

Informe

Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el PROMESE/CAL

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

PROMESE  **CAL**
Medicinas que dan Calidad de Vida

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	5
Metodología	7
Resultados de satisfacción servicios ofrecidos de manera presencial	9
Resultados de satisfacción servicios ofrecidos a usuarios institucionales	19
Índice de satisfacción ciudadana	29
Índice de expectativa ciudadana	30
Plan de acción	32

Introducción

El Programa de Medicamentos Esenciales/ Central de Apoyo Logístico (**PROMESE/CAL**) es una institución dedicada a la adquisición y distribución de medicamentos y productos farmacéuticos, con el propósito de abastecer los centros de salud que conforman el Sistema Público Nacional de Salud.

Realizamos dispensación farmacéutica ambulatoria a través de la Red Nacional de Farmacias del Pueblo y hacemos donaciones a personas desprotegidas de la seguridad social a través de los programas sociales que desarrolla la institución; a instituciones gubernamentales, no gubernamentales, eclesiásticas y sin fines de lucro.

Estos servicios se ofrecen a los ciudadanos de manera presencial y a las instituciones de manera virtual.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo enero-junio 2023.

Ficha Técnica

Ficha técnica

Universo	: Servicios presenciales I IMM / servicios institucionales 363
Ámbito	: 38 Farmacias del Pueblo a nivel nacional, 249 centros de salud, 114 OSFL
Muestra	: 580 personas / 249 instituciones
Error muestral	: 5%
Nivel de confianza	: 95%
Segregación	: 384 servicios presenciales + 437 servicios a usuarios institucionales
Método a utilizar	: Cuestionario presencial / cuestionario por correo electrónico
Fecha de consulta	: 15 de junio de 2023 – 30 de junio de 2023
Responsables	: PROMESE/CAL

Metodología

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none">La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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, carnet, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.La modernización de las instalaciones y los equipos que se utilizan para la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none">La seguridad (confianza) de que la atención brindada se realiza correctamente.La calidad de los medicamentos que dispensamos.El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	<ul style="list-style-type: none">El tiempo que le dedica el personal que le atiende.El tiempo que tiene que esperar hasta que le atienden.El tiempo que normalmente tarda el personal en atender su requerimiento.La disposición del personal para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	<ul style="list-style-type: none">El trato que le ha dado el personal.La profesionalidad del personal que le atiende.La confianza que le transmite el personal.	<ul style="list-style-type: none">¿La información que le han proporcionado sobre su trámite, fue suficiente y útil?El horario de atención al público.La facilidad con que consigue ser atendido.Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.La información que le proporcionaron es clara y comprensible.La atención personalizada recibida.

Parametros de valoración para la tabulación de los datos

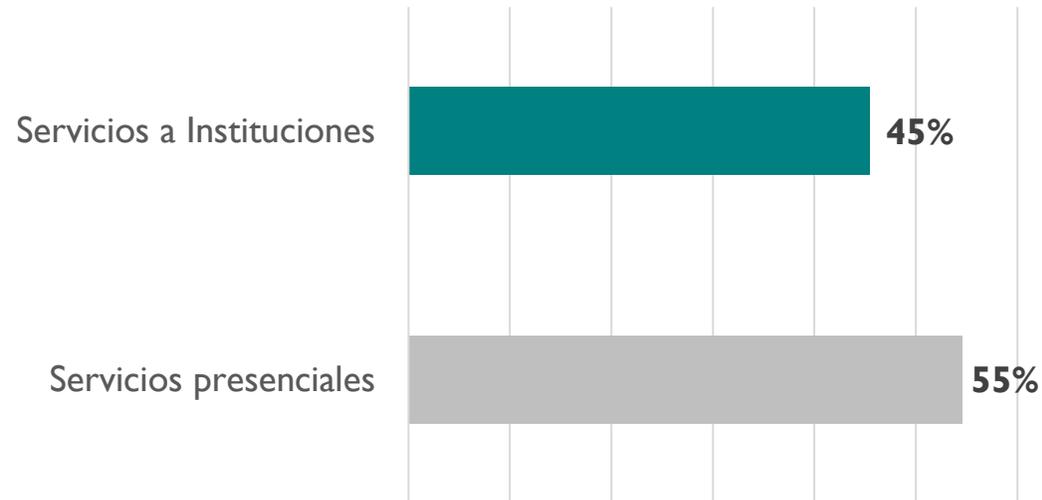
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **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).

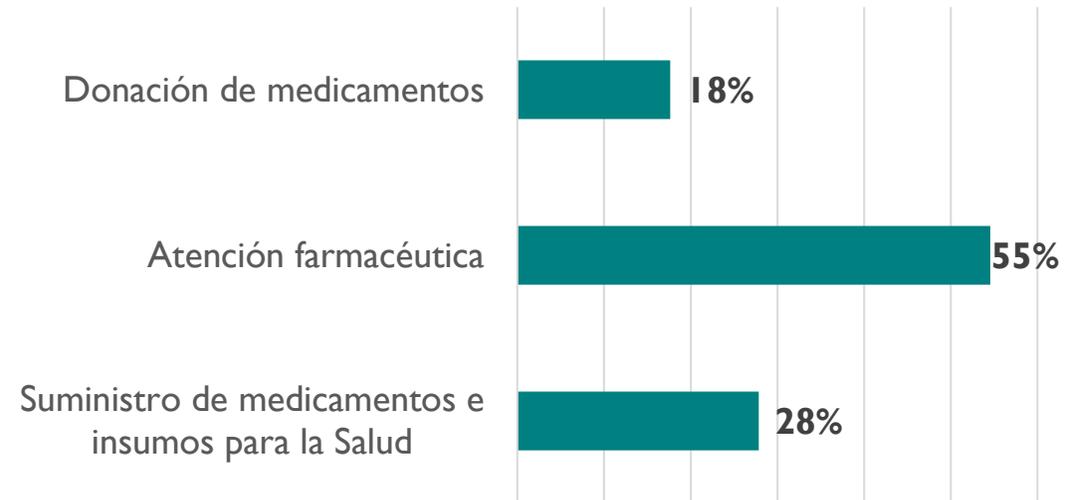


Porcentaje de respuestas

Porcentaje de respuesta por modalidad de servicio



Porcentaje de respuesta servicios ofrecidos



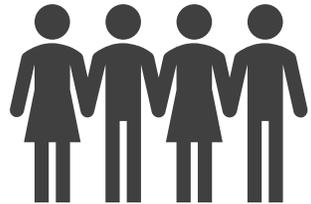
Total de respuestas:

