



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA



E. González

INFORME DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA 2022

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 entre abril 2021 a marzo 2022
- Por la vía telefónica.
- El universo está compuesto por las 149 personas que recibieron los servicios del CONAVIHSIDA de forma presencial, 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 108 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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL PARA EL VIH Y EL SIDA

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

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Anexo I.

Ficha Técnica

Universo	Durante el período abril 2021 a marzo 2022, hemos asistido un total de: 149 casos	Apoyo emocional por diagnóstico a VIH	23
		Apoyo emocional por sospecha a VIH	15
		Referimiento a un Servicio de Atención Integral (SAI)	54
		Ayuda a medicamentos	37
		Ayuda a Estudios Clínicos	20
TOTAL			149
Ambito	Los encuestados responderán desde la ubicación donde se encuentren en el momento de recibir la llamada o de acceder a medios digitales		
Muestra		Apoyo emocional por diagnóstico a VIH	17
		Apoyo emocional por sospecha a VIH	11
		Referimiento a un Servicio de Atención Integral (SAI)	39
		Ayuda a medicamentos	27
		Ayuda a Estudios Clínicos	14
TOTAL			108
Método a utilizar	Las encuestas serán aplicadas a los usuarios por la vía telefónica y por medios digitales		
Fecha de trabajo	La encuestas serán aplicadas del 18 al 29 de abril 2022 y procesadas en el mes de mayo 2022		
Realización	Las encuestas serán aplicadas por la División de Poblaciones Clave y Movilización Social y procesadas por la División de Planificación y Desarrollo		
Nota: Durante el periodo abril 2021-marzo 2022, no fueron solicitados servicios en línea ni de otras instituciones o empresas privadas.			

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 CONAVIHSIDA, en la misma secuencia que están desarrolladas las preguntas del cuestionario aplicado.

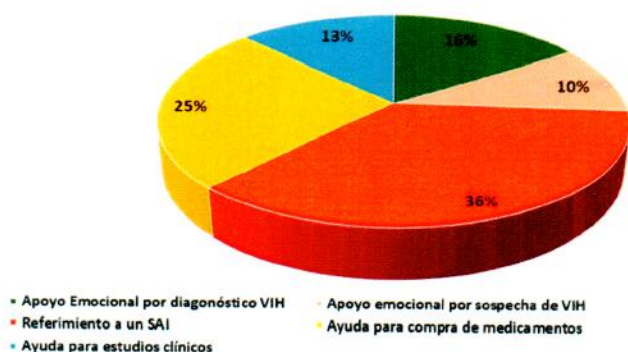
En la pregunta relacionada con el servicio solicitado, el resultado es que de los 108 encuestados el 16% corresponde al servicio de apoyo emocional por diagnóstico VIH, el 10% a apoyo emocional por sospecha de VIH, el 36% a referimiento a un Servicio de Atención Integral, el 25% a ayuda para compra de medicamentos y el 13% corresponde a ayuda para estudios clínicos.

Tabla No.2

Distribución de los Servicios		
Apoyo Emocional por diagnóstico VIH	17	16%
Apoyo emocional por sospecha de VIH	11	10%
Referimiento a un SAI	39	36%
Ayuda para compra de medicamentos	27	25%
Ayuda para estudios clínicos	14	13%
TOTAL	108	100%

Gráfico No.1

Distribución de los Servicios



1.-Elementos Tangibles

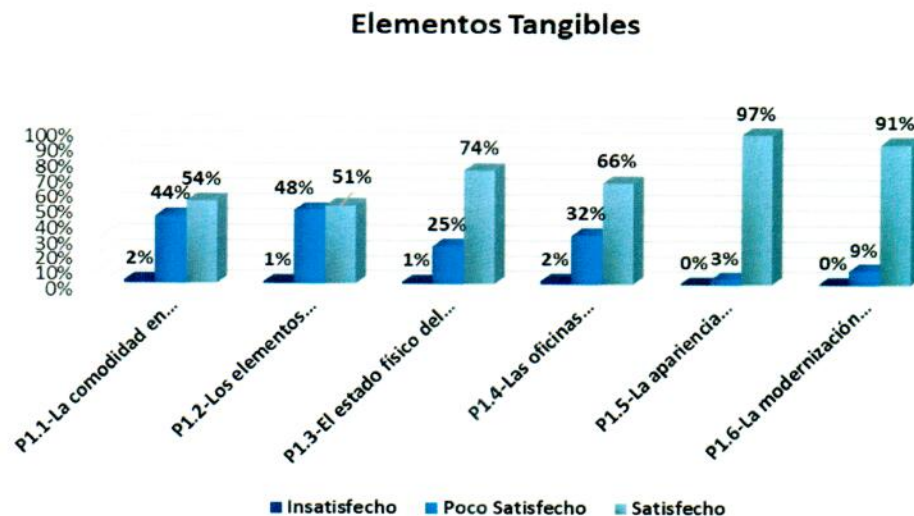
En la primera dimensión que es la de **Elementos Tangibles**, el mayor porcentaje corresponde a la clasificación de **“satisfecho”**, seguido por **“poco satisfecho”** y el más bajo corresponde a **“insatisfecho”**. El nivel de satisfacción relacionado con la comodidad en el área de espera es de 54%, en cuanto a los recursos materiales es de 51%, en lo concerniente al estado físico del área de atención al usuario es un 74%, la identificación de las oficinas tiene un 66%, la apariencia física de los empleados obtuvo un 97% y la modernización de las instalaciones un 91%. El promedio de esta dimensión es de 72%.

Tabla No.3

ELEMENTOS TANGIBLES				
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
P1.1-La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	2	48	58	108
P1.2-Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	1	52	55	108
P1.3-El estado físico del área de atención al usuario de los servicios	1	27	80	108
P1.4-Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	2	35	71	108
P1.5-La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	-	3	105	108
P1.6-La modernización de las instalaciones y los equipos	-	10	98	108

Gráfico No.2

Promedio de Satisfacción de la dimensión



2.-Fiabilidad

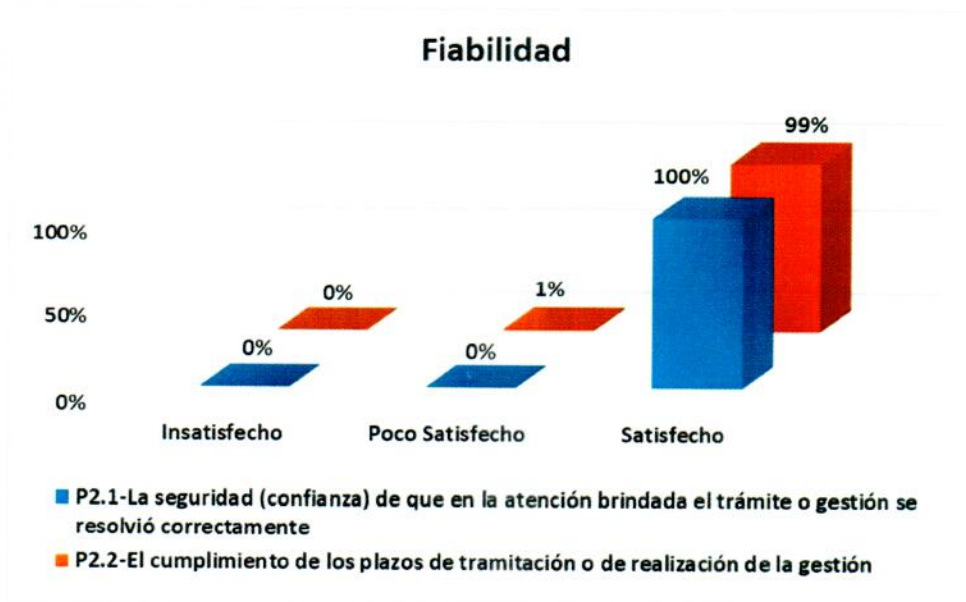
En cuanto a las dos preguntas de la segunda dimensión que es la **Fiabilidad**, el resultado es que la clasificación “**satisfecho**” es la más alta, seguida de la “**poco satisfecho**”, siendo la más baja “**insatisfecho**”. El nivel de satisfacción en cuanto a la seguridad de que en la atención brindada el trámite se resolvió correctamente es de 100%, mientras que en el cumplimiento de los plazos de tramitación la puntuación es de 99%. El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 99.5%.

Tabla No.4

FIABILIDAD				
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
P2.1-La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	-	-	108	108
P2.2-El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	-	1	107	108

Gráfico No.3

El promedio de satisfacción de la dimensión es



3.-Capacidad de Respuesta

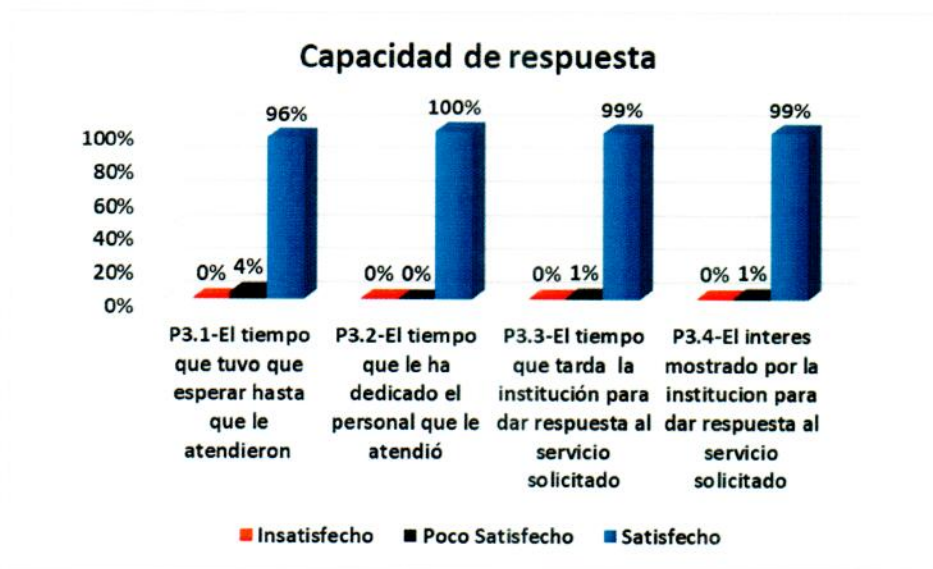
En la tercera dimensión que corresponde a **Capacidad de Respuesta**, el resultado es que la clasificación “**satisfecho**” es el más alto, seguido por la “**poco satisfecho**”, siendo la más baja “**insatisfecho**”. El nivel de satisfacción en lo concerniente al tiempo que el usuario tuvo que esperar hasta que le atendieron el resultado es de 96%, en cuanto al tiempo que el personal dedica al usuario tenemos un 100%, sobre el tiempo para recibir respuesta de la institución obtuvimos un 99% y en cuanto al interés mostrado por la institución para dar respuesta a los solicitado la puntuación es de 99%, finalmente, el resultado de la clasificación el promedio de satisfacción para esta dimensión es 99%.

Tabla No.5

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
P3.1-El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	-	4	104	108
P3.2-El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	-	-	108	108
P3.3-El tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	-	1	107	108
P3.4-El interes mostrado por la institucion para dar respuesta al servicio solicitado	-	1	107	108

Gráfico No.4

El promedio de satisfacción de la dimensión es



4.-Seguridad

El resultado obtenido con las dos preguntas de la cuarta dimensión que es la de **Seguridad**, la clasificación “satisfecho” es de 100%, la “poco satisfecho” e “insatisfecho” son igual a 0. Esta dimensión está relacionada con el trato que le ha dado el personal y la profesionalidad del personal que le atendió. El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 100%.

Tabla No.6

SEGURIDAD				
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
P4.1-El trato que le ha dado el personal	-	-	108	108
P4.2-La profesionalidad del personal que le atendió	-	-	108	108

