



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SALUD PÚBLICA

DESPACHO

Presentación de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021

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 2021, en miras a contribuir con la mejora de los servicios y con el desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en la institución.

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 con preguntas estandarizadas y basado en el Modelo SERVQUAL, que ha establecido el Ministerio de Administración Pública (MAP) para todas las instituciones públicas. Cabe destacar, que la encuesta ha sido aplicada por una empresa externa para asegurar la transparencia del proceso.

En este sentido, informamos que la calificación obtenida en el grado de satisfacción general es de un 8 en una escala del 0 al 10, siendo el 10 el mayor grado de satisfacción.

De los resultados obtenidos, 8 de cada 10 de los usuarios, muestra un alto grado de satisfacción con los servicios ofrecidos, y en sintonía con esto, el 82% de los consultados declara que el servicio recibido superó sus expectativas. Dentro de las dimensiones evaluadas, destacan las siguientes: Confianza y Profesionalidad del Personal, Empatía y Accesibilidad, y Elementos Tangibles, como las que generan mayor influencia en el grado de satisfacción obtenido.

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.

Atentamente,

Dr. Daniel Rivera
Ministro de Salud Pública



DR/MR/NL/wr

ef



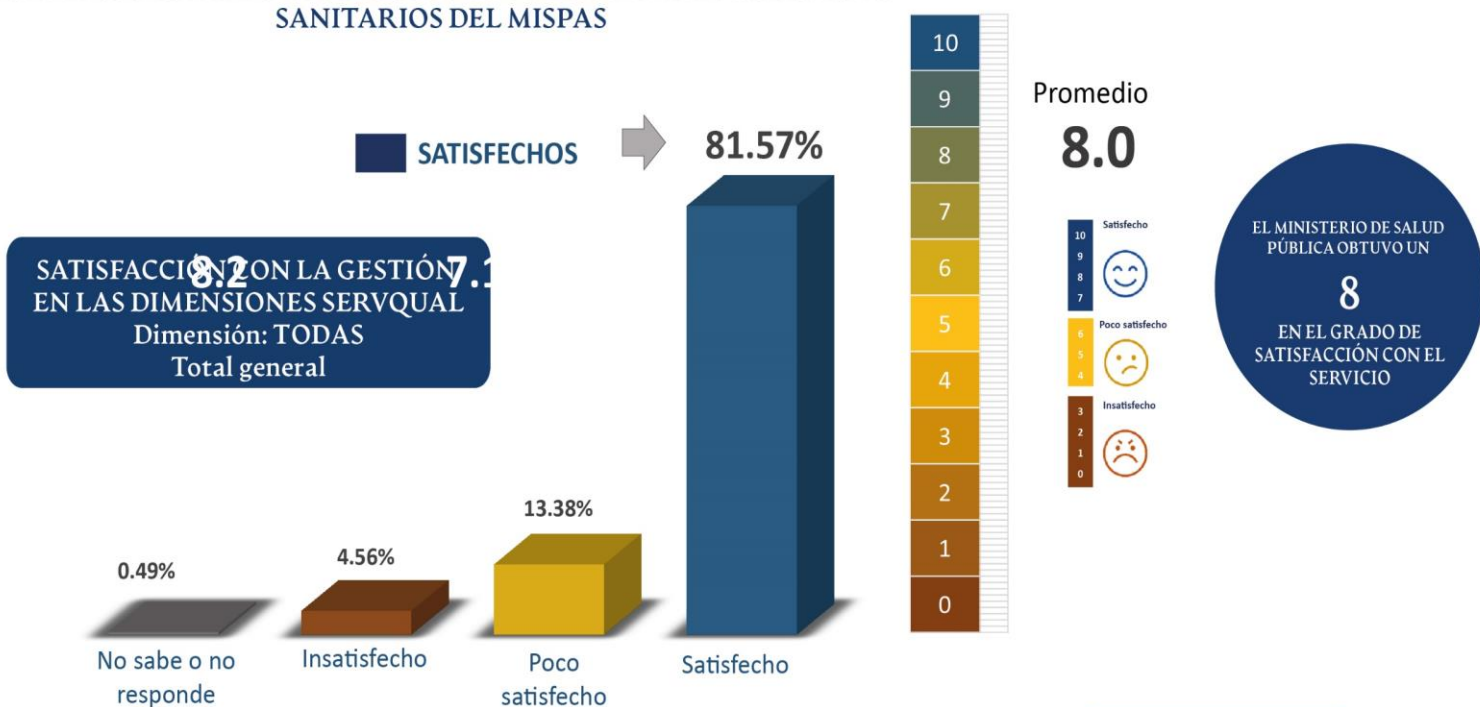


RESULTADOS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN CIUDADANA 2021

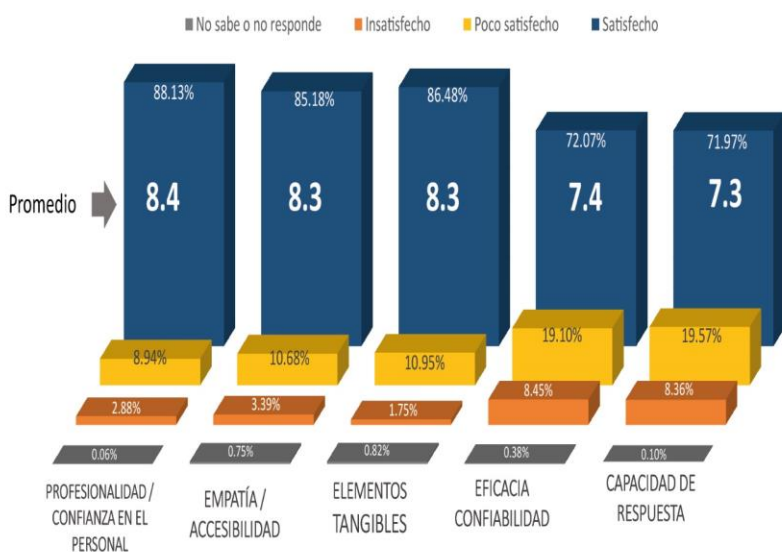
SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL (MISPAS)

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.

ESTA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FUE APLICADA A LOS SERVICIOS SANITARIOS DEL MISPAS



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



LEYENDA

- **PROFESIONALIDAD / CONFIANZA DEL PERSONAL:** Se refiere a la profesionalidad, trato y confianza del personal que atendió al usuario.
- **EMPATÍA / ACCESIBILIDAD:** se refiere la facilidad con que el usuario consiguió cita y la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- **ELEMENTOS TANGIBLES:** El estado físico y apariencia del área de atención al usuario de los servicios.
- **EFICACIA / CONFIABILIDAD:** El cumplimiento de los compromisos de calidad, plazos y confianza en la prestación del servicio.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** El tiempo que tarda la institución en dar respuestas a los servicios.

¡AMPLIA MÁS SOBRE LOS RESULTADOS EN EL INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL MISPAS !

DEL PERSONAL CONSULTADO EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EL **82%** DECLARA QUE EL SERVICIO RECIBIDO SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS.