

# **INFORME DE RESULTADOS**

## **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social Junio 2024**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**SALUD PÚBLICA**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>18</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>25</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>28</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.

La Dirección de Planificación y Desarrollo, mediante el Departamento de Calidad en la Gestión, ha llevado a cabo la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al año 2024, como parte del cumplimiento de la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados durante el periodo 2024.



# FICHA TÉCNICA

- Población:** Promedio de Mensual de Servicios presenciales 1,541, Promedio de Mensual de Servicios a usuarios institucionales 463.
- ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- MUESTRA:** con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales	309
Solicitud de Exequátur de Ley para Profesionales de la Salud	155
Solicitud de Medicamentos de Alto Costo	154

Servicios Institucionales	211
Habilitación de Servicios de Salud	211

- MÉTODO A UTILIZAR:** La encuesta se elabora a través de la aplicación Google Forms. El cuestionario fue aplicado de forma presencial, vía correo electrónico, llamadas telefónicas y WhatsApp.
- FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 13 de Mayo al 31 de Mayo.
- RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en Gestión: Katherine Joa, Leby Rodríguez y Rocío Veras. (Responsables de Levantamiento de Información y Procesamiento de Datos)



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología se fundamenta en el modelo SERVQUAL, técnica de investigación que mide la calidad del servicio y que permite conocer las expectativas de los usuarios o usuarias y su apreciación por el servicio. Este instrumento mide cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, en modalidad 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
- 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).

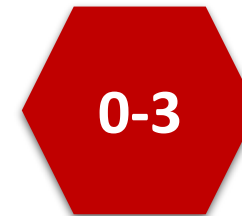
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



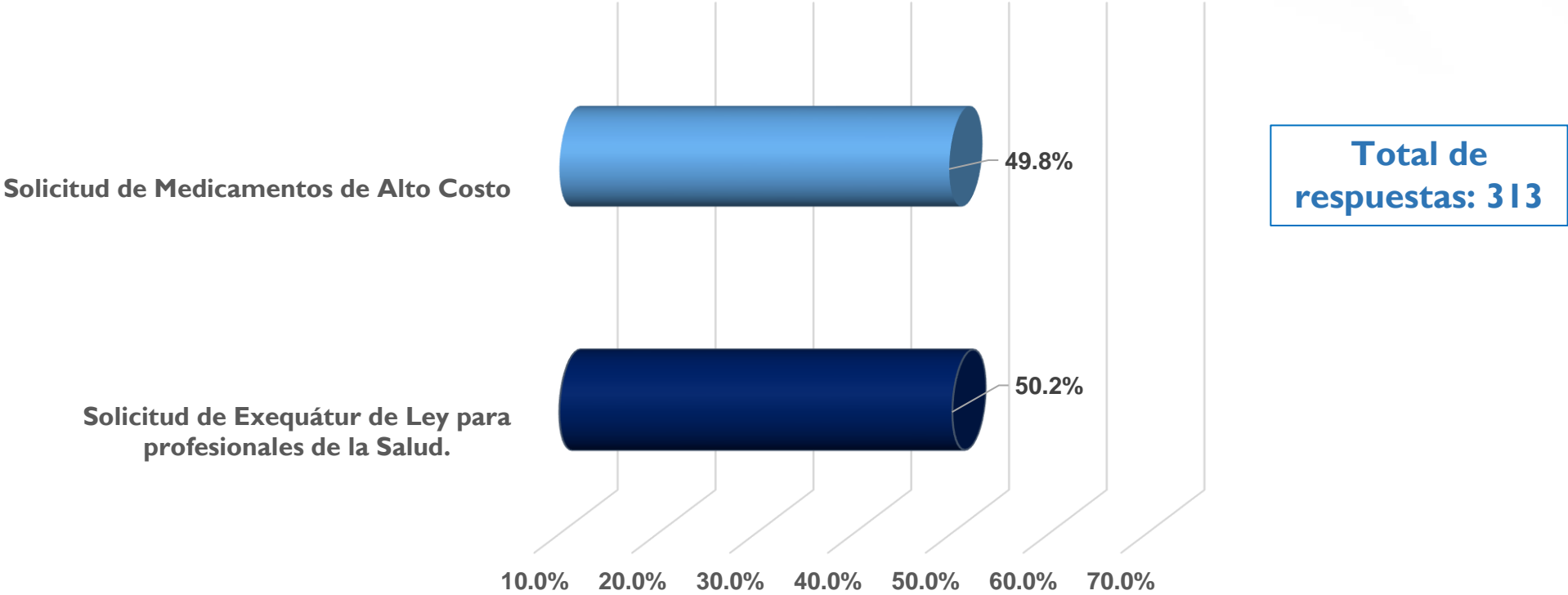
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





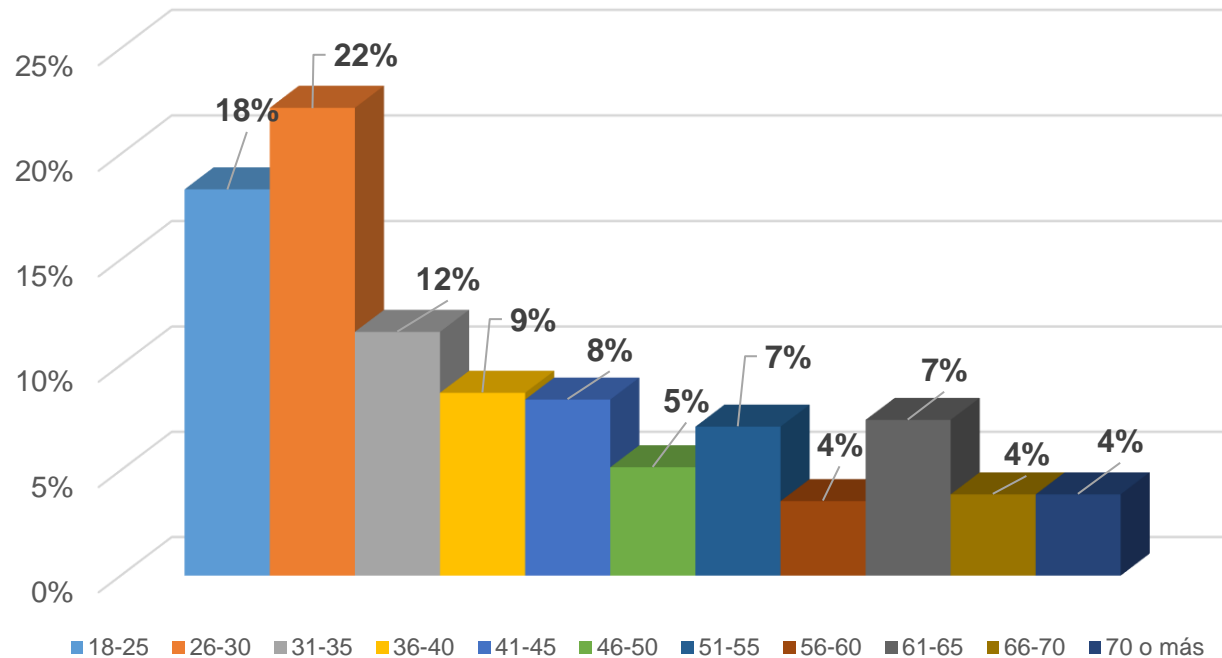
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de Respuesta

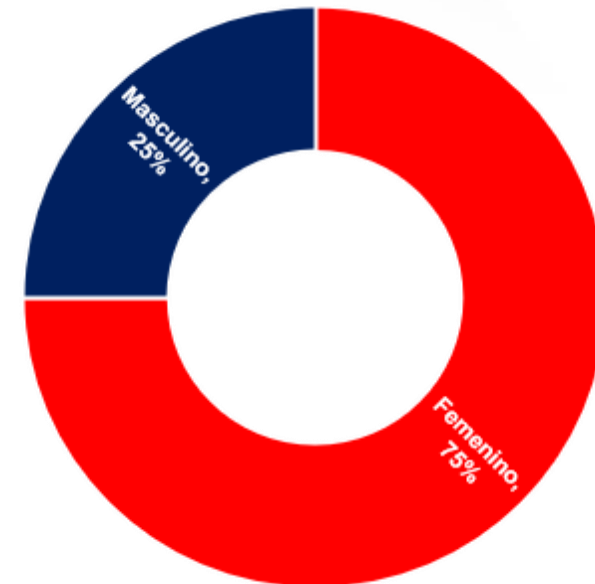


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

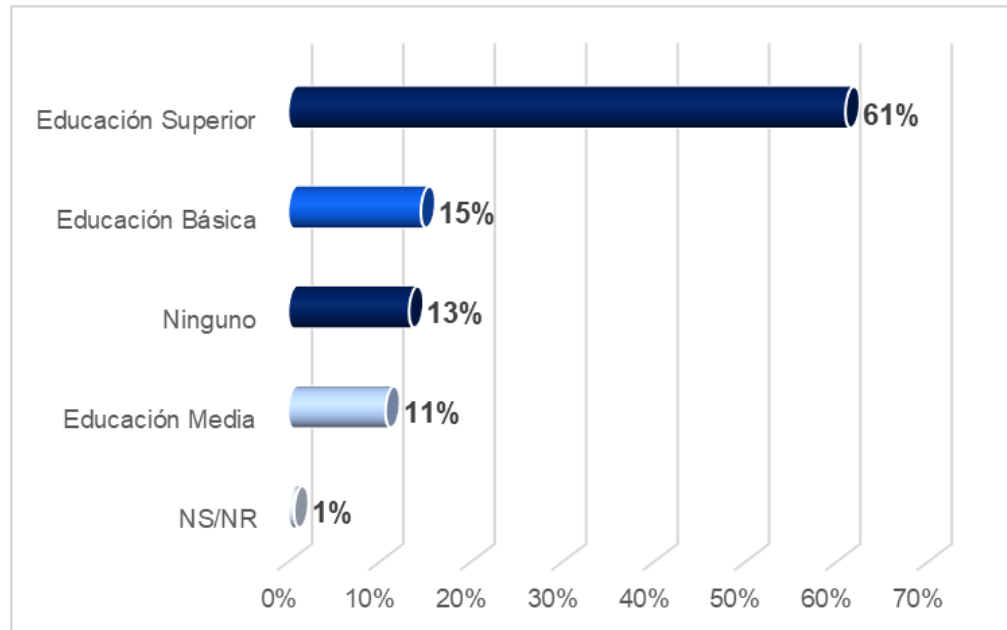


Género

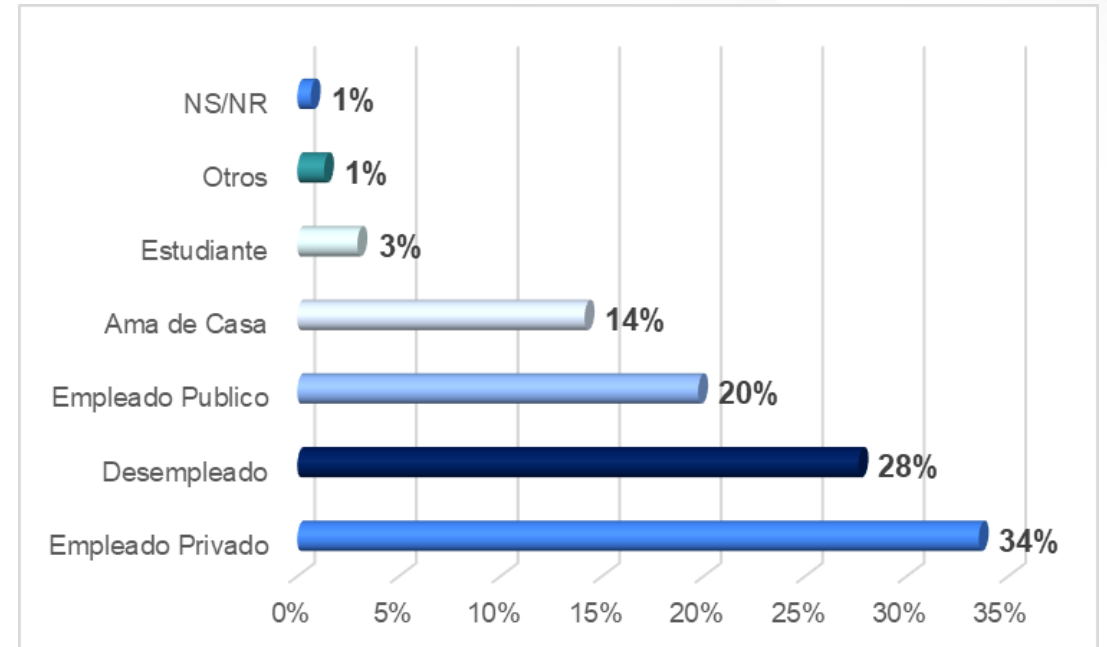


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

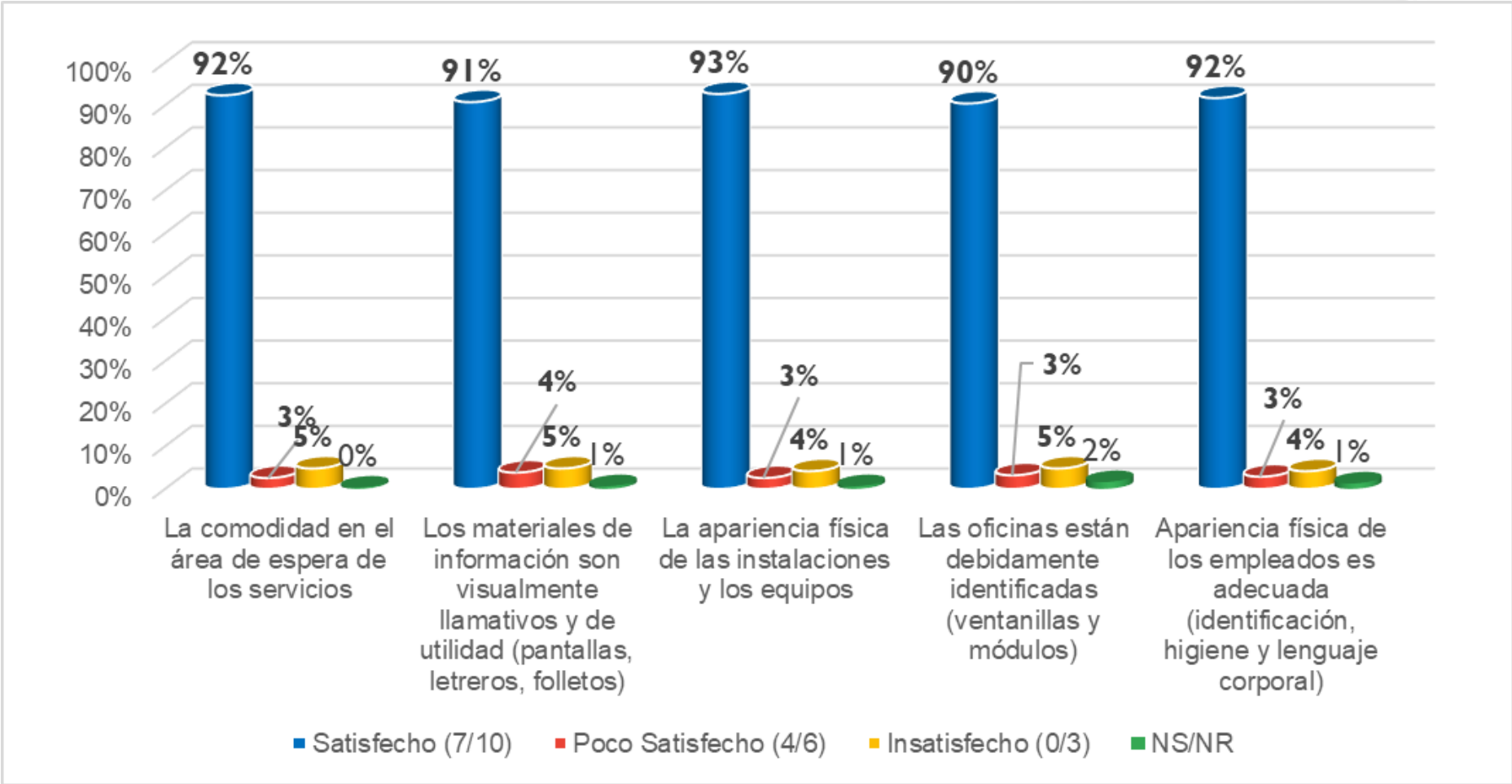
*Último grado de estudio alcanzado*



*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



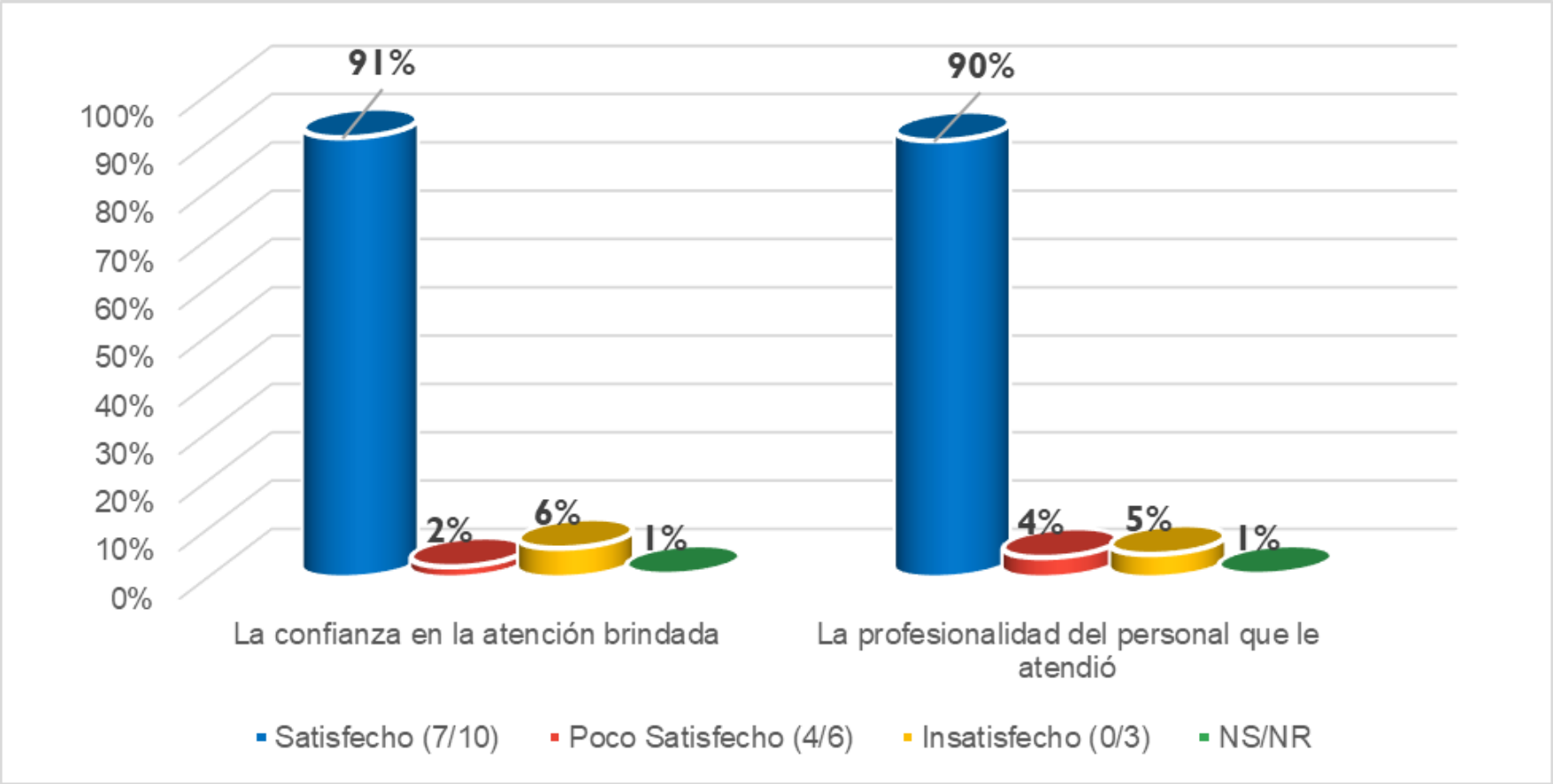
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



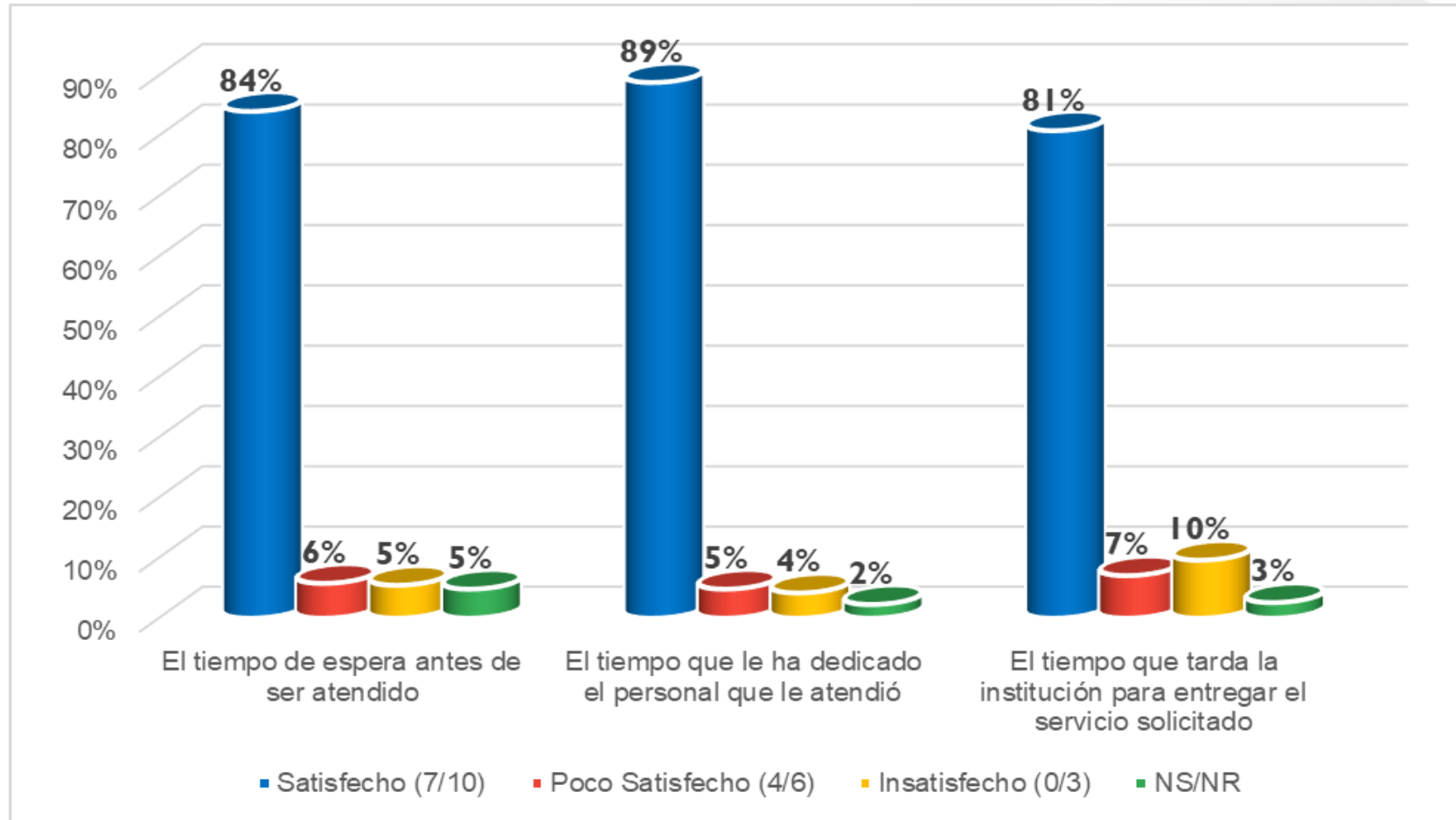
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

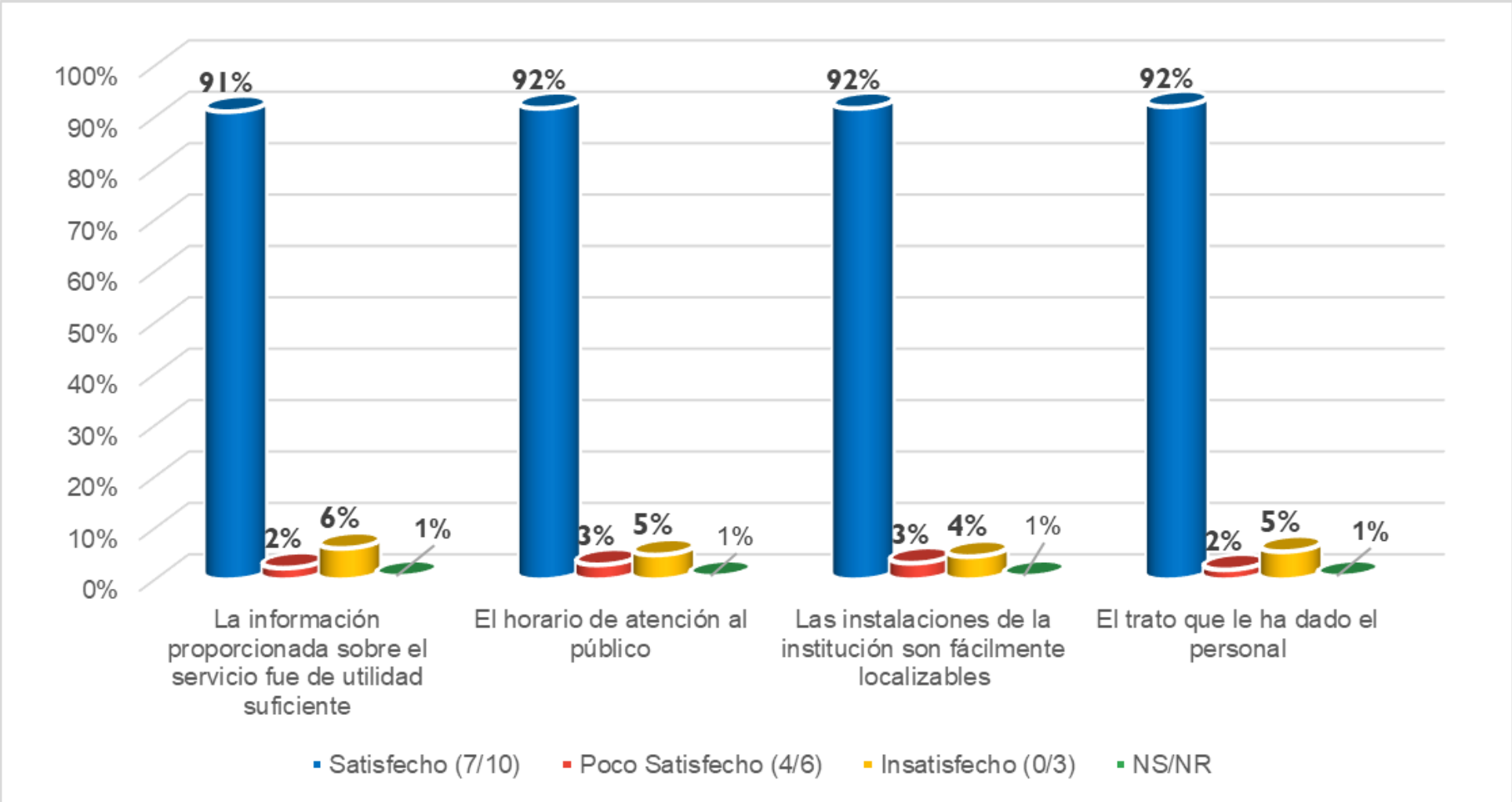


Base: 100% Total muestra

Promedio de satisfacción de la dimensión



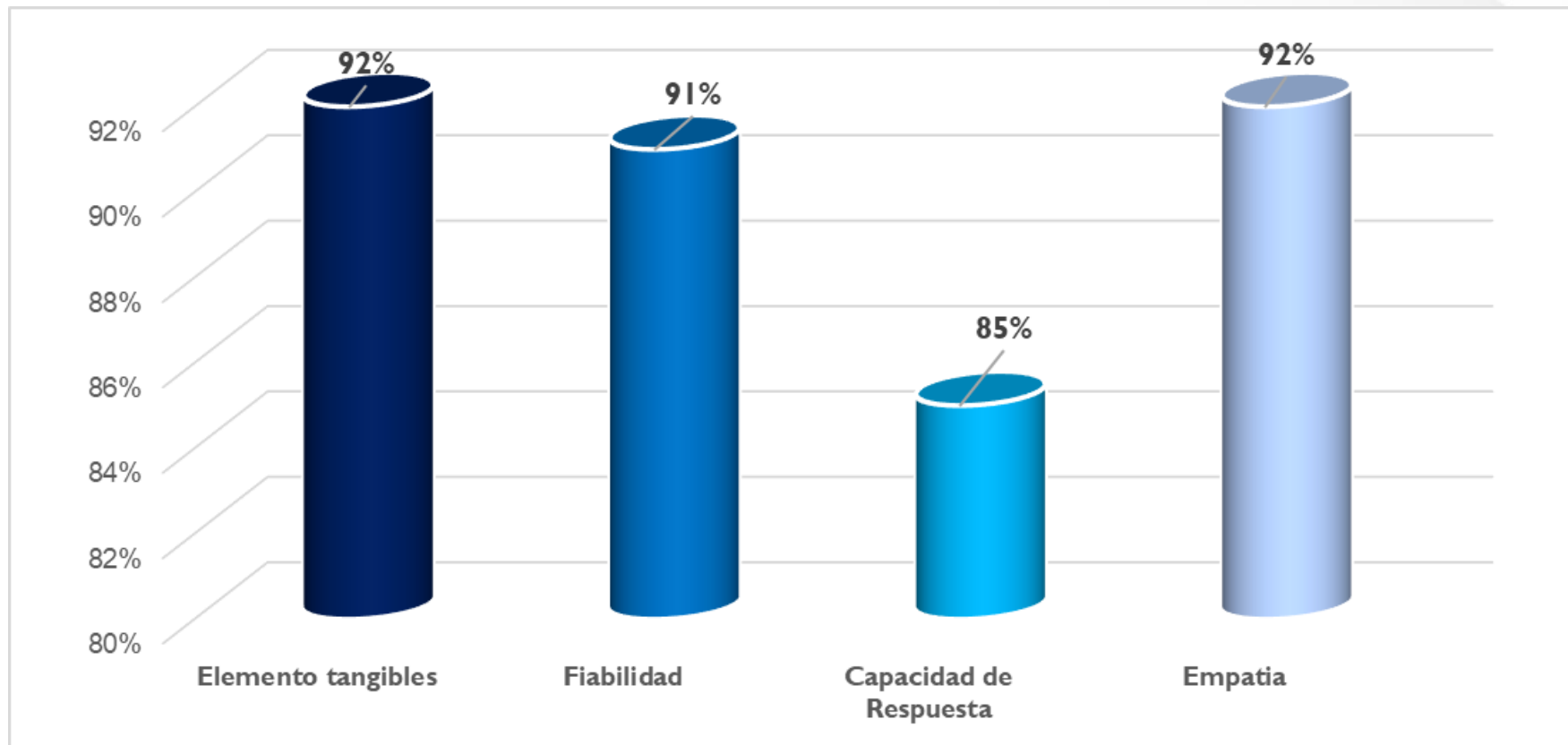
# DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



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



Promedio de satisfacción



Expresado en %

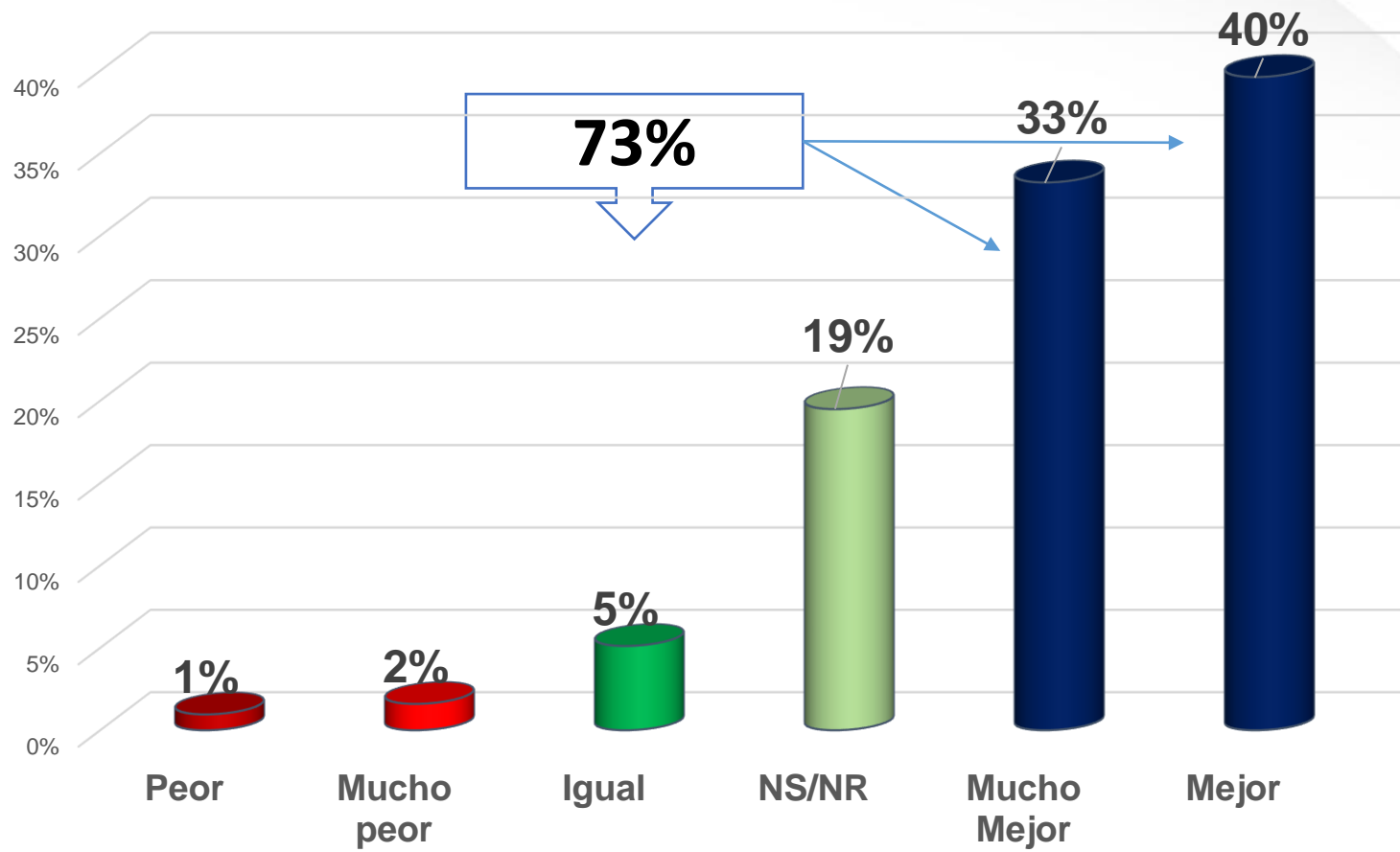
Base: 100% Total muestra





# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



*El 73% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.*

Base: 100% Total muestra



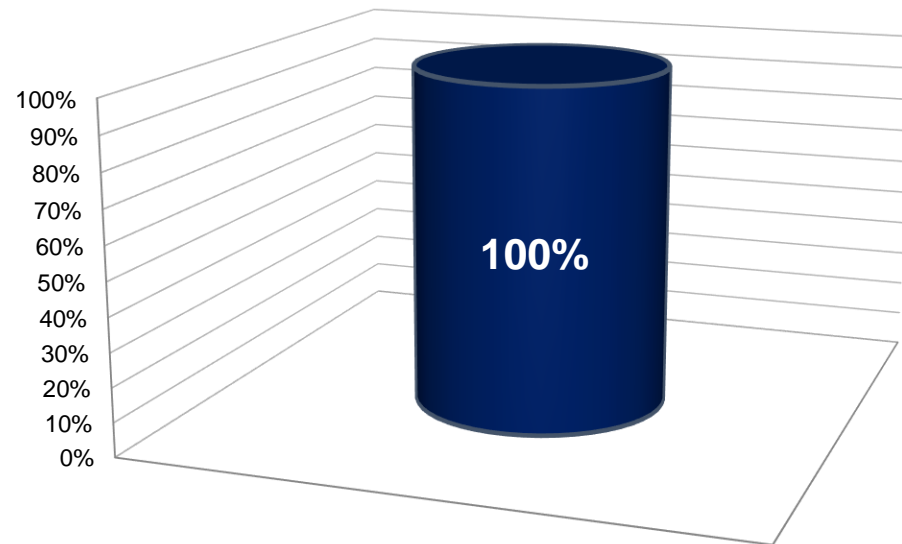
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta

## Servicio de habilitación

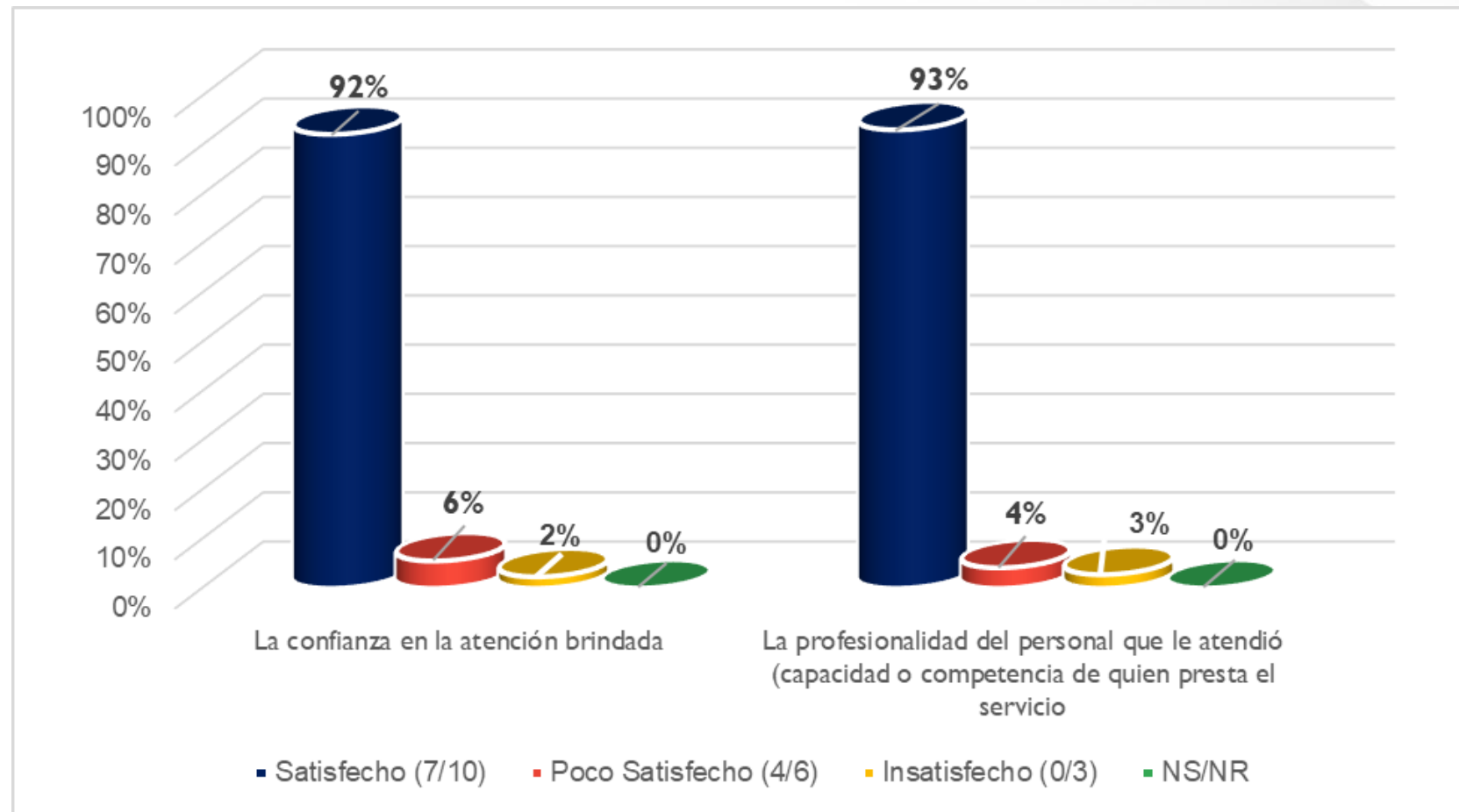


Total de respuestas:  
218

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



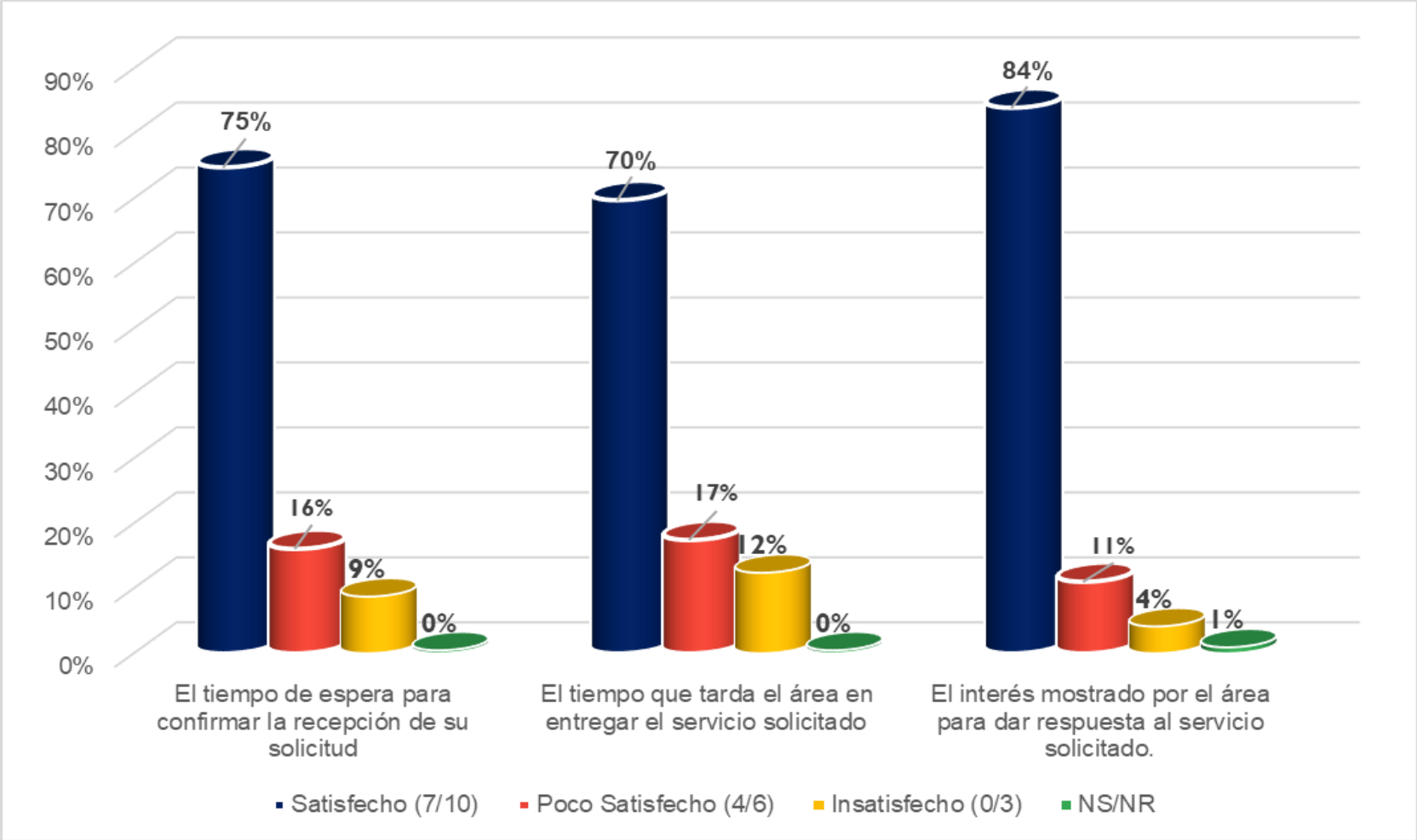
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**93%**

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

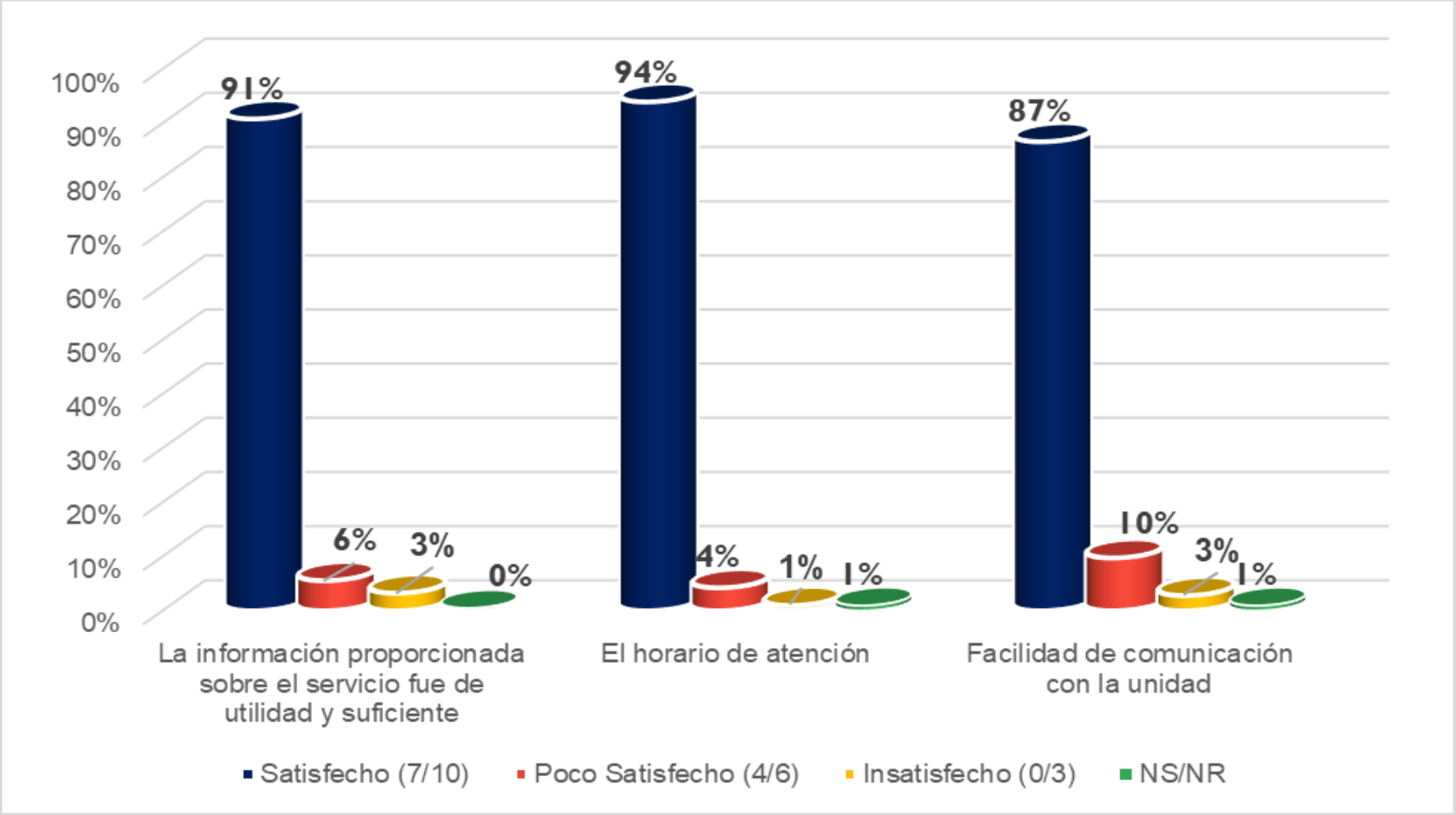


Base: 100% Total muestra

Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

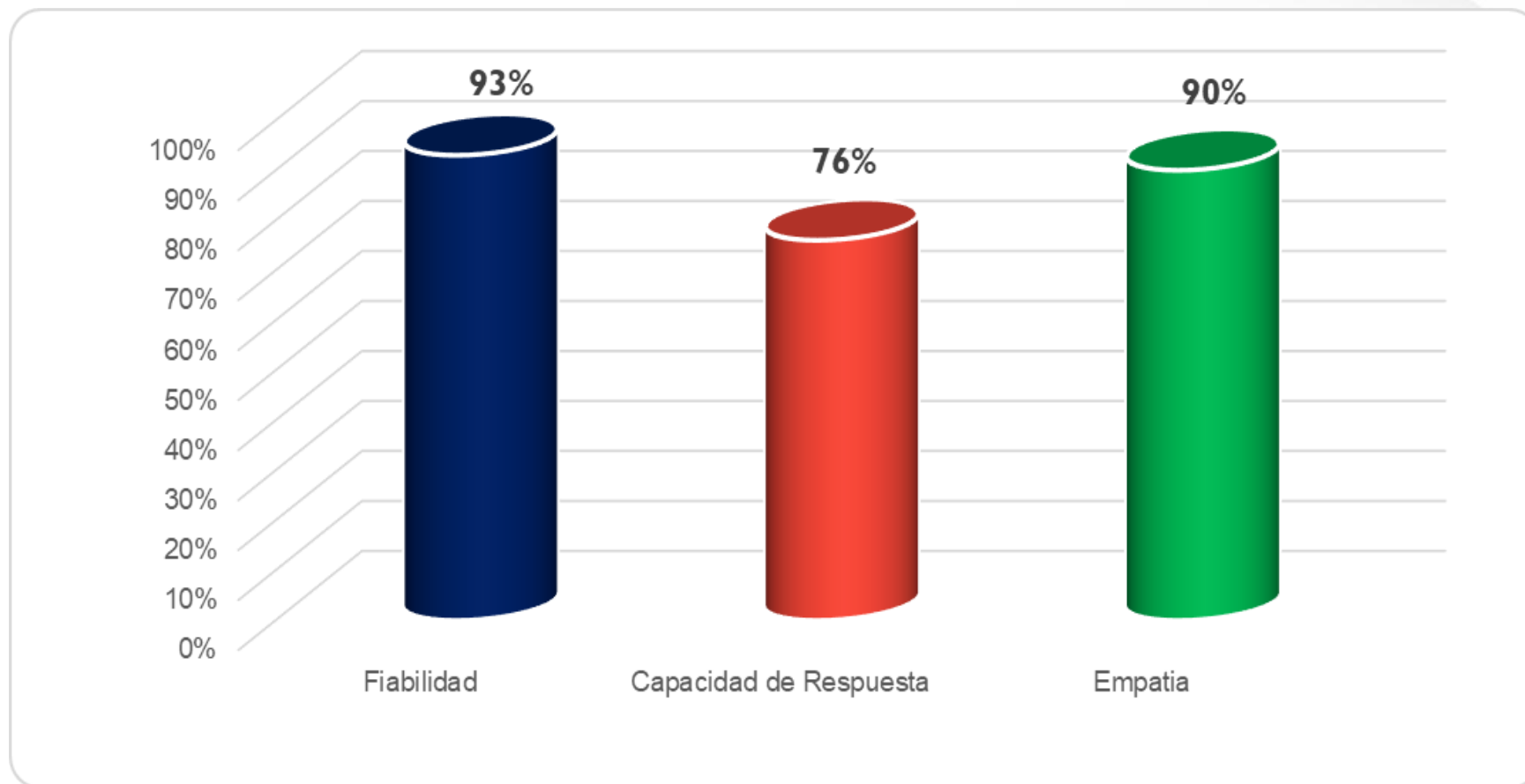


Base: 100% Total muestra

Promedio de satisfacción de la dimensión



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Base: 100% Total muestra

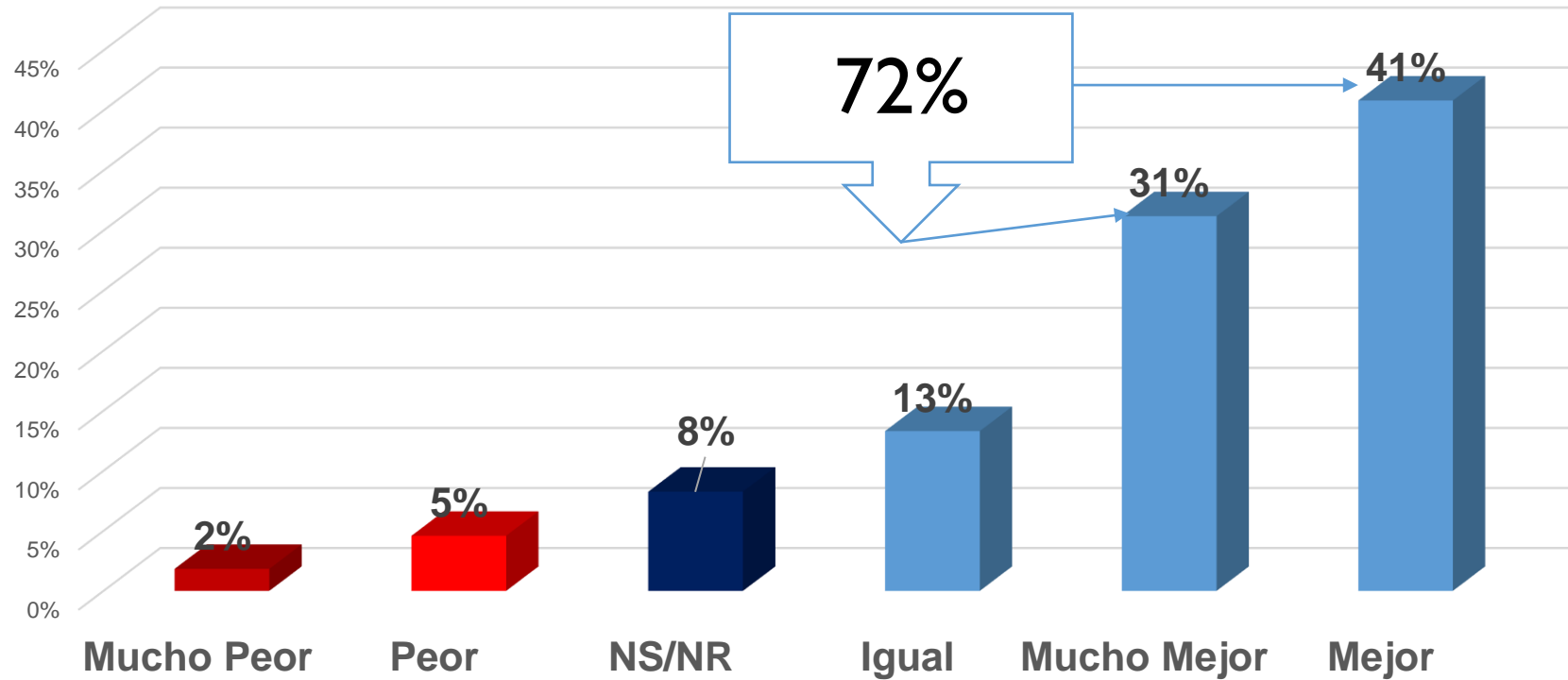
Promedio de  
satisfacción

86%



# SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



***El 72% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba, seguido de un 8% que lo considera igual.***

Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

90 %

Promedio de Satisfacción de servicios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

86%

88%

# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

73 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios a Usuarios  
institucionales (a usuarios de  
otras instituciones)

72%

72.5%

*El 72.5% 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 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud.	Revisar y evaluar la posibilidad de automatizar el proceso de recepción de solicitudes y generar una confirmación mediante el envío de un correo electrónico automático o la creación de un portal web donde los usuarios puedan verificar el estado de su solicitud.	jun-24	dic-24	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de TI
		El tiempo de Espera que tarda el área en entregar el servicio	Implementación de gestión de servicios que automatizan y optimizan los procesos internos. Digitalización de formularios y solicitudes: Reducir la dependencia de los procesos manuales y en papel.	jun-24	dic-24	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de TI

# PLAN DE ACCIÓN MISPAS 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud.	Revisar y automatizar el proceso de recepción de solicitudes y generar una confirmación mediante el envío de un correo electrónico automático o la creación de un portal web donde los usuarios puedan verificar el estado de su solicitud.	jun-24	dic-24	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de TI
			Organizar sesiones de capacitación enfocadas en mejorar las habilidades de atención al cliente del personal, abordando técnicas efectivas de comunicación, resolución de problemas y gestión del tiempo.	jun-24	dic-24	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Recursos Humanos
		El tiempo de Espera que tarda el área en entregar el servicio.	Revisar y eficientizar los tiempos de respuestas, a través de la simplificación de los trámites. Comunicar a los ciudadanos los tiempos de espera y el estatus de sus solicitudes.	jun-24	dic-24	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Planificación y Desarrollo
			Implementar tecnología que optimice la entrega del servicio. Esto puede abarcar software de gestión de procesos, sistemas para seguimiento de pedidos y herramientas de comunicación en línea.	Jun-2024	dic-25	La Dirección que brinda el servicio/ Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de TI



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  

---

**SALUD PÚBLICA**

