




ESE

HOSPITAL DEL

PERPETUO SOCORRO VILLAVIEJA

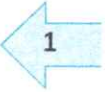
PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

PRESENTACIÓN

La planificación estratégica es la carta de navegación que brinda un rumbo institucional, permite integrar los objetivos y estrategias de manera flexible guiando la acción de la empresa.




Unas de las dimensiones del MIPG establecidas en Manual Operativo del MIPG adoptado por medio del citado decreto 1499 de 2017, es el Direccionamiento Estratégico y Planeación.

El presenta plan de acción y operativo establece las actividades a realizar durante la vigencia 2020, está compuesto por los siguientes capítulos: El primero, describe la Identificación de la E.S.E.; el segundo capítulo, hace referencia al Direccionamiento Estratégico y Aspectos Organizacionales (Misión, Visión, Principios y Valores, Política Integrada, Organigrama, Mapa de Procesos) y Matriz FODA, y el tercer capítulo las actividades y resultados esperados para la vigencia 2020.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



X

	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

MARCO LEGAL

El artículo 11 del Decreto 1876 de 1994 establece que son funciones, entre otras, de las Junta Directiva de la E.S.E., discutir y aprobar los planes de desarrollo de la Empresa y aprobar los planes operativos anuales.

La Ley 87 de 1.993 establece que uno de los elementos del Sistema de Control Interno es el establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas en todas las Entidades y Organismos del Estado.


La ley 1474 del 12 de julio de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece que todas las entidades del estado deben publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente.

La Resolución 710 de 2012, modificada por la resolución 743 de 2013, expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, establece como tercer indicador del plan de gestión para el periodo de los Gerentes de las Empresas Sociales del Estado, la Gestión de Ejecución del Plan de Desarrollo Institucional.



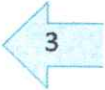
	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

MARCO CONCEPTUAL

Plan de Acción y Operativo. Describe los resultados a obtener en la vigencia para cumplir con la planeación institucional.



Proyecto: Conjunto integrado de actividades orientadas a alcanzar objetivos y metas específicas, con un presupuesto definido, persona/entidades responsables, y en un plazo determinado.

Objetivo: Es la expresión de una acción que produce un resultado deseable en un espacio de tiempo determinado, el cual debe ser medible.


Meta: Establece que es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados.

Estrategia: Conjunto de previsiones sobre fines y procedimientos que forman una secuencia lógica de pasos o fases a ser ejecutadas, que permite alcanzar los objetivos planteados con eficiencia y eficacia.

Actividad: Combinación de personas, tecnología, materias primas y métodos que elaboran un producto o servicio determinado. Las actividades describen lo que la empresa hace: la forma en que emplea su tiempo y sus recursos para alcanzar sus objetivos.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

METODOLOGIA


El presente Plan de Acción y Operativo vigencia 2020 se realiza de acuerdo a la siguiente metodología:



- ✓ Identificación de las actividades y resultados a realizar durante la vigencia 2020.
- ✓ Presentación para aprobación del plan de acción y operativa vigencia 2020 a la Junta Directiva de la E.S.E.
- ✓ Socialización del plan de acción y operativo a todo el personal de la E.S.E. y la comunidad.
- ✓ Publicación del plan de acción y operativo 2020 de la E.S.E.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

CAPITULO PRIMERO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA E.S.E.




DESCRIPCIÓN DE LA E.S.E.

Nombre de la Empresa Social del Estado:	Empresa Social Del Estado Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila
Naturaleza Jurídica:	Entidad Pública Descentralizada del Orden Municipal, Dotada de Personería Jurídica, Patrimonio Propio y Autonomía Administrativa.
Representante Legal:	MAYERLY PATRICIA FIERRO MURCIA
Dirección:	Carrera 3 Nro. 3-17
Departamento:	Huila
Municipio:	Villavieja
NIT.:	813.011.566-3
Teléfono:	8797641
Correo Electrónico:	esevillavieja@yahoo.es
Nivel:	Uno
Carácter Territorial:	Descentralizada
Habilitado:	SI

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

NATURALEZA JURIDICA DE LA E.S.E.

La Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila es una Entidad Publica descentralizada del orden Municipal, dotada de Personería Jurídica, Patrimonio Propio y Autonomía Administrativa, adscrita a la Secretaría de Salud Municipal integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993.



La Empresa está sujeta al Régimen Jurídico propio de las personas de derecho público, con las excepciones que consagren las disposiciones legales.


En materia de contratación se aplicarán las normas del derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme las normas sobre la materia. Sin embargo, la Empresa podrá discrecionalmente se podrán utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación pública. Las personas vinculadas a la Empresa tendrán el carácter de empleados públicos y trabajadores oficiales, conforme a las reglas del Capítulo IV de la Ley 10 de 1990 y demás disposiciones que la reformen, modifiquen, adicione o sustituyan.

El régimen presupuestal es el que se prevé, en función de su especialidad, en la ley orgánica de presupuesto, de forma que se adopte un régimen de presupuestación con base en el sistema de reembolso contra prestación de servicios, en los términos previstos en la ley 100 de 1993. En todo lo relacionado con tributos Nacionales, la Empresa estará sometida al régimen previsto para los establecimientos públicos.

