



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

Introducción:

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se realiza en cumplimiento de los indicadores 01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública y la Resolución Núm. 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

En el Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA), fue realizada la Encuesta de Satisfacción Ciudadana tomando en cuenta los 5 servicios que ofrece la Institución a los usuarios de forma presencial, a saber:

- Apoyo emocional por diagnóstico VIH
- Apoyo emocional por sospecha de VIH
- Referimiento a un de Servicio Atención Integral (SAI)
- Ayuda para compra de medicamentos
- Ayuda para estudios clínicos.

Marco Legal:

- Ley No.135-11, que crea el Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA), adscrita al Ministerio de Salud Pública, del 7 de junio de 2011;
- Ley No.41-08 de Función Pública, que crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, hoy Ministerio, de Administración Pública, de 16 de enero de 2008;
- Decreto No.111-15, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, del 22 de abril del 2015;
- Resolución 03-2019, que establece el proceso de realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, del 18 de enero del año 2019.

Objetivo:

Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios que ofrece el CONAVIHSIDA, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en la institución.

Metodología:

Anualmente se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de la Institución, a través de un cuestionario con preguntas estandarizadas basado en el Modelo SERVQUAL; los informes de resultados son enviados al Ministerio de Administración Pública (MAP).

El cuestionario comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la Institución. El modelo SERVQUAL mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

Según consta en la Ficha Técnica, esta encuesta fue realizada de la siguiente manera:

- Aplicada a los usuarios que recibieron servicios presenciales en el periodo comprendido en enero-marzo 2021.
- Por la vía telefónica.
- El universo está compuesto por las 30 personas que recibieron los servicios del CONAVIHSIDA durante el referido periodo.
- El ámbito, es el lugar donde se encontró la persona en el momento en que recibió la llamada.
- La muestra corresponde a 28 personas, calculadas de forma automática en mediante <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/> con un nivel de confianza de 95% y un 5% de margen de error.
- Las encuestas fueron aplicadas por la División de Poblaciones Clave y Movilización Social y procesadas por la División de Planificación y Desarrollo.

Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA)
División de Planificación y Desarrollo

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Anexo I.

Ficha Técnica

Universo	Las 30 personas que han recibido servicios de forma presencial durante el periodo enero-marzo 2021 Los servicios prestados son los siguientes: Apoyo emocional por diagnóstico VIH (4) Apoyo emocional por sospecha de VIH (8) Referimiento a un SAI (3) Ayuda para compra de medicamentos (6) Ayuda para estudios clinicos (9)
Ambito	Los encuestados responderán desde la ubicación donde se encuentren en el momento de recibir la llamada o de acceder a medios digitales
Muestra	28 personas distribuidas por servicios ofrecidos durante el periodo enero-marzo 2021 Los servicios prestados son los siguientes: Apoyo emocional por diagnóstico VIH (4) Apoyo emocional por sospecha de VIH (7) Referimiento a un SAI (3) Ayuda para compra de medicamentos (6) Ayuda para estudios clinicos (8)
Método a utilizar	Las encuestas serán aplicadas a los usuarios por la vía telefónica y por medios digitales
Fecha de trabajo	Las encuestas serán aplicadas del 31/05/2021 al 4 de junio 2021 y procesadas del 7 al 11 de junio 2021
Realización	Las encuestas serán aplicadas por la División de Poblaciones Clave y Movilización Social y procesadas por la División de Planificación y Desarrollo

Para la tabulación de la encuesta, en el caso de las preguntas con opciones del 0-10, los datos fueron clasificados de la forma siguiente:

Tabla No.1

Selección de respuesta	Resultado
Del 0-3	Insatisfecho
Del 4-6	Poco satisfecho
Del 7-10	Satisfecho

