

NOMBRE DEL INDICADOR												
OBJETIVO DEL INDICADOR		TIPO DE INDICADOR	LINEA BASE	META OBJETIVO								
				META	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	VIGENCIA DE CUMPLIMIENTO						
DETERMINAR LA OPORTUNIDAD Y LA ATENCION DE LA INSTITUCION DE LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO		GESTION	20%	90%	12	4%						
INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR												
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	META VIGENCIA	RESPONSABLE MEDICIÓN	RESPONSABLE ANÁLISIS	ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO							
%	TRIMESTRAL	90%	ATENCION AL USUARIO	ATENCION AL USUARIO	MINISTERIO Y GOBERNACION SSPM							
FUENTE DE INFORMACION						FORMULA DE CALCULO						
ENCUESTAS DE SATISFACCION						NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS/NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS x100						
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	28	19	22	21	25.1	17.7	19.1	15.9	26.3			
Dato Denominador	30	23	25									
Periodo	Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo									
Ene	94%	90%	90%									
Feb	82%	90%	90%									
Mar	92%	90%	90%									
Abr	86%	90%	90%									
May	89%	90%	90%									
Jun	89%	90%	90%									
Jul	91%	90%	90%									
Ago	94%	90%	90%									
Sep	93%	90%	90%									
Oct	0%	90%	90%									
Nov	0%	90%	90%									
Dic	0%	90%	90%									

Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador				
CAUSA DESVIO	QUE HACER	COMO	QUIEN	CUANDO
NO HAY DESVIACION PUES SE MANTIENE POR ENCIMA DE LA META ESPERADA				

Observaciones: EN EL PROCESO DE MEDICION DE SATISFACCION EN LO CONCERNIENTE A LA PRESTACION DEL SERVICIO EN EL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2019 SE ENCUENTRA UN 4.7% DE USUARIOS NO SATISFECHOS, EL NIVEL DE INSATISFACCION SE RELACIONA DE FORMA DIRECTA CON EL TRATO INADECUADO DEL PERSONAL MEDICO, LA ALIMENTACION, TRATO DE LA ENFERMERA JEFE, SERVICIO DE LAVANDERIA Y ASEO DE LA INSTITUCION . MIENTRAS QUE UN 2.5% NO CONTESTA. EN ESTE MES SE MANTIENE EL NIVEL DE SATISFACCION POR ENCIMA DE LA META ESTABLECIDA. ES IMPORTANTE AGREGAR QUE LOS PORCENTAJES QUE NBAJAN LA SATISFACCION CORRESPONDEN A PUNTAJES SITUADOS EN LA CATEGORIA DE REGULAR. (PRESTACION DEL SERVICIO)

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: SI NO

Notas: