

**RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)**

"Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PAMPLONA

En uso de sus facultades Legales, Estatutarias y especialmente las conferidas por el Acuerdo No. 023 de diciembre 15 de 2015, y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 209, establece que la función administrativa debe desarrollarse con fundamento en los principios de eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, principios orientadores que buscan garantizar que la actuación de las entidades públicas se enmarque en prácticas transparentes, eficaces y orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y equitativa.

Que el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, establece un marco normativo e institucional para integrar los diferentes sistemas de gestión pública, promoviendo la articulación de los procesos de planeación, ejecución, evaluación y control, con el propósito de alcanzar una gestión pública más eficiente, efectiva, transparente y orientada a la generación de valor público.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como instrumento de articulación y mejora, establece que las entidades deben adoptar estrategias orientadas al fortalecimiento organizacional, la simplificación de procesos y la mejora continua, mediante el desarrollo de capacidades institucionales, la gestión del conocimiento, la modernización de la operación interna y el empoderamiento del talento humano, en línea con el direccionamiento estratégico institucional y con el enfoque de gestión para resultados.

Que la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona, en su calidad de institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel, tiene como misión garantizar el acceso a servicios integrales, seguros y de calidad para la población, lo cual exige un fortalecimiento constante de su estructura institucional, sus procesos operativos, sus capacidades internas y su cultura organizacional, con el fin de asegurar una atención centrada en el usuario, con enfoque humanizado, que responda de manera eficiente y oportuna a las necesidades de salud de la comunidad.

Que el entorno institucional y los desafíos actuales del sector salud exigen una gestión proactiva orientada al rediseño de estructuras, la optimización de procesos, la eliminación de prácticas ineficientes y la adopción de tecnologías que permitan mejorar los flujos de trabajo, facilitar el acceso a la información, reducir tiempos de respuesta y aumentar la productividad, sin sacrificar la calidad en la atención.

Que en este sentido, la implementación de una Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos se configura como una herramienta estratégica y operativa que permite establecer un marco de actuación institucional orientado a mejorar la articulación entre los procesos de planeación, gestión y prestación de servicios, favoreciendo el alineamiento con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional, e impulsando una cultura organizacional basada en la calidad, la eficiencia, la innovación y la rendición de cuentas.



**RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)**

“Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.

Que esta política busca integrar de manera coherente herramientas tecnológicas, mecanismos de control interno, procesos de formación continua, estructuras funcionales y prácticas de gestión modernas, todo ello enmarcado en un direccionamiento estratégico que permita consolidar una institucionalidad sólida, con enfoque en resultados y con capacidad de adaptación al cambio.

Que la simplificación de procesos administrativos y asistenciales se constituye en un componente clave para la transformación organizacional, al facilitar la eliminación de trámites innecesarios, la reducción de cargas operativas, la estandarización de procedimientos, la optimización de los recursos institucionales y la mejora en la interacción con los usuarios, lo que se traduce en mayor agilidad, confiabilidad y satisfacción en la entrega de los servicios de salud.

Que esta política se desarrollará con fundamento en el enfoque de mejoramiento continuo bajo el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permite establecer un sistema cíclico y sistemático de gestión orientado a la excelencia institucional, con énfasis en la planificación estratégica, la ejecución efectiva, el seguimiento riguroso y la acción correctiva basada en evidencias. En este marco metodológico: 1. Planear implica llevar a cabo un diagnóstico institucional integral que permita identificar fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora, riesgos y brechas organizacionales, así como formular objetivos, metas y estrategias específicas para el fortalecimiento institucional y la simplificación de procesos, todo ello en coherencia con los lineamientos del MIPG y el Plan de Desarrollo Institucional; 2. Hacer corresponde a la implementación de las acciones definidas en la fase de planeación, incluyendo el rediseño institucional, la reingeniería de procesos, la adopción de herramientas tecnológicas, la capacitación del talento humano, el ajuste normativo y procedimental, y la gestión del cambio organizacional; 3. Verificar se refiere a la evaluación y análisis de los resultados obtenidos en relación con los objetivos trazados, mediante el uso de indicadores de gestión, auditorías internas, reportes de seguimiento, mecanismos de control social y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de identificar desviaciones, logros y oportunidades de ajuste; 4. Actuar contempla la adopción de acciones de mejora, tanto correctivas como preventivas, la actualización de políticas, procedimientos y prácticas institucionales, y la retroalimentación al sistema de gestión, de modo que se consolide un proceso de aprendizaje organizacional, se garantice la sostenibilidad de los avances y se potencie la capacidad institucional para responder a nuevos desafíos.

Que en virtud de lo anterior, y en consonancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional, se hace necesario adoptar formalmente una Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, como un instrumento estructural para transformar la gestión institucional, elevar la capacidad de respuesta de la entidad, mejorar la calidad en la atención, consolidar una cultura centrada en el usuario y generar valor público de manera sostenible, transparente y eficaz. Por tanto, se:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar formalmente la política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, como una directriz institucional de aplicación obligatoria en todos los niveles jerárquicos y procesos organizacionales, orientada al mejoramiento continuo de la gestión pública, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del ciclo PHVA.



RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)

"Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

ARTÍCULO SEGUNDO. Objetivos de la política: Orientar la transformación institucional de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona mediante el fortalecimiento de su estructura organizacional, funcional y cultural; el rediseño, simplificación y modernización de los procesos; el desarrollo integral del talento humano; y la incorporación efectiva de tecnologías de la información. Todo ello con el fin de consolidar una cultura de calidad y mejoramiento continuo, y garantizar una gestión eficiente, transparente, centrada en el usuario y alineada con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

PARÁGRAFO: Definir los siguientes objetivos específicos:

2.1 Revisar y fortalecer la estructura organizacional, garantizando su diseño funcional y estratégico en coherencia con los objetivos del plan estratégico institucional.

2.2 Optimizar los procesos institucionales, mediante su rediseño, simplificación, documentación, automatización y uso de herramientas digitales que aseguren eficiencia, trazabilidad y enfoque al usuario.

2.3 Implementar un modelo de gestión por procesos, orientado a resultados, centrado en el usuario y fundamentado en la mejora continua.

2.4 Fomentar una cultura organizacional sólida y participativa, basada en el trabajo colaborativo, la transparencia, el autocontrol y la toma de decisiones efectiva.

2.5 Desarrollar las capacidades del talento humano institucional, con énfasis en liderazgo, competencias técnicas y gestión orientada a resultados.

2.6 Impulsar la actualización y evaluación continua de los procesos, como mecanismo para fortalecer la eficiencia operativa y la innovación institucional.

ARTÍCULO TERCERO. Alcance, esta política aplica a todos los procesos, áreas, servicios y dependencias de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, tanto en el ámbito administrativo como en el asistencial, y compromete al equipo directivo, funcionarios, colaboradores y contratistas, quienes deberán actuar en coherencia con sus lineamientos.

ARTÍCULO CUARTO. Serán responsables y se define cada formalidad:

4.1 Gerencia: Liderar la implementación, seguimiento y evaluación de la política, asegurando la disponibilidad de recursos y condiciones necesarias.

4.2 Comité de Modelo Integrado de Planeación y Gestión – (MIPG): Aprobar las estrategias, coordinar su ejecución y garantizar la alineación con el Plan de Desarrollo Institucional.

4.3 Líderes de proceso: Aplicar los lineamientos de esta política en sus áreas, proponer acciones de mejora y reportar avances.

4.4 Talento humano: Participar activamente en los procesos de transformación, adoptando prácticas coherentes con la cultura de calidad y mejora continua.

4.5 Todos los colaboradores: Adoptar los lineamientos de la política, proponer iniciativas de mejora, participar activamente en su implementación y contribuir a una cultura organizacional centrada en la calidad.



RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)

“Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona”.

4.6 Demás instancias que se designen para su implementación, seguimiento y evaluación.

ARTÍCULO QUINTO: La política se regirá por los siguientes principios rectores, en concordancia con el artículo 209 de la Constitución Política y los fundamentos del MIPG:

5.1 Eficiencia: Logro de resultados con el uso racional de los recursos disponibles.

5.2 Eficacia: Alcanzar los resultados esperados en un tiempo y forma definidos, de acuerdo con las metas establecidas en los planes, políticas, programas o procesos institucionales.

5.3 Celeridad: Oportunidad en la ejecución de procesos y servicios sin dilaciones injustificadas.

5.4 Transparencia y publicidad: Acceso claro y veraz a la información institucional para garantizar confianza pública.

5.5 Imparcialidad: Toma de decisiones basada en criterios técnicos, objetivos y éticos.

5.6 Orientación al usuario: Centralidad del ciudadano como sujeto de derechos y eje transformador de la gestión.

5.7 Innovación y mejora continua: Aplicación sistemática del ciclo PHVA como motor de transformación organizacional.

ARTÍCULO SEXTO: La política adoptada comprenderá, como mínimo, los siguientes componentes estratégicos.

6.1 Fortalecimiento de la estructura organizacional: Rediseño institucional que permita responder de manera flexible, efectiva y sostenible a los retos del entorno, alineando estructura, competencias y procesos a la estrategia institucional.

6.2 Simplificación de procesos institucionales: Identificación, eliminación o rediseño de trámites y procedimientos que no aportan valor, con el objetivo de agilizar la gestión hospitalaria y mejorar la atención al usuario. Para ello, se aplican metodologías como BPM (Gestión por Procesos de Negocio), análisis de valor agregado y comparación de buenas prácticas del sector salud (benchmarking).

6.2.1 Reducir pasos innecesarios en procesos como admisión de pacientes, referencia y contrarreferencia, solicitud de citas, autorizaciones o facturación.

6.2.2 Rediseñar formularios, flujos de trabajo y circuitos internos para evitar duplicidad de funciones entre áreas asistenciales y administrativas.

6.2.3 Aplicar herramientas de gestión por procesos que permitan visualizar, medir y optimizar cada etapa desde la llegada del usuario hasta la resolución del servicio.

6.2.4 Comparar procesos con hospitales similares (benchmarking) para adaptar prácticas más ágiles, seguras y eficientes.

6.3 Transformación digital: Incorporación de soluciones tecnológicas (gestión documental digital, sistemas de información clínica y administrativa) que faciliten la toma de decisiones y mejoren la experiencia del usuario interno y externo.



RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)

"Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

6.4 Fortalecimiento del talento humano: Formación en competencias blandas, liderazgo, innovación, gestión por procesos, servicio al cliente y cultura institucional, garantizando la sostenibilidad del cambio.

6.5 Cultura institucional y gestión del cambio: Sensibilización, participación activa y compromiso colectivo frente a los procesos de transformación institucional, fomentando la apropiación de valores organizacionales y conductas alineadas con la visión institucional.

6.6 Monitoreo, control y evaluación permanente: Implementación de mecanismos técnicos e instrumentos de evaluación que aseguren el cumplimiento de metas, permitan la trazabilidad del desempeño y orienten las decisiones de mejora.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Enfoque de Gestión: Ciclo PHVA: En el marco de la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. La implementación de esta política institucional se basará en el enfoque de mejora continua, utilizando como herramienta metodológica el Ciclo PHVA, el cual permite planificar, ejecutar, evaluar y ajustar los procesos de manera sistemática. El Ciclo PHVA será aplicado de la siguiente manera:

7.1 PLANEAR (P): En esta fase se debe preparar todo lo necesario antes de actuar. Es el momento donde se estudia la situación actual del hospital y se definen con claridad las acciones a seguir. Aquí se realizan las siguientes actividades:

7.1.1 Diagnóstico institucional: Se debe realizar un análisis profundo de la estructura organizacional, procesos internos, talento humano, tecnología disponible, y percepción de los usuarios internos y externos.

7.1.2 Identificación de oportunidades de mejora: Una vez realizado el diagnóstico, se detectan los procesos más lentos, ineficientes o repetitivos, así como trámites innecesarios que afectan la calidad del servicio.

7.1.3 Priorización de procesos: Se seleccionan aquellos procesos críticos que requieren intervención urgente, ya sea por su alto impacto o por presentar fallas recurrentes.

7.1.4 Formulación de estrategias: Se definen las acciones que se van a implementar para fortalecer la estructura organizacional y simplificar los procesos.

7.1.5 Asignación de responsabilidades y recursos: Se establece quién hará qué, con qué medios (humanos, tecnológicos, financieros) y en qué plazos.

7.1.6 Definición de metas e indicadores: Se fijan objetivos claros, medibles y realistas, acompañados de indicadores que permitirán evaluar el avance y el impacto de las acciones implementadas.

7.1.7 Alineación con el Plan de Desarrollo Institucional: Todas las acciones deben estar articuladas con los objetivos estratégicos del hospital.

7.2 HACER (H): En esta fase se debe ejecutar todas las acciones definidas en la etapa de planeación. Se convierte la estrategia en realidad mediante la implementación efectiva de las mejoras:



RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)

"Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

7.2.1 Rediseño organizacional: Se ajusta la estructura interna del hospital, roles, funciones y flujos de trabajo para mejorar la operación.

7.2.2 Simplificación de procesos: Se debe eliminar los pasos innecesarios, reducción de tiempos de espera, y de trámites duplicados o sin valor agregado.

7.2.3 Automatización y digitalización: Uso de tecnologías como sistemas de información, historias clínicas electrónicas, formularios en línea, o plataformas para la gestión de recursos.

7.2.4 Gestión documental: Revisión, organización y digitalización de documentos institucionales para facilitar el acceso, trazabilidad y control.

7.2.5 Capacitación del talento humano: Formación continua del personal en nuevas herramientas, normas, sistemas o metodologías de trabajo.

7.2.6 Gestión del cambio: Aplicación de estrategias de comunicación, sensibilización y acompañamiento para facilitar la adaptación del personal a los nuevos procesos.

7.3 VERIFICAR (V): En esta fase se permite comprobar si lo que se hizo en la etapa anterior está dando los resultados esperados. Es decir, se mide y analiza el impacto de las acciones implementadas.

7.3.1 Seguimiento al cumplimiento de metas: Se verifica el grado de avance frente a los objetivos y metas establecidos en la planificación.

7.3.2 Medición con indicadores: Se aplican indicadores clave de desempeño para evaluar eficiencia, calidad, tiempos de respuesta, y satisfacción de usuarios.

7.3.3 Auditorías internas: Se revisan procesos, procedimientos, registros y documentación para detectar desviaciones o errores.

7.3.4 Retroalimentación de usuarios internos y externos: Se aplican encuestas, entrevistas o buzones de sugerencias para conocer la percepción del personal, pacientes y partes interesadas.

7.4 ACTUAR (A): Esta es la fase en la que se toman decisiones para corregir, ajustar o mejorar con base en lo aprendido en la fase anterior. Aquí se consolida el aprendizaje organizacional.

7.4.1 Acciones correctivas: Se corrigen errores detectados y se toman medidas para evitar que se repitan.

7.4.2 Ajustes a los procesos: Se modifican los procedimientos, recursos o prácticas que no están funcionando como se esperaba.

7.4.3 Actualización de estrategias: Si es necesario, se reformulan los planes de acción para alinearlos mejor con las necesidades reales.

7.4.4 Sistematización de lecciones aprendidas: Se documenta lo que funcionó y lo que no, para facilitar futuras intervenciones.



**RESOLUCIÓN No 148
(30 DE MAYO DE 2025)**

"Por medio de la cual se adopta la Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Pamplona".

ARTÍCULO OCTAVO: Vigencia y actualización: La presente política tendrá una vigencia indefinida y deberá revisarse de forma anual o cuando se presenten cambios significativos en la normativa, el contexto institucional o el direccionamiento estratégico, con el fin de garantizar su pertinencia, efectividad y alineación con los objetivos de la E.S.E. y del MIPG. El Comité de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, será el encargado de su evaluación periódica, emitiendo recomendaciones para su actualización y mejora.

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pamplona, a los treinta (30) días del mes de mayo (05) del año dos mil veinticinco (2025).



LUIS DANIEL VERJEL SÁNCHEZ
GERENTE



FABIO ANDRÉS CAMARGO JEREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO



ELIZABETH SÁNCHEZ BARROSO
ASESORA JURÍDICA

Proyectó: Karen D. Villamizar Otalora
Revisó: Elizabeth Sánchez B.
Aprobó: Comité de Gestión y Desempeño

