



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PASTO SALUD E.S.E

NIT. 900091143 - 9

**PLAN OPERATIVO ANUAL
2022**

Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2024:

“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

San Juan de Pasto

Enero de 2022

Tabla de contenido

1. ACTO ADMINISTRATIVO	7
2. MARCO LEGAL	9
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	10
4. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS	11
4.1. Factor Capacidad Instalada.	11
4.1.1. Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías).	11
4.1.2. Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.....	12
4.1.3. Indicadores servicios de enfermería y medicina.....	13
4.1.4. Indicadores Enfermedades Crónicas no transmisibles – ECNT -	14
4.1.5. Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	15
4.1.6. Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.....	16
4.1.7. Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.....	17
4.1.8. Indicadores: Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS –.....	17
4.1.9. Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.....	19
4.2. Factor Gestión Clínica.....	20
4.2.1. Indicadores Gestantes, Hipertensión y Diabetes mellitus.	20
4.2.2. Evaluación de aplicación de la guía de manejo de Crecimiento y Desarrollo.....	21
4.2.3. Evaluación de aplicación de la guía de enfermedad hipertensiva.	22
4.2.4. Proporción de registros pertinentes de referencias	23
4.2.5. Tiempo promedio para referencias de urgencias.	24
4.2.6. Indicadores morbi mortalidad.....	25
4.3. Factor Seguridad del Paciente.....	27

4.3.1.	Indicadores eventos adversos.....	27
4.4.	Factor Servicio Farmacéutico.....	28
4.4.1.	Indicadores Servicio Farmacéutico.....	28
4.5.	Factor Gestión Ambiental.....	30
4.5.1.	Proporción de destinación a reciclaje.....	30
4.5.2.	Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.....	31
4.6.	Factor Ambiente Físico Suministros.....	32
4.6.1.	Indicadores Suministros.....	32
4.7.	Factor Ambiente Físico – Infraestructura.....	34
4.7.1.	Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria.....	34
4.7.2.	Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura.....	36
4.7.3.	Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas.....	37
4.7.4.	Mantenimiento de condiciones de habilitación en infraestructura IPS.....	38
4.8.	Factor Gestión de Riesgo.....	39
4.8.1.	Proporción de materialización de riesgos de los procesos misionales.....	39
4.8.2.	Proporción de materialización de riesgos de los procesos de apoyo.....	40
4.9.	Factor Gestión de la Tecnología – Sistemas de información.....	41
4.9.1.	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información.....	41
4.9.2.	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.....	42
4.9.3.	Proporción de copias de seguridad realizadas.....	44
4.9.4.	Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.....	45

4.10.	Factor Gestión de la tecnología - Equipos biomédicos	46
4.10.1.	Proporción de cumplimiento en la adquisición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.....	46
4.10.2.	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.....	47
4.10.3.	Mantenimiento de condiciones de Dotación de Equipos biomédicos.....	48
4.11.	Factor PAMEC.....	49
4.11.1.	Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.....	49
4.11.2.	Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.....	50
4.12.	Factor Humanización.....	51
4.12.1.	Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.....	51
4.12.2.	Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios. 52	
4.12.3.	Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.....	53
4.12.4.	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.....	54
4.12.5.	Proporción de usuarios satisfechos frente a la información que recibió su familia y el paciente. 55	
4.12.6.	Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.....	55
4.12.7.	Cobertura del despliegue por Plataforma Moodle del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.....	56
4.12.8.	Porcentaje de comprensión del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.....	57

4.12.9.	Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.	58
4.12.10.	Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios.	59
4.12.11.	Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	60
4.13.	Factor Transformación Cultural	60
4.13.1.	Proporción de cumplimiento del modelo de cultura organizacional.....	60
4.14.	Factor Responsabilidad Social Empresarial.....	63
4.14.1.	Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.....	63
5.	PERSPECTIVA USUARIOS	65
5.1.	Factor Orientación al Usuario	65
5.1.1.	Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.....	65
5.1.2.	Proporción de citas asignadas por Call Center.....	66
5.1.3.	Proporción de usuarios satisfechos con la atención.	66
5.1.4.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	67
6.	PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE.....	69
6.1.	Factor Talento Humano.....	69
6.1.1.	Efectividad del proceso de inducción y reinducción.	69
6.1.2.	Nivel de efectividad de las capacitaciones.....	70
6.1.3.	Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias requeridas.....	71
6.1.4.	Favorabilidad del clima laboral.	72
6.1.5.	Valor de la inversión por trabajador capacitado.....	74
6.2.	Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo	75

6.2.1.	Frecuencia de Accidentalidad.	75
6.2.2.	Prevalencia de enfermedad laboral.	76
6.2.3.	Severidad de accidentalidad.	77
6.2.4.	Proporción de adherencia al protocolo de bioseguridad.....	78
7.	PERSPECTIVA FINANCIERA	79
7.1.	Factor Sostenibilidad Financiera	79
7.1.1.	Indicadores Sostenibilidad financiera.	79
7.1.2.	Nivel de glosa.	81

1. ACTO ADMINISTRATIVO

RESOLUCIÓN No.085

(28 de enero de 2022)

“Por la cual se aprueba el Plan Operativo Anual de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. para la vigencia 2022”

LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo 004¹ de 2006 emanado del Concejo Municipal de Pasto, el Decreto Nacional No. 1876 de las de 1994², el Decreto 0224 del 30 de abril de 2020³ de la Alcaldía Municipal, y

CONSIDERANDO:

Que en el Plan de Desarrollo Institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, se considera el Plan Operativo Anual como una herramienta de desagregación del direccionamiento, a través de la cual se concretan las acciones que se ejecutarán en cumplimiento de objetivos estratégicos y específicos, traduciendo la estrategia global en la materialización de la misionalidad de la entidad y el día a día de los trabajadores de la empresa.

Que Pasto Salud ESE, formuló y concertó el Plan Operativo Anual para el cumplimiento de los objetivos estratégicos enfocados a: Crecimiento y Aprendizaje, Procesos Internos, Usuarios Y Grupos de Interés y Perspectiva Financiera.

Que la ley 1474 de 2011 en su artículo 74 establece: *“Plan de acción de las entidades públicas: A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior. Igualmente publicarán por dicho medio su presupuesto debidamente desagregado, así como las modificaciones a este o a su desagregación”.*

Que el artículo 2.5.3.8.4.2.7 del decreto 780 de 2016, *“por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social”* determina:

“Funciones de la Junta Directiva. Sin perjuicio de las funciones asignadas a las Juntas Directivas por ley, Decreto, Ordenanza o Acuerdo u otras disposiciones legales, esta tendrá las siguientes:

- 1. Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno.*
- 2. Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa Social.*
- 3. Aprobar los Planes Operativos Anuales.*
- 4. Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.*

¹ Sobre la Creación de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

² Sobre la Naturaleza de las Empresas Sociales del Estado.

³ Sobre el nombramiento de la Gerente de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.

Que el anexo No. 2 de la resolución 408 de 2018⁴. *Establece Indicadores y estándares por áreas de gestión, Indicador: “Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional”, fórmula: “numero de metas del Plan Operativo Anual cumplidas en la vigencia objeto de evaluación / número de metas del plan operativo anual programadas en la vigencia objeto de evaluación”.*

Que para dar cumplimiento a la normatividad vigente señalada, previamente la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE presentó el Plan Operativo Anual 2022 y fue aprobado por la Junta Directiva en sesión del 28 de enero de 2022.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

- ARTICULO PRIMERO.** Aprobar El Plan Operativo Anual de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. para la vigencia 2022, correspondientes a Crecimiento y Aprendizaje, Procesos Internos, Usuarios y Grupos de Interés y Perspectiva Financiera, los cuales forman parte integral de la presente resolución.
- ARTICULO SEGUNDO:** El Plan Operativo Anual será objeto de ajuste, por cambios en el direccionamiento estratégico de la entidad o cuando se identifique la necesidad de incluir cambios derivados del ciclo de mejoramiento.
- ARTÍCULO TERCERO:** Publicar El Plan Operativo Anual en la página web www.pastosaludese.gov.co por la oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas.
- ARTÍCULO CUARTO:** Difundir El Plan Operativo Anual al interior de la entidad, bajo responsabilidad de los funcionarios del nivel directivo, asesor, jefes de dependencias, áreas o líderes de procesos, a fin de asegurar el conocimiento y compromiso de ejecución con el personal de la organización.
- ARTÍCULO QUINTO:** La ejecución y avance del Plan Operativo Anual debe reportarse trimestralmente a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de consolidar los avances de cada objetivo estratégico y del Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024 de Pasto Salud ESE.
- ARTÍCULO SEXTO:** El Plan Operativo Anual, su ejecución y seguimiento se someterá a procesos de autocontrol, seguimiento, análisis de desviaciones y mejoramiento continuo.
- ARTÍCULO SÉPTIMO:** El Plan Operativo Anual, en original y los soportes de su formulación y ejecución deben reposar en las series documentales de la Oficina Asesora de Planeación.
- ARTICULO OCTAVO:** El nivel directivo, asesor y líderes de procesos deberán realizar seguimiento trimestral garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y sus correspondientes metas, así como de establecer acciones de mejora continua.

⁴ RESOLUCIÓN 408 DE 2018, “Por la cual se modifica la resolución 710 de 2012, modificada por la resolución 743 de 2013”.

2. MARCO LEGAL

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional aprobado por la Junta Directiva mediante *Acuerdo 22 del 23 de diciembre* de 2020. Para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo de la Entidad, se ha definido la elaboración del Plan Operativo Anual 2022

En su formulación se especifican y operativizan los objetivos estratégicos, las estrategias, las metas y los responsables, requerido para dar cumplimiento a la misión y la visión. Asimismo se asocian los procesos que se impactan en cada factor definido en el Plan de Desarrollo Institucional.

La aprobación y publicación de los Planes Operativos Anuales da cumplimiento *al artículo 74 de la ley 1474 de 2011*: “...todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión”.

Tanto la Formulación como el informe de resultados del Plan Operativo Anual da cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la *Resolución 408 del 2018*, al Indicador: “Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional”, fórmula: “numero de metas del Plan Operativo Anual cumplidas en la vigencia objeto de evaluación / número de metas del plan operativo anual programadas en la vigencia objeto de evaluación”.

La estructura de los Planes Operativos por Sede y Proceso da cumplimiento a lo dispuesto en el *estándar 63 de la resolución 5095 del 2018* del Manual de Acreditación en Salud, según el cual la Entidad debe contar e implementar “un proceso de direccionamiento estratégico central para la red, único, compartido entre todos, el cual incluye la descripción clara de cuál es el papel de cada uno de los prestadores de la red en la consecución de los logros comunes. Existen planes operativos de los procesos e incluyen la contribución de las sedes al direccionamiento estratégico general. Los planes operativos cuentan con metas e indicadores que permiten evaluar la gestión de cada sede. Se toman correctivos frente a las desviaciones detectadas”.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de IPS's integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Visión

En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

Valores

- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

4. PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

4.1. Factor Capacidad Instalada.

4.1.1. Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías).

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
1	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías)	Número total de atenciones realizadas por morbilidad general (teleconsulta, presencial, prioritarias)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas morbilidad general (tele consulta y presencial)	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Reemplazar usuarios inasistentes	Informe de pacientes reemplazados	SIAU	
2	Realizar Seguimiento a rendimiento y productividad de los profesionales	Informe de rendimiento y productividad	Direcciones operativas y Estadístico	
3	Compensar las horas docencia servicio	Agendas adicionales	Direcciones operativas y profesionales	
4	Plantear la implementación de un comparendo pedagógico a los usuarios inasistentes a la cita programada	Acta de reunión	Direcciones operativas	
5	Promocionar a través de medios de comunicación: páginas sociales, emisoras regionales o locales, los mecanismos para solicitar citas.	Plan de comunicaciones	Equipo de comunicaciones	

4.1.2. Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
2	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal	Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (tele consulta, presencial maternas, preconcepcional, posparto, recién nacido y IVE)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas de Ruta Materno Perinatal	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Realizar Seguimiento de bases nominales de preconcepcional, anticoncepción, maternas.	Bases nominales con seguimiento	Auxiliar responsable del programa	
2	Realizar seguimiento a las pruebas de embarazo positivas y negativas	Base de pruebas de embarazo con seguimiento	Tecnólogo de p y p	
3	Reportar a las EPS las usuarias renuentes y de difícil ubicación por direcciones incorrectas o cambios de domicilio.	Correo electrónico y/o oficios	Auxiliar responsable del programa	
4	Contar con profesionales referentes para el programa de control prenatal (ruta materno perinatal)	Acta de asignación de referentes	Direcciones Operativas de Red	
5	Contar con auxiliar de enfermería para el seguimiento nominal y asignación de cita, y personal extramural exclusivo para el programa.	Acta de asignación de referentes	Direcciones Operativas de Red	
6	Canalización de los usuarios desde los diferentes servicios.	Formato de demanda inducida	Equipo de salud, Tecnólogo p y p	

4.1.3. Indicadores servicios de enfermería y medicina.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
3	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	Número total de atenciones realizadas por RIAS(se toma todas las consultas por rías en medicina y enfermería)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas de RIAS	
4	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería	Número total de atenciones realizadas por enfermera RIAS Consulta(se toma consultas de infancia-primera infancia-adolescencia-planificación realizadas por enfermería)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería RIAS Consulta	
5	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería	Número total de procedimientos realizados por enfermera (se toma consejerías-inserción-extracción jadell y diu-citologías (DETECCION VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO PRUEBAS DE ADN y TOMA NO QUIRURGICA)- electrocardiogramas, monitoreo fetales, y suministros, toma de antígeno realizada por enfermera de consulta externa)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería procedimientos	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Diseñar e implementar matriz nominal por curso de vida	Matrices nominales diseñadas e implementadas	Referente 3280 Pasto Salud ESE y oficina de sistema	
2	Realizar seguimiento a las matrices nominales enviadas por las EAPB para la canalización de usuarios a las RIAS	Indicadores de cumplimiento de 3280	Referente 3280 Pasto Salud ESE tecnólogos de pyp	

3	Canalizar a los usuarios a los diferentes programas desde los diferentes servicios la consulta de RIAS	Formato de demanda inducida	Equipo de salud, Tecnólogo p y p
4	Reemplazar de usuarios inasistentes.	Informe de pacientes reemplazados	SIAU

4.1.4. Indicadores Enfermedades Crónicas no transmisibles – ECNT -

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
6	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT	Número total de atenciones realizadas por programa de ECNT Tele consulta y presencial (se toma los crónicos con Dx I10X-E100 a E149-N189) Total actividades programadas de personal asistencial asignadas programa de ECNT (presencial y tele consulta) presencial	85%
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT	Número total de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general ECNT(se toma visitas domiciliarías a crónicos por medicina) Total actividades programadas de personal asistencial asignadas para realizar visita domiciliaria medicina general ECNT	
8	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de atención a población crónica	Número total de personas que recibe una intervención definida por crónicos (base de crónicos de referente de crónicos)	85%
			Número total de población asignada a las crónicos	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Mantener el seguimiento nominal para programar las consultas domiciliarias según resolución 521.	Matriz de seguimiento nominal	Auxiliar referente de crónicos
2	Reportar a las EPS los usuarios renuentes y de difícil ubicación por direcciones incorrectas o cambios de domicilio.	Correo electrónico y/o oficios	Auxiliar referente de crónicos
3	Contar con profesionales referentes para el programa de ECNT.	Acta de designación	Direcciones Operativas
4	Contar con auxiliar de enfermería para el seguimiento nominal y asignación de cita, y personal extramural exclusivo para el programa.	Acta de designación	Direcciones Operativas
5	Reemplazar de usuarios inasistentes	Informe de pacientes reemplazados	Auxiliar referente de crónicos
6	Revisión de la capacidad instalada en las diferentes sedes y ajuste de ser necesario	Acta de reunión	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas

4.1.5. Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
9	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología	Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias)	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas por psicología (consultas y psicoterapias)	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Se debe continuar con el remplazo de	Informe de remplazo de pacientes	SIAU	

	pacientes en caso de inasistencia.		
2	Llamar previamente los usuarios que estén agendados para Psicología.	Registro de llamadas	Personal asignado
3	Realizar seguimiento a la matriz nominal de salud mental.	Matriz de seguimiento nominal	Psicóloga

4.1.6. Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
10	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición	Número total de atenciones realizadas por nutrición	85%
			Número total de ACTIVIDADES programadas por nutrición	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN		RESPONSABLE
1	Fortalecer la adherencia a la ruta materna perinatal, ECNT y estrategia AIEPI con relación a la remisión de los usuarios a la consulta nutricional.	Matrices nominales con seguimiento de consulta por nutrición		Auxiliar referente

4.1.7. Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
11	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología	Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas)	85%
			Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades planeadas)	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Revisión de la capacidad instalada en las diferentes sedes y ajuste de ser necesario	Acta de reunión	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas	

4.1.8. Indicadores: Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS –.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		

VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
12	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA primera infancia	85%
			Número total de población asignada a las RIA Primera Infancia	
13	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA infancia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	79%
			Número total de población asignada a las RIA Infancia	
14	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adolescencia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	39%
			Número total de población asignada a las RIA Adolescencia	
15	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Juventud (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	60%
			Número total de población asignada a las RIA Juventud	
16	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adultez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	16%
			Número total de población asignada a las RIA Adultez	
17	Mejorar la cobertura por servicios en RIAS y crónicos mediante el incremento de intervenciones para la población asignada de régimen subsidiado en el sector urbano y rural del Municipio de Pasto	Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Vejez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	45%
			Número total de población asignada a las RIA Vejez	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE	RESPONSABLE	

		VERIFICACIÓN	
1	Revisar el histórico de cumplimiento en cada curso de vida para definir línea de base y ajustar según sea necesario	Línea de base	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas
2	Requerir las bases de datos de los usuarios de las EAPB con las que se tiene contrato para la canalización de usuarios a las RIAS	Correo electrónico de solicitud	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas
3	Diseñar e implementar matriz nominal por curso de vida	Matrices nominales diseñadas e implementadas	Referente 3280 Pasto Salud ESE y oficina de sistema
4	Realizar seguimiento a las matrices nominales enviadas por las EAPB para la canalización de usuarios a las RIAS	Indicadores de cumplimiento de 3280	Referente 3280 Pasto Salud ESE tecnólogos de pyp
5	Canalizar a los usuarios a los diferentes programas desde los diferentes servicios. a la consulta de RIAS	Formato de demanda inducida	Equipo de salud, Tecnólogo pyp
6	Reemplazar de usuarios inasistentes	Informe de pacientes reemplazados	SIAU
7	Participar en las reuniones de evaluación de resultados de cumplimiento con las diferentes EAPB	Listados de asistencia	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas, enfermeras administrativas, tecnólogos de PyP

4.1.9. Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Capacidad Instalada		
PERSPECTIVA		PROCESOS INTERNOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Optimizar la capacidad instalada mediante estrategias de uso de servicios		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
18	Fortalecer el uso y la demanda de servicios, mediante el incremento de las atenciones en la Red de prestadores	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología	Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas)	85%
			Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades planeadas)	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Revisión de la capacidad instalada en las diferentes sedes y ajuste de ser necesario	Acta de reunión	Subgerencia de salud e investigación, Direcciones Operativas, profesional universitaria odontóloga

4.2. Factor Gestión Clínica.

4.2.1. Indicadores Gestantes, Hipertensión y Diabetes mellitus.

SEDE		Norte- Sur- Oriente- Occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión clínica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		MISIONALES		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mejorar y mantener las condiciones de salud de la población a través de un modelo de prestación de servicios seguro, oportuno, efectivo y pertinente		
VIGENCIA		Año 2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
19	Mantener y Fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Proporción de Captación de gestantes antes de las 10 semanas	Número de gestantes captadas antes de las 10 semanas de gestación	80%
			Total de gestantes inscritas en el periodo	
20	Mantener y Fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Proporción de Pacientes con HTA Controlada	Número total de pacientes que 6 meses después de diagnosticada su hipertensión arterial presentan niveles de tensión arterial esperados de acuerdo a las metas recomendadas por la guía de práctica clínica basada en evidencia	60%
			Número total de pacientes hipertensos inscritos en el programa	
21	Mantener y Fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud,	Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus	Número de pacientes con diabetes mellitus a quienes se les ha realizado HbA1c en los últimos 6 meses con HbA1c < 7	60%
			Número total de pacientes diabéticos inscritos en	

	mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Controlada	el programa
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Reporte oportuno de las pruebas de embarazo positivas y negativas a líder de la RIA MP de la EAPB	Reporte pruebas de embarazo	Enfermeras Administrativas Tecnólogos PYP
2	Revisar y cumplir con la ruta interna de canalización de las usuarias desde el resultado positivo al ingreso al control prenatal desde los diferentes servicios donde son identificadas.	Ruta materno perinatal	Equipo de Salud
3	Generando reporte semanal desde laboratorio clínico de la fecha de toma y resultado de HBA1c, para que desde la oficina de sistemas se actualice la información en la base nominal de ECNT	Informe de Laboratorio Base Nominal de ECNT	Laboratorio Clínico Oficina Asesora de Comunicaciones y Sistemas
4	Realizando Auditoria interna de adherencia a la solicitud y toma de HBA1 y retroalimentación al personal	Informe de Auditoria	Oficina de Auditoria para el mejoramiento de la calidad
5	realizando Interconsulta con médico internista de pacientes con diagnóstico de DM no controlados	Informe de Interconsulta	Equipo de Salud
6	Revaloración con médico general de pacientes con diagnóstico de DM no controlados	historia Clínica	Auxiliares Referentes de ECNT de cada Red Equipo de Salud
7	Seguimiento a los casos de evitabilidad con diagnósticos de HTA y DM reportados a la Ese Pasto Salud	Historia clínica	Equipo de Salud

4.2.2. Evaluación de aplicación de la guía de manejo de Crecimiento y Desarrollo.

SEDE	Redes: Norte, Occidente, Oriente, Sur
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión Clínica
PERSPECTIVA	Procesos internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar y mantener las condiciones de salud de la población a través de un modelo de prestación de servicios seguro, oportuno, efectivo y pertinente.
PROCESO	Proceso de gestión ambulatoria
OBJETIVO ESPECÍFICO	Evaluar la adherencia de las historias clínicas de primera infancia e infancia, de acuerdo a la guía actual adoptada por la Empresa

VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
22	Mantener y fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Evaluación de aplicación de la guía de manejo de Crecimiento y Desarrollo	Número de historias clínicas que hacen parte de una muestra representativa de niños (as), menores de 11 años a quienes se les aplicó, estrictamente la guía técnica para la detección temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo	=>80%
			Número de historias clínicas de niños (as), menores de 11 años incluidos en la muestra representativa a quienes se atendió en consulta de crecimiento y desarrollo en la vigencia objeto de evaluación	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Actualizar el formato de registro de primera infancia e infancia	Formatos actualizados en SIOS	Líder proceso de gestión ambulatoria, Comité de HC	
2	Generar despliegue de las guías de AIEPI, primera infancia e infancia	Listas de despliegue o informe PIC	Líder proceso de gestión ambulatoria, Profesional Especializado área de la salud	
3	Realizar auditoria trimestral a las guías de primera infancia e infancia	Informes de auditoría a registros clínicos	Profesional Especializado área de la salud	
4	Retroalimentar los resultados de auditoria	Acta comité de historias clínicas, Informes de retroalimentación	Profesional Especializado área de la salud	

4.2.3. Evaluación de aplicación de la guía de enfermedad hipertensiva.

SEDE	Redes: Norte, Occidente, Oriente, Sur		
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión Clínica		
PERSPECTIVA	Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar y mantener las condiciones de salud de la población a través de un modelo de prestación de servicios seguro, oportuno, efectivo y pertinente.		
PROCESO	Proceso de gestión ambulatoria		
OBJETIVO ESPECÍFICO	Evaluar la adherencia de las historias clínicas de hipertensión arterial, de acuerdo a la guía actual adoptada por la Empresa		
VIGENCIA	2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR	META

		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
23	Mantener y fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Evaluación de aplicación de la guía de enfermedad hipertensiva.	Número de historias clínicas que hacen parte de una muestra representativa con aplicación estricta de la guía de atención de enfermedad hipertensiva.	=>90%
			Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos en la vigencia objeto de la evaluación	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Generar despliegue de las guía de Hipertensión arterial	Listas de despliegue o informe PIC	Líder proceso de gestión ambulatoria, Profesional Especializado área de la salud	
2	Realizar auditoria trimestral a las guías de primera infancia e infancia	Informes de auditoría a registros clínicos	Profesional Especializado área de la salud	
3	Retroalimentar los resultados de auditoria	Acta comité de historias clínicas, Informes de retroalimentación	Profesional Especializado área de la salud	

