

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 1 de 10

ACUERDO No. 010
(Diciembre 26 de 2014)

Por medio del cual se aprueba el Plan de Operativo Anual de Inversiones del año 2015 para la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí (Antioquia)

La Junta Directiva de la E.S.E. Hospital La Misericordia del Municipio de Yalí, en uso de sus atribuciones normativas y en especial las conferidas por el Decreto de Carácter Nacional No. 1876 de agosto de 1994 en su artículo 11 numeral 3 y ley 152 de 1994 en su artículo 41, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Ley 152 de 1994 establece responsabilidades en cuanto a la Elaboración, Presentación, Aprobación, Seguimiento y Control de los Planes de Desarrollo.

SEGUNDO: Que dentro de los principios presupuestales aplicables a las Empresas Sociales del Estado está el de Planeación, por lo tanto, se debe elaborar el Plan Operativo Anual

TERCERO: Que el Plan de Desarrollo elaborado por la actual Gerencia, es una herramienta de gestión para la E.S.E Hospital La Misericordia de Yalí mediante el cual se definen las políticas a seguir. Este plan reúne la información para evaluar la Gestión Gerencial

CUARTO: Que el Plan de Desarrollo a mediano plazo necesita, para ser ejecutado, subdividirse en planes operativos anuales – POA, el cual se desarrolla a lo largo del año, armonizado con los proyectos, programas y políticas de la entidad

QUINTO: Que el Plan Operativo Anual es una herramienta de gestión, que permite a la E.S.E Hospital La Misericordia de Yalí orientar estratégicamente los recursos disponibles, sean éstos humanos, físicos, financieros o administrativos en actividades y proyectos de inversión para cada Vigencia Fiscal, encaminadas a cumplir las metas definidas en el Plan de Desarrollo aprobado para la vigencia 2012 - 2016.

SEXTO: Que de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 del decreto 1876 de 1994 corresponde a las Juntas Directivas de las E.S.E la aprobación de los Planes Operativos Anuales

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 2 de 10

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN PLAN OPERATIVO ANUAL 2015: Aprobar y adoptar el Plan Operativo Anual 2015 para la E.S.E Hospital La Misericordia de Yalí, cuyo texto es el siguiente:

INTRODUCCION

El Plan Operativo anual o Plan de Acción contiene las actividades a ejecutarse durante una vigencia y son el instrumento para medir la gestión administrativa y Gerencial, así como las metas de rendimiento de las diferentes áreas operativas de la Entidad.

El presente Plan operativo está basado en la programación de cada centro de costos, es así como las actividades se encuentran cuantificadas a tarifas SOAT vigentes, como medida que le permita al Hospital conocer el horizonte de la productividad, su eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios de salud.

PROYECTOS A DESARROLLAR EN EL AÑO 2015

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS	METAS AÑO 2015	INDICADORES	ACTIVIDADES
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO (ENFOCADAS AL MEJORAMIENTO)				
Mantener la sostenibilidad del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y Documental, mediante la aplicación de	Implementación y sostenimiento del Sistema de Control Interno y de Gestión de la Calidad Fortalecimiento de la Gestión	Alcanzar un cumplimiento del 80% en la evaluación del Sistema de Control Interno	Resultado de evaluación según metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Realizar evaluación del avance e implementación del Sistema de Control Interno

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 3 de 10

metodologías y exigencias establecidas por la normatividad, que permitan identificar desviaciones que se estén presentando en el desarrollo de los procesos, para definir las acciones de mejora fortaleciendo la calidad en la realización de los procesos y por ende en la prestación del servicio, durante los próximos cuatro (4) años. Mantener la sostenibilidad del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y Documental, mediante la aplicación de metodologías y exigencias establecidas por la normatividad, que permitan identificar desviaciones que se estén presentando en el desarrollo de los procesos, para definir las acciones	Documental	Alcanzar un 70% en el cumplimiento del plan de mejoramiento para el Sistema de Control Interno	Porcentaje de cumplimiento al plan de mejoramiento MECI: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento MECI/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento MECI x 100	Documentar e implementar el plan de mejoramiento con base en los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno
		Evaluar el 100% de los estándares de Acreditación	Porcentaje de evaluación de estándares de acreditación: No. de estándares de acreditación evaluados/No. de estándares de acreditación establecidos por la norma x100	Realizar auto-evaluación con base en estándares de Acreditación
		Lograr un 90% de cumplimiento en el plan de mejoramiento PAMEC	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento PAMEC: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento PAMEC/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento PAMEC x100	Actualización, documentación e implementación del PAMEC

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 4 de 10

de mejora fortaleciendo la calidad en la realización de los procesos y por ende en la prestación del servicio, durante los próximos cuatro (4) años.	Realizar un (1) diagnóstico	Diagnóstico realizado	Realizar Diagnóstico para identificar desarrollo del Sistema de Gestión Documental
	Alcanzar un 80% en el cumplimiento del plan de mejoramiento de Gestión Documental	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento de Gestión Documental: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento de Gestión Documental/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento de Gestión Documental x100	Documentar e implementar Plan de mejoramiento de Gestión Documental (Incluye seguimiento)
	Fortalecimiento de la Gestión Documental Implementación y sostenimiento del Sistema de Control Interno y de Gestión de la Calidad	Firmar un convenio anual de Prácticas don alguna entidad educativa	Gestionar con entidades educativas el apoyo de practicantes para el mejoramiento de la Gestión Documental

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 5 de 10

Mejorar la dotación en equipos biomédicos, software y hardware, mediante la realización de convenios de cofinanciación que permitan la adquisición de recursos, con el fin de fortalecer el desarrollo de los procesos institucionales, durante los próximos cuatro (4) años.		Incluir en el Presupuesto de Gastos un rubro específico para la Gestión Documental	Rubro de Gestión Documental en el Presupuesto de Gastos	Elaborar presupuesto dirigido a la implementación de la Gestión documental
		Alcanzar un cumplimiento del 80% en la evaluación del Sistema de Control Interno	Resultado de evaluación según metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Realizar evaluación del avance e implementación del Sistema de Control Interno
	Fortalecimiento del ambiente tecnológico	Adquirir equipos según necesidades	Equipos adquiridos según inventario	Adquirir equipos biomédicos, software y hardware
		Alcanzar el 90% de las actividades de mantenimiento y metrología a los equipos	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento y metrología de equipos: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Mantener la asignación presupuestal para el mantenimiento y calibración de equipos y documentar los respectivos planes.
		Realizar una (1) capacitación al año sobre el manejo del software XENCO	No. de capacitaciones realizadas: Sumatoria de las capacitaciones realizadas	Mantener capacitación en el manejo de XENCO
	Implementación de la Historia Clínica Electrónica	Adquirir Software de Historias Clínicas	Software de Historia Clínicas adquirido	Adquisición del Software de Historias Clínicas
		Adquirir Hardware para funcionamiento del Software de Historias Clínicas	No. de equipos adquiridos	Adquisición de hardware

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 6 de 10

	Fortalecimiento del Sistema de redes, instalaciones eléctricas y telecomunicaciones	Sistema WiFi Instalado Instalación de un 50% de las redes requeridas	Sistema WiFi Instalado Porcentaje de redes instaladas: No. De redes instaladas/No. De redes requeridas X 100	Instalar sistema de Internet Inalámbrico Instalar redes requeridas
ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD				
Mejorar la sostenibilidad económica, mediante una adecuada gestión de los procesos financieros, donde se implementen actividades para la oferta de servicios, disminución de glosas, el manejo de costos y se lleven a cabo proyectos de cofinanciación y alianzas estratégicas, con el fin de lograr el crecimiento de la institución y una permanencia en el mercado durante los próximos cuatro (4) años.	Fortalecimiento de la Gestión Financiera	Elaborar mensualmente un (1) informe de costos	Número de informes de costos realizados: Doce Informes de Costos en el año (Uno por mes)	Continuar con la participación en organizaciones como COHAN, para capacitación en el fortalecimiento del Sistema de Costos con el sistema PERC
		Adquirir un módulo financiero por año o en su defecto la actualización de uno de ellos	Módulo financiero adquirido o actualizado	Adquirir y actualizar módulos de gestión financiera
		Realizar circularización trimestralmente	No. De actividades de circularización realizadas/4	Realizar circularización de cartera
		Elaborar Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero	Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero presentado	Realizar Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero para la E.S.E
ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LOS CLIENTES EXTERNOS				

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 7 de 10

Mejorar el sistema de comunicación, mediante la implementación de actividades que fortalezcan los procesos de información primaria, canales de comunicación y comunicación informativa, con el fin de contar con datos oportunos y confiables, realizar una acertada toma de decisiones y satisfacer los clientes, durante los próximos cuatro (4) años.	Desarrollo del Sistema de Información y Comunicación	Alcanzar una satisfacción del usuario superior al 90%	Porcentaje de satisfacción del cliente externo: No. de usuarios satisfechos/No. de usuarios encuestados x100	Continuar con la identificación de la satisfacción del usuario y respuesta a sus reclamaciones
		Alcanzar una gestión del 100% de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios	Porcentaje de peticiones, quejas y reclamos respondidos en el tiempo establecido: No. de peticiones, quejas y reclamos respondidos en el tiempo establecido/No. de peticiones, quejas y reclamos presentados x100	Gestionar la respuesta del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el tiempo establecido por la normatividad
		Lograr la realización de tres (3) charlas al año a los usuarios	Porcentaje de charlas realizadas: No. de charlas realizadas/No. de charlas programadas x100	Realizar charlas a los usuarios para fortalecer el conocimiento de la institución y de deberes y derechos
		Realizar una rendición de cuentas anualmente	Rendición de cuentas presentada	Realizar Rendición de cuentas de la Gestión Gerencial a la Comunidad
ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS				

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 8 de 10

Mejorar la prestación de los servicios, mediante el desarrollo de una gestión por procesos y el cumplimiento de los requisitos legales, que permitan mejorar la ejecución de las actividades durante los próximos cuatro (4) años.	Atención integral con enfoque de derechos	Cumplir en un 80% el Plan de Mejoramiento de Tecnovigilancia y Farmacovigilancia	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoramiento de Tecnovigilancia y Farmacovigilancia: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir acciones para fortalecer la Implementación de Farmacovigilancia y tecnovigilancia
		Alcanzar un 80% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer el servicio de Promoción y Prevención	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de promoción y prevención: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer el servicio de Promoción y Prevención
		Alcanzar un 70% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer la estrategia IAMI y maternidad segura a partir del segundo semestre de 2013	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de IAMI y maternidad segura: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer la estrategia IAMI y maternidad segura
		Alcanzar un 70% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer la estrategia AIEPI a partir del segundo semestre de 2013	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de AIEPI: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer la estrategia AIEPI



E.S.E HOSPITAL LA
MISERICORDIA – YALÍ

ACUERDO NÚMERO 010
Diciembre 26 de 2014

Código: PPED-F-03

Versión: 01

Fecha: 30/12/2013

Página 9 de 10

Fortalecer el desarrollo de los procesos contando con infra-estructura en condiciones óptimas que cumplan con los requisitos exigidos por la normatividad, permitiendo brindar comodidad y seguridad a los usuarios durante los próximos cuatro (4) años.	Fortalecimiento del ambiente físico	Alcanzar el 70% de las actividades de mantenimiento a la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de la infra-estructura: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Mantener la asignación presupuestal para el mantenimiento de la infra-estructura y documentar los respectivos planes.
		Alcanzar un 70% en el cumplimiento de las acciones de mejora establecidas para mejorar el ambiente en cuanto al manejo de riesgos biológicos, ambientales y laborales por parte de los Comités	Porcentaje de cumplimiento de los Comités: No. de actividades de mejora realizadas por los Comités/No. de acciones de mejora establecidas x100	Mantener la operatividad de los Comités (COPASO, GAGAS) como espacios para el manejo de riesgos laborales y ambientales en la institución
ESTRATEGIAS HACIA EL CLIENTE INTERNO				
Elevar el nivel de competencia del talento humano, mediante el desarrollo del plan de capacitación, procedimientos de inducción, reinducción, selección, vinculación, evaluación, bienestar y estímulos, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades durante la prestación del servicio, en los próximos 4 años.	Desarrollo de los programas de Capacitación, Bienestar Social y Estímulos	Alcanzar el 80% en el cumplimiento del Programa de Bienestar Social y Estímulos	Porcentaje de cumplimiento del programa de Bienestar Social: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Documentar el programa de Bienestar Social cada año
		Alcanzar el 80% en el cumplimiento del Programa de Capacitación	Porcentaje de cumplimiento del programa de Capacitación: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Documentar el Programa de Capacitación cada año

 E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ	ACUERDO NÚMERO 010 Diciembre 26 de 2014	Código: PPED-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 30/12/2013
		Página 10 de 10

ARTICULO SEGUNDO. APROBACIÓN DE RECURSOS: Para el cumplimiento de los Proyectos definidos en el Plan Operativo Anual 2015 se tienen establecidos recursos definidos en CIENTO OCHENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (\$ 189.000.000.00), los cuales se aprueban

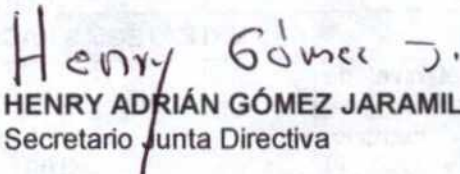
ARTÍCULO TERCERO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: El Gerente de la E.S.E deberá presentar los avances de las actividades realizadas durante el año según el cronograma presentado en el POAI y se evaluarán en conjunto de manera anual según lo establecido para el Plan de Gestión del Gerente

ARTÍCULO CUARTO. VIGENCIA: El presente Acuerdo rige a partir de su fecha de expedición

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Yalí, a los veintiséis (26) días del mes de Diciembre del año dos mil catorce (2014)


LUIS NORBERTO PIEDRAHITA LLANO
 Presidente Junta Directiva


HENRY ADRIÁN GÓMEZ JARAMILLO
 Secretario Junta Directiva

Anexo: Documento en Excel con Plan Operativo Anual 2015 (4 Páginas)

Acta 09 de 26 de Diciembre de 2014



E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA

PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PLAN OPERATIVO ANUAL - 2015Código:
Versión:
Fecha:
Página:E.S.E. HOSPITAL LA MISERICORDIA
PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2012 - 2016
PLAN OPERATIVO ANUAL 2015

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROYECTOS	METAS AÑO 2015	INDICADORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES AÑO 2015				PRESUPUESTO (AÑO 2015)
						TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	
ESTRATEGIAS DE DESARROLLO (ENFOCADAS AL MEJORAMIENTO)										
Mantener la sostenibilidad del Sistema de Control Interno, de Gestión de la Calidad y Documental, mediante la aplicación de metodologías y exigencias establecidas por la normatividad, que permitan identificar desviaciones que se estén presentando en el desarrollo de los procesos, para definir las acciones de mejora fortaleciendo la calidad en la realización de los procesos y por ende en la prestación del servicio, durante los	Implementación y sostenimiento del Sistema de Control Interno y de Gestión de la Calidad	Alcanzar un cumplimiento del 75% en la evaluación del Sistema de Control Interno	Resultado de evaluación según metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Realizar evaluación del avance e implementación del Sistema de Control Interno	Gerencia				X	26.000.000
		Alcanzar un 60% en el cumplimiento del plan de mejoramiento para el Sistema de Control Interno	Porcentaje de cumplimiento al plan de mejoramiento MECI: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento MECI/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento MECI x 100	Documentar e implementar el plan de mejoramiento con base en los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno	Gerencia		X	X	X	
		Evaluar el 100% de los estándares de Acreditación	Porcentaje de evaluación de estándares de acreditación: No. de estándares evaluados/No. de estándares de acreditación establecidos por la norma x100	Realizar auto-evaluación con base en estándares de Acreditación	Gerencia, líderes de procesos		X	X		
		Lograr un 90% de cumplimiento en el plan de mejoramiento PAMEC	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento PAMEC: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento PAMEC/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento PAMEC x100	Actualización, documentación e implementación del PAMEC	Gerencia, líderes de procesos			X	X	

próximos cuatro (4) años.

próximos cuatro (4) años.										
	Fortalecimiento de la Gestión Documental	Alcanzar un 75% en el cumplimiento del plan de mejoramiento de Gestión Documental	Porcentaje de cumplimiento del plan de mejoramiento de Gestión Documental: No. de actividades realizadas del plan de mejoramiento de Gestión Documental/No. de actividades programadas del plan de mejoramiento de Gestión Documental x100	Documentar e implementar Plan de mejoramiento de Gestión Documental (Incluye seguimiento)	Asesor de Control Interno y Auxiliar área de la salud (Estadística)	X	X	X	X	20.000.000
		Firmar un (1) convenio anual de Prácticas con alguna entidad educativa	Convenio firmado	Gestionar con entidades educativas el apoyo de practicantes para el mejoramiento de la Gestión Documental	Gerencia	X				
		Incluir en el Presupuesto de Gastos un (1) rubro específico para la Gestión Documental	Rubro de Gestión Documental en el Presupuesto de Gastos	Elaborar presupuesto dirigido a la implementación de la Gestión documental	Gerencia y Junta Directiva	X				
	Fortalecimiento del Ambiente Tecnológico	Adquirir equipos según necesidades	Equipos adquiridos según inventario	Adquirir equipos biomédicos, software y hardware	Gerencia	X	X	X	X	16.000.000
		Alcanzar el 90% de las actividades de mantenimiento y metrología a los equipos	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento y metrología de equipos: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Mantener la asignación presupuestal para el mantenimiento y calibración de equipos y documentar los respectivos planes.	Gerencia, Técnico Administrativo		X		X	
		Realizar una (1) capacitación al año sobre el manejo del software XENCO	No. de capacitaciones realizadas: Sumatoria de las capacitaciones realizadas	Mantener capacitación en el manejo de XENCO	Gerencia, Técnico Administrativo		X			
	Implementación de la Historia Clínica Electrónica	Adquirir Software de Historias Clínicas	Software de Historia Clínicas adquirido	Adquisición del Software de Historias Clínicas	Gerencia, Técnico Administrativo	X	X			40.000.000
		Adquirir Hardware para funcionamiento del Software de Historias Clínicas	No. de equipos adquiridos	Adquisición de hardware	Gerencia, Técnico Administrativo	X	X			
	Fortalecimiento del Sistema de redes, instalaciones eléctricas y telecomunicaciones	Sistema WiFi Instalado	Sistema WiFi Instalado	Instalar sistema de Internet Inalámbrico	Técnico Administrativo y Contratista encargado					30.000.000
		Instalación de un 50% de las redes requeridas	Porcentaje de redes instaladas: No. De redes instaladas/No. De redes requeridas X 100	Instalar redes requeridas	Técnico Administrativo y Contratista encargado					
ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD										
Mejorar la sostenibilidad económica mediante una adecuada gestión de los procesos financieros, donde se implementen actividades para la		Adquirir un (1) módulo financiero por año o en su defecto la actualización de uno de ellos	Módulo financiero adquirido o actualizado	Adquirir y actualizar módulos de gestión financiera	Gerencia, Técnico Administrativo		X			

glosas, manejo de costos y se lleven a cabo proyectos de cofinanciación y alianzas estratégicas con el fin de lograr el crecimiento de la institución y una permanencia en el mercado durante los próximos cuatro (4) años	Fortalecimiento de la Gestión Financiera	Realizar saneamiento de la Cartera	Cartera depurada y saneada	Realizar depuración de cartera	Comité de Sostenibilidad Contable	X	X	X	X	15.000.000
		Elaborar el Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero	Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero presentado	Realizar Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero para la E.S.E	Gerencia			X		
ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LOS CLIENTES EXTERNOS										
Mejorar el sistema de comunicación, mediante la implementación de actividades que fortalezcan los procesos de información primaria, canales de comunicación y comunicación informativa, con el fin de contar con datos oportunos y confiables, realizar una acertada toma de decisiones y satisfacer los clientes, durante los próximos cuatro (4) años.	Desarrollo del Sistema de Información y Comunicación	Alcanzar una satisfacción del usuario superior al 90%	Porcentaje de satisfacción del cliente externo: No. de usuarios satisfechos/No. de usuarios encuestados x100	Continuar con la identificación de la satisfacción del usuario y respuesta a sus reclamaciones	Todos los funcionarios de la institución	X	X	X	X	5.000.000
		Alcanzar una gestión del 100% de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios	Porcentaje de peticiones, quejas y reclamos respondidos en el tiempo establecido: No. de peticiones, quejas y reclamos respondidos en el tiempo establecido/No. de peticiones, quejas y reclamos presentados x100	Gestionar la respuesta del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el tiempo establecido por la normatividad	Auxiliar Administrativa (Atención al Usuario), Comité de Ética	X	X	X	X	
		Lograr la realización de tres (3) charlas al año a los usuarios	Porcentaje de charlas realizadas: No. de charlas realizadas/No. de charlas programadas x100	Realizar charlas a los usuarios para fortalecer el conocimiento de la institución y de deberes y derechos	Auxiliar Administrativa (Atención al Usuario)			X	X	
		Realizar una (1) rendición de cuentas anualmente	Rendición de cuentas presentada	Realizar Rendición de cuentas de la Gestión Gerencial a la Comunidad	Gerencia				X	
ESTRATEGIAS ENFOCADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS										
Mejorar la prestación de los servicios, mediante el desarrollo de una gestión por procesos y el cumplimiento de los requisitos legales, que permitan mejorar la ejecución de las actividades durante los próximos cuatro (4) años.	Atención integral con enfoque de derechos	Cumplir en un 75% el Plan de Mejoramiento de Tecnovigilancia y Farmacovigilancia	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejoramiento de Tecnovigilancia y Farmacovigilancia: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir acciones para fortalecer la implementación de Farmacovigilancia y tecnovigilancia	Regente de Farmacia y Técnico Administrativo		X	X	X	5.000.000
		Alcanzar un 80% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer el servicio de Promoción y Prevención	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de promoción y prevención: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer el servicio de Promoción y Prevención	Gerencia, líder de procesos de promoción y prevención			X	X	
Desarrollar actividades que apoyan las políticas para el impacto en la infancia, la adolescencia y la familia, mediante el mejoramiento y fortalecimiento de estrategias		Alcanzar un 55% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer la estrategia IAMI y maternidad segura a partir del segundo semestre de 2013	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de IAMI y maternidad segura: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer la estrategia IAMI y maternidad segura	Gerencia, líder de procesos de promoción y prevención			X	X	

prevención, con el fin de mejorar la prestación de los servicios en la institución y la calidad de vida de la comunidad, durante los próximos cuatro años.		Alcanzar un 65% en el cumplimiento de las actividades definidas para fortalecer la estrategia AIEPI a partir del segundo semestre de 2013	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción de AIEPI: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Definir un plan de acción para fortalecer la estrategia AIEPI	Gerencia, líder de procesos de promoción y prevención			X	X	
Fortalecer el desarrollo de los procesos contando con infraestructura en condiciones óptimas que cumplan con los requisitos exigidos por la normatividad, permitiendo brindar comodidad y seguridad a los usuarios durante los próximos cuatro (4) años.	 Fortalecimiento del ambiente físico	Alcanzar el 65% de las actividades de mantenimiento a la infraestructura	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura: No. de actividades realizadas/No. de actividades programadas x100	Mantener la asignación presupuestal para el mantenimiento de la infraestructura y documentar los respectivos planes.	Gerencia, Técnico Administrativo	X	X	X	X	12.000.000
		Alcanzar un 65% en el cumplimiento de las acciones de mejora establecidas para mejorar el ambiente en cuanto al manejo de riesgos biológicos, ambientales y laborales por parte de los Comités	Porcentaje de cumplimiento de los Comités: No. de actividades de mejora realizadas por los Comités/No. de acciones de mejora establecidas x100	Mantener la operatividad de los Comités (COPASO, GAGAS) como espacios para el manejo de riesgos laborales y ambientales en la institución	COPASO, GAGAS	X	X	X	X	
		ESTRATEGIAS HACIA EL CLIENTE INTERNO								
Elevar el nivel de competencia del talento humano, mediante el desarrollo del plan de capacitación, procedimientos de inducción, reinducción, selección, vinculación, evaluación, bienestar y estímulos, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades durante la prestación del servicio, en los próximos cuatro (4) años.	 Desarrollo de los programas de Capacitación, Bienestar Social y Estímulos	Alcanzar el 75% en el cumplimiento del Programa de Bienestar Social y Estímulos	Porcentaje de cumplimiento del programa de Bienestar Social: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Documentar e implementar el programa de Bienestar Social cada año	Comité de Bienestar Social	X	X	X	X	18.000.000
		Alcanzar el 75% en el cumplimiento del Programa de Capacitación	Porcentaje de cumplimiento del programa de Capacitación: No. de actividades realizadas/No. de actividades programas x100	Documentar e implementar el Programa de Capacitación cada año	Comité de Bienestar Social, Gerencia, Técnico Administrativo	X	X	X	X	