



**FICHA TECNICA BASICA INDICADOR 001**

**SIAU**

**MARZO DE 2019**

**ASPECTOS GENERALES**

<b>NOMBRE</b>	Tasa de Satisfacción Global	
<b>CODIGO</b>	001	
<b>JUSTIFICACION</b>	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.	
<b>DOMINIO</b>	Satisfacción / Lealtad	
<b>DEFINICION OPERACIONAL NUMERADOR</b>	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la ESE	
<b>DENOMINADOR</b>	Número total de pacientes encuestados por la ESE	
<b>UNIDAD DE MEDICION</b>	Relación porcentual	
<b>FACTOR</b>	100	
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	$\frac{n.usuarios\ satisfechos}{n.usuarios\ encuestados} * 100 = \text{tasa de satisfacción global}$ $\frac{95}{100} * 100 = 95\%$ Tasa de Satisfacción Global del 97.3%	
<b>VARIABLES</b>	NUMERADOR	DENOMINADOR
<b>ORIGEN DE LA INFORMACION</b>	ESE	ESE
<b>FUENTE PRIMARIA</b>	Encuesta de satisfacción	Encuesta de satisfacción
<b>PERIODICIDAD</b>	Mensual	
<b>PERIODICIDAD DE REMISION DE LA INFORMACION</b>	Mensual	
<b>RESPONSABLE DE LA OBTENCION Y REMISION DE LA INFORMACION</b>	ESE	
<b>VIGILANCIA Y CONTROL</b>	Superintendencia Nacional de Salud y Secretaria de Salud	
<b>LUMBRAL DE DESEMPEÑO</b>	Optimo: 90% al 100% satisfactoria Aceptable: 80% al 90% satisfactoria Inaceptable: menos del 80% satisfactorio.	
<b>ANALISIS</b>	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 95% 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.	