4.2.4. Proporción de registros pertinentes de referencias

SEDE		Red Norte, occidente, oriente, sur		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión Clínica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar y mantener las condiciones de salud de la población a través de un modelo de prestación de servicios seguro, oportuno, efectivo y pertinente.		
PROCESO		Proceso de gestión ambulatoria y de urgencias		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Evaluar la pertinencia de las historias clínicas de referencia y contrareferencia a nivel interno y externo de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
24	Mantener y fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Proporción de registros pertinentes de referencias	Número de historias clínicas de referencia pertinentes que hacen parte de una muestra representativa	=>80%
			Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes a quienes se remitió en la vigencia objeto de evaluación	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar el Plan de Auditoría	Plan de Auditoría	Profesional Universitaria-auditor Líder
2	Preparar los instrumentos de captura de información que se aplicarán en el desarrollo de la auditoría de acuerdo a los criterios de la auditoría	Instrumentos de auditoría	Profesional Universitaria-auditor Líder
3	Desarrollar la auditoría generando los respectivos hallazgos	Instrumentos de auditoría diligenciados	Profesional Universitaria-auditor Líder
4	Revisar y consolidar la información registrada en los instrumentos de auditoría o seguimiento y preparar informe preliminar de la misma	Informe de auditoría	Profesional Universitaria-auditor Líder
5	Retroalimentación de la auditoría	Retroalimentación de la auditoría	Profesional Universitaria

4.2.5. Tiempo promedio para referencias de urgencias.

SEDE		Sede Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión Clínica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar y mantener las condiciones de salud de la población a través de un modelo de prestación de servicios seguro, oportuno, efectivo y pertinente.		
PROCESO		Proceso de gestión de urgencias		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mejorar la oportunidad entre la hora de la salida de los pacientes remitidos desde nuestras IPS y la hora de llegada de la recepción por las IPS de mayor complejidad, correspondiente a las referencias y/o remisiones realizadas por los profesionales en medicina del servicio de urgencias de las IPS de la Empresa Social del Estado PASTO SALUD ESE.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
25	Mantener y fortalecer la gestión clínica a través del modelo de prestación de servicios de salud, mejorando el seguimiento, evaluación y el desempeño de sus indicadores.	Tiempo promedio para referencias de urgencias	Sumatoria de minutos transcurridos entre la definición de referencia y la recepción por las IPS de mayor complejidad	<15 minutos
			Total de referencias realizadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Solicitar a los radioperadores del Registro de traslado de Atención Básica	Registro de traslado de Atención Básica	Profesional Universitaria-auditor Líder
2	Organizar la información necesaria que hace parte del Registro de traslado de Atención Básica, para consolidar el indicador	Registro de traslado de Atención Básica	Profesional Especializado área de la salud
4	Calcular el indicador del tiempo promedio para referencias de urgencias.	Informe plan operativo annual 2022	Profesional Especializado área de la salud

4.2.6. Indicadores morbi mortalidad.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión Clínica		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Disminuir las Muertes Maternas, MPN, MME, Sífilis Congénita		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
26	Fortalecer los servicios de promoción y mantenimiento de la salud en la población a cargo.	Tasa de Mortalidad Materna Evitable.	Número de muertes maternas por causas atribuibles al embarazo, parto o puerperio (42 días después del parto) por cualquier causa relacionada o agravada por el embarazo, parto, puerperio. Número total de nacidos vivos en un periodo.	0
27		Tasa de Morbilidad Materna Extrema	Número de casos presentados en Pasto Salud ESE en morbilidad materna extrema Número total de nacidos vivos en un periodo	=< 40
28		Tasa de Mortalidad Perinatal Evitable.	Número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso y los 7 días completos después del nacimiento. Número total de Nacidos vivos en un periodo.	=< 11
29		Razón de Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.	Número de casos nuevos de Sífilis congénita. Número total de nacidos vivos en un periodo.	0
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Elaborar Plan de mejoramiento teniendo en cuenta demoras identificadas en análisis interno-externo, estableciendo acciones efectivas que refleje impacto	Plan de mejoramiento firmado y ejecutado.	IPS Red Publica
2	Capacitación al personal médico en guías; Emergencias Obstétricas, Muerte Perinatal, MPN, MME, RIAS Materno Infantil, Toxoplasmosis Gestacional, Sífilis Gestacional, Congénita	Oficio de convocatoria, lista de asistencia, resultados de evaluación	IPS Red Publica

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión Clínica		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Monitorizar los casos de bajo peso al nacer, Disminuir los casos de muerte por desnutrición, EDA, IRA en menores de 5 años.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
30	Fortalecer los servicios de promoción y mantenimiento de la salud en la población a cargo.	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer	$\frac{\text{Número de casos presentados en Pasto Salud ESE con bajo peso al nacer}}{\text{Número total nacidos vivos}}$	0
31		Razón de mortalidad por desnutrición en menores de 5 años	$\frac{\text{Número de muertes por desnutrición en menores de 5 años}}{\text{Número total de menores de 5 años}}$	0
32		Razón de Mortalidad por enfermedad diarreica aguda (EDA) en menores de 5 años	$\frac{\text{Número de muertes por EDA en menores de 5 años}}{\text{Número total de menores de 5 años}}$	0
33		Razón de mortalidad por IRA en menores de 5 años	$\frac{\text{Número de muertes por IRA en menores de 5 años}}{\text{Número total de menores de 5 años}}$	0

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META

No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar Plan de mejoramiento teniendo en cuenta demoras identificadas en análisis interno-externo, estableciendo acciones efectivas que refleje impacto	Plan de mejoramiento firmado y ejecutado.	IPS Red Publica

2	Capacitación al personal médico en: Lineamiento para el manejo integrado de la desnutrición aguda moderada y severa en niños y niñas de 0 a 59 meses de edad, Estrategia AIEPI	Oficio de convocatoria, lista de asistencia, resultados de evaluación	IPS Red Publica
---	---	---	-----------------

4.3. Factor Seguridad del Paciente.

4.3.1. Indicadores eventos adversos.

SEDE		Sede administrativa y sedes que conforman las redes.		
FACTOR ESTRATÉGICO		Seguridad del Paciente		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de calidad		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Prevenir y detectar acciones inseguras, incidentes y eventos adversos generados en el proceso de atención, para ser analizados, implementar barreras de seguridad y lograr aprendizaje institucional.		
VIGENCIA		Año 2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
34	Fortalecer el seguimiento y mejora sistemática de las causas generadoras de incidentes y eventos adversos, estableciendo acciones efectivas derivadas del aprendizaje y apropiación del talento humano	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud	Número de eventos adversos presentados Total de atenciones (total consultas ambulatorias, urgencias y egresos hospitalización)	<=0,016
35		Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud	Número de Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) Total de atenciones ambulatorias, urgencias y hospitalización que pueden generar IAAS	<=0.009
36		Proporción de eventos adversos centinela	Numero de eventos adversos centinela Total de consultas ambulatorias, urgencias más egresos en hospitalización	<=0,0014
37	Fortalecer el seguimiento y mejora sistemática de las causas generadoras de incidentes y eventos adversos, estableciendo acciones efectivas derivadas del aprendizaje y	Proporción de eventos adversos gestionados	Número de eventos adversos gestionados	100%
			Número total de eventos adversos presentados	

	apropiación del talento humano		
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Capacitación continua al personal asistencial en guías de práctica segura, guías de práctica clínica y protocolos de atención que contribuyan a brindar una atención segura y de calidad a nuestros pacientes.	Listas de asistencia, informe de capacitación.	Líder y equipo de seguridad del paciente Medica del equipo de auditoria DOR
2	Ejecutar rondas de seguridad y acompañamiento de auxiliares de seguridad del paciente para monitorear la adherencia al programa de seguridad del paciente y gestión de riesgos	Listas de verificación de rondas de seguridad Listas de asistencia Informe trimestral de rondas de seguridad Cumplimiento de indicadores del programa	Líder y equipo de seguridad del paciente
3	Realizar búsqueda activa de eventos centinela, analizar y definir si están asociados a acciones inseguras, formular acciones de mejoramiento, implementar barreras de seguridad y lecciones aprendidas	Acta de análisis de eventos centinela Plan de mejoramiento Lista de asistencia	Líder y equipo de seguridad del paciente
4	Realizar seguimiento a la gestión de eventos clínicos a través de plataforma “yo reporto”	Plataforma “yo reporto” Informe seguimiento a la gestión de eventos clínicos	Enfermera de seguridad del paciente
5	Actualizar, socializar e implementar los riesgos de procesos, riesgos clínicos y poblacionales para mejorar la seguridad del paciente	Matriz de riesgos actualizadas Listas de asistencia Informe de seguimiento a Riesgos	Líder seguridad del paciente, líderes de procesos y líder de gestión del riesgo
6	Fortalecer la biblioteca de seguridad del paciente y su consulta continua por parte del personal asistencial de las diferentes sedes	Registro de visitantes a la biblioteca de seguridad del paciente	Odontóloga responsable- Líder oficina de sistemas y comunicaciones

4.4. Factor Servicio Farmacéutico.

4.4.1. Indicadores Servicio Farmacéutico.

SEDE	Red Norte, Sur, Oriente y Occidente
FACTOR ESTRATÉGICO	Servicio farmacéutico
PERSPECTIVA	Crecimiento y aprendizaje, mejoramiento de los procesos, satisfacción del cliente, sostenibilidad financiera
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mantener Desarrollo integral del talento humano, mejoramiento de procesos internos, enfoque a usuarios, eficiencia financiera
PROCESO	Gestión servicio farmacéutico

OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y Fortalecer la implementación de la política y programa de gestión del servicio farmacéutico, mediante la adquisición, recepción, suministro y dispensación de medicamentos.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
38	Fortalecer el reporte de problemas y eventos adversos derivados del uso de medicamentos en cumplimiento de los marcos normativos establecidos	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000)	Número de eventos adversos relacionados con medicamentos	<=0,01
			Total de medicamentos formulados	
39		Índice de Problemas relacionados con medicamentos (x 1 000)	Número de problemas relacionados con medicamentos (Errores de formulación, dispensación, administración y almacenamiento)	<=0,2
			Total de medicamentos formulados	
40		Índice de incidentes a dispositivos médicos (x 10 000)	Número de Problemas relacionados con dispositivos médicos reportados	<=0,2
			Total de paciente atendidos	
41	Educar e informar al paciente acerca de cómo tomar sus medicamentos, como almacenarlos en casa, como desechar medicamentos vencidos o sobrantes, reacciones adversas, mejorando la adherencia al tratamiento farmacológico.	Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos	Número de usuarios de una muestra representativa con conocimiento sobre el uso de medicamentos	>=75%
			Total de usuarios a quienes se les indagó sobre el uso de medicamentos	
42	Fortalecer la entrega de medicamentos a domicilio enmarcado en la política de atención primaria en salud	Proporción de medicamentos entregados inmediatamente	Total medicamentos entregados inmediatamente en el servicio farmacéutico.	>=98%
			Total de medicamentos formulados	
43	Fortalecer la entrega de medicamentos a domicilio enmarcado en la política de atención primaria en salud	Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente.	Número de productos farmacéuticos entregados a domicilio.	>=90%
			Total de productos farmacéuticos que quedaron pendientes.	
44	Fortalecer la entrega de medicamentos a domicilio enmarcado en la política de atención primaria en salud	Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio	Tiempo transcurrido entre que el paciente acepta la entrega a domicilio y el día en el cual se le entrega los medicamentos en el domicilio	<=48 Horas
			Número de entregas de medicamentos a domicilio realizadas en el periodo	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Fortalecer el reporte de problemas relacionados con el uso de medicamentos y dispositivos médicos, retroalimentación sistemática de los resultados de los programas de farmacovigilancia, tecnovigilancia y de alertas de seguridad de INVIMA	Listados de asistencia a capacitaciones programadas, boletín trimestral de farmacovigilancia y tecnovigilancia, Oficios de reconocimiento de reporte y oficio de retroalimentación de hallazgos, actas de comité de farmacia y terapéutica	Profesional Universitario Servicio Farmacéutico
2	Fortalecer la entrega de medicamentos a domicilio enmarcado en la política de atención primaria en salud	Formato GSF-SEM-395, Proporción de productos farmacéuticos entregados a domicilio	Profesional Universitario Servicio Farmacéutico
3	Fortalecer la educación al paciente acerca de cómo tomar sus medicamentos, como almacenarlos en casa, como desechar medicamentos vencidos o sobrantes, reacciones adversas, mejorando la adherencia al tratamiento farmacológico mediante el consultorio farmacológico y la educación en la dispensación.	REGISTRO DE INFORMACION AL USUARIO EN USO DE MEDICAMENTOS GSF-RIU-311	Profesional Universitario Servicio Farmacéutico

4.5. Factor Gestión Ambiental.

4.5.1. Proporción de destinación a reciclaje.

SEDE	RED NORTE, RED SUR, RED ORIENTE, RED OCCIDENTE			
FACTOR ESTRATÉGICO	Ambiente Físico Gestión Ambiental			
PERSPECTIVA	Procesos Internos			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.			
PROCESO	Todos los procesos			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria			
VIGENCIA	2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
45	Fortalecer la información y educación a los colaboradores de la Entidad sobre reciclaje, limpieza y desinfección de todas las áreas	Proporción de destinación a reciclaje	Kg Residuos Reciclables	>=20%
			Kg Total Residuos Generados	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Disponer en el 100% de los ambientes de trabajo los contenedores necesarios, según la norma	Ambientes de trabajo dotados	Director Operativo Auxiliar almacén Ingeniero ambiental
2	Alcanzar una cobertura del asistencia a capacitaciones del talento humano en la segregación de residuos en la fuente al 90%	Listado de asistencia, informe plataforma Moodle	Directores Operativos
3	Retroalimentar al 90% de talento Humano los resultados del seguimiento realizado a la segregación de residuos en la fuente	Registros de asistencia	Directores Operativos Enfermera administrativa Ingeniero ambiental
4	Promover en el 100% de las IPS la política de 0 uso de papel	Registros de asistencia	Directores Operativos Enfermera administrativa Ingeniero ambiental
5	Alcanzar una cobertura del asistencia a capacitaciones del talento humano en PGIRASA del 90%	Listado de asistencia, informe plataforma Moodle	Directores Operativos Ingeniero ambiental
6	Participar activamente en la campaña Ecoamigos	Indicador de proporción de destinación a reciclaje	Directores Operativos Equipo de salud

4.5.2. Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.

SEDE		Red norte, red sur, red oriente, red occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Ambiente Físico Gestión Ambiental		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Todos los procesos		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
46	Fortalecer la información y educación a los colaboradores de la Entidad sobre reciclaje, limpieza y desinfección de todas las áreas	Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección	Número de toma de cultivos con resultados negativos	>=90%
			Número Total de toma de cultivos realizados	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Desplegar y evaluar la comprensión del Protocolo de Limpieza y Desinfección	Lista de asistencia Calificaciones Evaluaciones	Ingeniero Ambiental
2	Despliegue del uso del auditor de limpieza y desinfección y el formato 332 - lista de chequeo para monitorear la correcta aplicación de los protocolos de limpieza y desinfección	Lista de Asistencia Evaluaciones Lista de Entrega de Kit Auditor de limpieza y desinfección	Ingeniero Ambiental
3	Verificar los indicadores mensuales de pruebas de la superficie.	Resultados pruebas de superficie del laboratorio certificado que realizo las pruebas	Ingeniero Ambiental
4	Verificación semestral al proceso de limpieza y desinfección de las todas las IPS'S	Formato 289 - LISTA DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE GESTION AMBIENTAL PARA IPS Informe	Ingeniero Ambiental - Contratista apoyo gestión ambiental

4.6. Factor Ambiente Físico Suministros.

4.6.1. Indicadores Suministros.

SEDE	Administrativa			
FACTOR ESTRATÉGICO	Ambiente Físico - Suministros			
PERSPECTIVA	Mejoramiento de Procesos			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.			
PROCESO	Gestión de Ambiente Físico			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria			
VIGENCIA	AÑO 2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
47	Mantener y mejorar los	Proporción de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones	Valor ejecutado	>=80%
			Valor programado	

48	procesos de planificación y adquisición de suministros y productos farmacéuticos	Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras electrónica	Valor total de medicamentos y material médico quirúrgico realizadas mediante mecanismos de compras conjuntas o mecanismos electrónicos	>=80%
			Valor total de adquisiciones de medicamentos y material médico quirúrgico	
49		Proporción de proveedores satisfechos (Satisfecho y muy satisfecho)	Número de respuestas positivas de los proveedores encuestados	>=80%
			Total de repuestas de los proveedores encuestados x 100	
50		Proporción de proveedores satisfechos respecto a la oportunidad en el pago	Número de proveedores con respuesta positiva	>=80%
		Número total de proveedores encuestados x 100		
51	Proporción de proveedores críticos, evaluados como poco confiables	Número de proveedores evaluados como poco confiables	<=10%	
		Total proveedores evaluados x 100		
52	Tiempo promedio para entrega de elementos solicitados	Sumatoria de días para entrega de elementos desde la fecha en que se hace la solicitud hasta la fecha en la cual se realiza el suministro	<=1.5	
		Total de entregas realizadas		

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META

No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Consolidar y ajustar al presupuesto el PAA de la vigencia, de acuerdo a las necesidades presentadas por los responsables de las Líneas de Consumo.	Formato PAA diligenciado. Resolución de Aprobación de PAA de la vigencia	Responsables Líneas de Consumo. Profesional Universitario de Suministros. Comité de Contratación
	Presentar semestralmente, en comité de contratación, la ejecución del PAA de la vigencia	Actas de Comité de Contratación	
	Realizar informe de cumplimiento del indicador	Informe Semestral.	
	Implementar acciones de mejora, si no se alcanza la meta propuesta.	Plan de Mejora	
2	Publicar el pedido de cotización en la Plataforma Electrónica de acuerdo a lo solicitado, por el responsable de la Línea de Consumo, en el Estudio Previo	Estudio previos radicados en la Oficina de Suministros. Plataforma Electrónica	Responsables Líneas de Consumo. Profesional Universitario de Suministros Comité de Contratación
	Realizar las compras de medicamentos y material médico quirúrgico en la Plataforma Electrónica contratada por Pasto Salud	Actas de Comité de Contratación. Reportes de la Plataforma Electrónica.	
	Realizar informe de cumplimiento del indicador	Informe Semestral.	
	Implementar acciones de mejora, si no se alcanza la meta propuesta	Plan de Mejora	
3	Aplicar encuesta de satisfacción de proveedores.	Reporte de encuestas diligenciadas virtualmente.	Profesional Universitario de

	Presentar resultado de la encuesta de satisfacción de proveedores en Comité de Contratación	Actas de Comité de Contratación.	Suministros
4	Diligenciar trimestralmente el formato de seguimiento a proveedores	Formatos Diligenciados	Supervisores de Contratos de bienes o servicio considerados críticos. Profesional Universitario de Suministros. Comité de Contratación.
	Diligenciar semestralmente el formato de reevaluación de proveedores	Formatos Diligenciados	Profesional Universitario de Suministros. Comité de Contratación.
	Presentar resultados de seguimiento y reevaluación de proveedores en Comité de Contratación	Actas de Comité de Contratación.	Supervisor del Contrato
	Informar al Proveedor los resultados del seguimiento y reevaluación realizados	Comunicación Oficial.	Personal interesado
5	Diligenciar en forma clara y precisa el formato GAF-PEA 019 "Pedido y entrega interna de Almacén"	Formato GAF-PEA 019 "Pedido y entrega interna de Almacén".	Auxiliar Administrativo Almacén General.
	Entrega de elementos solicitados desde Almacén General	Acta de Salida de Elementos generado desde SIOS	

4.7. Factor Ambiente Físico – Infraestructura.

4.7.1. Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria.

SEDE	Todas las sedes y sede administrativa			
FACTOR ESTRATÉGICO	Factor Ambiente Físico			
PERSPECTIVA	Procesos Internos			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.			
PROCESO	Gestión de Ambiente Físico			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria			
VIGENCIA	2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	

53	Fortalecer el uso y la demanda de servicios de promoción y mantenimiento de la salud mediante la reposición y mejoramientos de infraestructura en todas las IPS's de la Red de prestación	Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria	Presupuesto ejecutado para el mantenimiento de infraestructura	100%
			Presupuesto asignado	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META

No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de necesidades	Lista de verificación de necesidades, plataforma de reportes de necesidades (osticket), auditorías internas y externas, evaluaciones semestrales de los edificios del contratista de mantenimiento	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
2	Elaboración y Aprobación del Plan de Mantenimiento Hospitalario componente infraestructura	Resolución de aprobación del Plan de Mantenimiento Hospitalario	Secretaria General, Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
3	Realizar la atención y ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos, fortuitos y obras inmediatas	Contratos de obra, Informes de ejecución y actas de obra	Oficina de Planeación, Secretaria General, Contratistas
4	Realizar seguimiento y control de la ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos, fortuitos y obras inmediatas	Formatos de control para mantenimientos preventivos Plataforma Osticket para mantenimientos correctivos Informes de ejecución y Actas de obras para mantenimientos fortuitos y obras inmediatas	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
5	Realizar las acciones pertinentes que garanticen la inversión total de los recursos asignados anualmente para el mantenimiento de la infraestructura hospitalaria	Asignación presupuestal, comunicaciones oficiales	Subgerencia Financiera y Comercial, Oficina de Planeación, Secretaria General

4.7.2. Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura.

SEDE		Todas las sedes y sede administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Ambiente Físico		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Ambiente Físico		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
54	Fortalecer el uso y la demanda de servicios de promoción y mantenimiento de la salud mediante la reposición y mejoramientos de infraestructura en todas las IPS's de la Red de prestación	Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura	Número de intervenciones de mejora ejecutadas	95%
			Número de intervenciones programadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificación de necesidades	Lista de verificación de necesidades, plataforma de reportes de necesidades (osticket) , auditorías internas y externas, actas de priorización con los Directores Operativos de Red (Intervenciones inmediatas) evaluaciones semestrales de los edificios del contratista de mantenimiento	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
2	Elaboración y Aprobación del Plan de Mantenimiento Hospitalario componente infraestructura	Resolución de aprobación del Plan de Mantenimiento Hospitalario	Secretaria General, Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
3	Realizar la atención y ejecución de mantenimientos	Contratos de obra, Informes de ejecución y actas de obra	Oficina de Planeación, Secretaria General, Contratistas	

	preventivos, correctivos, fortuitos y obras inmediatas		
4	Realizar seguimiento y control permanente del cumplimiento del cronograma la ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos, fortuitos y obras inmediatas	Cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo Actas de priorización de obras inmediatas Formatos de control para mantenimientos preventivos Plataforma Ostiket para mantenimientos correctivos Informes de ejecución y Actas de obras para mantenimientos fortuitos y obras inmediatas	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación

4.7.3. Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas.

SEDE		Todas las sedes y sede administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Ambiente Físico		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Ambiente Físico		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
55	Fortalecer el uso y la demanda de servicios de promoción y mantenimiento de la salud mediante la reposición y mejoramientos de infraestructura en todas las IPS's de la Red de prestación	Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas	Número de usuarios satisfechos	97%
			Número de usuarios encuestados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Identificación de necesidades que responden a criterios de seguridad, privacidad, comodidad y respeto, que permita atención humanizada	Lista de verificación de necesidades, plataforma de reportes de necesidades (osticket) , auditorías internas y externas, evaluaciones semestrales de los edificios del contratista de mantenimiento	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
2	Realizar seguimiento y control de la ejecución de mantenimientos preventivos, correctivos, fortuitos y obras inmediatas	Formatos de control para mantenimientos preventivos Plataforma Osticket para mantenimientos correctivos Informes de ejecución y Actas de obras para mantenimientos fortuitos y obras inmediatas	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
3	Aplicar la encuesta a clientes internos que son los funcionarios de Pasto Salud ESE	Resolución para la aplicación de la encuesta, Formato de encuesta, Resultados de la aplicación de la encuesta	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
4	Aplicar la encuesta a clientes externos que son los usuarios de Pasto Salud ESE	Resolución para la aplicación de la encuesta, Formato de encuesta, Resultados de la aplicación de la encuesta	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación
5	Realizar el Análisis de resultados	Informe de resultados y conclusiones	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación

4.7.4. Mantenimiento de condiciones de habilitación en infraestructura IPS.

SEDE	Todas las sedes y sede administrativa			
FACTOR ESTRATÉGICO	Factor Ambiente Físico			
PERSPECTIVA	Procesos Internos			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.			
PROCESO	Gestión de Ambiente Físico			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mantener y fortalecer la gestión del ambiente físico, mediante el suministro de elementos necesarios para la operación de los procesos, la gestión ambiental y el mantenimiento de infraestructura hospitalaria			
VIGENCIA	2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
56	Mantener y fortalecer	Mantenimiento de	Numero de servicios que cumplen con las	100%

	las condiciones de habilitación orientada a mejores resultados en la gestión clínica.	condiciones de habilitación en infraestructura IPS	condiciones de infraestructura para habilitación	
			Total de servicios habilitados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificación de necesidades que responden a criterios de habilitación	Lista de verificación de necesidades, actas de priorización con los Directores Operativos de Red (Intervenciones inmediatas) , auditorías internas y externas, evaluaciones semestrales de los edificios del contratista de mantenimiento, documento REPS	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
2	Ajuste del instrumento de verificación de estándares de habilitación en infraestructura resolución 3100 de 2019	Documento instrumento de verificación de estándares de habilitación en infraestructura resolución 3100 de 2019 ajustado	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
3	Aplicar el instrumento de verificación de estándares de habilitación en infraestructura resolución 3100 de 2019	Resultados de la aplicación instrumento de verificación de estándares de habilitación en infraestructura resolución 3100 de 2019	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
4	Ejecutar obras que respondan a los criterios de habilitación	Contratos de obra	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	
5	Realizar seguimiento y control de la ejecución de obras que respondan a los criterios de habilitación	Informe de contratos de obra y actas de obra	Ingeniera Civil Contratista y profesional universitario Arquitecto de la Oficina Asesora de Planeación	

4.8. Factor Gestión de Riesgo.

4.8.1. Proporción de materialización de riesgos de los procesos misionales.

SEDE	Administrativa y Redes
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión del Riesgo
PERSPECTIVA	Procesos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural
PROCESO	Gestión de Control

OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la gestión del riesgo mediante estrategias que permitan minimizar los impactos negativos en los procesos haciendo uso de herramientas tecnológicas.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
57	1. Fortalecer la gestión clínica minimizando la materialización de riesgos para generar mayor confianza en la prestación de servicios 2. Mantener y fortalecer el proceso de gestión de riesgos	Proporción de materialización de riesgos de los procesos misionales	Número de riesgos asistenciales materializados	<=10
			Total de riesgos asistenciales identificados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Desplegar y evaluar la matriz de riesgos de los procesos misionales al 90% del talento humano	Acta de reunión Registro de asistencia Resultado de evaluaciones	Directores Operativos Enfermeras administrativas y Oficina de Control Interno	
2	Fortalecer la implementación de los controles definidos al 100%, para minimizar la materialización de los riesgos	Informe de seguimiento a riesgos	Directores Operativos Enfermeras administrativas , equipo de salud	
3	Hacer seguimiento al 100% de los riesgos materializados y formular acciones de mejora	Informe de seguimiento a riesgos	Directores Operativos Enfermeras administrativas y Oficina de Control Interno	

4.8.2. Proporción de materialización de riesgos de los procesos de apoyo.

SEDE	Administrativa
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión del Riesgo
PERSPECTIVA	Procesos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural
PROCESO	Gestión de Control
OBJETIVO ESPECÍFICO	Medir la proporción de materialización de riesgos de los procesos de apoyo para garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones y cumplimiento de objetivos institucionales.

VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
58	Mantener y fortalecer el proceso de gestión de riesgos	Proporción de materialización de riesgos de apoyo materializados	Número de riesgos de apoyo materializados	<=6
			Total de riesgos de apoyo identificados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Desplegar la política de gestión de riesgo, los lineamientos metodológicos y matriz de riesgos aprobada, al talento humano de la Empresa	Huella de despliegue	Directores Operativos Enfermeras administrativas y Oficina de Control Interno	
2	Realizar seguimiento y monitoreo a los controles establecidos en la matriz, para verificar su cumplimiento y efectividad en la gestión del riesgo administrativo	Informe de seguimiento a riesgos Acta de comité Coordinador de Control Interno	Directores Operativos Enfermeras administrativas , equipo de salud Oficina de Control Interno	
3	Realizar seguimiento al 100% de los riesgos documentados para detectar su materialización y formular acciones de mejora si lo requiere	Informe de seguimiento a riesgos Acta de comité Coordinador de Control Interno	Directores Operativos Enfermeras administrativas y Oficina de Control Interno	

4.9. Factor Gestión de la Tecnología – Sistemas de información

4.9.1. Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información.

SEDE	ADMINISTRATIVA			
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión de Tecnología Sistemas de información			
PERSPECTIVA	Procesos Internos			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.			
PROCESO	Gestión de la tecnología y gestión de sistemas de información			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos			
VIGENCIA	2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	

59	Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, de sistemas de información e industriales.	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información	Equipos Adquiridos de tecnología de sistemas de información	=>90%
			Equipos planificados en PAA para adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificación y priorización de necesidades de Sistemas de Información para la adquisición y renovación.	Listado de necesidades y valor de tecnología de sistemas de información de acuerdo al diagnóstico	Jefe Oficina Asesora comunicaciones y sistemas	
2	Inclusión de la tecnología de Sistemas de Información a adquirir o renovar en el Plan de Compras	Plan de compras	Jefe Oficina Asesora comunicaciones y sistemas	
3	Recepción y verificación de tecnología de Sistemas de Información adquirida a través de la plataforma Bionexo	Entrada a almacén	Almacenista y Profesional Universitario Sistemas	
4	Entrega de tecnología de Sistemas de Información a los puestos de trabajo de conformidad al diagnóstico	Acta de entrega Inventario registrado	Jefe Oficina de Comunicaciones y Sistemas Almacenista General Responsable del puesto de trabajo	
5	Realizar ajustes al Pla de compras cuando aplique	Registro de ajustes cuando aplique	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	

4.9.2. Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.

SEDE	ADMINISTRATIVA
FACTOR ESTRATÉGICO	Gestión de Tecnología Sistemas de información
PERSPECTIVA	Procesos Internos
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.

PROCESO		Gestión de la Tecnología y Gestión de Sistemas de Información		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
60	Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, de sistemas de información e industriales.	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información	Equipos Adquiridos de tecnología de sistemas de información	=>95%
			Equipos planificados en PAA para adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificación y priorización de necesidades de Sistemas de Información para la adquisición y renovación.	Listado de necesidades y valor de tecnología de sistemas de información de acuerdo al diagnóstico	Jefe Oficina Asesora comunicaciones y sistemas	
2	Inclusión de la tecnología de Sistemas de Información a adquirir o renovar en el Plan de Compras	Plan de compras	Jefe Oficina Asesora comunicaciones y sistemas	
3	Recepción y verificación de tecnología de Sistemas de Información adquirida a través de la plataforma Bionexo	Entrada a almacén	Almacenista y Profesional Universitario Sistemas	
4	Entrega de tecnología de Sistemas de Información a los puestos de trabajo de conformidad al diagnóstico	Acta de entrega Inventario registrado	Jefe Oficina de Comunicaciones y Sistemas	
			Almacenista General	
5	Realizar ajustes al Pla de compras cuando aplique	Registro de ajustes cuando aplique	Responsable del puesto de trabajo	
			Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	

4.9.3. Proporción de copias de seguridad realizadas.

SEDE		ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión de Tecnología Sistemas de información		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de la tecnología y gestión de sistemas de información		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
61	Implementación de controles y fortalecer el uso de buenas prácticas de las políticas de seguridad informática	Proporción de copias de seguridad realizadas	Número de Backups realizados	=>99%
			Número de Backups programados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Identificar y priorizar los activos de la información que se desea respaldar en backups.	Listado de activos de la información que serán respaldados como backups	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	
2	Configurar e Implementar la programación de ejecución de las copias de seguridad (Backups)	Servidores y unidades de Almacenamiento de los Backups	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	
3	Monitorear y evaluar los resultados de los backups realizados	Informe Trimestral de resultados de Backups	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	
4	Realizar ajustes a la ejecución de backups frente a resultados no esperados	Registro de ajustes cuando aplique	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	

4.9.4. Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.

SEDE		ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión de Tecnología Sistemas de información		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de la Tecnología y Gestión de Sistemas de Información		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
62	Desarrollo de tecnologías a los servicios para facilitar su operatividad, mejorar el registro, acceso y cobertura de la población usuaria	Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.	Número de requerimientos entregados en la fecha pactada de la entrega	=>90%
			Total, de requerimientos solicitados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Recepcionar las solicitudes para el desarrollo y adaptaciones de software	Comunicaciones Oficiales Radicada fecha de recepción de solicitudes Matriz de identificación de necesidades	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	
2	Reunión con líderes de procesos para identificar necesidades de desarrollo y adaptaciones de software.	Acta de reunión Virtual con líderes de procesos y registro de asistencia.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	
3	Priorización de necesidades identificadas con los líderes	Matriz de identificación y priorización de necesidades	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos	

4	Desarrollo y/o adecuación del software requerido y/o elaboración de informes	Softwares desarrollados y/o adecuados Acta de entrega o comunicaciones oficiales de Entrega de Software según requerimiento Radicada fecha de entrega	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos
5	Seguimiento a la funcionalidad de los Softwares	Lista de chequeo	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos
6	Realizar ajustes a la funcionalidad de los softwares cuando se requiera	Informe o notificación de ajustes cuando aplique	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones de Sistemas/ Profesionales Universitarios Sistemas/Lideres de Procesos

4.10. Factor Gestión de la tecnología - Equipos biomédicos

4.10.1. Proporción de cumplimiento en la adquisición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión tecnológica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de la tecnología		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
63	Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, industriales y de uso hospitalario	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	Equipos de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario Adquiridos	90%
			Equipos planificados en PAA para adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar PAA de compras año 2022	Correo electrónico enviado al área de suministros	Profesional universitario equipo biomédico
2	Estudios previos para compra de equipos	Estudios previos completos enviados a suministros	Profesional universitario equipo biomédico
3	Contratos legalizados para compra de equipos	Contratos legalizados con los proveedores de compras de equipos	Oficina asesora jurídica
4	Seguimiento al cumplimiento de contratos establecidos	Recepción técnica de equipos, formatos de supervisión, entradas en almacén	Profesional universitario equipo biomédico
5	Seguimiento semestral al PAA vigente	Indicador diligenciado "proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario"	Profesional universitario equipo biomédico

4.10.2. Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión tecnológica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de la tecnología		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
64	Renovación y adquisición de tecnología que disminuya el grado de obsolescencia y deterioro de equipos biomédicos, industriales y de uso hospitalario	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	Valor del presupuesto ejecutado en la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	95%
			Total, de presupuesto asignado para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN		RESPONSABLE

1	Realizar PAA de compras año 2022	Correo electrónico enviado al área de suministros	Profesional universitario equipo biomédico
2	Estudios previos para compra de equipos	Estudios previos completos enviados a suministros	Profesional universitario equipo biomédico
3	Contratos legalizados para compra de equipos	Contratos legalizados con los proveedores de compras de equipos	Oficina asesora jurídica
4	Seguimiento al cumplimiento de contratos establecidos	Recepción técnica de equipos, formatos de supervisión, entradas en almacén	Profesional universitario equipo biomédico
5	Seguimiento semestral al PAA vigente	Indicador diligenciado "proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario"	Profesional universitario equipo biomédico
6	Consolidar información de ejecución a diciembre	Indicador diligenciado totalmente "proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario"	Profesional universitario equipo biomédico

4.10.3. Mantenimiento de condiciones de Dotación de Equipos biomédicos.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Gestión tecnológica		
PERSPECTIVA		Procesos internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo énfasis especial en los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de la tecnología		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la adquisición, uso, adaptación y desarrollo de tecnologías que coadyuven el mejoramiento, la seguridad, calidad, control del riesgo y la cobertura en los servicios ofrecidos.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
65	Mantener y fortalecer las condiciones de habilitación orientada a mejores resultados en la gestión clínica.	Mantenimiento de condiciones de Dotación de Equipos biomédicos	Número de servicios que cuentan con la dotación de equipos biomédicos de conformidad con la norma de habilitación	100%
			Total de servicios habilitados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Realizar un diagnóstico de la dotación de equipos de todas las IPS de pasto salud ese	Informe de novedades encontradas en las IPS en cuanto a los requisitos de habilitación	Profesional universitario equipo biomédico
2	Realizar una distribución de equipos según la información obtenida en el diagnóstico	Solicitud de traslados enviada al almacén general para los traslados respectivos	Profesional universitario equipo biomédico
3	Circular informativa en donde se solicite al personal asistencial que se deben verificar constantemente la dotación de equipos entregada y que no se deben realizara movimientos sin previa autorización	Circular informativa al personal asistencial	Almacenista general, profesional universitario equipo biomédico
4	Verificaciones rutinaria de dotación de equipos	A través de rondas de seguridad establecidas en seguridad del paciente	Profesional universitario equipo biomédico

4.11. Factor PAMEC

4.11.1. Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Programa de auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en salud PAMEC		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer la implementación, evaluación, seguimiento y mejora para la consecución de estándares superiores de calidad, que contribuya a mejorar la salud, la satisfacción de los usuarios y sostenibilidad financiera		
PROCESO		Gestión de Calidad		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la implementación de acciones de mejora que conlleven a alcanzar estándares superiores de desempeño		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
66	Fortalecer la implementación, evaluación y mejora del proceso de estándares superiores de desempeño	Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud	Relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas	Mayor o igual al 90%
			Número de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoria registrados en el PAMEC	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Actualizar los equipos de autoevaluación en acreditación	Resolución	Subgerencia de salud e investigación	

