

PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015 E.S.E. HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA E.S.E.	4
1.1 MISIÓN	4
1.2 VISIÓN	5
1.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS	5
1.4 POLÍTICA DE CALIDAD	6
1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	6
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	8
2.1 SERVICIOS	8
2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
2.3 ANÁLISIS INSTITUCIONAL	10
3. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR DURANTE EL PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015	15

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia



PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

Presentado por: Gabriel Jaime Betancur Duque - Gerente

Página 3 de 29

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el plan de desarrollo 2012 – 2015 para la E.S.E. HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ, a través de dicho plan se busca establecer una carta de navegación por medio del cual se de cumplimiento a cabalidad a la misión, a la visión y a los objetivos estratégicos de la institución, además es una herramienta a través de la cual se busca:

1. Concentrar los recursos financieros, locativos, humanos, técnicos, en el cumplimiento de planes, programas, proyectos que se encuentran alineados con la estrategia de la organización y los lineamientos o políticas municipales, departamentales o nacionales en materia de salud.
2. Servir como soporte para medir la efectividad de la gestión de la entidad.
3. Identificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de la institución y generar las estrategias para aprovecharlas o convertirlas en oportunidad según sea el caso.
4. Generar un norte común para todas las áreas de la institución

Para su formulación se tuvo en cuenta las opiniones, conceptos y expectativas de los directores de los servicios de la organización, miembros de la junta directiva de la institución y usuarios de la E.S.E., quienes previamente habían realizado consultas al interior de sus grupos primarios.

Este plan está diseñado para ser ejecutado en las vigencias 2012, 2013, 2014 y 2015.

1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA E.S.E.

El direccionamiento estratégico de la empresa está conformado por la Misión, la Visión, los objetivos corporativos, la política y los objetivos de calidad, los cuales son susceptibles de modificación o actualización con el paso del tiempo como parte de la adaptación a entornos dinámicos o a situaciones internas que así lo requieran como por ejemplo cambios administrativos.

1.1 MISIÓN

Somos una empresa social del estado de primer nivel de complejidad que presta algunos servicios de mediana complejidad, somos una empresa comprometida y competente que presta sus servicios en condiciones de oportunidad, seguridad y calidad, alcanzando altos niveles de desempeño organizacional, satisfacción del usuario y trabajando en torno a la humanización de los servicios.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

1.2 VISIÓN

Seremos en el 2016 una Institución líder en la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia, eficacia, seguridad y recurso humano idóneo, que nos posicionará como empresa líder en la sub región, regida bajo estándares de calidad establecidos por la normatividad vigente.

1.3 OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Ofrecer servicios de salud que mejoren la calidad de vida de la población, contribuyendo a una población más sana con unos hábitos de vida saludable y con conciencia del auto cuidado y atender las patologías y rehabilitación de la población con calidad humana y científica en el primer nivel de atención, a través de una atención personalizada. Con el fin de alcanzar la mayor cobertura de salud en el ámbito municipal.
- Establecer mecanismos de rentabilidad financiera y social con el fin de adquirir una estabilidad económica que nos permita desarrollarnos, permanecer y competir en el mercado para prestar servicios de salud con calidad total.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD

La ESE HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ como una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención en el marco de la política del Sector Salud, se compromete con el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos para garantizar seguridad, oportunidad, eficiencia, pertinencia e integralidad en la prestación de sus servicios, con personal ético y competente, instalaciones físicas y recursos técnicos, logísticos y financieros adecuados, con el fin de alcanzar la satisfacción de sus usuarios, funcionarios y demás clientes, cumpliendo con los estándares establecidos, orientados a facilitar el desarrollo de las competencias de su personal, mejorar la productividad y la competitividad del sector y contribuir al desarrollo social de Urrao.

1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

1.5.1. Del Sistema Integrado de Calidad en la Gestión- SICG: Garantizar la operación, mantenimiento, ajuste y mejora continua del SICG para satisfacer la demanda de servicios de salud de la población del área de influencia y la prestación de los servicios ofertados con sujeción a las normas legales, reglamentarias e institucionales que le aplican.

1.5.2. De los procesos estratégicos: Garantizar la conveniencia, adecuación y eficacia del SICG para mejorar los niveles de salud de la población atendida, la productividad y competitividad en el sector y contribuir al desarrollo social de la subregión, buscando:

- Minimizar el número de hallazgos frente a la normatividad vigente y requisitos aplicables al funcionamiento del SICG establecido.
- Asegurar el cumplimiento de estándares del SOGC en los servicios ofertados
- Garantizar el cumplimiento de los OBJETIVOS CORPORATIVOS establecidos gestionando de manera eficaz sus procesos.

