

8.3.1 Satisfacción Usuaria

Resultado Esperado

Indicador:

Porcentaje de usuarios satisfechos con la Infraestructura de las oficinas de informaciones, reclamos y sugerencias (OIRS) del Ministerio de Salud.

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:

Personas

Polaridad:

Mayores valores son mejores.

Fuente:

Encuesta de satisfacción de usuarios OIRS

Responsable recolección de datos:

Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias del Ministerio de Salud

Numerador:

Número de usuarios satisfechos con la Infraestructura de las OIRS del Ministerio de Salud.

Denominador:

Número de usuarios encuestados en la OIRS.

Línea de base (2010):

72,28%.

Meta (2020):

≥80%.

Desagregación:

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

Unidad responsable:

Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias del Ministerio de Salud

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 usuarios satisfechos con la Infraestructura de las OIRS del Ministerio de Salud es dividido por el número total de usuarios encuestados en la OIRS, y posteriormente se multiplica por 100.