

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 2

PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

No. 15			
Fecha de Suscripción:	2018-08-13	Tipo de Auditoría:	Auditoría Interna
Objetivo General:	Revisar el cumplimiento del objeto del proceso Información y Atención al usuario, sus procedimientos, planes, manuales, protocolos y guías.	Descripción:	Información y Atención al usuario auditoría interna 2018
Objetivos Específicos:	Revisar el cumplimiento de los planes de mejoramiento según auditorías anteriores. Revisar el panorama de riesgos. Revisar el comportamiento de los indicadores y el impacto de los resultados.	Fecha Recepción Informe Final:	2018-06-26 Informe de auditoria informacion y atencion al usuario.pdf
Observaciones:		Período Evaluado:	Año 2018
Auditor	Audidores internos de Calidad	Descripción Auditor Otros/Autoevaluación/Retroalimentación cliente	

[Terminar plan de mejoramiento](#)

Estado del plan: Terminado

No	ALCANCE				ACCIONES DE MEJORAMIENTO		RESPONSABLE DE MEJORAMIENTO	TIEMPO PROGRAMADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO	MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	INDICADOR DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
	DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN Y/O HALLAZGO	CAUSAS	CLASE DE OBSERVACIÓN	ÁREAS, CICLOS O PROCESOS VINCULADOS	ACCIÓN	CALIFICACIÓN TOTAL			ACTIVIDAD	TIEMPO			
1.	No se mantiene la información documentada para apoyar la operación del procedimiento Gestión de las manifestaciones. ISO 9001/2015 numerales 4.4.2 Evidencia: No se evidencia el diligenciamiento del formato IAU-FR-14 (Base de datos) que es un registro del procedimiento de Gestión de las Manifestaciones IAU-PR-02	El líder del proceso inicia labores en esta oficina el mes de marzo de 2018 y al iniciar no se le entrega el formato diligenciado hasta el día 28 del mes de febrero del año en curso, por lo tanto, no se da continuidad al a dicho formato.	No conformidades	Áreas: Subgerencia prestación de servicios, auditoría médica, orientación al usuario, urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, terapia ocupacional, servicio farmacéutico bello, servicio farmacéutico sede medellín, nutrición, citas bello, grupos psicoeducativos, citas (para eliminar), hospitalización adulto mayor (para eliminar), hospitalización hombres, hospitalización mujeres, hospitalización adolescentes, hospitalización pensión, urgencias admisión (para eliminar), auxiliar laboratorio (para eliminar), servicio farmacéutico,	Diligenciar la base de datos con las manifestaciones de los meses de enero a junio de 2018	100	Elba patricia agudelo bustamante	2018-12-31	Base de datos completamente diligenciada en los meses de enero a junio de 2018.	2018-12-31	Liliana maria morales zapata	Formato de base de datos de manifestaciones completamente diligenciado.	

PLAN DE MEJORAMIENTO



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTOQUIA
HOMO

Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 2 de 2

			historias clinicas (para eliminar), lider proceso ambulatorio (para eliminar), psiquiatria bello, medicina general, psicologia, terapia electroconvulsiva Procesos: Informacion y atencion al usuario								
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Elba Patricia Agudelo Bustamante(2018-08-02 11:52:02) Revisado Por: LILIANA MARIA MORALES ZAPATA(2018-08-13 06:56:59) Aprobado Por: LILIANA MARIA MORALES ZAPATA(2018-08-13 06:57:10)