

	HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E EL ÁGUILA (VALLE)	Páginas:
		Código: PE-FO-04
	891.901.082-3	Versión: 1
	PLAN DE ACCION 2016	Fecha:
		TRD:

EE 4.0. EJE CLIENTE EXTERNO

OBJETIVO : Brindar al usuario interno y externo un mecanismo de comunicación directo con los diferentes niveles de atención, que responda a sus expectativas y necesidades garantizando la satisfacción del mismo y su familia

PROGRAMA	OBJETIVO	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	PROYECTO	META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	ACTIVIDADES ASOCIADAS AL PROYECTO	META	META POR TRIMESTRE					RESPONSABLE	SEGUIMIENTO EVALUACION AÑO 2016			
									Unidad	I	II	III	IV		# Producto	Resultado		
Satisfacción del Cliente	Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la calidad de los servicios del hospital y realizar acciones correctivas	80% o más de satisfacción global de los usuarios	porcentaje de satisfacción global de los usuarios	Satisfacción del usuario	80% de satisfacción global de los usuarios	porcentaje de satisfacción global	Aplicación de encuestas, y análisis de resultados	383	Encuestas	90	100	100	93	Responsable SIAU	86	22%		
	Evaluar la oportunidad en la resolución de P,Q, R,S, presentadas por el usuario	100% de PQRS resueltas en un tiempo < o igual a 15 días	Porcentaje de PQRS resueltas en < o igual a 15 días	Trámite de PQRS	100% de PQRS resueltas en un tiempo < o igual a 15 días	Porcentaje de <PQRS resueltas en < o igual a 15 días	Apertura de buzones	11	Actas	2	3	3	3		1	10,00%		
							Recepción y tramite de PQRS	100%	Registro	25%	25%	25%	25%		0	25%		
	Ofrecer al usuario del hospital la información y orientación necesaria para la buena atención	Orientación e infrmación al 100% de los usuarios que lo requiere	Porcentaje de usuarios que requieren información y orientación	Información y Orientación al Usuario	Orientación e infrmación al 100% de los usuarios que lo requiere	Porcentaje de usuarios que requieren información y orientación	Actividades comunicacionales (escrita), respuesta a inquietudes, charlas, video...	100%	Usuarios	100%	100%	100%	100%		86	100%		
Participación y Movilización Social en Salud	Promover y fortalecer los diferentes espacios de participación y movilización social en salud	promover y fortalecer el 100% de los espacios de participación social conformados	Porcentaje de espacios de participación social promovidos y fortalecidos	Participación Social	REUNION ASOUSUARIOS HOSPITAL	No. de espacios de participación conformados	Talleres educativos en derechos y deberes en salud y participación social en zona urban y rural	4	Asociación	1	1	1	1		1	0		
Rendición Pública de Cuentas	Promover la transparencia de la gestión pública	100% de rendiciones públicas	Porcentaje de rendiciones públicas a la comunidad	Rendiciones d Cuentas a Comunidad	1Rendiciones públicas de cuentas	No. de rendiciones públicas de Cuentas	Convocatoria Consolidación de Informes publicación Resultados	1	Rendicion cuentas	1	0	0	0		0	0%		

Proyectado por:

HELDER DE JESUS RAIGOZA P.
Auxiliar de participación familiar y comunitaria