

Santo Domingo, D.N.

04-08-23

005071

## CIRCULAR

**A los (as):** Viceministros, Directores y Encargados Departamentales.

**Asunto:** Presentación de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023

Distinguidos (as) señores (as):

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 2023, 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, la cual 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 solicitantes de exequátur y 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.

En los servicios presenciales el grado de satisfacción es de un **87.2%**, destacándose las dimensiones de Seguridad y Empatía obteniendo una satisfacción superior a **89%**. En cambio, Elementos Tangibles, Fiabilidad y Capacidad de respuesta muestran mayor oportunidad de mejora con puntuaciones igual o menor a un **87%**.





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SALUD PÚBLICA**

**DESPACHO**

04-08 43

075071

El **95.8%** de los consultados declara que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor que lo esperado.

Para los servicios ofrecidos a instituciones, el grado de satisfacción es de un **81.1%**, destacándose la Empatía y Seguridad con un nivel superior al **86%**. La dimensión de Capacidad de Respuesta y Fiabilidad, aún presentan espacio de oportunidad para elevar el

nivel de satisfacción, con puntuaciones igual o menor a un **77.3%**. El **84.8%** de los consultados declara que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor que lo esperado.

Dicho lo anterior, nos complace informar que la calificación obtenida en el grado de satisfacción general es de un **84.2%** en una escala del 0 al 100. Por otro lado, el **90.3%** de los consultados declara que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor que lo esperado.

Agradeciendo la atención prestada a esta misiva, con sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



**Dr. Daniel Rivera**

Ministro de Salud Pública y Asistencia Social

DR/RA/rv.

21





## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

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

Anualmente se aplica la 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 PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Satisfacción General  
84.2%

#### Legenda

**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:** Conocimiento 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.

**90.3%**  
De los encuestados indicaron que el servicio recibido le ha parecido mejor o mucho mejor de lo esperado.