

MATRIZ DE INDICADORES 2018  
DEL PROGRAMA E023 “ATENCIÓN A LA SALUD”  
FICHA TÉCNICA AGOSTO 03 2017 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><br>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><br>Población que requiere servicios de salud especializados   |            |  |      |               |          |                 |
| <b>Prioridades</b>   |            |  |      |               |          |                 |
| <b>Objetivo: (Fin, Propósito, Componente o Actividad):</b><br><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 de 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> La información base del 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, 2017   |            |  |      |               |          |                 |
| <b>Responsable del indicador:</b> CCINSHAE, entidades ejecutoras del programa  |            |  |      |               |          |                 |

| 4. Determinación de metas   |            |                          |  |                                     |
|---|------------|--------------------------|--|-------------------------------------|
| <b>Línea base, valor y fecha (año y período)</b>  |            |                          | <b>Meta y período de cumplimiento</b>  |                                     |
| <b>Valor</b>  | <b>Año</b> | <b>Período</b>           | <b>Valor</b>   |                                     |
| 87.4  | 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>Amarillo</b>                     |
| <b>Factibilidad</b>   |            |                          | 95% <=X <= 105%  | 90%<=X< 95%<br>ó<br>105% <X <= 110% |
| Razonable   |            |                          |  | <b>Rojo</b>                         |
|   |            |                          |  | X<90%<br>ó<br>X>110%                |
| 5. Características de las variables (metadatos)   |            |                          |  |                                     |
| <b>Variables</b>  |            |                          |  |                                     |
| <b>Nombre</b>   |            |                          | <b>Descripción de la variable</b>  |                                     |
| V1<br>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<br>Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados   |            |                          | Usuarios en atención ambulatoria encuestados   |                                     |
| <b>Fuentes(medios de verificación):</b>   |            |                          | <b>Unidad de medida</b>  |                                     |
| <b>Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.</b> Informe de desempeño MIR E023.<br>Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos |            |                          | Usuario  |                                     |
| <b>Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad.</b> Informe de desempeño MIR E023.<br>Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos |            |                          | Usuario  |                                     |
| <b>Desagregación geográfica</b><br>Nacional (Cobertura del Programa)  |            |                          | <b>Frecuencia</b><br>Trimestral  |                                     |
| <b>Método de recopilación de datos</b><br>Explotación del registro administrativo   |            |                          | <b>Fecha de disponibilidad de información</b><br>Marzo 2019 (Definitivo)   |                                     |
| 6. Referencias adicionales  |            |                          |  |                                     |
| <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.  |            |                          |  |                                     |

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 %.