

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Y Orientación al Usuario										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN	19	6	2024
FUENTE DE IDENTIFICACIÓN: (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 auditoria interna/externa	X	Salidas 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	
	Informe de asignacion de citas por Call center no cuenta con una meta de llamadas no atendidas			Implementar mecanismos seguimiento y control de llamadas no atendidas por Call center	Incluir indicador de llamadas no atendidas en el informe semestral de asignacion de citas	Correctiva	Profesional Universitaria SIAU	1/07/2024	30/08/2024	No aplica	Informe de asignacion de citas									
Analisar resultado de indicador de llamadas no atendidas del informe de asignacion de citas de Call center					Correctiva	Subgerencia de salud e investigacion, Profesional Universitaria SIAU, lider de Call center	1/07/2024	15/02/2024	No aplica	Acta de reunion										
Realizar seguimiento de informe de asignacion de citas por Call center					Correctiva	Profesional Universitaria SIAU	1/07/2024	15/02/2024	No aplica	Informe de asignacion de citas										
	Inoportunidad de asignación de citas. (Referente a oportunidad) en la asignación de citas toda vez que para la vigencia 2023, se incumple la meta programada ±3 días y oportunidad en Urgencias		Falta de articulación entre Call center y SIAU de las sedes en la asignación de citas	Gestionar mecanismos de articulation entre Call center y SIAU para mejorar la oportunidad de asignacion de citas	Actualizar el procedimiento de asignacion de citas en el cual se incluyan mecanismos de articulation entre SIAU y CALL CENTER	Correctiva	Subgerencia de Salud - Profesional Universitaria SIAU	1/06/2024	30/06/2024	No aplica	Procedimiento estandarizado									
Desplegar la actualizacion del procedimiento de asignacion de citas a todo el personal de la empresa haciendo enfasis en SIAU y CALL CENTER.					Mejora	Subgerencia de Salud - Profesional Universitaria SIAU	1/06/2024	30/06/2024	No aplica	Circular y Huella de envio										
Establecer alertas sistematizadas de agendamento de citas en SIOS.					Mejora	Comunicación y sistemas	1/06/2024	30/07/2024	No aplica	SIOS										
Implementar la asignacion de citas por call center y SIAU de acuerdo a los mecanismos establecidos.					Mejora	Subgerencia , Profesional Universitaria SIAU y lider d eCall center	1/08/2024	31/12/2024	No aplica	SIOS										
Reportar incumplimiento de tiempo de atencion en Triague de Urgencias a los centros de salud y solicitar plan de mejora					Mejora	Directores operativos, jefes administrativas (H. civil, Sna Vicnete y la Rosa)	20/06/2024	31/12/2024	No aplica	Comunicación oficial, huella de envio, plan de mejora										
Realizar seguimiento al indicador de oportunidad de asignacion de citas y agendamento de citas por call center y de triague en urgencias					Mejora	Profesional Universitaria SIAU y lider d eCall center	30/06/2024	31/12/2024	No aplica	INFOMEDIC										

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Y Orientación al Usuario										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN		19	6			
FUENTE DE IDENTIFICACIÓN: (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:							
REQUISITO	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA /				RESPONSABLE DE	CUÁNDO	QUÉ	MONITOREO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCESO				SEGUIMIENTO						
Hallazgos de auditoría Gestión y Orientación al usuario 2023	No se cuenta con indicador de medición de "Demanda insatisfecha, que permita ver el esfuerzo de cumplimiento de asignación de citas"	El proceso de Demanda insatisfecha no incluye meta del indicador	Medir y analizar la demanda insatisfecha en la asignación de citas a través de comparativo de indicador entre periodos	Definir indicador de demanda insatisfecha	Correctiva	Subgerencia de salud y Profesional universitaria SIAU	1/06/2024	30/06/2024	Recurso humano	Ficha de indicador (INFOMEDIC)								
				Implementar los mecanismos de reporte de demanda insatisfecha de acuerdo al instructivo	Correctiva	Direcciones operativas Profesional universitaria SIAU,	13/06/2024	10/07/2024	Recurso humano	Instructivo de demanda insatisfecha estandarizado								
				Capacitar al personal responsable del instructivo de demanda insatisfecha	Correctiva	Profesional universitaria SIAU	1/07/2024	30/07/2024	Recurso humano	Circular, huella de envío y Acta de reunion								
				Realizar seguimiento al indicador de demanda insatisfecha	Correctiva	Direcciones operativas y Profesional universitaria SIAU	30/06/2024	31/12/2024	Recurso humano y tecnologicos	SIOS e INFOMEDIC								
				Realizar los ajustes en los procesos relacionados con satisfacción de la demanda	Correctiva	Profesional universitaria SIAU	30/06/2024	31/12/2024	Recurso humano	Informe de resultado de indicador								
	Alto indice de inasistencia de usuarios	Implementar una estrategia de divulgación de cancelación de citas	Implementar la estrategia ludico pedagogica por medio de piezas comunicacionales para la divulgación de cancelación de citas	Elaborar la estrategia ludico pedagogica por medio de piezas comunicacionales para la divulgación de cancelación de citas	Mejora	Profesional universitaria SIAU, Jefe oficina de comunicaciones y sistemas	1/08/2024	30/08/2024	No aplica	Estrategia comunicacional diseñada								
				Implementar la estrategia ludico pedagogica por medio de piezas comunicacionales diseñada en articulación con los grupos de interes involucrados	Mejora	Profesional universitaria SIAU y auxiliares administrativas de SIAU y Call center	1/09/2024	31/12/2024	No aplica	Piezas comunicacionales								
				Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia	Mejora	Profesional universitaria SIAU, Jefe oficina de comunicaciones y sistemas	1/09/2024	31/12/2024	No aplica	Informes de cancelación de citas								
	Incumplimiento en los tiempos para suscribir plan de oportunidad de mejora	Hacer la reinducción del procedimiento de mejora continua GC-PD 04	Hacer la reinducción del procedimiento de mejora continua GC-PD 04	Socializar procedimiento de mejora continua GC-PD 04, que describe tiempos de suscripción de los planes d e mejora	Correctiva	Profesional universitaria SIAU, Directores operativos Jefe administrativas	24/06/2024	5/07/2024	No aplica	Comunicado, huella de envío								
				Realizar seguimiento a cumplimiento de suscripción de planes cuando se requiera	Correctiva	Profesional universitaria SIAU	6/07/2024	31/12/2024	No aplica	Monitoreo a planes								
Analizar la concurrencia de las dos principales causas de las quejas, las cuales generar acciones correctivas	Establecer lineamientos para la intervencion del motivo del derecho mas vulnerado	Establecer lineamientos para la intervencion del motivo del derecho mas vulnerado	Priorizar y analizar las dos principales causas de quejas que se presenta en el informe trimestral de vulneración de derechos y PQR ante el comité de etica	Mejora	Profesional universitaria SIAU, Lider de Humanizacion	1/06/2024	30/06/2024	No aplica	Informe de PQR y vulneracion de derechos, Acta de comité									
			Articular con el programa de humanizacion la intervencion de las dos principales causas de quejas para disminuir el numero de quejas	Mejora	Profesional universitaria SIAU, Lider de Humanizacion	30/06/2024	31/12/2024	No aplica	actas de reunion y actas de compromisos									
			Hacer seguimiento a la intervencion de quejas presentadas	Mejora	Profesional universitaria SIAU, Lider de Humanizacion	1/07/2024	31/12/2024	No aplica	acta de seguimiento									

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Y Orientación al Usuario										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN		19	6		
FUENTE DE IDENTIFICACIÓN: (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	Salidas no conformes	Rondas de Seguridad	Análisis de resultados de indicadores	Oportunidades de mejora identificadas en los procesos	Otro:										
REQUISITO	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA /			RESPONSABLE DE	CUÁNDO	QUÉ	MONITOREO POR PARTE DEL LIDER DEL PROCESO				SEGUIMIENTO						
	Dentro del autodiagnóstico MIPG de servicio al ciudadano de la vigencia 2023 se encuentran requerimientos que se deben tener en cuenta para la mejora del proceso		Gestionar ante las dependencias involucradas las adecuaciones en la Sede administrativa para mejorar el ingreso de usuarios con capacidades diferentes	Mejora	Profesional universitaria SIAU	14/06/2024	30/06/2024	No aplica	Comunicado oficial y huella de envío								
			Implementar la señalética en la sede administrativa y condiciones de ingreso si se requiere adecuaciones	Mejora	Profesional universitaria SIAU, SST, planeación	1/07/2024	31/07/2024	No aplica	señal implementada y adecuaciones si se requiere								
			Hacer seguimiento a la implementación de las mejoras si se requieren	Mejora	Profesional universitaria SIAU	31/07/2024	31/12/2024	No aplica	Registro fotografico de las mejoras, si se requieren								
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	CARLOS JULIO ARRELLANO RUIZ			NOMBRE	JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRUZ								
CARGO	Profesional Universitaria			CARGO	Subgerente de Salud e Investigación			CARGO	Jefe Oficina de Control Interno								
FIRMA				FIRMA				FIRMA									