



ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESTADISTICA INSTITUCIONAL DE ESSALUD

PRINCIPALES RESULTADOS

**GERENCIA CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
GERENCIA DE GESTION DE LA INFORMACION
SUB GERENCIA DE ESTADISTICA**

LIMA, MARZO 2023

PRESENTACION

La Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto – GCPP, a través de la Gerencia de Gestión de la Información y la Sub Gerencia de Estadística, realizó la “Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD” entre los meses de setiembre y octubre de 2022, cuyo instrumento permite establecer acciones para mejorar el uso de la información estadística de los usuarios de ESSALUD, en el marco del Plan Estadístico Institucional 2022-2023.

Al respecto, la citada encuesta fue realizada para conocer el nivel de satisfacción y la opinión de los principales usuarios de la Sede Central de ESSALUD, respecto a los principales productos que publica la Gerencia de Gestión de la Información, a través de la internet e intranet institucional, así como de las aplicaciones que cuenta como el SES, el Gestor de Reporte (GREP), entre otros.

La Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto agradece sinceramente a los usuarios de las Gerencias de la Sede Central que participaron en la encuesta, gracias a su valiosa contribución nos ha permitido recopilar información relevante, la cual nos permite conocer de manera más profunda las necesidades y expectativas de la información estadística institucional, respecto a la información que producimos y que es necesario incorporar en nuestro sistema de estadística.

GERENCIA CENTRAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

ÍNDICE

- I. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA**
- II. FICHA TÉCNICA**
- III. RESULTADOS DE ENCUESTA**
- IV. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**
- V. ANEXOS:**
 - ANEXO 1: Ficha Técnica de encuesta de usuarios**
 - ANEXO 2: Formulario de Encuesta de Satisfacción de los usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD 2022.**
 - ANEXO 2: Codificación de variables por pregunta y nivel de medición.**
 - ANEXO 3: Diccionario de datos.**

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA ESTADISTICA INSTITUCIONAL DE ESSALUD – 2022

I. FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA ENCUESTA

1.1. FINALIDAD

Suministrar información que permitan mejorar el acceso a la información estadística, la difusión y aplicación de los mismos, que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información.

1.2. OBJETIVOS

Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, sobre los productos y servicios que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información, a través de la internet e intranet institucional, así como de las aplicaciones que cuenta como el SES, el Gestor de Reporte (GREP), entre otros.

Objetivos específicos

- Conocer el perfil de los usuarios que responden la encuesta.
- Conocer la utilidad que le proporcionan los usuarios a la información estadística producida por la Gerencia de Gestión de la Información.
- Identificar las nuevas diversas necesidades de información y los productos estadísticos más utilizados.
- Conocer la frecuencia de uso de los servicios que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información.
- Conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de los productos y servicios que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información.
- Conocer si los usuarios obtienen la información de su interés.

II. FICHA TÉCNICA

La encuesta es de tipo exploratorio/descriptiva, orientándose a obtener la comprensión general de los temas relacionados con la satisfacción de los usuarios y demanda de información estadística que brinda la Gerencia de Gestión de la Información, buscando identificar información clave, temas relevantes y posibles factores relacionados con la Gestión de Información.
(Ver Anexo 1)

2.1. UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

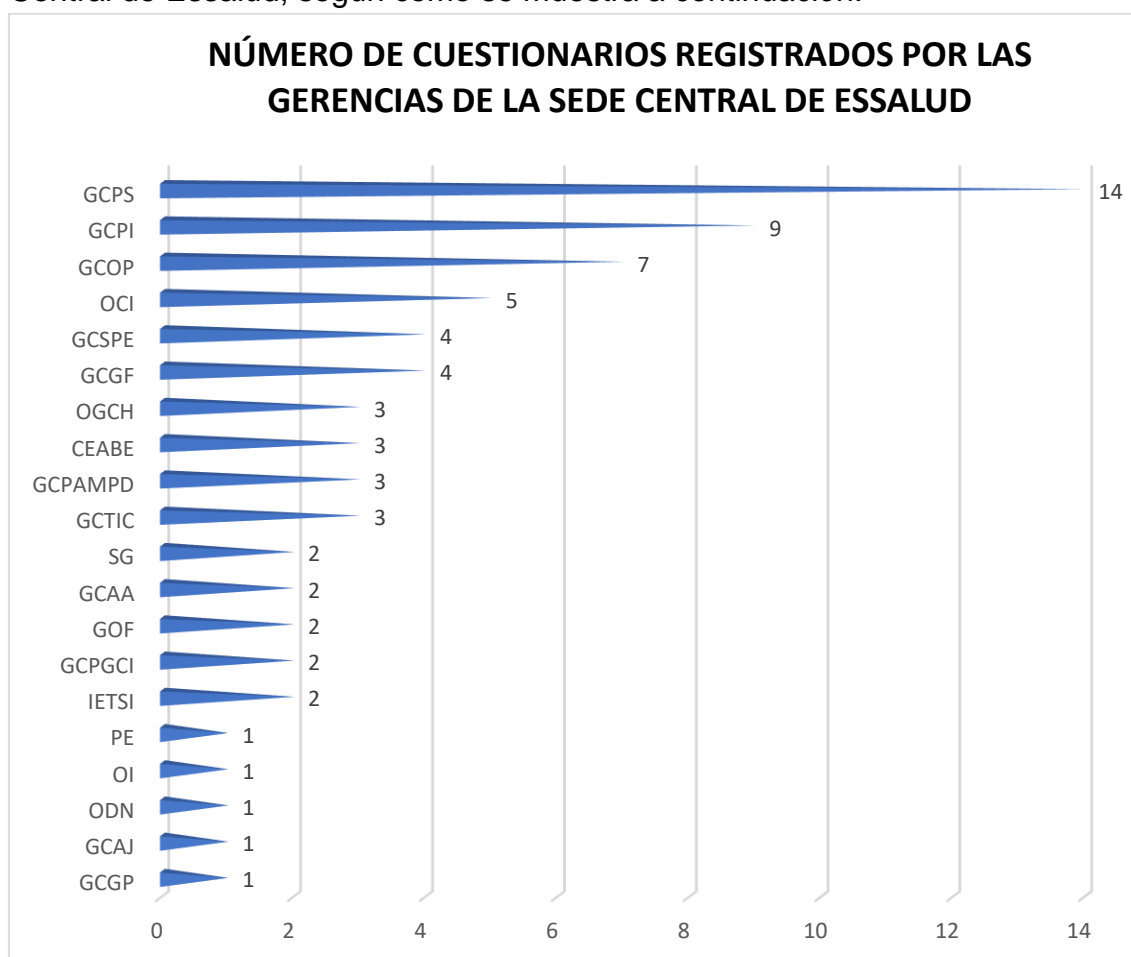
Se consideró a los usuarios ejecutivos y profesionales relacionados con la toma de decisiones y la generación de información estadística, la cual incluye a Gerentes Centrales, Gerente de Línea, Sub Gerentes y trabajadores de Sede Central.

2.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el estudio se utilizó un formulario web desde donde los usuarios registraron sus respuestas, incluso pudiendo ser respondida y remitida vía correo electrónico a la Sub Gerencia de Estadística.

2.3. COBERTURA GEOGRÁFICA

Participaron en la encuesta los usuarios de las Gerencias de la Sede Central de Essalud, según como se muestra a continuación:



NÚMERO DE CUESTIONARIOS REGISTRADOS POR LAS GERENCIAS DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD

Dependencia	Siglas	Número de Cuestionarios
Gerencia Central de Prestaciones de Salud	GCPS	14
Gerencia Central de Proyectos de Inversión	GCPI	9
Gerencia Central de Operaciones	GCOP	7
Órgano de Control Institucional	OCI	5
Gerencia Central de Gestión Financiera	GCGF	4
Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	GCSPE	4
Gerencia Central de Tecnología de Información y Comunicaciones	GCTIC	3
Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	GCPAMPD	3
Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos	CEABE	3
Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización	OGCH	3
Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación	IETSI	2
Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversiones	GCPGCI	2
Gerencia de Oferta Flexible	GOF	2
Gerencia Central de Atención al Asegurado	GCAA	2
Secretaría General	SG	2
Gerencia Central de Gestión de las Personas	GCGP	1
Gerencia Central de Asesoría Jurídica	GCAJ	1
Oficina de Defensa Nacional	ODN	1
Oficina de Integridad	OI	1
Presidencia Ejecutiva	PE	1
Total	-	70

2.4. COBERTURA DE DESARROLLO DE ENCUESTA

- Del 5 al 9 de setiembre de 2022, desarrollo del aplicativo.
- Del 12 al 30 de setiembre de 2022, prueba piloto
- Del 1 al 15 de octubre de 2022, trabajo de campo.
- Diciembre de 2022, procesamiento y análisis de los resultados.
- Enero - febrero 2023, elaboración del informe final

2.5. COBERTURA TEMÁTICA

La encuesta recoge la siguiente información:

Perfil del usuario (5 preguntas)

- Usuarios según nivel funcionario y profesional, sexo y grupos de edad
- Clasificación por grupos de usuarios
- Frecuencia de uso de la información estadística
- Finalidad de uso de la información estadística

Percepción sobre los principales servicios (11 preguntas)

- Medios de atención y difusión utilizados para acceder a la información estadística.
- Acceso a la página web/Intranet de Essalud.
- Productos y temáticas de la página web/Intranet consultados con mayor frecuencia.
- Contenido fácil de comprender
- Satisfacción de usuarios para obtener información estadística.
- Usuarios que acceden a información mediante solicitudes de acceso a la información estadística
- Nivel de confianza en las estadísticas que produce la Gerencia de Gestión de la Información

III. RESULTADOS DE ENCUESTA

3.1. PERFIL DEL USUARIO

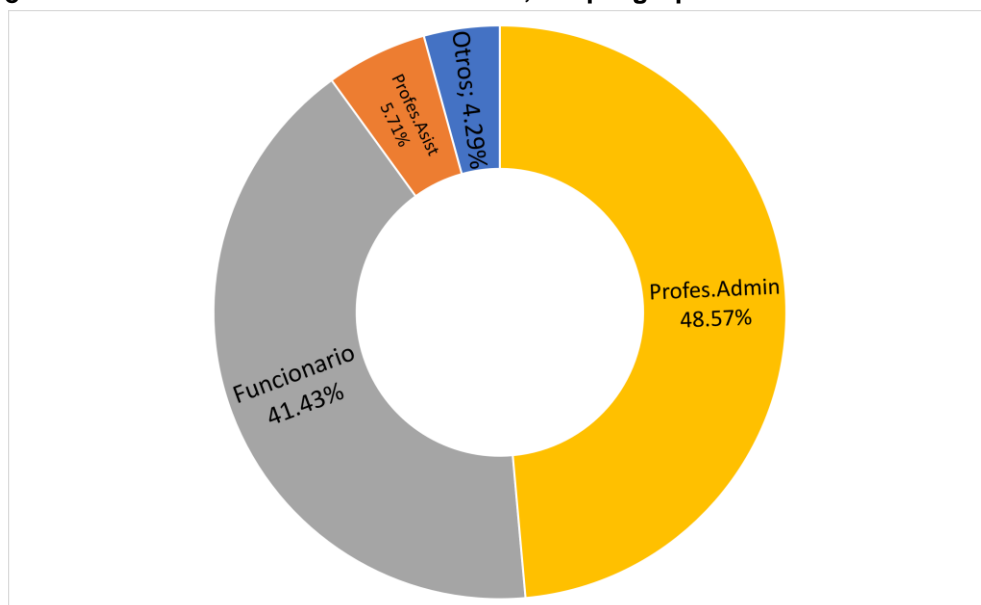
Se obtuvo datos sobre el perfil de los usuarios, a fin de conocer sus características como sexo, rango de edad, categoría laboral de usuarios, identificación de área y frecuencia de uso de la información estadística.

Usuarios según categoría laboral, grupos de edad, sexo y modalidad

1. ¿Cómo usuario de los datos estadísticos, en que grupo te ubicas?

Del total de usuarios que participaron en la encuesta (70), el 48,57% son profesionales administrativos, el 41,43% funcionarios y el 10% entre profesionales asistenciales y otros.

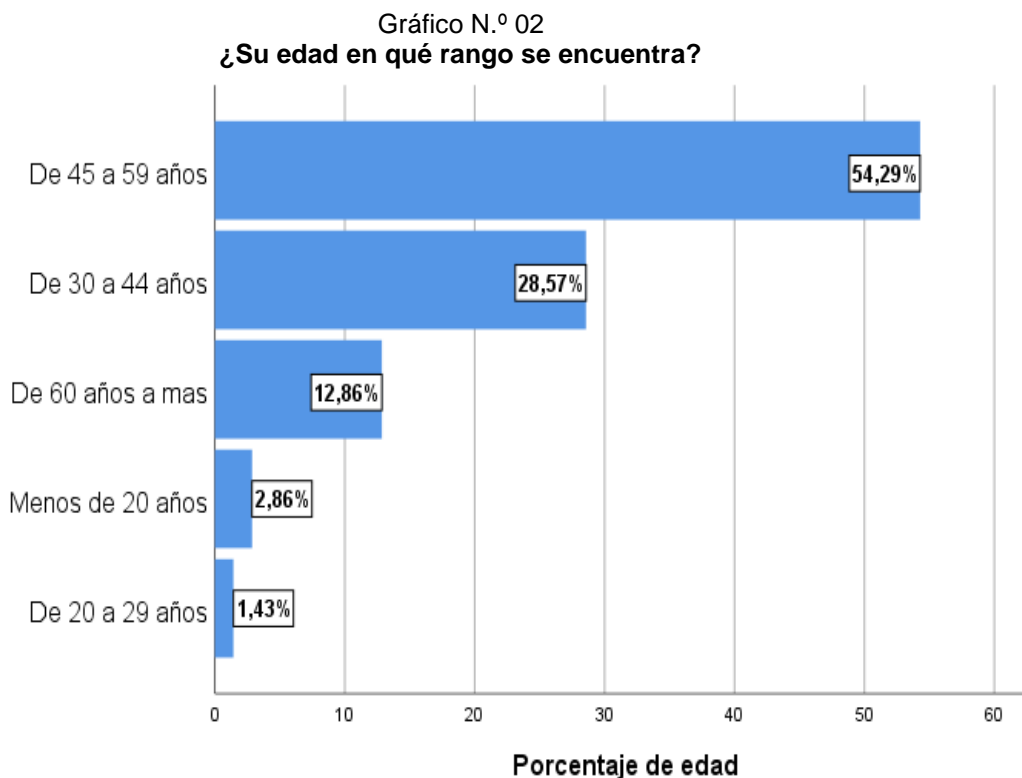
Gráfico N.º 01
 ¿Cómo usuario de los datos estadísticos, en que grupo te ubicas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

2. ¿Cómo usuario de los datos estadísticos, en que grupo te ubicas?

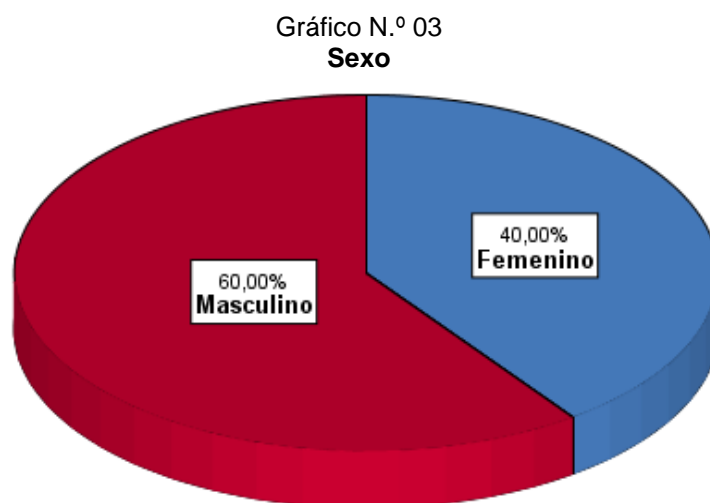
Por rangos de edad, los usuarios son mayormente del grupo de 40 a 59 (54,29%) años de edad, seguido del grupo de 30 a 44 años (28,67%) y el de 60 a más años de edad (12,86%). Mientras que los usuarios menos de 20 años (2,86) y un reducido grupo de 20 a 29 años representan solamente el (1,43%) del total de usuarios.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3. Sexo

Del total de usuarios que participaron en la encuesta, el 60% son hombres y el 40% mujeres.

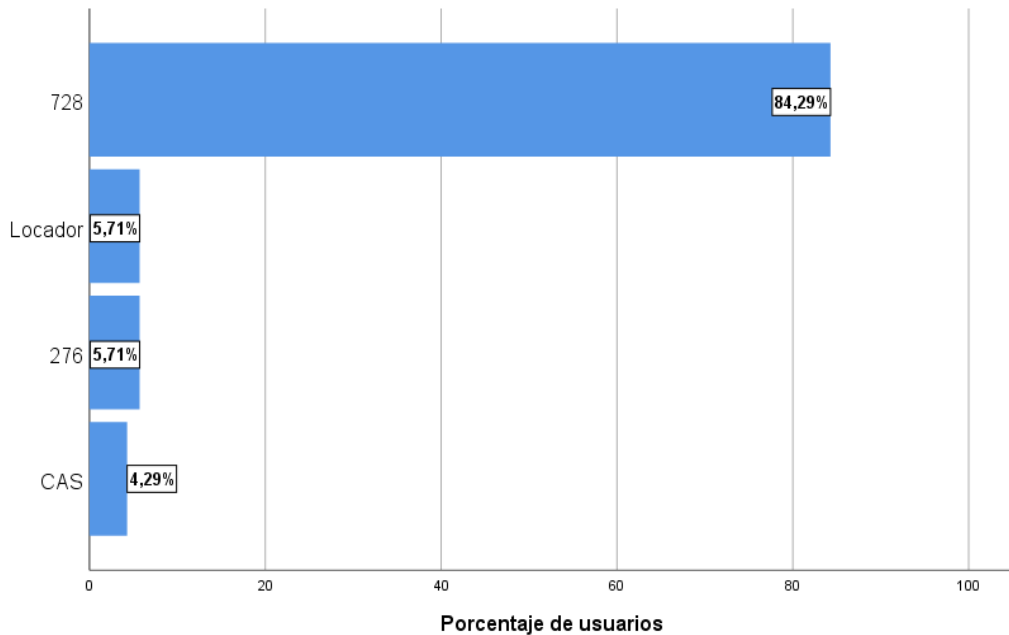


Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

4. ¿Qué modalidad de contrato tiene?

Según modalidad de contrato, la que tiene mayor participación es el régimen 728 con (84,29%), seguido por las otras modalidades CAS, 276 y Otras modalidades, (15,71%) del total de usuarios encuestados.

Gráfico N.º 04
 ¿Cuántos vienen trabajando en ESSALUD?

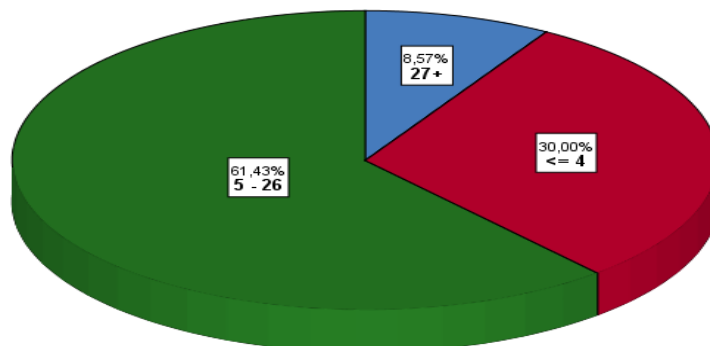


Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

5. ¿Cuántos viene trabajando en ESSALUD?

Por años de trabajo en ESSALUD, el grupo que más tiempo tiene en ESSALUD es entre 5 a 26 años (6,43%), menos de 4 años (30%) y más de 27 años (8,57%)

Gráfico N.º 05
 ¿Cuántos años viene trabajando en ESSALUD?



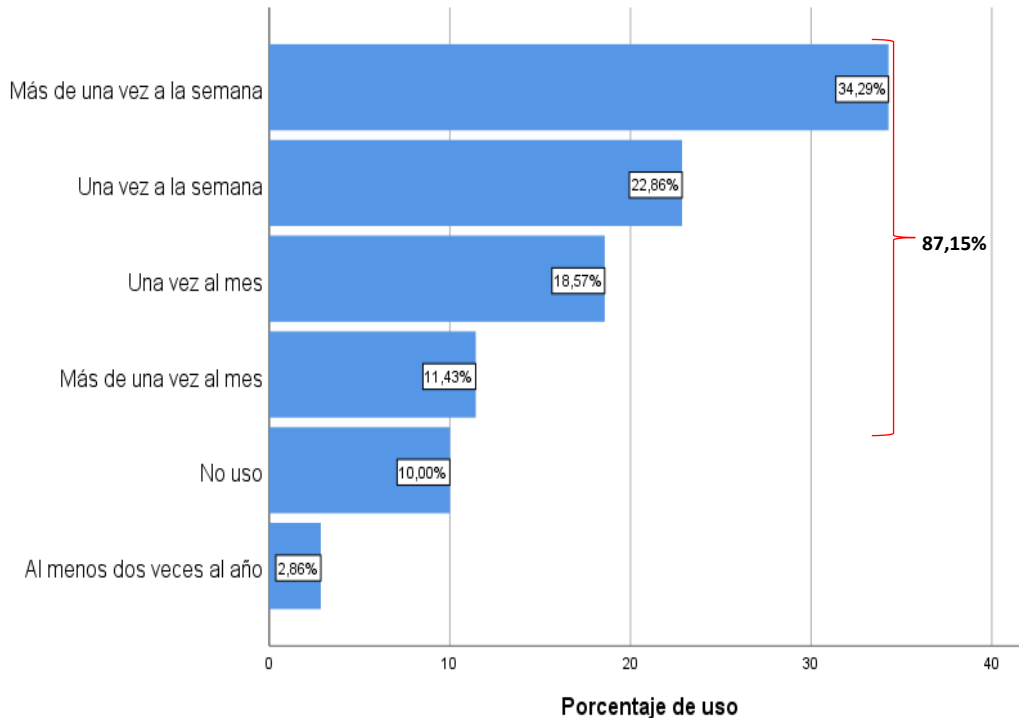
Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3.2. FRECUENCIA DE USO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

6. ¿Con que frecuencia utiliza la información estadística institucional?

El 87.1%, utilizan más de una vez a la semana, una vez a la semana, una vez al mes o más de una vez al mes la información estadística; por otro lado, el 12,9% no usó o al menos utilizó dos veces al año la información estadística.

Gráfico N.º 06
 ¿Con que frecuencia utiliza la información estadística Institucional?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3.3. PREGUNTAS DE OPCIÓN MÚLTIPLE

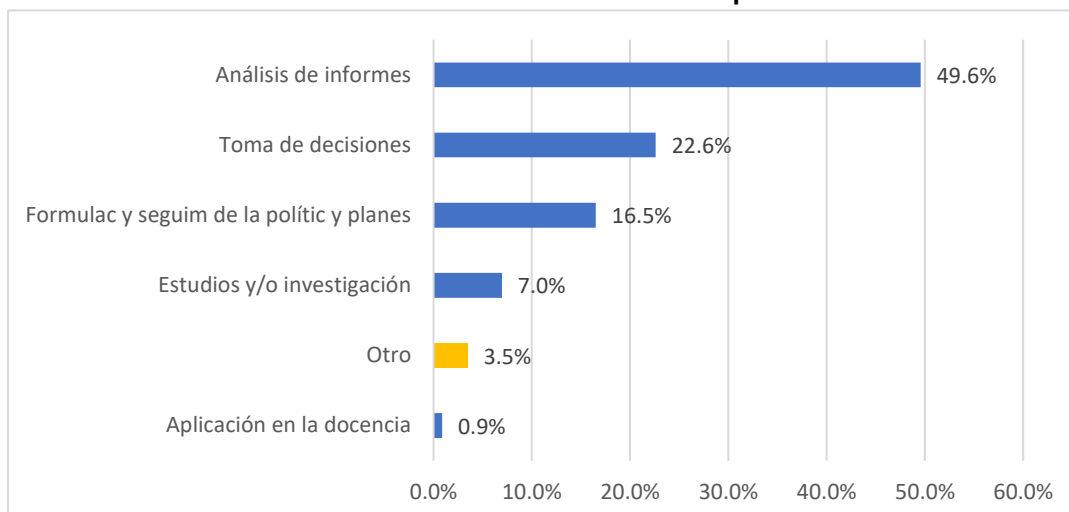
7. La información estadística la utiliza para:

De un total de 70 usuarios, la mayoría utiliza las estadísticas para Análisis e Informes (49,60%), seguido de Toma de decisiones (22,60%) y Formulación y Seguimiento de Políticas y Planes (16,5%).

Sin embargo, el 3.5% no usan las estadísticas por diversos motivos: porque su jefe inmediato no lo solicita, porque no tienen un requerimiento de información, porque a veces solicitan algunos datos o porque no utilizan estadísticas de la intranet. De otro lado, existe solamente el 7.0% de personal calificado, que utilizan las estadísticas en estudios y/o investigación y un mínimo de (0,9%) en Aplicaciones en la docencia.

Gráfico N.º 07

La información estadística la utiliza para:



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

8. ¿Cuál de los medios de difusión utiliza para acceder a la información estadística?

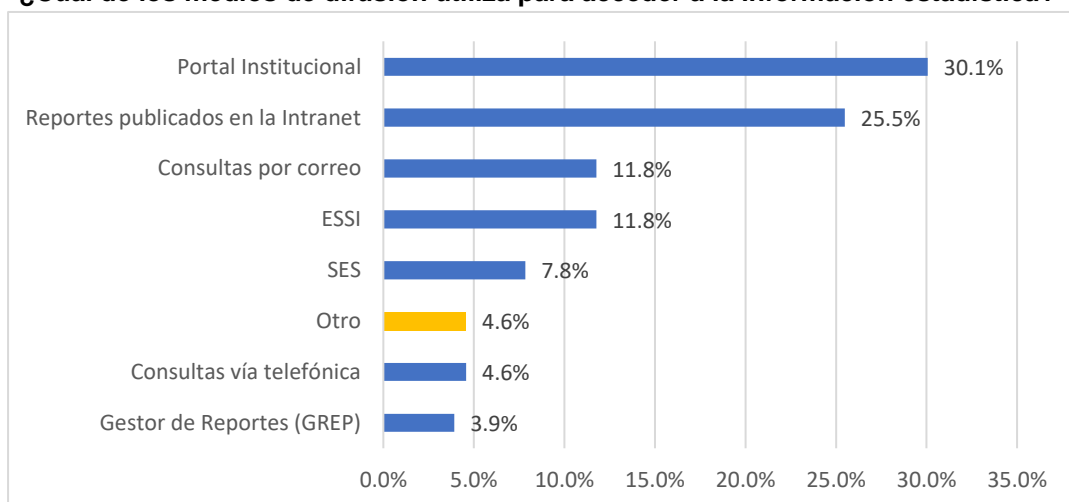
De un total de 70 usuarios calificados, los medios de difusión que más utilizan para acceder a la información son el Portal institucional (30,1%), seguido de Reportes Publicados en la Intranet (25,5%), ESSI y consultas por Correo electrónico (11,8), SES (7,8) y Consultas Vía Telefónica (4,6).

Sin embargo, existe otro 4,6% de personal, utiliza información estadística distinta a los medios de difusión que tiene la SGE, ellos son: Google Data Studio, Explota datos, producen su propia información, reportes generados por las áreas de la GOP, REGINCIAD.

Por otro lado, solo el 3.9% de los usuarios encuestados señala usar el Gestor de Reportes (GREP).

Gráfico N.º 08

¿Cuál de los medios de difusión utiliza para acceder a la información estadística?

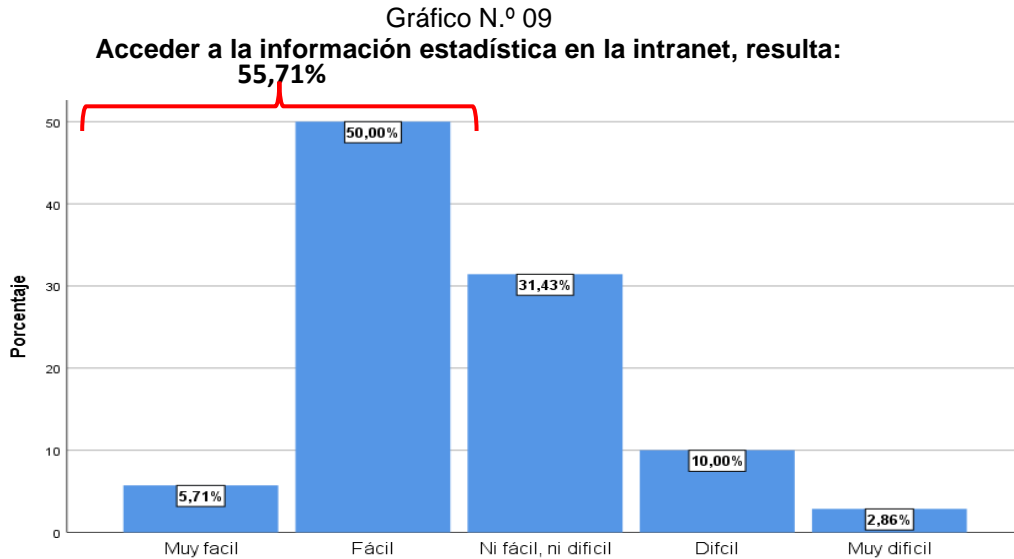


Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

9. Acceder a la información estadística en la Intranet, te resulta:

Acceder a la información estadística en la intranet, te resulta. El 55,71% del total encuestado le resulta acceder a la intranet Muy Fácil o Fácil y el 31,43% tiene un comportamiento neutral.

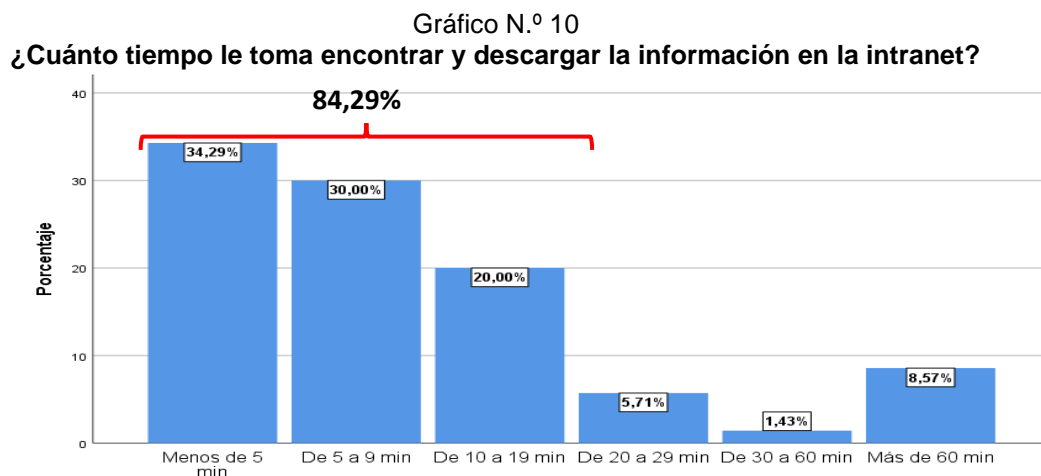
Por otro lado, un 12,86% le parece difícil o muy difícil de acceder a la información estadística de la intranet.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

10. ¿Cuánto tiempo le toma encontrar y descargar la información en la intranet?

Del total de usuarios calificados a la gran mayoría, a un 84,29% le toma encontrar y descargar la información en menos de 20 minutos. En tanto existe un mínimo de usuarios 1,43% que les demora en descargar y encontrar información de 30 minutos o a más de una hora.



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

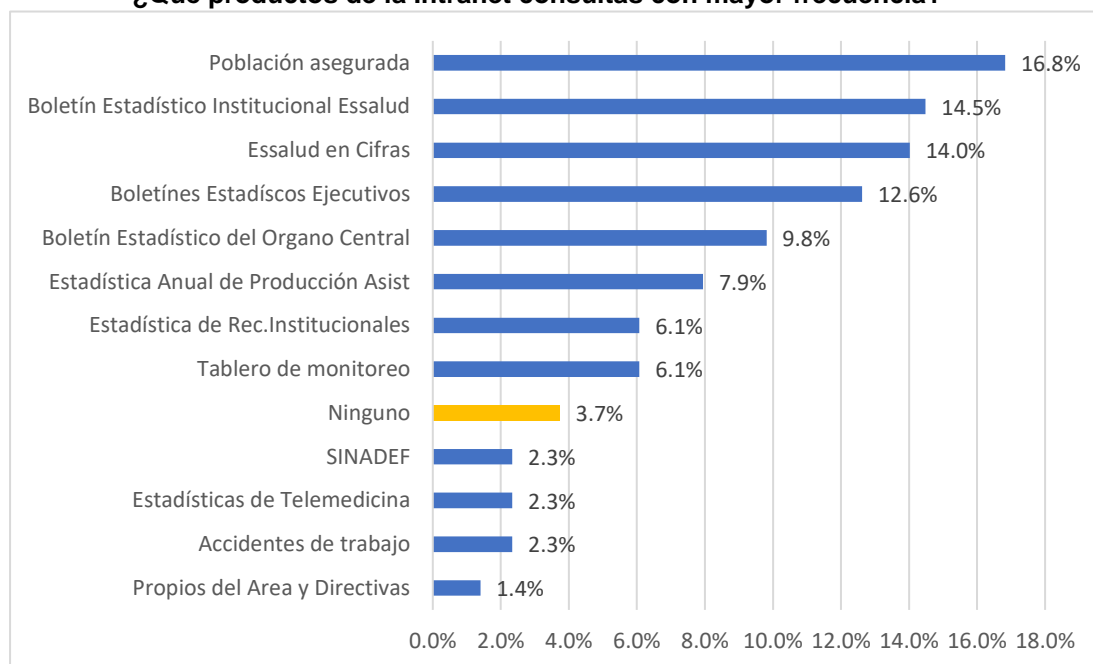
11. ¿Qué productos de la Intranet consultas con mayor frecuencia?

De un total de 70 usuarios calificados, los productos de la intranet que consultan con mayor frecuencia son: Población asegurada (16,8%), Boletín Estadístico Institucional ESSALUD (14,5%), ESSALUD en Cifras (14,0%), Boletines Estadísticos Ejecutivos (12,6%), Boletín Estadístico del Órgano Central (9,8%), Estadística anual de producción asistencial (7,9%), Tablero de Monitoreo y Estadística de Recursos institucionales (6,1%).

Asimismo, los usuarios identifican un bajo nivel de uso de los siguientes productos de la intranet: Accidentes de trabajo (2,3%), Estadísticas de Telemedicina (2,3%), SINADEF (2,3%) y propios del Área y Directivas (1,4%).

Por otro lado, se evidencia que existe un 3,7% de usuarios no consultan productos de la intranet.

Gráfico N.º 11
 ¿Qué productos de la Intranet consultas con mayor frecuencia?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

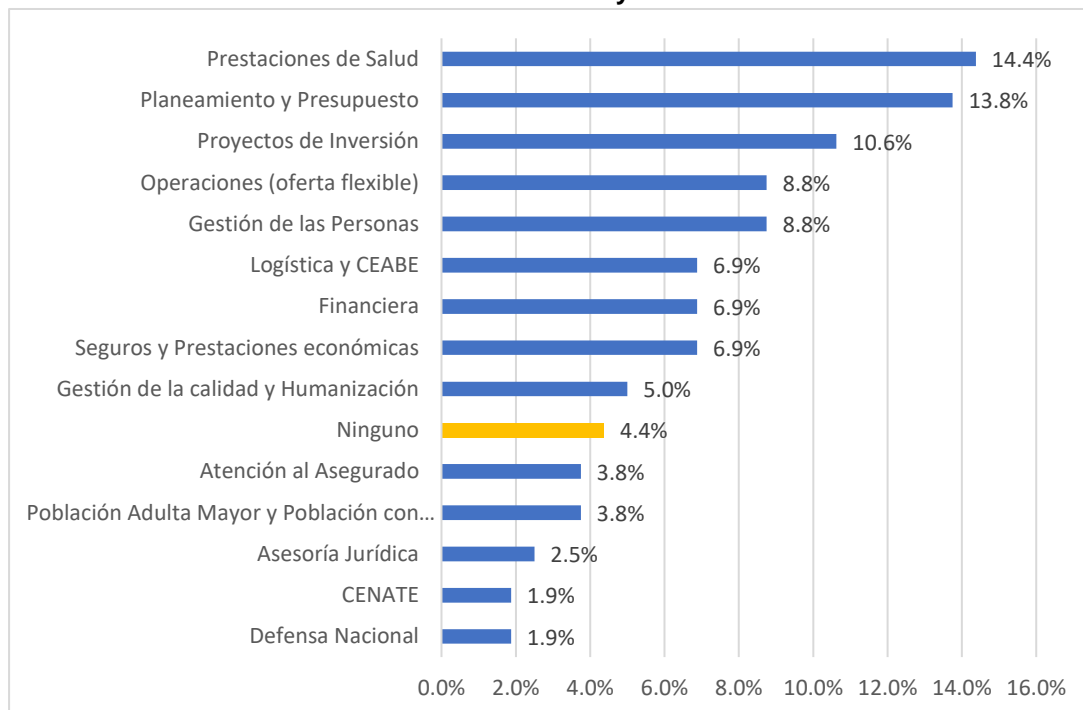
12. ¿De las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central señale el uso de información con mayor frecuencia?

De las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico, la información que más utilizan es: Prestaciones de salud (14,4%), Planeamiento y Presupuesto (13,8), Proyectos de Inversión (10,6%), Gestión de Personas y Operaciones (oferta flexible) 8,8%; del mismo modo: Seguros y prestaciones económicas, financiera, logística y CEABE, cada uno (6,9%) y Gestión de la calidad y humanización (5,0).

Sin embargo, se utilizan poco PADOMI y Atención al asegurado (3,8% cada uno), asesoría jurídica (2,5%) y finalmente Defensa nacional y CENATE (1,9% cada uno).

Por otro lado, se evidencia que existe un 4,4% de usuarios que no consultan las Estadísticas Administrativas del Boletín Estadístico.

Gráfico N.º 12
¿De las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central señale el uso de información con mayor frecuencia?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

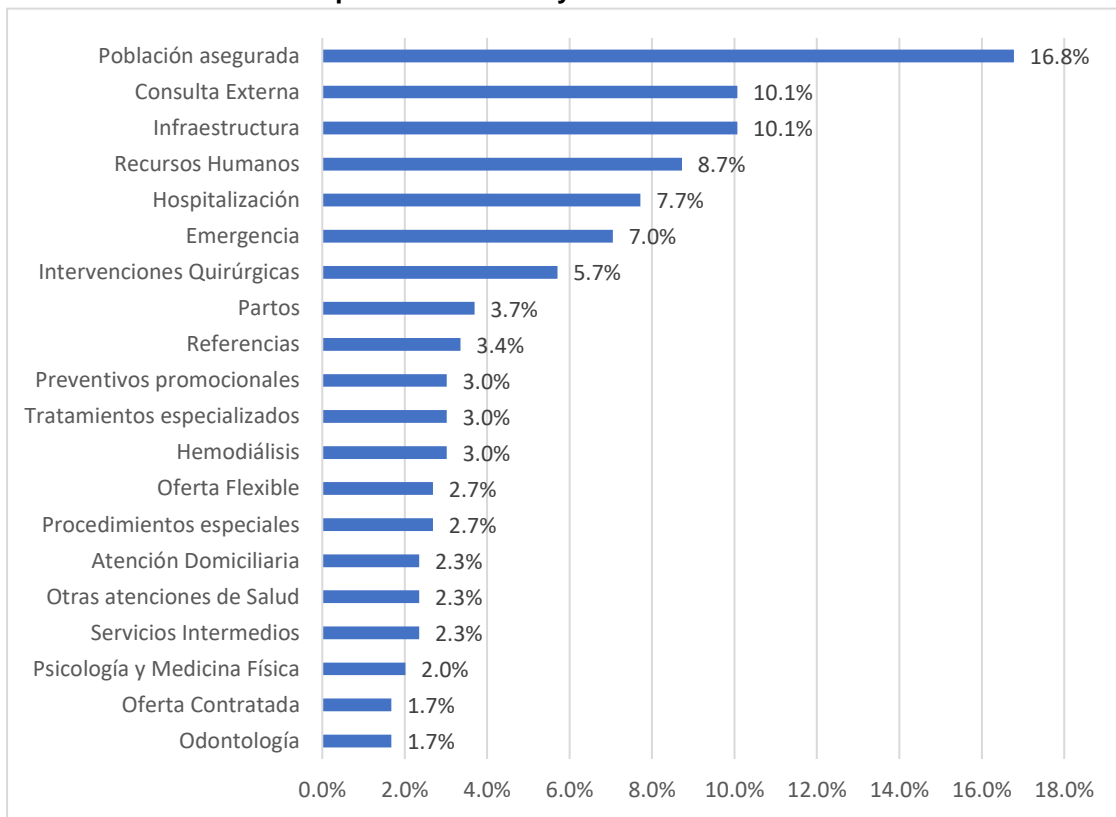
13. ¿De las estadísticas del Boletín Estadístico Institucional de Salud señale la información que utiliza con mayor frecuencia?

De la información del Boletín Estadístico Institucional de Salud, que más utilizan son: El 16,8% de usuarios en Población Asegurada, el 10,1% en Consulta Externa e Infraestructura.

Otro grupo la utiliza para: Recursos Humanos 8,7%, Hospitalización 7,7%, Emergencia 7,0% e Intervenciones Quirúrgicas 5,7%.

Finalmente, un último grupo grande de 13 servicios la utilizan regularmente, siendo estas: Partos 3,7%, Referencias 3,4%, Hemodiálisis, Tratamientos especializados y Preventivos promocionales 3,0%, Procedimientos especiales y Oferta Flexible 2,7%, Servicios intermedios, Otras atenciones de Salud y Atención Domiciliaria 2,3%, Psicología y Medicina Física 2,0%, Odontología y Oferta contratada 1,7%.

Gráfico N.º 13
 ¿De las estadísticas del Boletín Estadístico Institucional de Salud señale la información que utiliza con mayor frecuencia?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3.4. PERCEPCIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

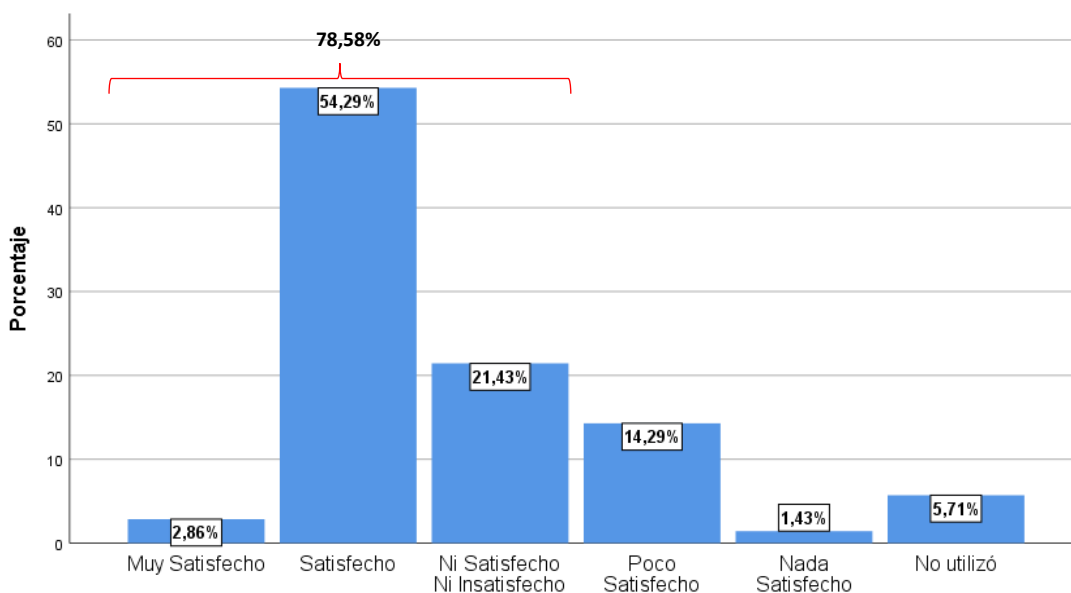
La encuesta recogió la percepción y valoración que tienen los usuarios sobre los productos estadísticos que se difunden en la Intranet. También, se indagó sobre el nivel de confianza en los datos estadísticos producidos por la Gerencia de Gestión de la Información.

14. ¿Qué tan satisfecho se encuentra de la información estadística que utiliza en la intranet?

En cuanto a la valoración del servicio de la información estadística que utiliza en la intranet, el 78,58% está Muy satisfecho o Satisfecho o neutral; mientras que el 24,28% señaló estar poco satisfecho o nada satisfecho o simplemente no utiliza.

Gráfico N.º 14

¿Qué tan satisfecho se encuentra de la información estadística que utiliza en la intranet?



