

Informe

Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el PROMESE/CAL

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

PROMESE  **CAL**
Medicinas que dan Calidad de Vida

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Metodología	8
Resultados de satisfacción servicios ofrecidos de manera presencial	12
Resultados de satisfacción servicios ofrecidos a usuarios institucionales	22
Índice de satisfacción ciudadana	31
Índice de expectativa ciudadana	32
Plan de Acción	33

Introducción

El Programa de Medicamentos Esenciales / Central de Apoyo Logístico (**PROMESE/CAL**) es una institución dedicada a la adquisición y distribución de medicamentos y productos farmacéuticos, con el propósito de abastecer los centros de salud que conforman el Sistema Público Nacional de Salud.

Realizamos dispensación farmacéutica ambulatorio a través de la Red Nacional de Farmacias del Pueblo, y hacemos donaciones a personas desprotegidas de la seguridad social a través de los programas sociales que desarrolla la institución; a instituciones gubernamentales, no gubernamentales, eclesiásticas y sin fines de lucro.

Estos servicios se ofrecen a los ciudadanos de manera presencial y a instituciones a través de trámites y procesos establecidos.

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 presencial, así como a nuestros clientes de servicios institucionales, durante el periodo enero-mayo 2024.

Ficha Técnica

Ficha Técnica

Población	:	<ul style="list-style-type: none">• <u>Servicios Institucionales:</u> 3,114 Conforme a los datos reportados, el promedio mensual durante el 2023 de solicitudes de servicio atendidas por servicio son los siguientes: S1 - Suministro de medicamentos: 2,348 S3 - Donación de medicamentos: 766• <u>Servicios Presenciales:</u> 11,419,294¹ S2 – Atención Farmacéutica (629 farmacias)
Ambito	:	<p>Las encuestas para los servicios institucionales a los centros de salud del Sistema Público Nacional de Salud, Entidades Sin Fines de Lucro y Centros de Salud que dirigen Programas Sociales.</p> <p>En el caso de los servicios presenciales se realizarán las encuestas en las farmacias del pueblo seleccionadas de acuerdo a la estratificación de la muestra realizada.</p>

Ficha Técnica

Muestra : El cálculo de la muestra se realizó de la siguiente manera:

- Servicios Institucionales:**
 Se definió la muestra con un error máximo de 5.0% y un nivel de confianza del 95%, resultando en un total de 156 encuestas a realizarse.
 La estratificación de la muestra por servicio es:
 SI - Suministro de medicamentos: 120
 S3 - Donación de medicamentos: 36
- Servicios Presenciales:**
 Se definió la muestra con un error máximo de 2.53% y un nivel de confianza del 95%, resultando en un total de 1500 encuestas a realizarse a usuarios de las Farmacias del Pueblo. Esto corresponde al S2-Atención Farmacéutica
 La estratificación de la muestra se realizó distribuyendo la muestra en 150 Farmacias del Pueblo a nivel nacional segmentadas en las 9 regiones de salud del Ministerio de Salud Pública.

Tamaño de la muestra		1,500					
Tamaño de la muestra de Farmacias		150 Cada punto de muestreo equivale a 10 encuestas					
REGIÓN - NOMBRE	UNIVERSO FARMACIAS		MUESTRA FARMACIAS		MUESTRA ENTREVISTADOS		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad2	Porcentaje2	Cantidad3	Porcentaje3	
0 Servicio Regional Metropolitano	148	23.53%	36	24.01%	360	24.01%	
1 Servicio Regional Valdesia	53	8.43%	13	8.67%	130	8.67%	
2 Servicio Regional Norcentral	109	17.33%	26	17.33%	260	17.33%	
3 Servicio Regional Nordeste	51	8.11%	12	8.00%	120	8.00%	
4 Servicio Regional Enriquillo	47	7.47%	11	7.33%	110	7.33%	
5 Regional Servicio Este	60	9.54%	14	9.33%	140	9.33%	
6 Servicio Regional El Valle	65	10.33%	16	10.67%	160	10.67%	
7 Servicio Cibao Occidental	52	8.27%	12	8.00%	120	8.00%	
8 Servicio Regional Cibao Central	44	7.00%	10	6.67%	100	6.67%	
Total	629	100.00%	150	100.00%	1,500	100.00%	

Ficha Técnica

Método a utilizar	:	Cuestionario digital y/o impreso. Servicios institucionales se aplico a través de link vinculado a plataforma piloto MAP. Servicios presenciales se aplicará el cuestionara cara a cara a los usuarios que reciban el servicio en las farmacias a través de firma encuestadora.
Fecha de levantamiento	:	13 Mayo 2024 – 13 Junio 2024
Responsables	:	PROMESE/CAL: Dpto. Calidad en la Gestión y Dpto. Atención al Cliente

Metodología

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual mide la calidad de los servicios en base a las **cinco dimensiones** descritas a continuación:

DIMENSIONES

Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none">La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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, carnet, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.La modernización de las instalaciones y los equipos que se utilizan para la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none">La seguridad (confianza) de que la atención brindada se realiza correctamente.La calidad de los medicamentos que dispensamos.El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	<ul style="list-style-type: none">El tiempo que le dedica el personal que le atiende.El tiempo que tiene que esperar hasta que le atienden.El tiempo que normalmente tarda el personal en atender su requerimiento.La disposición del personal para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none">El trato que le ha dado el personal.La profesionalidad del personal que le atiende.La confianza que le transmite el personal.	<ul style="list-style-type: none">¿La información que le han proporcionado sobre su trámite, fue suficiente y útil?El horario de atención al público.La facilidad con que consigue ser atendido.Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.La información que le proporcionaron es clara y comprensible.La atención personalizada recibida.

Para esta versión 2024, el Ministerio de Administración Pública (MAP) hizo una revisión y adecuación de la metodología, unificando las dimensiones Fiabilidad y Seguridad, a la vez haciendo menos extenso el cuestionario para aplicación de las encuestas, reduciendo las preguntas a los fines de hacerlo más práctico y fluido.

Para los servicios institucionales no se contemplan los elementos tangibles.

Cuestionario y Parámetros de Valoración

El instrumento que utilizamos para la aplicación de las encuestas fue nuestro cuestionario contenido en los formularios **FO-PYD-00 Encuestas de Satisfacción – Farmacias del Pueblo_R03** y **FO-PYD-00 Encuestas de Satisfacción – Clientes Institucionales_R03**, los cuales fueron actualizados adaptándolos a los nuevos lineamientos del MAP.

Para los servicios institucionales se utilizó la plataforma piloto del MAP en la página web del Observatorio de Servicios Públicos; y para nuestro servicio presencial fue contratada una firma encuestadora para aplicar las encuestas cara a cara a los usuarios de las Farmacias del Pueblo.

Para establecer los niveles de satisfacción, los parámetros de valoración, 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).

** Escala actualizada por el MAP, anteriormente el rango iba de 0 a 10.*

Para la tabulación de los datos y presentación del informe, se deben agrupar en los siguientes clasificaciones:

Satisfecho

7-10



Poco satisfecho

4-6

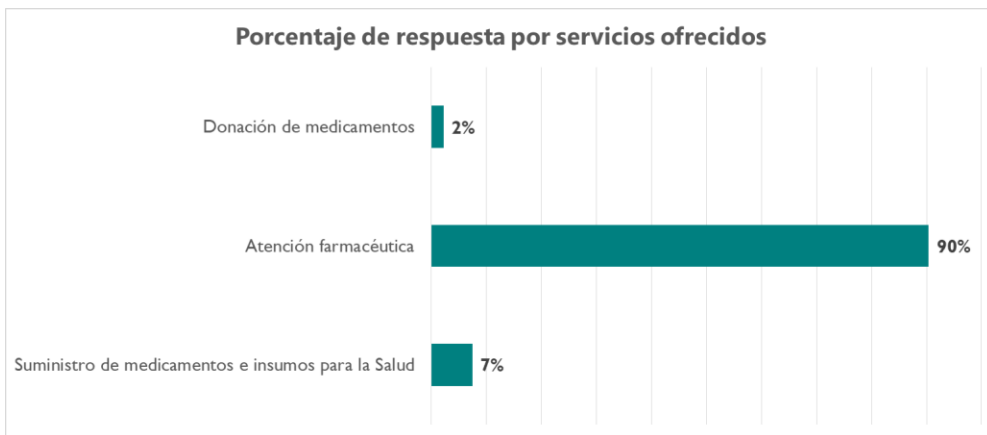
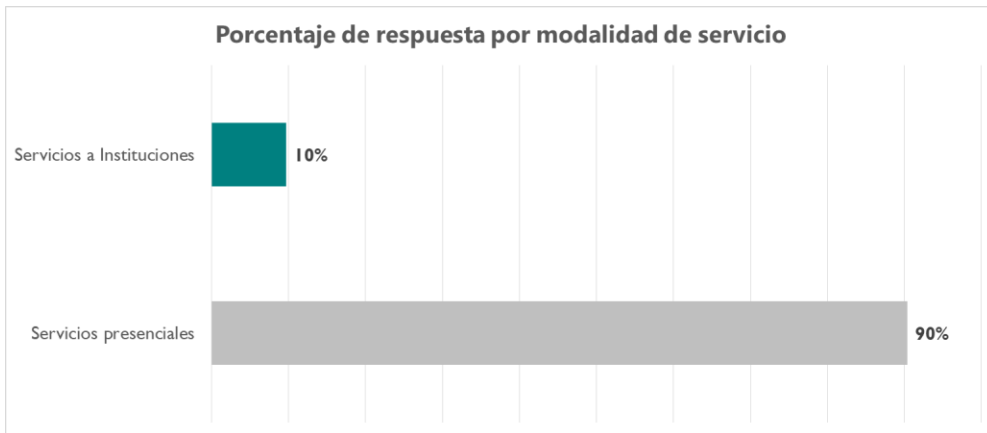


Insatisfecho

1-3



Porcentaje de respuestas



Servicios Presenciales 1503

Servicios Institucionales 161

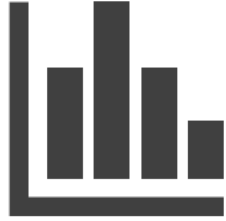
Total de respuestas 1664

Donación de Medicamentos 37

Atención Farmacéutica 1503

Suministro de Medicamentos 124

Total de respuestas 1664



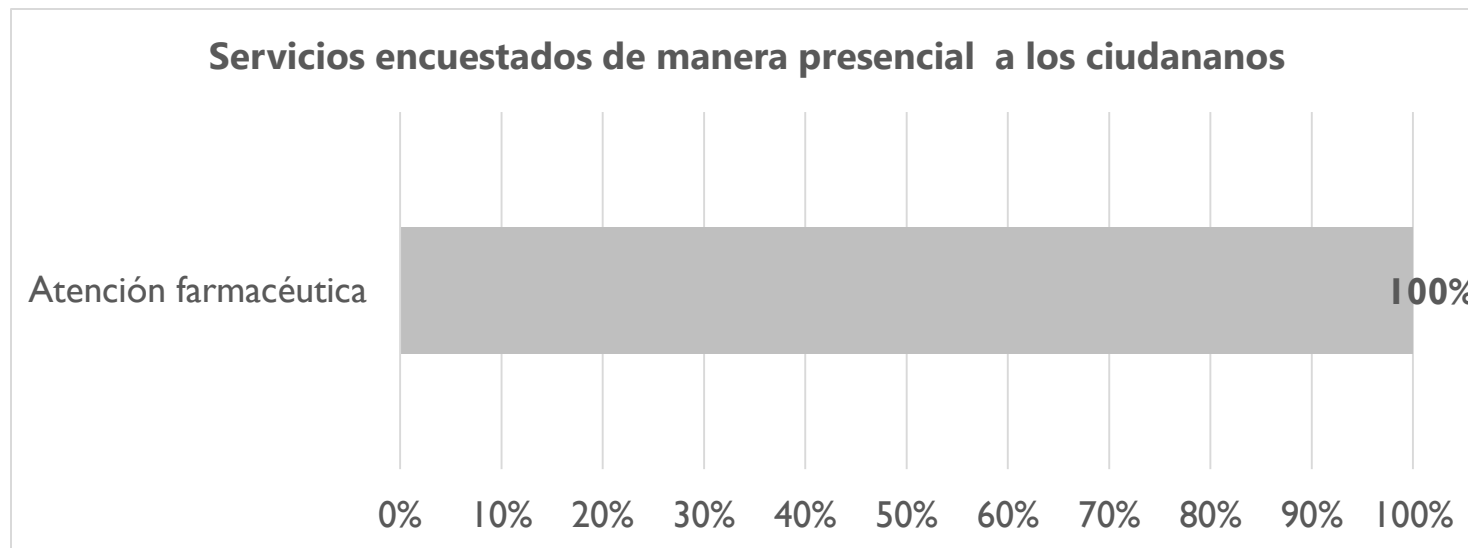
Resultados de Satisfacción:

Servicio ofrecido de manera presencial

S2: Atención Farmacéutica

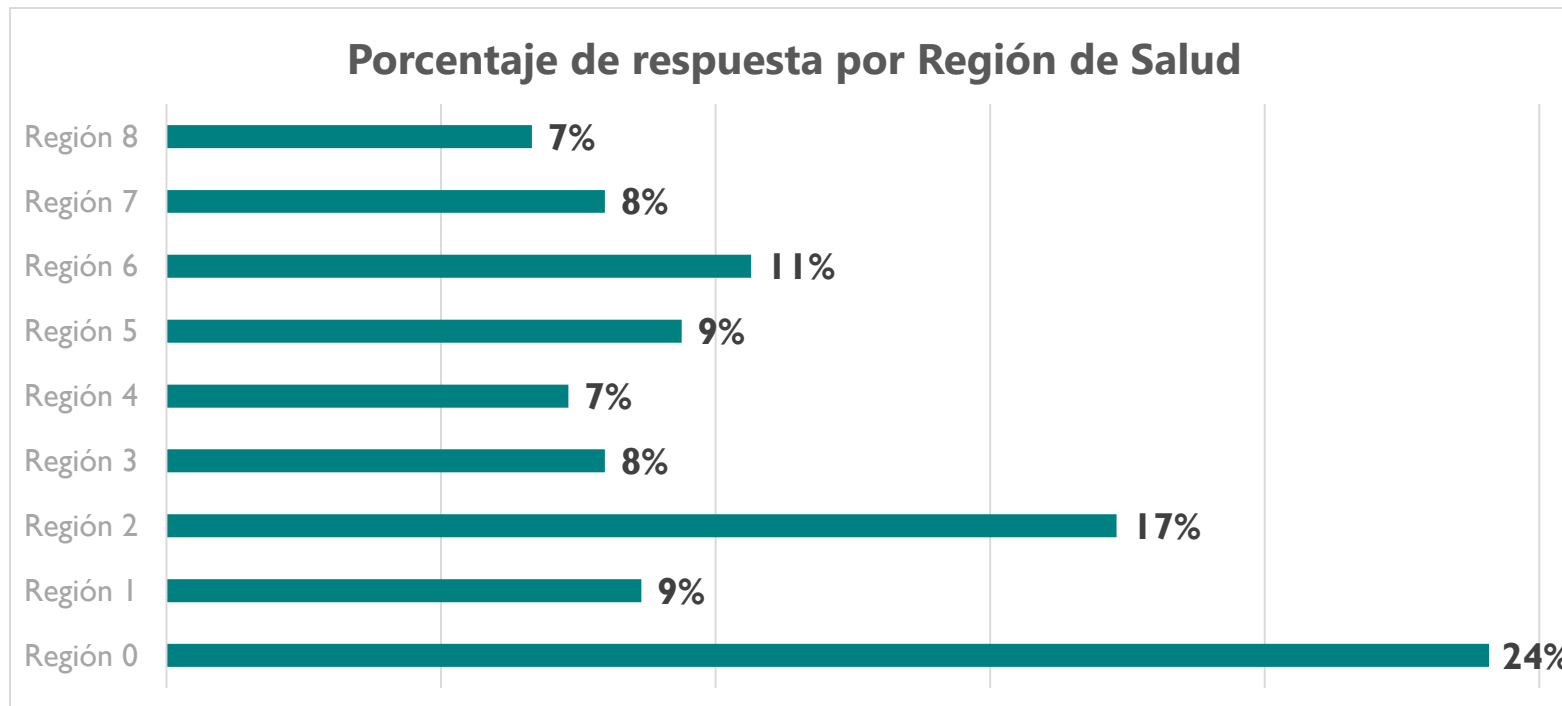


Servicios encuestados de manera presencial



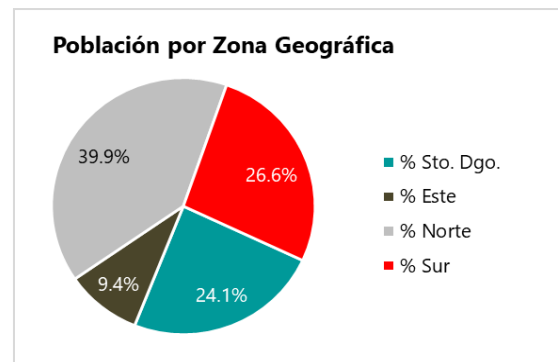
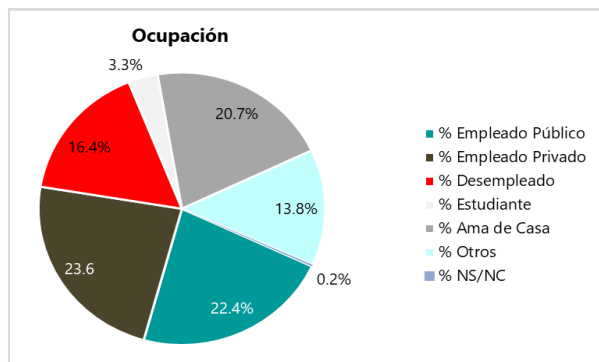
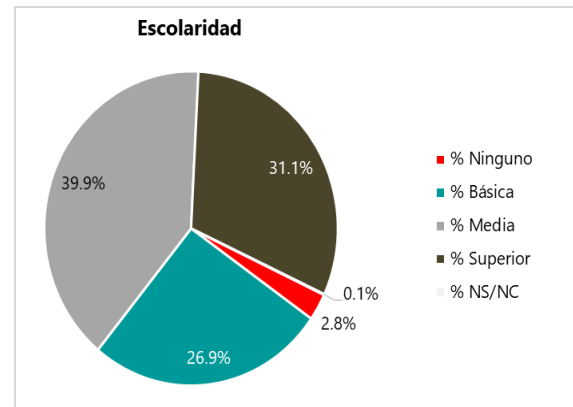
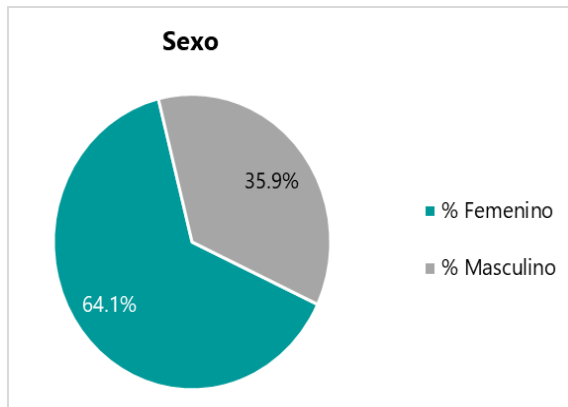
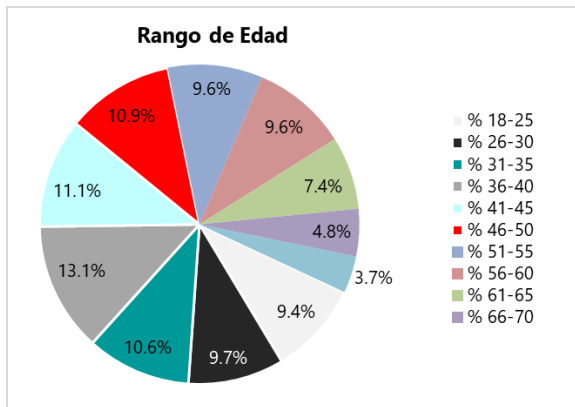
Total de respuestas:
1503

Porcentaje de respuestas

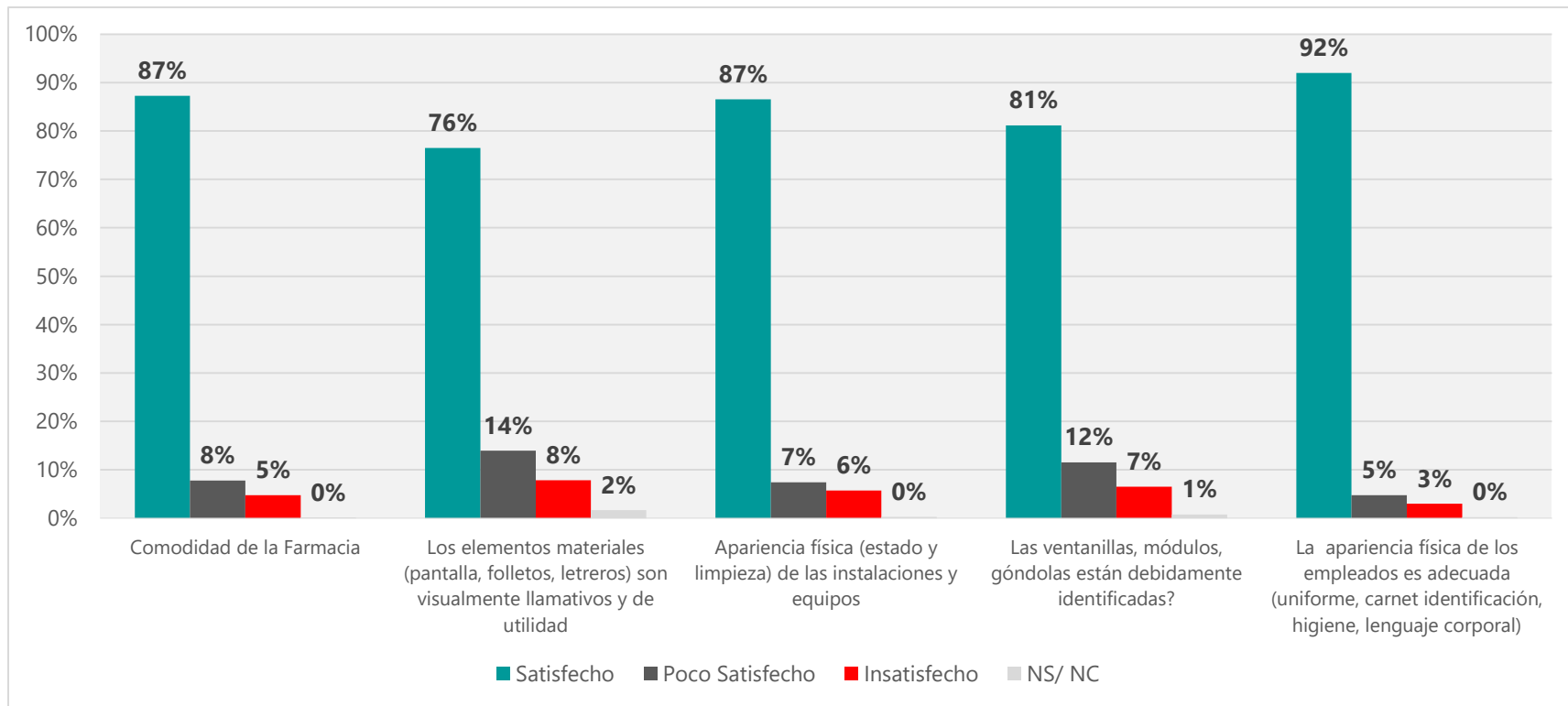


Total de respuestas:
1503

Perfil del encuestado

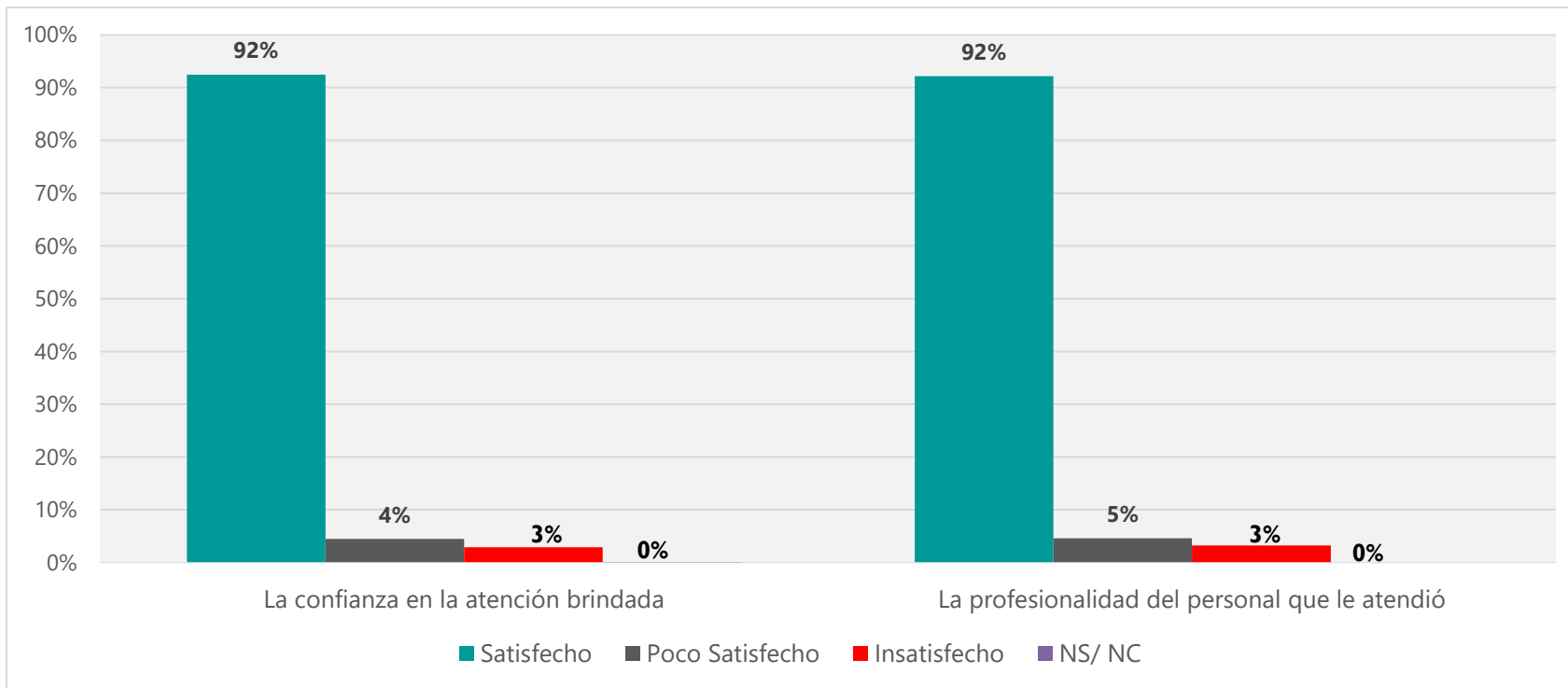


Dimensión Elementos Tangibles



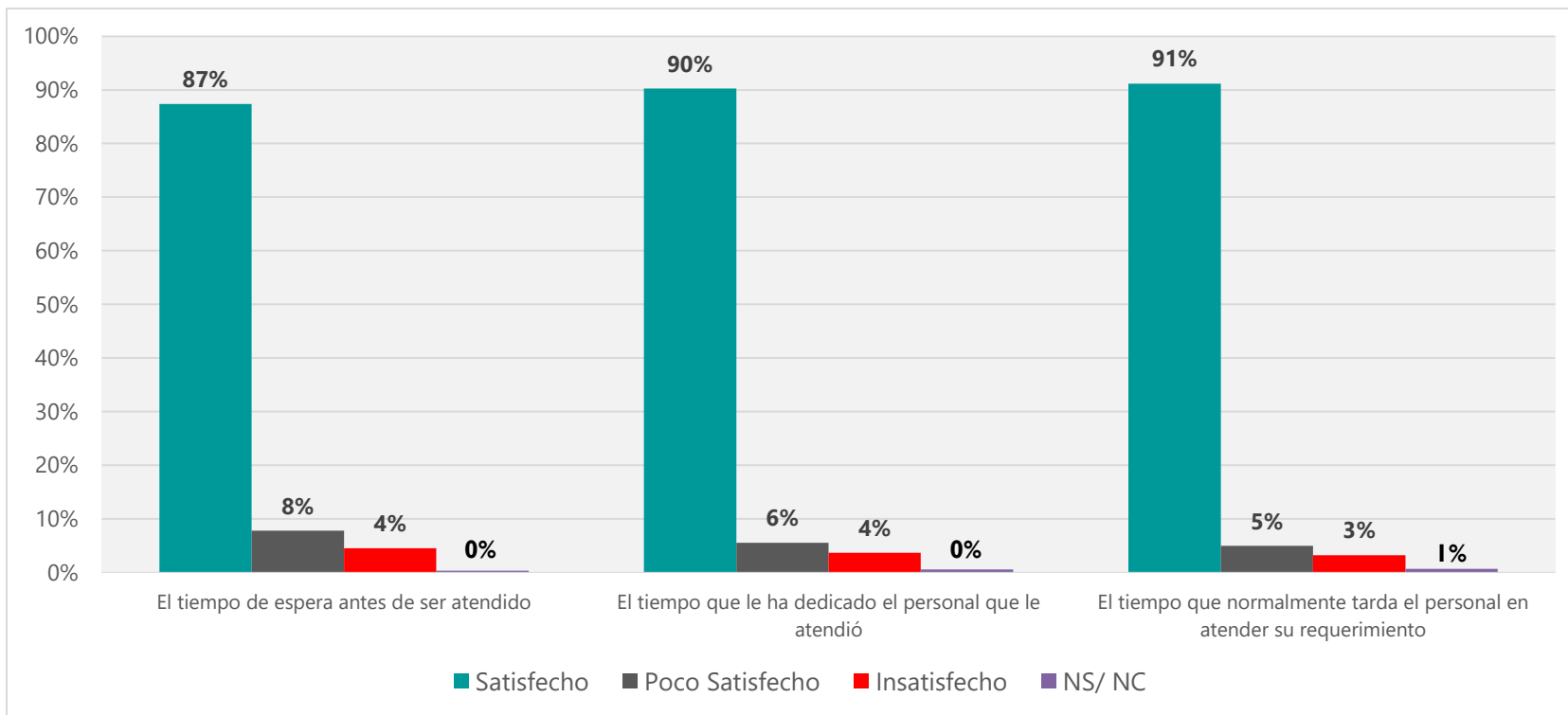
Promedio de satisfacción de la dimensión:
85%

Dimensión Fiabilidad/Seguridad



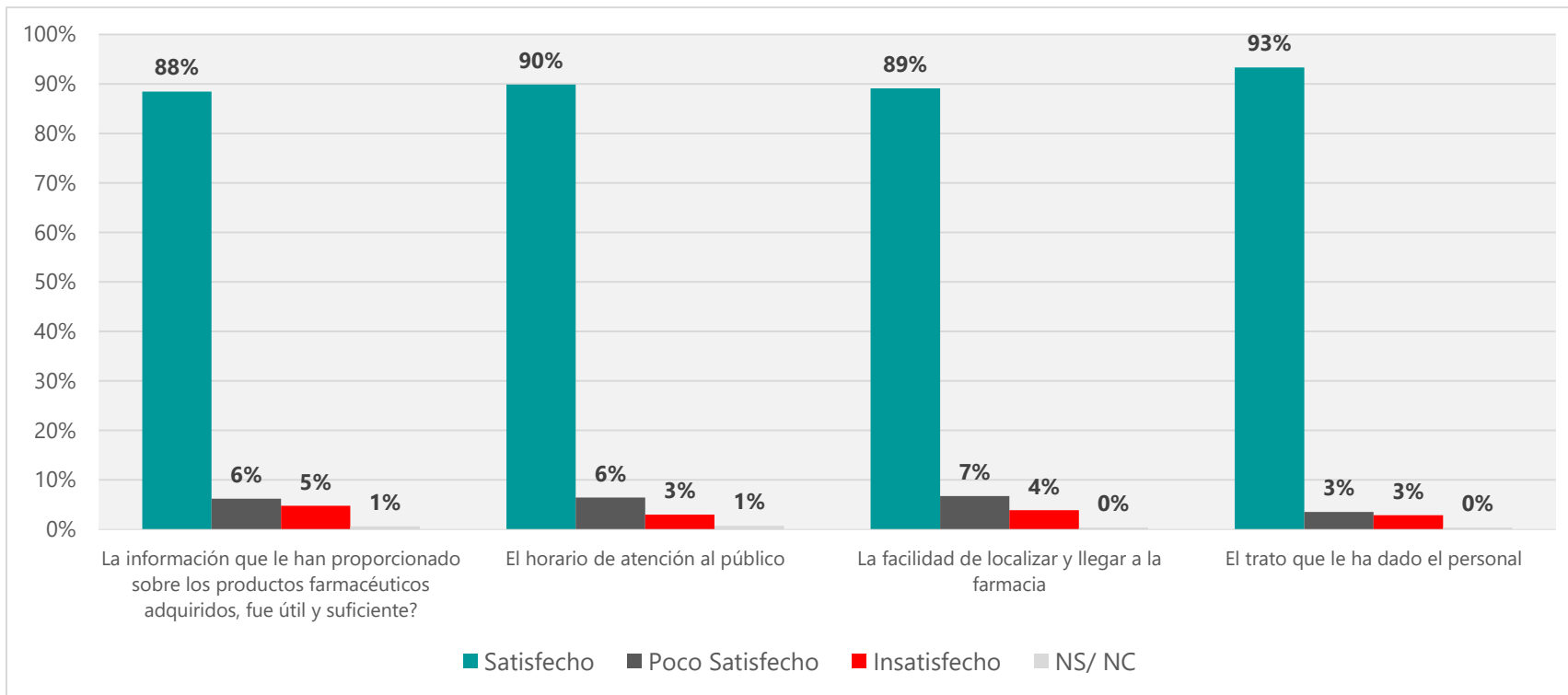
Promedio de satisfacción de la dimensión:
92%

Dimensión Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión:
90%

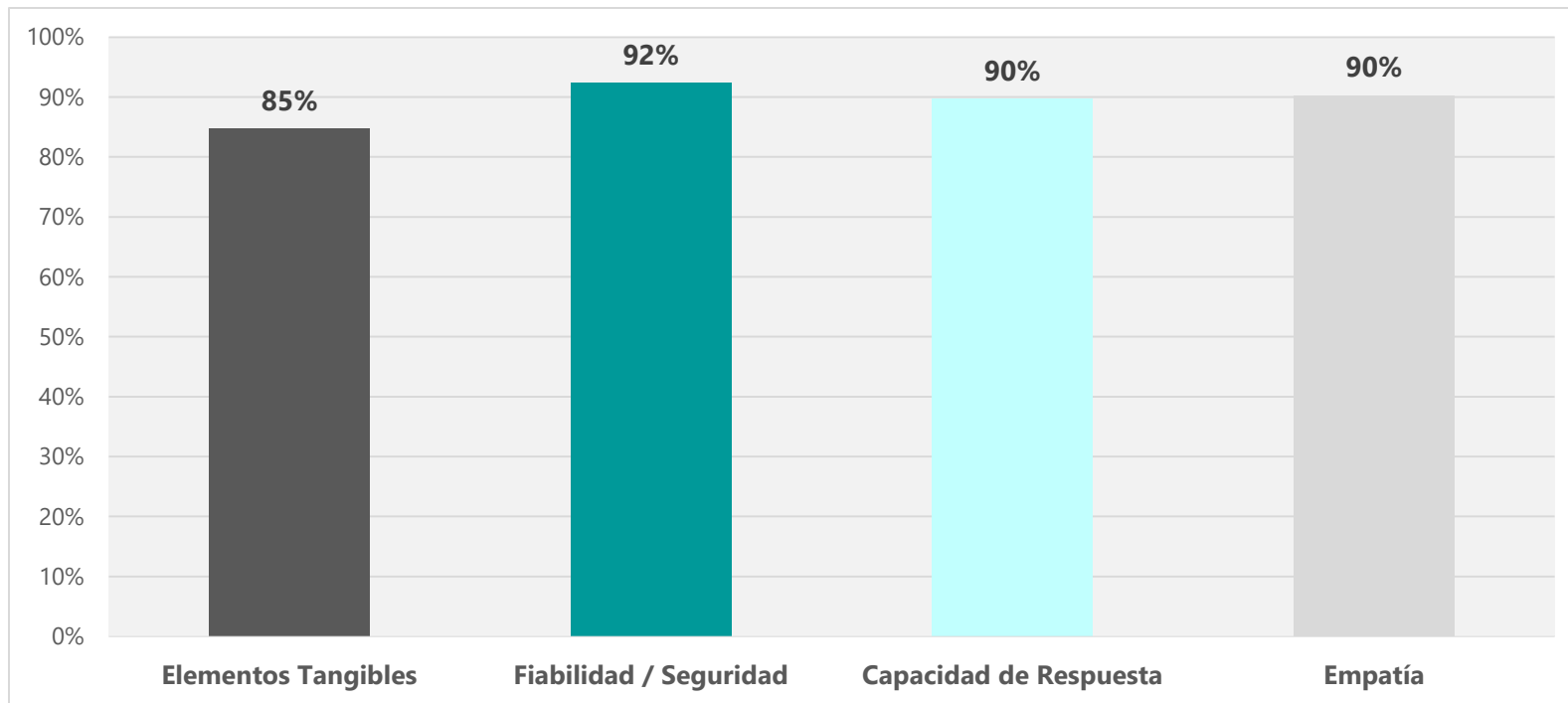
Dimensión Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión:
90%

Promedio de Satisfacción

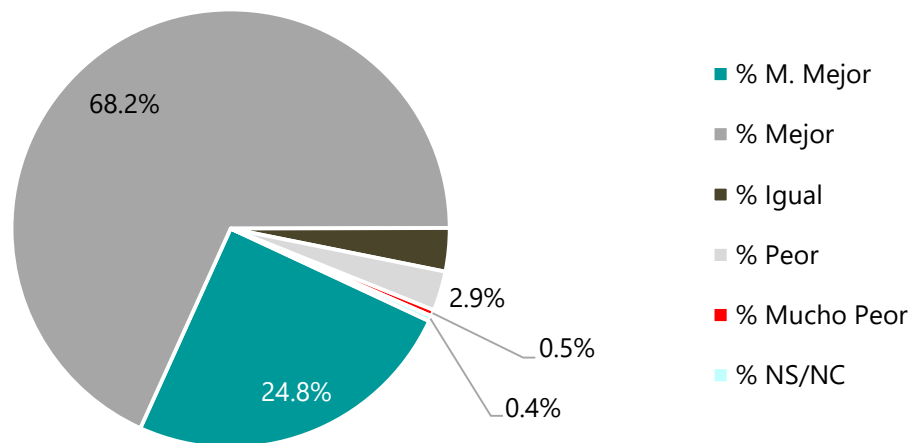
Servicios Presenciales: S2 Atención Farmacéutica



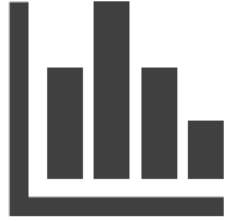
Promedio de satisfacción:
89%

Percepción del servicio

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



Mucho mejor + Mejor:
93%



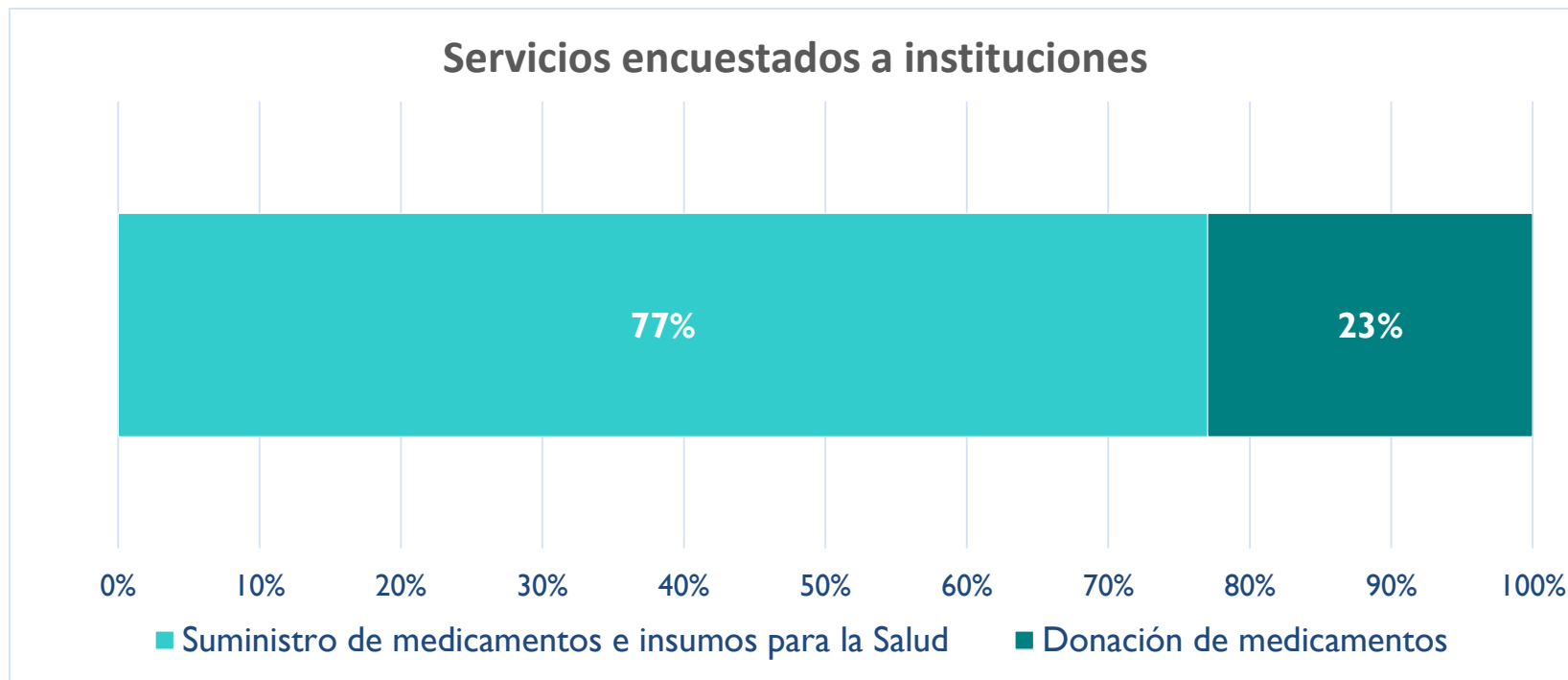
Resultados de Satisfacción:

Servicio ofrecido a clientes institucionales

S1: Suministro de Medicamentos
S3: Donación de Medicamentos



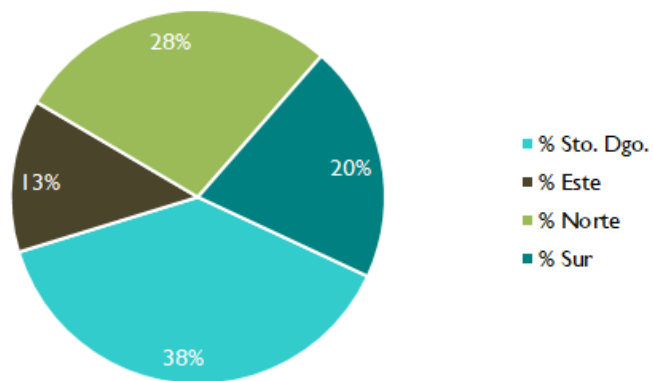
Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



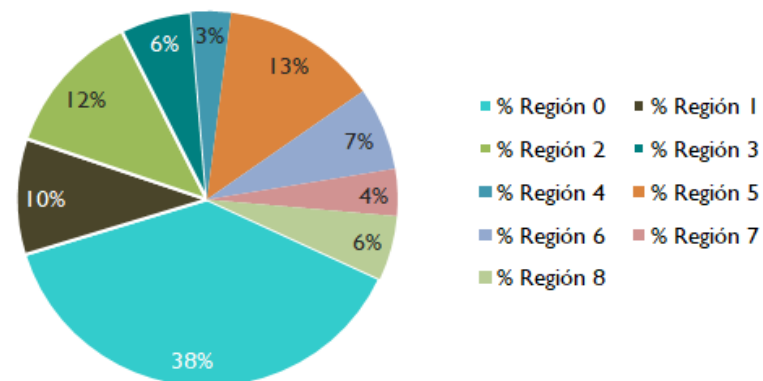
Total de respuestas:
161

Perfil del encuestado

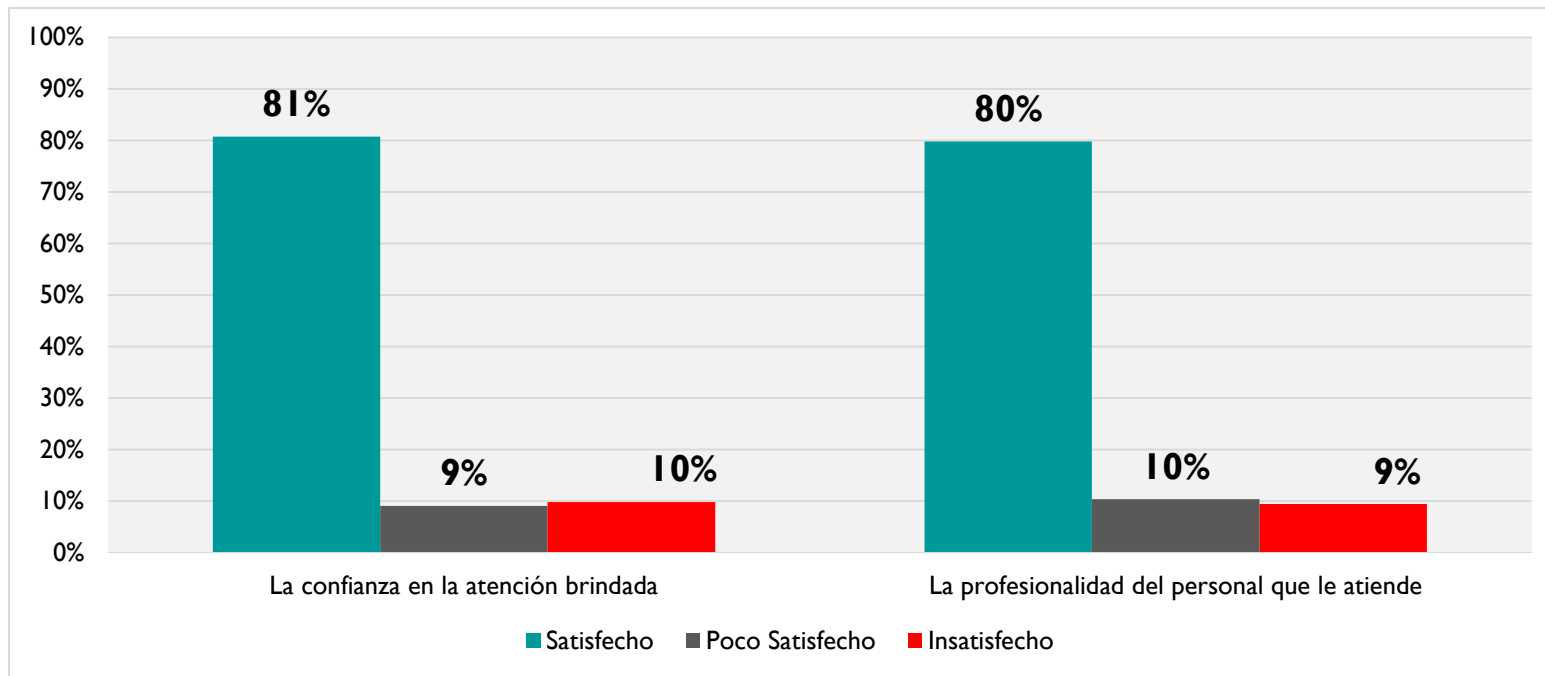
Población por Zona Geográfica



Región de Salud

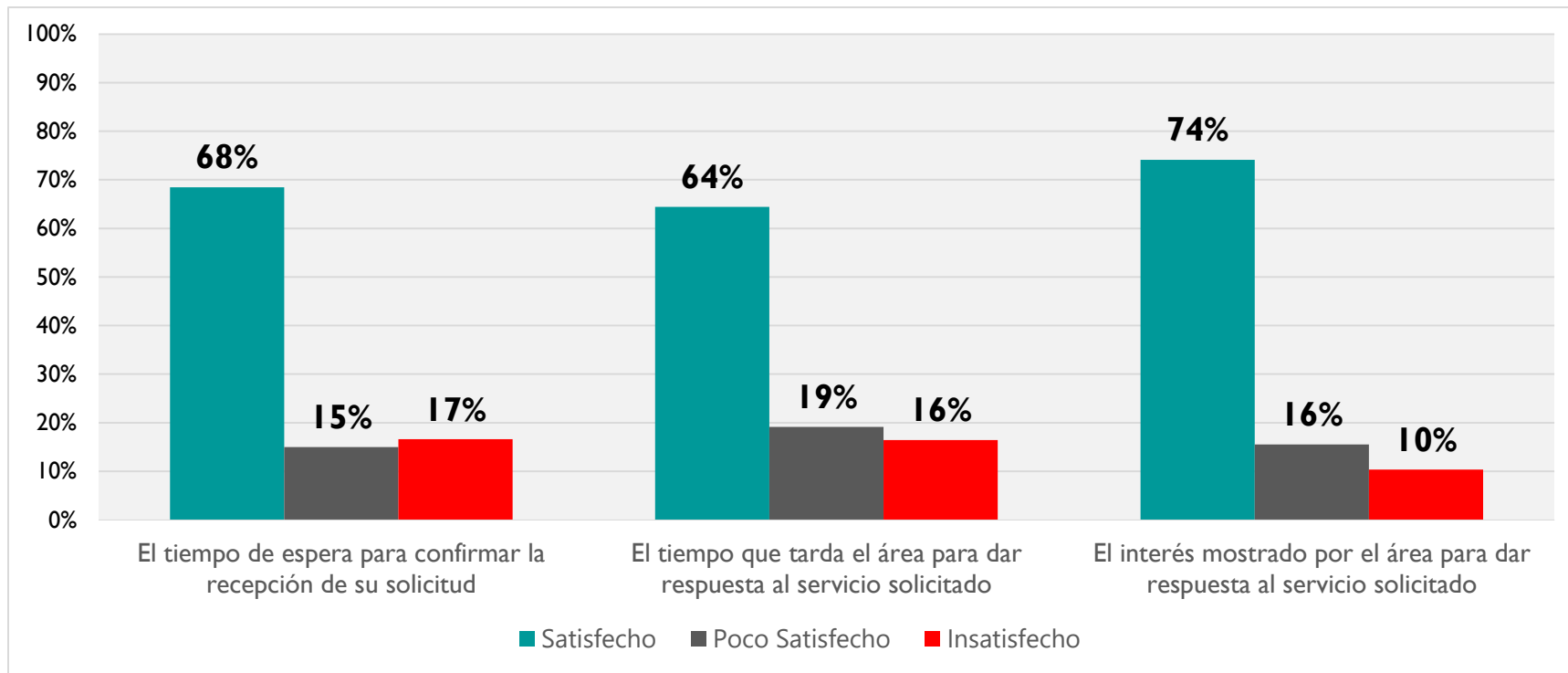


Dimensión Fiabilidad/Seguridad



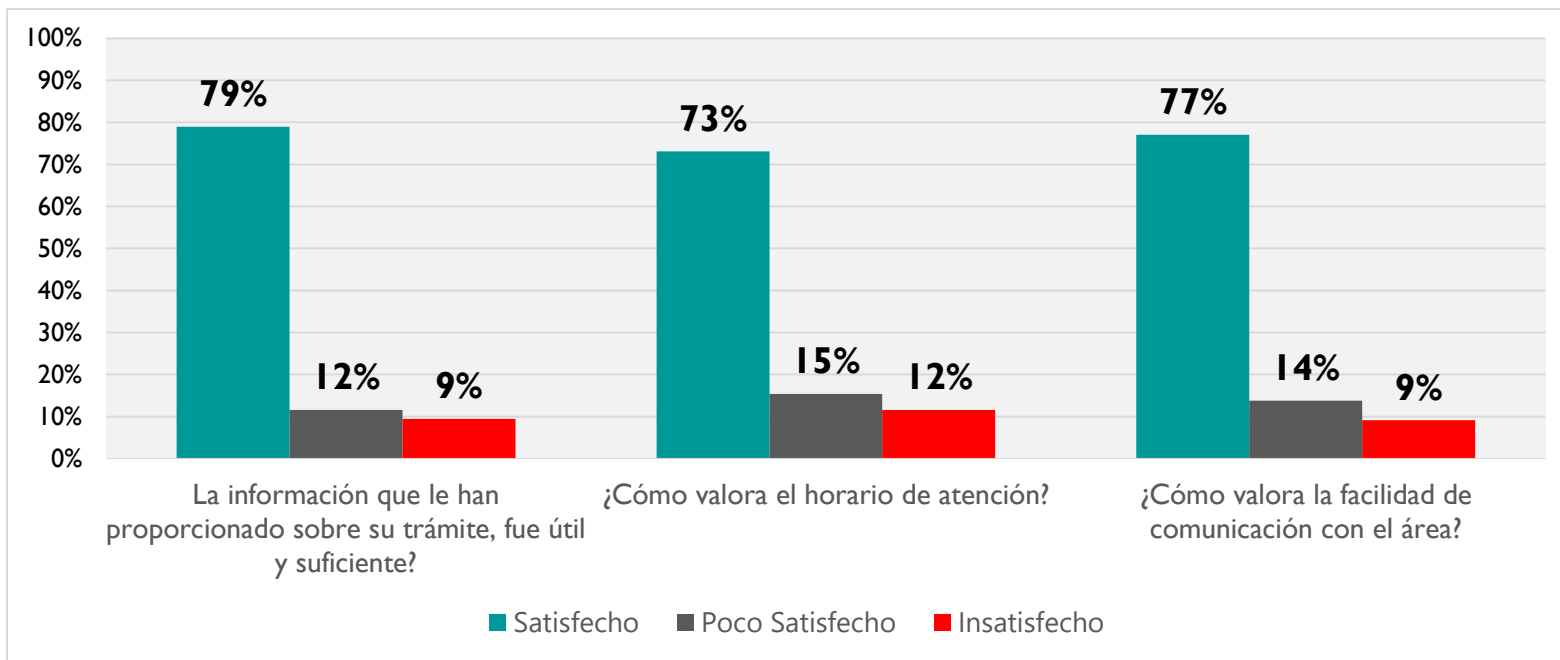
Promedio de satisfacción de la dimensión:
80%

Dimensión Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión:
69%

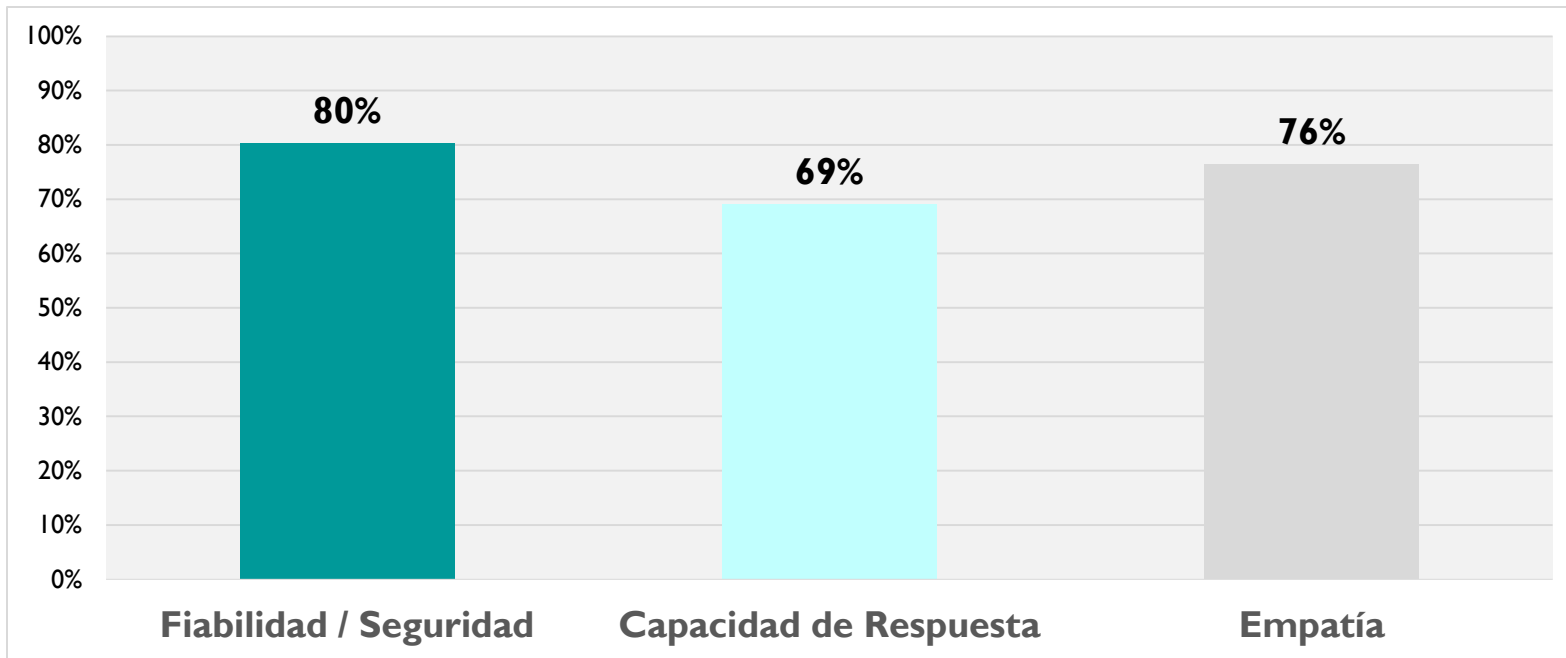
Dimensión Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión:
76%

Promedio de Satisfacción

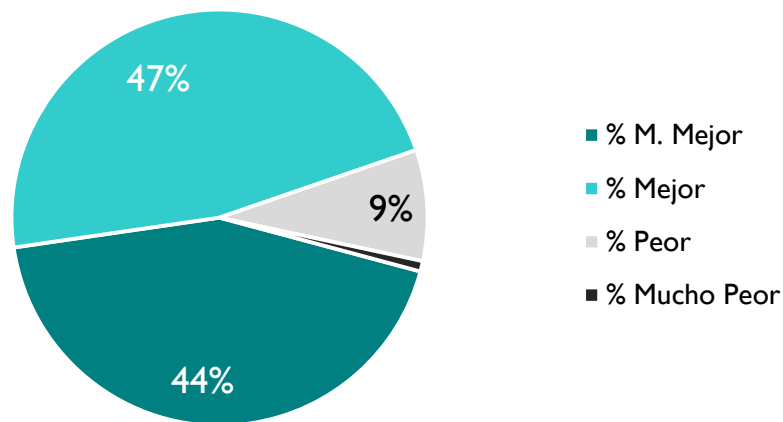
Servicios Institucionales: S1 Suministro de Medicamentos - S2 Donación de Medicamentos



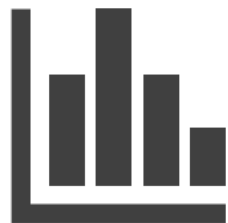
Promedio de satisfacción:
75%

Percepción del servicio

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



Mucho mejor + Mejor:
91%



Índice de Satisfacción Ciudadana:



Índices de Satisfacción Ciudadana:

Promedio servicios presenciales, Promedio servicios usuarios institucionales

Servicios Presenciales	89%
------------------------	-----

Servicios Institucionales	75%
---------------------------	-----

Índice de Satisfacción Ciudadana	82%
---	------------

Índices de Expectativa Ciudadana:

Promedio servicios presenciales, Promedio servicios usuarios institucionales

Servicios Presenciales	93%
------------------------	-----

Servicios Institucionales	91%
---------------------------	-----

Índice de Expectativa Ciudadana	92%
--	------------

El 92% de los encuestados indican que el servicio recibido les ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Plan de Acción

Plan de Acción 2024 - Servicios Presenciales

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha finalización	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Mejorar la visibilidad y utilidad de los elementos materiales en las farmacias.	<ol style="list-style-type: none">1. Hacer levantamiento por farmacia de los elementos materiales existentes, estatus y faltantes.2. Solicitar y colocar elementos materiales faltantes en las farmacias que lo requieren.3. Establecer checklist para validar elementos materiales requeridos en apertura de nuevas farmacias.	Julio-24	Junio-25	Dirección de Farmacias del Pueblo. Depto. Ingeniería e Infraestructura

Plan de Acción 2024 - Servicios Institucionales

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha finalización	Área responsable
Servicios a Clientes Institucionales	Capacidad de respuesta	Reducir el tiempo de espera de los clientes antes de ser atendidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los procesos y tiempos establecidos para la recepción, revisión y trámite de los pedidos para la realización oportuna del despacho. 2. Incrementar la fuerza laboral asignada a las labores de despacho de mercancías. 	Julio-24	Junio-25	<p>Dirección de Trámites y Servicios Departamento de Bienestar Social. Dirección de Operaciones y Logística (Despachos) Departamento Calidad en la Gestión</p> <p>Dirección de Operaciones y Logística (Despachos) Dirección de Recursos Humanos (Reclutamiento y Selección).</p>
Servicios a Clientes Institucionales	Capacidad de respuesta	Elevar la confianza en el interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio	1. Capacitar en atención a cliente al personal vinculado a las relaciones con los clientes institucionales.	Julio-24	Junio-25	Dirección de Trámites y Servicios Departamento de Bienestar Social. Dirección de Recursos Humanos (Capacitación)
Servicios a Clientes Institucionales	Empatía	Mejorar la calidad en la atención y comunicación con los clientes	1. Capacitar en atención a cliente al personal vinculado a las relaciones con los clientes institucionales.	Julio-24	Junio-25	Dirección de Trámites y Servicios Departamento de Bienestar Social. Dirección de Recursos Humanos (Capacitación)
Servicios a Clientes Institucionales	Empatía	Mejorar las vías y mecanismos que faciliten la comunicación y atención a los usuarios	1. Evaluar y establecer mejoras en los mecanismos actuales de comunicación entre las áreas y los clientes institucionales.	Julio-24	Junio-25	Dirección de Trámites y Servicios Departamento de Bienestar Social.

PROMESE  **CAL**
Medicinas que dan Calidad de Vida

Av. Charles de Gaulle esq. Alejandro Guillén, Santo Domingo Norte. R.D.

www.promesecal.gob.do