

# Encuesta satisfacción ciudadana sobre la calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

MISPAS-DAF-CM-2021-0170



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL (MISPAS)**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN</b>	
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	

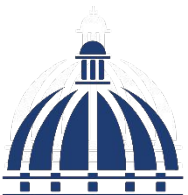


# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud Pública, en su rol de órgano rector del sector salud, tiene como función principal 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 catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial.

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 enero-diciembre 2021.



# FICHA TÉCNICA

**Universo:** Usuarios de los Servicios Públicos

**Ámbito:** Sede del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

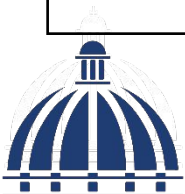
**Informantes:** Base de datos usuarios Institucionales del MISPAS

**Muestra:** 400 entrevistas distribuidas por cuota con un error general de  $\pm 4.9\%$ , un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.

**Método:** CATI (Entrevistas Telefónicas Asistidas por Computador)

**Fecha de levantamiento:** Diciembre 2021 a Enero 2022

**Realización:** Gallup República Dominicana, en colaboración con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

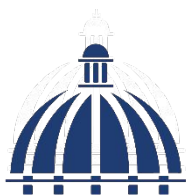


## Muestra

La muestra resultante fue ponderada considerando los pesos reales, equilibrándola de acuerdo a la correcta afijación proporcional por cantidad de usuarios de cada área.

AREA O DEPARTAMENTO	Distribución real de usuarios: universo N= 51,746	Distribución de la muestra sin ponderar n=400	Distribución de la muestra ponderada n=400
Digemap Alimentos	18%	15%	18%
Digemap Medicamentos	21%	18%	21%
Digemap Productos Sanitarios	2%	14%	2%
Servicios Dirección Jurídica	43%	34%	43%
Digemap Cosméticos	8%	7%	8%
Servicios Dirección de Habilitación y Acreditación	8%	13%	8%
Total	100%	100%	100%

\*En el presente informe se presentan los resultados a nivel general, para ver resultados por tipo de servicio, ver informes individuales.



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

El cuestionario contempla las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana con respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública. Este modelo mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones que se describen a continuación:

## 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).

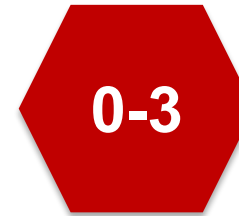
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN CON LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# Servicios Encuestados

Ministerio de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social  
(MISPAS)

