ANEXO 2 – EVALUACION, INDICADORES Y SEGUIMIENTO
CONTRATO No. CS-AS-009-2026
HOSPITAL LOCAL PRIMER NIVEL E.S.E. FUENTE DE ORO

OBJETO: El presente anexo denominado "**Anexo No. 2 – Evaluación Indicadores y Seguimiento**" hace parte del Contrato **No. CS-AS-009-2026** y tiene por objeto estandarizar los indicadores de evaluación y facilitar los procesos de seguimiento para que el CONTRATISTA garantice el cumplimiento del modelo de prestación de servicios de CAPITAL SALUD EPS-S.

EVALUACIÓN DEL CONTRATO

La evaluación de los indicadores se realizará de manera trimestral no obstante el reporte de los mismos se realizará conforme a la periodicidad establecida para cada indicador, y será evaluados por los referentes de Gestión del Riesgo, Servicio al Cliente, Jurídica y Calidad, quienes realizaran informe con validación de la información y será entregado para la supervisión del Contrato.

Los indicadores que se evaluarán y que serán objeto de descuento abarcan los siguientes componentes: Gestión y Calidad, con un % máximo de descuento por incumplimiento del 2% sobre el valor facturado mes, la cuantía será revisada entre las partes con la verificación de las fuentes de información.

TIPO DE INDICADOR	No. INDICADORES	MAXIMO DE DESCUENTO
GESTIÓN	5	1.00%
CALIDAD	3	1.00%
TOTAL	8	2.00%

1. COMPONENTES SUPERVISIÓN DE CONTRATO

Sin perjuicio del desarrollo del proceso de Supervisión, se realizará la verificación de los siguientes indicadores a través de la Sucursal Meta – Gestión del Riesgo, Área de Calidad, Servicio al Cliente y Área Jurídica.

Indicadores de Gestión: Capital Salud EPS-S, a través de las áreas de Gestión del Riesgo, Servicio al Cliente y Auditoría de la Calidad, y con base en los indicadores definidos para este dominio, evaluará la calidad, oportunidad y veracidad de la información, realizando el seguimiento correspondiente a los indicadores relacionados y su evaluación conforme a la periodicidad establecida; para ello, la información tendrá como fuente la relación contractual definida entre las partes y será reportada dentro de los tiempos acordados.

Tabla No. 1 Indicadores de Gestión-Entrega de la información

TIPO INDICADOR	N°	INDICADOR PARA EVALUACIÓN DESEMPEÑO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	ESTANDARES DE CUMPLIMIENTO	FUENTE	% Descuento
GESTIÓN	1	Oportunidad: entrega de la información en las fechas establecidas en el contrato	Número de informes entregados dentro de las fechas establecidas por la EAPB/ Número total de informes solicitados por la EAPB	95%	Mensual	Coordinación Gestión del riesgo	Cumplimiento aceptable entrega oportuna del 95% de los informes requeridos Cumplimiento deficiente Entrega oportuna del 94% o menos de los informes requeridos	Check lits de entrega/ Correo	0%
	2	Calidad de la información reportada: cumple con la estructura, con el instructivo, la información es completa, coherente y actualizada)	Número de informes entregados con cumplimiento de calidad del dato/ Número total de informes entregados por el prestador	95%	Mensual	Coordinación Gestión del riesgo	Cumplimiento aceptable Entrega oportuna del 95% o más de los informes requeridos Cumplimiento deficiente Entrega oportuna del 94% o menos de los informes requeridos	Informes	0%

ANEXO 2 – EVALUACION, INDICADORES Y SEGUIMIENTO
CONTRATO No. CS-AS-009-2026
HOSPITAL LOCAL PRIMER NIVEL E.S.E. FUENTE DE ORO

Indicadores de Gestión-Experiencia de la Atención: Capital Salud EPS-S, a través de las áreas de Servicio al Cliente y Jurídica, realizará el seguimiento y evaluación de los indicadores asociados a este dominio, relacionados con la tasa de PQRD, porcentaje de respuesta oportuna a las PQRD, tutelas por incumplimiento en la gestión de la IPS, de acuerdo con la periodicidad definida para cada indicador y conforme a la normatividad vigente, incluyendo la Circular Externa 010-5 de 2023 y la Resolución 1755 de 2015.

Tabla No. 2
Indicadores de Experiencia de la Atención

TIPO INDICADOR	N°	INDICADOR PARA EVALUACIÓN DESEMPEÑO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	ESTANDARES DE CUMPLIMIENTO	FUENTE	% Descuento
GESTIÓN	3	Tasa de PQRD	Número Total de PQRS radicadas a la SNS y entes de control en el periodo evaluado / Total de usuarios afiliados *100	<2.5	Mensual	Coordinación de servicio al Cliente	<2.5	CIRCULAR EXTERNA 010-5-2023 SNSL. 1755 DE 2015	0.50%
	4	Porcentaje de respuesta oportunidad PQRD	Quejas Solucionadas a tiempo/ No. de PQRD radicadas en el periodo	90%	Mensual	Coordinación de servicio al Cliente	≥90%	CIRCULAR EXTERNA 010-5-2023 SNSL. 1755 DE 2015	0%
	5	Tutelas por incumplimiento en gestión de la IPS (Mensual)	Número de tutelas notificadas a la entidad por incumplimiento de la prestación de los servicios contratados/ Total de tutelas recibidas por la EPS	0%	Mensual	Coordinación de Tutelas Nacional	NO deben existir casos de tutelas por incumplimiento. Si existen, se aplica descuento.	Base Tutelas Capital Salud	0.50%

Indicadores de Calidad: Capital Salud EPS-S a través del Área de Calidad y teniendo en cuenta los indicadores de este dominio evalúan la Calidad, Oportunidad y Satisfacción para lo cual realizará el seguimiento a los indicadores que se relacionan y evaluará los mismos. Esta información tendrá como fuente, la relación contractual definida por las partes, en los tiempos establecidos.

TIPO INDICADOR	N°	INDICADOR PARA EVALUACIÓN DESEMPEÑO	FORMULA DEL INDICADOR	META	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	ESTANDARES DE CUMPLIMIENTO	FUENTE	% Descuento
CALIDAD	6	Oportunidad Cita de Medicina General	Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita /El número total de citas asignadas	≤ 3 DIAS	Mensual	Área de Calidad	CUMPLE: ≤ 3 DIAS	1. CIRCULAR 038 DE 2025 2. RESOLUCION 1552/2013	0.50%
							NO CUMPLE:> 3 DIAS	FORMATO REPORTE IPS R.1552	
	7	Oportunidad Cita Odontología	Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita/ El número total de citas asignadas	≤ 3 DIAS	Mensual	Área de Calidad	CUMPLE: ≤ 3 DIAS	1. CIRCULAR 038 DE 2025 2. RESOLUCION 1552/2013	0%
							NO CUMPLE:> 3 DIAS	FORMATO REPORTE IPS R.1552	
	8	PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? / Número de usuarios que respondieron la pregunta.	90%	Mensual	Área de Calidad	CUMPLE: ≤ 90 %	REPORTE IPS-RES.256 DE 2016	0.50%
							NO CUMPLE:> 90 %		

ANEXO 2 – EVALUACION, INDICADORES Y SEGUIMIENTO
CONTRATO No. CS-AS-009-2026
HOSPITAL LOCAL PRIMER NIVEL E.S.E. FUENTE DE ORO

FORMA DE DESCUENTO:

El descuento aplicará de manera trimestral correspondiente al mes en el que se evidencio el incumplimiento.

Las partes manifiestan libremente que han procedido a la lectura total y cuidadosa del presente documento, en consecuencia, se obligan a todo lo ordenado y manifestado.

Para constancia se firma a los:

LA ENTIDAD

RICARDO TRIANA PARGA
GERENTE GENERAL ENCARGADO
CAPITAL SALUD EPS-S

ZORAIDA GÓMEZ HERNÁNDEZ
SUBDIRECTORA SUCURSAL META
CAPITAL SALUD EPS-S

NOHORA MILENA MENDOZA HURTADO
COORD. NAL RED Y CONTRATACIÓN
CAPITAL SALUD EPS-S

EL CONTRATISTA

CLAUDIA MARCELA BAYONA RODRIGUEZ
REPRESENTANTE LEGAL
HOSPITAL LOCAL PRIMER NIVEL E.S.E
FUENTE DE ORO

Elaboró: Angie Camila Riaño Garzo – Enfermero Auditor de Calidad
Luz Stella Paez Neira – Coordinador Médico Sucursal Meta
Yazmin Eliana Castro Roncancio – Coordinadora Atención al Usuario
Leidy Lorena Montañez Urrea – Profesional Especializada Red y Contratación Sucursal Meta
Revisó: Zoraida Gómez Hernandez – Subdirección Sucursal Meta