	FORMATO	CODIGO	GC-F-.01
	TABLERO DE CONTROL DE INDICADORES 2018	VERSION	4
		EMITIDA	04/02/2019
		PAGINA 1 DE 2	

AREA: Gerencia de calidad **RESPONSABLE:** Coordinación de Calidad **SEDE:** Institucional **FECHA:** Diciembre de 2019

PERIODO PRIMER SEMESTRE 2018

No.	Proceso	Subproceso	No.	Nombre del Indicador	Indicador	Tipo de indicador	Responsable del calculo	Frecuencia	Meta	Enero Numerador	Enero Denominador	Enero Resultado	Febrero Numerador	Febrero Denominador	Febrero Resultado	Marzo Numerador	Marzo Denominador	Marzo Resultado	Abril Numerador	Abril Denominador	Abril Resultado	Mayo Numerador	Mayo Denominador	Mayo Resultado	Junio Numerador	Junio Denominador	Junio Resultado	Julio Numerador	Julio Denominador	Julio Resultado	Agosto Numerador	Agosto Denominador	Agosto Resultado	Septiembre Numerador	Septiembre Denominador	Septiembre Resultado	Octubre Numerador	Octubre Denominador	Octubre Resultado	Noviembre Numerador	Noviembre Denominador	Noviembre Resultado	Diciembre Numerador	Diciembre Denominador	Diciembre Resultado
1	Gestión Gerencial Y estrategica	Jurídica	1	No. De demandas contestadas dentro del termino legal	No. Demandas y tutelas contestadas/No. De poderes otorgados dentro del termino legal para contestar demandas *100	Eficiencia	Coordinadora de Defensa Judicial	Mensual	100%	1	1	100%	2	2	100%	4	4	100%	4	4	100%	3	3	100%	1	1	100%	1	1	100%	3	3	100%	3	3	100%	2	2	100%	0	0	0%	1	1	100%			
		Comunicación	2	Gestiones del Instituto de divulgación de información de la IAM-CPD	No. De iniciativas informativas realizadas/ Total de eventos o actividades realizadas en la IAM-CPD *100	Eficiencia	Comunicadora	Mensual	85%	2	2	100%	4	2	200%	16	8	98%	12	6	196%	10	8	125%	10	8	125%	7	6	116%	10	8	125%	8	8	100%	8	8	100%	14	8	175%	18	8	225%			
2	Gerencia de la calidad	Seguridad al paciente	3	Proporción de siglenses de Eventos adversos	Siglenses de eventos evaluados en el periodo/Siglenses de eventos adversos ocurridos en el periodo	Eficiencia	Coordinadora de Calidad	Mensual	100%	26	26	100%	26	26	100%	56	56	100%	41	41	100%	29	29	100%	44	44	100%	36	36	100%	33	33	100%	21	21	100%	18	18	100%	23	23	100%	28	28	100%
3	Control Interno	Control Interno	4	Cumplimiento al programa de auditorías	Auditorías de los procesos/auditorías programadas/*100%	Eficiencia	Coordinadora de Control Interno	Mensual	90%	NO PROGRAMADA			NO PROGRAMADA			NO PROGRAMADA			1	1	100%	NO PROGRAMADA			1	1	100%	1	1	100%	1	1	100%	1	1	100%	1	1	100%	2	2	100%	3	3	100%			
4	Servicios ambulatorio	Medicina general	5	Oportunidad de atención en consulta externa	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita y la fecha en la cual se atendió a cada paciente/ Sumatoria de todas las citas de Medicina General en consulta externa atendidas	Efectividad	Calidad	Mensual	3	3837	2815	1.4	2476	1426	1.7	6436	2814	1.6	6247	3808	1.6	5276	2126	2.4	4661	2088	2.2	4991	1970	2.5	2432	1632	1.5	2712	1450	1.9	1241	1177	1.1	828	472	1.7	556	478	1.2			
		Consulta odontológica	6	Productividades de atención de consulta de odontología general	Sumatoria de horas de actividades realizadas en el periodo/numero de horas encuestadas semanas	Eficiencia	Coordinador de odontología	Mensual	100%	1456	2432	79%	1952	2462	79%	1876	2265	79%	1970	2485	79%	2520	2450	79%	1969	2489	81%	1961,5	2124	77%	2229,5	2791,5	77%	2172,7	2468	85%	2187	2476	83%	1856,2	2441	76%	1695	2362	71%			
			7	Resolutividad en la atención de consulta de odontología general	Ordenes total de citas asignadas cumplidas por profesional en el periodo / el numero de horas encuestadas de odontología	Eficiencia	Coordinador de odontología	Mensual	3	6501	2434	2.9	6136	2462	2.4	6724	2265	2.9	5664	2485	2.2	5988	2449	2.2	6817	2489	2.4	4919	2124	2	4994	2791	2	6299	2468	2	6294	2476	2	5739	2441	2	6362	2362	2.3			
			8	Oportunidad en la atención de consulta de odontología general	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita y la fecha en la cual se atendió a cada paciente/ Sumatoria de todas las citas de Medicina General en consulta externa atendidas	Efecto	Calidad	Mensual	3	6976	3867	1.8	6489	3826	1.7	6242	3340	1.9	6275	3744	2.2	6859	3878	2.2	12647	3520	3.6	17101	3931	4.4	4607	3318	2.45	6934	3464	2.35	5277	3695	2.3	3919	1941	2.2	2329	1572	1.8			
5	Interacción comunitaria	Detección temprana y específica	9	Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	Gestantes de ingreso prenatal con primera consulta antes de la semana 12 de gestación/ Total de ingresos de gestantes en el periodo *100	Eficiencia	Coordinadora de promoción y prevención	Mensual	0.90	202	235	86%	171	216	80%	181	218	83%	187	197	95%	236	259	87%	136	162	83%	179	196	91%	196	229	85%	184	191	97%	182	212	86%	142	169	84%	132	158	80%			
			10	Evaluación de aplicación de guía de manejo crecimiento y desarrollo	Gestantes de ingreso prenatal con toma del hemograma de 1 ultima y quienes se aplicar la guía de manejo crecimiento y desarrollo/ Total de ingresos de gestantes en el periodo *100				80%	55	65	85%	50	65	83%	51	65	78%	51	65	86%	50	65	83%	51	65	86%	55	65	85%	52	65	87%	50	65	85%	52	65	87%	53	65	84%	137	160	87%			
		Riesgo Cardiovascular	11	Evaluación de aplicación de guía de manejo específica	Gestantes de ingreso prenatal con toma de hemograma de 1 ultima y quienes se aplicar la guía de manejo específica/ Total de ingresos de gestantes en el periodo *100	Efectividad	Coordinadora de promoción y prevención	Mensual	90%	70	77	91%	65	76	86%	72	80	90%	80	90	89%	80	90	89%	63	70	90%	64	70	91%	65	91	92%	62	91	90%	60	91	66%	76	90	84%	63	91	91%			
			12	Proporción de pacientes con Hipertensión Arterial Controlada	Total de pacientes con diagnostico arterial hipertenso con control adecuado/ Total de pacientes con diagnostico arterial hipertenso diagnosticados	Efectividad	Coordinador Hipertensión Arterial	Mensual	90%	3217	7311	44%	3408	7305	46%	3436	7495	46%	3760	8877	71%	3338	6280	43%	3474	8564	42%	3753	9803	40%	3826	8072	43%	2860	6324	41%	4482	4583	98%	4532	6696	68%	4874	9897	49%			
6	Vigilancia Epidemiologia	Mordiscos clínico epidemiologico	13	Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 24 horas	Número total de pacientes hospitalizados que fallaron después de 24 horas del ingreso/ Número total de egresos hospitalarios	Eficiencia	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	18/1000	0	163	0%	0	155	0%	0	159	0,0	0	156	0%	0	135	0	0	137	0	0	146	0	0	163	0	0	154	0	0	140	0	0	156	0	0	97	0			
			14	Proporción de niños con bajo peso al nacer	Número de niños menor a 2.500 gramos en el periodo/ Total de nacidos vivos en el periodo	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	47/1000 NV	0	2	0%	0	3	0%	0	6	0,0	0	6	0%	0	2	0	0	4	0	0	4	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0%	0	1	0	0	1	0			
			15	Razón de mortalidad materna	Número de cuadros de maternas por causas attributles al embarazo/ Número de nacidos vivos	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	4/1000 NV	0	2	0	0	3	0%	0	6	0,0	0	2	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0			
			16	Tasa de infecciones intrahospitalarias	Número de pacientes con infección nosocomial/ Número total de egresos hospitalarios *100	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	1,24%	0	163	0	0	155	0%	0	159	0,0	0	156	0%	0	135	0	0	137	0	0	146	0	0	163	0	0	154	0	0	140	0	0	156	0	0	97	0			
			17	Tasa de mortalidad infantil	Número de niños menor de 1 año muerto/ el periodo/ numero de nacidos vivos x1000	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	10/1000 NV	0	2	0	0	3	0%	0	6	0,0	0	2	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0			
			18	Razón de mortalidad perinatal	Número de defunciones neonatales tempranas/ Número de nacidos vivos X1000	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	13,7/1000	0	2	0	0	3	0%	0	6	0,0	0	2	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0			
			19	Tasa de incidencia de sífilis CONGENITA	Número de casos de sífilis congenita/ Total de nacidos vivos X 1000	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	1/1000 NV	0	2	0	0	3	0%	0	6	0,0	0	2	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	11	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0			
			20	Tasa de reingreso de hospitalizados	Numero total de pacientes que reingresaron el servicio de hospitalización antes de 20 días que se le hacen ajuste en el estado cuenta/ total de egresos x tres mil 100	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	10/1000	1	163	1%	0	155	0%	0	159	0,0	0	156	0%	0	135	0	0	137	0	0	146	0	0	163	0	0	154	0	0	140	0	0	156	0	0	97	0			
			21	Tasa mortalidad por neumonía	Numero total de pacientes afiliados menores de 5 años y mayores de 60 años que fallecen en el periodo/ numero total de egresos x 100	Efectividad	Coordinador de vigilancia epidemiologica	Mensual	152,5/100	0	34898	0	0	34898	0%	0	34898	0,0	0	34898	0%	0	34898	0	0	34898	0	0	34898	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	34898	0			
7	Servicio de Urgencias	Gestion del servicio de urgencias	22	Reingresos por el servicio de urgencias	Numero total de pacientes que reingresan a urgencias en el periodo/ Total de consultas del servicio de urgencias *100	Eficiencia	Gestora Tics	Mensual	0,00	97	13163	0,007	103	13112	0,008	93	14238	0,007	94	12843	0,007	112	16660	0,006	108	14733	0,007	108	13143	0,8%	103	13641	0,7%	80	12820	0,7%	83	12886	0,007	86	13612	0,007	112	12742	0,009			
			23	Oportunidad TRIAGE II	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud de la atención y la atención por el medico/ Total de atenciones de urgencias realizadas por profesional de la salud en el periodo	Efecto	Jefe de Grupo	Mensual	30 minutos	9342	452	13	3868	294	13,2	8077	478	16	8070	307	18	7776	393	19,79	6312	388	16	4369	224	19	5420	206	17	4100	267	17	3898	210	18	2835	177	16	2284	161	14			
			24	Oportunidad TRIAGE III	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud de la atención y la atención por el medico/ Total de consultas Triage III realizadas	Efecto	Jefe de Grupo	Mensual	120 minutos	112232	3017	28	102204	2227	51,7	113482	2420	31	139448	3143	45	118242	3796	31,15	110138	2711	40	102022	2613	39	84921	2327	36	84660	2302	37	100328	2486	40	44997	2279	19	40738	2054	19			
8	Apoyo diagnostico y terapeutico	Soporte terapeutico	25	Oportunidad de entrega de medicamentos en urgencias	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud de la atención y la entrega de medicamentos/ Total de entregas realizadas por profesional de la salud en el servicio de urgencias/ numero total de egresos en urgencias	Efecto	Coordinadora de laboratorio	Mensual	120 minutos	142407	4298	33	138655	4398	31	143477	4322	33	150767	5133	29	135919	15196	8,9	153035	4432	34,5	125.75	4752	27	141653	4235	33,4	137550	4384	31,3724	146668	3438	42,6129979	113126	4011	28	152701	3891	39			
			26	Oportunidad de toma de muestras de laboratorio	Sumatoria del numero de días transcurridos entre la solicitud del servicio/ toma de muestras de laboratorio/ Total de muestras de laboratorio realizadas en el periodo/ el resultado del examen/ total de ordenamiento en consulta del servicio de laboratorio	Efecto	Coordinadora de laboratorio	Mensual	1 dia	4812,75	3905	1,12	916,67	4303	0,13	5633,95	4306	1,3	879,75	4303	0,21	874,37	4406	0,19	5323	4034	1,3	1147,05	4113	0,4	873,67	3975	0,22	587,83	4054	0,15	673,67	3975	0,17	509,5	4436	0,11	614,8	3829	0,161			
		Laboratorio de citologias	27	Porcentaje de citologias con anormalidad	Sumatoria de citologias con anormalidad/ Total de citologias leidas en el mes	Efecto	Coordinadora de laboratorio	Mensual	0,10%	140	1667	10%	173	1495	12%	207	1542	13%	142	1618	9%	195	1636	12%	167	1355	12%	145	1460	10%	179	1491	12%	158	1399	12%	210	1750	12%	195	1595	7%	137	1548	8%			
			28	Porcentaje de citologias con anormalidad	Sumatoria de citologias con anormalidad con la lectura de la ginecologia/ total de citologias leidas en el periodo en el mes	Efecto	Coordinadora de laboratorio	Mensual	90%	376	374	100%	362	362	100%	357	357	100%	387	387	100%	387	387	100%	320	320	100%	345	345	100%	286	286	100%	362	362	100%	474	474	100%	384	384	100%	318	318	100%			
			29	Porcentaje de citologias con anormalidad	Sumatoria de citologias con anormalidad/ Total de citologias leidas en el mes	Efecto	Coordinadora de laboratorio	Mensual	5%	35	1667	2%	28	1495	2%			40/1667	28	1618	2%	28	1636	2%	34	1355	3%	31	1460	2%	34	1491	2%	111	1399	7%	61	1750	6%	28	1595	2%	28	1548	2%			
		Imagenología	30	Oportunidad en la atención de toma de mografias	Sumatoria total de los días transcurridos entre la solicitud y la asignación de la cita/ Total de mografias realizadas	Efectividad	Coordinadora de laboratorio	Mensual	5 dias	3987	509	8	2416	403	6	2503	410	7	2086	425	5,0	2099	419	5,0	2409	452	5,3	2729	426	6,4	3109	451	6,4	857	398	2,9	1337	405	3,3	1099	396	2,8	950	389	3,4			
		Servicio Farmaceutico	31	Eficiencia en la entrega de medicamentos formulados	Sumatoria total de medicamentos entregados/Sumatoria total de Medicamentos formulados	Efecto	Regente de farmacia	Mensual	100%	1300	1310	99%	1382	1193	94%	1262768	1320793	97%	1320000	1320000	100%	1307437	1310887	1,0	1211880	1312071	100%	1242933	1242976	100%	1324194	1324284	99,99%	1238128	1238175	99,96%	1342758	1342777	100%	1174746	1174846	99,99%	1176700	1176800	99,99%			
			32	Oportunidad en la entrega de medicamentos formulados	Sumatoria total de medicamentos POS entregados al momento de la solicitud/ Total de medicamentos POS solicitados	Efecto	Regente de farmacia	Mensual	24 horas	35425	287	123	1771	4167	10,13	989.184	2384	8,11	1320000	1320000	100%	1310.6	2477	1,0	1211880	1312071	100%	1242933	1242976	100%	1324194	1324284	99,99%	1238128	1238175	99,96%	1342758	1342777	100%	1174746	1174846	99,99%	1176700	1176800	99,99%			
9	Servicios Hospitalarios	Hospitalización baja complejidad	33	Promedio de ola materna egresa	Total dias de permanencia pacientes que egresan/ Total pacientes que egresan	Eficiencia	Hospitalizadora	Mensual	3 dias	434	163	3	362	153	2	388	159	2	420	143	3,0	370	130	2,8	466	137	3,4	408	142	3,0	429	143	2,63	352	154	2,17	408	140	3,0	330	136	2,8	392	126	3,7			
			34	Promedio hospitalizacion	Total de dias ocupados/ Total de camas disponibles en el periodo	Eficiencia	Hospitalizadora	Mensual	85%	434	564	90%	362	564	72%	388	564	77%	420	540	78%	370	450	82%	466	540	90%	408	540	87%	429	540	77%	352	540	65%	408	540	87%	330	540	61%	392	486	80%			
		Dietetica baja complejidad	35	Proporción de complicaciones dietéticas	Numero de complicaciones dietéticas/ Total de pacientes	Efecto	Parles Dietetica	Mensual	2%	0	2	0	0	3	0%	0	6	0%	0	4	0%	0	2	0	0	4	0	0	4	0%	0	11	0%	0	2	0%	0	0	0	0	3	0	0	1	0			
10	Sistema de referencia y contrareferencia	Tela	36	Oportunidad en el backlog efectivo de los pacientes a cirugía	Sumatoria del backlog basal mas la suma de los ingresos de backlog (diferencia de ingresos del ¿backlog efectivo) y la suma de la asignación del paciente en el caso de que el paciente ingrese al backlog efectivo/ Total de pacientes en el caso de que el paciente ingrese al backlog efectivo	Eficiencia	Coordinador de Tela	Mensual		10152	438	26	10156	415	29	9551	728	12	8121	679	12	10588	632	0,58	10339	555	20,55	30805	640	11,19	6018	705	10,63	6774	589	11,45	52393	599	87,45	64172	628	29,05			
			37	Oportunidad en el backlog de pacientes como urgencia vital	Acumulativo un hacer directo al mes de febrero/ Sumatoria de pacientes que ingresan al backlog efectivo como urgencia vital/ Total de pacientes que ingresan al backlog efectivo como urgencia vital	Eficiencia	Coordinador de Tela	Mensual		1022	90	11	1319	114	12	1026	80	13	1288	99	13	1171	120	0,03	1869	108	16,24	1388	80	34,00	892	90	11,07	475	79	21,38	699	74	16,13	893	88	36,28			
			38	Oportunidad en el backlog efectivo de los pacientes menores	Acumulativo un hacer directo al mes de febrero/ Sumatoria de horas transcurridas entre el inicio de la cirugía del paciente y el tiempo de llegada al derecho asignado/ Total de solicitudes de backlog efectivo	Eficiencia	Coordinador de Tela	Mensual		2869	155	18	6353	503	13	3248	203	16	3623	505	17	11159	713	0,58	13871	621	16,08	16925	637	26,25	13521	625	20,53	11989	611	20,98	23982	681	35,21	8997	727	30,45			
		Central de referencia y contrareferencia	39	Proporción de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicios ambulatorios y hospitalarios	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud del servicio y la hora del llegada de la ambulancia/ el sitio de solicitud / Total de ocurridos transladados internamente entre los hospitales	Eficiencia	Coordinador de referencia	Mensual		4525	43521	11%	2664	24226	9%	2618	43091	7%	2660	39433	6%	2196	40180	5%	2319	45242	5%	2650	34967	7%	2487	33161	7%	2989	35805	7%	2738	36210	6%	3216	44176	6%	1551	36152	5%			
			40	Proporción de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores / total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias *100	Sumatoria de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores / Total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias *100	Eficiencia	Coordinador de referencia	Mensual		956	10113	9%	605	13112	5%	708	14237	5%	632	12859	4%	583	14596	4%	486	14758	4%	589	14886	4%	487	11926	5,67	487	11926	4%	491	11479	4%	439	13819	3%	483	12755	4%			
			41	Proporción de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	Sumatoria de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores / total de pacientes en trabajo de parto atendidos en el servicio de urgencias *100	Eficiencia	Coordinador de referencia	Mensual		22	2	11	38	100	38%	26	4	7	14	1	0	6	9	67%	6	9	67%	11	16	73%	6	9	73%	4	6	73%	4	6	73%	0	0	0	2	3	1	3	33%			
11	Sistema de atencion al usuario	Participacion ciudadana	42	Oportunidad de respuesta a quejas	No. De quejas y reclamos atendidos oportunamente/No. Total de quejas y reclamos recibidos	Eficiencia	Coordinadora de SIAU	Mensual	100%	20	24	83%	24	26	92%	50	60	100%	45	52	77%	57	57	100%	37	37	100%	46	53	85%	53	53	100%	50	56	100%	67	68	99%	34	38	100%	32	32	100%			
			43	Tasa de Satisfacción Global (a1 + 2)	Encuestas de satisfacción de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos con la ATENCIONES total de usuarios encuestados con la SFC	Calidad Efectividad	Coordinadora de SIAU	Mensual	100%	2476	2687	100%	2367	2374	99%	2338	2345	96%	2640	2673	99%	2918	2955	99%	2474	2503	99%	3155	3165	99%	2987	3016	99%	2991	3026	100%	2948	2979	99%	2897	2917	99%			
12	Gestion del Talento Humano	Salud ocupacional	44	Nivel de accidentalidad presentados en el periodo	Total de accidentes laborales en el periodo / Promedio de trabajadores en el periodo *100	Eficiencia	Coordinador de Salud Ocupacional	Mensual	0,08%	2	650	0,31%	2	650	0,31%	3	650	0,46%	4	650	0,62%	2	650	0,31%	3	650	0,46%	2	650	0,31%	3	650	0,46%	2	650	0,31%	3	650	0,46%	4	650	1%	650	650	100%	4	650	1%
		Administración del personal	45	Nivel de ausentismo laboral	No de horas de ausentismo por causa de incapacidad, licencias y permisos/No Total de horas contratadas en el periodo	Eficiencia	Gerencia de TH	Mensual	2%	1687	72234	10%	727,2	14560	5%	450	14560	3%	370	14560	2%	554	14560	4%	1202	14560	7%	1075,7	15100	7%	630	15136	4%	108	15136	1%	1215	15136	7%	115	15136	1%	52	15136	3,44%			
13	Gestion de Bienes y servicios	Almacen	46	Eficiencia en la entrega de insumos	Insumos entregados / total ordenes solicitadas *100	Eficiencia	Almacenista	Mensual	100%	302	302	100%	205	208	100%	280	285	98%	261	261	100%	137	155	88%	268	268	100%	313	313	100%	279	278	100%	277	277	100%	381	381	100%	363	363	100%	363	363	100%
		Infraestructura y equipos	47	Cumplimiento a solicitudes de mpantenimiento electrico, hidraulico, locativo, de equipos biomedicos y de sistemas de comunicaciones, seguridad y salud en el SGC-OSO	No de solicitudes reparadas / No. Solicitudes reportadas al area de Mantenimiento	Eficiencia	Jefe de mantenimiento	Mensual	85%	34	50	68%	36	40	85%	45	51	88%	55	60	92%	47	55	85%	50	58	86%	46	51	90%	48	52	92%	109	129	84%	52	61	85%	25	28	90%	37	43	86%			
14	Gestion de la informatica	Gestion de la informatica	48	Eficiencia en la resolución de fallas tecnológicas	No. de fallas solucionadas a satisfacción en el tiempo / Total de fallas reportadas. Nota: Sumatoria de horas transcurridas entre la solicitud de prestación de servicios y el momento en el cual es atendida la solicitud de prestación de servicios / el numero de horas de la semana	Eficiencia	Gestor Tics	Mensual	100%	27	27	100%	16	16	100%	22	22	100%	14	14	100%	26	26	100%	124	124	100%	159	159	100%	27	27	100%	11	11	100%	136	136	100%	140	140	100%	151	151	100%	44	44	100%
			49	Oportunidad en la atención de solicitudes de prestación de servicios	Sumatoria de horas transcurridas entre la solicitud de prestación de servicios y el momento en el cual es atendida la solicitud de prestación de servicios / el numero de horas de la semana	Eficiencia	Gestor Tics	Mensual	8 horas	472	322	1,5	1174	279	4,2	1599	286	5,6	626	272	1,9	743	245	3,0	1108	261	4,9	1450	271	5,3	2077	418	5,0	2112	388	5,4	1586	495	3,2	2092	380	5,4	1574	281	5,6			
15	Gestion de salud ocupacional y medio ambiente	Residuos ambiental	50	Destinación para reciclaje	Cantidad de residuos reciclados/ Cantidad de residuos Totales en Kg/ Nota: *100 Bonsalo GA-15-B041-1005	Eficiencia	Gestor ambiental	Mensual	20%	1000	4491	22%	480	3855	13%	1138	4553,1	25%	899	3864,6	16%	756	4345	17%	748	4438	18%	961,6	4273,7	22%	861,6	4273,7	22%	1361,8	3797,2	34%	826	4411,9	21%	977	4309,4	23%	559	4363,8	13%			
			51	Destinación para incineración	Cantidad de residuos incinerados en Kg/ Cantidad de residuos Totales en Kg/ Nota: *100 Bonsalo GA-15-B041-1005	Eficiencia	Gestor ambiental	Mensual	50%	2696	4491	60%	2748	3855	70%	2606,1	4553,1	57%	2421,4	3864,6	63%				2641	4345	61%	2766,4	4438,8	62%	2966,2	4273,7	69%	2736,2	4438,8	61%	2475,2	3273,4	76%	2606,4	4411,9	59%	4732,4	4309,4	110%	2629,5	4363,8	60%			
			52	Destinación para relleno sanitario	Cantidad de residuos rellenados/ Cantidad de residuos Totales en Kg/ Nota: *100 Bonsalo GA-15-B041-1005	Eficiencia	Gestor ambiental	Mensual	20%	800	4491	18%	408	3855	11%	833	4553,1	18%	732	3864,6	21%	634	4345	15%	808	4438	20%	843	4273,7	20%	838	4438,8	19%	809	4332,2	19%	838	4411,9	19%	897	4309,4	21%	458	4363,8	20%			