



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

PASTO SALUD E.S.E
NIT.900091143-9

**INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL
2023**

Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2024:

“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

San Juan de Pasto

Enero de 2024

Tabla de contenido

1. MARCO LEGAL	6
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	7
3. DESEMPEÑO PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO AÑO 2023.....	8
4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.	9
5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.....	10
6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE 2023.	11
7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE 2023	15
8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE 2023	18
9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR 2023.	21
10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.	24
11. DESEMPEÑO DE INDICADORES	29
11.1 Perspectiva crecimiento y aprendizaje.....	29
11.1.1 Factor Talento Humano.....	29
11.1.1.1 Efectividad del proceso de Inducción	29
11.1.1.2 Efectividad del proceso de Re inducción	30
11.1.1.3 Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias requeridas.	30
11.1.1.4 Favorabilidad del clima laboral.	31
11.1.1.5 Nivel de efectividad de las capacitaciones.....	32
11.1.1.6 Valor de la Inversión por Trabajador Capacitado.	33
11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.....	33
11.1.2.1 Frecuencia de accidentalidad.	33
11.1.2.2 Prevalencia de enfermedad laboral.....	34
11.1.2.3 Severidad de accidentalidad.	35
11.1.2.4 Proporción de adherencia al protocolo de bioseguridad.	36
11.2 Perspectiva Procesos Internos	37
11.2.1 Factor Capacidad Instalada	37
11.2.1.1 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías).....	37
11.2.1.2 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.....	38
11.2.1.3 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	39
11.2.1.4 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.....	40
11.2.1.5 Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.....	41

11.2.1.6	Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	42
11.2.1.7	Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.....	43
11.2.1.8	Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.....	44
11.2.1.9	Porcentaje atención a población crónica.....	45
11.2.1.10	Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	46
11.2.1.11	Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.....	47
11.2.1.12	Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.....	48
11.2.1.13	Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.....	49
11.2.1.14	Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.....	50
11.2.1.15	Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	51
11.2.1.16	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería. 52	
11.2.2	Factor Gestión Clínica	53
11.2.2.1	Proporción de registros pertinentes de referencias.	53
11.2.2.2	Tiempo promedio para referencias de urgencias.....	54
11.2.2.3	Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.....	55
11.2.2.4	Proporción de Pacientes con HTA Controlada.....	56
11.2.2.5	Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.	57
11.2.2.6	Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.....	58
11.2.2.7	Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.....	59
11.2.2.8	Tasa de Mortalidad Materna Evitable.	60
11.2.2.9	Tasa de Morbilidad Materna Extrema.	60
11.2.2.10	Tasa de Mortalidad Perinatal Evitable.....	61
11.2.2.11	Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer.	61
11.2.2.12	Tasa de Mortalidad por EDA.....	61
11.2.2.13	Tasa de mortalidad por IRA.	62
11.2.2.14	Tasa de Mortalidad por desnutrición en niños menores de 5 años.	62
11.2.2.15	Razón de Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.	62
11.2.3	Factor Humanización.	63
11.2.3.1	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	63
11.2.3.2	Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.	64
11.2.3.3	Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.....	65
11.2.3.4	Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.....	66
11.2.3.5	Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios.	67
11.2.3.6	Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.....	68

11.2.3.7	Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.	69
11.2.3.8	Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos y horarios.	70
11.2.3.9	Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	71
11.2.4	Factor PAMEC	72
11.2.4.1	Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	72
11.2.5	Factor Seguridad del Paciente	72
11.2.5.1	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	72
11.2.5.2	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	73
11.2.5.3	Proporción de eventos adversos centinela presentados.	74
11.2.5.4	Proporción de eventos adversos gestionados.	75
11.2.6	Factor Servicio Farmacéutico	76
11.2.6.1	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	76
11.2.6.2	Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	77
11.2.6.3	Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	78
11.2.6.4	Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	79
11.2.6.5	Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	80
11.2.6.6	Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	81
11.2.6.7	Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	82
11.2.7	Factor Ambiente Físico	83
11.2.7.1	Gestión Ambiental	83
11.2.7.2	Gestión de Suministros	85
11.2.7.3	Gestión de Infraestructura..... ..	89
11.2.8	Factor Gestión del Riesgo	92
11.2.8.1	Proporción de materialización de Riesgos de los procesos de Apoyo y Misionales.	92
11.2.9	Gestión de Tecnología – Sistemas de Información	93
11.2.9.1	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información.	93
11.2.9.2	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.	93
11.2.9.3	Proporción de copias de seguridad realizadas..... ..	94
11.2.9.4	Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.	95
.....	95
11.2.10	Gestión de Tecnología – Equipos Biomédicos	95
11.2.10.1	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.	95

11.2.10.2	Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.	96
11.2.11	Transformación Cultural.....	96
11.2.11.1	Proporción de cumplimiento del modelo de cultura organizacional.	96
11.2.12	Responsabilidad Social Empresarial.	98
11.2.12.1	Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.	98
11.3	Perspectiva Usuarios y Familias.	99
11.3.1	Factor Orientación al Usuario.	99
11.3.1.1	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	99
11.3.1.2	Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	100
11.3.1.3	Proporción de usuarios satisfechos con la atención.	101
11.3.1.4	Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	102
11.4	Perspectiva Financiera.	103
11.4.1	Factor Sostenibilidad financiera.	103
11.4.1.1	Equilibrio presupuestal.	103
11.4.1.2	Margen Neto de Utilidad.	103
11.4.1.3	Nivel de glosa.	104
11.4.1.4	Evolución de Gasto por Unidad Relativo Producida.	105

1. MARCO LEGAL

La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE cuenta con un Plan de Desarrollo Institucional aprobado por la Junta Directiva mediante *Acuerdo 22 del 23 de diciembre* de 2020. Para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo de la Entidad, se ha definido la elaboración del Plan Operativo Anual 2022.

En su formulación se especifican y operativizan los objetivos estratégicos, las estrategias, las metas y los responsables, requerido para dar cumplimiento a la misión y la visión. Asimismo se asocian los procesos que se impactan en cada factor definido en el Plan de Desarrollo Institucional.

La aprobación y publicación de los Planes Operativos Anuales da cumplimiento *al artículo 74 de la ley 1474 de 2011*: “...todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión”.

Tanto la Formulación como el informe de resultados del Plan Operativo Anual da cumplimiento a lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la *Resolución 408 del 2018*, al Indicador: “Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional”, fórmula: “numero de metas del Plan Operativo Anual cumplidas en la vigencia objeto de evaluación / número de metas del plan operativo anual programadas en la vigencia objeto de evaluación”.

La estructura de los Planes Operativos por Sede y Proceso da cumplimiento a lo dispuesto en el *estándar 63 de la resolución 5095 del 2018* del Manual de Acreditación en Salud, según el cual la Entidad debe contar e implementar “un proceso de direccionamiento estratégico central para la red, único, compartido entre todos, el cual incluye la descripción clara de cuál es el papel de cada uno de los prestadores de la red en la consecución de los logros comunes. Existen planes operativos de los procesos e incluyen la contribución de las sedes al direccionamiento estratégico general. Los planes operativos cuentan con metas e indicadores que permiten evaluar la gestión de cada sede. Se toman correctivos frente a las desviaciones detectadas”.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de sedes integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Visión

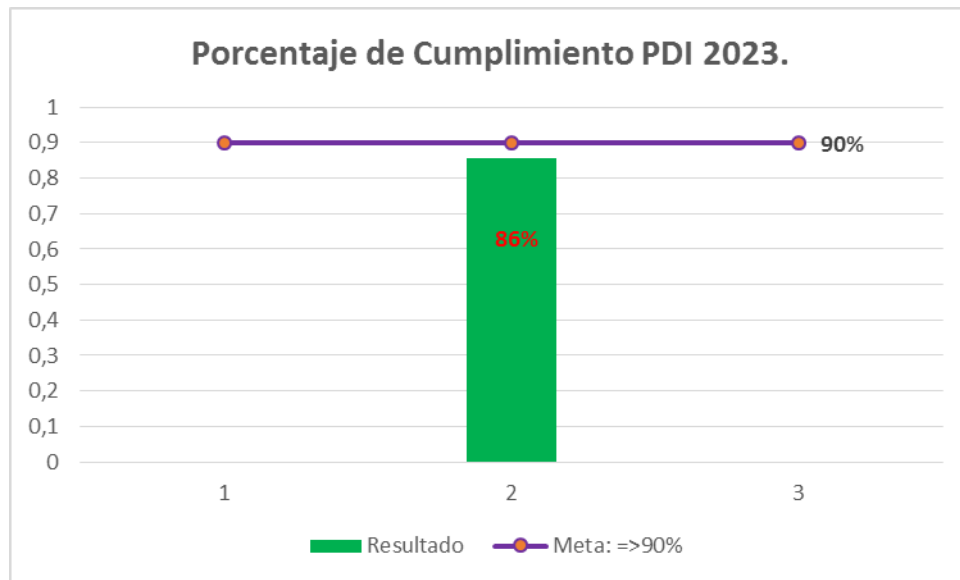
En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

Valores

- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3. DESEMPEÑO PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO AÑO 2023.

	PASTO SALUD ESE
CUMPLE	79
NO CUMPLE	12
TOTAL	91
% de cumplimiento	86,8%

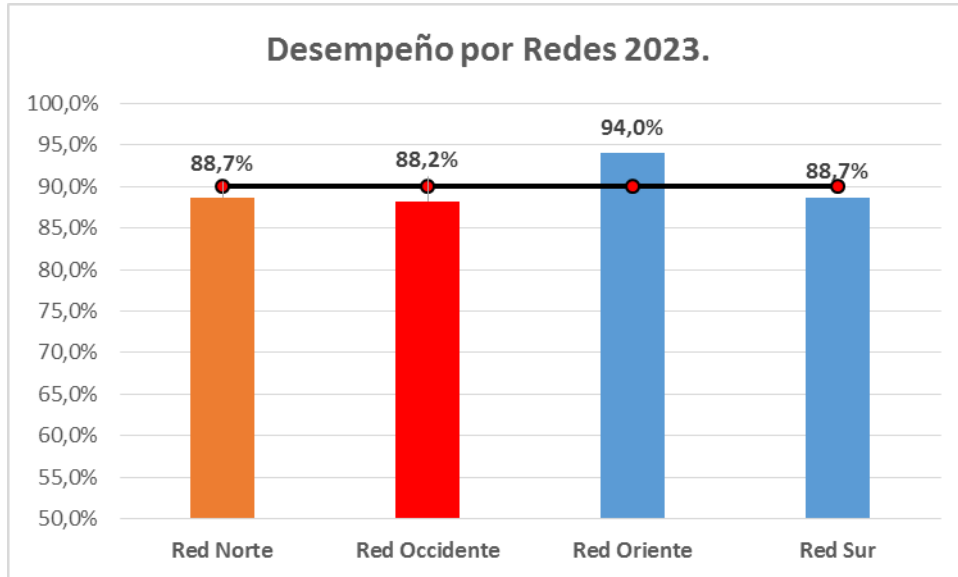


4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

OBJETIVOS		RESULTADO POA 2023				
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FACTORES	METAS			%	
		CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL		
1_Generar auto sostenibilidad financiera.	1_Sostenibilidad Financiera	2	2	4	50%	
2_Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria.	2_Orientación al Usuario	3	1	4	75%	
3_Mejorar continuamente los procesos de la organización.	3_Capacidad Instalada	16	0	16	100%	
	4_Gestión Clínica	9	6	15	53%	
	5_Servicio Farmacéutico	7	0	7	100%	
	6_Ambiente Físico (Infraestructura, suministros, Ambiental)	11	0	11	100%	
	7_PAMEC	1	0	1	100%	
	8_Seguridad del paciente	3	1	4	75%	
	9_Gestión del Riesgo	2	0	2	100%	
	10_Humanización	7	2	9	78%	
	11_Gestión de Tecnología (Equipos de Sistemas y Biomédicos)	6	0	6	100%	
	12_Responsabilidad Social Empresarial	1	0	1	N.A	
	13_Transformación Cultural	1	0	1	N.A	
	Subtotal		64	9	73	88%
	4_Fortalecer las competencias del Talento Humano.	14_Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo	4	0	4	100%
15_Talento Humano		6	0	5	100%	
Subtotal		10	0	9	100,0%	
Total		79	12	91	86,8%	

5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.

AÑO 2023				
	RED NORTE	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE	RED SUR
CUMPLE	47	45	47	47
NO CUMPLE	6	6	3	6
TOTAL	53	51	50	53
% de cumplimiento	88,7%	88,2%	94,0%	88,7%



6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE 2023.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1	
		Severidad de accidentalidad	1	
		Adherencia al protocolo de Bioseguridad	1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1	
		Porcentaje atención a de población crónica.	1	
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Añal 2023	
			Cumple	No cumple
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1	
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1	
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.	1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1	
		Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	
	Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.		1	
	Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.		1	
	Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.		1	
	Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios			1
	Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.		1	
	Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023		
			Cumple	No cumple	
		Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos y horarios.	1		
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		
	Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.		1	
		Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	1		
		Proporción de eventos adversos centinela presentados.	1		
		Proporción de eventos adversos gestionados.	1		
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1		
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1		
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1		
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1		
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		
		Gestión del Riesgo	Proporción de materialización del Riesgo Misional	1	
	Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1	
Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.			1		
Proporción de usuarios satisfechos con la atención			1		

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.		1
CUMPLE			47	
NO CUMPLE			6	
TOTAL			53	
% de cumplimiento			88,7%	

7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE 2023

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023		
			Cumple	No cumple	
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		
		Severidad de accidentalidad	1		
		Adherencia al protocolo de Bioseguridad	1		
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		
		Porcentaje atención a de población crónica.	1		
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1		
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.	1		
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1		
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		
		Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1	
			Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.	1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1	
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.		1
		Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.	1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1	
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios		1
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1	
		Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1
	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.		1	
	Proporción de eventos adversos centinela presentados.		1	
	Proporción de eventos adversos gestionados.		1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1	
	Gestión del Riesgo	Proporción de materialización del Riesgo Misional	1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.		1
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1	
CUMPLE			45	
NO CUMPLE			6	
TOTAL			51	
% de cumplimiento			88,2%	

8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE 2023

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023		
			Cumple	No cumple	
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		
		Severidad de accidentalidad	1		
		Adherencia al protocolo de Bioseguridad	1		
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		
		Porcentaje atención a de población crónica.	1		
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1		
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.	1		
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1		
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		
		Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1	
			Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1
			Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.	1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.	1	
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1	
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1	
		Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.	1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1	
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios		1
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1	
		Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1
	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.		1	
	Proporción de eventos adversos centinela presentados.		1	
	Proporción de eventos adversos gestionados.		1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1	
	Gestión del Riesgo	Proporción de materialización del Riesgo Misional	1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.		1
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1	
CUMPLE			47	
NO CUMPLE			3	
TOTAL			50	
% de cumplimiento			94,0%	

9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR 2023.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023		
			Cumple	No cumple	
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		
		Prevalencia de enfermedad laboral		1	
		Severidad de accidentalidad		1	
		Adherencia al protocolo de Bioseguridad	1		
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		
		Porcentaje atención a de población crónica.	1		
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1		
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1		
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.	1		
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1		
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		
		Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1	
			Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1
	Proporción de Pacientes con HTA Controlada.		1		

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023		
			Cumple	No cumple	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1	
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		
		Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.	1		
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1		
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1		
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	1		
		Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.	1		
		Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos y horarios.	1		
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		
		Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1	
	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.		1		
	Proporción de eventos adversos centinela presentados.		1		
	Proporción de eventos adversos gestionados.		1		
			Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	Anual 2023	
			Cumple	No cumple
	Servicio Farmacéutico	Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1	
	Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		
	Gestión del Riesgo	Proporción de materialización del Riesgo Misional	1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1	
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1	
CUMPLE			47	
NO CUMPLE			6	
TOTAL			53	
% de cumplimiento			88,7%	

10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	ANUAL 2023	
			Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Talento Humano	Efectividad del proceso de Inducción	1	
		Efectividad del proceso de Re Inducción	1	
		Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias requeridas.	1	
		Favorabilidad del clima laboral.	1	
		Nivel de efectividad de las capacitaciones	1	
		Valor de la inversión por trabajador capacitado	1	
	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1	
		Severidad de accidentalidad	1	
		Proporción de adherencia al protocolo de bioseguridad.	1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1	
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1	
		Porcentaje atención a de población crónica.	1	
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1	
		Porcentaje de personas que recibe una	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	ANUAL 2023	
			Cumple	No cumple
		intervención definida por RIAS vejez.		
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1	
		Tiempo promedio para referencias de urgencias.		1
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1	
		Tasa de Mortalidad Materna Evitable.		1
		Tasa de Morbilidad Materna Extrema.		1
		Tasa de Mortalidad Perinatal Evitable.	1	
		Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer		1
		Tasa de Mortalidad por EDA.	1	
		Tasa de mortalidad por IRA.	1	
		Tasa de Mortalidad por desnutrición en niños menores de 5 años.	1	
		Razón de Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.	1	
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.		1
		Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.	1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1	
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios		1
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	ANUAL 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.	1	
		Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos y horarios.	1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1	
	Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.		1
		Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	1	
		Proporción de eventos adversos centinela presentados.	1	
		Proporción de eventos adversos gestionados.	1	
	PAMEC	Mejoramiento continuo de calidad aplicable a entidades no acreditadas con autoevaluación en la vigencia anterior		
		Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.	1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1	
	Gestión de Suministros	Proporción de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones.	1	
		Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquirido mediante mecanismos de compras electrónica.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	ANUAL 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de proveedores satisfechos (Satisfecho y muy satisfecho).	1	
		Proporción de proveedores satisfechos respecto a la oportunidad en el pago.	1	
		Proporción de proveedores críticos, evaluados como poco confiables.		
		Tiempo promedio para entrega de elementos solicitados.	1	
	Gestión de Infraestructura	Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria.	1	
		Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura.	1	
		Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas.	1	
		Mantenimiento de las condiciones de habilitación en Infraestructura.	1	
	Gestión de Tecnología - Sistemas de información	Proporción de copias de seguridad realizadas	1	
		Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.	1	
		Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información.	1	
		Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.	1	
	Gestión de Tecnología - Equipos biomédicos	Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.	1	
		Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.	1	
	Transformación Cultural	Proporción de cumplimiento del modelo de cultura organizacional.	1	
	Responsabilidad Social Empresarial.	Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.	1	
	Gestión del Riesgo	Proporción de materialización del Riesgo Administrativo.	1	
Proporción de materialización del Riesgo Misional.		1		
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.		1
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención.	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	ANUAL 2023	
			Cumple	No cumple
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1	
Financiera	Sostenibilidad Financiera	Equilibrio presupuestal.	1	
		Nivel de Glosa.	1	
		Margen Neto de Utilidad.		1
		Evolución de Gasto por Unidad Relativo Producida.		1
		CUMPLE	79	
	NO CUMPLE	12		
	TOTAL	91		
	% de cumplimiento	86,8%		

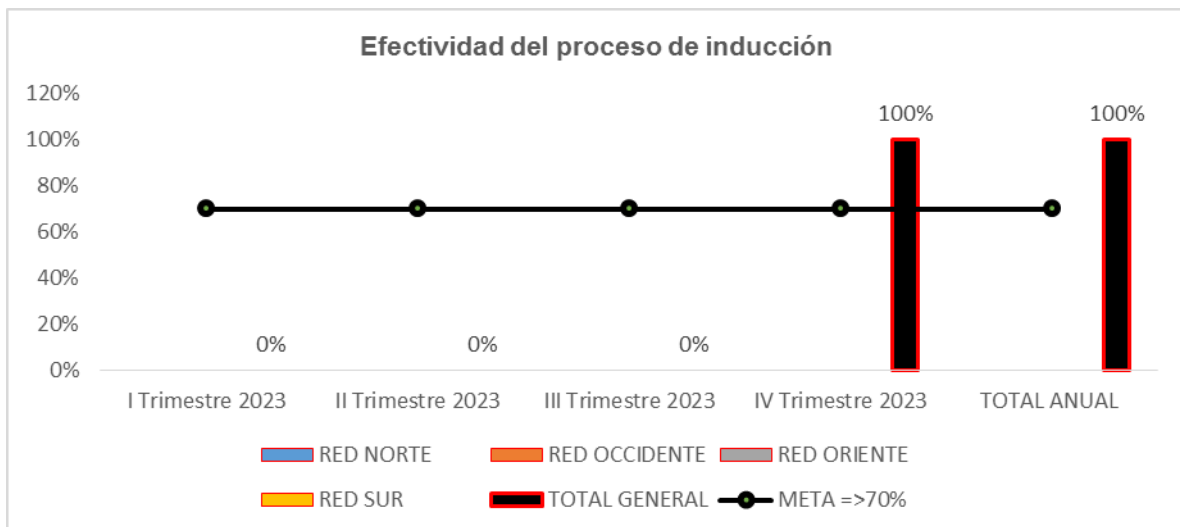
11. DESEMPEÑO DE INDICADORES

11.1 Perspectiva crecimiento y aprendizaje.

11.1.1 Factor Talento Humano

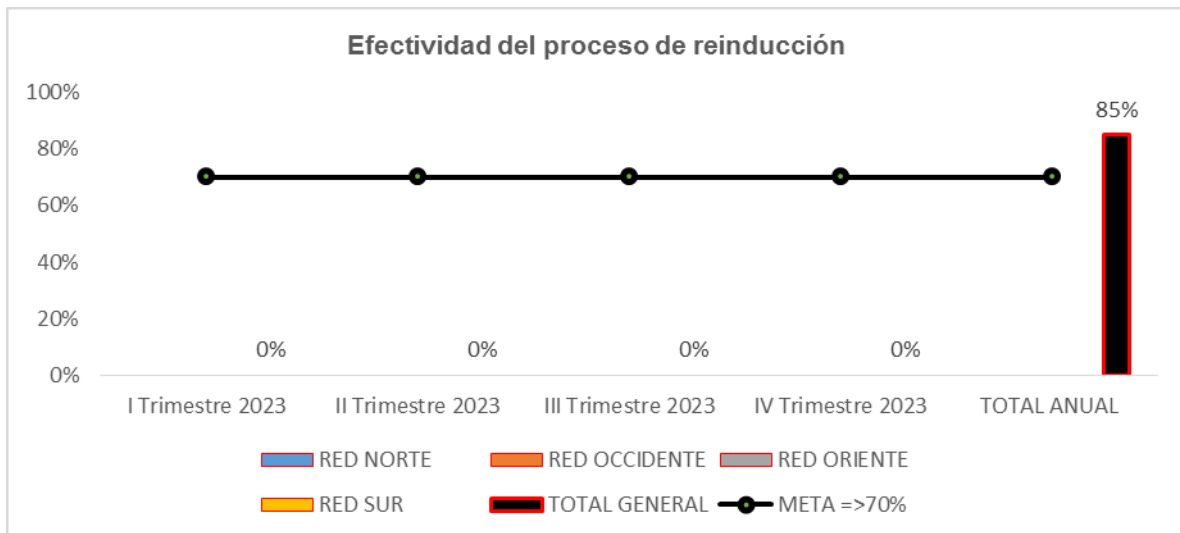
11.1.1.1 Efectividad del proceso de Inducción

FÓRMULA = Número de personas con evaluación superior a 8 / Número total de personas evaluadas en la Inducción										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	186	100%	186	100%
	N.A		N.A		N.A		186		186	
META									70%	
ESTADO		Cumple								



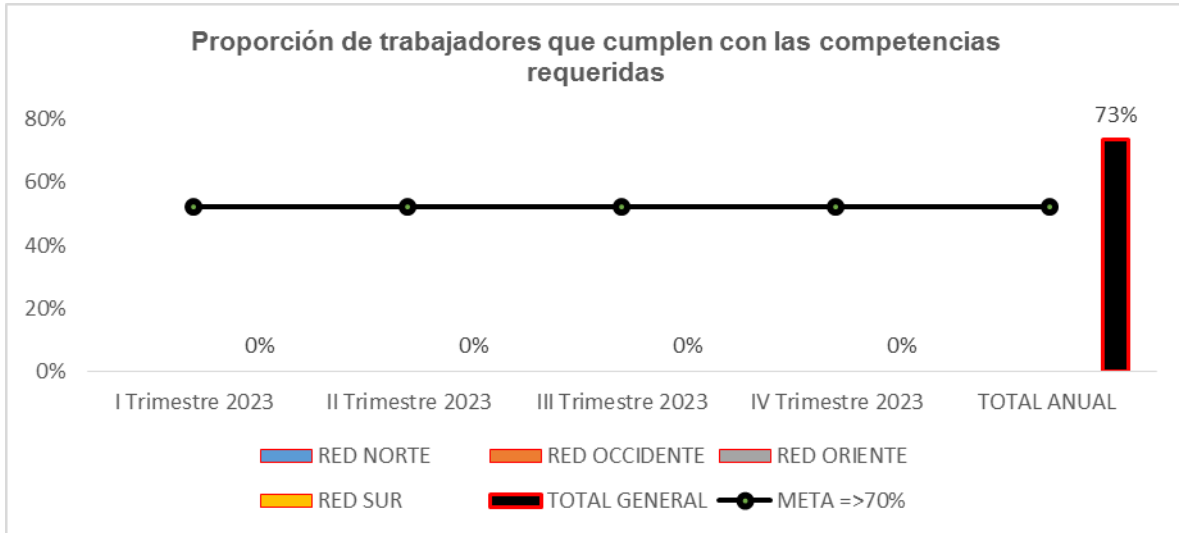
11.1.1.2 Efectividad del proceso de Re inducción

FÓRMULA = Número de personas con evaluación superior a 8/Número total de personas evaluadas en la reinducción										
	I Trimestre 2022		II Trimestre 2022		III Trimestre 2022		IV Trimestre 2022		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	68	85%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	80	
META									70%	
ESTADO		Cumple								



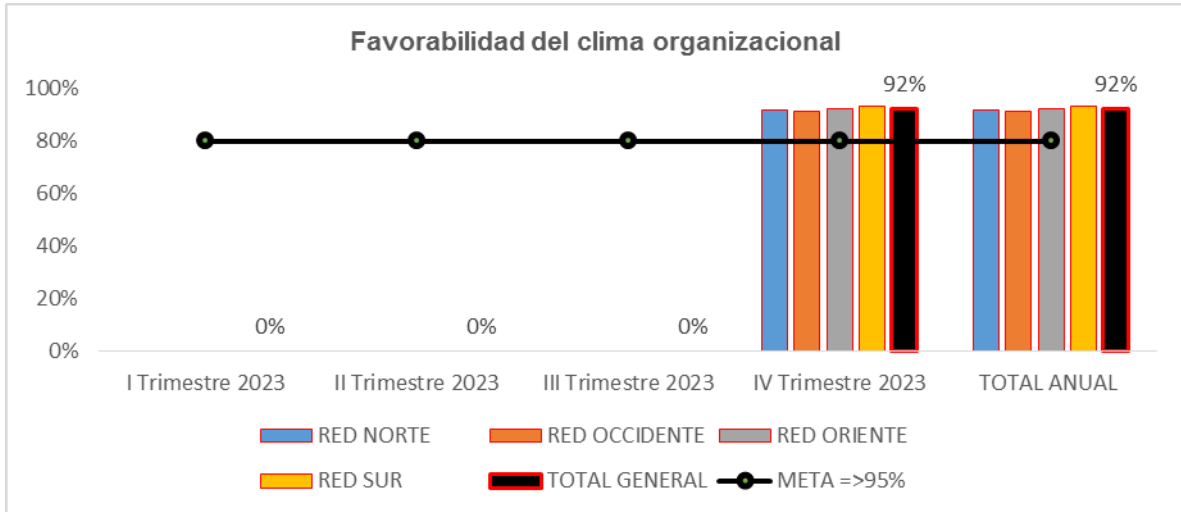
11.1.1.3 Proporción de trabajadores que cumplen con las competencias requeridas.

FÓRMULA = Número de empleados que cumplen con un porcentaje superior al 80% en la evaluación de competencias / Número total de empleados evaluados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	323	73%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	440	
META									52%	
ESTADO		Cumple								



11.1.1.4 Favorabilidad del clima laboral.

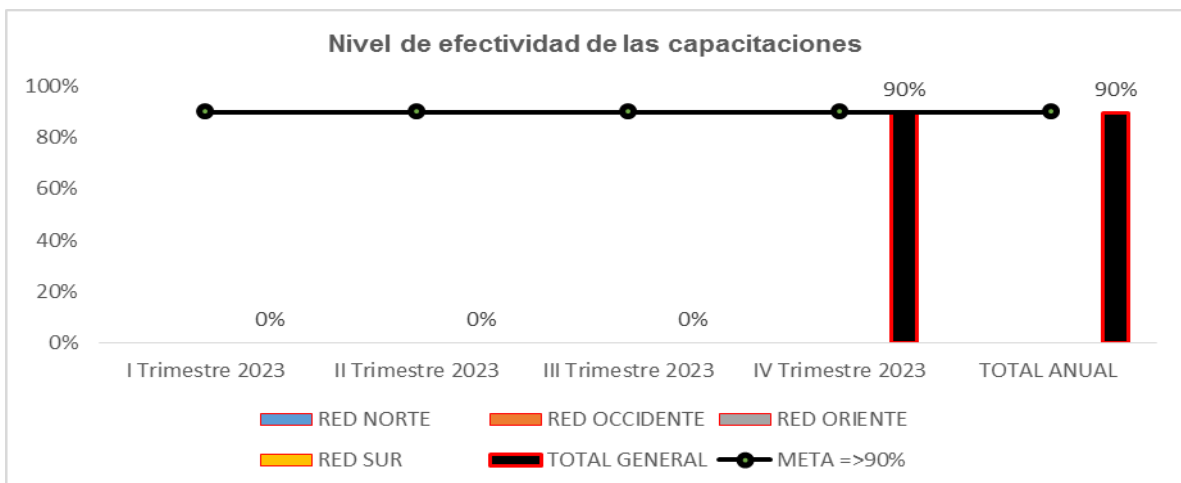
FÓRMULA = Promedio de las categorías de la encuesta de clima organizacional										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
SEDE ADMINISTRATIVA	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	66	91,7%	66	91,7%
	N.A		N.A		N.A		72		72	
RED NORTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	78	91,8%	78	91,8%
	N.A		N.A		N.A		85		85	
RED OCCIDENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	84	91,3%	84	91,3%
	N.A		N.A		N.A		92		92	
RED ORIENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	60	92,3%	60	92,3%
	N.A		N.A		N.A		65		65	
RED SUR	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	84	93,3%	84	93,3%
	N.A		N.A		N.A		90		90	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	372	92,1%	372	92,1%
	N.A		N.A		N.A		404		404	
META									80%	
ESTADO		Cumple								



11.1.1.5 Nivel de efectividad de las capacitaciones.

FÓRMULA = Número de metas cumplidas en indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación/Número total de metas para indicadores estratégicos relacionados con las temáticas de capacitación

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	78	90%	78	90%
	N.A		N.A		N.A		87		87	
META										90%
ESTADO	No cumple									



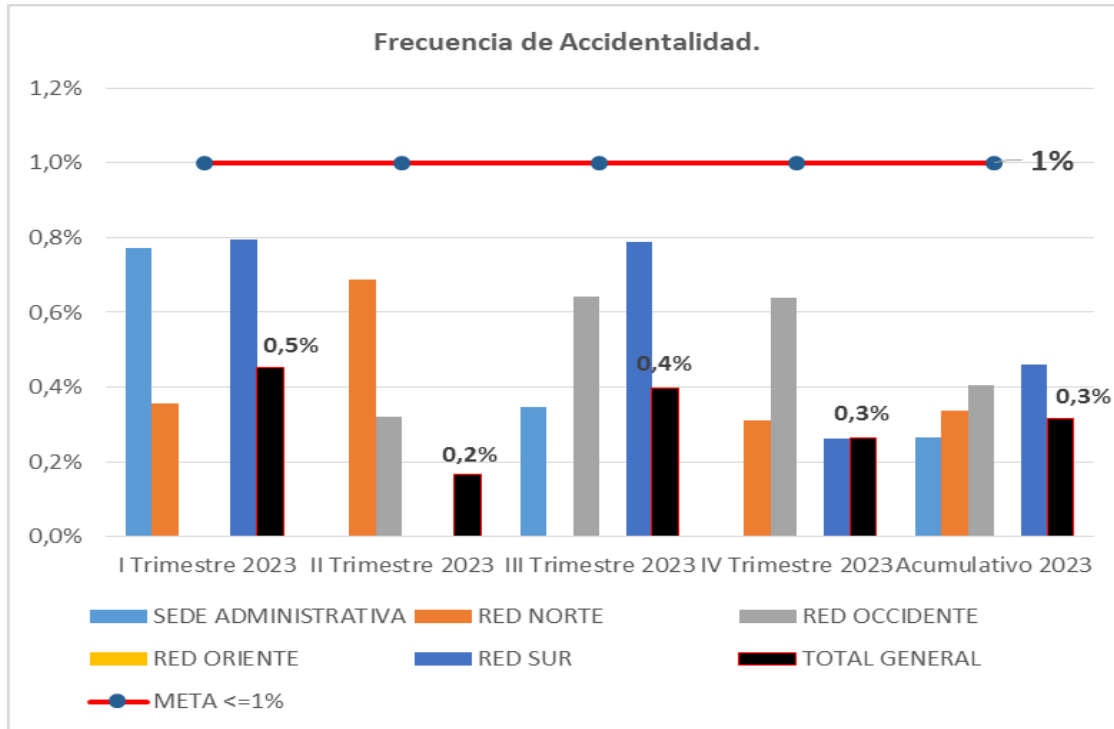
11.1.1.6 Valor de la Inversión por Trabajador Capacitado.

FÓRMULA = Número de horas de capacitación por funcionario x valor promedio de la hora / laboral)										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	4,15	59.831
	N.A		N.A		N.A		N.A		14.417	
META										58.187
ESTADO		Cumple								

11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.

11.1.2.1 Frecuencia de accidentalidad.

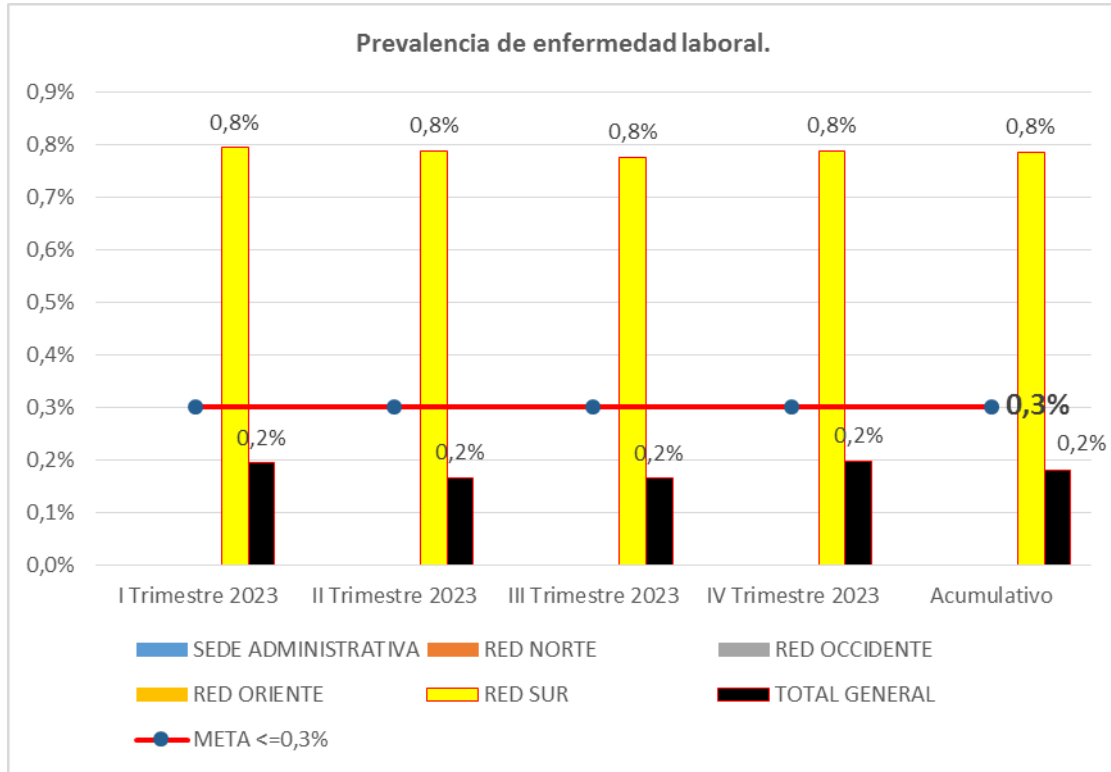
FÓRMULA = Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el Trimestre / Número de trabajadores en el periodo x 100.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	3	0,8%	0	0,0%	2	0,3%	0	0,0%	5	0,3%
	388		621		579		290		1.878	
RED NORTE	1	0,4%	2	0,7%	0	0,0%	1	0,3%	4	0,3%
	281		291		291		322		1.185	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	1	0,3%	2	0,6%	2	0,6%	5	0,4%
	301		311		311		313		1.236	
RED ORIENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	199		201		201		210		811	
RED SUR	3	0,8%	0	0,0%	3	0,8%	1	0,3%	7	0,5%
	377		380		380		381		1.518	
TOTAL GENERAL	7	0,5%	3	0,2%	7	0,4%	4	0,3%	21	0,3%
	1.546		1.804		1.762		1.516		6.628	
META	1%		1%		1%		1%		1%	



11.1.2.2 Prevalencia de enfermedad laboral.

FÓRMULA = Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z" * 100

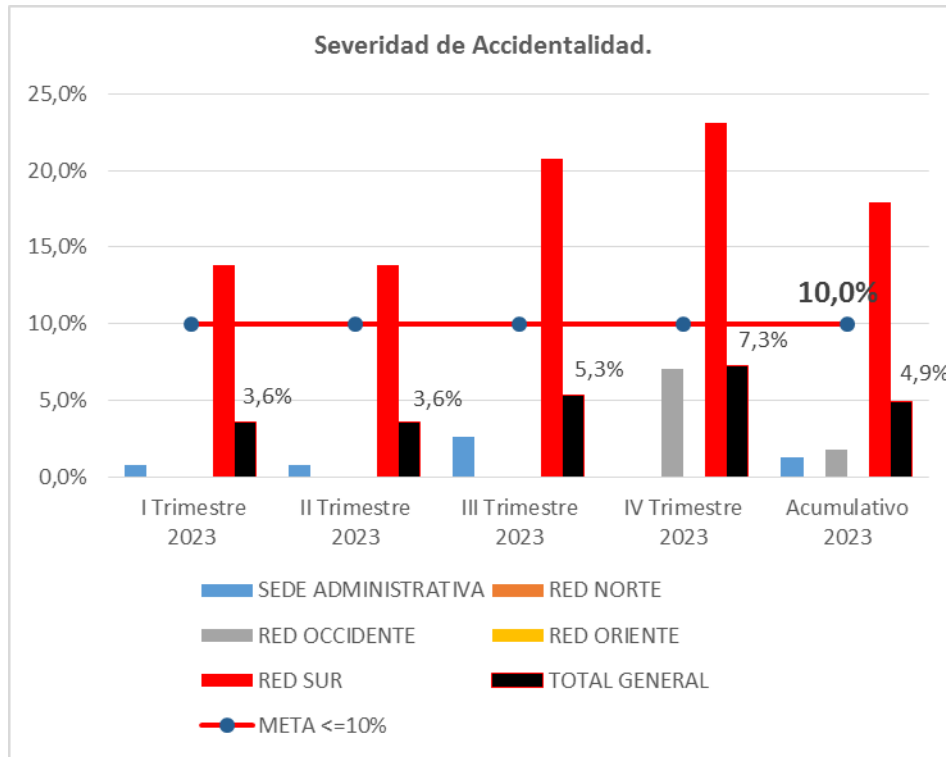
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	129		207		193		97		626	
RED NORTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	94		97		108		107		406	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	100		104		106		104		414	
RED ORIENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	66		67		70		70		273	
RED SUR	1	0,8%	1	0,8%	1	0,8%	1	0,8%	4	0,8%
	126		127		129		127		509	
TOTAL GENERAL	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	1	0,2%	4	0,2%
	515		602		606		505		2.228	
META	0,3%		0,3%		0,3%		0,3%		0,3%	



11.1.2.3 Severidad de accidentalidad.

FÓRMULA = Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100

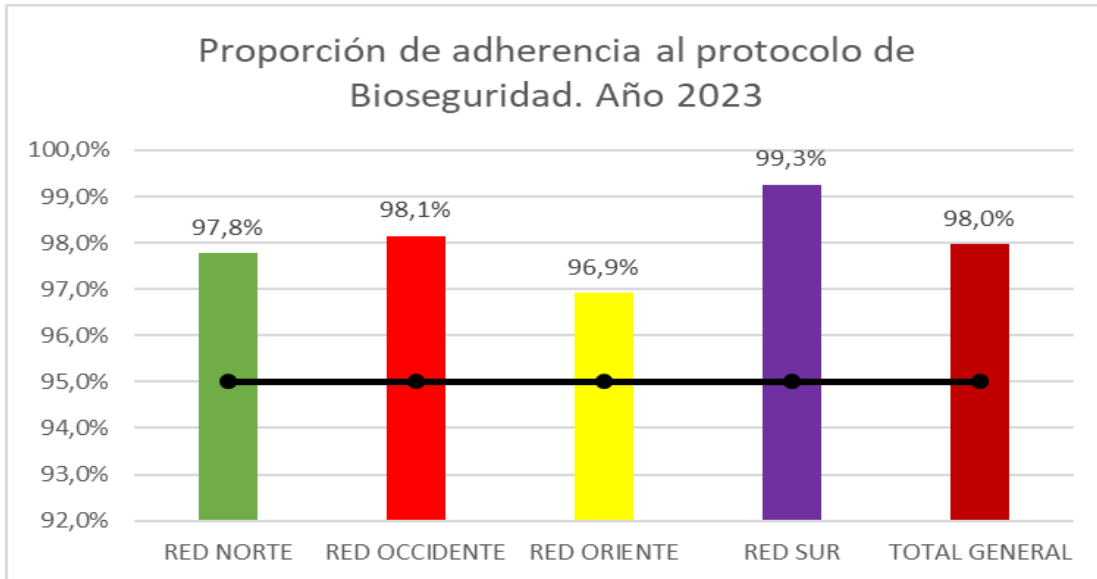
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	3	0,8%	3	0,8%	15	2,6%	0	0,0%	21	1,28%
	388		388		579		290		1.645	
RED NORTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%
	281		281		291		322		1.175	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	22	7,0%	22	1,79%
	301		301		311		313		1.226	
RED ORIENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%
	199		199		201		210		809	
RED SUR	52	13,8%	52	13,8%	79	20,8%	88	23,1%	271	17,89%
	377		377		380		381		1.515	
TOTAL GENERAL	55	3,6%	55	3,6%	94	5,3%	110	7,3%	314	4,93%
	1.546		1.546		1.762		1.516		6.370	
META	10,0%		10,0%		10,0%		10,0%		10,0%	



11.1.2.4 Proporción de adherencia al protocolo de bioseguridad.

FÓRMULA = Número de Ítems evaluados en bioseguridad del formato de verificación en seguridad industrial cumplidos / Total, de Ítems de bioseguridad del formato de verificación

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	792	97,8%	792	97,78%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	810		810	
RED OCCIDENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	954	98,1%	954	98,15%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	972		972	
RED ORIENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	942	96,9%	942	96,91%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	972		972	
RED SUR	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	804	99,3%	804	99,26%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	810		810	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	3.492	98,0%	3.492	97,98%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	3.564		3.564	
META	95,0%		95,0%		95,0%		95,0%		95,0%	



11.2 Perspectiva Procesos Internos

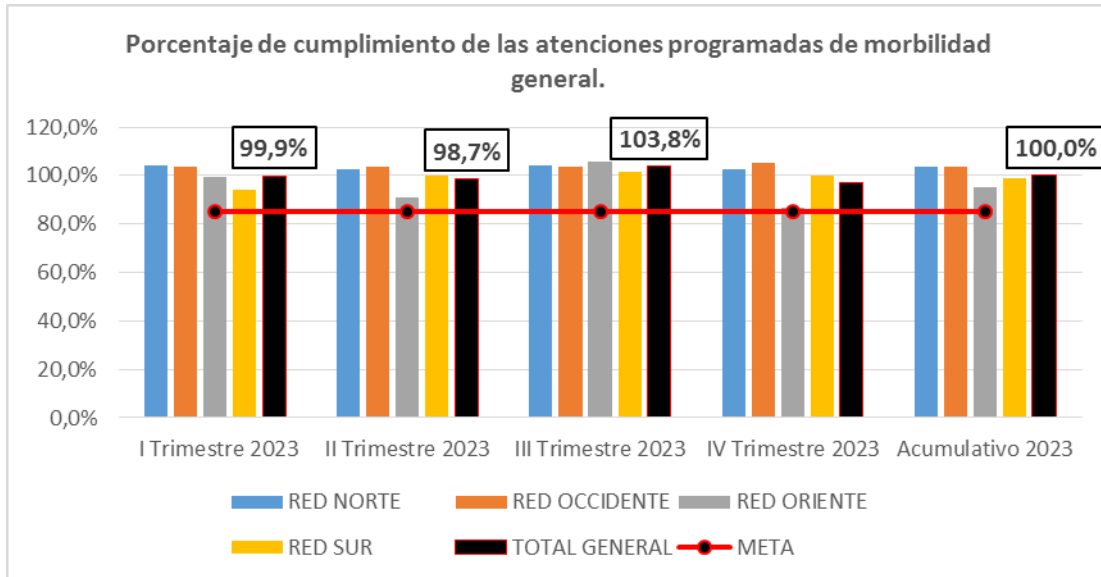
11.2.1 Factor Capacidad Instalada

11.2.1.1 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías).

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por morbilidad general (teleconsulta, presencial, prioritarias,(procedimientos Consejerías)) / Número total de ACTIVIDADES programadas morbilidad general (tele consulta y presencial)

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	16.681	104,0%	15.962	102,4%	16.506	104,4%	14.224	102,7%	63.373
	16.042		15.588		15.807		13.856		61.293	
RED OCCIDENTE	13.446	103,5%	14.130	103,5%	14.220	103,5%	12.496	105,3%	54.292	103,87%
	12.997		13.656		13.744		11.870		52.267	
RED ORIENTE	17.849	99,3%	17.362	91,1%	17.740	105,9%	16.549	86,5%	69.500	95,29%
	17.981		19.066		16.756		19.136		72.939	
RED SUR	16.433	94,1%	17.287	100,1%	17.526	101,4%	14.231	100,0%	65.477	98,81%
	17.464		17.278		17.286		14.238		66.266	

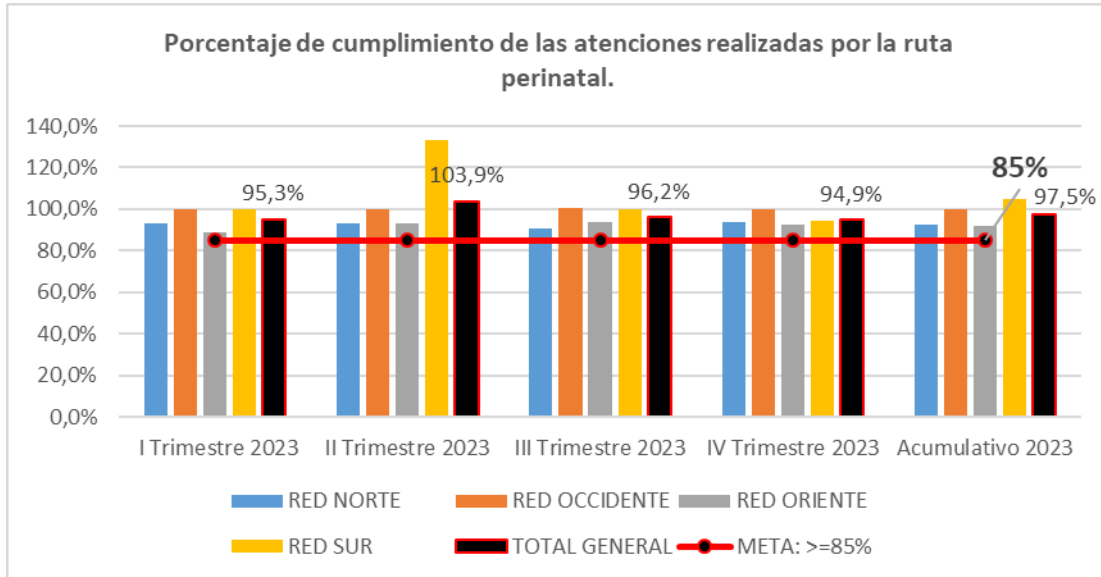
TOTAL GENERAL	64.409	99,9%	64.741	98,7%	65.992	103,8%	57.500	97,3%	252.642	99,95%
	64.484		65.588		63.593		59.100		252.765	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.2 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (teleconsulta, presencial maternas, preconcepcional, posparto, recién nacido y IVE) / Número total de ACTIVIDADES programadas de Ruta Materno Perinatal

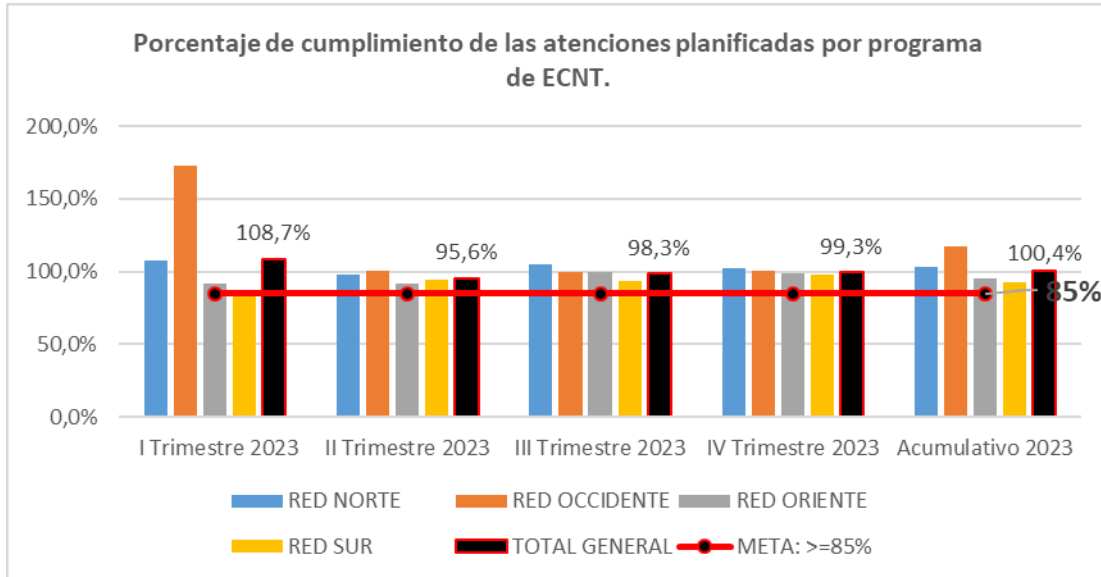
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	919	93,0%	900	93,5%	878	90,6%	778	93,5%	3.475	92,62%
	988		963		969		832		3.752	
RED OCCIDENTE	814	100,0%	850	100,2%	796	100,4%	770	100,1%	3.230	100,19%
	814		848		793		769		3.224	
RED ORIENTE	930	88,7%	872	93,2%	935	94,0%	840	92,3%	3.577	91,98%
	1.048		936		995		910		3.889	
RED SUR	1.118	100,0%	1.067	133,0%	1.123	99,9%	1.127	94,5%	4.435	104,67%
	1.118		802		1.124		1.193		4.237	
TOTAL GENERAL	3.781	95,3%	3.689	103,9%	3.732	96,2%	3.515	94,9%	14.717	97,45%
	3.968		3.549		3.881		3.704		15.102	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.3 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por programa de ECNT Teleconsulta y presencial (se toma los crónicos con Dx i10x-e100 a e149-n189 en consulta externa laboratorio) / Número total de ACTIVIDADES programadas de ECNT Teleconsulta y presencial

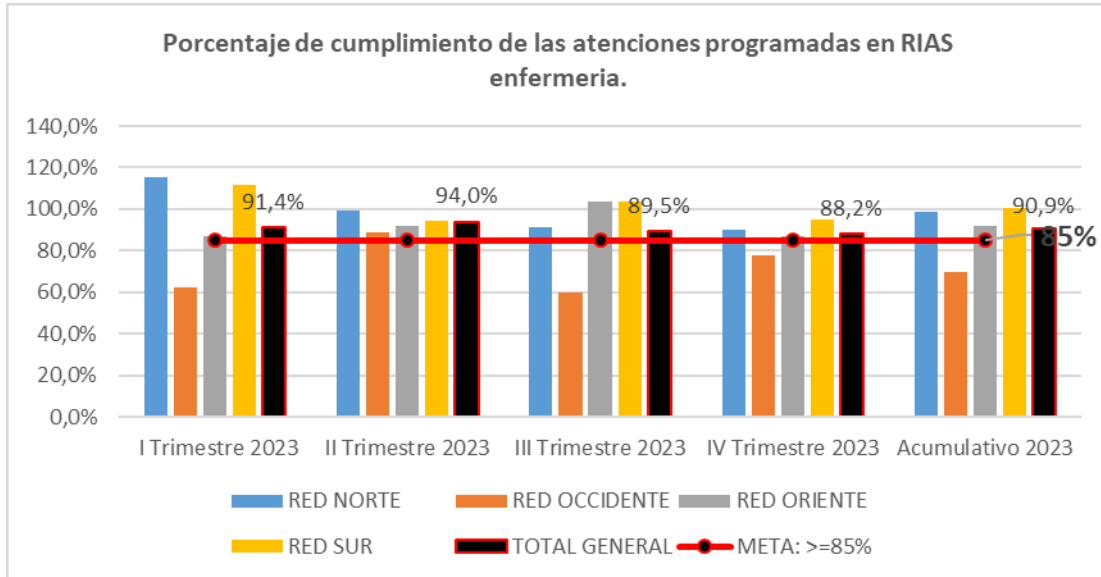
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	2.457	108,0%	2.351	98,1%	2.625	105,0%	2.317	102,0%	9.750	103,26%
	2.276		2.396		2.499		2.271		9.442	
RED OCCIDENTE	3.691	172,3%	2.311	100,9%	2.456	100,0%	2.157	100,1%	10.615	117,38%
	2.142		2.291		2.456		2.154		9.043	
RED ORIENTE	2.592	92,0%	2.822	91,5%	2.947	99,3%	2.787	98,3%	11.148	95,26%
	2.816		3.085		2.968		2.834		11.703	
RED SUR	3.349	86,1%	3.447	94,1%	4.465	93,3%	3.135	97,6%	14.396	92,58%
	3.888		3.664		4.786		3.212		15.550	
TOTAL GENERAL	12.089	108,7%	10.931	95,6%	12.493	98,3%	10.396	99,3%	45.909	100,37%
	11.122		11.436		12.709		10.471		45.738	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.4 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por enfermera RIAS Consulta(se toma consultas de infancia-primera infancia-adolescencia-planificación realizadas por enfermería) / Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería RIAS Consulta

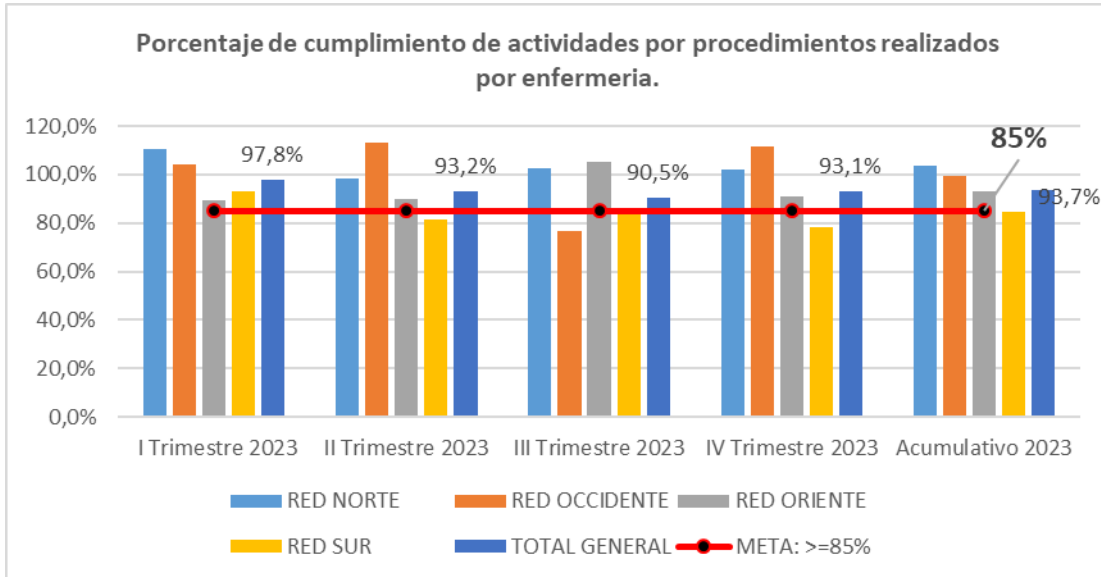
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	2.470	115,6%	2.729	99,6%	2.473	91,2%	1.891	90,2%	9.563	98,75%
	2.136		2.739		2.713		2.096		9.684	
RED OCCIDENTE	1.944	62,3%	1.717	89,1%	1.715	59,9%	1.452	77,8%	6.828	69,84%
	3.122		1.927		2.862		1.866		9.777	
RED ORIENTE	2.695	87,0%	3.163	92,0%	2.552	103,5%	2.462	86,8%	10.872	91,86%
	3.096		3.438		2.465		2.836		11.835	
RED SUR	2.903	111,6%	3.262	94,3%	3.298	103,7%	2.723	94,9%	12.186	100,61%
	2.602		3.460		3.180		2.870		12.112	
TOTAL GENERAL	10.012	91,4%	10.871	94,0%	10.038	89,5%	8.528	88,2%	39.449	90,88%
	10.956		11.564		11.220		9.668		43.408	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.5 Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.

FÓRMULA = Número total de procedimientos realizados por enfermera (se toma consejerías-inserción-extracción jadell y diu-citologías (DETECCION VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO PRUEBAS DE ADN y TOMA NO QUIRURGICA)-toma de antígeno realizada por enfermera de consulta externa) / Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería procedimientos

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	3.252	110,4%	2.352	98,2%	2.492	102,8%	2.301	102,1%	10.397	104%
	2.946		2.395		2.425		2.253		10.019	
RED OCCIDENTE	3.923	104,2%	3.828	113,1%	3.297	76,8%	3.123	111,6%	14.171	99%
	3.765		3.386		4.293		2.799		14.243	
RED ORIENTE	4.390	89,5%	4.727	89,9%	3.874	105,2%	3.598	90,9%	16.589	93%
	4.905		5.257		3.683		3.960		17.805	
RED SUR	4.347	93,3%	4.216	81,2%	4.505	85,7%	3.372	78,3%	16.440	85%
	4.659		5.190		5.259		4.305		19.413	
TOTAL GENERAL	15.912	97,8%	15.123	93,2%	14.168	90,5%	12.394	93,1%	57.597	94%
	16.275		16.228		15.660		13.317		61.480	
META	85%		85%		85%		85%		85%	

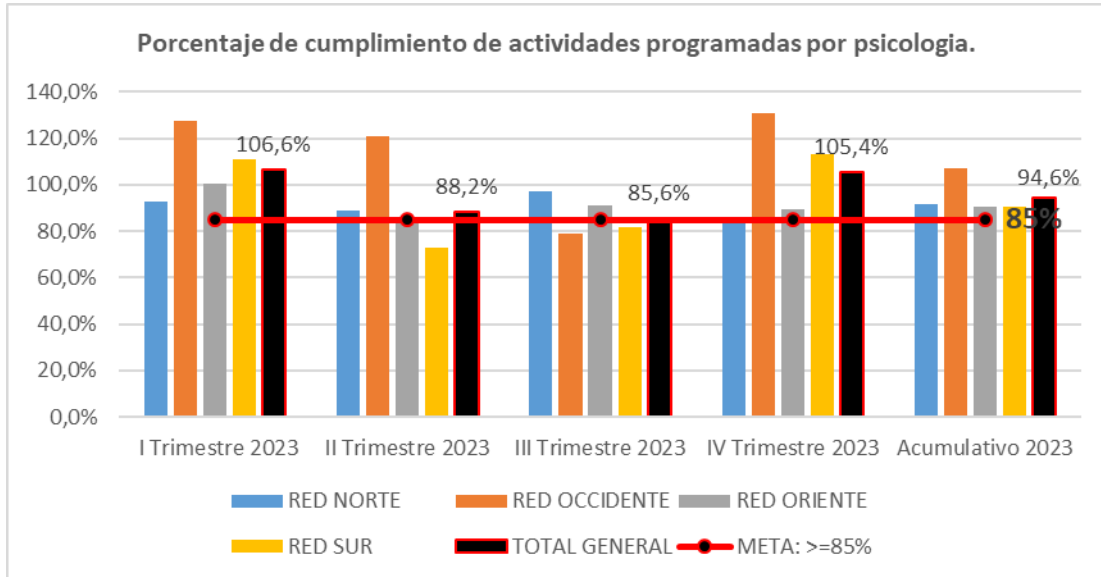


11.2.1.6 Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias) / Número total de ACTIVIDADES programadas por psicología (consultas y psicoterapias)

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	914	92,7%	1.086	88,9%	1.295	97,30%	940	85,8%	4.235	91,39%
	986		1.221		1.331		1.096		4.634	
RED OCCIDENTE	1.017	127,8%	1.908	120,9%	2.094	79,2%	2.021	131,1%	7.040	107,32%
	796		1.578		2.644		1.542		6.560	
RED ORIENTE	1.686	100,3%	1.852	83,6%	2.052	91,08%	1.750	89,6%	7.340	90,58%
	1.681		2.216		2.253		1.953		8.103	
RED SUR	1.878	111,0%	1.987	72,7%	2.193	81,6%	1.803	113,4%	7.861	90,30%
	1.692		2.734		2.689		1.590		8.705	
TOTAL GENERAL	5.495	106,6%	6.833	88,2%	7.634	85,61%	6.514	105,4%	26.476	94,55%
	5.155		7.749		8.917		6.181		28.002	
META	85%		85%		85%		85%		85%	

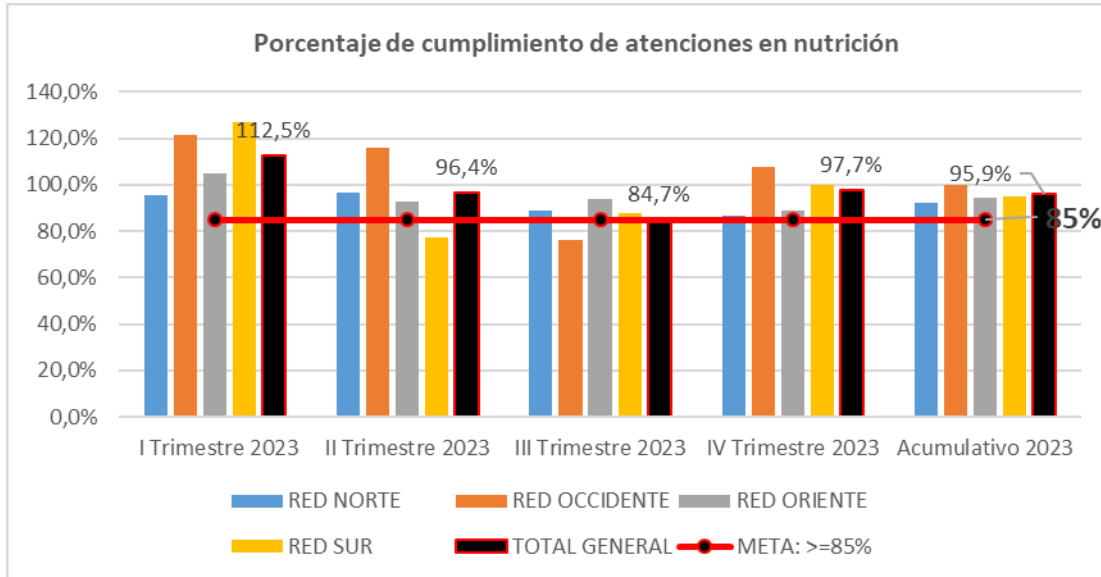
Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
"Humanización y Calidad al Servicio de Todos"



11.2.1.7 Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por nutrición / Número total de ACTIVIDADES programadas por nutrición

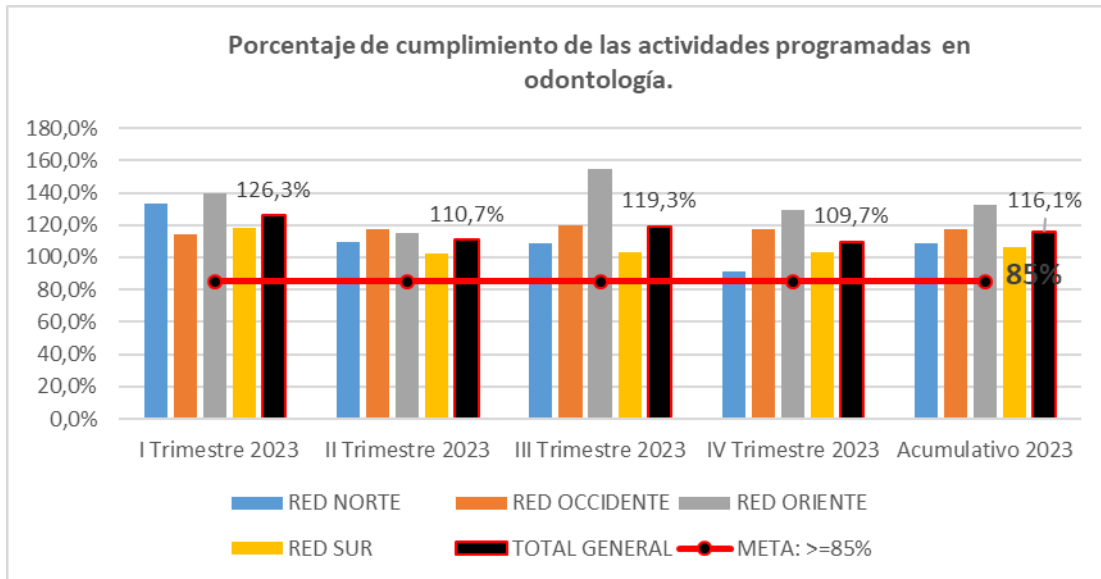
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	858	95,8%	991	96,4%	1.173	89,13%	686	86,6%	3.708	91,96%
	896		1.028		1.316		792		4.032	
RED OCCIDENTE	1.207	121,7%	1.977	116,0%	2.001	76,1%	1.742	107,5%	6.927	99,76%
	992		1.704		2.628		1.620		6.944	
RED ORIENTE	1.064	104,7%	1.441	92,7%	1.270	93,66%	1.048	89,1%	4.823	94,53%
	1.016		1.554		1.356		1.176		5.102	
RED SUR	1.205	127,1%	1.136	77,4%	1.266	87,92%	1.170	100,2%	4.777	95,08%
	948		1.468		1.440		1.168		5.024	
TOTAL GENERAL	4.334	112,5%	5.545	96,4%	5.710	84,7%	4.646	97,7%	20.235	95,89%
	3.852		5.754		6.740		4.756		21.102	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.8 Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.

FÓRMULA = Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas) / Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades planeadas)

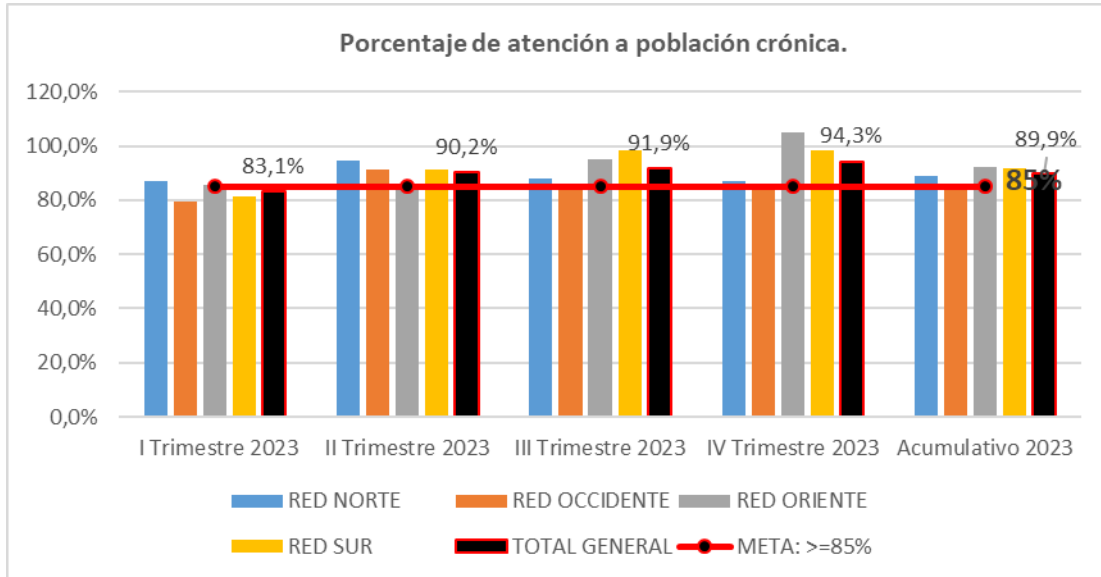
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	20.020	133,2%	19.433	109,3%	21.552	108,9%	19.182	90,9%	80.187	108,81%
	15.026		17.777		19.784		21.108		73.695	
RED OCCIDENTE	17.017	114,2%	17.189	117,3%	18.298	119,4%	17.269	117,8%	69.773	117,18%
	14.904		14.653		15.324		14.664		59.545	
RED ORIENTE	25.512	139,3%	26.440	115,3%	24.576	155,1%	26.646	129,2%	103.174	132,76%
	18.320		22.932		15.849		20.616		77.717	
RED SUR	22.807	117,9%	22.145	102,4%	23.193	103,1%	20.789	103,5%	88.934	106,44%
	19.344		21.632		22.496		20.084		83.556	
TOTAL GENERAL	85.356	126,3%	85.207	110,7%	87.619	119,3%	83.886	109,7%	342.068	116,15%
	67.594		76.994		73.453		76.472		294.513	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.9 Porcentaje atención a población crónica.

FÓRMULA = Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas) / Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades planeadas)

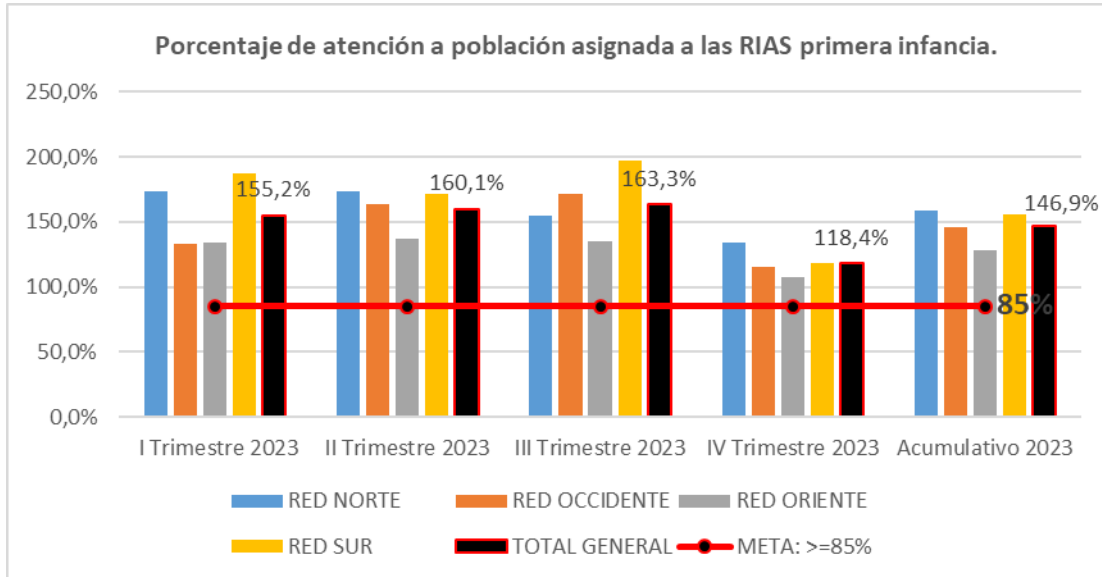
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.634	87,0%	1.700	94,7%	1.953	88,2%	2.016	86,8%	7.303	88,94%
	1.878		1.796		2.215		2.322		8.211	
RED OCCIDENTE	1.542	79,6%	1.706	91,5%	2.171	84,4%	2.007	86,3%	7.426	85,37%
	1.938		1.864		2.571		2.326		8.699	
RED ORIENTE	1.949	85,5%	2.377	85,1%	2.303	94,9%	2.436	104,8%	9.065	92,29%
	2.280		2.792		2.426		2.324		9.822	
RED SUR	2.806	81,3%	3.106	91,3%	2.939	98,5%	2.788	98,4%	11.639	91,87%
	3.451		3.403		2.983		2.832		12.669	
TOTAL GENERAL	7.931	83,1%	8.889	90,2%	9.366	91,9%	9.247	94,3%	35.433	89,93%
	9.547		9.855		10.195		9.804		39.401	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.10 Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA primera infancia / Número total de población asignada a las RIA Primera Infancia.

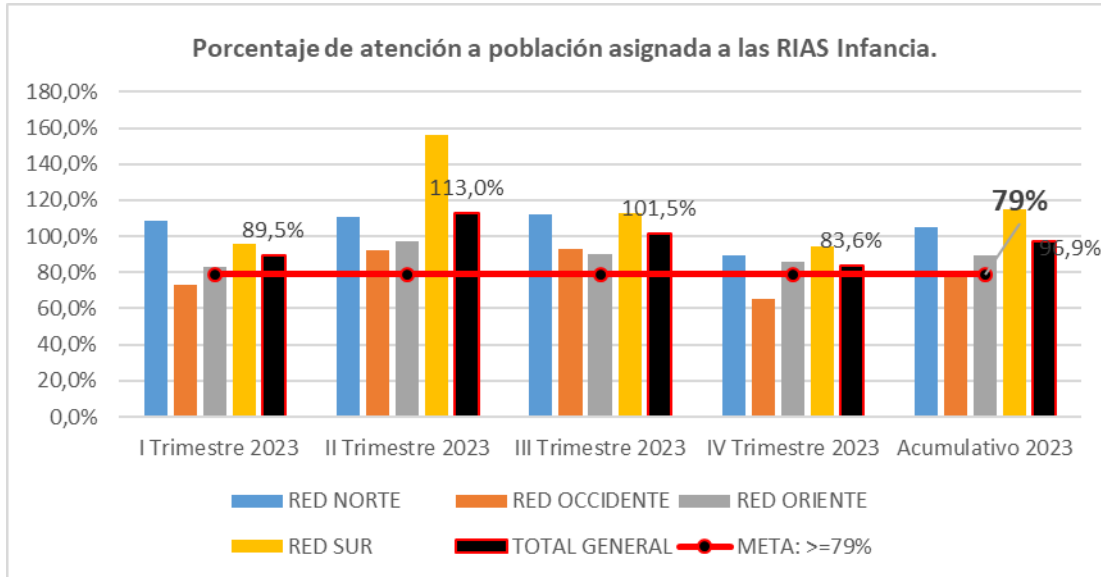
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.310	173,3%	1.316	173,2%	1.234	155,0%	1.072	134,3%	4.932	158,59%
	756		760		796		798		3.110	
RED OCCIDENTE	1.143	133,2%	1.379	164,0%	1.440	171,2%	967	115,0%	4.929	145,79%
	858		841		841		841		3.381	
RED ORIENTE	1.273	134,3%	1.298	136,9%	1.283	135,3%	1.022	107,8%	4.876	128,59%
	948		948		948		948		3.792	
RED SUR	1.469	186,9%	1.347	171,4%	1.547	196,8%	2.199	118,6%	6.562	155,79%
	786		786		786		1.854		4.212	
TOTAL GENERAL	5.195	155,2%	5.340	160,1%	5.504	163,3%	5.260	118,4%	21.299	146,94%
	3.348		3.335		3.371		4.441		14.495	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.11 Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA infancia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Infancia

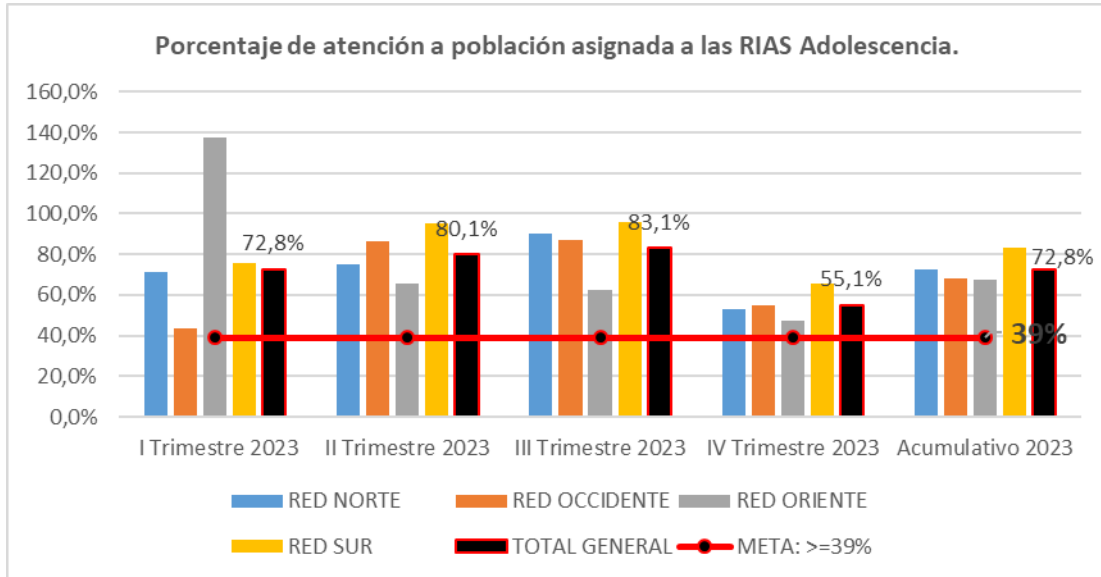
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.050	108,9%	1.072	110,6%	1.089	112,0%	872	89,5%	4.083	105,3%
	964		969		972		974		3.879	
RED OCCIDENTE	773	72,8%	979	92,3%	989	93,2%	695	65,5%	3.436	80,9%
	1.062		1.061		1.061		1.061		4.245	
RED ORIENTE	982	83,3%	1.146	97,2%	1.065	90,3%	1.012	85,8%	4.205	89,2%
	1.179		1.179		1.179		1.179		4.716	
RED SUR	961	95,8%	1.565	155,9%	1.135	113,0%	949	94,5%	4.610	114,8%
	1.003		1.004		1.004		1.004		4.015	
TOTAL GENERAL	3.766	89,5%	4.762	113,0%	4.278	101,5%	3.528	83,6%	16.334	96,9%
	4.208		4.213		4.216		4.218		16.855	
META	79%		79%		79%		79%		79%	



11.2.1.12 Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adolescencia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Adolescencia

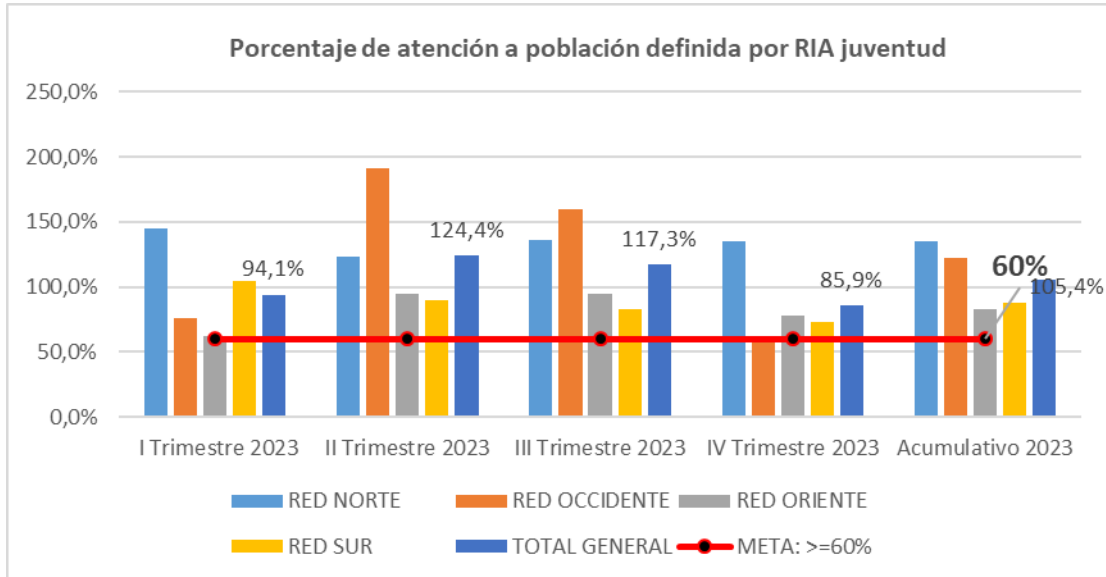
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	907	71,0%	961	75,2%	1.152	90,1%	678	53,1%	3.698	72,4%
	1.277		1.278		1.278		1.278		5.111	
RED OCCIDENTE	622	43,7%	1.218	86,4%	1.231	87,4%	776	55,1%	3.847	68,1%
	1.424		1.409		1.409		1.409		5.651	
RED ORIENTE	847	137,7%	1.037	65,8%	951	62,2%	750	47,6%	3.585	67,7%
	615		1.576		1.529		1.576		5.296	
RED SUR	1.005	75,7%	1.264	95,2%	1.274	95,9%	875	65,9%	4.418	83,2%
	1.328		1.328		1.328		1.328		5.312	
TOTAL GENERAL	3.381	72,8%	4.480	80,1%	4.608	83,1%	3.079	55,1%	15.548	72,8%
	4.644		5.591		5.544		5.591		21.370	
META	39%		39%		39%		39%		39%	



11.2.1.13 Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Juventud (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Juventud

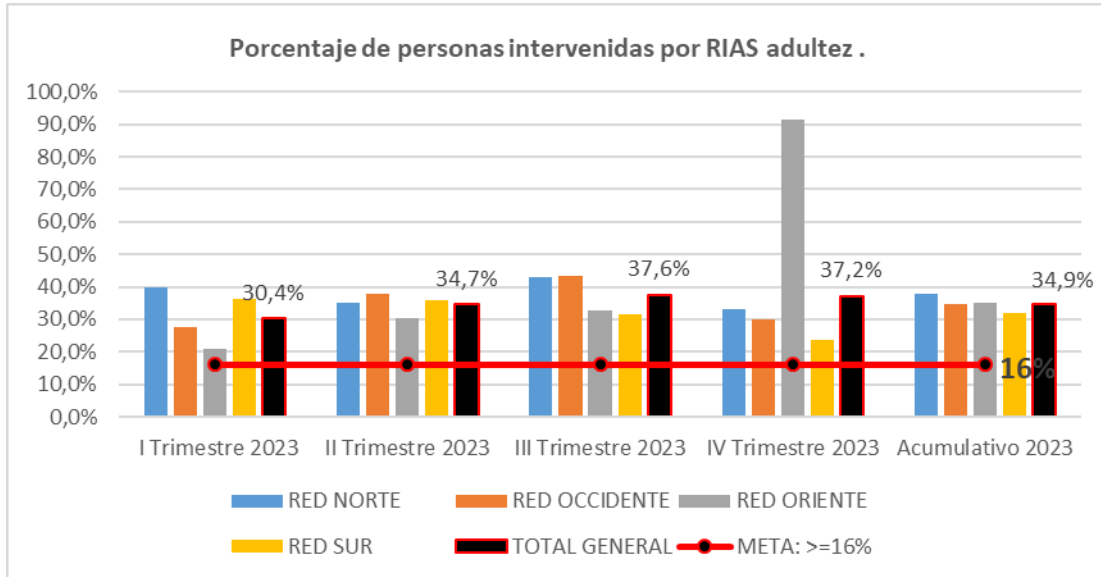
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	915	144,5%	780	123,2%	863	136,3%	854	134,9%	3.412	134,8%
	633		633		633		633		2.532	
RED OCCIDENTE	540	75,8%	1.336	191,4%	1.112	159,3%	434	62,2%	3.422	122,0%
	712		698		698		698		2.806	
RED ORIENTE	487	61,8%	748	94,9%	776	94,7%	617	78,3%	2.628	82,6%
	788		788		819		788		3.183	
RED SUR	685	104,1%	591	89,8%	542	82,4%	480	72,9%	2.298	87,3%
	658		658		658		658		2.632	
TOTAL GENERAL	2.627	94,1%	3.455	124,4%	3.293	117,3%	2.385	85,9%	11.760	105,4%
	2.791		2.777		2.808		2.777		11.153	
META	60%		60%		60%		60%		60%	



11.2.1.14 Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adultez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Adultez

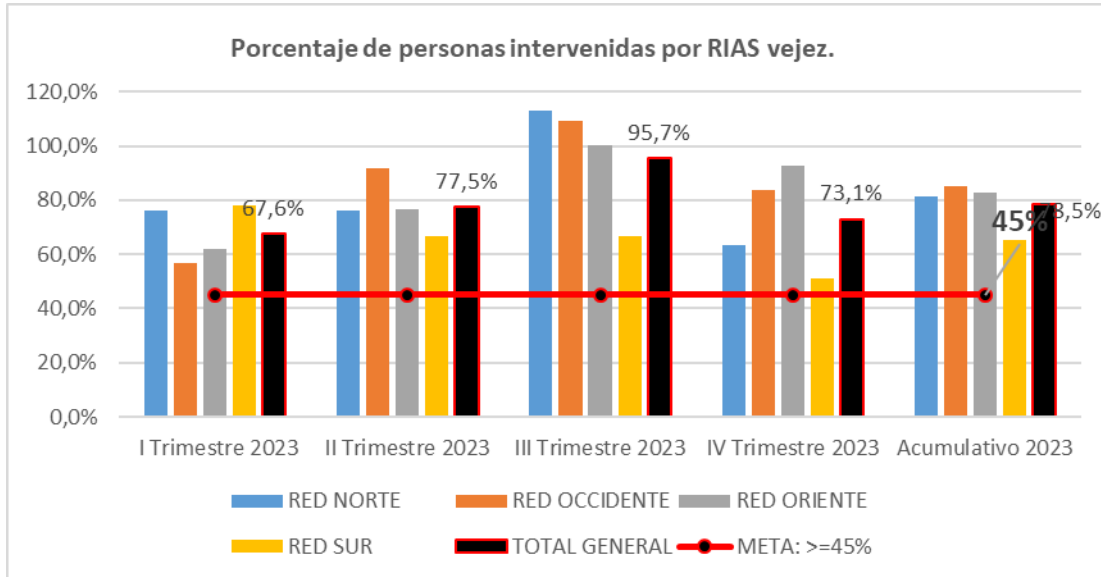
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.350	39,7%	1.054	35,2%	1.467	43,1%	1.125	33,1%	4.996	37,86%
	3.400		2.997		3.400		3.400		13.197	
RED OCCIDENTE	1.084	27,5%	1.492	37,8%	1.718	43,5%	1.188	30,1%	5.482	34,72%
	3.946		3.947		3.947		3.947		15.787	
RED ORIENTE	915	21,0%	1.324	30,5%	1.371	32,9%	1.509	91,6%	5.119	35,27%
	4.348		4.347		4.173		1.647		14.515	
RED SUR	1.284	36,3%	1.268	35,9%	1.111	31,4%	834	23,6%	4.497	31,82%
	3.534		3.534		3.534		3.530		14.132	
TOTAL GENERAL	4.633	30,4%	5.138	34,7%	5.667	37,6%	4.656	37,2%	20.094	34,87%
	15.228		14.825		15.054		12.524		57.631	
META	16%		16%		16%		16%		16%	



11.2.1.15 Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Vejez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Vejez

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	473	76,3%	473	76,2%	610	113,0%	394	63,4%	1.950	81,18%
	620		621		540		621		2.402	
RED OCCIDENTE	404	56,6%	654	91,7%	778	109,1%	597	83,7%	2.433	85,28%
	714		713		713		713		2.853	
RED ORIENTE	489	62,1%	604	76,6%	793	100,5%	733	92,9%	2.619	83,01%
	788		789		789		789		3.155	
RED SUR	504	78,1%	525	66,7%	526	66,8%	402	51,1%	1.957	65,10%
	645		787		787		787		3.006	
TOTAL GENERAL	1.870	67,6%	2.256	77,5%	2.707	95,7%	2.126	73,1%	8.959	78,48%
	2.767		2.910		2.829		2.910		11.416	
META	45%		45%		45%		45%		45%	

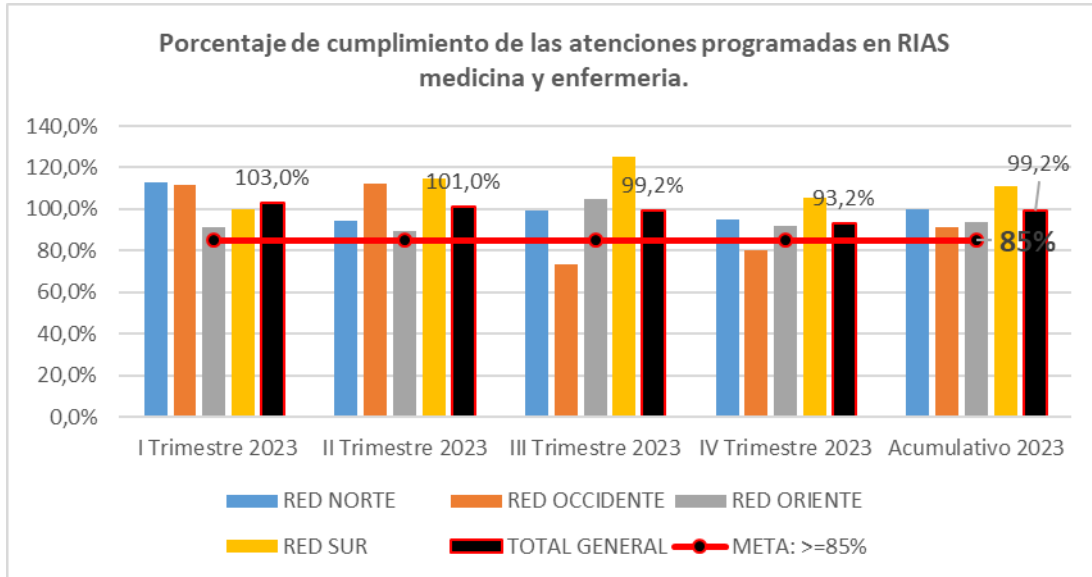


11.2.1.16 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería.

FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por RIAS (se toma todas las consultas por RIAS en medicina y enfermería)/Número total de ACTIVIDADES programadas de RIAS

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	8.978	112,8%	8.334	94,3%	9.342	99,4%	7.696	95,1%	34.350	100,17%
	7.956		8.842		9.400		8.092		34.290	
RED OCCIDENTE	6.751	111,5%	6.036	112,2%	6.587	73,4%	5.518	79,9%	24.892	91,14%
	6.056		5.382		8.972		6.902		27.312	
RED ORIENTE	8.091	91,2%	8.909	89,5%	7.821	105,1%	7.706	92,2%	32.527	93,95%
	8.868		9.958		7.441		8.356		34.623	
RED SUR	8.930	100,1%	9.456	114,9%	8.915	125,0%	7.272	105,5%	34.573	110,87%
	8.924		8.232		7.132		6.896		31.184	
TOTAL GENERAL	32.750	103,0%	32.735	101,0%	32.665	99,2%	28.192	93,2%	126.342	99,16%
	31.804		32.414		32.945		30.246		127.409	
META	85%		85%		85%		85%		85%	

Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
"Humanización y Calidad al Servicio de Todos"

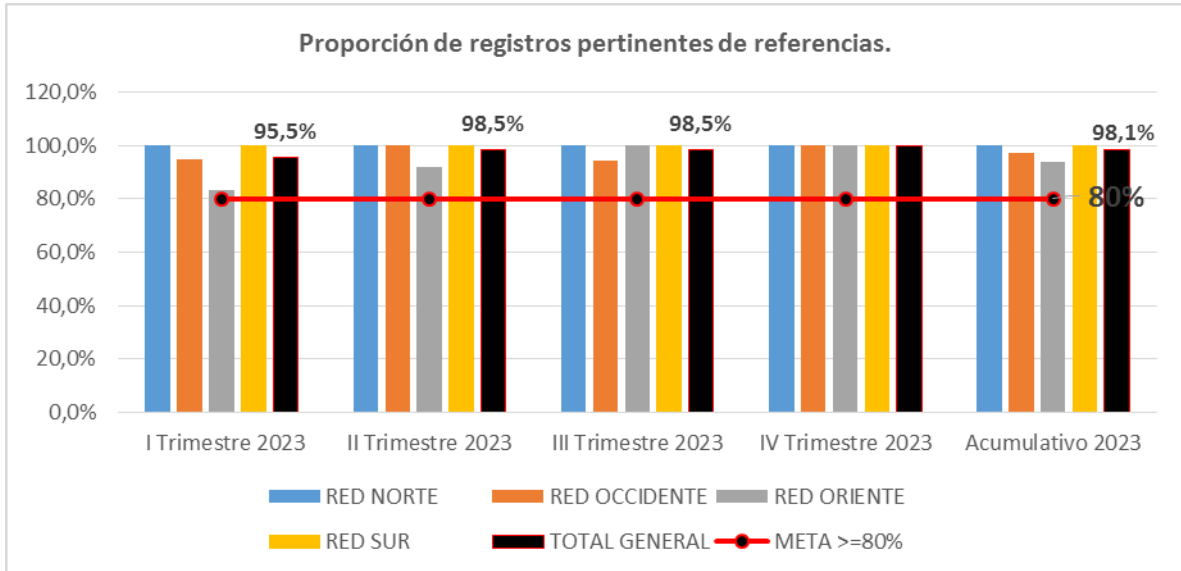


11.2.2 Factor Gestión Clínica

11.2.2.1 Proporción de registros pertinentes de referencias.

FÓRMULA = Número de historias clínicas de referencia pertinentes que hacen parte de una muestra representativa / Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes a quienes se remitió en la vigencia objeto de evaluación

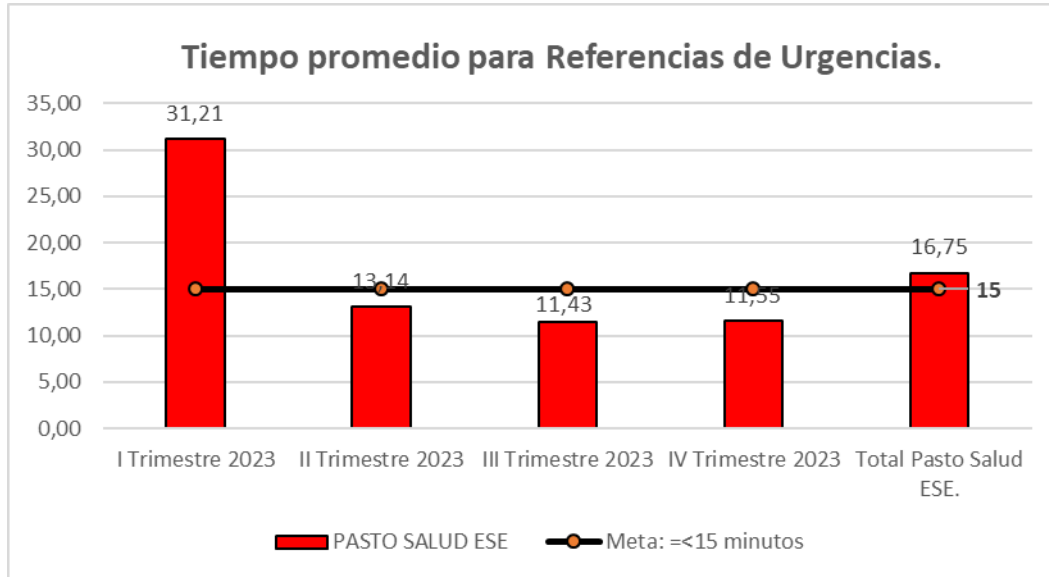
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	18	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	72	100,0%
	18		18		18		18		72	
RED OCCIDENTE	18	94,7%	18	100,0%	17	94,4%	18	100,0%	71	97,3%
	19		18		18		18		73	
RED ORIENTE	10	83,3%	11	91,7%	12	100,0%	12	100,0%	45	93,8%
	12		12		12		12		48	
RED SUR	17	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	71	100,0%
	17		18		18		18		71	
TOTAL GENERAL	63	95,5%	65	98,5%	65	98,5%	66	100,0%	259	98,1%
	66		66		66		66		264	
META	80%		80%		80%		80%		80%	



11.2.2.2 Tiempo promedio para referencias de urgencias.

FÓRMULA = Sumatoria de minutos transcurridos entre la definición de referencia y la recepción por las IPS de mayor complejidad / Total de referencias realizadas

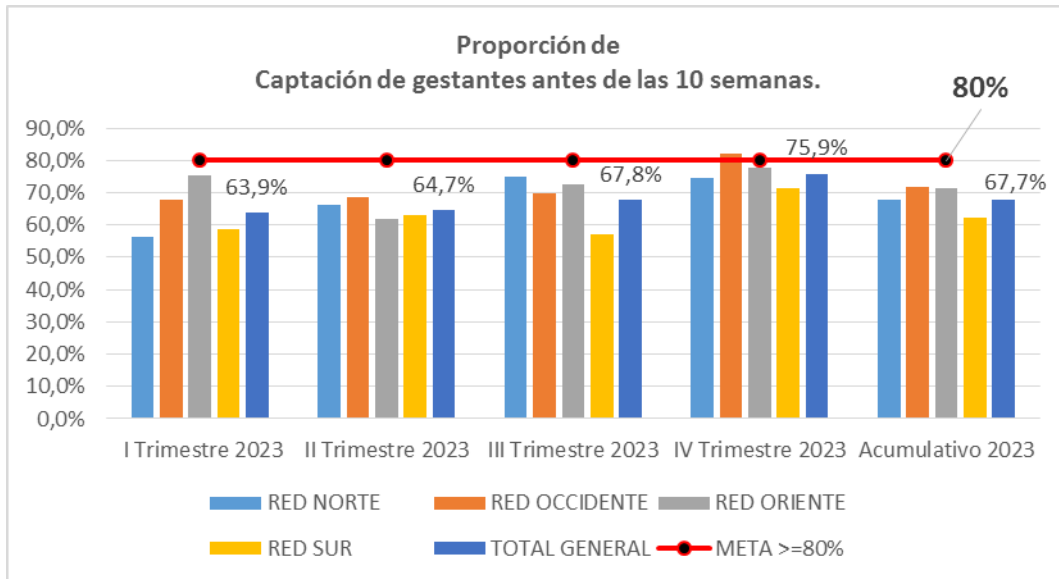
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Total Pasto Salud ESE 2023	
TOTAL GENERAL	34.239	31,21	15.360	13,14	12.668	11,43	12.736	11,55	75.003	16,75
	1.097		1.169		1.108		1.103		4.477	
META	15,00		15,00		15,00		15,00		15,00	



11.2.2.3 Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.

FÓRMULA = Número de gestantes captadas antes de las 10 semanas de gestación / Total de gestantes inscritas en el periodo

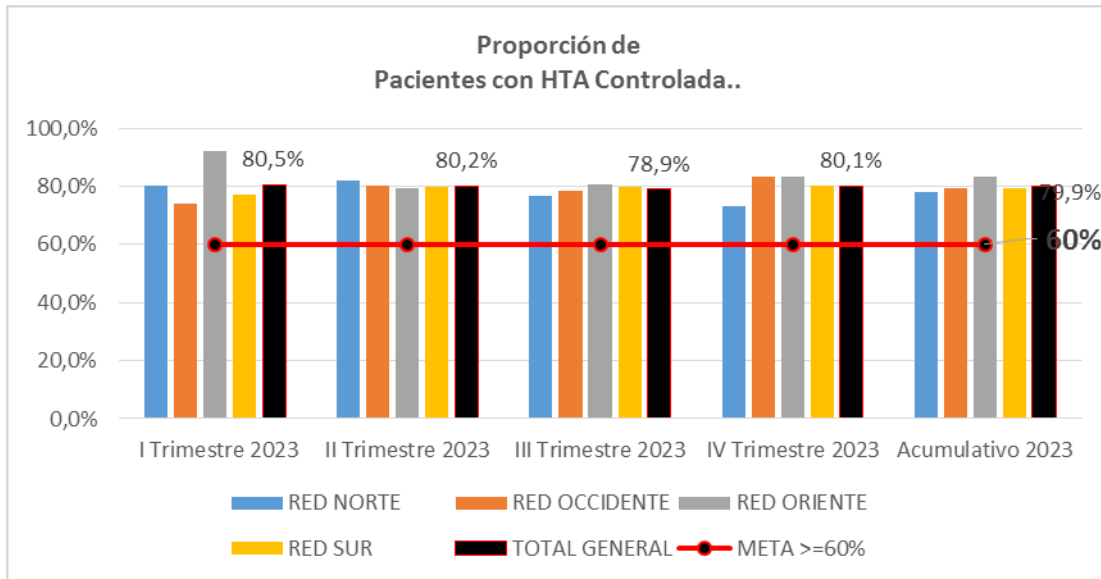
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	62 110	56,4%	73 110	66,4%	81 108	75,0%	67 90	74,4%	283 418	67,70%
RED OCCIDENTE	63 93	67,7%	61 89	68,5%	65 93	69,9%	68 83	81,9%	257 358	71,79%
RED ORIENTE	83 110	75,5%	70 113	61,9%	72 99	72,7%	66 85	77,6%	291 407	71,50%
RED SUR	88 150	58,7%	89 141	63,1%	77 135	57,0%	80 112	71,4%	334 538	62,08%
TOTAL GENERAL	296 463	63,9%	293 453	64,7%	295 435	67,8%	281 370	75,9%	1.165 1.721	67,69%
META	80%		80%		80%		80%		80%	



11.2.2.4 Proporción de Pacientes con HTA Controlada.

FÓRMULA = Número total de pacientes que 6 meses después de diagnosticada su hipertensión arterial presentan niveles de tensión arterial esperados de acuerdo a las metas recomendadas por la guía de práctica clínica basada en evidencia / Número total de pacientes hipertensos inscritos en el programa

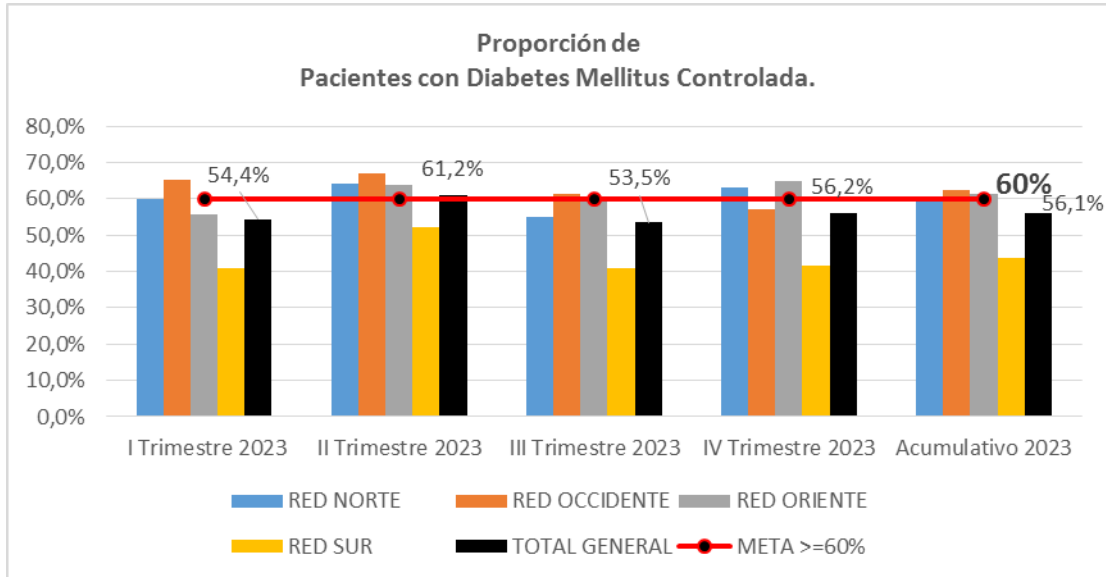
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.244	80,2%	1.238	82,0%	1.462	76,5%	1.158	73,2%	5.102	78%
	1.551		1.510		1.910		1.581		6.552	
RED OCCIDENTE	984	74,2%	1.153	80,0%	1.364	78,6%	1.366	83,2%	4.867	79%
	1.326		1.441		1.735		1.641		6.143	
RED ORIENTE	1.223	92,2%	1.381	79,3%	1.576	80,5%	1.457	83,2%	5.637	83%
	1.326		1.742		1.958		1.752		6.778	
RED SUR	1.546	77,2%	1.589	79,7%	1.681	79,9%	1.368	80,3%	6.184	79%
	2.003		1.993		2.105		1.703		7.804	
TOTAL GENERAL	4.997	80,5%	5.361	80,2%	6.083	78,9%	5.349	80,1%	21.790	80%
	6.206		6.686		7.708		6.677		27.277	
META	60%		60%		60%		60%		60%	



11.2.2.5 Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.

FÓRMULA = Número de pacientes con diabetes mellitus a quienes se les ha realizado HbA1c en los últimos 6 meses con HbA1c < 7 / Número total de pacientes diabéticos inscritos en el programa

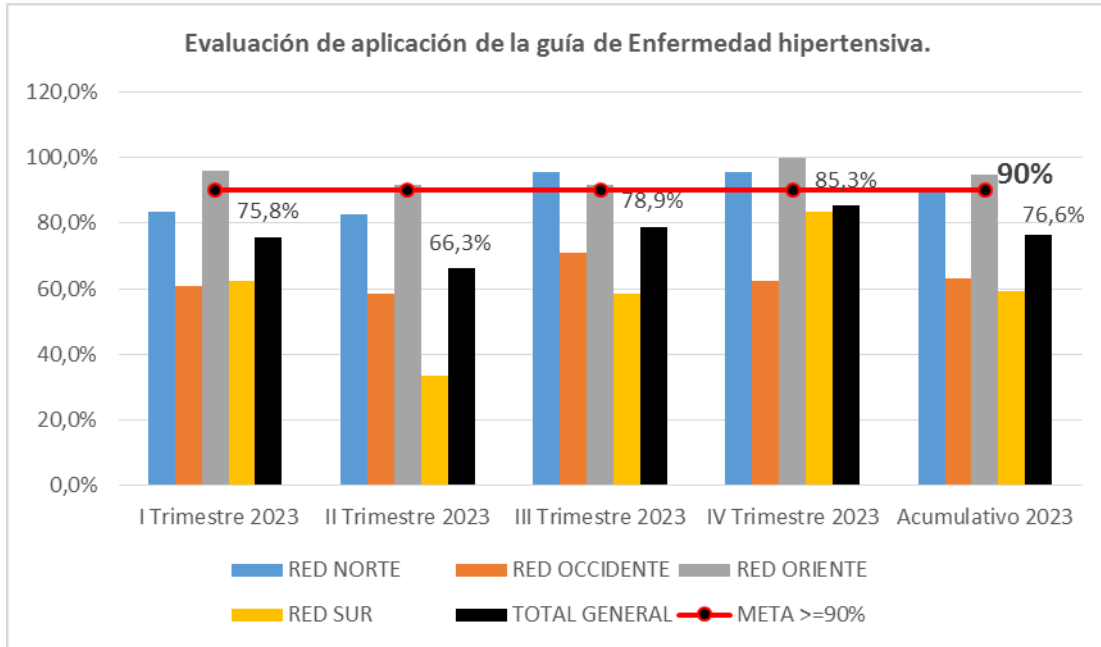
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	304	60,0%	325	64,1%	402	55,1%	343	63,2%	1.374	60,1%
	507		507		729		543		2.286	
RED OCCIDENTE	314	65,1%	347	66,9%	412	61,3%	343	57,2%	1.416	62%
	482		519		672		600		2.273	
RED ORIENTE	300	55,9%	358	63,9%	431	60,0%	376	64,8%	1.465	61%
	537		560		718		580		2.395	
RED SUR	266	41,0%	357	52,3%	366	41,0%	264	41,4%	1.253	44%
	649		682		892		637		2.860	
TOTAL GENERAL	1.184	54,4%	1.387	61,2%	1.611	53,5%	1.326	56,2%	5.508	56%
	2.175		2.268		3.011		2.360		9.814	
META	60%		60%		60%		60%		60%	



11.2.2.6 Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.

FÓRMULA = Número de historias clínicas que hacen parte de una muestra representativa con aplicación estricta de la guía de atención de enfermedad hipertensiva / Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos en la vigencia objeto de evaluación.

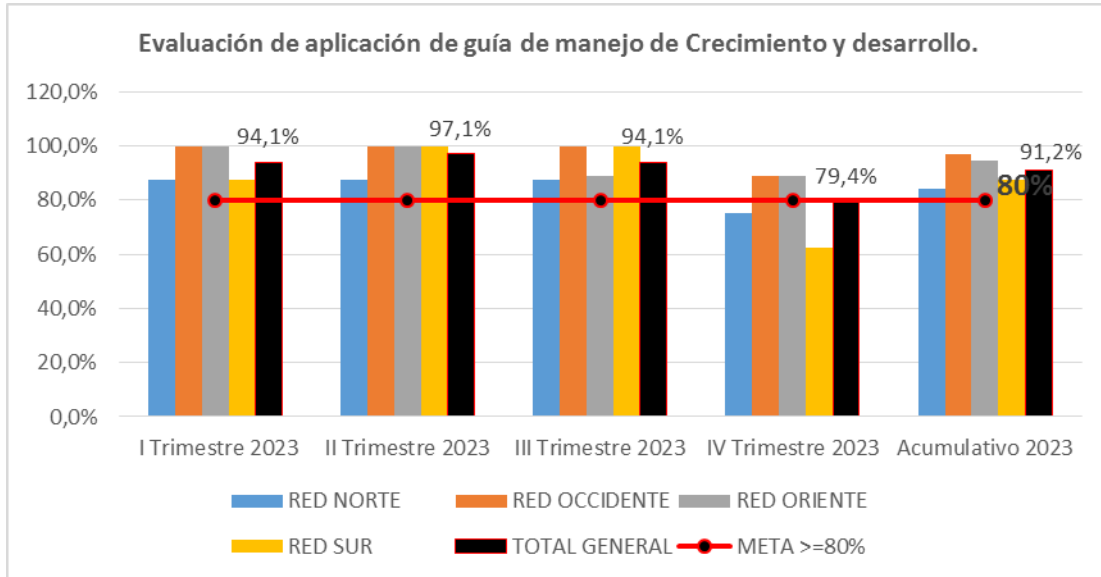
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	20	83,3%	19	82,6%	22	95,7%	22	95,7%	83	89%
	24		23		23		93			
RED OCCIDENTE	14	60,9%	14	58,3%	17	70,8%	15	62,5%	60	63%
	23		24		24		95			
RED ORIENTE	23	95,8%	22	91,7%	22	91,7%	24	100,0%	91	95%
	24		24		24		96			
RED SUR	15	62,5%	8	33,3%	14	58,3%	20	83,3%	57	59%
	24		24		24		96			
TOTAL GENERAL	72	75,8%	63	66,3%	75	78,9%	81	85,3%	291	77%
	95		95		95		380			
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.2.7 Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.

FÓRMULA = Número de historias clínicas que hacen parte de una muestra representativa de niños (as) menores de 10 años a quienes se les aplicó estrictamente la guía técnica para la detección temprana de alteraciones de crecimiento y desarrollo / Número de historias clínicas de niños (as) menores de 10 años incluidos en la muestra representativa a quienes se atendió en consulta de crecimiento y desarrollo en la vigencia objeto de evaluación.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	87,5%	7	87,5%	7	87,5%	6	75,0%	27	84,4%
	8		8		8		8		32	
RED OCCIDENTE	9	100,0%	9	100,0%	9	100,0%	8	88,9%	35	97,2%
	9		9		9		9		36	
RED ORIENTE	9	100,0%	9	100,0%	8	88,9%	8	88,9%	34	94,4%
	9		9		9		9		36	
RED SUR	7	87,5%	8	100,0%	8	100,0%	5	62,5%	28	87,5%
	8		8		8		8		32	
TOTAL GENERAL	32	94,1%	33	97,1%	32	94,1%	27	79,4%	124	91,2%
	34		34		34		34		136	
META	80%		80%		80%		80%		80%	



11.2.2.8 Tasa de Mortalidad Materna Evitable.

FÓRMULA = Número de muertes maternas por causas atribuibles al embarazo, parto o puerperio (42 días después del parto) por cualquier causa relacionada o agravada por el embarazo, parto, puerperio / Número total de nacidos vivos en un periodo

TOTAL ANUAL 2023	
0	0,59
1.692	
META	0,00

11.2.2.9 Tasa de Morbilidad Materna Extrema.

FÓRMULA = Número de casos presentados en Pasto Salud ESE en morbilidad materna extrema / Número total de nacidos vivos en un periodo

TOTAL ANUAL 2023	
37	21,87
1.692	
Meta	40,00

11.2.2.10 Tasa de Mortalidad Perinatal Evitable.

FÓRMULA = Número de muertes fetales con 22 semanas completas (154 días) de gestación o con 500 gramos o más de peso y los 7 días completos después del nacimiento / Total nacidos vivos	
TOTAL ANUAL 2023	
18	10,64
1.692	
Meta	11,00

11.2.2.11 Porcentaje de nacidos vivos con bajo peso al nacer.

FÓRMULA = Número de nacidos con bajo peso / Cohorte NV	
TOTAL ANUAL	
73	4,31
1.692	
META	0,00

11.2.2.12 Tasa de Mortalidad por EDA.

FÓRMULA = (Número de casos presentados Mortalidad por EDA / Número total de menores de 5 años) X 1000	
TOTAL ANUAL 2023	
0	0,00
16.320	
Meta	0,00

11.2.2.13 Tasa de mortalidad por IRA.

FÓRMULA = (Número de casos presentados en Pasto Salud ESE mortalidad por IRA / Número total de menores de 5 años) x 1000	
TOTAL ANUAL 2023	
0	0,00
16.320	
Meta	0,00

11.2.2.14 Tasa de Mortalidad por desnutrición en niños menores de 5 años.

FÓRMULA = (Número de casos presentados en Pasto Salud ESE Mortalidad por desnutrición / Número total de menores de 5 años) x 1000	
TOTAL ANUAL 2023	
0	0,00
16.320	
Meta	0,00

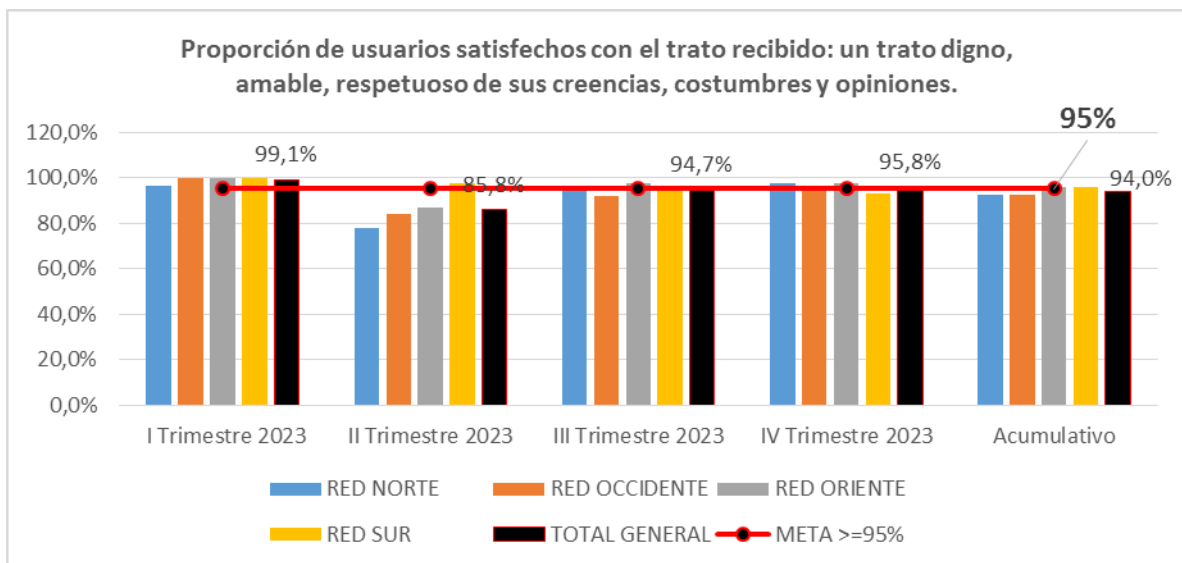
11.2.2.15 Razón de Incidencia de Sífilis Congénita en partos atendidos en la ESE.

FÓRMULA = (Número de casos presentados en Pasto Salud ESE Sífilis Congénita / Número de nacidos vivos) x 1000	
TOTAL ANUAL 2023	
0	0,00
73	
Meta	0,00

11.2.3 Factor Humanización.

11.2.3.1 Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.

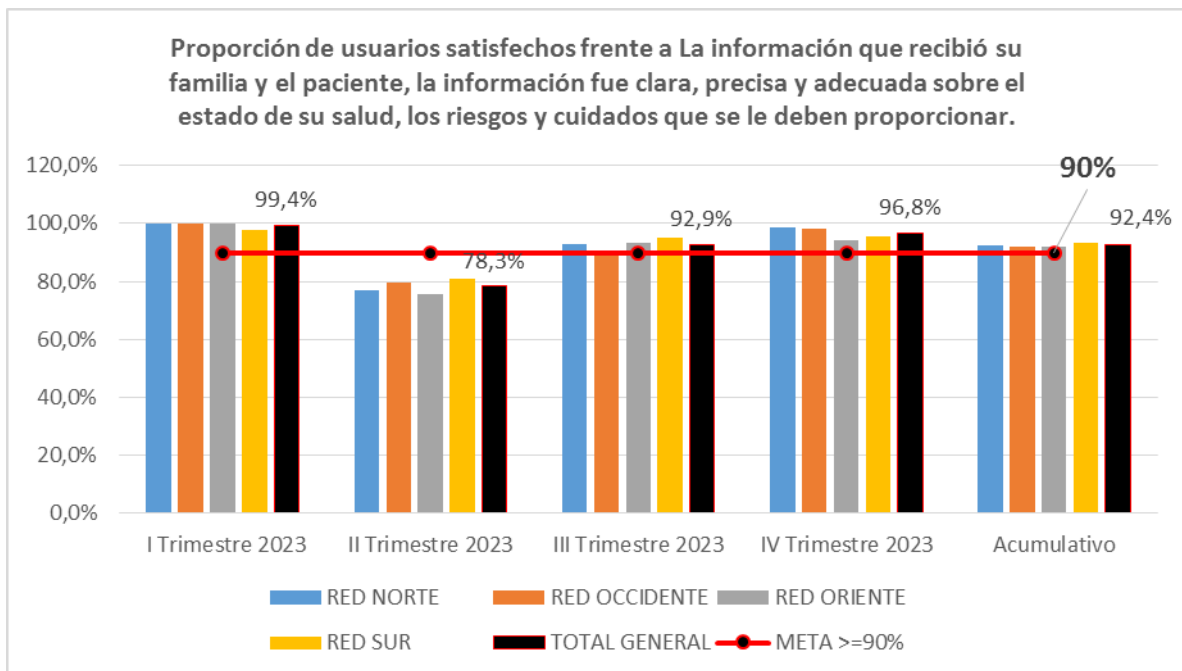
FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos con el trato recibido / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	85	96,6%	90	77,6%	220	95,2%	163	97,6%	558	93%
	88		116		231		167		602	
RED OCCIDENTE	80	100,0%	78	83,9%	151	92,1%	147	94,8%	456	93%
	80		93		164		155		492	
RED ORIENTE	64	100,0%	77	86,5%	111	97,4%	157	97,5%	409	96%
	64		89		114		161		428	
RED SUR	86	100,0%	87	97,8%	218	94,8%	128	92,8%	519	96%
	86		89		230		138		543	
TOTAL GENERAL	315	99,1%	332	85,8%	700	94,7%	595	95,8%	1.942	94%
	318		387		739		621		2.065	
META	95%		95%		95%		95%		95%	



11.2.3.2 Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.

FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a la información recibida / Total de encuestas aplicadas entrevistados

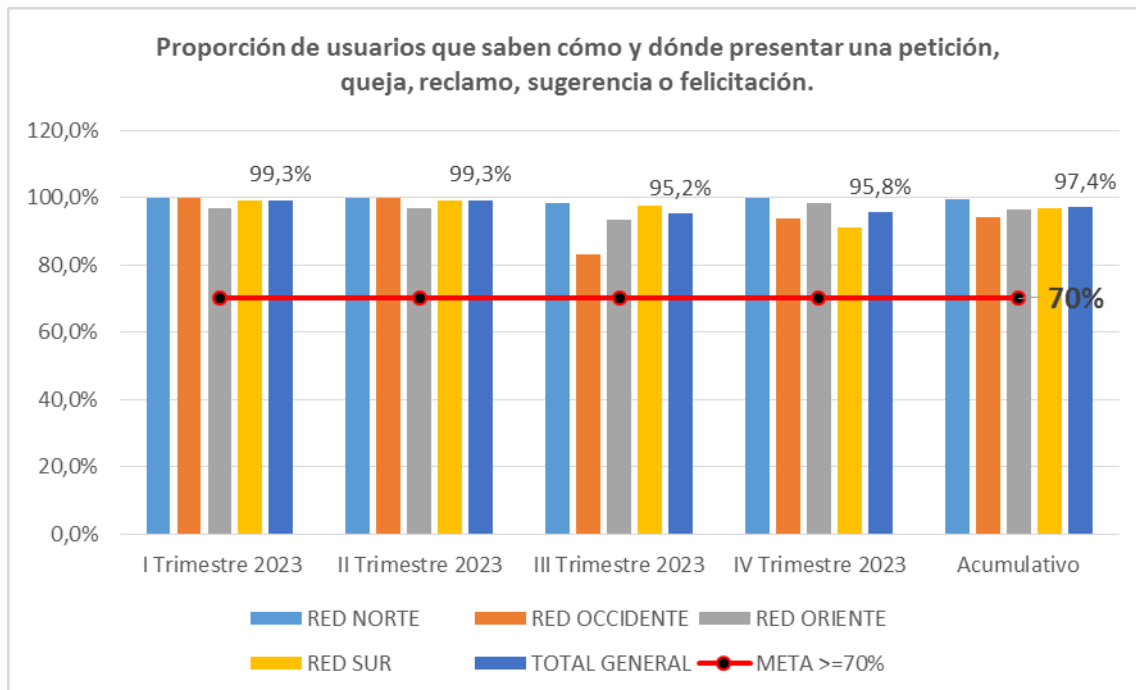
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100,0%	89	76,7%	185	93,0%	165	98,8%	527	92%
	88		116		199		167		570	
RED OCCIDENTE	80	100,0%	74	79,6%	124	89,2%	152	98,1%	430	92%
	80		93		139		155		467	
RED ORIENTE	64	100,0%	50	75,8%	86	93,5%	152	94,4%	352	92%
	64		66		92		161		383	
RED SUR	84	97,7%	72	80,9%	190	95,0%	132	95,7%	478	93%
	86		89		200		138		513	
TOTAL GENERAL	316	99,4%	285	78,3%	585	92,9%	601	96,8%	1.787	92%
	318		364		630		621		1.933	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.3.3 Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

FÓRMULA = Número de usuarios que saben cómo presentar una PQRSF / Total de usuarios entrevistados.

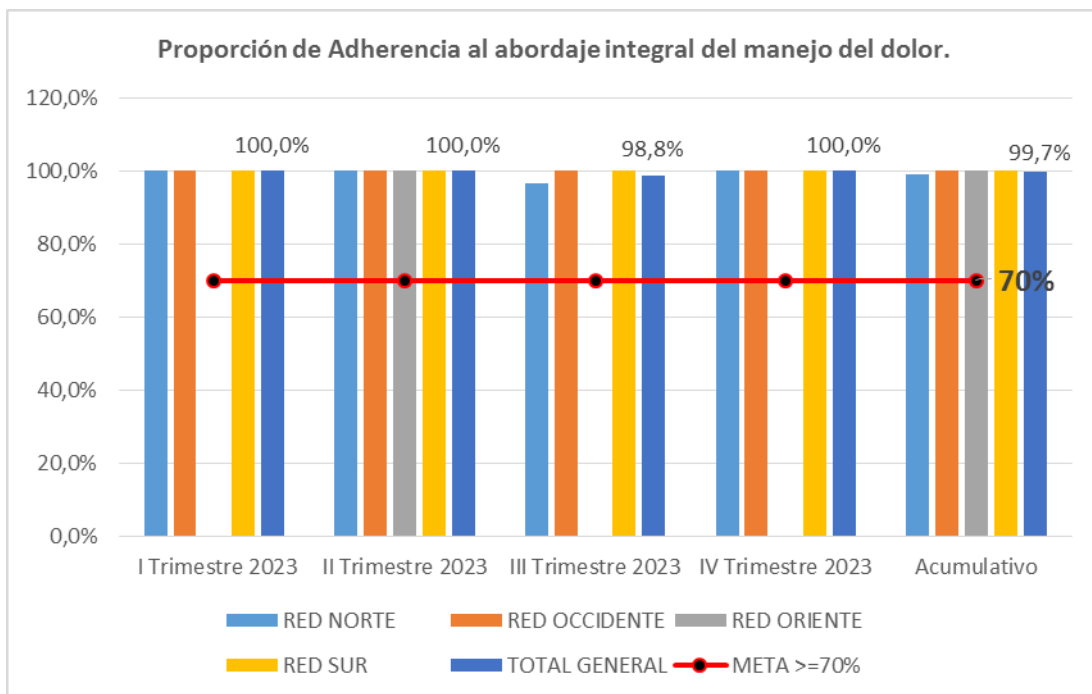
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	198	100,0%	198	100,0%	195	98,5%	203	100,0%	794	100%
	198		198		198		203		797	
RED OCCIDENTE	81	100,0%	81	100,0%	68	82,9%	75	93,8%	305	94%
	81		81		82		80		324	
RED ORIENTE	64	97,0%	64	97,0%	56	93,3%	66	98,5%	250	97%
	66		66		60		67		259	
RED SUR	195	99,0%	195	99,0%	197	97,5%	175	91,1%	762	97%
	197		197		202		192		788	
TOTAL GENERAL	538	99,3%	538	99,3%	516	95,2%	519	95,8%	2.111	97%
	542		542		542		542		2.168	
META	70%		70%		70%		70%		70%	



11.2.3.4 Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.

FÓRMULA = Número de trabajadores asistenciales que se adhieren al protocolo del manejo del dolor / Número total de trabajadores Asistenciales evaluados.

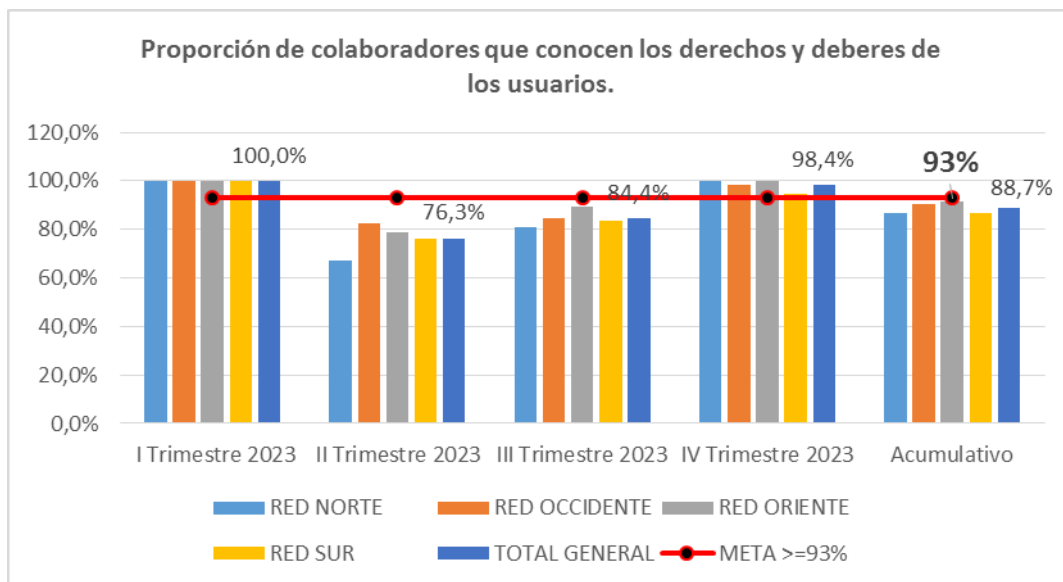
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	30	100,0%	30	100,0%	29	96,7%	30	100,0%	119	99%
	30		30		30		30		120	
RED OCCIDENTE	25	100,0%	25	100,0%	25	100,0%	25	100,0%	100	100%
	25		25		25		25		100	
RED ORIENTE	N.A	N.A	25	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	25	100%
	N.A		25		N.A		N.A		25	
RED SUR	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	120	100%
	30		30		30		30		120	
TOTAL GENERAL	85	100,0%	110	100,0%	84	98,8%	85	100,0%	364	100%
	85		110		85		85		365	
META	70%		70%		70%		70%		70%	



11.2.3.5 Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios.

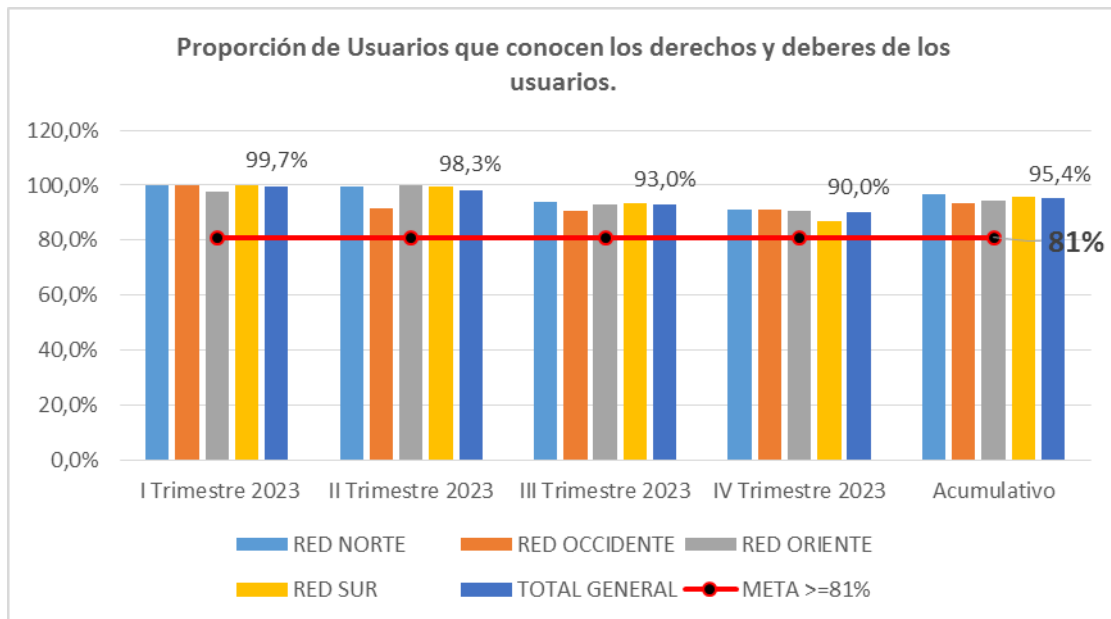
FÓRMULA = Cantidad de colaboradores que conocen los derechos y deberes / Total de colaboradores entrevistados

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	80	100,0%	51	67,1%	63	80,8%	63	100,0%	257	87%
	80		76		78		63		297	
RED OCCIDENTE	62	100,0%	72	82,8%	72	84,7%	71	98,6%	277	91%
	62		87		85		72		306	
RED ORIENTE	54	100,0%	52	78,8%	59	89,4%	61	100,0%	226	91%
	54		66		66		61		247	
RED SUR	53	100,0%	67	76,1%	65	83,3%	56	94,9%	241	87%
	53		88		78		59		278	
TOTAL GENERAL	249	100,0%	242	76,3%	259	84,4%	251	98,4%	1.001	89%
	249		317		307		255		1.128	
META	93%		93%		93%		93%		93%	



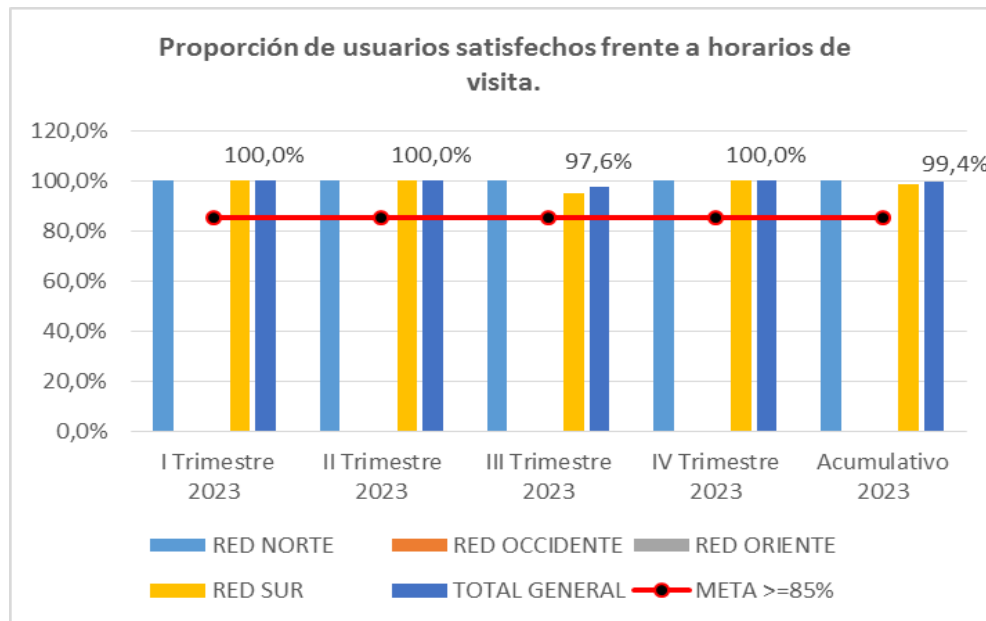
11.2.3.6 Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.

FÓRMULA = Cantidad de usuarios que conocen los derechos y deberes / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	286	100,0%	197	99,5%	217	93,9%	152	91,0%	852	97%
	286		198		231		167		882	
RED OCCIDENTE	161	100,0%	75	91,5%	149	90,9%	141	91,0%	526	94%
	161		82		164		155		562	
RED ORIENTE	127	97,7%	64	100,0%	106	93,0%	146	90,7%	443	94%
	130		64		114		161		469	
RED SUR	283	100,0%	197	99,5%	215	93,5%	120	87,0%	815	96%
	283		198		230		138		849	
TOTAL GENERAL	857	99,7%	533	98,3%	687	93,0%	559	90,0%	2.636	95%
	860		542		739		621		2.762	
META	81%		81%		81%		81%		81%	



11.2.3.7 Proporción de usuarios satisfechos frente a horarios de visita que consulten las preferencias y necesidades de los usuarios y sus familias, con prelación a niños, adultos mayores, embarazadas y pacientes en condiciones críticas.

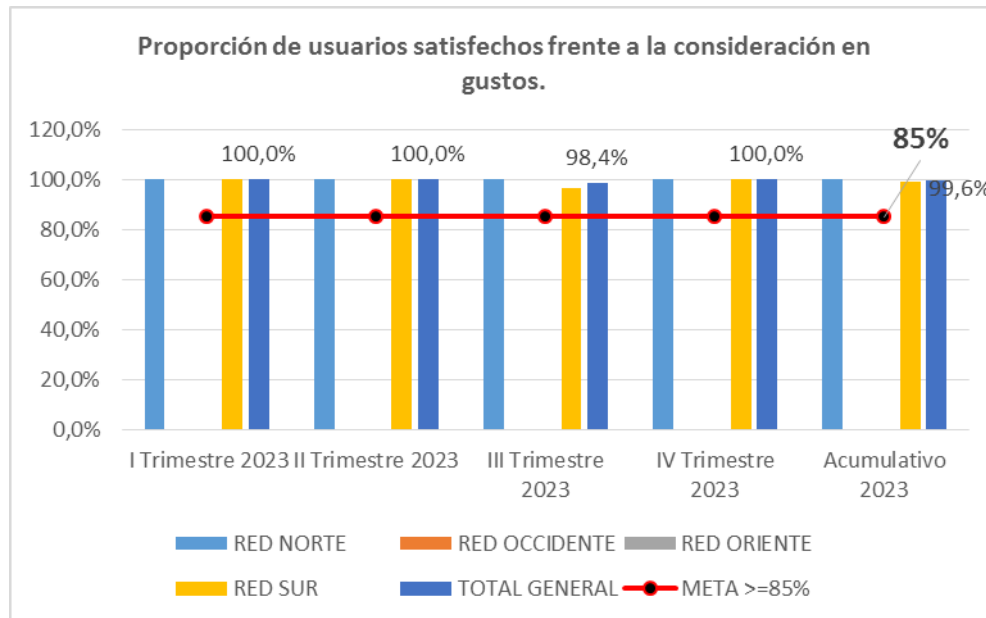
FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a horarios de visita / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100%	116	100,0%	65	100,0%	15	100,0%	284	100,00%
	88		116		65		15		284	
RED SUR	86	100%	89	100,0%	58	95,1%	12	100,0%	245	98,79%
	86		89		61		12		248	
TOTAL GENERAL	174	100%	205	100,0%	123	97,6%	27	100,0%	529	99,44%
	174		205		126		27		532	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.3.8 Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos y horarios.

FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios / Total de usuarios entrevistados.

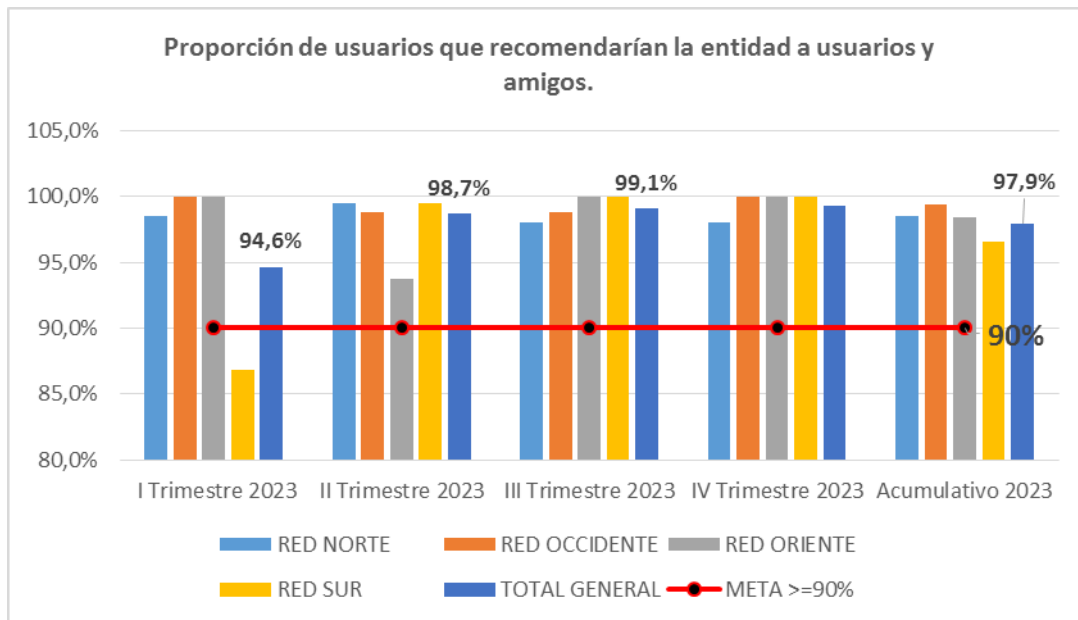
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100%	116	100,0%	65	100,0%	15	100,0%	284	100%
	88		116		65		15		284	
RED SUR	86	100%	89	100,0%	59	96,7%	12	100,0%	246	99%
	86		89		61		12		248	
TOTAL GENERAL	174	100%	205	100,0%	124	98,4%	27	100,0%	530	100%
	174		205		126		27		532	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.3.9 Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.

FÓRMULA = Número de usuarios que recomiendan la entidad a usuarios y amigos / Total de usuarios entrevistados

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	195	98,5%	197	99,5%	194	98,0%	199	98,0%	785	98%
	198		198		198		203		797	
RED OCCIDENTE	81	100,0%	81	98,8%	81	98,8%	80	100,0%	323	99%
	81		82		82		80		325	
RED ORIENTE	66	100,0%	60	93,8%	60	100,0%	67	100,0%	253	98%
	66		64		60		67		257	
RED SUR	171	86,8%	197	99,5%	202	100,0%	192	100,0%	762	97%
	197		198		202		192		789	
TOTAL GENERAL	513	94,6%	535	98,7%	537	99,1%	538	99,3%	2.123	98%
	542		542		542		542		2.168	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.4 Factor PAMEC

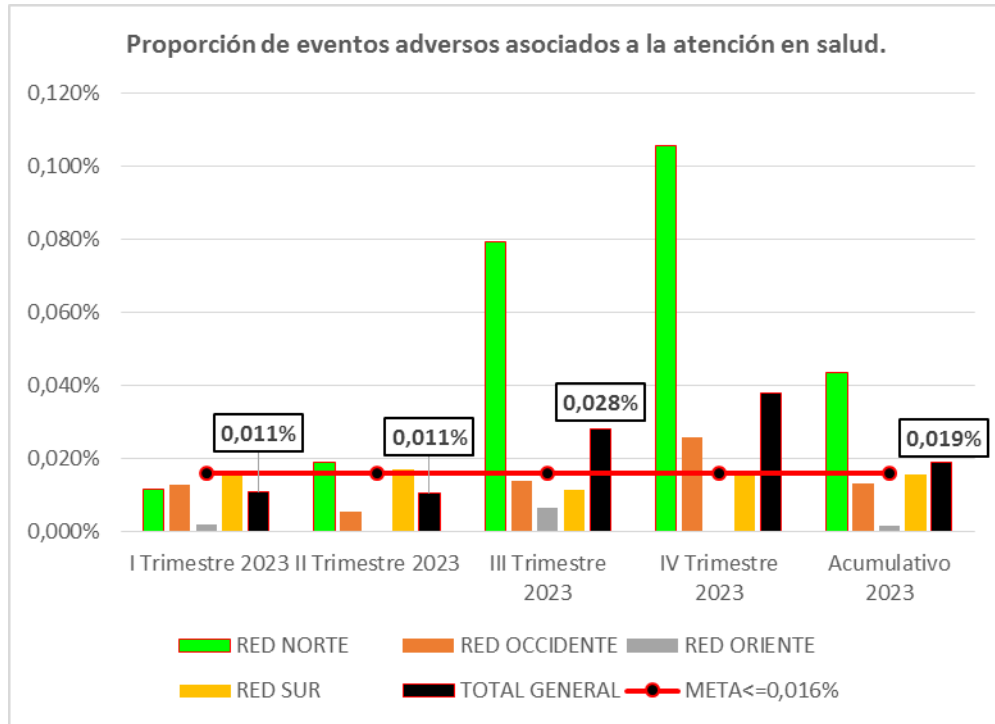
11.2.4.1 Efectividad en la auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.

FÓRMULA = Relación del número de acciones de mejora ejecutadas derivadas de las auditorías realizadas / Número de acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoria registrados en el PAMEC x 100										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	1.234	91,95%
	N.A		N.A		N.A		N.A		1.342	
META										90%
ESTADO		Cumple								

11.2.5 Factor Seguridad del Paciente.

11.2.5.1 Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.

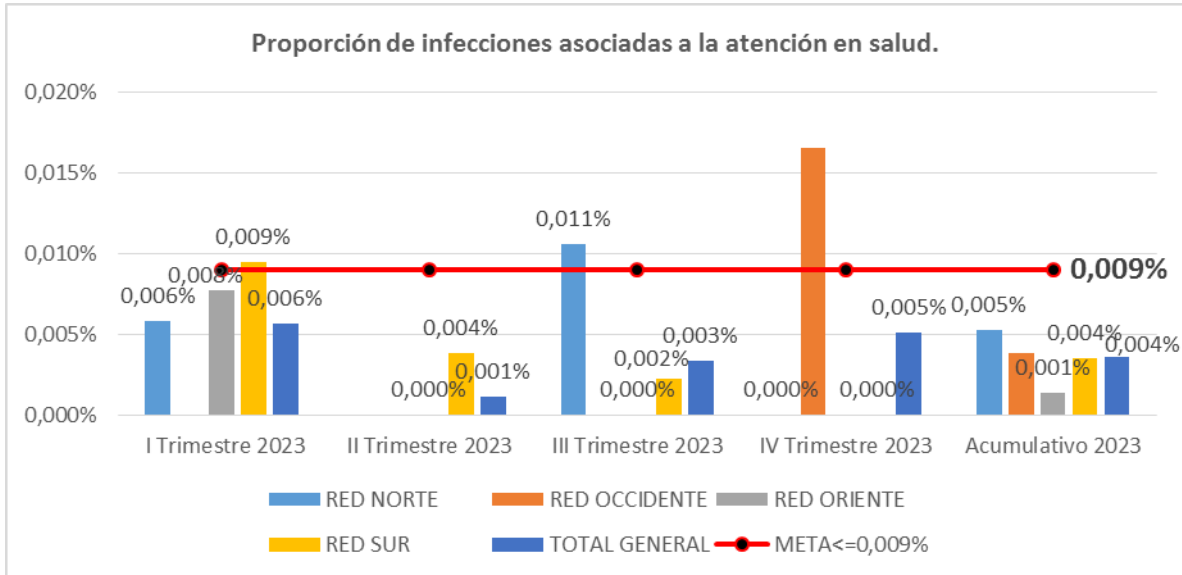
FÓRMULA = Número de eventos adversos presentados / Total de atenciones (total consultas ambulatorias, urgencias y egresos hospitalización)										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	0,012%	12	0,019%	30	0,079%	36	0,105%	85	0,043%
	59.840		63.662		37.849		34.140		195.491	
RED OCCIDENTE	6	0,013%	3	0,006%	5	0,014%	8	0,026%	22	0,013%
	46.061		54.529		35.612		30.751		166.953	
RED ORIENTE	1	0,002%	0	0,000%	2	0,006%	0	0,000%	3	0,002%
	53.412		62.520		31.134		28.618		175.684	
RED SUR	11	0,017%	12	0,017%	5	0,011%	6	0,016%	34	0,016%
	65.569		70.523		43.852		37.851		217.795	
TOTAL GENERAL	25	0,011%	27	0,011%	42	0,028%	50	0,038%	144	0,019%
	224.882		251.234		148.447		131.360		755.923	
META	0,016%		0,016%		0,016%		0,016%		0,016%	



11.2.5.2 Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.

FÓRMULA = Número de Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) / Total de atenciones ambulatorias, urgencias y hospitalización que pueden generar IAAS.

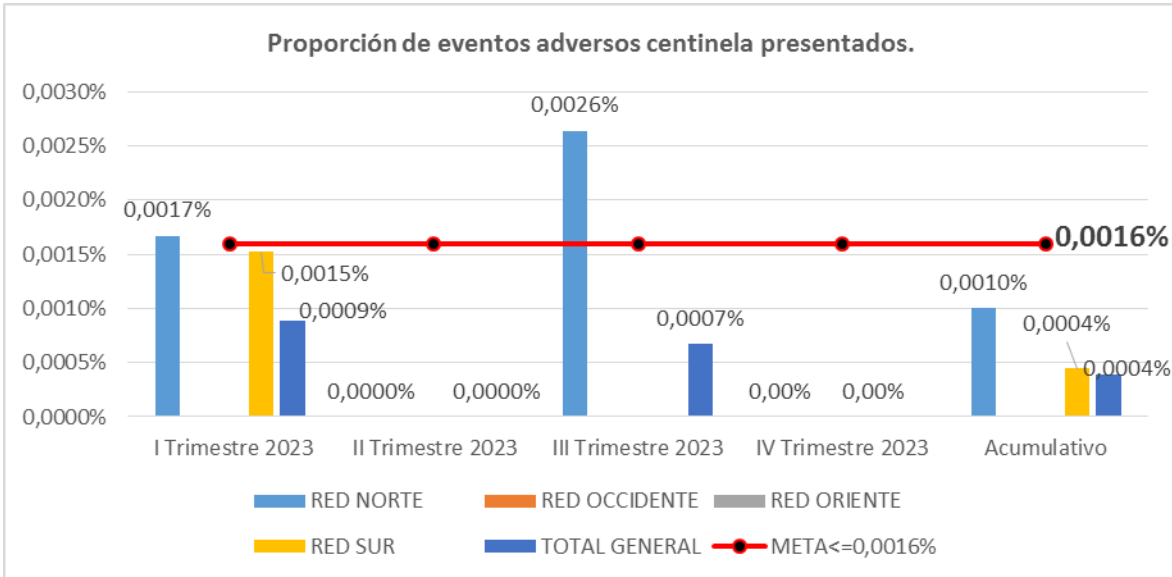
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1	0,006%	0	0,000%	4	0,011%	0	0,0%	5	0,005%
	17.256		20.993		37.849		18.565		94.663	
RED OCCIDENTE	0	0,000%	0	0,000%	0	0,000%	4	165,6%	4	0,004%
	19.534		24.860		35.612		24.153		104.159	
RED ORIENTE	1	0,008%	0	0,000%	0	0,000%	0	0,0%	1	0,001%
	12.904		15.220		31.134		12.828		72.086	
RED SUR	2	0,009%	1	0,004%	1	0,002%	0	0,0%	4	0,004%
	21.078		26.256		43.852		23.096		114.282	
TOTAL GENERAL	4	0,006%	1	0,001%	5	0,003%	4	50,9%	14	0,004%
	70.772		87.329		148.447		78.642		385.190	
META	0,009%		0,009%		0,009%		0,009%		0,009%	



11.2.5.3 Proporción de eventos adversos centinela presentados.

FÓRMULA = Numero de eventos adversos centinela / Total de consultas ambulatorias y, urgencias más egresos en hospitalización.

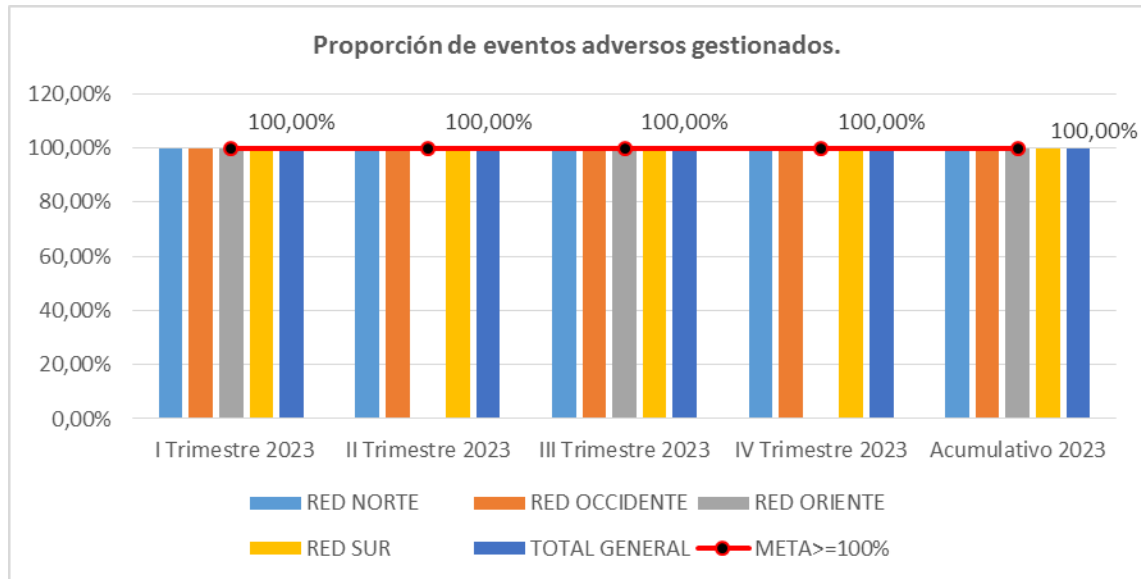
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1 59.840	0,0017%	0 63.662	0,0000%	1 37.849	0,0026%	0 38.421	0,0%	2 199.772	0,0010%
RED OCCIDENTE	0 46.061	0,0000%	0 54.529	0,0000%	0 35.612	0,0000%	0 34.928	0,0%	0 171.130	0,0000%
RED ORIENTE	0 53.412	0,0000%	0 62.520	0,0000%	0 31.134	0,0000%	0 33.081	0,0%	0 180.147	0,0000%
RED SUR	1 65.569	0,0015%	0 70.523	0,0000%	0 43.852	0,0000%	0 42.996	0,0%	1 222.940	0,0004%
TOTAL GENERAL	2 224.882	0,0009%	0 251.234	0,0000%	1 148.447	0,0007%	0 149.426	0,0%	3 773.989	0,0004%
META	0,0016%		0,0016%		0,0016%		0,0016%		0,0016%	



11.2.5.4 Proporción de eventos adversos gestionados.

FÓRMULA = Número de eventos adversos gestionados / Número total de eventos adversos presentados.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	100%	12	100,0%	30	100,0%	22	100,0%	71	100,0%
	7		12		30		22		71	
RED OCCIDENTE	6	100%	3	100,0%	5	100,0%	8	100,0%	22	100,0%
	6		3		5		8		22	
RED ORIENTE	1	100%	0		2	100,0%	0		3	100,0%
	1		0		2		0		3	
RED SUR	11	100%	12	100,0%	5	100,0%	6	100,0%	34	100,0%
	11		12		5		6		34	
TOTAL GENERAL	25	100%	27	100,0%	42	100,0%	36	100,0%	130	100,0%
	25		27		42		36		130	
META	100%		100%		100%		100%		100%	

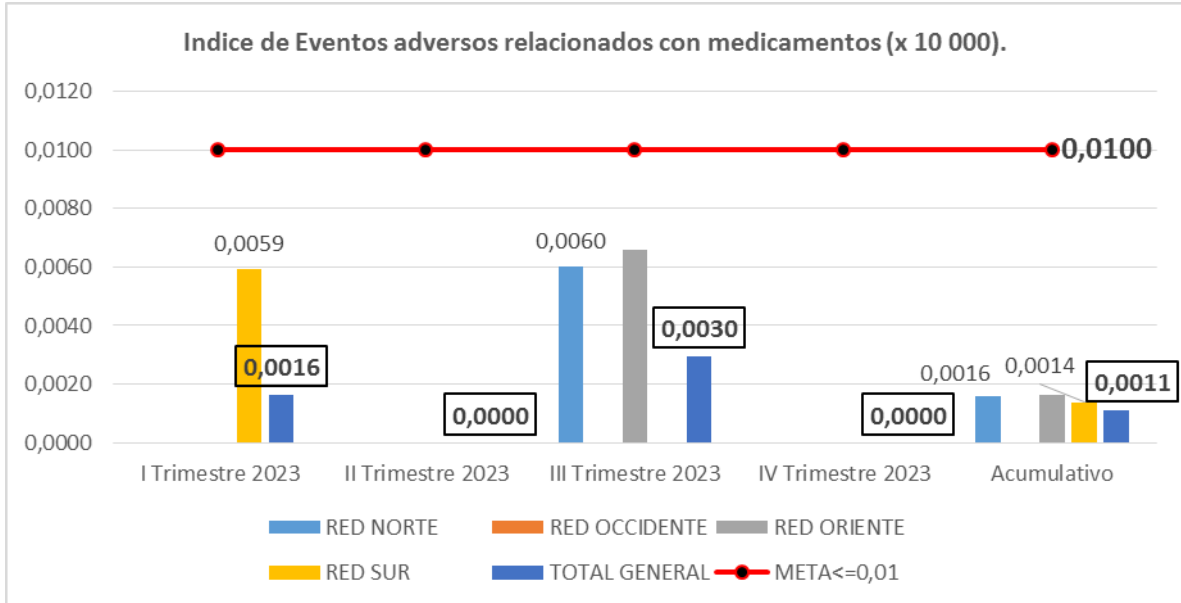


11.2.6 Factor Servicio Farmacéutico.

11.2.6.1 Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).

FÓRMULA = Número de eventos adversos relacionados con medicamentos / Total de medicamentos formulados x 10.000

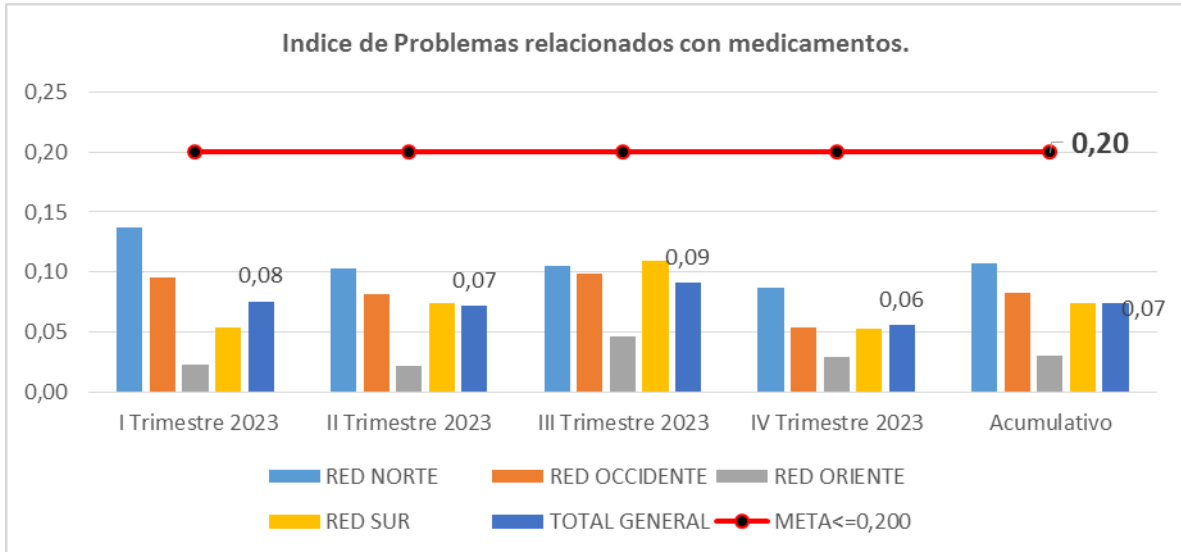
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	0	0,0000	0	0,0000	1	0,0060	0	0,0%	1	0,0016
	1.470.818		1.604.672		1.661.446		1.553.852		6.290.788	
RED OCCIDENTE	0	0,0000	0	0,0000	0	0,0000	0	0,0%	0	0,0000
	1.403.642		2.226.549		1.623.086		1.733.921		6.987.198	
RED ORIENTE	0	0,0000	0	0,0000	1	0,0066	0	0,0%	1	0,0016
	1.506.135		1.545.399		1.514.237		1.550.017		6.115.788	
RED SUR	1	0,0059	0	0,0000	0	0,0000	0	0,0%	1	0,0014
	1.688.129		2.050.125		1.943.278		1.557.873		7.239.405	
TOTAL GENERAL	1	0,0016	0	0,0000	2	0,0030	0	0,0%	3	0,0011
	6.068.724		7.426.745		6.742.047		6.395.663		26.633.179	
META	0,0100		0,0100		0,0100		0,0100		0,0100	



11.2.6.2 Índice de Problemas relacionados con medicamentos.

FÓRMULA = Número de problemas relacionados con medicamentos / Total de medicamentos formulados (x 1000).

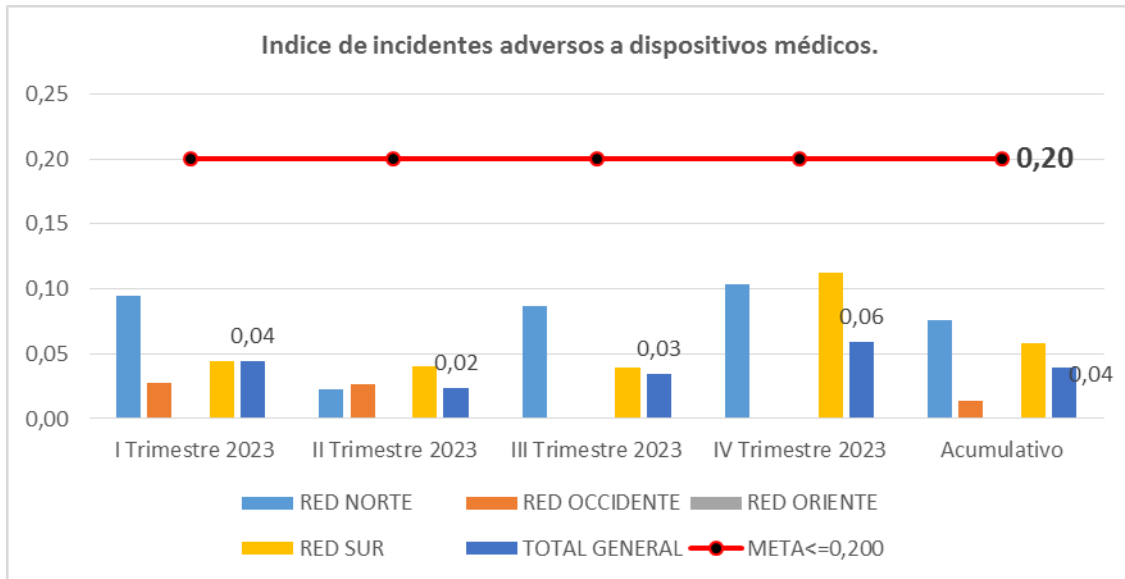
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	201	0,137	166	0,103	174	0,105	136	0,09	677	0,108
	1.470.818		1.604.672		1.661.546		1.557.873		6.294.909	
RED OCCIDENTE	134	0,095	181	0,081	161	0,099	83	0,05	559	0,082
	1.403.642		2.226.549		1.623.089		1.550.017		6.803.297	
RED ORIENTE	34	0,023	34	0,022	70	0,046	45	0,03	183	0,030
	1.506.135		1.545.399		1.514.237		1.553.852		6.119.623	
RED SUR	90	0,053	152	0,074	212	0,109	92	0,05	546	0,074
	1.688.129		2.050.125		1.943.278		1.733.921		7.415.453	
TOTAL GENERAL	459	0,076	533	0,072	617	0,092	356	0,06	1.965	0,074
	6.068.724		7.426.745		6.742.150		6.395.663		26.633.282	
META	0,200		0,200		0,200		0,200		0,200	



11.2.6.3 Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.

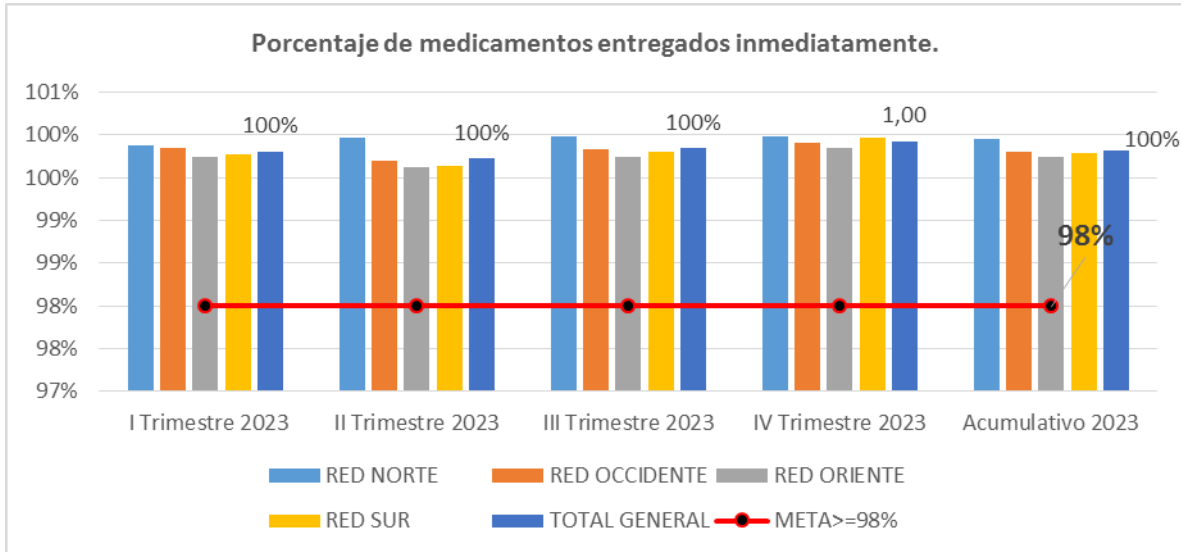
FÓRMULA = Número de incidentes adversos a dispositivos médicos / Total Pacientes atendidos (x 1000).

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	4	0,095	1	0,023	4	0,087	4	0,10	13	0,076
	42.269		43.799		46.124		38.689		170.881	
RED OCCIDENTE	1	0,028	1	0,027	0	0,000	0	0,00	2	0,014
	36.190		37.656		39.252		34.944		148.042	
RED ORIENTE	0	0,000	0	0,000	0	0,000	0	0,00	0	0,000
	35.677		38.445		39.898		35.019		149.039	
RED SUR	2	0,045	2	0,040	2	0,039	5	0,11	11	0,058
	44.903		49.641		50.751		44.419		189.714	
TOTAL GENERAL	7	0,044	4	0,024	6	0,034	9	0,06	26	0,040
	159.039		169.541		176.025		153.071		657.676	
META	0,200		0,200		0,200		0,200		0,200	



11.2.6.4 Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.

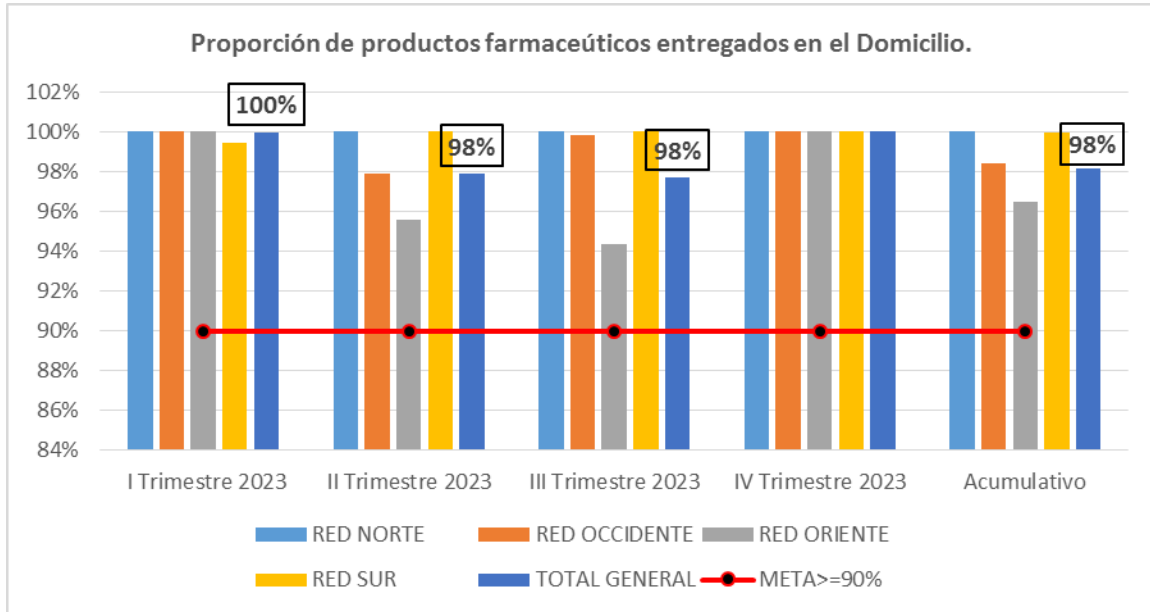
FÓRMULA = Total medicamentos entregados inmediatamente en el servicio farmacéutico / Total de medicamentos formulados.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.469.047	100%	1.604.205	100%	1.661.201	100,0%	1.557.610	100,0%	6.292.063	100%
	1.470.818		1.604.672		1.661.545		1.557.873		6.294.908	
RED OCCIDENTE	1.401.062	100%	2.219.614	100%	1.620.399	99,8%	1.548.562	99,9%	6.789.637	100%
	1.403.283		2.226.549		1.623.089		1.550.017		6.802.938	
RED ORIENTE	1.502.257	100%	1.539.467	100%	1.510.221	99,7%	1.551.567	99,9%	6.103.512	100%
	1.506.135		1.545.399		1.514.237		1.553.852		6.119.623	
RED SUR	1.684.312	100%	2.042.543	100%	1.939.494	99,8%	1.733.210	100,0%	7.399.559	100%
	1.688.129		2.050.125		1.943.278		1.733.921		7.415.453	
TOTAL GENERAL	6.056.678	100%	7.405.829	100%	6.731.315	99,8%	6.390.949	99,9%	26.584.771	100%
	6.068.365		7.426.745		6.742.149		6.395.663		26.632.922	
META	98%		98%		98%		98%		98%	



11.2.6.5 Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.

FÓRMULA = Número de productos farmacéuticos entregados en domicilio / Total de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que el usuario aceptó su entrega en el domicilio.

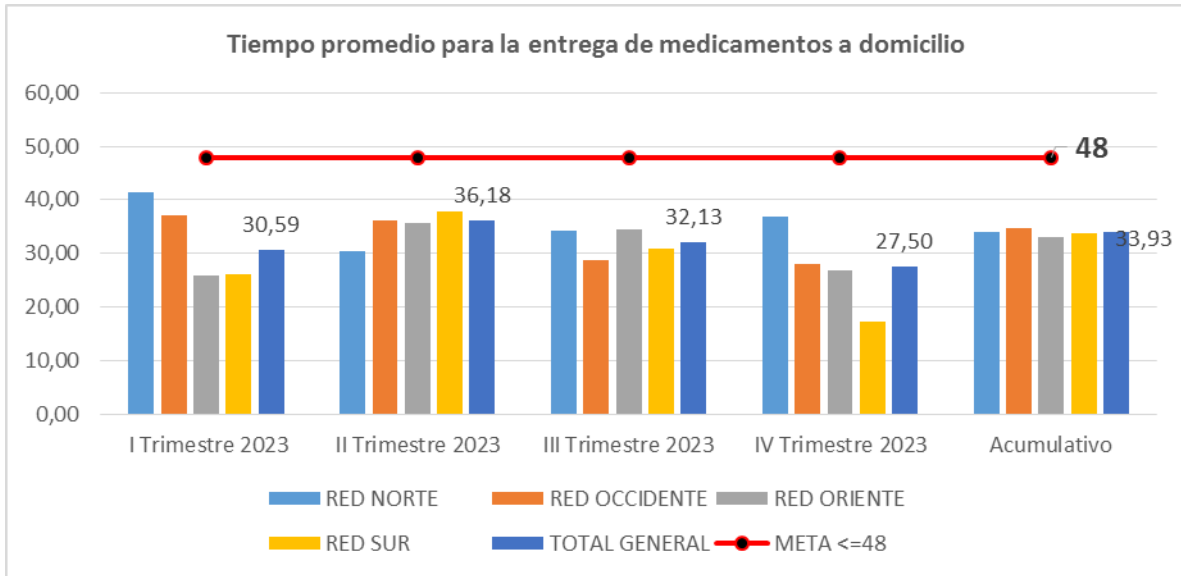
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	209	100%	428	100%	132	100,0%	229	100,0%	998	100%
	209		428		132		229		998	
RED OCCIDENTE	439	100%	11.329	98%	2.209	99,8%	1.364	100,0%	15.341	98%
	439		11.570		2.213		1.364		15.586	
RED ORIENTE	1.231	100%	4.562	96%	2.972	94,4%	1.804	100,0%	10.569	96%
	1.231		4.772		3.149		1.804		10.956	
RED SUR	170	99%	4.461	100%	2.304	100,0%	268	100,0%	7.203	100%
	171		4.461		2.304		268		7.204	
TOTAL GENERAL	2.049	100%	20.780	98%	7.617	97,7%	3.665	100,0%	34.111	98%
	2.050		21.231		7.798		3.665		34.744	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.6.6 Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.

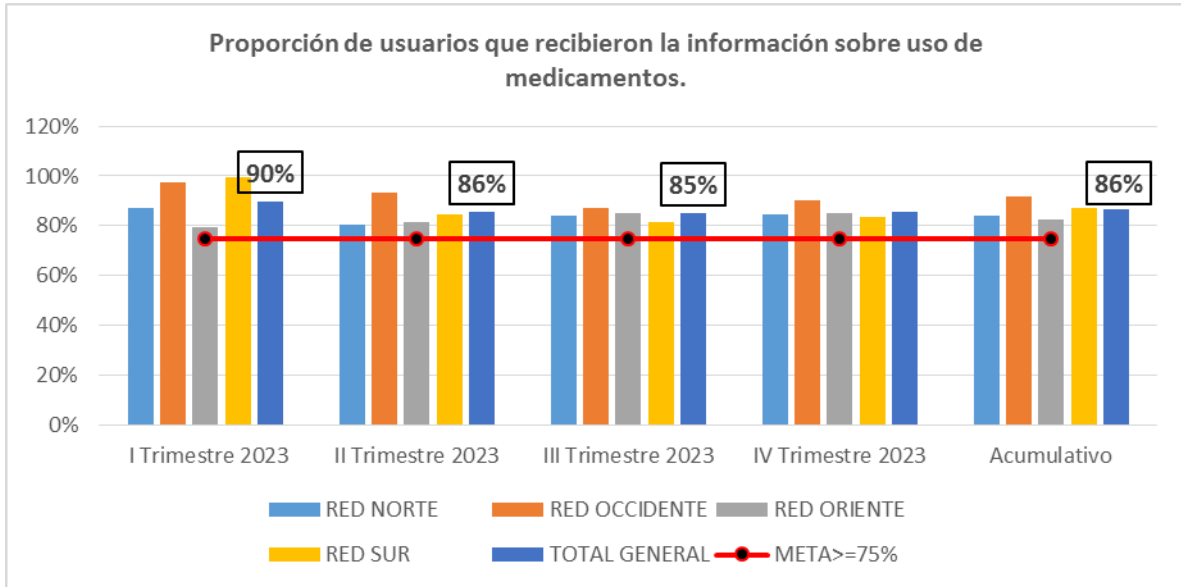
FÓRMULA = Tiempo transcurrido entre que el paciente acepta la entrega a domicilio y el día en el cual se le entrega los medicamentos en el domicilio / Número de entregas de medicamentos a domicilio realizadas en el periodo

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	248 6	41,33	517 17	30,41	205 6	34,17	258 7	36,86	1.228 36	34
RED OCCIDENTE	518 14	37,00	8.268 229	36,10	977 34	28,74	590 21	28,10	10.353 298	35
RED ORIENTE	388 15	25,87	3.035 85	35,71	2.549 74	34,45	1.046 39	26,82	7.018 213	33
RED SUR	498 19	26,21	3.412 90	37,91	1.731 56	30,91	86 5	17,20	5.727 170	34
TOTAL GENERAL	1.652 54	30,59	15.232 421	36,18	5.462 170	32,13	1.980 72	27,50	24.326 717	34
META	48		48		48		48		48	



11.2.6.7 Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.

FÓRMULA = Número de usuarios con conocimiento sobre el uso de medicamentos / Total de usuarios a quienes se les indagó sobre el uso de medicamentos										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	262	87%	330	81%	285	84,3%	259	84,6%	1.136	84%
	300		409		338		306		1.353	
RED OCCIDENTE	291	97%	408	93%	346	86,9%	138	90,2%	1.183	92%
	299		438		398		153		1.288	
RED ORIENTE	218	79%	241	81%	214	85,3%	267	85,0%	940	83%
	275		296		251		314		1.136	
RED SUR	151	99%	189	85%	173	81,6%	56	83,6%	569	87%
	152		223		212		67		654	
TOTAL GENERAL	922	90%	1.168	86%	1.018	84,9%	720	85,7%	3.828	86%
	1.026		1.366		1.199		840		4.431	
META	75%		75%		75%		75%		75%	



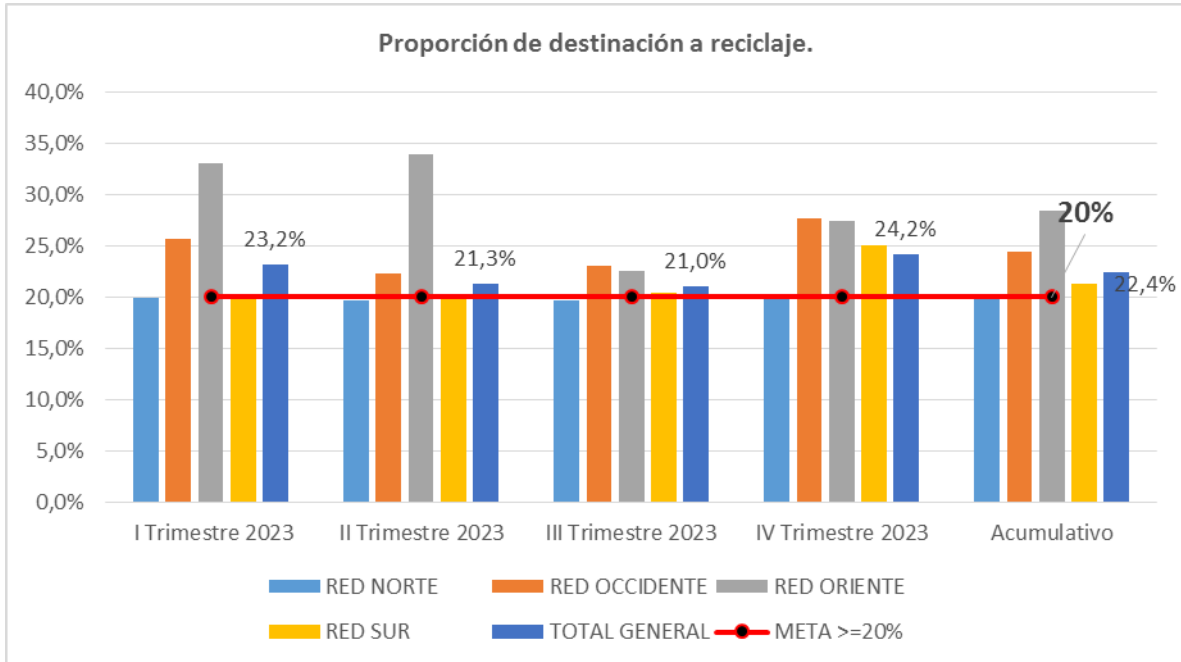
11.2.7 Factor Ambiente Físico.

11.2.7.1 Gestión Ambiental

Proporción de destinación a reciclaje.

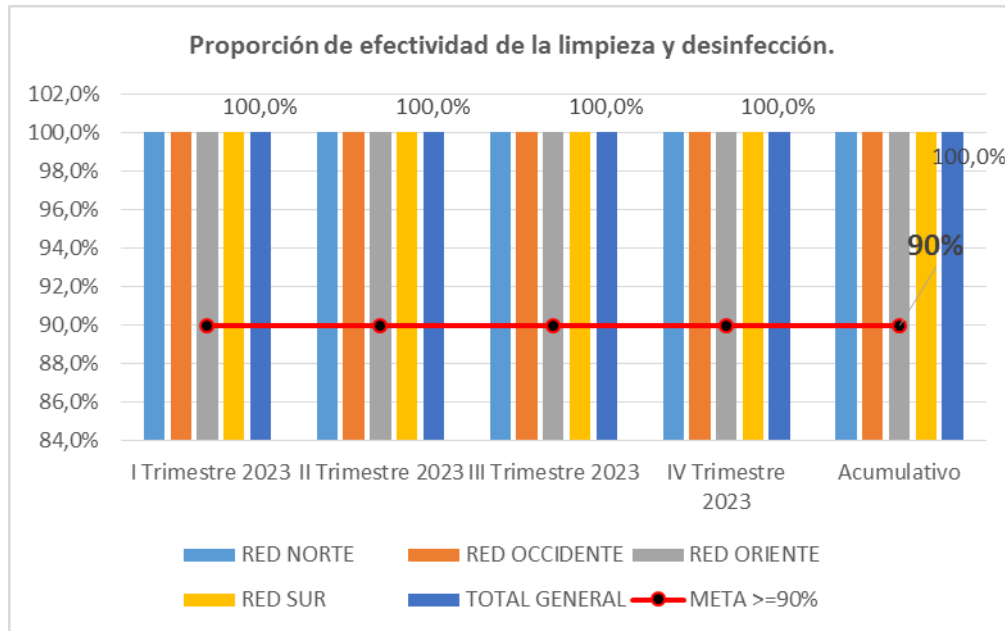
FÓRMULA = Kg Residuos Reciclables por Red / Kg Total Residuos Generados por Red

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.081	20%	1.169	19,6%	1.100	19,7%	1.235	20,1%	4.585	20%
	5.434		5.950		5.592		6.155		23.131	
RED OCCIDENTE	983	26%	883	22,3%	854	23,0%	809	27,7%	3.529	24%
	3.830		3.966		3.705		2.918		14.419	
RED ORIENTE	1.089	33%	380	33,9%	693	22,5%	731	27,4%	2.893	28%
	3.296		1.122		3.078		2.666		10.162	
RED SUR	1.496	20%	1.607	20,2%	1.552	20,5%	1.768	25,0%	6.423	21%
	7.504		7.961		7.578		7.065		30.108	
TOTAL GENERAL	4.649	23%	4.039	21,3%	4.199	21,0%	4.543	24,2%	17.430	22%
	20.064		18.999		19.953		18.804		77.820	
META	20%		20%		20%		20%		20%	



Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.

FÓRMULA = Kg Residuos Reciclables por Red / Kg Total Residuos Generados por Red										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	15	100%	15	100,0%	15	100,0%	15	100,0%	60	100%
	15		15		15		60			
RED OCCIDENTE	18	100%	18	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	72	100%
	18		18		18		72			
RED ORIENTE	18	100%	18	100,0%	18	100,0%	18	100,0%	72	100%
	18		18		18		72			
RED SUR	15	100%	15	100,0%	15	100,0%	15	100,0%	60	100%
	15		15		15		60			
TOTAL GENERAL	66	100%	66	100,0%	66	100,0%	66	100,0%	264	100%
	66		66		66		264			
META	90%		90%		90%		90%		90%	

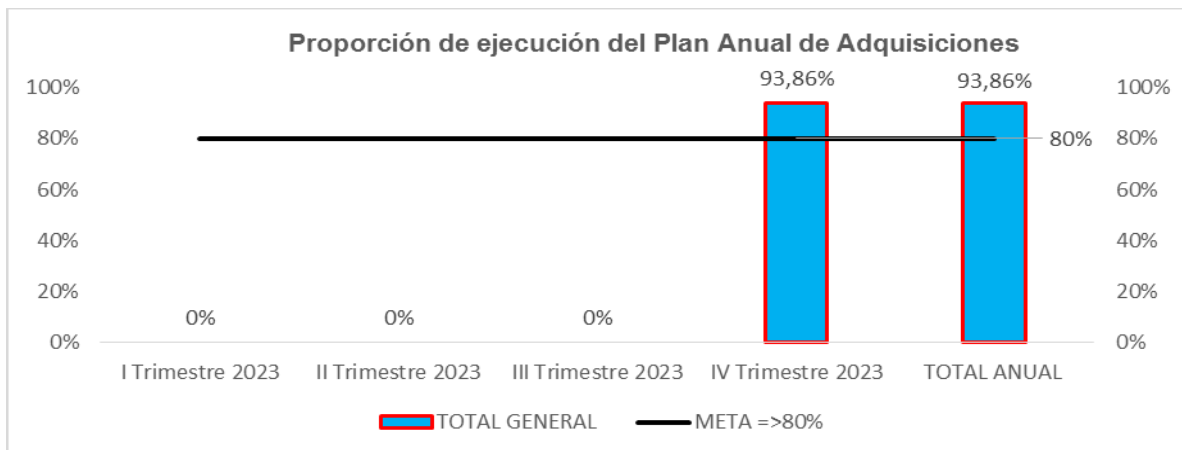


11.2.7.2 Gestión de Suministros

Proporción de ejecución del Plan Anual de Adquisiciones

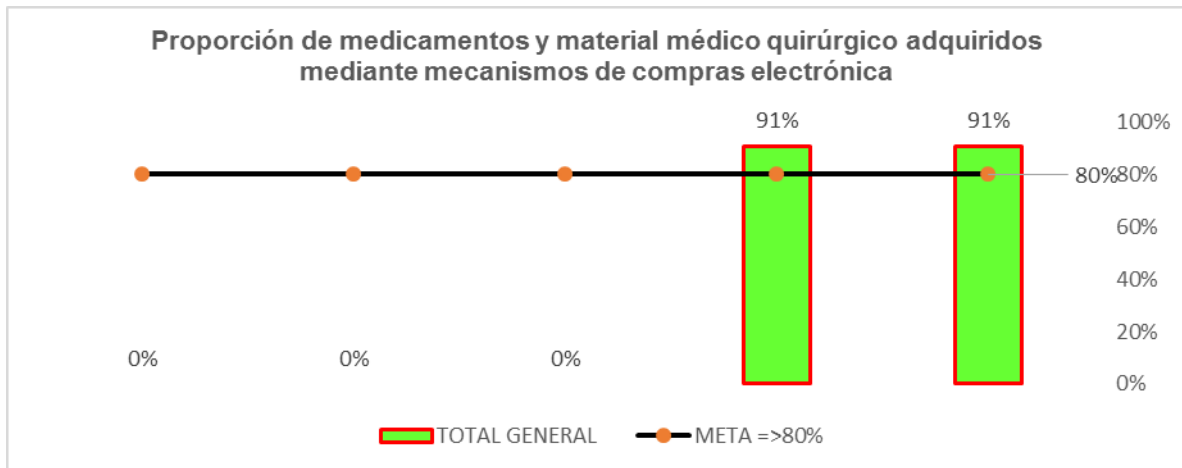
FÓRMULA = Valor ejecutado / Valor Programado.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	50.186.456.397	94%	50.186.456.397	94%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	53.471.486.500		53.471.486.500	
META										80%
ESTADO	Cumple									



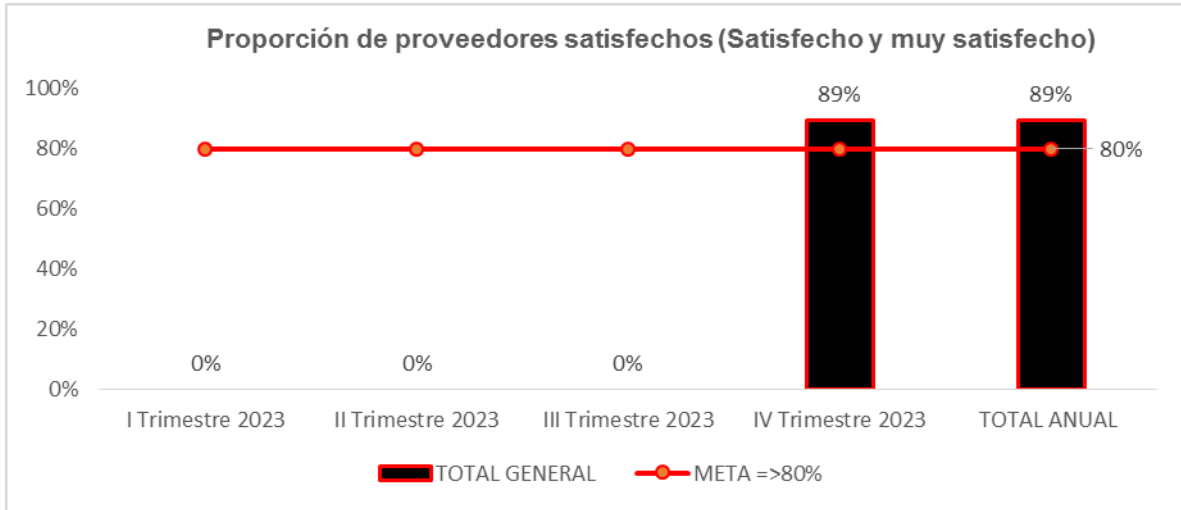
Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquirido mediante mecanismos de compras electrónica.

FÓRMULA = Valor total de medicamentos y material médico quirúrgico realizadas mediante mecanismos de compras conjuntas o mecanismos electrónicos / Valor total de adquisiciones de medicamentos y material médico quirúrgico										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	6.096.988.256	91%	6.096.988.256	91%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	6.725.852.434		6.725.852.434	
META										80%
ESTADO	Cumple									



Proporción de proveedores satisfechos (Satisfecho y muy satisfecho)

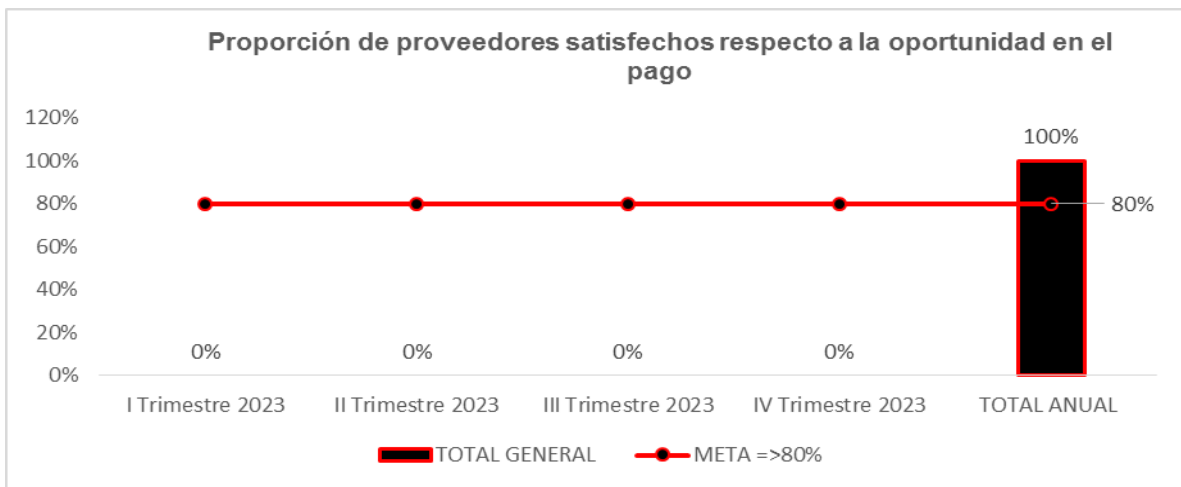
FÓRMULA = Número de respuestas positivas de los proveedores encuestados / Total de repuestas de los proveedores encuestados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	491	89,44%	491	89,44%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	549		549	
META										80%
ESTADO	Cumple									



Proporción de proveedores satisfechos respecto a la oportunidad en el pago.

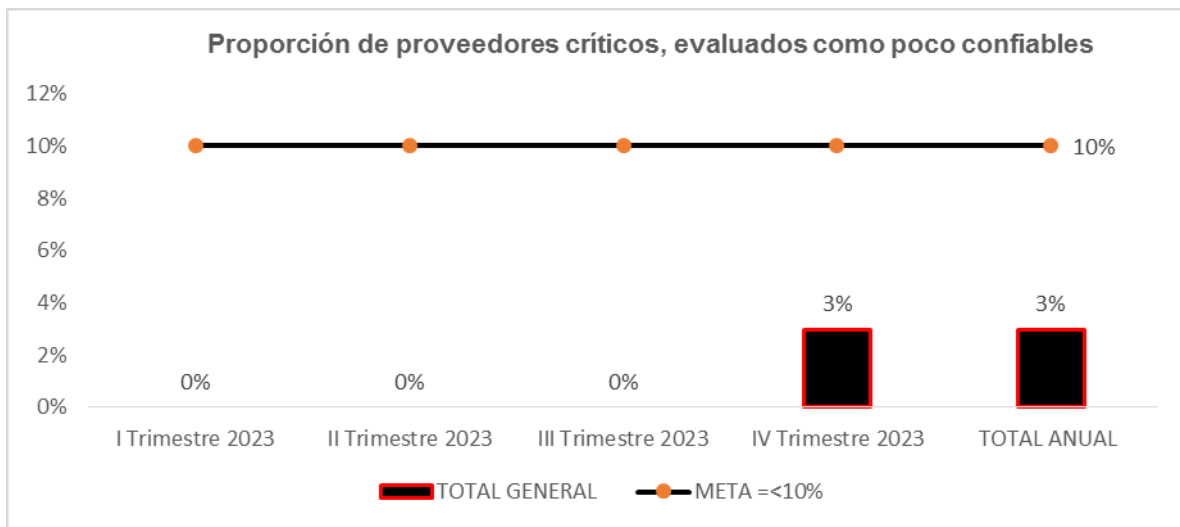
FÓRMULA = Número de proveedores con respuesta positiva / Número total de proveedores encuestados

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	61	100,0%
	N.A		N.A		N.A		N.A		61	
META									80,0%	
ESTADO	Cumple									



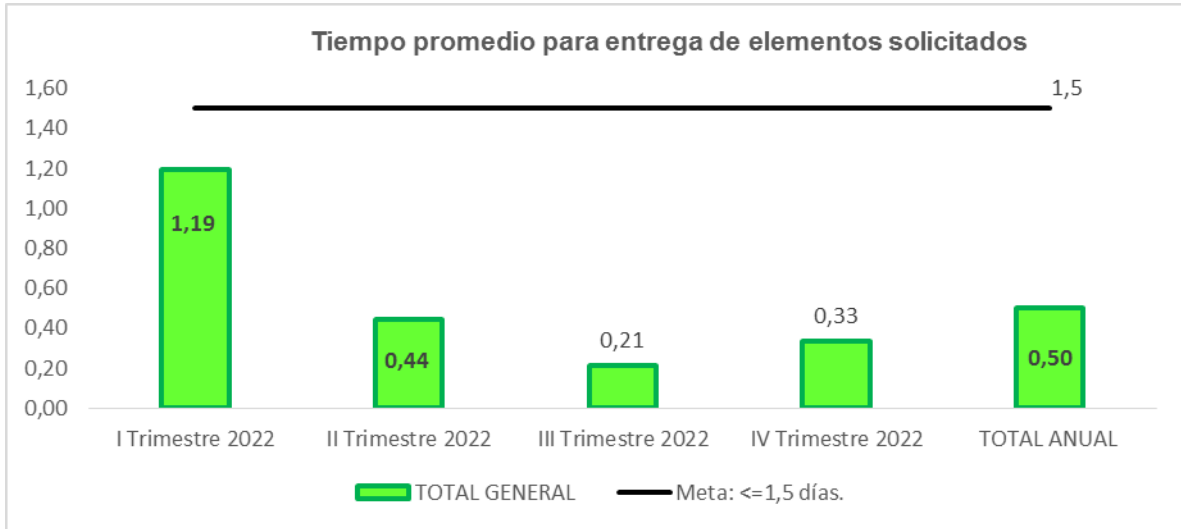
Proporción de proveedores críticos, evaluados como poco confiables

FÓRMULA = Número de proveedores evaluados como poco confiables / Total proveedores evaluados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	2	3%	2	3%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	67		67	
META										10%
ESTADO	Cumple									



Tiempo promedio para entrega de elementos solicitados

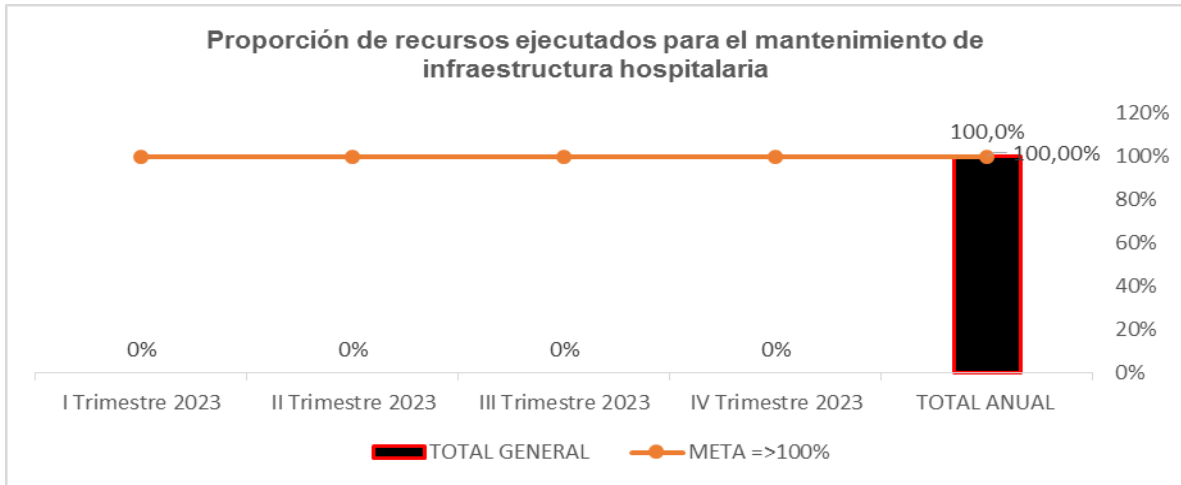
FÓRMULA = Sumatoria de días para entrega de elementos desde la fecha en que se hace la solicitud hasta la fecha en la cual se realiza el suministro / Total de entregas realizadas										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	31	1,19	12	0,44	7	0,21	13	0,33	63	0,50
	26		27		33		39		125	
META										1,50
ESTADO	Cumple									



11.2.7.3 Gestión de Infraestructura.

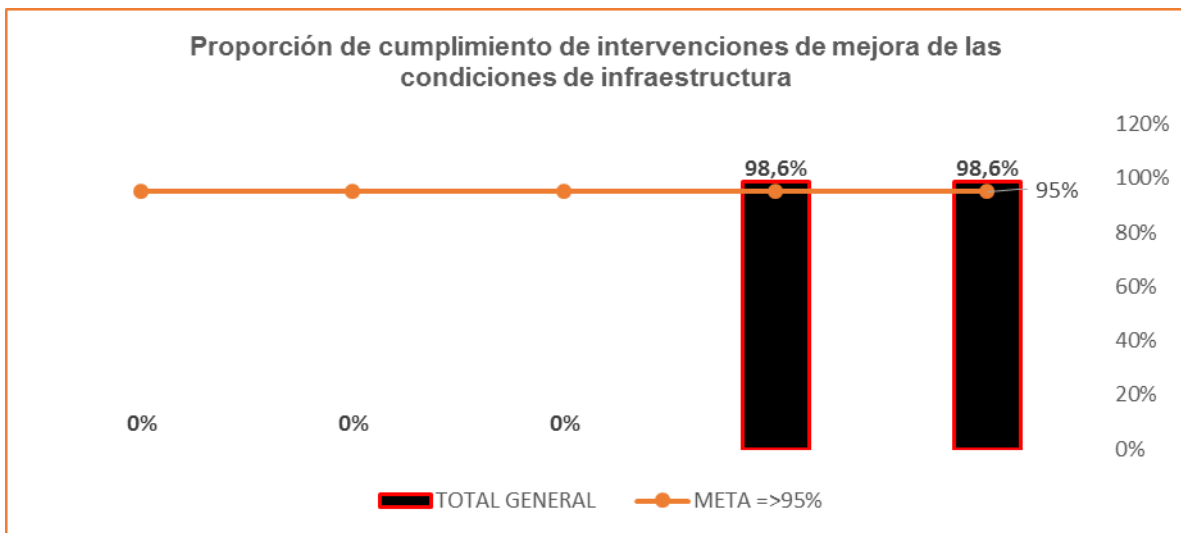
Proporción de recursos ejecutados para el mantenimiento de infraestructura hospitalaria.

FÓRMULA = Presupuesto ejecutado para el mantenimiento de infraestructura / Presupuesto asignado										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	2.662.500.000	100,0%
	N.A		N.A		N.A		N.A		2.662.500.000	
META										100,0%
ESTADO	Cumple									



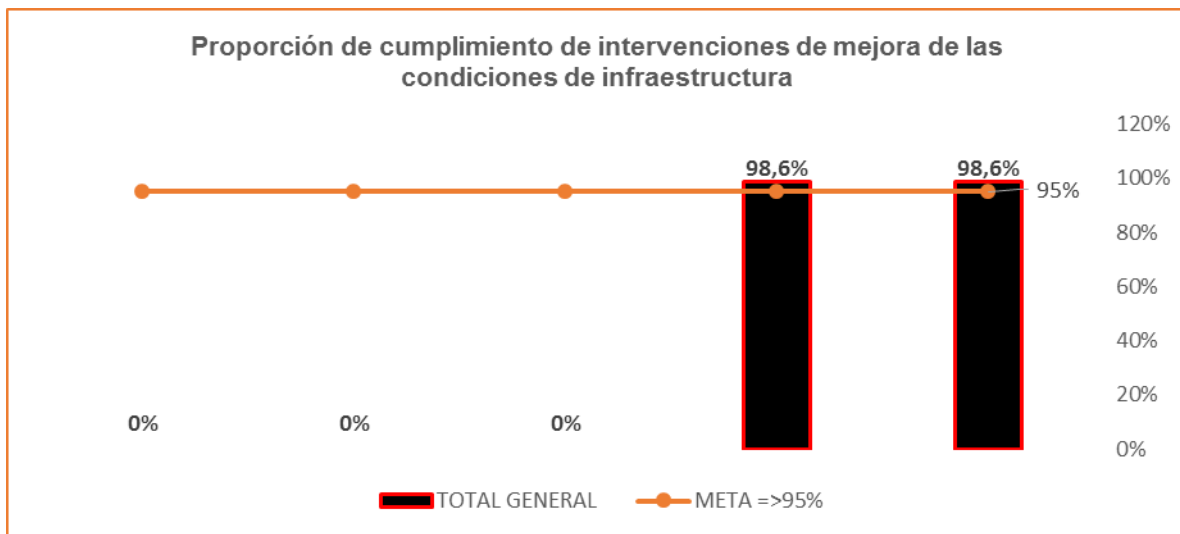
Proporción de cumplimiento de intervenciones de mejora de las condiciones de infraestructura.

FÓRMULA = Número de intervenciones de mejora ejecutadas / Número de intervenciones programadas										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	4.982	98,6%	4.982	98,6%
	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	5.051		5.051	
META										95,0%
ESTADO	Cumple									



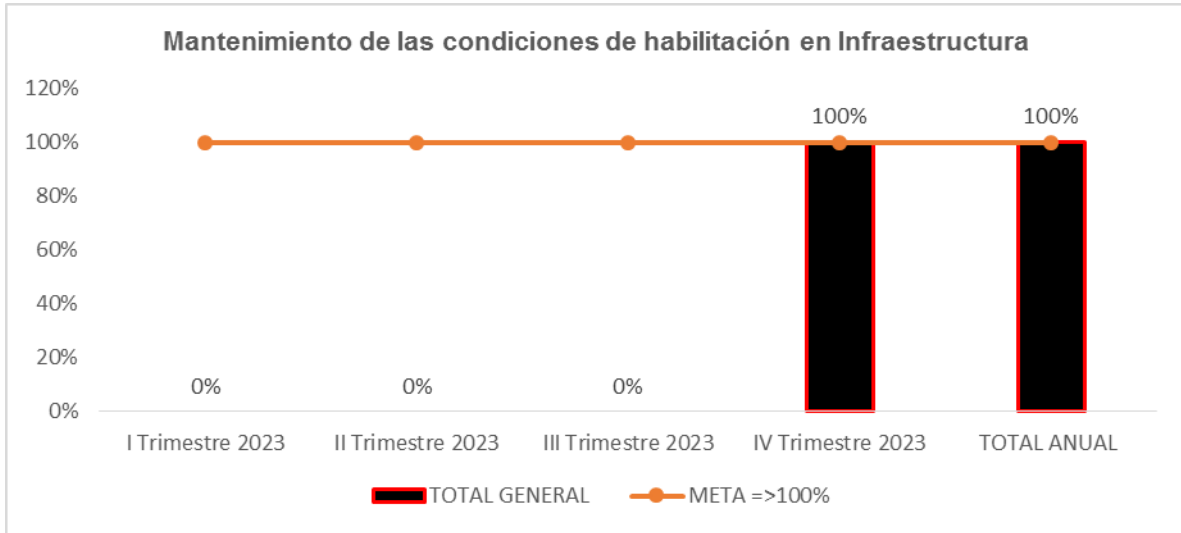
Proporción de usuarios satisfechos frente a las intervenciones realizadas.

FÓRMULA = Número de intervenciones de mejora ejecutadas / Número de intervenciones programadas										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	4.982	98,6%	4.982	98,6%
	N.A		N.A		N.A	N.A	5.051		5.051	
META										95,0%
ESTADO		Cumple								



Mantenimiento de las condiciones de habilitación en Infraestructura.

FÓRMULA = Número de servicios de cumplen con las condiciones de infraestructura para habilitación / Total de servicios habilitados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	19	100%	19	100%
	N.A		N.A		N.A	N.A	19		19	
META										100%
ESTADO		Cumple								

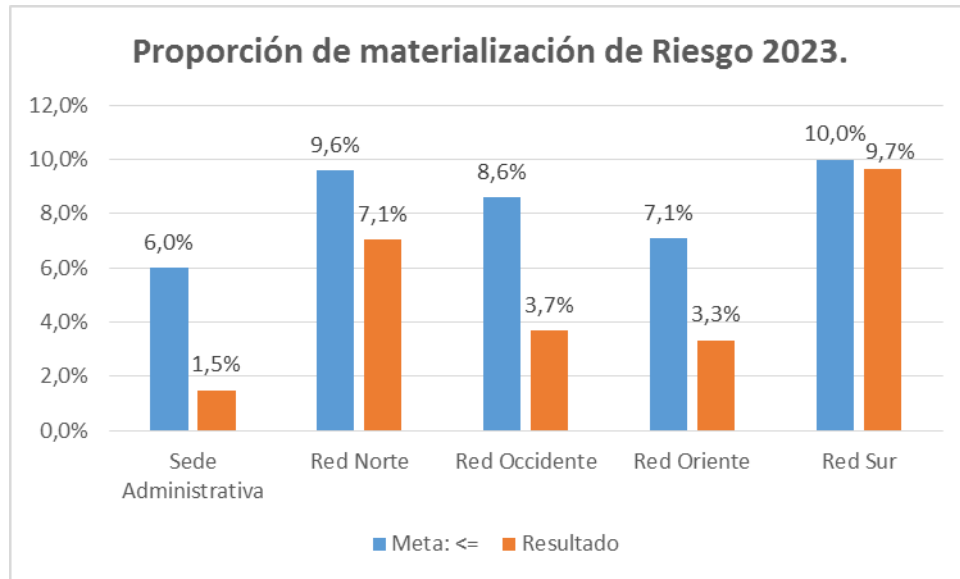


11.2.8 Factor Gestión del Riesgo

11.2.8.1 Proporción de materialización de Riesgos de los procesos de Apoyo y Misionales.

FÓRMULA = Número de riesgos materializados / Total de riesgos identificados.

	META	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	6,0%	N.A	N.A	1	1,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	1	1%
		N.A		67		N.A		N.A		67	
RED NORTE	9,6%	N.A	N.A	17	7,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	17	7%
		N.A		241		N.A		N.A		241	
RED OCCIDENTE	8,6%	N.A	N.A	8	3,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	8	4%
		N.A		217		N.A		N.A		217	
RED ORIENTE	7,1%	N.A	N.A	6	3,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	6	3%
		N.A		180		N.A		N.A		180	
RED SUR	10,0%	N.A	N.A	25	9,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	25	10%
		N.A		259		N.A		N.A		259	
TOTAL GENERAL	8,3%	N.A	N.A	56	6,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	56	6%
		N.A		897		N.A		N.A		897	
META		8,3%		8,3%		8,3%		8,3%		8,3%	



11.2.9 Gestión de Tecnología – Sistemas de Información.

11.2.9.1 Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información.

FÓRMULA = Equipos Adquiridos de tecnología de sistemas de información / Equipos planificados en PAA para adquisición y reposición de tecnología de sistemas de información

2023		
TOTAL GENERAL	210	100,00%
	210	
META	90%	

11.2.9.2 Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.

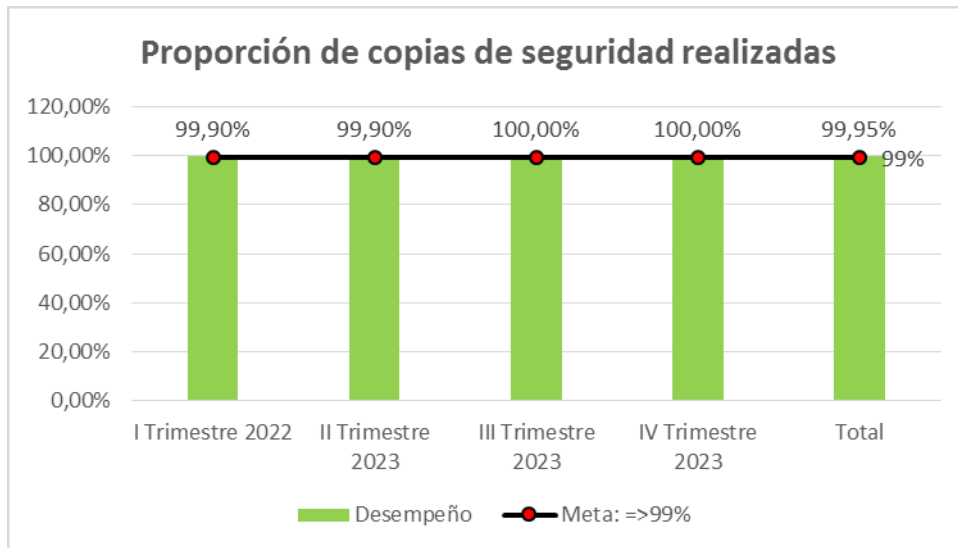
FÓRMULA = Valor del presupuesto ejecutado en la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información / Total, de presupuesto asignado para la

Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
 “Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.		
2023		
TOTAL GENERAL	220.379.700	100,00%
	220.379.700	
META	90%	

11.2.9.3 Proporción de copias de seguridad realizadas.

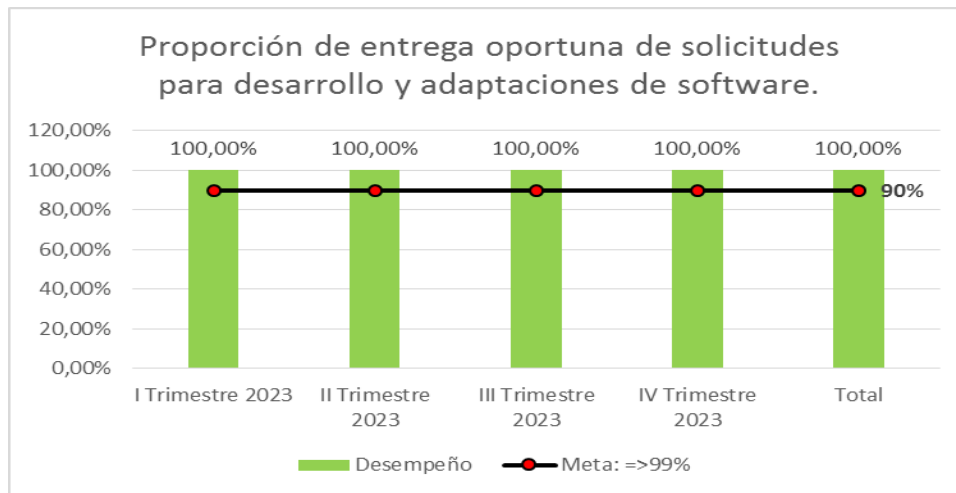
FÓRMULA = Número de Backups realizados / Número de Backups programados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Total	
TOTAL GENERAL	1.006	99,90%	996	99,90%	1.031	100,00%	1.030	100,00%	4.063	99,95%
	1.007		997		1.031		1.030		4.065	
META	99%		99%		99%		99%		99%	



11.2.9.4 Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.

FÓRMULA =Número de requerimientos entregados en la fecha pactada de la entrega / Total, de requerimientos solicitados

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Total	
TOTAL GENERAL	16	100,00%	19	100,00%	18	100,00%	7	100,00%	60	100,00%
	16		19		18		7		60	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.10 Gestión de Tecnología – Equipos Biomédicos.

11.2.10.1 Proporción de cumplimiento en la adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.

Equipos Adquiridos de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario / Equipos planificados en PAA para adquisición y reposición de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario

	2023	
TOTAL	415	100,00%

GENERAL	415	
META		90%

11.2.10.2 *Proporción de ejecución presupuestal para la adquisición y renovación de tecnología biomédica, industrial y de uso hospitalario.*

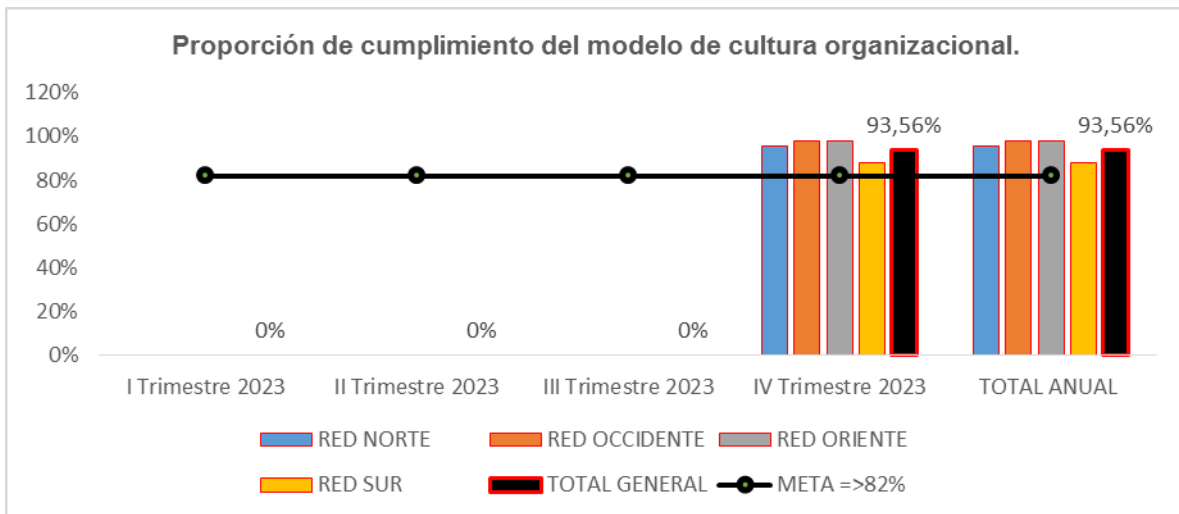
FÓRMULA = Valor del presupuesto ejecutado en la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información / Total, de presupuesto asignado para la adquisición y renovación de tecnología de sistemas de información.		
2023		
TOTAL GENERAL	272.086.271	100,00%
	272.086.271	
META		90%

11.2.11 Transformación Cultural.

11.2.11.1 *Proporción de cumplimiento del modelo de cultura organizacional.*

FÓRMULA = Número de indicadores con cumplimiento de las metas propuestas en el modelo de cultura organizacional / Número de Indicadores del modelo de cultura organizacional.									
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL
SEDE ADMINISTRATIVA	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	30	88,2%	30
	N.A		N.A		N.A		34		34
RED NORTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	40	95,2%	40
	N.A		N.A		N.A		42		42
RED OCCIDENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	41	97,6%	41
	N.A		N.A		N.A		42		42
RED ORIENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	41	97,6%	41
	N.A		N.A		N.A		42		42

RED SUR	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	37	88,1%	37	88,1%
	N.A		N.A		N.A		42		42	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	189	93,6%	189	93,6%
	N.A		N.A		N.A		202		202	
META										82%
ESTADO		Cumple								

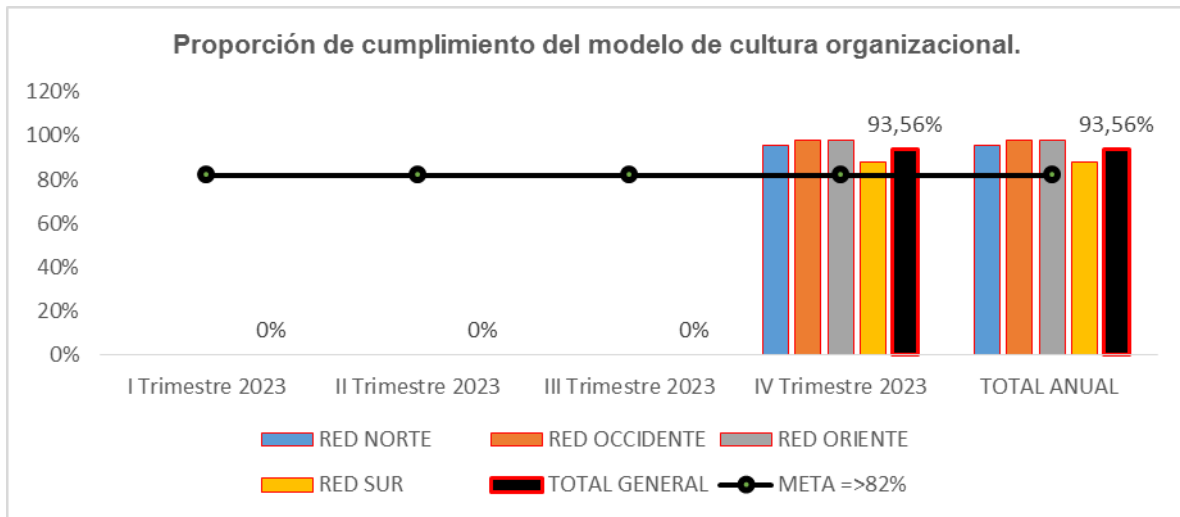


11.2.12 Responsabilidad Social Empresarial.

11.2.12.1 Proporción de cumplimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

FÓRMULA = Número de indicadores con cumplimiento de las metas propuestas del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial / Número de Indicadores del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		TOTAL ANUAL	
TOTAL GENERAL	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	12	100%	12	100%
	N.A		N.A		N.A		12		12	
META									90%	
ESTADO		Cumple								

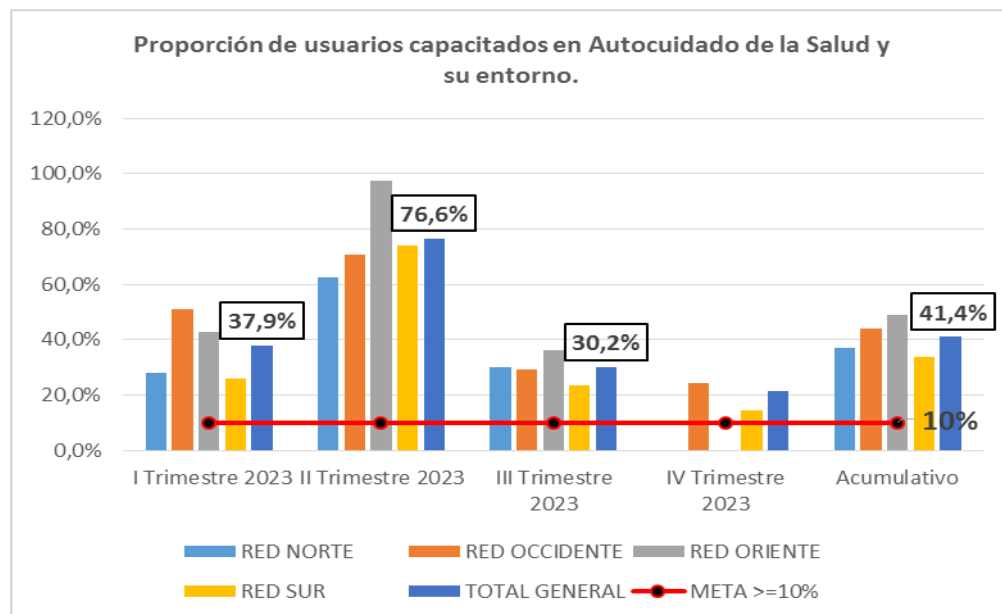


11.3 Perspectiva Usuarios y Familias.

11.3.1 Factor Orientación al Usuario.

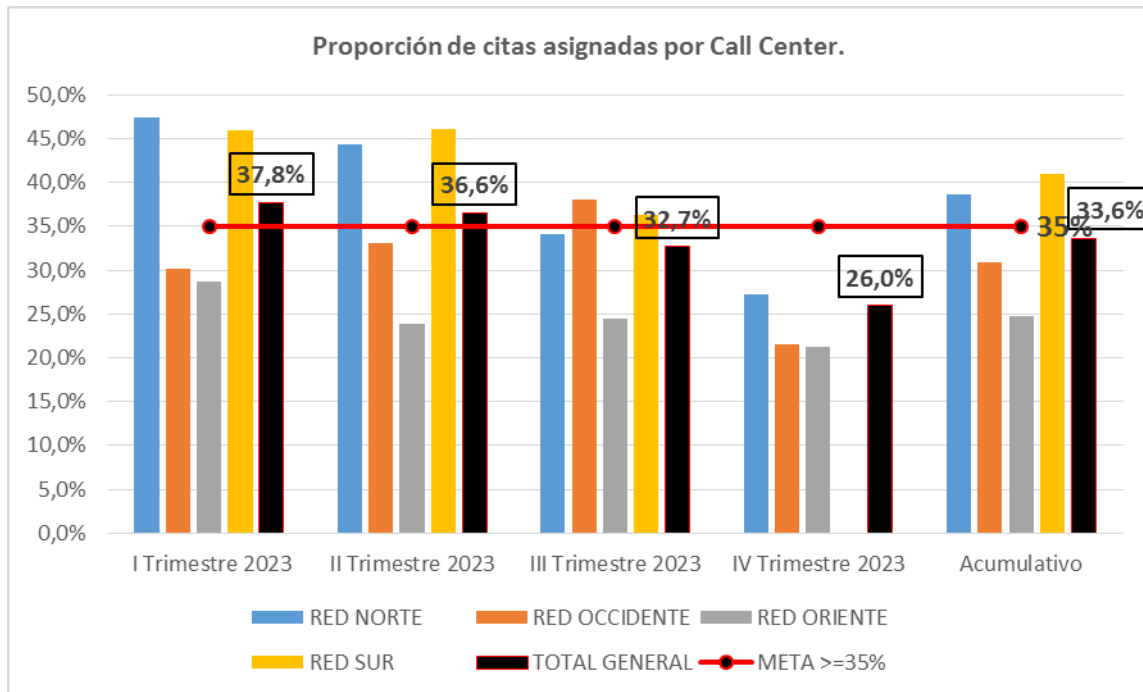
11.3.1.1 Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.

FÓRMULA = Número de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno / Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de usuarios										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	11	28,2%	25	62,5%	12	30,0%	12	27,9%	60	37,04%
	39		40		40		43		162	
RED OCCIDENTE	21	51,2%	29	70,7%	12	29,3%	10	24,4%	72	43,90%
	41		41		41		41		164	
RED ORIENTE	18	42,9%	41	97,6%	16	36,4%	6	16,2%	81	49,09%
	42		42		44		37		165	
RED SUR	8	25,8%	23	74,2%	8	23,5%	5	14,7%	44	33,85%
	31		31		34		34		130	
TOTAL GENERAL	58	37,9%	118	76,6%	48	30,2%	33	21,3%	257	41,38%
	153		154		159		155		621	
META	10%		10%		10%		10%		10%	



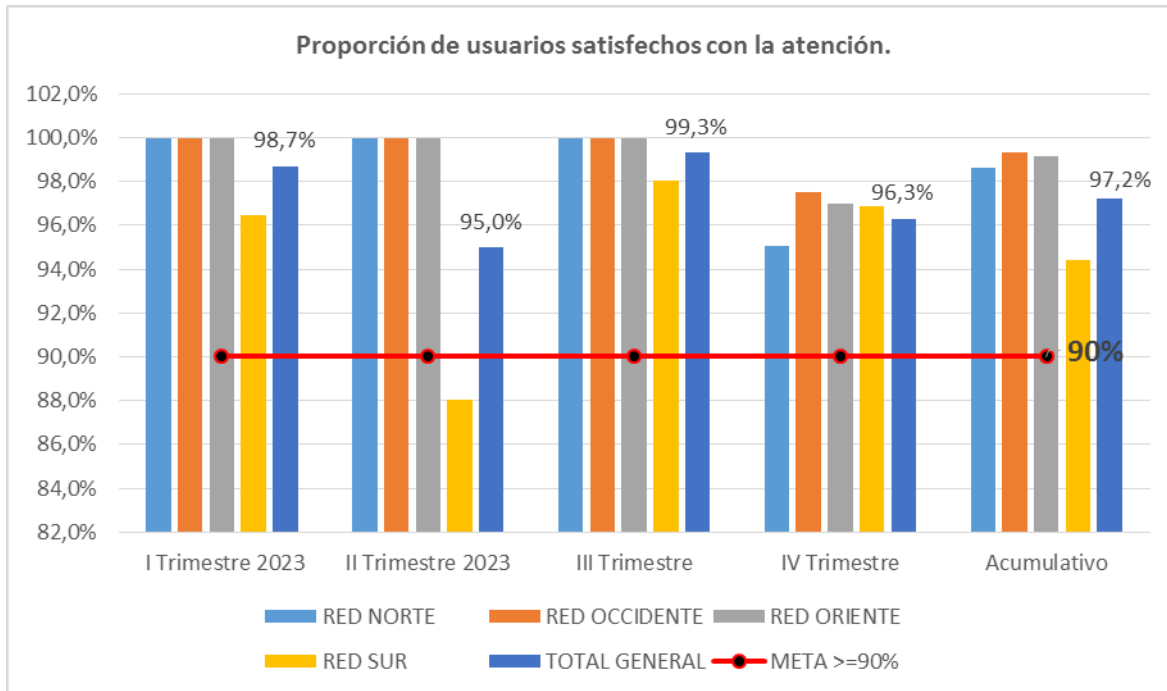
11.3.1.2 Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.

FÓRMULA = Número de citas asignadas por Call Center / Total de citas asignadas.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	20.960	47,4%	20.884	44,4%	16.086	34,2%	10.571	27,23%	68.501	38,68%
	44.187		47.017		47.072		38.823		177.099	
RED OCCIDENTE	12.478	30,2%	13.835	33,1%	14.706	38,1%	7.572	21,46%	48.591	30,95%
	41.305		41.759		38.648		35.283		156.995	
RED ORIENTE	17.509	28,7%	13.715	23,8%	12.977	24,5%	10.907	21,25%	55.108	24,72%
	60.982		57.587		53.041		51.321		222.931	
RED SUR	24.375	46,0%	24.735	46,1%	17.273	36,3%	15.424	33,94%	81.807	40,94%
	53.029		53.712		47.630		45.450		199.821	
TOTAL GENERAL	75.322	37,8%	73.169	36,6%	61.042	32,7%	44.474	26,0%	254.007	33,56%
	199.503		200.075		186.391		170.877		756.846	
META	35%		35%		35%		35%		35%	



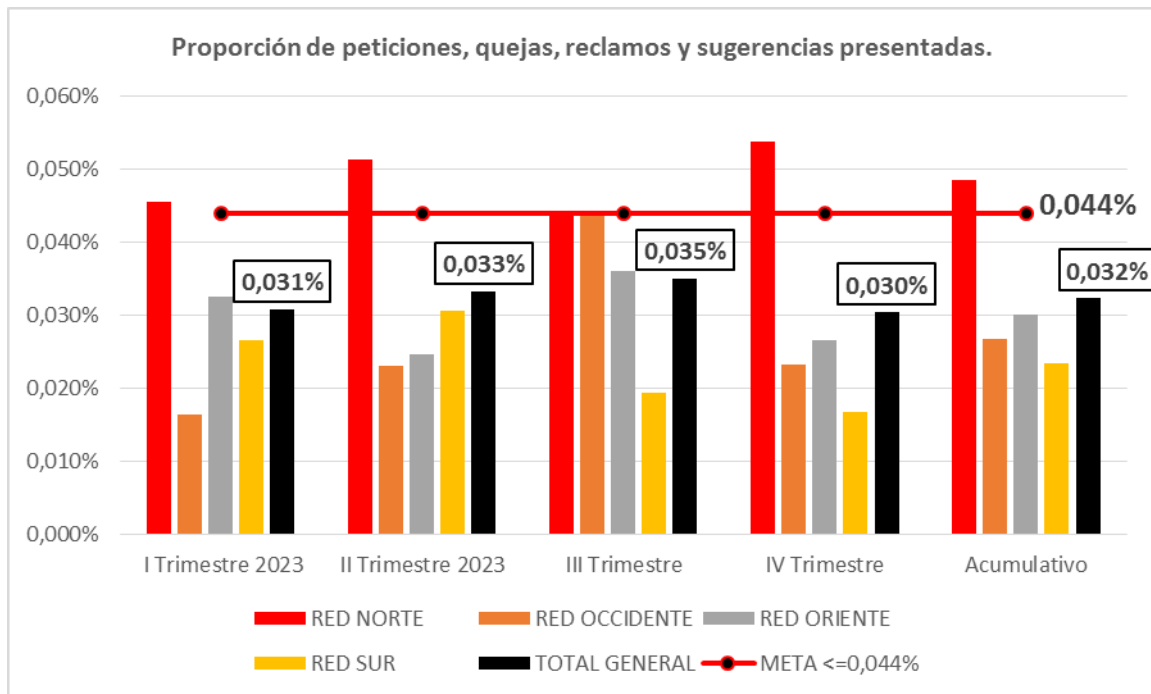
11.3.1.3 Proporción de usuarios satisfechos con la atención.

FÓRMULA = Número de usuario satisfechos / Número de usuarios encuestados.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	198	100,0%	184	100,0%	153	100,0%	193	95,1%	728	98,64%
	198		184		153		203		738	
RED OCCIDENTE	81	100,0%	65	100,0%	79	100,0%	78	97,5%	303	99,34%
	81		65		79		80		305	
RED ORIENTE	66	100,0%	63	100,0%	49	100,0%	65	97,0%	243	99,18%
	66		63		49		67		245	
RED SUR	190	96,4%	199	88,1%	149	98,0%	186	96,9%	724	94,39%
	197		226		152		192		767	
TOTAL GENERAL	535	98,7%	511	95,0%	430	99,3%	522	96,3%	1.998	97,23%
	542		538		433		542		2.055	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.3.1.4 Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

FÓRMULA = Número de PQRS / Número total de atenciones realizadas										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	78	0,046%	88	0,051%	79	0,044%	83	0,054%	328	0,048%
	171.417		171.867		179.812		154.596		677.692	
RED OCCIDENTE	23	0,016%	32	0,023%	62	0,044%	29	0,023%	146	0,027%
	140.212		138.466		140.957		125.308		544.943	
RED ORIENTE	43	0,033%	35	0,025%	52	0,036%	34	0,027%	164	0,030%
	132.116		142.264		144.591		128.186		547.157	
RED SUR	47	0,026%	58	0,031%	37	0,019%	27	0,017%	169	0,023%
	177.463		189.422		191.310		162.024		720.219	
TOTAL GENERAL	191	0,031%	213	0,033%	230	0,035%	173	0,030%	807	0,032%
	621.208		642.019		656.670		570.114		2.490.011	
META	0,044%		0,044%		0,044%		0,044%		0,044%	

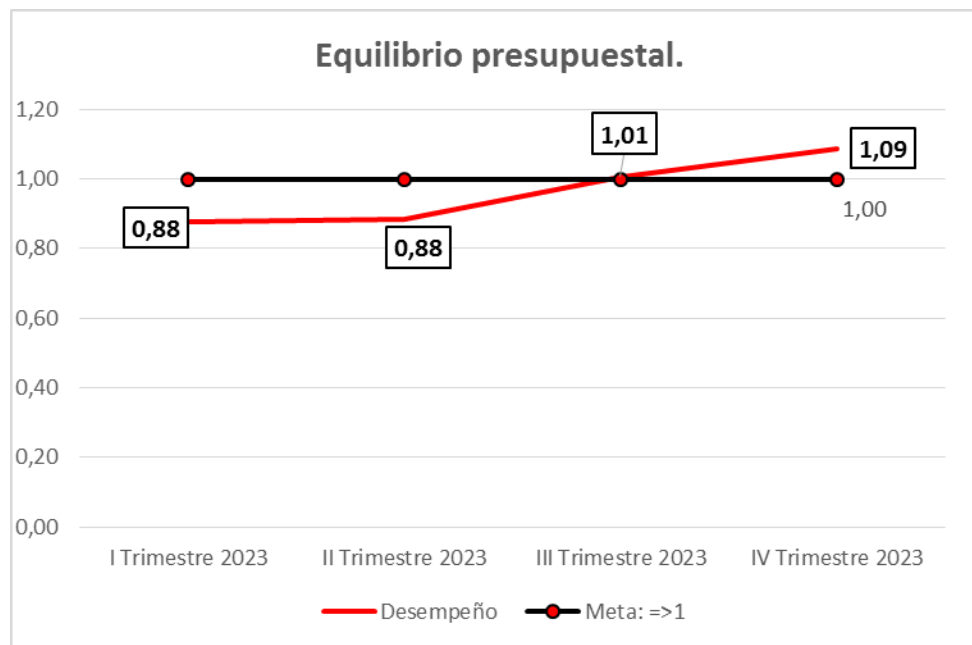


11.4 Perspectiva Financiera.

11.4.1 Factor Sostenibilidad financiera.

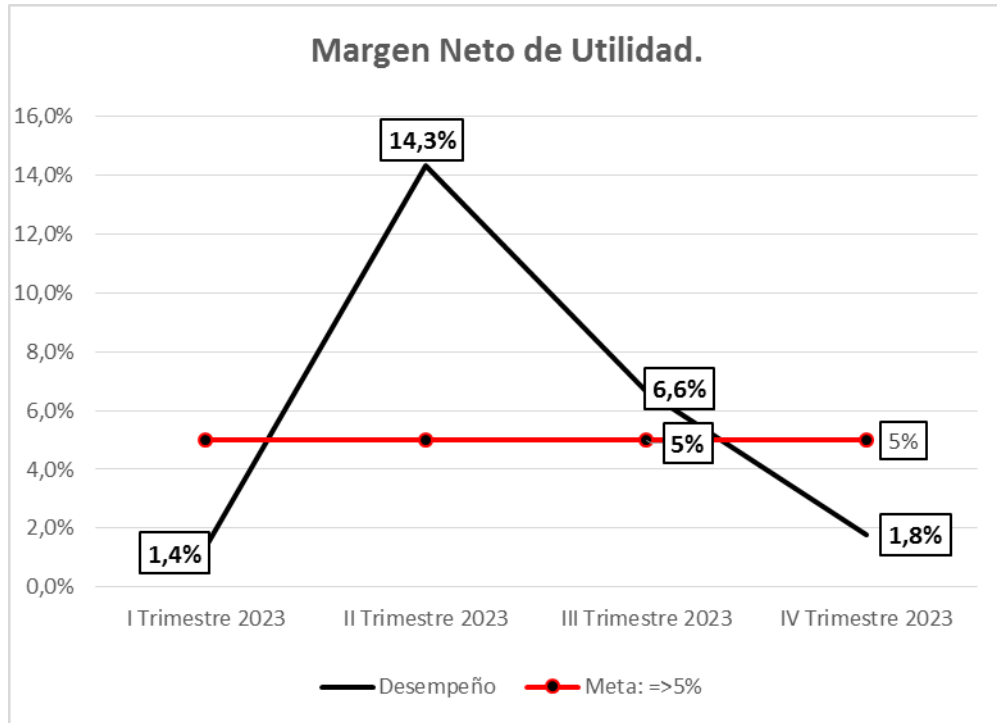
11.4.1.1 Equilibrio presupuestal.

FÓRMULA = Valor ejecutado / Valor Programado.								
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023 - Acumulado Anual 2023	
TOTAL GENERAL	30.321.183.762	0,88	50.745.708.051	0,88	71.029.498.447	1,01	91.951.245.001	1,09
	34.602.297.187		57.473.976.838		70.524.123.309		84.477.238.932	
META	1,00		1,00		1,00		1,00	



11.4.1.2 Margen Neto de Utilidad.

FÓRMULA = Utilidad Neta del periodo / Ingresos en el periodo								
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023 - Acumulado Anual 2023	
TOTAL GENERAL	232.039.423	1,4%	5.207.500	14,3%	3.892.942	6,6%	1.389.126.073	1,8%
	17.126.863.653		36.365.020		58.548.344		77.811.675.718	
META	5%		5%		5%		5%	



11.4.1.3 Nivel de glosa

FÓRMULA = Valor de la glosa aceptada / Valor de los ingresos por ventas de servicios		
Anual 2023 (a Noviembre)		
TOTAL GENERAL	1.195.305.151 65.952.389.454	1,8%
META	3%	

11.4.1.4 Evolución de Gasto por Unidad Relativo Producida.

FÓRMULA = Gasto de funcionamiento y operación comercial y prestación de servicios comprometido en la vigencia anterior en valores constantes de la vigencia objeto de evaluación / Número de UVR producidas en la vigencia objeto de evaluación		
2023		
TOTAL GENERAL	19.426,71	1,12
	17.308,63	
META	0,90	

FIN DEL INFORME.

Consolido:

EDGARDO ROMO GENOY
 Profesional universitario Planeación.

Aprobó

SEBASTIAN GRANJA ORDOÑEZ
 Gerente (E)