





PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

VIGENCIA 2026

E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
GUAMAL, MAGDALENA





Dra. Madeleine Díaz Franco
Gerente

Guamal, Maglanna
Enero, 2026



 	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 1 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Contenido

PRESENTACIÓN	3
DESCRIPCIÓN ÁREA DE INFLUENCIA	4
HISTORIA DEL MUNICIPIO DE GUAMAL	4
DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA ESE	4
AMENAZAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, SEGÚN ORIGEN	6
ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA.....	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.	9
IDENTIFICACION GENERAL	9
VISIÓN	10
ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL.....	10
PRESTACION DE LOS SERVICIOS	11
CÓDIGO DE INTEGRIDAD	12
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	13
POLITICAS ESTRATEGIGAS.....	14
POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS	14
POLITICA DE CALIDAD	15
POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	15
POLITICA DE DEFENSA JURIDICA.....	15
POLÍTICA AMBIENTAL.....	15
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	16
MAPA DE PROCESOS	17
OBJETIVO GENERAL	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18

   	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 2 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	19
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	22
OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	23
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4	25
OBJETIVO ESTRATÉGICO 5	26

 	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 3 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		





PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Anual Institucional (POAI) de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena es el instrumento de planeación que orienta la gestión administrativa, financiera y asistencial de la entidad durante la vigencia correspondiente, en armonía con la misión institucional, el Plan de Desarrollo Municipal, Departamental y Nacional, el Plan Territorial de Salud y los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

A través del POAI se definen las acciones, programas y metas orientadas a garantizar una atención en salud integral, oportuna, continua y **humanizada**, centrada en la dignidad, el respeto y las necesidades de las personas, familias y comunidades. Este enfoque prioriza la Atención Primaria en Salud, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, reconociendo las particularidades sociales, culturales y territoriales de la población atendida.

El plan se construye a partir del análisis de la situación de salud del territorio, la evaluación de la capacidad instalada y el desempeño institucional, así como del cumplimiento del marco normativo que regula a las Empresas Sociales del Estado. En este contexto, se promueve el uso eficiente y transparente de los recursos públicos, el fortalecimiento de la sostenibilidad financiera y el mejoramiento continuo de los procesos, con énfasis en la calidad y la seguridad del paciente.

De esta manera, el Plan Operativo Anual Institucional se consolida como una herramienta estratégica para el seguimiento y la evaluación de la gestión institucional, que facilita la toma de decisiones y orienta las acciones hacia el cumplimiento de los objetivos misionales, contribuyendo al bienestar, la confianza y la mejora de la calidad de vida de la comunidad a la cual sirve la ESE.

   	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 4 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

DESCRIPCIÓN ÁREA DE INFLUENCIA

HISTORIA DEL MUNICIPIO DE GUAMAL

Según los archivos históricos del Departamento del Magdalena que reposan en la Gobernación, la fundación del municipio de Guamal data desde la época cuando Don José Fernando de Mier y Guerra, Caballero lo hizo el 16 de Julio de 1.747, habitada por indios Chimillas y Picabuey que vivían en casas de bahareque; población de escasos habitantes que llamaban "Barrancos de Malambo" que para ellos significaba que el río lame los barrancos con la lengua de sus olas.

Mier y Guerra lo colonizo trayendo consigo aproximadamente 120 personas en los que figuraban los ancestros de las familias: Guerra, Ospino, Rodríguez, Tres Palacios, Rangel y Yépez oriundos de la boca de Guamal.


Su régimen lo constituían los cacicazgos que cubrían vastas zonas territoriales subordinadas cada una de ellas por un cacique lo que dio relevancia al patriarcado. La mujer ocupó un lugar importante en la organización; sobre todo en la religión ya que muchas veces fue objeto de culto y veneración.

Con el transcurso de los años Guamal fue tomando una transformación casi geométrica, sus 8 calles paralelas al río y 7 carreras, con dos plazas: la primera que es la de la Iglesia que sirve de entrada al pueblo por el puerto sobre el brazo de Mompo y se le dio el nombre de "El Parque de los Leones". Este puerto servía de atracadero a los barcos de vapores que navegaban por el río desde Barranquilla hasta la Dorada Caldas, además este punto servía para la comercialización de los productos cultivados en la región. Guamal ha visto desaparecer varias de sus calles por efecto de la erosión causado por el cauce de las aguas.

El 2 de julio de 1904, la Honorable Asamblea Del Departamento Del Magdalena se pronuncia mediante Ordenanza 15, dándole vida legal y administrativa al nuevo ente territorial: El Municipio De Guamal.

