

2019

PLAN DE ACCIÓN



Desde antes de nacer, te servimos con Calidad



PLAN DE ACCIÓN AÑO 2019

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
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.	75%
			Investigar, innovar y desarrollar nuevos proyectos especiales y/o estratégicos.	Porcentaje de proyectos formulados = Número de proyectos formulados / proyectos a formular en la vigencia	75%
			Formulación de proyectos de inversión en infraestructura y dotación, e inclusión en el Plan Bienal del departamento.	Porcentaje de proyectos formulados registrados dentro del Plan Bienal = / Total de Proyectos formulados / Número de proyectos incluidos en Plan Bienal	50%
			Explorar nuevos mercados y clientes.	Porcentaje de nuevos clientes = Número de nuevos clientes contratados / Total de nuevos clientes visitados	50%
		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 = indicadores monitorizados / Total indicadores a monitorizar	100%
			Depurar y recuperar la cartera con los clientes y proveedores.	Porcentaje de la cartera depurada = Numero de clientes con cartera depurada / total clientes definidos a depurar	70%
			Depuración del pasivo	Porcentaje de pasivo depurado = Numero de proveedores con pasivos depurado / total proveedores definidos a depurar	60%
			Reducir la proporción de gastos generales frente al gasto total de la entidad.	Participación de Gastos Generales = Monto de Gastos Generales / Gasto total.	20%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C. PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			Fortalecer los procesos de auditoria, haciendo énfasis en la auditoria concurrente hospitalaria y la auditoria de cuentas.	Porcentaje de glosas definitivas = Valor de glosas de la vigencia aceptadas por la ESE / Valor total de glosas de la vigencia Notificadas.	5%
			Fortalecer los procesos de contratación, admisión, facturación, gestión de glosas y gestión de cartera.	Porcentaje de errores por proceso = numero de errores en los procesos de contratación, admisión, facturación, gestión de glosas y gestión de cartera / Muestra tomada para revisión.	5%
			Formular oportunamente el Presupuesto, Plan de compras y Plan de Mantenimiento Hospitalario de la entidad.	Planes formulados oportunamente = Planes formulados oportunamente / Numero total de Planes a formular	100%
			Garantizar la organización y registro de los procesos jurídicos, clasificados según riesgo y valorados económicamente.	Organización y registro de procesos jurídicos = Número de procesos jurídicos clasificados según riesgo y valorados económicamente organizados / Total procesos jurídicos	90%
			Garantizar reconocimientos iguales o superiores a los compromisos de la entidad.	= reconocimientos / Total compromisos.	1.00
			Determinar el Costo hospitalario por actividades y/o centro de costo.	Porcentaje de actividades y/o centros costeados = actividades y/o centros costeados / Total actividades y/o centros de costos a calcular	90%
			Evaluación de proveedores y clientes institucionales.	Porcentaje de clientes evaluados = Clientes institucionales evaluados / total clientes institucionales a evaluar.	100%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
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.	Fortalecimientos de la atención humanizada	Cumplimiento de la política de humanización	80%
			Socializar y sensibilizar la política de humanización al 100% de los clientes internos.	Porcentaje de clientes internos socializados y sensibilizados = Número de personas capacitadas y sensibilizadas / Total de clientes internos seleccionados	80%
			Implementación y despliegue de la política a todos los niveles.	Porcentaje de clientes internos socializados y sensibilizados = Número de personas capacitadas y sensibilizadas / Total de clientes internos seleccionados	75%
			Fortalecimiento del comité de ética	Porcentaje de Ejecución del Programa de fortalecimiento del Comité de ética institucional.	75%
		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	Porcentaje de talleres sobre humanización en los servicios = Número de talleres realizados en los servicios / Total servicios.	90%
			Desarrollar capacitaciones sobre comunicación asertiva.	Porcentaje de capacitaciones sobre comunicación asertiva = Número de capacitaciones en comunicación asertiva realizados / Total de capacitaciones programados	90%
			Socialización de los principios y valores institucionales.	Porcentaje de socialización de los principios y valores institucionales = Número de socializaciones sobre principios y valores institucionales realizados / Total de capacitaciones programados	90%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			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	90%
		3. Fortalecimiento de los procesos de la oficina de atención al usuario.	Informar correctamente al paciente por parte de la Oficina de Atención al Usuario (OAU)	Porcentaje del paciente que solicitaron información en la OAU = Número de respuestas dadas correctamente en la OAU / Total de pacientes que solicitaron información.	90%
			Reactivar la asociaciones de usuarios	Cumplimiento del cronograma de reuniones = Reuniones realizadas por la asociación de usuarios / reuniones programadas.	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 cumplimiento de ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al usuario en sus componentes de Rendición de cuentas y servicio al ciudadano.	90%
			Garantizar la oportuna atención y gestión del número de quejas y reclamos, orientados a reducir las derivadas por fallas en la prestación del servicios, atribuibles a la institución.	Porcentaje de quejas y reclamos gestionados oportunamente = Número de quejas del periodo gestionadas oportunamente / Numero total de quejas del periodo.	95%
			Socializar los deberes y derechos de los usuarios.	Porcentaje de socialización de deberes y derechos = Número de socializaciones realizadas / Total de socializaciones programados	90%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
	3. Seguridad del Paciente	4. Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente	Garantizar la socialización en el programa de seguridad del paciente a los clientes internos.	Porcentaje de socialización del programa de seguridad del paciente = Número de personas que recibieron socialización / Total personas a capacitar.	90%
			Capacitar al cliente interno en el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad.	Porcentaje de capacitaciones en el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad = Numero de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados.	90%
			Capacitar a los lideres de procesos e implementar el sistema integrado de gestión HSEQ.	Porcentaje de capacitaciones a los líderes de procesos sobre la implementación HSEQ = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programados.	90%
			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 practica clínica actualizadas y adoptadas = Numero de guías actualizados y adoptadas / Total de guías clínicas del ministerio de salud y protección social definidas a adoptar y actualizar.	100%
			Socializar las guías de practica clínica adoptadas.	Porcentaje de socialización de guías de practica clínica adoptadas = Número de guias adoptadas socializadas / guías de practica clínica adoptadas.	90%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			Medir la adherencia de las guías de practica 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 reportados = Número de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos reportados / Número de incidentes, atenciones inseguras y eventos adversos presentados	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%
		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%
			Fortalecer el 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%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			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 mejorar la calidad de los servicios	1. Garantizar una infraestructura tecnológica y de comunicaciones adecuada, que incluya servidores robustos in situ y/o en la nube.	Actualizar la Política institucional en materia de tecnología y telecomunicaciones.	Política actualizada	50%
			Formular y desarrollar un programa de seguridad informática.	Porcentaje de ejecución del programa de seguridad informática formulado y adoptado.	80%
			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 y comunicación con terceros.	Porcentaje de sedes interconectadas = Número de sedes conectadas / Número total de sedes.	75%
			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 = Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones programadas	90%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			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.	90%
			Actualizar la plataforma tecnológica de software.	Plataforma tecnológica de software actualizada	90%
			Fortalecer la infraestructura de telecomunicaciones.	Porcentaje de ejecución de los proyectos de infraestructura de telecomunicaciones implementados al interior de la entidad.	90%
		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	90%
			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 proceso institucionales = Número de mediciones realizadas / Total de mediciones programadas.	90%
			Garantizar el sostenimiento del Modelo Estándar de Control interno MECI, en cado uno de los procesos desarrollados por la empresa.	% de Madurez en la implementación del MECI	85%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.

PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
			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.	Gestionar la 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.	Gestión de 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.	70%
			gestionar la implementación del programa de homecare para atención a pacientes crónicos y gestantes de alto riesgo.	Gestión del programa de homecare para atención a pacientes crónicos y gestante sede alto riesgo implementado	70%
			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.	90%
			Gestionar la implementar del proyecto para la tención de las embarazadas en hogares de paso o albergues (casas maternas) durante los días previos al parto.	Gestión del proyecto para la atención de las embarazadas en hogares de paso o albergues (casas maternas) durante los días previos al parto implementadas	70%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
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	90%
			Implementación de un plan de evaluación del desempeño	Plan de evaluación del desempeño implementado.	80%
			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 reintroducción del talento humano.	Porcentaje de ejecución de los programas de selección, inducción y reintroducción del talento humano.	90%
		2. Fortalecer la relación Docencia- Servicio, la investigación e innovación en la entidad.	Establecer e implementar lineamientos para la adecuada ejecución de los convenios docencia-servicio.	Lineamientos definidos para la adecuada ejecución de los convenios docencia-servicio.	90%
			Fomentar y desarrollar la investigación al interior de la institución.	Nivel de investigación institucional = Número de investigaciones culminadas / Número de investigaciones aprobadas por la entidad	80%
			Fortalecimiento de la investigación en la institución.	Numero de investigaciones publicadas / total inestigaciones realizadas	100%
		3. Garantizar el bienestar, motivación, buen clima laboral, satisfacción en el	Diseñar de un plan de incentivos por desempeño.	Plan de incentivos por desempeño diseñado	100%



E.S.E. CLÍNICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.
PLAN DE ACCIÓN AÑO 2018

PERSPECTIVA	EJE	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
		trabajo e incremento de la productividad.	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%