

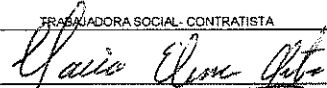
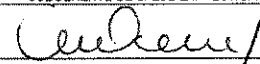
VERSION	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO
8.0	GESTION DE CALIDAD	GC-PMS

NOMBRE DEL PROCESO	GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN		
FUENTE DE IDENTIFICACIÓN (Marque con una X)	Materialización de riesgos	Procesos de referenciación	Oyejas e reclamos	Resultados evaluación satisfacción del cliente	Resultados de revisión por la dirección	Autoevaluación estándares de acreditación							
	Resultados de auditoría interna/externa	X	Balidas no conformes	Rondas de Seguridad	Análisis de resultados de indicadores	Oportunidades de mejora identificadas en los procesos	Otro						

Nº	REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / Hallazgo / NO CONFORMIDAD / OPORTUNIDAD DE MEJORA	CAUSA RAÍZ	QUÉ HACER	CÓMO HACERLO	TIPO DE ACCIÓN	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN	CUÁNDO		QUÉ RECURSOS NECESITA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	MONITOREO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCESO			SEGUIMIENTO				
								FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN			FECHA DE MONITOREO	ESTADO	OBSERVACIONES FRENTE AL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
	Información en derechos al usuario	Incumplimiento de indicadores en medición de satisfacción al usuario		Fortalecer la información al usuario	Socializar a las auxiliares de SIAU y profesional universitaria de SIAU, los indicadores con bajos resultados de la medición de satisfacción	Acción correctiva	Auxiliar de SIAU Profesional contratista SIAU	10/05/2023	31/12/2023	N.A.	Acta de reunión								
					Envío de comunicación oficial a Directores Operativos para elaboración de plan de mejora	Acción correctiva	Contratista SIAU	7/05/2023		N.A.	comunicación oficial, huella de envío								
	Trazabilidad y custodia de la totalidad de PQRS	No se realizó trámite a una queja		Realizar seguimiento a todas PQRS interpuestas	Solicitud de cambio de buzón de PQR en sedes que reportan daño	Acción correctiva	Contratista SIAU	5/06/2023	31/12/2023	Fisicor, económicos	Nota interna								
					Socialización del procedimiento de PQRS a las asociaciones de usuarios, para ejercer control en la apertura de buzones	Acción correctiva	Contratista SIAU	31/05/2023		N.A.	acta y lista de asistencia								
					Solicitud de ubicación de buzones de PQR, visibles a cámaras	Acción correctiva	Contratista SIAU	13/05/2023		N.A.	comunicación oficial, huella de envío								
	Información discriminada por sedes de Pasto Salud ESE	Reformulación por recomendación en visita de Acreditación		Establecer medición de satisfacción del usuario por red	Realizar informes trimestrales de medición por sedes	Acción correctiva	Contratista SIAU	15/07/2023	31/12/2023	N.A.	Informe trimestral								
				Incluir la medición de satisfacción del usuario por sedes	Realizar informes trimestrales de PQR por sedes	Acción correctiva	Contratista SIAU	15/07/2023	31/12/2023	N.A.	Informe trimestral								
				Revisión de fórmula de aplicación de encuestas anuales	Solicitud de revisión de fórmula para el muestreo de encuestas por sedes	Acción correctiva	Contratista SIAU	12/01/2024		N.A.	Comunicación oficial, y respuesta								

NOMBRE DEL PROCESO	GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN
FUENTE DE IDENTIFICACION (Marque con una X)	Materialización de riesgos		Procesos de referenciación		Quejas o reclamos		Resultados evaluación satisfacción del cliente		Resultados de revisión por la dirección		Autoevaluación estándares de acreditación
	Resultados de auditoría interna/externa	X	Salidas no conformes		Rondas de Seguridad		Análisis de resultados de indicadores		Oportunidades de mejora identificadas en los procesos		Otro:

Reforzarse la cantidad de agentes que atiende en el Call center	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA	ACCIONES	CÓDIGO	FECHA INICIO	FECHA FIN	ESTADO	RESPONSABLE	MONITOREO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCESO	SEGUIMIENTO
	Lograr mayor cobertura de usuarios en asignación de citas	Presentar propuesta de viabilidad de aumentar agentes de Call center					Exponer recomendación de auditoría ante subgerencia	Acción correctiva	Contratista SIAJ, Oficina de Planeación

RESPONSABLE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO - LIDER DEL PROCESO			RESPONSABLE DE APROBAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO			RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO			SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO		
NOMBRE	MARIA ELENA ARTURO DE VRIES		NOMBRE	ADRIANA ENRIQUEZ MEZA		NOMBRE	JAJME SANTACRUZ SANTACRUZ		NUMERO DE SEGUIMIENTO		
CARGO	TRABAJADORA SOCIAL - CONTRATISTA		CARGO	SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION		CARGO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO		EFFECTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO		
FIRMA			FIRMA			FIRMA	