



ESFUERZO Y RESPONSABILIDAD DE TODOS

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

### HOSPITAL MUNICIPAL SAN ROQUE

#### REGISTRO CONSOLIDADO DE INDICADORES DE GESTIÓN

LISTADO DE PROCESOS Y SUS INDICADORES		ESTÁNDAR META	REGISTRO POR MES					AÑO: 2021
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	ESTADO DEL INDICADOR
<b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>								
<b>IDBS01</b>	Cumplimiento al Plan de Compras	100%	64%	74%	81%	86%	93%	ACEPTABLE
<b>IDBS03</b>	Porcentaje de Insumos Agotados	< 10%	0,50%	0,51%	1,18%	1,88%	1,21%	ACEPTABLE
<b>IDBS04</b>	Calidad de los Insumos	< 1%	0,03%	0,13%	0,12%	0,09%	0,32%	ACEPTABLE
<b>CONTROL, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>								
<b>IDEV01</b>	Cumplimiento al Programa de Auditorias	> 90%				76%	76%	ACEPTABLE
<b>IDEV09</b>	Gestión de Eventos Adversos e Incidentes	> 95%	100%	100%	100%	100%	100%	ACEPTABLE
<b>IDEV10</b>	Porcentaje de riesgos presentados	> 85%	76%	76%	94%	88%	76%	ACEPTABLE
<b>IDEV11</b>	Porcentaje de Productos o Servicios no Conformes resueltos	> 85%	76%	76%	76%	82%	76%	NO ACEPTABLE

<b>CONSULTA MÉDICA</b>								
<b>IDCM01</b>	Oportunidad de la Atención de Consulta Médica	< 2 Días	0,14	0,14	0,14	0,15	0,17	ACEPTABLE
<b>IDCM02</b>	Satisfacción del Usuario	> 90%	88%	95%	93%	91%	98,0%	ACEPTABLE
<b>IDCM04</b>	Tasa de caída de pacientes en el servicio de Consulta Externa	N.A.	0%	0%	0%	0%	0%	ACEPTABLE
<b>FARMACIA</b>								
<b>IDFA01</b>	Porcentaje De Adherencia Al Listado Básico De Medicamentos Esenciales Institucionales	>95%		100,0%	100,0%	100,0%	100%	ACEPTABLE
<b>IDFA02</b>	Porcentaje De Insumos Rechazados Durante La Recepción	< 1%	0,36%	0,41%	0,00%	0,8%	0,32%	ACEPTABLE
<b>IDFA03</b>	Índice De Rotación De Inventario	30 Días	21,0	18	16	16	17	ACEPTABLE
<b>IDFA04</b>	Porcentaje De Insumos Que Presentan Deterioro O Vencimiento	< 1%	0,02%	0,03%	0,03%	0,01%	0,06%	ACEPTABLE
<b>IDFA05</b>	Porcentaje De Insumos No Entregados A Los Clientes Internos	< 5%	0,21%	0,59%	0,72%	1,03%	0,76%	ACEPTABLE
<b>IDFA06</b>	Porcentaje De Medicamentos Pos No Entregados (usuario Externo)	< 1%	1,78%	0,60%	1,76%	2,44%	2,44%	ACEPTABLE
<b>IDFA07</b>	Porcentaje De Satisfacción De Los Usuarios Externos Del Servicio De Farmacia	> 90%	99	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	ACEPTABLE

<b>IDFA08</b>	Porcentaje De Medicamentos Con Error En Su Dispensación	< 1%	0,00%	0,4%	0,00%	0,00%	0,00%	ACEPTABLE
<b>IDFA10</b>	% de eventos adversos gestionados	0%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	ACEPTABLE
<b>IDFA12</b>	Oportunidad de entrega de medicamentos POS faltantes en la fórmula médica	Menor o igual a 48 horas	143,00	168,00	80,6	281,9	230,6	NO ACEPTABLE
<b>IDFA13</b>	Tasa de caída de pacientes en el servicio de farmacia	0%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	ACEPTABLE
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>								
<b>IDAU03</b>	Oportunidad de respuesta a quejas recepcionadas en la oficina de atención al usuario	< a 15 días	10,00	1	17	2	0	ACEPTABLE
<b>IDAU04</b>	Gestión de Quejas, Reclamos y /o Sugerencias	> 90%	100%	75%	100%	100%	100%	ACEPTABLE
<b>IDAU05</b>	Satisfacción del Usuario	> 90%	99,0%	99,0%	98,0%	99,0%	100,0%	ACEPTABLE
<b>IDAU06</b>	Oportunidad de respuesta a quejas, buzón de sugerencias	< a 10 días	0	9	6	1	0	ACEPTABLE
<b>IDAU07</b>	Porcentaje de Pacientes No atendidos en Consulta Externa Médica	< 5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ACEPTABLE
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>								
<b>IDGA03</b>	Equipos Biomédicos con Mantenimiento Correctivo	< 5%			0%		0%	NO ACEPTABLE

