

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 hospitalaria 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 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 la calidad de la atención médica hospitalaria recibida superior a 80 puntos		No. de indicador 8				
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 hospitalarios que se atiende en las entidades que participan en el programa				
Método de cálculo:		Unidad de medida:				
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				
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 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: 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						
Serie de información disponible: 2016, 2017						

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		
87.8	2016	Mzo-Jun-Sep-Dic	Período de cumplimiento	Mzo-Jun-Sep-Dic	
Comportamiento del indicador hacia la meta			Parámetros de semaforización		
Ascendente			Verde	Amarillo	Rojo
Factibilidad	Razonable		95% <=X <= 105%	90%<=X< 95% ó 105% <X <= 110%	X<90% ó X>110%
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			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		
Fuentes(medios de verificación):			Unidad de medida		
Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad. 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		
Comisión Coordinadora de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales de Alta Especialidad. 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		
Desagregación geográfica Nacional (Cobertura del Programa)			Frecuencia Trimestral		
Método de recopilación de datos Explotación del registro administrativo			Fecha de disponibilidad de información Marzo 2019 (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 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 %.