



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL

PLAN DE ACCIÓN VIGENCIA 2024 SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

No.	ÁREA DE GESTIÓN	OBJETIVOS	ACTIVIDAD (ES) A DESARROLLAR	PRODUCTO ESPERADO POR ACTIVIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN	VALOR ACCIÓN	META/INDICADOR	PERIODICIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINAL	UNIDAD FUNCIONAL RESPONSABLE
1	CLINICA O ASISTENCIAL	Garantizar la medición de la satisfacción del usuario de manera clara y eficiente , en cumplimiento de la normatividad vigente.	Realizar la aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios de la ESE y presentar el respectivo informe, un promedio de 500 a 600 encuestas. Generar plan de mejora si se encuentra inferior al 90%	Evidencia de doce (12) Informes de aplicación de encuestas en los diferentes servicios.	Usuarios satisfechos/Usuarios encuestados	8.33%	12	Mensual	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
2		Garantizar la apertura de buzones de sugerencias, así como el análisis y respuesta de las quejas presentadas por los usuarios.	Realizar acta de apertura de buzones de sugerencias, en donde se especifique fecha y hora de la apertura, y el número de manifestaciones encontradas.	Evidencia de doce (12) Informes de acta de apertura	N° de Buzones aperturados/N° buzones institucionales	8.33%	12	Mensual	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
3			Dar respuesta dentro de los términos de ley a las quejas y reclamos de los usuarios	Evidencia de doce (12) Informes de oportunidad de respuesta de PQRS	N° de quejas respondidas/ N° quejas radicadas	8.33%	12	Mensual	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
4		Orientar, educar e informar de manera oportuna a los usuarios y funcionarios.	Promover a través de canales de comunicación internos y externos (página web, televisores institucional y radio el portafolio de servicios de la E.S.E y la estrategia IAMII.	Evidencia de cuatro (4) registros de comunicación en canales internos y externos sobre portafolio y estrategia IAMII.	N° de capacitaciones realizadas/N°capacitaciones programadas	25.00%	4	Trimestral	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
5			Socializar y Evaluar el manual de atención al usuario con enfoque diferencial.	Evidencia de (2) informes de adherencia al manual de atención al usuario con enfoque diferencial		50%	2	Semestral	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)

6		Orientar, educar e informar de manera oportuna a los usuarios los servicios que presta la institución.	Realizar la promoción derechos y deberes para cliente externo de la ESE	Evidencia de doce (12) informes de Derechos y deberes institucional.	No. de socializaciones realizadas/ Total de socializaciones programadas	8.33%	12	Mensual	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
7		Fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes para el cliente interno de la E.S.E	Realizar la promoción derechos y deberes para cliente internode la ESE	Evidencia de una (1) capacitación en derechos y deberes para el cliente interno.	No. de socializaciones realizadas/ Total de socializaciones programadas	100.00%	1	Anual	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
8		Garantizar el cumplimiento de la ley 28683 de 2006 y la política institucional de priorización en la atención de los usuarios.	Evaluar la adherencia al procedimiento de atención al usuario en la ventanilla preferencial (>=90%).	Evidencia de dos (2) Informes de adherencia al procedimiento de atención al usuario en la ventanilla preferencial	N° de usuarios efectivamente priorizados/N° muestra programada	50%	2	Semestral	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
9			Evaluar el grado de satisfacción en la atención a madres gestantes en los difereentes servicios (>=90%).	Evidencia de cuatro(4) Informes de evaluacion de la satisfacción en la atención a madres gestantes	N° de madres gestantes efectivamente satisfechas /N° madres gestantes evalaudas	25%	4	Trimestral	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)
10		Gestión del riesgo	Realizar informe de consolidación a los riesgos identificados en la unidad funcional de acuerdo con la periodicidad establecida en la metodología y matriz de riesgo aprobada por la E.S.E y elaborar plan de mejora según resultados	Evidencia de dos (2) reportes de consolidación de seguimiento a los riesgos y plan de mejora elaborado, si se requiere	Reportes de consolidación matriz de riesgo	50%	2	Semestral	1/01/2024	31/12/2024	Servicio de información y Atención al usuario (SIAU)

FIRMADO ORIGINAL
LAURA MELISA SALAZAR
 Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

FIRMADO ORIGINAL
PABLO LEON PUENTES QUESADA
 Subdirección Técnico Científica