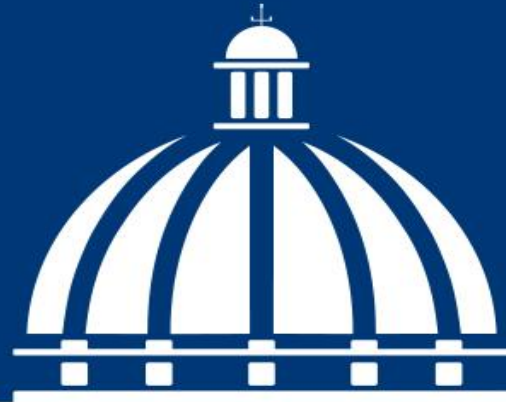


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por Ministerio de Salud Pública y  
Asistencia Social (MISPAS)**

**Septiembre 2022**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SALUD PÚBLICA**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>18</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>27</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>30</b>



# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública, en su rol de órgano rector del sector salud, tiene como función principal garantizar el acceso equitativo a servicios integrales de salud con calidad, promoviendo la producción social de Salud, a través del ejercicio de la rectoría y funciones esenciales de la salud pública, para satisfacer las necesidades de la población, con énfasis en los grupos prioritarios.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a las instituciones vinculadas a los temas de Autorizaciones Sanitarias o Ayudas Médicas.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados durante el periodo enero-junio 2022.



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales de Jurídica (exequátur) 47; y servicios a usuarios institucionales de DIGEMAPS 173 y de Habilitación 658.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de  $\pm 5\%$ , para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	
<i>Jurídica (Exequátur)</i>	42

<i>Servicios a usuarios institucionales</i>	<b>365</b>
Alimentos	50
Medicamentos	37
Cosméticos	21
Sanitarios	14
<i>Habilitación</i>	243

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía telefónica
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 03 - 09 de septiembre
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión y Desarrollo Institucional, Navíla León y Emilia Mateo



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, en la modalidad presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho

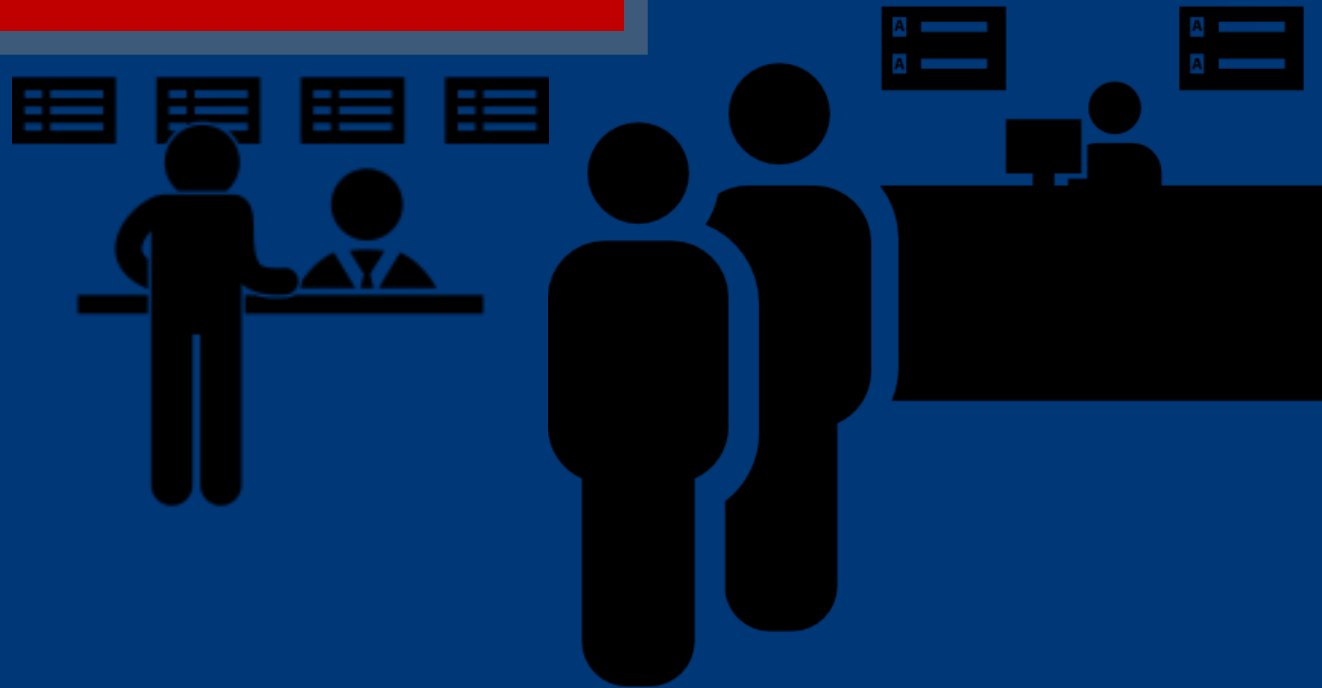


Insatisfecho



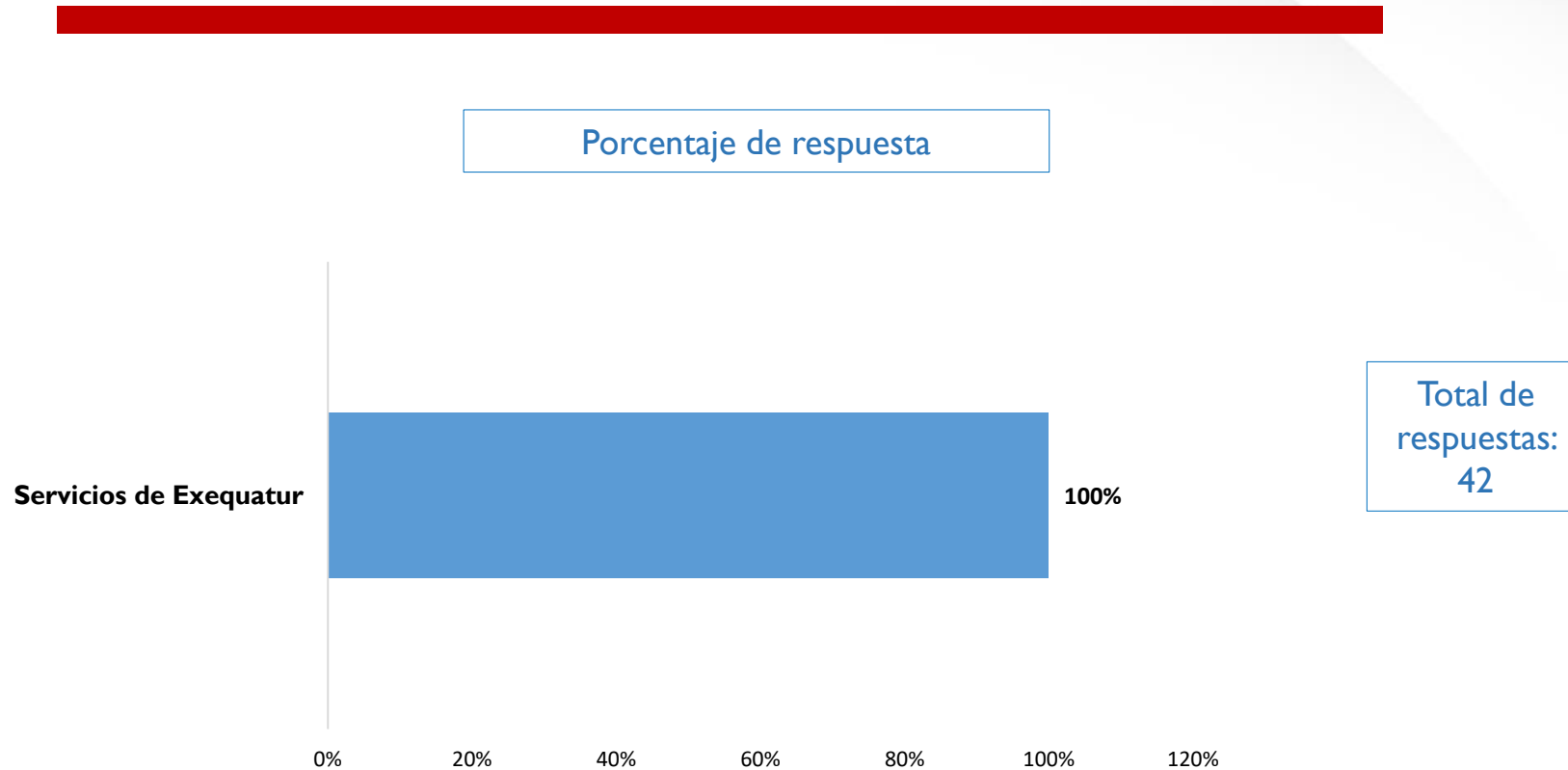
15/9/2022

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presenciales a ciudadanos.



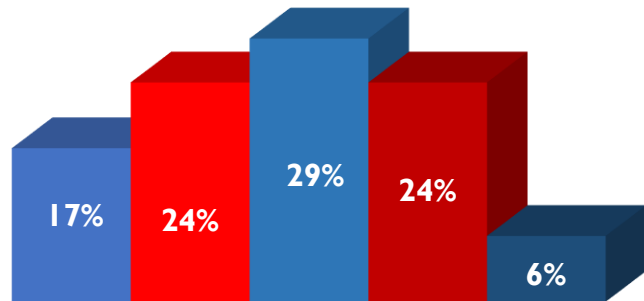


# Distribución porcentual de los eencuestados de los servicios institucionales



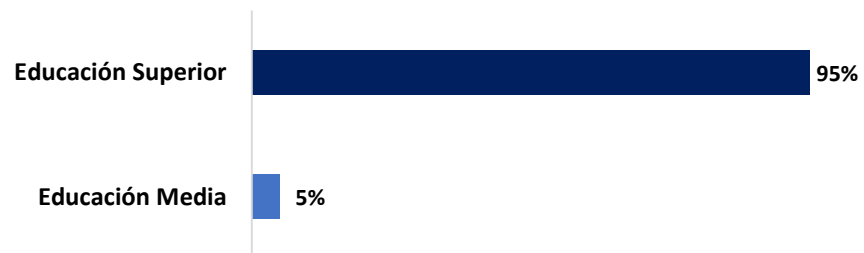
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

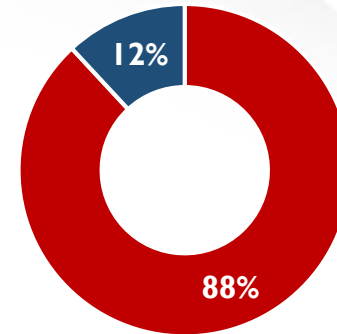


■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 60+

Último grado de estudio alcanzado



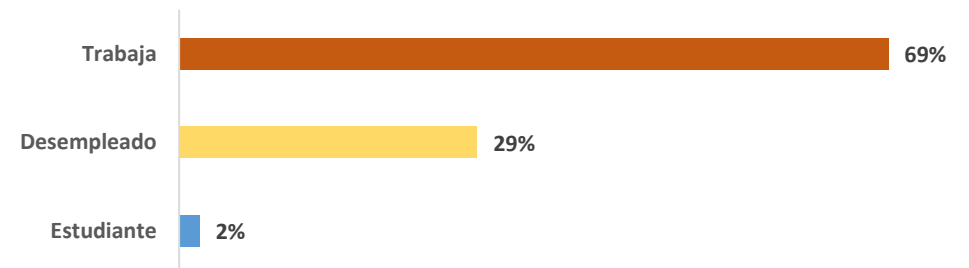
Sexo



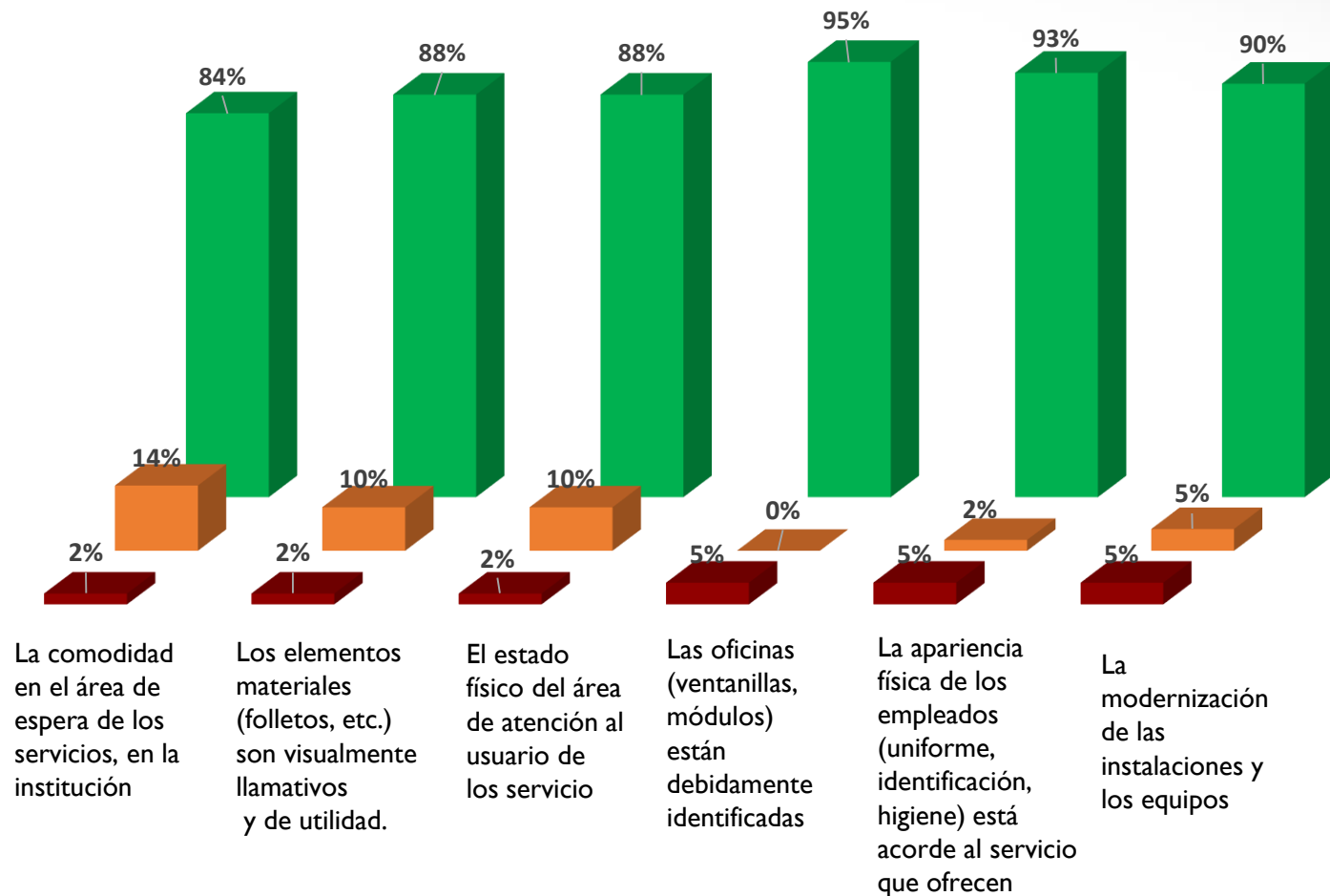
■ Mujer ■ Hombre

Total de respuestas:  
42

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



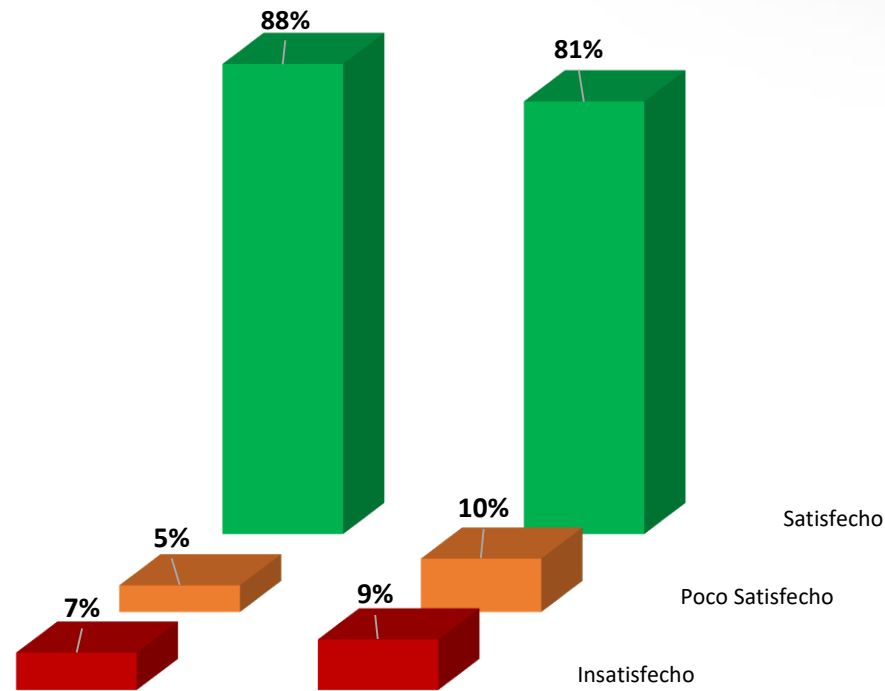
Promedio de satisfacción de la dimensión

89.7%

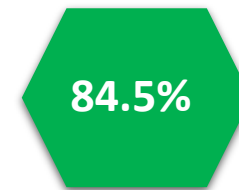
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



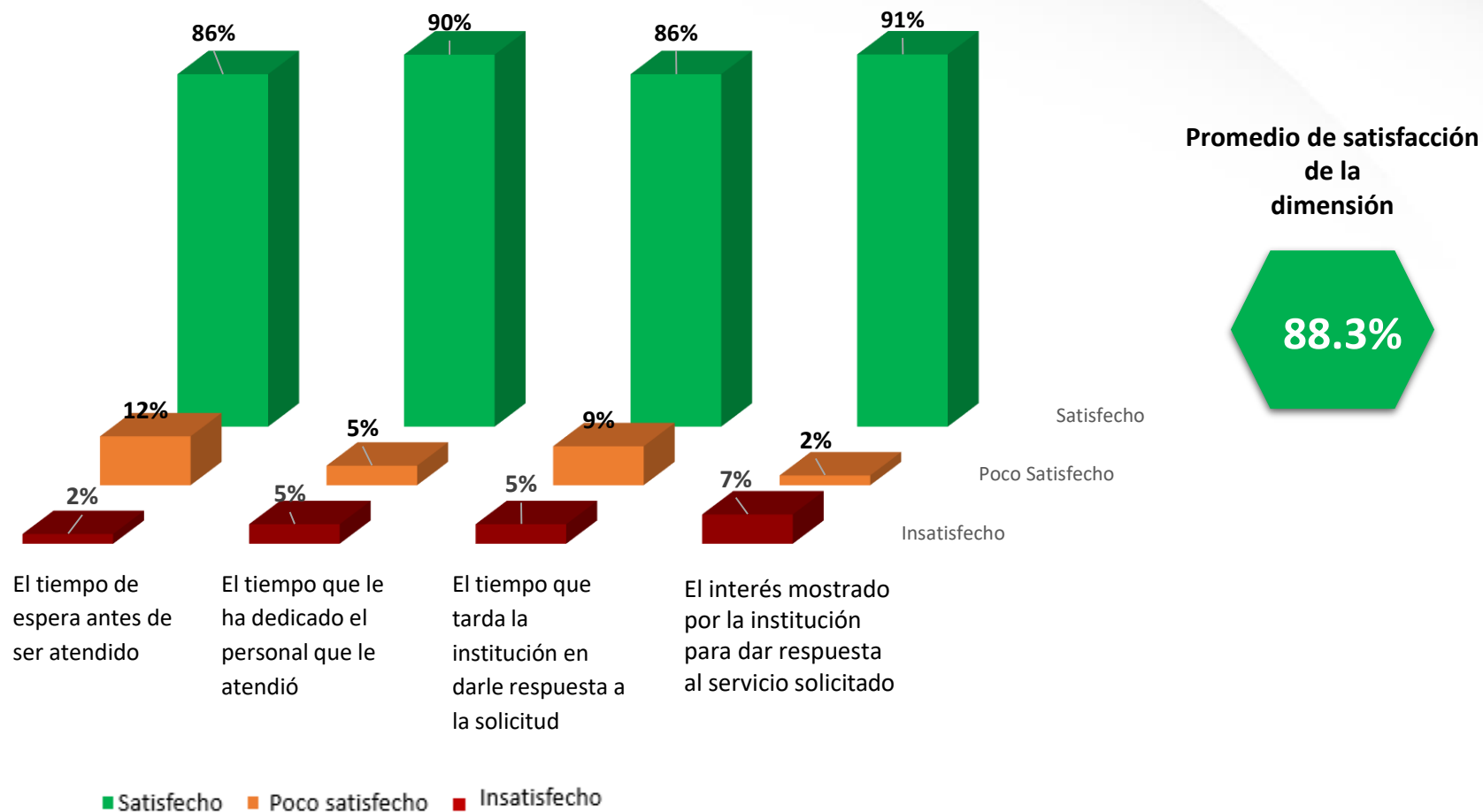
- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra



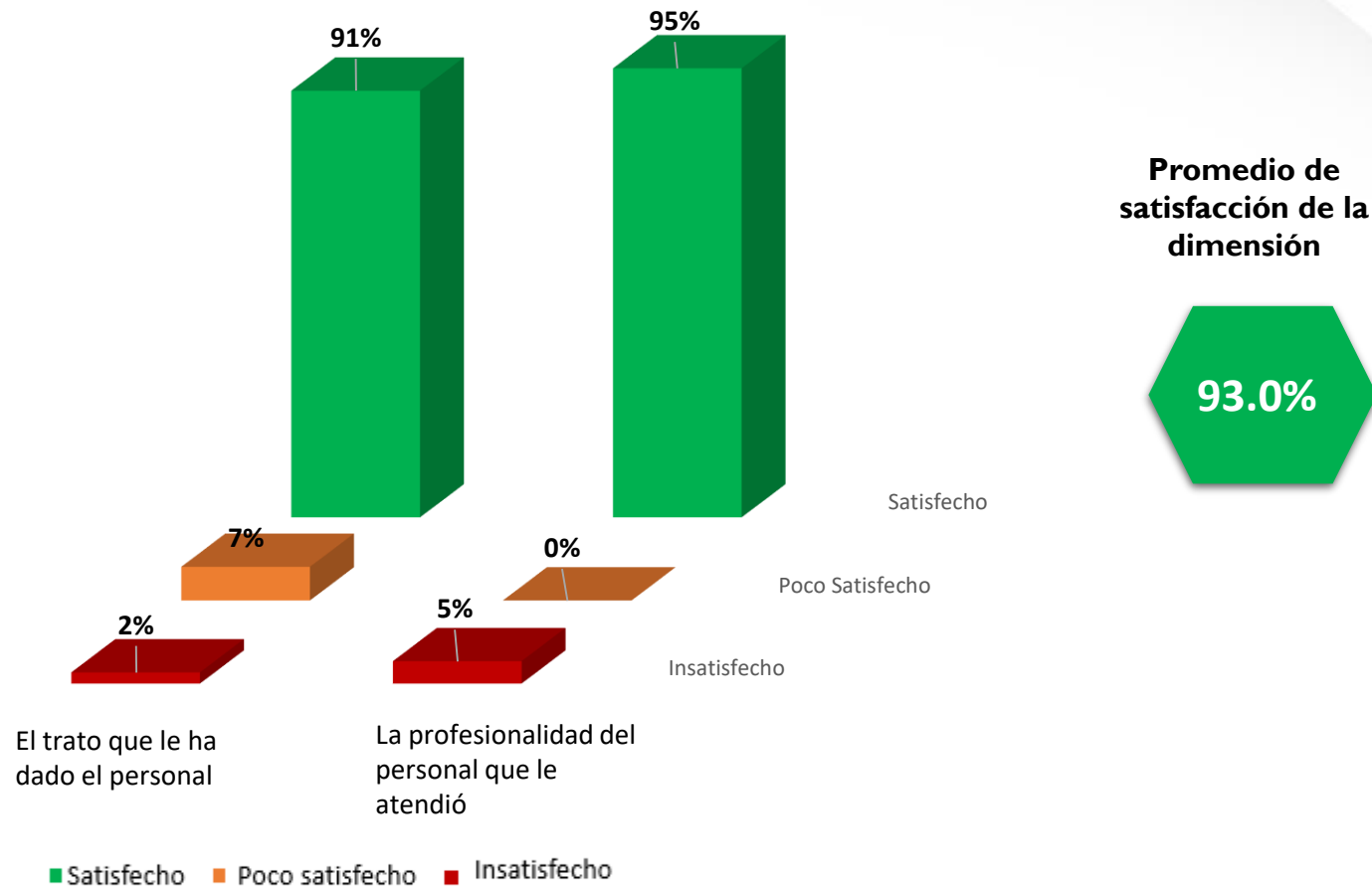
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



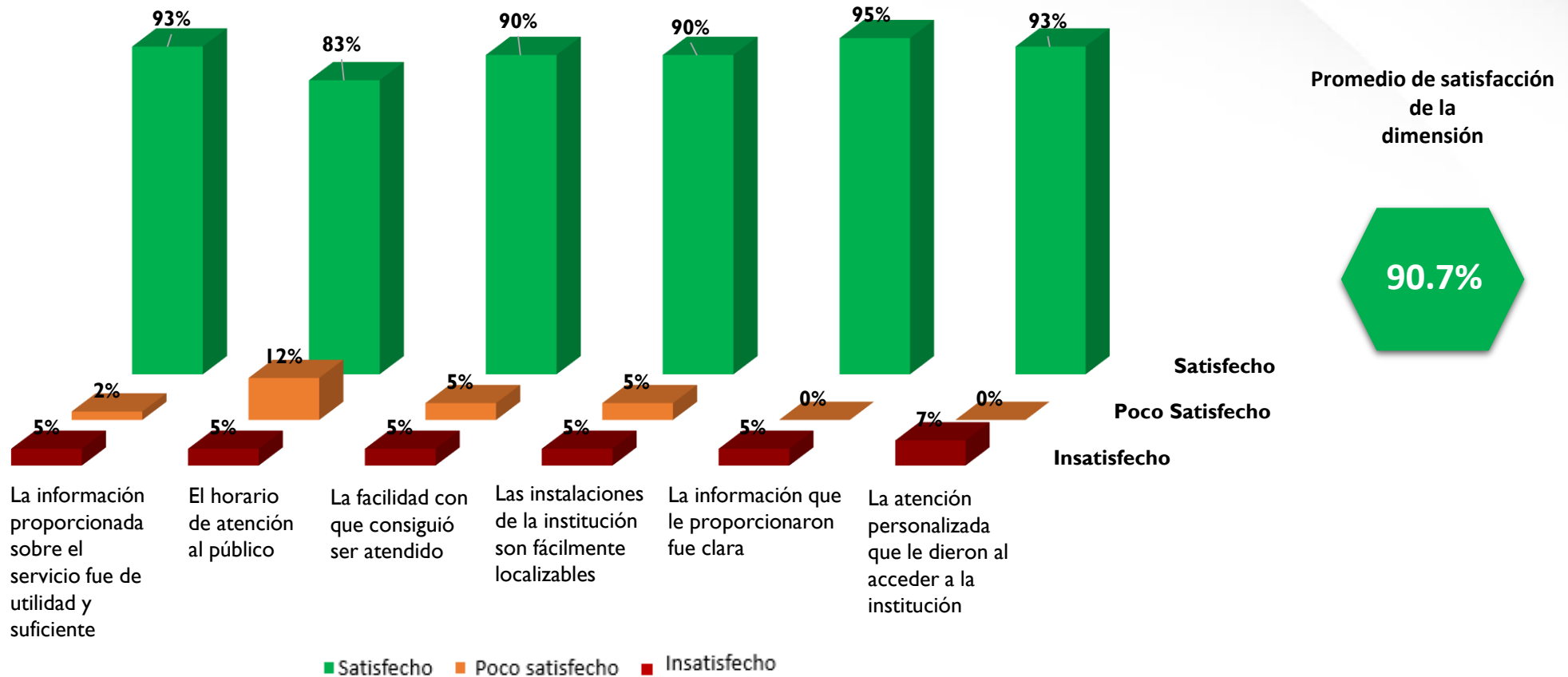
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra



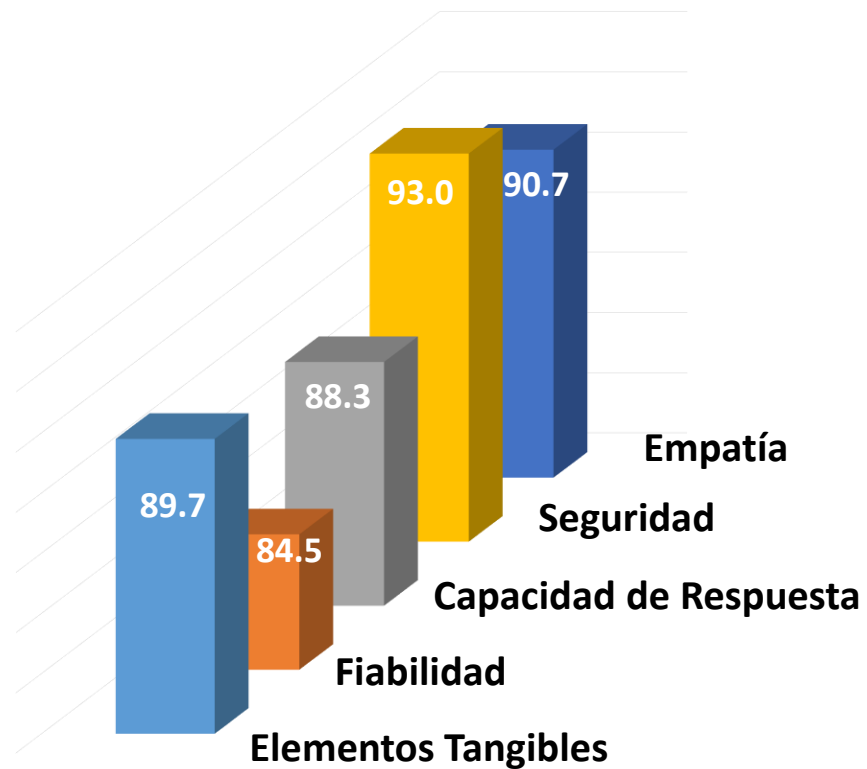
## DIMENSIÓN: EMPATIA



Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de satisfacción

89.2%

Expresado en %

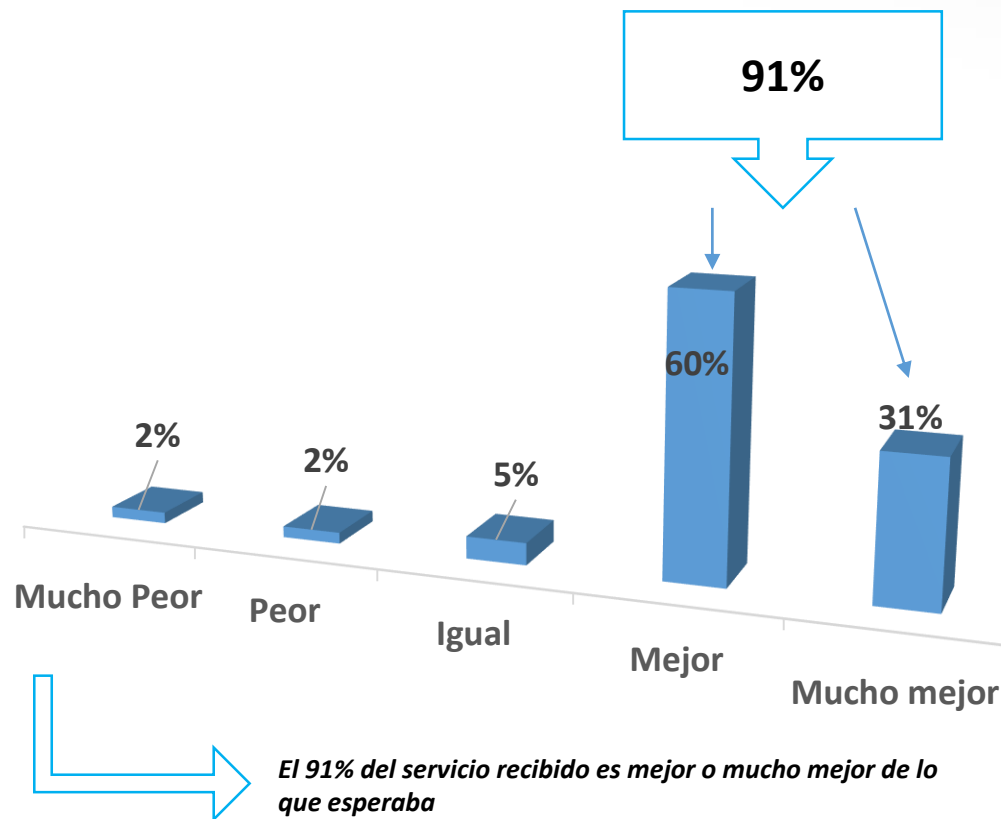
Base: 100% Total muestra





# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



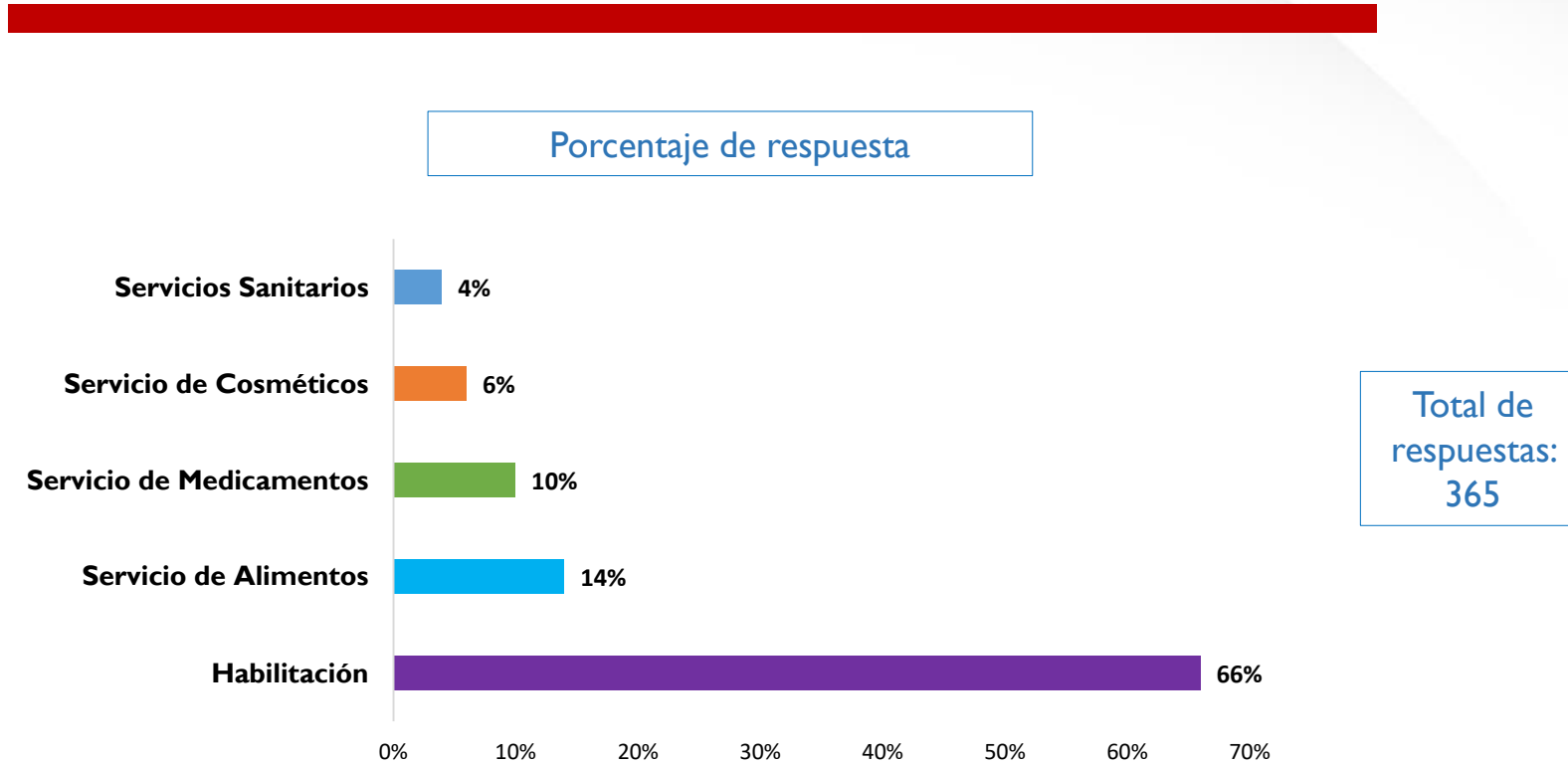
Base: 100% Total muestra



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

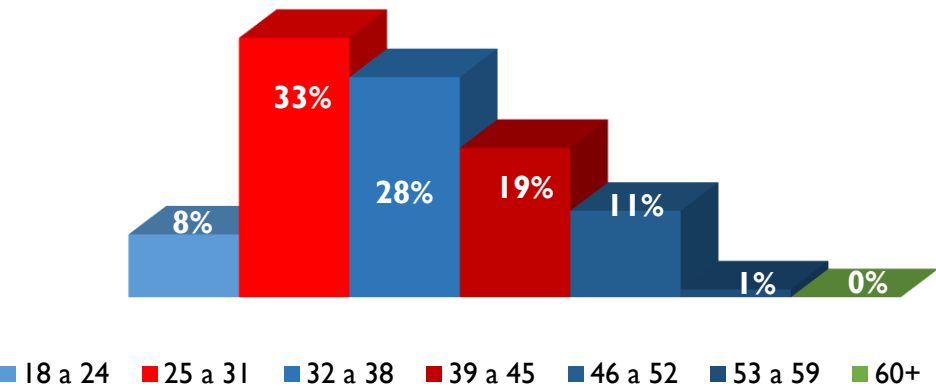


# Distribución porcentual de los encuestados de los servicios institucionales

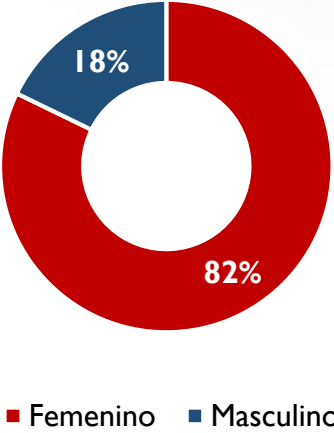


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS INSTITUCIONALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

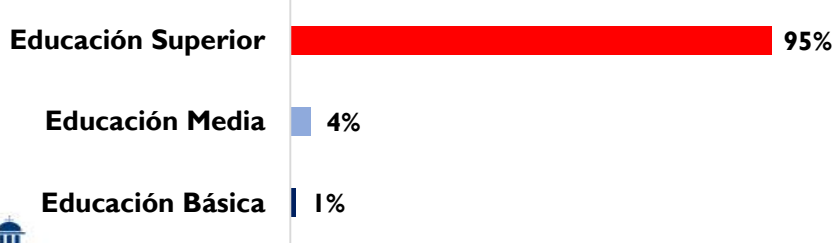


Sexo

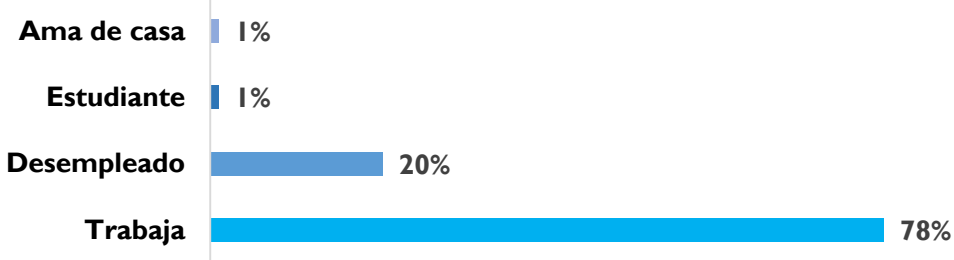


Total de respuestas:  
365

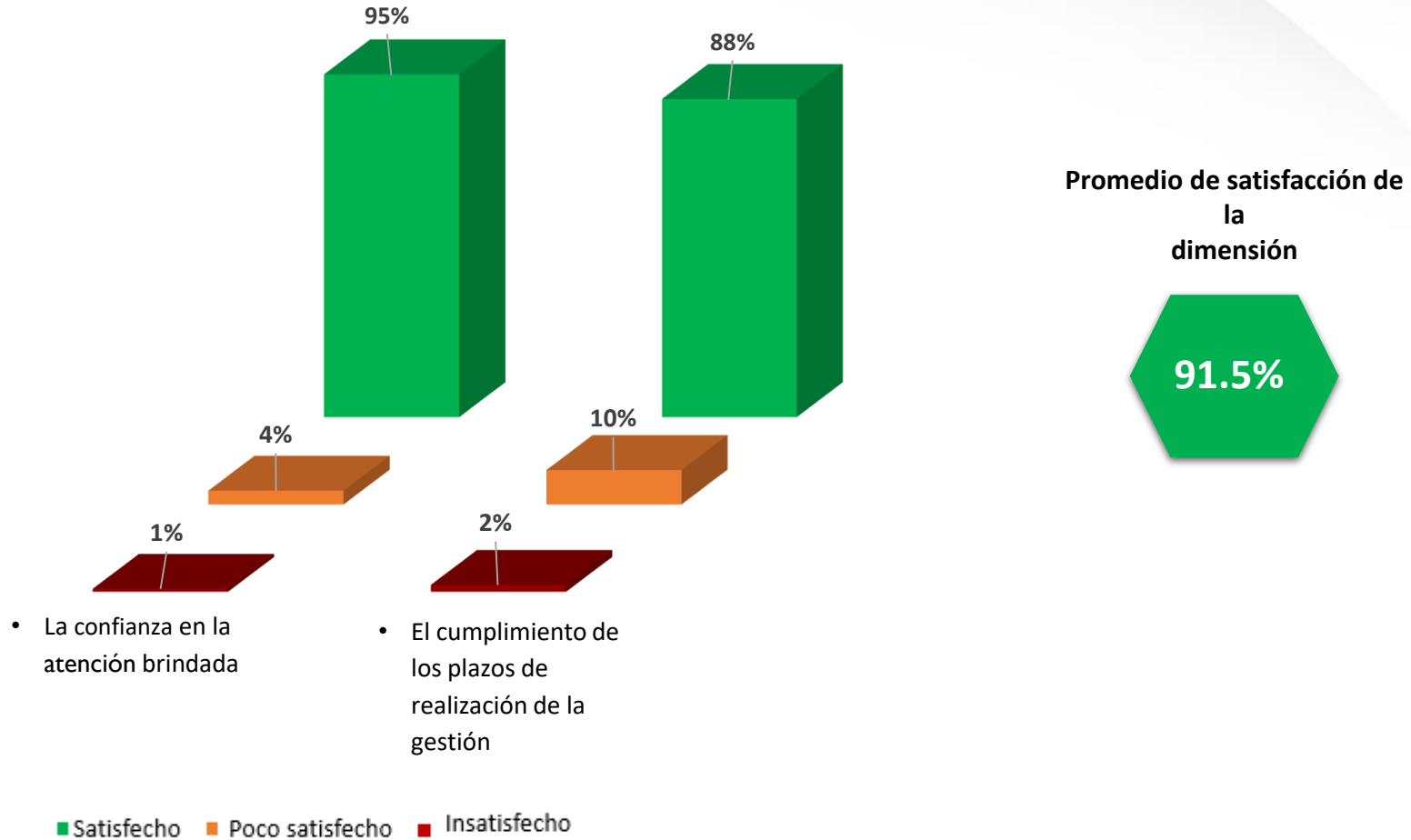
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



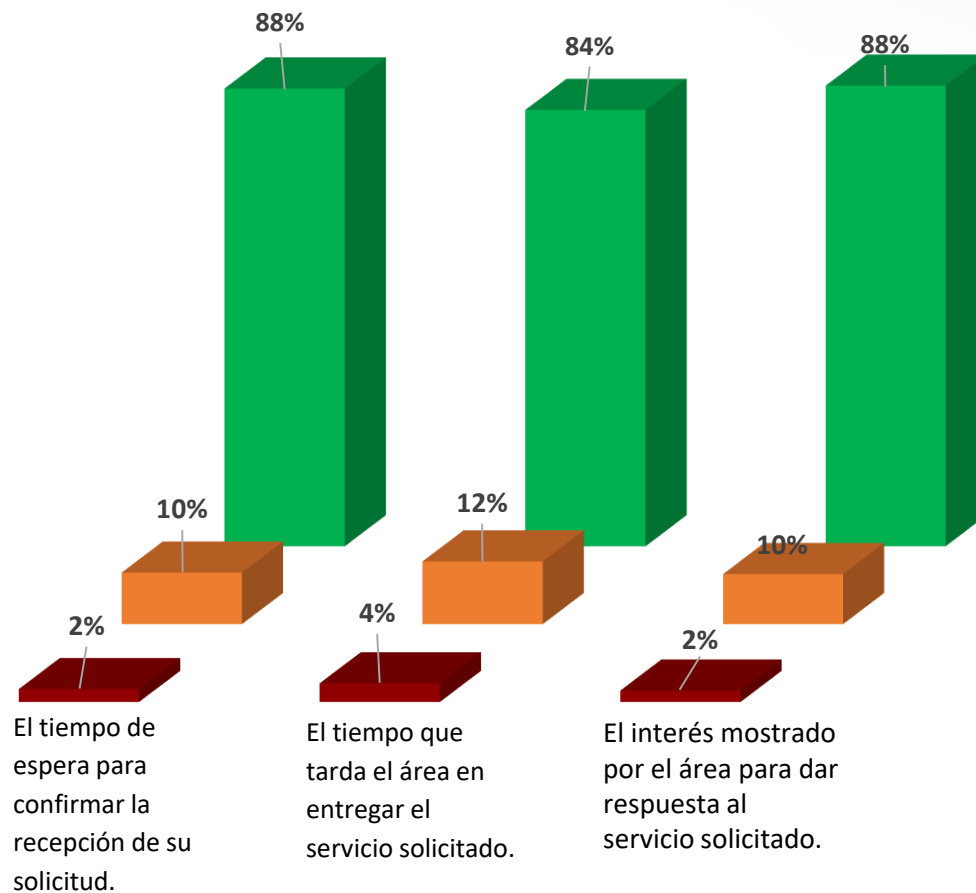
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



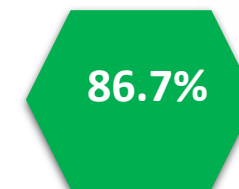
Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

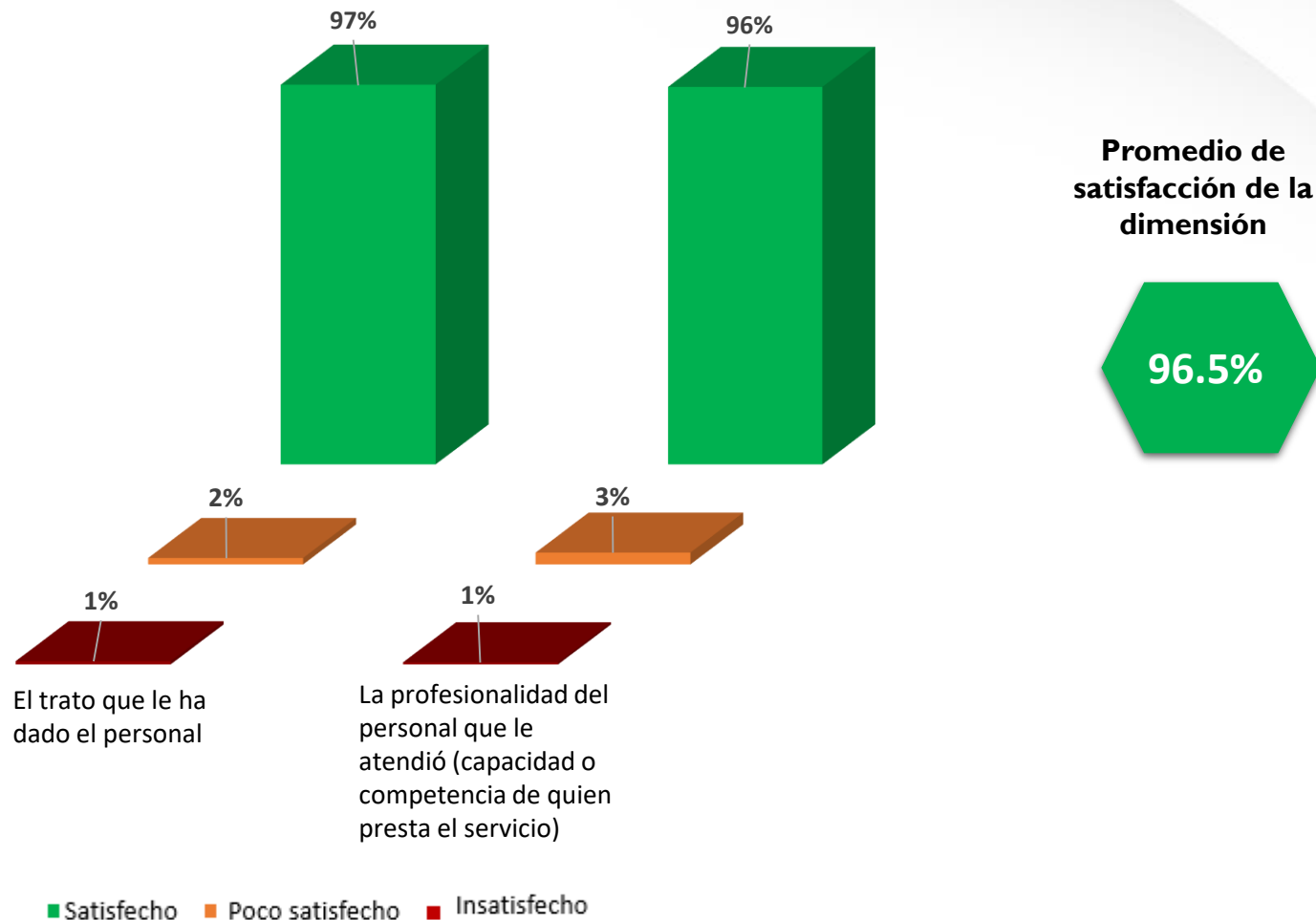


■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra



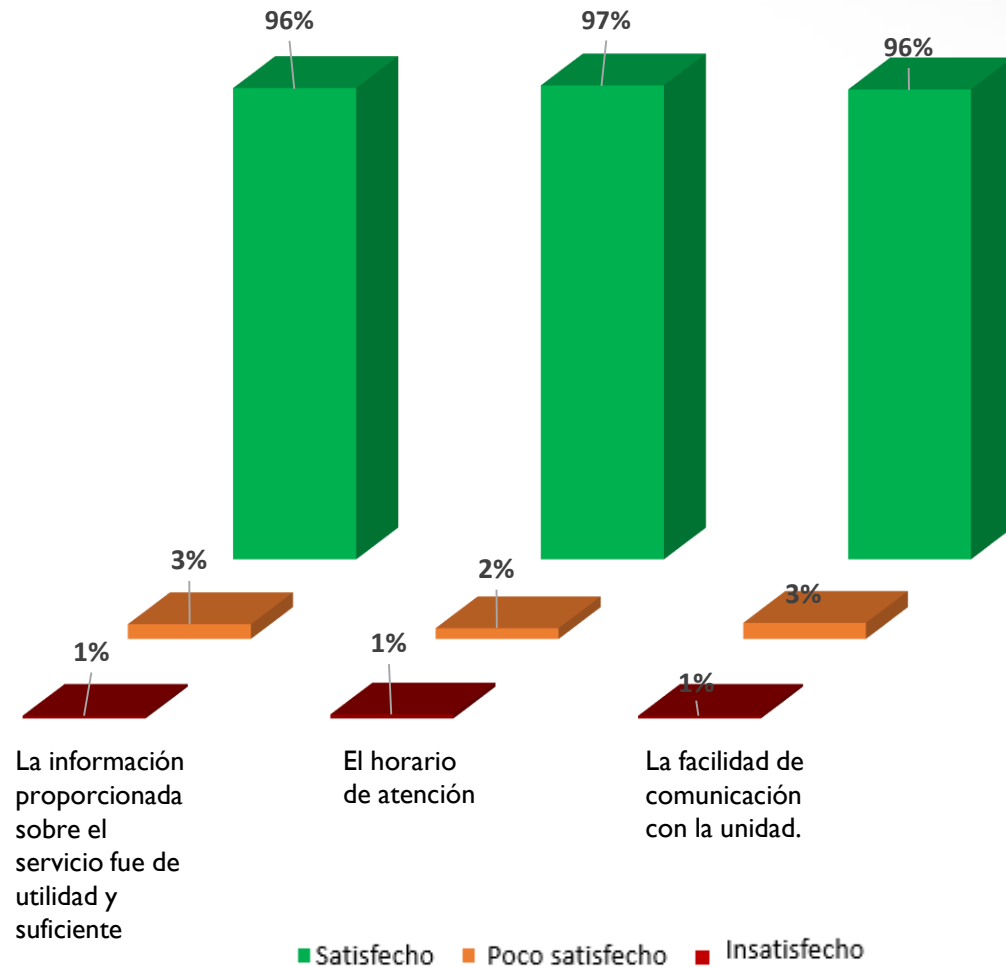
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



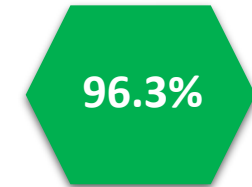
23



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

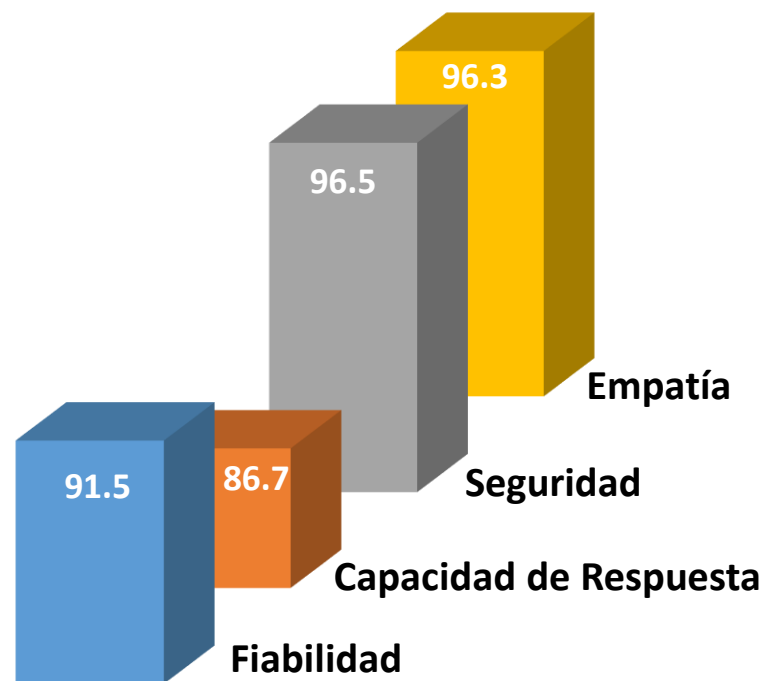


Promedio de satisfacción de la dimensión





# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS INSTITUCIONALES



Promedio de satisfacción

92.8%

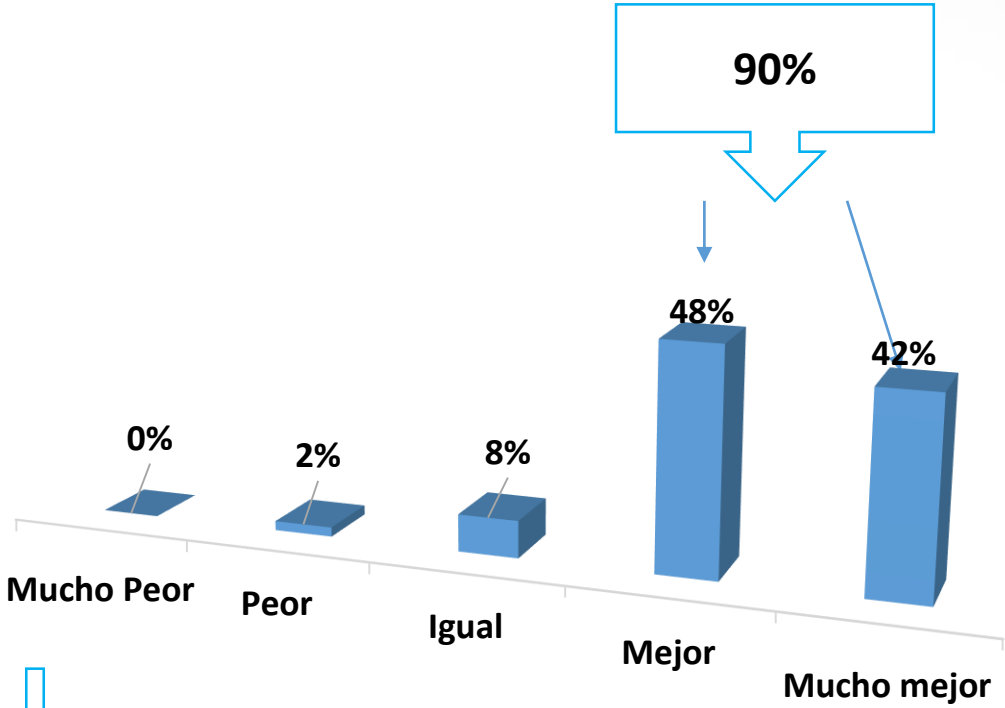
Expresado en %

Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, y Servicios Institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales.

89.2%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios Institucionales.

92.8%

91.0%

# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
a usuarios de servicios  
presenciales

91 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios a Usuarios de servicios  
institucionales

90%

90.5%

*El 90.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*



# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN MAP 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales a ciudadanos.	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	Validar lo confortabilidad para los usuarios en el área de espera, de manera que, se pueda mejorar y que los usuarios se sientan más cómodos.	Oct-22	Jul-23	Dirección Administrativa
Servicios presenciales a ciudadanos y servicios institucionales.	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	Oct-22	Jun-23	Dir. Gestión de Atención a Usuarios/ DIGEMAPS/ Dir. Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud y Dir. Jurídica
Servicios presenciales a ciudadanos.	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud	Monitorear los tiempos promedio en que se atienden las solicitudes en espera, determinar oportunidades de mejora y ejecutar plan de acción	Oct-22	Feb-23	Dirección de Gestión de Atención a Usuarios
Servicios presenciales a ciudadanos y servicios institucionales.	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Monitorear los tiempos en que se atienden los usuarios en espera, determinar oportunidades de mejora tomando en cuenta el flujo de clientes por periodo determinados y ejecutar plan de acción	Oct-22	Feb-23	Dirección de Gestión de Atención a Usuarios