

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE
UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES



**INFORME FINAL ENCUESTA DE SATISFACCION DEL
CLIENTE INTERNO Y EXTERNO
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2019**

MRH. ALEXANDER CASCANTE ALFARO, LIC, CPA
JEFE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE TRÁMITES
SAN JOSE, MARZO 2020.

CONTENIDO

1. Presentación:	4
2. Objetivo General de la Encuesta:	5
2.1. Objetivo Específico N° 1:	5
2.2. Objetivo Específico N° 2:	5
2.3. Objetivo Específico N° 3:	5
3. Procedimiento Utilizado:	6
3.1. Primera Actividad.	6
3.2. Segunda Actividad.	6
3.3. Tercera Actividad.	6
3.4. Cuarta Actividad.	6
3.5. Quinta Actividad.	7
3.6. Sexta Actividad.	7
4. Cuestionario Utilizado:	7
4.1. ¿Qué tipo de trámite realizó ante el ministerio de salud?	7
4.2. ¿La información y orientación recibida de su trámite la considera?	8
4.3. ¿Cuánto tardó el ministerio de salud en resolver su trámite?	8
4.4. ¿De la respuesta anterior usted considera que este plazo es?	8
4.5. ¿Cómo califica la atención brindada por el ministerio de salud?	8
4.6. ¿Con respecto a la pregunta anterior comente su respuesta? . ¡Error! Marcador no definido.	
4.7. ¿Qué recomendación daría para mejorar el servicio? ¡Error! Marcador no definido.	
4.8. ¿Seleccione en cual oficina realizó el trámite? ¡Error! Marcador no definido.	
5. Resultados:	9
5.1. Respuesta a la pregunta N° 1:	10

5.2.	Respuesta a la pregunta N° 2:	11
5.3.	Respuesta a la pregunta N° 3:	12
5.4.	Respuesta a la pregunta N° 4:	13
5.5.	Respuesta a la pregunta N° 5:	13
5.5.1.	Resultados Región Central Sur:	14
5.5.2.	Resultados Región Central Norte:	16
5.5.3.	Resultados Región Central Este:	18
5.5.4.	Resultados Región Central Occidente:	20
5.5.5.	Resultados Región Huetar Caribe:	22
5.5.6.	Resultados Región Brunca:	24
5.5.7.	Resultados Región Chorotega:	26
5.5.8.	Resultados Región Huetar Norte:	28
5.5.9.	Resultados Región Pacífico Central:	30
5.5.10.	Nivel Central Dirección de Atención Al Cliente. ¡Error! Marcador no definido.	
5.5.11.	Resumen Final por Nivel de Gestión ¡Error! Marcador no definido.	
6.	Conclusiones:	32
6.1.	Primera Conclusión:	32
6.2.	Segunda Conclusión:	33
6.3.	Tercera Conclusión:	33
6.4.	Cuarta Conclusión:	33
6.5.	Quinta Conclusión:	33
7.	Recomendaciones:	34
7.1.	Primera Recomendación:	34
7.2.	Segunda Recomendación:	34
8.	Glosario de Términos:	¡Error! Marcador no definido.
1.1.	La mediana en estadística:	¡Error! Marcador no definido.

1.2. El promedio en estadística: ¡Error! Marcador no definido.

1. Presentación:

El informe que presento a continuación es el resumen de los resultados más relevantes alcanzados en la **ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**, aplicada del 18 de noviembre de 2019 al 20 de diciembre de 2019 inclusive.

Lo anterior, en cumplimiento de lo programado en el Plan Operativo Institucional por medio de la Unidad de Gestión de Trámites de la Dirección de Atención Al Cliente, coordinado por medio de todos los jefes de la Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional según oficio DAC-UGT-085-2019 del 15 de noviembre de 2019, para su ejecución. Con esta laborar damos cumplimiento a los dos objetivos principales de la Dirección de Atención al Cliente y de la Unidad de Gestión de Trámites los cuales son:

“Ejecutar el proceso de Atención al Cliente Interno y Externo, acorde con los lineamientos estratégicos emitidos por la Dirección General de Salud, en apego a las funciones rectoras de la institución, normalizando su ejecución en los tres niveles de gestión, conforme estándares de calidad, enfoque de mejora continua de los servicios y garantizando el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, generando información estratégica para la toma de decisiones”.

“Controlar y dar seguimiento a los trámites que realiza el Ministerio de Salud y de las denuncias sanitarias que se presentan en los tres niveles de gestión, de la verificación de cumplimiento de los protocolos establecidos para ello, así como del cumplimiento de

los estándares de calidad definidos para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos”.

2. Objetivo General de la Encuesta:

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo, con relación a los principales servicios que brinda el Ministerio de Salud en todo el país.

2.1. Objetivo Específico N° 1:

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación a los principales servicios que brinda el Ministerio de Salud.

2.2. Objetivo Específico N° 2:

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación a la información recibida.

2.3. Objetivo Específico N° 3:

Medir el grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación al tiempo de respuesta.

2.4. Objetivo Específico N° 4:

Identificar oportunidades de mejorar.

3. Procedimiento Utilizado:

3.1. Primera Actividad.

Se diseñó un formulario en Forms Office 365, para que fuese completado desde un PC o desde un teléfono celular, con la finalidad evitar el consumo de papel, tóner, electricidad y tiempo de los funcionarios.

3.2. Segunda Actividad.

El cuestionado fue validado por todos los jefes de las Unidades de Atención al Cliente del Nivel Regional, analizando con detenimiento cada una de las preguntas según lo acostumbrado en este proceso. Además, se aplicaron las pruebas de funcionalidad del enlace digital.

3.3. Tercera Actividad.

Se instruyó a cada una de las Direcciones Regionales, Áreas Rectoras de Salud y Plataforma de Servicios del Nivel Central para que seleccionaran de sus bases de datos, el correo electrónico de los administrados que realizaron trámites en nuestra institución en los últimos seis meses, una muestra representativa de aproximadamente un 20% del promedio mensual de trámites resueltos en sus unidades organizativas, para que completaran el formulario de la encuesta, ya fuese de forma física o bien digital.

3.4. Cuarta Actividad.

El enlace digital del formulario fue enviado por cada Dirección Regional, Área Rectoras de Salud y Plataforma de Servicios del Nivel Central, por medio del correo electrónico institucional a los correos electrónicos previamente seleccionados en la actividad 3.3., durante el período comprendido del día 15 de noviembre de 2019 al 20 de diciembre de 2019 hasta las 03:45 p.m., fecha y hora en la cual se cerró el acceso al formulario.

3.5. Quinta Actividad.

Mediante criterio experto, se estableció el uso de la mediana estadística y el promedio en estadística, para la medición de los resultados de la tabulación de la información por Nivel de Gestión y de Unidad Organizativa del Ministerio de Salud.

3.6. Sexta Actividad.

Se estableció como fecha límite de presentación del informe Regional, a los Jefes de Atención al Cliente el día 30 de enero 2020, sin embargo; a petición de parte para poder realizar todo el proceso de tabulación de la información, elaboración de cuadros, gráficos y entrega del informe final de los resultados de la encuesta, fue ampliado al 15 de febrero de 2020.

4. Cuestionario Utilizado:

4.1. ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

Con esta pregunta se evaluará con facilidad el grado de satisfacción del cliente interno y externo con respecto al servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud. Se estableció una escala de 1 a 5, donde 1 es el nivel más bajo y el 5 es más alto.

4.2. ¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

Con esta pregunta se evaluará con facilidad el grado de satisfacción del cliente interno y externo con respecto a la información brindada por el personal del Ministerio de Salud. Se estableció una escala de 1 a 5, donde 1 es el nivel más bajo y el 5 es más alto.

4.3. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

Con esta pregunta se evaluará con facilidad el grado de satisfacción del cliente interno y externo con respecto al tiempo de respuesta al servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud. Se estableció una escala de 1 a 5, donde 1 es el nivel más bajo y el 5 es más alto.

4.4. ¿Sugerencias para mejorar?

Con esta pregunta abierta se le permitió al cliente interno y externo, anotar sugerencias, las cuales nos permiten identificar oportunidades para realizar mejoras en los servicios que brinda nuestra Institución.

4.5. ¿Anote la unidad organizativa donde realizó el trámite?

Con la información que brinda el cliente interno y externo a esta pregunta, nos permite identificar la Unidad Organizativa en dónde realizó el trámite, asimismo identificar aquellos aspectos relacionados a oportunidades de mejora y los resultados de la evaluación.

5. Resultados:

Se recibieron un total de 3142 formularios de la Encuesta Nacional de Satisfacción del Cliente Interno y Externo, cuyos resultados y distribución se detallan a continuación:

CUADRO N° 1

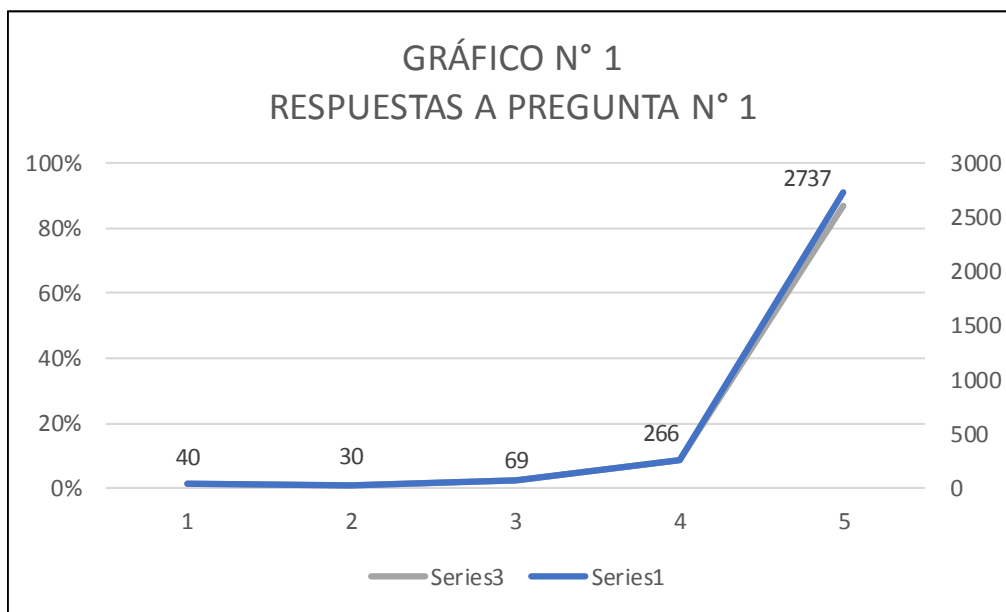
CANTIDAD DE RESPUESTAS POR UNIDAD ORGANIZATIVA
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO
SEGUNDO SEMESTRE 2019

UNIDAD ORGANIZATIVA	RESPUESTAS	%
REGIÓN CENTRAL SUR	719	23%
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	563	18%
REGIÓN CENTRAL NORTE	558	18%
REGIÓN CHOROTEGA	434	14%
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	237	8%
REGIÓN HUETAR CARIBE	205	7%
REGIÓN HUETAR NORTE	172	5%
REGIÓN BRUNCA	128	4%
REGIÓN CENTRAL ESTE	126	4%
PLATAFORMA DE SERVICIOS (NC)	0	0%
TOTALES	3142	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT.

Según se muestra en el Cuadro N° 1, la mayor cantidad 719 de las respuestas a la encuesta que equivale al 23% del total correspondió a la Región Central Sur, dado que es la que agrupa la mayor cantidad de establecimientos comerciales, población y que cuenta con el mayor número de Áreas rectoras de Salud, por otra parte, la cifra menor correspondió a Plataforma de Servicios del Nivel Central por cuanto no aplicó la encuesta.

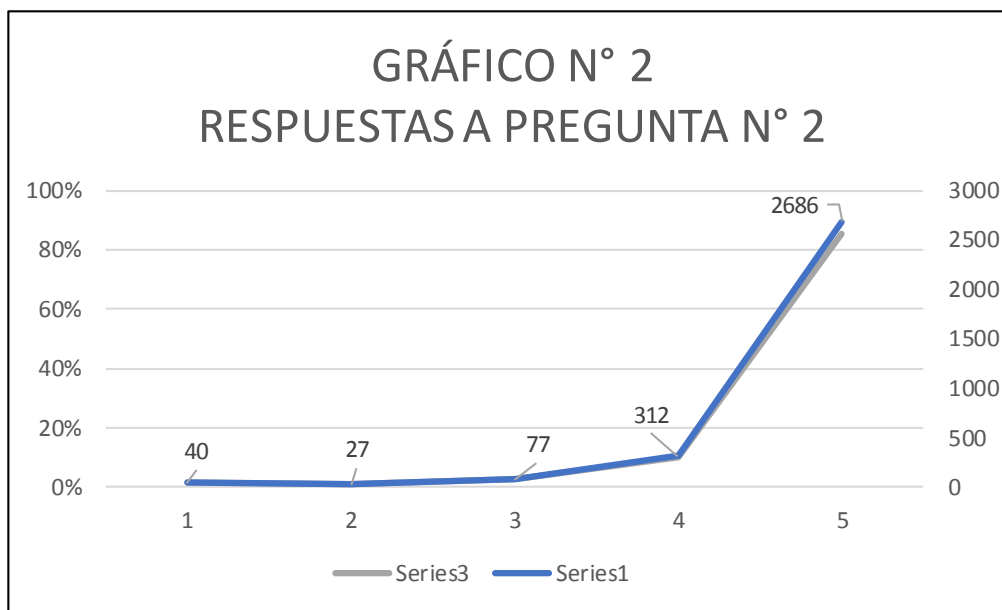
5.1. Respuesta a la pregunta N° 1 ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?



FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT.

Según se muestra en el Gráfico N° 1, del total de **3142** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 87% de los encuestados que equivale a **2737** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 9% que equivale a **266** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 4% o sea, **139** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

5.2. Respuesta a la pregunta N° 2 ¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?



FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT.

Según se muestra en el Gráfico N° 2, del total de **3142** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 85% de los encuestados que equivale a **2686** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 10% que equivale a **312** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 5% o sea, **144** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

5.3. Respuesta a la pregunta N° 3 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?



FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en el Gráfico N° 3, del total de **3142** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 80% de los encuestados que equivale a **2505** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 14% que equivale a **427** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 7% o sea, **210** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos a nivel nacional, al darse una reducción de un 9%, pasamos del 89% al 80% si comparamos los resultados obtenidos en el año 2018 ante esta misma pregunta.

5.4. Respuesta a la pregunta N° 4 ¿Sugerencias para mejorar?

Como resultado de la pregunta N° 4 se enlistan las **10** sugerencias más comunes en las respuestas recibidas por parte de los encuestados, en su gran mayoría se relacionan a la actitud de los funcionarios al brindar la atención y a la falta de personal.

- La atención es muy lerda, me parece que deben de poner más personal en la ventanilla.
- Abrir otra ventanilla de atención al público.
- Tener otra ventanilla, solo una persona no puede atender, se congestiona mucho la sala y el tiempo para la atención se extiende por este motivo.
- Que las compañeras tengan mejor modo de atender.
- Que el trato fuese más estandarizado, unas colaboradoras excelentes y otras caras largas y con altanería a la hora de atender.
- Brindar al personal un poco más de servicio al cliente y capacitaciones para el personal.
- Dotar de más personal para la atención al cliente.
- Llevar base de datos y responder al cliente sea por correo electrónico o llamando cómo va el trámite ya que las llamadas telefónicas no entran.
- Pésimo servicio y la mujer que atiende en ventanilla siempre de mal humor. responde de mala gana a las consultas.
- Es muy lenta la atención y lo devuelven por cosas mínimas. Además, es importante que el personal que esté en atención al público tenga un semblante más amable y empatía hacia los demás.

5.5. Respuesta a la pregunta N° 5 ¿Anote la unidad organizativa donde realizó el trámite?:

Los resultados a esta pregunta identifican con claridad la Unidad Organizativa que fue evaluada, para efectos de este informe se presenta un resumen consolidado por

Dirección Regional, asimismo, cada uno de los Jefes de Atención al Cliente realizó la evaluación de sus Regiones e identificó las oportunidades de mejorar en cuanto a los tres ámbitos que estamos evaluando de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo en cuanto al Servicio, la Información y Tiempos de Respuesta de los trámites. Dichos resultados se presentan a continuación:

5.5.1. Resultados Región Central Sur:

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

**TABLA N° 1
REGIÓN CENTRAL SUR**

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL SUR	6	4	5	29	675	719
Porcentaje	1%	1%	1%	4%	94%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N° 1 de la Región Central Sur, del total de **719** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 94% de los encuestados que equivale a **675** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 4% que equivale a **29** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **15** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Siendo esta Región la que obtuvo la calificación más alta ante este pregunta.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 2

REGIÓN CENTRAL SUR

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL SUR	5	1	9	40	664	719
Porcentaje	1%	0%	1%	6%	92%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 2 de la Región Central Sur, del total de **719** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 92% de los encuestados que equivale a **664** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 6% que equivale a **40** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **15** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 3
REGIÓN CENTRAL SUR

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL SUR	8	10	11	58	632	719
Porcentaje	1%	1%	2%	8%	88%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 3 de la Región Central Sur, del total de **719** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 88% de los encuestados que equivale a **632** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 8% que equivale a **58** formularios completados, otorgó

la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 4% o sea, **29** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Central Sur.

5.5.2. Resultados Región Central Norte.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 4
REGIÓN CENTRAL NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL NORTE	3	3	7	42	503	558
Porcentaje	1%	1%	1%	8%	90%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N° 4 de la Región Central Norte, del total de **558** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 90% de los encuestados que equivale a **503** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 8% que equivale a **42** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **13** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Siendo esta Región al igual que la Región Central Occidente las que obtuvieron la calificación más alta en esta pregunta.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 5
REGIÓN CENTRAL NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL NORTE	0	7	4	52	495	558
Porcentaje	0%	1%	1%	9%	89%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 5 de la Región Central Norte, del total de **558** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 89% de los encuestados que equivale a **495** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 9% que equivale a **52** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **11** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 6
REGIÓN CENTRAL NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL NORTE	9	2	19	62	466	558
Porcentaje	2%	0%	3%	11%	84%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 6 de la Región Central Norte, del total de **558** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 84% de los encuestados que equivale a **466** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de**

respuesta a lo solicitado?, un 11% que equivale a **62** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 5% o sea, **30** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Central Norte.

5.5.3. Resultados Región Central Este.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 7
REGIÓN CENTRAL ESTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL ESTE	11	6	7	15	87	126
Porcentaje	9%	5%	6%	12%	69%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N° 7 de la Región Central Este, del total de **126** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 69% de los encuestados que equivale a **87** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 12% que equivale a **15** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 19% o sea, **24** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar, siendo esta Región la que obtuvo la calificación más baja respecto al servicio brindado.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 8
REGIÓN CENTRAL ESTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL ESTE	13	6	7	16	84	126
Porcentaje	10%	5%	6%	13%	67%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 8 de la Región Central Este, del total de **126** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 67% de los encuestados que equivale a **84** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 13% que equivale a **16** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 21% o sea, **26** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Siendo esta Región la que obtuvo la calificación más baja respecto a la información brindada.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 9
REGIÓN CENTRAL ESTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL ESTE	13	8	10	21	74	126
Porcentaje	10%	6%	8%	17%	59%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 9 de la Región Central Este, del total de **126** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 59% de los encuestados que equivale a **74** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 17% que equivale a **21** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 24% o sea, **31** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Central Este, siendo esta Región la que obtuvo la calificación más baja respecto al tiempo de respuesta.

5.5.4. Resultados Región Central Occidente.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 10
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	1	0	4	18	214	237
Porcentaje	0%	0%	2%	8%	90%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°10 de la Región Central Occidente, del total de **237** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 90% de los encuestados que equivale a **214** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 8% que equivale a **18**

formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **5** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 11
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	1	0	2	24	210	237
Porcentaje	0%	0%	1%	10%	89%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 11 de la Región Central Occidente, del total de **237** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 89% de los encuestados que equivale a **210** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 10% que equivale a **24** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 1% o sea, **3** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 12
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CENTRAL OCCIDENTE	2	0	3	42	190	237
Porcentaje	1%	0%	1%	18%	80%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 12 de la Región Central Occidente, del total de **237** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 80% de los encuestados que equivale a **190** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 18% que equivale a **42** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **5** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Central Occidente.

5.5.5. Resultados Región Huetar Caribe.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 13
REGIÓN HUETAR CARIBE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR CARIBE	1	3	4	19	178	205
Porcentaje	0%	1%	2%	9%	87%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°13 de la Región Huetar Caribe, del total de **205** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 87% de los encuestados que equivale a **178** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el

servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 9% que equivale a **19** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 4% o sea, **8** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 14
REGIÓN HUETAR CARIBE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR CARIBE	1	2	6	19	177	205
Porcentaje	0%	1%	3%	9%	86%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 14 de la Región Huetar Caribe, del total de **205** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 86% de los encuestados que equivale a **177** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 9% que equivale a **19** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 4% o sea, **9** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 15
REGIÓN HUETAR CARIBE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR CARIBE	4	4	6	38	153	205
Porcentaje	2%	2%	3%	19%	75%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 15 de la Región Huetar Caribe, del total de **205** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 75% de los encuestados que equivale a **153** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 19% que equivale a **38** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 7% o sea, **14** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Huetar Caribe.

5.5.6. Resultados Región Brunca.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 16
REGIÓN BRUNCA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN BRUNCA	0	1	7	13	107	128
Porcentaje	0%	1%	5%	10%	84%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°16 de la Región Brunca, del total de **128** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 84% de

los encuestados que equivale a **107** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 10% que equivale a **13** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 6% o sea, **8** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 17
REGIÓN BRUNCA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN BRUNCA	0	0	10	19	99	128
Porcentaje	0%	0%	8%	15%	77%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 17 de la Región Brunca, del total de **128** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 77% de los encuestados que equivale a **99** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?, un 15% que equivale a **19** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 8% o sea, **10** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 18
REGIÓN BRUNCA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN BRUNCA	1	2	9	22	94	128
Porcentaje	1%	2%	7%	17%	73%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 18 de la Región Brunca, del total de **128** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 73% de los encuestados que equivale a **94** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 17% que equivale a **22** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 10% o sea, **12** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Brunca.

5.5.7. Resultados Región Chorotega.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 19
REGIÓN CHOROTEGA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CHOROTEGA	3	1	4	42	384	434
Porcentaje	1%	0%	1%	10%	88%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°19 de la Región Chorotega, del total de **384** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 88% de los encuestados que equivale a **384** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 10% que equivale a **42** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **8** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 19
REGIÓN CHOROTEGA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CHOROTEGA	2	2	4	42	384	434
Porcentaje	0%	0%	1%	10%	88%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 19 de la Región Chorotega, del total de **434** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 88% de los encuestados que equivale a **384** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 10% que equivale a **42** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 2% o sea, **8** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 20
REGIÓN CHOROTEGA

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN CHOROTEGA	4	2	7	78	343	434
Porcentaje	1%	0%	2%	18%	79%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 20 de la Región Brunca, del total de **434** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 79% de los encuestados que equivale a **343** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 18% que equivale a **78** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 3% o sea, **13** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Chorotega.

5.5.8. Resultados Región Huetar Norte.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 21
REGIÓN HUETAR NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR NORTE	9	7	13	21	122	172
Porcentaje	5%	4%	8%	12%	71%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°21 de la Región Huetar Norte, del total de **172** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 71% de los encuestados que equivale a **122** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 12% que equivale a **21** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 17% o sea, **29** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 22
REGIÓN HUETAR NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR NORTE	12	3	15	26	116	172
Porcentaje	7%	2%	9%	15%	67%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 22 de la Región Huetar Norte, del total de **172** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 67% de los encuestados que equivale a **116** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 15% que equivale a **26** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 18% o sea, **30** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Esta Región al igual que la Región Central Este fueron las que obtuvieron la calificación más baja ante esta pregunta.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 23
REGIÓN HUETAR NORTE

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN HUETAR NORTE	12	3	15	26	116	172
Porcentaje	7%	2%	9%	15%	67%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 23 de la Región Huetar Norte, del total de **172** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 67% de los encuestados que equivale a **116** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 15% que equivale a **26** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 17% o sea, **30** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Huetar Norte.

5.5.9. Resultados Región Pacífico Central.

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del Ministerio de Salud que lo atendió?

TABLA N° 24
REGIÓN PACIFICO CENTRAL

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	6	5	18	67	467	563
Porcentaje	1%	1%	3%	12%	83%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en la tabla N°24 de la Región Pacífico Central, del total de **563** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 83% de los encuestados que equivale a **467** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿Cómo califica el servicio brindado por el personal de Ministerio de Salud?, un 12% que equivale a **67** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 5% o sea, **29** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?

TABLA N° 25
REGIÓN PACIFICO CENTRAL

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	6	6	20	74	457	563
Porcentaje	1%	1%	4%	13%	81%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra en tabla N° 25 de la Región Pacífico Central, del total de **563** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 81% de los encuestados que equivale a **457** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica la información recibida de acuerdo a lo solicitado?**, un 13% que equivale a **74**

formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 6% o sea, **32** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar.

¿Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?

TABLA N° 26
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL

DIRECCIÓN REGIONAL	1.- MUY BAJO	2.- BAJO	3.- MEDIO	4.- ALTO	5.- MUY ALTO	TOTALES
REGIÓN PACÍFICO CENTRAL	8	9	29	80	437	563
Porcentaje	1%	2%	5%	14%	78%	100%

FUENTE: Resultados Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo 2019 UGT

Según se muestra tabla N° 26 de la Región Pacífico Central, del total de **563** formularios tabulados de la Encuesta Nacional de Satisfacción Cliente Interno y Externo, el 78% de los encuestados que equivale a **437** formularios completados, otorgó la calificación de **MUY ALTO** de 5 puntos en respuesta a la pregunta de ¿ **Cómo califica el tiempo de respuesta a lo solicitado?**, un 14% que equivale a **80** formularios completados, otorgó la calificación de **ALTO** de 4 puntos, el restante 8% o sea, **46** encuestados otorgaron una calificación de **MEDIO** y **MUY BAJO**, segmento al cual se debe enfocar el objetivo de mejorar. Indiscutiblemente del resultado general obtenido nos obliga a buscar alternativas de mejorar en cuanto al tiempo de respuesta en los trámites que realizan los administrativos en la Región Pacífico Central.

6. Conclusiones:

6.1. Primera Conclusión:

El grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación a los servicios brindados por el personal del Ministerio de Salud, obtuvo un resultado **MUY ALTO** del **87%**, **ALTO** del **8%**, **MEDIO, BAJO Y MUY BAJO** del **4%**.

6.2. Segunda Conclusión:

El grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación a la información brindada por el personal del Ministerio de Salud, obtuvo un resultado **MUY ALTO** del **85%**, **ALTO** del **10%**, **MEDIO, BAJO Y MUY BAJO** del **5%**.

6.3. Tercera Conclusión:

El grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional con relación al tiempo de respuesta en los trámites ante el Ministerio de Salud, obtuvo un resultado **MUY ALTO** del **80%**, **ALTO** del **14%**, **MEDIO, BAJO Y MUY BAJO** del **6%**.

6.4. Cuarta Conclusión:

Se identifican oportunidades de mejora para incrementar el grado de satisfacción del Cliente Interno y Externo a Nivel Nacional.

- a) Los tiempos de respuesta en la resolución de los trámites.
- b) La Supervisión Capacitante para atender sugerencias.
- c) La cantidad de personal en Unidades Organizativas de mayor demanda.

6.5. Quinta Conclusión:

El formulario electrónico utilizado en la encuesta para medir el grado de Satisfacción del Cliente Externo a Nivel Nacional ha sido todo un éxito por cuanto en la encuesta realizada durante el periodo 2019 creció un 350% con 3142 formularios completados en línea, con respecto a la cantidad procesada en el año 2018 que se procesaron 899 formularios de respuesta recibidas en línea.

7. Recomendaciones:

7.1. Primera Recomendación:

A la **DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD**, girar instrucciones a todas las Direcciones Regionales para que elaboren un plan de mejora con respecto a los plazos de resolución de los trámites que realizan los administrados en todas las Unidades Organizativas de todo el país.

7.2. Segunda Recomendación:

A la **DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD**, girar instrucciones a la División Administrativa, con carácter de prioritario, para la asignación de Recurso Humano, así como Tecnológico para las plataformas de servicio de Atención al Cliente en las unidades organizativas con mayor volumen de usuarios.

7.3. Tercera recomendación:

A la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, coordinar con todas las Jefaturas de las Unidades de Atención al Cliente un plan de Supervisión Capacitante para todas las Áreas Rectoras de Salud para atender las sugerencias de los administrados.

7.4. Cuarta recomendación:

A la **DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, girar instrucciones a la Jefatura de la Plataforma de Servicios del Nivel Central para que incluya dentro de sus actividades la ejecución de las encuestas.