DIVISIÓN POLÍTICO-ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA ESE

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, tiene su domicilio de atención a la población usuario en la cabecera municipal del municipio de Guamal, este es un municipio que forma parte de la subregión sur del Departamento de Magdalena y se localiza en las coordenadas 09° 08' 47.3" de latitud Norte y 74° 13' 25.7" de longitud Oeste, limitando al norte con el

	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 5 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Municipio de San Sebastián de Buenavista, al Sur con el Municipio de El Banco, al Este con el Municipio de Astrea, departamento del Cesar y al Oeste con el Brazo de Mompox del río Magdalena.



Es un territorio superficie plana con una extensión aproximada de 554 Kms²; Altitud 20 MSNM, rodeado en la zona oriental por el complejo cenagoso de la Ciénaga del Chillon, la Rinconada, Pajalar, Sabaya y Peralejo, las más importantes por su riqueza en flora y fauna. representa el 2.3% de la superficie del departamento, su cabecera municipal representa el 0.32% del área total del Municipio; el área rural tiene una extensión aproximada 552 Km². Guamal se divide políticamente, cabecera municipal o centro urbano, 22 corregimientos y 36 veredas.



Municipio de Guamal en el Departamento del Magdalena.

Demografía

Datos proyectados por el Departamento Nacional de Estadísticas [DANE] El municipio de Guamal para el 2024 cuenta con una población 30.354 mil habitantes de los cuales 15.606 [51.4%] son hombres y 14.748 [48.6%] son mujeres (TierriData.2024). En el territorio

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 6 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

71.9% de la población está asentada en las zonas rurales de la población mientras el 28.1% lo hace en la cabecera municipal (DNP).

AMENAZAS DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN, SEGÚN ORIGEN.

De acuerdo al plan departamental de gestión de riesgo de la gobernación el municipio de Guamal, Magdalena presenta factores externos al que se encuentra expuesta la comunidad, representado por la potencial ocurrencia de un fenómeno natural o antrópico, el cual puede producir un desastre al manifestarse, las amenazas identificadas de tipo natural fueron vendavales, tormentas eléctricas, sequías, desertificación, inundaciones, degradación recurso naturales, incendio forestales, amenazas de tipo antrópico están dadas por la tala y quema de la cobertura vegetal original, el desvío, contaminación de corrientes de agua, la ocupación y desecación de playones en ciénagas y ríos, la afectación de áreas protegidas, construcciones en sitios no aptos son otros de los aspectos que afectan el territorio. Las amenazas se calificaron como:



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN AÑO 2023

Población	Total
Población municipal	30.354
Porcentaje población municipal del total departamental	2.3%
Población en cabecera municipal	8.538
Población en área rural	21.816
Población hombres	15.606
Población mujeres	14.748
Población niñez y juventud (de 0 a 26 años)	13.621
Población adulto mayor (de 60 años en adelante)	5.405
Población étnica	106
Población Sisbén	31.146
Población familias en acción	N/A
Población migrante y retornada	1.483

Fuente: TerriData/DANE-Proyecciones de población censo 2018

ACCESIBILIDAD GEOGRÁFICA

El municipio de Guamal Magdalena cuenta con vías de comunicación terrestre, no cuenta en la actualidad con una terminal aérea, pero está a escasos 45 minutos de la ciudad de Mompos, Bolívar, que cuenta con un aeropuerto. La red vial del municipio está condicionada por una jerarquía implícita de las vías principales regionales o primarias y secundarias dentro de la zona urbana la cual se encuentran en muy mal estado en la totalidad de la cabecera municipal, el taponamiento de las vías por inundación y anegamiento.

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 7 de 29



PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

El transporte terrestre cubre las rutas de:


- Barranquilla - Ciénaga - Fundación - Bosconia - Cuatro Vientos - Astrea – Guamal
- Santa Marta - Fundación - Bosconia - Cuatro Vientos - Astrea – Guamal
- Valledupar - Bosconia - Cuatro Vientos - Astrea – Guamal
- Cartagena - Magangué - Bodega - Mompox – Guamal
- Medellín - Sincelejo - Magangué - Bodega - Mompox – Guamal
- Bogotá - Honda - San Alberto - Aguachica - El Burro -Tamalameque - El Banco – Guamal.
- Bucaramanga - San Alberto - Aguachica - El Burro - Tamalameque - El Banco – Guamal.
- el Corregimiento más alejados de la cabecera, es Casa De Tabla a 34 km recorrido que se hace en un tiempo de 45', mientras que el Corregimiento más cercano es Pampa a 3 km del casco urbano, con una demora de 8' en el recorrido.
- el Corregimiento más alejados de la cabecera, es Casa De Tabla a 34 km recorrido que se hace en un tiempo de 45', mientras que el Corregimiento más cercano es Pampa a 3 km del casco urbano, con una demora de 8' en el recorrido.

