

## 8.3.2 Satisfacción Usuaria

## Resultado Esperado

**Indicador:**

*Porcentaje de establecimientos APS que presentan puntaje >6 en la medición anual de trato al usuario.*

**Resultado esperado:**

*Usuarios/as más satisfechos con los espacios físicos de las instituciones de salud y la atención brindada por los funcionarios con los cuales se relacionan.*

**Frecuencia:**

*Anual*

**Unidad:**

*Establecimientos*

**Polaridad:**

*Mayores valores son mejores.*

**Fuente:**

*Estudio anual de medición de trato usuario (numerador y denominador).*

**Responsable recolección de datos:**

*Departamento de Calidad de vida y relaciones laborales, DIGEDEP*

**Numerador:**

*Número de establecimientos APS que presentan puntaje >6 en la medición anual de trato al usuario.*

**Denominador:**

*Número de establecimientos APS.*

**Línea de base (2010):**

*85%.*

**Meta (2020):**

*100%.*

**Desagregación:**

*Según sexo, edad, región, servicio de salud, urbano/rural y nivel educacional.*

**Unidad responsable:**

*Departamento de Calidad de vida y relaciones laborales, DIGEDEP*

**Justificación:**

*Realizar mediciones de satisfacción usuaria que permitan efectuar análisis de acuerdo con la realidad sociocultural, posibilitará elaborar estrategias diferenciadas según sus características.*

**Método:**

*El número anual de establecimientos APS que presentan puntaje >6 en la medición anual de trato al usuario es dividido por el número total de establecimientos APS, y posteriormente se multiplica por 100.*