# Objetivos

## Objetivo General

Proponer el diseño de un sistema centralizado que sirva para el recojo, gestión, monitoreo e identificación de problemas clave dentro de una IPRESS para generar diversos proyectos de mejoras que permitan mejorar la calidad de servicio y atención que se brinda en las IPRESS en el Perú.

## Objetivos Específicos

* Identificar necesidades, requerimientos, dificultades y problemas para un diseño óptimo del sistema que enfrenten cuatro tipos de usuarios:
* Ciudadanos que puedan presentar reclamos respecto a servicios de salud del MINSA
* Personal Administrativo de SUSALUD
* Personal de Oficinas de Calidad o de Atención al Usuario de diversas IPRESS y/u Organismos Supervisores de ellas
* Directores Generales de IPRESS
* Diseñar un sistema de gestión de reclamos que se encuentre centrado en estos cuatro tipos de usuarios, que permita generar proyectos de mejora en el sistema de salud del Perú.
* Realizar *test de usuarios* con el fin de encontrar posibles mejoras y errores en el diseño planteado, para encontrar el diseño que mejor resuelva las necesidades y requerimientos de estos cuatro tipos de usuario.