

# Formulación Plan de Acción 2020



# Plataforma Estratégica ESE Metrosalud

## Misión

Somos una organización de carácter público, comprometida con generar cultura de vida sana, en la población de la ciudad de Medellín y de la región, que brinda servicios de salud integrales y competitivos a través de una amplia y moderna red hospitalaria; un talento humano con vocación de servicio, altamente calificado, cimentado en los valores institucionales y en armonía con el medio ambiente.

## Visión

En 2020 seremos la primera referencia en redes de servicios de salud de Colombia con procesos eficientes, innovadores y seguros, con un talento humano reconocido por su integridad, coherencia y compromiso en la promesa de valor con nuestros clientes, nuestros usuarios y su familia, la sociedad y el medio ambiente.

## Valores

Honestidad

Respeto

Compromiso

Justicia

Humanidad

Diligencia

## Promesa de Servicio

Orientada a resultados

Diferenciable

Sostenible

**Nuestra  
Ventaja  
Competitiva**

Talento humano competente y altamente calificado

Ubicación y distribución de nuestra red de servicios

Innovación en nuestros procesos

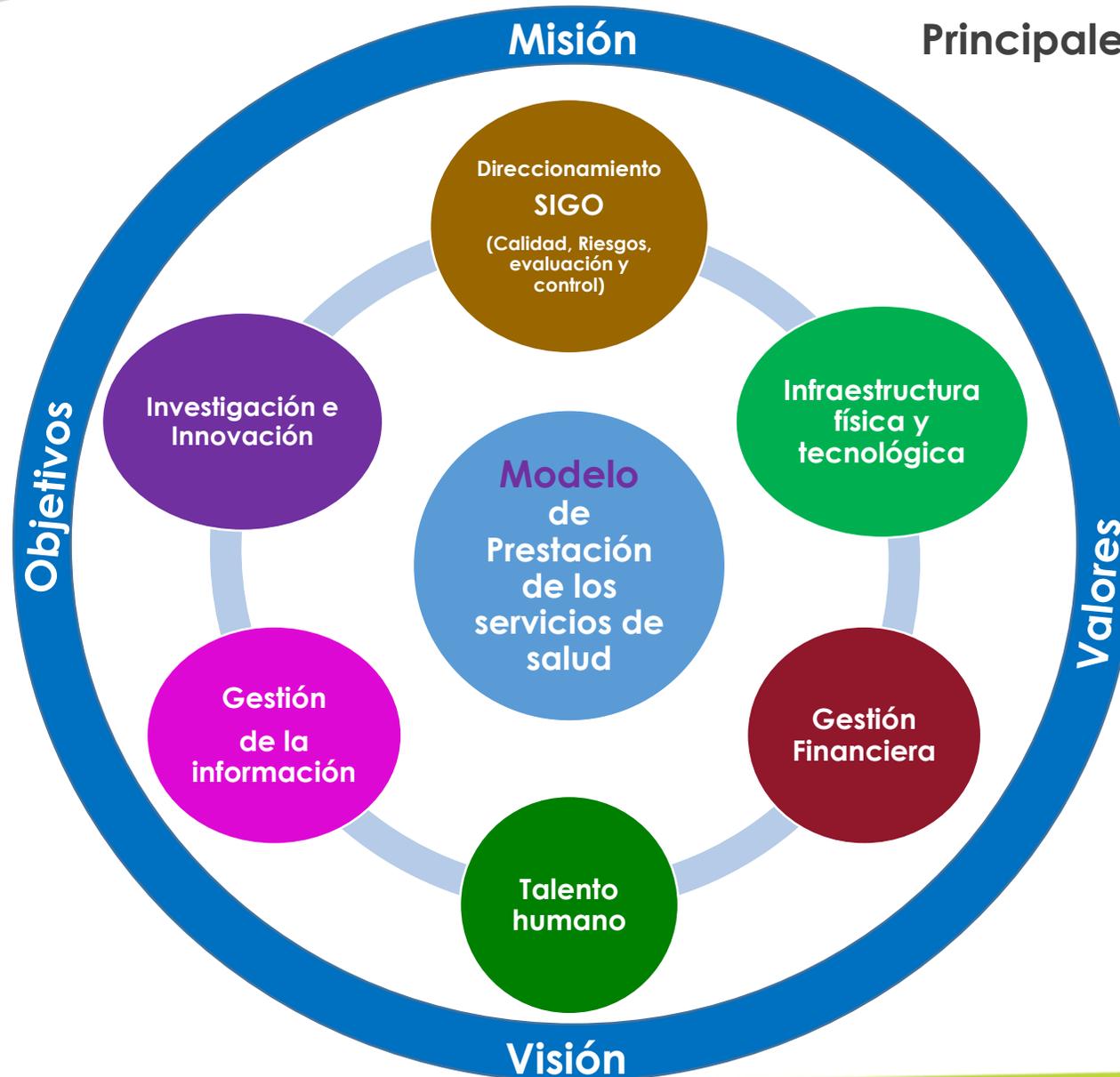
Calidad de nuestros productos

### Principales lineamientos de gerencia



- ✓ Fortalecer la Institución como una **Red Integrada** de Servicios de Salud.
- ✓ **Modelo de Prestación de Servicios** implementado con potencialidad de aplicación **en toda la red**.
- ✓ **Procesos** y **procedimientos desarrollados** con eficiencia y **calidad** en pro de mejorar la **seguridad del paciente** y la **humanización** en la atención.
- ✓ **Fortalecer** el Sistema de **Facturación**; **Racionalizar** los **costos** y **gastos**, **Mejorar productividad** en la prestación de los servicios de salud y ser **competitivos**.
- ✓ Fortalecer los **sistemas de información** que opere de forma **integrada**.
- ✓ Mejorar el **clima laboral** y **las competencias** del **talento humano**.
- ✓ Fortalecer las **comunicaciones internas** como prioridad.
- ✓ Direccionamiento alineado con los **7 Ejes del Sistema de Acreditación**.

