



**MATRIZ DE INDICADORES 2023
DEL PROGRAMA E023 "ATENCIÓN A LA SALUD"
FICHA TÉCNICA**

Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales

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 ambulatoria especializada otorgada			

2. Datos de identificación del indicador

Nombre del indicador:	Identificador del indicador	1.1
Porcentaje de usuarios con percepción de satisfacción de la calidad de la atención médica ambulatoria recibida superior a 80 puntos porcentuales	No. de indicador	3
Dimensión a medir:	Definición:	
Calidad	Este indicador permite evaluar la percepción de la satisfacción con calidad de la atención médica superior a 80 puntos porcentuales de la población usuaria de servicios ambulatorios que se atiende en las entidades que participan en el programa	
Método de cálculo:	Unidad de medida:	
Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales / Total de usuarios en atención ambulatoria 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 porcentuales o superior con los de los servicios médicos ambulatorios 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:** Permite conocer la satisfacción del paciente durante su proceso de atención médica ambulatoria 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 ambulatoria.

Serie de información disponible: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

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	95	
87.4	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			95% <=X <= 105%	90%<=X< 95% ó 105% <X <= 110%	X<90% ó X>110%
Razonable					

5. Características de las variables (metadatos)

Variables	
Nombre	Descripción de la variable
V1 Número de usuarios en atención ambulatoria que manifestaron una calificación de percepción de satisfacción de la calidad de la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales	Usuarios en atención ambulatoria con percepción de satisfacción de la calidad por la atención recibida superior a 80 puntos porcentuales
V2 Total de usuarios en atención ambulatoria encuestados	Usuarios en atención ambulatoria encuestados





Fuentes (medios de verificación):	Unidad de medida
Informe de la encuesta de satisfacción de área de calidad	Usuario
Informe de la encuesta de satisfacción de área de calidad	Usuario
Desagregación geográfica Nacional (Cobertura del Programa)	Frecuencia Trimestral
Método de recopilación de datos Explotación del registro administrativo	Fecha de disponibilidad de información Marzo 2024 (Definitivo)

6. Referencias adicionales

Referencia internacional	Serie estadística

Gráfica del comportamiento del indicador



Comentarios técnicos

1. **Las encuestas** deberán de atender a la metodología establecida en la regulación en la materia y serán aplicadas exclusivamente a los usuarios de las áreas de atención ambulatoria.
2. 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 %.