



# [ Plan Estratégico Institucional ]

2025 - 2028

 <http://www.pastosaludese.gov.co>



CO19.00782



## RED NORTE

- 1 Hospital Local Civil 2 C.S. Pandiaco 3 C.S. Morasurco 4 C.S. Buesaquillo 5 C.S. 1ro de Mayo



## RED SUR

- 1 Hospital La Rosa 2 C.S. Santa Barbara 3 C.S. Progreso 4 C.S. Gualmatán 5 C.S. Catambuco







EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
PASTO SALUD E.S.E

Sirviendo con Amor

# PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2025 - 2028

## RED OCCIDENTE

- 1 C.S. San Vicente
- 2 C.S. Genoy
- 3 C.S. Obonuco
- 4 C.S. La Caldera
- 5 C.S. Tamasagra
- 6 C.S. Mapachico



## RED ORIENTE

- 1 Hospital Santa Mónica
- 2 C.S. El Rosario
- 3 C.S.O Mis Kikes
- 4 C.S. Cabrera
- 5 C.S. La Laguna
- 6 C.S. El Encano



## JUNTA DIRECTIVA

NICOLÁS MARTÍN TORO MUÑOZ

**Alcalde de Pasto**

**Presidente de la Junta Directiva**

FABIO GERMÁN ZAMBRANO ORDOÑEZ

**Presidente con Poder**

MARY LUZ CASTILLO ROSERO

**Secretaria Municipal de Salud**

ANGIE LADY NARVAEZ RODRIGUEZ

**Representante de los Usuarios**

DIANA CAROLINA RUEDA BENAVIDES

**Representante de Trabajadores Área Administrativa**

ELIANA KATHERINE LOPEZ MARTÍNEZ

**Representante de Trabajadores Área Asistencial**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**GERENTE:** DIEGO FERNANDO MORALES ORTEGÓN

**JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:** SEBASTIÁN GRANJA ORDÓÑEZ

**JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA:** KELLY NAYIBI GUANCHA MEJÍA

**JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y SISTEMAS:** LYDA PABÓN LÓPEZ

**SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACIÓN:** JUAN CARLOS MERA GUERRERO

**SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL:** MYRIAM RUTH BOLAÑOS DELGADO

**SECRETARIA GENERAL:** LEIDY MAGALI BENAVIDES BASTIDAS

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO:** JAIME ALBERTO SANTACRUZ

**JEFE OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO:** LILIANA GUERRERO RODRÍGUEZ

**ASESORA GRUPO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:** DANIELA RODRÍGUEZ GOYES

**DIRECTOR OPERATIVO RED ORIENTE:** ALBA LUCIA MORA BENAVIDES

**DIRECTOR OPERATIVO RED NORTE:** RODRIGO VITERI MORENO

**DIRECTOR OPERATIVO RED OCCIDENTE:** RIGOBERTO MELO ZAMBRANO

**DIRECTOR OPERATIVO RED SUR:** BERTHA JANETH MONTENEGRO

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACIÓN:** LUIS EDUARDO AGUIRRE ORTIZ

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO PLANEACIÓN:** MILTON ARMANDO MONCAYO RIASCOS

## CONTENIDO

1.	CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.	15
1.1.	Identificación Corporativa	15
1.2.	Descripción General	16
1.3.	Red de Prestación de Servicios de Salud	17
1.4.	Organigrama de PASTO SALUD E.S.E.	18
1.5.	Mapa de Procesos	19
1.6.	Ubicación Geográfica de las Sedes de Pasto Salud E.S.E.	20
1.7.	Alineación del Plan Estratégico Institucional	22
1.7.1.	Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)	22
1.7.2.	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) (1966)	23
1.8.	Convención Americana sobre Derechos Humanos	23
1.7.3.	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	24
1.8.	Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS)	24
1.7.4.	Constitución Política de Colombia (1991)	25
1.7.5.	Ley 100 de 1993 - Sistema de Seguridad Social en Salud	25
1.7.6.	Ley 1751 de 2015 - Ley Estatutaria en Salud	26
1.7.7.	Ley 1438 de 2011 - Reforma al Sistema de Salud	27
1.7.8.	Decreto 781 de 2016 - Decreto Único Reglamentario del Sector Salud	28
1.7.9.	Resolución 3280 de 2018 - Directrices de Calidad en Salud	28
1.7.10	Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031	29
2.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	30
2.1.	Misión	30
2.2.	Visión	30
2.3.	Valores Institucionales	31
2.3.1.	Diligencia	32
2.3.2.	Justicia	32
2.3.3.	Compromiso	32
2.3.4.	Honestidad	33



2.3.5.	Respeto	33
2.3.6.	Humanismo	33
3.	POLÍTICAS INSTITUCIONALES	34
3.1.	Política de Prestación de Servicios de Salud	34
3.2.	Política de Calidad	34
3.3.	Política de Seguridad del Paciente	35
3.4.	Política de Gestión del Riesgo	35
3.5.	Política de Humanización	35
3.6.	Política de Talento Humano	36
3.7.	Política de Gestión Ambiental Responsable	36
3.8.	Política de Gestión de la Tecnología	36
3.9.	Política de Seguridad de la Información	36
3.10.	Política de Responsabilidad Social Empresarial	37
3.11.	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	37
3.12.	Política de Convivencia	37
3.13.	Política de Transformación Cultural	38
3.14.	Política de Participación Ciudadana	38
3.15.	Política de Gestión Documental	38
3.16.	Política de Docencia Servicio	39
3.17.	Política de Seguridad Vial	39
4.	APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE COORDINACION - ARMONIZACION ESTRATEGICA	40
4.1.	Objetivos de Desarrollo Sostenible	40
4.1.1.	Manifiesto por el Desarrollo Sostenible y el Cambio Climático	41
4.2.	Armonización con el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026: “Colombia Potencia de la Vida”	42
4.3.	Armonización con el Plan de Desarrollo Departamental de Nariño: “Nariño, Región País para el Mundo 2024 - 2027”	45
4.4.	Armonización con el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto 2024 - 2027: “Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro”	46
5.	ANÁLISIS SITUACIONAL DEL MUNICIPIO DE PASTO	50
5.1.	Introducción al Diagnóstico del Municipio de Pasto	50
5.2.	Contexto Demográfico y Geográfico	51
5.3.	Condiciones Socioeconómicas	52
5.4.	Diagnóstico de Salud en el Municipio	53

5.5.	Análisis de Determinantes Sociales de la Salud	54
5.6.	Análisis del Sistema de Salud Local	55
5.7.	Indicadores Clave para el Diagnóstico	55
5.8.	Conclusiones del Diagnóstico	56
6.	METODOLOGÍA DEL DIRECCIONAMIENTO DE PASTO SALUD E.S.E.	57
6.1.	Enfoque General	57
6.2.	Fases del Direccionamiento Estratégico	57
6.2.1.	Diagnóstico Situacional	57
6.2.2.	Planeación Estratégica	58
6.2.3.	Ejecución y Gestión	58
6.2.4.	Seguimiento y Evaluación	58
6.2.5.	Mejora Continua	58
6.3.	Principios Orientadores	58
6.4.	Herramientas y Técnicas	59
6.5.	Resultados Esperados	59
7.	GRUPOS DE INTERÉS DE PASTO SALUD ESE	60
7.1.	Grupos de interés y su interacción con Pasto Salud ESE	61
7.1.1.	Talento Humano de PASTO SALUD ESE	61
7.1.2.	Usuarios, pacientes y familias	61
7.1.3.	Proveedores	62
7.1.4.	Instituciones Formadoras del Talento Humano	62
7.1.5.	Junta Directiva	62
7.1.6.	Entidades Responsables de Pago	63
7.1.7.	Comunidad y Medio Ambiente	63
7.2.	Importancia estratégica de los grupos de interés	63
8.	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y/O ESPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	65
8.1.	Usuarios, pacientes y su familia	65
8.1.1	Identificación de Oportunidades de Mejora	65
8.2.	Talento Humano de Pasto Salud E.S.E.	67
8.2.1.	Identificación de Oportunidades de Mejora	67
8.2.2.	Criterios de Priorización	67
8.2.3.	Priorización	68



8.3.	Junta Directiva, Proveedores, Entidades Responsables de Pago, Comunidad y Medio Ambiente, Universidades e Instituciones Formadoras de Talento Humano en Salud	68
8.3.1.	Identificación de Oportunidades de Mejora	68
8.3.2.	Criterios de Priorización	70
8.3.3.	Priorización	71
9.	MATRIZ FODA	72
9.1.	Análisis del Contexto Interno	72
9.1.1.	Contexto Financiero	72
9.1.2.	Contexto Seguridad y Salud en el Trabajo	73
9.1.3.	Contexto Talento Humano	74
9.1.4.	Contexto Procesos Jurídicos y Defensa Judicial	75
9.1.5.	Contexto Servicio Farmacéutico	76
9.1.6.	Contexto Gestión Ambiental	77
9.1.7.	Contexto Ambiente Físico	78
9.1.8.	Contexto Procesos Misionales	80
9.1.9.	Contexto Sistema de Información y Gestión de la Tecnología	81
9.1.10.	Contexto Capacidad Instalada	82
9.1.11.	Contexto Cultural	83
9.2.	Análisis del Contexto Externo	85
9.2.1.	Contexto Económico	85
9.2.2.	Contexto Seguridad y Salud en el Trabajo	85
9.2.3.	Contexto Político y Legal	86
9.2.4.	Contexto Servicio Farmacéutico	86
9.2.5.	Contexto Ecológico	87
9.2.6.	Contexto Ambiente Físico	87
9.2.7.	Contexto Salud	88
9.2.8.	Contexto Tecnológico	89
9.2.9.	Contexto Capacidad Instalada	89
9.2.10.	Contexto Cultural	90
9.2.11.	Contexto Socioeconómico	91
10.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	93
10.1.	PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LA POBLACIÓN ASIGNADA	93
10.2.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	93

10.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	93
10.4. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	93
10.5. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CALIDAD	94
10.6. EMPRESA AMBIENTALMENTE RESPONSABLE	94
11. INDICADORES	95
11.1. OBJETIVO DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LA POBLACIÓN ASIGNADA	95
11.2. OBJETIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	95
11.3. OBJETIVO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	96
11.4. OBJETIVO DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	96
11.5. OBJETIVO DE CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CALIDAD	97
11.6. OBJETIVO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE	97
12. SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	98
12.1. Disgregación del PEI en Planes Operativos Anuales (POA)	98
12.2. Seguimiento Trimestral	98
12.3. Evaluación Anual	99
12.4. Indicadores Clave de Seguimiento	99
12.5. Plataforma de Monitoreo	100
12.6. Informes de Seguimiento y Resultados	100

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1 Logo Institucional Pasto Salud E.S.E.</i>	13
<i>Ilustración 2 Organigrama Pasto Salud E.S.E.</i>	16
<i>Ilustración 3 Mapa de Procesos Pasto Salud E.S.E.</i>	17
<i>Ilustración 4 Mapa de distribución geográfica de Sedes de Pasto Salud E.S.E. Zona Rural</i>	18
<i>Ilustración 5 Mapa de distribución geográfica de Sedes de Pasto Salud E.S.E. Zona Urbana</i>	19
<i>Ilustración 6 Valores Institucionales Adoptados por PASTO SALUD E.S.E.</i>	29
<i>Ilustración 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>	40
<i>Ilustración 8 Imagen Institucional Gobierno de Colombia</i>	40
<i>Ilustración 9 Imagen Institucional Gobernación de Nariño</i>	43
<i>Ilustración 10 Imagen Institucional Alcaldía de Pasto</i>	44
<i>Ilustración 11 Grupos de Interés Pasto Salud E.S.E.</i>	58



## PRESENTACIÓN

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. reafirma su compromiso de ser un referente en la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad, y un enfoque profundamente humanizado, orientado a mejorar la calidad de vida de la población usuaria del municipio de Pasto. Nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 ha sido formulado para responder a los desafíos actuales del sector salud, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y coordinando las acciones institucionales entre el nivel nacional y territorial. El Plan Estratégico Institucional representa un análisis riguroso de las necesidades en salud de nuestros usuarios y las expectativas de todos los grupos de interés, integrando una visión centrada en el bienestar colectivo y comunitario. Este plan articula iniciativas que propenden por una atención resolutiva, fortaleciendo la confianza en los servicios ofertados en la red pública de Pasto y fomentando el uso eficiente de los recursos disponibles. Además, promueve el desarrollo integral de nuestros colaboradores y el respeto por el entorno, con un enfoque de sostenibilidad ambiental y social.

A través de una *“ATENCIÓN HUMANA Y RESOLUTIVA CON SOSTENIBILIDAD”*, nos proponemos no solo cumplir con las normativas vigentes, sino también trascenderlas, generando un impacto positivo y duradero en la salud pública. Este documento es una hoja de ruta estratégica para consolidar a Pasto Salud E.S.E. como una institución ejemplar en el ámbito regional y nacional, capaz de enfrentar los retos del futuro con innovación, responsabilidad y compromiso con la función pública a través de los siguientes ejes.

## **Liderazgo Institucional**

Nos convertiremos en líderes en atención primaria preventiva y predictiva (APS), integrando servicios especializados y la medicina tradicional como un modelo de salud participativo y comunitario.

## **Trabajo en Red Integral e Integrado**

Fortaleceremos nuestro rol como puerta de entrada al sistema de salud, consolidando equipos interdisciplinarios y transformando los hospitales, centros y puestos de salud intra y extramurales a través de acciones que permitirán una atención integral y eficaz en toda la red territorial del municipio.

## **Ampliación de la Oferta de Servicios Especializados**

Incrementar la capacidad resolutiva mediante nuevos servicios en la sede Hospital Santa Mónica, avanzando hacia postulados como la habilitación de quirófano en sus distintas modalidades, detección de cáncer y telemedicina, optimizando nuestra capacidad instalada para consolidarnos como un centro de atención complementario para Pasto y la región circundante.

## **Atención Centrada en la Experiencia del Usuario**

Promoveremos una atención oportuna, humanizada y sin trámites innecesarios, con procesos que fortalezcan la cadena de valor en la salud y aspiren a la acreditación institucional en el corto plazo.

## **Atención Humanizada, Intercultural y Diversa**

Respetaremos las cosmovisiones, creencias y saberes tradicionales de las comunidades, promoviendo un modelo de atención inclusivo e incluyente que integre la medicina tradicional, especialmente en servicios como la atención a maternas y el acompañamiento en el parto.

## **Transformación Digital en Salud**

Avanzaremos en el cierre de brechas con tecnologías digitales de servicios mediante herramientas como telemedicina y plataformas interactivas, empoderando así al usuario en su gestión de salud con un enfoque proactivo basado en inteligencia de datos.

## **Formalización y Bienestar Laboral**

Desarrollaremos políticas de gestión hacia la formalización laboral, formación continua y programas de bienestar físico y mental para contar con un equipo humano motivado, capacitado e integrado.

## **Gestión Administrativa, Financiera y Ambiental**

Implementaremos políticas de austeridad y eficiencia financiera que fortalezcan la operación continua de la institución.

Avanzaremos como un Hospital Verde, integrando prácticas de eficiencia energética, energía renovable y reciclaje.

## **Hacia un referente de Docencia Servicio**

Nos convertiremos en un centro referente de docencia servicio para fomentar la práctica asistencial e investigativa, avanzando en la construcción de una sociedad académica y clínicamente responsable

El Plan Estratégico Institucional 2025-2028 es la hoja de ruta para consolidar a Pasto Salud E.S.E. como una institución ejemplar en el ámbito regional y nacional, capaz de afrontar los desafíos del futuro con innovación, responsabilidad y sostenibilidad.

**DIEGO FERNANDO MORALES ORTEGÓN**  
**Gerente**



## 1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E.

### 1.1. Identificación Corporativa

Ilustración 1 Logo Institucional Pasto Salud E.S.E.



Fuente: Pasto Salud E.S.E.

**Denominación del Plan Estratégico Institucional:** Atención humanizada y resolutiva  
con sostenibilidad 2025-2028

## 1.2. Descripción General

La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., creada mediante el Acuerdo No. 004 del 13 de febrero de 2006 por el Concejo Municipal de Pasto, es una entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa. Como parte fundamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), opera bajo el marco normativo de la Ley 100 de 1993 y sus disposiciones complementarias o modificatorias resultantes del proyecto de Ley 312 de 2024 por medio del cual se transforma el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones.

Con el propósito de garantizar la prestación de servicios de salud, Pasto Salud E.S.E. gestiona una red de 24 sedes distribuidas estratégicamente en el territorio urbano y rural del municipio. Estas sedes están organizadas en cuatro redes operativas según su ubicación geográfica:

- ✓ Red Norte
- ✓ Red Sur
- ✓ Red Oriente
- ✓ Red Occidente
- ✓ Y la sede administrativa que se encuentra en el centro de la ciudad, facilitando la coordinación de las operaciones.

En el marco del Plan Municipal de Desarrollo “Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro” 2024-2027, la entidad pone de presente su compromiso con la ampliación de la cobertura y el fortalecimiento de la atención primaria en salud, promoviendo estrategias que reduzcan inequidades en las zonas más vulnerables del municipio.



Este enfoque está alineado con los principios de equidad, eficiencia y sostenibilidad, pilares esenciales para consolidar el acceso universal a los servicios de salud en la región.

Con un enfoque estratégico y un equipo humano cada vez más capacitado, Pasto Salud E.S.E. busca consolidarse como líder en la prestación de servicios de salud, promoviendo el bienestar integral de la población de Pasto y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan de Desarrollo Municipal

### 1.3. Red de Prestación de Servicios de Salud

	CENTRO DE SALUD	DIRECCIÓN
	HOSPITAL LOCAL CIVIL	CRRA24 CON CALLE 27 ESQUINA B/ EL CALVARIO
NORTE	CENTRO DE SALUD 1RO DE MAYO	CARRERA 45 No. 24 - 11 B/ ARANDA
	CENTRO DE SALUD PANDIACO	CLL 19 CON CRRA 44 ESQUINA B/PANDIACO
	CENTRO DE SALUD MORASURCO	CORREGIMIENTO DE MORASURCO - CENTRO
	CENTRO DE SALUD BUESAQUILLO	VEREDA ALIANZA - BUESAQUILLO
	CENTRO DE SALUD SAN VICENTE	CALLE 5 CON CRA 35 ESQUINA B/SAN
OCCIDENTE	CENTRO DE SALUD TAMASAGRA	CLL 8 F No. 22B -95 B/ TAMASAGRA
	CENTRO DE SALUD GENOY	CORREGIMIENTO DE GENOY - CENTRO
	CENTRO DE SALUD OBONUCO	CORREGIMIENTO DE OBONUCO - CENTRO
	PUESTO DE SALUD MAPACHICO	CORREGIMIENTO MAPACHICO - CENTRO
	PUESTO DE SALUD LA CALDERA	CORREGIMIENTO LA CALDERA - CENTRO
	CENTRO DE SALUD SANTA MONICA	CALLE 21 N° 9 ESTE A 88 - B/ SANTA
ORIENTE	CENTRO DE SALUD EL ROSARIO	DIAGONAL 16 No. 12E ESQUINA B/ EL ROSARIO
	CENTRO DE SALUD CABRERA	CORREGIMIENTO DE CABRERA
	CENTRO DE SALUD LA LAGUNA	CORREGIMIENTO LA LAGUNA
	CENTRO DE SALUD EL ENCANO	CORREGIMIENTO EL ENCANO - CENTRO
	C. DE SALUD ORAL MIS KIKES	BARRIO ARNULFO GUERRERO
	CENTRO HOPITAL LA ROSA	DIAGONAL 12ª No. 3ª - 05 B/ LA ROSA
SUR	CENTRO DE SALUD EL PROGRESO	CARRERA 7B No. 14B - 08 B/ EL PROGRESO
	CENTRO DE SCALUD ATAMBUCO	CORREGIMIENTO DE CATAMBUCO
	CENTRO DE SALUD STA BARBARA	CORREGIMIENTO DE SANTA BARBARA
	CENTRO DE SALUD GUALMATAN	CORREGIMIENTO DE GUALMATAN
	SEDE ADMINISTRATIVA	CARRERA 20 N°19B-22

Fuente: Subgerencia de Salud e Investigación



## 1.4. Organigrama de PASTO SALUD E.S.E.

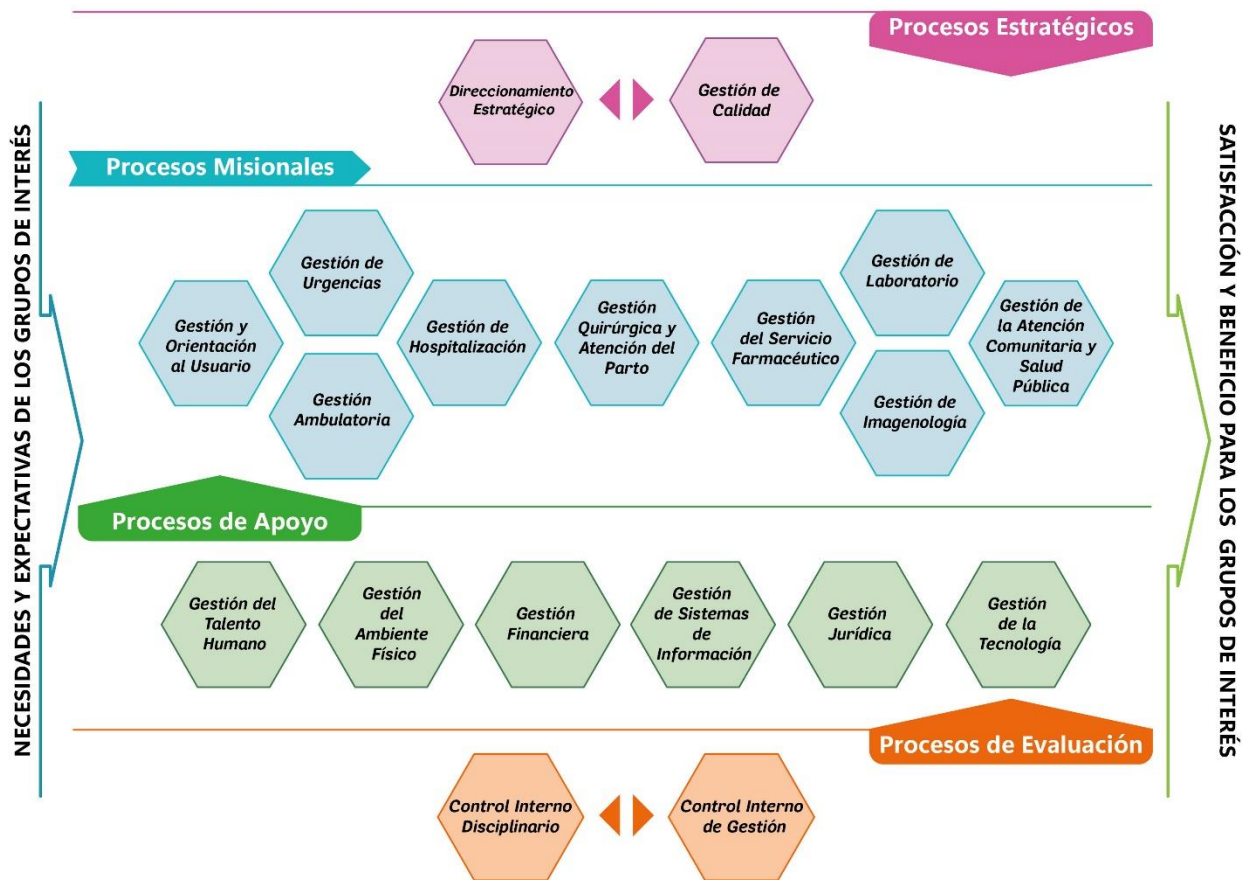
Ilustración 2 Organigrama Pasto Salud E.S.E.



Fuente: Acuerdo Municipal No. 008 del 30 de julio de 2020



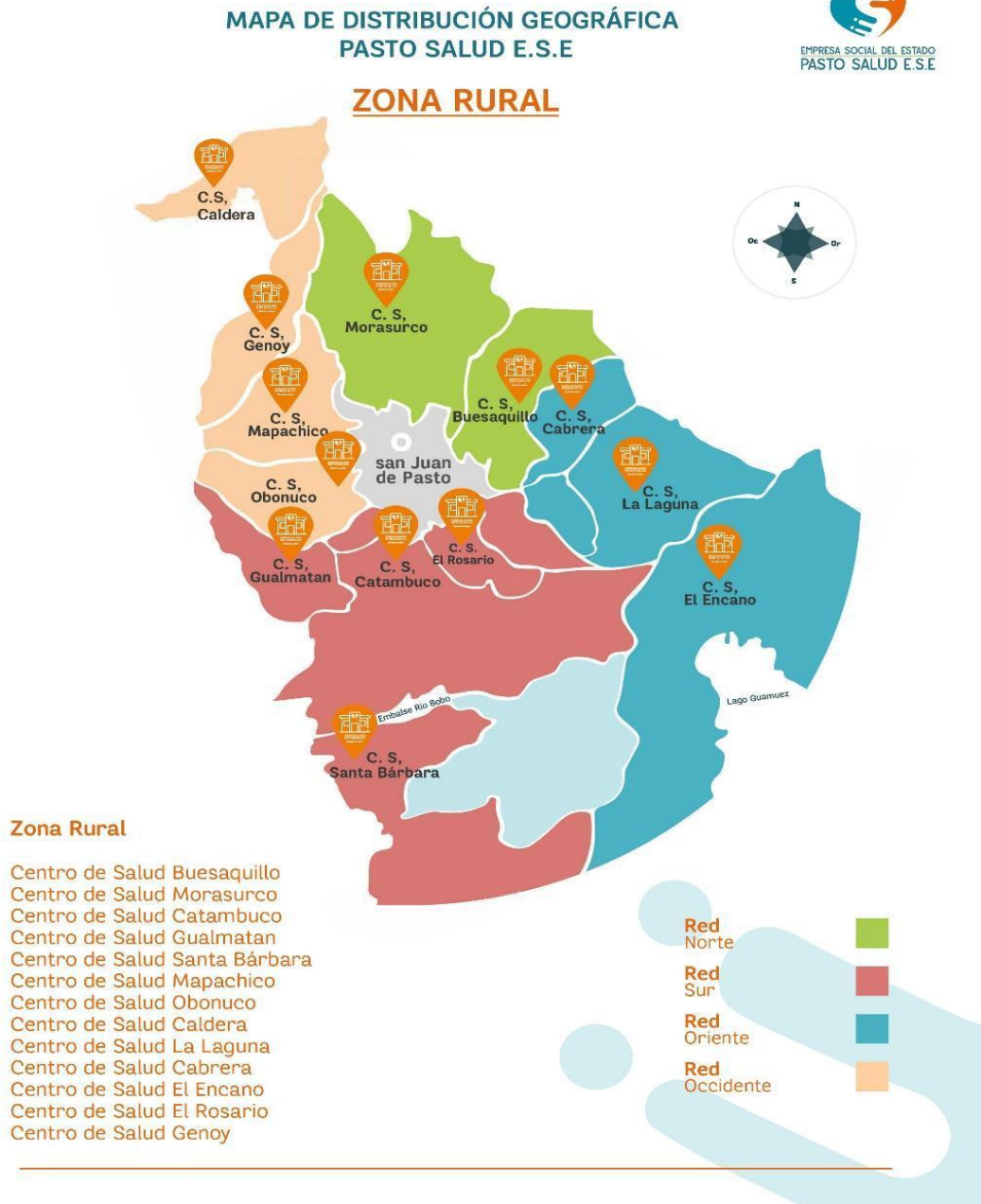
## 1.5. Mapa de Procesos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

## 1.6. Ubicación Geográfica de las Sedes de Pasto Salud E.S.E.

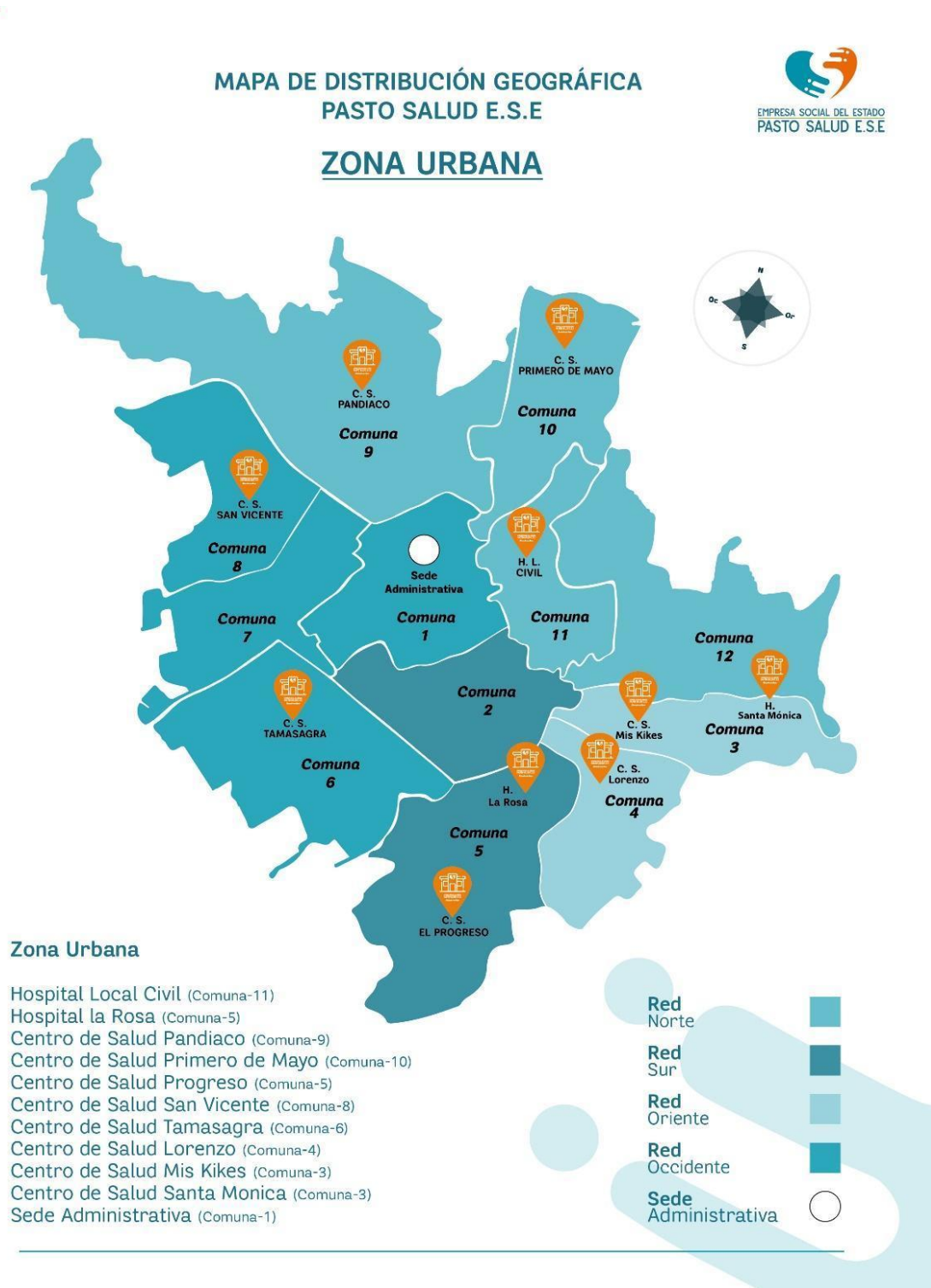
Ilustración 4 Mapa de distribución geográfica de Sedes de Pasto Salud E.S.E. Zona Rural



Fuente: Elaboración propia a partir del Plan de Ordenamiento Territorial POT – Pasto Territorio Con – Sentido 2014-2027



Ilustración 5 Mapa de distribución geográfica de Sedes de Pasto Salud E.S.E. Zona Urbana



Fuente: Elaboración propia a partir del Plan de Ordenamiento Territorial POT – Pasto Territorio Con – Sentido 2014-2027

## 1.7. Alineación del Plan Estratégico Institucional

Los lineamientos normativos que se incorporan en el Plan Estratégico Institucional (PEI) para la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E revisten obligatoriedad puesto que precisan la legislación nacional, los acuerdos internacionales y tratados ratificados por Colombia que influyen en el desarrollo de las políticas públicas en salud con influencia directa sobre todos nuestros grupos de interés. A continuación, se presentan los principales criterios que deben orientarse para garantizar el cumplimiento de altos estándares en salud, además de la normatividad más relevante.

22

### 1.7.1. Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)

La Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece en su Artículo 25 el derecho a un nivel de vida adecuado, que incluye el derecho a la salud. Este principio fundamental subraya que todos los individuos tienen derecho a la salud sin discriminación alguna.

**Artículo 25:** "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado para ella misma y su familia, que le asegure la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios".

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud E.S.E. busca que todos los servicios de salud sean accesibles para la población, especialmente para los grupos vulnerables, en cumplimiento con este derecho universal.



### 1.7.2. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) (1966)

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ratificado por Colombia, establece en su Artículo 12 el derecho de todas las personas a disfrutar del más alto nivel posible de salud física y mental, y la obligación de los Estados de tomar medidas para mejorar las condiciones de salud de sus pueblos.

**Artículo 12:** "Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a gozar del más alto nivel posible de salud física y mental".

**Implicación para el PEI:** En el marco del PEI, Pasto Salud E.S.E. implementa estrategias orientadas a mejorar las condiciones de salud de la población en su área de influencia, especialmente en términos de acceso, calidad y prevención de enfermedades.

### 1.8. Convención Americana sobre Derechos Humanos

Este tratado, que forma parte de la Organización de Estados Americanos (OEA), establece que toda persona tiene derecho a la salud, y los Estados deben garantizar este derecho, brindando los servicios de salud necesarios de manera accesible y eficaz.

**Artículo 10:** Derecho a la vida, salud y bienestar.

**Implicación para el PEI:** Colombia, como parte de la OEA, tiene el compromiso de garantizar que todas las personas en su territorio tengan acceso a servicios de salud adecuados. El PEI de Pasto Salud E.S.E. se alinea con este principio, velando por la accesibilidad y efectividad de los servicios de salud.



### 1.7.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la salud y el bienestar están directamente relacionados con el ODS 3, que promueve garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos a todas las edades.

**Objetivo 3:** "Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades".

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud reconoce estrategias de salud pública que contribuyan a la reducción de la mortalidad infantil, al acceso universal a la salud y a la mejora de la salud mental, en línea con los compromisos globales asumidos por Colombia.

### 1.8. Recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

La OMS establece una serie de directrices y estándares sobre cómo deben organizarse los sistemas de salud para garantizar el derecho a la salud y la mejora continua de los servicios. La estrategia de salud pública debe orientarse por principios de prevención, atención primaria en salud y equidad.

**Directrices:** Enfoque en la atención primaria en salud (APS) como estrategia central para la universalidad del acceso y recomendaciones sobre el fortalecimiento de los sistemas de salud para mejorar la cobertura, accesibilidad y calidad.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud E.S.E. adopta los principios de la Atención Primaria en Salud (APS), fomentando al acceso de servicios preventivos y de promoción de salud antes de requerir atención especializada o urgente.





#### 1.7.4. Constitución Política de Colombia (1991)

La Constitución Política de Colombia establece el marco fundamental de derechos y responsabilidades del Estado en relación con la salud. La salud es considerada un derecho fundamental y un servicio público esencial en el artículo 49. Esto implica que:

**Artículo 49:** Establece que el derecho a la salud es fundamental y corresponde al Estado garantizar este derecho mediante la organización de la prestación de los servicios de salud.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud asegura que el acceso a los servicios de salud sea universal y no discriminatorio, en función de la equidad y la justicia social, priorizando a las poblaciones más vulnerables en el municipio de Pasto.

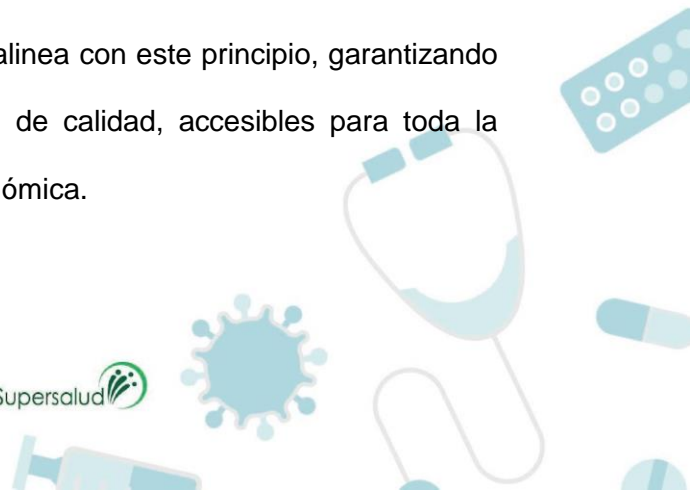
25

#### 1.7.5. Ley 100 de 1993 - Sistema de Seguridad Social en Salud

La Ley 100 de 1993 establece la estructura y organización del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Su marco normativo establece un enfoque para asegurar la cobertura universal, la equidad en el acceso a los servicios y la sostenibilidad financiera del sistema de salud.

**Artículo 3:** Define la salud como un servicio público esencial y establece que la prestación de los servicios debe ser organizada por el Estado, en conjunto con las entidades privadas y las empresas públicas.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud E.S.E. se alinea con este principio, garantizando la existencia de una red pública de servicios de salud de calidad, accesibles para toda la población, independientemente de su situación socioeconómica.



**Artículo 4:** Las ESE son responsables de la organización y prestación de los servicios de salud en un marco territorial, y deben ser parte activa de la organización del sistema.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud E.S.E. promueve la cobertura en el municipio, en el área urbana y rural, optimizando los recursos disponibles y priorizando el bienestar de la población en su área de influencia.

**Artículo 12:** Establece las condiciones para la creación y organización de las ESE (Empresas Sociales del Estado), que son las entidades encargadas de ofrecer los servicios de salud de manera directa en el territorio.

**Implicación para el PEI:** La organización interna de Pasto Salud fomenta el cumplimiento de estos principios, definiendo su estructura, recursos humanos y capacidades para ofrecer servicios de calidad de acuerdo con las necesidades de salud locales.

26

### 1.7.6. Ley 1751 de 2015 - Ley Estatutaria en Salud

Esta ley establece el derecho fundamental a la salud y regula la forma en que el Estado y los ciudadanos deben garantizarlo, enfocándose en la accesibilidad y calidad de los servicios, además de incluir aspectos de participación ciudadana.

**Artículo 1:** Define el derecho fundamental a la salud, lo que implica que todos los ciudadanos tienen derecho a recibir atención sanitaria sin ningún tipo de discriminación.

**Implicación para el PEI:** La misión de Pasto Salud E.S.E. propende por garantizar que este derecho se respete en su totalidad, priorizando a las poblaciones en situación de vulnerabilidad, y promoviendo políticas inclusivas y accesibles.



**Artículo 2:** Regula el acceso universal a los servicios de salud y las condiciones mínimas para que cualquier persona, independientemente de su condición económica, pueda acceder a los servicios de salud.

**Implicación para el PEI:** El Plan Estratégico contribuye a la universalización de los servicios de salud, eliminando barreras económicas, geográficas y culturales. De esta forma, se fortalecerá la cobertura para toda la población usuaria.

**Artículo 7:** Establece la responsabilidad del Estado de garantizar el acceso a los servicios de salud y asegura que los usuarios puedan acceder a servicios oportunos y de calidad.

27

### 1.7.7. Ley 1438 de 2011 - Reforma al Sistema de Salud

Define la modificación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con énfasis en la calidad de los servicios, la equidad y la eficiencia en el uso de los recursos, además de fortalecer la participación social en la gestión de la salud.

**Artículo 4:** Promueve la calidad de los servicios, la equidad y el acceso a la salud.

**Implicación para el PEI:** La calidad es una de las prioridades en el desarrollo del PEI de Pasto Salud, implementando estrategias para medir, mejorar y garantizar la calidad de los servicios prestados a los usuarios. La equidad será clave para reducir las brechas en salud entre diferentes grupos poblacionales.

**Artículo 12:** Regula la organización de los servicios de salud en el marco de la estrategia de salud integral, promoviendo la prevención y la promoción de la salud.



**Implicación para el PEI:** La entidad define programas y estrategias para la prevención de enfermedades y promoción de la salud, en coordinación con los principios de salud integral. Incluyendo acciones dirigidas a la comunidad para empoderarla en la protección de su salud.

### 1.7.8. Decreto 781 de 2016 - Decreto Único Reglamentario del Sector Salud

Este decreto compila y regula las normas sobre la organización, prestación, gestión y control de los servicios de salud en Colombia. Contiene disposiciones clave para las Empresas Sociales del Estado (ESE), que tienen un papel central en la prestación de servicios.

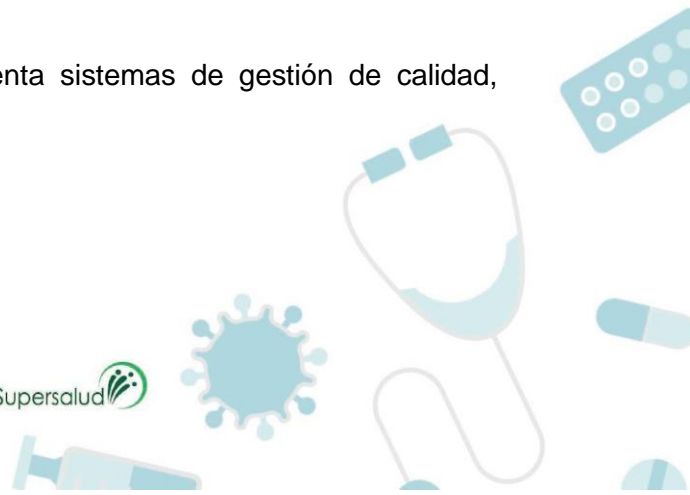
**Artículo 2.4.1.3.4:** Regula el proceso de planificación y evaluación de los servicios de salud, buscando optimizar la calidad y la eficiencia en la prestación.

**Implicación para el PEI:** El proceso de planificación estratégica se alinea y contempla mecanismos de evaluación periódica para garantizar la mejora continua.

### 1.7.9. Resolución 3280 de 2018 - Directrices de Calidad en Salud

Esta resolución establece las directrices y normas técnicas para la gestión de calidad en los servicios de salud, de manera que se garantice una atención segura, eficaz y centrada en el paciente. Establece los estándares de calidad y las condiciones mínimas para la atención sanitaria en las ESE.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud implementa sistemas de gestión de calidad, procesos de mejora continua y evaluación de resultados.



### 1.7.10 Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031

El Plan Decenal de Salud Pública establece las estrategias prioritarias de salud pública a nivel nacional, con el objetivo de promover la salud, prevenir enfermedades y reducir las desigualdades en salud.

**Implicación para el PEI:** Pasto Salud E.S.E. prioriza las políticas de salud pública locales, promoviendo iniciativas dirigidas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades en el municipio de Pasto.





## 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 2.1. Misión

Brindar servicios de atención primaria y complementaria en salud en el municipio de Pasto a través de sedes integradas en red, con enfoque preventivo, predictivo y resolutive, equipo humano comprometido, procesos seguros, humanizados y efectivos, uso eficiente de los recursos tecnológicos y financieros, que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, enmarcado en la mejora continua de la calidad.

### 2.2. Visión

Para el año 2028, Pasto Salud ESE será líder en atención primaria y complementaria en salud, fortalecida por una red integral e integrada, con unidades y servicios especializados que maximicen la capacidad resolutive, brindando atención humanizada, intercultural y diversa, basada en enfoques preventivos, predictivos y de gestión del riesgo, cumpliendo con los más altos estándares en gestión clínica, seguridad, humanización, transformación cultural y sostenibilidad financiera



### 2.3. Valores Institucionales

Ilustración SEQ Ilustración 1\* ARABIC 6 Valores Institucionales Adoptados por PASTO SALUD E.S.E.



Fuente: Elaboración Propia a partir Valores Institucionales Departamento Administrativo de la Función Pública y diagnóstico institucional

Pasto Salud E.S.E. fundamenta su actuar en una sólida base de valores y principios éticos que guían todas las actividades de la institución, con el propósito de garantizar un servicio de salud integral, equitativo y de alta calidad, en concordancia con su compromiso con el bienestar de la comunidad. Estos valores son los pilares del desempeño de todos los colaboradores y refuerzan la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

En su calidad de Empresa Social del Estado, Pasto Salud E.S.E. adopta los valores establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales fueron definidos de manera participativa para fortalecer la gestión en la administración pública, así como el manifiesto institucional de la construcción participativa para un total de seis valores. A continuación, se presentan los criterios institucionales, junto con su definición y aplicación dentro del contexto de la prestación de servicios de salud.



### 2.3.1. Diligencia

**Definición:** Compromiso con el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de manera eficiente, maximizando el uso de los recursos públicos para generar el mayor beneficio para la comunidad.

**Aplicación:** En Pasto Salud E.S.E., la diligencia se refleja en la optimización de los procesos administrativos y operativos para garantizar una atención oportuna, con enfoque en resultados y calidad.

32

### 2.3.2. Justicia

**Definición:** Garantía de equidad en la atención en salud, asegurando el respeto por los derechos fundamentales de todas las personas sin ningún tipo de discriminación.

**Aplicación:** Pasto Salud E.S.E. orienta la prestación de servicios incluyentes, priorizando a las poblaciones más vulnerables, y asegura que cada usuario reciba un trato justo, independientemente de su condición socioeconómica, política, ideológica, género o etnia.

### 2.3.3. Compromiso

**Definición:** Dedicación hacia la mejora continua, el cumplimiento de los objetivos institucionales y la resolución de las necesidades de los usuarios con sensibilidad y responsabilidad.

**Aplicación:** En cada acción de los colaboradores de Pasto Salud E.S.E., se demanda del compromiso por brindar soluciones integrales y sostenibles que fortalezcan la confianza de la comunidad en los servicios de salud prestados.



### 2.3.4. Honestidad

**Definición:** En Pasto Salud E.S.E. se propende siempre el interés general sobre los intereses particulares.

**Aplicación:** La honestidad es la base de la gestión institucional, asegurando el uso ético de los recursos y fomentando la confianza entre la ciudadanía y la institución.

### 2.3.5. Respeto

**Definición:** Trato digno hacia todas las personas, reconociendo la diversidad cultural, social y personal de cada individuo.

**Aplicación:** Se exhorta a la interacción diaria con los usuarios, colegas y demás actores del sistema de salud, fomentando una comunicación empática y humana.

### 2.3.6. Humanismo

**Definición:** Reconocimiento de la dignidad humana como eje central de todas las acciones institucionales, promoviendo la empatía, la solidaridad y el bienestar integral de las personas.

**Aplicación:** Pasto Salud E.S.E. incorpora el humanismo como un principio transversal en su atención en salud, priorizando la calidad humana en el servicio, la comprensión de las necesidades individuales y colectivas, y el respeto por la autonomía y los derechos de los pacientes. Este valor guía a la institución a brindar una atención centrada en las personas, fortaleciendo el vínculo entre los profesionales de la salud y la comunidad.



### 3. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Las políticas institucionales de las sedes de Pasto Salud E.S.E. son el conjunto de directrices que guían el accionar de la institución, fomentando la coherencia en la prestación de servicios y la alineación con su misión, visión y valores. Estas se proyectan para el período 2025 - 2028, con el objetivo de responder a los desafíos actuales en el sector salud y asegurar una atención integral, humanizada y de calidad para todos los usuarios en 17 postulados, así:

34

#### 3.1. Política de Prestación de Servicios de Salud

En Pasto Salud ESE, nos comprometemos a ofrecer servicios de salud mediante una estrategia de atención primaria que identifique tempranamente el riesgo a través de la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, garantizando el acceso y la optimización de los recursos, mejorando continuamente la calidad de nuestra atención y el bienestar de la población del municipio de Pasto.

#### 3.2. Política de Calidad

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a generar valor en salud con la implementación y mejora continua de los procesos avanzando hacia el cumplimiento de estándares superiores de calidad en la prestación de servicios de atención primaria y complementaria en salud, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.





### 3.3. Política de Seguridad del Paciente

En Pasto Salud ESE, nos comprometemos a avanzar en la gestión clínica segura a través de la promoción de una cultura de seguridad, que identifique y gestione riesgos, reporte y analice eventos clínicos dentro de una cultura justa, manteniendo entornos seguros, implementando barreras de seguridad. A través de la promoción de competencias y habilidades en nuestro talento humano, así como la participación activa de pacientes y sus familias, buscamos minimizar eventos adversos y seguir mejorando nuestros procesos y aprendizaje como organización.

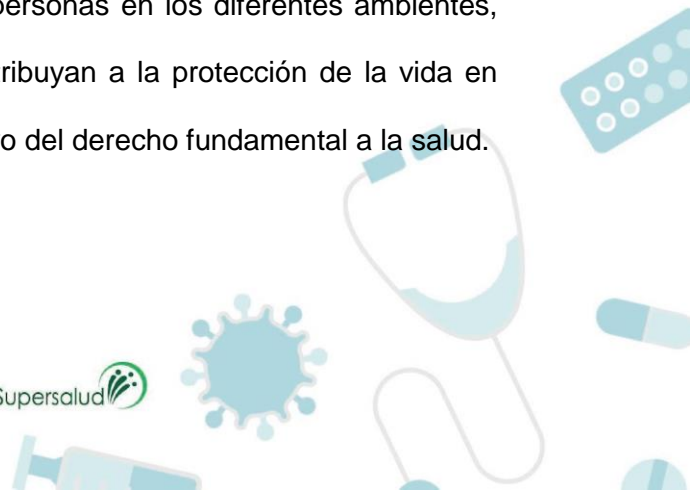
35

### 3.4. Política de Gestión del Riesgo

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a gestionar los riesgos, a través de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, comunicación, monitoreo y seguimiento, con el fin de prevenir y mitigar impactos negativos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### 3.5. Política de Humanización

En Pasto Salud nos comprometemos a fortalecer nuestra cultura de Humanización que reconozca la integralidad del ser humano, respetando la diversidad, las diferencias, las semejanzas, las necesidades y particularidades de las personas en los diferentes ambientes, promoviendo el valor humano y la compasión, que contribuyan a la protección de la vida en general, el respeto a la dignidad humana y al goce efectivo del derecho fundamental a la salud.



### 3.6. Política de Talento Humano

En Pasto Salud E.S.E nos comprometemos a gestionar estrategias en cada una de las etapas del ciclo de vida laboral del talento humano, a partir de la escucha de sus necesidades y expectativas y finalizando con su nivel de satisfacción, propendiendo por un ambiente de trabajo digno, que contribuya a la creación de valor y la consecución de los objetivos institucionales.

36

### 3.7. Política de Gestión Ambiental Responsable

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a realizar acciones efectivas y eficientes para proteger, respetar y preservar el medio ambiente, consolidando para esto una cultura ambiental sostenible, que permita reducir y/o mitigar los impactos ambientales negativos en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

### 3.8. Política de Gestión de la Tecnología

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a que sus sedes cuenten con tecnología eficiente, efectiva y segura en todo su ciclo de vida útil, con enfoque de gestión del riesgo en cumplimiento de la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés.

### 3.9. Política de Seguridad de la Información

En Pasto Salud E.S.E. nos comprometemos a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante la implementación de un Modelo de Seguridad y Privacidad, gestionando integralmente los riesgos y cumpliendo los requisitos legales que aseguran la privacidad de la información de nuestros grupos de interés, con un enfoque en la mejora continua.



### 3.10. Política de Responsabilidad Social Empresarial

En Pasto Salud E.S.E. nos comprometemos a la generación y mantenimiento de relaciones mutuamente beneficiosas en lo social, ambiental y económico con los grupos de interés.

37

### 3.11. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

En Pasto Salud E.S.E nos comprometemos a brindar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud de los trabajadores independientemente de su forma de vinculación, mediante la gestión del riesgo laboral, el fortalecimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en cumplimiento a la normatividad legal vigente, que promueva una cultura de autocuidado.

### 3.12. Política de Convivencia

En Pasto Salud E.S.E. nos comprometemos a generar un entorno laboral caracterizado por el respeto, la cortesía, y la dignidad. Rechazamos cualquier forma de acoso, discriminación o maltrato, y promueve una cultura de cooperación y respeto mutuo entre todos sus colaboradores, usuarios y grupos de interés, garantizando un ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional.



### 3.13. Política de Transformación Cultural

En Pasto Salud E.S.E nos comprometemos a generar estrategias de transformación cultural con enfoque en liderazgo y en los valores institucionales, en donde se promueva una cultura de seguridad del paciente, trato humanizado, gestión del riesgo y uso racional de los recursos, capaz de influir proactivamente en los procesos destinados a garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

38

### 3.14. Política de Participación Ciudadana

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones que afecten su derecho fundamental a la salud, creando espacios y utilizando los medios disponibles mediante procesos de discusión, negociación y concertación a través de estrategias de información, educación y comunicación que empoderen a la ciudadanía en la generación de una cultura de salud.

### 3.15. Política de Gestión Documental

En Pasto Salud ESE nos comprometemos a mejorar la gestión de documentos físicos y electrónicos en su ciclo de vida dentro de un marco normativo aplicable, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas que aseguren el acceso, seguridad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de la información, generando una cultura del uso eficiente y racional de los recursos.



### 3.16. Política de Docencia Servicio

En Pasto Salud E.S.E, nos comprometemos a establecer relaciones de mutuo beneficio de docencia servicio con las Instituciones Formadoras de Talento Humano, en cumplimiento a la normatividad vigente; que contribuya con el proceso formativo de los estudiantes, promoviendo espacios seguros y humanizados con enfoque investigativo y de proyección social, para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés involucrados”.

39

### 3.17. Política de Seguridad Vial

En Pasto Salud E.S.E. nos comprometemos a ejecutar acciones encaminadas a la prevención de siniestros viales de sus actores, en cumplimiento de la normatividad aplicable, promoviendo en sus trabajadores conductas y hábitos seguros en las vías.





## 4. APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE COORDINACIÓN – ARMONIZACIÓN ESTRATÉGICA

### 4.1. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) representan un marco global adoptado por las Naciones Unidas en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, la cual tiene como meta principal erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la paz y prosperidad para todos. Este marco se compone de 17 objetivos interrelacionados que abordan las principales problemáticas globales, incluidas la desigualdad, el cambio climático, la educación y la salud.

En el contexto de la salud, el ODS 3: Salud y Bienestar tiene como propósito garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todas las personas en todas las etapas de la vida. Este objetivo incluye metas específicas, tales como:

- ✓ Reducir la mortalidad materna e infantil.
- ✓ Combatir enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- ✓ Promover la salud mental y el bienestar.
- ✓ Mejorar el acceso a servicios de salud esenciales y medicamentos seguros y accesibles.
- ✓ Fortalecer la capacidad de los sistemas de salud, especialmente en contextos locales y regionales (Naciones Unidas, 2015).

La integración de los ODS, particularmente del ODS 3, resulta mandatorio para garantizar que la prestación de servicios de salud esté alineada con las prioridades globales, nacionales y locales en materia de desarrollo sostenible. Esta alineación ordena a la institución a la adopción de un enfoque amplio y estratégico en su gestión, orientado a promover no solo la atención sanitaria,



sino también el bienestar integral de la población. Al adoptar el ODS 3, Pasto Salud E.S.E. propende por el siguiente.

#### 4.1.1. Manifiesto por el Desarrollo Sostenible y el Cambio Climático

**Fortalecer la equidad y calidad en la atención en salud:** Se prioriza una atención centrada en el usuario.

**Abordar los determinantes sociales de la salud:** Se reconoce que la salud no se limita al acceso a servicios médicos, sino que también depende de factores económicos, sociales, ambientales y culturales.

**Fortalecer las capacidades institucionales y comunitarias:** Es necesario mejorar la infraestructura, los procesos administrativos, la dotación de personal, y las capacidades de respuesta de Pasto Salud E.S.E. para enfrentar desafíos como emergencias sanitarias, enfermedades prevalentes y salud mental e integral.

**Promover la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático:** La integración de prácticas sostenibles en la operación institucional contribuye a la protección del medio ambiente, lo cual es relevante para la salud de las generaciones actuales y futuras.

En este sentido, Pasto Salud E.S.E., a través de su PEI 2025-2028, no solo asume el compromiso de garantizar la salud y el bienestar en el municipio de Pasto, sino que también se convierte en un actor clave en la implementación de políticas públicas que contribuyan al cumplimiento de los ODS a nivel regional. Este enfoque integral permite avanzar hacia un modelo de salud pública sostenible, inclusivo y de alto impacto, en el cual los esfuerzos por mejorar los indicadores de



salud se enmarcan en una perspectiva global y sostenible de un planeta con recursos finitos.  
(Organización Mundial de la Salud, 2021).

Ilustración 7 Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe

## 4.2. Armonización con el Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026: “Colombia Potencia de la Vida”

Ilustración SEQ Ilustración \\* ARABIC 8 Imagen Institucional Gobierno de Colombia



Fuente: Portal único del gobierno Colombiano



El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022–2026, denominado “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, establece como uno de sus ejes estratégicos la transformación del sistema de salud colombiano hacia un modelo garantista, universal, preventivo y predictivo. Este enfoque busca garantizar el derecho fundamental a la salud de manera equitativa, eficiente y sostenible, promoviendo el bienestar integral de la población colombiana.

El Plan Estratégico Institucional “Atención humanizada y resolutive con sostenibilidad” 2025–2028 de Pasto Salud E.S.E. está alineado con este propósito, integrando las prioridades nacionales en su planeación estratégica y adaptándolas al contexto local del municipio de Pasto. La armonización entre ambos planes asegura que la prestación de servicios de salud esté enmarcada en los principios de equidad, accesibilidad y sostenibilidad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos nacionales y regionales.

43

### Modelo de salud garantista y universal

El PND prioriza la universalización del acceso a servicios de salud, procurando que todas las personas, independientemente de su situación económica, social o geográfica, reciban atención de calidad.

**Acciones propuestas:** Fortalecer la cobertura de los servicios de salud en área urbana y rural del municipio de Pasto, manteniendo la red de la entidad y habilitando nuevos servicios especialmente en la sede Santa Mónica como un proyecto de gobierno municipal.



## Modelo preventivo y predictivo

El PND enfatiza un cambio hacia un modelo centrado en la prevención y la gestión del riesgo en salud, dejando atrás el enfoque exclusivamente curativo. Este modelo se basa en la promoción de la salud, la detección temprana y la gestión eficiente de los factores de riesgo.

