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 Númerador:** 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

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
120	110	115	105	106	84	76	87	86	103	104	105
124	114	120	110	110	88	81	92	90	108	108	108

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
97%	96%	96%	95%	96%	95%	94%	95%	96%	95%	96%	97%

