

**E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION - MAGDALENA**  
**PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA**  
**HOSPITAL SAN RAFAEL**  
**PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2021 - 2024 - PLAN DE ACCIÓN**

**OBJETIVO 3: Garantizar la legitimidad del Hospital a través de la prestación servicios Humanizados y Seguros, soportada en el respeto por los derechos de los usuarios, la participación ciudadana y compromiso por lo ético.**

EJE ESTRATÉGICO PLAN DE DESARROLLO DEPARTAMENTAL	PROGRAMA PDD	OBJETIVO ESTRATEGICO PDI	OBJETIVOS ESPECIFICOS	LINEAS DE ACCION	META PLAN 2021- 2024	INDICADORES	FORMULA DEL INDICADOR	LINEA BASE PLAN	META AÑO 1 (2021)	META AÑO 2 (2022)	META AÑO 3 (2023)	META AÑO 4 (2024)	FUENTE DE VERIFICACION (ORIGEN INFORMACION)	RESPONSABLE
Revolución por la Equidad	Cambio por la Red Publica Hospitalaria		Fortalecer la confianza de la ciudadanía en el hospital	Desarrollar estrategias que impacten el proyecto de vida de los funcionarios y usuarios	Al finalizar el periodo el Hospital San Rafael habrá logrado fortalecer la legitimidad y confianza de la ciudadanía mediante estrategias que impacten el proyecto de vida de los funcionarios y usuarios	% estrategias implementadas	estrategias implementadas / estrategias programadas	N.A.	100%	100%	100%	100%	Informes de ejecución de estrategias	Lider Gestión Humana
				Profundizar la Humanización de los servicios	A 31 de Diciembre de 2021 se habrá actualizado e implantado el programa de humanización de los servicios.	% de despliegue del Programa de humanización y Diagnostico de Clima Organizacional del Hospital	(No. de funcionarios con evaluación de aceptable, bueno y sobresaliente en la humanización del servicio/ No total de funcionarios evaluados) x 100%	N/A	>=25%	>=25%	>=25%	>=25%	Talento Humano - Atención al Usuario	Lider Gestión de Calidad

Garantizar la legitimidad del Hospital a través de la prestación servicios Humanizados y Seguros, soportada en el respeto por los derechos de los usuarios, la participación ciudadana y compromiso por lo ético.

Fidelizar al cliente interno y externo fortaleciendo la pertenencia con la institución	Implementar en cada anualidad estrategias que permitan cumplir las expectativas de los usuarios manifestadas en los diferentes canales de expresión establecidos	% estrategias implementadas	estrategias implementadas / estrategias programadas	N.A.	100%	100%	100%	100%	Informe de gestión del área de atención al usuario y participación social	Lider Gestión Participativa y Atención al Usuario	
Afianzamiento de una cultura ética institucional	Implementar en cada anualidad un plan de trabajo para el Código de Integridad	% implementación plan	acciones implementadas / acciones programadas	N.A.	100%	100%	100%	100%	Informe de gestión del área de atención al usuario y participación social	Lider Gestión Humana	
Implantar programas de servicios seguros, de calidad y con responsabilidad social.	Implementar en cada anualidad un plan de trabajo para: a) servicios seguros y de calidad y b) Responsabilidad Social	% implementación plan	acciones implementadas / acciones programadas	N.A.	>=90%	>=90%	>=90%	>=90%		Lider Gestión de Calidad	
Asegurar el cumplimiento del objeto social y la participación comunitaria.	Aprendizaje organizacional en doble vía (corresponsabilidad organizacional - conocimiento corporativo)	Fortalecimiento de los grupos comunitarios legalmente constituidos.	% de cumplimiento de la programación	Numero de asesorías realizadas / el numero de asesorías programadas	0	2	12	12	12	actas de capacitación	Lider Gestión Participativa y Atención al Usuario
		Durante el periodo 2021-2024 se habrá logrado gestionar en los términos de ley todas las manifestaciones de los usuarios	Seguimiento al SDQS	N° de manifestaciones gestionadas en el SDQS/ Total de manifestaciones en el SDQS	70%	100%	100%	100%	100%	Informe SDQS	Lider Gestión Participativa y Atención al Usuario

				Capacitar un mínimo de mil personas en derechos y deberes de los usuarios y en el sistema general de seguridad social	% de cumplimiento	Numero de personas capacitadas / numero de personas proyectadas	0	250	250	250	250	planillas de registro	Lider Gestión Participativa y Atención al Usuario
			Asegurar el desarrollo del modelo de gestión social comunitaria en el Hospital Centro Oriente	Implementar en cada anualidad un plan de trabajo del modelo de gestión social comunitaria	% implementación plan	acciones implementadas / acciones programadas	N.A.	100%	100%	100%	100%	Informe de gestión del área de atención al usuario y participación social	Lider Gestión Participativa y Atención al Usuario

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Asesor Planeación \_\_\_\_\_

Visto Bueno Por: \_\_\_\_\_ Diana Esther Celedon Sanchez \_\_\_\_\_  
Secretaría

Visto Bueno Por: \_\_\_\_\_ Diana Esther Celedon Sanchez \_\_\_\_\_  
Presidenta Junta Directiva