Los actos de la Junta Directiva se denominan ACUERDOS y los actos del Gerente de denomina Resoluciones. La Empresa Social del Estado Hospital Del Perpetuo Socorro de

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Villavieja Huila tiene como domicilio y sede de sus órganos administrativos el Municipio de Villavieja Huila.



	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

CAPITULO SEGUNDO

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir la entidad para lograr sus objetivos misionales y estratégicos; requiere de revisiones periódicas para ajustarlo a los cambios del entorno, al plan de gestión, plan de desarrollo institucional y a las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y demás partes interesadas.

2.1. VISIÓN


Prestar servicios integrales de salud del primer nivel de complejidad, garantizando la atención humanizada y seguridad del paciente con respeto, responsabilidad y calidad con énfasis en la Promoción de la Salud, Prevención de la enfermedad y salud pública, propendiendo por la equidad en salud, contando con un personal idóneo y comprometido y con la tecnología apropiada, para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida de la población del municipio de Villavieja.

2.2. MISIÓN

Seremos la Empresa Social del Estado Hospital del Perpetuo Socorro reconocida por la comunidad y otras instituciones como una entidad Líder en la Prestación de servicios integrales de salud del primer nivel de complejidad en el Municipio de Villavieja, priorizando el mejoramiento continuo de nuestros procesos, transparencia, servicio humanizado, participación activa de la comunidad y sentido de pertenencia del talento humano para alcanzar la sostenibilidad financiera y rentabilidad social.

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

2.3. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

2.3.1. PRINCIPIOS

Equidad: Atendiendo a las personas y grupos de población expuestos a mayores riesgos para su salud, con el fin de brindarles aquella protección especial que esté a nuestro alcance.

Calidad: Propiciamos y construimos la calidad con nuestra actitud conocimiento, capacidad, patrones y destrezas para aportar diaria y permanentemente al mejoramiento de nuestra gestión, la atención y prestación de los servicios de salud, garantizando la excelencia y la satisfacción de necesidades y expectativas de usuarios y clientes.


Solidaridad: Ampliando la cobertura con servicios de salud, a las personas de nuestra área de influencia con mayores limitaciones de acceso, siempre y cuando las condiciones lo permitan.

Universalidad: Atendiendo a todas las personas que soliciten nuestro servicio sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida, de conformidad con las disposiciones legales que organizan la atención en el país y los recursos disponibles.

Transparencia: Asumiendo el cumplimiento de la plataforma estratégica de la ESE. Hospital del Perpetuo Socorro y ejecutando las acciones estratégicas, administrativas, financieras y las asistenciales o misionales de manera diamantina, cristalina, diáfana y/o transparente, para manejar de manera racional los recursos disponibles en desarrollo de la gestión pública, la presentación de la rendición de cuentas claras y responder a expectativas de los usuarios y población en general.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Eficiencia: Programando la aplicación del talento humano, los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterio de austeridad en el gasto y rentabilidad social y económica.

Integridad: Brindando atención continua y oportuna a las familias y a las personas, en su contexto social, con servicios de óptima calidad, humana y técnica en el marco de servicios que constituyen nuestro portafolio.


Eficacia: Garantizando la solución eficaz y efectiva de aquellos problemas de salud de los usuarios que correspondan a sus necesidades y las expectativas y que estén bajo la responsabilidad de la ESE. Hospital del Perpetuo Socorro.

Pertenencia: Propiciando la atención y la prestación de los servicios de salud de manera adecuada a la naturaleza técnica y científica que se requiera de acuerdo con los diagnósticos y los pronósticos que en virtud de la demanda de los usuarios, se requiera brindar para alcanzar y dar respuesta oportuna a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios.

Respeto a la dignidad humana: Garantizando, hasta donde esté al alcance de la ESE. Hospital del Perpetuo Socorro, los derechos universales e irrenunciables de la persona y de la comunidad para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que debe reconocerse a todo ser humano.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

2.3.2. VALORES:

Respeto: Empatía, amabilidad, cortesía y calidez en el trato con el otro. Cumplir con las responsabilidades, resultados y logros propuestos para el beneficio de los demás.

Servicio: Actitud y aptitud para dar y recibir. Diferenciación. Disfrutar del hacer. Percibir la satisfacción del cliente.

Compromiso: Ser fiel a sus convicciones y efectivo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Buena disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la Institución, buscando el fortalecimiento financiero.

Responsabilidad social: Búsqueda permanente del bienestar social a través de la solidaridad, la equidad y la justicia. La responsabilidad social nos motiva a participar en actividades que buscan el desarrollo social y del ambiente con el fiel propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida.


2.4. Objetivos y Metas Institucionales

Prestar servicios de salud en la nueva sede de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en la vigencia 2019, prestando más del 30% de éstos en las nuevas instalaciones.

Lograr que la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro sea categorizada en riesgo medio o bajo financiero, obteniendo que los resultados a 31 de diciembre de 2018 de para estas categorizaciones.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



 ESE HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO VILLAVIEJA	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Obtener mayor sentido de pertenencia hacia la institución por parte del personal que labora en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en más del 70% de resultado en pertenencia institucional.

Mejorar la gestión por procesos en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y eficacia, logrando un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en más del 95%

2.5. Políticas Institucionales

Con la comunidad: Garantizar la prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia, a través de un equipo de trabajo idóneo, capacitado, con compromiso institucional y social.

Velar por la protección, defensa y realización de los derechos y garantías fundamentales de los ciudadanos en nombre de la sociedad.

Generar resultados positivos de la gestión, con el objeto de contribuir con el desarrollo social de los ciudadanos, buscando un mejor posicionamiento de la Entidad, traducido en credibilidad, confianza y buena imagen frente a la sociedad


Con los Usuarios:

Implementar mecanismos ágiles que permitan al ciudadano afianzar el Bienestar General y Mejoramiento de la Calidad de Vida.

Garantizar la mejor atención al Ciudadano, en la Entidad.

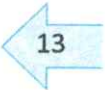
	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



 ESE HOSPITAL DEL PERPETUO SOCORRO VILLAVIEJA	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Crear mecanismos de Concertación Ciudadana.

Permitir el acceso a los documentos, garantizando la confiabilidad y fidelidad de los datos consignados en la información que se suministre.



Dar a conocer a la ciudadanía en general las actuaciones y decisiones del Hospital, a través de los mecanismos de participación ciudadana implementados por la institución

Responder con prontitud, eficiencia y de manera completa las peticiones de los ciudadanos.

Los implicados en los procesos de atención a usuarios no podrán en caso alguno revelar directa ni indirectamente los hechos, datos o informaciones que hayan conocido o le hayan sido revelados en el ejercicio de su profesión, salvo orden judicial expresa

En el caso de disputa judicial del profesional con el usuario, el profesional podrá revelar lo indispensable en su legítima defensa, procurando no abusar jamás de su información privilegiada sobre el usuario.


Con el Medio Ambiente:

La ESE Hospital Del Perpetuo Socorro. Conforme el comité para la Ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

El Comité será el Coordinador del Plan para la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	


El Comité de Gestión de Residuos Hospitalarios se reúne de forma ordinaria por lo menos una vez al mes, con el fin de evaluar la ejecución del Plan y tomar los ajustes pertinentes que permiten su cumplimiento. Las reuniones extraordinarias se realizan cuando el grupo lo estima conveniente; de los temas tratados se deja constancia mediante actas de reunión.

Corresponde al Comité de Gestión Ambiental y Sanitario cumplir con las siguientes funciones:

3. Establecer la estructura Organizativa de las áreas funcionales y personas involucradas en el desarrollo del Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y similares, asignando funciones y responsabilidades específicas, para garantizar su ejecución.
4. Definir y establecer mecanismos de coordinación. Le corresponde al comité como coordinador del Plan de Gestión integral PGIRH, definir y establecer los mecanismos de coordinación a nivel Interno (Con las diferentes áreas funcionales) y externo (con las entidades de control Sanitario y Ambiental, los prestadores de servicios, proveedores, etc.) para garantizar la ejecución del Plan.
5. Gestionar el presupuesto para realizar la ejecución del Plan de Gestión Integral De Residuos.
6. Velar por la ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos.
7. El Comité de Gestión Residuos Hospitalarios, observa atentamente que se ejecuten todas y cada una de las actividades contempladas en el Plan de Gestión Integral de Residuos, estableciendo instrumentos de seguimiento y control tales como auditorías internas, listas de chequeo, etc. Realizando los ajustes que sean necesarios.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

8. Elaborar informes y reportes a las autoridades Ambientales y Sanitarias competentes.

Política de Calidad

En la E.S.E Hospital del Perpetuo Socorro, se pretende satisfacer las necesidades de nuestros usuarios mediante la eficiencia y el mejoramiento continuo de los servicios, con el objeto de mantener una organización destacada, mejorando la calidad de vida y las relaciones con usuarios internos y externos.

Política de Control Interno


La E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, es una institución de carácter público que presta servicios de salud del primer nivel de atención, comprometida con el desarrollo de un Sistema de Control Interno que cumpla con los requisitos de autocontrol, autogestión y autorregulación, que permita mejorar el desarrollo de los procesos bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia, con base en la normatividad vigente.

Política de Administración del Riesgo

La Empresa Social del Estado Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja, coherente con su política de calidad, con la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI y con los objetivos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud, busca proteger a sus usuarios, bienes y recursos, de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio, así mismo se compromete a establecer los mecanismos necesarios para evitar, reducir, compartir, transferir y asumir los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos y que pudieran afectar negativamente a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis,

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional, aplicando la metodología que para el efecto recomiende el Departamento Administrativo de la Función Pública, contribuyendo de esta forma al logro de los principios de eficacia, eficiencia, efectividad, transparencia y en general al logro de los objetivos y a la Misión de la Empresa.

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, pretende la implementación del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo, mediante su política en la prevención de riesgos, asumiendo la responsabilidad de implementar este programa y con carácter permanente, acorde a las necesidades y previo diagnóstico de la situación de los riesgos existentes en el Hospital, consignados en el panorama de factores de riesgo, con el objetivo de que se mejoren las condiciones sobre la salud de los trabajadores para contribuir en la eficiencia en la prestación de los servicios de salud.

