HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SANTAMARIANA *Empresa Social del Estado*

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA
SECRETARIA DE SALUD
PLAN OPERATIVO ANUAL

Vigencia:
Código de habilitación de la IPS:
Fecha de Aprobación de la Junta Directiva: Enero de 2026
Gerente del Decenio: *Jorge Andres Lopez Quintero*

Gobernación de Cundinamarca

Línea Estratégica del Plan Departamental de Desarrollo	Apuesta PDD	INICIATIVA ESTRATÉGICA	PROCESO	Objetivo Estratégico Institucional	Meta de producción anual	Indicador de producto: Nombre del indicador	Indicador de producto: Descripción de la fórmula	Línea base: Unidad de medida	Línea base: Valor	Línea base: Año	Valor esperado Año 2026	Peso Porcentual	I TRIMESTRE 2026: Numerador	I TRIMESTRE 2026: Denominador	I TRIMESTRE 2026: Ejecutado I trimestre	I TRIMESTRE 2026: % Avance I trimestre	I TRIMESTRE 2026: % Ejecución I trimestre	II TRIMESTRE 2026: Numerador	II TRIMESTRE 2026: Denominador	II TRIMESTRE 2026: Ejecutado II trimestre	II TRIMESTRE 2026: % Avance II trimestre	II TRIMESTRE 2026: % Ejecución II trimestre	III TRIMESTRE 2026: Numerador	III TRIMESTRE 2026: Denominador	III TRIMESTRE 2026: Ejecutado III trimestre	III TRIMESTRE 2026: % Avance III trimestre	III TRIMESTRE 2026: % Ejecución III trimestre	IV TRIMESTRE 2026: Numerador	IV TRIMESTRE 2026: Denominador	IV TRIMESTRE 2026: Ejecutado IV trimestre	IV TRIMESTRE 2026: % Avance IV trimestre	IV TRIMESTRE 2026: % Ejecución IV trimestre	ACUMULADO: Numerador	ACUMULADO: Denominador	ACUMULADO: Ejecutado Acumulado	ACUMULADO: % Avance Acumulado	ACUMULADO: % Ejecución Acumulado	Valor esperado Año 2027	Actividades (Proyectadas a ejecutar en el Año)	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre	Evidencia	Recursos	Responsables Institucionales	E mail Responsable
Con-unidad	Integridad Humana	Optimización de procesos clínicos y administrativos: Fortalecer los procesos internos mediante la integración definida en los diferentes requisitos de los sistemas de gestión y de las fuentes definidas por la institución, a través de la integración de herramientas tecnológicas que aseguren la eficiencia operativa en el marco del cumplimiento normativo.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Lograr la certificación del 100% de las sedes y el sistema único de habilitación.	N° Sedes certificadas	N° Sedes certificadas.	Número	0	2025	1	5%																											0	* Formular el plan de habilitación para el Hospital Regional de Girardot * Ejecutar el plan de habilitación propuesto * Verificar el cumplimiento del plan de habilitación * Certificar en habilitación el Hospital Regional de Zipaquirá	0%	0%	0%	100%		Humanos, técnicos y financieros	Calidad	hcacalidad.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Optimización de procesos clínicos y administrativos: Fortalecer los procesos internos mediante la integración definida en los diferentes requisitos de los sistemas de gestión y de las fuentes definidas por la institución, a través de la integración de herramientas tecnológicas que aseguren la eficiencia operativa en el marco del cumplimiento normativo.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Implementar en ≥ 90% al Plan de Mejoramiento de la Calidad MOCA de la ESE, con base en los indicadores de la Resolución 256 de 2016, estableciendo un tablero de control de calidad.	% de cumplimiento del plan	# actividades ejecutadas/# actividades programadas *100	Porcentaje	100%	2025	≥ 90%	5.00%																											≥ 90%	* Monitorear indicadores MOCA * Proyectar el plan del mejoramiento de acuerdo a desviaciones * Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento * Realizar seguimiento al reporte oportuno de indicadores MOCA	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%		Humanos, técnicos y financieros	Calidad	hcacalidad.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Implementar en ≥ 90% el programa de seguridad del paciente	Porcentaje implementación programa seguridad paciente	No. Actividades del programa ejecutadas/ No. Actividades programadas. Con actividades propuestas	Porcentaje	86%	2025	≥ 90%	5.00%																											≥ 90%	* Proyectar cronograma de actividades del programa de seguridad del paciente vigencia * Ejecutar el cronograma de actividades del programa de seguridad del paciente	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%		Humanos, técnicos y financieros	Líder de seguridad del Paciente	hcosegurancadelpaciente@hus.org.co
DIRECCIONAMIENTO (15%)												**15%**											**0%**											**0%**																
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión de salud pública	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Implementar el plan de acción de mortalidad materna extrema	% de cumplimiento	Número de actividades ejecutadas/Número de actividades propuestas *100	Porcentaje	66%	2025	≥ 90%	20%																											0%	* Proyectar plan de acción para la mortalidad materna extrema * Realizar seguimiento al plan de acción	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%		Humanos, técnicos y financieros	Líder de salud pública	hcopublica.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión de salud pública	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Implementar las acciones definidas en el plan de mantenimiento para garantizar la continuidad de la certificación al Hospital como Centro MIDA.	Plan de Mantenimiento de la certificación MIDA	(No de acciones ejecutadas / Total de acciones propuestas) x 100	Porcentaje	NR	2025	≥ 90%	20%																											0%	0	* Proyectar plan de acción para mantenimiento de la estrategia MIDA * Realizar seguimiento al plan de acción	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%		Humanos, técnicos y financieros	Líder de salud pública	hcopublica.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión de salud pública	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Cumplir con el resultado de la matriz de autoapreciación	Calificación Matriz de Autoapreciación	(Items cumplidos de la matriz de autoapreciación / Total de los ítems Evaluados) x 100	Porcentaje	NR	2025	≥ 90%	20%																											0%	0	* Proyectar plan de acción para mantenimiento de la estrategia IAMB * Realizar seguimiento al plan de acción	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%		Humanos, técnicos y financieros	Líder de salud pública	hcopublica.lider@hus.org.co
MISIONALES (60%)												**60%**											**0%**											**0%**																
Bien gobernar	Eficiencia y modernización administrativa	Fortalecer la experiencia del usuario: A través de modelos de experiencia del paciente se busca mejorar que se enfoque en mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y asegurar un trato respetuoso y profesional por parte del personal médico y administrativo, evaluando los resultados a través de encuestas sin satisfacción y seguimiento de quejas.	Atención al usuario familia y comunidad	Mantener la satisfacción global de los usuarios del ie net samaritana por encima del 66% para el año 2026.	Ejecutar el plan de acción propuesto para el programa de humanización.	% de cumplimiento	No. Actividades ejecutadas/ No. Actividades programadas.	Porcentaje	69%	2025	≥ 90%	2.5%																											≥ 90%	* Proyectar cronograma de actividades del programa de humanización vigencia * Ejecutar el cronograma de actividades del programa de humanización	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	Cronograma de actividades ejecutado / Informe de gestion	Humanos, técnicos y financieros	Líder de atención al usuario	hcosiau.lider@hus.org.co
Bien gobernar	Gobierno comunitario	Fortalecer la experiencia del usuario: A través de modelos de experiencia del paciente se busca mejorar que se enfoque en mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y asegurar un trato respetuoso y profesional por parte del personal médico y administrativo, evaluando los resultados a través de encuestas de satisfacción y seguimiento de quejas.	Atención al usuario familia y comunidad	Mantener la satisfacción global de los usuarios del ie net samaritana por encima del 66% para el año 2026.	Formular y ejecutar en 80% el plan de acción de la política pública de participación social	% cumplimiento del plan de acción	Numero actividades ejecutadas/numero de actividades programadas *100	Porcentaje	100%	2025	≥ 80%	2.5%																											80%	* Proyectar plan de acción de la política pública de participación social vigencia * Ejecutar las acciones establecidas para el HRZ en el plan de acción de la política pública de participación social	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	Plan de acción proyectado / Informe de ejecución del plan de acción de la política pública de participación social	Humanos, técnicos y financieros	Líder de atención al usuario	hcosiau.lider@hus.org.co
Bien gobernar	Gobierno comunitario	Fortalecer la experiencia del usuario: A través de modelos de experiencia del paciente se busca mejorar que se enfoque en mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y asegurar un trato respetuoso y profesional por parte del personal médico y administrativo, evaluando los resultados a través de encuestas de satisfacción y seguimiento de quejas.	Atención al usuario familia y comunidad	Mantener la satisfacción global de los usuarios del ie net samaritana por encima del 66% para el año 2026.	Mantener la satisfacción global de los usuarios de la IPS	Satisfacción global de los usuarios	No. De usuarios que respondieron "muy buena" y "buena" a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global de atención en los servicios de salud de la IPS? / No. de usuarios que respondieron la pregunta	Porcentaje	69%	2025	≥ 66%	2.5%																													66%	Medir trimestralmente la satisfacción global de los usuarios del HRZ a través de las encuestas de satisfacción	66%	66%	66%	66%	Matriz de producción servicio de atención al usuario	Humanos, técnicos y financieros	Líder de atención al usuario	hcosiau.lider@hus.org.co
Bien gobernar	Gobierno comunitario	Fortalecer la experiencia del usuario: A través de modelos de experiencia del paciente se busca mejorar que se enfoque en mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y asegurar un trato respetuoso y profesional por parte del personal médico y administrativo, evaluando los resultados a través de encuestas de satisfacción y seguimiento de quejas.	Atención al usuario familia y comunidad	Mantener la satisfacción global de los usuarios del ie net samaritana por encima del 66% para el año 2026.	Ejecutar en ≥ 90% el plan de mejora de PQRSI.	Ejecución del plan de PQRSI	No. Actividades ejecutadas/No. De actividades propuestas.	Porcentaje	66%	2025	≥ 90%	2.5%																											≥ 90%	Proyectar planes de mejoramiento de acuerdo a las 4 primeras causas de PQRSI trimestral Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento proyectados producto de las PQRSI.	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	Plan de mejoramiento / Seguimiento a plan de mejoramiento	Humanos, técnicos y financieros	Líder de Calidad	hcacalidad.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Optimización de procesos clínicos y administrativos: Fortalecer los procesos internos mediante la integración definida en los diferentes requisitos de los sistemas de gestión y de las fuentes definidas por la institución, a través de la integración de herramientas tecnológicas que aseguren la eficiencia operativa en el marco del cumplimiento normativo.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Aumentar en 2 puntos porcentuales las actividades generadas en la institución a través de la prestación de servicios.	Porcentaje de residuos reciclables	Porcentaje de residuos reciclables generados en la vigencia actual- Porcentaje de residuos reciclables generados en la vigencia anterior	Número	1.17	2025	≥ 2	2.5%																													≥ 2	* Medir trimestralmente la cantidad de residuos aprovechables en el HRZ * Verificar anualmente el incremento en la generación de residuos aprovechables en el HRZ	≥ 0.5	≥ 0.5	≥ 0.5	≥ 0.5	Matriz de seguimiento	Humanos, técnicos y financieros	Ingeniera ambiental	hcoambiental.lider@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Optimización de procesos clínicos y administrativos: Fortalecer los procesos internos mediante la integración definida en los diferentes requisitos de los sistemas de gestión y de las fuentes definidas por la institución, a través de la integración de herramientas tecnológicas que aseguren la eficiencia operativa en el marco del cumplimiento normativo.	Ingeniería hospitalaria	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Certificar la implementacion del Plan de Gestion del Riesgo Hospitalario	ESE con plan de gestión del riesgo certificado	De certificaciones recibi	Número	0%	2025	1	2.5%																											1	Obtener certificación del plan de emergencias del HRZ por parte del CRUE	0%	0%	0%	100%	Certificación expedida por el CRUE	Humanos, técnicos y financieros	Seguridad y Salud en el trabajo	hcosaludtabajo.lider@hus.org.co
EVALUACIÓN (15%)												**15%**											**0%**											**0%**																
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Aumentar la adherencia a las guías de práctica clínica de transtorno hipertensivo en gestantes.	% de adherencia a GPC	No. De auditorias que cumplen con la GPCNs. Auditorias realizadas	Porcentaje	87%	2025	80%	3.3%																											80%	Medir trimestralmente la adherencia a la GPC transtorno hipertensivo en gestantes a través de la auditoria de historia clínica	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	Ficha técnica indicador 12-Res 4036/2018	Humanos, técnicos y financieros	Auditoria médica	hcoauditoria.medico@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Aumentar la adherencia a la guía de práctica clínica de la primera causa de egreso hospitalario-o morbilidad atendida.	% de adherencia a GPC	No. De auditorias que cumplen con la GPCNs. Auditorias realizadas	Porcentaje	90%	2025	80%	3.3%																											80%	Medir trimestralmente la adherencia a la GPC según primera causa de egreso hospitalario o morbilidad atendida en el periodo, a través de la auditoria de historia clínica	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%	Ficha técnica indicador 12-Res 4036/2018	Humanos, técnicos y financieros	Auditoria médica	hcoauditoria.medico@hus.org.co
Con-unidad	Integridad Humana	Mejora continua de la atención al paciente: Establecer un sistema de retroalimentación y auditorías internas periódicas, enfocado en identificar áreas de oportunidad en la atención al paciente, a fin de garantizar que los procesos cumplan con los requisitos de calidad definidos en la Acreditación en Salud.	Gestión Integrada de la Calidad	Fortalecer el Sistema de Gestión Integrado de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana a través del mejoramiento de los estándares de calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos normativos, logrando un aumento de 2 unidades en la calificación externa del SUA para el año 2026.	Cumplir en ≥ 90% los planes de mejora de auditorias propuestos como resultado de las auditorias internas y externas.	% de cumplimiento del plan de mejoramiento.	No. Actividades ejecutadas /No. Actividades programadas *100.	Porcentaje	66%	2025	≥ 90%	3.3%																											≥ 90%	Proyectar planes de mejoramiento de acuerdo a hallazgos de auditorias internas y externas trimestralmente, seguimiento a los planes de mejoramiento proyectados producto de auditorias internas y externas	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	Plan de mejoramiento / Seguimiento a plan de mejoramiento	Humanos, técnicos y financieros	Líder de calidad	hcacalidad.lider@hus.org.co
																							0%											**0%**																
																							0.00%											**0.00%**																

ORIGINAL FIRMADO
JORGE ANDRES LOPEZ QUINTERO
Gerente

ORIGINAL FIRMADO
LEONARDO DUARTE DIAZ
Jefe Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad