

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES																
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
4	SERVICIOS AMBULATORIOS	MEDICINA GENERAL	Frecuencia de uso	No. De pacientes atendidos en el trimestre en consulta externa / numero total de poblacion asignada por las EPSs en el trimestre	9		X		Software Dinamica punto Net	planeacion	Trimestral	0,8	0,8	1,5			1.56			1.36			0.34			1.4%
			Rendimiento de atención en consulta externa	No de consultas externas realizadas / No de horas laboradas	10		X		Software Dinamica punto Net	jefe de grupo	Mensual		3 consultas hora	3 consultas hora	2.9	2.86	2.70	2.70	2.76	2.90	2.77	2.70	2.65	2.91	2.73	2.37
			Oportunidad de atención en consulta externa	Sumatoria de días transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita la cita y la fecha en la cual es asignada la cita / No. Total de consultas medicas asignadas en el periodo	11			X	Software Dinamica punto Net	jefe de grupo	Mensual	3 dias%	3		3.24	3.9	3.88	5.17	3.50	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	CONSULTA ODONTOLÓGICA	Productividad en la atención de consulta de odontología general	Sumatoria ponderada de actividades realizadas en el periodo/numero de horas programadas por 6 .	12		X		Software Dinamica punto Net	Coordinador de Odontología	Mensual	90%	95%	100%	105.0%	103.0%	101.0%	91.0%	91.0%	91.0%	96.6%	97.3%	88%	95.3%	90.3%	80.6%	
		Rendimiento en la atención de consulta de odontología general	Número total de citas asignadas cumplidas por profesional en el periodo / el numero de horas programadas al profesional.	13		X		Software Dinamica punto Net	Coordinador de Odontología	Mensual	3			3.6	3	2.9	3.10	2.9	2.7	2.5	2.61	2.46	2.67	2.47	2.19	
		Tratamientos odontológicos terminados	Número de usuarios con tratamientos terminados en el periodo/ total de usuarios con tratamiento iniciado en el periodo	14			X	Software Dinamica punto Net	Coordinador de Odontología	Trimestral	40%	45	50%			54%			49%			27.35%			55.56%	
		Oportunidad en la atención de consulta de odontología general	Sumatoria total de los días transcurridos entre la fecha en la cual el paciente solicita cita para ser atendido en la consulta odontologica y la fecha para la cual es asignada la cita / Número total	15	X			Software Dinamica punto Net	Coordinador de Odontología	Mensual	3 dias	3		3.25	3.94	2.46	2.76	3	3	2.9	3.1	2.4	2	3	1.46	
		Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación	Número de mujeres gestantes a quienes se le realizó por lo menos una valoración médica y se inscribieron el programa de control prenatal de la ESE, a más tardar en la semana 12 de gestación/ Total de mujeres gestantes identificadas	16	X			Dinamica Punto Net	Coordinador de Promoción y Prevención	Trimestral	85%	90%	90%			60%			63%			65%			65%	

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES																	
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
5	INTERVENCIÓN COMUNITARIA A	ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA	Evaluación de aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención de enfermedad Hipertensiva	Número de historias clínicas con aplicación estricta de la guía de atención de enfermedad Hipertensiva adoptada por la ESE/ Total de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos en la ESE en la vigencia objeto de la evaluación.	17	X			Dinamica Punto Net	Coordinador de Promoción y Prevención	Trimestral	90%	90%	90%			88%			89%			83%			80%	
			Proporción de pacientes con Hipertension Arterial Controlada	Numero de pacientes que seis meses despues de diagnosticada su hipertension arterial presentan niveles de tensión arterial esperados/ Numero total de pacientes hipertensos diagnosticados	18		X		Dinamica Punto Net	Coordinador de Promoción y Prevención	Mensual	75%	90%		85.00%	80.00%	78.38%	79.63%	77.34%	89.02%	77.65%	78.4%	76.11%	81.18%	74.09%	76.52%	
			Evaluación de aplicación de guía de manejo crecimiento y desarrollo	Número de historias clínicas de niños (as) menores de 10 años a quienes se aplicó estrictamente la guía técnica para la detección temprana en las alteraciones del crecimiento y desarrollo /Total de niños (as) menores de 10 años a quienes se atendió en consulta de crecimiento y desarrollo en la ESE en la vigencia.	19	X			Comité de Historias Clínicas	Coordinador de Promoción y Prevención	Trimestral	80%	80%	80%			73%				75%			81%			85%
V	T		Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas	Número total de pacientes hospitalizados que fallecen después de 48 horas del ingreso/ Número total de pacientes hospitalizados	20			X	Servicio de hospitalización	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0 x 1000	0 x 1000	19,5 x 1000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			Proporción de niños con bajo peso al nacer	Número de niños nacidos vivos con peso al nacer menor a 2.500 gramos en el periodo/ Total de nacidos vivos en el periodo	21			X	Dinamica gerencial, servicios, EPSS, Vigilancia Epidemiológica del Municipio	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	14,7 x 1000 NV	67 X 1000 NV.	25.00%	0.00%	0	0	0	0	0	0	0.0%	0	0	45.5	69.0%
			Razón de mortalidad materna	Número de muertes de maternas por causas atribuibles al embarazo/ Número de nacidos vivos	22			X	Dinamica gerencial, servicios, EPSS, Vigilancia Epidemiológica del Municipio	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	1 X 1000 NV	9,2 X 1000 NV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES																	
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
6	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA	Tasa de infecciones intrahospitalarios	Número de pacientes con infección nosocomial/ Número total de pacientes hospitalizados X 100	23			X	servicio de hospitalización	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	1.6%	1.6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
		Tasa de mortalidad infantil	Numero de de defunciones de todo menor de 1 año durante el periodo/ numero de nacidos vivos x 1000	24			X	Dinamica gerencial, servicios, EPSS, Vigilancia Epidemiológica del Municipio	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	15 X 1000 NV	15 X 1000 NV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Razón de mortalidad perinatal	Número de defunciones neonatales tempranas/ Número de nacidos vivos X 10000	25			X	Dinamica gerencial, servicios, EPSS, Vigilancia Epidemiológica del Municipio	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	Mensual	0 x 10000	12,7 x 10000	12,7 x 10000	0	0%	0	0	0	0	416.7	0	0	0	384.6	0	0	
		Tasa de incidencia de sífilis CONGENITA	Número de casos de sífilis congénita / Total de nacidos vivos X 1000	26			X	Dinamica gerencial, servicios, EPSS, Vigilancia Epidemiológica del Municipio	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	0,5 X 1000 NV	2,5 X 1000 NV	25	0	43.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Tasa de reingreso de hospitalizados	Numero total de pacientes que reingresan al servicio de hospitalización antes de 20 días por la misma causa en el periodo/ numero total de egresos vivos por 100	27			X	Servicio de hospitalización	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	0.0%	10 X 1000 EGRESOS DEL SERV DE HOSPITALIZACION	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Tasa mortalidad por neumonía	Numero de muertes de pacientes con diagnostico de neumonía en menores de 5 años y mayores de 65 años / numero total de pacientes afiliados menores de 5 años y mayores de 65 X 1000 usuarios menores de 5 años y mayores de 65 años x 1000	28			X	Dinamica gerencial, servicios	COORDINADOR DE VIFILANCIA EPIDEMIOLOGICA	mensual	0%	0.0%	10,2 X 1000	0%	0%	0%	0%	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
		Reingreso por el servicio de urgencias	Número de consultas al servicio de urgencias, por la misma causa y el mismo paciente, mayor de 24 y menor de 72 horas/ Total de consultas del servicio de urgencias durante el periodo	29			X	Dinamica gerencial, servicios	Jefes de zona	mensual	0%	3.0%	3.0%	1.08%	1.20%	1.10%	0.70%	0.90%	0.97%	0.90%	0.80%	0.90%	0.90%	0.90%	0.90%		

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES															
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
		Oportunidad en la atención de toma de ecografías.	Sumatoria total de los días transcurridos entre la solicitud y la asignación de la cita / número de pacientes atendidos	38			X	Dinámica gerencial punto net	Coordinador de Calidad	mensual	1 día	3 días	5 días	1,89	1,93	1,60	5,89	6,6	3,9	1,8	1,9	1,6	1,9	1,3	1,97
	SERVICIO FARMACEUTICO	Eficacia en la entrega de medicamentos formulados	Numero total de medicamentos entregados/Numero total de Medicamentos Solicitados	39	X			Back up outsourcing, farmacia	coordinador farmacia	mensual	93%	98.0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		oportunidad en la entrega de medicamentos POS	Numero total de medicamentos ordenados por el médico y solicitados a farmacia desde la primera vez que el afiliado o su representante presenta la formula/ Numero total de medicamentos entregados por la farmacia al afiliado o su representante durante el periodo comprendido entre la solicitud y mas de las 24 horas siguientes.	40	X			Back up outsourcing, farmacia	coordinador de farmacia	Mensual		95.0%		99.88%	99.91%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%	99.90%	99.90%	99.9%
9	SERVICIOS HOSPITALARIOS	Promedio de día estancia egreso	# total días de permanencia-pacientes que egresan / Total pacientes que egresan-mes.	41		X		Libro de ingresos y egresos del servicio. Censo diario, Facturación	jefe de grupo	mensual		3 DIAS		2.7	2.5	3	2.8	2.9	2.4	2.2	2.2	2.4	2.3	2.7	2.4
		Porcentaje ocupacional	# de días camas ocupadas en el período/ total días camas disponibles en el período	42		X		Libro de ingresos y egresos del servicio. Censo diario, kardex de enfermería.	jefe de grupo	mensual	60%	80%	85%	66.80%	54.50%	74.6%	66.9%	75.1	66.1	61	60.1	58.1%	59.2%	71.9%	55.7
	OBSTETRICIA BAJA COMPLEJIDAD	Proporción de complicaciones obstetricas	Número total de complicaciones obstetricas en el periodo/ total de partos atendidos	43		X		Dinámica gerencial, Libro de partos	Jefe de grupo zona Norte	Mensual		0%		5%	12.9%	12.90%	0%	0%	4.1%	6.66%	4.1%	0%	0%	0%	0%
		Oportunidad en la atención del traslado asistencial en urgencia vital	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud del servicio y la hora de llegada de la ambulancia al sitio de solicitud / Total de usuarios trasladados como urgencia vital	44	X			Registro clínico en dinámica .net de enfermería	Coordinador de TAB	mensual		8 Minutos		8.00	12.00	9.00	9.00	9.00	7.00	7.00	7.00	6.00	11.00	8.00	6.00

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

ID	PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES															
					EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
10	SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	TAB	Oportunidad en la atención del traslado asistencial remitido a nivel superior	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud del servicio y la hora de llegada de la ambulancia al sitio de solicitud / Total de usuarios trasladados remitidos a nivel superior	45	X				Coordinador de TAB	mensual		15 Minutos		7.00	17.00	17.00	22.00	30.00	22.00	10.00	9.00	7.00	11.00	3.00	21.00
			Oportunidad en la atención del traslado asistencial interno de pacientes	Sumatoria de minutos transcurridos entre la solicitud del servicio y la hora de llegada de la ambulancia al sitio de solicitud / Total de usuarios trasladados internamente entre los servicios.	46	X				Coordinador de TAB	mensual		30 Minutos		0	27.00	10.00	15	12.00	12.00	10	8	2	15	7	8
		CENTRAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Proporción de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario	Numero de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario / # de pacientes atendidos en servicio ambulatorio y total de egresos hospitalarios.	47	X			Dinamica .net	Coordinador de Referencia	Mensual				8.24%	9.23%	8.76%	9.75%	11.45%	10.13%	11.58%	9.89%	9.34%	10.80%	43%	21%
			Proporción de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores	Numero de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores / total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias X 100	48	X			Dinamica .net	Coordinador de Referencia	Mensual				10.10%	9.45%	10.90%	11.00%	8.28%	7.20%	8.00%	7.93%	8.69%	6.80%	5.20%	4.20%
			Proporción de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores	Numero de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores / total de pacientes en trabajo de parto atendidos en sala de partos x100	49	X			Dinamica .net	Coordinador de Referencia	Mensual				190%	270%	165%	238%	229%	175%	100%	119%	108%	165%	172%	79%
		11	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Oportunidad de respuesta a quejas	No. De quejas y reclamos atendidos oportunamente/No. Total de quejas y reclamos recibidos	50		X		Atención al usuario	Comité técnico	Mensual	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasa de Satisfacción Global Código Efectividad I.4.1.0	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS/Número total de pacientes encuestados por la IPS				51			X	Atención al usuario	Comité técnico	Mensual	95%	95%	100%	96%	97%	98%	98.5%	99%	98%	99.0%	97,9*	97.30%	97.9%	98.1%	98.9%
			Medir la eficiencia en recaudos de cartera	valor efectivamente recaudado del periodo / valor de lo efectivamente facturado en el periodo.	52	X			Informe de cartera	Dueño proceso financiero	mensual	NA	70%	95	97%	87%	69%	59%	53%	63%	78%	101%	78%	97%	82%	98%

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES																		
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
12	GESTION FINANCIERA	GESTION FINANCIERA	Monto de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios y variación del monto frente a la vigencia anterior.	A. Valor de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta o externalización de servicios, con corte a 31 de diciembre de la vigencia objeto de la evaluación. B. [(Valor de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, con corte a 31 de diciembre de la vigencia objeto de evaluación)-(Valor de la deuda superior a 30 días por concepto de salarios del personal de planta y por concepto de contratación de servicios, con corte a 31 de Diciembre de la vigencia anterior, en valores constantes)]	53	X			certificado de revisoria fiscal o contador de la entidad	Dueño proceso financiero	ANUAL	0%	0%	0%											0%			
			Cumplimiento en el reporte de la información del decreto 2193 de 2004 y demás entes de control	No de informes entregados a tiempo/ Total de informes a presentar. Según parametros establecidos por Minproteccion	54		X		certificación de la dirección general de calidad de servicios del ministerio de la protección social	Dueño proceso financiero	trimestral	100%	100%	100%				100%										100%
			Evolución del gasto por unidad de valor relativo producida	[(Gasto comprometido en el año objeto de la evaluación, sin incluir cuentas por pagar/ Número de UVR producidas en la vigencia)/(Gasto comprometido en la vigencia anterior -en valores constantes del año objeto de la evaluación-, sin incluir cuentas por pagar/Número UVR producidas en la vigencia anterior)]	55		X		Ejecucion presupuestal	Asesor de presupuesto	Anual	Menor 0,90	Menor 0,90	Menor 0,90														
			Resultado equilibrio presupuestal con recaudo	Valor de la ejecución de ingresos totales recaudados en la vigencia (incluye recaudo de CxC de vigencias anteriores)/ Valor de la ejecución de gastos comprometidos incluyendo CxP de vigencias anteriores	56		X		Ejecucion presupuestal	Asesor de presupuesto	ANUAL	1	1	1														92.8%
			Margen de utilidad operacional	Utilidad operacional/ingresos totales (estados financieros)	57		X		Estados financieros	Dueño proceso financiero	semestral	5%																6.0%

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

ID	PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES																		
					EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
13	GESTION DE TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Nivel de accidentalidad presentada en el periodo	No total de accidentes de trabajo mes X 740/ Numero de horas hombre trabajadas.	58			X	Auxiliares Administrativa, Enfermeras jefes y jefes de Grupo	ASESORA DE SALUD OCUPACIONAL	mensual	0%	0%	0.05%	0%	0%	0%	0%	6.12%	0%	0.00%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
			Nivel de ausentismo laboral	No de horas de ausentismo por causa de incapacidad, licencias y permisos/ No. Total de horas contratadas en el periodo	59			X	Auxiliares Administrativa y Profesional de apoyo y gestion en talento humano	TALENTO HUMANO	mensual	0%	1%	2%	3.00%	6.00%	5.00%	5.6%	5%	5%	5%	5%	5.5%	5.5%	4%	3%	3%		
14	GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	BIENES Y SERVICIOS	Eficacia en la entrega de insumos	Insumos entregados / total pedidos solicitados*100	60	X			Pedidos radicados en almacen	Almacenista General	mensual	95%	95%	100%	197%	117%	135%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	100%	100%	100.0%		
			Cumplimiento a solicitudes de reparaciones electricas, infraestructura, y equipos biomedicos de los centros de salud de la ESE CEO	No. De solicitudes reportadas al area de mantenimiento/ Solicitudes reparadas	61				Tabla de reporte diario de solicitudes	Jefe de Mantenimiento	Mensual		85%																
			Medir el indice de eficiencia en el cumplimiento de elaboracion de contratos con base en los estudios previos solitados	Total de estudios previos / Total de contratos realizados	62		X		Consolidado de estudios previos y contratos realizados	Coordinador de Contratacion	Semestra I		85%															100%	100.0%
15	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	SISTEMAS INFORMATICOS	Oportunidad en la entrega del reporte de informacion de produccion a la pagina del Ministerio de la Proteccion	Cumplimiento oportuno de los informes, en terminos de la normatividad vigente.	63	X			Pagina SIHO	Ingeniera sistemas informacion	Trimestra I	100%	100%	100%				100%					100%				100.0%		
			Eficacia en la resolucion de fallas tecnologicas	No. de fallas solucionadas a satisfaccion en el Mes /Total de fallas reportadas Mes	64		X		Programa sistematico que permite registrar cada una de las solicitudes de los usuarios	Asesor de sistemas	mensual	90%	95%	100%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100%	100.0%	100.0%		

TABLERO DE INDICADORES

ACTUALIZADO A: 26 DE FEBRERO DE 2015

PROCESOS	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR	INDICE	TIPO			FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE DEL CALCULO	FRECUENCIA	VALORES															
				EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD				MIN	SATISF	MAX	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
COMUNICACIÓN	GESTION DE INFORMATICA	Oportunidad en la atención de la solicitudes de prestación del servicio	Sumatoria del numero de horas transcurridos entre la solicitud de prestación de servicios y el momento en el cual es atendida la solicitud de prestación de servicios / total de solicitudes de prestación de servicios atendidos	65		X		Programa sistematico que permite registrar cada una de las solicitudes de los usuarios	Asesor de sistemas	mensual		6 horas		3.10	5.97	2.43	5.69	4.14	6.90	3.07	5.47	2.65	6.64	1.97	1.86
16	GESTION SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	GESTION AMBIENTAL Y SALUD OCUPACIONAL	Destinación para reciclaje	Cantidad de residuos reciclados en Kg./ mes / Cantidad de residuos Totales en Kg/ mes *100 formato GA-15 RH1 15%	66		X	FORMATO F-GA-15 RH1	Gestor Ambiental	mensual		30%	78%	16.37%	9.85%	20.00%	25.00%	29.00%	23.00%	30.00%	12.00%	27.00%	14.00%	29.00%	9.00%
			Destinación para incineración	Cantidad de residuos incinerados en Kg./ mes / Cantidad de residuos Totales en Kg/ mes *100 GA-15 RH1 70%	67		X	FORMATO F-GA-15 RH1	Gestor Ambiental	mensual	45%	50%	70%	52.07%	53.77%	54.00%	51.00%	49.64%	53.00%	48.66%	55.7%	49.95%	60.65%	47.35%	69.83%
			Destinación para rellenos sanitarios	$R_{RS} = \text{Cantidad de residuos dispuestos en relleno Sanitario en Kg./ mes} / \text{Cantidad de residuos Totales en Kg/ mes} * 100$ GA-15 RH1 50%	68		X	FORMATO F-GA-15 RH1	Gestor Ambiental	mensual	20%	20%	55%	31.56%	36.38%	26.00%	24.00%	21.00%	24.00%	21.00%	32.00%	23.00%	26.00%	23.00%	21.00%
		Eficiencia del programa de postconsumo	Meta de 2000kilogramos anual	69	X			Programa de postconsumo	Gestor Ambiental	ANUAL		85%													