



<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE</b> <b>NIT: 824000785-2</b> <b>GERENCIA</b> <b>PLAN OPERATIVO ANUAL 2025</b>									<b>Código</b>	GER-200-POA-2025
									<b>Versión</b>	01
									<b>Fecha</b>	1/04/2024

Nº	Áreas de gestión	Eje Estratégico	Objetivos estratégico institucional	Líneas Estratégicas o Programas	Líneas de Acción o actividades	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta vigencia		Responsable de entrega de la información	Responsables Seguimiento
								LINEA BASE	2025		
1	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	Línea Estratégica o Programa N° 1. Implementación de un Sistema Integral de Gestión Hospitalaria:	Mantener el sistema de información de gestión clínica hospitalaria que cubra todas las áreas administrativas y clínicas del hospital.	Sistema de Información de Gestión Clínica Hospitalaria actualizado y operativo, que cubra todas las áreas administrativas y clínicas del hospital.	Áreas con SIGCH actualizado y operativo / Total de áreas administrativas y clínicas X100	Sin Línea base	Garantizar continuamente el sistema de Información de Gestión Clínica Hospitalaria	Subgerente Administrativo y financiero	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
2	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	Línea Estratégica o Programa N° 2. Mejora de la Gestión de Talento Humano	Diseño y desarrollo del programa institucional de formación y capacitaciones acordes a las necesidades identificadas, con el fin de fortalecer las competencias y habilidades del talento humano, independientemente del tipo de vinculación.	Porcentaje del desarrollo del programa de formación y capacitación por parte del talento humano.	Actividades de formación y capacitación ejecutadas / Actividades de formación y capacitación planificadas X 100	Sin Línea base	≥ 80%	Jefe de la oficina de Gestión humana	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
3	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	Línea Estratégica o Programa N° 3. Mejora de la Accesibilidad en el Proceso de Citas Médicas	Realizar campañas de concientización dirigidas a la comunidad sobre la importancia de programar citas médicas con anticipación y sobre los diferentes canales disponibles para hacerlo.	Porcentaje de actividades ejecutadas sobre las programadas.	Actividades ejecutadas / Actividades programadas X 100	Sin Línea base	Programar por lo menos 1 campaña anualmente	Coordinador de call center	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



4	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 4:</b> Programa de Auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad	Realizar Autoevaluación y priorización anual del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de Calidad (PAMEC). con base en el Anexo Técnico de la Resolución 5095 DE 2018 (Manual de Estándares de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario) y/o la norma que la sustituya.	Promedio de la calificación de la autoevaluación en la vigencia evaluada/ Promedio de la calificación de la autoevaluación de la vigencia anterior.	Promedio de la calificación de la autoevaluación en la vigencia evaluada/ Promedio de la calificación de la autoevaluación de la vigencia anterior.	$\geq 1,2$	$\geq 1,2$	Auditora de Calidad	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
5	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 5:</b> Adecuar, modernizar y mejorar las instalaciones de cada una de las sedes de la ESE Hospital Local de Aguachica de acuerdo con las necesidades prioritarias.	Implementación y seguimiento al cumplimiento del Plan de mantenimiento Hospitalario.	Porcentaje de avance en la implementación de mejoras en cada sede del hospital.	Actividades de mantenimiento ejecutadas / Actividades de mantenimiento planificadas X 100	Sin Línea base	$\geq 80\%$	Subgerente Administrativo y financiero - Jefe de mantenimiento	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
6	Área de gestión Dirección Y Gerencia	<b>Eje Estratégico 1: Fortalecimiento de la Gestión Administrativa y Mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud</b>	Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos para garantizar una gestión óptima de los recursos y una atención oportuna a los pacientes.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 5:</b> Adecuar, modernizar y mejorar las instalaciones de cada una de las sedes de la ESE Hospital Local de Aguachica de acuerdo con las necesidades prioritarias.	Ejecutar las acciones planificadas de adecuación y modernización en cada sede del hospital, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.	Porcentaje de avance en la implementación de mejoras en cada sede del hospital.	Acciones ejecutadas de adecuación y modernización / Acciones planificadas de adecuación y modernización X 100	Sin Línea base	$\geq 80\%$	Subgerente Administrativo y financiero - Jefe de mantenimiento	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



7	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°1: Mejora de la Gestión Presupuestal</b>	Implementación de un sistema de control presupuestal que permita hacer un seguimiento detallado de los ingresos y gastos del hospital.	Índice del cumplimiento del presupuesto	Gastos ejecutados / Gastos presupuestados X 100	Sin Línea base	Mantener un índice de Cumplimiento del Presupuesto del 90% o superior durante todo el año fiscal.	Subgerente Administrativo y financiero	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
8	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°2: Modernización de la Infraestructura tecnológica</b>	Adquisición e instalación de equipos y software informático necesarios para modernizar la infraestructura tecnológica del hospital.	Porcentaje de Adquisición de equipos tecnológicos necesarios.	Equipos tecnológicos adquiridos de acuerdo a la necesidad del servicio / Total de equipos tecnológicos planificados y priorizados X 100	Sin Línea base	Equipos tecnológicos adquiridos de acuerdo con la necesidad del servicio. Mínimo 1 por cada anualidad.	Subgerente Administrativo y financiero	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
9	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°3: Transparencia y Rendición de Cuentas</b>	Presentar informe de rendición de cuentas, donde se generen espacios de participación ciudadana, con el fin de promover la transparencia, la responsabilidad, la confianza y la mejora continua en la gestión de recursos y en el logro de resultados.	Presentación del informe de rendición de cuentas.	Actividades realizadas para la rendición de cuentas en la vigencia/ Actividades planificadas para la rendición de cuentas.	1	Presentación del informe de rendición de cuentas de la vigencia anterior al periodo evaluado. (1)	Subgerente Administrativo y financiero	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



10	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°4:</b> Optimización del Proceso de Recaudo de Cartera mediante Estrategias de Cobro Persuasivo y Jurídico	Realizar un inventario detallado de la cartera, clasificando las deudas por edad, monto y entidad deudora.	Porcentaje de deudas recuperadas respecto al total pendiente - Porcentaje de avance en la realización del inventario detallado de la cartera	Monto de deudas recuperadas / Monto total de deudas pendientes X 100  Cartera inventariada y clasificada / Cartera total identificada X 100	Sin Línea base	≥ 20%	Subgerente Administrativo y financiero – jefe de cartera - jefe de facturación	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
11	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°4:</b> Optimización del Proceso de Recaudo de Cartera mediante Estrategias de Cobro Persuasivo y Jurídico	Desarrollar planes de acción específicos para cada tipo de deudor y situación de la deuda, considerando la situación financiera de las entidades responsables.	Porcentaje de deudas recuperadas respecto al total pendiente - Porcentaje de desarrollo de planes de acción específicos para deudores	Planes de acción desarrollados y aprobados / Total de planes de acción necesarios X 100	Sin Línea base	≥ 20%	Subgerente Administrativo y financiero – jefe de cartera - jefe de facturación	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
12	Área de gestión financiera y administrativa	<b>Eje Estratégico 2: Fortalecimiento y mejora de la Gestión financiera, optimización de Recursos Financieros</b>	Mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad económica del hospital y maximizar el uso de los recursos disponibles.	<b>Línea Estratégica o Programa N°4:</b> Optimización del Proceso de Recaudo de Cartera mediante Estrategias de Cobro Persuasivo y Jurídico	Establecer políticas claras de crédito y cobranza para prevenir futuros incumplimientos.	Porcentaje de deudas recuperadas respecto al total pendiente - Porcentaje de avance en el establecimiento de políticas de crédito y cobranza	Política desarrollada y aprobada / Total de políticas planificadas X 100	Sin Línea base	≥ 20%	Subgerente Administrativo y financiero – jefe de cartera - jefe de facturación	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