## Principales lineamientos de gerencia



# Estructura Ajustada Plan de Desarrollo período 2018 - 2020

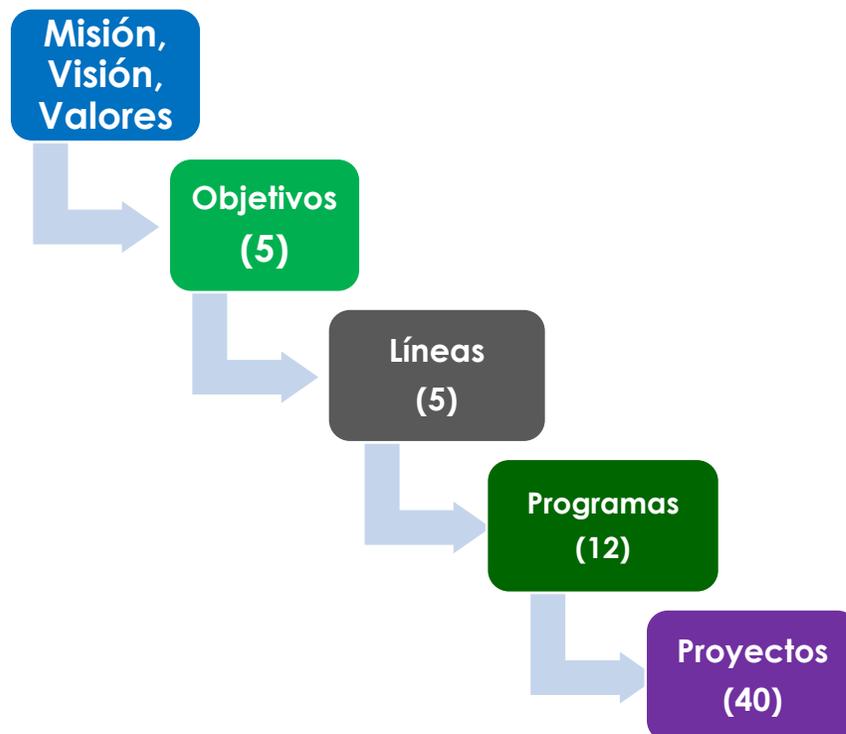
Línea 1. La prestación de servicios de salud basados en A.P.S.

Línea 2. El sistema Integrado de Gestión

Línea 3. La eficiencia administrativa y financiera

Línea 4. El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional

Línea 5. Talento humano fuente del desarrollo



# Ajuste de la Plataforma Estratégica

## En los Objetivos Corporativos

1. **Mejorar la situación de salud de la población a través de una red integrada de prestación de servicios centrada en el usuario, la familia y la comunidad**

2. **Consolidar un sistema de gestión organizacional que permita alcanzar mejores estándares de desempeño en pro de la satisfacción del usuario**

3. **Optimizar los recursos de la operación Institucional, impactando positivamente la rentabilidad social, el equilibrio financiero, la productividad y la sostenibilidad en el tiempo**

4. **Gestionar el conocimiento, la tecnología y la comunicación para apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos institucionales.**

5. **Fortalecer las condiciones laborales y las competencias del talento humano, que contribuyan a una atención humanizada y a la satisfacción de necesidades y expectativas del servidor y su familia.**

# Objetivo 1

Mejorar la situación de salud de la población a través de una red integrada de prestación de servicios centrada en el usuario, la familia y la comunidad

## Línea 1

La prestación de servicios de salud basados en A.P.S.

## Programa

Gestión del cuidado de la salud

Gestión de la red de servicios

Gestión territorial para la salud

## Proyecto

Promoción de la salud

Prevención de la enfermedad

Atención y recuperación de la salud

Fortalecimiento de acciones extramurales

Implementación de guías de práctica clínica

Gestión de la red interna

Gestión de la RISS

Desarrollo del portafolio de servicios

Articulación sectorial e intersectorial

Gestión de la participación comunitaria



## Nombre del proyecto Promoción de la salud

### Actividad

- Definir los lineamientos para la Implementación de las estrategias IEC en los usuarios de los hábitos saludables priorizados (tabaquismo, sexualidad responsable, alimentación saludable, actividad física, Consumo de alcohol, salud bucal y salud mental)
- Implementar las estrategias IEC en los usuarios de los siete hábitos saludables priorizados (tabaquismo, sexualidad responsable, alimentación saludable, actividad física, Consumo de alcohol, salud bucal y salud mental )
- Definir y agendar citas de ingreso a planificación familiar por la web
- Definir e implementar la captación temprana antes de la semana 12 gestación con la realización de pruebas de embarazo sin barreras

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Social	• Proporción de pacientes captadas antes de la semana 12 de gestación	Porcentaje	85%
	• Tasa de embarazo en adolescentes (*)	Tasa	< 17,3 x 1000
	• Proporción de ejecución de las estrategias de Información implementadas en la red de servicios	Porcentaje	95%

(\*) Meta de Plan Decenal de Salud Pública 19,7 x1000.

## Nombre del proyecto Prevención de la enfermedad

### Actividad

- Programar y ajustar en la vigencia las actividades de detección temprana y protección específica acorde con el ciclo vital y los entornos, la normatividad vigente y la capacidad de oferta
- Implementar, evaluar y establecer acciones de mejora al cumplimiento de metas detección temprana y protección específica e indicadores de salud pública y proponer ajustes cuando se encuentren variaciones
- Identificar y registrar las acciones de que se desarrollan desde los proyectos del PIC y que aportan al logro de metas de detección temprana y protección específica
- Desarrollar acciones para avanzar en la implementación de las RIAS Materno perinatal y de Promoción y mantenimiento de la Salud

Perspectiva	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Social	• Razón de mortalidad materna	Razón	0
	• Razón de mortalidad en menores de 5 años	Razón	< 4,6 x 1000
	• Razón de mortalidad perinatal	Razón	< 11,6 x 1000 NV
	• Proporción de cumplimiento de metas de P y P	Porcentaje	95%
	• Incidencia de Sífilis Congénita	Tasa	0,5 X 1000 NV

