



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

PLAN DE DESARROLLO

RED SALUD ARMENIA ESE

2020

MAGDA LUCIA CARVAJAL IRIARTE
Gerente



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

MAGDA LUCIA CARVAJAL IRIARTE

Gerente

EDNA REGINA DE LA TORRE SILVESTRE

Subgerente Científico

LUIS FERNANDO JIMENEZ GOMEZ

Subgerente de Planificación Institucional

JHEYSON ALBERTO JARAMILLO VALENCIA

Asesor Jurídico

DOUGLAS NOEL QUICENO MONTOYA

Asesor Control Interno

GLORIA INÉS JARAMILLO GONZALEZ

Directora Técnica Hospitalaria

MAGDA LORENA VILLANUEVA VALDES

Coordinadora Calidad

GLORIA AMPARO HURTADO HURTADO

PU Planeación

Demás Coordinadores y Profesionales Universitarios

Armenia, Enero de 2020



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. ALCANCE

El presente Plan de Desarrollo se concibe como la herramienta que permite proyectar la Empresa en un periodo de tiempo determinado y ser un instrumento medible y adaptable al contexto institucional.

Red Salud Armenia ESE, es una institución que presta servicios de salud de primer nivel de atención y otros servicios complementarios de mediana complejidad a los diferentes regímenes de aseguramiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y cuyo objeto es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del estado y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por lo tanto deberá prestar servicios de salud de conformidad con el Portafolio Institucional, garantizando una atención oportuna, segura, pertinente, continua y eficiente de sus usuarios, a través de la ejecución de unos procesos y procedimientos de atención misionales y de apoyo.

Es así como la concepción de este Plan de Desarrollo consta de una fase de planeación, formulación, aprobación y una segunda fase de evaluación. Las evaluaciones serán periódicas y anuales, para facilitar con oportunidad la toma de medidas correctivas que permitan continuar con los lineamientos establecidos desde la Gerencia en el logro de sus objetivos institucionales, en el ámbito misional y administrativo, dando cumplimiento a la normatividad vigente y satisfaciendo las necesidades de los usuarios, razón de ser de la Empresa.

1.2. NORMATIVIDAD

Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 del 6 de mayo de 2016, el cual establece en su artículo 2.5.3.8.4.5.2 que: “Las Empresas



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Sociales del Estado deberán elaborar anualmente un Plan de Desarrollo, de conformidad con la ley y los reglamentos”.

Ley 152 del 15 de julio de 1994 “Por la cual se establece la Ley orgánica del Plan de Desarrollo” de conformidad con su artículo 2° “*Ámbito de aplicación. La Ley Orgánica del Plan de Desarrollo se aplicará a la Nación, las entidades territoriales y los organismos públicos de todo orden*”

La Resolución 743 de 2013, “*Por la cual se modifica la Resolución número 710 de 2012 y se dictan otras disposiciones*” proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social, contempla en su anexo 2 que dentro de las metas de Gestión y de resultados los indicadores y estándares anuales por área de Gestión, es así como en el área de “*Direccionamiento y Gerencia*” se establece en el indicador No. 3 “*Gestión de Ejecución del Plan de Desarrollo Institucional*”, insumo requerido para la evaluación del Plan, como un proceso soportado en información válida y confiable, de periodicidad anual.

Asimismo conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado a través del Acuerdo de Junta Directiva No. 05 del 30 de Abril de 2013, el cual define en su artículo 5°, Numeral 3, “*Plan Operativo Anual: Desagrega las actividades a desarrollar conforme las estrategias, programas y subprogramas determinadas en el Plan de Desarrollo, se elabora anualmente*”

1.3. METODOLOGÍA

El presente Plan de Desarrollo traza las estrategias, metas y actividades a realizar durante la vigencia 2020, a través de cada uno de los planes operativos anuales institucionales. Por ello, se realizará un seguimiento trimestral al plan operativo anual para articular las necesidades asistenciales y administrativas que permitan fortalecer las estrategias expuestas para cada uno de los procesos.

Así mismo, es elaborado a partir de las necesidades que desde la normatividad vigente y los lineamientos dados por la alta dirección, deben ser tenidos en cuenta para el logro de las metas y la misionalidad de la institución, contando con la



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

participación de cada uno de los líderes en la formulación de los POA, como herramienta de ejecución del mismo.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. RESEÑA HISTÓRICA:

Red Salud Armenia ESE está ubicada en el Municipio de Armenia, Departamento del Quindío, siendo la única institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención en el municipio, fue creada mediante Acuerdo No. 016 del 6 de agosto de 1998, con el objeto de:

“Artículo 4°. Objeto. Será la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. En consecuencia en desarrollo de este objeto, adelantará las acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud, definidos por los planes obligatorios y los niveles de complejidad del sistema de seguridad social en salud.”