TIEMPO DE TRASLADO, TIPO DE TRANSPORTE Y DISTANCIA EN KM AL MUNICIPIO DE GUAMAL

Corregimientos	Tiempo de llegada desde el corregimiento más alejado a la cabecera municipal, en minutos.	Distancia en Kilómetros corregimiento más alejado a la cabecera municipal	Tipo de transporte desde el corregimiento más alejado a la cabecera municipal
----------------	---	---	---

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 8 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Bellavista	15 min	6 km	Moto
casa de tabla	45 min	34 km	Moto
Guaimaral	23 min	17 km	Moto
Hato viejo	20 min	14 km	Moto
La Ceiba	12 min	5 km	Moto
Las Flores	40 min	33 km	Moto
Pedregosa	12 min	5 km	Moto
Los Andes	24 min	17 km	Moto
Murillo	15 min	12 km	Moto
Pajaral	60 min	12 km	Río
Playas Blancas	10 min	8 km	Moto
Pampam	8 min	3 km	Moto
Paraco	15 min	12 km	Moto
Ricaurte	25 min	15 km	Moto
Salvadora	10 min	7 km	Moto
San Antonio	10 min	5 km	Moto
San Isidro	35 min	27 km	Moto
San Pedro	30 min	21 km	Moto
Santa Teresa	15 min	8 km	Moto
Sitio Nuevo	10 min	4 km	Moto
Urquijo	28 min	18 km	Moto
Villanueva	37 min	25 km	Moto

	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 9 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

IDENTIFICACION GENERAL

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal NIT. 819002534, es una entidad de naturaleza pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Departamental del Sistema de Seguridad Social en Salud, y sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo 03, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1.993 y sus decretos reglamentarios, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan. El domicilio y sede de sus organismos administrativos, se encuentra ubicados, en la Calle 10 Carrera 5a Esquina, su jurisdicción comprende todo el territorio del Municipio de Guamal, Departamento del Magdalena.





Logo Institucional; La disposición del logotipo se adapta a los formatos donde este se aplique, de tal forma se adapta su estructura en dos versiones vertical y horizontal.



Eslogan Institucional:

"AVANZAMOS HACIA UNA ATENCIÓN MÁS HUMANIZADA EN EL CAMINO DE LA SALUD, LOGRANDO RESULTADOS SIGNIFICATIVOS EN EL CAMBIO".

El sentido del eslogan está relacionado con la empatía y con brindar un servicio con humanización y calidad. Se fundamenta en el "servicio con amor a la comunidad" para cuidar la vida, llegar a las zonas extramurales, cualificarnos y equiparnos con compromiso y respeto con los usuarios.

   	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 10 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

MISIÓN

Nuestra misión es proporcionar atención médica integral oportuna, a todos los ciudadanos del municipio de Guamal - Magdalena, con un enfoque especial en la promoción y prevención de la salud. Llevando a cabo la eficiencia y eficacia, para dar cumpliendo a los estándares de calidad, logrando la máxima satisfacción y seguridad del paciente.






VISIÓN

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen para el 2028 se visualiza como un líder de excelencia en atención médica, con un modelo de gestión humanizado, seguro e integral. Como prestador primario al posicionarse en el cumplimiento más alto de estándares de calidad. Contribuyendo al mejoramiento de la salud y bienestar de los clientes internos y externos.

ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL

La Red de prestación de servicios de salud del Departamento del Magdalena, se encuentra organizada en cinco subregiones, teniendo en cuenta los criterios de localización geográfica, vocación económica, división político-administrativa y vínculos intermunicipales, las cuales se agrupan en 29 municipios, y el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentra organizada por subregiones. Dichas subregiones son: subregión Norte, subregión Centro, subregión Río y la subregión Sur; con tres niveles de complejidad: baja, mediana y alta.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, de acuerdo al Documento de Red en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de Redes de Empresas Sociales del Estado del Departamento del Magdalena, es una institución de Baja Complejidad, Categoría tipo C; ubicada en la subregión sur; habilitada según el REPS, con única sede de prestación de servicios.

    	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 11 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

La E.S.E Hospital “Nuestra Señora del Carmen” hace parte de la Subregión Sur de la Red de Servicios de Salud del Departamento del Magdalena, integrada por los municipios de: El Banco, Guamal, San Sebastián de Buena Vista, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen, San Zenón y Santa Ana.

En la subregión Sur, se cuenta con cinco (5) E.S.E de baja complejidad, de carácter Departamental, en los municipios de Guamal, San Sebastián de Buena Vista, San Zenón, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen y dos (2) ESE de baja complejidad del carácter Municipal, la ESE Hospital Local Nuestra Señora de Santa Ana en el municipio de Santa Ana y la ESE Hospital Samuel Villanueva Valest en el municipio de El Banco.



Sus centros de referencia para mediana complejidad natural, es la E.S.E. Hospital La Candelaria del municipio de El Banco (Magdalena), y la red complementaria, es la E.S.E. Hospital Universitario del Caribe con sede en Mompo (Bolívar); y para la alta complejidad, las ESES públicas y Clínicas de la Red Privada del Distrito de Santa Marta.

PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Por la condición especial del municipio de Guamal, en el cual, el 71% de la población es de asentamiento rural disperso, nuestra institución basa su modelo de atención integral, bajo modalidades de medicina asistencial preventiva, con énfasis en Atención Primaria; en razón que sus atenciones se están generando a nivel de los corregimientos con un modelo de penetración con cubrimiento a la población rural, al no disponer de infraestructura física y las condiciones mínimas de un espacio adecuado para la atención de esta población.

Este modelo de prestación de servicios, se ha fortalecido a partir de la vigencia 2013, teniendo en cuenta que, en el municipio de Guamal, las secuelas dejadas por el conflicto armado interno, impactaron negativamente en la ejecución de actividades direccionadas en las penetraciones asistenciales de salud, para la asistencia de la población vulnerable del área rural de asentamiento disperso.

Además de hacer esfuerzos en optimizar la calidad de la prestación de los servicios de salud, en lo que respecta a la atención primaria, limitamos el incremento de la demanda de algunos servicios que le generan a la entidad altos costos y barreras de accesibilidad para garantizar la oportunidad de la atención del usuario, tal es el caso del servicio de urgencias, en el que

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 12 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

se puede ver involucrado el servicio de Transporte Asistencial Básico, esto teniendo en cuenta las deficiencias en los medios de transporte, especialmente de vías terrestres, teniendo en cuenta, el recorrido de largas distancias, y el mal estado de la estructura de la malla vial, aunado a las condiciones climáticas, teniendo en cuenta que en períodos de invierno, empeoran las condiciones de dichos traslados.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD



El Código de Integridad es el principal instrumento de la Política de Integridad del MIPG, parte de la Dimensión de Talento Humano. El Decreto 1499 de 2017, en concordancia con el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales.

Objetivo del código de integridad

Fomentar en los usuarios y funcionarios de la E.S.E la implementación de acciones de integridad que fortalezcan la cultura y clima organizacional, bajo acciones de servicio al usuario y su familia con eficacia y calidad humana.

Alcance del código de integridad

Los valores y lineamientos del presente Código serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por todos los servidores públicos y funcionarios vinculados a la E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN y serán fomentados de manera especial por la Alta Dirección de la entidad, Equipo de Integridad y aliados claves como los comités en actividades de Talento Humano, interventores, líderes y coordinadores y jefes de áreas.

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 13 de 29





PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

VALORES DE INTEGRIDAD



PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **CALIDAD:** La calidad en la atención hospitalaria se refiere a la entrega de servicios de salud de alta calidad que sean eficaces, eficientes, seguras, accesibles y centrados en el paciente. Implica no solo cumplir con los estándares médicos, sino también asegurar una experiencia positiva para el paciente.
- **OPORTUNIDAD:** garantizar que los pacientes reciban la atención médica adecuada en el momento adecuado, lo que puede ser crucial para la prevención de enfermedades graves, la mejora de los resultados clínicos y la satisfacción del paciente.
- **INTEGRALIDAD:** segura una atención completa, coordinada y centrada en el paciente, considerando todas las dimensiones de su salud, desde lo físico hasta lo psicológico y social. Este enfoque tiene como objetivo ofrecer un tratamiento adecuado, personalizado y continuo, promoviendo la prevención, la mejora de la calidad de vida y una recuperación más efectiva.
- **ACCESIBILIDAD:** La accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas para obtener atención médica oportuna sin barreras económicas, geográficas, sociales o culturales. Los hospitales deben ser accesibles a toda la población, asegurando que todos los pacientes tengan igual oportunidad de recibir atención adecuada.

