

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2015

Objetivo de la línea estratégica: Fortalecer la Calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el Fortalecimiento de las redes integradas de servicios de salud.	
Indicador	Meta propuesta
Realizar Autoevaluación del sistema de acreditación	1
Calificación de autoevaluación con estándares de acreditación	≥0,8
Informe anual de seguimiento a los requisitos de habilitación de servicios	1
Cumplimiento en la ejecución de los planes de mejora institucional (Calificación anual de Gestión de control interno MECI)	≥70%
Nivel de Estandarización de Procesos	70%
Adherencia a protocolos y guías clínicas	80%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Brindar Servicios de Salud de Baja Complejidad con énfasis en la Promoción	
Indicador	Meta
Unidades de Negocio Concretados	1
Vigilancia de Eventos adversos trazadores	≥95%
Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial	20
Eventos de intervención al cuidador del usuario	50
Disminución de las complicaciones en las familias identificadas como de alto riesgo y la población en general	≥80%
Desarrollo e implementación de un modelo de atención	≥20%
Eventos adversos reportados tramitados	100%
Reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes de 72 horas	≤10%
Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles	≤3%
Reingresos al servicio de Hospitalización por la misma causa antes de 20 días	≤3%
Reingresos al servicio de Consulta Externa por la misma causa antes de 8 días	≤1%
Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.	No aplica
Oportunidad de Consulta Médica General	3
Oportunidad de Consulta Odontológica	3
Oportunidad en Triage 1	Inmediato
Oportunidad en Triage 2	30 min
Oportunidad en Triage 3	6 hor
Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, Pyp)	10 min
Proporción global del cumplimiento de metas de PyP	≥85%
eventos adversos reportados en los servicios ambulatorios	≤1%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Fortalecer el Sistema de Protección del medio ambiente en la Organización	
Indicador	Meta
Cumplimiento en la Gestión de residuos Hospitalarios en la E.S.E	90%
Implementación del Programa de separación de fuentes de los residuos	≥20%
Aumento en la reutilización del Papel	≥20%
Disminución del Consumo de Servicios Públicos	10%

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2015

Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, a través de la información,	
Indicador	Meta
Satisfacción del Usuario, Familia y Grupos de Interés	≥70%
Vulneración de derechos	≤1 por mil
Grado de conocimiento de los deberes y derechos de Clientes Internos y/o externos	≥50%
Manifestaciones con respuesta no superiores a los términos de resolución conforme al CCA	100%
Cumplimiento del cronograma de alianza de usuarios	≥80%
Cumplimiento del Plan de Comunicación informativa y organizacional	100%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Implementar un Sistema de Información Confiable, Oportuno y con énfasis en medición	
Indicador	Meta
Eventos adversos reportados y gestionados asociados al sistema de información	100%
Procesos Automatizados	90%
Cuadro de Mando Integral e Indicadores por procesos automatizados	1
Cumplimiento del Plan de Información Secundaria	1
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Garantizar la Sostenibilidad Financiera, mediante la toma de decisiones idoneas y	
Indicador	Meta
Sistema de Costos Automatizado	100%
Informe Mensual de Costos	12
Información de Costos Actualizada	NA
Cumplimiento del plan de implementación del Sistema de Costos	70%

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2016

Objetivo de la línea estratégica: Fortalecer la Calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el Fortalecimiento de las redes integradas de servicios de salud	
Indicador	Meta propuesta
Realizar Autoevaluación del sistema de acreditación	2
Calificación de autoevaluación con estándares de acreditación	≥0,9
Informe anual de seguimiento a los requisitos de habilitación de servicios	2
Cumplimiento en la ejecución de los planes de mejora institucional (Calificación anual de Gestión de control interno MECI)	≥70%
Nivel de Estandarización de Procesos	90%
Adherencia a protocolos y guías clínicas	100%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Brindar Servicios de Salud de Baja Complejidad con énfasis en la Promoción	
Indicador	Meta
Unidades de Negocio Concretados	2
Vigilancia de Eventos adversos trazadores	≥95%
Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial	80
Eventos de intervención al cuidador del usuario	110

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2015

Disminución de las complicaciones en las familias identificadas como de alto riesgo y la población en general	≥80%
Desarrollo e implementación de un modelo de atención	≥20%
Eventos adversos reportados tramitados	200%
Reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes de 72 horas	≤10%
Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles	≤3%
Reingresos al servicio de Hospitalización por la misma causa antes de 20 días	≤3%
Reingresos al servicio de Consulta Externa por la misma causa antes de 8 días	≤1%
Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.	No aplica
Oportunidad de Consulta Médica General	3
Oportunidad de Consulta Odontológica	3
Oportunidad en Triage 4	Inmediato
Oportunidad en Triage 5	31 min
Oportunidad en Triage 6	7 hor
Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, Pyp)	11 min
Proporción global del cumplimiento de metas de PyP	≥85%
eventos adversos reportados en los servicios ambulatorios	≤1%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Fortalecer el Sistema de Protección del medio ambiente en la Organización	
Indicador	Meta
Cumplimiento en la Gestión de residuos Hospitalarios en la E.S.E	190%
Implementación del Programa de separación de fuentes de los residuos	≥20%
Aumento en la reutilización del Papel	≥20%
Disminución del Consumo de Servicios Públicos	110%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, a través de la información,	
Indicador	Meta
Satisfacción del Usuario, Familia y Grupos de Interés	≥70%
Vulneración de derechos	≤1 por mil
Grado de conocimiento de los deberes y derechos de Clientes Internos y/o externos	≥50%
Manifestaciones con respuesta no superiores a los términos de resolución conforme al CCA	200%
Cumplimiento del cronograma de alianza de usuarios	≥80%
Cumplimiento del Plan de Comunicación informativa y organizacional	200%
Subtotal	
Objetivo de la línea estratégica: Implementar un Sistema de Información Confiable, Oportuno y con énfasis en medición	
Indicador	Meta
Eventos adversos reportados y gestionados asociados al sistema de información	100%
Procesos Automatizados	101%
Cuadro de Mando Integral e Indicadores por procesos automatizados	1,02
Cumplimiento del Plan de Información Secundaria	1,03
Subtotal	

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2015

Objetivo de la linea estrategica:Garantizar la Sostenibilidad Financiera, mediante la toma de decisiones idoneas y	
Indicador	Meta
Sistema de Costos Automatizado	2300%
Informe Mensual de Costos	34
Informacion de Costos Actualizada	NA
Cumplimiento del plan de implementación del Sistema de Costos	170%

SERVICIO	ACTIVIDAD
URGENCIAS	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	No reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes 48 horas
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
INTERNACION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matrices de autogestión.
	No reingresos al servicio de hospitalización por la misma causa antes 72 horas
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
	SERVICIO FARMACEUTICO
Oportunidad en la dispensación a los usuarios de la E.S.E.	
Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE	
Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.	
Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado y/o mecanismos electrónicos. Eventos adversos gestionados asociados a tecnovigilancia	
SALUD ORAL	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
PROMOCION Y PREVENCION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Atención integral y segura materno perinatal con enfoque familiar.
	Atención integral en el programa de enfermedades crónicas: Hipertensión Arterial, Diabetes, Insuficiencia Renal Crónica (Seguimiento)
	Enfoque social de la estrategia de Servicios Amigables
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.

SERVICIO	ACTIVIDAD
LABORATORIO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en el proceso de toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
RAYOS X	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en la toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD	Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad mediante los mecanismos establecidos y guiados por los estándares del sistema de acreditación
APS	Enfoque comunitario de Atención Primaria en Salud y grupo interdisciplinario
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial (20 FLIAS)
	Eventos de intervención al cuidador del usuario (50)
	Disminución de las complicaciones en las familias identificadas como de alto riesgo y la población en general
	Desarrollo e implementación de un modelo de atención
	Reingresos al servicio de Urgencias por la misma causa antes de 72 horas
	Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles
SEGURIDAD DEL USUARIO	Participación del usuario y su familia en su proceso de atención
	Estandarización de procesos y prácticas asistenciales seguras: Implementación de Barreras de seguridad de forma transversal
	Vigilancia de eventos adversos, gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matriz de priorización de oportunidades de mejora
COMITÉ DE FARMACIA Y TERAPEUTICA	Gestión de las situaciones relacionadas con el uso seguro de medicamentos (Farmacovigilancia) y dispositivos médicos (Tecnovigilancia)
COMITÉ DE EMERGENCIAS	Impacto comunitario del Plan de Emergencias
COPASO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en la matriz de priorización de oportunidades de mejora

SERVICIO	ACTIVIDAD
COVE	Gestión de las actividades planteadas en cada uno de los COVE.
VACUNACION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.(incluye ESAVIS)
	Planificar, programar y organizar actividades, recursos y tiempo para el logro de las metas del programa.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.

SERVICIO	ACTIVIDAD
URGENCIAS	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	No reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes 48 horas
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
INTERNACION	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matrices de autogestión.
	No reingresos al servicio de hospitalización por la misma causa antes 72 horas
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
SERVICIO FARMACEUTICO	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Oportunidad en la dispensación a los usuarios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
SALUD ORAL	Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado y/o mecanismos electrónicos.
	Eventos adversos gestionados asociados a tecnovigilancia
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
SALUD ORAL	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.

SERVICIO	ACTIVIDAD
PROMOCION Y PREVENCION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Atención integral y segura materno perinatal con enfoque familiar.
	Atención integral en el programa de enfermedades crónicas: Hipertensión Arterial, Diabetes, Insuficiencia Renal Crónica (Seguimiento)
	Enfoque social de la estrategia de Servicios Amigables
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
LABORATORIO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en el proceso de toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
RAYOS X	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en la toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD	Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad mediante los mecanismos establecidos y guiados por los estándares del sistema de acreditación
APS	Enfoque comunitario de Atención Primaria en Salud y grupo interdisciplinario
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial (20 FLIAS)
	Eventos de intervención al cuidador del usuario (50)
	Disminución de las complicaciones en las familias identificadas como de alto riesgo y la población en general
	Desarrollo e implementación de un modelo de atención
	Reingresos al servicio de Urgencias por la misma causa antes de 72 horas
	Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles
	Participación del usuario y su familia en su proceso de atención
	Estandarización de procesos y prácticas asistenciales seguras: Implementación de Barreras de seguridad de forma transversal

SERVICIO	ACTIVIDAD
SEGURIDAD DEL USUARIO	Vigilancia de eventos adversos, gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matriz de priorización de oportunidades de mejora
COMITÉ DE FARMACIA Y TERAPEUTICA	Gestión de las situaciones relacionadas con el uso seguro de medicamentos (Farmacovigilancia) y dispositivos médicos (Tecnovigilancia)
COMITÉ DE EMERGENCIAS	Impacto comunitario del Plan de Emergencias
COPASO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en la matriz de priorización de oportunidades de mejora
COVE	Gestión de las actividades planteadas en cada uno de los COVE.
VACUNACION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.(incluye ESAVIS)
	Planificar, programar y organizar actividades, recursos y tiempo para el logro de las metas del programa.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.