Red Salud Armenia E.S.E. está conformada por la Unidad Intermedia del Sur y doce (12) centros de salud, los cuales están distribuidos estratégicamente en todo el municipio, lo que permite tener mayor cobertura y estar al alcance los usuarios.

CENTROS DE SALUD:

- ❖ Alfonso Correa Grillo
- ❖ Centro de Atención Ambulatorio Sur
- ❖ El Caimo
- ❖ Fundadores
- ❖ La Clarita
- ❖ La Milagrosa
- ❖ La Patria
- ❖ Miraflores
- ❖ La Nueva Libertad
- ❖ Paraíso
- ❖ Piloto Uribe
- ❖ Santa Rita



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Georreferencia de la Red según ubicación, área urbana y rural del Municipio de Armenia.

	CENTRO DE ATENCIÓN	COMUNIDAD
1	Unidad Intermedia del Sur	Comuna 1
2	Centro de Salud Santa Rita	Comuna 2
3	Centro de Salud Correa Grillo	Comuna 3
4	Centro de Salud CAA del Sur	Comuna 4
5	Centro de Salud Miraflores	Comuna 4
6	Centro de Salud Nueva Libertad	Comuna 5
7	Centro de Salud La Patria	Comuna 6
8	Centro de Salud La Clarita	Comuna 6
9	Centro de Salud Piloto Uribe	Comuna 7
10	Centro de Salud Paraíso	Comuna 8
11	Centro de salud La Milagrosa	Comuna 9
12	Centro de Salud Fundadores	Comuna 10
13	Centro de Salud El Caimo	Corregimiento El Caimo

2.2. SERVICIOS QUE OFRECE:

Servicios de Consulta externa:

- ❖ Medicina General
- ❖ Odontología
- ❖ Higiene Oral
- ❖ Enfermería
- ❖ Psicología (Programas especiales)
- ❖ Nutrición y dietética (Programas especiales)
- ❖ Trabajo social (Programas especiales)
- ❖ Procedimientos menores
- ❖ Toma de muestras de laboratorio
- ❖ Toma de citología
- ❖ Examen clínico de seno
- ❖ Vacunación



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Servicios de consulta especializada

- ❖ Ginecología
- ❖ Obstetricia
- ❖ Medicina Interna

Servicio de Laboratorio Clínico las 24 horas del día en:

Primer Nivel:

- ❖ Hematología
- ❖ Química sanguínea
- ❖ Uroanálisis
- ❖ Microbiología
- ❖ Lectura de citologías

Segundo Nivel:

- ❖ Prueba de VIH / SIDA
- ❖ Toxoplasmosis
- ❖ Prueba de Hepatitis
- ❖ Prueba rápida antitreponémica
- ❖ Prueba para sífilis - VDRL
- ❖ Hemoglobina glicosilada
- ❖ Micro albuminuria
- ❖ Hormona estimulante del tiroides
- ❖ Urocultivos

Ayudas diagnósticas y terapéuticas en:

- ❖ Rayos X simple
- ❖ Rayos X salud oral
- ❖ Ecografía obstétrica
- ❖ Electrocardiografía
- ❖ Doppler fetal
- ❖ Monitoreo fetal
- ❖ Terapia respiratoria
- ❖ Colposcopia



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Servicio de atención de urgencias con observación

El servicio de atención de urgencias se presta sin interrupción las 24 horas del día, 7 días a la semana en la Unidad Intermedia del Sur, consta de:

- ❖ Triage
- ❖ Consulta médica
- ❖ Sala de Observación (mujeres, hombres y niñ@s)
- ❖ Sala de reanimación
- ❖ Sala de atención del trauma
- ❖ Sala de procedimientos
- ❖ Sala de Ginecobstetricia
- ❖ Salas AIEPI (EDA y ERA)
- ❖ Servicio Farmacéutico

Servicio de Hospitalización

- ❖ Sala General adultos
- ❖ Sala General pediátrica
- ❖ Sala General Ginecoobstetricia
- ❖ Sala de lactancia Materna

Sala de atención del parto y del recién nacido

- ❖ Consulta de medicina general
- ❖ Atención del parto y del recién nacido las 24 horas
- ❖ Área de adaptación neonatal
- ❖ Monitoreo fetal

Servicio de Atención extramural

Red Salud Armenia E.S.E cuenta con un grupo extramural multidisciplinario, conformado por Médico, Enfermera, Auxiliares de Enfermería y Promotoras, para la Atención Primaria en Salud, con enfoque en los determinantes sociales de la salud que influyen directamente en el usuario, familia y comunidad, como lo son: factores medioambientales, factores económicos, condiciones de la vivienda, factores culturales y factores sociales, los cuales se relacionan directamente con el nivel de vulnerabilidad hacia las enfermedades de cada individuo, teniendo en cuenta esto, la estrategia busca mejorar la situación de la salud de la población objeto, promoviendo una cultura de salud dirigida a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos:

La E.S.E. tiene dispuestos seis (6) puntos de dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el municipio de Armenia, así:

- Unidad Intermedia del Sur
- Centro de Salud Alfonso Correa Grillo
- Centro de Atención Ambulatoria CAA del Sur
- Centro de Salud La Milagrosa
- Centro de Salud Piloto Uribe
- Centro de Salud La Clarita

Servicios conexos a la salud

- **Transporte Asistencial Básico**

Red Salud Armenia ESE dispone de un servicio de ambulancia tipo Transporte Asistencial Básico (TAB) interhospitalario, con cinco (5) vehículos los cuales prestan el servicio de traslado de pacientes, este servicio se presta los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Además se presta el servicio de atención prehospitalaria en una de las móviles

- **Talleres colectivos (PIC)**

El Plan de Intervenciones Colectivas (PIC), es un plan de beneficios compuesto por intervenciones de promoción de la salud y gestión del riesgo, los cuales se enmarcan en las estrategias definidas en el Plan Territorial de Salud (PTS), y buscan impactar positivamente los determinantes sociales de la salud y alcanzar los resultados definidos en el PTS.

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

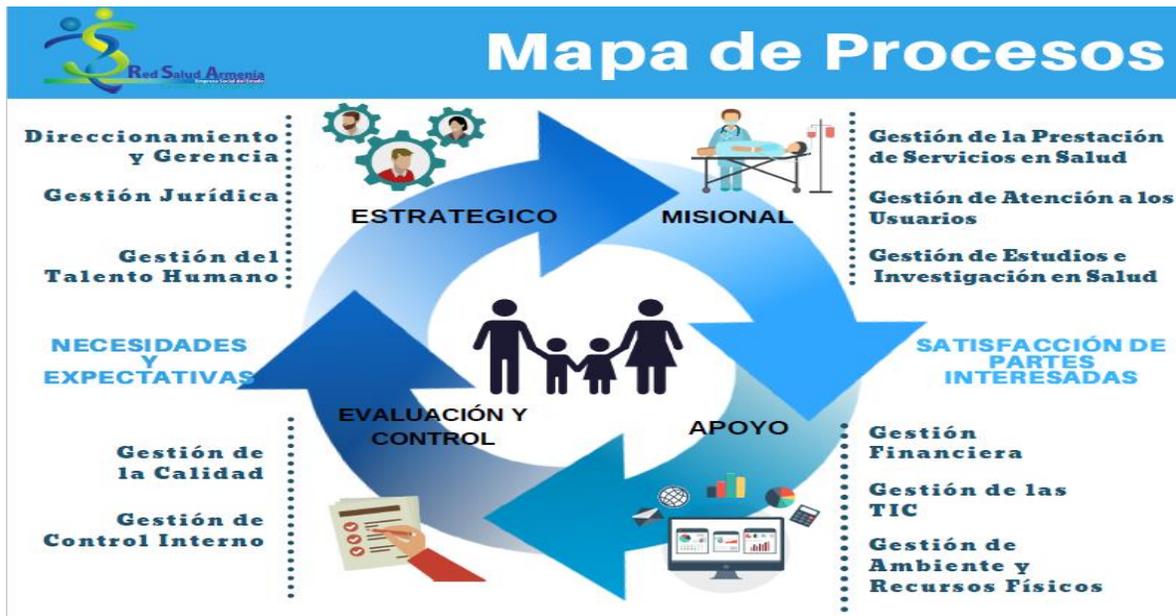
3.1. ORGANIGRAMA





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

3.2. MAPA DE PROCESOS



3.3. MISIÓN

Prestar servicios de salud como unidad primaria de atención a usuarios y su familia, en las diferentes sedes de la red ubicados estratégicamente en el municipio de Armenia, ofreciendo una amplia cobertura, servicio humanizado y un portafolio con enfoque preventivo y de gestión del riesgo; y además generar estudios e investigación clínica mediante un permanente esfuerzo técnico y humano, en conjunto con los patrocinadores públicos o privados, para que se incremente el número y la calidad de los estudios clínicos en la Región.

3.4. VISIÓN

En el mediano plazo Red Salud Armenia ESE, será reconocida por la calidad en la prestación de los servicios de salud y modelo en desarrollo e innovación de programas, investigación clínica y servicio al usuario y su familia, mediante el avance en tecnología e infraestructura y un equipo humano competente y



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

comprometido con la ética, la eficiencia y la mejora continua, asegurando su sostenibilidad financiera.

3.5. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Objetivo General:

- Garantizar la sostenibilidad económica y administrativa de la organización, a través de la oferta de servicios de salud, centrados en el usuario y su familia; cumpliendo los atributos de calidad y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, pensando en la atención humanizada a todos los usuarios.

Objetivos Específicos:

- Fortalecer la gestión del talento humano enfocados en el trato digno y con vocación de servicio.
- Garantizar la prestación de los servicios asistenciales a la población objeto con humanización, oportunidad, seguridad y satisfacción en las diferentes sedes que conforman la red de la organización.
- Cumplir con la normatividad y procesos operativos estandarizados para el desarrollo de los protocolos de investigación clínica.
- Mejorar la eficiencia de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos en la organización, para que sean el apoyo vital en la toma de decisiones y brinden una ventaja competitiva mediante la generación de valor agregado.
- Fortalecer la gestión de los procesos institucionales con enfoque de mejoramiento continuo a través de la administración y control de los riesgos logrando la satisfacción del usuario y su familia.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

3.6. VALORES ORGANIZACIONALES

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3.7. POLITICA DE CALIDAD

Red Salud Armenia E.S.E. de conformidad con el mandato constitucional del estado social de derecho y comprometida con el mejoramiento continuo a través de su gestión basada en procesos, de la tecnología e infraestructura acorde a sus necesidades, del talento humano competente, de la gestión de seguridad en el trabajo, de la humanización del servicio, de la gestión del riesgo, del cumplimiento al marco legal y de la ética médica y de la preservación del medio ambiente, ofrece servicios de salud cálidos, oportunos y seguros, bajo el modelo de atención primaria en salud, las buenas prácticas clínicas en investigación, la identificación y respuesta de necesidades de sus clientes, y la satisfacción tanto del usuario, familia y comunidad, como de todas las personas y entidades que participan en el proceso de atención en salud.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

3.8. OBJETIVOS DE CALIDAD

3.8.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio, a través de la autoevaluación y priorización de procesos, auditorías internas implementación y seguimiento a oportunidades de mejoramiento.

3.8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mantener y mejorar la tecnología e infraestructura para dar respuesta al modelo de prestación de servicios.
- Incentivar, promover, gestionar e implementar prácticas seguras de la atención en salud y evaluar el desarrollo de las estrategias de seguridad del paciente.
- Desarrollar programas de educación continua como fortalecimiento del talento humano
- Implementar estrategias de humanización del servicio, basados en la responsabilidad y compromiso de todos.
- Desarrollar acciones dirigidas a fortalecer la gestión ambiental en la empresa y promover en el personal conductas ambientalmente responsables.
- Desarrollar los programas de seguridad en el trabajo, con el propósito de prevenir y gestionar los riesgos laborales de los colaboradores y contratistas.
- Monitorear la totalidad de los atributos de gestión calidad aplicables a Red Salud Armenia ESE a través de los planes de desarrollo operativos anuales.
- Monitorear el cumplimiento de las metas de los programas institucionales de prestación de servicios.
- Cumplir con la normatividad y procesos operativos estandarizados para el desarrollo de los protocolos de investigación clínica.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

3.9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos:

- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- A acceder a los servicios de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad.
- A la entrega de los medicamentos requeridos y acceso oportuno a las tecnologías.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.
- A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

Deberes:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

4. LÍNEAS DE ACCIÓN PARA LAS VIGENCIAS 2020

Con el propósito de avanzar en el fortalecimiento de Red Salud Armenia ESE, como Unidad Primaria en Salud y conforme a su nivel de complejidad, se plantean 3 líneas estratégicas, con sus planes operativos e indicadores para ejecutar en la vigencia 2019, 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.

Línea Estratégica	Líder de la línea
Línea 1	Subgerencia Científica
Línea 2	Subgerencia de Planificación Institucional
Línea 3	Subgerencia de Planificación Institucional



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Línea 1: Prestación de servicios de Salud basados en la Política de Atención Integral en Salud.

Con el objetivo de Intervenir la situación de salud de la población objeto a través de la red de servicios de la ESE centrada en el usuario y su familia, se definieron seis (6) componentes, los cuales se describen a continuación:

a. Fortalecimientos de intervenciones, actividades y procedimientos extramurales

Las intervenciones extramurales permiten acercarse hasta la población y desarrollar actividades de asistencia, control y seguimiento de la salud de la comunidad, contando con un equipo interdisciplinario que realiza las intervenciones a los usuarios y/o su familia basado en las necesidades identificadas con carácter prioritario en el contacto inicial.

b. Seguimiento, monitoreo y evaluación de las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS para Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal.

c. Seguimiento, monitoreo y evaluación de las Rutas Integrales de Atención en Salud de Riesgo Cardiovascular.

