

# 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

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



# 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

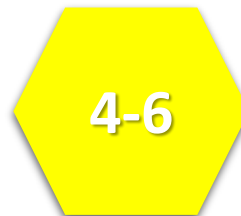
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **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).

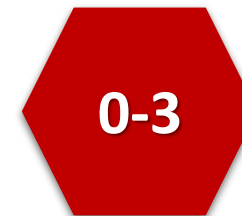
Satisfecho



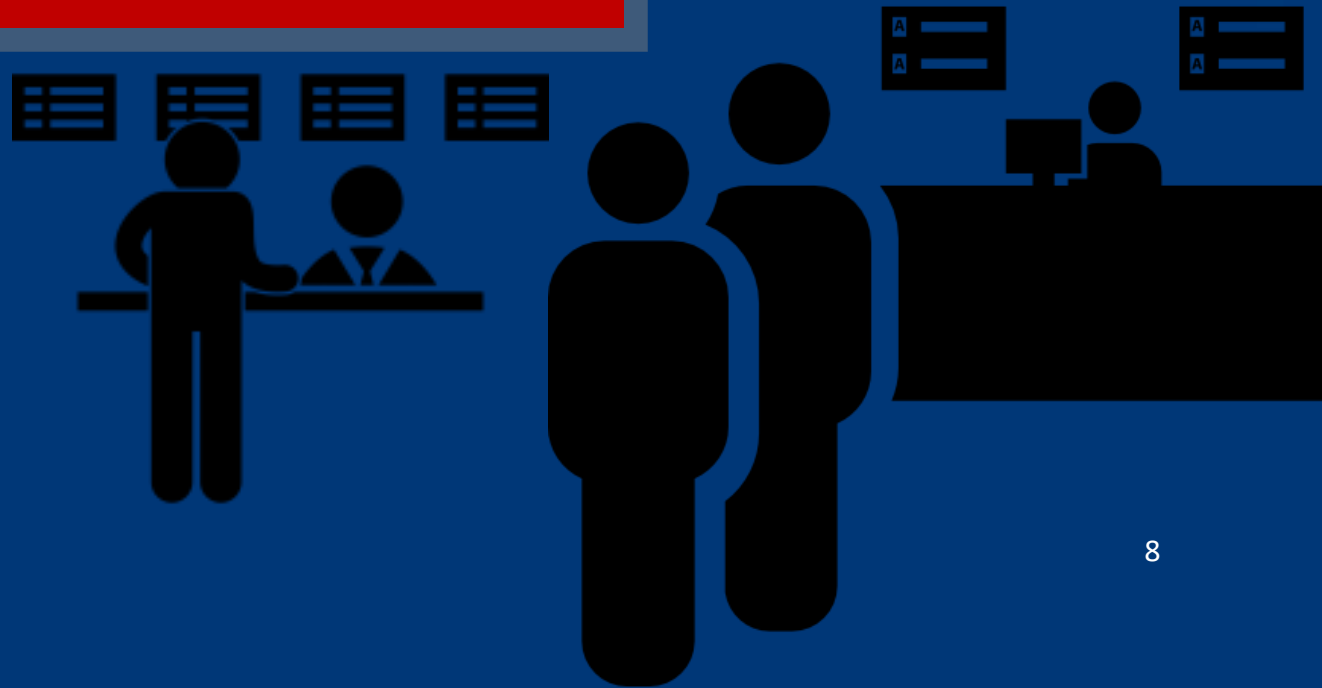
Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

