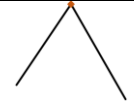
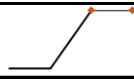


PROCESO	INDICADORES	TIPO			SEGUIMIENTO									TENDENCIA
		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	META ANUAL	PRIMER SEMESTRE 2016	SEGUNDO SEMESTRE 2016	PRIMER SEMESTRE 2017	SEGUNDO SEMESTRE 2017	PRIMER SEMESTRE 2018	ESCALA			
											Insuficiente	Adecuado	Satisfactorio	
Gestión Estratégica	Porcentaje ejecución Plan de Desarrollo Institucional.		X		90% cuatrenio	NA	NA	91,8%	91,8%	100,0%	< 80%	> = 80 < 90%	> = 90%	
Gestión de Calidad	Porcentaje no conformidades cerradas oportunamente.	X			90,0%	86%	89%	95,0%	100,0%	81,8%	< 80%	> = 80 < 90%	> = 90%	
Información y Atención al Usuario	Porcentaje de quejas cerradas en 15 días.	X			90,0%	77,8%	90,3%	100,0%	83,3%	97,2%	< 80%	> = 80 < 90%	> = 90%	
	Proporción de satisfacción global de los usuarios por los servicios prestados			X	95,0%	97,4%	96,7%	98,0%	97,9%	94,8%	< 90%	> = 90 < 95%	> = 95%	
Evaluación y manejo Ambulatorio de Pacientes	Porcentaje de Incumplimiento de citas por Consulta Externa	X			<=10%	10,1%	14,0%	8,1%	10,6%	8,7%	>15%	< =15 >10%	<=10%	
	Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triaje II en el servicio de Urgencias	X			<=30min	17,8	16,1	12,8	13,9	14,25	>40 min	<=40<30	<=30min	
	Oportunidad de la asignación de citas de primera vez Consulta Médica especializada.	X			< 10 días	3,7	4,91	7,22	8,86	7,79	>=15 días	<15 >10 días	< =10 días	
	Satisfacción por consulta			X	95%	98,3%	96,9%	98,9%	98,1%	98,5%	<90%	> = 90 < 95%	> = 95%	
	Satisfacción por urgencias.			X	95%	98,3%	97,5%	99,6%	99,0%	100,0%	<90%	> = 90 < 95%	> = 95%	
	Porcentaje de adherencia a las guías clínicas.	X			>=80%	92,8%	95,5%	83,2%	85,1%	82,7%	<70%	>=70 < 80%	> = 80%	
	Porcentaje de demanda no atendida por consulta externa	X			<=5%	0,10%	5,28%	0,55%	2,14%	2,22%	>=10%	>5 <10	< = 5%	
	Porcentaje ocupacional		X		90%	95,2%	93,3%	96,2%	94,1%	92,7%	< 80%	>=80 < 90 %	> = 90%	
	Giro cama		X		>=1,8 veces	1,51	1,75	1,8	1,7	1,8	<1,5 veces	>=1,5 < 1,8 veces	> = 1,8 veces	

Hospitalización y Egreso	Promedio días de estancia		X		<=15 días	14,5	15,44	15,56	15,1	14,22	>=18 días	>15 <18 días	<=15 días	
	Egresos hospitalarios	X			<=390 egresos	388	392	338	259	289	>410 egresos	<=410>390 egresos	<=390 egresos	
	Tasa de reingreso de pacientes antes de 15 días en hospitalización			X	<=4%	3,7%	4,1%	3,9%	3,2%	3,5%	>=4,5%	>4<4,5%	<= 4%	
	Porcentaje de satisfacción por hospitalización.			X	95,0%	97,3%	95,6%	98,6%	99,5%	92,5%	< 90%	> = 90< 95%	> = 95%	
Laboratorio Clínico	Promedio de tiempo de espera para entregar los resultados (exámenes de rutina, exámenes urgentes)	X			<=7,40 h	6,47	6,12	6,29	6,39	6,35	>10 horas	>7,41<10 horas	< 7,40 horas	
					<=150 min	160	140	134	110	98	>180 min	<= 180 <150 min	< = 150 min.	
	Oportunidad en la toma de muestras de laboratorio	X			<=1 día	0,43	0,47	0,57	0,54	0,39	>3 días	<1<=3 días	<=1 día	
	Porcentaje de usuarios satisfechos con el Servicio de Laboratorio Clínico			X	95,0%	98,8%	98,6%	100,0%	100,0%	99,6%	<90%	>=90<95%	>=95%	
Gestión Farmacéutica	Oportunidad en la entrega de medicamentos	X			100%	98,7%	99,6%	99,6%	99,4%	99,4%	<90%	>=90<100%	>=100%	
	Complejidad (entrega completa de formulas)	X			100%	97,9%	99,4%	99,1%	98,7%	98,7%	<90%	>=90<100%	>=100%	
	Porcentaje satisfacción por farmacia			X	95,0%	93,8%	91,6%	98,8%	91,7%	91,5%	< 90%	>=90<95%	>=95%	
Centro de Investigaciones	Porcentaje de desviaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			10%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	>12%	>=10<12%	<=10%	
	Porcentaje de violaciones ocurridas en un estudio por paciente.	X			2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	>3%	>=2<3%	<=2%	
	Porcentaje de cumplimiento de	X			100%	No reclutamiento	No reclutamiento	No reclutamiento	No reclutamiento	95,9%	<80%	>=80<90%	>=90%	
	Porcentaje de satisfacción del cliente			X	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	<90%	>=90<95%	>=95%	

Gestión Humana	Adherencia a la cultura organizacional		x		80%	NA	NA	68,0%	93,00%	NA	<60%	>=60<80%	>=80%	
	Cobertura de capacitaciones requeridas	X			90%	51,4%	92,9%	60,0%	41,3%	NA	<70%	>=70<90%	>=90%	
	Nivel óptimo de desempeño laboral			x	80%	NA	NA	81,1%	81,1%	NA	>70%	>=70<80%	>=80%	
	Evaluación del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo			x	100%	NA	NA	86,0%	86,00%	NA	<80%	>=80<90%	>=90%	
Gestión Ambiente Físico y Tecnología	Porcentaje de cumplimiento de ejecución de los planes de mantenimiento. Acumulativo	X			90%	57,2%	100,0%	95,8%	100,0%	96,0%	<80%	>=80>90%	>=90%	
Gestión Sistemas de Información	Porcentaje de necesidades informática resueltas en menos de tres (3) días.	X			90%	98,1%	99,4%	100,0%	99,0%	99,3%	<80%	>=80>90%	>=90%	
Gestión Financiera	Índice de liquidez	X			1%	7,5%	8,2%	9,7%	10,8%	6,4%	<0,5%	>0,5<1%	>=1%	
	Rotación de cartera total	X			120 días	158	217	213	142	146	>131 días	>120<=130 días	<=120 días	
	Rotación de cuentas por pagar	X			90 días	33,1	32,7	27,45	19,16	41,08	<60 días	>=60<90días	<=90 días	
	Endeudamiento	X			40%	11,4%	10,3%	8,9%	9,1%	9,2%	>50%	>40>=50%	<=40%	
	Punto de Equilibrio Operacional	X			1,0%	1,4%	1,2%	1,4%	1,26%	1,1%	<0,5%	>0,5 <1%	>=1%	
Gestión de Contratación	Porcentaje de contratos planeados		x		90%	NA	NA	82,7%	84,2%	98,4%	<80%	>=80<90%	>=90%	
	Oportunidad en la suscripción de	X			5 días	NA	NA	2,8	1,6	2,6	>10 días	>5<=10 días	<=5 días	

Evaluación y Control	Cumplimiento de planes de mejoramiento	X			90%	NA	NA	81,0%	98,0%	78,0%	<80%	>=80<90%	>=90%	
	Índice de madurez del MECI	X			66%	NA	65,0%	65%	85%	85%	<35%	>=35<66%	>=66%	
	Conformidad del Sistema de Ge		X		90%	NA	NA	NA	100%	NA	<80%	>=80<90%	>=90%	