8	
Generar recibido de productos al usuario	○ ⇄ D □ ▽	14,95	33,44	20,7	23,0	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario	○ ⇄ D □ ▽	6,48	23,15	15,54	15,1	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo	○ ⇄ D □ ▽	11,73	8,18	14,01	11,3	
Almacenar formula	○ ⇄ D □ ▽	2,01	1,29	3,69	2,3	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AW

Tiempos actuales de distribución de medicamentos y dispositivos médicos a usuarios realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Distribución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos a Usuarios		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 1 ala 18 de octubre		Operación	19		10	
Operador: Jairo Márquez		Transporte	3		0	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	7		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	6,79			
Comentarios: El regente realiza procesos innecesarios que retrasan la actividad		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Recepcionar usuario		17,19	14,5	33,62	21,77	407,69
Verificar información de documentos y orden médica		10,69	14,9	16,22	13,94	
Esperar que el regente termine demás actividades		80,1	25,75	144,11	83,32	
Dividir ordenes		23,49	33,41	42,36	33,09	
Ingresar al sistema		3,14	7,1	6,4	5,55	
Registrar datos del servicio en el sistema "Principal"		77,4	46,86	80,4	68,22	
Registrar productos solicitados		39,02	42,69	66,02	49,24	
Realizar factura de los productos solicitados		9,4	11,48	22,34	14,41	
Generar número de registro		10,18	13,24	10,9	11,44	
Generar recibido de productos al usuario		28,17	25,23	38,26	30,55	
Entregar productos solicitados en la orden médica al usuario		36,63	10,32	24,08	23,68	
Explicar al usuario las recomendaciones y usos de los mismo		17,53	16,42	17,63	17,19	
Almacenar formula		24,04	46,5	35,36	35,30	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AX

Tiempos

actuales de devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen								
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento			Procesos (Presente)			Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación			7			3		
Operador: Hilda Solano		Transporte			2			0		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0			1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1			0		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1			1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			1,75					
Comentarios: La operaria se encuentra realizando otras actividades y allí se genera el tiempo de espera		Distancia (pies)			n/a			n/a		
		costo			n/a			n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)							Promedio	Total
		1	2	3	4	5	6			
Tiempo de espera para la atención	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	110,05	14,25	81,37	22,3	4,2	16,3	41,41	105,25	
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	3,47	4,5	9,7	12,32	4,3	10,1	7,40		
Ingresar a la solicitud de devolución	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	11,5	10,42	11,31	9,84	7,27	10,4	10,12		
Recepcionar productos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	36,44	48,5	37,15	43,9	15,14	27,7	34,81		
Almacenar productos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9,04	9,66	3,8	9,37	25,3	11,9	11,51		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AY

Tiempos actuales de devolución de medicamentos y dispositivos médicos por regente 4

Ubicación: Farmacia		Resumen							
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento						Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 28-29 de septiembre y 2-13 de octubre		Operación						7	3
Operador: Elsa Pietro Analista: Diana Bohórquez		Transporte						2	0
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos						0	1
		Inspección						1	0
		Almacenamiento						1	1
Comentarios: La operaria realiza todas las actividades de manera acelerada por lo que el índice de error es alto		Tiempo (min)						1,51	
		Distancia (pies)						n/a	n/a
		costo						n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)							
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	Promedio	Total
Tiempo de espera para la atención		48,96	106,15	59,30	17,52	69,52	17,98	53,24	90,85
Ingresar al sistema		4,24	3,53	6,67	2,11	6,96	2,10	4,27	
Ingresar a la solicitud de devolución		5,22	5,67	2,75	2,62	3,06	6,69	4,34	
Recepcionar productos		10,92	6,32	4,63	3,24	24,70	29,25	13,18	
Almacenar productos		13,42	30,90	4,88	15,14	13,12	17,52	15,83	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice AZ

Tiempos

actuales de devolución de medicamentos y dispositivos médicos realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen							
Actividad : Devolución De Medicamentos Y Dispositivos Médicos urgencias y hospitalización		Elemento						Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 1 ala 18 de octubre		Operación						7	3
Operador: Jairo Márquez		Transporte						2	0
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos						0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección						1	0
Método: Presente propuesto		Almacenamiento						1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)						1,74	
Comentarios: n/a		Distancia (pies)						n/a	n/a
		costo						n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)							
		1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	Promedio	Total
Tiempo de espera para la atención		15,23	34,56	66,86	38,79	29,89	14,95	33,38	104,49
Ingresar al sistema		4,70	2,79	2,25	2,56	24,45	18,53	9,21	
Ingresar a la solicitud de devolución		2,43	1,75	1,76	8,50	2,53	1,71	3,11	
Recepcionar productos		48,90	34,55	39,61	13,95	25,82	28,68	31,92	
Almacenar productos		25,65	23,62	46,65	28,81	26,03	10,40	26,86	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BA

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (Fecha de vencimiento) realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	12		9	
Operador: Hilda Solano	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		0	
Método: Presente propuesto		Inspección	4		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			4,2	
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				Total
		1	2	3	Promedio	
Abrir archivo con el listado de productos a		6,33	3,27	3,43	4,34	249,1
Entrar al sistema		12,14	7,99	5,35	8,49	
Buscar en el sistema el producto		4,08	8,74	5,75	6,19	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		22,31	44,61	5,26	24,06	
Caminar al almacenamiento 1		2,69	59,9	2,13	21,57	
Anotar información del producto		58,61	33,78	37,08	43,16	
Caminar al almacenamiento 2		26,66	17,04	13,36	19,02	
Anotar información del producto		17,92	46,52	42,72	35,72	
Caminar al puesto de trabajo		15,88	31,89	28,81	25,53	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		17,5	21,66	33,84	24,33	
Realizar un control de productos próximos a vencer		13,34	14,5	12,19	13,34	
Transportar producto al área de próximos a vencer		21,94	13,79	16,86	17,53	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		9,65	2,87	5,05	5,86	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BB

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (Fecha de vencimiento) por regente 4

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-29 de septiembre y 3-14 de octubre		Operación	12		9	
Operador: Elsa Pietro	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: n/a		Retrasos	0		0	
		Inspección	4		0	
		Almacenamiento	0		0	
		Tiempo (min)			2,1	
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				Total
		1	2	3	Promedio	
Abrir archivo con el listado de productos a		2,85	1,72	2,79	2,45	123,4
Entrar al sistema		3,91	3,42	3,85	3,73	
Buscar en el sistema el producto		6,98	8,71	7,37	7,69	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		4,35	5,4	3,09	4,28	
Caminar al almacenamiento 1		3,38	2,59	3,75	3,24	
Anotar información del producto		10,27	23,54	11,29	15,03	
Caminar al almacenamiento 2		18,41	14,25	14,83	15,83	
Anotar información del producto		21,88	13,39	30,38	21,88	
Caminar al puesto de trabajo		14,4	14,41	16,14	14,98	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		3,41	2,96	14,68	7,02	
Realizar un control de productos próximos a vencer		11,66	6,57	6,98	8,40	
Transportar producto al área de próximos a vencer		10,82	16,36	13,39	13,52	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		4,01	5,4	6,7	5,37	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BC

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (Fecha de vencimiento) realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos (Fecha de vencimiento)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-29 de septiembre		Operación	12		9	
Operador: Jairo Márquez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	4		4	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		0	
Método: Presente propuesto		Inspección	4		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0		0	
Comentarios: El regente no sigue la norma de almacenamiento en el area de proximos a vencer		Tiempo (min)			4,2	
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				Total
		1	2	3	Promedio	
Abrir archivo con el listado de productos a		1,96	2,95	1,93	2,28	250,0
Entrar al sistema		17,27	3,21	6,08	8,85	
Buscar en el sistema el producto		14,48	7,89	16,45	12,94	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		5,01	6,35	14,72	8,69	
Caminar al almacenamiento 1		3,24	3,13	3,6	3,32	
Anotar información del producto		127,17	3,58	26,33	52,36	
Caminar al almacenamiento 2		13,49	7,74	9,58	10,27	
Anotar información del producto		53,15	31,21	43,88	42,75	
Caminar al puesto de trabajo		10,36	12,21	11,89	11,49	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		73,15	49,5	9,11	43,92	
Realizar un control de productos próximos a vencer		29,15	14,67	13,3	19,04	
Trasportar producto al área de próximos a vencer		23,6	21,3	20,8	21,90	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		5,72	3,25	27,6	12,19	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BD

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (sistema vs físico) realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	13		9	
Operador: Hilda Solano	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3		3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: n/a		Retrasos	0		0	
		Inspección	3		1	
		Almacenamiento	0		0	
		Tiempo (min)	5,09			
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		6,71	2,77	5,66	5,05	305,67
Entrar al sistema		6,07	5,88	4,27	5,41	
Buscar en el sistema el producto		11,64	8,55	15,8	12,00	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		48,13	47,5	37,49	44,37	
Caminar al almacenamiento 1		1,92	3,23	1,5	2,22	
Anotar información del producto		13,42	8,5	58,69	26,87	
Caminar al almacenamiento 2		28,39	14,68	12,28	18,45	
Anotar información del producto		78,14	61,5	55,3	64,98	
Caminar al puesto de trabajo		21,51	10,29	18,09	16,63	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		10,56	29,2	33,12	24,29	
Verificar cantidades del lote		56,71	25,4	53,15	45,09	
Relacionar motivo del error		25,4	42,13	25,41	30,98	
Registrar información		7,24	10,17	10,6	9,34	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BE

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (sistema vs físico) por regente 4

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-29 de septiembre y 3-14 de octubre		Operación	13		9	
Operador: Elsa Pietro	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3		3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: n/a		Retrasos	0		0	
		Inspección	3		1	
		Almacenamiento	0		0	
		Tiempo (min)	4,10			
		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		22,7	2,85	3,15	9,57	245,97
Entrar al sistema		16,69	8,95	7,4	11,01	
Buscar en el sistema el producto		11,6	42,63	10,68	21,64	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		16,79	4,32	7,31	9,47	
Caminar al almacenamiento 1		3,51	11,8	1,59	5,63	
Anotar información del producto		58,11	53,11	17,44	42,89	
Caminar al almacenamiento 2		13,72	12,42	16,42	14,19	
Anotar información del producto		47,16	55,92	31,91	45,00	
Caminar al puesto de trabajo		16,05	12,06	18,3	15,47	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		2,8	2,7	5,27	3,59	
Verificar cantidades del lote		9,15	10,49	7,3	8,98	
Relacionar motivo del error		49,4	41,29	60,52	50,40	
Registrar información		8,09	3,93	12,39	8,14	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BF

Tiempos actuales de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (sistema vs físico) realizado por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen				
Actividad : Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 28-29 de septiembre		Operación	13		9	
Operador: Jairo Márquez		Transporte	3		3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	3		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0		0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	3,93			
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a	
		costo	n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)				
		1	2	3	Promedio	Total
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		1,7	2,3	1,9	1,97	236,03
Entrar al sistema		6,42	3,61	3,55	4,53	
Buscar en el sistema el producto		14,48	9,39	10,65	11,51	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		38,45	20,63	41,66	33,58	
Caminar al almacenamiento 1		2,65	4,34	3,72	3,57	
Anotar información del producto		86,93	37,78	64,47	63,06	
Caminar al almacenamiento 2		23,14	10,91	14,85	16,30	
Anotar información del producto		10,24	22,6	14,78	15,87	
Caminar al puesto de trabajo		68,18	15,56	15,4	33,05	
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		2,94	2,55	6,77	4,09	
Verificar cantidades del lote		19,4	10,13	43,45	24,33	
Relacionar motivo del error		15,29	12,57	31,61	19,82	
Registrar información		5,7	2,27	5,13	4,37	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BG

Tiempos actuales de distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización realizado por regente 3

Ubicación: Farmacia		Resumen			
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 3 al 14 de octubre		Operación	13	6	
Operador: Hilda Solano		Transporte	4	0	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	5	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	2,72		
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a	n/a	
		costo	n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		1	2	Promedio	Total
Recepcionar Orden		3,42	12,07	7,7	163,0
Registrar datos al sistema		26,85	35,1	31,0	
Seleccionar orden de despacho		5,17	6	5,6	
Ingresar cantidad de los productos según la orden		23,35	37,56	30,5	
Grabar e imprimir reporte de despacho		24,55	19,14	21,8	
Entregar los productos solicitados		46,17	52,15	49,2	
Validar reporte de despacho		21,17	7,82	14,5	
Archivar orden copia de despacho		2,48	3,07	2,8	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BH

*Tiempos actuales de distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos -
Despacho a urgencias y hospitalización) por regente 4*

Ubicación: Farmacia		Resumen			
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 28-29 de septiembre y 2-13 de octubre		Operación	13		6
Operador: Elsa Pietro		Transporte	4		0
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1		1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	5		1
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min) 9,85			
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a
		costo	n/a		n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Total
		1	2	Promedio	
Recepcionar Orden		31,94	8,9	20,42	590,995
Registrar datos al sistema		57,94	38,14	48,04	
Seleccionar orden de despacho		11,94	8,11	10,025	
Ingresar cantidad de los productos según la orden		203	31,24	117,12	
Grabar e imprimir reporte de despacho		56,11	37,17	46,64	
Entregar los productos solicitados		582,12	28,6	305,36	
Validar reporte de despacho		34,32	13,14	23,73	
Archivar orden copia de despacho		25,59	13,73	19,66	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BI

Proceso actual generalizado de control de fechas de vencimiento de medicamentos y dispositivos (sistema vs físico)

Ubicación: Farmacia						
Actividad: Control De Fechas De Vencimiento De Medicamentos Y Dispositivos Médicos (Sistema vs Físico)			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/09/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Regentes de Farmacia		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: N/A						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Abrir archivo con el listado de productos a controlar		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente busca y abre el archivo correspondiente al formato ADT-FR-0085			
Entrar al sistema		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente busca y selecciona el insumo en el siguiente orden: 1. Inventarios 2. Modulo 3. Productos			
Buscar en el sistema el producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente busca en el sistema la información del producto por lote o nombre			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que registra en el sistema			
Caminar al almacenamiento 1		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente se traslada al almacenamiento 1 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero			
Verificar lote del producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema			
Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 1		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 1			
Anotar fecha y cantidad disponible del producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado			
Caminar al almacenamiento 2		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente se traslada al almacenamiento 2 con una hoja de papel, lote, nombre del producto y esfero			
Verificar lote del producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente rectifica que el lote del producto corresponde al que se encuentra en el sistema			
Contar la cantidad del producto que se encuentra en el almacenamiento 2		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente realiza un conteo de los productos existentes en el almacenamiento 2			
Anotar fecha y cantidad disponible del producto		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente escribe en el papel la fecha de vencimiento y cantidad del lote encontrado			
Caminar al puesto de trabajo		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente se traslada al puesto de trabajo con los datos recolectados			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente anota en el formato ADT-FR-0085 la cantidad, lote y fecha de vencimiento que se encuentra en almacenamiento 1 y 2			
Verificar cantidades del lote		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente rectifica que la información del sistema se encuentre acorde al almacenamiento 1 y 2 en físico, si las cantidades y lotes se encuentran bien se finaliza proceso, de lo contrario, se continua el proceso			
Descargar historial de movimientos de farmacia		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente ingresa al sistema "KARDEX" y descarga el historial de movimientos			
Indagar motivo de error		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente busca el motivo por el que el lote y cantidades registradas en el sistema no concuerda con lo encontrado en físico en el almacenamiento 1 y 2			
Anexar información del producto al formato ADT-FR-0085		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente escribe en el formato ADT-FR-0085 el motivo del error			
Guardar información		○ ⇄ □ ▢ ▽	El regente verifica que el formato se encuentre bien diligenciado y oprime "Guardar"			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BJ

Tiempos actuales de distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a urgencias y hospitalización por regente 5

Ubicación: Farmacia		Resumen			
Actividad: Distribución Y Dispensación De Medicamentos Y Dispositivos Médicos - Despacho a Urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 1 ala 20 de octubre		Operación	13		6
Operador: Jairo Márquez		Transporte	4		0
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1		1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	5		1
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	2,97		
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a
		costo	n/a		n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			
		1	2	Promedio	Total
Recepcionar Orden		8,12	8,6	8,36	177,925
Registrar datos al sistema		26,03	32,74	29,385	
Seleccionar orden de despacho		11,38	14,18	12,78	
Ingresar cantidad de los productos según la orden		7,65	8,4	8,025	
Grabar e imprimir reporte de despacho		28,03	34,11	31,07	
Entregar los productos solicitados		25,31	70,1	47,705	
Validar reporte de despacho		19,55	18,05	18,8	
Archivar orden copia de despacho		18,5	25,1	21,8	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BK

Proceso actual generalizado de agendamiento de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Agendamiento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	13	N/A	
Operadores: Auxiliares de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita			
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario			
Verificar documentos		○ → D □ ▽	se verifica los documentos según eps			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario			
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.			
Verificar citas incumplidas		○ → D □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita			
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos			
Regresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"			
Preguntar y seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita		○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Verificar medico disponible		○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos			
Buscar disponibilidad de citas		○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede			
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada		○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Seleccionar cita		○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Verificar todos los datos ingresados		○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
registrar datos de la cita en un papel		○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
Finalizar proceso		○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"			
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones		○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BL

Proceso actual de agendamiento de citas realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Agendamiento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 25/08/2022			Operación	14	N/A	
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas EPS es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▢ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita				
Solicitar documento de identificación	○ → □ ▢ ▽	La operaria solicita el documento de identificación al usuario				
Ingresar al sistema	○ → □ ▢ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▢ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar datos del usuario	○ → □ ▢ ▽	La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.				
Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▢ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▢ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → □ ▢ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos				
Regresar al sistema	○ → □ ▢ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA"				
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▢ ▽	La operaria le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma				
seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▢ ▽	La operaria busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede				
Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▢ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos				
Verificar medico disponible	○ → □ ▢ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▢ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido				
Seleccionar cita	○ → □ ▢ ▽	La operaria anota lugar, hora, fecha y apaciente.				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▢ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▢ ▽	La operaria anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▢ ▽	La operaria entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▢ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto				
Verificar el informe del proceso	○ → □ ▢ ▽	La operaria da clic en la opción de "grabar"				
Finalizar proceso	○ → □ ▢ ▽					

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BM

Proceso actual de agendamiento de citas realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Agendamiento de citas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022		Operación	11	N/A
Operador: Peronel Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material		
		Maquina		
		Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El operario es un poco distraído, sin embargo, para la resolución de problemas actúa con eficiencia y rapidez, por otro lado, la comunicación con el usuario es complicada por el diseño del puesto de trabajo y el computador se suspende con demasiada rapidez lo que genera un tiempo ocio en el trascurso de cambio de usuario				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Solicitar documento de identificación	○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Verificar citas incumplidas	○ → D □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita		
Verificar la cantidad de citas	○ → D □ ▽	Si el usuario tiene registrado una gran cantidad de citas no se verifica EPS		
Preguntar y seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Buscar disponibilidad de citas	○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede		
Verificar medico disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos		
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario		
Verificar el informe del proceso	○ → D □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto		
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BN

Proceso actual de agendamiento de citas realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Agendamiento de citas		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022		Operación	12	N/A	
Operador: Blanca Rojas	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: La comunicación con el usuario se torna difícil dada la distancia entre el puesto de trabajo y la ventanilla, por otro lado, se denota que la operaria realiza muy poco esta actividad dado el tiempo y flujo constante de personas.					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita			
Solicitar documento de identificación	○ → D □ ▽	La operaria solicita el documento de identificación al usuario			
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas			
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario			
Verificar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.			
Verificar citas incumplidas	○ → D □ ▽	La operaria rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos			
Regresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA"			
Preguntar y seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	La operaria le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Buscar disponibilidad de citas	○ → D □ ▽	La operaria busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede			
Verificar medico disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos			
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido			
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	La operaria da clic en la opción de "grabar"			
Verificar el informe del proceso	○ → D □ ▽	se verifica en el registro de la cita en el icono de lupa			
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	La operaria anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	La operaria entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BO

Proceso actual generalizado de facturación de citas régimen subsidiado

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Facturación de citas régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022			Operación	10	N/A
Operadores: Auxiliar de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es difícil con el usuario					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario		
Verificar documentos		○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Buscar citas asignadas		○ → D □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas		
Verificar datos		○ → D □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan		
Confirmar asistencia del paciente		○ → D □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos		
Buscar citas asignadas		○ → D □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas		
Registrar liquidación		○ → D □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar factura		○ → D □ ▽	Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las EPS.		
Dar indicaciones al usuario		○ → D □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BP

Proceso actual de facturación de citas régimen subsidiado realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen subsidiado				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022				Operación	9	N/A
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, no existe la necesidad de verificar lo de la EPS ya que sería un reproceso						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		La operaria solicita los documentos al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Buscar citas asignadas		○ → D □ ▽		La operaria busca en el sistema las citas programadas		
Verificar datos		○ → D □ ▽		Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan		
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Confirmar asistencia del paciente		○ → D □ ▽		La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Registrar liquidación		○ → D □ ▽		Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar factura		○ → D □ ▽		Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las EPS.		
Dar indicaciones al usuario		○ → D □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BQ

Proceso actual de facturación de citas régimen subsidiado realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	10	N/A	
Operador: Peronel Bernal		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, no existe la necesidad de verificar lo de la EPS ya que sería un reproceso						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ ⇄ D □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario				
Ingresar al sistema	○ ⇄ D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ ⇄ D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar la cantidad de citas	○ ⇄ D □ ▽	Si el usuario no tiene registrado una gran cantidad de citas se verifica EPS, de lo contrario no verifica la EPS				
solicitar datos de afiliación	○ ⇄ D □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ ⇄ D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ ⇄ D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos				
Verificar régimen y cita asignada	○ ⇄ D □ ▽	Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa				
Buscar citas asignadas	○ ⇄ D □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas				
Confirmar asistencia del paciente	○ ⇄ D □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ ⇄ D □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS				
Generar factura	○ ⇄ D □ ▽	Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las EPS.				
	○ ⇄ D □ ▽					
Dar indicaciones al usuario	○ ⇄ D □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BR

Proceso actual de facturación de citas régimen subsidiado realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	10	N/A	
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, no existe la necesidad de verificar lo de la EPS ya que sería un reproceso						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento			
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	La operaria solicita los documentos al usuario			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario			
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos			
Verificar régimen y cita asignada		○ → D □ ▽	Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa			
Buscar citas asignadas		○ → D □ ▽	La operaria busca en el sistema las citas programadas			
Confirmar asistencia del paciente		○ → D □ ▽	La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente			
Registrar liquidación		○ → D □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS			
Generar factura		○ → D □ ▽	Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las EPS.			
Dar indicaciones al usuario		○ → D □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BS

Proceso Generalizado actual de facturación de citas régimen Contributivo

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen contributivo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	14	N/A	
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	5	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	3	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación con el usuario se torna difícil						
Llegada del cliente a ventanilla	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento
Solicitar documentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario solicita los documentos al usuario
Verificar documentos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	se verifica los documentos necesarios para el proceso
Ingresar datos del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario ingresa el número de identificación del usuario
Buscar citas asignadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario busca en el sistema las citas programadas
Verificar datos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan
Confirmar asistencia del paciente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente
Solicitar EPS de afiliación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario
Validar datos de afiliación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos
Verificar el tipo de consulta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se verifica que el tipo de consulta no sea P y P, control prenatal o ciclo de vida
Registrar liquidación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS
Generar e imprimir factura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se genera la factura correspondiente al proceso
Caminar hacia la impresora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura
Esperar que los documentos se impriman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga
Transportar documentos al puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.
Realizar cobro del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura
Entregar copia de la factura al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura
Almacenar factura original	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario almacena la factura original para después realizar su debido proceso
Ingresar a historia clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"
Ingresar documento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información
Ingresar los servicios prestados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Seleccionar la opción "filtrar folio" y luego se ingresan los servicios prestados
Generar e imprimir historia clínica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se genera la historia clínica
Caminar hacia la impresora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura
Esperar que los documentos se impriman	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga
Transportar documentos al puesto de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.
Anexar y almacenar documentos finales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se anexa la historia clínica, factura original, fotocopia del documento y orden medica

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BT

Proceso actual de facturación de citas régimen realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen contributivo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 25/08/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación con el usuario es complicada dado al puesto de trabajo						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	La operaria solicita fotocopia del documento, autorización, orden médica y cedula				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar citas asignadas	○ → D □ ▽	La operaria busca en el sistema las citas programadas				
Verificar datos	○ → D □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan				
Solicitar Eps de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a eps				
Ingresar al sistema de afiliación de la eps	○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos				
Confirmar asistencia del paciente	○ → D □ ▽	La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ → D □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar, costo y eps				
Generar e imprimir factura	○ → D □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → D □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Realizar cobro del servicio	○ → D □ ▽	La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura				
Entregar copia de la factura al usuario	○ → D □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario				
Almacenar copia	○ → D □ ▽	Almacenamiento de factura y documentos				
Dar indicaciones al usuario	○ → D □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Entregar documentos a radicación	○ → D □ ▽	Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BU

Proceso actual de facturación de citas régimen realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de citas régimen contributivo		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 29/08/2022		Operación	11	N/A		
Operador: Peronel Bernal Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación con el usuario es complicada dado al puesto de trabajo						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ ⇄ ▷ □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario				
Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar la cantidad de citas	○ ⇄ ▷ □ ▽	Si el usuario no tiene registrado una gran cantidad de citas se verifica EPS, de lo contrario no verifica la EPS				
solicitar datos de afiliación	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos				
Verificar régimen y cita asignada	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa				
Buscar citas asignadas	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas				
Confirmar asistencia del paciente	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS				
Generar e imprimir factura	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario transporta la impresión a la ventanilla				
Realizar cobro del servicio	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura				
Entregar copia de la factura al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario				
Dar indicaciones al usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BV

Proceso actual de facturación de citas régimen realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa					
actividad: Facturación de citas régimen contributivo			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022			Operación	12	N/A
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, no existe la necesidad de verificar lo de la EPS ya que sería un reproceso					
Descripción de los elementos	Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos	○ → D □ ▽		La operaria solicita los documentos al usuario		
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Solicitar EPS de afiliación	○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Verificar régimen y cita asignada	○ → D □ ▽		Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa		
Buscar citas asignadas	○ → D □ ▽		La operaria busca en el sistema las citas programadas		
Confirmar asistencia del paciente	○ → D □ ▽		La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Registrar liquidación	○ → D □ ▽		Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar e imprimir factura	○ → D □ ▽		Se genera la factura correspondiente al proceso		
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → D □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		
Realizar cobro del servicio	○ → D □ ▽		La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura		
Entregar copia de la factura al usuario	○ → D □ ▽		Se le entrega la copia de la factura del usuario		
Dar indicaciones al usuario	○ → D □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BW

Proceso Generalizado actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen contributivo

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de Especialidades, Rayos X Y Ecografías De Régimen Contributivo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	19	N/A	
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	5	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	3	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
<p>Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas</p>						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario				
Verificar documentos	○ → □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas				
Verificar datos	○ → □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan				
Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos				
Registrar liquidación	○ → □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS				
Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Realizar cobro del servicio	○ → □ ▽	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura				
Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario				
Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Almacenar factura original	○ → □ ▽	El operario almacena la factura original para después realizar su debido proceso				
Reclamar resultados	○ → □ ▽	El operario espera los resultados por parte de laboratorio para poder organizar los documentos, solo aplica en los casos de exámenes, para consulta no es necesario este proceso				
Ingresar a historia clínica	○ → □ ▽	El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"				
Ingresar documento	○ → □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información				
Ingresar los servicios prestados	○ → □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio" y luego se ingresan los servicios prestados				
Generar e imprimir historia clínica	○ → □ ▽	Se genera la historia clínica				
Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Anexar y almacenar documentos finales	○ → □ ▽	Se anexa la historia clínica, factura original, fotocopia del documento y orden médica				
Organizar documentos del proceso	○ → □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados				
Almacenar documentos	○ → □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana				
Entregar documentos a radicación	○ → □ ▽	Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BX

Proceso actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen contributivo realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de Especialidades, Rayos X Y Ecografías De Régimen Contributivo		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 25/08/2022		Operación	14	N/A		
Operador: Marcela Fuya Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	2	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	La operaria solicita fotocopia del documento, autorización, orden médica y cedula				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar citas asignadas	○ → D □ ▽	La operaria busca en el sistema las citas programadas				
Verificar datos	○ → D □ ▽	Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan				
Solicitar Eps de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a eps				
Ingresar al sistema de afiliación de la eps	○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos				
Confirmar asistencia del paciente	○ → D □ ▽	La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ → D □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar, costo y eps				
Generar e imprimir factura	○ → D □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → D □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Realizar cobro del servicio	○ → D □ ▽	La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura				
Entregar copia de la factura al usuario y se orienta respecto a lugar que le prestaran el servicio	○ → D □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario y La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Reclamar resultados	○ → D □ ▽	La operaria espera los resultados por parte de laboratorio para poder organizar los documentos, solo aplica en los casos de exámenes, para consulta no es necesario este proceso				
	○ → D □ ▽					
Organizar documentos del proceso	○ → D □ ▽	La operaria organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados				
Almacenar documentos	○ → D □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana				
Entregar documentos a radicación	○ → D □ ▽	Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BY

Proceso actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen contributivo realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de Especialidades, Rayos X Y Ecografías De Régimen Contributivo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Peronel Bernal Analista: Diana Bohórquez			Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario				
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar la cantidad de citas	○ → □ ▽	Si el usuario no tiene registrado una gran cantidad de citas se verifica EPS, de lo contrario no verifica la EPS				
solicitar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos				
Verificar régimen y cita asignada	○ → □ ▽	Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa				
Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas				
Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ → □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS				
Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Realizar cobro del servicio	○ → □ ▽	El operario recibe el pago correspondiente al valor de la factura				
Entregar copia de la factura al usuario y se orienta respecto a lugar que le prestaran el servicio	○ → □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario y La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Reclamar resultados	○ → □ ▽	El operario espera los resultados por parte de laboratorio para poder organizar los documentos, solo aplica en los casos de exámenes, para consulta no es necesario este proceso				
	○ → □ ▽					
Organizar documentos del proceso	○ → □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados				
Almacenar documentos	○ → □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana				
Entregar documentos a radicación	○ → □ ▽	Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice BZ

Proceso actual de facturación de Especialidades, Rayos X Y Ecografías De Régimen

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de Especialidades, Rayos X Y Ecografías De Régimen Contributivo				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022				Operación	14	N/A
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos	Símbolo			Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽			El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos	○ → □ ▽			La operaria solicita los documentos al usuario		
Ingresar al sistema	○ → □ ▽			La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽			La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Solicitar EPS de afiliación	○ → □ ▽			La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽			La operaria ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación	○ → □ ▽			La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Verificar régimen y cita asignada	○ → □ ▽			Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa		
Buscar citas asignadas	○ → □ ▽			La operaria busca en el sistema las citas programadas		
Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽			La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Registrar liquidación	○ → □ ▽			Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar e imprimir factura	○ → □ ▽			Se genera la factura correspondiente al proceso		
Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽			La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽			Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
Transportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽			La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		
Realizar cobro del servicio	○ → □ ▽			La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura		
Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ ▽			Se le entrega la copia de la factura del usuario		
Dar indicaciones al usuario	○ → □ ▽			La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		
Reclamar resultados	○ → □ ▽			La operaria espera los resultados por parte de laboratorio para poder organizar los documentos, solo aplica en los casos de exámenes, para consulta no es necesario este proceso		
	○ → □ ▽					
Organizar documentos del proceso	○ → □ ▽			La operaria organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados		
Almacenar documentos	○ → □ ▽			Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana		
Entregar documentos a radicación	○ → □ ▽			Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CA

Proceso generalizado actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado

Ubicación: Facturación Consulta externa				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Facturación de medicina, especialidades, rayos x y ecografías de régimen subsidiado						
Fecha: 30/08/2022				Operación	12	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora es un poco largo						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos		○ → □ ▽		El operario solicita los documentos al usuario		
Verificar documentos		○ → □ ▽		se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar datos del usuario		○ → □ ▽		El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Buscar citas asignadas		○ → □ ▽		El operario busca en el sistema las citas programadas		
Verificar datos		○ → □ ▽		Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan		
Confirmar asistencia del paciente		○ → □ ▽		El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Solicitar EPS de afiliación		○ → □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos		
Registrar liquidación		○ → □ ▽		Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar e imprimir factura		○ → □ ▽		Se genera la factura correspondiente al proceso		
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽		El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
Trasportar documentos al puesto de trabajo		○ → □ ▽		El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		
Entregar copia de la factura al usuario		○ → □ ▽		Se le entrega la copia de la factura del usuario		
Dar indicaciones al usuario		○ → □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CB

Proceso actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de medicina, especialidades, rayos x y ecografías de régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 25/08/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos	Símbolo		Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla	○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento			
Solicitar documentos	○ → D □ ▽		La operaria solicita fotocopia del documento, autorización, orden médica y cedula			
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas			
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario			
Buscar citas asignadas	○ → D □ ▽		La operaria busca en el sistema las citas programadas			
Verificar datos	○ → D □ ▽		Se verifica que el paciente tenga asignada una cita y que la hora y fecha correspondan			
Solicitar Es de afiliación	○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a es			
Ingresar al sistema de afiliación de la es	○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos			
Confirmar asistencia del paciente	○ → D □ ▽		La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente			
Registrar liquidación	○ → D □ ▽		Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar, costo y eps			
Generar e imprimir factura	○ → D □ ▽		Se genera la factura correspondiente al proceso			
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → D □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			
Entregar copia de la factura al usuario y se orienta respecto a lugar que le prestaran el servicio	○ → D □ ▽		Se le entrega la copia de la factura del usuario y La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			
Reclamar resultados	○ → D □ ▽		La operaria espera los resultados por parte de laboratorio para poder organizar los documentos			
	○ → D □ ▽					
Organizar documentos del proceso	○ → D □ ▽		La operaria organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados			
Almacenar documentos	○ → D □ ▽		Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana			
Entregar documentos a radicación	○ → D □ ▽		Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CC

Proceso actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de medicina, especialidades, rayos x y ecografías de régimen subsidiado		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 29/08/2022		Operación	10	N/A		
Operador: Peronel Bernal Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento				
Solicitar documentos	○ → □ ▽	El operario solicita los documentos al usuario				
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar la cantidad de citas	○ → □ ▽	Si el usuario no tiene registrado una gran cantidad de citas se verifica EPS, de lo contrario no verifica la EPS				
solicitar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos				
Verificar régimen y cita asignada	○ → □ ▽	Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa				
Buscar citas asignadas	○ → □ ▽	El operario busca en el sistema las citas programadas				
Confirmar asistencia del paciente	○ → □ ▽	El operario da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente				
Registrar liquidación	○ → □ ▽	Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS				
Generar e imprimir factura	○ → □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso				
Caminar hacia la impresora	○ → □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura				
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga				
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				
Entregar copia de la factura al usuario y se orienta respecto a lugar que le prestaran el servicio	○ → □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario y La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CD

Proceso actual de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de medicina, especialidades, rayos x y ecografías de régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, el tiempo de espera para la impresora y reclamo de resultados es demasiado largo por lo que para poder finalizar el proceso se realiza en horas con menor flujo de personas						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos		○ → □ ▽		La operaria solicita los documentos al usuario		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Solicitar EPS de afiliación		○ → □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Verificar régimen y cita asignada		○ → □ ▽		Se verifica el régimen del paciente y que tenga asignada una cita por medio del icono de una lupa		
Buscar citas asignadas		○ → □ ▽		La operaria busca en el sistema las citas programadas		
Confirmar asistencia del paciente		○ → □ ▽		La operaria da en "confirmar" con el fin de anunciar al médico la asistencia del paciente		
Registrar liquidación		○ → □ ▽		Se ingresan los datos de especialidad, cita, lugar y EPS		
Generar e imprimir factura		○ → □ ▽		Se genera la factura correspondiente al proceso		
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
Trasportar documentos al puesto de trabajo		○ → □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		
Entregar copia de la factura al usuario		○ → □ ▽		Se le entrega la copia de la factura del usuario		
Dar indicaciones al usuario		○ → □ ▽		La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CE

Proceso generalizado actual de creación de usuario

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	7	N/A	
Operadores: Auxiliares de		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
<p>Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.</p>						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽		El operario solicita el documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Seleccionar la opción "+"		○ → D □ ▽		Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema se ingresa a la plataforma para hacer registro del mismo		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		En el sistema se ingresan los datos de dirección, teléfono, estado, personal, afiliación y esquema		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		Se verifican todos los datos ingresados		
Ingresar al sistema de afiliación de la eps		○ → D □ ▽		El operario ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		El operario ingresa el número de identificación del usuario a la pagina de la eps y compara los datos		
Seleccionar la opción "guardar"		○ → D □ ▽		El operario selecciona la opción de "guardar" y continua con el proceso de agendamiento de citas.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CF

Proceso actual de creación de usuario realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 25/08/2022				Operación	7	N/A
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
<p>Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.</p>						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽		La operaria solicita el documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Seleccionar la opción "+"		○ → D □ ▽		Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema se ingresa a la plataforma para hacer registro del mismo		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		En el sistema se ingresan los datos de dirección, teléfono, estado, personal, afiliación y esquema		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		Se verifican todos los datos ingresados		
Ingresar al sistema de afiliación de la eps		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos		
Seleccionar la opción "guardar"		○ → D □ ▽		La operaria selecciona la opción de "guardar" y continua con el proceso de agendamiento de citas.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CG

Proceso actual de creación de usuario realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022				Operación	7	N/A
Operador: Peronel		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽		El operario solicita el documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Seleccionar la opción "+"		○ → D □ ▽		Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema se ingresa a la plataforma para hacer registro del mismo		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		En el sistema se ingresan los datos de dirección, teléfono, estado, personal, afiliación y esquema		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		Se verifican todos los datos ingresados		
Ingresar al sistema de afiliación de la eps		○ → D □ ▽		El operario ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos		
Seleccionar la opción "guardar"		○ → D □ ▽		El operario selecciona la opción de "guardar" y continua con el proceso de agendamiento de citas.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CH

Proceso actual de creación de usuario realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Creación del usuario en el sistema				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022				Operación	7	N/A
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita		
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽		La operaria solicita el documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Seleccionar la opción "+"		○ → D □ ▽		Si el usuario no se encuentra registrado en el sistema se ingresa a la plataforma para hacer registro del mismo		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		En el sistema se ingresan los datos de dirección, teléfono, estado, personal, afiliación y esquema		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽		Se verifican todos los datos ingresados		
Ingresar al sistema de afiliación de la eps		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos		
Seleccionar la opción "guardar"		○ → D □ ▽		La operaria selecciona la opción de "guardar" y continua con el proceso de agendamiento de citas.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CI

Proceso generalizado actual de cancelación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cancelación de citas				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022				Operación	10	N/A
Operadores: Auxiliares de		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente		○ → D □ ▽		El cliente se comunica vía telefónica o de manera presencial con la operaria		
Solicitar documento		○ → D □ ▽		Se solicita el documento de identificación		
Solicitar información de la cita		○ → D □ ▽		Se solicita información de fecha, lugar y especialidad de la cita.		
Ingresar información del usuario		○ → D □ ▽		El operario ingresa el documento del usuario		
Buscar cita		○ → D □ ▽		Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar		
Seleccionar y cancelar cita		○ → D □ ▽		El operario oprime dando clic la sección de cancelar en la cita que se desea cancelar		
Verificar que el proceso se encuentra despues de 12 horas de la consulta		○ → D □ ▽		Se rectifica que la consulta no se encuentre a 12 horas de la misma, si se encuentra a menos de ese tiempo no se puede realizar proceso		
Solicitar motivo de cancelación		○ → D □ ▽		Preguntar al usuario el motivo por el que cancela la cita		
Escribir motivo de cancelación		○ → D □ ▽		El operario registra lo descrito por el usuario en el sistema		
Guardar la información		○ → D □ ▽		La operaria guarda el proceso realizado oprimiendo el botón presionando el botón de "guardar"		
Verificar que el proceso fue realizado		○ → D □ ▽		Se rectifica que el proceso haya sido correcto		
Comunicar el proceso al cliente		○ → D □ ▽		Finalmente se le comunica al cliente el éxito del mismo		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CJ

Proceso actual de cancelación de citas realizado por Marcela Fuya

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Cancelación de citas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 26/08/2022		Operación	10	N/A
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método: Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente se comunica vía telefónica o de manera presencial con la operaria		
Solicitar documento	○ → □ ▽	Se solicita el documento de identificación		
Solicitar información de la cita	○ → □ ▽	Se solicita información de fecha, lugar y especialidad de la cita.		
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema en citas medicas		
Ingresar información del usuario	○ → □ ▽	La operaria ingresa el documento del usuario		
Buscar cita	○ → □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar		
Seleccionar y cancelar cita	○ → □ ▽	La operaria oprime dando clic la sección de cancelar en la cita que se desea cancelar		
Solicitar motivo de cancelación	○ → □ ▽	Preguntar al usuario el motivo por el que cancela la cita		
Escribir motivo de cancelación	○ → □ ▽	La operaria registra lo descrito por el usuario en el sistema		
Guardar la información	○ → □ ▽	La operaria guarda el proceso realizado oprimiendo el botón presionando el botón de "guardar"		
Verificar que el proceso fue realizado	○ → □ ▽	Se rectifica que el proceso haya sido correcto		
Comunicar el proceso al cliente	○ → □ ▽	Finalmente, se le comunica al cliente el éxito del mismo		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CK

Proceso actual de cancelación de citas realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Cancelación de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	10	N/A	
Operador: Peronel Bernal		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente se comunica vía telefónica o de manera presencial con la operaria			
Solicitar documento		○ → D □ ▽	Se solicita el documento de identificación			
Solicitar información de la cita		○ → D □ ▽	Se solicita información de fecha, lugar y especialidad de la cita.			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema en citas medicas			
Ingresar información del usuario		○ → D □ ▽	El operario ingresa el documento del usuario			
Buscar cita		○ → D □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar			
Seleccionar y cancelar cita		○ → D □ ▽	El operario oprime dando clic la sección de cancelar en la cita que se desea cancelar			
Solicitar motivo de cancelación		○ → D □ ▽	Preguntar al usuario el motivo por el que cancela la cita			
Escribir motivo de cancelación		○ → D □ ▽	El operario registra lo descrito por el usuario en el sistema			
Guardar la información		○ → D □ ▽	La operaria guarda el proceso realizado oprimiendo el botón presionando el botón de "guardar"			
Verificar que el proceso fue realizado		○ → D □ ▽	Se rectifica que el proceso haya sido correcto			
Comunicar el proceso al cliente		○ → D □ ▽	Finalmente, se le comunica al cliente el éxito del mismo			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CL

Proceso actual de cancelación de citas realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Cancelación de citas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022		Operación	10	N/A
Operador: Blanca Rojas		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que la operaria no rectifica los datos ingresados al sistema.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente se comunica vía telefónica o de manera presencial con la operaria		
Solicitar documento	○ → □ ▽	Se solicita el documento de identificación		
Solicitar información de la cita	○ → □ ▽	Se solicita información de fecha, lugar y especialidad de la cita.		
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema en citas medicas		
Ingresar información del usuario	○ → □ ▽	La operaria ingresa el documento del usuario		
Buscar cita	○ → □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar		
Seleccionar y cancelar cita	○ → □ ▽	La operaria oprime dando clic la sección de cancelar en la cita que se desea cancelar		
Solicitar motivo de cancelación	○ → □ ▽	Preguntar al usuario el motivo por el que cancela la cita		
Escribir motivo de cancelación	○ → □ ▽	La operaria registra lo descrito por el usuario en el sistema		
Guardar la información	○ → □ ▽	La operaria guarda el proceso realizado oprimiendo el botón presionando el botón de "guardar"		
Verificar que el proceso fue realizado	○ → □ ▽	Se rectifica que el proceso haya sido correcto		
Comunicar el proceso al cliente	○ → □ ▽	Finalmente, se le comunica al cliente el éxito del mismo		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CM

Proceso generalizado actual de re-agendación de citas

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Re- agendamiento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/08/2022			Operación	13	N/A	
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: No se presenta ningún problema respecto a la cancelación de citas, sin embargo, se denota que de manera telefónica no se desarrolla el proceso						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla o se comunica de manera telefónica			
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario			
Solicitar información de la cita a agendar		○ → D □ ▽	El operario solicita la información para reagendar la cita			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario			
Buscar la cita		○ → D □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar			
Verificar datos del usuario y de la cita		○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, y la cita que desea reagendar			
Seleccionar agendar cita		○ → D □ ▽	El operario oprime dando clic la sección de agendar en la cita que se desea reprogramar			
Buscar disponibilidad de citas		○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede			
Verificar medico disponible		○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos			
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada		○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Seleccionar cita		○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Verificar todos los datos ingresados		○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
registrar datos de la cita en un papel		○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
Verificar el informe del proceso		○ → D □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto			
Finalizar proceso		○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"			
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones		○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CN

Proceso actual de re-agendación de citas realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Re- agendamiento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	15	N/A	
Operador: Marcela Fuya Analista: Diana Bohórquez			Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla o se comunica de manera telefónica				
Solicitar documento de identificación	○ → D □ ▽	La operaria solicita el documento de identificación al usuario				
Solicitar información de la cita a agendar	○ → D □ ▽	La operaria solicita la información para reagendar la cita				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar la cita	○ → D □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar				
Verificar datos del usuario y de la cita	○ → D □ ▽	La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, y la cita que desea reagendar				
Seleccionar "agendar cita"	○ → D □ ▽	La operaria oprime dando clic la sección de agendar en la cita que se desea reprogramar				
Solicitar Eps de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a eps				
Ingresar al sistema de afiliación de la eps	○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos				
Regresar al sistema	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA"				
Buscar disponibilidad de citas	○ → D □ ▽	La operaria busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede				
Verificar medico disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos				
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria anota lugar, hora, fecha y apaciente.				
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	La operaria anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	La operaria entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				
Verificar el informe del proceso	○ → D □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto				
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	La operaria da clic en la opción de "grabar"				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CO

Proceso actual de re-agendación de citas realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Re- agendamento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	14	N/A	
Operador: Peronel Bernal Analista: Diana Bohórquez			Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla o se comunica de manera telefónica				
Solicitar documento de identificación	○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario				
Solicitar información de la cita a agendar	○ → D □ ▽	El operario solicita la información para reagendar la cita				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar la cita	○ → D □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar				
Verificar datos del usuario y de la cita	○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, y la cita que desea reagendar				
Seleccionar agendar cita	○ → D □ ▽	El operario oprime dando clic la sección de agendar en la cita que se desea reprogramar				
Preguntar y seleccionar la especialidad medica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma				
Buscar disponibilidad de citas	○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede				
Verificar medico disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos				
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido				
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.				
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
Verificar el informe del proceso	○ → D □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto				
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CP

Proceso actual de re-agendación de citas realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Re- agendamento de citas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	14	N/A	
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, se evidencia que para la validación de algunas eps es más complicado y genera retraso del mismo.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla o se comunica de manera telefónica				
Solicitar documento de identificación	○ → □ ▽	La operaria solicita el documento de identificación al usuario				
Solicitar información de la cita a agendar	○ → □ ▽	La operaria solicita la información para reagendar la cita				
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario				
Buscar la cita	○ → □ ▽	Según lo expuesto por el cliente, la operaria busca la cita que desea cancelar				
Verificar datos del usuario y de la cita	○ → □ ▽	La operaria rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, y la cita que desea reagendar				
Seleccionar "agendar cita"	○ → □ ▽	La operaria oprime dando clic la sección de agendar en la cita que se desea reprogramar				
Preguntar y seleccionar la especialidad medica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma				
Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede				
Verificar medico disponible	○ → □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos				
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.				
Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"				
Verificar el informe del proceso	○ → □ ▽	se verifica en el registro de la cita en el icono de lupa				
registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CQ

Proceso generalizado actual de facturación de exámenes de laboratorio régimen contributivo

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Facturación de exámenes de laboratorio régimen contributivo			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/09/2022			Operación	20	N/A
Operadores: Auxiliares de facturación			Transporte	5	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	4	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es un poco complicado y el tiempo de espera para la impresora					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento			
Solicitar documentos	○ → □ □ ▽	La operaria solicita fotocopia de la autorización u orden de exámenes por parte del médico			
verificar documentos	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que los documentos se encuentren acordes y con la respectiva autorización			
Buscar EPS de afiliación	○ → □ □ ▽	La operaria busca la información de afiliación la EPS que se encuentra en las ordenes médicas			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos			
Verificar contratación con EPS	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio			
Ingresar al editor de liquidación	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema y en la opción de "editor de liquidación"			
Ingresar datos del usuario	○ → □ □ ▽	Se ingresa el número de identificación del usuario			
Ingresar a asignación de citas	○ → □ □ ▽	Se ingresa en "asignación de citas"			
Asignar hora y fecha del laboratorio	○ → □ □ ▽	La operaria ingresa el código del laboratorio, selecciona al médico quien se encuentra realizando las tomas de sangre y orina, y selecciona la hora y fecha en el que el paciente será atendido			
Ingresar datos de exámenes	○ → □ □ ▽	Se ingresa a "servicio", se busca e ingresan los exámenes que le solicitan al paciente			
Verificar datos de exámenes	○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que la información introducida es correcta			
Ingresar datos de liquidación	○ → □ □ ▽	Se ingresa a "liquidación", se verifican los datos y se pone la caja			
Generar e imprimir factura	○ → □ □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso			
Caminar hacia la impresora	○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			
Realizar cobro del servicio	○ → □ □ ▽	La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura			
Entregar copia de la factura al usuario	○ → □ □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario.			
Entregar orden de exámenes	○ → □ □ ▽	La operaria entrega la orden a la auxiliar de enfermería			
Almacenar factura original	○ → □ □ ▽	El operario almacena la factura original para después realizar su debido proceso			
Ingresar a historia clínica	○ → □ □ ▽	El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
Ingresar documento	○ → □ □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
Ingresar los servicios prestados	○ → □ □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio" y luego se ingresan los servicios prestados			
Generar e imprimir historia clínica	○ → □ □ ▽	Se genera la historia clínica			
Caminar hacia la impresora	○ → □ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman	○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
Trasportar documentos al puesto de trabajo	○ → □ □ ▽	El operario le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			
Anexar y almacenar documentos finales	○ → □ □ ▽	Se anexa la historia clínica, factura original, fotocopia del documento y orden medica			
Organizar documentos del proceso	○ → □ □ ▽	El operario organiza la orden médica, la autorización, la fotocopia de la cedula, la factura y los resultados			
Almacenar documentos	○ → □ □ ▽	Se almacenan los documentos hasta el fin de cada semana			
Entregar documentos a radicación	○ → □ □ ▽	Se realiza entrega de los documentos a la persona encargada de radicación			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CR

Proceso actual de facturación de exámenes de laboratorio régimen contributivo realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de exámenes de laboratorio régimen contributivo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es un poco complicado y el tiempo de espera para la impresora						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento			
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	La operaria solicita fotocopia de la autorización u orden de exámenes por parte del médico			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA"			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario			
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos			
Verificar contratación con EPS		○ → D □ ▽	La operaria ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio			
Ingresar al editor de liquidación		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema y en la opción de "editor de liquidación"			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	Se ingresa en "ingreso" y se anotan los datos correspondientes al usuario			
Ingresar datos de exámenes		○ → D □ ▽	Se ingresa a "servicio", se busca e ingresan los exámenes que le solicitan al paciente			
Verificar datos de exámenes		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que la información introducida es correcta			
Ingresar datos de liquidación		○ → D □ ▽	Se ingresa a "liquidación", se verifican los datos y se pone la caja			
Generar e imprimir factura		○ → D □ ▽	Se genera la factura correspondiente al proceso			
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
Trasportar documentos al puesto de trabajo		○ → D □ ▽	La operaria le indica al usuario el lugar dentro del establecimiento de la cita.			
Realizar cobro del servicio		○ → D □ ▽	La operaria recibe el pago correspondiente al valor de la factura			
Entregar copia de la factura al usuario		○ → D □ ▽	Se le entrega la copia de la factura del usuario.			
Entregar orden de exámenes		○ → D □ ▽	La operaria entrega la orden a la auxiliar de enfermería			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CS

Proceso generalizado actual De facturación De Exámenes De Laboratorio Régimen Subsidiado

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 05/09/2022			Operación	10	N/A	
Operadores: Auxiliares de facturación		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es un poco complicado dada la organización del puesto de trabajo						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente a ventanilla		○ → □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla con el documento			
Solicitar documentos		○ → □ ▽	La operaria solicita fotocopia de la autorización u orden de exámenes por parte del médico			
verificar documentos		○ → □ ▽	La operaria rectifica que los documentos se encuentren acordes y con la respectiva autorización			
Buscar EPS de afiliación		○ → □ ▽	La operaria busca la información de afiliación la EPS que se encuentra en las ordenes médicas			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos			
Verificar contratación con EPS		○ → □ ▽	La operaria ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio			
Ingresar al editor de liquidación		○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema y en la opción de "editor de liquidación"			
Ingresar datos del usuario		○ → □ ▽	Se ingresa el número de identificación del usuario			
Ingresar a asignación de citas		○ → □ ▽	Se ingresa en "asignación de citas"			
Asignar hora y fecha del laboratorio		○ → □ ▽	La operaria ingresa el código del laboratorio, selecciona al médico quien se encuentra realizando las tomas de sangre y orina, y selecciona la hora y fecha en el que el paciente será atendido			
Ingresar datos de exámenes		○ → □ ▽	Se ingresa a "servicio", se busca e ingresan los exámenes que le solicitan al paciente			
Verificar datos de exámenes		○ → □ ▽	La operaria rectifica que la información introducida es correcta			
Ingresar datos de liquidación		○ → □ ▽	Se ingresa a "liquidación", se verifican los datos y se pone la caja			
Generar factura		○ → □ ▽	Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las es.			
		○ → □ ▽				
Entregar orden de exámenes		○ → □ ▽	La operaria entrega la orden a la auxiliar de enfermería			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CT

Proceso actual De facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 26/08/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
<p>Comentarios: Aunque el proceso es largo y el flujo de personas es constante, se da finalización completa del proceso, sin embargo, la comunicación es un poco complicado dada la organización del puesto de trabajo</p>						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente a ventanilla		○ → D □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla con el documento		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		La operaria solicita fotocopia de la autorización u orden de exámenes por parte del médico		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA"		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario		
Solicitar EPS de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos		
Verificar contratación con EPS		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a los documentos de información de contratación con EPS y La ESE Santiago de Tunja y rectifica que el examen tenga convenio		
Ingresar al editor de liquidación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema y en la opción de "editor de liquidación"		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽		Se ingresa en "ingreso" y se anotan los datos correspondientes al usuario		
Ingresar datos de exámenes		○ → D □ ▽		Se ingresa a "servicio", se busca e ingresan los exámenes que le solicitan al paciente		
Verificar datos de exámenes		○ → D □ ▽		La operaria rectifica que la información introducida es correcta		
Ingresar datos de liquidación		○ → D □ ▽		Se ingresa a "liquidación", se verifican los datos y se pone la caja		
Generar factura		○ → D □ ▽		Al ser régimen beneficiario el sistema genera una factura y la operaria oprime grabar, por lo que el mismo sistema almacena la información dirigida a las es.		
Entregar orden de exámenes		○ → D □ ▽		La operaria entrega la orden a la auxiliar de enfermería		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CU

Proceso generalizado actual de asignación de citar vía telefónica

Ubicación: Facturación Consulta externa				
Actividad: Agendamiento de citas de manera telefónica		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022		Operación	14	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	0	N/A
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante el operario no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente llama a la línea telefónica		
Contestar llamada	○ → D □ ▽	El operario contesta el teléfono y saluda con amabilidad		
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita		
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El operario solicita el documento de identificación al usuario		
Verificar documentos	○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Verificar citas incumplidas	○ → D □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita		
Solicitar EPS de afiliación	○ → D □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS y compara los datos		
Regresar al sistema	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"		
Seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Verificar medico disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos		
Buscar disponibilidad de citas	○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede		
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
solicitar que el usuario registre los datos en un papel	○ → D □ ▽	El operario le dicta la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario, solicitando que el usuario anote la respectiva información		
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
Entregar datos de la cita al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El operario entrega al usuario los datos de la cita y se le orienta respecto a la hora, lugar y modo de presentación		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CV

Proceso actual de asignación de citar vía telefónica realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Agendamiento de citas telefónicas			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 26/08/2022			Operación	15	N/A
Operador: Marcela Fuya Analista: Diana Bohórquez			Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante la operaría no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente llama a la línea telefónica			
Contestar llamada	○ ⇄ □ ▽	La operaría contesta el teléfono y saluda con amabilidad			
Solicitar documento de identificación	○ ⇄ □ ▽	La operaría solicita el número del documento de identificación al usuario			
Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	La operaría ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas			
Ingresar datos del usuario	○ ⇄ □ ▽	La operaría ingresa el número de identificación del usuario			
Verificar datos del usuario	○ ⇄ □ ▽	La operaría rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y el número de identificación, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.			
Solicitar Eps de afiliación	○ ⇄ □ ▽	La operaría solicita al usuario la información de afiliación a eps			
Ingresar al sistema de afiliación de la eps	○ ⇄ □ ▽	La operaría ingresa a la plataforma de la eps según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación	○ ⇄ □ ▽	La operaría ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos			
Regresar al sistema	○ ⇄ □ ▽	La operaría ingresa al sistema "DINAMICA"			
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ ⇄ □ ▽	La operaría le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ ⇄ □ ▽				
Buscar disponibilidad de citas	○ ⇄ □ ▽	La operaría busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede			
Verificar medico disponible	○ ⇄ □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos			
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ ⇄ □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Seleccionar cita	○ ⇄ □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaría da clic en la cita que el usuario a escogido			
Ingresar datos del usuario	○ ⇄ □ ▽	La operaría anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Verificar todos los datos ingresados	○ ⇄ □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
solicitar que el usuario registre los datos en un papel	○ ⇄ □ ▽	La operaría le dicta la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario, solicitando que el usuario anote la respectiva información			
Entregar datos de la cita al cliente junto a sus recomendaciones	○ ⇄ □ ▽	La operaría entrega al usuario los datos de la cita y se le orienta respecto a la hora, lugar y modo de presentación			
Verificar el informe del proceso	○ ⇄ □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto			
Finalizar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaría da clic en la opción de "grabar"			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CW

Proceso actual de asignación de citas vía telefónica realizado por Peronel Bernal

Ubicación: Facturación Consulta externa						
Actividad: Agendamiento de citas telefónicas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/08/2022			Operación	13	N/A	
Operador: Peronel Bernal Analista: Diana Bohórquez			Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	7	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante el operario no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ → □ ▽	El cliente llama a la línea telefónica				
Contestar llamada	○ → □ ▽	La operaria contesta el teléfono y saluda con amabilidad				
Solicitar documento de identificación	○ → □ ▽	La operaria solicita el número del documento de identificación al usuario				
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario				
Verificar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.				
Verificar citas incumplidas	○ → □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita				
Verificar la cantidad de citas	○ → □ ▽	Si el usuario no tiene registrado una gran cantidad de citas se verifica EPS				
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario				
Validar datos de afiliación	○ → □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos				
Regresar al sistema	○ → □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"				
Preguntar y seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma				
Buscar disponibilidad de citas	○ → □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede				
Verificar medico disponible	○ → □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos				
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
Seleccionar cita	○ → □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido				
Ingresar datos del usuario	○ → □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.				
Verificar todos los datos ingresados	○ → □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
registrar datos de la cita en un papel	○ → □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
Verificar el informe del proceso	○ → □ ▽	se verifica en el registro si el proceso fue correcto				
Finalizar proceso	○ → □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CX

Proceso actual de asignación de citar vía telefónica realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa					
Actividad: Agendamiento de citas de manera telefónica			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/08/2022			Operación	13	N/A
Operador: Blanca Rojas		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0
Comentarios: Dado que en la presencialidad el flujo de personas es constante el operario no alcanza a responder las llamadas por lo que los usuarios no pueden agendar sus citas por medio telefónico.					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente llama a la línea telefónica		
Contestar llamada		○ → D □ ▽	La operaria contesta el teléfono y saluda con amabilidad		
Solicitar documento de identificación		○ → D □ ▽	La operaria solicita el número del documento de identificación al usuario		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y oprime la opción citas		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario		
Verificar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario rectifica la información personal del usuario respecto a los datos arrojados por el sistema y la cedula entregada, también se verifica la existencia del usuario en el sistema.		
Verificar citas incumplidas		○ → D □ ▽	El operario rectifica si el usuario tiene citas incumplidas a un tiempo menor de 15 días, si el usuario tiene citas incumplidas se realiza el respectivo sancionamiento educativo y se le niega la cita		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la es según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la eps y compara los datos		
Regresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"		
Preguntar y seleccionar la especialidad médica a la que se desea sacar cita		○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Buscar disponibilidad de citas		○ → D □ ▽	El operario busca por medio del filtrado la disponibilidad en el centro de salud, sin embargo, si no existe disponibilidad deberá informar al usuario y ofrecer la opción en otra sede		
Verificar medico disponible		○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad y agenda de los médicos		
preguntar al usuario la hora y fecha en que desea la cita según disponibilidad encontrada		○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora y fecha en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
Seleccionar cita		○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
Verificar todos los datos ingresados		○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
Finalizar proceso		○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
Verificar el informe del proceso		○ → D □ ▽	se verifica en el registro de la cita en el icono de lupa		
registrar datos de la cita en un papel		○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario		
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones		○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CY

Tiempos actuales de agendamiento de citas realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			6	12	
Operador: Tatiana Coronado		Transporte			1	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Inspección			2	6	
		Almacenamiento			0	0	
		Tiempo (min)			1,89		
Comentarios: Es muy raro que realice este proceso		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		4	18	8	10	113	1,89
Recepción del cliente		8	5	4	6		
Ingresar datos del usuario al sistema		5	7	7	6		
Verificar citas incumplidas		3	2	3	3		
Verificar afiliación de EPS		20	23	7	17		
Seleccionar especialidad médica		7	10	7	8		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		7	4	12	8		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		22	19	20	20		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		41	46	21	36		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice CZ

Tiempos

actuales de agendamiento de citas realizado por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			6	12	
Operador: Pedro Bernal		Transporte			1	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			2	6	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			0	0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,9		
Comentarios: No rectifica afiliación a EPS y tampoco documentación, se logra tomar el tiempo del mismo solicitando el favor en cada proceso		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		10	3	8	7	174	2,90
Recepción del cliente		10	25	43	26		
Ingresar datos del usuario al sistema		7	8	14	10		
Verificar citas incumplidas		7	3	13	8		
Verificar afiliación de EPS		50	21	30	34		
Seleccionar especialidad médica		11	9	25	15		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		8	4	10	7		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		13	29	12	18		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		40	55	52	49		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DA

Tiempos actuales de agendamiento de citas realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			6	12	
Operador: Marcela Fuya		Analista: Diana Bohórquez			Transporte		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: n/a		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	6	
		Almacenamiento			0	0	
		Tiempo (min)			2,43		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		16	11	7	12	146	2,43
Recepción del cliente		24	14	5	14		
Ingresar datos del usuario al sistema		7	6	8	7		
Verificar citas incumplidas		2	3	8	4		
Verificar afiliación de EPS		23	71	9	34		
Seleccionar especialidad médica		10	7	15	11		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		23	9	8	14		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		22	16	17	18		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		39	25	33	32		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DB

Tiempos actuales de agendamiento de citas realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			6	12	
Operador: Juan Lopez Analista: Diana Bohórquez		Transporte			1	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	0	
Método: Presente propuesto		Inspección			2	6	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			2,36		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		4	10	5	6	142	2,36
Recepción del cliente		4	9	3	5		
Ingresar datos del usuario al sistema		2	6	6	4		
Verificar citas incumplidas		5	7	19	10		
Verificar afiliación de EPS		17	35	38	30		
Seleccionar especialidad médica		10	28	20	19		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		5	6	12	8		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		18	29	18	22		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		35	34	40	36		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DF

Tiempos



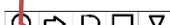


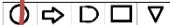


actuales de facturación de citas régimen subsidiado realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Consultas Médicas Régimen subsidiado y contrato cápita		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	5		11		
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		0		
Método: Presente propuesto		Inspección	1		3		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	0		0		
Comentarios: n/a		Tiempo (min)	1,23				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar el usuario		3,67	5,51	6,89	5	74	1,23
Ingresar usuario al sistema		4,21	4,05	3,6	4		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		2,2	11,86	3,15	6		
Verificar afiliación y régimen del usuario		24,66	22,23	18,93	22		
Generar factura		40,07	30,04	27,09	32		
Dar indicaciones al usuario		4,21	4,91	3,69	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DG

Tiempos actuales facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			7	14	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			0	1	
Comentarios:n/a		Tiempo (min)			2,15		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		5,99	11,81	16,34	11	129	2,15
Ingresar usuario al sistema		2,3	4,08	6,9	4		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		3,16	4,24	5,12	4		
Verificar afiliación y régimen del usuario		13,21	14,01	13,79	14		
Generar factura		30,82	24,85	33,47	30		
Imprimir factura del servicio		23,08	31,73	34,72	30		
Realizar cobro del servicio		43,16	26,29	26,54	32		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		4,41	3,23	3,6	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DH









Tiempos actuales de facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			7	14	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			0	1	
Comentarios: Proceso extenso de tiempo pues se suman el tiempo de cobro del servicio		Tiempo (min)			4,68		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		63,69	41,96	35,72	47	281	4,68
Ingresar usuario al sistema		21,69	3,4	6,87	11		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		10,11	12,15	1,72	8		
Verificar afiliación y régimen del usuario		43,15	27,42	23,3	31		
Generar factura		110,07	79,59	35,88	75		
Imprimir factura del servicio		33,66	56,41	78,29	56		
Realizar cobro del servicio		40,06	22,53	76,3	46		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		4,63	4,09	9,79	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DI

Tiempos actuales de facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			7	14	
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			0	1	
Comentarios: El proceso es más veloz puesto que no tuvo que realizar ningún cobro del servicio		Tiempo (min)			2,23		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		20,59	8,6	8,22	12	134	2,23
Ingresar usuario al sistema		5,39	2,24	2,1	3		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		2,06	2,59	2,44	2		
Verificar afiliación y régimen del usuario		20,48	17,6	12,94	17		
Generar factura		38,44	47,5	54,64	47		
Imprimir factura del servicio		42,42	49,49	43,66	45		
Realizar cobro del servicio		0	0	0	0		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		10,84	2,34	7,31	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DJ

Tiempos actuales de facturación consultas médicas, especialidades, rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen							
Actividad : Facturación Consultas Médicas, Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			7	14			
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	3			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1			
		Inspección			1	3			
		Almacenamiento			0	1			
		Tiempo (min)			2,99				
Comentarios: El operario no rectifica la eps y tampoco los documentos		Distancia (pies)			n/a	n/a			
		costo			n/a	n/a			
		Descripción		Símbolo			Tiempo (seg)		Promedio
1	2	3							
Recepción del usuario		13,89	13,88	12	13	179	2,99		
Ingresar usuario al sistema		5,97	8,13	14,15	9				
Anunciar la asistencia del paciente al médico		1,15	12,04	2,27	5				
Verificar afiliación y régimen del usuario		67,61	28,38	36,4	44				
Generar factura		36,01	31,07	60,07	42				
Imprimir factura del servicio		65,91	45,41	40,27	51				
Realizar cobro del servicio		16,29	0	0	5				
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		17,07	5,34	4,73	9				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DK

Tiempos

actuales de cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			5	10	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			1,54		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		3,7	3,89	8,72	5	92	1,54
Verificar los documentos		27,11	8,45	7,64	14		
Ingresar al sistema		5,26	4,79	4,48	5		
Descargar historia clínica		3,51	10,48	6,97	7		
Imprimir historia clínica		30,72	21,21	23,78	25		
Armar paquete de facturación		24,68	30,04	34,96	30		
Almacenar cierre de factura		5,47	2,14	9,02	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DL

Tiempos actuales de cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			5	10	
Fecha : Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			1,63		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		4,42	3,72	10,7	6	98	1,63
Verificar los documentos		5,99	8,92	12,62	9		
Ingresar al sistema		4,62	13,36	11,46	10		
Descargar historia clínica		12,09	14,35	14,69	14		
Imprimir historia clínica		48,47	31,69	38,98	40		
Armar paquete de facturación		3,24	4,73	33,7	14		
Almacenar cierre de factura		2,92	4,34	8,83	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DM

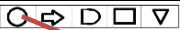







Tiempos actuales de cierre de factura de consultas médicas y especialidades de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura de Consultas Médicas y Especialidades de Usuarios con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			5	10	
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
		Tiempo (min)			2,53		
Comentarios: El operador se encuentra como nuevo en el hospital		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		4,64	7,31	5,65	6	152	2,53
Verificar los documentos		5,56	11,79	9,3	9		
Ingresar al sistema		24,16	14,52	4,26	14		
Descargar historia clínica		15,17	27,48	15,8	19		
Imprimir historia clínica		78,3	53,87	42,51	58		
Armar paquete de facturación		27,31	62,4	22,86	38		
Almacenar cierre de factura		4,68	3,75	14,92	8		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DN

Tiempos actuales cierre de factura especialidad de citología por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			6	10	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	5	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	2	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			2,22		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		4,37	3,73	2,23	3	133	2,22
Verificar los documentos		7,21	5,68	9,45	7		
Descargar resultados		21,15	15,65	7	15		
Imprimir resultados		48,28	20,05	21,77	30		
Descargar historia clínica		17,2	12,98	13,48	15		
Imprimir historia clínica		19,59	18,6	37,73	25		
Armar paquete de facturación		29,2	24,8	51,53	35		
Almacenar cierre de factura		3,38	2,35	3	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DO

Tiempos actuales de cierre de factura especialidad de citología por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			6	10	
Fecha : Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	5	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	2	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			1	1	
		Tiempo (min)			3,15		
Comentarios: n/a		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		17,56	5,77	2,32	9	189	3,15
Verificar los documentos		10,8	13,97	15,5	13		
Descargar resultados		14,74	30,54	27,86	24		
Imprimir resultados		32,99	28,55	36,5	33		
Descargar historia clínica		22,61	40,19	24,23	29		
Imprimir historia clínica		56,39	45,7	54,36	52		
Armar paquete de facturación		22,82	28,45	11,51	21		
Almacenar cierre de factura		2,15	18,65	2,04	8		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DP

Tiempos actuales cierre de factura especialidad de citología por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Especialidad de Citología		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación	6		10		
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		5		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		2		
		Inspección	1		3		
		Almacenamiento	1		1		
		Tiempo (min)			3,44		
Comentarios: El operador se encuentra como nuevo en el hospital		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		10,41	6,94	2,65	7	206	3,44
Verificar los documentos		32,95	41,92	31,54	35		
Descargar resultados		14,97	10,53	13,58	13		
Imprimir resultados		22,44	29,05	35,67	29		
Descargar historia clínica		13,05	27,04	24,05	21		
Imprimir historia clínica		46,79	51,92	43,5	47		
Armar paquete de facturación		23,4	62,33	63,4	50		
Almacenar cierre de factura		1,72	4,3	4,5	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DQ

Tiempos actuales cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación	4		7		
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		2		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	1		2		
		Almacenamiento	1		1		
		Tiempo (min)	1,20				
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		2,3	4,59	2,53	3	72	1,20
Verificar los documentos		4,15	15,11	10,54	10		
Descargar resultados de exámenes		11,65	9	10,64	10		
Imprimir resultados		16,15	25,57	18,3	20		
Armar paquete de facturación		20,3	20,77	27,91	23		
Almacenar cierre de factura		4,37	8,17	4,83	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DR

Tiempos actuales cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			4	7	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			1,25		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		10,97	2,62	3,75	6	75	1,25
Verificar los documentos		14,15	10,29	14,94	13		
Descargar resultados de exámenes		21,4	33,22	19,93	25		
Imprimir resultados		17,11	13,9	20,5	17		
Armar paquete de facturación		7,37	18,88	8,2	11		
Almacenar cierre de factura		2,62	2,35	2,54	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DS

Tiempos actuales cierre de rayos X y ecografías de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (z)



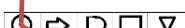



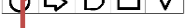
Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación	4		8		
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		2		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	1		2		
		Almacenamiento	1		1		
		Tiempo (min)	1,66				
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		3,14	2,09	7,6	4	100	1,66
Verificar los documentos		9,61	9,83	7,32	9		
Descargar resultados de exámenes		17,45	14,91	8,52	14		
Imprimir resultados		31,65	20,9	38,74	30		
Armar paquete de facturación		42,05	38,3	34,08	38		
Almacenar cierre de factura		1,21	9,8	1,8	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DT

Tiempos



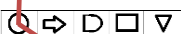



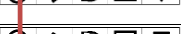
actuales de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6		13		
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	1		3		
		Almacenamiento	0		0		
Comentarios: n/a		Tiempo (min)	1,53				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		5,37	3,58	14,58	8	92	1,53
Ingresar usuario al sistema		4,15	4,88	3,92	4		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		1,76	5,36	1,44	3		
Verificar afiliación y régimen del usuario		14,31	19,52	12,25	15		
Generar factura		18,08	24,29	17,92	20		
Imprimir factura del servicio		31,58	49,51	28,26	36		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		4,54	4,02	5,24	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DU



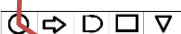



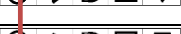
Tiempos actuales de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6		13		
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	1		3		
		Almacenamiento	0		0		
Comentarios: n/a		Tiempo (min)	2,38				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		7,77	9,96	4,86	8	143	2,38
Ingresar usuario al sistema		10,23	5,83	4,1	7		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		2,39	2,47	4,84	3		
Verificar afiliación y régimen del usuario		34,21	21,48	26,54	27		
Generar factura		54,69	38,5	28,38	41		
Imprimir factura del servicio		75,12	26,41	54,75	52		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		8,9	4,36	2,47	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DV

Tiempos actuales de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			6	13	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	3	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: N/a		Tiempo (min)			2,80		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		4,12	4,15	6,07	5	168	2,80
Ingresar usuario al sistema		13,06	14,48	3,24	10		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		2,28	1,73	2,1	2		
Verificar afiliación y régimen del usuario		15,85	24,92	23,91	22		
Generar factura		107,5	51,92	53,31	71		
Imprimir factura del servicio		32,61	65,5	49,95	49		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		17,54	7,06	3,26	9		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DW

Tiempos

actuales de facturación de especialidades, rayos X y ecografías de régimen subsidiado realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Facturación Especialidades, Rayos X y Ecografías de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	6		13		
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	1		3		
		Almacenamiento	0		0		
		Tiempo (min)	2,03				
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		12,22	5,17	10,78	9	122	2,03
Ingresar usuario al sistema		10,61	2,04	4,23	6		
Anunciar la asistencia del paciente al médico		4,59	4,78	3,87	4		
Verificar afiliación y régimen del usuario		25,52	12,06	5,37	14		
Generar factura		44,8	42,27	50,5	46		
Imprimir factura del servicio		35,3	37,5	34,59	36		
Dirigir al usuario al lugar de la consulta		5,42	2,58	11,14	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DX




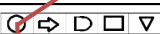
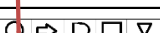
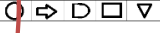
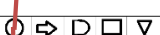



Tiempos actuales de creación de usuario realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			8	13	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	3	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			2,13		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		6	5,5	4,47	5	128	2,13
Verificar la existencia del usuario en el sistema		8,49	8,94	11,97	10		
Verificar afiliación y régimen del usuario		14,6	10,15	15,47	13		
Ingresar datos del usuario		51,06	58,6	43,67	51		
Ingresar datos de afiliación		5,38	5,13	7,26	6		
Ingresar datos Personales del usuario		14,13	16,6	11,65	14		
Ingresar datos de residencia del usuario		14,83	12,2	5,53	11		
Ingresar datos de comunicación del usuario		10,75	9,55	9,05	10		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		5,55	5	4,9	5		
Crear usuario en el sistema		2,09	2,2	2,83	2		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DY

Tiempos actuales de creación de usuario realizado por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			8	13	
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	3	
		Almacenamiento			0	0	
		Tiempo (min)			2,60		
Comentarios: No escribe los datos completos en el sistema como el telefono, clasificación y eps		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		14,19	7,19	12,46	11	156	2,60
Verificar la existencia del usuario en el sistema		13,52	6,36	12,53	11		
Verificar afiliación y régimen del usuario		24,98	33,24	30,2	29		
Ingresar datos del usuario		29,85	38,79	63,05	44		
Ingresar datos de afiliación		8,46	16,15	12,48	12		
Ingresar datos Personales del usuario		18,5	15,4	12,8	16		
Ingresar datos de residencia del usuario		7,3	5,91	5,91	6		
Ingresar datos de comunicación del usuario		8,24	8,36	14,76	10		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		14,08	14,06	4,86	11		
Crear usuario en el sistema		2,09	4,44	7,85	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice DZ

Tiempos actuales de creación de usuario realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			8	13	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	0	
Método: Presente propuesto		Inspección			2	3	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			3,49		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		9,29	20,57	33	21	209	3,49
Verificar la existencia del usuario en el sistema		8,39	17,15	5,59	10		
Verificar afiliación y régimen del usuario		26,05	23,29	20,04	23		
Ingresar datos del usuario		46,08	52,05	69,05	56		
Ingresar datos de afiliación		12,51	11,66	38,17	21		
Ingresar datos Personales del usuario		17,97	16,95	26,5	20		
Ingresar datos de residencia del usuario		43,44	12,7	15,22	24		
Ingresar datos de comunicación del usuario		25,29	12,64	10,35	16		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		13,61	1,97	6,38	7		
Crear usuario en el sistema		19,05	4,52	8,61	11		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EA

Tiempos actuales de creación de usuario realizado por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha: 19, y 20 de octubre		Operación	8	13			
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte	0	1			
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	0			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	2	3			
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	0	0			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	2,82				
Comentarios: n/a		Distancia (pies)	n/a	n/a			
		costo	n/a	n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		10,13	5,83	11,95	9	169	2,82
Verificar la existencia del usuario en el sistema		5,43	4,37	10,75	7		
Verificar afiliación y régimen del usuario		16,57	23,85	31,9	24		
Ingresar datos del usuario		62,82	44,06	54,91	54		
Ingresar datos de afiliación		21,89	10,46	29,4	21		
Ingresar datos Personales del usuario		14,34	7,19	13,4	12		
Ingresar datos de residencia del usuario		8,68	12,1	33,76	18		
Ingresar datos de comunicación del usuario		13,26	13,32	13,51	13		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		11,4	4,47	7,77	8		
Crear usuario en el sistema		3,99	3,09	2,52	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EB

Tiempos actuales de creación de usuario realizado por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad : Creación del usuario en el sistema		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 21 de octubre del 2022		Operación			8	13	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			0	1	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			2	3	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			0	0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,01		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		6,58	8,04	6,61	7	121	2,01
Verificar la existencia del usuario en el sistema		1,3	4	5,9	4		
Verificar afiliación y régimen del usuario		26,36	20,74	25,06	24		
Ingresar datos del usuario		19,76	46,82	21,72	29		
Ingresar datos de afiliación		10,95	8,98	9,12	10		
Ingresar datos Personales del usuario		10,56	25,82	8,4	15		
Ingresar datos de residencia del usuario		20,29	10,4	14,54	15		
Ingresar datos de comunicación del usuario		11,97	9,18	10,66	11		
Ingresar datos de edad y clasificación del usuario		2,7	3,23	3,47	3		
Crear usuario en el sistema		3,42	1,99	4,04	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EC

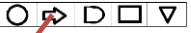

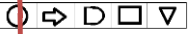
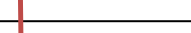
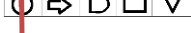
Tiempos actuales de cancelación de citas realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad : Cancelación de citas		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	4	10		
Operador: Marcela Fuya Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	0		
		Inspección	0	2		
		Almacenamiento	0	0		
Comentarios: Los usuarios no cancelan las citas con regularidad por lo cual se logra la toma de dos tiempos del proceso		Tiempo (min)	0,64			
		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Recepción del usuario		9,6	13,2	11	39	0,64
Ingresar al sistema		6,58	6,36	6		
Cancelar la consulta o servicio programado		6,16	2,54	4		
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado		6,28	12,14	9		
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado		9,93	4,31	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice ED

Tiempos actuales de cancelación de citas realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen				
Actividad : Cancelación de citas		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación	4	10		
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0	0		
		Inspección	0	2		
		Almacenamiento	0	0		
Comentarios: Los usuarios no cancelan las citas con regularidad por lo cual se logra la toma de dos tiempos del proceso		Tiempo (min)	0,59			
		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Recepción del usuario		10,57	20,3	15	35	0,59
Ingresar al sistema		3,59	9,87	7		
Cancelar la consulta o servicio programado		3,14	2,46	3		
Anexar motivo de cancelación de la consulta o servicio programado		6,82	7,01	7		
Comunicar al usuario que la consulta o servicio fue cancelado		4,79	2,15	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EE

Tiempos actuales de re-agendación de citas realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Re- programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			5	13	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			0	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: N/a		Tiempo (min)			1,32		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del cliente		17,4	17,58	6,56	14	79	1,32
Ingresar al sistema		8,5	3,84	3,61	5		
Buscar la consulta a la que se desea re-programar		1,63	1,47	3,63	2		
Buscar disponibilidad de agenda		8,6	17,36	9,31	12		
Programar consulta		23,76	15,39	6,5	15		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta		41,15	24,19	27,85	31		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EF

Tiempos

actuales de re-agendación de citas realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Re- programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			5	13	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			0	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: N/a		Tiempo (min)			1,82		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del cliente		20,6	20,95	8,13	17	109	1,82
Ingresar al sistema		16,33	8,96	26,7	17		
Buscar la consulta a la que se desea re-programar		10,1	5,86	6,26	7		
Buscar disponibilidad de agenda		12,9	1,24	16,3	10		
Programar consulta		11,15	36,8	35,5	28		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta		12,52	9,93	66,52	30		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EG

Tiempos actuales de re-agendación de citas realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Re- programación de citas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			5	13	
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			0	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios:N/a		Tiempo (min)			1,44		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del cliente		12,85	8,71	12,96	12	86	1,44
Ingresar al sistema		5,15	2,14	3,67	4		
Buscar la consulta a la que se desea re-programar		1,37	2,34	2,81	2		
Buscar disponibilidad de agenda		6,45	11,19	10,4	9		
Programar consulta		21,75	10,91	15,87	16		
Comunicar al usuario respecto al registro de la consulta		35,12	50,2	45,04	43		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EH

Tiempos actuales de facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			11	24	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección			2	7	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			2,91		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla	○ → □ ▽	4,19	3,26	3,87	4	175	2,91
Recepción del cliente	○ → □ ▽	22,84	5,99	26,99	19		
Verificar afiliación de EPS	○ → □ ▽	12,99	6,2	18,06	12		
Verificar contratación con EPS	○ → □ ▽	19,15	20,25	20,1	20		
Ingresar datos del usuario al sistema	○ → □ ▽	10,9	9,97	22,46	14		
Seleccionar especialidad médica	○ → □ ▽	3,45	4,13	2,47	3		
Agendar hora y fecha del laboratorio	○ → □ ▽	7,65	8,74	11,63	9		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen	○ → □ ▽	28,7	22,38	6,15	19		
Ingresar usuario al sistema	○ → □ ▽	2,05	3,92	4,39	3		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico	○ → □ ▽	1,15	1,93	1,96	2		
Generar factura	○ → □ ▽	22,33	54,46	46,4	41		
Imprimir factura del servicio	○ → □ ▽	20,78	25,83	21,41	23		
Realizar cobro del servicio	○ → □ ▽	0	0	0	0		
Dirigir al usuario al lugar del examen	○ → □ ▽	2,44	8,3	4,17	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EI

Tiempos actuales de facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación				11	24
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte				1	3
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0	1
Método: Presente propuesto		Inspección				2	7
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0	1
Comentarios: n/a		Tiempo (min)				3,79	
		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		3,87	3,26	3,8	4	228	3,79
Recepción del cliente		9,18	29,57	10,4	16		
Verificar afiliación de EPS		57,49	32,54	29,97	40		
Verificar contratación con EPS		9,6	5,6	11,19	9		
Ingresar datos del usuario al sistema		7,85	9,54	4,55	7		
Seleccionar especialidad médica		5,67	9,08	15,08	10		
Agendar hora y fecha del laboratorio		7,55	11,02	10,08	10		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		20,81	21,23	19,1	20		
Ingresar usuario al sistema		3,92	8,7	5,77	6		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		3,06	2,99	3,05	3		
Generar factura		47,52	58,25	74,8	60		
Imprimir factura del servicio		20,78	33,12	61,9	39		
Realizar cobro del servicio		0	0	0	0		
Dirigir al usuario al lugar del examen		3,79	4,13	3,07	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EJ

Tiempos actuales de facturación exámenes de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación exámenes de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			11	24	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección			2	7	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	1	
Comentarios:		Tiempo (min)			4,73		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		3,37	5,5	4,4	4	284	4,73
Recepción del cliente		16,79	7,64	28,75	18		
Verificar afiliación de EPS		43,67	12,84	24,15	27		
Verificar contratación con EPS		12,62	2,52	11,57	9		
Ingresar datos del usuario al sistema		8,37	7,37	7,25	8		
Seleccionar especialidad médica		17,58	5,39	18,23	14		
Agendar hora y fecha del laboratorio		7,54	29,21	14,9	17		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		22,52	26,14	19,84	23		
Ingresar usuario al sistema		5,81	9,09	7,81	8		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		5,27	6,14	2,35	5		
Generar factura		95,78	62,87	92,15	84		
Imprimir factura del servicio		28,6	24,54	26,72	27		
Realizar cobro del servicio		43,27	63,4	0	36		
Dirigir al usuario al lugar del examen		5,62	7,38	6,37	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EK

Tiempos actuales de facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado realizado por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación				9	22
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte				1	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0	0
Método: Presente propuesto		Inspección				2	7
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0	0
Comentarios:n/a		Tiempo (min)				2,07	
		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		1,97	3,93	4,85	4	124	2,07
Recepción del cliente		12,17	2,75	3,21	6		
Verificar afiliación de EPS		15,33	17,4	9,85	14		
Verificar contratación con EPS		9,52	13,81	4,02	9		
Ingresar datos del usuario al sistema		5,2	7,51	2,41	5		
Seleccionar especialidad médica		7,72	8,69	8,8	8		
Agendar hora y fecha del laboratorio		16,87	8,3	10,71	12		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		11,34	37,99	32,96	27		
Ingresar usuario al sistema		7,47	5,06	5,81	6		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		1,88	1,29	2,02	2		
Generar factura		14,5	17,02	52,23	28		
Dirigir al usuario al lugar del examen		4,06	2,51	1,96	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EL

Tiempos actuales de facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado realizado por operario (z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación				9	22
Operador: Pedro Bernal	Analista: Diana Bohórquez	Transporte				1	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0	0
Método: Presente propuesto		Inspección				2	7
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				0	0
Comentarios:		Tiempo (min)				3,58	
		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		10,75	3,47	7,6	7	215	3,58
Recepción del cliente		7,23	26,86	14,91	16		
Verificar afiliación de EPS		39,74	37,74	31,57	36		
Verificar contratación con EPS		8,11	8,47	15,39	11		
Ingresar datos del usuario al sistema		4,79	9,59	15,97	10		
Seleccionar especialidad médica		3,89	13,49	16,14	11		
Agendar hora y fecha del laboratorio		7,03	9,34	13,89	10		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		16,21	12,45	14,33	14		
Ingresar usuario al sistema		13,78	3,4	4,72	7		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		2,22	4,77	3,46	3		
Generar factura		93,46	39,11	45,8	59		
Dirigir al usuario al lugar del examen		47,14	34,58	3,58	28		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EM

Tiempos actuales de facturación de exámenes de laboratorio régimen subsidiado realizado por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Facturación Exámenes de Usuarios Con Régimen Subsidiado Y Contrato Cápita		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 19 al 23-09-2022		Operación			9	22	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	0	
Método: Presente propuesto		Inspección			2	7	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			3,39		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del cliente a ventanilla		7,21	6,01	11,75	8	203	3,39
Recepción del cliente		20,37	19,15	3,09	14		
Verificar afiliación de EPS		43,88	24,55	32,56	34		
Verificar contratación con EPS		21,33	10,43	24,99	19		
Ingresar datos del usuario al sistema		6,55	9,47	5,99	7		
Seleccionar especialidad médica		6,74	8,67	4,74	7		
Agendar hora y fecha del laboratorio		7,07	7,76	7,76	8		
Comunicar al usuario respecto al registro del examen		24,15	30,4	45,5	33		
Ingresar usuario al sistema		5,34	9,7	8,53	8		
Anunciar la asistencia del paciente al profesional médico		1,58	3,54	4,2	3		
Generar factura		54,55	56,4	55,39	55		
Dirigir al usuario al lugar del examen		4,17	9,77	6,94	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EN




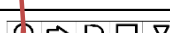
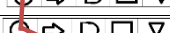

Tiempos actuales cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (x)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			4	8	
Operador: Tatiana Coronado	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			1,25		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		2,69	2,96	5,45	4	75	1,25
Verificar los documentos		4,43	15,23	8,21	9		
Descargar resultados de exámenes		10,1	5,68	8,56	8		
Imprimir resultados		16,36	18,66	27,61	21		
Armar paquete de facturación		29,22	30,92	27,38	29		
Almacenar cierre de factura		1,39	2,53	6,9	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EO

Tiempos actuales cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (y)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			4	8	
Operador: Marcela Fuya	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			1,24		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		4,94	2,46	3,45	4	74	1,24
Verificar los documentos		13,45	11,36	11,15	12		
Descargar resultados de exámenes		18,54	25,23	14,43	19		
Imprimir resultados		18,15	19,15	44,25	27		
Armar paquete de facturación		6,48	4,75	18,4	10		
Almacenar cierre de factura		1,48	2,31	3,43	2		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EP

Tiempos

actuales cierre de factura exámenes de laboratorio de usuarios con régimen contributivo, contrato evento o policía por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad: Cierre de Factura Exámenes de Laboratorio de Usuarios Con Régimen Contributivo, Contrato Evento o Policía		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			4	8	
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	1	
		Inspección			1	2	
		Almacenamiento			1	1	
		Tiempo (min)			1,66		
Comentarios: El operador se encuentra como nuevo en el hospital		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción de documentos		3,14	2,09	7,6	4	100	1,66
Verificar los documentos		9,61	9,83	7,32	9		
Descargar resultados de exámenes		17,45	14,91	8,52	14		
Imprimir resultados		31,65	20,9	38,74	30		
Armar paquete de facturación		42,05	38,3	34,08	38		
Almacenar cierre de factura		1,21	9,8	1,8	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EQ

Tiempos actuales De Asignación de Citar Vía Telefónica o Correo Electrónico realizado por operario (Z)

Ubicación: Facturación Consulta externa		Resumen					
Actividad : Programación de Citas de Manera Telefónica Y Correo Electrónico		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 23-09-2022 al 07-10-2022		Operación			6	14	
Operador: Juan Lopez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	6	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: Es el único operado quien el poco tiempo logra realizar el proceso		Tiempo (min)			2,60		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepción del usuario		3,94	1,15	3,46	3	156	2,60
Preguntar al usuario el proceso que desea realizar		15,56	28,7	27,55	24		
Ingresar datos al sistema		3,92	7,57	14,54	9		
Verificar citas incumplidas		2,32	4,36	2	3		
Verificar afiliación de EPS		18,72	8,09	18,5	15		
Seleccionar especialidad médica		14,18	4,44	8,44	9		
Buscar disponibilidad de agenda para la especialidad en el centro de atención		19,21	8,79	6,88	12		
Registrar la consulta según la especialidad deseada por el usuario		5,26	12,84	7,16	8		
Comunicar al usuario respecto el registro de la consulta		81,27	49,5	89,5	73		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice ER

Proceso de proyección de buzón realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario				
Actividad: Apertura Buzón		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022		Operación	19	N/A
Operador: Dania Ramírez		Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	7	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: No se evidencia problemas en la realización de los procesos				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Imprimir formato PQRSF y formato de testigos	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 40 hojas		
Dirigirse a la impresora	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Esperar impresión	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidos		
Trasladar los formatos al buzón de la sección de consulta externa	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se trasladan los formatos al buzón de consulta externa en compañía de la trabajadora social, además de llevar esfero y sobres		
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	⊕ ⊕ □ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Almacenar las felicitaciones en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado		
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado		
Transportar sobres y formatos PQRSF nuevos a Urgencias	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias		
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	⊕ ⊕ □ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Almacenar las felicitaciones en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado		
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado		
Transportar sobres y formatos PQRSF nuevos a hospitalización	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de hospitalización		
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	⊕ ⊕ □ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Almacenar las felicitaciones en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado		
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado		
Transportar sobres al puesto de trabajo	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias		
Verificar la clasificación de los formatos PQRSF recolectados en todas las secciones	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se verifica que en cada sobre se encuentre todos los formatos según su clasificación		
Entregar formatos PQRSF que se encuentren con quejas, reclamos, peticiones y sugerencias	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria le entrega todos los formatos PQRSF que se encuentren con quejas, reclamos, peticiones y sugerencias a la coordinadora		
Entrar al correo y al Drive	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive		
Buscar e ingresar al archivo de registro	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria busca un y abre un archivo compartido denominado con el nombre "registro de comunicación"		
Anexar los formatos PQRSF de felicitaciones para crear el serial	⊕ ⊕ □ □ ▽	La operaria ingresa todas las felicitaciones para crear un serial y registro del mismo		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice ES

Proceso actual generalizado de apertura de buzón

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Apertura Buzón				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 01/09/2022				Operación	22	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	7	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	3	N/A
Comentarios: No se evidencia problemas en la realización de los procesos						
Descripción de los elementos			Símbolo	Observaciones		
Descargar formato PQRSF			○ ⇄ □ ▽	La operaria recibe y descarga el archivo correspondiente a quejas, felicitaciones, sugerencia, solicitudes y reclamo		
Imprimir formato PQRSF y formato de testigos			○ ⇄ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 40 hojas		
Dirigirse a la impresora			○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Esperar impresión			○ ⇄ □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidos		
Trasladar los formatos al buzón de la sección de consulta externa			○ ⇄ □ ▽	Se trasladan los formatos al buzón de consulta externa en compañía de la trabajadora social, además de llevar esfero y sobres		
Solicitar a un usuario que sea testigo de la acción			○ ⇄ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón			○ ⇄ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos			○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Almacenar las PQRSF			○ ⇄ □ ▽	La operaria anexa las PQRSF y la firma del testigo con con clip		
Transportar los formatos PQRSF nuevos a Urgencias			○ ⇄ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias		
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción			○ ⇄ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón			○ ⇄ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos			○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Almacenar las PQRSF			○ ⇄ □ ▽	La operaria anexa las PQRSF y la firma del testigo con con clip		
Transportar sobres y formatos PQRSF nuevos a hospitalización			○ ⇄ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de hospitalización		
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción			○ ⇄ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso		
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón			○ ⇄ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios		
Contar y clasificar los formatos que se encontraron			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios		
Solicitar firma del testigo y trabajadora social			○ ⇄ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón		
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos			○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón		
Transportar sobres al puesto de trabajo			○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirigen al puesto de trabajo		
Verificar la clasificación de los formatos PQRSF recolectados en todas las secciones			○ ⇄ □ ▽	Se verifica que en cada sobre se encuentre todos los formatos según su clasificación		
Transportar sobres al puesto de trabajo de la profesional SIAU			○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirigen al puesto de trabajo del profesional SIAU		
Entregar y clasificar formatos PQRSF			○ ⇄ □ ▽	La operaria le entrega todos los formatos PQRSF		
Clasificar los PQRSF			○ ⇄ □ ▽	La profesional y técnico revisan todos los formatos y se clasifican según el motivo		
Transportar las felicitaciones a la fotocopidora			○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la fotocopidora		
Sacar copia a las felicitaciones			○ ⇄ □ ▽	Se saca copia de las felicitaciones encontradas		
Transportar las felicitaciones originales a la profesional SIAU			○ ⇄ □ ▽	La operaria transporta esas copias al puesto de trabajo de la profesional SIAU		
Entregar las felicitaciones originales a la profesional SIAU			○ ⇄ □ ▽	Se entregan las felicitaciones a la profesional SIAU		
Regresar al puesto de trabajo			○ ⇄ □ ▽	La operaria regresa con la copia de las felicitaciones al puesto de trabajo		
Entrar al correo y al Drive			○ ⇄ □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive		
Buscar e ingresar al archivo de registro			○ ⇄ □ ▽	La operaria busca un y abre un archivo compartido denominado con el nombre "registro de comunicación"		
Anexar los formatos PQRSF de felicitaciones para crear el serial			○ ⇄ □ ▽	La operaria ingresa todas las felicitaciones para crear un serial y registro del mismo		
Verificar datos ingresados			○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que todos los datos ingresados en el drive sea correcto		
Almacenar PQRSF de felicitaciones en un sobre			○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena los formatos en un sobre		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice ET

Proceso de apertura de buzón realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario					
Actividad: Apertura Buzón			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/08/2022			Operación	19	N/A
Operador: Dania Ramírez			Transporte	4	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto			
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	7
Comentarios: No se evidencia problemas en la realización de los procesos					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Descargar formato PQRSF	○ ◊ □ ▽	La operaria recibe y descarga el archivo correspondiente a quejas, felicitaciones, sugerencia, solicitudes y reclamo			
Imprimir formato PQRSF y formato de testigos	○ ◊ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 40 hojas			
Dirigirse a la impresora	○ ◊ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
Esperar impresión	○ ◊ □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidos			
Trasladar los formatos al buzón de la sección de consulta externa	○ ◊ □ ▽	Se trasladan los formatos al buzón de consulta externa en compañía de la trabajadora social, además de llevar esfera y sobres			
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	○ ◊ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso			
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	○ ◊ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios			
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios			
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón			
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	○ ◊ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón			
Almacenar las felicitaciones en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado			
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado			
Transportar sobres y formatos PQRSF nuevos a Urgencias	○ ◊ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias			
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	○ ◊ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso			
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	○ ◊ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios			
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios			
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón			
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	○ ◊ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón			
Almacenar las felicitaciones en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado			
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado			
Transportar sobres y formatos PQRSF nuevos a hospitalización	○ ◊ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de hospitalización			
Solicitar a algún usuario que sea testigo de la acción	○ ◊ □ ▽	La trabajadora social y la operaria le solicitan a un usuario al azar ser testigos del siguiente proceso			
Abrir y retirar los formatos llenos del buzón	○ ◊ □ ▽	La operaria abre el buzón y retira todas las PQRSF completadas por los usuarios			
Contar y clasificar los formatos que se encontraron	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora realizan conteo y clasificación de PQRSF completadas por los usuarios			
Solicitar firma del testigo y trabajadora social	○ ◊ □ ▽	La operaria, usuario y trabajadora firman el formato de testigos respecto a los PQRSF completadas por los usuarios que se encontraron en el buzón			
Verificar datos completados en el formato de testigo con el número de formatos llenos	○ ◊ □ ▽	Se rectifica que lo escrito en el formato de testigos sea acorde lo visto y encontrado en el buzón			
Almacenar las felicitaciones en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de felicitaciones en un sobre marcado			
Almacenar los formatos llenos de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre	○ ◊ □ ▽	La operaria clasifica y anexa aquellos PQRSF completadas por los usuarios de quejas, reclamos, petición y sugerencia en un sobre marcado			
Transportar sobres al puesto de trabajo	○ ◊ □ ▽	La operaria y trabajadora social se dirigen a la sección de urgencias			
Verificar la clasificación de los formatos PQRSF recolectados en todas las secciones	○ ◊ □ ▽	Se verifica que en cada sobre se encuentre todos los formatos según su clasificación			
Entregar formatos PQRSF que se encuentren con quejas, reclamos, peticiones y sugerencias	○ ◊ □ ▽	La operaria le entrega todos los formatos PQRSF que se encuentren con quejas, reclamos, peticiones y sugerencias a la coordinadora			
Entrar al correo y al Drive	○ ◊ □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive			
Buscar e ingresar al archivo de registro	○ ◊ □ ▽	La operaria busca un y abre un archivo compartido denominado con el nombre "registro de comunicación"			
Anexar los formatos PQRSF de felicitaciones para crear el serial	○ ◊ □ ▽	La operaria ingresa todas las felicitaciones para crear un serial y registro del mismo			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EU

Proceso actual generalizado de seguimiento copago

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Seguimiento Copago			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 12/09/2022			Operación	14	N/A	
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El computador presenta problema en cuestión de eficiencia en tiempo						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada de la información del usuario	○ → □ ▽	La operaria revisa la aplicación WhatsApp en donde le envían la información del usuario				
Entrar al correo y al Drive	○ → □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive				
Buscar e ingresar al archivo de registro	○ → □ ▽	La operaria busca y abre el formato SI-FR-0015 correspondiente al registro de COPAGO				
Ingresar al sistema	○ → □ ▽	La operaria copia el número de identificación e ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"				
Ingresar documento del usuario	○ → □ ▽	Se anota el número de identificación del usuario				
Ingresar a la base de datos actualizada	○ → □ ▽	La operaria filtra la base de datos dando clic en "Filtrar folio" y luego en "buscar"				
Buscar datos del usuario	○ → □ ▽	La operaria busca en el historial los datos correspondientes de hospitalización o urgencias del paciente				
Generar historia clínica	○ → □ ▽	La operaria selecciona la opción "generar reporte" para abrir la historia clínica				
Verificar el reporte de la historia clínica	○ → □ ▽	La operaria rectifica que la historia clínica generada es la misma a la que se le realiza el seguimiento de copago				
Verificar estado de atención	○ → □ ▽	Se rectifica el estado del usuario, se rectifica lo siguiente: 1. La hora y fecha de ingreso 2. Si el usuario se encuentra en urgencias, hospitalización o ya le dieron salida 3. Si el usuario le dieron salida antes de las 24 horas del ingreso no se le realiza pago 4. Si el usuario se encuentra en urgencias u hospitalización más de 24 horas después del ingreso se realiza la respectiva comunicación del COPAGO				
Ingresar a la base de datos del SISBEN	○ → □ ▽	La operaria ingresa a la página oficial del Sisbén e ingresa a "consulta"				
Buscar estado del usuario	○ → □ ▽	La operaria ingresa el número de documento del usuario en la plataforma del SISBEN				
Verificar el grupo al que pertenece el usuario	○ → □ ▽	Se rectifica el grupo al que pertenece el usuario; si el paciente pertenece a grupos superiores a C1 se continúa el proceso de seguimiento de copago, sin embargo, si el paciente pertenece a un grupo inferior a B7 se finaliza el proceso				
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015	○ → □ ▽	La operaria ingresa al formato SI-FR-0015 y se anota la información encontrada sobre el estado en el paciente como registro.				
Registrar información del paciente en un papel	○ → □ ▽	La operaria registra en un papel el nombre, documento, teléfono, valor máximo de copago y lugar de ubicación del paciente				
Verificar lugar donde se encuentra el paciente	○ → □ ▽	La operaria llama para rectificar que el paciente se encuentre en el lugar que aparece en el sistema				
Caminar al lugar donde se encuentre el usuario	○ → □ ▽	La operaria se dirige al lugar que se encuentra el usuario o familiar del mismo				
Comunicar la información respecto al COPAGO al usuario	○ → □ ▽	Se le comunica al usuario o familiar el valor actual y máximo de los servicios				
Realizar una resolución problema	○ → □ ▽	En algunos casos exponen que son régimen subsidiado por lo que se da resolución del problema				
Caminar al puesto de trabajo	○ → □ ▽	La operaria se dirige al puesto de trabajo				
Confirmar la acción realizada	○ → □ ▽	Se registra en el formato SI-FR-0015 la actividad realizada.				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EV

Proceso de seguimiento copago realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario					
Actividad: Seguimiento Copago		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 31/08/2022		Operación	11	N/A	
Operador: Dania Ramírez Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El computador presenta problema en cuestión de eficiencia en tiempo					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Llegada de la información del usuario		○ → D □ ▽	La operaria revisa la aplicación WhatsApp en donde le envían la información del usuario		
Entrar al correo y al Drive		○ → D □ ▽	Se ingresa al correo institucional y se abre el Drive		
Buscar e ingresar al archivo de registro		○ → D □ ▽	La operaria busca un y abre un archivo compartido denominado con el nombre "registro de COPAGO"		
Anexar los datos del usuario		○ → D □ ▽	Según los datos enviados la operaria ingresa en el Excel los datos del usuario para su respectivo seguimiento		
Verificar información		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos ingresados fueron correctos con respecto a la información recibida		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria copia el número de identificación e ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"		
Ingresar documento del usuario		○ → D □ ▽	Se pega o anota el número de identificación del usuario		
Ingresar a la base de datos actualizada		○ → D □ ▽	La operaria filtra la base de datos dando clic en "Filtrar folio" y luego en "buscar"		
Buscar datos del usuario		○ → D □ ▽	La operaria busca en el historial los datos correspondientes de hospitalización o urgencias del paciente		
Verificar estado de atención		○ → D □ ▽	Se rectifica el estado del usuario, se rectifica lo siguiente: 1. La hora y fecha de ingreso 2. Si el usuario se encuentra en urgencias, hospitalización o ya le dieron salida 3. si el usuario le dieron salida antes de las 24 horas del ingreso no se le realiza pago 4. Si el usuario se encuentra en urgencias u hospitalización más de 24 horas después del ingreso se realiza la respectiva comunicación del COPAGO		
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el Drive		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al Drive y se anota la información encontrada sobre el estado en el paciente como registro.		
Trasportarse al lugar donde se encuentre el usuario		○ → D □ ▽	La operaria se dirige al lugar que se encuentra el usuario o familiar del mismo		
Comunicar la información respecto al COPAGO al usuario		○ → D □ ▽	Se le comunica al usuario o familiar el valor actual y máximo de los servicios		
Resolución problema		○ → D □ ▽	En algunos casos exponen que son régimen subsidiado por lo que se da resolución del problema		
Trasportarse al puesto de trabajo		○ → D □ ▽	La operaria se dirige al puesto de trabajo		
Confirmar la acción realizada		○ → D □ ▽	Se registra en el drive la actividad realizada.		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EW

Proceso actual generalizado de socialización de derechos y deberes a usuarios

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 07/09/2022			Operación	6	N/A	
Operadores: Técnico SIAU			Transporte	3	N/A	
Analista: Diana Bohórquez						
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Descargar Planilla para usuarios, derecho y deber del mes		○ → D □ ▽	Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes usuarios en hospitalización, urgencias y consulta externa; también se descarga el derecho y deber del mes			
Imprimir planilla para usuarios y el derecho y deber del mes		○ → D □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 5 hojas: 1. Hospitalización 1 piso 2. Hospitalización 2 piso 3. Urgencias 4. Consulta externa 5. Derecho y deber del mes			
Dirigirse a la impresora		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
Esperar impresión		○ → D □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidas			
Almacenar y organiza las planillas según el lugar		○ → D □ ▽	La operaria organiza las planillas según el orden del lugar a los que se les expondrá el derecho y deber del mes			
Transportar planillas y el derecho y deber a la sección		○ → D □ ▽	La operaria se dirige a consulta externa con la planilla, el derecho y deber, y un esfero a la sección en la que vaya a realizar el proceso			
Buscar y comunicar al usuario		○ → D □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar			
Exponer el derecho y deber del mes al usuario		○ → D □ ▽	La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir			
Solicitar datos y firma al usuario		○ → D □ ▽	Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática			
Verificar proceso		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles			
Repetir proceso con todos los usuarios		○ → D □ ▽	La operaria repite el proceso con los usuarios que se encuentren en la sección			
Transportar planillas al puesto de trabajo		○ → D □ ▽	La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo			
Archivar planillas de registro		○ → D □ ▽	La operaria almacena las planillas de registro			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EX

Proceso de socialización de derechos y deberes a usuarios realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario				
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 31/08/2022		Operación	18	N/A
Operador: Dania Ramírez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	6	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método: Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	5
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Descargar Planilla para usuarios, derecho y deber del mes		Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes usuarios en hospitalización, urgencias y consulta externa; también se descarga el derecho y deber del mes		
Imprimir planilla para usuarios y el derecho y deber del mes		La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 5 hojas: 1. Hospitalización 1 piso 2. Hospitalización 2 piso 3. Urgencias 4. Consulta externa 5. Derecho y deber del mes		
Dirigirse a la impresora		La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora		
Esperar impresión		La operaria espera que los formatos sean imprimidos		
Almacenar y organiza las planillas según el lugar		La operaria organiza las planillas según el orden del lugar a los que se les expondrá el derecho y deber del mes		
Transportar planillas y el derecho y deber a consulta externa		La operaria se dirige a consulta externa con la planilla, el derecho y deber, y un esfero		
Buscar y comunicar al usuario		La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar		
Exponer el derecho y deber del mes al usuario		La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir		
Solicitar datos y firma al usuario		Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática		
Verificar proceso		La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles		
Repetir proceso con 23 personas más		La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar		
Almacenar y organiza las planillas según el lugar		La operaria almacena las planillas de consulta externa y alista la planilla de hospitalización 1 piso		
Transportar planillas y el derecho y deber a hospitalización 1 piso		La operaria se dirige a hospitalización 1 piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero		
Buscar y comunicar al usuario		La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar		
Exponer el derecho y deber del mes al usuario		La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir		
Solicitar datos y firma al usuario		Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática		
Verificar proceso		La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles		
Repetir proceso con 23 personas más		La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar		
Almacenar y organiza las planillas según el lugar		La operaria almacena las planillas de hospitalización 1 piso y alista la planilla de hospitalización 2 piso		
Transportar planillas y el derecho y deber a hospitalización 2 piso		La operaria se dirige a hospitalización 2 piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero		
Buscar y comunicar al usuario		La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar		
Exponer el derecho y deber del mes al usuario		La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir		
Solicitar datos y firma al usuario		Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática		
Verificar proceso		La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles		
Repetir proceso con 23 personas más		La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar		
Almacenar y organiza las planillas según el lugar		La operaria almacena las planillas de hospitalización 2 piso y alista la planilla de urgencias		
Transportar planillas y el derecho y deber a urgencias		La operaria se dirige a urgencias piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero		
Buscar y comunicar al usuario		La operaria busca, se acerca y se presenta con un usuario que se encuentre en el lugar		
Exponer el derecho y deber del mes al usuario		La operaria le explica al usuario el derecho que tiene como usuario y el deber que debe cumplir		
Solicitar datos y firma al usuario		Se le solicita al usuario sus datos y firma que testifiquen que la operaria a explicado bien la temática		
Verificar proceso		La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles		
Repetir proceso con 23 personas más		La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar		
Transportar planillas al puesto de trabajo		La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo		
Archivar planillas de registro		La operaria almacena las planillas de registro		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EY

Proceso actual generalizado de socialización de derechos y deberes a funcionarios

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 09/09/2022			Operación	7	N/A	
Operadores: Técnico SIAU	Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día						
Descripción de los elementos	Símbolo		Observaciones			
Descargar Planilla para funcionarios, derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽		Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes funcionarios; también se descarga el derecho y deber del mes			
Imprimir formato SI-FR-0008 junto al derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽		La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 4 hojas: 1. 3 formatos SI-FR-0008 para el registro de funcionarios 5. Derecho y deber del mes			
caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▽		La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora			
Esperar impresión	○ ⇄ □ ▽		La operaria espera que los formatos SI-FR-0008 sean imprimidos			
Transportar formatos SI-FR-0008 y el derecho y deber	○ ⇄ □ ▽		La operaria con el formato SI-FR-0008, un esfero, el derecho y deber del mes se dirige a distintos lugares donde se encuentren los funcionarios del hospital			
Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽		La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar			
verificar que el funcionario tenga conocimiento del derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽		Se le pregunta al funcionario el derecho y deber del mes, si el usuario tiene desconocimiento del mismo se le expone la temática de lo contrario el funcionario deberá exponer el derecho y deber del mes.			
Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽		Se expone el derecho y deber del mes por parte de la operario o del funcionario			
Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽		Se le solicita al funcionario sus datos y firma que testifiquen que la operaria ha explicado bien la temática			
Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles			
Repetir proceso con todos los funcionarios	○ ⇄ □ ▽		La operaria repite el proceso con los 72 funcionarios más			
Transportar planillas al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽		La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo			
Archivar planillas de registro	○ ⇄ □ ▽		La operaria almacena los formatos SI-FR-0008 de registro			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice EZ

Proceso de socialización de derechos y deberes a funcionarios realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario			
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios	Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 31/08/2022	Operación	18	N/A
Operador: Dania Ramírez Analista: Diana Bohórquez	Transporte	6	N/A
Encierre el método y tipo apropiados	Retrasos	1	N/A
Método: Presente Propuesto	Inspección	4	N/A
Tipo: Trabajador Material Maquina	Almacenamiento	5	N/A
Comentarios: La operaria realiza el proceso toda la semana en distintos horarios al día			
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones	
Descargar Planilla para funcionarios, derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽	Se descarga el archivo correspondiente a la planilla de socialización de derechos y deberes funcionarios en hospitalización, urgencias y consulta externa; también se descarga el derecho y deber del mes	
Imprimir planilla para funcionarios y el derecho y deber del mes	○ ⇄ □ ▽	La operaria oprime la opción de imprimir con la cantidad de 5 hojas: 1. Hospitalización 1 piso 2. Hospitalización 2 piso 3. Urgencias 4. Consulta externa 5. Derecho y deber del mes	
Dirigirse a la impresora	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a la parte donde se encuentra la impresora	
Esperar impresión	○ ⇄ □ ▽	La operaria espera que los formatos sean imprimidos	
Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ □ ▽	La operaria organiza las planillas según el orden del lugar a los que se les expondrá el derecho y deber del mes	
Transportar planillas y el derecho y deber a consulta externa	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a consulta externa con la planilla, el derecho y deber, y un esfero	
Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar	
Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria le explica al funcionario el derecho que tiene como funcionario y el deber que debe cumplir	
Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se le solicita al funcionario sus datos y firma que certifiquen que la operaria ha explicado bien la temática	
Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles	
Repetir proceso con 23 personas más	○ ⇄ □ ▽	La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar	
Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena las planillas de consulta externa y alista la planilla de hospitalización 1 piso	
Transportar planillas y el derecho y deber a hospitalización 1 piso	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a hospitalización 1 piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero	
Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar	
Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria le explica al funcionario el derecho que tiene como funcionario y el deber que debe cumplir	
Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se le solicita al funcionario sus datos y firma que certifiquen que la operaria ha explicado bien la temática	
Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles	
Repetir proceso con 23 personas más	○ ⇄ □ ▽	La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar	
Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena las planillas de hospitalización 1 piso y alista la planilla de hospitalización 2 piso	
Transportar planillas y el derecho y deber a hospitalización 2 piso	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a hospitalización 2 piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero	
Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar	
Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria le explica al funcionario el derecho que tiene como funcionario y el deber que debe cumplir	
Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se le solicita al funcionario sus datos y firma que certifiquen que la operaria ha explicado bien la temática	
Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles	
Repetir proceso con 23 personas más	○ ⇄ □ ▽	La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar	
Almacenar y organiza las planillas según el lugar	○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena las planillas de hospitalización 2 piso y alista la planilla de urgencias	
Transportar planillas y el derecho y deber a urgencias	○ ⇄ □ ▽	La operaria se dirige a urgencias piso con la planilla, el derecho y deber, y un esfero	
Buscar y comunicar al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria busca, se acerca y se presenta con un funcionario que se encuentre en el lugar	
Exponer el derecho y deber del mes al funcionario	○ ⇄ □ ▽	La operaria le explica al funcionario el derecho que tiene como funcionario y el deber que debe cumplir	
Solicitar datos y firma al funcionario	○ ⇄ □ ▽	Se le solicita al funcionario sus datos y firma que certifiquen que la operaria ha explicado bien la temática	
Verificar proceso	○ ⇄ □ ▽	La operaria rectifica que los datos sean claros y visibles	
Repetir proceso con 23 personas más	○ ⇄ □ ▽	La operaria repite el proceso con 23 personas más que se encuentren en el lugar	
Transportar planillas al puesto de trabajo	○ ⇄ □ ▽	La operaria finaliza el proceso de exposición y se dirige al puesto de trabajo	
Archivar planillas de registro	○ ⇄ □ ▽	La operaria almacena las planillas de registro	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FA

Proceso actual generalizado de encuestas de satisfacción vía telefónica

Ubicación: Atención al Usuario					Presente	Propuesto
Actividad: Encuesta de satisfacción				Elemento		
Fecha: 08/08/2022				Operación	9	N/A
Operadores: Técnico SIAU		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria debe realizar al mes un total de 150 encuestas a personas distintas.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Descargar lista de clientes de radiología y laboratorios		○ ⇨ ▷ □ ▽		Se descarga el archivo correspondiente al listado de clientes de radiología y laboratorios		
Abrir carpeta y archivos		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria se dirige a la carpeta de "Encuestas" y abre el archivo denominado "Encuestas de satisfacción"		
Agregar los datos del usuario al Excel		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria copia los datos personales y de contacto de algunos clientes al azar que se encuentren en el listado de clientes y lo trasporta al Excel de encuestas		
Comunicar al usuario		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria llama al usuario		
Verificar que el usuario sea correcto		○ ⇨ ▷ □ ▽		Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes		
Solicitar permiso de realización de la encuesta		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria solicita el permiso al usuario para realizar la encuesta de satisfacción		
Realizar encuesta		○ ⇨ ▷ □ ▽		Se realizan 37 preguntas al usuario con una calificación del 1- 5 según la satisfacción del mismo		
Exponer los derechos y deberes		○ ⇨ ▷ □ ▽		Se expone los derechos y deberes que tienen como usuarios		
Registrar información de la encuesta		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria registra en el Excel la calificación y respuesta dada por el cliente		
Guardar datos		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria agradece al usuario y guarda el registro		
Entregar informe de encuestas realizadas		○ ⇨ ▷ □ ▽		La operaria entrega al profesional técnico las encuestas contestadas		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FB

Proceso de encuestas de satisfacción vía telefónica realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Encuesta de satisfacción				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 31/08/2022				Operación	8	N/A
Operador: Dania Ramírez		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: La operaria debe realizar al mes un total de 150 encuestas a personas distintas.						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Descargar lista de clientes de radiología y laboratorios		○ → D □ ▽		Se descarga el archivo correspondiente al listado de clientes de radiología y laboratorios		
Abrir carpeta y archivos		○ → D □ ▽		La operaria se dirige a la carpeta de "Encuestas" y abre el archivo denominado "Encuestas de satisfacción"		
Agregar los datos del usuario al Excel		○ → D □ ▽		La operaria copia los datos personales y de contacto de algunos clientes al azar que se encuentren en el listado de clientes y lo transporta al Excel de encuestas		
Comunicar al usuario		○ → D □ ▽		La operaria llama al usuario		
Verificar que el usuario sea correcto		○ → D □ ▽		Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes		
Solicitar permiso de realización de la encuestas		○ → D □ ▽		La operaria solicita el permiso al usuario para realizar la encuesta de satisfacción		
Realizar encuesta		○ → D □ ▽		Se realizan 37 preguntas al usuario con una calificación del 1- 5 según la satisfacción del mismo		
Registrar información de la encuesta		○ → D □ ▽		La operaria registra en el Excel la calificación y respuesta dada por el cliente		
Guardar datos		○ → D □ ▽		La operaria agradece al usuario y guarda el registro		
Entregar informe de encuestas realizadas		○ → D □ ▽		La operaria entrega al profesional técnico las encuestas contestadas		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FC

Proceso actual generalizado de Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas

Ubicación: Atención al Usuario				
Actividad: Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 12/09/2022		Operación	4	N/A
Operadores: Técnico SIAU Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: El tiempo puede variar según la consulta				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El usuario se comunica con la operaria ya sea de modo presencial, virtual o telefónicamente		
Recepcionar al usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria escucha al usuario las preguntas relacionadas con información o tramites		
Dar información al usuario según la consulta	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria da la información correspondiente a lo que el usuario necesita		
Solicitar datos	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria solicita los datos del cliente		
Registrar proceso en el formato SI-FR-0010	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se registra la operación con los datos del usuario y la consulta o el tramite realizado		
Verificar datos	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Finalmente la operaria verifica que la información sea correcta		
Guardar información	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El cliente se retira y la operaria da la opción de guardar en el formato SI-FR-0010		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FD

Proceso Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas Realizado Por Técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario						
Actividad: Atención al público vía virtual, teléfono y presencial de tramites, información y resolución de problemáticas			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 31/08/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Dania Ramírez		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: El tiempo puede variar según la consulta						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → □ ▽		El usuario se comunica con la operaria ya sea de modo presencial, virtual o telefónicamente		
Recepcionar al usuario		○ → □ ▽		La operaria escucha al usuario las preguntas relacionadas con información o tramites		
Dar información al usuario según la consulta		○ → □ ▽		La operaria da la información correspondiente a lo que el usuario necesita		
Solicitar datos		○ → □ ▽		La operaria solicita los datos del cliente		
Registrar proceso		○ → □ ▽		Se registra la operación con los datos del usuario y la consulta realizada		
Verificar datos		○ → □ ▽		Finalmente la operaria verifica que la información sea correcta		
Guardar información		○ → □ ▽		El cliente se retira y la operaria da la opción de guardar en el Excel		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FE

Tiempos actuales seguimiento copago realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen					
Actividad: Seguimiento Copago		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación			8	14	
Operador: Dania Ramirez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			5,8		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar información del usuario		28,52	7,9	5,69	14,04	349,1	5,8
Ingresar al sistema DINAMICA		6,44	3,54	13,17	7,72		
Buscar historia clínica del usuario correspondiente al reporte del seguimiento de Acopago		56,10	10,40	10,29	25,60		
Verificar estado de atención		33,4	19,17	11,04	21,20		
Verificar grupo del Sisbén al que pertenece el usuario		48,64	51,77	20,22	40,21		
Anotar los datos encontrados respecto al estado del usuario en el formato SI-FR-0015		61,01	101,15	64,5	75,55		
Registrar información del paciente en un papel		20,6	29,71	16,66	22,32		
Trasportar información al lugar de ubicación actual del paciente		15,78	60	65,2	46,99		
Comunicar la información respecto al ACOPAGO al usuario		26,77	32,8	24,69	28,09		
Realizar una resolución problema		22,01	23,19	15,71	20,30		
Registrar en el formato SI-FR-0015 el proceso realizado		41,88	27,5	71,8	47,06		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FF




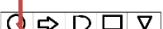


Tiempos actuales socialización de derechos y deberes a funcionarios realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen					
Actividad: Socialización de derechos y deberes funcionarios		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación			3	7	
Operador: Dania Ramirez		Transporte			1	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			0	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			15,47		
Comentarios: Operación realizada dos veces al mes, algunos funcionarios demuestran enojo por la realización del ejercicio		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Preparar material		10,5	71,49	64,5	48,83	928,1	15,5
Transportar formatos SI-FR-0008, el derecho y deber del mes		20,22	24,6	46,29	30,37		
Exponer derecho y deber a los usuarios		51,00	78,87	59,52	63,13		
Repetir proceso con todos los funcionarios		498,53	724,3	740,61	654,48		
Transportar planillas al puesto de trabajo		38,5	35,74	35,6	36,61		
Archivar planillas de registro		79,5	120	84,59	94,70		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FG

Tiempos actuales socialización de derechos y deberes a usuarios realizado por técnico SIAU (1)

Ubicación: Atención al Usuario		Resumen					
Actividad: Socialización de derechos y deberes usuarios		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 30-09-2022 al 7-10-2022		Operación			3	6	
Operador: Dania Ramirez	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			1	3	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	1	
Método: Presente propuesto		Inspección			0	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			1	1	
Comentarios:		Tiempo (min)			17,78		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Preparar material		59,95	38	81,5	59,82	1067	17,78
Trasportar planillas y el derecho y deber a la sección		59,95	41,86	93,14	64,98		
Exponer derecho y deber a los usuarios		176,47	70,56	77,17	108,07		
Repetir proceso con todos los usuarios		1235,32	493,9	540,18	756,48		
Trasportar planillas al puesto de trabajo		27,56	99,94	61,39	62,96		
Archivar planillas de registro		11,59	11,7	20,05	14,45		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FH

Proceso actual generalizado de recepcionar los usuarios con la entrega de turno

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Recepcionar usuarios				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022				Operación	5	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → □ ▽		Los usuarios se comunican de manera presencial, telefónica o virtual		
Solicitar motivo de consulta		○ → □ ▽		El operario solicita al usuario el motivo de consulta		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" e ingresa en el siguiente orden: 1. Historia clínica 2. Procesos 3. Control triage digiturno 4. Turno		
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		○ → □ ▽		El operario selecciona alguna de las siguientes opciones según la clasificación y motivo de consulta del usuario: 1. medicina general 2. Paciente pediátrico 3. Gestante 4. Adulto Mayor 5. Persona en discapacidad 6. Ambulancia 7. Paciente respiratorio 8. Paciente pediátrico menor a 1 mes		
Imprimir turno		○ → □ ▽		El operario imprime el turno del paciente		
Entregar turno al usuario		○ → □ ▽		Se le entrega el turno al usuario y se le indica el lugar de espera		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FI

Proceso actual de recepcionar los usuarios con la entrega de turno por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Recepcionar usuarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 20/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → ▷ □ ▽		Los usuarios se comunican de manera presencial, telefonica o virtual		
Solicitar motivo de consulta		○ → ▷ □ ▽		El operario solicita al usuario el motivo de consulta		
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" e ingresa en el siguiente orden: 1. Historia clínica 2. Procesos 3. Control 4. Turno		
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		○ → ▷ □ ▽		El operario selecciona alguna de las siguientes opciones según la clasificación y motivo de consulta del usuario: 1. medicina general 2. Paciente pediátrico 3. Gestante 4. Adulto Mayor 5. Persona en discapacidad 6. Ambulancia 7. Paciente respiratorio 8. Paciente pediátrico menor a 1 mes		
Imprimir turno		○ → ▷ □ ▽		El operario imprime el turno del paciente		
Entregar turno al usuario		○ → ▷ □ ▽		Se le entrega el turno al usuario y se le indica el lugar de espera		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FJ

Proceso actual de recepcionar los usuarios con la entrega de turno por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Recepcionar usuarios			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	0	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → ▷ □ ▽	Los usuarios se comunican de manera presencial, telefonica o virtual			
Solicitar motivo de consulta		○ → ▷ □ ▽	El operario solicita al usuario el motivo de consulta			
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" e ingresa en el siguiente orden: 1. Historia clínica 2. Procesos 3. Control triage digiturno 4. Turno			
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		○ → ▷ □ ▽	El operario selecciona alguna de las siguientes opciones según la clasificación y motivo de consulta del usuario: 1. medicina general 2. Paciente pediátrico 3. Gestante 4. Adulto Mayor 5. Persona en discapacidad 6. Ambulancia 7. Paciente respiratorio 8. Paciente pediátrico menor a 1 mes			
Imprimir turno		○ → ▷ □ ▽	El operario imprime el turno del paciente			
Entregar turno al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se le entrega el turno al usuario y se le indica el lugar de espera			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FK

Proceso actual generalizado de censo diario de los pacientes en hospitalización

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022			Operación	5	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones			Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Se realiza cada cambio de turno con los pacientes hospitalizados y algunas urgencias					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al computador en el sector de "Servidor de reportes ESE Santiago de Tunja"		
Buscar censo		○ → D □ ▽	El auxiliar busca el censo del día		
Descargar censo		○ → D □ ▽	Se le da la opción de descargar el archivo		
Verificar censo		○ → D □ ▽	El auxiliar verifica que el censo corresponde a la fecha actual		
Desarchivar paquetes de ingresos		○ → D □ ▽	El auxiliar retira del almacenamiento los paquetes de los ingresos y autorizaciones de los pacientes en hospitalización del turno anterior		
Verificar paquetes vs el censo		○ → D □ ▽	El auxiliar verifica que todos los paquetes y autorizaciones de los pacientes sean los mismos que aparecen en el censo y se encuentre con la documentación correspondiente. Si corresponden el paquete con el censo y la documentación se continua el proceso, de lo contrario, se procede a completar la documentación.		
Almacenar paquetes		○ → D □ ▽	El auxiliar almacena todos los paquetes en una sección visible		
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno		○ → D □ ▽	El auxiliar envía antes de las 7:00 am al auditor que se encuentre en turno y al área de referencia		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FL

Proceso actual de censo diario de los pacientes en hospitalización por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Censo diario de los pacientes en urgencias				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022				Operación	4	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Descripción de los elementos			Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema			⊙ → ▷ □ ▽	El operario ingresa al computador en el sector de "sistema"		
Buscar censo			⊙ → ▷ □ ▽	El operario busca el censo del día		
Descargar censo			⊙ → ▷ □ ▽	Se le da la opción de descargar el archivo		
Verificar censo			⊙ → ▷ ▷ □ ▽	El operario verifica que el censo corresponde a la fecha actual		
Enviar censo al auditor de turno			⊙ → ▷ □ ▽	El operario envía antes de las 7:00 am al auditor que se encuentre en turno		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FM

Proceso actual de censo diario de los pacientes en hospitalización por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización y urgencias			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022			Operación	5	N/A
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1
Comentarios: Se realiza cada cambio de turno con los pacientes hospitalizados y algunas urgencias					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▾	La operaria ingresa al computador en el sector de "Servidor de reportes ESE Santiago de Tunja"		
Buscar censo		○ → D □ ▾	La operaria busca el censo del día		
Descargar censo		○ → D □ ▾	Se le da la opción de descargar el archivo		
Verificar censo		○ → D □ ▾	La operaria verifica que el censo corresponde a la fecha actual		
Desarchivar paquetes de ingresos		○ → D □ ▾	La operaria retira del almacenamiento los paquetes de los ingresos y autorizaciones de los pacientes en urgencias y hospitalización del turno anterior		
Verificar paquetes vs el censo		○ → D □ ▾	La operaria verifica que todos los paquetes y autorizaciones de los pacientes sean los mismos que aparecen en el censo y se encuentre con la documentación correspondiente. Si corresponden el paquete con el censo y la documentación se continua el proceso, de lo contrario, se procede a completar la documentación.		
Almacenar paquetes		○ → D □ ▾	La operaria almacena todos los paquetes en una sección visible		
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno		○ → D □ ▾	La operaria envía antes de las 7:00 am al auditor que se encuentre en turno y al área de referencia		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FN

Proceso actual generalizado de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022		Operación	6	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del usuario	○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documento y eps de afiliación	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU		
Generar e imprimir certificado de afiliación	○ → D □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario		
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el certificado		
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar certificado a la ventanilla	○ → D □ ▽	El auxiliar transporta el certificado de afiliación a la ventanilla		
Verificar régimen del usuario	○ → D □ ▽	Se verifica el régimen del usuario si es A, B, C, teniendo en cuenta el monto que deberá pagar según su régimen contributivo o beneficiario. Si el usuario es régimen beneficiario estrato 1 se finaliza proceso almacenando certificado, de lo contrario se continua el proceso		
Indicar al usuario el valor máximo de copago	○ → D □ ▽	Mediante el formato de información de servicios de salud se le comunica al usuario el tiempo límite dentro del hospital para generar copago y el valor máximo que cubre		
Solicitar firma del usuario	○ → D □ ▽	El auxiliar le solicita al usuario los datos y firma de comunicación en el formato		
Enviar reporte a SIAU	○ → D □ ▽	Se le envía el reporte al área de SIAU para su respectivo seguimiento		
Almacenar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar almacena todos los documentos para continuar con los siguientes procesos		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FO

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS) por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 20/09/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla			
Solicitar documento y eps de afiliación		○ → D □ ▽	El operario solicita al usuario la información de afiliación a EPS			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	El operario ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	El operario ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU			
Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → D □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario			
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el certificado			
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar certificado a la ventanilla		○ → D □ ▽	El operario trasporta el certificado de afiliación a la ventanilla			
Almacenar documentos		○ → D □ ▽	Se almacena copia del certificado de afiliación			
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽	El operario le comunica al usuario en que régimen pertenece y llegado el caso el tiempo límite dentro del hospital para realizar copago			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FP

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS) o por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022		Operación	6	N/A
Operador: Yeimy Salcedo Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documento y eps de afiliación	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria solicita al usuario la información de afiliación a EPS		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU		
Generar e imprimir certificado de afiliación	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario		
Caminar hacia la impresora	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria se traslada a la impresora para recoger el certificado		
Esperar que los documentos se impriman	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar certificado a la ventanilla	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria trasporta el certificado de afiliación a la ventanilla		
Verificar régimen del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica el régimen del usuario si es A, B, C, teniendo en cuenta el monto que deberá pagar según su régimen contributivo o beneficiario. Si el usuario es régimen beneficiario estrato 1 se finaliza proceso almacenando certificado, de lo contrario se continua el proceso		
Indicar al usuario el valor máximo de copago	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Mediante el formato de información de servicios de salud se le comunica al usuario el tiempo límite dentro del hospital para generar copago y el valor máximo que cubre		
Solicitar firma del usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria le solicita al usuario los datos y firma de comunicación en el formato		
Enviar reporte a SIAU	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se le envía el reporte al área de SIAU para su respectivo seguimiento		
Almacenar documentos	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar almacena todos los documentos para continuar con los siguientes procesos		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FQ

Proceso actual generalizado de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	4	N/A	
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → D □ ▽		El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		El auxiliar solicita todos los documentos correspondientes al accidente y automóvil		
Verificar todos los documentos		○ → D □ ▽		Se rectifica que los documentos se encuentren correctos y no se encuentren vencidos		
Verificar monto del SOAT		○ → D □ ▽		El auxiliar verifica monto que cubre el SOAT		
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU		
Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → D □ ▽		Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario		
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽		El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el certificado		
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar certificado a la ventanilla		○ → D □ ▽		El auxiliar transporta el certificado de afiliación a la ventanilla		
Almacenar documentos		○ → D □ ▽		Se almacenan todos los documentos en una carpeta		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽		El auxiliar le comunica al usuario sus derechos y monto máximo que cubre el SOAT		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FR

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT) por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022		Operación	2	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Llegada del usuario		○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla	
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	El operario solicita todos los documentos correspondientes al accidente y automóvil	
Verificar todos los documentos		○ → D □ ▽	Se rectifica que los documentos se encuentren correctos y no se encuentren vencidos	
Verificar monto del SOAT		○ → D □ ▽	El operario verifica monto que cubre el SOAT	
Almacenar documentos		○ → D □ ▽	Se almacenan todos los documentos en una carpeta	
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽	El operario le comunica al usuario sus derechos y monto máximo que cubre el SOAT	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FS

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT) por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (SOAT)			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla			
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	La operaria solicita todos los documentos correspondientes a SOAT, Revisión, Carta de Propiedad, Licencia y cedula			
Verificar todos los documentos		○ → D □ ▽	Se rectifica que los documentos se encuentren correctos y no se encuentren vencidos			
Verificar monto del SOAT		○ → D □ ▽	La operaria verifica monto que cubre el SOAT			
Ingresar al sistema de afiliación de la EPS		○ → D □ ▽	La operaria ingresa a la plataforma de la EPS según lo dicho por el usuario			
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽	La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página de la EPS, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU			
Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → D □ ▽	Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y EPS al que pertenece el usuario			
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el certificado			
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar certificado a la ventanilla		○ → D □ ▽	La operaria trasporta el certificado de afiliación a la ventanilla			
Almacenar documentos		○ → D □ ▽	Se almacenan todos los documentos en una carpeta			
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽	La operaria le comunica al usuario sus derechos y monto máximo que cubre el SOAT			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FT

Proceso actual generalizado de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)

Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022				Operación	4	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → D □ ▽		El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		El auxiliar solicita al usuario la información del arl, la cedula y el reporte del accidente		
Ingresar al sistema de afiliación del ARL		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa a la plataforma de la ARL según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa el número de identificación del usuario a la página del ARL, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU		
Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → D □ ▽		Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el ARL al que pertenece el usuario y su estado		
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽		El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el certificado		
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar certificado a la ventanilla		○ → D □ ▽		El auxiliar transporta el certificado de afiliación a la ventanilla		
Almacenar documentos		○ → D □ ▽		Se almacena certificado de afiliación, cedula y reporte del accidente laboral		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽		El auxiliar le comunica al usuario en que régimen pertenece y llegado el caso el tiempo límite dentro del hospital para realizar copago		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FU

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL) por Jhontan Fonseca

Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022				Operación	2	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → D □ ▽		El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		El operario solicita al usuario la información de afiliación a ARL		
Verificar todos los documentos		○ → D □ ▽		El operario ingresa a la plataforma de la ALR según lo dicho por el usuario		
Almacenar documentos		○ → D □ ▽		Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el régimen y ARL al que pertenece el usuario		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽		El operario le comunica al usuario en que régimen pertenece y llegado el caso el tiempo límite dentro del hospital para realizar copago		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FV

Proceso actual de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL) por técnico ad (a)

Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022				Operación	4	N/A
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → D □ ▽		El usuario llega a la ventanilla		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario la información del arl, la cedula y el reporte del accidente		
Ingresar al sistema de afiliación del ARL		○ → D □ ▽		La operaria ingresa a la plataforma de la ARL según lo dicho por el usuario		
Validar datos de afiliación		○ → D □ ▽		La operaria ingresa el número de identificación del usuario a la página del ARL, rectifica el régimen y compara los datos. Si el usuario no pertenece a ninguna EPS, arl o SOAT se dirige caso a SAU		
Generar e imprimir certificado de afiliación		○ → D □ ▽		Se genera el certificado de afiliación en donde se expone el ARL al que pertenece el usuario y su estado		
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger el certificado		
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar certificado a la ventanilla		○ → D □ ▽		La operaria trasporta el certificado de afiliación a la ventanilla		
Almacenar documentos		○ → D □ ▽		Se almacena certificado de afiliación, cedula y reporte del accidente laboral		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		○ → D □ ▽		El operario le comunica al usuario en que régimen pertenece y llegado el caso el tiempo límite dentro del hospital para realizar copago		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FW

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción

Anexo 2: Atención inicial de urgencias

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias						
		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 21/09/2022		Operación	7	N/A		
Operadores: Auxiliares de Admisiones Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Ingresar a historia clínica		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El usuario ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
Ingresar documento		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
Filtrar la información		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	Seleccionar la opción "filtrar folio" y se selecciona el registro de prestación de servicios			
Generar Historia clínica		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador			
Verificar historia clínica		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos			
Ingresar al sistema		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe inicial de atención			
Ingresar diagnóstico y código de ingreso		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 2: Atención inicial de urgencias			
Validar datos ingresados		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	se rectifica que la información anexada sea correcta			
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	Se genera el Anexo 2: Atención inicial de urgencias de solicitud de urgencias			
Caminar hacia la impresora		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el Anexo 2: Atención inicial de urgencias			
Esperar que los documentos se impriman		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar transporta el Anexo 2: Atención inicial de urgencias al puesto de trabajo			
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		<input type="radio"/> ⇨ <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> ▾	El auxiliar almacena el Anexo 2: Atención inicial de urgencias junto a los demás documentos en un paquete			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FX

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2:

Atención inicial de urgencias por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias				Elemento	Presente	Propuesto
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias						
Fecha: 20/09/2022				Operación	7	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Ingresar a historia clínica		○ ⇄ ▷ □ ▽		El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"		
Ingresar documento		○ ⇄ ▷ □ ▽		Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información		
Filtrar la información		○ ⇄ ▷ □ ▽		Seleccionar la opción "filtrar folio"		
Generar Historia clínica		○ ⇄ ▷ □ ▽		Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador		
Verificar historia clínica		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos		
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe inicial de atención		
Ingresar diagnóstico y código de ingreso		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 2: Atención inicial de urgencias		
Validar datos ingresados		○ ⇄ ▷ □ ▽		se rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias		○ ⇄ ▷ □ ▽		Se genera el Anexo 2: Atención inicial de urgencias de solicitud de urgencias		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario se traslada a la impresora para recoger el Anexo 2: Atención inicial de urgencias		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ ▷ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario transporta el Anexo 2: Atención inicial de urgencias al puesto de trabajo		
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario almacena el Anexo 2: Atención inicial de urgencias junto a los demás documentos en un paquete		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FY

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2:

Atención inicial de urgencias por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022		Operación	7	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			2	N/A
			1	N/A
Comentarios: N/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Ingresar a historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽	El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"		
Ingresar documento	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información		
Filtrar la información	○ ⇄ ▷ □ ▽	Seleccionar la opción "filtrar folio" y se selecciona el registro de prestación de servicios		
Generar Historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador		
Verificar historia clínica	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos		
Ingresar al sistema	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe inicial de atención		
Ingresar diagnóstico y código de ingreso	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 2: Atención inicial de urgencias		
Validar datos ingresados	○ ⇄ ▷ □ ▽	se rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se genera el Anexo 2: Atención inicial de urgencias de solicitud de urgencias		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el Anexo 2: Atención inicial de urgencias		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar transporta el Anexo 2: Atención inicial de urgencias al puesto de trabajo		
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar almacena el Anexo 2: Atención inicial de urgencias junto a los demás documentos en un paquete		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice FZ

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de urgencias y hospitalización – SOAT

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias y hospitalización - SOAT			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	5	N/A	
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	El auxiliar ingresa a los documentos del computador			
Buscar formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	Buscar el formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
Descargar formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	Descargar formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
Generar e imprimir formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	Imprimir formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el formato AU-FR-0001			
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar el formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	El auxiliar transporta el formato AU-FR-0001 a la ventanilla			
Solicitar datos y firma al médico		○ → □ ▽	El auxiliar el solicita al usuario los datos y firma escritos en el formato AU-FR-0001 al profesional medico que lo este tratando			
Verificar datos escritos en el formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	Se rectifica que todos los datos ingresados se encuentren correctos			
Almacenar formato AU-FR-0001		○ → □ ▽	se almacena formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GA

*Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias y hospitalización – SOAT
por Jhontan Fonseca*

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - SOAT			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 20/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario ingresa a los documentos del computador		
Buscar formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		Buscar el formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)		
Descargar formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		Descargar formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)		
Generar e imprimir formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		Imprimir formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario se traslada a la impresora para recoger el formato AU-FR-0001		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ ▷ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario transporta el formato AU-FR-0001 a la ventanilla		
Solicitar datos y firma al usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽		El operario el solicita al usuario los datos y firma escritos en el formato AU-FR-0001		
Verificar datos escritos en el formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		Se rectifica que todos los datos ingresados se encuentren correctos		
Almacenar formato AU-FR-0001		○ ⇄ ▷ □ ▽		se almacena formato correspondiente al certificado de víctimas (AU-FR-0001)		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GB

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias y hospitalización – SOAT por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - SOAT		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 20/09/2022		Operación	5	N/A		
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽	La operaria ingresa a los documentos del computador			
Buscar formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	Buscar el formato correspondiente al certificado de victimas (AU-FR-0001)			
Descargar formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	Descargar formato correspondiente al certificado de victimas (AU-FR-0001)			
Generar e imprimir formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	Imprimir formato correspondiente al certificado de victimas (AU-FR-0001)			
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el formato AU-FR-0001			
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar el formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	La operaria transporta el formato AU-FR-0001 a la ventanilla			
Solicitar datos y firma al médico		○ ⇄ □ ▽	La operaria el solicita al usuario los datos y firma escritos en el formato AU-FR-0001 al profesional medico que lo este tratando			
Verificar datos escritos en el formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que todos los datos ingresados se encuentren correctos			
Almacenar formato AU-FR-0001		○ ⇄ □ ▽	se almacena formato correspondiente al certificado de victimas (AU-FR-0001)			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GC

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS

Página

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 22/09/2022		Operación	3	N/A		
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: No todas las entidades permite obtener la autorización por este medio						
Proceso	Subproceso	Símbolo	Observaciones			
Ingresar a pagina de EPS	n/a	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema de la EPS y selecciona la opción de autorizaciones			
Solicitar autorización	Ingresar datos del usuario	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias			
	Verificar datos inscritos	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos			
Imprimir Autorización	Generar e imprimir Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le da en la opción en "generar autorización" y se ingresan los datos del operario quien realiza la acción			
	Caminar hacia la impresora	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS			
	Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
	Trasportar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar trasporta la autorización al puesto de trabajo			
Almacenar Autorización	Almacenar Autorización	○ ⇄ ▷ □ ▽	El auxiliar almacena la autorización junto a los demás documentos			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GD

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina por

Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022			Operación	3	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial					
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones	
Ingresar a página de EPS		○ ⇄ ▷ □ ▾		El operario ingresa al sistema de la EPS y selecciona la opción de autorizaciones	
Ingresar datos del usuario		○ ⇄ ▷ □ ▾		El operario anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias	
Verificar datos inscritos		○ ⇄ ▷ □ ▾		Se verifica que los datos inscritos sean correctos	
Generar e imprimir Autorización		○ ⇄ ▷ □ ▾		Se le da en la opción en "generar autorización" y se ingresan los datos del operario quien realiza la acción	
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▾		El operario se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS	
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ ▷ □ ▾		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
Trasportar Autorización		○ ⇄ ▷ □ ▾		El operario trasporta la autorización al puesto de trabajo	
Almacenar Autorización		○ ⇄ ▷ □ ▾		El operario almacena la autorización junto a los demás documentos	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GE

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Pagina			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	3	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Ingresar a pagina de EPS		○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema de la EPS y selecciona la opción de autorizaciones			
Ingresar datos del usuario		○ → □ ▽	La operaria anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias			
Verificar datos inscritos		○ → □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos			
Generar e imprimir Autorización		○ → □ ▽	Se le da en la opción en "generar autorización" y se ingresan los datos del operario quien realiza la acción			
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS			
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar Autorización		○ → □ ▽	La operaria trasporta la autorización al puesto de trabajo			
Almacenar Autorización		○ → □ ▽	La operaria almacena la autorización junto a los demás documentos			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GF

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y

ARL llamada

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 22/09/2022		Operación	7	N/A		
Operadores: técnicos de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	2	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Abrir formato de solicitud de codigo de urgencias		○ → □ ▽	El técnico dentro de los documentos del computador abre el formato de solicitud de codigo de urgencias			
llamar a EPS		○ → □ ▽	El técnico se comunica con la EPS del usuario siguiendo el respectivo protocolo			
Esperar que la EPS conteste		○ → □ ▽	El técnico espera que la EPS conteste la llamada			
Seguir pasos según EPS		○ → □ ▽	El técnico sigue los pasos solicitados en la llamada			
Entregar datos del usuario		○ → □ ▽	Se entregan los datos del paciente			
Solicitar Autorización		○ → □ ▽	El técnico solicita autorización del usuario y recibe un código de autorización			
Ingresar datos del usuario y Anexar código de autorización en el formato		○ → □ ▽	El técnico anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias en el formato y Se anexa el código entregado por la EPS al formato			
Verificar datos inscritos		○ → □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos			
Generar e imprimir Autorización		○ → □ ▽	Se le da en la opción de guardar e imprimir formato con autorización			
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la autorización de la EPS			
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar Autorización		○ → □ ▽	El técnico transporta la autorización al puesto de trabajo			
Almacenar Autorización		○ → □ ▽	El técnico almacena la autorización junto a los demás documentos			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GG

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022		Operación	6	N/A
Operador: Yeimy Salcedo	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A
Método: Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	1	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Abrir formato de solicitud de código de urgencias	○ → D □ ▽	La operaria dentro de los documentos del computador abre el formato de solicitud de código de urgencias		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	La operaria anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias en el formato		
llamar a EPS	○ → D □ ▽	La operaria se comunica con la EPS del usuario siguiendo el respectivo protocolo		
Solicitar Autorización	○ → D □ ▽	La operaria solicita autorización del usuario y recibe un código de autorización		
Anexar código de autorización en el formato	○ → D □ ▽	Se anexa el código entregado por la EPS al formato		
Verificar datos inscritos	○ → D □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos		
Generar e imprimir Autorización	○ → D □ ▽	Se le da en la opción de guardar e imprimir formato con autorización		
Caminar hacia la impresora	○ → D □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la autorización de la EPS		
Esperar que los documentos se impriman	○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar Autorización	○ → D □ ▽	La operaria transporta la autorización al puesto de trabajo		
Almacenar Autorización	○ → D □ ▽	La operaria almacena la autorización junto a los demás documentos		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GH

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022		Operación	6	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Abrir formato de solicitud de código de urgencias		○ ⇄ □ ▽	El operario dentro de los documentos del computador abre el formato de solicitud de código de urgencias	
Ingresar datos del usuario		○ ⇄ □ ▽	El operario anexa toda la información necesaria para la autorización del ingreso a urgencias en el formato	
Llamar a EPS		○ ⇄ □ ▽	El operario se comunica con la EPS del usuario siguiendo el respectivo protocolo	
Solicitar Autorización		○ ⇄ □ ▽	El operario solicita autorización del usuario y recibe un código de autorización	
Anexar código de autorización en el formato		○ ⇄ □ ▽	Se anexa el código entregado por la EPS al formato	
Verificar datos inscritos		○ ⇄ □ ▽	Se verifica que los datos inscritos sean correctos	
Generar e imprimir Autorización		○ ⇄ □ ▽	Se le da en la opción de guardar e imprimir formato con autorización	
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la autorización de la EPS	
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
Transportar Autorización		○ ⇄ □ ▽	El operario transporta la autorización al puesto de trabajo	
Almacenar Autorización		○ ⇄ □ ▽	El operario almacena la autorización junto a los demás documentos	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GI

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022				Operación	4	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Abrir correo electrónico		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar abre el correo electrónico y da en la opción de "nuevo"		
Ingresar datos del usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar redacta un correo con la solicitud de autorización y agrega la historia clínica y el Anexo 2: Atención inicial de urgencias o el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud según sea el caso		
Verificar datos inscritos		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar verifica que el correo se encuentre bien redactado junto a los documentos de soporte		
Enviar correo		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar envía a la EPS la solicitud de autorización		
Esperar autorización		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar espera después por parte de la EPS, si al tercer intento no responden el correo se continua el proceso		
Generar e imprimir autorización		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar toma un pantallazo de la respuesta y presiona la opción de imprimir		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar se traslada a la impresora para recoger la autorización		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ ▷ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar Autorización		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar transporta la autorización al puesto de trabajo		
Almacenar Autorización		○ ⇄ ▷ □ ▽		El auxiliar almacena la autorización junto a los demás documentos		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GJ

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo

Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS correo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 20/09/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Abrir correo electrónico		○ → D □ ▽	El operario abre el correo electrónico y da en la opción de "nuevo"			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario redacta un correo con la solicitud de autorización y anexa la historia clínica y el Anexo 2: Atención inicial de urgencias			
Verificar datos inscritos		○ → D □ ▽	El operario verifica que el correo se encuentre bien redactado			
Enviar correo		○ → D □ ▽	El operario envía a la EPS la solicitud de autorización			
Esperar autorización		○ → D □ ▽	El operario espera después por parte de la EPS, si al tercer intento no responden el correo se continua el proceso			
Tomar pantallazo de la respuesta		○ → D □ ▽	El operario toma un pantallazo de la respuesta y presiona la opción de imprimir			
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS			
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar Autorización		○ → D □ ▽	El operario trasporta la autorización al puesto de trabajo			
Almacenar Autorización		○ → D □ ▽	El operario almacena la autorización junto a los demás documentos			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GK

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS correo			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Abrir correo electrónico		○ → ▷ □ ▽		La operaria abre el correo electrónico y da en la opción de "nuevo"		
Ingresar datos del usuario		○ → ▷ □ ▽		La operaria redacta un correo con la solicitud de autorización y anexa la historia clínica y el Anexo 2: Atención inicial de urgencias		
Verificar datos inscritos		○ → ▷ □ ▽		La operaria verifica que el correo se encuentre bien redactado		
Enviar correo		○ → ▷ □ ▽		La operaria envía a la EPS la solicitud de autorización		
Esperar autorización		○ → ▷ □ ▽		La operaria espera después por parte de la EPS, si al tercer intento no responden el correo se continua el proceso		
Tomar pantallazo de la respuesta		○ → ▷ □ ▽		La operaria toma un pantallazo de la respuesta y presiona la opción de imprimir		
Caminar hacia la impresora		○ → ▷ □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la autorización dela EPS		
Esperar que los documentos se impriman		○ → ▷ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar Autorización		○ → ▷ □ ▽		La operaria transporta la autorización al puesto de trabajo		
Almacenar Autorización		○ → ▷ □ ▽		La operaria almacena la autorización junto a los demás documentos		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GL

Proceso actual generalizado de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022				Operación	8	N/A
Operadores: Auxiliares de Admisiones		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	3	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Recepcionar documentos de ingresos de los pacientes		○ → D □ ▽		El auxiliar recoge todos los documentos de ingreso que se encuentran almacenados		
Verificar documentos y duración en el hospital		○ → D □ ▽		Se verifica los procedimientos que se le han realizado al usuario y la duración dentro del hospital		
Ingresar a historia clínica		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"		
Ingresar documento		○ → D □ ▽		Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información		
Filtrar la información		○ → D □ ▽		Seleccionar la opción "filtrar folio"		
Generar Historia clínica		○ → D □ ▽		Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador		
Verificar historia clínica		○ → D □ ▽		El auxiliar busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe autorización de servicios		
Ingresar diagnóstico y código de ingreso		○ → D □ ▽		El auxiliar ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		
Validar datos ingresados		○ → D □ ▽		se rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		○ → D □ ▽		Se genera el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽		El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		○ → D □ ▽		El auxiliar transporta el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		○ → D □ ▽		El auxiliar almacena el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GM

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3:

Solicitud de Autorización de Servicios de Salud por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 20/09/2022		Operación	8	N/A
Operador: Jhontan Fonseca		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	3	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: N/a				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Recepcionar documentos de ingresos de los pacientes		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar recoge todos los documentos de ingreso que se encuentran almacenados	
Verificar documentos y duración en el hospital		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica los procedimientos que se le han realizado al usuario y la duración dentro del hospital	
Ingresar a historia clínica		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El usuario ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"	
Ingresar documento		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información	
Filtrar la información		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Seleccionar la opción "filtrar folio"	
Generar Historia clínica		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador	
Verificar historia clínica		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos	
Ingresar al sistema		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe inicial de atención	
Ingresar diagnóstico y código de ingreso		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	
Validar datos ingresados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	se rectifica que la información anexada sea correcta	
Generar e imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se genera el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	
Caminar hacia la impresora		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario se traslada a la impresora para recoger el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	
Esperar que los documentos se impriman		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
Transportar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario transporta el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El operario almacena el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GN

Proceso actual de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3:

Solicitud de Autorización de Servicios de Salud por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	8	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	3	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: N/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos de ingresos de los pacientes			El auxiliar recoge todo los documentos de ingreso que se encuentran almacenados			
Verificar documentos y duración en el hospital			Se verifica los procedimientos que se le han realizado al usuario y la duración dentro del hospital			
Ingresar a historia clínica			El usado ingresa en el sistema en la parte de "historia clínica"			
Ingresar documento			Se ingresa el documento del paciente para lograr filtrar la información			
Filtrar la información			Seleccionar la opción "filtrar folio"			
Generar Historia clínica			Se le da en la opción "generar historia clínica" y guardar en los documentos del computador			
Verificar historia clínica			La operaria busca y verifica que el diagnóstico y el código de ingreso se encuentren correctos			
Ingresar al sistema			La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en el siguiente orden: 1. Admisiones 2. Utilidades 3. Informe autorización de servicios			
Ingresar diagnóstico y código de ingreso			La operaria ingresa el diagnóstico entregado por el TRIAGE y el código de ingreso en el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud			
Validar datos ingresados			se rectifica que la información anexada sea correcta			
Generar e imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud			Se genera el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
Caminar hacia la impresora			La operaria se traslada a la impresora para recoger el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
Esperar que los documentos se impriman			Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Trasportar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			La operaria trasporta el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			La operaria almacena el Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GO

Proceso actual generalizado de activación triage

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 22/09/2022			Operación	6	N/A	
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos			
Solicitar documentos al usuario		○ → D □ ▽	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" en la opción "Triage"			
Buscar paciente		○ → D □ ▽	El auxiliar busca por el nombre al paciente			
Verificar estado del paciente		○ → D □ ▽	El auxiliar verifica el estado del paciente según el color asignado del médico de la clasificación de Triage, si el paciente se encuentra en un color amarillo, naranja o rojo se da ingreso en el sistema			
Ingresar datos al sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema			
Verificar EPS, SOAT o ARL		○ → D □ ▽	Según la entidad responsable del pago del usuario se realiza la verificación del mismo			
Solicitar al usuario una información		○ → D □ ▽	El auxiliar solicita al usuario el teléfono, barrio y dirección cuando el usuario no se encuentra creado en el sistema			
Guardar información en el sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar da la opción "grabar" en el sistema			
Informar derechos del paciente e indicaciones		○ → D □ ▽	Se le indica al usuario los derechos y lugar de atención			
Almacenar documentos		○ → D □ ▽	El auxiliar almacena los documentos para continuar con el proceso			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GP

Proceso actual de activación triage por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 20/09/2022			Operación	4	N/A	
Operador: Jhontan Fonseca		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos			
Solicitar documentos al usuario		○ → D □ ▽	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"			
Buscar paciente		○ → D □ ▽	El operario busca por el nombre al paciente			
Verificar estado del paciente		○ → D □ ▽	El operario verifica el estado del paciente según el color que aparezca: verde: si el usuario aparece en verde se le indica que debe ir a consulta ambulatoria			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Admisiones 2. Ingresos 3. Agregar			
Ingresar datos al sistema		○ → D □ ▽	El operario ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema			
Verificar EPS, SOAT o ARL		○ → D □ ▽	Según la entidad responsable del pago del usuario se realiza la verificación del mismo			
Solicitar al usuario una información		○ → D □ ▽	El operario solicita al usuario el teléfono, barrio y dirección			
Informar derechos del paciente e indicaciones		○ → D □ ▽	Se le indica al usuario los derechos y lugar de atención			
Almacenar documentos		○ → D □ ▽	El operario almacena los documentos para continuar con el proceso			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GQ

