

PLAN DE ACCION ESE CMRC 2012

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2012
Financiera	Gestión Financiera e Inveriones	Modernización de la Facturación y Fortalecimiento en la recuperación de cartera	Mejoramiento de la Recuperación de la cartera	Actualizar y depurar la cartera existente	% cartera Depurada	25%
				Suscribir Acuerdos de Pago con las empresas y entidades deudoras	% de empresas con mora mayor a 365 días con Acuerdos de pago suscritos	25%
				Adelantar procesos de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	% de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	25%
				Adelantar acciones legales en contra los clientes sin voluntad de pago.	% procesos de cobro juridico interpuestos en contra de clientes sin voluntad de pago	25%
			Disminución de la glosas	Fortalecer el proceso de facturación de la entidad	% de reduccion de glosas	15%
				Desarrollo de capacitaciones en la pertinencia de los soportes de facturación de conformidad con la norma	% de Ejecución del Plan de Capacitación	85%
				Implementación de controles en la oportuna respuesta de glosas y radicación de la facturación	% de glosas contestadas	80%
			Mantener el nivel de las ventas	Garantizar que la totalidad de la capacidad instalada de prestación de servicios de la entidad sean mercadeados y vendidos a nuestros usuarios	% de ocupación de la capacidad instalada	70%
				Actualizar el portafolio de servicios	Portafolio actualizado	100%
				Fortalecer el conocimiento interno de la red de servicios y contratación vigente	% de Ejecución del Plan de Capacitación en el tema	80%
				Implementar un sistema de monitoreo de los indicadores de productividad	Sistema implementado	100%
			Racionalizar los costos	Reducir los gastos generales de la empresa	% Gastos de administración	15%
				Depuración del pasivo prestacional	% de saneamiento de aportes	20%
				Evaluación del impacto económico de los procesos jurídicos en contra de la institución	% de procesos con estimado económico	50%
				Formular oportunamente el presupuesto, Plan de compras y Plan de Mantenimiento hospitalario de la entidad	% Planes formulados / vigencia	100%

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2012
			Satisfacción del usuario	Monitorear el grado de satisfacción de nuestros usuarios frente a los servicios recibidos, formulando los respectivos planes de mejora.	% de satisfacción de los usuarios	90%
				Fortalecer el área de atención al usuario	Area implementada	100%
				Fortalecimiento en la Implementación de medios de comunicación para el acceso de los clientes y usuarios al conocimiento de los procesos y servicios que ofrece la ese (Pagina Web, Difusión audiovisual y boletín institucional.)	% de ejecución plan de medios y comunicación	80%
				Formulación e implementación del Plan de capacitación y educación a los usuarios.	% de Ejecución del Plan de Capacitación	80%
			Mejorar la calidad de los servicios que se prestan monitorizándola a través de los indicadores de calidad.	% indicadores institucionales monitorizados y registrados	100%	

Usuario	Gestión de la Calidad de los Servicios, con enfoque a Usuarios	Gestión de los procesos de atención a usuarios y Conformación de RISS	Mejorar la calidad de servicios prestados	Implementar el sistema obligatorio de garantía de la calidad y pamec de los procesos asistenciales prioritarios	% Ejecución del PAMEC	80%
				Desarrollar capacitaciones de la normatividad legal vigente en uso de los registros clínicos	% de Ejecución del Plan de Capacitación	80%
				Revisar y ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y realizar seguimiento a los indicadores de gestión ambiental	Indicadores mediomambientales monitorizados y registrados	80%
				Promover la calidez, atención personalizada y trato humanizado.	% de satisfacción de los usuarios	90%
				Garantizar la evaluación e inspección microbiológica de las diferentes áreas de prestación de servicios	tasa de infección intrahospitalaria	< 2%
				Garantizar la caracterización y evaluación periódica de vertimientos y aguas residuales	% de indicadores de informe semestral EPA monitorizados	100%
				Actualizar las guías de acción inmediata y el manejo de eventos adversos que sean producto de la atención.	% de eventos adversos gestionados	100%
				Evaluar, actualizar y adoptar las políticas de garantía de la privacidad y dignidad de los pacientes al momento de su atención	% de satisfacción de los usuarios	90%

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2012
Procesos internos y gerenciales	Gestión Organizacional, de Procesos internos y Gerenciales	Acreditación de los Procesos de Gestión Institucional y Sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno	Implementación del Sistema Obligatorio de Calidad- Acreditación	Formulación e implementación del pamec en la institución	% de ejecución del PAMEC	80%
				Evaluación periódica de los indicadores de calidad	% de indicadores medidos	100%
				Implementar y evaluar los planes de mejoramiento	% cumplimiento de planes de mejoramiento	80%
				Evaluar, actualizar y fortalecer la política de información y gestión oportuna de los eventos adversos	% de eventos adversos gestionados	100%
			Mantenimiento y mejoramiento del Modelo Estándar de control interno	Garantizar el sostenimiento del modelo estándar de control interno meci en cada uno de los procesos y actividades desarrolladas por la empresa.	% de implementación MECI	90%
				Evaluar, mejorar y ajustar el modelo para garantizar el cumplimiento de la totalidad de elementos en especial; la gerencia del riesgo, planes de mejoramiento y sistema de información.		90%
				Actualizar el manual de gestión y mapa de riesgos institucional	manual actualizado	100%
				Formulación e implementación de un plan de auditoría integral MECI CALIDAD para todas las áreas	% de ejecución del Plan de Auditoría	80%
				Implementación de la oficina, grupo o área de control interno disciplinario	Área implementada	100%
				Reformular, implementar y hacer seguimiento del código de ética de la entidad	Código implementado	100%
		Mejoramiento de la asignación de los recursos	Garantizar la disponibilidad, oportunidad y calidad de los recursos para la prestación de los servicios.	Ingresos Reconocidos / Gasto comprometido	>1	
			Formulación del plan de desarrollo institucional	Plan formulado	100%	
			Formulación de proyectos para su inclusión en el plan bienal de inversiones en salud	% de Proyectos Formulados inscritos	100%	
			Formulación e implementación del plan de mantenimiento hospitalario ajustado a la entidad	% de presupuesto de Ingresos asignados al plan de mantenimiento	5%	
			Organizar y sistematizar los procesos judiciales y legales que se adelantan en contra y a favor de la entidad	% de procesos organizados, registrados y reportados	80%	
Documentación						

		Desarrollo Institucional	Documentación, aprobación, Socialización, control de los procesos de la empresa.	Fortalecer los procesos de auditoría médica y de evaluación de las historias clínicas	Proceso implementado	80%
				Oportunidad en el envío de información de calidad a organismos de control	Cumplimiento en el reporte y envío de la información	100%
				Establecer mecanismos y procedimientos para la recepción y trámite de quejas y línea 018000.	Línea instalada y procedimiento formulado e implementado	100%
		Eficiencia de los procesos de atención		Garantizar la oportunidad en la presentación de la información financiera, contable, calidad y producción.	Cumplimiento en el reporte y envío de la información	100%
				Realizar un proceso de análisis de la satisfacción del usuario y formular planes de mejora	Proceso formulado e implementado	100%
				Brindar apoyo a la labor de la revisoría fiscal.	Razonabilidad de los estados financieros	100%
		Cultura organizacional y Desarrollo del Talento Humano.	Optimizar la gestión del talento humano	Garantizar la oportunidad en los pagos de salarios, honorarios y demás compensaciones por sus servicios	Oportunidad en el pago de salarios	100%

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2012
Aprendizaje e innovación	Gestión de la Tecnología, el aprendizaje y la Innovación	Desarrollo de la Tecnología de Información y Comunicaciones	Desarrollo de un sistema integrado de información	Adquisición de licencias y de antivirus que ayuden a mantener y proteger la integridad de la información manejada en la ese	% de equipos licenciados	100%
		Gestión del Aprendizaje y la innovación.	Fortalecimiento de la Docencia e Investigación	Mejorar la docencia-servicio, dando cumplimiento a la totalidad de los requerimientos del acuerdo del concejo nacional de recurso humano.	% de convenios ajustados	100%