

EXPERIENCIA 120KM

INDICADORES DEL PROCESO DE GESTIÓN CLÍNICA Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Experiencia 120KM		Proceso	
Indicador compañía	Actividades del proceso de CLÍNICA Y CALIDAD relacionado o cuál impacta al indicador compañía	Interno	Externo
Ingreso comercial	Cumplimiento de protocolos de valoración y diagnóstico integral	X	
	Aprobación oportuna de planes de tratamiento y avales clínicos	X	
Ingreso operacional (Eficacia)	Auditorías clínicas y seguimiento de productividad por profesional.	X	
	Estandarización de formatos y registros clínicos.	X	
NPS (Net Promoter Score) Satisfacción y recomendabilidad.	Aplicación del protocolo de atención humanizada y comunicación efectiva.	X	X
	Seguimiento a PQR y cierre oportuno de inconformidades.	X	X
	Formación continua en experiencia del paciente.	X	
	Control de calidad en la atención clínica y post-atención.	X	X
Crecimiento (Expansión / Retención de pacientes)	Reducción de garantías y devoluciones	X	X
EBITDA (Rentabilidad operativa)	Gestión eficiente del gasto clínico (insumos, tiempos, retratamientos).	X	
	Control de costos asociados a devoluciones	X	
	Auditoría permanente en uso racional de recursos		

1. Indicadores Financieros

Impacto: **eficiencia operativa** (usar de manera óptima los recursos (tiempo, personal, insumos, equipos y dinero) y obtener los mejores resultados posibles.), rentabilidad y sostenibilidad.

Estructura:

Indicador	Fórmula / Descripción	Objetivo	Frecuencia
Tasa de garantías aprobadas	$(\# \text{ de tratamientos con garantías aprobadas} / \# \text{ total de tratamientos terminados}) \times 100$	Reducir reprocesos y pérdidas por errores clínicos	Mensual
Tasa de devoluciones aprobadas	$(\# \text{ de devoluciones aprobadas} / \# \text{ total de tratamientos terminados}) \times 100$	Reducir reprocesos y pérdidas por errores clínicos.	Mensual
Volumen de garantías	$(\# \text{ de tratamientos con solicitud de garantías} / \# \text{ total de tratamientos terminados}) \times 100$	Reducir reprocesos y pérdidas por errores clínicos	Mensual
Volumen de devoluciones	$(\# \text{ de devoluciones solicitadas} / \# \text{ total de tratamientos terminados}) \times 100$	Reducir reprocesos y pérdidas por errores clínicos	Mensual
Ingresos Operacionales/Valor garantías y devoluciones		Oportunidades de eficiencia y control presupuestal.	Mensual

Resultados:

Indicador	2025		2026		
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Tasa de garantías	$23/13.070 \times 100 = 0,17\%$	$10/12.975 \times 100 = 0,07\%$	$20/13.753 \times 100 = 0,14\%$		
Tasa de devoluciones	$92/13.070 \times 100 = 0,70\%$	$79/12.975 \times 100 = 0,60\%$	$88/13.753 \times 100 = 0,63\%$		

Volumen de Garantías AÑO 2025:

MES	TRATAMIENTOS TERMINADOS	VOLUMEN DE GARANTÍAS	INDICADOR
ENERO	11.850	68	0,57%
FEBRERO	12.855	97	0,75%
MARZO	12.773	82	0,64%
ABRIL	13.133	80	0,61%
MAYO	13.974	99	0,71%
JUNIO	12.715	103	0,81%
JULIO	16.413	94	0,57%
AGOSTO	13.732	75	0,55%
SEPTIEMBRE	15.770	85	0,54%

OCTUBRE	33.525	91	0,27%
NOVIEMBRE	13.070	71	0,54%
DICIEMBRE	12.975	80	0,62%
TOTAL	182.785	1.025	0,56%

Volumen de Devoluciones 2025:

MES	TRATAMIENTOS TERMINADOS	VOLUMEN DE DEVOLUCIONES	INDICADOR
ENERO	11.850	60	0,51%
FEBRERO	12.855	86	0,67%
MARZO	12.773	94	0,74%
ABRIL	13.133	92	0,70%
MAYO	13.974	111	0,79%
JUNIO	12.715	128	1,01%
JULIO	16.413	81	0,49%
AGOSTO	13.732	83	0,60%
SEPTIEMBRE	15.770	83	0,53%
OCTUBRE	33.525	90	0,27%
NOVIEMBRE	13.070	105	0,80%
DICIEMBRE	12.975	95	0,73%
TOTAL	182.785	1.108	0,61%

Garantías 2025:

Ingresos operacionales/ costo asumido por compañía y por terceros

MES	INGRESOS NETOS OPERACIONALES	COSTO TOTAL DE EJECUCIÓN DE GARANTÍAS	COSTO ASUMIDO POR LA COMPAÑÍA	INDICADOR	COSTO ASUMIDO POR TERCEROS	INDICADOR
ENERO	\$ 4.420.676.663	\$ 11.181.571	\$ 4.214.987	0,10%	\$ 6.966.584	0,16%
FEBRERO	\$ 5.294.143.239	\$ 21.606.270	\$ 6.476.859	0,12%	\$ 15.129.411	0,29%
MARZO	\$ 5.090.314.839	\$ 15.663.834	\$ 2.910.715	0,06%	\$ 12.753.119	0,25%
ABRIL	\$ 5.146.871.747	\$ 14.524.939	\$ 2.524.612	0,05%	\$ 12.000.327	0,23%
MAYO	\$ 5.702.411.754	\$ 16.614.290	\$ 4.734.420	0,08%	\$ 11.879.870	0,21%
JUNIO	\$ 4.732.587.661	\$ 21.764.714	\$ 7.372.938	0,16%	\$ 14.391.775	0,30%
JULIO	\$ 6.122.834.189	\$ 10.074.990	\$ 4.215.540	0,07%	\$ 5.859.450	0,10%
AGOSTO	\$ 5.433.468.517	\$ 17.327.239	\$ 8.843.898	0,16%	\$ 8.483.341	0,16%
SEPTIEMBRE	\$ 6.127.435.313	\$ 17.833.402	\$ 7.449.979	0,12%	\$ 10.383.423	0,17%
OCTUBRE	\$ 5.931.011.926	\$ 30.790.753	\$ 14.832.596	0,25%	\$ 15.958.158	0,27%
NOVIEMBRE	\$ 5.052.567.746	\$ 21.422.222	\$ 2.836.951	0,06%	\$ 18.585.271	0,37%
DICIEMBRE	\$ 5.179.456.107	\$ 5.944.283	\$ 3.025.387	0,06%	\$ 2.918.896	0,06%
TOTAL	\$ 64.233.779.701	\$ 204.748.507	\$ 69.438.882	0,11%	\$ 135.309.625	0,21%

AÑO	INGRESOS NETOS OPERACIONALES	COSTO TOTAL DE EJECUCIÓN GARANTÍAS	COSTO ASUMIDO POR LA COMPAÑÍA	INDICADOR	COSTO ASUMIDO POR TERCEROS	INDICADOR
2025	\$ 64.233.779.701	\$ 204.748.507	\$ 69.438.882	0,11%	\$ 135.309.625	0,21%

Devoluciones 2025:
Ingresos operacionales/ costo devolución

MES	INGRESOS NETOS OPERACIONALES	COSTO DE DEVOLUCIONES	INDICADOR
ENERO	\$ 4.420.676.663	\$ 123.392.000	2,79%
FEBRERO	\$ 5.294.143.239	\$ 181.750.166	3,43%
MARZO	\$ 5.090.314.839	\$ 97.675.473	1,92%
ABRIL	\$ 5.146.871.747	\$ 166.339.087	3,23%
MAYO	\$ 5.702.411.754	\$ 223.231.965	3,91%
JUNIO	\$ 4.732.587.661	\$ 159.315.848	3,37%
JULIO	\$ 6.122.834.189	\$ 160.511.753	2,62%
AGOSTO	\$ 5.433.468.517	\$ 87.052.041	1,60%
SEPTIEMBRE	\$ 6.127.435.313	\$ 180.995.251	2,95%
OCTUBRE	\$ 5.931.011.926	\$ 192.084.151	3,24%
NOVIEMBRE	\$ 5.052.567.746	\$ 191.979.474	3,80%
DICIEMBRE	\$ 5.179.456.107	\$ 144.234.935	2,78%
TOTAL	\$ 64.233.779.701	\$ 1.908.562.144	2,97%

2. Indicadores de Experiencia del Usuario

Impacto: satisfacción, fidelización y reputación institucional.

Estructura:

Indicador	Fórmula / Descripción	Objetivo	Frecuencia
Tiempo promedio de respuesta a PROCESO DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	Promedio de días hábiles de respuesta a DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	Mejorar oportunidad en la atención al usuario	Mensual

Resultados:

Indicador	2025			2026		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Tiempo promedio de respuesta a TODO EL PROCESO DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES (Inicio/fin)	30	37	36			

3. Indicadores de Calidad y Seguridad Clínica (Transversales)

Impacto directo en todos los ejes anteriores.

Estructura:

Indicador	Fórmula / Descripción	Objetivo
Cumplimiento de auditorías clínicas	(# auditorías realizadas / # auditorías programadas) × 100	Verificar cumplimiento normativo
Tasa de eventos adversos clínicos	(# eventos adversos / # eventos adversos gestionados) × 100	Garantizar seguridad del paciente
% Cumplimiento del PAMEC	(% de actividades ejecutadas / plan programado) × 100	Asegurar mejora continua y cumplimiento normativo
% Adherencia a guías y protocolos	(#profesionales que presentaron la adherencia/total de profesionales)	Reducir riesgos de clínicos y no conformidades

Resultado:

Indicador	2025		2026	
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
Cumplimiento de auditorías clínicas (Mensual)	29/29x100=100%	37/37x100=100%	22/22x100=100%	
Tasa de eventos adversos clínicos (Mensual)	15/15x100=100%	9/9x100=100%	4/4x100=100%	
Cumplimiento del PAMEC TOTAL COMPAÑÍA (Anual)			120/120x100=100%	
Adherencia a guías y protocolos (semestral)	254/259 x100= 98%			

Síntesis Estratégica

Financieros → Mejoran la eficiencia y rentabilidad.

Experiencia → Incrementan fidelización y reputación.

Crecimiento → Aumentan cobertura y sostenibilidad.

Calidad clínica → Sustentan todos los anteriores – Transversal.