44

### Acciones propuestas:

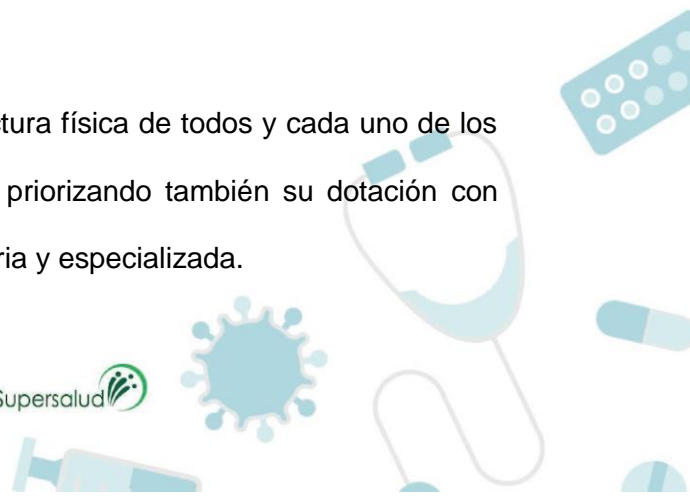
- ✓ Fortalecer los programas de Atención Primaria en Salud (APS) en todos los niveles de atención, con especial énfasis en la promoción de hábitos saludables y la prevención de enfermedades transmisibles y no transmisibles.
- ✓ Desarrollar programas comunitarios de educación en salud, integrando a líderes locales y promoviendo la participación activa de la ciudadanía.
- ✓ Implementar sistemas de vigilancia epidemiológica y herramientas tecnológicas que permitan identificar riesgos sanitarios de forma anticipada.

## Infraestructura sanitaria y tecnologías de información

El PND reconoce la importancia de fortalecer la infraestructura sanitaria y la adopción de tecnologías para optimizar los servicios de salud.

### Acciones propuestas:

- ✓ Mejorar, mantener y adecuar la infraestructura física de todos y cada uno de los centros de salud de Pasto Salud E.S.E., priorizando también su dotación con equipos adecuados para la atención primaria y especializada.





### 4.3. Armonización con el Plan de Desarrollo Departamental de Nariño: “Nariño, Región País para el Mundo 2024 - 2027”

Ilustración 9 Imagen Institucional Gobernación de Nariño



45

Fuente: Portal Oficial de la Gobernación de Nariño

El Plan de Desarrollo Departamental (PDD) 2024-2027, denominado "Nariño, región país para el mundo", incluye como eje fundamental la estrategia de salud "Salud para el Buen Vivir". Este enfoque busca garantizar un sistema de salud más accesible, incluyente y sostenible, priorizando la equidad y el bienestar integral de la población.

Pasto Salud E.S.E. reconoce el rol que desempeña el ente territorial en la gestión estratégica institucional y de proyectos, razón amplia y suficiente mediante la cual se articula con las siguientes estrategias:

**Fortalecimiento del talento humano en salud:** a través de la dignificación laboral, la formación continua y la mejora en las condiciones de trabajo, se pretende elevar la calidad de los servicios ofrecidos.

**Sostenibilidad del sistema de salud público:** mediante la modernización de infraestructura hospitalaria y tecnológica, y un enfoque en la atención primaria integral, que promueve hábitos saludables y previene enfermedades.



**Ampliación de la cobertura en zonas vulnerables:** con especial atención a comunidades rurales, para garantizar acceso equitativo a servicios de calidad.

**Gobernanza y gobernabilidad en salud:** asegurando eficiencia, transparencia y eficacia en la gestión de recursos y en la administración de los servicios de salud

El PDD se alinea estrechamente con las metas estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de Pasto Salud E.S.E., compartiendo una visión integral y equitativa de la atención en salud. Reconociendo la atención primaria como pilar fundamental, enfocándose en la prevención de enfermedades, la promoción de hábitos saludables y el acceso equitativo a servicios de calidad.

46

#### 4.4. Armonización con el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto 2024 - 2027: "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro"

*Ilustración 10 Imagen Institucional Alcaldía de Pasto*



*Fuente: Página Institucional Alcaldía de Pasto*

El Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2024-2027, denominado "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro", establece un marco integral para el sector salud que busca mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio. Con una estrategia centrada en la equidad, la



prevención y la sostenibilidad, el plan prioriza la atención primaria en salud como eje articulador del sistema, alineándose con políticas departamentales y nacionales.

Entre las acciones destacadas del PDM se encuentran:

**Fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud (APS):** Promoción de la salud y prevención de enfermedades en todas las etapas de la vida, con un enfoque preventivo, predictivo y participativo que garantiza el acceso equitativo en áreas urbanas y rurales.

**Mejoras en infraestructura y tecnología:** Asegurar que los centros de salud cuenten con recursos adecuados para ofrecer servicios de calidad y oportunos.

**Atención a los determinantes sociales de la salud:** Abordar factores como la seguridad alimentaria, acceso a agua potable, vivienda digna y promoción de la salud mental para fomentar la convivencia pacífica desde la misionalidad de Pasto Salud E.S.E.

**Participación comunitaria:** Involucrar a la población en la planificación y toma de decisiones sobre políticas y programas de salud.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de Pasto Salud E.S.E. está alineado con las metas del PDM, además de ser una institución descentralizada del orden municipal, comparte la visión de garantizar un sistema de salud inclusivo y sostenible. La implementación de la APS



como pilar estratégico refuerza el compromiso de la entidad con un modelo centrado en la familia y la comunidad, que prioriza la prevención y la gestión integral del riesgo.

**Atención Materno-Infantil:** Pasto Salud ESE, en armonía con la estrategia municipal fortalecerá la atención integral a mujeres gestantes mediante captación temprana y parto humanizado. Esto contribuirá a reducir la mortalidad materna e infantil y fomenta cuidados centrados en la persona.

48

### **Determinantes Sociales de la Salud:**

Ambos planes reconocen la necesidad de una intervención intersectorial para reducir desigualdades en salud. Pasto Salud articulará esfuerzos con otras entidades municipales para abordar factores como la seguridad alimentaria y el acceso a servicios básicos, mejorando las condiciones de vida de las poblaciones más vulnerables, como mujeres, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, personas con discapacidad y adultos mayores.

**Salud Mental y Convivencia Social:** Tanto el PDM como el PEI destacan la importancia de fortalecer los programas de salud mental. Con un enfoque diferencial y participativo, se implementarán estrategias para la prevención del suicidio y el tratamiento de trastornos mentales, promoviendo la atención integral y oportuna en zonas priorizadas.

**Modernización y Sostenibilidad:** Pasto Salud ESE trabajará en la modernización de su infraestructura y tecnología, asegurando una gestión eficiente de recursos que garantice la sostenibilidad del sistema de salud municipal.



La armonización entre el PDM 2024-2027 "Pasto Competitivo, Sostenible y Seguro" y el PEI 2025-2028 de Pasto Salud E.S.E. asegura una visión compartida que maximiza el impacto de las acciones en salud en el municipio. La atención primaria, la reducción de desigualdades, la habilitación de nuevos servicios en la Sede Santa Mónica, la promoción de la salud mental y la atención integral a poblaciones vulnerables son objetivos comunes que fortalecen un sistema de salud más equitativo, sostenible y centrado en la comunidad. Esta colaboración estratégica posiciona a Pasto Salud E.S.E. como un actor clave en el desarrollo y bienestar integral de la población para lograr que Pasto sea competitivo, sostenible y seguro.





## 5. ANALISIS SITUACIONAL DEL MUNICIPIO DE PASTO

### 5.1. Introducción al Diagnóstico del Municipio de Pasto

#### Propósito del diagnóstico:

El diagnóstico del municipio de Pasto es fundamental para comprender las condiciones de salud de la población y planificar de manera efectiva los servicios de salud. Al identificar las necesidades y problemáticas existentes, se puede diseñar estrategias que respondan a las realidades locales, mejorando así la calidad de vida de los habitantes y garantizando el acceso equitativo a la atención en salud.

50

#### Metodología del diagnóstico:

El diagnóstico se basa en un enfoque participativo, utilizando información de diversas fuentes, incluyendo datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, informes de la Secretaría Municipal de Salud, y la participación de actores comunitarios y representantes del sector salud. Se emplearon métodos de análisis cualitativos y cuantitativos para identificar y priorizar las problemáticas de salud en el municipio.



## 5.2. Contexto Demográfico y Geográfico

### Ubicación y descripción geográfica del municipio:

Pasto, capital del departamento de Nariño, se encuentra en el suroeste de Colombia. El municipio se divide en zonas urbanas y rurales, con 12 comunas y 17 corregimientos que presentan características socioeconómicas y de salud diversas.

51

### Proyección poblacional (DANE 2021-2023):

- **Población total:** Aproximadamente 397,000 habitantes para el año 2023 y con proyecciones de 500.000 habitantes para efectos de la planeación estratégica.

- **Distribución por zona:** 70% en área urbana y 30% en área rural.

Población porcentual por género y grupos de edad:

- **0-4 años:** 10%

- **5-9 años:** 9%

- **10-19 años:** 15%

- **20-59 años:** 55%

- **60 años y más:** 11%



Año	Población Urbana	% Urbana	Población Rural	% Rural	Población Total
2021	293,401	75%	97,801	25%	391,202
2022	295,532	75%	98,511	25%	394,043
2023	297,768	75%	99,257	25%	397,025

Fuente: DANE - Proyecciones de población con base en información relacionada

52

Los también datos reflejan la distribución por género con un porcentaje aproximado de 53.2% de mujeres y 46.8% de hombres, lo cual es relevante para la planificación de servicios de salud y otros recursos de acuerdo con las necesidades demográficas.

Año	Población Femenina	%	Población Masculina	%	Población Total
2021	208,818	53.2%	182,384	46.8%	391,202
2022	209,832	53.2%	184,211	46.8%	394,043
2023	211,063	53.2%	185,962	46.8%	397,025

Fuente: DANE - Proyecciones de población con base en información relacionada

### 5.3. Condiciones Socioeconómicas

#### Indicadores clave:

- **Tasa de pobreza:** 30% de la población vive en condiciones de pobreza, y 10% en pobreza extrema.



- **Desempleo y subempleo:** Tasa de desempleo del 12%, con un alto porcentaje de subempleo.
- **Escolaridad promedio:** 9 años de educación formal, con acceso limitado a educación superior.

### Cobertura de servicios básicos:

- **Agua potable:** 85%
- **Saneamiento:** 75%
- **Electricidad:** 95%

### Relevancia:

Estas condiciones socioeconómicas impactan directamente en la demanda de servicios de salud, considerando el poder adquisitivo, el nivel de empleo, el acceso a atención médica y la vulnerabilidad a enfermedades.

## 5.4. Diagnóstico de Salud en el Municipio

### Indicadores de morbilidad y mortalidad

- **Principales causas de enfermedad y muerte:** Enfermedades crónicas (diabetes, hipertensión), infecciones respiratorias, y complicaciones maternas.



- **Tasas de mortalidad materna e infantil:** Mortalidad materna de 60 por 100,000 nacidos vivos y mortalidad infantil de 15 por 1,000 nacidos vivos.

### Cobertura y uso de servicios de salud

- **Afiliación:** 70% de la población está afiliada al régimen subsidiado y 30% al contributivo.
- **Acceso a servicios:** Las áreas urbanas tienen mejor acceso que las rurales.

54

### Salud pública

- **Prevalencia de enfermedades crónicas:** Alta incidencia de hipertensión y diabetes.
- **Situación de salud mental:** Aumento de casos de depresión y ansiedad.
- **Problemas de nutrición:** Desnutrición infantil en 8% de la población menor de 5 años y obesidad en 25% de adultos.

## 5.5. Análisis de Determinantes Sociales de la Salud

### Factores que influyen en la salud de la población

- **Inseguridad alimentaria:** Afecta a un 20% de los hogares.
- **Condiciones de vivienda:** 30% de las viviendas carecen de servicios básicos adecuados.
- **Violencia e inseguridad:** Aumento de la violencia intrafamiliar y delincuencia.
- **Acceso a transporte en áreas rurales:** Limitado, dificultando el acceso a servicios de salud.





## 5.6. Análisis del Sistema de Salud Local

### Capacidades del sistema de salud en Pasto:

- **Servicios disponibles:** Atención primaria, especializada y hospitalaria, con limitaciones en áreas rurales.
- **Infraestructura y tecnología biomédica:** Necesidad de actualización y mantenimiento.

55

### Principales retos del sistema

- **Alta demanda en zonas específicas:** Especialmente en salud mental y enfermedades crónicas.
- **Falta de recursos en áreas rurales:** Dificultades para mantener servicios de salud.
- **Problemas de interoperabilidad tecnológica:** Limitan la eficiencia en la atención.

## 5.7. Indicadores Clave para el Diagnóstico

### Resumen cuantitativo:

- **Demografía:** Tasa de crecimiento poblacional del 1.5% anual, distribución por edad y género equilibrada.
- **Economía:** Tasa de pobreza del 30%, acceso limitado a servicios básicos.



- **Salud:** Mortalidad materna de 60/100,000, prevalencia de enfermedades crónicas en aumento, uso de servicios de salud limitado.
- **Sistema de salud:** Cobertura del 70%, 15 IPS disponibles, necesidad de mejorar tecnología biomédica.

## 5.8. Conclusiones del Diagnóstico

### Resumen de hallazgos más relevantes:

El diagnóstico revela una serie de desafíos en el municipio de Pasto, incluyendo tasas de pobreza, problemas de salud mental, y un sistema de salud con limitaciones cuantitativas y cualitativas a los criterios de pertinencia, oportunidad, calidad, acceso y seguridad.



## 6. METODOLOGÍA DEL DIRECCIONAMIENTO DE PASTO SALUD E.S.E.

### 6.1. Enfoque General

La metodología de direccionamiento estratégico de Pasto Salud E.S.E. está basada en un modelo integrado que combina la planeación estratégica, la gestión por resultados y la mejora continua. Este modelo se fundamenta en la misión, visión, valores institucionales y políticas estratégicas, buscando responder a las necesidades en salud de la población con un enfoque humanizado, intercultural y sostenible.

57

### 6.2. Fases del Direccionamiento Estratégico

La metodología se desarrolla en cinco fases interrelacionadas:

#### 6.2.1. Diagnóstico Situacional

Se parte del análisis de las condiciones actuales del entorno interno y externo, utilizando herramientas como la matriz FODA, indicadores clave de desempeño y análisis de determinantes sociales de salud. Esto permite identificar las necesidades prioritarias y oportunidades de mejora.

#### 6.2.2. Planeación Estratégica

**Definición de objetivos estratégicos:** Basados en el análisis diagnóstico, se formulan objetivos claros que guíen las acciones institucionales.

**Alineación normativa y programática:** Integración con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Decenal de Salud Pública, y los planes de desarrollo nacional, departamental y municipal.



### 6.2.3. Ejecución y Gestión

Se implementan los planes operativos anuales (POA) a través de programas y proyectos específicos en salud, con indicadores medibles para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### 6.2.4. Seguimiento y Evaluación

**Monitoreo continuo:** Uso de herramientas digitales y sistemas de información para la recolección y análisis de datos.

**Evaluaciones periódicas:** Comparación de resultados obtenidos frente a las metas definidas para identificar áreas de mejora.

### 6.2.5. Mejora Continua

Con base en los resultados del seguimiento, se realizan ajustes en los planes y procesos para garantizar una gestión eficiente y alineada con las necesidades cambiantes.

