

PLANES DE MEJORA DE AUERDO A PQRS
II TRIMESTRE 2026

notivo generador	QUE	CUANDO	QUIENES	DONDE	COMO	PARA QUE	RESPONS ABLE
052-2026 Cancelación de consulta de nutrición sin notificación oportuna al usuario	•Fortalecimiento del proceso de notificación individual a los usuarios ante cancelaciones o modificaciones de agendas asistenciales.	5/06/2026	Admisiones - Subdirección Científica y Administrativa	ESE Hospital San ciente de Paul de Remedios	Al realizarse una notificación global de cancelación de servicios por actividades Institucionales, se deberá tomar caso por caso; y realizar la notificación via telefónica o por whatsapp	Para garantizar una adecuada notificación de la Información y evitar la continuidad del problema	Subdirección Científica
	•Ampliación de los canales de comunicación institucional, incluyendo la divulgación de información a través de medios radiales locales cuando se trate de suspensiones masivas de servicios.	5/06/2026	SIAU - Subdirección Científica y Administrativa	ESE Hospital San ciente de Paul de Remedios	Contrato con la Emisora Local para la divulgación de las actividades Institucionales	Para garantizar una comunicación más efectiva con las comunidades rurales, y comunidades urbanas que no usen redes sociales	Subdirección Científica
aglomeracion de usuarisoo en hors pico . Area caja (facturacion de laboratorios.	apoyo administrativo, Funcionario de facturacion apoyando servicio de caja en horas pico.	a partir de la fecha	area facturacion	servcio caja	funcionario de facturacion apoyando a facturacion de exámenes de laboratorio en horas pico	para disminuir el tiempo d eespera de los usuarios en fila y evitar aglomeraciones en el ser icio	Subdireccion cientifica y facturacion
percepcion de trato y/o actitud inadecuada profesional paciente	continuidad en cpacitacion al perosnal sobre trato humanizado	junio	SIAU - Subdirección Científica y Administrativa	auditorio de la ESE	retroalimentacion al perosnal que labora en la institucion en trato humanizado, trabajando dede el "YO" "SER"	sensbilizacion en buena atencion	Subdirección Científica

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA

PLANEADO	EJECUTADO	FECHA DE EJECUCION	RESULTADO	PUNTO PROBLEMÁTICO	PROPUESTA	CAUSA ELIMINADA		OBSERVACION
						SI	NO	
•Fortalecimiento del proceso de notificación individual a los usuarios ante cancelaciones o modificaciones de agendas asistenciales.	100%	1/06/2026	usuarios informados	usuarios con umeros telefonicos desactualizados	actualizacion de datos de usuarios en admisiones	si		
•Ampliación de los canales de comunicación institucional, incluyendo la divulgación de información a través de medios radiales locales cuando se trate de suspensiones masivas de servicios.	100%	Junio 072026	actualizacion de contrato con emisora local	ninguno	continuidad	si		
apoyo administrativo, Funcionario de facturacion apoyando servicio de caja en horas pico.	100%	II trimestre	disminucion de filas en horas pico (servicio caja9	ninguno	continuidad	si		
continuidad en cpacitacion al perosnal sobre trato humanizado "trabajo desde el ser"	100%	jun-11	personal mas capacitado			si		