



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

**PASTO SALUD E.S.E**

NIT.900091143-9

**INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL  
I TRIMESTRE DE 2023**

Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2024:

*“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”*

San Juan de Pasto

Mayo de 2023

## Tabla de contenido

<b>1. MARCO LEGAL</b>	<b>3</b>
<b>2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>4</b>
<b>3. DESEMPEÑO PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO I TRIMESTRE DE 2023</b>	<b>5</b>
<b>4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>6</b>
<b>5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.</b>	<b>7</b>
<b>6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE</b>	<b>8</b>
<b>7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE</b>	<b>13</b>
<b>8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE.</b>	<b>17</b>
<b>9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR.</b>	<b>20</b>
<b>10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.</b>	<b>24</b>
<b>11. DESEMPEÑO DE INDICADORES</b>	<b>28</b>
<b>11.1 Perspectiva crecimiento y aprendizaje</b>	<b>28</b>
11.1.1 Factor Talento Humano	28
11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	29
<b>11.2 Perspectiva Procesos Internos</b>	<b>32</b>
11.2.1 Factor Capacidad Instalada	32
<b>11.2.2 Factor Gestión Clínica</b>	<b>48</b>
<b>11.2.3 Factor Humanización.</b>	<b>55</b>
<b>11.2.4 Factor Seguridad del Paciente.</b>	<b>64</b>
<b>11.2.5 Factor Servicio Farmacéutico.</b>	<b>68</b>
<b>11.2.6 Factor Ambiente Físico.</b>	<b>75</b>
<b>11.3 Perspectiva Usuarios y Familias.</b>	<b>77</b>
11.3.1 Factor Orientación al Usuario.	77
<b>11.4 Perspectiva Financiera.</b>	<b>81</b>
11.4.1 Factor Sostenibilidad financiera.	81

## 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**

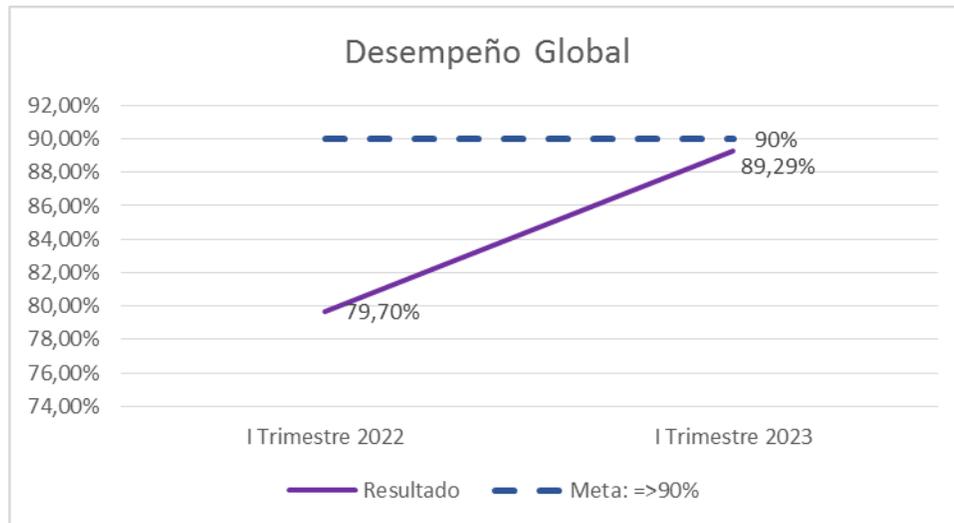
En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

### **Valores**

- **Diligencia:** Cumplimiento 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 I TRIMESTRE DE 2023

PASTO SALUD ESE	I Trimestre 2022	I Trimestre 2023
CUMPLE	47	50
NO CUMPLE	12	6
TOTAL	59	56
<b>% de cumplimiento</b>	<b>79,7%</b>	<b>89,29%</b>

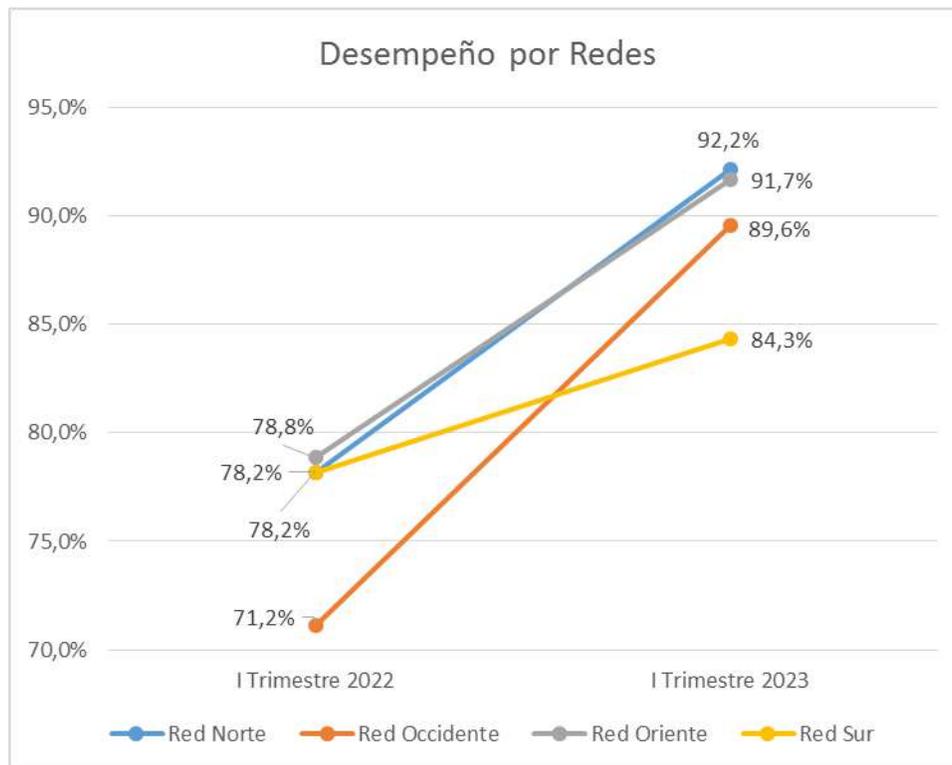


#### 4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

		RESULTADO POA I TRIMESTRE 2022				RESULTADO POA I TRIMESTRE 2023			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FACTORES	METAS			%	METAS			%
		CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL		CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL	
1_Generar auto sostenibilidad financiera.	1_Sostenibilidad Financiera.	1	1	2	50,00%	0	1	1	0,00%
2_Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria.	2_Orientación al Usuario.	4	0	4	100,00%	4	0	4	100,00%
3_Mejorar continuamente los procesos de la organización.	3_Capacidad Instalada.	14	4	18	77,78%	15	1	16	93,75%
	4_Gestión Clínica.	4	5	9	44,44%	3	4	7	42,86%
	5_Servicio Farmacéutico.	6	1	7	85,71%	7	0	7	100,00%
	6_Ambiente Físico (Infraestructura, suministros, Ambiental).	2	0	2	100,00%	2	0	2	100,00%
	7_PAMEC	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	8_Seguridad del paciente	4	0	4	100,00%	4	0	4	100,00%
	9_Gestión del Riesgo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	10_Humanización	7	2	9	77,78%	9	0	9	100,00%
	11_Gestión de Tecnología (Equipos de Sistemas y Biomédicos)	N.A	N.A	N.A	N.A	2	0	2	100,00%
	12_Responsabilidad Social Empresarial	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	13_Transformación Cultural	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	<b>Subtotal</b>	<b>37</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>75,51%</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>89,36%</b>
	4_Fortalecer las competencias del Talento Humano.	14_Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el Trabajo	3	0	3	100,00%	3	0	3
15_Talento Humano		1	0	1	100,00%	1	0	1	100,00%
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>59</b>	<b>77,97%</b>	<b>50</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>89,29%</b>	

**5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
Red Norte	43	78,18%	47	92,16%	14,0%
	55		51		
Red Occidente	37	71,15%	43	89,58%	18,4%
	52		48		
Red Oriente	41	78,85%	44	91,67%	12,8%
	52		48		
Red Sur	43	78,18%	43	84,31%	6,1%
	55		51		
Pasto Salud ESE	46	77,97%	50	89,29%	11,3%
	59		56		



6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad		1	1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		1	
		Severidad de accidentalidad	1		1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por	1		1	

PERSPECTIV A	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		enfermería.				
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		1	
		Porcentaje atención a de población crónica.		1	1	
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.		1	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.		1	1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.		1	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.	1		1	
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		1	
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1		1	
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1		1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1	1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad		1		1

PERSPECTIV A	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		hipertensiva.				
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		1	
		Proporción de Consultas por atención domiciliaria.	1			
		Proporción de consultas por tele consulta.		1		
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		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		1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1		1	
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1		1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	1		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.		1	1	

PERSPECTIV A	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	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	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		1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		1	
	Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1	
		Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	1		1	
		Proporción de eventos adversos centinela presentados.	1			1
		Proporción de eventos adversos gestionados.	1		1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1		1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		1	
		Porcentaje de medicamentos entregados	1		1	

PERSPECTIV A	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		inmediatamente.				
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1		1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.	1		1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1		1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1		1	
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.		1		1
CUMPLE			43		47	
NO CUMPLE			12		4	
NO REPORTADO			0		0	
TOTAL			55		51	
% de cumplimiento			<b>78,2%</b>		<b>92,16%</b>	

## 7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		1	
		Severidad de accidentalidad	1		1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.		1	1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.		1	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.		1	1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		1	
		Porcentaje atención a de población crónica.		1		1
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.		1		1
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.		1	1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.		1	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.		1	1	
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		1	
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1		1	
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1		1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1	1	
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		1	
		Proporción de Consultas por atención domiciliaria.		1		
Proporción de consultas por tele consulta.		1				

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		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		1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1		1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	1		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.		1	1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		1	
		Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1
	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.		1		1	
	Proporción de eventos adversos centinela presentados.		1		1	
	Proporción de eventos adversos gestionados.		1		1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		1	
		Índice de Problemas relacionados con	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		medicamentos.				
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1		1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1		1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.		1	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1		1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1			1
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1		1	
CUMPLE			37		43	
NO CUMPLE			15		5	
NO REPORTADO			0		0	
TOTAL			52		48	
% de cumplimiento (Incluye no reportes)			71,2%		89,58%	

## 8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		1	
		Severidad de accidentalidad	1		1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		1	
		Porcentaje atención a de población crónica.		1	1	
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.		1	1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.		1	1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.		1	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.		1	1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
	Gestión Clínica	Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		1	
		Proporción de registros pertinentes de referencias.		1	1	
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1		1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1		1
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.	1		1	
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		1	
		Proporción de Consultas por atención domiciliaria.		1		
		Proporción de consultas por tele consulta.		1		
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		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		1	
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1		1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	1		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	1		1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		1	
		Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1
	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.		1		1	
	Proporción de eventos adversos centinela presentados.		1		1	
	Proporción de eventos adversos gestionados.		1		1	
	Servicio farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1		1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1			1
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.		1	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1		1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1			1
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1		1	
CUMPLE			41		44	
NO CUMPLE				11		4
TOTAL			52		48	
% de cumplimiento			78,8%		91,7%	

9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		1		
		Prevalencia de enfermedad laboral	1			1	
		Severidad de accidentalidad	1			1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT.	1				
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas.	1				
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		1		
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		1		
		Porcentaje atención a de población crónica.		1			1
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		1		

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.	1		1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.	1		1	
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.		1	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.		1	1	
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.		1	1	
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1		1	
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1		1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1		1
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		1	
		Proporción de Consultas por atención domiciliaria.	1			
		Proporción de consultas por tele consulta.	1			
	Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		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		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.	1		1	
		Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	1		1	
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	1		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.		1	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	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	1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1			1
	Seguridad del paciente	Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1	
		Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	1			1
		Proporción de eventos adversos centinela presentados.	1		1	
		Proporción de eventos adversos gestionados.	1		1	
	Servicio Farmacéutico	Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		1	
		Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1		1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1		1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.		1	1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.		1	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1		1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1		1	
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1		1	
CUMPLE			43		43	
NO CUMPLE			12		8	
NO REPORTADO			0			
TOTAL			55		51	
% de cumplimiento (Incluye no reportes)			78,2%		84,31%	

10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2022	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Talento Humano	Efectividad del proceso de Inducción	1		1	
	SGSST	Frecuencia de accidentalidad	1		1	
		Prevalencia de enfermedad laboral	1		1	
		Severidad de accidentalidad	1		1	
PROCESOS INTERNOS	Capacidad Instalada	Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas.	1			
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.	1		1	
		Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.	1		1	
		Porcentaje atención a de población crónica.		1		1
		Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.	1		1	
		Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.		1		1
		Porcentaje de población intervenida en RIAS	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2022	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		adolescencia.				
		Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.		1	1	
		Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adultez.		1	1	
		Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez.	1		1	
	Gestión Clínica	Proporción de registros pertinentes de referencias.	1		1	
		Tiempo promedio para referencias de urgencias.		1		1
		Proporción de captación de gestantes antes de las 10 semanas.		1		1
		Proporción de Pacientes con HTA Controlada.	1		1	
		Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.		1		1
		Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva.		1		1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		1	
		Proporción de Consultas por atención domiciliaria.	1			
		Proporción de consultas por tele consulta.		1		
		Humanización	Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.	1		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		1	
	Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.		1		1	
	Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.		1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2022	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios	1		1	
		Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.		1	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	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		1	
		Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos.	1		1	
		Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1	
	Seguridad del paciente	Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.	1		1	
		Proporción de eventos adversos centinela presentados.	1		1	
		Proporción de eventos adversos gestionados.	1		1	
		Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).	1		1	
	Servicio farmacéutico	Índice de Problemas relacionados con medicamentos.	1		1	
		Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.	1		1	
		Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.	1		1	
		Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.	1		1	
		Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.		1	1	
		Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2022		I Trimestre 2022	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
		Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		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	
	Responsabilidad Social Empresarial					
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.	1		1	
		Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.	1		1	
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1		1	
Financiera	Sostenibilidad Financiera	Equilibrio presupuestal		1		
		Margen Neto de Utilidad.	1			1
CUMPLE			46		50	
NO CUMPLE			13		6	
NO REPORTADO			0		0	
TOTAL			59		56	
% de cumplimiento			78,0%		89,29%	

## 11. DESEMPEÑO DE INDICADORES

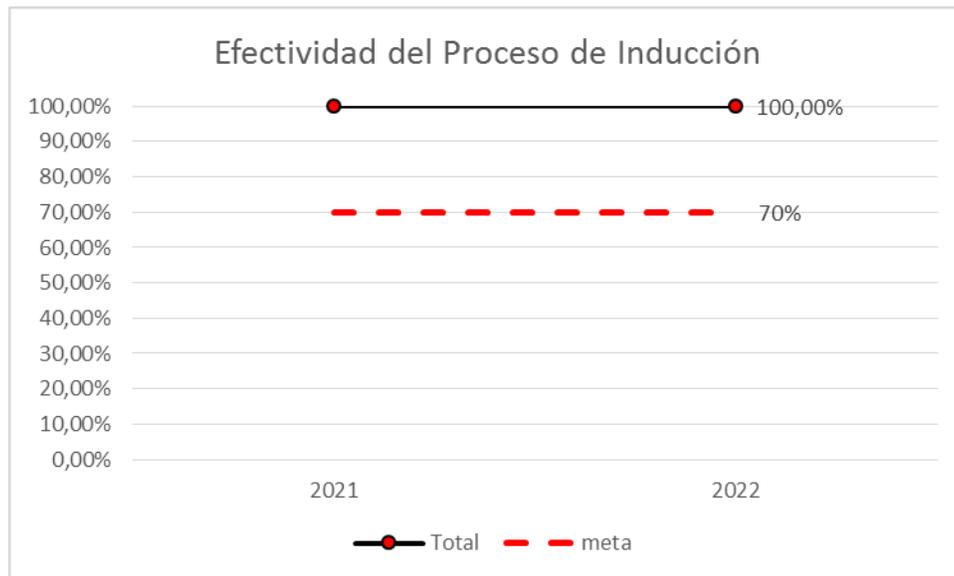
### 11.1 Perspectiva crecimiento y aprendizaje

#### 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**

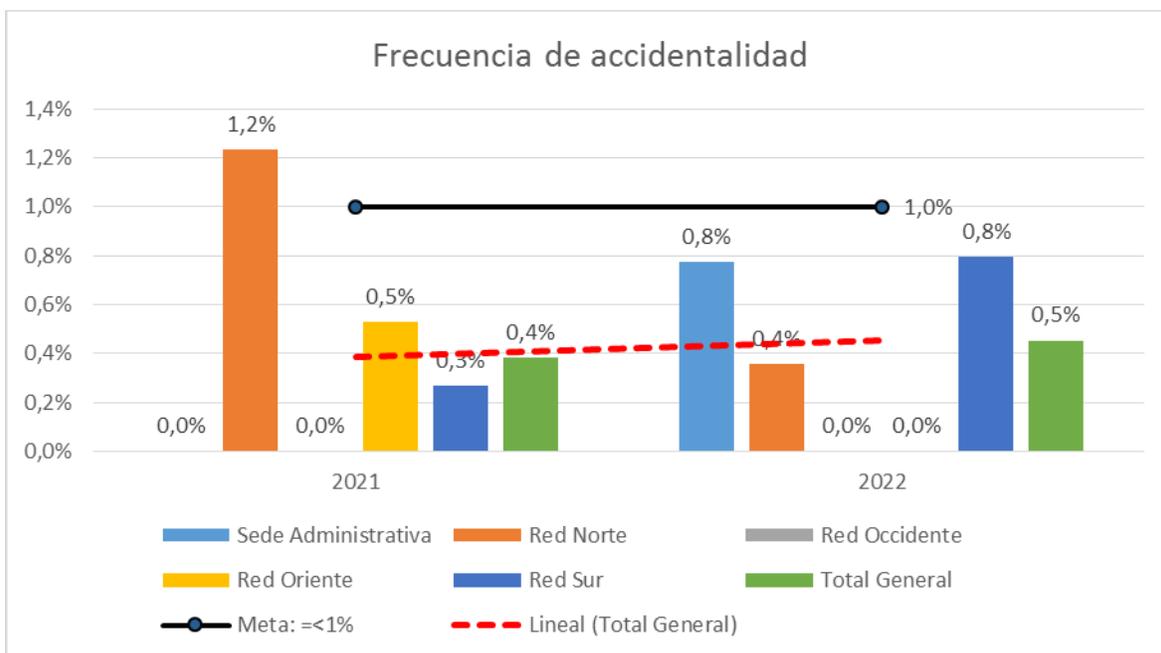
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
<b>TOTAL GENERAL</b>	2	<b>100,00%</b>	16	<b>100,00%</b>
	2		16	
<b>META</b>	<b>70%</b>		<b>70%</b>	



11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.

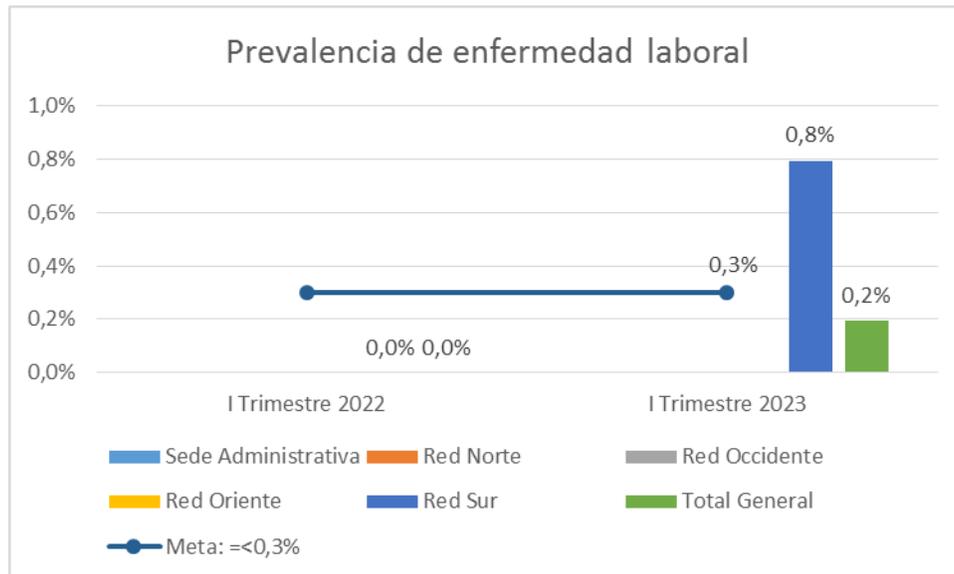
11.1.2.1 Frecuencia de accidentalidad.

FÓRMULA = Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el Trimestre / Número de trabajadores en el periodo x 100				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0,0%	3	0,8%
	357		388	
RED NORTE	4	1,2%	1	0,4%
	324		281	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	0	0,0%
	321		301	
RED ORIENTE	1	0,5%	0	0,0%
	189		199	
RED SUR	1	0,3%	3	0,8%
	375		377	
TOTAL GENERAL	6	0,4%	7	0,5%
	1.566		1.546	
META	1,0%		1,0%	



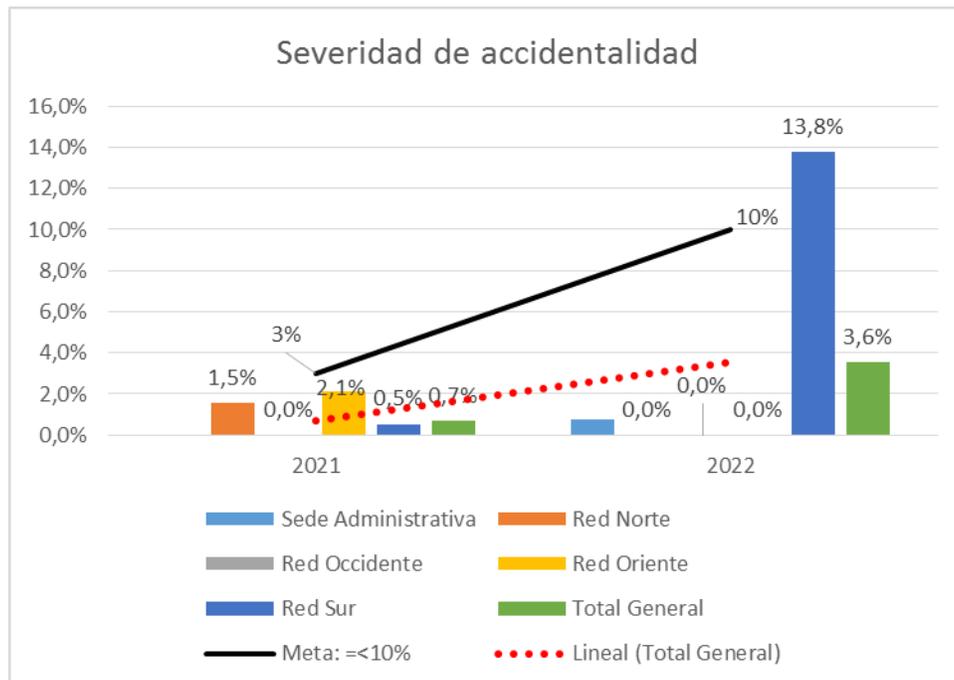
**11.1.2.2 Prevalencia de enfermedad laboral.**

<b>FÓRMULA = Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo “Z / Promedio de trabajadores en el periodo “Z”) * 100</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
SEDE ADMINISTRATIVA	0 119	<b>0,0%</b>	0 129	<b>0,0%</b>
RED NORTE	0 108	<b>0,0%</b>	0 94	<b>0,0%</b>
RED OCCIDENTE	0 107	<b>0,0%</b>	0 100	<b>0,0%</b>
RED ORIENTE	0 63	<b>0,0%</b>	0 66	<b>0,0%</b>
RED SUR	0 125	<b>0,0%</b>	1 126	<b>0,8%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	0 522	<b>0,0%</b>	1 515	<b>0,2%</b>
<b>META</b>	<b>0,3%</b>		<b>0,3%</b>	



11.1.2.3 Severidad de accidentalidad.

<b>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</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
SEDE ADMINISTRATIVA	0	<b>0,0%</b>	3	<b>0,8%</b>
	357		388	
RED NORTE	5	<b>1,5%</b>	0	<b>0,0%</b>
	324		281	
RED OCCIDENTE	0	<b>0,0%</b>	0	<b>0,0%</b>
	321		301	
RED ORIENTE	4	<b>2,1%</b>	0	<b>0,0%</b>
	189		199	
RED SUR	2	<b>0,5%</b>	52	<b>13,8%</b>
	375		377	
<b>TOTAL GENERAL</b>	11	<b>0,7%</b>	55	<b>3,6%</b>
	1.566		1.546	
<b>META</b>	<b>3%</b>		<b>10%</b>	

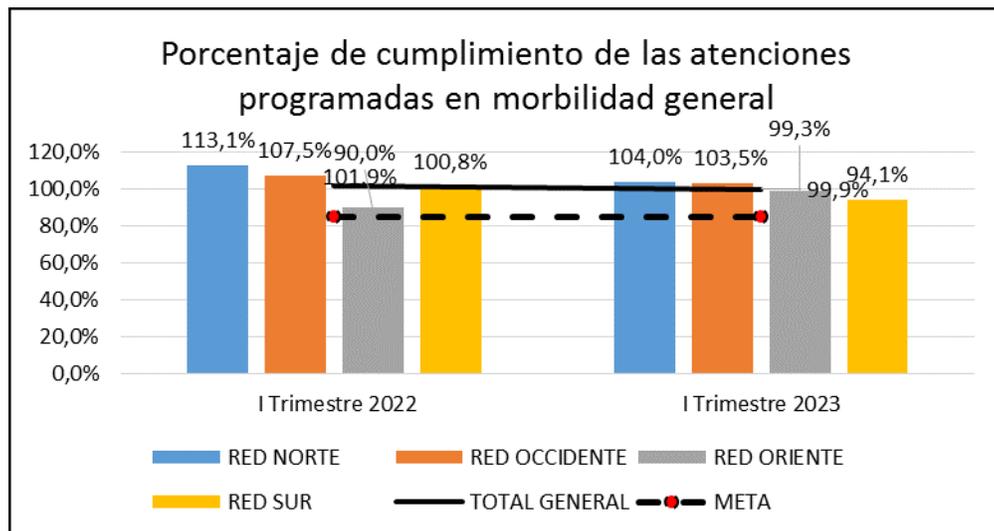


## 11.2 Perspectiva Procesos Internos

### 11.2.1 Factor Capacidad Instalada

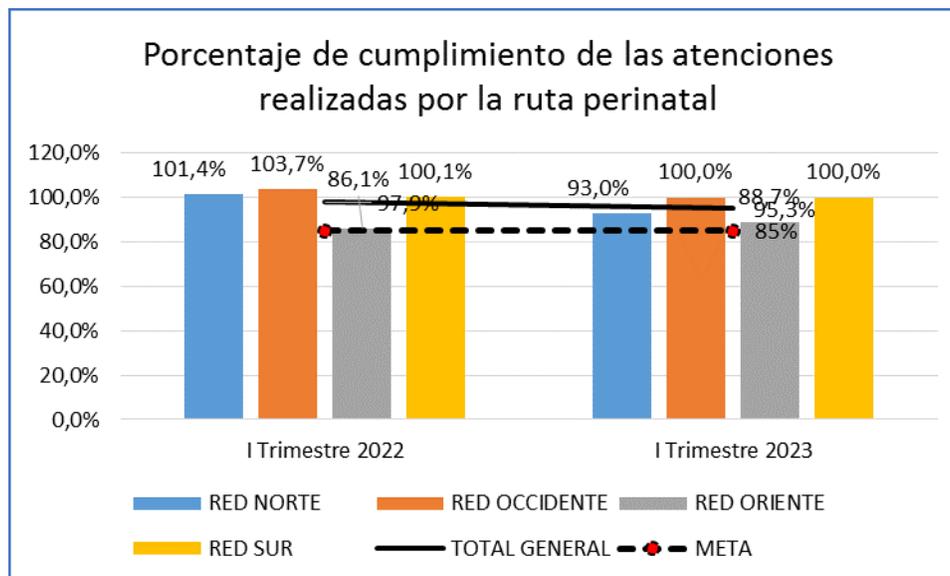
11.2.1.1 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías).

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 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	17.085	113,1%	16.681	104,0%	-9,1%
	15.106		16.042		
RED OCCIDENTE	13.794	107,5%	13.446	103,5%	-4,1%
	12.826		12.997		
RED ORIENTE	16.869	90,0%	17.849	99,3%	9,2%
	18.733		17.981		
RED SUR	14.962	100,8%	16.433	94,1%	-6,7%
	14.848		17.464		
TOTAL GENERAL	62.710	101,9%	64.409	99,9%	-2,1%
	61.513		64.484		
META	85%		85%		



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

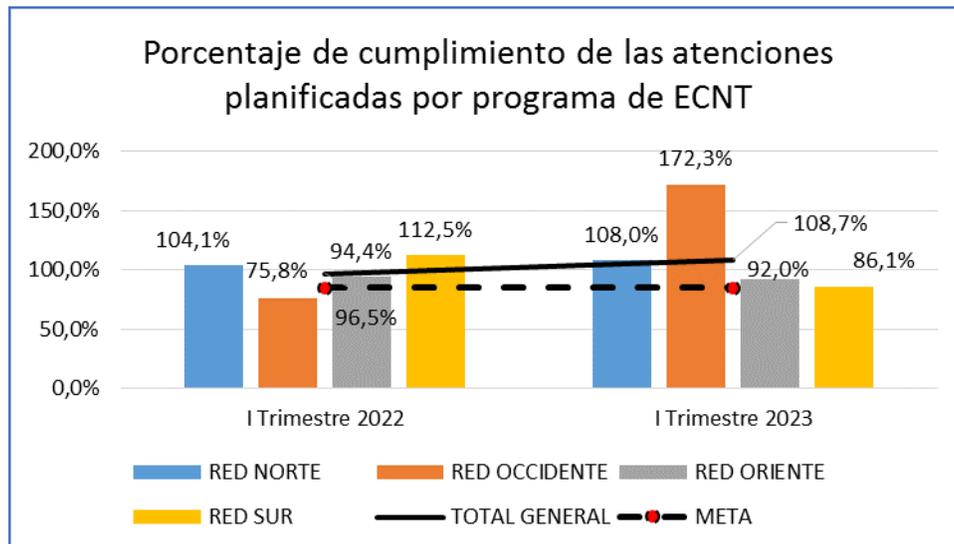
<b>FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (teleconsulta, presencial maternas,preconcepcional, posparto,recien nacido y IVE) / Número total de ACTIVIDADES programadas de Ruta Materno Perinatal</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	969	<b>101,4%</b>	919	<b>93,0%</b>	<b>-8,3%</b>
	956		988		
RED OCCIDENTE	989	<b>103,7%</b>	814	<b>100,0%</b>	<b>-3,7%</b>
	954		814		
RED ORIENTE	760	<b>86,1%</b>	930	<b>88,7%</b>	<b>2,7%</b>
	883		1048		
RED SUR	693	<b>100,1%</b>	1118	<b>100,0%</b>	<b>-0,1%</b>
	692		1118		
<b>TOTAL GENERAL</b>	3.411	<b>97,9%</b>	3.781	<b>95,3%</b>	<b>-2,6%</b>
	3.485		3.968		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



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

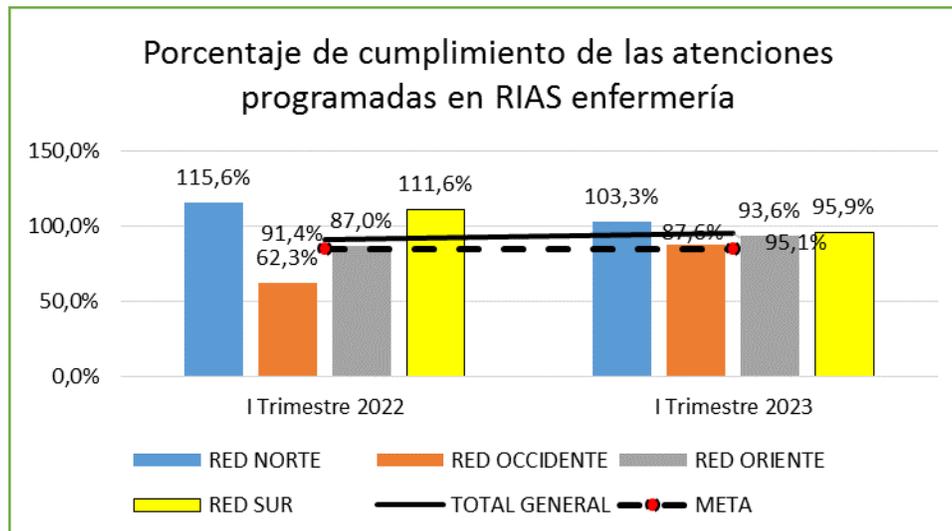
**FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por programa de ECNT Teleconsulta y presencial (se toma los crónicos con Dx i10x-e100 a e149-n189 en consulta externa laboratorio) / Número total de ACTIVIDADES programadas de ECNT Teleconsulta y presencial**

	I Trimestre 2021		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.913	<b>104,1%</b>	2.457	<b>108,0%</b>	<b>3,9%</b>
	1.838		2.276		
RED OCCIDENTE	1.809	<b>75,8%</b>	3.691	<b>172,3%</b>	<b>96,6%</b>
	2.388		2.142		
RED ORIENTE	2.011	<b>94,4%</b>	2.592	<b>92,0%</b>	<b>-2,4%</b>
	2.130		2.816		
RED SUR	2.813	<b>112,5%</b>	3.349	<b>86,1%</b>	<b>-26,4%</b>
	2.500		3.888		
<b>TOTAL GENERAL</b>	8.546	<b>96,5%</b>	12.089	<b>108,7%</b>	<b>12,2%</b>
	8.856		11.122		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



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

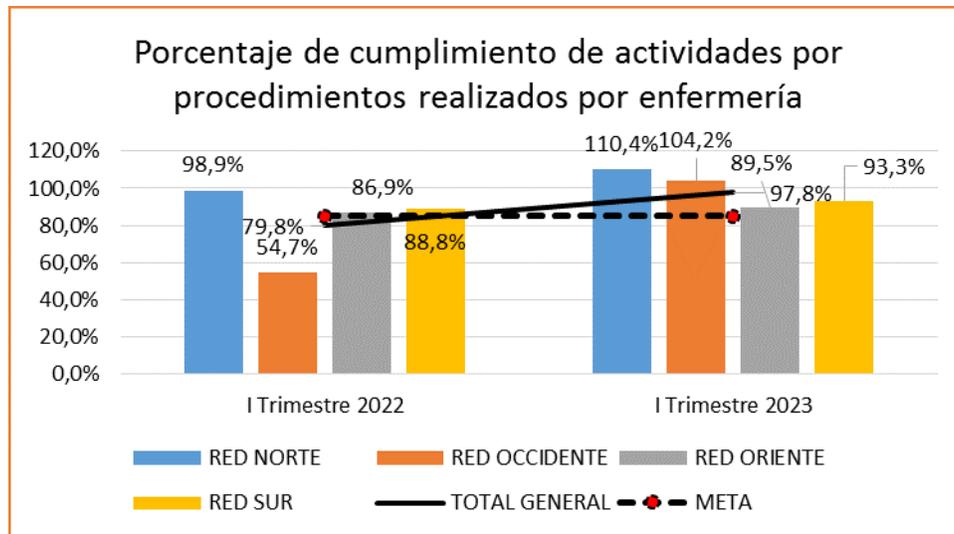
FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por enfermera RIAS Consulta( se toma consultas de infancia-primera infancia-adolescencia-planificación realizadas por enfermería) / Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería RIAS Consulta					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	2.470	<b>115,6%</b>	2.723	<b>103,3%</b>	<b>-12,3%</b>
	2.136		2.636		
RED OCCIDENTE	1.944	<b>62,3%</b>	2.199	<b>87,6%</b>	<b>25,3%</b>
	3.122		2.510		
RED ORIENTE	2.695	<b>87,0%</b>	3.442	<b>93,6%</b>	<b>6,6%</b>
	3.096		3.676		
RED SUR	2.903	<b>111,6%</b>	2.980	<b>95,9%</b>	<b>-15,6%</b>
	2.602		3.106		
<b>TOTAL GENERAL</b>	10.012	<b>91,4%</b>	11.344	<b>95,1%</b>	<b>3,7%</b>
	10.956		11.928		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



**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**

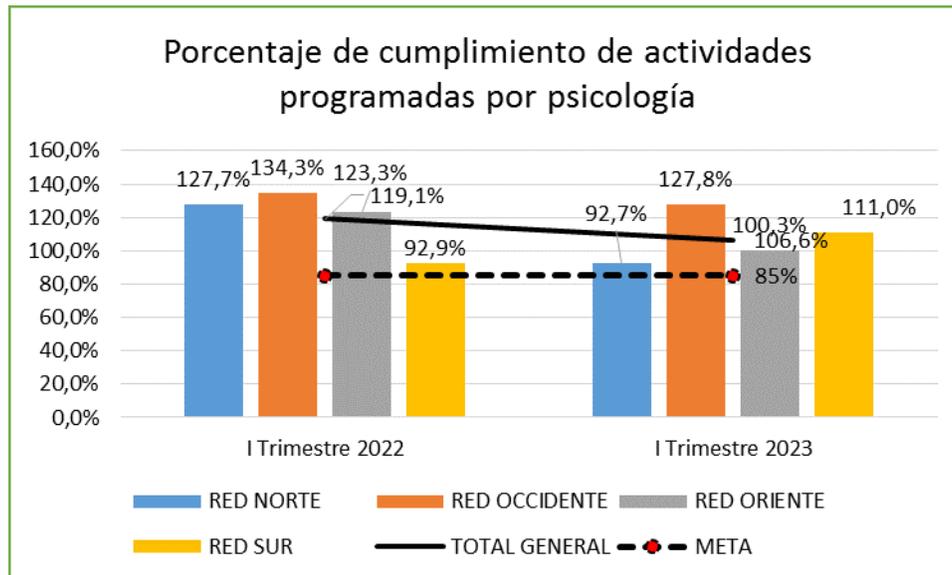
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	3.168	<b>98,9%</b>	3.252	<b>110,4%</b>	<b>11,5%</b>
	3.204		2.946		
RED OCCIDENTE	2.560	<b>54,7%</b>	3.923	<b>104,2%</b>	<b>49,5%</b>
	4.683		3.765		
RED ORIENTE	2.992	<b>86,9%</b>	4.390	<b>89,5%</b>	<b>2,6%</b>
	3.444		4.905		
RED SUR	3.170	<b>88,8%</b>	4.347	<b>93,3%</b>	<b>4,5%</b>
	3.570		4.659		
<b>TOTAL GENERAL</b>	11.890	<b>79,8%</b>	15.912	<b>97,8%</b>	<b>18,0%</b>
	14.901		16.275		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



11.2.1.6 Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.

