



**E.S.E.**  
**RAFAEL TOVAR POVEDA**  
NIT. 900211477-1

# PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
Bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión  
Pública NTCGP 1000:2009.  
Aprobado por Resolución No. XXXXXXXX

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 1 de 7</b>

## 1. OBJETIVO:

Tener a la disposición del personal de la E.S.E. Rafael Tovar Poveda un documento que permita conocer la extensión de uso por tipo de servicio prestado (Medicina general, consulta externa, urgencias, odontología, hospitalización, servicio de terapia, sala de partos, laboratorio, imágenes diagnósticas) y que a su vez nos indique el momento en el que se presente un aumento en la demanda de los servicios para la activación oportuna del plan de contingencia institucional.

## 1. ALCANCE

El siguiente procedimiento aplica para todos los funcionarios de la E.S.E. Rafael Tovar Poveda en todas sus sedes (Belén, San Jose, Albania y Curillo).

El presente procedimiento Inicia con la recolección de información del uso de los servicios y termina con el análisis de las frecuencias de uso y el establecimiento del momento oportuno de activación de planes de contingencia por aumento en la demanda de los servicios.

## 1. DEFINICIONES

El uso de servicios es una aproximación indirecta a las condiciones de acceso a la atención en salud de la población.

- **Frecuencia de uso:** Representa la probabilidad de que un afiliado use los servicios de salud, luego brinda información indirecta sobre el acceso a los servicios. En el uso de servicios influyen diferentes aspectos, como la motivación que tienen las personas para solicitar atención y la facilidad para entrar en contacto con los servicios de salud.
- **Cobertura:** Relación entre la población que requiere una atención y la utilización de los servicios de salud por parte de esa población, de acuerdo con las normas
- **Oportunidad:** Atributo de la calidad de salud relacionado con el tiempo de espera entre la solicitud de la atención y su efectiva prestación
- **Resolutividad:** Capacidad de un prestador de servicios de salud de responder de manera integral y con calidad a una demanda de atención de salud, de acuerdo con el tipo y complejidad de los servicios instalados
- **Fuentes de datos:**

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 2 de 7</b>

- **Primarios:** Son los datos o la información que genera evidencia directa de un evento. La recopilación de datos puede darse de diferentes maneras ya sea por medio de censo poblacional o bien mediante recopilación de información.
- **Secundarios:** Son aquellos que originalmente se recopilaban con otros propósitos. Los datos obtenidos de otras fuentes se consideran datos secundarios. Aunque estas fuentes no se crearon con estos propósitos, facilitan la elaboración de los indicadores necesarios.
- **Caracterización de la población afiliada:** Hace referencia al conocimiento de las condiciones y estado de salud, a través de la medición de indicadores demográficos, de morbilidad y algunos determinantes intermedios que además evalúan indirectamente las condiciones de acceso a servicios de salud.
- **Extensión de uso:** Indica el porcentaje de personas afiliadas que usó servicios de salud en el período analizado. Se calcula dividiendo el total de la población que usó los servicios durante cada año, sobre el total de la población afiliada equivalente con corte a diciembre de cada año.
- **Intensidad de uso:** Indica el número promedio de atenciones que recibió cada afiliado que usó los servicios. Su cálculo se realiza dividiendo el número total de actividades realizadas entre el número de personas que usaron esos servicios en un período de tiempo.
- **Atributos para seleccionar fuente de datos:** Cuando la información se toma de otras bases ya existentes se debe analizar las características de los datos
  - **Representatividad poblacional:** Se refiere a la ausencia de sesgo de selección con respecto a la población que se desea representar.
  - **Validez:** Se refiere a la capacidad de la fuente para medir lo que se pretende medir
  - **Sentido de oportunidad:** Esto se refiere a la disponibilidad y fiabilidad de los datos en el momento en que sea necesario analizar la información
- **Insumos:** Son entendidos como los factores productivos (físicos, humanos, jurídicos, y financieros), bienes y/o servicios con los que se cuenta para la generación de valor en el proceso productivo; y así llevar a cabo la

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

intervención pública. Los insumos son los “ingredientes” con los que, a partir de la tecnología, permiten la creación de productos, aun cuando en su adquisición o en sí mismos no generan valor

- **Seguimiento:** proceso continuo en el tiempo que genera información sobre el progreso de una política, programa o proyecto

## 1. RESPONSABLES

- Personal del área de sistemas quien generara los reportes de información pertinentes
- Personal que realice el análisis de la información

## 1. ENFOQUE DIFERENCIAL

LA ESE Rafael Tovar Poveda, reconoce que hay poblaciones particulares debido a su edad, género, orientación sexual, pertinencia étnica, embarazadas y en situación de discapacidad y ubicación geográfica. Basado en esto, la prestación de los servicios de salud de nuestra entidad responde a las necesidades de cada uno de estos grupos cerrando las brechas existentes, enfocando las atenciones de acuerdo con las características de los usuarios y sus familias.

