

# Encuesta satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

MISPAS-DAF-CM-2021-0170



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	3
METODOLOGÍA	5
RESUMEN DE RESULTADOS	10
SERVICIOS CONSULTADOS	12
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LAS DIMENSIONES SERVQUAL	15
COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO	22
CONCLUSIONES   ESQUEMA DE OPORTUNIDADES	28



# FICHA TÉCNICA



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# Ficha técnica

**Universo:** Usuarios de los Servicios Públicos

**Informantes:** Base de datos usuarios Institucionales del MISPAS

**Muestra:** 400 entrevistas distribuidas por cuota con un error general de  $\pm 4.9\%$ , un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.

**Selección:** Random Dialer System (Aleatoria)

**Método:** CATI (Entrevistas Telefónicas Asistidas por Computador)

**Instrumento:** Cuestionario estructurado con método SERVQUAL, y suministrado por el MISPAS

**Fecha de levantamiento:** Diciembre 2021 a Enero 2022

**Realización:** Gallup República Dominicana, en colaboración con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)



# METODOLOGÍA



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# Antecedente de la encuesta

Anualmente se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de las instituciones públicas, a través de un cuestionario con preguntas estandarizadas y basado en el Modelo SERVQUAL; los informes de resultados de cada institución son cargados como evidencia en el SISMAP y posteriormente son publicados en el Barómetro del portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

## **Objetivo:**

Medir la percepción ciudadana con respecto a la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir con la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación de las instituciones.



# Metodología

El cuestionario contempla las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana con respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública. Este modelo mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones que se describen a continuación:

S  
E  
R  
V  
Q  
U  
A  
L

## ELEMENTOS TANGIBLES

- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen
- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- La modernización de las instalaciones y los equipos
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.

## PROFESIONALIDAD / CONFIANZA DEL PERSONAL

- El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza
- En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución
- La confianza que le transmite el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.

## EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

- El horario de atención al público
- La atención personalizada que le dieron
- La facilidad con que consiguió cita
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.

## EFICACIA / CONFIABILIDAD

- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido



# Metodología

## Parámetros de análisis y tabulación de los datos

### Agrupación de escalas

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. Para fines de análisis dichos valores son agrupados como se muestra en la imagen.



### Promedios

El valor promedio de la escala se calcula asignando una ponderación para cada opción de respuesta, en este caso, el valor intrínseco de la escala (1 a n opciones), multiplicado por la frecuencia de dicha opción.

p = Valor de la escala

x = conteo de respuestas

$$\frac{x_1 p_1 + x_2 p_2 + x_3 p_3 \dots x_n p_n}{\text{Total}}$$





# Metodología

## Muestra

La muestra resultante fue ponderada considerando los pesos reales, equilibrándola de acuerdo a la correcta afijación proporcional por cantidad de usuarios de cada área o departamento.

AREA O DEPARTAMENTO	Distribución real de usuarios: universo N= 51,746	Distribución de la muestra sin ponderar n=400	Distribución de la muestra ponderada n=400
Digemap Alimentos	18%	15%	18%
Digemap Medicamentos	21%	18%	21%
Digemap Productos Sanitarios	2%	14%	2%
Servicios Dirección Jurídica	43%	34%	43%
Digemap Cosméticos	8%	7%	8%
Servicios Dirección de Habilitación y Acreditación	8%	13%	8%
Total	100%	100%	100%

\*En el presente informe se presentan los resultados a nivel general, para ver resultados por tipo de servicio, ver informes individuales.



# RESUMEN DE RESULTADOS



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# Resumen de resultados

A nivel general, 8 de cada 10 de los usuarios de servicios públicos muestra alto grado de satisfacción con el servicio, y en sintonía con esto, el 82% de los consultados declara que el servicio recibido superó sus expectativas (le pareció mucho mejor de lo que esperaba).

Destacan las siguientes dimensiones como las que generan mayor influencia en este alto grado de satisfacción: Confianza y profesionalidad del personal, Empatía y accesibilidad, y Elementos tangibles.

En tanto que, Eficacia y confiabilidad, y Capacidad de respuesta, constituyen las dimensiones de mayor oportunidad para continuar elevando la satisfacción. En este sentido, el cumplimiento de los plazos de tramitación o realización de la gestión, y, el tiempo que normalmente tarda la institución en dar respuesta al servicio solicitado, son los principales aspectos de oportunidad asociados a estas dimensiones.

Por otro lado, poco más del 50% ha hecho contacto con la institución vía internet en los últimos 6 meses, siendo este canal por el cual declaran tener mayor preferencia para hacer contacto (46%), y en sintonía con esto, el 77% dice estar satisfecho con el servicio recibido por esta vía.



# SERVICIOS CONSULTADOS

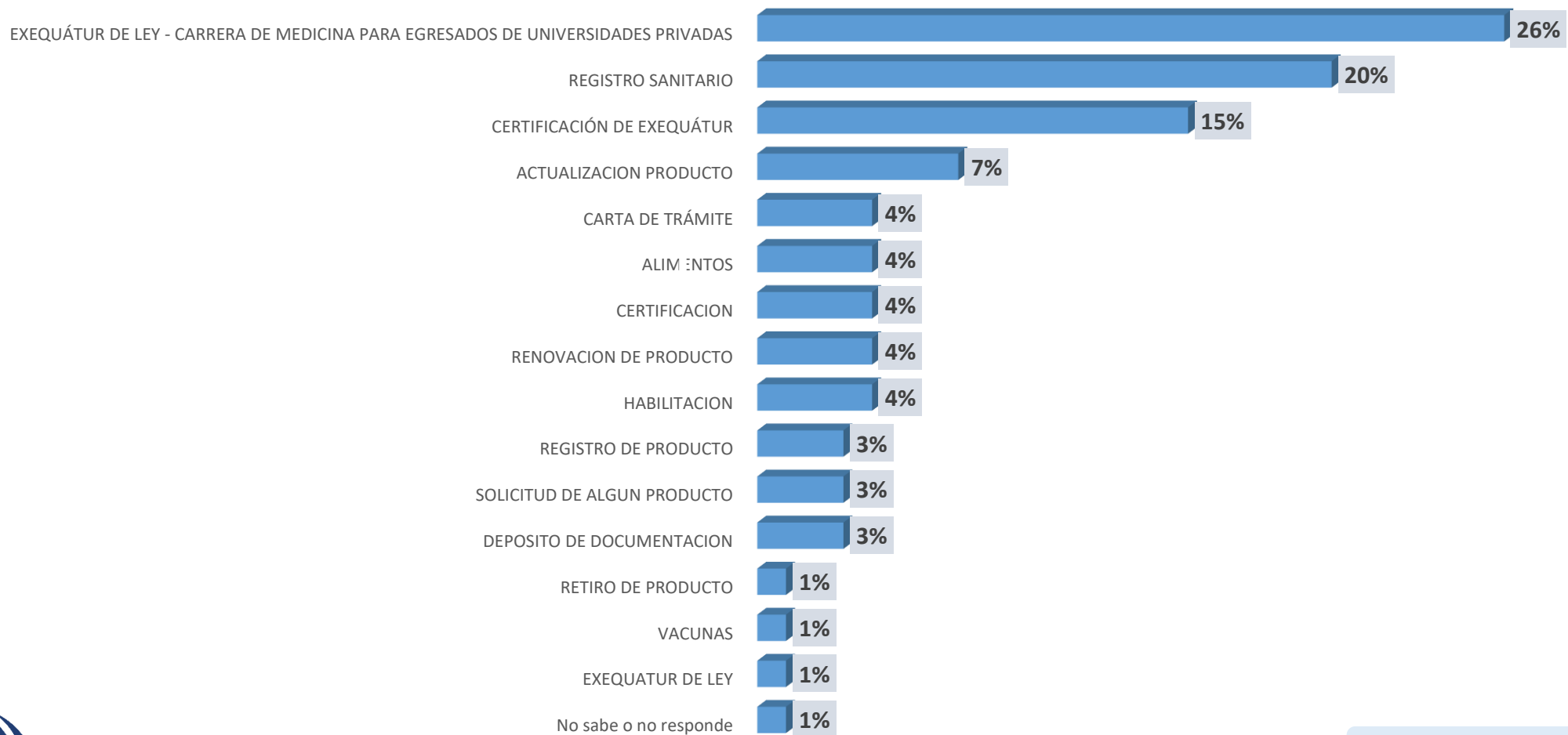


GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# Servicios consultados

Ministerio de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

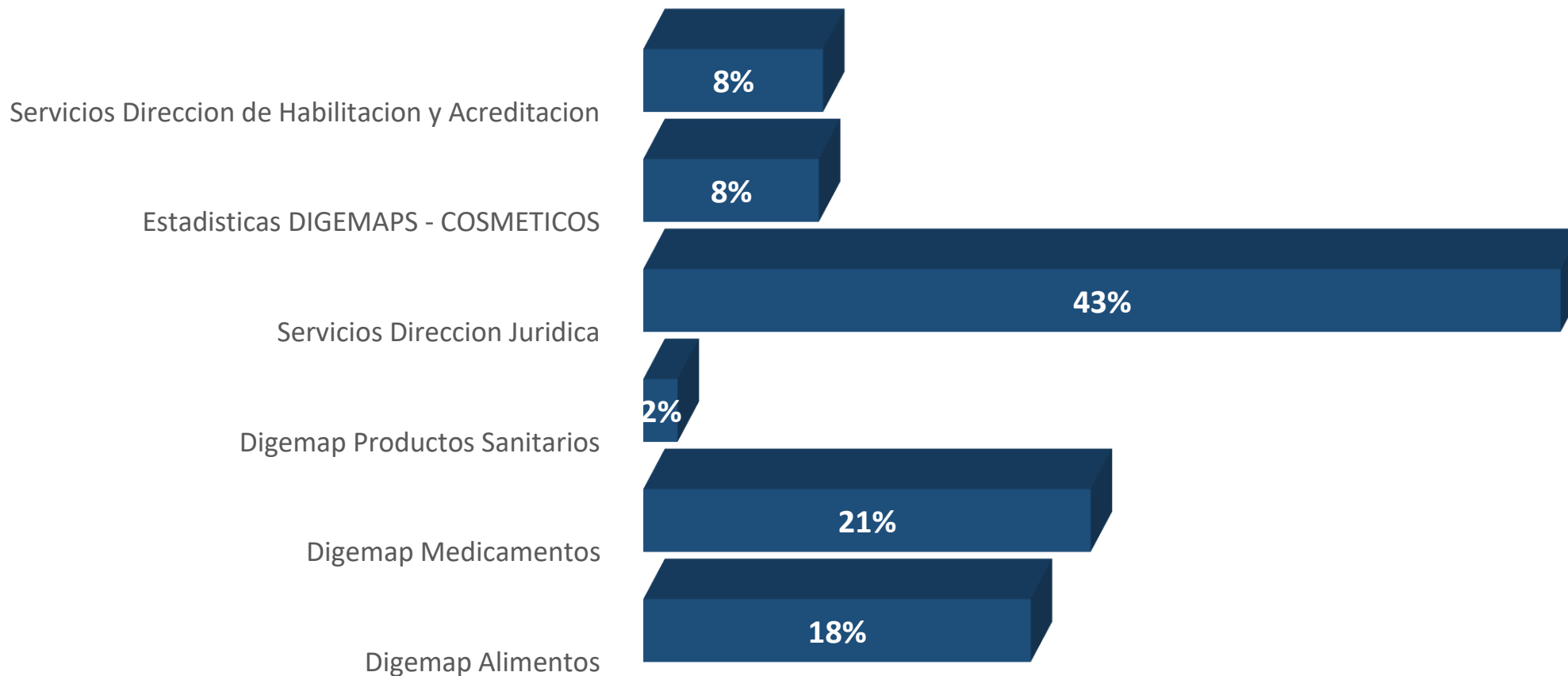


Base: 400 | 100% muestra total



# Distribución de la muestra según:

Ministerio de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)



Base: 400 | 100% muestra total



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LAS DIMENSIONES SERVQUAL



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

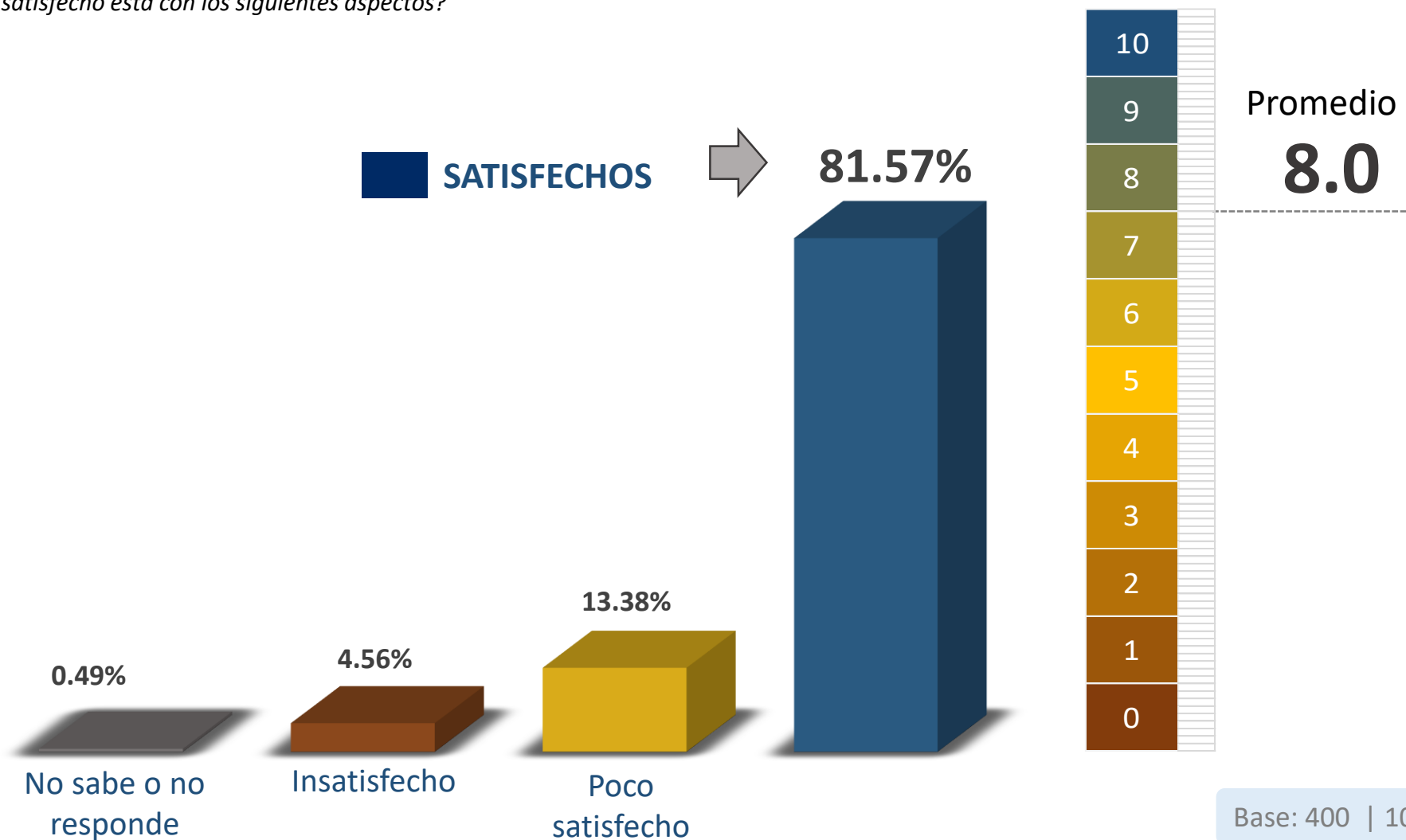
**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA  
SOCIAL (MISPAS)**

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Dimensión: **TODAS**

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?

