**Anexo 4. Encuesta de Evaluación del Sistema de Gestión de Reclamos para el Sistema de Salud del Perú**

**Aspectos demográficos**

Seleccione la opción correspondiente:

* Sexo  Mujer  Hombre
* Rango de Edad

18 – 29 años

30 – 49 años

50 – 64 años

65+

* Máximo nivel de educación terminado

Secundaria

Superior No Universitaria

Superior Universitaria

Maestría

Doctorado

* ¿Con que frecuencia utiliza un dispositivo (Smartphone, Tablet, Laptop, Computadora de Escritorio, etc.) con conexión a internet?

Todos los días

Varios días a la semana

1 vez a la semana

Nunca

* ¿Qué tipo de dispositivo utiliza para conectarse a internet?

Smartphone

Tablet

Computadora de Escritorio / Laptop

Computadora Hibrida (2 en 1)

Otro. Especifique: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Usabilidad**

Todas las preguntas de esta sección se refieren a la usabilidad del Sistema de Gestión de Reclamos para el Sistema de Salud del Perú

1. El Sistema me ayuda a ser más efectivo
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
2. El Sistema me ayuda a ser más productivo
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
3. El Sistema es útil
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
4. El Sistema cumple mis necesidades
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
5. El Sistema tiene las funciones que necesito
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
6. Utilizando el Sistema he aumentado la productividad de mi área.
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
7. Utilizando el Sistema he aumentado la efectividad en mi área.
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
8. He encontrado que el Sistema es útil para mi trabajo
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo

**Facilidad de Uso y Aprendizaje**

Todas las preguntas de esta sección se refieren a la facilidad de uso y de aprendizaje del Sistema

1. El Sistema es fácil de usar
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
2. El Sistema es simple de usar
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
3. El Sistema es amigable
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
4. Puedo utilizar el Sistema sin instrucciones o un manual
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
5. Aprendí a usar el Sistema rápidamente
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
6. Es fácil aprender a usar el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
7. Imagino que la mayoría de personas aprenderán rápidamente a utilizar el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
8. No necesito aprender muchas cosas antes de poder utilizar el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
9. Dudo que necesitaría el apoyo de personal técnico para poder utilizar el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo

**Satisfacción e Intención de Uso**

Todas las preguntas de esta sección se refieren a la satisfacción e intención de uso del Sistema

1. Me encuentro satisfecho/a con el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
2. Recomendaría el uso del Sistema a mis colegas
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
3. El Sistema funciona de la manera que quiero que funcione
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
4. Creo que me gustaría utilizar el Sistema de forma frecuente
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo
5. Me siento confiado de utilizar el Sistema
   1. Totalmente en desacuerdo
   2. En Desacuerdo
   3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
   4. De Acuerdo
   5. Totalmente de acuerdo