EXEQUÁTUR DE LEY - CARRERA DE MEDICINA PARA EGRESADOS DE UNIVERSIDADES PRIVADAS

REGISTRO SANITARIO

CERTIFICACIÓN DE EXEQUÁTUR

ACTUALIZACIÓN PRODUCTO

CARTA DE TRÁMITE

ALIMENTOS

CERTIFICACION

RENOVACION DE PRODUCTO

HABILITACION

REGISTRO DE PRODUCTO

SOLICITUD DE ALGUN PRODUCTO

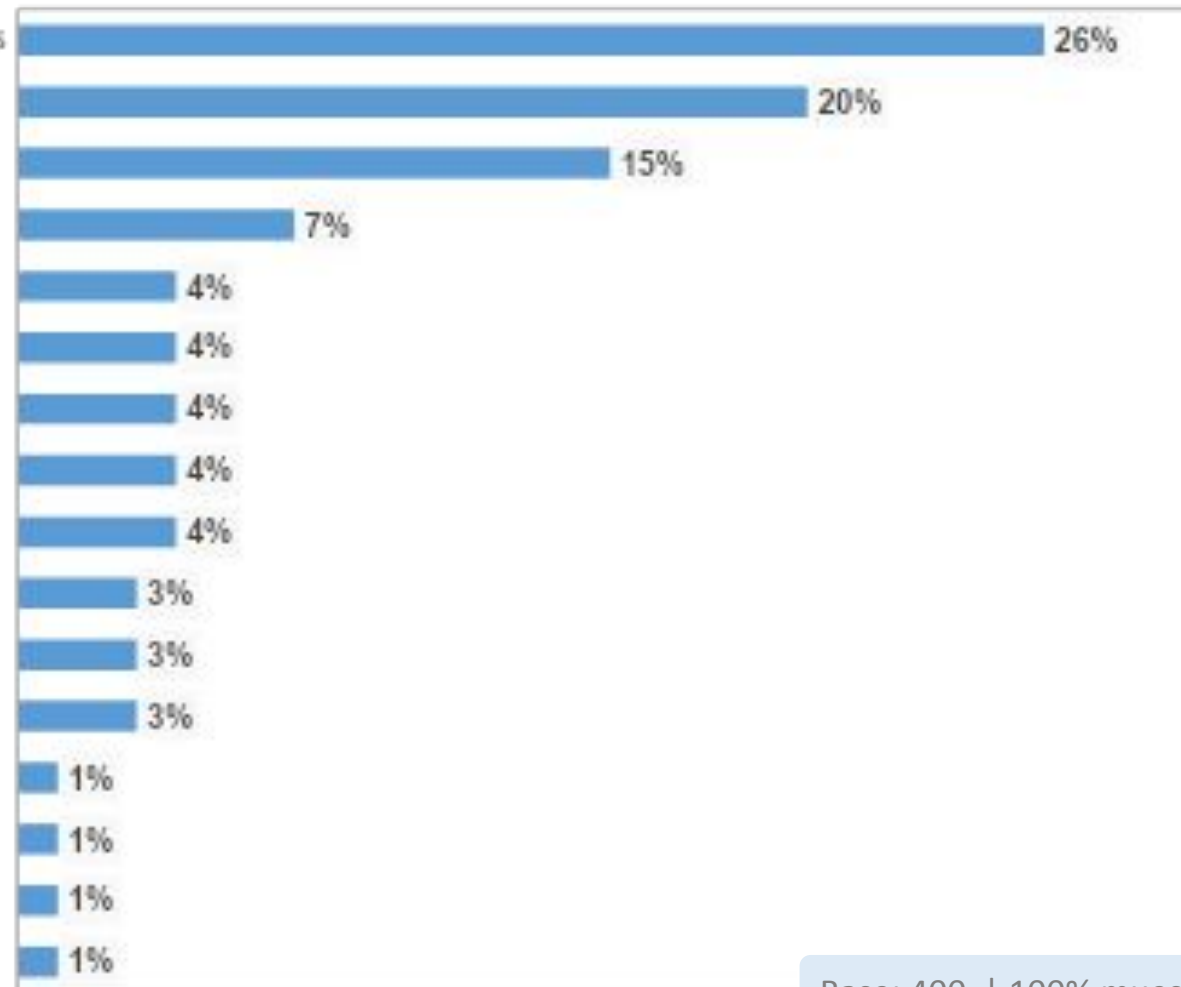
DEPOSITO DE DOCUMENTACION

RETIRO DE PRODUCTO

VACUNAS

EXEQUATUR DE LEY

no sabe o no responde

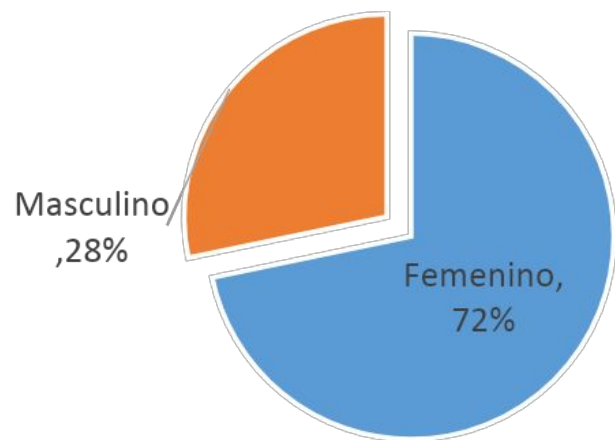


Base: 400 | 100% muestra total

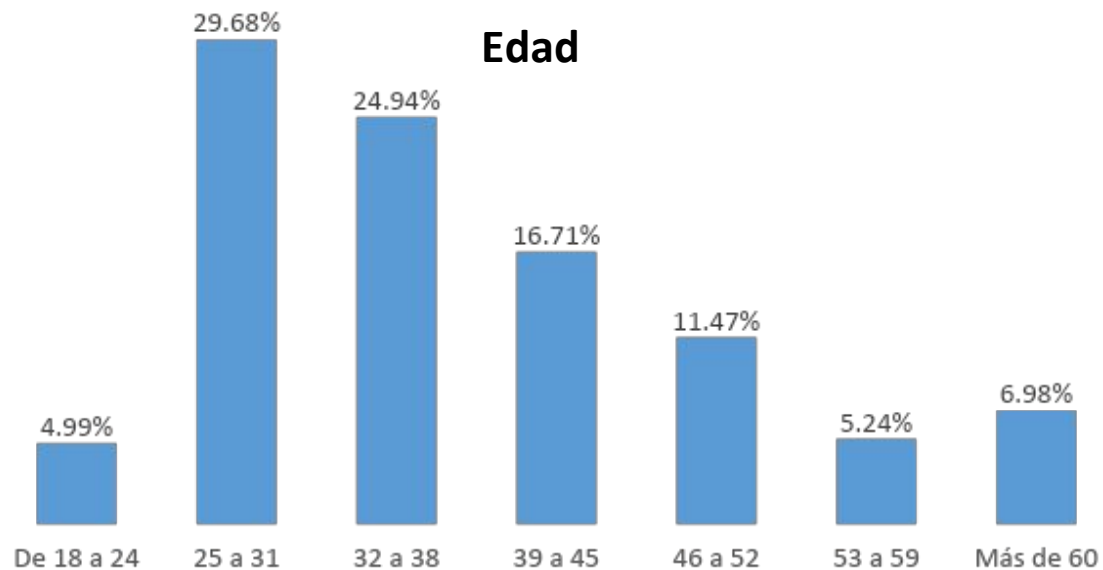


## PERFIL DEL ENCUESTADO

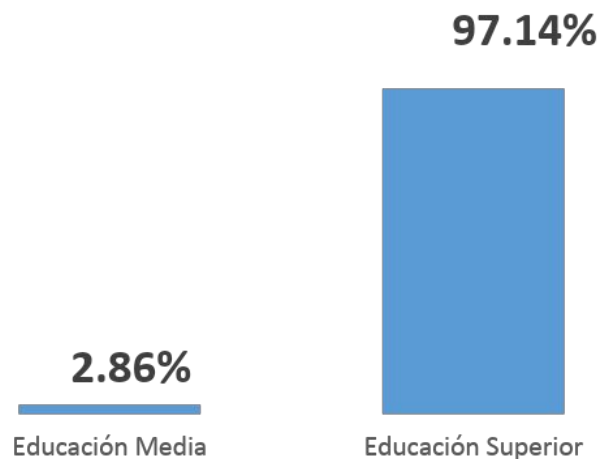
### Género



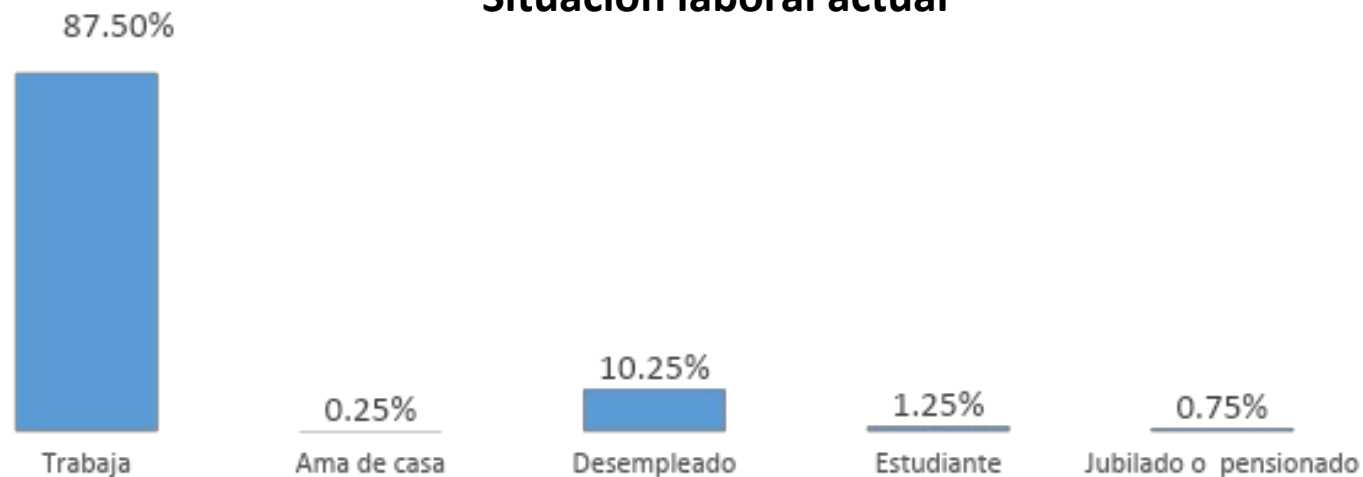
### Edad



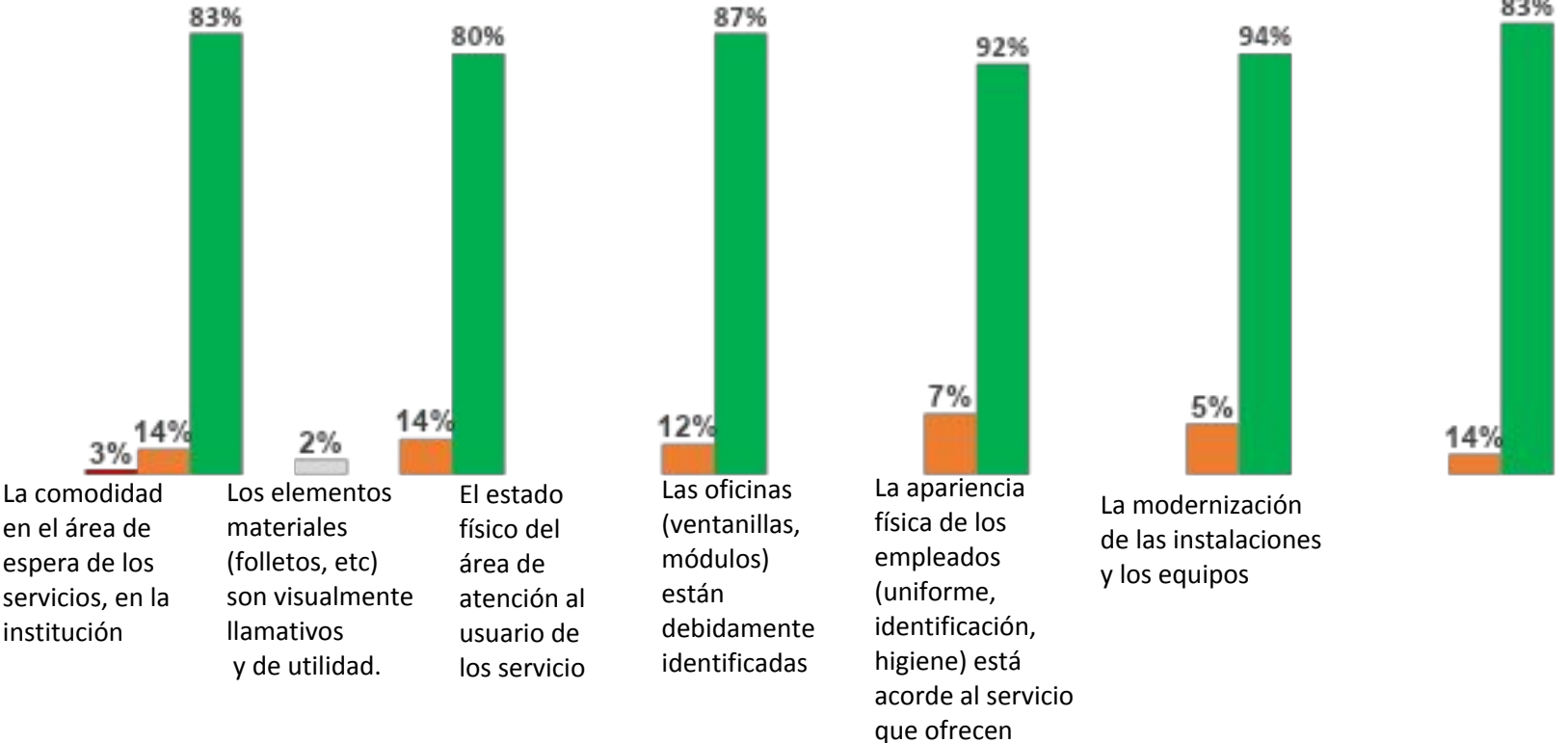
### Grado de estudio alcanzado



### Situación laboral actual



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

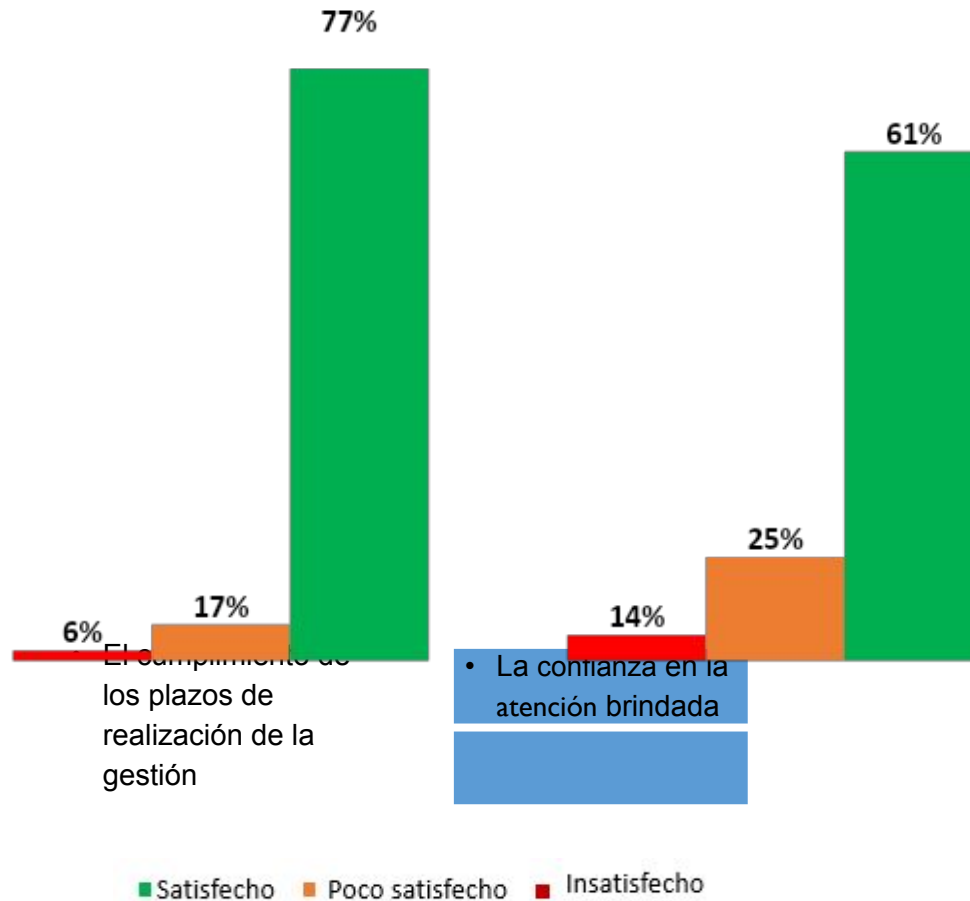


Promedio de satisfacción de la dimensión

**86.5%**

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

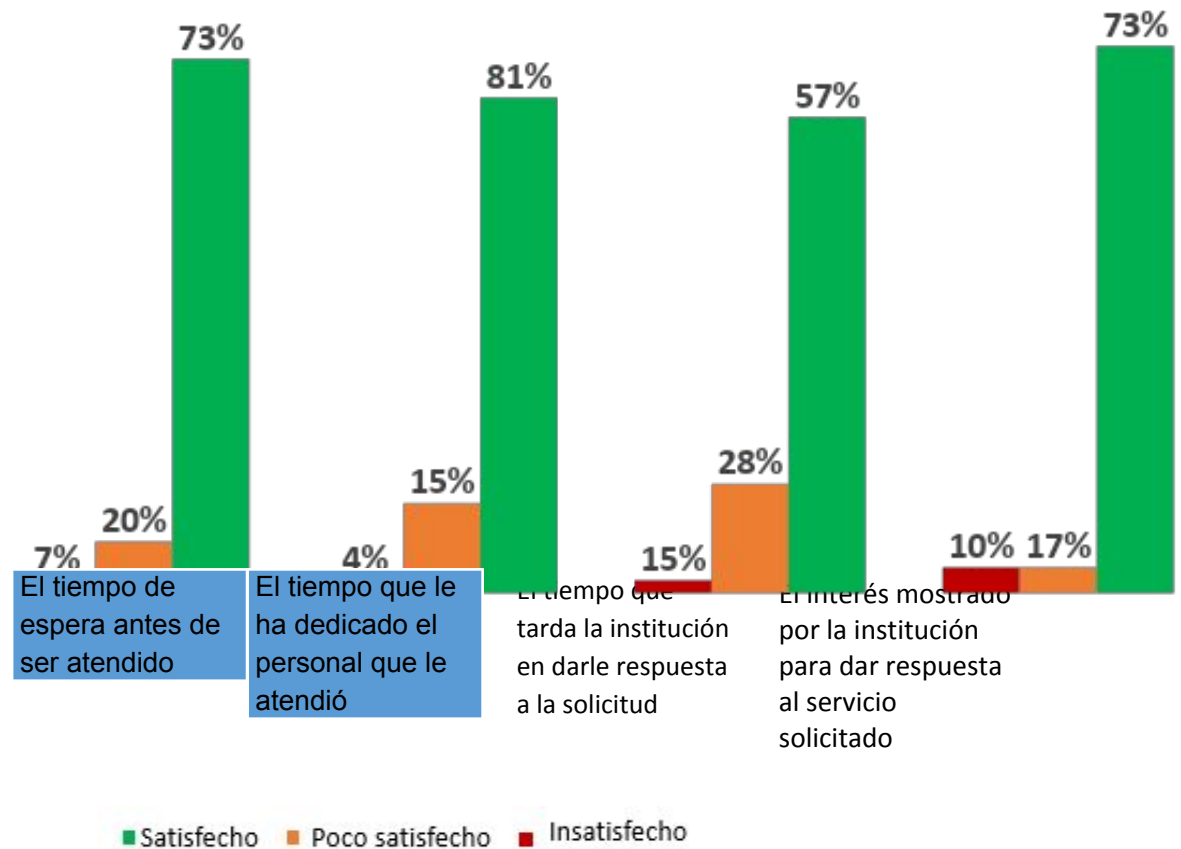
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



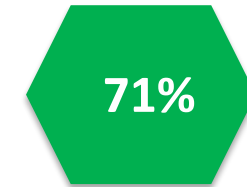
Promedio de satisfacción de la dimensión



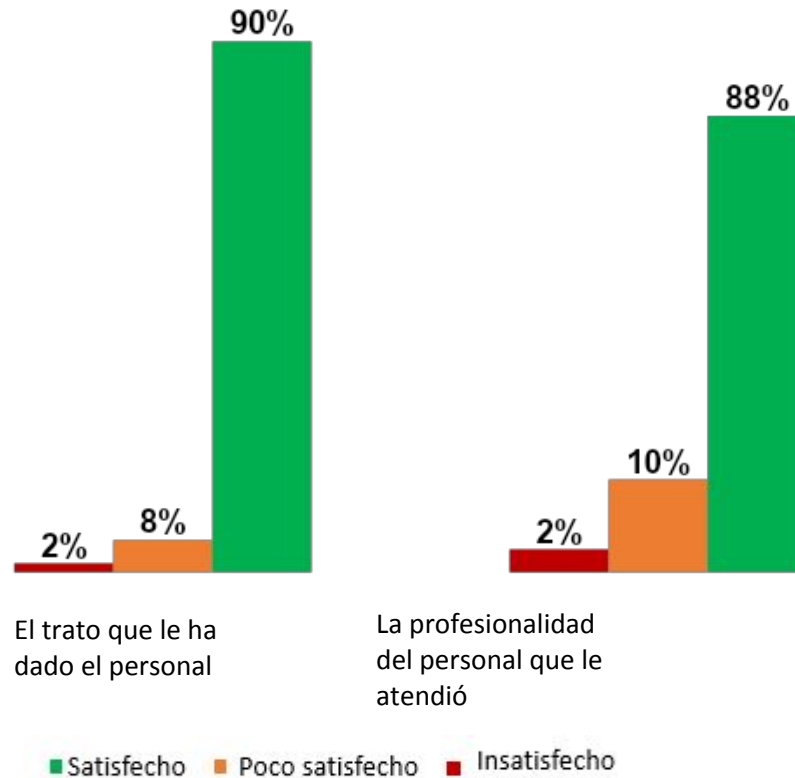
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



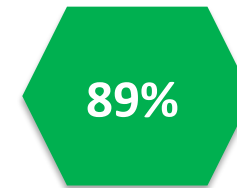
Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

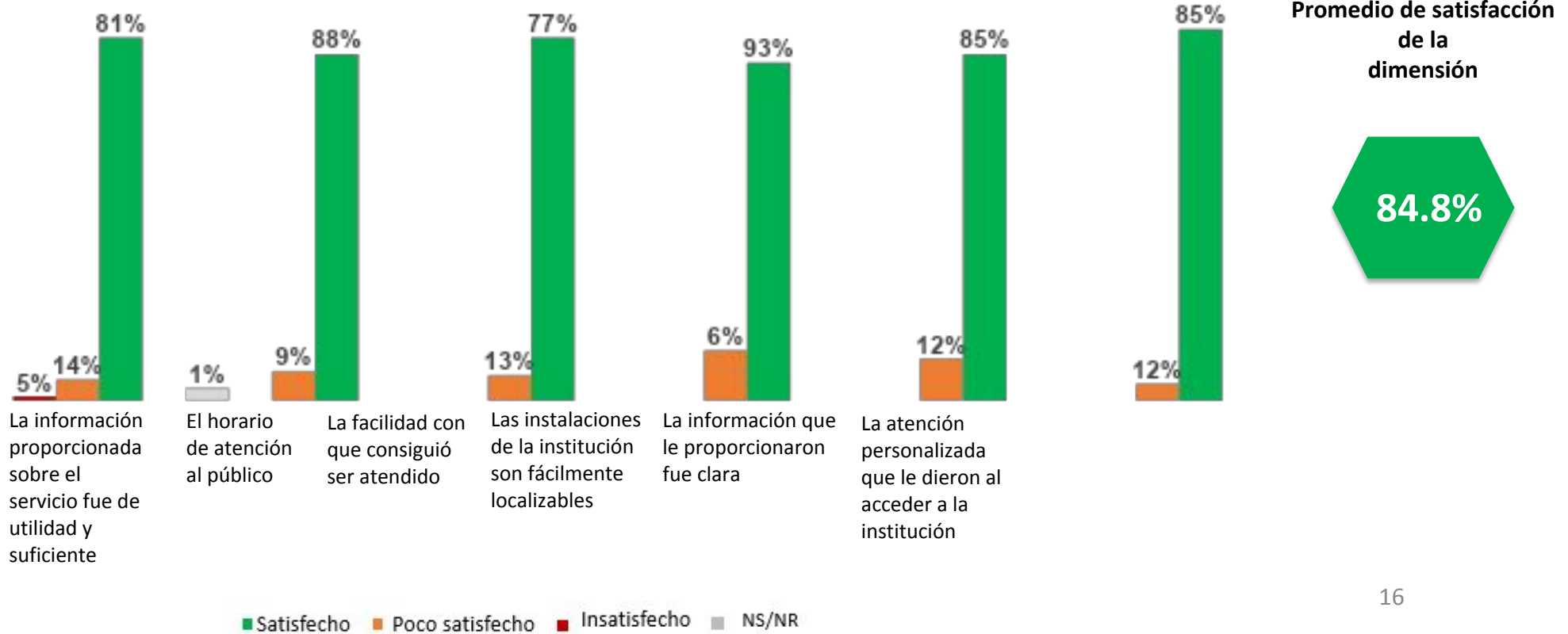


Promedio de satisfacción de la dimensión



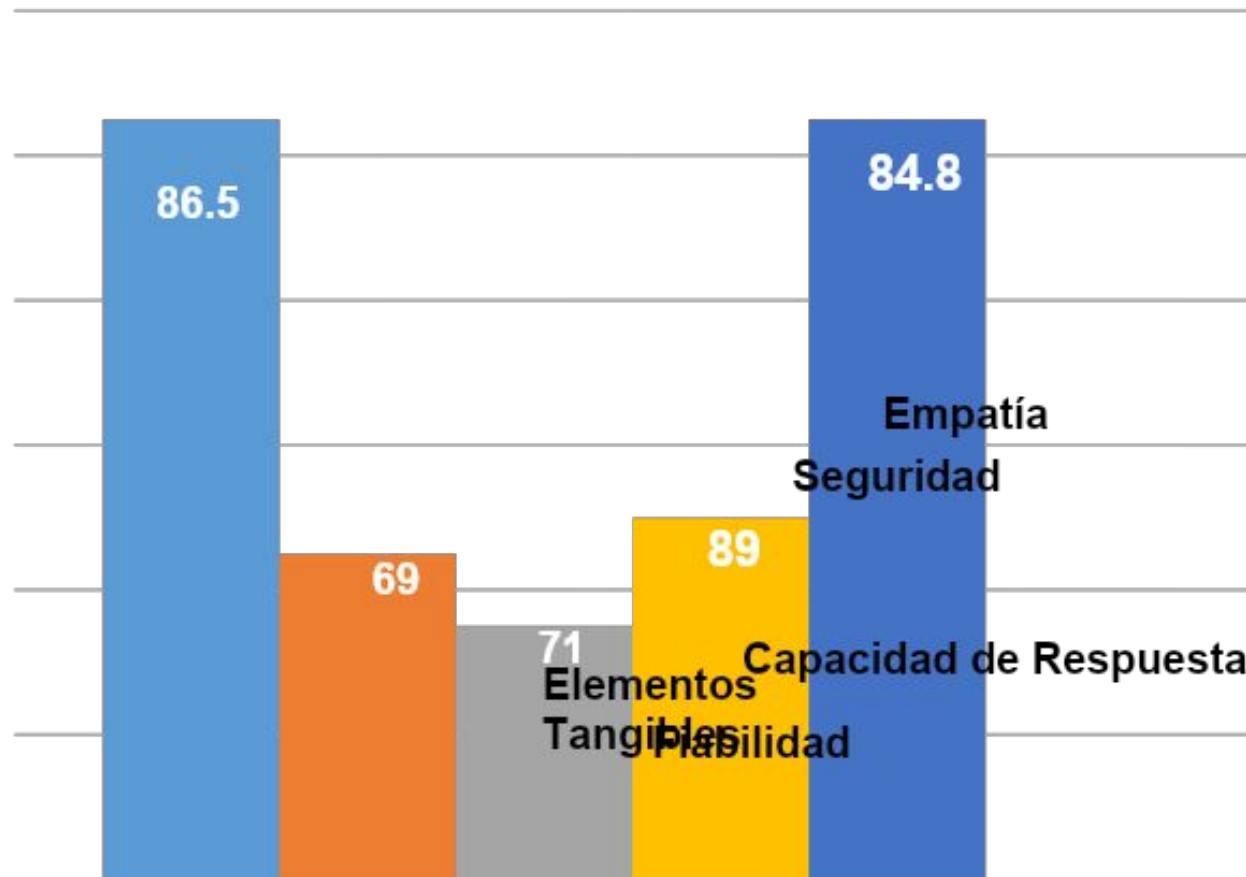
Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA

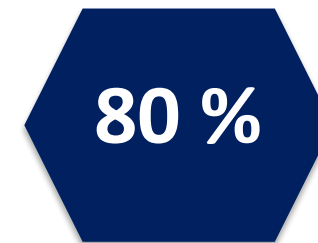




# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción



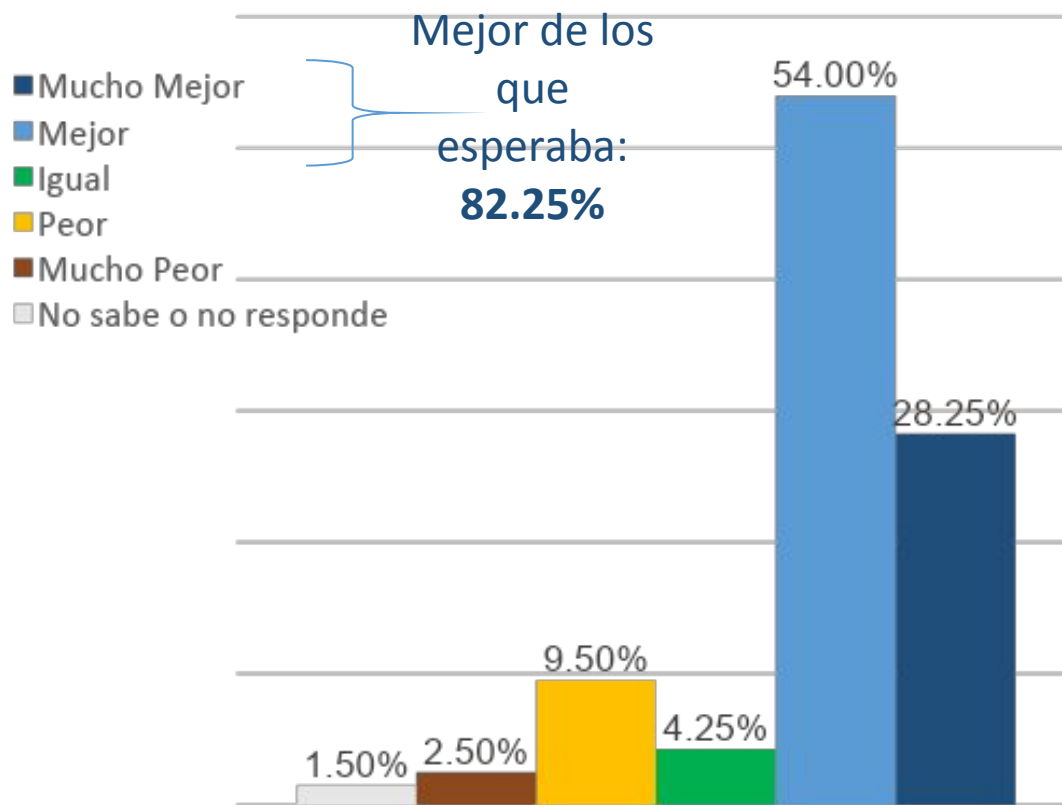
Expresado en %

17

Base: 100% Total muestra

# EL SERVICIO ESPERADO

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



Base: 400 | 100% muestra total



# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN MISPAS 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos de tramitación o realización de la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio.	Sep-22	Feb-23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el numero de cursos y talleres impartidos al personal de atención al usuario.	Ene-23	Jun-23	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios -Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	La confianza en la atención brindada	Reforzar los servicios que brinda el MISPAS y sus requisitos.	Ago-22	Sep-2022	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud	Estandarización de plazos por tipo de servicios.	Nov-22	Abril-23	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La facilidad con que consiguió ser atendido	Hacer promoción sobre las diferentes vías de solicitud de servicios.	Sep-22	Dic-22	Dirección de Gestión de Servicios a Usuarios- Dirección de Comunicaciones