   	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 14 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026



- **EFFECTIVIDAD:** asegura que los tratamientos, cuidados y servicios proporcionados logren los resultados esperados, mejorando la salud del paciente, optimizando los recursos y minimizando complicaciones. Implica la aplicación de prácticas basadas en la evidencia, el uso eficiente de recursos, la atención integral y un enfoque preventivo.
- **EFICIENCIA:** es un principio clave que asegura que los recursos disponibles (humanos, materiales, tecnológicos, financieros) se utilicen de la manera más óptima para alcanzar los mejores resultados en la salud de los pacientes, sin desperdiciar tiempo ni costos. Implica mejorar los procesos, reducir tiempos de espera, utilizar la tecnología para automatizar tareas, y aplicar un enfoque preventivo.
- **HUMANIZACIÓN:** implica un enfoque integral que pone al paciente en el centro de la atención, respetando su dignidad, sus emociones, sus valores y sus necesidades individuales. Involucra un trato respetuoso, empático y compasivo, y promueve un ambiente de confianza, donde tanto los pacientes como sus familias se sienten apoyados en todas las dimensiones
- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

POLITICAS ESTRATEGICAS

POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, garantiza la prestación servicios integrales de salud de baja complejidad, a través de un modelo integral de atención en salud con enfoque en Atención Primaria, que responde a las necesidades del usuario, familia y comunidad, según los principios establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Asume como valor fundamental el respeto a la dignidad de los clientes internos y externos, promoviendo acciones con enfoque promocional intersectorial y comunitario tendiente a garantizar el mejoramiento de las condiciones de salud en la región; garantizando a través de la racionalización de los recursos, el equilibrio financiero de una organización hospitalaria auto sostenible.

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 15 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

POLITICA DE CALIDAD

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, está comprometida en optimizar continuamente la prestación de sus servicios integrales de salud, orientados en un modelo de gestión y atención centrado en el usuario, su familia, y la comunidad con humanización, calidad, responsabilidad social, seguridad, oportunidad y eficiencia, apoyándose en la competencia del talento humano y la mejora continua de sus procesos, para minimizar los riesgos en la prestación del servicio, y garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios y cumplir con los requerimientos de las partes interesadas.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

“TODOS POR LA SEGURIDAD DEL PACIENTE”



La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, asume el compromiso de garantizar la seguridad del paciente como un pilar fundamental en la calidad de la atención en salud. Para ello, dispone de todos sus recursos y promueve una cultura de seguridad entre los usuarios, sus familias y el equipo de colaboradores. Su objetivo es identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos asociados al proceso de atención, con un enfoque centrado en el usuario y su familia, y comprometido con la gestión del riesgo y la implementación de prácticas seguras en cada uno de sus servicios.

POLITICA DE DEFENSA JURIDICA

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, a través del Comité de Conciliación y Defensa Jurídica, avala el cumplimiento de la Constitución, la ley y el reglamento, previniendo el daño antijurídico que con las actuaciones administrativas y la toma de decisiones puedan generar hechos que vulneren el régimen jurídico aplicable, configurándose en consecuencias lesivas al patrimonio de la entidad.

POLÍTICA AMBIENTAL



La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen del municipio de Guamal, Magdalena, reconoce la estrecha relación entre la salud humana y el entorno ambiental. En este sentido, reafirma su compromiso con la prevención y mitigación de los impactos ambientales derivados de la prestación de sus servicios de salud, mediante la implementación de buenas

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 16 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

prácticas ambientales. La institución promueve el mejoramiento continuo, la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, en cumplimiento con la normatividad ambiental vigente.

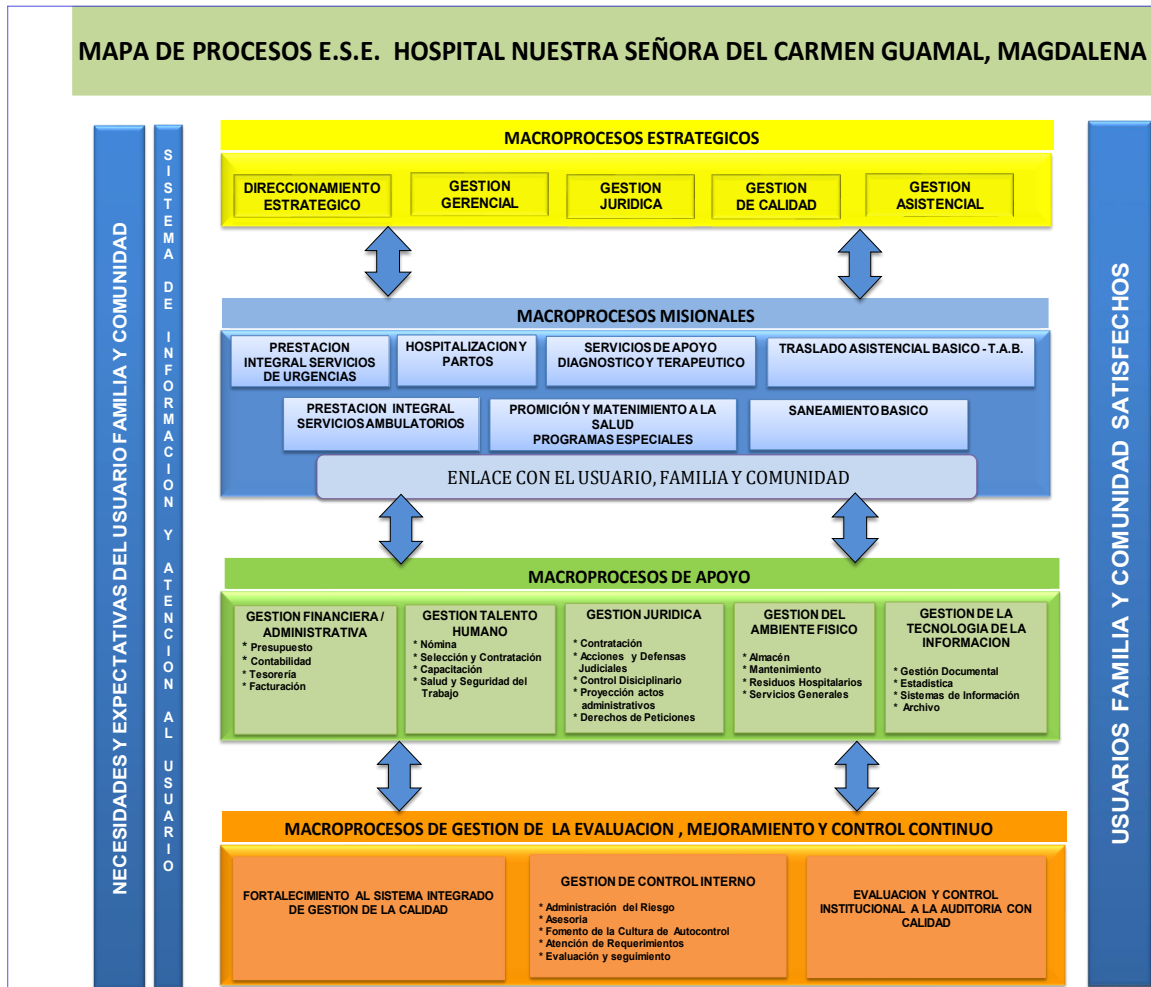
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena reconocen la importancia de brindar a los usuarios y sus familias una atención humanizada, respetuosa, digna y confidencial. Como entidad hospitalaria se compromete a sensibilizar, difundir y fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes, promoviendo una cultura de respeto y cercanía. Su objetivo es ofrecer un servicio de alta calidad, oportuno, eficiente y centrado en el ser humano, en consonancia con los lineamientos de la Política de Humanización y en respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 17 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

MAPA DE PROCESOS





 E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 18 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la prestación de servicios de salud oportuna, humanizada, segura y resolutive, fortaleciendo la cobertura rural y la sostenibilidad financiera.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ‡ Fortalecer la Atención Primaria en Salud (APS)
- ‡ Mejorar la calidad y seguridad del paciente
- ‡ Aumentar cobertura de vacunación y control prenatal
- ‡ Optimizar la gestión financiera
- ‡ Mejorar infraestructura y dotación
- ‡ Fortalecer el talento humano

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 19 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026



OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

Fortalecer la oferta de servicios de salud integral con calidad, oportunidad y enfoque humanizado, con énfasis en el área de urgencias.





Estrategias transversales (Urgencias – Calidad):

1. Optimización de tiempos de atención y TRIAGE.
2. Fortalecimiento de talento humano y protocolos en urgencias.
3. Integración tecnológica y monitoreo de indicadores críticos.



Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia / Resultado	Responsable	Fecha
Reestructurar e implementar el Programa de Seguridad del Paciente con énfasis en urgencias	Reducir eventos adversos	Programa actualizado	Acto administrativo, informes	Calidad / Urgencias	Ene–Mar
Implementar Plan de mejora de tiempos de atención en urgencias	Disminuir tiempos de atención en urgencias	promedio tiempos de atención en urgencias	Reporte mensual	Jefe Urgencias	Ene–Dic
Capacitación obligatoria en TRIAGE y manejo de urgencias (TODO EL PERSONAL)	Cumplir norma y mejorar clasificación	% personal capacitado	Actas, listados	Talento Humano	Feb–Jun
Auditoría clínica mensual en urgencias	Mejorar calidad clínica	N.º auditorías	Informes	Calidad	Mensual
Implementar tablero de control de urgencias	Monitorear indicadores críticos	Tablero activo	Reportes	Sistemas / Urgencias	Mar

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 20 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Nueva: Implementar ruta prioritaria para pacientes críticos	Garantizar atención oportuna	Ruta adoptada	Documento, socialización	Coordinación Médica	Abr
Nueva: Simulacros, retroalimentación (de capacitaciones, practicas con casos) trimestrales de eventos críticos	Preparación del personal	N.º simulacros	Actas	Urgencias / SST	Trimestral
Fortalecer la gestión integral de las RIAS mediante estandarización del registro asistencial y articulación con facturación	Garantizar el cumplimiento efectivo de las RIAS, aumentar la producción asistencial reportada y disminuir glosas por inconsistencias en soportes	porcentaje de atenciones RIAS completas y facturables (N.º atenciones RIAS con registros completos y facturadas / N.º total de atenciones RIAS realizadas) $\times 100 \geq 95 \%$	Informes de producción RIAS, reportes de facturación, auditorías de historias clínicas, actas de seguimiento	Coordinación Médica – Facturación – Auditoría Médica Asesor admtivo	mensual
implementar estrategia de seguimiento activo y demanda inducida en población priorizada por RIAS	Incrementar la producción asistencial por RIAS, garantizar continuidad del cuidado y optimizar la facturación	Incremento de la producción asistencial por RIAS Incremento $\geq 20 \%$ (Atencione	Reportes de producción RIAS, listados de seguimiento poblacional, actas	EBS – Coordinación Médica – Facturación	Trimestral

   	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 21 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		




	de los s RIAS	EBS,		
	servicios	periodo	informes	
		actual –	de	
		Atenciones	facturació	
		RIAS línea	n	
		base) /		
		Línea base		
		× 100		

  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 22 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

Mejorar la participación, satisfacción y confianza de la población usuaria.

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Fecha
Implementar encuestas digitales de satisfacción (QR)	Medir percepción real y retroalimentar, hacerlo zona rural, urgencias, externa y EBS	% satisfacción $\geq 90\%$	Informes	Ene-Dic
Fortalecer gestión de PQRSF	Respuesta oportuna Buzon por (QR) dejarlo disponible para Medir percepción real y retroalimentar, hacerlo zona rural, urgencias, externa y EBS	% PQRS resueltas	Informes	Mensual
Socializar derechos y deberes del usuario y hacer actividades enfocadas a fortalecer y sensibilizar	Cultura ciudadana	% usuarios informados	Registros	Trimestral
Estrategia de información clara en urgencias	Humanizar atención	Material visible	Evidencias	Feb
Rendición de cuentas institucional	Transparencia	Evento realizado	Actas	Jul




   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 23 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Fecha
Nueva: Implementar gestor de experiencia del usuario en urgencias	Mejorar trato y orientación	Gestor asignado	Acto adm.	Mar
Nueva: Monitoreo semanal de quejas en urgencias	Prevención de conflictos Impulsar mecanismos de atención al usuario Disponer de canales digitales directos a SIAU	Reportes	Informes	Semanal



OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Fortalecer las competencias del talento humano.

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
Implementar Plan Institucional de Capacitaciones	Actualizar competencias	% ejecución	Informes mensuales	Talento Humano o quien haga sus veces	Anual
Inducción y reintroducción por proceso	Reducir errores	% personal inducido	Actas trimestrales	Talento Humano o quien haga sus veces	Trimestral
Capacitación en humanización	Mejorar trato	% capacitado	Listados	Talento Humano o quien haga sus veces Psicología	Semestral

   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 24 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
Implementar Plan de Bienestar e Incentivos	Motivación laboral	Plan ejecutado	Informes	Talento Humano o quien haga sus veces/ gerencia/caja de compensación/ arl	Ene–Dic
Ejecutar plan de trabajo que deja la medición de clima laboral realizada en la vigencia 2025	Mejorar ambiente	Favorabilidad $\geq 80\%$	Informes de avances trimestral	Talento Humano o quien haga sus veces7 SSGT	Oct
Nueva: Capacitación especializada en URGENCIAS y RIAS	Cumplimiento normativo	% capacitado	Certificados	TH / Urgencias	Jun
Nueva: Evaluación de desempeño con enfoque en resultados	Meritocracia	Evaluaciones	Informes	TH	Dic




  Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 25 de 29

PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

Garantizar eficiencia, sostenibilidad y transparencia en la gestión.

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
Mantener clasificación sin riesgo fiscal	Sostenibilidad	Estado financiero	Resolución	Financiera	Anual
Seguimiento cartera y glosas	Optimizar ingresos	% recuperación	Informes de seguimientos trimestral del plan de acción interno del componente financiero	Comité de sostenibilidad asesor administrativo	Mensual
Medición desempeño MIPG – FURAG	Cumplir norma	% avance	Informes de avances mensuales y Reporte	Asesor administrativo	Jul
Gestión ambiental y residuos	Cumplimiento legal	Informes trimestrales	Evidencias	SST	Semestral
Nueva: Implementar control interno	Reducir riesgos Cumplimiento de plan de	Informes de avances y seguimiento que permita anticipar riesgos asistenciales,	Control Interno, Calidad	Control interno	Mensual

   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 26 de 29




PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
preventivo en urgencias	acción área urgencias	administrativos y financieros, fortaleciendo el autocontrol, la gestión del riesgo, seguridad del paciente.	Asesor admtivo		
Nueva: Integrar análisis financiero del servicio de urgencias	Decisiones basadas en datos	Informes de análisis financiero integral de urgencias, que permita identificar el comportamiento de ingresos, facturación, recaudo, glosas, rentabilidad, productividad del servicio	Financiera	Facturación, contador, glosas, asesor admtivo, urgencias y cartera	Trimestral




OBJETIVO ESTRATÉGICO 5

FORTALECER LA GESTIÓN TECNOLÓGICA Y LA INFORMACIÓN.




Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
Implementar PETI 2026	Gobierno digital	% ejecución	Informes	Sistemas /calidad	Anual

   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 27 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
Actualizar y/o gestionar ante MINTIC portal web (Ley 1712)	Transparencia	Portal activo	Informes de avances	Sistemas /Calidad/ control interno (PTEP)	Jun
Tablero de control institucional	Seguimiento bimensual al tablero de control institucional 2026 organizado	Tablero activo con soportes y evidencias cargadas en un drive dispuesto para tal fin	Reportes	Control interno; seguimiento, verifica y evalúa. Apoyo al direccionamiento estratégico: Consolidación preliminar, Analiza tendencias, proponer alertas tempranas,	bimensual

   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 28 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
				<p>Apoya socialización de resultados</p> <p>Lideres; responsable del dato.</p>	
Digitalización procesos críticos flujos digitales estandarizados, seguros y trazables, en aquellos procesos que impactan directamente:	Eficiencia	<p>% procesos</p> <p>Asistenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de TRIAGE Tiempos de atención Historia clínica (alertas y campos obligatorios) Referencia y contrarreferencia. <p>Administrativos– Financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> Facturación y conciliaciones 	Informes	Sistemas	Dic

   Gobernación del MAGDALENA	VERSION:	01
	FECHA DE ACTUALIZACION:	30-ENE-2026
	CÓDIGO:	HNSC-GG-M-016
	PAGINA	Página 29 de 29
PLAN OPERATIVO ANUAL VIGENCIA 2026		

Actividad	Objetivo específico	Indicador	Evidencia	Responsable	Fecha
		(soportes, RIPS, 2193, EPS) • Gestión de glosas			
Nueva: Historia clínica con alertas en urgencias	Seguridad del paciente	Alertas activas	Informes Sistemas calidad facturación	calidad / jefe Urgencias	Jul
Nueva: Interoperabilidad básica de datos asistenciales	Calidad del dato	3 Informes de Reportes a las plataformas de las eps	Actas de retroalimentación de los informes y plan de mejora con las eps	Sistemas 202 coordinación médica, calidad	mensual


MADELEINE DIAZ FRANCO
GERENTE ESE