

	FICHA TECNICA INDICADORES						Codigo: CTJ-FO-IN-002		
							Version: 1		
	TERAPIAS C.T.J.SAS						Fecha: 20-12-2023		
						Pagina: 1			
Proporcion de recomendación									
OBJETIVO	Determinar la proporción de usuarios que manifiestan que recomendaría su IPS a familiares y amigos								
PROCESO	Atencion al usuario								
CODIGO	CTJ-IN-FT-004								
INDICADOR	NOMBRE	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos							
	FORMULA	A / B	FACTOR A	Numero de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "recomendaría a"	FUENTE	Encuestas de satisfacción			
			FACTOR B	Numero de pacientes que respondieron la pregunta	FUENTE	Encuestas de satisfacción			
	META	ESTANDAR INSTITUCIONAL: 90%		LINEA DE BASE					
	UNIDAD DE MEDIDA	Por 100 (%)							
	TENDENCIA	Creciente							
	RESPONSABLE DE CÁLCULO	Líder de Atención al Usuario				UMBRAL			
	RESPONSABLE DEL ANALISIS	Líder de Atención al Usuario				RANGO		CALIFICACIÓN	
	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Trimestral					<70%	1	
	FRECUENCIA DEL ANALISIS	Trimestral				70%	89%	3	
					>90%	5			
Tasa de caída									
OBJETIVO	Monitorear la frecuencia de eventos adversos de caídas en el servicio								
PROCESO	terapia integral								
CODIGO	CTJ-IN-FT-004								
INDICADOR	NOMBRE	Tasa de caída de pacientes en el servicio							
	FORMULA	A/B	FACTOR A	caídas en el periodo.	FUENTE	matriz de reportes de seguridad del paciente			
			FACTOR B	Total de personas atendidas	FUENTE	RIPS			
			FACTOR C		FUENTE				
	META	ESTANDAR INSTITUCIONAL: Menor a 0,3		LINEA DE BASE	En construcción				
	UNIDAD DE MEDIDA	consulta externa							
	TENDENCIA	Decreciente							
	RESPONSABLE DE CALCULO	Líder de seguridad del paciente				UMBRAL			
	RESPONSABLE DEL ANALISIS	Líder de seguridad del paciente				RANGO		CALIFICACIÓN	
	FRECUENCIA TOMA DE DATOS	Mensual					> igual 0,50	1	
FRECUENCIA DEL ANALISIS	Trimestral					0,30 - 0,49	3		
						< 0,30	5		