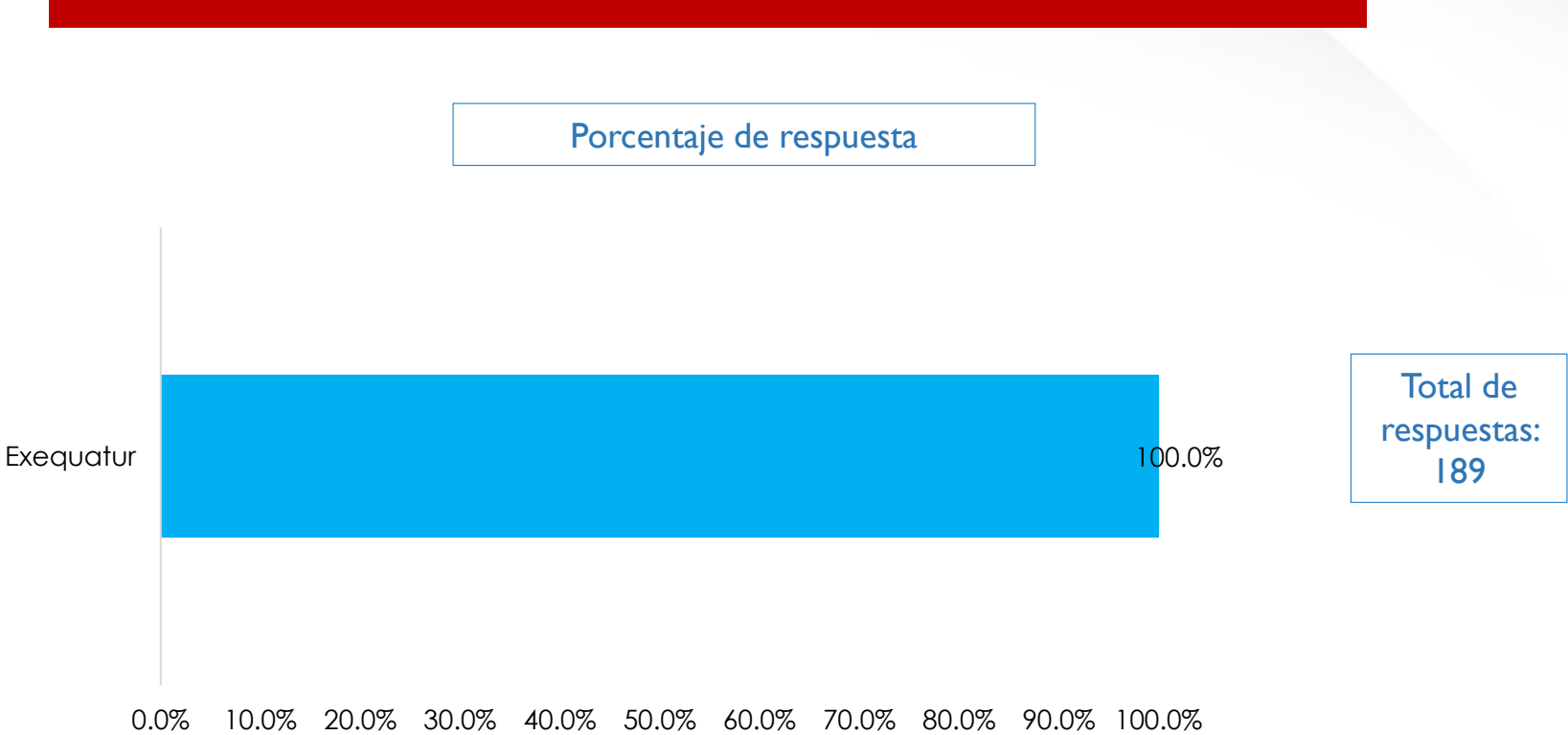


8



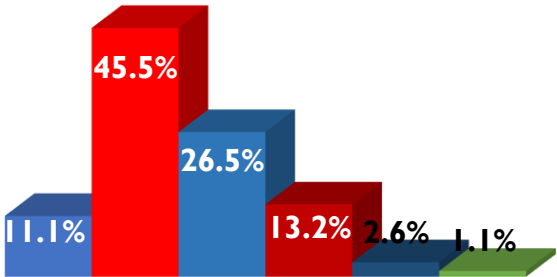


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



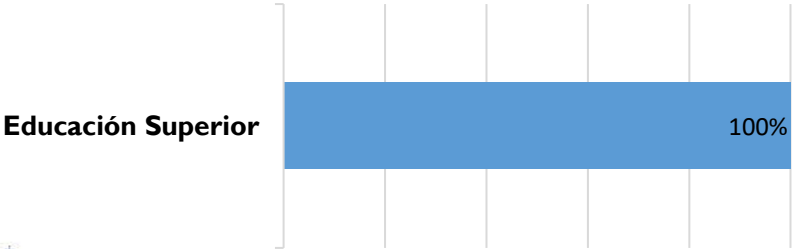
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

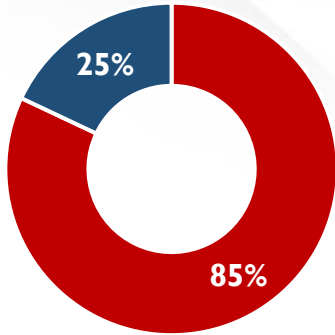


■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ 60+

Último grado de estudio alcanzado

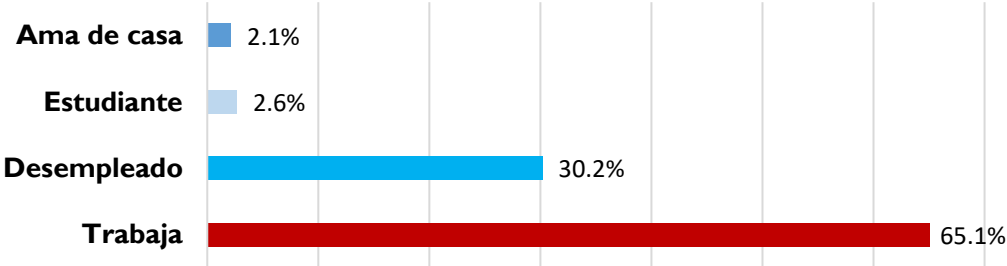


Sexo

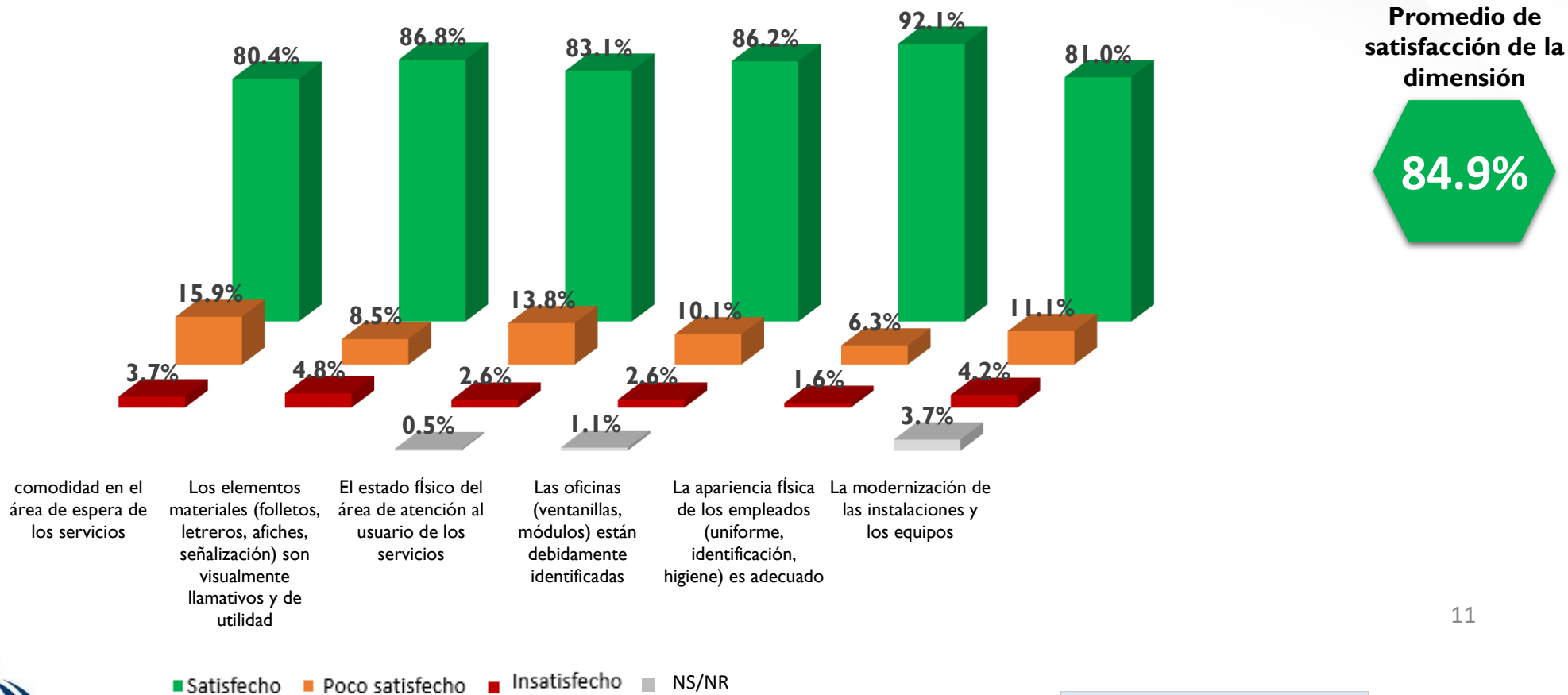


■ Femenino ■ Masculino

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



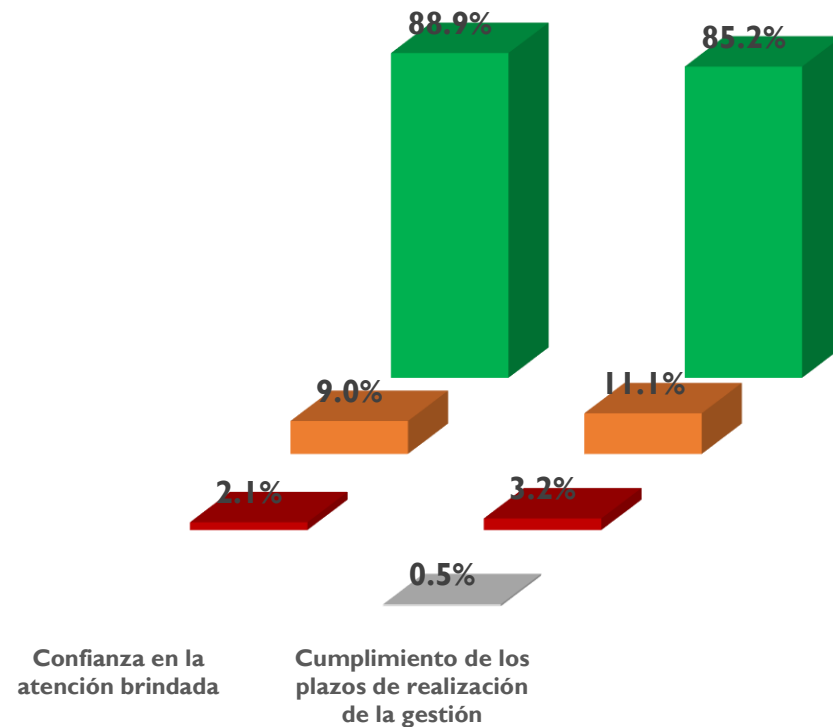
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



