



**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		
					Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4							
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DC					
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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa			
		Participar en el proceso de Induccion 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	SEGÚN PROGRAMACION DE TALENTO HUMANO												Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa				
		Continuar con la publicacion de los derechos y deberes de los usuarios en carteleas institucionales, mensajes emergentes, correo electronico asi como la entrega permanente de separa libros con	80%	Incluido en la operación habitual		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
		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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social		
		Consolidar las encuestas de satisfaccion,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		X			X			X			X	Pu Trabajadora Social		
		Realizar la Publicación de derechos y deberes en facebook, twitter y otras redes sociales	90%	Incluido en la operación habitual		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comunicaciones - Responsable sistemas de información		
		Realizar la medicion de la política de Priorizacion a traves de las encuestas de satisfación, retroalimentar 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		X			X			X			X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
		Participar en la ronda de necesidades en el servicio de hospitalizacion y captar las necesidades del usuario (a de manda)	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
		Realizar divulgacion a los funcionarios de los valores institucionales a traves de las carteleas institucionales, mensajes emergentes y correo electronico	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
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 realizacion de los Grupos de Enfoque según cronograma establecido	100%	Incluido en la operación habitual		X			X			X			X		Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa				
		Realizar afiliaciones a menores de edad que no estan afiliados a un EPSS	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa			
		Aesorar a nuestros usuarios en el trámite de las remisiones, sistema general de seguridad social en salud, solicitud de citas, horarios de atencion y demas servicios que presta la ESE	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
		Divulgar los Derechos y Deberes a los usuarios y acompañantes que ingresan al servicio.	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Tecnica Administrativa		
		Realizacion de reuniones mensuales con la asociacion de usuarios con el fin darle aconocer el resultado de las manifestaciones (pqrs)	100%	Incluido en la operación habitual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
		Capacitar a la comunidad en mecanismos de participacion 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 extramural												Pu Trabajadora Social				

Nombre y Firma del dueño(s) del plan

RESPONSABLE DE ATENCION A LAS PERSONAS