

Fichas del indicadores de Calidad, Resolución 0256 de 2016

Nombre del Indicador: Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos		Código: P.3.15
Definición:	Expresa la proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	
Forma de Cálculo:	Se calcula como el cociente entre el número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?", y el número de usuarios que respondieron la pregunta, por 100 expresado como porcentaje (%).	Componentes de la Fórmula de Cálculo:
		Numerador: Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?",
		Fuente del Numerador: Reporte del prestador al MSPS
		Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta
		Fuente del denominador: Reporte del prestador al MSPS
		Unidad de medida: Por 100 (%)
Niveles de desagregación:	Nacional-Departamental-IPS	Periodicidad: Semestral
Sustento Normativo / Referencia	Ley 1438 de 2011-Ley 715 de 2001 y otras disposiciones vigentes	
Responsable de la obtención, cálculo y salida de la información del indicador	El Ministerio de Salud y Protección Social calculará este indicador a partir del reporte del prestador según lo definido en el anexo técnico adjunto.	
Observaciones	Las opciones de respuesta del usuario a la pregunta "¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?" serían: a) Definitivamente no b) Probablemente no c) Probablemente si d) Definitivamente si e) No informa Aplica para IPS y no aplica para los Servicios de Transporte Especial de pacientes..	
Dominio	Experiencia de la atención	
Versión:	01	Elaborado por:
Fecha:	20/12/2015	Ministerio de Salud y Protección Social