

TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: GC - FR - 04

Versión: Quinta

Página 1 de 1



VIGENCIA: AÑO 2015

PROCESO	INDICADORES	TIPO			SEGUIMIENTO					
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	META ANUAL (2015)	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INTERPRETACIÓN SEGÚN META ANUAL		
								Insuficiente	Adecuado	Satisfactorio
1 2 Gestión Estratégica	% ejecución Plan de Desarrollo Institucional.	X			>25%	19,0%	25,0%	< o igual a 14,9	15 - 19,9 %	20 - 25%
	% ejecución Plan Operativo Anual (POA)	X			>90%	60,0%	90,9%	< o igual a 70%	71 - 84,9%	85 - 100%
3 Gestión de Calidad	% no conformidades cerradas oportunamente.	X			95,0%	90,0%	78,6%	< o igual a 70%	71 - 84,9%	85-100%
4 5 Información y Atención al Usuario	% de quejas cerradas en 15 días.	X			95,0%	100,0%	96,4%	< o igual a 70%	71 - 84,9%	85-100%
	% de satisfacción general de usuarios por servicios prestados		X		90,0%	98,5%	96,4%	< o igual a 80%	80 - 89,9%	90-100%
6 7 8 9 10 11 12 Evaluación y manejo Ambulatorio de Pacientes	% de Incumplimiento de citas por Consulta Externa	X			menor ó igual a 10%	9,70%	9,29%	> de 15%	10,1 - 15 %	menor ó igual 10%
	Oportunidad de la atención en consulta de urgencias.	X			< ó = 30 minutos	24 minutos	18,83 minutos	> de 51 minutos	45,1 - 50mint.	menor ó igual 45minutos
	Oportunidad de la asignación de citas de primera vez de Consulta Medica especializada.	X			menor de 10 días	3 días	3 días	> de 15 días	10,1 - 15 días	< de 10 días
	% de satisfacción por consulta externa.		X		90,0%	97,91%	94,62%	< de 80%	85 - 89,9 %	90-100%
	% de satisfacción por urgencias.		X		90,0%	97,25%	98,24%	< ó igual a 84,9%	85 - 89,9 %	90,0%
	% de Adherencia a las Guías Clínicas.	X			> ó = 80%	84,50%	91,00%	< ó igual a 70%	71 - 79 %	mayor ó igual 80%
	% de demanda No atendida por consulta externa	X			< ó = a 5%	8,53%	5,32%	> a 10%	5,1 - 9,9%	menor ó igual a 5%
13 14 15 16 17 18 19 Hospitalización y Egreso	Proporción de vigilancia de eventos adversos		X		100,0%	100,0%	100,0%	< a 80%	80 - 89,9%	90 - 100%
	% Ocupacional	X			90%	95,55%	93,70%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	Giro Cama	X			mayor ó igual a 1,8 veces	1,6	1,73	< o igual a 1,5 veces	1,6 - 1,69 veces	> o igual a 1,7 veces
	Promedio días de Estancia	X			menor ó igual a 15 días	14,94 días	15,2	> a 18 días	15,1 - 17,9	< o igual a 15 días
	Tasa de Mortalidad intrahospitalaria despues de 48 horas .		X		0	0	0,40%	> a 0,5	0,1 - 0,4	0
	Tasa de reingreso de pacientes hospitalarios.		X		menor ó igual a 4 %	4,43%	3,01%	> a 4,6%	4,1 - 4,5%	< o igual a 4 %
	% de satisfacción por hospitalización.		X		90,0%	99,11%	98,85%	< o igual a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
20 21 22 Laboratorio Clínico	Promedio de tiempo de espera para entregar los resultados (exámenes de rutina, exámenes urgentes)	X			< ó igual a 7,40h	7,51 h	9,07 h.	> de 10 horas	7,41 - 9,9 horas	< ó igual a 7,40h
	Oportunidad en la toma de muestras de laboratorio	X			< ó igual a 150	64 minutos	93 minutos	> de 150 mint.	90 - 99,9	< ó igual a 150mint.
	% de usuarios satisfechos con el Servicio de Laboratorio Clínico		X		90,0%	98,73%	98,60%	< a 79,9 %	80 - 89,9 %	90 - 100%
23 24 25 Gestión Farmacéutica	Oportunidad en la entrega de medicamentos	X			100%	99,80%	99,70%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	Complejidad (entrega completa de formulas)	X			100%	99,60%	99,40%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	% satisfacción por farmacia		X		90,0%	96,82%	95,00%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
26 27 28 29 Centro de Investigaciones	% de desviaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			10%	12,69%	7,29%	> de 12 %	10,1 - 11,9%	< ó igual a 10
	% de Violaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			2%	0,00%	0,00%	> de 3 %	2,1 - 3%	< ó igual a 2%
	% de Cumplimiento de Reclutamiento	X			100%	100%	100%	< ó igual a 70%	71 - 89 %	90 - 100%
	% de satisfacción del cliente		X		90,0%	100,0%	100%	< ó igual a 70%	71 - 84,9 %	85 - 90%
30 31 Gestión Humana	% de evaluación clima laboral	X			74%		66%	< ó igual a 40%	41-73%	> o igual a 74%
	% de cumplimiento del plan de capacitaciones	X			90%	46,90%	97,20%	< ó igual a 70%	71 - 79,9%	> o igual a 80%
32 Gestión Ambiente Físico y Tecnología	% de cumplimiento de ejecución de los planes de mantenimiento	X			90%	43,23%	97,3%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
33 34 Gestión Sistemas de Información	% de necesidades informática resueltas en menos de 5 días.	X			90%	96,81%	96%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	% de cumplimiento del PESI (Plan Estratégico de Sistemas de Información)	X			90%	61,66%	94%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
35 36 37 38 39 Gestión Financiera	Índice de liquidez	X			>1%	8,68%	9,18%	Menor o igual a 0,5%	0,6 - 0,9%	> 1%
	Rotación de Cartera	X			<120 días	136 días	142 días	Mayor de 131 días	121 - 130 días	<120 días
	Rotación de cuentas por pagar	X			< ó = 90 días	28,49 días	26,8 días	Mayor de 90 días	61 - 89 días	<60 días
	Endeudamiento	X			> ó = 40%	12,92%	12,61%	Mayor o igual a 51%	41 - 50%	< 40%
	Punto de Equilibrio Operacional	X			>1%	1,32%	1,37%	Menor o igual a 0,5%	0,6 - 0,9%	> 1%

TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: GC - FR - 04

Versión: Quinta

Página 1 de 1



INSTITUCIÓN EDUCATIVA
I.E. IOMIO

VIGENCIA: AÑO 2015

PROCESO	INDICADORES	TIPO			SEGUIMIENTO						
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	META ANUAL (2015)	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	INTERPRETACIÓN SEGÚN META ANUAL			
								Insuficiente	Adecuado	Satisfactorio	
40	Evaluación y Control	% de cumplimiento del plan de auditorias de Calidad	X			90%	92,85%	93,00%	Menor o igual a 79,9%	80 - 8,9%	85-90%
41		% de cumplimiento del plan de auditorias de Control Interno	X			90%	90,00%	95,00%	Menor o igual a 79,9%	80 - 8,9%	85-90%