

Anexo 1  
MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS: Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

RESPONSABLE: Junta Directiva Asociación de Usuarios Aliansalud EPS

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN: El Plan de Acción es la guía de actuación de la Asociación de Usuarios en el cual se definen acciones orientadas al mejoramiento y fortalecimiento de la participación social.

**Eje Estratégico No 1. Fortalecimiento Institucional**

**Líneas del eje:**

\*Definir los lineamientos para el funcionamiento de la Asociación de Usuarios garantizando la participación en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1. Sistemas de Información relacionados con peticiones, quejas y reclamos: Conocer la información generada por los sistemas de Aliansalud EPS.	Participar durante el 2018 en la socialización de los informes y resultados de los sistemas de información que presenta Aliansalud.	Participar en la socialización de los informes de PQR y demás resultados de los sistemas de información que presente Aliansalud EPS y con base en esta información: - Proponer acciones de mejora de la calidad y oportunidad de los servicios de salud. - Realizar seguimiento a los planes de mejora a que haya lugar.	Socializaciones programadas/ Reuniones asistidas					X					X				Junta Directiva Asociación y Asociados
1.2. Monitorear la satisfacción de los usuarios.	Monitorear la satisfacción de los usuarios aplicando 15 encuestas trimestrales.	Realizar encuestas de satisfacción del servicio en la oficina de atención o en las IPS de atención básica ambulatoria. Con esta información se genera informe, el cual será socializado con la IPS, la EPS y la Junta Directiva de la Asociación, para que se lleven a cabo los correspondientes planes de mejora según sea el caso.	Cantidad de encuestas programadas/ cantidad de encuestas realizadas		X			X			X				X		Comité de Salud
	Participar durante el 2018 en la apertura del buzón de sugerencias, según disponibilidad de los integrantes.	Hacer presencia en el momento de la apertura del buzón en la Oficina de atención o en las IPS de atención básica ambulatoria.	Acompañamientos programados /Aperturas verificadas		X			X			X				X		Junta Directiva Asociación y Asociados
1.3. Realizar semestralmente los informes de gestión y resultados de la de la Asociación de Usuarios (Avances, porcentajes de cumplimiento).	Realizar semestralmente el informe de gestión del Plan de acción	Realizar el informe de gestión semestralmente y presentarlo a la Junta Directiva para consolidación. La información generada corresponde al periodo inmediatamente anterior.	Avances/Porcentaje de cumplimiento		X					X							Junta Directiva Asociación y Comités de Trabajo
1.4. Presentar semestralmente los avances realizados por los delegados de la Asociación en otras instancias de participación.	Presentar a los Asociados los avances de participación en otras instancias.	Realizar el informe y presentación de los avances o resultados de la participación en otras instancias donde fue convocada la asociación. Presentar a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios los avances trimestrales.	Avances/Participaciones		X					X							Junta Directiva Asociación y Comités de Trabajo





<p>4.1. Analizar la información de la evolución histórica de los motivos de insatisfacción de los usuarios, reportados en el sistema PQR de Aliansalud EPS, como mecanismo de participación ciudadana.</p>	<p>Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento del informe anual con el análisis histórico de los motivos de barreras de acceso (PQR), por IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina Parque Nacional.</p>	<p>1. Recibir la información de PQR por parte de la EPS.  2. Realizar el análisis histórico de los motivos de PQR en la prestación de los servicios por parte de Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria.  3. De acuerdo con los resultados obtenidos en el punto anterior, verificar la efectividad de las medidas planeadas/adoptadas con anterioridad por la EPS y sus IPS de atención ambulatoria para la disminución de las PQR.  Fuentes de información: planes de mejoramiento, informes de gestión, informes presentados al Comité de Calidad y Control Social en respuesta a anteriores análisis de PQR.  4. Elaborar y presentar informes anuales, con análisis de los hallazgos y propuestas que contribuyan a reducir o eliminar las posibles barreras de acceso.  5. Realizar reuniones periódicas, según el caso, con funcionarios de las IPS de atención básica ambulatoria o la Oficina Parque Nacional para socializar los informes presentados y verificar el avance de las mejoras propuestas.  6. Recibir respuesta a los informes, con las medidas planeadas/adoptadas para la disminución de las posibles barreras de acceso a los servicios.</p>	<p>Informes elaborados y divulgados/ recibidos</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>
<p>4.2. Analizar los indicadores de calidad reportados por la Oficina de Atención Parque Nacional.</p>	<p>Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento del informe anual</p>	<p>1. Recibir la información de indicadores de la Oficina parque Nacional  2. Preparar informe anual con el análisis histórico del comportamiento de los indicadores de calidad de la Oficina Parque Nacional, con propuestas de mejora.  5. Realizar reuniones periódicas, según el caso, con funcionarios de la Oficina Parque Nacional para socializar el informe presentado y verificar el avance de las mejoras propuestas.  6. Recibir respuesta al informe, con las medidas planeadas/adoptadas para la mejora de los servicios de la Oficina Parque Nacional.</p>	<p>Informe elaborado y socializado/insumo de indicadores recibido.   Respuesta recibida/respuesta solicitada.</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>
<p>4.3. Verificar en terreno, con base en el formato de Lista de Chequeo el estado de la señalización; seguridad; instalaciones físicas, aspectos de personal y tiempo de oportunidad de citas médicas que suministran las IPS de atención básica ambulatoria y servicio en Oficina Parque Nacional.</p>	<p>Realizar al menos dos visitas durante el año a las IPS de atención básica ambulatoria y a la Oficina de atención Parque Nacional</p>	<p>1. Revisar, con base en el formato de lista de chequeo las condiciones físicas, de seguridad y algunos aspectos del personal que suministra los servicios en las IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina Parque Nacional.  2. Registrar los tiempos de espera para los distintos servicios (según reporte de los funcionarios entrevistados en las visitas).  3. Acompañar la apertura del buzón de sugerencias en la Oficina Parque Nacional o en las IPS de atención básica ambulatoria, según programación de recorridos.</p>	<p>Verificaciones en terreno realizadas /verificaciones en terreno programadas.</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>
<p>4.4. Atender requerimientos de competencia del comité de calidad y control social y participar en los ejercicios de control social en que sea convocado.</p>	<p>Cumplir con la atención de los requerimientos recibidos.</p>	<p>Preparar respuestas a los requerimientos, con recomendaciones y propuestas de mejora.  Asistir a las reuniones en que sea convocado el comité de calidad y control social:</p>	<p>Requerimientos atendidos/ requerimientos recibidos.</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>

**Eje Estratégico No 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.**

**Líneas del eje:**

\*Implementar las acciones que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.

\*Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

\*Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
5.1. *Articulación de acciones con el/los representantes a la Junta Asesora Comunitaria de la USS, para la presentación e implementación de acciones que favorezcan la prestación de los Servicios de Salud.	Cumplimiento de participación en las Juntas Asesoras Comunitarias de las USS.	Participar en las Juntas Asesoras Comunitarias de las USS, según convocatoria.	Participación/convocatorias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Junta Directiva Asociación y Asociados