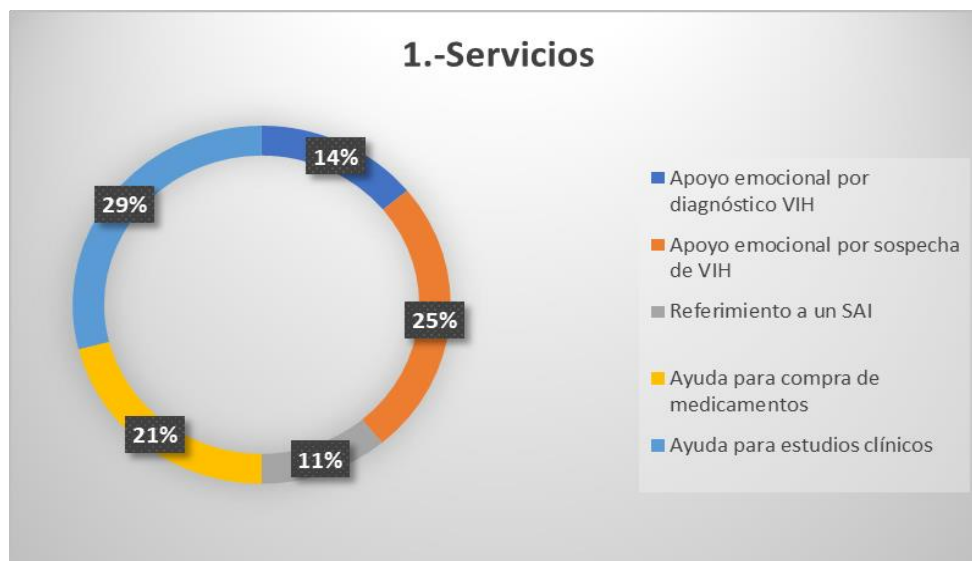
Resultados

A continuación, presentamos los resultados obtenidos de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del CONAVIHSA, en la misma secuencia que están desarrolladas las preguntas del cuestionario.

En la primera pregunta realizada a los usuarios, el resultado es que de los 28 encuestados el **14%** corresponde al servicio de apoyo emocional por diagnóstico VIH, el **25%** a apoyo emocional por sospecha de VIH, el **11%** a referimiento a un Servicio de Atención Integral, el **21%** a ayuda para compra de medicamentos y el **29%** corresponde a ayuda para estudios clínicos.

Tabla No.2

Servicios	
Apoyo emocional por diagnóstico VIH	4
Apoyo emocional por sospecha de VIH	7
Referimiento a un SAI	3
Ayuda para compra de medicamentos	6
Ayuda para estudios clínicos	8
Total	28



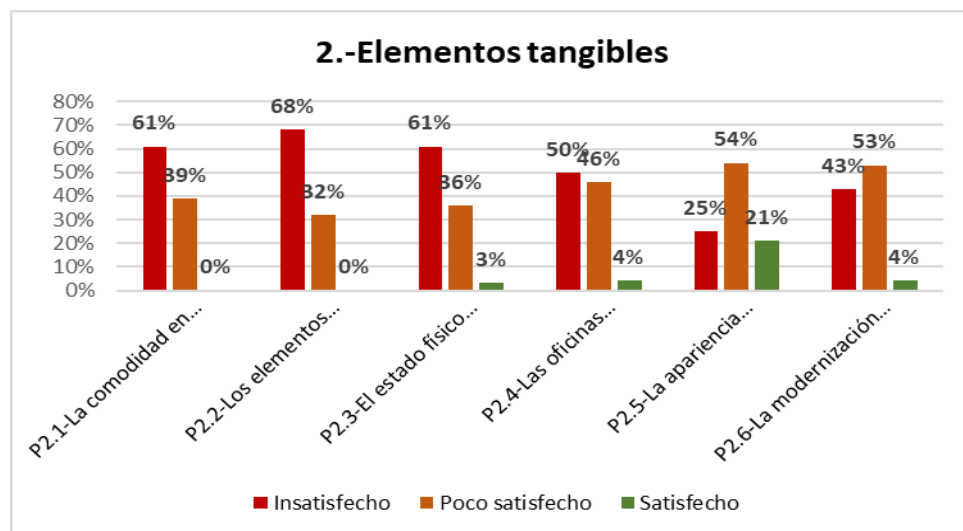
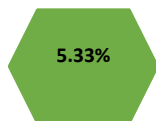
En la primera dimensión que es la de **Elementos Tangibles**, relacionada con la comodidad en el área de espera, los recursos materiales, el estado físico del área de atención al usuario e identificación de las oficinas, el mayor porcentaje corresponde a la clasificación de **“insatisfecho”**, seguido por **“poco satisfecho”** y el más bajo corresponde a **“satisfecho”**.

Para las preguntas relacionadas con la apariencia física de los empleados y la modernización de la instalaciones y equipos el mayor porcentaje corresponde a la clasificación **“poco satisfecho”**, seguido por **“insatisfecho”** y el más bajo a **“satisfecho”** (ver tabla No.3 y gráfico No.2). El promedio de satisfacción para esta dimensión es 5.33%.

Tabla No.3

ELEMENTOS TANGIBLES: P2 ¿Cómo valora usted...	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
P2.1-La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución (Resp. Del 0 al 10).	61%	39%	0%	100%
P2.2-Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad. (Resp. Del 0 al 10).	68%	32%	0%	100%
P2.3-El estado físico del área de atención al usuario de los servicios. (Resp. Del 0 al 10).	61%	36%	3%	100%
P2.4-Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.(Resp. Del 0 al 10).	50%	46%	4%	100%
P2.5-La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.(Resp. Del 0 al 10).	25%	54%	21%	100%
P2.6-La modernización de las instalaciones y los equipos (Resp. Del 0 al 10).	43%	53%	4%	100%

Promedio de Satisfacción de la dimensión

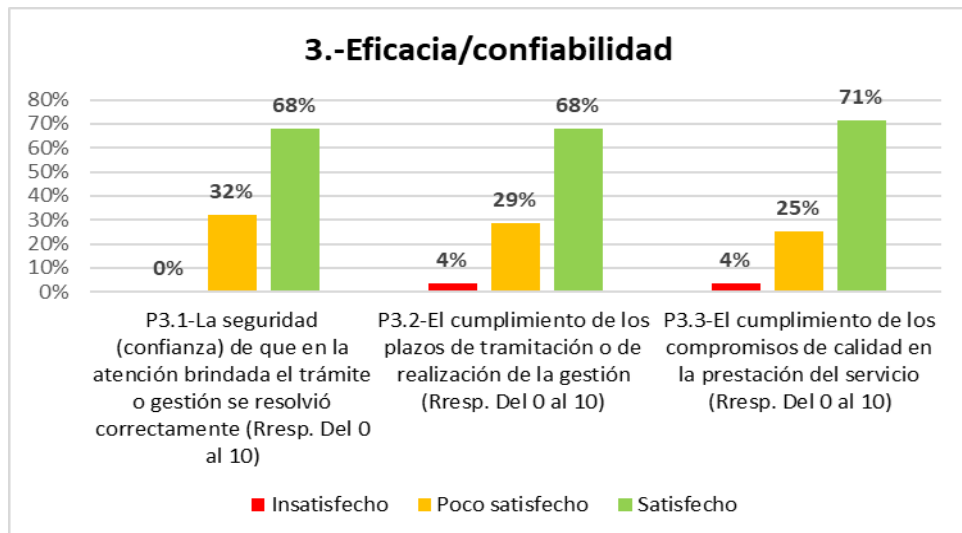
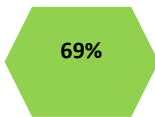


En cuanto a las tres preguntas de la segunda dimensión que es la de **Eficacia/Confiabilidad**, que tiene que ver con la seguridad de que la solicitud sea resuelta correctamente, el cumplimiento de plazos de tramitación y gestión y la calidad con la que es prestado el servicio, el resultado es que la clasificación **“satisfecho”** es la más alta, seguida de la **“poco satisfecho”**, siendo la más baja **“insatisfecho”**. (ver tabla No.4 y gráfico No.3). **El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 69%.**

Table No.4

EFICACIA/CONFIABILIDAD: P3 ¿Cómo valora usted...	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
P3.1-La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente (Resp. Del 0 al 10)	0%	32%	68%	100%
P3.2-El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión (Resp. Del 0 al 10).	4%	29%	68%	100%
P3.3-El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio (Resp. Del 0 al 10).	4%	25%	71%	100%

El promedio de satisfacción de la dimensión es

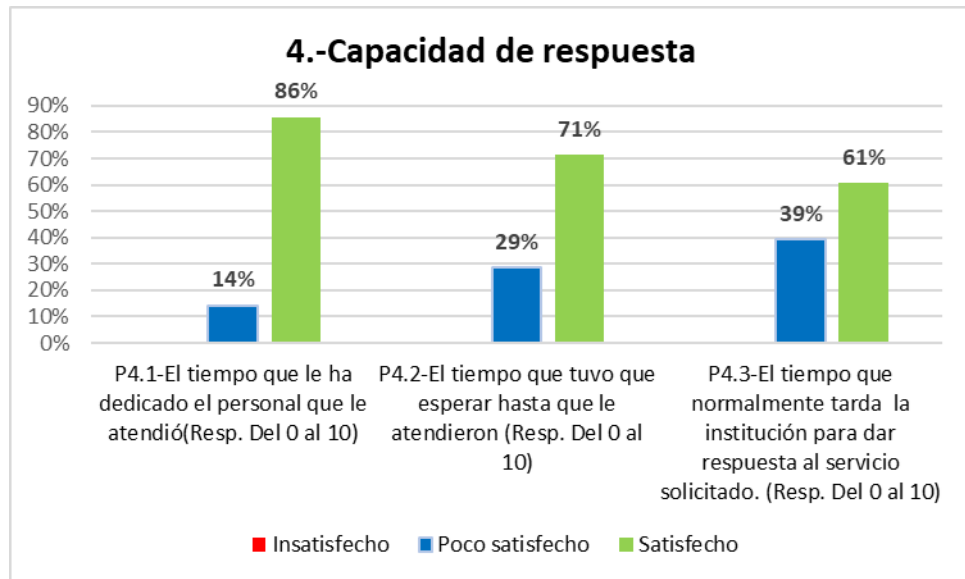


En la tercera dimensión que corresponde a **Capacidad de Respuesta**, que se refiere el tiempo que el personal dedica al usuario, el tiempo de espera para recibir el servicio y el tiempo para recibir respuesta, el resultado de la clasificación **“satisfecho”** es el más alto, seguido por la **“poco satisfecho”**, siendo la más baja **“insatisfecho”** (ver tabla No.5 y gráfico No.4), **el promedio de satisfacción para esta dimensión es 73%.**

Tabla No.5

CAPACIDAD DE RESPUESTA: P4 ¿Cómo valora usted...	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
P4.1-El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió(Resp. Del 0 al 10)	0%	14%	86%	100%
P4.2-El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron (Resp. Del 0 al 10).	0%	29%	71%	100%
P4.3-El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado. (Resp. Del 0 al 10).	0%	39%	61%	100%

El promedio de satisfacción de la dimensión es

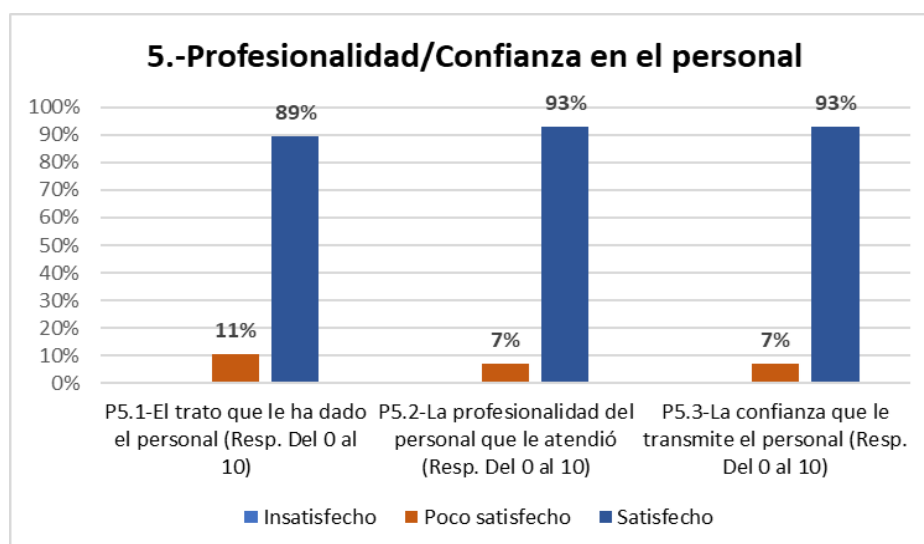
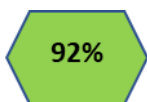


El resultado obtenido con las tres preguntas de la cuarta dimensión que es la de **Profesionalidad/Confianza en el Personal**, que incluye el trato recibido del personal, la profesionalidad con que atiende y la confianza que le trasmite al usuario, es que la clasificación **“satisfecho”** es la más alta, seguida de la **“poco satisfecho”**, siendo la **“insatisfecho”** igual a 0 (ver tabla No.6 y gráfico No.5). **El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 92%.**

Tabla No.6

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL: P5 ¿ Cómo valora usted...	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
P5.1-El trato que le ha dado el personal (Resp. Del 0 al 10).	0%	11%	89%	100%
P5.2-La profesionalidad del personal que le atendió (Resp. Del 0 al 10).	0%	7%	93%	100%
P5.3-La confianza que le trasmite el personal (Resp. Del 0 al 10).	0%	7%	93%	100%

