



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

LOS INDICADORES

Robinson Alexander Bejarano Bastidas
Profesional Universitario
Oficina Asesora de Planeación



"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



E.S.E. de Mediana y Alta Complejidad



- ❖ 1.213
- ❖ 94
- ❖ 68
- ❖ 20
- ❖ 10
- ❖ 203
- ❖ 12.432
- ❖ 9
- ❖ 1.716
- ❖ 49.152
- ❖ 32.652
- ❖ 315.654
- ❖ 60.828



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



E.S.E. de Mediana y Alta Complejidad



- ❖ 1.213 Trabajadores.
- ❖ 94 Servicios Habilitados.
- ❖ 68 Camas Observación.
- ❖ 20 Camas UCI Adultos.
- ❖ 10 Camas UCI Neonatal.
- ❖ 203 Camas Hospitalización (4% del total de camas IPS acreditadas).
- ❖ 12.432 Cirugías Año (5% IPS - A).
- ❖ 9 quirófanos (4% de IPS acreditadas).
- ❖ 1.716 Partos y Cesáreas Año.
- ❖ 49.152 Consultas Ext. Especialidades Año.
- ❖ 32.652 Consultas Urgencias Año.
- ❖ 315.654 Exámenes Laboratorio Clínico Año.
- ❖ 60.828 Imágenes Diagnosticas Año.

NÚMERO versus INDICADOR

UN NÚMERO ES SOLO UN NÚMERO !!!

124.350

Número de
PERSONAS
capacitadas

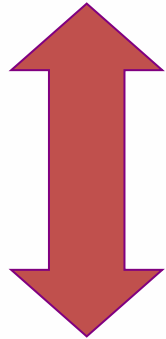
Es una estadística
Es un dato

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"

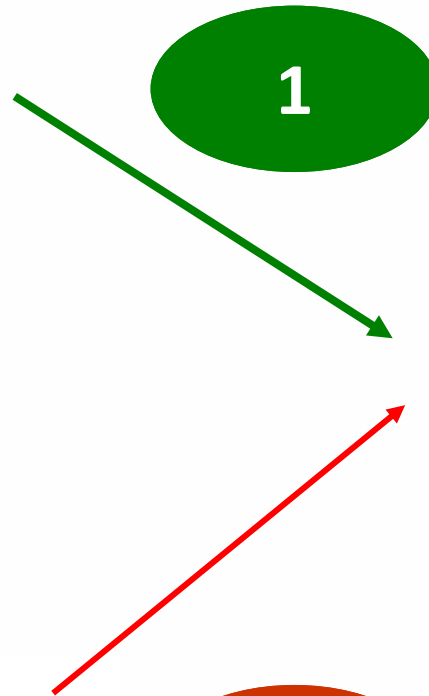
CONCEPTO DE INDICADOR

TODO INDICADOR EXPRESA UNA RELACIÓN ENTRE DOS O MÁS VARIABLES

NÚMERO DE PERSONAS
CAPACITADAS POR EL
PROGRAMA EN 2009



Nº TOTAL DE PERSONAS
QUE TRABAJAN EN
LA INSTITUCIÓN



PORCENTAJE DE
PERSONAS
CAPACITADAS EN 2009
SOBRE EL TOTAL
DE PERSONAS QUE
TRABAJAN EN LA
INSTITUCIÓN
EN EL 2009

Alma y Corazón Para el Buen Vivir"

DATO

94

94 SERVICIOS

INFORMACIÓN

**94 SERVICIOS
HABILITADOS
EN EL HUDN**

CONOCIMIENTO



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



1	Mantener el Sistema Único de Acreditación SUA: Seguridad del paciente, atención más humana, disminución del riesgo y tecnología al servicio de la vida.	43	46,24	86,05
2	Gestionar la implementación del Sistema Integral HSEQ :Calidad (ISO 9001) Gestión Ambiental (ISO 14001), Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.(ISO 18001)	11	11,83	100
3	Conservar un bajo nivel de Riesgo Financiero y Jurídico, mediante una administración eficiente y efectiva de los recursos	17	18,28	94,12
4	Mejorar la capacidad instalada (ampliar la infraestructura física adquisición de nueva tecnología y dotación institucional hospitalaria)	5	5,38	100
5	Mejorar el desarrollo integral del talento Humano, con énfasis en los programas de humanización del servicio.	7	7,53	100
6	Ampliar el portafolio de servicios orientado a supra-especialidades	3	3,23	100
7	fortalecer los convenios docencia-servicio y la investigación científica	7	7,53	100
		93	100	92,47

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO	TOTAL	%	CUMPLIMIENTO
1	Mantener el Sistema Único de Acreditación SUA: Seguridad del paciente, atención más humana, disminución del riesgo y tecnología al servicio de la vida.	43	46,24	86,05
2	Gestionar la implementación del Sistema Integral HSEQ :Calidad (ISO 9001) Gestión Ambiental (ISO 14001), Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.(ISO 18001)	11	11,83	100
3	Conservar un bajo nivel de Riesgo Financiero y Jurídico, mediante una administración eficiente y efectiva de los recursos	17	18,28	94,12
4	Mejorar la capacidad instalada (ampliar la infraestructura física adquisición de nueva tecnología y dotación institucional hospitalaria)	5	5,38	100
5	Mejorar el desarrollo integral del talento Humano, con énfasis en los programas de humanización del servicio.	7	7,53	100
6	Ampliar el portafolio de servicios orientado a supra- especialidades	3	3,23	100
7	fortalecer los convenios docencia-servicio y la investigación científica	7	7,53	100
TOTAL		93	100	92,47

CARACTERIZACIÓN DE LOS PLANES OPERATIVOS 2015 Y COMPARATIVO 2014

PLAN OPERATIVO ANUAL	2015	2014	incremento
Total POA´s	45	43	4,65%
Total Indicadores	835	719	16,13%

TIPIFICACIÓN	2015		2014	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
POA´s Asistenciales	19	42,22%	17	39,53%
Indicadores Asistenciales	486	58,20%	397	55,22%
POA´s Administrativos	26	57,78%	26	60,47%
Indicadores Administrativos	349	41,80%	322	44,78%

**SERVICIO
FARMACÉUTICO**

2015: 29 INDICADORES

2014: 30 INDICADORES

2013: 25 INDICADORES

4 CENTRAL DE MEZCLAS

8 CENTRAL DE MEZCLAS

8 CENTRAL DE MEZCLAS

¿Datos o Información?

- Datos
 - Unidades de información que incluyen percepciones, números, observaciones, hechos y cifras, pero que al estar desligadas de un contexto particular carecen de sentido informativo
- Información
 - Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado fenómeno, proporcionando significado o sentido a una situación en particular.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Definición de misión

Fijación de la visión

Determinación de objetivos

Principios y valores

Elaboración del diagnóstico

Formulación de estrategias

Determinación de las tácticas

Planes, programas y proyectos

Asignación de recursos

La evaluación o seguimiento - Control



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



Medición

- Proceso de medir la información al interior de una organización
- Medir es comparar una magnitud con un patrón preestablecido, lo que permitirá observar el grado en el que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico.
 - Planificar (con mayor certeza y confiabilidad)
 - Identificar oportunidades de mejora en los procesos
 - Explicar y analizar situaciones



Buena Medición

- La clave consiste en elegir las variables adecuadas y suficientes que permitan medir y transmitir información respecto al objeto de estudio.
 - Pertinente (relevantes y útiles)
 - Precisas (fidelidad de lo que se está analizando)
 - Oportuna (Para tomar decisiones)
 - Económica (relación costo / beneficio)



¿Qué son los Indicadores?

- Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable,
- Permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables,
- Permite la comparación con periodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso,
- Permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo

¿Una definición más completa?

- **Un indicador** es un instrumento que nos **proporciona evidencia cuantitativa** acerca de si una determinada condición existe o si ciertos resultados han sido logrados o no. Si no han sido logrados permite evaluar el progreso realizado.

Características de Indicadores

- Simplifica (situación particular con relación a una generalidad sistemática)
- Mide (parámetros o línea de tiempo)
- Comunica (información para tomar decisiones)



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



CARACTERISTICAS DE UN INDICADOR

- Exactitud
- Forma
- Frecuencia
- Extensión
- Origen
- Temporalidad
- Relevancia
- Integridad
- Oportunidad

Indicadores



Características de los Indicadores

SMART

- **E**Specífico
- **M**edible
- **A**lcanzable
- **R**elevante
- **T**iempo Limite

CREMA

- **C**laridad
- **R**elevante
- **E**conomía
- **M**onitoreable
- **A**decuado



SMART

S pecific: (eSpecífico) Dirigida a su área (Al objetivo que se busca)

M easurable: (Medible) Precisa y completa (Datos confiables y completos)

A ctionable: (Alcanzable) Indica como actuar (Orientada a la acción)

R elevance: (Relevante) Resultados significativos (Información sobre lo que es importante)

T imely: (Tiempo límite) Oportunos (En el momento que los necesita)

CREMA

C laridad: el indicador deberá ser preciso e inequívoco.

R elevancia: el indicador deberá reflejar una dimensión importante del logro del objetivo.

E conomía: la información necesaria para generar el indicador deberá estar disponible a un costo razonable.

M onitoreable: el indicador debe poder sujetarse a una comprobación independiente

A decuado: el indicador deberá aportar una base suficiente para evaluar el desempeño.



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



Objetivos de los indicadores

- Generar información útil para la toma de decisiones
- Monitoreo y Evaluación
- Analizar, Cualificar o Cuantificar Cambios
- Realizar seguimiento (Ajuste Oportuno)

¿QUE TIPO DE INDICADORES HAY?



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.P.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"

