

**PLAN DE ACCION 2019-2021**

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INICIATIVAS	INDICADOR	FECHA DE INCIACION	ESTADO- DIC 2019	RESPONSABLE
<b>Mejoramiento en la calidad del servicio-Impacto social</b>	Lograr la Financiación para la Asociación de la organización Keralty y de terceros diferentes a la organización Keralty.	Elaborar el Proyecto: "Recursos para la Asociación de usuarios"	Proyecto elaborado con financiación	1/04/2019	<b>0%</b>	Directora de la Asociación. Junta Directiva
	Actualizar los Estatutos de la Asociación de usuarios.	Reforma de estatutos de la Asociación de usuarios Sanitas.	Presentación reforma de estatutos asamblea 2020	1/04/2019	<b>100%</b>	
	Cumplimiento del total de las iniciativas	Verificar la percepción y la aceptación del usuario con el prestador y del asociado través de encuestas: 2 en el año. Para Consulta Medicina Especializada y Cruz Verde.	Numero de encuestas realizadas/programadas	1/05/2019	<b>50%</b>	Director, Representantes.
	Proyecto de Información	Soporte Técnico y metodológico para control social a través de Formato de Hallazgos de la Asociación de Usuarios.	Formato en ejecución	1/01/2019	<b>75%</b>	Director, Representantes.

Control social, seguimiento, verificación y evaluación de la prestación del servicio.						
<b>Control social, seguimiento, verificación y evaluación de la prestación del servicio.</b>	<b>Realizar visitas de verificación en las instituciones</b>	Realizar rondas a IPS y Puntos de Atención.	Número de visitas ejecutadas/Número de visitas Programadas.	1/01/2019		Director, Representantes asociados control social.
	<b>Asistir al de las reuniones convocadas</b>	Asistir a los espacios programados por la secretaría de salud, Superintendencia Nacional de salud y ministerio de salud, protección social e IPS	Numero de asistencia a reuniones/ Número de reuniones convocadas.	15/01/2019	<b>90%</b>	Director, Representantes.
	<b>Lograr que el prestador presente el de acciones o estrategias de mejoramiento como resultado de la información y evaluaciones de la asociación.</b>	Realizar reunión mensual con la Asociación de Usuarios Sanitas, representantes de EPS Sanitas, Medicina Prepagada, Clínica Colsanitas.	Número de proyectos generados/Numero de requerimientos presentados.	1/01/2019	<b>100%</b>	
		Realizar reunión cada cuatro meses con las Directivas de la EPS y MP a nivel regional y nacional.		1/03/2019	<b>100%</b>	
		Tramitar y hacer seguimiento a las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) manifestadas por los asociados y/o usuarios ante la Asociación de Usuarios Sanitas y ante la organización Sanitas.	Quejas tramitadas/Quejas presentadas	1/01/2019	<b>100%</b>	Director, representantes, auxiliar.

<b>COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN</b>	Lograr que los asociados estén informados sobre la gestión de la Asociación y novedades en salud.	Divulgación de la gestión de la Asociación a través de la Página WEB y el correo electrónico.	Número de consultas de página WEB/Número de afiliados	1/02/2019	<b>100%</b>	Junta Directiva, Director, Comité de comunicaciones.
		Envío de boletines informativos, a través de la página WEB, el correo electrónico de la Asociación y el correo de las compañías de la organización.		1/01/2019	<b>92%</b>	
		Actualización permanente de la información a través de la página WEB y del correo electrónico.		1/01/2019	<b>100%</b>	
		Incrementar la base de asociados. Programa de Afiliaciones. Programa de Participación.	1/01/2019	<b>61%</b>	Total de asociados en el mes-Total de asociados inicial/Total de asociados inicial*100	
<b>CONOCIMIENTO TÉCNICA Y CAPACITACION</b>	Lograr en capacitación y formación grupos: Junta Directiva, Comités, Representantes y suplentes., Directora y Auxiliar.	Capacitación en participación social, legislación y normatividad.	Número de personas capacitadas / Número de personas convocadas.	Marzo- Noviembre 2019	<b>100%</b>	Director, Representantes
		Capacitación en estructura y funcionamiento de la EPS Sanitas			<b>100%</b>	