## 1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES DE ENTRADAS
Médico - jefe de enfermería / Coordinación asistencial / Oficina de Planeación / Coordinación de agendamiento	Usuario quien asiste a consulta por urgencias y/o solicita cita por consulta externa	Historia clínica con órdenes medicas / Recordatorios de citas


CONTENIDO			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE FRECUENCIA DE USO			
ACTIVIDAD / COMO	RESPONSABLE	DOCUMENTO	CONTROL
Recolección de información mensual de los servicios (RIPS, indicadores y bases de datos)	Oficina de sistemas	RIPS Bases de datos Archivos en Excel	N/A
Calculo y análisis de la estadística	Subgerencia de salud	Documento de análisis de	N/A

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

		frecuencia de uso actualizado	
Publicación y socialización de documento de análisis de frecuencia de Uso	Oficina de planeación	Actas, correos electrónicos enviados o listados de asistencia	N/A


CONTENIDO			
ACTIVACION DE PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIA SERVICIOS ASISTENCIALES (Según lo establecido en el presente documento)			
ACTIVIDAD / COMO	RESPONSABLE	DOCUMENTO	CONTROL
Valoración diaria y constante de la ocupación del servicio asistencial (Urgencias, sala de parto y hospitalización)	Enfermera jefa del servicio	N/A	N/A
Cuando se presenta un aumento en la demanda del servicio (Teniendo en cuenta los valores establecidos en el presente documento) Se deberá realizar llamada al coordinador Asistencial de la institución	Enfermera jefa del servicio o medico de turno	N/A	N/A
La Coordinación asistencial hará la asignación del profesional médico para apoyar al servicio informando mediante llamada telefónica	Coordinación Asistencial	N/A	N/A
Asignación de espacio para que el profesional asignado realice las actividades y consultas de apoyo	Coordinación Asistencial	N/A	N/A
Evaluar si con el apoyo de este profesional se logró suplir las Necesidades del servicio	Coordinación Asistencial	N/A	N/A
En caso de no haber suplido las necesidades de este servicio se asignará un profesional adicional, según la necesidad de dicho servicio	Coordinación Asistencial	N/A	N/A

CONTENIDO
<b>ACTIVACION DE PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIA CONSULTA EXTERNA</b>

 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 5 de 7</b>

ACTIVIDAD / COMO	RESPONSABLE	DOCUMENTO	CONTROL
En caso de presentarse un aumento de tiempo promedio para la asignación de cita de consulta externa (Medicina general – Odontología) se deberá informar a la coordinación asistencial	Coordinadora de agendamiento	N/A	N/A
La coordinación asistencial Activara el plan de contingencia informando a la subgerencia de servicios de salud	Coordinación Asistencial	N/A	N/A
Subgerencia de servicios de salud emitirá una circular de aumento de horas de atención de consulta externa en 2 horas día por médico general	Subgerencia de servicios de salud	Circular interna	N/A
El área de agendamiento informará si la medida realizada fue efectiva para la disminución de tiempo de espera de asignación de citas.	Coordinadora de agendamiento	N/A	N/A

CONSIDERACIONES ESPECIALES
<p>El análisis de la información generada por la prestación de la atención en los diferentes servicios de la institución facilita no solo los procesos de diagnóstico y seguimiento de los planes, programas y proyectos en salud, sino que también nos permite tener fundamentos evidentes para la toma de decisiones desde los componentes estratégicos, tácticos y operativos, así como la gestión de los riesgos para el logro de los objetivos o metas planteadas</p> <p>La recopilación y análisis de esta información está encaminada entre otros a permitir un análisis sobre la interacción entre personal de la salud y sus pacientes, conociendo como es la utilización de los servicios de salud y a su vez generando acciones encaminadas a la suplencia de la necesidad de los usuarios evitando demoras o barreras en la prestación de los servicios de salud.</p> <p>Por ello se realiza un análisis de información estadística suministrada por el área de sistemas mediante la generación de reportes e indicadores mensuales. Los datos corresponden a los pacientes que utilizaron los servicios de medicina general, servicio de terapias (Física, respiratoria, ocupacional y fonoaudiología), urgencias, laboratorio clínico, rayos X, hospitalización y sala de parto, durante el año de 2023.</p> <p>La información descrita se evidencia en el perfil epidemiológico de la institución.</p>
RECURSOS:
<ul style="list-style-type: none"> <li>RIPS de atenciones realizadas mensualmente</li> </ul>

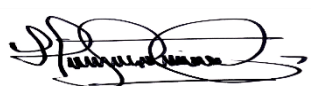
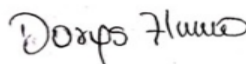
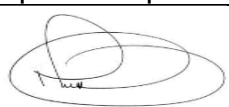
 <b>E.S.E. RAFAEL TOVAR POVEDA</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ANALISIS DE USO DE LOS SERVICIOS</b>	<b>Código: AS-AU-CIU-PD002</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha de vigencia: 05/12/24</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de datos</li> </ul>
--

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS DE SALIDA
Pacientes con citas asignadas / Direccionamiento de ordenes / Valoración por ruta integral / Usuarios Satisfechos / Eliminación de barreras administrativas / Usuarios con oportunidad de citas por consulta externa	Usuario / Personal asistencial / Personal administrativo	Entrega de historia clínica y ordenes medicas completas a usuario o familiar / Información de gestión realizada informado a paciente mediante llamada o presencial / Se debe tener en cuenta el Cumplimiento de las guías, procedimientos y programas institucionales vinculados en el proceso.

## 1. ANEXOS

- Perfil Epidemiológico institucional periodo 2023.

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Creación del documento	05/12/2024
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Firma:	 Firma:	 Firma:
Nombre: <b>HERNAN SIERRA CASTILLO</b>  Cargo: Profesional de Gestión documental calidad	Nombre: Dorys Enith Almario Estrada Cargo: Asesora de Calidad	Nombre: Viviana Montoya Cargo: Coordinadora Asistencial