

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 1 de 30
	2023	2025	2023		

MANUAL DE INDICADORES DE CALIDAD



MAYELY MARTOS NARVAEZ
Gerente

2023

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 2 de 30
	2023	2025	2023		

Elaborado por:

JEIMY LORENA CAICEDO

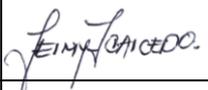
Responsable:

MAYELY MARTOS NARVAEZ

Derechos reservados a favor de E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la Hormiga (Putumayo)

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 3 de 30
	2023	2025	2023		

CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Firma
ELABORO	JEIMY CAICEDO	AUDITOR CALIDAD	SOGCS	FEBRERO 2023	
Aprobación	MAYELY MARTOS	GERENTE	GERENCIA	FEBRERO 2023	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 4 de 30
	2023	2025	2023		

CONTROL DE CAMBIOS

HOJA DE ACTUALIZACIONES						
Versión anterior	Elaborado por	Revisado por	Motivo de la actualización	Hojas a reemplazar	Fecha actualización	quien actualizó

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 5 de 30
	2023	2025	2023		

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. GLOSARIO O DEFINICIONES
6. FINALIDAD DEL MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD
7. MATRIZ DE REPORTE
8. PROCEDIMIENTO DE INDICADORES
 - 8.1 INDICADORES DEL SISTEMA DE INFORMACION
 - 8.2 INDICADORES NO SISTEMATIZADOS
 - 8.3 REPORTE DE INDICADORES
9. FICHA DE INDICADORES DE EXPERIENCIA EN LA ATENCION
10. FICHA DE INDICADORES DE SEGURIDAD
11. BIBLIOGRAFIA

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 6 de 30
	2023	2025	2023		

INTRODUCCION

El propósito del sistema obligatorio de la garantía de la calidad de la salud (SOGCS) plantea que el sector salud cuente con un sistema propio de calidad. Este se define como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud en el país. Este sistema propende por proteger la vida y garantizar la salud de la población, y en él los temas de competitividad entre proveedores se incorporan como incentivos para el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio.

El sistema de Información para la calidad (SIC) definido por el título VI del Decreto 1011 de 2006 y la Resolución 256 de 2016, tiene como filosofía la obtención de información generada en los otros componentes del SOGCS e incentivar su utilización para desarrollar gestión basada en hechos y datos, estimular la referenciación competitiva basada en la calidad de los servicios y permitir a los usuarios la selección informada de sus proveedores de servicios de salud en el ejercicio de sus derechos y deberes.

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 7 de 30
	2023	2025	2023		

1. JUSTIFICACION

Uno de los factores determinantes para que todo proceso en cualquier servicio se lleve a cabo con éxito, es implementar un sistema adecuado de indicadores para medir la gestión de los mismos, con el fin de que se puedan implementar indicadores en posiciones estratégicas que reflejen un resultado óptimo en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas del proceso.

Por lo anterior, la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se acoge a la normatividad, Resolución 256 de 2016, para fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud, además de contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a usuarios información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección y promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad, contemplado en el artículo 47 del Decreto 1011 de 2006 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. OBJETIVO:

Contar con una metodología donde se fomente la identificación, planteamiento, seguimiento, registro, análisis e intervención de los indicadores estratégicos, operativos y tácticos, que permita evaluar periódicamente los procesos logrando así una adecuada toma de decisiones y mejora de la calidad en la atención prestada en los servicios dentro de la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús para el beneficio de los usuarios.

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 8 de 30
	2023	2025	2023		

3. ALCANCE:

Esta información aplica desde el proceso de recolección de la información hasta el reporte de la misma a la plataforma PISIS.

4. MARCO LEGAL:

LEY 100 DE 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 1011 DEL 03 DE ABRIL 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

RESOLUCION 256 DEL 05 DE FEBRERO DE 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

5. GLOSARIO O DEFINICIONES:

CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD: Provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

INDICADOR: Expresión cualitativa o cuantitativa observable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través del establecimiento de una relación entre variables, que, comparada con periodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, facilita evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos, y mediante ellos se pueden extraer rápidamente conclusiones útiles.

META: La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. Es un proceso que se debe seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas lo conforman.

MONITOREO DE LA CALIDAD: Comprende la recopilación, consolidación, análisis y verificación sistemática de la información, que permite identificar los problemas o fallas de la calidad para gestionar el mejoramiento continuo y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de resultados en salud.

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 9 de 30
	2023	2025	2023		

SISTEMA DE INFORMACION EN SALUD: Sistemas para la recolección y tratamiento de datos procedentes de diversas fuentes; por ello estandariza procesos (entradas, insumos, salidas), realiza control de calidad y utiliza la información para la formulación de políticas y la gestión de los servicios de salud. Los sistemas de información para la formulación de políticas y la gestión de los servicios de salud. Los sistemas de información en salud incluyen una serie de fuentes de datos basados especialmente en registros de prestación de servicios, censos y encuestas de hogares y sistemas de información administrativos, como el registro civil, nacimientos y defunciones.

6. FINALIDAD DEL MONITOREO DE LA CALIDAD EN SALUD:

Según el artículo 3 de la Resolución 256 de 2016 el monitoreo de la calidad en salud tendrá como finalidad:

- ✚ Fomentar un adecuado uso y aprovechamiento de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.
- ✚ Gestionar el conocimiento y asegurar la implementación efectiva de intervenciones y estrategias para el logro de los resultados en salud.
- ✚ Contribuir con la medición del desempeño y resultados de los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para facilitar la toma de decisiones y suministrar a los ciudadanos información con la cual puedan ejercer el derecho a la libre elección.
- ✚ Promover acciones de mejoramiento, atendiendo al principio de eficiencia del Sistema de Información para la Calidad, contemplado en el artículo 47 del Decreto 1011 de 2006 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- ✚ Ofrecer insumos para el referenciación por calidad entre los diferentes actores del sistema.

7. MATRIZ DE REPORTES:

CATEGORIA	NORMATIVIDAD	OBJETO	FECHA DE CORTE	PLATAFORMA DE REPORTE
SIC	RESOLUCION 256/2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con Sistema de Información para la calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de calidad en salud.	TRIMESTRAL	PISIS

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 10 de 30
	2023	2025	2023		

8. PROCEDIMIENTO DE INDICADORES

8.1 INDICADORES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN:

- ✚ El software SIHOS es la fuente para la obtención de la mayoría de los indicadores experiencia en la atención.
- ✚ La obtención de los indicadores se realiza mediante las atenciones Asistenciales.
- ✚ Mediante una base de datos se extraen el numerador y denominador de los indicadores de obligatorio cumplimiento.

Una vez obtenida esta información, el responsable del área de Sistema de información de Calidad – SIC- debe enviar consolidado final del trimestre, al área del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad, para su respectivo análisis y sustentación en comités institucional, EAPBS y Secretaria de Salud Departamental.

8.2 INDICADORES NO SISTEMATIZADOS:

Algunos indicadores no son generados por el sistema de Información SIHOS, la fuente de estos son los registros asistenciales o administrativos, que los servicios han adaptado de acuerdo a la necesidad de información que presentan y de los indicadores que requieren para medir la gestión del servicio.

Bajo este concepto cada servicio velará por el completo diligenciamiento de los formatos establecidos como herramienta de recolección de información, validando que los registros y la medición contenga los criterios necesarios para el cálculo de los indicadores identificados para cada servicio.

En la relación a lo anterior, como indicadores no sistematizados encontramos los indicadores de seguridad y satisfacción de usuarios.

8.3 REPORTE DE INDICADORES:

Se tiene como herramienta el formato de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, de modo que, es diligenciado por el responsable del área de Sistema de información con los valores generados en cada servicio.

El formato es entregado de manera trimestral al área de Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad –SOGCS - donde se realiza el respectivo análisis y según el resultado, se genera plan de mejoramiento cuando no hay cumplimiento de metas y se socializa a quien corresponda para su cumplimiento.

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 11 de 30
	2023	2025	2023		

9. FICHA INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCION

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.		Código: P.3.1
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consultar por Medicina General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas
		Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 3 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 12 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología General.		Código: P.3.2
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por odontología General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de odontología General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de odontología general de primera vez asignadas en un periodo determinado.	<p>COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO</p> <p>Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.</p> <p>Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas</p> <p>Denominador: Número total de citas de Odontología de primera vez asignadas</p> <p>Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas</p>
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 3 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 13 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna.		Código: P.3.3
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Medicina Interna de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Medicina Interna de primera vez asignadas en un periodo determinado.	<p>COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO</p> <p>Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.</p> <p>Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas</p> <p>Denominador: Número total de citas de Medicina Interna de primera vez asignadas</p> <p>Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas</p>
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 30 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 14 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría.		Código: P.3.4
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Pediatría de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas
		Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 5 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 15 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología.		Código: P.3.5
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Ginecología de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas
		Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 15 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 16 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia		Código: P.3.6
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Obstetricia de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas
		Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 15 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 17 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Cirugía General		Código: P.3.7
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Cirugía General de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito y el número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Cirugía General de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicito.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de citas de Cirugía General de primera vez asignadas
		Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 20 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 18 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía		Código: P.3.8
Definición	Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurre entre la fecha de solicitud para la toma de una Ecografía	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria de la diferencia de los días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de Ecografía y la fecha en la que se solicita y el número total de Ecografías realizadas en un periodo determinado.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita.
		Fuente del Numerador: Agenda de asignación de citas
		Denominador: Número total de Ecografías realizadas
Fuente del denominador: Agenda de asignación de citas		
Unidad de Medida:	Días	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 15 días	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 19 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tiempo promedio de espera para la atención del paciente calificado como Triage 2 en el servicio de urgencias		Código: P.3.10
Definición	Expresa el tiempo de espera en minutos para el paciente clasificado como Triage 2, en el servicio de urgencias hasta que se inicia la atención en consulta de urgencias por médico.	
Formula de Calculo	Cociente entre la sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de urgencias por médico y el número total pacientes clasificado como Triage 2, en un periodo determinado	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: sumatoria del número de minutos transcurridos a partir de que el paciente es clasificado como Triage 2 y el momento en el cual es atendido en consulta de urgencias por médico.
		Fuente del Numerador: Egresos urgencias
		Denominador: Numero total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.
Fuente del denominador: Egresos urgencias		
Unidad de Medida:	Minutos	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤ 30 minutos	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 20 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de usuarios en la IPS		Código: P.3.14
Definición	Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la IPS	
Formula de Calculo	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibido través de su IPS?, y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado en porcentaje (%)	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibido través de su IPS?
		Fuente del Numerador: Informe encuestas de satisfacción SIAU
		Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta
		Fuente del denominador: Informe encuestas de satisfacción SIAU
Unidad de Medida:	Por 100 (%)	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	90%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 21 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		Código: P.3.15
Definición	Expresa la proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	
Formula de Calculo	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”, y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado como porcentaje (%)	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”
		Fuente del Numerador: Encuestas realizadas
		Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta
		Fuente del denominador: Encuestas realizadas
Unidad de Medida:	Por 100 (%)	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	90%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Experiencia en la atención	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 22 de 30
	2023	2025	2023		

10. FICHA INDICADORES DE EXPERIENCIA DE SEGURIDAD

Nombre del indicador: Tasa de caídas de pacientes en el servicio de hospitalización		Código: P.2.6
Definición	Es un estimador de las caídas de pacientes en hospitalización en un mes de seguimiento	
Formula de Calculo	Cociente entre el número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo y la sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización por 1000.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número total de pacientes que sufren caídas en el periodo
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo
		Fuente del denominador: Agendas egresos hospitalización
Unidad de Medida:	Por 1000 días de estancia	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤2%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 23 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tasa de caídas de pacientes en el servicio de urgencias		Código: P.2.7
Definición	Es un estimador de las caídas de pacientes en urgencias en un mes de seguimiento	
Formula de Calculo	Cociente entre el número total de pacientes hospitalizados atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en urgencias en el periodo por 1000.	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: total de personas atendidas en urgencias en el periodo
		Fuente del denominador: Agendas egresos urgencias
Unidad de Medida:	Por 1000 personas atendidas en urgencias en el periodo	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤2%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 24 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tasa de caídas de pacientes en el servicio de consulta externa		Código: P.2.8
Definición	Es un estimador de las caídas de pacientes de consulta externa en un mes de seguimiento	
Formula de Calculo	Cociente entre el número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo y el total de personas atendidas en consulta externa en el periodo por 1000	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el periodo
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: Total de personas atendidas en consulta externa
		Fuente del denominador: Rips producción
Unidad de Medida:	Por 1000 personas atendidas en consulta externa	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤2%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 25 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos En hospitalización		Código: P.2.10
Definición	Expresa el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de hospitalización	
Formula de Calculo	Cociente entre el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización y el total de egresos de hospitalización en el periodo por 100 expresado como porcentaje (%)	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Numero de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: Agendas egreso hospitalización
		Fuente del denominador: Egresos hospitalización
Unidad de Medida:	Por 100 (%)	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤5%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 26 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias		Código: P.2.11
Definición	Expresa el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el servicio de urgencias	
Formula de Calculo	Cociente entre el número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias y el total de personas atendidas en urgencias en el periodo por 100 expresado como porcentaje (%)	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Numero de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: Total de personas atendidas en urgencias
		Fuente del denominador: Egresos urgencias
Unidad de Medida:	Por 100 (%)	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤5%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 27 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tasa de úlceras por presión		Código: P.2.12
Definición	Expresa el número de pacientes hospitalizados que durante su permanencia desarrollaron úlceras por presión en un periodo determinado	
Formula de Calculo	Cociente entre el número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución y la sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización por 1000	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número de pacientes que desarrollan úlceras por presión en la institución en el periodo
		Fuente del Numerador: Reporte de eventos adversos Seguridad del paciente
		Denominador: sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización
		Fuente del denominador: Egresos hospitalización
Unidad de Medida:	Por 1000 días paciente	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤5%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 28 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas		Código: P.2.13
Definición	Expresa la proporción de pacientes atendidos en urgencias que reingresan al mismo servicio de la misma institución por el mismo diagnóstico de egreso dentro de las 72 horas posteriores dado de alta	
Formula de Calculo	Cociente entre el número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso y número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido, multiplicado por 100 expresado como porcentaje (%)	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO Numerador: Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso. Fuente del Numerador: Reingresos (egresos urgencias y verificación por auditor Denominador: Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido Fuente del denominador: Egresos urgencias
Unidad de Medida:	Por 100 (%)	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤3%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 29 de 30
	2023	2025	2023		

Nombre del indicador: Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días		Código: P.2.14
Definición	Expresa la proporción de reingresos de pacientes hospitalizados en menos de 15 días, en un periodo determinado	
Formula de Calculo	Cociente entre el número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo y el número total de egresos vivos atendidos en el servicio de hospitalización en el periodo por 1000 egresos	COMPONENTES DE LA FORMULA DE CALCULO
		Numerador: Número de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución antes de 15 días por el mismo diagnóstico de egreso en el periodo
		Fuente del Numerador: Reingresos (egresos hospitalización y verificación por auditor)
		Denominador: Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de hospitalización en el periodo
		Fuente del denominador: Egresos hospitalización
Unidad de Medida:	Por 1000 egresos	
Periodicidad:	Trimestral	
Meta:	≤2%	
Responsable de la obtención, calculo y salida de la información del indicador:	Referente de Sistema de Información de la Calidad - SIC -	
Dominio	Seguridad	

	MANUAL DE INDICADORES			Código	
				1120-63.24	
	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Fecha de Actualización	Versión 1	Página 30 de 30
	2023	2025	2023		

11. BIBLIOGRAFIA

1. **MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**, Resolución 0256 de 2016
2. **MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**, Fichas técnicas de indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
3. **HOSPITAL CESAR URIBE PIEDRAHITA**, Manual del sistema de información para la calidad