

PLAN DE ACCION UNISALUD 2014

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	PESO O.G.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PESO O. E.	INDICADORES	PESO IND	SUBPROCESO / ETAPA	65,05%	21,39%	8,03%	5,53%	CONSOLIDADO NACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
									BOGOTA	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA		
GESTION DEL ASEGURAMIENTO	Garantizar el funcionamiento de los procesos propios de la Administración de Planes de Beneficios para UNISALUD, en forma estandarizada para el Nivel Nacional, monitoreando sistemáticamente el aseguramiento	Generar el vínculo del afiliado a su EAPB para permitir el acceso al Plan de Beneficios de UNISALUD	25%	Garantizar la activación efectiva del derecho a los servicios de UNISALUD	60%	Nombre: Gestion mensual de base de datos Fórmula: Numero de afiliados sin glosa Fosyga / Numero total de afiliados * 100 Estándar: >= 90%	100%	Afiliaciones	93,68%	98,75%	95,32%	94,40%	94,94%	82,23%
				Canalizar la información obtenida del nuevo usuario y su núcleo familiar a la consulta inicial de calificación del riesgo	40%	Nombre: Índice de eficiencia en el direccionamiento de los nuevos afiliados al modelo de salud. Formula: DECLARATORIA: Número de nuevos afiliados con registro de declaratoria de salud en el periodo / número total de nuevos afiliados registrados en el periodo PERESOFT: Total de nuevos afiliados y no consultantes con consulta de primera vez >30 años / Total de nuevos afiliados y no consultantes > 30 años USUARIOS INSCRITOS EN PROGRAMAS INSTITUCIONALES: Usuarios inscritos en programas > 30 años / Total de nuevos afiliados y no consultantes con consulta de primera vez >30 años Estándar: Valor esperado 70%	100%	Afiliaciones	71,81%	43,84%	77,90%	52,00%	65,22%	
		Conformar y administrar una red de servicios que de respuesta a las necesidades del usuario con suficiencia e integralidad	25%	Implementar el modelo de prestación de UNISALUD	30%	Nombre: Destinación de capacidad instalada a actividades de P y P Formula: N° total de CUPS de P y P realizados en los servicios nucleares / N° total de CUPS ordenados en los servicios nucleares Estándar: Aumento mínimo 10% con relación al 2013	100%	Redes	37,68%	20,82%	36,62%	45,12%	34,40%	
				Contar con una red de servicios que brinde atención con calidad y cobertura nacional	70%	Nombre: Índice de suficiencia de la red contratada Formula: COBERTURA GEOGRAFICA: Número municipios con cobertura / Número total de municipios con afiliados * 100 COBERTURA POR NIVEL: Número de afiliados con cobertura de acuerdo a la oferta del territorio de domicilio / Número total de afiliados de la sede. CALIDAD: N° de IPS que cumplen con el reporte de los indicadores de alerta temprana definidos por supersalud a UNISALUD / N° de IPS obligadas a reportar indicadores de alerta temprana definidos por supersalud a UNISALUD Estándar: 100%	100%	Redes	61,38%	74,92%	76,78%	82,52%	66,68%	
		Operar mecanismos que garanticen la continuidad y oportunidad de la atención en salud de los afiliados y el uso racional de los recursos	25%	Diseñar socializar e implementar los mecanismos de autorizaciones, referencia y contra referencia	100%	Nombre: Análisis de los tableros FRECUENCIA DE USO Y CONCENTRACION DE SERVICIOS AUTORIZADOS y POSIBLES REINGRESOS HOSPITALARIOS. Fórmula: Documento de análisis trimestral de acuerdo a la metodología de hallazgos del tablero Estándar: Disminución de hallazgos	100%	Referencia y Contrareferencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Monitorear la Calidad de la atención brindada a los afiliados, IDENTIFICANDO Oportunidades de Mejoramiento en la Planeación de la Atención y el Proceso de contratación de los prestadores que conforman la red.	25%	Realizar el seguimiento efectivo al cumplimiento de la mejora	100%	Nombre: Porcentaje de evaluación de capacidad técnica y científica de la red contratada y por contratar Fórmula: N° total de informes de evaluación de capacidad técnica y científica de la red contratada realizados con calidad / No total de IPS programadas en el periodo, para evaluar Estándar: I Trimestre: 25% de la red, II Trimestre: 50% de la red, III Trimestre: 75% de la red, IV Trimestre: 100% de la red	100%	SOGCS	96,25%	61,73%	93,75%	100,00%	88,87%	

PLAN DE ACCION UNISALUD 2014

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	PESO O.G.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PESO O. E.	INDICADORES	PESO IND	SUBPROCESO / ETAPA	65,05%	21,39%	8,03%	5,53%	CONSOLIDADO NACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
									BOGOTA	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA		
GESTION DE LA PRESTACION	Resolver las necesidades de orientación, información, educación y atención de los usuarios de los servicios de salud de UNISALUD en el marco de la garantía de sus derechos	Planear la oferta de servicios acorde a los recursos disponibles que gantance la eficiencia del modelo de atencion basado en el riesgo	30%	Prestar los servicios de salud con oportunidad y calidad haciendo uso adecuado de los recursos de apoyo disponibles	100%	Nombre: Porcentaje de cumplimiento de estándares habilitación Fórmula: No. de servicios que cumplen con estandares de Habilitacion/ Total servicios ofertados * 100 Estándar: Valor esperado 100%	33%	Capacidad Instalada para la prestación	87,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,54%	90,48%
						Nombre: Destinación de capacidad instalada al modelo de salud Fórmula: Total de horas justificadas en la realización de actividades de P y P en los servicios de medicina general y especializada (pediatria, obstetricia, deportologo, homeopatia), enfermería, nutrición, higiene oral, odontología, terapia física, sesiones grupales / Total de horas contratadas para los servicios involucrados Estándar: Aumente mínimo 10% con relación al 2013	33%	Capacidad Instalada para la prestación	71,81%	77,60%	49,51%	33,49%	69,14%	
						Nombre: Analisis de tablero de gestión REPORTE FINAL PRESTADOR Fórmula: Documento de analisis trimestral de acuerdo a la metodología de hallazgos del tablero Estándar: Disminución de hallazgos	33%	Capacidad Instalada para la prestación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
		Nombre: Cumplimiento de componentes según resolución 4505 de 2012 Fórmula: No de metas cumplidas en el semestre por componente que apliquen / No de metas totales en el semestre por componente que apliquen Estándar: 5% adicional al periodo anterior	50%	Prestación de servicios ambulatorios	46,55%	NA	NA	NA	NA					
		Nombre: Proporción global de pacientes con Hipertensión Arterial Controlada Fórmula: Número total de pacientes que presentan codigo de diagnostico I10X1 para pacientes CONTROLADOS / N° total de pacientes hipertensos diagnosticados Estándar: 60%	100%	Prestación de servicios ambulatorios	87,09%	86,05%	94,08%	61,82%	86,03%					
		Nombre: Proporción de vigilancia de posibles Eventos adversos Formula: Número total de posibles eventos adversos gestionados / Número total de posibles eventos adversos detectados y registrados Estándar: 100% (12 casos analizados)	100%	SOGC en la prestación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					
GESTION ADMINISTRATIVA	Efectuar la adquisición y entrega de bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la mision institucional con criterios de calidad	Contar con talento humano idóneo y necesario para desarrollar el objeto social de la institución	50%	Definir y ejecutar plan de capacitación del talento humano	100%	Nombre: Cumplimiento del plan de capacitación Fórmula: Eventos de capacitación ejecutados / eventos programados en plan *100 Estándar: 100%	100%	Gestión del Talento Humano	37,50%	60,00%	100,00%	98,93%	50,73%	67,23%
		Adquirir los servicios requeridos por el usuario interno y externo de Unisalud	50%	Mantener relación contractual vigente con los proveedores de servicios que se requieren para el normal funcionamiento de la entidad	100%	Nombre: Eficiencia de las etapas contractuales (Auditoria al proceso de Contratacion) Fórmula: No. De contratos que cumplen con los requisitos de perfeccionamiento / No. Total de contratos revisados * 100 Estándar: 100%	100%	Contratación de servicios	75,00%	100,00%	100,00%	100,00%	83,74%	

PLAN DE ACCION UNISALUD 2014

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	PESO O.G.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PESO O. E.	INDICADORES	PESO IND	SUBPROCESO / ETAPA	65,05%	21,39%	8,03%	5,53%	CONSOLIDADO NACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
									BOGOTA	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA		
GESTION FINANCIERA	Operar en condiciones de sostenibilidad financiera, a través del funcionamiento estructurado y articulado de las fases del proceso	Garantizar las apropiaciones presupuestales para el desarrollo de la misión institucional de Unisalud	50%	Realizar ejecución controladas del presupuesto de ingresos y gastos de la entidad	100%	Nombre: Cumplimiento en las metas de los ingresos presupuestales a nivel rentístico Fórmula: Valor Total Recaudado / Valor Total Apropiado Estándar: I Trimestre >= 25% , II Trimestre >= 50%, III Trimestre >= 75%, IV Trimestre >= 100%	50%	Presupuesto	104,30%	99,85%	101,23%	97,83%	102,74%	100,36%
						Nombre: Ejecución presupuestal de los gastos en un periodo Fórmula: Valor Total Compromisos / Valor Total Apropiado Estándar: I Trimestre >= 25% , II Trimestre >= 50%, III Trimestre >= 75%, IV Trimestre >= 100%	50%	Presupuesto	98,39%	99,32%	99,31%	98,85%	98,68%	
		Nombre: Informe financiero del periodo Formula: Documento de analisis de los EF Estándar: Un documento semestral II-IV. Debe contener los siguientes componentes: - Contabilidad - Facturación - Cartera - Pagos - Flujo de caja - Costos - Auditoría de cuentas	100%	Tesorería	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					
GESTION DE LA MEJORA CONTINUA	Contar con procesos sistemáticos de auditoría de la calidad que permitan la realimentación y formulación de planes de mejora continua en la estructura operativa de UNISALUD, en el Marco del desarrollo del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y UN SIMEGE.	Llevar a cabo las actividades de verificación que permitan cerrar los ciclos de procesos a todo nivel en UNISALUD	100%	Dar cumplimiento a la normatividad vigente en lo que respecta al PAMEC	25%	Nombre: Cumplimiento PAMEC institucional Fórmula: No. De Auditorías realizadas con oportunidad y de acuerdo a lo establecido en el manual de auditoría interna de la un (simege) / Total de auditorías planeadas del PAMEC Estándar: 100%	100%	Auditoría para la Calidad	100,00%	83,75%	100,00%	95,83%	96,29%	97,47%
						Nombre: Balance de la mejora Fórmula: Documento Trimestral Estándar: Un documento que analice los componentes: - Cierre de ciclos - Mejoras evidenciadas - Acciones preventivas - Acciones correctivas - Consistencia de las acciones.	100%	Aseguramiento para la Calidad	100,00%	85,00%	100,00%	100,00%	96,79%	
						Nombre: Actualización Mapas de Riesgo Institucional Fórmula: No. De Procesos con Mapas Actualizados / No Total de Procesos Institucionales Estándar: 100%	100%	Aseguramiento para la Calidad	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

PLAN DE ACCION UNISALUD 2014

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	PESO O.G.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PESO O. E.	INDICADORES	PESO IND	SUBPROCESO / ETAPA	65,05%	21,39%	8,03%	5,53%	CONSOLIDADO NACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO		
									BOGOTA	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA				
DIRECCIONAMIENTO	Velar por el cumplimiento de los lineamientos para la planeación, operación y evaluación de los procesos institucionales a nivel nacional, dando cumplimiento a la plataforma estratégica de UNISALUD, dentro del marco normativo aplicable	Definir los lineamientos que permitan la implementación y mantenimiento del modelo de aseguramiento de Unisalud.	10%	Establecer la metodología para la elaboración del Plan de salud pública de Unisalud por Sede, articulado a los planes de salud territorial correspondientes	100%	Nombre: Plan de Salud pública Fórmula: Plan de Salud Pública formulado Estándar: De acuerdo a la normatividad	100%	Gestión del Aseguramiento	NA	NA	NA	NA	100,00%	90,54%		
		Contar con un modelo definido de prestación de servicios de salud ajustado a las necesidades del usuario	15%	Definir los lineamientos que permitan la implementación y mantenimiento del modelo de prestación de servicios	100%	Nombre: Caracterización del riesgo Fórmula: Documento que contenga la evaluación del riesgo de la población y directrices de intervención. Estándar: Un documento anual en el primer trimestre	100%	Gestión de la Prestación	NA	NA	NA	NA	100,00%			
		Contar con un Plan de Desarrollo diseñado por procesos para el periodo de gobierno	10%	Diseñar los planes de acción y desarrollo que contengan la asignación de recursos que permitan ser ejecutados	100%	Nombre: Evaluación del plan de acción Fórmula: Indicadores con evidencias avaladas por el referente nacional / Total de indicadores. Estándar: 100%	100%	Planeación	NA	NA	NA	NA	100,00%			
		Contar con un sistema de información oportuno y veraz que posibilite la toma de decisiones y responda a la normatividad vigente.	10%	Desarrollar el sistema de información estadística para la toma de decisiones de Unisalud	40%	Nombre: Generación de tableros de gestión Formula: No. De tableros de gestión de la prestación y el aseguramiento emitidos en los 15 días hábiles primeros del trimestre/ No. De tableros a emitir Estándar: 100%	100%	Consolidación y análisis de información	NA	NA	NA	NA	NA		100,00%	
						Contar con las políticas de administración del sistema de información	60%	Nombre: Acceso, seguridad y custodia de la información Formula: Documento que dé cuenta del seguimiento a la suscripción por parte de los colaboradores del protocolo para el acceso, seguridad, custodia de la información Estándar: Semestral	40%	Administración del Sistema de Información	NA	NA	NA		NA	100,00%
								Nombre: Auditoría de Registro de Información Formula: No. De fallas corregidas por el administrador de la Base de Datos / Total de fallas reportadas Estándar: 100%, seguimiento mensual.	60%	Administración del Sistema de Información	NA	NA	NA		NA	78,95%
		Actualizar y socializar la estructura normativa de Unisalud, su aplicación e incidencia en la adopción de decisiones.	10%	Actualizar y socializar el normograma de Unisalud.	50%	Nombre: Despliegue de normatividad interna y externa aplicable Formula: No. De comunicaciones realizadas / No. De comunicaciones programadas Estándar: 100%	50%	Asesoría Jurídica	NA	NA	NA	NA	NA		66,67%	
						Nombre: Actualización normograma Formula: No. De actualizaciones realizadas / No. De actualizaciones programadas Estándar: 100%	50%	Asesoría Jurídica	NA	NA	NA	NA	75,00%			
						Nombre: Control de legalidad Formula: No. de documentos con control de legalidad / No. Solicitudes de control de legalidad Estándar: 100%	50%	Asesoría Jurídica	NA	NA	NA	NA	66,67%			
						Nombre: Conceptos jurídicos emitidos Formula: No de conceptos emitidos con oportunidad / No. de conceptos solicitados Estándar: de acuerdo a los términos de Ley	50%	Asesoría Jurídica	NA	NA	NA	NA	66,67%			
		Cumplir las disposiciones del Consejo Superior Universitario y la Junta Directiva Nacional garantizando el funcionamiento eficiente y eficaz de Unisalud	5%	Desarrollar mecanismos que permitan la unificación de políticas, logro de objetivos institucionales y articulación de procesos a nivel nacional	100%	Nombre: Políticas organizacionales Fórmula: No. De personas del equipo de trabajo sensibilizados en las políticas organizacionales de Unisalud / No. De trabajadores Estándar: 100% de los personas del equipo de trabajo socializados en el Código de ética y buen gobierno, plataforma estratégica, protocolo de seguridad de la información.	100%	Gestión Gerencial	NA	NA	NA	NA	100,00%			
		Contar con una red de servicios que brinde atención con calidad y cobertura nacional	10%	Realizar un seguimiento sistemático a la red contratada	100%	Nombre: Seguimiento a la red en Comité de Gerencia Fórmula: Analisis trimestrales de seguimiento a la red por sede / N° Analisis programados Estándar: 100%	100%	Gestión Gerencial	NA	NA	NA	NA	100,00%			

