

**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)	META SEMESTRAL	PRIMER SEMESTRE	INTERPRETACIÓN SEMESTRE		
								Insuficiente	Adecuado	PRIMER Satisfactorio
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39	Gestión Estratégica	% ejecución Plan de Desarrollo Institucional.	X		>25%	12,50%	19,0%	< a 10%	12,4 - 10 %	>6 igual 12,5%
		% ejecución Plan Operativo Anual (POA)		X	>90%	45,0%	60,0%	< a 40%	44,9 - 40%	>6 igual 45%
Gestión de Calidad	% no conformidades cerradas oportunamente en el periodo.	X			95,0%	95,00%	90,0%	<o igual a 70%	71 - 84,9%	85-100%
Información y Atención al Usuario	% de quejas cerradas en 15 días.	X			95,0%	95,0%	100,0%	<o igual a 70%	71 - 84,9%	85-100%
	% de satisfacción general de usuarios por servicios prestados			X	90,0%	90,0%	98,5%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
Evaluación y manejo Ambulatorio de Pacientes	% de Incumplimiento de citas por Consulta Externa	X			menor ó igual a 10%	menor ó igual a 10%	9,70%	> de 15%	10,1 - 15 %	menor ó igual 10%
	Oportunidad de la atención en consulta de urgencias.	X			< ó = 30 minutos	< ó = 30 minutos	24 minutos	> de 45 minutos	>30min <45min	menor ó igual 30 minutos
	Oportunidad de la asignación de citas de primera vez de Consulta Medica especializada.	X			menor de 10 días	menor de 10 días	3 días	> de 15 días	10,1 - 15 días	< de 10 días
	% de satisfacción por consulta externa.			X	90,0%	90,0%	97,91%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
	% de satisfacción por urgencias.			X	90,0%	90,0%	97,25%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
	% de Adherencia a las Guías Clínicas.	X			> ó = 80%	> ó = 80%	84,50%	<ó igual a 70%	71 - 79 %	mayor ó igual 80%
	% de demanda No atendida por consulta externa	X			< ó = a 5%	< ó = a 5%	8,53%	> a 10%	>5 <10%	menor ó igual a 5%
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%	90%	95,55%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	Giro Cama			X	mayor ó igual a 1,8 veces	mayor ó igual a 1,8 veces	1,6	< 1,6 veces	>1,6 <1,8 veces	> o igual a 1,8 veces
	Promedio días de Estancia			X	menor ó igual a 15 días	menor ó igual a 15 días	14,94 días	> a 18 días	>15 <18 días	< o igual a 15 días
	Tasa de Mortalidad intrahospitalaria despues de 48 horas .			X	0	0	0	> a 0,5	0,1 - 0,4	0
	Tasa de reingreso de pacientes hospitalarios.			X	menor ó igual a 4 %	menor ó igual a 4 %	4,43%	> a 4,5%	>4 <4,5%	< o igual a 4 %
	% de satisfacción por hospitalización.			X	90,0%	90,0%	99,11%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
Laboratorio Clínico	Promedio de tiempo de espera para entregar los resultados (ER: exámenes de Rutina. EU:exámenes de Urgencias).	X			ER< ó igual a 7,40h EU< ó igual a 90	< ó igual a 7,40h < ó igual a 90	7,51 h 64 minutos	> de 10 horas > de 96 mint.	7,41 - 9,9 horas 91 - 95,9	< ó igual a 7,40h < ó igual a 90
	Oportunidad en la toma de muestras de laboratorio	X			< ó igual 1 día	< ó igual 1 día	0,33 día	> de 5 días	1,1 - 4,9	< ó igual 1 día
	% de usuarios satisfechos con el Servicio de Laboratorio Clínico			X	90,0%	90,0%	98,73%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
Gestión Farmacéutica	Oportunidad en la entrega de medicamentos	X			100%	100%	99,80%	< a 90%	90- 94,9 %	95 - 100%
	Complejitud (entrega completa de formulas)	X			100%	100%	99,60%	< a 90%	90- 94,9 %	95 - 100%
	% satisfacción por farmacia			X	90,0%	90,0%	96,82%	< a 90%	>90 < 95 %	95 - 100%
Centro de Investigaciones	% de desviaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			10%	10%	12,69%	> de 12 %	10,1 - 11,9%	< ó igual a 10
	% de Violaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			2%	2%	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%	90,0%	100,0%	<ó igual a 70%	71 - 84,9 %	85 - 90%
Gestión Humana	% de evaluación clima laboral	X			74%	74%	Pendiente	<ó igual a 70%	71 - 73%	> o igual a 74%
	% de cumplimiento del plan de capacitaciones	X			90%	45%	76,9%	< 40%	>40 <45%	> o igual a 45%
Gestión Ambiente Físico y Tecnología	% de cumplimiento de ejecución de los planes de mantenimiento	X			90%	45%	43,23%	< a 40%	44,9 - 40 %	>6 igual a 45%
Gestión Sistemas de Información	% de necesidades informática resueltas en menos de 5 días.	X			90%	90%	96,81%	< a 80%	80 - 89,9 %	90 - 100%
	% de cumplimiento del PESI (Plan Estratégico de Sistemas de Información)	X			90%	45%	61,66%	< a 40%	44,9 - 40 %	>6 igual a 45%
Gestión Financiera	Indice de liquidez	X			>1%	>1%	8,68%	Menor o igual a 0,5%	0,6 - 0,9%	> 1%
	Rotación de Cartera	X			<120 días	<120 días	136 días	>130días	>120<130 días	<120 días
	Rotación de cuentas por pagar	X			< ó = 90 días	< ó = 90 días	28,49 días	Mayor de 90días	61 - 89 días	<60 días
	Endeudamiento	X			>ó = 40%	>ó = 40%	12,92%	Mayor o igual a 51%	41 - 50%	< 40%
	Punto de Equilibrio Operacional	X			>1%	>1%	1,32%	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



VIGENCIA: AÑO 2015

PROCESO	INDICADORES	TIPO			SEGUIMIENTO					
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	META ANUAL (2015)	META SEMESTRAL	PRIMER SEMESTRE	INTERPRETACIÓN SEMESTRE		
								Insuficiente	Adecuado	Satisfactorio
Evaluación y Control	% de cumplimiento del plan de auditorias	X			90%	90%	92,85%	<80%	>80 <90%	>90%

40