MATRIZ DE INDICADORES 2019
DEL PROGRAMA E023 “ATENCIÓN A LA SALUD”
FICHA TÉCNICA JUNIO 27 2018

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales						
1. Datos de relación del indicador						
Programa presupuestario	E023	Identificador del programa	E023			
Unidad responsable del programa presupuestario Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad						
Clasificación del programa presupuestario		Prestación de Servicios Públicos				
Cobertura Población que requiere servicios de salud especializados						
Prioridades						
Objetivo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad): Componente: Atención hospitalaria especializada otorgada						
2. Datos de identificación del indicador						
Nombre del indicador:			Identificador del indicador		2.1	
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales			No. de indicador 8			
Dimensión a medir:			Definición:			
Calidad			Este indicador permite evaluar la percepción de la satisfacción con calidad de la atención médica superior a 80 puntos porcentuales de la población usuaria de servicios hospitalarios que se atiende en las entidades que participan en el programa			
Método de cálculo:			Unidad de medida:			
Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales / Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100			Porcentaje			
Desagregación geográfica: Nacional			Frecuencia de medición: Trimestral			
3. Características del indicador						
Claridad	Relevancia	Economía	Monitoreables	Adecuado	Aporte Marginal	
1	1	1	1	1	Si	
Justificación de las características:						
Claridad: El indicador es preciso e inequívoco						
Relevancia: Mide la satisfacción de los usuarios respecto al estándar de 80 puntos porcentuales o superior con los de los servicios médicos hospitalarios proporcionados por la institución						
Economía: La información base del indicador está presente en los sistemas de información institucionales						
Monitoreable: El indicador puede ser verificado en los sistemas de información institucionales						
Adecuado: El indicador es adecuado, permite valorar la contribución del programa						
Aporte Marginal: Si, permite conocer la satisfacción del paciente durante su proceso de atención médica hospitalaria y por lo tanto contribuye a mejorar los procesos internos de la institución. Los resultados pueden ser la base en las que se sustenten los planes de mejora de los servicios de atención hospitalaria						
Responsable del indicador: Departamento de Orientación a Pacientes y Evaluación Médica						

4. Determinación de metas						
Línea base, valor y fecha (año y período)			Meta y período de cumplimiento			
Valor	Año	Período	Valor		Período de cumplimiento	
95.1	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic			Mzo-Jun-Sep-Dic	
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización			
Ascendente			Verde	Amarillo	Rojo	
Factibilidad		Razonable	95% <=X <= 105%	90%<=X< 95% ó 105% <X <= 110%	X<90% ó X>110%	
5. Características de las variables (metadatos)						
VARIABLES						
Nombre			Descripción de la variable			
V1 Número de usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales			Usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad por la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales			
V2 Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados			Usuarios en atención hospitalaria encuestados			
Fuentes (medios de verificación):			Unidad de medida			
Departamento de Orientación a Pacientes y Evaluación Médica (encuestas- Informe) Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales			Usuario			
Desagregación geográfica Nacional (Muestra de población atendida en servicios hospitalarios)			Frecuencia Trimestral			
Método de recopilación de datos Explotación del registro administrativo			Fecha de disponibilidad de información Marzo 2020 (Definitivo)			
6. Referencias adicionales						
Referencia internacional			Serie estadística			
Gráfica del comportamiento del indicador						
Comentarios técnicos						
Las encuestas son las aplicadas a usuarios de las áreas de atención hospitalaria.						
Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional con un intervalo de confianza no menor a 95 %.						