Política de Talento Humano:


La ESE. Hospital del Perpetuo socorro, se compromete a contar con un personal competente, con habilidades, aptitudes e idoneidad para brindar a los usuarios una atención segura, oportuna y a vigilar y custodiar la integridad de las personas en los diferentes servicios y de los recursos de la institución.

Mecanismos para asegurar las competencias:

Competencia: (Decreto 2539 de 2005) “Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público”.

- ✓ Todos los funcionarios deben presentar los títulos o documentos que acrediten su idoneidad para desempeñar la función que se le asignará.
- ✓ Se realizará seguimiento periódico de las habilidades y aptitudes de los funcionarios responsables de los procesos (Evaluación de Desempeño, Calificación de servicios, Auditorías de calidad y Encuesta de Satisfacción de los productos y servicios).
- ✓ La institución contará con un mecanismo para verificar la autenticidad y legalidad de los documentos expedidos por las instituciones legalmente establecidas que forman recurso humano.
- ✓ La institución realizará encuesta y análisis de las auditorías para identificar necesidades de capacitación del recurso humano.
- ✓ Actualización, cuando sea necesario, al personal de la institución acerca de las nuevas políticas, normas, procesos y procedimiento (Manual de Inducción y Reinducción).
- ✓ Realizar evaluación del ambiente laboral para establecer planes de mejoramiento.
- ✓ Promover al personal que cumpla con los requisitos a cargos superiores.

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Política de Priorización de Servicios:

Es política de la E.S.E Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja, en la priorización de la atención de urgencias vitales y grupos vulnerables por condición específica como lo son: la edad (menor de 5 años ó mayor de 60 años), condiciones especiales (embarazadas y discapacitados), la dificultad de acceso a los servicios (pacientes del área rural), población indígena y víctimas.


Es por ello, que la E.S.E garantizara que los usuarios anteriormente mencionados sean atendidos oportunamente, y con altos niveles de oportunidad y calidad de acuerdo al servicio que accedan y las condiciones del mismo; minimizando así el riesgo de los eventos adversos, por su condición de vulnerabilidad, generando a su vez mayor satisfacción en su atención.

Tendrán prelación en el acceso a cualquier área del hospital los siguientes usuarios:

- ✓ Pacientes con urgencia vital
- ✓ Niños menores de cinco años
- ✓ Mujeres embarazadas
- ✓ Personas mayores de 60 años
- ✓ Discapacitados
- ✓ Población Indígena
- ✓ Víctimas
- ✓ Pacientes del área rural

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

Política de confidencialidad y Privacidad

La E.S.E Hospital del Perpetuo Socorro se compromete a generar espacios en los diferentes servicios de la institución, en los que el usuario sienta seguridad y plena libertad para expresarse ante los diferentes profesionales, sin temor de que su situación de salud y las inquietudes relacionadas con ésta puedan ser conocidas por las demás personas que hacen uso de nuestros servicios. Además se compromete a aplicar lo estipulado en la ley con respecto a las normas para el manejo de la historia clínica, como documento privado, obligatorio y sometido a reserva.




Política para optimizar el uso racional de medicamentos y dispositivos médicos

La E.S.E Hospital del Perpetuo Socorro, definió la política de uso racional de medicamentos y dispositivos médicos, como el conjunto de normas que rige el uso de los mismos, para lograr la optimización de los beneficios terapéuticos y la minimización de los riesgos y costos inherentes a su manejo, teniendo como fin último mejorar el grado de bienestar individual y colectivo de quienes prestan y reciben los servicios de la institución.

	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

3. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

3.1. Estructura Organizacional

La Empresa la E.S.E. se encuentra organizada a partir de una estructura básica funcional que incluye las siguientes tres (3) Áreas:

AREA DE DIRECCIÓN: La Dirección de La E.S.E. está conformada por el Junta Directiva y el Gerente, con el cargo de mantener los objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión, Visión y Objetivos, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional y las demás funciones de dirección que exijan el normal desenvolvimiento de la E.S.E.

ÁREA DE ATENCION AL USUARIO : Estará conformada por el conjunto de Unidades relacionadas con todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario y aquellas relacionadas con el control de factores de riesgo.

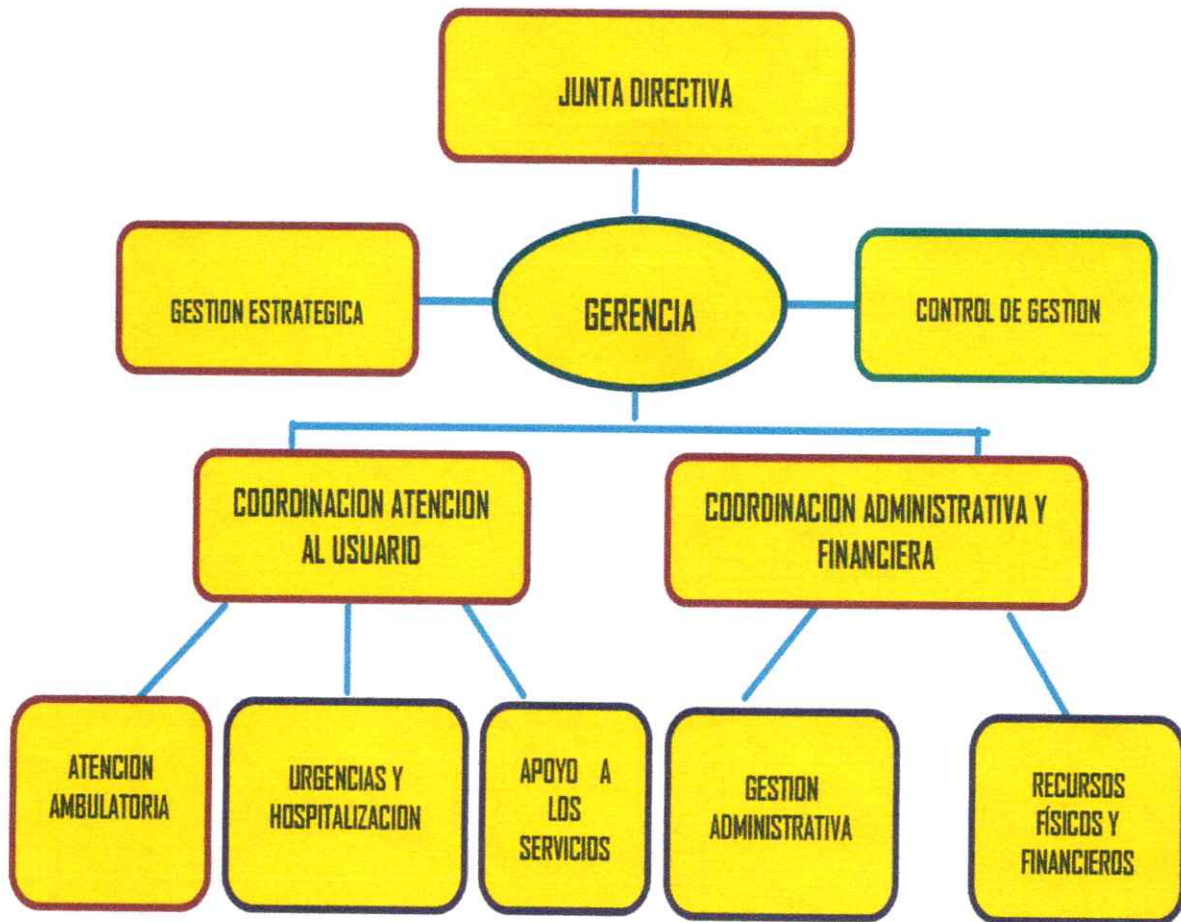
ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Esta área comprenderá las Unidades funcionales encargadas de ejecutar en coordinación con las demás áreas los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la E.S.E., en cada vigencia y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



3.2. ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA
E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro de Villavieja Huila

