

MATRIZ DE INDICADORES 2017  
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"  
FICHA TÉCNICA AGOSTO 5 2016 FINAL

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos						
1. Datos de relación del indicador						
<b>Programa presupuestario</b>	E023	<b>Identificador del programa</b>	E023			
<b>Unidad responsable del programa presupuestario</b> Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad						
<b>Clasificación del programa presupuestario</b>		Prestación de Servicios Públicos				
<b>Cobertura</b> Población que requiere servicios de salud especializados						
<b>Prioridades</b>						
<b>Objetivo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):</b> <b>Componente:</b> Atención ambulatoria especializada otorgada						
2. Datos de identificación del indicador						
<b>Nombre del indicador:</b>			<b>Identificador del indicador</b>		1.1	
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad con la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos			No. de indicador 3			
<b>Dimensión a medir:</b>			<b>Definición:</b>			
Calidad			Este indicador permite evaluar la percepción de la satisfacción con calidad de la atención médica superior a 80 puntos de la población usuaria de servicios ambulatorios que se atiende en las entidades que participan en el programa			
<b>Método de cálculo:</b>			<b>Unidad de medida:</b>			
Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos / Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados x 100			Porcentaje			
<b>Desagregación geográfica:</b> Nacional			<b>Frecuencia de medición:</b> Trimestral			
3. Características del indicador						
Claridad	Relevancia	Economía		Monitoreables	Adecuado	Aporte Marginal
1	1	1		1	1	Si
<b>Justificación de las características:</b>						
<b>Claridad:</b> El indicador es preciso e inequívoco						
<b>Relevancia:</b> Mide la satisfacción de los usuarios respecto al estándar de 80 puntos o superior con los de los servicios médicos ambulatorios proporcionados por la institución						
<b>Economía:</b> El indicador está presente en los sistemas de información institucionales						
<b>Monitoreable:</b> El indicador puede ser verificado en los sistemas de información institucionales						
<b>Adecuado:</b> El indicador es adecuado, permite valorar la contribución del programa						
<b>Aporte Marginal:</b> Si, permite conocer la satisfacción del paciente durante su proceso de atención médica ambulatoria 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 ambulatoria.						

<b>Serie de información disponible:</b> 2016			
<b>Responsable del indicador:</b> INPer- Departamento de Orientación a Pacientes y Evaluación Médica			
<b>4. Determinación de metas</b>			
<b>Línea base, valor y fecha (año y período)</b>			<b>Meta y período de cumplimiento 2017</b>
<b>Valor</b>	<b>Año</b>	<b>Período</b>	<b>Valor</b> 90.0
	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	<b>Período de cumplimiento</b> Mzo-Jun-Sep-Dic
<b>Comportamiento del indicador hacia la meta</b>			<b>Parámetros de semaforización</b>
Ascendente			<b>Verde</b>
<b>Factibilidad</b> Razonable			<b>Amarillo</b>
			<b>Rojo</b>
			95% <=X <= 105%
			90%<=X< 95%
			X<90%
			ó
			105% <X <= 110%
			X>110%
<b>5. Características de las variables (metadatos)</b>			
<b>VARIABLES</b>			
<b>Nombre</b>		<b>Descripción de la variable</b>	
V1 Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos		Usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad por la atención recibida superior a 80 puntos	
V2 Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados		Usuarios en atención ambulatoria encuestados	
<b>Fuentes(medios de verificación):</b>		<b>Unidad de medida</b>	
INPer- V1 y V2 Encuesta de Satisfacción de Usuarios en Servicios de Consulta Externa y Urgencias		Usuario	
CCINSHAE. Informe de la encuesta de satisfacción E023 MIR 2016. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad con la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos		Usuario	
<b>Desagregación geográfica</b> Nacional (Cobertura del Programa)		<b>Frecuencia</b> Trimestral	
<b>Método de recopilación de datos</b> Explotación de las bases de datos de Encuesta de Satisfacción de Usuarios en Servicios de Consulta Externa y de Urgencias		<b>Fecha de disponibilidad de información</b> Marzo 2018 (Definitivo)	
<b>6. Referencias adicionales</b>			
<b>Referencia internacional</b>		<b>Serie estadística</b>	
<b>Gráfica del comportamiento del indicador</b>			
<b>Comentarios técnicos</b>			
Las encuestas son las aplicadas a usuarios de las áreas de atención ambulatoria (Consulta Externa y Urgencias).			

