# ANEXO N° 10

## PLAN CUATRIENAL DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN USUARIA
## AÑO 2015 – 2018

**Servicio de Salud : Coquimbo**
**Establecimiento : CESFAM Raúl Silva Henríquez**
**Responsable : Trabajadora Social; Patricia Oliva Garay**
**Fecha : Setiembre de 2015**

| Objetivo | Actividad | Descripción y Metodología | Producto Esperado/ Resultados/ Impacto | Calendarización/ Fechas de cumplimiento | Medio Verificador | Responsable | Participantes | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contribuir a la mejora de la Satisfacción Usuaria a través de la aplicación de una encuesta interna del CESFAM RS | Elaboración y Aplicación de encuesta interna de Satisfacción Usuaria<br><br>Realizar la 1ª reunión del CSU | Se elaborará un instrumento que mida la S.U<br><br>Se repartirán el total de las encuestas, para su aplicación<br><br>Se tabularán los resultados<br><br>Realizar la 1ª reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria. | Que la encuesta sea aplicada el 1º Trimestre.<br><br>Que el Cmte. De Satisfacción Usuaria, quede informado del proceso de la encuesta interna y otros temas en la 1ª reunión. | 1º Trimestre 2016-2017 | Acta de entrega de encuestas de SU. A las encargadas de los sectores. (en caso que se les entreguen)<br><br>Acta de la 1ª reunión del CSU<br><br>Lista de asistencia de la 1ª reunión del CSU. | Trabajadora Social Encargada del Programa de Promoción y Participación Ciudadana | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Comité de Satisfacción Usuaria<br><br>Director del CESFAM RSH<br><br>Encargadas de los sectores Rojo, verde o alumnas en prácticas | El acta de entrega se emitirá solamente en caso que cada sector apliquen la encuesta |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Activación del **<u>Cmte. de Demanda Local</u>** u otro mecanismo de búsqueda de soluciones a las insatisfacción Usuaria<br><br>Se redactará un informe con los resultados obtenidos de la encuesta.<br><br>Las áreas mal y muy mal evaluadas serán informadas en reunión del "Cmte. Gestor de Demanda Local" y de Satisfacción Usuaria.<br><br>Se identificarán las áreas: buenas y muy buenas para potenciarlas.<br><br>Se informarán los resultados en la 2ª reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria. | Que el "Cmte. Gestor de Demanda Local", u otro mecanismo, encargado de buscar soluciones a las insatisfacciones de los usuarios, proponga acciones concretas para mejorar la satisfacción usuaria.<br><br>Que el Cmte. de Satisfacción Usuaria, esté informado del trabajo para mejorar la Satisfacción Usuaria | 2º Trimestre 2016-2017 | Acta en la cual se menciona la creación del "Cmte. de Gestión de Demanda Local" u otro mecanismo, encargado de buscar soluciones a las insatisfacciones de los usuarios,<br><br>Acta de 2° Reunión del Cmte. Satisfacción Usuaria<br><br>Lista de asistencia del CSU. | Trabajadora Social Encargada del Programa de Promoción y Participación Ciudadana | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Comité de Satisfacción Usuaria<br><br>Director del CESFAM RSH<br><br>Comité Gestor de Demanda Local (en caso que sea creado) | A la fecha, NO se ha conformado el Cmte. de Gestor de Demanda Local, solo se planteó en la 3° reunión del CSU, su creación<br><br>Se desconoce metodología de trabajo<br><br>Verificador, queda pendiente. |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Solicitud del (los) documento(s) con propuestas concretas para abordar la insatisfacción Usuaria.<br><br>Citación a la 3° reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria | Se buscará implementar las propuestas emanadas del Cmte. Gestor de Demanda Local u otro mecanismo encargado de la búsqueda de soluciones a la insatisfacción usuaria.<br><br>Realizar la 3° reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria. | Que las propuestas sean efectivas para disminuir la insatisfacción Usuaria.<br><br>Que se realice la 3ª reunión del Cmte. S.U y se evalúen los resultados de las propuestas concretas para disminuir la Satisfacción Usuaria. | 3º Trimestre 2016-2017 | Documento firmado con las propuestas emitidas por el Cmte. Gestor de Demanda Local u otro mecanismo responsable.<br><br>Acta de la 3° Reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria<br><br>Lista de asistencia. | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Cmte. Gestor de Demanda Local u otro.<br><br>Cmte. de Satisfacción Usuaria<br><br>Dirección del CESFAM RSH | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Cmte. Gestor de Demanda Local u otro.<br><br>Cmte. de Satisfacción Usuaria<br><br>Dirección del CESFAM RSH | |
| | Seguimiento de actividades<br><br>Citación a la 4° reunión del Cmte. de Satisfacción Usuaria | Se realizará la 4ª reunión con el CSU,<br><br>Se realizará seguimiento a las actividades pendientes. | | 4º Trimestre 2016-2017 | Lista de asistencia de La 4ª reunión del CSU.<br><br>Acta de 4ª reunión. | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Comité de Satisfacción Usuaria<br><br>Cmte. Gestor de Demanda Local u otro<br><br>Dirección del CESFAM RSH | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Evaluación del Plan de Mejora de Satisfacción Usuaria. | Se evaluará por semestre el cumplimiento del "Producto Esperado"<br><br>Se realizará un "FODA" del Plan de Trabajo<br><br>Se emitirá un Informe con los resultados del Plan Cuatrienal<br><br>Se realizarán reuniones con el Cmte. de Satisfacción Usuaria Durante c/Trimestre. | Que los objetivos se hayan cumplido | Marzo- Diciembre 2018 | Informe con los resultados obtenidos.<br><br>Actas de reuniones del CSU.<br><br>Listado de asistencia. | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana | Trabajadora Social Encargada de Promoción y Participación Ciudadana<br><br>Comité de Satisfacción Usuaria<br><br>Cmte. Gestor de Demanda Local u otro<br><br>Dirección del CESFAM RSH | |