



NOMBRE DE LA REUNIÓN	Gestión y seguimiento de quejas
FECHA	19/12/25
	ORDEN DEL DÍA
1.	Implementación del Drive
2.	Seguimiento
3.	Revisión y firma de acta.
4.	
5.	
	DESARROLLO DE LA REUNIÓN
	<p>De acuerdo a la última auditoría realizada por EPS SANTANDER, se dejó como plan de mejora gestionar y realizar un seguimiento a las quejas interuestas por los pacientes.</p> <p>Por esta razón se implementó una base de PORES en donde encontramos todos los datos del paciente, clasificación de la PORES, tiempo de respuesta y se realiza un seguimiento quincenal o semanal utilizando una sistematización para poder identificar que se está cumpliendo con la respuesta brindada al usuario o si pueden volver a reabrir dichas quejas.</p> <p>Esto se realiza desde el área de coordinación administrativa y se notifica al área encargada para que proceda realizar ajustes y formular acciones de mejora.</p>

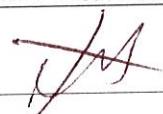
COMPROMISOS	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

	FORMATO DE ACTA DE CAPACITACION	CODIGO: 007-CTJ-DV-FO-AR VERSION: 03 FECHA: 03/01/2024 PAGINA: 1-1
--	---------------------------------	---

ASISTENCIA			
NOMBRE	CARGO	E-MAIL	FIRMA
1. Linc M. Jiménez	Gerente	subgerencia@propri...	
2. Natalia Cortés Pimón	ccaid Admin	nathcortes2511@gmail.com	Natalia C.
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

ANEXOS	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

INDICADOR: NUMERO DE ASISTENTES X 100 = _____ %
TOTAL DE PARTICIPANTES

ELABORO	APROBO
Natalia C.	

PLAN DE MEJORA
Auditoría Sanitas – Gestión de Quejas y Seguimiento

1. Antecedentes

Durante la auditoría realizada por Sanitas, se evidenció que la IPS realiza el cargue de las quejas interpuestas por los pacientes, sin embargo, no se evidenciaba un seguimiento de dichas quejas para evitar reincidencia, por lo tanto, se efectuó seguimiento mediante una herramienta de semaforización, con el fin de controlar los tiempos de respuesta y el estado de cada requerimiento.

2. Hallazgo

Se identifica como oportunidad de mejora el fortalecimiento del proceso de gestión de quejas, específicamente en la estandarización del seguimiento, control de tiempos de respuesta y trazabilidad de las acciones implementadas, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos y la mejora continua del servicio.

3. Análisis de causa

- Seguimiento manual que puede generar retrasos.
- Falta de formalización del uso de la semaforización.
- Necesidad de mayor articulación entre las áreas involucradas.

4. Objetivo del plan de mejora

Fortalecer la gestión de quejas de los pacientes mediante la optimización del cargue, seguimiento y control con semaforización, asegurando respuestas oportunas, trazables y orientadas a la satisfacción del usuario.

5. Metodología de semaforización

- Verde: paciente que está siendo atendida de forma correcta o que se le dio totalmente solución a su queja.
- Amarillo: paciente al cual se le está cumpliendo parcialmente con su solicitud.
- Rojo: No se le está brindando solución a la solicitud interpuesta, posible re apertura.

