Instructivo de manejo para usuario de

Plataforma MiIPS

Sistema de Información Gerencial – Módulo Integral de Indicadores de Prestación de Servicios en Salud

Una guía sencilla, paso a paso, para que cualquier persona pueda consultar y entender la información de salud de Pasto Salud E.S.E.

Dirigido a:

Personal asistencial y administrativo • estudiantes • pacientes y ciudadanía • entidades de gobierno, de salud y de control

Pasto Salud E.S.E.

Empresa Social del Estado – San Juan de Pasto, Nariño

Versión 6.0 – 2026

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E
ACREDITACION EN SALUD
icontec ISO 9001 CO19.00728
icontec ISO 14001 CO-SA-2003110
IQNET RECOGNIZED CERTIFICATION
Miembro de la Red GLOBAL de HOSPITALES VERDES y SALUDABLES

Tabla de contenido

1. Bienvenido a MiIPS 3
2. ¿Para quién es este manual? 3
3. Antes de empezar: lo que necesitas 3
4. Cómo ingresar a MiIPS paso a paso 4
5. Conociendo la pantalla principal 6
6. Cómo usar los tableros: guía rápida 6
7. Indicadores Normativos 7
   7.1 Oportunidad de cita en Medicina General y Odontología 7
   7.2 Oportunidad de cita de Enfermería 8
   7.3 Seguridad del Paciente y Satisfacción (Resolución 256 de 2016) 8
   7.4 Oportunidad de cita de primera vez 9
   7.5 Triage (oportunidad en urgencias) 10
   7.6 Remisiones (referencia y contrarreferencia) 10
   7.7 Cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 11
8. Estadísticas 12
   8.1 Producción 12
   8.2 Morbilidad 13
   8.3 Caracterización de pacientes 13
   8.4 Resumen del boletín 14
9. Demanda Insatisfecha 15
10. Cirugías 15
   10.1 Asignación de citas de Cirugía General 16
   10.2 Programación de cirugías 16
11. Seguridad del Paciente 17
   11.1 Higiene de manos – Externo 18
   11.2 Lavado de manos quirúrgico 18
12. Indicadores Mesa de Ayuda 19
   12.1 Tickets abiertos y cerrados 19
   12.2 Asistencias técnicas 20
   12.3 Oportunidad de la asistencia técnica 20
   12.4 Listado de registros 21
13. Preguntas frecuentes 21
14. Glosario: palabras clave explicadas fácil 22
15. Buenas prácticas y soporte 23

1. Bienvenido a MiIPS

MiIPS es el Sistema de Información Gerencial de Pasto Salud E.S.E. Su nombre completo es Módulo Integral de Indicadores de Prestación de Servicios en Salud. En palabras sencillas: es una ventana en internet donde puedes ver, con gráficas, tablas y colores, cómo se están prestando los servicios de salud en los centros de salud, puestos de salud y hospitales de la red.

Con MiIPS puedes responder preguntas como estas:

- ¿Cuántos días espera una persona para obtener una cita médica, odontológica o de enfermería?
- ¿Cuánto tiempo tarda la atención en urgencias según la gravedad del paciente (triage)?
- ¿Cuáles son las enfermedades más frecuentes según la edad y el sexo?
- ¿Cuántos pacientes se remiten a otro nivel de atención?
- ¿Cómo va el cumplimiento del lavado de manos del personal de salud?
- ¿Cuántas solicitudes de soporte técnico se atendieron y en cuánto tiempo?

Dato clave: MiIPS es una herramienta de consulta. Mirar los tableros, cambiar los filtros o pasar de una página a otra no modifica ni borra la información. ¡Explora con tranquilidad!

2. ¿Para quién es este manual?

Este manual está escrito con un lenguaje sencillo para que cualquier persona lo entienda, sin importar si trabaja en salud o no. Encuentra tu perfil en la tabla y descubre para qué te sirve MiIPS:

Perfil	¿Para qué te sirve MiIPS?
Personal asistencial (medicina, enfermería, odontología, auxiliares y demás profesionales)	Conocer la oportunidad de las citas de su sede, las enfermedades más atendidas y la adherencia a la higiene de manos, para mejorar la atención cada día.
Personal administrativo y directivo	Hacer seguimiento a los indicadores, comparar redes y sedes, y tomar decisiones con base en datos.
Estudiantes y docentes	Aprender sobre indicadores de calidad en salud y usar datos reales en trabajos académicos e investigaciones.
Pacientes y ciudadanía	Conocer cómo funcionan los servicios de su centro de salud y cuánto tiempo se espera, en promedio, para una cita.
Entidades de gobierno, de salud y de control	Consultar el cumplimiento de la normatividad (Resolución 1552 de 2013, Resolución 256 de 2016 y Decreto 2193 de 2004) y la producción de servicios.

3. Antes de empezar: lo que necesitas

- Un computador, tableta o celular con conexión a internet.
- Un navegador web actualizado: Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox.

- Para ver mejor las tablas y gráficas, usa preferiblemente un computador. Si usas celular, gíralo en posición horizontal.

> **Recuerda:** Lo que ves en cada tablero depende de los filtros que elijas (año, trimestre, mes, red, sede, etc.). Si un tablero aparece vacío o con datos que no esperabas, revisa primero los filtros.

4. Cómo ingresar a MiIPS paso a paso

Solo necesitas seguir tres pasos. Las flechas rojas de las imágenes te muestran exactamente dónde debes hacer clic.

Paso 1. Abre tu navegador, entra a Google y escribe pasto salud ese. Haz clic en el resultado Pasto Salud ESE (www.pastosaludese.gov.co).

> **Atajo:** También puedes escribir directamente www.pastosaludese.gov.co en la barra de direcciones del navegador.

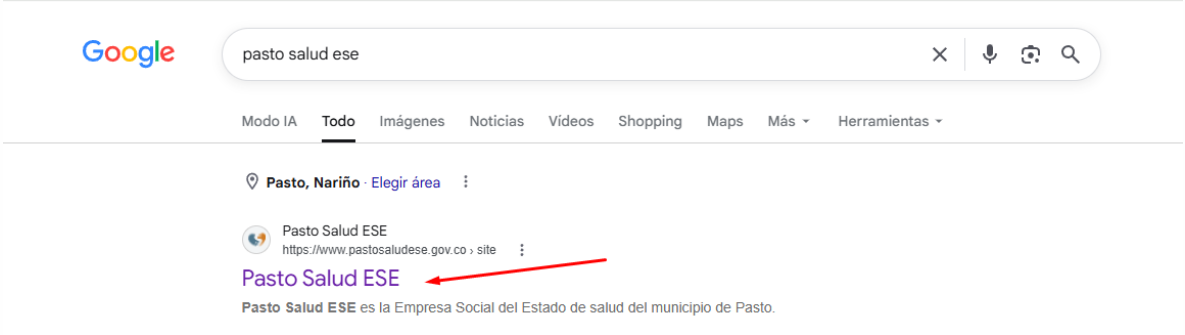


Figura 1. Búsqueda de Pasto Salud ESE en Google.

Paso 2. En la página principal, desplázate hacia abajo (con la rueda del mouse o deslizando el dedo en la pantalla) hasta la sección Herramientas de Uso Administrativo. Allí haz clic en Herramientas administrativas (Leer más).



Figura 2. Sección Herramientas de Uso Administrativo en la página web institucional.

Paso 3. Se abrirá la página Herramientas de Soporte Administrativo. En el grupo Análisis de Información, ubica el ícono Miips y presiona el botón azul Verificar.

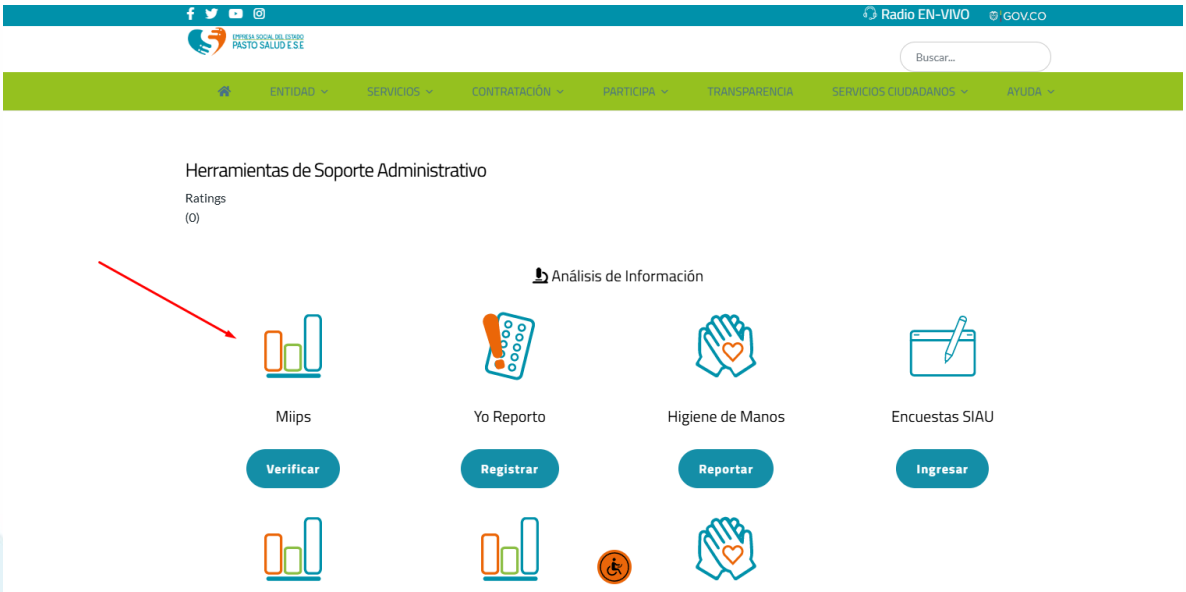


Figura 3. Botón Verificar para ingresar a MiIPS.

