

				PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO																			
				VERSION		PROCESO/SERVICIO																CODI	
				8.0		GESTION DE CALIDAD																GO- PMS	
NOMBRE DEL PROCESO				GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO												FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN			22		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:									
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	OBSE OI				
1		ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA POR DIFERENTES MEDIOS	Falta de oportunidad a la respuesta al usuario por el chat web para la asignacion de citas	Fortalecer la asignacion de citas a través del medio de chat web	Evaluar horarios de mayor demanda para ofrecer una cobertura más adecuada	Acción de mejora	Profesional universitario y auxiliar administrativo de SIAU	1/07/2026	31/07/2026	NA	Acta												
					Actualizar guiones o mensajes predefinidos para brindar información precisa y uniforme	Acción de mejora	Profesional universitario y auxiliar administrativo de SIAU	1/07/2026	31/07/2027	NA	Acta												
					Realizar seguimiento a la asignacion de citas por este medio	Acción de mejora	Profesional universitario y auxiliar administrativo de SIAU	1/08/2026	30/11/2026	NA	Informe de asignacion de citas												
					Medir el numero de quejas sobre la no asignacion de citas por el chat web	Acción de mejora	Profesional universitario y auxiliar administrativo de SIAU	1/12/2026	31/12/2026	NA	Informe de PQRS												
2		ASIGNACION DE CITAS- CORRECCION OBLIGATORIA DE INCONSISTENCIAS PLATAFORMA SIOS	Falta de adherencia al procedimiento de asignacion de citas, por parte del personal que asigna citas	Fortalecer el conocimiento y adherencia del procedimiento de asignacion de citas y manejo del modulo SIOS dirigido al personal que asigna citas, con el fin de actualizar los datos erroneos y asegurar una correcta informacion	Realizar un cronograma de visitas para realizar la reinducccion por redes con el personal de asignacion de citas, sobre la socializacion del procedimiento de asignacion de citas y manejo de SIOS	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, auxiliar administrativo de Call center	1/07/2026	15/07/2026	NA	Cronograma de visitas												
					Realizar visitas a las redes de acuerdo a l cronograma para resalizar la reinducccion por redes dirigido al personal de asignacion de citas, sobre la socializacion del procedimiento de asignacion de citas y manejo de SIOS	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, auxiliar administrativo de Call center	16/07/2026	31/08/2026	NA	Lista de asistencia												
					Realizar seguimiento a la actualizacion de datos en el modulo SIOS de asignacion de citas	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, auxiliar administrativo de Call center	1/09/2026	30/11/2026	NA	Acta de seguimiento												
					Reportar incumplimiento de actualizacion de datos	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU, auxiliar administrativo de Call center	1/12/2026	31/12/2026	NA	Comunicado ofical a director operativo de red, si aplica												
3		DETERMINACIÓN DE UNA MUESTRA PARA MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Falta de apoyo de los directores operativos en el seguimiento y aplicacion de encuestas	Fortalecer el seguimiento a la aplicacion de la muestra poblacional de las encuestas de satisfaccion	Enviar circular de la muestra a los directores operativos de red, para fortalecer el cumplimiento de la aplicacion de encuestas en el periodo	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	30/07/2026	NA	Correo y circular												
					Realizar seguimiento periodico en el aplicativo de encuestas de satisfaccion, para revisar el cumplimiento de la muestra del periodo , cuando aplique	Acción de mejora	Profesional universitario, auxiliar administrativo SIAU	1/07/2026	31/09/2026	NA	Correos informativos de seguimiento o de incumplimiento, cuando aplique												
					Enviar comunicado oficial a director operativo de red, informando la sede de incumplimiento, cuando aplique	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	31/10/2026	NA	Comunicado oficial, cuando aplique												
4				Fortalecer el diligenciamiento completo de las encuestas de satisfaccion, para no dejar respuestas	Realizar reinducccion en la aplicación de la enuesta de satisfaccion asegurando su comprensión y correcta aplicación de todos los ítems	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	31/07/2026	NA	Lista de asistencias												
					Evaluar comprension de la aplicación de encuestas	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/08/2026	30/08/2026	NA	Reporte de aplicación de encuestas del periodo												

	AUDITORIA INTERNA PROCESO SIAU	RESULTADOS APLICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN USUARIOS	Falta de adherencia al procedimiento de encuestas de satisfacción y aplicación de encuestas	en blanco	Realizar revisiones periodicas de registros para identificar errores recurrentes y tomar acciones correctivas	Acción de mejora	Profesional universitaria, auxiliares administrativas de SIAU	1/09/2026	30/09/2026	NA	Reporte de aplicación de encuestas del periodo, comunicados si amerita										
5				Socializar el incumplimiento de resultados de indicadores de satisfaccion, ante el director operthvo como supervisor de contrlato de dietas y lider de humanizacion	Realizar seguimiento a plan de mejora , realizado por el supervisor de contrato de dietas ; director operativo de la red occidente	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	31/07/2026	NA	Correo de seguimiento										
					Evaluar la efectividad del plan de oportunidad de mejora	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/08/2026	30/08/2026	NA	Plan con monitoreo										
					Evaluar resultados de satisfaccion con relacion a las dietas	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/10/2026	31/10/2026	NA	Informe de satisfaccion										
					Evaluar la satisfaccion del usuario frente a la informacion sobre derecho a consejeria psicológica y espiritual	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/10/2026	31/10/2026	NA	Informe de rondas de humanizacion										
					Realizar ajustes al plan si amerita	Acción de mejora	Supervisor de contrato Director operativo de la red occidente	1/11/2026	30/11/2026	NA	plan ajustado, si amerita										
6				Socializar el incumplimiento de resultados de indicadores de satisfaccion de entrega de medicamentos ante lider de farmacia y de discriminacion al lider de Humanizacion	Emitir comunicado al Servicio farmaceutico, con el resultado de no cumplimiento de satisfaccion 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	1/07/2026	30/07/2026	NA	Comunicado oficial										
					Seguimiento a resultados de satisfaccion en la entrega de medicamentos	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/10/2026	31/10/2026	NA	Informe de satisfaccion										
					Socializar a la auxiliar responsable de aplicacion de encuestas, la marcacion de discriminacion, para identificar si amerita o no sea el caso de discriminacion	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	30/07/2026	NA	Lista de asitencia										
					Seguimiento a resultados de satisfaccion en cuanto a la respuesta de discriminacion que han sentido los usuarios	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/10/2026	31/10/2026	NA	Informe de rondas de humanizacion										
7				PLANES ESTABLECIDOS EN MIPG PARTICIPACION CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO	Falta de control en el tiempo para cumplimiento del plan del Servicio al ciudadano	Reestructurar el Plan de Servicio al Ciudadano	Revisar y modificar las acciones y fechas incumplidas del plan de servicio al ciudadano	Acción de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/07/2026	31/07/2026	NA	Plan de servicio al ciudadano actualizado								
		Ejecutar el plan de servicio al ciudadano	Acción de mejora				Profesional universitaria SIAU	1/08/2026	31/12/2026	NA	Plan con monitoreo										
		Evaluar la efectividad del plan de oportunidad de mejora	Acción de mejora				Profesional universitaria SIAU	1/12/2026	31/12/2026	NA	Plan ejecutado										
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 GUERREO				NOMBRE		JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ			NUMERO DE SEGUIMIENTO				
CARGO		PROFESIONAL UNIVERSITARIA				CARGO		SUBGERENTE DE SALUD DE INVESTIGACION				CARGO		JEFE OFICINA CONTROL INTERNO			EFECTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO				
FIRMA						FIRMA						FIRMA									