

PROCESO: ATENCION AL USUARIO

SUBPROCESO: SATISFACCION AL USUARIO

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	90%	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 INFORMACIÓN

BUZONES, ATENCION DIRECTA SIAU, PAGINA WEB

FÓRMULA DE CÁLCULO

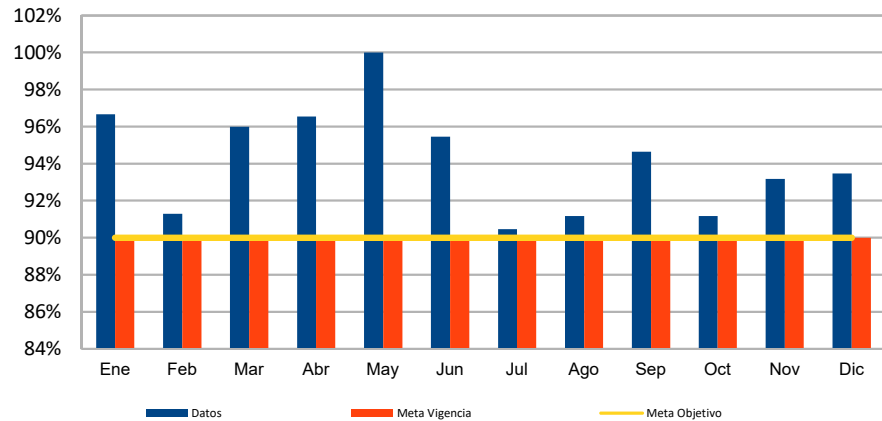
NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS/NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS x100

COMPORTAMIENTO INDICADOR

Meses	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOT	SEPT	OCT	NOV	DIC
Dato Numerador	29	21	24	28	28	21	19	15,5	26,5	15,5	20,5	21,5
Dato Denominador	30	23	25	29	28	22	21	17	28	17	22	23

MEDICIÓN

Periodo	Datos	Meta Vigencia	Meta Objetivo
Ene	97%	90%	90%
Feb	91%	90%	90%
Mar	96%	90%	90%
Abr	97%	90%	90%
May	100%	90%	90%
Jun	95%	90%	90%
Jul	90%	90%	90%
Ago	91%	90%	90%
Sep	95%	90%	90%
Oct	91%	90%	90%
Nov	93%	90%	90%
Dic	93%	90%	90%



Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador

CAUSA DESVIO	QUE HACER	COMO	QUIEN	CUANDO

Observaciones: EN ESTA GRAFICA SE BUSCA APORTAR LA INFORMACION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA EXPERIENCIA CON LA PRESTACION DEL SERVICIO HACIENDO ENFASIS EN EL MES DE DICIEMBRE DEL 2019 PERO A LA VEZ NOS MUESTRA EL COMPORTAMIENTO DURANTE TODO EL AÑO EN MENCION. EL PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A SUS FAMILIARES Y AMIGOS SE MANTIENE POR ENCIMA DE LA META ESPERADA DURANTE TODO EL AÑO 2019.

SATISFACCION: PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECOMENDARIAN LA IPS A FAMILIARES Y AMIGOS EL 93% DE LOS ENCUESTADOS.

Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora:

SI

NO

Notas: