



PLAN DE TRABAJO COMITÉ GESTIÓN DE USUARIOS COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ" LOS ÁNGELES

Elaborado por: Carolina Martínez Inostroza Profesional Departamento de Participación Social y Gestión de los Usuarios	Revisado por: Luz Sobarzo Pavéz Jefe (s) Departamento de Participación Social y Gestión de los Usuarios	Aprobado por: Adela Sanhuesa Castro Directora (s) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles
---	---	---

Stamp: COMPLEJO ASISTENCIAL DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES, SERVICIO SALUD BIO BIO, DIRECTOR

Signatures:
FIRMA: [Signature]
FIRMA: [Signature]
FIRMA: [Signature]



PLAN DE TRABAJO COMITÉ GESTIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDAD	METAS	VERIFICADOR
<p>Ser una instancia de participación que asesora a la Dirección del Complejo Asistencial, en la gestión de las solicitudes ciudadanas receptoras a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias "OIRS".</p> <p>Coordinando y Aportando los antecedentes necesarios para la resolución eficiente y oportuna hacia los usuarios, contribuyendo además a la formulación de Planes de mejora a nivel del establecimiento que permitan una mejor calidad de la atención y satisfacción usuaria.</p>	<p>Establecer un mecanismo de análisis constante de las solicitudes ingresadas al Complejo Asistencial</p>	<p>Reuniones periódicas</p>	<p>8 reuniones al año</p>	<p>Acta y nómina de asistencia</p>
		<p>Presentación Jefa de OIRS, con resumen de las solicitudes ciudadanas de o los meses a analizar por área, Centro de Costo, clasificación o tiempo de respuesta</p>	<p>En el 100% de las reuniones se presenta el resumen de las solicitudes ciudadanas ingresadas al CAVRR., correspondiente al o los meses a analizados.</p>	
		<p>Difusión del análisis de las solicitudes ciudadanas entre las Jefaturas y Supervisores del CAVRR.</p>	<p>Socializar al 100% de las actas correspondientes a las reuniones realizadas por el comité.</p>	<p>Correo enviado a Jefatura</p>
	<p>Análisis de reclamos para solicitar elaborar propuestas de mejora a los Centros de Costo o Unidades en caso de que corresponda.</p>	<p>Solicitar planes de mejora, según criterio del comité, a los Centros de Costo o Unidades que presenten el mayor número de reclamos, en base a la clasificación analizada por el comité.</p>	<p>100% de los Centros de Costo en que el comité haya definido necesario implementar un plan de mejora.</p>	<p>Plan de mejora</p>



Actividades	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septier	octubr	novien	diciembre
Reuniones periódicas	X		X		X		X	X		X	X	X
Presentación Jefa de OIRS, con resumen de las solicitudes ciudadanas de o los meses a analizar por área, Centro de Costo, clasificación o tiempo de respuesta	X		X		X		X	X		X	X	X
Difusión del análisis de las solicitudes ciudadanas entre las Jefaturas y Supervisores del CAVRR.	X		X		X		X	X		X	X	X
Análisis de reclamos para solicitar elaborar propuestas de mejora a los Centros de Costo o Unidades en caso de que corresponda.												Enero 2022