2	Generar la autoevaluación cualitativa y cuantitativa de los estándares de acreditación	Informe de autoevaluación	Subgerencia de salud e investigación
3	Generar priorización de las oportunidades de mejora generadas	Registro de priorización	Equipos de autoevaluación
4	Definir acciones para cada una de las oportunidades de mejora priorizadas	Registro del PAMEC	Equipos de autoevaluación
5	Realizar seguimiento al PAMEC institucional	Informe de auditoría	Profesional Especializado área de la salud

4.11.2. Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Programa de auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en salud PAMEC		
PERSPECTIVA		Gestión clínica		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer la implementación, evaluación, seguimiento y mejora para la consecución de estándares superiores de calidad, que contribuya a mejorar la salud, la satisfacción de los usuarios y sostenibilidad financiera		
PROCESO		Gestión de calidad		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la implementación, evaluación y mejora de estándares superiores de desempeño		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
67	Fortalecer la implementación, evaluación y mejora del proceso de estándares superiores de desempeño	Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior	Promedio de la calificación de la autoevaluación en la vigencia evaluada	Mayor o igual a 3
			Promedio de la calificación de la autoevaluación de la vigencia anterior	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Generar contratación de profesionales de apoyo en acreditación	Contratos	Subgerencia de salud e investigación	
2	Actualizar los equipos de autoevaluación en acreditación	Resolución	Subgerencia de salud e investigación	
3	Generar la autoevaluación cualitativa y cuantitativa de los estándares de acreditación	Informe de autoevaluación	Subgerencia de salud e investigación	

4	Generar priorización de las oportunidades de mejora generadas	Registro de priorización	Equipos de autoevaluación
5	Definir acciones para cada una de las oportunidades de mejora priorizadas	Registro del PAMEC	Equipos de autoevaluación
6	Realizar seguimiento al PAMEC institucional	Informe de auditoría	Profesional Especializado área de la salud

4.12. Factor Humanización

4.12.1. Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		AÑO 2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
68	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor	Número de trabajadores asistenciales que se adhieren al protocolo del manejo del dolor	=>90%
			Número total de trabajadores Asistenciales evaluados.	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN		RESPONSABLE
1	Mantener la auditoría de adherencia al protocolo de manejo de dolor	Informe auditoría		Equipo auditoría

4.12.2. Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
69	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	Número de colaboradores que conocen los derechos y deberes	=>93%
			Total de encuestas aplicadas a colaboradores	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Rondas de humanización articuladas con seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo, donde se refuerce conocimiento y la práctica cotidiana de derechos y deberes de los usuarios	Lista de chequeo ronda de Humanización	Equipo humanización	
2	Implementar programa de difusión de derechos y deberes de los Usuarios	Programa de comunicaciones	Comunicaciones y	
3	Desplegar de manera virtual la política y modelo de humanización ante el talento humano	No. De personas que realizan la capacitación	Oficina talento humano - psicóloga contratista	
4	Desplegar de manera virtual los derechos y deberes de los usuarios a los colaboradores	No. De personas que realizan la capacitación	Oficina talento humano - psicóloga contratista	
5	Realización de la jornada de dosis de amor que permitan sensibilizar a los colaboradores la importancia de la adherencia y practica de derechos y deberes de los usuarios	Registro de las personas sensibilizadas	Equipo de humanización y Comunicaciones	
6	Desplegar e interiorizar en todos los colaboradores el "Decálogo de humanización"	Huella de envío	Equipo de humanización	

7	Desarrollar simulacros en los servicios de urgencias y servicios de apoyo, para identificar la aplicabilidad de los derechos y deberes de los usuarios	Lista de chequeo	Equipo de Humanización - Directores operativo
---	--	------------------	---

4.12.3. Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.

SEDE		Red Norte - Sur - Oriente - Occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		HUMANIZACION		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
70	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	Numero usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución	81%
			Total de encuestas aplicadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Rondas de humanización integradas con seguridad del paciente donde evalúe la información de derechos y deberes a los usuarios	Lista de chequeo ronda de Humanización	Equipo humanizacion	
2	Realización de la jornada de dosis de amor que permitan sensibilizar a los colaboradores la importancia de la adherencia y practica de derechos y deberes de los usuarios	Registro de las personas vacunadas	Equipo de humanización y Comunicaciones	
3	Desplegar e interiorizar en todos los colaboradores el "Decálogo de humanización"	Huella de envío	Equipo de humanización	

4	Desarrollar simulacros en los diferentes servicios asistenciales, para identificar la aplicabilidad de los derechos y deberes de los usuarios	Informe de simulacro	Equipo de Humanización - Directores operativo
---	---	----------------------	---

4.12.4. Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		AÑO 2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
71	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones	Número de usuarios satisfechos con un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones personales	95%
			Total de encuestas aplicadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Continuar con las estrategias aplicadas que permitan influir en la cotidianidad del trabajo y calidad en el servicio.	Encuesta de satisfacción	SIAU	

4.12.5. Proporción de usuarios satisfechos frente a la información que recibió su familia y el paciente.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
72	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios satisfechos frente a la información que recibió su familia y el paciente	Número de usuarios satisfechos frente a la información recibida	91%
			Total de encuestas aplicadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Continuar con las estrategias aplicadas que permitan influir en la cotidianidad del trabajo y calidad en el servicio.	Encuesta de satisfacción	SIAU	

4.12.6. Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		HUMANIZACIÓN		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que		

		contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
73	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	Número de usuarios que saben cómo presentar una PQRSF	70%
			Total de encuestas aplicadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Fortalecer las estrategias comunicacionales para medios alternativos, Pantalla de televisión de las IPS y redes sociales para promocionar la utilización de los buzones PQRSF.	huellas de publicación	Comunicaciones	

4.12.7. Cobertura del despliegue por Plataforma Moodle del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
74	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Cobertura del despliegue por Plataforma Moodle del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.	Numero de colaboradores que ingresan a la plataforma y revisan el manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas	=>90%
			Total de colaboradores entrevistados	

PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Cambio de indicador como adherencia al Manual de Usuarios con relación a la comunicación de noticias dolorosas	Documento aceptación de cambio	Director Operativo Red Oriente
2	adherencia al Manual de Usuarios con relación a la comunicación de noticias dolorosas	Informe de adherencia	Auditoria-Psicología Talento Humano

4.12.8. Porcentaje de comprensión del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer la apropiación de la política y el programa de humanización que contribuya a obtener estándares superiores de atención y calidad en beneficio de la población usuaria y demás grupos de interés		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
75	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Porcentaje de comprensión del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.	Numero de colaboradores con una calificación mayor o igual a 4.5 Total de colaboradores	=>90%
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Solicitud de eliminación del indicador, este indicador se complementarí con el indicador No. 93	Documento aceptación de eliminación	Director Operativo Red Oriente	

4.12.9. Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		HUMANIZACION		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mejorar la satisfacción frente a horarios de visita		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
76	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.	Número de usuarios satisfechos frente a horarios de visita	85%
			Total de usuarios entrevistados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Realizar reunión de coordinación con la empresa contratista de vigilancia para desplegar el protocolo de visitas a pacientes hospitalizados con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.	Lista de asistencia	SIAU - Secretaria General	

4.12.10. Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios.

SEDE		Red norte - sur - oriente - occidente		
FACTOR ESTRATÉGICO		Humanización		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mejorar la satisfacción frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos,		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
77	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios.	Número de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios	85%
			Total de usuarios entrevistados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Reunión con contratista para concertar opciones de menús de acuerdo a las dietas establecidas para dar la opción a los pacientes de acuerdo a gustos y preferencias (Forma de presentación de los alimentos, horarios)	Lista de asistencia	SIAU-Supervisora contrato	

4.12.11. Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.

SEDE		RED NORTE - SUR - ORIENTE - OCCIDENTE		
FACTOR ESTRATÉGICO		HUMANIZACION		
PERSPECTIVA		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Gestión de Talento Humano y Procesos Misionales		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Lograr que los usuarios atendidos recomiendan a la entidad a sus familiares y amigos		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
78	Fortalecer la atención humanizada haciendo énfasis en la atención, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.	Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos	Número de usuarios que recomiendan la entidad a usuarios y amigos	90%
			Total de usuarios entrevistados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Continuar con las estrategias aplicadas que permitan influir en la cotidianidad del trabajo y calidad en el servicio.	Encuesta de satisfacción	SIAU	

4.13. Factor Transformación Cultural

4.13.1. Proporción de cumplimiento del modelo de cultura organizacional.

SEDE	IPS's, Sede Administrativa.
FACTOR ESTRATÉGICO	Factor Transformación Cultural.
PERSPECTIVA	Procesos Internos.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.
PROCESO	Gestión del Talento Humano.

OBJETIVO ESPECÍFICO		Implementar el modelo de transformación cultural “Liderando desde el ejemplo” en la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., correlacionado con los ejes estratégicos y apalancado en las líneas de acreditación que se evidencien en el bienestar de los colaboradores y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
79	Implementación del modelo de cultura organizacional	Porcentaje de cumplimiento del modelo de cultura organizacional	Número de indicadores con cumplimiento de las metas propuestas en el modelo de cultura organizacional	>=82%
			Número de Indicadores del modelo de cultura organizacional	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
TRANSFORMACIÓN CULTURAL				
1	Analizar y validar el resultado de la encuesta de Cultura organizacional y de acuerdo a ello elaborar un plan de mejora teniendo en cuenta las ítems prioritarios	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano -	
2	Desarrollo de capacitaciones para el fortalecimiento de la adherencia y práctica de los valores institucionales y política de transformación cultural.	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	
3	Generar estrategias de sensibilización y fortalecimiento del talento humano basados en la ética, principios y valores institucionales	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	
4	Viviendo la mejor versión de mí mismo: los sistemas de valores de la institución en beneficio de la vida personal y laboral de los funcionarios, enmarcada en la filosofía del poder transformador de vivir conscientemente la presencia del aquí y el ahora	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	
5	Día de la familia - Caminata ecológica.	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	
6	Reconocimiento de fechas especiales, cumpleaños, profesiones, día del trabajador, etc.	Informe de Cultura organizacional.	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	
7	Dar continuidad a la actividad "Direccionando con amor", visitas por parte del equipo directivo a la red prestación de servicios, en donde se genera un conversatorio enfocado a mejorar el ambiente laboral y las condiciones físicas de prestación del servicio.	Informe de Cultura organizacional.	_ psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano	

CLIMA ORGANIZACIONAL			
1	Analizar y validar el resultado de la encuesta de Clima organizacional, identificando los ítems de menor calificación vigencia 2021	Plan de mejora e informe final	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
2	Elaborar el plan de mejora de clima organizacional interviniendo los ítems inferiores al 89% en las categorías de la medición de clima organizacional	Plan de mejora e informe final	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
3	Intervenir a los diferentes grupos como resultado de la evaluación de los grupos focales	Plan de mejora	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
4	Realizar talleres en el marco del desarrollo personal, comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo	Lista de asistencia, huella de envío	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
5	Realización de actividades que fomentan el esparcimiento, bienestar y reconocimientos	Informe de transformación cultural	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
HUMANIZACIÓN			
1	Rondas de humanización articuladas con seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo, donde se refuerce conocimiento y la práctica cotidiana de derechos y deberes de los usuarios	Informe de rondas de humanización	_ Psicólogo Talento Humano _ Líder de humanización
2	Implementar programa de difusión de derechos y deberes de los Usuarios	Plan de mejora e informe final	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
3	Desplegar de manera virtual la política y modelo de humanización, así como derechos y deberes de los usuarios ante el talento humano	Reporte plataforma Moodle	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
4	Realización de la jornada de dosis de amor que permitan sensibilizar a los colaboradores la importancia de la adherencia y practica de derechos y deberes de los usuarios	Lista de asistencia	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
5	Desplegar e interiorizar en todos los colaboradores el "Decálogo de humanización"	Huella de envío	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
6	Desarrollar simulacros en los servicios de urgencias y servicios de apoyo, para identificar la aplicabilidad de los derechos y deberes de los usuarios	Lista de chequeo	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano
7	Desarrollar estrategias que fomenten el desarrollo del ser.	Informe y listas de asistencia	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano _ Líder de humanización

8	Simulacros en los servicios de urgencias y servicios de apoyo para identificar debilidades en el respeto, la intimidad, comodidad y seguridad en la atención de los usuarios, para adelantar intervenciones de mejoramiento en la humanización de la atención	Informe y lista de chequeo	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano _ Líder de humanización
9	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Informe final	_ Psicólogo Talento Humano _ Asesora Talento Humano

4.14. Factor Responsabilidad Social Empresarial

4.14.1. Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

SEDE		Todas las sedes de Pasto Salud ESE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Responsabilidad Social Empresarial		
PERSPECTIVA		Procesos Internos		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar continuamente los procesos de la organización, haciendo especial énfasis en los ejes de acreditación: seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión del riesgo, gestión de la tecnología, gestión clínica centrada en el paciente, responsabilidad social empresarial y transformación cultural.		
PROCESO		Todos los procesos		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Propender por la generación y mantenimiento de relaciones mutuamente beneficiosas en lo social, ambiental y económico con todos los grupos de interés, a través de la adopción de medidas para satisfacer sus necesidades y expectativas, enmarcadas dentro de la misionalidad de la Entidad.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
80	Implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial	Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	Número de indicadores con cumplimiento de las metas propuestas del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	=>80%
		Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	Número de Indicadores del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN		RESPONSABLE
1	Diseño del programa de Responsabilidad Social Empresarial	Programa de Responsabilidad Social Empresarial – Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial – Formato 225		Secretaría General

PLAN OPERATIVO ANUAL 2022

Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

2	Ejecución del programa y plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.	Evidencias documentales (actas, registros de asistencia, informe)	Secretaría General
3	Evaluación del cumplimiento del programa y plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial	Acta, informe.	Secretaría General

5. PERSPECTIVA USUARIOS

5.1. Factor Orientación al Usuario

5.1.1. Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Orientación al usuario		
PERSPECTIVA		Usuarios		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria, a través de procesos institucionales que respondan a sus necesidades y expectativas.		
PROCESO		Medición de satisfacción al Usuario		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Disminuir las PQRSD y reclamos reiterativas		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
81	Fortalecer la planeación, implementación y mejora del proceso de gestión y orientación al usuario haciendo énfasis en la gestión de PQRSF y en la atención de la prestación de servicios	Proporción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y desistimientos presentadas	Número de PQRSD trimestral	>=1
			No. total de atenciones en salud	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Consolidar la información de PQRSD-d', proveniente de las sedes integradas por Red	Formato 439	SIAU, Lorena Pantoja Guerrero	
2	Realizar el Informe trimestral de PQRSD-d'	Informe trimestral de PQRSD-d'	Lorena Pantoja Guerrero	
3	Socializar el Informe trimestral de PQRSD-d', ante Comité de ética y Usuarios	Actas de socialización	Lorena Pantoja Guerrero	

5.1.2. Proporción de citas asignadas por Call Center.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Orientación al usuario		
PERSPECTIVA		Usuarios		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Promover y mejorar el uso de los servicios a través de las diferentes herramientas tecnológicas (Call Center)		
PROCESO		Medición de satisfacción al Usuario		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Incrementar el número de asignaciones de citas por medio del Call Center para facilitar el acceso a los servicios de salud a los usuarios y su familia		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
82	Fortalecer la planeación, implementación y mejora del proceso de gestión y orientación al usuario haciendo énfasis en la gestión de PQRSF y en la atención de la prestación de servicios	Proporción de citas asignadas por Call Center	Número de citas asignadas por CALL CENTER	35%
			Total de citas asignadas	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Fortalecer el mecanismo de asignación de citas del Call Center	Informes trimestral, Actas de reunión	Lorena Pantoja Guerrero	

5.1.3. Proporción de usuarios satisfechos con la atención.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Orientación al usuario		
PERSPECTIVA		Usuarios		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria, a través de procesos institucionales que respondan a sus necesidades y expectativas.		
PROCESO		Medición de satisfacción al Usuario		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Incrementar la satisfacción del Usuario		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	

83	Fortalecer la planeación, implementación y mejora del proceso de gestión y orientación al usuario haciendo énfasis en la gestión de PQRSF y en la atención de la prestación de servicios	Satisfacción de los Usuarios	Número de usuario satisfechos	90%
			Número de usuarios encuestados	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Medir la satisfacción de los Usuarios	Informe trimestral de Encuesta de medición de satisfacción de los Usuarios	Lorena Pantoja Guerrero	

5.1.4. Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Orientación al Usuario		
PERSPECTIVA		USUARIOS		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria, a través de procesos institucionales que respondan a sus necesidades y expectativas.		
PROCESO		Orientación e Información al Usuario		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Incrementar el porcentaje de participación de las asociaciones de Usuarios en capacitación en la promoción, autocuidado, el acceso, ampliación y uso de los servicios en la población usuaria.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
84	Mantener y fortalecer los procesos de capacitación a las asociaciones de usuarios enfocado a fortalecer su empoderamiento y promover una cultura del auto cuidado	Número de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno	Número de usuarios capacitados en Autocuidado de la salud y su entorno	>=10%
		Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de Usuarios	Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de Usuarios	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Programar temáticas referente al Autocuidado de la Salud y su entorno	Programación de actividades de capacitación dirigido a Asociación de Usuarios 2022	Nelcy Ibarra Álvarez Profesional Universitaria SIAU Claudia Paz Ceballos Trabajadora Social Contratista
2	Convocar a los Usuario al despliegue de referente al Autocuidado de la Salud y su entorno	Comunicación oficial de convocatoria	Nelcy Ibarra Álvarez Profesional Universitaria SIAU Claudia Paz Ceballos Trabajadora Social Contratista
2	Convocar a los Usuario para la capacitación a temas referente al Autocuidado de la Salud y su entorno	Acta de capacitación	Nelcy Ibarra Alvarez Profesional Universitaria SIAU Claudia Paz Ceballos Trabajadora Social Contratista

6. PERSPECTIVA CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE.

6.1. Factor Talento Humano.

6.1.1. Efectividad del proceso de inducción y reintucción.

SEDE		IPS's, Sede Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Talento Humano		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y Crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer las competencias del talento humano a través de programas estructurados de inducción, reintucción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
85	Mejorar la gestión del plan de capacitación y los procesos de inducción y reintucción, redefiniendo el método pedagógico para garantizar impactos	Efectividad del proceso de inducción y reintucción	Número de personas con evaluación superior a 8	>=70%
			Número total de personas evaluadas en la inducción/ reintucción	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Validar la información del material de inducción y reintucción con los líderes de proceso teniendo en cuenta los nuevos requerimientos normativos y necesidades actuales de la Empresa	Listas de asistencia	_Profesional Universitario Psicólogo –Líderes de proceso	
2	Actualizar el material de inducción y reintucción en la Plataforma Moodle conforme a la información validada por los líderes de proceso articulado al nuevo método pedagógico de inducción y reintucción.	Material de inducción y reintucción actualizado en la plataforma Moodle	_Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano	

3	Aplicar la inducción general y la inducción en el puesto de trabajo conforme a las actualizaciones al nuevo personal que se vincula a la entidad, articulado al nuevo método pedagógico de inducción y reinducción.	Resultados Plataforma Moodle	_Profesional Universitario Psicólogo_Secretario Talento Humano
4	Aplicar la reinducción fase 2 conforme a las actualizaciones a todo el personal vinculado a la Empresa, articulado al nuevo método pedagógico de inducción y reinducción.	Resultados Plataforma Moodle	_Profesional Universitario Psicólogo _Secretario Talento Humano
5	Evaluar la eficacia de la inducción general, inducción en el puesto de trabajo y reinducción, conforme al indicador establecido	Resultados indicador	_Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano
6	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Plan de mejora	_Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano

6.1.2. Nivel de efectividad de las capacitaciones.

SEDE		IPS's, Sede Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Talento Humano		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y Crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer las competencias del talento humano a través de programas estructurados de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
86	Mejorar la gestión del plan de capacitación y los procesos de inducción y reinducción, redefiniendo el método pedagógico para garantizar impactos	Nivel de efectividad de las capacitaciones	Número de metas cumplidas en indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación	=>90%
			Número total de metas para indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	

1	Identificar las metas incumplidas producto del informe final de resultados del Plan Operativo Anual vigencia 2021	Informe Final POA 2021	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Profesional Universitario Planeación
2	Articular las metas incumplidas del POA 2021 a las acciones de formación del Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022.	Material de inducción y reinducción actualizado en la plataforma Moodle	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Líderes de proceso
3	Actualizar el Plan Institucional de Capacitaciones 2022 en caso de requerirse, incluyendo nuevas necesidades de capacitación relacionadas con las metas incumplidas POA 2021	Resultados Plataforma Moodle	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Asesora Talento Humano
4	Ejecutar el Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022.	Resultados Plataforma Moodle	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Líderes de proceso
5	Evaluar la cobertura y eficacia de las capacitaciones conforme al indicador establecido	Resultados indicador	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Asesora Talento Humano
6	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Plan de mejora	_ Profesional Universitario Psicólogo _ Asesora Talento Humano

6.1.3. Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias requeridas.

SEDE		IPS's, Sede Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Talento Humano		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y Crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer las competencias del talento humano a través de programas estructurados de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
87	Seleccionar y fortalecer las competencias del talento humano para la	Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias	Número de empleados que cumplen con un porcentaje superior al 80% en la evaluación de competencias	=>52%

	prestación de los servicios y complementarios con especialidades básicas	requeridas	Número total de empleados evaluados
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META			
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar y validar el resultado de la Evaluación de Competencias Laborales, identificando las de menor calificación	Informe de Evaluación de Competencias Laborales	_Profesional Universitario Abogado _Secretario Talento Humano _Asesora Talento Humano
2	Articular las competencias laborales identificadas con menor calificación, al Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022.	Acta de Reunión	_Profesional Universitario Abogado _Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano
3	Actualizar el Plan Institucional de Capacitaciones 2022 en caso de requerirse, incluyendo nuevas necesidades de capacitación relacionadas con las competencias laborales a intervenir.	Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022	_Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano
4	Ejecutar el Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022.	Resultados Plataforma Moodle	_Profesional Universitario Psicólogo _Líderes de proceso
5	Evaluar la eficacia de las capacitaciones conforme al indicador establecido	Resultados indicador	_Profesional Universitario Psicólogo _Asesora Talento Humano
6	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Plan de mejora	_Profesional Universitario psicólogo _Asesora Talento Humano

6.1.4. Favorabilidad del clima laboral.

SEDE	IPS's, Sede Administrativa			
FACTOR ESTRATÉGICO	Factor Talento Humano			
PERSPECTIVA	Aprendizaje y Crecimiento			
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.			
PROCESO	Gestión del Talento Humano			
OBJETIVO ESPECÍFICO	Fortalecer las competencias del talento humano a través de programas estructurados de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo			
VIGENCIA	2022			
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	

88	Mejorar el clima laboral mediante la aplicación de instrumentos que permitan conocer la percepción de los empleados frente al desarrollo de las políticas	Favorabilidad del clima laboral	Resultado promedio de las categorías evaluadas de la encuesta de clima organizacional	>=80%
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Analizar y validar el resultado de la encuesta de Clima organizacional, identificando los ítems de menor calificación vigencia 2021	Informe de Clima Organizacional	_ Psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
2	Analizar y validar el resultado de la actividad de los grupos focales vigencia 2021	Informe de grupos focales	_ Psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
3	Elaborar el plan de mejora de clima organizacional interviniendo los ítems inferiores al 89% en las categorías de la medición de clima organizacional	Plan de mejora	_Psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
4	Intervenir a los diferentes grupos como resultado de la evaluación de los grupos focales	Plan de mejora	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
5	Ejecutar el Plan de mejora de clima organizacional y de grupos focales	Actas de reunión, comunicaciones oficiales	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
6	Generar espacios de sensibilización y fortalecimiento del talento humano basados en la ética, principios y valores institucionales	Lista de asistencia, huella de envío	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
7	Realizar talleres en el marco del desarrollo personal, comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo	Lista de asistencia, huella de envío	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
8	Implementar un plan de visitas por parte del equipo directivo a la red prestación de servicios, en donde se generar un conversatorio enfocado a mejorar el ambiente laboral y las condiciones de prestación del servicio. (Continuidad Direccionando con amor)	Acta y lista de asistencia	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	
9	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Plan de mejora	_ psicólogo Talento Humano _Asesora Talento Humano	