1.5.3 De los procesos misionales: Garantizar seguridad, oportunidad, eficiencia, pertinencia e integralidad en la prestación de los servicios de salud a nuestros usuarios, para satisfacer plenamente sus expectativas de atención, contribuyendo con la generación de bienestar económico y social de sus clientes internos y externos, buscando:

- Controlar los riesgos (Usuarios, Funcionarios, Visitantes, etc) durante la prestación del servicio.
- Asegurar la capacidad de atender la demanda de servicios oportunamente
- Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

- Garantizar al usuario una atención integral en lo relacionado con el mejoramiento de su condición de salud acorde con nuestro nivel de complejidad
- Asegurar el uso adecuado de los recursos en la prestación de los servicios
- Asegurar que la atención prestada en salud sea pertinente con el estado sintomático del paciente
- Mejorar el bienestar de los usuarios buscando satisfacer sus expectativas de atención en salud
- Mejorar el bienestar de los clientes internos buscando satisfacer sus expectativas y requerimientos

1.5.4. De los procesos de apoyo: Asegurar el suministro (cantidad y calidad) y uso adecuado de las instalaciones físicas y de los recursos técnicos, logísticos y financieros requeridos por el SICG, así como la conducta ética y el mejoramiento de la competencia del personal a través de la gestión efectiva de sus procesos de Apoyo, buscando:

- Asegurar la disponibilidad de recursos requeridos por el SICG.
- Mantener la infraestructura tecnológica adecuada para cumplir con los estándares de calidad establecidos según la normatividad aplicable a nivel legal, reglamentario e institucional.
- Asegurar el uso adecuado de los recursos físicos, financieros y de información requeridos por el SICG)
- Asegurar la calidad en el desempeño del personal mejorando sus competencias, compromiso y nivel de bienestar

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1 SERVICIOS

Se encuentran habilitados los siguientes servicios por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, los cuales presta con celeridad, prontitud, calor humano y lo más importante, con el aporte de todos y cada uno de los que integran la familia se la ESE:

- Servicio de Urgencias de baja complejidad
- Servicio de Obstetricia – Sala de Partos de baja complejidad
- Servicio de Hospitalización General Adultos de baja complejidad
- Servicio de Hospitalización Pediátrica de baja complejidad
- Servicio de Consulta de Medicina General
- Servicio de Consulta de Optometría
- Servicio de Consulta de Odontología General
- Servicio de Laboratorio Clínico de Baja Complejidad
- Servicio de Radiología e Imágenes Diagnósticas de baja complejidad
- Servicio Farmacéutico de baja complejidad
- Servicio de Fisioterapia
- Programas de Promoción y Prevención (Planificación Familiar, Vacunación, Salud e Higiene Oral, Control Prenatal y de Puerperio, Detección de Alteraciones del Joven, Hipertensión Arterial, Diabetes, Cáncer de Mama y Cuello Uterino y Agudeza Visual)
- Servicio de Transporte Asistencial Básico.

"Gana usted y Ganamos Todos"

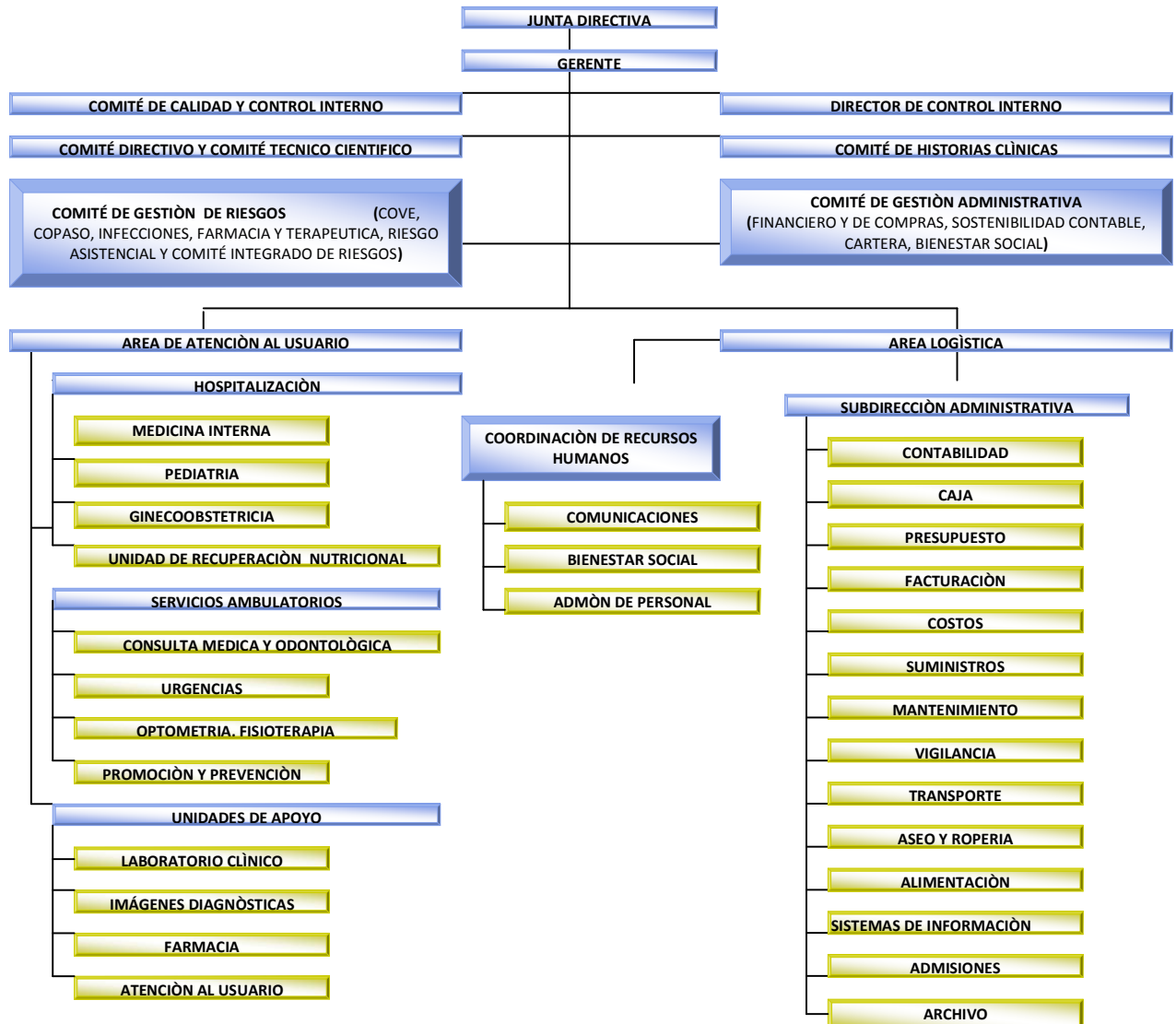
Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La ESE HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ, mediante el organigrama, ofrece una visión global de la institución y de las relaciones de dependencia de las diferentes unidades funcionales.

La autoridad, las responsabilidades y las funciones del personal que dirige, opera, evalúa y mejora el SICG se definen más adelante y quedan documentadas en las Actas de Constitución de los Comités y en los procedimientos correspondientes. Las relaciones de dependencia de las unidades funcionales quedan definidas en el ORGANIGRAMA y en el MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES y se resaltan así:

Ilustración 1. Organigrama de la E.S.E. HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ



"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

2.3 ANÁLISIS INSTITUCIONAL

Este análisis es el desarrollo de una jornada en la que participó el personal directivo de la institución, representantes de los usuarios, miembros de la junta directiva, representantes de la Dirección Local de Salud y asesores en materia contable y de calidad de la institución, quienes se reunieron para "Construir participativamente las estrategias a partir de las cuales se va a estructurar el Plan de desarrollo 2012 - 2015 y demás planes estratégicos que servirán como guía de la institución a mediano plazo. Dichas estrategias se van a definir de manera didáctica y a través de la utilización de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)."

Para el análisis se conformaron 3 grupos y se utilizó la matriz DOFA que es un método que permite analizar tanto el entorno como la situación interna de la institución y provee excelente información para la toma de decisiones.

2.3.1. Debilidades: Cada uno de los 3 grupos de asistentes determinó las debilidades de la institución, las cuales "Se refieren, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la institución ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: Aspectos del Servicio que se brinda, Aspectos Financieros, Aspectos de Mercadeo, Aspectos Organizacionales, Aspectos de Control. Las Debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse." Para su formulación se utilizaron preguntas como: ¿Qué se puede mejorar? ¿Que se debería evitar? ¿Qué percibe la gente como una debilidad?

Luego se procedió a calificar en orden de importancia las debilidades de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Transcurridos 30 minutos después de explicado el concepto de debilidad y la metodología que se iba a utilizar, cada grupo leyó las debilidades identificadas, las cuales fueron transcritas a una de priorización.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

- b) Una vez agrupadas en un lista las debilidades identificadas se imprimieron y se entregaron a cada grupo para que internamente calificarán cada debilidad teniendo en cuenta las siguientes reglas:
- Para obtener la máxima calificación posible para una debilidad, el número de debilidades se dividirá por dos y se le sumará uno. Ejemplo :
 - Número de debilidades agrupadas = $40/2 = 20 + 1 = 21$.
 - En nuestro ejemplo el grupo asignará la calificación de 21 a la debilidad que considere que tiene mayor impacto en la gestión de la institución.
 - Asignará 20 a la segunda debilidad con mayor impacto y así sucesivamente hasta que llegue a 1.
 - No se pueden repetir números, es decir, que dos debilidades no tengan la misma calificación.
 - Cada grupo dictará sus calificaciones al coordinador para ser transcritas ala hoja de Excel.
- c) Posterior a que se introdujo en la hoja de cálculo la calificación presentada por cada una de los grupos, la hoja de cálculo:
- Suma las calificaciones de cada una de las debilidades
 - Las ordena de acuerdo a la sumatoria
 - Realiza una paretización, es decir, resalta en verde aquellas que superan el 80% con respecto a la máxima.

