

2020

PLAN DE ACCIÓN



Desde antes de nacer, te servimos con Calidad



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
Financiera	1. Sostenibilidad Financiera	1. Generar ingresos por fuentes distintas a las convencionales; por venta de nuevos servicios y/o proyectos.	Diversificar, actualizar y ampliar el portafolio de servicios institucional.	Porcentaje de nuevos servicios contratados = Nuevos servicios contratados / Nuevos servicios habilitados.	90%
			Investigar, innovar y desarrollar nuevos proyectos especiales y/o estratégicos.	Porcentaje de nuevos proyectos implementados = Número de proyectos estratégicos implementados / Total de proyectos formulados.	90%
			Formulación de proyectos de inversión en infraestructura y dotación, e inclusión en el Plan Bienal del departamento.	Porcentaje de proyectos de inversión registrados dentro del Plan Bienal=Número de proyectos incluidos en Plan Bienal / Total de Proyectos formulados.	100%
			Explorar nuevos mercados y clientes.	Porcentaje de nuevos clientes contratados = Número de clientes contratados / Total de clientes visitados u ofertados.	90%
		2. Garantizar e incrementar el nivel de rentabilidad de la entidad.	Monitorear los indicadores financieros institucionales, como indicadores de liquidez, rotación de cartera y endeudamiento.	Porcentaje de indicadores financieros monitorizados.	100%
			Depurar y recuperar la cartera con los clientes y proveedores.	Porcentaje de la cartera depurada= Cartera depurada / cartera total.	80%
			Depuración del pasivo	Monto de pasivos depurados / pasivos totales	70%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Reducir la proporción de gastos generales frente al gasto total de la entidad.	Participación de Gastos Generales = Monto de Gastos Generales / Gasto total.	20%
			Fortalecer los procesos de auditoria, haciendo énfasis en la auditoria concurrente hospitalaria y la auditoría de cuentas.	Proceso de auditoría médica concurrente y de cuentas implementado.	100%
			Revisar y rediseñar los procesos de contratación, admisión, facturación, gestión de glosas y gestión de cartera.	Procesos de contratación, admisión, facturación, gestión de glosas y gestión de cartera, reformulados y monitorizados a través de indicadores.	100%
			Formular oportunamente el Presupuesto, Plan de compras y Plan de Mantenimiento Hospitalario de la entidad.	Porcentaje de Planes formulados oportunamente= Planes formulados oportunamente / Total de Planes Formulados.	100%
			Garantizar la organización y registro de los procesos jurídicos, clasificados según riesgo y valorados económicamente.	Número de procesos jurídicos clasificados según riesgo y valorados económicamente.	100%
			Garantizar reconocimientos iguales o superiores a los compromisos de la entidad.	Relación reconocimientos / Total compromisos.	1.00
			Rediseñar e implementar un sistema de Costos hospitalarios por actividades.	Sistema de Costos diseñado e implementado.	100%
			Evaluar y establecer el kárdex de proveedores y clientes institucionales.	Kárdex de proveedores y clientes institucionales elaborado y evaluado.	100%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
Usuario	2. Humanización de la Atención	1. Revisar y ajustar la política de atención humanizada, que incluya criterios para el paciente y el recurso humano institucional, sin importar forma de vinculación.	Socializar y sensibilizar la política de humanización al 100% de los clientes internos.	Porcentaje de clientes internos a los que se socializó y sensibilizó = Número de personas capacitadas y sensibilizadas / Total de clientes internos identificados	90%
			Implementación y despliegue de la política a todos los niveles.	Porcentajes de servicios con política implementado = Número de servicios con la política implementada / Total de servicios.	95%
			Fortalecer el comité de ética en coordinación con la oficina de talento humano, para el monitoreo y seguimiento de la política de humanización.	Porcentaje de Ejecución del Programa de fortalecimiento del Comité de ética institucional.	95%
		2. Diseñar el plan capacitaciones sobre atención humanizada en salud a todo el recurso humano que labora en la clínica, incluyendo los aliados estratégicos.	Realizar talleres sobre humanización en los servicios de salud.	Porcentaje de cumplimiento de talleres realizados = Número de talleres realizados / Total de talleres programados según plan de capacitación.	90%
			Desarrollar capacitaciones sobre comunicación asertiva.	Porcentaje de cumplimiento de capacitaciones sobre comunicación asertiva realizados = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados según plan de capacitación.	90%
			Socializar los principios y valores institucionales.	Porcentaje de capacitaciones sobre principios y valores institucionales = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados según plan de capacitación.	90%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Sensibilizar a los funcionarios sobre la ética en los servicios en salud.	Porcentaje de sensibilización sobre ética en los servicios = Número de sensibilizaciones realizadas / Total de sensibilizaciones programados según plan de capacitación.	90%
			Promover por medio de charlas el fortalecimiento de la relación médico - paciente.	Porcentaje de charlas sobre relación médico paciente = Número de charlas realizadas / Total de charlas programados según plan de capacitación.	90%
		3. Fortalecimiento de los procesos de la oficina de atención al usuario.	Informar correctamente al paciente	Porcentaje del paciente que solicitaron información en la OAU = Número de pacientes que se le informó correctamente en la oficina / Total de pacientes que solicitaron información.	90%
			Reactivar la asociaciones de usuarios	Asociación de usuarios activados y operando	100%
			Fortalecer y mejorar el nivel de satisfacción del cliente externo.	Tasa de satisfacción = Número de pacientes satisfecho / Total de paciente encuestado	95%
			Garantizar la ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al usuario en sus componentes de Rendición de cuentas y servicio al ciudadano.	Porcentaje de ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al usuario en sus componentes de Rendición de cuentas y servicio al ciudadano.	90%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Garantizar la oportuna atención y gestión del número de quejas y reclamos, orientados a reducir las derivadas por fallas en la prestación de servicios, atribuibles a la institución.	Porcentaje de quejas y reclamos gestionados oportunamente= Número de quejas del periodo gestionadas oportunamente / Número total de quejas del periodo.	95%
			Socializar los deberes y derechos de los usuarios.	Porcentaje de socialización de deberes y derechos realizados = Número de socializaciones realizadas / Total de socializaciones programados según plan de capacitación.	90%
	3. Seguridad del Paciente	4. Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente	Garantizar la socialización y sensibilización en el programa de seguridad a los clientes internos.	Porcentaje de clientes internos socializados y sensibilizados en el programa de seguridad del paciente = Número de clientes internos que recibieron socialización en el programa / Total de clientes internos.	90%
Capacitar al cliente interno en el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad.			Porcentaje de capacitaciones a los clientes internos sobre el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad realizados = Numero de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados según plan de capacitación.	90%	
Capacitar a los líderes de procesos e implementar el sistema integrado de gestión HSEQ.			Porcentaje de capacitaciones a los líderes de procesos sobre la implementación HSEQ realizados = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados según plan de capacitación.	90%	



