

NOMBRE DEL PROCESO		Gestion ambulatoria - Gestion de orientacion al usuario										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN			30	1	2026						
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		Otro:			Servicio al ciudadano							
		Resultados de auditoría interna/externa	Salidas no conformes		Rondas de Seguridad		Análisis de resultados de indicadores		Oportunidades de mejora identificadas en los procesos														
No.	REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD /	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	BARRERAS	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES			
1				Diagnostico y Planeacion estrategica del servicio	Identificar y priorizar necesidades expectativas y características de las asociaciones de usuarios que representan las 22 sedes de Pasto Salud ESE	Accion de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/02/2026	31/03/2026	NA	Formato GOU-RGI 563												
					Realizar plan de trabajo de acuerdo a las necesidades, expectativas y características priorizadas de las asociaciones de usuarios	Accion de mejora	Profesional universitaria SIAU	1/04/2026	30/04/2026	NA	Plan de trabajo vigencia 2026												
					Ejecutar acciones de acuerdo al plan de trabajo	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU	1/05/2026	31/12/2026	NA	Acta de reunion												
					Verificar la gestion y hacer cambios si aplica	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU	1/06/2026	31/12/2026	NA	Informe de actividades												
2	Recomendación de la Funcion Publica (Circular	NA	Talento Humano idoneo y suficiente	Capacitar en el manual de informacion y Atencion centrada en la Persona	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU, auxiliares admnistrativos de SIAU	1/04/2026	30/06/2026	NA	Acta de reunion, lista de asistencia													
				Evaluar la apropiación de conocimientos a los asistentes	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU, auxiliares admnistrativos de SIAU	1/07/2026	31/07/2026	NA	Informe de Resultados													
				Retroalimentar a las partes, en caso de existir brechas en los resultados de la evaluacion (Si Aplica).	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU	1/08/2026	30/09/2025	NA	Acta de reunion de retroalimentacion, con las partes interesadas, si aplica													
3			Oferta Institucional de facil acceso, comprension y uso para las	Realizar plan de comunicaciones, incluyendo portafolio de servicios, y canales de comunicacion	Accion de mejora	Oficina de Sistemas y Comunicaciones	1/02/2026	28/02/2026	NA	Plan de Comunicaciones													
				Diseño de portafolio de servicios y piezas comunicacionales de los canales de atencion	Accion de mejora	Oficina de Sistemas y Comunicaciones	1/04/2026	30/06/2026	NA	Piezas comunicacionales													



NOMBRE DEL PROCESO										Gestion ambulatoria - Gestion de orientacion al usuario										FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL PLAN			30	1	2026
--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------	--	--	----	---	------

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	
		Resultados de auditoria interna/externa	Salidas no conformes		Rondas de Seguridad	Analisis de resultados de indicadores			Oportunidades de mejora identificadas en los procesos			Otro:	Servicio al ciudadano

No.	REQUISITO INCUMPLIDO / ASPECTO A MEJORAR	SITUACIÓN / EVENTO / PROBLEMA / HALLAZGO / NO CONFORMIDAD /	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	BARRERAS	RESPONSABLE	FECHA DE SEGUIMIENTO	ESTADO	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES				
4				ciudadanas	Despliegue del portafolio de servicios y canales de atención disponible por Pasto Salud ESE	Accion de mejora	Oficina de Sistemas y Comunicaciones	1/05/2026	31/12/2026	NA	Certificado de despliegue de la oficina de comunicaciones													
					Seguimiento a las acciones implementadas	Accion de mejora	Profesional Universitario SIAU	1/07/2026	31/10/2026	NA	Informe de seguimiento													
					Planear la reunion de Rendicion de cuentas institucional	Accion de mejora	Oficina de Planeacion	1/03/2026	30/04/2026	NA	Plan de rendicion de cuentas, pagina web													
					Realizar la reunion de Rendicion de Cuentas de Pasto salud ESE vigencia 2025	Accion de mejora	Oficina de Planeacion	1/04/2026	30/04/2026	Economicos	Pagina Web													
					Realizar seguimiento a las intervenciones de los ciudadanos	Accion de mejora	Oficina de Planeacion	1/05/2026	30/06/2026	NA	Informe de rendicion de cuentas, pagina web													

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		NOMBRE		JUAN CARLOS MERA		NOMBRE				NUMERO DE SEGUIMIENTO			
CARGO		PROFESIONAL UNIVERSITARIA - SIAU		CARGO		SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION		CARGO				EFECTIVIDAD DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO			
FIRMA				FIRMA				FIRMA							