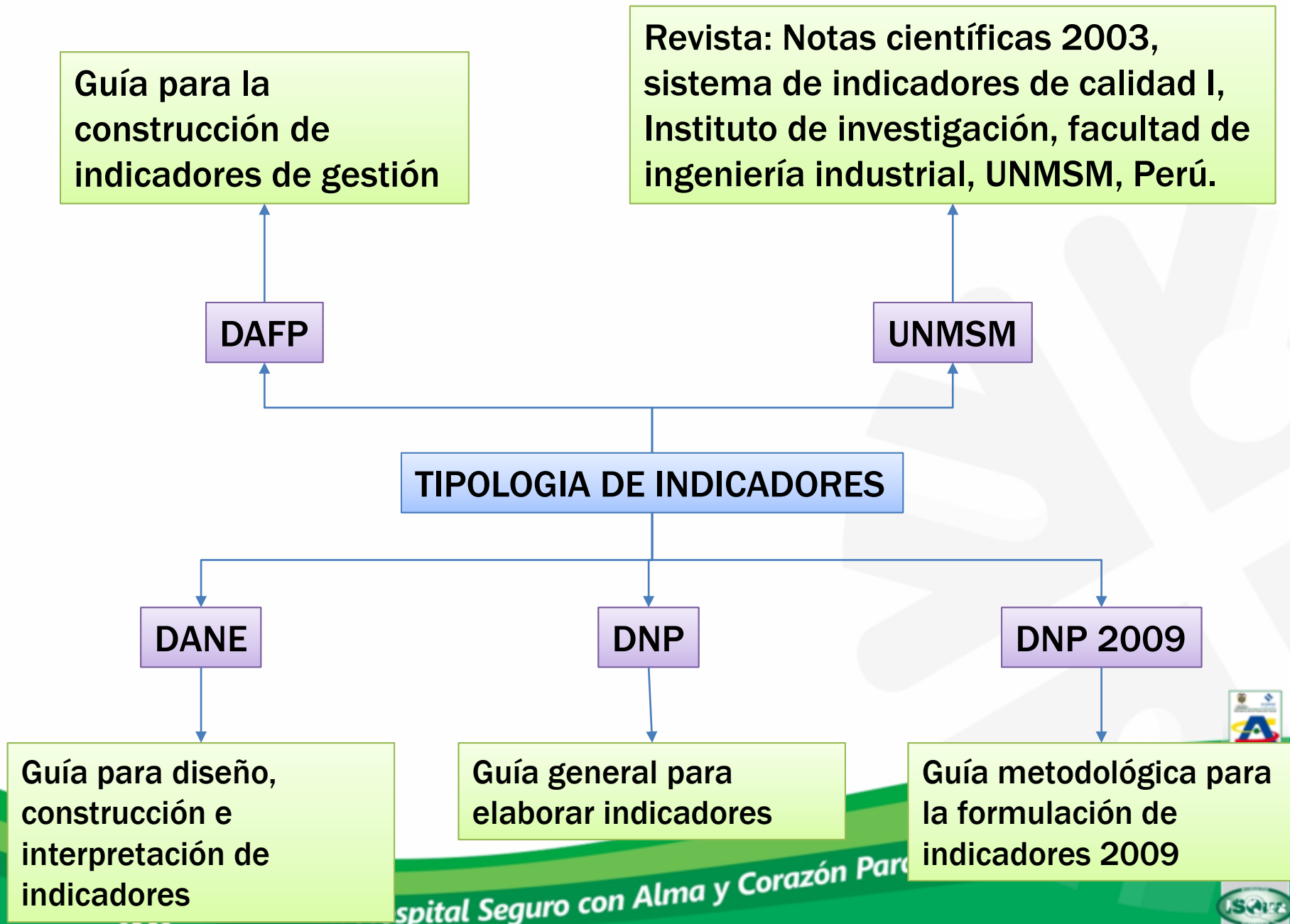


INSTITUCIÓN
EN SALUD



PREMIO
CALIENTE
COLOMBIA





Guía para la construcción de indicadores de gestión

DAFP

Revista: Notas científicas 2003, sistema de indicadores de calidad I, Instituto de investigación, facultad de ingeniería industrial, UNMSM, Perú.

UNMSM

TIPOLOGIA DE INDICADORES

DANE

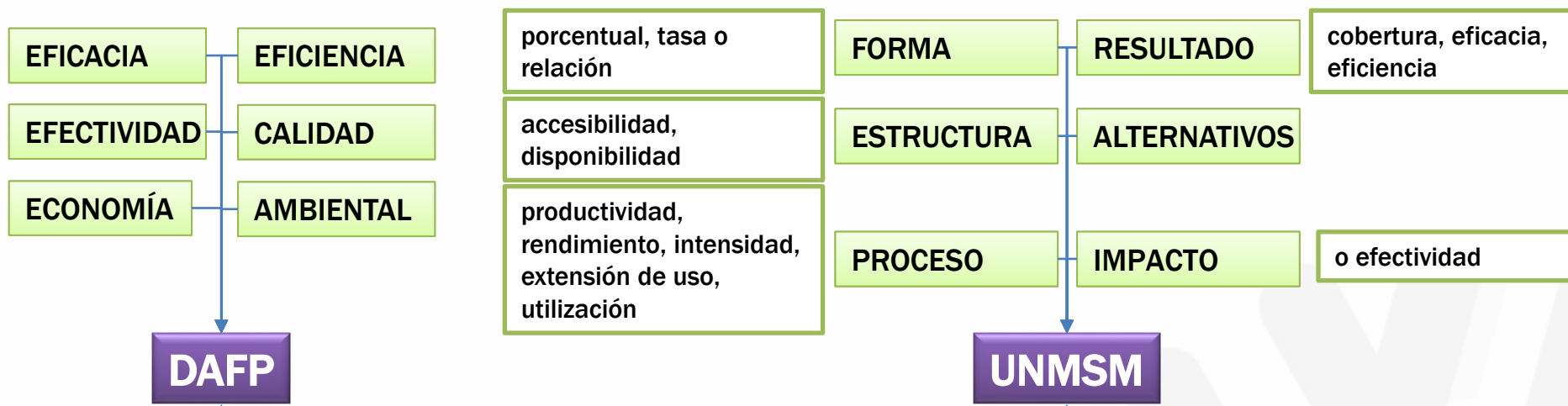
Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores

DNP

Guía general para elaborar indicadores

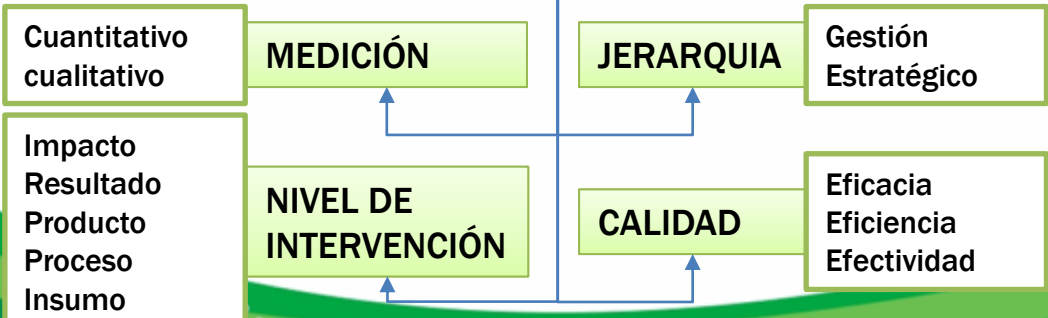
DNP 2009

Guía metodológica para la formulación de indicadores 2009



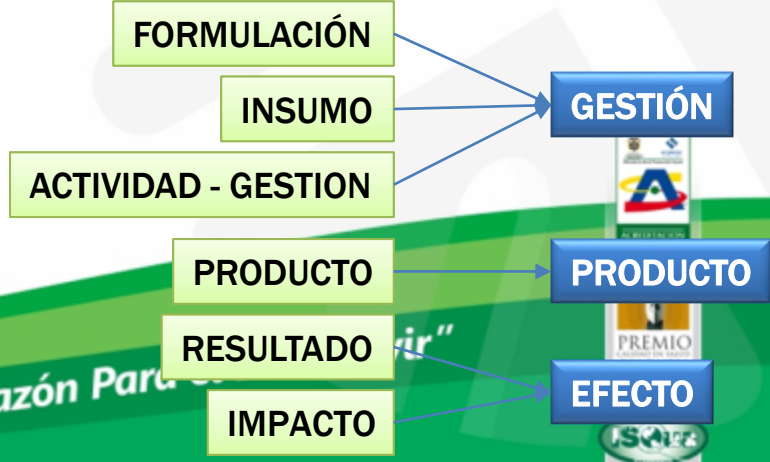
TIPOLOGIA DE INDICADORES

DANE



DNP

DNP 2009



DAFP

EFICACIA

EFICIENCIA

EFFECTIVIDAD

CALIDAD

ECONOMÍA

AMBIENTAL

porcentual, tasa o relación

accesibilidad, disponibilidad

productividad, rendimiento, intensidad, extensión de uso, utilización

FORMA

ESTRUCTURA

PROCESO

RESULTADO

ALTERNATIVOS

IMPACTO

cobertura, eficacia, eficiencia

UNMSM

o efectividad

DNP 2009

GESTIÓN **PRODUCTO** **EFFECTO**

MEDICIÓN

Cuantitativo
cualitativo

Gestión
Estratégico

JERARQUIA

NIVEL DE INTERVENCIÓN

Impacto
Resultado
Producto
Proceso
Insumo

Eficacia
Eficiencia
Efectividad

CALIDAD

FORMULACIÓN

INSUMO

ACTIVIDAD - GESTION

PRODUCTO

RESULTADO

IMPACTO



¿COMO CONSTRUIMOS UN INDICADOR?



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



DEPARTAMENTO
DE SALUD



PREMIO
CALIENTE DE COLOMBIA



Pasos para construir un indicador

1. Analizar el objetivo cuyo avance se desea medir.
2. Seleccionar aspectos relevantes a medir.
3. Formular el indicador:
 - Nombre
 - Fórmula de cálculo
4. Establecer los medios de verificación.
5. Validar el indicador.
6. Establecer frecuencia de cálculo, línea base y metas

Pasos para la construcción de Indicadores

Formulación
del Problema,
¿Qué se quiere
Medir?

Definir las
Variables

Seleccionar
indicadores y
calidad de los
datos



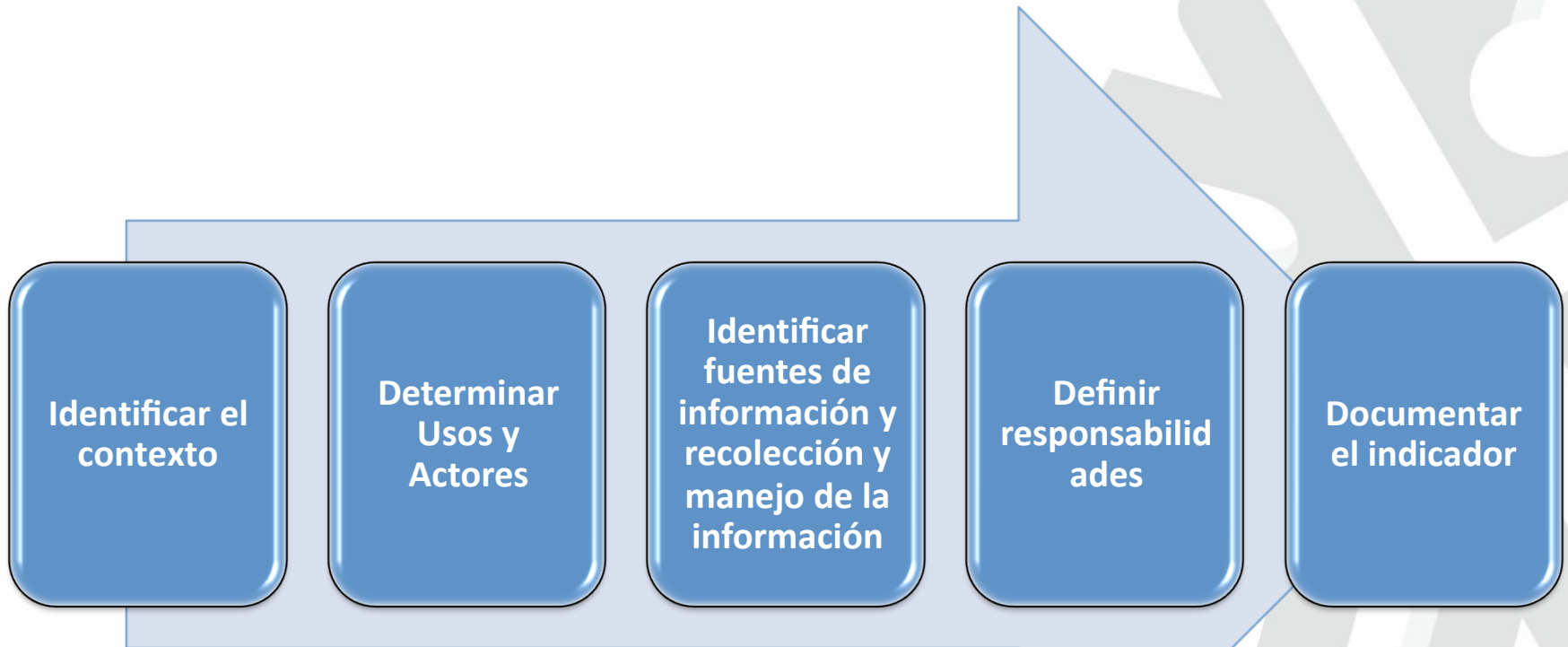
HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



Criterio de selección	Pregunta a tener en cuenta	Objetivo
Pertinencia	¿El indicador expresa qué se quiere medir de forma clara y precisa?	Busca que el indicador permita describir la situación o fenómeno determinado, objeto de la acción.
Funcionalidad	¿El indicador es monitoreable?	Verifica que el indicador sea medible, operable y sensible a los cambios registrados en la situación inicial
Disponibilidad	¿La información del indicador está disponible?	Los indicadores deben ser contruidos a partir de variables sobre las cuales exista información estadística de tal manera que puedan ser consultados cuando sea necesario.
Confiabilidad	¿De donde provienen los datos?	Los datos deben ser medidos siempre bajo ciertos estándares y la información requerida debe poseer atributos de calidad estadística.
Utilidad	¿El indicador es relevante con lo que se quiere medir?	Que los resultados y análisis permitan tomar decisiones.

Diseño de Indicadores



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



METODOLOGÍA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

**GRACIAS
POR SU
ATENCIÓN**



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.

"Un Hospital Seguro con Alma y Corazón Para el Buen Vivir"



GOBERNACIÓN
DEL NARIÑO



PREMIO
CALIDAD EN SALUD
COLOMBIA

