

		FUNDACIÓN CLÍNICA DEL RÍO								CODIGO GCA-FO-46	
		SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL								VERSION 01	
		PLAN OPERATIVO DE ÁREA (POA)								EMISIÓN 17-02/2021 PAGINA 1 DE 1	
DIRECCION ASIGNADA		MEJORAMIENTO CONTINUO									
PROCESO		SISTEMA DE INFORMACION AL USUARIO									
LIDER DE PROCESO		LOURDES QUINTERO									
PERSPECTIVA ASOCIADA	DIRECTRIZ ASOCIADA	OBJETIVO ASOCIADO	INDICADOR	META	INICIATIVA ¿QUÉ HACER?	PLAN DE ACTIVIDAD			FECHA DE EJECUCION		COSTO
						COMO	QUIEN	DONDE	INICIO	FINALIZACIÓN	
PROCESOS	CONFIABILIDAD DE LA INFORMACION	OB16: Fortalecer el uso de canales de comunicación y contactos con el usuario mediante la difusión de los ya existentes y creación de nuevos acorde a necesidades del cliente externo	PROPORCIÓN DE QUEJAS ASOCIADOS A BARRERAS DE COMUNICACIÓN	5%	Creación de Base de datos de usuarios para envío de información o tip de servicios ofrecidos por la institución a través de la Herramienta informática Whatsapp, Redes Sociales y Youtube	Creación de grupo institucional cuya administración quedará a cargo del área de calidad, adicional la contratación de un practicante universitario en comunicación social para el manejo de las redes.	Atención al usuario	Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 959,030
CLIENTE	COMPROMISO SOCIAL	OB16: Aumentar en el año 2021 impacto social mediante la ejecución de un programa con cobertura a nuestra población materna.	PROPORCIÓN DE AVANCE DEL PROGRAMA DE IMPACTO SOCIAL ADOPTADO EN EL AÑO	95%	Realización de encuentros de gestantes de la población atendida en el Programa ser madre hijo	Realización de encuentros de gestantes con aforos mínimos en los municipios de manera Bimensual	Equipo Interdisciplinario (Programa ser Madre hijo y Atención al Usuario)	Sedes Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 528,100
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	CULTURA DE HUMANIZACION	OB17: Aumentar en el año 2021 dignificación de la persona mediante la identificación de factores diferenciales de la población atendidas y definición de estrategias.	PROPORCIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN ASOCIADAS AL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	10%	Fortalecimiento del Programa de Humanización Institucional a través de píldoras, enviadas a través de los canales de comunicación establecidos.	Elaboración de material educativo enfatizando un trato digno y humanizado	Atención al usuario	Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 52,810
CLIENTE	SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	OB19: Aumentar en el año 2021 satisfacción del usuario mediante la identificación de necesidades y expectativas y cubrimiento de las mismas.	TASA DE SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS	95%	Fortalecimiento de la Medición de la Satisfacción a través de la Herramienta institucional (Encuesta Integral de Satisfacción)	Aplicación de encuestas integrales de Satisfacción diaria de manera presencial y Telefónica	Atención al usuario	Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 52,810
CLIENTE	SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	OB19: Aumentar en el año 2021 satisfacción del usuario mediante la identificación de necesidades y expectativas y cubrimiento de las mismas.	PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA IPS	95%	Fortalecimiento de la Medición de la Satisfacción a través de la Herramienta institucional (Encuesta Integral de Satisfacción)	Aplicación de encuestas integrales de Satisfacción diaria de manera presencial y Telefónica	Atención al usuario	Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 52,810
CLIENTE	SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO	OB19: Aumentar en el año 2021 satisfacción del usuario mediante la identificación de necesidades y expectativas y cubrimiento de las mismas.	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A QUEJAS	5	Ampliación de los canales de comunicación para dar respuesta a los comentarios de servicio de las diferentes áreas de la institución	Correos Institucionales, Grupo de Whatsapp, Pagina Web y redes Sociales	Atención al usuario	Fundación Clínica del Río	1/01/2022	31/12/2022	\$ 52,810