Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera virtual y en cada una de las unidades operativas y evaluando uno a uno los servicios para identificar las oportunidades de mejora continua.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nit: 800.084.206-2   |  | | --- | | **Instituto de Salud de Bucaramanga  TABLERO DE INDICADORES** | | | | | | | |
|
|
| **Proporción de Satisfacción Global de Usuarios** | | | | | |
| **Atributo Calidad: Satisfacción AÑO: 2020** | | | | | |
| |  | | --- | | Periodo Concepto | | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Numerador | 1256 | 471 |  |  | 1727 |
| Denominador | 1271 | 490 |  |  | 1761 |
|  | | | | | |
|  | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Indicador | 98,82 | 96,12 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 98,07 |
| Meta ( %) | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| CObser/ 2019 | 90,54 | 93,82 | 96,10 | 96,19 | 94,51 |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | |
|
| **Proporción de Usuarios que Recomendaría su IPS a Familiares y Amigos** | | | | | |
| **Atributo Calidad: Satisfacción AÑO: 2020** | | | | | |
| |  | | --- | | Periodo Concepto | | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Numerador | 1260 | 465 |  |  | 1725 |
| Denominador | 1271 | 490 |  |  | 1761 |
|  | | | | | |
|  | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Indicador | 99,13 | 94,90 | #¡DIV/0! | #¡DIV/0! | 97,96 |
| Meta ( %) | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 | 90,00 |
| CObser/ 2019 | 90,74 | 93,95 | 95,97 | 96,45 | 94,62 |
| |  | | --- | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |