

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social 2023

INFORME DE RESULTADOS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	17
PLAN DE ACCIÓN	17



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social tiene como misión 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 catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos y empresas de manera presencial y virtual.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo 2023.



FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 189, servicios a usuarios institucionales 68.

☐ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Salud Pública.

☐ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Encuestas Institucionales</i>	
Medicamentos	10
Cosméticos	10
Sanitarios	10
Alimentos	10
Habilitación	28
<i>Encuestas Presenciales</i>	
Exequatur	189

☐ **METODO A UTILIZAR:** Encuesta telefónica.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 21 de junio al 5 de julio

☐ **RESPONSABLES:** Rocío Veras, Departamento de Calidad en la Gestión.



METODOLOGÍA

5



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, tanto en la modalidad virtual como en la 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



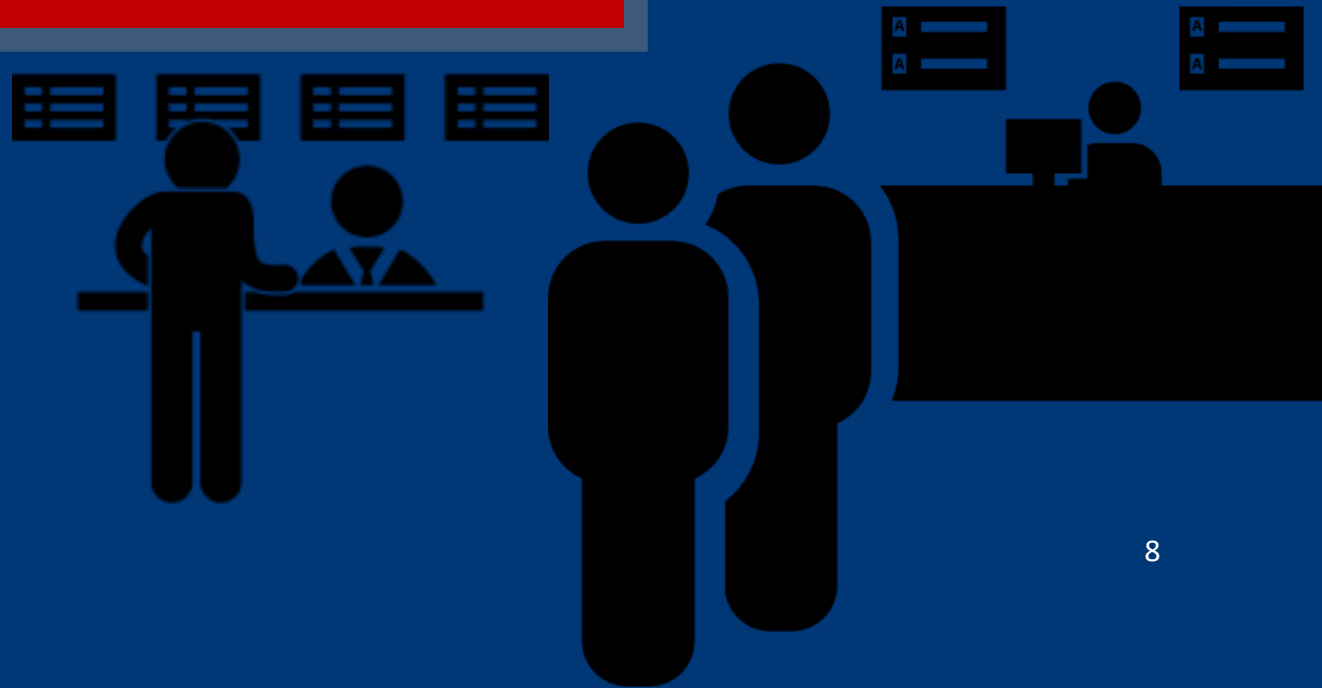
Poco satisfecho



Insatisfecho



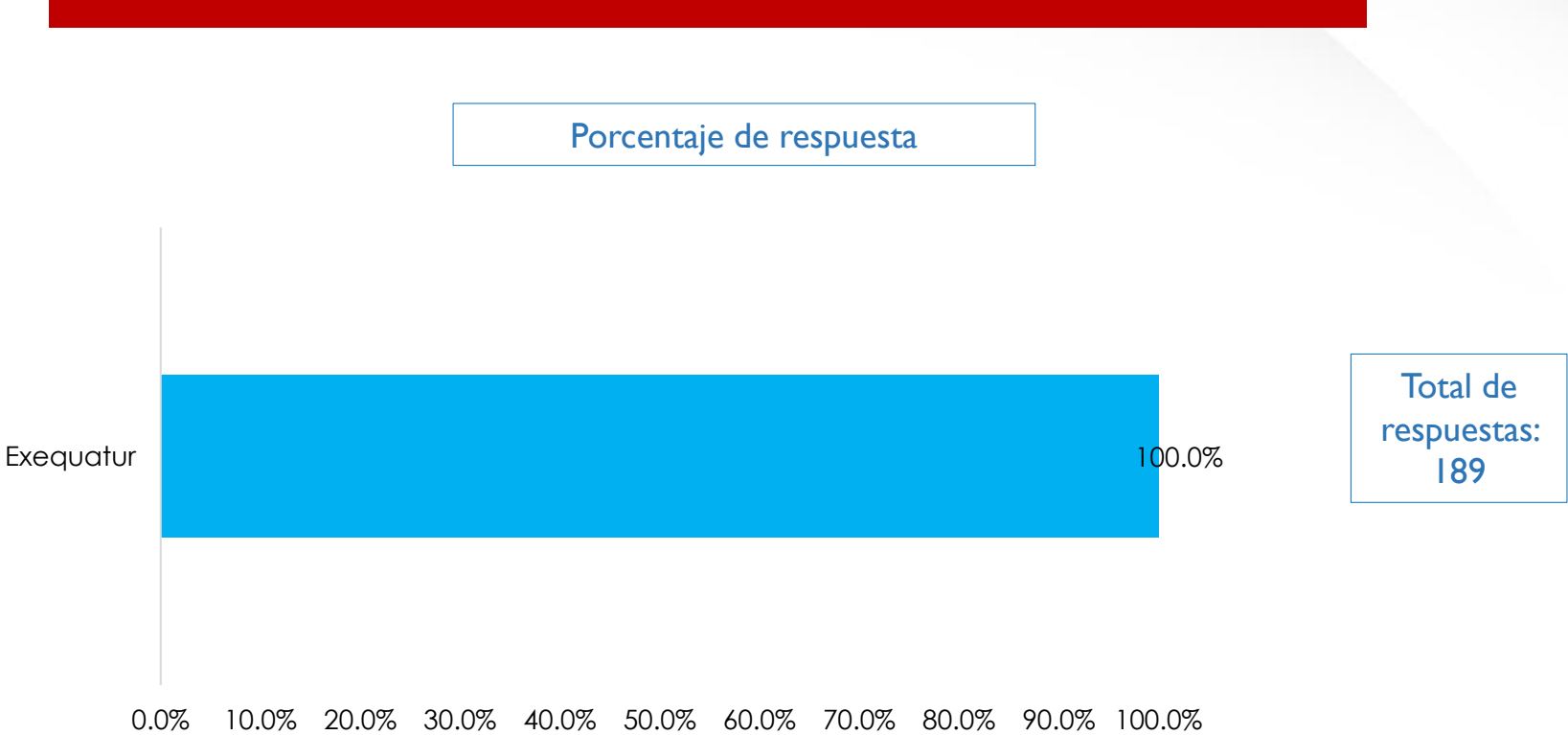
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



8

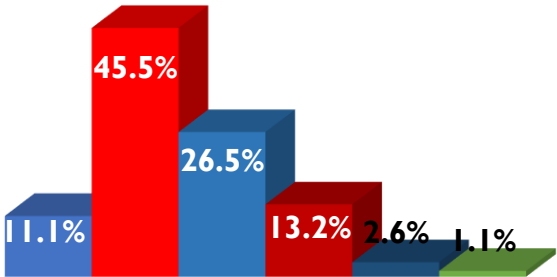


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



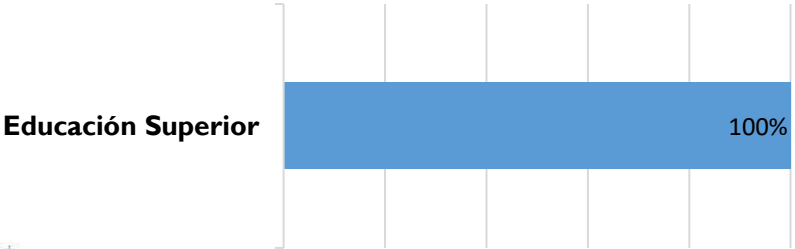
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

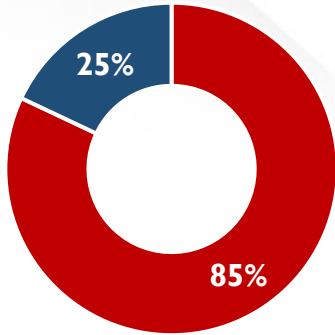


■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ 60+

Último grado de estudio alcanzado

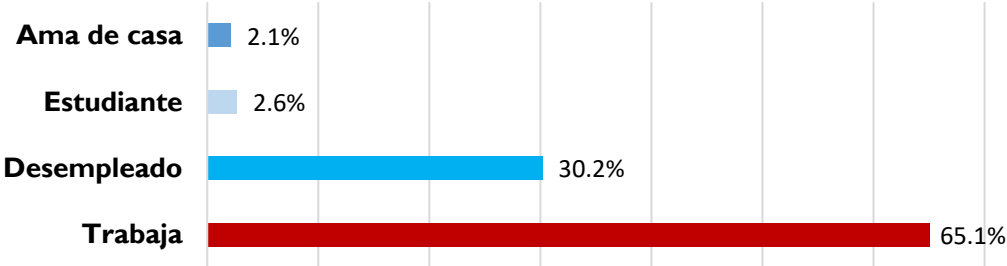


Sexo

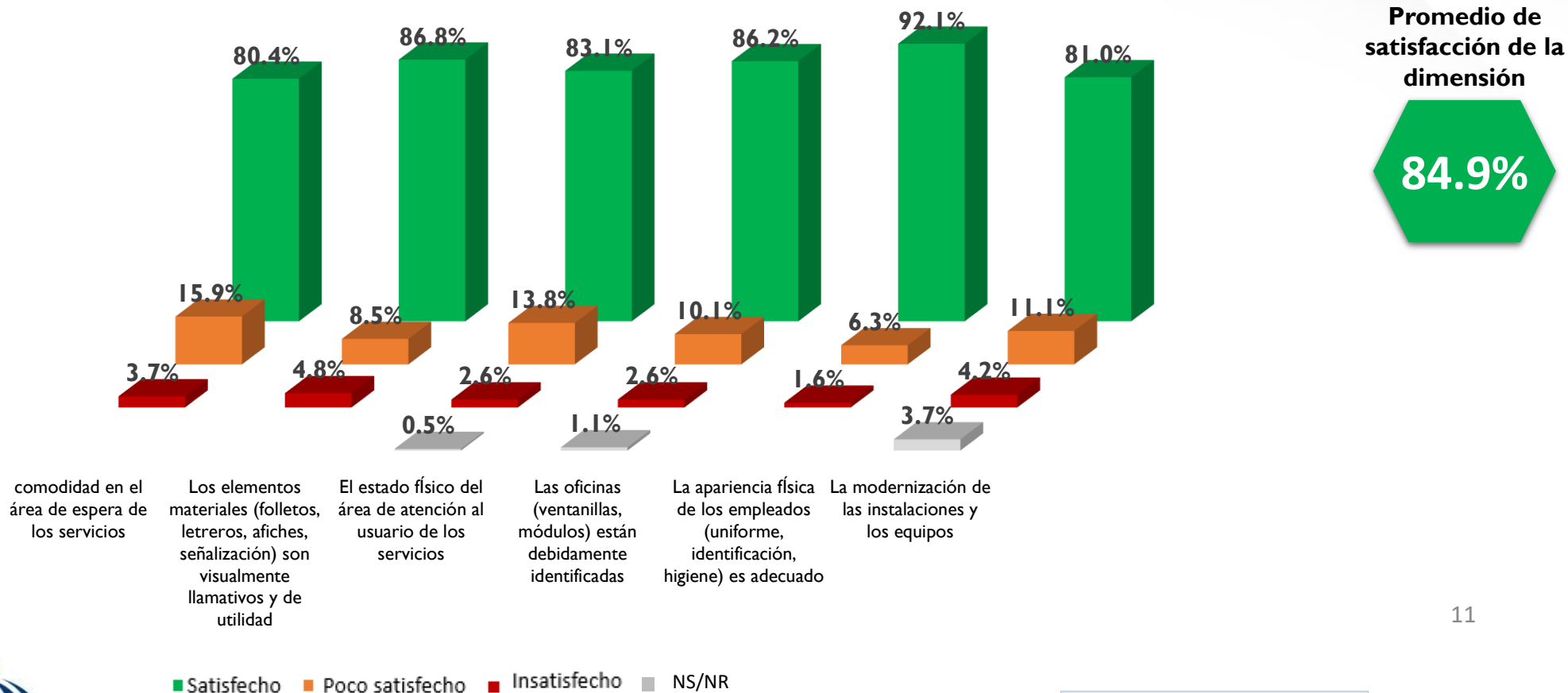


■ Femenino ■ Masculino

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



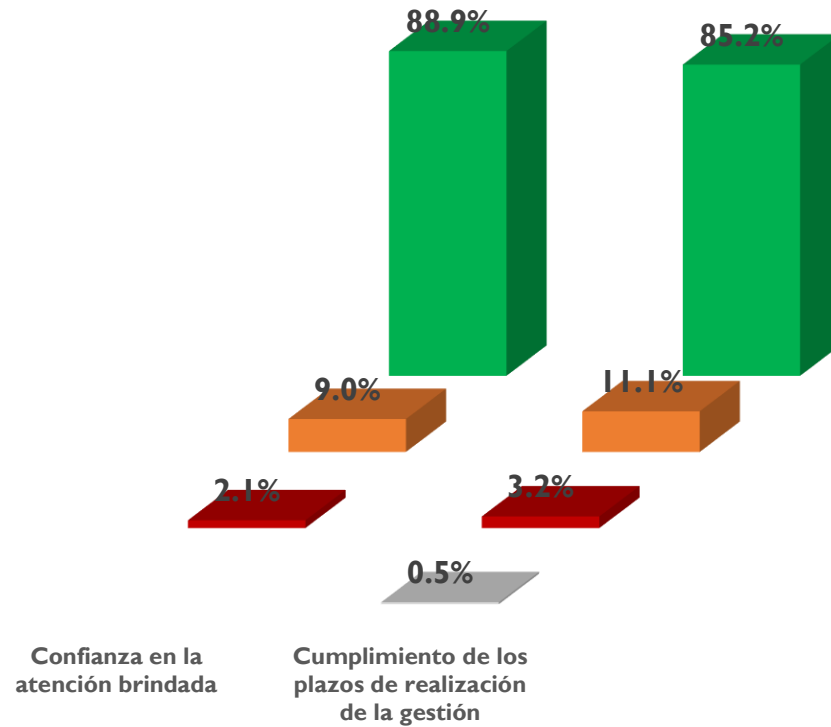
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



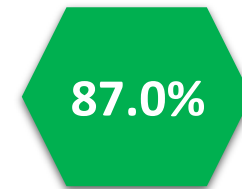
11



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

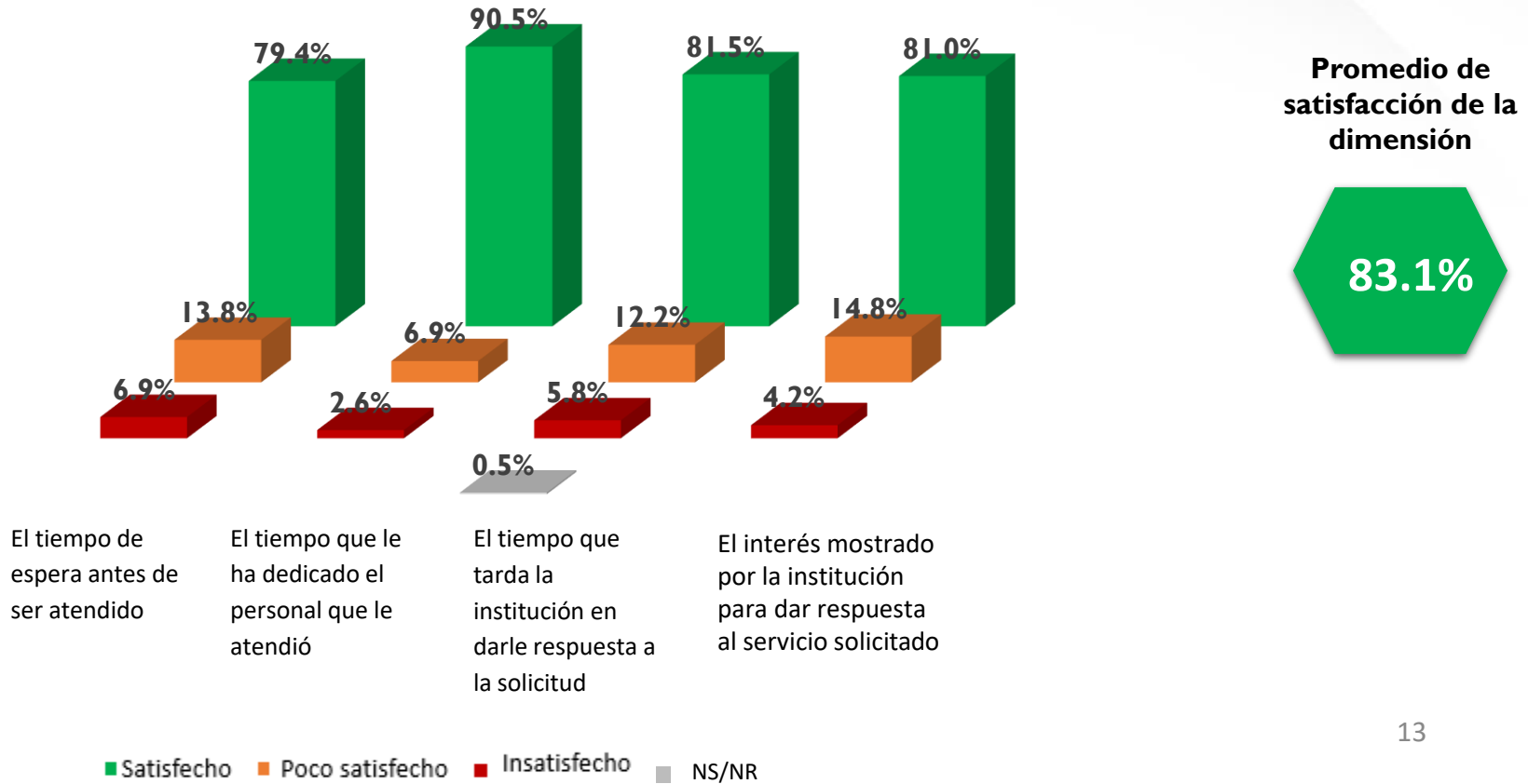


■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



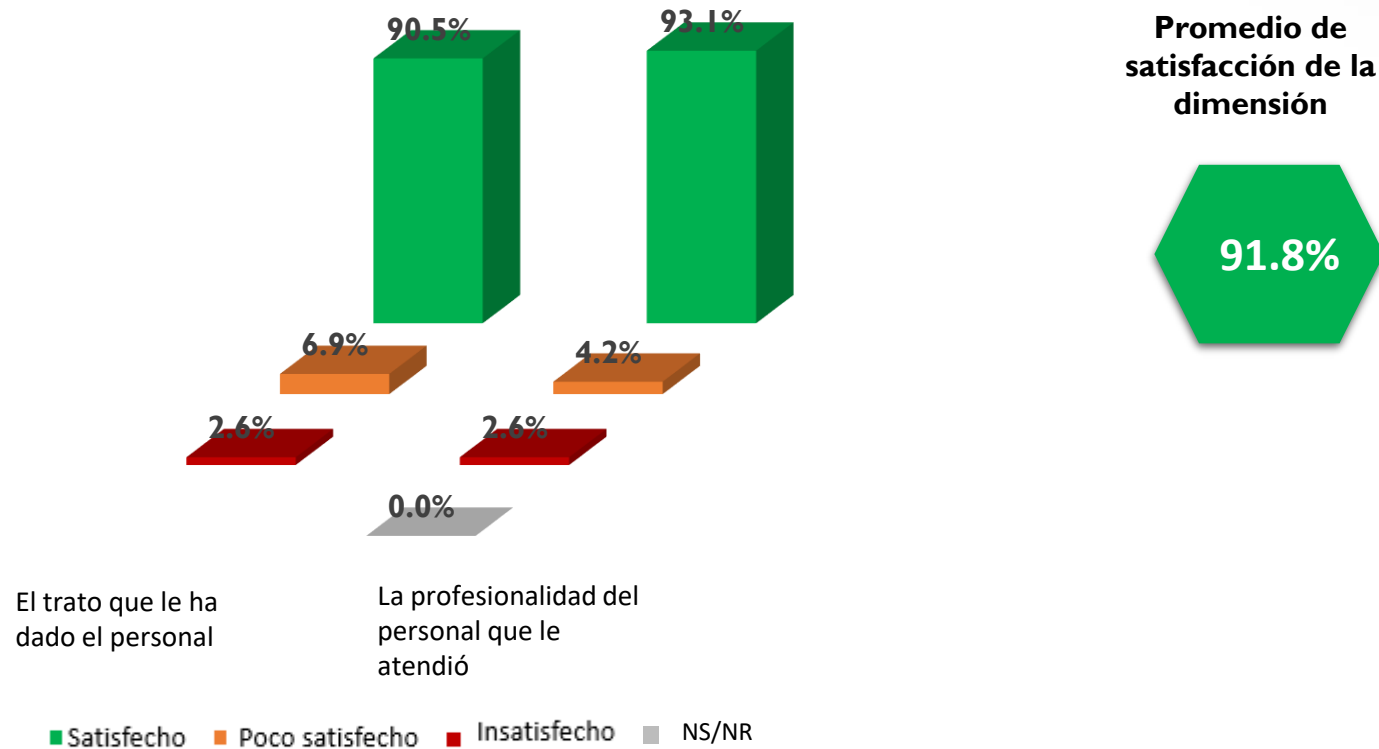
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



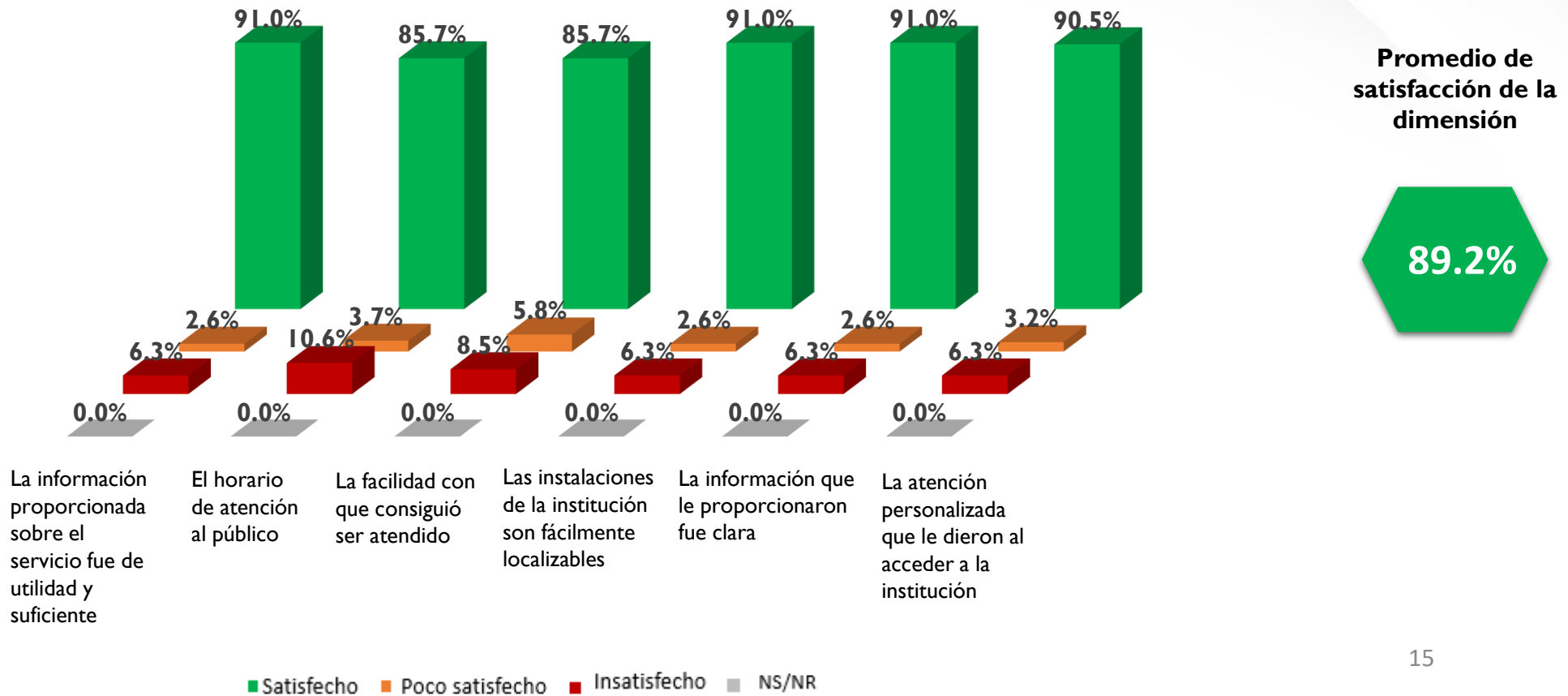
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



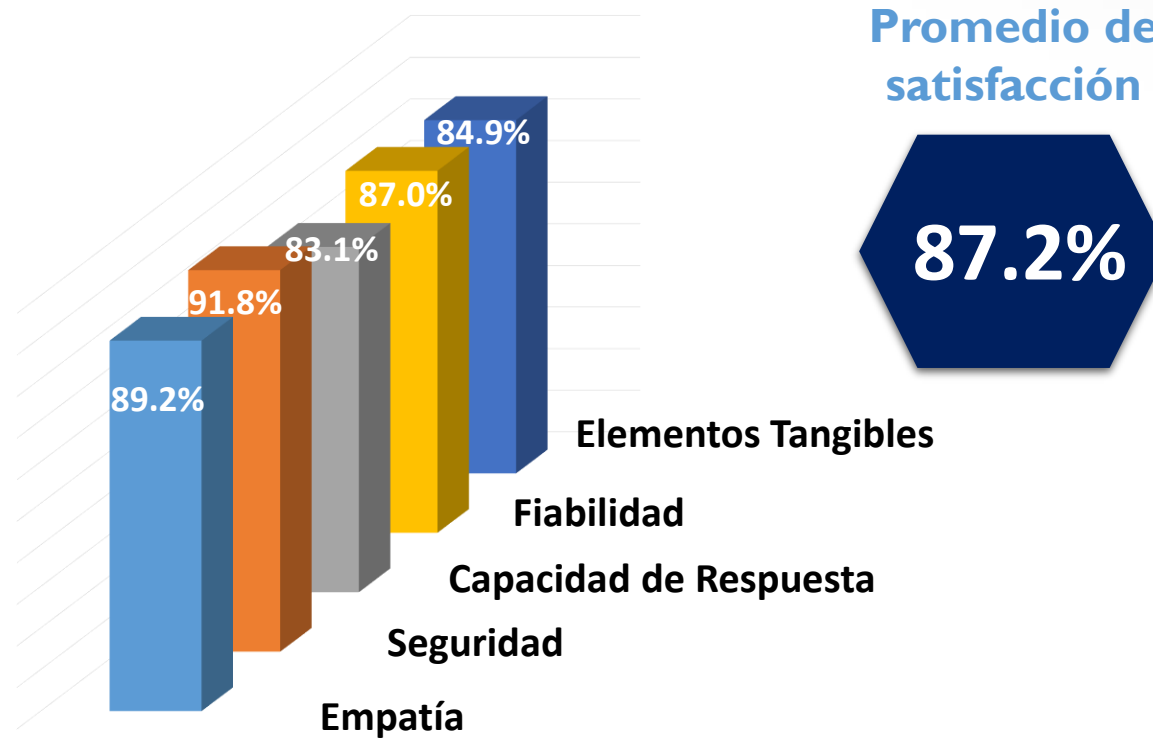
Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATIA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



16

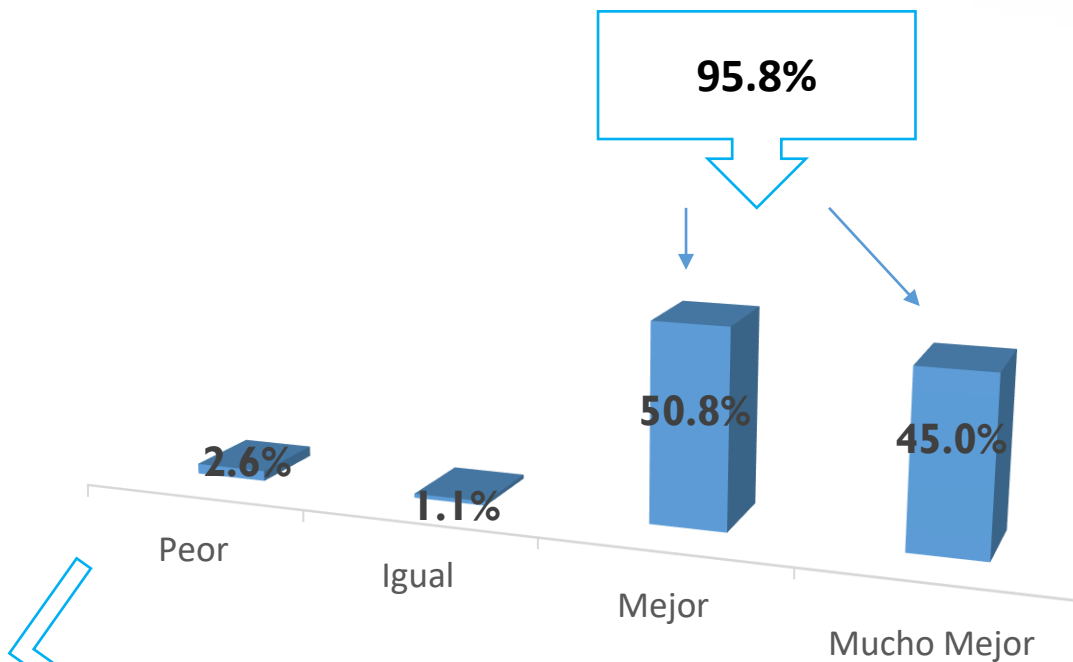
Expresado en %

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 95.8% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



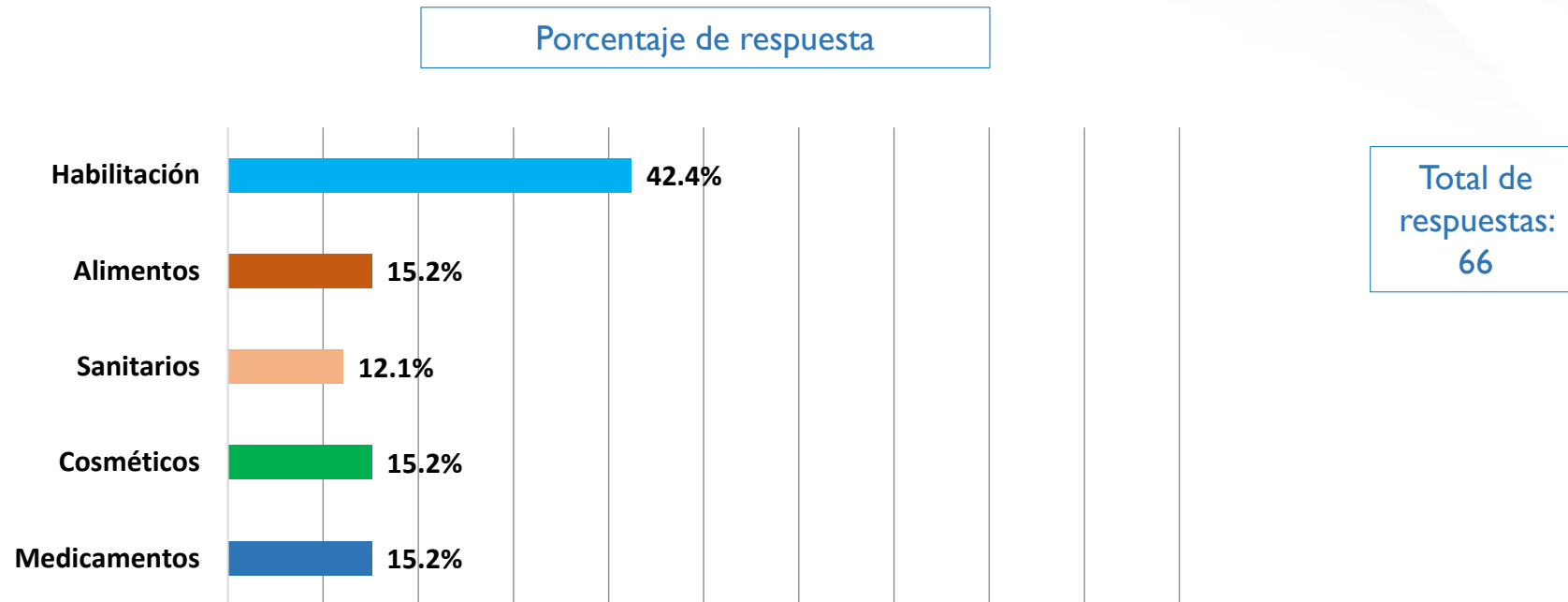
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



18



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



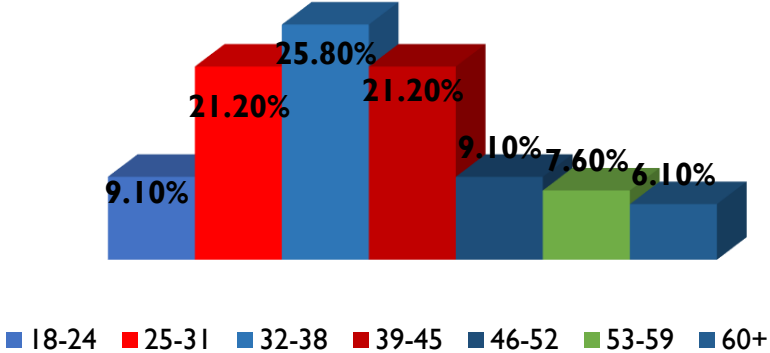
19

Base: 100% Total muestra

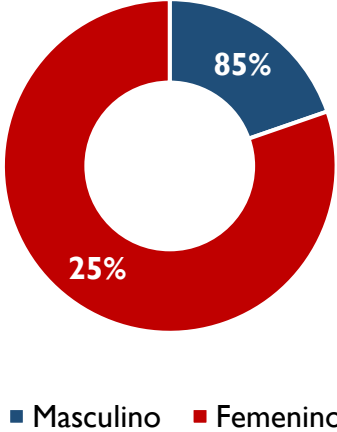


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

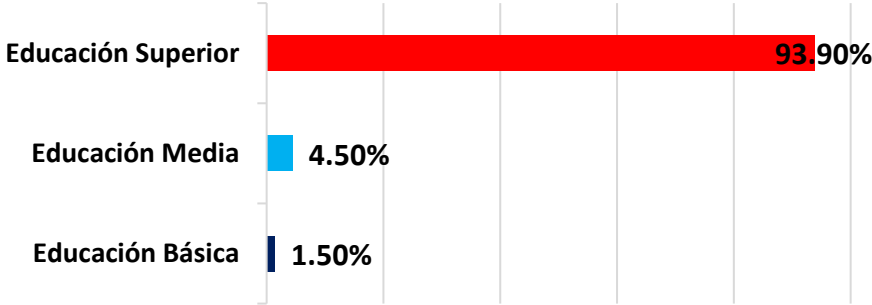
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



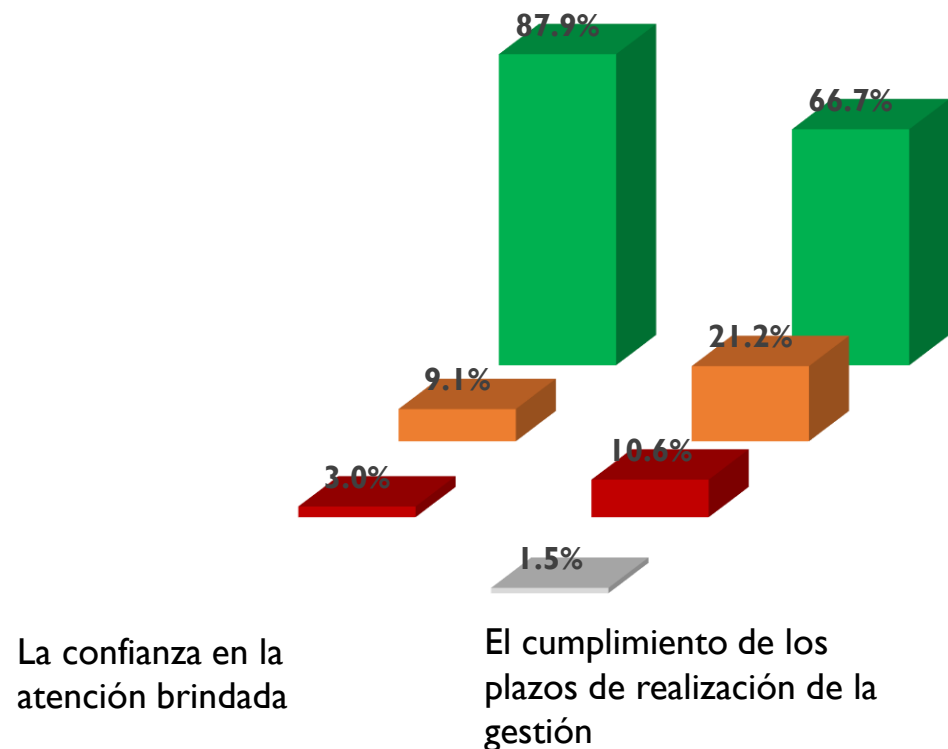
Sexo



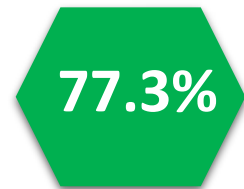
Último grado de estudio alcanzado



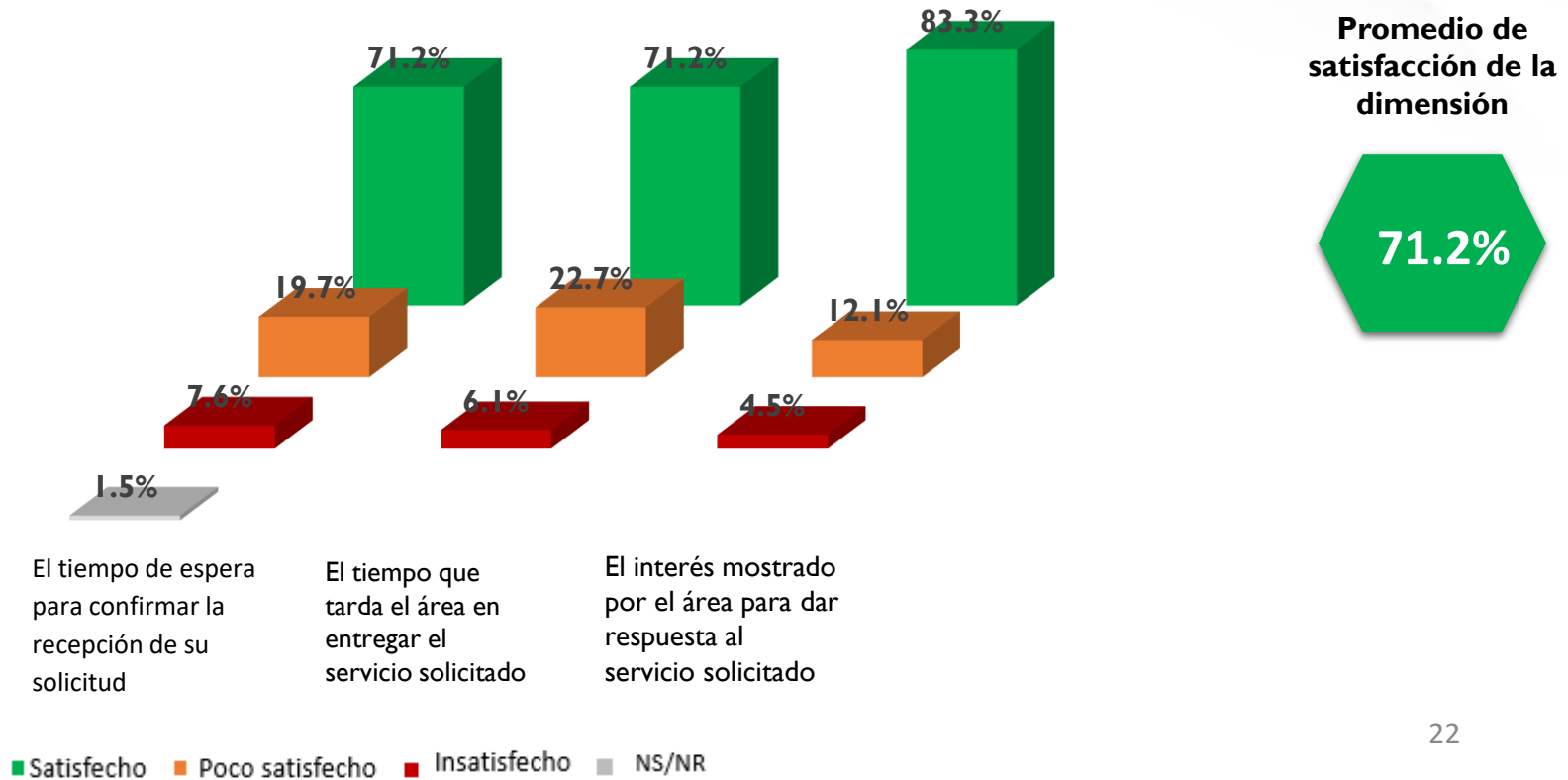
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



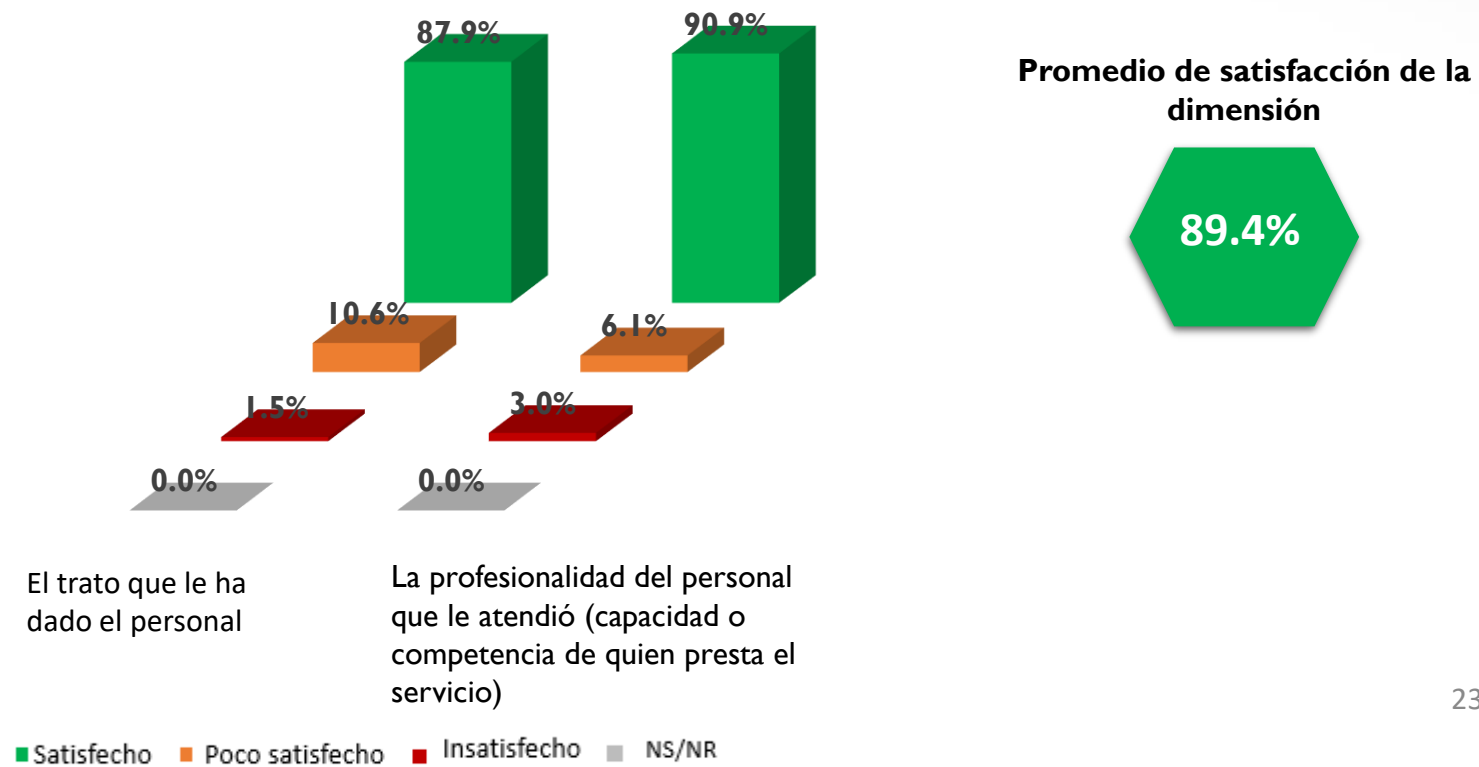
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



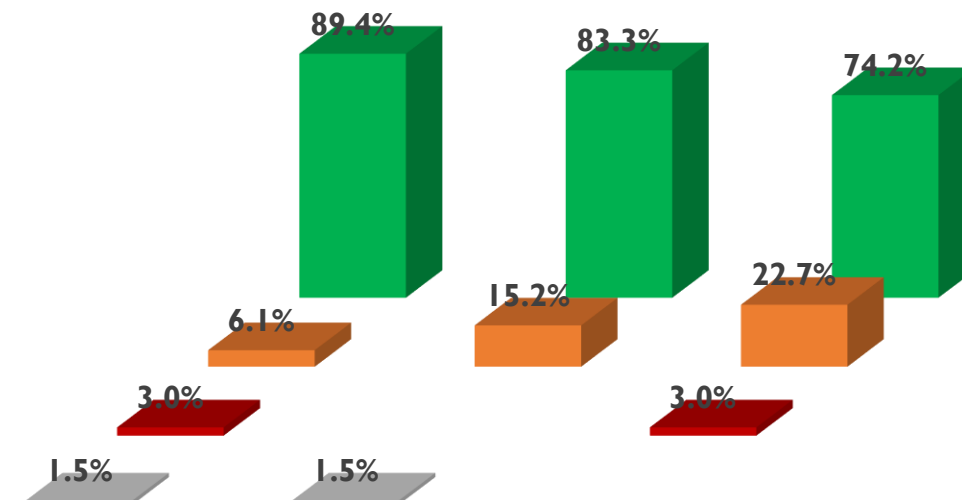
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión

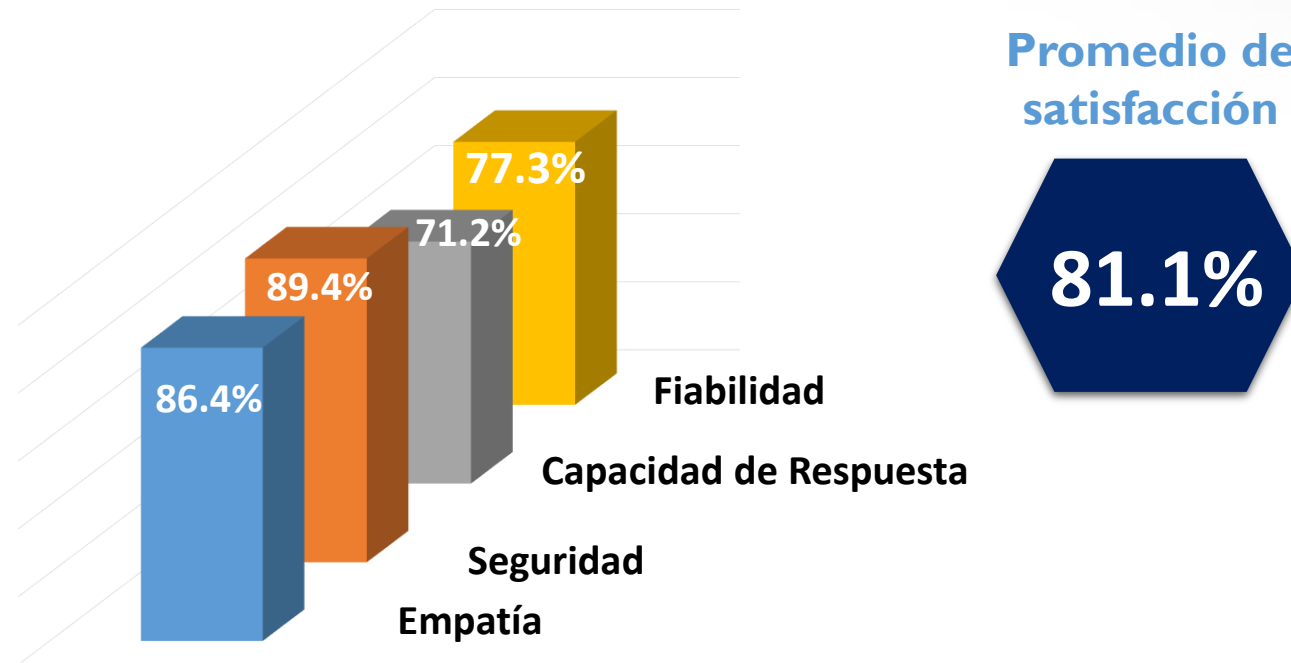
86.4%

24

Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Expresado en %

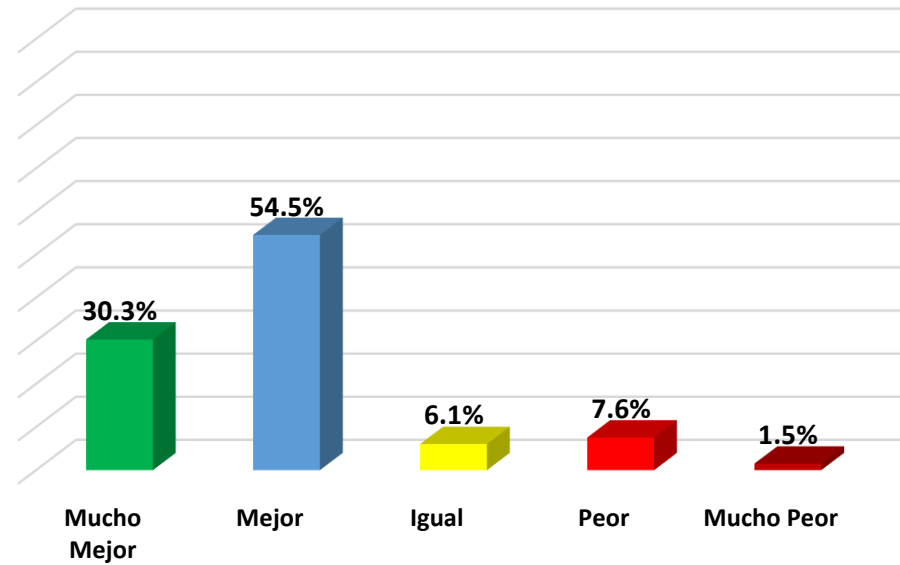
25

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 84.8% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

27



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

87.2%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

81.1%

84.2%

Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

95.8%

Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios
institucionales (a usuarios de
otras instituciones)

84.8%

90.3%

El 90.3% 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 MISPAS 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	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, así especificar a los ciudadanos los tiempos de espera y el estatus de sus solicitudes	jul-23	Diciembre 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud	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, así especificar a los ciudadanos los tiempos de espera y el estatus de sus solicitudes	jul-23	Diciembre 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad