


CÓDIGO: OADS-F-21		E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA												 Fecha: 10/01/2023																	
Versión: 03		IDENTIFICACION Y SEGUIMIENTO PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO																													
FECHA SEGUIMIENTO:		AREA / SERVICIO: SIAU																													
AÑO 2026																															
No.	AREA / SERVICIO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	P = Programado E = Ejecutado												Actividades Proyectadas	Actividades Ejecutadas	% de Cumplimiento Anual	OBSERVACIONES												
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre																
1	Diagnóstico y Planeación estratégica del servicio	Realizar Actualización de manual de atención al usuario SIAU- M-01 como parte de las acciones para mejorar el lenguaje claro comprensible e incluyente	SIAU	2	0	2	0	4	0	3	0	2	0	3	0	4	0	3	0	2	0	5	0	2	0	2	0	34	0	0,0%	
2		Realizar Socialización en comité de ética Institucional mensual procesos con mayor PQRSD acciones realizadas trimestralmente por los programas de humanización y Talento humano como mejora continua	SIAU	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12	0	0,0%	
3	Talento Humano Idóneo y suficiente	Realizar Capacitación con enfoque inclusivo en (Lengua de señas) dirigida a personal SIAU, Humanización y trabajo social para garantizar atención integral a personas con discapacidad auditiva	SIAU/TALENTO HUMANO											1	0													1	0	0,0%	
4		Realizar Capacitación atención al usuario/ciudadano lenguaje claro comprensible e incluyente	SIAU													1	0												1	0	0,0%
5		Realizar Socialización de protocolos institucionales de personas con orientación sexual diversa y personas pertenecientes a grupos étnicos TS-PT-01 Protocolo de atención integral en salud a población diferencial	SIAU					1	0													1	0						2	0	0,0%
6	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Diseñar estrategia a través de boletín institucional para socializar evaluar el conocimiento en la gestión de PQRSF	SIAU					1	0																				1	0	0,0%
7		Instalar buzones de PQRSF en servicios como gastroenterología hall principal y áreas nuevas	SIAU														1	0												1	0
8	Oferta Institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Realizar video institucional en lengua de señas sobre derechos y deberes del usuario.	SIAU													1	0												1	0	0,0%
9		Realizar Seguimiento a la activación de ruta atención de grupos minoritarios e indígenas, disponibilidad referente étnico Institucional como interprete.	SIAU	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12	0	0,0%	
10		Realizar Señalización inclusiva en Braille para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual sede UMI y áreas nuevas.	SIAU/COMUNICACIONES																										1	0	0,0%
11		Realizar Señalización inclusiva en Pictograma señas para garantizar el acceso a personas con discapacidad con discapacidad auditiva en sedes UMI y áreas nuevas	SIAU/COMUNICACIONES																										1	0	0,0%
12																												0	0	#iDIV/0!	
13																												0	0	#iDIV/0!	
Total Actividades				2	0	2	0	4	0	3	0	2	0	3	0	4	0	3	0	2	0	5	0	2	0	2	0	33	0		
% de Cumplimiento Mensual				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%		0,0%
RESUMEN DE GESTIÓN TRIMESTRE				1er. Trimestre			2o. Trimestre			3er. Trimestre			4to. TRIMESTRE			AÑO		ESTANDARES DE EVALUACION: BUENA: 80 - 100%, REGULAR: 60-80% DEFICIENTE: 0-59													
P = Programado				8	#iDIV/0!		8	#iDIV/0!		9	#iDIV/0!		9	#iDIV/0!		34	#iDIV/0!														
E = Ejecutado				0			0			0			0			0															

RESPONSABLES:

Proyectó: **ORIGINAL FIRMADO**
 Nombre: CLAUDIA CAROLINA CORREA
 Cargo: Líder SIAU

Aprobó: **ORIGINAL FIRMADO**
 Nombre: Dr. GERMAN FRANCISCO PERTUZ
 Cargo: Gerente

Revisó: **ORIGINAL FIRMADO**
 Nombre: Dra. TATIANA CAROLINA MENDIZA
 Cargo: Coordinadora de Apoyo de servicios de Salud