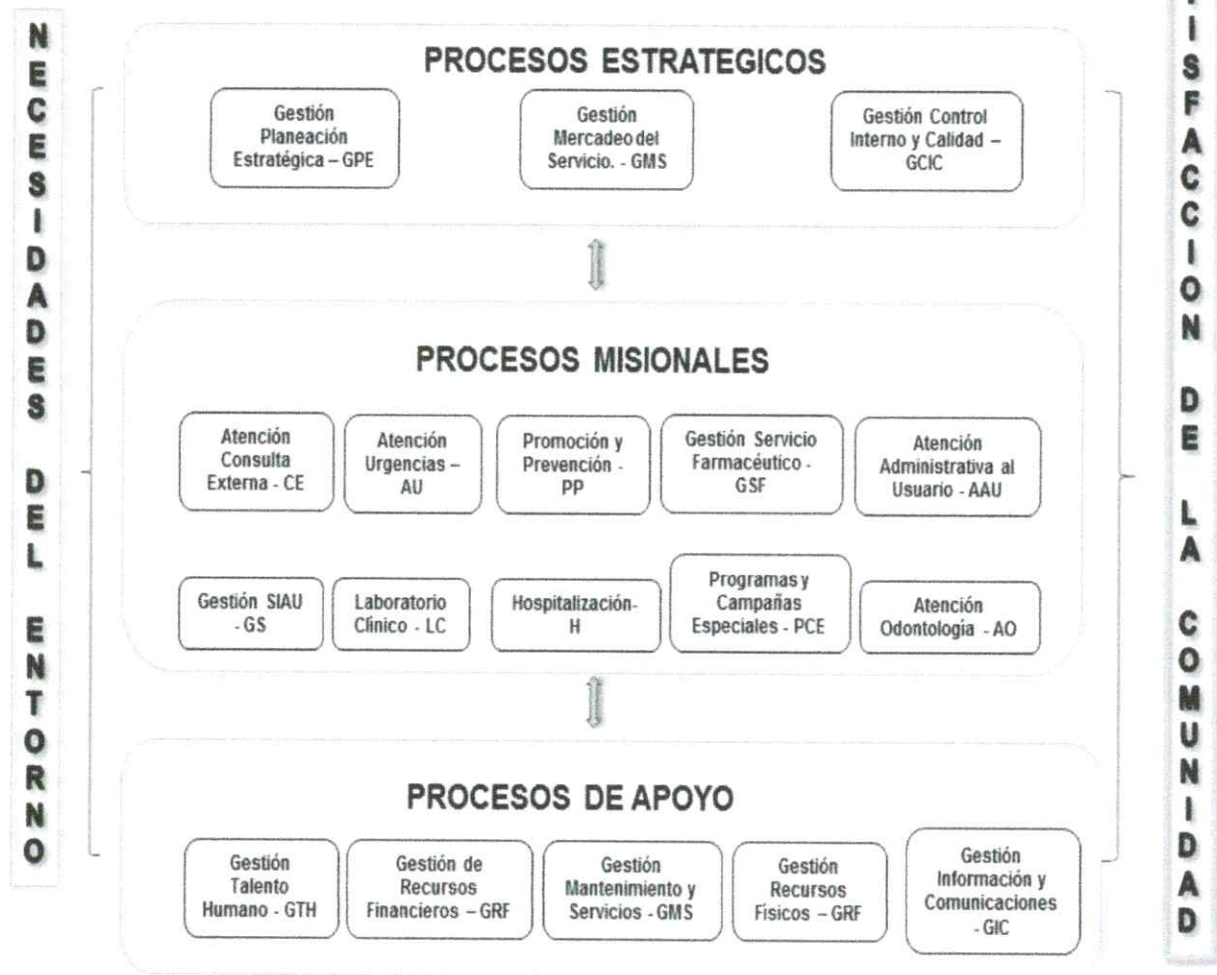


	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




3.3. MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

3.5. GRUPOS FUNCIONALES

GRUPO FUNCIONAL	MACROPROCESOS
Gestión Estratégica	Gestión Planeación Estratégica - GPE
	Gestión Mercadeo del Servicio - GMS
Control de Gestión	Gestión Control Interno - GCI
	Gestión Calidad - GC
Gestión Administrativa	Gestión Talento Humano - GTH
	Gestión Información y Comunicación - GIC
	Gestión Mantenimiento y Servicios - GMS
Recursos Físicos y Financieros	Gestión Recursos Físicos - GRF
	Gestión Recursos Financieros - GRF
Apoyo a los Servicios	Gestión SIAU - GS
	Laboratorio Clínico - LC
	Gestión Servicio Farmacéutico - GSF
	Atención Administrativa al Usuario - AAU
Atención Ambulatoria	Promoción y Prevención - PP
	Atención Consulta Externa - ACE
	Atención Odontológica - AO
	Programas y Campañas Especiales - PCE
Urgencias y Hospitalización	Atención Urgencias - AU
	Hospitalización - H

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

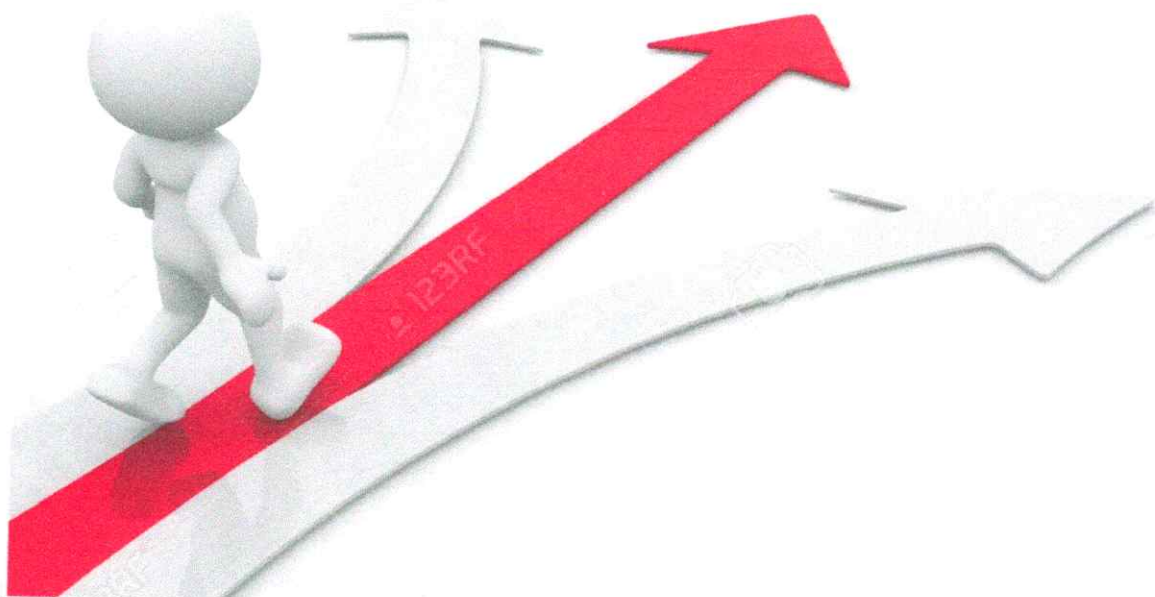
4. MATRIZ FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

4.2. FACTORES EXTERNOS




OPORTUNIDADES

- ✓ Posibilidades de mejorar la infraestructura.
- ✓ Relación cordial con clientes y municipio.
- ✓ Posibilidad de adquirir nuevas tecnologías.
- ✓ Posibilidad de obtener recursos de cofinanciación para inversión en infraestructura y dotación hospitalarias.
- ✓ Posibilidad de convenios de capacitación con entidades públicas como el SENA.
- ✓ Realización de convenios o contratos interadministrativos para la prestación de servicios relacionados con la salud de la comunidad.
- ✓ Conformación redes integradas de servicios de salud.