PLAN DE ACCION UNISALUD 2014

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO GENERAL	PESO O.G.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PESO O. E.	INDICADORES	PESO IND	SUBPROCESO / ETAPA	65,05%	21,39%	8,03%	5,53%	CONSOLIDADO NACIONAL	OBJETIVO ESTRATÉGICO
									BOGOTA	MEDELLIN	MANIZALES	PALMIRA		
DIRECCIONAMIENTO	Velar por el cumplimiento de los lineamientos para la planeación, operación y evaluación de los procesos institucionales a nivel nacional, dando cumplimiento a la plataforma estratégica de UNISALUD, dentro del marco normativo aplicable	Estructurar un sistema de comunicaciones efectiva y oportuna en el manejo de la información interna y externa	15%	Desarrollar estrategias de comunicación que permitan llegar a los diferentes públicos de UNISALUD	70%	Nombre: Cumplimiento del plan comunicaciones Formula: Total de actividades desarrolladas /total de actividades programadas Estandar: 100%	35%	Comunicaciones y Mercadeo	NA	NA	NA	NA	100,00%	90,54%
						Nombre: Aumento en las consultas a la pagina web Formula: No. De consultas realizadas en el trimestre Estandar: Aumento con relacion al mismo trimestre de la vigencia anterior	35%	Comunicaciones y Mercadeo	NA	NA	NA	NA	100,00%	
						Nombre: Estrategia de comunicación con los usuarios que residen fuera de los municipios con presencia de Unisalud. Fórmula: No. Medios diseñados para la divulgación de información o contacto con el Usuario / Nº de Medios programados Estandar: 100%	30%	Comunicaciones y Mercadeo	NA	NA	NA	NA	100,00%	
				Nombre: Política de comunicaciones Formula: Documento actualizado que de cuenta de la Política con el aval de la Gerencia Nacional. Estandar: Anual	100%	Comunicaciones y Mercadeo	NA	NA	NA	NA	100,00%			
		Estructurar un modelo de atención centrada en el usuario que garantice la efectividad de las estrategias institucionales para la respuesta a las necesidades y expectativas del usuario	15%	Contar con los lineamientos para desarrollar la gerencia del servicio	100%	Nombre: Implementacion del Modelo del buen servicio (afiliaciones, promocion y prevencion) Formula: No. De actividades realizadas oportunamente / No. De actividades establecidas Estandar: 100%	25%	Gestión Centrada en el Usuario	NA	NA	NA	NA	100,00%	
						Nombre: Seguimiento al avance y la adherencia del modelo del buen servicio Formula: No de criterios de auditoria calificados satisfactoriamente / Total de criterios del instrumento de auditoria. Estandar: 100%	25%	Gestión Centrada en el Usuario	NA	NA	NA	NA	0,00%	
						Nombre: Porcentaje de satisfaccion del usuario con UNISALUD Formula: Número de encuestas de satisfaccion calificadas con excelente y bueno / Total de encuestas aplicadas Estandar: Igual o mayor al 95%	25%	Gestión Centrada en el Usuario	NA	NA	NA	NA	91,90%	
						Nombre: Análisis y gestión de las causas de la insatisfacción con los servicios Formula: Número de manifestaciones que vulneren tres o más características de calidad o atributos de los servicios los procesos misionales / Total de manifestaciones que vulneren tres o más características de calidad o atributos de los servicios en los procesos misionales Estandar: 7% al 10%	25%	Gestión Centrada en el Usuario	NA	NA	NA	NA	0,00%	