

11 5 NOV 2022

## Presentación de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), con el objetivo de medir la percepción ciudadana con respecto a la calidad de los servicios públicos ofrecidos, ha realizado la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2022, con la finalidad de contribuir con la mejora de los servicios y el fortalecimiento institucional.

Con la aplicación de esta encuesta se da cumplimiento a la resolución Núm. 03-2019, que establece el proceso de realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

La encuesta de satisfacción fue aplicada a los usuarios de los servicios de autorizaciones sanitarias que ofrece este ministerio de salud, a través de un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, que ha establecido el Ministerio de Administración Pública (MAP) para todas las instituciones públicas. Esta encuesta ha sido aplicada por una empresa externa para asegurar la transparencia del proceso, y se aplicó tanto para los servicios presenciales como para los servicios prestados a otras instituciones públicas y privadas.

Nos complace informar que la calificación obtenida en el grado de satisfacción general es de un 91% en una escala del 0 al 100.

En sintonía con esto, el 90.5% de los consultados declara que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor que lo esperado. Dentro de las dimensiones evaluadas, se encuentran las siguientes: Empatía, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Elementos Tangibles.

En los servicios presenciales, se destacan las dimensiones de Empatía y Seguridad obteniendo una satisfacción superior a 90%. En cambio, Elementos Tangibles, Fiabilidad y Capacidad de respuesta muestran mayor oportunidad de mejora.

Para los servicios ofrecidos a instituciones; la Empatía, Seguridad y Fiabilidad están en nivel superior a 90%. La dimensión de Capacidad de Respuesta, aún presenta espacio de oportunidad para elevar el nivel de satisfacción.

Atentamente,

  
Dr. Daniel Rivera  
Ministro de Salud Pública



DR/RM/NL/em.







Gobierno de la  
República Dominicana

**SALUD PÚBLICA**

# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS  
POR EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL

Anualmente se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de las instituciones públicas, basada en el modelo SERVQUAL establecido por el Ministerio de Administración Pública. Los informes de resultados de cada institución son cargados como evidencia en el SISMAP y posteriormente publicados en el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

## Promedio de satisfacción de servicios a instituciones



## Promedio de satisfacción de servicios presenciales



Satisfacción  
General  
**91%**

### Leyenda

**Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Capacidad de respuesta:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Seguridad:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

**90.5%**

De los encuestados indicaron que el servicio recibido le ha parecido mejor o mucho mejor de lo esperado.