

Objetivo	Metas	Método	Estrategias	Prioridades	Asignación de recursos	Responsabilidades	Tiempos de ejecución	Evaluación de los Resultados
Garantizar el fortalecimiento de la calidad en la atención y la prestación de servicios a nuestros derechohabientes. El Sistema Con Tacto Directo es un canal de vinculación que mantiene el contacto entre el quejoso y la institución a fin de procurar la satisfacción en la atención al derechohabiente.	Llevar a cabo informe sobre las quejas recibidas con el fin de mejorar la atención a la derechohabencia	Desarrollar y coordinar el programa de quejas y sugerencias telefónicas (Línea 01 800) Sistema Con Tacto Directo.	Ofrecer, en coordinación con las unidades, propuestas objetivas a quejas presentadas por los derechohabientes, asesorarlos en caso de trámites administrativos y estimar un seguimiento efectivo.	Dar seguimiento a todas las quejas, por medio de llamadas a los quejosos.		Los titulares de las unidades hospitalarias, clínicas, módulos y coordinaciones médicas serán responsables una vez notificada la queja, sugerencia o felicitación.	El tiempo de respuesta a las quejas enviadas a las áreas, serán cinco días hábiles.	Número de solicitudes canalizadas / número de solicitudes solventadas.
	Reportar mediante un Informe Trimestral los avances de la Productividad del Centro de Atención Telefónica.		Formular un estudio estadístico que muestre la efectividad de las respuestas a las quejas y sugerencias de los derechohabientes en cada uno de nuestros hospitales, policlínicas y módulos.	Integrar un sistema de análisis de resultados de encuestas que defina acciones preventivas y correctivas y su seguimiento en relación a la prestación de los servicios del instituto.		Toda respuesta recibida por parte de las áreas, deben contener una propuesta de mejora.		Índice de mejora al sistema.
	Elaborar Informe Trimestral de la satisfacción de los derechohabientes, sobre las encuestas aplicadas dentro del Programa de Calidad Gubernamental.		Establecer la comunicación y coordinación oportuna, objetiva y directa entre los hospitales, policlínicas, Centros Integrales de Atención a la Salud (CIAS) módulos dependientes del instituto para el debido cumplimiento de los programas institucionales.	Establecer un mecanismo de encuestas de satisfacción al cliente en todas las áreas de nuestro instituto que registre puntualmente las observaciones hechas por los usuarios.		Los motivos de las quejas, específicamente los de carácter especial, serán tratados con discreción durante el proceso de seguimiento y en las instancias correspondientes.		Soluciones preventivas o correctivas generadas por área.
			Proponer las alternativas de solución a nivel directivo mediante la rendición de cuentas del resultado de encuestas de satisfacción de usuario, dejando evidencia escrita de conformidad por el mismo			Dar de alta a todas las quejas, sugerencias o felicitaciones en la base de datos de la Unidad de Vinculación.		