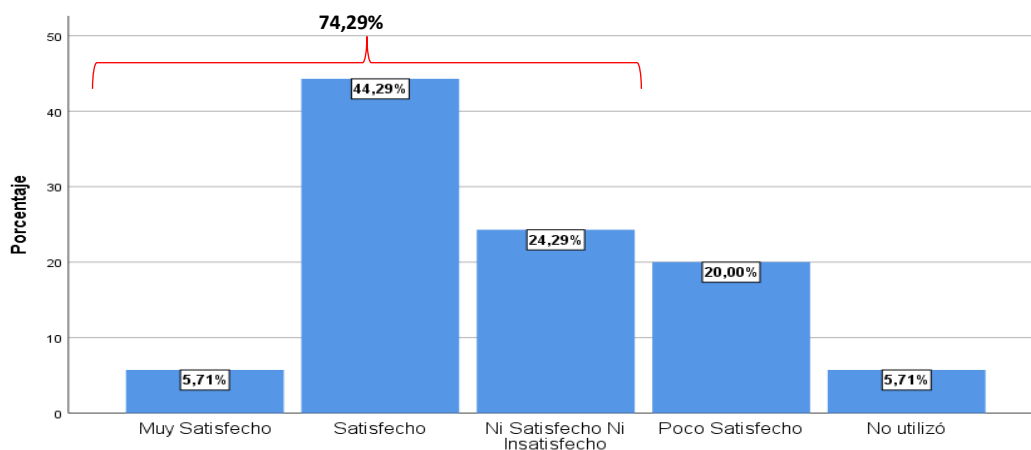
Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

15. En relación a su solicitud de información estadística. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a oportunidad y rapidez de la información obtenida?

En cuanto a la valoración de la oportunidad y rapidez de la información estadística que solicita, es el 74,29% se encuentra Muy satisfecho o Satisfecho o de manera neutral; mientras que el 25,71% señaló estar poco satisfecho o no utiliza.

Gráfico N.º 15

¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a oportunidad y rapidez de la información obtenida?



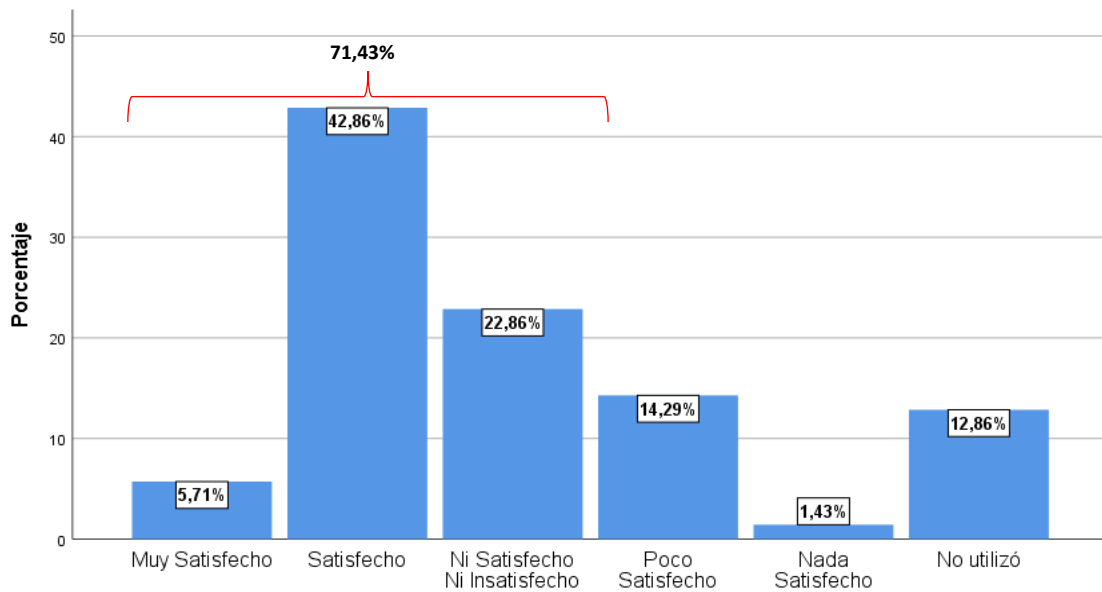
Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central?

En cuanto a la valoración de la oportunidad y rapidez de la información estadística que solicita, el 71,43% se encuentra Muy satisfecho o Satisfecho o neutral; mientras que el 28,57% señaló estar poco satisfecho o nada satisfecho o no utilizar las estadísticas administrativas del Boletín del Órgano Central.

Gráfico N.º 16

¿Qué tan satisfecho se encuentra de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central?

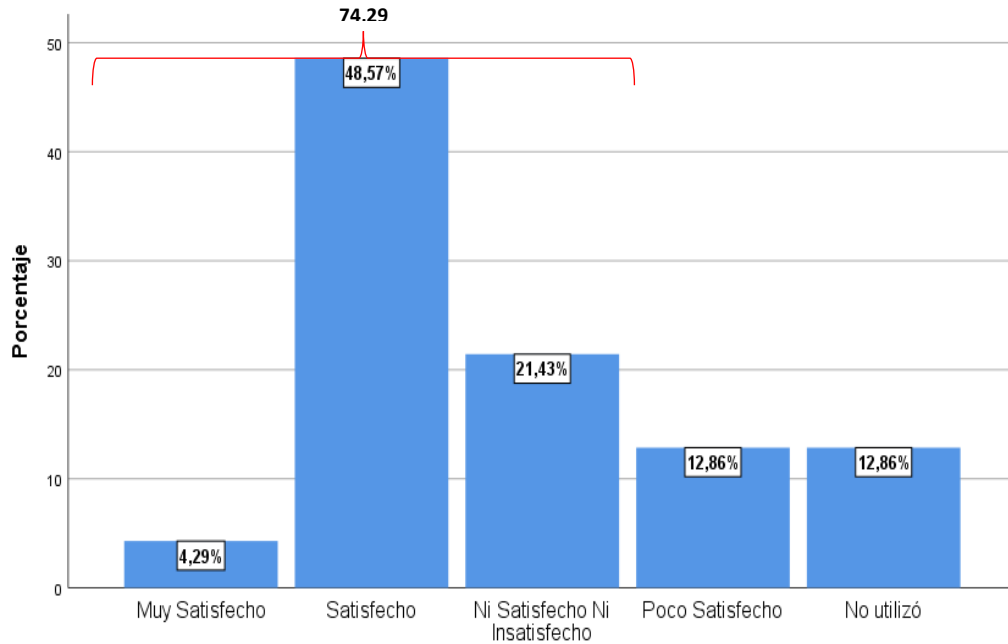


Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

17. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud?

En cuanto a la valoración de la publicación del Boletín Estadístico Institucional de Salud, el 74,29% se encuentra Muy satisfecho o Satisfecho o neutral; mientras que el 25,71% señaló estar poco satisfecho o simplemente no utiliza las estadísticas publicadas en el Boletín Estadístico Institucional.

Gráfico N.º 17
 ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud?




Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

18. ¿Qué otras estadísticas que no están disponibles en la intranet, te interesarían que se difunda en la intranet?


- Relación de personal administrativo
- Ofertas de ganadores de productos farmacéuticos, equipamiento médico
- Estadísticas por edad y sexo de los CAM (Centro del Adulto Mayor). (GCPAMPD)
- Personas con discapacidad en ESSALUD. (GCPAMPD)
- Enfermedades ocupacionales, asegurados con SCRT y EPS y Salud Días de incapacidad física. (GCSPE)
- Estadísticas del IETSI (IETSI)
- Estadísticas de pensionistas D.L. 20530 de Essalud (GCGP)
- Población por redes y edades teniendo en cuenta los mayores de 70 a más (se requiere mayor especificidad del adulto mayor) (GCSPE)

Información Administrativa (AD)



- Estadísticas por subactividad
- Tiempos de espera quirúrgica y de consulta externa
- Producción de cirugías por servicio (especialidades)
- Reportes de prestaciones de salud y reportes gerenciales del MINSA
- Atenciones y costos del PEAS por rango etéreo

Información Asistencial (AS)



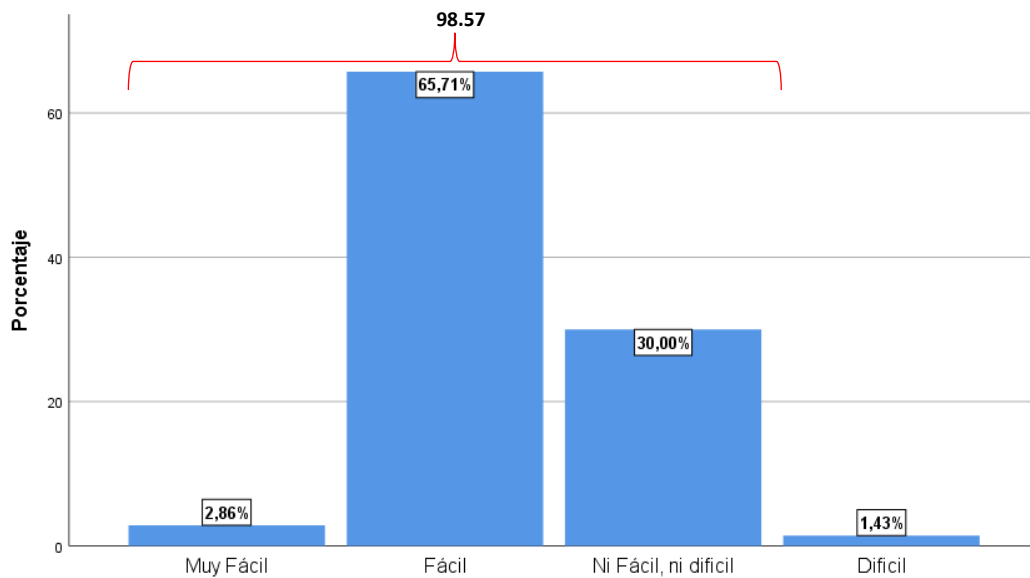
Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3.5. PERCEPCIÓN EN CUANTO A LA COMPRENSIÓN Y CONFIANZA DE LOS SERVICIOS

19. ¿Generalmente el contenido de la publicación estadística, es de fácil comprensión?

En cuanto a la valoración de la publicación estadística, indican que sí es de Muy Fácil o Fácil o Ni Fácil ni Difícil comprensión un 98,57%; mientras que solamente el 1,43% señala que es de Difícil Comprensión el contenido de la publicación estadística.

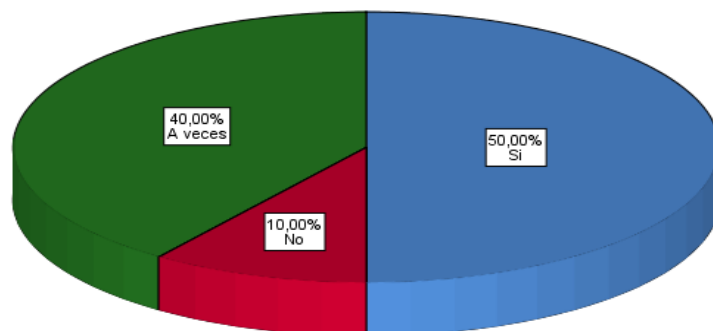
Gráfico N.º 18
 ¿Generalmente el contenido de la publicación estadística es de fácil comprensión?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

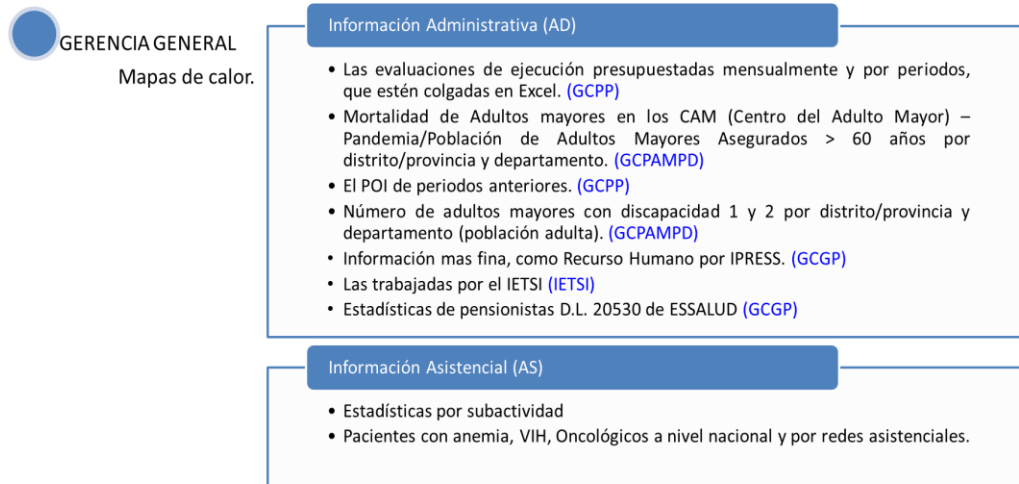
20. ¿Generalmente obtienes los datos que necesitas cuando consultas la información estadística en la intranet?

Gráfico N.º 19



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

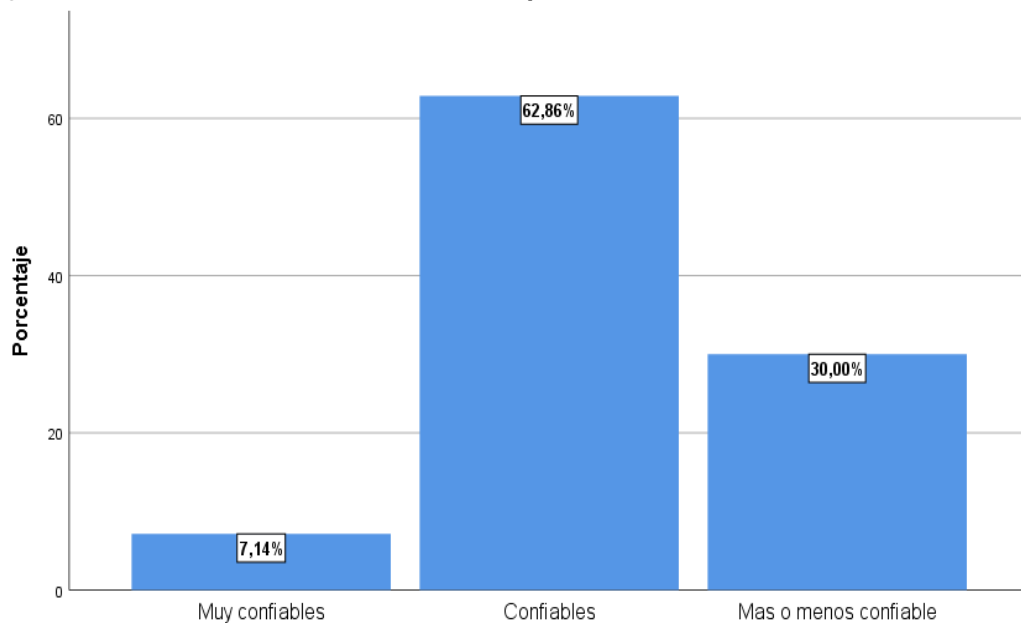
21. ¿Qué información estadística considera que debe incluirse en la intranet?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

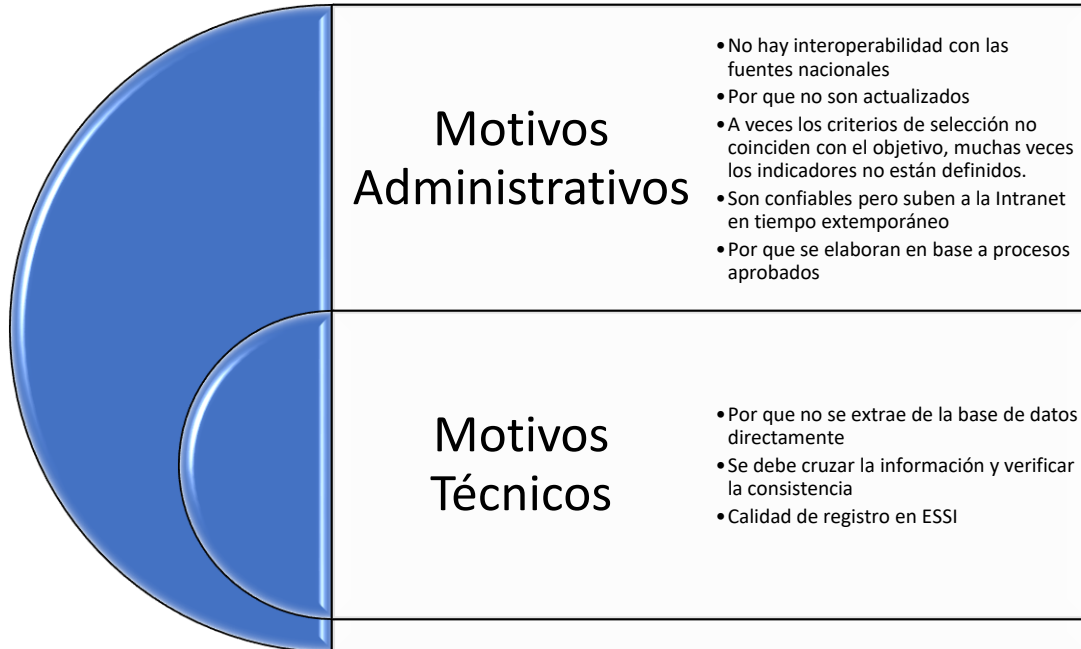
22. ¿Qué información estadística considera que debe incluirse en la intranet?

Gráfico N.º 20
 ¿Qué información estadística considera que debe incluirse en la intranet?



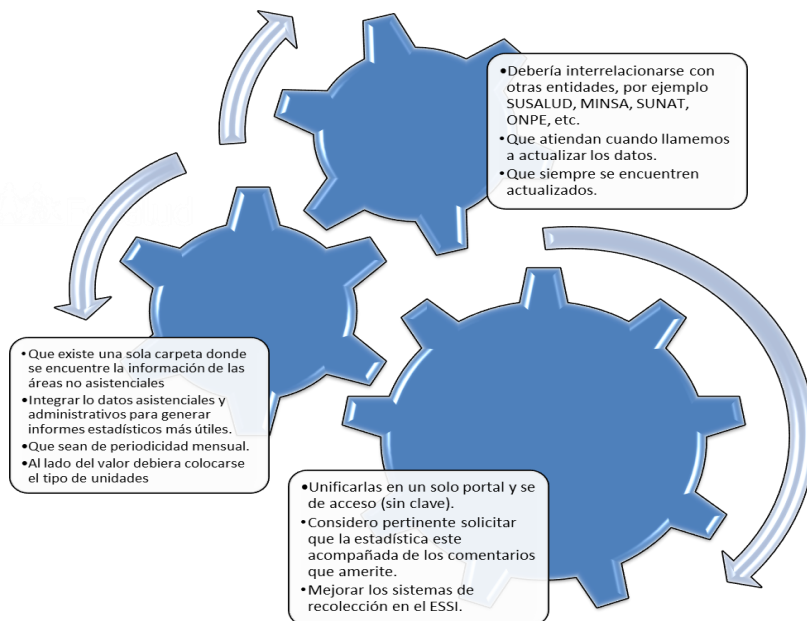
Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

23. ¿Porque no consideras confiables las estadísticas publicadas en la intranet?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

24. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestras estadísticas?



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

3.6. ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIAS DE LA SATISFACCIÓN

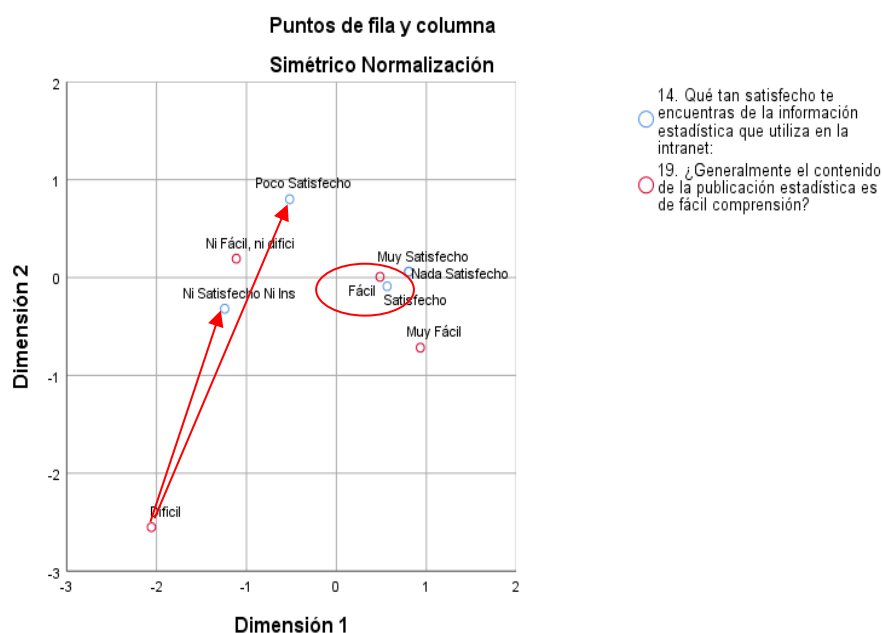
25. Análisis Exploratorio entre el contenido de la publicación estadística y la satisfacción con la información estadística que utiliza en la intranet.

Planteamiento: ¿Por qué la información estadística que utiliza en la intranet, muestra una significativa satisfacción, en relación al contenido de la publicación estadística?

¿Qué tan Satisfecho se encuentra con la información estadística que utiliza en la intranet?	¿Generalmente el contenido de la publicación estadística es de fácil comprensión?				
	Muy fácil	Fácil	Ni fácil ni difícil	Difícil	Muy Difícil
1. Nada Satisfecho					X
2. Poco Satisfecho				X	
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho			X	X	
4. Satisfecho	X	X			
5. Muy Satisfecho		X			
6. No Utilizo					

En la Gráfica 21, se puede observar, que cuando el contenido de la publicación estadística que utilizan en la intranet es Muy Fácil o de Fácil comprensión, entonces existe un Alto Nivel de Asociación entre los usuarios que muestran una percepción de Satisfechos o Muy Satisfechos con la información estadística que utilizan en la intranet. En cambio, cuando la publicación estadística que utiliza en la intranet es Difícil o Muy Difícil comprensión, entonces existe un bajo nivel de asociación entre los usuarios que muestran una percepción de encontrarse Ni Satisfechos Ni Insatisfechos o Poco Satisfechos o Nada Satisfechos.

Gráfica N.º 21



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

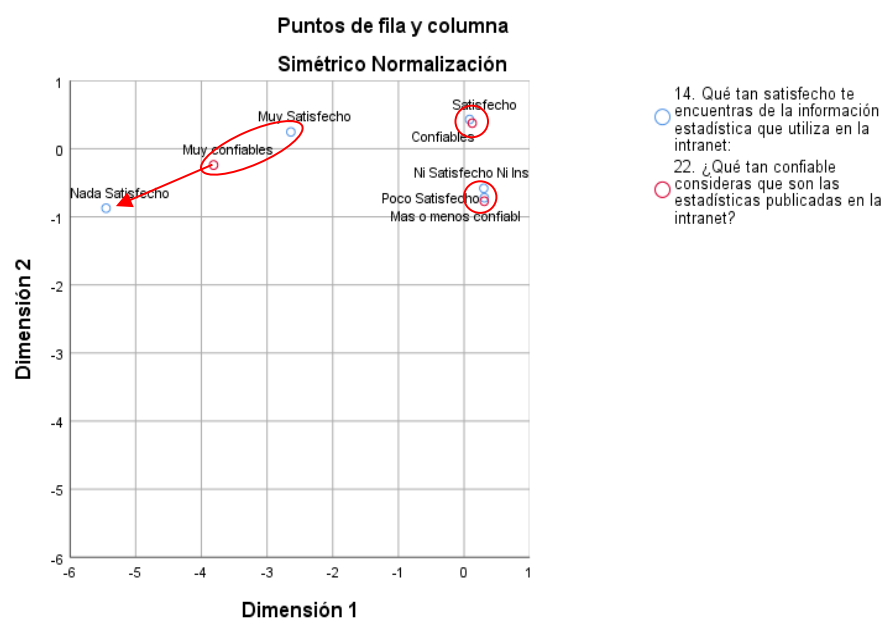
26. Análisis Exploratorio entre la confiabilidad de las estadísticas publicadas en la intranet y la satisfacción de la información estadística que se utiliza en la intranet.

Planteamiento: ¿Por qué la información estadística que utiliza en la intranet, muestra una significativa satisfacción, en relación a la confiabilidad de la información?

		¿Qué tan confiable consideras que son las estadísticas publicadas en la intranet?				
		Muy confiables	confiables	Más o menos confiables	Poco confiables	Nada confiables
¿Qué tan Satisfecho se encuentra con la información estadística que utiliza en la intranet?	1. Nada Satisfecho					
	2. Poco Satisfecho			X		
	3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho			X		
	4. Satisfecho		X			
	5. Muy Satisfecho	X				
	6. No Utilizo					

En la Gráfica 22, se puede observar, que cuando las estadísticas publicadas en la intranet son Muy Confiables o Confiables, entonces existe un Alto Nivel de Asociación entre los usuarios que muestran una percepción de Muy Satisfecho o Satisfecho; respectivamente con la información estadística que utilizan en la intranet. En cambio, cuando las estadísticas publicadas en la intranet se muestran Más o menos confiables, entonces existe un bajo nivel de asociación entre los usuarios que muestran una percepción de encontrarse Ni Satisfechos Ni Insatisfechos o Poco Satisfechos con la información estadística que utilizan en la intranet.

Gráfico N.º 22



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

27. Análisis Exploratorio entre el tiempo que le toma encontrar y descargar información en la intranet y la satisfacción respecto a la oportunidad y rapidez de la información obtenida.

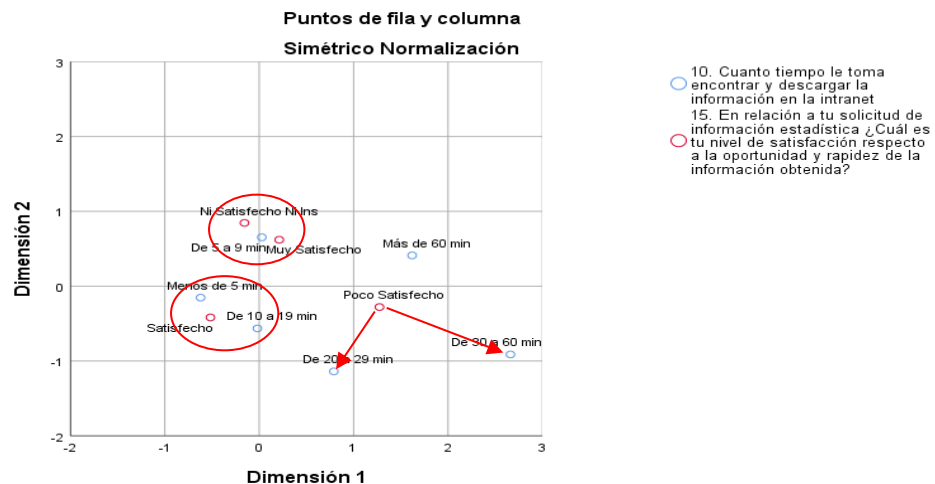
Planteamiento: ¿Por qué la oportunidad y rapidez de la información obtenida, muestra una significativa satisfacción, en relación al tiempo que le toma encontrar y descargar la información en la intranet?

¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la oportunidad y rapidez de la información obtenida?	¿Cuánto tiempo le toma encontrar y descargar la información en la intranet?						
		Menos de 5 min	De 5 a 9 min.	De 10 a 19 min.	De 20 a 29 min.	De 30 a 60 min.	Mas de 60 min.
1. Nada Satisfecho							
2. Poco Satisfecho					X	X	
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho							
4. Satisfecho		X		X			
5. Muy Satisfecho			X				
6. No Utilizo							

En la Gráfica 23, se puede observar, que cuando el tiempo de encontrar y descarga información en la intranet son Menos de 5 minutos o De 10 a 19 minutos, la percepción de los usuarios se Asocia significativamente a un Nivel de Satisfechos respecto a la oportunidad y rapidez de la información obtenida; del mismo modo ocurre cuando encuentra y descarga información De 5 a 9 minutos, entonces la percepción de los usuarios se Asocia significativamente de encontrarse a un nivel de Muy Satisfechos.

En cambio, cuando el tiempo de encontrar y descarga información en la intranet sobre pasa De 20 a 29 minutos o De 30 a 60 minutos, entonces la percepción de los usuarios muestra, un bajo nivel de asociación entre los usuarios que muestran una percepción de encontrarse a un nivel de Poco Satisfechos con la oportunidad y rapidez de la información obtenida.

Gráfico N.º 23



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

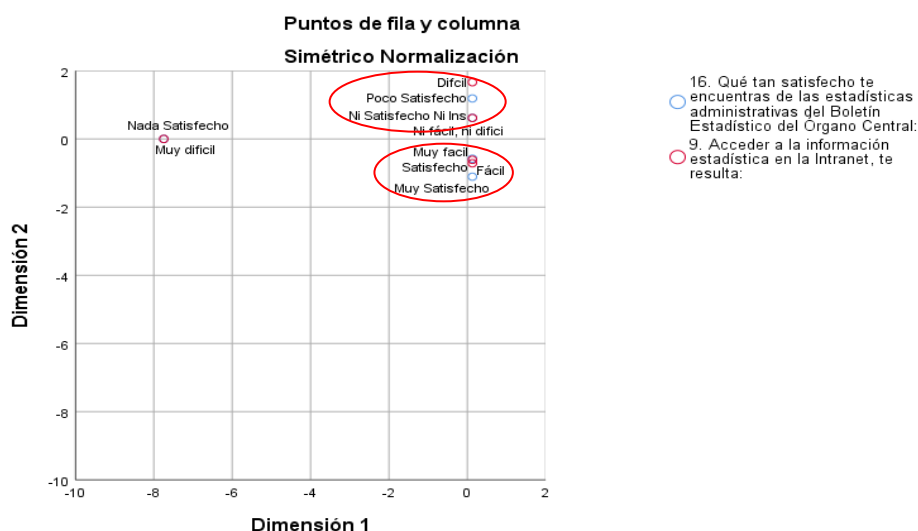
28. Análisis Exploratorio entre el acceso a la información estadística y la satisfacción de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central.

Planteamiento: ¿Por qué las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central, muestran una significativa satisfacción, en relación al acceso a la información estadística en la intranet?

	Acceder a la información estadística en la intranet, te resulta:					
		Muy fácil	Fácil	Ni fácil ni difícil	Difícil	Muy Difícil
¿Qué tan satisfecho te encuentras de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central?	1. Nada Satisfecho					X
	2. Poco Satisfecho				X	
	3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho					
	4. Satisfecho	X	X			
	5. Muy Satisfecho		X			
	6. No Utilizo					

En la Gráfica 24, se puede observar, que cuando el Acceso a la información estadística en la intranet son de categoría Muy fácil o fácil, entonces la percepción de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central se asocia significativamente a un nivel de Satisfecho o Muy Satisfecho, respectivamente. En cambio, cuando el Acceso a la información estadística en la intranet se muestran Difícil o Muy Difícil, entonces la percepción de la Satisfacción de los usuarios, muestran una percepción de encontrarse Poco Satisfechos o Nada Satisfechos, respectivamente de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central.

Gráfico N.º 24



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

29. Análisis Exploratorio entre el tiempo que le toma encontrar y descargar información en la intranet y la satisfacción de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central.

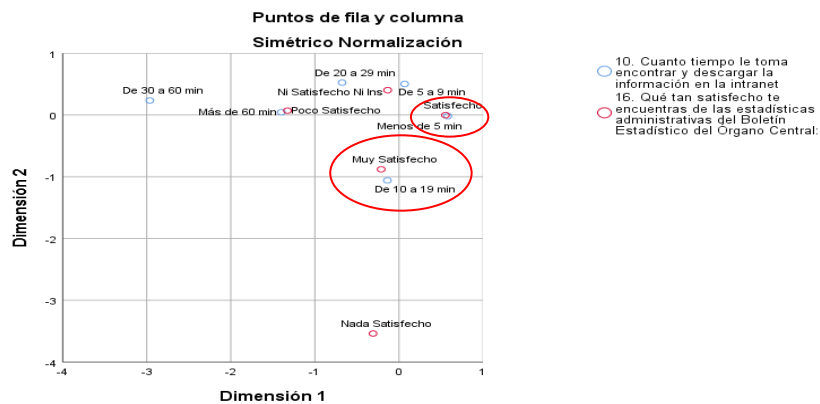
Planteamiento: ¿Por qué las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central, muestran una significativa satisfacción, en relación al tiempo que le toma encontrar y descargar la información en la intranet?

¿Qué tan satisfecho te encuentras de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central?	¿Cuánto tiempo le toma encontrar y descargar la información en la intranet?						
		Menos de 5 min	De 5 a 9 min.	De 10 a 19 min.	De 20 a 29 min.	De 30 a 60 min.	Mas de 60 min.
1. Nada Satisfecho							
2. Poco Satisfecho							X
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho							
4. Satisfecho		X					
5. Muy Satisfecho				X			
6. No Utilizo							

En la Gráfica 25, se puede observar, que cuando el tiempo de encontrar y descarga información en la intranet son Menos de 5 minutos, la percepción de los usuarios se Asocia significativamente a un Nivel de Satisfechos respecto las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central; del mismo modo ocurre con cuando encuentra y descarga información De 10 a 19 minutos, entonces la percepción de los usuarios se Asocia significativamente a un nivel de Muy Satisfechos.

En cambio, cuando el tiempo de encontrar y descargar información en la intranet sobre pasa Más de 60 minutos, entonces la percepción de los usuarios muestra, un bajo nivel de asociación entre los usuarios que muestran una percepción de encontrarse a un nivel de Poco Satisfechos con las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central.

Gráfico N.º 25



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

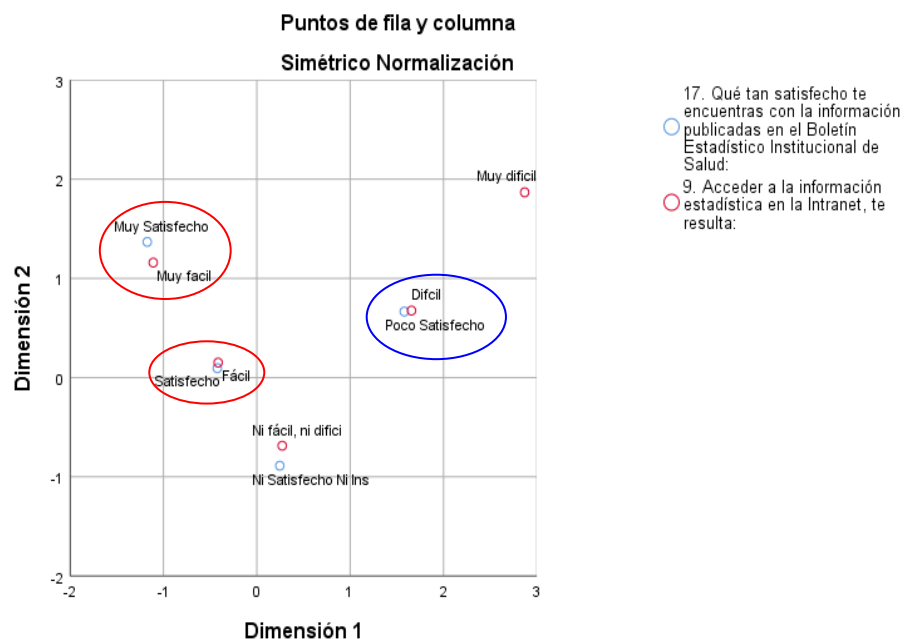
30. Análisis Exploratorio entre el acceso a la información estadística en la intranet y la satisfacción con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud.

Planteamiento: ¿Por qué la información publicada en el Boletín Estadístico Institucional de Salud, muestra una significativa satisfacción, en relación al acceso a la información estadística en la intranet?

¿Qué tan satisfecho te encuentras con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud?	Acceder a la información estadística en la intranet, te resulta:					
		Muy fácil	Fácil	Ni fácil ni difícil	Difícil	Muy Difícil
1. Nada Satisfecho						
2. Poco Satisfecho					X	
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho						
4. Satisfecho			X			
5. Muy Satisfecho	X					
6. No Utilizo						

En la Gráfica 26, se puede observar, que cuando el Acceso a la información estadística en la intranet son de categoría Muy fácil o fácil, entonces la percepción de la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud, se asocian significativamente a un nivel de Satisfecho o Muy Satisfecho, respectivamente. En cambio, cuando el Acceso a la información estadística en la intranet se muestran Difícil, entonces la percepción de la Satisfacción muestra un nivel de Poco Satisfecho con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud.

Gráfico N.º 26



Fuente: Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD

IV. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento o también llamada fiabilidad, se realizó con **la prueba piloto**, mediante el indicador Alfa de Cronbach, para ello se realizó con una muestra de 16 usuarios calificados para la encuesta:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para el caso del número de preguntas del cuestionario, se consideraron para la validación del instrumento solamente las que contienen categorías, que en este caso fueron **9 preguntas**:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	9

Como se puede apreciar, el resultado del indicador alfa $\alpha = 0.814$, permite afirmar que el instrumento de **la encuesta tiene un grado Fuerte de Confiabilidad**, validando su uso para la recolección de los datos.

VI. ANEXOS

ANEXO 1: Ficha Técnica Encuesta de Satisfacción de Usuarios

ANEXO 2: Formulario de Encuesta de Satisfacción de los usuarios de la Estadística Institucional de ESSALUD 2022.

ANEXO 3: Codificación de variables por pregunta y nivel de medición.

ANEXO 4: Diccionario de datos

ANEXO 1

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Objetivo	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los productos y servicios que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información, a través de la internet e intranet institucional, así como de las aplicaciones que cuenta como el SES, el Gestor de Reporte (GREP), entre otros.																																																																					
MEDIO DE APLICACIÓN	Encuesta de satisfacción de los usuarios																																																																					
TIPO DE ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Según Objetivo: Exploratorio/Descriptiva • Según las preguntas: Selección múltiple (respuesta única y respuesta múltiple) • Según medios de captura: Encuesta mediante Google Form y Correo institucional. 																																																																					
POBLACIÓN OBJETIVO	<p>Se consideró a los usuarios ejecutivos y profesionales relacionados con la toma de decisiones y la generación de información estadística, la cual incluye a Gerentes Centrales, Gerente de Línea, Sub Gerentes y trabajadores de Sede Central.</p> <p>Participaron en la encuesta los usuarios de las Gerencias de la Sede Central de Essalud, según como se muestra a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="662 1059 1385 1774"> <thead> <tr> <th>Dependencia</th> <th>Siglas</th> <th>Número de Cuestionarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Gerencia Central de Prestaciones de Salud</td><td>GCPS</td><td>4</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Proyectos de Inversión</td><td>GCPI</td><td>9</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Operaciones</td><td>GCOP</td><td>7</td></tr> <tr><td>Órgano de Control Institucional</td><td>OCI</td><td>5</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Gestión Financiera</td><td>GCSPE</td><td>4</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas</td><td>GCGF</td><td>4</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad</td><td>CEABE</td><td>3</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Tecnología de Información y Comunicaciones</td><td>GCTIC</td><td>3</td></tr> <tr><td>Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos</td><td>GCPAMPD</td><td>3</td></tr> <tr><td>Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización</td><td>OGCH</td><td>3</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversiones</td><td>GCGP</td><td>2</td></tr> <tr><td>Gerencia de Oferta Flexible</td><td>GCPGCI</td><td>2</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Atención al Asegurado</td><td>GCAA</td><td>2</td></tr> <tr><td>Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación</td><td>IETSI</td><td>2</td></tr> <tr><td>Secretaría General</td><td>SG</td><td>1</td></tr> <tr><td>Oficina de Integridad</td><td>OI</td><td>1</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Gestión de las Personas</td><td>GCGP</td><td>1</td></tr> <tr><td>Oficina de Defensa Nacional</td><td>ODN</td><td>1</td></tr> <tr><td>Gerencia Central de Asesoría Jurídica</td><td>GCAJ</td><td>1</td></tr> <tr><td>Presidencia Ejecutiva</td><td>PE</td><td>1</td></tr> <tr><td>Secretaría General</td><td>SE</td><td>1</td></tr> <tr><td>Total</td><td></td><td>70</td></tr> </tbody> </table>	Dependencia	Siglas	Número de Cuestionarios	Gerencia Central de Prestaciones de Salud	GCPS	4	Gerencia Central de Proyectos de Inversión	GCPI	9	Gerencia Central de Operaciones	GCOP	7	Órgano de Control Institucional	OCI	5	Gerencia Central de Gestión Financiera	GCSPE	4	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	GCGF	4	Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	CEABE	3	Gerencia Central de Tecnología de Información y Comunicaciones	GCTIC	3	Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos	GCPAMPD	3	Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización	OGCH	3	Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversiones	GCGP	2	Gerencia de Oferta Flexible	GCPGCI	2	Gerencia Central de Atención al Asegurado	GCAA	2	Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación	IETSI	2	Secretaría General	SG	1	Oficina de Integridad	OI	1	Gerencia Central de Gestión de las Personas	GCGP	1	Oficina de Defensa Nacional	ODN	1	Gerencia Central de Asesoría Jurídica	GCAJ	1	Presidencia Ejecutiva	PE	1	Secretaría General	SE	1	Total		70
Dependencia	Siglas	Número de Cuestionarios																																																																				
Gerencia Central de Prestaciones de Salud	GCPS	4																																																																				
Gerencia Central de Proyectos de Inversión	GCPI	9																																																																				
Gerencia Central de Operaciones	GCOP	7																																																																				
Órgano de Control Institucional	OCI	5																																																																				
Gerencia Central de Gestión Financiera	GCSPE	4																																																																				
Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	GCGF	4																																																																				
Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad	CEABE	3																																																																				
Gerencia Central de Tecnología de Información y Comunicaciones	GCTIC	3																																																																				
Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos	GCPAMPD	3																																																																				
Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización	OGCH	3																																																																				
Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversiones	GCGP	2																																																																				
Gerencia de Oferta Flexible	GCPGCI	2																																																																				
Gerencia Central de Atención al Asegurado	GCAA	2																																																																				
Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación	IETSI	2																																																																				
Secretaría General	SG	1																																																																				
Oficina de Integridad	OI	1																																																																				
Gerencia Central de Gestión de las Personas	GCGP	1																																																																				
Oficina de Defensa Nacional	ODN	1																																																																				
Gerencia Central de Asesoría Jurídica	GCAJ	1																																																																				
Presidencia Ejecutiva	PE	1																																																																				
Secretaría General	SE	1																																																																				
Total		70																																																																				
METODOLOGÍA	La encuesta de satisfacción del usuario se distribuye y se pone a disposición de manera temporal por medio web en el Link de encuesta: https://n9.cl/t71wf , para su diligenciamiento por parte de la población objetivo de Essalud.																																																																					
	Probabilístico, Estratificado																																																																					

MUESTREO	Nivel de confianza: 95%; Z=1,96; error de estimación 5%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Comprensión general de los temas relacionados con la satisfacción de los usuarios y demanda de información estadística que brinda la Gerencia de Gestión de la Información.
ESCALA	Escala de 1 a 5, donde 1 es la valoración más baja y 5 la valoración más alta en la percepción del servicio. En caso No Use la información estadística será considerado como 0 (cero).
ASPECTOS QUE PUEDE AFECTAR LA ENCUESTA	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad en las respuestas. • Tiempo de respuesta.
META DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los productos y servicios que ofrece la Gerencia de Gestión de la Información. • Identificar información clave, temas relevantes y posibles factores relacionados con la Gestión de la Información.
CANAL DE RECOLECCIÓN	– Plantilla Google Form, Correo Institucional
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN	Constante al finalizar el servicio prestado
PERIODO DE EVALUACIÓN	Año 2022
PERIODO DE APLICACIÓN	Inicio: 01/10/2022 - Fin: 30/12/2022 (IV Trimestre)
GRUPOS DE INTERÉS	Funcionarios, Profesional administrativo, Profesional Asistencial y Otros.
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Gerencia de Gestión de la Información y la Sub Gerencia de Estadística de la Sede Central de Essalud.
ROL RESPONSABLE	Gerentes Centrales, Gerente de Línea, Sub Gerentes y trabajadores de Sede Central.
FECHA DE ENTREGA	Enero de 2023

ANEXO 2

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ESTADÍSTICA INSTITUCIONAL DE ESSALUD

Considerando tu experiencia en el uso de la información estadística que producimos, queremos saber que tan satisfecho(o) se encuentra con los datos publicados en nuestra intranet e internet. Tu opinión cuenta, ayúdanos a mejorar el acceso y uso de la estadística, respondiendo esta breve encuesta:



wfloresv@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



Se guardó el borrador

*Obligatorio

CAPITULO I: DATOS GENERALES DEL ENTREVISTADO

1. ¿Cómo usuario de los datos estadísticos, en que grupo te ubicas?

(elija una opción)

1. Funcionario
2. Profesional Asistencial
3. Profesional Administrativo
4. Otros_____

2. ¿Su edad en qué rango se encuentra?

(elija la opción)

1. Menos de 20 años
2. De 20 a 29 años
3. De 30 a 44 años
4. De 45 a 59 años
5. De 60 años y mas

3. Sexo

1. Masculino
2. Femenino

4. ¿Qué modalidad de contrato tiene?

1. 728
2. 276
3. CAS
4. Otros_____

5. ¿Cuántos viene trabajando en ESSALUD?

_____ (años)

CAPITULO II: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

6. ¿Con que frecuencia utiliza la información estadística de la SGE?
(elija una opción)

1. Una vez a la semana
2. Más de una vez a la semana
3. Una vez al mes
4. Más de una vez al mes
5. Al menos dos veces al año
6. No uso

7. La información estadística la utiliza para:
(elija una o más opciones)

1. Toma de decisiones
2. Análisis de informes
3. Formulación y seguimiento de la política y planes
4. Aplicación en la docencia
5. Estudios y/o investigación
6. Otros:
(especifique)

8. ¿Cuál de los medios de difusión utiliza para acceder a la información estadística?
(elija una o más opciones)

1. Portal institucional
2. Reportes publicados en la Intranet
3. Gestor de reportes (GREP)
4. SES
5. ESSI
6. Consultas por correo
7. Consultas vía telefónica
8. Otros:
(especifique)

9. Acceder a la información estadística en la Intranet, te resulta:
(elija una opción)

1. Muy Fácil
2. Fácil
3. Ni fácil, ni difícil
4. Difícil
5. Muy difícil

10. ¿Cuánto tiempo le toma encontrar y descargar la información en la intranet?
(elija una opción)

1. Menos de 5 minutos
2. De 5 a 9 minutos
3. De 10 a 19 minutos
4. De 20 a 29 minutos
5. De 30 a 60 minutos
6. Más de 60 minutos

11. ¿Qué productos de la Intranet consultas con mayor frecuencia?
(elija una o más opciones)

1. Tablero de Monitoreo de la Gestión de los CCAA de EsSalud
2. Aviso de Accidentes de Trabajo
3. Boletines Estadístico Ejecutivos
4. Estadísticas de las atenciones de Telemedicina
5. Estadística de fallecidos en EsSalud (SINADEF)
6. Informativos Mensuales “ESSALUD en cifras”
7. Estadísticas de Recursos Institucionales
8. Estadísticas de Población Asegurada
9. Boletín Estadístico del Órgano Central
10. Estadística anual de Producción Asistencial y Recursos de ESSALUD
11. Boletín Estadístico Institucional de Salud
12. Ninguno
13. Otros:
(especifique)

12. ¿De las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central señale el uso de información con mayor frecuencia?
(elija una o más opciones)

1. Proyectos de Inversión
2. Planeamiento y Presupuesto
3. Seguros y Prestaciones económicas
4. Gestión de las Personas
5. Financiera
6. Operaciones (oferta flexible)
7. Prestaciones de Salud
8. Logística y CEABE
9. Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
10. Atención al Asegurado
11. Gestión de la calidad y Humanización
12. Defensa Nacional
13. Asesoría Jurídica
14. CENATE
15. Ninguna
16. Otros:
(especifique)

13. ¿De las estadísticas del Boletín Estadístico Institucional de Salud señale la información que utiliza con mayor frecuencia?
(elija una o más opciones)

1. Infraestructura
2. Población asegurada

3. Recursos Humanos
4. Consulta Externa
5. Emergencia
6. Hospitalización
7. Intervenciones Quirúrgicas
8. Partos
9. Odontología
10. Psicología y Medicina Física
11. Servicios Intermedios
12. Procedimientos especiales
13. Hemodiálisis
14. Tratamientos especializados
15. Preventivos promocionales
16. Otras atenciones de Salud
17. Referencias
18. Oferta Flexible
19. Oferta Contratada
20. Atención Domiciliaria

14. ¿Qué tan satisfecho te encuentras de la información estadística que utiliza en la intranet?:

(elija una opción)

1. Nada Satisfecho
2. Poco Satisfecho
3. Ni Satisfecho Ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho
6. No utilizo

15. En relación a tu solicitud de información estadística ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la oportunidad y rapidez de la información obtenida?

(elija una opción)

1. Nada Satisfecho
2. Poco Satisfecho
3. Ni Satisfecho Ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho
6. No utilizo

16. ¿Qué tan satisfecho te encuentras de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central?

(elija una opción)

1. Nada Satisfecho
2. Poco Satisfecho
3. Ni Satisfecho Ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy Satisfecho
6. No utilizo

17. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud?:

(elija una opción)

1. Muy Satisfecho
2. Satisfecho
3. Ni Satisfecho Ni insatisfecho
4. Poco Satisfecho
5. Nada Satisfecho
6. No utilizo

18. ¿Qué otras estadísticas que no están disponibles en la intranet, te interesarían que se difunda en la intranet?

19. ¿Generalmente el contenido de la publicación estadística es de fácil comprensión?

(elija una opción y solo de la información que utiliza)

1. Muy Fácil
2. Fácil
3. Ni fácil, ni difícil
4. Difícil
5. Muy difícil

20. ¿Generalmente obtienes los datos que necesitas cuando consultas la información estadística en la intranet?

(elija una opción)

1. Si
2. No
3. A veces

21. ¿Qué información estadística considera que debe incluirse en la intranet?

22. ¿Qué tan confiable consideras que son las estadísticas publicadas en la intranet?
(elija una opción)

1. Muy confiables
2. Confiables
3. Más o menos confiables
4. Poco confiables
5. Nada confiable

23. ¿Porque no consideras confiables las estadísticas publicadas en la intranet?

24. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestras estadísticas?
(opcional)

ANEXO 3

Codificación de las variables por pregunta y el Nivel de Medición

Variable	Posición	Etiqueta	Nivel de medición	Ancho de columna	Alineación
ID	1	Identificador (para volver al orden de la BD)	Escala	8	Izquierda
X1	2	1. ¿Cómo usuario de los datos de la SGE, en que grupo te ubicas principalmente?	Nominal	12	Izquierda
X2	3	2. ¿En qué rango de edad te encuentras?	Nominal	12	Izquierda
X3	4	3. Sexo	Nominal	7	Izquierda
X4	5	4. ¿Qué modalidad de contrato tienes?	Nominal	6	Izquierda
X5	6	5. ¿Cuántos años viene trabajando en ESSALUD?	Escala	4	Izquierda
Interv.Edad	7	Interv.Edad (agrupado)	Ordinal	8	Derecha
Z6	8	6. ¿Con que frecuencia utiliza la información estadística de la SGE?	Ordinal	18	Izquierda
Z71	9	1. Toma de decisiones	Escala	13	Derecha
Z72	10	2. Análisis de informes	Escala	13	Derecha
Z73	11	3. Formulac. y Seguí.m.Polít.y Planes	Escala	26	Derecha
Z74	12	4. Aplicación en la Docencia	Escala	8	Derecha
Z75	13	5. Estudios y/o investigación	Escala	19	Derecha
Z76	14	6.No utiliza	Escala	8	Derecha
Z81	15	1. Portal Institucional	Escala	22	Derecha
Z82	16	2. Reportes publicados en la Intranet	Escala	8	Derecha
Z83	17	3. Gestor de Reportes GREP	Escala	18	Derecha
Z84	18	4. SES	Escala	8	Derecha
Z85	19	5. ESSI	Escala	8	Derecha
Z86	20	6. Consultas por correo	Escala	8	Derecha
Z87	21	7. Consultas vía telefónica	Escala	8	Derecha
Z88	22	8.Explora y Google Data Studio	Escala	8	Derecha

Z9	23	9. Acceder a la información estadística en la Intranet, te resulta:	Nominal	17	Izquierda
Z10	24	10. Cuanto tiempo le toma encontrar y descargar la información en la intranet	Nominal	14	Izquierda
Z11a	25	Tablero de Monitoreo de la Gestión de los CCAA de EsSalud	Escala	8	Derecha
Z11b	26	Aviso de Accidentes de Trabajo	Escala	8	Derecha
Z11c	27	Boletines Estadístico Ejecutivos	Escala	8	Derecha
Z11d	28	Estadísticas de las atenciones de Telemedicina	Escala	8	Derecha
Z11e	29	Estadística de fallecidos en EsSalud (SINADEF)	Escala	8	Derecha
Z11f	30	Informativos Mensuales “Essalud en cifras”	Escala	8	Derecha
Z11g	31	Estadísticas de Recursos Institucionales	Escala	8	Derecha
Z11h	32	Estadísticas de Población Asegurada	Escala	8	Derecha
Z11i	33	Boletín Estadístico del Órgano Central	Escala	8	Derecha
Z11j	34	Estadística anual de Producción Asistencial y Recursos de ESSALUD	Escala	8	Derecha
Z11k	35	Boletín Estadístico Institucional de Salud	Escala	8	Derecha
Z11l	36	Ninguno	Escala	8	Derecha
Z11m	37	Propios del Area y Directivas	Escala	8	Derecha
Z12a	38	Proyectos de Inversión	Escala	8	Derecha
Z12b	39	Planeamiento y Presupuesto	Escala	8	Derecha
Z12c	40	Seguros y Prestaciones económicas	Escala	8	Derecha
Z12d	41	Gestión de las Personas	Escala	8	Derecha
Z12e	42	Financiera	Escala	8	Derecha
Z12f	43	Operaciones (oferta flexible)	Escala	8	Derecha
Z12g	44	Prestaciones de Salud	Escala	8	Derecha
Z12h	45	Logística y CEABE	Escala	8	Derecha
Z12i	46	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad	Escala	8	Derecha

Z13a	47	Infraestructura	Escala	8	Derecha
Z13b	48	Población asegurada	Escala	8	Derecha
Z13c	49	Recursos Humanos	Escala	8	Derecha
Z13d	50	Consulta Externa	Escala	8	Derecha
Z13e	51	Emergencia	Escala	8	Derecha
Z13f	52	Hospitalización	Escala	8	Derecha
Z13g	53	Intervenciones Quirúrgicas	Escala	8	Derecha
Z13h	54	Partos	Escala	8	Derecha
Z13i	55	Odontología	Escala	8	Derecha
Z13j	56	Psicología y Medicina Física	Escala	8	Derecha
Z13k	57	Servicios Intermedios	Escala	8	Derecha
Z13l	58	Procedimientos especiales	Escala	8	Derecha
Z13m	59	Hemodiálisis	Escala	8	Derecha
Z13n	60	Tratamientos especializados	Escala	8	Derecha
Z13o	61	Preventivos promocionales	Escala	8	Derecha
Z13p	62	Otras atenciones de Salud	Escala	8	Derecha
Z13q	63	Referencias	Escala	8	Derecha
Z13r	64	Oferta Flexible	Escala	8	Derecha
Z13s	65	Oferta Contratada	Escala	8	Derecha
Z13t	66	Atención Domiciliaria	Escala	8	Derecha
V14	67	14. Qué tan satisfecho te encuentras de la información estadística que utiliza en la intranet:	Ordinal	8	Derecha
V15	68	15. En relación a tu solicitud de información estadística ¿Cuál es tu nivel de satisfacción respecto a la oportunidad y rapidez de la información obtenida?	Ordinal	8	Derecha
V16	69	16. Qué tan satisfecho te encuentras de las estadísticas administrativas del Boletín Estadístico del Órgano Central:	Ordinal	8	Derecha

V17	70	17. Qué tan satisfecho te encuentras con la información publicadas en el Boletín Estadístico Institucional de Salud:	Ordinal	8	Derecha
W18	71	18. ¿Qué otras estadísticas que no están disponibles en la intranet, te interesarían que se difunda en la intranet?	Nominal	8	Derecha
W19	72	19. ¿Generalmente el contenido de la publicación estadística es de fácil comprensión?	Ordinal	8	Derecha
W20	73	20. ¿Generalmente obtienes los datos que necesitas cuando consultas la información estadística en la intranet?	Nominal	8	Derecha
W21	74	21. ¿Por qué no obtienes los datos que necesitas cuando consultas la información estadística en la intranet?	Nominal	8	Derecha
W22	75	22. ¿Qué tan confiable consideras que son las estadísticas publicadas en la intranet?	Ordinal	8	Derecha
W23	76	23. ¿Porque no consideras confiables las estadísticas publicadas en la intranet?	Nominal	8	Derecha
W24	77	24. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar nuestros servicios?	Nominal	8	Derecha

Variables en el archivo de trabajo

ANEXO 4

DICCIONARIO DE DATOS

Codificación de la variable	Etiqueta			
X1	1	Funcionario	Z71	
	2	Profes.Asist		
	3	Profes.Admin		
	4	Otros		
X2	1	Menos de 20 años		
	2	De 20 a 29 años		
	3	De 30 a 44 años	Z72	
	4	De 45 a 59 años		
X3	5	De 60 años a mas		
	1	Masculino		
	2	Femenino		
X4	1	728		
	2	276		
	3	CAS	Z73	
	4	Locador		
Interv .Edad	1	<= 4		
	2	5 - 26		
	3	27+		
Z6	1	Una vez a la semana		
	2	Más de una vez a la semana		
	3	Una vez al mes	Z74	
	4	Más de una vez al mes		
	5	Al menos dos veces al año		
	6	No uso (pase a la pgta.8)		
			1	Toma de decisiones
			2	Análisis de informes
			3	Formulac y seguim de la polític y planes
			4	Aplicación en la docencia
			5	Estudios y/o investigación
			6	No utiliza
			1	Toma de decisiones
			2	Análisis de informes
			3	Formulac y seguim de la polític y planes
			4	Aplicación en la docencia
			5	Estudios y/o investigación
			6	No utiliza

	1	Toma de decisiones		6	Consultas por correo
	2	Análisis de informes		7	Consultas vía telefónica
Z75	3	Formulac y seguim de la polític y planes		8	Explota y GoogleDataStudio
	4	Aplicación en la docencia		1	Portal Institucional
	5	Estudios y/o investigación		2	Reportes publicados en la Intranet
	6	No utiliza		3	Gestor de Reportes (GREP)
	1	Toma de decisiones	Z83	4	SES
	2	Análisis de informes		5	ESSI
Z76	3	Formulac y seguim de la polític y planes		6	Consultas por correo
	4	Aplicación en la docencia		7	Consultas vía telefónica
	5	Estudios y/o investigación		8	Explota y GoogleDataStudio
	6	No utiliza		1	Portal Institucional
	1	Portal Institucional		2	Reportes publicados en la Intranet
	2	Reportes publicados en la Intranet		3	Gestor de Reportes (GREP)
	3	Gestor de Reportes (GREP)	Z84	4	SES
Z81	4	SES		5	ESSI
	5	ESSI		6	Consultas por correo
	6	Consultas por correo		7	Consultas vía telefónica
	7	Consultas vía telefónica		8	Explota y GoogleDataStudio
	8	Explota y GoogleDataStudio		1	Portal Institucional
	1	Portal Institucional		2	Reportes publicados en la Intranet
	2	Reportes publicados en la Intranet		3	Gestor de Reportes (GREP)
Z82	3	Gestor de Reportes (GREP)	Z85	4	SES
	4	SES		5	ESSI
	5	ESSI		6	Consultas por correo
				7	Consultas vía telefónica

