

Encuestas de Satisfacción a Usuarios de los Servicios de Salud Escolar ofrecidos por el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil

INFORME



INABIE

Dirección de Planificación y Desarrollo,
Departamento de Calidad en la Gestión

Junio, 2024

Índice



INTRODUCCIÓN **3**

FICHA TÉCNICA **4**

METODOLOGÍA **5**

PARAMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS **6**

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN **7**

PLAN DE ACCIÓN **19**

Introducción

El Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), fue creado con la finalidad de facilitar el acceso y asegurar la permanencia al sistema educativo público dominicano de la comunidad estudiantil preuniversitaria más vulnerable a través de la estructuración de un sistema de protección social integral que asegure la cobertura de sus necesidades básicas de alimentos, nutrición, utilería y salud, siendo estos canalizados a través de programas tendentes a crear un escenario favorable para el aprendizaje y desarrollo integral del estudiante.

Comprometidos con esta misión y con la calidad de sus servicios, el INABIE cada año realiza mediciones de satisfacción a sus usuarios, cuyos resultados son considerandos en la implementación de acciones de mejora. En este sentido el siguiente informe presentan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción respecto a los servicios de Salud Escolar prestados de durante el periodo abril-junio de 2024.

Ficha Técnica

- **POBLACIÓN:** Padres, madres y/o tutores de estudiantes que reciben servicios de Salud Escolar de forma presencial (341).
- **ÁMBITO:** Servicios de Salud Escolar brindados en la sede del INABIE.
- **MUESTRA:** Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error general de 5%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales de Salud	181
Servicios de Salud Bucal	65
Servicios de Salud Visual	85
Servicios de Salud Auditiva	31

- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.
- **FECHA DEL LEVANTAMIENTO:** 13 de mayo - 14 de junio.
- **RESPONSABLES:** Dirección de Planificación y Desarrollo: Nelsy Campusano, responsable del levantamiento y Gisela Tarez, responsable de procesar la información.

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las cuatro dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantalla, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Los consultorios están debidamente identificados (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/ Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención médica recibida.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

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.

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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

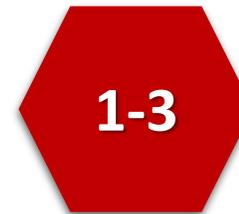
Satisfecho



Poco satisfecho

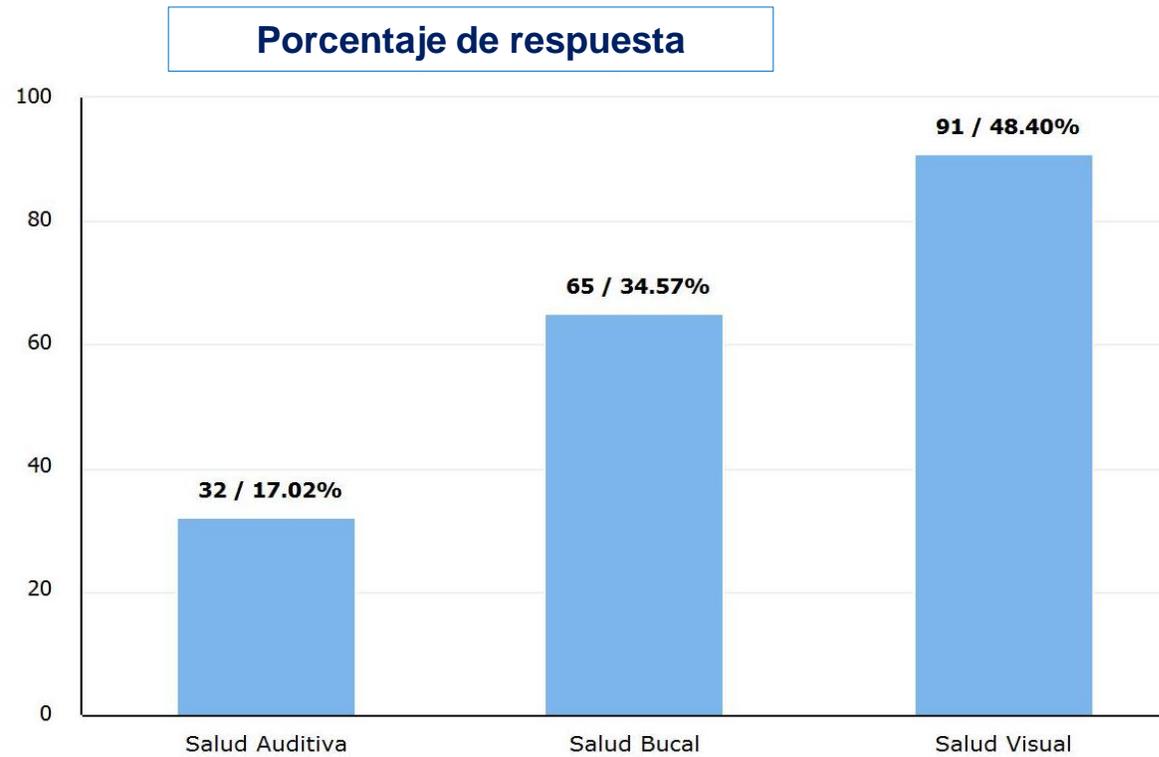


Insatisfecho



Resultados de Satisfacción:

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



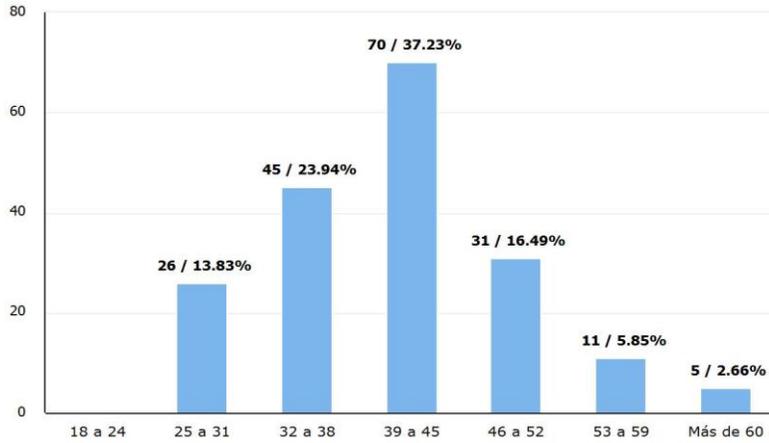
Total de respuestas:
188

Selección de pregunta	Selecciones	% Todas las respuestas de preguntas	% Todas las respuestas de encuestas
Salud Auditiva	32	17.02%	17.02%
Salud Bucal	65	34.57%	34.57%
Salud Visual	91	48.40%	48.40%

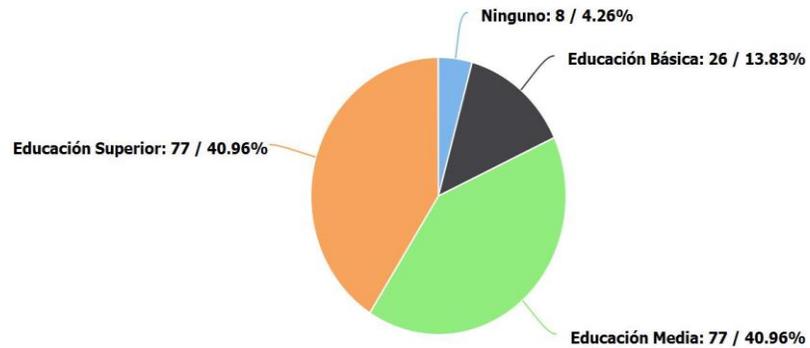
Perfil del Encuestado



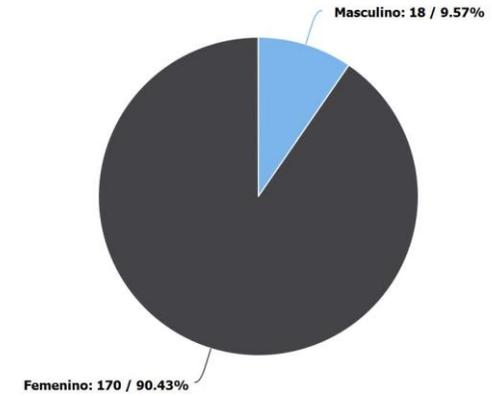
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



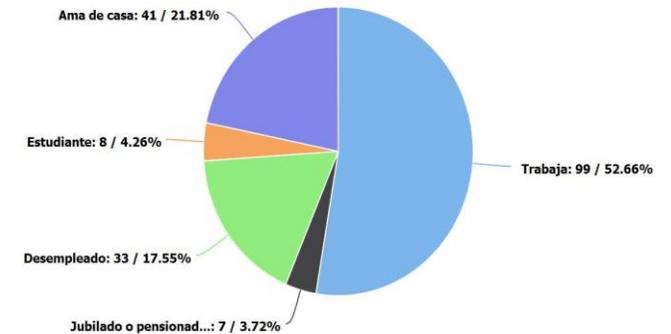
Último grado de estudio alcanzado



Género

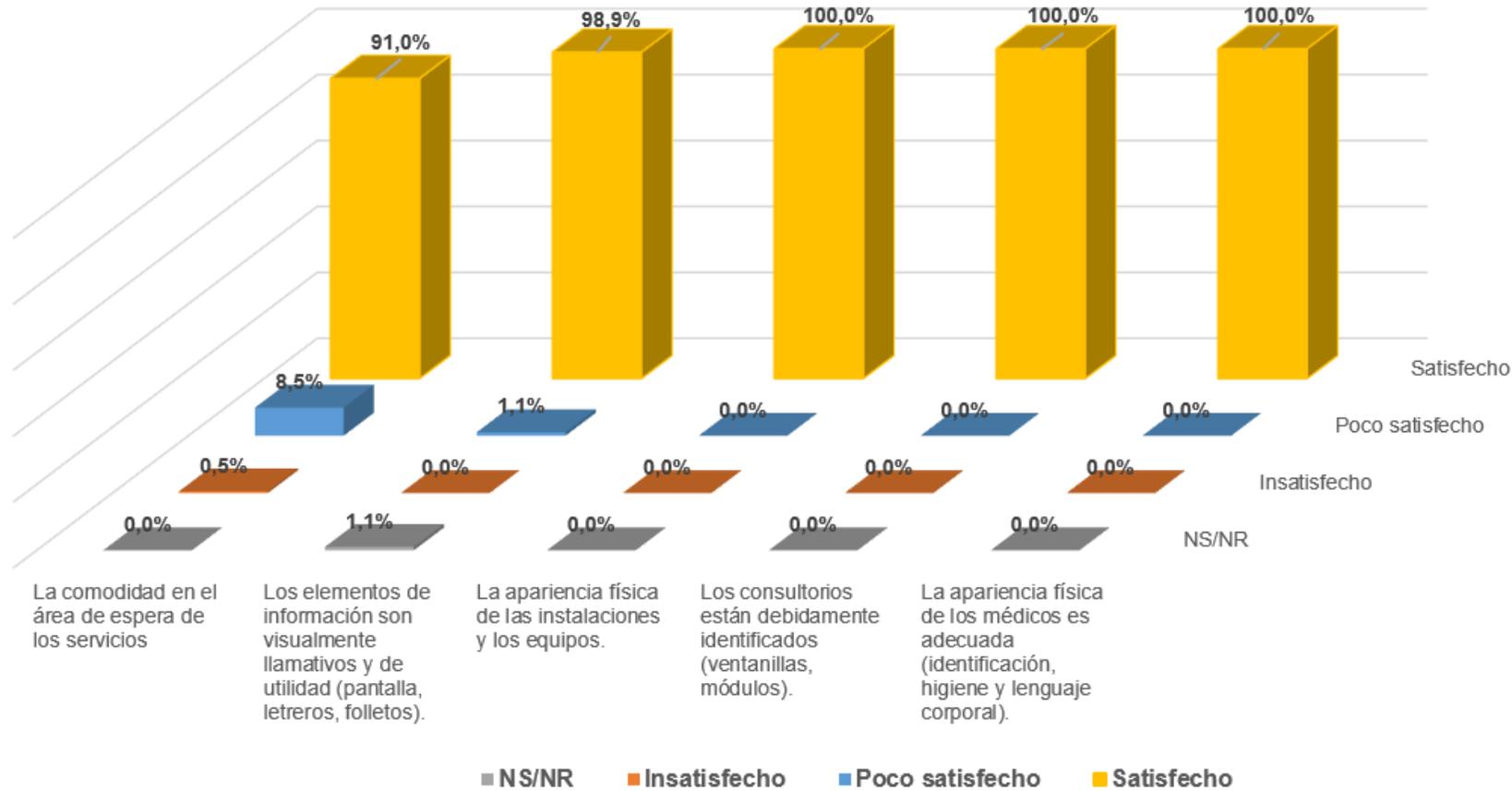


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



