INFORME CONSOLIDADO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN EL MINISTERIO DE SALUD EN LOS TRES NIVELES DE GESTIÓN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021

DIRECCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE
UNIDAD GESTIÓN DE TRÁMITES

ELABORADO POR

ING. KIMBERLY BENAVIDES GONZÁLEZ

JUNIO 2022

Tabla de contenido

Antecedentes 3

Fuentes de Información 3

Metodología 3

Muestra 4

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta en los tres niveles de gestión 4

- Nivel Central 5
- Nivel Regional 5
- Nivel Local 6

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca 6

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este 6

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte 7

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente 8

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur 9

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega 10

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe 11

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte 12

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central . 13

Resultados obtenidos de las preguntas de la encuesta sobre la calidad de los servicios recibidos en el Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión 14

Conclusiones 20

Recomendaciones 21

Anexo 1. Encuesta sobre la calidad de los servicios recibidos en el Ministerio de Salud. 22

Tabla de contenido de Gráficos

Gráfico 1. Encuesta de la calidad de los servicios. 4
Gráfico 2. Encuesta de la calidad de los servicios en el Nivel Regional. 5
Gráfico 3. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca. 6
Gráfico 4. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este. 7
Gráfico 5. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte. 8
Gráfico 6. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente. Fuente: Elaboración propia. 9
Gráfico 7. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur. 10
Gráfico 8. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega. 11
Gráfico 9. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe. Fuente: Elaboración propia 12
Gráfico 10. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte. Fuente: Elaboración propia. 13
Gráfico 11. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central. Fuente: Elaboración propia. 14
Gráfico 12. Pregunta n°3 ¿Qué servicio o trámite fue el que gestionó? 15
Gráfico 13. Pregunta n°4 ¿Por qué medio gestionó la solicitud? 16
Gráfico 14. Pregunta n°5 ¿En la escala de dificultad, como considera la búsqueda de la información en el sitio web? Fuente: Elaboración propia. 17
Gráfico 15. Pregunta n°6 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la atención de su consulta o trámite? 17
Gráfico 16. Pregunta n°7 ¿Considera que el funcionario (a) que le atendió tenía el conocimiento para atender su consulta o trámite? Fuente: Elaboración propia. 18
Gráfico 17. Pregunta n°8 ¿En escala de 1 al 5 con que claridad se le brindo la información del trámite o servicio? Siendo 5 el más alto y 1 el más bajo. Fuente: Elaboración propia. 19
Gráfico 18. Pregunta n°9 ¿En la escala de satisfacción como se sintió en la forma que el funcionario (a) le brindo la atención recibida? Siendo 5 el más alto y 1 el más bajo. Fuente: Elaboración propia. 19

Antecedentes

En relación al oficio MS-DAC-0159-2021 sobre la autorización para la realización de supervisiones y aplicación de encuestas y reprogramación P.O.I. 2021 y el oficio MS-DGS-4549-2021 donde se realizó la reprogramación de supervisiones y aplicación de encuestas por parte de la Dirección de Atención al Cliente y las Unidades de Atención al Cliente se llevó a cabo la aplicación de las encuestas en los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud, con el propósito de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de los clientes.

Fuentes de Información

El registro de la información de la encuesta sobre la calidad de los servicios recibidos en el Ministerio de Salud se llevó a cobo mediante el Office 365 en la aplicación Forms con el objetivo de agilizar la recolección de la información y estandarización del cuestionario en los tres niveles de gestión de la institución.

Metodología

La técnica de la encuesta se realizó de modo virtual mediante la herramienta de Microsoft Forms Office 365 que permite recaudar información relevante sobre la calidad de los servicios, la misma fue validad por los Jefes del Proceso de Atención al Cliente de las nueve Direcciones Regionales de Salud para ser divulgada y aplicada en cada Área Rectora de Salud del país.

La aplicación de la encuesta en el Nivel Central se propagó a los clientes mediante vía correo electrónico, según la fuente de información de base de datos de registro de correspondencia digital de la Unidad Plataforma de Servicios.

La recolección de la información de cada Nivel Regional fue suministrada a cada Jefe de Atención al Cliente con el propósito de dar a conocer los resultados obtenidos de la misma y mejorar la calidad de los servicios obteniendo una mejor comprensión desde la óptica del cliente.

La encuesta consta de 9 preguntas estructuradas y una pregunta abierta donde cada cliente puede dar a conocer su expresión, comentarios o sugerencias (ver anexo 1).

Muestra

La muestra asignada para la aplicación de esta encuesta, comprendió a los clientes que gestionaron algún trámite o servicios en la Institución de condición presencial, por medio de llamada telefónica y de manera virtual, por medio de la página web institucional o por correo electrónico, con el propósito de abarcar la población del Ministerio de Salud en sus tres niveles de gestión.

En el siguiente gráfico representa la distribución de la muestra según el nivel de gestión:

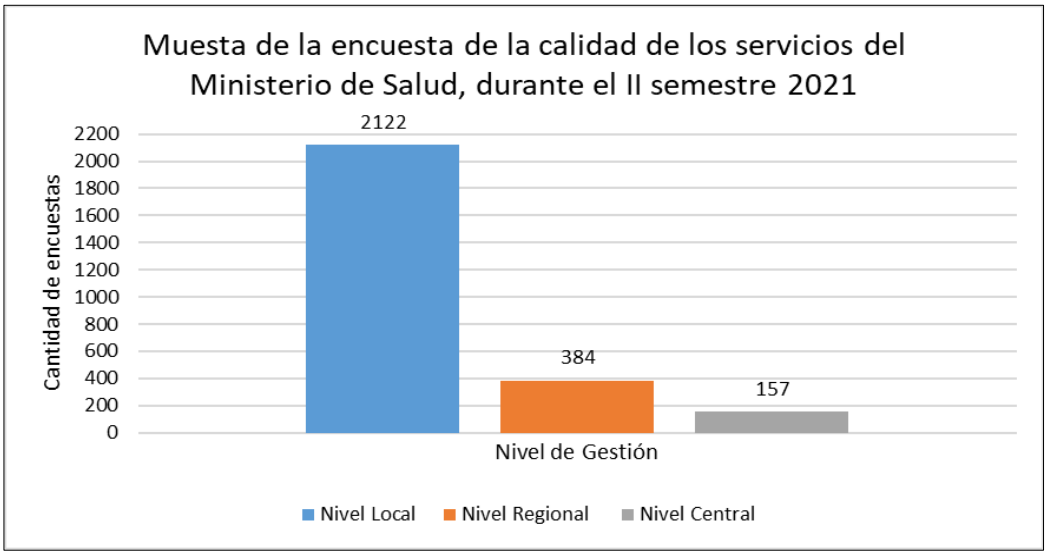


Gráfico 1. Encuesta de la calidad de los servicios.
Fuente: Elaboración propia.

Por lo anterior, se determinó que el 80% de los resultados obtenidos corresponden al Nivel Local con 2.122 encuestas efectuadas, el 14% corresponde al Nivel Regional con 384 encuestas realizadas y el 6% pertenecen al Nivel Central con 157 encuestas aplicadas.

Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta en los tres niveles de gestión

La información suministrada en este apartado detalla los resultados obtenidos de la consolidación de los informes de los Jefes de Atención al Cliente del Nivel Regional y la Ing. Kimberly Benavides González de la Unidad Plataforma de Servicios en el Nivel Central, con el propósito de dar a conocer el estado actual de la calidad de los servicios en la Institución.

A continuación, se detallan los resultados de la encuesta aplicada de manera anónima, sobre la calidad de los servicios en el Nivel Central, Nivel Regional y Nivel Local.

- Nivel Central

El Nivel Central representa el 6% de la muestra con un total con 157 encuestas en la Unidad Plataforma de Servicios.

- Nivel Regional

El Nivel Regional representa el 14% de la muestra con un total con 384 encuestas realizadas dentro de las 9 Direcciones Regionales; el resultado obtenido de cada una de ellas se representa en el siguiente gráfico:

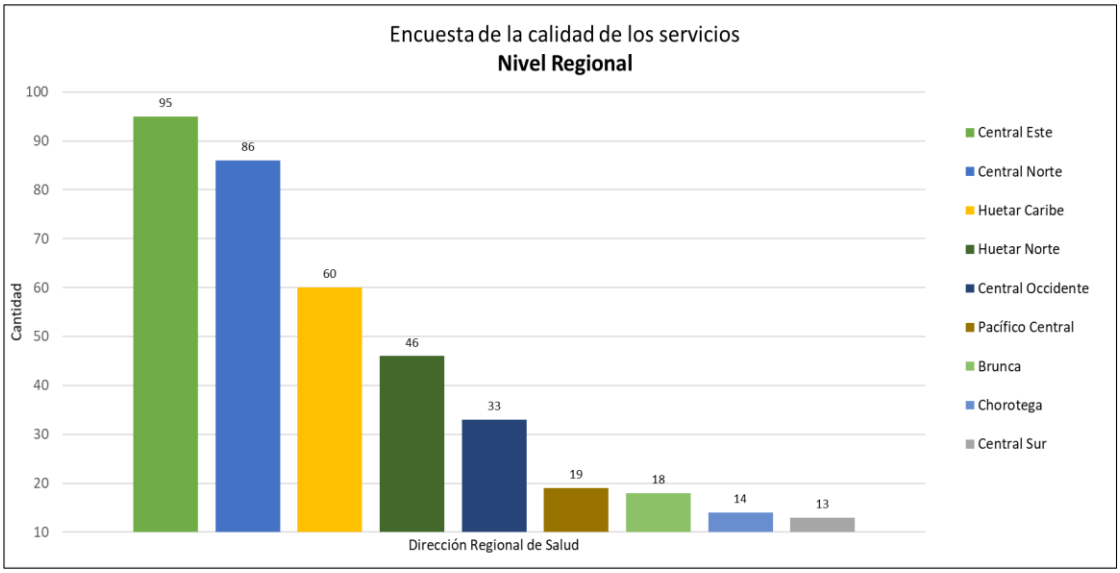


Gráfico 2. Encuesta de la calidad de los servicios en el Nivel Regional.
Fuente: Elaboración propia.

Se determinó, que el 25% de las encuestas corresponde a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este con un total de 95 encuestas aplicadas, el 22% incumben a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte con un total de 86 encuentas, el 16% le atañen a la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe con 60 encuestas, el 12% representa 46 denuncias de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte, el 9% de las denuncias corresponden a la Dirección Regional Central de Rectoría de la Salud Occidente con 33 denuncias, el 5% le corresponde a la Dirección Regional Central de Rectoría de la Salud Pacífico Central y Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca con 19 denuncias para la primera y 18 denuncias para la segunda, el 4% representa 14 denuncias para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega y el 3% para la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur con 13 denuncias.

- Nivel Local

El Nivel Local representa el 80% de la muestra con un total con 2.122 encuestas realizadas, por consiguiente, se detallan cada una de ellas:

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca

La información suministrada detalla el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Brunca, donde se obtuvo el total de 88 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

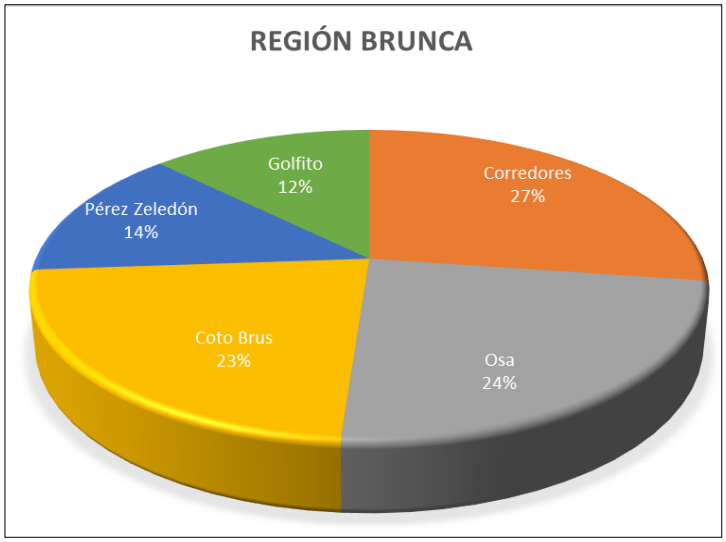


Gráfico 3. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca. Fuente: Elaboración propia.

El Área Rectora de Salud de Corredores representa el 27% con un total de 24 encuestas recolectadas, el Área Rectora de Salud de Osa muestra el 24% con 21 encuestas, además el 23% representa al Área Rectora de Salud de Coto Brus con 20 encuestas, el 14% de las encuestas le competen al Área Rectora de Salud de Pérez Zeledón con 12 encuestas, también, el Área Rectora de Salud de Golfito muestra el valor porcentual del 12% para un total de 11 encuestas. Y el Área Rectora de Salud de Buenos Aires no se encuentro registro de la información de encuestas suministrada por la herramienta Forms.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este

El sucesivo gráfico enseña el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Central Este, donde se obtuvo el total de 80 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

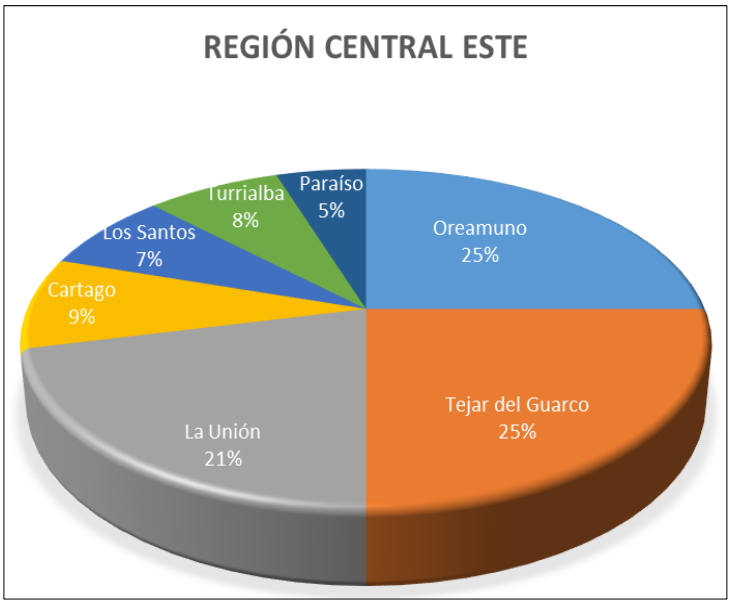


Gráfico 4. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este. Fuente: Elaboración propia.

El Área Rectora de Salud de Oreamuno y Tejar del Guarco representan el 50% de los datos recolectados, con 20 encuestas cada Área Rectora de Salud, el 21% representa al Área Rectora de Salud La Unión con 17 encuestas, el 9% de las encuestas le competen al Área Rectora de Salud de Cartago con 7 encuestas, las Área Rectora de Salud de Los Santos y Turrialba muestran un 8% para cada una, con un total de 6 encuestas por área y el 5% de los encuestados con un total de 4 encuestas para el Área Rectora de Salud de Paraíso.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte

El gráfico a continuación ilustra el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Central Norte, donde se obtuvo el total de 414 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

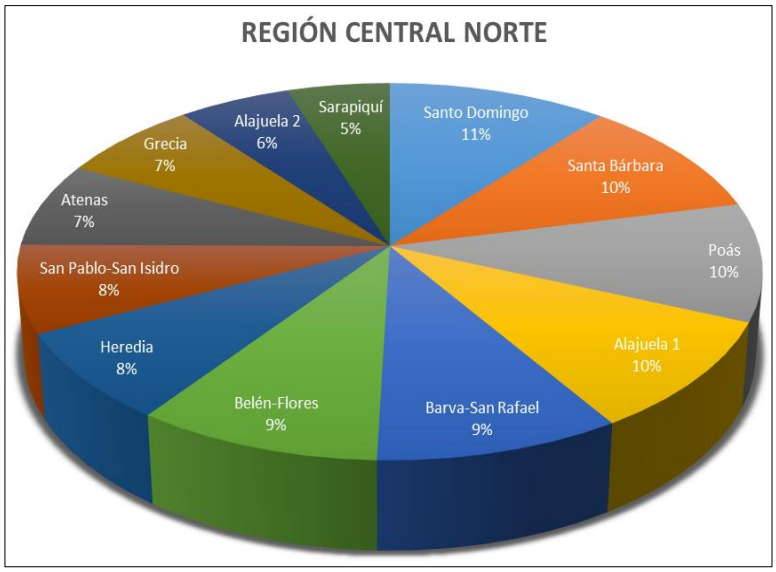


Gráfico 5. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte. Fuente: Elaboración propia.

El 11% representa el Área Rectora de Salud de Santo Domingo con 45 encuestas, el 10% para el Áreas Rectora de Salud de Santa Bárbara con 43 encuetas, el 10% para el Áreas Rectora de Salud Poás con 42 encuestas y el 10% para el Áreas Rectora de Salud de Alajuela 1 con 40 encuestas; además el 9% le compete a cada una de las Áreas Rectora de Salud de Barva-San Rafael y Belén-Flores con 39 encuestas en cada Área, el 8% pertenece al Áreas Rectora de Salud Heredia con 32 encuestas, el 7% representado por cada una de las Áreas Rectora de Salud San Pablo-San Isidro, Atenas y Grecia, representando 90 encuestas entre las citadas y el 6% para el Áreas Rectora de Salud de Alajuela 2 con 23 encuestas y el 5% al Áreas Rectora de Salud de Sarapiquí con 21 encuestas realizadas.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente

El siguiente gráfico detalla el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Central Occidente, donde se obtuvo el total de 131 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

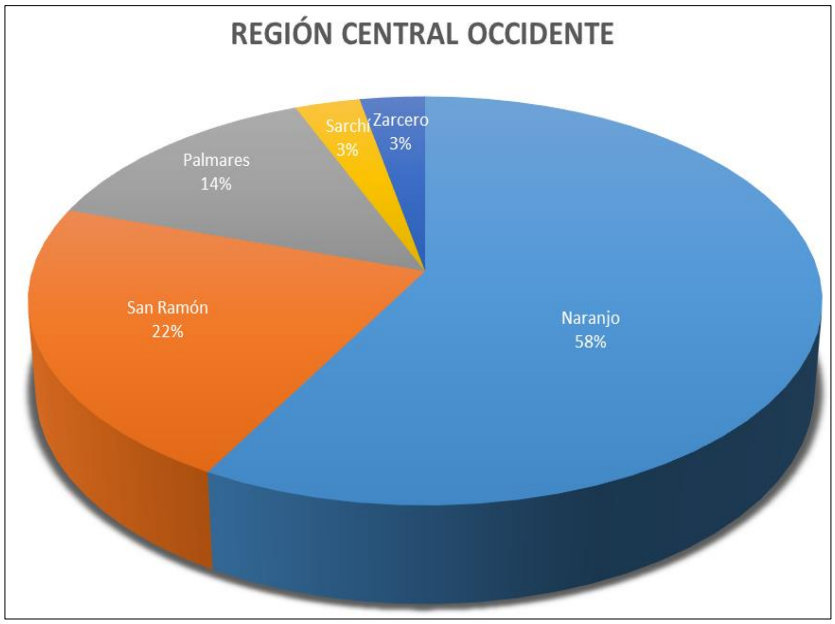


Gráfico 6. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente. Fuente: Elaboración propia.

El Área Rectora de Salud de Naranjo representa el 58% con un total de 76 encuestas recolectadas, el Área Rectora de Salud de San Ramón muestra el 22% con 21 encuestas, además el 14% representa al Área Rectora de Salud de Palmares con 18 encuestas y el 3% de las encuestas le competen a las Áreas Rectoras de Salud de Sarchí y Zarcero con 4 encuestas cada Área.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur

La información suministrada puntualiza el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Central Sur, donde se obtuvo el total de 400 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

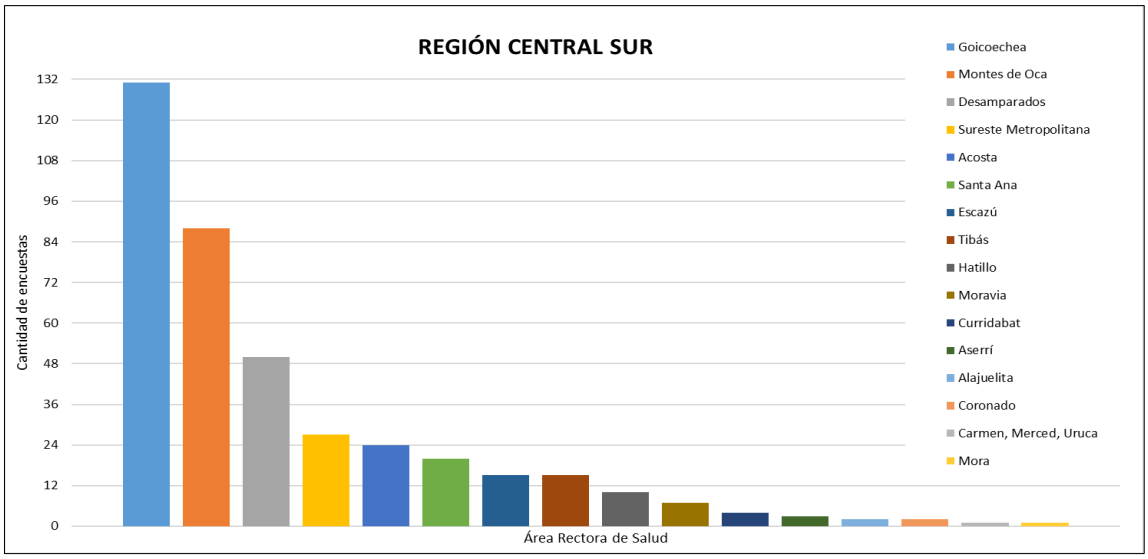


Gráfico 7. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur. Fuente: Elaboración propia.

Se determinó, que el 33% de las encuestas representan al Área Rectora de Salud de Goicoechea con 131 encuestas, el 22% para el Áreas Rectora de Salud de Montes de Oca con 88 encuetas, el 13% para el Áreas Rectora de Salud de Desamparados con 50 encuestas y el 7% para el Áreas Rectora de Salud de Sureste Metropolitana con 27 encuestas; además el 6% le compete al Áreas Rectora de Salud de Acosta con 24 encuestas, con un total de 20 encuestas representando el 5% para el Áreas Rectora de Salud de Santa Ana, también, el 4% representado a cada una de las Áreas Rectora de Salud de Escazú y Tibás con 15 encuestas en cada Área, el 3% para el Áreas Rectora de Salud de Hatillo con 10 encuestas y el 2% para el Áreas Rectora de Salud de Moravia representada con 7 encuestas y 1% para cada una de las Áreas Rectora de Salud de Curridabat, Aserrí, Alajuelita, Coronado con un total entre todas de 11 encuestas y las Áreas Rectora de Salud de Carmen , Merced, Uruca y Mora con un total entre ambas de 2 encuestas.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega

El gráfico a continuación representa el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Chorotega, donde se obtuvo el total de 575 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

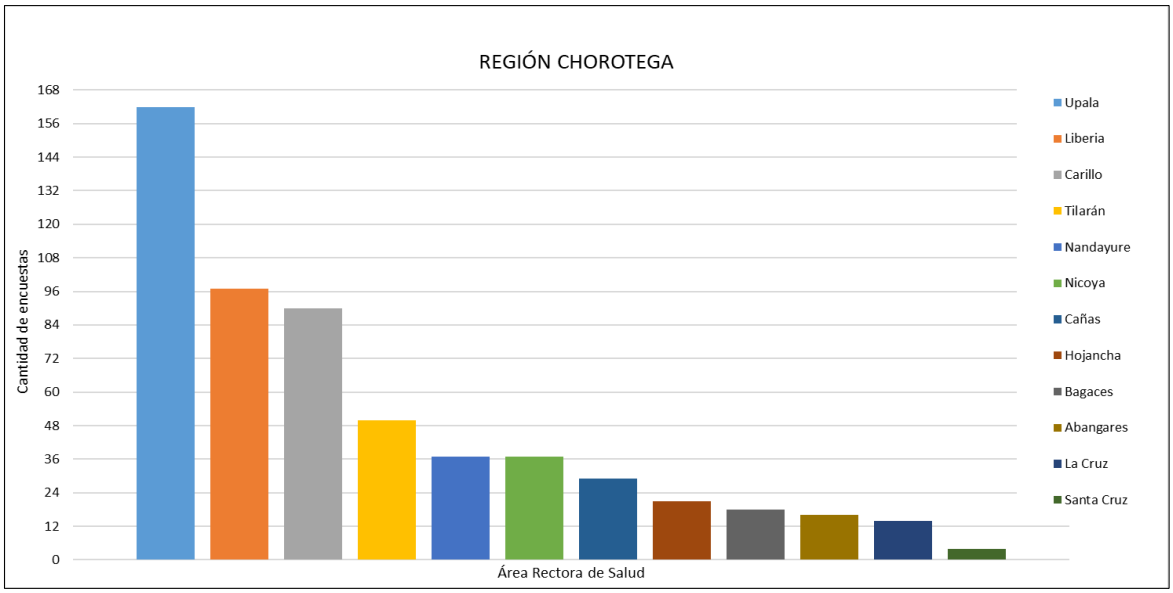


Gráfico 8. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega. Fuente: Elaboración propia.

Se comprobó que, el 28% de las encuestas figuran al Área Rectora de Salud de Upala con la aplicación de 162 encuestas a los clientes, el 17% representa al Áreas Rectora de Salud de Liberia con un total de 97 encuetas, el 16% para el Áreas Rectora de Salud de Carrillo correspondientes a 90 encuestas y el 9% para el Áreas Rectora de Salud de Tilarán con la aplicación de 50 encuestas; además, el 6% le compete a las Áreas Rectoras de Salud de Nandayure y Nicoya la aplicación de 37 encuestas cada Área, además, con un total de 29 encuestas representando el 5% para el Área Rectora de Salud de Cañas, también, el 4% representado al Áreas Rectora de Salud de Hojancha con 21 encuestas efectuadas por los clientes, el 3% para el Áreas Rectora de Salud de Bagaces representado por 18 encuestas y el Áreas Rectora de Salud de Abangares con 16 encuestas y el Áreas Rectora de Salud de La Cruz representa el 2% figurado por 14 encuestas y el 1% Áreas Rectora de Salud de Santa Cruz con 4 encuestas aplicadas.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe

El grafico de abajo muestra el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Huetar Caribe, donde se obtuvo el total de 143 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

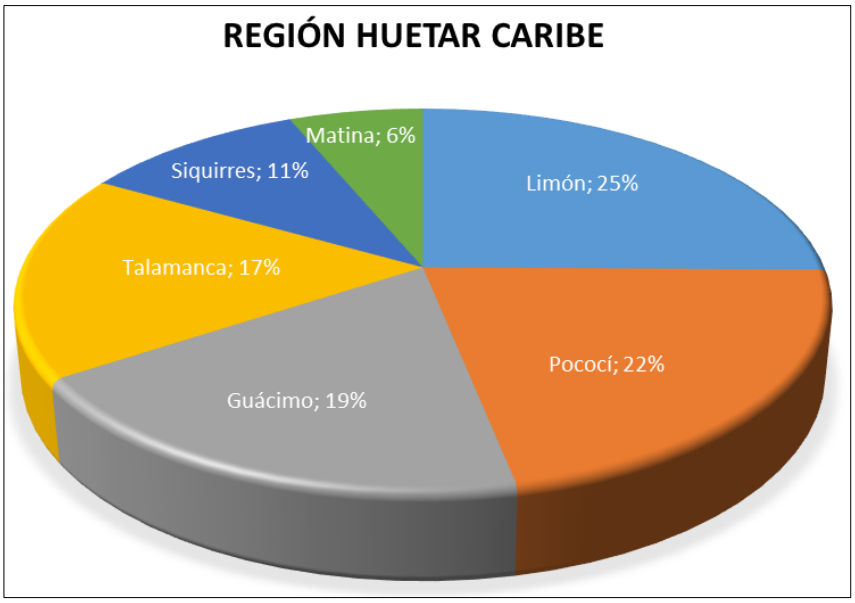


Gráfico 9. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe. Fuente: Elaboración propia.

El 25% de las encuestas representan al Área Rectora de Salud de Limón con la aplicación de 36 encuestas a los clientes, el 22% representa al Área Rectora de Salud de Pococí con un total de 31 encuestas, el 19% figura al Área Rectora de Salud de Guácimo con 27 encuestas completas y el Área Rectora de Salud de Talamanca representa el 17% de los encuestados con 25 encuestas, el 10% corresponde al Área Rectora de Salud de Siquirres con 15 encuestas aplicadas y con 9 encuestas efectuadas para el Área Rectora de Salud de Matina representando el 6%.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte

El siguiente gráfico detalla el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Huetar Norte, donde se obtuvo el total de 109 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

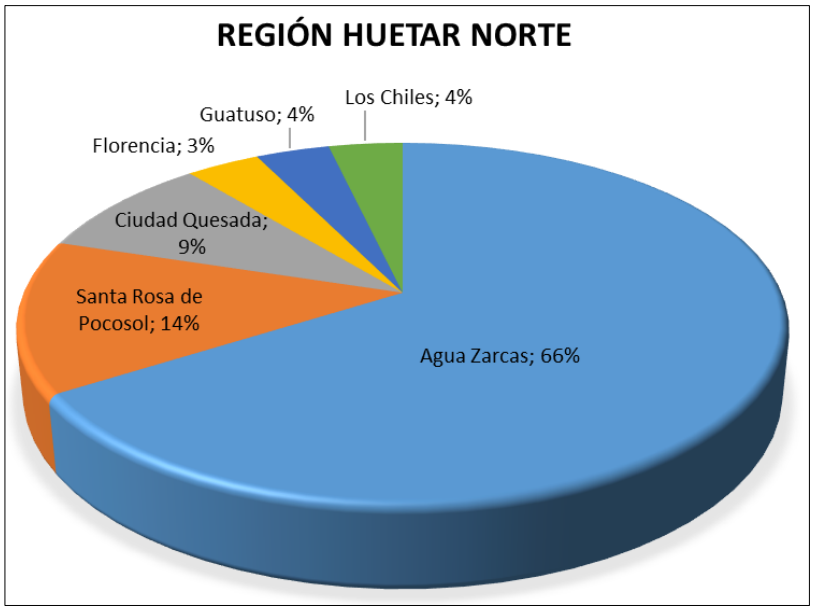


Gráfico 10. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte. Fuente: Elaboración propia.

Se evidenció que las 72 encuestas aplicadas en el Área Rectora de Salud de Aguas Zarcas representan el 66% de la muestra, el 14% representa al Área Rectora de Salud de Sata Rosa de Pocosol con 15 encuestas aplicadas, además, el Área Rectora de Salud de Ciudad Quesada representa el 9% simbolizando 10 encuestas efectuadas por los clientes y el 4% restante figura a las Áreas Rectoras de Salud de Florencia, Guatuso y Los Chiles con un total de 4 encuestas aplicadas en cada Área.

Áreas Rectoras de Salud de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central

El continuo gráfico representa el valor porcentual de cada una de las Áreas de Salud pertenecientes de la Región Pacífico Central, donde se obtuvo el total de 182 encuestados que a su vez representan el 100% del valor total de las Áreas de Salud de esta Región.

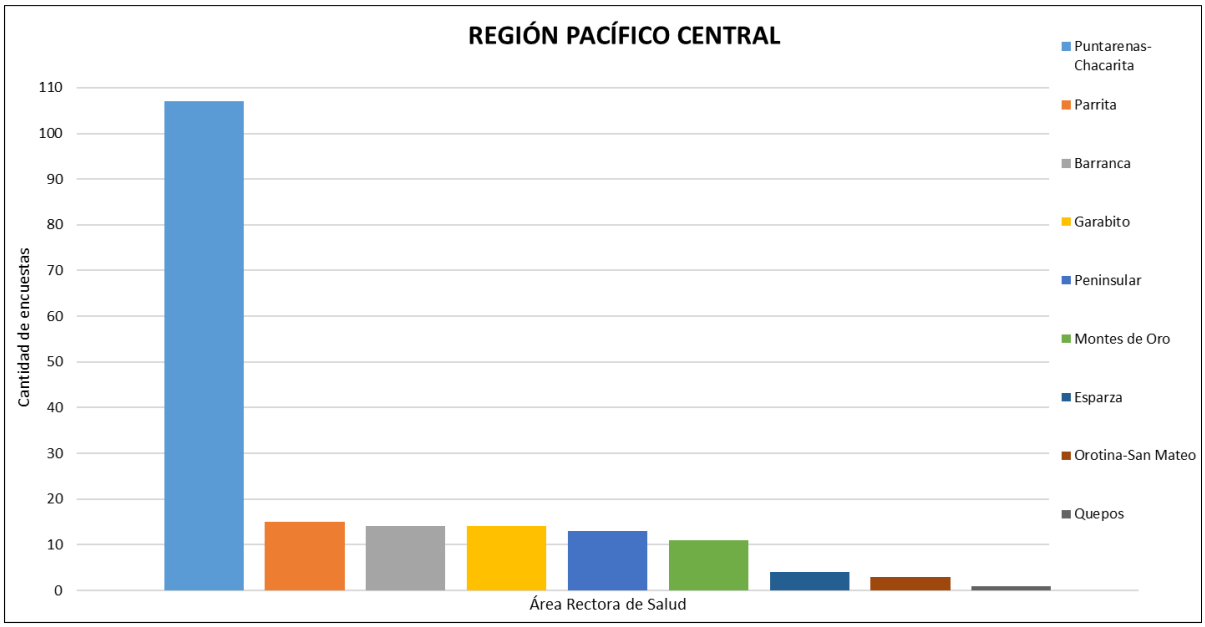


Gráfico 11. Encuesta de la calidad de los servicios en la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central. Fuente: Elaboración propia.

En complemento a la ilustración anterior, se comprobó que las 107 encuestas aplicadas a los clientes el Área Rectora de Salud de Puntarenas-Chacarita representan el 59% de la encuesta de esta Región, además el 8% corresponde al Área Rectora de Salud de Parrita con 15 encuestas y el 8% representa las Áreas Rectora de Salud de Barranca y Garabito con la aplicación de 14 encuestas cada Área, además, el 7% representa al Área Rectora de Salud de Peninsular con 13 encuestas efectuadas, el 6% al Área Rectora de Salud de Montes de Oro con 11 encuestas y el 2% representa a cada una de las Áreas Rectoras de Salud de Esparza y Orotina-San Mateo con un total entre ambas de 4 encuestas y el 1% representado por el Área Rectora de Salud de Quepos.

Resultados obtenidos de las preguntas de la encuesta sobre la calidad de los servicios recibidos en el Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión

La encuesta consta de 9 preguntas estructuradas y una pregunta abierta donde el cliente da a conocer su expresión, comentarios o sugerencias. La encuesta fue aplicada a 2.653 clientes externos y 10 clientes internos para un total de 2.663 encuestados.

A continuación, se detallan las preguntas realizadas en la encuesta y su estadística por cada pregunta para identificar de manera anónima la calidad de los servicios recibidos por parte del cliente; los resultados obtenidos son los que se muestran a continuación.

Además, es importante mencionar que para la siguiente pregunta se obtuvo un total de 2.827 respuestas, razón por la cual se determino que el encuestado en la mayoría de los casos realizo más de trámite o servicio en la Institución y selecciono varias opciones.

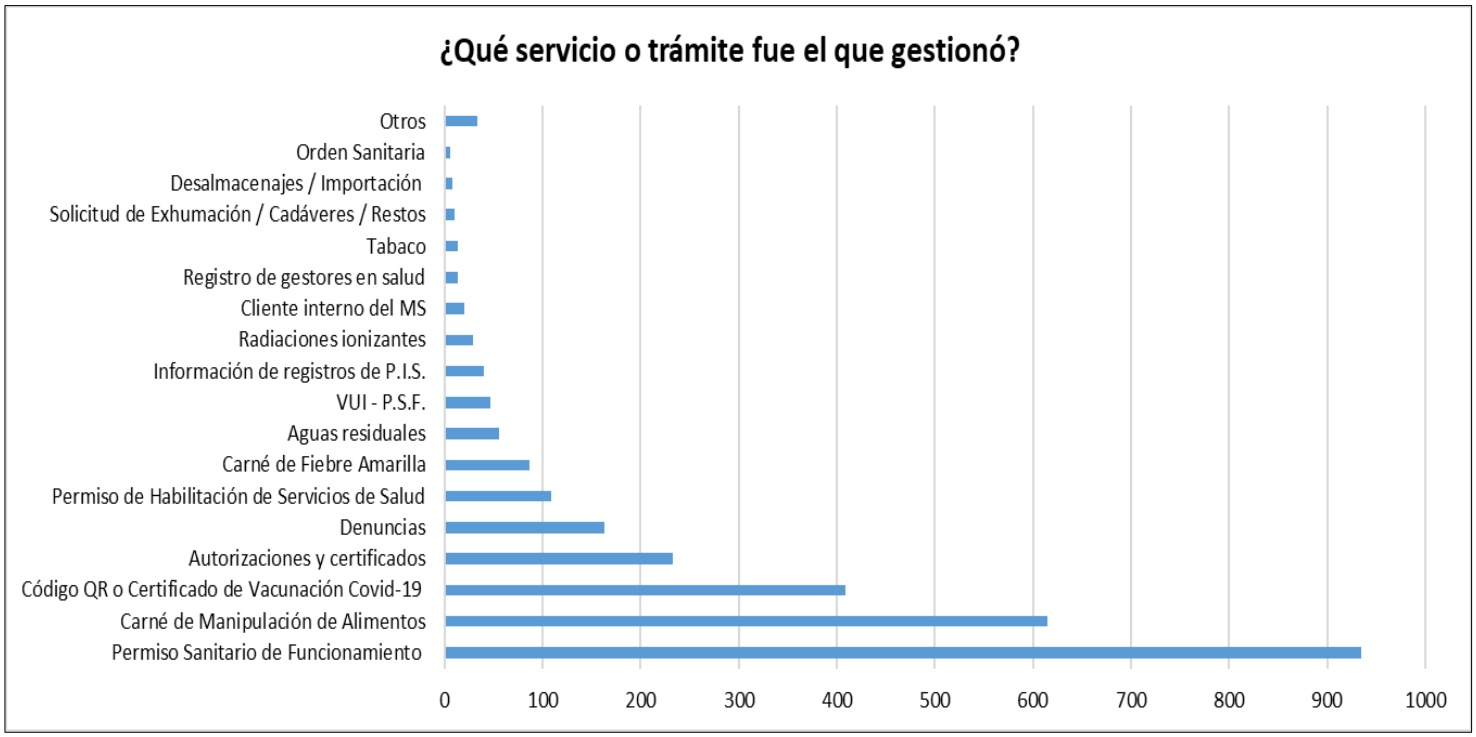


Gráfico 12. Pregunta n°3 ¿Qué servicio o trámite fue el que gestionó?
Fuente: Elaboración propia.

Entre los datos más relevantes ilustrados en el gráfico anterior, el 33% de los encuestados cita haber gestionado el trámite de Permiso Sanitario de Funcionamiento para un total de 935 respuestas; el 22% tramitó el servicio para el Carné de Manipulación de Alimentos u información relacionada a este tema para un total de 615 respuestas; además, como es de esperar dado la situación actual que sufre el mundo por causa de la Pandemia Covid-19 la Institución ha tenido un incremento en dichas gestiones relacionadas a este tema representado por un 14% por las solicitudes de Código QR o Certificado de Vacunación Covid-19 para un total de 409 réplicas; el 8% de los encuestados indican haber solicitado información o gestionado alguna autorización o certificado con un total de 233 contestaciones, el 6% corresponde al apartado de Denuncias con 163 contestaciones y el 4% representa a las gestiones de Permiso de Habilitación de Servicios de Salud para un total de 109 respuestas.

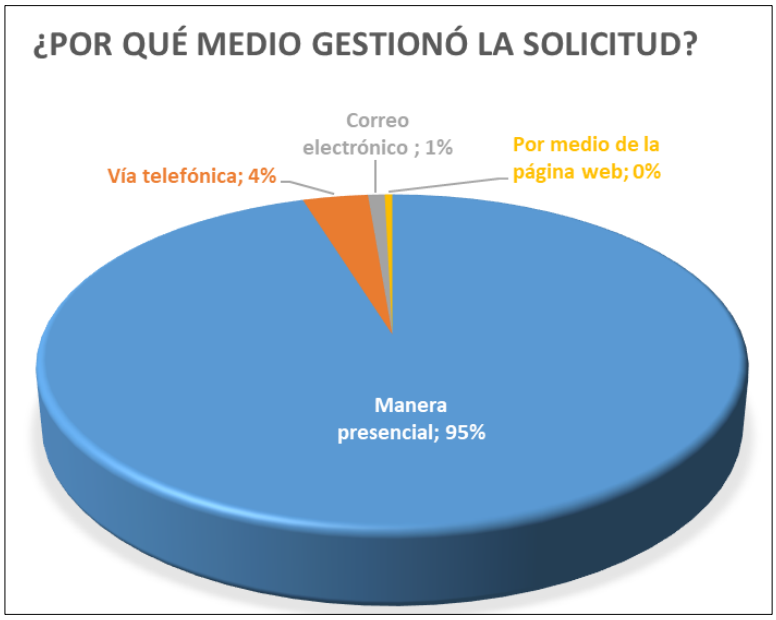


Gráfico 13. Pregunta n°4 ¿Por qué medio gestionó la solicitud?
Fuente: Elaboración propia.

El 95% del resultado de los encuestados indica haber gestionado la solicitud de manera presencial con un total de 2.345 respuestas, el 4% lo realizó mediante Vía telefónica para un total de 86 encuestados, el 1% representa que el cliente realizó la gestión por medio del Correo electrónico para un total de 22 respuestas y 10 personas indicaron haber realizo su trámite por medio de la página web.

Únicamente los clientes que respondieron que el medio utilizado para gestionar su trámite fue mediante la página web del Ministerio de Salud, se les realizó la siguiente pregunta:

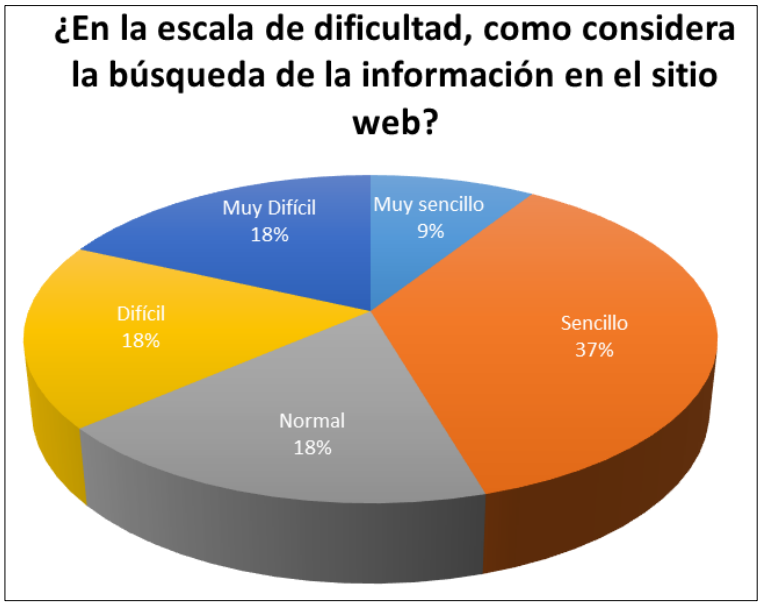


Gráfico 14. Pregunta n°5 ¿En la escala de dificultad, como considera la búsqueda de la información en el sitio web?
Fuente: Elaboración propia.

Se estableció, que la búsqueda en la página web se torna de manera sencilla con un total del 46% de los encuestados, el 36% indica que se les dificultó la búsqueda y el 18% considera la búsqueda como normal en el sitio web.

También, se consultó al cliente en cómo califica el tiempo de respuesta para la atención de su consulta o trámite y se obtuvo los siguientes resultados

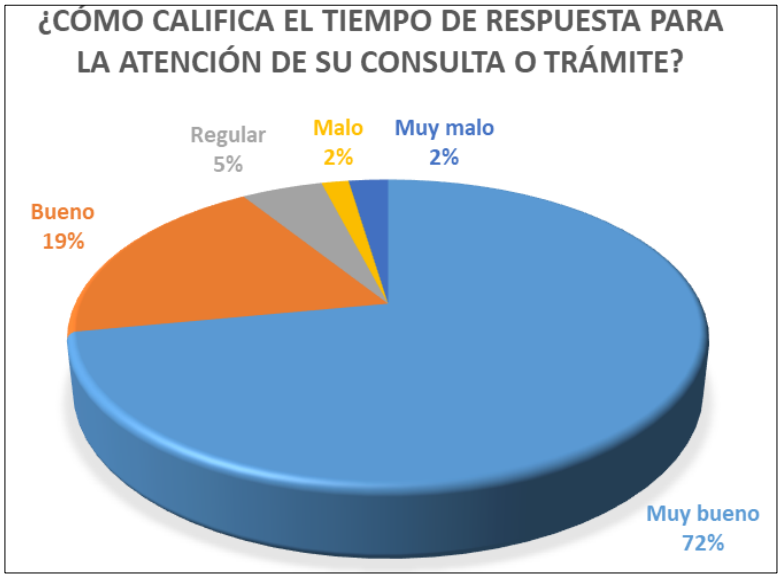


Gráfico 15. Pregunta n°6 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la atención de su consulta o trámite?
Fuente: Elaboración propia.

Según el gráfico anterior, se determinó que el 91% de los encuestados califican el tiempo de respuesta como Muy Bueno-Bueno para un total entre ambas de 2.413 respuestas, el 5% cita que el tiempo de respuesta es Regular con un total de 132 réplicas y el 4% muestra que el tiempo de respuesta es Muy Malo-Malo con un total de 108 respuestas.

Por consiguiente, como parte de la mejora continua sobre la calidad de los trámites se indagó, si el funcionario que le atendió tenía el conocimiento para atender su consulta o trámite; la siguiente imagen gráfica el resultado obtenido.

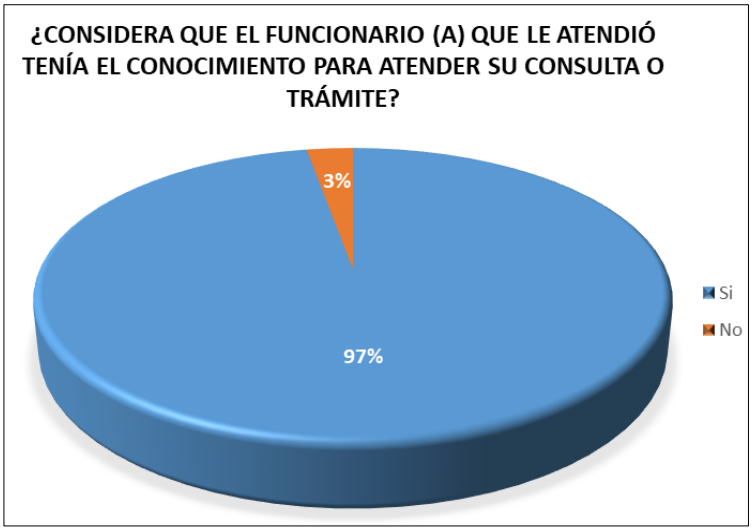


Gráfico 16. Pregunta n°7 ¿Considera que el funcionario (a) que le atendió tenía el conocimiento para atender su consulta o trámite? Fuente: Elaboración propia.

El 97% de los encuestados cita que el funcionario que le atendió contaba con el conocimiento para evaluar su consulta o trámite, representado con 2.579 encuestas, mientras que el 3% indica lo contario con un total de 74 encuestas.

También, se consultó con que claridad se le brindo la información del trámite o servicio, siendo 5 el número más alto y 1 el más bajo, el gráfico a continuación detalla los resultados obtenidos.



Gráfico 17. Pregunta n°8 ¿En escala de 1 al 5 con que claridad se le brindo la información del trámite o servicio? Siendo 5 el más alto y 1 el más bajo. Fuente: Elaboración propia.

El 92% de los clientes encuestas indica que la información brindada por el funcionario fue clara, para un total de 2.443 respuestas, el 4% indica que la información suministrada no fue clara, representado por 97 encuestas y 4% restante muestra que la información suministrada es considerada como normal con 113 encuestas.

Igualmente, se consultó en la escala de satisfacción como se sintió en la forma que el funcionario le brindo la atención recibida.

