

INDICADORES 2019

PROCESOS ESTRATÉGICOS															
PERIODO/AÑO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ACUMULADO	PROMEDIO MES	META
DE- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO															
Líderes: Gerente/ Asesor Planeación															
Promedio de calificación de los acuerdos de gestión							95.7%								
Gestión de ejecución del plan de desarrollo institucional (POA 2019)		80.85%			79.61%										
Promedio de cumplimiento de los POAS de comités		75.00%			75.45%										
GI- GESTION DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES															
Líderes: Comunicador/Ingeniero de sistemas															
Oportunidad en la solución de soportes técnicos (DIAS)	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0							2.00		2 Días
% de cumplimiento de reportes a entes externos	95%	100%	100%	100%	100%	100%							0.99		100%
Oportunidad de cumplimiento de reportes a procesos institucionales - Horas	96	98	98	90	90	90							93.67		48 horas
Facturado particulares 2018	\$ 35,044,153	\$ 33,762,125	\$ 27,340,917	\$ 34,452,400	\$ 28,655,977	\$ 26,657,802	\$ 35,324,478	\$ 34,215,325	\$ 31,820,000	\$ 34,785,800	\$ 42,700,700	\$ 23,700,291	\$ 388,459,968.00	32,371,664	
Facturado particulares 2019	\$ 22,568,587	\$ 29,224,430	\$ 29,768,610	\$ 19,960,300	\$ 26,616,384	\$ 25,478,699	\$ 31,301,500						\$ 184,918,510.00	26,416,930	
Consulta Particular: incremento del 10% en la facturación frente al año anterior	-35.60%	-13.44%	8.88%	-42.06%	-7.12%	-4.42%	-11.39%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-100.00%	-52.40%	-18.39%	
PS- GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL															
Líderes: Trabajador Social															
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS - Tasa * 100 - Según Rln 0256 de 2016	91.4%	91.4%	91.4%	83.8%	89.1%	90.3%	92.7%							89.6%	>85% Sobresaliente. > 80% y < 85% Aceptable. < 80% deficiente.
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos - Tasa * 100 Según Rln 0256 de 2016	92.7%	91.4%	91.4%	97.2%	91.7%	100.0%	94.6%								>85% Sobresaliente. > 80% y < 85% Aceptable. < 80% deficiente.
Promedio de días para respuesta de manifestaciones del cliente externo	3.6	3.0	6.2	120.0	8.2	9.2	92.5%						8.1		Menor a 15
(# De manifestaciones con respuesta oportuna/Total de manifestaciones) x 100	98%	100%	86%	74%	83%	77%	96%								
Trato descortes: Disminución de quejas frente al mismo periodo en la vigencia anterior	-12.5%	-73%	-17%	-25%	-20%	67%	50%								DESCRIPTIVO.
Falta de información: Disminución de reclamos frente al mismo periodo en la vigencia anterior	25%	-17%	25%	-23%	-13%	-43%	175%								DESCRIPTIVO.
Satisfacción en la Rendición de Cuentas							88.33%								85%
VM- VERIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA															
Líderes: Coordinador de Calidad / Jefe de Control Interno															

Mejoramiento continuo de la calidad de entidad no acreditada con autoevaluación en la vigencia anterior	0.95										0.95	N:A	Incremento frente a vigencia anterior '=1.10'	
Cumplimiento de los Planes de Mejora de las auditorías para el mejoramiento continuo de la calidad en el proceso de atención en salud-	Se realizan en el segundo semestre los seguimientos a Planes de mejora												=o>90%	
Promedio global de cumplimiento de estándares de habilitación	Se realiza según hallazgos de sssa intervenidos para reapertura de servicios												=o>90%	
Indice de desempeño Institucional FURAG vigencia 2018	63.90%												Rango 66 a 90 (Satisfactorio)	
Proporción de cumplimiento cronograma PAMEC.	100%			100%			NA							100%
Proporción de cumplimiento cronograma de Control Interno (oportunidad)	100%	100%	100%	100%	70%							52%		=o>95%
Cumplimiento de los planes de mejora de las auditorías de Control Interno	80%											80.00%		90%

Vertical line on the left side of the page.

Vertical line on the left side of the page, slightly to the right of the first line.

Vertical line on the left side of the page.

Vertical line on the left side of the page, slightly to the right of the first line.

EVIDENCIA/NORMA	OBSERVACIONES
Informes de Seguimiento y evaluación realizadas . Se hace en el mes de Febrero	Se basan en los Artículos 47 y 50 de la ley 909 de 2004.
Informes de Seguimiento y evaluación realizadas por Planeación cada trimestre	# acciones del plan operativo cumplidas/total de acciones del plan operativo programadas
Informes de Seguimiento y evaluación realizadas a Plan Accion de cada comité.	Promedio de la sumatoria del cumplimiento de las acciones del plan operativo de cada comité
Sumatoria total de los días calendario transcurridos entre la fecha en la cual se solicita el soporte y los transcurridos cuando se Informes para:SIMED-Sistema de Información de precios de medicamentos- Farmacia. SISPRO- Sistema integral de informacion de proteccion social- Cartera. CIRCULAR UNICA- CALIDAD Y ALETA TEMPRANA- Sumatoria total de horas transcurridas entre la cual se solicita el soporte y la hora cuando se atiende / Número total de soportes tecnicos realizados en la institución	
Registros de facturacion año vigente y año en curso	1- (Facturacion consulta particular periodo actua/Facturacion consulta particular periodo anterior)
Indicadores de satisfacción. Según 0256 - Formato exel	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? /Número de usuarios que respondieron la pregunta
	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"/Número de usuarios que respondieron la pregunta
Informe oportunidades de mejora. Formato exel	Total de los días transcurridos para dar respuesta /# de expresiones de los usuarios
Relacion de radicado de las evidencias de la respuesta por el proceso o área o persona involucrada	Manifestaciones con respuesta oportuna/Total de manifestaciones) x 100. Exige respuesta desde el proceso afectado y entregar soporte de radicado de evidencias.
(Signo negativo indica disminución y positivo aumento)	$\frac{((\text{Quejas del periodo actual} - \text{Quejas periodo anterior}) - 1) * 100}{(\text{Quejas periodo actual} - \text{quejas periodo anterior}) / \text{quejas periodo anterior} * 100}$
(Signo negativo indica disminución y positivo aumento)	$\frac{((\text{Reclamos del periodo actual} - \text{reclamos periodo anterior}) - 1) * 100}{(\text{Reclamos periodo actual} - \text{Reclamos periodo anterior}) / \text{Reclamos periodo anterior} * 100}$
Formatos de Calificación de la rendición de cuentas por los usuarios que asistieron	Suma de la calificación Exelente, muy buena, buena de la calificación de la rendicion/ total de usuarios que respondieron encuesta

Resolucion 743 de 2013. Meta Institucional Plan Gestion 2016-2019 (1,68 año 2014) Calificacion cualitativa y cuantitativa (Documento de autoevaluación)	Resolución 743 de 2013. Promedio de la calificación de la autoevaluación de la <u>vigencia evaluada</u> Promedio de la calificación de autoevaluación de la vigencia anterior
Certificado de Dependencia de calidad sobre cumplimiento de los planes de mejoramiento continuo implementados con enfoque de acreditación	Resolución 743 de 2013. Actividades de mejora ejecutadas derivadas de las <u>auditorías realizadas</u> . Total acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora del componente de auditoria PAMEC
Resolución 743 de 2013 Autoevaluación de Habilitación	<u>Sumatoria del grado de cumplimiento de cada estandar de habilitación</u> Total de estandares evaluados.
Pagina WEB DAFP- Dependencia Control Interno ESE	Según herramienta de medición suministrada por el DAFP. Se hace evaluación cada Febrero
Resolución 743 de 2013 Certificado de Dependencia de calidad	Auditorias Pamec realizadas/ Auditorias Pamec programadas
Informes de auditoría, planes de mejoramiento, informes de ley	Actividades de Auditoria Interna Independiente Realizadas/Actividades de auditoria interna independiente programadas
Informes del seguimiento a plan mejora de Control Interno	<u>Actividades de mejora ejecutadas derivadas de las auditorias realizadas por Control Inteno.</u> Total acciones de mejoramiento programadas para la vigencia derivadas de los planes de mejora de