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Fortalecimiento del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad.	Porcentaje de ejecución del programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad.	90%
			Actualizar y adoptar las guías de práctica clínica del ministerio de salud y protección social, aplicables a la entidad.	Porcentaje guías de práctica clínica actualizadas y adoptadas = Numero de guías actualizados y adoptadas / Total de guías clínicas del ministerio de salud y protección social.	100%
			Socializar las guías de práctica clínica adoptadas.	Porcentaje de socialización de guías de práctica clínica adoptadas = Número de socialización realizadas / Total de socializaciones programados según plan de capacitación.	90%
			Medir la adherencia de las guías de práctica clínica adoptadas.	Porcentaje de cumplimiento de la medición de adherencia de la guías practica clínicas = Numero de mediciones realizadas / Total de mediciones programadas.	90%
			Fortalecer el reporte de los incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos.	Proporción de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos gestionados = Número de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos gestionados / Número de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos reportados.	100%
			Gestionar de manera eficaz los planes de acción frente a los incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos.	Porcentaje de ejecución de planes de acción frente a los incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos.	90%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
		5. Garantizar el bienestar de los usuarios antes, durante y después de la atención.	Garantizar la aplicación periódica de las encuestas de satisfacción del usuario.	Porcentaje de cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción = Número de encuestas aplicadas / Total de encuestas programadas.	90%
			Evaluar el cumplimiento del programa de tecno vigilancia y farmacovigilancia.	Porcentaje de gestión de incidentes, atenciones inseguras y eventos de farmacovigilancia y tecno vigilancia = Número de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos gestionados / Total de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos reportados.	100%
			Promover el cumplimiento del plan de gestión de los residuos hospitalarios.	Porcentaje de cumplimiento de reportes de indicadores de gestión ambiental = Numero reportes presentados / Total de reportes que se deben presentar.	100%
			Garantizar la realización de los estudios microbiológicos institucionales.	Porcentaje de cumplimiento de reportes de realización de estudios microbiológico = Numero estudios realizados / Total de estudios programados.	95%
			Monitorear los indicadores de oportunidad de la atención en los diferentes servicios.	Porcentaje de cumplimiento de reporte de indicadores de oportunidad = Número de indicadores reportados / Total de indicadores de oportunidad de la institución.	100%
Procesos internos y gerenciales	4. Modernización tecnológica para	1. Garantizar una infraestructura tecnológica y de comunicaciones adecuada, que	Formular y desarrollar un programa de seguridad informática.	Porcentaje de ejecución del programa de seguridad informática formulado y adoptado.	90%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
	mejorar la calidad de los servicios	incluya servidores robustos in situ y/o en la nube.	Implementar el uso de la intranet como herramienta de comunicación interna.	Intranet implementada	100%
			Fortalecer la conectividad en todas las sedes y áreas de la entidad, para el desarrollo del sistema de información asistencial.	Porcentaje de sedes interconectadas = Número de sedes conectadas / Número total de sedes.	100%
			Desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias en el manejo tecnológico del recurso humano de salud.	Porcentaje de capacitaciones a los clientes internos sobre habilidades y competencias en el manejo tecnológico realizados = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas según plan de capacitación.	90%
			Fortalecer la infraestructura tecnológica y dotación en hardware de la ESE CMRC.	Porcentaje de ejecución de los proyectos de infraestructura tecnológica y de dotación implementados al interior de la entidad.	100%
			Actualizar la plataforma tecnológica de software.	Plataforma tecnológica de software actualizada	100%
			Fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones.	Porcentaje de ejecución de los proyectos de infraestructura de telecomunicaciones implementados al interior de la entidad.	100%
			2. Fortalecer los procesos de Gestión institucional y el Modelo Estándar de Control Interno -MECI.	Actualizar y adoptar los procesos institucionales (Estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, análisis y mejora).	Porcentaje de procesos actualizados y adoptados = Número de procesos actualizados y adoptados / Total de procesos institucionales



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Socializar los procesos institucionales (Estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, análisis y mejora).	Porcentaje de socialización de procesos institucionales = Número de socialización de procesos realizados / Total de socializaciones programados según plan de capacitación.	90%
			Medir la implementación de los procesos institucionales (Estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, análisis y mejora).	Porcentaje de cumplimiento de los procesos institucionales = Número de mediciones realizadas / Total de mediciones programadas.	90%
			Garantizar el sostenimiento del Modelo Estándar de Control interno MECI, en cada uno de los procesos desarrollados por la empresa.	% de Madurez en la implementación del MECI	90%
			Desarrollar una imagen corporativa que identifique y estandarice adecuadamente el accionar de la entidad en materia de comunicación.	% de ejecución del Plan de comunicaciones.	80%
			Garantizar la implementación del SOGC y la ejecución del PAMEC.	Porcentaje de ejecución del PAMEC	90%
		3. Promover el uso de telesalud, la telemedicina, la teleducación, la mhealth, ehealth para el desarrollo de proyectos de atención en salud.	Implementar un sistema de telemedicina en tiempo real para la atención de la morbilidad materna extrema y soporte nutricional de las gestantes en municipios alejados del departamento.	Sistema de telemedicina en tiempo real para la atención de la morbilidad materna extrema y soporte nutricional de las gestantes en municipios alejados del departamento.	100%
			Implementar un programa de homecare para atención a pacientes crónicos y gestantes de alto riesgo.	Programa de homecare para atención a pacientes crónicos y gestante sede alto riesgo implementado	100%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
			Garantizar la implementación de medios de comunicación para el acceso de los clientes y usuarios a los servicios que ofrece la entidad.	Porcentaje de ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en sus componentes de Gestión antitrámites y Transparencia y acceso a la información.	80%
			Promover la capacitación del talento humano, a través de estrategias de comunicación remota (webinars, video conferencias o seminarios on line).	Porcentaje de capacitaciones efectuadas a través de estrategias de comunicación remota = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas según plan de capacitación.	90%
			Implementar estrategias de atención de las embarazadas en hogares de paso o albergues (casas maternas) durante los días previos al parto.	Estrategias de atención de las embarazadas en hogares de paso o albergues (casas maternas) durante los días previos al parto implementadas	100%
Aprendizaje e innovación	5. Desarrollo Humano	1. Desarrollar y/o fortalecer las habilidades, competencias y capacidades del talento humano.	Formular e implementar un Plan de Capacitación Continuada orientado al fortalecimiento de capacidades y necesidades específicas según el perfil ocupacional de cada cargo	Porcentaje de ejecución de Plan de Capacitación Continuada orientado al fortalecimiento de capacidades y necesidades específicas según el perfil ocupacional de cada cargo formulada e implementado.	90%
			Implementación de un plan de evaluación del desempeño	Plan de evaluación del desempeño implementado.	100%
			Socializar el manual de funciones de la entidad, de conformidad con el cargo desempeñado.	Manual de funciones de la entidad, de conformidad con el cargo desempeñado socializado.	100%
			Fortalecer los procesos de selección, inducción y reinducción del talento humano.	Porcentaje de ejecución de los programas de selección, inducción y reinducción del talento humano.	90%



