

| NOMBRE                                                                              | INDICADOR                                                                                                                                                                          | NORMATIVIDAD            | ESTANDAR EXIGIDO  | III TRIM |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|----------|
| Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización                        | P.2.6. Número total de pacientes hospitalizados que sufren caídas en el periodo.                                                                                                   | RESOLUCION 256          | 0                 | 0        |
|                                                                                     | P.2.6 Sumatoria de días de estancia de los pacientes en los servicios de hospitalización en el periodo.                                                                            |                         |                   | 1.239    |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 0        |
| Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas. | P.2.13 Número de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en la misma institución antes de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso.                                   | RESOLUCION 256          | MENOS DEL 3%      | 149      |
|                                                                                     | P.2.13 Número total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias, en el periodo.                                                                                             |                         |                   | 9.994    |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 0,01     |
| Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días                   | P.2.14 Número total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización, en la misma institución, antes de 15 días, por el mismo diagnóstico de egreso en el período.       | RESOLUCION 256          | MENOS DEL 3%      | 3        |
|                                                                                     | P.2.14 Número total de egresos vivos en el periodo.                                                                                                                                |                         |                   | 393      |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 0        |
| Proporción de cancelación de cirugía                                                | P.2.15 Número total de cirugías programadas que fueron canceladas por causas atribuibles a la institución.                                                                         | RESOLUCION 256          | entre 1.9% y 6.2% | 0        |
|                                                                                     | P.2.15 Número total de cirugías programadas.                                                                                                                                       |                         |                   | 97       |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 0        |
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general            | P.3.1 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 solicitó.    | RESOLUCION 1552 DE 2013 | 3 DIAS            | 30.498   |
|                                                                                     | P.3.1 Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas.                                                                                                          |                         |                   | 11.622   |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 2,62     |
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general         | P.3.2 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 solicitó. | RESOLUCION 1552 DE 2013 | 3 DIAS            | 5.317    |
|                                                                                     | P.3.2 Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas.                                                                                                       |                         |                   | 1.918    |
|                                                                                     | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                       |                         |                   | 2,77     |
| Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna            | P.3.3 Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y                                                | RESOLUCION 1552 DE 2013 | 12 DIAS           | 5.482    |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                |                         |              |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|--------|
|                                                                                                                      | la fecha en la cual el usuario la solicitó                                                                                                                                                     |                         |              |        |
|                                                                                                                      | P.3.3 Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas                                                                                                                       |                         |              | 467    |
|                                                                                                                      | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                   |                         |              | 11,74  |
| <b>Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría</b>                                             | P.3.4 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 solicitó                        | RESOLUCION 1552 DE 2013 | 5 DIAS       | 743    |
|                                                                                                                      | P.3.4 Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas                                                                                                                              |                         |              | 168    |
|                                                                                                                      | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                   |                         |              | 4,42   |
| <b>Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología</b>                                           | P. 3.5 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 solicitó                     | RESOLUCION 1552 DE 2013 | 8 DIAS       | 1.008  |
|                                                                                                                      | P. 3.5 Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas                                                                                                                           |                         |              | 197    |
|                                                                                                                      | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                   |                         |              | 5,12   |
| <b>Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias</b> | P.3.10 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.         | RESOLUCION 256          | 30 MINUTOS   | 27.524 |
|                                                                                                                      | P.3.10 Número total de pacientes clasificados como Triage 2, en un periodo determinado.                                                                                                        |                         |              | 1.026  |
|                                                                                                                      | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                   |                         |              | 26,83  |
| <b>Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</b>                                          | P.3.14 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?. | RESOLUCION 256          | MAYOR DE 85% | 878    |
|                                                                                                                      | P.3.14 Número de usuarios que respondieron la pregunta.                                                                                                                                        |                         |              | 901    |
|                                                                                                                      | <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                   |                         |              | 97,45% |
|                                                                                                                      | No. de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario                                                                                                      |                         |              | 4.224  |
|                                                                                                                      | No. de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores                                                                                                                 |                         |              | 1.235  |
|                                                                                                                      | No. de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores                                                                                                                     |                         |              | 16     |