Tabla 1. Hoja de Excel a través de la cual cada grupo calificó las debilidades

DEBILIDAD	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	SUMA	ORDEN DE IMPORTANCIA	PARETIZACIÓN
Área asistencial o Misional						
Deficiencia en el sistema de asignación de citas	20	16	10	46	6	70%
Número insuficiente de ambulancias que no están adecuadamente potenciadas	14	18		32	9	48%
Falta de transporte para personal de la ese (actividades extramurales)				0	0	0%
Falta de Transporte Asistencial básico (TAB)				0	0	0%
Falta trabajar con los consultadores crónicos mediante el apoyo de psicología	13		11	24	13	36%
Falta diagnóstico para definir los servicios de segundo nivel que debe prestar la ESE.	9	15		24	13	36%
Comités inactivos				0	0	0%
Mejorar la Atención de consulta en todos los servicios				0	0	95%
Débil servicio de atención extramural	11		2	13	26	92%
Area Administrativa	8		3	11	27	17%
Direccionamiento estratégico y manuales poco funcional				0	0	0%

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

DEBILIDAD	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	SUMA	ORDEN DE IMPORTANCIA	PARETIZACIÓN
Débil proceso de Contratación		6		6	28	75%
Débil avance en la implementación del SOGC Y PAMEC				0	0	98%
Déficit fiscal de la empresa				0	0	96%
Débil avance en el Sistema de Control Interno	3		1	4	30	65%
Débil proceso de gestión del recurso humano	23	10	9	42	8	68%
Débil proceso de contratación de suministros y comité de compras	6			6	28	80%
Operativizar los comités existentes	10	9		19	20	59%
Débil proceso de avance en el archivo administrativo		5	16	21	18	55%
Falta actualización del inventario físico.				0	0	54%
Incumplimiento de normativa en el procesamiento de alimentos de pacientes hospitalarios.	5		14	19	20	77%
Anormalidades en la forma de contratación de personal por prestación de servicios.		7	15	22	16	60%
Débil recaudo de la cartera (usuarios internos, externos, aseguradoras	4			4	30	36%
RECURSO FISICO	18		4	22	16	33%
Infraestructura área de hospitalización con incumplimiento de requisitos de habilitación.				0	0	82%
Condiciones de humedad del Auditorio	7	11		18	23	27%
Débil amueblamiento de varias áreas	2	3	21	26	12	39%
No se cuenta con energía regulada				0	0	45%
Horno no cumple con necesidades de incineración, de infraestructura de la empresa y condiciones ambientales	15			15	25	38%
Falta centro de acopio de residuos sólidos						38%

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

2.3.2. Fortalezas: Los grupos identificaron las fortalezas de la institución teniendo en cuenta que "Son factores de éxito críticos para triunfar, actividades que la empresa hace mejor que el promedio, condiciones o recursos internos que dispone la empresa para aprovechar una oportunidad o protegerse de una amenaza."

El mismo procedimiento descrito para las debilidades se siguió para las fortalezas, arrojando los resultados presentados en la siguiente tabla:

Tabla 2. Lista de fortalezas identificadas y priorizadas

FORTALEZA	GRUPO 1	SUMA	ORDEN DE IMPORTANCIA	PARETIZACIÓN
90 % de la Infraestructura moderna y acorde a exigencias legales	11	11	1	100%
75 % de Equipos Biomédicos: Suficientes y adecuados para la demanda.	7	7	5	64%
Poseer 100 % de la contratación del municipio	10	10	2	91%
Ser el único prestador con portafolio completo de 1 nivel de atención del municipio	5	5	7	45%
Único Prestador con servicio de Transporte asistencial básico en el Municipio	4	4	8	36%
La E.S.E. Cuenta con horno incinerador	2	2	10	18%
Contar con personal idóneo y calificado	9	9	3	82%
La E.S.E Cuenta con Historias Clínicas digitales	3	3	9	27%
Prestar algunos servicios de segundo nivel	6	6	6	55%
Alto compromiso de la Junta Directiva con la E.S.E.	1	1	11	9%
Compromiso de la dirección o de la gerencia con el SICG		0	0	0%

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

En la tabla anterior sólo aparece la calificación de un grupo porque los tres grupos se fusionaron en uno sólo para agilizar el proceso.

2.3.3. Amenazas: El grupo de asistentes a la jornada identificó las amenazas, las cuales "Son situaciones externas a la Institución, como por ejemplo efectos políticos, entrada de nuevos competidores, incremento en las ventas de los productos sustitutos, crecimiento lento del mercado, cambio en las necesidades y gustos de los consumidores, creciente poder de negociación de clientes o proveedores, cambios adversos en los tipos de cambio y en las políticas comerciales de otros países, cambios demográficos adversos"

Tabla 3. Lista de amenazas identificadas, calificadas y priorizadas

AMENAZAS	GRUPO 1	SUMA	ORDEN DE IMPORTANCIA	PARETIZACIÓN
Comentarios y actitudes negativos de usuarios y algunos clientes internos	1	1	9	11%
La actual situación del sistema de salud en Colombia		0		0%
Inseguridad jurídica	2	2	8	22%
Distancia de Urrao a los sitios de remisión		0		0%
Demanda en firme en contra de la E.S.E				
Dificultades con las redes de servicio				

2.3.4. Fortalezas: El grupo de asistentes identificó las fortalezas de la E.S.E. HOSPITAL IVÁN RESTREPO GÓMEZ teniendo en cuenta que "Se encuentran en aquellas áreas que podrían generar muy altos desempeños."

Tabla 4. Lista de oportunidades identificadas y priorizadas.

OPORTUNIDADES	GRUPO 1	SUMA	ORDEN DE IMPORTANCIA	PARETIZACIÓN
Buenas relaciones con el departamento y la Nación		0		0%
Demanda en el medio de nuevos servicios	4	4	1	100%
Existencia de aeropuerto en el Municipio		0		0%
Voluntad política de la nueva Administración	3	3	2	75%
Conocimiento de la nueva normatividad que incluye beneficios para la ese	2	2	3	50%

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

3. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES A IMPLEMENTAR DURANTE EL PLAN DE DESARROLLO 2012 - 2015

Para cada debilidad, amenaza u oportunidad se definió un objetivo estratégico, para cada objetivo se estableció una o varias estrategias cuyo logro depende de la realización de actividades, cada una de las cuales tiene un responsable, un cronograma, unos recursos, un indicador y una evidencia de la implementación.

<p>Debilidad 1: Deficiencias en la implementación del SICG (Sistema Integrado de Calidad en la Gestión) de la institución, el cual incluye:</p> <p>a) SOGC: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud con sus cuatro componentes habilitación, PAMEC, Sistema de Información para la calidad y Acreditación.</p> <p>b) MECI: Modelo Estándar de Control Interno</p> <p>c) NTC GP1000: Norma Técnica Colombiana de Gestión Públicas</p> <p>Objetivo Estratégico: Mejorar los niveles de implementación de cada uno de los sistemas de gestión o sus componentes.</p>							
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS	OBSERVACIÓN INDICADOR		EVIDENCIA
Aumentar el grado de implementación del MECI (Modelo Estándar de Control Interno)	Hacer un diagnóstico o auditoría para determinar el nivel de implementación del MECI.	<i>Jefe de Control Interno de la Entidad</i>	Segundo semestre 2012	60.000.000	Se tendrán en cuenta informes presentados al DAFP, a la contraloría y entregables de contratista anteriores.	Informes legales requeridos /informes presentados a tiempo.	Acta de realización de la reunión.
	Implementar elementos restantes del Modelo Estándar de Control Interno en la entidad. Presentar plan de trabajo.	<i>Jefe de Control Interno de la Entidad</i>	Enero 2012 a junio de 2013		Ninguna	Total de elementos a implementar /total de elementos implementados	Evaluación anual llevada a cabo por la Contraloría General de Antioquia. Y DAFP

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

Contratar un profesional con conocimientos en SGC (Sistemas de Gestión de Calidad) que lidere el proceso de implementación del SUH.	Elaborar un plan de mejoramiento que incluya las actividades, fechas de implementación, fechas de evaluación, responsables y evidencias relacionadas con la implementación y mantenimiento del SUH, PAMEC.	Gerente Coordinador de Calidad	Segundo semestre de 2012	\$ 139.750.000	Se tendrá en cuenta guía aplicativa del SOGC en IPS Res. 2181 de 2008 MPS	No. De actividades contratadas / actividades ejecutadas No. De actividades programadas / No. De actividades ejecutadas	Contrato elaborado y firmando. Contratista trabajando Reportes de avance
	Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento aprobado por Gerencia	Coordinador de Calidad Comité de calidad	Primer semestre de 2013		Ninguna Ninguno	Evaluación de Informes presentados por el coordinador de calidad y aprobados por el Comité de Calidad.	Plan de mejoramiento aprobado Informes evaluados
Gestionar apoyo económico y técnico de los gobiernos nacional, departamental y municipal para la implementación	Presentar ante los entes municipales, departamentales y nacionales los proyectos, necesidades y logros de la ESE	Gerente	Todo el año 2012 y 2013	\$ 10.000.000	La actividad se ejecuta a través de la participación en eventos académicos, sociales, informativos del sector salud y	1. Número de proyectos presentados 2. Número de proyectos aprobados 3. Monto de los recursos aprobados	Proyectos presentados

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

del SUH	relacionados con la implementación del SOGC en salud en cualquiera de sus componentes				haciendo lobby ante entidades con capacidad técnica, económica o científica y la política de colaboración a Empresas Sociales del Estado.		
Comprometer al personal de la institución en el cumplimiento de sus responsabilidades dentro de la implementación del SOGC	Diseñar estrategias de comunicaciones a través de la cual el cliente interno y el cliente externo de la ESE comprendan e interioricen la importancia de la implementación del SUH, PAMEC y el rol que juegan en la misma.	Coordinador de Calidad, Oficina de comunicaciones	todo el 2012 todo el 2013	\$10.000.000	La estrategia será aprobada por el Gerente.	1. Número de estrategias diseñadas. 2. Número de funcionarios capacitados	Estrategia de comunicaciones aprobada por el comité de calidad.
	Publicar informes de avances, logros y actividades a realizar relacionadas con la implementación	Coordinador de calidad, Oficina de comunicaciones	Los primeros 10 días de cada mes a partir de Febrero de 2013	\$ 1.000.000	Ninguna	Número de Informes <u>presentados en el año</u>	Copia de los informes emitidos por al institución.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	n del SOGC en salud. Los informes serán dirigidos tanto al cliente interno como al cliente externo.						
<p>Debilidad 2:Déficit presupuestal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento del gasto en horas extras. 2. Aumento del gasto en diferentes rubros 3. Incumplimiento de recaudo de la proyección de Ingresos. 4. Falta de análisis y redistribución de rubros del gasto de acuerdo a la necesidad. <p>Objetivo Estratégico: Analizar y proyectar el presupuesto de acuerdo al recaudo real y necesidades de la empresa.</p>							
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIÓN INDICADOR		EVIDENCIA
Implementación, adopción de una política de austeridad en el gasto y mejoramiento del ingreso	Analizar rubros del gasto de vigencias anteriores, y hacer comparativos	Presupuesto	Año 2012 y 2013	15.000.000			Mejoramiento de la venta del servicio
	Analizar los rubros del gasto de mayor impacto y tomar medidas correctivas	Gerente y administrador					Mejoramiento del recaudo
	Implementar estrategias de disminución del gasto	Gerente y administrador					Mejoramiento del pago vs recaudo
	Analizar necesidad real de contratistas	Gerente y administrador					
	Analizar y	Gerente y					

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	mejorar la contratación por evento	administrador					
	Implementar nuevos servicios						
	Hacer mejor gestión de recursos	Gerente y administrador					

Debilidad 3: Débil servicio de atención en salud en todas las áreas:

1. La recepción y procesamiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
2. Seguimiento posventa.
3. Transmisión de la información de derechos y deberes de los usuarios y orientación de los mismos.
4. Transmisión de la información relacionada con la utilización de los servicios de la ESE.
5. Acceso de los usuarios a los servicios requeridos.

Objetivo estratégico: Mejorar el proceso de seguimiento e información al usuario en lo referente a: Cumplimiento de Marco legal, Implementación de exigencias y recomendaciones de las entidades de (Inspección, Vigilancia y Control)

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACION	INDICADOR	EVIDENCIA
Mejorar la accesibilidad y oportunidad de los usuarios a los servicios ofrecidos por la E.S.E.	Realizar estudios de demanda para determinar el número de profesionales necesario para atender a los usuarios del servicio de consulta médica externa.	Gerente General	Junio de 2013	\$5.000.000	Ninguna.	Actividad Realizada	Informe

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	Contratar el número de profesionales necesario para atender la demanda en los servicios de Consulta Médica y Consulta Odontológica Externa.	Gerente General	Junio de 2012	250.000.000	El número a contratar será suficiente para respetar los indicadores de accesibilidad establecidos por la ley	<ul style="list-style-type: none"> a) Oportunidad en la asignación en la cita para medicina general para el 100% de los usuarios. b) Capacidad para atender a 200 usuarios diariamente. c) Oportunidad en la atención en urgencias para el 100% de los usuarios en un lapso de tiempo menor a 5 minutos. d) Oportunidad en la asignación en la cita para odontología general 	Contratos de los nuevos profesionales.
	Modificar los horarios de la sedes para mejorar la	Gerente General	año 2012		Se realizará encuesta de satisfacción al usuario para	Porcentaje de aceptación de los nuevos horarios por	Encuestas diligenciadas por los usuarios.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	atención a la población rural				determinar su aceptación con los nuevos horarios establecidos.	parte de los usuarios.	
	Implementar el proceso de triage para el acceso de los usuarios en el servicio de urgencias y consulta externa	Coordinador médico	Noviembre de 2012			Número de usuario atendidos por el servicio de urgencias	Socialización del triage en Urgencias.
	Adquisición de una nueva ambulancia	Gerencia	Marzo 2013	160.000.000			Ambulancia nueva
	Adquisición de equipos biomédicos	Gerencia	Años 2013-14-15	500.000.000			Nuevos equipos
<p>Debilidad 4: Débil servicio de los programas extramurales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incumplimiento de metas 2. Débil seguimiento de metas 3. Aumento de enfermedades alto costo 							
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS	OBSERVACION	INDICADOR	EVIDENCIA
Diseñar plan de trabajo que permita cumplir con metas, integrar programas y optimizar el	Aumentar el número de actividades en los programas de promoción y prevención. Por contrato	Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012	\$25.000.000		a) # de controles prenatales: 900 b) # de actividades de	Informes en los que se incluya el número de actividades realizadas.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