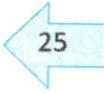
	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	


AMENAZAS

- ✓ Variación negativa de la situación financiera de las EPS.
- ✓ Políticas de glosas de las aseguradoras retardando el pago a la E.S.E.
- ✓ Disminución de los recursos para aportes patronales.
- ✓ Intervención, liquidación o retiro de las EPS.
- ✓ Probabilidad de ocurrencia de desastres.
- ✓ Flexibilidad del Gobierno Nacional frente al incumplimiento de las EPS.
- ✓ Falta de políticas claras a nivel nacional de vinculación laboral de los trabajadores del sector público de la salud.
- ✓ Falta concientización de la comunidad hacia la cultura de la correcta utilización de los servicios de salud.



	Nombre	Cargo	Firma
Revisó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	

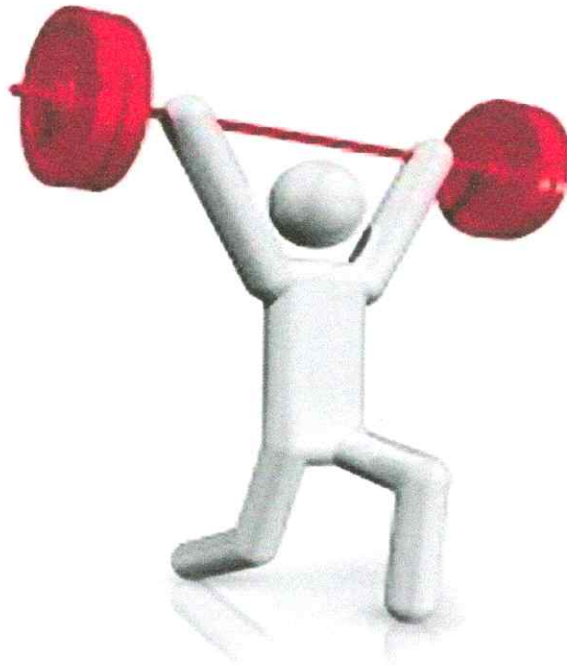


	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

4.3. FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS

- ✓ Única institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención en el municipio.
- ✓ Compromiso gerencial y administrativo.
- ✓ Conocimiento de la población y sus necesidades.
- ✓ Buenas relaciones institucionales con la administración municipal.
- ✓ Profesionales integrales al servicio de la comunidad.



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	




DEBILIDADES

- ✓ Rotación de personal, lo que genera dificultad en la continuidad de los procesos.
- ✓ Déficit presupuestal y financiero.
- ✓ Incipiente análisis de costos.
- ✓ No se cuenta con la estandarización de procesos internos institucionales.
- ✓ Incumplimiento de la normativa de archivo.
- ✓ Deficiencias en la seguridad informática.
- ✓ Deficiencias en dotación de equipos biomédicos y equipos de cómputo.



	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



	PLAN	Código	PG-ESE 004
	PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020	Versión	4
		Vigencia	06/06/2019
		Página	

CAPITULO TERCERO

5. PLAN DE ACCIÓN Y OPERATIVO VIGENCIA 2020

5.1. METAS E INDICADORES VIGENCIA 2020

← 28

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS VIGENCIA 2020
Prestar servicios de salud en la nueva sede de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en la vigencia 2020, prestando más del 30% de éstos en las nuevas instalaciones.	Total servicios de salud prestados en la nueva sede de la E.S.E. / total servicios de salud que presta la E.S.E. X 100%	Prestar más del 20% de los servicios de salud en las nuevas instalaciones de la E.S.E.
Lograr que la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro sea categorizada en riesgo bajo o sin riesgo financiero, obteniendo que los resultados a 31 de diciembre de 2020 den para estas categorizaciones.	Metodología Ministerio de Salud y Protección Social	La categorización de riesgo anual será RIESGO BAJO.

OBJETIVOS	INDICADOR	METAS VIGENCIA 2020
Mejorar la gestión por procesos en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y eficacia, logrando un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en más del 95%.	Total usuarios satisfechos / Total usuarios no satisfechos X 100%	Nivel de satisfacción de los usuarios igual o superior al 95%
Obtener mayor sentido de pertenencia hacia la institución por parte del personal que labora en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en más del 80% de resultado en pertenencia institucional.	Número de puntos obtenidos / Total de puntos a obtener X 100%	Nivel de sentido de pertenencia superior al 70%

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



5.2. ACTIVIDADES Y RESULTADOS VIGENCIA 2020

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES /TAREAS	RESPONSABLES ACTIVIDADES/T AREAS	RESULTADO ANUAL ACTIVIDADES/TARE AS 2020
Lograr que la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro sea categorizada en riesgo bajo o sin riesgo financiero, obteniendo que los resultados a 31 de diciembre de 2020 dé para estas categorizaciones.	Revisión, documentación, adopción e implementación de los procesos y procedimientos administrativos y financieros actualizados.	Actualizar procedimientos financieros.	Gerente y Líderes de los procesos	Procedimientos financieros identificados y diseñados.
	Seguimiento y control permanente a la información financiera.	Confrontar previamente la información financiera a reportar a los diferentes entes de control.	Asesor Contable y Asesor Control Interno	Información financiera coherente enviada a los diferentes entes de control

← 29

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES /TAREAS	RESPONSABLES ACTIVIDADES/T AREAS	RESULTADO ANUAL ACTIVIDADES/TAREAS 2020
Lograr que la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro sea categorizada en riesgo bajo o sin riesgo financiero, obteniendo que los resultados a 31 de diciembre de 2020 dé para estas categorizaciones	Disminución anual en valores constantes de los gastos por unidad de valor relativa con respecto al año inmediatamente anterior.	Ejercer control en la de medicamentos y exámenes.	Gerente y Auditor Médico	Mecanismos de control establecidos.
	Incremento de los recaudos por venta de servicios cada año en valores constantes con respecto al año anterior.	Revisar, actualizar y ejecutar el reglamento de cartera.	Gerente y Asesor de Cartera	Reglamento de cartera actualizado.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	





**PLAN DE ACCIÓN Y
OPERATIVO VIGENCIA 2020**

		Realizar auditoría de cuentas previamente a su envío.	Auditor de cuentas	Cuentas previamente auditadas.
	Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la E.S.E.	Organizar el comité institucional de coordinación de control interno y el comité institucional de gestión y desempeño.	Gerente y Asesor Control Interno	Comité institucional de coordinación de control interno y el comité institucional de gestión y desempeño, en funcionamiento.

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADE S/TAREAS	RESPONSABLES ACTIVIDADES/T AREAS	RESULTADO ANUAL ACTIVIDADES/TAREAS 2020
Mejorar la gestión por procesos en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, para garantizar la prestación de servicios de salud con calidad, eficiencia y eficacia, logrando un nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en más del 95%.	Revisión, documentación, adopción e implementación de los procesos y procedimientos asistenciales actualizados.	Revisar y actualizar procesos y procedimientos asistenciales.	Gerente y líderes de los procesos	Procesos y procedimientos asistenciales actualizados.
	Fortalecimiento de la oficina de atención al usuario.	Revisar, actualizar, adoptar, socializar e implementar los procedimientos del sistema de información de atención al usuario (SIAU).	Asesor Calidad y responsable oficina SIAU	Procedimientos del SIAU actualizados.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



Fortalecimiento de la participación de los usuarios y de la comunidad.	Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas.	Gerente y Asesores	Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2019, realizada, evaluada y publicada.
Actualización y operatividad de la página WEB de la E.S.E.	Actualizar la página WEB de la E.S.E. en cumplimiento de la ley 1712 de 2014,	Gerente	Página WEB de la E.S.E. implementada en cumplimiento de la ley 1712 de 2014,

31

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES /TAREAS	RESPONSABLES ACTIVIDADES/T AREAS	RESULTADO ANUAL ACTIVIDADES/TAREAS 2020
Obtener mayor sentido de pertenencia hacia la institución por parte del personal que labora en la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en más del 80% de resultado en pertenencia institucional.	Ejecución de un programa de capacitación al personal y a los usuarios.	Capacitar al personal sobre humanización del servicio y atención al cliente.	Asesor de Calidad	Dos (2) capacitaciones realizadas sobre humanización del servicio y atención al cliente.
		Capacitar permanente mente a empleados y contratista sobre seguridad del paciente.	Asesor de Calidad	Dos (2) capacitaciones realizadas sobre seguridad del paciente.
		Capacitar a los usuarios sobre trato digno al personal que le presta los servicios.	Asesor de Calidad	Una (1) capacitación a los usuarios sobre trato digno al personal que le presta sus servicios.
		Capacitar al personal de la E.S.E. Sobre trato digno a los usuarios de	Asesor de Calidad	Una (1) capacitación al personal de la E.S.E. sobre trato digno a los usuarios de los servicios de salud.

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	



		los servicios de salud.		
--	--	-------------------------	--	--

OBJETIVO ESTRATEGICO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES /TAREAS	RESPONSABLES ACTIVIDADES/T AREAS	RESULTADO ANUAL ACTIVIDADES/TAREAS 2020
Prestar servicios de salud en la nueva sede de la E.S.E. Hospital del Perpetuo Socorro, logrando en la vigencia 2020, prestando más del 30% de éstos en las nuevas instalaciones.	Adecuación de las nuevas instalaciones del hospital.	Gestionar los recursos necesarios para colocar en funcionamiento las áreas de urgencias y hospitalización de las nuevas instalaciones.	Gerente	Áreas de urgencias y hospitalización de las nuevas instalaciones, en funcionamiento.

32

	Nombre	Cargo	Firma
Reviso	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	
Aprobó	Mayerly Patricia Fierro Murcia	Gerente	