



# Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios 2023



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

Elaborado por:  
Departamento de Calidad en la Gestión, SNS  
**Dirección de Planificación y Desarrollo**

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. OBJETIVO.....	2
III. ALCANCE .....	2
IV. METODOLOGÍA .....	3
V. SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO.....	5
VI. SATISFACCIÓN GENERAL.....	9
VII. SERVICIO RECIBIDO Vs SERVICIO ESPERADO .....	10
VIII. PERFIL DEL ENCUESTADO.....	11
IX. PLAN DE ACCIÓN .....	12

## I. INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Salud se ha comprometido activamente para definir e implementar los procesos de seguimiento y medición de la satisfacción de sus usuarios, viendo así pertinente el uso de la información derivada de estas mediciones como la base para acción de apoyo al logro de los objetivos Institucionales.

En ese sentido y siguiendo con la estrategia de ofrecer servicios de salud con calidad, calidez y orientados a satisfacer las más altas expectativas de los ciudadanos, el Servicio Nacional de Salud aplicó una encuesta de satisfacción a los usuarios que requieren los servicios de Pasantía Médica de Ley a través del Portal de Autoservicios.

Dichas encuestas fueron aplicadas de manera digital utilizando la Herramienta Teams, a la cual se puede acceder tanto en computadoras como con dispositivos móviles (laptops, tabletas y celulares). Además, los resultados pueden visualizarse en tiempo real y la generación de reportes puede realizarse considerando diferentes variables.

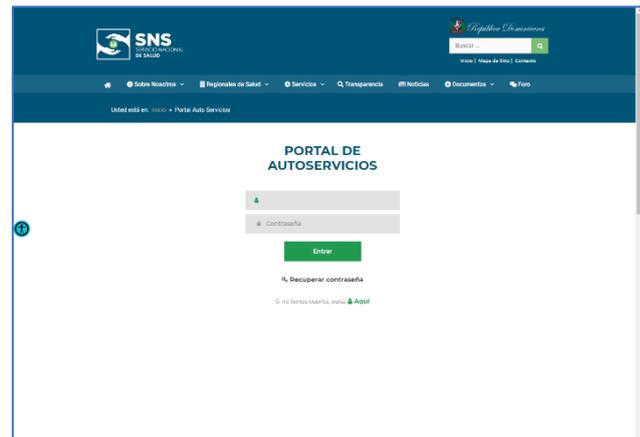


Imagen 1: Portal Autoservicios SNS

Cabe destacar, que las mismas se implementan como parte del Programa Carta Compromiso al Ciudadano, el cual es el documento donde las instituciones públicas comunican a los ciudadanos/clientes los servicios que brindan y cómo acceder a ellos. Además, dan respuesta a los indicadores 01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución y 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana de SISMAP Poder Ejecutivo.

## II. OBJETIVO

GENERAL

Conocer y medir la satisfacción de los usuarios que requieran el servicio de Pasantía Médica De Ley a través del portal de autoservicios del SNS de cara a implementar las acciones necesarias para mejorar la percepción de los mismos respecto al servicio recibido.

## III. ALCANCE

La encuesta se llevó a cabo vía electrónica por un periodo de 6 meses (octubre 2022 – marzo 2023), habilitada para la totalidad de usuarios que requirieron el servicio de pasantía médica de ley en dicho periodo de tiempo.

## IV. METODOLOGÍA

Se utilizó un método probabilístico donde se consideraron un total de 1,617 solicitudes de octubre 2022 a marzo de 2023, y una muestra de 159 encuestas con un error de 5%, un nivel de confianza de 95% y un p/q=50/50.

En total, **159** encuestas fueron analizadas durante el periodo de octubre 2022- junio 2023.

### FICHA TÉCNICA

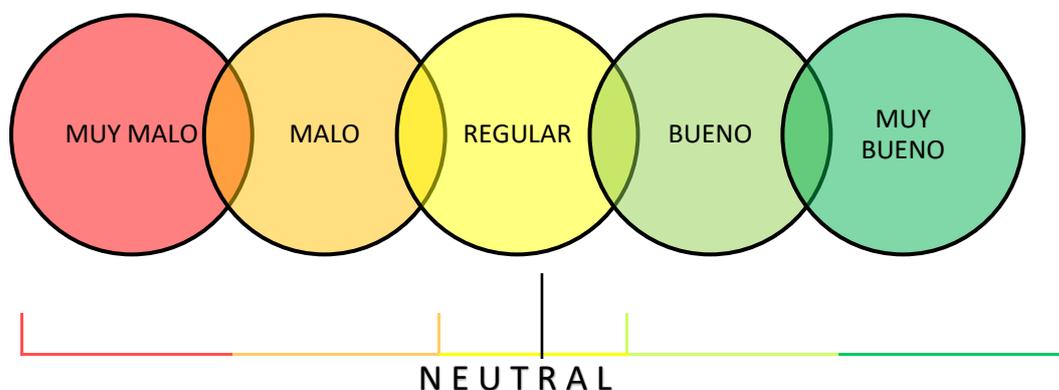
Universo	Médicos solicitantes del servicio de pasantías médicas de ley
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas a través de formulario diseñado en plataforma TEAMS, enviado a los solicitantes vía correo electrónico
Muestra	El tamaño de la muestra, considerando un total de 1,617 solicitudes de octubre 2022 a marzo 2023, es de <b>159 encuestas</b> con un error general de +5.0%, un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
Método a utilizar	Encuesta vía correo electrónico.
Fecha de trabajo	Octubre 2022 – marzo 2023
Realización	<b>Responsable de aplicación:</b> Depto. de Pasantías Médicas <b>Responsable de procesamiento:</b> Depto. Calidad en la Gestión

### DIMENSIONES DEL MODELO

Las dimensiones del modelo y las preguntas de la encuesta que responden a cada dimensión son:

<b>Accesibilidad</b>	¿Cómo valora usted la información que le proporcionaron fue clara y comprensible? ¿Cómo valora globalmente accesibilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?
<b>Facilidad del servicio</b>	¿Cómo fue la forma de utilizar y entender el sistema? ¿Cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?
<b>Tiempo de respuesta</b>	¿Cómo considera el tiempo de asignación del número de expediente? ¿Cómo valora globalmente el tiempo de respuesta que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?
<b>Fiabilidad</b>	¿Se siente usted satisfecho con el funcionamiento de la plataforma? ¿Cómo valora globalmente la fiabilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?

## ESCALAS UTILIZADAS



### Criterios para la medición Satisfecho/Insatisfecho

- **Bueno + Muy Bueno= Satisfecho**
- **Malo + Muy Malo= Insatisfecho**
- **Regular= ni satisfecho ni insatisfecho (neutral)**

## MODELO UTILIZADO

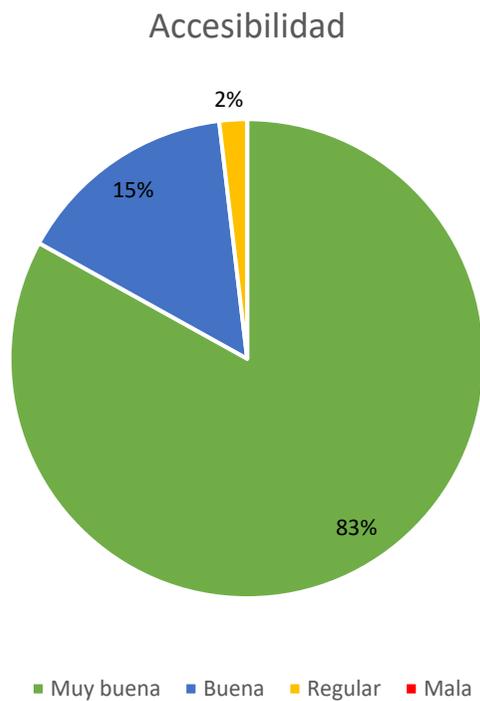
En la actualidad aplicamos de manera constante y sistemática las encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio que ofrecemos como institución, mediante un cuestionario estructurado con preguntas estandarizadas basadas en el modelo SERVQUAL.

