

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 3

PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

No. 9			
Fecha de Suscripción:	2018-05-24	Tipo de Auditoría:	Auditoría Externa
Objetivo General:	Definir las acciones para intervenir para la conformidad del proceso conforme al sistema de gestión con los requisitos de la norma.	Descripción:	Plan de mejoramiento Proceso Información y Atención al Usuario. Auditoría Externa ICONTEC 2017
Objetivos Específicos:		Fecha Recepción Informe Final:	2017-12-14
Observaciones:		Período Evaluado:	2017
Auditor	ICONTEC	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.	La aplicación de técnicas estadísticas como mecanismo para el análisis de datos de las quejas y reclamos, como ayuda en la priorización de causas, para la determinación de acciones correctivas de manera sistemática y con el fin de reducir paulatinamente aquellas reclamaciones que son reincidentes.	El aplicativo SAIA no se encuentra desarrollado a tal punto que permita generar estadísticas.	Observaciones	Áreas: Orientación al usuario Procesos: Información y atención al usuario	Con el fin de generar estadísticas que vayan orientadas al mejoramiento continuo y retroalimentación de las manifestaciones entre usuario y funcionario se recomienda que el aplicativo SAIA sea	20	Elba patricia agudelo bustamante	2018-03-30	Reunión líder de calidad y líder Información y Atención al Usuario	2018-03-30	Liliana maria morales zapata	Estadísticas generadas por medio de SAIA	

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Pagina 2 de 3

2.	Las evaluaciones de satisfacción de los usuarios, en los servicios asistenciales, para revisar el momento en que se debe hacer para evitar las manifestaciones de percepción en un momento de alto grado de emotividad y para detectar oportunidades de mejora en el servicio.	Los jefes de enfermería de cada servicio y/o las trabajadoras sociales no remiten los resultados de las reuniones .	Observaciones	Áreas: Orientación al usuario Procesos: Información y atención al usuario	ACCIÓN Identificar las reuniones dentro de los servicios asistenciales con el propósito de llevar los informes de manifestaciones y satisfacción global y socializar generando acciones correctivas y preventivas dentro de las mismas reuniones como proceso de retroalimentación	CALIFICACIÓN TOTAL 20	Elba patricia agudelo bustamante	2018-03-30	Reunión entre líder de calidad y líder de Información y Atención al Usuario.	Liliana maria morales zapata	Evidencias de divulgación de los resultados en reuniones de personal.
3.	La adecuación del programa SAIA con el fin de complementar la información de causales de quejas y reclamos (¿por qué sucedió el hecho?) para la clasificación, priorización y análisis de datos que ayude a la implementación de acciones correctivas.	El software no está ajustado de acuerdo a todas las necesidades que requiere el proceso	Observaciones	Áreas: Orientación al usuario Procesos: Información y atención al usuario	ACCIÓN Validar la pertinencia y posibilidad de sistematizar el proceso, de tal forma una vez se registre la PQRs dirija al responsable, asigne la fecha en la que se debe dar respuesta, le genere alertas al responsable y registre la fecha final de respuesta. De esta forma poder consolidar la	CALIFICACIÓN TOTAL 20	Elba patricia agudelo bustamante	2018-03-30	Reunión líder de Información y Atención al Usuario y Líder de Calidad	Elba patricia agudelo bustamante	Avances en la sistematización del aplicativo SAIA en cuanto a la posibilidad de agrupamiento de causas de las manifestaciones para facilitar el análisis de las mismas.

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 3 de 3

					Información y que este medio permita verificar volumen, tipificación, oportunidad en la respuesta entre otros. Definir claramente las responsabilidades de cada funcionario dentro del proceso de respuesta de las manifestaciones.								
4.	Se observan fallas en la comunicación dentro del proceso por sus participantes, incumpliendo el numeral 7.4 de la norma ISO 9001: 2015 Evidencia: existe una falla en la comunicación dentro del proceso por sus participantes, hacemos referencia a la oficina de atención al usuario y la líder del proceso, no se evidencian reuniones administrativas del líder y los funcionarios donde generen mejora para el proceso. No existe articulación, ni se retroalimenta la información, se manejan de manera independiente y desconectada.	La comunicación tiene como objeto principal el dialogo, con el fin de lograr una meta; sin embargo dentro de las funcionarias del proceso no existe una practica comunicativa asertiva que permita unificar conceptos y sobre estos implementar acciones en beneficio del proceso.	Observaciones	Areas: Orientación al usuario Procesos: Informacion y atención al usuario	ACCIÓN Institucionalizar un espacio en el que se socialice y analicen causas y acciones de mejoramiento alrededor de temas como: gestión de las manifestaciones, planes de mejoramiento, analisis de indicadores, avances en la Política de Participación Ciudadana.	CALIFICACIÓN TOTAL 20	Elba patricia agudelo bustamante	2018-07-02	Reunión líder de Información y Atención al Usuario y líder Calidad	2018-07-02	Liliana maria morales zapata	Mejoramiento en la comunicación del área	