FICHA TECNICA DE INDICADORES HOSPITAL SAN SEBASTIAN PIEDRAS ESE - RES 256/2106		
Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		**Código: P.3.14**
Definición:	Expresa la proporcion de usuarios satisfechos con los servicios recibidos por la IPS	
Fórma de cálculo:	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: "¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado como porcentaje (%)	**Componentes de la Fórmula de Cálculo:** **Numerador:** Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: "¿como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS? **Fuente del Numerador:** Informe de satisfaccion de encuestas Hospital San Sebastian ESE Piedras **Denominador:** Número de usuarios que respondieron la pregunta **Fuente del Denominador:** Informe de satisfaccion de encuestas Hospital San Sebastian ESE Piedras **Unidad de medida:** Por 100 (%) **Meta: 90%**
Nieveles de desagregación:	Hospital	**Periodicidad:** Mensual
Sustento Normativo/Referencia	Ley 1438 de 2011-Resolución 4678 de 2015 y demás disposiciones vigentes	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la Información del indicador	el Coordinador de atencion al usuario calculará este indicador a partir de las fuentes relacionadas en el numerador y denominador de este indicador	
Observaciones	Las opciones de respuesta del usuario a la pregunta "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" sería: a)Muy mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena f) No informa Aplica para la IPS	
Dominio	Experiencia en la atención	
Versión:	1	**Elaborado por:**
Fecha:		Karina Sanchez Sanchez