

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018	CÓDIGO	PG-PL-PI-02
		VERSIÓN	SEGUNDA
		FECHA	ENERO/2017
		HOJA	1 / 1

CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano, el Hospital Rosario Pumarejo de López ha establecido diversos canales de atención a través de los cuales se atiende la demanda de servicios y se da respuesta a las peticiones y/o quejas de los usuarios.

En este sentido y de acuerdo con el mapa de procesos institucional, el Hospital ha establecido que debe ser actualizado para que todas aquellas acciones para el mejoramiento sean lideradas e incluidas en el plan de acción del proceso denominado sistema de información y atención al usuario.

Para el año 2018 se ha identificado la necesidad de fortalecer la socialización a los usuarios del portafolio de servicios a través de los diferentes mecanismos de comunicación que ha desarrollado la institución.

El Hospital debe continuar con la evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora mensual en los diferentes procesos institucionales.

El Hospital debe modificar el procedimiento para la medición de la satisfacción de los usuarios, la cual tiene por objeto la actualización de la herramienta de evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora. Además se debe ser implementado dicho instrumento y continuar con la medición mensual en los diferentes procesos institucionales.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía	Continuación del Desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención humanizada.
			Difusión del portafolio de servicios del Hospital, a través diferentes medios institucionales.
			Desarrollo de acciones de comunicación para apoyar la sensibilización en derechos, deberes en salud.
			Implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario
			Gestión de las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.

Creciendo para todos, con calidad!

Calle 16 Avenida La Popa Teléfono: 5 74 84 52 Fax: 5 74 84 51

www.hrplopez.gov.co