## 6.3. Principios Orientadores

**Enfoque Humanizado:** Garantizar que todas las acciones estratégicas prioricen la dignidad y el bienestar de los usuarios.

**Participación Activa:** Involucrar a los grupos de interés, incluyendo a los grupos de interés, en la planeación y toma de decisiones.

**Equidad y Accesibilidad:** Asegurar que las estrategias beneficien de manera inclusiva a toda la población, especialmente a las comunidades más vulnerables.

**Innovación y Sostenibilidad:** Incorporar tecnologías digitales y prácticas ambientales responsables en la ejecución del plan.



## 6.4. Herramientas y Técnicas

**Mapeo de Procesos:** Identificación de flujos críticos para la prestación de servicios.

**Indicadores de Gestión:** Definición de métricas para evaluar impacto y resultados.

**Sistemas de Información en Salud:** Uso de plataformas tecnológicas para la gestión y análisis de datos.

59

## 6.5. Resultados Esperados

La implementación de esta metodología permitirá:

- ✓ Mejorar la calidad y cobertura de los servicios de salud.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera y operativa de Pasto Salud E.S.E.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios y el talento humano.
- ✓ Fortalecer la posición de Pasto Salud E.S.E. como referente regional en atención en salud



## 7. GRUPOS DE INTERÉS DE PASTO SALUD ESE

Ilustración SEQ Ilustración \\* ARABIC 11 Grupos de Interés Pasto Salud E.S.E.



Fuente: Oficina de Planeación

Los grupos de interés de la E.S.E. Pasto Salud son aquellas personas, colectivos o entidades que tienen una relación directa o indirecta con la entidad y que pueden influir o verse



afectados por las decisiones, acciones y resultados de sus actividades. Estos grupos desempeñan un papel esencial en la operación y sostenibilidad de la organización, puesto que su interacción garantiza un enfoque integral en la prestación de servicios de salud, la gestión de recursos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## 7.1. Grupos de interés y su interacción con Pasto Salud ESE

61

### 7.1.1. Talento Humano de PASTO SALUD ESE

- **Quienes son:** Incluye al personal misional y administrativo que conforma el núcleo interno de la empresa.
- **Rol:** Representa la base para la prestación de servicios de calidad. Su bienestar, motivación y formación son esenciales para garantizar una atención eficiente y humanizada.

### 7.1.2. Usuarios, pacientes y familias

- **Quienes son:** Son organizaciones conformadas por usuarios de los servicios de salud que representan los intereses de la comunidad ante la institución.
- **Rol:** Facilitan la retroalimentación y permiten ajustar los servicios a las necesidades reales de los usuarios, fortaleciendo la relación con la comunidad.



### 7.1.3. Proveedores

- **Quienes son:** Empresas o personas encargadas de suministrar bienes, insumos y servicios necesarios para el funcionamiento de la E.S.E.
- **Rol:** Aseguran el suministro continuo y de calidad de recursos indispensables para la atención, desde medicamentos hasta infraestructura.

62

### 7.1.4. Instituciones Formadoras del Talento Humano

- **Quienes son:** Universidades, institutos y otras entidades educativas que colaboran en la capacitación y formación de personal de salud.
- **Rol:** Contribuyen al desarrollo de un talento humano cualificado, promoviendo el aprendizaje continuo y la investigación en salud.

### 7.1.5. Junta Directiva

- **Quienes son:** Órgano rector para la toma de decisiones estratégicas y el monitoreo de la gestión de la entidad.
- **Rol:** Garantiza la gobernanza y la alineación de la institución con su misión, visión y objetivos estratégicos.



### 7.1.6. Entidades Responsables de Pago

- **Quienes son:** Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EPS y otras instituciones encargadas de financiar la atención en salud.
- **Rol:** Son fundamentales para la sostenibilidad financiera de la E.S.E., asegurando el flujo de recursos para la prestación de servicios.

63

### 7.1.7. Comunidad y Medio Ambiente

- **Quienes son:** Incluye a la población atendida y los entornos naturales y sociales donde opera Pasto Salud.
- **Utilidad:** Representa el eje central de la misión institucional. El cuidado de la salud y el medio ambiente asegura la calidad de vida de la comunidad y la sostenibilidad del entorno.

## 7.2. Importancia estratégica de los grupos de interés

La identificación y gestión adecuada de los grupos de interés permiten a Pasto Salud:

- Fortalecer relaciones de confianza: Una interacción efectiva promueve la transparencia y genera mayor compromiso con la institución.
- Tomar decisiones informadas: A partir de la retroalimentación y colaboración con los grupos, se pueden diseñar estrategias más efectivas y adaptadas.



- Garantizar la sostenibilidad: Alinear los intereses de los diferentes actores asegura un flujo constante de recursos humanos, financieros y logísticos.
- Asegurar un enfoque integral: Considerar las necesidades de todos los grupos permite una prestación de servicios más equitativa y de calidad.



## 8. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y/O ESPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### 8.1. Usuarios, pacientes y su familia

#### 8.1.1 Identificación de Oportunidades de Mejora

65

Las oportunidades de mejora se han agrupado en base a los problemas identificados en la encuesta aplicada, que incluyen:

- Falta de espacio y consultorios adecuados.
- Infraestructura deteriorada.
- Acceso limitado en épocas de lluvia.
- Falta de sala de partos.
- Falta de sala de procedimientos.
- Escasez de personal médico y de enfermería para la oportuna asignación de citas.
- Falta de atención psicológica.
- Deficiencia en la comunicación.
- Inexistencia de un Buzón de PQRS.
- Falta de campañas de sensibilización.

#### 8.1.2 Criterios de Priorización

Para cada oportunidad de mejora, se evaluarán las variables de Riesgo, Costo y Volumen en una escala del 1 al 5.



Oportunidad de Mejora	Riesgo (1-5)	Costo (1-5)	Volumen (1-5)	Puntuación Total
Falta de espacio y consultorios adecuados	4	3	4	48
Infraestructura deteriorada	5	4	5	100
Acceso limitado en épocas de lluvia	3	2	3	18
Falta de sala de partos	5	4	5	100
Falta de sala de procedimientos	4	3	4	48
Escasez de personal médico y de enfermería para la oportuna asignación de citas	5	5	5	125
Falta de atención psicológica	4	3	4	48
Deficiencia en la comunicación	3	2	3	18
Inexistencia de un Buzón de PQRS	2	1	2	4
Falta de campañas de sensibilización	3	2	3	18

### 8.1.3 Priorización

Las oportunidades de mejora se priorizan en función de las puntuaciones totales obtenidas. A continuación, se presenta el orden de prioridad:

1. Escasez de personal médico y enfermería para la oportuna asignación de citas (125)
2. Infraestructura deteriorada (100)
3. Falta de sala de partos (100)
4. Falta de espacio y consultorios adecuados (48)
5. Falta de sala de procedimientos (48)
6. Falta de atención psicológica (48)
7. Acceso limitado en épocas de lluvia (18)
8. Deficiencia en la comunicación (18)
9. Falta de campañas de sensibilización (18)
10. Inexistencia de un Buzón de PQRS (4)





## 8.2. Talento Humano de Pasto Salud E.S.E.

### 8.2.1. Identificación de Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora se han agrupado en base a los problemas identificados en la encuesta aplicada, que incluyen:

- Mejora de Condiciones Laborales.
- Capacitación y Desarrollo Profesional
- Apoyo Psicológico y Emocional
- Flexibilidad Laboral

67

Y el talento humano de la empresa considera necesario mejorar estos aspectos para desempeñar el trabajo de manera más eficiente.

1. Mejorar la atención oportuna en urgencias y asignación de citas ambulatorias.
2. Aumentar el personal para mejorar la atención al usuario.
3. Incrementar la capacitación del personal.
4. Mejorar la infraestructura y recursos materiales.
5. Implementar programas de bienestar y apoyo psicológico.
6. Aumentar la estabilidad laboral y mejorar los salarios.

### 8.2.2. Criterios de Priorización

Para cada oportunidad de mejora, se evaluarán las variables de Riesgo, Costo y Volumen en una escala del 1 al 5.



Oportunidad de Mejora	Riesgo (1-5)	Costo (1-5)	Volumen (1-5)	Puntaje Total
Mejorar la atención oportuna en urgencias y asignación de citas ambulatorias	5	4	5	100
Aumentar el personal para mejorar la atención al usuario	4	3	5	60
Incrementar la capacitación del personal	3	2	4	24
Mejorar la infraestructura y recursos materiales	4	5	4	80
Implementar programas de bienestar y apoyo psicológico	3	3	3	27
Aumentar la estabilidad laboral y mejorar los salarios	5	4	4	80

### 8.2.3. Priorización

Las oportunidades de mejora se priorizan en función de las puntuaciones totales obtenidas. A continuación, se presenta el orden de prioridad:

1. Mejorar la atención oportuna en urgencias y asignación de citas ambulatorias (100)
2. Mejorar la infraestructura y recursos materiales (80)
3. Aumentar la estabilidad laboral y mejorar los salarios (80)
4. Aumentar el personal para mejorar la atención al usuario (60)
5. Incrementar la capacitación del personal (24)
6. Implementar programas de bienestar y apoyo psicológico (27)

## 8.3. Junta Directiva, Proveedores, Entidades Responsables de Pago, Comunidad y Medio Ambiente, Universidades e Instituciones Formadoras de Talento Humano en Salud

### 8.3.1. Identificación de Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora se han agrupado en base a los problemas identificados en la encuesta aplicada a los diferentes grupos de interés, que incluyen:



### Entidades Responsables de Pago:

- Mejorar la comunicación interna/externa.
- Garantizar la sostenibilidad financiera y uso adecuado de los recursos.
- Cumplimiento de indicadores establecidos.

69

### Universidades e Instituciones Formadoras de Talento Humano en Salud:

- Fortalecer la formación y capacitación del personal.
- Ampliar la participación en la institución.
- Asegurar la vocación de los estudiantes en los procesos.

### Proveedores:

- Modernizar la infraestructura y tecnología.
- Fortalecimiento en la calidad del servicio.
- Oportunidad en la asignación de citas.

### Junta Directiva:

- Atención oportuna y humanizada al usuario.
- Ampliar la cobertura de servicios de salud.
- Mejorar la asignación de citas médicas.



### 8.3.2. Criterios de Priorización

Para cada oportunidad de mejora, se evaluarán las variables de Riesgo, Costo y Volumen en una escala del 1 al 5.

Oportunidad de Mejora	Grupo de Interés	Riesgo (1-5)	Costo (1-5)	Volumen (1-5)	Puntuación Total
Mejorar la comunicación interna/externa	Entidades Responsables de Pago	4	2	4	32
Garantizar sostenibilidad financiera	Entidades Responsables de Pago	5	4	5	100
Cumplimiento de indicadores	Entidades Responsables de Pago	3	3	3	27
Fortalecer formación del personal	Universidades e Instituciones Formadoras	4	3	4	48
Ampliar participación en la institución	Universidades e Instituciones Formadoras	3	2	3	18
Asegurar vocación de estudiantes	Universidades e Instituciones Formadoras	4	3	4	48
Modernizar infraestructura y tecnología	Proveedores	5	5	5	125
Fortalecimiento en calidad del servicio	Proveedores	4	3	4	48
Oportunidad en asignación de citas	Proveedores	5	4	5	100
Atención oportuna y humanizada	Junta Directiva	5	3	5	75
Ampliar cobertura de servicios	Junta Directiva	4	4	5	80
Mejorar asignación de citas médicas	Junta Directiva	5	4	5	100

### 8.3.3. Priorización

Las oportunidades de mejora se priorizan en función de las puntuaciones totales obtenidas. A continuación, se presenta el orden de prioridad:

1. Modernizar infraestructura y tecnología (125)
2. Garantizar sostenibilidad financiera (100)
3. Oportunidad en asignación de citas (100)
4. Atención oportuna y humanizada (75)
5. Ampliar cobertura de servicios (80)
6. Mejorar asignación de citas médicas (100)
7. Fortalecer formación del personal (48)
8. Asegurar vocación de estudiantes (48)
9. Fortalecimiento en calidad del servicio (48)
10. Mejorar la comunicación interna/externa (32)
11. Cumplimiento de indicadores (27)
12. Ampliar participación en la institución (18)



## 9. MATRIZ FODA

En el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de Pasto Salud E.S.E., el análisis de la Matriz FODA se presenta como una herramienta fundamental para identificar los factores internos y externos que impactan el desempeño y la sostenibilidad de la organización. Este ejercicio ha permitido reconocer las fortalezas que respaldan la misión institucional, las debilidades que requieren atención prioritaria, las oportunidades que ofrecen posibilidades de crecimiento y adaptación, y las amenazas externas que podrían influir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

72

### 9.1. Análisis del Contexto Interno

#### 9.1.1. Contexto Financiero

Es fundamental que la empresa fortalezca su capacidad financiera, mejore la interoperabilidad de la información y busque diversificar sus fuentes de ingresos para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Fortalezas:

- Estandarización de procesos y procedimientos financieros.
- Uso de tecnología avanzada para procesamiento de información.
- Habilidad para mantener el equilibrio financiero en los últimos 5 años.
- Capacidad de diversificar el portafolio de servicios en salud.

Debilidades:

- Ausencia de reservas financieras.





- Falta de integración de información entre áreas.
- Altos costos operativos.
- Dependencia económica de contratos con EAPB (Entidad Administradora de Planes de Beneficios).

### 9.1.2. Contexto Seguridad y Salud en el Trabajo

Se identificaron fortalezas como la articulación con estándares de acreditación y personal capacitado, pero también debilidades como la falta de definición de roles y la dependencia en la gestión de recursos. Se observaron contradicciones entre algunas fortalezas y debilidades, lo que resalta la importancia de abordar las áreas de mejora para fortalecer el sistema y garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

#### Fortalezas:

- Articulación del SGSST con los estándares de acreditación.
- Calificaciones positivas de entidades relevantes.
- Autoevaluación con la norma ISO 45001

#### Debilidades:

- Falta de definición clara de roles y responsabilidades.
- Dependencia del SGSST en la gestión de recursos en otras áreas.
- Compromiso del trabajador en la cultura del autocuidado.
- Personal capacitado para la implementación del sistema.



### 9.1.3. Contexto Talento Humano

La ESE Pasto Salud tiene una base sólida en su gestión de talento humano, pero debe abordar sus debilidades para maximizar el impacto de sus fortalezas. La organización debe implementar estrategias que mejoren la retención del personal, optimicen los procesos administrativos y reduzcan la brecha salarial, lo que contribuirá a un ambiente laboral más positivo y a la efectividad general de la institución.

74

#### Fortalezas:

- Reubicación de personal para mejorar procesos.
- Enfoque andragógico en la capacitación.
- Plan de bienestar social.
- Condiciones laborales para la construcción de un proyecto de vida.
- Mediciones anuales de cultura y clima laboral.
- Provisión de elementos de protección personal adecuados.

#### Debilidades:

- Alta rotación de personal.
- Necesidad de mejoras en el software de nómina.
- Inducción deficiente específica para nuevos empleados.
- Brecha salarial dependiendo de la forma de vinculación.



### 9.1.4. Contexto Procesos Jurídicos y Defensa Judicial

El análisis FODA revela que la entidad del sector salud presenta fortalezas significativas en su gestión legal y en la estructura de contratación, lo que le permite operar con un grado de seguridad jurídica. Sin embargo, las debilidades en la supervisión de procesos contractuales y en la elaboración de estudios previos pueden comprometer su eficacia y eficiencia. Las oportunidades, como el acceso a recursos nacionales y la colaboración con entidades territoriales, ofrecen un panorama favorable para el crecimiento y la mejora de la entidad. No obstante, las amenazas, incluyendo la escasez de talento humano y los vacíos jurídicos e inestabilidad en la normativa, representan desafíos que deben ser abordados. En conjunto, la entidad se encuentra en una posición favorable para aprovechar las oportunidades externas, pero es crucial que trabaje en mitigar sus debilidades y amenazas para fortalecer su desempeño y adaptabilidad en un entorno cambiante.

75

#### Fortalezas:

- Defensa jurídica eficiente en los procesos de litigio de Pasto Salud.
- Existencia de un comité para la prevención y defensa de la entidad.
- Capacidad de respuesta a los requerimientos legales.
- Marco normativo interno para procesos de contratación.

#### Debilidades:

- Falencias en la supervisión de los procesos contractuales.
- Falta de estudios adecuados para la conveniencia y oportunidad de los procesos de contratación.



- Incremento en la carga de trabajo en la elaboración de documentos contractuales debido a la contratación con términos de ejecución mínimos.

### 9.1.5. Contexto Servicio Farmacéutico

El análisis FODA del servicio farmacéutico revela un panorama mixto. Las fortalezas, como la capacitación del personal y la normatividad de los procedimientos, son aspectos positivos que pueden ser aprovechados para mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, las debilidades, como la asignación inadecuada de funciones y el desconocimiento interdepartamental, deben ser abordadas para optimizar la eficiencia operativa. Las oportunidades, como la compra a través de plataformas electrónicas, ofrecen un camino para mejorar la disponibilidad y competitividad de los productos farmacéuticos. No obstante, las amenazas, especialmente el desabastecimiento y el transporte inadecuado, requieren atención urgente para garantizar la continuidad del servicio. En resumen, es fundamental implementar estrategias que fortalezcan las capacidades existentes y mitiguen las debilidades y amenazas identificadas, asegurando así un servicio farmacéutico más robusto y eficiente.

76

Fortalezas:

- Procedimientos alineados a la normatividad.
- Equipo de profesionales capacitados.
- Presencia del servicio farmacéutico en cada una de las sedes.
- Suficiente cantidad de químicos farmacéuticos.
- Adquisición de productos farmacéuticos a través de plataformas electrónicas como Bionexo.



#### Debilidades:

- Asignación de funciones a los regentes de farmacia que no son propias del servicio farmacéutico.
- Desconocimiento por parte de otros procesos institucionales sobre las actividades del servicio farmacéutico.
- Sistema de información inadecuado para la generación de reportes de indicadores.

#### 9.1.6. Contexto Gestión Ambiental

La organización tiene un fuerte compromiso con la sostenibilidad y la gestión ambiental, evidenciado por su membresía en la red de hospitales verdes y la existencia de plantas de tratamiento de aguas. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos, como la inestabilidad en el suministro de agua y los problemas de vertimientos. Las oportunidades para mejorar, como el aprovechamiento de energías renovables y la formulación de estrategias para el uso de aguas lluvias, son alentadoras. Es crucial que la organización aborde sus debilidades y amenazas para consolidar su posición como un referente en la atención en salud ambientalmente responsable. La implementación de estrategias efectivas y la colaboración interadministrativa serán clave para superar estos retos y maximizar su impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

#### Fortalezas:

- Compromiso con prácticas sostenibles.
- Plantas de tratamiento de aguas residuales en centros rurales.
- Iluminación LED en sedes.



- Control adecuado de residuos.

Debilidades:

- Resultado de análisis de vertimientos de aguas con valores por encima del máximo permitido en 13 sedes que podría provocar sanciones
- Estrategias ineficaces para el ahorro de agua y energía.

78

### 9.1.7. Contexto Ambiente Físico

El proceso del ambiente físico en la IPS presenta fortalezas significativas, como la existencia de un plan anual de adquisiciones y la mejora constante de la infraestructura. No obstante, se enfrenta a debilidades como la ausencia de infraestructura crítica en algunas sedes y la subutilización de las instalaciones, lo que sugiere la necesidad de optimizar el uso de los recursos disponibles. Las oportunidades, como la implementación de tecnología y la colaboración con entes territoriales, pueden ser aprovechadas para mejorar la gestión de inventarios y la infraestructura. Sin embargo, las amenazas relacionadas con la falta de claridad en la reglamentación y el deterioro de la infraestructura debido a condiciones climáticas adversas, requieren atención prioritaria para garantizar la continuidad y calidad del servicio. En resumen, es crucial que la IPS trabaje en mitigar sus debilidades y amenazas mientras aprovecha las oportunidades disponibles para fortalecer su infraestructura y optimizar el uso de sus instalaciones, asegurando así un entorno físico adecuado para la prestación de servicios de salud.





Fortalezas:

- Existencia de un plan anual de adquisiciones.
- Infraestructura en constante mejora.

Debilidades:

- Infraestructura insuficiente y falta de capacidad en sedes: Espacios limitados en áreas de expansión y almacenamiento, salas de espera inadecuadas, y algunas sedes con capacidad insuficiente frente a la demanda.
- Problemas en la gestión y control de activos: Movimiento de bienes sin el debido proceso, salida de colaboradores sin reporte adecuado, y uso de registros manuales para control de inventarios.
- Subutilización de infraestructura: Subutilización de la sede San Vicente y falta de unidireccionalidad en áreas de esterilización, afectando la habilitación de servicios.
- Deficiencias en la seguridad y prevención: Ausencia de red hidráulica contra incendios en sedes críticas, lo que podría comprometer la habilitación de servicios.
- Pendientes en responsabilidad social empresarial y planificación: Falta de implementación de responsabilidad social empresarial y gestión clínica para optimizar sedes subutilizadas.



### 9.1.8. Contexto Procesos Misionales

El proceso de servicios de salud muestra una sólida base con una alta calidad en la prestación de servicios y personal altamente capacitado. Sin embargo, se identifican debilidades significativas como la falta de coordinación entre departamentos y deficiencias en la atención al cliente, lo que puede impactar negativamente la experiencia del paciente y la eficiencia operativa. Las oportunidades de expansión y colaboración con otras instituciones de salud pueden contribuir al crecimiento y la mejora continua. Las amenazas, como los cambios en la regulación de salud y la competencia, deben ser gestionadas proactivamente para mantener la competitividad. En resumen, se recomienda mejorar la coordinación interna y la atención al cliente, al mismo tiempo que se aprovechan las oportunidades para fortalecer y expandir los servicios de salud.

80

#### Fortalezas:

- Prestación de servicios de salud de alta calidad (Certificaciones ISO 9001, IAMI).
- Personal altamente capacitado.
- Tecnología avanzada en diagnóstico y tratamiento.
- Única Empresa Social Del Estado de Primer Nivel en la región que presta el servicio de Colposcopia + Biopsia
- Único prestador de servicios con sedes ubicadas en áreas urbanas y rurales del municipio de Pasto.

#### Debilidades:

- Asignación de citas médicas y odontológicas que sobrepasan los tiempos establecidos



- Falencia en la gestión de la ruta Materno Perinatal
- Quejas repetitivas en los mecanismos de agendamiento de citas
- Profesionales en salud con deficiencias en competencias para programas específicos

### 9.1.9. Contexto Sistema de Información y Gestión de la Tecnología

Se detectan fortalezas clave como el monitoreo constante de la calidad de la atención y un sistema eficiente de recolección de datos. Sin embargo, enfrenta debilidades significativas, incluyendo la falta de integración de datos entre departamentos y recursos limitados para implementar mejoras. Las oportunidades de implementar sistemas avanzados de análisis de datos y colaborar con otras instituciones pueden ayudar a superar estas debilidades y mejorar la eficiencia del proceso. Las amenazas relacionadas con la rápida evolución de la tecnología y los riesgos de ciberseguridad deben ser abordadas para asegurar la sostenibilidad a largo plazo. En resumen, es crucial mejorar la integración de datos y capacitar al personal en análisis de datos para maximizar las fortalezas y oportunidades, y mitigar las amenazas identificadas.

#### Fortalezas:

- Monitoreo constante de equipos, procesos e indicadores para mantener la calidad de la atención.
- Sistema eficiente de generación y recolección de datos (HV, Reportes de Mantenimiento de equipo Biomédico e Industrial, Guías Rápidas)



- Sistema de información seguro y de fácil adaptación a las necesidades de la organización
- Sedes interconectadas

Debilidades:

- Integración de datos entre departamentos deficiente, redundante y/o no integral debido a la utilización de múltiples aplicaciones locales para el manejo de información de los procesos que provoca que la información redunde y no se actualice adecuadamente.
- Recursos limitados para implementar mejoras.
- Falta de personal capacitado en análisis de datos.

### 9.1.10. Contexto Capacidad Instalada

Pasto Salud tiene una base sólida en términos de fortalezas, especialmente en su capacidad para atender áreas rurales y ofrecer servicios complementarios. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos, como la alta rotación de personal y la baja producción en algunas sedes, que pueden comprometer la calidad del servicio. Las oportunidades, como la telemedicina y el cambio hacia un modelo de atención primaria, ofrecen un camino para mejorar y expandir los servicios. No obstante, las amenazas externas, como la competencia y la inasistencia de usuarios, requieren atención estratégica. En general, la organización debe enfocarse en fortalecer su capacidad interna y mejorar la retención de personal para aprovechar las oportunidades y mitigar las amenazas.



#### Fortalezas:

- Servicios de urgencias distribuidos en toda la ciudad.
- Atención extramural utilizando unidades móviles
- Sedes integradas en Red

#### Debilidades:

- Capacidad instalada insuficiente y necesidad de ampliación en sedes urbanas para responder a nuevas contrataciones y demanda creciente.
- Débil articulación para remisión de pacientes, coordinación en asignación de citas, y falta de comunicación con el ente territorial para jornadas de salud.
- Problemas con la contratación y gestión de personal médicos que derivan en salarios bajos, alta rotación y poca participación de áreas misionales en la contratación con las EAPB.
- Ambulancias con costos de operación elevados y poco uso, junto con limitada capacidad para atención extramural bajo la estrategia de APS.
- Inadecuada caracterización de la población atendida y falta de inclusión de interculturalidad en el portafolio de servicios.

### 9.1.11. Contexto Cultural

El análisis FODA revela que, a pesar de contar con fortalezas significativas como la satisfacción del usuario y el apoyo gerencial, la organización enfrenta desafíos importantes en términos de educación y participación comunitaria. Las oportunidades de crecimiento y el



respaldo de instituciones públicas ofrecen un camino para mejorar, pero las amenazas como la baja participación y la inmigración deben ser abordadas. Es crucial implementar estrategias que fortalezcan la educación del equipo asistencial y fomenten la participación activa de la comunidad, lo que podría llevar a una mejora integral en la salud de la población.

#### Fortalezas:

- Alto nivel de satisfacción de los usuarios
- Presencia de trabajadoras sociales
- Varios canales de acceso para la asignación de citas

#### Debilidades:

- Baja educación del equipo asistencial: Esto limita la efectividad en la promoción de programas de prevención y mantenimiento de la salud.
- Falta de incentivos para las asociaciones de usuarios: Sin motivación, la participación puede verse afectada, limitando el impacto de estas asociaciones.
- Inasistencia a citas programadas: Esto afecta la continuidad del tratamiento y la efectividad de los programas de salud.
- Bajos niveles educativos de la población usuaria: Esto puede dificultar la comprensión y el uso adecuado de los servicios de salud.





## 9.2. Análisis del Contexto Externo

### 9.2.1. Contexto Económico

Oportunidades:

- Mejora en la interoperabilidad de la información.
- Diversificación de fuentes de ingresos.

Amenazas:

- Dependencia única de contratos con EAPB.
- Altos costos y gastos en la prestación de servicios.

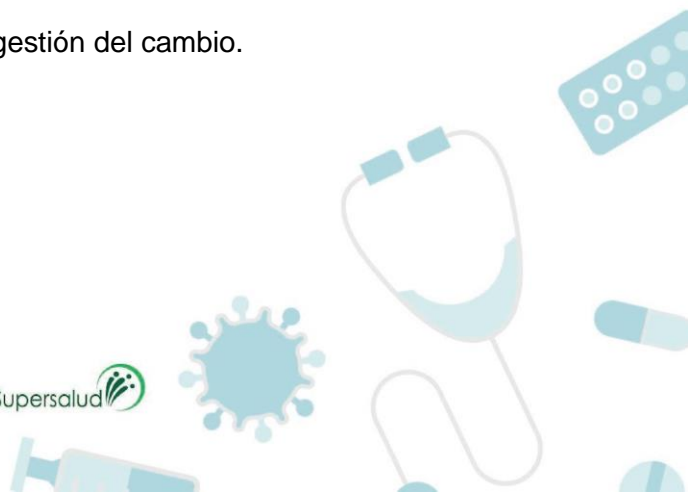
### 9.2.2. Contexto Seguridad y Salud en el Trabajo

Oportunidades:

- Mejora de la articulación con empresas tercerizadas.
- Fomento de la participación activa del personal.
- Mejora de la visibilidad del SGSST en el direccionamiento estratégico.

Amenazas:

- Gestión reactiva del SGSST respecto a la gestión del cambio.



### 9.2.3. Contexto Político y Legal

Oportunidades:

- Acceso a financiamiento nacional para proyectos institucionales.
- Colaboración con entidades locales.
- Reformas que permiten un giro directo de recursos.

Amenazas:

- Enfoque curativo en la formación de talento humano.
- Escasez de profesionales en el área de la salud.
- Intervención reactiva a EAPB por parte de entidades de control.

86

### 9.2.4. Contexto Servicio Farmacéutico

Oportunidades:

- Las circulares del IDSN pueden proporcionar directrices sobre la cantidad de productos que deben estar disponibles en los kits reglamentarios, así como recomendaciones sobre la frecuencia de revisión y reposición de estos productos. Con una mejor planificación y gestión de inventarios, se puede asegurar que los productos de alta rotación estén siempre disponibles, mientras que los de baja rotación se gestionen adecuadamente para evitar el desaprovechamiento.
- La posibilidad de adquirir productos farmacéuticos a través de plataformas electrónicas como Bionexo permite obtener precios competitivos.



#### 5.4 Amenazas:

- Variaciones significativas en el precio de las moléculas
- Desabastecimiento de productos farmacéuticos en el mercado.
- Transporte inadecuado en el transporte de medicamentos y dispositivos médicos.

#### 9.2.5. Contexto Ecológico

##### Oportunidades:

- Proyectos de energías sostenibles.
- Convenios para financiar proyectos ambientales.
- Estrategias para el uso eficiente de aguas lluvias.

##### Amenazas:

- Cierre de vías que afecta el transporte de residuos peligrosos.
- Sequías y abundantes lluvias que impactan la gestión de recursos hídricos.

#### 9.2.6. Contexto Ambiente Físico

##### Oportunidades:

- Implementación de tecnología para mejorar la gestión de inventarios
- Implementación de estrategias para aprovechamiento de la capacidad instalada (agendamiento de citas).



- Acceso a recursos para la reposición de ambulancias.
- Colaboración con entes territoriales y nacionales.

Amenazas:

- Aumento de costos por factores externos: Incremento de precios de insumos debido a la variación del dólar y el cierre frecuente de vías nacionales que afecta la recepción de insumos y aumenta los costos.
- Impacto de las condiciones climáticas: Factores climáticos que podrían interrumpir la normal prestación de servicios en las sedes.

### 9.2.7. Contexto Salud

Oportunidades:

- Expansión de servicios complementarios.
- Colaboración con instituciones de salud reconocidas.
- Inversión en nuevas tecnologías médicas.

Amenazas:

- Competencia con otras instituciones de salud.
- Limitaciones presupuestarias.
- Tendencia negativa en algunos indicadores de gestión clínica
- Bajo nivel de buenos hábitos de vida saludable en la población



### 9.2.8. Contexto Tecnológico

Amenazas:

- Desabastecimiento por cierres viales
- Riesgos por robos físicos y de ciberseguridad.
- Escasez de proveedores acreditados a nivel local.

89

### 9.2.9. Contexto Capacidad Instalada

Oportunidades:

- Cambio de modelo de atención hacia APS y telemedicina, lo que facilita la atención extramural y el acceso remoto a servicios de salud.
- Ampliación del portafolio de servicios: inclusión de áreas como imagenología y laboratorio, respaldado por recursos del orden nacional para infraestructura, dotación y funcionamiento.
- Fortalecimiento de la articulación institucional con entes territoriales y nacionales, facilitando alianzas estratégicas y acceso a recursos.
- Apoyo de organizaciones no gubernamentales (ONGs) en la prestación de servicios, promoviendo colaboración y expansión de la cobertura.

Amenazas

- Competencia con actores externos: Cabildos con IPS propias y servicios privados de ambulancias a menor costo.



- Problemas en la red de atención: EPS intervenidas, tipología de sedes no alineada con los requerimientos del estudio de red del IDSN, y falta de uso de ciertos grupos etarios en programas de salud.
- Dificultades con la asistencia de usuarios, incluyendo inasistencia y retos para atender a la población migrante.

### 9.2.10. Contexto Cultural

#### Oportunidades:

- Crecimiento de la población afiliada al régimen subsidiado: Esto puede aumentar la base de usuarios y los recursos disponibles.
- Presencia de instituciones del sector público: Estas pueden fortalecer la participación social y mejorar la calidad de los servicios.
- Intervención de EPS con contrato: Esto puede facilitar la mejora en la atención y el acceso a servicios de salud.

#### Amenazas:

- Baja participación de la comunidad en asociaciones
- Altas tasas de inmigración y población indocumentada
- No disponibilidad de agendas de morbilidad





### 9.2.11. Contexto Socioeconómico

#### Oportunidades

- Alta demanda de servicios y crecimiento del régimen subsidiado: Aumento de la población afiliada al régimen subsidiado y apertura de nuevos servicios para atender esta demanda.
- Credibilidad y confianza en la empresa: La empresa goza de confianza y buena reputación en la prestación de servicios de salud, lo que fortalece su posición en el mercado.
- Cambios normativos favorables y mejor flujo de recursos: Normativas que incrementan el flujo de recursos hacia las IPS y favorecen la implementación de la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS).
- Coordinación interinstitucional y colaboración con ONGs: Alianzas estratégicas con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la formulación de proyectos y la atención en salud.
- Mayor involucramiento de la población usuaria: Creciente educación e involucramiento de los usuarios en los procesos de atención, acompañado de instituciones públicas que fomentan la participación social.
- Liderazgo comprometido en la defensa de derechos de salud: Existencia de líderes y asociaciones comprometidos con los derechos de salud de la población.



### Amenazas:

- Falta de asistencia y compromiso de los usuarios: Inasistencia a citas programadas, falta de cultura de cancelación, débil cultura del autocuidado y escaso compromiso de la comunidad para integrar asociaciones de usuarios.
- Problemas financieros y en el flujo de recursos: Liquidación de EPS y no pago de valores adeudados, intermediación en el pago de recursos, y enfoque del sistema de salud en niveles superiores de complejidad, afectando la liquidez de las IPS.
- Altas tasas de inmigración y población indocumentada: Incremento de población migrante e indocumentada que dificulta la atención adecuada y el acceso a servicios.
- Bajos niveles educativos en la población usuaria: Especialmente en el sector rural, lo que complica la implementación de programas de autocuidado y educación en salud.
- Débiles mecanismos de control y seguimiento de recursos: Falta de control preventivo y mecanismos de seguimiento en el uso de recursos económicos por parte de los responsables del sistema.



## 10. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

### 10.1. RESULTADOS FAVORABLES EN SALUD DE LA POBLACIÓN ASIGNADA

Pasto Salud E.S.E. implementará estrategias integrales de promoción, mantenimiento y atención primaria enfocada a la gestión efectiva del riesgo en salud y el bienestar continuo del usuario y su familia.

93

### 10.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA

Pasto Salud E.S.E. optimizará la experiencia de los usuarios mediante atención oportuna, humanizada, efectiva y de calidad, asegurando que los servicios respondan a sus necesidades y expectativas.

### 10.3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Pasto Salud E.S.E. fomentará el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, asegurando su bienestar integral y fortaleciendo su compromiso con los valores institucionales, para promover un equipo de trabajo competente, motivado y orientado al logro de los objetivos estratégicos.

### 10.4. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Pasto Salud E.S.E. gestionará eficientemente sus recursos financieros, priorizando su uso racional y estratégico para asegurar la continuidad y calidad de los servicios prestados.



## 10.5. CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CALIDAD

Pasto Salud E.S.E. fortalecerá sus procesos de direccionamiento, misionales, de apoyo y control, alineados con estándares de calidad, que promuevan una gestión eficiente, transparente y orientada al mejoramiento continuo.

94

## 10.6. EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Pasto Salud E.S.E. impulsará acciones en favor de la sostenibilidad ambiental y responsabilidad social, promoviendo estrategias innovadoras para la preservación del medio ambiente y la optimización de los recursos naturales.



## 11. INDICADORES

Pasto Salud E.S.E. verificará el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos mediante la evaluación sistemática de los siguientes indicadores:

95

### 11.1. RESULTADOS FAVORABLES EN SALUD DE LA POBLACIÓN ASIGNADA

#	INDICADOR
1	Proporción de Captación de gestantes antes de las 10 semanas
2	Tasa de embarazo en adolescentes
3	Tasa de Mortalidad Materna Evitable
4	Tasa de Morbilidad Materna Extrema
5	Tasa de Mortalidad Perinatal Evitable
6	Razón de Incidencia de Sífilis Congénita
7	Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer
8	Cobertura de vacunación Esquema menor de 6 años
9	Cobertura de vacunación PENTAVALENTE 3RA DOSIS
10	Cobertura de vacunación TRIPLE VIRAL AÑO - PRIMERA DOSIS
11	Cobertura de vacunación REFUERZO DE PENTAVALENTE
12	Cobertura de vacunación REFUERZO DE 5 AÑOS DPT
13	Tasa de Mortalidad por EDA en menor de 5 años
14	Tasa de mortalidad por IRA. En menor de 5 años
15	Tasa de Mortalidad por desnutrición en niños menores de 5 años
16	Proporción de Pacientes con HTA Controlada
17	Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada
18	Detección oportuna de CA de cérvix
19	Detección oportuna de CA de mama
20	Detección oportuna de CA de próstata
21	Incidencia de VIH
22	Proporción de casos de VIH detectados en Estadio 1
23	Incidencia de TBC - PULMONAR
24	Porcentaje de usuarios con intento suicida con seguimiento
25	Porcentaje de usuarias víctimas de violencia sexual con seguimiento
26	Salud Oral: Índice COP

## 11.2. OBJETIVO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y SU FAMILIA

#	INDICADOR
1	Oportunidad en la asignación de citas
2	Tiempo de espera en triage II
3	Indicador de Nivel de Servicios (call center)
4	Demanda satisfecha en salud
5	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud
6	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud
7	Proporción de eventos adversos centinela presentados
8	Proporción de Eventos adversos relacionados con medicamentos
9	Proporción de Problemas relacionados con medicamentos
10	Proporción de incidentes adversos a dispositivos médicos
11	Porcentaje de medicamentos entregados en el momento que son solicitados en el servicio farmacéutico
12	Nivel de percepción de la atención humanizada
13	Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias gestionadas por periodo
14	Evaluación de la medición de satisfacción del usuario

## 11.3. OBJETIVO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#	INDICADOR
1	Educación continuada al talento humano
2	Favorabilidad del clima laboral
3	Frecuencia de accidentalidad laboral
4	Grado de lealtad de los trabajadores con su empresa
5	Gestión de Formalización laboral
6	Satisfacción del personal respecto al plan de bienestar social e incentivos

## 11.4. OBJETIVO DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

#	INDICADOR
1	Margen neto de utilidad
2	Superávit o Déficit Presupuestal
3	Resultado Operacional con base en el costo primario
4	Nivel de glosa (facturación evento)
5	Margen EBITDA



## 11.5. OBJETIVO DE CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CALIDAD

#	INDICADOR
1	Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud - PAMEC
2	Mejoramiento continuo de calidad aplicable al Sistema Único de Acreditación
3	Mantenimiento del sistema de gestión de calidad - ISO 9001:2015
4	Avance en la implementación del Modelo de Planeación y Gestión - MIPG
5	Avance y mantenimiento de servicios en cumplimiento del Programa Territorial de Redes de Empresas Sociales del Estado
6	Cumplimiento en el reporte de informes a entes de control (Priorizados)
7	Gestión de proyectos en el sector

97

## 11.6. OBJETIVO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

#	INDICADOR
1	Porcentaje de consumo de agua
2	Porcentaje de consumo de energía eléctrica
3	Proporción de residuos con destinación al reciclaje
4	Cumplimiento de la segregación en la fuente
5	Nivel de cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social



## 12. SEGUIMIENTO Y MONITOREO AL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El seguimiento y monitoreo al Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 de Pasto Salud E.S.E. se lleva a cabo mediante un sistema estructurado que permite evaluar la ejecución de los objetivos estratégicos, garantizar la correcta implementación de las actividades planificadas y tomar decisiones oportunas para ajustar su direccionamiento y mejorar los resultados.

98

### 12.1. Disgregación del PEI en Planes Operativos Anuales (POA)

El PEI se divide en cuatro Planes Operativos Anuales (POA), correspondientes a cada año del periodo 2025-2028. Cada POA establece las acciones, proyectos y metas específicas a corto plazo, alineadas con los objetivos estratégicos definidos en el PEI. Estos planes operativos detallan:

- ✓ **Proyectos estratégicos:** Actividades prioritarias que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✓ **Indicadores de seguimiento:** Definición de indicadores medibles para evaluar los avances y resultados.
- ✓ **Responsables:** Asignación de responsabilidades, áreas o equipos específicos dentro de la entidad.

### 12.2. Seguimiento Trimestral



A cada Plan Operativo Anual se le realiza un seguimiento trimestral con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades planificadas y la consecución de los resultados esperados.

Este seguimiento incluye:

- 1. Recolección de Información:** Los responsables por cada objetivo recopilan datos sobre la ejecución de actividades y el logro de los indicadores definidos.
- 2. Análisis de Avances:** Se realiza un análisis de los resultados alcanzados en relación con las metas establecidas, identificando desviaciones, logros y áreas de mejora.
- 3. Informe Trimestral:** Se elabora un informe que consolida los avances, identifica los retos enfrentados y propone acciones correctivas cuando sea necesario. Este informe se presenta ante la alta dirección y los responsables de la gestión institucional.
- 4. Revisión y Ajustes:** Con base en los resultados del seguimiento, se ajustan las acciones y los recursos asignados para asegurar el cumplimiento de los objetivos del POA y su alineación con el PEI.

99

### 12.3. Evaluación Anual

Al finalizar cada vigencia, se realiza una evaluación integral del POA correspondiente, consolidando los resultados obtenidos y comparándolos con las metas anuales. Esta evaluación permite:

- Identificar áreas de éxito y buenas prácticas.
- Analizar las causas de posibles desviaciones y establecer medidas correctivas.
- Actualizar y ajustar el POA del siguiente año en función de los aprendizajes obtenidos.



## 12.4. Indicadores Clave de Seguimiento

Para garantizar una evaluación efectiva, se implementan indicadores clave de desempeño (KPI) que permiten medir:

- **Cumplimiento de metas:** Porcentaje de actividades ejecutadas en los tiempos establecidos.
- **Impacto en los objetivos estratégicos:** Avances en los indicadores asociados a cada objetivo del PEI.
- **Satisfacción de los grupos de interés:** Percepción de los grupos de interés sobre la implementación del plan.

100

## 12.5. Plataforma de Monitoreo

El seguimiento y monitoreo del PEI se apoya en plataformas tecnológicas que centraliza la información sobre los POA, facilita la recolección de datos y genera reportes automatizados.

Esta herramienta permite:

- Visualizar los avances de cada proyecto y actividad.
- Identificar posibles retrasos o desviaciones.
- Promover la transparencia en la gestión institucional.

## 12.6. Informes de Seguimiento y Resultados

Se elaboran informes trimestrales y anuales que se comparten con los grupos de interés internos y externos, promoviendo la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión. Estos informes incluyen:

- Resumen de los avances y logros.
- Análisis de las desviaciones y medidas correctivas adoptadas.
- Proyección de las acciones para el siguiente periodo.



Pasto Salud E.S.E. propende por la implementación exitosa de su Plan Estratégico Institucional 2025-2028, garantizando la mejora continua y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos en beneficio de la comunidad.

Los ajustes de forma al Plan Estratégico Institucional “Atención Humanizada y Resolutiva con Sostenibilidad” que no afecten el cumplimiento de la plataforma estratégica y la misionalidad de Pasto Salud E.S.E. se realizarán mediante acto administrativo motivado por el Comité Institucional de Gestión y de Desempeño, caso contrario se someterá a consideración de la Junta Directiva de la entidad como órgano rector de dirección.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
PASTO SALUD E.S.E

*Sirviendo con Amor*

# [ Plan Estratégico Institucional ]

2025 - 2028

 <http://www.pastosaludese.gov.co>



CO19.00782

**Supersalud**   
Por la defensa de los derechos de los usuarios