



**FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**Fecha:** 14/07/2025

**Código:** MDE-GPDI-GD-F-032

**Versión:** 01

**Página No.** 1 de 8

**ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD**

**1. OBJETIVO**

Asignar citas médicas, promoción y prevención, especializadas y de rehabilitación de manera oportuna, en los tiempos establecidos por la norma para mejorar la calidad de los servicios de la ESE y así lograr la satisfacción del usuario


**2. ALCANCE**

Esta actividad inicia con la solicitud del usuario para acceder a una consulta médica, especializada, promoción, prevención y de rehabilitación, terminando con la atención oportuna del paciente.

**3. RESPONSABLES**

- **Subgerencia Asistencial** Es la encargada de elaborar y entregar los cuadros de turnos de las diferentes especialidades médicas que ofrece la institución en el servicio de consulta externa.
- **Auxiliar encargada de agenda en el sistema** Recibe los cuadros de turnos por parte de la Subgerencia Asistencial y tiene como responsabilidad ingresar la información y abrir las agendas correspondientes en el sistema **Dinámica Gerencial**, permitiendo así la habilitación de citas.
- **Auxiliares de citas médicas (Call Center)** Una vez habilitadas las agendas, estos auxiliares son los encargados de atender las solicitudes de los usuarios y realizar la asignación de las citas médicas a través de los canales telefónicos del **Call Center** institucional.

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	YULY ELCIRA MEDINA RAMOS	LORENA AROCA TAMAYO/ NELSON FELIPE TIERRADENTO	CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ
<b>Cargo</b>	Coordinador Central de Citas	Profesional Especializado MIPG/ Planeación	Subgerente Técnico Científico

	<b>FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD</b>	<b>Fecha:</b> 14/07/2025
		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-032
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 2 de 8

#### 4. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA

**Resolución 1552 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social:** en cuanto a la asignación de citas, plazos máximos, y la necesidad de mantener agendas abiertas para citas especializadas.

**Resolución 380 de 2018:** Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud, Ruta integral de atención en salud para la población materno-perinatal.

**Resolución 256 de 2016:** Sistema de información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de calidad.

#### 5. DEFINICIONES

**Call Center:** es un centro de servicio telefónico que tiene la capacidad de atender altos volúmenes de llamadas, con diferentes objetivos. Su principal enfoque es la recepción de llamadas y la generación de su cita médica de acuerdo con la oportunidad dada por la institución o según necesidad o deseo del usuario, y generación de llamadas de salida para hacer seguimiento posquirúrgico de control o cancelación en caso de alguna eventualidad a la que no se le pueda dar solución.

**Programación de Cita Médica:** programar anticipadamente la atención del usuario de acuerdo con su requerimiento y/o especialidad, el momento de suministrar la cita, se solicitará al paciente que comunique posible inasistencia a citas previamente concertada, para que esta pueda ser utilizada por otros pacientes y se le resolverán las dudas que plantee, de igual manera se aplica encuesta para sintomatología para COVID-19.


**Que es una cita médica:** Es pactar una entrevista médica entre el usuario y la institución prestadora de salud, con hora, lugar y fecha determinada, dentro los tiempos de oportunidad establecidas por ley.

**Atención especializada:** Aquella realizada por un médico especialista en alguna de las ramas de la medicina autorizada para su ejercicio en Colombia.

**Atención especializada ambulatoria:** Es la atención que se le debe prestar a un usuario remitido por médico general o especialista a otra especialista desde el área de consulta externa dentro los días de oportunidad establecidos.

**Atención de rehabilitación:** Existen diferentes servicios con las que cuenta la institución los cuales que se enfocan en la rehabilitación de pacientes con diagnósticos definidos entre estas: Psicología, terapia física, terapia respiratoria.

**Estándares:** Permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

	<b>FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD</b>	<b>Fecha:</b> 14/07/2025
		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-032
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 3 de 8

**Promoción y prevención:** Actividades que se realizan para proporcionar a los usuarios los medios necesarios para mejorar la salud.

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1 MEDIOS POR DONDE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE:

La solicitud y asignación de citas médicas y de servicios asistenciales en la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata puede realizarse a través de los siguientes medios:

#### 1. Centro de Atención Telefónica (Call Center)

- **Línea telefónica:** 323 563 9162
- **Línea WhatsApp:** 317 234 0077
- **Horarios de atención:**
  - Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - Sábados: 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

#### 2. Página web institucional

- **Sitio web**

[www.hospitalsanantoniodelaplata.gov.co](http://www.hospitalsanantoniodelaplata.gov.co) en el modulo de citas medicas o en el siguiente link directo <https://hospitaldelaplata.gov.co/solicitud-de-citas/> diligenciando el siguiente formulario:



**FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Fecha: 14/07/2025

Código: MDE-GPDI-GD-F-032

Versión: 01

Página No. 4 de 8

**Formulario de Citas Web**

Apellidos*	Nombres*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de Documento*	Número de Documento*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Lugar de Expedición*	Lugar de Nacimiento*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento*	Dirección*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono de contacto*	Correo Electrónico*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
EPS a la que pertenece*	
<input type="text"/>	
Adjuntar Autorización	Estrato*
<input type="button" value="Subir Archivo"/>	<input type="text"/>
Especialidad*	
<input type="text"/>	
Indique el medio de confirmación de cita*	
<input type="radio"/> Correo Electrónico <input type="radio"/> Whatsapp <input type="radio"/> Mensaje de Texto	
Consulte las Políticas de Seguridad de la Información del Sitio Web y Protección de Datos Personales contenidas en el siguiente link	
¿Acepta o Repudia el código de confidencialidad y de uso de datos?*	
<input type="radio"/> Acepta <input type="radio"/> Repudia	
<input type="button" value="Enviar Formulario"/>	


- A través del portal web, los usuarios pueden consultar información institucional y verificar canales de contacto para la solicitud de citas.

**6.2 NOMBRE DEL RESULTADO FINAL:** Asignación de cita para la prestación de servicios en salud especializados en la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Padua.

### 6.3 TIEMPO DE OBTENCIÓN DEL TRAMITE

La asignación de citas médicas y de servicios asistenciales se realiza de manera inmediata, una vez el usuario realiza la solicitud por los medios habilitados (línea telefónica, WhatsApp o página web), siempre que exista disponibilidad en la agenda del servicio requerido.

Según lo establecido en la resolución 1552 de 2013 y la resolución 256 de 2016, los tiempos máximos para la asignación de citas en servicios de salud deben cumplir con los siguientes plazos:

	<b>FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD</b>	<b>Fecha:</b> 14/07/2025
		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-032
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 5 de 8

**CONSULTA MÉDICA GENERAL:** máximo en 3 días calendario

**CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA:** máximo en 5 días hábiles

**CONSULTA PRIORITARIA:** dentro de las primeras 24 horas

**TERAPIAS Y PROCEDIMIENTOS:** según disponibilidad y oportunidad clínica, garantizando continuidad del tratamiento

La E.S.E. trabaja para dar cumplimiento a estos plazos conforme a la normatividad vigente, buscando garantizar el acceso oportuno y seguro a los servicios de salud.

#### 6.4 PUNTOS DE ATENCIÓN:

La solicitud de las citas médicas se realiza de manera virtual, a través de los canales habilitados por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata.

Sin embargo, para atención presencial o requerimientos especiales, el usuario puede dirigirse al siguiente punto:

- **Dirección:** Carrera 2E # 11-17, La Plata – Huila
- **Lugar específico:** Módulo de Consulta Externa – Central de Citas

**LUGAR ESPECÍFICO:** Modulo de Consulta Externa (Central de Citas)

#### 6.5 FECHAS Y HORAS DE EJECUCIÓN

La ejecución del trámite de asignación de citas médicas se realiza en los siguientes días y horarios:

- Lunes a viernes: de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Sábados: de 7:00 a.m. a 11:00 a.m.

Durante estos horarios, los usuarios pueden comunicarse a través de los canales habilitados para gestionar sus citas

#### 6.6 COSTO O LA GRATUIDAD DEL TRÁMITE

El trámite para la solicitud de citas médicas no tiene costo para el usuario.



## FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Fecha:	14/07/2025
Código:	MDE-GPDI-GD-F-032
Versión:	01
Página No.	6 de 8

Es un procedimiento totalmente gratuito, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y el derecho de acceso a la información pública, la cual garantiza que los trámites administrativos no generen cobros indebidos ni constituyan barreras económicas para el ciudadano.

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata asegura el acceso equitativo y sin costo a este servicio para todos los usuarios afiliados al sistema de salud.

### 6.7 MEDIO (S) DONDE SE REALIZA EL PAGO:

*No aplica.* El trámite de asignación de cita para la prestación de servicios en salud es gratuito, por lo tanto, no requiere ningún tipo de pago ni canal de recaudo.

### 6.8 DIRIGIDO A:

El trámite está dirigido a toda la población, sin distinción, que acceda a la prestación de servicios de salud ofrecidos por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, incluyendo usuarios del régimen contributivo, subsidiado, población vinculada, particular, contratistas, funcionarios, régimen especial y entidades que requieran la asignación de la cita.

