

## FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

SOLICITADA POR:	<i>Subdirección Administrativa</i>
REALIZADA POR:	<i>Grupo gestor de canales de atención y peticiones ciudadanas - GGCAPC</i>
NOMBRE DE LA ENCUESTA:	<i>Medición de la calidad/excelencia del servicio al ciudadano para las entidades del sector salud.</i>
UNIVERSO:	<i>Ciudadanos que han sido beneficiarios de trámites y servicios ofrecidos por el Sector Salud por los diferentes canales de atención.</i>
UNIDAD DE MUESTREO:	<i>Ciudadanos - Entidades - Empresas</i>
Fecha de Realización:	<i>Septiembre - octubre de 2023</i>
AREA DE COBERTURA:	<i>Nacional</i>
TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Aplicación de encuestas Grupos Focales, Grupos de Valor, Entrevista personal, entrevista telefónica, encuesta correo electrónico)	<i>Encuesta elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social e implementada por las 11 entidades del Sector Salud</i>
OBJETIVO DE LA ENCUESTA:	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>. Encuesta para medir la satisfacción, la calidad/excelencia y los servicios/atenciones prestados a la <b>Ciudadanía</b>.</i></li> <li><i>. Encuesta para medir el nivel de satisfacción y las condiciones con la cual los <b>Servidores</b> prestan sus servicios.</i></li> </ul>
N.º DE PREGUNTAS FORMULADAS:	<i>Quince (15)</i>
TIPO DE PREGUNTAS APLICADAS:	<i>Cerradas - abiertas, cerradas de escala</i>
ESCALA EMPLEADA PARA MEDICION: Semántica, visual, binaria, puntuación, semántica y puntuación	<i>Binaria, puntuación y semántica</i>