

MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD



Maicao, La Guajira

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	2 de 15		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. MARCOLEGAL.....	5
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	5
5.1 RESOLUCIÓN 0256 DEL 2016.....	5
5.2 RESOLUCIÓN 1552 DE 2013.....	8
6. ENTRADAS	10
7. MATERIALES NECESARIOS	10
8. RESPONSABLES POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS.....	10
9. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN.....	10
10. INDICADORES	11
11. FLUJOGRAMA.....	13
11.1 RESOLUCIÓN 0256 DE 2016.....	13
11.2 RESOLUCIÓN 1552 DE 2013.....	14
12. CONTROL DE CAMBIOS.....	15

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	3 de 15		

1. OBJETIVO

Evaluar y monitorear continuamente los indicadores de calidad establecidos en el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, en el marco de la Resolución 0256 del 2016, Resolución 1552 del 2013 y Resolución 1604 del 2013, con el fin de garantizar oportunidad, acceso a los servicios de salud, la gestión del riesgo y la seguridad del paciente.

2. ALCANCE

Inicia desde la solicitud de información de reportes, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Resolución 0256 de 2016, la Resolución 1552 de 2013 y la Resolución 1604 de 2013, hasta el seguimiento de los planes de mejoramiento donde se verifica el cumplimiento de las acciones implementadas.

3. DEFINICIONES

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Atención de salud.** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
- **Calidad de la atención de salud.** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
- **Evaluación:** La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	4 de 15		

- **Monitorear:** Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Plan de mejora:** Conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el cual nace por informes previos de un análisis, diagnósticos u otros mecanismos de observación o evaluación.
- **Prestadores de servicios de salud.** Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Red de prestación de servicios.** Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contrarreferencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	5 de 15		

4. MARCOLEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Decreto 1011 de 2006	Mediante el que estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1438 de 2011	adoptó reformas al SGSSS y en sus artículos 107 y 108, estableció la necesidad de fortalecer el Sistema de Información para la Calidad, a través de indicadores que den cuenta del desempeño y resultados de los agentes del SGSSS.
Resolución 1552 de 2013	Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
Resolución 0256 de 2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 RESOLUCIÓN 0256 DEL 2016

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Se realiza la solicitud por correo electrónico de la información a reportar a cada Dirección que participa en el proceso, a través del formato (FO-1420-	Facilitador de Calidad	Correo electrónico FO-1420-05 Seguimiento de

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	6 de 15		

	05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016), soporte de estrategias con periodicidad trimestral, los primeros 15 días calendario por trimestre vencido, Información enviada al correo calidad@epsianaswayuu.com .		Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016 Circular N.º 0000–FCS 2024
2.	Recibir la información reportada por la Dirección de Gestión de Cohortes y la Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud en el formato FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016.	Facilitador de Calidad / Dirección de Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
3.	Consolidar los indicadores en el formato FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016.	Facilitador de Calidad	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
4.	Comparar los resultados obtenidos con las metas de cumplimiento definida para cada indicador, se identifican las metas no cumplidas y se analizan los resultados.	Facilitador de Calidad	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
4.1	¿Se cumplen las metas? Si: Continúa en el punto 5. No: Continúa en el punto 4.2.	Facilitador de Calidad	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoría / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	7 de 15		

4.2	En articulación con las direcciones participes responsables de los indicadores asociados a su competencia, se formulan acciones de mejoramiento para los indicadores que presentan incumplimiento con relación a la meta estándar.	Dirección de Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud / Facilitador de Calidad	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
4.3	Se generan las acciones de mejoramiento a corto y mediano plazo como resultado del FO-1420-01 Plan de Mejoramiento.	Dirección de Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud / Facilitador de Calidad	FO-1420-01 Plan de Mejoramiento FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016
5.	Solicitar el apoyo a la Dirección de Aseguramiento y Tecnología, para el reporte de los indicadores de la resolución 0256 de 2016 a través a de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social — SISPRO, y a todas las entidades de inspección vigilancia y control que soliciten el reporte de los mismos.	Facilitador Calidad / Dirección de Aseguramiento y Tecnología	FO-1420-05 Seguimiento de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016 Anexos Técnicos Nos. 2 y 3 Resolución 0256 de 2016 Soporte de cargue exitoso
6.	Realizar el seguimiento y verificación al cumplimiento del FO-1420-01 plan de mejoramiento con periodicidad trimestral, evidenciando los avances que se generan	Facilitador de Calidad / Dirección de	FO-1420-01 Plan de Mejoramiento

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	8 de 15		

	a corto y mediano plazo de los indicadores con incumplimiento de meta.	Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud	
--	--	---	--

5.2 RESOLUCIÓN 1552 DE 2013

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Las IPS y ESE que integran la red prestadora de servicios de salud de la EPSI ANAS WAYUU, realizan el cargue de la Resolución 1552 de 2013 en el sistema de información SGA, con periodicidad mensual los primeros cinco (5) días hábiles posterior al mes vencido, siguiendo los pasos definidos en el Manual de usuario red de prestadores de servicios de salud, Cada prestador dispone del usuario y contraseña para tal fin.	Red Prestadora de Servicios / Dirección de Aseguramiento y Tecnología	Manual de usuario red de prestadores de servicios de salud, Registros cargados en el sistema de información SGA
2.	¿El reporte fue cargado dentro de los primeros 5 días hábiles del mes? Si: El reporte es validado en el sistema de información un SGA. No: Continúa en el punto 2.1.	Red prestadora de servicios / Dirección de Aseguramiento y Tecnología	Manual de usuario red de prestadores de servicios de salud, Registros cargados en el sistema de información SGA
2.1	Se realiza mediante correo electrónico y/o llamadas telefónicas la solicitud para reporte de la resolución 1552, a	Facilitador Calidad	Correo electrónico Soporte de cargue exitoso en el SGA

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoría / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	9 de 15		

	los prestadores que no registren reporte en el SGA transcurridos 5 días hábiles de cada mes.		
3.	¿El prestador ha enviado el reporte tras la solicitud? Si: Continúa en el punto 4. No: Continúa en el punto 2.1.	Facilitador Calidad	Correo electrónico Soporte de cargue exitoso en el SGA
4.	Se solicita el apoyo a la Dirección de Aseguramiento y Tecnología para la publicación en la página web la EPSI ANAS WAYUU de los indicadores de la resolución 1552 de 2013.	Dirección de Aseguramiento y Tecnología / Facilitador Calidad	FO-1420-03 Reporte de Indicadores Resolución 1552 de 2013 Solicitud por correo electrónico
5.	Realizar seguimiento a los prestadores que registren inoportunidad en asignación de citas, brindar acompañamiento, asistencia técnica, y verificación de la disponibilidad de agenda de la red contratada, mediante la metodología de cliente oculto.	Dirección de Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud / Facilitador de Calidad	FO-1420-01 Plan de Mejoramiento Circulares, actas de reuniones
6.	Solicitar acciones de mejoramiento en los casos críticos.	Dirección de Gestión de Cohortes / Dirección de Gestión del Riesgo Primario en Salud / Facilitador de Calidad	FO-1420-01 Plan de Mejoramiento, Circulares, actas de reuniones

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	10 de 15		

6. ENTRADAS

- ✓ Indicadores de calidad en salud.
- ✓ Planes de Mejoramiento.
- ✓ Informe de resultados.
- ✓ Necesidad de modificaciones y/o actualizaciones normativas.

7. MATERIALES NECESARIOS

- ✓ Oficinas administrativas al interior de la entidad.
- ✓ Muebles de oficina.
- ✓ Herramientas de oficina (grapadora, saca grapas, perforadora, entre otros).
- ✓ Teléfonos o celulares.
- ✓ Archivadores.
- ✓ Computadores e Impresora.
- ✓ Aplicaciones de apoyo.
- ✓ Internet y Conexiones periféricas.
- ✓ Papelería (hojas, notas adhesivas, bloc de notas, agenda, entre otros).

8. RESPONSABLES POR LA SOCIALIZACIÓN DE ESTOS PROCESOS

- ✓ Facilitador de Calidad.
- ✓ Jefe de Programas Institucionales.
- ✓ Jefe de Salud Pública.
- ✓ Jefe de Seguimiento a Rutas.

9. RESPONSABLES POR LA EJECUCIÓN

- ✓ Dirección de Gestión de Cohortes.
- ✓ Dirección de Servicios en Salud.
- ✓ Dirección de Auditoría.
- ✓ Dirección de Aseguramiento y Tecnología.
- ✓ Facilitador de Calidad.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoría / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	11 de 15		

10. INDICADORES

Dominio	Código Indicador	Nombre del indicador
EFFECTIVIDAD	E.1.1	Razón de Mortalidad Materna a 42 días.
	E.1.2	Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer.
	E.1.3	Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil).
	E.1.4	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Infección Respiratoria Aguda (IRA).
	E.1.5	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA).
	E.1.6	Tasa de mortalidad en menores de 5 años por Desnutrición.
	E.1.7	Letalidad por Dengue.
	E.1.8	Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada.
	E.1.9	Proporción de progresión de enfermedad renal crónica.
GESTIÓN DEL RIESGO	E.2.1	Proporción de tamización para Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) en gestantes.
	E.2.2	Proporción de gestantes a la fecha de corte positivas para Virus de inmunodeficiencia Humano con Terapia Antirretroviral (TAR).
	E.2.3	Proporción de gestantes que cuentan con serología trimestral.
	E.2.4	Proporción de niños con diagnóstico de Hipotiroidismo Congénito que reciben tratamiento.
	E.2.5	Captación de Hipertensión Arterial (HTA) de personas de 18 a 69 años.
	E.2.6	Proporción de pacientes hipertensos controlados.
	E.2.7	Captación de Diabetes Mellitus de personas de 18 a 69 años.
	E.2.8	Proporción de pacientes diabéticos controlados.
	E.2.9	Tiempo promedio entre la remisión de las mujeres con diagnóstico presuntivo de cáncer de mama y la confirmación del diagnóstico de cáncer de mama de casos incidentes.
	E.2.10	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de mama.
	E.2.11	Proporción de mujeres con citología cérvico uterina anormal que cumplen el estándar de 30 días para la toma de colposcopia.
	E.2.12	Tasa de incidencia de tumor maligno invasivo de cérvix.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	12 de 15		

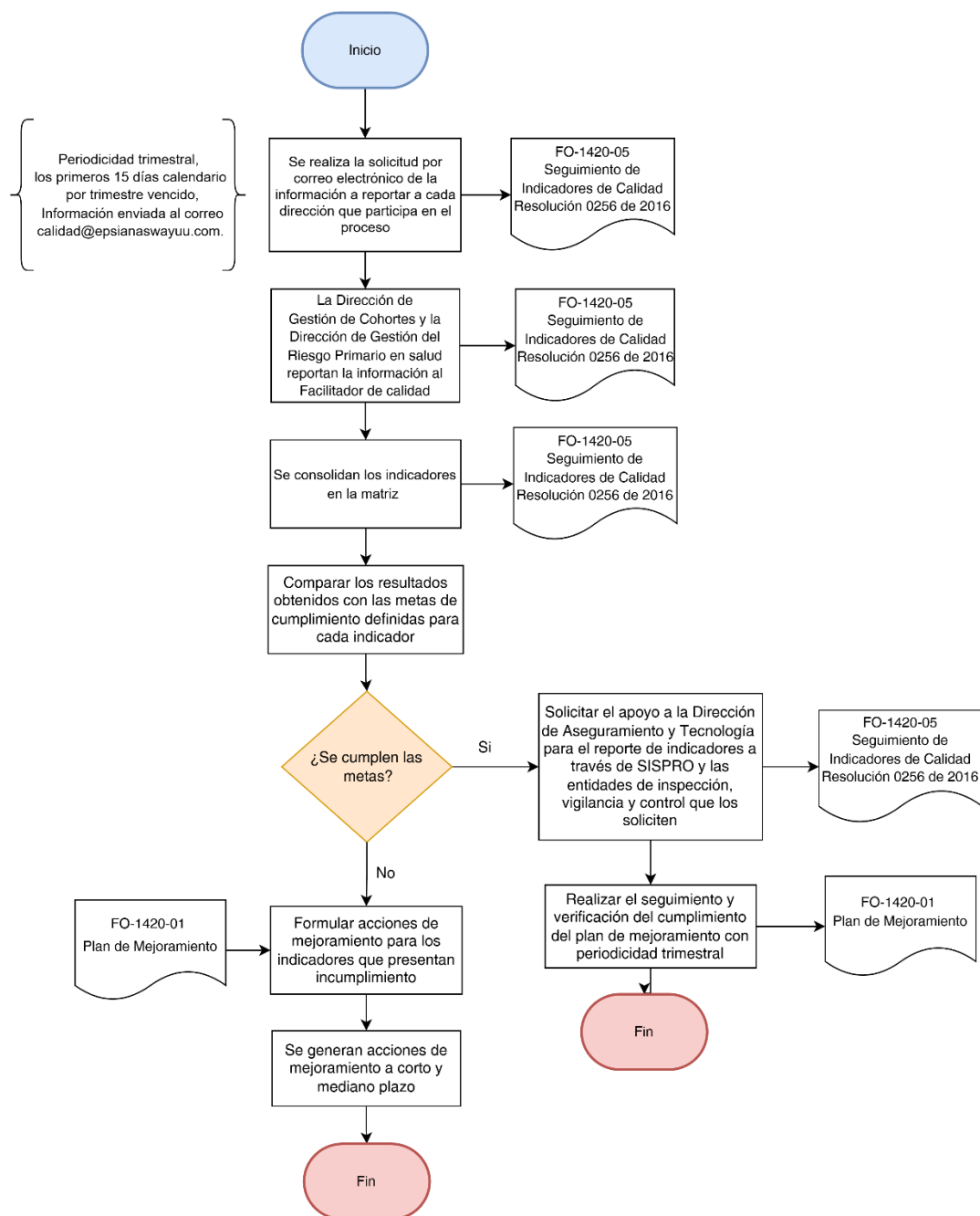
	E.2.13	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de cuello uterino.
	E.2.14	Tiempo promedio de espera para el inicio del tratamiento en cáncer de próstata.
	E.2.15	Tiempo promedio de espera para el inicio de tratamiento de Leucemia Aguda Pediátrica (LAP).
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	E.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General.
	E.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.
	E.3.3	Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética Nuclear.
	E.3.4	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas.
	E.3.5	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de cadera.
	E.3.6	Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica.
	E.3.7	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la EPS.
	E.3.8	Proporción de usuarios que recomendaría su EPS a familiares y amigos.
	E.3.9	Proporción de usuarios que ha pensado cambiarse de EPS.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	13 de 15		

11. FLUJOGRAMA

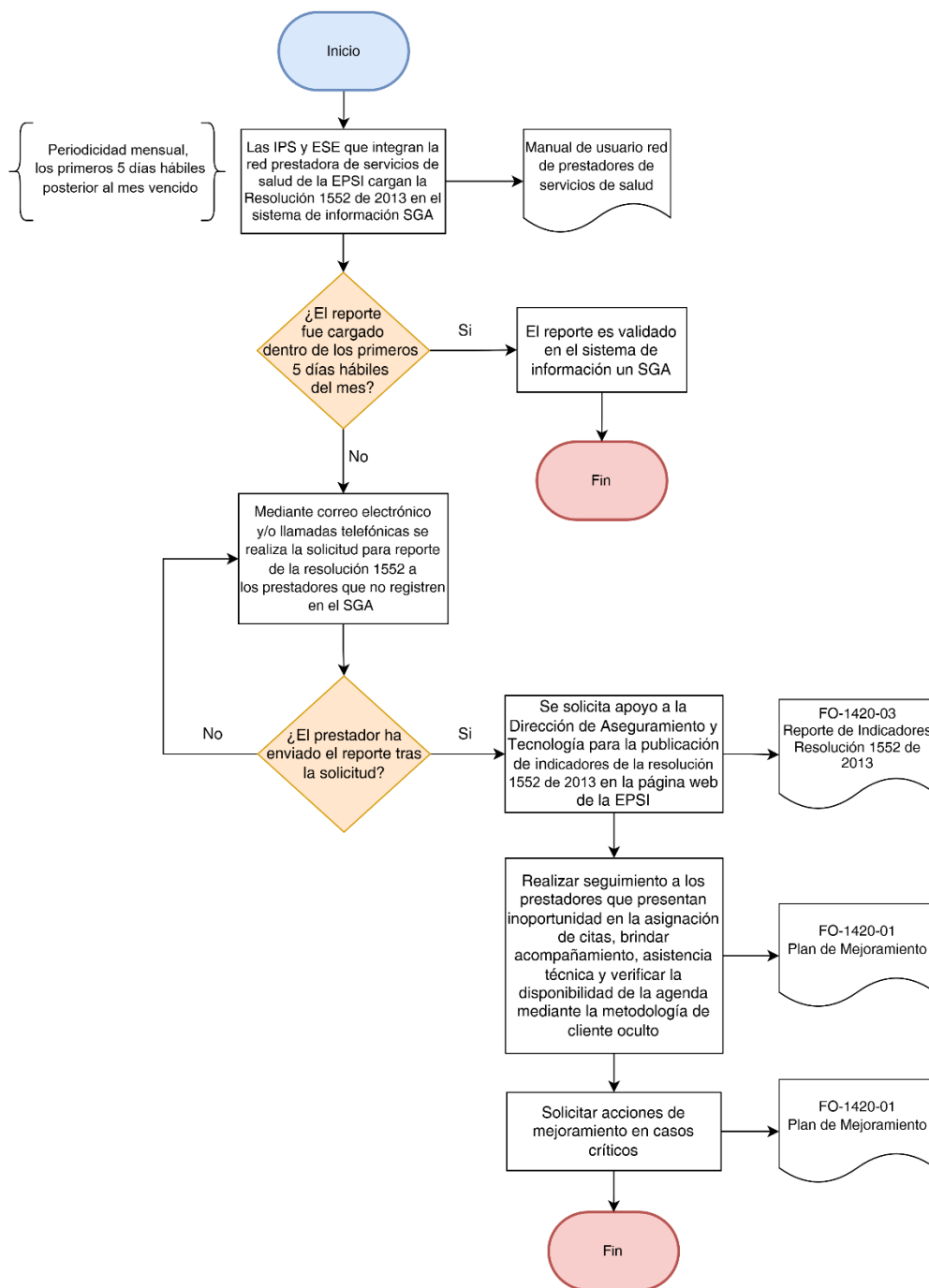
11.1 RESOLUCIÓN 0256 DE 2016



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoría / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	14 de 15		

11.2 RESOLUCIÓN 1552 DE 2013



Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoría / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo

Código:	MP-1420-01	MANUAL DE MONITOREO DE INDICADORES DE CALIDAD	
Versión:	2.0 20-01-25		
Página:	15 de 15		

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	PAGINAS	FECHA INICIAL	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIOS
1.0	Quince (15)	22/08/2024	No Aplica	Creación.
1.1	Quince (15)	22/08/2024	19/11/2024	Actualización en la denominación de cargos.
2.0	Quince (15)	22/08/2024	20/01/2025	Se actualiza en el documento logo de la Supersalud según lo dispuesto por la Circular Externa 2024151000000013-5 de 2024.

Elabora:	Revisa:	Aprueba:
Facilitador de Calidad	Director de Auditoria / Jefe de Gestión de la Calidad	Consejo Directivo