recurso						crecimiento y desarrollo: 2900 c) # de actividades de planificación familiar: 600 d) 3 de actividades de control de adulto mayor: 100 e) # de actividades del control del joven: 500 f) # de citologías: 2000	
	Diseñar y ejecutar programas para hipertensos y diabéticos	Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012	\$150.000.000	Ninguna.	# de personas activas en el programa: 1200	Medicamentos entregados Reuniones realizadas Capacitaciones brindadas.
	Mejorar las coberturas de vacunación en todas las zonas.	Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012			Zona Urbana 95%: Zona rural: 90% Zona Selvática: 40%	
	Programar brigadas con base en necesidades y hacer	Gerente General/ Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012		Ninguna	32 brigadas realizadas 3500 usuarios atendidos	Actividades realizadas.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	seguimiento..						
	Falta identificar bases de dato por grupos etéreos.	Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012	\$225.000.000			Base de datos Identificada
	Diseñar propuesta de trabajo con base en cumplimiento de metas	Enfermera Jefe de P y P.	Diciembre de 2012				Plan de Trabajo
	Contratar personal necesarios	Gerencia	Años 2013				Personal contratado

Debilidad 5: Sistema Organizacional desactualizado.

- 1- Estructura organizacional no acorde con la realidad
- 2- Procesos y manuales no acordes con la realidad
- 3- Procesos de logística no acordes con la realidad

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS	OBSERVACIÓN	INDICADOR	EVIDENCIA
Implementación, actualización, renovación y fortalecimiento de procesos administrativos existentes	Estudio de planta de cargos, perfiles y carga laboral	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013	\$70.000.000		Planta actualizada/planta existente	Informe
	Actualización del manual de funciones acorde a la planta de cargos	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013				Manual actualizado
	Actualización del manual de contratación y comité de compras	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013				Manuales actualizados
	Fortalecimiento del archivo administrativo	Gerencia/Sub director	Semestre 1 2013				Archivo ajustado a

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

		administrativo					la norma
	Actualización del Inventario Físico	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013	\$27.000.000			Inventario Actualizado
	Contratación del proceso de alimentos hospitalarios	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013				Contratos
	Operativización de los comités legales	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013				Comités Funcionales
	Fortalecimiento del recaudo	Gerencia/Sub director administrativo	Semestre 1 2013			Recaudo actual / recaudo anterior	

Debilidad 6. Áreas de infraestructura y equipamiento en condiciones de deterioro, incumplimiento legales y de obsolescencia.

1. Áreas con presencia de humedades

2. Áreas con incumplimiento de normas legales

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIÓN	INDICADOR	EVIDENCIA
Fortalecimiento de los bienes muebles e inmuebles con base en las necesidades legales y de la Institución	Proyecto de remodelación y ampliación del área de Hospitalización	Gerencia	Año 2015	1.000.000.000	Gestión de Cofinanciación y recursos del Crédito		Area remodelada
	Proyecto de construcción de la morgue	Gerencia	Año 2015	300.000.000	Si hay gestión Municipal con todo el recurso		Morgue Construida
	Proyecto de remodelación del Horno incinerador	Gerencia	Año 2014	400.000.000	Gestión de Cofinanciación y recursos del Crédito		Horno Remodelado
	Proyecto de construcción del centro de almacenamiento intermedio de residuos	Gerencia	Año 2014	60.000.000	Gestión de Cofinanciación y recursos del Crédito		Centro de Acopio nuevo
	Mantenimiento del	Gerencia	Año 2013	50.000.000	Gestión de		Auditorio

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	auditorio				Cofinanciación y recursos propios		reparado
	Implementación de energía regulada	Gerencia	Año 2013	60.000.000	Gestión de Cofinanciación y recursos Propios		Energía Regulada Funcionando
	Proyecto de Amueblamiento de áreas con necesidades sentidas	Gerencia	Año 2013	80.000.000	Gestión de Cofinanciación y recursos propios		Muebles nuevos

Oportunidad 1: Demanda en el medio de nuevos servicios

Objetivo estratégico: Identificar nuevos servicios que por su viabilidad normativa, técnica y financiera puedan ser prestados por la institución.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIONES	INDICADOR	EVIDENCIA
Habilitar algunos servicios de segundo nivel aprovechando el Recurso Humano de la institución.	Identificar los servicios con base en la demanda	Gerente	marzo 2013	\$0		Número de servicios que se podrán habilitar	Solicitud de habilitación de servicios frente a la DSSA
	Justificar la necesidad de los servicios a habilitar	Gerente	febrero 2013	\$0		Número de servicios justificados/ Número total de servicios previstos en la actividad anterior.	Información relacionada con la demanda, las remisiones, etc. que sirva para justificar la existencia de un servicio.
	Habilitar los servicios	Gerente	Marzo 2013			Número de servicios habilitados/ Número de servicios	Habilitación de los servicios

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

Oportunidad 1: Demanda en el medio de nuevos servicios
Objetivo estratégico: Identificar nuevos servicios que por su viabilidad normativa, técnica y financiera puedan ser prestados por la institución.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIONES	INDICADOR	EVIDENCIA
						previstos	
	Ofrecer los servicios a las aseguradoras	Gerente	marz-13	\$ 0		Monto de los servicios contratados por las aseguradoras	Contratos firmados con las aseguradoras.

Oportunidad 2: Entorno favorable dentro de la dirigencia política del departamento y de la nación que permite exponer problemas y proyectos de la ESE ante personas con capacidad de decisión.
Objetivo estratégico: Aprovechar las buenas relaciones del alcalde con la dirigencia departamental y nacional para viabilizar técnica y financieramente proyectos para la institución.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIONES	INDICADOR	EVIDENCIA
Solicitar cofinanciación al departamento, a la nación y a otras entidades para proyectos con los recursos de la estampilla prohospital.	Hacer un estimado de los recursos a los que por estampilla prohospital tiene derecho la institución	Gerente	nov-12	\$ 0		Valor estimado de los recursos	
	Diseñar proyectos para ser presentados a entidades gubernamentales que pueden patrocinarlos.	Gerente	Octu 2012 / marz 2013	\$ 0			Proyecto realizado
	Presentar proyectos a las	Gerente	Semestre 1 de 2013	\$ 0		Monto de los proyectos	Acuerdos para

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

	entidades seleccionadas					realizados aprovechando los recursos de la estampilla.	realización de proyectos.
--	-------------------------	--	--	--	--	--	---------------------------

Oportunidad 3: Conocimiento de la nueva normatividad que incluye beneficios para la ESE.
Objetivo Estratégico: Mejorar los canales de comunicación con entidades como la DSSA, Ministerio de Protección Social, Dirección Nacional de Planeación, Gobernación de Antioquia.

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	RECURSOS ADICIONALES	OBSERVACIONES	INDICADOR	EVIDENCIA
Mejorar los canales de comunicación con entidades como la DSSA, Ministerio de Protección Social, Dirección Nacional de Planeación, Gobernación de Antioquia.	Hacer presentaciones de la institución, sus servicios, proyectos, logros, indicadores de responsabilidad social, necesidades ante las entidades encargadas de asignar, distribuir recursos en la red hospitalaria.	Gerente	Todo el 2013 Todo el 2014				Reuniones realizadas con dichas entidades.

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

OBJETIVO GENERAL:

Garantizar la prestación eficiente y oportuna de los servicios de salud bajo estándares de calidad, a todos los habitantes del Municipio de Urrao tanto urbana como rural.

PRODUCTO FINAL ESPERADO:

Generar una imagen Institucional de buen servicio, adecuada infraestructura a todos los habitantes del Municipio.

- OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Objetivo Específico 1: Implementar y fortalecer el SOGC en todos sus estándares

- Meta: Cumplir para el año 2015 con el 100% de los estándares exigidos en hospitales de primer nivel.

Indicador: No. De estándares cumplidos / De estándares de primer nivel exigidos

Objetivo Específico 2: Reducir el déficit presupuestal de la Institución en un 99%

- Meta: Reducir el déficit presupuestal para el año 2015 en un 99%
- Indicador: Valor disminuido del déficit / valor déficit presupuestal.

Objetivo Específico 3: Mejorar la atención en salud en todas las áreas:

- Meta: Tener el 98% de los usuarios satisfechos en cada uno de los servicios prestados
- Indicador: No. De usuarios satisfechos / No. De usuarios encuestados

Objetivo Específico 4: Fortalecer los programas Extramurales:

- Meta: Disminuir los índices de riesgo en salud de la población
- Indicador: No. De acciones por programas ejecutadas / No. De acciones programadas.

Objetivo Específico 5: Actualizar la estructura organizacional de la Institución

- Meta: Actualizar los procesos y manuales de la Institución
- Indicador: Manuales y procesos actualizados / No. De manuales y procesos a actualizar

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia

Objetivo Específico 6: Dotar y Mejorar la infraestructura y el equipamiento de la Institución, acorde a las necesidades de los Usuarios

- Meta: Tener Para el año 2015 la infraestructura y el equipamiento de la Institución acorde a las necesidades en un 95% de cumplimiento legal.
- Indicador: Total Proyectos ejecutados / Total de proyectos programados

PROYECTOS:

Proyecto 1: Fortalecimiento del SOGC, con base en las necesidades de hospital de primer nivel.
Costo del Proyecto: 220.750.000

Proyecto2: Fortalecer la gestión financiera y presupuestal de la E.S.E.
Costo del Proyecto: 15.000.000

Proyecto3: Fortalecer los servicios de salud con base en las necesidades de los usuarios
Costo del Proyecto: 915.000.000

Proyecto4: Fortalecimiento de los programas extramurales
Costo del Proyecto: 400.000.000

Proyecto5: Actualización de procesos y manuales de la E.S.E.
Costo del proyecto: 97.000.000

Proyecto6: Fortalecimiento de la Infraestructura Hospitalaria
Costo del proyecto: 1.950.000.000

"Gana usted y Ganamos Todos"

Conmutador: 850 21 31- 859 30 73- 850 30 74- 850 30 75 Urrao-Antioquia