## Nombre del proyecto Atención y recuperación de la salud

### Actividad

- Consolidar y estandarizar la estrategia de atención a pacientes con patologías crónicas (HTA-DM-EPOC) en el marco del modelo de prestación de servicios en toda la red.
- Desplegar la estrategia de atención a pacientes con patologías crónicas (HTA-DM-EPOC) en toda la red de servicios
- Implementar y evaluar la estrategia atención de pacientes con patologías crónicas
- Evaluar adherencia al protocolo de atención de víctimas de violencia sexual con retroalimentación por UPSS
- Diseñar e implementar un plan de evaluación de pertinencia de ayudas diagnósticas y medicamentos.
- Formular e implementar acciones tendientes a garantizar la pertinencia en la prescripción de ayudas diagnósticas y medicamentos

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	• Proporción de ejecución de las estrategias del modelo de atención de pacientes con patologías crónicas	Porcentaje	80%
	• Proporción de adherencia al protocolo de atención víctimas de violencia sexual	Porcentaje	80%
	• Proporción de prescripciones de medicamentos pertinentes	Porcentaje	80%
	• Proporción de prescripciones de ayudas diagnósticas pertinentes	Porcentaje	80%

**Nombre del proyecto**  
**Fortalecimiento de acciones extramurales**

**Actividad**

- Definir y desarrollar estrategias para el fortalecimiento de las acciones extramurales
- Gestionar la orientación de servicios con base a las directrices institucionales

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	• Proporción de actividades extramurales realizadas	Porcentaje	95%
	• Efectividad de la orientación a servicios de salud	Porcentaje	35%

## Nombre del proyecto Implementación de guías de práctica clínica

### Actividad

- Realizar plan general de adopción e implementación de las GPC considerando las primeras causas de atención por sede y servicio habilitado.
- Evaluar la adherencia a Guías de práctica clínica
- Definir acciones de mejora para el cierre de brechas de la evaluación de adherencia a las GPC

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	• Proporción de Adherencia a las guías de práctica clínica (Adherencia estricta)	Porcentaje	> 80%
	• Proporción de Adherencia a las guías de práctica clínica (Adherencia por criterios)	Porcentaje	> 95%

## Nombre del proyecto Gestión de la RISS

### Actividad

- Participar activamente en la gestión de la red integrada perinatal de servicios de salud en la ciudad de Medellín
- Participar activamente en el proyecto de integración (HGM, HICM, ESE Metrosalud con Savia Salud EPS como principal asegurador )
- Gestionar el sistema de referencia y contrarreferencia institucional
- Evaluar la pertinencia de las remisiones urgentes y electivas
- Formular y realizar seguimiento a las acciones de mejora producto de los hallazgos de auditoría de pertinencia de las remisiones

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	• Oportunidad en horas en la remisión del paciente a la red externa	Horas	15
	• Proporción de solicitudes de referencia Urgentes pertinentes	Porcentaje	95%
	• Proporción de solicitudes de referencia electivas pertinentes	Porcentaje	90%

## Nombre del proyecto Gestión de la red interna

### Actividad

- Realizar programación de actividades de prestación de servicios
- Formular y realizar seguimiento a las acciones de mejora definidas para las actividades con bajo cumplimiento
- Redefinir las estrategias para impactar en la oportunidad de remisión de pacientes en la red interna y en la asignación de camas.
- Definir, desplegar e implementar el procedimiento de acceso de citas y ayudas diagnósticas y garantizar la funcionalidad de la red

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	Oportunidad en horas en la remisión del paciente en la red interna (*)	Horas	10
	Oportunidad en horas de egresos hospitalarios	Horas	6
	Proporción de cumplimiento en la programación de servicios	Porcentaje	100%

**Nombre del proyecto**  
**Desarrollo del portafolio de servicios**

**Actividad**

- Apertura del servicio de endoscopias y colonoscopias en la Unidad Hospitalaria de Belén
- Apertura del servicio de ecografías no obstétricas en la red de servicios

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	• Proporción de ejecución del plan de trabajo para la apertura del servicio de endoscopias y colonoscopias en la Unidad Hospitalaria de Belén	Porcentaje	100%
	• Proporción de ejecución del plan de trabajo para la apertura del servicio de ecografías no obstétricas en la red de servicios	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto Articulación sectorial e intersectorial

### Actividad

- Implementar las acciones de articulación con las instituciones de sectores como salud, seguridad e inclusión social de la unidad población territorio

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	Proporción de la ejecución del plan de trabajo para articulación intersectorial por UPSS	Porcentaje	80%

**Nombre del proyecto**  
**Gestión de la participación comunitaria**

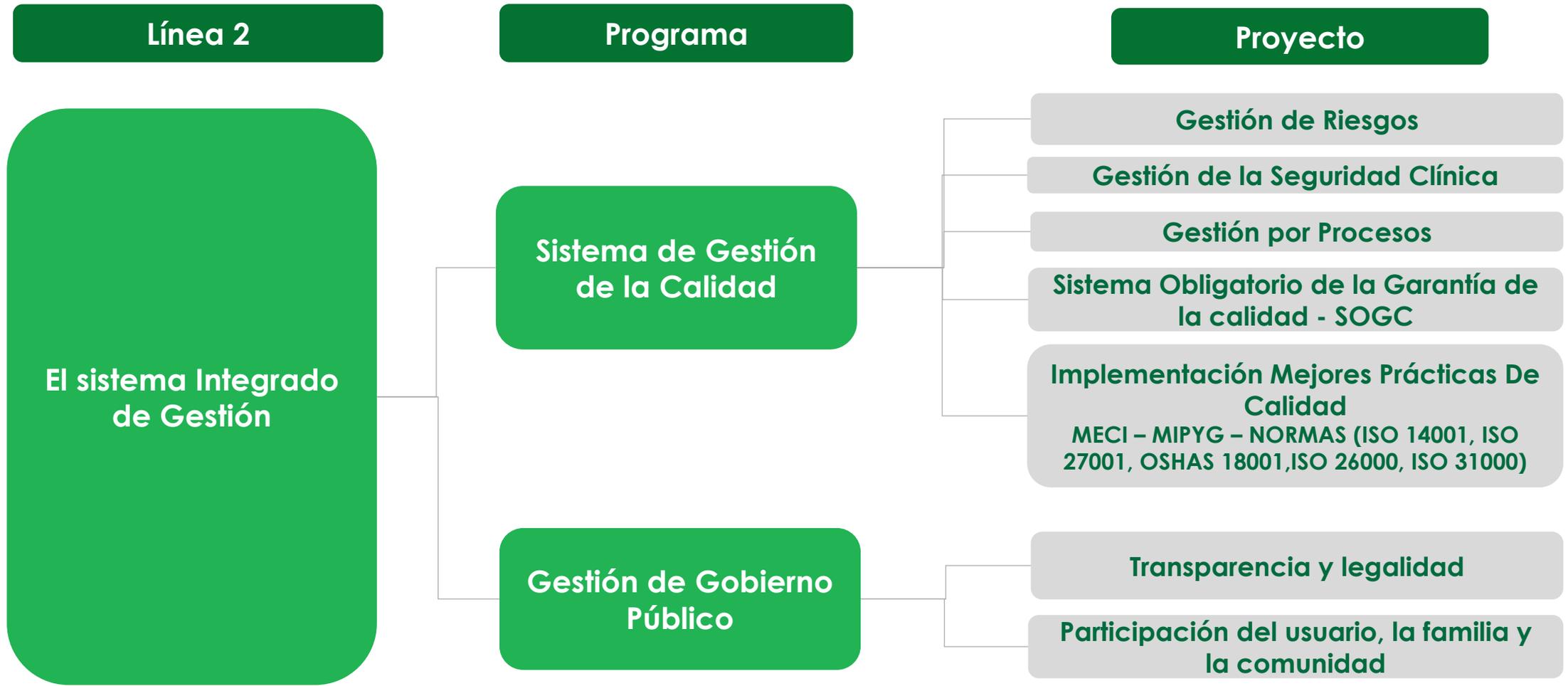
**Actividad**

- Definir e implementar acciones a desarrollar con las organizaciones sociales y comunitarias como: JAC, JAL, COPACOS, Asociación de Usuarios, Mesas de Salud, presupuesto participativo de la unidad población territorio
- Desarrollar encuentros comunitarios de diálogo de saberes en salud
- Desarrollar estrategias IEC en torno a las expectativas identificadas en los diálogos de saberes

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos internos	Proporción de estrategias Información, Educación y Comunicación - IEC Utilizadas en los encuentros de diálogos de saberes	Porcentaje	> 30%

# Objetivo 2

Consolidar un sistema de gestión organizacional que permita alcanzar altos estándares de desempeño en pro de la satisfacción del usuario



## Nombre del proyecto Gestión de riesgos

### Actividad

- Realizar seguimiento al tratamiento de los riesgos, acorde con la valoración de los controles
- Implementar el reporte de sucesos administrativos

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos Internos	Plan de tratamiento de riesgos formulado	Número	1
	Proporción de cumplimiento del Plan de tratamiento de riesgos 2020	Porcentaje	>90%

## Nombre del proyecto Gestión de la seguridad clínica

### Actividad

- Fortalecer la cultura en seguridad del paciente
- Fortalecer la aplicación de las práctica seguras de obligatorio cumplimiento
- Gestionar los eventos adversos
- Fortalecer el aprendizaje organizacional

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos internos	• Proporción de cumplimiento de prácticas seguras	Porcentaje	90%
	• Índice de eventos adversos	Número	< 5
	• Cultura del reporte en seguridad del paciente	Número	>15

## Nombre del proyecto

### Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC

#### Actividad

- Ejecutar el PAMEC con enfoque en acreditación
- Realizar autoevaluación, plan de mejora y cierre de brechas de las condiciones del Sistema Único de habilitación

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos Internos	• Promedio de la autoevaluación de acreditación	Número	3
	• Efectividad de la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud	Porcentaje	90%

## Nombre del proyecto Gestión por procesos

### Actividad

- Estandarizar el equipo de la Oficina de Planeación responsable de la herramienta informática para el SIG
- Elaborar las instrucciones para el uso institucional de cada funcionalidad del SIG
- Fortalecer la cultura de gestión por procesos
- Diseñar piezas comunicacionales sobre la herramienta informática
- Fomentar el uso de la herramienta informática para gestión por procesos
- Implementar la estrategia de control y mejora de procesos

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos Internos	• Proporción de ejecución del Plan de Evaluaciones	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto Implementación de las Mejores prácticas

### Actividad

- Articular e implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Formular Plan Estratégico de la ESE Metrosalud 2020 - 2032
- Evaluar Modelo Estándar de Control Interno
- Formular e implementar el Programa de Control Preventivo
- Implementar Sistema de Gestión ISO 14001
- Actualizar y realizar seguimiento al Programa Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Procesos Internos	• Nivel de desarrollo del MECI	Porcentaje	85%
	• Índice de desempeño Institucional	Porcentaje	80%
	• Proporción de Cumplimiento Programa Control Preventivo	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto Transparencia y legalidad

### Actividad

- Formular, implementar y evaluar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Implementar el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y financiación del terrorismo SARLAFT
- Implementar la Política de Defensa Jurídica de la entidad
- Realizar defensa judicial y extrajudicial
- Realizar medición del grado de percepción ética Institucional

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos Internos	• Proporción de Cumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Porcentaje	90%
	• Proporción de requerimientos judiciales resueltos dentro del término	Porcentaje	100%
	• Índice de percepción ética	Porcentaje	81%

## Nombre del proyecto Participación del usuario, la familia y la comunidad

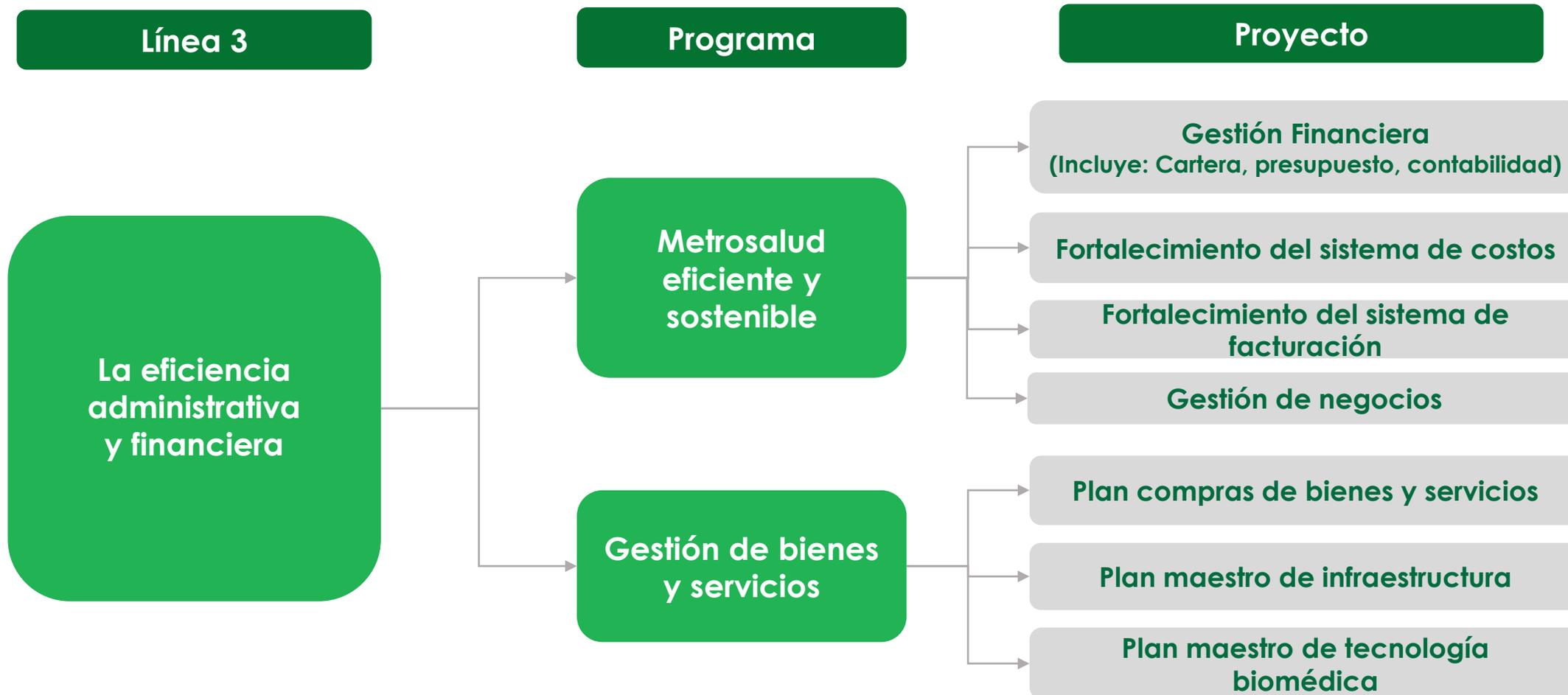
### Actividad

- Monitorear las Manifestaciones del SIAU (Sistema de información y Atención al Usuario)
- Identificar las principales causas de insatisfacción de usuarios producto de las encuestas de satisfacción y PQRS y proponer acciones de mejora
- Formular, ejecutar y realizar seguimiento al Plan de Capacitación a usuarios externos

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Procesos Internos	• Proporción de quejas y reclamos con respuesta antes de 10 días	Porcentaje	100%
	• Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja o reclamo	Porcentaje	100%
	• Grado de comprensión de los usuarios en los temas del plan de capacitación	Porcentaje	95%
	• Índice de Vulneración de Derechos	Número	$\leq 5 \times 1000$

# Objetivo 3

Optimizar los recursos de la operación Institucional, impactando positivamente la rentabilidad social, el equilibrio financiero, la productividad y la sostenibilidad en el tiempo



**Nombre del proyecto**  
**Gestión Financiera (Cartera, presupuesto, contabilidad)**

**Actividad**

- Gestionar el recaudo de cartera
- Realizar seguimiento y monitoreo al riesgo fiscal y financiero
- Implementar y realizar seguimiento a las acciones definidas en la institución de racionalización y austeridad de los costos y gastos

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de la recuperación de cartera (incluyendo la cápita))	Porcentaje	95%
	• Equilibrio Presupuestal con recaudo	Número	1
	• Índice de riesgo fiscal y financiero	Variable cualitativa	Sin riesgo
	• Índice de endeudamiento	Porcentaje	< 36%
	• Proporción de reducción de los costos y gastos	Porcentaje	< 5%

**Nombre del proyecto**  
**Fortalecimiento del sistema de costos**

**Actividad**

- Generar bimestralmente estado de resultados por centro de costos, servicios y actividades con su respectivo análisis
- Realizar costeo de las actividades de segundo nivel de atención por especialidad en cada Unidad Hospitalaria de mediana complejidad

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	Informe de costeo de las actividades de segundo nivel de atención por especialidad y Unidad Hospitalaria según cronograma	Informe	6

## Nombre del proyecto Fortalecimiento del sistema de facturación

### Actividad

- Facturar a las entidades responsables de pago las atenciones por evento prestadas
- Implementar en la ESE Metrosalud la facturación electrónica
- Realizar la centralización del proceso de la obtención de autorizaciones y trazabilidades requerida en el cobro de los eventos ante las entidades responsables de pago, por los servicios prestados en urgencias y hospitalización .