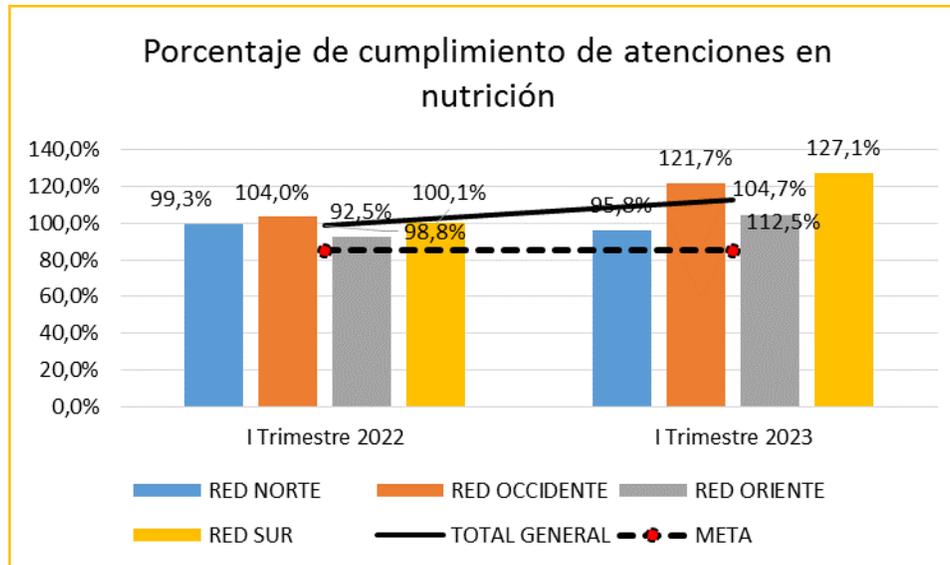
**FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias) / Número total de ACTIVIDADES programadas por psicología (consultas y psicoterapias)**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.073	<b>127,7%</b>	914	<b>92,7%</b>	<b>-35,0%</b>
	840		986		
RED OCCIDENTE	912	<b>134,3%</b>	1.017	<b>127,8%</b>	<b>-6,6%</b>
	679		796		
RED ORIENTE	1.531	<b>123,3%</b>	1.686	<b>100,3%</b>	<b>-23,0%</b>
	1.242		1.681		
RED SUR	810	<b>92,9%</b>	1.878	<b>111,0%</b>	<b>18,1%</b>
	872		1.692		
<b>TOTAL GENERAL</b>	4.326	<b>119,1%</b>	5.495	<b>106,6%</b>	<b>-12,5%</b>
	3.633		5.155		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



**11.2.1.7 Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición.**

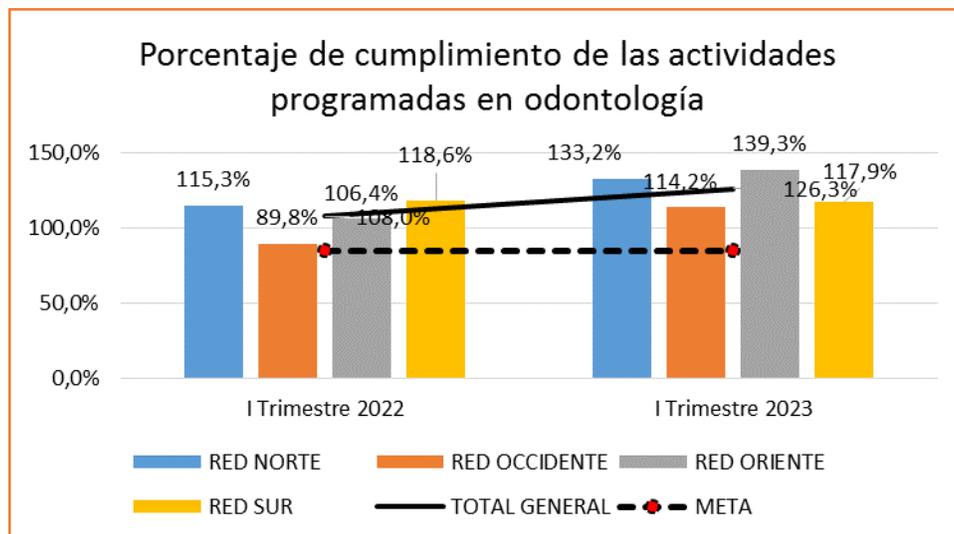
<b>FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por nutrición / Número total de ACTIVIDADES programadas por nutrición</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	763	<b>99,3%</b>	858	<b>95,8%</b>	<b>-3,6%</b>
	768		896		
RED OCCIDENTE	911	<b>104,0%</b>	1.207	<b>121,7%</b>	<b>17,7%</b>
	876		992		
RED ORIENTE	890	<b>92,5%</b>	1.064	<b>104,7%</b>	<b>12,2%</b>
	962		1.016		
RED SUR	837	<b>100,1%</b>	1.205	<b>127,1%</b>	<b>27,0%</b>
	836		948		
<b>TOTAL GENERAL</b>	3.401	<b>98,8%</b>	4.334	<b>112,5%</b>	<b>13,7%</b>
	3.442		3.852		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



**11.2.1.8 Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología.**

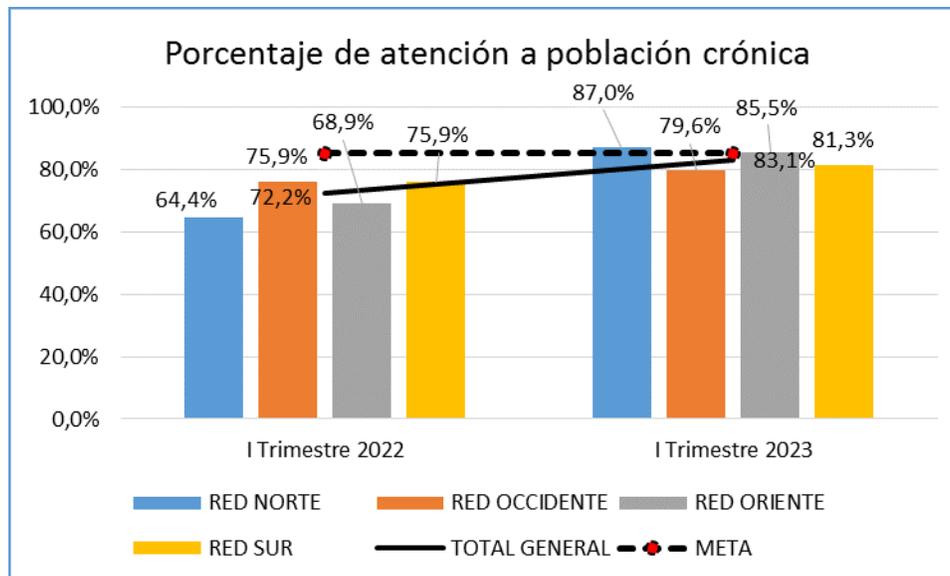
**FÓRMULA = Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas) / Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades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

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	16.848	<b>115,3%</b>	20.020	<b>133,2%</b>	<b>18,0%</b>
	14.616		15.026		
RED OCCIDENTE	12.963	<b>89,8%</b>	17.017	<b>114,2%</b>	<b>24,4%</b>
	14.432		14.904		
RED ORIENTE	19.495	<b>106,4%</b>	25.512	<b>139,3%</b>	<b>32,8%</b>
	18.320		18.320		
RED SUR	20.634	<b>118,6%</b>	22.807	<b>117,9%</b>	<b>-0,7%</b>
	17.400		19.344		
<b>TOTAL GENERAL</b>	69.940	<b>108,0%</b>	85.356	<b>126,3%</b>	<b>18,3%</b>
	64.768		67.594		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



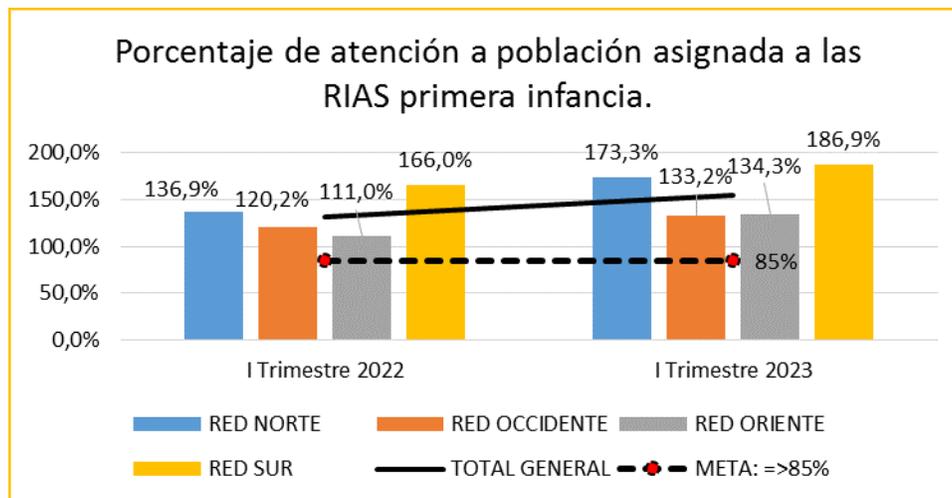
11.2.1.9 Porcentaje atención a población crónica.

FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por crónicos (base de crónicos de referente de crónicos) / Número total de población asignada a las crónicas					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.606	64,4%	1.634	87,0%	22,6%
	2.494		1.878		
RED OCCIDENTE	2.974	75,9%	1.542	79,6%	3,6%
	3.916		1.938		
RED ORIENTE	2.074	68,9%	1.949	85,5%	16,5%
	3.008		2.280		
RED SUR	2.974	75,9%	2.806	81,3%	5,4%
	3.916		3.451		
TOTAL GENERAL	9.628	72,2%	7.931	83,1%	10,9%
	13.334		9.547		
META	85%		85%		



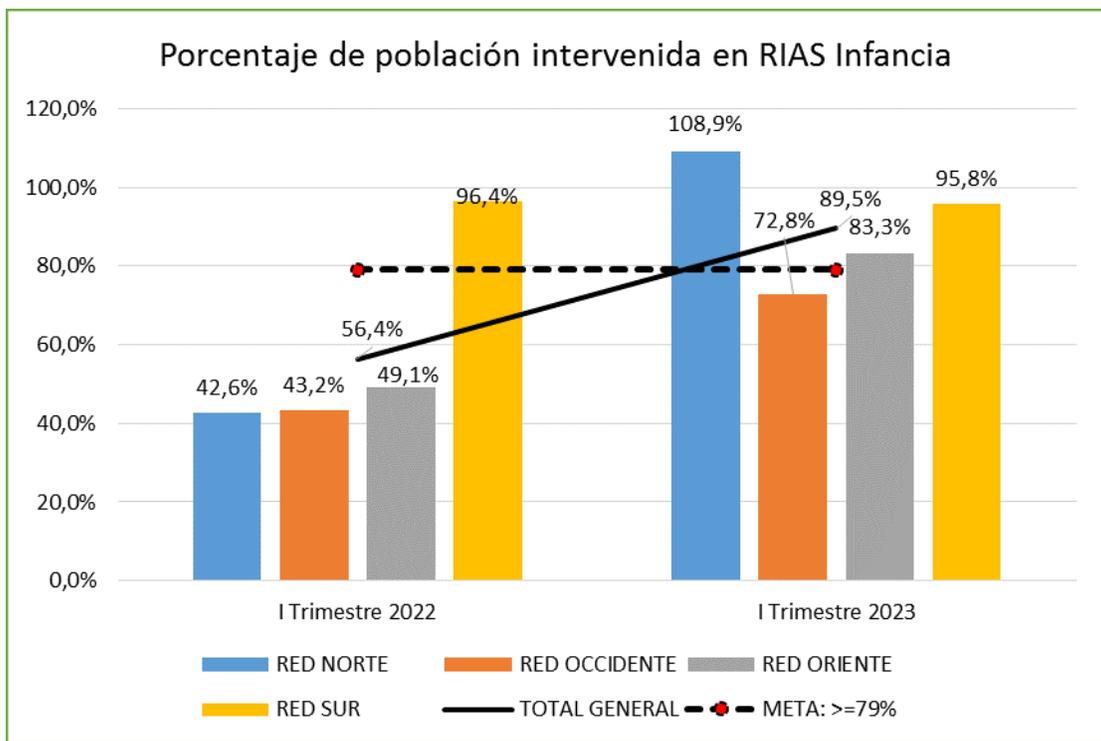
**11.2.1.10 Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia.**

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 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.310	<b>136,9%</b>	1.310	<b>173,3%</b>	<b>36,4%</b>
	957		756		
RED OCCIDENTE	1.168	<b>120,2%</b>	1.143	<b>133,2%</b>	<b>13,1%</b>
	972		858		
RED ORIENTE	1.239	<b>111,0%</b>	1.273	<b>134,3%</b>	<b>23,3%</b>
	1.116		948		
RED SUR	1.429	<b>166,0%</b>	1.469	<b>186,9%</b>	<b>20,9%</b>
	861		786		
<b>TOTAL GENERAL</b>	5.146	<b>131,7%</b>	5.195	<b>155,2%</b>	<b>23,4%</b>
	3.906		3.348		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



**11.2.1.11 Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia.**

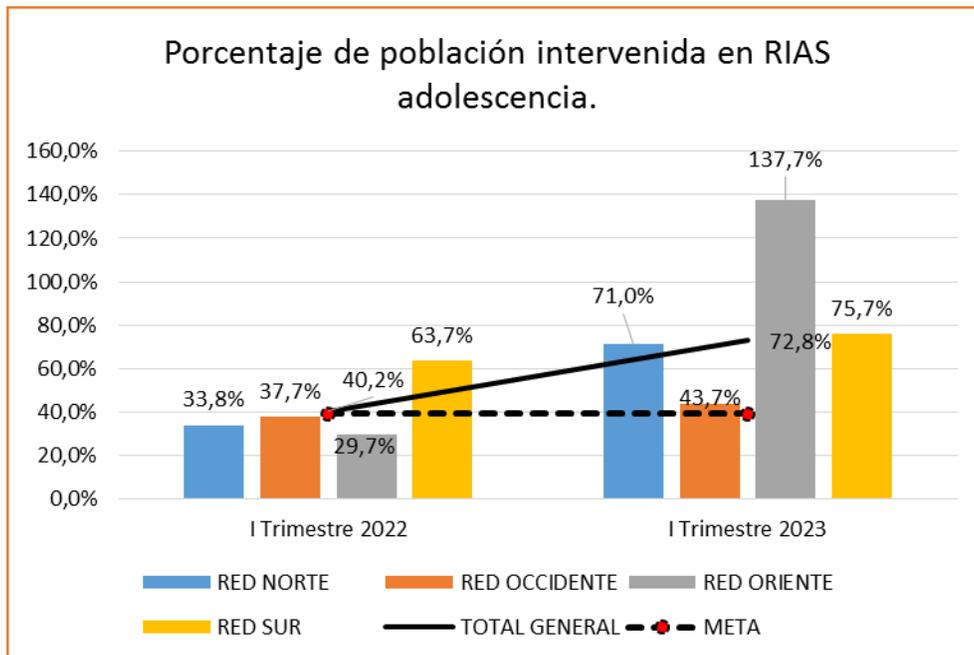
<b>FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA infancia ( se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Infancia</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
	RED NORTE	514 1.206	<b>42,6%</b>	1050 964	
RED OCCIDENTE	493 1.140	<b>43,2%</b>	773 1.062	<b>72,8%</b>	<b>29,5%</b>
RED ORIENTE	653 1.329	<b>49,1%</b>	982 1179	<b>83,3%</b>	<b>34,2%</b>
RED SUR	992 1.029	<b>96,4%</b>	961 1003	<b>95,8%</b>	<b>-0,6%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	2.652 4.704	<b>56,4%</b>	3.766 4.208	<b>89,5%</b>	<b>33,1%</b>
<b>META</b>	<b>79%</b>		<b>79%</b>		



### 11.2.1.12 Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia.

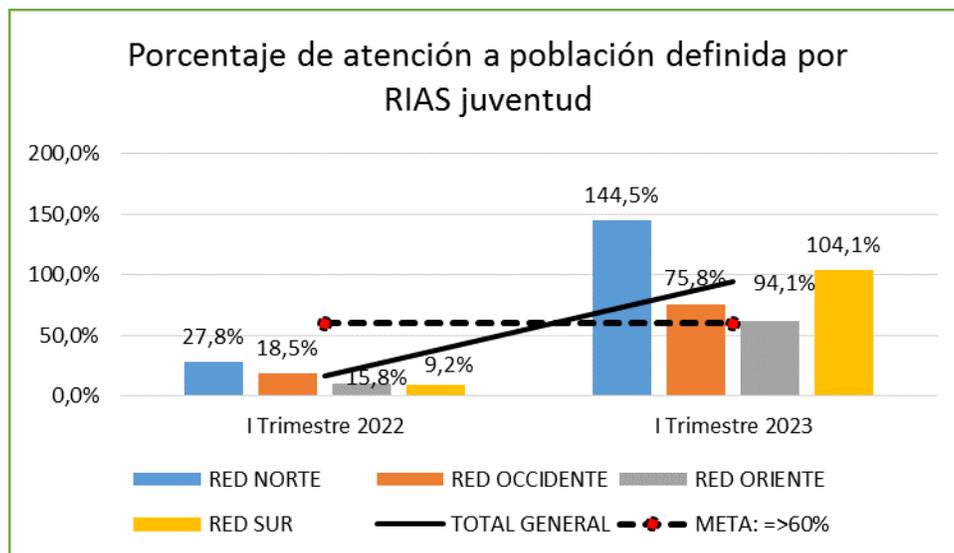
**FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adolescencia ( se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Adolescencia**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	487	33,8%	907	71,0%	37,2%
	1.440		1.277		
RED OCCIDENTE	514	37,7%	622	43,7%	6,0%
	1.365		1.424		
RED ORIENTE	472	29,7%	847	137,7%	108,0%
	1.590		615		
RED SUR	791	63,7%	1.005	75,7%	12,0%
	1.242		1.328		
<b>TOTAL GENERAL</b>	2.264	40,2%	3.381	72,8%	32,6%
	5.637		4.644		
<b>META</b>		39%		39%	



