

MATRIZ DE INDICADORES 2020
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"
FICHA TÉCNICA

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales

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 hospitalaria especializada otorgada			

2. Datos de identificación del indicador

Nombre del indicador:	Identificador del indicador	2.1
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de localidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos porcentuales	No. de indicador 8	
Dimensión a medir: Calidad	Definición: Este indicador permite evaluar la calidad de la atención médica hospitalaria, con base en la percepción de los usuarios y considerando el porcentaje de satisfacción superior a 80 puntos porcentuales de la población usuaria de servicios hospitalarios que se atiende en las entidades que participan en el programa	
Método de cálculo: 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 porcentuales / Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados x 100	Unidad de medida: 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 porcentuales o superior con los de los servicios médicos hospitalarios proporcionados por la institución

Economía: La información base del 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: 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

Serie de información disponible: 2016, 2017, 2018, 2019

Responsable del indicador: CCINSHAE, entidades ejecutoras del programa

4. Determinación de metas

Línea base, valor y fecha (año y período)			Meta y período de cumplimiento		
Valor	Año	Período	Valor	Período de cumplimiento	
80.9	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	92.0	Mzo-Jun-Sep-Dic	
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización		
Ascendente			Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad			95% <= X <= 105%	90% <= X < 95% ó 105% < X <= 110%	X < 90% ó X > 110%
Razonable					

5. Características de las variables (metadatos)

Variables

Nombre	Descripción de la variable
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 porcentuales	Usuarios en atención hospitalaria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad por la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales
V2 Total de usuarios en atención hospitalaria encuestados	Usuarios en atención hospitalaria encuestados
Fuentes (medios de verificación):	Unidad de medida
Informe de la encuesta de satisfacción de área de calidad	Usuario
Informe de la encuesta de satisfacción de área de calidad	Usuario



Desagregación geográfica Nacional (Cobertura del Programa)		Frecuencia Trimestral	
Método de recopilación de datos Explotación del registro administrativo		Fecha de disponibilidad de información Marzo 2021 (Definitivo)	
6. Referencias adicionales			
Referencia internacional		Serie estadística	
Gráfica del comportamiento del indicador			
Comentarios técnicos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las encuestas son las aplicadas a usuarios de las áreas de atención hospitalaria y estarán determinadas conforme a la metodología que garantice un intervalo de confianza igual o mayor a 95 % 2. Los registros institucionales de las encuestas aplicadas deberán incluir la metodología estadística utilizada para determinar la validez de la muestra poblacional. 			