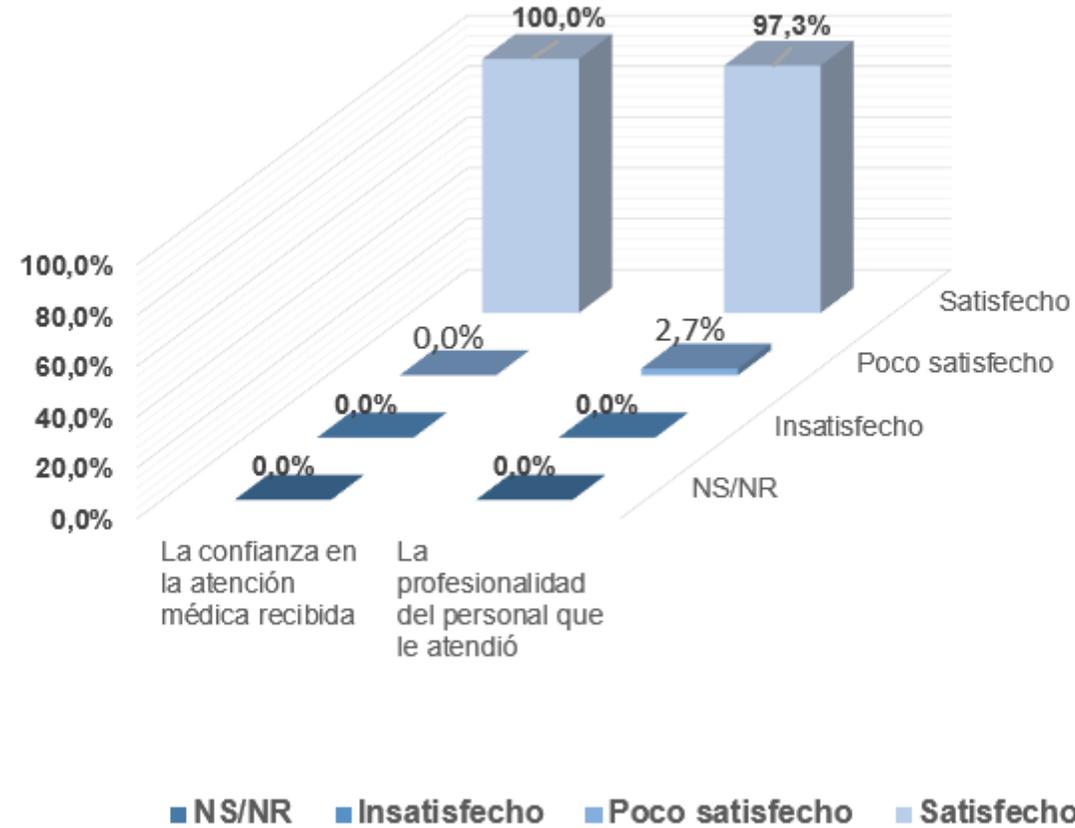
Dimensión: Elementos Tangibles

Promedio:
97.15%



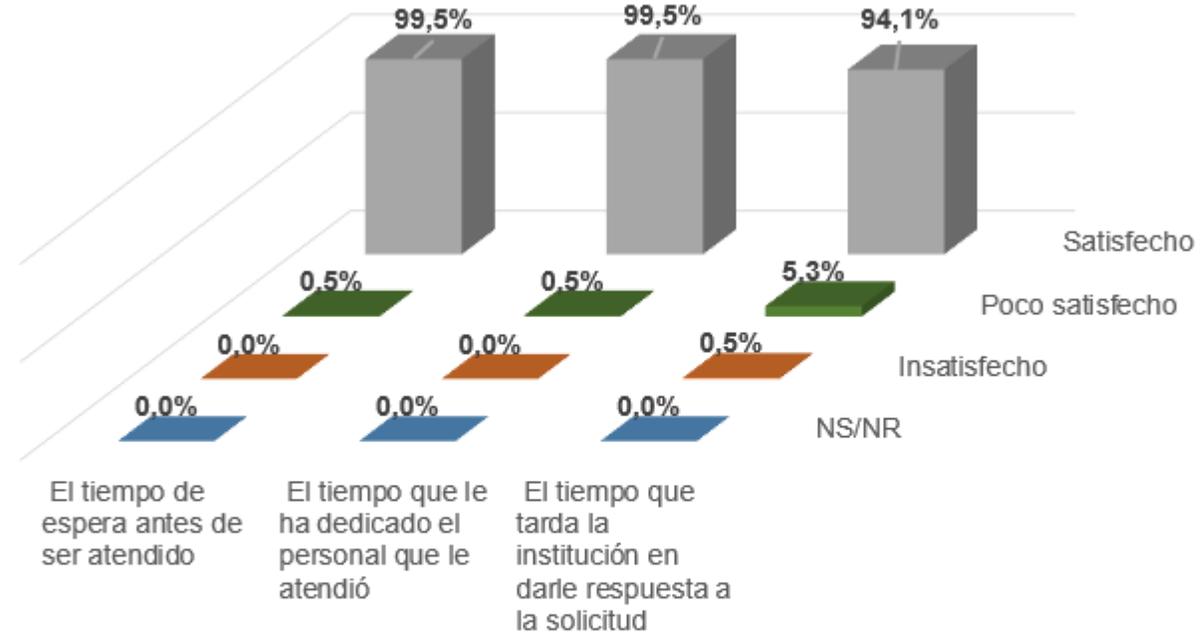
Dimensión: Fiabilidad/Seguridad

Promedio:
97.54%



Dimensión: Capacidad de Respuesta

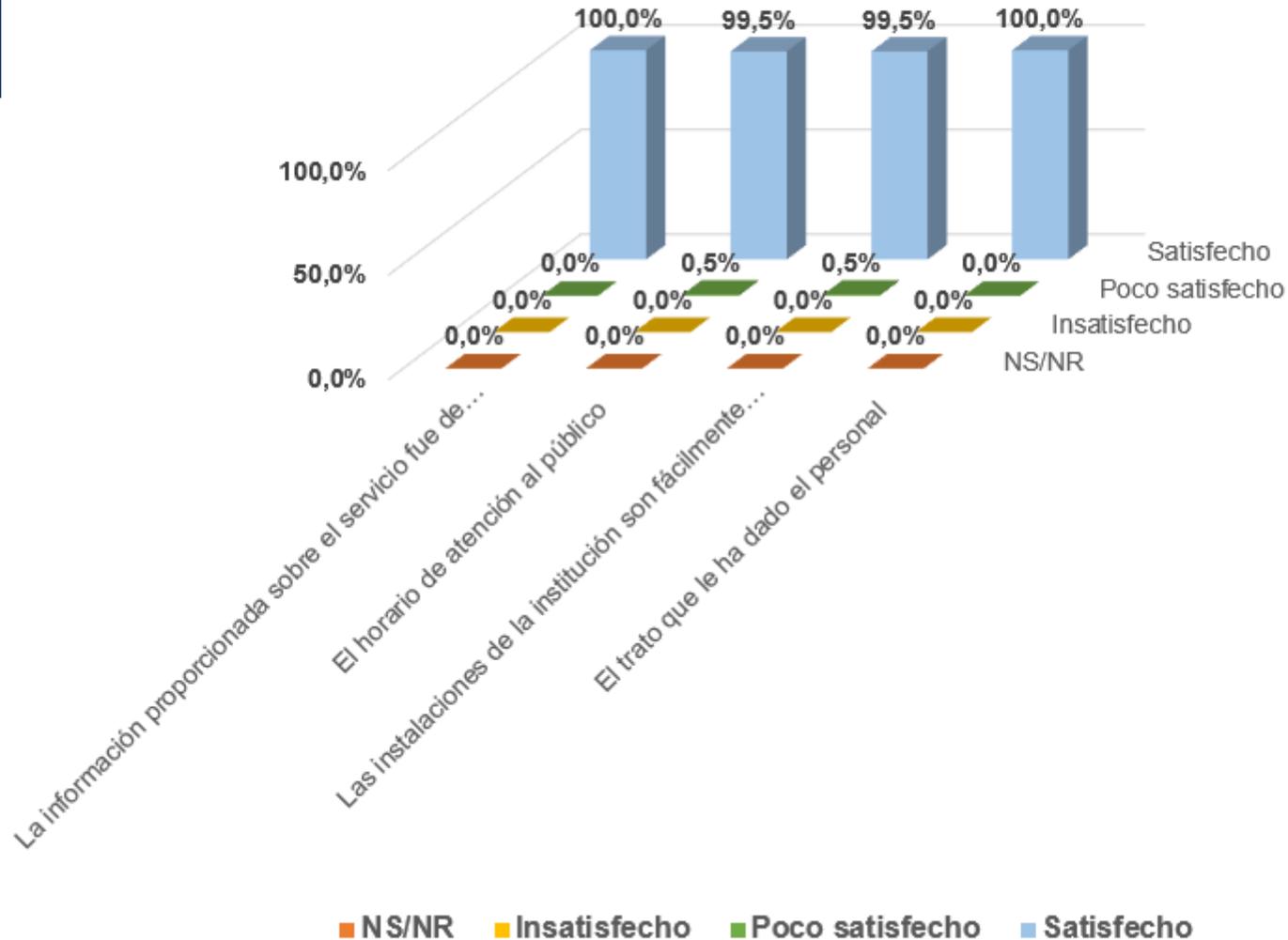
**Promedio:
96.53%**



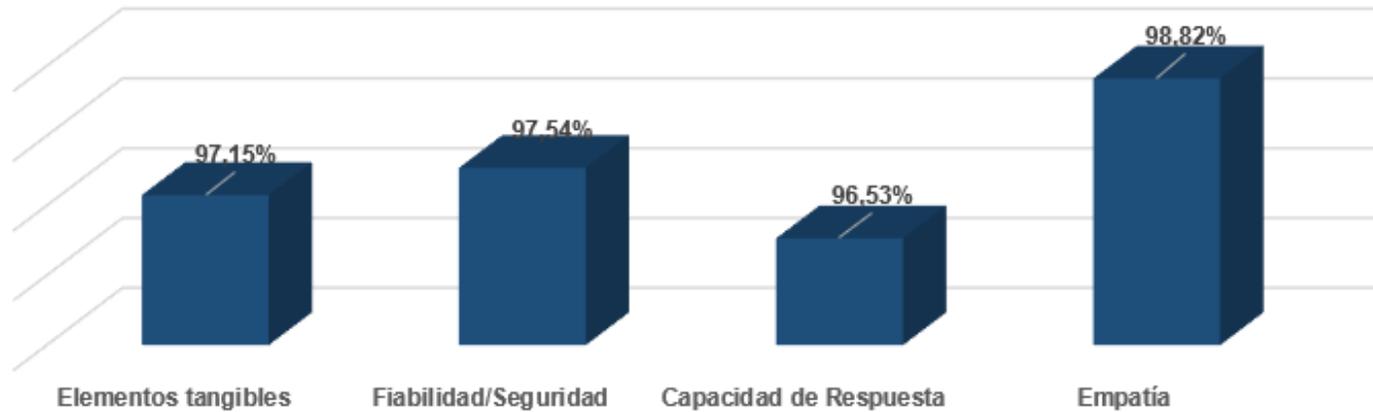
■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Dimensión: Empatía

**Promedio:
98.82%**



Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a Usuarios)



