



CONTRATACIÓN DIRECTA No. 123 DE 2014

Página 1 de 1

ANEXO TÉCNICO No. 4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETO DE INVITACION Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCION AL USUARIO	
	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO	DESCRIPCION	ESPERADO MINIMO
SERVICIOS DE HEMATOLOGIA	Oportunidad asignación cita consulta especializada primera vez.	Menor de 15 días		95%		
	Oportunidad en controles	No superior a 15 días de la fecha requerida	Porcentaje de cumplimiento de agendas			
	Relación consulta primera vez/controles	Inferior al 10%	Proporción de eventos adversos gestionados.	100%	Tasa de satisfacción de usuarios	90%
			Tasa de infección intrahospitalaria	Menor del 5%		

1. Si los indicadores de oportunidad de consulta, controles y realización de exámenes o procedimientos se cumplen se pagará el valor de la hora a 100%. Si no se cumple el indicador de relación consulta primera/vez control el pago será de \$150.000 la hora equivalente.
2. Si los indicadores de desempeño no se cumplen, se reduce el valor de la hora a pagar en un 3% por cada indicador que evaluado mensualmente no se cumpla.

Los indicadores se medirán por técnicas de auditoría, pudiéndose realizar muestreos

3. Se pagará el 100% si hay cumplimiento al 100% de los turnos programados. Se descontarán los turnos no laborados o las horas de retardo.
4. Se descontarán 2% si la proporción de eventos adversos gestionados dentro de los plazos establecidos es inferior al 95%.
5. Se descontará el 10% por la no interpretación de exámenes en la notas de evolución de cada paciente.
6. Otros que se pacten entre las partes.

NOTA: Este esquema es básico, y podrá ampliarse o modificarse por parte del Instituto.

2

