

# PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 3

## PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

No. 20			
Fecha de Suscripción:	2020-05-21	Tipo de Auditoría:	Auditoria Externa
Objetivo General:	Mejorar la oportunidad en la asignación de citas a los usuarios de Savia Salud, ofreciendo diferentes alternativas para la programación de las mismas.	Descripción:	Auditoria Externa EAPB SAVIASALUD
Objetivos Específicos:		Fecha Recepción Informe Final:	2019-11-12
Observaciones:		Período Evaluado:	2019
Auditor	EAPB	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 oportunidad en la asignación de citas con el psiquiatra para la atención de los usuarios afiliados a la EPS Savia Salud en la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia.	Dificultad para la consecución de citas de usuarios de EPS Savia Salud.	No conformidades	<b>Áreas:</b> Orientación al usuario, citas bello, psiquiatría bello, psicología <b>Procesos:</b> Información y atención al usuario	Establecer de forma exclusiva para la solicitud de citas, el correo: centraldecitas@homo.gov.co. Se informará esto a los usuarios a través de medio escrito y verbal.	125	Elba patricia agudelo bustamante	2020-06-30	Revisión del indicador de oportunidad en la signación de las citas en forma mensual	2020-06-30	Paula andrea saenz osorio	Numero de citas asignadas / Total de citas Ofertadas	
				Fortalecer el Call center (520 0510) con más funcionarios, pasando de cinco funcionarios a siete, para mejorar el		100							



# PLAN DE MEJORAMIENTO



Empresa Social del Estado  
HOSPITAL MENTAL DE ANTOQUIA  
HOMO

Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 3 de 3

					especial (Dis capacitados, adultos mayores, mujeres emb arazadas).									
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Elba Patricia Agudelo Bustamante(2020-04-27 13:28:15) Revisado Por: Paula Andrea Saenz Osorio(2020-05-21 16:30:04) Aprobado Por: Paula Andrea Saenz Osorio(2020-05-21 16:30:23)