



# Documento Técnico Nro. 1 Ajuste del Plan de Desarrollo 2012 – 2020, para el período 2017 - 2020

Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez  
**Gerente**

**ESE Metrosalud**  
Medellín, Octubre de 2017



**Alcaldía de Medellín**

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Principales Lineamientos de Gerencia para el Ajuste de la Plataforma Estratégica en sus Objetivos y del Plan de Desarrollo 2012 – 2020</b> .....	4
<b>Ajuste de la Plataforma Estratégica</b> .....	5
<b>Objetivos corporativos Ajustados</b> .....	5
<b>Ajuste del Plan de Desarrollo 2012 – 2020 ESE Metrosalud “Saludable y Comprometida con la Vida”</b> .....	6
<b>Ajuste del Plan de Desarrollo período 2018 - 2020</b> .....	6
□ Estructura del Plan Ajustada .....	6
□ Líneas Estratégicas del Plan Ajustadas.....	7
Línea 1 Ajustada con los Programas y Proyectos .....	8
Indicadores de los programas de la Línea 1 .....	8
Línea 2 Ajustada con los Programas y Proyectos .....	11
Indicadores de Programas Línea 2 .....	11
Línea 3 Ajustada con los Programas y Proyectos .....	13
Indicadores de Programas Línea 3 .....	13
Línea 4 Ajustada con los Programas y Proyectos .....	15
Indicadores de Programas Línea 4 .....	15
Línea 5 Definida con los Programas y Proyectos .....	17
Indicadores de Programas Línea 5 .....	17
<b>Mapa estratégico Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2012 – 2020 Período 2018 – 2020</b> 20	20
<b>Ajuste del Plan de Desarrollo período 2017</b> .....	21
<b>Aprobación y Divulgación del Plan</b> .....	24
<b>Seguimiento y Control Estratégico</b> .....	24
<b>Modificaciones o Ajustes al Plan de Desarrollo</b> .....	24

## Introducción

La ESE Metrosalud, mediante Acuerdo 205 de 2012, define la Plataforma Estratégica, la cual incluye: La Misión, la Visión, los Valores, los Objetivos Corporativos, Nuestra Ventaja Competitiva y Nuestra Promesa de Servicio. Así mismo, mediante Acuerdo 208 del 1 de noviembre de 2012 aprueba el Plan de Desarrollo 2012 – 2020 “Saludable y Comprometida con la Vida”, el cual ha tenido ajustes en su ejecución, mediante los Acuerdos: 230 de 2013; 279 y 309 de 2016 y 315 de 2017.

La Plataforma Estratégica y el Plan de Desarrollo, no pueden ser ajenos a las nuevas políticas de gobierno, así como a los cambios que se presentan en el sector salud, al contrario, deben ser flexibles y adaptarse a los cambios del entorno de manera ágil y oportuna. Los ajustes se realizan para el período 2017 – 2020 de manera participativa, a través de jornadas de trabajo con las Unidades Administrativas y equipos conformados por Líneas Estratégicas del plan, revisándose y haciéndose ajustes en La Plataforma Estratégica a nivel de los objetivos corporativos, pasando de 15 a 5 objetivos; En la estructura del Plan de Desarrollo se retiran los 7 componentes, los programas se ajustan pasando de 14 a 12, los indicadores quedan en 33 y los proyectos pasan de 51 a 40, sintetizándose el Plan en 5 Líneas Estratégicas de largo plazo, articuladas de forma tal que apunten al cumplimiento a la Plataforma Estratégica.

El Plan de Acción y el Cuadro de Mando son instrumentos de planificación y gestión que ejecutan el Plan de Desarrollo de la entidad. Por lo tanto, las modificaciones y ajustes al Plan de Desarrollo modifican y ajustan el Plan de Acción y el Cuadro de Mando.

Para el Logro de la Plataforma Estratégica, es necesario del compromiso de todos los servidores de la entidad, en el desarrollo alineado de sus funciones, procesos y procedimientos con el direccionamiento estratégico en pro del crecimiento y desarrollo de la ESE Metrosalud.

## Principales Lineamientos de Gerencia para el Ajuste de la Plataforma Estratégica en sus Objetivos y del Plan de Desarrollo 2012 – 2020

Los lineamientos de gerencia para el Ajuste de la Plataforma Estratégica en sus Objetivos y del Plan de Desarrollo 2012 – 2020, se establecen para el horizonte de evaluación 2017 – 2020; teniendo presente que para la vigencia 2017, los ajustes se hacen a nivel de los nombres de algunos proyectos, indicadores y sus metas. Para el 2018 hasta el 2020, se propone una nueva estructura del plan con 5 objetivos y 5 líneas estratégicas ajustadas de tal forma que permitan dar cumplimiento a la Misión y Visión de la Institución.

Principales lineamientos.

- ✓ Fortalecer la Institución como una Red Integrada de Servicios de Salud.
- ✓ Un 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 estratégico alineado con los 7 Ejes del Sistema de Acreditación, Resolución 2082 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social.

El nuevo direccionamiento estratégico propone 7 áreas de gestión empresarial y/o hospitalaria que son el quehacer permanente institucional y soportan el logro de la plataforma estratégica. La principal área de gestión es la que tiene que ver con la prestación de servicios que es la parte misional de la organización para el caso nuestro, está inmerso en el desarrollo de la **Implementación del Modelo de Prestación de servicios de salud** con alcance en toda la Red de Metrosalud. Para lograrlo, es necesario que los contenidos de cada uno de los Programas y Proyectos del Plan de Desarrollo, estén articulados o alineados en su ejecución con el desarrollo del MPS. De ahí, que la Línea 1 se haya estructurado según las estrategias operativas que comprenden el Modelo.

Las demás áreas de gestión, se definen e implementan orientadas a factores claves de dirección y apoyo como son: La infraestructura física y la tecnología, la Gestión financiera, la gestión del talento humano, la investigación e innovación, la gestión de la información y el Sistema Integrado de Gestión. Todos ellos, desarrollados de manera integral y articulada con la implementación del Modelo de Prestación de Servicios, nuestra razón de ser.



## Ajuste de la Plataforma Estratégica

La Plataforma estratégica en su contenido describía 15 objetivos corporativos articulados a las Líneas Estratégicas del Plan de Desarrollo 2012 - 2020. Los ajustes realizados permitieron sintetizarlos en 5 objetivos corporativos que permitan resultados más explícitos en el horizonte de evaluación del direccionamiento estratégico, quedando de la siguiente manera:

### Objetivos Corporativos Ajustados

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.

## **Ajuste del Plan de Desarrollo 2012 – 2020 ESE Metrosalud “Saludable y Comprometida con la Vida”**

### **Ajuste del Plan de Desarrollo período 2018 - 2020**

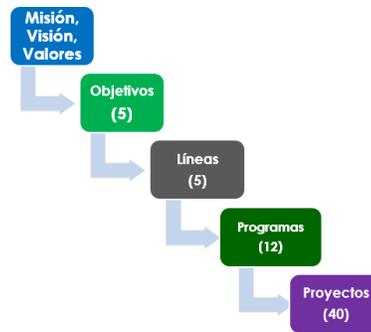
Los ajustes al Plan de Desarrollo se realizan para el periodo comprendido entre el 2017 y 2020. Partiendo del ajuste de los objetivos corporativos se realiza el ajuste a la estructura del plan motivado entre otros, por la necesidad de generar mayores resultados y una mayor apropiación por parte de todos los clientes internos y externos, en el direccionamiento estratégico de la entidad. Cada actor es responsable del cumplimiento de los objetivos del plan, de ahí el compromiso adquirido y su participación en la ejecución de cada uno de los programas y proyectos que lo integran.

- **Estructura del Plan Ajustada**

La nueva estructura se simplifica en 5 líneas estratégicas que dan razón de cada uno de los objetivos, 12 programas, 33 indicadores y 40 proyectos.

La nueva estructura se presenta en la siguiente imagen.

**Estructura Ajustada Plan de Desarrollo  
período 2018 - 2020**



• **Líneas Estratégicas del Plan Ajustadas**

A continuación, se presentan en detalle las 5 líneas estratégicas del plan, con sus programas, indicadores de los programas y proyectos a ejecutar en el período 2017 – 2020. En el anexo 1 del documento técnico, se acompañan cada uno de los ajustes realizados al plan con las justificaciones.

Cada Línea Estratégica cuenta con un Líder que tiene entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las metas realizando seguimiento periódico, estableciendo acciones de mejora y realizando los ajustes necesarios que orienten del desarrollo estratégico de la Línea hacia el logro de la plataforma estratégica. Así mismo, a nivel de cada proyecto en las actividades y productos, se define los responsables de su ejecución, asegurando a su vez el cumplimiento del programa y el objetivo de la línea.

Línea Estratégica	Líder de la Línea
Línea 1	Subgerencia de Red de Servicios
Línea 2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional
Línea 3	Subgerencia Administrativa y Financiera
Línea 4	Dirección de Sistemas de Información
Línea 5	Dirección de Talento Humano

## Línea 1 Ajustada con los Programas y Proyectos



## Indicadores de los programas de la Línea 1

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2018	2019	2020
1.	Incidencia de Sífilis Congénita	≤ 0,5 por 1000 nv	≤ 0,5 por 1000 nv	≤ 0,5 por 1000 nv	≤ 0,5 por 1000 nv
2.	Razón de mortalidad perinatal	< 11.6 X 1000 nv	< 11.6 X 1000 nv	< 11.6 X 1000 nv	< 11.6 X 1000 nv
3.	Razón de mortalidad materna	0	0	0	0
4.	Razón de mortalidad en menores de 5 años	≤ 4,6 por 1000 nv	≤ 4,6 por 1000 nv	≤ 4,6 por 1000 nv	≤ 4,6 por 1000 nv
5.	Tasa de embarazo en adolescentes	≤ 42 / 1000	≤ 42 / 1000	≤ 42 / 1000	≤ 42 / 1000
6.	Oportunidad en horas en la referencia urgente externa de Metrosalud	NLB	Construir LB	Aumento 5% sobre la línea de base	Aumento 7% sobre la línea de base
7.	Oportunidad en horas en la remisión del paciente en la red interna	NLB	<6 horas	<6 horas	<6 horas
8.	Proporción de estrategias Información, Educación y Comunicación - IEC Utilizadas en los encuentros de diálogos de saberes	NLB	≥ 30%	≥ 30%	≥ 30%

La Línea 1 se ajusta en su definición y contenido para hacer más efectiva las acciones orientadas al desarrollo del Modelo de Prestación de Servicios en la entidad. Se desarrolla a través de 3 programas.