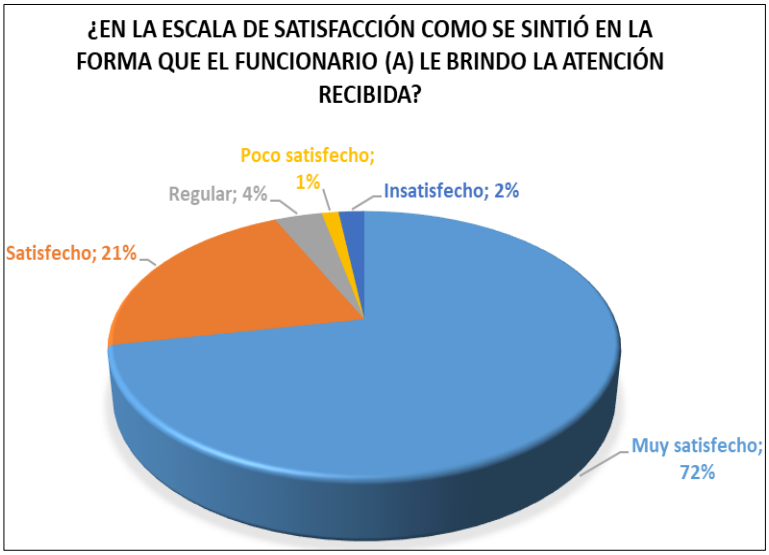


Gráfico 18. Pregunta n°9 ¿En la escala de satisfacción como se sintió en la forma que el funcionario (a) le brindo la atención recibida? Siendo 5 el más alto y 1 el más bajo. Fuente: Elaboración propia.

El 93% de los encuestados se encuentra Muy Satisfecho–Satisfecho con la atención recibida, para un total de 2.471 encuestas, el 3% de los encuestados revela que la atención recibida fue Poco Satisfecho-Insatisfecho y el 4% enseña que la atención recibida fue Regular con un total de 86 encuestas.

Conclusiones

- Se logró percibir por medio de los comentarios de los encuestados que el proceso de Atención al Cliente ha tenido mejoría con el pasar del tiempo, con la información suministrada por parte del funcionario de salud, con el propósito de mejorar el servicios y percepción del mismos.

- El servicio requerido por parte de los clientes para el Código QR o Certificado de Vacunas es deficiente, por el motivo que los sistemas se encuentran caídos varias veces al día y en ocasiones el cliente debe de apersonar o llamar varias veces sin obtener respuesta o solución alguna, lo cual dificulta el trámite requerido por parte del cliente.

- La atención telefónica del Ministerio de Salud es de difícil acceso, se tarda mucho tiempo para atender las llamadas o del todo no son atendidas, por lo cual repercute el servicio y atención brindada al cliente.

- La atención de correos electrónicos tarda mucho tiempo en dar respuesta y en ocasiones la consulta no es atendida de la mejor manera; lo cual implica un reproceso de atención al cliente, por el motivo, que el usuario debe de realizar la gestión por otro medio de comunicación.

- La comunicación a lo interno del proceso es defectuosa, entre funcionarios no conocen el proceso para gestionar las denuncias, lo cual conlleva a una mala imagen institucional.

- La información suministrada por parte del Ministerio de Salud no se encuentra estandarizada entre los mismos funcionarios o Áreas de Salud, lo cual dificulta el proceso al cliente para gestionar algún trámite.

Recomendaciones

- Capacitación para el funcionario que cubre el puesto de Atención al Cliente, para que la información suministrada sea estandarizada y eficiente.

- Valorar el estado actual de la infraestructura del Ministerio de Salud y adaptarla a la atención de personas con discapacidad y mitigar futuros riesgos de repercutan la vida o la salud de un cliente o funcionario.

- Eficiencia en la atención al cliente, lo cual repercute el tiempo de ciclo del proceso desde la atención, solución y de cola de los demás clientes.

- Habilitar espacios o mesas para que el cliente pueda llenar la información solicitada.

- Respetar los horarios establecidos por parte de los jerarcas para la atención del público.

- Capacitaciones de empatía, sensibilización y valores a la hora de tratar un cliente interno y externo.

Anexo 1. Encuesta sobre la calidad de los servicios recibidos en el Ministerio de Salud.

Ministerio de Salud
Costa Rica

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN EL MINISTERIO DE SALUD

A continuación, se detalla una serie de preguntas con el objetivo de conocer su opinión sobre el servicio brindado en nuestras oficinas e identificar situaciones que pudieran estar afectando su calidad, y así buscar opciones para mejorarlo.

La encuesta es anónima y la información recopilada será utilizada de manera confidencial por la Institución.

Instrucciones: Marque la opción que considere de acuerdo con su opinión personal, por lo tanto, no existen respuestas correctas o incorrectas.

1. ¿Dónde gestionó la solicitud del trámite o consulta?

- ☐ Nivel Central (pasa a la pregunta 4)
- ☐ Nivel Regional (pasa a la pregunta 2)
- ☐ Nivel Local (pasa a la pregunta 2)

2. Seleccione el nombre de la Dirección Regional del Ministerio de Salud a la que pertenece.

- ☐ Huetar Caribe
- ☐ Huetar Norte
- ☐ Brunca
- ☐ Central Este
- ☐ Central Occidente
- ☐ Central Norte
- ☐ Chorotega
- ☐ Central Sur
- ☐ Pacífico Central

3. Seleccione al Área Rectora de Salud
- ☐ En base a respuesta anterior se desplegará el nombre del ARS según corresponda

4. ¿Qué servicio o trámite fue el que gestionó?

- ☐ Aguas residuales
- ☐ Autorizaciones o certificaciones
- ☐ Calderas

Dirección Atención al Cliente
Unidad Plataforma de Servicios
dac.ups.correspondencia@misalud.go.cr
2223-0333 / 2257-7821
Apdo. Postal 10123 - 1000 SJ.CR
www.ministeriodesalud.go.cr

200 AÑOS INDEPENDENCIA COSTA RICA 1821-2021

- ☐ Carné de Manipulación de Alimentos
- ☐ Carné de Fiebre Amarilla
- ☐ Denuncias
- ☐ Información de registros de productos de interés sanitario
- ☐ Radiaciones ionizantes
- ☐ Registro de gestores en salud
- ☐ Permisos de Habilitación de Servicios de Salud
- ☐ Permiso Sanitario de Funcionamiento
- ☐ Tabaco
- ☐ Otras:_____

5. ¿Por qué medio gestionó la solicitud?

- ☐ Vía telefónica (pasar a la pregunta 6)
- ☐ Correo electrónico (pasar a la pregunta 6)
- ☐ Presencial (pasar a la pregunta 6)
- ☐ Página web (pasar a la pregunta 10)

6. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la atención de su consulta o trámite?

- ☐ Muy bueno
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo
- ☐ Muy malo

7. ¿Considera que el funcionario (a) que le atendió tenía el conocimiento para atender su consulta o trámite?

- ☐ Si
- ☐ No

8. ¿En escala de 1 al 5 con que claridad se le brindo la información del trámite o servicio? Siendo 5 el número más alto y 1 el más bajo.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

9. ¿En la escala de satisfacción como se sintió en la forma en que el funcionario (a) le brindo la atención?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Regular
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Insatisfecho

10. ¿En la escala de dificultad, como considera la búsqueda de la información en el sitio web?

- ☐ Muy difícil
- ☐ Difícil
- ☐ Normal
- ☐ Sencillo
- ☐ Muy sencillo

11. ¿Con base en su experiencia con la atención recibida, que nos sugiere para mejorar?

_____
_____
_____