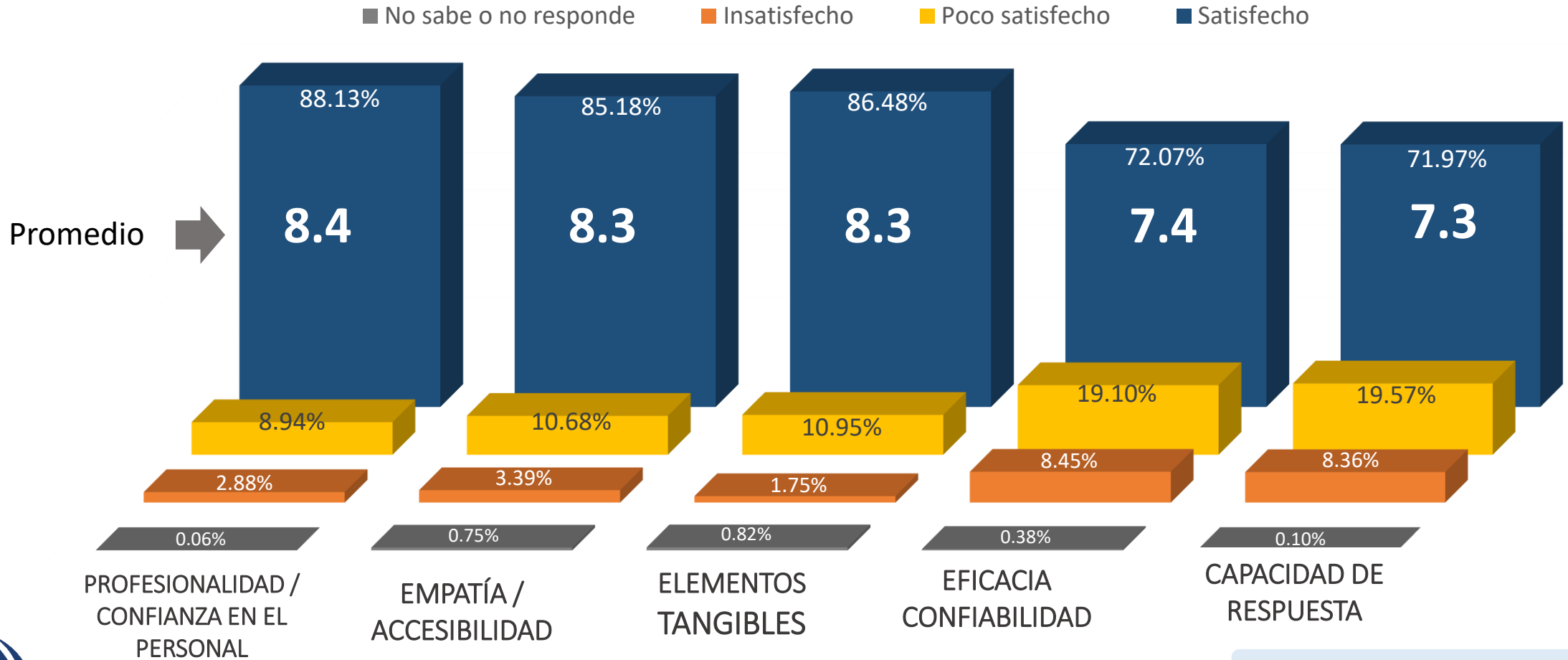
Total general





# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL | DIMENSIONES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?

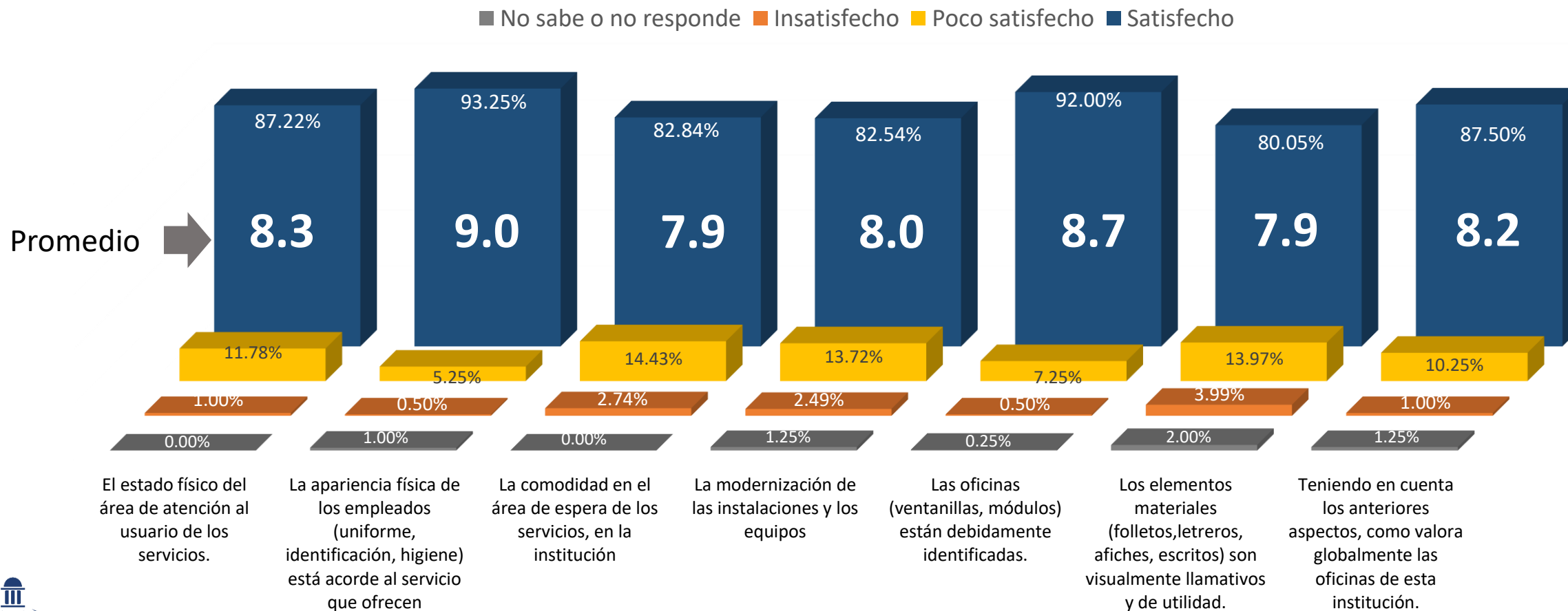


Base: 400 | 100% muestra total



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL | Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?

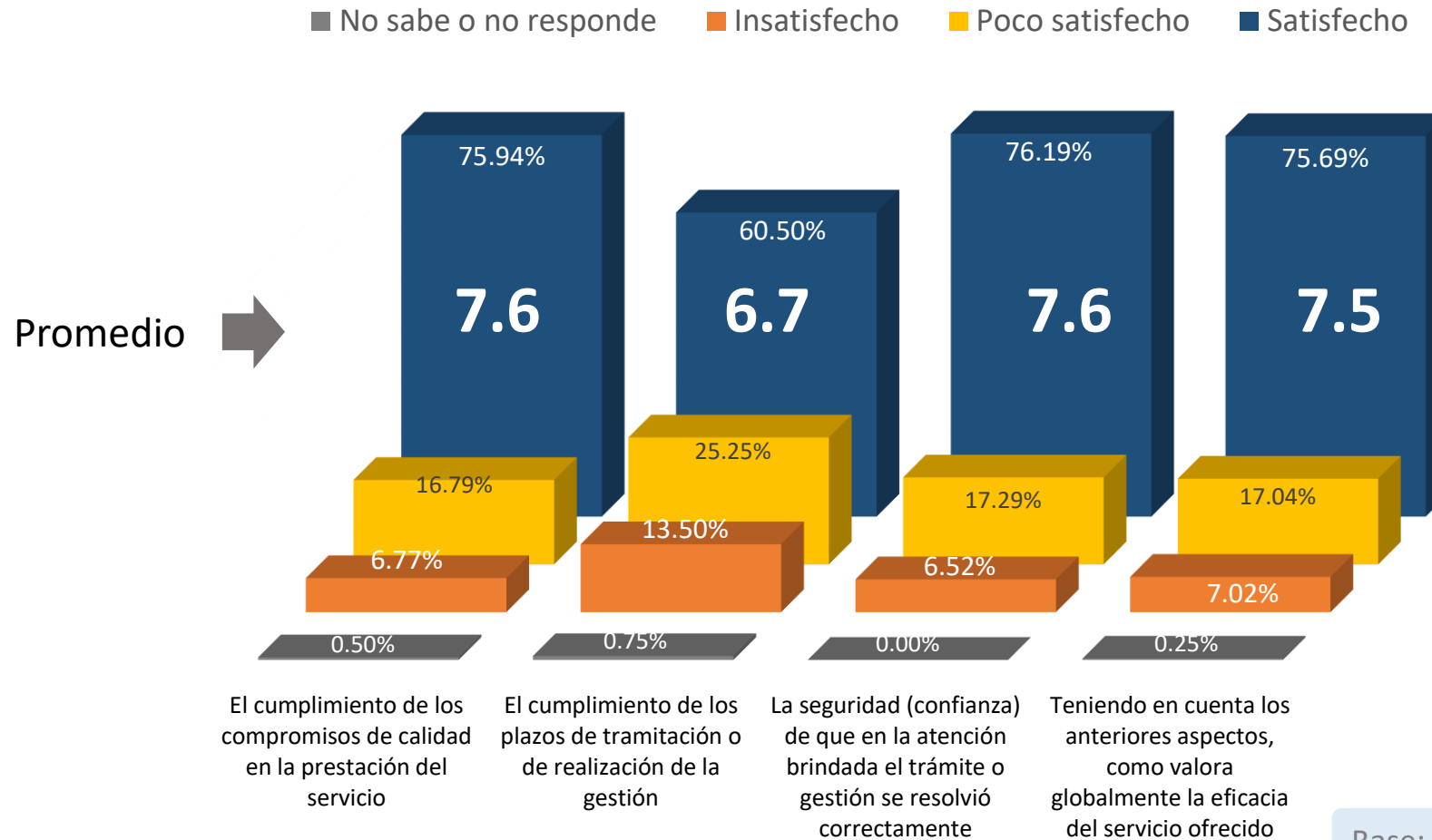


Base: 400 | 100% muestra total



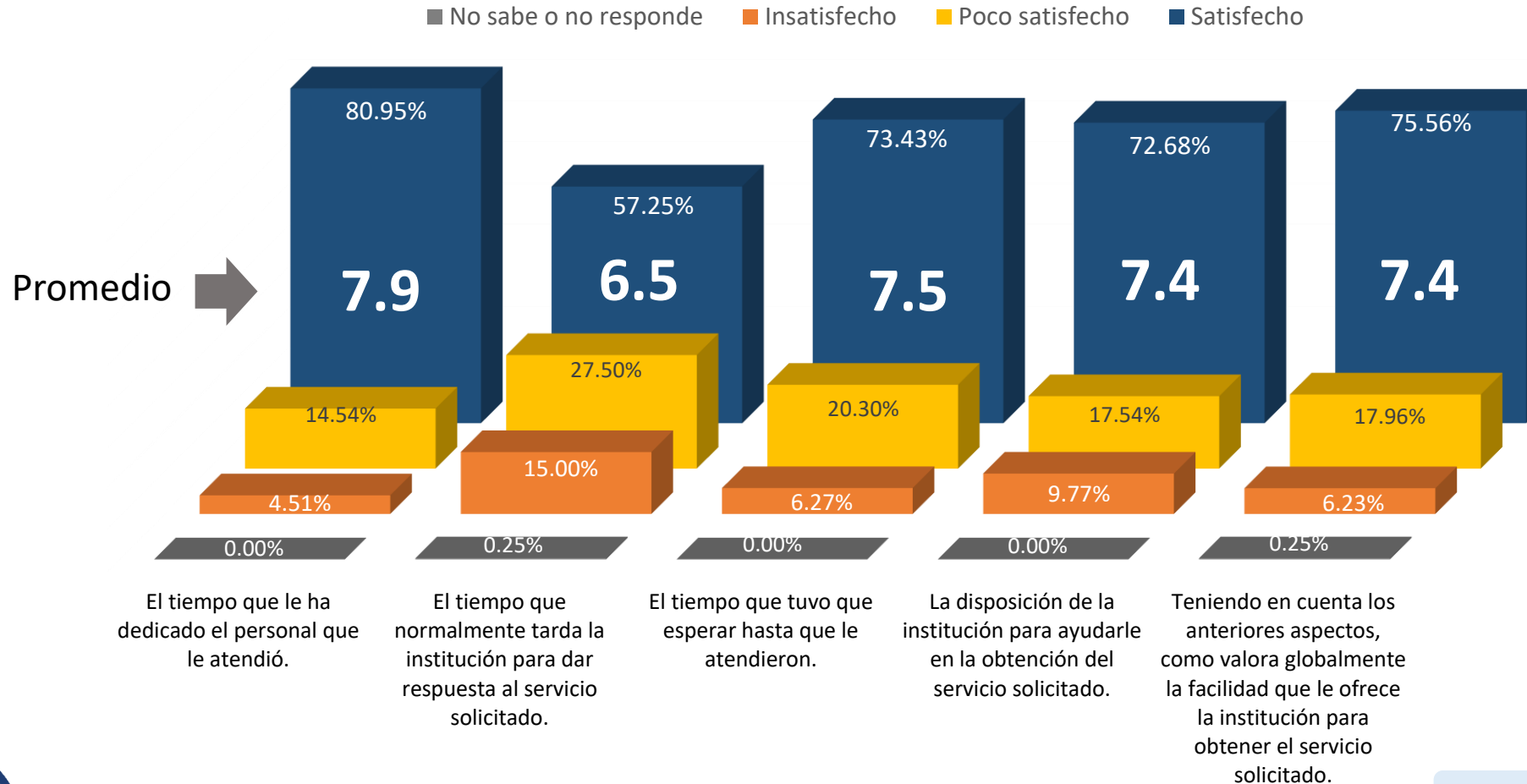
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL | Dimensión: EFICACIA/CONFIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL | Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?



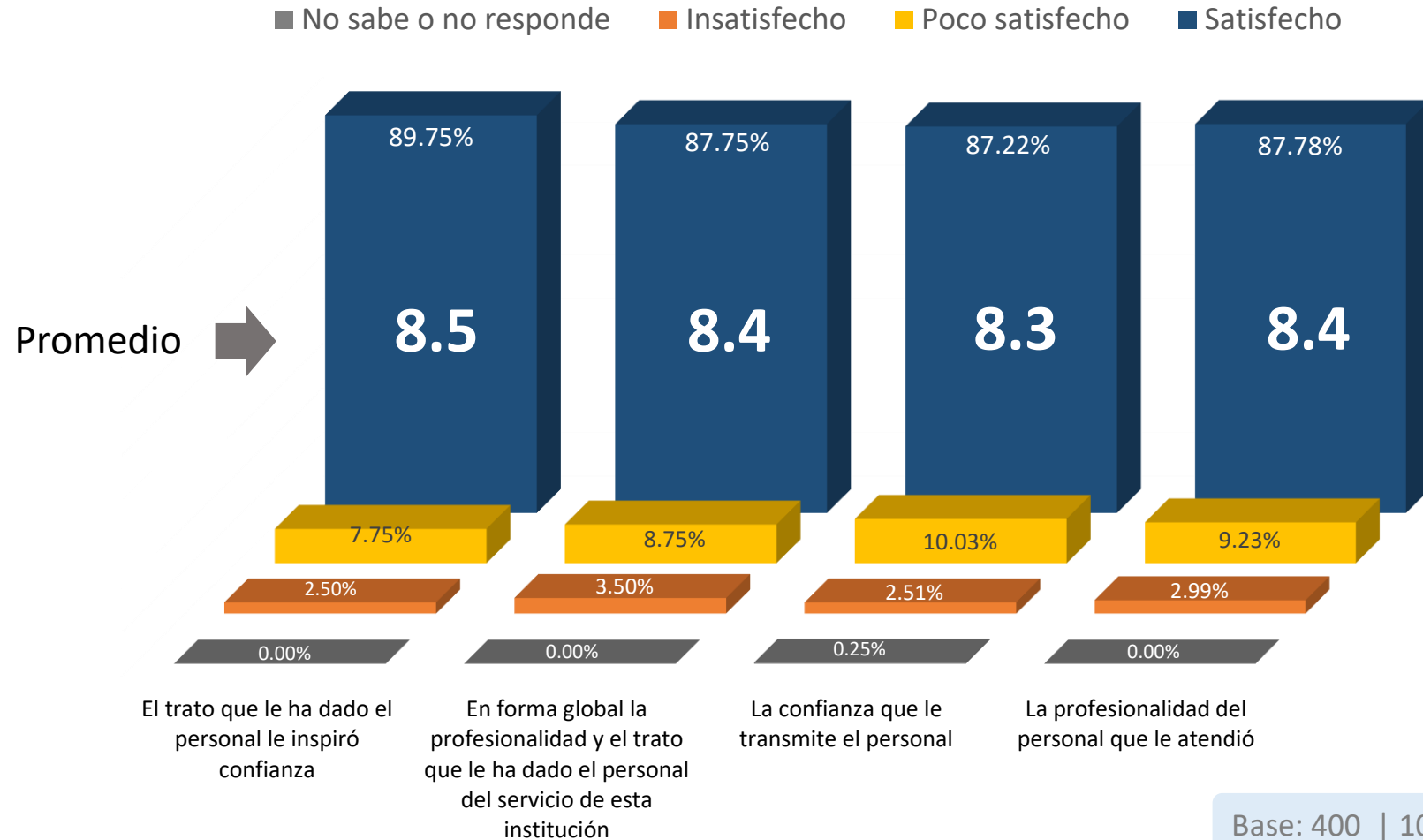
Base: 400 | 100% muestra total



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

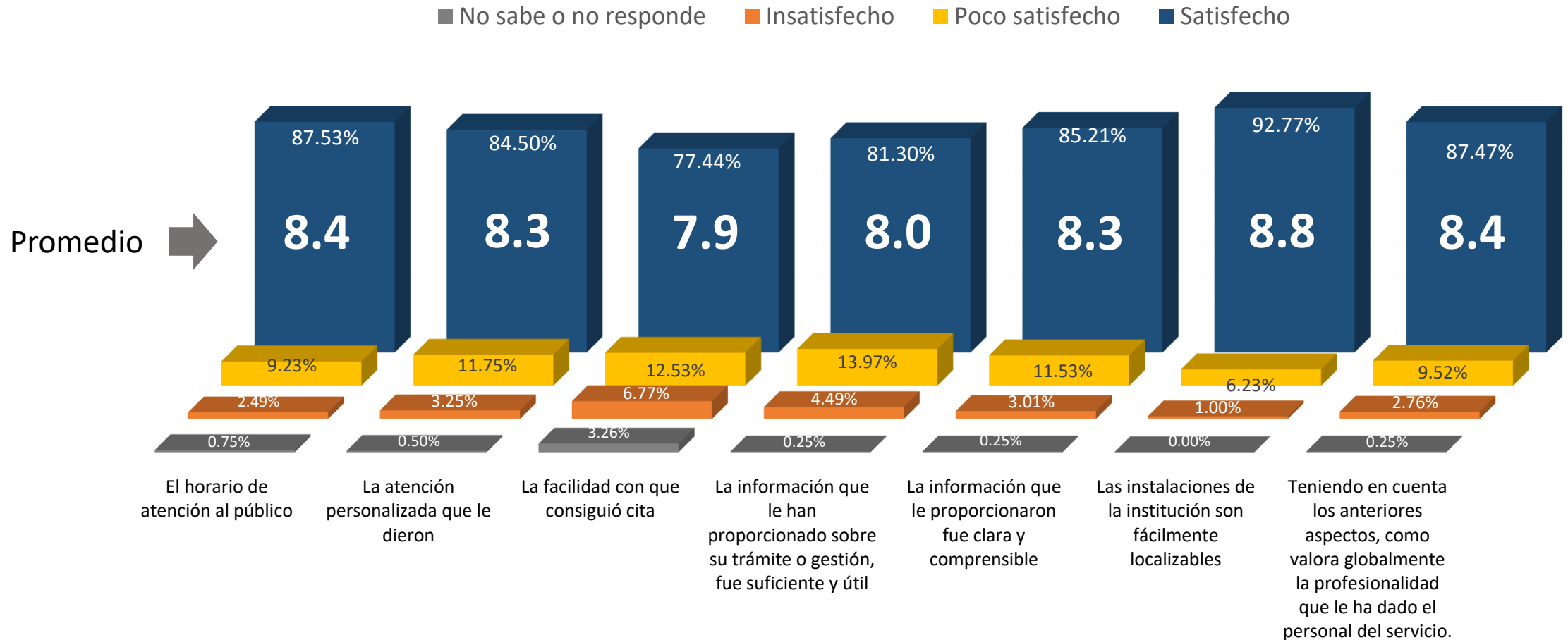
## Dimensión: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL | Dimensión: EMPATIA/ACCESIBILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción, ¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?



Base: 400 | 100% muestra total

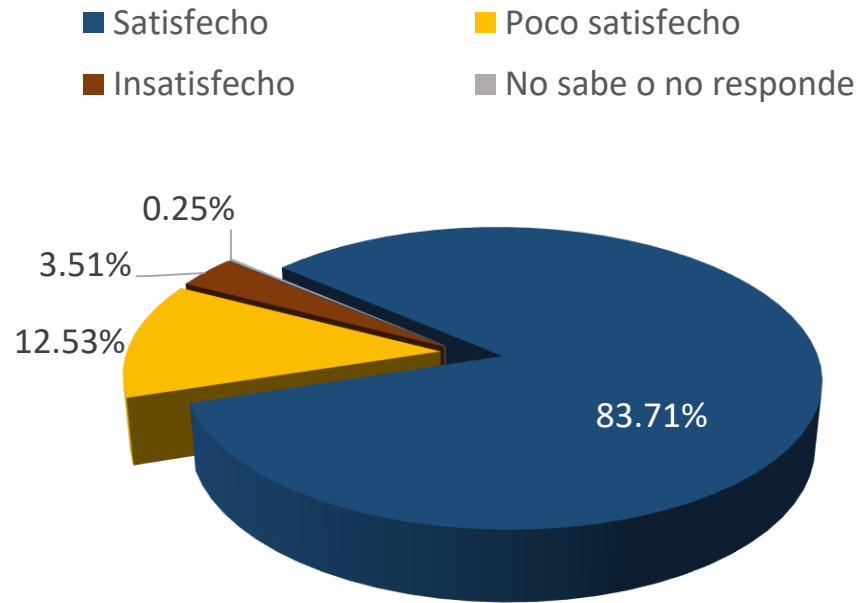


# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

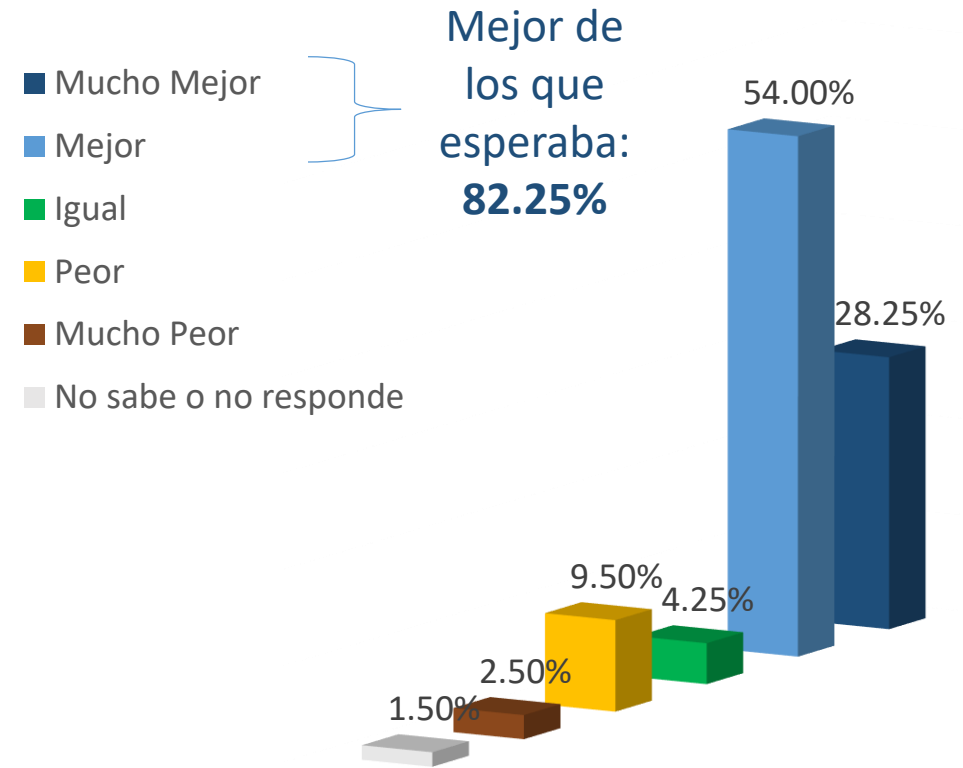


## EL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10), donde 0 representaría la peor valoración, y 10 representaría la mejor valoración.



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



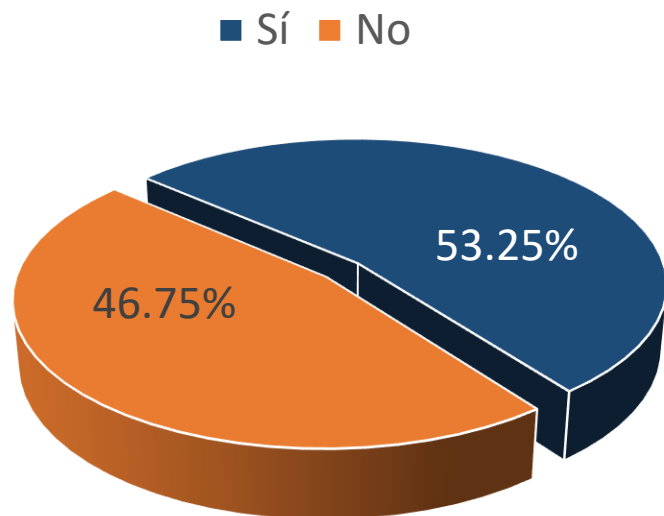
Base: 400 | 100% muestra total



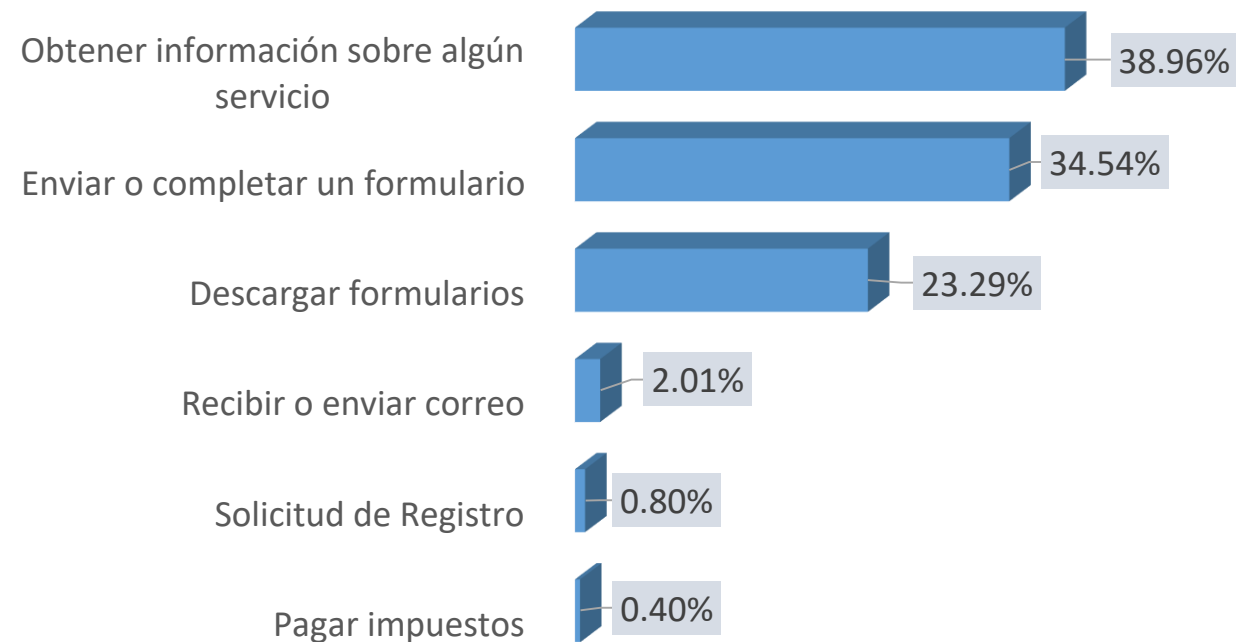


## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web para?



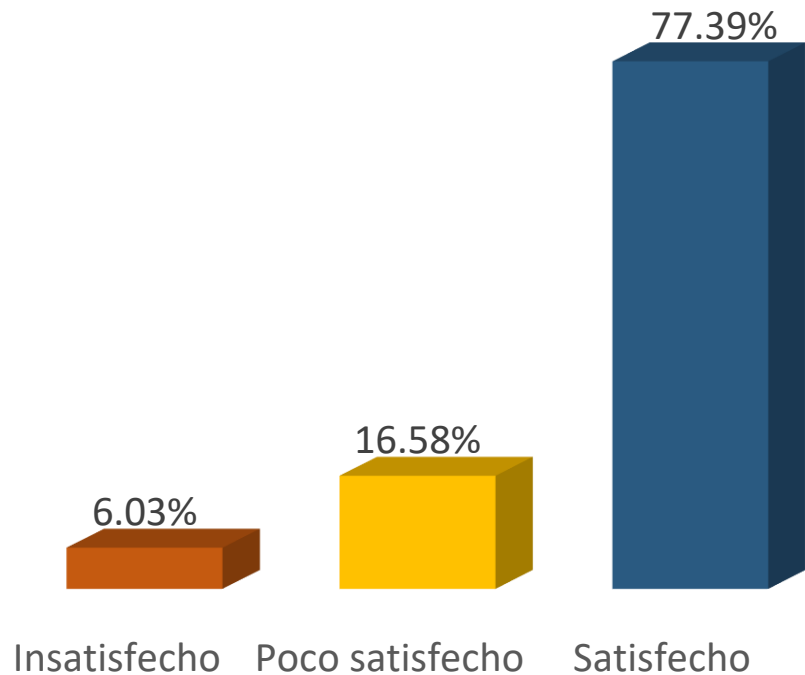
n: 249

Base: 400 | 100% muestra total

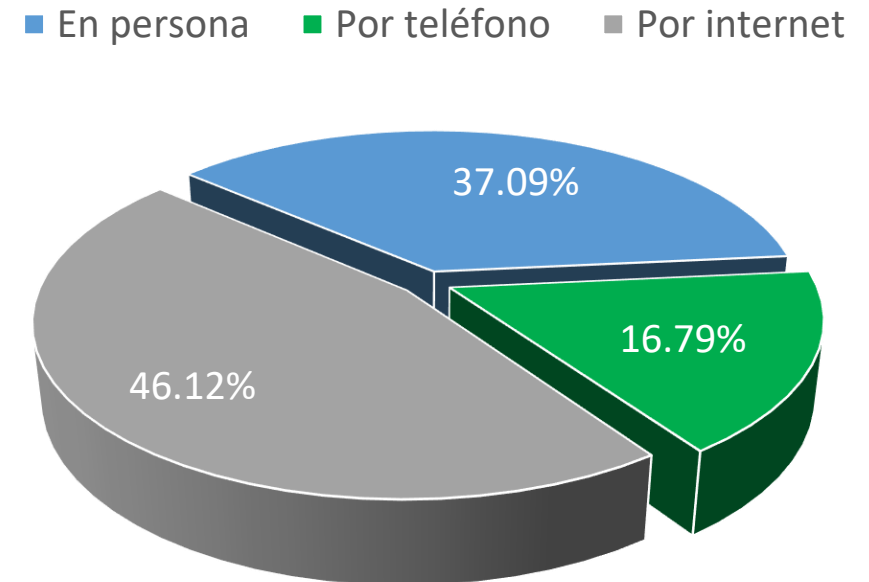


## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

*Pensando en la última ocasión en la que hizo contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?*



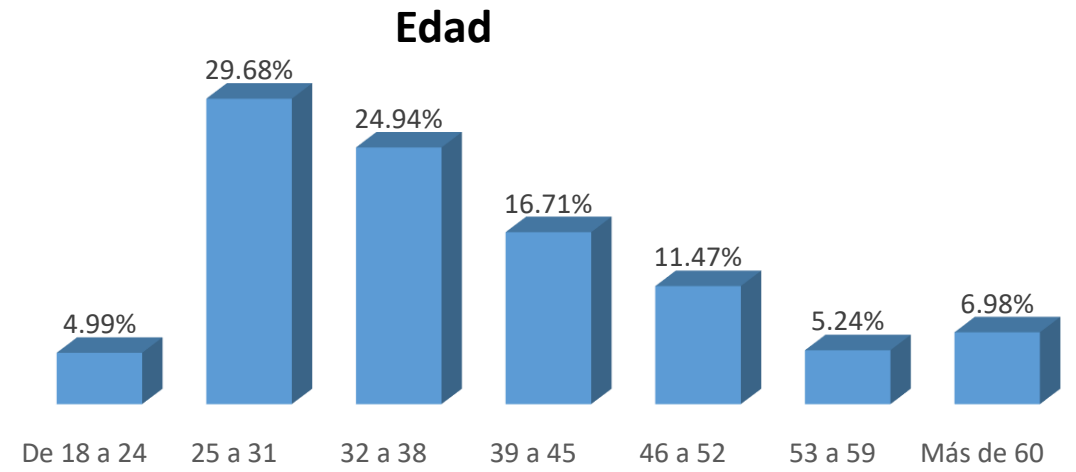
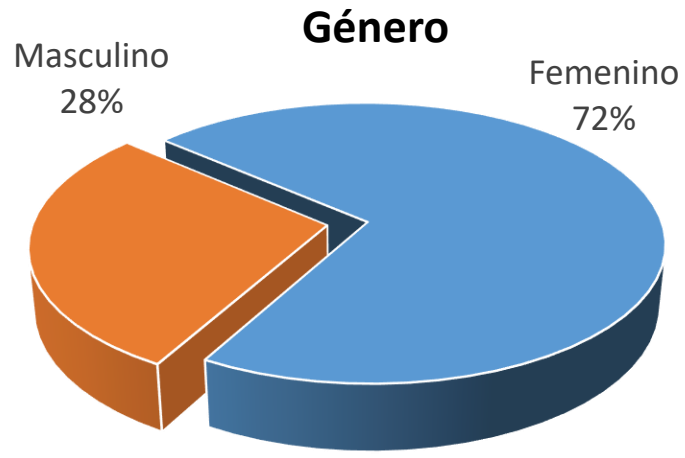
*Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?*



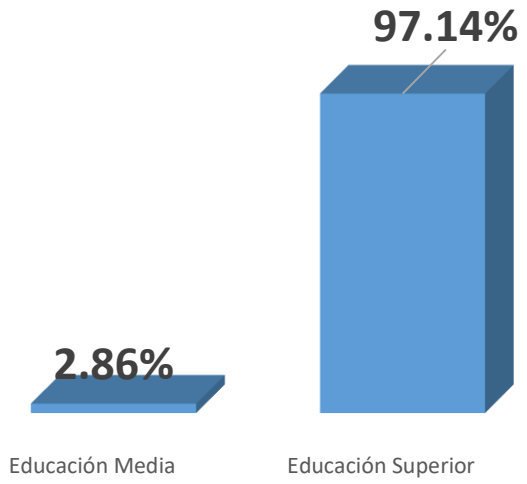
Base: 400 | 100% muestra total



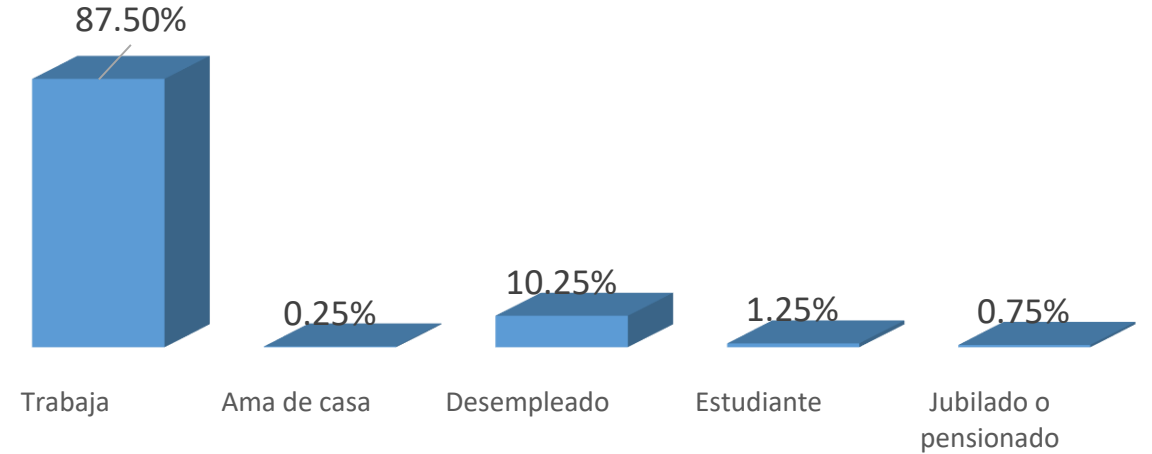
# PERFIL DEL ENCUESTADO



### Grado de estudio alcanzado



### Situación laboral actual



Base: 400 | 100% muestra total



# CONCLUSIONES | ESQUEMA DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES



# ESQUEMA DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES

DIMENSIÓN	ASPECTOS	Ns/Nr	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Promedios	
ELEMENTOS TANGIBLES	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0%	1%	12%	87%	8.3	8.3
	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	1%	1%	5%	93%	9.0	
	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0%	3%	14%	83%	7.9	
	La modernización de las instalaciones y los equipos	1%	2%	14%	83%	8.0	
	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0%	1%	7%	92%	8.7	
	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	2%	4%	14%	80%	7.9	
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	1%	1%	10%	88%	8.2	
EFICACIA / CONFIABILIDAD	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	1%	7%	17%	76%	7.6	7.4
	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	1%	14%	25%	61%	6.7	
	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0%	7%	17%	76%	7.6	
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	0%	7%	17%	76%	7.5	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	0%	5%	15%	81%	7.9	7.3
	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0%	15%	28%	57%	6.5	
	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	0%	6%	20%	73%	7.5	
	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	0%	10%	18%	73%	7.4	
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	0%	6%	18%	76%	7.4	
PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL	El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza	0%	3%	8%	90%	8.5	8.4
	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0%	4%	9%	88%	8.4	
	La confianza que le transmite el personal	0%	3%	10%	87%	8.3	
	La profesionalidad del personal que le atendió	0%	3%	9%	88%	8.4	
EMPATÍA / ACCESIBILIDAD	El horario de atención al público	1%	2%	9%	88%	8.4	8.3
	La atención personalizada que le dieron	1%	3%	12%	85%	8.3	
	La facilidad con que consiguió cita	3%	7%	13%	77%	7.9	
	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	0%	4%	14%	81%	8.0	
	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0%	3%	12%	85%	8.3	
	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0%	1%	6%	93%	8.8	
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	0%	3%	10%	87%	8.4	



### **DIMENSIONES CON MAYOR ÍNDICE DE SATISFACCIÓN**

*(Promedio total superior a 8 puntos en escala de 1 a 10)*

#### PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

*A nivel general, todos los aspectos evaluados en la dimensión Personalidad / confianza en el personal, resultan con una calificación superior a 8 puntos.*

*La calificación mínima fue asignada al “La confianza que le transmite el personal”; mientras que la máxima calificación fue para “El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza”*

#### ELEMENTOS TANGIBLES

*Junto al aspecto “Empatía / Accesibilidad”, son los segundos con la calificación más alta.*

*La calificación entre los aspectos de esta dimensión fue de 7.9; asignada a “Los elementos materiales...son visualmente llamativos y de utilidad”, y a “La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución”.*

*Por otro lado, la calificación máxima fue para “La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen”*

#### EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

*“La Facilidad con que adquirió la cita” es el aspecto que obtuvo la calificación más baja en esta dimensión (7.9); mientras que la calificación más alta fue de 9.0; y fue asignada al aspecto “La apariencia física de los empleados está acorde al servicio que ofrecen”*



## DIMENSIONES CON MENOR ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

(Promedio total inferior a 8 puntos en escala de 1 a 10)

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

*Junto a la Eficacia / Confiabilidad, son las dimensiones que representan mayor oportunidad de aumento en la satisfacción.*

*Todos sus aspectos fueron evaluados con una calificación entre 6.5 y 7.9; siendo la calificación menor para el aspecto “El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado”; y la calificación mayor para “El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió”.*

### EFICACIA / CONFIABILIDAD

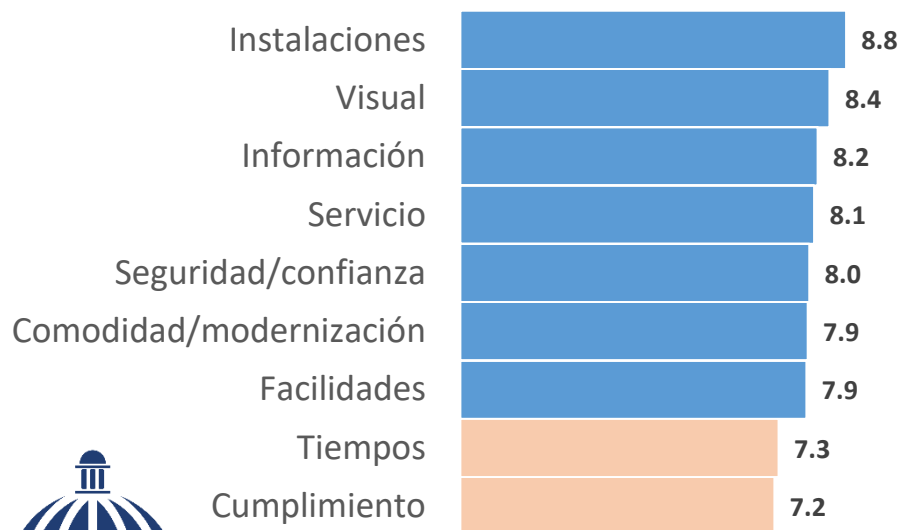
*La calificación máxima para los aspectos de esta dimensión fue de 7.6; asignada a “La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente”, y a “El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio”.*

*La calificación mínima y asignada al aspecto “El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión” fue de 6.7.*



## CONCLUSIONES FINALES

Realizando una recodificación de los aspectos, como se muestra en la tabla, (ver a la derecha) se puede apreciar que las principales oportunidades de mejora están asociadas en mayor proporción con los tiempos de ejecución o en que se da respuesta al usuario, y con el cumplimiento de compromisos y plazos de tramitación.



RESUMEN ASPECTO	ASPECTOS	Promedio
<b>Instalaciones</b>	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	8.8
<b>Total Instalaciones</b>		<b>8.8</b>
<b>Visual</b>	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	8.3
	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	9.0 8.7
	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	7.9
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	8.2
<b>Total Visual</b>		<b>8.4</b>
<b>Información</b>	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	8.0
	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	8.3
<b>Total Información</b>		<b>8.2</b>
<b>Servicio</b>	El horario de atención al público	8.4
	El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza	8.5
	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución La atención personalizada que le dieron	8.4 8.3
	La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado. La profesionalidad del personal que le atendió	7.4 8.4
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	7.5 7.4
	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	8.4
<b>Total Servicio</b>		<b>8.1</b>
<b>Seguridad/confianza</b>	La confianza que le transmite el personal	8.3
	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	7.6
<b>Total Seguridad/confianza</b>		<b>8.0</b>
<b>Comodidad/modernización</b>	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	7.9
	La modernización de las instalaciones y los equipos	8.0
<b>Total Comodidad/modernización</b>		<b>7.9</b>
<b>Facilidades</b>	La facilidad con que consiguió cita	7.9
<b>Total Facilidades</b>		<b>7.9</b>
<b>Tiempos</b>	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	7.9
	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado. El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	6.5 7.5
	<b>Total Tiempos</b>	<b>7.3</b>
<b>Cumplimiento</b>	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	7.6
	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	6.7
<b>Total Cumplimiento</b>		<b>7.2</b>
<b>Total general</b>		<b>8.0</b>