



**ATENCION A LAS PERSONAS 2019  
PLAN DE TRABAJO DE DERECHOS Y DEBERES**

**OBJETIVOS:**  
1. Fortalecer la participación comunitaria en la gestión de salud

**Metas:** Aumentar la participación de la comunidad en todos los espacios existentes en la ESE. 75%

Estrategias	%Estrategia	Actividades/Tareas	% Tarea	Presupuesto	CRONOGRAMA			RESPONSABLE	OBSERVACIONES	Seguimiento I TRIM	Seguimiento II TRIM	Seguimiento III TRIM	
					Trim 3								
					JUL	AGO	SEP						
Fortalecer la atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud encomendados	80%	Realizar cronograma de derechos y deberes que permita la divulgación permanente en cada uno de los servicios	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		100%	100%	100%	
		Participar en el proceso de Inducción y capacitar en derechos y deberes a funcionarios y estudiantes de los convenios de docencia servicio, que ingresan a laborar en la ESE (según programación).	100%	Incluido en la operación habitual				SEGUN PROGRAMACION DE TALENTO HUMANO	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		100%	100%	100%
		Continuar con la publicación de los derechos y deberes de los usuarios en cartelareas institucionales, mensajes emergentes, correo electronico así como la entrega permanente de separa libros con	80%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		80%	100%	66%
		Consolidar las manifestaciones (PQRSF), retroalimentar a los líderes de procesos de y solicitar de acciones de mejoramiento frente a los resultados que no alcance la meta establecida.	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social		100%	100%	100%
		Consolidar las encuestas de satisfacción, retroalimentar a los líderes de procesos y solicitar de acciones de mejoramiento frente a los resultados que no alcance la meta establecida	100%	Incluido en la operación habitual			X		Pu Trabajadora Social		100%	100%	100%
		Realizar la Publicación de derechos y deberes en facebook, twitter y otras redes sociales	90%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Comunicaciones - Responsable sistemas de información.		100%	66%	66%
		Realizar la medición de la política de Priorización a través de las encuestas de satisfacción, reatrolimentar a los líderes de los servicios y solicitar acciones de mejoramiento cuando no se cumpla con el estandar	90%	Incluido en la operación habitual			X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		33%	100%	50%
		Participar en la ronda de necesidades en el servicio de hospitalización y captar las necesidades del usuario (a de manda)	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		66%	66%	0%
		Realizar divulgación a los funcionarios de los valores institucionales a través de las cartelareas institucionales, mensajes emergentes y correo electronico	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		80%	100%	66%
Fortalecer la participación ciudadana desde los diferentes ámbitos de la misma con énfasis en la gestión del riesgo abarcando las principales organizaciones establecidas en todos los posibles niveles territoriales.	20%	Continuar con la realización de los Grupos de Enfoque según cronograma establecido	100%	Incluido en la operación habitual	X			Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		PENDIENTE	PENDIENTE	PENDIENTE	
		Realizar afiliaciones a menores de edad que no están afiliados a un EPSS	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		100%	100%	100%
		Asesorar a nuestros usuarios en el trámite de las remisiones, sistema general de seguridad social en salud, solicitud de citas, horarios de atención y demás servicios que presta la ESE	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		100%	100%	100%
		Divulgar los Derechos y Deberes a los usuarios y acompañantes que ingresan al servicio.	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Tecnica Administrativa		100%	100%	100%
		Realización de reuniones mensuales con la asociación de usuarios con el fin darle a conocer el resultado de las manifestaciones (pqrs)	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		100%	100%	100%
		Capacitar a la comunidad en mecanismos de participación ciudadana y modelo de escucha activa (según programación de salidas del equipo extramural)	100%	Incluido en la operación habitual					según programación de salidas del equipo	Pu Trabajadora Social		100%	100%
										90%	95%	81%	

Nombre y Firma del dueño(s) del plan

RESPONSABLE DE ATENCION A LAS PERSONAS