



HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E
EL ÁGUILA (VALLE)

891.901.082-3

PLAN DE ACCION 2017

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
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
	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
							Recepción y tramite de PQRS	100%
	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%
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
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 la Comunidad	1Rendiciones públicas de cuentas	No. de rendiciones públicas de Cuentas	Convocatoria Consolidación de Informes publicación Resultados	1

Proyectado por:

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