# PLAN OPERATIVO ANUAL
# VIGENCIA 2023

## SANDRA VIVIANA SAMPAYO DIAZ
## GERENTE


**NIT 891800644-9**

www.hospitalramiriqui.gov.co

Carrera 3 No. 7 – 21 Barrio Libertador Ramiriquí – Boyacá
Contacto: 3114802222
E-mail: secretaria@hospitalramiriqui.gov.co /gerencia@hospitalramiriqui.gov.co



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

# INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA

**JOSÉ MOISÉS AGUIRRE SANABRIA**
Presidente de la junta directiva

**NEIDY VANESA ARIAS VARGAS**
Representante estamento político administrativo

**CARLOS ENRIQUE CORTES PULIDO**
Representante del estamento administrativo interno

**LEONARDO TÁMARA**
Representante Estamento científico

**FÉLIX IGNACIO ARGUELLO JUNCO**
Representante de las alianzas o Asociaciones de Usuarios



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## CONTENIDO

pág.

INTRODUCCION ..... 4
1.MARCO NORMATIVO ..... 5
2.OBJETIVOS ..... 7
2.1 OBJETIVO GENERAL ..... 7
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS ..... 7
3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI ..... 8
3.1 RESEÑA HISTÓRICA ..... 8
3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA ..... 9
3.3 CODIGO DE INTEGRIDAD ..... 10
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL ..... 15
3.5 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS ..... 18
3.6 MAPA DE PROCESOS ..... 20
3.7 DERECHOS Y DEBERES ..... 22
3.8 POLÍTICAS INSTITUCIONALES ..... 23
3.9. SERVICIOS HABILITADOS ..... 31
3.10 HORARIO DE ATENCIÓN SERVICIOS OFERTADOS E INSCRITOS EN EL R.E.P.S ..... 32
HORARIO DE ATENCIÓN SERVICIOS COVID19 ..... 34
3.11 CAPACIDAD INSTALADA ..... 34
4. PLAN OPERATIVO ANUAL ..... 36
5.INDICADORES ..... 46



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## INTRODUCCION

En cumplimiento de la normatividad vigente se elabora el Plan Operativo Anual para la vigencia 2023 el cual se articula con el plan de gestión para la vigencia de 01-04-2020 a 31 de marzo de 2024 de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

Para la elaboración del Plan Operativo anual se tienen en cuenta los objetivos estratégicos de la entidad, las metas propuestas en el plan de gestión, las directrices del Sistema General de Seguridad Social de Salud y su estructura se consolida en tres áreas de gestión: Dirección y gerencia, financiera y administrativa y clínica y asistencial.

El plan Operativo anual nos permite evaluar periódicamente la ejecución de las actividades planteadas en el documento e identificar de manera oportuna las fortalezas y deficiencias en la prestación del servicio de salud.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## 1.MARCO NORMATIVO

| NORMA | DESCRIPCION |
|---|---|
| Constitución política de Colombia | En el artículo 342 “La correspondiente ley orgánica reglamentará todo lo relacionado con los procedimientos de elaboración, aprobación, y ejecución de los planes de desarrollo y dispondrá los mecanismos apropiados para su armonización y para la sujeción a ellos de los presupuestos oficiales”. |
| Ley 100 de diciembre 23 de 1993 | Artículo 153 numeral 9 “que el sistema general de seguridad social establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. |
| Decreto 1876 de 3 de agosto de 1994 | “Por el cual se reglamentan los artículos 96o, 97o y 98o del Decreto Ley 1298 de 1994 en lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado" en su artículo 24, establece que Las Empresas Sociales del Estado deberán elaborar anualmente un Plan de Desarrollo de conformidad con la ley y sus reglamentos,<br><br>Artículo 11 establece que dentro de las funciones de la Junta Directiva, está la aprobación del Plan Operativo Anual así como Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia. |
| Ley 152 de 1994 | Por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo y tiene como propósito establecer procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo.<br><br>Articulo 26 estipulo el deber de cada uno de los organismos públicos, de preparar su respectivo plan de acción o plan operativo y con fundamento en los principios de autonomía, ordenación de competencias, coordinación, consistencia, prioridad del gasto público social, continuidad, participación, sustentabilidad ambiental, desarrollo armónico de las regiones, planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia, conformación de los planes de desarrollo. |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| NORMA | DESCRIPCION |
|---|---|
| Ley 190 de 1995 | Artículo 48 “le corresponde a las entidades públicas, incluidas las Empresas Sociales del Estado, fijar los objetivos a cumplir durante el año siguiente, para el cabal desarrollo de sus funciones, así como los planes que incluyan los recursos presupuestales necesarios y las estrategias para el logro de los objetivos” |
| Ley 1474 de 2011 | Articulo 74 los planes operativos anuales de las Entidades Públicas” … todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el plan de acción para el año siguiente, en el cual se especifican los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. |
| Resolución No 710 de 2012 | En su anexo No 1 que establece que el plan de gestión debe ser coherente con el plan de desarrollo y exigible su aprobación por parte de la Junta Directiva. |
| Resolución 256 de 2016 | Se dictan disposiciones relacionadas con el sistema de Información para la calidad, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud SOGCS del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, estructurados bajo el presupuesto de su interrelación entre si y el enfoque al mejoramiento de la calidad en salud que impacte en el usuario como finalidad primordial de los diferentes componentes de dicho sistema. |
| Que la Resolución 3100 de 25 de noviembre de 2019 | “por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud”. |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

# 2.OBJETIVOS

## 2.1 OBJETIVO GENERAL

Consolidar las actividades a desarrollar en la vigencia 2023 encaminadas al fortalecimiento institucional de las áreas asistencial, Financiera y Administrativa de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

## 2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar los objetivos estratégicos de la entidad para consolidar el plan operativo anual de la vigencia 2023.

Priorizar las actividades a alcanzar en las áreas de gestión (dirección y gerencia, financiera y administrativa y asistencial) de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí

Fijar las metas cuantitativas y cualitativas alcanzables establecidas para el cumplimiento de cada actividad.

Evaluar el cumplimiento de los indicadores definidos en el plan Operativo Anual.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

# 3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI

## 3.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Hospital San Vicente de Ramiriquí, fue fundado el año de 1905 por el presbítero Nicolás Tolentino Pedraza, mediante escritura número 379 el 10 de octubre de 1908. El sacerdote católico Abigaíl Morales, compra el primer predio ubicado en la vereda del centro de Ramiriquí a nombre de la Parroquia y destinado exclusivamente para el Hospital de Caridad. El predio fue vendido y con el producto de dicha venta se compró un edificio con mayores ventajas y comodidades.

Para la administración y funcionamiento del hospital se conformó una Junta Directiva, quien crea los estatutos, el reglamento interno y solicitó le fuese concedido personería jurídica, lo que fue aprobado y reconocido en el diario oficial número 14955, del 11 de julio de 1913. Mediante Decreto 2727 de agosto 16 de 1950 el Presidente de la República establece zonificación hospitalaria para el Departamento de Boyacá, donde quedó incluido el Hospital de Ramiriquí, como regional general previsto de personal científico y administrativo, así como de la dotación necesaria para la correcta atención en los casos de enfermedades ocurridas en el territorio de su jurisdicción.

A partir de 1950, todos los recursos del Gobierno Nacional fueron hechos mediante el Plan Hospitalario del Ministerio de Higiene. En el año de 1970 la Secretaría de Salud de Boyacá firma contratos para la prestación de los servicios de salud con esta Entidad y, desde ese entonces y hasta mediados del año de 1999, ésta ha sido la encargada de nombrar los Directores y asesorar financieramente a la institución. Actualmente y de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo 013 proferido por el Concejo Municipal de Ramiriquí el día 30 de junio de 1999, *La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí*, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capitulo III, Artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y adscrita a la Dirección Seccional del Sistema de Seguridad Social en Salud del municipio de Ramiriquí. La infraestructura, recursos y organización corresponde a un primer nivel de atención, asumiendo algunas acciones del segundo, con el propósito de brindar



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

servicios de óptima calidad a un gran porcentaje (90%) de población con necesidades básicas insatisfechas.

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí tiene como domicilio el municipio de Ramiriquí capital de la Provincia de Márquez, en la Cra. 3ra N° 7-21.

Ramiriquí es la capital de la asociación de municipios de la Provincia de Márquez, factor que condiciona su relación como eje articulador de esta región del departamento Su área de influencia corresponden las poblaciones de Rondón, Ciénega, Jenesano, Viracachá, Tibana y Boyacá (Boyacá).

## 3.2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Aprobada mediante acuerdo No 004 de 28 de marzo de 2018 por medio del cual se actualiza la plataforma estratégica para la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

### MISION

Somos una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención; orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, contamos con un equipo interdisciplinario capacitado, con vocación de servicio, integrando a sus procesos, la docencia, formación e investigación, comprometidos con la efectividad, seguridad y humanización del servicio en el ejercicio del derecho a la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios del municipio de Ramiriquí y la provincia de Márquez

### VISION

En el año 2023 la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí será reconocida como líder en la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención y de formación académica e investigativa, acreditada bajo estándares de calidad, basados en la seguridad del paciente y humanización para el usuario.

### OBJETIVOS INSTITUCIONALES

### Objetivo General

Garantizar la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención en salud a los usuarios individuales y colectivos, basados en las características del



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

sistema obligatorio de la garantía de la calidad que incluye la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad; con humanización y equidad.

**Objetivos Específicos**
Optimizar la prestación de servicios de primer nivel de atención de salud dentro de las competencias asignadas por la estructura de la red departamental.

Cumplir con los estándares del sistema obligatorio de la garantía de calidad de la atención en salud.

Garantizar que el equipo de trabajo de la Empresa Social del Estado San Vicente de Ramiriquí sea competente y comprometido con la cultura del servicio.

Prestar servicios de salud eficientes y humanos garantizando la seguridad del paciente y su acompañante.

Fortalecer la gestión de los procesos asistenciales y administrativos apoyado en el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y Manual técnico del modelo estándar de control interno.

Salvaguardar el patrimonio y la autonomía administrativa del hospital fundado en la venta de los servicios de salud, la contratación y el uso racional de los recursos Establecer los procesos de docencia, formación e investigación, para el desarrollo de la práctica formativa del talento humano en salud.

## 3.3 CODIGO DE INTEGRIDAD

Aprobada mediante resolución No 389 de 08 de octubre de 2018 por medio del cual se adopta el código de integridad para la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

## VALORES

**HONESTIDAD**: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

**LO QUE HAGO**
Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

**LO QUE SE PROHIBE**
Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.

Aceptar incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.

Usar recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).

Estar descuidado con la información a mi cargo, y con su gestión.

**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.

**LO QUE HAGO**
Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

**LO QUE SE PROHIBE**
Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

Agredir, ignorar o maltratar de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

**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.

**LO QUE HAGO**
Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.

Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.

Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.

Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

**LO QUE SE PROHIBE**
Trabajar con una actitud negativa, que puede afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.

Pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.

Pensar que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Evito ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.

**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.

**LO QUE HAGO**
Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.

Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.

Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

**LO QUE SE PROHIBE**
Malgastar los recursos públicos a mi cargo

Postergar as decisiones o actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día
Demostrar falta de interés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los de los servidores públicos

Evadir mis funciones y responsabilidades ningún motivo es más importante

**JUSTICIA**: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**LO QUE HAGO**
Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

**LO QUE SE PROHIBE**

Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.

Favorecer el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisiones y gestión pública. Postergar las decisiones o actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.

Demostrar falta de interés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos

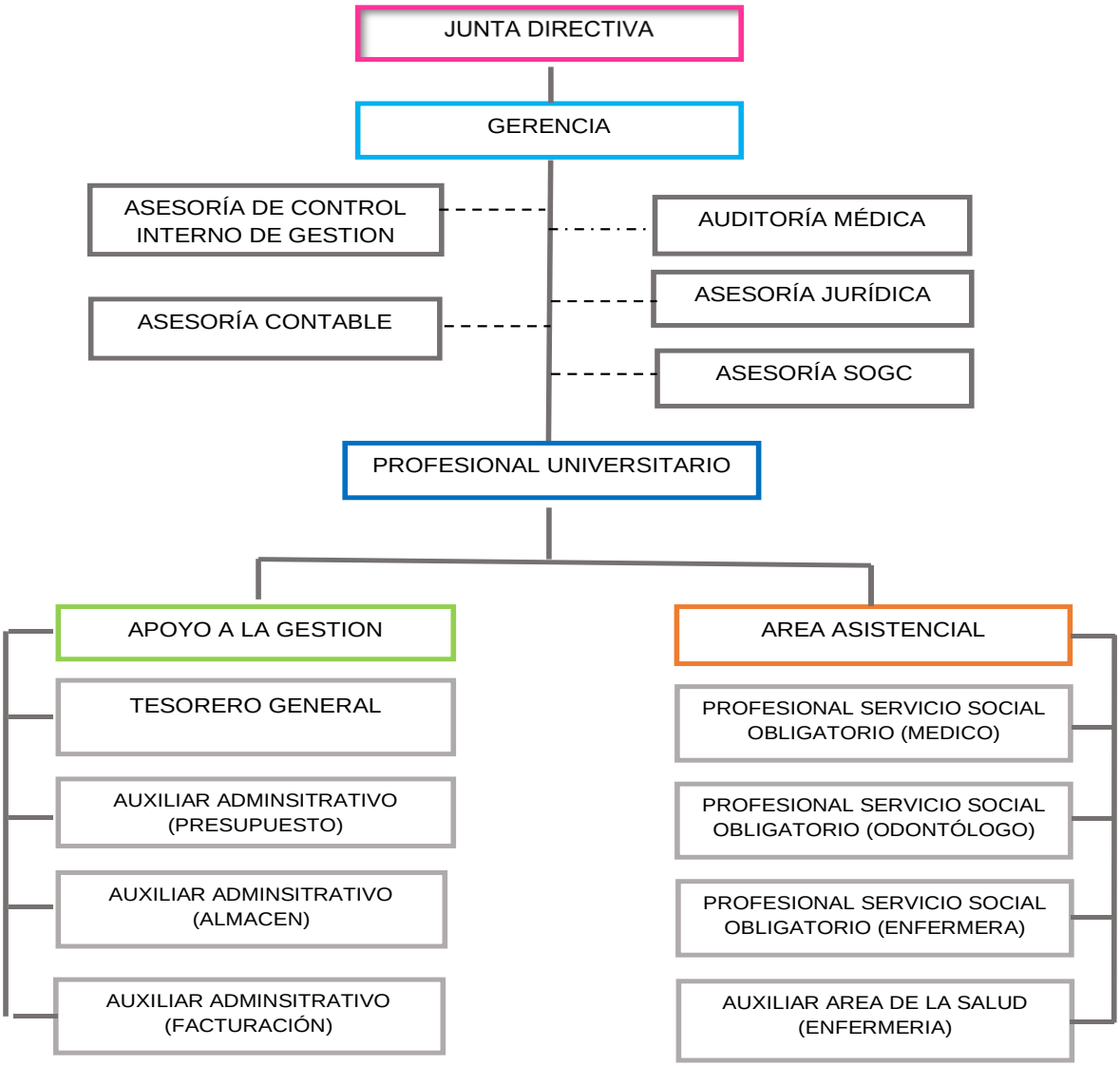
Evadir mis funciones y responsabilidades ningún motivo es más importante



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## 3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL

Aprobado mediante acuerdo No 015 de 22 de diciembre de 2022 por medio del cual se actualiza la estructura Orgánica de la Empresa Socia del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.




## DESCRIPCIÓN ORGANIGRAMA



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Directiva:** Está sujeta al decreto 2993 de 2011 o normas que las sustituyan; tiene como responsabilidad; expedir, adicionar y reformar el estatuto interno, Discutir y aprobar los planes de desarrollo de la empresa social, aprobar planes operativos anuales, analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el plan de desarrollo y plan operativo para la vigencia, Aprobar modificaciones de tarifas y cuotas de recuperación que proponga el gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema general de seguridad social en salud, en sus distintos órdenes, aprobar planta de personal y las modificaciones a la misma, aprobar los manuales de funciones y procedimientos, para su posterior adopción por la autoridad competente, analizar los informes financieros y los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional, supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la empresa social, servir de voceros de la empresa social del estado ante las instancias político administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de dirección del sistema de salud, apoyando la labor del gerente en este sentido, determinar la estructura orgánica funcional de la entidad y someterla para su aprobación. Artículo 11 de decreto 1876 de 1994

**Gerencia**: Está sujeto a la resolución 0710 de 2012 y resolución 743 de 2013 o normas que las sustituyan, Responsable de las decisiones estratégicas y la implementación de políticas en la empresa. con el objeto de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos institucionales, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, establecer los planes, programas y proyectos, así como las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la Empresa.

**Profesional Universitario**: Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier carrera profesional diferente a la técnica, profesional y tecnológica, reconocida por la ley y que según su complejidad y competencias exigidas les pueda corresponder funciones de coordinación, supervisión y control de áreas internas encargadas de ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales. Articulo 4 decreto 785 de 2005



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Área Asistencial**: Está conformada por el conjunto de unidades orgánico – funciones encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario (sección de consulta externa y apoyo diagnóstico y complementarios, protección específica y detección temprana, procesos, urgencias, transporte asistencial básico, internación). Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y la prestación del servicio.

**Área administrativa**: Esta área comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la empresa y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación (Financiera, secretaria, servicios de apoyo). En esta área y teniendo en cuenta las limitaciones presupuestales de la empresa.

**Asesoría Jurídica**: Órgano asesor que se encarga del seguimiento y contestación de las demandas en curso, así como los requerimientos y ordenamientos jurídicos necesarios para el buen desarrollo de la institución. Así mismo es consultado permanente por gerencia según los preceptos legales y jurídicos.

**Asesoría de control interno**: El control será ejercido de manera integral e independiente, según la estructura señalada; se realizará sobre la totalidad de recursos procesos y actividades, e implica el control financiero, de calidad, eficiencia, eficacia, legalidad y conveniencia de los actos. ley 87 de 1993.

**Asesoría de auditoria medica**: mejoramiento y ejecución de los procesos de facturación y auditoría de cuentas médicas (preparación, radicación, auditoria médica y administrativa, objeciones y glosas. Ley 100 de 1993, ley 1122 de 2007 y ley 1438 de 2011.

**Asesoría contable**: se encarga de satisfacer necesidades de la entidad mediante la medición, evaluación, ordenamiento, análisis e interpretación de la información financiera de la entidad, mediante la elaboración y presentación de informes sobre la situación financiera. Ley 43 de 1990. Título I Articulo 35



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Asesoría SOGC**: Dar cumplimiento al sistema obligatorio de la garantía de calidad y las normas, requisitos, mecanismos, y proceso deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud, para generar, mantener, y mejorar la calidad de los servicios de salud.

## 3.5 DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN DE LOS PROCESOS

1. **PROCESOS ESTRATÉGICOS**: agrupa y contribuyen directamente al cumplimiento de la misión, visión, objetivos, principios, valores, metas y políticas institucionales.

| PROCESOS ESTRATÉGICOS |
|---|
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO |
| GESTIÓN DE LA CALIDAD |
| ATENCIÓN AL USUARIO, REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA |
| DOCENCIA, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN |

2. **PROCESOS MISIONALES:** agrupa directamente los procesos que dan como resultado al cumplimiento de los objetivos y la razón de ser de la entidad.

| PROCESOS MISIONALES |
|---|
| **CONSULTA EXTERNA**<br>• ENFERMERÍA<br>• MEDICINA GENERAL<br>• ODONTOLOGÍA GENERAL<br>• PSICOLOGÍA<br>• VACUNACIÓN |
| **APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICO**<br>• LABORATORIO CLÍNICO<br>• TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO<br>• SERVICIO FARMACÉUTICO<br>• FISIOTERAPIA<br>• IMÁGENES DIAGNOSTICAS IONIZANTES<br>• RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA<br>• TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS |
| **INTERNACIÓN** |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| |
|---|
| • HOSPITALIZACIÓN ADULTOS<br>• HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA |
| **ATENCIÓN INMEDIATA** |
| • ATENCIÓN DEL PARTO<br>• URGENCIAS<br>• TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO |
| **SALUD PUBLICA**<br>• ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD<br>• VIGILANCIA EN SALUD PUBLICA<br>• PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS<br>• PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS (DISCAPACIDAD) |

3. **PROCESOS DE APOYO:** agrupa los procesos que dan soporte al buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la entidad.

| PROCESOS DE APOYO |
|---|
| **GESTION DEL TALENTO HUMANO**<br>• ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO<br>• CONTRATACIÓN |
| **GESTON FINANCIERA**<br>• CAJA<br>• FACTURACIÓN<br>• TESORERÍA<br>• PRESUPUESTO<br>• CONTABILIDAD<br>• CARTERA |
| **GESTION DE RECURSOS FISICOS**<br>• SERVICIOS GENERALES<br>• ALMACÉN<br>• COMPRAS<br>• MANTENIMIENTO<br>• SEGURIDAD<br>• SECRETARIA |
| **GESTION DE LA INFORMACIÓN** |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| |
|---|
| • ESTADÍSTICA<br>• REDES Y SISTEMAS<br>• ARCHIVO |
| **ASESORIAS Y AUDITORIAS**<br>• ASESOR MEDICO<br>• ASESOR JURÍDICO<br>• ASESOR CONTABLE |

4. **PROCESOS DE EVALUACIÓN:** son adelantados por la dependencia responsable de verificar que los resultados y acciones previstas en los planes, programas se cumplan de conformidad con lo planeado, en un proceso que se realiza transversalmente en toda la entidad.

| |
|---|
| **PROCESO DE EVALUACIÓN**<br>• SISTEMA DE CONTROL INTERNO |

## 3.6 MAPA DE PROCESOS

Aprobado mediante resolución No 196 de 06 de Julio de 2023) Por medio de la cual se Actualiza y adoptan los procesos que conforman el Mapa de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD










ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## 3.7 DERECHOS Y DEBERES

Esta declaración fue elaborada y aprobada mediante Resolución N° 158 del 10 de junio de 2023.

### Derechos

Como afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, son derechos de los usuarios, de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

**Ser respetado** como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.

**Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas**, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.

**Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado**. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad.

**Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada** y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.

**Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral** cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

**Recibir la atención de urgencias que sea requerida** con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.

**Recibir un trato digno** en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Recibir información sobre los canales formales** para presentar peticiones, quejas reclamos y/o denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.

**Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara** con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.

**Elegir libremente al profesional de salud** que se encuentre dentro de la disponibilidad del recurso humano que tiene la entidad.

**Recibir información** y ser convocado individual o colectivamente, a los procesos de participación Social en salud

## Deberes

Son deberes de los usuarios de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí los siguientes durante el proceso de atención los siguientes:

**Propender por su autocuidado**, el de su familia y el de su comunidad.

**Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud** y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

**Actuar de manera solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

**Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud** y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.

**Usar adecuada y racionalmente** las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.

**Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información** que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Asistir puntualmente** a los servicios en los cuales está citado o cancelar la cita con anticipación.

**Cancelar el valor de las cuotas moderadoras** de los servicios prestados establecidos normativamente.

**Responsabilizarse** de los niños(as), adolescentes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad física, psíquica, mental o auditiva.

**Comunicar** las irregularidades observadas, peticiones, quejas, reclamos sugerencias para mejorar la prestación del servicio.

## 3.8 POLÍTICAS INSTITUCIONALES

### POLÍTICA DE NO REUSÓ DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente Ramiriquí, considera que el rehúso de dispositivos médicos en los procesos es una situación riesgosa frente a la seguridad del paciente, por tal motivo establece su compromiso en no reutilizar dispositivos médicos desechables de un solo uso para sus procedimientos.

### POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La E.S.E. Hospital San' Vicente de Ramiriquí, para fortalecer la atención en salud, con enfoque de gestión del riesgo, fortaleciendo la cultura de seguridad del paciente; el reporte, el análisis y gestión de los eventos relacionados con la atención, capacitando a los empleados y a los pacientes de ' la Institución, en el conocimiento de los factores que pueden mejorar la seguridad de los procesos de atención.

### POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente Ramiriquí, Desarrolla acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, que permitan el mejoramiento continuo de la humanización en la atención del servicio de salud en la E.S.E. Hospital San Vicente de Ramiriquí, con enfoque en la privacidad, confidencialidad, el respeto y la dignidad humana.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS TITULARES

A través de esta política, la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí en cumplimiento de su deber legal y reglamentario, propende por hacer efectiva la garantía constitucional consagrada en el artículo 15 de la Constitución Política de protección a la intimidad personal y familiar de todas las personas, estableciendo instrumentos y controles expeditos de cara a dar un tratamiento adecuado a la información que administra

## POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La política de administración del riesgo de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí aplica a todos los procesos (Estratégico, misional, apoyo y evaluación) de la entidad y a todas las acciones ejecutadas por el personal durante el ejercicio de sus funciones.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la prestación de los servicios integrales de salud primario de atención a los usuarios, basados en las características del sistema obligatorio de la garantía de la calidad que incluye la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad; con humanización y equidad

## POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí asume la responsabilidad de proteger la salud y la seguridad del personal de planta contratistas y terceros vinculados en los diferentes ambientes de trabajo, por tanto, mantiene unas condiciones seguras y saludables en los lugares de trabajo.

## POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL

La E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí conforme al compromiso hacia el Medio Ambiente, parte de la premisa de absoluto RESPETO AL MEDIO AMBIENTE.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí en su compromiso de preservar la vida humana y la continuidad de los servicios, ha establecido la siguiente política de seguridad vial; La cual es de obligatorio cumplimiento para conductores propios y terceros.

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

El compromiso de La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí, es desarrollar actividades de prevención y control de riesgos para prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y en general todos los factores que puedan afectar la salud de sus trabajadores

## POLÍTICA USO RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí utiliza de manera prudente, racional y correcta, los medicamentos y en especial los antimicrobianos, generando beneficios clínicos, disminución de la toxicidad, reducción de la incidencia y la propagación de infecciones nosocomiales, mejor impacto sobre la resistencia antimicrobiana y el mejoramiento de las decisiones terapéuticas en relación al suministro de medicamentos.

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE DAÑO ANTIJURÍDICO

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí es una entidad cuidadosa de los procedimientos asistenciales, administrativos, jurídicos, contractuales y financieros internos y de la observancia de las normas vigentes en cada una de estas materias lo cual le ha generado un índice mínimo de fallos condenatorios en los últimos años, evidenciándose así la existencia de buenas prácticas en la ejecución de los procesos y procedimientos en la entidad

## POLÍTICA DE BIOSEGURIDAD



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí en su compromiso de ser reconocido como líder en la prestación de servicios de primer nivel de atención orientados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de los usuarios del municipio de Ramiriquí de acuerdo a lineamientos en salud, establece la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales como la primera condición para asegurar el mantenimiento integral de todas las personas que constituyen la institución . Logrando así mejorar las condiciones de trabajo, y a su vez las condiciones de salud, las cuales influyen en la calidad y eficiencia del trabajador. Acorde a la política de Salud Ocupacional de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí.

## POLÍTICA DE CONTROL INTERNO

La política de Control interno de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí aplica a todos los procesos (Estratégico, misional, apoyo y evaluación) de la entidad e integrada con los componentes de la dimensión de Control Interno: ambiente de control, administración del riesgo, actividades de control, información y comunicación, actividades de monitoreo.

Se asignan responsabilidades para cada componente, según la estructura del MECI se acompaña por un esquema de responsabilidades, adaptada del Modelo "líneas de defensa":

**Línea estratégica**: conformada por la alta dirección y el equipo directivo;

**Primera Línea**: conformada por los gerentes públicos y los líderes de proceso;
**Segunda Línea**: conformada por servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (jefes de planeación, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comités de riesgos donde existan, comité de contratación, entre otros);

**Tercera Línea:** conformada por la oficina de control interno.

## POLÍTICA DE INTEGRIDAD

La Empresa Social del Estado hospital San Vicente de Ramiriquí en aras de garantizar el servicio en todas sus áreas, velara por que el talento humano que



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

desarrolla las diferentes actividades en cumplimiento de sus funciones, estén libres de presiones internas y externas que puedan afectar de forma negativa la calidad e idoneidad de su trabajo y el producto del mismo para con la comunidad y entidades. Los servicios que presta la entidad siempre se brindaran siguiendo los principios de acción asociados en términos positivos (lo que hago como servidor público integro)

## POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a proporcionar lineamientos generales de actuación con el fin de reducir la posibilidad de ocurrencia de eventos o situaciones asociadas a fraudes, corrupción, soborno materializando el compromiso asumido por la entidad en la lucha contra estos agentes generadores de detrimento patrimonial.

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRSF de acuerdo con la prestación de servicios.

## POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a desarrollar un marco de referencia metodológico para desplegar el proceso de planeación estratégica de la entidad proporcionando las orientaciones para realizar de manera efectiva y adecuada la formulación y el seguimiento de la Planeación Institucional, garantizando que la planeación sea una fase obligatoria para la toma de decisiones, que estimule el desarrollo, crecimiento y facilite la ejecución de los planes, programas y proyectos, buscando la optimización de los recursos humanos, físicos y financieros.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## POLITICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a fortalecer de forma transversal a las demás dimensiones (Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión para el Resultado con Valores, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Control Interno e Información y Comunicación) en cuanto el conocimiento que se genera o produce en la entidad para fortalecer el continuo aprendizaje.

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La Empresa social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí Consecuentes de la importancia de la Participación de los Ciudadanos como un componente de control para la gestión pública y potencial fuente de mejoramiento para la institución; adopta la PPSS como uno de los componentes del Sistema Integral de Garantía de la Calidad y como tal se compromete a gestionar a través de la estandarización de procedimientos y diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, de los planes, programas y proyectos institucionales, con el propósito de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía que aporten al desarrollo organizacional.

## POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete con el mejoramiento de la calidad de vida laboral, la gestión y desarrollo del talento humano que preste los servicios en la entidad, respetando la naturaleza del cargo y forma de vinculación al realizar los procesos propios de la Gestión de los recursos Humanos.

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PUBLICA

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a cumplir los lineamientos legales para la participación y la promoción de la interacción activa con los ciudadanos, promoviendo espacios para que todos los grupos de valor participen en la gestión de la entidad esta iniciativa busca



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

garantizar la Transparencia y Acceso a la Información Pública definiendo los espacios electrónicos, presenciales y telefónicos mediante los cuales se puede establecer una comunicación activa con la ciudadanía garantizando además el ejercicio de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión.

## POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a implementar una estrategia que facilite la relación del usuario e institución, identificando los posibles riesgos en las áreas misionales, administrativas y de apoyo, con el fin de fortalecer la transparencia en el actuar institucional, aplicando las políticas de buen gobierno y la función pública como lo indica la normatividad que nos rige, contribuyendo a la respuesta oportuna de la solicitudes de los usuarios de forma eficaz y eficiente, brindando información de forma transparente y oportuna.

## POLÍTICA SEGURIDAD DIGITAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí en aras de garantizar la seguridad digital con el fin de contrarrestar las amenazas informáticas que puedan afectar significativamente el desarrollo de la prestación del servicio en la entidad.

## POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TALENTO HUMANO

La Empresa Social del Estado hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete con el mejoramiento de la calidad de vida laboral, la gestión y desarrollo del talento humano que preste los servicios en la entidad, respetando la naturaleza del cargo y forma de vinculación al realizar los procesos propios de la Gestión de los recursos Humanos

## POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí se compromete a evaluar la gestión institucional mediante el seguimiento periódico de los planes de acción imprentados en la entidad de acuerdo al cumplimiento normativo vigente.



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## 3.9. SERVICIOS HABILITADOS

La Empresa Social del Estado hospital san Vicente de Ramiriquí, se compromete a ofrecer los servicios habilitados en el primer nivel de complejidad, brindando un trato humanizado basado en los valores de Honestidad, respeto, compromiso diligencia y justicia, garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes con enfoque diferencial, por lo que excluimos cualquier forma de irrespeto, maltrato, discriminación, agresión e indiferencia hacia los usuarios o los colaboradores.

SERVICIOS DE LA SEDE DEL PRESTADOR DONDE SE REALIZA LA DECLARACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN DE SERVICIOS - RESOLUCIÓN 3100 DE 2019

| GRUPO DE SERVICIO | COD | NOMBRE DEL SERVICIO |
|---|---|---|
| INTERNACIÓN | 129 | HOSPITALIZACIÓN ADULTOS |
| INTERNACIÓN | 130 | HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA |
| CONSULTA EXTERNA | 312 | ENFERMERÍA |
| CONSULTA EXTERNA | 328 | MEDICINA GENERAL |
| CONSULTA EXTERNA | 334 | ODONTOLOGÍA GENERAL |
| CONSULTA EXTERNA | 344 | PSICOLOGÍA |
| CONSULTA EXTERNA | 420 | VACUNACIÓN |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 706 | LABORATORIO CLÍNICO |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 712 | TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 714 | SERVICIO FARMACÉUTICO |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 739 | FISIOTERAPIA |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 744 | IMÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 748 | RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA |
| APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA | 749 | TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS |
| ATENCIÓN INMEDIATA | 1101 | ATENCIÓN DEL PARTO |
| ATENCIÓN INMEDIATA | 1102 | URGENCIAS |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | |
|---|---|---|
| ATENCIÓN INMEDIATA | 1103 | TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO |

Los anteriores datos tienen como fuente de información, el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS.

## 3.10 HORARIO DE ATENCIÓN SERVICIOS OFERTADOS E INSCRITOS EN EL R.E.P.S

**CONSULTA EXTERNA (Medicina, Odontología, laboratorio clínico, enfermería, fisioterapia física, Psicología, radiología e imágenes diagnosticas)**

DE LUNES A MIERCOLES 7:00 AM - 12:00 DE 1:00PM A 5:00PM

JUEVES DE 7:00 AM – 2:00PM JORNADA CONTINUA

VIERNES DE 7:00AM A 12:00 Y DE 1:00PM A 3:00PM

**NOTA**: EL SERVICIO DE PSICOLOGIA PRESTA ATENCION CON CITA PROGRAMADA

**TOMA DE MUESTRAS**

LUNES A VIERNES 7:00AM A 9:40AM

**ENTREGA DE RESULTADOS**

LUNES A VIERNES DE 7:30AM A 11:00 AM

LUNES, MARTES, MIERCOLES, VIERNES DE 2:00OM a 3:00PM

**SERVICIO FARMACEUTICO**

LUNES A MIERCOLES DE 6:30AM A 12:00PM Y DE 1:30PM A 5:00PM

JUEVES 6:30 AM - 2:00PM

VIERNES 6:30 AM - 12:00PM Y DE 1:30PM A 3:00PM

**SERVICIO DE URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, OBSERVACIÓN Y TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO LAS 24 HORAS**

**NOTA:** LOS SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS PRESTAN EL SERVICIO DE URGENCIAS LAS 24 HORAS.

**HORARIO DE S.I.A.U**



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

LUNES A MIERCOLES DE 6:30AM A 12:00AM Y DE 1:00PM A 4:30PM

JUEVES 6:30 AM - 1:30PM

VIERNES 6:30 AM - 12:00AM Y DE 1:00PM A 2:30PM

**ASIGNACIÓN DE CITAS VIA TELEFONICA Y PRESENCIAL**

LUNES A MIERCOLES 7:00 AM - 12:00 Y DE 1:00PM A 4:30PM

JUEVES DE 7:00AM – 1:30PM JORNADA CONTINUA

VIERNES DE 7:00 AM - 12:00 Y DE 1:00PM A 2:30PM

**NUMEROS TELEFÓNICOS**: 3124390965, 3124415386 y 3114802222

**APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

LUNES A MIERCOLES DE 11: 00AM A 12:00PM Y DE 1:00PM A 2:00PM

JUEVES 12:45 PM A 1:15PM

VIERNES DE 11:30AM A 12:00PM.

**SERVICIO DE URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN, OBSERVACIÓN Y TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO LAS 24 HORAS**

**NOTA:** LOS SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO Y RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS PRESTAN EL SERVICIO DE URGENCIAS LAS 24 HORAS.

**LINEAS TELEFONICAS COVID**

| Número Telefónico | Personal que atiende |
|---|---|
| 3112568669 | Medico |
| 3135173203 | Psicóloga |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**HORARIO DE ATENCIÓN SERVICIOS COVID19**

Los servicios de atención de COVID 19 cuentan con 24 horas de atención a los usuarios, así como las líneas telefónicas dispuestas para la contingencia.

## 3.11 CAPACIDAD INSTALADA

Teniendo en cuenta el registro Especial de prestadores de salud REPS, La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí, cuenta con los siguientes:

| CONCEPTO | 2023 |
|---|---|
| Camas pediatría | 2 |
| Camas de adultos | 4 |
| Camas obstétrica | 2 |
| Observación adultos hombres | 2 |
| Observación adultos mujeres | 2 |
| Observación pediatría | 1 |
| Sala de partos | 1 |
| Consultorio de servicio de urgencias | 1 |
| Consultorios consulta externa | 9 |
| Mesas de partos | 1 |
| Número de unidades odontológicas | 3 |
| Ambulancias | 2 |

Fuente: Registro Especial de prestadores de servicios (REPS)

La capacidad instalada por plan de contingencia COVID 19 que la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí implemento es:

| CONCEPTO | 2023 |
|---|---|
| Adulto en aislamiento de cohorte | 4 |
| Pediatría en aislamiento de cohorte | 2 |
| Adulto en aislamiento unipersonal | 2 |
| Sala de espera paciente con definición de caso para COVID -19 | 1 |
| Sala de toma de signos vitales para pacientes con definición de caso para COVID 19 | 1 |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | |
|---|---|
| Consultorio de Urgencias para atención de pacientes sospechosos o positivos para COVID -19 | 1 |
| Sala de reanimación para pacientes sospechosos o positivos para COVID -19 | 1 |
| Sala ERA para realización de micronebulizaciones para pacientes sospechosos o positivos para COVID -19 | 1 |
| Zona limpia para disposición de elementos de protección personal | 1 |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