Este cuestionario abarca las interrogantes que ofrecen respuesta a las cinco dimensiones del modelo antes mencionado, con el objetivo de determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios con relación al servicio ofrecido por nuestra organización. Estas cinco (5) dimensiones son: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, sin embargo, por las características del servicio que ofrecemos en el Servicio Nacional de Salud, algunas de estas dimensiones no nos aplican.

## V. SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

### Accesibilidad

Tal como podemos observar en el siguiente gráfico, la satisfacción de la accesibilidad en el servicio prestado es de un 98%; (156/159) indicaron que es buena o muy buena, quedando un 2% en regular (3/159).



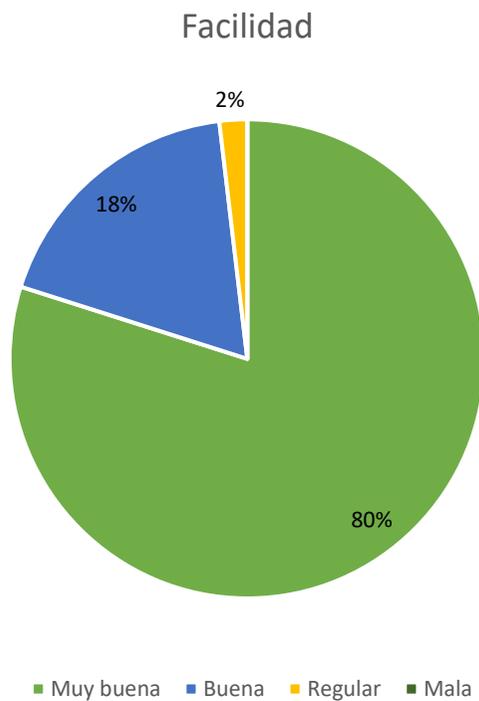
**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**



**Pregunta:** ¿Cómo fue la accesibilidad del sistema?

## Facilidad

Se observa en el siguiente gráfico, que la satisfacción de la facilidad en el servicio prestado es de un 98%; (156/159) indicaron que es buena o muy buena y quedó un 2% en regular (3/159).



**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**

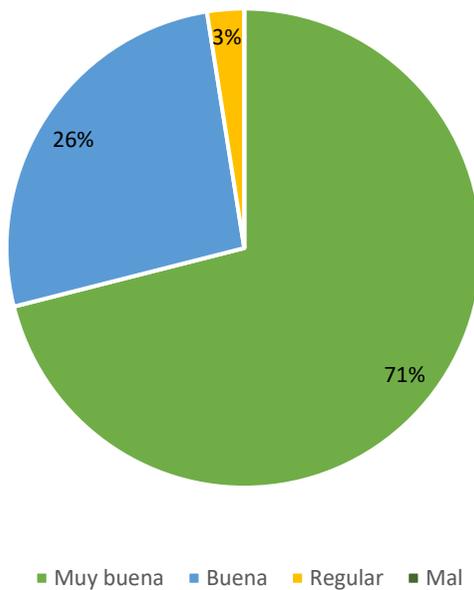
98%

**Pregunta:** ¿Cómo fue la forma de utilizar y entender el sistema?

## Tiempo de respuesta

Podemos observar en el siguiente gráfico, que la satisfacción del tiempo de respuesta en el servicio prestado es de un 97%; (155/159) indicaron que es buena o muy buena, quedando un 3% en regular (4/159).

Tiempo de Respuesta



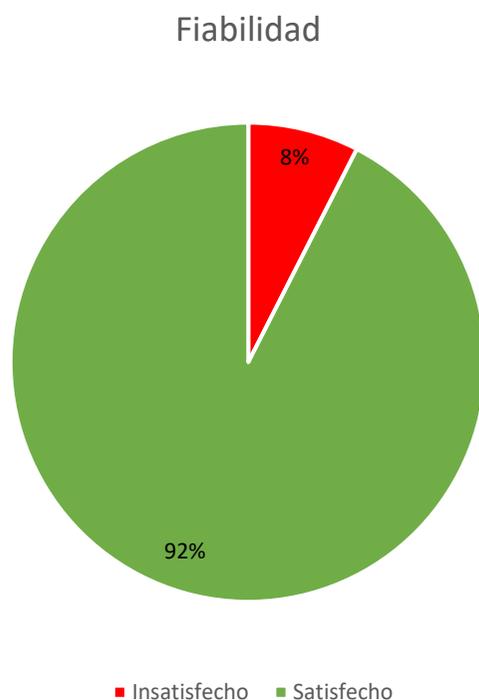
**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**

97%

**Pregunta:** ¿Cómo considera el tiempo de asignación del número de expediente?

## Fiabilidad

Tal como podemos observar en este gráfico, la satisfacción de la fiabilidad en el servicio prestado es de un 92%; (147/159) indicaron que se sienten satisfechos y un 8% en regular (12/159) insatisfechos.



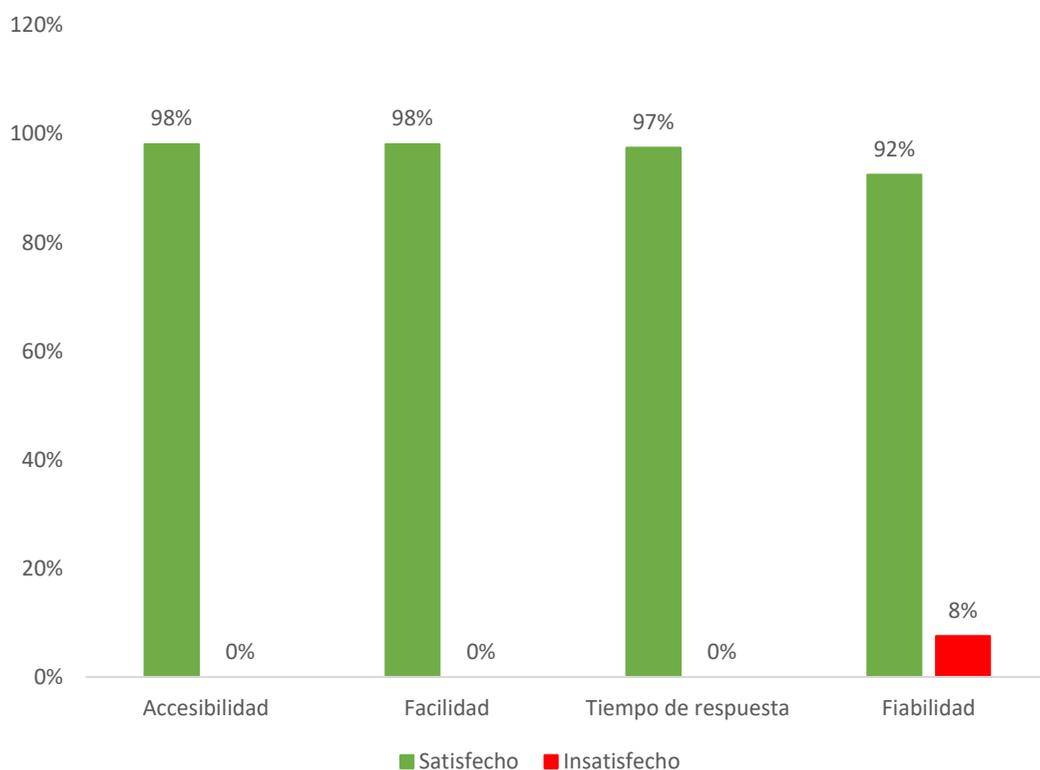
**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**

92%

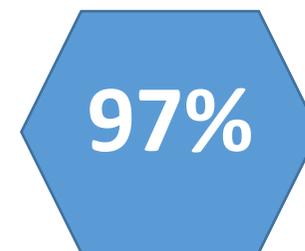
**Pregunta:** ¿Tuvo algún inconveniente durante el proceso de solicitud?

## VI. SATISFACCIÓN GENERAL

Siguiendo los lineamientos establecidos, esta encuesta fue aplicada a una muestra de 159 usuarios del Servicio Nacional de Salud, para el servicio digital de Pasantías Médicas. Tal como podemos observar en el gráfico, la satisfacción general de los 159 usuarios encuestados es de 97%.

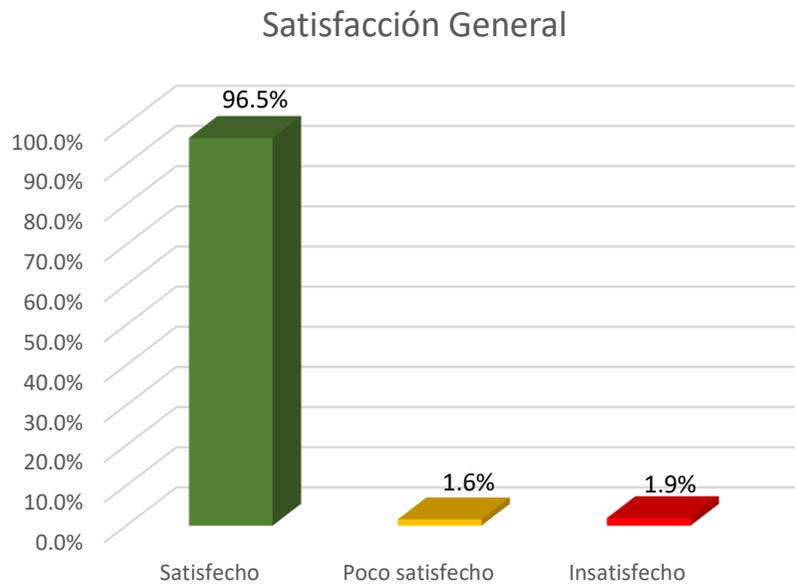


### Índice de Satisfacción General

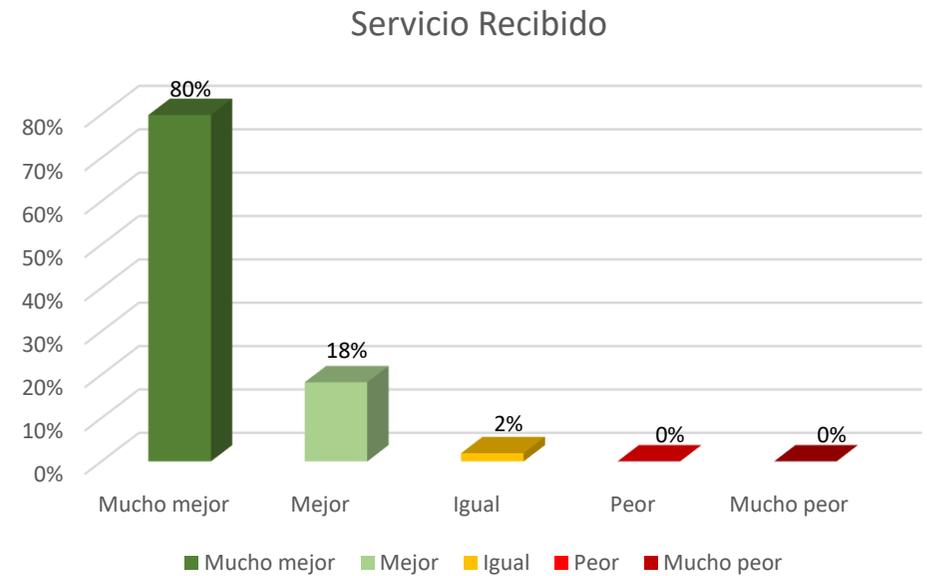


## VII. SERVICIO RECIBIDO Vs SERVICIO ESPERADO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 1 al 5)? Donde 1 representaría la peor valoración y 5 representaría la mejor valoración.



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



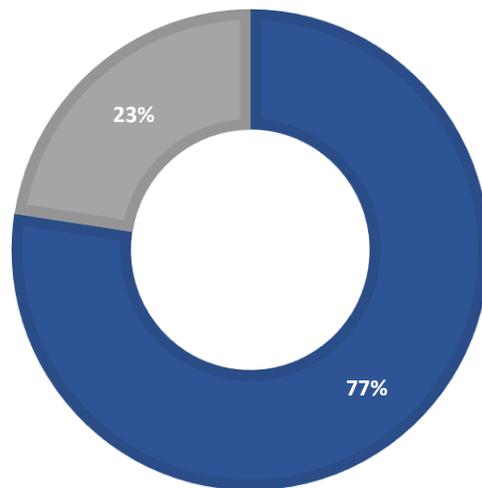
El 98% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

## VIII. PERFIL DEL ENCUESTADO

El 77% de los usuarios que completaron la encuesta corresponden al sexo femenino.

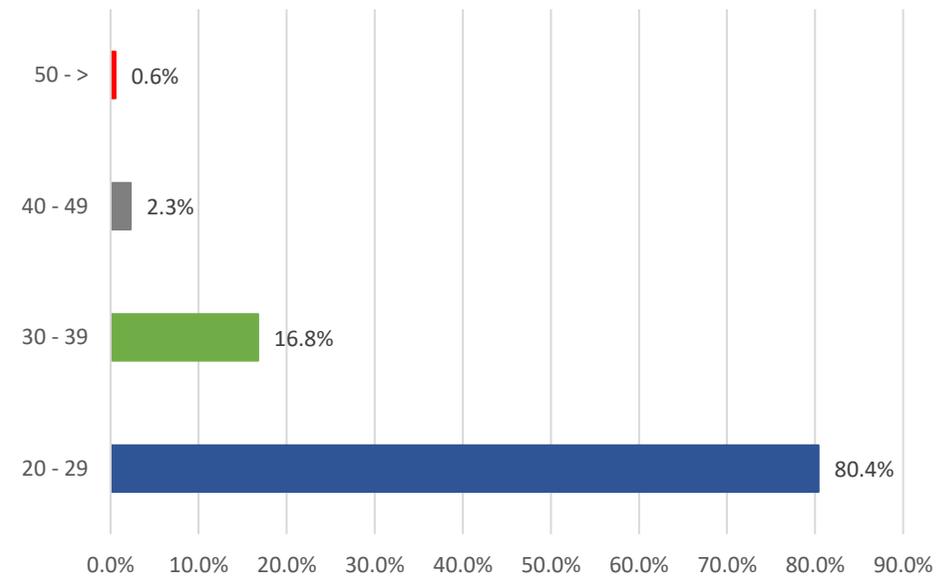
El 80% de los encuestados se encuentra en el rango de 20-29 años de edad y un 17% tiene edades comprendidas entre los 30-39 años de edad.

**SEXO**



■ Femenino ■ Masculino

**Rango de Edad**



■ 20 - 29 ■ 30 - 39 ■ 40 - 49 ■ 50 - >

## IX. PLAN DE ACCIÓN

<b>Modalidad Prestación de Servicios</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Oportunidad de Mejora</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Área Responsable</b>
Servicio Virtual (ciudadanos)	Fiabilidad	Aumentar la fiabilidad del portal de solicitud del servicio de pasantía médica.	Verificar en conjunto con el área técnica y el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT) la operatividad y el tiempo de asignación de los expedientes.	Ago-23	Oct-23	Departamento Pasantía Médica