

		RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL																																					
PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA PÚBLICA DISTRICTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA																																							
Código:		305-RPS-FI-026												Versión:		1																							
Elaborado por: Sandra M. Garrón / Edna M. Forero T / Revisado por: Laura C. Rojas C / Aprobado por: Eugenia Arbeláez Rubin																																							
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 prioritarios																																							
META		PLAN DE ACCIÓN RP/ EAP/ ENTIDAD				EPS SUR				Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Porcentaje de Implementación PPSIC primer semestre		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		Porcentaje de Implementación PPSIC segundo semestre		SEGUIMIENTO	
LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 305/2024		Prefeitura de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía-DSC que recibe la Asistencia Técnica								100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%			
METAS		ACTIVIDADES		INDICADOR		RESPONSABLE INSTITUCIONAL		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		0%		0%		0%		0%		0%		0%			
Línea 1:		Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos		Desarrollar estrategias innovadoras de educación y/o socialización de temas de servicio a la ciudadanía (foros, jornadas de servicios, información pública, canales de atención, participación ciudadana, herramientas, buen trato y enfoque diferencial, etc.) dirigidos a los usuarios y/o afiliados a través de diversos medios como carteleras, pantallas, sala de espera, etc.		Comunicaciones EPS Sur		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 2:		Lograr un mínimo de 8 espacios de apropiación interna y externa de los derechos, deberes y participaciones ciudadanas en salud.		Socializar a los usuarios el uso de tecnologías para acceder a los servicios de salud a través de la entidad		Equipo Calidad y Servicio Centro (Tablero Trabajo EPS Sur)		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 3:		Desarrollar espacios de diálogo con usuarios (grupos organizados o no), que permitan a la institución recibir retroalimentación directa sobre los temas relacionados con la prestación del servicio, promover la formulación de propuestas de mejora y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la construcción de soluciones.		Desarrollar espacios de diálogo con usuarios (grupos organizados o no), que permitan a la institución recibir retroalimentación directa sobre los temas relacionados con la prestación del servicio, promover la formulación de propuestas de mejora y fomentar la participación activa de la ciudadanía en la construcción de soluciones.		Lider Regional PPS		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 4:		Implementar acciones de fortalecimiento de la página web institucional como canal de atención virtual mediante la implementación de criterios de accesibilidad digital, lenguaje claro, incluyendo y/o transparente en la información pública en los canales de atención virtuales de la entidad, lograr un		Implementar acciones de fortalecimiento de la página web institucional como canal de atención virtual mediante la implementación de criterios de accesibilidad digital, lenguaje claro, incluyendo y/o transparente en la información pública en los canales de atención virtuales de la entidad, lograr un		Comunicaciones EPS Sur		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 5:		Fortalecimiento de espacios de participación sobre Gestión de citas, autorizaciones y trámites en la EPS.		Fortalecimiento de espacios de participación sobre Gestión de citas, autorizaciones y trámites en la EPS.		Comunicaciones EPS Sur		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 6:		Realización de giras visuales y conversatorios que entreguen mensajes de buena utilización de redes y redes.		Realización de giras visuales y conversatorios que entreguen mensajes de buena utilización de redes y redes.		Comunicaciones EPS Sur		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 7:		Capacitar periódicamente al talento humano y a los colaboradores prioritarios en temas de humanización, enfoque diferencial, participación social, transparencia, canales de atención y promoción de accesibilidad universal.		Capacitar periódicamente al talento humano y a los colaboradores prioritarios en temas de humanización, enfoque diferencial, participación social, transparencia, canales de atención y promoción de accesibilidad universal.		Lider Regional PPS y Analista plataformas de atención.		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 8:		Participar de convocatorias y procesos de cualificación ofrecidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía - DSC.		Participar de convocatorias y procesos de cualificación ofrecidos por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía - DSC.		Secretaría Distrital de Salud		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 9:		Realizar periódicamente análisis y seguimiento a los 5 mejores por los cuales se otorgan la PCR.		Realizar periódicamente análisis y seguimiento a los 5 mejores por los cuales se otorgan la PCR.		Equipo Calidad y Servicio Centro regional Calidad y Servicio (Tablero PCR EPS Sur)		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 10:		Desarrollar espacios de retroalimentación con la área de mayor impacto en PCR, con el objetivo de implementar acciones efectivas que reduzcan su recurrencia.		Desarrollar espacios de retroalimentación con la área de mayor impacto en PCR, con el objetivo de implementar acciones efectivas que reduzcan su recurrencia.		Analista Regional Calidad y Servicio		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
Línea 11:		Informe de PCR a asociación de usuarios		Informe de PCR a asociación de usuarios		Lider Regional Calidad y Servicio		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
ACTIVIDADES		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
ACTIVIDADES PROGRAMADAS		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					
TRÁMITE		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P		P					

Elaboró: RP/ EAP/ ENTIDAD: EPS SURAMERICANA
Cargo: LIDER GESTION DE SALUD Teléfono de contacto: 310288817
Correo electrónico: IGOLANDOSUR@COM.CO
Nombre del profesional de asistencia técnica de DSC: JEFFREY VARELA MOLANO ACOSTA

P	EXECUTADAS
P	PROGRAMADAS