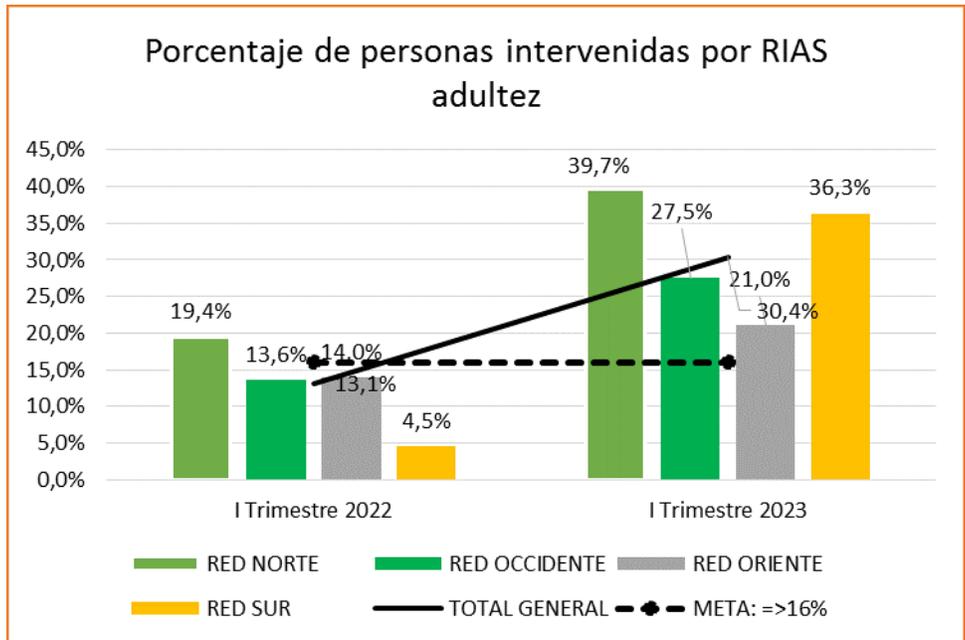
**11.2.1.13 Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.**

<b>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</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	575	<b>27,8%</b>	915	<b>144,5%</b>	<b>116,7%</b>
	2.067		633		
RED OCCIDENTE	361	<b>18,5%</b>	540	<b>75,8%</b>	<b>57,3%</b>
	1.950		712		
RED ORIENTE	217	<b>9,5%</b>	487	<b>61,8%</b>	<b>52,3%</b>
	2.277		788		
RED SUR	217	<b>9,2%</b>	685	<b>104,1%</b>	<b>94,9%</b>
	2.361		658		
<b>TOTAL GENERAL</b>	1.370	<b>15,8%</b>	2.627	<b>94,1%</b>	<b>78,3%</b>
	8.655		2.791		
<b>META</b>	<b>60%</b>		<b>60%</b>		



**11.2.1.14 Porcentaje de personas intervenidas por RIAS aduletez.**

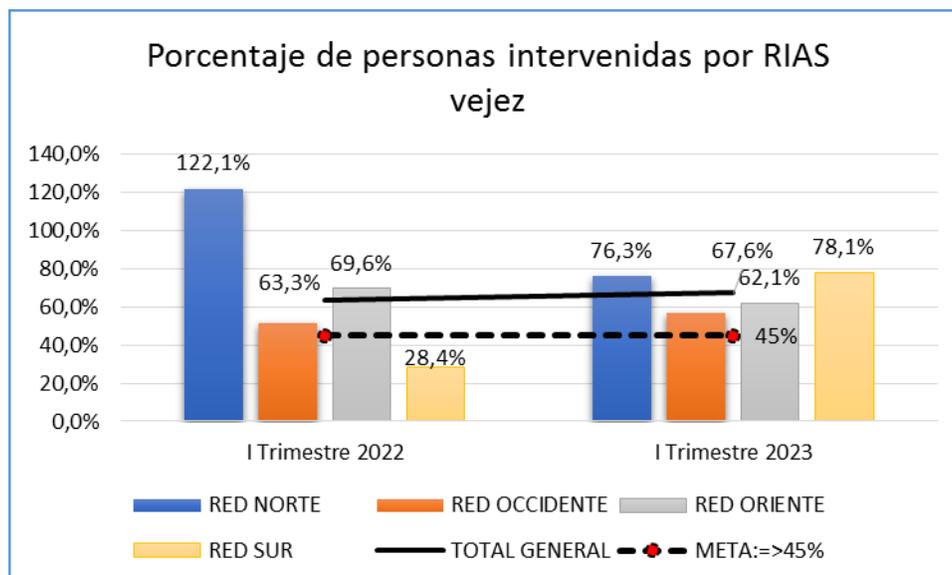
<b>FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Aduletez ( se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Aduletez</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.086	<b>19,4%</b>	1.350	<b>39,7%</b>	<b>20,3%</b>
	5.586		3.400		
RED OCCIDENTE	709	<b>13,6%</b>	1.084	<b>27,5%</b>	<b>13,9%</b>
	5.211		3.946		
RED ORIENTE	853	<b>14,0%</b>	915	<b>21,0%</b>	<b>7,0%</b>
	6.093		4.348		
RED SUR	225	<b>4,5%</b>	1.284	<b>36,3%</b>	<b>31,9%</b>
	5.024		3.534		
<b>TOTAL GENERAL</b>	2.873	<b>13,1%</b>	4.633	<b>30,4%</b>	<b>17,3%</b>
	21.914		15.228		
<b>META</b>	<b>16%</b>		<b>16%</b>		



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

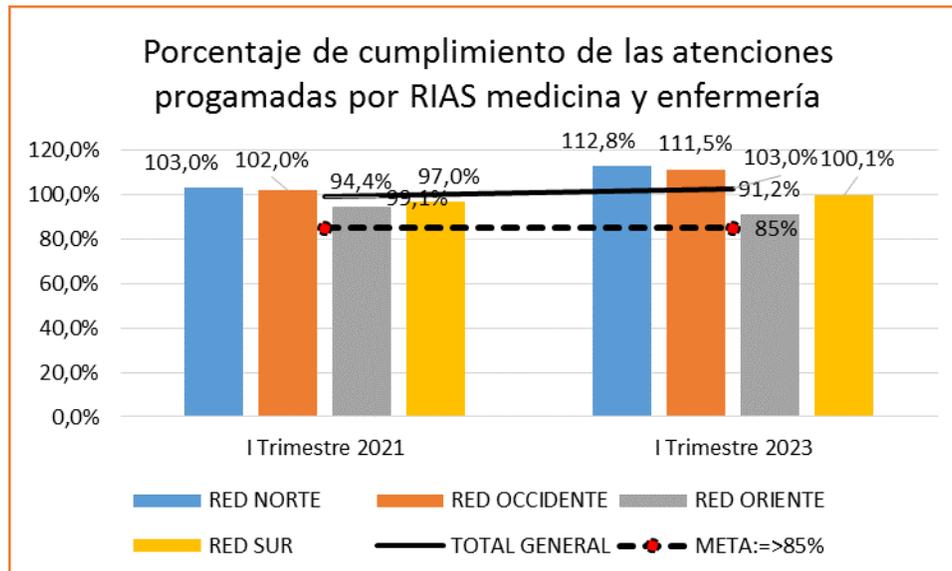
**FÓRMULA =**Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Vejez ( se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Vejez

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	520 426	122,1%	473 620	76,3%	-45,8%
RED OCCIDENTE	228 441	51,7%	404 714	56,6%	4,9%
RED ORIENTE	351 504	69,6%	489 788	62,1%	-7,6%
RED SUR	189 665	28,4%	504 645	78,1%	49,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	1.288 2.036	63,3%	1.870 2.767	67,6%	4,3%
<b>META</b>		45%		45%	



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

<b>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</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	7.648	<b>103,0%</b>	8.978	<b>112,8%</b>	<b>9,8%</b>
	7.422		7.956		
RED OCCIDENTE	5.633	<b>102,0%</b>	6.751	<b>111,5%</b>	<b>9,4%</b>
	5.520		6.056		
RED ORIENTE	6.453	<b>94,4%</b>	8.091	<b>91,2%</b>	<b>-3,2%</b>
	6.834		8.868		
RED SUR	6.623	<b>97,0%</b>	8.930	<b>100,1%</b>	<b>3,0%</b>
	6.826		8.924		
<b>TOTAL GENERAL</b>	26.357	<b>99,1%</b>	32.750	<b>103,0%</b>	<b>3,9%</b>
	26.602		31.804		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		

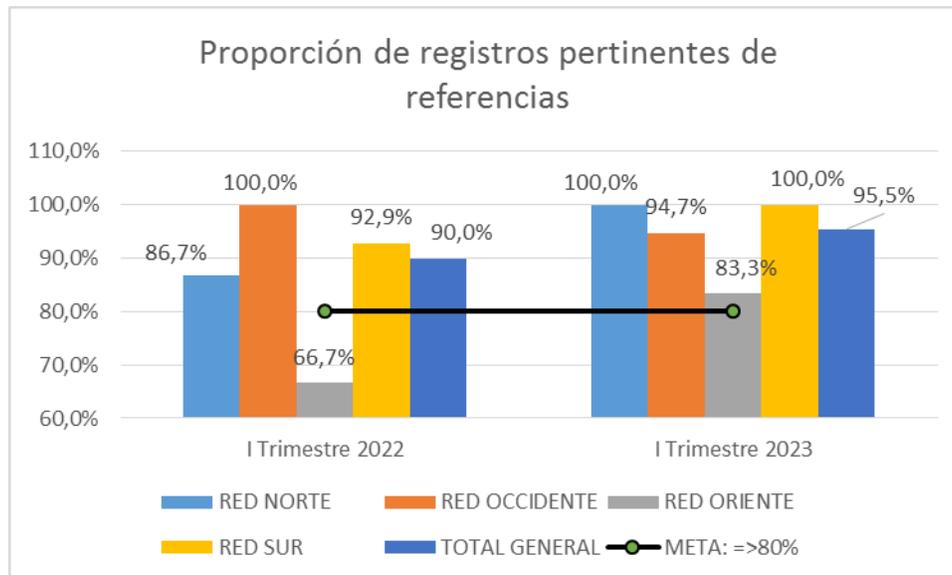


**11.2.2 Factor Gestión Clínica**

*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**

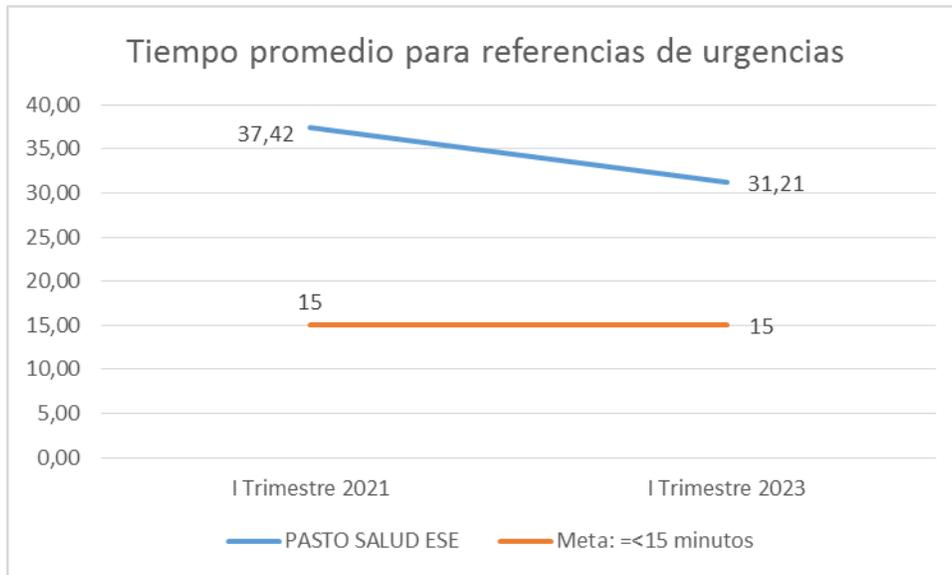
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	13 15	<b>86,7%</b>	18 18	<b>100,0%</b>
RED OCCIDENTE	15 15	<b>100,0%</b>	18 19	<b>94,7%</b>
RED ORIENTE	4 6	<b>66,7%</b>	10 12	<b>83,3%</b>
RED SUR	13 14	<b>92,9%</b>	17 17	<b>100,0%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	45 50	<b>90,0%</b>	63 66	<b>95,5%</b>
<b>META</b>	<b>80%</b>		<b>80%</b>	



**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**

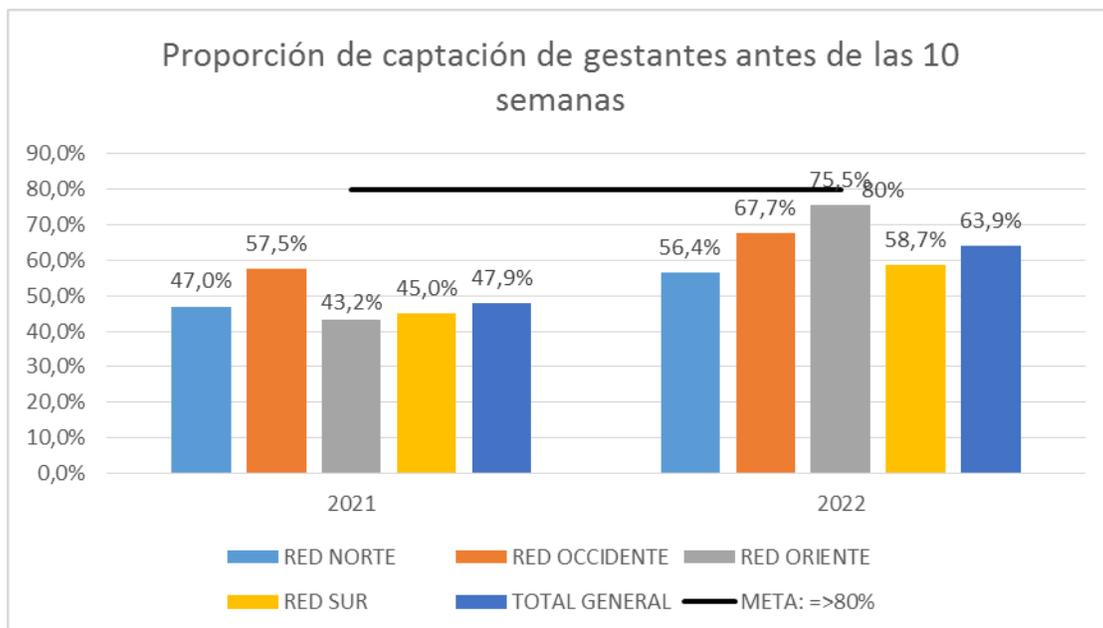
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
	<b>TOTAL GENERAL</b>	43.968	<b>37,42</b>	34.239
	1.175		1.097	
<b>META</b>			<b>15,00</b>	



### 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**

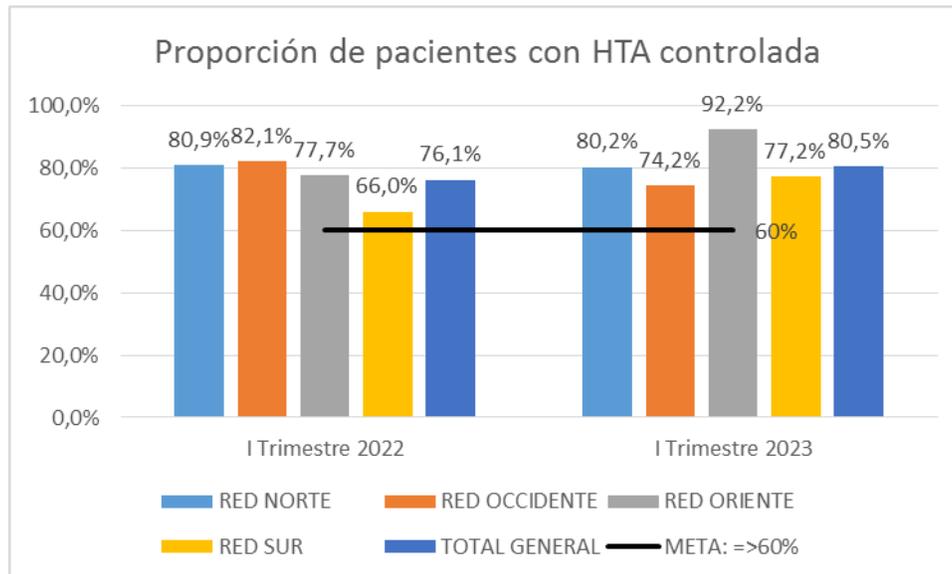
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	70	<b>47,0%</b>	62	<b>56,4%</b>	9,4%
	149		110		
RED OCCIDENTE	69	<b>57,5%</b>	63	<b>67,7%</b>	10,2%
	120		93		
RED ORIENTE	54	<b>43,2%</b>	83	<b>75,5%</b>	32,3%
	125		110		
RED SUR	68	<b>45,0%</b>	88	<b>58,7%</b>	13,6%
	151		150		
<b>TOTAL GENERAL</b>	261	<b>47,9%</b>	296	<b>63,9%</b>	16,0%
	545		463		
<b>META</b>	<b>80%</b>		<b>80%</b>		



**11.2.2.4 Proporción de Pacientes con HTA Controlada.**

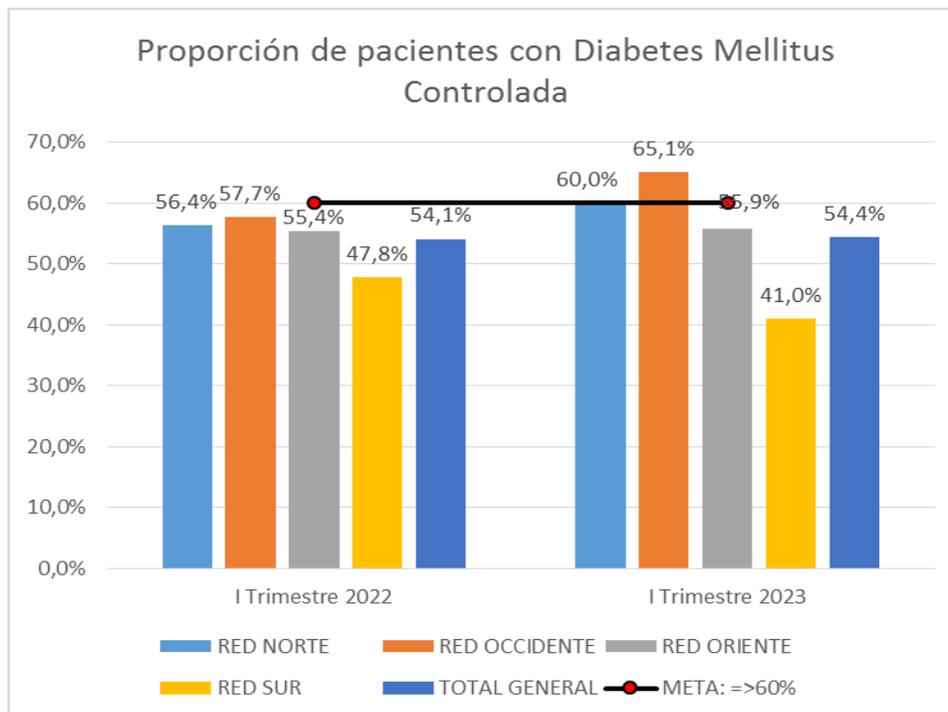
**FÓRMULA = Número total de pacientes que 6 meses después de diagnosticada su hipertensión arterial presentan niveles de tensión arterial esperados de acuerdo a las metas recomendadas por la guía de práctica clínica basada en evidencia / Número total de pacientes hipertensos inscritos en el programa**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
	RED NORTE	1.185 1.465	<b>80,9%</b>	1.244 1.551
RED OCCIDENTE	1.024 1.247	<b>82,1%</b>	984 1.326	<b>74,2%</b>
RED ORIENTE	1.233 1.586	<b>77,7%</b>	1.223 1.326	<b>92,2%</b>
RED SUR	1.100 1.667	<b>66,0%</b>	1.546 2.003	<b>77,2%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	4.542 5.965	<b>76,1%</b>	4.997 6.206	<b>80,5%</b>
<b>META</b>	<b>60%</b>		<b>60%</b>	



**11.2.2.5 Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.**

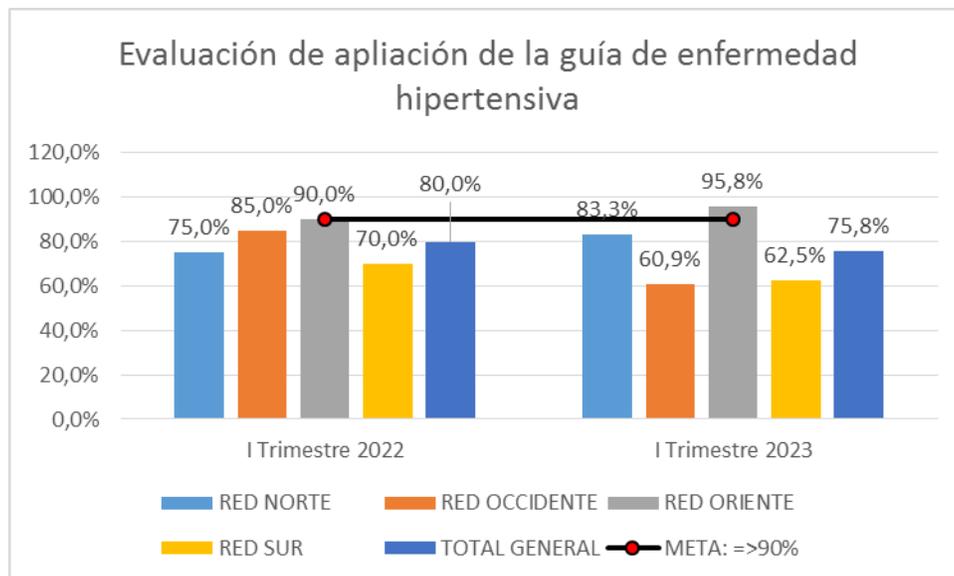
<b>FÓRMULA = Número de pacientes con diabetes mellitus a quienes se les ha realizado HbA1c en los últimos 6 meses con HbA1c &lt; 7 / Número total de pacientes diabéticos inscritos en el programa</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	261	<b>56,4%</b>	304	<b>60,0%</b>	3,6%
	463		507		
RED OCCIDENTE	255	<b>57,7%</b>	314	<b>65,1%</b>	7,5%
	442		482		
RED ORIENTE	290	<b>55,4%</b>	300	<b>55,9%</b>	0,4%
	523		537		
RED SUR	250	<b>47,8%</b>	266	<b>41,0%</b>	-6,8%
	523		649		
<b>TOTAL GENERAL</b>	1.056	<b>54,1%</b>	1.184	<b>54,4%</b>	0,3%
	1.951		2.175		
<b>META</b>	<b>60%</b>		<b>60%</b>		



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**

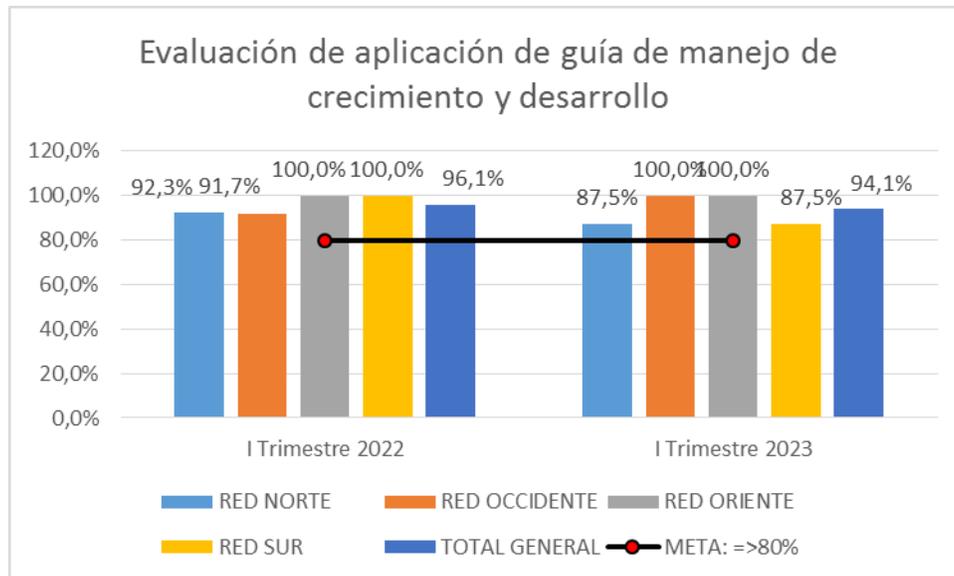
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	15	75,0%	20	83,3%	8,3%
	20		24		
RED OCCIDENTE	17	85,0%	14	60,9%	-24,1%
	20		23		
RED ORIENTE	18	90,0%	23	95,8%	5,8%
	20		24		
RED SUR	14	70,0%	15	62,5%	-7,5%
	20		24		
TOTAL GENERAL	64	80,0%	72	75,8%	-4,2%
	80		95		
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>		



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

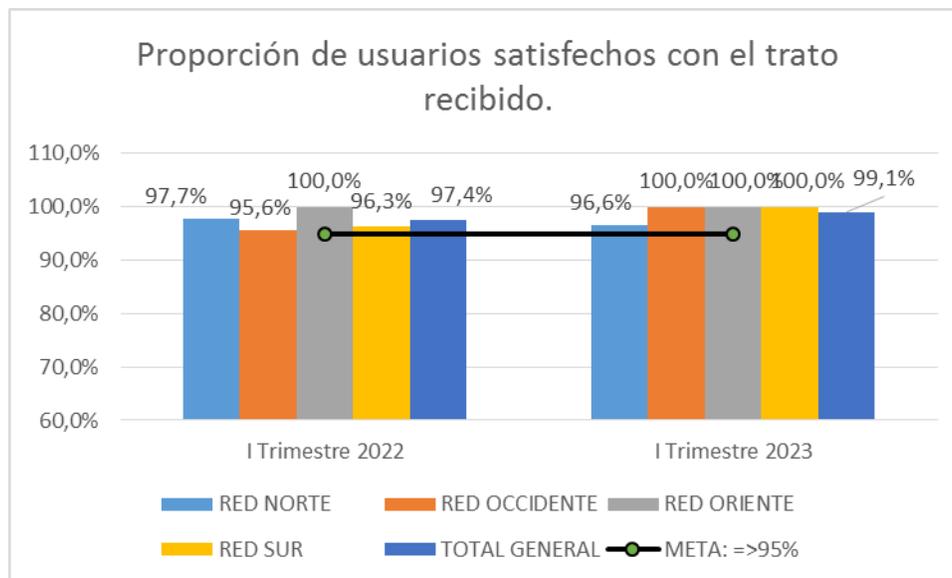
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	12 13	<b>92,3%</b>	7 8	<b>87,5%</b>	-4,8%
RED OCCIDENTE	11 12	<b>91,7%</b>	9 9	<b>100,0%</b>	8,3%
RED ORIENTE	13 13	<b>100,0%</b>	9 9	<b>100,0%</b>	0,0%
RED SUR	13 13	<b>100,0%</b>	7 8	<b>87,5%</b>	-12,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	49 51	<b>96,1%</b>	32 34	<b>94,1%</b>	-2,0%
<b>META</b>	<b>80%</b>		<b>80%</b>		



### 11.2.3 Factor Humanización.

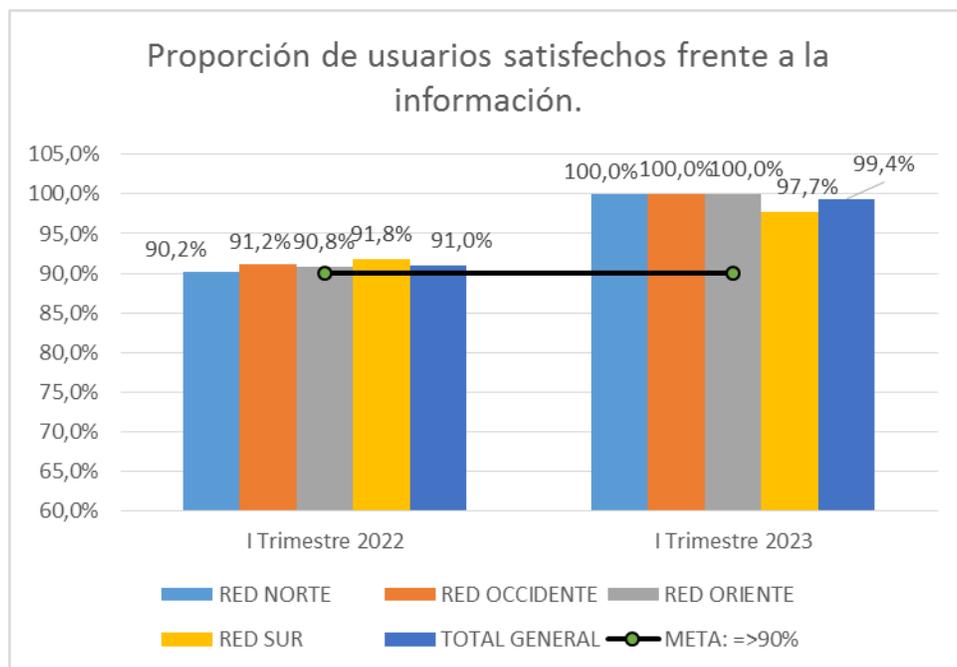
11.2.3.1 Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones.

FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos con el trato recibido / Total de usuarios entrevistados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	129	97,7%	85	96,6%	-1,1%
	132		88		
RED OCCIDENTE	87	95,6%	80	100,0%	4,4%
	91		80		
RED ORIENTE	109	100,0%	64	100,0%	0,0%
	109		64		
RED SUR	129	96,3%	86	100,0%	3,7%
	134		86		
TOTAL GENERAL	454	97,4%	315	99,1%	1,6%
	466		318		
<b>META</b>	<b>95%</b>		<b>95%</b>		



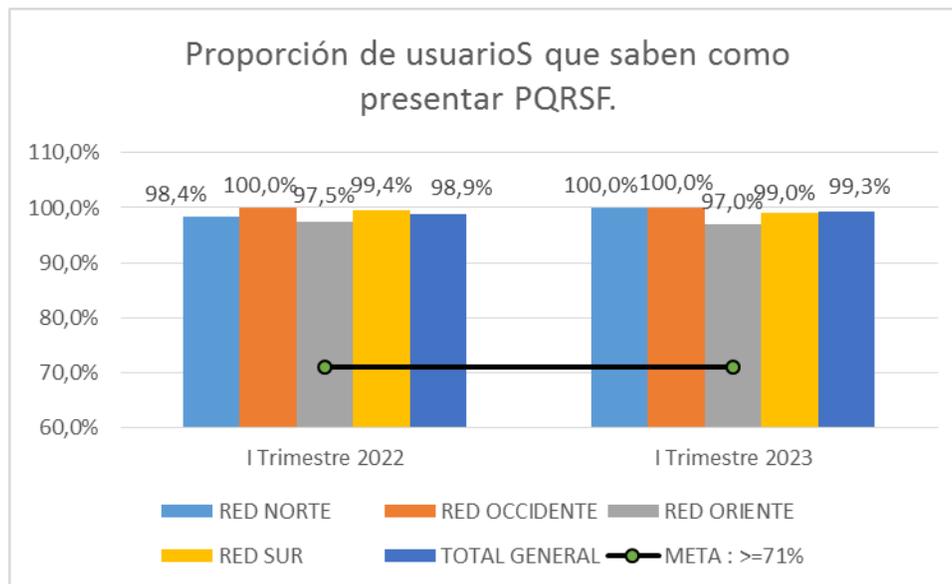
11.2.3.2 Proporción de usuarios satisfechos frente a La información que recibió su familia y el paciente, la información fue clara, precisa y adecuada sobre el estado de su salud, los riesgos y cuidados que se le deben proporcionar.

FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a la información recibida / Total de encuestas aplicadas entrevistados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	119	<b>90,2%</b>	88	<b>100,0%</b>	9,8%
	132		88		
RED OCCIDENTE	83	<b>91,2%</b>	80	<b>100,0%</b>	8,8%
	91		80		
RED ORIENTE	99	<b>90,8%</b>	64	<b>100,0%</b>	9,2%
	109		64		
RED SUR	123	<b>91,8%</b>	84	<b>97,7%</b>	5,9%
	134		86		
<b>TOTAL GENERAL</b>	424	<b>91,0%</b>	316	<b>99,4%</b>	8,4%
	466		318		
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>		



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

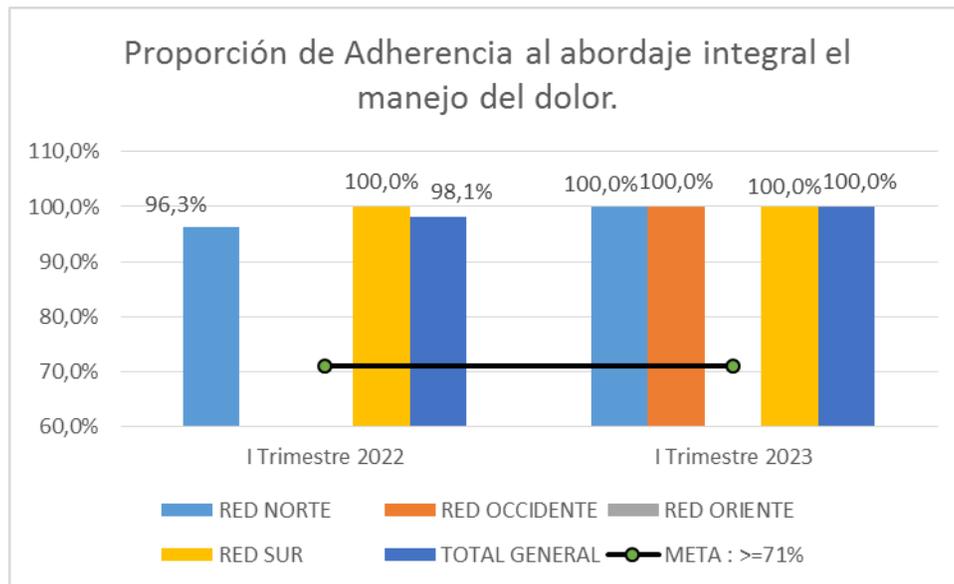
<b>FÓRMULA = Número de usuarios que saben cómo presentar una PQRSF / Total de usuarios entrevistados</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	185	<b>98,4%</b>	198	<b>100,0%</b>	1,6%
	188		198		
RED OCCIDENTE	91	<b>100,0%</b>	81	<b>100,0%</b>	0,0%
	91		81		
RED ORIENTE	79	<b>97,5%</b>	64	<b>97,0%</b>	-0,6%
	81		66		
RED SUR	180	<b>99,4%</b>	195	<b>99,0%</b>	-0,5%
	181		197		
<b>TOTAL GENERAL</b>	535	<b>98,9%</b>	538	<b>99,3%</b>	0,4%
	541		542		
<b>META</b>	<b>71%</b>		<b>71%</b>		



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

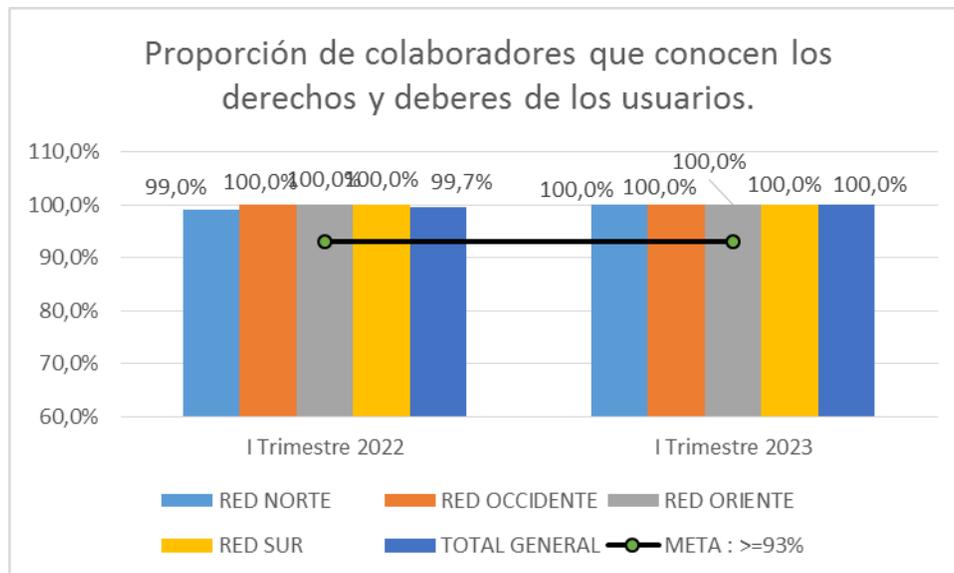
**FÓRMULA = Número de trabajadores asistenciales que se adhieren al protocolo del manejo del dolor / Número total de trabajadores Asistenciales evaluados.**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	26	<b>96,3%</b>	30	<b>100,0%</b>	3,7%
	27		30		
RED OCCIDENTE	N.A	<b>N.A</b>	25	<b>100,0%</b>	N.A
	N.A		25		
RED SUR	27	<b>100,0%</b>	30	<b>100,0%</b>	0,0%
	27		30		
<b>TOTAL GENERAL</b>	53	<b>98,1%</b>	85	<b>100,0%</b>	1,9%
	54		85		
<b>META</b>	<b>71%</b>		<b>71%</b>		



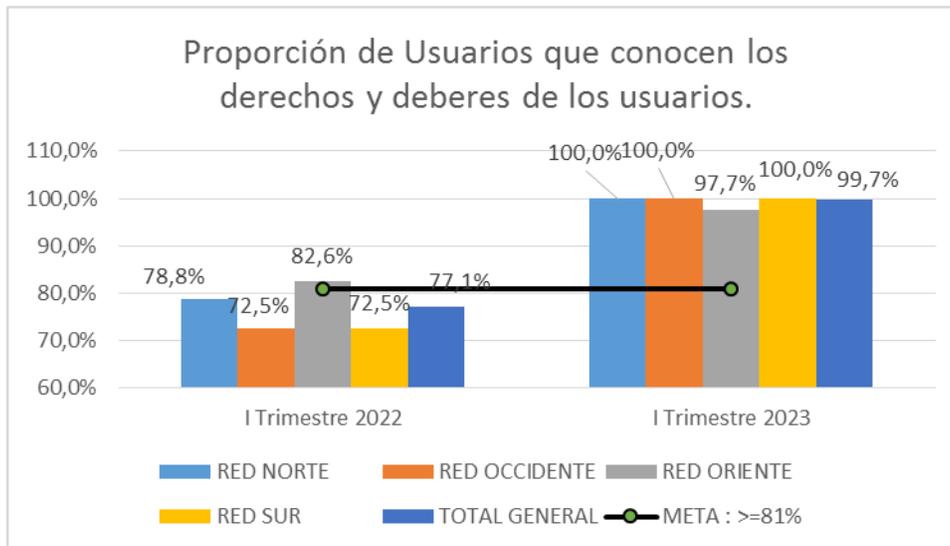
**11.2.3.5 Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios.**

