

<b>TÍTULO</b>	Encuesta satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<b>INSTITUCION BENEFICIARIA</b>	Ministerio de Administración de Pública

<b>TÍTULO</b>	Encuesta satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
<b>BREVE DESCRIPCIÓN</b>	<p>Esta encuesta consiste en un levamiento para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios prestados a la población por una muestra de los servicios de mayor demanda del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.</p> <p>El propósito de esta encuesta es ofrecer un diagnóstico para la detección de fortalezas y oportunidades de mejora de los servicios que ofrecen.</p> <p>Los resultados de este estudio serán utilizados como insumo para evidencias del indicador Índice de Satisfacción Ciudadana del SISMAP del Poder Ejecutivo.</p>

*[Handwritten signature in blue ink]*



<b>DURACIÓN TOTAL</b>	90 días
<b>LUGAR DE TRABAJO</b>	Modalidad remota/presencial
<b>IDIOMA DE TRABAJO</b>	Español

El Ministerio de Salud Pública en cumplimiento con los lineamientos a las acciones institucionales de fortalecimiento, reforma y modernización de la gestión pública impulsadas a través del Ministerio de Administración pública que abarcan hasta la evaluación de la gestión pública expresada en el monitoreo de la calidad de los servicios públicos y con el fin de garantizar la calidad de los servicios que ofrece el ministerio se encuentra desarrollando el sistema de Monitoreo de Calidad de los Servicios que a su vez da respuesta a la

Todo lo anterior se resume en gestionar una administración pública comprometida con la transparencia, y la mejora continua, con estándares de calidad expresada en la entrega final al ciudadano de servicios que satisfagan sus expectativas. Como parte consustancial de esa política de calidad de transparencia y participación ciudadana, se inscribe la realización de la encuesta de satisfacción.

La prestación de los servicios del MISPAS se realiza en un contexto de desafíos del sector y en un ambiente de transformación digital bajo la estrategia de Burocracia cero. El ministerio tiene la responsabilidad de incidir de manera considerable en la disminución de traslados y tramites innecesarios de los usuarios, por lo que la mejora continua de esos servicios debe ser un estandarte para lograr brindar servicios de calidad.

Los resultados de esta encuesta servirán de insumo para alimentar el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública del Poder Ejecutivo el que se concibe un indicador sobre la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos allí monitoreados; con el objetivo de estimular a las entidades del poder ejecutivo a abordar procesos de mejora de los mismos, a través de su participación en este sistema público, en línea y abierto que busca llevar orientación, apoyo técnico y estimular la competencia sana, como una de las herramientas hacia la construcción de servicios de calidad.

La encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios del MISPAS será un instrumento que aportará insumos que permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos, para que las autoridades puedan aplicar planes de acción que repercutan de manera positiva en la satisfacción de los ciudadanos.

**2.1. Objetivos**

**2.1.1. Objetivos General**

Conocer el nivel de satisfacción ciudadana respecto a la prestación de los servicios públicos ofertados por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

**2.1.2. Objetivos específicos**



- Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a cómo perciben de manera general los servicios de Salud que reciben.
- Determinar el nivel de satisfacción ciudadana particularizada por tipo de servicio
- Conocer el grado de satisfacción con cada uno de los principales atributos de los componentes del servicio de Registro Sanitario y sus modalidades, Habilitación y Exequatur

## 2.2. Características

- Comparable entre dimensiones de calidad de los servicios
- Segregación por tipo de servicio: las respuestas deben asociarse necesariamente al servicio requerido. Los ciudadanos evalúan el servicio que reciben.
- Aplicación a ciudadanos que recibieron servicios en los últimos tres meses

## 2.3. Metodología

La realización de un relevamiento para medir la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios prestados a la población por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social constituye un insumo clave para la detección de oportunidades de mejora en los servicios hospitalarios ofrecidos a la ciudadanía.

La metodología utilizada para la realización del estudio será la aplicación del cuestionario SERVQUAL, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento se aplicará a los usuarios/ciudadanos que acuden a dichos hospitales, en busca de los servicios ofrecidos.

La organización del cuestionario abarca dos vertientes, una es la parte fija que comprende un conjunto de variables de clasificación, de carácter sociodemográfico. Y la segunda parte explora valoraciones generales del servicio, como son los diferentes aspectos de prestación del mismo, basados en el modelo SERVQUAL. Estas dimensiones son:

- ✓ **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la Institución.
- ✓ **Fiabilidad:** Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
- ✓ **Seguridad:** Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.

2.3.1. **Enfoque:** Cuantitativo

2.3.2. **Tipo de Diseño:** No experimental

2.3.3. **Tipo de investigación:** Exploratoria y descriptiva

2.3.4. **Técnica:** Encuesta

2.3.5. **Instrumento:** Cuestionario Estructurado, preguntas abiertas y cerradas de respuesta múltiples

2.3.6. **Modalidad del levantamiento:** Entrevista telefónicas/Presenciales utilizando tabletas y celulares



El levantamiento se realizará a través de entrevistas telefónicas, presenciales con los usuarios que recibieron el servicio directo, levantamiento deberá tocar los servicios más representativos.

## **2.4. Universo y muestra**

### **2.4.1. Universo**

El universo de esta encuesta estará compuesto por la cantidad de ciudadanos que recibieron servicios en los últimos **5 meses** en las distintas modalidades de servicios que presta el Ministerio de Salud Pública y Asistencia, teniendo las estadísticas de servicios del periodo referido suministra.

### **2.4.2. Muestra**

Se requiere una muestra estadísticamente representativa del universo de cada servicio considerando no más de un 5 % de margen de error permitido y un 95 % de confianza.

Estas muestras son las que se necesitan con calidad, por lo que se deberá adicionar márgenes de cobertura por tasas de repuestas bajas u erróneas.

La muestra será aleatoria, y condicionada a una estratificación, por tipo de servicios, de género y edad acorde a la realidad.

### **2.4.3. Instrumento**

El cuestionario que se aplicará para el levantamiento de la información será suplido por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a la empresa que resulte ganadora del proceso de licitación, luego de firmar el contrato, será un cuestionario de máximo 35 preguntas, con preguntas cerradas y opciones múltiples de respuesta, articuladas a las variables, con preguntas control.

#### **2.4.3.1 . Variables**

El cuestionario incluirá preguntas que permitirán evaluar las siguientes variables:

- Satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos del Ministerio de Salud en general
- Satisfacción con el tiempo de respuesta de los servicios.
- Satisfacción cantidad de requisitos requeridos para completar su solicitud
- Satisfacción ciudadana respecto a los principales servicios públicos de manera individual por tipo y modalidad del servicio.
- Otras variables de interés que se pudieran agregar previo al levantamiento

