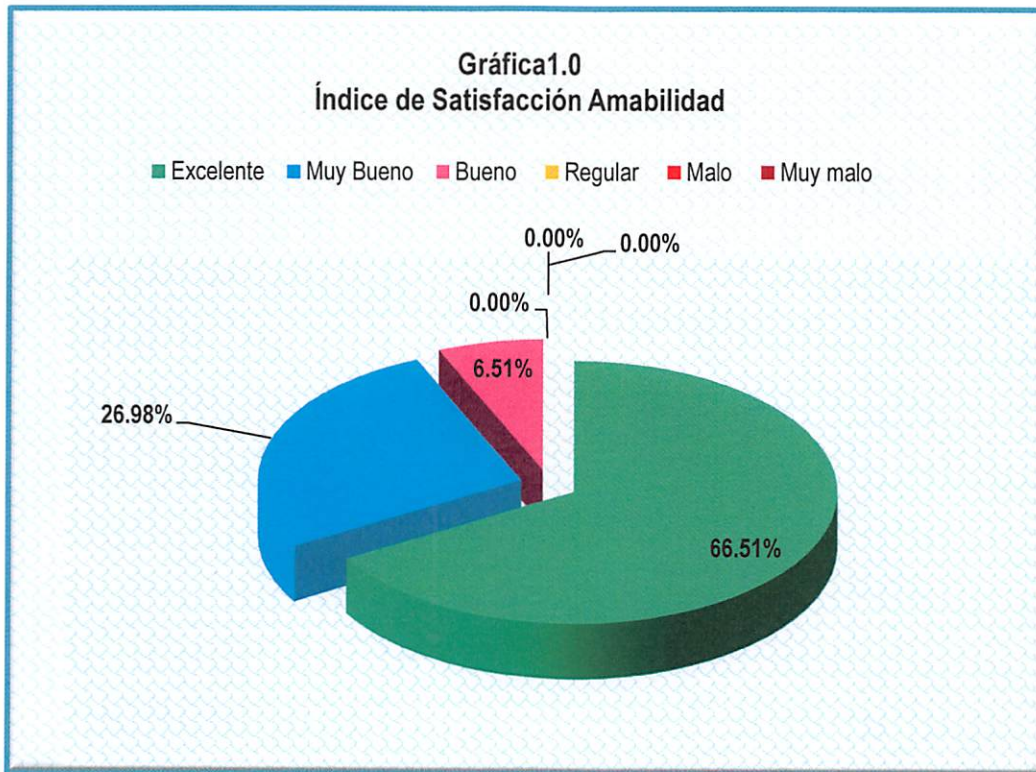


“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Dirección de Trámites y Servicios para la Salud  
Resultados Encuesta de las Entidades Sin Fines de Lucro Año 2020

Tablas 1.0. Índice de Satisfacción del Indicador Amabilidad							
Resultados de las Tablas: 1.1 y 1.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Promedio	66.51%	26.98%	6.51%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



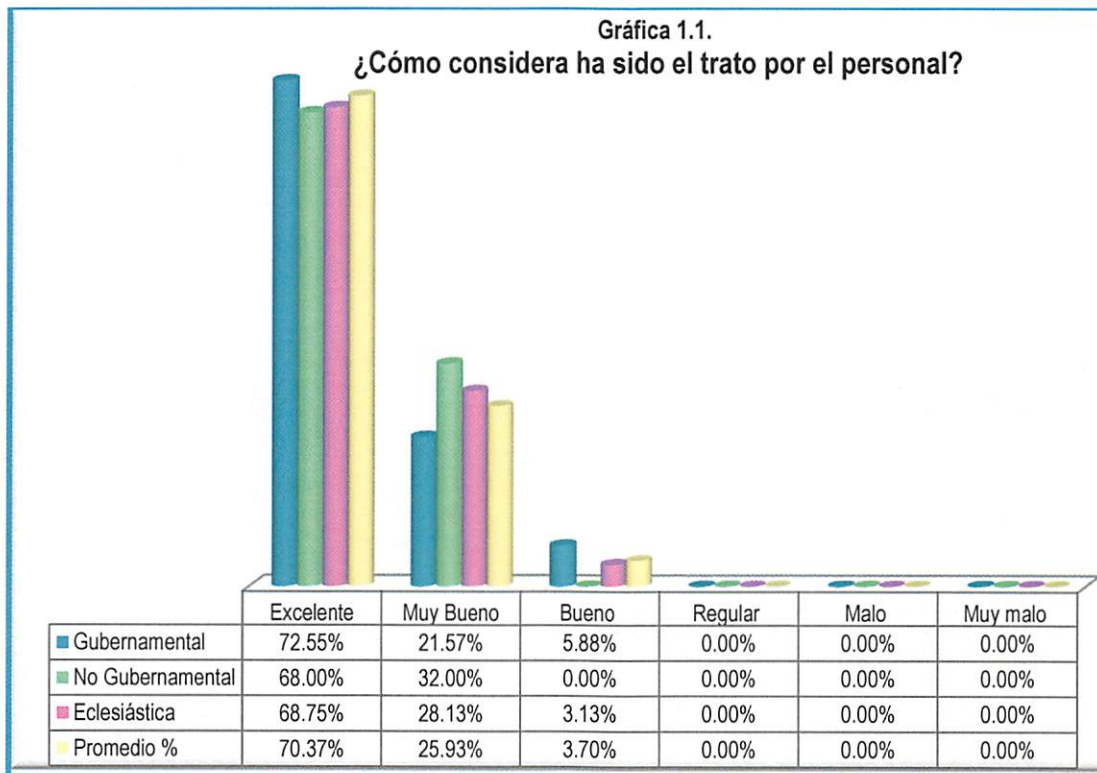
1  
  
**Licda. Lissette Vasquez Acosta**  
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 1.1. ¿Cómo considera ha sido el trato por el personal?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Gubernamentales	37	11	3	0	0	0	51
	72.55%	21.57%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
No Gubernamentales	17	8	0	0	0	0	25
	68.00%	32.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Eclesiásticas	22	9	1	0	0	0	32
	68.75%	28.13%	3.13%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	76	28	4	0	0	0	108
	70.37%	25.93%	3.70%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



2  
*Lisette Vázquez Acosta*

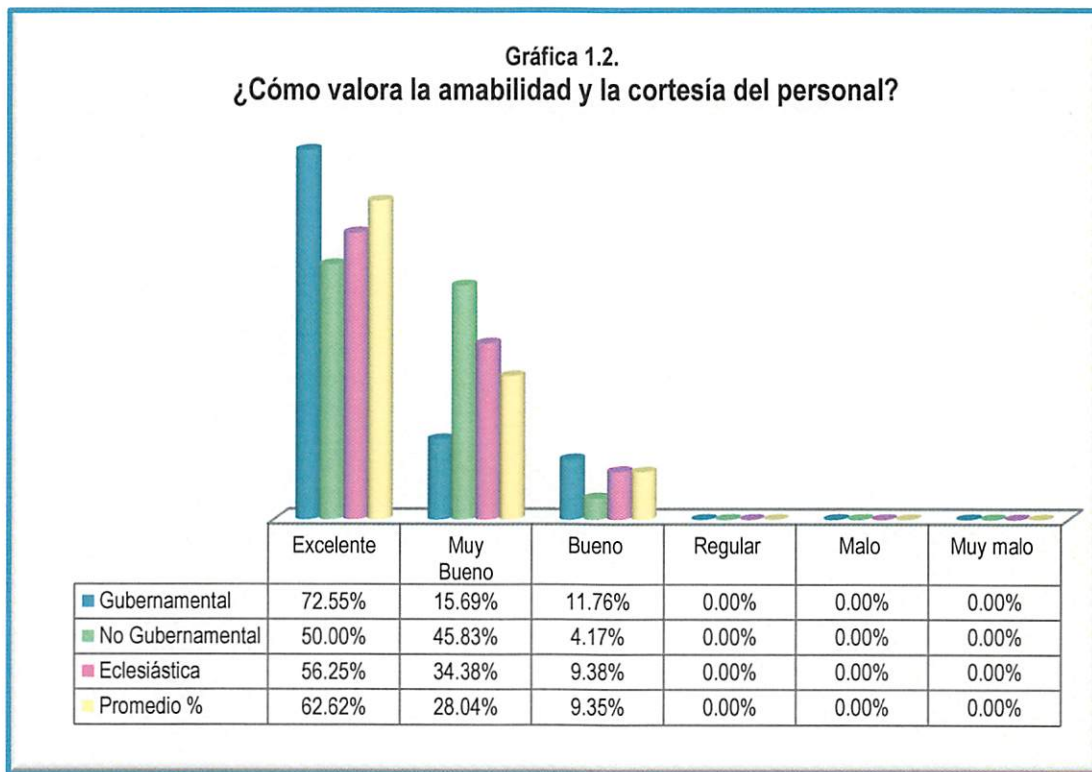
Licda. Lisette Vázquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 1.2. ¿Cómo valora la amabilidad y la cortesía del personal?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	37	8	6	0	0	0	51
	72.55%	15.69%	11.76%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	12	11	1	0	0	0	24
	50.00%	45.83%	4.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Eclesiásticas</b>	18	11	3	0	0	0	32
	56.25%	34.38%	9.38%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Promedio</b>	67	30	10	0	0	0	107
	62.62%	28.04%	9.35%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