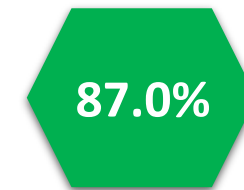
11



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

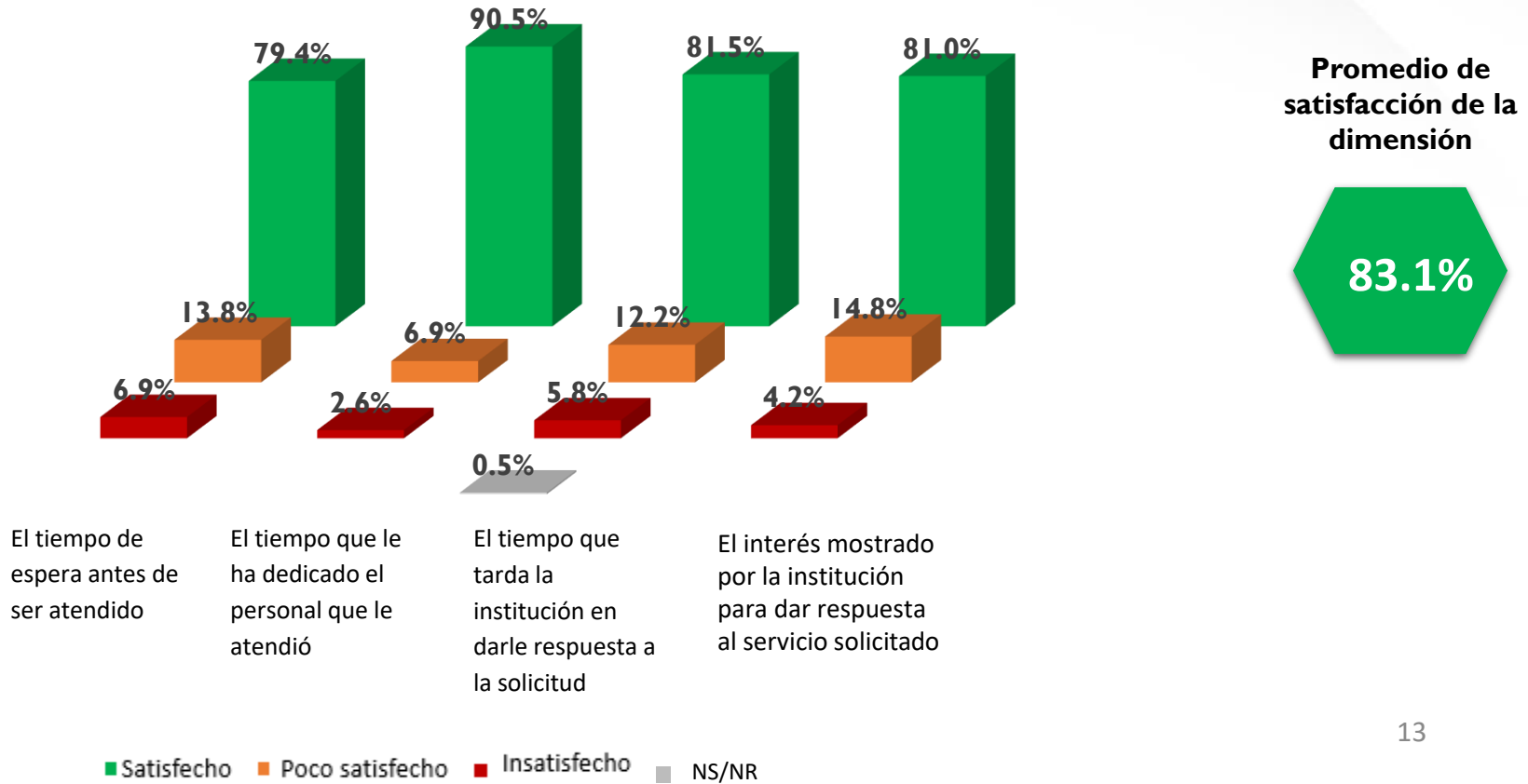


■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



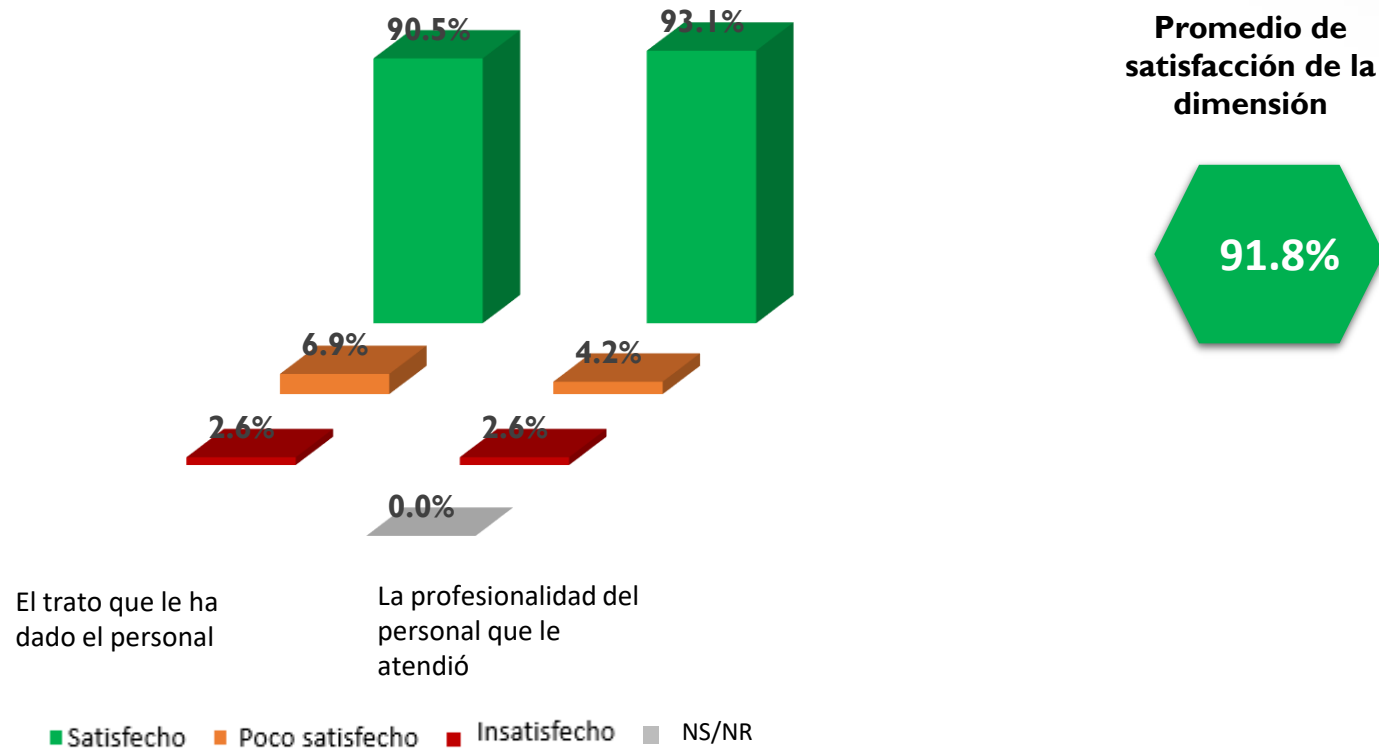
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

