

Nombre del Indicador		Tasa de satisfacción global
Objetivo		Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trabajo realizado por parte de los funcionarios en la institución y aumentar la fidelización del usuario a través de la calidad en el desempeño del equipo interdisciplinario del servicio durante la vigencia del plan de desarrollo.
Fórmula del Indicador		$\frac{\text{Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos}}{\text{Número total de pacientes encuestados}} \times 100$
Tipo de Indicador		Tasa porcentual
Proceso asociado		Sistema de Información y Atención al usuario
Unidad de medición		Porcentaje
Interpretación		Por cada 100 pacientes encuestados, x pacientes están satisfechos con los servicios recibidos
Fuente Informacional	Numerador	Encuesta de satisfacción
	Denominador	Encuesta de satisfacción
Recolección de datos	Responsable	Dirección de calidad
	Periodicidad	Mensual
Cálculo de datos	Responsable	Dirección de calidad
	Periodicidad	Mensual
Análisis de datos	Responsable	Comité de ética
	Periodicidad	Mensual
Meta de Indicador	Sobrecumplida	97%
	Aceptable	94%
	No cumplida	< 90%
Niveles de desagregación		Por servicios
Se reporta a Entidad de Vigilancia y Control?		S - Resolución 1446/05, Circular 030/05, Circular única 049/08

Periodo a medir	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado año actual	Acumulado año anterior
Numerador	348,10	347,70	336	337	343	337	340	343	343	343	340	340	4098	
Denominador	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	360	
Resultado	96,7%	96,6%	93,4%	93,6%	95,3%	93,7%	94,5%	95,3%	95,3%	95,3%	94,3%	94,4%	1138,4%	#1DIV01