FÓRMULA = Cantidad de colaboradores que conocen los derechos y deberes / Total de colaboradores entrevistados				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	104	<b>99,0%</b>	80	<b>100,0%</b>
	105		80	
RED OCCIDENTE	78	<b>100,0%</b>	62	<b>100,0%</b>
	78		62	
RED ORIENTE	71	<b>100,0%</b>	54	<b>100,0%</b>
	71		54	
RED SUR	40	<b>100,0%</b>	53	<b>100,0%</b>
	40		53	
<b>TOTAL GENERAL</b>	293	<b>99,7%</b>	249	<b>100,0%</b>
	294		249	
<b>META</b>	<b>93%</b>		<b>93%</b>	



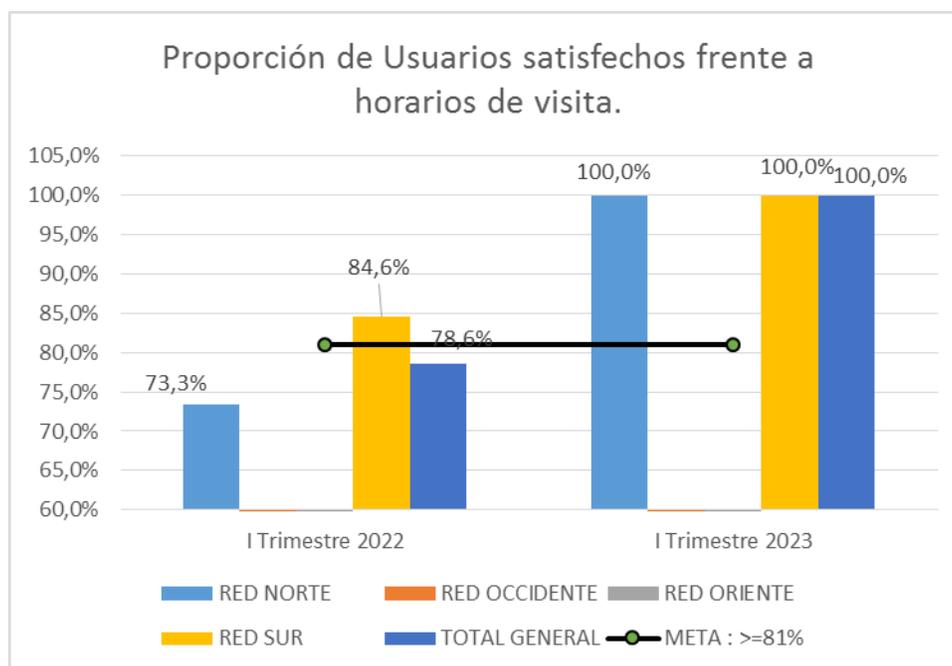
11.2.3.6 Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.

FÓRMULA = Cantidad de usuarios que conocen los derechos y deberes / Total de usuarios entrevistados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	104	78,8%	286	100,0%	21,2%
	132		286		
RED OCCIDENTE	66	72,5%	161	100,0%	27,5%
	91		161		
RED ORIENTE	90	82,6%	127	97,7%	15,1%
	109		130		
RED SUR	66	72,5%	283	100,0%	27,5%
	91		283		
TOTAL GENERAL	326	77,1%	857	99,7%	22,6%
	423		860		
<b>META</b>	<b>81%</b>		<b>81%</b>		



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.

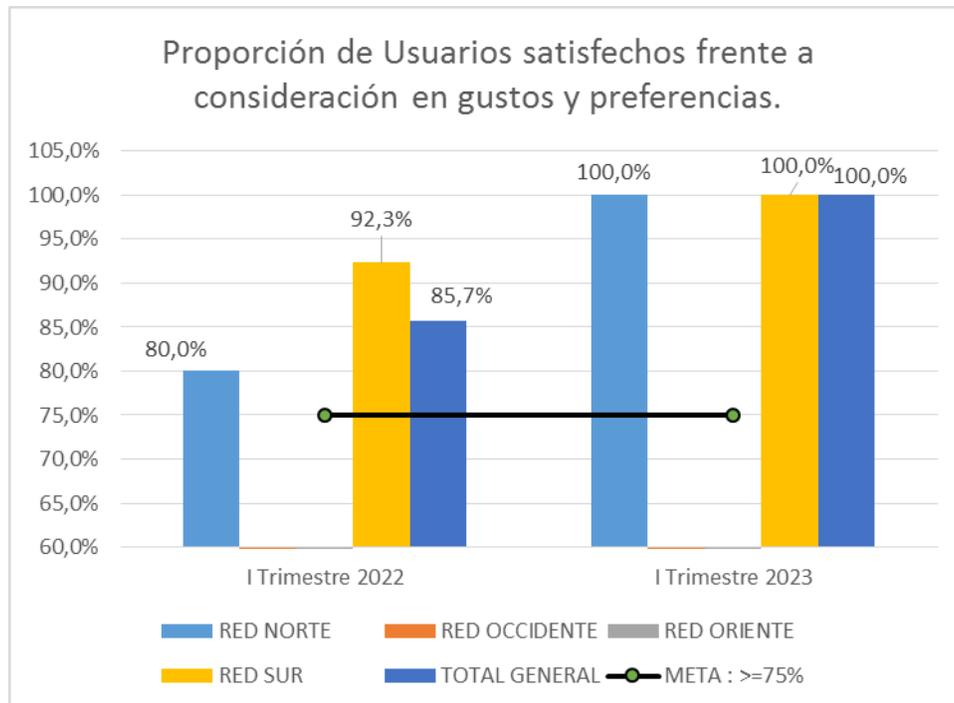
FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a horarios de visita / Total de usuarios entrevistados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	11	<b>73,3%</b>	88	<b>100,0%</b>	26,7%
	15		88		
RED SUR	11	<b>84,6%</b>	86	<b>100,0%</b>	15,4%
	13		86		
<b>TOTAL GENERAL</b>	22	<b>78,6%</b>	174	<b>100,0%</b>	21,4%
	28		174		
<b>META</b>	<b>85%</b>		<b>85%</b>		



**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.**

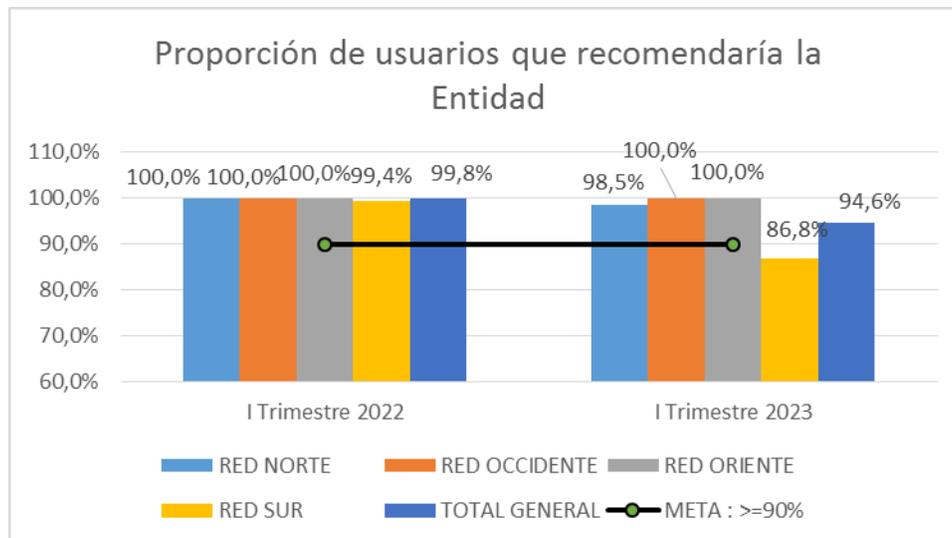
**FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios / Total de usuarios entrevistados**

	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	12	<b>80,0%</b>	88	<b>100,0%</b>	20,0%
	15		88		
RED SUR	12	<b>92,3%</b>	86	<b>100,0%</b>	7,7%
	13		86		
<b>TOTAL GENERAL</b>	24	<b>85,7%</b>	174	<b>100,0%</b>	14,3%
	28		174		
<b>META</b>	<b>75%</b>		<b>75%</b>		



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

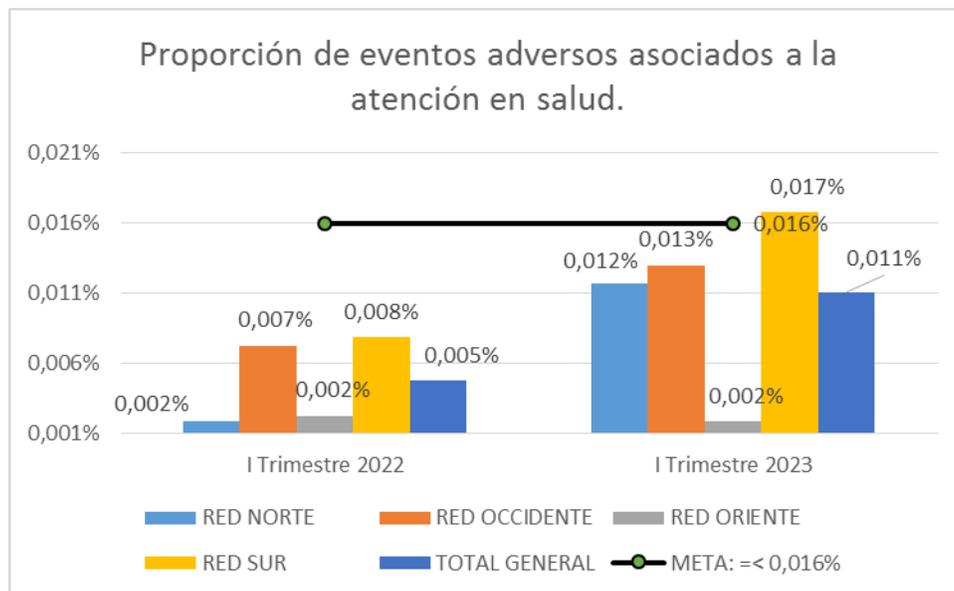
FÓRMULA = Número de usuarios que recomiendan la entidad a usuarios y amigos / Total de usuarios entrevistados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	188	<b>100,0%</b>	195	<b>98,5%</b>	-1,5%
	188		198		
RED OCCIDENTE	91	<b>100,0%</b>	81	<b>100,0%</b>	0,0%
	91		81		
RED ORIENTE	81	<b>100,0%</b>	66	<b>100,0%</b>	0,0%
	81		66		
RED SUR	180	<b>99,4%</b>	171	<b>86,8%</b>	-12,6%
	181		197		
<b>TOTAL GENERAL</b>	540	<b>99,8%</b>	513	<b>94,6%</b>	-5,2%
	541		542		
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>		



**11.2.4 Factor Seguridad del Paciente.**

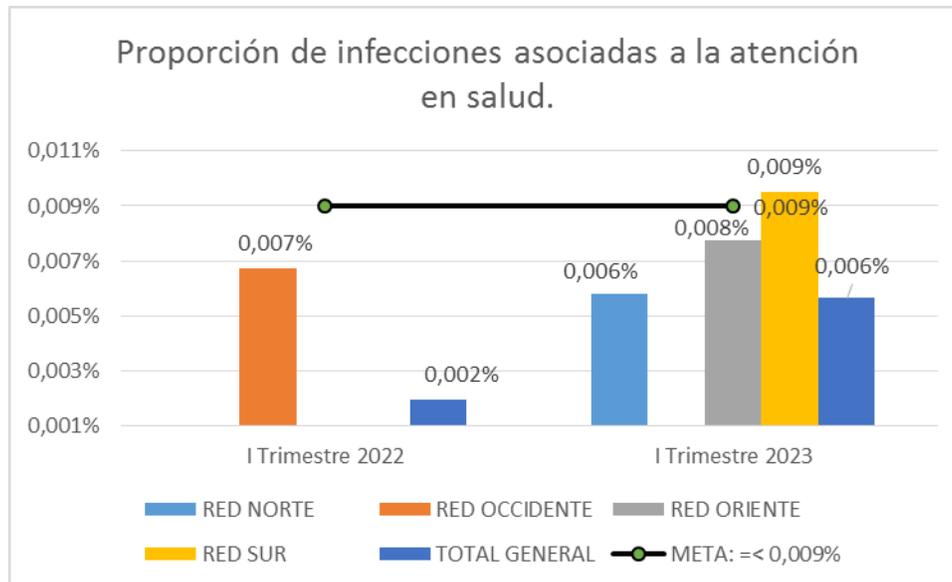
*11.2.4.1 Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.*

<b>FÓRMULA = Número de eventos adversos presentados / Total de atenciones (total consultas ambulatorias, urgencias y egresos hospitalización)</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1	<b>0,002%</b>	7	<b>0,0117%</b>	0,0098%
	51.627		59.840		
RED OCCIDENTE	3	<b>0,0073%</b>	6	<b>0,0130%</b>	0,0057%
	41.081		46.061		
RED ORIENTE	1	<b>0,002%</b>	1	<b>0,0019%</b>	0,0004%
	43.637		53.412		
RED SUR	4	<b>0,008%</b>	11	<b>0,0168%</b>	0,0089%
	50.732		65.569		
<b>TOTAL GENERAL</b>	9	<b>0,005%</b>	25	<b>0,0111%</b>	0,0063%
	187.077		224.882		
<b>META</b>	<b>0,0160%</b>		<b>0,0160%</b>		



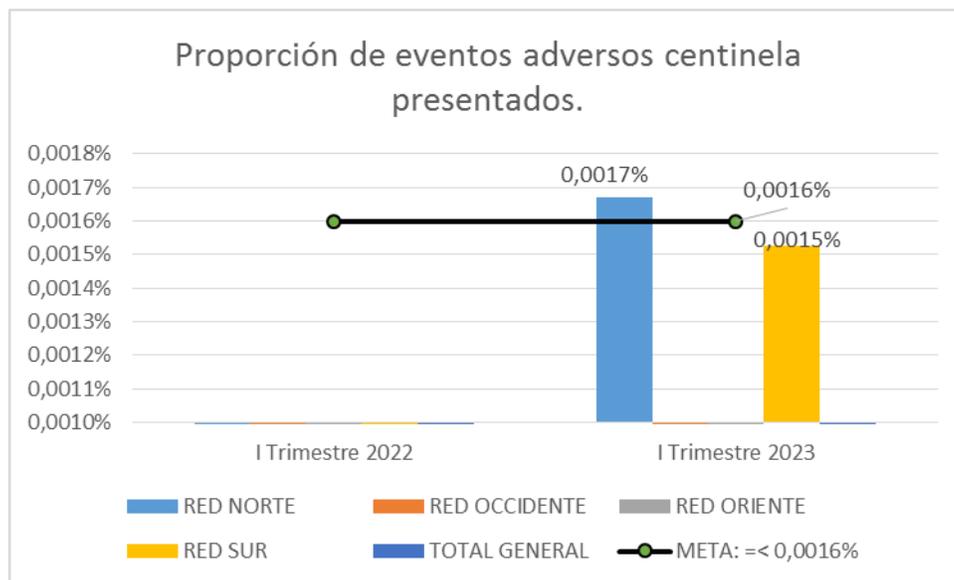
**11.2.4.2 Proporción de infecciones asociadas a la atención en salud.**

<b>FÓRMULA = Número de Infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) / Total de atenciones ambulatorias, urgencias y hospitalización que pueden generar IAAS</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	0	<b>0,000%</b>	1	<b>0,006%</b>	0,006%
	13.462		17.256		
RED OCCIDENTE	1	<b>0,007%</b>	0	<b>0,000%</b>	-0,007%
	14.878		19.534		
RED ORIENTE	0	<b>0,000%</b>	1	<b>0,008%</b>	0,008%
	8.437		12.904		
RED SUR	0	<b>0,000%</b>	2	<b>0,009%</b>	0,009%
	14.878		21.078		
<b>TOTAL GENERAL</b>	1	<b>0,002%</b>	4	<b>0,006%</b>	0,004%
	51.655		70.772		
<b>META</b>	<b>0,009%</b>		<b>0,009%</b>		



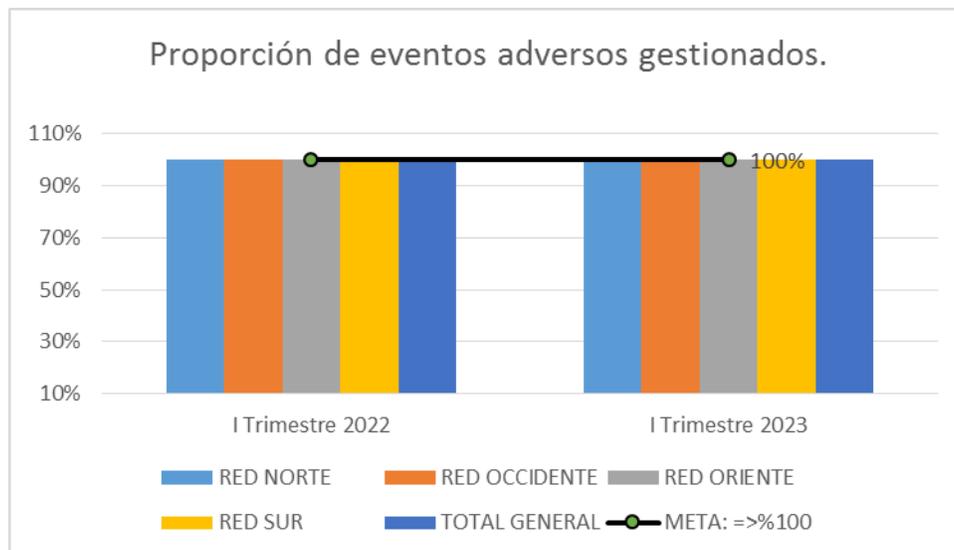
**11.2.4.3 Proporción de eventos adversos centinela presentados.**

<b>FÓRMULA = Numero de eventos adversos centinela / Total de consultas ambulatorias y, urgencias más egresos en hospitalización</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	0	<b>0,0000%</b>	1	<b>0,0017%</b>	0,0017%
	51.627		59.840		
RED OCCIDENTE	0	<b>0,0000%</b>	0	<b>0,0000%</b>	0,0000%
	41.081		46.061		
RED ORIENTE	0	<b>0,0000%</b>	0	<b>0,0000%</b>	0,0000%
	43.637		53.412		
RED SUR	0	<b>0,0000%</b>	1	<b>0,0015%</b>	0,0015%
	50.732		65.569		
<b>TOTAL GENERAL</b>	0	<b>0,0000%</b>	2	<b>0,0009%</b>	0,0009%
	187.077		224.882		
<b>META</b>	<b>0,0016%</b>		<b>0,0016%</b>		



