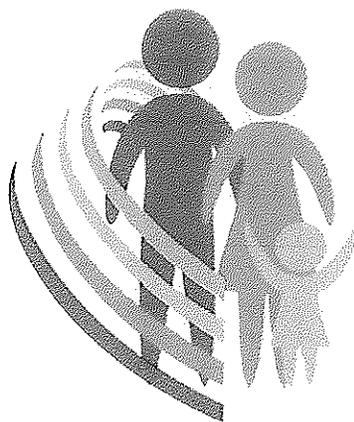


## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE POPAYÁN



*Empresa Social del Estado*  
**POPAYÁN E.S.E.**  
*Trabajamos de corazón*

### PLAN DE ACCIÓN 2020

En cumplimiento del artículo 74 de la Ley No. 1474 de 2011, la Gerencia de la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E., presenta el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2020.

**ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES**  
Gerente Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'ZB' followed by a stylized flourish.



## Plan de Acción 2019. Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

### Contenido

	Pág.
1. Introducción	3
2. Equipo de trabajo	4
3. Direccionamiento estratégico Institucional	5
3.1.Misión	5
3.2.Visión	5
3.3.Objetivos estratégicos	5
3.4.Valores Institucionales	5
4.Políticas institucionales	6
4.1. Política de seguridad del paciente	6
4.2.Política institucional de humanización de los servicios de salud	6
4.3.Política institucional de Gestión del Riesgo	6
4.4 política Institucional de Seguridad y salud en el trabajo	6
4.5 Política institucional de Gestión Ambiental.	6
4.6 Política Institucional de Sistemas de Información.	7
4.7 Política Institucional de Tecnología.	7
4.8 Política responsabilidad Social.	7
4.9 Política atención preferencial.	7
4.10 Política Binomio Madre Hijo	7
4.11 Política Cero Papel	7
5.Políticas Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 (MIPG V2)	8
6. Plan de acción	9--12.



## Plan de Acción 2019. Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

### 1. INTRODUCCIÓN

La alta Gerencia de la E.S.E. Popayán en cabeza de su Gerente, Zully Bernarda Ruiz Meneses, formuló el Plan Estratégico de Desarrollo para el cuatrienio 2016 - 2020.

El Plan de Acción 2020 se compone de un texto en donde se describe el direccionamiento estratégico y de una matriz donde se establecen las actividades a realizar, los tiempos para su ejecución, los responsables de su cumplimiento y los indicadores que cuantifican el avance en cada vigencia, tanto las actividades como las metas están armonizadas al Plan Estratégico de desarrollo de la ESE Popayán.

Para cada anualidad se estructura un Plan de Acción (Operativo Institucional) elaborado a partir de la definición de la Plataforma estratégica y de sus Objetivos Estratégicos Institucionales, desagregando una serie de actividades y metas por parte de la alta dirección de la E.S.E. Popayán, que orienta y delimita los alcances del Plan Institucional y el posterior actuar de los líderes de procesos, estableciendo plazos y responsabilidades cuyo propósito final es trabajar en forma coordinada y planificada para dar cumplimiento a los objetivos Institucionales establecidos en dicho plan estratégico; éstos se elaboran con los procesos y subprocesos y se les hará el seguimiento minucioso a las diferentes actividades planteadas, lo que exige una total armonía entre la Plataforma Estratégica, el Mapa de Procesos y el Plan de Acción.



Plan de Acción 2019.  
Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

2. EQUIPO DE TRABAJO

Zully Bernarda Ruiz Meneses <b>Gerente</b>	Seveling Alicia Lugo <b>Abogada Gestora proceso Jurídico</b>
Claudia Milena Males Imbachi <b>Contratista líder Planeación y Calidad.</b>	Yurani Milet Garzón Túquerres <b>Apoyo a Planeación</b>
Edilberto Palomino Martínez <b>Gestión administrativa y financiera</b>	Stella Potes <b>Punto atención Popayán</b>
Franklin Patiño <b>Punto atención Caldonó.</b>	Juan Carlos Cotaso <b>Punto atención Totoró.</b>
Luisa Tisoy <b>Punto atención Piamonte</b>	Hernán Díaz. <b>Punto atención Puracé</b>



Plan de Acción 2019.  
Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

### 3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

#### 3.1. MISIÓN

Brindamos servicios de salud de atención primaria, enfocados en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, del Individuo, su familia y la comunidad; a través de procesos seguros y humanizados, en los municipios de influencia.

#### 3.2 .VISIÓN

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

#### 3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 3.3.1. Brindar una atención oportuna con enfoque en el modelo integral de atención de salud del prestador primario.
- 3.3.2. Mejoramiento continuo de los procesos.
- 3.3.3. Alcanzar la satisfacción del usuario.
- 3.3.4. Alcanzar la satisfacción de los colaboradores.
- 3.3.5. Desarrollar un compromiso de responsabilidad social empresarial.
- 3.3.6. Alcanzar la estabilidad financiera.

#### 3.4. VALORES INSTITUCIONALES

**3.4.1. HONESTIDAD:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**3.4.2. RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**3.4.3. COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Plan de Acción 2019.  
Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

**3.4.4. DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

**3.4.5. JUSTICIA:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y discriminación.

#### 4. POLITICAS INSTITUCIONALES

##### 4.1 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La política de seguridad del paciente en la empresa social del estado Popayán E.S.E contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de seguridad en la prestación del servicio protegiendo con ello al paciente y a los colaboradores de riesgos evitables derivados de la atención en salud.

Nuestro objetivo es identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas las instalaciones, los bienes y los equipos.

##### 4.2 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN.

La política institucional de humanización de los servicios de salud de la empresa social del estado Popayán E.S.E contempla el conjunto de prácticas institucionales tendientes a aumentar los niveles de humanización en la prestación de los servicios de salud, en el marco de la resolución 123 del 2012; fomentando una cultura institucional de atención integral y humanizada enfocada en el respeto, el trato amable, la dignidad, la privacidad, y la satisfacción del usuario y su familia.

##### 4.3 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO

La política institucional de gestión del riesgo de la empresa social del estado contempla tiene como objetivo identificar los riesgos institucionales que permitan establecer los mecanismos necesarios para eliminar, mitigar o evitar los efectos negativos a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos.

##### 4.4 POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La política institucional de seguridad y salud en el trabajo de la empresa social del estado tiene como objetivo crear una cultura institucional en la que se promuevan condiciones adecuadas de trabajo en la e.se. Popayán desde una perspectiva de constante mejora.

gm



Plan de Acción 2019.  
Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

**4.5 POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL.**

La política institucional de gestión ambiental de la empresa social del estado tiene como objetivo ampliar el compromiso con el medio ambiente creando adherencia y conciencia de mayor responsabilidad con el desarrollo sostenible de parte de la E.S.E.

**4.6 POLÍTICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

La política institucional de sistemas de información de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de información institucional mediante un sistema estandarizado, integral y confiable que dé respuesta a las necesidades de información de los usuarios y permita la toma de decisiones institucionales a partir de una información veraz, oportuna y segura.

**4.7 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA.**

La política institucional de tecnología de la empresa social del estado tiene como objetivo garantizar una tecnología adecuada, estable y de calidad que proporcione seguridad al paciente y usuarios, sensible a las necesidades de la población.

**4.8 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La política de responsabilidad social tiene como objetivo promover la responsabilidad social empresarial, adoptando mecanismos de impacto en la comunidad, en el medio ambiente y con los diferentes grupos de interés que puedan verse afectadas.

**4.9 POLÍTICA ATENCIÓN PREFERENCIAL.**

La política de atención preferencial tiene como objetivo generar estrategias para garantizar que los usuarios y sus familias reciban atención humanizada, accesible, oportuna, eficiente y con principios de objetividad y buen trato, teniendo en cuenta las condiciones de salud y vulnerabilidad de los usuarios.

**4.10 POLÍTICA BINOMIO MADRE HIJO.**

La política binomio madre hijo tiene como objetivo fomentar una cultura institucional para la atención binomio madre e hijo donde se fortalezca el conocimiento técnico y las habilidades en aplicación de prácticas seguras durante la atención de la gestante y el recién nacido, en todos los integrantes del equipo de salud, previniendo la presencia de los riesgos en la atención.

*W*



Plan de Acción 2019.  
Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

#### 4.11 POLÍTICA CERO PAPEL

Lograr cambios en la implementación de documentos estandarizados en la entidad, obteniendo como principal propósito un impacto ambiental positivo al igual que la reducción en costos y tiempos administrativos por servicios prestados a la comunidad.

#### 5. POLÍTICAS MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN VERSIÓN 2 MIPG V2

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas con el fin de generar resultado; de acuerdo a lo anterior la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E mediante un conjunto de lineamientos que orientan a la entidad hacia el mejoramiento de su gestión, Adoptó las siguientes políticas de gestión y desempeño:

1. Política de defensa jurídica
2. Política de gestión documental
3. Política de control interno.
4. Política de Gestión del conocimiento y la innovación.
5. Política de integridad.
6. Política de fortalecimiento institucional y simplificación de procesos.
7. Política de planeación institucional.
8. Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.
9. Política de racionalización de trámites.
10. Política de servicio al ciudadano.
11. Política de participación ciudadana en la gestión pública.
12. Política talento humano.
13. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
14. Política de seguridad digital.
15. Política de gobierno digital.
16. seguimiento y evaluación del desempeño institucional

PLAN DE ACCIÓN 2020

PERIÓDICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	FORMULA	UNIDAD
Financiera	Aumentar la estabilidad financiera	Identificar y hacer seguimiento del riesgo financiero.	Documentar mensualmente el indicador de riesgo asociado para la determinación de exceder y toma de decisiones.	Gerente, Administración y Presupuesto.	Equilibrio presupuestal.	Ingresos totales restando en el periodo / compromisos totales.	2:1
			Seguimiento, análisis y ajuste trimestral de los tres indicadores de control en el punto.	Gerente, Administración y planeación.	Equilibrio presupuestal.	Total de compromisos del periodo / Compromisos totales.	2:1
		Implementar el plan de contingencia del punto.	Seguimiento trimestral de la evolución del gasto por unidad de venta relativo producción.	Presupuesto	Evolución del Gasto por Unidad de Venta Relativo Producción.	(Gasto de funcionamiento y operación comercial) y prestación de servicios comprometido en la vigencia anterior - en valores constantes / del lado de la ecuación anterior - en valores constantes en la vigencia anterior.	≤ 0,1%
			Análisis comparativo de la producción con periodicidad trimestral.	Calidad Planeación Presupuesto.	Informe de Variación trimestral de la producción.	Numero de informes producidos.	4

22

	Formular el plan de servicio de la entidad	Realizar actualización de diseño de los servicios de prestación de servicios	Cajas, Gerencia de administrativa, Coordinación de punto	Fortalecimiento de habilidad de trabajo	Número de actividades 100% en el periodo de ejecución programada	≥ 70%		
	Mejorar la infraestructura física y tecnológica institucional	Ejecución de programas de salud para el mejoramiento de la calidad	calidad	Fortalecimiento del programa de bienestar por el mejoramiento de la calidad	Actividades realizadas y % Actividades programadas	≥ 80%		
Brindar una atención oportuna e integral en servicios de salud de primer nivel (proceder pronto)	Mejorar la infraestructura hospitalaria	Cuidar el plan de mantenimiento, preventivo y correctivo de equipos biomédicos	Calidad-Int. Biomédica	Porcentaje de cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos biomédicos	Número de talleres de mantenimiento preventivo y correctivo ejecutados TIC / Número de talleres de mantenimiento programados	≥ 90%		
	Fortalecer la promoción de la salud y prevención de la enfermedad	Cumplimiento de la ejecución de las actividades de salud y prevención de la enfermedad y educación en salud	Gerencia área administrativa	Porcentaje de cumplimiento de mejor en infraestructura	No. De actividades ejecutadas TIC total de todas de la ECC programadas	≥ 60%		
	Fortalecer plan de intervenciones colectivas	Cumplimiento de la ejecución del plan de intervenciones colectivas	Coordinación Gestión Comunidad de servicios de salud	Porcentaje de ejecución actividades de educación temática y promoción específica	No. de actividades ejecutadas en el periodo x 100% total de actividades programadas por el periodo	≥ 70%		
Proceso Administrativo y administrativos	Formular un plan para implementar la implementación de la ruta promoción y mantenimiento de la mantenimiento de la salud	Realización de informes trimestrales de seguimiento de la implementación de la ruta mediante promoción y promoción y mantenimiento de la salud	Coordinación PIC	Porcentaje de ejecución del plan de intervenciones colectivas	Informes de seguimiento a la implementación de la ruta mediante promoción y promoción y mantenimiento de la salud con su respectivo seguimiento	≥ 70%		INFORME

88

Ferienda de control interno	Formulación y ejecución del plan de auditorías internas de las personas jurídicas de la C. S. F.	Control interno	Porcentaje de auditorías internas realizadas	Número de auditorías internas realizadas X100/Número de auditorías programadas	Sí/No
Completar el cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento de los centros de control	Completar el cumplimiento de las actividades previstas en el plan de mejoramiento de los centros de control	Control interno	Porcentaje de cumplimiento y ejecución de planes de mejoramiento elaborados	Número de planes de mejoramiento ejecutados X100/Número de planes de mejoramiento	Sí/No
Realizar comité de gestión y desempeño	Realizar comité de gestión y desempeño	PLANEACION	Porcentaje de cumplimiento de realización de comité	Nº de Comités realizados X100/Nº de comités programados	Sí/No
Realizar uno de los trabajos y actividades previstos en el modelo interno de planeación y gestión MIPC-V2	Realizar uno de los trabajos y actividades previstos en el modelo interno de planeación y gestión MIPC-V2	PLANEACION	Porcentaje de uno de los trabajos realizados MIPC-V2	Nº de uno de los trabajos realizados X100/Nº de uno de los trabajos programados	Sí/No
Firmar un plan	Firmar un plan	PLANEACION	Porcentaje de implementación MIPC-V2	Nº de implementos realizados X100/Nº de implementos programados	Sí/No
Hacer seguimiento a la implementación en los planes institucionales	Hacer seguimiento a la implementación en los planes institucionales	PLANEACION	Porcentaje de ejecución planes	Nº de planes implementados X100/Nº planes realizados	Sí/No

Monitorizar el cumplimiento de los procesos asistenciales y administrativos

Clientes	Alcanzar la satisfacción del usuario.	Identificar oportunamente las causas de insatisfacción del usuario	Realizar informe semestral de cumplimiento al porcentaje de satisfacción del usuario.	CIAD	Porcentaje de satisfacción del usuario	Número de usuarios que inscribieron "Muy buena o buena" (Número total de personas encuestadas)
	Lograr oportunamente la atención de las causas de insatisfacción del usuario colaborando entre sí.	Analizar según muestra la encuesta de clima laboral a los colaboradores administrativos y asistenciales de planta, prestación de servicios, y satisfacción.	Realizar informe semestral de cumplimiento al porcentaje de satisfacción del usuario.	Talento Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo.	Porcentaje de satisfacción del usuario.	Número de usuarios que inscribieron "Muy buena o buena" (Número total de personas encuestadas)
	Aula con la satisfacción de los colaboradores.	Formular y ejecutar el plan de capacitación inclusivo.	Formular y ejecutar el plan de capacitación inclusivo.	Talento Humano.	Porcentaje de ejecución del plan de capacitación.	Número de usuarios que inscribieron "Muy buena o buena" (Número total de personas encuestadas)
		Formular el programa de clima organizacional.	Definir, ejecutar y hacer seguimiento al plan de bienestar social.	Talento Humano.	Porcentaje de ejecución de actividades programadas en el plan de bienestar para el periodo.	Número de usuarios que inscribieron "Muy buena o buena" (Número total de personas encuestadas)
	Decretar un compromiso con la responsabilidad social empresarial.	Formular e implementar un programa de responsabilidad social empresarial con proyección a la comunidad.	Seguimiento a las actividades planificadas dentro del programa de responsabilidad social.	Oficina de planeación.	Porcentaje de ejecución de actividades programadas en el plan de bienestar para el periodo.	Número de usuarios que inscribieron "Muy buena o buena" (Número total de personas encuestadas)

*[Handwritten signature]*  
**Zully Bérnarda Ruiz Meneses**  
Gerente Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

Tener (ver) dentro de los meses agosto y noviembre de 2018 el Plan de Bienestar Social.  
*[Handwritten signature]*  
Gerente Empresa Social del Estado Popayán E.S.E

ELABORADO  
REVISADO