704



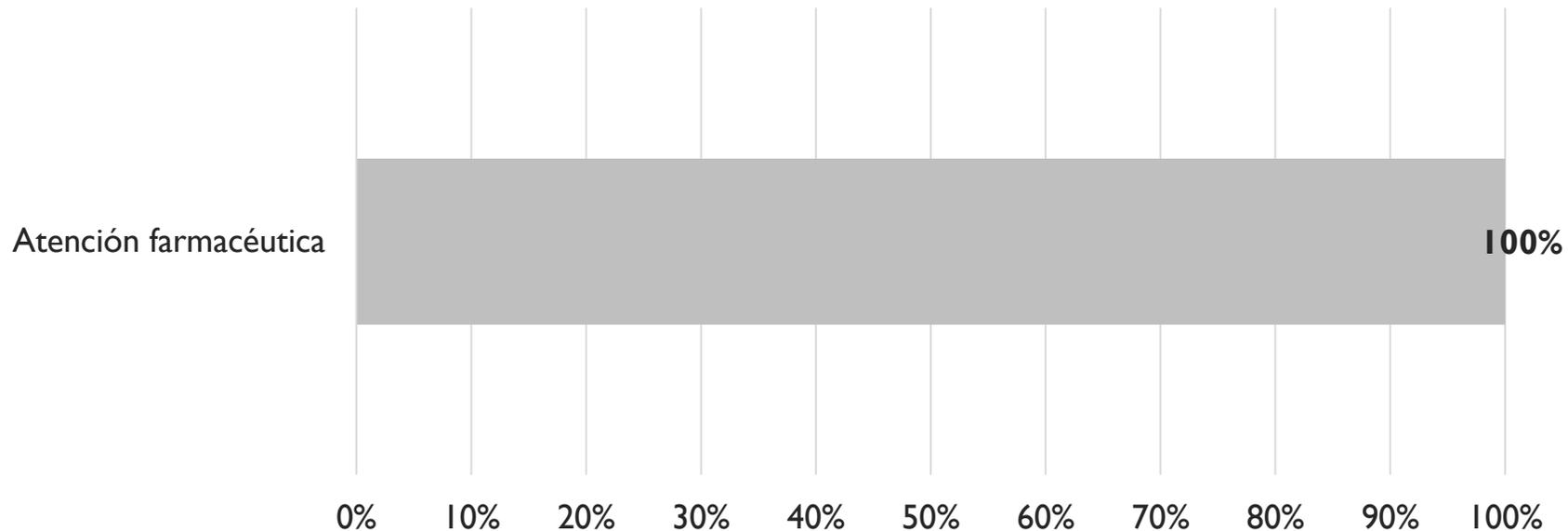
Resultados de Satisfacción:

Servicios ofrecidos de manera presencial



Servicios encuestados de manera presencial

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

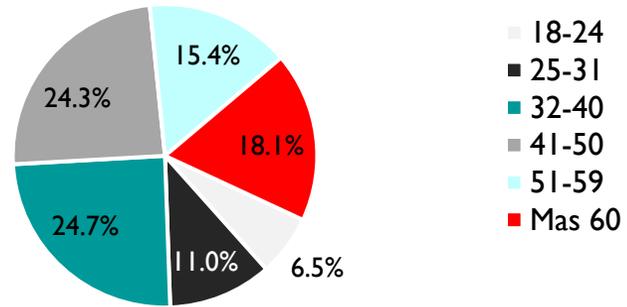


Total de respuestas:

