

HOSPITAL NACIONAL DE LA UNION  
OFICINA POREL DERECHO A LA SALUD

ACTIVIDADES A REALIZAR EN EL AÑO 2019  
ATENCIÓN A USUARIOS Y MEDIR GRADO DE SATISFACCION  
EN LA ATENCION Y SERVICIOS BRINDADOS

ACTIVIDAD	OBSERVACION
Reunión de Comité por el Derecho a la Salud	Reuniones mensuales, de contraloría social.
Monitorear el Sistema de Atención Ciudadana (SAC)	Se hará todos los días en la mañana
Recibir quejas, avisos, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones de usuarios.	De manera personal, buzón de sugerencia, teléfono y Sistema de atención ciudadana (SAC)
Información y orientación	Cada vez que usuarios lo soliciten
Realizar encuestas de satisfacción	Con usuarios de todos los servicios que ofrece el hospital
Realizar encuesta de satisfacción	Veteranos de guerra
Rendición de cuentas	Se hará a la ciudadanía
Consolidar y analizar el Sistema de atención ciudadana (INFOCA)	Cada mes en coordinación con la Unidad organizativa de la calidad