11.2.4.4 *Proporción de eventos adversos gestionados.*

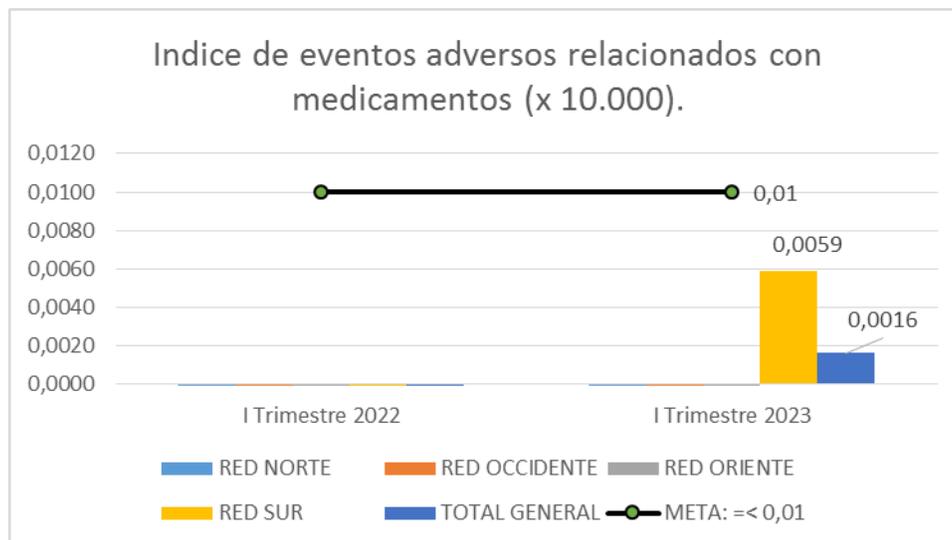
<b>FÓRMULA = Número de eventos adversos gestionados / Número total de eventos adversos presentados</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	1	<b>100%</b>	7	<b>100%</b>
	1		7	
RED OCCIDENTE	3	<b>100%</b>	6	<b>100%</b>
	3		6	
RED ORIENTE	1	<b>100%</b>	1	<b>100%</b>
	1		1	
RED SUR	4	<b>100%</b>	11	<b>100%</b>
	4		11	
<b>TOTAL GENERAL</b>	9	<b>100%</b>	25	<b>100%</b>
	9		25	
<b>META</b>	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	



**11.2.5 Factor Servicio Farmacéutico.**

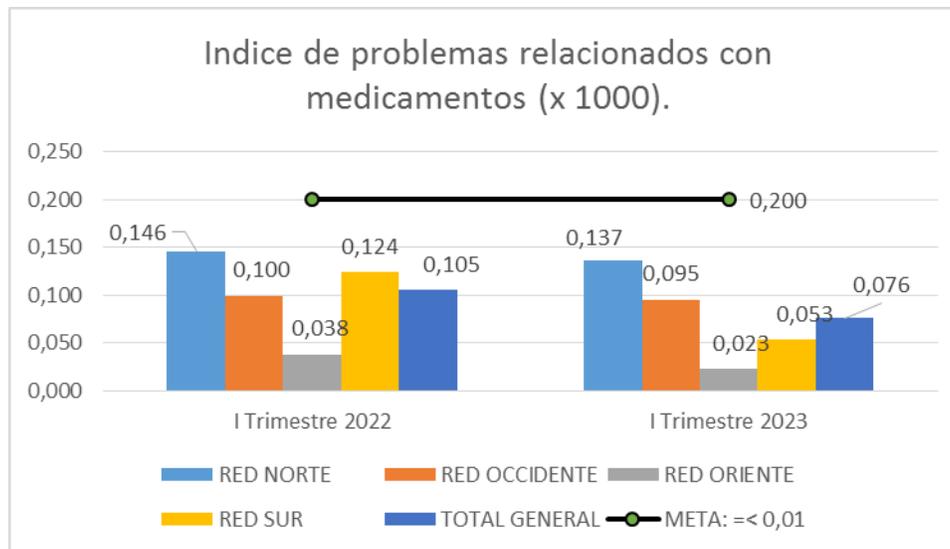
*11.2.5.1 Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos (x 10 000).*

FÓRMULA = Número de eventos adversos relacionados con medicamentos / Total de medicamentos formulados x 10.000					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	0	<b>0,000</b>	0	<b>0,000</b>	0,000
	1.319.994		1.470.818		
RED OCCIDENTE	0	<b>0,000</b>	0	<b>0,000</b>	0,000
	1.275.821		1.403.642		
RED ORIENTE	0	<b>0,000</b>	0	<b>0,000</b>	0,000
	1.159.156		1.506.135		
RED SUR	0	<b>0,000</b>	1	<b>0,006</b>	0,006
	1.576.501		1.688.129		
<b>TOTAL GENERAL</b>	0	<b>0,000</b>	1	<b>0,002</b>	0,002
	5.331.472		6.068.724		
<b>META</b>	<b>0,010</b>		<b>0,010</b>		



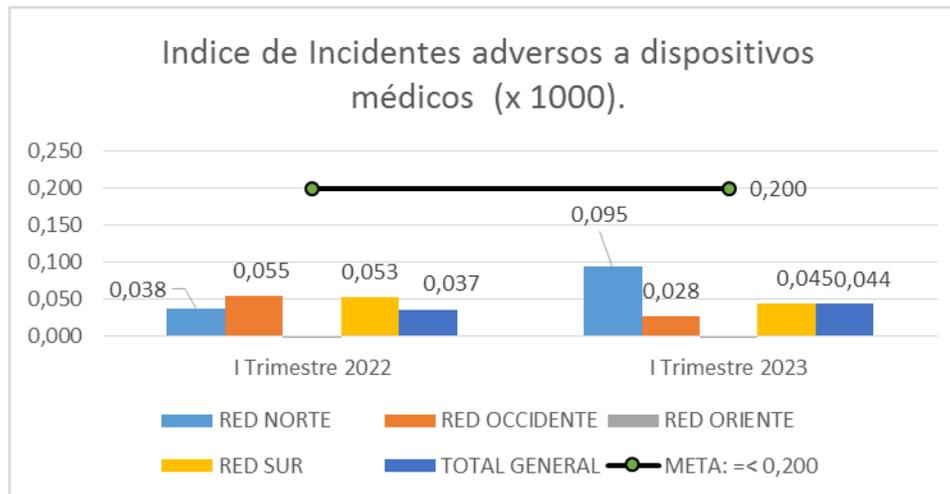
11.2.5.2 Índice de Problemas relacionados con medicamentos.

FÓRMULA = Número de problemas relacionados con medicamentos / Total de medicamentos formulados					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	193	<b>0,146</b>	201	<b>0,137</b>	-0,010
	1.319.994		1.470.818		
RED OCCIDENTE	127	<b>0,100</b>	134	<b>0,095</b>	-0,004
	1.275.821		1.403.642		
RED ORIENTE	44	<b>0,038</b>	34	<b>0,023</b>	-0,015
	1.159.156		1.506.135		
RED SUR	196	<b>0,124</b>	90	<b>0,053</b>	-0,071
	1.576.501		1.688.129		
<b>TOTAL GENERAL</b>	560	<b>0,105</b>	459	<b>0,076</b>	-0,029
	5.331.472		6.068.724		
<b>META</b>	<b>0,200</b>		<b>0,200</b>		



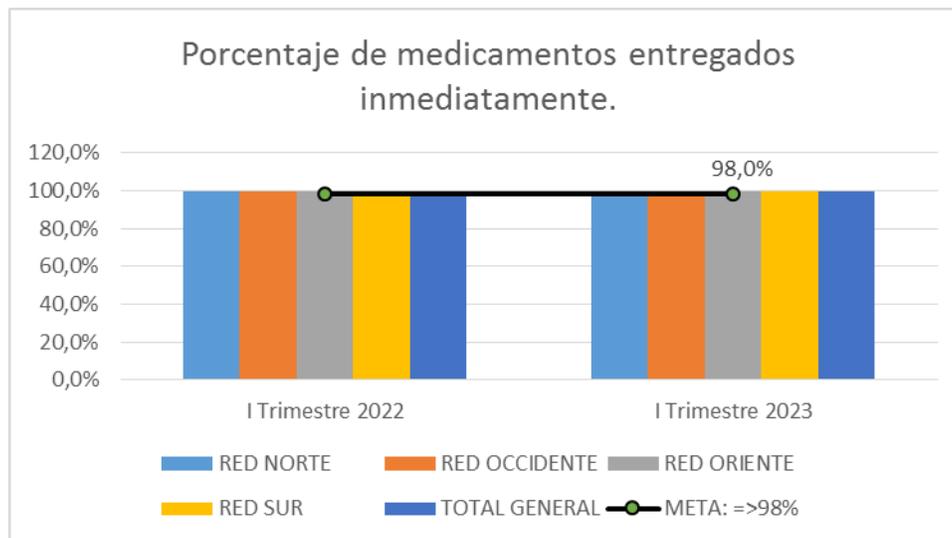
**11.2.5.3 Índice de incidentes adversos a dispositivos médicos.**

FÓRMULA = Número de incidentes adversos a dispositivos médicos / Total Pacientes atendidos					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	2	<b>0,038</b>	4	<b>0,095</b>	0,057
	52.992		42.269		
RED OCCIDENTE	3	<b>0,055</b>	1	<b>0,028</b>	-0,027
	54.772		36.190		
RED ORIENTE	0	<b>0,000</b>	0	<b>0,000</b>	0,000
	53.212		35.677		
RED SUR	3	<b>0,053</b>	2	<b>0,045</b>	-0,009
	56.328		44.903		
<b>TOTAL GENERAL</b>	8	<b>0,037</b>	7	<b>0,044</b>	0,007
	217.304		159.039		
<b>META</b>	<b>0,200</b>		<b>0,200</b>		



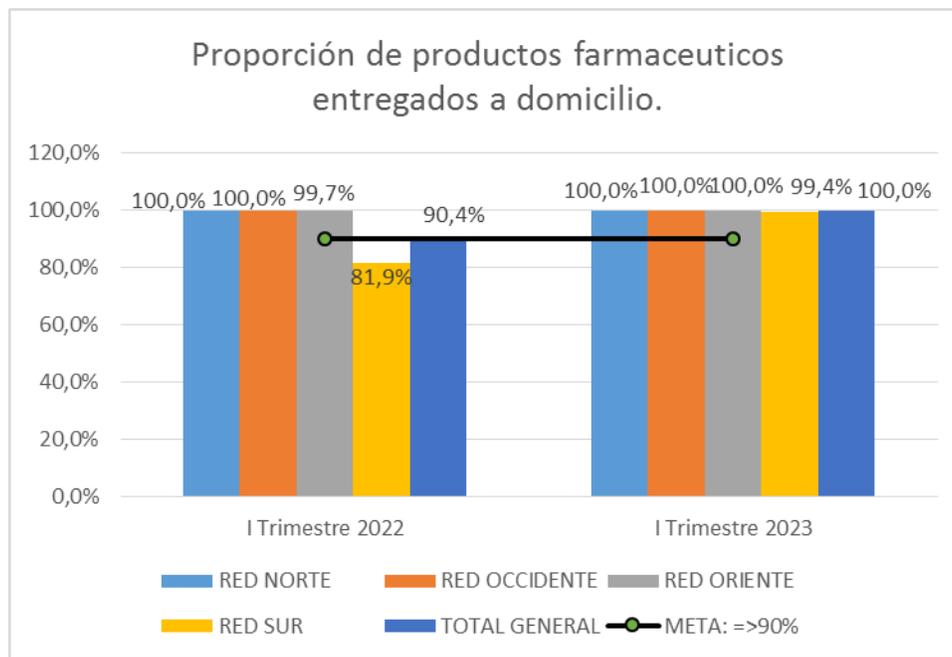
**11.2.5.4 Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente.**

<b>FÓRMULA = Total medicamentos entregados inmediatamente en el servicio farmacéutico / Total de medicamentos formulados</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.317.557	<b>99,8%</b>	1.469.047	<b>99,9%</b>	0,1%
	1.319.993		1.470.818		
RED OCCIDENTE	1.271.220	<b>99,6%</b>	1.401.062	<b>99,8%</b>	0,2%
	1.275.821		1.403.283		
RED ORIENTE	1.156.947	<b>99,8%</b>	1.502.257	<b>99,7%</b>	-0,1%
	1.159.156		1.506.135		
RED SUR	1.567.111	<b>99,4%</b>	1.684.312	<b>99,8%</b>	0,4%
	1.576.501		1.688.129		
<b>TOTAL GENERAL</b>	5.312.835	<b>99,7%</b>	6.056.678	<b>99,8%</b>	0,2%
	5.331.471		6.068.365		
<b>META</b>	<b>98%</b>		<b>98%</b>		



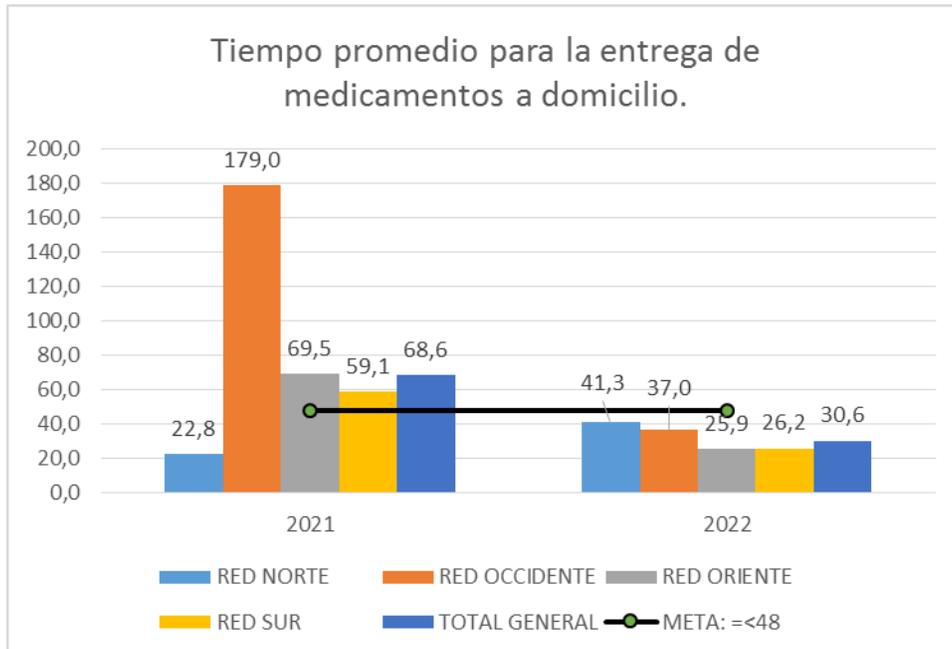
11.2.5.5 Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así, lo autorizó.

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 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	165	<b>100,0%</b>	209	<b>100,0%</b>
	165		209	
RED OCCIDENTE	122	<b>100,0%</b>	439	<b>100,0%</b>
	122		439	
RED ORIENTE	390	<b>99,7%</b>	1231	<b>100,0%</b>
	391		1231	
RED SUR	620	<b>81,9%</b>	170	<b>99,4%</b>
	757		171	
<b>TOTAL GENERAL</b>	1.297	<b>90,4%</b>	2.049	<b>100,0%</b>
	1.435		2.050	
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>	



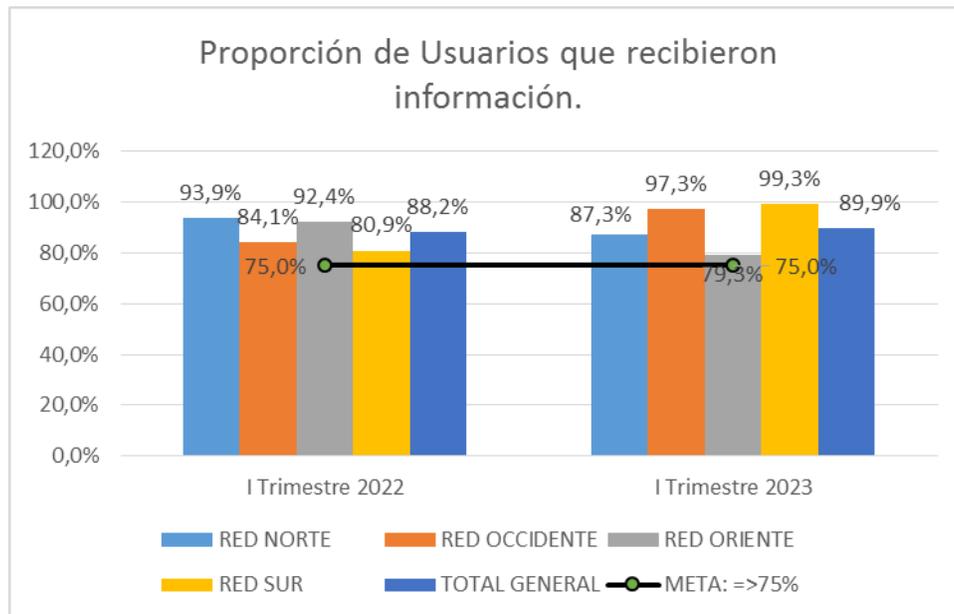
11.2.5.6 *Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.*

<b>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</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	137	<b>22,83</b>	248	<b>41,33</b>
	6		6	
RED OCCIDENTE	716	<b>179,00</b>	518	<b>37,00</b>
	4		14	
RED ORIENTE	278	<b>69,50</b>	388	<b>25,87</b>
	4		15	
RED SUR	1.063	<b>59,06</b>	498	<b>26,21</b>
	18		19	
<b>TOTAL GENERAL</b>	2.194	<b>68,56</b>	1.652	<b>30,59</b>
	32		54	
<b>META</b>	<b>48</b>		<b>48</b>	



11.2.5.7 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 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	154	<b>93,9%</b>	262	<b>87,3%</b>
	164		300	
RED OCCIDENTE	201	<b>84,1%</b>	291	<b>97,3%</b>
	239		299	
RED ORIENTE	231	<b>92,4%</b>	218	<b>79,3%</b>
	250		275	
RED SUR	110	<b>80,9%</b>	151	<b>99,3%</b>
	136		152	
<b>TOTAL GENERAL</b>	696	<b>88,2%</b>	922	<b>89,9%</b>
	789		1.026	
<b>META</b>	<b>75%</b>		<b>75%</b>	

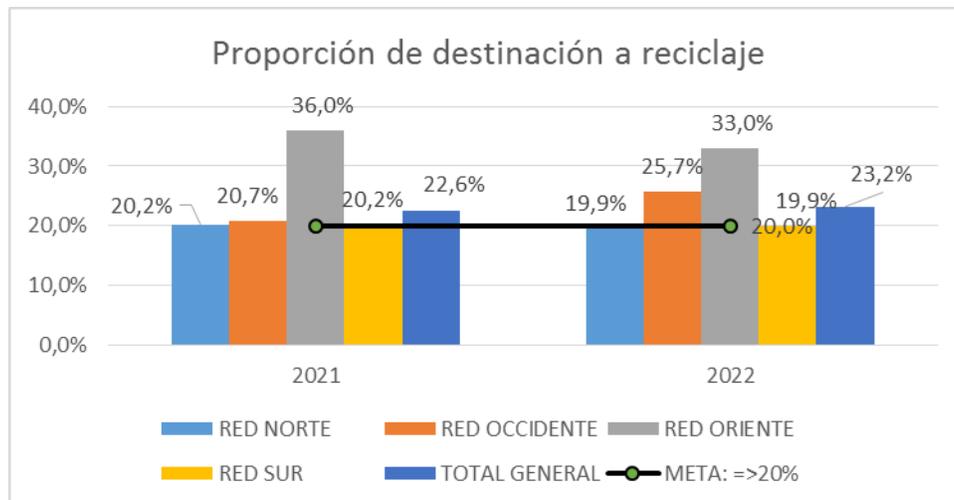


## 11.2.6 Factor Ambiente Físico.

### 11.2.6.1 Gestión Ambiental

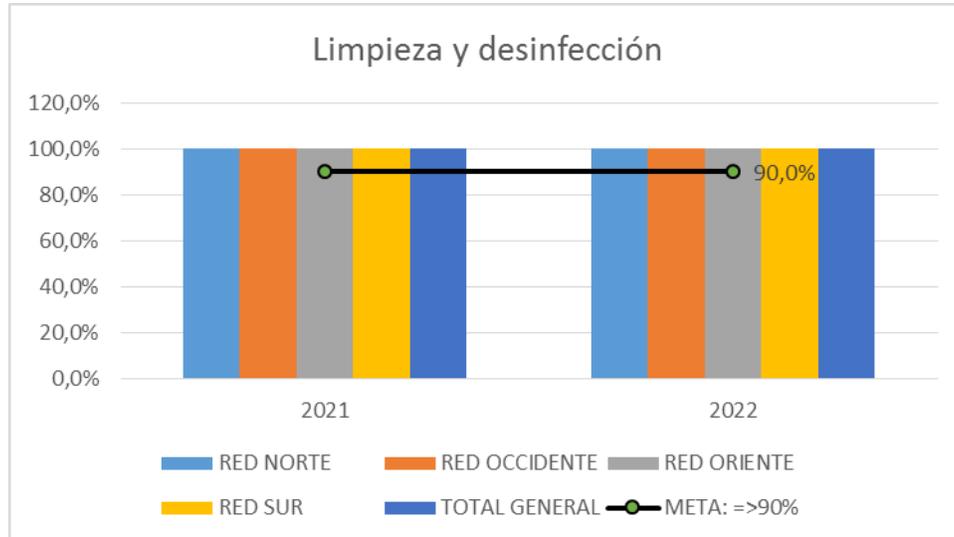
Proporción de destinación a reciclaje.

FÓRMULA = Kg Residuos Reciclables por Red / Kg Total Residuos Generados por Red					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	1.215	20,2%	1.081	19,89%	-0,31%
	6.013		5.434		
RED OCCIDENTE	701	20,7%	983	25,7%	4,96%
	3.385		3.830		
RED ORIENTE	1.030	36,0%	1.089	33,0%	-2,92%
	2.864		3.296		
RED SUR	1.437	20,2%	1.496	19,94%	-0,24%
	7.123		7.504		
TOTAL GENERAL	4.383	22,6%	4.649	23,2%	0,56%
	19.385		20.064		
<b>META</b>	<b>20%</b>		<b>20%</b>		



*Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.*

FÓRMULA = Kg Residuos Reciclables por Red / Kg Total Residuos Generados por Red				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	18	<b>100,0%</b>	15	<b>100,0%</b>
	18		15	
RED OCCIDENTE	18	<b>100,0%</b>	18	<b>100,0%</b>
	18		18	
RED ORIENTE	18	<b>100,0%</b>	18	<b>100,0%</b>
	18		18	
RED SUR	15	<b>100,0%</b>	15	<b>100,0%</b>
	15		15	
<b>TOTAL GENERAL</b>	69	<b>100,0%</b>	66	<b>100,0%</b>
	69		66	
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>	

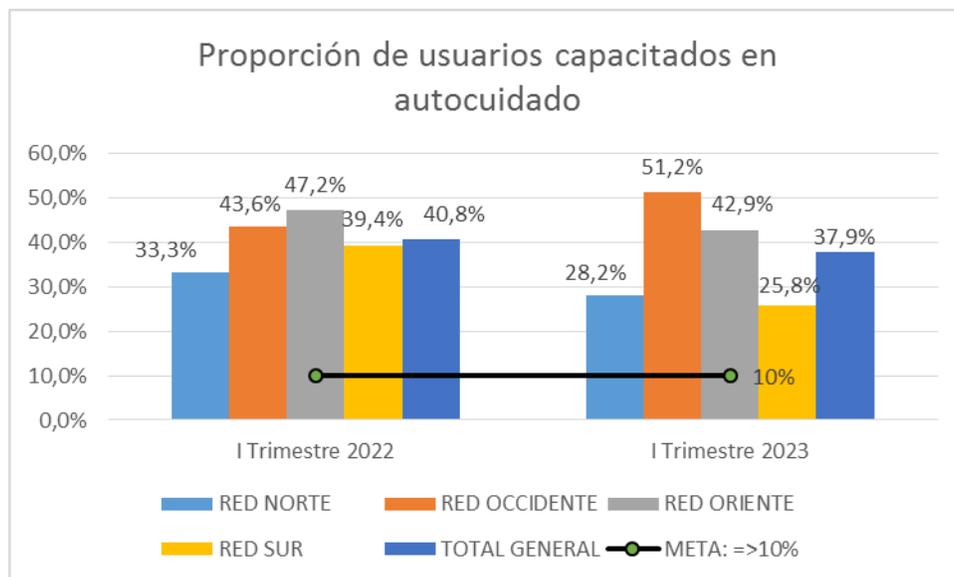


**11.3 Perspectiva Usuarios y Familias.**

11.3.1 Factor Orientación al Usuario.

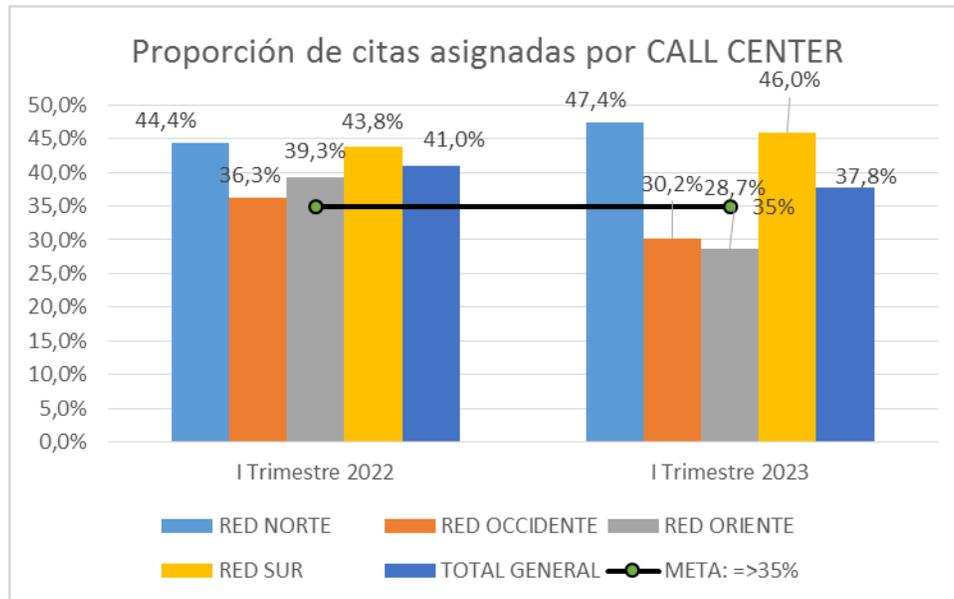
11.3.1.1 Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno.

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 2022		I Trimestre 2023	
RED NORTE	13	<b>33,3%</b>	11	<b>28,2%</b>
	39		39	
RED OCCIDENTE	17	<b>43,6%</b>	21	<b>51,2%</b>
	39		41	
RED ORIENTE	17	<b>47,2%</b>	18	<b>42,9%</b>
	36		42	
RED SUR	13	<b>39,4%</b>	8	<b>25,8%</b>
	33		31	
<b>TOTAL GENERAL</b>	60	<b>40,8%</b>	58	<b>37,9%</b>
	147		153	
<b>META</b>	<b>10%</b>		<b>10%</b>	



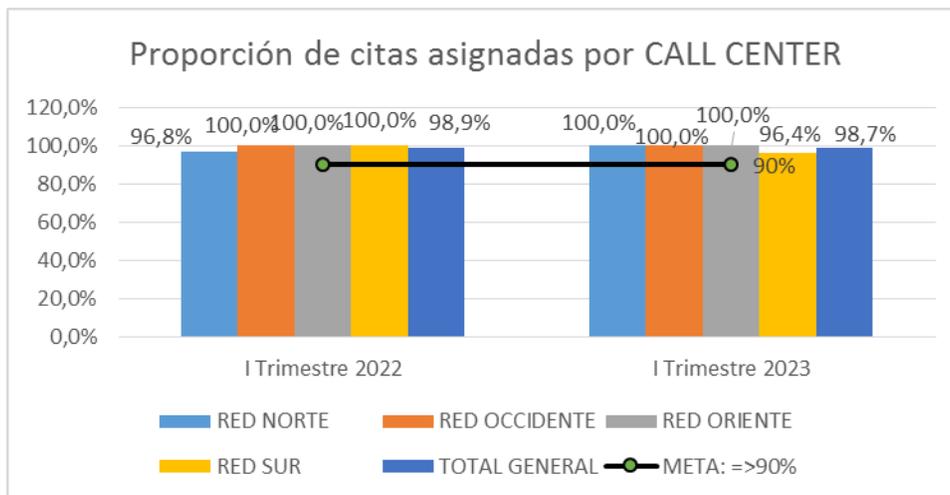
11.3.1.2 *Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.*

<b>FÓRMULA = Número de citas asignadas por Call Center / Total de citas asignadas</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	20.595	<b>44,4%</b>	20.960	<b>47,4%</b>	3,0%
	46.394		44.187		
RED OCCIDENTE	13.873	<b>36,3%</b>	12.478	<b>30,2%</b>	-6,0%
	38.264		41.305		
RED ORIENTE	22.347	<b>39,3%</b>	17.509	<b>28,7%</b>	-10,6%
	56.804		60.982		
RED SUR	19.212	<b>43,8%</b>	24.375	<b>46,0%</b>	2,2%
	43.885		53.029		
<b>TOTAL GENERAL</b>	76.027	<b>41,0%</b>	75.322	<b>37,8%</b>	-3,3%
	185.347		199.503		
<b>META</b>	<b>35%</b>		<b>35%</b>		



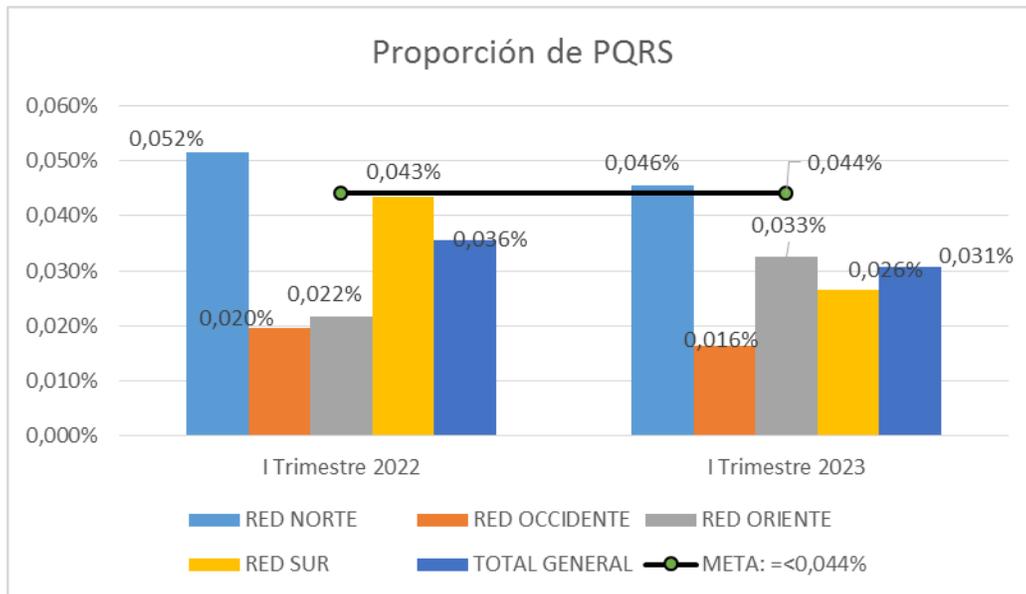
**11.3.1.3 Proporción de usuarios satisfechos con la atención.**

<b>FÓRMULA = Número de usuario satisfechos / Número de usuarios encuestados</b>					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	182	<b>96,8%</b>	198	<b>100,0%</b>	3,2%
	188		198		
RED OCCIDENTE	91	<b>100,0%</b>	81	<b>100,0%</b>	0,0%
	91		81		
RED ORIENTE	81	<b>100,0%</b>	66	<b>100,0%</b>	0,0%
	81		66		
RED SUR	181	<b>100,0%</b>	190	<b>96,4%</b>	-3,6%
	181		197		
<b>TOTAL GENERAL</b>	535	<b>98,9%</b>	535	<b>98,7%</b>	-0,2%
	541		542		
<b>META</b>	<b>90%</b>		<b>90%</b>		



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

FÓRMULA = Número de PQRS / Número total de atenciones realizadas					
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023		Esfuerzo
RED NORTE	69	<b>0,052%</b>	78	<b>0,046%</b>	-0,006%
	133.752		171.417		
RED OCCIDENTE	22	<b>0,020%</b>	23	<b>0,016%</b>	-0,003%
	111.705		140.212		
RED ORIENTE	22	<b>0,022%</b>	43	<b>0,033%</b>	0,011%
	101.705		132.116		
RED SUR	61	<b>0,043%</b>	47	<b>0,026%</b>	-0,017%
	140.683		177.463		
<b>TOTAL GENERAL</b>	174	<b>0,036%</b>	191	<b>0,031%</b>	-0,005%
	487.845		621.208		
<b>META</b>	<b>0,044%</b>		<b>0,044%</b>		

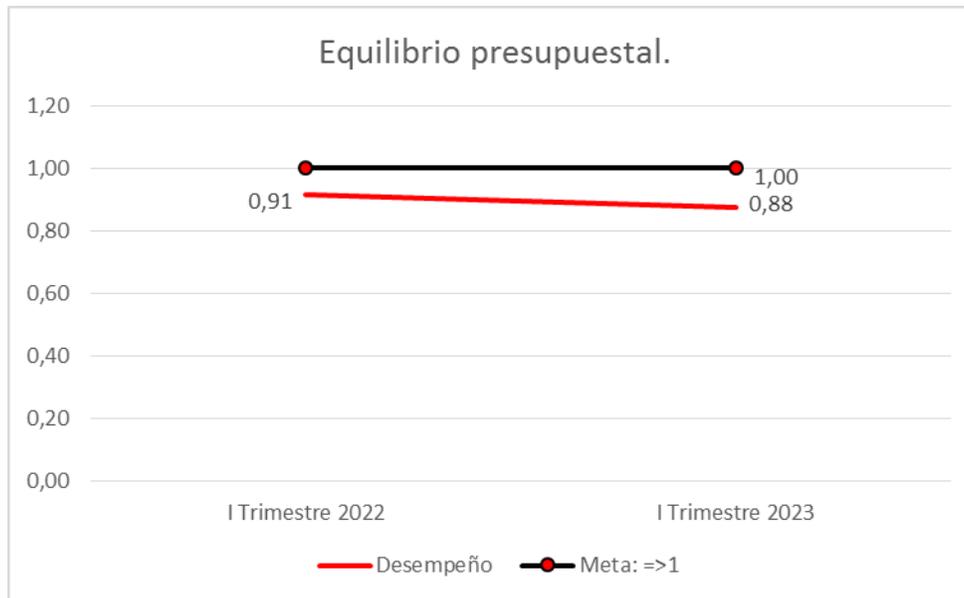


**11.4 Perspectiva Financiera.**

11.4.1 Factor Sostenibilidad financiera.

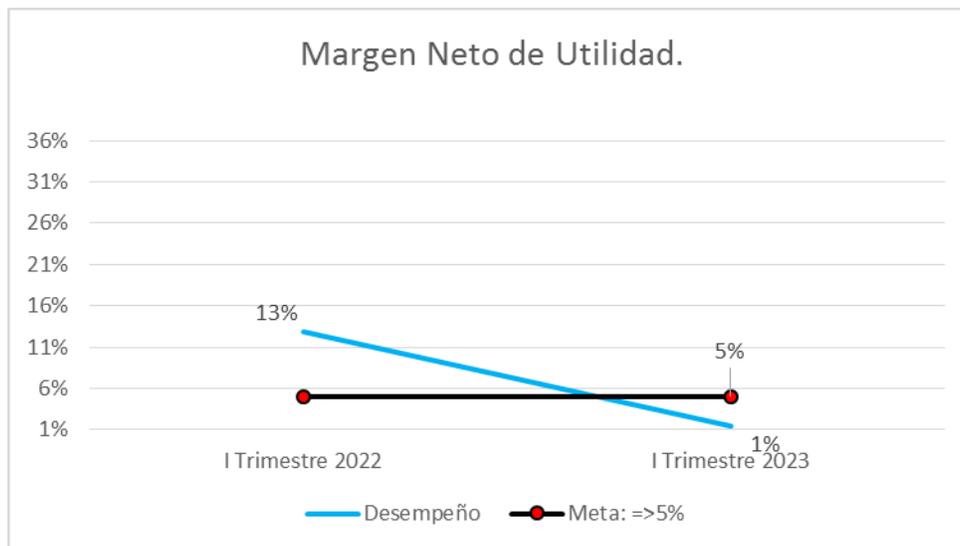
11.4.1.1 Equilibrio presupuestal.

<b>FÓRMULA = Valor ejecutado / Valor Programado.</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
<b>TOTAL GENERAL</b>	28.856.027.337	<b>0,91</b>	30.321.183.762	<b>0,88</b>
	31.570.756.353		34.602.297.187	
<b>META</b>	<b>1,00</b>		<b>1,00</b>	



**11.4.1.2 Margen Neto de Utilidad.**

<b>FÓRMULA = Utilidad Neta del periodo / Ingresos en el periodo</b>				
	I Trimestre 2022		I Trimestre 2023	
<b>TOTAL GENERAL</b>	2.113.991.612	<b>13%</b>	232.039.423	<b>1%</b>
	16.460.514.649		17.126.863.653	
<b>META</b>	<b>5%</b>		<b>5%</b>	



FIN DEL INFORME.

Consolido:

EDGARDO ROMO GENOY  
Profesional universitario Planeación.

Revisó

SEBASTIAN GRANJA ORDOÑEZ  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó

ANA BELEN ARTEAGA TORRES  
Gerente