



FICHA TECNICA BASICA INDICADOR 001

SIAU

JULIO DE 2019

ASPECTOS GENERALES

NOMBRE	Tasa de Satisfacción Global	
CODIGO	001	
JUSTIFICACION	La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Institución.	
DOMINIO	Satisfacción / Lealtad	
DEFINICION OPERACIONAL NUMERADOR	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la ESE	
DENOMINADOR	Número total de pacientes encuestados por la ESE	
UNIDAD DE MEDICION	Relación porcentual	
FACTOR	110	
FORMULA DE CALCULO	$\frac{n.usuarios\ satisfechos}{n.usuarios\ encuestados} * 100 = \text{tasa de satisfacción global}$ $\frac{102}{110} * 100 = 92.7\%$ Tasa de Satisfacción Global del 98.4%	
VARIABLES	NUMERADOR	DENOMINADOR
ORIGEN DE LA INFORMACION	ESE	ESE
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción
PERIODICIDAD	Mensual	
PERIODICIDAD DE REMISION DE LA INFORMACION	Mensual	
RESPONSABLE DE LA OBTENCION Y REMISION DE LA INFORMACION	Mensual	
VIGILANCIA Y CONTROL	Superintendencia Nacional de Salud y Secretaria de Salud	
LUMBRAL DE DESEMPEÑO	Optimo: 90% al 100% satisfactoria Aceptable: 80% al 90% satisfactoria Inaceptable: menos del 80% satisfactorio.	
ANALISIS	El proceso de la aplicación de encuestas a los usuarios de los diferentes servicios ofrecidos por la ESE, arroja como resultado un servicio Optimo al encontrarse satisfechos con el servicio el 92.7% de los encuestados, sin embargo se debe seguir trabajando en la prestación de un mejor servicio en pro de la comunidad del municipio de Caldas.	