El Primero es la **Gestión del Cuidado de la Salud** compuesto por 5 proyectos, que abarcan desde la **Promoción de la Salud**, fomentando el auto cuidado y los hábitos y estilos de vida saludables en la población objeto de la ESE Metrosalud. Continuando con la **Prevención de la Enfermedad** mediante la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo de tipo biológico, psicológico y sociocultural, al que están expuestos cada una de las personas pertenecientes a la etapa del ciclo de vida específico. En su orden, se define el proyecto **Atención y Recuperación de la Salud** que apunta a la atención de la enfermedad para reducir complicaciones o recuperar la salud especialmente en la atención de los personas con enfermedades crónicas no transmisibles, en el óptimo uso de los medicamentos y las ayudas diagnósticas, y en la atención integral a las víctimas de violencia sexual para facilitar su reincorporación al proyecto de vida. El proyecto **Fortalecimiento de las Acciones Extramurales**, tiene como factor principal el facilitar el acceso a los servicios de salud de la población con el desarrollo de actividades de tipo extramural articuladas al Modelo de Prestación de servicios de salud. El último proyecto de este programa es la **Implementación de las Guías de Práctica Clínica** basada en la evidencia siguiendo la metodología del Ministerio de Salud y Protección Social, referente necesario para la atención de los usuarios, destinando los recursos pertinentes conducentes a su disseminación institucional, implementación, evaluación y control; incluyéndolos en el marco de los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios.

Programa **Gestión de la Red de Servicios**. Incorpora tres proyectos:

La **Gestión de la Red Interna**, orientada a mejorar la eficiencia de la red de servicios en la articulación de sus procesos, de manera que se presten servicios de salud a los usuarios de manera oportuna, con alto nivel de resolutivez y continuidad en el manejo, viéndose reflejado en la satisfacción del usuario.

La **Gestión de la RISS**. La gestión de la red de servicios dentro del marco del Modelos de prestación de servicios basados en APS busca mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios, garantizando el acceso oportuno, pertinencia de la atención, según las necesidades del usuario. Se busca la mejora de la capacidad resolutivez de la baja complejidad (Gestión de la red interna) y actúa como núcleo articulador de la atención a lo largo de la prestación de servicios de salud en la red Metrosalud, evitando la

fragmentación y segmentación en la prestación de servicios, buscando una atención integral e integrada a los usuarios dentro de las posibilidades organizacionales.

El **Desarrollo del Portafolio de Servicios**. Se orienta a realizar análisis comportamental de los servicios que permita evidenciar las posibilidades de una atención integral a un costo razonable, definiendo necesidades de ajuste acorde con la viabilidad técnica y financiera del portafolio de servicios en pro de mejorar la sostenibilidad de la empresa, ampliando el portafolio con nuevos servicios o ampliando la oferta de atención en salud a través de la red de servicios.

Un tercer programa llamado **Gestión Territorial para la Salud**. Comprende los proyectos: **Articulación sectorial e intersectorial**. El cual busca articular los diferentes actores en los territorios de cara a la intervención de los determinantes sociales que permitan mejorar la situación de salud de las personas, las familias y las comunidades. La **Gestión de la Participación Comunitaria** a través de la promoción de acciones individuales, familiares y comunitarias en salud por medio del trabajo articulado con y entre las organizaciones sociales y comunitarias de la unidad población territorio para el mejoramiento y sostenimiento de la salud de sus habitantes.

Se definen nuevos indicadores de resultado en coherencia con los programas, que apuntan al mejoramiento de la situación de salud de la población y a la gestión de la red pública que permita el posicionamiento de la entidad.

Los indicadores se monitorean a través del cuadro de mando en los períodos de evaluación del plan de acción.

## Línea 2 Ajustada con los Programas y Proyectos



## Indicadores de Programas Línea 2

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017	2018	2019	2020
1.	Cumplimiento del Plan de Intervención de riesgos		90%	90%	90%	90%
2.	Porcentaje de cumplimiento de prácticas seguras		77%	80%	85%	90%
3.	Promedio de la autoevaluación de acreditación		2,1	2,4	2,7	3
4.	Cumplimiento de estándares de excelencia y requerimientos normativos (%)		SD	Construcción LB	Incrementar 10% sobre LB	Incrementar 15% sobre LB
5.	% De cumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		85%	90%	92%	95%
6.	% De aplicación de las políticas del código de ética y del código de buen gobierno priorizadas		SD	Construcción LB	Incrementar 10% sobre LB	Incrementar 15% sobre LB
7.	Proporción de quejas y reclamos con respuesta antes de 10 días	100%	100%	100%	100%	100%
8.	Satisfacción del usuario con la respuesta recibida a su queja o reclamo	85%	85%	94%	96%	98%

Se ajusta la línea en coherencia con el objetivo a alcanzar, mediante el desarrollo de los programas y proyectos que la comprenden: Se definen dos programas, el primero: El **Sistema de Gestión de Calidad** que abarca todos los componentes del direccionamiento, que antes estaba separado como un programa. Ahora se fusiona con todo el tema de calidad, procesos, mejoramiento, control y evaluación, además de los riesgos y la seguridad clínica, este último, que antes se manejaba desde la línea 1, y que por su contenido y aporte al mejoramiento de la calidad de los procesos, pasa a manejarse desde la línea 2. La recomposición de estos programas en uno sólo reduce la cantidad de operaciones que deben ejecutarse aisladamente, minimiza el riesgo de generar dualidades entre los programas, da una mayor coherencia al desarrollo de los elementos del plan y permite que los servidores se apropien fácilmente de su estructura. A través de este programa se pretende el mejoramiento continuo con la implementación de mejores prácticas en los diferentes procesos que redunden en una mejor atención al usuario y en la satisfacción de sus necesidades.

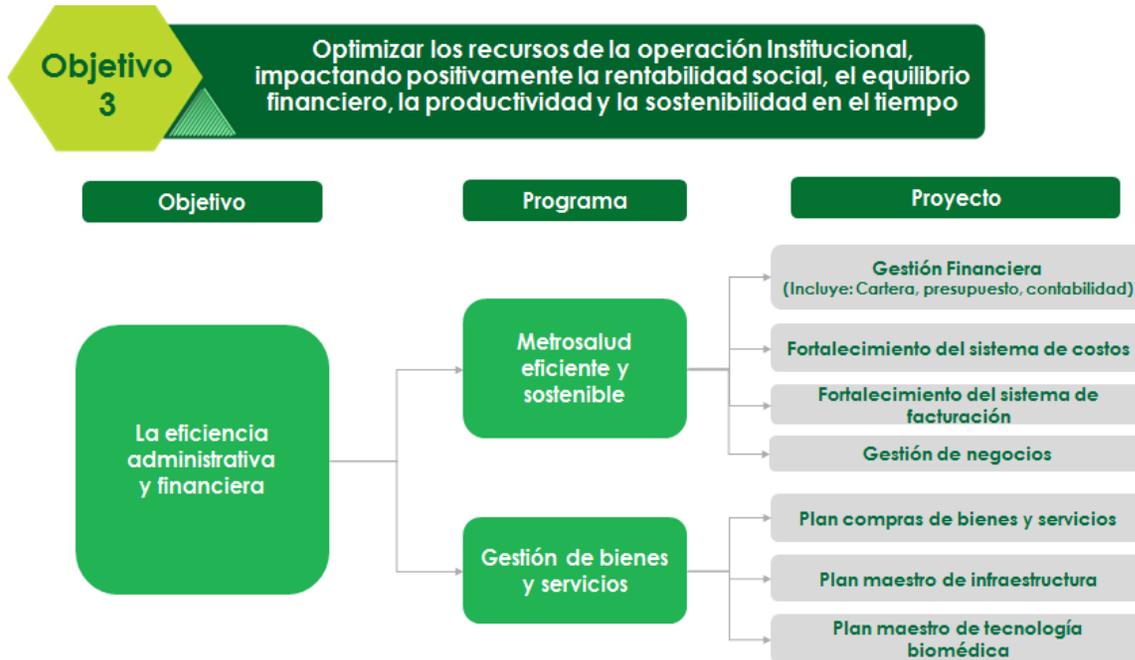
El segundo programa es la **Gestión del Gobierno Público**, se desarrolla a través de dos grandes proyectos, el primero: **Transparencia y legalidad**, busca orientar el comportamiento de los servidores de la ESE Metrosalud hacia la legalidad, la ética y la transparencia en todos los escenarios de desempeño, con el fin de generar confianza con todos los grupos de interés. Para ello, se desarrollan actividades inherentes a la gestión jurídica, el código de ética y el código de buen gobierno, la gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y el avance en la implementación del SARLAFT - El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

Un segundo proyecto denominado: **Participación activa usuario, familia y la comunidad** en la Red de Servicios de Metrosalud, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud de la población de Medellín. La ejecución del proyecto incluye capacitaciones, fortalecimiento de la escucha activa al cliente externo, a través de los mecanismos que se tienen y se diseñan para tal fin, hasta la medición de la satisfacción del usuario con las respuestas recibidas y las acciones de mejora gestionadas para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud.

Se define un total de 8 indicadores estratégicos, algunos de ellos se conservan de la vigencia 2017 y se entran a monitorear dentro del cuadro de mando que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos definidos. Los indicadores de esta línea se caracterizan porque se orientan a la gestión de los diferentes

subsistemas del SIGO, con acciones de mejora que impacten en la satisfacción de nuestros usuarios.

### Línea 3 Ajustada con los Programas y Proyectos



### Indicadores de Programas Línea 3

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017	2018	2019	2020
1.	% De la recuperación de cartera de la vigencia (incluyendo la cápita)	80%		80%	85%	85%
2.	Equilibrio Presupuestal con recaudo	0,95	1	1	1	1
3.	% De glosa recepcionada según lo facturado	6%		5%	5%	5%
4.	% de reducción de los costos y gastos	5%		5%	5%	5%
5.	Cumplimiento Plan de compras (Insumos Hospitalarios, insumos generales y dotación, servicios de apoyo)	98%	100%	100%	100%	100%
6.	Nivel de obsolescencia de los equipos biomédicos según su tiempo de vida útil	NLB		50%	45%	40%

La Línea se desagrega en dos grandes programas:

**Metrosalud eficiente y sostenible.** Con 4 proyectos, el primero de ellos incluye temas referentes a la Cartera, el Presupuesto y la contabilidad, que se deben gestionar de manera permanente para el normal funcionamiento de la entidad. Dos proyectos más, uno exclusivo para el tema de **Costos** a través del cual se pretende contar con valoraciones de costos reales de nuestros servicios como insumo para la toma de decisiones y la realización de negociaciones de forma acertada. Se busca a su vez, generar cultura en la austeridad de los costos y gastos en el desarrollo de nuestros procesos y procedimientos, que impacten positivamente en las finanzas de la institución. El otro proyecto se orienta al Fortalecimiento de la **Facturación**, para asegurar que los recursos financieros fluyan oportunamente a la ESE Metrosalud, siendo los costos y la facturación procesos críticos, con acciones de mejora en firme por los diferentes entes de control y que representan un alto valor para la sostenibilidad de la empresa en el tiempo, de ahí que impliquen un mayor monitoreo, seguimiento y control. Por último, se define un cuarto proyecto denominado **Gestión de Negocios**, a través del cual se pretenden diversificar la venta de servicios, aumentar los ingresos de la Empresa y contribuir a su sostenibilidad.

El segundo programa **Gestión de Bienes y Servicios**, incluye 3 proyectos, la gestión **del plan de compras** de bienes y servicios, planea y suministra los recursos necesarios para una adecuada operación de los diferentes servicios de la entidad. El proyecto **Plan Maestro de la Infraestructura Física** que garantice las condiciones de infraestructura óptimas requeridas para la adecuada prestación de los servicios de salud, y el Plan Maestro de tecnología biomédica con enfoque en las necesidades de calidad y seguridad requeridas para la atención de los usuarios.

Dentro de los indicadores estratégicos de la línea, surgen nuevas mediciones que dan cuenta del cumplimiento del objetivo corporativo definido. Algunos se conservan de la vigencia 2017, para continuar su medición en las siguientes vigencias de duración del plan. El monitoreo de los indicadores se realiza a través del cuadro de mando.

## Línea 4 Ajustada con los Programas y Proyectos



### Indicadores de Programas Línea 4

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017	2018	2019	2020
1.	Nivel de satisfacción con el sistema de información	73%	80%	80%	80%	80%
2.	Oportunidad en los requerimientos de información	NLB		90%	90%	90%
3.	Nivel de conocimiento de la comunicación institucional	NLB		60%	70%	80%
4.	Proporción de ejecución del programa de gestión de la investigación	NLB		≥ 70%	≥ 70%	≥ 70%
5	Variación del valor de la contraprestación por los convenios docencia servicios	Positiva		Positiva	Positiva	Positiva

La Línea 4 se simplifica para trabajar todo lo relacionado con la tecnología de la información y la comunicación y la gestión del conocimiento. De ahí que el tema del talento humano, que antes estaba en esta línea pase a manejarse dentro de la Línea 5 del Plan de Desarrollo. El nombre de la línea se conserva así como en su esencia lo hacen los programas. Los proyectos se ajustan según direccionamiento y prioridades institucionales.

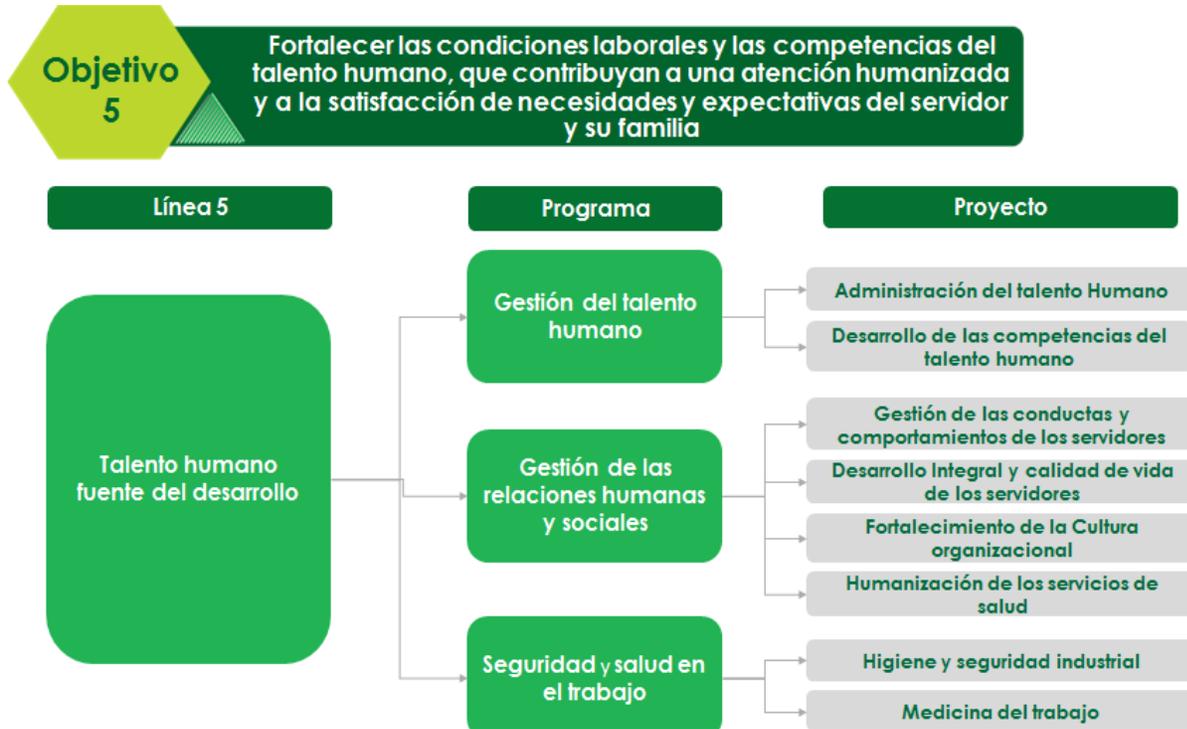
Se definen dos programas siendo el primero: **Gestión de la tecnología, la información y la comunicación** con 6 proyectos a desarrollar 5 de ellos referentes a los sistemas de información así: La **inteligencia de negocios**, el cual se desarrolla a través de la identificación de necesidades de información de cada uno de los procesos de la organización, estandarizando el procesamiento de los datos mediante la implementación de tecnologías, la definición de las reglas de tratamiento y de flujos de información, que permita la captura oportuna de los datos para la toma de decisiones. El **Desarrollo de la Infraestructura Informática** dimensionando su crecimiento y planes de continuidad con la adquisición de nuevas tecnologías y la reposición de equipos como soporte de los aplicativos institucionales. La **Implementación de nuevas funcionalidades** integrando al sistema de información tareas y/o actividades que no cuentan con software para mejorar la gestión de los procesos y articulación de la información. Un último proyecto el de **Telesalud** el cual pretende mejorar el acceso a los servicios de salud, la educación en salud y maximizar el recurso humano asistencial a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El sexto proyecto de este programa hace referencia a la **Comunicación Organizacional para el mejoramiento** cuyo objetivo es brindar apoyo a todas las áreas de la organización en la generación de contenidos, medios y canales de comunicación necesarios, para la apropiación y la adherencia a la cultura organizacional.

El segundo programa de la Línea 4 es la **Gestión del Conocimiento** estructurado en dos proyectos. El primero de ellos habla sobre el **desarrollo de las redes del conocimiento**, a través del cual se desarrollen investigaciones con instituciones de educación superior y grupos de investigación de carácter resolutivo frente a las necesidades de generación de conocimiento para el mejoramiento de los procesos de la Entidad. Un segundo proyecto referente al **fortalecimiento de la institución como centro de práctica que** cobije tanto los programas de nivel profesional como los tecnológicos en beneficio el proceso de atención a nuestros usuarios, la familia y la comunidad.

Surgen nuevos indicadores para medirse a partir del 2018 y se conservan algunos que vienen del 2017. Los indicadores estructurados abordan los temas de información, comunicación y conocimiento.

## Línea 5 Definida con los Programas y Proyectos



## Indicadores de Programas Línea 5

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017	2018	2019	2020
1.	Cobertura del despliegue de las estrategias de administración del talento humano	NLB		Construcción LB	Incrementar 5% sobre LB	Incrementar 10% sobre LB
2.	Cobertura del proyecto de cultura organizacional	NLB		50%	55%	60%
3.	Cobertura del proyecto de humanización	NLB		65%	70%	75%
4.	Porcentaje de satisfacción del cliente interno	84%	84%	86%	88%	90%
5.	% de actividades de socialización del código único disciplinario	100%	100%	100%	100%	100%
6.	Índice de cumplimiento del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	100%	25%	85%	90%	100%

Por la trascendencia que tiene el Talento Humano en el logro de las metas institucionales así como la necesidad de trabajar en las diferentes esferas del capital humano, se define la Línea 5 del Plan. Esta nueva línea tiene en cuenta factores favorecedores desde el momento de la vinculación del personal a la empresa, hasta el momento de su retiro, enmarcados siempre dentro del concepto del servidor como un ser bio-psico-social, que construye su proyecto de vida articulado al proyecto de vida institucional. Se desarrolla en tres programas el primero habla **gestión del talento humano** con proyectos tendientes a la **administración del personal**, de cara a la generación de actividades que permitan el desarrollo y evaluación de los procesos del talento humano durante las fases de vida en la organización, teniendo como ejes orientadores las necesidades de la prestación de los servicios de salud y el cumplimiento de la plataforma estratégica. Un segundo proyecto sobre el **desarrollo de las competencias del talento humano**, como aspectos que tienen gran incidencia en la satisfacción de necesidades y expectativas del servidor y su familia, en pro de la mejor prestación del servicio. Se orienta entonces al cumplimiento de los factores normativos que enmarcan la vinculación del servidor a la organización, su posterior adaptación a la misma y al cumplimiento de su misión, prosiguiendo con la búsqueda del desarrollo y mantenimiento de sus competencias laborales durante su permanencia, en beneficio de su crecimiento personal y del institucional.

Un segundo programa referente a la **gestión de las relaciones humanas y sociales** con 4 proyectos a desarrollar: **Desarrollo integral y calidad de vida de los servidores**, el cual se enfoca hacia el desarrollo de las condiciones psicosociales óptimas, que generen satisfacción en los servidores, contribuyendo a mejores niveles de desempeño en la prestación de los servicios y al desarrollo de las relaciones humanas entre los integrantes de la organización con enfoque en humanización.

**Fortalecimiento de la Cultura organizacional.** Como entidad pública, la ESE Metrosalud tiene la responsabilidad de desarrollar en el personal el compromiso con la plataforma estratégica, el sentido de pertenencia hacia la institución y un servicio con calidad y con seguridad. Por lo anterior, este proyecto incluye actividades orientadas al desarrollo de comportamientos basados en los fundamentos éticos y en los valores corporativos que favorezcan un buen servicio a la comunidad.

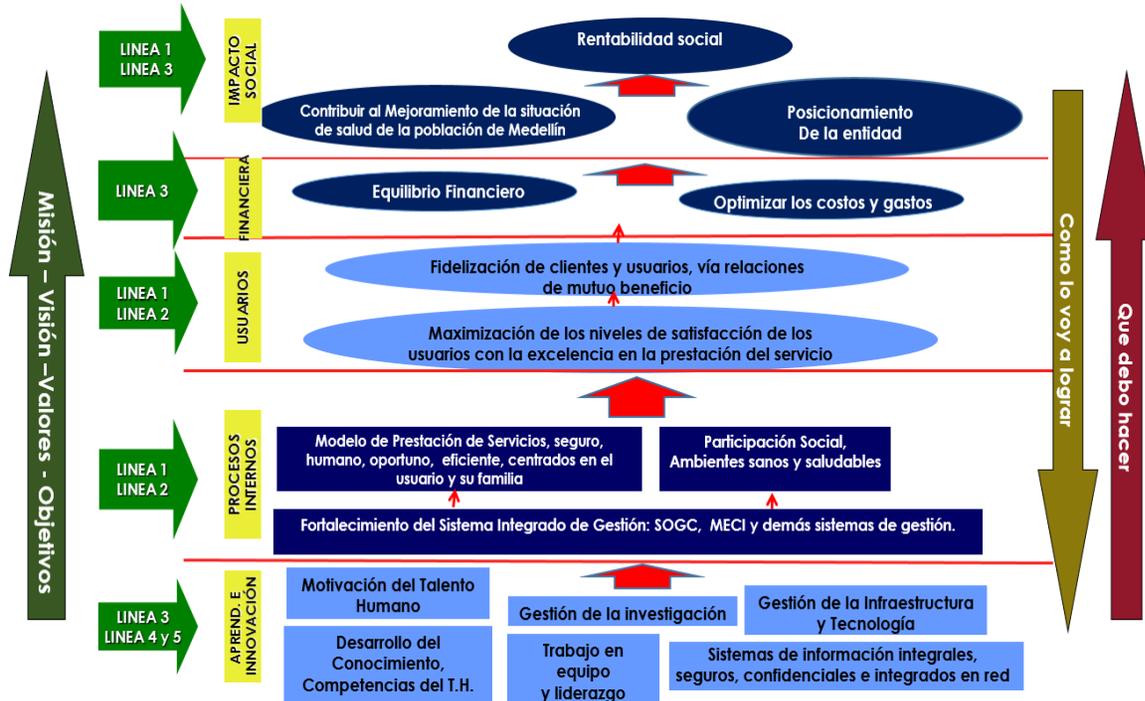
**Humanización de los servicios de salud.** Este proyecto en su desarrollo, busca que los servidores de la ESE Metrosalud presten un servicio con calidad humana, ética, con enfoque de seguridad y calidad en beneficio de la comunidad.

**Gestión de las conductas y comportamientos de los servidores.** Tiene como objetivo gestionar las quejas o informes disciplinarios generados por las conductas y comportamientos no adecuados de los servidores de la entidad, por posible desconocimiento de la norma o no adhesión a la misma, que puede traer como consecuencia una sanción disciplinaria y detrimento en la calidad de la prestación del servicio.

El tercer programa: **Seguridad y salud en el trabajo** tiene entre sus propósitos desarrollar el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST, ajustado a las condiciones humanas, financieras y tecnológicas, con el fin de mejorar la calidad de vida laboral y generar ambientes sanos para los funcionarios, contratistas y estudiantes de la ESE Metrosalud. El programa comprende dos proyectos: **Higiene y seguridad industrial** con actividades dirigidas a identificar los factores y condiciones de riesgo que producen los accidentes de trabajo, estableciendo las causas potenciales y reales que los generan, formulando medidas de control y permitiendo el seguimiento de las mismas, para prevenir la ocurrencia o recurrencia de accidentes por estas causas. Un segundo proyecto, **Medicina del trabajo**, con actividades destinadas a la prevención y control de las alteraciones de la salud de los trabajadores generados por los factores de riesgo ocupacional existentes en el medio laboral.

Se definen indicadores estratégicos orientados al cumplimiento del objetivo de la línea, así como los programas y proyectos que lo componen. Su medición y monitoreo se hace a través del cuadro de mando de manera periódica, con la evaluación del plan de acción.

## Mapa estratégico Plan de Desarrollo ESE Metrosalud 2012 – 2020 Periodo 2018 – 2020



## Ajuste del Plan de Desarrollo período 2017

A continuación, se presenta por Líneas del Plan de Desarrollo para la vigencia 2017, los cambios generados a nivel nombres de algunos proyectos e indicadores con sus metas.

### Línea 1.

Nro.	Nombres de proyectos ajustados en su definición
1	Avanzar en la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud
2	Fortalecimiento del Modelo de Seguridad del Paciente

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017
1	Vulneración de derechos	1,33*1000	≤ 0,5*1000
2	Proporción de continuidad en la atención de la población priorizada	70,88%	90%
3	Índice CAP (Conocimiento, actitudes y prácticas)	71%	90%
4	Gestión del Modelo de prestación servicios por ciclo vital	79%	90%
5	Índice de oportunidad para la atención	NLB	80%
6	Proporción de vigilancia de eventos adversos trazadores	99%	100%

### Línea 2.

Nro.	Nombres de proyectos ajustados en su definición
1	Fortalecimiento del Sistema de Planeación Institucional
2	Desarrollo de estándares para la acreditación institucional MECI y demás sistemas de gestión (MECI - SOGC - MIPYGG - RSE - SSST)
3	Desarrollo del portafolio de servicios, Desarrollo de Unidades de Negocio, Conformación de redes integradas de cooperación y conocimiento (Integración para el desarrollo de la RISS). Se retiran en el plan para el 2017 según prioridades del nuevo gobierno, ajustándose dentro del plan de desarrollo para las vigencias 2018 al 2020 en las líneas 1 y 3.

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017
1	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés	95%	98%
2	Manifestaciones con respuesta antes de 10 días	NLB	100%
3	Grado de conocimiento de los deberes y derechos de clientes internos y/o externos	95%	98%
4	Cobertura del despliegue de los temas institucionales	32%	85%
5	% Cumplimiento Plan de Mejoramiento de la Contraloría y de entes de Vigilancia y Control	NLB	90%
6	% Cumplimiento Plan de Mejora Institucional	90,8%	90%
7	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mercadeo	78%	90%
8	% de Cumplimiento en el programa de evaluaciones	95%	100%
9	Calificación de autoevaluación con estándares de acreditación	NLB	1,1
10	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE Metrosalud (Centros de Salud y Unidades Hospitalarias)	96%	100%
11	Nivel de desarrollo del MECI	76%	80%

### Línea 3.

Nro.	Nombres de proyectos ajustados en su definición
1	Fortalecimiento del sistema de facturación organizacional
2	Fortalecer los costos hospitalarios y la contabilidad administrativa
3	Fortalecimiento del Presupuesto de ingresos, costos y gastos

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017
1.	% De la recuperación de cartera de la vigencia	76%	95%
2.	Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado y/o mecanismos electrónicos	65%	70%
3	Resultado del equilibrio presupuestal con recaudo	0,95	1
4	% de Ejecución del Plan de Compras (% de ejecución Plan de Adquisiciones de insumos hospitalarios, insumos generales y dotación, servicios de apoyo)	98%	100%

Línea 4.

Nro.	Nombres de proyectos ajustados en su definición
1	Mantener el Modelo propio de Gestión del Desempeño Laboral
2	Implementar el Programa de Inducción y Reinducción virtual

Nro.	Indicadores	Línea de Base	2017
1	Cobertura de satisfacción del cliente interno	84%	84%
2	Contribución a la formación del talento humano en salud de la ciudad por convenios docencia servicio	4.492	4.000
3	Oportunidad en la respuesta a requerimientos del sistema de información (En horas)	0	4
4	Oportunidad de la entrega de: reporte de información en cumplimiento de la Circular Única expedida por la Superintendencia Nacional de Salud o la norma que la sustituya; y reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 o la norma que la sustituye	100%	100%
5	Satisfacción del cliente interno en cuanto al sistema de información	73%	80%
6	% de procesos ajustados producto de los resultados de las investigaciones	NLB	80%
7	Proyectos finalizados presentados en eventos o publicados	NLB	3
8	Adherencia al procedimiento de EDL	77%	83%
9	Cobertura capacitación al personal vinculado a Metrosalud	90%	95%
10	Cobertura de la inducción	100%	100%
11	Cobertura de la reinducción (virtual)	NLB	80%
12	Cobertura acumulada de los programas de Bienestar Laboral	85%	95%
13	Cobertura del programa de cultura organizacional	51%	51%
14	% Cumplimiento del Plan de Salud Ocupacional (Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG – SST)	100%	100%
15	% De actividades de socialización del código único disciplinario implementadas	100%	100%

## Aprobación y Divulgación del Plan

Los Ajustes al Plan de Desarrollo son aprobados en la Junta Directiva del 25 de octubre de 2017. El documento de ajuste se publica para su consulta en la página web de la entidad. Así mismo, se reporta en el aplicativo de Rendición de Cuentas de la Contraloría Municipal.

El proceso de divulgación del Plan, se realiza a través de las jornadas de inducción, reinducción y de los despliegues institucionales programados para la vigencia.

## Seguimiento y Control Estratégico

Para el cumplimiento del Plan de Desarrollo, cada uno de los procesos de la entidad son responsables de su ejecución en el marco de sus competencias. El Plan de Acción y el Cuadro de Mando son los instrumentos para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo. Los resultados de la gestión se informan bimestralmente a la Junta Directiva, y a los clientes externos, según programación de la Rendición Pública de Cuentas establecida para la vigencia en curso.

## Modificaciones o Ajustes al Plan de Desarrollo

En la dinámica de ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo, se pueden presentar modificaciones o ajustes en los programas, proyectos y metas. Los ajustes al plan cuando ocurran, deben ser reportados a la Junta Directiva y a la Contraloría Municipal. Toda modificación al Plan genera ajustes en el Plan de Acción y en el Cuadro de Mando, y deben estar orientados al cumplimiento de la Plataforma Estratégica.

<b>Nombre</b>	<b>Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez</b>
<b>Cargo</b>	Gerente ESE Metrosalud
<b>Correo</b>	<a href="mailto:gerencia@metrosalud.gov.co">gerencia@metrosalud.gov.co</a>
<b>Teléfono</b>	5117505, ext. 1501