|  |
| --- |
| **INFORME**  **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021**  UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN  CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PÚBLICA |

# Introducción

El informe sobre Encuesta de Satisfacción dirigida a usuarios externos del Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)”, que en lo sucesivo se referirá como Consejo, tiene como finalidad conocer el punto de vista de los usuarios que utilizan los servicios que presta el Consejo; además de la identificación de oportunidades de mejora que sirvan de insumo para la definición de estrategias de intervención, así como para la construcción del Plan Estratégico Institucional 2022-2026.

El presente informe contiene los resultados generales, mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información relevada mediante la encuesta de satisfacción aplicada a las unidades organizativas que fueron seleccionadas.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A USUARIOS URES Y OTD

Para poder brindar un resultado más amplio en cuanto a la percepción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por la institución, se hizo uso de la evaluación del grado de satisfacción, el cual es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura y nivel de legitimación otorgada en la prestación de los servicios. En este sentido, con los resultados de las encuestas se busca:

* Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.
* Entender sus necesidades con relación a los servicios.
* Detectar áreas de mejora.
* Identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios.
* Comparar el nivel de desempeño institucional y el grado de satisfacción ciudadana.

**Metodología**

El modelo de encuesta utilizada evalúa la satisfacción ciudadana y la agrupa en cinco dimensiones o atributos que expresan los usuarios al momento de recibir un servicio dentro de la institución. Estas dimensiones son:

* **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
* **Fiabilidad del Servicio:** Habilidad para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
* **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
* **Elementos de Seguridad del Servicio:** Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
* **Elementos de Empatía:** Atención individualizada que ofrece la institución a sus usuarios.

Por ser un estudio inicial realizado por la institución, se consideró que el tamaño de la muestra no es representativa para determinar técnicamente los resultados, pero se tomará como medición preliminar para orientar las evaluaciones posteriores con muestras mayormente participativas.

Esta modalidad fue aplicada con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos, así como para crear una cultura de calidad en la institución que genere a través de la consulta ciudadana, oportunidades de mejora tanto para el personal como para la institución.

Para la recopilación de información se asignaron 30 encuestas a la Unidad de Registro de Establecimientos y a la Oficina Tramitadora de Denuncias, las cuales, brindan servicios de atención directa a los usuarios del CSSP. Estas unidades se encargaron de proveerlas a los usuarios para su llenado, haciendo efectivas un total de 46 encuestas.

Fuente: Unidad de Planificación y Evaluación

Para el análisis de los datos, las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo planteado.

### EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

Adicionalmente, la información revelada en la encuesta de satisfacción se muestra mediante gráficas (promedios de puntaje) y, con base a los resultados obtenidos se han considerado los siguientes niveles de satisfacción:

0 – 7.9 8 – 8.9 9 - 10

**Poco Satisfactorio**

**Satisfactorio**

**Totalmente Satisfactorio**

Para la lectura de los gráficos se ilustran los resultados de las encuestas de satisfacción en las dimensiones de: Elementos Tangibles, Fiabilidad de Servicio, Capacidad de Respuesta, Elementos de Seguridad del Servicio y Elementos de Empatía. En cada una de ellas se presenta la calificación máxima, mínima y promedio obtenido.

**GRÁFICOS DE RESULTADOS**

**DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES**

Gráfico - Resultados para Dimensión de Elementos Tangibles

**Valoración de los Resultados Obtenidos**

La dimensión de Elementos Tangibles está conformada por dos elementos básicos que reflejan la valoración de los usuarios con respecto a las instalaciones físicas de la institución.

* El ***estado físico del área de atención al usuario*** obtuvo una calificación promedio de **9.2/10.0** determinado por diversas opiniones de los encuestados. De todas las calificaciones se identificó, en una ocasión, una calificación mínima de 6.0/10.0 y se determinaron calificaciones máximas de 10.0/10.0.
* Por otro lado, en lo referente a las ***Oficinas, ventanillas y módulos debidamente identificados***, los usuarios encuestados determinaron una calificación promedio de **9.5/10.0**. Además, se obtuvo en una ocasión una calificación mínima de 7.0/10.0 y la calificación máxima obtenida fue de 10.0/10.0.

En términos generales, la valoración de los usuarios con respecto al estado físico de atención, así como la correcta identificación de espacios se encuentra en un **nivel totalmente satisfactorio de 9.35/10.0**.

**DIMENSIÓN DE FIABILIDAD DEL SERVICIO**

Gráfico - Resultados para Dimensión de Fiabilidad del Servicio

**Valoración de los Resultados Obtenidos**

La dimensión de Fiabilidad del Servicio está conformada por tres elementos que ayudan a determinar la percepción de los usuarios en cuanto a la habilidad institucional de realizar el servicio solicitado sin errores y de manera cuidadosa. Para esta dimensión, para cada uno de los elementos predominaron calificaciones máximas de 10.0/10.0.

* El primer elemento es referente a los ***servicios brindados por la institución***, se obtuvo una calificación promedio de **9.5/10.0**. Adicional a esto, la calificación mínima otorgada por los usuarios fue de 7.0/10.0.
* El segundo elemento hace referencia al ***cumplimiento de los plazos de tramitación y realización de las gestiones solicitadas***. Los encuestados determinaron una calificación promedio de **9.0/10.0**. En este ámbito hubo un encuestado que consideró brindar una calificación mínima de 2.0/10.0.
* Finalmente, en cuanto a la percepción de los usuarios con respecto a la ***seguridad de que el trámite o gestión se realizará correctamente***, se obtuvo una calificación promedio de **9.6/10.0** y en una sola ocasión obtuvo una calificación mínima de 6.0/10.0.

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede determinar que los usuarios califican a la institución con un promedio total de **9.4/10.0 como totalmente satisfactorio**, ya que perciben que la institución es fiable en cuanto a la prestación de los servicios, apegándose al cumplimiento de los plazos y asegurando la resolución correcta de cada uno de los casos que se les presentan.

**DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Gráfico - Resultados para Dimensión de Capacidad de Respuesta

**Valoración de los Resultados Obtenidos**

La dimensión de Capacidad de Respuesta se encuentra conformada por tres elementos que permiten conocer la valoración de los usuarios referente a la Disposición y voluntad del Consejo y su personal para ayudar y proporcionar un servicio rápido. Esta dimensión presentó en su mayoría calificaciones máximas de 10.0/10.0 y diferentes calificaciones promedio y mínimas que se mencionan a continuación.

* El primer elemento considerado es el ***tiempo de espera*** para ser atendido. Los usuarios otorgaron una calificación promedio de **9.6/10.0**. Además, se recibió en una ocasión, una calificación mínima de 2.0/10.0.
* Como segundo elemento, se analizó el ***tiempo dedicado por el personal que atendió al usuario***. Este obtuvo una calificación promedio de **9.7/10.0** y calificaciones mínimas de 7.0/10.0, saliendo muy bien evaluado en esa parte.
* Finalmente, se consideró el ***tiempo que normalmente la institución tarda en dar respuesta a los trámites o gestiones solicitadas***. Se obtuvo una calificación promedio de **9.0/10.0** y en una sola ocasión, un entrevistado brindó una calificación mínima de 2.0/10.0.

En este sentido, los usuarios califican a la institución con un promedio total de **9.4/10.0** lo cual se considera como **totalmente satisfactorio**. En base a este resultado se puede determinar que la percepción del usuario es que la institución brinda resultados bastante buenos con respecto a la capacidad de respuesta. Estos han plasmado valoraciones muy satisfactorias, a excepción de algunas calificaciones esporádicas dentro del primer y tercer elemento.

**DIMENSIÓN DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD DEL SERVICIO**

Gráfico - Resultados para Dimensión de Elementos de Seguridad del Servicio

**Valoración de los Resultados Obtenidos**

En esta dimensión se han considerado la valoración de los usuarios con respecto al conocimiento y atención mostrados por el personal, así como la credibilidad y confianza que los usuarios percibieron. Para este caso se analizaron dos elementos importantes, los cuales obtuvieron al menos una vez, una calificación máxima de 10.0/10.0.

* En primer lugar, analizamos la confianza transmitida por el personal. Este elemento fue muy bien percibido por los usuarios ya que determinaron una calificación promedio de **9.9/10.0**.
* Para el caso del segundo elemento incorporado, el trato y la profesionalidad del personal que atiende a los usuarios fue calificado con un promedio de **9.9/10.0**. Demostrando calificaciones muy satisfactorias para este ámbito.

Los resultados obtenidos nos muestran un promedio total de **9.9/10.0** lo que se considera como **totalmente satisfactorio**. Esto nos permite determinar que los usuarios perciben que el personal que atiende sus solicitudes les transmite confianza y es muy profesional en el desempeño de sus funciones.

**DIMENSIÓN DE ELEMENTOS DE EMPATÍA**

Gráfico - Resultados para Dimensión de Elementos de Empatía

**Valoración de los Resultados Obtenidos**

Dentro de los elementos de empatía se incluyeron todos aquellos que inciden en la atención individualizada que se ofrecen a los usuarios, tomando en cuenta diferentes factores en los que los usuarios esperan ser considerados. Esta dimensión obtuvo en todos sus elementos al menos una vez calificaciones máximas de 10.0/10.0.

* El primer elemento ***horarios de atención al usuario*** obtuvo una calificación promedio de 9.7/10, con una calificación mínima de 8.0/10.0
* En el segundo elemento sobre la ***ubicación de la institución***, se obtuvo una calificación promedio de 9.0/10.0, obteniendo una calificación mínima 7.0/10.0.
* Por otro lado, se consideraron elementos referentes a la ***información brindada al usuario***. Los usuarios brindaron una calificación promedio de 9.7/10.0 determinando que la información recibida fue clara y comprensible.
* Además, consideraron que la ***información fue útil y suficiente*** al brindarle una calificación promedio de 9.6/10.0.

El promedio total obtenido en esta dimensión ha sido de **9.6/10.0** denotando **total** **satisfacción** por parte de los usuarios con respecto a la facilidad de adaptarse a los horarios de atención y la capacidad de localizar las instalaciones del CSSP. Además, se puede determinar que la institución está ofreciendo disponibilidad en la atención y efectividad en la prestación de los servicios que los usuarios solicitan dentro de la institución.

### IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS

Por ser un estudio inicial se consideró que el tamaño de la muestra obtenida no tiene una representatividad suficiente para determinar técnicamente los resultados, pero se tomará como medición preliminar para orientar las evaluaciones posteriores.

La percepción inicial de los usuarios de los servicios presenta un nivel superior a 9.0/10.0, según se muestra en la gráfica de promedios totales por dimensiones consultadas.

Así mismo, se recibieron comentarios sobre algunas áreas de mejora que se han de considerar en la planificación institucional, tales como:

* Cinco de los usuarios encuestados consideran que es necesario facilitar el acceso al parqueo.
* Un usuario recomendó aplicar metodologías de encuestas de satisfacción para evaluar a inspectores que realizan visitas de campo.

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A USUARIOS UEPS

**Principales resultados de las Encuestas de Satisfacción de las Actividades formativas realizadas por el Consejo Superior de Salud Pública durante el año 2021.**

**RESUMEN EJECUTIVO**

El Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) desde el año 2013, a través de la Unidad de Educación Permanente en Salud, implementa programas de capacitación dirigida a los profesionales de salud y demás trabajadores cuyas actividades estén directamente vinculadas con los pacientes o usuarios del Sistema Nacional Integrado de Salud. Es así, como el Consejo abre un espacio en la formación continuada y permanente de los profesionales y trabajadores de la salud sobre las temáticas de competencia jurídica y legal en el ámbito de la salud.

Dentro del marco de la pandemia por Covid-19, las actividades formativas se realizaron en la Plataforma Moodle de CSSP Virtual, los cursos implementados fueron: Curso Básico de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud, Curso Básico de Legislación en Salud y el Curso Básico para Regentes de Laboratorio Clínico. Se registraron a 743 participantes distribuidos en 18 grupos. Del 100% de los participantes en los tres cursos impartidos, el 65% finalizó exitosamente.

De acuerdo a los resultados de las evaluaciones de satisfacción de las actividades formativas que fueron llenadas por los participantes que finalizaron los cursos. El gráfico 1 muestra, que en cuanto a la Metodología implementada, el 93% la evalúo entre Excelente y Muy Bueno; en cuanto a Objetivos del Curso y Competencias alcanzadas, así como, al Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), el 95% lo evalúo entre Excelente y Muy Bueno, tal como lo muestran los gráficos 2 y 3. Por otro lado, el 65% de los participantes refirió que tuvo dificultades con el internet; en relación a los dispositivos que utilizaron para conectarse, el 45% refirió haberse conectado desde una PC mientras que el 33% refirió haberlo realizado desde el celular. (Gráficos 4 y 5)

Finalmente, se observa en el gráfico 6 que el 97% de participantes, califican a los cursos virtuales impartidos por el CSSP durante el año 2021 entre 5 y 4, siendo el valor más alto 5.