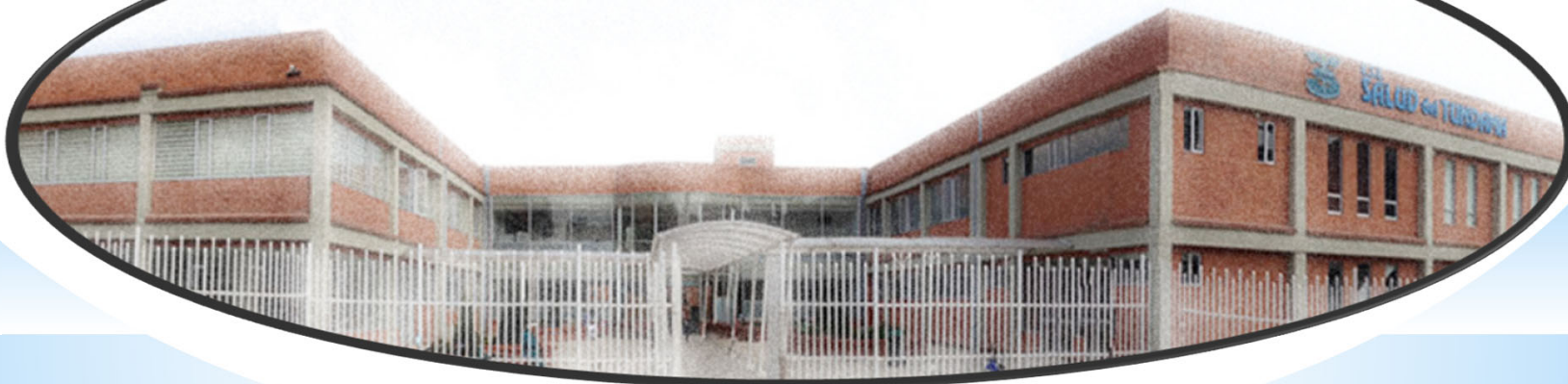


POR LA SALUD FAMILIAR DE LA DUITAMA QUE SOÑAMOS

Claudia Marina García Fernández Gerente
ESE Salud del Tundama

* **PLAN DE GESTION
INSTITUCIONAL 2016-2020**



PLANEACION ESTRATEGICA

Alistamiento de grupos de interés:

Análisis del contexto externo

Análisis del contexto interno

Identificación de factores críticos de éxito externos e internos

Definición de estrategias funcionales

Definición de los objetivos estratégicos, programas y proyectos

Ajuste Plataforma Estratégica

Articulación de los indicadores de resultado y/o producto con el cuadro de mando integral

Entrega de documento para aprobación por parte de la Junta Directiva

Difusión del plan de desarrollo institucional a las partes interesadas

 **METODOLOGIA**

Somos un empresa social del estado competitiva en la que promovemos el autocuidado, gestionamos el riesgo de la enfermedad y prestamos servicios de salud ambulatoria; con un equipo humano comprometido con la calidad, innovación, responsabilidad social y la atención centrada en los usuarios y sus familias; contribuyendo a mejorar sus condiciones de salud.

 **MISION**

* Para el año 2025 seremos una institución reconocida y acreditada en atención ambulatoria de servicios de salud, centrada en la humanización y en una gestión clínica excelente y segura con transformación cultural permanente

* **VISIÓN**

- * Equidad
- * Responsabilidad social
- * Trabajo en equipo
- * Mejoramiento continuo e innovación
- * Atención centrada en el ser humano

* **PRINCIPIOS**

- * Sentido de pertenencia
- * Integridad
- * Respeto
- * Amabilidad
- * Honestidad
- * Responsabilidad
- * Solidaridad

* VALORES

* Mantener la atención centrada en el usuario y su familia enfocados en el autocuidado y la humanización del servicio, a través de la mejora continua de todos los procesos, gestionando el riesgo, y consolidando la sostenibilidad financiera de la empresa.

* **ESTRATEGIA GLOBAL**

Cuenta con siete ejes trazadores conforme a lo dispuesto en el sistema único de acreditación. Se analizó la matriz de evaluación de factores internos y externos para orientar las líneas estratégicas en los siete eje trazadores que a su vez fueron base para formular los objetivos estratégicos, dando lugar a programas y proyectos por cada uno de ellos.

* PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

	Eje Estratégico	Objetivo	Línea Estratégica	Programas
1	Atención centrada en el usuario.	Satisfacer las expectativas de los usuarios y sus familias en la prestación de servicios ofertados	Fortaleciendo la gestión directiva para asegurar la competitividad empresarial	1.Gestión para la calidad y la prestación de los servicios 2. Fortalecimiento del mercado institucional. 3.Evaluación del modelo de atención institucional en salud con énfasis en APS 4. Participación social y comunitaria
2	Gestión Clínica Excelente y segura	Prestar servicios de salud con estándares superiores de calidad	Alinear los actores institucionales para guiar el proceso de la acreditación en salud.	1.Elaboración, implementación y evaluación de programas institucionales 2.Auditoria de procesos asistenciales
3	Humanización de la atención en salud.	Propiciar un clima organizacional donde clientes internos y externos perciban una atención y trato digno y humanizado	Consolidar en el personal de la institución una cultura de calidad y vocación al servicio	1.Vinculación del personal a la ese a través de empleos decentes
4	Gestión del riesgo	Garantizar la sostenibilidad financiera y la rentabilidad social mejorando e incentivando el autocontrol en los procesos	Optimizar la gestión financiera y el desarrollo administrativo	1.Manejo eficiente de la gestión financiera 2. Programa de seguridad del paciente
5	Gestión de la tecnología.	Disponer de un sistema de información institucional confiable, accesible que cumpla con los requerimientos normativos de los entes de control y de los clientes internos y externos	Tecnología amigable y comunicación oportuna, para el mejoramiento continuo.	1.Tecnología amigable al alcance de todos
6	Trasformación cultural.	Diseñar e implementar una política de investigación y docencia institucional que generen herramientas de innovación y gestión de conocimiento	Desarrollar estrategias que propicien el cambio positivo del comportamiento organizacional	2.Transformando nuestra cultura para el autocuidado y la salud
7	Responsabilidad	Cooperar activamente en el	Mejorar la competitividad	1.Responsabilidad social compromiso con

EJE ESTRATÉGICO 1: ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

OBJETIVO ESTRATÉGICO.	Satisfacer las expectativas de los usuarios y sus familias en la prestación de servicios ofertados						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Fortaleciendo la gestión directiva para asegurar la competitividad empresarial						
PROGRAMA	PROYECTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META PERIODO
GESTIÓN PARA LA CALIDAD Y L PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	Acreditación	Líder calidad	3.3	>O= 1,20	>O= 1,20	>O= 1,20	Aumentar 1,1 y 1,19 respeto a la vigencia anterior
	Habilitación	Líder calidad	7 Sedes habilitadas	sedes habilitadas	sedes habilitadas	sedes habilitadas	Mantener 80% sedes habilitadas en el cuatrienio
	PAMEC	Líder calidad	98%	90%	90%	90%	90% ejecución de PAMEC
	Sistema de información para la calidad	Líder calidad	Indicadores de calidad dentro de rango aceptable y óptimo	95%	95%	95%	Mantener el 90% de indicadores de calidad en los porcentaje requerido por la norma
PROGRAMA	Proyecto	Responsable	Línea base				META PERIODO
FORTEALECIMIENTO DEL MERCADO INSTITUCIONAL	Diversificación de portafolios	Líder calidad	22 servicios ofertados	1,00%	2%	2%	Aumentar el 5% de los servicios ofertados
	Mejorar contratación con EPS	Líder de contratación y gerencia	UPC 2016 contratada con cada EPS	0,50%	50%	1%	Aumentar los ingresos de la empresa en 2%
	Celebración de convenios con entidades privadas y publicas	Líder de contratación	3 convenios	0%	1%	1%	Aumentar en un 2% el número de los contratos existentes
	Identificación de proveedores	Líder de contratación	NLB	10%	35%	35%	Tener el 80% de los proveedores identificados
PROGRAMA	Proyecto	Responsable	Línea base				META PERIODO
EVALUACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL EN SALUD CON ÉNFASIS EN ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD	Evaluación información confiable y oportuna para la toma de decisiones	Control interno, profesional especializado en salud y gerencia	NLB	30%	30%	30%	Mantener implementado el modelo de atención en 90%
PROGRAMA	Proyecto	Responsable	Línea base				Meta cuatrienio
PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	Alianza de usuarios activa y funcionando	SIAU	NLB	1%	2%	2%	Identificar el 10% de los usuarios de la empresa a través alianza de usuarios
	Creación de redes de usuarios en las áreas de influencia de ese salud del Tundama	SIAU	NLB				Creación una de red de usuarios

EJE ESTRATÉGICO 2: Gestión Clínica Excelente y Segura

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Prestar servicios de salud con estándares superiores de calidad						
LÍNEA ESTRATÉGICA	Alinear los actores institucionales para guiar el proceso de la acreditación en salud.						
PROGRAMA	PROYECTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META PERIODO
ELABORACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROGRAMAS INSTITUCIONALES	IAMI	Coordinador IAMI	ESE certificada en IAMI	90%	90%	100%	Recertificar la ESE en IAMI
	Sonrisa sana	Coordinadora odontología	NLB	20%	30%	30%	80% implementación del programa
	Vive tu corazón	Jefe enfermería	95% de adherencia	90%	90%	90%	Adherencia a la guía de HTA del 90%
	Mis mejores momentos	Coordinadora PyP	90% de adherencia a guía	80%	80%	80%	Adherencia a la guía de CTO Y DLLO del 80%
	Centro amigable	Coordinadora centro amigable	NLB	20%	30%	30%	Programa con desarrollo de actividades en 90%
	Salud publica	Coordinadora P y P	NLB	85%	85%	85%	Actividades de 412 en ejecución de 85%
	Con APS, me cuido y cuido mi comunidad	Coordinadora PIC	NLB	30%	30%	30%	Programa con desarrollo de actividades en 90%
PROGRAMA	Proyecto	Responsable	Línea base				META PERIODO
AUDITORIA DE PROCESOS ASISTENCIALES	Gestión y evaluación de procesos asistenciales (medicina, odontología, P y P y consulta domiciliaria)	Profesional especializado en salud	Productividad 2193 de los procesos asistenciales	0,50%	0,50%	1%	Aumentar la productividad anualmente en un 2%

EJE ESTRATÉGICO 3: HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Propiciar un Clima Organizacional donde clientes internos y externos perciban una atención y trato digno y humanizado						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Consolidar en todo el personal de la institución una cultura de calidad y vocación al servicio						
PROGRAMA	PROYECTO/PRODUCTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META CUATRIENIO
VINCULACIÓN DEL PERSONAL A LA ESE A TRAVÉS DE EMPLEOS DECENTES	Proyecto de acuerdo implementación planta de personal temporal	Gerencia	NLB	0%	40%	40%	80% de los empleados misionales con formalización laboral
	Proyecto sensibilización hacia la prestación de servicios con trato digno, oportuno y con respeto a los clientes	Líder de talento humano	NLB	30%	60%	90%	90% del clientes internos sensibilizados
	Garantizar pagos oportunos a proveedores y contratistas	Tesorería y gerencia	Menor a 30 días	100%	100%	100%	100% de pago de nómina y contratos antes de 30 días
	Fomentar una cultura organizacional donde se vivencie principios y valores institucionales	Talento humano	70%	70%	80%	80%	Calificación de optimo en el clima organizacional en 80% de empleados

EJE ESTRATÉGICO 4: GESTIÓN DEL RIESGO.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantizar la sostenibilidad financiera y la rentabilidad social mejorando e incentivando el autocontrol en los procesos						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Optimizar la gestión financiera y el desarrollo administrativo						
PROGRAMA	PROYECTO/PRODUCTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META CUATRIENIO
MANEJO EFICIENTE DE LA GESTIÓN FINANCIERA	Establecer y aplicar controles de gestión financieros contables y administrativos	Tesorería, contabilidad y gerencia	Sin riesgo	Sin riesgo	Sin riesgo	Sin riesgo	Mantener categorizada la ese sin riesgo
	Mejorar el proceso de facturación de la ESE en sus diferentes mecanismos de contratación	Sistemas de información y tesorería	70%	80%	90%	95%	90% del proceso de facturación funcionando optimo
	Aplicar mecanismos que favorezcan el recaudo de cartera y la racionalización del gasto	Tesorería, contabilidad y gerencia	valor de cartera	5%	10%	20%	Disminuir cartera de 360 días en un 20%
	Evaluar y hacer seguimiento a la gestión institucional mediante controles efectivos a los procesos institucionales	Jefe de oficina de control interno	Evaluación DAFP 90%	90%	90%	95%	Evaluación anual DAFP 90 -95%
PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fortalecer la cultura de la gestión del riesgo minimizando la ocurrencia de eventos de adversos incentivando el reporte en el proceso de atención asistencial.	Profesional especializado en salud y líder de calidad	90%	90%	90%	90%	Recertificar en seguridad del paciente, tener calificación del programa en 90%
	Desarrollo de paquetes instruccionales	Calidad	45% de paquetes instruccionales implementados	60%	90%	100%	100% de paquetes instruccionales aplicados
	Fortalecimiento en la cultura de seguridad del paciente	Calidad	45%	60%	80%	90%	Sostener la cultura de seguridad del paciente en un 90%

EJE ESTRATÉGICO 5: GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Disponer de un sistema de información institucional confiable, accesible que cumpla con los requerimientos normativos de los entes de control y de los clientes internos y externos						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Tecnología amigable y comunicación oportuna, para el mejoramiento continuo.						
PROGRAMA	PROYECTO/PRODUCTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META PERIODO
TECNOLOGÍA AMIGABLE AL ALCANCE DE TODOS	Implementar y adaptar el sistema de información panacea	Sistemas de información	Fase 1 de software implementada en 50%	65%	85%	100%	Funcionamiento operativo del software al 100%
	Crear programa de preservación del ambiente físico y de bienes	Líder de mantenimiento	Plan de mantenimiento o ejecutado 90%	90%	90%	90%	90% de recursos físicos de la empresa con mantenimiento preventivo
	Call center funcionando	Sistemas de información	10% de citas médicas se solicitan por teléfono	20%	60%	80%	Call center optimizado al 80%
	Fortalecimiento del programa de gestión documental	Líder de archivo	Plan de gestión documental	20%	50%	80%	90% ejecución de las actividades programadas en el plan de gestión documental
	Proyecto de comunicaciones que favorezca la dinámica empresarial	Líder de comunicaciones	NLB	30%	60%	90%	90% de actividades del plan de comunicaciones desarrolladas
	elaborar diagnósticos para Implementación del sistema de costos de la empresa	Gerente líder de informática y subgerente administrativo	N lb	1	1	1	1 proyecto de implementación de costos

EJE ESTRATÉGICO 6: TRANSFORMACIÓN CULTURAL							
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Diseñar e implementar una política de investigación y docencia institucional que generen herramientas de innovación y gestión de conocimiento						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Desarrollar estrategias que propicien el cambio positivo del comportamiento organizacional						
PROGRAMA	PROYECTO/PRODUCTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META PERIODO
TRANSFORMANDO NUESTRA CULTURA PARA EL AUTOCUIDADO Y LA SALUD	Operativizar la política de investigación y desarrollo	Líder de recursos humanos y gerencia	N lb	20%	40%	80%	80% de la política de investigación y desarrollo, aplicada
	Convenios con universidades para fortalecer la investigación y generar conocimiento	Recursos humanos y gerencia	N lb	1	1	1	Por cada convenio celebrado desarrollar un proyecto de investigación
	Elaboración del plan de seguridad y salud en el trabajo	Líder de recursos humanos	N lb	30%	60%	90%	90% del programa ejecutado y funcionando
	Motivación y liderazgo para la transformación cultural	Líder de recurso humano y gerencia	N lb	20%	40%	80%	80% de los empleados motivados y empoderados con el objeto social de la empresa
	Elaborar diagnóstico de necesidades de infraestructura de tecnología, capacitación y elaborar de proyectos a inscribir en el plan bienal del municipio y en entidades de cooperación nacional e internacional	Gerencia	N lb	1	1	1	% de proyecto inscrito en plan bienal y/o en entidad de cooperación

Eje estratégico 7: RESPONSABILIDAD SOCIAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Cooperar activamente en el mejoramiento social , económico y la sostenibilidad ambiental de la comunidad						
LÍNEA ESTRATÉGICAS	Mejorar la competitividad laboral entregando mayor valor agregado en la prestación de los servicios						
PROGRAMA	PROYECTO/PRODUCTO	RESPONSABLE	LÍNEA BASE	2017	2018	2019	META PERIODO
RESPONSABILIDAD SOCIAL COMPROMISO CON DUITAMA	Hospital sostenible	Líder de laboratorio	Hospital sostenible fase tres	30%	60%	90%	90% de cumplimiento en hospital sostenible
	Evaluación de comités institucionales enfocados en la responsabilidad social	Gerencia subgerente administrativo	NLB	30%	60%	80%	80% de los comités generando valor agregado en sus servicios
	Elaborar un plan de responsabilidad social que involucre en autocuidado	Líder de comunicaciones	NLB	3%	6%	10%	10% de población usuaria de la ESE beneficiada con el programa de responsabilidad social