

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

PRESENTACIÓN

El informe del Plan Operativo Anual presenta los resultados de la gestión del Plan de Desarrollo Institucional 2021 – 2024, a través del seguimiento al desempeño de los indicadores de los objetivos estratégicos. Así mismo se incluye la gestión de las necesidades y expectativas identificadas con los grupos de interés.

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”.

La gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés vinculadas a los procesos de la Entidad, da respuesta al *estándar 89 del Manual de Acreditación de la resolución 5095 del 2018*: “Los procesos de la organización identifican y responden a las necesidades y expectativas de sus clientes y proveedores, internos y externos, de acuerdo con los objetivos de las unidades funcionales y evalúa la efectividad de su respuesta a los procesos”.

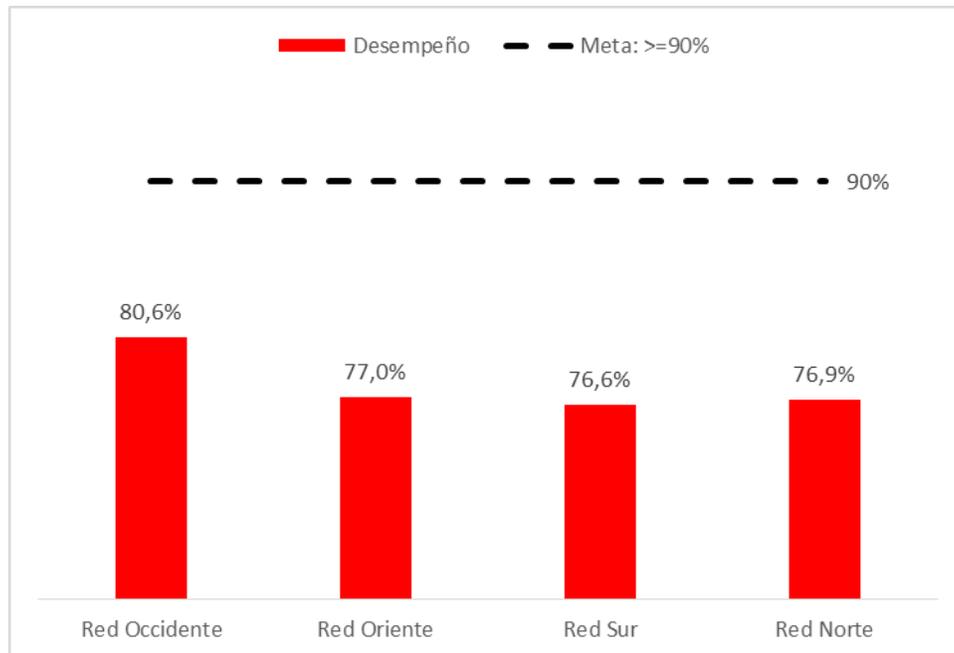
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

1. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

1.1 DESEMPEÑO GLOBAL RED SUR

Tabla No. 1: Porcentaje de Cumplimiento por Redes I Semestre 2021

	RED NORTE	RED OCCIDENTE	RED ORIENTE	RED SUR
CUMPLE	50	50	47	49
NO CUMPLE	15	12	14	15
TOTAL	65	62	61	64
Porcentaje de cumplimiento	76,9%	80,6%	77,0%	76,6%
META	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%
BRECHA	13,1%	9,4%	13,0%	13,4%



 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

1.1.1.1 PERSPECTIVA USUARIOS I SEMESTRE 2021 RED SUR

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
5_Proporción de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno	Número de usuarios capacitados en Autocuidado de la Salud y su entorno	14	30,4%	10,0%	Cumple
	Número de usuarios que conforman las 22 Asociaciones de usuarios	46			
6_Proporción de citas asignadas por CALL CENTER	Número de citas asignadas por CALL CENTER	37.410	47,4%	35,0%	Cumple
	Total de citas asignadas	78.893			
8_Proporción de usuarios satisfechos con la atención	Número de usuario satisfechos	362	98%	90%	Cumple
	Número de usuarios encuestados	369			
9_Proporción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas	Número de PQRS	105	0,040%	0,044%	Cumple
	Número total de atenciones realizadas	262.988			
10_Proporción de felicitaciones	Número de felicitaciones presentadas	306	0,116%	0,085%	Cumple
	Número total de atenciones realizadas	262.988			

	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

1.1.1.2 PERSPECTIVA INTERNA I SEMESTRE 2021 RED SUR

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
11_Razón de atención de pacientes atendidos por morbilidad general (teleconsulta, presencial, prioritarias, procedimientos)	Número total de atenciones realizadas por morbilidad general (teleconsulta, presencial, prioritarias, procedimientos)	27.358	3,2	2,9	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas por morbilidad general	8.684			
12_Razón de atención de pacientes atendidos en los servicios por hora por ruta materno perinatal (teleconsulta y presencial)	Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (teleconsulta, presencial maternas,preconcepcional,p osparto, recién nacido y IVE	2.002	2,09	2	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas ruta materno perinatal	960			
13_Razón de atenciones realizadas por RIAS por hora	Número total de atenciones realizadas por RIAS(se toma todas las consultas por RIAS en medicina y enfermería)	11.442	2,14	2	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas RIAS	5.350			
14_Razón de atención de pacientes atendidos en los servicios por hora por programa de ECNT Teleconsulta y presencial	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)	5.161	2,75	2	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas programa de ECNT (presencial y teleconsulta)	1.874			
15_Razón de atención de pacientes atendidos en los servicios por hora por atenciones	Número total de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general ECNT(se toma visitas domiciliarias a crónicos por medicina)	1.192	1,34	1	Cumple

	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
realizadas a través de visitas domiciliarias medicina general ECNT	Total horas de personal asistencial asignadas para realizar visita domiciliaria medicina general ECNT	888			
16_Razón de atención de pacientes atendidos en los servicios por hora a través de visita domiciliaria medicina general Maternas	Número total de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general Maternas(se toma visitas domiciliarias por medico	368	0,8	1	No cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas para realizar visita domiciliaria medicina general Maternas	434			
17_Razón de atención de pacientes atendidos por enfermera RIAS Consulta en los servicios por hora	Número total de atenciones realizadas por enfermera RIAS Consulta(se toma consultas de infancia-primera infancia-adolescencia-planificación realizadas por enfermería)	5.016	2,11	2	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas para consulta de enfermería RIAS	2.376			
18_Razón de de procedimientos realizados por enfermera en los servicios por hora	Número total de procedimientos realizados por enfermera (se toma consejerias-insercion-extracion jadell y diu-citologias (DETECCION VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO PRUEBAS DE ADN y TOMA NO QUIRURGICA)-toma de antígeno realizada por enfermera de consulta externa	6.981	1,73	3	No cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas para procedimientos de de enfermería	4.031			
19_Razón de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias) en	Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias)	1.615	1,66	1,5	Cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas para atención de psicología	975			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
los servicios por hora	(consultas y psicoterapias)				
20_Razón de atenciones realizadas por nutrición en los servicios por hora	Número total de atenciones realizadas por nutrición	822	1,61	2	No cumple
	Total horas de personal asistencial asignadas para atención de nutrición	510			
21_Actividades odontológicas realizadas por hora	Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas)	33.476	3,95	5	NO aplica por emergencia sanitaria
	Total horas de personal asistencial asignadas para atención odontológica en el periodo	8.470			
23_Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas de morbilidad general (tele consulta, presencial, prioritarias, procedimientos, consejerías)	Número total de atenciones realizadas por morbilidad general (teleconsulta, presencial, prioritarias,(procedimientos Consejerías))	27.358	109%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas morbilidad general (tele consulta y presencial)	25.184			
24_Porcentaje de cumplimiento de las atenciones realizadas por la ruta perinatal	Número total de atenciones realizadas por ruta materno perinatal (teleconsulta, presencial maternas,preconcepcional,p osparto,recien nacido y IVE)	2.002	95%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas de Ruta Materno Perinatal	2.112			
25_Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas por RIAS medicina y enfermería	Número total de atenciones realizadas por RIAS(se toma todas las consultas por rías en medicina y enfermería)	11.442	116%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas de RIAS	9.905			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
26_ Porcentaje de cumplimiento de las atenciones planificadas por programa de ECNT	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)	5.161	126%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas de ECNT Teleconsulta y presencial	4.104			
27_ Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria general ECNT	Número total de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general ECNT(se toma visitas domiciliarías a crónicos por medicina)	1.539	171%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas a través de visita domiciliaria medicina general ECNT	898			
28_ Porcentaje de cumplimiento de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general maternas	Número total de atenciones realizadas a través de visita domiciliaria medicina general Maternas (se toma visitas domiciliares por medico)	368	85%	85%	No cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas a través de visita domiciliaria medicina general Materna	434			
29_ Porcentaje de cumplimiento de las atenciones programadas en RIAS enfermería	Número total de atenciones realizadas por enfermera RIAS Consulta(se toma consultas de infancia-primera infancia-adolescencia-planificación realizadas por enfermería)	5.016	106%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería RIAS Consulta	4.752			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
30_Porcentaje de cumplimiento de actividades por procedimientos realizados por enfermería	Número total de procedimientos realizados por enfermera (se toma consejerías-inserción-extracción jadell y diu-citologías (DETECCION VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO PRUEBAS DE ADN y TOMA NO QUIRURGICA)-toma de antígeno realizada por enfermera de consulta externa)	6.981	71,69%	85%	No cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas por enfermería procedimientos	9.738			
31_Porcentaje de cumplimiento de actividades programadas por psicología	Número total de atenciones realizadas por psicología (consultas y psicoterapias)	1.615	86%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas por psicología (consultas y psicoterapias)	1.875			
32_Porcentaje de cumplimiento de atenciones en nutrición	Número total de atenciones realizadas por nutrición	822	88%	85%	Cumple
	Número total de ACTIVIDADES programadas por nutrición	936			
33_Porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en odontología	Número total de actividades realizadas en odontología en el periodo (se toma todas las consultas y procedimientos de odontología incluyendo urgencias odontológicas)	33.776	80%	85%	No aplica por emergencia sanitaria
	Número total de actividades programadas por odontología (Total de horas asignadas a labor asistencial x meta de actividades planeadas)	42.350			
35_Porcentaje de atención a población crónica	Número total de personas que recibe una intervención definida por crónicos (base de crónicos de referente de crónicos)	4.795	106%	85%	Cumple
	Número total de población asignada a las crónicos	4.510			

	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
36_Porcentaje de atención a población asignada a las RIAS primera infancia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA primera infancia	2.488	132%	85%	Cumple
	Número total de población asignada a las RIA Primera Infancia	1.891			
37_Porcentaje de población intervenida en RIAS infancia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA infancia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	1.201	75%	85%	No aplica por emergencia sanitaria
	Número total de población asignada a las RIA Infancia	1.596			
38_Porcentaje de población intervenida en RIAS adolescencia	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adolescencia (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	702	40%	85%	No aplica por emergencia sanitaria
	Número total de población asignada a las RIA Adolescencia	1.740			
39_Porcentaje de atención a población definida por RIA juventud	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Juventud (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	324	68%	85%	No cumple
	Número total de población asignada a las RIA Juventud	480			
40_Pocentaje de personas intervenidas por RIAS adultez	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Adultez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	797	20%	85%	No cumple
	Número total de población asignada a las RIA Adultez	3.972			
41_Porcentaje de personas que recibe una intervención definida por RIAS vejez	Número total de personas que recibe una intervención definida por RIA Vejez (se toma consulta médica y enfermería se quita duplicados)	365	17%	85%	No cumple
	Número total de población asignada a las RIA Vejez	2.094			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
42_Frecuencia uso de servicios de primera vez medicina general.	Número total de consultas médicas en el periodo.(se toma consultas médicas de morbi-visitas domiciliarias - teleconsultas-prioritarias-consultas rías realizadas por medico)	39.207	2,6	3	No cumple
	Número total de consultas médicas de primera vez (se toma consultas medicas de primera vez en morbilidad y rias)	14.955			
43_Frecuencia de uso de los servicios en consulta odontológica	Número de sesiones de odontología	4.570	1,5	1	Cumple
	Número total de consultas odontológicas de primera vez	3.090			
44_Proporción de registros pertinentes de referencias	Número de historias clínicas de referencia pertinentes que hacen parte de una muestra representativa	25	89%	80%	Cumple
	Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes a quienes se remitió en la vigencia objeto de evaluación	28			
46_Proporción de Captación de gestantes antes de las 10 semanas	Número de gestantes captadas antes de las 10 semanas de gestación	188	60%	80%	No cumple
	Total de gestantes inscritas en el periodo	315			
47_Proporción de Pacientes con HTA Controlada	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	2.084	66%	60%	Cumple
	Número total de pacientes hipertensos inscritos en el programa	3.165			
48_Proporción de Pacientes con Diabetes Mellitus	Número de pacientes con diabetes mellitus a quienes se les ha realizado HbA1c	326	32%	60%	No

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
Controlada	en los últimos 6 meses con HbA1c < 7				cumple
	Número total de pacientes diabéticos inscritos en el programa	1.012			
49_Evaluación de aplicación de la guía de Enfermedad hipertensiva	Número de historias clínicas que hacen parte de una muestra representativa con aplicación estricta de la guía de atención de enfermedad hipertensiva	23	58%	90%	No cumple
	Total de historias clínicas auditadas de una muestra representativa de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos en la vigencia objeto de evaluación	40			
50_Evaluación de aplicación de guía de manejo de Crecimiento y desarrollo	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	26	100%	80%	Cumple
	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	26			
51_Proporción de Consultas por atención domiciliaria	Número de consultas realizadas de atención domiciliaria	2.114	5%	CONSTRUCCIÓN DE LINEA DE BASE	CONSTRUCCIÓN DE LINEA DE BASE
	Número total de consultas	43.624			
52_Proporción de consultas por tele consulta	Número de consultas realizadas por tele consulta	4.242	7%	CONSTRUCCIÓN DE LINEA DE BASE	CONSTRUCCIÓN DE LINEA DE BASE
	Número total de consultas	59.804			

	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
60_Índice de Eventos adversos relacionados con medicamentos	Número de eventos adversos relacionados con medicamentos	0	0,00	0,01	Cumple
	Total de medicamentos formulados	3.697.272			
61_Índice de Problemas relacionados con medicamentos	Número de problemas relacionados con medicamentos (Errores de formulación, dispensación, administración y almacenamiento)	262	0,07	0,2	Cumple
	Total de medicamentos formulados	3.697.272			
62_Proporción de incidentes adversos a dispositivos médicos	Número de incidentes adversos a dispositivos médicos	32	0,22	CONSTRUIR LINEA DE BASE	Cumple
	Total Pacientes atendidos	145.798			
63_Porcentaje de medicamentos entregados inmediatamente	Total medicamentos entregados inmediatamente en el servicio farmacéutico	3.835.489	100%	98%	Cumple
	Total de medicamentos formulados	3.844.443			
64_Proporción de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que son entregados en el domicilio del paciente, cuando el así lo autorizo	Número de productos farmacéuticos entregados	534	74,69%	90%	No cumple
	Total de productos farmacéuticos que quedaron pendientes y que el usuario aceptó su entrega en su domicilio	715			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT.900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
65_Tiempo promedio para la entrega de medicamentos a domicilio	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	565	43	48	Cumple
	Número de entregas de medicamentos a domicilio realizadas en el periodo	13			
66_Proporción de una muestra representativa de usuarios que recibieron la información sobre uso de medicamentos	Número de usuarios con conocimiento sobre el uso de medicamentos	0	#¡DIV/0!	CONSTRUIR LINEA DE BASE	#¡DIV/0!
	Total de usuarios a quienes se les indagó sobre el uso de medicamentos	0			
76_Proporción de destinación a reciclaje	Kg Residuos Reciclables	2.170	20%	20%	Cumple
	Kg Total Residuos Generados	10.908			
77_Proporción de efectividad de la limpieza y desinfección	Número de toma de cultivos con resultados negativos	30	100%	90%	Cumple
	Número Total de toma de cultivos realizados	30			
80_Proporción de eventos adversos asociados a la atención en salud	Número de eventos adversos presentados	5	0,0083%	0,0160%	Cumple
	Total de atenciones (total consultas ambulatorias, urgencias y egresos hospitalización)	60.368			
81_Proporción de infecciones asociadas a la atención en	Número de Infecciones asociadas a la atención en salud	1	0,005%	0,009%	Cumple

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT.900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
salud	(IAAS)				
	Total de atenciones ambulatorias, urgencias y hospitalización que pueden generar IAAS	21.567			
82_Proporción de eventos adversos centinela presentados	Numero de eventos adversos centinela	2	0,0033%	0,0016%	No cumple
	Total de consultas ambulatorias y, urgencias más egresos en hospitalización	60.368			
83_Proporción de eventos adversos gestionados	Número de eventos adversos gestionados	5	100%	100%	Cumple
	Número total de eventos adversos presentados	5			
86_Proporción de usuarios satisfechos con el trato recibido: un trato digno, amable, respetuoso de sus creencias, costumbres y opiniones	Número de usuarios satisfechos con el trato recibido	79	99%	95%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	80			
87_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	Número de usuarios satisfechos frente a la información recibida	75	94%	90%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	80			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT.900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
88_Proporción de usuarios que saben cómo y dónde presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación	Número de usuarios que saben cómo presentar una PQRSF	66	83%	70%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	80			
89_Proporción de Adherencia al abordaje integral del manejo del dolor.	Número de trabajadores asistenciales que se adhieren al protocolo del manejo del dolor	41	91%	70%	Cumple
	Número total de trabajadores Asistenciales evaluados.	45			
90_Proporción de usuarios satisfechos frente a la atención recibida	Número de usuarios satisfechos frente a la atención recibida	362	98%	90%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	369			
91_Proporción de colaboradores que conocen los derechos y deberes de los usuarios. ¿Cuáles recuerda?	Cantidad de colaboradores que conocen los derechos y deberes /	53	88%	93%	No cumple
	Total de colaboradores entrevistados	60			
92_Proporción de usuarios que han sido informados sobre sus derechos y deberes en la institución.	Cantidad de usuarios que conocen los derechos y deberes /	69	86%	81%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	80			
93_Cobertura del despliegue por Plataforma Moodle del manual de	Numero de colaboradores que ingresan a la plataforma y revisan el manual	0	#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.	de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias /				
	Total de colaboradores	0			
94_Porcentaje de comprensión del manual de usuarios donde se incluyó la comunicación de noticias dolorosas a usuarios y sus familias.	Numero de colaboradores con una calificación mayor o igual a 4.5	0	#¡DIV/0!	90%	#¡DIV/0!
	Total de colaboradores	0			
95_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.	Número de usuarios satisfechos frente a horarios de visita	3	75%	75%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	4			
96_Proporción de usuarios satisfechos frente a la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de	Número de usuarios satisfechos frente la consideración en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios	19	86%	75%	Cumple

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT. 900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
los alimentos, horarios	Total de usuarios entrevistados	22			
97_Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a usuarios y amigos	Número de usuarios que recomiendan la entidad a usuarios y amigos	369	99%	90%	Cumple
	Total de usuarios entrevistados	373			

1.1.1.3 PERSPECTIVA TALENTO HUMANO I SEMESTRE RED SUR 2021

INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META	ESTADO
105_Frecuencia de Accidentalidad	Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes	1	0%	1%	Cumple
	Número de trabajadores en el mes) * 100	762			
106_Prevalencia de enfermedad laboral (se exceptúa los casos de pandemia por SARS CoV-2 COVID-19)	Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "Z"	0	0,00%	0,60%	Cumple
	Promedio de trabajadores en el periodo "Z") * 100.000	254			
107_Severidad de accidentalidad	Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes /	0	0%	3%	Cumple
	Número de trabajadores en el mes) * 100	762			

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. <small>NIT.900081143-8</small>	FORMATO DE INFORME SEGUIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DE-ISP	406

109_Efectividad del proceso de Inducción	Número de personas con evaluación superior a 8	4	80%	70%	Cumple
	Número total de personas evaluadas en la inducción	5			