

**PLAN DE TRABAJO 2020**

**PARTICIPACION CIUDADANA , DERECHOS Y DEBERES**

**Objetivo institucional al cual contribuye el comité:** Fortalecer la participación comunitaria en la gestión de salud

**Objetivo específico:** Satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios externos  
 Promover la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios

Propender por la

Dar a conocer a la comunidad en general los escenarios de participación ciudadana con los cuentes en la ese hospital del sur para que hagan uso de estos y contribuir de esta forma al mejoramiento en la prestación de los servicios

**Meta:** Aumentar la participación de la comunidad en todos los espacios existentes en la ESE en un 80%

QUE (Actividad)	COMO (Tárea)	CUANDO (Plazo de cumplimiento)	A TRAVES DE QUIEN (Responsable)	CON QUE (Recursos)	CASILLA DE VERIFICACIÓN DE EFICACIA
PARTICIPACION Y ACCESO A LA INFORMACION DE LA CIUDADANIA	Tramitar las PORSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) presentadas por los usuarios a través de los diferentes mecanismos de exucha activa	Mensual	Atencion a las personas	Propios de la Ese	
	Realizar la medicion de la satisfaccion realizadas a los ciudadanos en cada uno de los servicios	Trimestral	Atencion a las personas		
	Publicacion el informe de las manifestacion presentadas por los ciudadanos a travez de los diferentes medios (Aplicativo web , buzones, oficina de atencion al usurio, etc.)	Mensual	Atencion a las personas-Sistemas de informacion		
FORMACION Y CAPACITACION EN LAS MODALIDADES Y MECANISMOS DEL DERECHO A PARTICIPAR	Capacitacion a la asociacion de usuarios politica de participacion social.	Marzo	Atencion a las personas		
	Capacitacion a la asociacion de usuarios en control social		Atencion a las personas		
	Capacitacion a la asociacion de usuarios en ley de participacion ciudadana.	Junio	Atencion a las personas		
FORTALECIMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES EN INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN, APRENDIZAJE Y DIÁLOGO, REFLEXIÓN Y TOMA DE DECISIONES	construccion con la asociacion de usuarios en la del plan de trabajo	septiembre	Atencion a las personas		
	Programación y desarrollo de las reuniones con la asociacion de usuarios	Enero	Atencion a las personas		
		Enero a Diciembre			
Fortalecer la atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud encomendados	Realizar cronograma y divulgacion de derechos y deberes tanto al cliente externo como interno a travez de cartelareas institucionales, mensajes emergentes, correo electronico asi como la entrega permanente de separa libros	Enero a Diciembre	Atencion a las personas		
	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	Trimestral	Atencion a las personas		
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.	Realizar afiliaciones a menores de edad que no estan afiliados a un EPSS	Mensual	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
	Asesorar 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	Mensual	Pu Trabajadora Social-Tecnica Administrativa		
<b>TOTAL</b>					
<b>OBSERVACIONES:</b>					
Elaboro:	Juana Ruby Renteria Palacios PU atencion alas personas				