

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						
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 ambulatoria especializada otorgada						
2. Datos de identificación del indicador						
Nombre del indicador:		Identificador del indicador		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				
Dimensión a medir:		Definición:				
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				
Método de cálculo:		Unidad de medida:				
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				
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 o superior con los de los servicios médicos ambulatorios proporcionados por la institución						
Economía: El 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 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.						

Serie de información disponible: 2016			
Responsable del indicador: INPer- 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 2017
Valor	Año	Período	Valor 90.0
	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	Período de cumplimiento Mzo-Jun-Sep-Dic
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización
Ascendente			Verde
Factibilidad Razonable			Amarillo
			Rojo
			95% <=X <= 105%
			90%<=X< 95%
			X<90%
			ó
			105% <X <= 110%
			X>110%
5. Características de las variables (metadatos)			
VARIABLES			
Nombre		Descripción de la variable	
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	
Fuentes(medios de verificación):		Unidad de medida	
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	
Desagregación geográfica Nacional (Cobertura del Programa)		Frecuencia Trimestral	
Método de recopilación de datos Explotación de las bases de datos de Encuesta de Satisfacción de Usuarios en Servicios de Consulta Externa y de Urgencias		Fecha de disponibilidad de información Marzo 2018 (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 ambulatoria (Consulta Externa y Urgencias).			

