**CUESTIONARIO 591/2025**

1. Informe el estado de cumplimiento de todos y cada uno de los 30 hallazgos comunicados por la Superintendencia de Salud (informe número No. 20244100200791411 del 17 de abril de 2024) y que justificaron la intervención administrativa de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente por parte de la SuperSalud, esto en mayo de 2024. DESARROLLO institucional

2. Informe el comportamiento que ha tenido el stock de medicamentos de la Subred Centro Oriente, mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. DIRECCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

3. Informe el comportamiento que ha tenido el stock de dispositivos médicos e insumos de la Subred Centro Oriente, mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

***4. Indique el comportamiento que ha tenido el indicador de oportunidad en la Subred Centro Oriente, mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. Precise el comportamiento de este indicador por cada Unidad de Servicios de Salud***. DESARROLLO INSTITUCIONA DATOS Y LAS DIRECCIONES DE AMBULATORIOS, HOSPITALARIOS Y URGENCIAS EL ANÁLISIS DEL COMPORTAMIETO

**Respuesta:**

Los tiempos de atención en el servicio de urgencias se encuentran definidos en la Resolución 5596 de 2015 y en el documento institucional denominado Instructivo *Triage*, son sujetos a la clasificación y prioridad que se asigna al paciente en el momento de la realización del *Triage* de acuerdo a la condición clínica, a continuación, se relacionan:

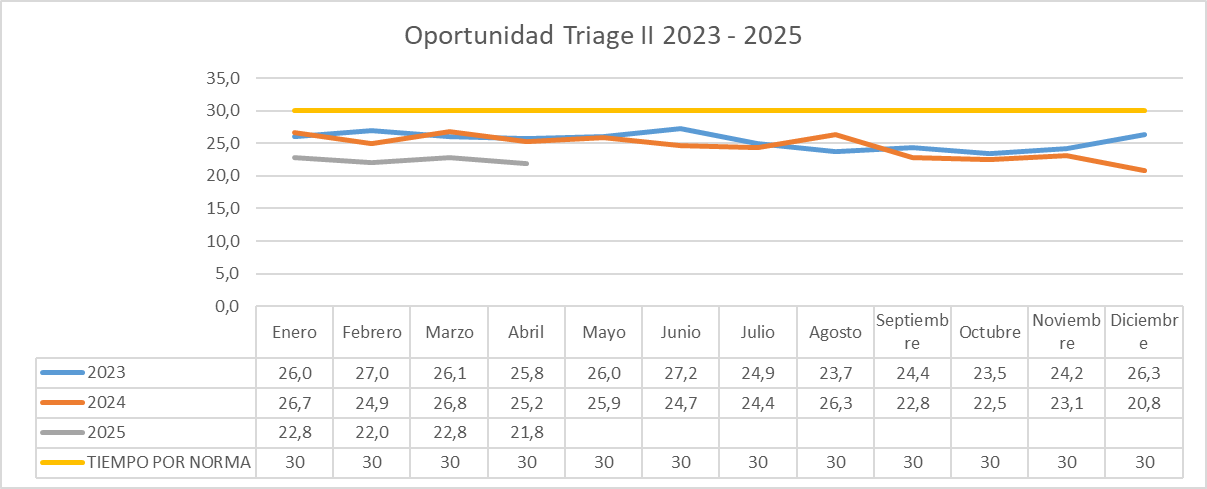
* *Triage* I: Atención inmediata, ya que la condición clínica del paciente representa un riesgo vital.
* *Triage* II: Atención hasta 30 minutos, ya que la condición clínica puede evolucionar hacia un rápido deterioro.
* *Triage* III: Atención no mayor a 180 minutos (3 horas), la condición del paciente se encuentra estable, pero requiere medidas diagnósticas y terapéuticas.
* *Triage* IV y V: Atención en consulta prioritaria, la condición del paciente no compromete su estado general ni representa un riesgo para la vida.

Tabla 1. Oportunidad de atención *triage* II 2023 a 2025 - SISSCO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD *TRIAGE* II 2023 - 2025 / SISS CENTRO ORIENTE (en minutos)** | | | | | | | | | | | | |
| **Año / Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **2023** | 26,0 | 27,0 | 26,1 | 25,8 | 26,0 | 27,2 | 24,9 | 23,7 | 24,4 | 23,5 | 24,2 | 26,3 |
| **2024** | 26,7 | 24,9 | 26,8 | 25,2 | 25,9 | 24,7 | 24,4 | 26,3 | 22,8 | 22,5 | 23,1 | 20,8 |
| **2025\*\*** | 22,8 | 22,0 | 22,8 | 21,8 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TIEMPO POR NORMA** | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Fuente: Reporte Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria - \*\* Los tiempos de medición para 2025 son con corte a 30 abril de 2025

Gráfica 1. Comportamiento oportunidad de atención *triage* II 2023 a 2025 – SISSCO



Fuente: Desarrollo propio Dirección Técnica Servicios de Urgencias - Reporte Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria

Tabla 2. Oportunidad de atención *triage* III 2023 a 2025 – SISSCO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD *TRIAGE* III 2023 - 2025 / SISS CENTRO ORIENTE (en minutos)** | | | | | | | | | | | | |
| **Año / Mes** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **2023** | 30,6 | 36,7 | 37,8 | 40,7 | 47,4 | 40,5 | 40,6 | 38,0 | 37,9 | 38,3 | 38,8 | 41,4 |
| **2024** | 45,7 | 47,9 | 42,1 | 44,8 | 47,8 | 42,0 | 44,5 | 43,4 | 43,2 | 40,8 | 37,7 | 33,2 |
| **2025\*\*** | 33,0 | 38,9 | 43,5 | 52,3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TIEMPO POR NORMA** | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 | 180 |

Fuente: Reporte Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria - \*\* Los tiempos de medición para 2025 son con corte a 30 de abril 2025

Gráfica 2. Comportamiento oportunidad de atención *triage* III 2023 a 2025 – SISSCO



Fuente: Desarrollo propio Dirección Técnica Servicios de Urgencias - Reporte Sistema de Información Dinámica Gerencial Hospitalaria

Acorde a los datos relacionados en las Tablas y Gráficas Nos. 1 y 2, se evidencia mejora en los tiempos de oportunidad y cumplimiento de las metas estipuladas por la normatividad vigente, esto debido a que la Entidad ha venido implementando estrategias que permiten una atención oportuna, segura y con calidad:

1. Creación e implementación de un documento institucional para la correcta clasificación, el cual se denomina Instructivo *Triage*
2. Actualización de los protocolos de manejo de las patologías con más incidencia en la consulta de urgencias
3. Contratación del personal acorde a la capacidad instalada
4. Capacitación permanente al personal asistencial y administrativo en los servicios de urgencias
5. Monitoreo en tiempo real de la oportunidad a través de tableros de control bajo la herramienta Power BI

En cuanto a la solicitud de la oportunidad por mes y unidad, se adjunta archivo en Excel donde se registra dicha información.

***5. Informe en detalle el comportamiento de los indicadores de sobreocupación de servicios ofertados por parte de la Subred Centro Oriente, mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. Precise el comportamiento de este indicador por cada Unidad de Servicios de Salud.*** DESARROLLO INSTITUCIONA DATOS Y LA DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y HOSPITALARIOS EL ANÁLISIS

**Respuesta:** La respuesta de la Dirección Técnica Servicios de Urgencias se encuentra en el numeral 6.

***6. Informe en detalle el comportamiento de los indicadores de sobreocupación de servicios de urgencias médicas de la Subred Centro Oriente, mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. Precise el comportamiento de este indicador por cada Unidad de Servicios de Salud.*** DESARROLLO INSTITUCIONA DATOS Y LA DIRECCIÓN DE URGENCIAS EL ANÁLISIS

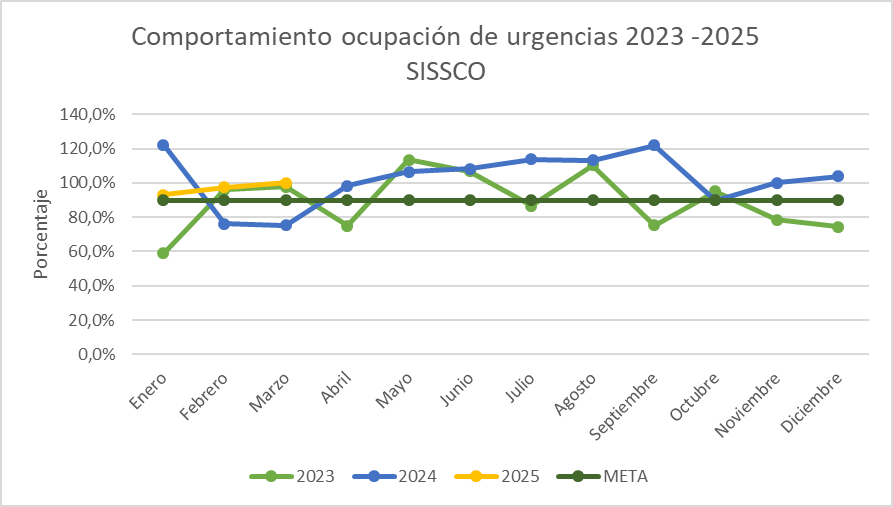
**Respuesta:** Se precisa que la información se encuentra con corte a marzo de 2025, ya que los indicadores de producción se consolidan la segunda semana del mes siguiente. A continuación, se remiten los datos solicitados con su respectivo análisis.

Tabla 3. Porcentaje ocupación sala de observación urgencias 2023 a 2025 – SISSCO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PORCENTAJE OCUPACION EN SALA DE OBSERVACION 2023 - 2025 / SISS CENTRO ORIENTE** | | | | | | | | | | | | |
| **AÑO** | **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **2023** | 58,9% | 96,0% | 97,8% | 75,0% | 113,6% | 106,8% | 86,8% | 110,2% | 75,4% | 95,1% | 78,6% | 74,3% |
| **2024** | 122,2% | 76,2% | 75,3% | 98,3% | 106,6% | 108,2% | 113,9% | 113,2% | 122,0% | 89,8% | 100,2% | 104,0% |
| **2025** | 93,1% | 97,4% | 100,2% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **META** | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% | 90,0% |

Fuente: Reporte Oficina de Desarrollo Institucional - \*\* La ocupación para 2025 es con corte a 31 de marzo 2025

Gráfica 3. Comportamiento ocupación sala de observación urgencias 2023 a 2025 – SISSCO

Fuente: Desarrollo propio Dirección Técnica Servicios de Urgencias - Reporte Oficina de Desarrollo Institucional

La fuente para este indicador es el reporte "Servicios facturados Tot Proced" generado por la Oficina Asesora de Desarrollo Institucional y remitido de forma mensual. Se evidencian resultados en la mayoría de los meses superiores a la meta del 90%, lo cual indica una sobreocupación en los servicios de urgencias que se pueden asociar a diferentes causas, como son: aumento de la demanda por picos respiratorios, falta de disponibilidad de camas hospitalarias, pacientes en condición de abandono de difícil ubicación, entre otras.

Es importante indicar que los servicios de urgencias son a libre demanda por ello se siguen realizando acciones a nivel interno para garantizar la atención integral sin generar barreras de acceso a los pacientes.

Desde la Dirección Técnica Servicios de Urgencias se realizaron acciones tendientes para la mejora del resultado, entre las cuales se destacan:

1. Traslados internos de pacientes en urgencias con ubicación a los servicios hospitalarios correspondientes
2. Seguimiento por parte del referente técnico de urgencias a las entregas de turno
3. Articulación con los líderes de gobierno clínico para la definición de conducta y revaloración oportuna a los pacientes con especialidad definida
4. Reporte de largas estancias y pacientes en condición de abandono
5. Notificación de alertas funcionales al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE cuando se presenta sobreocupación en los servicios de urgencias
6. Solicitud al área competente de evaluación a la capacidad instalada de los servicios de urgencias

***7. Detalle cómo ha variado los tiempos de atención para los pacientes de servicios de atención de urgencias en la Subred Centro Oriente (indicador de resolutividad), mes a mes, desde enero de 2023 hasta mayo de 2025. Precise el comportamiento de este indicador por cada Unidad de Servicios de Salud.*** DIRECCIÓN DE URGENCIAS

**Respuesta:** La respuesta de la Dirección Técnica Servicios de Urgencias se encuentra en el numeral 4.

8. Presente un informe detallado sobre el total de atenciones realizadas por la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, mes a mes, para las vigencias 2023-2025. Precise la información por tipos de atenciones realizadas y Unidad de Servicios de Salud que prestaron el servicio ofertado. DESARROLLO INSTITUCIONAL.

9. Presente un informe detallado sobre el total de requerimientos radicados por parte de usuarios (PQRS) ante la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, mes a mes, para las vigencias 2023-2025. En este caso precise tipo de requerimiento presentado. PARTICIPACIÓN SOCIAL