



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

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

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

Plan de Desarrollo Institucional 2021 - 2024:

“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

San Juan de Pasto

Agosto de 2023

Tabla de contenido

1. MARCO LEGAL	3
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4
3. DESEMPEÑO PLAN INSTITUCIONAL DE DESARROLLO II TRIMESTRE DE 2023	5
4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	6
5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.	7
6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE	8
7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE	12
8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE.	15
9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR.	18
10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.	22
11. DESEMPEÑO DE INDICADORES	27
11.1 Perspectiva crecimiento y aprendizaje	27
11.1.1 Factor Talento Humano	27
11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.	28
11.2 Perspectiva Procesos Internos	31
11.2.1 Factor Capacidad Instalada	31
11.2.2 Factor Gestión Clínica	47
11.2.3 Factor Humanización.	54
11.2.4 Factor Seguridad del Paciente.	63
11.2.5 PAMEC.	67
11.2.6 Factor Servicio Farmacéutico.	68
11.2.7 Factor Ambiente Físico.	75
11.3 Perspectiva Usuarios y Familias.	77
11.3.1 Factor Orientación al Usuario.	77
11.4 Perspectiva Financiera.	81
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

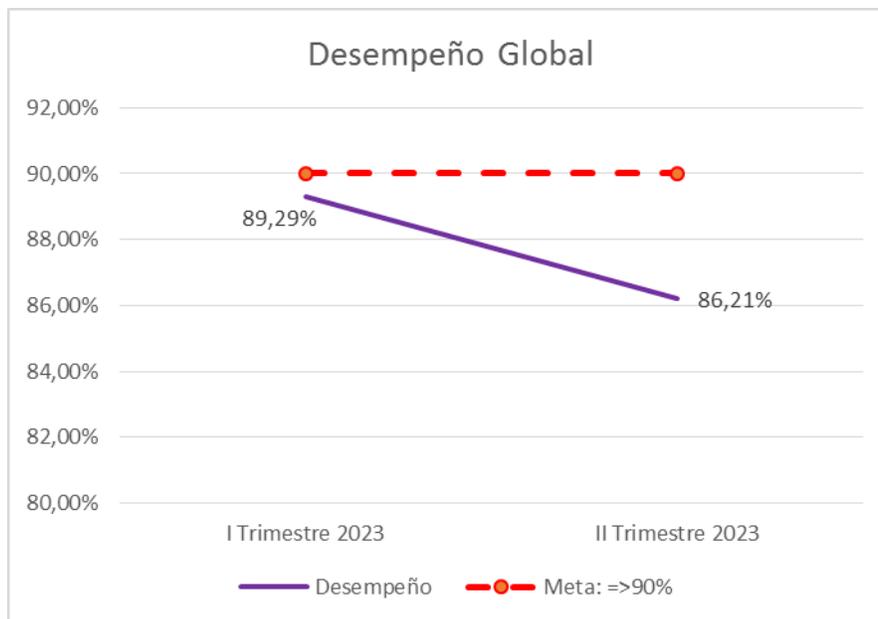
En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

Valores

- **Diligencia:** Cumplo 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 II TRIMESTRE DE 2023

PASTO SALUD ESE	I Trimestre 2023	II Trimestre 2023
CUMPLE	50	50
NO CUMPLE	6	8
TOTAL	56	58
% de cumplimiento	89,29%	86,21%

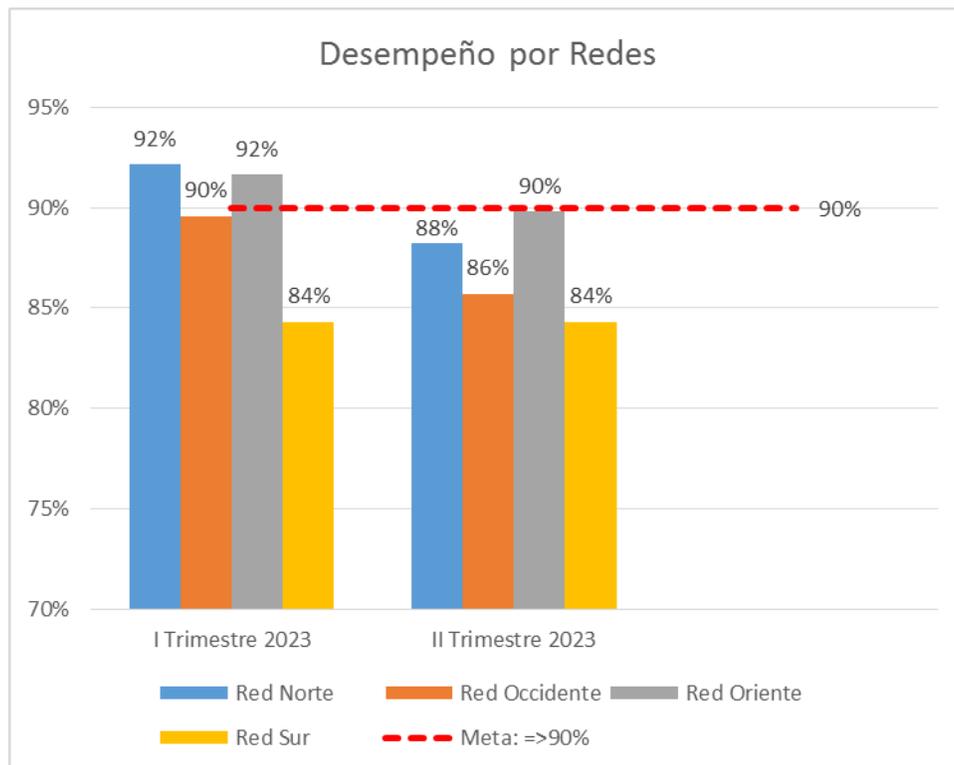


4. RESULTADO POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVOS		RESULTADO POA I TRIMESTRE 2023				RESULTADO POA II TRIMESTRE 2023			
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FACTORES	METAS			%	METAS			%
		CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL		CUMPLE	NO CUMPLE	TOTAL	
1_Generar auto sostenibilidad financiera.	1_Sostenibilidad Financiera	0	1	1	0,00%	2	0	2	100,0%
2_Mejorar la participación, satisfacción y lealtad de la población usuaria.	2_Orientación al Usuario	4	0	4	100,00%	4	0	4	100,0%
3_Mejorar continuamente los procesos de la organización.	3_Capacidad Instalada	15	1	16	93,75%	16	0	16	100,0%
	4_Gestión Clínica	3	4	7	42,86%	3	4	7	42,9%
	5_Servicio Farmacéutico	7	0	7	100,00%	7	0	7	100,0%
	6_Ambiente Físico (Infraestructura, suministros, Ambiental)	2	0	2	100,00%	2	0	2	100,0%
	7_PAMEC	N.A	N.A	N.A	N.A	0	1	1	0,0%
	8_Seguridad del paciente	4	0	4	100,00%	4	0	4	100,0%
	9_Gestión del Riesgo	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	10_Humanización	9	0	9	100,00%	6	3	9	66,7%
	11_Gestión de Tecnología (Equipos de Sistemas y Biomédicos)	2	0	2	100,00%	2	0	2	100,0%
	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
		Subtotal	42	5	47	89,36%	40	8	48
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	100,0%
	15_Talento Humano	1	0	1	100,00%	1	0	1	100,0%
	Subtotal	4	0	4	100,00%	4	0	4	100,0%
	Total	50	6	56	89,29%	50	8	58	86,21%

5. RESULTADO POR REDES OPERATIVAS.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
	Red Norte	47 51	92,16%	45 51
Red Occidente	43 48	89,58%	42 49	85,71%
Red Oriente	44 48	91,67%	44 49	89,80%
Red Sur	43 51	84,31%	43 51	84,31%
Pasto Salud ESE	50 56	89,29%	50 58	86,21%



6. CUMPLIMIENTO DE METAS RED NORTE

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II 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 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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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	1
		Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo.	1		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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II 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 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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
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			47		45	
NO CUMPLE			4		6	
TOTAL			51		51	
% de cumplimiento			92,16%		88,24%	

7. CUMPLIMIENTO DE METAS RED OCCIDENTE

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
CRECIMIENT O 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 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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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	
		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			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	
	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		Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud.	1		1

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
	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	
	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 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	
	Ambiente Físico Ambiental	Proporción de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos.	1		1	
		Proporción de destinación a reciclaje	1		1	
Usuarios y Familias.	Orientación al Usuario.	Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección.	1		1	
		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		42	
NO CUMPLE			5		7	
TOTAL			48		49	
% de cumplimiento			89,58%		85,71%	

8. CUMPLIMIENTO DE METAS RED ORIENTE.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II 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 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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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	
		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			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	
	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

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

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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 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			44		44	
NO CUMPLE			4		5	
TOTAL			48		49	
% de cumplimiento			91,67%		89,80%	

9. CUMPLIMIENTO DE METAS RED SUR.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II 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 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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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	
	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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		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	1		1	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II 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			43		43		
NO CUMPLE			8		8		
TOTAL			51		51		
% de cumplimiento			84,31%		84,31%		

10. CUMPLIMIENTO DE METAS PASTO SALUD ESE.

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			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 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 2023		II 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	
		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	
	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	1			1

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		cuidados que se le deben proporcionar.				
		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	

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	PAMEC	Proporción de eventos adversos gestionados.	1		1		
		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		1		
		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		
	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		1		
		Proporción de entrega oportuna de solicitudes para desarrollo y adaptaciones de software.	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	

**INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL 2023 II
TRIMESTRE**

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

PERSPECTIVA	FACTOR	INDICADORES	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
		Proporción de usuarios satisfechos con la atención	1		1	
		Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	1		1	
		Nivel de Glosa			1	
		Margen Neto de Utilidad.		1	1	
CUMPLE			50		50	
NO CUMPLE			6		8	
TOTAL			56		58	
% de cumplimiento			89,29%		86,21%	

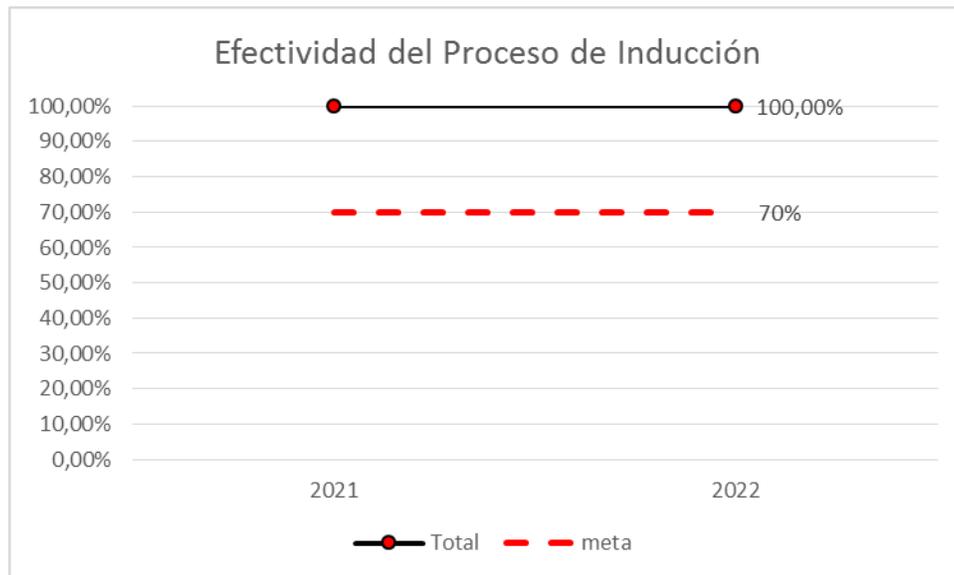
11. DESEMPEÑO DE INDICADORES

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	
TOTAL GENERAL	16	100,00%	39	100,00%
	16		39	
META	70%		70%	

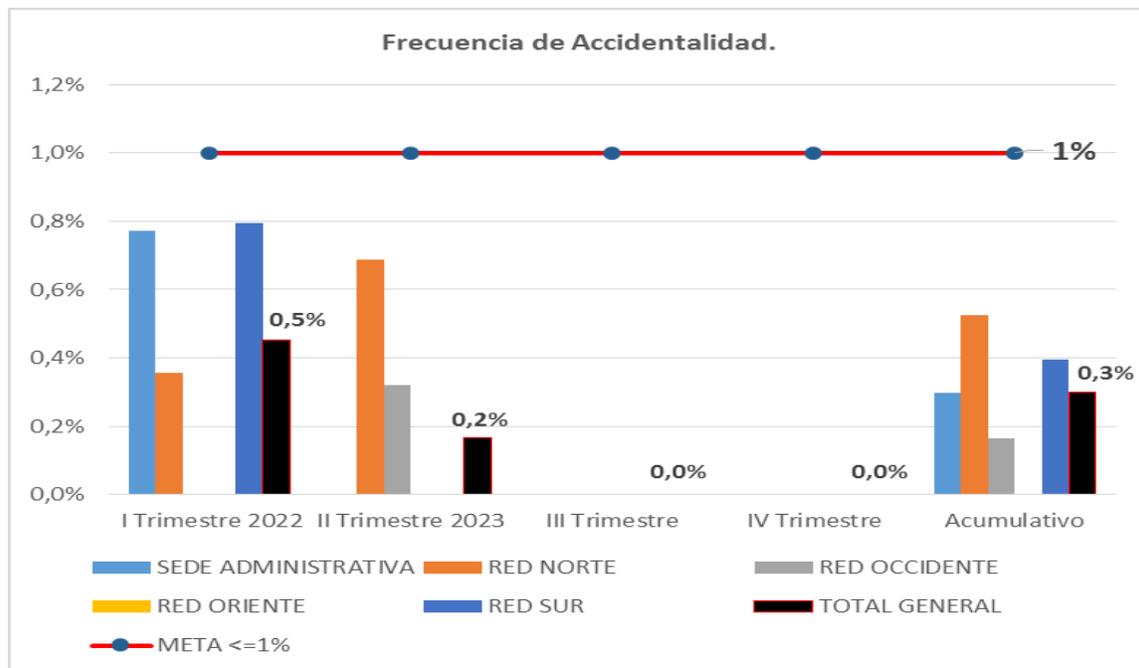


11.1.2 Factor Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo.

11.1.2.1 Frecuencia de accidentalidad.

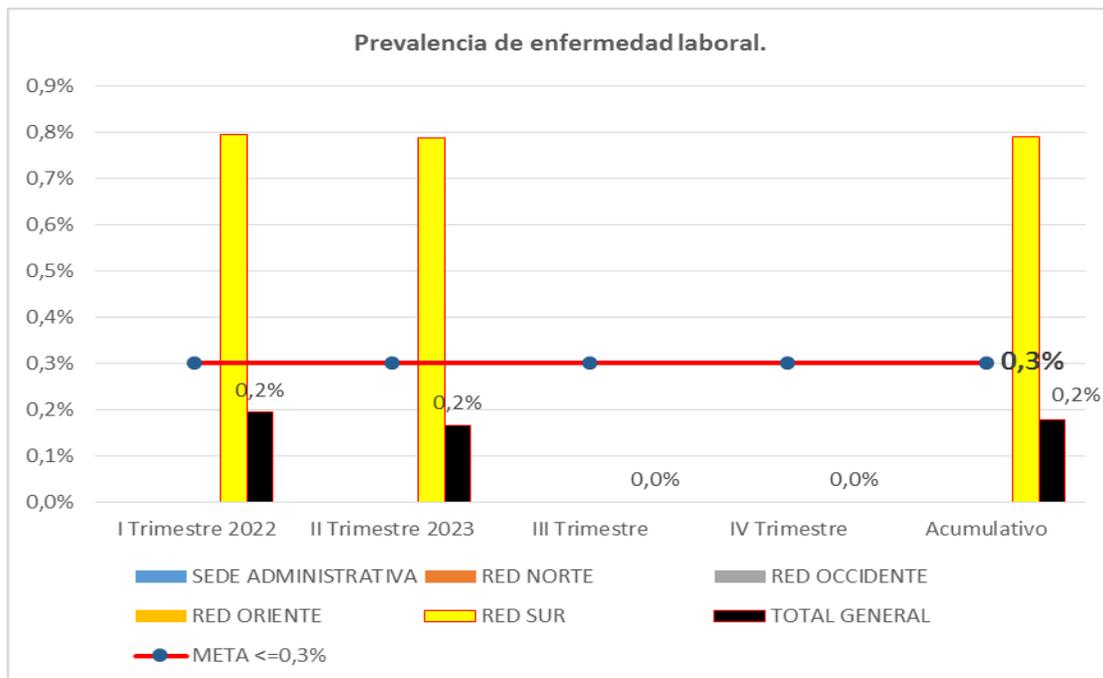
FÓRMULA = Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el Trimestre / Número de trabajadores en el periodo x 100.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	3 388	0,8%	0 621	0,0%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3 1.009	0,30%
RED NORTE	1 281	0,4%	2 291	0,7%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3 572	0,52%
RED OCCIDENTE	0 301	0,0%	1 311	0,3%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	1 612	0,16%
RED ORIENTE	0 199	0,0%	0 201	0,0%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	0 400	0,00%
RED SUR	3 377	0,8%	0 380	0,0%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3 757	0,40%
TOTAL GENERAL	7 1.546	0,5%	3 1.804	0,2%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	10 3.350	0,30%
META	1%		1%		1%		1%		1%	



11.1.2 Prevalencia de enfermedad laboral.

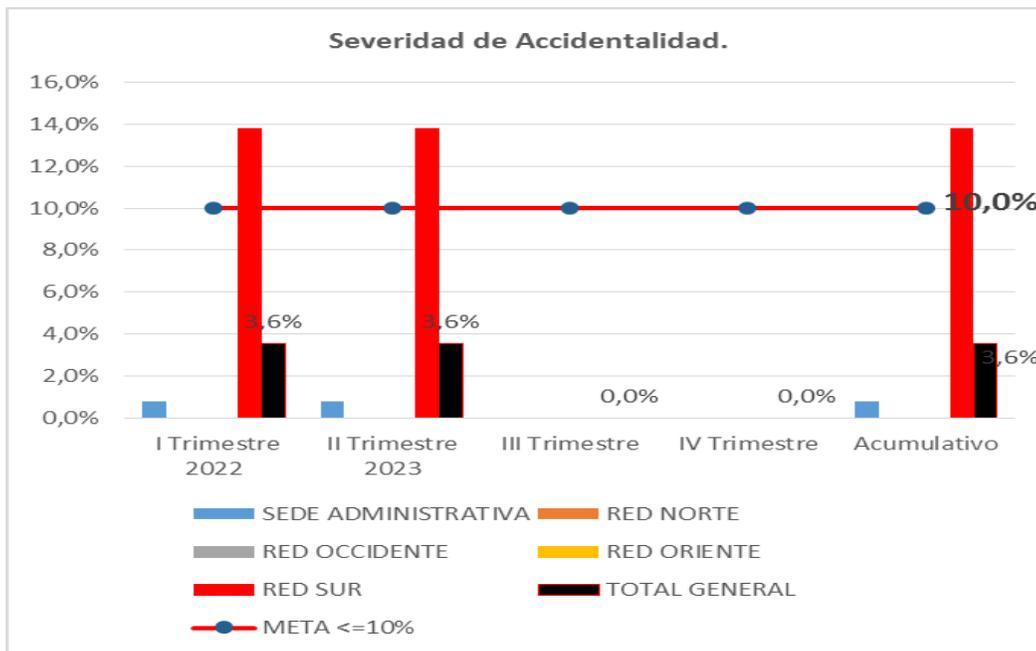
FÓRMULA = Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo “Z / Promedio de trabajadores en el periodo “Z”) * 100										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	129		207		N.A		N.A		336	
RED NORTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	94		97		N.A		N.A		191	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	100		104		N.A		N.A		204	
RED ORIENTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	66		67		N.A		N.A		133	
RED SUR	1	0,8%	1	0,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	2	0,79%
	126		127		N.A		N.A		253	
TOTAL GENERAL	1	0,2%	1	0,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2	0,18%
	515		602		N.A		N.A		1.117	
META	0,3%		0,3%		0,3%		0,3%		0,3%	



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

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	6	0,77%
	388		388		N.A		N.A		776	
RED NORTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	281		281		N.A		N.A		562	
RED OCCIDENTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	301		301		N.A		N.A		602	
RED ORIENTE	0	0,0%	0	0,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00%
	199		199		N.A		N.A		398	
RED SUR	52	13,8%	52	13,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	104	13,79%
	377		377		N.A		N.A		754	
TOTAL GENERAL	55	3,6%	55	3,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	110	3,56%
	1.546		1.546		N.A		N.A		3.092	
META	10,0%		10,0%		10,0%		10,0%		10,0%	



