DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
PLANTEAMIENTO DE ASISTENCIA TÉCNICA CON LAS SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD Y EAPB

Documento controlado no modificado

Elaborado por: Sandra M. Garzón G.
Revisado por: Sandra Cayuela
Aprobado por Cindy Matamoros.

Realizar el 100% de las actividades asignadas para el desarrollo del Procedimiento de Asistencia Técnica con las dependencias de Servicio al Ciudadano de los actores priorizados

META

PLAN DE ACCIÓN IPS / EAPB/ ENTIDAD: EAPB ALIANSALUD AÑO: 2022 - 2023

Profesional de Asistencia técnica que realiza la visita : DAIRA ESCOBAR - EMILIANO GARCIA

LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 197/2014

META	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLE INSTITUCIONAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Porcentaje de implementación PPDSC primer semestre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Porcentaje de implementación PPDSC 2022	MODO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
				25%	25%	25%	25%	25%	25%	50%	25%	25%	25%	25%	25%	25%	25%		
				S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4		S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4	S1 S2 S3 S4			
Línea 1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para el efectivo el goce de sus derechos Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.	Dar cumplimiento al protocolo de Servicio al Ciudadano en los diferentes puntos de atención: EAPB, IPS, Jornadas programadas, en el marco del enfoque diferencial	1.1 Revisión y Actualización del protocolo de atención a la ciudadanía con un enfoque incluyente y diferencial	Canales de Atención		P													Documento protocolo de atención y última fecha de actualización	09/02/2022
		1.2 Realizar la caracterización de su población para identificar barreras, necesidades concretas y población diferencial	Operaciones pbs		P			P E										Documento de caracterización	09/02/2022
		1.3 Seguimiento al proceso de orientación e información al usuario manteniendo de manera permanente las acciones de impacto y fortaleciendo las diferentes estrategias que coadyuven al buen servicio en los puntos de atención con un enfoque diferencial.	Número de estrategias nuevas implementadas			P E			P									Visitas a puntos de atención -observación directa	
		1.4 Mantener filtros de manera permanente en las filas de los puntos de atención para dar mayor oportunidad en la atención	Estudio de medición de tiempo y movimientos en el periodo (Mensual)				P E	P E			P			P				Reportes de tiempos de atencion	Se cumple con estadística
		1.5 Mantener actualizado los temas informativos que se publican en la cartelera de oficina de Atención (carta deberes- derechos- afiches información trámites- portafolio de servicios.	Número de temas actualizados durante el semestre.						P									Piezas comunicativas y contenidos	
		1.6 Realizar Capacitaciones a usuarios que deseen participar de forma virtual (deberes- derechos- humanización -trámites- portafolio de servicios- medicamentos-autorizaciones, aseguramiento movilidad portabilidad. Atención en Salud con Enfoque diferencial etc)	Número de capacitaciones programadas / número de capacitaciones realizadas		P	P E	P E	P E	P									Cronograma de capacitaciones realizadas	
		1.7 Realizar capacitaciones o charlas periódicas en estas de espera dirigidas a los usuarios en temas : Derechos y Deberes *Proceso de Autorizaciones *Mipres *Radicaciones y SAT *Medicamentos *Incapacidades *Funcionalidad página web *Movilidad *Portabilidad *Expedición Certificado de Discapacidad.	Número de capacitaciones programadas / número de capacitaciones realizadas			P E	P E	P E										Listados de capacitaciones	
		1.8 Elaboración de videos informativos (que incluya lengua de señas) para los puntos de atención	Número de videos elaborados															Videos -visitas-observación directa	
		1.9 Realizar estudios de satisfacción al usuario 1. Frente a la EAPB. 2. Satisfacción frente a la IPS de atención básica. 3. Satisfacción frente al servicio recibido en la Oficina de Atención	Un estudio e informe semestral				P E											Informe de estudios de satisfacción al usuario	
		1.10 Realización de planes de mejoramiento según resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios y las usuarias.	Número de planes de mejoramiento formulados				P E											Planes de mejoramiento formulados	Se trabajará de manera conjunta con Servicio al Cliente, Gerencia de Atención a Reclamos, para los planes de acción y seguimiento de los mismos, se realizará de manera unificada
	Fortalecimiento de la Ciudadanía Activa	1.11 Fortalecer la estrategia pedagógica a la ciudadanía sobre el uso del Call Center o canal implementado por el actor para la atención telefónica, solicitud de citas etc.	Número de estrategias utilizadas				P E											Diseño de estrategias	
		1.12 Fortalecer los medios comunicativos (ventanilla de orientación, piezas comunicativas afiches ,volantes, Boucher con estrategias innovadoras que faciliten el entendimiento a todo tipo de población (grupos diferenciales)	Número de piezas comunicativas nuevas con lenguaje incluyente			P E			P		P							Visitas -observacion directa	Se realizará Cronograma
Línea 2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada. Objetivo: Disponer de la infraestructura física y tecnológica con atributos suficiencia y accesibilidad.	Verificar Plan de Mantenimiento Institucional para realizar las adecuaciones físicas, tecnológicas que se requieren en los puntos de atención	Supervisar el funcionamiento de los equipos tecnológicos y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos	cumplimiento al Cronograma mantenimiento del equipo tecnológico/ Periodos de mantenimiento programados						P									Verificar cumplimiento del cronograma	
		Generalizar mantenimiento preventivo y correctivo del sistema digiturno	cumplimiento al Cronograma mantenimiento del digiturno/periodos de mantenimiento programados Semestral						P									Verificar cumplimiento del cronograma	
		Instalar digiturno con distinción de llamado de acuerdo a la población que va a atender	Número de Distintivos creados continua						P									Digiturno	
		Generalizar insumos de oficina necesarios de manera permanente (impresora, papelería, lapiceros, etc.).	100% de módulos de atención con insumos completos. Semestral						P									Vista a puntos-observacion directa	
Línea 3. Cualificación de los equipos de trabajo de las EAPB-IPS-Entidades Objetivo: Desarrollar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los responsables del Servicio al Ciudadano en Salud.	Fortalecimiento de talento humano encargado de la atención a la ciudadanía	Implementación de cubículos especiales o privados para la atención diferencial	Número de cubículos implementados continua						P									Vista a puntos-observacion directa	
		Adelantar las actividades necesarias para la consecución del recurso humano faltante	Número de personas contratadas continua						P									Registro de talento humano y consecución del registro para obtener los recursos	
		Realizar procesos de educación continua que incluya temas de garantía del aseguramiento y particularidades de las poblaciones que puedan acudir al punto de atención.	Número de capacitaciones realizadas mensual			P E			P									Plan de capacitación y cumplimiento del talento humano	
		Redoar de manera periódica un plan de capacitación a funcionarios de línea de frente con abordaje en enfoque diferencial	Número de capacitaciones realizadas mensual			P E			P									Plan de capacitacion	
		Realizar procesos de retroalimentación y evaluación de las capacitaciones	Número de capacitaciones evaluadas mensual			P E			P									Capacitaciones evaluadas	
Línea 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía Objetivo: Identificar las necesidades ciudadanas en la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones y de mejora continua.	Realizar seguimiento a los sistemas de información de las EAPB o IPS y sistemas de presentación de peticiones y solicitudes de los ciudadanos.	Realizar evaluación y trazabilidad de los criterios de calidad de las Solicitudes presentadas por la ciudadanía	# de peticiones evaluadas con criterios de calidad/ total de peticiones ingresadas por la ciudadanía	CAR				P E										Resultado de la gestión de revisión de los criterios de calidad	
		Realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las solicitudes y peticiones.	#solicitudes peticiones con respuesta oportunas/ total de peticiones realizadas por la Ciudadanía.	CAR				P E										Aplicativo utilizado por el actor	
		Identificar los principales motivos de peticiones presentadas por la ciudadanía	Informes de principales barreras en el periodo (semestral)	CAR				P E										Retroalimentación trimestral	
		Realizar planes de mejoramiento según barreras identificadas. (Esta información se unifica con el plan de mejoramiento de NPS.	Número de planes de mejoramiento formulados	CAR				P E										Planes de mejoramiento y cumplimiento de los mismos	
		Dar prioridad a las respuestas de las solicitudes presentadas por las poblaciones diferenciales.	Total de solicitudes con respuesta prioritaria	CAR				P E										Aplicativo utilizado por el actor	
	Fortalecer la gestión de los sistemas de recepción de solicitudes	Generalizar procesos de inducción y reinducción al personal que opera los sistemas de peticiones.	# servidores capacitados.	CAR		P E			P									Listas de asistencia	
		Gestionar las sugerencias recibidas a través del canal virtual-Buzón virtual	100% de gestión a casos recibidos	Servicio al Cliente P		P E												Informe de sugerencias	Debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 y en el Buzón cursar las precauciones necesarias para mitigar su propagación, el servicio del Buzón de Sugerencias Bajo Ruta suspendido en el mes de Marzo de 2020 y se reactivará de manera unificada a los usuarios con la publicación de un aviso en el Buzón de sugerencias y en oficina de atención de comunicación para continuar atendiendo los comentarios.
		Implementación de un programa de capacitación en nuevas tecnologías y sistemas de información (hace parte d elas capacitaciones a los colaboradores d ellnea de rente oficina de atención trimestral)	Total de Servidores Capacitados / # total de Servidores	IPS / EAPB/ ENTIDAD					P									Listas de asistencia	
ACTIVIDADES EJECUTADAS			E	0	0	8	12	4	0	24	0	0	0	0	0	0	24		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS			P	2	3	8	12	4	16	45	11	1	8	11	1	15	48		
TRIMESTRE			E	8			16			24	0			0			24		
			P	13			32			45	21			27			48		

E	EJECUTADAS
P	PROGRAMADAS

Alianza: (IPS/ EAPB/ENTIDAD) : _____

Cargo: _____ **Teléfono de contacto:** _____

Correo electrónico: _____

Nombre del Funcionario de asistencia técnica de DSC que realiza la visita: _____