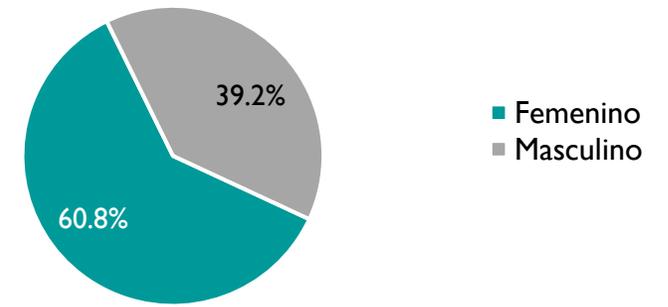
384

Perfil del encuestado

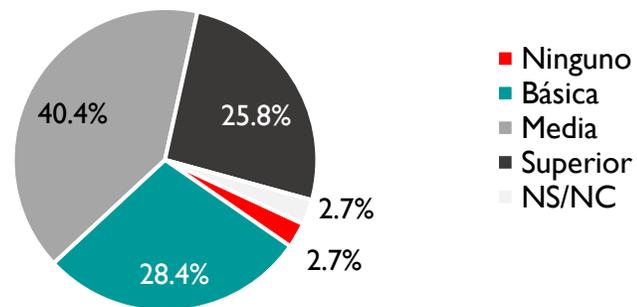
Rango de Edad



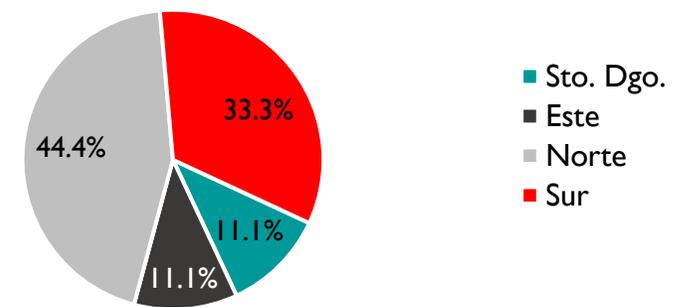
Sexo



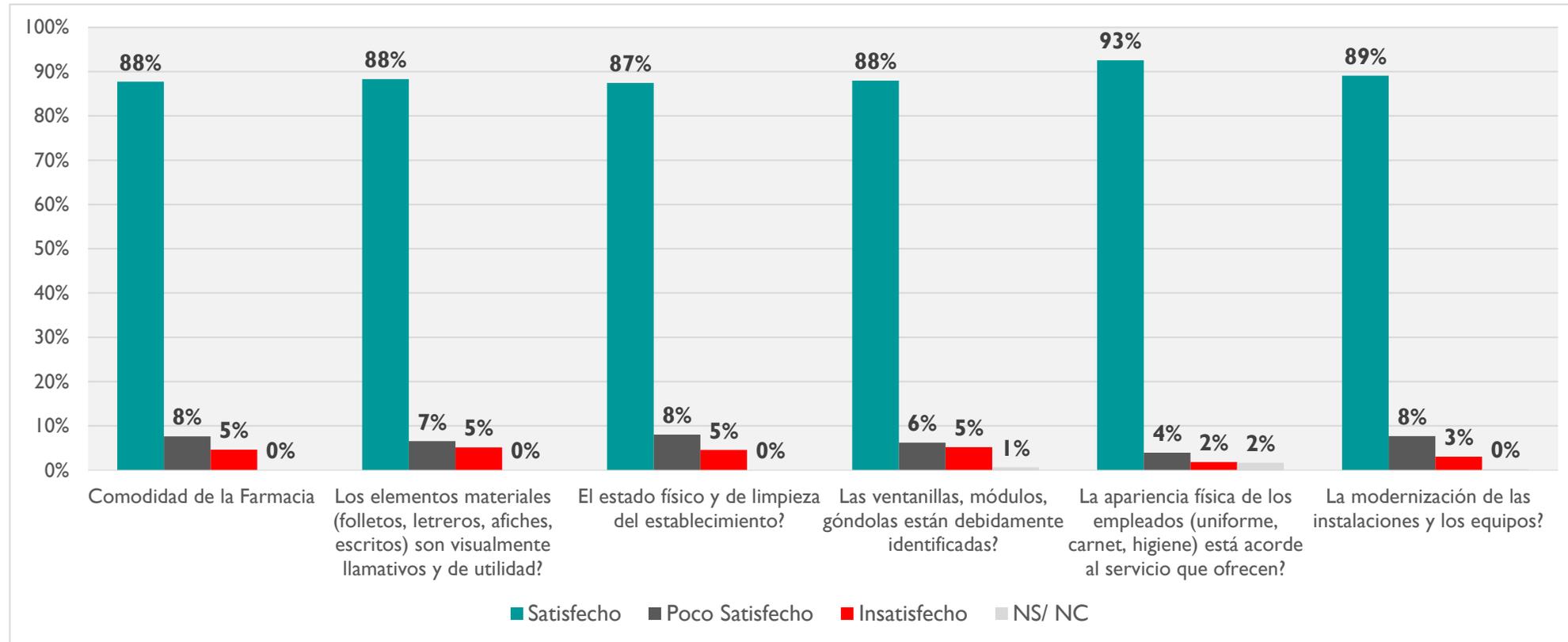
Escolaridad



Población por Zona Geográfica



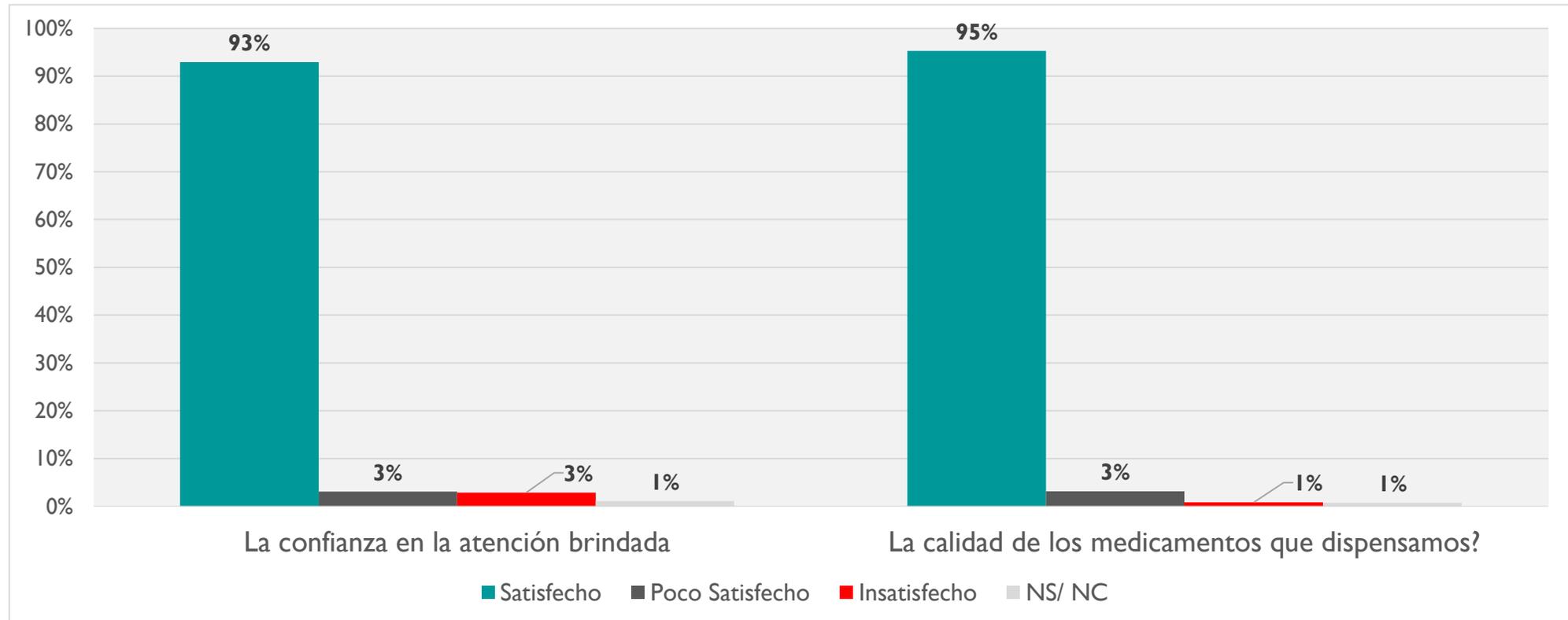
Dimensión Elementos Tangibles



Promedio de satisfacción de la dimensión:

89%

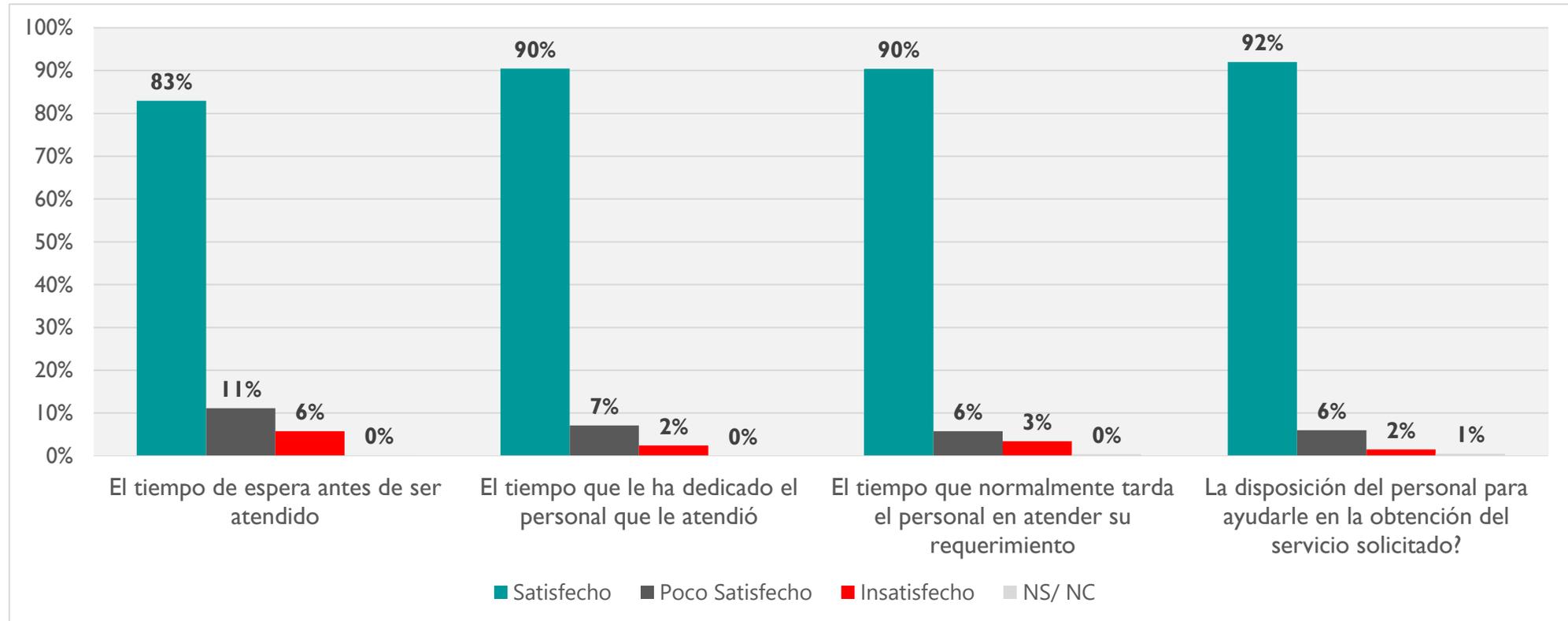
Dimensión Fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión:

