



PLAN DE ACCION DEL PROCESO DE: ATENCIÓN AL USUARIO - ASOCIACIONES DE USUARIOS

OBJETIVO ESTRATEGICO	PROGRAMA	ACTIVIDADES	PLAZO PARA EJECUCION		RESPONSABLE	EVIDENCIA		INDICADOR DE GESTION			
			DESDE	HASTA		NOMBRE DE LA EVIDENCIA	LUGAR DONDE SE UBICARÁ	NOMBRE	FORMULA	UNIDAD DE MEDIDA	LINEA BASE
Implementar un Sistema de Gestión que permita la mejora continua de los procesos y la satisfacción de los usuarios	Empoderamiento de la ciudadanía	Apoyar la formulacion del Plan de Capacitacion comunitaria	Sep	Dic	Asociacion de usuarios	Plan de capacitacion comunitaria	Archivo Atención al Usuario	Plan de capacitacion comunitaria documentado		Numero	ND
		Acompañar la implementación del plan de capacitación comunitaria	Oct	Dic	Asociacion de usuarios	actas de capacitacion comunitaria, con soportes	Archivo Atención al Usuario	Nivel de cumplimiento del plan de capacitaciones comunitarias	N° de capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas	porcentaje	ND
	Impulso a la cultura de la salud	Apoyar la formulacion del programa de humanizacion en salud	Sep	Dic	Asociacion de usuarios	Programa de humanizacion en salud	Archivo Atención al Usuario	Programa de humanizacion documentado		Numero	ND
	Control social	Realizar acompañamiento en la apertura de buzones de sugerencia	Nov	Dic	Asociacion de usuarios	Actas de apertura de Buzones	Archivo Atención al Usuario	porcentaje de apertura de buzones con acompañamiento de las asociaciones de usuarios	N° de aperturas de buzones con acompañamiento de las asociaciones de usuarios / N° total de aperturas de buzones *100	Porcentaje	ND
		Realizar seguimiento a la entrega oportuna de respuestas de PQRSF	Oct	Dic	Asociacion de usuarios	Acta en la cual se soporte el seguimiento a la entrega oportuna de respuestas de PQRSF	Archivo de atencion al Usuario	Nivel de cumplimiento de actividades de seguimiento de gestion de PQRSF	N° de actividades de seguimiento realizadas a la gestion de PQRSF / N° total de actividades de seguimiento a la gestion de pqrsf programadas *100	Porcentaje	ND

	Cód. DES-PL001
	Vigencia: 01/04/2022
	Versión: 1

		OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
META 2023	PERIODICIDAD PARA MEDICION DE AVANCE	
1	Anual	
100%	Anual	
1	Anual	
100%	Semanal	
100%	Anual	