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

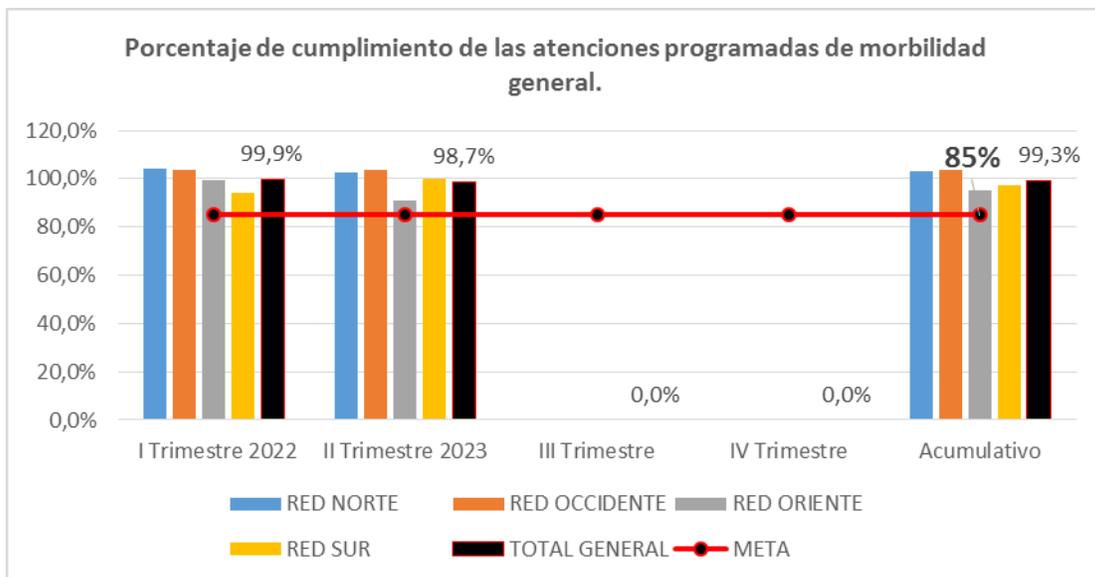
11.2 Perspectiva Procesos Internos

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)

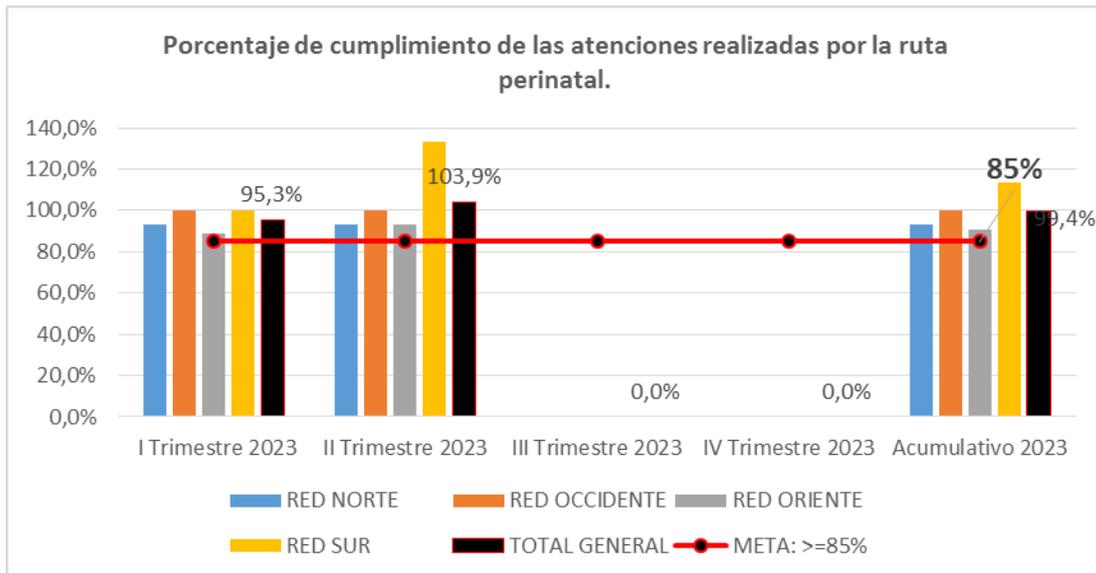
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	16.681	104,0%	15.962	102,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	32.643	103,20%
	16.042		15.588		N.A		N.A		31.630	
RED OCCIDENTE	13.446	103,5%	14.130	103,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	27.576	103,46%
	12.997		13.656		N.A		N.A		26.653	
RED ORIENTE	17.849	99,3%	17.362	91,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	35.211	95,04%
	17.981		19.066		N.A		N.A		37.047	
RED SUR	16.433	94,1%	17.287	100,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	33.720	97,06%
	17.464		17.278		N.A		N.A		34.742	
TOTAL GENERAL	64.409	99,9%	64.741	98,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	129.150	99,29%
	64.484		65.588		N.A		N.A		130.072	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

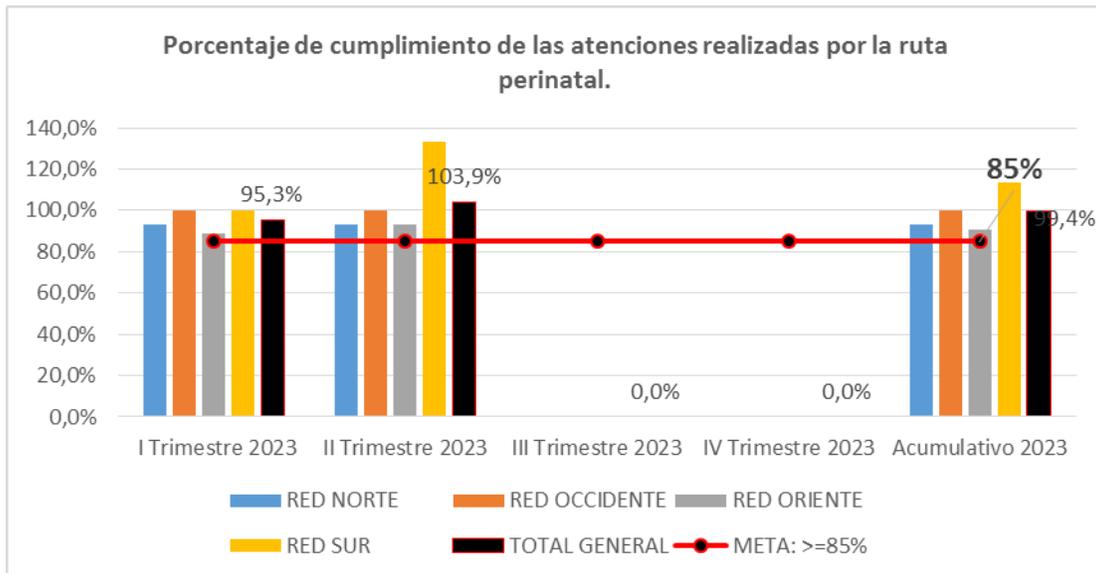
11.2.1.2 Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal.

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.819	93,23%
	988		963		N.A		N.A		1.951	
RED OCCIDENTE	814	100,0%	850	100,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.664	100,12%
	814		848		N.A		N.A		1.662	
RED ORIENTE	930	88,7%	872	93,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.802	90,83%
	1.048		936		N.A		N.A		1.984	
RED SUR	1.118	100,0%	1.067	133,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.185	113,80%
	1.118		802		N.A		N.A		1.920	
TOTAL GENERAL	3.781	95,3%	3.689	103,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	7.470	99,37%
	3.968		3.549		N.A		N.A		7.517	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

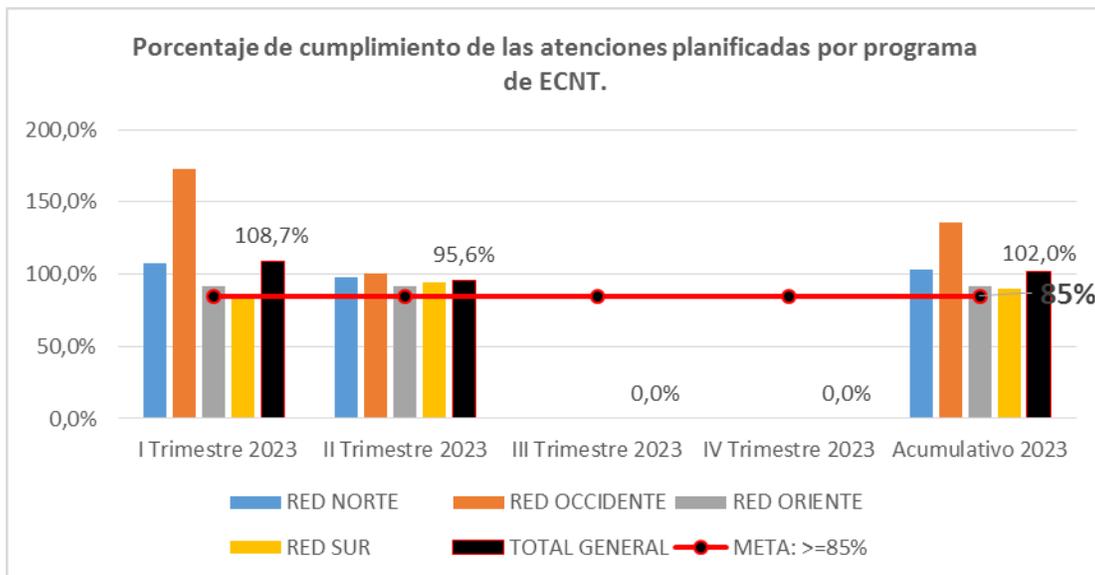
FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (teleconsulta, presencial maternas, preconcepcional, postparto, recién nacido y IVE) / Número total de ACTIVIDADES programadas de Ruta Materno Perinatal										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	919	93,0%	900	93,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.819	93,23%
	988		963		N.A		N.A		1.951	
RED OCCIDENTE	814	100,0%	850	100,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.664	100,12%
	814		848		N.A		N.A		1.662	
RED ORIENTE	930	88,7%	872	93,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.802	90,83%
	1.048		936		N.A		N.A		1.984	
RED SUR	1.118	100,0%	1.067	133,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.185	113,80%
	1.118		802		N.A		N.A		1.920	
TOTAL GENERAL	3.781	95,3%	3.689	103,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	7.470	99,37%
	3.968		3.549		N.A		N.A		7.517	
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 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

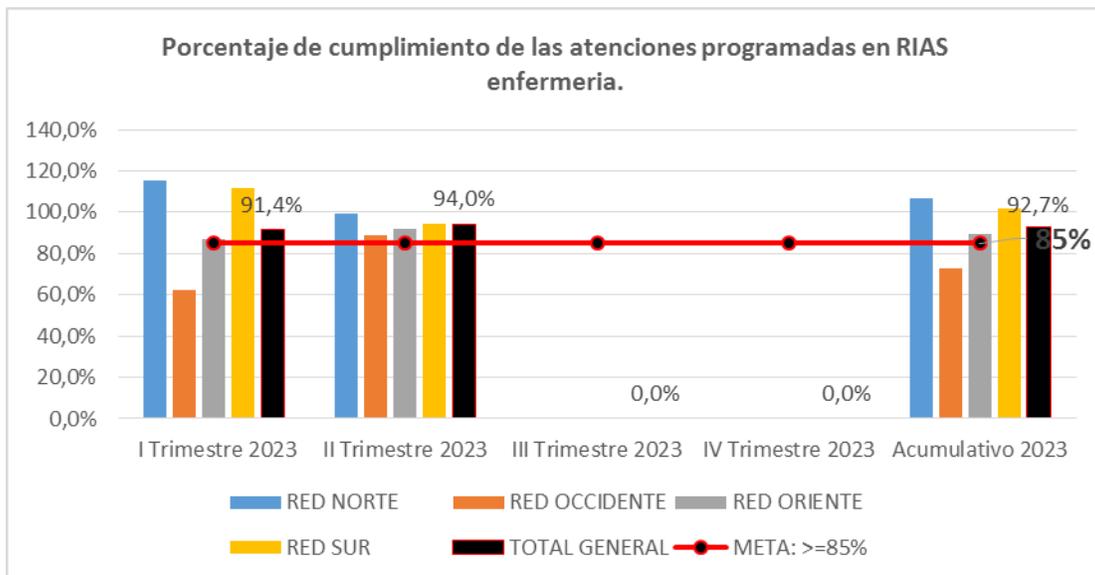
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	2.457	108,0%	2.351	98,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	4.808
	2.276	2.396		N.A		N.A		4.672		
RED OCCIDENTE	3.691	172,3%	2.311	100,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	6.002	135,39%
	2.142		2.291		N.A		N.A		4.433	
RED ORIENTE	2.592	92,0%	2.822	91,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	5.414	91,75%
	2.816		3.085		N.A		N.A		5.901	
RED SUR	3.349	86,1%	3.447	94,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	6.796	89,99%
	3.888		3.664		N.A		N.A		7.552	
TOTAL GENERAL	12.089	108,7%	10.931	95,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	23.020	102,05%
	11.122		11.436		N.A		N.A		22.558	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



11.2.1.5 Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por 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

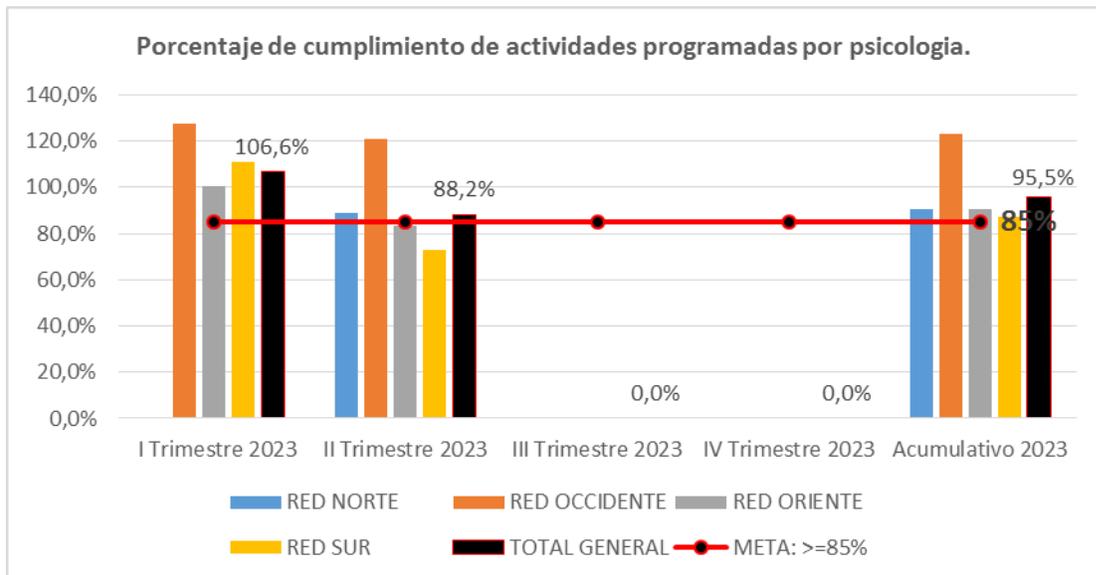
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	2.470	115,6%	2.729	99,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	5.199	106,65%
	2.136		2.739		N.A		N.A		4.875	
RED OCCIDENTE	1.944	62,3%	1.717	89,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.661	72,5%
	3.122		1.927		N.A		N.A		5.049	
RED ORIENTE	2.695	87,0%	3.163	92,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	5.858	89,65%
	3.096		3.438		N.A		N.A		6.534	
RED SUR	2.903	111,6%	3.262	94,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	6.165	101,70%
	2.602		3.460		N.A		N.A		6.062	
TOTAL GENERAL	10.012	91,4%	10.871	94,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	20.883	92,73%
	10.956		11.564		N.A		N.A		22.520	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

11.2.1.6 Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por Psicología.

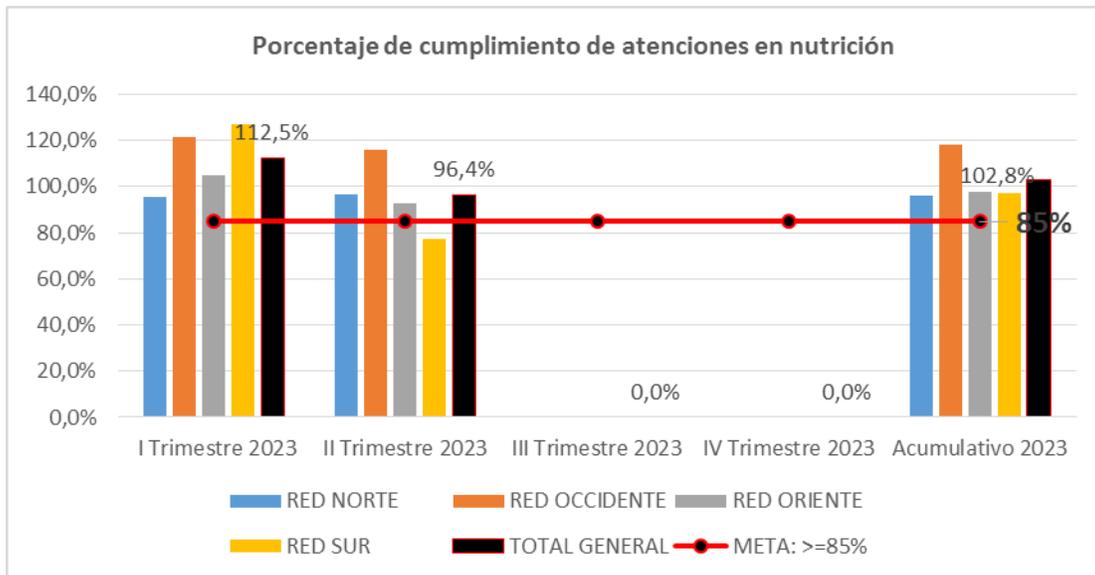
FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias) / Número total de ACTIVIDADES programadas por psicología (consultas y psicoterapias)										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	914	92,7%	1.086	88,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.000	90,62%
	986		1.221		N.A		N.A		2.207	
RED OCCIDENTE	1.017	127,8%	1.908	120,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.925	123,21%
	796		1.578		N.A		N.A		2.374	
RED ORIENTE	1.686	100,3%	1.852	83,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.538	90,79%
	1.681		2.216		N.A		N.A		3.897	
RED SUR	1.878	111,0%	1.987	72,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.865	87,32%
	1.692		2.734		N.A		N.A		4.426	
TOTAL GENERAL	5.495	106,6%	6.833	88,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	12.328	95,54%
	5.155		7.749		N.A		N.A		12.904	
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.

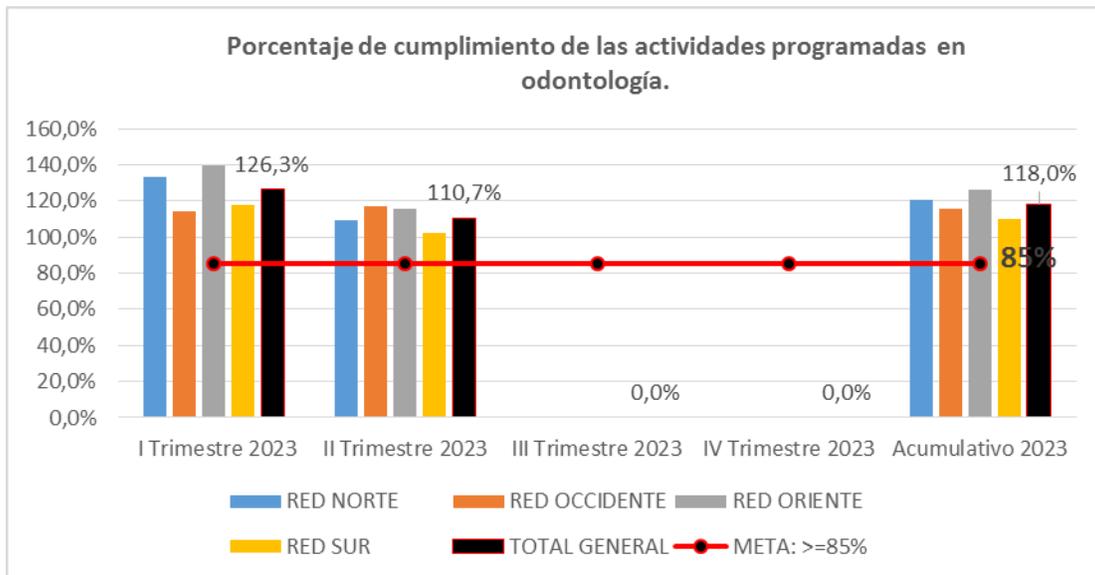
FÓRMULA = Número total de atenciones realizadas por nutrición / Número total de ACTIVIDADES programadas por nutrición										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	858	95,8%	991	96,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.849	96,10%
	896		1.028		N.A		N.A		1.924	
RED OCCIDENTE	1.207	121,7%	1.977	116,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.184	118,10%
	992		1.704		N.A		N.A		2.696	
RED ORIENTE	1.064	104,7%	1.441	92,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.505	97,47%
	1.016		1.554		N.A		N.A		2.570	
RED SUR	1.205	127,1%	1.136	77,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.341	96,90%
	948		1.468		N.A		N.A		2.416	
TOTAL GENERAL	4.334	112,5%	5.545	96,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	9.879	102,84%
	3.852		5.754		N.A		N.A		9.606	
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)

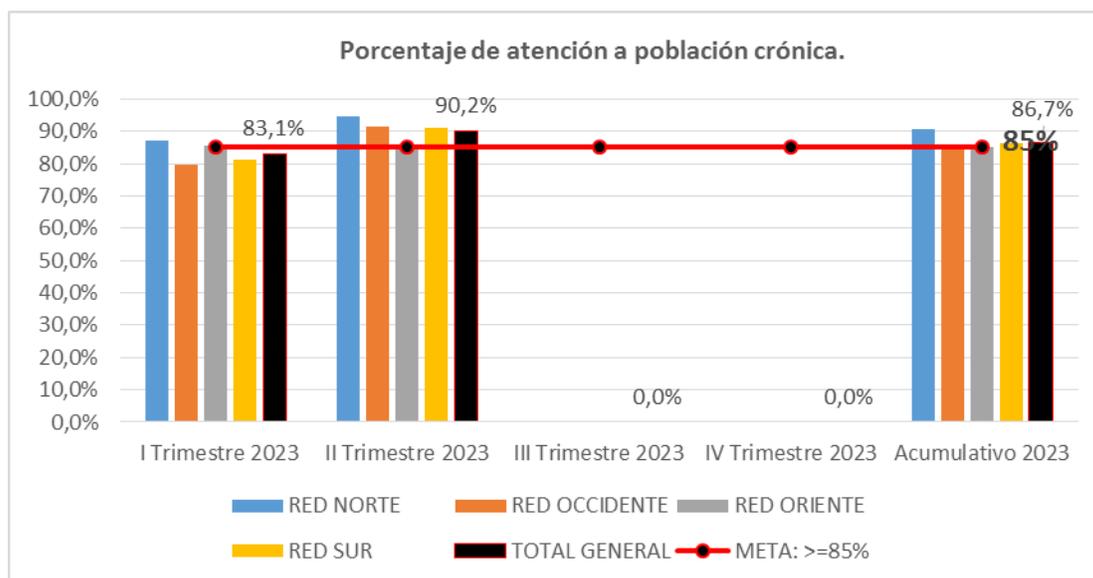
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	20.020	133,2%	19.433	109,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	39.453	120,27%
	15.026		17.777		N.A		N.A		32.803	
RED OCCIDENTE	17.017	114,2%	17.189	117,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	34.206	115,73%
	14.904		14.653		N.A		N.A		29.557	
RED ORIENTE	25.512	139,3%	26.440	115,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	51.952	125,94%
	18.320		22.932		N.A		N.A		41.252	
RED SUR	22.807	117,9%	22.145	102,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	44.952	109,70%
	19.344		21.632		N.A		N.A		40.976	
TOTAL GENERAL	85.356	126,3%	85.207	110,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	170.563	117,96%
	67.594		76.994		N.A		N.A		144.588	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

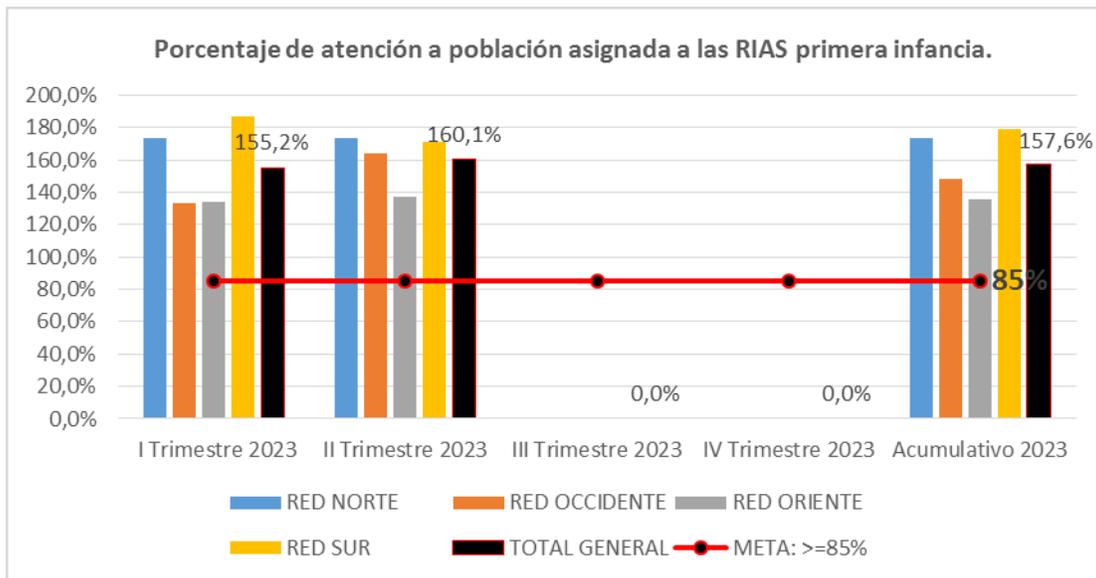
11.2.1.9 Porcentaje atención a población crónica.

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.334	90,75%
	1.878		1.796		N.A		N.A		3.674	
RED OCCIDENTE	1.542	79,6%	1.706	91,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.248	85,43%
	1.938		1.864		N.A		N.A		3.802	
RED ORIENTE	1.949	85,5%	2.377	85,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	4.326	85,29%
	2.280		2.792		N.A		N.A		5.072	
RED SUR	2.806	81,3%	3.106	91,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	5.912	86,26%
	3.451		3.403		N.A		N.A		6.854	
TOTAL GENERAL	7.931	83,1%	8.889	90,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	16.820	86,69%
	9.547		9.855		N.A		N.A		19.402	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

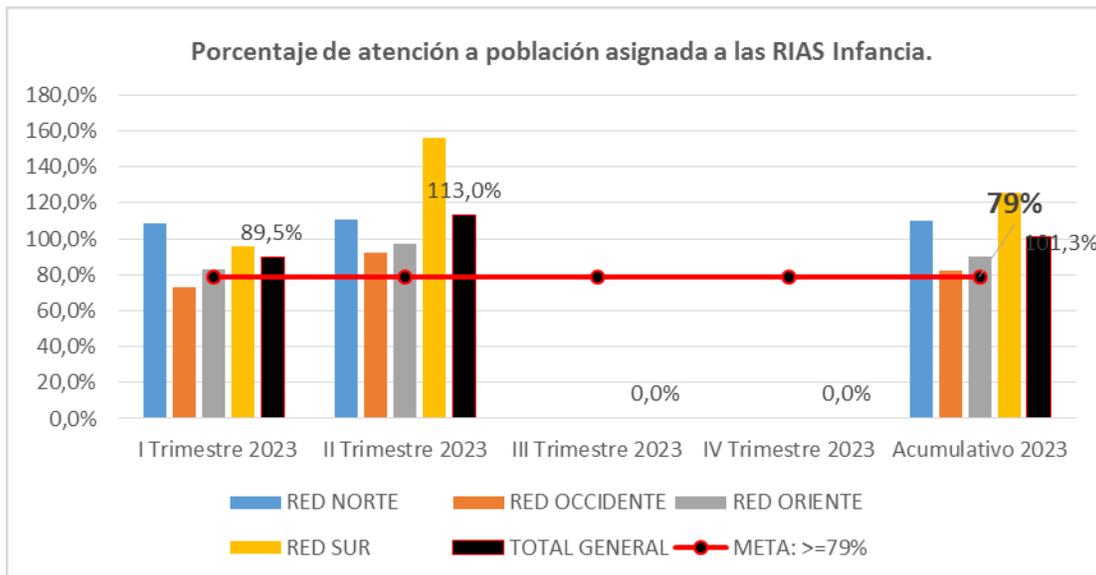
FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA primera infancia / Número total de población asignada a las RIA Primera Infancia.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	1.310	173,3%	1.316	173,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.626
	756	760		N.A		N.A		1.516		
RED OCCIDENTE	1.143	133,2%	1.379	164,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.522	148,44%
	858		841		N.A		N.A		1.699	
RED ORIENTE	1.273	134,3%	1.298	136,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.571	135,60%
	948		948		N.A		N.A		1.896	
RED SUR	1.469	186,9%	1.347	171,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.816	179,13%
	786		786		N.A		N.A		1.572	
TOTAL GENERAL	5.195	155,2%	5.340	160,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	10.535	157,64%
	3.348		3.335		N.A		N.A		6.683	
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

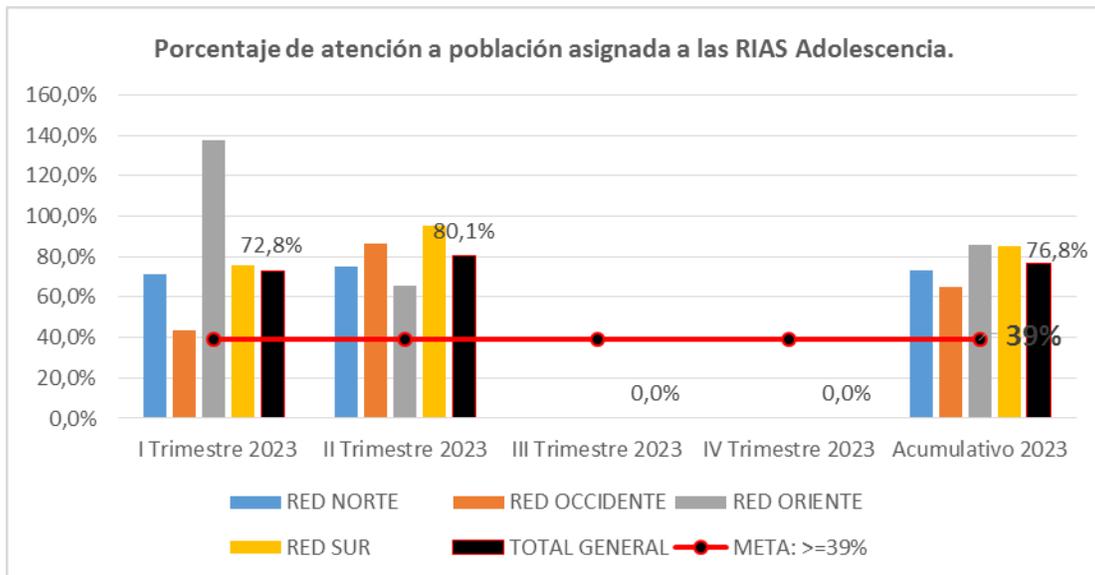
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.050	108,9%	1.072	110,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.122	109,8%
	964		969		N.A		N.A		1.933	
RED OCCIDENTE	773	72,8%	979	92,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.752	82,5%
	1.062		1.061		N.A		N.A		2.123	
RED ORIENTE	982	83,3%	1.146	97,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.128	90,2%
	1.179		1.179		N.A		N.A		2.358	
RED SUR	961	95,8%	1.565	155,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.526	125,9%
	1.003		1.004		N.A		N.A		2.007	
TOTAL GENERAL	3.766	89,5%	4.762	113,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	8.528	101,3%
	4.208		4.213		N.A		N.A		8.421	
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

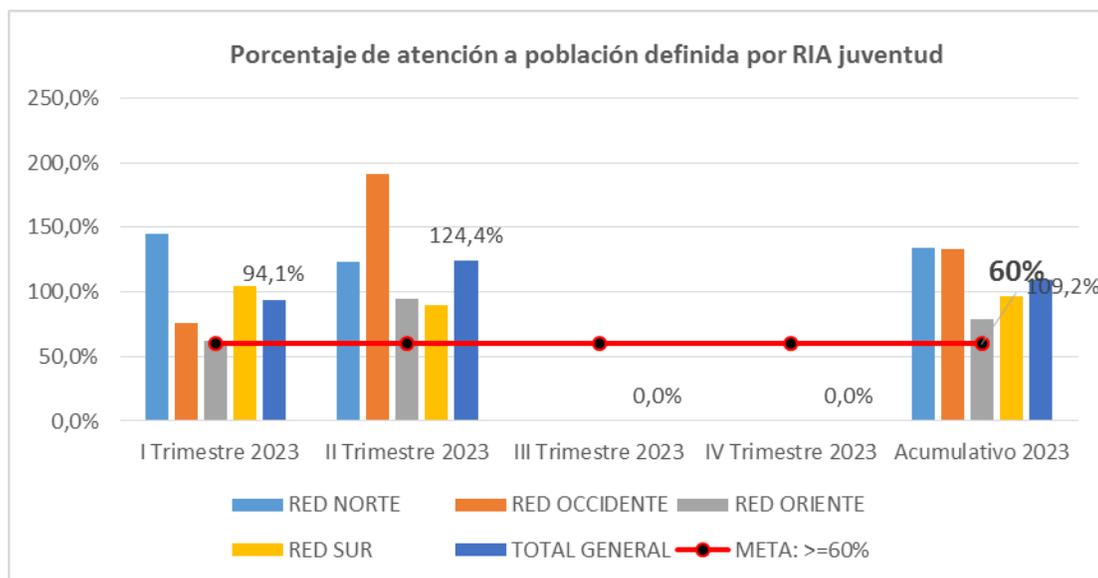
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	907	71,0%	961	75,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.868
	1.277	1.278		N.A		N.A		2.555		
RED OCCIDENTE	622	43,7%	1.218	86,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.840	64,9%
	1.424		1.409		N.A		N.A		2.833	
RED ORIENTE	847	137,7%	1.037	65,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.884	86,0%
	615		1.576		N.A		N.A		2.191	
RED SUR	1.005	75,7%	1.264	95,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.269	85,4%
	1.328		1.328		N.A		N.A		2.656	
TOTAL GENERAL	3.381	72,8%	4.480	80,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	7.861	76,8%
	4.644		5.591		N.A		N.A		10.235	
META	39%		39%		39%		39%		39%	



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

11.2.1.13 Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud.

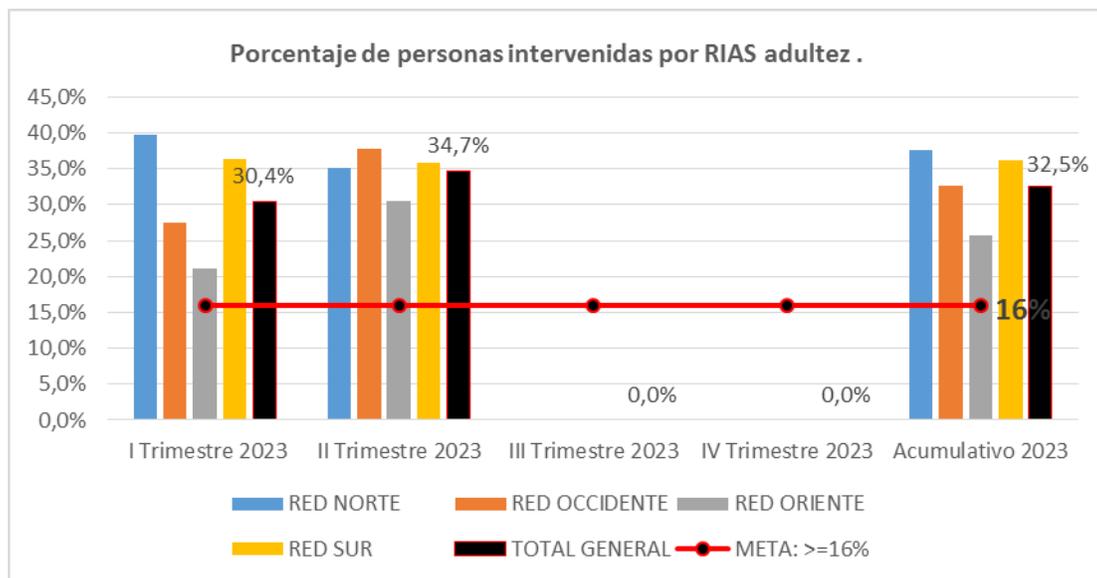
FÓRMULA = Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Juventud (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Juventud										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	915	144,5%	780	123,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.695	133,9%
	633		633		N.A		N.A		1.266	
RED OCCIDENTE	540	75,8%	1.336	191,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.876	133,0%
	712		698		N.A		N.A		1.410	
RED ORIENTE	487	61,8%	748	94,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.235	78,4%
	788		788		N.A		N.A		1.576	
RED SUR	685	104,1%	591	89,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.276	97,0%
	658		658		N.A		N.A		1.316	
TOTAL GENERAL	2.627	94,1%	3.455	124,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	6.082	109,2%
	2.791		2.777		N.A		N.A		5.568	
META	60%		60%		60%		60%		60%	



11.2.1.14 Porcentaje de personas intervenidas por RIAS adulez.

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

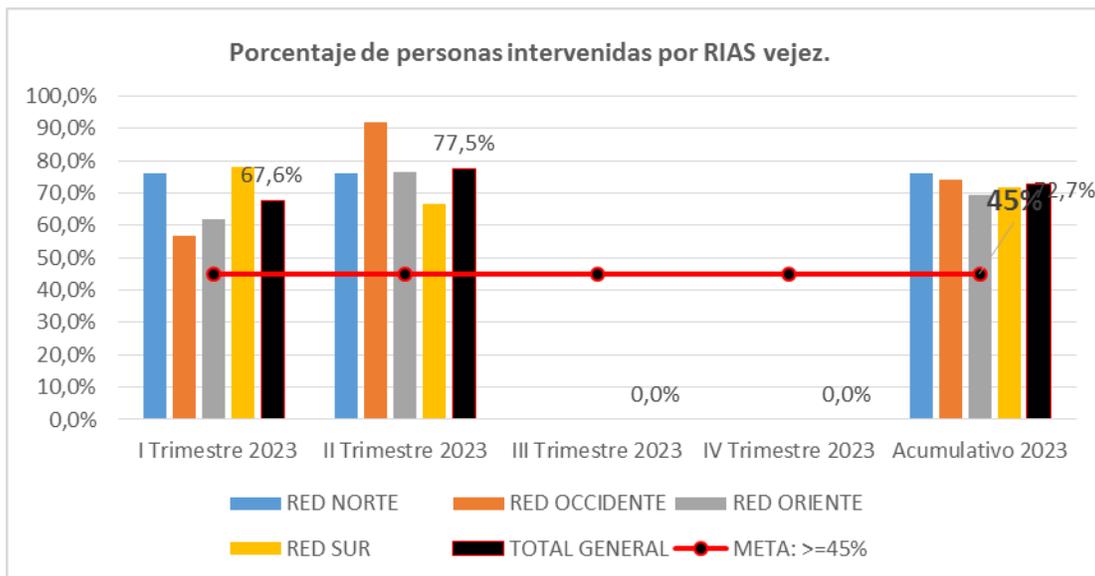
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	1.350	39,7%	1.054	35,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.404	37,58%
	3.400		2.997		N.A		N.A		6.397	
RED OCCIDENTE	1.084	27,5%	1.492	37,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.576	32,64%
	3.946		3.947		N.A		N.A		7.893	
RED ORIENTE	915	21,0%	1.324	30,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.239	25,75%
	4.348		4.347		N.A		N.A		8.695	
RED SUR	1.284	36,3%	1.268	35,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.552	36,11%
	3.534		3.534		N.A		N.A		7.068	
TOTAL GENERAL	4.633	30,4%	5.138	34,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	9.771	32,51%
	15.228		14.825		N.A		N.A		30.053	
META	16%		16%		16%		16%		16%	



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

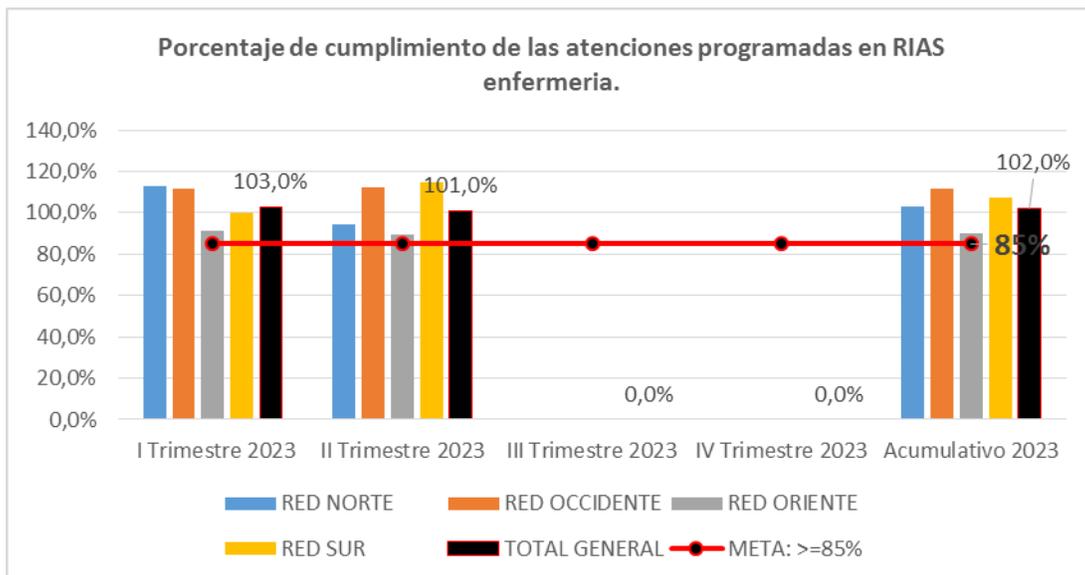
FÓRMULA =Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Vejez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados) / Número total de población asignada a las RIA Vejez

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	473	76,3%	473	76,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	946	76,23%
	620		621		N.A		N.A		1.241	
RED OCCIDENTE	404	56,6%	654	91,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.058	74,14%
	714		713		N.A		N.A		1.427	
RED ORIENTE	489	62,1%	604	76,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.093	69,31%
	788		789		N.A		N.A		1.577	
RED SUR	504	78,1%	525	66,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.029	71,86%
	645		787		N.A		N.A		1.432	
TOTAL GENERAL	1.870	67,6%	2.256	77,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	4.126	72,68%
	2.767		2.910		N.A		N.A		5.677	
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%	N.A	N.A	N.A	N.A	17.312
7.956		8.842		N.A		N.A				
RED OCCIDENTE	6.751	111,5%	6.036	112,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	12.787	111,79%
	6.056		5.382		N.A		N.A			
RED ORIENTE	8.091	91,2%	8.909	89,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	17.000	90,30%
	8.868		9.958		N.A		N.A			
RED SUR	8.930	100,1%	9.456	114,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	18.386	107,17%
	8.924		8.232		N.A		N.A			
TOTAL GENERAL	32.750	103,0%	32.735	101,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	65.485	101,97%
	31.804		32.414		N.A		N.A			
META	85%		85%		85%		85%		85%	

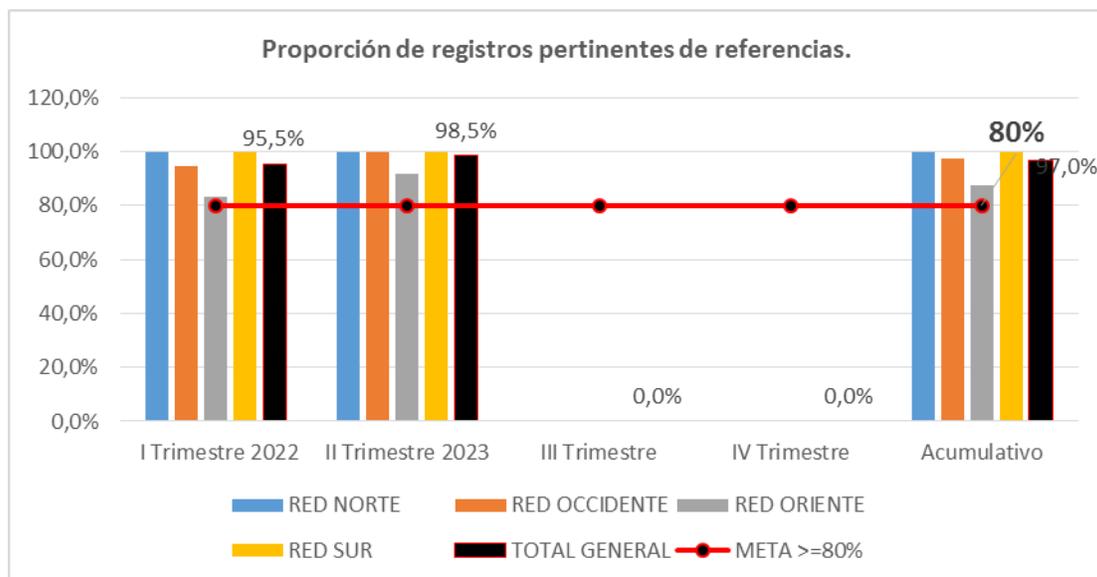


11.2.2 Factor Gestión Clínica

11.2.2.1 Proporción de registros pertinentes de referencias.

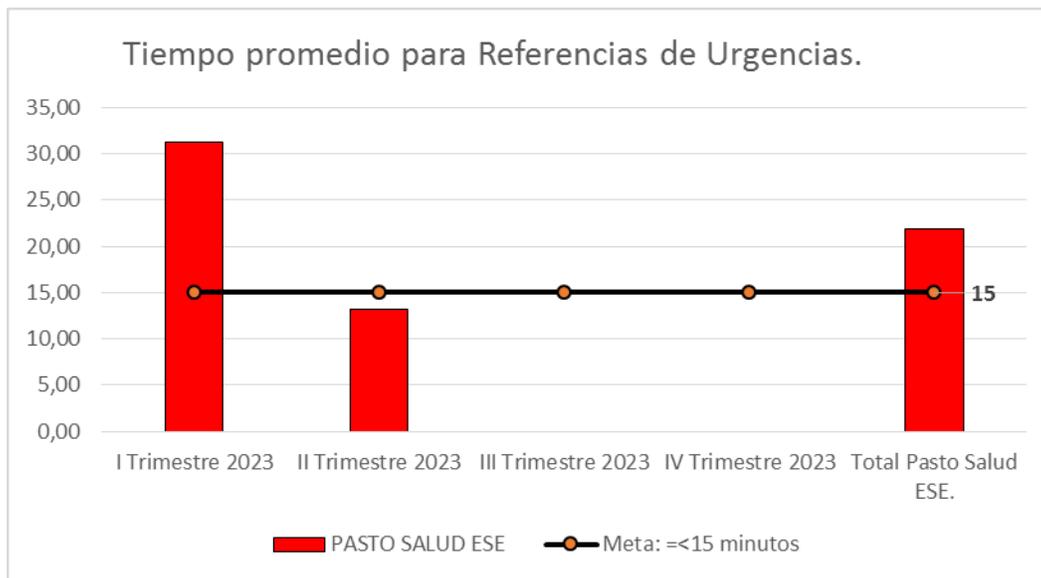
FÓRMULA = Número de historias clínicas de referencia pertinentes que hacen parte de una muestra representativa / Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes a quienes se remitió en la vigencia objeto de evaluación

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	18	100,0%	18	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	36
	18	18		N.A		N.A		36		
RED OCCIDENTE	18	94,7%	18	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	36	97,3%
	19		18		N.A		N.A		37	
RED ORIENTE	10	83,3%	11	91,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	21	87,5%
	12		12		N.A		N.A		24	
RED SUR	17	100,0%	18	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	35	100,0%
	17		18		N.A		N.A		35	
TOTAL GENERAL	63	95,5%	65	98,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	128	97,0%
	66		66		N.A		N.A		132	
META	80%		80%		80%		80%		80%	



11.2.2.2 Tiempo promedio para referencias de urgencias.

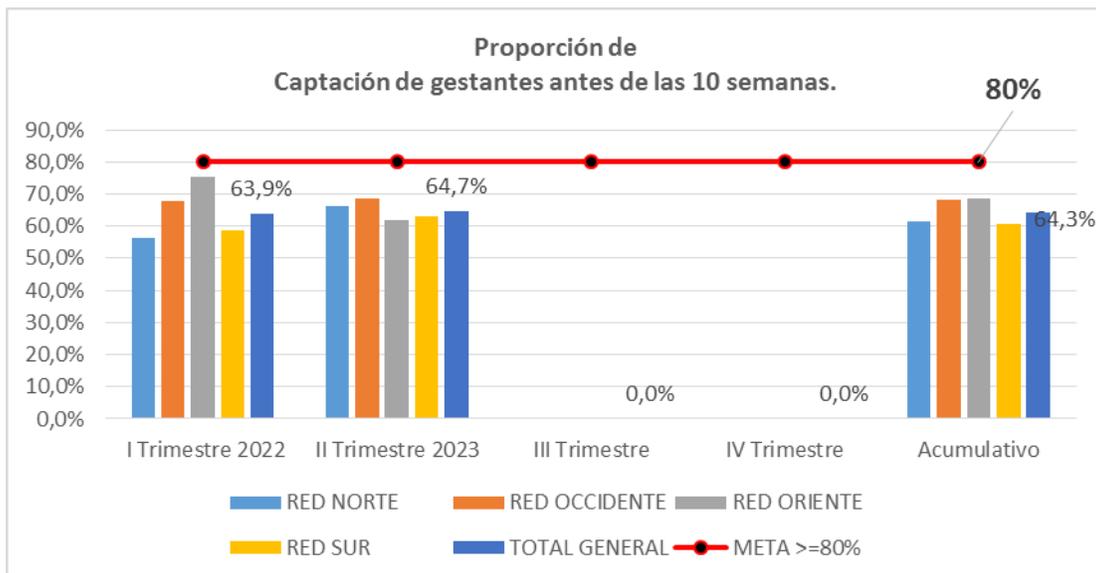
FÓRMULA = Sumatoria de minutos transcurridos entre la definición de referencia y la recepción por las IPS de mayor complejidad / Total de referencias realizadas										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Total Pasto Salud ESE 2023	
TOTAL GENERAL	34.239	31,21	15.360	13,14	N.A	N.A	N.A	N.A	49.599	21,89
	1.097		1.169		N.A		N.A		2.266	
META	15,00		15,00		15,00		15,00		15,00	



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

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

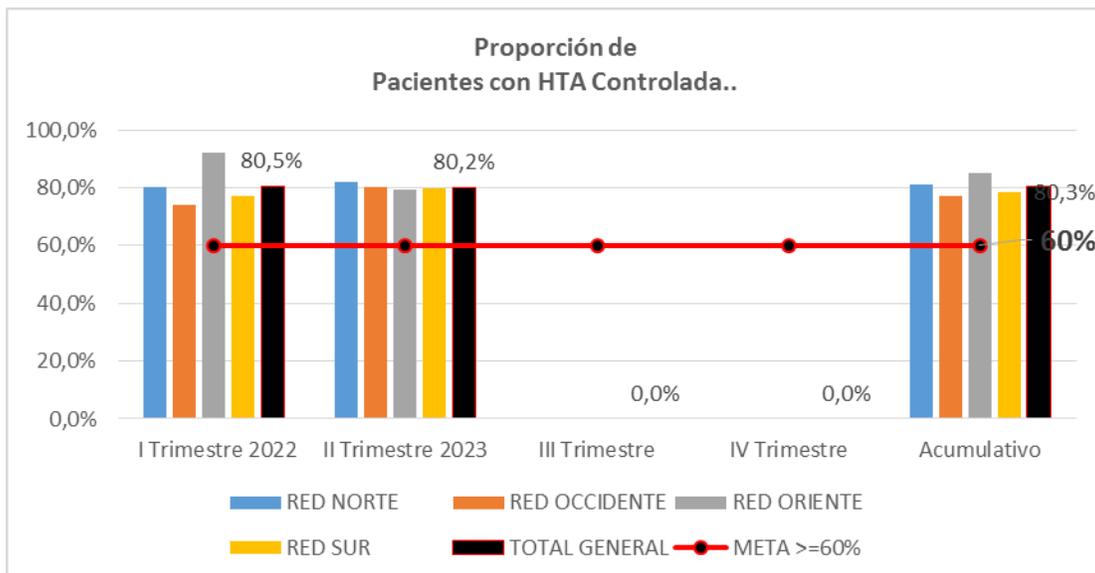
FÓRMULA = Número de gestantes captadas antes de las 10 semanas de gestación / Total de gestantes inscritas en el periodo										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	62	56,4%	73	66,4%	N.A	N.A	N.A	N.A	135	61,36%
	110		110		N.A		N.A		220	
RED OCCIDENTE	63	67,7%	61	68,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	124	68,13%
	93		89		N.A		N.A		182	
RED ORIENTE	83	75,5%	70	61,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	153	68,61%
	110		113		N.A		N.A		223	
RED SUR	88	58,7%	89	63,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	177	60,82%
	150		141		N.A		N.A		291	
TOTAL GENERAL	296	63,9%	293	64,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	589	64,30%
	463		453		N.A		N.A		916	
META	80%		80%		80%		80%		80%	



11.2.2.4 Proporción de Pacientes con HTA Controlada.

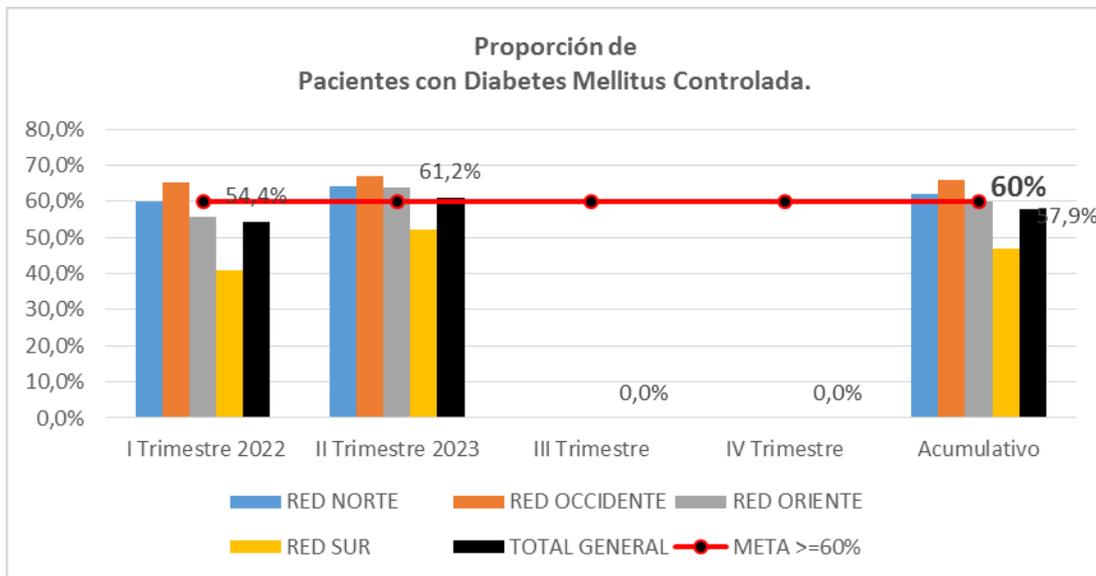
FÓRMULA = Número total de pacientes que 6 meses después de diagnosticada su hipertensión arterial presentan niveles de tensión arterial esperados de acuerdo a las metas recomendadas por la guía de práctica clínica basada en evidencia / Número total de pacientes hipertensos inscritos en el programa

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	1.244	80,2%	1.238	82,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.482
	1.551	1.510		N.A		N.A		3.061		
RED OCCIDENTE	984	74,2%	1.153	80,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.137	77,23%
	1.326		1.441		N.A		N.A		2.767	
RED ORIENTE	1.223	92,2%	1.381	79,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.604	84,88%
	1.326		1.742		N.A		N.A		3.068	
RED SUR	1.546	77,2%	1.589	79,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.135	78,45%
	2.003		1.993		N.A		N.A		3.996	
TOTAL GENERAL	4.997	80,5%	5.361	80,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	10.358	80,34%
	6.206		6.686		N.A		N.A		12.892	
META	60%		60%		60%		60%		60%	



11.2.2.5 Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus Controlada.

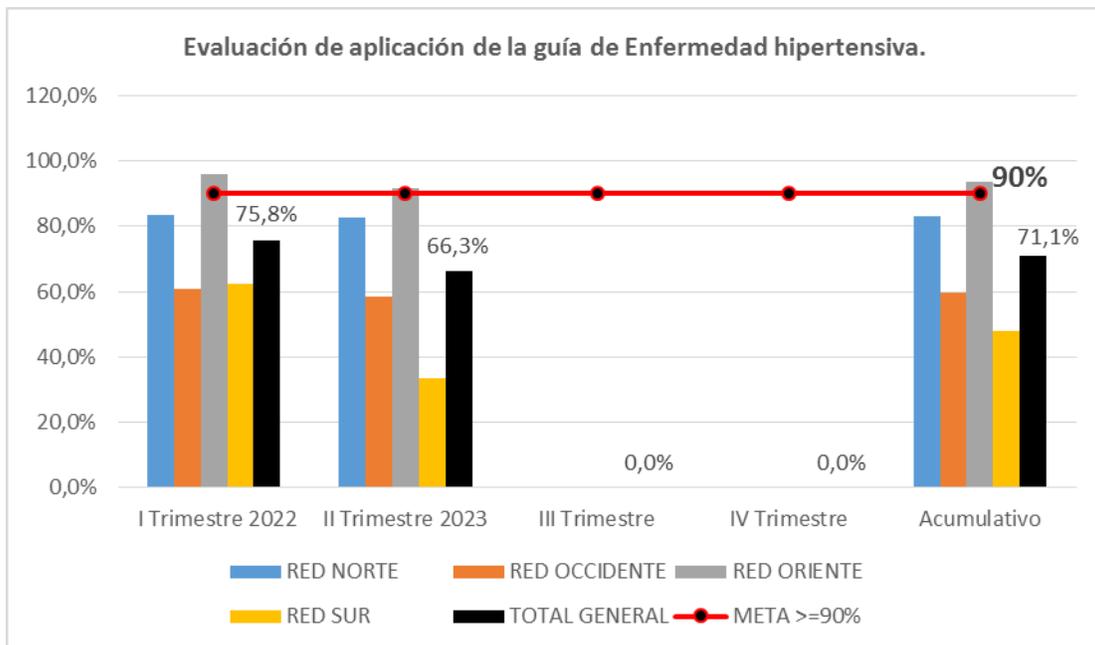
FÓRMULA = Número de pacientes con diabetes mellitus a quienes se les ha realizado HbA1c en los últimos 6 meses con HbA1c < 7 / Número total de pacientes diabéticos inscritos en el programa										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	304	60,0%	325	64,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	629	62%
	507		507		N.A		N.A		1.014	
RED OCCIDENTE	314	65,1%	347	66,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	661	66%
	482		519		N.A		N.A		1.001	
RED ORIENTE	300	55,9%	358	63,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	658	60%
	537		560		N.A		N.A		1.097	
RED SUR	266	41,0%	357	52,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	623	47%
	649		682		N.A		N.A		1.331	
TOTAL GENERAL	1.184	54,4%	1.387	61,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.571	58%
	2.175		2.268		N.A		N.A		4.443	
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.

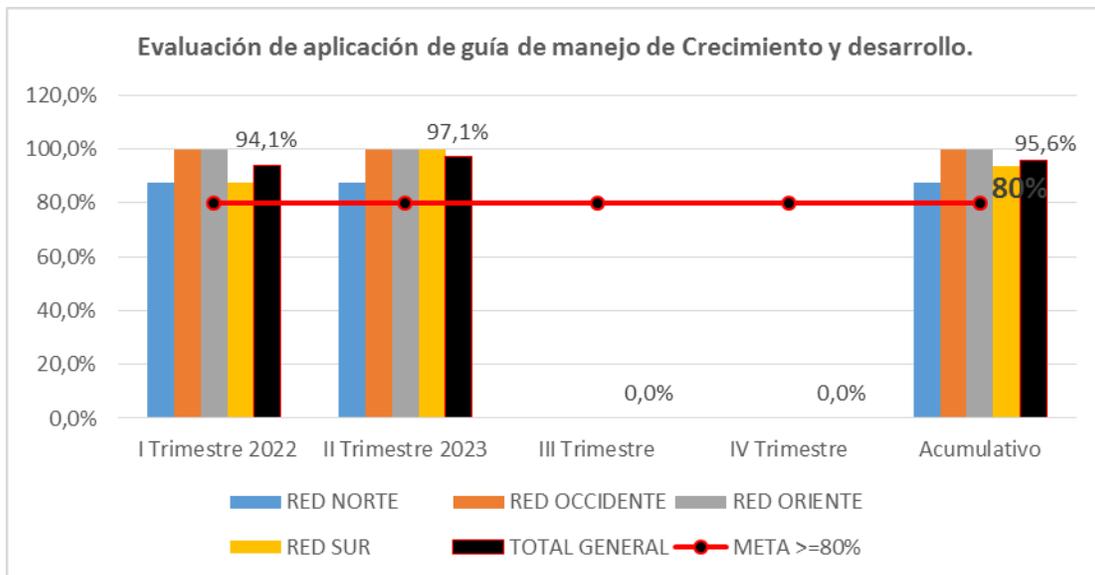
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	20	83,3%	19	82,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	39	83%
	24		23		N.A		N.A		47	
RED OCCIDENTE	14	60,9%	14	58,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	28	60%
	23		24		N.A		N.A		47	
RED ORIENTE	23	95,8%	22	91,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	45	94%
	24		24		N.A		N.A		48	
RED SUR	15	62,5%	8	33,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	23	48%
	24		24		N.A		N.A		48	
TOTAL GENERAL	72	75,8%	63	66,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	135	71%
	95		95		N.A		N.A		190	
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.

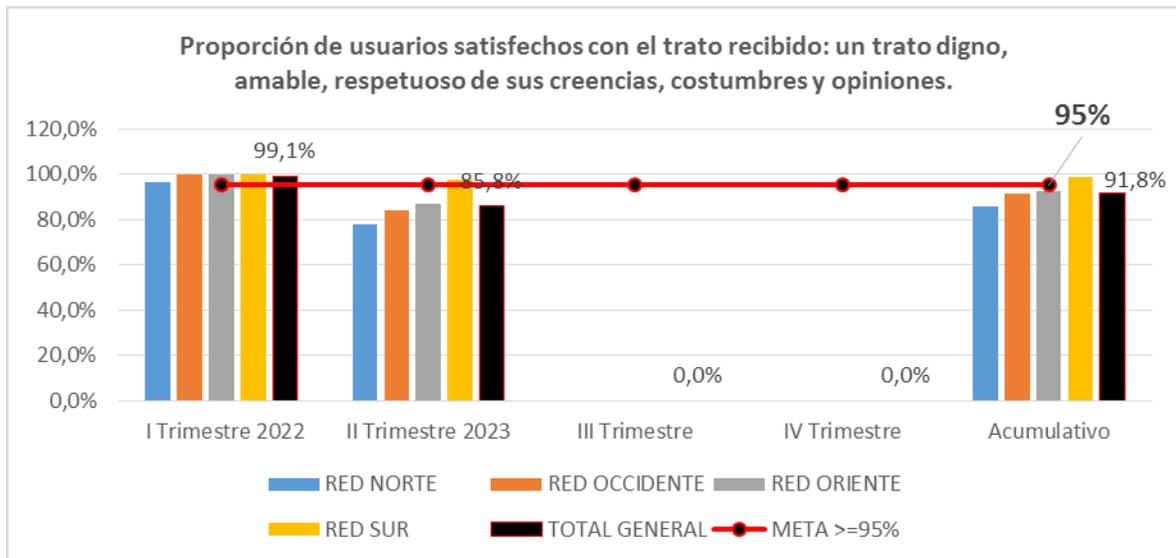
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	87,5%	7	87,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	14	87,5%
	8		8		N.A		N.A		16	
RED OCCIDENTE	9	100,0%	9	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	18	100,0%
	9		9		N.A		N.A		18	
RED ORIENTE	9	100,0%	9	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	18	100,0%
	9		9		N.A		N.A		18	
RED SUR	7	87,5%	8	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	15	93,8%
	8		8		N.A		N.A		16	
TOTAL GENERAL	32	94,1%	33	97,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	65	95,6%
	34		34		N.A		N.A		68	
META	80%		80%		80%		80%		80%	



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%	N.A	N.A	N.A	N.A	175	85,78%
	88		116		N.A		N.A		204	
RED OCCIDENTE	80	100,0%	78	83,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	158	91,33%
	80		93		N.A		N.A		173	
RED ORIENTE	64	100,0%	77	86,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	141	92,16%
	64		89		N.A		N.A		153	
RED SUR	86	100,0%	87	97,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	173	98,86%
	86		89		N.A		N.A		175	
TOTAL GENERAL	315	99,1%	332	85,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	647	91,77%
	318		387		N.A		N.A		705	
META	95%		95%		95%		95%		95%	

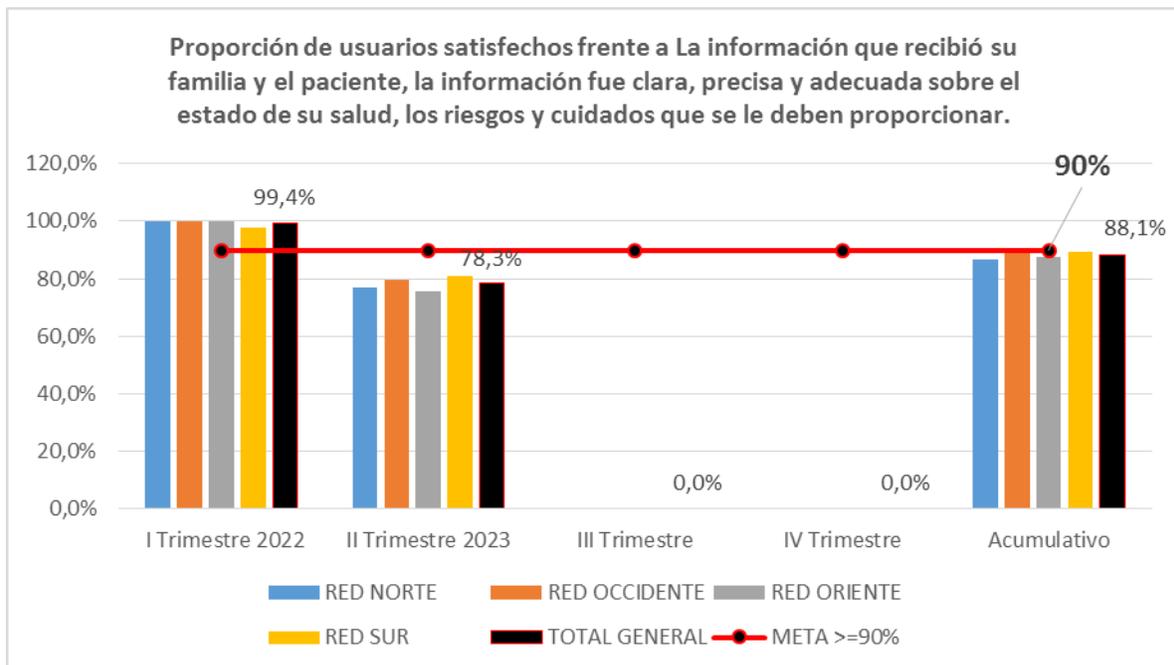


Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

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

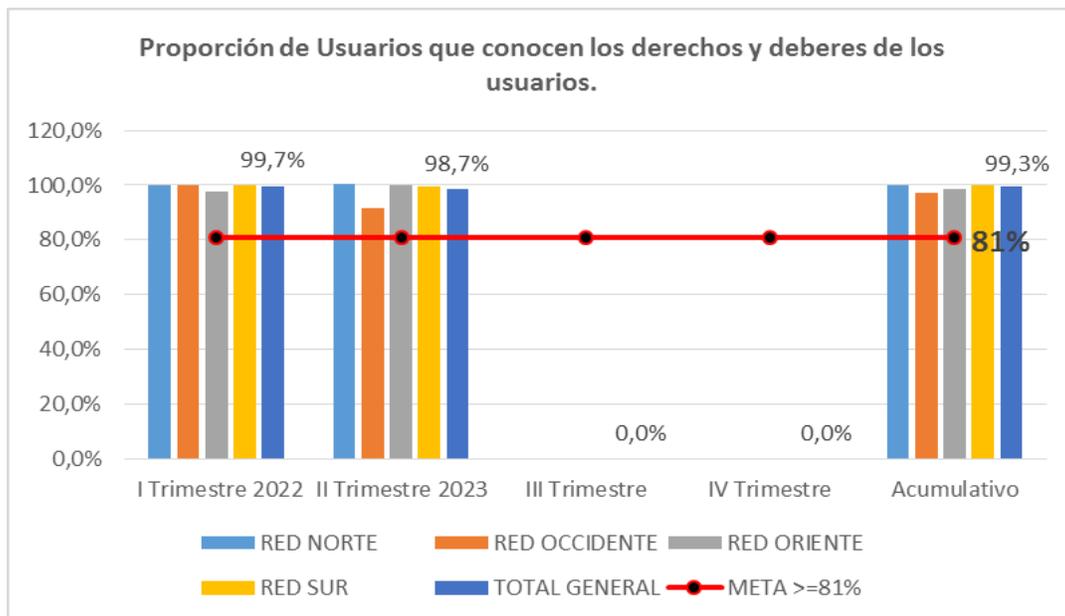
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100,0%	89	76,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	177	86,76%
	88		116		N.A		N.A		204	
RED OCCIDENTE	80	100,0%	74	79,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	154	89,02%
	80		93		N.A		N.A		173	
RED ORIENTE	64	100,0%	50	75,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	114	87,69%
	64		66		N.A		N.A		130	
RED SUR	84	97,7%	72	80,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	156	89,14%
	86		89		N.A		N.A		175	
TOTAL GENERAL	316	99,4%	285	78,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	601	88,12%
	318		364		N.A		N.A		682	
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 = Cantidad de usuarios que conocen los derechos y deberes / Total de usuarios entrevistados

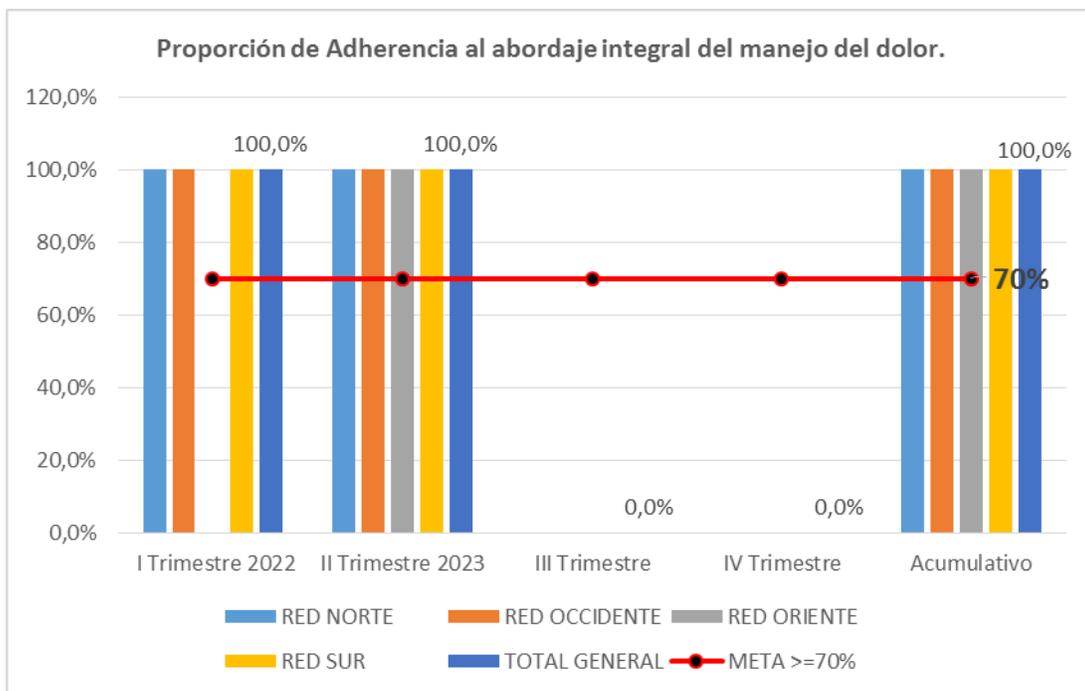
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	286	100,0%	198	100,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	484
	286	197		N.A		N.A		483		
RED OCCIDENTE	161	100,0%	75	91,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	236	97,12%
	161		82		N.A		N.A		243	
RED ORIENTE	127	97,7%	64	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	191	98,45%
	130		64		N.A		N.A		194	
RED SUR	283	100,0%	197	99,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	480	99,79%
	283		198		N.A		N.A		481	
TOTAL GENERAL	857	99,7%	534	98,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.391	99,29%
	860		541		N.A		N.A		1.401	
META	81%		81%		81%		81%		81%	



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

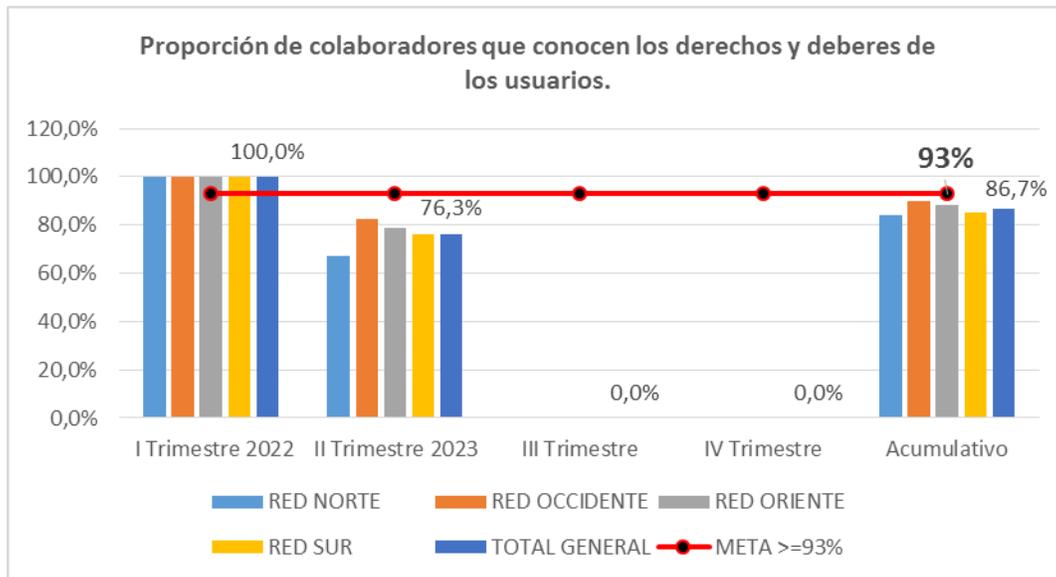
FÓRMULA = Número de trabajadores asistenciales que se adhieren al protocolo del manejo del dolor / Número total de trabajadores Asistenciales evaluados.

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	30	100,0%	30	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	60	100,00%
	30		30		N.A		N.A		60	
RED OCCIDENTE	25	100,0%	25	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	50	100,00%
	25		25		N.A		N.A		50	
RED ORIENTE			25	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	25	100,00%
			25		N.A		N.A		25	
RED SUR	30	100,0%	30	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	60	100,00%
	30		30		N.A		N.A		60	
TOTAL GENERAL	85	100,0%	110	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	195	100,00%
	85		110		N.A		N.A		195	
META	70%		70%		70%		70%		70%	



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

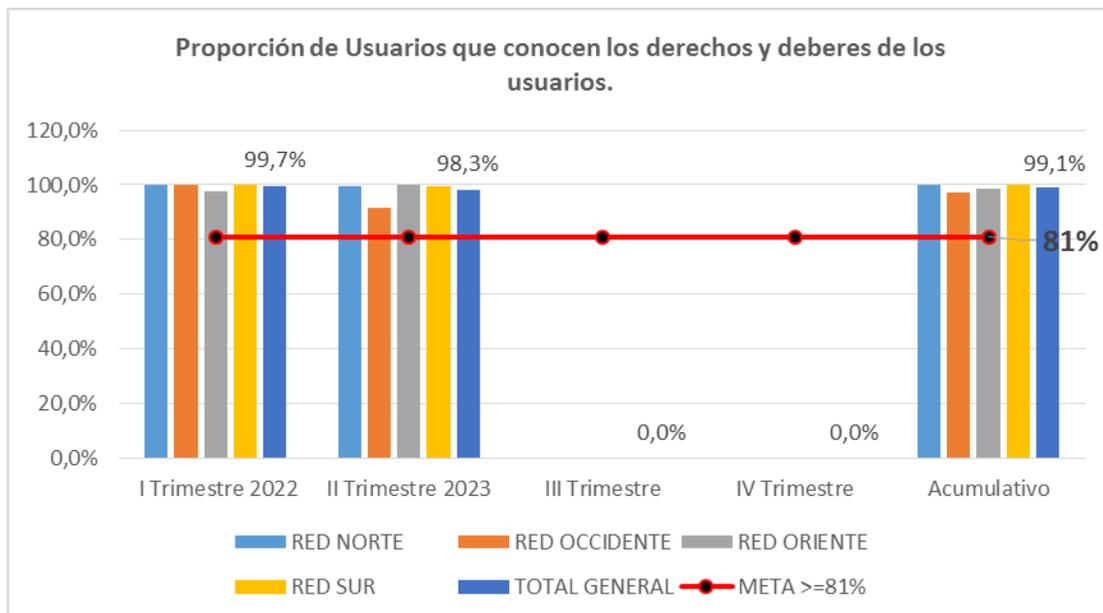
FÓRMULA = Cantidad de colaboradores que conocen los derechos y deberes / Total de colaboradores entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	80	100,0%	51	67,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	131	83,97%
	80		76		N.A		N.A		156	
RED OCCIDENTE	62	100,0%	72	82,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	134	89,93%
	62		87		N.A		N.A		149	
RED ORIENTE	54	100,0%	52	78,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	106	88,33%
	54		66		N.A		N.A		120	
RED SUR	53	100,0%	67	76,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	120	85,11%
	53		88		N.A		N.A		141	
TOTAL GENERAL	249	100,0%	242	76,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	491	86,75%
	249		317		N.A		N.A		566	
META	93%		93%		93%		93%		93%	



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

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

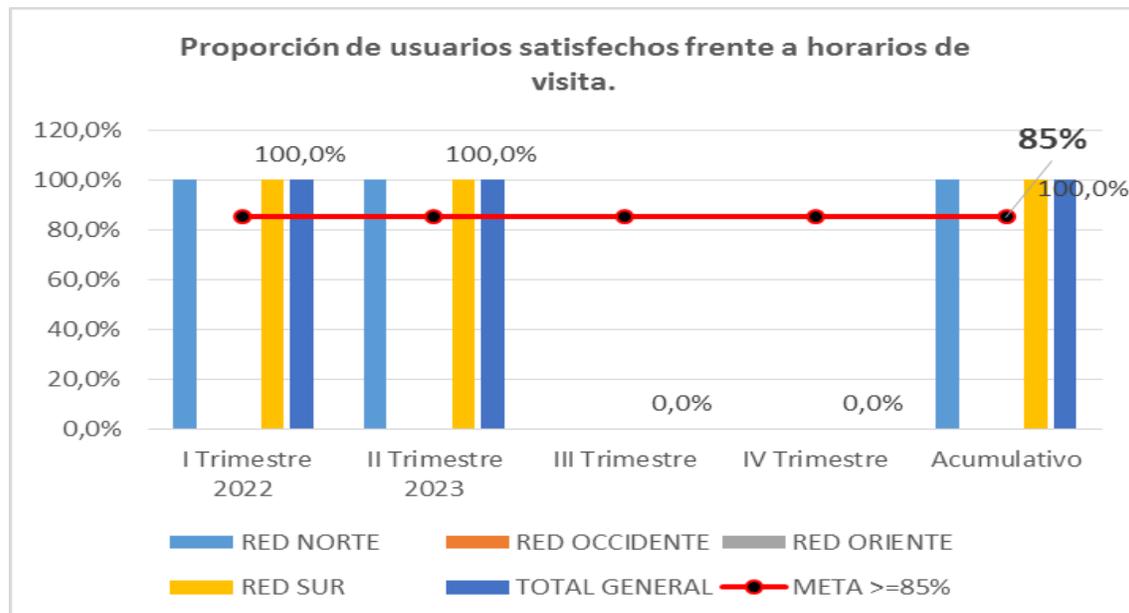
FÓRMULA = Cantidad de usuarios que conocen los derechos y deberes / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	286	100,0%	197	99,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	483	99,79%
	286		198		N.A		N.A		484	
RED OCCIDENTE	161	100,0%	75	91,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	236	97,12%
	161		82		N.A		N.A		243	
RED ORIENTE	127	97,7%	64	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	191	98,45%
	130		64		N.A		N.A		194	
RED SUR	283	100,0%	197	99,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	480	99,79%
	283		198		N.A		N.A		481	
TOTAL GENERAL	857	99,7%	533	98,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.390	99,14%
	860		542		N.A		N.A		1.402	
META	81%		81%		81%		81%		81%	



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

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.

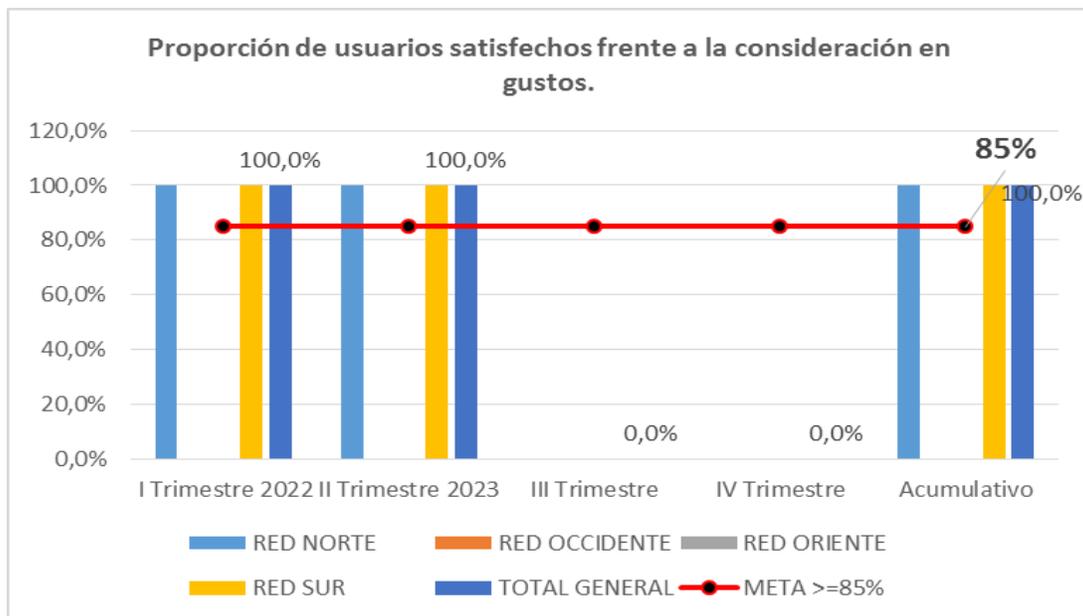
FÓRMULA = Número de usuarios satisfechos frente a horarios de visita / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100%	116	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	204	100,00%
	88		116		N.A		N.A		204	
RED OCCIDENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	N.A		N.A		N.A		N.A			
RED ORIENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	N.A		N.A		N.A		N.A			
RED SUR	86	100%	89	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	175	100,00%
	86		89		N.A		N.A		175	
TOTAL GENERAL	174	100%	205	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	379	100,00%
	174		205		N.A		N.A		379	
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 la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios / Total de usuarios entrevistados.

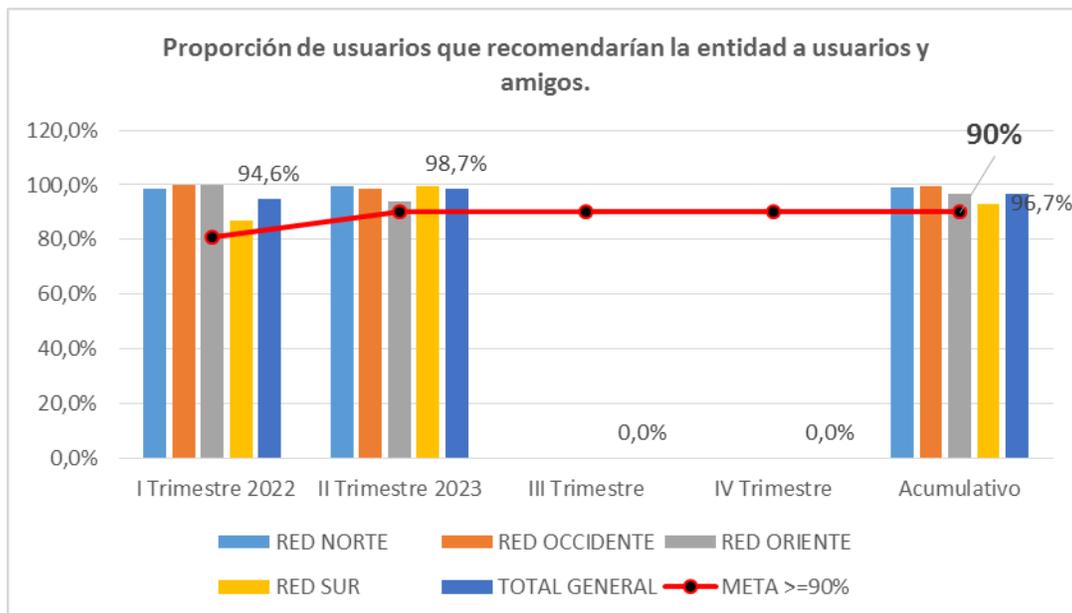
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	88	100%	116	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	204	100%
	88		116		N.A		N.A		204	
RED OCCIDENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	N.A		N.A		N.A		N.A			
RED ORIENTE	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
	N.A		N.A		N.A					
RED SUR	86	100%	89	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	175	100%
	86		89		N.A		N.A		175	
TOTAL GENERAL	174	100%	205	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	379	100%
	174		205		N.A		N.A		379	
META	85%		85%		85%		85%		85%	



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

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

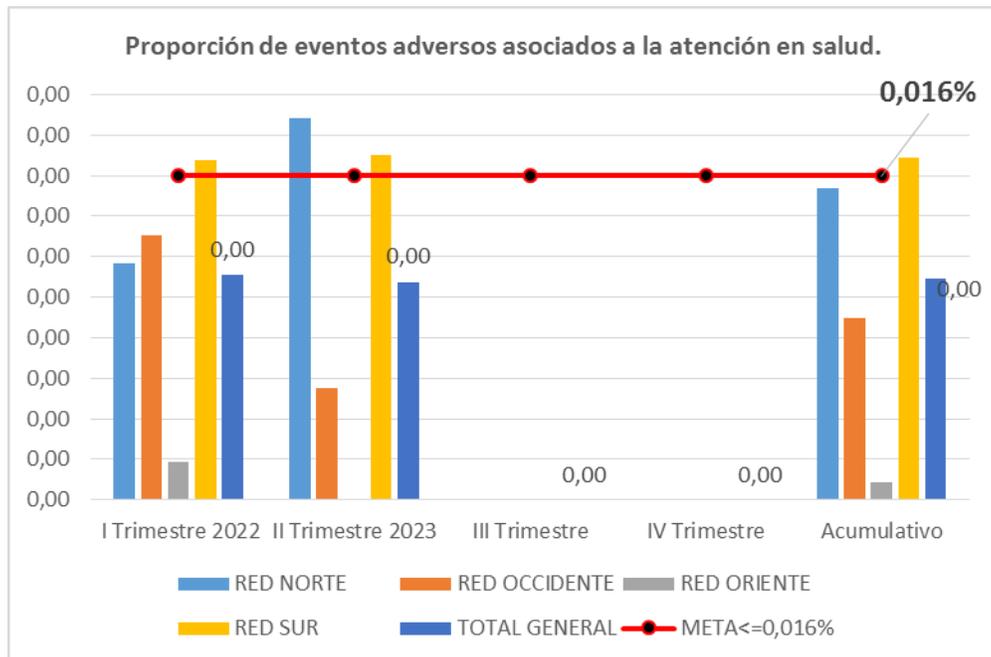
FÓRMULA = Número de usuarios que recomiendan la entidad a usuarios y amigos / Total de usuarios entrevistados										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	195	98,5%	197	99,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	392	99,0%
	198		198		N.A		N.A		396	
RED OCCIDENTE	81	100,0%	81	98,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	162	99,4%
	81		82		N.A		N.A		163	
RED ORIENTE	66	100,0%	60	93,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	126	96,9%
	66		64		N.A		N.A		130	
RED SUR	171	86,8%	197	99,5%	N.A	N.A	N.A	N.A	368	93,2%
	197		198		N.A		N.A		395	
TOTAL GENERAL	513	94,6%	535	98,7%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.048	96,7%
	542		542		N.A		N.A		1.084	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.4 Factor Seguridad del Paciente.

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

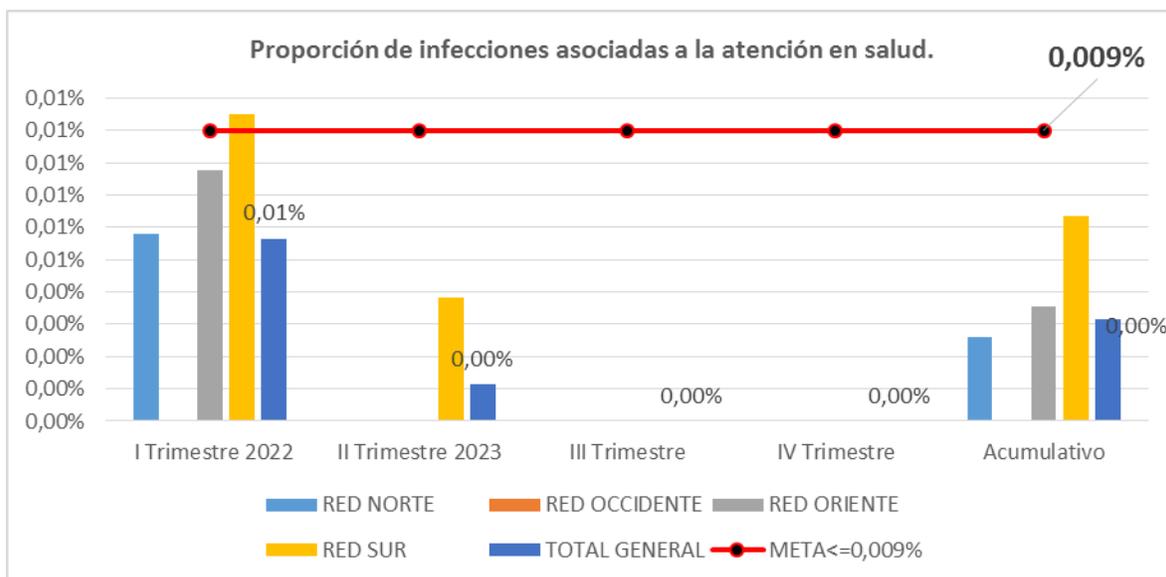
FÓRMULA = Número de eventos adversos presentados / Total de atenciones (total consultas ambulatorias, urgencias y egresos hospitalización)										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	0,012%	12	0,019%	N.A	N.A	N.A	N.A	19	0,015%
	59.840		63.662		N.A		N.A		123.502	
RED OCCIDENTE	6	0,013%	3	0,006%	N.A	N.A	N.A	N.A	9	0,009%
	46.061		54.529		N.A		N.A		100.590	
RED ORIENTE	1	0,002%	0	0,000%	N.A	N.A	N.A	N.A	1	0,001%
	53.412		62.520		N.A		N.A		115.932	
RED SUR	11	0,017%	12	0,017%	N.A	N.A	N.A	N.A	23	0,017%
	65.569		70.523		N.A		N.A		136.092	
TOTAL GENERAL	25	0,011%	27	0,011%	N.A	N.A	N.A	N.A	52	0,011%
	224.882		251.234		N.A		N.A		476.116	
META	0,016%		0,016%		0,016%		0,016%		0,016%	



11.2.4.2 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.

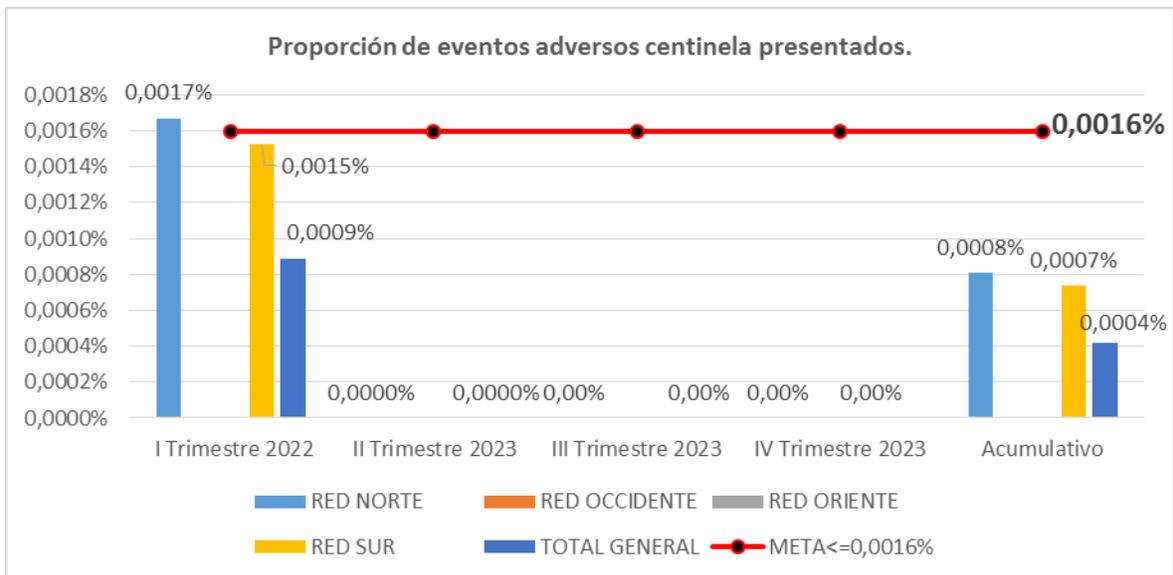
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	1 17.256	0,006%	0 20.993	0,000%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	1 38.249
RED OCCIDENTE	0 19.534	0,000%	0 24.860	0,000%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	0 44.394	0,000%
RED ORIENTE	1 12.904	0,008%	0 15.220	0,000%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	1 28.124	0,004%
RED SUR	2 21.078	0,009%	1 26.256	0,004%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3 47.334	0,006%
TOTAL GENERAL	4 70.772	0,006%	1 87.329	0,001%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	5 158.101	0,003%
META	0,009%		0,009%		0,009%		0,009%		0,009%	



11.2.4.3 Proporción de eventos adversos centinela presentados.

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

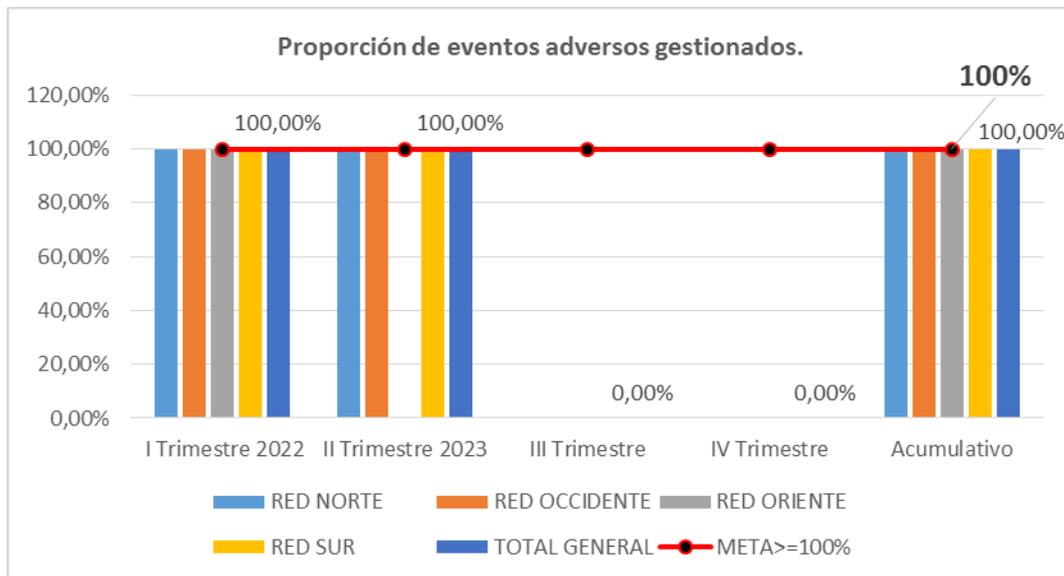
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
	RED NORTE	1 59.840	0,002%	0 63.662	0,000%	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	1 123.502
RED OCCIDENTE	0 46.061	0,000%	0 54.529	0,000%	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	0 100.590	0,000%
RED ORIENTE	0 53.412	0,000%	0 62.520	0,000%	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	0 115.932	0,000%
RED SUR	1 65.569	0,002%	0 70.523	0,000%	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	1 136.092	0,001%
TOTAL GENERAL	2 224.882	0,001%	0 251.234	0,000%	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	N.A N.A	2 476.116	0,000%
META	0,0016%		0,0016%		0,0016%		0,0016%		0,0016%	



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

11.2.4.4 Proporción de eventos adversos gestionados.

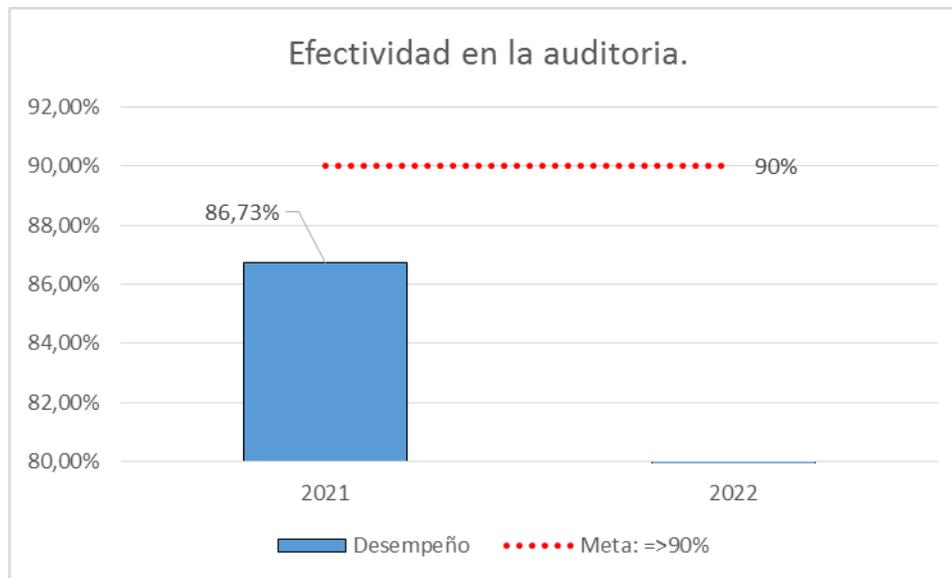
FÓRMULA = Número de eventos adversos gestionados / Número total de eventos adversos presentados.										
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	7	100%	12	100,000%	N.A	N.A	N.A	N.A	19	100,000%
	7		12		N.A		N.A		19	
RED OCCIDENTE	6	100%	3	100,000%	N.A	N.A	N.A	N.A	9	100,000%
	6		3		N.A		N.A		9	
RED ORIENTE	1	100%	0	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	1	100,000%
	1		0		N.A		N.A		1	
RED SUR	11	100%	12	100,000%	N.A	N.A	N.A	N.A	23	100,000%
	11		12		N.A		N.A		23	
TOTAL GENERAL	25	100%	27	100,000%	N.A	N.A	N.A	N.A	52	100,000%
	25		27		N.A		N.A		52	
META	100%		100%		100%		100%		100%	



11.2.5 PAMEC.

11.2.5.1 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 auditoría registrados en el PAMEC x 100				
	I Semestre 2023		2023	
TOTAL GENERAL	595	86,73%	N.A	N.A
	686		N.A	
META	90%		90%	

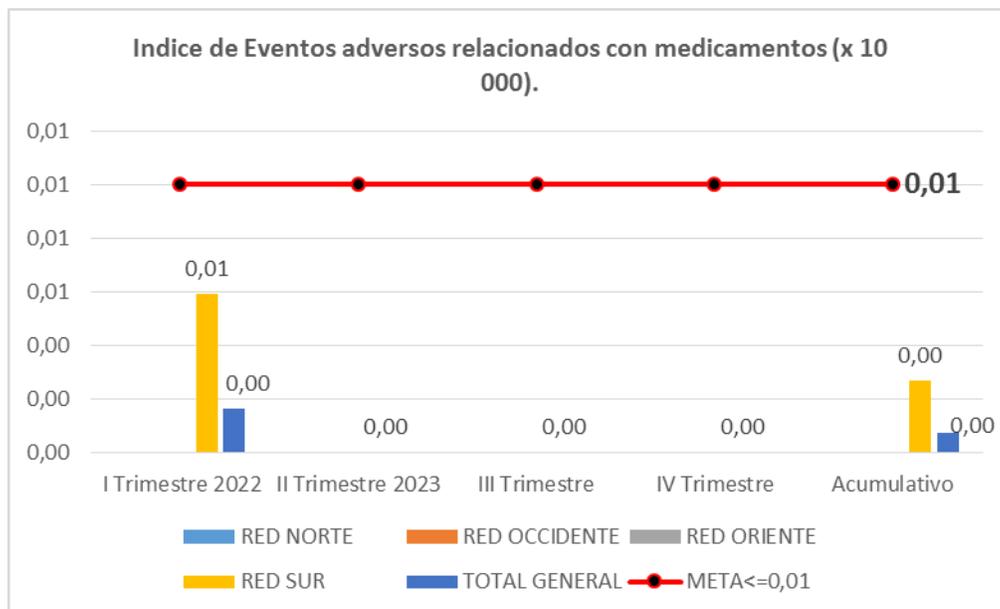


11.2.6 Factor Servicio Farmacéutico.

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

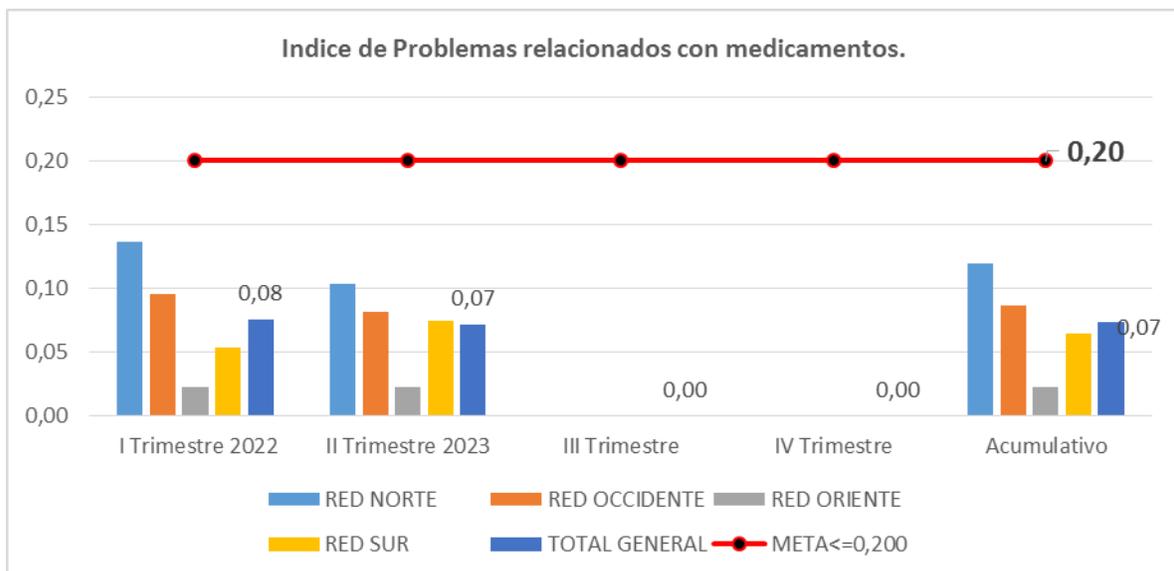
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	0	0,000	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,0000
	1.470.818		1.604.672		N.A		N.A		3.075.490	
RED OCCIDENTE	0	0,000	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,0000
	1.403.642		2.226.549		N.A		N.A		3.630.191	
RED ORIENTE	0	0,000	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,0000
	1.506.135		1.545.399		N.A		N.A		3.051.534	
RED SUR	1	0,006	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	1	0,0027
	1.688.129		2.050.125		N.A		N.A		3.738.254	
TOTAL GENERAL	1	0,002	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	1	0,0007
	6.068.724		7.426.745		N.A		N.A		13.495.469	
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).

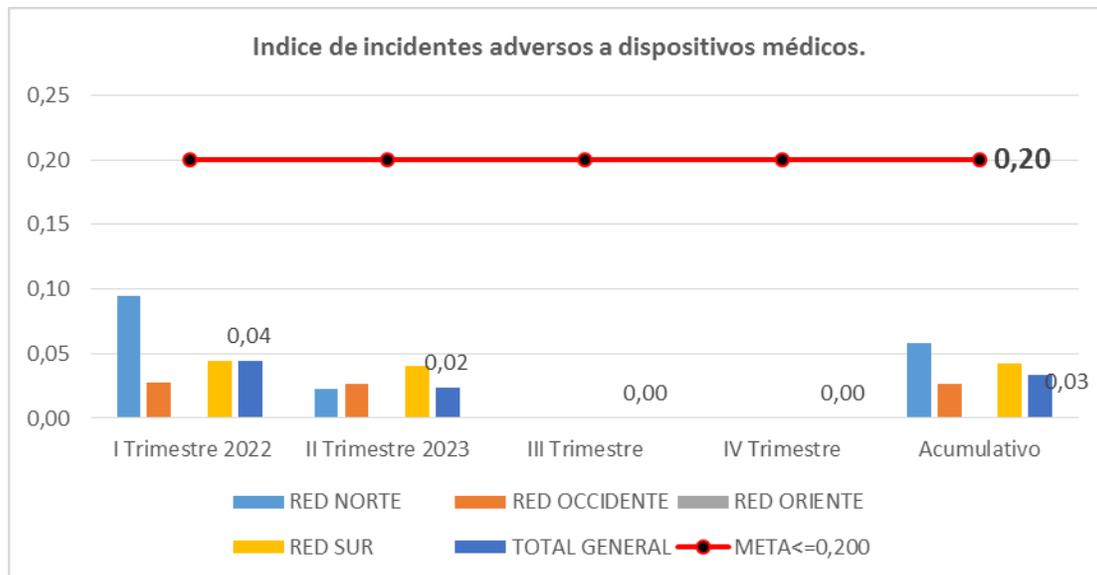
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	201	0,137	166	0,103	N.A	N.A	N.A	N.A	367	0,12
	1.470.818		1.604.672		N.A		N.A		3.075.490	
RED OCCIDENTE	134	0,095	181	0,081	N.A	N.A	N.A	N.A	315	0,09
	1.403.642		2.226.549		N.A		N.A		3.630.191	
RED ORIENTE	34	0,023	34	0,022	N.A	N.A	N.A	N.A	68	0,02
	1.506.135		1.545.399		N.A		N.A		3.051.534	
RED SUR	90	0,053	152	0,074	N.A	N.A	N.A	N.A	242	0,06
	1.688.129		2.050.125		N.A		N.A		3.738.254	
TOTAL GENERAL	459	0,076	533	0,072	N.A	N.A	N.A	N.A	992	0,07
	6.068.724		7.426.745		N.A		N.A		13.495.469	
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).

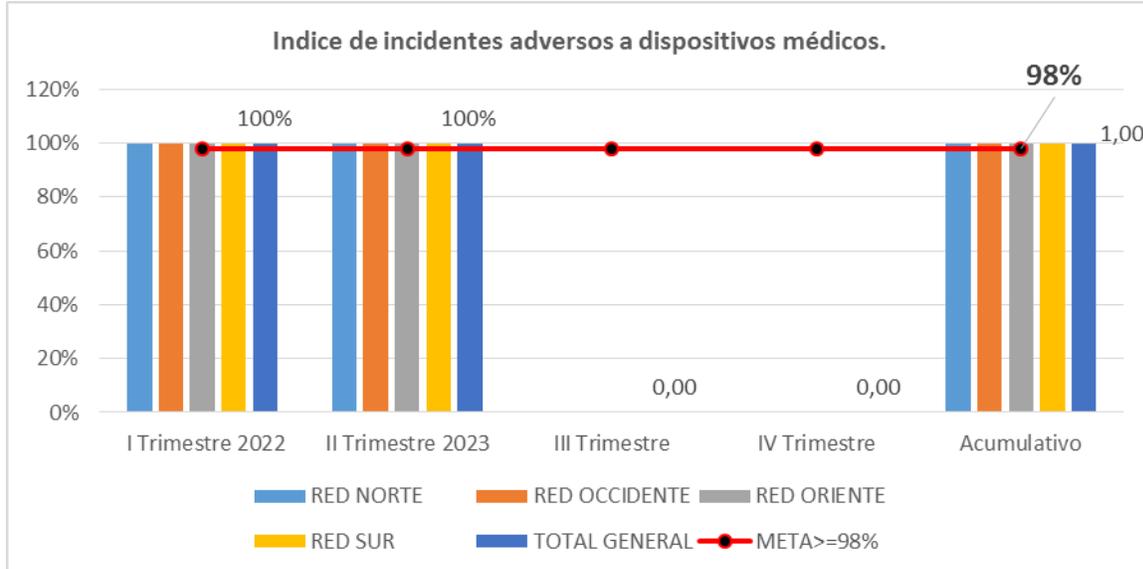
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	4	0,095	1	0,023	N.A	N.A	N.A	N.A	5	0,06
	42.269		43.799		N.A		N.A		86.068	
RED OCCIDENTE	1	0,028	1	0,027	N.A	N.A	N.A	N.A	2	0,03
	36.190		37.656		N.A		N.A		73.846	
RED ORIENTE	0	0,000	0	0,000	N.A	N.A	N.A	N.A	0	0,00
	35.677		38.445		N.A		N.A		74.122	
RED SUR	2	0,045	2	0,040	N.A	N.A	N.A	N.A	4	0,04
	44.903		49.641		N.A		N.A		94.544	
TOTAL GENERAL	7	0,044	4	0,024	N.A	N.A	N.A	N.A	11	0,03
	159.039		169.541		N.A		N.A		328.580	
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%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.073.252	100%
	1.470.818		1.604.672		N.A		N.A		3.075.490	
RED OCCIDENTE	1.401.062	100%	2.219.614	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.620.676	100%
	1.403.283		2.226.549		N.A		N.A		3.629.832	
RED ORIENTE	1.502.257	100%	1.539.467	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.041.724	100%
	1.506.135		1.545.399		N.A		N.A		3.051.534	
RED SUR	1.684.312	100%	2.042.543	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.726.855	100%
	1.688.129		2.050.125		N.A		N.A		3.738.254	
TOTAL GENERAL	6.056.678	100%	7.405.829	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	13.462.507	100%
	6.068.365		7.426.745		N.A		N.A		13.495.110	
META	98%		98%		98%		98%		98%	

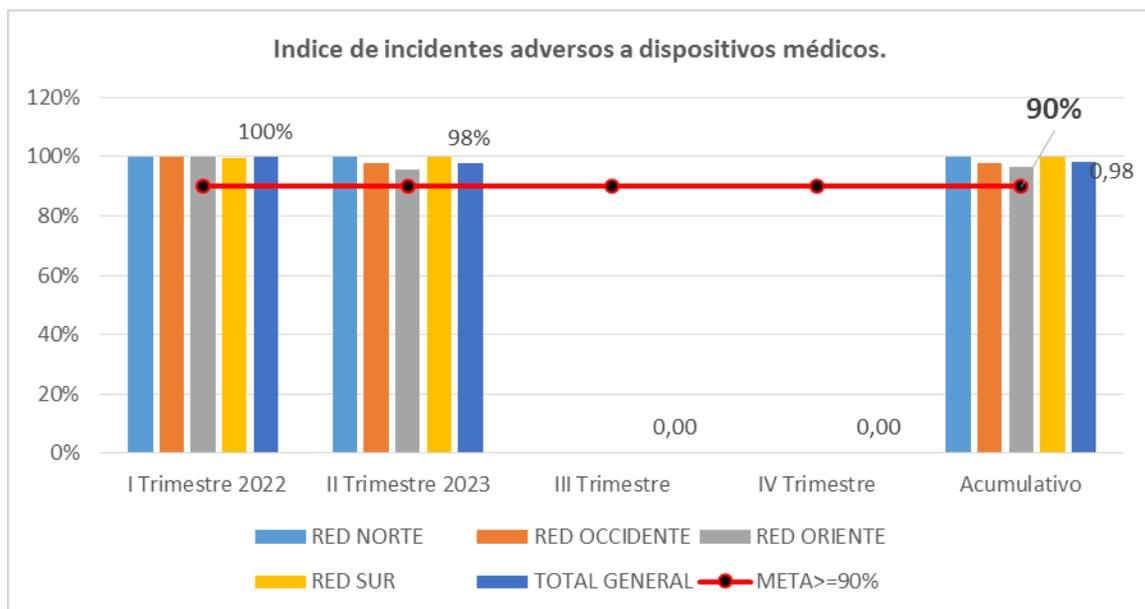


Con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024
“Humanización y Calidad al Servicio de Todos”

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.

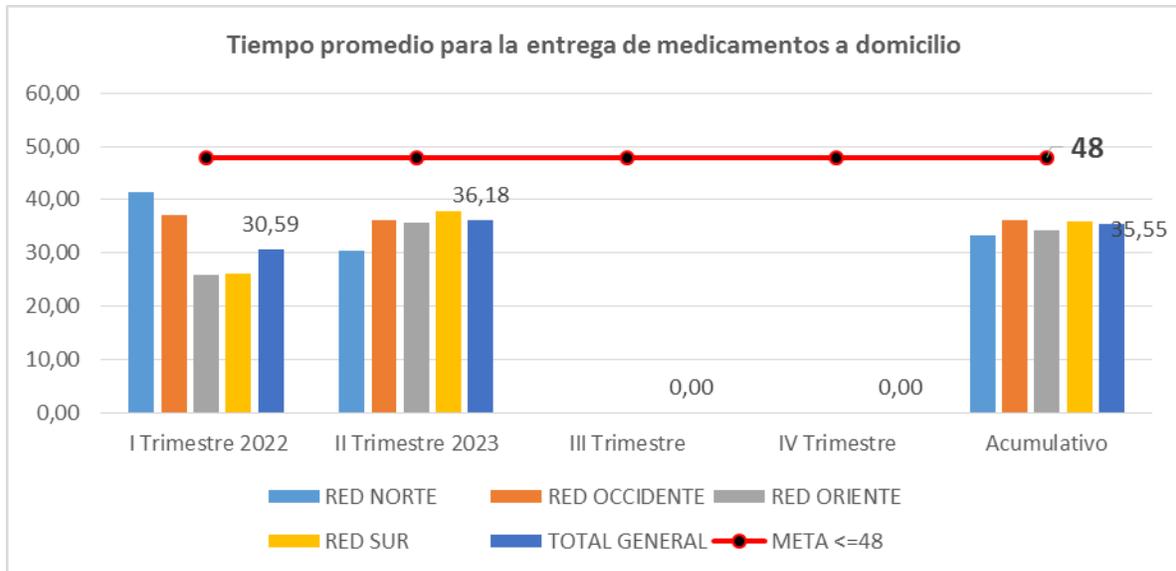
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	209	100%	428	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	637	100%
	209		428		N.A		N.A		637	
RED OCCIDENTE	439	100%	11.329	98%	N.A	N.A	N.A	N.A	11.768	98%
	439		11.570		N.A		N.A		12.009	
RED ORIENTE	1.231	100%	4.562	96%	N.A	N.A	N.A	N.A	5.793	97%
	1.231		4.772		N.A		N.A		6.003	
RED SUR	170	99%	4.461	100%	N.A	N.A	N.A	N.A	4.631	100%
	171		4.461		N.A		N.A		4.632	
TOTAL GENERAL	2.049	100%	20.780	98%	N.A	N.A	N.A	N.A	22.829	98%
	2.050		21.231		N.A		N.A		23.281	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



11.2.6.6 Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio.

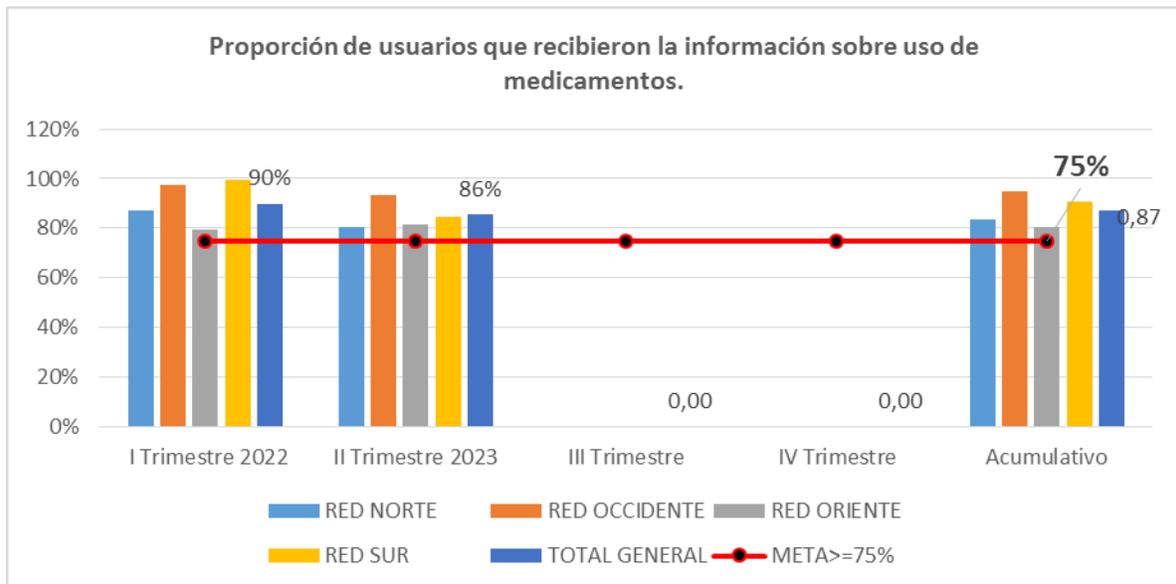
FÓRMULA = Tiempo transcurrido entre que el paciente acepta la entrega a domicilio y el día en el cual se le entrega los medicamentos en el domicilio / Número de entregas de medicamentos a domicilio realizadas en el periodo

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	248 6	41,33	517 17	30,41	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	765 23	33,26
RED OCCIDENTE	518 14	37,00	8.268 229	36,10	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	8.786 243	36,16
RED ORIENTE	388 15	25,87	3.035 85	35,71	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3.423 100	34,23
RED SUR	498 19	26,21	3.412 90	37,91	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	3.910 109	35,87
TOTAL GENERAL	1.652 54	30,59	15.232 421	36,18	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	16.884 475	35,55
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%	N.A	N.A	N.A	N.A	592	83%
	300		409		N.A		N.A		709	
RED OCCIDENTE	291	97%	408	93%	N.A	N.A	N.A	N.A	699	95%
	299		438		N.A		N.A		737	
RED ORIENTE	218	79%	241	81%	N.A	N.A	N.A	N.A	459	80%
	275		296		N.A		N.A		571	
RED SUR	151	99%	189	85%	N.A	N.A	N.A	N.A	340	91%
	152		223		N.A		N.A		375	
TOTAL GENERAL	922	90%	1.168	86%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.090	87%
	1.026		1.366		N.A		N.A		2.392	
META	75%		75%		75%		75%		75%	

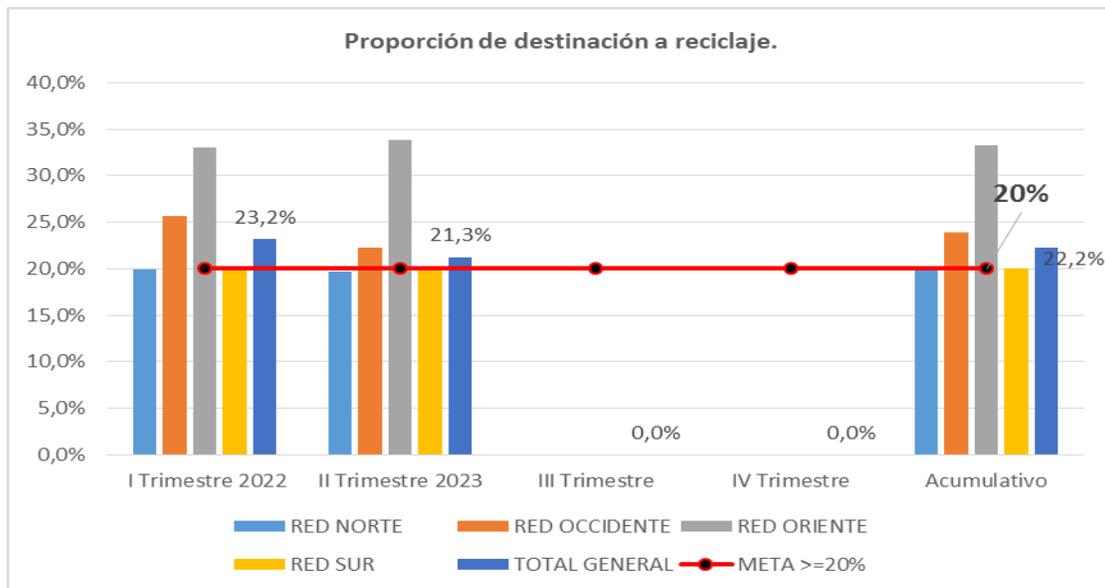


11.2.7 Factor Ambiente Físico.

11.2.7.1 Gestión Ambiental

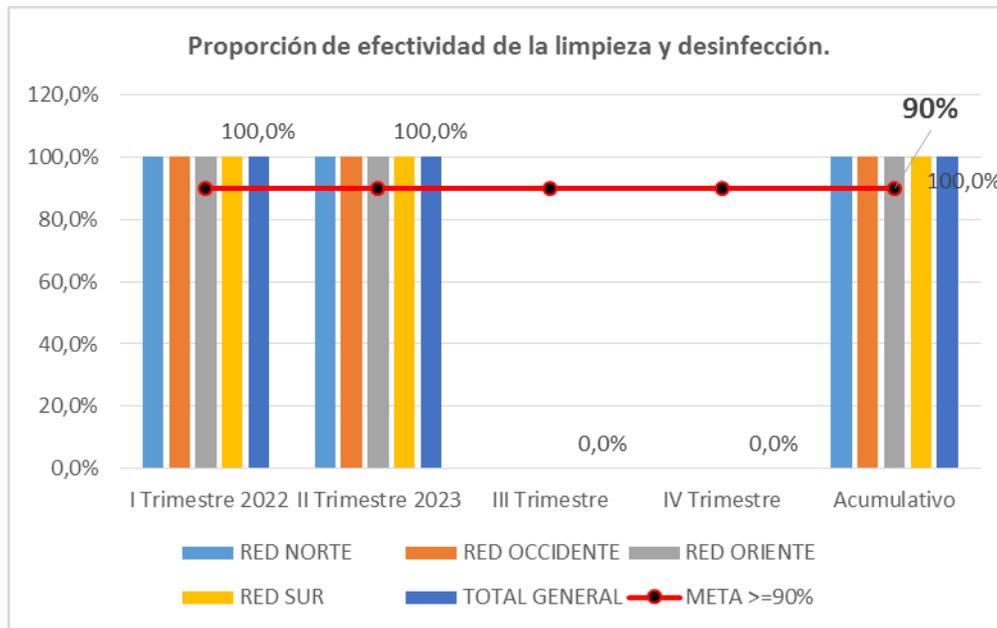
Proporción de destinación a reciclaje.

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	2.250	20%
	5.434		5.950		N.A		N.A		11.384	
RED OCCIDENTE	983	26%	883	22,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.866	24%
	3.830		3.966		N.A		N.A		7.796	
RED ORIENTE	1.089	33%	380	33,9%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.469	33%
	3.296		1.122		N.A		N.A		4.418	
RED SUR	1.496	20%	1.607	20,2%	N.A	N.A	N.A	N.A	3.103	20%
	7.504		7.961		N.A		N.A		15.465	
TOTAL GENERAL	4.649	23%	4.039	21,3%	N.A	N.A	N.A	N.A	8.688	22%
	20.064		18.999		N.A		N.A		39.063	
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%	N.A	N.A	N.A	N.A	30	100%
	15		15		N.A		N.A		30	
RED OCCIDENTE	18	100%	18	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	36	100%
	18		18		N.A		N.A		36	
RED ORIENTE	18	100%	18	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	36	100%
	18		18		N.A		N.A		36	
RED SUR	15	100%	15	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	30	100%
	15		15		N.A		N.A		30	
TOTAL GENERAL	66	100%	66	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	132	100%
	66		66		N.A		N.A		132	
META	90%		90%		90%		90%		90%	



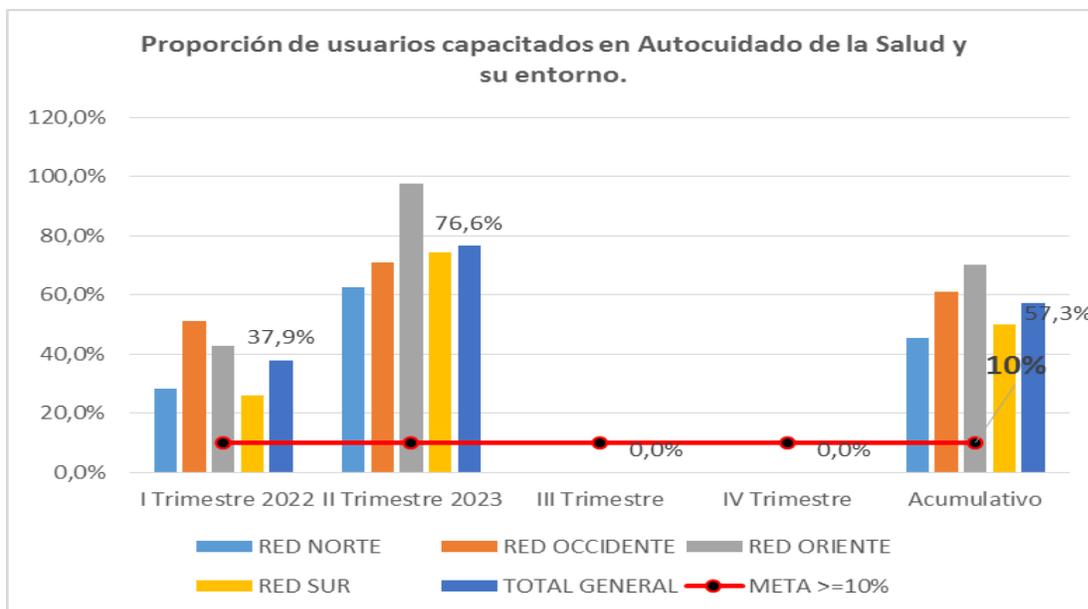
11.3 Perspectiva Usuarios y Familias.

11.3.1 Factor Orientación al Usuario.

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

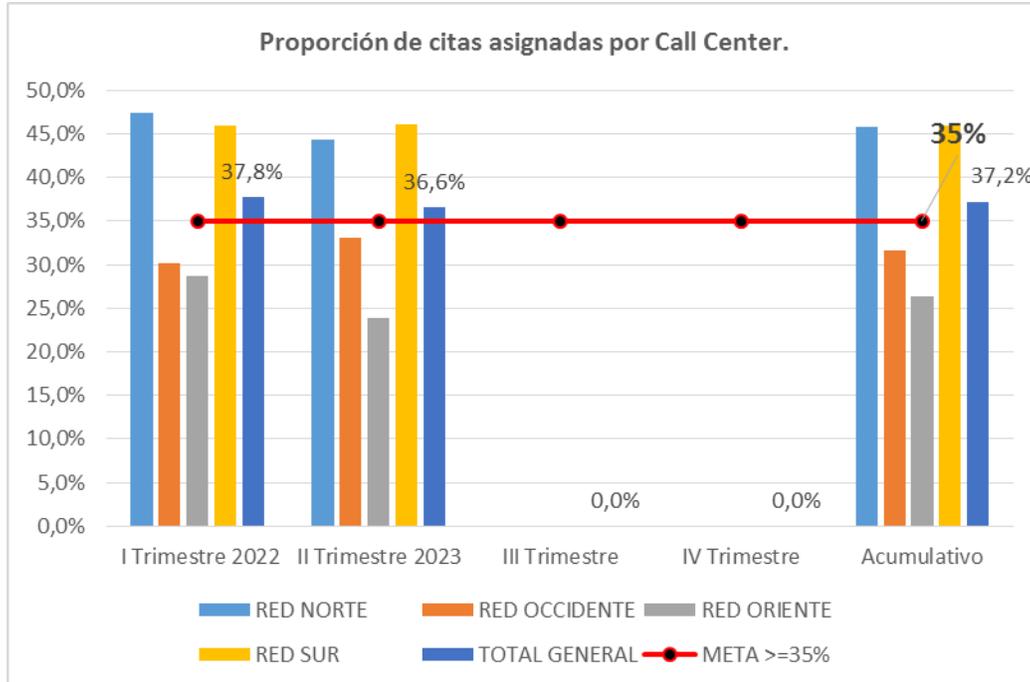
FÓRMULA = Número de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno / Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de usuarios

	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023		III Trimestre 2023		IV Trimestre 2023		Acumulado	
RED NORTE	11 39	28,2%	25 40	62,5%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	36 79	45,57%
RED OCCIDENTE	21 41	51,2%	29 41	70,7%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	50 82	60,98%
RED ORIENTE	18 42	42,9%	41 42	97,6%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	59 84	70,24%
RED SUR	8 31	25,8%	23 31	74,2%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	31 62	50,00%
TOTAL GENERAL	58 153	37,9%	118 154	76,6%	N.A N.A	N.A	N.A N.A	N.A	176 307	57,33%
META	10%		10%		10%		10%		10%	



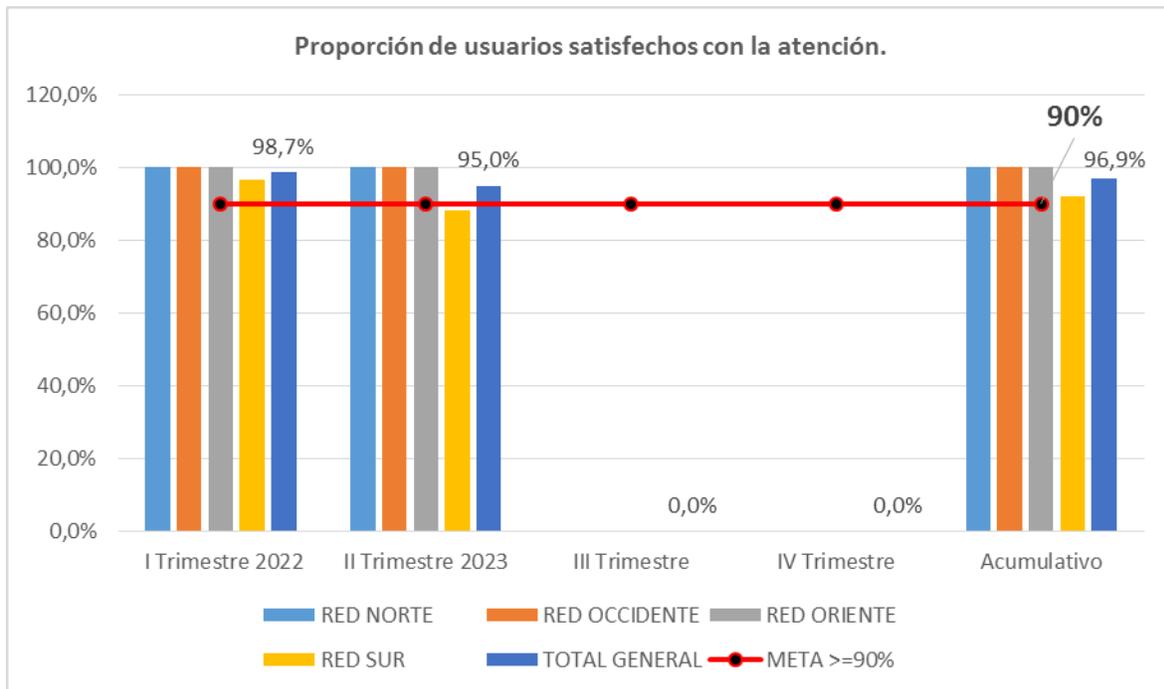
11.3.1.2 Proporción de citas asignadas por CALL CENTER.

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	41.844	45,88%
	44.187		47.017		N.A		N.A		91.204	
RED OCCIDENTE	12.478	30,2%	13.835	33,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	26.313	31,68%
	41.305		41.759		N.A		N.A		83.064	
RED ORIENTE	17.509	28,7%	13.715	23,8%	N.A	N.A	N.A	N.A	31.224	26,33%
	60.982		57.587		N.A		N.A		118.569	
RED SUR	24.375	46,0%	24.735	46,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	49.110	46,01%
	53.029		53.712		N.A		N.A		106.741	
TOTAL GENERAL	75.322	37,8%	73.169	36,6%	N.A	N.A	N.A	N.A	148.491	37,16%
	199.503		200.075		N.A		N.A		399.578	
META	35%		35%		35%		35%		35%	



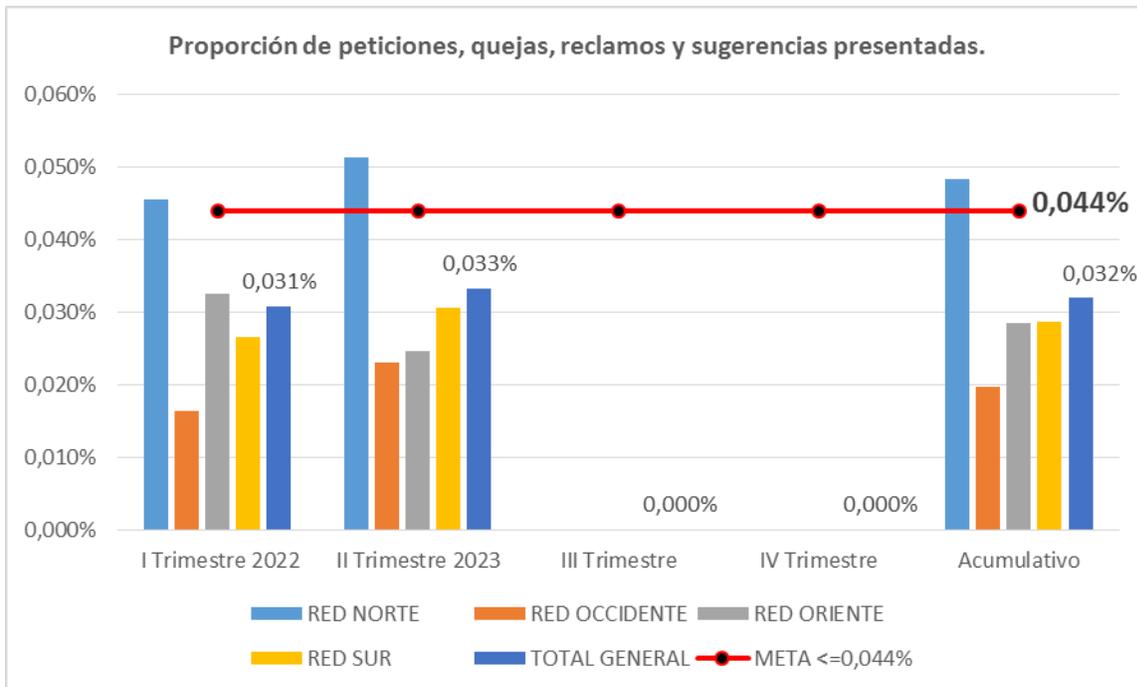
11.3.1.3 Proporción de usuarios satisfechos con la atención.

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%	N.A	N.A	N.A	N.A	382	100,00%
	198		184		N.A		N.A		382	
RED OCCIDENTE	81	100,0%	65	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	146	100,00%
	81		65		N.A		N.A		146	
RED ORIENTE	66	100,0%	63	100,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	129	100,00%
	66		63		N.A		N.A		129	
RED SUR	190	96,4%	199	88,1%	N.A	N.A	N.A	N.A	389	91,96%
	197		226		N.A		N.A		423	
TOTAL GENERAL	535	98,7%	511	95,0%	N.A	N.A	N.A	N.A	1.046	96,85%
	542		538		N.A		N.A		1.080	
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%	N.A	N.A	N.A	N.A	166	0,048%
	171.417		171.867		N.A		N.A		343.284	
RED OCCIDENTE	23	0,016%	32	0,023%	N.A	N.A	N.A	N.A	55	0,020%
	140.212		138.466		N.A		N.A		278.678	
RED ORIENTE	43	0,033%	35	0,025%	N.A	N.A	N.A	N.A	78	0,028%
	132.116		142.264		N.A		N.A		274.380	
RED SUR	47	0,026%	58	0,031%	N.A	N.A	N.A	N.A	105	0,029%
	177.463		189.422		N.A		N.A		366.885	
TOTAL GENERAL	191	0,031%	213	0,033%	N.A	N.A	N.A	N.A	404	0,032%
	621.208		642.019		N.A		N.A		1.263.227	
META	0,044%		0,044%		0,044%		0,044%		0,044%	

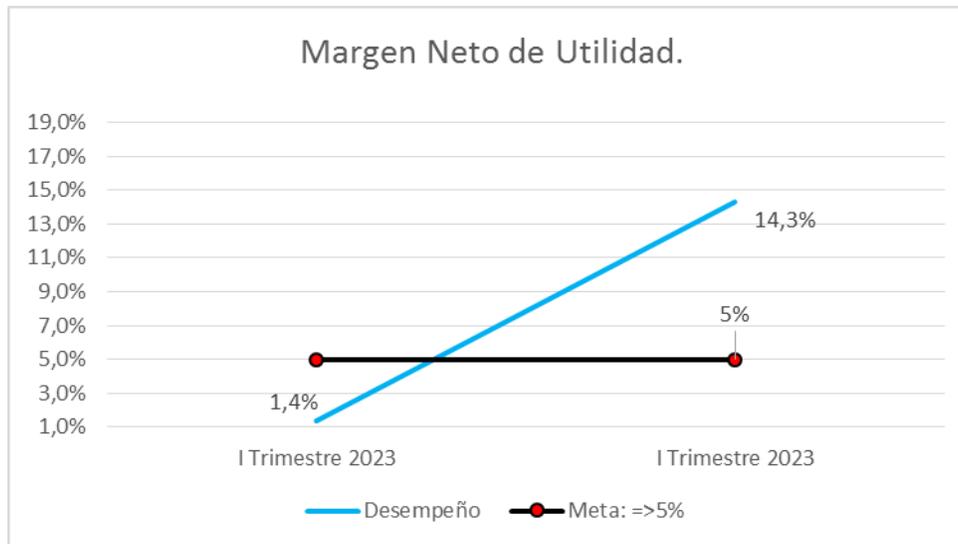


11.4 Perspectiva Financiera.

11.4.1 Factor Sostenibilidad financiera.

11.4.1.1 Margen Neto de Utilidad.

FÓRMULA = Utilidad Neta del periodo / Ingresos en el periodo				
	I Trimestre 2023		II Trimestre 2023	
TOTAL GENERAL	232.039	1,4%	5.207.500	14,3%
	17.126.864		36.365.020	
META	5%		5%	



11.4.1.2 Nivel de Glosa.

FÓRMULA = Valor de la glosa aceptada / Valor de los ingresos por ventas de servicios				
	I Semestre 2022		I Semestre 2023	
TOTAL GENERAL	836.965.179	2,8%	1.101.741.384	3,0%
	30.227.515.297		36.365.020.094	
META	3%		3%	



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