

**FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES
DEL MAGISTERIO**



{fiduprevisora}

LICITACION 003 DE 2011



DIMENSION	PROCESO	INDICADOR	ESTANDAR CAPITALES	ESTANDAR MUNICIPIOS
Accesibilidad/ oportunidad	Sistema de información	Accesibilidad/ oportunidad Telefónica en el número de llamadas para comunicarse	3 llamadas	3 llamadas
Accesibilidad/ oportunidad	Sistema de información	Accesibilidad/ oportunidad Telefónica en el número de timbres para que se conteste	5 timbres máximo	5 timbres máximo
Accesibilidad/ oportunidad	Sistema de información	Accesibilidad/ oportunidad Telefónica en el tiempo de espera hasta que una persona atiende la llamada	20 segundos	20 segundos
Accesibilidad/ oportunidad	Sistema de información	Accesibilidad/ oportunidad Telefónica en el tiempo de espera para la asignación de la cita	3 minutos	3 minutos
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Accesibilidad/ oportunidad en Medicina General, Odontología	1 día	1 día
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Accesibilidad/ oportunidad en Medicina Especializada básica (Medicina interna, cirugía general, pediatría y ginecología y obstetricia), salud ocupacional y medicina laboral	3 días	5 días
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Accesibilidad/ oportunidad en Medicina especializada no básica (Medicina familiar, Dermatología, fisioterapia, neurología, oftalmología, ortopedia, otorrinolaringología, psiquiatría, urología, cirugía plástica, endodoncia, cirugía maxilofacial, odontopediatría y demás no mencionadas en los demás grupos)	5 días	10 días
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Accesibilidad/ oportunidad en Medicina subespecializada (Alergología, cardiología, endocrinología, Infectología, nefrología, neumología, neurocirugía, oncología y cirugía oncológica (*), reumatología, cirugía cardiovascular)	10 días	20 días
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Accesibilidad/ oportunidad en odontología general	1 día	1 día
Accesibilidad/ oportunidad	Atención médica y odontológica	Demanda insatisfecha en consulta externa de medicina general	0 personas	0 personas

{fiduprevisora}

LICITACION 003 DE 2011



DIMENSION	PROCESO	INDICADOR	ESTANDAR CAPITALES	ESTANDAR MUNICIPIOS
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en Imagenología básica	1	3
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en Imagenología especializada	35días	10 días
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en laboratorio Clínico básico	1 día	1 día
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en laboratorio Clínico especializado	3 día	5días
Accesibilidad/ oportunidad	Complementación terapéutica	Accesibilidad/ oportunidad en terapia física, respiratoria, lenguaje, ocupacional. Psicología, Nutrición, Optometría, Ortóptica	3 días	7 días
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico no intervencionista	7 día	15 días
Accesibilidad/ oportunidad	Apoyo asistencial y terapéutico	Accesibilidad/ oportunidad en servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico intervencionista	20 días	20 días
Accesibilidad/ oportunidad	Hospitalización y Cirugía	Accesibilidad/ oportunidad en Cirugías programadas de los grupos quirúrgicos menores al 23	20 días	20 días
Accesibilidad/ oportunidad	Quimioterapias y radioterapias	Accesibilidad/ oportunidad en quimioterapias y radioterapias ambulatorias	5 días	10 días
Accesibilidad/ oportunidad	Atención de todos los servicios	Porcentaje de tutelas con fallo en contra de la IPS por no prestación de servicios de salud	0%	0%
Accesibilidad/ oportunidad	Medicamentos	Oportunidad en la entrega de medicamentos de urgencias, consulta externa de programas y hospitalización	Inmediato	Inmediato
Accesibilidad/ oportunidad	Medicamentos	Oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes	24 horas	24 horas
Accesibilidad/ oportunidad	Medicamentos	Porcentaje de formulas pendientes	0%	0%

{fiduprevisora}

LICITACION 003 DE 2011



DIMENSION	PROCESO	INDICADOR	ESTANDAR CAPITALES	ESTANDAR MUNICIPIOS
Calidad Técnica	Atención de todos los servicios	Porcentaje de nacidos vivos con VIH positivo	0%	0%
Gerencia de Riesgo	Sistema de referencia y contrarreferencia	Porcentaje de continuidad de los servicios de odontología especializada en el primer nivel	100%	100%
Gerencia de Riesgo	Medicamentos	Buenas prácticas de conservación de medicamentos	Menor a 28°C	Menor a 28°C
Gerencia de Riesgo	Atención de todos los servicios	Razón de mortalidad materna	62.4 por 100.000 nv	62.4 por 100.000 nv
Gerencia de Riesgo	Atención de todos los servicios	Tasa de mortalidad infantil	15 por 1.000 nv	15 por 1.000 nv
Gerencia de Riesgo	Atención de todos los servicios	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por IRA	17 por 1.000 nv	17 por 1.000 nv
Gerencia de Riesgo	Atención de todos los servicios	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por EDA	17 por 1.000 nv	17 por 1.000 nv
Gerencia de Riesgo	Atención de todos los servicios	Tasa de mortalidad general	5.45 por 1.000	5.45 por 1.000
Satisfacción	Atención al usuario	Porcentaje de quejas urgentes resueltas inmediatamente	100%	100%
Satisfacción	Atención al usuario	Porcentaje de quejas prioritarias resueltas antes de 5 días	100%	100%
Satisfacción	Atención al usuario	Porcentaje de quejas no prioritarias resueltas antes de 15 días	100%	100%
Satisfacción	Atención al usuario	Distribución porcentual de quejas por atributo de calidad	100%	100%
Satisfacción	Atención al usuario	Distribución porcentual de quejas por área administrativa y asistencial	100%	100%

{fiduprevisora}

LICITACION 003 DE 2011



DIMENSION	PROCESO	INDICADOR	ESTANDAR CAPITALES	ESTANDAR MUNICIPIOS
Programas especiales	Promoción y prevención	Porcentaje de actividades bien programadas	100%	100%
Programas especiales	Promoción y prevención	Porcentaje de cumplimiento de la programación de matrices	100%	100%
Programas especiales	Promoción y prevención	Porcentaje de rellamado de pacientes en clínica del sano	100%	100%
Programas especiales	Salud Ocupacional	Porcentaje de cumplimiento en la elaboración de panoramas de riesgo	100%	100%
Programas especiales	Salud ocupacional	Porcentaje de revaloraciones de los pensionados por invalidez	100%	100%
Programas especiales	Salud Ocupacional	Porcentaje de valoración por salud ocupacional de pacientes con incapacidad mayor de 150 días y aquellos con dx de no recuperabilidad	100%	100%
Sistema de garantía de la calidad	Sistema de Garantía de la Calidad	Porcentaje de cumplimiento de protocolos de manejo en los casos de mortalidad general	100%	100%
Sistema de garantía de la calidad	Sistema de garantía de la calidad	Porcentaje de correlación diagnóstico vs Plan de tratamiento en los casos de mortalidad general	100%	100%
Sistema de garantía de la calidad	Auditoría de los servicios de salud	Porcentaje de cumplimiento de cronogramas de auditoría interna	100%	100%

{fiduprevisora}

LICITACION 003 DE 2011



GRACIAS!

{fiduprevisora}