☑ **¡Listo!** Ya estás dentro de MiIPS. En la siguiente sección te mostramos cómo está organizada la pantalla.

5. Conociendo la pantalla principal

Al ingresar verás la pantalla de Inicio. Tiene tres partes que se repiten en todos los tableros, así que una vez las conozcas te moverás con facilidad:

- **Encabezado:** muestra el nombre del sistema (Sistema de Información Gerencial – MiIPS) y el logo de Pasto Salud E.S.E.
- **Menú principal (barra azul):** es el corazón de la plataforma. Desde aquí entras a cada módulo: Inicio, Indicadores Normativos, Estadísticas, Demanda Insatisfecha, Cirugías, Seguridad del Paciente e Indicadores Mesa de Ayuda. Los menús que tienen una flechita (▼) despliegan más opciones.
- **Mapa de sedes:** muestra la ubicación de los centros y puestos de salud y hospitales de Pasto Salud E.S.E. Puedes acercar o alejar con los botones + y −, y hacer clic sobre cada punto para ver el nombre de la sede.



Figura 4. Pantalla de Inicio de MiIPS con el menú principal y el mapa de sedes.

6. Cómo usar los tableros: guía rápida

Todos los tableros de MiIPS funcionan de la misma manera. Aprende estos cinco trucos y podrás consultar cualquier información:

1. Usa los filtros. En la parte superior de cada tablero hay casillas como Año, Trimestre, Mes, Red, Sede o IPS, Consulta y Aseguradora (EPS). Haz clic en la flechita ▼, elige una opción y el tablero se actualiza solo. «Todas» significa que no se está filtrando; «Selección múltiple» indica que elegiste varias opciones a la vez.

2. Lee las tarjetas grandes. Los recuadros de color con números grandes son el resumen más importante del tablero (por ejemplo, Total de Remisiones o Total Producción).

3. Interpreta los colores. Muchas tablas usan un semáforo: el verde indica que el resultado está dentro de lo esperado y el rojo que requiere atención. El amarillo, cuando aparece, señala un resultado intermedio.

4. Abre el detalle. Si ves el signo ⊞ junto a una red o sede, haz clic para desplegar su detalle; con ⊟ lo vuelves a cerrar. Usa las barras de desplazamiento para ver más filas o columnas.

5. Muévete entre páginas. Las flechas ← y → de la parte superior te llevan a la página anterior o siguiente. En la parte inferior puedes ajustar el zoom (− / +) y ver el tablero en pantalla completa.

> **Truco:** Pasa el cursor del mouse sobre una barra, un punto o una porción de cualquier gráfica para ver su valor exacto.

7. Indicadores Normativos

Este módulo reúne los indicadores que Pasto Salud E.S.E. debe medir y reportar según la normatividad colombiana. Al hacer clic en Indicadores Normativos se despliega un menú organizado por norma:

- **Resolución 1552 de 2013:** oportunidad de las citas de Medicina General, Odontología y Enfermería.
- **Resolución 256 de 2016:** seguridad del paciente y satisfacción, oportunidad de cita de primera vez, triage y remisiones.
- **Decreto 2193 de 2004:** información de producción y calidad para los entes de control.

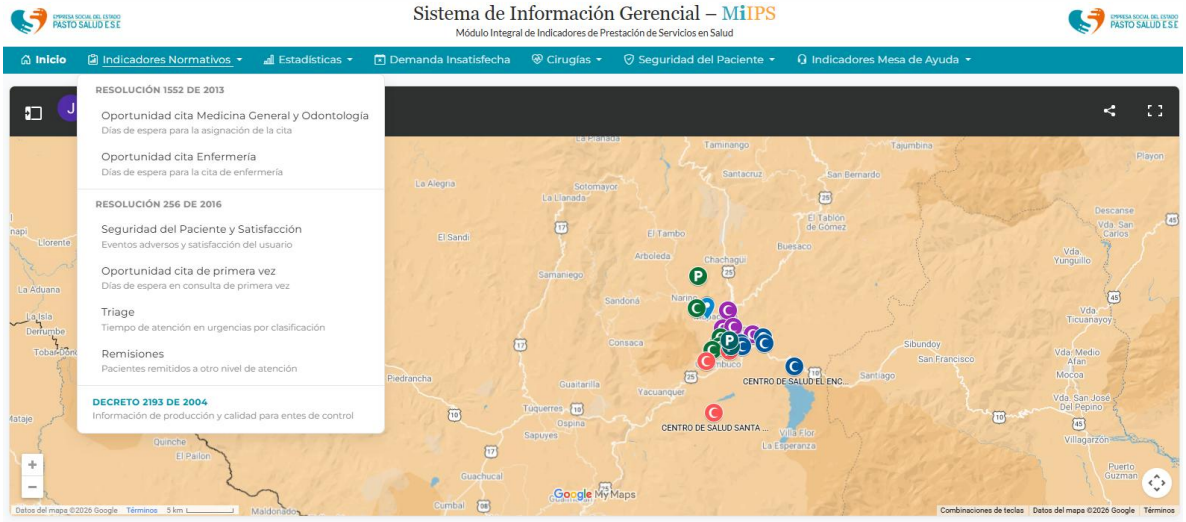


Figura 5. Menú desplegable de Indicadores Normativos.

7.1 Oportunidad de cita en Medicina General y Odontología

¿Qué muestra? Cuántos días, en promedio, espera un usuario desde que solicita la cita hasta la fecha en que es atendido.

¿Cómo se calcula? Oportunidad = sumatoria de días de espera ÷ total de citas asignadas. Por ejemplo, si 246 citas sumaron 279 días de espera, la oportunidad es de 1,13 días.

¿Cómo leerlo? Filtra por año, trimestre, mes, red, sede, tipo de consulta y aseguradora. La tabla se organiza por red y sede: las celdas verdes indican buena oportunidad y las rojas una espera mayor a la esperada. Debajo encontrarás gráficas que comparan la información entre años y por mes.

Ejemplo práctico: Si tu centro de salud muestra 1,13 en Odontología, significa que, en promedio, se espera poco más de un día para obtener la cita.



Figura 6. Tablero de Oportunidad en la Asignación de Citas (Medicina General y Odontología).

7.2 Oportunidad de cita de Enfermería

¿Qué muestra? Los días de espera para las citas de enfermería, como las consultas de control o seguimiento y las de primera vez de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).

¿Cómo leerlo? Funciona igual que el tablero anterior: una tabla por red y sede con semáforo de colores, una gráfica de tendencia por mes y otra con el promedio por tipo de consulta.

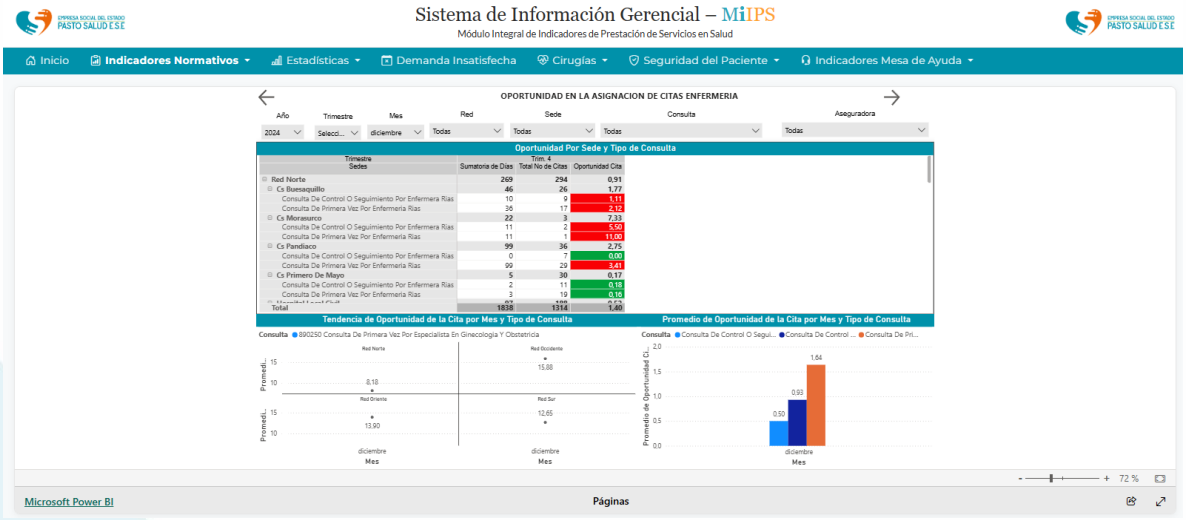


Figura 7. Tablero de Oportunidad en la Asignación de Citas de Enfermería.

7.3 Seguridad del Paciente y Satisfacción (Resolución 256 de 2016)

¿Qué muestra? Los indicadores de calidad de la Resolución 256 de 2016 relacionados con la seguridad del paciente, por ejemplo: eventos adversos por administración de medicamentos, tasa de úlceras por presión y reingresos a urgencias en menos de 72 horas.

¿Cómo leerlo? Cada fila muestra el código del indicador, el trimestre, su nombre, el numerador (lo que se cuenta), el denominador (el total de referencia), los datos (Dato1 y Dato2), el porcentaje resultante y la unidad de medida. Usa el filtro Indicador para consultar uno en particular.

Para estudiantes: Porcentaje = (Dato1 ÷ Dato2) × 100. Por ejemplo, 117 reingresos entre 16.795 egresos equivalen a 0,70 %.



Figura 8. Tablero de Indicadores de la Resolución 256 de 2016.

7.4 Oportunidad de cita de primera vez

¿Qué muestra? Los días de espera para la primera consulta en cada servicio: Ecografías, Ginecología, Medicina General, Medicina Interna, Nutrición, Odontología y Pediatría, mes a mes.

¿Cómo leerlo? Para cada mes verás la sumatoria de días, el número total de citas y la oportunidad (días promedio de espera). En la parte inferior, la sección Variación de la información en consultas compara la cantidad de consultas entre meses e incluye una alerta visual.

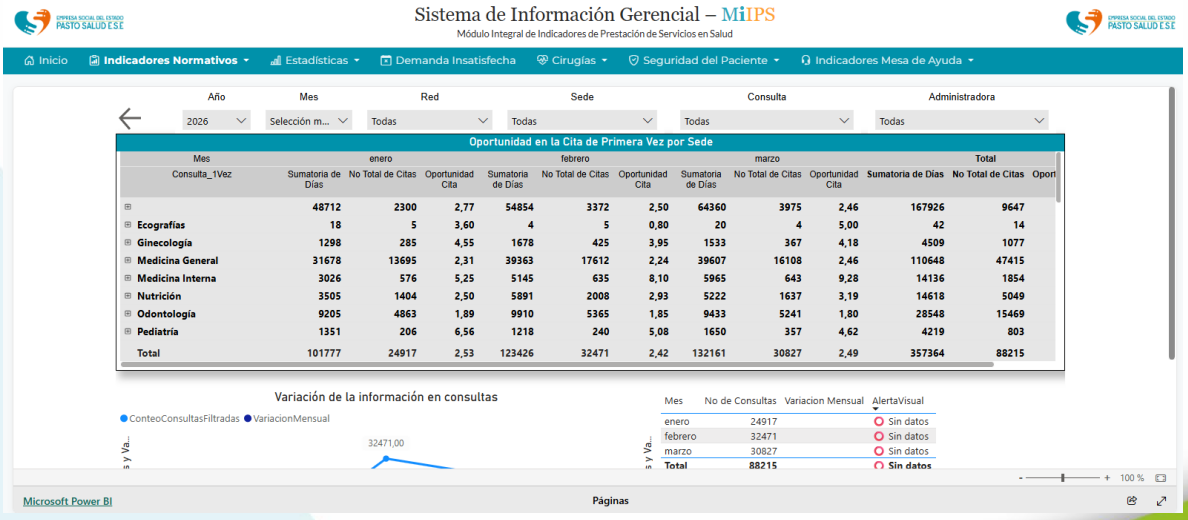


Figura 9. Tablero de Oportunidad en la Cita de Primera Vez por Sede.

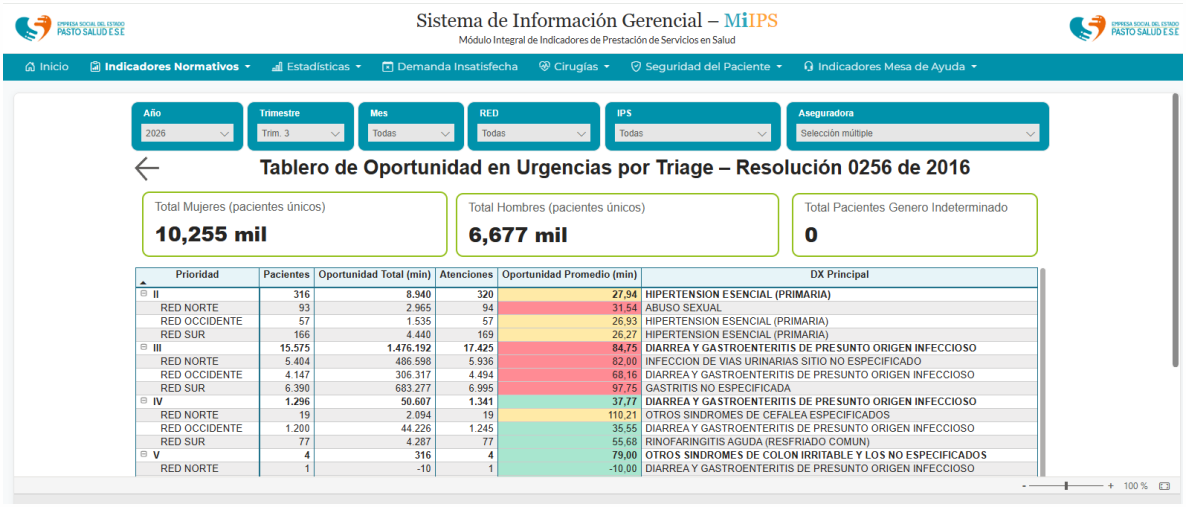
7.5 Triage (oportunidad en urgencias)

¿Qué es el triage? Es la clasificación que se hace al llegar a urgencias para atender primero a quien está más grave. Cada paciente recibe una prioridad, de la I (la más urgente) a la V (la menos urgente).

¿Qué muestra? El total de pacientes únicos por sexo y, para cada prioridad, el número de pacientes y atenciones, el tiempo de espera total y promedio en minutos y el diagnóstico principal más frecuente, desagregado por red.

¿Cómo leerlo? Fíjate en la columna Oportunidad Promedio (min): en general, el verde indica un tiempo de espera adecuado, el amarillo un tiempo cercano al límite y el rojo un tiempo que supera lo esperado.

> ⚠ **Importante para pacientes:** En urgencias no se atiende por orden de llegada, sino según la gravedad. Por eso, una persona que llegó después puede ser atendida primero.



Prioridad	Pacientes	Oportunidad Total (min)	Atenciones	Oportunidad Promedio (min)	DX Principal
II	316	8.940	320	27,94	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
RED NORTE	93	2.965	94	31,54	ABUSO SEXUAL
RED OCCIDENTE	57	1.535	57	26,93	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
RED SUR	166	4.440	169	26,27	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)
III	15.575	1.476.192	17.425	84,75	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
RED NORTE	5.404	486.598	5.936	82,00	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO
RED OCCIDENTE	4.147	306.317	4.494	68,16	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
RED SUR	6.390	683.277	6.995	97,75	GASTRITIS NO ESPECIFICADA
IV	1.296	50.607	1.341	37,77	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
RED NORTE	19	2.094	19	110,21	OTROS SINDROMES DE CEFALEA ESPECIFICADOS
RED OCCIDENTE	1.200	44.226	1.245	35,55	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO
RED SUR	77	4.287	77	55,68	RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)
V	4	316	4	79,00	OTROS SINDROMES DE COLON IRRITABLE Y LOS NO ESPECIFICADOS
RED NORTE	1	-10	1	-10,00	DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO

Figura 10. Tablero de Oportunidad en Urgencias por Triage – Resolución 256 de 2016.

7.6 Remisiones (referencia y contrarreferencia)

¿Qué muestra? Cuántos pacientes son enviados (remitidos) desde Pasto Salud E.S.E. a otra institución o nivel de atención.

¿Cómo leerlo? A la izquierda, las tarjetas verdes resumen el total de remisiones y las remisiones desde urgencias. Las tablas centrales las clasifican por régimen de afiliación, servicio y especialidad, comparando las cuatro redes (Norte, Sur, Oriente y Occidente). A la derecha aparece el detalle por IPS o sede.

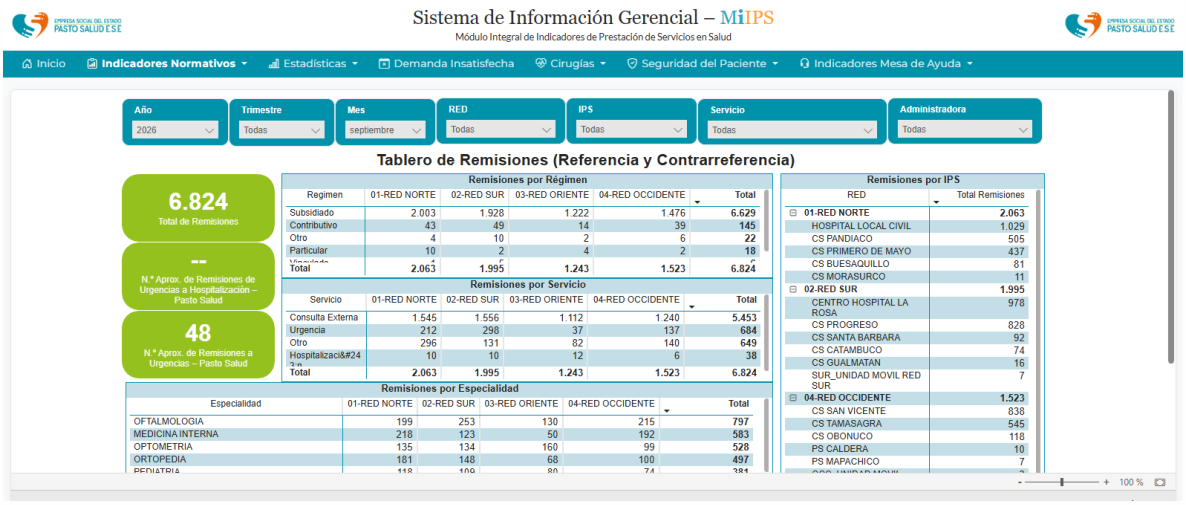


Figura 11. Tablero de Remisiones (Referencia y Contrarreferencia).

7.7 Cumplimiento del Decreto 2193 de 2004

¿Qué muestra? La información de producción de servicios que se reporta a los entes de control: total de producción, distribución entre régimen contributivo y subsidiado, número y días de estancias o egresos, y el porcentaje de variación frente al trimestre anterior.

¿Cómo leerlo? La tabla Producción RIPS detalla cada actividad (dosis de biológicos aplicadas, controles de enfermería, citologías, consultas, sellantes, etc.) según el régimen. Una flecha ▲ en la tarjeta verde indica aumento y ▼ indica disminución.

> **Para entidades de control:** Este tablero facilita la verificación de la información de producción y calidad exigida por el Decreto 2193 de 2004.

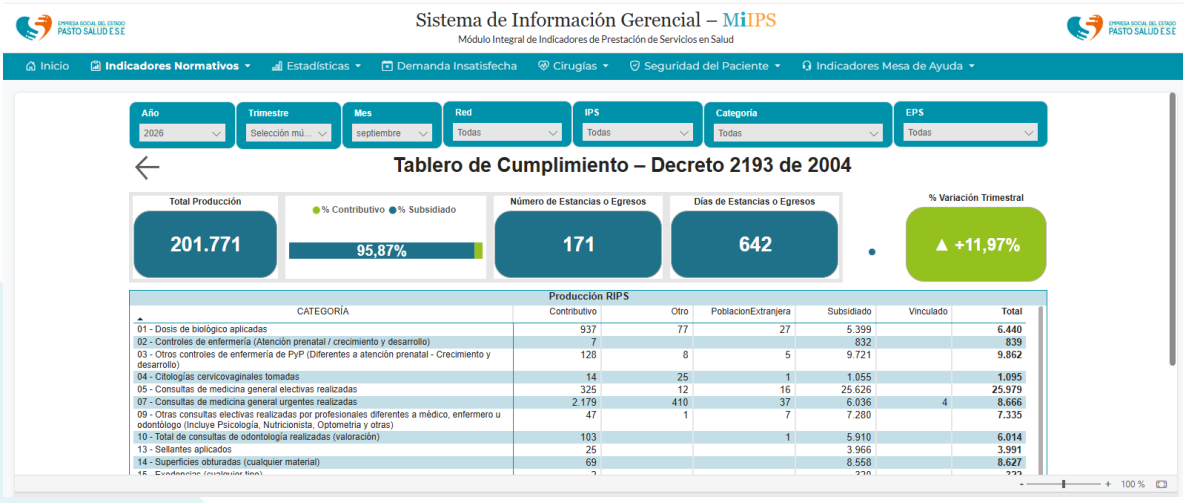


Figura 12. Tablero de Cumplimiento – Decreto 2193 de 2004.

8. Estadísticas

Este módulo responde a la pregunta «¿qué servicios se prestan y a quién?». Al hacer clic en Estadísticas se despliegan dos grupos:

- **Producción y Morbilidad:** actividades realizadas por servicio y causas de consulta.
- **Boletín Estadístico:** caracterización de la población atendida y resumen general de los servicios.



Figura 13. Menú desplegable de Estadísticas.

8.1 Producción

¿Qué muestra? Todas las actividades realizadas, a partir de los RIPS (Registros Individuales de Prestación de Servicios). Las tarjetas superiores indican el total de procedimientos, el total de personas atendidas y el porcentaje de variación de la producción.

¿Cómo leerlo? La tabla Producción RIPS agrupa las actividades por categoría: consulta externa, urgencias, internación, servicios domiciliarios, apoyo diagnóstico y cirugía, con el número de procedimientos, pacientes y procedimientos por persona. La gráfica Balance Operativo compara las cuatro redes de salud. Además de los filtros habituales, puedes filtrar por categoría, subcategoría y grupo etario.

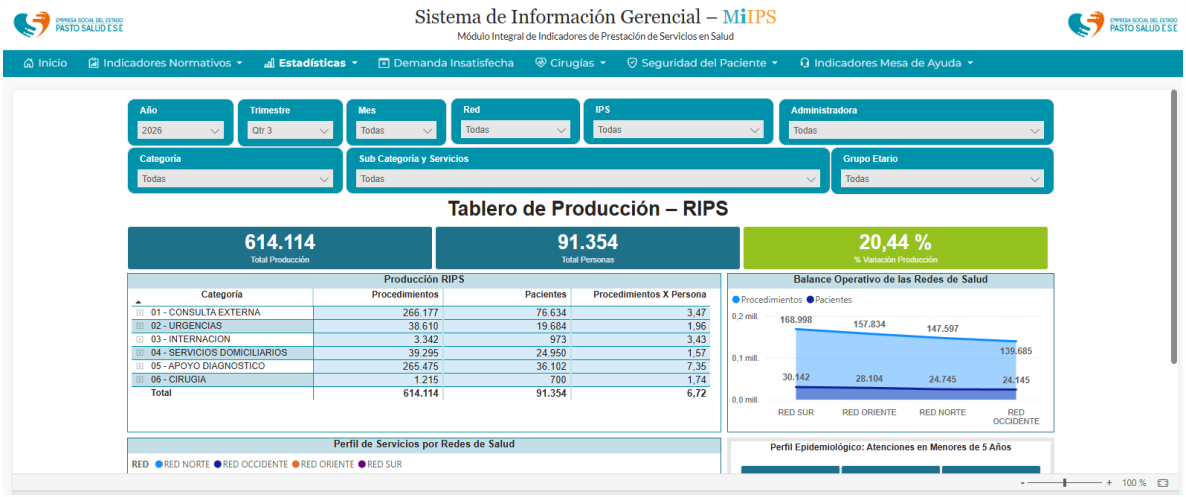


Figura 14. Tablero de Producción – RIPS.

8.2 Morbilidad

¿Qué muestra? Las causas por las que las personas consultan (morbilidad), según la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), por grupo de edad y sexo (F = femenino, M = masculino).

¿Cómo leerlo? Usa el filtro Especialidades para elegir el servicio (por ejemplo, Medicina General). La gráfica de barras horizontales muestra la morbilidad por grupo etario y género, y el Balance de Morbilidades compara las redes de salud.

> **Dato útil:** Este tablero es una excelente fuente para trabajos académicos sobre el perfil epidemiológico del municipio de Pasto.

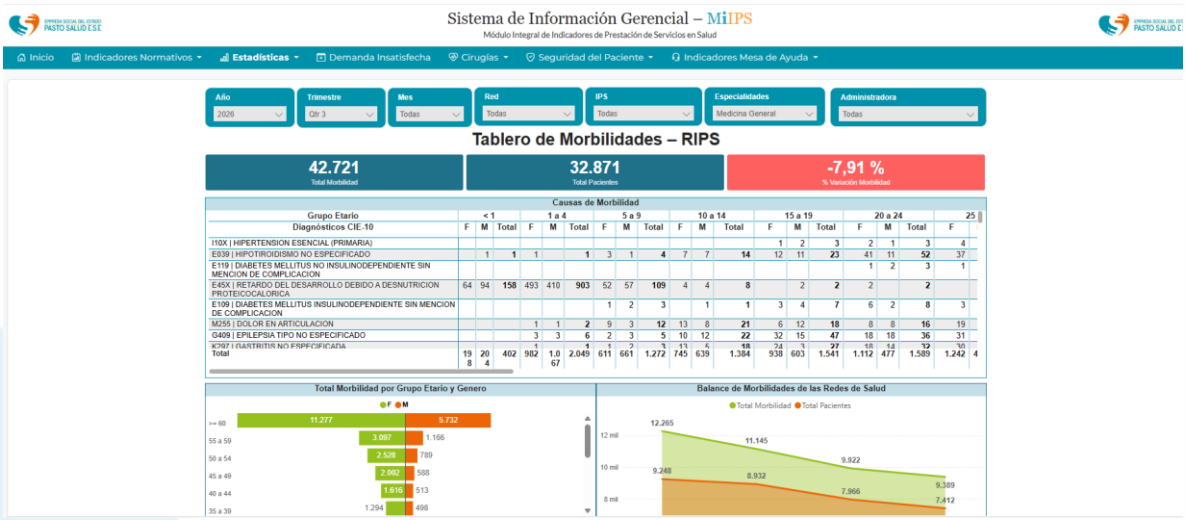


Figura 15. Tablero de Morbilidades – RIPS.

8.3 Caracterización de pacientes

¿Qué muestra? Quiénes son las personas atendidas: total de personas, porcentaje por sexo, zona de residencia (urbana o rural), localidad o comuna, ocupación, entidad administradora (EPS),

régimen, etnia y población vulnerable (desplazados, habitantes de calle, migrantes, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado y población LGBTIQ+).

¿Para qué sirve? Ayuda a planear servicios con enfoque diferencial y a conocer mejor a la comunidad que atiende Pasto Salud E.S.E.

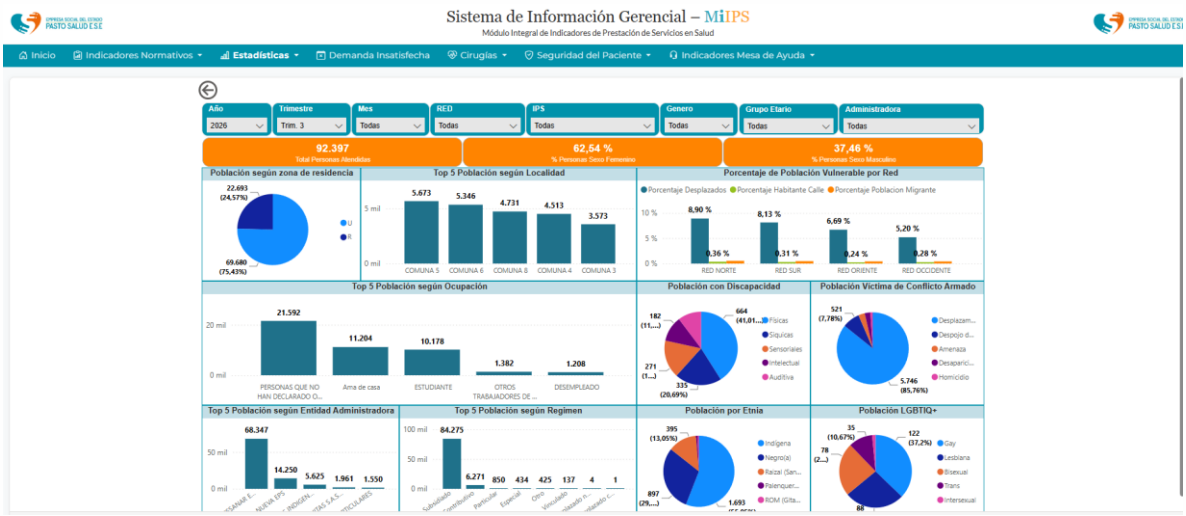


Figura 16. Boletín Estadístico – Caracterización de la población atendida.

8.4 Resumen del boletín

¿Qué muestra? Un análisis general de los servicios en una sola pantalla: atenciones por sexo, exámenes realizados por persona (laboratorios, radiografías y ecografías), días de egreso por servicio, las tres morbilidades más frecuentes en Medicina General, Odontología, Psicología, Nutrición, Urgencias y Hospitalización, y tarjetas con el total de atenciones por servicio.

¿Cómo leerlo? Las tarjetas de la derecha se distinguen por color según el tipo de atención: egresos de urgencias, interconsultas y consultas (consulta la leyenda en la parte inferior).

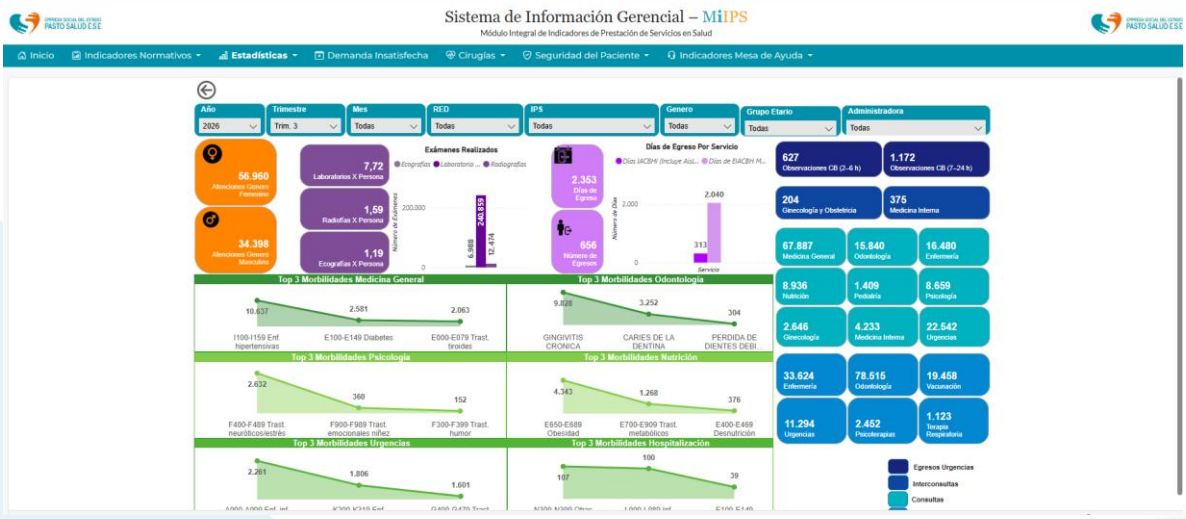


Figura 17. Boletín Estadístico – Resumen general de los servicios.

9. Demanda Insatisfecha

¿Qué muestra? Las solicitudes de citas que no pudieron ser atendidas. Es un indicador clave de acceso y oportunidad de los servicios.

¿Cómo leerlo? Las tarjetas superiores indican el total de solicitudes no atendidas, los pacientes únicos, los intentos promedio por paciente y los pacientes recurrentes (que lo intentaron dos o más veces). Las tablas muestran la demanda insatisfecha por red e IPS y por tipo de consulta; las gráficas de barras, las solicitudes no atendidas por EAPB (aseguradora) y los servicios con más solicitudes sin atención.

> **Para directivos:** Este tablero ayuda a identificar en qué sedes y servicios conviene ampliar la oferta de citas.

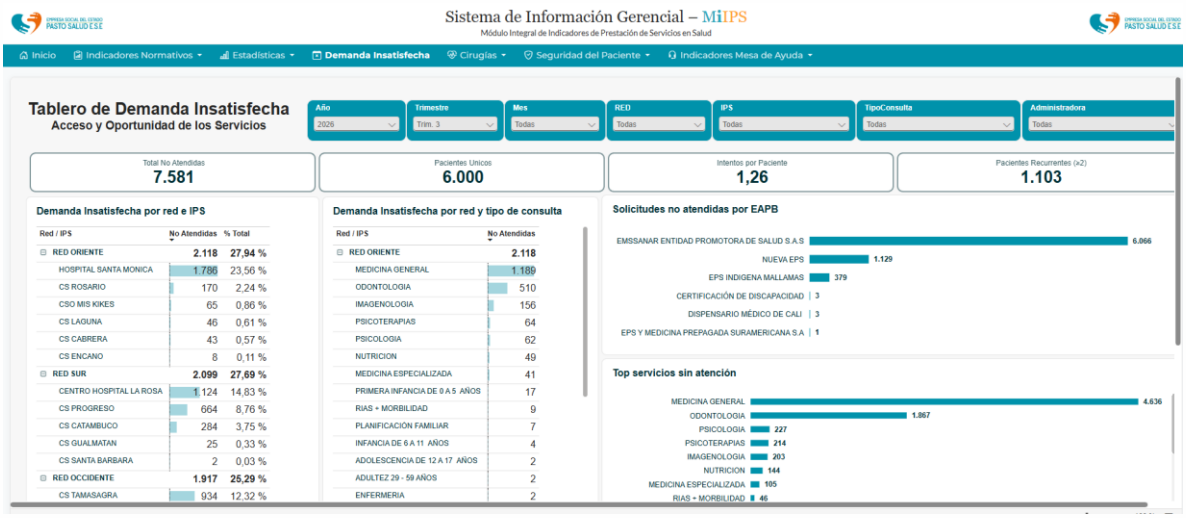


Figura 18. Tablero de Demanda Insatisfecha – Acceso y Oportunidad de los Servicios.

10. Cirugías

Este módulo permite seguir el proceso quirúrgico de Cirugía General, desde que se asigna la cita con el especialista hasta que se programa la cirugía. El menú tiene dos opciones:

- **Asignación de citas:** oportunidad en la asignación de citas quirúrgicas.
- **Programación de cirugías:** cirugías programadas, realizadas y canceladas.

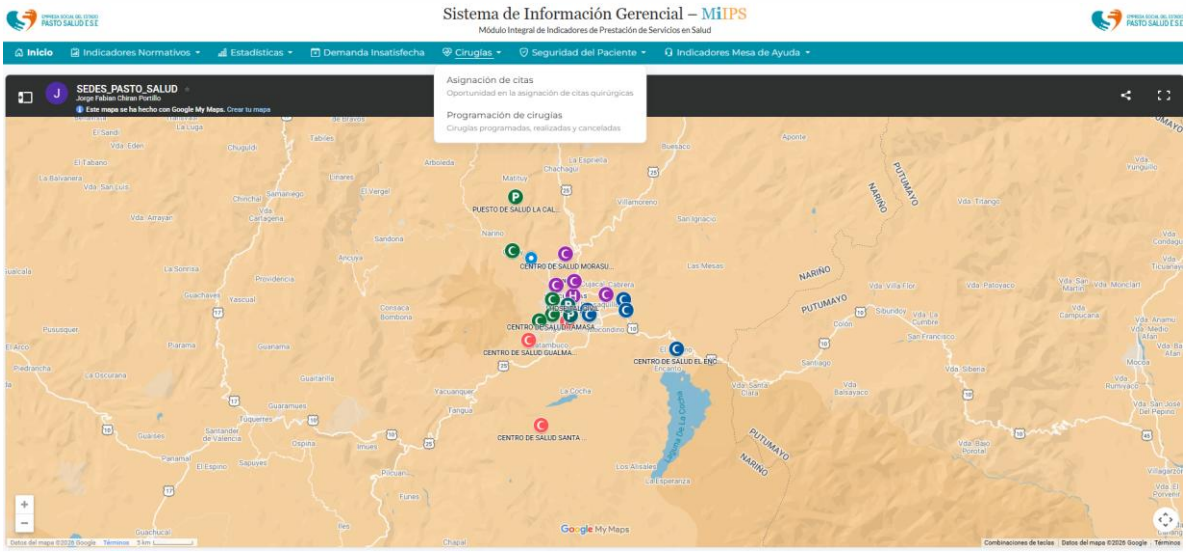


Figura 19. Menú desplegable de Cirugías.

10.1 Asignación de citas de Cirugía General

¿Qué muestra? Las citas de primera vez con el especialista en Cirugía General: personas agendadas por sexo, total de citas asignadas, días de espera acumulados y el tiempo promedio de espera, que se ve en un indicador tipo velocímetro.

¿Cómo leerlo? La tabla Motivos y Medios de Cancelación explica por qué se cancelaron citas y si fue de forma personal o telefónica. Las gráficas inferiores muestran las personas según régimen y aseguradora, y según localidad o comuna.



Figura 20. Tablero de Asignación de Citas – Consulta de primera vez Esp. Cirugía General.

10.2 Programación de cirugías

¿Qué muestra? Las cirugías programadas por sexo, el total de cirugías canceladas, la proporción de cirugías canceladas y el tiempo promedio de espera para la programación, además de los motivos

de cancelación (por ejemplo, inasistencia o no cumplir el ayuno) y los procedimientos más programados.

> ⚠ **Para pacientes:** Asistir puntualmente y seguir las indicaciones previas, como el ayuno, evita que tu cirugía sea cancelada.

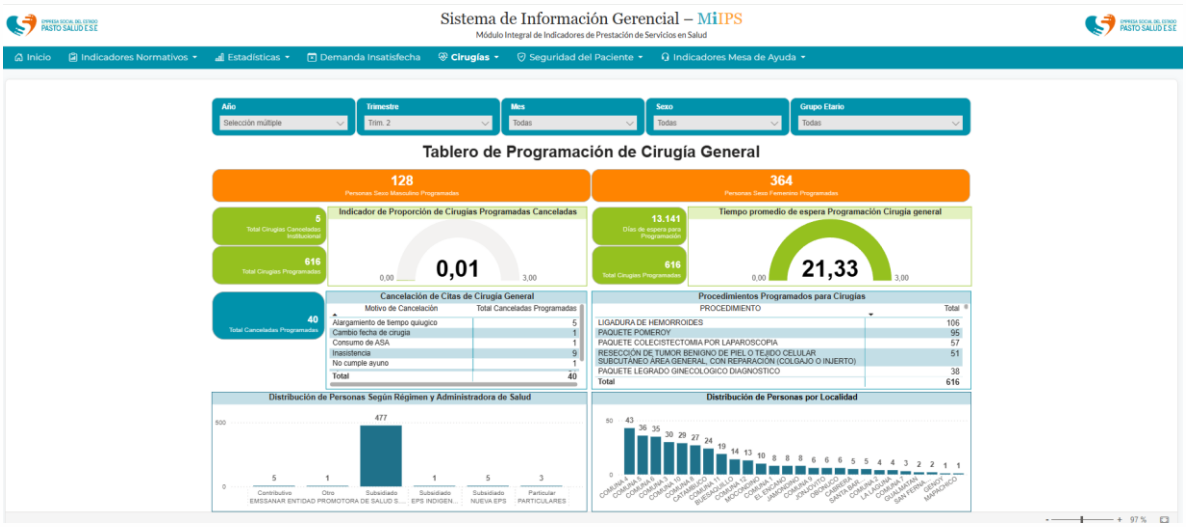


Figura 21. Tablero de Programación de Cirugía General.

11. Seguridad del Paciente

La higiene de manos es una de las medidas más sencillas y efectivas para prevenir infecciones. Este módulo muestra qué tan bien se cumple el protocolo en las sedes. El menú Higiene de Manos tiene dos opciones:

- **Higiene de manos – Externo:** adherencia al protocolo de higiene de manos.
- **Lavado de manos quirúrgico:** adherencia al lavado de manos antes de una cirugía.

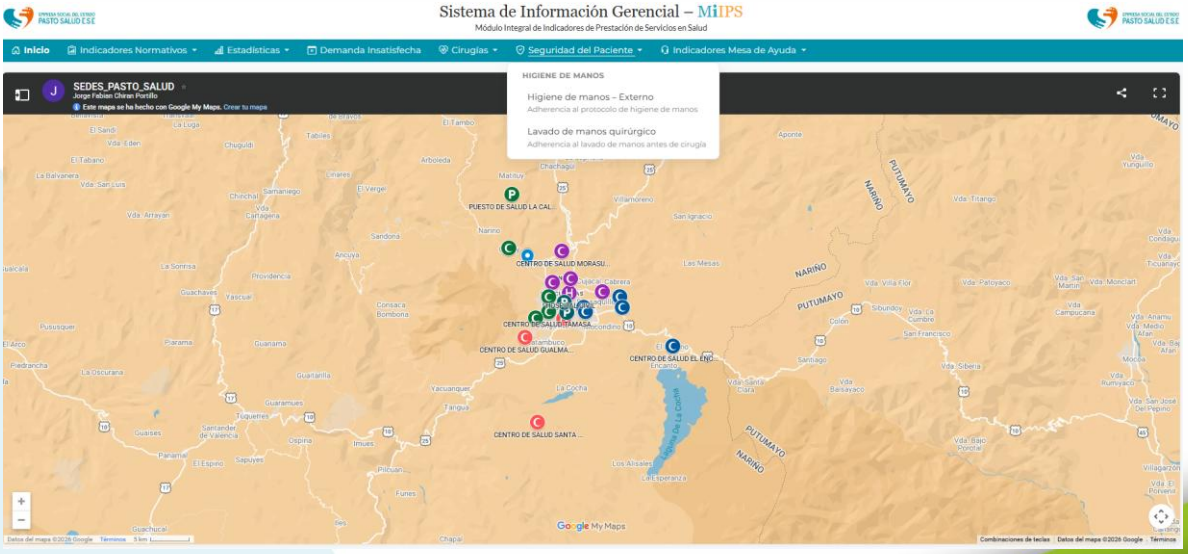


Figura 22. Menú desplegable de Seguridad del Paciente.

11.1 Higiene de manos – Externo

¿Qué muestra? La adherencia (cumplimiento) del personal al lavado de manos en los cinco momentos recomendados: antes del contacto con el paciente, antes de una tarea aséptica, después de exposición a fluidos, después del contacto con el paciente y después del contacto con su entorno.

¿Cómo leerlo? La tabla indica, para cada momento, el total de observaciones, si se usó alcohol o jabón, el porcentaje de adherencia y el de pérdida (oportunidades en las que no se realizó). La gráfica de barras compara la adherencia por sede: entre más alta la barra, mejor. En la esquina superior derecha aparece la fecha de actualización.

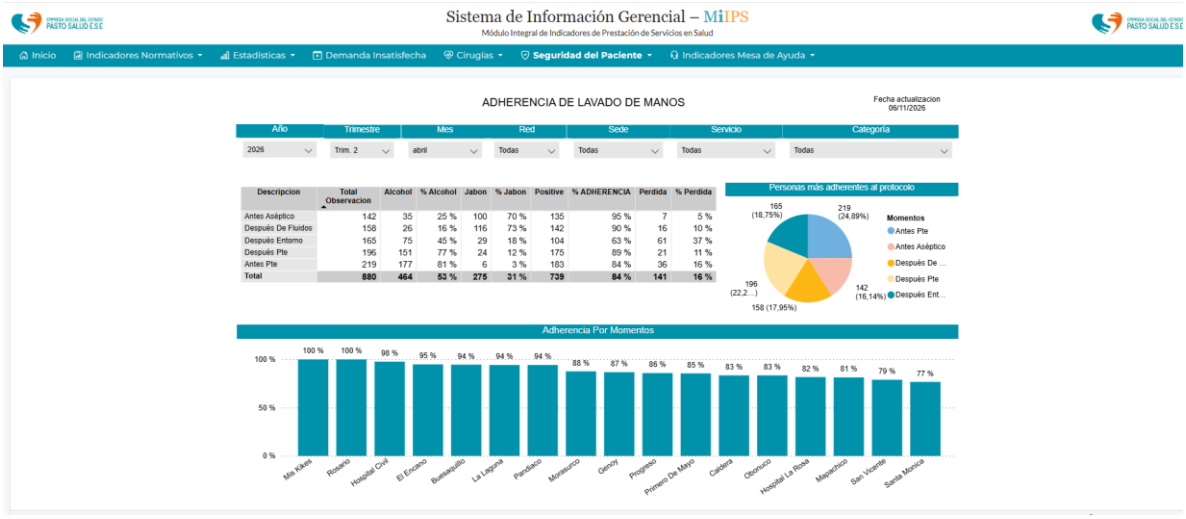
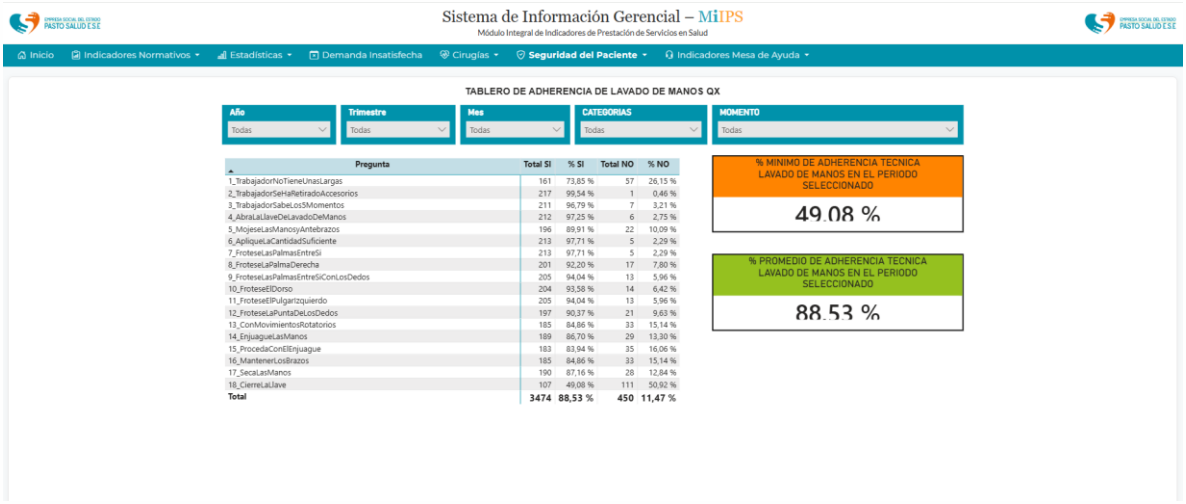


Figura 23. Tablero de Adherencia al Lavado de Manos.

11.2 Lavado de manos quirúrgico

¿Qué muestra? El cumplimiento de cada uno de los 18 pasos de la técnica de lavado quirúrgico (por ejemplo, no tener uñas largas, retirar accesorios, frotar palmas, dorso y dedos, y cerrar la llave), con el número y porcentaje de respuestas SÍ y NO.

¿Cómo leerlo? Los recuadros de la derecha muestran el porcentaje mínimo de adherencia técnica (el paso que menos se cumple) y el porcentaje promedio del periodo seleccionado. Revisa las filas con mayor % NO: son las oportunidades de mejora.



Pregunta	Total SI	% SI	Total NO	% NO
1_TrabajadorNoTieneUnasLargas	161	73,85 %	57	26,15 %
2_TrabajadorSeHaRetiradoAccesorios	217	99,54 %	1	0,46 %
3_TrabajadorSabeLosSMomentos	211	96,79 %	7	3,21 %
4_AbraLaLlaveDeLavadoDeManos	212	97,25 %	6	2,75 %
5_MojeseLasManosyAntebrazos	196	89,91 %	22	10,09 %
6_ApliqueLaCantidadSuficiente	213	97,71 %	5	2,29 %
7_FroteseLasPalmasEntreSi	213	97,71 %	5	2,29 %
8_FroteseLaPalmaDerecha	201	92,20 %	17	7,80 %
9_FroteseLasPalmasEntreSiConLosDedos	205	94,04 %	13	5,96 %
10_FroteseElDorso	204	93,58 %	14	6,42 %
11_FroteseElPulgarizquierdo	205	94,04 %	13	5,96 %
12_FroteseLaPuntaDeLosDedos	197	90,37 %	21	9,63 %
13_ConMovimientosRotatorios	185	84,86 %	33	15,14 %
14_EnjugueLasManos	189	86,70 %	29	13,30 %
15_ProcedaConElEnjuague	183	83,94 %	35	16,06 %
16_MantenerLosBrazos	185	84,86 %	33	15,14 %
17_SecaLasManos	190	87,16 %	28	12,84 %
18_CierreLaLlave	107	49,08 %	111	50,92 %
Total	3474	88,53 %	450	11,47 %

Figura 24. Tablero de Adherencia al Lavado de Manos Quirúrgico.

12. Indicadores Mesa de Ayuda

Este módulo muestra la gestión de las solicitudes de soporte técnico (tickets) que el personal registra en la herramienta OS-Ticket, por ejemplo: fallas de software o hardware, credenciales de acceso o conectividad. El menú Asistencias Técnicas – OSTicket tiene cuatro opciones:

- **Tickets abiertos y cerrados:** estado de las solicitudes registradas.
- **Asistencias:** asistencias técnicas por área y tipo.
- **Oportunidad:** tiempo de respuesta y solución de los tickets.
- **Listado de registros:** detalle de todos los tickets registrados.

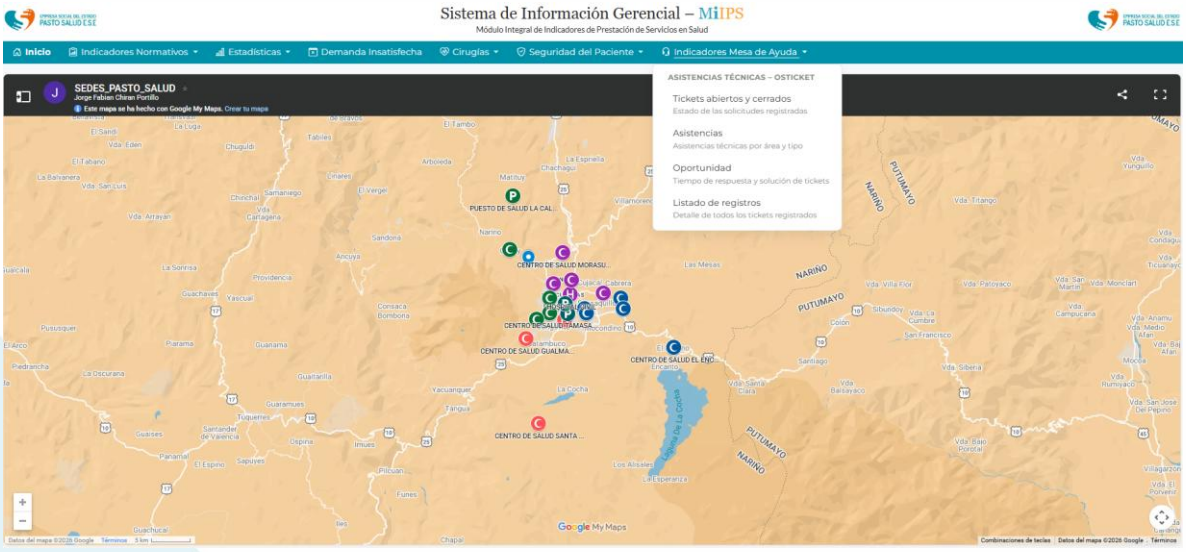


Figura 25. Menú desplegable de Indicadores Mesa de Ayuda.

12.1 Tickets abiertos y cerrados

¿Qué muestra? Cuántos tickets se abrieron y cuántos se cerraron en el mes, con su porcentaje de cumplimiento, por red (Norte, Sur, Oriente y Sede Administrativa) y por tipo de asistencia técnica.

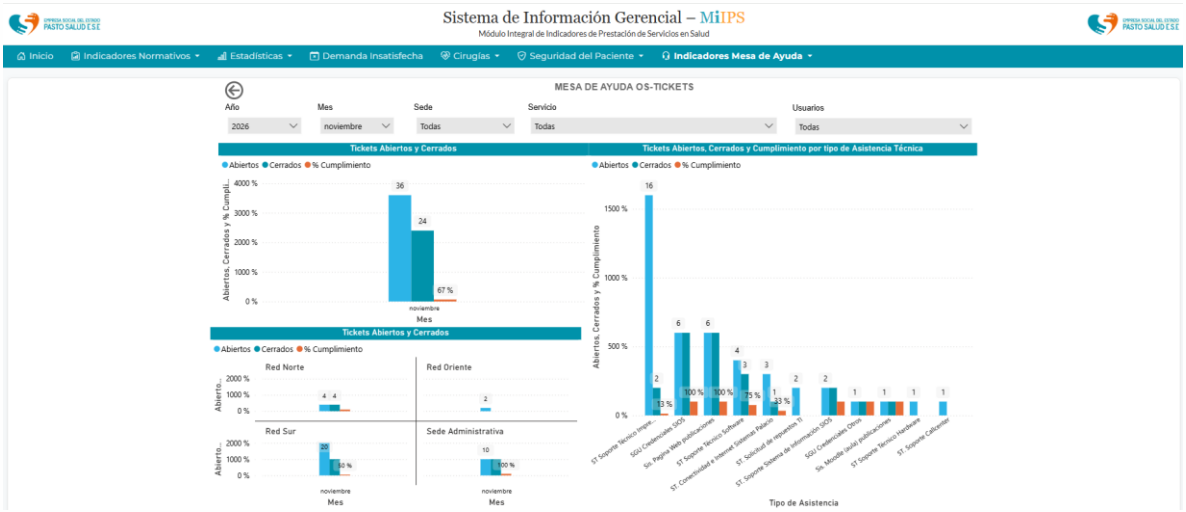


Figura 26. Tickets Abiertos, Cerrados y Cumplimiento.

