



FICHA TECNICA DE INDICADORES

2020	CARGO RESPONSABLE DE LA MEDICION COORDINADORA DE SIAU
PROCESO	SIAU
NOMBRE DEL INDICADOR	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la ESE
PROPOSITO DEL INDICADOR	Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la ESE
Media Nacional	
UNIDAD DE MEDIDA	% . Por 100
FORMULA	Numerador: Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?” Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta
ATRIBUTO DE CALIDAD	EXPERIENCIA DE LA ATENCION
FRECUENCIA DE MEDICION	Mensual / Semestral informe a Supersalud
FUENTE DE DATOS	Software: R FAST

RESULTADOS DE LA MEDICION	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	96%	97.83%	92.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	NUMERADOR	45	46	38	40	20	19	40	40	38	40	40	40
DENOMINADOR		46	50	40	40	20	20	40	40	40	40	40	40

GRAFICA DE COMPORTAMIENTO



ANALISIS TENDENCIA INDICADOR: Este Indicador Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la ESE. Una vez aplicada la formula podemos observar una SATISFACCION EN NUESTROS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA ESE, DEL NOVENTA Y SEIS POR CIENTO (96%), tal como lo expresa el Numerador en la Grafica de Barras aca relacionada.