6.1.5. Valor de la inversión por trabajador capacitado

SEDE		IPS's, Sede Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Talento Humano		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y Crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación.		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer las competencias del talento humano a través de programas estructurados de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
89	Mejorar la gestión del plan de capacitación y los procesos de inducción y reinducción, redefiniendo el método pedagógico para garantizar impactos	Valor de la Inversión por trabajador capacitado	Número de horas de capacitación por funcionario	>=58.157
			x Valor promedio de la hora laboral	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Incluir en el Plan de Bienestar Social vigencia 2022 acciones para generar incentivos a los funcionarios que realicen las capacitaciones	Plan de Bienestar Social e Incentivos vigencia 2022	_Profesional Universitario psicólogo _Asesora Talento Humano	
2	Ejecutar el Plan Institucional de Capacitaciones vigencia 2022.	Resultados Plataforma Moodle	_Profesional Universitario psicólogo _Líderes de proceso	
3	Evaluar la cobertura de las capacitaciones, conforme al indicador establecido	Resultados indicador	_Profesional Universitario psicólogo _Asesora Talento Humano	
4	Verificar las desviaciones encontradas y generar oportunidades de mejora cuando se requiera	Plan de mejora	_Profesional Universitario psicólogo _Asesora Talento Humano	

6.2. Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo

6.2.1. Frecuencia de Accidentalidad.

SEDE		ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en El Trabajo		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y Fortalecer el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo que responda a las necesidades del talento humano en cumplimiento de la normatividad aplicable. La estadística de la accidentalidad permite identificar en donde se están presentado los eventos con mayor frecuencia para la toma de decisiones que contribuya a la prevención de los mismos. Además podemos llevar el control de la accidentalidad en la Empresa durante el tiempo.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
90	Mejorar la implementación del SGSST según la normatividad vigente	Frecuencia de Accidentalidad	Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el trimestre	<= 1
			Promedio de trabajadores que laboran en el trimestre) * 100	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Desplegar las lecciones aprendidas de los accidentes presentados en el año 2021	Registros de capacitación, acta, material fotográfico	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST	
2	Identificar riesgos de accidentalidad en las sedes de la Empresa a través de inspecciones planeadas con acompañamiento de un integrante del COPASST	Formato de verificación en seguridad industrial formato 244	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST COPASST	
3	Presentar informe de las oportunidades de mejora identificadas en las inspecciones para la intervención al área involucrada	Informe enviado por correo electrónico a las áreas involucradas	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST COPASST	

6.2.2. Prevalencia de enfermedad laboral.

SEDE		ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en El Trabajo		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y Fortalecer el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo que responda a las necesidades del talento humano en cumplimiento de la normatividad aplicable. La estadística de la accidentalidad nos permite identificar en donde se están presentado los eventos con mayor frecuencia para la toma de decisiones para la prevención de los mismos. Además podemos llevar el control de la accidentalidad en la Empresa durante el tiempo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
91	Mejorar la implementación del SGSST según la normatividad vigente	Prevalencia de enfermedad laboral (se exceptúa los casos de pandemia por SARS CoV-2 COVID-19)	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo “Z”	< = 0,3
			Promedio de trabajadores en el periodo “Z”) * 100 (El denominador lo multiplicamos por 100 y no por 100.000 como lo dice la Resolución 0312 porque la Empresa cuenta con menos de 1000 trabajadores)	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Suministrar elementos de confort en los puestos de trabajo identificados en el programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biomecánico	Actas de entrega, material fotográfico	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST Profesional Universitario de Almacén	
2	Capacitación en medidas de bioseguridad para la prevención de enfermedad laboral por SARS CoV-2	Acta de Capacitación, Registros de asistencia.	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST ARL	

6.2.3. Severidad de accidentalidad.

SEDE		ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en El Trabajo		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y Fortalecer el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo que responda a las necesidades del talento humano en cumplimiento de la normatividad aplicable. La estadística de la accidentalidad nos permite identificar en donde se están presentado los eventos con mayor frecuencia para la toma de decisiones para la prevención de los mismos. Además podemos llevar el control de la accidentalidad en la Empresa durante el tiempo		
VIGENCIA		2022		
No	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
92	Mejorar la implementación del SGSST según la normatividad vigente	Severidad de accidentalidad	(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el trimestre) (Tomamos como tiempo de reporte a la Oficina de Planeación trimestralmente) Número de trabajadores en el trimestre) * 100	<=10
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Desplegar las lecciones aprendidas de los accidentes presentados en el año 2021	Registros de capacitación, acta, material fotográfico	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST	
2	Identificar riesgos de accidentalidad en las sedes de la Empresa a través de inspecciones planeadas con acompañamiento de un integrante del COPASST	Formato de verificación en seguridad industrial formato 244	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST COPASST	
3	Presentar informe de las oportunidades de mejora identificadas en las inspecciones para la intervención al área involucrada	Informe enviado por correo electrónico a las áreas involucradas	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST COPASST	

6.2.4. Proporción de adherencia al protocolo de bioseguridad.

SEDE		SEDES DE PASTO SALUD ESE		
FACTOR ESTRATÉGICO		Factor Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en El Trabajo		
PERSPECTIVA		Aprendizaje y crecimiento		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Fortalecer las competencias del Talento Humano, mediante la implementación de estrategias de capacitación y bienestar social; contribuyendo a satisfacer sus necesidades y expectativas identificadas, con enfoque participativo, mejorando su compromiso y motivación		
PROCESO		Gestión del Talento Humano		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y Fortalecer el Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo que responda a las necesidades del talento humano en cumplimiento de la normatividad aplicable. La estadística de la accidentalidad nos permite identificar en donde se están presentado los eventos con mayor frecuencia para la toma de decisiones para la prevención de los mismos. Además podemos llevar el control de la accidentalidad en la Empresa durante el tiempo		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
93	Mejorar la implementación del SGSST según la normatividad vigente	Cumplimiento al protocolo de bioseguridad	Número de Ítems evaluados en bioseguridad del formato de verificación en seguridad industrial cumplidos	>= 95%
			Total, de Ítems de bioseguridad del formato de verificación	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Desplegar las lecciones aprendidas de los accidentes por riesgo biológico presentados en el año 2021	Registros de capacitación, acta, material fotográfico	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST	
2	Identificar riesgos de accidentalidad en las sedes de la Empresa a través de inspecciones planeadas con acompañamiento de un integrante del COPASST	Formato de verificación en seguridad industrial formato 244	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST COPASST	
3	Capacitación en medidas de bioseguridad para la prevención de accidentalidad	Acta de Capacitación, Registros de asistencia.	Profesional Universitario SST Profesional Contratista SST ARL	

7. PERSPECTIVA FINANCIERA

7.1. Factor Sostenibilidad Financiera

7.1.1. Indicadores Sostenibilidad financiera.

SEDE		SEDE ADMINISTRATIVA		
FACTOR ESTRATÉGICO		Sostenibilidad Financiera		
PERSPECTIVA		Financiera		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Generar auto sostenibilidad financiera, promoviendo la creación de valor y productividad, con el uso eficiente de recursos relacionados con la misionalidad de la empresa.		
PROCESO		Gestión Financiera		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Mantener y fortalecer la gestión financiera para garantizar auto sostenibilidad		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
94	Mantener y fortalecer la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión financiera con la aplicación y monitoreo sistemático que conlleve a mejorar la gestión del equilibrio presupuestal y a maximizar la rentabilidad	Equilibrio presupuestal con recaudo	Valor de la ejecución de ingresos totales recaudados en la vigencia (incluye recaudo de CxC de vigencias anteriores) Valor de la ejecución de gastos comprometidos incluyendo CxP de vigencias anteriores	>=1,00
95		Margen de Utilidad neta	Utilidad bruta -menos impuestos y gastos del periodo / Ingresos del Periodo x 100	
96		Evolución de Gasto por Unidad Relativo Producida	Gastos de funcionamiento y operación comercial y prestación de servicios comprometido en la vigencia objeto de la evaluación	<=0,9
			Número de UVR producidas en la vigencia objeto de evaluación	
			Gasto de funcionamiento y operación comercial y prestación de servicios comprometido en la vigencia anterior en valores constantes de la vigencia objeto de evaluación	
			Número UVR producidas en la vigencia anterior	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
INDICADOR UTILIDAD NETA				
1	Elaboración y presentación trimestral del Estado de Resultados	Profesional Universitaria de Contabilidad	Estados Financieros firmados	
2	Gestión de cobro, elaboración y	Profesional Universitaria de	Informes Mensuales de	

	actualización mensual de los estados de cartera por concepto de prestación de servicios de salud.	Cartera	Cartera.
3	Adelantar permanentemente la conciliación de saldos de cartera, presupuesto, contabilidad, tesorería y facturación, para garantizar la consistencia de la información	Profesionales Universitarios de Cartera, Presupuesto, Contabilidad, Facturación y Tesorería	Sistema de Información, Informes de Tesorería, Informes de Cartera, Informes de Facturación, Estados Financieros, Informes de Ejecución Presupuestal
4	Gestionar el cobro y recaudo de cartera de acuerdo con la facturación por venta de servicios de salud. En el caso de que se considere necesario adelantar cobros persuasivos o jurídicos se vinculará a Tesorería y Oficina Asesora Jurídica	Profesional Universitario de Cartera, Tesorero, Jefe Oficina Asesora Jurídica	Informes Mensuales de Cartera.
INDICADOR EQUILIBRIO PRESUPUESTAL CON RECAUDO.			
1	Mantener la dinámica de disminución de tiempos de radicación de cuentas de cobro en las Empresas Responsables de Pago, así: Con Contrato dentro de los primeros días de cada mes y demás aseguradoras dentro de los 15 primeros días de cada mes	Profesional Universitario y Técnico Administrativo de Facturación	Cuentas radicadas
2	Generar equilibrio presupuestal al finalizar la vigencia entre el gasto comprometido y el recaudo efectivo	Gerencia, Subgerencia Financiera y Profesional Universitaria de Presupuesto	Informes periódicos de Ejecución Presupuestal
3	Elaborar informes mensuales contables y de ejecución presupuestal, que permitan identificar desviaciones e implementar mejoras en la gestión administrativa y financiera	Profesional Universitario de Presupuesto, Profesional Universitario Contabilidad	Estados Financieros y Ejecución Presupuestal, publicados en la página web
4	Gestionar la incorporación al presupuesto de los recursos gestionados y efectuar seguimiento a la ejecución de los recursos	Profesional Universitario de Presupuesto, Supervisor o Interventor, Directores Operativos de Red, Oficina Asesora de Planeación	Informes de interventoría y/o supervisión, actas de Liquidación de contratos, e informe de ejecución presupuestal
5	Efectuar Seguimiento al Monitoreo para el cumplimiento del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero. Vigencia 2022	Gerencia, Subgerencia Financiera y Comercial, Subgerencia de Salud e Investigación, Secretaria General, Oficina Asesora Jurídica, y Oficina Asesora de Planeación.	Informes de Monitoreo y Seguimiento al PSFF radicados ante el IDSN y Matrices diligenciadas en el CHIP, según programación establecida por el IDSN.

6	Revisar y actualizar permanentemente el documento Matriz de Programación de Pagos, teniendo en cuenta la información de fecha de radicación de facturas, fecha de vencimiento de facturas, fecha de radicación de cuentas y de pagos realizados, para determinar la oportunidad en el pago de las obligaciones adquiridas por la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.	Tesorero	Matriz de Programación de Pagos; Ordenes de pago y facturas pagadas
---	---	----------	---

7.1.2. Nivel de glosa.

SEDE		Administrativa		
FACTOR ESTRATÉGICO		Sostenibilidad financiera		
PERSPECTIVA		Financiera		
OBJETIVO ESTRATÉGICO		Mantener y mejorar la gestión financiera para garantizar auto sostenibilidad.		
PROCESO		Proceso de gestión financiera.		
OBJETIVO ESPECÍFICO		Evidenciar el nivel de glosa aceptada frente a lo facturado por ventas de servicios de salud, generando acciones en el tiempo que permitan disminuir o mantener la glosa.		
VIGENCIA		2022		
No.	ESTRATEGIA	INDICADOR		META
		NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	
97	Mantener y fortalecer la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión financiera con la aplicación y monitoreo sistemático que conlleve a mejorar la gestión del equilibrio presupuestal y a maximizar la rentabilidad	Nivel de glosa	Valor de la glosa aceptada	Menor o igual al 3%
			Valor de los ingresos por ventas de servicios	
PLAN DE ACCIÓN PARA EL LOGRO DE LA META				
No.	ACTIVIDAD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSABLE	
1	Realizar despliegue de los contratos con las diferentes ERP	Acta o listas de asistencia	Subgerencia de salud e investigación	
2	Depurar las glosas más representativas de manera periódica	Informe de gestión de glosas	Profesional Especializado área de la salud	

3	Retroalimentar las glosas más representativas	Acta o listas de asistencia	Profesional Especializado área de la salud
4	Generar informe de gestión de glosas	Informe de gestión de glosas	Profesional Especializado área de la salud

Consolido:

EDGARDO ROMO GENOY
 Profesional universitario Planeación.

Revisó

SEBASTIAN GRANJA ORDOÑEZ
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó

ANA BELEN ARTEAGA TORRES
 Gerente