d. Adopción gradual y progresiva de la ruta de trastornos mentales y del comportamiento manifiesto debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones

De acuerdo a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, Red Salud Armenia ESE, debe prestar servicios de salud humanizados con accesibilidad, seguridad, continuidad, oportunidad y pertinencia, con enfoque de gestión clínica del riesgo, priorizando las actividades, procedimientos e intervenciones de Promoción Específica y Detección Temprana (PEDT) como complemento a la gestión del riesgo individual a cargo de las EPS, para ello enfocará sus esfuerzos continuando con la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS (Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal y riesgo cardiovascular priorizadas por el nivel nacional y adopción gradual y progresiva de



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

la ruta de trastornos mentales y del comportamiento manifiesto debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones.

e. Seguimiento a la adherencia de las Guías de práctica Clínica y Rutas Integrales de Atención priorizadas

Para la ESE el fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios, a través de la evaluación, mejoramiento y seguimiento de la adherencia de las guías de práctica clínica y rutas integrales de atención priorizadas, son prioritarios para el mejoramiento de los indicadores del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad, el uso racional de los recursos técnicos y financieros, así como la gestión del riesgo, realizando seguimiento e intervención de los casos de morbimortalidad denominados evitables.

f. Fortalecer la prestación de servicios de salud en el área de urgencias

Red Salud Armenia ESE, trabaja arduamente para evitar el reingreso al Servicio de Urgencias en un término de 72 horas después del egreso. Esto indica la calidad de la atención en términos de la racionalidad técnica científica y efectividad del diagnóstico y tratamientos aplicados en la atención del paciente, así como con la capacidad resolutoria de la institución en la educación del mismo.

g. Oportunidad en la asignación de la consulta médica general

La atención oportuna por el médico general es la más importante puerta de entrada al sistema. La oportunidad en este nivel de atención es directamente proporcional al acceso a los servicios y su resolutoriedad es vital para la eficiencia del sistema pues orienta y racionaliza la demanda a niveles superiores de complejidad y especialidad. Una respuesta rápida en este nivel contribuye a la detección y tratamiento en etapas iniciales del proceso patológico disminuyendo la incapacidad, secuelas, riesgos inherentes a él y la congestión e inadecuada utilización del servicio de urgencias.

Línea 1: Prestación de servicios de Salud basados en la Política de Atención Integral en Salud.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Objetivo	Lineas del Plan de Desarrollo	No.	Componente POA	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta
Continuar con la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS (Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal y riesgo cardiovascular priorizadas por el nivel nacional)	1. Prestación de servicios de Salud basados en la Política de Atención Integral en Salud	1	Fortalecimiento de intervenciones, actividades y procedimientos extramurales (Atención Primaria en Salud APS)	Actividades de acciones extramurales	No. de actividades extramurales ejecutadas / No. de actividades extramurales solicitadas (24 jornadas al año)	90%
		2	Seguimiento, monitoreo y evaluación de las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS para Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal	Porcentaje de seguimiento a resultado de indicadores en cumplimiento de las RIAS para Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal	No. de seguimientos realizados de los indicadores / Total de seguimientos de indicadores programados. (4 Actividades)	100%
		3	Seguimiento, monitoreo y evaluación de las Rutas Integrales de Atención en Salud de Riesgo Cardiovascular.	Porcentaje de seguimiento a resultado de indicadores en cumplimiento de las RIAS para Riesgo Cardiovascular.	No. de seguimientos realizados de los indicadores / Total de seguimientos de indicadores programados. (4 Actividades)	100%
		4	Adopción gradual y progresiva de la ruta de trastornos mentales y del comportamiento manifiesto debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones	Porcentaje de adopción de la ruta según plan de trabajo establecido	N. de actividades realizadas del plan de trabajo / Total de actividades programadas en el plan de trabajo.	50%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Continuar con la implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS (Promoción y Mantenimiento de la Salud, Materno Perinatal y riesgo cardiovascular priorizadas por el nivel nacional)	1. Prestación de servicios de Salud basados en la Política de Atención Integral en Salud	5	Seguimiento a la adherencia de las Guías de práctica Clínica y Rutas Integrales de Atención priorizadas	Porcentaje de cumplimiento de adherencia a las GPC y Rutas Integrales de Atención priorizadas	No. de historias clínicas adherentes a las GPC y Rutas Integrales de Atención priorizadas / Total de historias clínicas auditadas (Según muestreo aprobado por comité de historias clínicas)	90%
		6	Fortalecer la prestación de servicios de salud en el área de Urgencias	Proporción de reingresos de pacientes en el servicio de urgencias en menos de 72 horas	Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso en la vigencia objeto de evaluación / Numero Total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias en la vigencia objeto de evaluación. (Indicador de Gestión Resolución 710 de 2012)	≤0,03
		7	Oportunidad en la asignación de la consulta médica general	Oportunidad promedio en la atención de consulta médica general	Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita, por cualquier medio, para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total de consultas médicas generales asignadas en la institución. (Indicador de Gestión Resolución 710 de 2012)	≤3



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Línea 2: Sistemas Integrados de Gestión

Con el objetivo de mejorar el Sistema de Gestión Organizacional y de alcanzar estándares de calidad en pro de la satisfacción del usuario, la ESE enfocará sus esfuerzos en los siguientes componentes:

a. Gestión de Aseguramiento de la Calidad

Red Salud Armenia centra esfuerzos en establecer la auditoría como una herramienta de gestión de la calidad y, a su vez, como una herramienta de la gestión gerencial, esto implica que la auditoría y la organización, así como los auditados deben conocer sus elementos básicos, utilizando para ello las metodologías e instrumentos propuestos y armonizándolos con sus condiciones específicas de la institución.

Así mismo trabaja en el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud.

b. Gestión de la Seguridad del Paciente

Para la ESE es muy importante trabajar armónicamente con el equipo médico, de enfermeras, auxiliares y otras personas involucradas en la atención asistencial, es por ello que realiza rondas de seguridad del paciente con el objeto de identificar dentro de los procesos de atención, aquellos que pueden presentar fallas, para realizar la respectiva intervención y mejorar con ello la cultura de reporte de eventos adversos y la disminución de los mismos.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

c. Gestión de la participación activa del usuario y su familia

Red Salud Armenia, a través de la oficina de Atención al Usuario atiende permanentemente las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), teniendo en cuenta que es la herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

d. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo

Teniendo en cuenta que el Plan de Desarrollo es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo social con enfoque en la comunidad y el institucional de la ESE, para impulsar el mejoramiento continuo, se hace necesario velar por el cumplimiento de las acciones formuladas de tal forma que permita obtener el impacto favorable esperado.

e. Seguimiento y evaluación a las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Para dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Planeación y Gestión, la ESE a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Subgerencia de Planificación Institucional, como responsable dentro de la ESE, de su implementación, realizará periódicamente el seguimiento del avance en su implementación, con el fin de generar resultados que atiendan las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Línea 2: Sistemas Integrados de Gestión

Objetivo	Lineas del Plan de Desarrollo	No.	Componente POA	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta
Mejorar el Sistema de Gestión Organizacional con el fin de alcanzar estándares de calidad en pro de la satisfacción del usuario	2. Sistemas Integrados de Gestion	6	Gestión de Aseguramiento de la Calidad	Efectividad de la auditoria de mejoramiento continuo de la calidad de atención en salud	Relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorias realizadas / No. de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoria registrados en el PAMEC. (3 seguimientos al cumplimiento de las acciones de mejoramiento suscritos, al año)	≥0,9
		7	Gestión de la Seguridad del Paciente	Porcentaje de cumplimiento de los paquetes instruccionales	No. de item que presentaron cumplimiento en la ronda de seguridad / Total de items evaluados de los paquetes instruccionales. (3 rondas al año)	80%
		8	Gestión de la participación activa del usuario y su familia	Porcentaje de respuesta antes de 15 días	No. de PQRSD con respuesta dentro del término definido (15 días) / Total de PQRSD radicadas en el periodo	100%
		9	Seguimiento al cumplimiento del Plan de Desarrollo	Informe Seguimiento	Un informe de Seguimiento trimestra presentado al comité de gerencia (4 seguimientos en el año)	100%
		10	Seguimiento y evaluación a las dimensiones del Modelo Integrado de Planeacion y Gestion (MIPG)	Informe Seguimiento	Un informe de Seguimiento trimestral (4 informes en el año)	100%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Línea 3: La eficiencia administrativa y Financiera como eje transversal del desarrollo Institucional

Con el objetivo de optimizar los recursos de la operación Institucional para contribuir al equilibrio financiero y la sostenibilidad en el tiempo, se definen los siguientes componentes:

a. Gestión Financiera

La ESE Red Salud Armenia, no es ajena a la crisis financiera por la que de tiempo atrás atraviesa el sector salud en el país. Situación originada entre otras, porque los servicios de salud adeudados por los agentes pagadores cada vez son más altos, el control en el manejo financiero de las EPSS es deficiente, no hay oportunidad en la liquidación de los contratos de cápita, la discusión de la glosa entre prestador y pagador es un proceso lento, la difícil recuperación de las atenciones prestadas en los servicios de urgencias a usuarios de otros municipios y de otros departamentos, bases de datos desactualizadas de la población objeto. Las situaciones descritas no son recientes y de tiempo atrás, vienen desbordando la capacidad financiera de la Empresa.

Es por ello que la ESE deberá en el ejercicio de la prestación de los servicios, garantizar la racionalidad del gasto y mejoramiento de los ingresos con un permanente equilibrio presupuestal que permitan cumplir con el sostenimiento de la rentabilidad y responsabilidad social empresarial.

Lo anterior a través de seguir aplicando medidas de racionalización del gasto y con ello contribuir a la recuperación de la viabilidad económica y financiera de la entidad.

b. Fortalecimiento del sistema de Recaudo

El propósito de esta actividad se centra en fortalecer el recaudo de los ingresos de la ESE, provenientes de la venta de servicios de salud que ofrece la organización de acuerdo a su nivel de complejidad y su portafolio de servicios y en contraprestación a los contratos suscritos con las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

c. Fortalecimiento del sistema de facturación

Para garantizar la correcta y oportuna facturación de los servicios de salud prestados a los usuarios, Red Salud Armenia ESE, debe parametrizar, su sistema de información Dinámica.Net, en el módulo correspondiente, conforme a lo dispuesto en los acuerdos de voluntades suscritos con las diferentes Entidades Administradoras de Planes de Beneficios EAPB.

d. Gestión Ambiental

Para dar operatividad al Plan de Gestión Integral para los Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades PGIRASA, y como aporte a la sostenibilidad del medio ambiente, la ESE, enfoca sus esfuerzos en adelantar acciones internas que garanticen la correcta disposición final de los residuos peligrosos y no peligrosos, generados en el ejercicio de sus funciones administrativas y operativas, realizando a su vez las respectivas verificaciones en cuanto a su debida clasificación, lo anterior en cumplimiento a la normatividad vigente.

e. Gestión de Bienes y Servicios

El Plan de Mantenimiento Hospitalario, es una herramienta que le permite a la entidad conservar la infraestructura, equipamiento médico, equipos industriales, equipos de informática, comunicación y muebles de uso administrativo y asistencial; en las mejores condiciones de operación, funcionalidad y seguridad, con el propósito de realizar una prestación óptima de los servicios, a través de un cronograma de actividades previamente planeada y que permite garantizar una óptima calidad en el ambiente físico y equipamiento de la ESE, para el desarrollo de su misionalidad.

Así mismo y a través del seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, permite verificar la planeación y ejecución del mismo, en este documento la entidad al inicio de cada vigencia identifica, registra, programa y divulga sus necesidades de bienes y servicios y diseña estrategias de contratación que permiten incrementar la eficiencia del proceso de contratación.

f. Gestión Estratégica del Talento Humano

La Coordinación de Talento Humano en procura de atender su fuerza laboral, ejecuta cada año un Programa de Bienestar Social e Incentivos, el cual busca responder a las necesidades y expectativas de los funcionarios, para favorecer el



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

desarrollo integral del funcionario, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia a través del diseño e implementación de actividades recreativas, deportivas, socioculturales, de calidad de vida laboral, educación y salud encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción, eficacia y efectividad, así como el sentido de pertenencia del Servidor Público con su entidad.

De otra parte a través de un plan Institucional de Capacitaciones PIC, busca cubrir las necesidades y requerimientos de formación y capacitación expresados por las dependencias de la entidad a través de los Proyectos de aprendizaje en Equipo - PAE - y solicitudes de capacitación para el fortalecimiento de las competencias laborales, reafirmando a la vez conductas éticas que nos permitan generar la cultura del servicio y la confianza ciudadana a través del autoaprendizaje.

g. Gestión de la oficina asesora jurídica

‘La Oficina Asesora Jurídica, en cumplimiento de su función busca orientar eficientemente en el marco de la normatividad vigente, la debida contratación de la ESE, teniendo como herramienta orientadora el Estatuto de Contratación y demás elementos que garantizan la transparencia y cumpliendo con el fin de la contratación estatal la cual es: “Con la celebración de los contratos las entidades estatales deben buscar el cumplimiento de los fines del Estado, así como la continua y efectiva prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de las personas que viven en Colombia. El particular, por su parte, al contratar con el Estado debe considerar que al celebrar y ejecutar tales contratos colabora con el Estado en la consecución de sus fines, así como el cumplimiento de su función social. Para la consecución de los fines del Estado, las entidades estatales así como los particulares deben cumplir a cabalidad con los deberes y obligaciones que les impone la ley”.

h. Gestión de la Tecnología de la información

La ESE, a través de la oficina de Sistemas de Información, busca implementar paulatinamente en cumplimiento de la Ley 612 de 2018, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI y el Plan de Seguridad y Privacidad de la información, como herramientas de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios del sistema de información de la organización.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Línea 3: La eficiencia administrativa y Financiera como eje transversal del desarrollo Institucional

Objetivo	Lineas del Plan de Desarrollo	No.	Componente POA	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta
Optimizar los recursos de la operación Institucional para contribuir al equilibrio financiero y la sostenibilidad en el tiempo	3. La eficiencia administrativa y Financiera como eje transversal del desarrollo Institucional	12	Gestión Financiera	Equilibrio presupuestal (9)	Vr. Total recaudado /Vr. Total del gasto comprometido (Indicador de Gestión Resolución 710 de 2012)	≥1
				Porcentaje de Endeudamiento (7)	Vr. Deuda mayor a 30 días por salarios y prestación de servicios de la actual vigencia/Vr. Deuda mayor a 30 días por salarios y prestación de servicios de la actual vigencia-de la vigencia anterior (Indicador de Gestión Resolución 710 de 2012)	Cero (0) o variación negativa
		13	Fortalecimiento del sistema de Recaudo	Gestión del recaudo de la radicación generada durante la vigencia con las diferentes EAPB	Vr. recaudado/Vr. radicado ante las diferentes EAPB	90%
		14	Fortalecimiento del sistema de facturación	Parametrización de los planes de beneficio en el sistema Dinamica.Net	No. de parametrizaciones de realizadas / No. de planes de beneficios activos. (Según planes creados en el sistema)	100%
		15	Gestion Ambiental	Medicion de adherencia al PGIRASA	Total de item adherentes al PGIRASA / Total de item evaluados	90%
		16	Gestión de Bienes y servicios	Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones	No. de compras y/o contratos realizados en la ESE / Total de compras y/o contratos incluidos en el PAA (Según necesidad)	80%



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Objetivo	Lineas del Plan de Desarrollo	No.	Componente POA	Nombre del Indicador	Fórmula del Indicador	Meta
Optimizar los recursos de la operación Institucional para contribuir al equilibrio financiero y la sostenibilidad en el tiempo	3. La eficiencia administrativa y Financiera como eje transversal del desarrollo Institucional	16	Gestión Estratégica del Talento Humano	Porcentaje de ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano	No. de Actividades Realizadas del Plan de Capacitación y del Plan de Bienestar e Incentivos/ No. de Actividades programadas en el Plan de Capacitación y en el Plan de Bienestar e Incentivos.	100%
		17	Gestión de la oficina asesora jurídica	Porcentaje de la ejecución de la gestión contractual en las diferentes fases.	No. de contratos legalizados oportuna / No. de necesidades documentadas, planificadas y recibidas. (Según necesidad)	100%
		18	Gestión de la Tecnología de la información	Porcentaje de avance en la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETI	No de actividades realizadas del PETI/Total de actividades programadas en el PETI (11 actividades al año)	90%
				Porcentaje de avance en la implementación del Plan de Seguridad y Privacidad de la información	No. De copias de seguridad realizadas de la base de datos / total De copias de seguridad programadas de la base de datos. (4 copias mensuales)	100%

Nuestro Plan de Desarrollo se armoniza para dar cumplimiento al Indicador No 3. “*Gestión de Ejecución del Plan de Desarrollo Institucional*”, cuyo estándar de calificación máxima es el cumplimiento de no menos del 90% de dicho plan, para lo cual cada uno de los responsables de área o servicio formuló un Plan Operativo Anual, como herramienta para la ejecución y medición del indicador.



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8**

Mecanismos de Gestión, Ejecución, Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo

Mecanismos de Gestión y Ejecución del Plan de Desarrollo:

Para el cabal cumplimiento del Plan de Desarrollo cada uno de las áreas o servicios de la entidad, será responsable por su cumplimiento, en el marco de sus competencias.

Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo:

Para el Seguimiento y Evaluación del Plan de Desarrollo, se utilizará como herramienta básica el Plan de Acción elaborado y evaluado por las áreas o servicios y cada trimestre se hará seguimientos a la Formulación del Plan de Acción, que permitan evaluar el cumplimiento de las acciones planteadas en el Plan de Desarrollo.

A través de la oficina de Planeación, se realiza el seguimiento trimestral a los indicadores, sumado al plan de acción y al Plan de Gestión de los Gerentes (Resolución 710 de 2012, 743 de 2013 y 408 de 2018), servirán de insumo básico para evaluar y controlar la ejecución del Plan de Desarrollo en sus diferentes líneas, componentes, programas, acciones y proyectos.

Cada una de las áreas o servicios de la organización orientará estratégicamente sus recursos, hacia el logro de las metas anuales, mediante la ejecución de acciones y actividades que contribuyan al cumplimiento de las líneas del Plan de Desarrollo.