	8	Explota y GoogleDataStudio	2	Fácil	
	1	Portal Institucional	3	Ni fácil, ni difícil	
	2	Reportes publicados en la Intranet	4	Difícil	
	3	Gestor de Reportes (GREP)	5	Muy difícil	
Z86	4	SES	1	Menos de 5 min	
	5	ESSI	2	De 5 a 9 min	
	6	Consultas por correo	3	De 10 a 19 min	
	7	Consultas vía telefónica	4	De 20 a 29 min	
	8	Explota y GoogleDataStudio	5	De 30 a 60 min	
	1	Portal Institucional	6	Más de 60 min	
	2	Reportes publicados en la Intranet	1	Tablero de monitoreo	
	3	Gestor de Reportes (GREP)	2	Accidentes de trabajo	
Z87	4	SES	3	Boletines Estadísticos Ejecutivos	
	5	ESSI	4	Estadísticas de Telemedicina	
	6	Consultas por correo	5	SINADEF	
	7	Consultas vía telefónica	6	Essalud en Cifras	
	8	Explota y GoogleDataStudio	7	Estadística de Rec.Institucionales	
	1	Portal Institucional	8	Población asegurada	
	2	Reportes publicados en la Intranet	9	Boletín Estadístico del Organo Central	
	3	Gestor de Reportes (GREP)	10	Estadística Anual de Producción Asist	
Z88	4	SES	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud	
	5	ESSI	12	Ninguno	
	6	Consultas por correo	13	Propios del Area y Directivas	
	7	Consultas vía telefónica			
	8	Explota y GoogleDataStudio			
Z9	1	Muy facil	Z11b	1	Tablero de monitoreo

	2	Accidentes de trabajo		10	Estadística Anual de Producción Asist
	3	Boletines Estadísticos Ejecutivos		11	Boletín Estadístico Institucional Essalud
	4	Estadísticas de Telemedicina		12	Ninguno
	5	SINADEF		13	Propios del Area y Directivas
	6	Essalud en Cifras		1	Tablero de monitoreo
	7	Estadística de Rec.Institucionales		2	Accidentes de trabajo
	8	Población asegurada		3	Boletines Estadísticos Ejecutivos
	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina
	10	Estadística Anual de Producción Asist		5	SINADEF
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud		6	Essalud en Cifras
	12	Ninguno	Z11d	7	Estadística de Rec.Institucionales
	13	Propios del Area y Directivas		8	Población asegurada
	1	Tablero de monitoreo		9	Boletín Estadístico del Organo Central
	2	Accidentes de trabajo		10	Estadística Anual de Producción Asist
	3	Boletines Estadísticos Ejecutivos		11	Boletín Estadístico Institucional Essalud
	4	Estadísticas de Telemedicina		12	Ninguno
Z11c	5	SINADEF		13	Propios del Area y Directivas
	6	Essalud en Cifras		1	Tablero de monitoreo
	7	Estadística de Rec.Institucionales		2	Accidentes de trabajo
	8	Población asegurada	Z11e	3	Boletines Estadísticos Ejecutivos
	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina

	5	SINADEF		13	Propios del Area y Directivas
	6	Essalud en Cifras		1	Tablero de monitoreo
	7	Estadística de Rec.Institucionales		2	Accidentes de trabajo
	8	Población asegurada		3	Boletines Estadísticos Ejecutivos
	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina
	10	Estadística Anual de Producción Asist		5	SINADEF
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud		6	Essalud en Cifras
	12	Ninguno	Z11g	7	Estadística de Rec.Institucionales
	13	Propios del Area y Directivas		8	Población asegurada
	1	Tablero de monitoreo		9	Boletín Estadístico del Organo Central
	2	Accidentes de trabajo		10	Estadística Anual de Producción Asist
	3	Boletines Estadísticos Ejecutivos		11	Boletín Estadístico Institucional Essalud
	4	Estadísticas de Telemedicina		12	Ninguno
	5	SINADEF		13	Propios del Area y Directivas
	6	Essalud en Cifras		1	Tablero de monitoreo
Z11f	7	Estadística de Rec.Institucionales		2	Accidentes de trabajo
	8	Población asegurada		3	Boletines Estadísticos Ejecutivos
	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina
	10	Estadística Anual de Producción Asist	Z11h	5	SINADEF
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud		6	Essalud en Cifras
	12	Ninguno		7	Estadística de Rec.Institucionales
				8	Población asegurada

	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina
	10	Estadística Anual de Producción Asist		5	SINADEF
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud		6	Essalud en Cifras
	12	Ninguno		7	Estadística de Rec.Institucionales
	13	Propios del Area y Directivas		8	Población asegurada
	1	Tablero de monitoreo		9	Boletín Estadístico del Organo Central
	2	Accidentes de trabajo		10	Estadística Anual de Producción Asist
	3	Boletines Estadiscos Ejecutivos		11	Boletín Estadístico Institucional Essalud
	4	Estadísticas de Telemedicina		12	Ninguno
	5	SINADEF		13	Propios del Area y Directivas
	6	Essalud en Cifras		1	Tablero de monitoreo
Z11i	7	Estadística de Rec.Institucionales		2	Accidentes de trabajo
	8	Población asegurada		3	Boletines Estadiscos Ejecutivos
	9	Boletín Estadístico del Organo Central		4	Estadísticas de Telemedicina
	10	Estadística Anual de Producción Asist	Z11k	5	SINADEF
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud		6	Essalud en Cifras
	12	Ninguno		7	Estadística de Rec.Institucionales
	13	Propios del Area y Directivas		8	Población asegurada
	1	Tablero de monitoreo		9	Boletín Estadístico del Organo Central
Z11j	2	Accidentes de trabajo		10	Estadística Anual de Producción Asist
	3	Boletines Estadiscos Ejecutivos			

	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud	7	Estadística de Rec.Institucionales
	12	Ninguno	8	Población asegurada
	13	Propios del Area y Directivas	9	Boletín Estadístico del Organo Central
	1	Tablero de monitoreo	10	Estadística Anual de Producción Asist
	2	Accidentes de trabajo	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud
	3	Boletines Estadiscos Ejecutivos	12	Ninguno
	4	Estadísticas de Telemedicina	13	Propios del Area y Directivas
	5	SINADEF	1	Proyectos de Inversión
	6	Essalud en Cifras	2	Planeamiento y Presupuesto
Z11l	7	Estadística de Rec.Institucionales	3	Seguros y Prestaciones económicas
	8	Población asegurada	4	Gestión de las Personas
	9	Boletín Estadístico del Organo Central	5	Financiera
	10	Estadística Anual de Producción Asist	6	Operaciones (oferta flexible)
	11	Boletín Estadístico Institucional Essalud	7	Prestaciones de Salud
	12	Ninguno	8	Logística y CEABE
	13	Propios del Area y Directivas	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	1	Tablero de monitoreo	10	Atención al Asegurado
	2	Accidentes de trabajo	11	Gestión de la calidad y Humanización
	3	Boletines Estadiscos Ejecutivos	12	Defensa Nacional
Z11m	4	Estadísticas de Telemedicina	13	Asesoría Jurídica
	5	SINADEF	14	CENATE
	6	Essalud en Cifras	15	Ninguno
			16	Otros

Z12a

	1	Proyectos de Inversión		9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Atención al Asegurado
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Gestión de la calidad y Humanización
	4	Gestión de las Personas		12	Defensa Nacional
	5	Financiera		13	Asesoría Jurídica
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	CENATE
	7	Prestaciones de Salud		15	Ninguno
	8	Logística y CEABE		16	Otros
Z12b	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad		1	Proyectos de Inversión
	10	Atención al Asegurado		2	Planeamiento y Presupuesto
	11	Gestión de la calidad y Humanización		3	Seguros y Prestaciones económicas
	12	Defensa Nacional		4	Gestión de las Personas
	13	Asesoría Jurídica		5	Financiera
	14	CENATE		6	Operaciones (oferta flexible)
	15	Ninguno		7	Prestaciones de Salud
	16	Otros		8	Logística y CEABE
	1	Proyectos de Inversión	Z12d	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Atención al Asegurado
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Gestión de la calidad y Humanización
Z12c	4	Gestión de las Personas		12	Defensa Nacional
	5	Financiera		13	Asesoría Jurídica
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	CENATE
	7	Prestaciones de Salud		15	Ninguno
	8	Logística y CEABE		16	Otros

	1	Proyectos de Inversión		9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Atención al Asegurado
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Gestión de la calidad y Humanización
	4	Gestión de las Personas		12	Defensa Nacional
	5	Financiera		13	Asesoría Jurídica
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	CENATE
	7	Prestaciones de Salud		15	Ninguno
	8	Logística y CEABE		16	Otros
Z12e	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad		1	Proyectos de Inversión
	10	Atención al Asegurado		2	Planeamiento y Presupuesto
	11	Gestión de la calidad y Humanización		3	Seguros y Prestaciones económicas
	12	Defensa Nacional		4	Gestión de las Personas
	13	Asesoría Jurídica		5	Financiera
	14	CENATE		6	Operaciones (oferta flexible)
	15	Ninguno		7	Prestaciones de Salud
	16	Otros		8	Logística y CEABE
	1	Proyectos de Inversión	Z12g	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Atención al Asegurado
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Gestión de la calidad y Humanización
Z12f	4	Gestión de las Personas		12	Defensa Nacional
	5	Financiera		13	Asesoría Jurídica
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	CENATE
	7	Prestaciones de Salud		15	Ninguno
	8	Logística y CEABE		16	Otros

	1	Proyectos de Inversión		9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Atención al Asegurado
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Gestión de la calidad y Humanización
	4	Gestión de las Personas		12	Defensa Nacional
	5	Financiera		13	Asesoría Jurídica
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	CENATE
	7	Prestaciones de Salud		15	Ninguno
	8	Logística y CEABE		16	Otros
Z12h	9	Población Adulta Mayor y Población con Discapacidad		1	Infraestructura
	10	Atención al Asegurado		2	Población asegurada
	11	Gestión de la calidad y Humanización		3	Recursos Humanos
	12	Defensa Nacional		4	Consulta Externa
	13	Asesoría Jurídica		5	Emergencia
	14	CENATE		6	Hospitalización
	15	Ninguno		7	Intervenciones Quirúrgicas
	16	Otros		8	Partos
	1	Proyectos de Inversión	Z13a	9	Odontología
	2	Planeamiento y Presupuesto		10	Psicología y Medicina Física
	3	Seguros y Prestaciones económicas		11	Servicios Intermedios
	4	Gestión de las Personas		12	Procedimientos especiales
Z12i	5	Financiera		13	Hemodiálisis
	6	Operaciones (oferta flexible)		14	Tratamientos especializados
	7	Prestaciones de Salud		15	Preventivos promocionales
	8	Logística y CEABE		16	Otras atenciones de Salud
				17	Referencias
				18	Oferta Flexible

	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
Z13b	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria	Z13d	8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
Z13c	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados

	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
Z13e	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible	Z13g	6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
Z13f	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física

	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos	Z13i	11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
Z13h	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud	Z13j	4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización

	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada	Z13I	10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
Z13k	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados	Z13m	2	Población asegurada

3	Recursos Humanos	11	Servicios Intermedios
4	Consulta Externa	12	Procedimientos especiales
5	Emergencia	13	Hemodiálisis
6	Hospitalización	14	Tratamientos especializados
7	Intervenciones Quirúrgicas	15	Preventivos promocionales
8	Partos	16	Otras atenciones de Salud
9	Odontología	17	Referencias
10	Psicología y Medicina Física	18	Oferta Flexible
11	Servicios Intermedios	19	Oferta Contratada
12	Procedimientos especiales	20	Atención Domiciliaria
13	Hemodiálisis	1	Infraestructura
14	Tratamientos especializados	2	Población asegurada
15	Preventivos promocionales	3	Recursos Humanos
16	Otras atenciones de Salud	4	Consulta Externa
17	Referencias	5	Emergencia
18	Oferta Flexible	6	Hospitalización
19	Oferta Contratada	7	Intervenciones Quirúrgicas
20	Atención Domiciliaria	8	Partos
1	Infraestructura	9	Odontología
2	Población asegurada	10	Psicología y Medicina Física
3	Recursos Humanos	11	Servicios Intermedios
4	Consulta Externa	12	Procedimientos especiales
5	Emergencia	13	Hemodiálisis
6	Hospitalización	14	Tratamientos especializados
7	Intervenciones Quirúrgicas	15	Preventivos promocionales
8	Partos	16	Otras atenciones de Salud
9	Odontología	17	Referencias
10	Psicología y Medicina Física	18	Oferta Flexible

Z13n

Z13o

	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
Z13p	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Infraestructura
	14	Tratamientos especializados		2	Población asegurada
	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria	Z13r	8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
Z13q	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados

	15	Preventivos promocionales		3	Recursos Humanos
	16	Otras atenciones de Salud		4	Consulta Externa
	17	Referencias		5	Emergencia
	18	Oferta Flexible		6	Hospitalización
	19	Oferta Contratada		7	Intervenciones Quirúrgicas
	20	Atención Domiciliaria		8	Partos
	1	Infraestructura		9	Odontología
	2	Población asegurada		10	Psicología y Medicina Física
	3	Recursos Humanos		11	Servicios Intermedios
	4	Consulta Externa		12	Procedimientos especiales
	5	Emergencia		13	Hemodiálisis
	6	Hospitalización		14	Tratamientos especializados
	7	Intervenciones Quirúrgicas		15	Preventivos promocionales
	8	Partos		16	Otras atenciones de Salud
	9	Odontología		17	Referencias
	10	Psicología y Medicina Física		18	Oferta Flexible
Z13s	11	Servicios Intermedios		19	Oferta Contratada
	12	Procedimientos especiales		20	Atención Domiciliaria
	13	Hemodiálisis		1	Nada Satisfecho
	14	Tratamientos especializados		2	Poco Satisfecho
	15	Preventivos promocionales		3	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
	16	Otras atenciones de Salud	V14	4	Satisfecho
	17	Referencias		5	Muy Satisfecho
	18	Oferta Flexible		6	No utilizó
	19	Oferta Contratada		1	Nada Satisfecho
	20	Atención Domiciliaria		2	Poco Satisfecho
	1	Infraestructura	V15	3	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
Z13t	2	Población asegurada		4	Satisfecho

- 5 Muy Satisfecho
- 6 No utilizó
- 1 Nada Satisfecho
- 2 Poco Satisfecho
- V16** 3 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy Satisfecho
- 6 No utilizó
- 1 Nada Satisfecho
- 2 Poco Satisfecho
- V17** 3 Ni Satisfecho Ni Insatisfecho
- 4 Satisfecho
- 5 Muy Satisfecho
- 6 No utilizó
- 1 Muy Fácil
- 2 Fácil
- W19** 3 Ni Fácil, ni difícil
- 4 Difícil
- 5 Muy Difícil
- 1 Si
- W20** 2 No
- 3 A veces
- 1 Nada confiable
- 2 Poco confiable
- W22** 3 Mas o menos confiable
- 4 Confiables
- 5 Muy confiables
-

