

	<b>GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Código: MEJ-01-M-08-F-01</b> <b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO LECCIONES APRENDIDAS</b>	<b>Fecha: 20/10/2025</b>

Una lección aprendida se entiende como el conocimiento adquirido sobre una o varias experiencias, a través de la reflexión y el análisis crítico de los factores que pudieron haber afectado positiva o negativamente el resultado esperado.

<b>Nombre de la entidad:</b>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE IMSALUD
<b>Dependencia:</b>	Gestión de Mejora Continua
<b>Tema de la lección aprendida:</b>	Histórico de Mejora del proceso de Acreditación
<b>Plan, programa o proyecto asociado:</b>	Proceso de Acreditación
<b>Nombre servidor público:</b>	Luz Disley Conde Pito
<b>Cargo u objeto de contrato:</b>	Referente de PAMEC
<b>Correo electrónico institucional</b>	planeacion.procesos3@imsalud.gov.co
<b>Fecha diligenciamiento:</b>	18/12/2025

<b>Describa la situación o experiencia:</b>
Desde la vigencia 2020 se iniciaron los ciclos de autoevaluación en cumplimiento a los estándares del Manual de Acreditación, año a año hemos evidenciado a través de los resultados de la evaluación cualitativa y cuantitativa la mejora pasando de un 1 en el 2020 a 2.5 en el 2025 y el fortalecimiento que han tenido los procesos al apropiar el ciclo de mejoramiento permitiendo cumplir con altos estándares y viéndose reflejado en la satisfacción de nuestros pacientes y su familia y en cuanto a la prestación de los servicios en toda la red de la ESE IMSALUD.
<b>¿Por qué lo ocurrido impactó positiva o negativamente los resultados esperados?</b>
El proceso de acreditación tuvo un impacto positivo y significativo en la ESE, al fortalecer el cumplimiento no solo de los requisitos mínimos exigidos a una institución de salud, sino al consolidar una visión orientada a la garantía de una atención de calidad. Este proceso ha permitido avanzar en la prestación de servicios humanizados, seguros y con excelencia, posicionando a la ESE como una institución líder en el departamento de Norte de Santander, en coherencia con el cumplimiento de altos estándares de calidad.
<b>¿Cuáles soluciones o acciones de mejora aplicaron? (Si fue necesario)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso de la alta gerencia con el proceso de acreditación.</li> <li>2. Fortalecimiento de los procesos internos en cumplimiento al ciclo de mejoramiento.</li> <li>3. Acompañamiento de los expertos que nos guían y enseñan para mejorar día a día.</li> <li>4. Compromiso de todos los líderes, funcionarios y colaboradores en el proceso.</li> <li>5. Mejoramiento en los sistemas de información que permiten contar con la data y tomar decisiones basadas en mediciones.</li> </ol>
<b>¿Cuáles son las lecciones aprendidas?:</b>
Servicios Humanizados y seguros Cumplimiento de estándares de alta calidad Satisfacción de nuestros usuarios Infraestructuras mejoradas Indicadores con mediciones históricas para toma de decisiones
<b>¿Cuál es su recomendación para obtener mejores resultados en un escenario similar?:</b>
Fortalecimiento a la adherencia y/o apropiación de los procedimientos internos y mediciones periódicas que permitan mitigar los riesgos e identificar acciones de mejora con el fin de mejorar la satisfacción y expectativas de nuestros usuarios garantizando la prestación de los servicios de salud.

*¿Como área/entidad autoriza que la información contenida en este formato pueda ser compartida con otras áreas y/o entidades para efectos de gestionar el conocimiento y los aprendizajes? Sí ☒ No ☐*

**Nota:** Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".