

Plan operativo anual 2025

Plan de desarrollo Institucional 2024 – 2028
“Trabajamos con amor. Tu salud, Nuestra Prioridad”

Dr. Eduardo Efraín Narváez Cujar
Gerente



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



MARCO LEGAL

El Hospital Civil de IpiALES ESE, cuenta con el Plan de Desarrollo Institucional aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo 09 del 04 de diciembre de 2024, y para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos propuestos se ha formulado el Plan Operativo Anual de la vigencia 2025.

Este, es el trabajo conjunto de todos los responsables para lograr el cumplimiento del PDI, en el se operativizan los objetivos estratégicos formulando actividades que vayan enfocadas al éxito de cada meta propuesta, asimismo de la misión y visión.

La aprobación y publicación de los Planes Operativos Anuales da cumplimiento *al artículo 74 de la ley 1474 de 2011*: “...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 especificarán 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”.

La formulación y los resultados obtenidos de la ejecución de este Plan Operativo Anual da cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la resolución 407 de 2018, al indicador “Tanto la Formulación como el informe de resultados del Plan Operativo Anual da cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la *Resolución 408 del 2018*, al Indicador: “Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional”, fórmula: “numero de metas del Plan Operativo Anual cumplidas en la vigencia objeto de evaluación / número de metas del plan operativo anual programadas en la vigencia objeto de evaluación”.

Como institución acreditada, este Plan operativo permite dar cumplimiento a lo enunciado por el estándar 63 de la resolución 5095 del 2018 “Manual de Acreditación en salud”, puesto que la entidad debe contar e implementar “un proceso de direccionamiento estratégico central para la red, único, compartido entre todos, el cual incluye la descripción clara de cuál es el papel de cada uno de los prestadores de la red en la consecución de los logros comunes. Existen planes operativos de los procesos e incluyen la contribución de las sedes al direccionamiento estratégico general. Los planes operativos cuentan con metas e indicadores que permiten evaluar la gestión de cada sede. Se toman correctivos frente a las desviaciones detectadas”.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Misión

Somos una Empresa Social del Estado acreditada, prestamos servicios de salud con amor, accesibilidad, oportunidad, calidad, humanización y seguridad en los diferentes ciclos de atención; comprometidos con el medio ambiente, con un enfoque inclusivo y participativo para lograr la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias en el departamento de Nariño.

Visión

En el año 2028, seremos una Empresa Social del Estado líder en el departamento de Nariño en la prestación de servicios de salud de la más alta calidad, manteniendo la acreditación, priorizando la dignificación del talento humano, la sostenibilidad financiera y la innovación tecnológica, en un entorno hospitalario moderno y competitivo. Comprometidos a garantizar la transparencia en nuestra gestión y reconocidos como escenario de prácticas formativas para el talento humano en salud, responsables con el medio ambiente, logrando la satisfacción de usuarios y proveedores.

Valores

- **HONESTIDAD:** En el hospital Civil de Ipiales E.S.E, siempre actuamos con fundamento a la verdad cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** En el hospital Civil de Ipiales E.S.E, reconocemos y valoramos el trato de manera digna, a todas las personas con sus virtudes y defectos sin importar su labor, procedencia, títulos, cargos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, somos conscientes de la importancia de los roles como servidores públicos y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas y demás involucrados, incluyendo los sistemas de gestión con los que nos relacionamos en las labores cotidianas, buscando siempre la mejora continua.
- **DILIGENCIA:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, cumplimos con nuestras responsabilidades asignadas de la mejor manera posible con prontitud y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del estado.
- **JUSTICIA:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **COOPERACIÓN:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, trabajamos en equipo para lograr objetivos comunes, respetando las contribuciones de cada miembro de la institución, siendo flexibles y haciendo compromisos cuando sea necesario.
- **CALIDAD:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, realizamos el trabajo con humanización, disciplina y eficiencia, garantizando la satisfacción del usuario y su familia, con la convicción de entregar lo mejor.
- **Principios**
- **EMPATIA:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, nos comprometemos a entender y responder las necesidades físicas, emocionales y psicológicas de los usuarios y su familia de manera comprensiva, reconociendo la singularidad de cada uno y estableciendo una conexión humana.



- **RESILIENCIA:** En el hospital Civil de Ipiales E.S.E, reconocemos las situaciones adversas y crisis que se presenten, comprometiéndonos a mantener la calidad de la atención y el bienestar de nuestros usuarios y su familia, así como de nuestro equipo de trabajo.
- **TRANSPARENCIA:** El Hospital Civil de Ipiales E.S.E, divulga de manera clara y periódica la información relevante relacionada con la atención médica, gestión institucional y las políticas internas, garantizando la participación ciudadana.
- **INTEGRIDAD:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, actuamos con honestidad, ética y coherencia en todas las acciones y decisiones, relacionadas con la atención médica, la gestión y el liderazgo.
- **CONFIANZA:** En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E, nos comprometemos a fortalecer el vínculo entre el equipo de trabajo, los usuarios y su familia, garantizando la comunicación asertiva en el desarrollo de los procesos y procedimientos, los cuales se ejecutarán de manera segura y efectiva, con el fin de alcanzar a cubrir sus expectativas.





PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Calidad en la prestación de servicios de salud centrado en el paciente y su familia.

OBJETIVO: Incrementar los niveles de satisfacción del usuario y su familia mediante la prestación de servicios de salud, con calidad, oportunidad, seguridad y humanización

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Mejorar la oportunidad en la atención de los servicios	Reducción del tiempo promedio de espera para la asignación de citas	Oportunidad de espera en asignación de citas	Numero días	6	1 Fortalecer las estrategias implementadas en el hospital para cubrir una mayor demanda de usuarios.	Demanda insatisfecha	Número de consultas de medicina especializada NO asignada	Número total de citas asignadas y no asignadas en el periodo	4	Mensual/Trimestral	ATENCION AMBULATORIA
					2 Implementar nuevas estrategias para asignación de citas que permitan mejorar la oportunidad.	Oportunidad promedio en asignación de citas (cirugía general, ginecología, medicina interna, obstetricia, pediatría, subespecialidades)	Sumatoria total días de asignación de citas (cirugía general, ginecología, medicina interna, obstetricia, pediatría, subespecialidades)	Numero de indicadores de oportunidad en asignación de cita ((cirugía general, ginecología, medicina interna, obstetricia, pediatría, subespecialidades)		Mensual/Trimestral	ATENCION AMBULATORIA
Satisfacción del usuario	Implementación de metodología de evaluación de satisfacción del usuario.	Metodología Implementada	Numero	0	1 Documentar una metodología propia adaptada a la realidad institucional	Documento de Metodología para Medición de Satisfacción del Usuario en el Hospital Civil de Ipiales	1	1	Documento de la metodología del HCI.	Mensual/Trimestral	SIAU



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
						para realizar el análisis de la satisfacción de los usuarios frente a la atención.						
	Incrementar la satisfacción de los usuarios frente a la atención	Tasa de satisfacción global	Porcentaje	99%	2	Realizar las encuestas con la metodología adoptada por la Institución que reflejen la realidad de la satisfacción del usuario.	Experiencia del Usuario y su familia con la atención recibida.	Número de ítems evaluados en calificación buena y excelente	Total, de ítems evaluados en las todas las encuestas	100%	Mensual/Trimestral	SIAU
Fortalecimiento de la política de participación social en Salud que permita la disminución de brechas en la atención	Seguimiento a la Política de Participación Social en Salud	Porcentaje de cumplimiento de la política de participación social en Salud	Porcentaje	0	1	Implementar nuevas estrategias que permita un mayor cumplimiento de la PPS en el HCI	Cumplimiento del Plan de trabajo de la PPS reportado	Numero de estrategias cumplidas de la PPS	Total, de estrategias del Plan de Trabajo de la PPS.	90%	Mensual/Trimestral	SIAU
Avanzar hacia la acreditación con excelencia	Incremento en la calificación en el ciclo anual de autoevaluación	Incremento en la calificación frente a la anterior del ciclo anual	Numero	3,7	1	Realizar la evaluación cualitativa y cuantitativa de los estándares	Documento de Autoevaluación de Estándares de Acreditación en Salud	1	1	3,8	Anual	Sistema Integrado de Gestión



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
	realizado por la institución	de autoevaluación			de acreditación identificando fortalezas, oportunidades de mejora y calificación de acuerdo a las variables de medición						
Fortalecimiento del Programa de seguridad del paciente	Apertura de clínica de heridas en el Hospital Civil de Ipiiales	clínica de heridas del Hospital Civil de Ipiiales en funcionamiento	Porcentaje	20%	1 Implementar y realizar seguimiento de tecnologías para prevención de lesiones por presión (Cuidados de piel)	Tasa de Ulceras por presión	Número de pacientes con lesiones por presión	Total, de Pacientes de Hospitalización	50%	Mensual /Trimestral	Gestión Clínica
					2 Realizar la caracterización de pacientes año 2024. Definir las líneas de clínica de heridas. Contar con los protocolos de atención de clínica de heridas.	Informe de caracterización de clínica de heridas	1	1		Mensual /Trimestral	



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
	Gestión y mitigación del riesgo en salud	Porcentaje de gestión del riesgo	Porcentaje	68%	1 Fortalecer los planes de acción asociados a la mitigación de los riesgos identificados de acuerdo al Sistema de Gestión Integral del Riesgo	Gestión del riesgo	Numero de riesgos con efectividad en el control que han impedido materializarse.	Total, de riesgos identificados y priorizados	80%	Mensual/Trimestral	Oficina Asesora de Planeación
Efectividad en la auditoria para el Mejoramiento Continuo de la calidad de la atención en Salud.	Plan de Auditorias para el Mejoramiento de la Calidad	Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorias para el Mejoramiento o continuo de la calidad realizadas.	Porcentaje	90%	1 Monitorear el mejoramiento institucional a través de herramientas de calidad (indicadores, auditorias internas, seguimiento a planes de acción, rondas de seguridad) que coadyuven a medir la efectividad de los planes de acción	Seguimiento a la Efectividad del PAMEC	Numero de planes de acción con cierre de ciclos	Total, de planes de acción	95%	Mensual/Trimestral	Sistema Integrado de Gestión



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Mantener la certificación de todos los procesos bajo la norma NTC ISO 9001:2015	Certificación norma NTC ISO 9001:2015	Certificado en ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC	Institución Certificada	Institución Certificada	1	Realizar auditoría interna 2025 para identificar no conformidades y oportunidades de mejora, y ejecutar los planes de acción tendientes a cerrar las brechas encontradas.	Informe de auditoría interna con enfoque ISO 9001:2015	1	1	Institución Certificada	Mensual/Trimestral	Sistema Integrado de Gestión
Mantener la certificación IAMII	Certificación IAMII	Certificación IAMII	Institución Certificada	Institución Certificada en IAMII	1	Ejecutar cada una de las acciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad IAMII (10 pasos)	Cumplimiento de la estrategia IAMII	Valor promedio alcanzado en el cumplimiento de indicadores de la estrategia IAMII	Valor promedio de cumplimiento de indicadores esperado del Plan de sostenibilidad IAMII	Institución Certificada en IAMII	Mensual/Trimestral	Soporte Terapéutico
Certificar central de mezclas en BPE	Certificación central de mezclas en BPE	Certificación por parte de INVIMA	Institución Certificada	0	0	El programa no tiene metas propuestas para la vigencia 2025, por cuanto en el plan de acción no se plantea actividades para su medición. Las actividades inician para la vigencia 2026						
Avanzar en la certificación de gases medicinales en BPM.	Cumplimiento de requisitos para certificación de gases	Porcentaje de avance para lograr la certificación en BPM de	Porcentaje	0%	1	Revisar el cumplimiento de requisitos según resolución 4410 de	Porcentaje de cumplimiento de lista de chequeo de la resolución 2011012580 de	Numero de ítems cumplidos de la lista de chequeo	Total, ítems lista de chequeo según resolución del Invima	20%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
	medicinales en BPM	gases medicinales.				2009 y realizar la lista de chequeo de la resolución 2011012580 de 2011 del INVIMA	2011 del INVIMA					
Acreditación del laboratorio clínico de acuerdo a la NTC ISO 15189:2022	Acreditación del laboratorio clínico de acuerdo a la NTC ISO 15189:2022	laboratorio clínico certificado de acuerdo a la NTC ISO 15189:2022	Porcentaje	41%	1	Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a los estándares de la NTC 15189:2022	Porcentaje de Cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 15189:2022	Numero de requisitos cumplidos de la NTC 15189:2022	Numero de requisitos de NTC 15189:2023 para certificación del Laboratorio	80%	Mensual/Trimestral	Apoyo Diagnostico
Cumplimiento del Plan Maestro de Infraestructura del Hospital Civil de Ipiiales	Viabilización del proyecto de ampliación de los servicios de quirófano, UCI pediátrica, obstetricia, consulta externa especializada y áreas de esterilización y área administrativa ante el Ministerio de Salud y	Porcentaje de avance en la gestión	Porcentaje	0%	1	Viabilizar la capacidad instalada del proyecto de ampliación de los servicios de quirófano, UCI pediátrica, obstetricia, consulta externa especializada y áreas de esterilización y área administrativa ante el	Capacidad instalada viabilizada ante Ministerio de Salud y Protección Social	Documento realizado	1	100%	Mensual/Trimestral	Gestión Estratégica



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
	Protección Social					Ministerio de Salud y Protección Social						
					2	Presentar proyecto de ampliación de los servicios de quirófano, UCI pediátrica, obstetricia, consulta externa especializada y áreas de esterilización y área administrativa ante el Ministerio de Salud y Protección Social	Diseños y documentos radicados ante Ministerio de Salud y Protección Social	Documentos Radicados	1	100%	Mensual/Trimestral	Gestión Estratégica
	Presentación del proyecto ante el Ministerio de Salud y Protección Social para el fortalecimiento y adecuación	Porcentaje de avance en la gestión	Porcentaje	0%	1	Diseñar proyecto ante el Ministerio de Salud y Protección Social para el fortalecimiento	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	1	20%	Mensual/Trimestral	Gestión Estratégica



PROGRAM A	SUBPROGRA MA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICAD OR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADO R	META	PERIODIDICAD AD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSAB LE
	de la infraestructura para garantizar la buena prestación del servicio de UCIN					o y adecuación de la infraestructur a para garantizar la buena prestación del servicio de UCIN						
	Avance en la presentación del Proyecto de unidad de salud mental	Porcentaje de avance en la gestión	Porcentaj e	0%	1	Diseñar Proyecto de unidad de salud mental	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	1	50%	Mensual/Trimes tral	Gestión Estratégica
	Adecuación y puesta en funcionamiento de servicios por la modalidad de telemedicina.	Porcentaje de puesta en funcionamie nto de Servicios por la modalidad de Telemedicin a	Porcentaj e	0%	1	Diseñar proyectos por la modalidad de Telemedicina en la ESE Hospital Civil	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	1	50%	Mensual/Trimes tral	Gestión Estratégica
	Cumplimiento del Plan Maestro de Infraestructura del Hospital Civil ESE	Avance de gestión en la presentació n de proyectos de gestión para el mejoramient o de la capacidad	Porcentaj e	0%	1	Desarrollar y ejecutar proyectos de gestión para el mejoramient o de la capacidad instalada de	Avance de gestión en el Plan Maestro de Infraestructura del Hospital Civil ESE	Número de actividades Cumplidas del Plan Maestro de Infraestructura del Hospital Civil ESE	Número de actividades Planeadas del Plan Maestro de Infraestructura del Hospital Civil ESE	50%	Mensual/Trimes tral	Gestión Estratégica



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		instalada de la ESE Hospital Civil				la ESE Hospital Civil						
Avanzar en el cumplimiento de requisitos de la institución para consolidarse como un Hospital Universitario	Avanzar en el cumplimiento de requisitos como Hospital Universitario	Porcentaje de avance en requisitos para consolidarse como Hospital Universitario	Porcentaje	0%	1	Evaluar el cumplimiento de la resolución 3409 de 2012 de "definición de documentos para el reconocimiento como Hospital Universitario", en el Hospital Civil de Ipiales	Cumplimiento de requisitos resolución 3409 de 2012	Numero de Requisitos Cumplidos de la resolución 3409 de 2012	Número Total de Requisitos para reconocimiento de Hospital Universitario según resolución 3409	50%	Mensual/Trimestral	Subgerente Prestación de Servicios
Disminución de tramites que permitan mejorar la satisfacción del usuario.	Gestión adecuada y oportuna de PQRSFD	Porcentaje de gestión optima de PQRSFD	Porcentaje	75%	1	Fortalecer la cultura de respuesta de PQRSFD como parte fundamental de la atención al usuario.	Oportunidad en el trámite de quejas y reclamos	Sumatoria total de los días hábiles transcurridos entre la recepción y la respuesta al usuario de la queja presentada	Total, de quejas presentadas en el periodo	100%	Mensual/Trimestral	SIAU



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
					2	Evaluar la calidad de la respuesta frente a quejas y reclamos por parte de los responsables del trámite.	Satisfacción frente a respuesta de Quejas	Numero de respuestas de quejas satisfactorias	Número total de respuestas sobre quejas presentadas al usuario en el periodo		Mensual/Trimestral	Subgerente Prestación de Servicios



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Cooperación interinstitucional efectiva y exitosa

OBJETIVO: Fortalecer la articulación de la red de prestación de servicios, favoreciendo la competitividad y resolutiveidad de la capacidad instalada del Hospital Civil de IpiALES E.S.E.

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Alianzas para la apertura y/o fortalecimiento de servicios como: unidad oncológica, unidad renal, hemodinamia, cardiología intervencionista, cirugía vascular, resonancia magnética y Banco de Sangre	Alianzas Estratégicas para incremento de la competitividad	Numero de servicios abiertos por alianzas estratégicas	Numero	1	1	Realizar convenios entre el sector público/privado que permita ampliar el portafolio de servicios del Hospital	Convenios realizados para apertura de nuevos servicios por alianzas estratégicas.	Numero de convenios realizados como alianza publico/privada.	N/A	2	Mensual/Trimestral	Gerencia
Fortalecimiento de las redes integrales de prestación de servicios en el Nodo sur del Departamento de Nariño	Garantizar la atención centrada en la persona, la familia y la comunidad	Numero de prestadores públicos vinculados a la estrategia en Red del hospital	Numero	0	1	Proponer estrategias de promoción y prevención desde el alto nivel de complejidad como medida de articulación con hospitales de primer nivel, garantizando la	Hospitales incluidos en la estrategia de red	Numero de Prestadores públicos vinculados	N/A	13	Mensual/Trimestral	SIAU



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
						calidad de los servicios.						
	Liderar el proceso de referencia y contrarreferencia en el Nodo Sur del Departamento de Nariño	Porcentaje de incremento en el número de Referencia dirigidas al Hospital Civil de Ipiales E.S.E.	Numero	0	1	Difundir con las instituciones prestadoras de servicios de salud de la Red publica el portafolio de servicios, que permita un incremento en las referencias recibidas al Hospital Civil de Ipiales ESE.	Contrarreferencia realizada de pacientes remitidos	Numero de contra referencias enviadas	Total, de referencias recibidas	3%	Mensual/Trimestral	SIAU



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Dignidad para el talento humano en el Hospital Civil de Ipiales ESE.

OBJETIVO: Formalizar el Talento Humano del Hospital Civil de Ipiales.

SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Fortalecimiento del Programa de Humanización centrada en la seguridad del paciente y atención segura	Porcentaje de colaboradores capacitados en Humanización.	Porcentaje	30%	1	Desarrollo de capacitaciones en los diferentes servicios en temas de humanización, trato digno, seguridad del paciente y atención segura.	Porcentaje de personal capacitado en Humanización	Número de personas que asistieron a la capacitación de humanización	Número de personas que fueron citadas a capacitaciones de Humanización	90%	Semestral	Gerencia de Talento Humano
Ejecución de estudio de cargas laborales en el Hospital Civil de Ipiales	Estudio de cargas laborales realizado	Numero			El programa no tiene metas propuestas para la vigencia 2025, por cuando en el plan de acción no se plantea actividades para su medición. Y Se inicia en el POA 2026						
Actualización del organigrama institucional	Organigrama actualizado	Numero									
Presentación y aprobación por parte de las directivas del Hospital Civil de Ipiales E.S.E, el reglamento interno.	Reglamento interno aprobado	Numero									



SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Actualización del Manual de Funciones y competencias, según los lineamientos normativos	Manual de Funciones y competencias Actualizado	Numero								
Cumplimiento del Plan Anual de Vacantes	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Vacantes	Porcentaje								
Avanzar hacia la formalización laboral en el Hospital Civil de Ipiiales.	Porcentaje de Avance en el proceso de formalización laboral	Porcentaje								



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Estabilidad Financiera

OBJETIVO: Fortalecer el proceso económico (Admisiones, Facturación, Recaudo, Cartera) y lograr un saneamiento financiero adecuado y real de la institución.

PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Fortalecimiento del proceso de Recursos Económicos bajo el modelo de gestión para el saneamiento financiero de instituciones prestadoras de servicios	Implementación del Modelo de Gestión para el Saneamiento Financiero de Instituciones Prestadoras de Servicios	Avance en la Implementación del Modelo de Gestión para el Saneamiento Financiero de Instituciones Prestadoras de Servicios (Admisiones, Facturación, Radicación, Recaudo, Auditoria, Conciliación-Gestión de Cartera)	Porcentaje	0	1	Realizar el saneamiento contable y financiero de la entidad	Numero de comités de saneamiento contable realizados	Numero de comités de saneamiento contable realizados	N/A	3 / Mensuales extraordinarios	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
	Incremento en el valor de recaudo por la prestación del servicio	Incremento en el recaudo frente a la vigencia anterior	Porcentaje	0	1	Fortalecer la gestión de cartera frente a los diferentes aseguradores.	Porcentaje de recaudo incrementado respecto a la vigencia anterior	Valor de Cartera gestionada a través de acuerdos de Pago con ERP	Valor Total de cartera Menor a 360 días con ERP	70%	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
					2	optimización del proceso de auditoria medica concurrente y auditoría de cuentas medicas	Oportunidad y efectividad de control de Glosas en la Venta de Servicios	Total, Glosa definitiva de la Venta de Servicio en la vigencia	Total, de la Facturación de la Venta de Servicio en la vigencia	4%	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
					3	Saneamiento de cartera Mayor a 360 días	Porcentaje de cartera mayor a 360 días depurado	Porcentaje de cartera mayor a 360 dias depurado	Total, Cartera Generada mayor a 360 días con las ERP	60%	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
	Incremento en la facturación limpia de la prestación de servicios de salud	Incremento en la facturación frente a la vigencia anterior	Porcentaje	0	1	Desarrollar el plan de contratación para la prestación de servicios de alta y mediana complejidad durante la vigencia 2025	Porcentaje de avance en el plan de contratación con las EAPB priorizadas	Numero de EAPB con contratos efectuados	Numero de EAPB a contratar	90%	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
	Incremento en la radicación de facturación frente a las EAPBS	Incremento de facturas radicadas frente a la vigencia anterior	Porcentaje	0	1	Fortalecer el portafolio de servicios de salud de alta y mediana complejidad con tarifas atractivas al mercado ofertado en la modalidad de contratación de esos servicios durante la vigencia 2025	Número de nuevos servicios ofertados a las distintas EAPBs	Número de Nuevos Servicios	N/A	4	Mensual/Trimestral	Gestión Clínica
					2	Incrementar el porcentaje de radicación de facturas frente a la vigencia anterior	Porcentaje de radicación de facturas	Valor Facturado	Valor radicado oportunamente	98%	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Diseño y montaje del sistema de costos del Hospital Civil de Ipiales E.S. E	Implementación Sistema de Costos	Porcentaje de montaje del Sistema de Costos en la institución	Porcentaje	0	1	Estructurar proyecto para la modernización del Sistema de Costos	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	N/A	1	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
Incrementar el porcentaje de Equilibrio Presupuestal con Recaudo	Viabilidad del modelo financiero y la operación corriente	Equilibrio operacional con recaudo	Numero	0	1	Monitoreo de acuerdo a la metodología del riesgo del equilibrio operacional con recaudo	Informes de seguimiento financiero con la metodología de categorización del riesgo del Ministerio de Salud y Protección Social	Numero de informes de seguimiento financiero con la metodología de categorización del riesgo	N/A	12	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
					2	Mantener el Equilibrio presupuestal con recaudo	Porcentaje de Ingresos recaudados vs Gastos comprometidos	Ingresos recaudados	Gastos Comprometidos	Mayor o Igual a 0,8	Mensual/Trimestral	Gestión Financiera
Reducción del monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación frente a la vigencia anterior.	Gestión de cuentas por pagar por concepto de personal	Valor de deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y contratación de servicios	Numero	0	1	Elaborar informes trimestrales que incluyan el cumplimiento de la política de gestión presupuestal y eficiencia de gasto público vinculando el control de la ejecución de los recursos	Disminución de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación frente a la vigencia anterior.	Valor adeudado superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación frente a la	N/A	50%	Mensual / Trimestral	Gestión Financiera



PROGRAMA	SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
					financieros acorde a las actividades y estrategias planeadas.		vigencia anterior.				



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Innovación Tecnológica

OBJETIVO: Fortalecer la infraestructura y la tecnología del Hospital Civil de Ipiales, cumpliendo requisitos de habilitación, mejorando la oportunidad en el diagnóstico y la atención humanizada de los usuarios.

SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Implementación del Sistema de Información Hospitalario	Porcentaje de ejecución en la modernización del Sistema de Información Hospital	Porcentaje	0	1	Estructurar proyecto para la modernización del Sistema de Información Hospital	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	N/A	1	Mensual / Trimestral	Gerencia de la Información
Avance en la implementación de la interoperabilidad de la historia clínica digital	Porcentaje de actualización y avance en la implementación de la interoperabilidad de la historia clínica digital	Porcentaje	0	1	Estructurar proyecto para la implementación de la interoperabilidad de la historia clínica digital	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	N/A	1	Mensual / Trimestral	Gerencia de la Información
Ejecución del plan de inversiones en relación a proyectos de equipos biomédicos, industriales, de cómputo y comunicaciones.	Porcentaje de ejecución del plan de inversiones	Porcentaje	0	1	Estructurar proyectos para la implementación del plan de inversiones en relación a proyectos de equipos biomédicos, industriales, de cómputo y comunicaciones.	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	N/A	1	Mensual / Trimestral	Gestión Estratégica



SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024		ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Gestión Tecnológica para la atención en salud	Avance en la implementación de nuevas tecnológicas para mejorar la oportunidad en la atención y satisfacción de los usuarios	Porcentaje	0	1	Ejecutar las estrategias para la implementación de nuevas tecnologías tendientes a mejorar la oportunidad en la atención y satisfacción de los usuarios	Porcentaje de cumplimiento de las estrategias planteadas	Número de actividades Cumplidas para la implementación de nuevas tecnologías tendientes a mejorar la oportunidad en la atención y satisfacción de los usuarios	Número de actividades establecidas para la implementación de nuevas tecnologías tendientes a mejorar la oportunidad en la atención y satisfacción de los usuarios	80%	Mensual / Trimestral	SIAU
Habilitar Circuito cerrado de TV	Mejoramiento del circuito cerrado de TV	Porcentaje	0	1	Ejecutar las actividades que permitan el desarrollo del sistema de Circuito Cerrado de TV	Circuito cerrado de TV implementado	Programa ejecutado	N/A	100%	Mensual / Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Mejorar la cobertura y seguridad del Hospital Civil de Ipiales con el sistema de vigilancia y control de accesos	Porcentaje de cobertura de sistema de vigilancia y control de accesos	Porcentaje	0	1	Ejecutar las actividades que permitan el desarrollo del sistema de vigilancia y control de accesos del Hospital Civil de Ipiales ESE	Porcentaje de actividades ejecutadas	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Implementación de tecnologías de minería de datos con modelos de	Desarrollo de Herramientas bajo minería de datos	Numero			El programa no tiene metas propuestas para la vigencia 2025, por cuando en el plan de acción no se plantea actividades para su medición. Y Se inicia en el POA 2026						



SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS	INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
inteligencia artificial.										



PLAN OPERATIVO ANUAL 2025

LINEA ESTRATEGICA: Compromiso Ambiental

OBJETIVO: Mitigar la huella de carbono generada en la prestación de los servicios de salud, contribuyendo con el medio ambiente, utilizando energías limpias y renovables.

SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 14001: 2015.	Porcentaje de cumplimiento a requisitos de la NTC ISO 14001:2015	Porcentaje	0	1	Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a los estándares de la NTC ISO 14001:2015	Porcentaje de cumplimiento a los estándares de la NTC ISO 14001:2015	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	60%	Mensual/Trimestral	Gestión Clínica
Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de agua potable del Hospital Civil de Ipiales	Número de Intervenciones de mejoramiento a la PTAP	Numero	0	1	Desarrollar y ejecutar el mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento programado	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Operación y Mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Hospital Civil de Ipiales	Operación y Mantenimiento anual de la PTAR	Numero	0	1	Desarrollar y ejecutar el mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del Hospital Civil de Ipiales	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento programado	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Recuperación y mantenimiento del pozo profundo del Hospital Civil de Ipiales, como fuente de agua propia de la Institución.	Porcentaje de recuperación del pozo profundo del HCI	Porcentaje	0	1	Desarrollar y ejecutar el mantenimiento del pozo de aguas profundas.	Porcentaje de cumplimiento en el mantenimiento programado	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos



SUBPROGRAMA	NOMBRE DEL INDICADOR (ES)	UNIDAD (ES) DE MEDIDA DEL INDICADOR (ES)	LINEA BASE 2024	ACTIVIDADES PLANEADAS		INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	META 2025	PERIODICIDAD DEL SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
Adecuación en la infraestructura y equipamiento de la central de residuos hospitalarios.	Porcentaje de avance en la adecuación en la infraestructura y equipamiento de la central de residuos hospitalarios.	Porcentaje	0	1	Actualizar el PGIRSH y garantizar el cumplimiento de las actividades en el personal de la ESE	Avance en la implementación del PGIRSH	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Avance en la implementación del programa de hospitales verdes y saludables	Porcentaje de ejecución del programa de Hospitales Verdes	porcentaje	0	1	Ejecutar las actividades que permitan el desarrollo del programa Hospitales Verdes.	Porcentaje de cumplimiento en el programa Hospitales Verdes	Número de actividades Ejecutadas	Número de actividades planeadas	100%	Mensual/Trimestral	Gestión de Recursos Físicos
Proyecto de implementación de paneles solares fotovoltaicos en la institución.	Porcentaje de avance en la Gestión de financiación para la implementación de paneles solares fotovoltaicos del HCI	Porcentaje	0	1	Desarrollar los diseños y documentos del proyecto y radicarlos ante las entidades responsables de la valoración.	Estructuración de proyecto para presentación	Proyecto Estructurado	N/A	1	Mensual/Trimestral	Gestión Estratégica