El trámite de solicitud de citas médicas está dirigido a todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que requieran acceder a los servicios asistenciales ofrecidos por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata – Huila, ya sea para:

- Consulta médica especializada
- Procedimientos, terapias o servicios complementarios habilitados por la entidad

### 6.9 CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DEL TRÁMITE:


**Salud – Acceso a servicios asistenciales – Asignación de citas médicas**

Este trámite hace parte del conjunto de servicios que garantizan el acceso oportuno y organizado a la atención en salud, en cumplimiento de la normatividad vigente y del derecho fundamental a la salud.

### 6.10 MEDIOS DE SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:

El usuario puede realizar seguimiento al estado de su solicitud de cita médica a través de los siguientes canales habilitados por la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata:

— Salud Integral, Impacto Real —

	<b>FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD</b>	<b>Fecha:</b> 14/07/2025
		<b>Código:</b> MDE-GPDI-GD-F-032
	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Versión:</b> 01
		<b>Página No.</b> 7 de 8

- **Línea telefónica institucional:** 323 563 9162
- **Línea WhatsApp institucional:** 317 234 0077
- **Atención en el Módulo de Consulta Externa – Central de Citas:** Carrera 2E # 11-17, La Plata – Huila

A través de estos medios, el usuario podrá verificar la programación de su cita, consultar disponibilidad, realizar modificaciones o resolver inquietudes relacionadas con su solicitud.

**6.11 TRÁMITE PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.** Se informa que mediante el correo [sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co](mailto:sistemas@esesanantoniodepadua.gov.co), el presente trámite documentado, previo a las firmas de líder y dueño, se envía a publicación durante 3 DÍAS HÁBILES, para comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía, en el Link de Participa de la sede electrónica de la Ese Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata <https://hospitaldelaplata.gov.co/>

Pasado los 3 días de publicación, dejar constancia en este ítem sobre los días que el trámite en construcción estuvo dispuesto para las observaciones, dejando constancia si hubo o no observaciones por parte del ciudadano y las acciones que se tomaron, en caso de que hubiese observaciones.

## 7. LISTADO DE MOMENTOS o DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

- **Solicitud de la cita:** El usuario realiza la solicitud de cita médica para acceder a los servicios de salud ofertados por la E.S.E., a través de los canales habilitados: línea telefónica, WhatsApp institucional o página web.
- **Validación de identidad del usuario:** El personal encargado verifica en el sistema la identificación del usuario, con el fin de confirmar su afiliación y registro activo.
- **Solicitud de información del servicio requerido:** Se le consulta al usuario la especialidad o tipo de consulta que necesita, con base en su requerimiento o remisión médica previa.
- **Verificación de disponibilidad de agenda:** Se consulta en el sistema la disponibilidad de agenda de la especialidad o servicio requerido, según las fechas, horarios y sedes habilitadas.
- **Validación de autorización (si aplica):** En caso de que el servicio solicitado requiera autorización de la EPS y el usuario no la tenga, se verifica en las plataformas de las EPS con convenio si la autorización fue aprobada.



## FORMATO TRAMITE ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA  
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Fecha: 14/07/2025

Código: MDE-GPDI-GD-F-032

Versión: 01

Página No. 8 de 8

- **Asignación de cita:** Se pacta con el usuario la hora, fecha y lugar de la atención en la institución, dejando registro de la programación en el sistema.

**Nota:** en caso de que el usuario no cuente con la autorización por parte de la EPS, se procede a validar en las plataformas de las EPS, con las que se tiene contrato, para confirmar si tiene autorización aprobada.

### 8. PUBLICACIÓN DEL TRÁMITE EN SEDE ELECTRÓNICA, UNA VEZ APROBADO

#### Publicación Sede Electrónica

El presente trámite queda publicado automáticamente en la sede electrónica del link de transparencia así: Link: <https://hospitaldelaplata.gov.co/tramites/>

### 9. RESULTADOS ESPERADOS

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, realiza la asignación de la cita de manera satisfactoria y cumpliendo con los parámetros de oportunidad al usuario.

- Asignación efectiva de la cita médica solicitada por el usuario, conforme a la disponibilidad institucional y a la necesidad clínica del paciente.
- Registro oportuno y correcto de la programación de la cita en el sistema institucional.
- Acceso oportuno del usuario a los servicios de salud ofrecidos por la E.S.E., en cumplimiento de la normatividad vigente.
- Garantía de un proceso transparente, gratuito y sin barreras de acceso, en línea con lo establecido por la Ley 1712 de 2014.

### 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
01	14/07/2025	Elaboración Primera Versión, adopción del tramite	YULY ELCIRA MEDINA RAMOS