94%

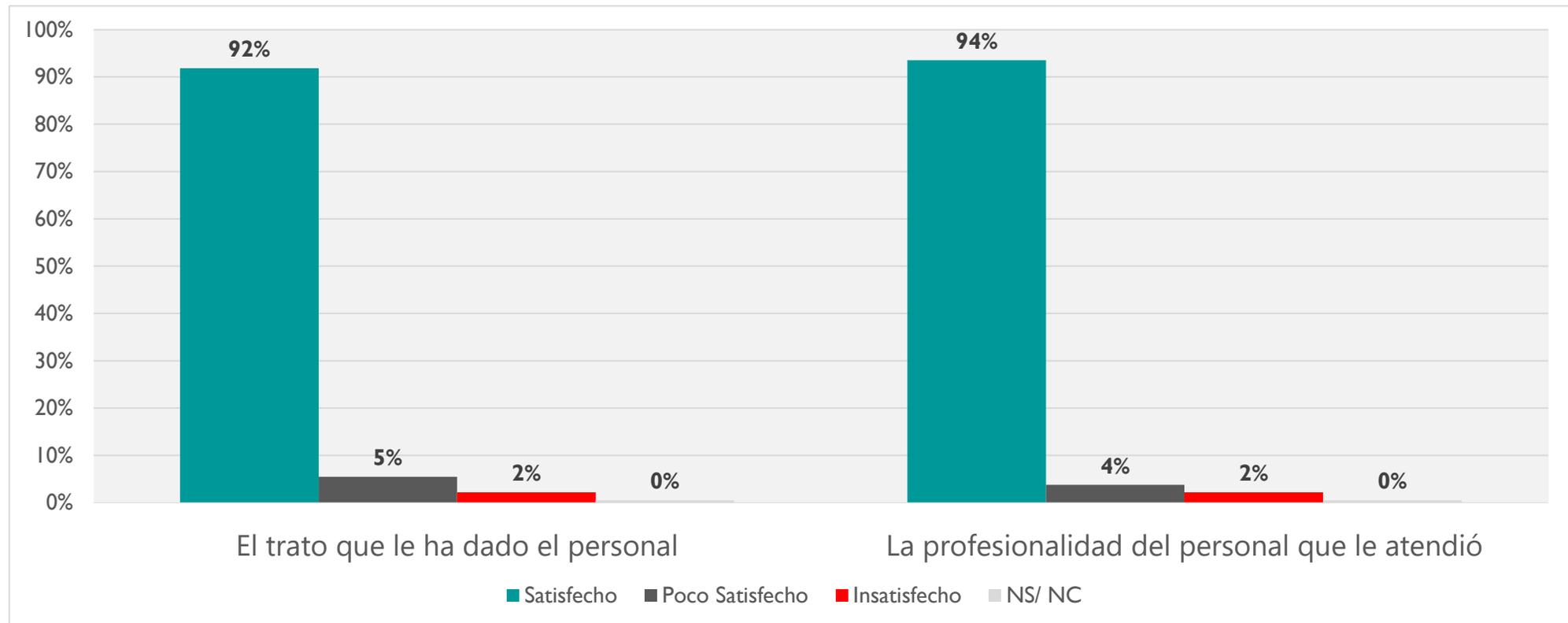
Dimensión Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión:

89%

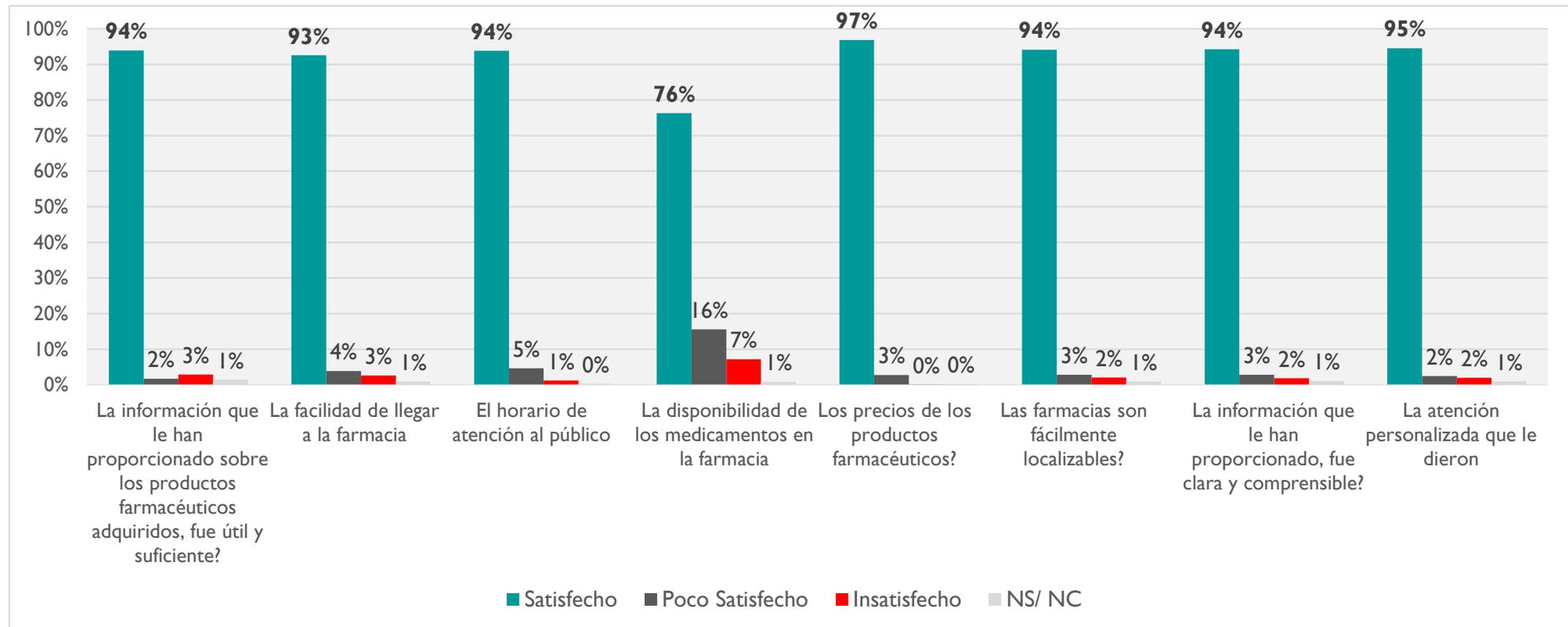
Dimensión Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión:

93%

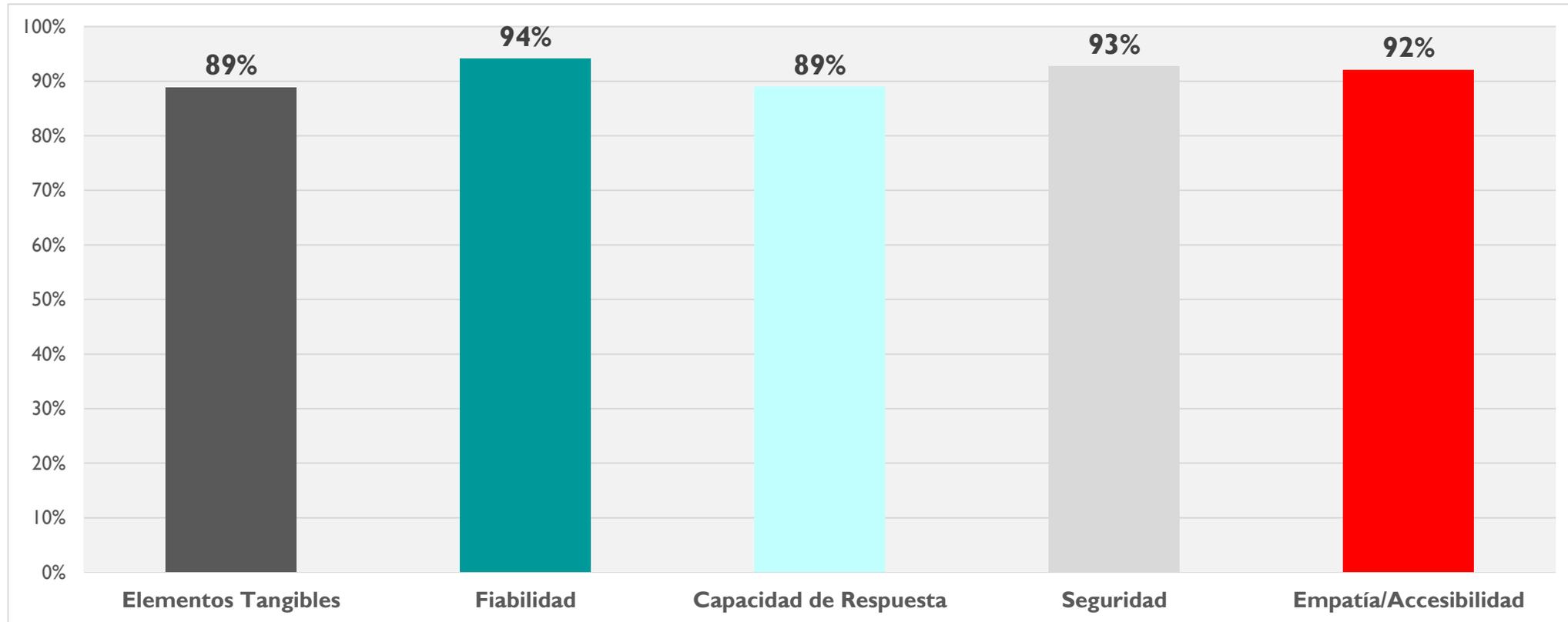
Dimensión Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión:

92%

Promedio de satisfacción Servicios Presenciales

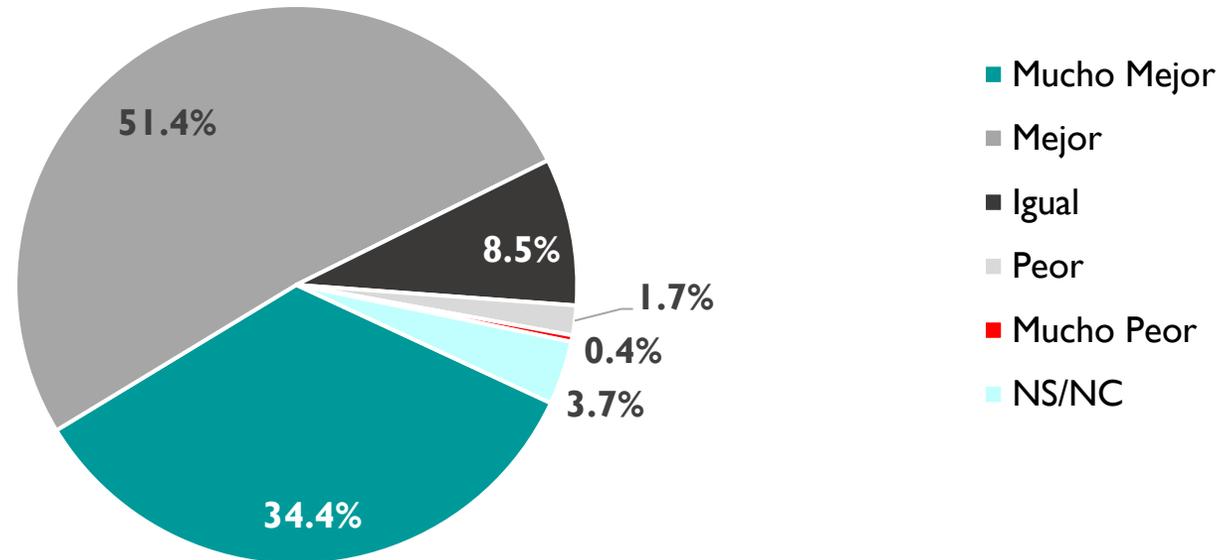


Promedio de satisfacción:

91%

Percepción del servicio

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



Mucho mejor + Mejor:

86%



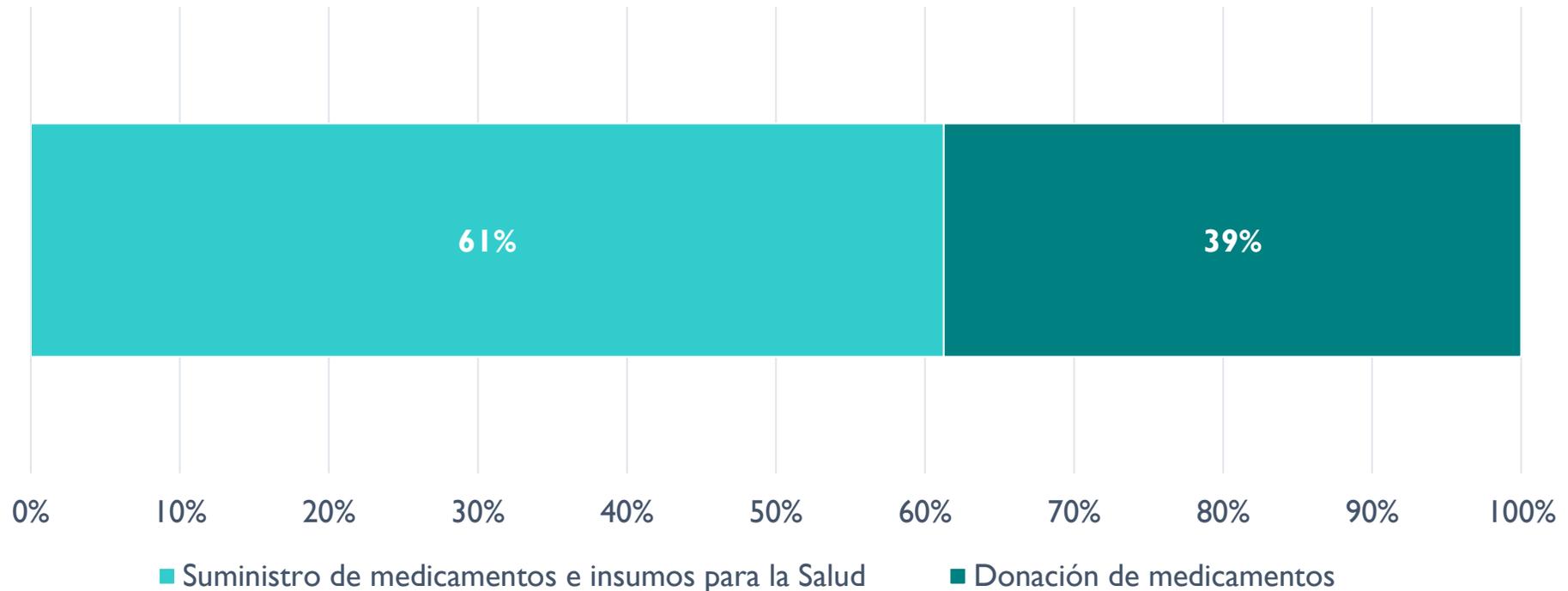
Resultados de Satisfacción:

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



Servicios a Usuarios Institucionales

Servicios encuestados de manera virtual a las instituciones

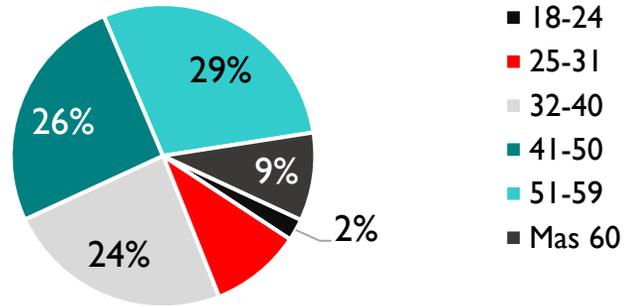


Total de respuestas:

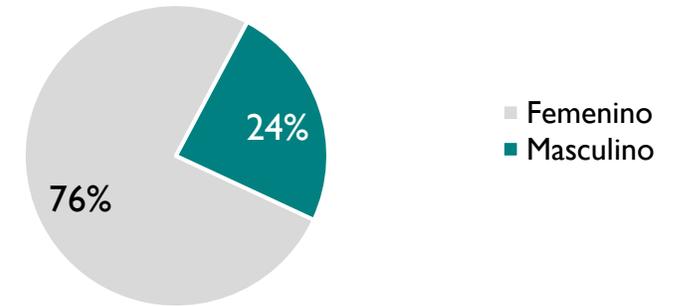
320

Perfil del encuestado

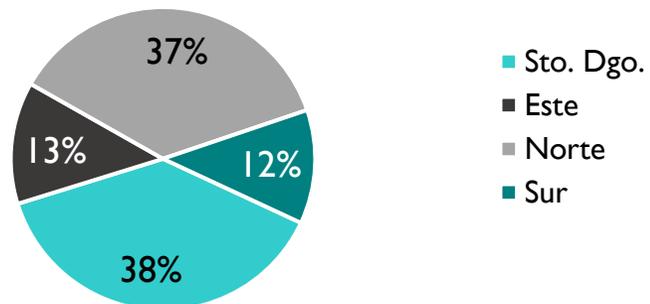
Edad



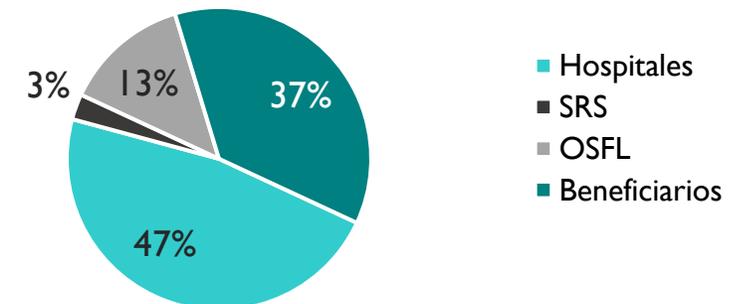
Sexo



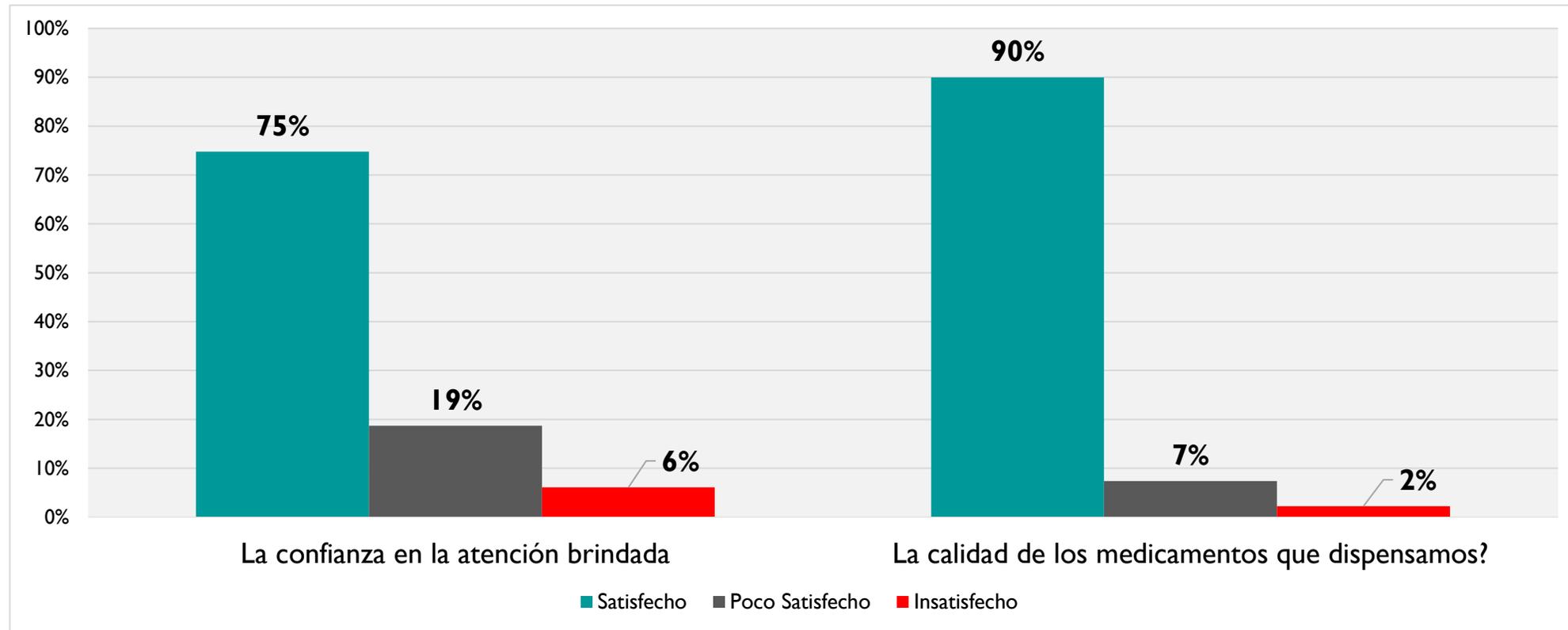
Población por Zona Geográfica



Clientes



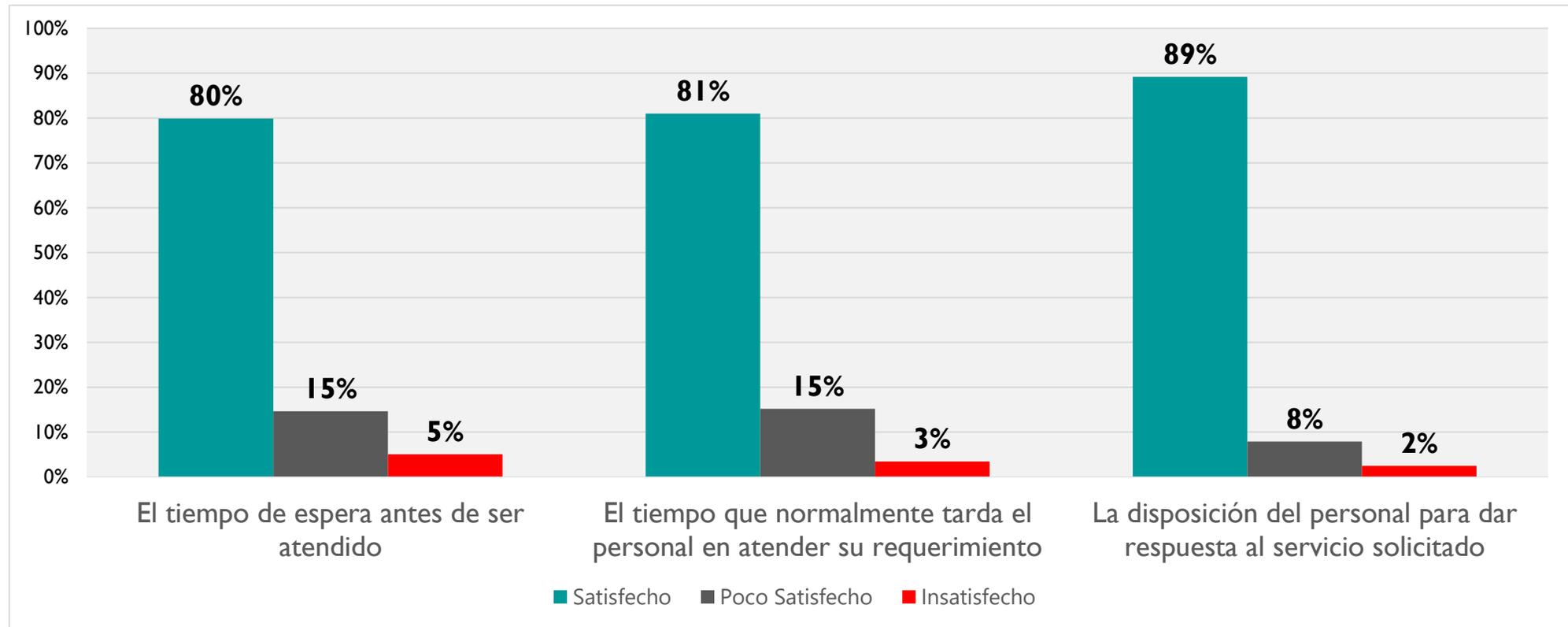
Dimensión Fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión:

82%

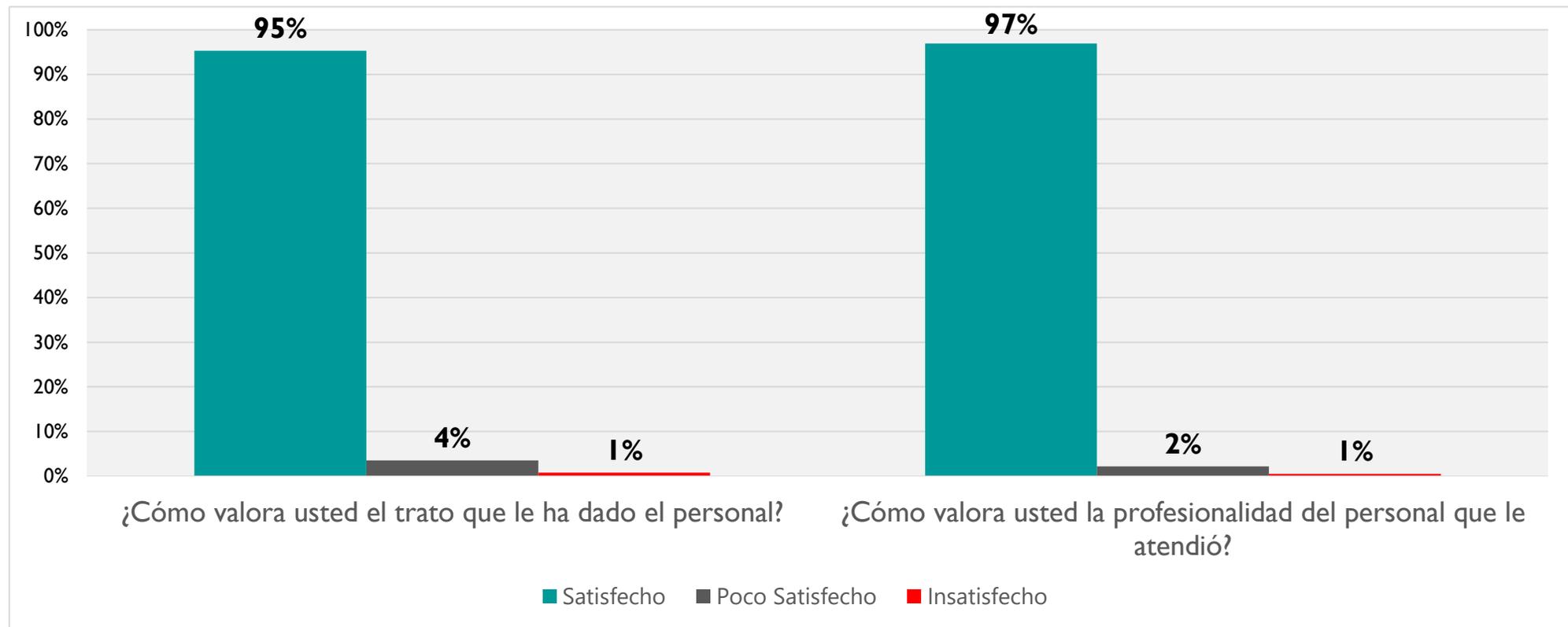
Dimensión Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión:

83%

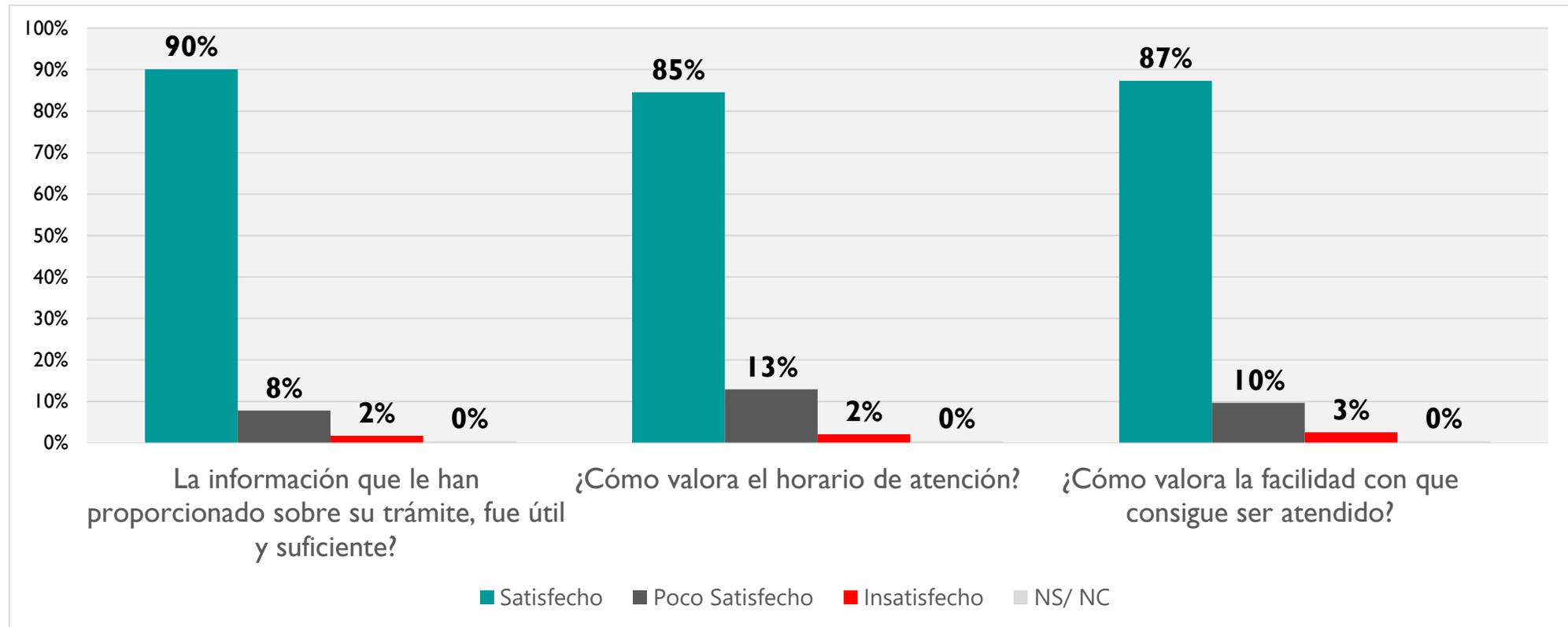
Dimensión Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión:

96%

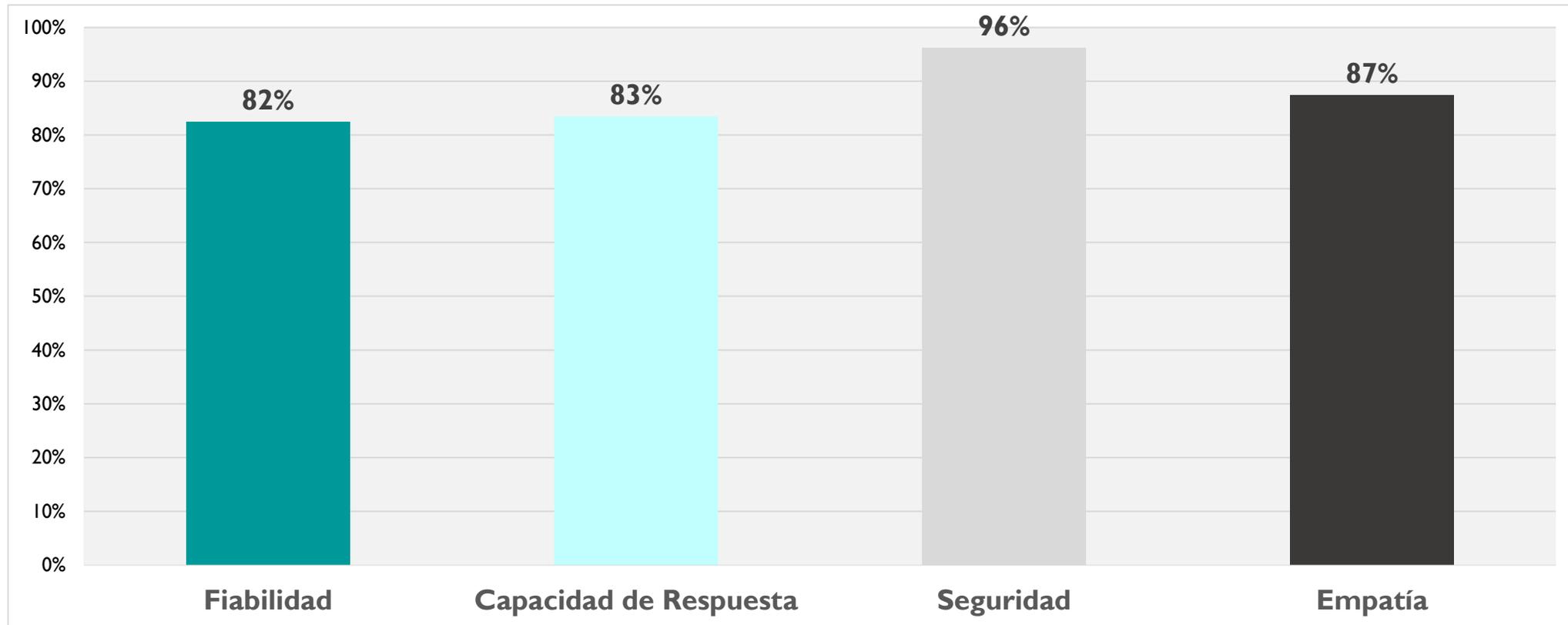
Dimensión Empatía



Promedio de satisfacción de la dimensión:

87%

Promedio de satisfacción Servicios Institucionales

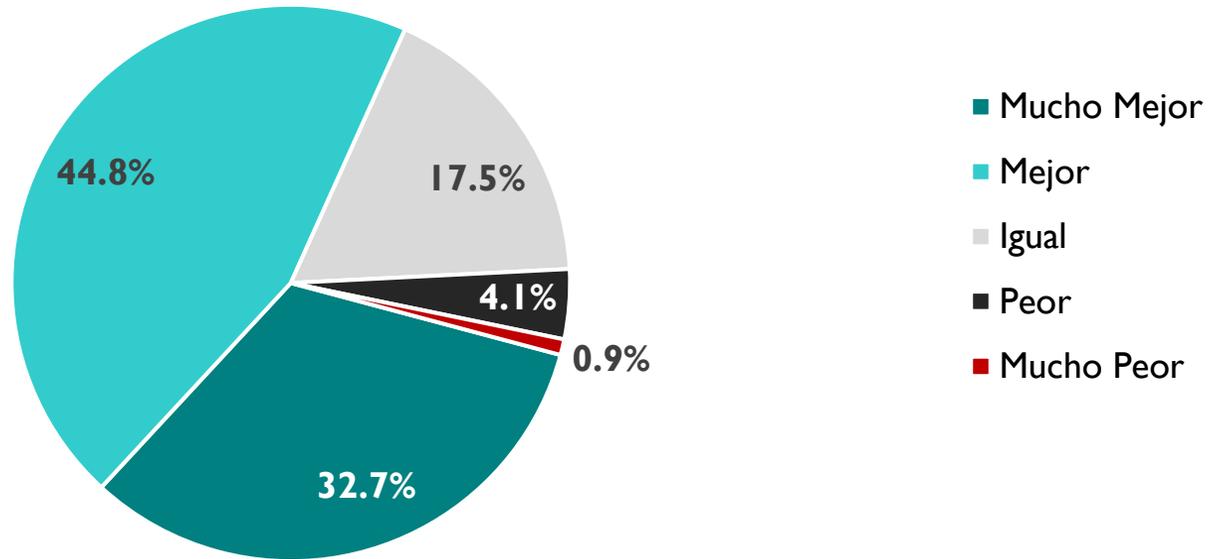


Promedio de satisfacción:

87%

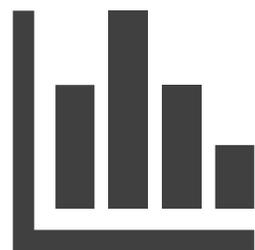
Percepción del servicio

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

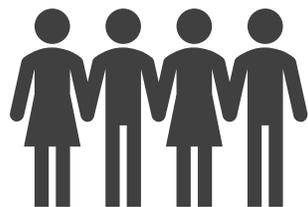


Mucho mejor + Mejor:

78%



Índice de Satisfacción Ciudadana:



Índice de Satisfacción Ciudadana:

Promedio servicios presenciales, Promedio servicios usuarios institucionales

Servicios Presenciales 91%

Servicios Institucionales 87%

Índice de Satisfacción Ciudadana 89%

Índice de Expectativa Ciudadana

Promedio servicios presenciales, Promedio servicios usuarios institucionales

Servicios Presenciales 86%

Servicios Institucionales 78%

Índice de Expectativa Ciudadana 82%

El 82% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Plan de Acción

Plan de Acción 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha finalización	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Optimización del tiempo de espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzar las labores de supervisión en los puntos de venta. 2. Desarrollar una solución tecnológica que facilite la consulta de disponibilidad de artículos a través de una app móvil. 	Septiembre 2023	Abril 2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Farmacias del Pueblo. ▪ Dirección de Tecnologías de la Información.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía/ Accesibilidad	Disponibilidad de los medicamentos y productos farmacéuticos en las Farmacias del Pueblo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar el presupuesto y el inventario de las Farmacias del Pueblo. 2. Ampliar la flota vehicular dispuesta a la distribución de medicamentos. 3. Expandir los espacios de almacenamiento en el Almacén General. 	Septiembre 2023	Junio 2024	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General ▪ Dirección de Planificación y Desarrollo ▪ Dirección de Operaciones y Logística ▪ Departamento de Distribución.

Plan de Acción 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha finalización	Área responsable
Servicios a Clientes Institucionales	Fiabilidad	Elevar la confianza en la atención brindada	1. Capacitar en atención al cliente al personal vinculado a las relaciones con los clientes institucionales	Septiembre 2023	Septiembre 2024	<ul style="list-style-type: none">▪ Dirección de Trámites y Servicios▪ Departamento de Bienestar Social.▪ Dirección de Recursos Humanos
Servicios a Clientes Institucionales	Capacidad de respuesta	Reducir el tiempo de espera de los clientes antes de ser atendidos	<ol style="list-style-type: none">1. Incrementar la fuerza laboral asignada a labores de despacho de mercancías.2. Establecer la recepción de pedidos 15 días de antelación a la fecha de realización del despacho.	Septiembre 2023	Septiembre 2024	<ul style="list-style-type: none">▪ Dirección de Trámites y Servicios▪ Departamento de Bienestar Social.