

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	% Cancelación de cirugías	
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad	
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad	
DEFINICIÓN (Qué significa)		
Evaluar la calidad de atención al paciente dentro del servicio quirúrgico		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Evitar factores que causan la cancelación de cirugía		
FÓRMULA	Numerador: Procesos quirúrgicos cancelados	
	Denominador: Solicitudes de proceso quirúrgico	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	4%
	Esperada	3%
	Optima	2%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	% Ocupación Ambulatoria
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide la cantidad de habitaciones ambulatorias disponibles en relación con el total de habitaciones	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	

Medir el uso de las habitaciones ambulatorias en un periodo de tiempo determinado, para así prestar una mejor calidad en el servicio ofertado.

FÓRMULA	Numerador: Habitaciones ambulatorias ocupadas	
	Denominador: Total de Habitaciones ambulatorias	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	85%
	Esperada	80%
	Optima	70%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de médico por habitaciones ambulatoria	
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos	
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad	
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad	
DEFINICIÓN (Qué significa)		
Mide la relación entre el personal médico disponible con el total de habitaciones ambulatorias		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Evaluar la disponibilidad de personal médico para la atención de pacientes dentro de las habitaciones ambulatorias		
FÓRMULA	Numerador: Personal médico disponible	
	Denominador: Total de Habitaciones ambulatorias	
UNIDAD DE MEDIDA	Médico por habitación ambulatoria	
METAS	Mínima	4
	Esperada	6
	Optima	8
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		% Ocupación UCI
PROCESO		Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES		Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)		
Mide la cantidad de habitaciones UCI disponibles en relación con el total de habitaciones		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Medir el uso de las habitaciones UCI en un periodo de tiempo determinado, para así prestar una mejor calidad en el servicio ofertado.		
FÓRMULA	Numerador: Habitaciones UCI disponibles	
	Denominador: Total de Habitaciones UCI	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	65%
	Esperada	60%
	Optima	50%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Disponibilidad de médico por habitaciones UCI
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide la relación entre el personal médico disponible con el total de habitaciones UCI	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	

Evaluar la disponibilidad de personal médico para la atención de pacientes dentro de las habitaciones UCI		
FÓRMULA	Numerador: Personal médico disponible	
	Denominador: Total de Habitaciones UCI	
UNIDAD DE MEDIDA	Médico por habitación UCI	
METAS	Mínima	2
	Esperada	3
	Optima	4
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Calidad
PROCESO		Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES		Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)		
El concepto de calidad suele estar asociado a la satisfacción que los productos generan en un público determinado		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Ayuda a determinar el cumplimiento de los objetivos para los cuales se han desplegado una serie de esfuerzos operacionales.		
FÓRMULA	Numerador: Procesos de quirúrgicos completados	
	Denominador: Total ingresados (Procesos de quirúrgicos completados + Pacientes reingresados)	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	96%
	Esperada	97%
	Optima	98%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		Nivel de Retrabajo
PROCESO		Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES		Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)		
Es el porcentaje de pacientes reingresados por cualquier tipo de complicación a la unidad hospitalaria		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Indica el nivel de casos que ingresan a la unidad quirúrgica del cual se puede inferir la calidad del servicio.		
FÓRMULA	Numerador: Pacientes reingresados	
	Denominador: Procesos de quirúrgicos completados	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	4%
	Esperada	3%
	Optima	2%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de utilización en turnos de 12 horas
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide el nivel de uso del tiempo ejecutado respecto al planificado para el procedimiento quirúrgico	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	

Indica el aprovechamiento de los tiempos y holguras no contemplados en los procedimientos quirúrgicos, permitiendo ajustar los tiempos definidos para las actividades.

FÓRMULA	Numerador: Tiempo de utilización	
	Denominador: Tiempo total del proceso quirúrgico turno de 12 horas	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	25%
	Esperada	50%
	Optima	75%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		Rendimiento quirófanos
PROCESO		Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES		Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)		
mide el nivel de uso o rendimiento dado a los quirófanos de la entidad hospitalaria		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Indica si la capacidad de servicio del área quirúrgica se está aprovechando de la mejor manera, un número de cirugías bajo indica que no se están ejecutando bien algún componente del proceso.		
FÓRMULA	Numerador: Procesos quirúrgicos completados	
	Denominador: Número total de quirófanos	
UNIDAD DE MEDIDA	Intervenciones x turno de sala de 6 horas / mes.	
METAS	Mínima	<100
	Esperada	100
	Optima	>100
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES		
NOMBRE DEL INDICADOR		Rendimiento camas
PROCESO		Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES		Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)		
Mide el nivel de uso dado a las camas dentro de la unidad hospitalaria		
PROPÓSITO (Para qué sirve)		
Refleja el uso de las instalaciones en específico las camas, revelando información relevante sobre la ocupación y la eficiencia del proceso, esto debido a que las camas corresponden a un recurso valioso.		
FÓRMULA	Numerador: Procesos quirúrgicos completados	
	Denominador: Habitaciones disponibles	
UNIDAD DE MEDIDA	Camas por mes	
METAS	Mínima	5
	Esperada	4
	Optima	3
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de ingresos de paciente
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica el número de pacientes que ingresan al sistema respecto a los procesos quirúrgicos que se realizan en su totalidad	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	

Puede reflejar el nivel de pacientes que no terminan el proceso, ya sea por cancelación o cualquier tipo de inconveniente, permitiendo percibir la fuga de usuarios en el sistema.

FÓRMULA	Numerador: Pacientes Ingresados	
	Denominador: Procesos de quirúrgicos completados	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	
METAS	Mínima	96%
	Esperada	97%
	Optima	98%
PERIODICIDAD	Mensual	

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de procedimientos prequirúrgicos
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide el tiempo promedio que tardan los procedimientos prequirúrgicos dentro de la unidad hospitalaria	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identifica si los procedimientos prequirúrgicos aumentan o disminuyen sus rangos, permitiendo ajustes en la fase prequirúrgica	
FÓRMULA	Numerador: Σ Tiempo de procedimientos prequirúrgicos
	Denominador: Solicitudes de proceso quirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Entrega completa, a tiempo (DIFOT)
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide el nivel de servicios realizados a tiempo respecto al total de servicios hechos	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Ayuda a contemplar el nivel de cumplimiento y calidad que posee la entidad hospitalaria en los tiempos pactados con el usuario o cliente.	
FÓRMULA	Numerador: Solicitudes de proceso quirúrgico completadas a tiempo
	Denominador: Solicitudes de proceso quirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de rendimiento en fases FPY
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica el porcentaje de pacientes que están circulando por el proceso sin problemas dentro de las 3 fases (pre quirúrgico, quirúrgico y postquirúrgico)	

PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identificar los puntos críticos que puede tener el proceso para así aumentar la eficiencia operacional	
FÓRMULA	Σ Niveles de rendimiento en fases
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de rendimiento en fases FPY - Primera Fase (Fase pre-quirúrgica)
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica el porcentaje de pacientes que están circulando por el proceso sin problemas dentro de la fase pre quirúrgica	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identificar los puntos críticos que puede tener el proceso para así aumentar la eficiencia operacional dentro de la fase prequirúrgica	
FÓRMULA	Numerador: Fecha de terminación de subproceso prequirúrgico
	Denominador: Tiempo de utilización de subproceso prequirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José

PERIODICIDAD	Mensual
---------------------	---------

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de rendimiento en fases FPY - Segunda Fase (Fase quirúrgica)
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica el porcentaje de pacientes que están circulando por el proceso sin problemas dentro de la fase quirúrgica	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identificar los puntos críticos que puede tener el proceso para así aumentar la eficiencia operacional dentro de la fase quirúrgica	
FÓRMULA	Numerador: Fecha de terminación de subproceso quirúrgico
	Denominador: Tiempo de utilización de subproceso quirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de rendimiento en fases FPY - Tercera Fase (Fase post-quirúrgica)
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad

DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica el porcentaje de pacientes que están circulando por el proceso sin problemas dentro de la fase postquirúrgica	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identificar los puntos críticos que puede tener el proceso para así aumentar la eficiencia operacional dentro de la fase postquirúrgica	
FÓRMULA	Numerador: Fecha de terminación de subproceso postquirúrgico
	Denominador: Tiempo de utilización de subproceso postquirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	OEE
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Mide el aprovechamiento integral del proceso quirúrgico	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Se usa para medir la eficiencia y productividad del proceso quirúrgico	
FÓRMULA	Nivel de disponibilidad (1 - % de ocupación) * nivel de calidad * nivel de rendimiento total (Promedio de rendimiento en fases)
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	

	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tasa de contracción de inventario (ISR)
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Medida en la cual se evidencia el comportamiento del inventario en el tiempo dentro de los procesos quirúrgicos.	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Medir la reducción de inventario, ya sea por obsolescencia o vencimiento de los componentes, para así determinar la capacidad de conservación del inventario dentro del proceso quirúrgico.	
FÓRMULA	Numerador: Inventario de insumos quirúrgicos necesarios - Inventario de insumos quirúrgicos
	Denominador: Inventario de insumos quirúrgicos necesarios
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de ciclo
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Indica la cantidad de tiempo requerido para completar un proceso quirúrgico	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Identificar los tiempos promedios de utilización y así evitar retrasos en los procedimientos quirúrgicos	
FÓRMULA	Numerador: Tiempo de utilización
	Denominador: Pacientes Ingresados
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José. Se sugiere que las unidades sean (Horas/paciente ingresado)
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES	
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de respuesta promedio
PROCESO	Área de Servicios Quirúrgicos
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Personal asignado por el Hospital de Alta Complejidad
RESPONSABLE DE TOMAR ACCIONES	Hospital de Alta Complejidad
DEFINICIÓN (Qué significa)	
Se mide la suficiencia institucional para atender la demanda promedio de pacientes dentro del servicio quirúrgico.	
PROPÓSITO (Para qué sirve)	
Una respuesta rápida en este nivel contribuye a disminuir la congestión en el servicio quirúrgico.	
FÓRMULA	Numerador: Σ Tiempo de respuesta

	Denominador: Solicitudes de proceso quirúrgico
UNIDAD DE MEDIDA	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
METAS	Por establecerse luego del análisis de su aplicación en la Sociedad de Cirugía Bogotá – Hospital San José
PERIODICIDAD	Mensual

Fuente: Elaboración propia