<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>								
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>		<b>No presento información</b>						
<b>HOSPITALIZACIÓN</b>		<b>No presento información</b>						
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>								
<b>IDID02</b>	Oportunidad de la Entrega de Información y/o Documentación a las diferentes Dependencias	3 Días	2,23	2,41	2,20	2,45	1,87	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDID03</b>	Porcentaje de Gestión a la Correspondencia	> 90%	90%	90%	90%	90%	90%	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDID04</b>	Oportunidad de respuesta a la correspondencia por las diferentes dependencias	8 Días	0,6	0,1	0,6	0,4	0,4	<b>ACEPTABLE</b>
<b>LABORATORIO</b>								
<b>IDLA01</b>	Porcentaje e Cumplimiento al Control de Calidad Externo	> 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDLA03</b>	Porcentaje de Muestras que se procesan sin cumplir con criterios de calidad	< 2,5%	1,00%	0,9%	1,3%	1,0%	1,10%	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDLA04</b>	Porcentaje de Muestras Rechazadas	< 1%	0,00%	0,04%	0,00%	0%	0,00%	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDLA05</b>	Satisfacción de los Usuarios	> 90%	98,0%	99,6%	96,0%	97,0%	98,0%	<b>ACEPTABLE</b>
<b>IDLA08</b>	Porcentaje de productos y/o servicios no conformes	< 5%	0,0%	0,13%	0,24%	0,0%	0,0%	<b>ACEPTABLE</b>

<b>IDLA09</b>	Porcentaje de Riesgos relacionados con la calidad de la muestra	< 5%	1,0%	0,86%	1,27%	0,78%	1,1%	ACEPTABLE
<b>IDLA10</b>	Porcentaje de Riesgos relacionados con los resultados de los exámenes	< 1%	0,00%	0,12%	0,07%	0,11%	0,07%	ACEPTABLE
<b>IDLA11</b>	Porcentaje de Riesgos de Caída de usuarios	< 1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,04%	0,0%	ACEPTABLE
<b>IDLA12</b>	Oportunidad en la entrega de resultados de los servicios de Urgencias y Hospitalización	60 minutos	42,3	40,0%	44%	42%	44%	ACEPTABLE
<b>ODONTOLOGÍA</b>								
<b>IDOD01</b>	Demanda No Atendida	< 5%	0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ACEPTABLE
<b>IDOD02</b>	Oportunidad de Consulta Prioritaria	< 120 minutos	13,0	13,0	12,0	14,0	14,0	ACEPTABLE
<b>IDOD03</b>	Oportunidad de Consulta Odontológica	< 3 Días	1,22	1,00	1,10	1,19	1,15	ACEPTABLE
<b>IDOD04</b>	Satisfacción del Usuario	> 90%	100%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	ACEPTABLE
<b>IDOD06</b>	Complicaciones Anestésicas	< 5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ACEPTABLE
<b>IDOD07</b>	Complicaciones Pos - Exodoncia	< 5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ACEPTABLE
<b>IDOD08</b>	Toma de Radiografías no pertinentes	< 5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ACEPTABLE
<b>IDOD09</b>	Gestantes que recibieron valoración por odontología	> 85%	100,0%	94,74%	93,3%	92,3%	92,3%	ACEPTABLE

<b>IDOD10</b>	Tasa de caída de pacientes en el Servicio de Consulta Odontológica	N.A.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ACEPTABLE
<b>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b>								
<b>IDPP01</b>	Cobertura en Vacunación	> 95%	161%	94%	78%	100%	50%	ACEPTABLE
<b>IDPP02</b>	Porcentaje de Cumplimiento en Prevención de Salud Oral	> 80%	41%	70%	67%	51%	49%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP03</b>	Cumplimiento de las Actividades de Atención de Parto Institucional	> 95%	47%	60%	33%	53%	33%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP04</b>	Cumplimiento de la revisión de la atención al Recién Nacido	> 95%	100%	80%	47%	107%	33%	ACEPTABLE
<b>IDPP05</b>	Cobertura de Planificación Familiar - Ingresos	> 85%	212%	46%	50%	43%	47%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP06</b>	Cumplimiento de las Actividades de Crecimiento y Desarrollo en Menores de 10 Años	> 80%	80%	87%	113%	125%	120%	ACEPTABLE
<b>IDPP07</b>	Cumplimiento de las Actividades de Alteración del Joven de 10-29	> 75%	0%	0	4%	1%	4%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP08</b>	Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	> 85%	77%	73%	-	-		
<b>IDPP09</b>	Cumplimiento de las Actividades de Alteración del Adulto	> 55%	24%	20%	35%	33%	20%	NO ACEPTABLE

<b>IDPP10</b>	Porcentaje de Realización de Citologías Cervicouterinas	> 95%	61%	22%	25%	55%	44%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP11</b>	Porcentaje de Realización de Toma de Agudeza Visual	> 85%	4%	18%	28%	37%	42%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP12</b>	Satisfacción del Usuario PEDT	> 90%	94%	92%	95%	98%	94%	ACEPTABLE
<b>IDPP13</b>	Porcentaje de Inasistentes A Programas	< 10%	0%	0%	8%	3%	1%	ACEPTABLE
<b>IDPP14</b>	Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: guía de atención de enfermedad Hipertensiva	> 90%	0%	0%	0%	0%	0%	NO ACEPTABLE
<b>IDPP15</b>	Evaluación de aplicación de guía de crecimiento y desarrollo	> 90%	0%	0%	0%	0%		
<b>IDPP16</b>	Incidencia de sífilis congénita en partos atendidos en la E.S.E.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	ACEPTABLE
<b>RAYOS X</b>								
<b>IDRX02</b>	Sobre exposición a rayos X	< 5%	3,76	0,00%	0%	2,22%	0,00%	ACEPTABLE
<b>IDRX03</b>	Oportunidad Rayos X	< 8 Día	2,82	2,61	2,70	2,53	3,07	ACEPTABLE
<b>IDRX04</b>	Satisfacción del Usuario	> 90%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	ACEPTABLE
<b>IDRX05</b>	Tasa de Caída de pacientes en el Servicio de Rayos X	N.A.	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	ACEPTABLE
<b>REMISIÓN</b>			<b>No presento información</b>					

<b>URGENCIAS</b>								
<b>IDUR01</b>	Oportunidad de la Atención de Urgencias	30 MIN	26,90	26,88	26,10	26,91	24,00	ACEPTABLE
<b>IDUR02</b>	Satisfacción del usuario	> 90%	93,0%	97,0%	96,0%	73,0%	93,0%	ACEPTABLE
<b>IDUR04</b>	Porcentaje de Usuarios Clasificados por Triage	> 70%	65%	66%	63%	56%	59%	NO ACEPTABLE
<b>IDUR05</b>	Tasa de caída de pacientes en Urgencias	< 1%	0%	0%	0%	0%	0%	ACEPTABLE
<b>IDUR06</b>	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de Urgencias	< 1%	0%	0%	0%	0%	0%	ACEPTABLE
<b>IDUR07</b>	Reingreso por el servicio de urgencias	< 3%	1,00%	1,00%	1,00%	2,00%	1,00%	ACEPTABLE
No presentaron indicadores los procesos de Financiera, Hospitalización, Remisión. no presentaron riesgos mensuales: gestión financiera, hospitalización y remisión y no presentaron PSNC además de los mencionados planeación.			<b>NÚMERO DE INDICADORES</b>					<b>72</b>
			<b>ACEPTABLES</b>					<b>60</b>
			<b>NO ACEPTABLES</b>					<b>12</b>
			<b>CUMPLIMIENTO A LA GESTIÓN</b>					<b>83%</b>