Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Julio 2026

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA

Índice

Introducción 3
Ficha Técnica 4
- Población 4
- Ámbito 4
- Muestra 4
- Método 5
- Fecha de Levantamiento 6

Información General 7
- Metodología Aplicada 7
- Parámetros de valoración para la tabulación de los datos 7

Descripción y Análisis de Resultados 8
- Índice de Satisfacción General 8
- Índice de Satisfacción por Encuesta 9
- Satisfacción de Servicios a Instituciones 12
- Satisfacción de Servicios Presenciales 15
- Satisfacción de Servicios Comprometidos 19
- Datos de Clasificación 23

Plan de Acción 32

Introducción

La medición de la satisfacción ciudadana constituye una herramienta fundamental para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos e identificar oportunidades de mejora que contribuyan a una gestión más eficiente, oportuna y orientada a sus necesidades.

En cumplimiento de la Resolución Núm. 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP), así como de los principios establecidos en la Norma ISO 9001:2015 para el seguimiento de la percepción de los usuarios y los compromisos institucionales vinculados a la calidad de los servicios, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) desarrolla durante el año 2026 el proceso de medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios priorizados.

Este proceso se realiza en el marco del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, herramienta impulsada por el MAP para facilitar el seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios.

Ficha Técnica

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

La presente ficha técnica resume los principales aspectos metodológicos del proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), incluyendo el período de aplicación, la población objeto de estudio, la muestra, los servicios evaluados, los mecanismos de recolección de información y el ámbito geográfico considerado.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Comprometidos	1343	94.05
Servicios Presenciales	567	91.37
Servicios a Instituciones	107	80.32

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDSPYAS - Oficina Pincipal	1318	93.31
MDSPYAS - Dirección de Medicamentos de Alto Costo	699	91.79

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Comprometidos

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Legalizaciones de Certificaciones Médicas	715	94.17
Solicitud de Exequátur de ley para Profesionales de la Salud	628	93.93

Servicios a Instituciones

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Solicitud de Habilitación de Establecimientos y Servicios de Salud	56	80.92
Renovación de habilitación de Establecimientos y Servicios de Salud	51	79.67

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Solicitud de Medicamentos de Alto Costo	457	91.44
Solicitud de Ayudas Médicas	110	91.18

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue 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.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

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).



Descripción y Análisis de Resultados

El Índice de Satisfacción General alcanzó un 92.71 %, evidenciando una valoración altamente favorable de los servicios evaluados por parte de los usuarios. Este resultado refleja que, en términos generales, la experiencia de los ciudadanos con los servicios ofrecidos por el MISPAS se mantiene en niveles elevados de satisfacción.

El resultado obtenido constituye una fortaleza institucional y, al mismo tiempo, un referente para continuar identificando aquellos aspectos específicos del servicio que presentan oportunidades de mejora.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



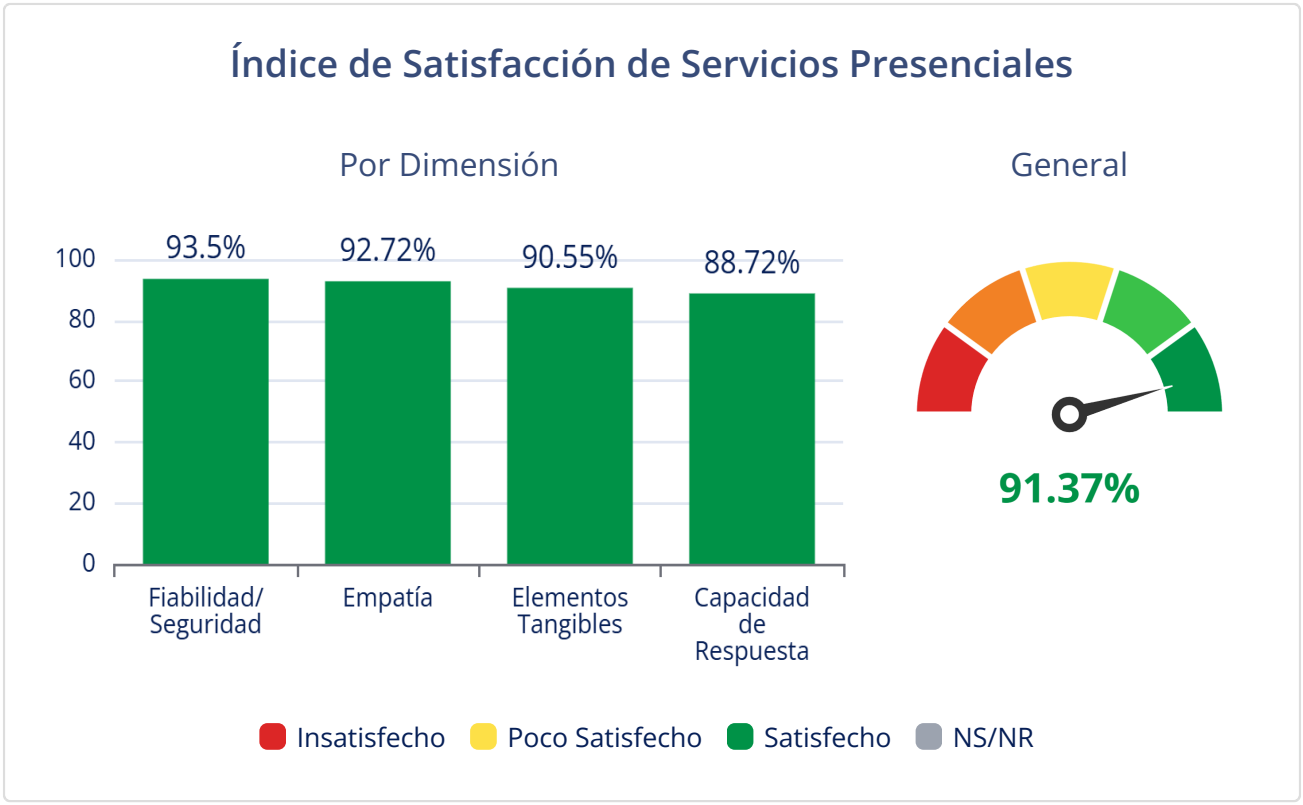
92.71%

Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR

El Índice de Satisfacción General alcanzó un 92.71 %, reflejando una valoración altamente favorable de los servicios evaluados. Este resultado evidencia un elevado nivel de satisfacción de los usuarios durante el período de medición.

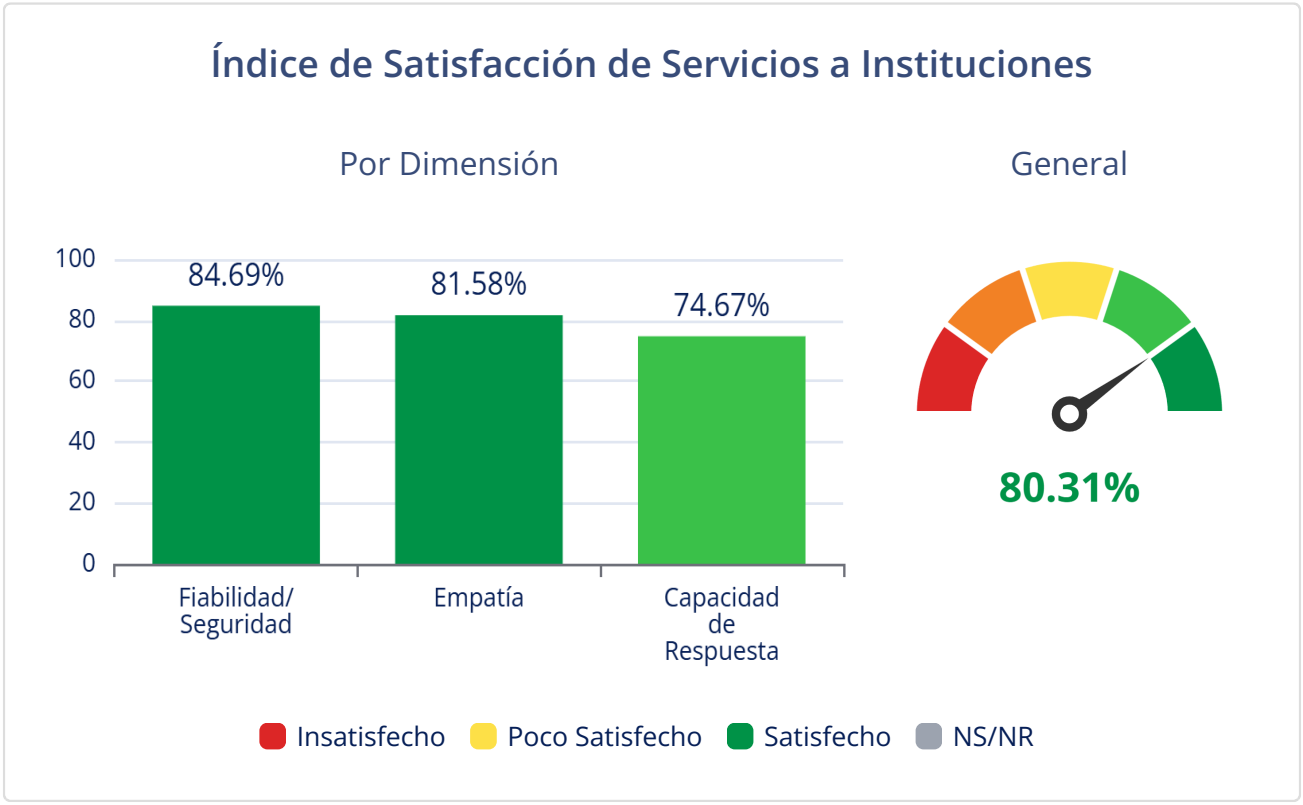
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales



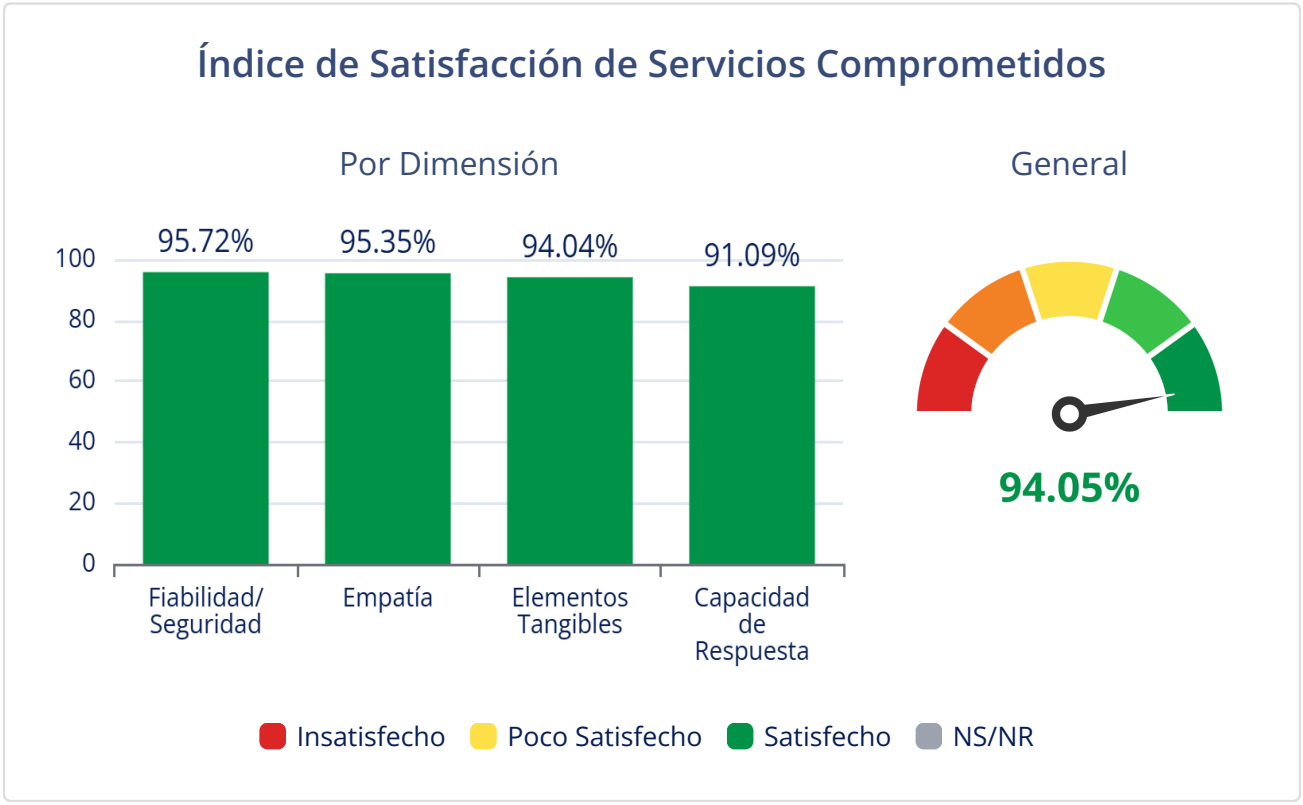
Los Servicios Presenciales alcanzaron un índice de satisfacción general de 91.37 %. La dimensión mejor valorada fue Fiabilidad/Seguridad (93.5%), seguida de Empatía (92.72 %) y Elementos Tangibles (90.55 %). La Capacidad de Respuesta (88.72 %) presentó la valoración más baja, aunque se mantiene en un nivel favorable de satisfacción.

Servicios a Institucion...



Los Servicios a Instituciones alcanzaron un índice de satisfacción general de 80.3 1%. La dimensión mejor valorada fue Fiabilidad/Seguridad (84.69 %), seguida de Empatía (81.58 %). La Capacidad de Respuesta (74.67%) obtuvo la valoración más baja, identificándose como el principal aspecto a fortalecer para mejorar la experiencia de los usuarios.

Servicios Comprometidos

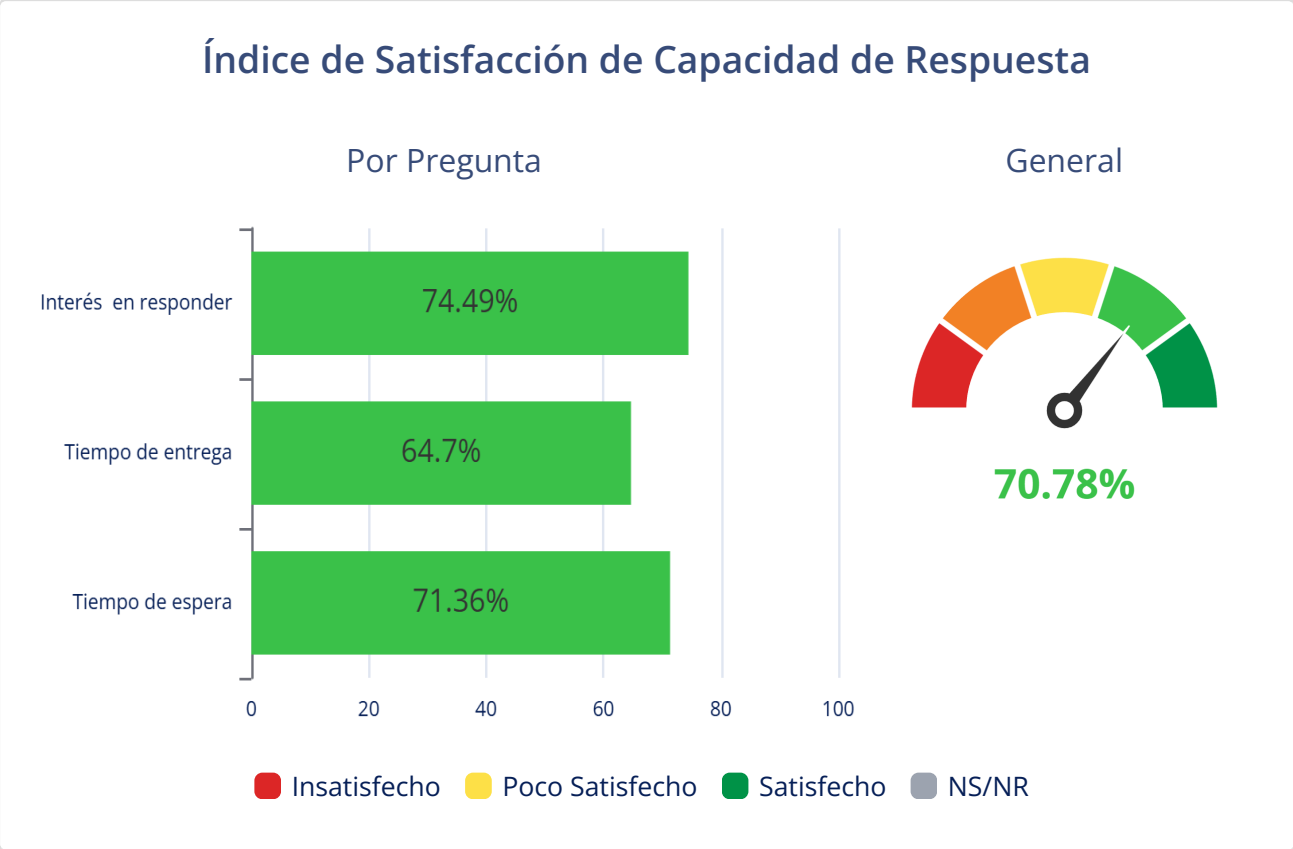


Los Servicios Comprometidos alcanzaron un índice de satisfacción general de 94.05 %. La dimensión mejor valorada fue Fiabilidad/Seguridad (95.72%), seguida de Empatía (95.35 %) y Elementos Tangibles (94.04%). La Capacidad de Respuesta (91.09 %) presentó el resultado más bajo, aunque mantiene un nivel favorable de satisfacción.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A INSTITUCIONES

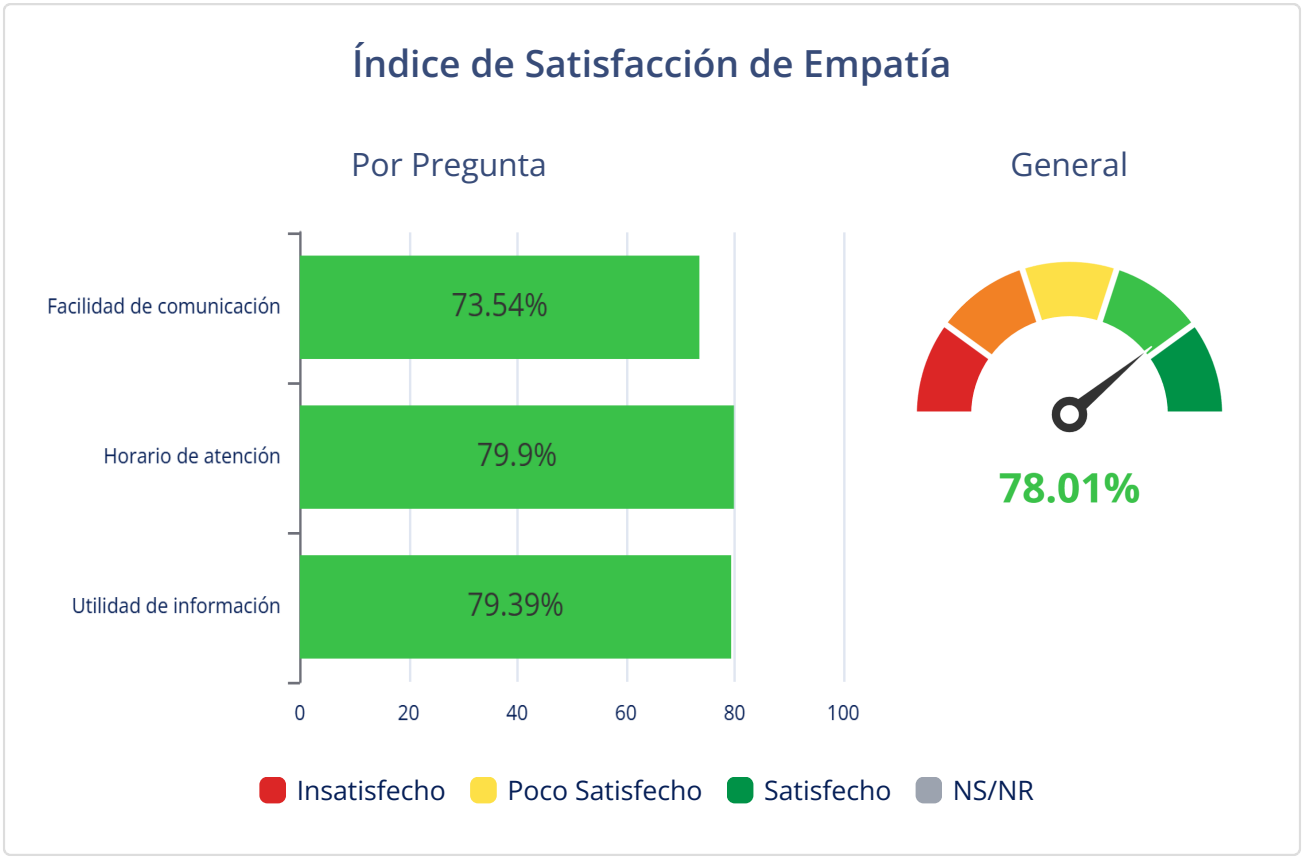
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



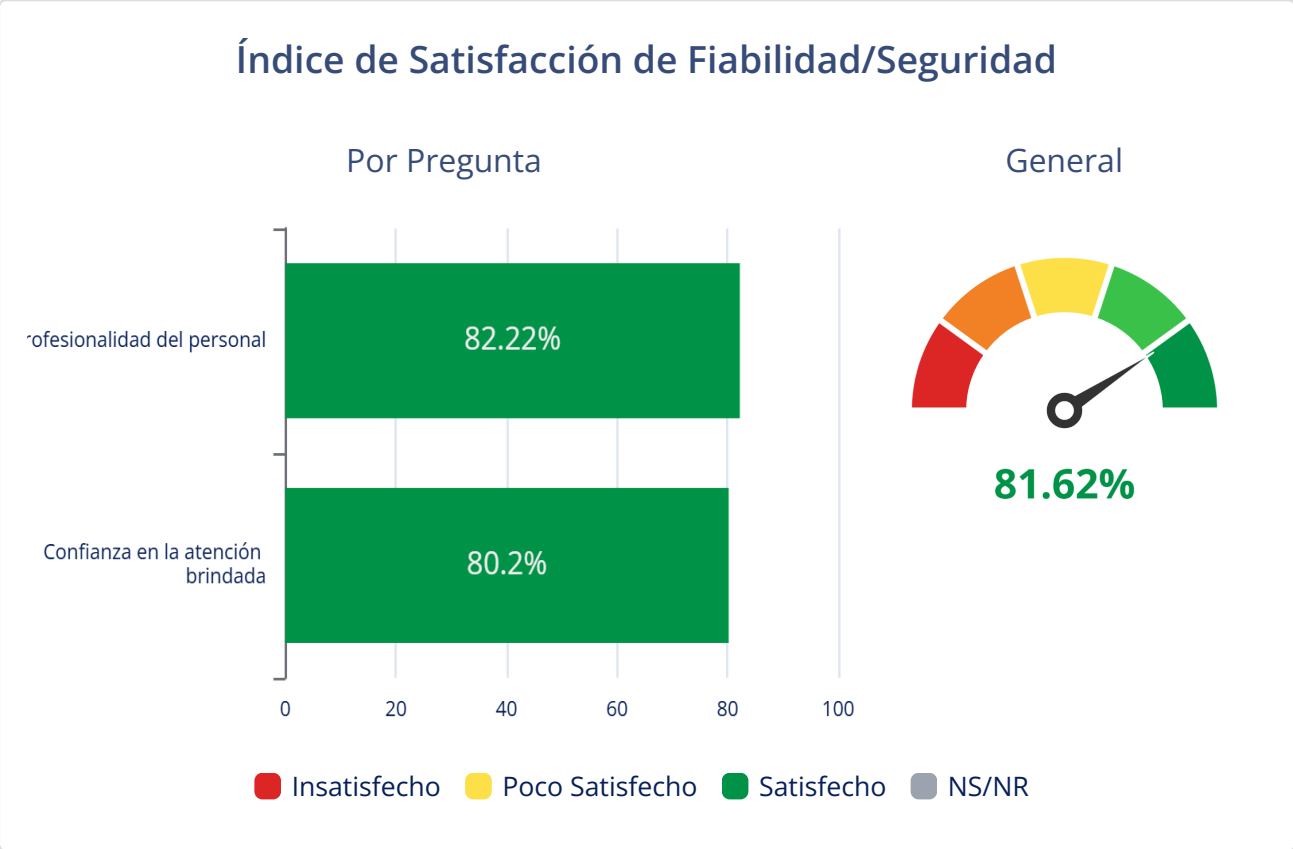
La dimensión Capacidad de Respuesta alcanzó un nivel de satisfacción de 74.67%, evidenciando oportunidades de mejora en la atención a los usuarios institucionales. El tiempo de entrega, con 65.03 %, constituye el aspecto con menor valoración y requiere especial atención.

Empatía



La dimensión Empatía alcanzó un nivel de satisfacción de 81.58%, reflejando una valoración favorable de los usuarios institucionales. La facilidad de comunicación presenta el resultado más bajo, constituyendo el principal aspecto a fortalecer dentro de esta dimensión.

Fiabilidad/Seguridad

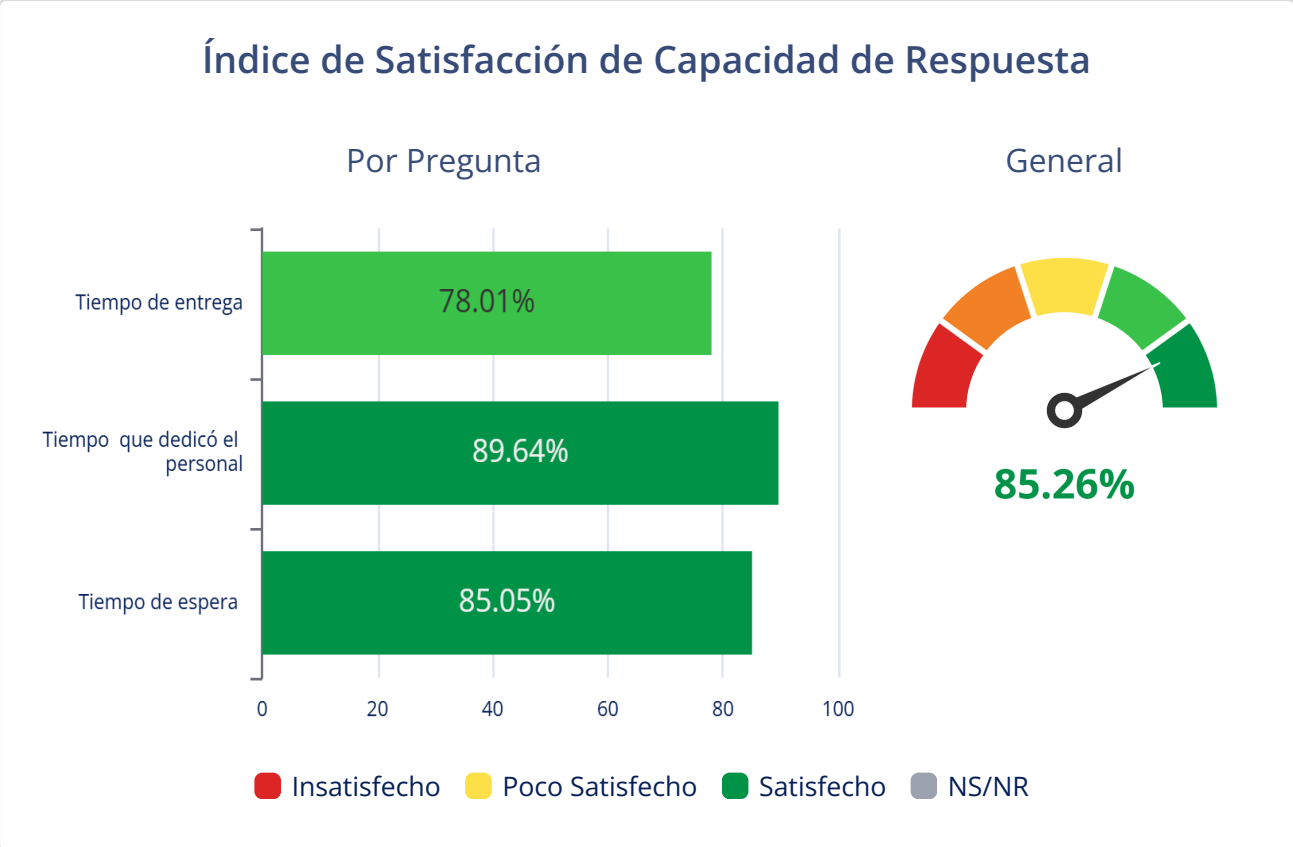


La dimensión Fiabilidad/Seguridad alcanzó un nivel de satisfacción de 84.69%, reflejando una valoración favorable de los usuarios institucionales respecto a la profesionalidad del personal y la confianza en la atención brindada.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

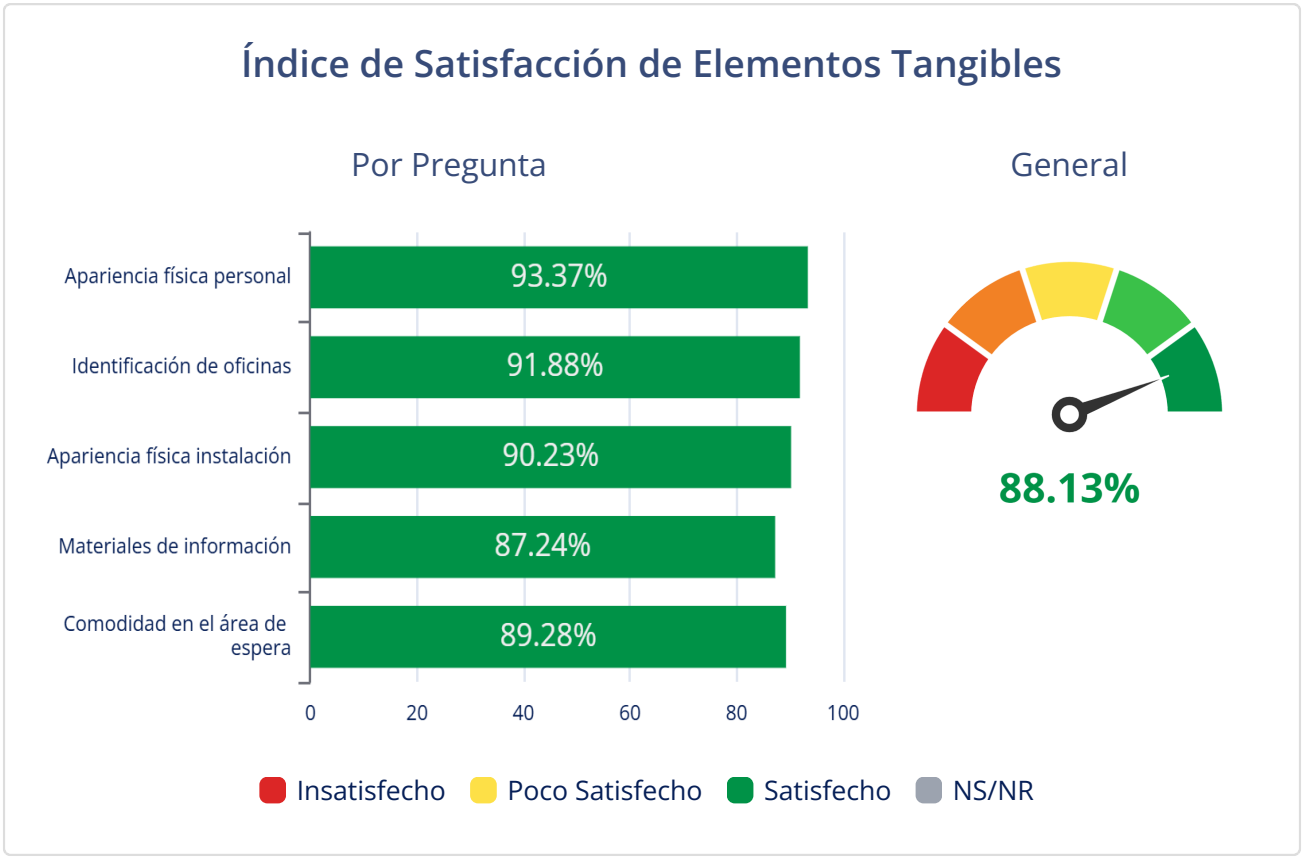
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



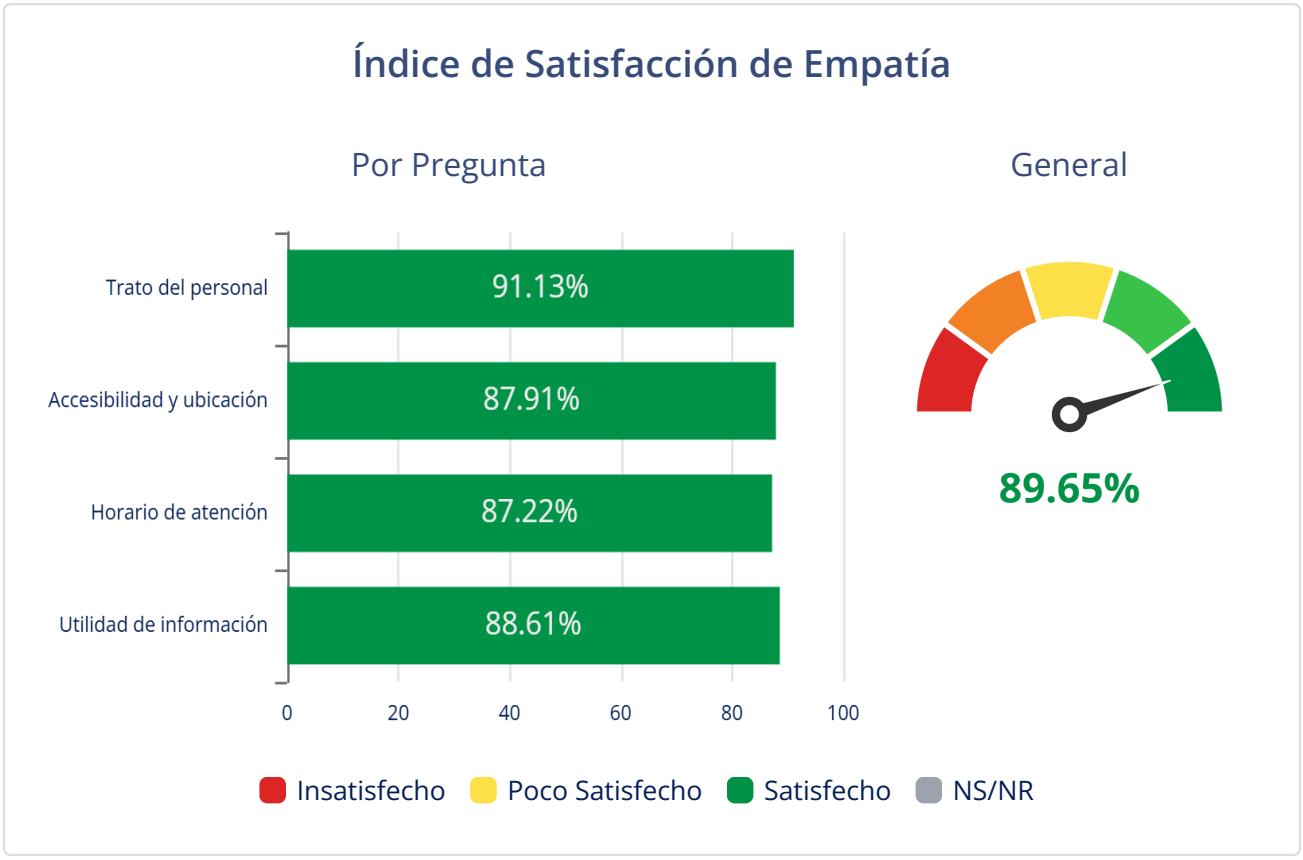
La dimensión Capacidad de Respuesta alcanzó un nivel de satisfacción de 88.72%, reflejando una valoración favorable de los usuarios. No obstante, el tiempo de entrega presenta el resultado más bajo dentro de esta dimensión, constituyendo un aspecto a considerar para la mejora del servicio.

Elementos Tangibles



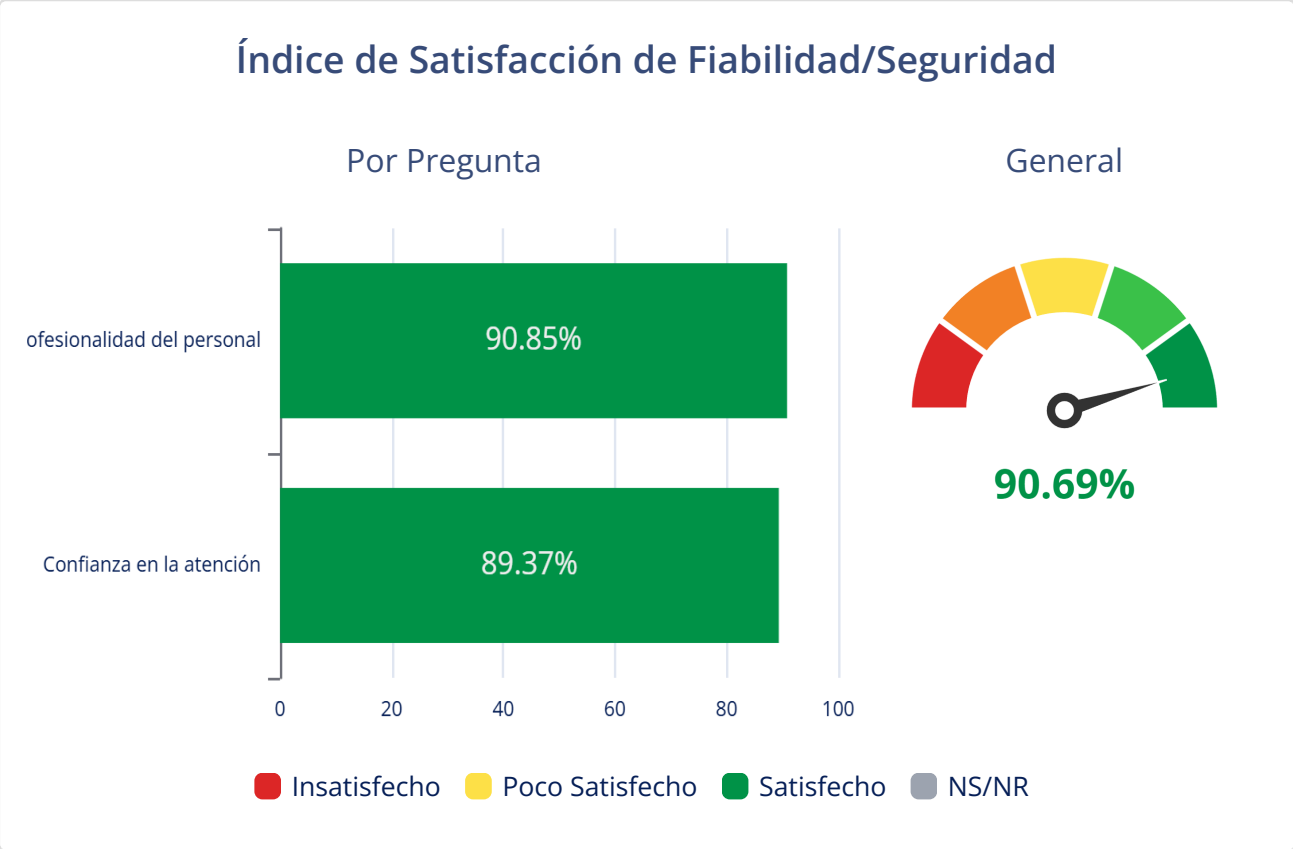
La dimensión Elementos Tangibles alcanzó un nivel de satisfacción de 90.55%, evidenciando una valoración favorable de los usuarios respecto a las condiciones físicas, identificación, disponibilidad de información y comodidad de las áreas de servicio.

Empatía



La dimensión Empatía alcanzó un nivel de satisfacción de 92.72 %, evidenciando una valoración favorable de los usuarios respecto al trato recibido, la accesibilidad, el horario de atención y la utilidad de la información proporcionada.

Fiabilidad/Seguridad

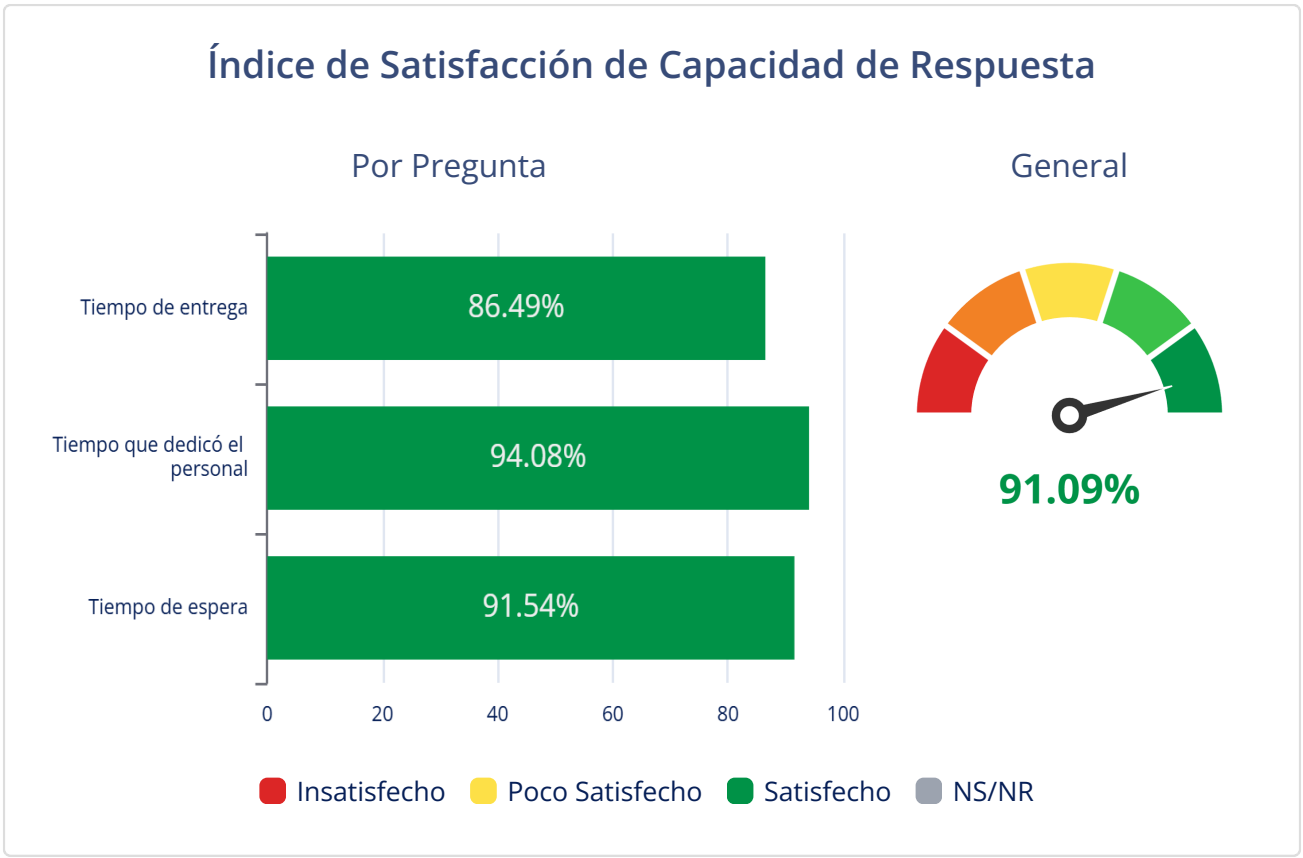


La dimensión Fiabilidad/Seguridad alcanzó un nivel de satisfacción de 93.5%, reflejando una percepción favorable de los usuarios respecto a la profesionalidad del personal y la confianza en la atención recibida.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS COMPROMETIDOS

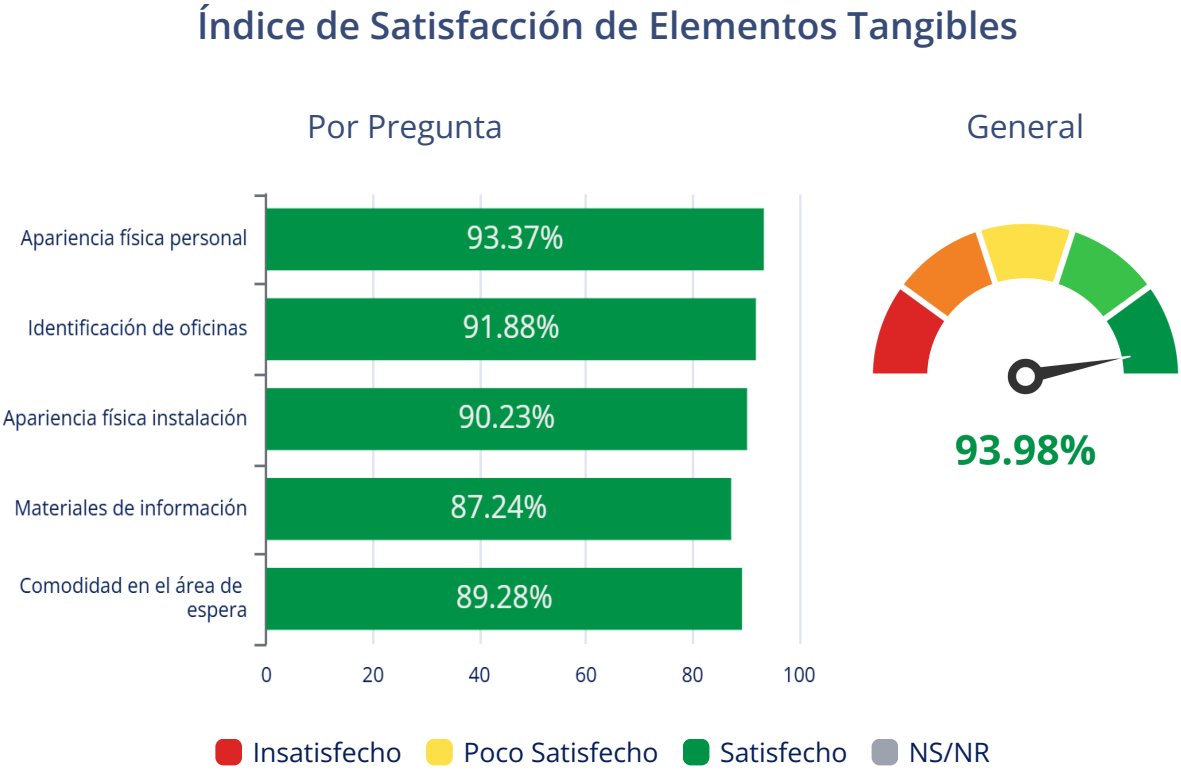
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



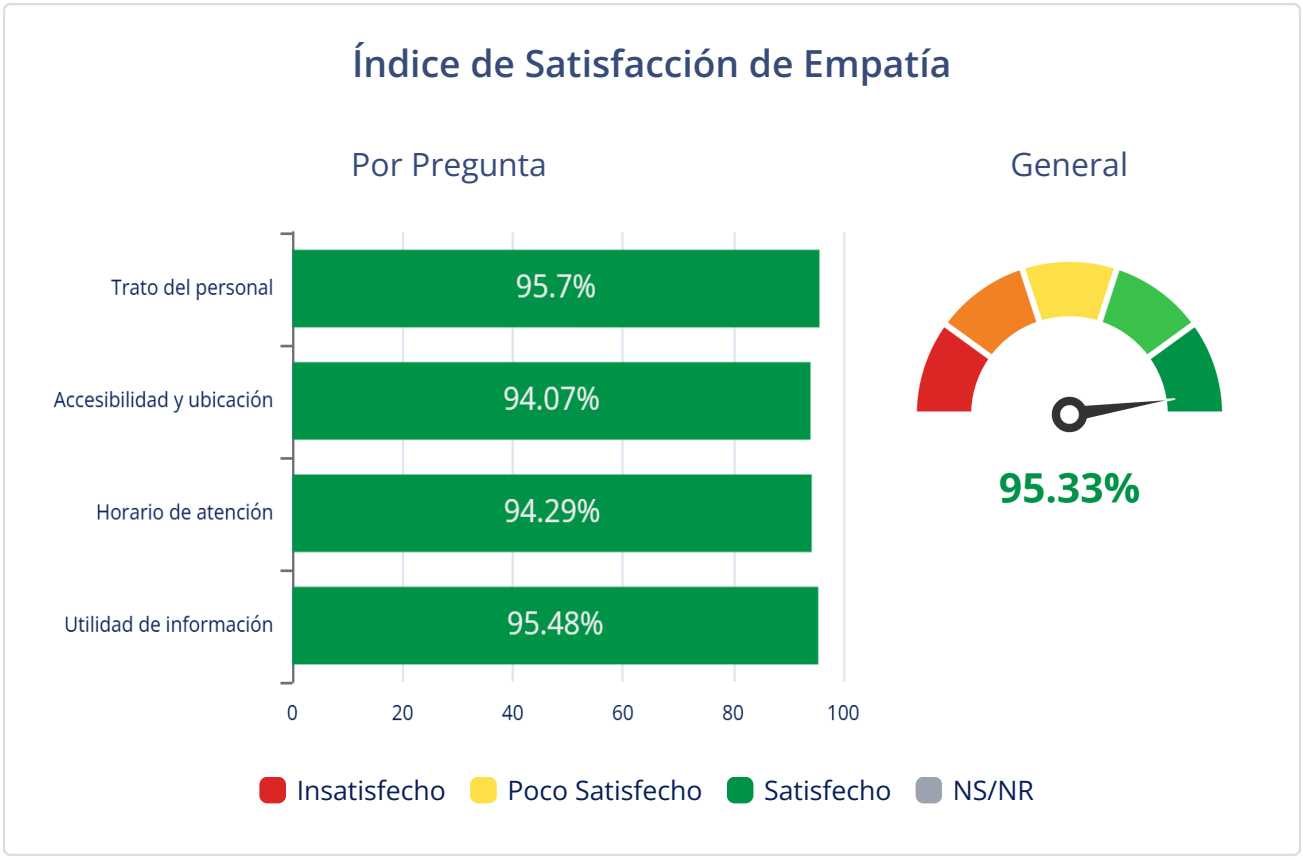
La dimensión Capacidad de Respuesta alcanzó un nivel de satisfacción de 91.09 %, reflejando una valoración altamente favorable de los usuarios. El tiempo de entrega presentó el resultado más bajo dentro de la dimensión, constituyendo el principal aspecto a considerar para su mejora.

Elementos Tangibles



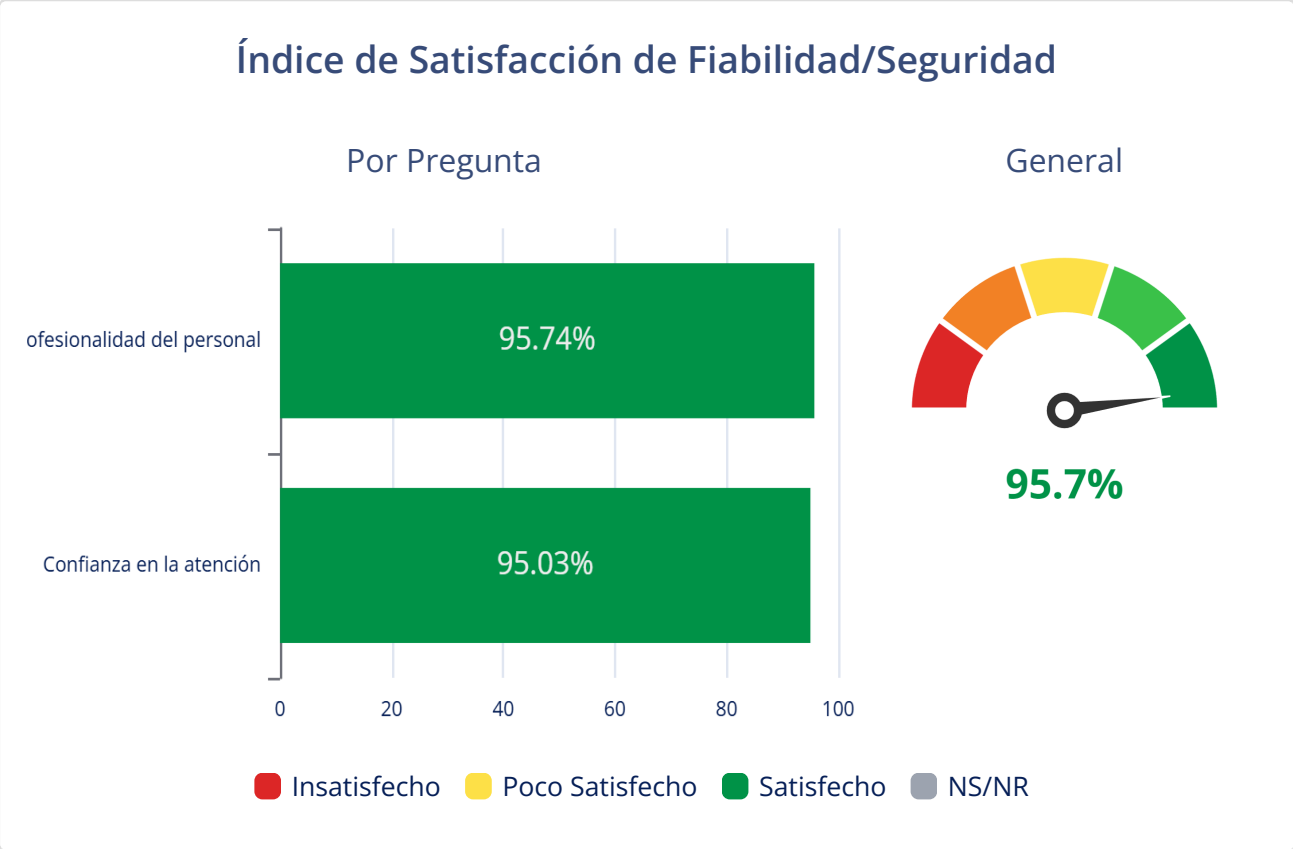
La dimensión Elementos Tangibles alcanzó un nivel de satisfacción de 94.04 %, evidenciando una valoración altamente favorable de los usuarios respecto a las condiciones físicas, la identificación de las oficinas, la disponibilidad de información y la comodidad de las áreas de servicio.

Empatía



La dimensión Empatía alcanzó un nivel de satisfacción de 95.35 %, evidenciando una valoración altamente favorable de los usuarios respecto al trato recibido, la accesibilidad, el horario de atención y la utilidad de la información proporcionada.

Fiabilidad/Seguridad

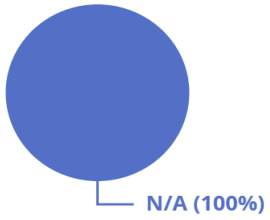


La dimensión Fiabilidad/Seguridad alcanzó un nivel de satisfacción de 95.72 %, evidenciando una valoración altamente favorable de los usuarios respecto a la profesionalidad del personal y la confianza en la atención recibida.

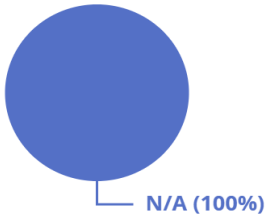
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios a Institucion...

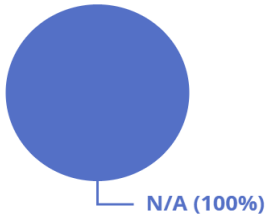
Por Rango de edad



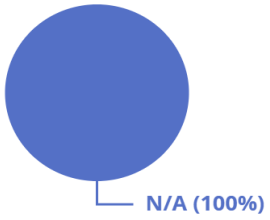
Por Sexo



Por Nivel de Formación

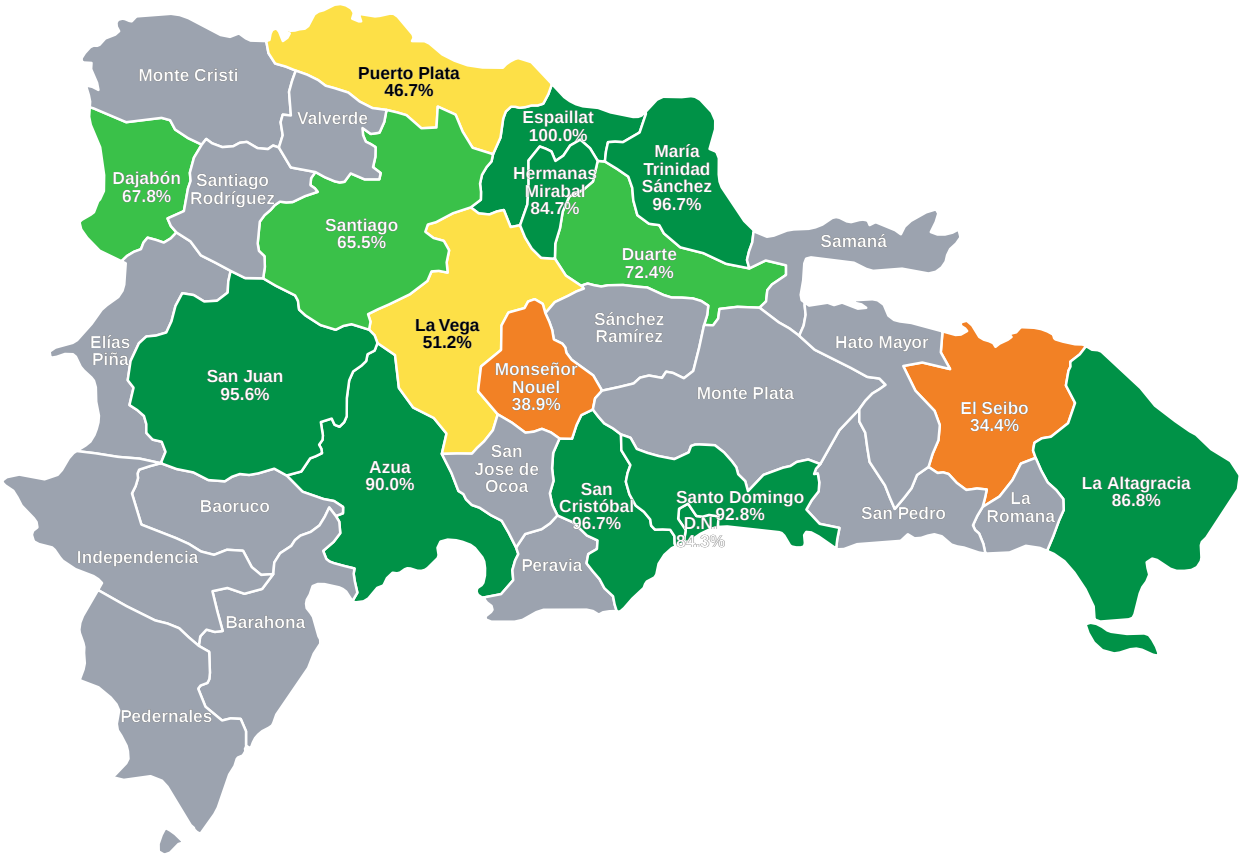


Por Estado Laboral



Servicios a Institucion...

Por Provincia de Servicio



Espaillat 1 encuestado · 100.0%	**María Trinidad Sá...** 1 encuestado · 96.7%	**San Cristóbal** 1 encuestado · 96.7%	**San Juan** 1 encuestado · 95.6%
Santo Domingo 8 encuestados · 92.8%	**Azua** 1 encuestado · 90.0%	**La Altagracia** 3 encuestados · 86.8%	**Hermanas Mirabal** 2 encuestados · 84.7%
Distrito Nacional 66 encuestados · 84.3%	**Duarte** 5 encuestados · 72.4%	**Dajabón** 2 encuestados · 67.8%	**Santiago** 7 encuestados · 65.5%
La Vega 5 encuestados · 51.2%	**Puerto Plata** 2 encuestados · 46.7%	**Monseñor Nouel** 1 encuestado · 38.9%	**El Seibo** 1 encuestado · 34.4%

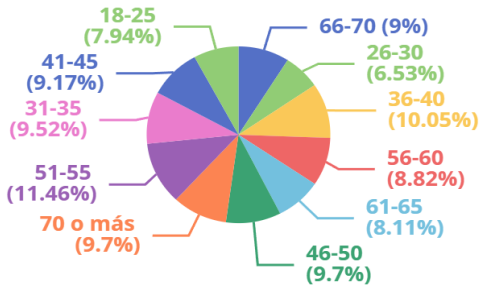
Servicios a Institucion...

Por Provincia de Residencia

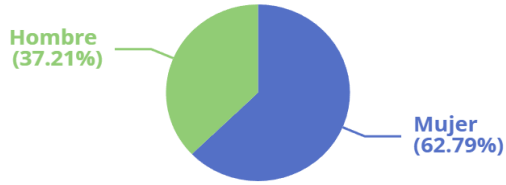


Servicios Presenciales

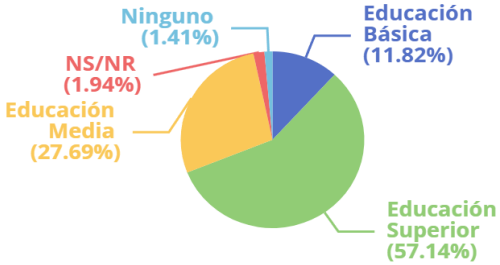
Por Rango de edad



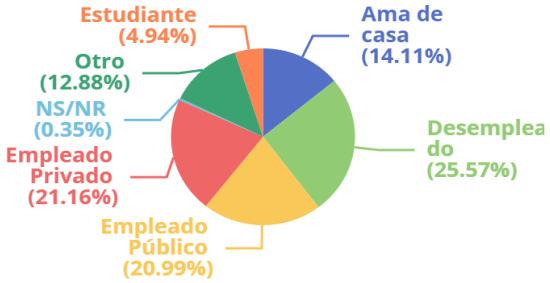
Por Sexo



Por Nivel de Formación

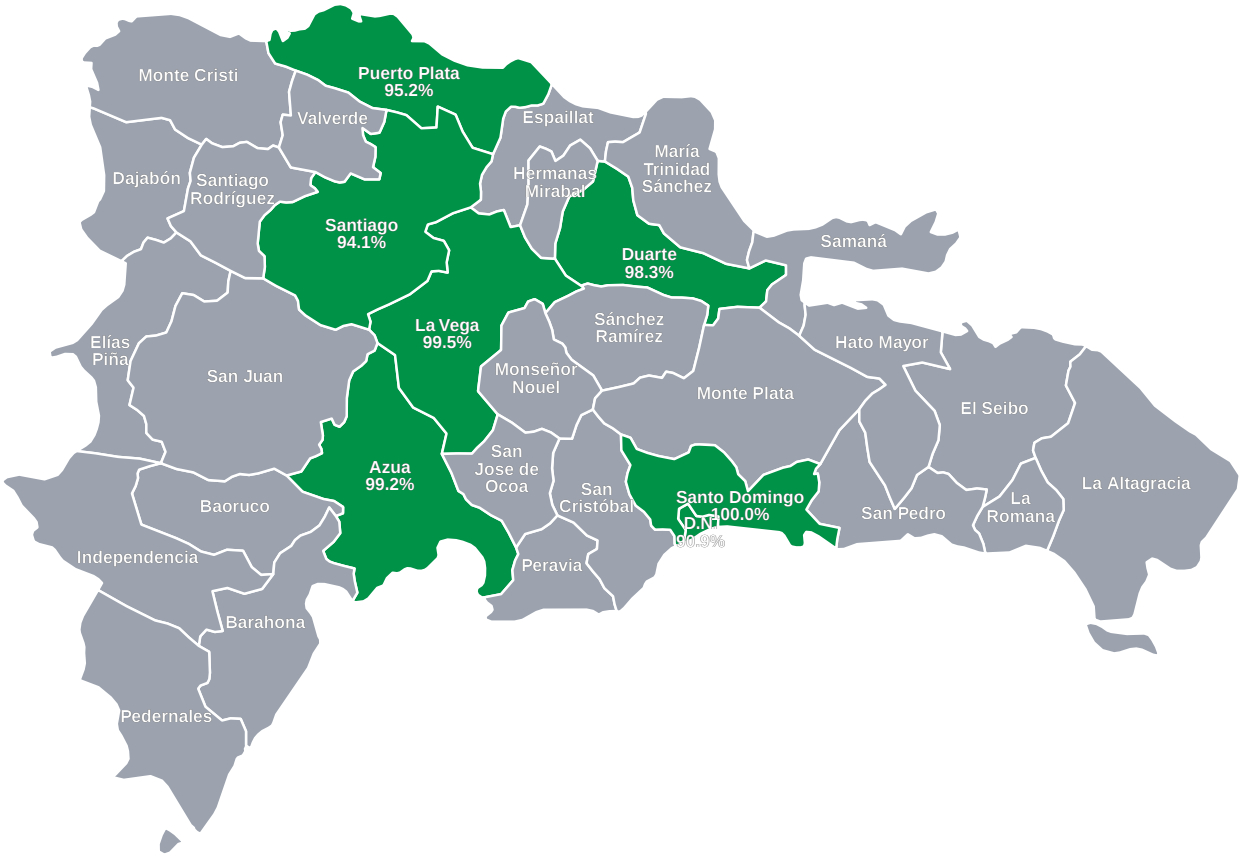


Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

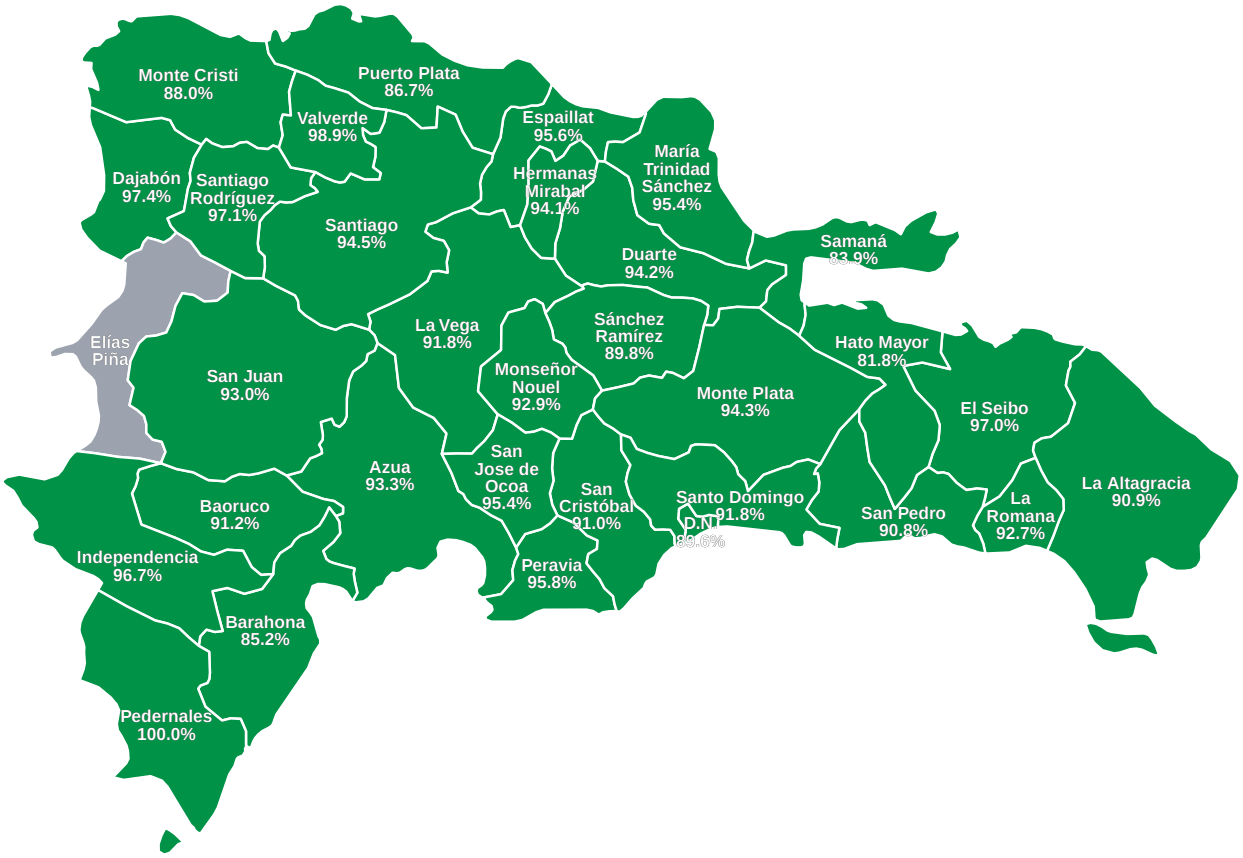
Por Provincia de Servicio



- **Santo Domingo**
  3 encuestados · 100.0%
- **La Vega**
  1 encuestado · 99.5%
- **Azua**
  1 encuestado · 99.2%
- **Duarte**
  1 encuestado · 98.3%
- **Puerto Plata**
  1 encuestado · 95.2%
- **Santiago**
  72 encuestados · 94.1%
- **Distrito Nacional**
  488 encuestados · 90.9%

Servicios Presenciales

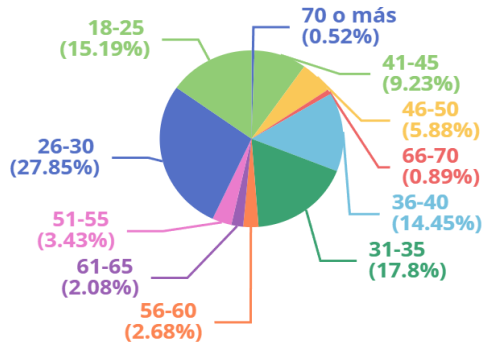
Por Provincia de Residencia



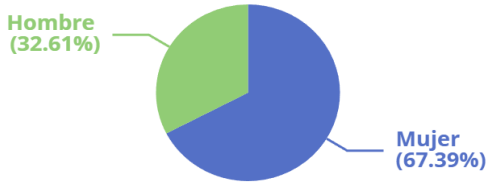
Pedernales 1 encuestado · 100.0%	**Valverde** 2 encuestados · 98.9%	**Dajabón** 3 encuestados · 97.4%	**Santiago Rodrígue...** 2 encuestados · 97.1%	**El Seibo** 5 encuestados · 97.0%
Independencia 2 encuestados · 96.7%	**Peravia** 4 encuestados · 95.8%	**Espaillat** 10 encuestados · 95.6%	**San José de Ocoa** 1 encuestado · 95.4%	**María Trinidad Sá...** 2 encuestados · 95.4%
Santiago 64 encuestados · 94.5%	**Monte Plata** 4 encuestados · 94.3%	**Duarte** 13 encuestados · 94.2%	**Hermanas Mirabal** 6 encuestados · 94.1%	**Azua** 6 encuestados · 93.3%
San Juan 5 encuestados · 93.0%	**Monseñor Nouel** 3 encuestados · 92.9%	**La Romana** 6 encuestados · 92.7%	**La Vega** 16 encuestados · 91.8%	**Santo Domingo** 131 encuestados · 91.8%
Baoruco 1 encuestado · 91.2%	**San Cristóbal** 25 encuestados · 91.0%	**La Altagracia** 8 encuestados · 90.9%	**San Pedro de Maco...** 15 encuestados · 90.8%	**Sánchez Ramírez** 5 encuestados · 89.8%
Distrito Nacional 210 encuestados · 89.6%	**Monte Cristi** 1 encuestado · 88.0%	**Puerto Plata** 7 encuestados · 86.7%	**Barahona** 3 encuestados · 85.2%	**Samaná** 2 encuestados · 83.9%
Hato Mayor 4 encuestados · 81.8%				

Servicios Comprometidos

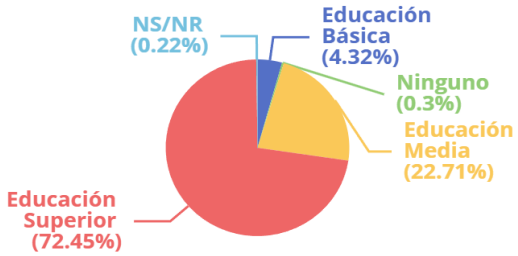
Por Rango de edad



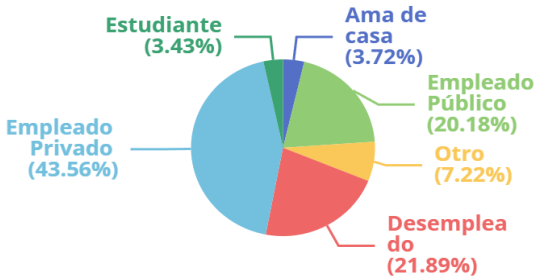
Por Sexo



Por Nivel de Formación

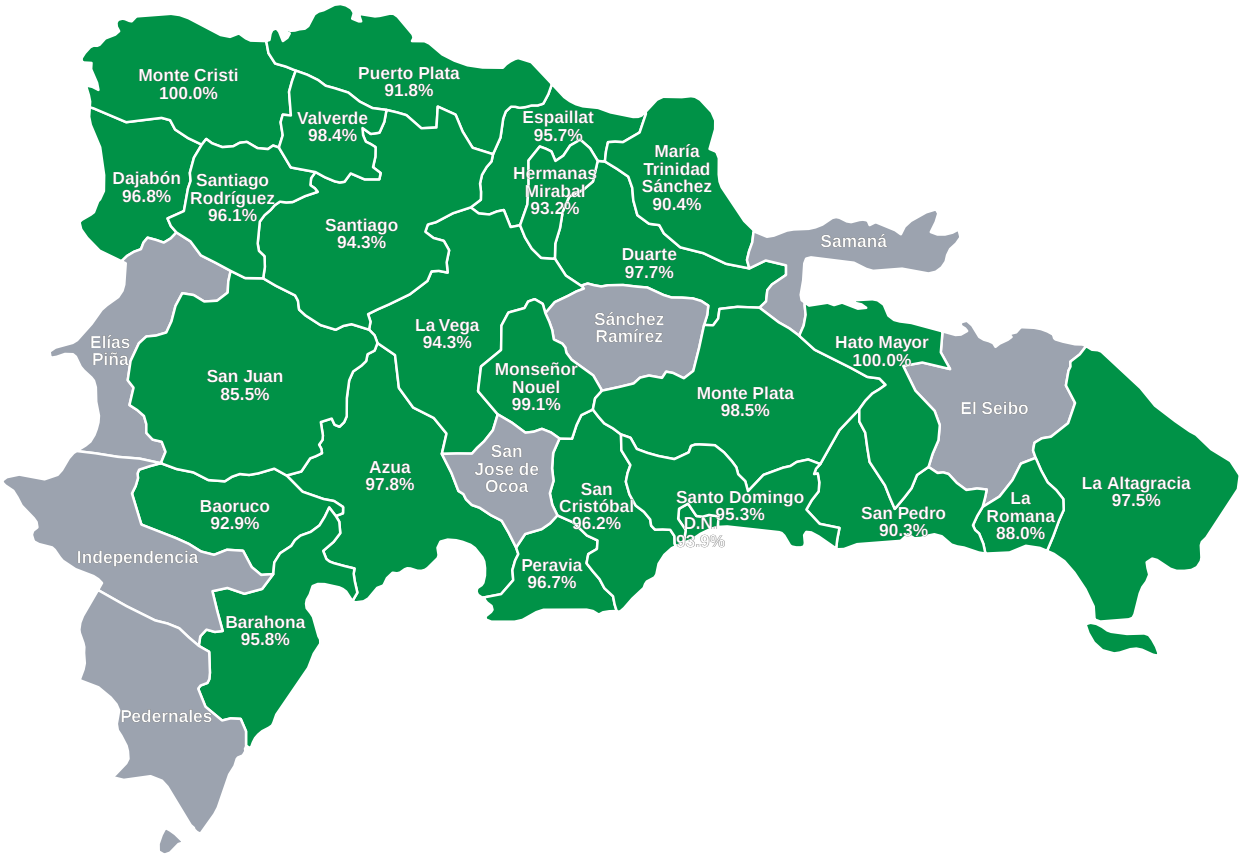


Por Estado Laboral



Servicios Comprometidos

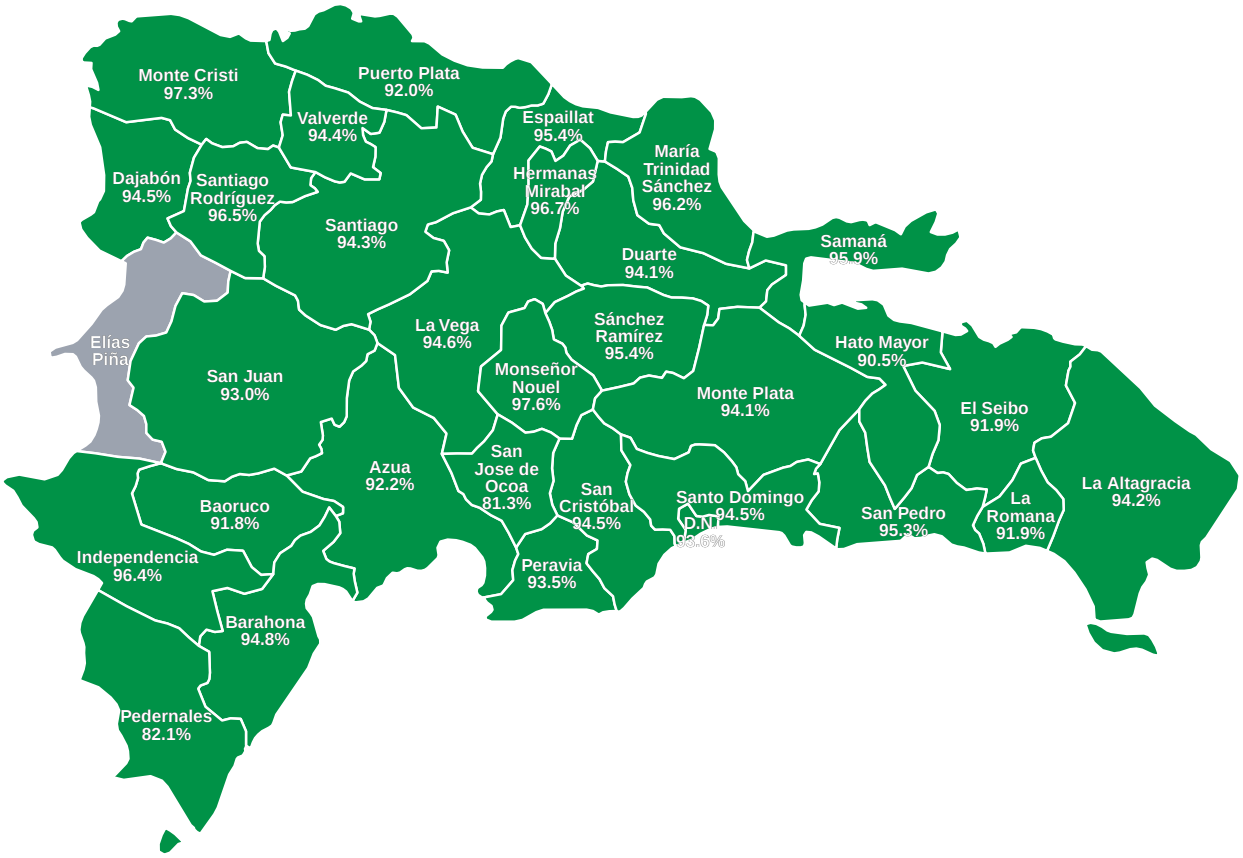
Por Provincia de Servicio



Monte Cristi 2 encuestados · 100.0%	**Hato Mayor** 1 encuestado · 100.0%	**Monseñor Nouel** 2 encuestados · 99.1%	**Monte Plata** 2 encuestados · 98.5%	**Valverde** 3 encuestados · 98.4%
Azua 2 encuestados · 97.8%	**Duarte** 8 encuestados · 97.7%	**La Altagracia** 1 encuestado · 97.5%	**Dajabón** 2 encuestados · 96.8%	**Peravia** 1 encuestado · 96.7%
San Cristóbal 8 encuestados · 96.2%	**Santiago Rodrígue...** 12 encuestados · 96.1%	**Barahona** 4 encuestados · 95.8%	**Espaillat** 1 encuestado · 95.7%	**Santo Domingo** 33 encuestados · 95.3%
Santiago 114 encuestados · 94.3%	**La Vega** 6 encuestados · 94.3%	**Distrito Nacional** 1127 encuestados · 93.9%	**Hermanas Mirabal** 2 encuestados · 93.2%	**Baoruco** 1 encuestado · 92.9%
Puerto Plata 4 encuestados · 91.8%	**María Trinidad Sá...** 1 encuestado · 90.4%	**San Pedro de Maco...** 1 encuestado · 90.3%	**La Romana** 2 encuestados · 88.0%	**San Juan** 3 encuestados · 85.5%

Servicios Comprometidos

Por Provincia de Residencia



- **Monseñor Nouel** — 7 encuestados · 97.6%
- **Monte Cristi** — 8 encuestados · 97.3%
- **Hermanas Mirabal** — 7 encuestados · 96.7%
- **Santiago Rodrígue...** — 9 encuestados · 96.5%
- **Independencia** — 2 encuestados · 96.4%
- **María Trinidad Sá...** — 7 encuestados · 96.2%
- **Samaná** — 10 encuestados · 95.9%
- **Espaillat** — 21 encuestados · 95.4%
- **Sánchez Ramírez** — 14 encuestados · 95.4%
- **San Pedro de Maco...** — 28 encuestados · 95.3%
- **Barahona** — 35 encuestados · 94.8%
- **La Vega** — 53 encuestados · 94.6%
- **Santo Domingo** — 395 encuestados · 94.5%
- **San Cristóbal** — 83 encuestados · 94.5%
- **Dajabón** — 7 encuestados · 94.5%
- **Valverde** — 12 encuestados · 94.4%
- **Santiago** — 149 encuestados · 94.3%
- **La Altagracia** — 21 encuestados · 94.2%
- **Duarte** — 35 encuestados · 94.1%
- **Monte Plata** — 17 encuestados · 94.1%
- **Distrito Nacional** — 260 encuestados · 93.6%
- **Peravia** — 11 encuestados · 93.5%
- **San Juan** — 17 encuestados · 93.0%
- **Azua** — 44 encuestados · 92.2%
- **Puerto Plata** — 37 encuestados · 92.0%
- **El Seibo** — 5 encuestados · 91.9%
- **La Romana** — 19 encuestados · 91.9%
- **Baoruco** — 14 encuestados · 91.8%
- **Hato Mayor** — 5 encuestados · 90.5%
- **Pedernales** — 6 encuestados · 82.1%
- **San José de Ocoa** — 5 encuestados · 81.3%

Plan de Acción

El presente Plan de Acción recoge las principales oportunidades de mejora identificadas a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2026. Las acciones definidas están orientadas a fortalecer los aspectos con menor valoración, especialmente aquellos relacionados con los tiempos de entrega, la capacidad de respuesta y la comunicación con los usuarios, contribuyendo a la mejora continua de los servicios y de la experiencia ciudadana.

Servicios a Instituciones

Fiabilidad/Seguridad	
Oportunidad de Mejora	Reforzar la percepción de confianza y profesionalidad en la atención brindada a usuarios institucionales.
Acción de Mejora	Desarrollar jornadas de sensibilización y capacitación al personal sobre atención al usuario, comunicación efectiva y estándares de calidad en el servicio.
Unidad Responsable	Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Empatía	
Oportunidad de Mejora	Mejorar los canales de comunicación y la orientación brindada al usuario institucional
Acción de Mejora	Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios institucionales mediante protocolos de atención, actualización de información y seguimiento oportuno a consultas.
Unidad Responsable	Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Reducir el tiempo de entrega de los servicios, el tiempo de espera y fortalecer el interés mostrado para responder las solicitudes.
Acción de Mejora	Revisar los tiempos de respuesta, establecer mecanismos de seguimiento de expedientes y monitorear el cumplimiento de los plazos de atención.
Unidad Responsable	Dirección de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Fortalecer los materiales informativos visuales (pantallas, folletos, letreros e información disponible para el usuario)
Acción de Mejora	Actualizar y reforzar los materiales informativos, asegurando que sean visibles, claros y de fácil comprensión para los usuarios.
Unidad Responsable	Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Mejorar el tiempo de entrega del servicio y reducir el tiempo de espera.
Acción de Mejora	Identificar los cuellos de botella e implementar medidas para reducir los tiempos de respuesta y espera del usuario.
Unidad Responsable	Dirección de Acceso a Medicamentos de Alto Costo
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Servicios Comprometidos

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Reducir el tiempo de respuesta del servicio solicitado.
Acción de Mejora	Establecer un procedimiento de seguimiento y comunicación con los usuarios mediante atención presencial, telefónica y por correo electrónico, proporcionando información oportuna y actualizada sobre el estado de los expedientes de Exequátur de Ley, así como orientación sobre las etapas del proceso.
Unidad Responsable	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	30/04/2027

Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Julio 2026

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
SALUD PÚBLICA