Gráfico No.5

El promedio de satisfacción de la dimensión es



5.-Empatía

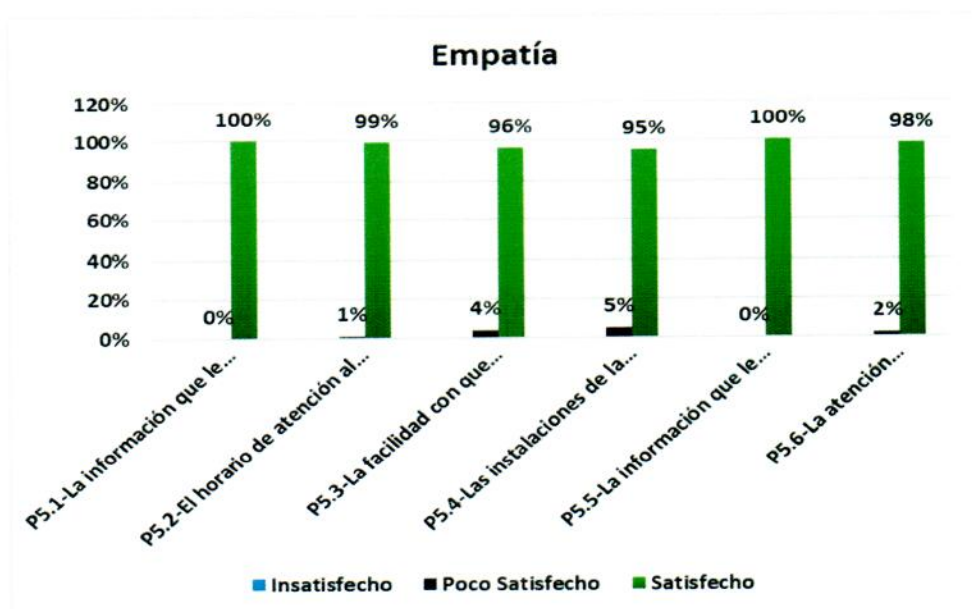
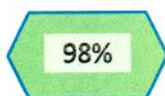
Con relación a las preguntas de la quinta dimensión correspondiente a **Empatía**, la clasificación “satisfecho” es la más alta, seguida de la “poco satisfecho”, siendo “insatisfecho” igual a 0. El nivel de satisfacción en esta dimensión, en la pregunta relacionada con la utilidad de la información recibida la puntuación es de 100%, en la relativa al horario de atención al público la puntuación es de 99%, en cuanto a la facilidad para conseguir la cita, tenemos un 96%, respecto a la localización de las instalaciones de la institución tenemos un 95%, en lo relativo a la claridad y comprensión de las informaciones recibidas la puntuación es de 100% y la atención personalizada que recibe el usuario el resultado es de 98%. El promedio de satisfacción para esta dimensión es de 98%.

Tabla No.7

EMPATIA				
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Total
P5.1-La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.	-	-	108	108
P5.2-El horario de atención al público.	-	1	107	108
P5.3-La facilidad con que consiguió cita.	-	4	104	108
P5.4-Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.	-	5	103	108
P5.5-La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.	-	-	108	108
P5.6-La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.	-	2	106	108

Gráfico No.6

El promedio de satisfacción de la dimensión es



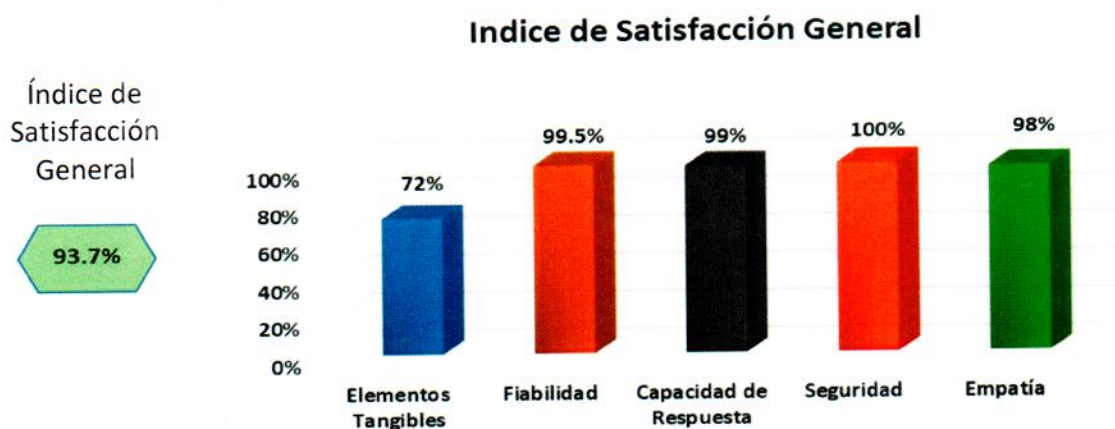
Indice de Satisfaccion General

El índice de satisfacción en sentido general es de **93.7%**, el cual es el promedio de las dimensiones **Elementos Tangibles**, que tiene un promedio de **72%**; la dimensión **Fiabilidad**, la cual tiene un promedio de **99.5%**; la dimensión **Capacidad de Respuesta**, que tiene un promedio de **99%**; la dimensión de **Seguridad**, con promedio de **100%** y lo relacionado a la **Empatía**, cuyo promedio es de **98%**.

Tabla No.8

Índice de Satisfacción General	
Elementos Tangibles	72%
Fiabilidad	99.5%
Capacidad de Respuesta	99%
Seguridad	100%
Empatía	98%

Gráfico No.7



6.-Relacion del servicio recibido con el servicio esperado

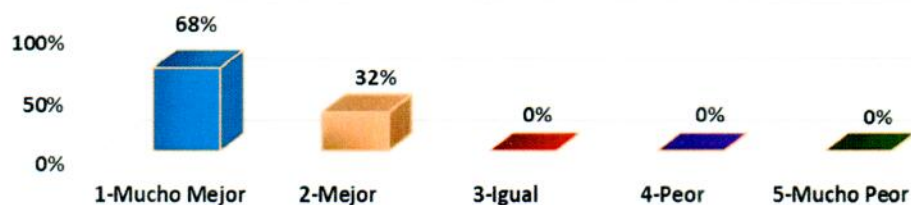
Para la pregunta respecto a las expectativas que tenía el usuario comparadas con el servicio recibido el resultado es que la clasificación “mucho mejor”, tiene un **68%**, “mejor” un **32%**, quedando las clasificaciones “igual”, “peor” y “mucho peor” iguales a **0**.

Tabla No.9

Relacion del servicio recibido con el servicio esperado		
1-Mucho Mejor	73	68%
2-Mejor	35	32%
3-Igual	0	0%
4-Peor	0	0%
5-Mucho Peor	0	0%
Total	108	100%

Gráfico No.8

Relacion del servicio recibido con el servicio esperado



7.-Rango de edad

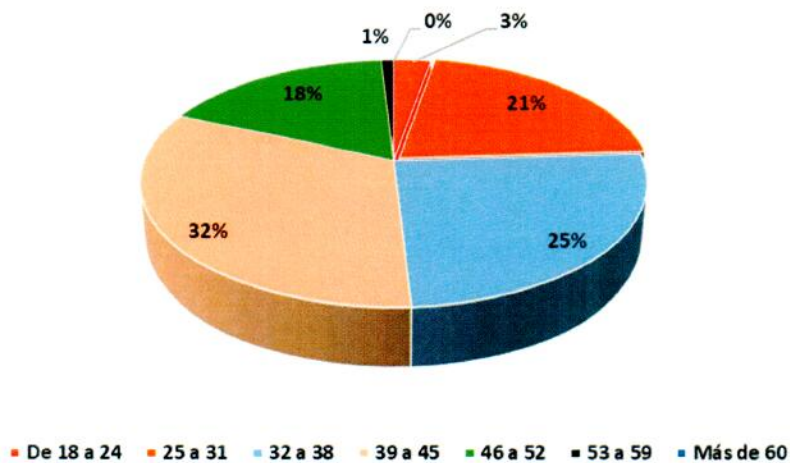
El rango de edad de los encuestados esta expresado a continuación

Tabla No.10

7.-Rango de edad		
De 18 a 24	3	3%
25 a 31	23	21%
32 a 38	27	25%
39 a 45	35	32%
46 a 52	19	18%
53 a 59	1	1%
Más de 60	0	0%
Total	108	100%

Gráfico No.9

Rango de edad de los encuestados



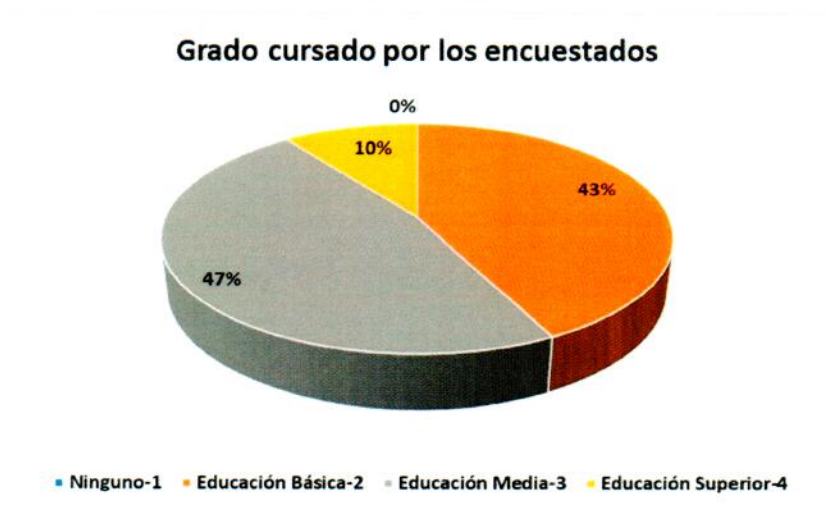
8.-Grado cursado

El grado cursado por los encuestados se detalla como sigue

Tabla No.11

8.-Grado cursado por los encuestados		
Ninguno-1	0	0%
Educación Básica-2	46	43%
Educación Media-3	51	47%
Educación Superior-4	11	10%
No contesta-99	0	0%
Total	108	100%

Gráfico No.10



9.-Situación laboral de los encuestados

En cuanto a la situación laboral de los encuestados se detalla a continuación

Tabla No.12

9.-Situación laboral de los encuestados		
Trabaja-1	51	47%
Jubilado o pensionado-2	0	0%
Desempleado-3	39	36%
Estudiante-4	11	10%
Ama de casa-5	7	7.0%
Total	108	100%

Gráfico No.11



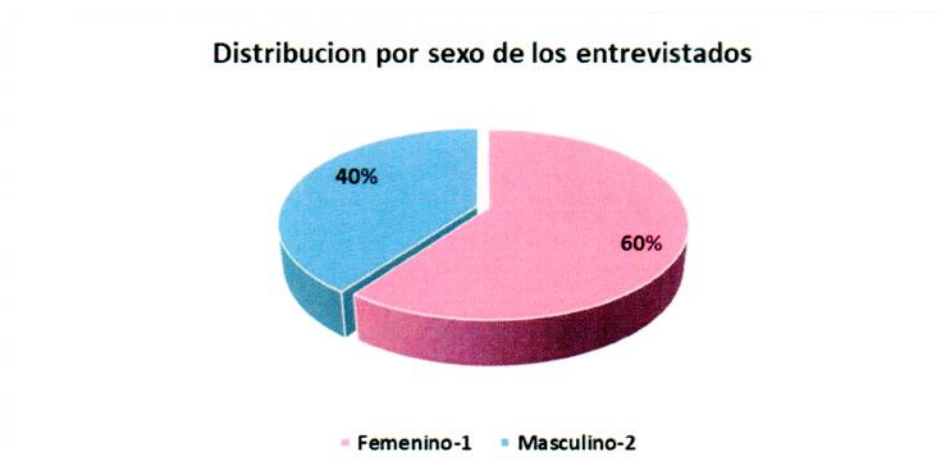
10.-Distribucion por sexo de los entrevistados

De los 108 usuarios encuestados 65 corresponden al sexo femenino para un 60% y 43 al sexo masculino para un 40%.

Tabla No.13

Distribución por sexo de los entrevistados		
Femenino-1	65	60%
Masculino-2	43	40%
Total	108	100%

Gráfico No.12



PLAN DE ACCION CONAVIHSIDA 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Mejorar la comodidad en el área de espera para los servicios	Disponer de un espacio físico, cómodo, con privacidad, ambiente tranquilo y exclusivo para los usuarios que demanden los servicios del CONAVIHSIDA	jul-22	nov-22	Departamento Técnico y Departamento Administrativo Financiero
		Mejora en los elementos materiales	Colocar materiales educativos alusivos a la prevención del VIH, ruta crítica y acceso al servicio de atención integral. Colocar monitor para transmitir contenidos audiovisuales y campañas educativas en VIH	jul-22	dic-22	Departamento Técnico, Departamento Administrativo Financiero y División Tecnología de la Información y Comunicación
		Adecuar el área de atención al usuario	Disponer de un espacio físico particular para dar la asistencia individual a los usuarios, con las siguientes características: confortable, tranquilo, amigable y confidencial	jul-22	nov-22	Departamento Técnico y Departamento Administrativo Financiero
		Identificar las oficinas	Colocar en las oficinas donde se prestan los servicios la identificación correspondiente con el nombre de misma, de forma que se facilite su localización	jul-22	nov-22	Departamento Técnico y Departamento Administrativo Financiero