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de las atenciones prestadas y facturadas en el mismo mes	Porcentaje	85%
	• Proporción de la facturación radicada en el mismo mes de expedición	Porcentaje	85%
	• Informe de seguimiento mensual de la ejecución del contrato de capitación con respecto a los servicios prestados a los usuarios afiliados	Número	12
	• Proporción de glosa recepcionada de facturación por evento	Porcentaje	3%
	• Proporción de glosa aceptada de facturación por evento	Porcentaje	1%
	• Proporción de respuesta a glosas dentro de los términos de la normatividad	Porcentaje	90%
	• Proporción de facturas por evento aceptadas en la radicación	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto Gestión de negocios

### Actividad

- Implementar el plan de Mercadeo de la vigencia.
- Gestionar los Contratos, de venta de servicios de salud y convenios PIC y otros
- Definir lineamientos para el seguimiento técnico y financiero de los contratos de venta de servicios y convenios PIC y otros y presentar en comité financiero y en reunión de coordinadores para análisis, ajuste y aprobación
- Analizar y socializar en Comité financiero los resultados del seguimiento a la ejecución de los contratos de venta de servicios y en reunión de coordinadores y administrativos de proyectos los resultados del seguimiento a los proyectos
- Formular y ejecutar plan de mejora del resultado de seguimiento a contratos de venta de servicios y proyectos PIC y otros
- Ejecutar los convenios de Salud Pública y Protección Social, según obligaciones contractuales

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de cumplimiento del cronograma de actividades del plan de mercadeo	Porcentaje	90%
	• Proporción de ejecución contractual de proyectos de salud pública y protección social	Porcentaje	98%

**Nombre del proyecto**  
**Plan compras de bienes y servicios**

**Actividad**

- Formular y publicar el Plan de Compras (Decreto 612/2018)
- Evaluar y ajustar la ejecución del Plan de compras

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de ejecución del plan de compras de bienes de insumos generales	Porcentaje	98%
	• Proporción de ejecución del plan de compras de bienes de insumos hospitalarios	Porcentaje	98%
	• Rotación en días del inventario de todas las bodegas de insumos hospitalarios y generales de Almacén General	Número	40

## Nombre del proyecto Plan maestro de infraestructura

### Actividad

- Actualizar el plan maestro de infraestructura acorde a las nuevas necesidades
- Intervenir los puntos de atención de acuerdo con el informe de autodiagnóstico de cumplimiento de los requisitos mínimos de habilitación
- Elaborar y realizar seguimiento al Plan de Mantenimiento preventivo de infraestructura
- Realizar visitas de diagnóstico para la implementación del programa 5Ss
- Realizar seguimiento a la ejecución de obra de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires de acuerdo al cronograma establecido en el contrato
- Realizar diagnóstico de las condiciones de habilitación del estándar de infraestructura

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de ejecución del mantenimiento preventivo de la infraestructura	Porcentaje	100%
	• Oportunidad en el mantenimiento correctivo de la infraestructura física	Porcentaje	90%

## Nombre del proyecto Plan maestro de tecnología biomédica

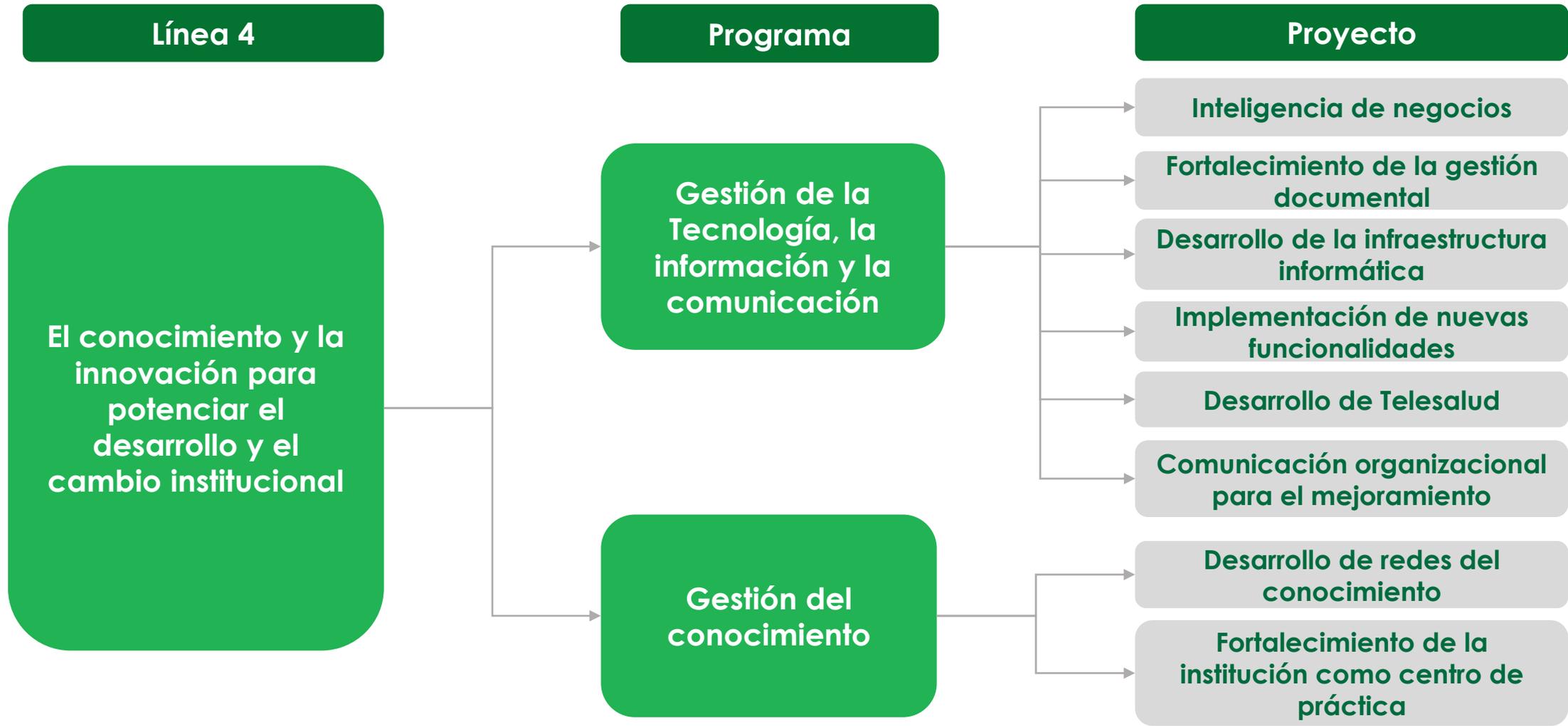
### Actividad

- Actualizar el plan maestro de Equipos biomédicos
- Elaborar proyecto de adquisición y reposición de equipos biomédicos y dotación hospitalaria
- Actualizar el diagnóstico de obsolescencia de los equipos biomédicos según criterios técnicos de evaluación
- Realizar autoevaluación de las condiciones de habilitación del estándar de dotación
- Elaborar, implementar y realizar seguimiento al plan de capacitaciones de equipos biomédicos instalados en el último año
- Elaborar y realizar seguimiento al Plan Anual de Mantenimiento preventivo de Equipos Biomédicos