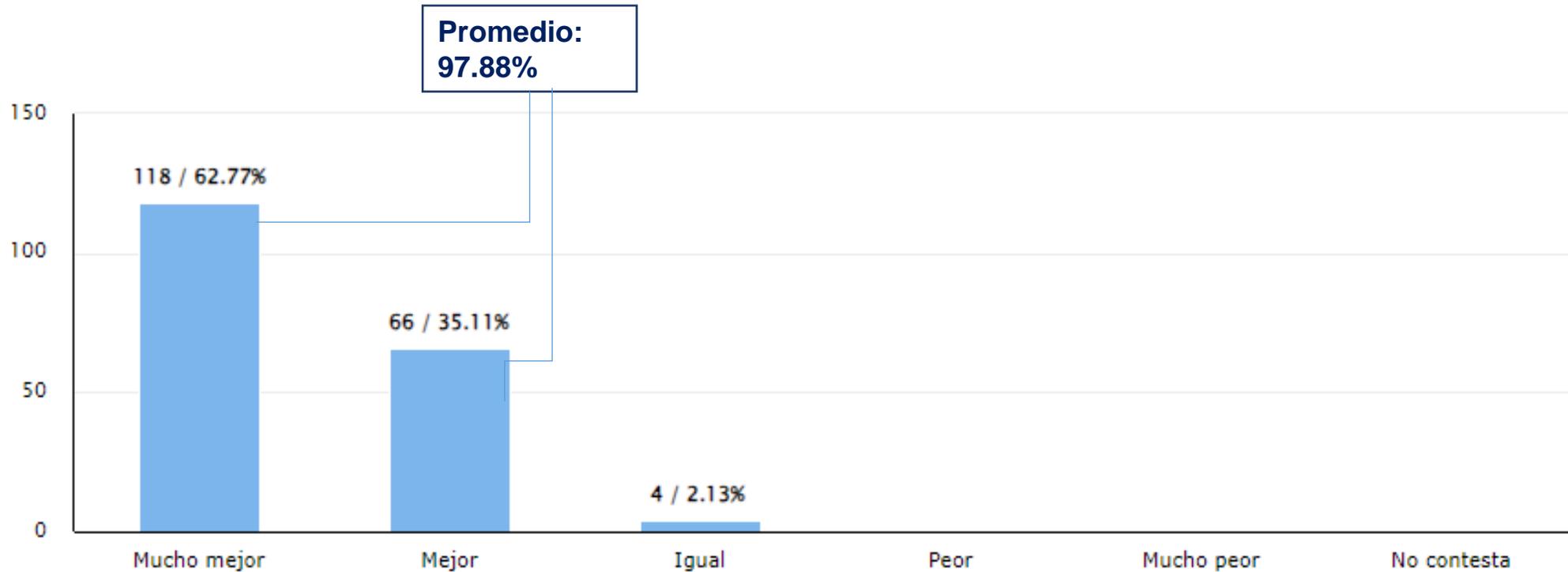
Promedio de satisfacción:



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 97% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Expectativa: Servicios presenciales a usuarios en la sede de la institución

Expectativa de usuarios

*Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a Usuarios)*

97.88 %

*El 97.88% de los encuestados
indican que el servicio recibido le
ha parecido mucho mejor o mejor
de lo que esperaba.*

Plan de Acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Acción propuesta por el área responsable	Área responsable
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía <i>(La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente).</i>	Falta de conocimiento por parte de los padres sobre el código de vestimenta y otros requerimientos del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Publicar en los distintos canales institucionales de forma permanente los requisitos, deberes y derechos del servicio para la ampliar su puesta de conocimiento. Difundir periódicamente a través de los diferentes canales digitales el instructivo audio-visual para la creación de citas y otras informaciones relevantes del servicio. Delegar un personal que oriente a los usuarios de servicio sobre las informaciones del servicio de forma presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar material para educar en el sistema de las citas y dar a conocer más ampliamente los servicios a través de nuestras plataformas 	Departamento de Gestión de Salud Escolar/ Departamento de Comunicaciones/Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Servicios presenciales (a estudiantes)	Elementos tangibles <i>(La comodidad en el área de espera de los servicios).</i>	Incomodidad en sala de espera debido a la limitación del área y falta de adecuación del espacio para fines infantiles.	<ul style="list-style-type: none"> Ampliar y distribuir adecuadamente las salas de espera. Incorporar un área de juego y pantallas con videos de entretenimiento para los niños e informativo para los padres, madres y/o tutores. 	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación en área de espera (para este debemos poner más de 6 meses) 	Dirección Administrativa/Departamento de Gestión de Salud Escolar/ Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación/ Departamento de Comunicaciones
Servicios presenciales (a estudiantes)	Empatía <i>(La facilidad con que consiguió realizar una cita para la consulta).</i>	Deficiencia en el recordatorio de las citas para confirmación de asistencia y mejoras en la gestión de cupos.	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un mecanismo de envío de notificaciones periódicas como recordatorio de aproximación de la cita vía correo electrónico y WhatsApp al menos de 2 días antes de la fecha. Implementar un mecanismo de envío de notificaciones como recordatorio quincenal (para citas de largo plazo) para gestionar riesgos de posibles cancelaciones y disponibilidad de espacios para otros usuarios que estén en espera. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignar a un personal que colabore en la gestión de las citas 	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación/Departamento de Gestión de Salud Escolar



INABIE