

			PLAN DE TRABAJO INSTITUCIONAL												Código: GCP-PF-015		
															Fecha de entrada en vigencia: 26/01/2026		
															Versión 01		
VIGENCIA DEL PLAN DE TRABAJO:			Enero a Diciembre 2026						PLAN DE TRABAJO DE:			Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026					
PROCESO:			RELACION_CON_EL_CIUDADANO						SUBPROCESO:			NO_APLICA					
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:			Implementar y hacer seguimiento a las acciones definidas en la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Red de Salud del Centro E.S.E., orientadas a fortalecer una atención integral, humanizada, accesible, oportuna y centrada en el ciudadano, mediante la articulación de la planeación institucional, el fortalecimiento del talento humano, la mejora de la oferta institucional y la evaluación permanente de la experiencia y satisfacción ciudadana, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente.														
INDICADORES ASOCIADOS:			Proporción de queja presentadas por los usuarios en la institución, Proporción de Satisfacción Global de los usuarios, Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos, Porcentaje de cumplimiento del plan anual de mercadeo y comunicaciones, Cumplimiento plan de capacitación institucional, Cumplimiento Plan de Bienestar Social, Cumplimiento del Plan Anual de Humanización, Porcentaje de cumplimiento del cronograma de Participación Social y Comunitaria, Cumplimiento del plan de trabajo para la implementación de las estrategias para la no discriminación														
ELABORO			Líder Relación con el Ciudadano			REVISO			Líder de Planeación y Calidad			APROBO		Líder de Planeación y Calidad			
No	PHVA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PROPOSITO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIBA DETALLE DE LA ACTIVIDAD (RECURSOS, EVIDENCIAS ESPERADAS)	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCION	IPS DONDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD	DIMENSION MIPG	POLITICA MIPG	ESTANDAR SISTEMA UNICO DE ACREDITACION	ESTANDAR SISTEMA UNICO DE HABILITACION	REQUISITO ISO 9001:2015	REQUISITO ISO 14001:2015	REQUISITO ISO 45001:2018	OBSERVACIONES		
1	Planear	Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio: Elaborar y aprobar el plan anual del Servicio al Ciudadano y el Plan de la Política Pública de Participación Social en Salud	Planificar las acciones de la estrategia de Servicio al Ciudadano	Revisión normativa, definición de actividades y lineamientos para la implementación de estrategias por componente y líneas de acción Evidencia: Plan aprobado	Líder Proceso Relación con el Ciudadano	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	5.1.2Enfoque al Cliente	NO_APLICA	NO_APLICA			
2	Hacer	Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio: Actualizar el perfil epidemiologico y al ASIS	Identificar necesidades, expectativas y brechas en la atención para orientar la planeación institucional	Recopilar información de epidemiológica interna y externa, bases de datos de morbilidad, mortalidad, eventos de interés en salud pública, RIPS, SISPRO, SIVIGILA y lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social. Evidencia: perfil epidemiológico actualizado, documento del Análisis de Situación de Salud (ASIS)	Líder de Planeación y Calidad / Epidemiologo	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	5.1.2Enfoque al Cliente	NO_APLICA	NO_APLICA			
3	Hacer	Componente 1. Diagnóstico y Planeación estratégica del Servicio: Analizar PQRSDF, encuestas de satisfacción y experiencia del usuario	Detectar causas recurrentes y oportunidades de mejora	Recopilar bases de datos de PQRSDF, resultados de encuestas Evidencias esperadas: informes de análisis, estadísticas consolidadas, actas de comité y listado de oportunidades de mejora.	Líderes de proceso	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	9.1.2Satisfacción del cliente	NO_APLICA	NO_APLICA			
4	Planear	Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente: Programar capacitaciones en servicio, relación con el ciudadano y humanización	Fortalecer competencias técnicas y actitudinales	Revisión de actividades y lineamientos para la implementación Evidencia: Plan institucional de capacitación (PIC)	Líder de Talento Humano	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DEL_TALENTO_HUMANO	NO_APLICA	7.2Competencia	NO_APLICA	NO_APLICA			
5	Hacer	Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente: Ejecutar capacitaciones en enfoque diferencial y buen trato	Garantizar atención incluyente y humanizada	Facilitadores, talento humano participante, material pedagógico y espacios físicos o virtuales. Evidencias: Acta de Capacitación - listados de asistencia, material de capacitación y evaluaciones de aprendizaje.	Líder de Talento Humano	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DEL_TALENTO_HUMANO	NO_APLICA	7.2Competencia	NO_APLICA	NO_APLICA			
6	Hacer	Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente: Implementar acciones del Plan de Bienestar relacionadas con servicio	Mejorar clima laboral y calidad de la atención	Talento Humano; Plan de Bienestar, recursos financieros y logísticos institucionales. Evidencias: registros de actividades ejecutadas, listados de participación e informes de ejecución.	Líder deTransformación Cultural	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DEL_TALENTO_HUMANO	NO_APLICA	7.3Toma de conciencia	NO_APLICA	NO_APLICA			
7	Verificar	Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente: Evaluar el impacto de capacitación y bienestar en la atención	Medir efectividad de las acciones implementadas	Equipo de Talento Humano y Calidad; encuestas, indicadores de servicio y análisis de PQRSF. Evidencias: informes de evaluación, resultados de encuestas y análisis comparativos.	Líder de Talento Humano	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DEL_TALENTO_HUMANO	NO_APLICA	9.1.2Satisfacción del cliente	NO_APLICA	NO_APLICA			
8	Actuar	Componente 2. Talento humano idóneo y suficiente: Reconocer buenas prácticas en atención al ciudadano	Fortalecer la cultura organizacional centrada en el ciudadano	Gerencia, Talento Humano y Relación con el Ciudadano; lineamientos institucionales y recursos para reconocimiento. Evidencias: comunicaciones institucionales y registros fotográficos.	Líder deTransformación Cultural	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DEL_TALENTO_HUMANO	NO_APLICA	7.3Toma de conciencia	NO_APLICA	NO_APLICA			
9	Planear	Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía: Revisar y ajustar información institucional con lenguaje claro	Facilitar la comprensión de la oferta de servicios	Equipo de Comunicaciones y Relación con el Ciudadano; lineamientos de lenguaje claro y material informativo institucional. Evidencias: documentos y piezas comunicativas ajustadas, registros de revisión.	Líder de Enfoque Diferencial	Semestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	5.1.2Enfoque al Cliente	NO_APLICA	NO_APLICA			

No	PHVA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PROPOSITO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIBA DETALLE DE LA ACTIVIDAD (RECURSOS, EVIDENCIAS ESPERADAS)	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE EJECUCION	IPS DONDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD	DIMENSION MIPG	POLITICA MIPG	ESTANDAR SISTEMA UNICO DE ACREDITACION	ESTANDAR SISTEMA UNICO DE HABILITACION	REQUISITO ISO 9001:2015	REQUISITO ISO 14001:2015	REQUISITO ISO 45001: 2018	OBSERVACIONES
10	Hacer	Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía: Adecuar canales presenciales y virtuales con criterios de accesibilidad	Eliminar barreras de acceso a la información	Equipos de TIC, Infraestructura y Relación con el Ciudadano; recursos tecnológicos y físicos disponibles. Evidencias: registros de adecuaciones, fotografías e informes técnicos.	Líder Relación con el Ciudadano	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	5.1.2Enfoque al Cliente	NO_APLICA	NO_APLICA	
11	Hacer	Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía: Socializar la oferta institucional en espacios comunitarios	Promover el uso de los servicios	Equipo de Relación con el Ciudadano; material divulgativo y articulación con actores comunitarios. Evidencias: actas de jornadas, listados de asistencia y registros fotográficos.	Líder Relación con el Ciudadano	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	8.2.1Comunicación con el cliente	NO_APLICA	NO_APLICA	
12	Verificar	Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía: Evaluar comprensión y uso de la información por parte del ciudadano	Verificar efectividad de la comunicación institucional	Equipo de Calidad y Relación con el Ciudadano; encuestas, entrevistas y observación directa. Evidencias: resultados de evaluación, informes de análisis y recomendaciones.	Líder de Comunicaciones	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	9.1.2Satisfacción del cliente	NO_APLICA	NO_APLICA	
13	Actuar	Componente 3. Oferta institucional de fácil acceso comprensión y uso para la ciudadanía: Ajustar la oferta institucional según resultados	Mejorar acceso y experiencia ciudadana	Responsables de proceso; resultados de evaluaciones y retroalimentación ciudadana. Evidencias: ajustes documentados, versiones actualizadas de la información institucional.	Líder Relación con el Ciudadano	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_INDICE_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	5.1.2Enfoque al Cliente	NO_APLICA	NO_APLICA	
14	Hacer	Componente 4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Aplicar encuestas de satisfacción y experiencia del usuario	Medir percepción y experiencia ciudadana	Equipo de Relación con el ciudadano, instrumentos de medición, talento humano y medios físicos o digitales. Evidencias: encuestas diligenciadas y bases de datos consolidadas.	Líder Relación con el Ciudadano	Mensual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	9.1.2Satisfacción del cliente	NO_APLICA	NO_APLICA	
15	Verificar	Componente 4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Analizar resultados de encuestas y PQRSF en comités (ética y PQRSF)	Identificar brechas y tendencias	Comité de ética y de PQRSDF; informes de resultados y espacios de análisis. Evidencias esperadas: actas de comité, presentaciones y conclusiones documentadas.	Líder Relación con el Ciudadano	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	10.3Mejora Continua	NO_APLICA	NO_APLICA	
16	Actuar	Componente 4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Formular planes de mejora derivados del análisis	Cerrar brechas en la atención	Líderes de proceso; resultados de análisis y herramientas de planeación. Evidencias: planes de mejora formulados, cronogramas y responsables asignados.	Líder Relación con el Ciudadano	Trimestral	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	10.3Mejora Continua	NO_APLICA	NO_APLICA	
17	Verificar	Componente 4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Realizar seguimiento al cumplimiento de planes de mejora	Verificar efectividad de las acciones	Líder de Relación con el Ciudadano, Líderes de proceso; indicadores de seguimiento y reportes de avance. Evidencias: informes de seguimiento y evidencias de ejecución.	Líder Relación con el Ciudadano	Mensual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_ASISTENCIALES	NO_APLICA	10.3Mejora Continua	NO_APLICA	NO_APLICA	
18	Hacer	Componente 4.Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana: Divulgar resultados a la ciudadanía (rendición de cuentas)	Fortalecer la transparencia y la confianza	Planeación, Comunicaciones y Relación con el Ciudadano; medios institucionales y espacios de participación ciudadana. Evidencias: publicaciones, informes de rendición de cuentas, actas y registros de divulgación.	Líder de Planeación	Anual	Todas las IPS	D3_GESTION_CON_VALORES_PARA_RESULTADOS	POL11_DE_SERVICIO_A_LAS_CIUDADANIAS	ESTANDARES_DE_GERENCIA_DE_LA_INFORMACION	NO_APLICA	5.1Liderazgo y compromiso	NO_APLICA	NO_APLICA	