	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 1 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Gestión con valores para resultados

Dimensión 3

A continuación se realiza un documento donde se encuentra el diseño, de la Dimensión 3 del MIPG.

Componentes principales de la Dimensión 3:

1. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Mejorar la estructura hospitalaria y reducir trámites innecesarios para hacer más eficiente la atención en salud.

2. Servicio al ciudadano

Poner al paciente y su familia en el centro de la gestión hospitalaria, con canales efectivos de comunicación, PQRS y encuestas de satisfacción.

3. Racionalización y estandarización de trámites

Eliminar duplicidades, simplificar requisitos y avanzar en trámites digitales (citas, autorizaciones, historia clínica).


4. Participación ciudadana en la gestión pública

Incluir la voz de los usuarios y la comunidad en las decisiones hospitalarias mediante comités de usuarios, audiencias y mesas de participación.

5. Gobierno Digital

Implementar herramientas tecnológicas como portales web, historia clínica electrónica, agendamiento en línea y telemedicina.

6. Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 2 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

Garantizar la publicación de información obligatoria, la rendición de cuentas y la gestión de conflictos de interés.

7. Seguridad digital

Proteger la información clínica y administrativa del hospital, asegurar la continuidad operativa y mitigar riesgos cibernéticos.

8. Defensa jurídica

Prevenir y gestionar eficazmente demandas, reclamaciones y litigios, protegiendo el patrimonio institucional.

9. Mejora normativa

Revisar y actualizar las normas internas del hospital, y proponer ajustes normativos que fortalezcan la gestión en salud.

1.Descripción

La Dimensión 3 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) tiene como propósito central orientar la gestión institucional hacia la obtención de resultados efectivos y útiles para los ciudadanos, asegurando que cada acción pública se realice con valores de integridad, transparencia, participación y eficiencia.


2. Propósito

Asegurar que la gestión institucional del hospital esté orientada a resultados, con integridad, transparencia y mecanismos que permitan la participación ciudadana, la simplificación de trámites, la gobernanza digital y la defensa jurídica, entre otros.

Ámbito: aplica a todos los procesos misionales (atención al paciente), de apoyo (financiero, compras, talento humano) y de gestión (planificación, control interno, jurídico, TIC) del hospital.

3. Objetivo

Esta dimensión articula acciones para mejorar la prestación del servicio y la confianza ciudadana.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 3 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4. Políticas

4.1 Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

Objetivo: optimizar estructura organizacional y procesos para aumentar eficiencia, reducir tiempos en la atención y garantizar mejor correspondencia entre recursos (personal, insumos, infraestructura) y prioridades clínicas.

4.1.1 Soportes requeridos:


- Diagnóstico organizacional.
- Organigrama vigente y propuestas alternativas.
- Mapa de procesos institucional.
- Fichas de procesos y procedimientos (con entradas, salidas, controles, responsables).
- Registro de análisis de carga y asignación de personal (planta por proyecto/proceso).
- Actas de comités que avalen cambios organizacionales.
- Análisis de impacto presupuestal (estimación costo/beneficio de ajustes).
- Acto administrativo (resolución/acta) que formalice ajustes estructurales (cuando aplique).

4.1.2 Documentos soportes:

- Mapa de procesos publicado y aprobado fichas de procesos consolidadas.
- Manual operativo con procesos simplificados y flujos aprobados.
- Documento de decisión (acta / resolución) sobre ajustes organizacionales.
- Registro de indicadores de procesos (tiempos, costos, cuellos de botella).
- Fichas de procesos disponibles.
- Acta de aprobación para cambios estructurales (si aplica).
- Informe de impacto presupuestal disponible.

4.1.3 Responsables sugeridos

- Gerencia general (aprobación).
- Oficina de Planeación / Calidad (coordinación técnica).

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 4 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:		Aprobado por:

- Jefes de servicio (validación operativa).
- Oficina Jurídica (revisión de actos administrativos).

4.2 Servicio al ciudadano

Objetivo en hospital: garantizar atención oportuna, humana y transparente al paciente y familiares; facilitar y monitorear canales de interacción y resolución de quejas y peticiones (PQRSD).

4.2.1 Soportes requeridos

- Carta de Servicios / Compromisos al usuario (publicada).
- Procedimiento PQRSD (flujos, tiempos, responsables).
- Registro y plataforma de PQRSD (ticketing o software, si no, base de datos).
- Instrumentos de medición de satisfacción y encuestas periódicas (metodología, resultados).
- Protocolos de atención diferencial (niños, embarazadas, discapacidad).
- Material de comunicación (rotulación, folletería, página web con canales).
- Registros de formación del personal en trato al usuario y humanización.

4.2.2 Soportes


- Carta de Servicios publicada en portal y en instalaciones.
- Procedimiento PQRSD vigente y evidencia de gestión de quejas.
- Informes periódicos (mensual/trimestral) con indicadores de atención al usuario.
- Programas de capacitación en humanización.

4.2.3 Responsables:

- Oficina de Atención al Usuario / Calidad.
- Jefes de enfermería y servicios clínicos (aplicar protocolos).
- Comunicaciones (publicación y divulgación).

4.2.4 Evidencias

- Screenshot de sección “Carta de Servicios” en la web.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 5 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Exportación de tickets PQRSD y tiempo de respuesta.
- Informe de satisfacción del paciente (encuesta trimestral).
- Plan de capacitación y listas de asistencia.

4.2.5 Indicadores sugeridos

- % PQRSD.
- Índice de satisfacción promedio
- Tiempo promedio de espera en admisión/consulta.

4.3 Racionalización y estandarización de trámites

Objetivo en hospital: reducir trámites innecesarios, estandarizar formularios y digitalizar trámites prioritarios (citas, autorizaciones, historia clínica).

4.3.1 Soportes


- Catálogo de trámites (listado oficial publicado).
- Acto administrativo o acuerdo que formalice la racionalización (cuando aplique).
- Formularios estandarizados y sus versiones electrónicas (si existen).
- Manual de procedimientos para trámites y guía de atención en taquilla/portal.
- Informe de tiempos comparativos (antes/después).

4.3.2 Responsables

- Oficina de Gestión Documental / Calidad.
- Oficina de Atención al Usuario.
- Oficina Jurídica (validación de actos).

4.3.3 Evidencias

- Publicación del catálogo en portal.
- Acta de racionalización y resultados.
- Formatos publicados y accesibles en sede electrónica.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 6 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:		Aprobado por:

4.3.4 Indicadores sugeridos

- % trámites con versión electrónica.
- Tiempo promedio por trámite.
- % reducción de requisitos documentales.

4.4 Participación ciudadana en la gestión pública

Objetivo en hospital: articular mecanismos de participación (consejos de usuarios, mesas de trabajo, audiencias) para incorporar la voz del ciudadano en decisiones sobre servicios de salud.

4.4.1 Soportes requeridos

- Plan de participación ciudadana (documento).
- Cronograma de actividades públicas (audiencias, jornadas, mesas).
- Actas y acuerdos de mesas de trabajo (con compromisos y responsables).
- Póliza/procedimiento para recepción e incorporación de aportes ciudadanos.
- Informes de implementación y trazabilidad de recomendaciones.
- Registro de sesiones y actas
- Informe anual sobre incorporación de aportes ciudadanos

4.4.2 Responsables


- Oficina de Atención al Usuario / Participación Ciudadana.
- Gerencia y Jefes de Servicio (seguimiento de compromisos).

4.4.3 Evidencias

- Actas firmadas, listados de asistentes, fotografías.
- Publicación de resultados y compromisos asumidos.

4.4.4 Indicadores sugeridos

- Número de mecanismos de participación implementados por año.
- % recomendaciones ciudadanas implementadas.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 7 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4.5 Gobierno Digital

Objetivo en hospital: avanzar en servicios digitales que soporten la atención (citas, HCE, telemedicina) y la interoperabilidad, reducir trámites presenciales y mejorar la trazabilidad de la información.

4.5.1 Soportes requeridos

- Plan de Gobierno Digital (o componente TIC del plan estratégico).
- Portal institucional actualizado con servicios en línea (citas, PQRSD, informes).
- Plataformas de gestión clínica: Historia Clínica Electrónica (HCE) y/o módulos de atención.
- Especificaciones de interoperabilidad (HL7/FHIR si aplicable) y acuerdos de intercambio con EPS/entidades.
- Acuerdos y contratos con proveedores TIC (SLA).
- Inventario de sistemas y repositorios de datos.
- Registro de pruebas y evidencias de seguridad e interoperabilidad.
- Servicios digitales operativos: agendamiento en línea, acceso a resultados, teleconsulta si aplicara
- Informes de interoperabilidad (logs y conciliaciones).

4.5.2 Responsables:


- Oficina TIC / Responsable de Gobierno Digital.
- Jefaturas clínicas (adecuación de procesos clínicos al sistema).
- Oficina de Gestión Documental .

4.5.3 Evidencias

- URL de servicios, reportes de accesos, SLA con proveedores.
- Registro de integración con aseguradores y/o dispensadores (pruebas de interoperabilidad).

4.5.4 Indicadores sugeridos

- % de servicios transaccionales disponibles (citas, resultados).

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 8 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- % de transacciones digitales vs. presenciales.
- Tiempo de disponibilidad del sistema (uptime).

4.6 Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

Objetivo: garantizar publicación de información relevante, prácticas de integridad y mecanismos para prevenir y detectar corrupción y conflictos de interés.

4.6.1 Soportes requeridos

- Política/Plan de Transparencia y Anticorrupción – Portal de transparencia actualizado
- Sección de transparencia activa en la web (contratos, PAA, POs, estructura, gastos).
- Registro y procedimientos de conflictos de interés y posturas de integridad.
- Programa de capacitación en integridad y anticorrupción.
- Mecanismos de denuncia confidenciales.
- Registro de capacitaciones e informe de cumplimiento.
- Actas y seguimiento de procesos disciplinarios y de denuncias.

4.6.2 Responsables


- Oficina de Transparencia / Control Interno / Oficina Jurídica.
- Gerencia (promoción y compromiso).

4.6.3 Evidencias

- Capturas de página del portal con información exigida.
- Listado de capacitaciones y asistentes.
- Registro de declaraciones de bienes y conflictos.

4.6.4 Indicadores sugeridos

- % de información obligatoria publicada en portal.
- N° de denuncias recibidas y tiempo promedio de gestión.
- % de servidores con formación en integridad.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 9 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4.7 Seguridad digital

Objetivo: proteger la información clínica y administrativa del hospital, asegurar continuidad operativa y mitigar incidentes cibernéticos.

4.7.1 Soportes requeridos

- Política de Seguridad de la Información (PSI) y Anexo de tratamiento de datos sensibles aprobados.
- Inventario de activos de información (bases de datos, servidores, aplicaciones).
- Análisis de riesgos y plan de continuidad del negocio / recuperación ante desastres (BCP/DRP).
- Plan de respuesta a incidentes (CSIRT interno o acuerdo).
- Procedimientos de control de acceso, autenticación y segregación de funciones.
- Registro de incidentes y evidencia de gestión.
- Informe de auditoría de seguridad (interno/externo).

4.7.2 Responsables


- Jefe TIC / Responsable de seguridad de la información.
- Oficina de Gestión de Riesgos / Control Interno.

4.7.3 Evidencias

- Inventario, matrices de riesgos, reportes de incidentes, bitácoras de backup.
- Indicadores sugeridos:
- N° incidentes de seguridad reportados por periodo.
- % de sistemas con parches al día.
- Tiempo promedio de respuesta a incidentes.

4.8 Defensa jurídica

Objetivo: garantizar la defensa y la gestión jurídica eficiente de las actuaciones del hospital (contratación, responsabilidad, gestión de demandas).

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 10 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4.8.1 Soportes requeridos

- Procedimiento de gestión de procesos judiciales y administrativos.
- Registro centralizado de procesos judiciales y contingencias.
- Matriz de riesgos jurídicos (contratos, cumplimiento normativo).
- Informes jurídicos y criterios de actuación (opiniones, conceptos).
- Soporte documental: contratos, actas, procesos de contratación y supervisión.
- Protocolos y guías para manejo de demandas y notificaciones.
- Registro actualizado de procesos jurídicos.
- Informe anual de contingencias y provisiones.

4.8.2 Responsables

- Oficina Jurídica.
- Oficina Financiera (provisiones).
- Gerencia (decisiones estratégicas).

4.8.3 Evidencias


- Base de datos de procesos (con estado y fechas).
- Opiniones jurídicas y actas de seguimiento.

4.8.4 Indicadores sugeridos

- N° de procesos judiciales abiertos por periodo.
- % de decisiones favorables.
- Tiempo promedio de resolución.

4.9 Mejora normativa

Objetivo: identificar y proponer ajustes normativos internos (reglamentos, procedimientos) y participar en instancias para mejora normativa que afecten prestación del servicio.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 11 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

4.9.1 Soportes requeridos:

- Inventario normativo (reglamentos, circulares, protocolos internos).
- Informe de brechas normativas que afectan gestión hospitalaria.
- Actas de mesas técnicas con propuestas de modificación.
- Propuesta de norma interna / oficio / proyecto de resolución.
- Propuestas de mejora normativa (documento técnico)
- Registro de envíos a instancias superiores (Ministerio, Entidad Territorial).
- Acta de adopción o archivo de seguimiento.

4.9.2 Responsables

- Oficina Jurídica / Oficina de Planeación.
- Jefes de área (insumos técnicos).

4.9.3 Evidencias


- Documento “Propuesta_Mejoramiento_Normativo_2025.pdf”.
- Rutas de remisión y respuesta.

4.9.4 Indicadores sugeridos

- N° de iniciativas normativas propuestas por año.
- Tiempo promedio de trámite interno.
- Inventario normativo actualizado.
- Registro de propuestas y su estado.

5. Entregables consolidados de la Dimensión 3 - Plan de Gestión con Valores (o sección en Plan Estratégico que incorpore Dimensión 3).

- Mapas y fichas de procesos (publicados).
- Carta de Servicios y Procedimiento PQRS.
- Catálogo de trámites y actas de racionalización.
- Plan de Participación Ciudadana y actas.
- Plan de Gobierno Digital y servicios publicados.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 12 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Portal de Transparencia activo y evidencias de publicaciones.
- Política y plan de seguridad digital, registro de incidentes.
- Protocolos de Defensa Jurídica y registro de procesos.
- Informes de seguimiento (tablero/CMI) y reportes FURAG.

6. Matriz de evidencias

7. Gobernanza y roles recomendados.


- Oficina de Planeación: coordinador técnico para articulación con POAI y Plan Estratégico.
- Oficina de Calidad / Atención al Usuario: responsable operativo de Carta de Servicios, PQRSD, encuestas.
- Oficina TIC: responsable del Plan de Gobierno Digital y seguridad digital.
- Oficina Jurídica: defensa jurídica, mejora normativa, revisión de actos.
- Oficina de Compras / Finanzas: coordinación con PAA y evidencias de adquisiciones.
- Control Interno: seguimiento de controles, mapa de riesgos y auditorías.
- Comités transversales: Comité de Transparencia, Comité TIC, Comité de Compras, Mesa de Participación Ciudadana.
- Sugerir la creación de una “Mesa de Seguimiento Dimensión 3” donde responsables reporten estado de entregables.

8. Indicadores

Los indicadores se crean con base a los procesos en la primera etapa, segunda etapa gestión y tercera etapa resultados. Aunque en algunos casos hay robustes de avances es probable que el estado de los procesos nos lleve a evaluar resultados.

9. Riesgos frecuentes y controles


Los riesgos que podemos encontrar en la gran mayoría de esta dimensión es el escaso tiempo con que cuentan los funcionarios para lograr la construcción de la estructura.

	Procedimiento Planeación	Código:	Versión:
		PC-AD-PL-002	V.1
		Página: 13 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- a. Información de transparencia incompleta: obligatorio de publicación con validación por Control Interno.
- b. Demoras en respuesta a PQRSD: Acuerdo de nivel de servicio o soporte de servicio (SLA) interno, panel de alertas y escalamiento.
- c. Incidentes de seguridad en HCE: autenticación multifactor en accesos privilegiados, backup periódico, pruebas DRP.
- d. Contratación opaca : plan anual de adquisiciones, uso SECOP II y actas de comité técnico.

10. Beneficios tempranos

1. Diseñar Carta de Servicios y el procedimiento PQRSD (impacto alto, esfuerzo bajo).
2. Verifica que la transparencia activa (PAA, contratos, presupuesto) esté completa en la web — baja complejidad y alto valor frente a control.
3. Mapeo y publicación de 3 procesos críticos (admisión/urgencias, atención quirúrgica, gestión de camas) para mostrar resultados rápidos.
4. Registro de incidentes TIC y un procedimiento de escalamiento (preparación para seguridad).
5. Configuración de un dashboard de mínimo un indicador por política
6. Crear carpeta de control por política con evidencias indexadas que sirven de soporte a órganos de control
7. En cada reporte FURAG se vinculara a la matriz de evidencias y adjunta los documentos clave
8. Cuadro rápido de correspondencia: Política → Soporte prioritario → Entregable clave
9. Socializar el Manual Operativo de procesos de MIPG
10. Publicación de carta de Servicio al ciudadano, y tickets PQRSD

	Procedimiento Planeación	Código: PC-AD-PL-002	Versión: V.1
		Página: 14 de 14	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título: Procedimiento MIPG Gestión con Valores para resultados		
	Revisado por:	Aprobado por:	

11. Consecución de formularios electrónicos y el Catálogo publicado de los mismos formularios electrónicos.

12. Informe anual de Participación ciudadana, plan y actas

13. Publicación del Plan Digital de los Servicios en línea - Gobierno Digital

14. Manual o procesos de Transparencia → Portal transparencia

15. Seguridad digital → Política y BCP → Plan de continuidad y reportes de pruebas.

16. Base de datos de Defensa jurídica actualizada estado de los procesos registrados

17. Base de Inventario normativo

Numero	Control Cambios Descripción (en caso de no existir algún cambio, escriba no hay cambios o primera versión)	Fecha:	V:
		Página: 14 de 4	
Elaborado por:		Aprobado por Gerencia:	
Revisado por:		Aprobado por coordinador de Proceso:	