

MATRIZ DE INDICADORES 2018  
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"  
FICHA TÉCNICA AGOSTO 03 2017 FINAL

<b>Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos</b>						
<b>1. Datos de relación del indicador</b>						
<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>						
Componente: Atención hospitalaria especializada otorgada						
<b>2. Datos de identificación del indicador</b>						
<b>Nombre del indicador:</b>		<b>Identificador del indicador</b>		2.1		
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos		No. de indicador 8				
<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 hospitalarios 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 hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos / Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100		Porcentaje				
<b>Desagregación geográfica:</b> Nacional		<b>Frecuencia de medición:</b> Trimestral				
<b>3. Características del indicador</b>						
<b>Claridad</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Economía</b>	<b>Monitoreables</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Aporte Marginal</b>	
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 hospitalarios 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 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						
<b>Serie de información disponible:</b> 2016, 2017						

<b>Responsable del indicador:</b> CCINSHAE, entidades ejecutoras del programa					
<b>4. Determinación de metas</b>					
<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>		
97.6	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>Rojo</b>
<b>Factibilidad</b>	Razonable		95% <=X <= 105%	90%<=X< 95% ó 105% <X <= 110%	X<90% ó 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 hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos			Usuarios en atención hospitalaria 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 hospitalaria encuestados			Usuarios en atención hospitalaria 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. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria 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. Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria 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 del registro administrativo			<b>Fecha de disponibilidad de información</b> Marzo 2019 (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 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 %.