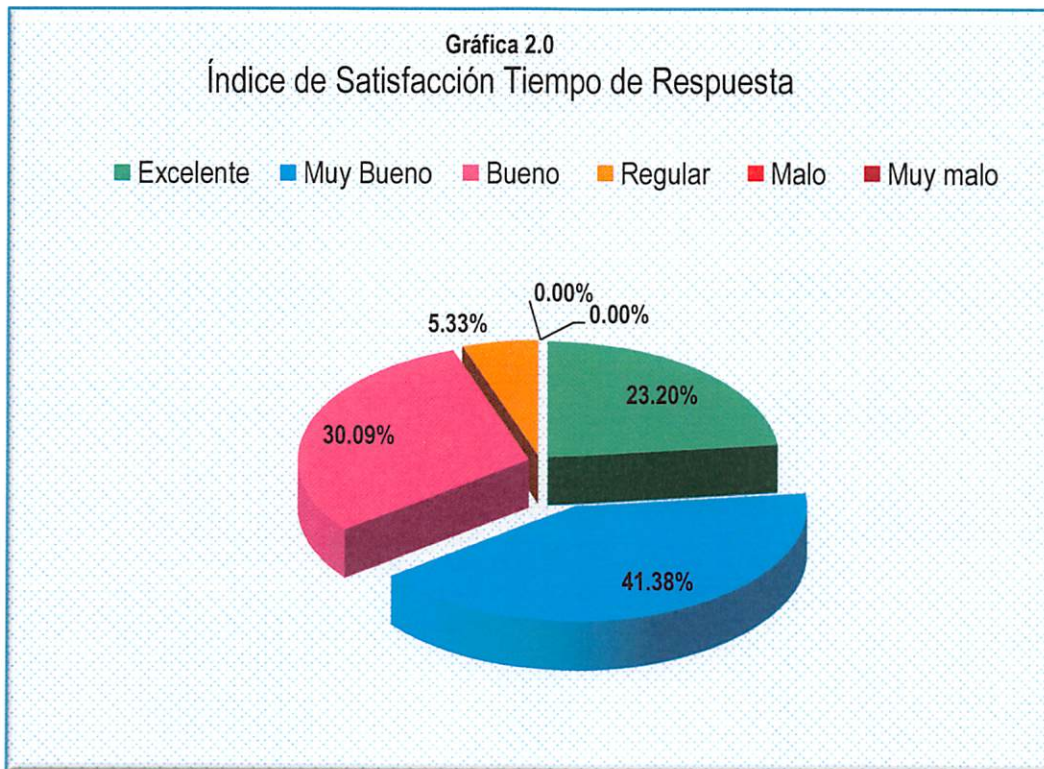
*Licda. Lisette Vásquez Acosta*

Licda. Lisette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

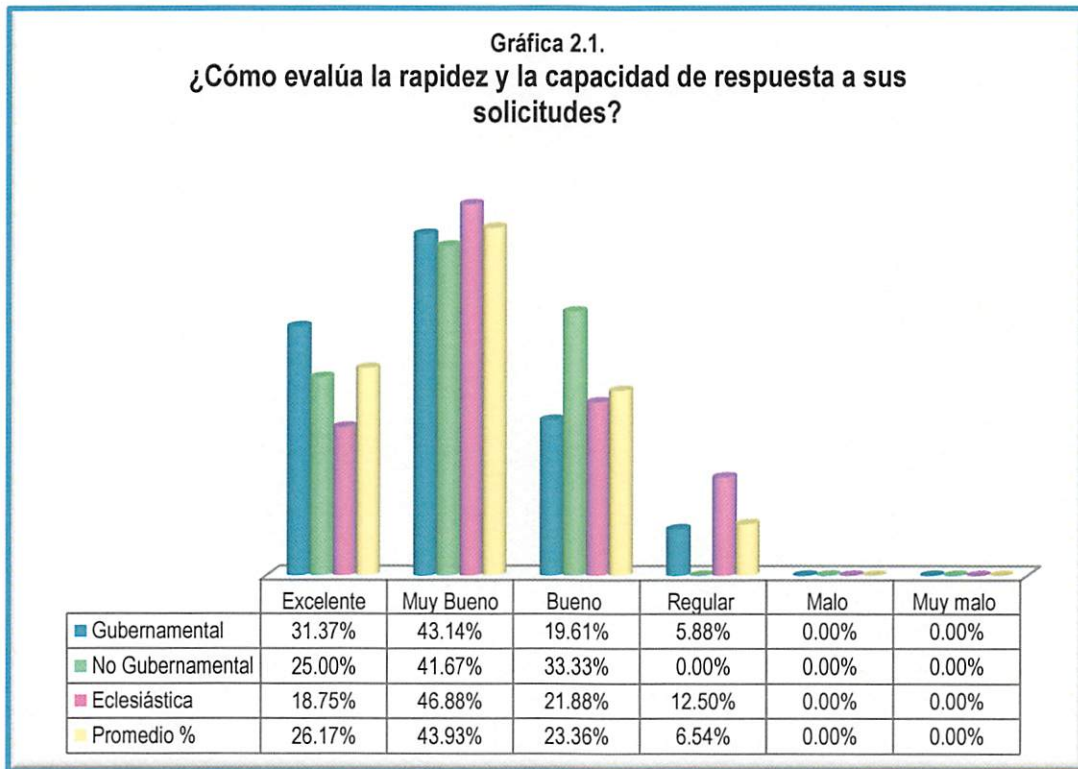
Tabla 2.0. Índice de Satisfacción del Indicador Tiempo de Respuesta							
Resultados de las Tablas: 2.1, 2.2 y 2.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Promedio</b>	23.20%	41.38%	30.09%	5.33%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 2.1-¿Cómo evalúa la rapidez y la capacidad de respuesta a sus solicitudes?**

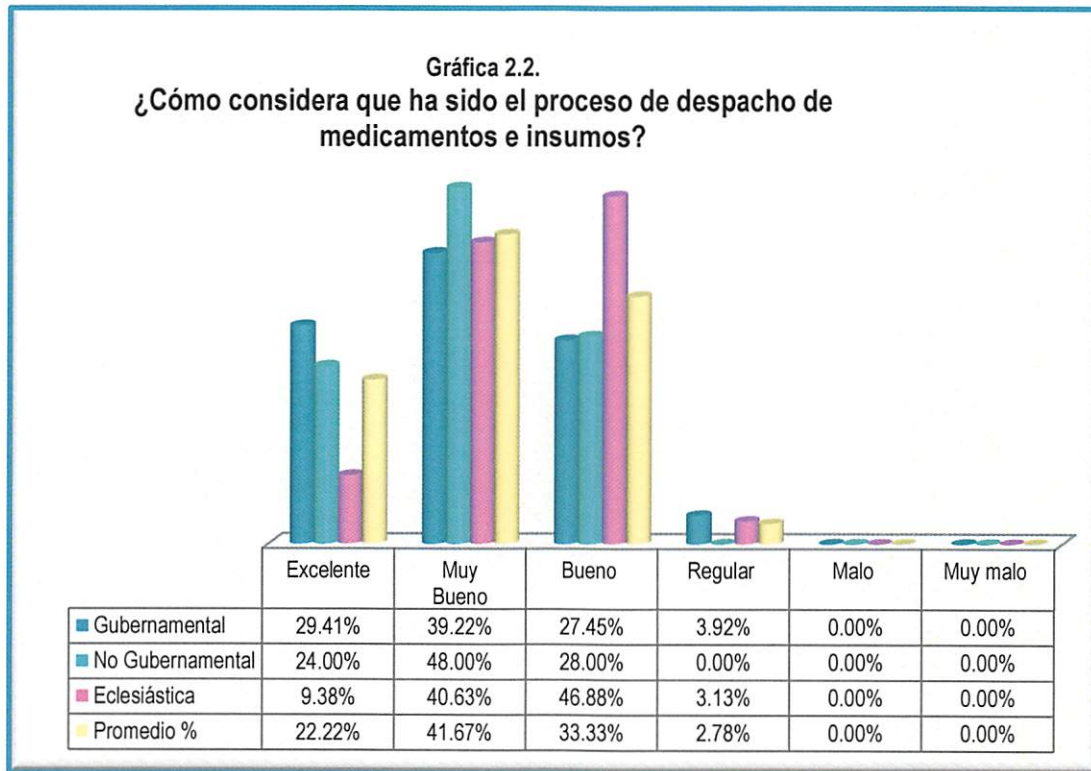
Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Gubernamentales	16	22	10	3	0	0	51
	31.37%	43.14%	19.61%	5.88%	0.00%	0.00%	100.00%
No Gubernamentales	6	10	8	0	0	0	24
	25.00%	41.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Eclesiásticas	6	15	7	4	0	0	32
	18.75%	46.88%	21.88%	12.50%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	28	47	25	7	0	0	107
	26.17%	43.93%	23.36%	6.54%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 2.2-¿Cómo considera que ha sido el proceso de despacho de medicamentos e insumos?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	15 29.41%	20 39.22%	14 27.45%	2 3.92%	0 0.00%	0 0.00%	51 100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	6 24.00%	12 48.00%	7 28.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	25 100.00%
<b>Eclesiásticas</b>	3 9.38%	13 40.63%	15 46.88%	1 3.13%	0 0.00%	0 0.00%	32 100.00%
<b>Promedio</b>	24 22.22%	45 41.67%	36 33.33%	3 2.78%	0 0.00%	0 0.00%	108 100.00%



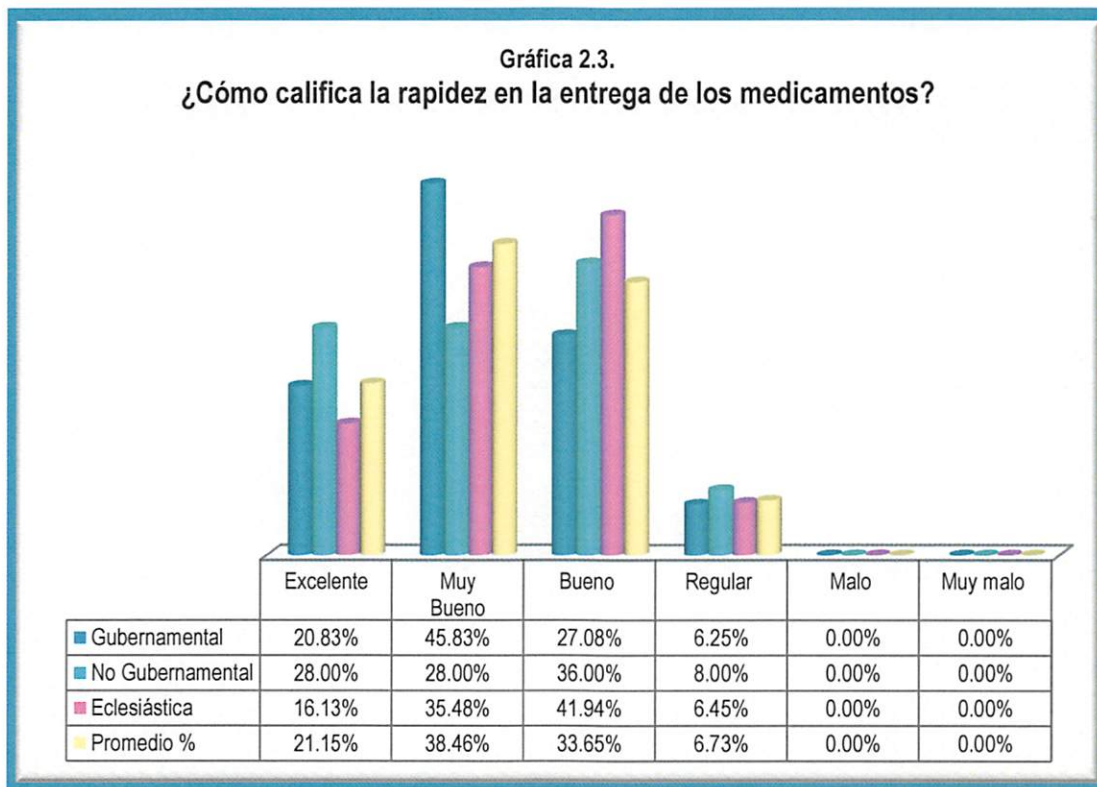
6  
Licda. Lissette Vásquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 2.3. ¿Cómo califica la rapidez en la entrega de los medicamentos?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Gubernamentales	10	22	13	3	0	0	48
	20.83%	45.83%	27.08%	6.25%	0.00%	0.00%	100.00%
No Gubernamentales	7	7	9	2	0	0	25
	28.00%	28.00%	36.00%	8.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Eclesiásticas	5	11	13	2	0	0	31
	16.13%	35.48%	41.94%	6.45%	0.00%	0.00%	100.00%
Promedio	22	40	35	7	0	0	104
	21.15%	38.46%	33.65%	6.73%	0.00%	0.00%	100.00%



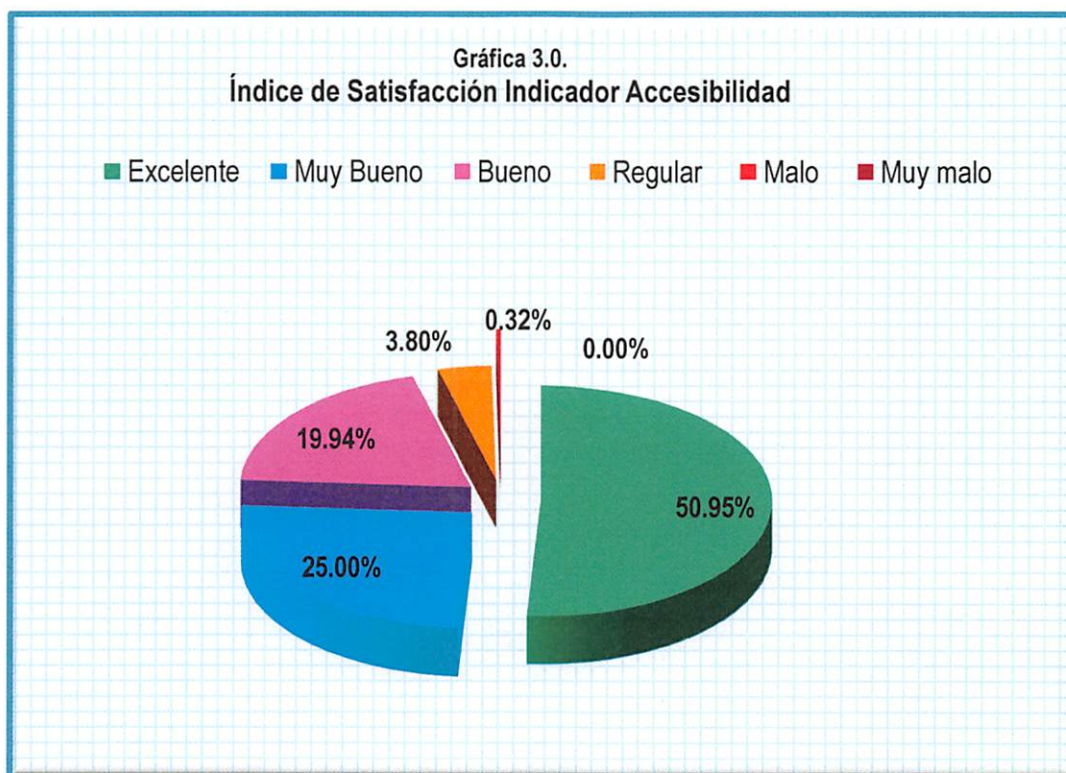
7  
*Lissette Vázquez Acosta*

Licda. Lissette Vázquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

Tabla 3.0. Índice de Satisfacción del Indicador Accesibilidad							
Resultados de las Tablas: 3.1, 3.2 y 3.3	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
	50.95%	25.00%	19.94%	3.80%	0.32%	0.00%	100.00%



8  
*Licda. Lissette Vasquez Acosta*

Licda. Lissette Vasquez Acosta  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

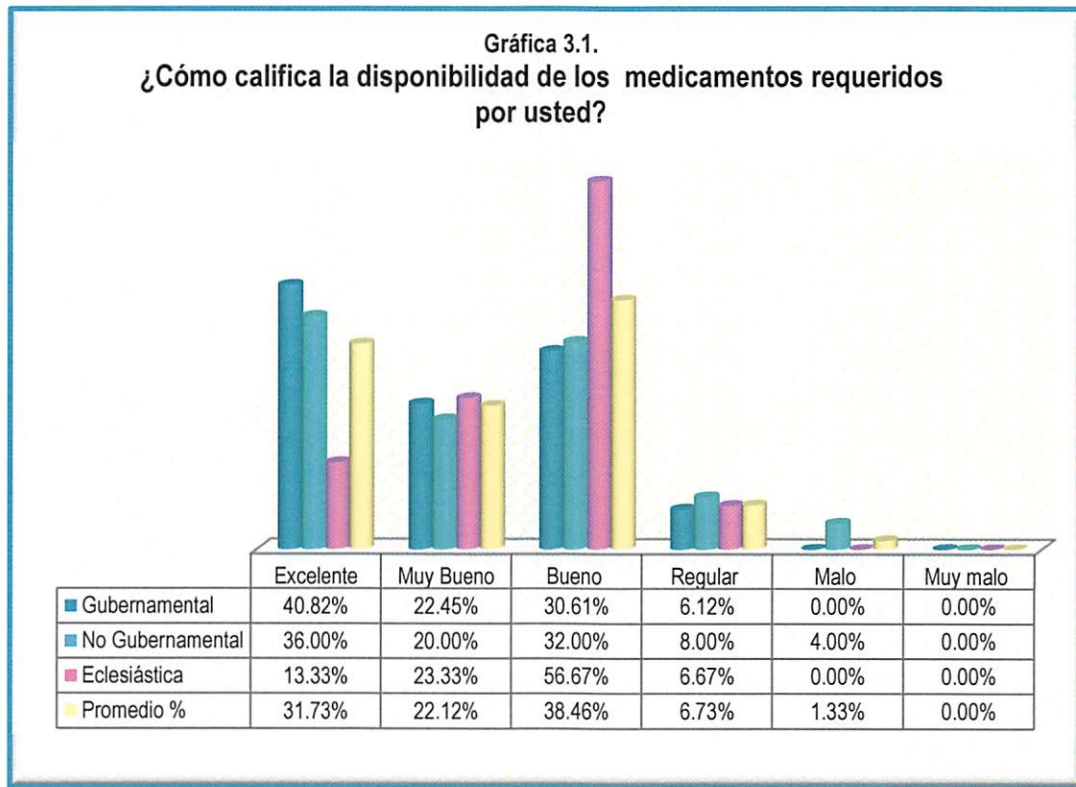




“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 3.1 ¿Cómo califica la disponibilidad de los medicamentos requeridos por usted?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	20	11	15	3	0	0	49
	40.82%	22.45%	30.61%	6.12%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	9	5	8	2	1	0	25
	36.00%	20.00%	32.00%	8.00%	4.00%	0.00%	100.00%
<b>Eclesiásticas</b>	4	7	17	2	0	0	30
	13.33%	23.33%	56.67%	6.67%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Promedio</b>	33	23	40	7	1	0	104
	31.73%	22.12%	38.46%	6.73%	0.96%	0.00%	100.00%



9

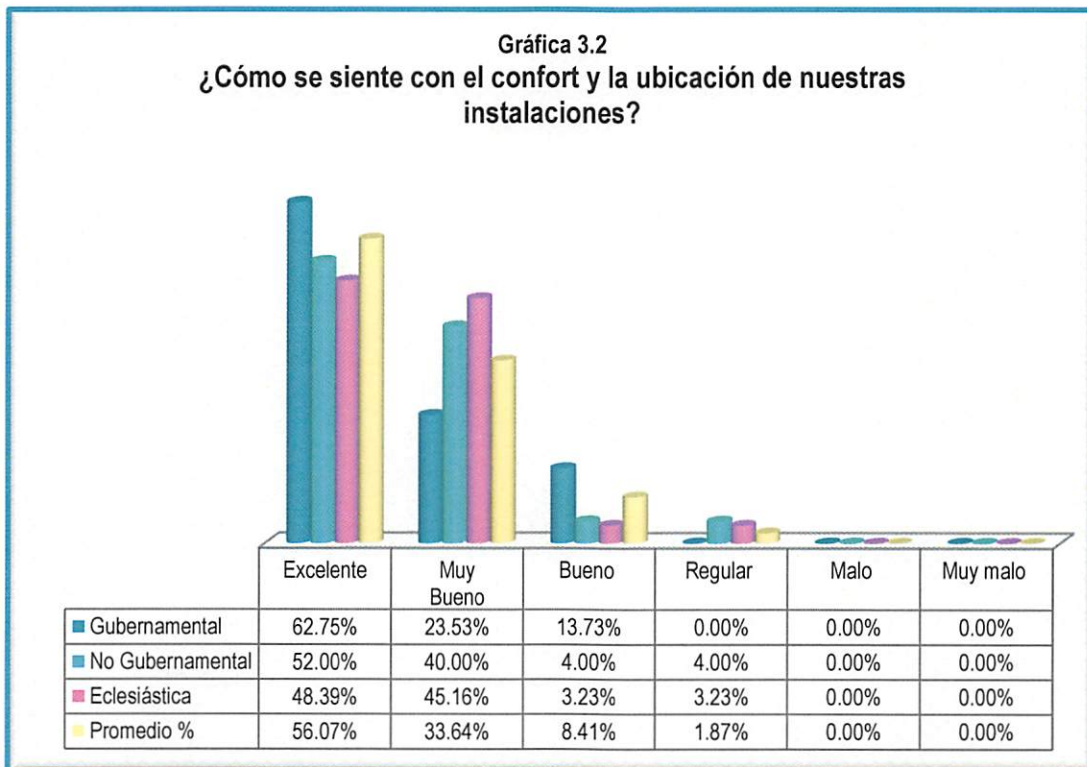
*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 3.2 ¿Cómo se siente con el confort y la ubicación de nuestras instalaciones?**

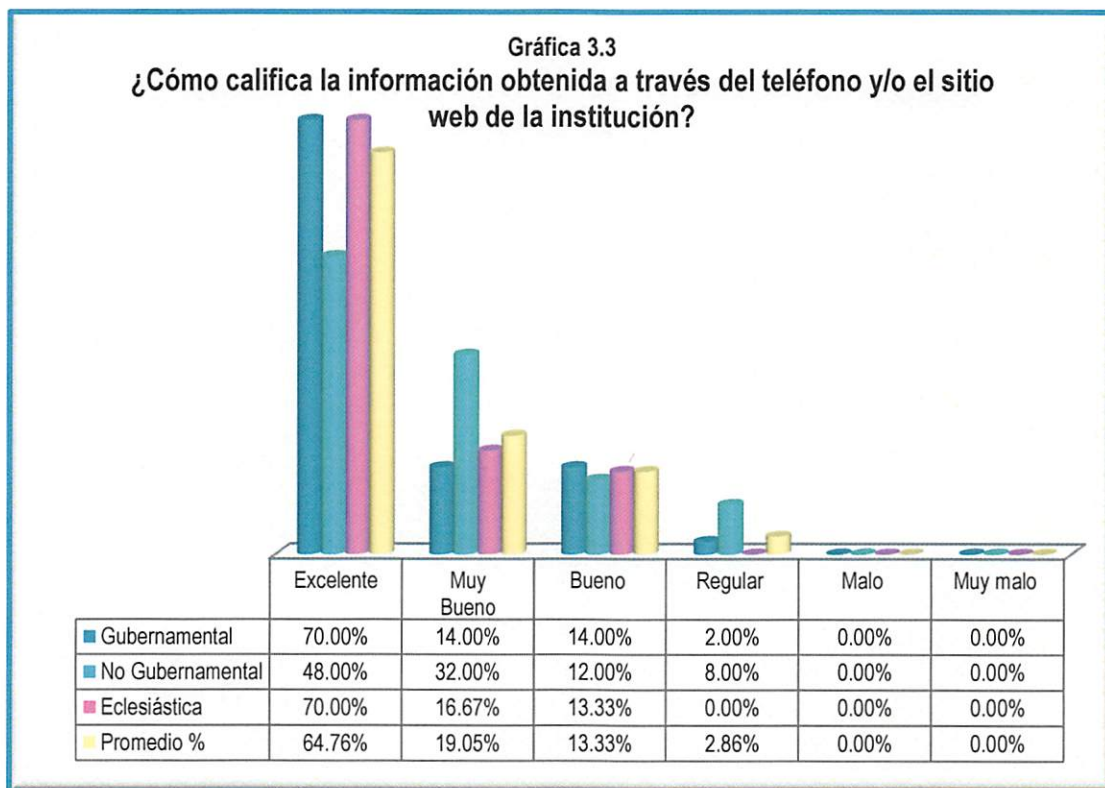
Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
Gubernamentales	32 62.75%	12 23.53%	7 13.73%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	51 100.00%
No Gubernamentales	13 52.00%	10 40.00%	1 4.00%	1 4.00%	0 0.00%	0 0.00%	25 100.00%
Eclesiástica	15 48.39%	14 45.16%	1 3.23%	1 3.23%	0 0.00%	0 0.00%	31 100.00%
Promedio	60 56.07%	36 33.64%	9 8.14%	2 1.87%	0 0.00%	0 0.00%	107 100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

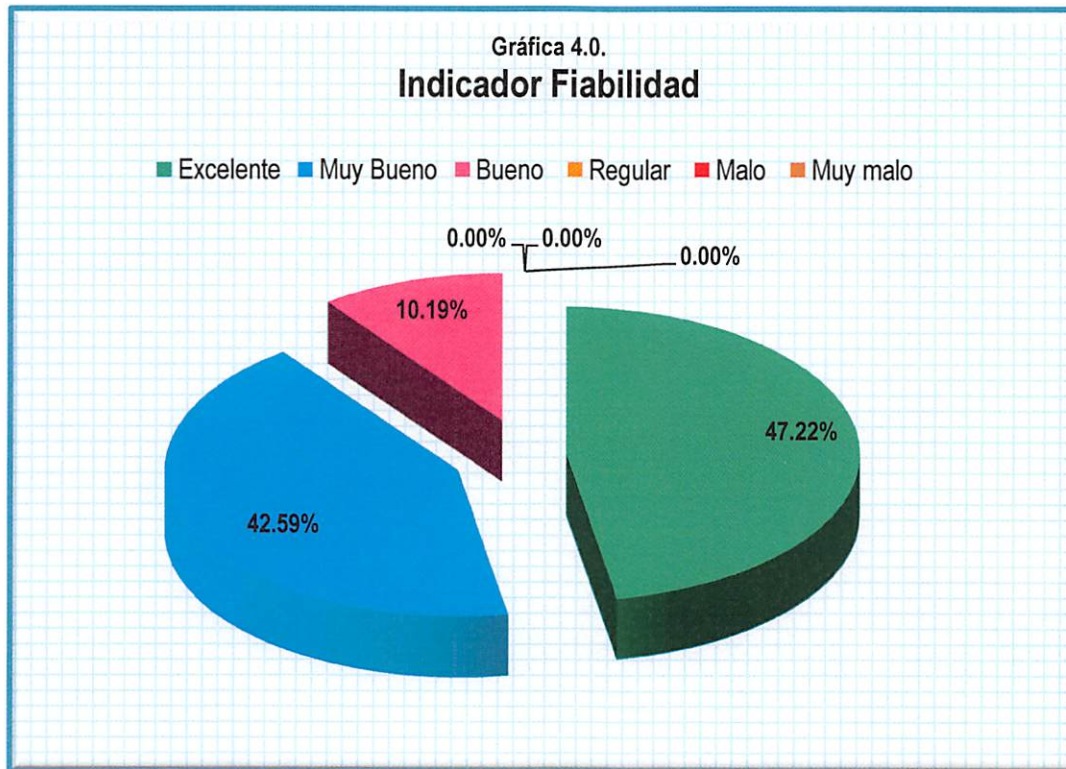
**Tabla 3.3. ¿Cómo califica la información obtenida a través del teléfono y/o el sitio web de la institución?**

Entidades	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	35	7	7	1	0	0	50
	70.00%	14.00%	14.00%	2.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	12	8	3	2	0	0	25
	48.00%	32.00%	12.00%	8.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Eclesiástica</b>	21	5	4	0	0	0	30
	70.00%	16.67%	13.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Promedio</b>	68	20	14	3	0	0	105
	64.76%	19.05%	13.33%	2.86%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

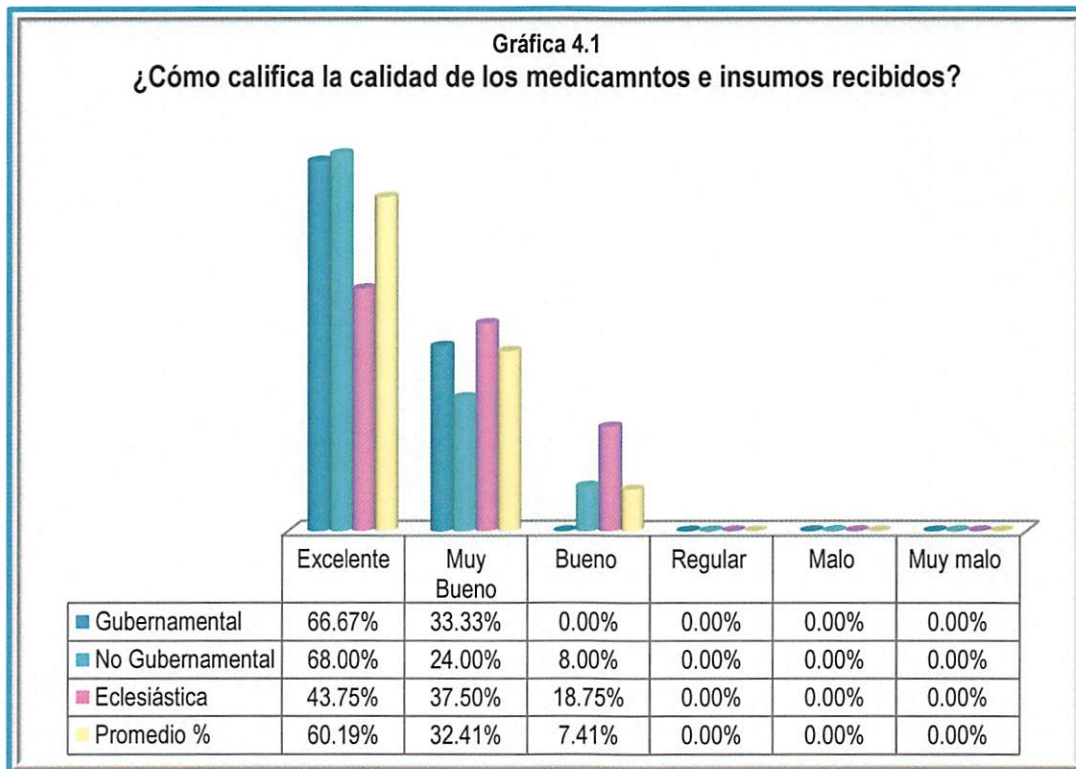
Tabla 4.0. Índice de Satisfacción del Indicador Fiabilidad							
Resultados de las Tablas: 4.1 y 4.2	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
	47.22%	42.59%	10.19%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 4.1 ¿Cómo califica la calidad de los medicamentos e insumos recibidos?**

ENTIDADES	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	34 66.67%	17 33.33%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	51 100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	17 68.00%	6 24.00%	2 8.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	25 100.00%
<b>Eclesiástica</b>	14 43.75%	12 37.50%	6 18.75%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	32 100.00%
<b>Promedio</b>	65 60.19%	35 32.41%	8 7.41%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	108 100.00%



13  
*Licda. Lissette Vásquez Acosta*  
Licda. Lissette Vásquez Acosta

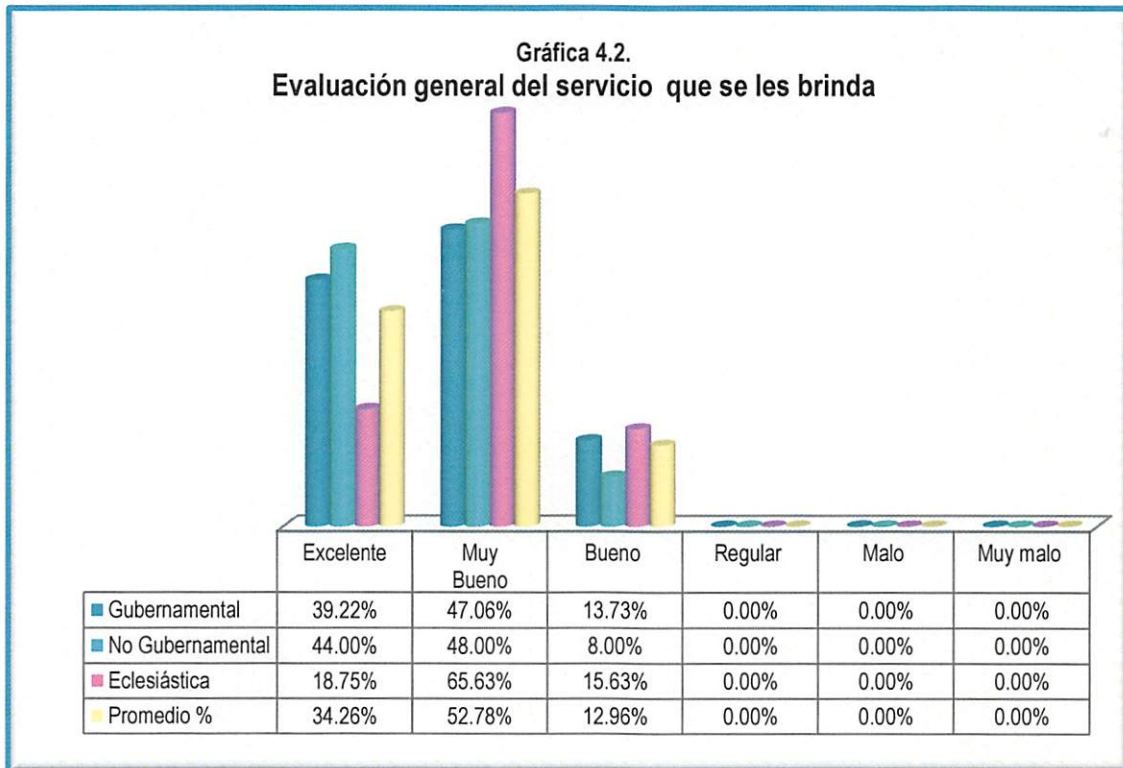
Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud



“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”

**Tabla 4.2. Evaluación general del servicio que se les brinda**

ENTIDADES	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	Total
<b>Gubernamentales</b>	20	24	7	0	0	0	51
	39.22%	47.06%	13.73%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>No Gubernamentales</b>	11	12	2	0	0	0	25
	44.00%	48.00%	8.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Eclesiástica</b>	6	21	5	0	0	0	32
	18.75%	65.63%	15.63%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
<b>Promedio</b>	37	57	14	0	0	0	108
	34.26%	52.78%	12.96%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%



14

  
**Licda. Lissette Vásquez Acosta**  
 Directora de la Dirección Trámites y Servicios para la Salud