Perspectiva	Indicador	Unidad de medida	Meta anual
Financiera	• Proporción de obsolescencia de los equipos biomédicos según su tiempo de vida útil	Porcentaje	9%
	• Cobertura del plan de capacitación de equipos biomédicos	Porcentaje	80%
	• Proporción de ejecución de mantenimiento preventivo de los equipos biomédicos	Porcentaje	95%
	• Proporción de solicitudes de mantenimiento correctivo de equipos biomédicos cerradas en los primeros ocho días	Porcentaje	90%

# Objetivo 4

## Gestionar el conocimiento, la tecnología y la comunicación para apoyar la toma de decisiones y fortalecer los procesos institucionales



## Nombre del proyecto Inteligencia de negocios

### Actividad

- Diseñar el modelo de datos para el Datawarehouse de la E.S.E Metrosalud.
- Implementar el modelo de base de datos para el Datawarehouse.
- Migrar los cubos a la fuente de datos del Datawarehouse.

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Proporción de cumplimiento del plan de trabajo para migrar los cubos a la fuente de datos del Datawarehouse	Porcentaje	100%
	• Proporción de usuarios internos satisfechos con el sistema de información	Porcentaje	80%

## Nombre del proyecto

### Fortalecimiento de la gestión documental

#### Actividad

- Organizar, depurar y realizar inventario de archivos clínicos fase 2 con custodia externa en las sedes Castilla, San Javier, San Cristóbal (Contiene Buenos Aires), San Antonio de Prado, Salud Mental, Campo Valdez y Archivo Central de Guayabal.
- Fortalecer la herramienta de Gestión Documental SEVENET como base de la aplicación de los instrumentos archivísticos.

Perspectiva	Nombre del Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	Proporción de la ejecución del Plan Institucional de Archivos (PINAR)	Porcentaje	80%

## Nombre del proyecto Desarrollo de la infraestructura informática

### Actividad

- Formular, publicar, ejecutar y realizar seguimiento al Plan Estratégico de Sistemas de información (PETI) y sus planes tácticos (Decreto 612/2018)
- Implementar la solución integrada de telefonía IP en la ESE Metrosalud
- Realizar la dotación de dispositivos para fase 2 de firma digital para consentimientos informados.
- Realizar la migración de la conectividad de MPLS a SDWAN

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Cumplimiento PETI, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Tratamiento de Riesgos	Porcentaje	90%

**Nombre del proyecto**  
**Implementación de nuevas funcionalidades**

**Actividad**

- Desarrollar e implementar mejoras en los módulos del sistema de información.
- Desarrollar e implementar herramientas de apoyo para la Seguridad del Paciente

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	Proporción de solicitudes automatizadas o rediseñadas en el ERP (demanda y normativas)	Porcentaje	> 90%

## Nombre del proyecto Desarrollo de Telesalud

### Actividad

- Definir e implementar el modelo de atención en modalidad de Telesalud
- Capacitación en uso de la herramienta a usuarios del modelo de atención en modalidad de Telesalud

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	Proporción de cumplimiento al plan de trabajo para la implementación del modelo de atención de telesalud	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto

### Comunicación organizacional para el mejoramiento

#### Actividad

- Diseñar y ejecutar el Plan de Comunicaciones 2020
- Diseñar e implementar una estrategia para el fortalecimiento de la imagen corporativa

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Nivel de apropiación de la información institucional	Porcentaje	95%
	• Proporción de ejecución de la estrategia de mejoramiento de la imagen corporativa	Porcentaje	75%
	• Cumplimiento ejecución Plan Comunicaciones	Porcentaje	80%

**Nombre del proyecto**  
**Desarrollo de Redes del Conocimiento**

**Actividad**

- Implementar el programa de gestión de la investigación e innovación
- Realizar despliegues de temas Institucionales y evaluar resultados

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje en innovación	• Proporción de ejecución del programa de gestión de la investigación	Porcentaje	90%
	• Cobertura del despliegue en Temas Institucionales	Porcentaje	85%
	• Grado de conocimiento de los temas Institucionales	Porcentaje	90%

**Nombre del proyecto**  
**Fortalecimiento de la Institución como centro de práctica**

**Actividad**

- Definir capacidades institucionales para el desarrollo de prácticas académicas acorde a la normatividad vigente, criterios de seguridad del paciente y necesidades de la ESE Metrosalud
- Realizar evaluación y seguimiento al desarrollo de prácticas académicas en la ESE Metrosalud
- Realizar seguimiento al cumplimiento de criterios del Acuerdo 000003 de 2003
- Realizar medición del grado de satisfacción de estudiantes, docentes y servidores con el desarrollo de las prácticas en la ESE Metrosalud
- Estimar el costo beneficio de la relación docencia - servicio

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Variación del valor de la contraprestación por los convenios docencia servicios	Variación	Positiva
	• Proporción de criterios del Acuerdo 000003 de 2003 cumplidos en la autoevaluación	Porcentaje	90%
	• Proporción de estudiantes, docentes y servidores Satisfechos con las practica en la ESE Metrosalud	Porcentaje	96%

# Objetivo 5

Fortalecer las condiciones laborales y las competencias del talento humano, que contribuyan a una atención humanizada y a la satisfacción de necesidades y expectativas del servidor y su familia



## Nombre del proyecto Gestión del Talento Humano

### Actividad

- Ajustar e implementar el instructivo de gestión de incapacidades
- Realizar seguimiento a las situaciones administrativas del Talento Humano que afectan su gestión
- Actualizar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes tácticos (Decreto 612/2018)
- Implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora priorizadas producto del autodiagnóstico de MIPG: Política de Gestión de Talento Humano
- Actualizar e implementar las estrategias de administración del talento humano
- Fortalecer la implementación de la mesa de ayuda de talento humano
- Fortalecer la implementación de la mesa de ayuda escucha activa cliente interno
- Ajustar y desarrollar el Módulo de Talento Humano acorde con lineamientos MIPG (caracterización y articulación de información de la planta de personal de la ESE Metrosalud)

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Cobertura del despliegue de las estrategias de administración del talento humano	Porcentaje	35%
	• Proporción de servidores con oportunidad de respuesta a requerimientos relacionados con procesos de administración del talento humano	Porcentaje	90%

**Nombre del proyecto**  
**Desarrollo de las competencias del Talento Humano**

**Actividad**

- Integrar el Talento Humano a la Organización y a su puesto de trabajo
- Formular, implementar y hacer seguimiento al plan Institucional de capacitación acorde al cumplimiento de la normatividad y a las necesidades institucionales
- Implementar el procedimiento de gestión del desempeño laboral

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	• Proporción de ejecución del Plan Institucional de Capacitación	Porcentaje	96%
	• Cobertura de capacitación de servidores de acuerdo a población objeto definido en el PIC	Porcentaje	95%

<b>Nombre del proyecto</b> <b>Desarrollo Integral y calidad de vida de los servidores</b>	
<b>Actividad</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar, implementar y hacer seguimiento al plan de incentivos institucionales (Decreto 612)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar, implementar y hacer seguimiento al Proyecto de Desarrollo Integral y Calidad de Vida Laboral</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar, implementar y hacer seguimiento al proyecto de desarrollo integral y calidad de vida de los servidores, componente Protección y Servicios Sociales</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar medición de la satisfacción del cliente interno</li> </ul>	

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e Innovación	• Proporción de usuarios internos satisfechos	Porcentaje	80%
	• Cobertura acumulada del componente de calidad de vida laboral	Porcentaje	90%
	• Cobertura acumulada de servidores en el componente de protección y servicios sociales	Porcentaje	90%

**Nombre del proyecto**  
**Fortalecimiento de la Cultura organizacional**

**Actividad**

- Actualizar, implementar y hacer seguimiento al Plan de intervención de Cultura Organizacional

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e Innovación	• Cobertura del proyecto de cultura organizacional	Porcentaje	90%
	• Proporción del cumplimiento de las acciones definidas en el plan de intervención 2020	Porcentaje	100%

**Nombre del proyecto**  
**Humanización de los servicios de salud**

**Actividad**

- Implementar acciones de Humanización para el desarrollo de servicios de calidad

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e Innovación	• Cobertura del proyecto de humanización	Porcentaje	90%
	• Proporción del cumplimiento de las acciones definidas en el plan de intervención Humanización para el desarrollo de servicios de calidad 2020	Porcentaje	85%

## Nombre del proyecto Gestión de las conductas y comportamientos de los servidores públicos

### Actividad

- Ejecutar el proceso disciplinario dentro del término establecido por la norma para cada etapa procesal
- Intervenir la queja disciplinaria dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción
- Realizar actividades de socialización del código único disciplinario

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e innovación	Proporción de ejecución de actividades de socialización del código único disciplinario	Porcentaje	100%

## Nombre del proyecto Higiene y seguridad industrial

### Actividad

- Autoevaluar SGSST de acuerdo a la norma
- Actualizar Matrices de Riesgos y peligros de los 55 puntos de la ESE Metrosalud
- Investigar e intervenir incidentes y accidentes de trabajo
- Realizar simulaciones y simulacros en toda la ESE ( 6 simulaciones y 1 simulacro de atención a multitud de lesionados en las 9 UH) y 1 simulacro de evacuación en toda la red
- Realizar inspecciones de seguridad en cada una de las sedes (55 en el año)/ 5 por mes
- Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora, de acuerdo a hallazgos de inspecciones, AT, IT, matriz de riesgos y peligros
- Capacitar al 70 % del personal en riesgo biológico y biomecánico.
- Realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento del (SG-SST) higiene y seguridad industrial

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e Innovación	• Índice de cumplimiento del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Higiene y seguridad industrial	Porcentaje	90%
	• Proporción del cumplimiento de la normatividad en SGSST (debe estar igual o mayor 98%)	Número	98%

Nombre del proyecto Medicina del trabajo	
Actividad	
• Realizar seguimiento al programa de radiaciones ionizantes	
• Ejecutar el programa de riesgo cardiovascular	
• Realizar seguimiento e intervenir el ausentismo laboral	
• Hacer seguimiento a implementación de pausas activas en los 55 puntos de la red	
• Aplicar batería de riesgo psicosocial al 90% de servidores	
• Evaluar y ajustar programa de vigilancia epidemiológica de riesgo biológico	

Perspectiva	Indicador	Unidad de Medida	Meta anual
Aprendizaje e Innovación	Índice de cumplimiento del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) Medicina del trabajo	Porcentaje	90%

Detalle Rubro	Valor
<b>Línea 1</b>	<b>12.256.065.595</b>
Fortalecimiento de la prestación de Servicios de la Red de Metrosalud	12.256.065.595
<b>Línea 2</b>	<b>71.502.600</b>
Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional	71.502.600
<b>Línea 3</b>	<b>16.900.000.000</b>
Reposición UH Buenos Aires	16.100.000.000
Dotación de la red Hospitalaria	800.000.000
<b>Línea 4</b>	<b>1.627.100.005</b>
Gestión de la Tecnología y la Información	1.535.000.005
Gestión de la Comunicación Organizacional	92.100.000
<b>Línea 5</b>	<b>2.350.691.711</b>
Formación y Capacitación del Talento Humano	137.580.804
Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores	2.213.110.907
<b>Total Gastos de Inversión</b>	<b>33.205.359.911</b>

# ¡Gracias!

