



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el
Consejo Nacional para el VIH y el SIDA
(CONAVIHSIDA) 2023**

F. González



INDICE

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Metodología	5
Resultados de Satisfacción de los Servicios Presenciales	7
Plan de Acción	13

Introducción:

El Consejo Nacional para el VIH y el SIDA (CONAVIHISDA), creado mediante la Ley de VIH y SIDA de la República Dominicana No.135-11, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 7 de junio de 2011, Es un organismo autónomo –con personalidad jurídica propia-, multisectorial, colegiado y de carácter estratégico, con la responsabilidad de coordinar y conducir la Respuesta Nacional al VIH/SIDA, en consonancia con las disposiciones establecidas en la referida ley, su reglamento de aplicación y en su reglamento interno. Sus miembros representan a todos los sectores y actores nacionales que inciden en la estrategia de país para dar respuesta a la condición de salud.

Para el cumplimiento con su misión ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios de manera presencial que comprende el apoyo emocional por diagnóstico VIH, apoyo emocional por sospecha de VIH, referimiento a un SAI, ayuda para compra de medicamentos y ayuda para estudios clínicos.

Con el objetivo de medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios que ofrece el CONAVIHISDA y contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en la institución, fue realizada la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios de manera presencial durante el periodo abril-diciembre 2022. Durante el mencionado periodo los usuarios solo solicitaron los siguientes servicios:

- Apoyo emocional por diagnóstico VIH
- Apoyo emocional por sospecha de VIH
- Referimiento a un de Servicio Atención Integral (SAI)

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA (CONAVIHSIDA)
ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA 2023

Ficha Técnica

Población	La institución brindo servicios presenciales a 26 personas.								
Ámbito	La encuesta será aplicada a usuarios de Santo Domingo, D. N.								
Muestra	<table><tr><td>Apoyo Emocional por Diagnostico</td><td>6</td></tr><tr><td>Apoyo Emocional por Sospecha de VIH</td><td>4</td></tr><tr><td>Referimiento a un SAI</td><td><u>15</u></td></tr><tr><td>Total de encuestas a aplicar</td><td>25</td></tr></table>	Apoyo Emocional por Diagnostico	6	Apoyo Emocional por Sospecha de VIH	4	Referimiento a un SAI	<u>15</u>	Total de encuestas a aplicar	25
Apoyo Emocional por Diagnostico	6								
Apoyo Emocional por Sospecha de VIH	4								
Referimiento a un SAI	<u>15</u>								
Total de encuestas a aplicar	25								
Método a utilizar	Por la vía telefónica.								
Fecha de levantamiento	Este proceso será realizado del lunes 24 al viernes 28 de abril 2023.								
Responsables	La aplicación de la encuesta estará a cargo de la División de Poblaciones Clave y Movilización Social, la tabulación y el informe final estará a cargo de la División de Planificación y Desarrollo.								

NOTA: En el periodo abril-diciembre 2022 solo fueron atendidas 26 personas de forma presencial, los usuarios no utilizaron la forma virtual. La institución no brinda servicios a ninguna otra organización.

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 entre abril-diciembre 2022.
- El universo está compuesto por las 26 personas que recibieron los servicios del CONAVIHSIDA de forma presencial, durante el referido periodo.
- La muestra corresponde a 25 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.

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:

D I M E N S I O N E S	Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • 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 prestar el servicio de manera cuidadosa y fiable	<ul style="list-style-type: none"> • 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 inspirar credibilidad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal • La profesionalidad del personal que le atendió
	Empatía	Atención personalizada que dispensa la institución a sus clientes	<ul style="list-style-type: none"> • 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).

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

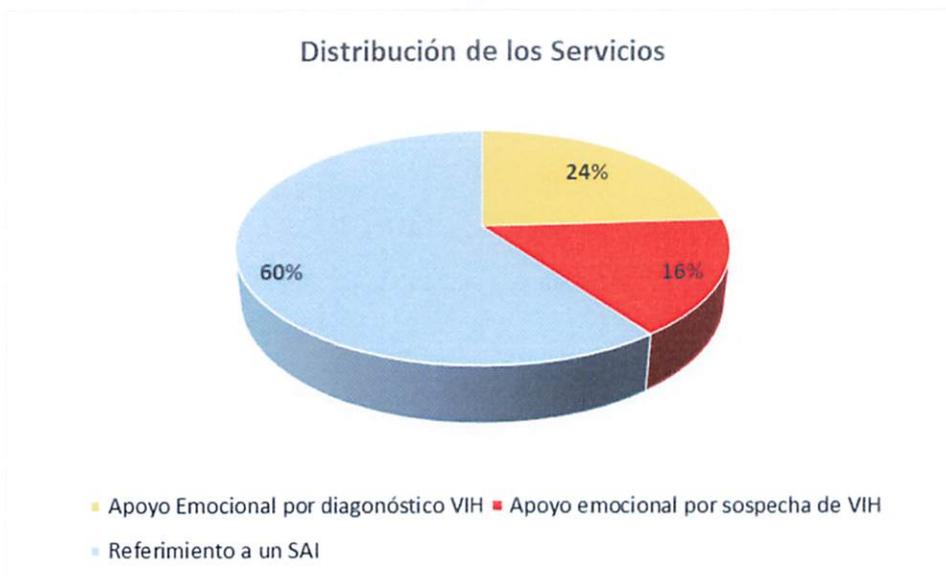
Selección de respuesta	Resultado
Del 0-3	Insatisfecho
Del 4-6	Poco satisfecho
De 7-10	Satisfecho

Resultados

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

0-Servicios solicitados

Gráfico No.1

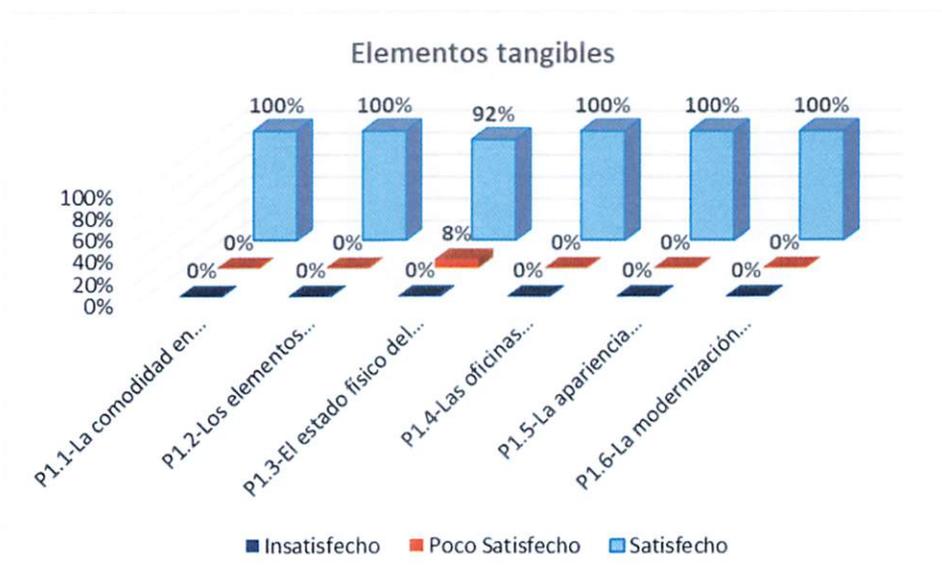


1.-Elementos Tangibles

Gráfico No.2

Promedio de Satisfacción de la dimensión

99%

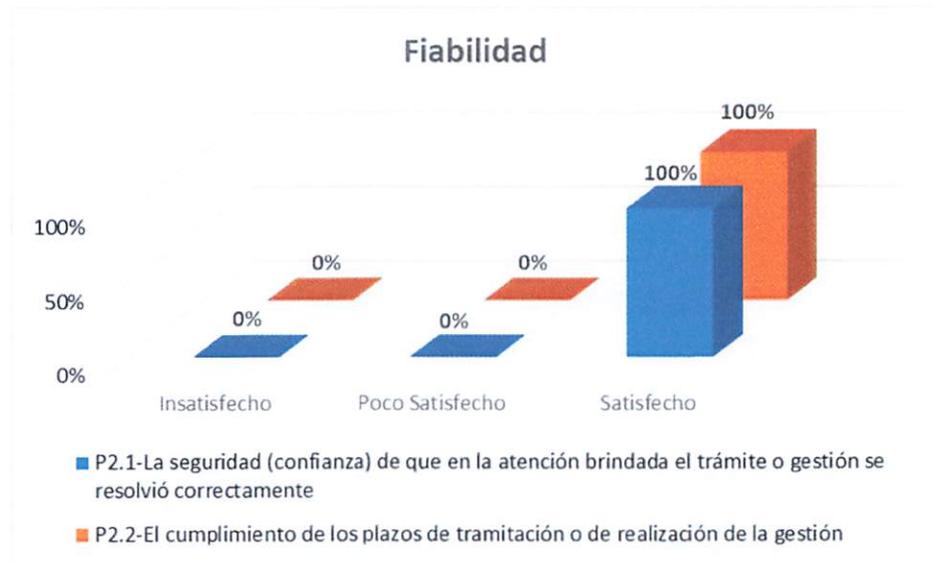


2.-Fiabilidad

Gráfico No.3

El promedio de satisfacción de la dimensión es

100%

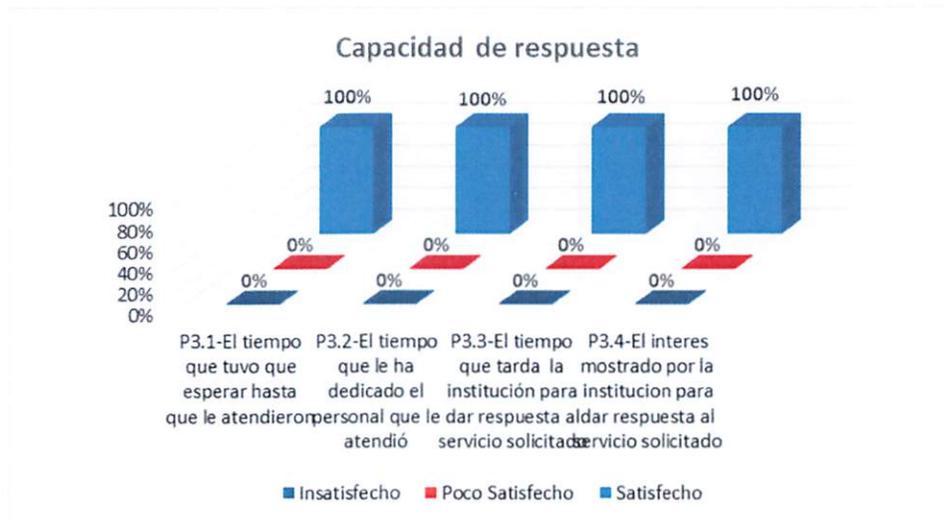


3.-Capacidad de Respuesta

Gráfico No.4

El promedio de satisfacción de la dimensión es

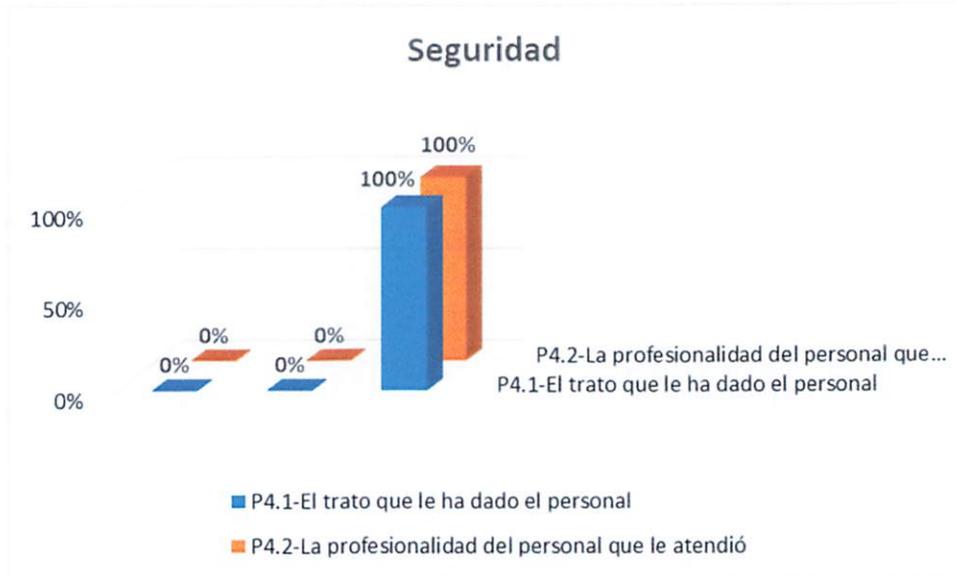
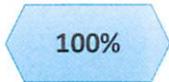
100%



4.-Seguridad

Gráfico No.5

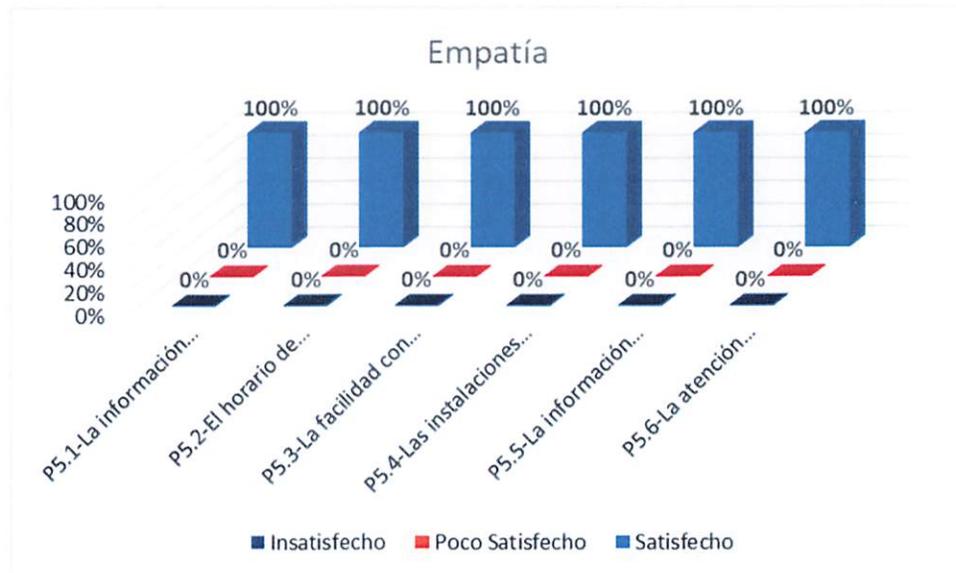
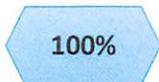
El promedio de satisfacción de la dimensión es



5.-Empatía

Gráfico No.6

El promedio de satisfacción de la dimensión es



Índice de Satisfacción General

Gráfico No.7

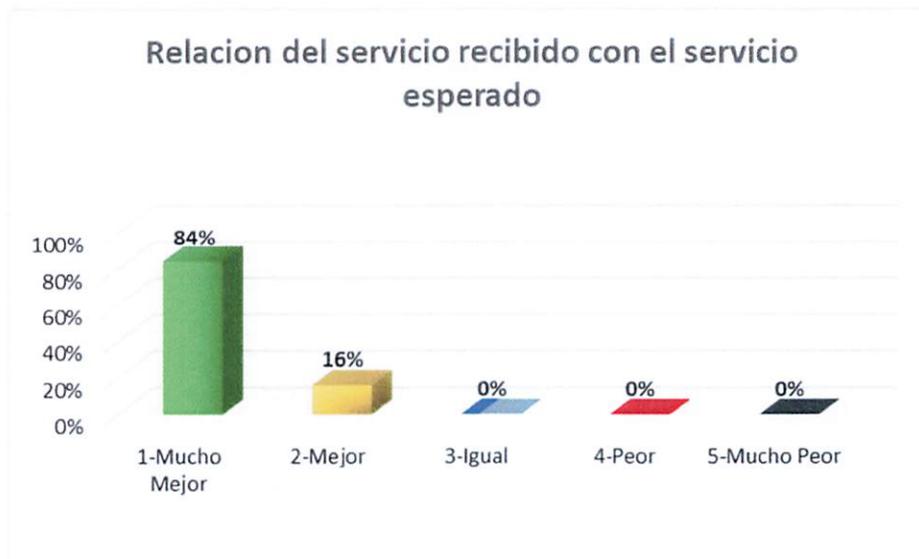
Índice de Satisfacción General

99.8%



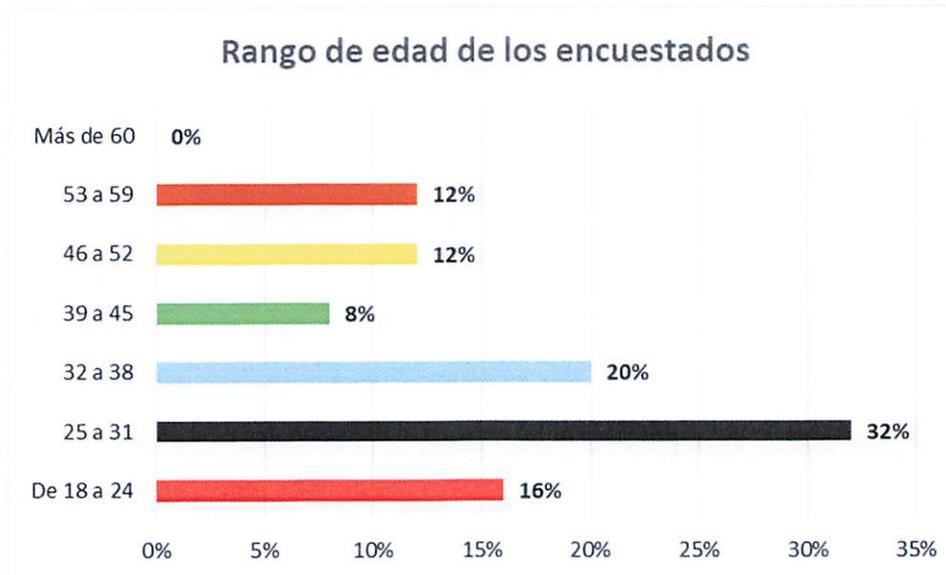
6.-Relacion del servicio recibido con el servicio esperado

Gráfico No.8



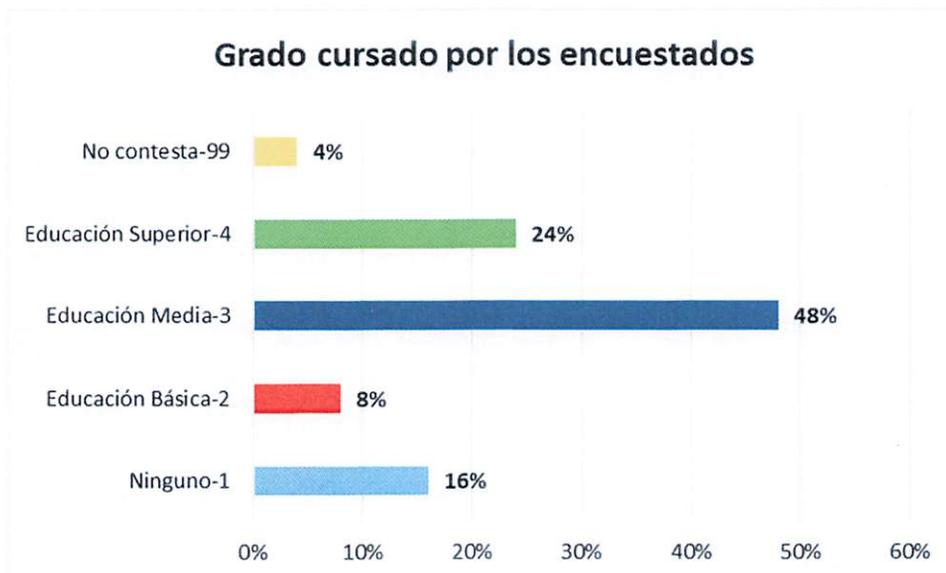
7.-Rango de edad

Gráfico No.9



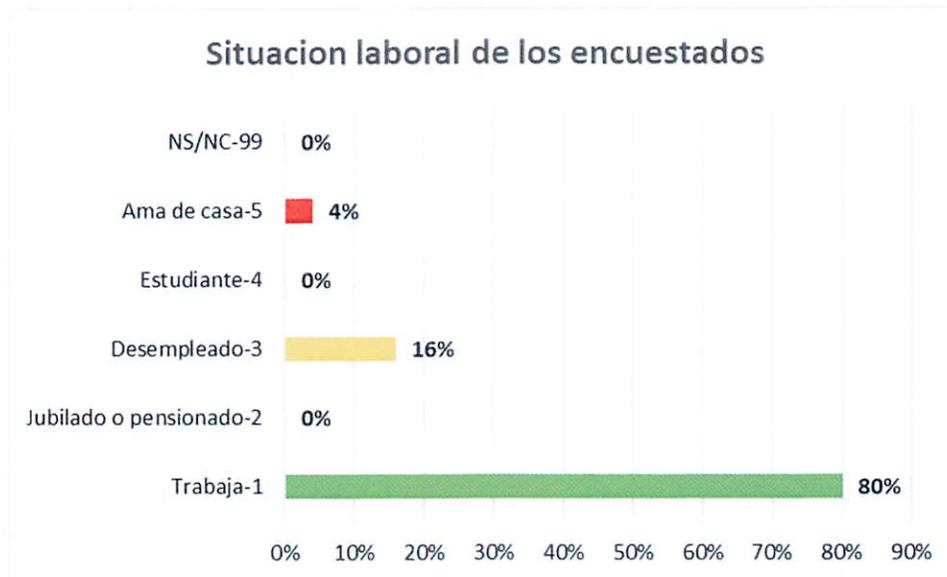
8.-Grado cursado

Gráfico No.10



9.-Situacion laboral de los encuestados

Gráfico No.11



10.-Distribucion por sexo de los entrevistados

Gráfico No.12



CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA (CONAVIHSIDA)
PLAN DE ACCION

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Area responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Adecuación del área en la que se prestan los servicios a los usuarios	Disponer de un area especial y un ambiente agradable para la atención de los usuarios	ene-24	mar-24	Departamento Técnico

E. González