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2020

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2020
		2. Fortalecer la relación Docencia- Servicio, la investigación e innovación en la entidad.	Establecer e implementar políticas para la adecuada ejecución de los convenios docencia-servicio.	Políticas para la adecuada ejecución de los convenios docencia-servicio implementados.	100%
			Fomentar y desarrollar la investigación al interior de la institución.	Nivel de investigación institucional =Número de investigaciones realizadas / Número de investigaciones programadas por parte del centro de investigaciones institucional.	90%
			Fortalecer el Centro de Investigación Materna y establecer nuevas líneas de investigación institucional.	Líneas de investigación definidas por el Centro de Investigación Materna con investigaciones en ejecución / Línea de investigación institucional adoptadas.	100%
		3. Garantizar el bienestar, motivación, buen clima laboral, satisfacción en el trabajo e incremento de la productividad.	Diseñar de un plan de incentivos por desempeño.	Plan de incentivos por desempeño diseñado	100%
			Evaluar periódicamente el clima organizacional	Evaluación del clima organizacional realizado	100%
			Elaborar e implementar un plan de bienestar social acorde a las necesidades de la entidad.	Plan de bienestar social acorde a las necesidades de la entidad elaborado e implementado	100%
			Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implementado	100%

Nota: teniendo en cuenta que el periodo de gerente (e) vence el 30 de marzo de 2020, se espera que con el nuevo periodo gerencial para los próximos 4 años, estos indicadores sufran modificaciones, más cuando el contexto de la ESE Clínica es de una institución en riesgo financiero alto y está a la espera de viabilización del programa de Saneamiento Fiscal y Financiero por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP.