

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		Quejas o reclamos		Resultados evaluación satisfacción del cliente		Resultados de revisión por la dirección		Autoevaluación estándares de acreditación	25	6	2025
	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:			

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	CUANDO		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	
		Incumplimiento en la meta del indicador de proporción de citas asignadas por Call Center, que presenta porcentajes por debajo de la meta del 35%	No aplica	Redefinir meta de asignación de citas por Call center	Revisar y ajustar meta del indicador de asignación de citas por Call center	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU y auxiliar administrativa de Call center	1/07/2025	31/07/2025	No aplica	Acta de reunión									
					Si aplica ajustar medición en ficha de indicador en INFOMEDIC	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/08/2025	30/08/2025	No aplica	INFOMEDIC									
					Realizar seguimiento a resultado del indicador	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU y auxiliar administrativa de Call center	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Acta de seguimiento									
				Fortalecer la entrega de medicamentos en el servicio farmacéutico	Revisar los ítems de menor satisfacción para establecer mejoras desde el servicio farmacéutico	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/07/2024	No aplica	Revisión de resultados que no cumplen con la meta del 90%									
					Emitir comunicado al Servicio farmacéutico, con el resultado de no cumplimiento de satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos y solicitud de mejoras frente a la no entrega de medicamentos	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, Líder del servicio farmacéutico	1/08/2025	31/08/2024	No aplica	Comunicado, correo de envío									
					Realizar seguimiento a resultados vigencia 2025	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de medición de resultados de encuestas de satisfacción									
				Fortalecer la información al usuario para recibir consejería psicológica y apoyo espiritual en el servicio de urgencias y hospitalización	Revisar los ítems de menor satisfacción para establecer mejoras desde el servicio de urgencias y hospitalización	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/07/2024	No aplica	Revisión de resultados que no cumplen con la meta del 90%									
					Emitir comunicado a directores operativos de las sedes que cuentan con los servicios urgencia y hospitalización, con el resultado de no cumplimiento de satisfacción de los usuarios en la información a recibir consejería psicológica y apoyo espiritual, y solicitud de mejoras frente a la no información.	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, direcciones operativas, jefes administrativas	1/08/2025	31/08/2024	No aplica	Comunicado, correo de envío									
					Realizar seguimiento a resultados vigencia 2025	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de medición de resultados de encuestas de satisfacción									
		Bajo porcentaje de satisfacción en algunas respuestas de usuarios en las encuestas de satisfacción	No aplica		Revisar los ítems de menor satisfacción para establecer mejoras desde el servicio de hospitalización	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/07/2024	No aplica	Revisión de resultados que no cumplen con la meta del 90%									

NOMBRE DEL PROCESO			GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO											FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN			25	6	2025							
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	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	CUANDO		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							
AUDITORIA INTERNA CONTROL INTERNO	No diligenciamiento total de formatos del procedimiento de PQRSFD d	Fortalecer la información de alternativa de opción de proteína en el menú, en el servicio de hospitalización	No aplica	Fortalecer la información de alternativa de opción de proteína en el menú, en el servicio de hospitalización	Emitir comunicado a directores operativos de las sedes que cuentan con el servicio de hospitalización, con el resultado de no cumplimiento de satisfacción de los usuarios en la información de opción de proteína en el menú, y solicitud de mejoras frente a la no información.	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, direcciones operativas, jefes administrativas	1/08/2025	31/08/2024	No aplica	Comunicado, correo de envío															
				Realizar seguimiento a resultados vigencia 2025	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de medición de resultados de encuestas de satisfacción																
				Fortalecer la información del derecho a la escogencia del profesional en el servicio ambulatorio	Realizar inducción a auxiliares administrativos SIAU, agentes de Call center y personal que asignan citas, con el cumplimiento del derecho del usuario a escoger al profesional de su preferencia.	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, direcciones operativas, jefes administrativas	1/08/2025	31/08/2024	No aplica	Comunicado, correo de envío															
				Realizar seguimiento a resultados vigencia 2025	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de medición de resultados de encuestas de satisfacción																
				Fortalecer el diligenciamiento completo de los formatos establecidos como el de acta de apertura de buzón GOU-ABP 545, con el fin de que la información consignada permita mayor trazabilidad y un adecuado control en los datos para medición del proceso	Realizar inducción a auxiliares administrativos SIAU para el cumplimiento del debido diligenciamiento del formato acta de apertura de buzón GOU-ABP 545	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/07/2025	No aplica	Lista de asistencia															
				Generar aplicación completa de los formatos desplegados	Acción de mejora	Personal SIAU	1/08/2025	31/12/2025	No aplica	Registros																
				Realizar seguimiento de diligenciamiento de formatos	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de seguimiento																
				Fortalecer el diligenciamiento completo de los formatos establecidos consolidado GOU-SPO 439, con el fin de que la información consignada permita mayor trazabilidad y un adecuado control en los datos para medición del proceso	Realizar inducción a auxiliares administrativos SIAU para el cumplimiento del debido diligenciamiento del formato consolidado GOU-SPO 439.	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/07/2025	No aplica	Lista de asistencia															
				Generar aplicación completa de los formatos desplegados	Acción de mejora	Personal SIAU	1/08/2025	31/12/2025	No aplica	Registros																
				Realizar seguimiento de diligenciamiento de formatos	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/09/2025	31/12/2025	No aplica	Informe de seguimiento																
				Incumplimiento en la aplicación de encuestas de satisfacción de acuerdo a la muestra del periodo	No aplica	Fortalecer técnicas de aplicación de encuestas de satisfacción	Solicitar a la oficina de sistemas la revisión del aplicativo y si aplica formular uno nuevo	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, profesional oficina de sistemas	20/06/2025	30/06/2025	No aplica	Acta de reunion													
							Socializar manejo de aplicativo de encuestas de satisfacción	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, profesional oficina de sistemas	20/06/2025	30/06/2025	No aplica	Acta y listado de asistencia													
							Implementar aplicativo de encuestas de satisfacción	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, profesional oficina de sistemas, auxiliares de SIAU	1/07/2025	31/12/2025	No aplica	Informes de medición de satisfacción													
							Realizar seguimiento al cumplimiento de la muestra de encuestas de satisfacción	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/12/2025	No aplica	Informes de seguimiento de satisfacción													
				Revisar INFOMEDIC de manera periódica	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/06/2025	30/06/2025	No aplica	INFOMEDIC																

		PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO													CÓDIGO	NUM				
		VERSION		PROCESO/SERVICIO										GC-PMS			042			
		8.0		GESTION DE CALIDAD																
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN		25	6	2025				
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:								
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	CUANDO		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	
1		Incumplimiento en el cargo del indicador "Promedio de días hábiles para dar respuesta a PQRSFD", en INFOMEDIC IV trimestre 2024	No aplica	Fortalecer el cargue de informacion en le tiempo determinado	Cargue de informacion de indicador de "Promedio de días hábiles para dar respuesta a PQRSFD", en INFOMEDIC IV trimestre 2024	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/06/2025	30/06/2025	No aplica	INFOMEDIC									
					Realizar seguimiento de cargue de indicadores	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2025	31/12/2025	No aplica	INFOMEDIC									
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	JUAN CARLOS MERA GUERRERO					NOMBRE	JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRUZ		NUMERO DE SEGUIMIENTO				
CARGO	PROFESIONAL UNIVERSITARIA						CARGO	SUBGERENTE DE SALUD DE INVESTIGACION					CARGO	JEFE OFICNA DE CONTROL INTERNO		EFFECTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO				
FIRMA							FIRMA						FIRMA							