12.2 Asistencias técnicas

¿Qué muestra? El número de asistencias técnicas realizadas por cada responsable, por tema (soporte de software, hardware, redes, credenciales, etc.) y su comportamiento mes a mes.

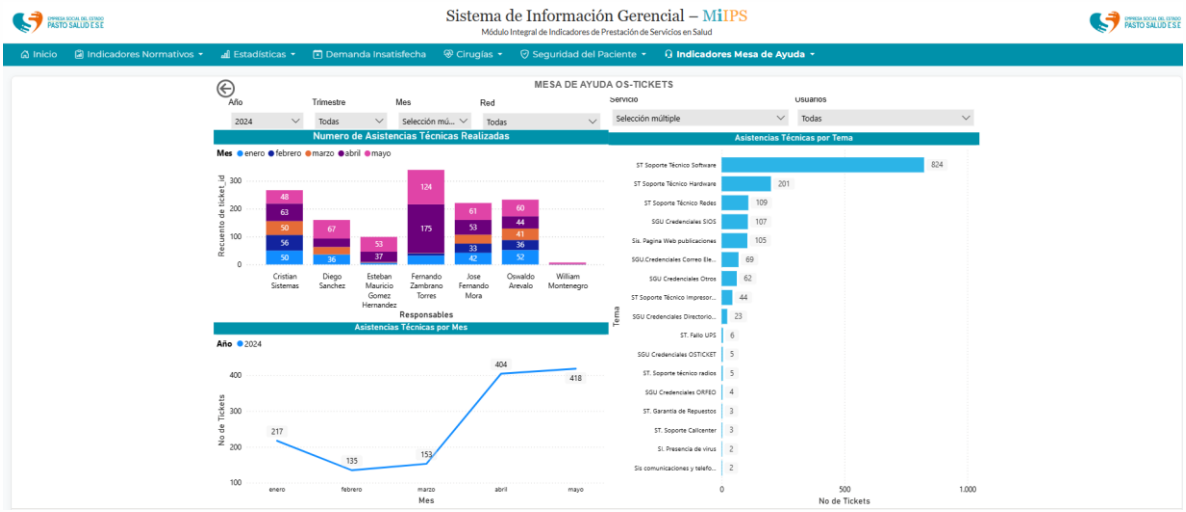


Figura 27. Asistencias Técnicas por responsable, tema y mes.

12.3 Oportunidad de la asistencia técnica

¿Qué muestra? El tiempo promedio de respuesta por tema y por responsable, y su evolución mensual. La línea roja punteada (48) es la meta de referencia: los valores por debajo de la línea indican una atención oportuna.

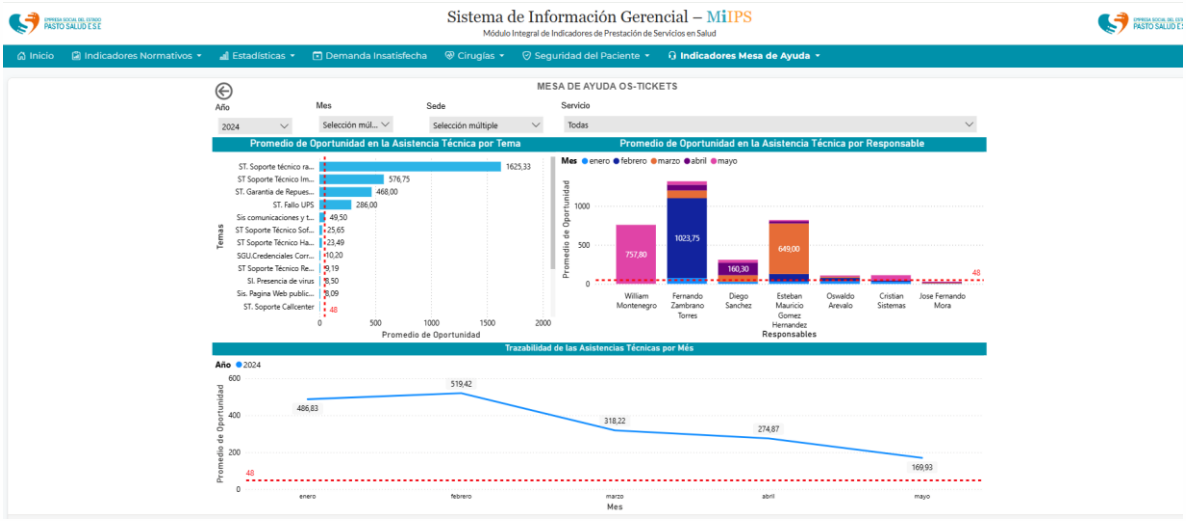


Figura 28. Promedio de Oportunidad en la Asistencia Técnica.

12.4 Listado de registros

¿Qué muestra? El detalle de cada ticket: número, fecha y hora de creación, fecha y hora de cierre, y la descripción de la solicitud y de su solución. Puedes filtrar por año, mes, sede, tema y usuario.

> **Confidencialidad:** Algunos registros pueden contener datos personales. Úsalos solo para fines institucionales y no los compartas, conforme a la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.



Figura 29. Listado de registros de la Mesa de Ayuda OS-Tickets.

13. Preguntas frecuentes

¿Necesito usuario y contraseña para consultar MiIPS?

Ingresas desde la página web institucional, en Herramientas administrativas → Miips → Verificar. Si tu navegador solicita credenciales, comunícate con el área de Sistemas de Pasto Salud E.S.E.

¿Puedo dañar o cambiar la información?

No. MiIPS es una herramienta de consulta: los filtros solo cambian lo que ves en pantalla.

El tablero aparece vacío o dice «Sin datos». ¿Qué hago?

Revisa los filtros: es posible que hayas elegido un mes o una sede sin registros. Prueba seleccionando «Todas» o un periodo anterior.

¿Qué significan los colores rojo y verde?

El verde indica que el resultado está dentro de lo esperado y el rojo que requiere atención o seguimiento.

¿Cada cuánto se actualiza la información?

Depende de cada tablero. Algunos indican la fecha de actualización en la parte superior; los datos del periodo más reciente pueden estar en proceso de consolidación.

¿Puedo usar MiIPS desde el celular?

Sí, pero para ver mejor las tablas te recomendamos un computador o girar el celular en posición horizontal.

¿Cómo regreso a la pantalla principal?

Haz clic en Inicio, en el extremo izquierdo del menú azul.

14. Glosario: palabras clave explicadas fácil

Término	¿Qué significa?
Adherencia	Grado en que el personal cumple un protocolo, por ejemplo, el de higiene de manos.
CIE-10	Clasificación Internacional de Enfermedades; asigna un código a cada diagnóstico (por ejemplo, I10X = hipertensión esencial).
Contrarreferencia	Respuesta o regreso del paciente a la institución que lo remitió, con las indicaciones de su atención.
EAPB / EPS	Entidad Administradora de Planes de Beneficios o Entidad Promotora de Salud: la aseguradora a la que está afiliado el paciente.
Egreso	Salida de un paciente de un servicio, como hospitalización u observación.
E.S.E.	Empresa Social del Estado: entidad pública que presta servicios de salud.
Grupo etario	Grupo de personas según su rango de edad (por ejemplo, de 1 a 4 años).
IPS	Institución Prestadora de Servicios de Salud: el centro, puesto u hospital donde se atiende al paciente.
Morbilidad	Enfermedades o causas por las que consulta la población.
Oportunidad	Tiempo promedio que espera una persona para recibir un servicio. Entre menor, mejor.

Término	¿Qué significa?
Red de salud	Agrupación de sedes por zona geográfica: Red Norte, Red Sur, Red Oriente y Red Occidente.
Régimen	Forma de afiliación al sistema de salud: contributivo (quien cotiza) o subsidiado (financiado por el Estado).
Remisión (referencia)	Envío de un paciente a otra institución o nivel de atención para recibir un servicio que requiere.
RIAS	Rutas Integrales de Atención en Salud: atenciones que se deben brindar a cada persona según su momento de vida.
RIPS	Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud: el reporte de cada atención realizada.
Ticket	Solicitud de soporte técnico registrada en la Mesa de Ayuda (OS-Ticket).
Triage	Clasificación de los pacientes en urgencias según su gravedad, de la prioridad I (más urgente) a la V.

15. Buenas prácticas y soporte

- **Consulta con propósito:** antes de entrar, piensa qué pregunta quieres responder y ve directo al módulo correspondiente.
- **Compara periodos:** cambia el año o el trimestre para ver si un indicador mejora o empeora en el tiempo.
- **Cita la fuente:** si usas datos de MiIPS en informes, trabajos académicos o presentaciones, indica «Fuente: MiIPS – Pasto Salud E.S.E.» y el periodo consultado.
- **Cuida la información:** los datos son de uso institucional y deben manejarse con responsabilidad y respeto por la privacidad de los pacientes.
- **Reporta inconsistencias:** si encuentras un dato que no parece correcto, infórmalo al área responsable o regístralo en la Mesa de Ayuda (OS-Ticket).

🤝 **¿Necesitas ayuda?** Si tienes dudas sobre el uso de la plataforma, comunícate con el área de Sistemas y Estadística de Pasto Salud E.S.E. o registra tu solicitud en la Mesa de Ayuda institucional.

¡Gracias por usar MiIPS! La información de calidad nos ayuda a todos a cuidar mejor la salud de Pasto.