

Plan: Política de Servicio al Ciudadano

Vigencia: 2021

Aprobado por: Resolución 0923 de 2020

NOMBRE DEL PLAN	ÁREA TEMÁTICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	INDICADOR	META PROGRAMADA TRIMESTRE				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE
					1	2	3	4	1	2	3	4		
Procesos y procedimientos		Realizar la identificación de riesgos de la atención de acuerdo con el tipo de usuario, a la hora del ingreso a la Institución.	Mapa de riesgos Proceso Atención Básica en Salud	Mapa de riesgos documentado			1		N/A				No aplica para el trimestre en estudio	PLANEACIÓN / COORD. MÉDICO
		Documentar e implementar los procesos o procedimientos de servicio al ciudadano (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, trámites y servicios).	Procedimientos documentados y aprobados	Número de procedimientos documentados y aprobados		1	1	1	N/A				No aplica para el trimestre en estudio	SIAU
		Articular las acciones de servicio al ciudadano con otras políticas tales como: acciones definidas en las políticas de Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia y acceso a la Información.	Formulación de planes y programas articulados	Formulación y publicación de planes y programas	100%				100%				Los planes y programas institucionales, fueron aprobados el 29 de enero del 2021, en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	SIAU
Gestión centrada en el ciudadano		Determinar, recopilar y analizar los datos sobre las barreras de acceso que afectan a los usuarios para acceder a la prestación de servicios (autorizaciones, administrativas, económicas, geográficas, sociales, entre otras) y también las presentadas dentro del hospital hacia los diferentes servicios.	Caracterización de usuarios servicios de salud.	Número de procesos de caracterización realizados.			1		N/A				No aplica para el trimestre en estudio	PLANEACIÓN / SIAU
		Garantizar al usuario el cumplimiento de sus derechos, como solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución.	Certificación socialización de deberes y derechos de los usuarios.	Ejecución del programa radial donde se socialicen derechos y deberes.	100%	100%	100%	100%	100%				Los derechos y deberes son socializados permanentemente en espacio radial en la emisora "La voz de la Fe". Así mismo en lo posible de acuerdo a la disponibilidad del personal médico se asignan las citas de acuerdo a la solicitud del usuario.	SIAU

NOMBRE DEL PLAN	ÁREA TEMÁTICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	INDICADOR	META PROGRAMADA TRIMESTRE				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE	
					1	2	3	4	1	2	3	4			
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Implementar acciones para garantizar una atención accesible y humanizada, contemplando las necesidades de la población con discapacidad.	Ejecución despliegue política de Humanización.	(Número de acciones ejecutadas derivadas del despliegue de la política de humanización/ Número de acciones de programas para el periodo derivadas del despliegue de la política de humanización)x100	90%	90%	90%	90%	90%					Se realizó socialización del plan de acción de la política de humanización en comité respectivo de fecha 23 de febrero, adicionalmente se realiza ejecución y seguimiento de las acciones planteadas por parte de la oficina de calidad.	SOGCS
		Realizar señalización inclusiva de acuerdo con las características y necesidades de la ciudadanía.	Institución señalizada.	Institución señalizada.			50%	100%	N/A					No aplica para el trimestre en estudio	SIAU / SST
	Evaluación- medición de la calidad	Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	Gestión de encuestas de satisfacción	Número de informes de encuestas de satisfacción.	3	3	3	3	3					Mensualmente se realiza informe de satisfacción, el cual es remitido a la Gerencia y a la Secretaría de Salud Municipal.	SIAU
		Determinar, recopilar y analizar a través de la encuesta de satisfacción, los datos sobre la percepción del usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Gestión de encuestas de satisfacción trámites y/o servicios.	Número de procesos de caracterización realizados.			3	3	N/A					No aplica para el trimestre en estudio	SIAU
		Evaluar los resultados del uso de los documentos traducidos a lenguaje claro.	Evaluar resultados del uso de los documentos traducidos (encuesta de satisfacción y PQRSF)	Número de documentos evaluados			1	1	N/A					No aplica para el trimestre en estudio	SIAU
		Realizar apertura de acuerdo a procedimiento de los buzones de sugerencias dispuestos por la Institución; así como el seguimiento a la oportunidad en las respuestas y a los planes de mejora que puedan generarse.	Informe PQRSF	Número de informes de PQRSF	3	3	3	3	3					Se realiza apertura de buzones una vez al mes en presencia de un delegado de la Secretaría de Salud Municipal. Así mismo se gestiona con los funcionarios involucrados en las peticiones y quejas la respuesta oportuna al usuario. Mensualmente se realiza informe de PQRSF, el cual es remitido a la Gerencia y a la Secretaría de Salud Municipal.	SIAU
		Definir y monitorizar los indicadores de medición y seguimiento del desempeño que serán utilizados por la Institución para todo lo relacionado con la atención del usuario y servicio al ciudadano.	Indicadores definidos y controlados	Indicadores definidos y controlados	100%	100%	100%	100%	100%					La entidad cuenta con los siguientes indicadores implementados: - Tiempo de respuesta - Proporción satisfacción global - Pacientes que recomiendan IPS	SIAU

NOMBRE DEL PLAN	ÁREA TEMÁTICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	INDICADOR	META PROGRAMADA TRIMESTRE				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE
					1	2	3	4	1	2	3	4		
Canales de accesibles		Definir mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta.	Modelo de atención en salud actualizado.	Modelo de atención en salud actualizado.				1	N/A				No aplica para el trimestre en estudio	GERENCIA / CALIDAD
		Desarrollar herramientas para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para la comunicación con los grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.), tales como: caracterizaciones de los documentos y encuestas de percepción ciudadana.	Diseñar e implementar procedimiento y/o guía para evaluar la complejidad de los documentos utilizados.	Documento diseñado e implementado			1		N/A				No aplica para el trimestre en estudio	SIAU / CALIDAD
Información confiable y accesible		Proveer al usuario y su familia en un lenguaje claro y entendible, la información relacionada con los servicios prestados.	Mantener actualizado enlace de servicios en página web.	Enlace página web actualizado		100%	100%	100%	N/A				No aplica para el trimestre en estudio	SIAU / SISTEMAS
		Mantener actualizada la página web dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Mantener actualizado enlace de servicios en página web.	Cantidad de contenidos ajustados / Cantidad de contenidos programados para ajuste	100%	100%	100%	100%	100%				La pag Web Institucional, se encuentra actualizada y se verifica que la información publicada, este activa y disponible para visita desde cualquier lugar del mundo.	SISTEMAS
		Traducir los documentos utilizados por la ciudadanía a un lenguaje claro.	Documentos traducidos a lenguaje claro.	Número de documentos traducidos a lenguaje claro.			1	1	N/A				No aplica para el trimestre en estudio	SIAU
Cultura de Servicio, Humanización y de Seguridad del Paciente		Incluir en el Programa de Inducción y en el Plan Institucional de Capacitaciones, temas relacionados con atención al usuario, Humanización, Seguridad del Paciente, Servicio y Lenguaje Claro, competencias para la atención inclusiva a personas en condición de discapacidad y personas en atención preferencial, entre otras.	Plan de capacitaciones que incluya los temas.	Ejecución del plan de capacitaciones.	25%	50%	75%	100%	25%				En el primer trimestre de 2021, el Sanatorio de Contratación ESE, dio cumplimiento al 100% de las capacitaciones programadas para el periodo. Se tiene incluido dentro del plan de capacitaciones de la presente vigencia, entre otras: 1) Política de Seguridad del Paciente y principales riesgos en la atención (Junio 2021). 2) Participación social en salud (Agosto) 3) Participación ciudadana y control social (octubre) 3) Lenguaje claro 4) Realizar capacitación en competencias para la atención inclusiva a personas en condición de discapacidad y personas en atención preferencial. 5) Servicio al ciudadano	TALENTO HUMANO

NOMBRE DEL PLAN	ÁREA TEMÁTICA - SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	INDICADOR	META PROGRAMADA TRIMESTRE				AVANCE ALCANZADO				OBSERVACIONES	RESPONSABLE
					1	2	3	4	1	2	3	4		
	Direccionamiento estratégico	Aprobar la Política de Servicio al Ciudadano mediante acto administrativo que la regule.	Política aprobada por resolución.	Resolución vigente de la política	1	1	1	1	1				Política adoptada mediante Resolución 0923 de 2020, la cual está vigente.	SIAU
		Aprobar recursos con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.	Presupuesto de las necesidades identificadas.	Plan de adquisiciones.	1				1				La entidad aprobó plan de adquisiciones de la vigencia 2021 en Acta No. 001 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el cual se contemplaron recursos con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades particulares.	PRESUPUESTO
		Formular líneas de trabajo de la Política de Servicio al Ciudadano en los Planes de la Institución (Plan Estratégico, Plan de Acción y Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC).	Formulación de planes y programas articulados	Formulación y publicación de planes y programas	100%				100%				Los planes y programas fueron aprobados el 29 de Enero del 2020, en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la vigencia, se realizó integración de las líneas de trabajo de la Política de Servicio al Ciudadano.	SIAU

**Dr. FREDY EDUARDO FONSECA SUAREZ**

Gerente Sanatorio de Contratación

**YESENIA DUARTE GARCIA**

OF. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

31 DE MARZO DEL 2021