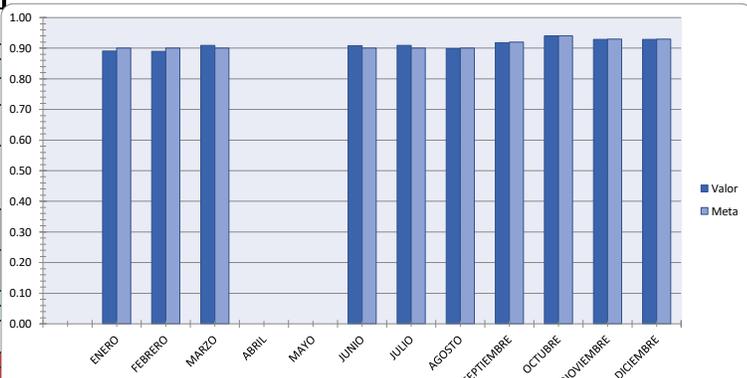




INDICADOR TASA DE GLOBAL SATISFACCION DE USUARIO

PAGINA	1 DE 1
FECHA	2019/02/03
VERSION	7
CODIGO	AC-FO-229

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR				III. GRÁFICO			
Nombre del indicador	INDICADOR TASA DE GLOBAL SATISFACCION DE USUARIO			Tipo de indicador	Eficacia		
				Tablero Indicadores	Operativo		
INFORMACIÓN DEL INDICADOR							
Objetivo del indicador	Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes- usuarios al recibir los servicios de salud en la institución						
Unidad de medida	Dias	Fuentes de Información del numerador	AC-FO-29 Encuesta de Satisfacción				
Fórmula para su Cálculo	No. de usuarios satisfechos por la prestación de los servicios asistenciales * 100	Fuentes de Información del denominador	AC-FO-29 Encuesta de Satisfacción				
Sentido del Indicador	+	Criterio de Exclusión del Numerador					
Periodicidad / Fechas de medición	Mensual	Criterio de Exclusión del Denominador					
RESPONSABLE							
Generación de los Datos		Cálculo y análisis del Indicador			Toma de decisiones		
SIAU		SIAU			lider atención al cliente		
Línea de base	88%	Meta	89%	Rangos de evaluación	BUENO: <x 90%	REGULAR: x 86%	MALO: >x 83%



II. TABLA DE DATOS					IV. ANALISIS		
Periodo de Medición	Nº de usuarios Satisfechos	Total de Usuarios Encuestados	Valor	Meta	Periodo	Análisis/Seguimiento	Toma de Decisión
ENERO	490	550	89%	90%	ENERO	Durante el mes de Enero se realizaron un total de 550 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 89%, no cumpliendose la meta establecida	
FEBRERO	507	570	89%	90%	FEBRERO	Durante el mes de Febrero se realizaron un total de 570 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 89%, no cumpliendose la meta establecida	
MARZO	473	520	91%	90%	MARZO	Durante el mes de Marzo se realizaron un total de 520 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 91%, cumpliendose la meta establecida	
ABRIL	0	0	#iDIV/0!	0%	ABRIL	No se realizaron las encuestas en el mes de Abril por falta de personal por motivo de la PANDEMIA COVID 19.	
MAYO	0	0	#iDIV/0!	0%	MAYO	No se realizaron las encuestas en el mes de Mayo por falta de personal por motivo de la PANDEMIA COVID 19.	
JUNIO	457	503	91%	90%	JUNIO	Durante el mes de Junio se realizaron un total de 503 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 91%, cumpliendose la meta establecida	
JULIO	462	508	91%	90%	JULIO	Durante el mes de Julio se realizaron un total de 508 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 91%, cumpliendose la meta establecida	
AGOSTO	432	481	90%	90%	AGOSTO	Durante el mes de Agosto se realizaron un total de 481 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 90 %, cumpliendose la meta establecida	
SEPTIEMBRE	449	489	92%	92%	SEPTIEMBRE	Durante el mes de Septiembre se realizaron un total de 489 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 92 %, cumpliendose la meta establecida	
OCTUBRE	440	469	94%	94%	OCTUBRE	Durante el mes de Octubre se realizaron un total de 469 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 94 %, cumpliendose la meta establecida	
NOVIEMBRE	339	365	93%	93%	NOVIEMBRE	Durante el mes de Noviembre se realizaron un total de 365 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 93 %, cumpliendose la meta establecida	
DICIEMBRE	364	392	93%	93%	DICIEMBRE	Durante el mes de Diciembre se realizaron un total de 392 encuestas de los cuales el porcentaje arrojado es del 93 %, cumpliendose la meta establecida	

CONTROL DE REVISION Y ACTUALIZACION

Version	Fecha	Observación
5	2012/02/13	
6	2018/01/04	Se modifica la tabla de revisión.
7	2019/02/03	se ajusta base

elaboro	reviso	Aprobó
Yobana Leon- atencion al cliente	Olga Yuvy Molina Rojas Gerente	Comité de gestión integral