Proceso actual de activación triage por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022				Operación	6	N/A
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → D □ ▽		El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos		
Solicitar documentos al usuario		○ → D □ ▽		Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la opción "Triage"		
Buscar paciente		○ → D □ ▽		La operaria busca por el nombre al paciente		
Verificar estado del paciente		○ → D □ ▽		La operaria verifica el estado del paciente según el color asignado del médico de la clasificación de Triage, si el paciente se encuentra en un color amarillo, naranja o rojo se da ingreso en el sistema		
Ingresar datos al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema		
Verificar EPS, SOAT o ARL		○ → D □ ▽		Según la entidad responsable del pago del usuario se realiza la verificación del mismo		
Solicitar al usuario una información		○ → D □ ▽		La operaria solicita al usuario el teléfono, barrio y dirección		
Anexar número de ingreso en el certificado		○ → D □ ▽		La operaria anexa el número de ingreso en el certificado de afiliación y da la opción "grabar" en el sistema		
Informar derechos del paciente e indicaciones		○ → D □ ▽		Se le indica al usuario los derechos y lugar de atención		
Almacenar documentos		○ → D □ ▽		La operaria almacena los documentos para continuar con el proceso		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GR

Proceso actual generalizado de activación triage procedimientos

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 22/09/2022				Operación	6	N/A
Operadores: Auxiliares de Facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos			Símbolo	Observaciones		
Llegada del usuario			○ → D □ ▽	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos		
Solicitar documentos al usuario			○ ⇄ D □ ▽	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso		
Ingresar a la planilla de cirugía			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema y busca la planilla de cirugías		
Verificar planilla			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar verifica que el paciente tenga programada la cirugía		
Ingresar al sistema			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Admisiones 2. Ingresos 3. Agregar		
Ingresar datos al sistema			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema		
Almacenar documentos			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar almacena los documentos y da la opción "grabar" en el sistema		
Dar indicaciones al usuario			○ ⇄ D □ ▽	El auxiliar dirige al usuario al lugar del procedimiento quirúrgico		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GS

Proceso actual de activación triage procedimientos programados por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 21/09/2022				Operación	5	N/A
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	0	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del usuario		○ → □ ▽		El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos		
Solicitar documentos al usuario		○ → □ ▽		Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso		
Ingresar a la planilla de cirugía		○ → □ ▽		La operaria ingresa al sistema y busca la planilla de cirugías		
Verificar planilla		○ → □ ▽		La operaria verifica que el paciente tenga programada la cirugía		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽		El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Admisiones 2. Ingresos 3. Agregar		
Ingresar datos al sistema		○ → □ ▽		La operaria ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema		
Anexar número de ingreso en el certificado		○ → □ ▽		La operaria anexa el número de ingreso en el certificado de afiliación y da la opción "grabar" en el sistema		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GT

Proceso actual de activación triage procedimientos programados por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 21/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Yeimy Salcedo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del usuario		○ → □ ▽	El usuario llega a la ventanilla y se le solicita los documentos			
Solicitar documentos al usuario		○ → □ ▽	Se le solicita los documentos pertinentes para el ingreso			
Ingresar a la planilla de cirugía		○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema y busca la planilla de cirugías			
Verificar planilla		○ → □ ▽	La operaria verifica que el paciente tenga programada la cirugía			
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y selecciona los siguientes ítems: 1. Admisiones 2. Ingresos 3. Agregar			
Ingresar datos al sistema		○ → □ ▽	La operaria ingresa todos los datos del usuario dentro del sistema			
Anexar número de ingreso en el certificado		○ → □ ▽	La operaria anexa el número de ingreso en el certificado de afiliación y da la opción "grabar" en el sistema			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GU

Tiempos actuales de recepcionar los usuarios con la entrega de turno por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad : Recepcionar usuarios		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			5	N/a	
Operador: Yeimy Salcedo Analista: Diana Bohórquez		Transporte			1	N/a	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	N/a	
Método: Presente propuesto		Inspección			0	N/a	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	N/a	
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Tiempo (min)			0,62		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del usuario		8,5	14,65	7,4	10	37	0,62
Solicitar motivo de consulta		15,4	2,87	14,47	11		
Ingresar al sistema		9,49	6,11	13,55	10		
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		1,9	0,93	1,03	1		
Imprimir turno		0,95	1,51	1,66	1		
Entregar turno al usuario		3,93	3,13	3,4	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GV

Tiempos actuales de recepcionar los usuarios con la entrega de turno por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad : Recepcionar usuarios		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			5	N/a	
Operador: Jonatan Fonseca Analista: Diana Bohórquez		Transporte			1	N/a	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			0	N/a	
Método: Presente propuesto		Inspección			0	N/a	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			0	N/a	
Comentarios: n/a		Tiempo (min)			0,60		
		Distancia (pies)			n/a	N/a	
		costo			n/a	N/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del usuario		9,36	4,15	9,49	8	36	0,60
Solicitar motivo de consulta		13,4	9,61	4,73	9		
Ingresar al sistema		5,21	10,34	9,18	8		
Seleccionar la opción según la clasificación del usuario		0,89	0,93	0,66	1		
Imprimir turno		1,38	1,97	1,64	2		
Entregar turno al usuario		8,26	14,06	3,42	9		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GW

Tiempos actuales de censo diario de los pacientes en hospitalización turno por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	5			
Operador: Yeimy Salcedo Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	0			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: El proceso lo realiza de manera desorganizada		Retrasos	0	0			
		Inspección	1	2			
		Almacenamiento	1	1			
		Tiempo (min)	7,52				
		Distancia (pies)	n/a	n/a			
		costo	n/a	n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar al sistema	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	6,99	6,78	5,4	6	451	7,52
Generar censo	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	12,09	5,37	10,35	9		
Desarchivar documentos de ingresos	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	2,38	850	1,48	285		
Verificar documentos vs el censo	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	70,91	89,62	105,18	89		
Almacenar documentos de ingreso	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	2,07	2,48	1,6	2		
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno	<input checked="" type="radio"/> ⇨ □ ▽	62,42	52,64	65,1	60		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GX

Tiempos actuales de censo diario de los pacientes en hospitalización de turno por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Censo diario de los pacientes en hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación	4	5			
Operador: Jonatan Fonseca Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	0			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: n/a		Retrasos	0	0			
		Inspección	1	2			
		Almacenamiento	1	1			
		Tiempo (min)	2,48				
		Distancia (pies)	n/a	n/a			
		costo	n/a	n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar al sistema		3,98	3,52	3,01	4	149	2,48
Generar censo		13,96	9,52	6,4	10		
Desarchivar documentos de ingresos		5,26	5,21	4,3	5		
Verificar documentos vs el censo		113,27	112,73	86,4	104		
Almacenar documentos de ingreso		3,1	4,1	5,1	4		
Enviar censo al auditor y al área de referencia de turno		28,72	17,02	21,29	22		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GY

*Tiempos actuales de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)
por técnico ad (a)*

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			5	6	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte			0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			2	2	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,32		
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del usuario		7,18	8,5	16,24	11	139	2,32
Solicitar documento y eps de afiliación		10,4	7,25	16,61	11		
Rectificar afiliación del usuario		17,99	17,44	18,38	18		
Imprimir certificado de afiliación del usuario		26,5	16,09	19,49	21		
Verificar régimen del usuario		14,5	8,2	8,44	10		
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud		63,12	74,29	67,02	68		
Enviar reporte a SIAU		37,59	44,51	40,87	41		
Almacenar documentos		6,14	9,1	2,85	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice GZ

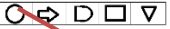




Tiempos actuales de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS) por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (EPS)		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			5	6	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			2	2	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			3,30		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada del usuario		5,04	6,5	5,64	6	198	3,30
Solicitar documento y eps de afiliación		12,26	4,07	8,5	8		
Rectificar afiliación del usuario		78,5	38,28	9,92	42		
Imprimir certificado de afiliación del usuario		16,58	20,14	18,51	18		
Verificar régimen del usuario		8,77	5,27	5,24	6		
Comunicar al usuario los derechos respecto a los servicios de salud		105,69	61,47	184,05	117		
Enviar reporte a SIAU		24,2	17,11	14,29	19		
Almacenar documentos		2,92	2,25	2,91	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HA

Tiempos actuales de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL) por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			3	4	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte			0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,43		
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar al usuario		16,80	15,38	9,66	13	146	2,43
Validar afiliación del ARL		90,6	107,2	110,6	103		
Imprimir certificado de afiliación de ARL		17,69	23,55	25,85	22		
Almacenar documentos		2,14	3,16	5,94	4		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		4,21	3,46	4,83	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HB

Tiempos

actuales de validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL) por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Validar derechos y verificar entidad responsable de pago de los pacientes en urgencias y hospitalización (ARL)		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			3	4	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,59		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Repcionar al usuario		9,14	5,6	5,74	7	155	2,59
Validar afiliación del ARL		108,62	78,4	86,4	91		
Imprimir certificado de afiliación de ARL		36,46	44,76	33,22	38		
Almacenar documentos		12,15	14,32	13,78	13		
Indicar al usuario sus derechos respecto al servicio de urgencias		7,55	4,81	5,07	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HC






Tiempos actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			4	7	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte			0	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			0	2	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,75		
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar a sistema		64,82	42,06	23,4	43	165	2,75
Descargar historica clinica		45,22	22,67	22,8	30		
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		84,5	53,37	73,44	70		
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias		12,03	16,19	11,31	13		
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		15,98	4,15	3,73	8		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HD

Tiempos actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - redacción Anexo 2: Atención inicial de urgencias		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación	4		7		
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte	0		2		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	0		2		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	1,46				
Comentarios: N/A		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar a sistema		4,17	4,1	4,63	4	88	1,46
Descargar historica clinica		16,4	21,4	17,16	18		
Realizar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		36,43	30,6	58,64	42		
Generar e imprimir Anexo 2: Atención inicial de urgencias		12,34	24,7	9,97	16		
Almacenar Anexo 2: Atención inicial de urgencias		5,63	10,51	5,85	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HE

Tiempos actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Página		Elemento		Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación		3		3	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte		0		2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos		0		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección		0		1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento		1		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)		2,17			
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Distancia (pies)		n/a		n/a	
		costo		n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar a página de EPS		2,58	9,57	4,9	6	130	2,17
Solicitar autorización		58,53	76,12	131,64	89		
Imprimir Autorización		44,92	12,09	28,58	29		
Almacenar Autorización		4,68	4,47	11,67	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HF

Tiempos actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS pagina por Jhontan Fonseca

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS Página		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			3	3	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			0	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			0	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			1,70		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Ingresar a página de EPS		2,69	4,44	2,99	3	102	1,70
Solicitar autorización		80,82	60,21	70,77	71		
Imprimir Autorización		25,62	14,61	16,94	19		
Almacenar Autorización		6	9,36	10,79	9		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HG

Tiempos actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación	4	7			
Operador: Yeimy Salcedo	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	2			
Método: Presente propuesto		Inspección	0	1			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	1			
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Tiempo (min)	7,73				
		Distancia (pies)	n/a	n/a			
		costo	n/a	n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Abrir formato de solicitud de codigo de urgencias		5,14	6,69	2,45	5	464	7,73
Solicitar autorización a la entidad		264,53	348,47	250,15	288		
Realizar formato de solicitud de codigo de urgencias		100,71	119,3	83,59	101		
Imprimir Autorización		92,53	33,54	43,57	57		
Almacenar Autorización		17,63	16,78	6,7	14		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HH

Tiempos actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada por técnico ad (b)






Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y ARL llamada		Elemento	Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)			
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación	4	7			
Operador: Jonatan Fonseca	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	2			
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	2			
Método: Presente propuesto		Inspección	0	1			
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	1			
Comentarios: N/A		Tiempo (min)	7,36				
		Distancia (pies)	n/a	n/a			
		costo	n/a	n/a			
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Abrir formato de solicitud de codigo de urgencias		3,4	2,14	1,45	2	442	7,36
Solicitar autorización a la entidad		254,61	435,14	310,99	334		
Realizar formato de solicitud de codigo de urgencias		74,97	53,44	87,88	72		
Imprimir Autorización		20,05	36,6	17,q4	28		
Almacenar Autorización		4,78	4,11	7,25	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HI

Tiempos

actual de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			3	4	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte			0	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			1	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			0	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			46,95		
Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Abrir correo electronico		14,15	10,9	8,7	11	2817	46,95
Redactar correo de solicitud de atorzación		170,87	260,89	87,04	173		
Esperar autorización		3600	1800	2400	2600		
Imprimir Autorización		31,58	32,92	22,13	29		
Almacenar Autorización		7,09	2,1	2,85	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HJ

Tiempos

actuales de solicitar autorización para la atención de urgencias - EPS y policía correo por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de urgencias - EPS y Policía correo		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			3	4	
Operador: Jonatan Fonseca	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	2	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos			1	2	
Método: Presente propuesto		Inspección			0	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento			1	1	
Comentarios: N/A		Tiempo (min)			115,71		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Abrir correo electronico		2,83	1,19	1,75	2	6943	115,71
Redactar correo de solicitud de atorización		75,15	78,4	85,89	80		
Esperar autorización		5400	8820	6300	6840		
Imprimir Autorización		14,51	23,06	13,97	17		
Almacenar Autorización		3,71	5,4	2,45	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HK

Tiempos actual de solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud por por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación				4	8
Operador: Yeimy Salcedo Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina Comentarios: Se distrae con facilidad por medio de la charla o con el celular		Retrasos				1	1
		Inspección				0	3
		Almacenamiento				1	1
		Tiempo (min)				3,47	
		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	141,47	35,94	45,17	74	208	3,47
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	12,36	10,7	6,63	10		
Descargar Historia clínica	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	41,94	24,12	13,66	27		
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	53,18	63,52	80,28	66		
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	29,17	25,63	26,43	27		
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	2,38	4,92	6,65	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HL

Tiempos

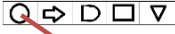



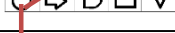

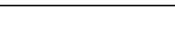
actuales solicitar autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Solicitar Autorización para la atención de procedimientos redacción Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud		Elemento		Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación		4		8	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte		0		2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos		1		1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección		0		3	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento		1		1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)		1,64			
Comentarios: N/A		Distancia (pies)		n/a		n/a	
		costo		n/a		n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Rectificar los documentos de ingresos de los pacientes	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	5,91	10,43	24,16	14	98	1,64
Ingresar al sistema	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	12,42	5,56	5,27	8		
Descargar Historia clínica	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	17,6	16,72	20,88	18		
Realizar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	43,88	38,66	41,85	41		
Imprimir Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	8,4	17,49	12,83	13		
Almacenar Anexo 3: Solicitud de Autorización de Servicios de Salud de hospitalización y cirugía	<input type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	9,17	2,12	1,44	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HM





Tiempos actual de activación triage por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Activación Triage Urgencias		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			4	7	
Operador: Yeimy Salcedo	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			1	1	
		Inspección			0	2	
Comentarios: n/a		Almacenamiento			1	1	
		Tiempo (min)			3,40		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		8,48	20,57	6,93	12	204	3,40
Verificar estado de Triage		10,61	3,24	9,44	8		
Ingresar datos al sistema		21,99	18,66	37,5	26		
Verificar EPS, SOAT o ARL		68,92	65,4	45,5	60		
Solicitar al usuario una información		148,2	81,84	34,11	88		
Despachar usuario		3,4	4,4	3,16	4		
Almacenar documentos		6,77	6,4	5,78	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HN

Tiempos actual de activación triage procedimientos por técnico ad (a)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha: 19 al 28 de octubre 2022		Operación			3	5	
Operador: Yeimy Salcedo		Transporte			0	1	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			1,73		
Comentarios: n/a		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		6,7	16,34	10,37	11	104	1,73
Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado		60,5	65,8	55,4	61		
Realizar admisión al usuario		24,13	24,1	23,7	24		
Almacenar documentos		2,5	6,55	4,05	4		
Dar indicaciones al usuario		4,42	2,7	3,4	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HO

Tiempos actuales de activación triage procedimientos por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Activación Triage Procedimientos Programados		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			3	5	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			0	1	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			1,06		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		13,02	10,23	15,06	13	64	1,06
Verificar que el usuario tenga un procedimiento programado		12,19	13,6	21,71	16		
Realizar admisión al usuario		13,44	15,42	36,74	22		
Almacenar documentos		3,93	3,63	5,26	4		
Dar indicaciones al usuario		15,14	7,66	4,62	9		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HP

Proceso actual generalizado de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento	Presente	Propuesto		
Fecha: 02/09/2022		Operación	10	N/A		
Operador: Auxiliar Administrativo Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A		
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A		
Método:	Presente	Propuesto	6	N/A		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones				
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica				
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita				
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los documentos respecto a la especialidad				
Verificar documentos	○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso				
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	En DINAMICA la operaria ingresa a "Historia clínica"				
verificar paciente	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa los datos del usuario y verifica si lleva algún control				
Verificar Médico que lleva el control	○ → D □ ▽	En el sistema se verifica el médico quien realizó el procedimiento y la disponibilidad				
Verificar días de la consulta respecto al día del procedimiento	○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica la disponibilidad de citas del médico con respecto a los días establecidos para el control del paciente				
Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y anexa el número de documento del paciente				
Seleccionar la especialidad médica	○ → D □ ▽	El auxiliar le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma				
Verificar médico y agenda disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad del médico, si la agenda se encuentra llena se cancela consultas por primera vez y se le asigna al paciente, sin embargo, si no se encuentra la agenda del doctor se solicita autorización y se realiza el proceso de creación de agenda				
preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad				
Seleccionar cita e ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido y escribe lugar, hora, fecha y apaciente.				
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta				
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El auxiliar anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario				
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El auxiliar da clic en la opción de "grabar"				
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El auxiliar entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita				

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HQ

Proceso de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control)

por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas				
Actividad: Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 02/09/2022		Operación	11	N/A
Operador: Yuly Monroy		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente	○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica		
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita	○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita		
Solicitar documentos	○ → D □ ▽	El operario solicita los documentos respecto a la especialidad		
Verificar documentos	○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar al sistema	○ → D □ ▽	En DINAMICA la operaria ingresa a "Historia clínica"		
Verificar historia clínica	○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema y verifica si se encuentra en control de poscirugía		
Verificar Médico que lleva el control	○ → D □ ▽	En el sistema se verifica el médico quien realizó el procedimiento y la disponibilidad		
Verificar días de la consulta respecto al día del procedimiento	○ → D □ ▽	La operaria rectifica la disponibilidad de citas del médico con respecto a los días establecidos para el control del paciente		
Regresar al sistema de agendamiento de citas	○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA"		
Seleccionar la especialidad médica	○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Verificar médico y agenda disponible	○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad del médico, si la agenda se encuentra llena se cancela consultas por primera vez y se le asigna al paciente, sin embargo, si no se encuentra la agenda del doctor se solicita autorización y se realiza el proceso de creación de agenda		
preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada	○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
Seleccionar cita	○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
Ingresar datos del usuario	○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
Verificar todos los datos ingresados	○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta		
registrar datos de la cita en un papel	○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario		
Finalizar proceso	○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"		
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones	○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HR

Proceso actual generalizado de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas control de tratamiento médico			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada del cliente		○ → □ ▽		El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica		
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita		○ → □ ▽		Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita		
Solicitar documentos		○ → □ ▽		El operario solicita los documentos respecto a la especialidad		
Verificar documentos		○ → □ ▽		se verifica los documentos necesarios para el proceso		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽		En DINAMICA la operaria ingresa a "Historia clínica"		
verificar paciente		○ → □ ▽		La operaria ingresa los datos del usuario y verifica si lleva algún control		
Regresar al sistema de agendamiento de citas		○ → □ ▽		El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y anexa el número de documento del paciente		
Seleccionar la especialidad médica		○ → □ ▽		El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma		
Verificar médico y agenda disponible		○ → □ ▽		Se verifica la disponibilidad del médico según la especialidad a consultar		
preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada		○ → □ ▽		se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad		
Seleccionar cita		○ → □ ▽		Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido		
Ingresar datos del usuario		○ → □ ▽		El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.		
Verificar todos los datos ingresados		○ → □ ▽		Se revisa si la información anexada es correcta		
registrar datos de la cita en un papel		○ → □ ▽		El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario		
Finalizar proceso		○ → □ ▽		El operario da clic en la opción de "grabar"		
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones		○ → □ ▽		El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HS

Proceso de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez) por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Programación de citas primera vez especialista			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	10	N/A	
Operador: Yuly Monroy		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El flujo de llamadas es muy constante a diferencia del flujo de personas de manera presencial						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente se acerca a la ventanilla solicitando cita o se comunica vía WhatsApp o telefónica			
Preguntar la especialidad médica a la que se desea sacar cita		○ → D □ ▽	Se le pregunta al usuario la especialidad en la que desea sacar cita			
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	El operario solicita los documentos respecto a la especialidad			
Verificar documentos		○ → D □ ▽	se verifica los documentos necesarios para el proceso			
Verificar historia clínica		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema y verifica si se encuentra en control o es primera vez			
Regresar al sistema de agendamiento de citas		○ → D □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" y anexa el número de documento del paciente			
Seleccionar la especialidad médica		○ → D □ ▽	El operario le pregunta al usuario en que especialidad desea sacar cita y según lo dictado selecciona la especialidad en la plataforma			
Verificar médico y agenda disponible		○ → D □ ▽	Se verifica la disponibilidad del médico según la especialidad a consultar			
preguntar al usuario la hora en que desea la cita según disponibilidad encontrada		○ → D □ ▽	se le pregunta al usuario la hora en que desea la cita, este a su vez elige el momento de su cita acorde a su disponibilidad			
Seleccionar cita		○ → D □ ▽	Una vez el usuario elige la hora y fecha la operaria da clic en la cita que el usuario a escogido			
Ingresar datos del usuario		○ → D □ ▽	El operario anota lugar, hora, fecha y apaciente.			
Verificar todos los datos ingresados		○ → D □ ▽	Se revisa si la información anexada es correcta			
registrar datos de la cita en un papel		○ → D □ ▽	El operario anota en un papel la hora, fecha y lugar de la cita asignada al usuario			
Finalizar proceso		○ → D □ ▽	El operario da clic en la opción de "grabar"			
Entregar papel al cliente junto a sus recomendaciones		○ → D □ ▽	El operario entrega al cliente el papel con los datos y se le orienta respecto a la cita			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HT

Proceso actual manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas					
Actividad: Manejo de documentación de SOAT (programación de citas)		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022		Operación	7	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente llega a la ventanilla		
Solicitar al usuario el procedimiento a realizar		○ → D □ ▽	El auxiliar pregunta al usuario el procedimiento a realizar (Programar citas, Facturar consulta o exámenes)		
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	El auxiliar solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefactura, historia clínica y licencia de conducción		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha		
Verificar documentos principales		○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha		
Verificar SOAT o ADRES		○ → D □ ▽	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente		
Verificar Certificado de victimas		○ → D □ ▽	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente		
Verificar FURIPS		○ → D □ ▽	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza		
Verificar Factura o prefactura		○ → D □ ▽	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT		
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema		○ → D □ ▽	El auxiliar rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso		
Generar certificado de monto		○ → D □ ▽	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto de continua el proceso		
Organizar documentación		○ → D □ ▽	El auxiliar organiza la documentación pertinente para mayo facilidad al momento de realizar otros procedimientos		
solicitar copia de documentos		○ → D □ ▽	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos		
Entrega de documentos al usuario		○ → D □ ▽	El auxiliar entrega los documentos al usuario y se remite al área de facturación		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HU

Proceso de manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas) realizado por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas				
Actividad: Manejo de documentación de SOAT (programación de citas)		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 16/09/2022		Operación	6	N/A
Operador: Yuly Monroy		Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	6	N/A
Método: Presente	Propuesto			
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Llegada del cliente		○ → D □ ▽	El cliente llega a la ventanilla	
Solicitar al usuario el procedimiento a realizar		○ → D □ ▽	La operaria pregunta al usuario si el usuario va a programar cita de control o por primera vez con el especialista o tiene programada la consulta y desea facturar	
Solicitar documentos		○ → D □ ▽	La operaria solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefactura, historia clínica y licencia de conducción	
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha	
Verificar documentos principales		○ → D □ ▽	La operaria rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha	
Verificar SOAT o ADRES		○ → D □ ▽	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente	
Verificar Certificado de víctimas		○ → D □ ▽	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente	
Verificar FURIPS		○ → D □ ▽	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza	
Verificar Factura o prefactura		○ → D □ ▽	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT	
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema		○ → D □ ▽	La operaria rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso	
Generar certificado de monto		○ → D □ ▽	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto el proceso continua	
solicitar copia de documentos		○ → D □ ▽	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos	
Entrega de documentos al usuario		○ → D □ ▽	Si el servicio a facturar son unos exámenes se suspende este paso, sin embargo, si el servicio a facturar es una consulta con especialistas y los documentos se encuentren acorde según las verificaciones la operaria coloca un sello en los documentos	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HV

Proceso actual generalizado de manejo de documentación de SOAT o ADRES (facturación)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Manejo de documentación de SOAT - facturación de citas y exámenes			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022			Operación	8	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo Analista: Diana Bohórquez			Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El cliente llega a la ventanilla			
Solicitar al usuario el procedimiento a realizar		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar pregunta al usuario el procedimiento a realizar (Programar citas, Facturar consulta o exámenes)			
Solicitar documentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefactura, historia clínica y licencia de conducción			
Ingresar al sistema		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha			
Verificar documentos principales		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha			
Verificar SOAT o ADRES		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente			
Verificar Certificado de víctimas		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente			
Verificar FURIPS		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza			
Verificar Factura o prefactura		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT			
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso			
Generar certificado de monto		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto de continua el proceso			
Organizar documentación		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar organiza la documentación pertinente para mayo facilidad al momento de realizar otros procedimientos			
solicitar copia de documentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos			
Colar sello de verificación		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si el servicio a facturar son unos exámenes se suspende este paso, sin embargo, si el servicio a facturar es una consulta con especialistas y los documentos se encuentren acorde según las verificaciones la operaria coloca un sello en los documentos			
Entrega de documentos al usuario		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El auxiliar entrega los documentos al usuario y se remite al área de facturación			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HW

Proceso de generalizado de manejo de documentación de SOAT o ADRES (facturación) por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Manejo de documentación de SOAT - facturación de citas y exámenes			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022			Operación	7	N/A	
Operador: Yuly Monroy		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada del cliente		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El cliente llega a la ventanilla			
Solicitar al usuario el procedimiento a realizar		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria pregunta al usuario si el usuario va a programar cita de control o por primera vez con el especialista o tiene programada la consulta y desea facturar			
Solicitar documentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria solicita los siguientes documentos: Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, SOAT o ADRES, FURIPS, factura o prefactura, historia clínica y licencia de conducción			
Ingresar al sistema		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Facturación" 2. seleccionar el ítem "Liquidación" 3. Ingresar fecha y documento 4. verificar la fecha			
Verificar documentos principales		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica que los documentos Orden médica, fotocopia del documento, carta de propiedad, historia clínica y licencia de conducción se encuentren acorde a la fecha			
Verificar SOAT o ADRES		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se rectifica la placa del vehículo y la fecha del soat junto a la fecha del accidente			
Verificar Certificado de víctimas		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se rectifica el certificado entregado en urgencia de acuerdo a la fecha en que ocurrió el accidente			
Verificar FURIPS		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica la coincidencia con el SOAT, la placa del automóvil y número de la póliza			
Verificar Factura o prefactura		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica el monto de los tratamientos que no superen con el monto que cubre el SOAT			
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	La operaria rectifica la información expuesta en los documentos con lo que se encuentra registrado en el sistema, si la información no concuerda se solicita anulación y cambio del mismo de lo contrario se continua el proceso			
Generar certificado de monto		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si el monto de la factura supera al monto que cubre el SOAT o ADRES se generará un certificado de monto e informará al usuario la situación, por lo que, el tratamiento y servicios serán cubiertos por la EPS y el proceso finaliza ahí, sin embargo, si aún no se cubre el monto el proceso continua			
solicitar copia de documentos		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	si el usuario desea facturar la consulta programada se le solicitan copia de los documentos			
Colar sello de verificación		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si el servicio a facturar son unos exámenes se suspende este paso, sin embargo, si el servicio a facturar es una consulta con especialistas y los documentos se encuentren acorde según las verificaciones la operaria coloca un sello en los documentos			
Entrega de documentos al usuario		<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si el servicio a facturar son unos exámenes se suspende este paso, sin embargo, si el servicio a facturar es una consulta con especialistas y los documentos se encuentren acorde según las verificaciones la operaria coloca un sello en los documentos			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HX

Proceso actual generalizado de confirmación de citas con especialista

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas				
Actividad: Confirmación de citas con especialista		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 16/09/2022		Operación	6	N/A
Operador: Auxiliar Administrativo		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	0	N/A
Maquina		Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso se realiza todos los días				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Historia clínica" 2. seleccionar el ítem "informes"		
Generar informe	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar filtra la planilla y fecha para generar el informe de citas con especialistas, y da la opción de imprimir		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar se traslada a la impresora para recoger el informe		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga		
Trasladar los resultados al puesto de trabajo	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar traslada el resultado al puesto de trabajo con el informe		
Verificar existencia de la consulta	○ ⇨ ▷ □ ▽	Ingresar al sistema y verificar la existencia de la cita		
Comunicar al usuario	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar llama al usuario		
Tiempo de espera	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se genera un tiempo de espera mientras contesta el usuario		
Verificar que el usuario sea correcto	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes		
Recordar al usuario sobre la hora y fecha de la cita	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar le recuerda al usuario la fecha y hora de la consulta con el especialista junto a los documentos necesarios		
Confirmar asistencia del usuario	○ ⇨ ▷ □ ▽	El auxiliar le pregunta al usuario si puede asistir a la consulta con el especialista		
Anotar en el informe la asistencia del paciente	○ ⇨ ▷ □ ▽	En el informe la operaria marca con un "✓" sobre el nombre del paciente		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HY

Proceso de confirmación de citas con especialista por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Confirmación de citas con especialista			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 16/09/2022			Operación	6	N/A	
Operador: Yuly Monroy		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	2	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	2	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso se realiza todos los días						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" y realiza las siguientes acciones: 1. seleccionar el ítem "Historia clínica" 2. seleccionar el ítem "informes"			
Generar informe		○ → D □ ▽	La operaria filtra la planilla y fecha para generar el informe de citas con especialistas, y da la opción de imprimir			
Caminar hacia la impresora		○ → D □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el informe			
Esperar que los documentos se impriman		○ → D □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresoras la espera en horas de la mañana es un poco larga			
Trasladar los resultados al puesto de trabajo		○ → D □ ▽	El operario traslada el resultado al puesto de trabajo con el informe			
Comunicar al usuario		○ → D □ ▽	La operaria llama al usuario			
Tiempo de espera		○ → D □ ▽	Se genera un tiempo de espera mientras contesta el usuario			
Verificar que el usuario sea correcto		○ → D □ ▽	Se rectifica que la persona quien contesta el teléfono sea el usuario quien se encuentra en el listado de clientes			
Recordar al usuario sobre la hora y fecha de la cita		○ → D □ ▽	La operaria le recuerda al usuario la fecha y hora de la consulta con el especialista junto a los documentos necesarios			
Confirmar asistencia del usuario		○ → D □ ▽	La operaria le pregunta al usuario si puede asistir a la consulta con el especialista			
Anotar en el informe la asistencia del paciente		○ → D □ ▽	En el informe la operaria marca con un "✓" sobre el nombre del paciente			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice HZ

Proceso actual generalizado de crear agenda de médicos

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Creación de agenda de médicos en el sistema			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Auxiliar Administrativo		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	4	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Llegada de listado de turnos		○ ⇄ □ ▽	Se recepción la disponibilidad médica vía correo electrónico			
Verificar información recibida		○ ⇄ □ ▽	El auxiliar rectifica los días, horas y médico que se encuentra en el Excel y los compara con la información anexada en el almacenamiento			
Comunicar a los médicos		○ ⇄ □ ▽	El auxiliar comunica a los médicos los cambios relacionados a la atención de pacientes			
Confirmar agenda		○ ⇄ □ ▽	El médico autoriza a la operaria a agendar citas en el horario comunicado			
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽	El auxiliar ingresa al sistema en la parte denominada "Turnos médicos"			
Ingresar datos de la disposición de citas		○ ⇄ □ ▽	El auxiliar ingresa las horas, fechas y médicos según su disponibilidad además de los recursos necesarios			
Verificar información ingresada		○ ⇄ □ ▽	Se rectifica que los datos ingresos sean correctos			
Finalizar proceso		○ ⇄ □ ▽	El auxiliar selecciona la opción "Crear turnos" y "Guardar"			
Ingresar al sistema de agendamiento		○ ⇄ □ ▽	Se ingresar al sistema en agendamiento de citas			
Verificar proceso		○ ⇄ □ ▽	Se busca al médico y se verifica que la agenda hubiese sido creada			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IA

Proceso de crear agenda de médicos por auxiliar (p)

Ubicación: Agendamiento de Citas con Especialistas						
Actividad: Creación de agenda de médicos en el sistema			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 02/09/2022			Operación	5	N/A	
Operador: Yuly Monroy		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	0	N/A	
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	4	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: El proceso no se realiza si el médico no autoriza, por otro lado, el computador demora el proceso						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Llegada de listado de turnos		○ → D □ ▽		Se recepciona la disponibilidad médica vía correo electrónico		
Verificar información recibida		○ → D □ ▽		La operaria rectifica los días, horas y médico que se encuentra en el Excel y los compara con la información anexada en el almacenamiento		
Comunicar a los médicos		○ → D □ ▽		La operaria comunica a los médicos los cambios relacionados a la atención de pacientes		
Confirmar agenda		○ → D □ ▽		El médico autoriza a la operaria a agendar citas en el horario comunicado		
Ingresar al sistema		○ → D □ ▽		La operaria ingresa al sistema en la parte denominada "Turnos médicos"		
Ingresar datos de la disposición de citas		○ → D □ ▽		La operaria ingresa las horas, fechas y médicos según su disponibilidad además de los recursos necesarios		
Verificar información ingresada		○ → D □ ▽		Se rectifica que los datos ingresos sean correctos		
Finalizar proceso		○ → D □ ▽		La operaria selecciona la opción "Crear turnos" y "Guardar"		
Ingresar al sistema de agendamiento		○ → D □ ▽		Se ingresa al sistema en agendamiento de citas		
Verificar proceso		○ → D □ ▽		Se busca al médico y se verifica que la agenda hubiese sido creada		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IB

Tiempos





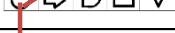


actuales de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (control) por auxiliar (p)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen					
Actividad : Programación de citas control de tratamiento médico		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 05 al 07-10-2022		Operación			6	10	
Operador: Yuly Monroy	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	6	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios:N/a		Tiempo (min)			4,00		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	27,72	14,2	23,7	22	240	4,00
Rectificar documentación	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	74,61	34,6	22,39	44		
Verificar control de procedimientos	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	86,18	10,86	30,01	42		
Verificar información del control	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	13,35	5,5	38,08	19		
Seleccionar la especialidad médica	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	30,28	12,6	21,75	22		
Buscar disponibilidad de agenda	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	13,4	113,4	20,91	49		
Programar cita con el especialista	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	18,63	26,11	31,54	25		
Comunicar al usuario la información sobre la consulta	<input checked="" type="radio"/> ⇨ D □ ▽	10,4	28,45	11,61	17		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IB

Tiempos actuales de activación triage por técnico ad (b)

Ubicación: Admisiones Urgencias		Resumen					
Actividad: Activación Triage Urgencias		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 27 de Octubre 2022		Operación			7	4	
Operador: Jonatan Fonseca		Transporte			1	0	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			1	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			2	0	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,26		
Comentarios: N/A		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		33,91	11,04	11,36	19	136	2,26
Verificar estado de Triage		1,72	3,4	1,19	2		
Ingresar datos al sistema		16,43	29,81	29,96	25		
Verificar EPS, SOAT o ARL		44,17	28,09	15,52	29		
Solicitar al usuario una información		48,37	45,38	64,3	53		
Despachar usuario		5,01	5,28	3,4	5		
Almacenar documentos		2,17	3,75	2,3	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IC

Tiempos actuales de programación de citas con especialistas de manera presencial y telefónica (primera vez) por auxiliar (p)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen					
Actividad : Programación de citas por primera vez		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 05 al 07-10-2022		Operación			6	11	
Operador: Yuly Monroy	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			1	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios:		Tiempo (min)			3,10		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		11,52	27,31	11,32	17	186	3,10
Rectificar documentación		37,4	85,87	34,56	53		
Verificar antecedentes clínicos del usuario		16,14	6,93	12,95	12		
Seleccionar la especialidad médica		5,79	7,15	8,5	7		
Buscar disponibilidad de agenda		24,59	10,71	26,98	21		
Programar cita con el especialista		56	54,25	34,15	48		
Comunicar al usuario la información sobre la consulta		22,91	22,57	41,07	29		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice ID

Tiempos actuales de Proceso actual manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas) por auxiliar (p)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen					
Actividad : Programación de citas por primera vez		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 05 al 07-10-2022		Operación			6	11	
Operador: Yuly Monroy	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			1	4	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios:		Tiempo (min)			3,10		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario		11,52	27,31	11,32	17	186	3,10
Rectificar documentación		37,4	85,87	34,56	53		
Verificar antecedentes clínicos del usuario		16,14	6,93	12,95	12		
Seleccionar la especialidad médica		5,79	7,15	8,5	7		
Buscar disponibilidad de agenda		24,59	10,71	26,98	21		
Programar cita con el especialista		56	54,25	34,15	48		
Comunicar al usuario la información sobre la consulta		22,91	22,57	41,07	29		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IE

Tiempos actuales de manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas) realizado por auxiliar (p)

Ubicación: Programación de citas con especialistas		Resumen					
Actividad : Manejo de documentación de SOAT o ADRES (programación citas)		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha :		Operación			5	7	
Operador:	Analista: Diana Bohórquez	Transporte			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos			0	0	
		Inspección			2	6	
		Almacenamiento			0	0	
Comentarios:		Tiempo (min)			6,21		
		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar usuario	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▽	3,72	13,4	5,88	8	373	6,21
Ingresar al sistema	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▽	80,04	10,49	9,79	33		
Verificar documentación	<input type="radio"/> ⇄ ▷ <input checked="" type="checkbox"/> ▽	63,14	140,39	62,72	89		
Verificar todos los documentos respecto a lo que se encuentra en el sistema	<input type="radio"/> ⇄ ▷ <input checked="" type="checkbox"/> ▽	195,3	67,96	39,57	101		
Generar certificado de monto	<input checked="" type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▽	180,05	0	0	60		
Organizar documentación	<input type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▽	40,61	104,28	34,55	60		
Entrega de documentos al usuario	<input type="radio"/> ⇄ ▷ □ ▽	3,23	56,88	5,77	22		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IF

Proceso actual generalizado de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago			Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 05/10/2022			Operación	11	N/A	
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	2	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A	
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	5	N/A	
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico receptiona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Validar información		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica			
Ingresar al sistema		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente			
Confirmar procedimientos		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar los datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"			
Retirar insumos que no tienen costo		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0			
Verificar información		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica			
Ingresar al sistema		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Verificar Pre-Factura		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar e imprimir factura		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Caminar hacia la impresora		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar la factura		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Transportar la factura al puesto de trabajo			
Almacenar factura		<input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IG

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 28/09/2022		Operación	25	N/A	
Operador: Cesar Guarín Analista: Diana Bohórquez		Transporte	1	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	0	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"			
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Generar del reporte de Triage	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera el reporte del triage del paciente			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
Generar historia clínica	⊕ ⊕ □ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica			
Validad información	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"			
Ingresar servicios de enfermería	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos			
Validad información	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta			
Generar reporte de enfermería	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera reporte de enfermería en el sistema			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Resultado a procedimientos"			
Ingresar servicios prestados por la entidad	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados referente a exámenes, laboratorios, patologías, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos			
Validad información	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta			
Generar reporte de procedimientos	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera el reporte de procedimientos			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Ingresar datos del paciente	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se ingresa datos del paciente y los servicios prestados en los ítems "datos" y "Servicios"			
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".			
Verificar datos ingresados	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Realizar paz y salvo	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera la orden de salida del paciente			
Generar orden de salida	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
Verificar Pre-Factura	⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar factura	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Llamar al usuario	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Entregar documentos al usuario	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica			
Solicitar firma al usuario	⊕ ⊕ □ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice III

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac (2)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/09/2022			Operación	22	N/A
Operador: Juan Daza			Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Ingresar al sistema		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"		
Buscar y seleccionar paciente		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente		
Generar del reporte de Triage		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera el reporte del triage del paciente		
Ingresar al sistema		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"		
Generar historia clínica		⊕ ⊕ □ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica		
Validar información		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico		
Ingresar al sistema		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente		
Descargar resultados de procedimientos		⊕ ⊕ □ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen		
Confirmar procedimientos		⊕ ⊕ □ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "Ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "Ingreso" y en "servicio"		
Verificar información		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica		
Generar reporte de procedimientos		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera el reporte de procedimientos		
Ingresar al sistema		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".		
Verificar datos ingresados		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Realizar paz y salvo		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera la orden de salida del paciente		
Generar orden de salida		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Verificar Pre-Factura		⊕ ⊕ □ □ ▽	El operario rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar factura		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Llamar al usuario		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Entregar documentos al usuario		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario		⊕ ⊕ □ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice II

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/09/2022		Operación	11	N/A
Operador: Silvia Gonzales		Transporte	0	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente		
Confirmar procedimientos	○ ⇨ ▷ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar los datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica		
Ingresar al sistema	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar e imprimir factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IJ

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac (4)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022			Operación	11	N/A
Operador: María Sandoval			Transporte	0	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		○ ⇨ ▷ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		○ ⇨ ▷ □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente		
Confirmar procedimientos		○ ⇨ ▷ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar los datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		○ ⇨ ▷ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexas la cantidad de 0		
Verificar información		○ ⇨ ▷ □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar e imprimir factura		○ ⇨ ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		○ ⇨ ▷ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		○ ⇨ ▷ □ ▽	La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IK

Proceso actual realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago

Ubicación: Facturación Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022		Operación	12	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Ingresar al sistema	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar e imprimir factura	<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura	<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice II

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 28/09/2022			Operación	26	N/A
Operador: Cesar Guarín			Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Betrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método: Presente			Almacenamiento	0	N/A
Propuesto					
Tipo: Trabajador					
Material					
Maquina					
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos	☞☞ □ □ ▽	El operario recepcionar los documentos de ingreso y los documentos del área de hospitalización			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"			
Buscar y seleccionar paciente	☞☞ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Generar del reporte de Triage	☞☞ □ □ ▽	Se genera el reporte del triage del paciente			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
Generar historia clínica	☞☞ □ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica			
Validad información	☞☞ □ □ ▽	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"			
Ingresar servicios de enfermería	☞☞ □ □ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos			
Validad información	☞☞ □ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcto se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Generar reporte de enfermería	☞☞ □ □ ▽	Se genera reporte de enfermería en el sistema			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Resultado a procedimientos"			
Ingresar servicios prestados por la entidad	☞☞ □ □ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados referente a exámenes, laboratorios, patologías, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos			
Validad información	☞☞ □ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcto se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Generar reporte de procedimientos	☞☞ □ □ ▽	Se genera el reporte de procedimientos			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente	☞☞ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Ingresar datos del paciente	☞☞ □ □ ▽	Se ingresa datos del paciente y los servicios prestados en los ítems "datos" y "Servicios"			
Ingresar al sistema	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados	☞☞ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	☞☞ □ □ ▽	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".			
Verificar datos ingresados	☞☞ □ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Realizar paz y salvo	☞☞ □ □ ▽	Se genera la orden de salida del paciente			
Generar orden de salida	☞☞ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
Verificar Pre-Factura	☞☞ □ □ ▽	El operario rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar factura	☞☞ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Llamar al usuario	☞☞ □ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Entregar documentos al usuario	☞☞ □ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica			
Solicitar firma al usuario	☞☞ □ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IM

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago por técnico fac (2)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/09/2022			Operación	23	N/A
Operador: Juan Daza			Transporte	1	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	0	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos	☞ ☛ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Ingresar al sistema	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"			
Buscar y seleccionar paciente	☞ ☛ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Generar del reporte de Triage	☞ ☛ □ ▽	Se genera el reporte del triage del paciente			
Ingresar al sistema	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
Generar historia clínica	☞ ☛ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica			
Validar información	☞ ☛ □ ▽	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico			
Ingresar al sistema	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente	☞ ☛ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos	☞ ☛ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Descargar resultados de procedimientos	☞ ☛ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos sí requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen			
Confirmar procedimientos	☞ ☛ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar servicios del profesional médico	☞ ☛ □ ▽	Se ingresa los servicios del profesional médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"			
Verificar información	☞ ☛ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Generar reporte de procedimientos	☞ ☛ □ ▽	Se genera el reporte de procedimientos			
Ingresar al sistema	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados	☞ ☛ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	☞ ☛ □ ▽	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".			
Verificar datos ingresados	☞ ☛ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Realizar paz y salvo	☞ ☛ □ ▽	Se genera la orden de salida del paciente			
Generar orden de salida	☞ ☛ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
Verificar Pre-Factura	☞ ☛ □ ▽	El operario rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar factura	☞ ☛ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Llamar al usuario	☞ ☛ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Entregar documentos al usuario	☞ ☛ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica			
Solicitar firma al usuario	☞ ☛ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IN

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/09/2022		Operación	11	N/A
Operador: Silvia Gonzales		Transporte	0	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos		Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Ingresar al sistema		La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar e imprimir factura		Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IO

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago por técnico fac (4)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022		Operación	11	N/A
Operador: María Sandoval		Transporte	0	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	5	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos		Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Ingresar al sistema		La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar e imprimir factura		Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IP

Proceso actual realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago

Ubicación: Facturación Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022				Operación	14	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos		○ ⇄ □ ▽	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Validar información		○ ⇄ □ ▽	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica			
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente		○ ⇄ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos		○ ⇄ □ ▽	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente			
Confirmar procedimientos		○ ⇄ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		○ ⇄ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"			
Retirar insumos que no tienen costo		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0			
Verificar información		○ ⇄ □ ▽	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica			
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación		○ ⇄ □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados		○ ⇄ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Verificar Pre-Factura		○ ⇄ □ ▽	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar costo del servicio		○ ⇄ □ ▽	Se genera el precio del servicio			
Llamar al usuario		○ ⇄ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Solicitar Copago del servicio		○ ⇄ □ ▽	El técnico solicita al usuario el monto total por los servicios prestados			
Verificar copago		○ ⇄ □ ▽	El técnico rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema			
Almacenar dinero		○ ⇄ □ ▽	El técnico almacena el dinero o baucher del copago.			
Registrar pago en el sistema		○ ⇄ □ ▽	El técnico registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"			
Generar e imprimir factura		○ ⇄ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar la factura		○ ⇄ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo			
Almacenar factura		○ ⇄ □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IQ

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 28/09/2022		Operación	28	N/A
Operador: Cesar Guarín		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	6	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"		
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se busca promedio del número de documento al paciente		
Generar del reporte de Triage	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera el reporte del triage del paciente		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"		
Generar historia clínica	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descargar la historia clínica		
Validar información	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"		
Ingresar servicios de enfermería	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos		
Validar información	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar reporte de enfermería	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera reporte de enfermería en el sistema		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Resultado a procedimientos"		
Ingresar servicios prestados por la entidad	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados referente a exámenes, laboratorios, patologías, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos		
Validar información	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar reporte de procedimientos	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera el reporte de procedimientos		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se busca por medio del número de documento al paciente		
Ingresar datos del paciente	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se ingresa datos del paciente y los servicios prestados en los ítems "datos" y "Servicios"		
Ingresar al sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".		
Verificar datos ingresados	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Generar factura	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Llamar al usuario	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Solicitar Copago del servicio	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
Verificar copago	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
Almacenar dinero	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Generar e imprimir factura	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Realizar paz y salvo	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera la orden de salida del paciente		
Generar orden de salida	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Entregar documentos al usuario	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario	⊕ ⊕ ⊕ ⊕ ⊕	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IR

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac (2)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/09/2022			Operación	27	N/A
Operador: Juan Daza			Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método: Presente	Propuesto		Inspección	7	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	1	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos	☞☞☞☞☞☞	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Ingresar al sistema	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"			
Buscar y seleccionar paciente	☞☞☞☞☞☞	Se busca por medio del número de documento al paciente			
Generar del reporte de Triage	☞☞☞☞☞☞	Se genera el reporte de triage del paciente			
Ingresar al sistema	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"			
Generar historia clínica	☞☞☞☞☞☞	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica			
Validar información	☞☞☞☞☞☞	Se verifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico			
Ingresar al sistema	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente	☞☞☞☞☞☞	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos	☞☞☞☞☞☞	Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente			
Descargar resultados de procedimientos	☞☞☞☞☞☞	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen			
Confirmar procedimientos	☞☞☞☞☞☞	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico	☞☞☞☞☞☞	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"			
Verificar información	☞☞☞☞☞☞	Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica			
Generar reporte de procedimientos	☞☞☞☞☞☞	Se genera el reporte de procedimientos			
Ingresar al sistema	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados	☞☞☞☞☞☞	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	☞☞☞☞☞☞	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".			
Verificar datos ingresados	☞☞☞☞☞☞	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Realizar paz y salvo	☞☞☞☞☞☞	Se genera la orden de salida del paciente			
Generar orden de salida	☞☞☞☞☞☞	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
Verificar Pre-Factura	☞☞☞☞☞☞	El operario rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar factura	☞☞☞☞☞☞	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Llamar al usuario	☞☞☞☞☞☞	Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Solicitar Copago del servicio	☞☞☞☞☞☞	El operario solicita al usuario el monto total por los servicios prestados			
Verificar copago	☞☞☞☞☞☞	El operario rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema			
Almacenar dinero	☞☞☞☞☞☞	El operario almacena el dinero o baucher del copago.			
Registrar pago en el sistema	☞☞☞☞☞☞	El operario registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"			
Generar e imprimir factura	☞☞☞☞☞☞	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Caminar hacia la impresora	☞☞☞☞☞☞	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman	☞☞☞☞☞☞	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar la factura	☞☞☞☞☞☞	Transportar la factura al puesto de trabajo			
Realizar paz y salvo	☞☞☞☞☞☞	Se genera la orden de salida del paciente			
Generar orden de salida	☞☞☞☞☞☞	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida			
Entregar documentos al usuario	☞☞☞☞☞☞	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica			
Solicitar firma al usuario	☞☞☞☞☞☞	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IS

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/09/2022				Operación	14	N/A
Operador: Silvia Gonzales		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Recepcionar documentos		☞ ☛ □ ▽		La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validad información		☞ ☛ □ ▽		La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		☞ ☛ □ ▽		Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		☞ ☛ □ ▽		Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente		
Confirmar procedimientos		☞ ☛ □ ▽		Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		☞ ☛ □ ▽		Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		☞ ☛ □ ▽		Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica		
Ingresar al sistema		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		☞ ☛ □ ▽		La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		☞ ☛ □ ▽		La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		☞ ☛ □ ▽		La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar costo del servicio		☞ ☛ □ ▽		Se genera el precio del servicio		
Llamar al usuario		☞ ☛ □ ▽		Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Solicitar Copago del servicio		☞ ☛ □ ▽		La operaria solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
Verificar copago		☞ ☛ □ ▽		La operaria rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
Almacenar dinero		☞ ☛ □ ▽		La operaria almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema		☞ ☛ □ ▽		La operaria registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Generar e imprimir factura		☞ ☛ □ ▽		Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		☞ ☛ □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		☞ ☛ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		☞ ☛ □ ▽		Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		☞ ☛ □ ▽		La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IT

Proceso de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac (4)

Ubicación: Admisiones Urgencias						
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago				Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022				Operación	14	N/A
Operador: María Sandoval		Analista: Diana Bohórquez		Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados				Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: n/a						
Descripción de los elementos		Símbolo		Observaciones		
Recepcionar documentos		○ ⇄ □ ▽		La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		○ ⇄ □ ▽		La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		○ ⇄ □ ▽		Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		○ ⇄ □ ▽		Se verifica el tipo de procedimientos realizados al paciente		
Confirmar procedimientos		○ ⇄ □ ▽		Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		○ ⇄ □ ▽		Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		○ ⇄ □ ▽		Se verifica que los datos ingresados son correctos respecto a la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		○ ⇄ □ ▽		La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		○ ⇄ □ ▽		La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar costo del servicio		○ ⇄ □ ▽		Se genera el precio del servicio		
Llamar al usuario		○ ⇄ □ ▽		Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Solicitar Copago del servicio		○ ⇄ □ ▽		La operaria solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
Verificar copago		○ ⇄ □ ▽		La operaria rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
Almacenar dinero		○ ⇄ □ ▽		La operaria almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema		○ ⇄ □ ▽		La operaria registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Generar e imprimir factura		○ ⇄ □ ▽		Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ □ ▽		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ □ ▽		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		○ ⇄ □ ▽		Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		○ ⇄ □ ▽		La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IV

Proceso actual realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago

Ubicación: Facturación Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022			Operación	15	N/A
Operador: Técnicos de facturación Analista: Diana Bohórquez			Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método: Presente	Propuesto		Inspección	6	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		○ → □ ▽	El técnico recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		○ → □ ▽	El técnico que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		○ → □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		○ → □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos		○ → □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		○ → □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		○ → □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		○ → □ ▽	El técnico rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continua con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	El técnico ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		○ → □ ▽	El técnico ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de la estancia que adquirió el usuario		○ → □ ▽	El técnico ingresa a "Estancia" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		○ → □ ▽	El técnico ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		○ → □ ▽	El técnico ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		○ → □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		○ → □ ▽	El técnico rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar costo del servicio		○ → □ ▽	Se genera el precio del servicio		
Llamar al usuario		○ → □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Solicitar Copago del servicio		○ → □ ▽	El técnico solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
Verificar copago		○ → □ ▽	El técnico rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
Almacenar dinero		○ → □ ▽	El técnico almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema		○ → □ ▽	El técnico registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Generar e imprimir factura		○ → □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		○ → □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		○ → □ ▽	El técnico entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IW

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias			
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago	Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 28/09/2022	Operación	28	N/A
Operador: César Guarín	Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez	Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados	Inspección	6	N/A
Método: Presente	Material	1	N/A
Propuesto	Maquina		
Almacenamiento			
Comentarios: n/a			
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones	
Recepcionar documentos	⊕ ⊖ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Listado de Triage"	
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊖ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente	
Generar del reporte de Triage	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera el reporte del triage del paciente	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"	
Generar historia clínica	⊕ ⊖ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica	
Validar información	⊕ ⊖ □ ▽	Se rectifica que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"	
Ingresar servicios de enfermería	⊕ ⊖ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error	
Validar información	⊕ ⊖ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta	
Generar reporte de enfermería	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera reporte de enfermería en el sistema	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Resultado a procedimientos"	
Ingresar servicios prestados por la entidad	⊕ ⊖ □ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados referente a exámenes, laboratorios, patologías, procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos	
Validar información	⊕ ⊖ □ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error	
Generar reporte de procedimientos	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera el reporte de procedimientos	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"	
Buscar y seleccionar paciente	⊕ ⊖ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente	
Ingresar datos del paciente	⊕ ⊖ □ ▽	Se ingresan datos del paciente y los servicios prestados en los ítems "datos" y "Servicios"	
Ingresar al sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA	
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.	
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.	
Registrar liquidación	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura	
Verificar datos ingresados	⊕ ⊖ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.	
Ingresar información del paciente y procedimientos en Registro de egreso	⊕ ⊖ □ ▽	El operario ingresa a "Registro de Egreso" y anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".	
Verificar datos ingresados	⊕ ⊖ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.	
Generar factura	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura	
Llamar al usuario	⊕ ⊖ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida	
Solicitar Copago del servicio	⊕ ⊖ □ ▽	El operario solicita al usuario el monto total por los servicios prestados	
Verificar copago	⊕ ⊖ □ ▽	El operario rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema	
Almacenar dinero	⊕ ⊖ □ ▽	El operario almacena el dinero o baucher del copago.	
Registrar pago en el sistema	⊕ ⊖ □ ▽	El operario registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"	
Generar e imprimir factura	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura	
Caminar hacia la impresora	⊕ ⊖ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura	
Esperar que los documentos se impriman	⊕ ⊖ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
Transportar la factura	⊕ ⊖ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo	
Realizar paz y salvo	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera la orden de salida del paciente	
Generar orden de salida	⊕ ⊖ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida	
Entregar documentos al usuario	⊕ ⊖ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica	
Solicitar firma al usuario	⊕ ⊖ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario y se despacha	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IV

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/09/2022			Operación	14	N/A
Operador: Silvia Gonzales			Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	6	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Almacenamiento	2	N/A
Tipo:	Trabajador	Material			
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		🔍 □ □ ▽	La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Validar información		🔍 □ □ ▽	La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica		
Ingresar al sistema		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		🔍 □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Verificar el tipo de procedimientos		🔍 □ □ ▽	La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Confirmar procedimientos		🔍 □ □ ▽	Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"		
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		🔍 □ □ ▽	Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "ingreso" y en "servicio"		
Retirar insumos que no tienen costo		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0		
Verificar información		🔍 □ □ ▽	La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error		
Ingresar al sistema		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA		
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.		
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.		
Registrar liquidación		🔍 □ □ ▽	La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura		
Verificar datos ingresados		🔍 □ □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Verificar Pre-Factura		🔍 □ □ ▽	La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir		
Generar costo del servicio		🔍 □ □ ▽	Se genera el precio del servicio		
Llamar al usuario		🔍 □ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Solicitar Copago del servicio		🔍 □ □ ▽	La operaria solicita al usuario el monto total por los servicios prestados		
Verificar copago		🔍 □ □ ▽	La operaria rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema		
Almacenar dinero		🔍 □ □ ▽	La operaria almacena el dinero o baucher del copago.		
Registrar pago en el sistema		🔍 □ □ ▽	La operaria registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"		
Generar e imprimir factura		🔍 □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora		🔍 □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman		🔍 □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la factura		🔍 □ □ ▽	Transportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura		🔍 □ □ ▽	La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice IZ

Proceso actual Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización

Ubicación: Facturación Urgencias				
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022		Operación	8	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	3	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	1	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	2	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			0	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	El técnico ingresa a DINAMICA en "Editor de Liquidación" y en "Registro de Egreso"	
Ingresar información del paciente y procedimientos		○ → ▷ □ ▽	El técnico anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".	
Verificar datos ingresados		○ → ▷ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.	
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"	
Registrar datos del usuario		○ → ▷ □ ▽	El técnico registra los datos del usuario en el sistema	
Verificar datos ingresados		○ → ▷ □ ▽	El técnico verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.	
Generar e imprimir la orden de salida		○ → ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida	
Caminar hacia la impresora		○ → ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger la orden de salida	
Esperar que los documentos se impriman		○ → ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera	
Trasportar la orden de salida		○ → ▷ □ ▽	Trasportar la orden de salida al puesto de trabajo	
Llamar al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida	
Entregar documentos al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica	
Solicitar firma al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario	
Firmar orden de salida		○ → ▷ □ ▽	El técnico firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JA

Proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 28/09/2022		Operación	7	N/A	
Operador: Cesar Guarín	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		○ ⇄ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Ingresar al sistema		○ ⇄ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"		
Registrar datos del usuario		○ ⇄ □ ▽	El operario registra los datos del usuario en el sistema		
Verificar datos ingresados		○ ⇄ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Generar e imprimir reporte la orden de salida		○ ⇄ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la orden de salida		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la orden de salida		○ ⇄ □ ▽	Transportar la orden de salida al puesto de trabajo		
Llamar al usuario		○ ⇄ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Entregar documentos al usuario		○ ⇄ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario		○ ⇄ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario		
Firmar orden de salida		○ ⇄ □ ▽	El operario firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JB

Proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (2)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 29/09/2022		Operación	7	N/A	
Operador: Juan Daza	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	1	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento		
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"		
Registrar datos del usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario registra los datos del usuario en el sistema		
Verificar datos ingresados		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.		
Generar e imprimir reporte la orden de salida		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la orden de salida		
Esperar que los documentos se impriman		○ ⇄ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la orden de salida		○ ⇄ ▷ □ ▽	Trasportar la orden de salida al puesto de trabajo		
Llamar al usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Entregar documentos al usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario		
Firmar orden de salida		○ ⇄ ▷ □ ▽	El operario firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JC

Proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 30/09/2022		Operación	8	N/A	
Operador: Silvia Gonzales	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	La operaria ingresa a DINAMICA en "Editor de Liquidación" y en "Registro de Egreso"		
Ingresar información del paciente y procedimientos		○ → ▷ □ ▽	La operaria anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".		
Verificar datos ingresados		○ → ▷ □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.		
Ingresar al sistema		○ → ▷ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"		
Registrar datos del usuario		○ → ▷ □ ▽	La operaria registra los datos del usuario en el sistema		
Verificar datos ingresados		○ → ▷ □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.		
Generar e imprimir reporte la orden de salida		○ → ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Caminar hacia la impresora		○ → ▷ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la orden de salida		
Esperar que los documentos se impriman		○ → ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la orden de salida		○ → ▷ □ ▽	Trasportar la orden de salida al puesto de trabajo		
Llamar al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Entregar documentos al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario		○ → ▷ □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario		
Firmar orden de salida		○ → ▷ □ ▽	La operaria firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JD

Proceso de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (4)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Presente	Propuesto	
Fecha: 05/10/2022		Operación	8	N/A	
Operador: María Sandoval	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A	
Encierre el método y tipo apropiados		Retrasos	1	N/A	
Método: Presente	Propuesto	Inspección	2	N/A	
Tipo: Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	0	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	La operaria ingresa a DINAMICA en "Editor de Liquidación" y en "Registro de Egreso"		
Ingresar información del paciente y procedimientos		○ → □ ▽	La operaria anexa la información del usuario en "Datos generales", "Diagnósticos" y "Estado de Paciente".		
Verificar datos ingresados		○ → □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.		
Ingresar al sistema		○ → □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Liquidación" y en "Orden de salida"		
Registrar datos del usuario		○ → □ ▽	La operaria registra los datos del usuario en el sistema		
Verificar datos ingresados		○ → □ ▽	La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción grabar.		
Generar e imprimir reporte la orden de salida		○ → □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir la orden de salida		
Caminar hacia la impresora		○ → □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la orden de salida		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la orden de salida		○ → □ ▽	Transportar la orden de salida al puesto de trabajo		
Llamar al usuario		○ → □ ▽	Se llama al paciente para dar la respectiva salida		
Entregar documentos al usuario		○ → □ ▽	Se le entregan la orden de salida, reporte de triage e historia clínica		
Solicitar firma al usuario		○ → □ ▽	Se le solicita unas firmas de consentimiento al usuario		
Firmar orden de salida		○ → □ ▽	La operaria firma la orden de salida y da las indicaciones al usuario		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JE

