

**Fichas del indicadores de Calidad, Resolución 0256 de 2016**

<b>Nombre del Indicador:</b> Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS		<b>Código:</b> P.3.14
<b>Definición:</b>	Expresa la proporción de usuarios satisfechos con los servicios recibidos en la IPS	
<b>Forma de Cálculo:</b>	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, y el número de usuarios que respondieron la pregunta por 100 expresado como porcentaje (%).	<b>Componentes de la Fórmula de Cálculo:</b>
		<b>Numerador:</b> Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"
		<b>Fuente del Numerador:</b> Reporte del prestador al MSPS
		<b>Denominador:</b> Número de usuarios que respondieron la pregunta
		<b>Fuente del denominador:</b> Reporte del prestador al MSPS
		<b>Unidad de medida:</b> Por 100 (%)
<b>Niveles de desagregación:</b>	Nacional-Departamental- IPS-- Servicios de Transporte Especial de Pacientes	<b>Periodicidad:</b> Semestral
<b>Sustento Normativo / Referencia</b>	Ley 1438 de 2011-Ley 715 de 2001 y otras disposiciones vigentes	
<b>Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador</b>	El Ministerio de Salud y Protección Social calculará este indicador a partir del reporte del prestador según lo definido en el anexo técnico adjunto.	
<b>Observaciones</b>	Las opciones de respuesta del usuario a la pregunta "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" serían: a)Muy mala b) Mala c) Regular d)Buena e) Muy buena f) No informa Aplica para IPS y para los Servicios de Transporte Especial de pacientes..	
<b>Dominio</b>	Experiencia de la atención	
<b>Versión:</b>	01	<b>Elaborado por:</b>
<b>Fecha:</b>	20/12/2015	Ministerio de Salud y Protección Social