El promedio de satisfacción de la dimensión es

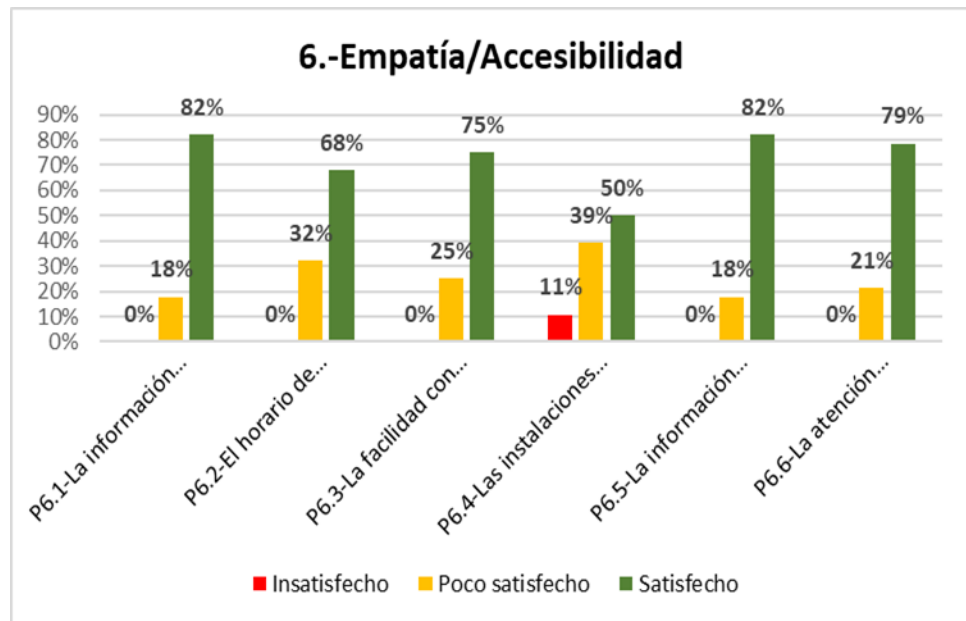


Con relación a las preguntas de la quinta dimensión correspondiente a **Empatía/Accesibilidad**, relacionada con la utilidad de la información recibida sobre su trámite o gestión, el horario de atención al público, la facilidad para conseguir la cita, la localización de las instalaciones de la institución, la claridad y comprensión de las informaciones recibidas y la atención personalizada que recibe el usuario, la clasificación “**satisfecho**” es la más alta, seguida de la “**poco satisfecho**”, siendo “**insatisfecho**” la más baja (ver tabla No.7 y gráfico No.6). **El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 73%.**

Tabla No.7

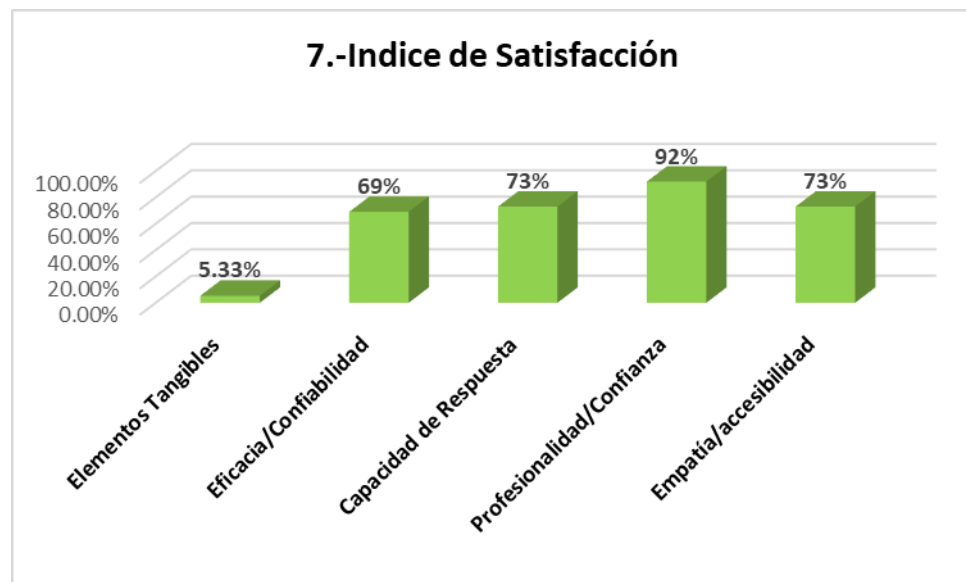
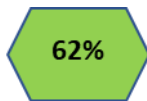
EMPATIA/ACCESIBILIDAD: P6 ¿Cómo valora usted...	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
P6.1-La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil (Resp. Del 0 al 10).	0%	18%	82%	100%
P6.2-El horario de atención al público (Resp. Del 0 al 10).	0%	32%	68%	100%
P6.3-La facilidad con que consiguió cita (Resp. Del 0 al 10).	0%	25%	75%	100%
P6.4-Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables (Resp. Del 0 al 10).	11%	39%	50%	100%
P6.5-La información que le proporcionaron fue clara y comprensible (Resp. Del 0 al 10).	0%	18%	82%	100%
P6.6-La atención personalizada que le dieron (Resp. Del 0 al 10).	0%	21%	79%	100%

El promedio de satisfacción de la dimensión es

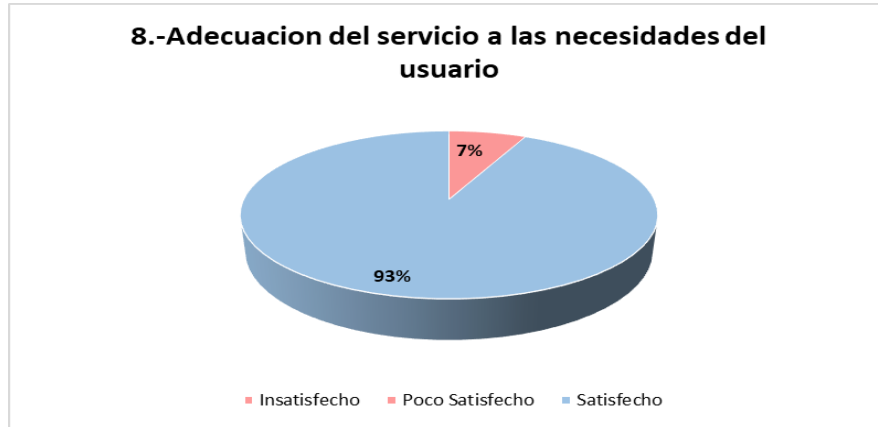


El índice de satisfacción en sentido general es de **62%**, el cual es el promedio de las dimensiones **Elementos Tangibles**, que tiene un promedio de **5.33%**; la dimensión **Eficacia/Confiabilidad**, la cual tiene un promedio de **69%**; la dimensión **Capacidad de Respuesta**, que tiene un promedio de **73%**; la dimensión de **Profesionalidad/Confianza**, con promedio de **92%** y lo relacionado a la **Empatía/Accesibilidad**, cuyo promedio es de **73%** (ver gráfico No.7).

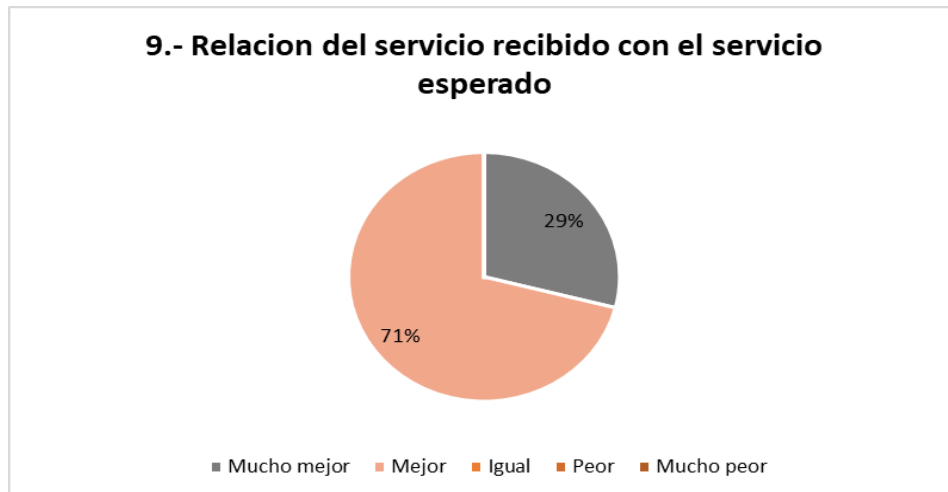
Índice de satisfacción



Asimismo, respecto a la adecuación del servicio recibido a las necesidades del usuario la clasificación **“satisfecho”** fue de **93%**, seguida por la **“poco satisfecho”** con **7%**, siendo **“insatisfecho”** igual a **0** (ver gráfico No.8).



Para la pregunta respecto a las expectativas que tenía el usuario comparadas con el servicio recibido el resultado es que la clasificación **“mucho mejor”**, tiene un **29%**, **“mejor”** un **71%**, quedando las clasificaciones **“igual”**, **“peor”** y **“mucho peor”** iguales a **0**.



En cuanto al grado de satisfacción general el **93%** de los encuestados está satisfecho y el **7%** poco satisfecho, para la clasificación insatisfecho el resultado es **0**.



Respecto al contacto vía internet en los últimos seis meses, el **21%** respondió que lo ha utilizado, mientras el **79%** respondió que no.

De los que respondieron positivamente el **50%** lo utilizó para “**obtener información**”, el **17%** para “**completar un formulario**” y el **33%** corresponde a la clasificación “**otros**”.

Con relación al servicio recibido vía internet el **100%** de los encuestados está satisfecho.

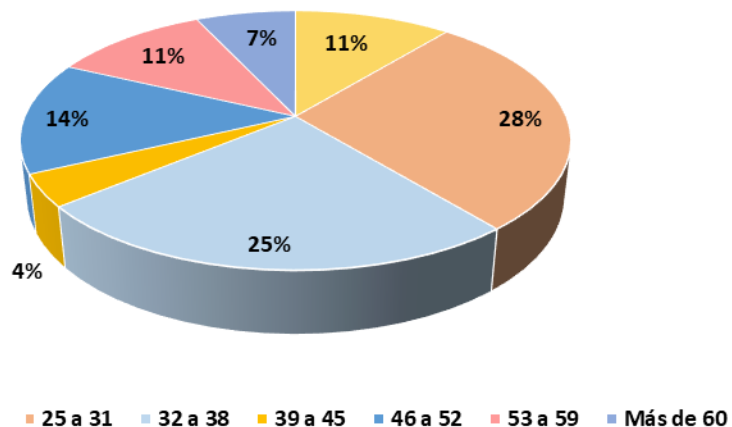
Las preferencias del medio para contactar a la institución, el **17%** respondió que prefiere hacerlo de manera personal, el **33%** por la vía telefónica y el **50%** respondió que lo haría vía internet.

El rango de edad de los encuestados esta expresado a continuación en la Tabla No.8 y el grafico No.11.

Tabla No.8

Rango de edad	
De 18 a 24	3
25 a 31	8
32 a 38	7
39 a 45	1
46 a 52	4
53 a 59	3
Más de 60	2
Total	28

11.-Rango de edad de los encuestados

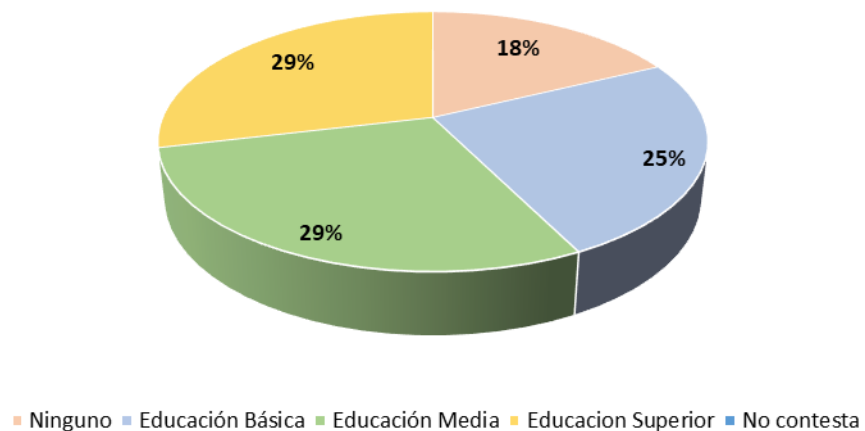


El último grado cursado por los encuestados se detalla como sigue en la Tabla No.9 y el grafico No.12.

Tabla No.9

Ultimo grado de estudios realizado	
Ninguno-1	5
Educación Básica-2	7
Educación Media-3	8
Educación Superior-4	8
No contesta-99	0
Total	28

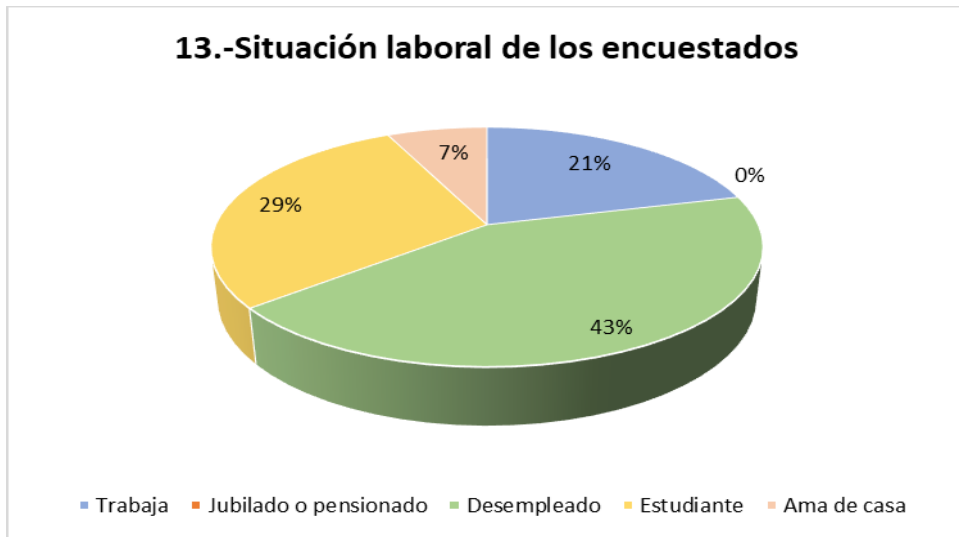
12.-Ultimo grado de estudios realizado



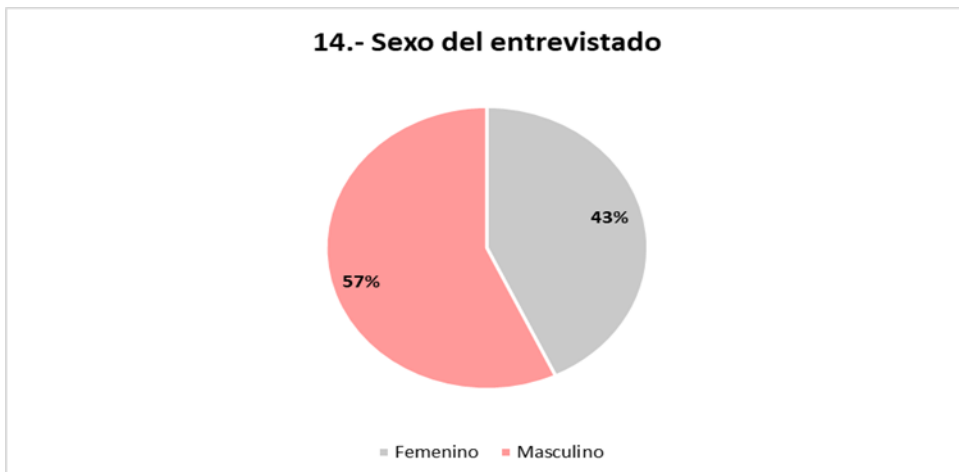
En cuanto a la situación laboral de los encuestados se detalla a continuación en la tabla No.10 y el gráfico No.13.

Tabla No.10

Situación laboral de los encuestados	
Trabaja-1	6
Jubilado o pensionado-2	0
Desempleado-3	12
Estudiante-4	8
Ama de casa-5	2
NS/NC-99	0
Total	28



De los 28 usuarios encuestados 12 corresponden al sexo femenino para un 43% y 16 al sexo masculino para un 57%.



Atendiendo a los resultados obtenidos en la primera dimensión, **Elementos Tangibles**, en la cual el nivel de satisfacción es de **5.33%**, es necesario aclarar que el Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHSIDA), está ubicado en las instalaciones de la Plaza de la Salud, el Edificio IV, con una ocupación mínima de espacio, ya que dicho centro de salud es propietario del edificio y por esta razón estamos muy limitados de espacio físico para prestar los servicios presenciales de forma que satisfaga las expectativas de los usuarios, por lo anterior, no podemos hacer ninguna remodelación ni adecuación a nuestras oficinas.