Proceso actual cierre de factura

Ubicación: Facturación Urgencias				
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022		Operación	14	N/A
Operador: Técnicos de facturación		Transporte	2	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			1	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones	
Recepcionar documentos de ingreso		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente	
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema en "Listado de Triage"	
Buscar y seleccionar paciente		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente	
Generar e imprimir el reporte de Triage		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente	
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"	
Generar e imprimir la historia clínica		○ ⇄ ▷ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica	
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa a "resultados de procedimientos" y registra el número de identificación del usuario	
Descargar resultados de procedimientos		○ ⇄ ▷ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen	
Generar e imprimir la historia clínica		○ ⇄ ▷ □ ▽	se verifican los datos anexados y se oprime la opción "imprimir"	
Ingresar al sistema		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"	
Generar e imprimir registro de enfermería		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se genera e registro de enfermería en el sistema y se oprime la opción "imprimir"	
Caminar hacia la impresora		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico se traslada a la impresora para recoger todos los documentos impresos	
Recoger los documentos		○ ⇄ ▷ □ ▽	Se recogen todos lo documentos	
Verificar los documentos		○ ⇄ ▷ □ ▽	se rectifica que todos los documentos se encuentren según la orden de impresión	
Trasportar todos los documentos		○ ⇄ ▷ □ ▽	Trasportar los documentos al puesto de trabajo	
Organizar Y armar paquete de factura		○ ⇄ ▷ □ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación	
Firmar paquete de facturación		○ ⇄ ▷ □ ▽	El técnico firma el paquete de factura	
Almacenar factura		○ ⇄ ▷ □ ▽	Almacenar paquete de factura	

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JF

Proceso de cierre de factura por técnico fac (1)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 28/09/2022		Operación	8	N/A
Operador: Cesar Guarín		Transporte	10	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	0	N/A
Método: Presente	Propuesto	Almacenamiento	6	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina		
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos de ingreso	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente		
imprimir el reporte de Triage	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de Triage		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de Triage	○ ⇨ ▷ □ ▽	Trasportar el reporte de Triage al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de Triage	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario almacena el reporte de triage		
Imprimir historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se oprime la opción de imprimir historia clínica		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la historia clínica		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽	Trasportar la historia clínica al puesto de trabajo		
Almacenar la historia clínica	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario almacena la historia clínica		
imprimir reporte de enfermería	○ ⇨ ▷ □ ▽	se oprime la opción de imprimir reporte de enfermería		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de enfermería		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de enfermería	○ ⇨ ▷ □ ▽	Trasportar le reporte de enfermería al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de enfermería	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario almacena el reporte de enfermería		
Generar e imprimir reporte de procedimientos	○ ⇨ ▷ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir el reporte de procedimientos		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de procedimientos		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de procedimientos	○ ⇨ ▷ □ ▽	Trasportar el reporte de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de procedimientos	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario almacena el reporte de procedimientos		
imprimir factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇨ ▷ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	Trasportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario almacena la factura con sus respectivas copias		
Organizar Y armar paquete de factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación		
Firmar paquete de facturación	○ ⇨ ▷ □ ▽	El operario firma el paquete de factura		
Almacenar factura	○ ⇨ ▷ □ ▽	Almacenar paquete de factura		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JG

Proceso de cierre de factura por técnico fac (2)

Ubicación: Admisiones Urgencias				
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 29/09/2022		Operación	10	N/A
Operador: Juan Daza		Transporte	10	N/A
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados		Inspección	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto		
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento
			6	N/A
Comentarios: n/a				
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos de ingreso	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente		
imprimir el reporte de Triage	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de Triage		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▢ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de Triage	○ ⇄ □ ▢ ▽	Trasportar el reporte de Triage al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de Triage	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario almacena el reporte de triage		
Imprimir historia clínica	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se oprime la opción de imprimir historia clínica		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la historia clínica		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▢ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la historia clínica	○ ⇄ □ ▢ ▽	Trasportar la historia clínica al puesto de trabajo		
Almacenar la historia clínica	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario almacena la historia clínica		
imprimir factura	○ ⇄ □ ▢ ▽	se oprime la opción de imprimir la factura		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger la factura		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▢ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar la factura	○ ⇄ □ ▢ ▽	Trasportar la factura al puesto de trabajo		
Almacenar factura	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario almacena la factura con sus respectivas copias		
Generar e imprimir reporte de procedimientos	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir el reporte de procedimientos		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de procedimientos		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▢ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de procedimientos	○ ⇄ □ ▢ ▽	Trasportar el reporte de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de procedimientos	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario almacena el reporte de procedimientos		
Ingresar al sistema	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"		
Ingresar servicios de enfermería	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos		
Validar información	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir reporte de enfermería	○ ⇄ □ ▢ ▽	Se genera reporte de enfermería en el sistema y se oprime la opción "imprimir"		
Caminar hacia la impresora	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario se traslada a la impresora para recoger el reporte de enfermería		
Esperar que los documentos se impriman	○ ⇄ □ ▢ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Trasportar el reporte de enfermería	○ ⇄ □ ▢ ▽	Trasportar el reporte de enfermería al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de enfermería	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario almacena el reporte de enfermería		
Organizar Y armar paquete de factura	○ ⇄ □ ▢ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación		
Firmar paquete de facturación	○ ⇄ □ ▢ ▽	El operario firma el paquete de factura		
Almacenar factura	○ ⇄ □ ▢ ▽	Almacenar paquete de factura		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JH

Proceso de cierre de factura por técnico fac (3)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Cierre de facturas			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 30/09/2022			Operación	15	N/A
Operador: Silvia Gonzales			Transporte	10	N/A
Analista: Diana Bohórquez			Retrasos	5	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Inspección	1	N/A
Método: Presente	Propuesto		Almacenamiento	6	N/A
Tipo: Trabajador	Material	Maquina			
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos de ingreso		○ → □ □ ▽	La operaria acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente		
Ingresar al sistema		○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Listado de Triage"		
Buscar y seleccionar paciente		○ → □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente		
Generar e imprimir el reporte de Triage		○ → □ □ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente		
Caminar hacia la impresora		○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el reporte de Triage		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el reporte de Triage		○ → □ □ ▽	Transportar el reporte de Triage al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de Triage		○ → □ □ ▽	La operaria almacena el reporte de triage		
Ingresar al sistema		○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"		
Generar e imprimir la historia clínica		○ → □ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica		
Caminar hacia la impresora		○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la historia clínica		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la historia clínica		○ → □ □ ▽	Transportar la historia clínica al puesto de trabajo		
Almacenar la historia clínica		○ → □ □ ▽	La operaria almacena la historia clínica		
Ingresar al sistema		○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		○ → □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Generar e imprimir reporte de procedimientos		○ → □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir el reporte de procedimientos		
Caminar hacia la impresora		○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el reporte de procedimientos		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el reporte de procedimientos		○ → □ □ ▽	Transportar el reporte de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de procedimientos		○ → □ □ ▽	La operaria almacena el reporte de procedimientos		
Descargar resultados de procedimientos		○ → □ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen		
Caminar hacia la impresora		○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger los resultados de procedimientos		
Esperar que los resultados se impriman		○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar los resultados de procedimientos		○ → □ □ ▽	Transportar los resultados de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar los resultados de procedimientos		○ → □ □ ▽	La operaria almacena el los resultados de procedimientos		
Ingresar al sistema		○ → □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"		
Ingresar servicios de enfermería		○ → □ □ ▽	La operaria anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos		
Validar información		○ → □ □ ▽	La operaria rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir reporte de enfermería		○ → □ □ ▽	Se genera reporte de enfermería en el sistema y se oprime la opción "imprimir"		
Caminar hacia la impresora		○ → □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el reporte de enfermería		
Esperar que los documentos se impriman		○ → □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el reporte de enfermería		○ → □ □ ▽	Transportar el reporte de enfermería al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de enfermería		○ → □ □ ▽	La operaria almacena el reporte de enfermería		
Organizar Y armar paquete de factura		○ → □ □ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación		
Firmar paquete de facturación		○ → □ □ ▽	La operaria firma el paquete de factura		
Almacenar factura		○ → □ □ ▽	Almacenar paquete de factura		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JI

Proceso de cierre de factura Por María Salcedo

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Cierre de facturas			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022			Operación	15	N/A
Operador: María Sandoval Analista: Diana Bohórquez			Transporte	10	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	5	N/A
Método: Presente	Propuesto		Inspección	1	N/A
Tipo: Trabajador	Material		Maquina	6	N/A
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos		Símbolo	Observaciones		
Recepcionar documentos de ingreso		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria acerca los paquetes de ingresos y busca al paciente		
Ingresar al sistema		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema en "Listado de Triage"		
Buscar y seleccionar paciente		☉ ☉ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente		
Generar e imprimir el reporte de Triage		☉ ☉ □ □ ▽	Se da la opción de imprimir el reporte del triage del paciente		
Caminar hacia la impresora		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el reporte de Triage		
Esperar que los documentos se impriman		☉ ☉ □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el reporte de Triage		☉ ☉ □ □ ▽	Transportar el reporte de Triage al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de Triage		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria almacena el reporte de triage		
Ingresar al sistema		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta historia clínica"		
Generar e imprimir la historia clínica		☉ ☉ □ □ ▽	Anexando el número de documento del usuario y filtrando la información se descarga la historia clínica		
Caminar hacia la impresora		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger la historia clínica		
Esperar que los documentos se impriman		☉ ☉ □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar la historia clínica		☉ ☉ □ □ ▽	Transportar la historia clínica al puesto de trabajo		
Almacenar la historia clínica		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria almacena la historia clínica		
Ingresar al sistema		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"		
Buscar y seleccionar paciente		☉ ☉ □ □ ▽	Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro		
Generar e imprimir reporte de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	Se genera y se oprime la opción de imprimir el reporte de procedimientos		
Caminar hacia la impresora		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el reporte de procedimientos		
Esperar que los documentos se impriman		☉ ☉ □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el reporte de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	Transportar el reporte de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar el reporte de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria almacena el reporte de procedimientos		
Descargar resultados de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	Si los procedimientos no requieren de resultados se omite el proceso, sin embargo, si los procedimientos si requieren resultados se ingresa a "Resultados de Procedimientos" se busca al paciente y por ultimo se imprimen		
Caminar hacia la impresora		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger los resultados de procedimientos		
Esperar que los resultados se impriman		☉ ☉ □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar los resultados de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	Transportar los resultados de procedimientos al puesto de trabajo		
Almacenar los resultados de procedimientos		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria almacena el los resultados de procedimientos		
Ingresar al sistema		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "consulta de enfermería"		
Ingresar servicios de enfermería		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria anexa el número de documento del usuario e ingresa todos los servicios prestados al paciente junto a sus insumos		
Validar información		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria rectifica que la información anexada sea correcta		
Generar e imprimir registro de enfermería		☉ ☉ □ □ ▽	Se genera e registro de enfermería en el sistema y se oprime la opción "imprimir"		
Caminar hacia la impresora		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria se traslada a la impresora para recoger el registro de enfermería		
Esperar que los documentos se impriman		☉ ☉ □ □ ▽	Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera		
Transportar el registro de enfermería		☉ ☉ □ □ ▽	Transportar el registro de enfermería al puesto de trabajo		
Almacenar el registro de enfermería		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria almacena el registro de enfermería		
Organizar Y armar paquete de factura		☉ ☉ □ □ ▽	Organizar los reportes y documentos de ingreso para armar el paquete de facturación		
Firmar paquete de facturación		☉ ☉ □ □ ▽	La operaria firma el paquete de factura		
Almacenar factura		☉ ☉ □ □ ▽	Almacenar paquete de factura		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JJ

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac

(2)

Ubicación: Facturación Urgencias				Resumen			
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago				Elemento		Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 24 al 27 de octubre				Operación		8	11
Operador: Juan Daza		Analista: Diana Bohórquez		Transporte		0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado				Retrasos		0	1
Método: Presente propuesto				Inspección		2	5
Tipo: Trabajador Material Maquina				Almacenamiento		1	1
Comentarios: El operario se muestra indispuesto ante la toma de tiempos				Tiempo (min)		4,14	
				Distancia (pies)		n/a	n/a
				costo		n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada de la orden de salida del paciente		6,89	6,85	8,71	7	249	4,14
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		3,21	2,75	7,04	4		
Verificar el tipo de procedimientos		13,34	70	66,65	50		
Confirmar procedimientos		30,28	66,69	55,61	51		
Agregar servicios dados		33,72	30,25	30,19	31		
Retirar insumos que no tienen costo		14,76	20,74	38,42	25		
Verificar información		5,02	5,62	20,33	10		
Registrar liquidación		18,87	16,82	23,68	20		
Verificar información anexada		16,99	26,59	28,5	24		
imprimir factura		13,84	33,17	22,08	23		
Almacenar factura		2,25	2,23	3,52	3		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JK

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac

(1)

Ubicación: Facturación Urgencias						Resumen	
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 20 al 26 de octubre del 2022		Operación				8	11
Operador: Cesar Guarín Analista: Diana Bohórquez		Transporte				0	2
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos				0	1
Método: Presente propuesto		Inspección				2	5
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento				1	1
Comentarios: El operario tiene mayor rendimiento en las horas de la mañana		Tiempo (min)				3,50	
		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada de la orden de salida del paciente		5,79	5,37	5,37	6	210	3,50
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		5,91	6,55	6,51	6		
Verificar el tipo de procedimientos		17,59	44,6	80,73	48		
Confirmar procedimientos		25,71	21,02	22,18	23		
Agregar servicios dados		13,46	18,14	33,7	22		
Retirar insumos que no tienen costo		17,35	19,53	24,72	21		
Verificar información		24,21	26,74	27,14	26		
Registrar liquidación		15,01	11,26	22,03	16		
Verificar información anexada		5,28	8,37	6,24	7		
imprimir factura		30,14	31,81	34,2	32		
Almacenar factura		2,55	5,67	5,35	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JL

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias sin copago por técnico fac

(4)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias sin copago		Elemento		Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 24 al 28 de octubre		Operación		8	11		
Operador: María Sandoval		Transporte		0	2		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos		0	1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección		2	5		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento		1	1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)		5,61			
Comentarios: La operaria se muestra molesta ante la toma de tiempos y se enreda mucho al realizar el proceso		Distancia (pies)		n/a	n/a		
		costo		n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada de la orden de salida del paciente		6,5	5,96	5,38	6	336	5,61
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		12,26	9,1	15,94	12		
Verificar el tipo de procedimientos		110,5	59,17	68,5	79		
Confirmar procedimientos		56,66	63,49	37,96	53		
Agregar servicios dados		68,78	26,5	15,43	37		
Retirar insumos que no tienen costo		72,62	21,41	13,59	36		
Verificar información		13,83	48,58	14,65	26		
Registrar liquidación		18,86	33,69	12,96	22		
Verificar información anexada		24,68	46,77	9,76	27		
imprimir factura		60,31	19,4	22,16	34		
Almacenar factura		3,18	5,47	4,92	5		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JM

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago por técnico fac (2)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 24 al 27 de octubre		Operación	8		12		
Operador: Juan Daza Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0		2		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		1		
Método: Presente propuesto		Inspección	2		5		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1		
Comentarios: El operario se muestra indispueto ante la toma de tiempos		Tiempo (min)	14,90				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada de la orden de salida del paciente		6,19	9,14	15,22	10	894	14,90
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		11,89	5,76	5,75	8		
Verificar el tipo de procedimientos		212,7	216,86	357,54	262		
Confirmar procedimientos		174,59	175,98	269,45	207		
Agregar servicios dados		106,85	55,98	22,67	62		
Retirar insumos que no tienen costo		95,38	69,12	38,45	68		
Verificar información		57,18	89,15	26,5	58		
Registrar liquidación		114,89	110,69	70,4	99		
Verificar información anexada		117,5	64,3	57,74	80		
imprimir factura		30,6	57,76	30,17	40		
Almacenar factura		1,3	2,41	1,39	2		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JO

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en hospitalización sin copago Técnico fac

(4)

Ubicación: Facturación Urgencias						Resumen	
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización sin copago		Elemento				Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)
Fecha : 24 al 28 de octubre		Operación				8	12
Operador: María Sandoval		Transporte				0	2
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos				0	1
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección				2	5
Método: Presente propuesto		Almacenamiento				1	1
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)				14,04	
Comentarios: La operaria se muestra molesta ante la toma de tiempos y se enreda mucho al realizar el proceso		Distancia (pies)				n/a	n/a
		costo				n/a	n/a
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Llegada de la orden de salida del paciente		29,58	7,04	8,78	15	843	14,04
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		14,72	10,09	12,89	13		
Verificar el tipo de procedimientos		69,91	213,58	167,54	150		
Confirmar procedimientos		277,5	127,04	242,44	216		
Agregar servicios dados		122,68	53,21	65,4	80		
Retirar insumos que no tienen costo		41,84	44,43	45,99	44		
Verificar información		44,91	37,49	65,74	49		
Registrar liquidación		131,71	53,4	50,16	78		
Verificar información anexada		121,82	121,69	166,42	137		
imprimir factura		54,22	51,92	62,06	56		
Almacenar factura		3,29	4,49	3,61	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JP

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac

(2)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 24 al 27 de octubre		Operación	10	14		
Operador: Juan Daza	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1		
Método: Presente propuesto		Inspección	3	6		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	2		
Comentarios: El operario se muestra indispuesto ante la toma de tiempos		Tiempo (min)	5,39			
		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Llegada de la orden de salida del paciente	○ ⇄ D □ ▽	5,47	3,31	4	323	5,39
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"	○ ⇄ D □ ▽	4,3	3,65	4		
Verificar el tipo de procedimientos	○ ⇄ D □ ▽	23,16	63,06	43		
Confirmar procedimientos	○ ⇄ D □ ▽	23,28	22,16	23		
Agregar servicios dados	○ ⇄ D □ ▽	28,3	26	27		
Retirar insumos que no tienen costo	○ ⇄ D □ ▽	16,8	22,55	20		
Verificar información	○ ⇄ D □ ▽	5,52	9,51	8		
Registrar liquidación	○ ⇄ D □ ▽	44,29	15,02	30		
Verificar datos ingresados	○ ⇄ D □ ▽	11,4	13,87	13		
Generar costo del servicio	○ ⇄ D □ ▽	30,2	29,7	30		
Realizar cobro de copago	○ ⇄ D □ ▽	55,9	70,87	63		
Registrar pago en el sistema	○ ⇄ D □ ▽	30,15	25,5	28		
imprimir factura	○ ⇄ D □ ▽	24,45	22,13	23		
Almacenar factura	○ ⇄ D □ ▽	7,4	8,66	8		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JQ

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago por técnico fac

(1)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 26 de octubre del 2022		Operación	10	14		
Operador: Cesar Guarín		Transporte	0	3		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	3	6		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	2		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	7,80			
Comentarios: El operario tiene mayor rendimiento en las horas de la mañana		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Llegada de la orden de salida del paciente		5,48	7,03	6	468	7,80
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		8,34	9,02	9		
Verificar el tipo de procedimientos		195,6	28,34	112		
Confirmar procedimientos		120,08	40,45	80		
Agregar servicios dados		34	23,39	29		
Retirar insumos que no tienen costo		34,73	14,03	24		
Verificar información		4,97	5,4	5		
Registrar liquidación		16,4	35,09	26		
Verificar datos ingresados		19,62	27,95	24		
Generar costo del servicio		21,16	25,9	24		
Realizar cobro de copago		60,4	49,5	55		
Registrar pago en el sistema		28,92	32,15	31		
imprimir factura		43,44	36,4	40		
Almacenar factura		3,4	4,54	4		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JR

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en urgencias con copago Técnico fac (4)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en urgencias con copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 24 al 28 de octubre		Operación	10	14		
Operador: María Sandoval		Transporte	0	3		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0	1		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	3	6		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1	2		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	8,86			
Comentarios: La operaria se muestra molesta ante la toma de tiempos y se enreda mucho al realizar el proceso		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Llegada de la orden de salida del paciente		10,9	17,14	14	532	8,86
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		22,15	11,76	17		
Verificar el tipo de procedimientos		46,07	85,47	66		
Confirmar procedimientos		68,15	48,34	58		
Agregar servicios dados		14,57	37,54	26		
Retirar insumos que no tienen costo		21,29	42,82	32		
Verificar información		17,16	18,17	18		
Registrar liquidación		20,24	29,33	25		
Verificar datos ingresados		11,24	7,78	10		
Generar costo del servicio		22,75	30,4	27		
Realizar cobro de copago		107,12	250,9	179		
Registrar pago en el sistema		15,2	28,9	22		
imprimir factura		27,62	33,12	30		
Almacenar factura		5,25	11,8	9		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JS

Proceso de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago por técnico fac (4)

Ubicación: Admisiones Urgencias					
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago			Elemento	Presente	Propuesto
Fecha: 05/10/2022			Operación	14	N/A
Operador: María Sandoval		Analista: Diana Bohórquez	Transporte	3	N/A
Encierre el método y tipo apropiados			Retrasos	1	N/A
Método:	Presente	Propuesto	Inspección	6	N/A
Tipo:	Trabajador	Material	Maquina	Almacenamiento	2
Comentarios: n/a					
Descripción de los elementos	Símbolo	Observaciones			
Recepcionar documentos		La operaria recepciona los documentos de ingreso junto al consentimiento			
Validar información		La operaria que el paciente le hayan dado salida por parte del profesional médico por medio de la historia clínica			
Ingresar al sistema		La operaria ingresa al sistema "DINAMICA" en la parte correspondiente a "Listado de Orden de servicios"			
Buscar y seleccionar paciente		Se busca por medio del número de documento al paciente o número de registro			
Verificar el tipo de procedimientos		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Confirmar procedimientos		Si en el sistema "Listado de Orden de servicios" los procedimientos aparecen como "registrado" se deberá dar clic en el examen y registrar datos en "Ingreso" y en "servicio", si el procedimiento no entra en la normatividad se presionará en "Anular"			
Agregar consulta por urgencia y cuidado del médico		Se ingresa el servicio de consulta por urgencia y cuidado del médico en el sistema en "Ingreso" y en "servicio"			
Retirar insumos que no tienen costo		La operaria ingresa al sistema en "Aplicar servicios a Procedimientos" y busca el insumo por medio del código para anexar la cantidad de 0			
Verificar información		La operaria rectifica que la información anexada sea correcta revisando los documentos en físico vs sistema. Si la información es correcta se continúa con el siguiente proceso, sin embargo, si la información no coincide el operario deberá solucionar el error			
Ingresar al sistema		La operaria ingresa a "Liquidación" en el sistema DINAMICA			
Ingresar información de orden del servicio e ingreso de liquidación de la consulta médica		La operaria ingresa "Ingresos" y transcribe la información correspondiente al servicio y área solicitante, fecha y hora de ingreso, el plan de beneficios y el centro de atención.			
Ingresar información de los servicios que adquirió el usuario		La operaria ingresa a "servicios" e ingresa la información correspondiente al servicio que el usuario adquirió junto a la información del médico y centro de atención.			
Registrar liquidación		La operaria ingresa a "liquidación" y registra el código de la caja según el centro; Al ser régimen subsidiado el sistema genera una factura			
Verificar datos ingresados		La operaria verifica que los datos ingresados se encuentren de manera correcta y oprime la opción gravar.			
Verificar Pre-Factura		La operaria rectifica la factura antes de dar la orden de imprimir			
Generar costo del servicio		Se genera el precio del servicio			
Llamar al usuario		Se llama al paciente para dar la respectiva salida			
Solicitar Copago del servicio		La operaria solicita al usuario el monto total por los servicios prestados			
Verificar copago		La operaria rectifica que el dinero se encuentre correcto según el dato del sistema			
Almacenar dinero		La operaria almacena el dinero o baucher del copago.			
Registrar pago en el sistema		La operaria registra el pago en el sistema en el ítem "Forma de Pago"			
Generar e imprimir factura		Se genera y se oprime la opción de imprimir la factura			
Caminar hacia la impresora		La operaria se traslada a la impresora para recoger la factura			
Esperar que los documentos se impriman		Dado el flujo de personas y la cantidad de impresiones se genera un tiempo de espera			
Transportar la factura		Transportar la factura al puesto de trabajo			
Almacenar factura		La operaria entrega la factura al usuario y almacena la original			

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JT

*Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago por técnico
fac (2)*

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 24 al 27 de octubre		Operación	10	15		
Operador: Juan Daza	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0	3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1		
Método: Presente propuesto		Inspección	3	6		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	2		
Comentarios: El operario se muestra indispuesto ante la toma de tiempos		Tiempo (min)	19,45			
		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Llegada de la orden de salida del paciente		5,12	6,23	6	1167	19,45
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		8,96	8,28	9		
Verificar el tipo de procedimientos		167,53	185,29	185		
Confirmar procedimientos		129,84	198,71	164		
Agregar servicios dados		57,29	70,4	64		
Retirar insumos que no tienen costo		68,66	134,15	101		
Verificar información		38,9	34,79	37		
Registrar liquidación		167,4	152,76	160		
Verificar datos ingresados		64,5	53,29	59		
Generar costo del servicio		33,71	59,8	47		
Realizar cobro de copago		175,9	85,3	131		
Registrar pago en el sistema		115,69	156,3	136		
imprimir factura		35,92	62,23	49		
Almacenar factura		14,66	24,64	20		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JU

Tiempos actuales de realizar facturas de los pacientes en hospitalización con copago Técnico


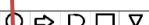
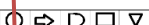


fac (1)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen				
Actividad: Realizar Facturas de los pacientes en hospitalización con copago		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 20 al 26 de octubre del 2022		Operación	10	15		
Operador: Cesar Guarín Analista: Diana Bohórquez		Transporte	0	3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0	1		
Método: Presente propuesto		Inspección	3	6		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1	2		
Comentarios: El operario tiene mayor rendimiento en las horas de la mañana		Tiempo (min)	19,90			
		Distancia (pies)	n/a	n/a		
		costo	n/a	n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)		Promedio	Total seg	Total min
		1	2			
Llegada de la orden de salida del paciente		21,46	7,93	15	1194	19,90
Ingresar al sistema "Orden de Servicios"		9,02	8,71	9		
Verificar el tipo de procedimientos		171,25	136,3	154		
Confirmar procedimientos		153,51	208,4	181		
Agregar servicios dados		63,1	58,96	61		
Retirar insumos que no tienen costo		80,27	73,24	77		
Verificar información		41,3	26,1	34		
Registrar liquidación		116,84	148,26	133		
Verificar datos ingresados		63,38	72,322	68		
Generar costo del servicio		27,47	30,78	29		
Realizar cobro de copago		79,1	298,56	189		
Registrar pago en el sistema		183,27	185,29	184		
imprimir factura		67,4	41,06	54		
Almacenar factura		8,26	6,8	8		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JV





Tiempos actuales de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (2)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 24 al 27 de octubre		Operación			5	8	
Operador: Juan Daza		Transporte			0	3	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	1	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			0	2	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			0	0	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			2,27		
Comentarios: El operario se muestra indispuesto ante la toma de tiempos		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Generar Egreso del paciente		43,1	42,74	49,7	45	136	2,27
Generar Orden de Salida del paciente		7,82	8,56	8,63	8		
imprimir orden de salida		28,98	38,88	20,76	30		
Llamar al usuario		23,9	15,13	21,09	20		
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente		18,93	8,89	70,89	33		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JW

Tiempos actuales de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (1)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 20 al 26 de octubre del 2022		Operación	5		8		
Operador: Cesar Guarín	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	0		2		
		Almacenamiento	0		0		
Comentarios: El operario tiene mayor rendimiento en las horas de la mañana		Tiempo (min)	2,42				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Generar Egreso del paciente		40,21	39,7	37,49	39	145	2,42
Generar Orden de Salida del paciente		16,6	14,39	16,4	16		
imprimir orden de salida		22,28	24,41	25,6	24		
Llamar al usuario		23,24	17,29	30,7	24		
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente		64,13	24,85	38,93	43		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JX

Tiempos actuales de generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización por técnico fac (4)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Generar y entregar paz y salvo de los pacientes en urgencias y hospitalización		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 24 al 28 de octubre		Operación	5		8		
Operador: María Sandoval	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		3		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado Método: Presente propuesto Tipo: Trabajador Material Maquina		Retrasos	0		1		
		Inspección	0		2		
		Almacenamiento	0		0		
		Tiempo (min)	3,14				
Comentarios: La operaria se muestra molesta ante la toma de tiempos y se enreda mucho al realizar el proceso		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Generar Egreso del paciente		32,36	39,4	35,97	36	188	3,14
Generar Orden de Salida del paciente		13,87	22,12	23,41	20		
imprimir orden de salida		42,3	53,18	49,12	48		
Llamar al usuario		38,23	29,6	10,52	26		
Realizar paz y salvo para la salida del hospital del paciente		50,09	50,31	74,22	58		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JY

Tiempos actuales de cierre de factura realizado por técnico fac (2)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Cierre de facturas		Elemento			Procesos (Presente)	Sub-Procesos (Presente)	
Fecha : 24 al 27 de octubre		Operación			7	14	
Operador: Juan Daza		Transporte			0	2	
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos			0	0	
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección			1	1	
Método: Presente propuesto		Almacenamiento			1	1	
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)			4,84		
Comentarios: El operario se muestra indispuesto ante la toma de tiempos		Distancia (pies)			n/a	n/a	
		costo			n/a	n/a	
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar documentos de ingreso		10,98	25,78	7,59	15	291	4,84
Descargar reporte de Triage		35,93	50,03	44,1	43		
Descargar historia clínica		41,13	59,21	50,12	50		
Descargar resultados de procedimientos		54,2	66,07	114,31	78		
Generar e imprimir factura		26,39	42,93	28,21	33		
Descargar registro de enfermería		31,09	24,32	31,37	29		
Recoger los documentos		11,39	13,83	17,78	14		
Validar facturas		28,55	14,72	23,57	22		
Almacenar factura		6,95	2,4	9,09	6		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice JZ

Tiempos actuales de cierre de factura realizado por técnico fac (1)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 20 al 26 de octubre del 2022		Operación	7		14		
Operador: Cesar Guarín	Analista: Diana Bohórquez	Transporte	0		2		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Retrasos	0		0		
Método: Presente propuesto		Inspección	1		1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Almacenamiento	1		1		
Comentarios: El operario tiene mayor rendimiento en las horas de la mañana		Tiempo (min)	4,30				
		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar documentos de ingreso		26,23	22,46	11,4	20	258	4,30
Descargar reporte de Triage		21,39	21,39	33,19	25		
Descargar historia clínica		46,87	75,7	56,86	60		
Descargar resultados de procedimientos		64,88	26,49	25,4	39		
Generar e imprimir factura		41,8	38,4	36,8	39		
Descargar registro de enfermería		30,8	26,14	24,5	27		
Recoger los documentos		15,08	13,45	23,5	17		
Validar facturas		23,93	25,92	22,17	24		
Almacenar factura		14,66	2,14	2,83	7		

Fuente. Autoría Propia

Apéndice KA

Tiempos actuales de cierre de factura realizado por técnico fac (4)

Ubicación: Facturación Urgencias		Resumen					
Actividad: Cierre de facturas		Elemento	Procesos (Presente)		Sub-Procesos (Presente)		
Fecha : 24 al 28 de octubre		Operación	7		14		
Operador: María Sandoval		Transporte	0		2		
Analista: Diana Bohórquez		Retrasos	0		0		
Encierre en un círculo el método y tipo apropiado		Inspección	1		1		
Método: Presente propuesto		Almacenamiento	1		1		
Tipo: Trabajador Material Maquina		Tiempo (min)	7,29				
Comentarios: La operaria se muestra molesta ante la toma de tiempos y se enreda mucho al realizar el proceso		Distancia (pies)	n/a		n/a		
		costo	n/a		n/a		
Descripción	Símbolo	Tiempo (seg)			Promedio	Total seg	Total min
		1	2	3			
Recepcionar documentos de ingreso		16,14	13,5	15,14	15	437	7,29
Descargar reporte de Triage		28,3	37,12	24,7	30		
Descargar historia clínica		136,1	37,58	88,95	88		
Descargar resultados de procedimientos		38,18	173	98,82	103		
Generar e imprimir factura		25,67	64,8	47,64	46		
Descargar registro de enfermería		68,41	45,7	38,18	51		
Recoger los documentos		23,62	42,38	19,61	29		
Validar facturas		41,71	42,72	51,26	45		
Almacenar factura		46,67	7,25	38,32	31		

Fuente. Autoría Propia