

PROGRAMA No. 2		AMOR POR LO QUE HACEMOS																						
OBJETIVO DEL PROGRAMA		Prestar servicios de salud con atributos de calidad y calidez, garantizando un trato humanizado y un servicio seguro que satisfaga las necesidades de nuestros usuarios.																						
PROYECTO	ESTRATEGIA	INDICADOR	COMO MEDIR	META 2024	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CRONOGRAMA / MES												RESULTADO	ESTADO DE LA META 1: CUMPLE 0: NO CUMPLE				
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
2.2 FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LOS CRITERIOS DE CALIDAD	2.2.1 Mejorar los criterios de accesibilidad a los servicios de la institución.	Proporción de exámenes cancelados	Número de exámenes cancelados x 100/ Total de exámenes ordenados	≤ 2%	2.2.1.1 Gestionar la actualización de software de laboratorio clínico con el fin de garantizar el acceso a los resultados por pagina web para los usuarios.	Líder laboratorio de														0,00%	1			
					2.2.1.2 Actualizar el portafolio de servicios de laboratorio clínico e implementar estrategias que permitan aumentar las ventas a particulares	Líder laboratorio de																		
					2.2.1.3 Realizar analisis de costos de pruebas de laboratorio de mediana complejidad que puedan ser procesadas en la institución, para garantizar mayor oportunidad y disminución de los costos de remisión	Líder laboratorio de																		
	2.2.1 Mejorar los criterios de accesibilidad a los servicios de la institución.	Promedio de oportunidad en la asignación de citas para consulta médica general.	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, en la vigencia objeto de la evaluación / Número total de citas de medicina general de primera vez asignadas, en la vigencia objeto de la evaluación.	≤ 3 días	2.2.1.4 Definir, implementar y hacer seguimiento al procedimiento de programación de agendas en la institución	Líderes de proceso														2	1			
						2.2.1.5 Actualizar el portafolio del servicio de odontología e implementar estrategias que permitan aumentar las ventas a particulares.	Líder odontología de																	
							2.2.1.6 Disponer los recursos suficientes para gamatizar la asignación de citas dentro del plazo de norma.	Líder odontología de																
	2.2.1 Mejorar los criterios de accesibilidad a los servicios de la institución.	Promedio de oportunidad en la asignación de citas para consulta odontológica general.	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, en la vigencia objeto de la evaluación / Número total de citas de odontología general de primera vez asignadas, en la vigencia objeto de la evaluación.	≤ 3 días	2.2.1.6 Realizar brigadas de salud periodicas en la unida de atención extramural Puesto de Salud San José, que garanticen el acceso a los servicios a los usuarios de la zona rural del municipio.	Líderes de proceso														100%	1			
						2.2.2.1 Realizar seguimiento a las principales causas de quejas presentadas por los usuarios y definir planes de mejoramiento que garanticen disminución en los factores de afecten la satisfacción.	Líder SIAUF																	
							2.2.2.2 Actualizar el procedimiento para la aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción, buscando mayor efectividad en los resultados que permitan definir acciones de mejora frente a la prestación del servicio.	Líder SIAUF - Subdirección científica																
	2.2.2 Fortalecer el sistema de información y atención al usuario, como mecanismo que permita mejorar la prestación del servicio y la percepción de los usuarios	Proporción de ejecución del Plan de participación social en salud	Número de actividades ejecutadas del Plan de participación social en salud x 100 / Total actividades programadas	≥ 80%	2.2.2.3 Garantizar la ejecución del plan de acción de la política de participación en salud, de acuerdo con los lineamientos normativos.	Líder SIAUF - Subdirección científica														100%	1			
2.2.2.4 Definir estrategias que permitan el fortalecimiento y operatividad de la asociación de usuarios frente a los requerimientos de la normatividad vigente.						Líder SIAUF - Subdirección científica																		
TOTAL METAS CUMPLIDAS A DICIEMBRE 31 DE 2024																		83%						

01 A DICIEMBRE 31 DE 2024

OBSERVACIÓN

Se logra a diciembre 31 de 2024 un cumplimiento en el diligenciamiento de consentimientos informados del 77% (1107 consentimientos que cumplen los criterios de 1429 consentimientos auditados), se cumple con la meta establecida.

Se cumple con la meta establecida en un 95% (20 eventos gestionados de 21 eventos reportados), se cumple con la meta establecida.

Durante la vigencia 2024 no se presentaron eventos adversos relacionados con el uso de reactivos en el laboratorio, de 8321 pacientes que fueron atendidos en el servicio, logrando la meta establecida.

A diciembre 31 de 2024 se presentaron 11 incidentes relacionados con el uso de medicamentos de 24018 usuarios atendidos, para una gestión de eventos adversos del 0.04%, logrando la meta establecida.

En la vigencia 2024 se presentaron 7 incidentes relacionados con el uso de dispositivos médicos, para una gestión del 0.03% logrando la meta establecida.

No se logra la finalización del plan de implementación de las guías de práctica clínica priorizadas durante la vigencia, por lo tanto, no se logra la meta establecida.

01 A DICIEMBRE 31 DE 2024

OBSERVACIÓN

Se encuentra en proceso la consolidación de información para los resultados de la auditoría de calidad correspondiente a la vigencia 2024. Para el presente seguimiento no se realiza medición de este indicador.

01 A DICIEMBRE 31 DE 2024

OBSERVACIÓN

En el año 2024 se cambio el software de laboratorio y no hay como medir este indicador

A diciembre 31 de 2024 se obtiene una oportunidad en la asignación de citas de medicina general de 2 días (39662 días desde la solicitud de la cita hasta la asignación de ésta de un total de citas de medicina general asignadas de primera vez de 22400). Se logra el cumplimiento de la meta establecida.

Se obtiene para la vigencia 2024 una oportunidad en la asignación de citas de odontología de 3 días (9745 días desde la solicitud de la cita hasta la asignación de ésta de un total de citas de odontología asignadas de primera vez de 3486). Se logra el cumplimiento de la meta establecida.

En la vigencia 2024 se lograron ejecutar 96 actividades extramurales que se tenían programadas, logrando la meta establecida.

Para la vigencia 2024 se presenta un cumplimiento del 100% en la ejecución del Plan de Participación Social en Salud, ejecutando las 31 actividades que se tenían programadas dentro de dicho plan.