13	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N°1:</b> Implementación de Protocolos y Guías de Práctica clínica en los servicios de medicina general	Realizar auditoria y medición de adherencia a las principales morbilidades, ruta de atención definidas en el protocolo para la metodología de evaluación a las guías de práctica clínica e historias clínicas de cada vigencia.	Porcentaje de cumplimiento del total de adherencia a nivel institucional.	Criterios cumplidos de adherencia a las GPC institucional / Total de criterios establecidos X 100	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Auditora Médica	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
14	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 2:</b> Implementación de Programas de Seguridad del Paciente	Realizar auditoria a la implementación de las estrategias institucionales adoptadas de las Buenas Prácticas de Seguridad del paciente.	Porcentaje de cumplimiento del total de las estrategias de las Buenas prácticas de seguridad del paciente.	Estrategias de las BPSP cumplidas / Total de estrategias planificadas X 100	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	Auditora de Calidad	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
15	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 3:</b> Humanización y atención Centrada en el Paciente y su Familia	Elaborar el programa de humanización y buen trato a los usuarios y familias en la atención en salud.	Programa de humanización y buen trato a los usuarios y familias en la atención en salud elaborado	Actividades ejecutadas en el programa de humanización en salud / Total de actividades programadas X 100	Sin Línea base	$\geq 90\%$	SIAU - Equipo de seguridad del paciente	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



16	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 3:</b> Humanización y atención Centrada en el Paciente y su Familia	Implementar el programa donde se fundamente en Humanizar el servicio de salud de la ESE Hospital Local de Aguachica, en beneficio de nuestros usuarios y su familia, estableciendo participación comunitaria como elemento garante del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, en pro de una mejor calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud.	Índice o porcentaje de Satisfacción del Usuario	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta X 100	Sin Línea base	≥ 90%	SIAU - Equipo de seguridad del paciente	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
17	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 4:</b> Programa Integral de Atención Primaria en Salud con Enfoque en Salud Mental	Atención integral en salud mental para los servicios de psicología.	Número de personas que reciben atención integral en salud mental en los centros de atención primaria.	Número de personas que reciben atención integral en salud mental / Número total de personas remitidas para atención integral en salud mental X 100	Sin Línea base	≥ 10%	Coordinador médico, Psicólogo.	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
18	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 4:</b> Programa Integral de Atención Primaria en Salud con Enfoque en Salud Mental	Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de la salud mental y la prevención de trastornos mentales.	Número de campañas realizadas sobre número de campañas programadas. Atención primaria.	Número de campañas de salud mental ejecutadas / Número de campañas programadas X 100	Sin Línea base	1	Coordinador médico, Psicólogo.	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno



19	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 5:</b> Programa Integral de Mejoramiento y Fortalecimiento de la Salud Pública	Desarrollar campañas educativas sobre hábitos saludables, nutrición, actividad física, y prevención de adicciones.	Porcentaje de la población sensibilizada en los hábitos saludables, nutrición, actividad física, y prevención de adicciones	Número de personas sensibilizadas en los hábitos saludables, nutrición, actividad física, y prevención de adicciones / Población total atendida X 100	Sin Línea base	≥ 10%	Coordinador médico, Coordinadora área ambulatoria	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno
20	Área de gestión clínica asistencial	<b>Eje Estratégico 3: Mejoramiento y Fortalecimiento de Atención Primaria en Salud, la calidad, seguridad del paciente, humanización y promoción de la atención en salud integral y continua centrados en los usuarios, familias y comunidad en general</b>	Garantizar la prestación de servicios de salud seguros, efectivos, humanizados, centrados en el paciente, enfocados en la reducción de los riesgos asociados a la atención médica y prevenir eventos adversos, fundamentados en una atención integral y continua a lo largo del ciclo de vida del paciente.	<b>Línea Estratégica o Programa N° 6:</b> Vigilancia epidemiológica y monitoreo de salud pública:	Notificación oportuna de los eventos de interés en salud pública al SIVIGILA.	Porcentaje de cumplimiento de los eventos de interés en salud pública al SIVIGILA	Eventos notificados al SIVIGILA / Eventos identificados para notificación X 100	95%	≥ 95%	Coordinadora área ambulatoria - Lider de Salud Pública	Auditora de Calidad Jefe de Control Interno

DRA. ANYI PAOLA SALTARIN GOMEZ  
GERENTE