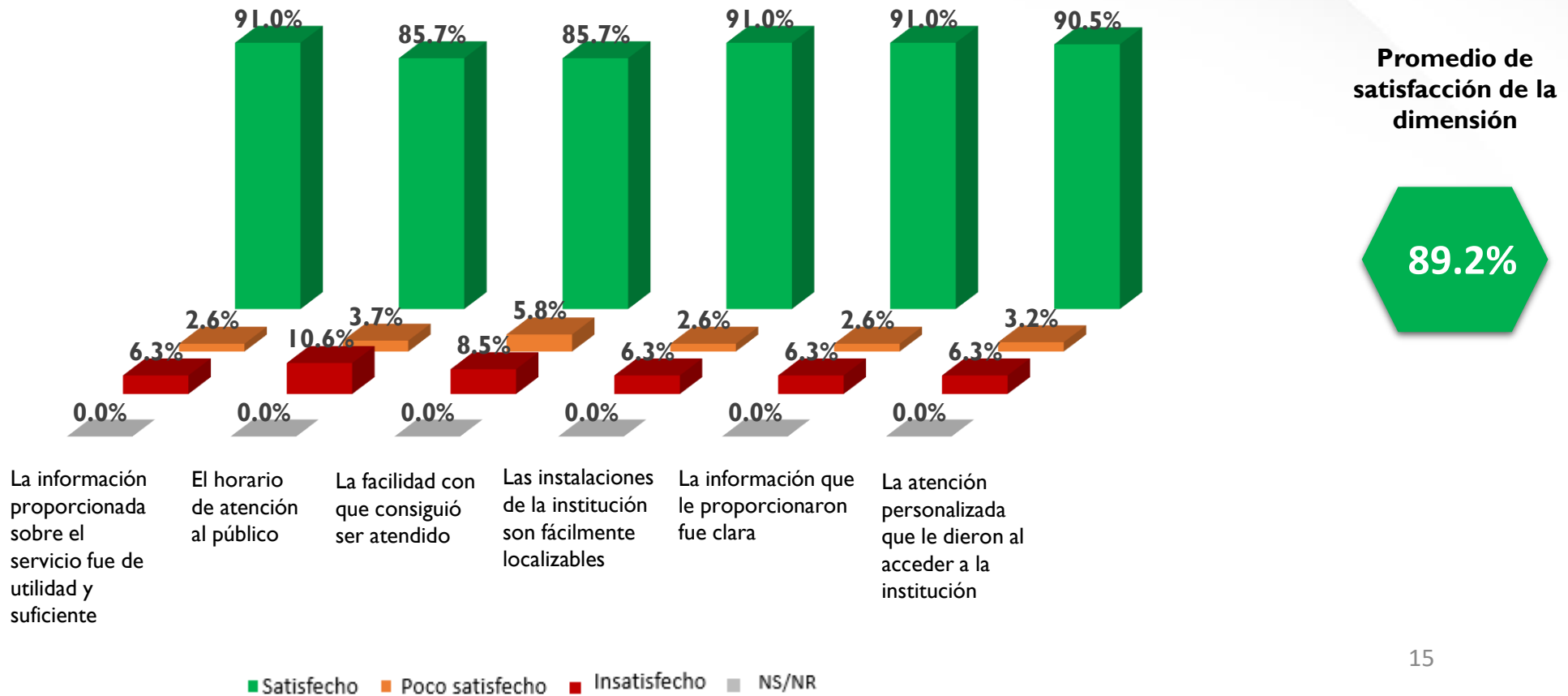


14

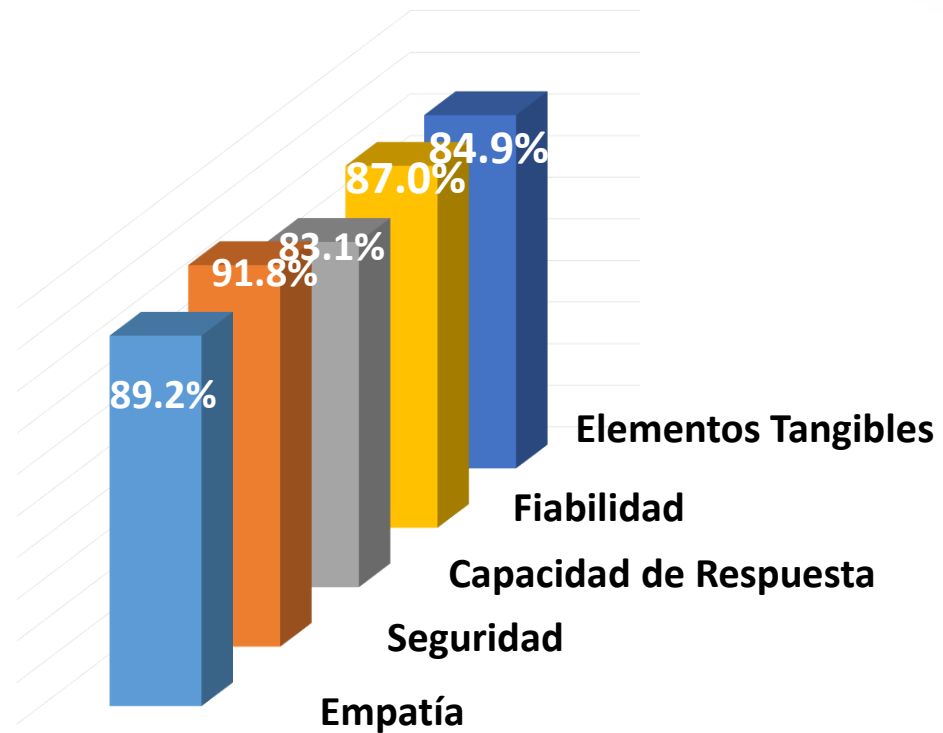
Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: EMPATIA



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción

**87.2%**

16

Expresado en %

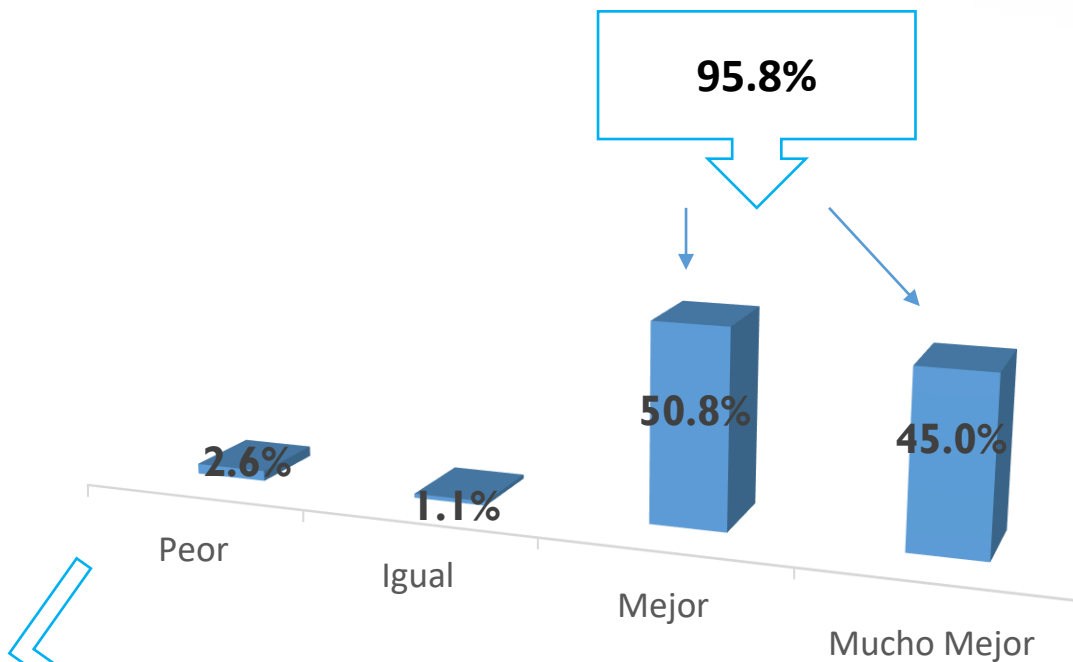
Base: 100% Total muestra





# 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



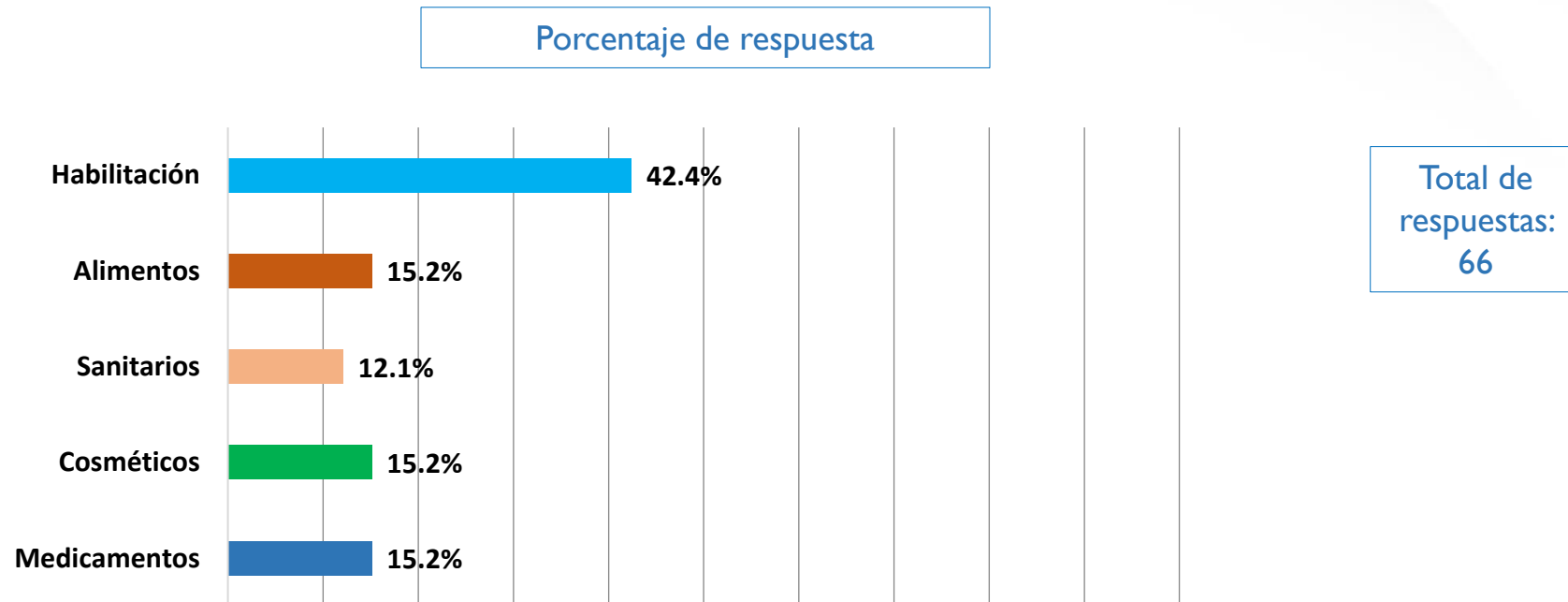
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



18



# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



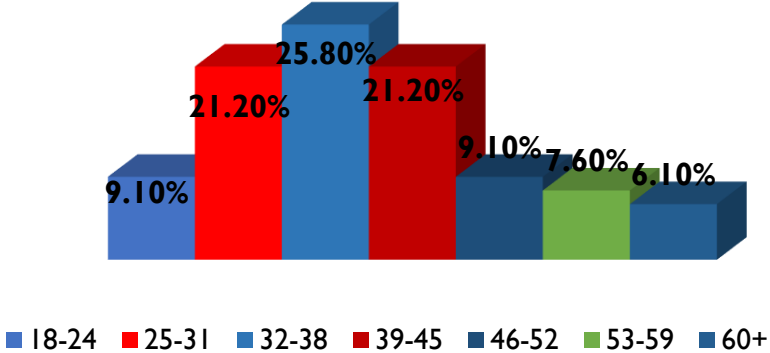
19

Base: 100% Total muestra

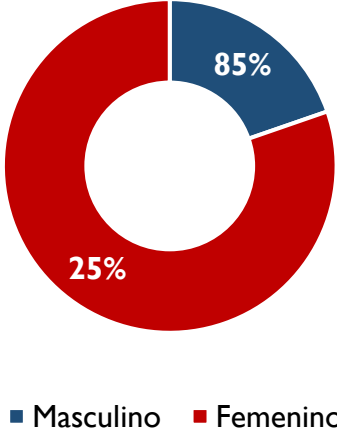


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

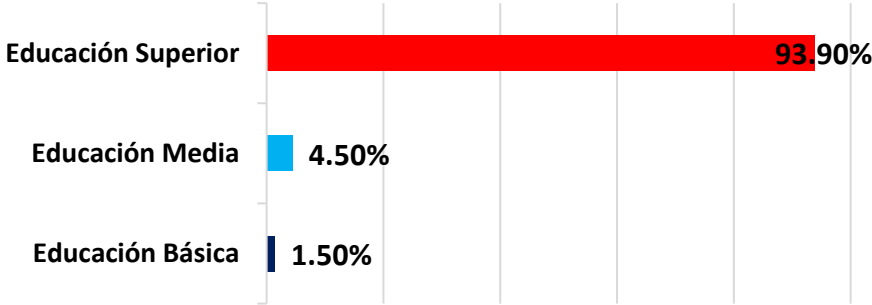
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



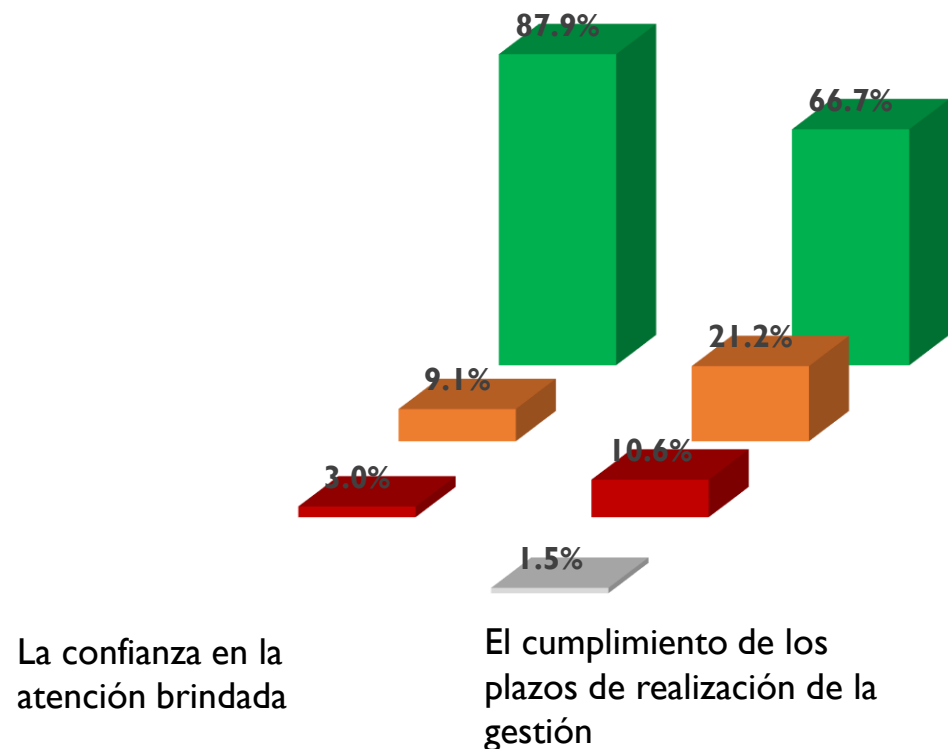
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

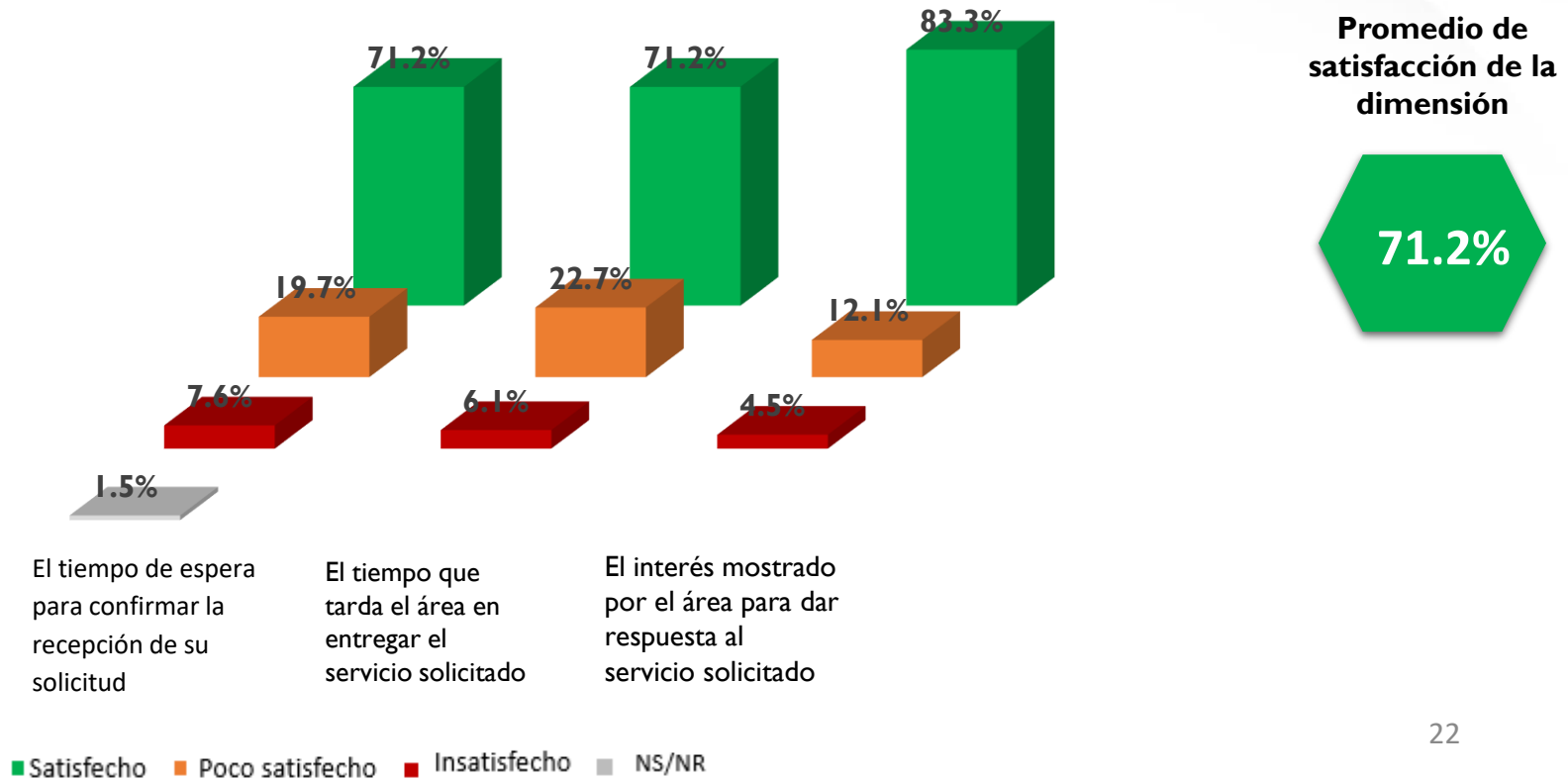


Promedio de satisfacción de la dimensión

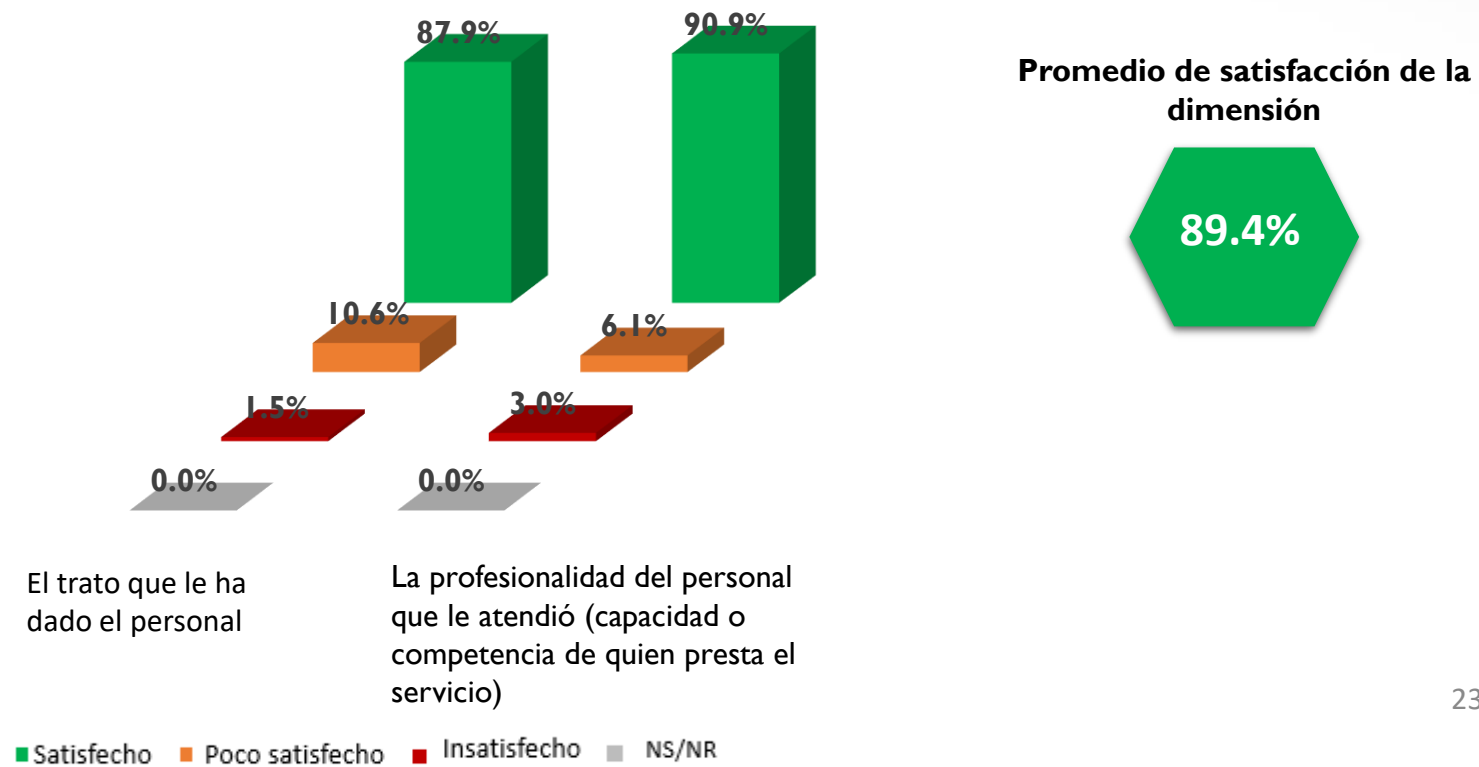
77.3%



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



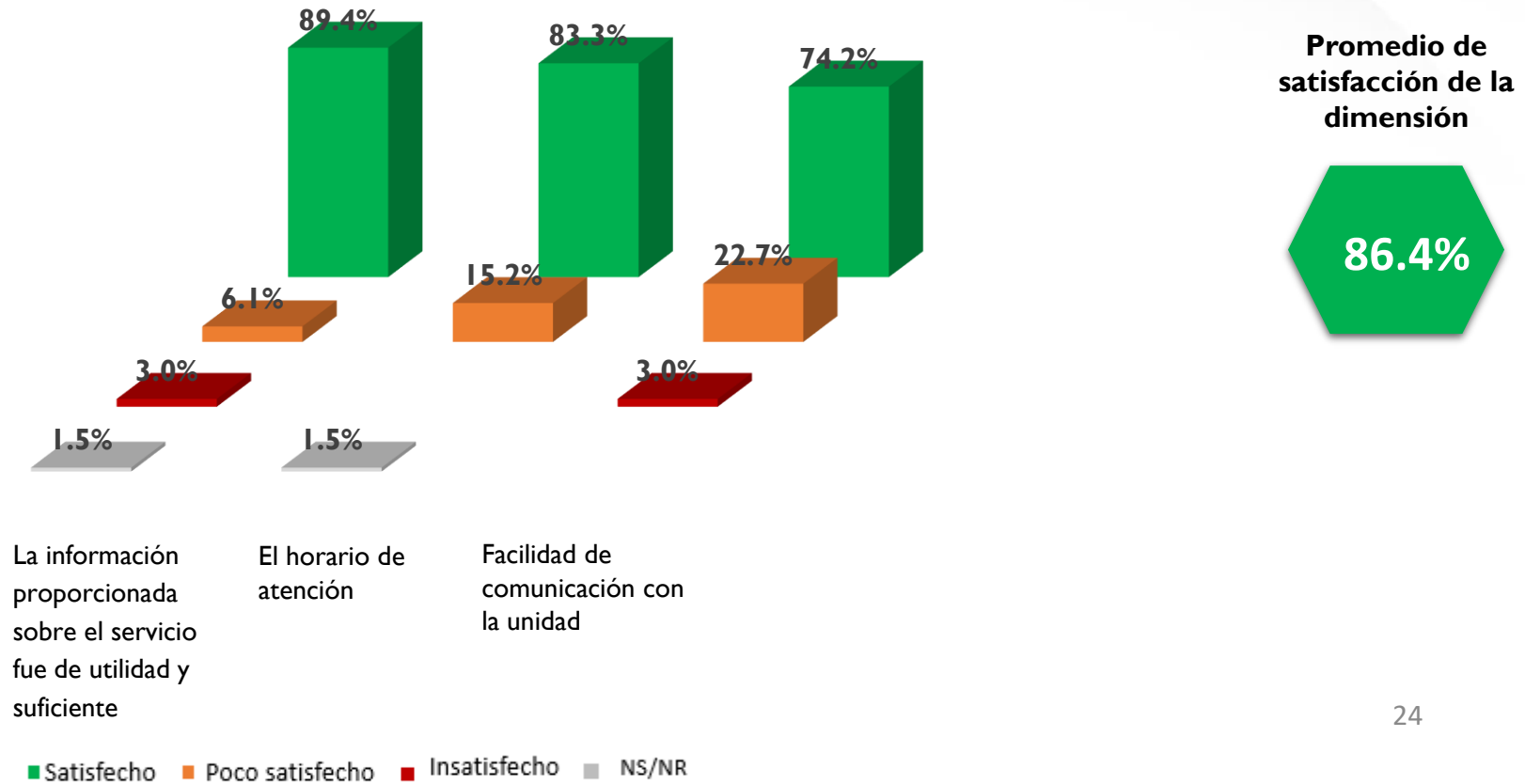
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

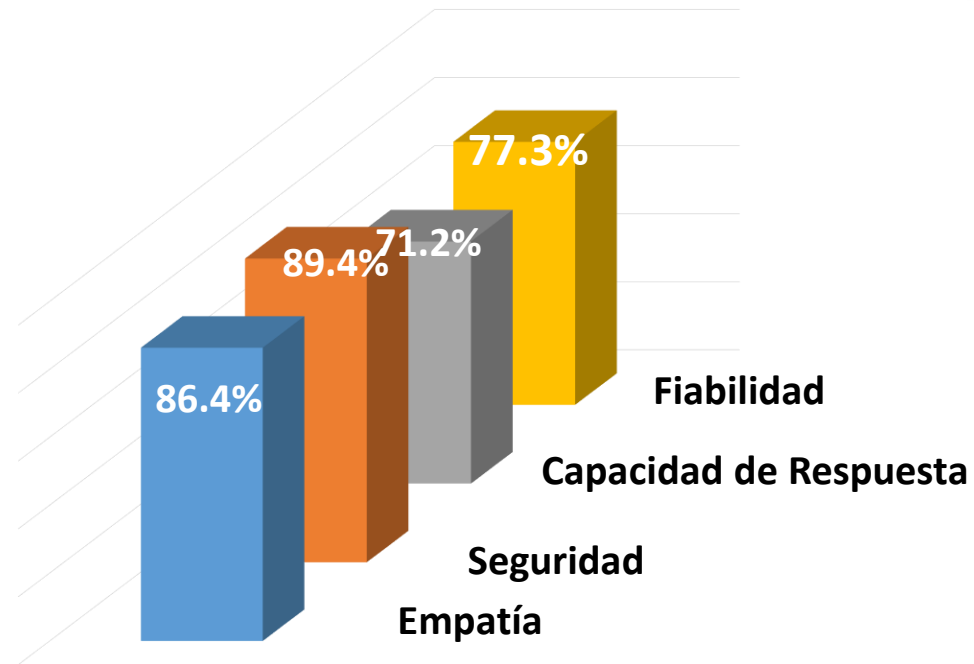


Base: 100% Total muestra





# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Promedio de  
satisfacción

**81.1%**

25

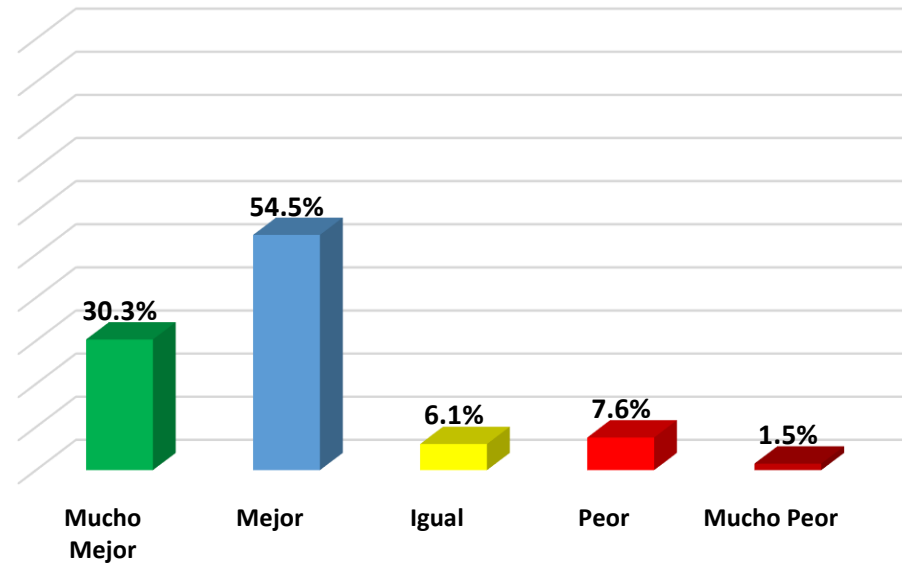
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# 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