# 4. PLAN OPERATIVO ANUAL

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **DIRECCIÓN GERENCIA** |
| **OBJETIVOS** | Optimizar la prestación de servicios de primer nivel de atención de salud dentro de las competencias asignadas por la estructura de la red departamental.<br>Cumplir con los estándares del sistema obligatorio de la garantía de calidad de la atención en salud. |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Presentar el Programa de auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad en el tiempo establecido normativamente | Cumplimiento 100 por ciento | Mejoramiento continuo de la calidad | Programa de auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad PAMEC | Documento PAMEC enviado |
| 2 | Ejecutar las acciones de mejora programadas en el PAMEC de la vigencia 2023 | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | | No de acciones de mejora ejecutadas/ Total de acciones de mejoramiento programadas x 100 | Informe de ejecución del PAMEC |
| 3 | Obtener emisión de concepto favorable emitido por la secretaria de salud de Boyacá del PAMEC | Concepto favorable | | Concepto emitido por la secretaria de salud de Boyacá | Concepto favorable |
| 4 | Realizar auditoría Interna a las acciones de mejoramiento del PAMEC | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Efectividad en la auditoria | No de acciones ejecutadas/ No de acciones de mejora programadas x 100 | Informe de auditoria |
| 5 | Presentación de informe semestral y anual de ejecución | Cumplimiento cien por ciento | | No de informes presentados/ total de informes a presentar x 100 | Acta de socialización semestral y anual de |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | de las acciones de mejoramiento continuo | | | | seguimiento al PAMEC |
| 6 | Formulación y presentación del plan operativo anual ante los integrantes de la junta directiva de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí. | Cumplimiento cien por ciento | | Plan Operativo anual de la vigencia 2023 | Acuerdo emitido por la Junta Directiva de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí. |
| 7 | Desarrollar las actividades programadas en el plan operativo Anual | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | | No de metas del plan operativo anual cumplidas/No de metas del plan operativo anual programadas x 100 | Informe de actividades POA 2023 |
| 8 | Mantener los servicios habilitados registrados en el REPS | Cumplimiento cien por ciento | Habilitación de servicios | No de servicios habilitados en la vigencia anterior/ Total de servicios habilitados en la vigencia actual x 100 | Certificación de REPS |
| 9 | Garantizar que se mantengan y cumplan las condiciones requeridas para la habilitación de los servicios ofertados según lo dispuesto en la Resolución 3100 de 2019 | Cumplimiento cien por ciento | | No de servicios evaluados de acuerdo a los estándares de habilitación /No de servicios Habilitados en el REPS x 100 | Autoevaluación |
| 10 | Implementar la estrategia IAMII en la ESE Hospital San Vicente de Ramiriquí | Cumplimiento mayor al cincuenta por ciento | Cumplimiento estrategia IAMII | No de actividades cumplidas / No total de actividades propuestas x 100 | Autodiagnóstico IAMII |
| 11 | Realizar la divulgación de los servicios de salud ofertados por la entidad utilizando los medios de comunicación (página web, emisora comunitaria, carteleras institucionales, SIAU. Folletos) | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Divulgación de los servicios de salud | No de socializaciones realizadas/ No de socializaciones programadas | Certificación |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Dotar al personal asistencial y administrativo y estudiantes de elementos de protección personal para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia COVID 19. | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de entrega | No total de personal a la que se entregó dotación /No total de trabajadores vinculados a la entidad x 100 | Registro de entrega de Elementos de Protección personal |
| 13 | Mejoramiento de la infraestructura física para la prestación de servicios de salud para el cumplimiento de los estándares de calidad | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento | Mejoramiento de Infraestructura física | Certificación |

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **DIRECCIÓN GERENCIA** |
| **OBJETIVOS** | Prestar servicios de salud eficientes y humanos garantizando la seguridad del paciente y su acompañante. |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar la adherencia a las guías de manejo clínica asociadas a las buenas prácticas de seguridad del paciente | Cumplimiento mayor al ochenta por ciento | Adherencia | No de guías de manejo adoptadas por la entidad /total de guías de manejo a las que se les realizo la adherencia x 100 | Acta de comité de seguridad del paciente |
| 2 | Realizar el análisis del reporte de las atenciones inseguras | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de análisis | No de reportes analizados en el comité de seguridad del paciente / No de reportes de atenciones inseguras reportados al comité de seguridad del paciente x 100 | Certificación del líder del programa de seguridad del paciente |
| 3 | Cumplimiento del programa de farmacovigilancia y tecnovigilancia | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de presentación de reportes | No de reportes presentados / total de reportes a presentar normativamente | Certificación |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Realización de comités institucionales de acuerdo a la periodicidad establecida en la vigencia a evaluar | Cumplimiento mayor al noventa y cinco por ciento | operatividad comités | No de comités institucionales realizados en la vigencia/Total de comités institucionales x 100 | Informe de cumplimiento |
| 5 | Cumplir con la lista de chequeo de las buenas prácticas de seguridad del paciente | Cumplimiento mayor al noventa y cinco por ciento | Efectividad en la auditoria | No de criterios a evaluar en la lista de chequeo de las buenas prácticas de seguridad del paciente /No de actividades cumplidas de la aplicación de la lista de chequeo de las buenas prácticas de seguridad del paciente x 100 | Informe de auditoría de la aplicación de la lista de chequeo |
| 6 | Ejecutar el plan de Mantenimiento Hospitalario | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Efectividad en la auditoria | No de actividades realizadas en la vigencia/ No de Actividades programadas en la vigencia x 100 | Certificación de cumplimiento |
| 7 | Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud PGIRASA con concepto favorable | Cumplimiento cien por ciento | Efectividad en la Presentación | Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud PGIRASA | Concepto favorable de PGIRASA |
| 8 | Cumplir con el plan de capacitación del plan de Gestión Integral de Residuos | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de seguimiento | No de actividades de capacitación realizadas / total de capacitaciones programadas x 100 | Certificado de cumplimiento |
| 9 | Realizar auditorías internas al plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de seguimiento | No de auditorías realizadas / No de auditorías programadas en el PGIRASA x 100 | Informe de Auditorias |
| 10 | Verificar el cumplimiento del plan de mejoramiento de las auditorías internas y externas realizadas por la sesalub | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento de seguimiento | No de Hallazgos u observaciones cumplidas /No de hallazgos presentados de la auditoria x 100 | Informe de cumplimiento |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Cumplir con la presentación de los indicadores de atenciones inseguras en las áreas asistenciales | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Operatividad de indicadores | Numero de áreas asistenciales reportando indicadores de atenciones inseguras/ total de áreas asistenciales x 100 | Lista de Chequeo |
| 12 | Realizar seguimiento a fichas de indicadores de atenciones inseguras | Cumplimiento mayor al ochenta por ciento | Cumplimiento de seguimiento | Numero de reportes mensuales de indicadores de atenciones inseguras/ total de reportes socializados en comité de seguridad del paciente x 100 | Acta de comité de seguridad del paciente |

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **DIRECCIÓN GERENCIA** |
| **OBJETIVOS** | Fortalecer la gestión de los procesos asistenciales y administrativos apoyado en el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud y Manual técnico del modelo estándar de control interno. |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cumplir con lo dispuesto en el decreto 612 de 2018 "Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. | Cumplimiento mayor al ochenta por ciento | Implementación planes institucionales | No de planes implementados/ No de planes dispuestos normativamente x 100 | Certificación |
| 2 | Cumplir con las actividades propuestas en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado planeación y gestión MIPG | Cumplimiento mayor al sesenta por ciento | Cumplimiento Políticas gestión y desempeño | No de actividades cumplidas en las políticas de gestión y desempeño implementadas / Total de actividades propuestas en las políticas de gestión y desempeño x 100 | Acta de comité de gestión y desempeño |
| 3 | Cumplimiento de ejecución del plan de auditoría Interna | Cumplimiento mayor al | Efectividad de la auditoria | No de actividades desarrolladas/ No de actividades propuestas x 100 | Informe de cumplimiento |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | noventa por ciento | | | |
| 4 | Cumplimiento de planes de mejora institucional de auditorías externas. | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Efectividad de la auditoria | No de planes de mejora gestionados /No de auditorías externas recibidas x 100 | Informe |
| 5 | Respuesta oportuna a Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes interpuestas en los buzones de la entidad, presencial y/o vía correo y pagina web | Cumplimiento cien por ciento | Oportunidad de respuesta | No de PQRS con respuesta oportuna/No de PQRS radicadas por los diferentes medios de comunicación x 100 | Informe de PQRS |
| 6 | Garantizar la apertura de los buzones de sugerencias | Cumplimiento del cien por ciento | Oportunidad | No de actas de apertura de buzón de sugerencias / total de actividades programadas para la apertura de buzón de sugerencias x 100 | Actas de apertura de Buzón de sugerencias |
| 7 | Mantener la satisfacción global del usuario con respecto a los servicios que oferta la entidad | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | satisfacción global | Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?”/ Número de usuarios que respondieron la pregunta x 100 | Informe de aplicación de encuestas de satisfacción |
| 8 | Respuesta oportuna a los derechos de petición, acciones de tutela y demandas en contra de la entidad dentro del término legal establecido en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020” | Cumplimiento del cien por ciento | Respuesta Oportuna | No de derechos de petición, acciones de tutela y demandas respondidos oportunamente/ No de derechos de petición acciones de tutela y demandas radicados x 100 | Informe |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Cumplir con los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST | Cumplimiento mayor al setenta por ciento | Cumplimiento de seguimiento | Numero de criterios cumplidos / total de criterios establecidos normativamente x 100 | Informe de cumplimiento |
| 11 | Cumplir con las disposiciones normativas de la ley 1712 de 2014 “ley de transparencia y acceso a la información” | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cumplimiento de seguimiento | Presentación de informe de auditoría de cumplimiento | Informe de cumplimiento |

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **DIRECCIÓN GERENCIA** |
| **OBJETIVOS** | Establecer los procesos de docencia, formación e investigación, para el desarrollo de la práctica formativa del talento humano en salud. |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Mantener los convenios con diferentes universidades e institutos de formación | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cumplimiento | No de convenios actuales de la vigencia a evaluar/ No de convenios Establecidos **x** 100 | Informe de convenios |
| 2 | Fortalecer el proceso de inducción del personal | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cumplimiento del programa de inducción y reinducción | Certificación |

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | |
|---|---|
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA** |
| **OBJETIVOS** | Salvaguardar el patrimonio y la autonomía administrativa del hospital fundado en la venta de los servicios de salud, la contratación y el uso racional de los recursos |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Entrega y radicación de facturas oportunamente | Cumplimiento del cien porciento | Recuperación de cartera | No de facturas radicadas/Total de facturas Emitidas x 100 | Informe de seguimiento |
| 2 | Respuesta y conciliación oportuna a glosas y objeciones a que haya lugar | Cumplimiento mayor al sesenta por ciento | | Respuestas y conciliación de glosas y objeciones | Informe generado de sistema Rocky |
| 3 | Gestionar la recuperación de la cartera | Cumplimiento mayor al cuarenta por ciento | | Cartera de la vigencia anterior recaudada / total de cartera de la vigencia anterior x 100 | Gerencia y Auditor Medico |
| 4 | Socialización de metas de pyp acordadas con EAPB, con personal asistencial | Cumplimiento del cien porciento | Cumplimiento | Seguimiento a cumplimiento de metas pyp | Certificación |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | |
|---|---|
| **PERIODO** | 01 de enero a 31 de diciembre de 2023 |
| **ÁREA DE GESTIÓN** | **CLINICA O ASISTENCIAL** |
| **OBJETIVOS** | Garantizar que el equipo de trabajo de la Empresa Social del Estado San Vicente de Ramiriquí sea competente y comprometido con la cultura del servicio. |

| No | ACTIVIDAD | META | INDICADOR | FORMULA DE INDICADOR | DOCUMENTO SOPORTE |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Alcanzar las coberturas útiles de vacunación con los biológicos trazadores que hacen parte del esquema PAI | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cobertura de vacunación | Número de niños vacunados / total de población menor de 5 años x 100 | Certificacion |
| 2 | Fortalecimiento de programas de promoción de la salud y prevención de enfermedad | Cumplimiento mayor al noventa por ciento | Cobertura de programas de pyp | Total, de personas atendidas en pyp / total de población objeto de la aplicación del programa de pyp x 100 | Certificación |
| 3 | Firmar convenio interadministrativo PIC municipal | Cumplimiento cien por ciento | Gestión | Convenio inter administrativo PIC municipal | Certificación de cumplimiento |
| 4 | Gestionar convenio de Vigilancia en salud pública para la vigencia 2023 | Cumplimiento cien por ciento | Gestión | No de convenios ejecutados x No de convenios firmados 100 | Convenio de vigilancia e salud publica |
| 5 | Capacitación al personal misional en guías de práctica clínica | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento | No de Temas socializados/ No de temas programados para socializar X 100 | Plan de capacitación |
| 7 | Hacer partícipe a las personas en condición de discapacidad del municipio en todos y cada uno de los procesos de inclusión social | Cumplimiento mayor al cuarenta por ciento | Cumplimiento | No de actividades ejecutadas No de actividades programadas X 100 | Certificación |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 | Cumplimiento de las jornadas de vacunación programadas Para la vigencia 2023 | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento | No de jornadas realizadas/ No de jornadas programadas x 100 | Certificación |
| 9 | Gestión de brigadas extramurales | Cumplimiento noventa por ciento | Cumplimiento | No de brigadas realizadas / No de brigadas programadas x 100 | Certificación |
| 10 | Cumplimiento de los lineamientos del ministerio de salud en manejo de sars-cov-2 que aplique a la entidad. | Cumplimiento cien por ciento | Cumplimiento normativo | Actividades realizadas en cumplimiento de lineamientos normativos | Certificación |
| 11 | Fortalecer el cumplimiento de la ruta materno perinatal | Cumplimiento setenta por ciento | Cumplimiento normativo | Actividades realizadas en cumplimiento de lineamientos normativos | Certificación |




ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

# 5.INDICADORES

| INDICADOR | FORMULA | FRECUENCIA DE ANÁLISIS |
|---|---|---|
| implementación | Número de actividades ejecutadas/ total de actividades programadas x 100 | Anual |



ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD