



APLICACIÓN DEL **RANKING**

sobre percepción
ciudadana de

*la administración pública
y la calidad de los servicios*



APLICACIÓN DEL **RANKING**

sobre percepción
ciudadana de

*la administración pública
y la calidad de los servicios*



Avenida Francia, No. 40, Santiago de los Caballeros, República Dominicana
Teléfono: 809-971-5400 - Correo electrónico: fs@solidaridad.do
Página web: www.solidaridad.do

Aplicación del ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios

Contenido:

Katia Lambis S

Revisión y corrección:

Leivan Díaz

Diseño y diagramación:

Edma's Grafics

*Esta publicación se realiza en el marco del proyecto **“Acción ciudadana por una administración pública inclusiva que garantice los derechos humanos”**, financiado por la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de Fundación Solidaridad.*

Santiago de los Caballeros, República Dominicana
Agosto de 2021

CONTENIDO

Introducción	5
1. Descripción del diseño “Ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios”	7
2. Proceso Metodológico para aplicación del Ranking	15
3. Presentación de resultados del Ranking en los Centros Hospitalarios	19
3.1 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario A de “Observación Directa”	19
3.2 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de la “Observación Directa”	26
3.3 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario B, “Encuesta de Satisfacción”	28
3.4 Ranking de los Centros Hospitalarios, según resultados de la “Encuesta de Satisfacción”	40
3.5 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C, de la información “En Línea”	42
3.6 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de la información “En Línea”	45
3.7 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D de las “Redes Sociales”	46
3.8 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de las “Redes Sociales”	49
3.9 Conclusiones Generales	51
3.10 Recomendaciones	53
4. Presentación de resultados del Ranking en las instituciones prestadoras de servicios de Agua Potable	55
4.1 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario A de “Observación Directa”	55
4.2 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según resultados de la “Observación Directa”	61
4.3 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario B, “Encuesta de Satisfacción”	63
4.4 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según resultados de la “Encuesta de Satisfacción”	73
4.5 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C, de la información “En Línea”	75
4.6 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según resultados de la información “En Línea”	79
4.7 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D de las “Redes Sociales”	80
4.8 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según resultados de las “Redes Sociales”	82
4.9 Conclusiones Generales	83
4.10 Recomendaciones	85



Introducción

El “Ranking sobre percepción ciudadana y de la administración pública y la calidad de los servicios”, es una iniciativa que se implementa dentro del proyecto “Acción ciudadana por una administración pública inclusiva que garantice los derechos humanos y la calidad de los servicios”, el cual ejecuta el consorcio integrado por Fundación Solidaridad, OXFAM, Ciudad Alternativa y Participación Ciudadana, con financiamiento de la Unión Europea. El proyecto tiene como objetivo principal contribuir al fortalecimiento de la gobernanza democrática social y la modernización del Estado, con instituciones que promueven la equidad, actuando con ética, transparencia y eficacia, al servicio de una sociedad responsable y participativa en República Dominicana.

Entre los resultados a alcanzar por parte del proyecto se destacan, mejorar los mecanismos de seguimiento ciudadano a la calidad de los servicios públicos, fortaleciendo las herramientas y los procesos de monitoreo o seguimiento ciudadano a la administración pública, con el fin de contar con una ciudadanía activa que demande una administración pública inclusiva y eficiente, que garantice los derechos humanos.

A su vez, con la finalidad de obtener este resultado, fue ejecutada a principios del presente año la consultoría “Diseño de un ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios” a través de la cual, además de formulado, fue aplicado el mismo como prueba piloto. El ranking está basado en una metodología de medición cuantitativa y cualitativa que permita a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) ponderar, verificar y valorar las acciones desarrolladas por las entidades públicas priorizadas en el proyecto, considerando sus roles y funciones establecidas por ley y sus planes operativos y/o estratégicos que orientan su acciones versus las expectativas de la población, así como promover una mayor calidad en la prestación de servicios básicos a la población, y además realizar un análisis comparativo entre instituciones sobre la percepción de la población acerca de estas acciones¹.

¹ Corral, Julio César (2021). Diseño de un Ranking sobre Percepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios. Entregable 1, página 4.

La aprobación del diseño del Ranking por parte del consorcio responsable del proyecto condujo a la puesta en marcha del mismo, a través de la presente consultoría denominada “Aplicación del ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios”, la cual se implementó en las instituciones proveedoras de los servicios de salud y agua potable, ubicadas en los territorios priorizados por la iniciativa, siendo evaluadas las entidades públicas responsables localizadas en las provincias Azua, Barahona, San Pedro de Macorís, Santo Domingo Este, así como el Distrito Nacional.

En este orden, el presente documento recoge y analiza los resultados obtenidos de la aplicación del Ranking, teniendo para ello presente los principios, elementos y etapas definidos en el diseño del mismo. A este respecto, se resalta el análisis de las situaciones encontradas basado en la observancia de los derechos humanos contenidos en las mismas, lo cual constituye uno de los objetivos principales de la iniciativa y que contribuye a garantizar la mejora de la calidad de los servicios públicos.

El documento se divide en cuatro capítulos, de las cuales:

- a) El primero describe y explica el diseño del Ranking.
- b) En el siguiente capítulo, denominado Proceso Metodológico para aplicación del Ranking, se explican las etapas cumplidas para su elaboración en las instituciones proveedoras de los servicios de salud y agua potable.
- c) El tercer capítulo consigna los resultados de la aplicación de los cuatro instrumentos, así como la definición del Ranking para los centros hospitalarios ubicados en los territorios priorizados por el proyecto, finalizando con las conclusiones y recomendaciones al sector.
- d) El cuarto y último capítulo describe las mismas informaciones descritas previamente, para las instituciones proveedoras del servicio de agua potable. De igual manera, expone las conclusiones y recomendaciones para las instituciones de estudio del sector agua.



Descripción del diseño del “Ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios”

El marco conceptual para la definición del ranking ha tenido como documentos referentes, la legislación vigente, relativa a la administración pública, conformada entre otras, por el Código de Ética del Servidor Público (Ley 120-01); la Ley de Función Pública (Ley 41-08); sobre los derechos de las personas en su relación con la Administración y de Procedimiento Administrativo (Ley 107-13); y el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (Decreto 111-15). De igual manera, los principios de gobierno abierto, buen gobierno democrático y la gestión pública de calidad, así como la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, la cual se define como uno de sus principales objetivos el cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos, siendo este uno de los temas ejes de la iniciativa. De otra parte, fueron analizadas las experiencias institucionales en la aplicación de indicadores de calidad de los servicios públicos, como el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), la Encuesta de Satisfacción del Ministerio de la Administración Pública (MAP) y la Encuesta de Satisfacción que aplica el Ministerio de Administración Pública al sector salud.²

Como método de medición fueron definidos indicadores cuantitativos y cualitativos orientados a comprender la situación de la calidad de los servicios ofrecidos. En total fueron definidos veinticinco (25) indicadores que a su vez fueron clasificados dentro de ocho categorías que permiten analizar, interpretar, evaluar y monitorear el comportamiento de la calidad de los servicios públicos. Las categorías de indicadores definidos para la ponderación de los servicios públicos fueron:

² Corral, Julio César (2021). Diseño de un Ranking sobre Percepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios. Entregable 1. Diseño de un Ranking de percepción ciudadana.
Corral, Julio César (2021). Diseño de un Ranking sobre Percepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios. Entregable 2. Resultados obtenidos del levantamiento de información en el terreno. Índice de Satisfacción adaptado para el piloto y adaptado para el conjunto.

- Competitividad, es aquella categoría que permite conocer la capacidad que tiene una entidad pública para satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, a través del servicio que ofrece.
- Eficiencia, permite conocer la capacidad que tiene una entidad pública para lograr sus metas de calidad en el servicio con la menor cantidad de recursos, o lograr más metas con la misma cantidad de recursos.
- Competencia, posibilita evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes que tiene un/a servidor/a público/a para brindar un servicio al/la usuario/a.
- Eficacia, facilita determinar la capacidad del/la servidor/a público/a para satisfacer un requerimiento del/la usuario/a.
- Confortabilidad, la cual permite ponderar la calidad física y del equipamiento que tienen las instalaciones de una institución pública para la oferta de sus servicios.
- Transparencia, facilita evaluar la veracidad de las informaciones que brinda el/la servidor/a público/a al/la usuario/a, generando en éste/a la confianza y seguridad de que se le dijo lo que es y lo que establece la entidad.
- Empatía, permite ponderar la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para ponerse en la situación emocional en la que se encuentra el/la usuario/a que requiere un servicio público.
- Inclusión, posibilita establecer la capacidad cognitiva, emocional o afectiva que tiene el/la servidor/a público/a para atender a la diversidad de usuarios/as que requieren de un servicio público, sin discriminación de edad, género, nacionalidad, imagen u orientación sexual.

A su vez, las ochos categorías se agrupan en tres grandes componentes:

- Las relativas a la política institucional de la entidad pública, que integra a las categorías sobre competitividad y confortabilidad;
- Las relativas a la actitud o capacidad que tienen los servidores/as públicos/as, que recoge las categorías sobre competencia, eficacia, transparencia y empatía; y
- Las relativas tanto a la política institucional como a la actitud del servidor/a público/a, que agrupa las categorías de eficiencia e inclusión.

Igualmente, se tuvo en cuenta la relación categorías-derechos-valores, la cual es fundamental porque que a través de la evaluación de los indicadores y categorías se pueda identificar los derechos y valores que se respetan o vulneran a los/as usuarios/as de los servicios públicos por parte de las instituciones públicas.

Tabla N° 1. Estructura y componentes de los instrumentos de aplicación del Ranking

Valores	Derechos	Categorías	Indicadores
Justicia	Derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud	Relativas a la política institucional Competitividad Confortabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19 Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a
Honestidad	Derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna	Relativas a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a Competencia Eficacia Transparencia Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender el requerimiento del/la usuario/a Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a
Respeto	Derecho a la dignidad humana, al honor y a la intimidad	Relativas a la política institucional y a la actitud/capacidad del/la servidor/a público/a Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a Tiempo de espera para ser atendido Tiempo de respuesta a la solicitud del/la usuario/a Imagen del/la servidor/a público/a
Dignidad	Derecho a la igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades físicas e intelectuales	Inclusión	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública Nivel de accesibilidad física a las instalaciones Nivel de discriminación a los adultos mayores en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las mujeres en su atención-respuesta Nivel de discriminación por orientación sexual en su atención-respuesta Nivel de discriminación por nacionalidad en su atención-respuesta Nivel de discriminación por imagen de las personas en su atención-respuesta Nivel de discriminación a las personas que no cuentan con seguro de salud en su atención-respuesta

Elaboración propia a partir de entregable 2 del Diseño de un Ranking sobre Precepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios

En este orden, fueron diseñados cuatro instrumentos que agrupan los indicadores y las categorías y que se complementan entre sí con el propósito de conocer la percepción del/la usuario/a mediante todas las opciones por las cuales se puede indagar sobre la calidad del servicio público. Los formularios son:

a) Formulario A: Observación Directa; el cual es un instrumento que posibilita obtener información de manera presencial en las instalaciones de la entidad que se está evaluando. Se realiza a través de un formulario, en el que se incluyen indicadores que solo pueden ponderarse a través de la observación y recoger informaciones relacionadas con:

- Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID19;
- Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a;
- Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a;
- Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a;
- Uso de sistemas tecnológicos para la atención, imagen del/la servidor/a público/a;
- Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública; y
- Nivel de accesibilidad física a las instalaciones.

b) Formulario B: Encuesta de Satisfacción del/la usuario/a; que posibilita obtener información de manera presencial a través de la opinión que tienen los/as usuarios/as que fueron atendidos en una institución determinada y a partir de esta identificar aspectos como:

- Nivel de conformidad con la información brindada por el servidor/a público/a;
- Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a;
- Nivel de concentración del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a;
- Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender el requerimiento del/la usuario/a;
- Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz;
- Tiempo de espera para ser atendido y de respuesta a la solicitud del/la usuario/a.

c) Formulario C: Información en Línea; este instrumento posibilita obtener información de manera virtual a través de la página web de la institución que se evalúa, determinando aspectos similares a la encuesta de satisfacción, como:

- Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, así como sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales, y medidas sobre el COVID-19;
- Disponibilidad de información sobre protocolos para la atención del/la usuario/a;
- Tarifa del servicio de agua aplicado de manera justa a los/as usuarios/as;
- Nivel de conformidad con la información brindada por el/la servidor/a público/a;
- Nivel de cumplimiento de la solicitud del/la usuario/a por averías en el servicio de agua/alcantarillado;
- Información sobre la discontinuidad que habrá en el servicio de suministro de agua;
- Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender el requerimiento del/la usuario/a;
- Nivel de credibilidad de que la información brindada por el/la servidor/a público/a es transparente y veraz;
- Tipo de trato brindado/a por el/la servidor/a público/a al/la usuario/a;
- Nivel del diálogo del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a;
- Tiempo de espera y de respuesta para ser atendido.

d) Formulario D: Información en redes sociales, es un instrumento que también posibilita obtener información de manera virtual a través de las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram que tienen habilitada la institución que se evalúa, determinando los aspectos mencionados en el instrumento de información en línea.

Además, como parte de la definición de los cuatro instrumentos se determinaron la modalidad de aplicación, tiempo recomendable para su realización y número de formularios a aplicar.

Tabla N° 2. Modalidad de aplicación de los instrumentos

Instrumento	Modalidad de aplicación	Tiempo para la aplicación	Cantidad de formularios
Formulario A por Observación Directa	Presencial Observación en la institución de estudio	Lunes – viernes Horario 8:00 a.m. -5:00 p.m.	1
Formulario B Encuesta de Satisfacción	Presencial Obtención de informaciones a la salida de los/as usuarios/as que recibieron un servicio público	Para servicio de agua potable: lunes-viernes Para servicio salud: lunes-domingo Distintos horarios	Definidos por el Consorcio
Formulario C En Línea	Observación y búsqueda de informaciones en página Web de la institución	Días y horas laborables	1
Formulario D En Redes	Observación y búsqueda de informaciones en las redes que utiliza la institución, priorizando: Facebook, Twitter e Instagram	Días y horas laborables	1

Elaboración propia a partir de entregable 2 del Diseño de un Ranking sobre Precepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios

A su vez, para el proceso de la evaluación para los indicadores, se ha utilizado el método de ponderación y verificación que califica los indicadores en un rango de 0 a 5, con valores intermedios de 1.25; 2.50 y 3.75, como indicativos de distintas situaciones de calidad del servicio, tal como se observa a continuación.

Tabla N° 3. Descripción de ponderación de los indicadores

Valor	Indicativo	Descripción
0.00	Nivel más bajo	Ausencia de políticas institucionales y capacidades y actitudes del/la servidor/a público para atender al/la usuario/a
1.25	Entre el valor más bajo y el valor medio de la escala de ponderación	Refleja una respuesta mínima a los requerimientos de los/as usuarios/as
2.50	Valor medio de la escala de ponderaciones	Satisface parcialmente las condiciones de atención al/la usuario/a
3.75	Entre el valor medio y el valor más alto de la escala de ponderación	Refleja una respuesta casi total a los requerimientos de los/as usuarios/as
5.00	Nivel más alto	Evidencia excelente calidad del servicio, ya que satisface totalmente los requerimientos de los/as usuarios/as por las políticas institucionales que implementa apegado a las leyes vigentes, y por las capacidades y actitudes de los/as servidores/as públicos/as al momento de atender a los/as usuarios/as

Elaboración propia a partir de entregable 2 del Diseño de un Ranking sobre Precepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios

En este orden, cada una de las posibles respuestas de los indicadores tendrá asignado un valor que permitirá determinar el estado de situación de los mismos.

Tabla N° 4. Valor y puntuación de indicadores

N°	Ponderación	Esca la de Puntuación
a)	Ausencia de un espacio de información sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	0.00 0%
b)	Información de carteles sobre quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	1.25 25%
c)	Información en “buzones” para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	2.50 50%
d)	Información de carteles y “buzones para quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	3.75 75%
e)	Información en carteles, “buzones” y libros de quejas y reclamaciones por parte de los/as usuarios/as	5.00 100%

Tomado de “Entregable 2 del Diseño de un Ranking sobre Precepción Ciudadana de la Administración Pública y Calidad de Servicios”

Después de tabular las informaciones obtenidas en cada uno de los cuatro instrumentos y como parte final del diseño propuesto, se elabora un ranking para cada uno de ellos, que expresa de mayor a menor la posición obtenida por las instituciones estudiadas, en relación a las categorías definidas. El Ranking de percepción ciudadana permitirá identificar el parecer de la ciudadanía en relación a los servicios y la calidad de estos, lo que a su vez, permitirá identificar las áreas de mejora de los servicios de cada uno de las instituciones.





Proceso Metodológico seguido para aplicación del Ranking

La implementación del “Ranking sobre percepción ciudadana de la administración pública y la calidad de los servicios” aplicado a instituciones de los sectores Salud y Agua Potable tuvo como base metodológica:

- El mantenimiento del diseño, estructura y componentes de los cuatro instrumentos a aplicar, los cuales, como se ha indicado fueron previamente aplicados y aprobados por el consorcio.
- La definición de las instituciones a evaluar, la cual se llevó a cabo conjuntamente con el consorcio y que determinó como instituciones proveedoras del servicio de agua potable a aquellas presentes en los municipios priorizados por el proyecto, siendo para tres de ellos el Instituto Nacional de Aguas Potables (INAPA) y para los dos restantes la Corporación de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD). En el caso del servicio de salud se tuvo en cuenta que los centros hospitalarios pertenecieran a un mismo nivel, siendo seleccionados cinco del tercer nivel de atención. Las instituciones seleccionadas para la aplicación del Ranking se muestran a continuación.

Tabla N° 5. Instituciones de salud y proveedoras de agua potable seleccionadas para aplicación del Ranking

Municipios	Institución de Salud	Institución Agua Potable
Barahona	Hospital Regional Jaime Mota	Instituto Nacional de Aguas Potables- INAPA
Azua	Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo	INAPA
San Pedro de Macorís	Hospital Regional Antonio Musa	INAPA
Santo Domingo Este	Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras	Corporación de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD
Distrito Nacional	Hospital Docente Dr. Francisco E. Moscoso Puello	CAASD
Total	5 centros de salud del tercer nivel	2 instituciones prestadoras servicio agua potable

Elaboración propia para los fines de esta consultoría

- Levantamiento de Información in situ, la obtención de información en terreno y relevamiento de la información comprendió la aplicación del Formulario A: Instrumento de Observación y el Formulario B: Instrumento de Encuesta de Satisfacción, en las instalaciones de cada una de las instituciones seleccionadas de los cinco territorios priorizados.
- Este levantamiento de información fue aplicado entre el 9 al 25 de mayo del presente año, por un equipo técnico, conformado representantes de OSC que previamente habían participado en la aplicación del piloto y quienes realizaron un proceso de capacitación previo sobre la aplicación de los formularios. Resultado de este proceso el número de formularios aplicados y validados fue de 208, de las cuales 123 corresponden a los centros hospitalarios y 85 a las instituciones proveedoras del servicio de agua potable.

Tabla N° 6. Número de formularios aplicados según Instituciones de salud y proveedoras de agua potable

Municipios	Institución de Salud	No. Formularios aplicados	Institución de Agua Potable	No. Formularios aplicados
Barahona	Hospital Regional Jaime Mota	26	INAPA	26
Azua	Hospital Regional Taiwán 19 de Marzo	25	INAPA	23
San Pedro de Macorís	Hospital Regional Antonio Musa	24	INAPA	12
Santo Domingo Este	Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras	24	CAASD	12
Distrito Nacional	Hospital Docente Dr. Francisco E. Moscoso Puello	24	CAASD	12
Total		123		85

Elaboración propia para los fines de esta consultoría

La población encuestada estuvo compuesta por un 61.5% de mujeres y un 38.5% de hombres. En lo referente, específicamente, a las personas consultadas en el sector salud, de las 123 personas consultadas, el 72.3% fueron mujeres y el 27.7% hombres, en edades comprendidas entre 17 y 60 años. Para el caso del sector agua, de las 85 personas encuestadas, el 47.1% eran mujeres y el 52.9% hombres, en edades comprendidas entre 18 y 84 años.

- Levantamiento de información en línea, que se realizó para obtener las informaciones relacionadas con los Formularios C, para la página Web de cada una de las instituciones y el D para las redes sociales de las mismas. La información fue obtenida entre el 10 y el 14 de mayo, aplicando un formulario C y D para cada institución. Para el caso del sector salud, no se obtuvo información acerca del formulario C para el Hospital Regional Antonio Musa de San Pedro de Macorís, ya que esta entidad no posee un portal web institucional.
- Compilación e integración de la información levantada, abarcó la integración de la información levantada en terreno y en línea, así como los resultados de la misma para cada institución de estudio. Como implementación de esta etapa se realizaron tablas y gráficos para la interpretación de los datos recopilados, así como una explicación narrativa de los mismos.

- Elaboración de Índice de Satisfacción Adaptado para el Conjunto, que comprendió la realización de un proceso de extrapolación del ajuste al conjunto de entidades priorizadas en el marco de la presente investigación. De acuerdo con la metodología recomendada por el piloto previo, se elaboró un índice para las instituciones prestadoras del servicio de salud y otro para las proveedoras del servicio agua potable. El índice comprende la elaboración de:
 - Un informe descriptivo de los resultados extrapolados de los cinco centros hospitalarios en las cinco provincias priorizadas por el proyecto.
 - Un informe descriptivo de los resultados extrapolados de las cinco dependencias prestadoras del servicio de agua potable en las cinco provincias.

Con respecto a las limitaciones encontradas durante la aplicación del proceso metodológico para la construcción del Ranking, las principales fueron:

- La realización de los instrumentos in situ en medio de medidas de distanciamiento social, que generó mayor tiempo de aplicación.
- Los instrumentos in situ aplicados en los centros hospitalarios fueron implementados sólo para las áreas de consulta, ya que si bien se esperaba realizar también en áreas de emergencias, estas no fueron posibles debido a las medidas de control de COVID-19.
- El número bajo de abonados en las instituciones proveedoras de agua potable de Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA), incidió en la baja asistencia de los usuarios a las dependencias.
- Las fechas de aplicación de los instrumentos in situ, que fue posterior a las fechas de pago del servicio de agua potable influyó también en la baja asistencia de usuarios/as a las oficinas.
- Limitaciones impuestas por personal de la oficina de la CAASD ubicada en Santo Domingo Este, no permitieron la realización del instrumento por “observación directa”.
- Persiste cierta prevención y resistencia de las personas a encuestar en brindar sus opiniones, principalmente por considerar que las mismas no generarán cambios.
- No fue aplicado el instrumento “En Línea” que evalúa las páginas web institucionales, para el caso específico del Hospital Regional Doctor Antonio Musa de San Pedro de Macorís, ya que no cuenta con ella.



Presentación de resultados del Ranking en los Centros Hospitalarios

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la aplicación y medición de los cuatro instrumentos previamente descritos en los cinco centros hospitalarios priorizados por el proyecto, los cuales son: Hospital Jaime Mota en Barahona, Hospital Taiwán 19 de marzo en Azua, Hospital Antonio Musa de San Pedro de Macorís, Hospital Docente Francisco E. Moscoso Puello, ubicado en el Distrito Nacional y el Hospital Docente Universitario Doctor Darío Contreras, localizado en Santo Domingo Este.

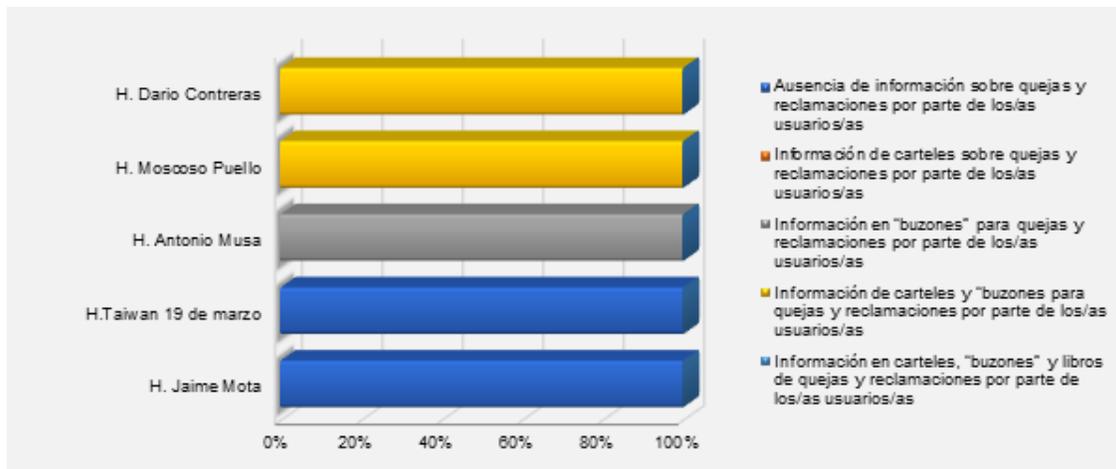
3.1 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario A de “Observación Directa”

El formulario A fue aplicado de manera presencial en cada uno de los centros hospitalarios, permitiendo identificar situaciones relativas a las instalaciones, así como de la actitud de los/as servidores/as públicos/as, las cuales impactan en la calidad del servicio brindado.

A través de este formulario, que se aplica en una única vez, se obtiene información de nueve indicadores agrupados en cuatro categorías, que son competitividad, confortabilidad, eficiencia e inclusión.

En relación a la Categoría Competitividad, está integrada por tres indicadores, el primero analiza la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones para que los usuarios puedan evaluar el servicio recibido.

Gráfico N° 1. Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones

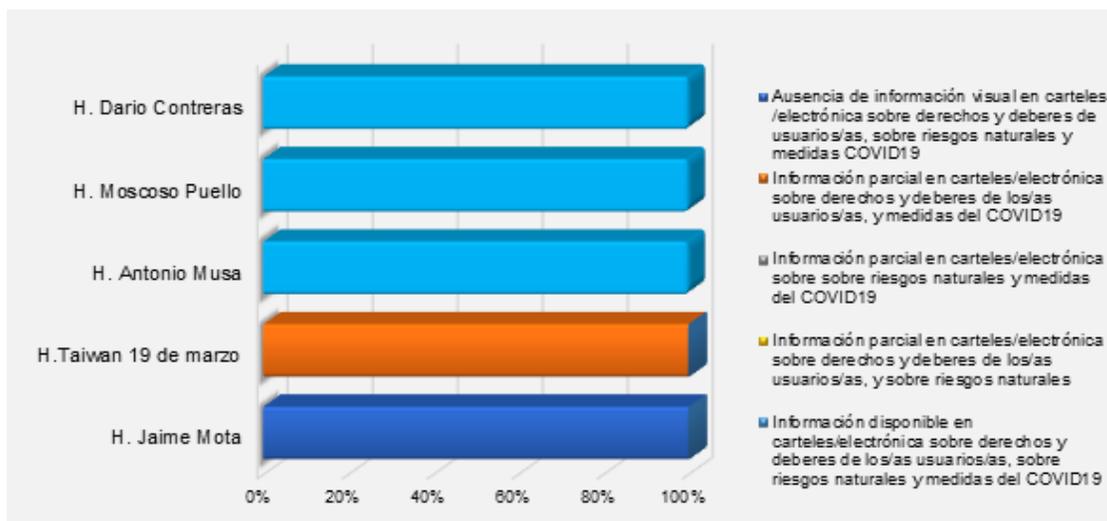


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Los resultados obtenidos indican que la mejor calidad del servicio de esta información la ofrecen los hospitales Francisco Moscoso Puello y Darío Contreras, ya que cuentan con buzones debidamente señalados a través de un cartel para este fin y ubicados en sitios que permiten su visibilidad por parte de los/as usuarios/as. Es seguido por el Hospital Doctor Antonio Musa, que si bien tiene instalado un buzón para quejas y reclamaciones, no se encuentra debidamente señalado. Los dos hospitales restantes no ofrecen a sus usuarios la posibilidad de cualificar los servicios recibidos.

El segundo indicador sobre la Competitividad es la calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19, el cual permite determinar si a los/as usuarios/as se les ofrece información relacionada con los temas mencionados. Esto debido a que la legislación nacional en el tema de salud indica que las instalaciones hospitalarias deben brindar información física y accesible sobre los derechos y deberes, así como sobre las rutas de evacuación del centro. A estas informaciones se suma la relacionada con las medidas de preventivas para el COVID-19.

Gráfico N° 2. Calidad de la información disponibles sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19



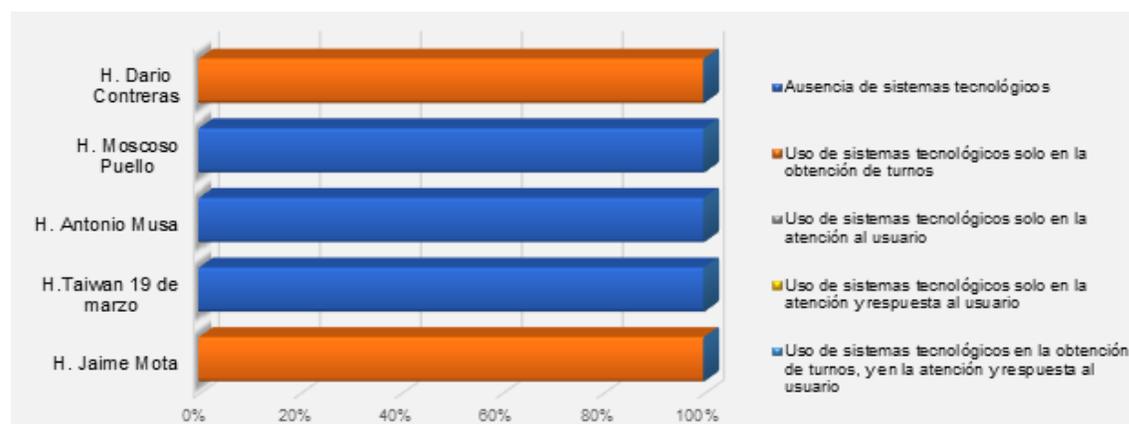
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

De acuerdo con la observación a los cinco centros, los hospitales F. Moscoso Puello, Darío Contreras y Dr. Antonio Musa ofrecen la información más completa y accesible a los usuarios sobre estos temas, a través de carteles sobre derechos y deberes, así como de medidas a aplicar sobre COVID-19 y señalización de rutas de evacuación. Situación contraria sucede con los hospitales Taiwán 19 de marzo y Jaime Mota, los cuales no han dispuesto de esta información para los usuarios. En este tema es importante señalar que los cinco centros cuentan con información que describe todos los servicios y programas que ofrecen.

El tercer indicador sobre la Competitividad denominado disponibilidad de información sobre protocolos que deben aplicar los/as servidores/as públicos al momento de atención al/la usuario/a, refiere a informaciones que deben recibir los usuarios en torno a las medidas de control sanitario en las áreas de consulta, emergencia o de cirugía, calidad de la información, los procedimientos para hacer quejas y reclamaciones, entre otros. Los resultados expresan que el Hospital Francisco Moscoso Puello brinda de manera parcial información sobre los protocolos de los aspectos anteriormente descritos. Los cuatro hospitales restantes ofrecen a los/as usuarios/as información sólo de los protocolos a cumplir por el COVID-19 dentro de la institución. Al respecto, el Hospital Dr. Antonio Musa, de San Pedro de Macorís, invita a lavarse las manos antes de ingresar al centro y para ello tiene instalada una batería de lavamanos.

En cuanto a la **Categoría EFICIENCIA**, un primer indicador observa el uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a, que busca identificar la oferta de un servicio más ágil en la atención.

Gráfico N° 3. Disponibilidad de sistemas tecnológicos para atención del/la usuario/a

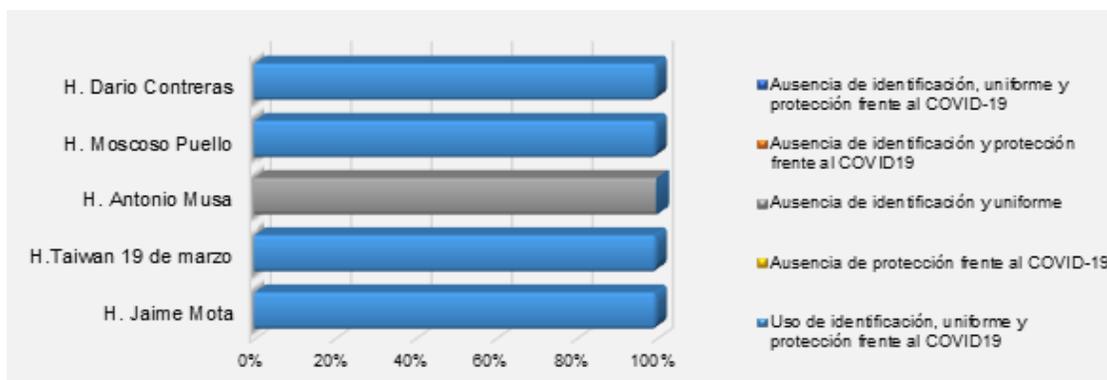


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Tal como se observa en la tabla, los hospitales Darío Contreras y Jaime Mota ofrecen este servicio de manera parcial, ya que es utilizado sólo para la obtención de turnos y para brindar informaciones institucionales, las cuales se enuncian a los/as usuarios/as a través de pantallas televisivas.

En relación al segundo indicador de la categoría Eficiencia, imagen de los/as servidores/as públicos/as, este apunta a la utilización de uniformes apropiados, identificación personal, y elementos de protección frente al COVID-19.

Gráfico N° 4. Imagen de los/as servidores/as públicos/as

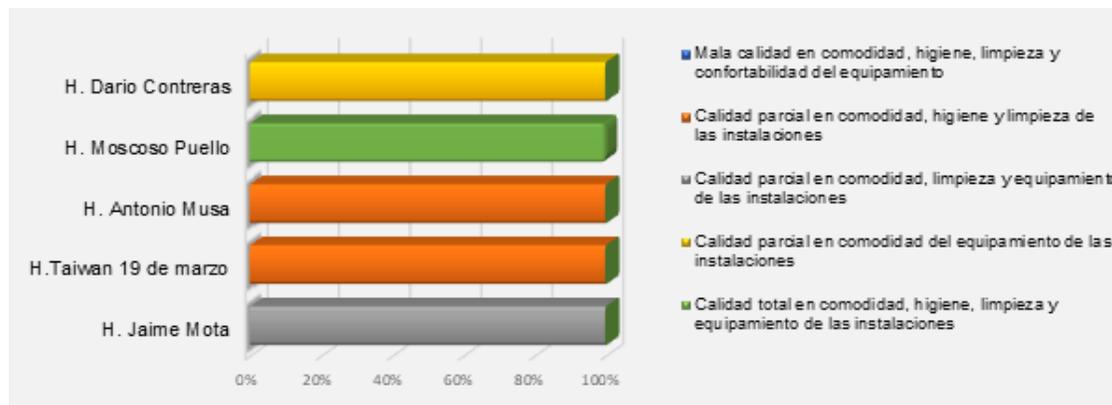


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

La observación de este aspecto concluye que solo en el Hospital Dr. Antonio Musa de San Pedro de Macorís los/as servidores/as públicos/as no utilizaban uniformes, carnets de identificación, ni mascarillas. Sobre este último aspecto, al momento de la observación se apreció que, si bien un número de servidores/as públicos/as portaba mascarillas, no las estaban utilizando correctamente.

La **Categoría CONFORTABILIDAD**, cuenta con dos indicadores, el primero, calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a, observa aspectos relacionados con la comodidad, limpieza e higiene.

Gráfico N° 5. Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a



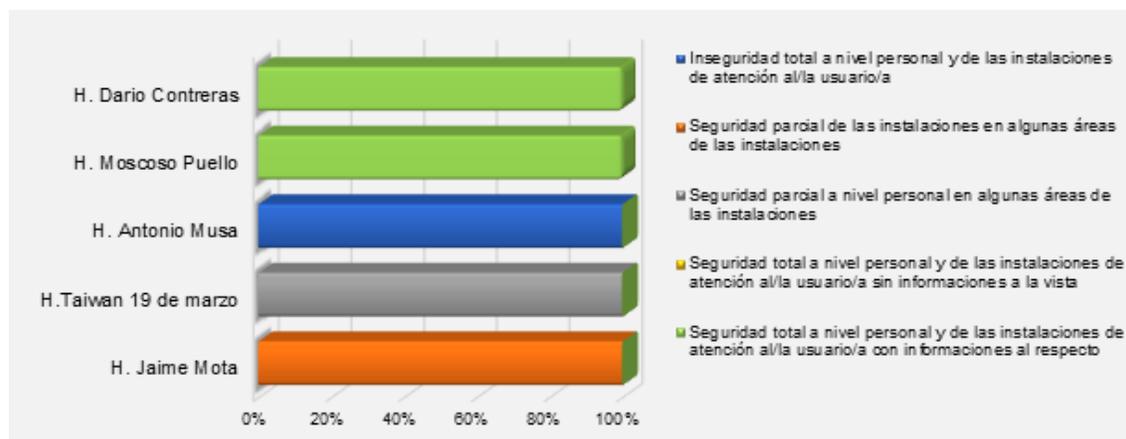
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Como lo expresa el gráfico, el Hospital Moscoso Puello ofrece mayor calidad en relación a la higiene, limpieza, así como una adecuada disponibilidad de espacio y de asientos. El Hospital Darío Contreras presenta calidad en la limpieza e higiene, no así en la comodidad, ya que las áreas para la atención y los asientos resultan insuficientes para el número de usuarios/as que visitan el centro; por ello, la institución ha instalado una carpa en el exterior de la edificación como área de espera para los pacientes. Igualmente, el Hospital Jaime Mota presenta deficiencias de espacio para la atención de usuarios/as. Mientras que los dos hospitales restantes registran una menor calidad de sus instalaciones, siendo más visible en el Hospital Jaime Mota, donde se evidencia el deterioro de las mismas.

El segundo indicador de la Confortabilidad es nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a, que mide aspectos como personal y equipamiento para la protección de usuarios/as en los centros de salud.

Al respecto, los hospitales Darío Contreras y Moscoso Puello cuentan tanto con personal identificado para la seguridad, como con equipamiento para la protección de usuarios, tales como extinguidores debidamente señalizados, así como las rutas de evacuación en las áreas observadas. Mientras, el Hospital Taiwán, ofrece un nivel de seguridad menor y a su vez, en los hospitales Jaime Mota y Antonio Musa no se apreció equipamiento de seguridad. Cabe indicar que, si bien los centros hospitalarios disponen de personal para la seguridad, en ocasiones la ausencia de una identificación o de uniformes dificulta reconocerle como tal.

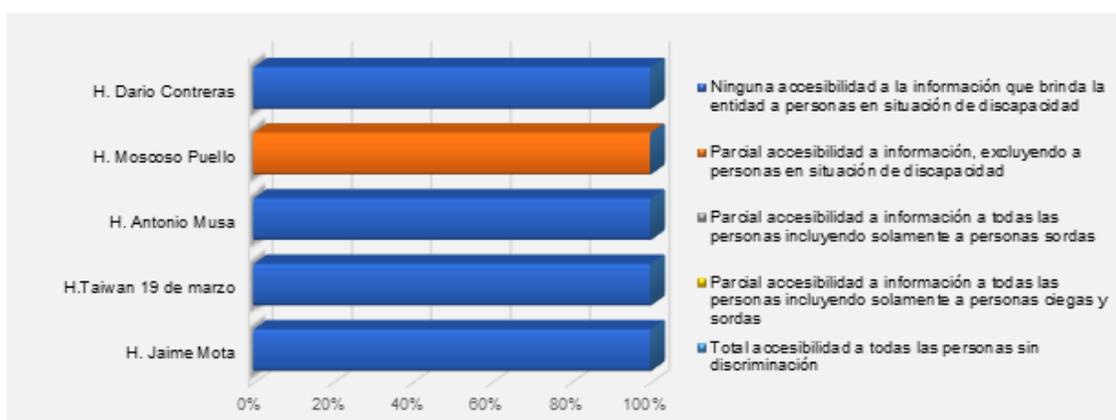
Gráfico N° 6. Nivel de seguridad personal y de instalaciones de atención al/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

La **Categoría INCLUSIÓN**, está compuesta por dos indicadores, evalúa primeramente el nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública, es decir la oferta de información adecuada según las limitaciones que presenten personas con discapacidades, como por ejemplo lenguaje Braille para personas no videntes.

Gráfico N° 7. Nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Como resultado del proceso de observación, solo el Hospital Moscoso Puello ofrece información parcial, a través de un/a servidor/a que en un espacio dispuesto para tal fin atiende y entrega información física a personas en situación de discapacidad, mientras que en los centros restantes no se pudo evidenciar este servicio.

El segundo aspecto relacionado con la Inclusión es el nivel de accesibilidad física a las instituciones públicas, que verifica el grado de disponibilidad de acceso y circulación que se ofrece a personas con alguna discapacidad. Al respecto, las cinco instalaciones de los centros hospitalarios son parcialmente accesibles ya que cuentan con rampas de acceso, sin embargo no todas tienen pasamanos y la señalización requerida para facilitar su uso. A su vez al interior de los hospitales Taiwán, Antonio Musa y Moscoso Puello las áreas de circulación o pasillos son amplias, permitiendo el paso de personas en sillas de ruedas, con muletas o bastones blancos. En relación a los estacionamientos para personas en situación de discapacidad, sólo se pudo constatar la señalización de estos en el Hospital Jaime Mota. En el resto de centros no fue posible debido a que todos

los parqueos estaban siendo utilizados. No se observaron otras accesibilidades y señalizaciones, como cambio de textura de piso, para personas no videntes o con otro tipo de limitaciones físicas.

3.2 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de la “Observación Directa”

El Ranking presenta el resultado de las ponderaciones realizadas a cada una de las cuatro categorías evaluadas, las cuales proveen una valoración sobre la calidad del servicio percibido por los/as usuarios/as de los cinco centros de salud. Para la definición del ranking se ha tenido en cuenta la aplicación del escalafón descrito para las categorías evaluadas, que comprende calificaciones entre el rango numérico de cero a cinco, tal como se aprecia en la tabla siguiente.

Tabla N° 7. Ranking de los Centros de Salud obtenido por Observación Directa

Posición	Institución Hospitalaria	Categorías				Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Confortabilidad	Eficiencia	Inclusión	
1	Moscoso Puello	4.60	5.00	2.50	1.90	3.50
2	Darío Contreras	3.40	4.40	3.13	1.25	3.10
3	Jaime Mota	0.84	1.90	3.13	1.25	1.78
4	Taiwán 19 de Marzo	1.25	1.90	2.50	1.25	1.72
5	Antonio Musa	2.50	0.70	1.67	1.25	1.65
Promedio por categoría		2.52	2.78	2.58	1.38	

Elaboración propia a partir de resultados obtenidos de la Observación Directa

El ejercicio realizado mediante la Observación Directa a los cinco centros de salud, a través de la evaluación de las categorías de competitividad, confortabilidad, eficiencia e inclusión, refleja que los hospitales Moscoso Puello y Darío Contreras se ubican próximos a brindar una respuesta casi total a los requerimientos de la población usuaria. De otra parte, los hospitales Jaime Mota, Taiwán 19 de marzo y Antonio Musa sólo brindan una respuesta mínima a los requerimientos de usuarios y usuarias.

El Hospital Moscoso Puello, en el Distrito Nacional, refleja altos valores en Competitividad (4.6) y Confortabilidad (5.0), lo que supone el cumplimiento del derecho a la protección social, económica, medio ambiental y a la salud. En

relación a la categoría Eficiencia (2.5), evidencia una entrega parcial del derecho a la dignidad humana. Sobre la categoría de Inclusión (1.9), si bien es el promedio más alto de las cinco instituciones, se identifican limitaciones considerables en el cumplimiento del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El Hospital Darío Contreras, en Santo Domingo Este, presenta un nivel de Confortabilidad (4.4) notablemente cercano a satisfacer las demandas de la población usuaria; a su vez, la categoría de Competitividad (3.4) refleja una satisfacción parcial, por lo que en conjunto las dos expresan un cumplimiento parcial del derecho a la protección, a la salud, social, económica, entre otros. La ponderación sobre la Eficiencia (3.13) indica también una respuesta parcial a las demandas de usuarios/as, lo que se puede traducir en un cumplimiento intermedio del derecho a la dignidad humana. En cuanto a la categoría de Inclusión (1.25), la respuesta mínima ante las demandas de usuarios/as, expresa una escasa aplicación del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El Hospital Jaime Mota, en Barahona, presenta ponderaciones de satisfacción parcial o insatisfacción por parte de los/as usuarios/as. Con respecto a la Competitividad (0.84) y Confortabilidad (1.9) se observa una respuesta mínima ante las demandas, lo que a su vez se puede interpretar como una insipiente promoción del derecho a la protección social, económica, así como a la salud. La categoría sobre Eficiencia (3.13) indica que se satisfacen parcialmente las demandas de la población usuaria y por lo tanto que el derecho a la dignidad humana es garantizado en igual medida. En relación a la Inclusión (1.25), las necesidades de usuarios/as son atendidas de manera mínima, reflejando una exigua garantía del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El Hospital Taiwán 19 de marzo, en Azua, exhibe ponderaciones en las categorías de Competitividad (1.25) y Confortabilidad (1.9) que manifiestan una respuesta ineficaz a los requerimientos de usuarios/as y por lo tanto una entrega escasa del derecho a la protección social, económica, a la salud y otros. Sobre la categoría Eficiencia (2.5), los/as usuarios/as expresaron una satisfacción parcial de la atención brindada, lo que refleja una promoción deficiente del derecho a la dignidad humana. En cuanto a la Inclusión (1.25) la reducida atención a las demandas de usuarios/as, manifiesta que no existe una adecuada y oportuna aplicación del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

Por último, el Hospital Dr. Antonio Musa, en San Pedro de Macorís, exhibe una ausencia de políticas institucionales en relación a la Confortabilidad (0.7), de otra parte, sobre la Competitividad (2.5) se evidencia que se satisface medianamente los requerimientos de usuarios/as. Los resultados de estas dos categorías suponen que el derecho a la protección social, económica y a la

salud, solo logra ser garantizado de forma mínima. Sobre la Eficiencia (1.67), una satisfacción parcial de usuarios/as refleja a su vez un cumplimiento parcial del derecho a la dignidad humana. Acerca de la Inclusión (1.25), las necesidades de usuarios/as son atendidas de manera reducida, reflejando una escasa garantía del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

De modo general, las Categorías de Competitividad (2.51) Confortabilidad (2.78) y Eficiencia (2.50) alcanzan valores intermedios, que manifiestan una satisfacción parcial; mientras que la de Inclusión (1.38) evidencia una baja valoración de la calidad del servicio por parte de la población usuaria.

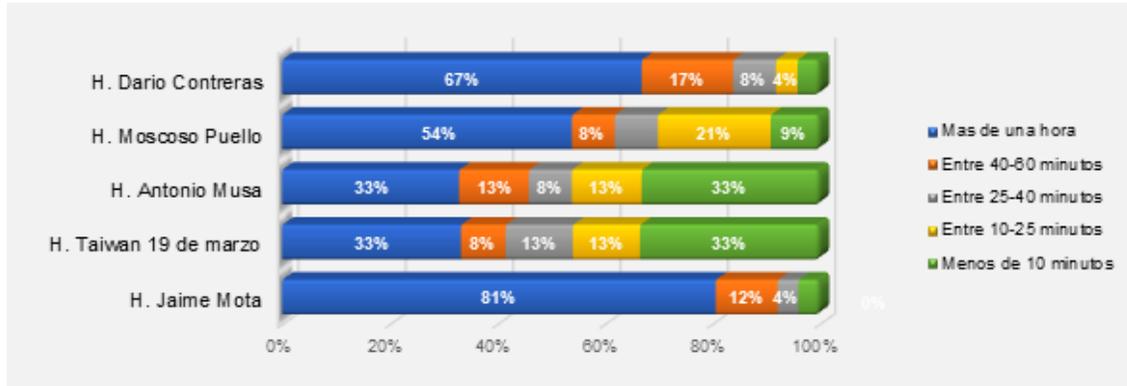
La satisfacción manifestada en las tres primeras categorías se traduce en el fomento parcial de los derechos a la dignidad humana y a la protección social, económica, medioambiental y de salud. Situación desfavorable de observa con la categoría de inclusión, cuyo mínimo nivel de satisfacción se interpreta como una débil aplicación del derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación de las personas. A su vez, teniendo en cuenta que los derechos responden a valores, los referentes a la Justicia y el Respeto son los que se fomentan de manera intermedia. Una promoción mucho inferior se hace del valor de la Equidad, debido a que este no ha sido impulsado adecuadamente desde las políticas y servidores/as de los centros hospitalarios.

3.3 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario B, “Encuesta de Satisfacción”

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Formulario B de Encuesta de Satisfacción, que mide, in situ, la valoración de la atención prestada por el/la servidor/a público/a por parte de la población usuaria. Los resultados han sido obtenidos de la aplicación de 123 formularios entre los cinco centros hospitalarios, en los cuales se analizaron las categorías de eficiencia, competencia, eficacia, transparencia, empatía, e inclusión, a través de 17 indicadores. Los resultados se presentan a continuación:

Con respecto a la **Categoría EFICIENCIA**, mide primeramente el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido por el/la servidor/a público/a a fin de determinar la prontitud con que son asistidos los/as usuarios/as.

Gráfico N° 8. Tiempo de espera del/la usuario/a para ser atendido



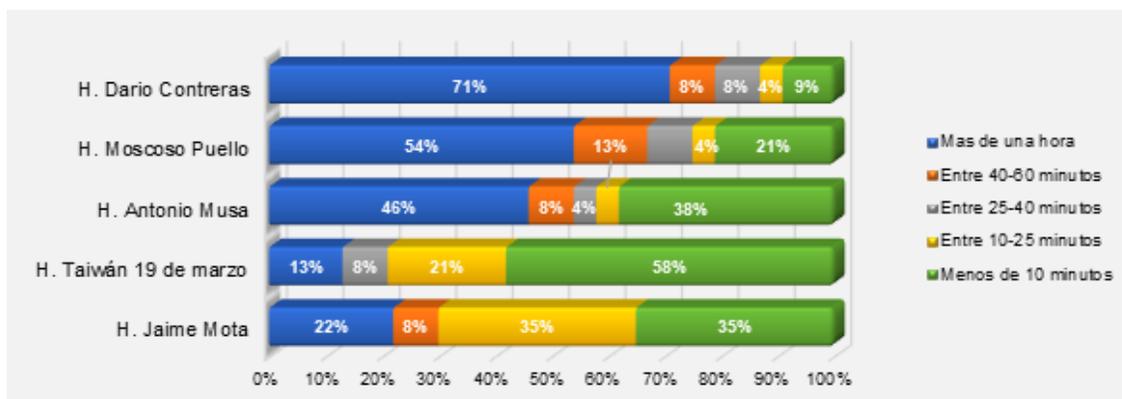
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de satisfacción

Los resultados indican que las atenciones brindadas en menor tiempo fueron en los hospitales Taiwán 19 de marzo y Antonio Musa, siendo estas inferiores de 10 minutos. A su vez, el mayor tiempo de espera se presentó en los hospitales Jaime Mota, Darío Contreras y Moscoso Puello, la cual fue mayor de 1 hora. Como se observa, de estos, el Hospital Jaime Mota presenta el mayor porcentaje de usuarios atendidos en mayor tiempo, 81%.

El segundo indicador medido en la Eficiencia es el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para que respondieran a su solicitud, el cual también valora la prontitud para satisfacer las demandas de los/as usuarios/as, que para el caso de esta encuesta está relacionado con las consultas a medicina general y especialistas.

En este orden, el Hospital Taiwán 19 de marzo es, según el 58% de los encuestados, quien responde más prontamente a las solicitudes, invirtiendo en ello menos de 10 minutos. Caso contrario se observa en el Hospital Darío Contreras, el cual, según el 71% de los consultados, atiende los requerimientos de los/as usuarios/as en tiempo superior a una hora. Al respecto, indicaban que esta situación se presenta por la espera del personal médico, ya que, de manera recurrente, inicia su servicio con más de una hora de atraso a la pautada.

Gráfico N° 9. Tiempo de respuesta brindada al/la usuario/a por parte del/la servidor/a público/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

En este orden, el Hospital Taiwán 19 de marzo es, según el 58% de los encuestados, el centro que responde más prontamente a las solicitudes, invirtiendo en ello menos de 10 minutos. Caso contrario se observa en el Hospital Darío Contreras, el cual, según el 71% de los consultados, atiende los requerimientos de los/as usuarios/as en tiempo superior a una hora. Al respecto, indicaban que esta situación se presenta por la espera del personal médico, ya que, de manera recurrente, inicia su servicio con más de una hora de atraso a la pauta.

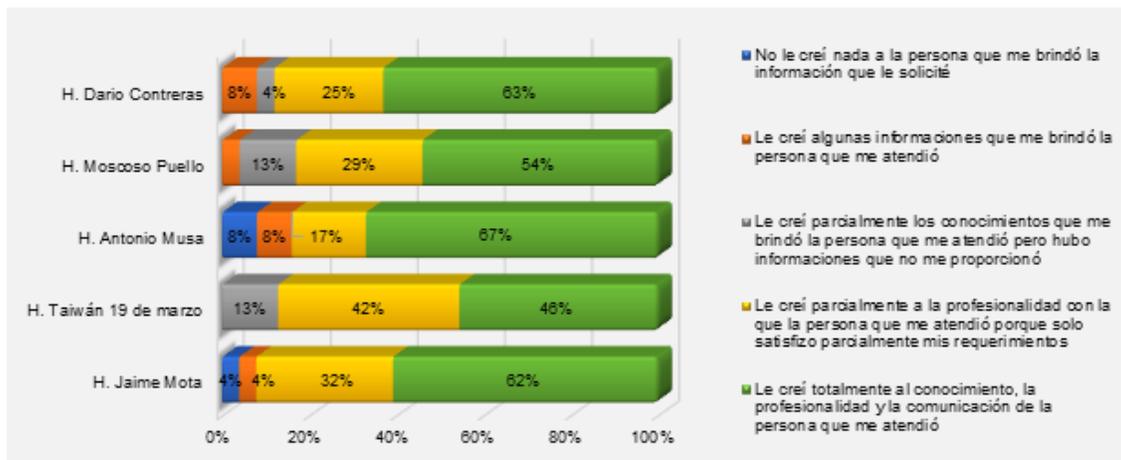
Vistos los dos aspectos evaluados de la categoría Eficiencia, se puede apreciar que el mayor tiempo de espera para la atención y respuesta a usuarios/as se presenta en el Hospital Darío Contreras, donde un considerable porcentaje de los encuestados debió esperar más de 2 horas. De otra parte, el menor tiempo de espera, entre los centros evaluados, lo ofreció el Hospital Taiwán 19 de marzo, donde un 58% de los consultados expresó haber invertido entre 10 y 40 minutos.

La **Categoría COMPETENCIA**, mide el nivel de conformidad que tuvo el/la usuario/a con la información que le brindó el/la servidor/a público/a ante su solicitud, permitiendo conocer las capacidades y profesionalidad de los servidores públicos para brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de usuarios/as.

De acuerdo con los resultados obtenidos, un amplio número de los consultados en los cinco hospitales expresó confianza en la información recibida, siendo

mayor en el Hospital Antonio Musa, alcanzando el 67% de conformidad con la información proporcionada. En tanto que un porcentaje comprendido entre el 25% y el 32% expresó creer parcialmente. A su vez, menos del 10% manifestaron no creer en las informaciones brindadas.

Gráfico N° 10. Nivel de conformidad del/la usuario/a con el/la servidor/a público/a

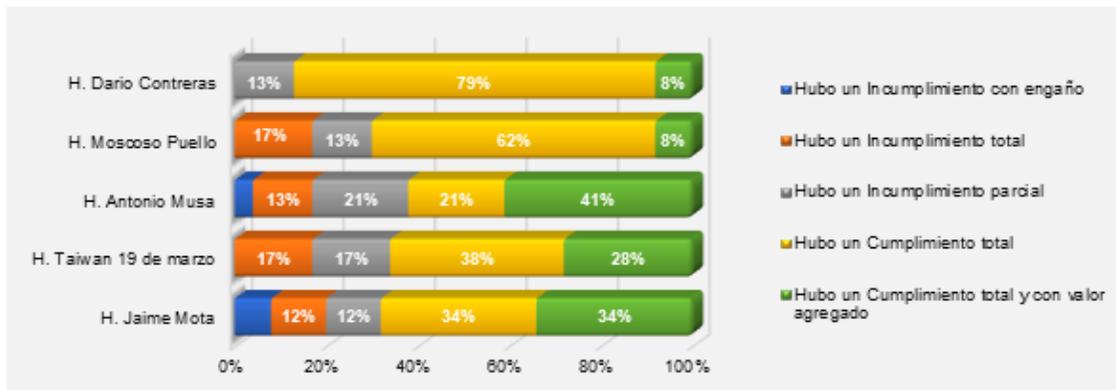


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

De manera general, los resultados de esta categoría denotan que los usuarios de los centros hospitalarios evaluados valoran positivamente la profesionalidad, la capacidad y la calidad de la información brindada por los servidores/as públicos/as.

La **Categoría EFICACIA** evalúa tres indicadores, siendo el primero relacionado con el nivel de cumplimiento de las respuestas que prometió el/la servidor/a público/a ante la solicitud del/la usuario/a, orientado a saber la disposición de los/as servidores/as públicos/as en satisfacer las solicitudes de usuarios/as.

Gráfico N° 11. Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a



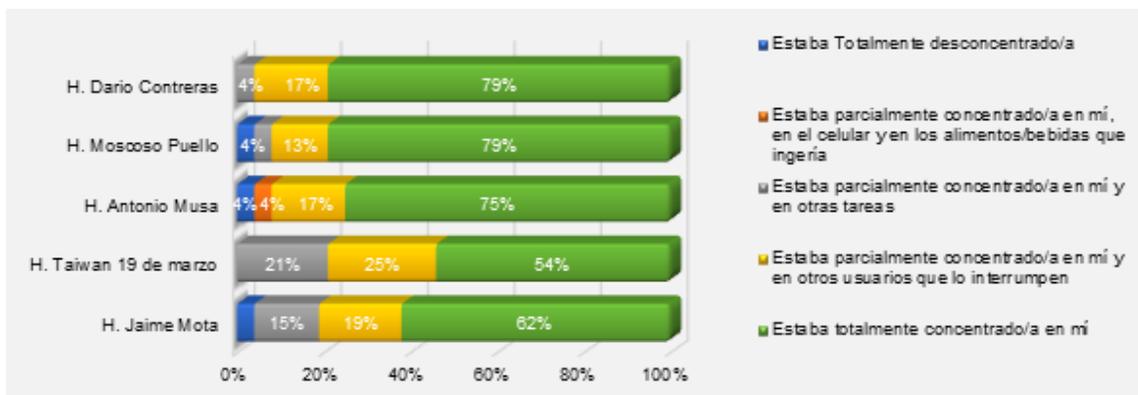
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

De acuerdo con la población encuestada, el mayor cumplimiento en cuanto a las respuestas a brindar a los usuarios se presentó en el Hospital Darío Contreras, donde un 79% opinó que le fueron dadas todas las respuestas y adicionalmente, un 8% que recibieron información adicional a sus requerimientos. Situación similar se observa en los cuatro hospitales restantes, ya que entre un 64% a un 70% consideraron que habían recibido de los/as servidores/as públicos/as las respuestas según sus requerimientos e incluso mayor de la esperada. De otra parte, entre 12% y 21% de los encuestados indicó que la información había sido parcial y a su vez entre el 4% y 8% que hubo incumplimiento total en relación a sus demandas, presentándose esta situación en los hospitales Jaime Mota y Antonio Musa.

Teniendo en cuenta la similitud de los resultados en los cinco centros de salud, se percibe que los/as servidores/as públicos/as de estos, cuentan con capacidades para dar respuesta satisfactoria a las demandas de usuarios.

Un segundo indicador de la Eficacia refiere al nivel de concentración del/la servidor/a público/a frente al requerimiento del/la usuario/a, el cual busca conocer la actitud del/la servidor/a público/a frente a los requerimientos del/la usuario/a.

Gráfico N° 12. Nivel de concentración del/la servidor/a público/a frente al/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

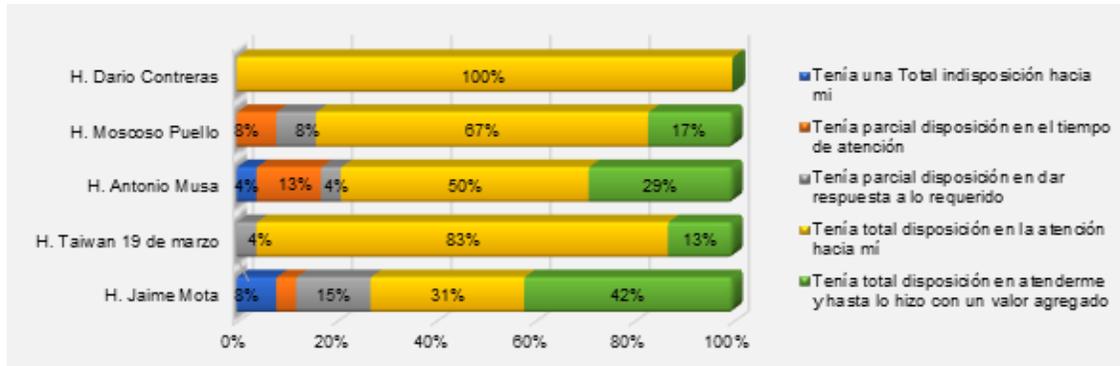
Como se aprecia en la gráfica, los resultados para los cinco hospitales evaluados son similares. En todos ellos, se estimó de manera mayoritaria que los/as servidores/as públicos/as estaban concentrados en atender a los/as usuarios/as, siendo considerado así por el 62% de los/as encuestados/as en el hospital Jaime Mota y por el 79% en los hospitales Darío Contreras y Moscoso Puello. A su vez, entre un 13% y 25% opinaron que la concentración fue deficiente, debido a la atención simultánea a otras personas. De otra parte entre el 4% y el 21% indicaron también una atención parcial a los/as usuarios/as, pero debido a que los/as servidores/as públicos/as realizaban otras actividades.

Como tercer indicador en la Eficacia se observa La disposición del/la servidor/a público/a para atender los requerimientos del/la usuario/as, el cual busca conocer el apresto del/la servidor/a público/a para atender los requerimientos del/la usuario/a.

De acuerdo con lo manifestado por los consultados, el 83% de los/as usuarios/as del Hospital Taiwán consideró que existió una total disposición a satisfacer sus demandas y además el 13% expresó que la disposición en la atención fue incluso mayor. Esta situación favorable también se presentó en los hospitales Moscoso Puello (84%) y Antonio Musa (79%). De otra parte, el 100% de los usuarios consultados del Hospital Darío Contreras expresaron haber recibido total disposición para atenderles por parte de los/as servidores/as públicos/as. En cuanto al Hospital Jaime Mota, pese a que un mayor porcentaje de usuarios consideró haber recibido total disposición, con valor agregado a la atención

recibida (42%), también fue el hospital donde un mayor porcentaje observó una parcial o ninguna disposición en satisfacer sus requerimientos (27%).

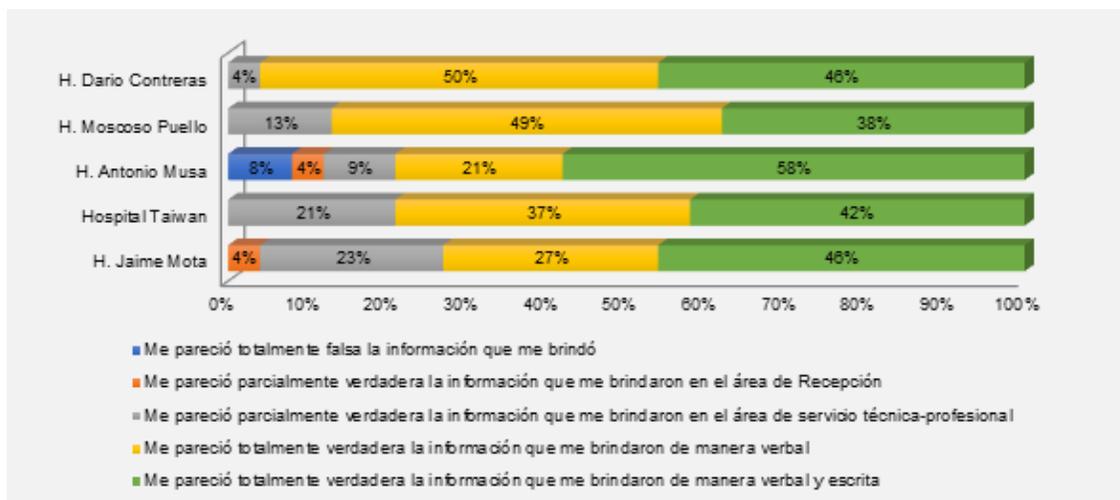
Gráfico N° 13. Nivel de disposición del/la servidor/a público/a en atender a usuarios/as



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

La **Categoría TRANSPARENCIA** observa el nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la veracidad y transparencia de la información recibida, lo que permite estimar el nivel de credibilidad del/la servidor/a público/a.

Gráfico N° 14. Nivel de transparencia del/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a



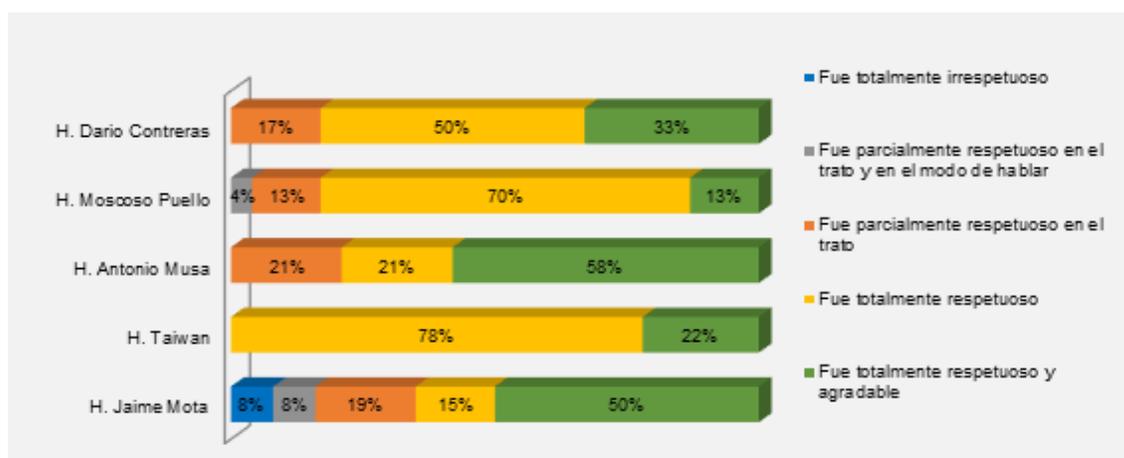
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

Los/as usuarios/as expresaron en gran medida haber recibido información veraz. Este fue el caso para los hospitales Darío Contreras (96%), Moscoso Puello (87%) y Taiwán 19 de marzo (79%). Como caso intermedio se menciona el Hospital Jaime Mota, donde el 73% consideró recibir información verdadera y el 27% parcialmente verdadera. En condición menos favorable se encuentra el Hospital Antonio Musa, donde si bien un 79% de los consultados expresó recibir información verdadera, el 13% la consideró parcialmente verdadera y el 8% falsa, siendo esta última valoración la única expresada entre los hospitales.

En cuanto a la **Categoría EMPATIA**, primeramente, analiza el nivel del trato brindado a los/as usuarios/as, a fin de conocer el grado de consideración y comprensión que expresa el/la servidor/a público/a quienes atiende.

Como se puede observar en el gráfico siguiente, la población consultada en los cinco centros de salud consideraron en mayor proporción que el trato recibido fue totalmente respetuoso, siendo el Hospital Taiwán donde el reconocimiento fue del 100%, seguido en porcentajes similares por los hospitales Moscoso Puello y Darío Contreras con 83% y Antonio Musa con 79%. En cambio, en el Hospital Jaime Mota el 65% de los/as consultados/as expresó recibir un trato respetuoso, frente al 27% que lo valoró como parcialmente respetuoso y un 8% totalmente irrespetuoso de parte de los servidores públicos.

Gráfico N° 15. Nivel de trato del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a

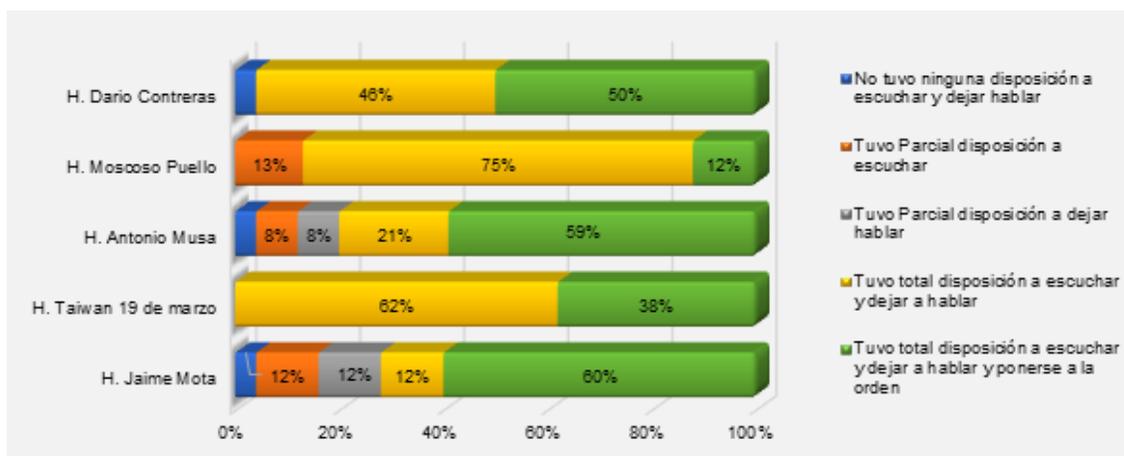


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El segundo indicador relacionado con la Empatía es el nivel de disposición al diálogo que tuvo el/la servidor/a público/a al momento de atender al/la usuario/a, analizando la disposición a escuchar y dejar hablar, así como la comprensión del/la servidor/a público/a hacia el/la usuario/a.

De forma similar que en el indicador anterior, los usuarios estimaron en alto porcentaje que los/as servidores/as públicos/as manifestaron total disposición a escuchar y dejar hablar. Este fue el caso para el Hospital Taiwán 19 de marzo, donde el 100% de las personas encuestadas señalaron el interés en dialogar por parte de los/as funcionarios/as, seguido de los hospitales Darío Contreras con un 96%, Moscoso Puello 87% y Antonio Musa 80%, siendo este último el que evidencia en un 59% que además de la disposición al dialogo hubo disposición para ponerse a la orden de los usuarios. Con respecto al Hospital Jaime Mota muestra una situación mayor de insatisfacción por parte de usuarios, ya que, aun cuando un 72% reconoció total disposición al dialogo, un 24% indicó una disposición parcial y un 4% ninguna disposición al mismo.

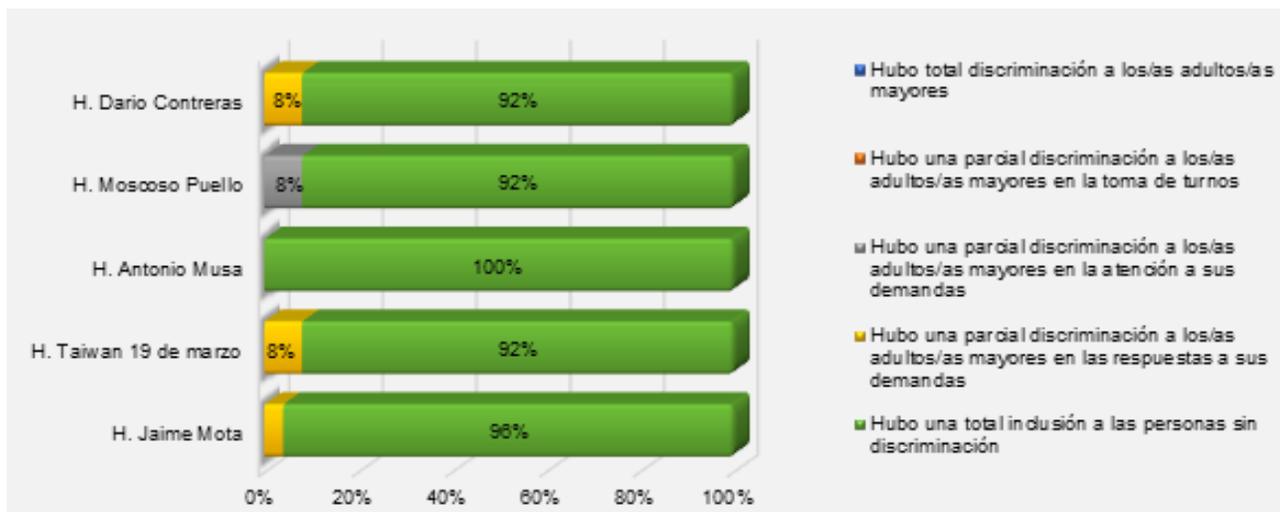
Gráfico N° 16. Nivel de disposición al diálogo por parte del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

Con respecto a la **Categoría INCLUSION**, analiza seis indicadores, siendo el primero el nivel de discriminación por edad que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su edad.

Gráfico N° 17. Nivel de discriminación por edad por parte del/la servidor/a público/a



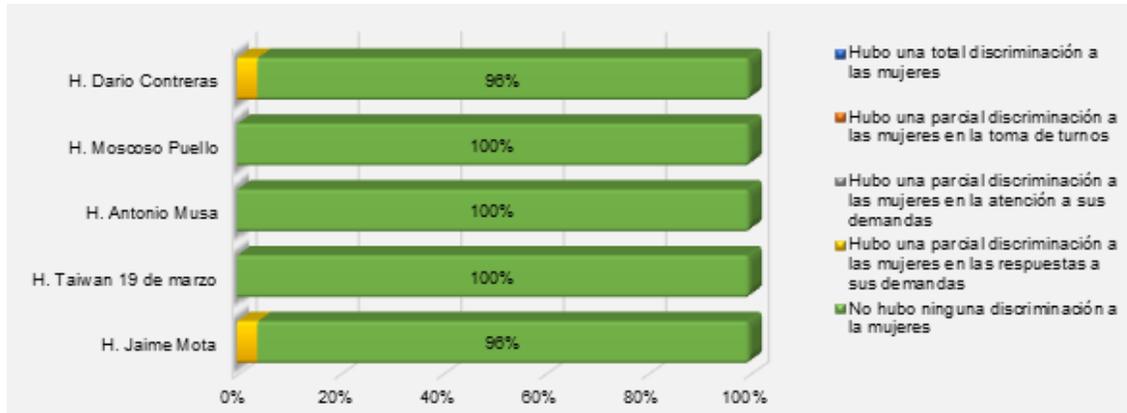
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

A juicio de la población encuestada en los cinco centros de salud, estos registran altos índices de inclusión a personas mayores, los cuales se presentan en un rango comprendido entre el 92% al 100%, siendo este último lo observado en el Hospital Antonio Musa. Sin embargo, es de anotar que en el caso de los hospitales Darío Contreras, Taiwán y Jaime Mota los/as usuarios/as indicaron situaciones de discriminación parcial hacia los adultos mayores al momento de responder a sus demandas. A su vez, el 8% de las personas consultadas en el Hospital Moscoso Puello indicaron que los/as servidores/as públicos/as expresaron discriminación en el momento en que los atendían.

El segundo indicador de la inclusión es sobre el nivel de discriminación por género que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su género.

La opinión mayoritaria de las personas encuestadas en los cinco centros de salud es que en estos se registran altos índices de inclusión hacia las mujeres. No obstante, para el 4% de las personas consultadas en los hospitales Jaime Mota y Darío Contreras se presentó discriminación parcial hacia las mujeres, por parte de los/as servidores/as públicos/as, al momento de responder a sus demandas.

Gráfico N° 18. Nivel de discriminación por género por parte del/la servidor/a público/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El tercer indicador de la categoría Inclusión refiere al nivel de discriminación por orientación sexual que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención. De acuerdo con las personas encuestadas en los cinco hospitales, en ninguno de ellos se presentó este tipo de situación por parte de los/as servidores/as públicos/as.

En relación al cuarto análisis, nivel de discriminación a las personas de nacionalidad haitiana observada por los/as encuestados/as al momento de su espera-atención, el 100% de las personas consultadas en los hospitales Moscoso Puello, Antonio Musa, Taiwán 19 de marzo y Jaime Mota respondieron que no se presentaron situaciones de discriminación hacia la población haitiana. No así, en el Hospital Darío Contreras, donde un 4% de los encuestados observó una discriminación parcial hacia esta población al momento de responder a sus demandas.

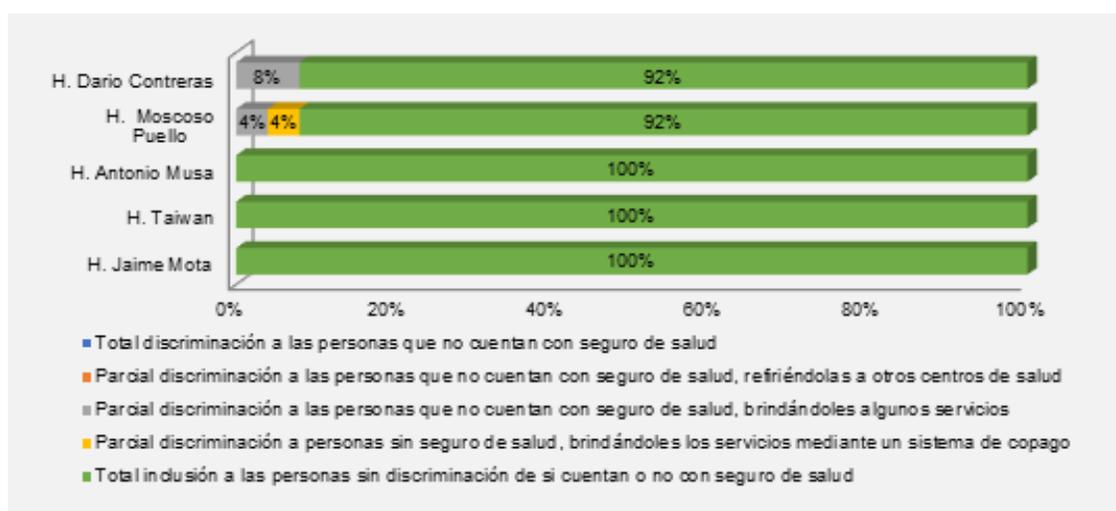
En el quinto apartado de análisis, nivel de discriminación a las personas por su imagen, que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su imagen en relación a su vestimenta, cabello, accesorios, tatuajes o piercings. Para el caso, no se presentó este tipo de situaciones en ninguno de los centros hospitalarios.

El sexto y último aspecto a analizar sobre la Inclusión es el nivel de discriminación a las personas por no contar con seguro de salud que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca indagar si existió

un trato igualitario por parte de los/as servidores/as públicos/a a usuarios/as sin seguro de salud.

Como se aprecia en el gráfico siguiente, en los hospitales Antonio Musa, Taiwán 19 de marzo y Jaime Mota no se presentaron situaciones de discriminación hacia usuarios/as que no contaban con seguro de salud. Sin embargo, el 8% de los consultados en los hospitales Moscoso Puello y Darío Contreras expresó haber observado una discriminación parcial, pero que a su vez los servidores/as públicos/as ofrecieron alternativas para la atención.

Gráfico N° 19. Nivel de discriminación a los/as usuarios/as por parte del/la servidor/a público/a por no contar con seguro de salud



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

3.4 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de la “Encuesta de Satisfacción”

El Ranking presenta el resultado de las ponderaciones realizadas a cada una de las seis categorías evaluadas, convirtiéndose en indicativos del nivel de la calidad del servicio percibido por los/as usuarios/as de los cinco centros de salud.

Tabla N° 8. Ranking de los Centros Hospitalarios, según la Encuesta de Satisfacción

Posición	Centro Hospitalario	Categorías						Satisfacción General (Promedio)
		Eficiencia	Competencia	Eficacia	Transparencia	Empatía	Inclusión	
1	Taiwán 19 de Marzo	3.20	4.11	3.87	4.01	4.14	4.97	4.05
2	Antonio Musa	2.34	4.06	3.85	3.96	4.11	5.00	3.89
3	Jaime Mota	1.85	4.28	3.81	3.99	3.75	4.97	3.78
4	Moscoso Puello	1.60	4.17	3.82	4.10	3.62	4.88	3.69
5	Darío Contreras	0.78	4.27	4.03	4.27	4.09	4.60	3.67
Promedio por categoría		1.95	4.17	3.87	4.06	3.92	4.88	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El ejercicio realizado a través de la encuesta de satisfacción refleja que el Hospital Taiwán 19 de Marzo es el que se ubica más próximo a la excelencia de la calidad del servicio, mediante la satisfacción total a los requerimientos de los/as usuarios/as. Seguido, los hospitales Antonio Musa y Jaime Mota manifiestan haber superado el nivel de respuesta casi total a las demandas de usuarios, mientras que los hospitales Moscoso Puello y Darío Contreras satisfacen parcialmente las condiciones de atención a los usuarios/as, pero a su vez reflejan un esfuerzo por mejorar la respuesta a los requerimientos de estos.

El Hospital Taiwán 19 de Marzo, de Azua, evidencia altos valores en las categorías de Empatía (4.14), Competencia (4.11) y Transparencia (4.01) lo que se traduce en el cumplimiento del derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna. De igual manera, la ponderación sobre la Inclusión (4.97) expresa la observancia y acatamiento pleno del derecho a la igualdad de trato y no discriminación. Sobre las categorías de Eficiencia (3.20) y Eficacia (3.87) denotan un cumplimiento parcial del derecho a la dignidad humana.

El Hospital Antonio Musa, de San Pedro de Macorís, exhibe altas ponderaciones en las categorías de Competencia (4.06) y Empatía (4.11) y un poco inferior de la categoría de transparencia (3.96), lo que en conjunto manifiesta el cumplimiento del derecho del consumidor a recibir una información veraz, clara y oportuna. En cuanto a la inclusión (5.00), ofrece un acceso total al derecho a la igualdad de trato y no discriminación. Respecto a las categorías de Eficacia (3.85) y Eficiencia (2.34) presentan valores de intermedio a bajo, reflejando una limitada aplicación del derecho a la dignidad humana.

El Hospital Jaime Mota, de Barahona, refleja a través de las categorías Competencia (4.28), Transparencia (3.99) y Empatía (3.75) una adecuada aplicación del derecho al consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna. Referente a las categorías de Eficacia (3.81) y Eficiencia (1.85) expresan, de manera conjunta, un cumplimiento intermedio del derecho a la dignidad humana. Sobre la Inclusión (4.97), se expresa un acatamiento y promoción del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El Hospital Francisco Moscoso Puello, en el Distrito Nacional, revela en las categorías de Competencia (4.17) y Transparencia (4.10) un significativo fomento del derecho del consumidor a recibir una información veraz, clara y oportuna. No sucede así con la categoría de Empatía (3.62) donde este derecho se brinda de manera parcial. Sobre las categorías de Eficacia (3.82) y Eficiencia (1.60) manifiestan de manera conjunta, una aplicación media del derecho a la dignidad humana. En relación específica a la Eficiencia, que mide tiempos de atención, es oportuno indicar la alta demanda de usuarios frente a la capacidad de atención que presenta el hospital, lo que deriva en prolongados períodos de espera que causan insatisfacción en los/as usuarios/as. En cuanto a la Inclusión, su ponderación (4.88) expresa la observancia y acatamiento sustancial del derecho a la igualdad de trato y no discriminación.

El Hospital Darío Contreras, en Santo Domingo Este, exhibe a través de las categorías de Inclusión (4.6), Competencia (4.27), Transparencia (4.27), Empatía (4.09) y Eficacia (4.03) la observancia y cumplimiento de los derechos a la dignidad humana, a la igualdad de trato y no discriminación, así como del consumidor a recibir una información veraz, clara y oportuna. Si bien el centro de salud evidencia una constancia en ofrecer excelencia en la calidad del servicio a través de las categorías mencionadas, caso contrario se observa en relación a la Eficiencia (0.78). La ponderación obtenida expresa un alto nivel de insatisfacción de los/as usuarios/as en relación al tiempo prolongado de espera para recibir atención y respuestas, lo que refleja una ausencia o fuertes limitaciones para promoción del derecho a la dignidad humana.

Teniendo en cuenta los promedios resultantes de las categorías se puede apreciar que el alto resultado de la Inclusión (4.88), la Competencia (4.17) y la Transparencia (4.06) reflejan una satisfacción total en relación a la calidad del servicio ofrecido. De otra parte, la Empatía (3.92) y la Eficacia (3.87) han superado la satisfacción casi total, mientras el bajo rendimiento de la Eficiencia (1.92) expresa una insatisfacción general de parte de los/as usuarios/as y a su vez una debilidad de las políticas institucionales y en las capacidades y actitudes del/la servidor/a público para corregir las situaciones que conducen a este bajo nivel.

La considerable satisfacción que presentan las tres primeras categorías demuestra el cumplimiento y aplicación de los derechos a la igualdad de trato y no discriminación, y del consumidor a recibir una información clara, veraz y oportuna. De manera contraria, la Eficiencia una débil aplicación del derecho a la dignidad humana.

A su vez, los valores inherentes en los derechos que más se han fomentado son los referentes a la Equidad y la Honestidad. Mientras que el valor del Respeto evidencia el poco fomento que de él se hace tanto desde las políticas institucionales, como desde la actitud y capacidad de los/as servidores/as públicos/as.

3.5 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C, de la información “En Línea”

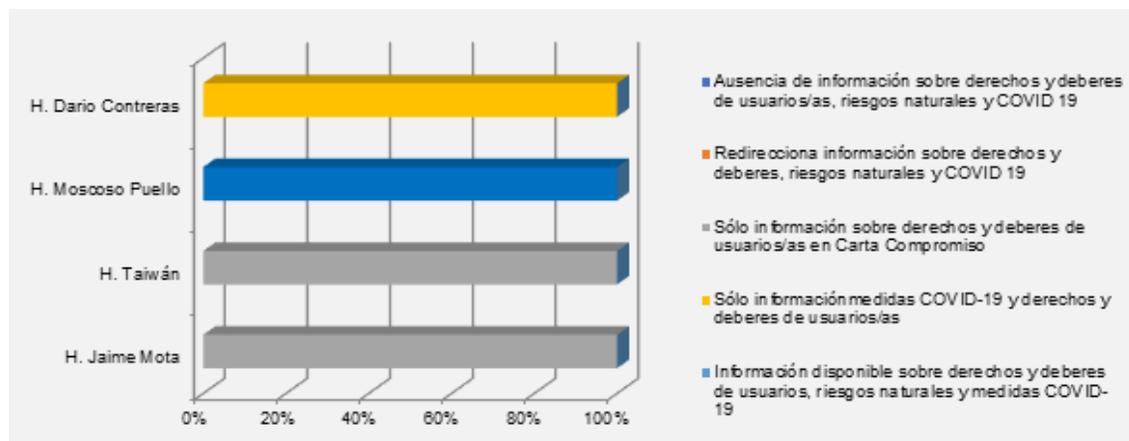
Los resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C de levantamiento de información “En Línea” evaluaron a cuatro centros de salud, ya que el Hospital Doctor Antonio Musa, de San Pedro de Macorís no cuenta con un portal

institucional. El levantamiento de información se realizó a través de la aplicación de un formulario único para cada una de las instituciones, en donde, a través de la información disponible en la página institucional de las mismas, se analizaron las categorías de competitividad, eficiencia, competencia, transparencia y empatía.

En la **Categoría COMPETITIVIDAD**, primeramente se analiza la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, a fin de determinar si la oferta de informaciones en línea satisface a usuarios/as de la misma. De acuerdo con lo observado, los cuatro hospitales redireccionan hacia la línea 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana para poder presentar una queja o reclamación. Si bien este sistema se ha implementado en todas las instituciones gubernamentales para garantizar la canalización de las inquietudes a los organismos correspondientes, las páginas institucionales de los cuatro centros hospitalarios de estudio no ofrecen un espacio que le permita a los/as usuarios/as emitir alguna opinión.

El segundo indicador referente a la Competitividad es la calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19, e indaga si las páginas institucionales ofrecen dicha información la cual está relacionada con políticas públicas del sector salud.

Gráfico N° 20. Calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de usuarios/as, riesgos naturales y medidas Covid-19 en centros hospitalarios



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario En Línea

Los resultados obtenidos muestran que el Hospital Darío Contreras ofrece a sus usuarios en línea información sobre los derechos y deberes de los pacientes a través de su Carta Compromiso y redirecciona hacia el portal *911. No obstante ofrecer redirigir hacia los portales del Gabinete de Salud para informaciones relacionadas con el COVID-19 y hacía el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), mediante la línea *462, a pesar de que este servicio no está funcionando. Los hospitales Jaime Mota y Taiwán 19 de marzo sólo ofrecen información sobre los derechos y deberes, mediante sus cartas compromiso. En tanto, que el portal institucional del Hospital Moscoso Puello, no tiene activa la pestaña para conocer los derechos y deberes, igual situación se presenta con el redireccionamiento hacía el Gabinete de Salud y el COE, por lo que este centro no ofrece ninguna de las informaciones enunciadas.

Como tercer elemento de la Competitividad está la disponibilidad de información sobre protocolos que deben aplicar los/as servidores/as públicos al momento de atención al/la usuario/a, la cual refiere a las informaciones que deben conocer los usuarios en relación a calidad de la información y diversos procedimientos necesarios en los centros de salud.

Al respecto, dicha información no está disponible en los portales institucionales de los hospitales de estudio y sólo el Moscoso Puello hace un recordatorio sobre la importancia de aplicar las medidas preventivas hacía el COVID-19.

Sobre la **Categoría EFICIENCIA**, primeramente se estudia el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido en línea por el/la servidor/a público/a. Esto implica la disposición de un chat en línea o mensajería instantánea al servicio de los/as usuarios/as por parte de los centros hospitalarios, el cual facilita recibir informaciones en tiempo real. Observados los portales, pudo constatarse que sólo el Hospital Darío Contreras ofrece este servicio, sin embargo, presenta deficiencias en responder. En tal sentido, no fue posible determinar el tiempo de espera de los usuarios que consultan por este medio.

En relación al segundo indicador de la Eficiencia, tiempo de cumplimiento en línea de la solicitud-capacidad de respuesta del servidor público, al no ofrecerse un servicio de mensajería instantánea por parte de los centros de salud, este indicador no aplica.

Igual situación se presenta con las categorías de: a) Competencia que busca analizar el nivel de conformidad que tuvo el/la usuario/a con la información que le brindó en línea el/la servidor/a público/a ante su solicitud; b) Transparencia

que mide el nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la veracidad y transparencia de la información recibida del/la servidor/a público/a y c) Empatía que analiza el nivel de diálogo del/la servidor/a público al/a usuario/a.

3.6 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de la información “En Línea”

El ranking por información “En Línea”, como se mencionó previamente, evalúa la presencia y grado de implementación de las categorías de competitividad, eficiencia, competencia, transparencia y empatía en las páginas institucionales de los cuatro centros hospitalarios.

Tabla N° 9. Ranking de centros hospitalarios según información “En línea”

Posición	Centro Hospitalario	Categorías					Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Eficiencia	Competencia	Transparencia	Empatía	
1	Dr. Darío Contreras	1.67	0.63	0.0	0.0	0.0	0.46
2	Dr. Fco. Moscoso Puello	1.33	0.0	0.0	0.0	0.0	0.27
2	Jaime Mota	1.33	0.0	0.0	0.0	0.0	0.27
2	Taiwán 19 de marzo	1.33	0.0	0.0	0.0	0.0	0.27
3	Dr. Antonio Musa	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Promedio por categoría	1.41	0.15	0.0	0.0	0.0	0.31

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “En Línea”

Los resultados obtenidos del proceso comparativo entre los cuatro centros hospitalarios de estudio, demuestran, de manera general, que existe una exigua utilización de sus páginas web institucionales como herramienta para mejorar la calidad de sus servicios.

En este sentido se observa que el Hospital Darío Contreras presenta en relación a la categoría de competitividad (1.67) un cumplimiento mínimo del derecho a la protección social, económica, medio ambiental así como de salud. Con respecto a la eficiencia (0.63) refleja la ausencia de cumplimiento del derecho a la dignidad humana. Los hospitales Moscoso Puello, Jaime Mota y Taiwán

19 de marzo, presentan resultados similares, que demuestran una mínima observancia y aplicación de los derechos previamente mencionados.

Los hallazgos encontrados permiten inferir que las páginas web de los centros hospitalarios se orientan a brindar información institucional y no a ofrecer servicios a través de ellas, como por ejemplo la programación de citas médicas, la oferta de los servicios especializados, los protocolos requeridos en la atención o interactuar sobre el estado de pacientes internos u otro aspecto de interés para los usuarios. Esto a su vez, revela que, aunque existe una creciente demanda por llevar a cabo el mayor número de actividades cotidianas a través de la web, a raíz del COVID-19, la misma no ha sido aprovechada como una oportunidad de mejora de la calidad de los servicios por parte de los cuatro hospitales analizados.

Los resultados obtenidos sobre las categorías estudiadas manifiestan una debilidad de los centros hospitalarios en ofrecer calidad de servicio a través de las páginas institucionales, la cual está basada en gran medida en la ausencia de un chat para promover la atención del/la servidor/a público/a de manera virtual con el/la usuario/a. En este orden, los derechos que se ven afectados son a la dignidad humana; a la protección social, económica y de la salud; y al consumidor de recibir información veraz, clara y oportuna. En consecuencia son afectados los valores de honestidad, justicia y respeto.

3.7 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D de las “Redes Sociales”

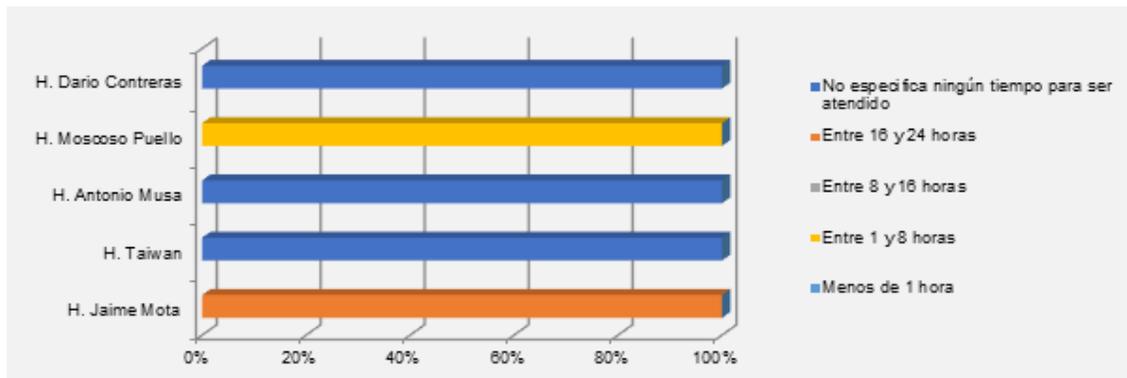
En este segmento se exponen los resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D sobre la información institucional que se ofrece a través de las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter, por parte de los cinco centros hospitalarios de estudio. El levantamiento se realizó a través de la aplicación de un formulario único para cada una de las instituciones, desde el cual se analizaron las categorías de competitividad, eficiencia y empatía.

En el caso de la **Categoría COMPETITIVIDAD**, un solo indicador de análisis estudia la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones. Para el caso, todas las redes disponen de un espacio donde la institución difunde sus actividades, el cual es aprovechado por usuarios/as para realizar quejas y reclamaciones e incluso reconocimientos. Al respecto, las cuentas de Facebook de los hospitales Darío Contreras, Moscoso Puello y Taiwán 19 de marzo reciben un mayor número de comentarios en relación con las cuentas de los otros dos centros de salud.

El primer análisis de la **Categoría EFICIENCIA** es el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido en línea por el/la servidor/a público/a, el cual mide el tiempo de respuesta o agilidad de los/as servidores/as públicos/as para la atención a usuarios/as.

Los resultados obtenidos indican que en ninguna de las redes se especifica el tiempo en que darán respuesta a las demandas de los/as usuarios, como lo informan otras instituciones. A su vez, y mediante consultas realizadas se pudo constatar que el Hospital Moscoso Puello respondió vía Facebook y Twitter en tiempo inferior a 8 horas. De otra parte, el Hospital Jaime Mota respondió en Facebook 24 horas después de realizada la consulta. Los tres hospitales restantes no respondieron a las demandas formuladas.

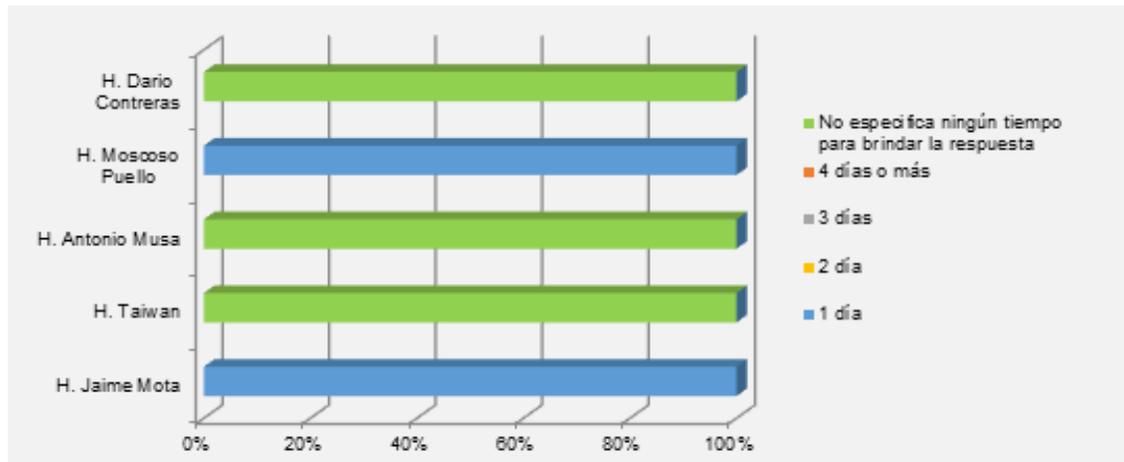
Gráfico N° 21. Tiempo de espera del/la usuario/a para ser atendido en las redes sociales



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario "Redes Sociales"

En relación también en la categoría de Eficiencia, se analiza el tiempo de cumplimiento de la solicitud-capacidad de respuesta del/la servidor/a público/a en las redes sociales.

Gráfico N° 22. Tiempo de cumplimiento de la solicitud-capacidad de respuesta del/la servidor/a público/a en las redes sociales



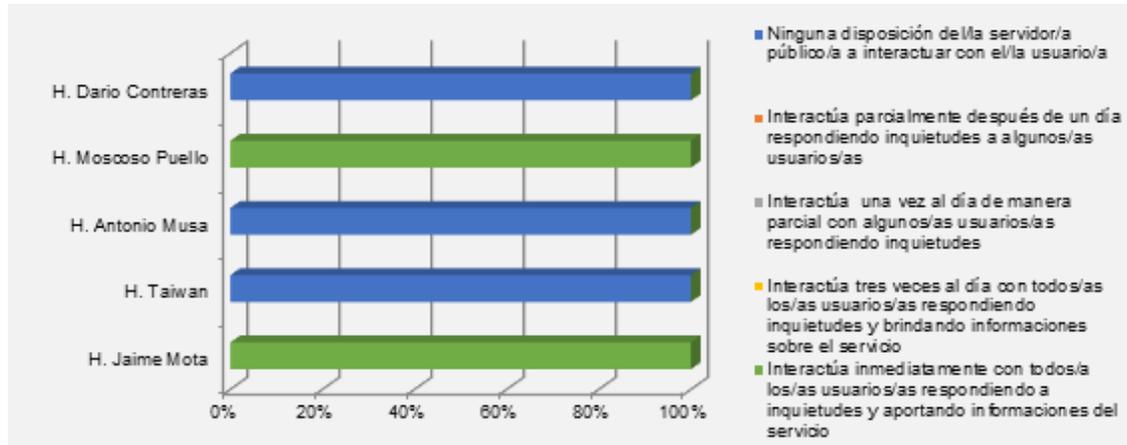
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario "Redes Sociales"

En este aspecto, se constató que los hospitales Moscoso Puello y Jaime Mota respondieron a las inquietudes en menos de una hora.

Respecto a la Categoría EMPATIA, analiza el nivel de interacción del/la servidor/a público/a con el/la usuario/a al momento de brindar atención en las redes sociales, evaluando el nivel de atención y comprensión hacía el usuario que consulta.

A cerca de los hospitales que respondieron a las consultas realizadas, el Moscoso Puello y Jaime Mota, al momento de dar sus respuestas brindaron información mayor de la esperada y dispuestos a continuar atendiendo las inquietudes. Al contrario, como se mencionó anteriormente los hospitales Darío Contreras, Taiwán y Antonio Musa no respondieron en ningún momento a las consultas realizadas.

Gráfico N° 23. Nivel de interacción del/la servidor/a público/a con el/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “Redes Sociales”

3.8 Ranking de los Centros Hospitalarios según resultados de las “Redes Sociales”

Resultado de las evaluaciones efectuadas a las categorías sobre competitividad, eficiencia y empatía, se presenta la clasificación de los centros hospitalarios en relación a las informaciones y disposición de atención a los usuarios/as desde sus redes sociales.

Tabla N° 10. Ranking de los centros hospitalarios obtenido en las “Redes Sociales”

Posición	Institución Hospitalaria	Categorías			Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Eficiencia	Empatía	
1	Dr. Fco. Moscoso Puello	3.75	4.37	2.50	3.54
2	Jaime Mota	3.75	3.13	2.50	3.13
3	Dr. Darío Contreras	3.75	0.00	0.00	1.25
4	Taiwán 19 de marzo	3.75	0.00	0.00	1.25
5	Dr. Antonio Musa	3.75	0.00	0.00	1.25
Promedio por categoría		3.75	1.50	1.00	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “Redes Sociales”

De acuerdo con los resultados expuestos sobre la información institucional que ofrecen los centros de salud, en sus redes sociales, los hospitales Moscoso Puello y Jaime Mota se encuentran próximos a brindar una respuesta más acorde a los requerimientos de los/as usuarios/as. A su vez, los hospitales Darío Contreras, Taiwán 19 de marzo y Antonio Musa evidencian brindar una respuesta mínima a las demandas de sus usuarios/as.

El Hospital Moscoso Puello presenta una alta ponderación en la categoría de Eficiencia (4.37), lo que se interpreta como la observancia y cumplimiento del derecho a la dignidad humana. En cuanto a la categoría de Competitividad (3.75) refleja una aplicación parcial del derecho a la protección social, económica y de salud. Y la categoría de Empatía (2.50) denota un cumplimiento parcial del derecho del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna.

El Hospital Jaime Mota manifiesta a través de la categoría Competitividad (3.75) un cumplimiento casi total del derecho a la protección social, económica y de salud. En relación a las categorías de Eficiencia (3.13) y Empatía (2.50) las ponderaciones obtenidas son indicativas del cumplimiento parcial de los derechos a la dignidad humana y del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna, respectivamente.

Los hospitales Darío Contreras, Taiwán 19 de Marzo y Antonio Musa presentan idénticas ponderaciones, las cuales, con respecto a la Competitividad (3.75) reflejan una aplicación parcial del derecho a la protección social, económica y de salud. De otra parte, las categorías de Eficiencia (0.0) y Empatía (0.0) manifiestan el no cumplimiento de los derechos a la dignidad humana y del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna.

Los resultados de la aplicación del instrumento de “Redes Sociales” muestran que la categoría de Competitividad (3.75) refleja una satisfacción casi total por parte de los/as usuarios/as. De manera contraria las categorías Eficiencia (1.50), y Empatía (1.00), reflejan insatisfacción de los/as usuarios/as y limitación de las instituciones por mejorar la calidad de servicio a través de sus redes sociales. A su vez, estas categorías expresan que el derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud es observado y promovido. Mientras que los derechos a la dignidad humana y del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna no lo son. En este orden, el valor de justicia se fomenta y por el contrario, los valores de la honestidad y el respeto son vulnerados.

3.9 Conclusiones Generales

Los resultados obtenidos en la aplicación y medición de los cuatro instrumentos implementados, dígame: observación directa, encuesta de satisfacción, en línea y en las redes sociales manifiestan que los cinco centros hospitalarios de estudio se ubican entre los niveles de respuesta mínima y de satisfacción parcial de los/as usuarios.

Esto, a su vez, se traduce en que la población usuaria, es decir la ciudadanía, percibe como deficiente o baja la prestación de estos servicios, lo cual implica limitaciones desde la administración, las políticas institucionales y en los/as servidores/as para promover una mayor calidad de los mismos.

En relación a los instrumentos, los dos primeros, de “observación directa” y “satisfacción” logran mostrar niveles de cumplimiento medios a totales, mientras que los instrumentos “en línea” y de “redes sociales” expresan niveles de satisfacción bajos o nulos por parte de los/as usuarios/as. Esto podría indicar una preocupación y un interés mayor de los centros hospitalarios por prestar un servicio de calidad en sus instalaciones y de manera personal, y no así con el que pudiesen ofrecer a través de la virtualidad. En este orden, quien expresa mayor interés de aprovechar sus redes sociales es el Hospital Moscoso Puello, mientras que la menor utilización de estas la muestra el Hospital Antonio Musa.

Con respecto a las categorías, la eficiencia es la única que es evaluada en los cuatro instrumentos. Las ponderaciones de las mismas reflejan que dos de los centros se ubican en un nivel de satisfacción bajo, siendo estos los hospitales Antonio Musa y Darío Contreras, mientras que los hospitales Taiwán 19 de marzo, Jaime Mota y Moscoso Puello se encuentran próximos a brindar un nivel de satisfacción casi total por parte de los/as usuarios/as. Estas ponderaciones reflejan ante todo una capacidad intermedia de los centros hospitalarios para lograr sus metas de calidad en el servicio con la menor cantidad de recursos.

La competitividad, evaluada en tres de los instrumentos, muestra una satisfacción considerable en los hospitales Moscoso Puello, Darío Contreras y Taiwán 19 de marzo, en tanto que en los hospitales Antonio Musa y Jaime Mota el nivel de satisfacción es bajo. Esto evidencia que en los tres primeros centros se ha alcanzado una mayor capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, y al contrario, los dos centros restantes muestran deficiencias en esta.

La empatía, analizada desde la “encuesta de satisfacción”, expresa que los cinco centros se encuentran en un nivel de satisfacción casi total. Esto refleja un alto grado de capacidad de servidores/as públicos/as para ponerse en la situación del/la usuario/a que requiere

un servicio. En vez, la empatía vista desde los instrumentos en “línea” y “redes sociales”, muestran muy bajas ponderaciones, que denotan, ante todo, un escaso aprovechamiento de estas herramientas a favor de la mejora de la calidad del servicio.

De acuerdo a la “encuesta de satisfacción”, la inclusión se hace evidente en la actitud de no discriminación que transmitieron los/as servidores/as públicos/as. Sin embargo desde la “observación directa” se muestran niveles mínimos, los cuales están relacionados con la falta de respuesta a las necesidades específicas de personas con discapacidades, lo que indica una ausencia de políticas institucionales para ofrecer un mejor servicio a este segmento de la población. Así, el Hospital Moscoso Puello muestra una mayor promoción de la inclusión, y los hospitales Jaime Mota y Taiwán 19 de marzo una menor, si bien con ponderaciones cercanas.

Sobre la transparencia, desde la “encuesta de satisfacción” los cinco centros hospitalarios mostraron ponderaciones altas, que indican la credibilidad y confianza que manifiestan los/as usuarios/as por las informaciones que reciben en los mismos.

Las categorías de competencia y eficacia presentan similares ponderaciones, que expresan una satisfacción casi total con respecto a los conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores/as públicos/as para brindar un servicio, y la capacidad de estos/as para satisfacer un requerimiento del/la usuario/a, respectivamente. En estas categorías se destaca el Hospital Darío Contreras, seguido en su orden de los centros Taiwán 19 de marzo, Antonio Musa, Moscoso Puello y Jaime Mota.

Por último, la categoría de confortabilidad, presente solo en la “observación directa” refleja que los hospitales Moscoso Puello y Darío Contreras satisfacen altamente las expectativas de los/as usuarios/as a través de la calidad física y del equipamiento de sus instalaciones para la oferta de sus servicios. Los hospitales Jaime Mota y Taiwán 19 de marzo reflejan una baja satisfacción y el Antonio Musa presenta una situación desfavorable al respecto.

Lo anterior implica que los derechos a la igualdad de trato y a la no discriminación, así como a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud son fomentados de manera parcial. Por su parte, los derechos a la dignidad humana y al consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna son observados y aplicados de manera efectiva. En consecuencia, son parcialmente acatados los valores de equidad y justicia, mientras que son respetados y promovidos la honestidad y el respeto.

3.10 Recomendaciones

Teniendo en cuenta las experiencias de monitoreo utilizadas por instituciones nacionales, las cuales agrupan indicadores en cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), resulta interesante poder incorporar nuevas dimensiones o categorías que permitan medir otros aspectos y profundizar en el análisis de la calidad del servicio. A su vez, el poder analizar dichas categorías desde aquellos derechos y valores que son impactados positiva o negativamente permite acercar las instituciones a los/as usuarios/as y de esta forma satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos desde una perspectiva en que prima la entrega de derechos sobre la entrega de servicios.

En relación a la inclusión de personas en situación de discapacidad, se hace prioritario mejorar las políticas institucionales y promover protocolos de atención dirigidos a este segmento de la población usuaria, para de esta forma superar las limitaciones percibidas sobre el nivel de accesibilidad a la información física y a las instalaciones.

En cuanto a la página institucional y redes sociales de los hospitales, tal como se pudo observar, son herramientas que al ser utilizadas oportunamente tienen la capacidad de brindar servicios más allá de informaciones puntuales. Vista la tendencia de mayor comunicación y demanda de servicios a través de la virtualidad, esta es una oportunidad de mejora para los centros de salud en aspectos como la programación de citas, el brindar informaciones sobre pacientes internos, sobre el número de camas disponibles, y otros ámbitos de atención. Para ello se hace necesario un recurso humano capacitado que gestione esta comunicación, ofreciendo el mayor tiempo posible y optimizando aspectos como la empatía y mayor actitud de “escucha”.

De manera específica, el Hospital Moscoso Puello precisa de mecanismos que permitan mejorar la eficiencia en relación al tiempo de atención a usuarios/as, los cuales deben aplicarse tanto desde las políticas institucionales como desde los/as servidores/as públicos/as. Igualmente, fortalecer las capacidades y actitudes de servidores/as públicos/as a fin de promover mayores niveles de empatía en el trato y dialogo con la población usuaria.

Si bien el Hospital Darío Contreras logra satisfacer las necesidades y expectativas, y da cumplimiento a los varios de los derechos de los/as usuarios/as, es necesario implementar políticas institucionales y mejoras en la actitud y capacidad de los/as servidores/as públicos/as orientadas a superar las debilidades relacionadas

con la eficiencia en los tiempos de espera y respuesta, derivadas de la alta demanda diaria.

A su vez, el Hospital Taiwán 19 de marzo requiere la implementación de medidas dirigidas a incrementar la calidad y seguridad de las instalaciones, a fin de proporcionar a sus usuarios/as mayor confortabilidad durante su tiempo de permanencia.

En cuanto al Hospital Jaime Mota, además de mejorar las condiciones de confortabilidad, requiere implementar también políticas institucionales que permitan entregar a sus usuarios/as una mayor y oportuna información orientativa dirigida a satisfacer las necesidades de estos.

Por último, el Hospital Antonio Musa precisa la implementación de políticas institucionales orientadas a superar las debilidades relacionadas con la calidad y seguridad de las instalaciones, así como aquellas sobre la calidad de las informaciones disponibles para orientación de los/as usuarios/as. Igualmente, es necesaria la implementación de acciones que optimicen los tiempos de atención y respuesta a la población usuaria, incrementando así la eficiencia del hospital.

Las recomendaciones implican acciones que involucran otras instituciones. Es el caso del Instituto Nacional de Administración Pública y partiendo de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se propone diseñar una formación y capacitaciones basadas en necesidades y prioridades de los centros hospitalarios estudiados y su recurso humano. Resulta importante el fortalecimiento de capacidades y habilidades del mismo, haciendo énfasis en la observación y aplicación de los derechos humanos en los servicios ofrecidos.

Por último, teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la iniciativa es fortalecer la gobernanza democrática social y la modernización y eficientización del Estado, y que esta pueda lograrse a través de una ciudadanía activa y empoderada que demande dichas mejoras, se propone presentar y compartir los resultados obtenidos en la medición con representantes de los hospitales, objeto de estudio, a fin de que los mismos puedan incorporar en sus planes, las acciones encaminadas a superar las debilidades halladas.



Presentación de resultados del Ranking en las instituciones prestadoras de servicios de Agua Potable

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la aplicación y medición de los cuatro instrumentos previamente descritos en las cinco dependencias prestadoras del servicio de agua potable, las cuales son: las oficinas del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) en las provincias Barahona, Azua y San Pedro de Macorís y oficinas de la Corporación de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo (CAASD) en el Distrito Nacional y Santo Domingo Este.

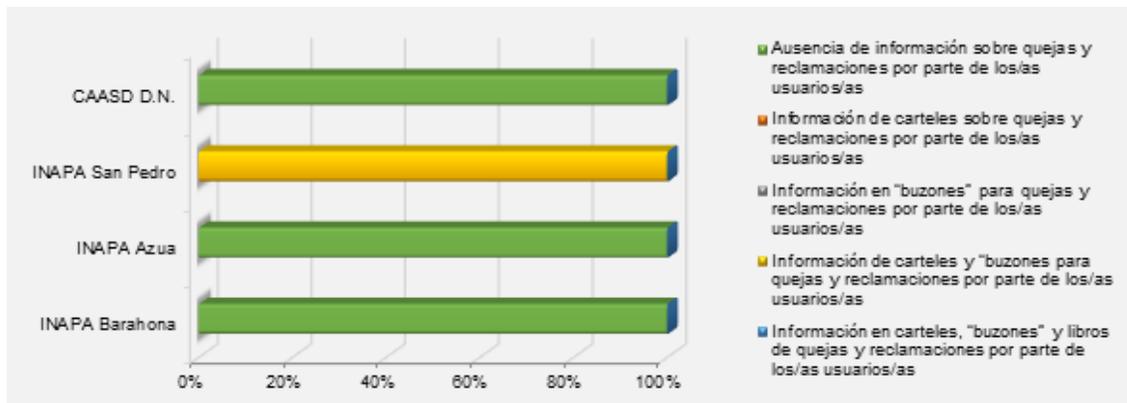
4.1 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario A de “Observación Directa”

El Formulario A de “Observación Directa”, fue aplicado a las dependencias de INAPA en las provincias Barahona, Azua y San Pedro de Macorís; y la CAASD en el Distrito Nacional. En relación a la oficina de la CAASD en Santo Domingo Este, debido a limitaciones impuestas por el personal de seguridad, no fue posible realizar la observación directa.

A través de este formulario único, que se aplica una sola vez por dependencia, se obtiene información de nueve indicadores agrupados en cuatro categorías, que son competitividad, confortabilidad, eficiencia e inclusión.

La Categoría Competitividad, está integrada por tres indicadores, y analiza primeramente la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, para que los usuarios puedan evaluar el servicio recibido.

Gráfico N° 24. Calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones

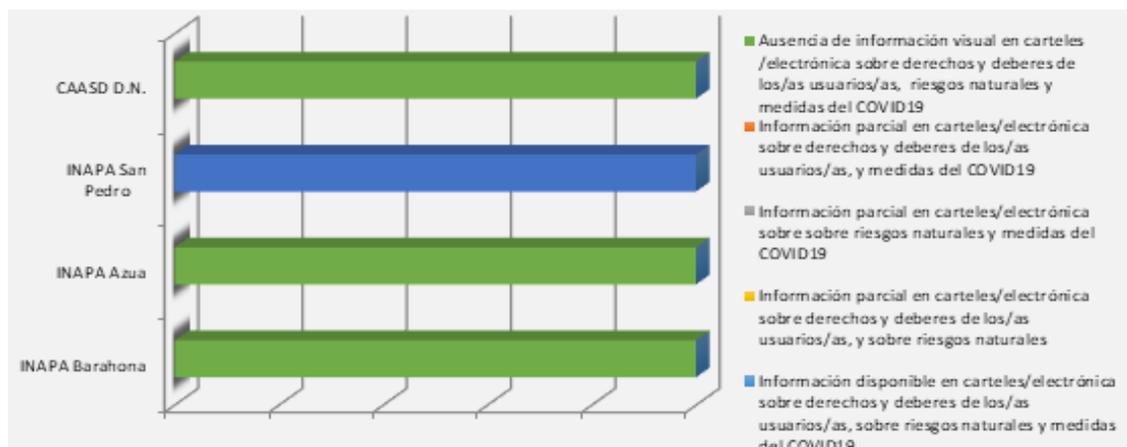


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

De las cuatro oficinas observadas, sólo INAPA de San Pedro proporciona información para que usuarios/as tengan la oportunidad de evaluar el servicio recibido. Este servicio se brinda a través de un buzón para quejas y reclamaciones, el cual se ubica en sitio visible y señalizado. En tanto las tres oficinas restantes no ofrecen a sus usuarios la posibilidad de cualificar los servicios recibidos.

El segundo indicador sobre la Competitividad es la calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el Covid19.

Gráfico N° 25. Calidad de la información disponibles sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19

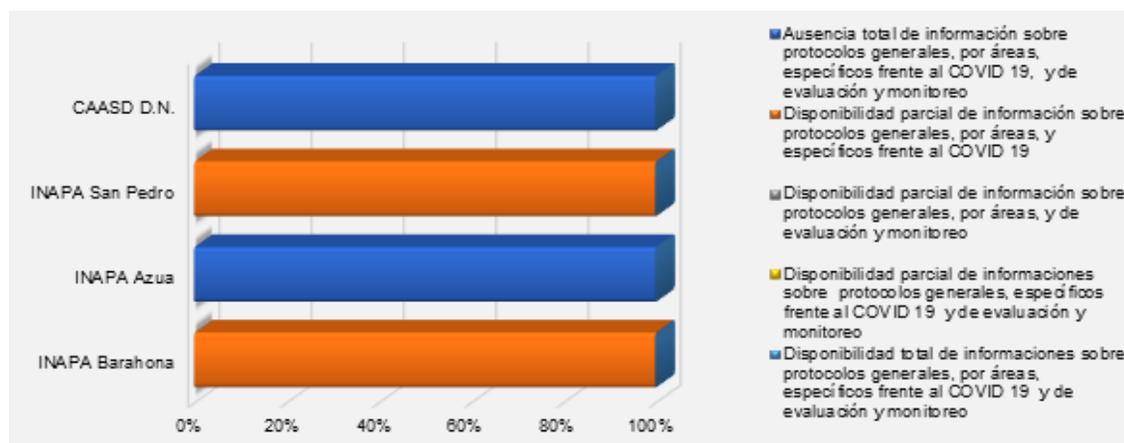


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Lo observado indica que sólo existe información parcial en la oficina de INAPA en San Pedro, la cual consiste en avisos sobre COVID-19 en las puertas de acceso, y en el interior, así como carteles que indican la misión, visión y valores de la institución. En cambio, las otras tres oficinas estudiadas no ofrecen ninguna información al respecto para sus usuarios.

El tercer indicador sobre la Competitividad, es la disponibilidad de información sobre protocolos que deben aplicar los/as servidores/as públicos al momento de atención al/la usuario/a, en relación a las informaciones a recibir los usuarios sobre medidas de control sanitario, calidad de la información, procedimientos para hacer quejas y reclamaciones, entre otros.

Gráfico N° 26. Disponibilidad de información sobre protocolos para atención del/la usuario/a



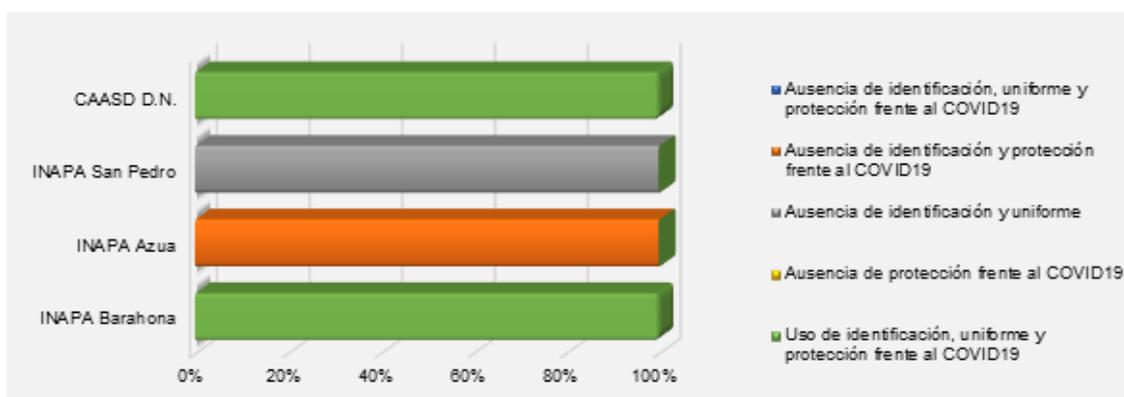
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Al respecto, se observó que, de los aspectos mencionados la oficina de INAPA, en Barahona ofrece información de los protocolos sólo relacionada con el COVID-19, mediante carteles, dispensadores de manitas limpias y señalización de asientos para el distanciamiento físico. En el caso de la oficina de San Pedro ofrece información de protocolos de COVID-19. En las dependencias de Azua y la CAASD del Distrito Nacional no se percibió ningún tipo de información al respecto.

En cuanto al primer indicador de la **Categoría EFICIENCIA**, sobre el uso de sistemas tecnológicos para la atención al/la usuario/a, como apoyo a la oferta de un servicio más ágil en la atención, ninguna de las cuatro oficinas utilizan los mismos.

En relación al segundo indicador de la categoría Eficiencia, imagen de los/as servidores/as públicos/as, esta se orienta a determinar la utilización de uniformes apropiados, identificación del personal, y elementos de protección frente al COVID-19.

Gráfico N° 27. Imagen de los/as servidores/as públicos/as



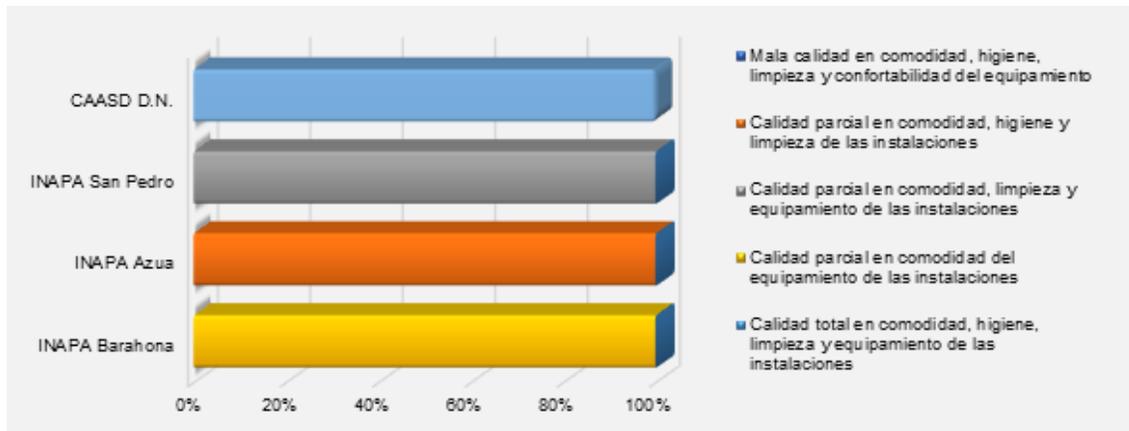
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

A través de la observación se pudo determinar que las oficinas de INAPA Barahona y CAASD D.N. cumplen con todos los aspectos señalados. En el caso de San Pedro sólo usan carnet de identificación y parcialmente mascarillas, mientras que no todo el personal de la oficina de INAPA en Azua contaba con uniformes, identificación y usaba mascarillas.

Con relación a la Categoría CONFORTABILIDAD, el cual está integrado por dos indicadores, el primero, calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a, se observan aspectos relacionados con la comodidad, limpieza e higiene.

Las oficinas de la CAASD D.N. e INAPA Barahona son las que ofrecen mayor nivel de confortabilidad. A su vez, la oficina de INAPA de San Pedro cuentan con estos aspectos de manera parcial e INAPA Azua presenta las mayores debilidades tanto en comodidad y equipamiento como en limpieza de las instalaciones. Cabe anotar que en este indicador influye las instalaciones físicas que acogen a las oficinas, en este sentido las de INAPA Barahona y San Pedro, y la CAASD del D.N. se ubican en espacios diseñados para oficinas, por lo cual pueden ofrecer la comodidad que exigen estas dependencias.

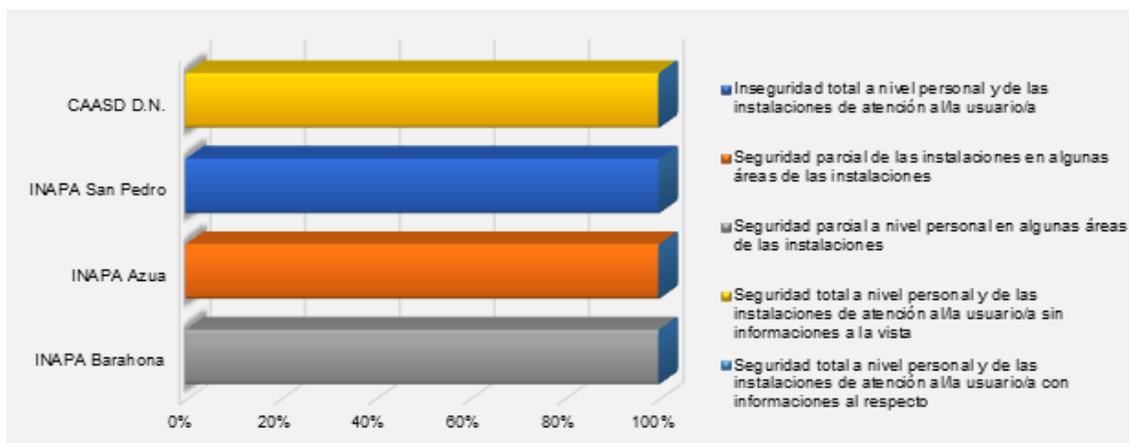
Gráfico N° 28. Calidad de las instalaciones de atención al/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

El segundo indicador de la Confortabilidad es el nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a, que mide aspectos sobre la seguridad que se brinda a los usuarios a través de personal y equipamiento para la protección de usuarios/as.

Gráfico N° 29. Nivel de seguridad personal y de las instalaciones de atención al/la usuario/a



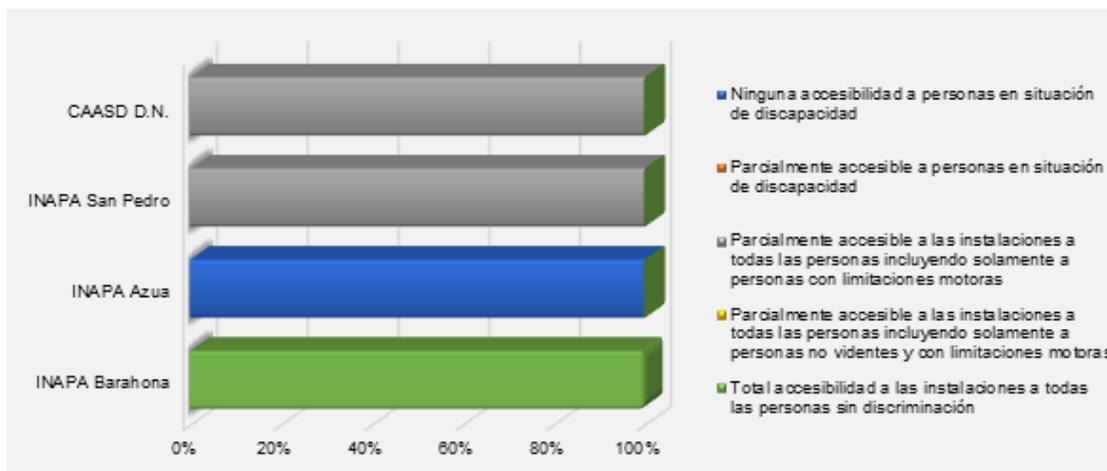
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Como resultado de la observación, la oficina de la CAASD D.N. ofrece mayores estándares de seguridad, lo cual se evidencia por la presencia de personal de seguridad, carteles de prevención sobre seguridad y cámaras en diferentes áreas. La oficina de INAPA Barahona cuenta con instalaciones seguras y extintores para el área de atención a usuarios/as y área de servidores/as. Para el caso de INAPA Azua, si bien no se observó inseguridad en sus instalaciones, tampoco se observó la aplicación de medidas para ofrecer mayor seguridad. La oficina de INAPA San Pedro, presenta áreas de deterioro de sus plafones, lo que genera seguridad parcial en las instalaciones.

Sobre la **Categoría INCLUSION**, compuesta por dos indicadores, evalúa primeramente el nivel de accesibilidad a la información física que brinda la institución pública, es decir la oferta de información adecuada según las limitaciones que presenten personas con discapacidades, como por ejemplo lenguaje Braille para personas no videntes. Como resultado del proceso de observación, ninguna de las oficinas visitadas ofrece este servicio.

El segundo aspecto relacionado con la Inclusión es el nivel de accesibilidad física a las instituciones públicas, que verifica el grado de accesibilidad que se ofrece a personas con alguna discapacidad.

Gráfico N° 30. Nivel de accesibilidad física a las instituciones públicas



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Observación Directa

Para el caso, la oficina INAPA Barahona cuenta con rampa de acceso a las instalaciones, la cual presenta pasamanos y cambio de textura de piso, así como puertas de acceso con más de un metro de anchura, lo que facilita su uso por parte de personas con limitaciones motoras y no videntes. A su vez, ofrece un parqueo señalizado para quienes tienen alguna discapacidad. Las oficinas INAPA San Pedro y CAASD D.N. sólo cuentan con pequeñas rampas, en tanto que INAPA Azua no ofrece ninguna accesibilidad a personas en situación de discapacidad.

4.2 Ranking de las instituciones prestadoras de servicios de agua potable según resultados la “Observación Directa”

El Ranking presenta el resultado de las ponderaciones realizadas a cada una de las cuatro categorías evaluadas, las cuales proveen una valoración sobre la calidad del servicio percibido por los/as usuarios/as en las oficinas, objeto de estudio. Para la definición del ranking se ha tenido en cuenta la aplicación del escalafón descrito para las categorías evaluadas, que comprende calificaciones entre el rango numérico de cero a cinco, tal como se aprecia en la tabla siguiente.

Tabla N° 11. Ranking de instituciones prestadoras del servicio de agua potable, según la Observación Directa

Posición	Institución Prestadora del servicio agua	Categorías				Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Confortabilidad	Eficiencia	Inclusión	
1	INAPA Barahona	0.41	3.12	2.50	2.50	2.13
2	CAASD D.N.	0.0	2.50	4.37	1.25	2.03
3	INAPA San Pedro	2.91	1.25	1.25	1.25	1.70
4	INAPA Azua	0.41	1.25	0.62	0.0	0.60
5	CAASD Sto. Domingo Este	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Promedio por categoría		0.93	2.03	2.18	1.25	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “Observación Directa”

El ejercicio realizado mediante la Observación Directa a cuatro dependencias prestadoras de agua potable, a través de la evaluación de las categorías de competitividad, confortabilidad, eficiencia e inclusión, refleja que las oficinas de INAPA Barahona (2.13) y CAASD D.N. (2.03) se ubican próximos a satisfacer parcialmente las condiciones de atención al/la usuario/a, teniendo en cuenta que la ponderación para ello es de 2.50. A su vez, se aprecia que la oficina de INAPA San Pedro (1.70) refleja una respuesta mínima. Mientras que INAPA Azua (0.60) refleja la ausencia o dificultad para la aplicación de políticas institucionales, capacidades y actitudes del/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a.

La oficina de INAPA Barahona refleja en las categorías de Inclusión (2.50) y Eficiencia (2.50) una satisfacción parcial de las necesidades de usuarios/as, lo que a su vez, plasma una mediana aplicación de los derechos a la igualdad de trato y no discriminación y a la dignidad humana. El resultado conjunto de la Confortabilidad (3.12) y Competitividad (0.41), evidencian una respuesta mínima ante las demandas de usuarios/as, lo que a su vez se puede interpretar como una insipiente aplicación del derecho a la protección social, económica, así como a la salud, desde esta categoría.

La oficina de la CAASD D.N. presenta un nivel de Eficiencia (4.37) considerablemente cercano a satisfacer totalmente las demandas de la población usuaria, lo que a su vez es indicativo de la implementación efectiva del derecho a la dignidad humana. Sobre las categorías de Confortabilidad (2.50) y Competitividad (0.00) reflejan en conjunto una baja satisfacción que manifiesta, a su vez, un mínimo cumplimiento al derecho de la protección social, económica, medioambiental y de salud. En lo que respecta a la Inclusión (1.25) las necesidades de usuarios/as son atendidas de manera escasa, reflejando una exigua garantía del derecho a la igualdad de trato y no discriminación en relación a las políticas de la institución así como de servidores/as públicos/as.

La oficina de INAPA San Pedro exhibe a través de la categoría de Competitividad (2.91) una satisfacción parcial y en relación a la Confortabilidad (1.25) una satisfacción mínima a los requerimientos de usuarios/as desde las políticas institucionales. Los resultados de estas dos categorías suponen que el derecho a la protección social, económica y a la salud, solo logra ser garantizado medianamente. A la vez, las bajas ponderaciones de las categorías de Eficiencia e Inclusión (1.25) indican una respuesta escasa a los/as usuarios y por ende una débil implementación de los derechos a la dignidad humana, y a la igualdad de trato y no discriminación, respectivamente.

La oficina de INAPA Azua evidencia en las categorías de Inclusión (0.0), Competitividad (0.41) y Eficiencia (0.62) una ausencia de políticas institucionales, así como de capacidades y actitudes del/la servidor/a público para la atención de usuarios/as, en consecuencia, la vulneración de los derechos a la igualdad de trato y no discriminación, a la protección social, económica, medio ambiental y de salud; así como al derecho a la dignidad humana. Respecto a la Confortabilidad (1.25) se observa una respuesta mínima ante las demandas de la población usuaria, lo que confirma la incipiente aplicación del derecho a la protección social.

En general, las Categorías de Eficiencia (2.18), Confortabilidad (2.03) e Inclusión (1.25) solo alcanzan valores marginales, que manifiestan una reducida respuesta; mientras que la de Competitividad (0.93) registra la falta de políticas de la institución, y de capacidades y actitudes en torno a la misma por parte de los/as servidores/as públicos/as. El escaso nivel de la calidad de los servicios a entregar se traduce en la vulneración de los derechos a la dignidad humana, a la igualdad de trato y no discriminación, así como a la protección social, económica, medioambiental y de salud.

A su vez, teniendo en cuenta que los derechos responden a valores, los referentes al Respeto, la Equidad y la Justicia no logran ser transmitidos y promovidos desde las políticas institucionales y las capacidades y actitudes de los/as servidores/as públicos/as al momento de atender a los/as usuarios/as, lo cual impacta negativamente en la calidad de la prestación de los servicios, de acuerdo con la observación directa realizada.

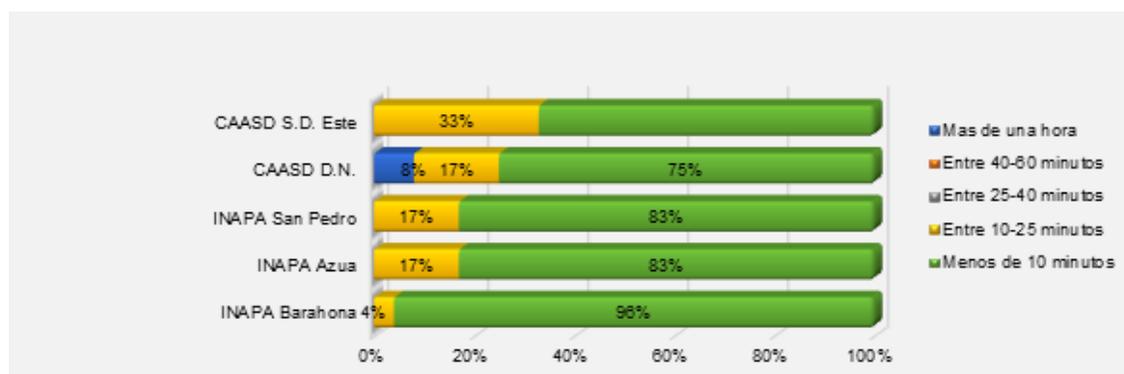
4.3 Resultados obtenidos de la aplicación del formulario B, “Encuesta de Satisfacción”

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación del Formulario B de Encuesta de Satisfacción, que valora, in situ, la atención prestada por los/as servidores/as públicos/as por parte de la población usuaria. Los resultados han sido obtenidos de la aplicación de 85 formularios entre las cinco dependencias de estudio, tres de ellas pertenecientes a INAPA y dos a la CAASD. A través de la aplicación de este formulario se analizaron las categorías de eficiencia, competencia, eficacia, transparencia, empatía, e inclusión, a través de 17 indicadores. Los resultados consignados son:

Con respecto a la Categoría EFICIENCIA, mide primeramente el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido por el/la servidor/a público/a, a fin de determinar la prontitud con que son atendidos los/as usuarios/as.

Los resultados indican que el tiempo de espera en las cinco oficinas fue menor de 25 minutos. En el caso de INAPA Barahona el 96% de encuestados/as fue atendido en menos de 10 minutos y para el caso de la CAASD Santo Domingo Este, este porcentaje fue del 67%. Como caso específico, el 8% de los usuarios de CAASD Distrito Nacional indicó una espera mayor de una hora. En general, se observa un alto nivel de eficiencia de las cinco oficinas estudiadas en relación a la espera de usuarios para recibir atención, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.

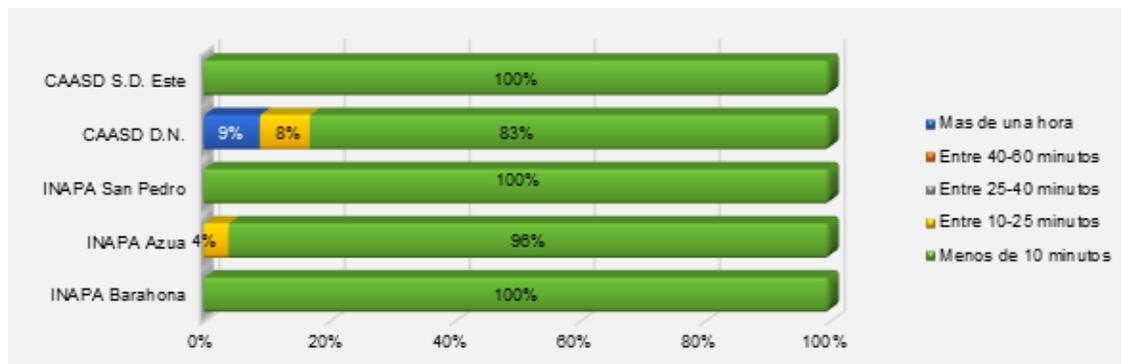
Gráfico N° 31. Tiempo de espera del/la usuario/a para ser atendido



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El segundo indicador de la Eficiencia es el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para que respondieran a su solicitud, el cual también valora la prontitud para satisfacer las demandas de los/as usuarios/as.

Gráfico N° 32. Tiempo de respuesta brindada al/la usuario/a por parte del/la servidor/a público/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

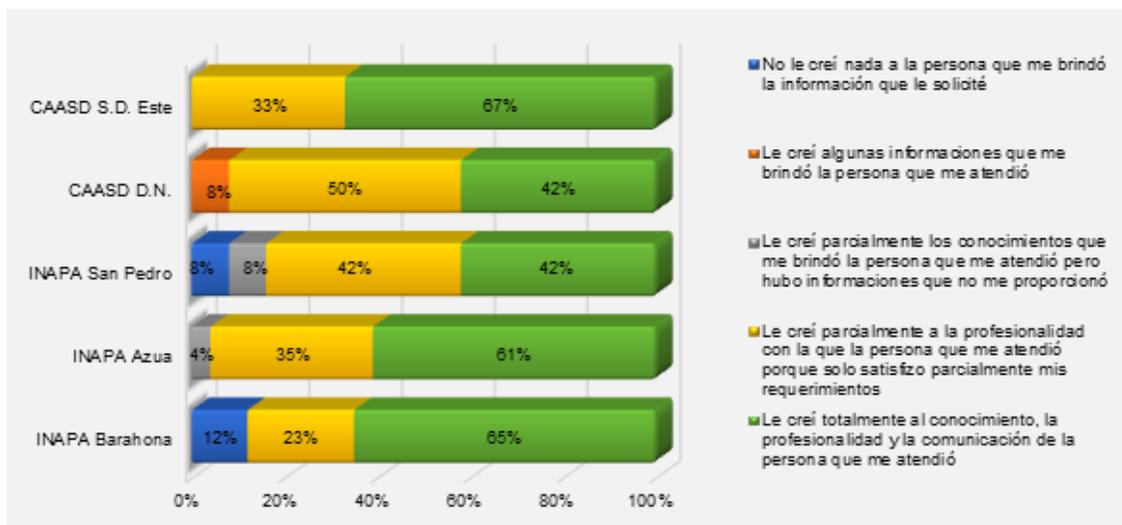
En este orden, se observa que la totalidad de los encuestados de las oficinas INAPA Barahona y San Pedro, así como de la CAASD Santo Domingo Este expresaron que el tiempo de espera para recibir una respuesta fue menor de 10 minutos. Para el caso de INAPA Azua el 96% recibió atención en 10 minutos, mientras que un 4% indicó que fueron atendidos en tiempo no mayor de 25 minutos. Nuevamente, se observa que en la oficina de la CAASD D.N. un 9% consideró que recibió respuesta a su solicitud en tiempo superior a una hora.

En general, se observa también en este indicador, la eficiencia en responder a las solicitudes de los/as usuarios/as.

Respecto a la **Categoría COMPETENCIA**, esta mide el nivel de conformidad que tuvo el/la usuario/a con la información que le brindó el/la servidor/a público/a ante su solicitud, permitiendo conocer las capacidades y profesionalidad de los servidores públicos para brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de usuarios/as.

De acuerdo con los resultados obtenidos, más del 40% de los consultados en cada una de las oficinas expresó confianza en el conocimiento, profesionalidad y comunicación de los/as servidores/as públicos con los que interactuaron. A su vez, entre el 23% y el 50% de los usuarios indicaron haber creído parcialmente en la información recibida. Sin embargo, en las oficinas de INAPA Barahona y San Pedro el 12% y 8% respectivamente declararon no haber creído en la información recibida. De manera general, los resultados de esta categoría denotan que los usuarios de las oficinas evaluadas valoran positivamente la profesionalidad, la capacidad y la calidad de la información brindada por los/as servidores/as públicos/as, como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Gráfico N° 33. Nivel de conformidad del/la usuario/a con el/la servidor/a público/a

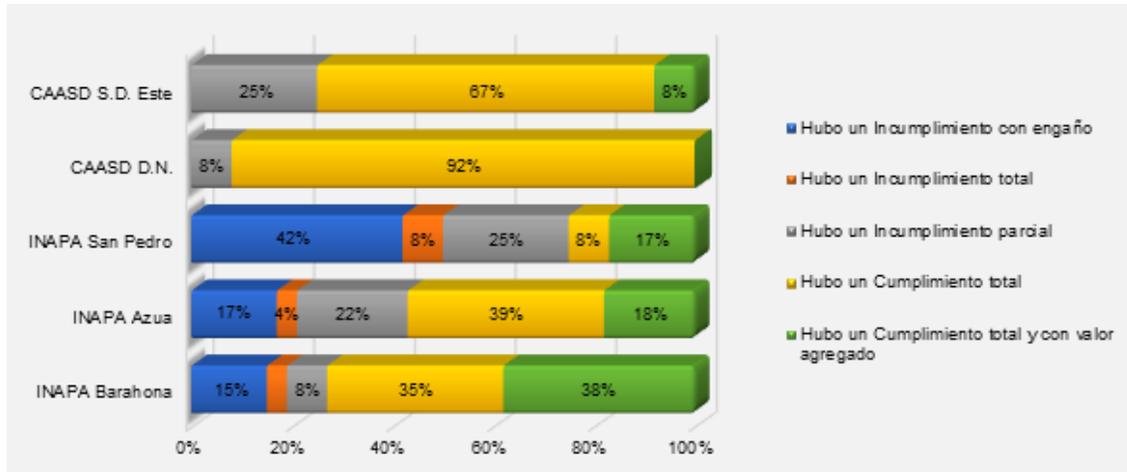


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

La **Categoría EFICACIA** evalúa tres indicadores, siendo el primero relacionado con el nivel de cumplimiento de las respuestas que prometió el/la servidor/a público/a ante la solicitud del/la usuario/a, el cual está orientado a saber la disposición de los/as servidores/as públicos/as en satisfacer las solicitudes de usuarios/as.

De acuerdo con la población encuestada, la oficina de la CAASD D.N. presenta el porcentaje más alto en cuanto al cumplimiento de las respuestas brindadas a los/as usuarios/as y junto con la CAASD Santo Domingo Este son las dos oficinas en donde a ninguno de los encuestados les fueron incumplidas las promesas realizadas. En el caso específico de INAPA San Pedro se observa una mayor tendencia a considerar que existió un incumplimiento por parte de los/as servidores/as públicos/as en cuanto a las promesas brindadas. Es así, que el 33% expresó que existió un incumplimiento parcial o total, y a su vez casi el 50% consideró que el incumplimiento se dio con engaño.

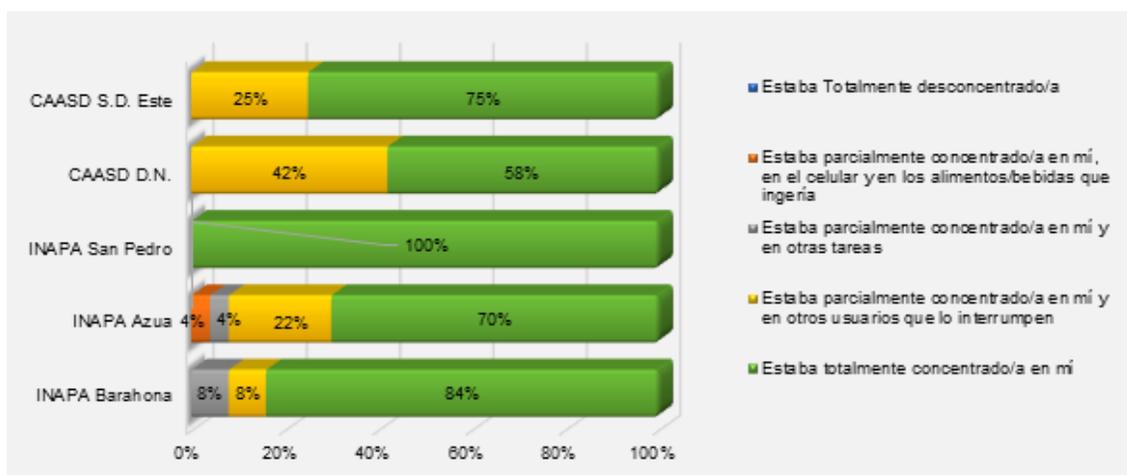
Gráfico N° 34. Nivel de cumplimiento de las respuestas prometidas al/la usuario/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

Un segundo indicador de la Eficacia refiere al nivel de concentración del/la servidor/a público/a frente al requerimiento del/la usuario/a, el cual busca conocer la actitud e interés del/la servidor/a público/a frente a los requerimientos del/la usuario/a.

Gráfico N° 35. Nivel de concentración del/la servidor/a público/a frente al/la usuario/a



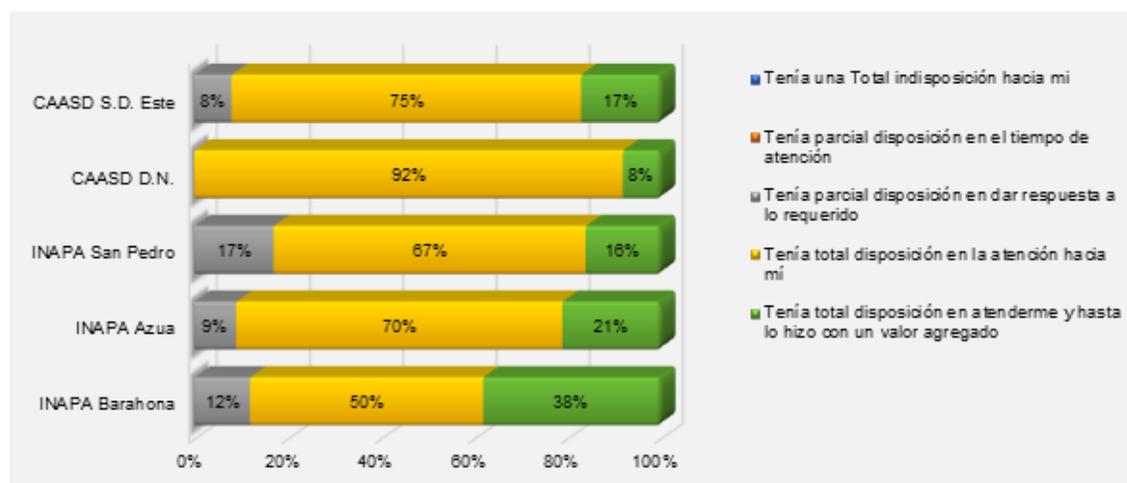
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

Como se aprecia en el gráfico, los resultados para las cinco oficinas indican que existió un alto grado de concentración en la atención a los usuarios/as, siendo del 100% en INAPA San Pedro y del 58% en la CAASD D.N, sin embargo en esta última oficina un considerable porcentaje de usuarios también expresaron que los servidores públicos les atendieron parcialmente concentrados, ya que estaban siendo interrumpidos por otros usuarios. Esta situación también se presentó en la oficina de la CAASD S.D. Este e INAPA Azua donde un 25% y 22% respectivamente expusieron esta situación.

El tercer indicador de la Eficacia es La disposición del/la servidor/a público/a para atender los requerimientos del/la usuario/as, que busca conocer el apresto del/la servidor/a público/a para atender los requerimientos del/la usuario/a.

De acuerdo con lo manifestado por los consultados de las cinco oficinas, la CAASD D.N. presenta una mayor disposición en satisfacer los requerimientos de los usuarios, la cual fue expresada por el 92%, de igual modo, el 8% expresó que dicha disposición en la atención fue mayor de la esperada. Esta situación favorable es compartida por los usuarios de las cuatro oficinas restantes, sin embargo cabe anotar que, también en las mismas se observa una disposición parcial en atender las solicitudes por parte de los servidores públicos, la cual fue mayor en INAPA San Pedro, alcanzado el 17%.

Gráfico N° 36. Nivel de disposición del/la servidor/a público/a para atender al/la usuario/a

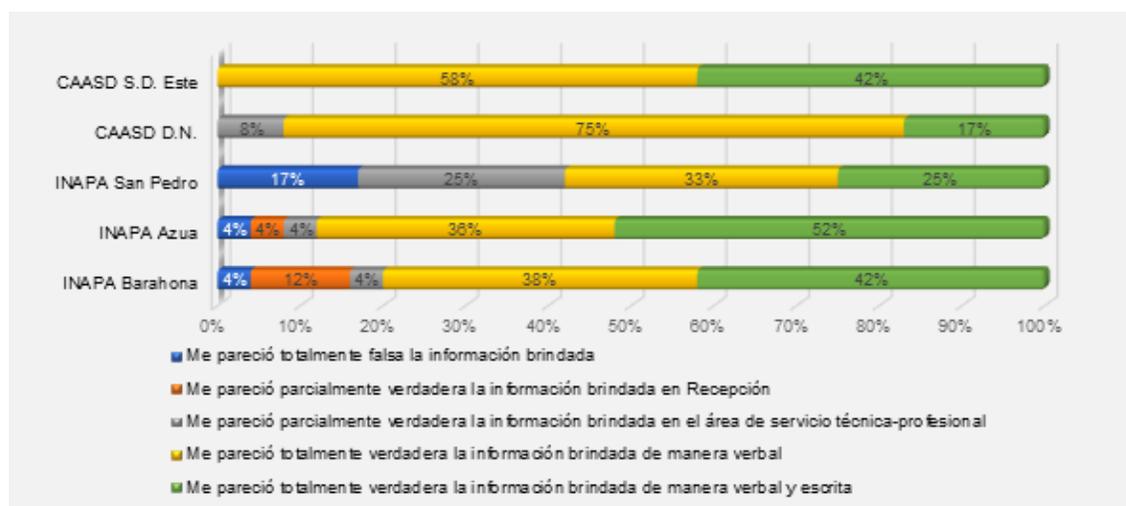


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

La Categoría TRANSPARENCIA observa el nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la veracidad y transparencia de la información recibida del/la servidor/a público/a, lo que permite estimar el nivel de credibilidad del/la servidor/a público/a.

Los/as usuarios/as expresaron en gran medida haber recibido información veraz. Este fue el caso para las oficinas de la CAASD Santo Domingo Este y Distrito Nacional, e INAPA Azua en donde el 100%, el 92% y el 88% de los usuarios respectivamente opinaron en tal sentido. En la oficina de INAPA Barahona el 80% indicó recibir información verdadera, un 16% parcialmente verdadera y un 4% falsa. La situación más desfavorable se aprecia en la oficina de INAPA San Pedro, donde además de contar con un 58% de usuarios que opinaron recibir información verdadera, un 25% consideró que la misma fue parcialmente cierta y un 17% la consideró totalmente falsa, siendo este último el porcentaje más alto en cuanto a una opinión negativa respecto a la falta de transparencia en la información brindada, tal como se observa seguido.

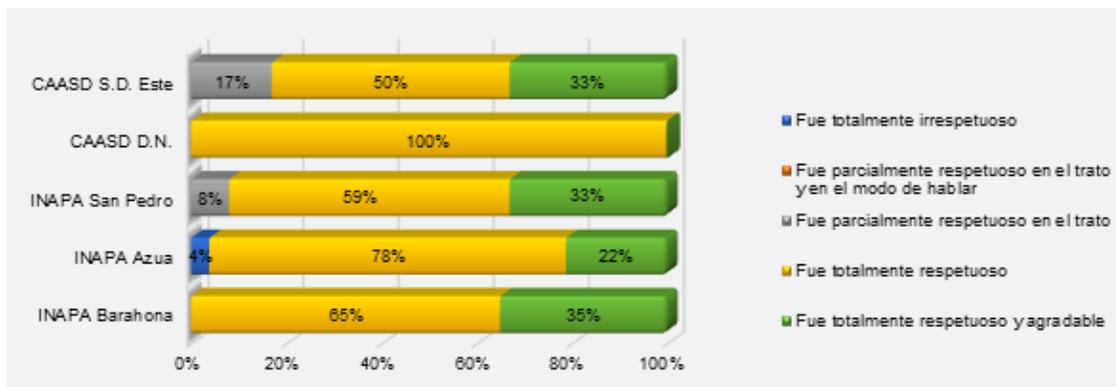
Gráfico N° 37. Nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la transparencia



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

En cuanto a la Categoría EMPATIA, primeramente analiza el nivel del trato brindado por el/la servidor/a público/a usuarios/as, a fin de conocer el grado de consideración y comprensión que este/a expresa a quienes atiende.

Gráfico N° 38. Nivel de trato del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a

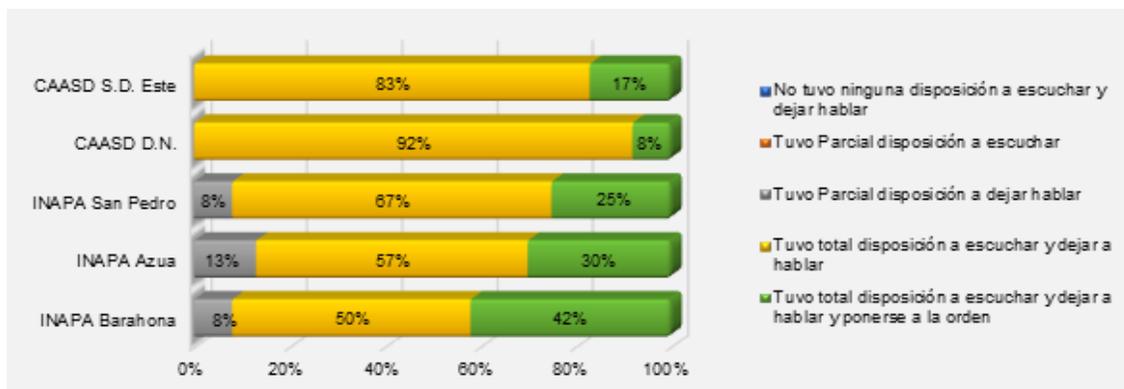


Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

De acuerdo con los resultados, la población consultada en las cinco oficinas de estudio coincidió en mayor proporción que el trato recibido fue totalmente respetuoso e incluso agradable. Sin embargo, se señala que el 17% de los encuestados en la CAASD S.D. Este y el 8% de la oficina INAPA San Pedro consideraron que el trato recibido fue parcialmente respetuoso. Se observa, como positivo, que en ninguna de las oficinas se presentaron situaciones de trato totalmente irrespetuoso por parte de los servidores públicos hacia los usuarios.

El segundo indicador relacionado con la Empatía es el nivel de disposición al diálogo que tuvo el/la servidor/a público/a al momento de atender al/la usuario/a, analizando el interés a escuchar y dejar hablar de los/as primeros/as, como parte de la comprensión hacia el/la usuario/a al momento de atenderlo.

Gráfico N° 39. Nivel de disposición al diálogo por parte del/la servidor/a público/a al atender al/la usuario/a



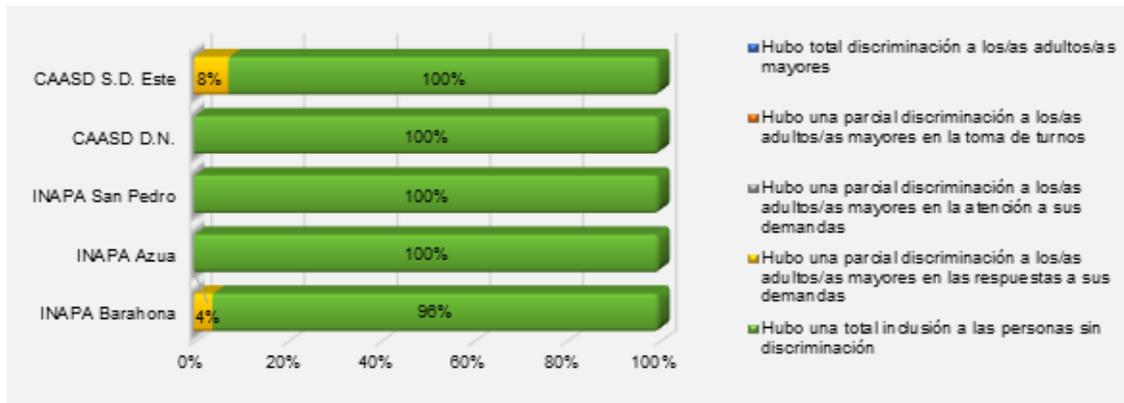
Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

De manera semejante que en el indicador previo, los usuarios estimaron en alto porcentaje que los/as servidores/as públicos/as manifestaron total disposición a escuchar y dejar hablar, así como en ponerse a la orden. Este fue el caso para las oficinas de la CAASD del D.N. y Este donde el 100% de las personas encuestadas hicieron esta afirmación, seguidas por las oficinas de INAPA en Barahona y San Pedro con un 92% cada una y la de Azua con el 87%. Si bien las oficinas de INAPA presentan porcentajes positivos, cabe señalar que en las mismas los usuarios también indicaron una disposición parcial para el dialogo por parte de los/as servidores/as públicos/as, siendo del 8% en Barahona y San Pedro, y del 13% en Azua. A su vez, como positivo, se observa que en ninguna de las oficinas se presentó indisposición o falta de interés al dialogo por parte de los servidores públicos.

Con respecto a la **Categoría INCLUSION**, analiza seis indicadores, siendo el primero el nivel de discriminación por edad que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su edad.

La opinión mayoritaria de las personas encuestadas es que en las cinco oficinas se registran altos índices de inclusión a adultos mayores. Sin embargo, en las oficinas de INAPA Barahona un 4% y en la CAASD S.D. Este un 8% indicaron que hubo discriminación parcial en las respuestas a sus demandas, lo cual se aprecia en el gráfico siguiente.

Gráfico N° 40. Nivel de discriminación por edad por parte del/ la servidor/a público/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El segundo indicador relacionado de la Inclusión es el nivel de discriminación por género que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su género. La población encuestada expresó de manera mayoritaria que en las cinco oficinas se registraron altos índices de inclusión hacia las mujeres. No obstante, para el 9% de las personas consultadas en INAPA Azua sí se presentó discriminación parcial al momento de responder a sus demandas.

El tercer análisis relacionado con la inclusión refiere al nivel de discriminación por orientación sexual que observaron las personas encuestadas al momento de su espera-atención. Sólo en INAPA Azua el 9% de los consultados observó esta discriminación de forma parcial. Para las cuatro oficinas restantes esta situación no se presentó.

En relación al cuarto análisis, nivel de discriminación a las personas de nacionalidad haitiana observada por los/as encuestados/as al momento de su espera-atención. Para el caso, el 100% de las personas consultadas en las cinco oficinas respondieron que esta situación no se presentó.

En el quinto apartado de análisis, nivel de discriminación a las personas por su imagen, observado por las personas encuestadas al momento de su espera-atención, el cual busca verificar el trato igualitario a todas las personas, independientemente de su imagen en relación a su vestimenta,

cabello, accesorios, tatuajes o piercings. Al igual que el caso anterior, en las dependencias no se presentaron situaciones de discriminación por la imagen de los/as usuarios/as.

4.4 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable, según resultados de la “Encuesta de Satisfacción”

El Ranking presenta el resultado de las ponderaciones realizadas a cada una de las seis categorías evaluadas, convirtiéndose en indicativos del nivel de la calidad del servicio percibido por los/as usuarios/as de las cinco dependencias de las instituciones prestadoras del servicio de agua potable.

Tabla N° 12. Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de agua potable, según Encuesta de Satisfacción

Posición	Institución Proveedora de agua	Categorías						Satisfacción General (Promedio)
		Eficiencia	Competencia	Eficacia	Transparencia	Empatía	Inclusión	
1	CAASD Sto. Dgo. Este	4.79	4.58	4.03	4.27	3.96	5.0	4.44
2	INAPA Barahona	4.98	4.13	4.14	3.80	4.18	4.98	4.37
3	INAPA Azua	4.86	4.29	3.77	4.08	4.13	4.73	4.31
4	CAASD Distrito Nal.	4.43	4.06	3.99	3.65	3.80	5.00	4.16
5	INAPA San Pedro	4.90	3.44	3.54	3.13	3.91	5.00	3.98
Promedio por categoría		4.79	4.10	3.89	3.78	3.99	4.94	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario de Encuesta de Satisfacción

El Ranking, realizado a través de la Encuesta de Satisfacción, refleja que tanto las dependencias de INAPA en Barahona y Azua, como las dos de la CAASD se ubican muy próximas a la excelencia de la calidad del servicio, mediante la satisfacción total a los requerimientos de los/as usuarios/as. Seguido, por la oficina INAPA San Pedro que si bien se orienta a alcanzar el mismo nivel de calidad, su ponderación es menor.

La oficina de la CAASD Santo Domingo Este evidencia sustanciales valores en todas las categorías, los cuales son indicativos de una alta calidad del servicio, que satisface totalmente los requerimientos de la población usuaria. En este orden, tanto desde la institución como desde las capacidades y actitudes de los/as servidores/as públicos/as se presenta un alto grado de observancia y aplicación de los derechos a la dignidad humana, derecho a la igualdad de trato y no discriminación, y del derecho del consumidor a recibir una información veraz, clara y oportuna.

La oficina de INAPA Barahona, igualmente, refleja altos valores en las categorías de estudio, logrando satisfacer las demandas de usuarios a través de un óptimo servicio de calidad. En relación específica de la categoría de Transparencia (3.80) se observa que se orienta a la prestación de servicios con calidad. Lo anterior refleja el cumplimiento y fomento de los derechos a la dignidad humana, a la igualdad de trato y no discriminación, y al derecho a recibir información veraz, clara y oportuna.

La oficina de INAPA Azua, evidencia una situación similar que la oficina de Barahona, con altos valores en las categorías que ponen de manifiesto una prestación de servicio orientado a la calidad. A su vez, la categoría de Eficacia (3.77) denota que ha superado el brindar una respuesta casi total y se dirige a satisfacer completamente los requerimientos de los/as usuarios/as.

La oficina de la CAASD en el Distrito Nacional expone en las categorías de Inclusión (5.00), Eficiencia (4.43) y Competencia (4.06) una sustancial calidad de servicio, que satisface completamente las demandas de los/as usuarios. A su vez, las categorías de Eficacia (3.99) y Empatía (3.80) señalan que han superado el brindar una respuesta casi total y se orientan a continuar mejorando sus servicios a fin de satisfacer completamente los requerimientos de los/as usuarios/as. En este orden, la categoría de Transparencia (3.65) expresa una respuesta intermedia en la atención de los/as usuarios/as. Estos valores son indicativos que esta oficina realiza un efectivo cumplimiento de los derechos a la dignidad humana, y a la igualdad de trato y no discriminación. Mientras que la aplicación del derecho del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna es observado medianamente.

La oficina de INAPA San Pedro exhibe ponderaciones altas en las categorías de Inclusión (5.00) y Eficiencia (4.90), lo que se traduce en una respuesta total a las demandas que realizan los/as usuarios/as. La Empatía (3.91) refleja dirigirse hacia ese objetivo, mientras las categorías de Eficacia (3.54), Competencia (3.44) y Transparencia (3.13) muestran una respuesta parcial. En consecuencia el derecho observado y aplicado por esta oficina es a la igualdad de trato y no discriminación, en tanto que el cumplimiento de los derechos a la dignidad humana y del consumidor se entregan medianamente.

Una vista general a los promedios de las categorías muestran que las mismas logran una alta valoración, esto a su vez, es un indicativo del cumplimiento efectivo de los derechos a los que responden las categorías. La Encuesta de Satisfacción revela una aplicación de los derechos a la dignidad humana, a la igualdad de trato y no discriminación, y al derecho del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna. En consecuencia los derechos mencionados se pueden interpretar como el fomento de los valores de la honestidad, el respeto y la equidad.

4.5 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C, de la información “En Línea”

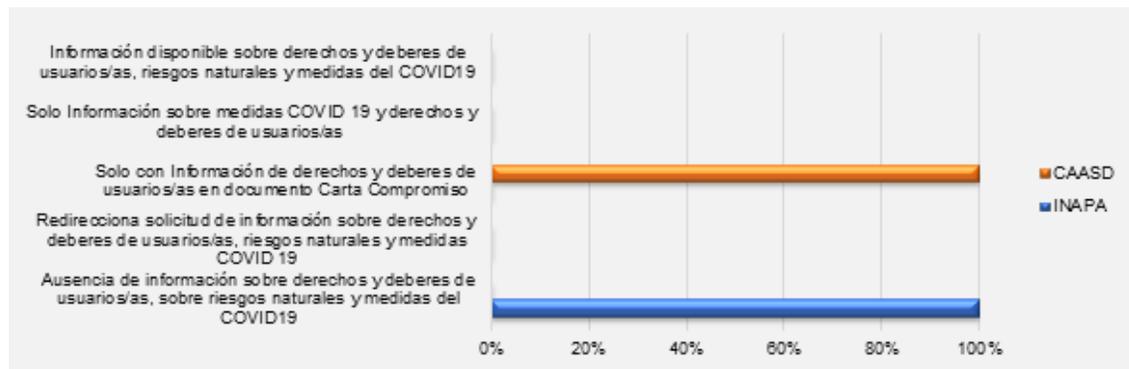
Los resultados obtenidos de la aplicación del Formulario C de levantamiento de información “En Línea”, se aplicó específicamente a los portales del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, INAPA y de la Corporación de Aguas y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD. Si bien el presente estudio abarcó varias dependencias en 5 territorios, tres de ellas, las oficinas de Barahona, Azua y San Pedro pertenecen a INAPA, y las oficinas visitadas en el Distrito Nacional y Santo Domingo Este son dependencias comerciales de la CAASD.

La aplicación del Formulario C “en línea” analiza las categorías de competitividad, eficiencia, competencia, eficacia, transparencia, y empatía

En la **Categoría COMPETITIVIDAD**, primeramente se analiza la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones, a fin de determinar si la oferta de informaciones en línea satisface a usuarios/as de la misma. De acuerdo con lo observado, los dos portales redireccionan hacia la línea 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana, las quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias que realicen los usuarios.

El segundo indicador referente a la Competitividad es la calidad de la información disponible sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19.

Gráfico N° 41. Calidad de la información disponibles sobre derechos y deberes de los/as usuarios/as, riesgos naturales y medidas para el COVID-19



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario "En Línea"

Los resultados obtenidos muestran que INAPA no ofrece a sus usuarios en línea información sobre los derechos y deberes de los abonados, así como tampoco sobre riesgos naturales, ni relacionadas con el COVID-19. En el caso de la CAASD, da a conocer los "Derechos y deberes de los ciudadanos en relación a los servicios" a través de su carta compromiso, y si bien indica los enlaces con el Gabinete de Salud y el Centro de Operaciones de Emergencias, COE, para informaciones relacionadas con el COVID-19 y los riesgos naturales, el redireccionamiento hacia estos se encuentra desactivado.

Como tercer elemento de la Competitividad está la disponibilidad de información sobre protocolos que deben aplicar los/as servidores/as públicos al momento de atención al/la usuario/a, la cual refiere a las informaciones que deben conocer los usuarios en relación a calidad de la información y diversos procedimientos necesarios. Al respecto, dicha información no está disponible en los portales institucionales de INAPA y la CAASD.

El último elemento de evaluación respecto a la Competitividad es "Tarifa del servicio de agua aplicado de manera justa a los usuarios". Al respecto, los portales no ofrecen información relativa a las tarifas de agua u otros servicios relacionados.

Sobre la Categoría EFICIENCIA, primeramente, se estudia el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido en línea por el/la servidor/a público/a. Esto implica la disposición de un chat en línea o mensajería instantánea al servicio de los usuarios por parte de las instituciones prestadoras del servicio de agua, el cual facilita recibir informaciones en tiempo real.

Observados los portales, si bien las dos instituciones indican ofrecer este servicio, el chat en línea de la CAASD se encuentra inactivo o no está brindando respuestas a las consultas que realizan los usuarios. A su vez, pudo constatarse que INAPA tiene activa la mensajería en línea y al ser consultada dio respuesta en 30 minutos.

Gráfico N° 42. Tiempo de espera del/la usuario/a para ser atendido en línea



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario "En Línea"

En relación al segundo análisis relacionado a la Eficiencia: Tiempo de cumplimiento en línea de la solicitud-capacidad de respuesta del servidor público, INAPA brindó las informaciones requeridas en un tiempo comprendido entre 20 y 40 minutos, como se indica en el gráfico a continuación.

Gráfico N° 43. Tiempo de cumplimiento en línea de la solicitud- respuesta del/la servidor/a público/a



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario "En Línea"

En relación la **categoría COMPETENCIA**, que analiza el nivel de conformidad que tuvo el/la usuario/a con la información que le brindó en línea el/la servidor/a público/a ante su solicitud; la misma contó con total credibilidad en el conocimiento, la profesionalidad y la comunicación del/la servidor/a público por satisfacer los requerimientos realizados, por parte de INAPA.

Sobre la **categoría EFICACIA**, un primer análisis se realiza para conocer el Nivel de solicitud-respuesta a reporte de averías en el servicio de agua y alcantarillado sanitario. Observados los dos portales se pudo constatar que no ofrecen un espacio para el reporte de averías y tampoco para información que dé respuesta a las mismas.

Un segundo indicador de la Eficacia es sobre la disponibilidad de Información sobre la discontinuidad que se realizará en el servicio de agua. De forma similar que el indicador anterior, los portales no tienen un espacio destinado a informar sobre la discontinuidad del servicio, lugares y tiempo.

Con respecto a la **categoría TRANSPARENCIA**, mide el nivel de satisfacción del/la usuario/a respecto a la veracidad y transparencia de la información recibida del/la servidor/a público/a. En tal sentido, se pudo corroborar que las informaciones facilitadas desde el chat en línea por parte de INAPA eran veraces.

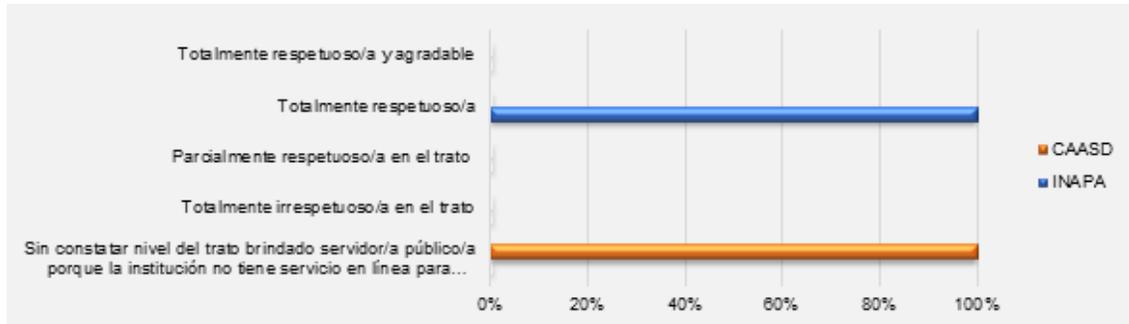
Gráfico N° 44. Nivel de Transparencia brindado en Línea



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario "En Línea"

Sobre la categoría EMPATIA, analiza inicialmente, el nivel de trato brindado por el/la servidor/a público al/a usuario/a. Referente a este aspecto, el trato por parte del funcionario/a de INAPA al dar respuesta a través del chat en línea fue totalmente respetuoso.

Gráfico N° 45. Nivel de Trato brindado por servidores/as públicos/as



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario “En Línea”

Un segundo aspecto vinculado a la Empatía es el nivel de diálogo del/a servidor/a público al/a usuario/a.

Al respecto, las respuestas brindadas por el/la servidor/a público/a a través del chat en línea de INAPA manifestaron el interés de atender, dar informaciones oportunas y orientar a los/as usuarios/as.

4.6 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según resultados de la información “En Línea”

El ranking por información “En Línea”, como se mencionó previamente, evalúa la presencia y grado de implementación de las categorías de competitividad, eficiencia, competencia, transparencia y empatía en las páginas web de las dos instituciones proveedoras de agua potable de estudio.

Tabla N° 13. Ranking de instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable, según información “En Línea”

Posición	Institución Proveedora de Agua	Categorías						Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Eficiencia	Competencia	Eficacia	Transparencia	Empatía	
1	IN PA	0.70	3.75	5.00	0.0	3.75	3.75	2.83
2	CAASD	1.25	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.21
Promedio por categoría		0.94	0.87	2.50	0.0	0.87	0.875	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación del formulario “En Línea”

Los resultados obtenidos del proceso comparativo entre las dos instituciones, demuestra que existe una reducida utilización de sus páginas web institucionales como herramienta para mejorar la calidad de sus servicios.

Al respecto, INAPA evidencia en la categoría de Competencia una excelente calidad del servicio, satisfaciendo totalmente los requerimientos de usuarios/as. Las categorías de Eficiencia, Transparencia y Empatía manifiestan una respuesta casi total, mientras que las categorías de Competitividad y Eficacia indican la ausencia de políticas institucionales y de actitudes de los/as servidores/as para una adecuada atención a la población usuaria. En este sentido, estas ponderaciones de las categorías reflejan la aplicación efectiva del derecho del consumidor de recibir información veraz, clara y oportuna; una observancia mediana del derecho a la dignidad humana, y por último, el no cumplimiento del derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud. De igual manera, si bien se fomentan los valores de honestidad y respeto, queda pendiente acciones a favor de la justicia.

Sobre la CAASD las seis categorías analizadas manifiestan la carencia o debilidad en la aplicación de políticas institucionales, así como de capacidades y actitudes de servidores/as público/as para atender al/la usuario/a. A tal efecto, son vulnerados los derechos vinculados a estas categorías y no son fomentados los valores de justicia, honestidad y respeto.

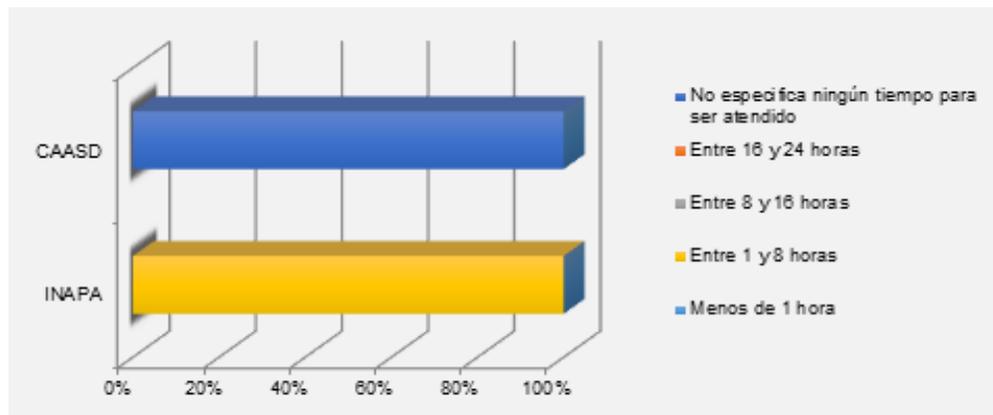
4.7 Resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D de las “Redes Sociales”

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Formulario D sobre la información institucional obtenida de las “Redes Sociales” Facebook, Instagram y Twitter, por parte de las dos instituciones prestadoras del servicio de agua potable. El levantamiento se realizó a través de la aplicación de un formulario único para cada una de las instituciones, en donde, a través de la información disponible en las redes sociales que utilizan las mismas, se analizaron las categorías de competitividad, eficiencia y empatía.

En el caso de la **Categoría COMPETITIVIDAD**, se analiza la calidad de la información disponible sobre quejas y reclamaciones. Analizadas las redes se pudo apreciar que disponen de un espacio donde las instituciones difunden sus actividades, el cual es aprovechado por usuarios/as para realizar quejas y reclamaciones e incluso reconocimientos.

Un primer indicador de la **Categoría EFICIENCIA** es el tiempo que tuvo que esperar el/la usuario/a para ser atendido en línea por el/la servidor/a público/a, el cual mide el tiempo de respuesta o agilidad de los/as servidores/as públicos/as para la atención a usuarios/as.

Gráfico N° 46. Tiempo de espera del/la usuario/a para ser atendido en las redes sociales



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario "Redes Sociales"

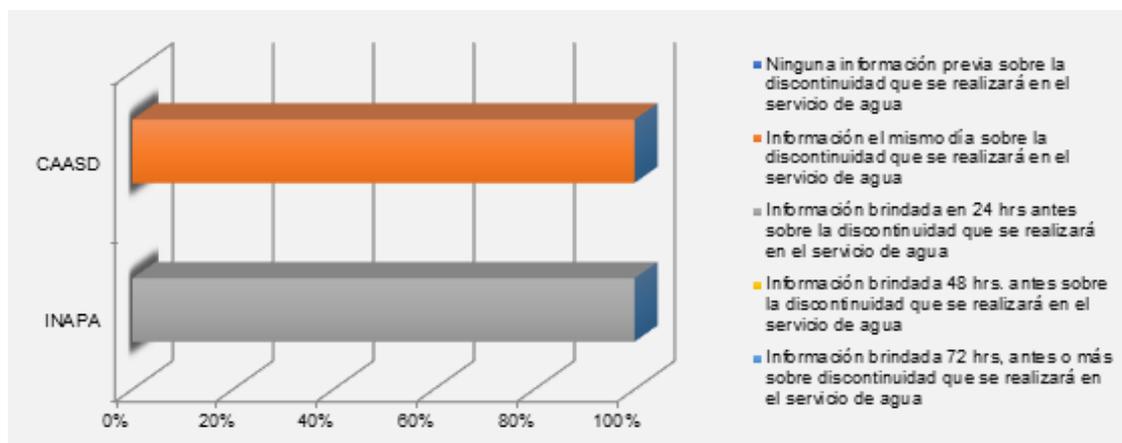
Lo observado en las redes indica que en el caso específico de la página de Facebook de INAPA, al realizar una consulta, se emite un mensaje automático indicando que se responderá en las siguientes 24 horas. En cambio, el tiempo de espera fue de dos horas. En relación a las CAASD si bien se realizaron consultas, no fueron recibidas respuestas desde ninguna de sus redes.

En relación también en la categoría de Eficiencia, se analiza el Tiempo de cumplimiento de la solicitud-capacidad de respuesta de servidores/as públicos/as en las redes sociales. En este aspecto, teniendo en cuenta la demanda realizada a INAPA, el tiempo de respuesta a la misma fue de diez minutos.

Sobre la **Categoría EFICACIA**, busca identificar información relativa a los avisos a la población sobre la discontinuidad del servicio de agua.

Al respecto, y tal como se observa en la gráfica siguiente, en el caso de la CAASD brindan información el día en que se realizará la suspensión del servicio, mientras que INAPA alerta a sus usuarios/as con 24 horas de anticipación, lo cual favorece a la preparación de los/as mismos/as ante la discontinuidad.

Gráfico N° 47. Información sobre la discontinuidad del servicio



Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “Redes Sociales”

Respecto a la Categoría EMPATIA, analiza el nivel de interacción del/la servidor/a público/a con el/la usuario/a al momento de atenderlo/a en las redes sociales, evaluando el nivel de atención y comprensión hacía el/la usuario/as que consulta. En relación a la demanda efectuada a INAPA, al momento de dar sus respuestas brindaron información mayor de la esperada y con disposición a continuar atendiendo las inquietudes. Como se mencionó anteriormente, la CAASD no respondió en ningún momento a las consultas realizadas.

4.8 Ranking de las instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable, según resultados de las “Redes Sociales”

Resultado de las evaluaciones efectuadas a las categorías sobre competitividad, eficiencia, eficacia y empatía, se presenta la situación de las instituciones prestadoras del servicio de agua potable en relación a las informaciones y disposición de atención a los usuarios/as desde sus redes sociales.

Tabla N° 14. Ranking de instituciones prestadoras del servicio de Agua Potable según las “Redes Sociales”

Posición	Institución proveedora de agua	Categorías				Satisfacción General (Promedio)
		Competitividad	Eficiencia	Eficacia	Empatía	
1	INAPA	1.25	4.37	2.50	5.00	3.28
2	CAASD	1.25	0.00	1.25	0.00	0.63
Promedio por categoría		1.25	2.19	1.87	2.50	

Elaboración propia a partir de resultados de aplicación de formulario “Redes Sociales”

De acuerdo con los resultados sobre la información institucional que ofrecen las instituciones en sus redes sociales, mientras que INAPA brinda una respuesta parcial a los requerimientos de los/as usuarios/as, la CAASD evidencia la ausencia de políticas y de capacidades y actitudes de los/as servidores/as públicos/as para la adecuada atención a usuarios/as.

En este orden, INAPA presenta una alta ponderación en la categoría de Empatía, lo cual refleja una realización efectiva del derecho del consumidor a recibir información veraz, clara y oportuna. Por su parte, las categorías de Eficiencia y Eficacia reflejan en conjunto una observancia parcial del derecho a la dignidad humana, y por el contrario, la categoría de Competitividad evidencia una mínima aplicación del derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud.

La CAASD evidencia valores mínimos en todas las categorías evaluadas, por consiguiente refleja una inobservancia de los derechos la dignidad humana, a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud, y a recibir información veraz, clara y oportuna.

4.9 Conclusiones Generales

Los resultados obtenidos en la aplicación y medición de los cuatro instrumentos implementados, dígame: observación directa, encuesta de satisfacción, en línea y en las redes sociales manifiestan que las cinco dependencias pertenecientes a las instituciones prestadoras del servicio de agua potable se ubican en los niveles de satisfacción parcial de los/as usuarios.

Esto, a su vez, se traduce en que la población usuaria, es decir la ciudadanía, percibe la prestación de este servicio como intermedia, lo que podría considerarse como un esfuerzo de las instituciones por brindar un servicio de calidad, pero que presenta limitaciones para su cumplimiento desde la administración, las políticas institucionales y en los/as servidores/as.

En relación a los instrumentos, los dos primeros, de “observación directa” y “satisfacción” logran mostrar niveles de cumplimiento medios a totales, mientras que los instrumentos “en línea” y de “redes sociales” expresan en conjunto niveles de satisfacción bajos por parte de los/as usuarios/as.

De manera específica, la oficina de INAPA Barahona presenta una amplia capacidad para lograr sus metas de calidad en el servicio, las capacidades de su recurso humano, relacionadas con los conocimientos, habilidades y

actitudes, así como las capacidades emocionales y afectivas para el trato a los/as usuarios y la entrega de informaciones veraces. De forma contraria presenta niveles intermedios en lo que respecta a ofrecer las informaciones relativas a los derechos, deberes y protocolos disponibles a la población usuaria, así como niveles escasos en la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as.

La oficina de la CAASD Distrito Nacional, manifiesta capacidad institucional para lograr sus metas de calidad en el servicio, así como las capacidades de su recurso humano relacionadas con los conocimientos, habilidades, actitudes, y las relativas al trato respetuoso y afectivo para con los/as usuarios/as. A su vez, presenta niveles intermedios en su capacidad de ofrecer calidad física y del equipamiento en sus instalaciones, en la atención a la diversidad de usuarios/as sin ningún tipo de discriminación, y en la entrega oportuna y veraz de las informaciones. De otra parte, se observa una nula capacidad de respuesta a la responsabilidad de proveer informaciones relativas a los derechos, deberes, protocolos y otras a la población usuaria.

La oficina de INAPA San Pedro, logra una alta capacidad institucional de satisfacer las necesidades y expectativas, así como la capacidad de su recurso humano de brindar atención orientada a satisfacer los requerimientos de usuarios/as, brindar informaciones veraces y atención empática. Sin embargo, presenta una capacidad media para lograr sus metas de calidad en el servicio y en la atención sin ningún tipo de discriminación, mientras no alcanza los niveles requeridos en su infraestructura física y del equipamiento.

INAPA Azua, presenta una amplia capacidad institucional para lograr sus metas de calidad en el servicio con la menor cantidad de recursos, así como la capacidad de los/as servidores/as públicos/as para poner a disposición conocimientos, habilidades, actitudes, así como un trato respetuoso y afectivo para con los/as usuarios/as, sin embargo presenta debilidades en lograr la inclusión total de los/as mismos/as. De otra parte presenta deficiencia en la capacidad de ofrecer las informaciones relativas a los derechos, deberes, protocolos y otras, así como en brindar calidad física y del equipamiento de sus instalaciones.

La CAASD de Santo Domingo Este, evidenció baja capacidad de empatía y eficacia al limitar la implementación de este ejercicio ciudadano, sin embargo, los usuarios consultados de esta dependencia indicaron que la misma tenía alta capacidad en satisfacer requerimientos, brindar informaciones veraces, con respeto y consideración a la población usuaria. De manera contraria, se observa baja capacidad para el logro de metas institucionales de calidad y en brindar atención sin discriminación.

Con respecto a la aplicación de los instrumentos “en línea” y de “redes sociales” realizadas a las dos instituciones que acogen las dependencias de estudio, las mismas evidencian el esfuerzo de INAPA por prestar servicios desde escenarios virtuales, logrando brindar una respuesta intermedia a los/as usuarios/as. De manera inversa, la CAASD expresa un bajo uso de estos recursos para la prestación de servicios.

Por último, los resultados obtenidos manifiestan que las instituciones proveedoras del servicio de agua potable exponen un deficiente cumplimiento del derecho a la protección social, económica, medio ambiental y de la salud; una promoción intermedia de los derechos a la dignidad humana; y a la igualdad de trato y no discriminación de clase social, raza, género, religión o capacidades; y una efectiva implementación del derecho del consumidor a recibir de los proveedores una información veraz, clara y oportuna.

4.10 Recomendaciones

Experiencias de monitoreo utilizados por instituciones nacionales, agrupan los indicadores en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Teniendo en cuenta la aplicación de nuevas dimensiones en el presente ranking, que miden otros ámbitos y profundizan en el análisis de la calidad del servicio, se propone integrarlos a los sistemas de monitoreo establecidos. A su vez, el poder analizar dichos ámbitos desde los derechos y valores que son impactados positiva o negativamente permite acercar las instituciones a los/as usuarios/as y de esta forma satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos desde una perspectiva en que prima la entrega de derechos sobre la entrega específica de servicios.

Vistos los resultados obtenidos de la evaluación de las páginas institucionales y redes sociales de INAPA y CAASD, se pudo apreciar que son herramientas que utilizadas oportunamente tienen la capacidad de brindar servicios más allá de informaciones puntuales. En vista de la tendencia de mayor comunicación y demanda de servicios a través de la virtualidad, esta es una oportunidad de mejora para las instituciones prestadoras del servicio de agua potable en aspectos como la programación de suspensiones del servicio y reparaciones, pago de tarifas y otras áreas de atención. Para ello se hace necesario un recurso humano capacitado que gestione esta comunicación, ofreciendo el mayor tiempo posible y optimizando aspectos como la empatía y mayor actitud de “escucha”.

De manera específica, es necesario que las dependencias de la CAASD y las oficinas de INAPA en San Pedro y Azua propicien políticas institucionales orientadas a satisfacer necesidades de los usuarios/as relacionadas específicamente con la información que debe estar disponible, visible y de fácil acceso sobre quejas, reclamaciones, derechos y deberes, riesgos naturales y medidas de prevención a COVID-19.

Las oficinas de INAPA Azua y San Pedro requieren que la institución implemente acciones a corto plazo que permitan mejorar de manera integral las condiciones físicas y de equipamiento, así como los niveles de seguridad de las mismas a fin de ofrecer una permanencia más confortable de sus usuarios/as. En este orden, en las oficinas de INAPA Barahona y la CAASD D.N. es necesario realizar mejoras puntuales.

Las oficinas de INAPA Azua, Barahona y San Pedro precisan de la definición de planes conducentes a superar la capacidad intermedia actual para lograr sus metas de calidad en el servicio a fin de encaminarse de manera sostenible hacia una prestación de altos niveles de calidad.

Las dependencias de la CAASD y las de INAPA Azua y San Pedro están compelidas a eliminar todas aquellas barreras físicas que limitan el acceso a personas con discapacidades y a su vez a fortalecer las acciones institucionales y capacidades de los/as servidores/as públicos/as en torno a la atención inclusiva y sin ningún tipo de discriminación.

Si bien las cinco dependencias registran capacidades óptimas en lo relativo a los conocimientos, habilidades, actitudes de los/as servidores/as públicos/as y en satisfacer los requerimientos de usuarios/as, las mismas deben ser fortalecidas a fin de mantener los niveles positivos de calidad del servicio que se brindan desde la competencia y la eficacia.

Las oficinas de INAPA San Pedro y CAASD D.N. requieren incrementar los niveles de credibilidad y confianza de las informaciones que transmiten los/as servidores/as públicos/as, para que a su vez se incrementen los niveles de transparencia institucionales. Por su parte, INAPA Barahona y Azua, así como la CAASD de S.D. Este, deben fortalecer los niveles de transparencia, a fin de garantizar la calidad institucional de todas las informaciones emitidas desde estas dependencias.

Las acciones recomendadas implican acciones que involucran otras instituciones. Es el caso del Instituto Nacional de Administración Pública y partiendo de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se propone diseñar una formación y capacitaciones basadas en necesidades y prioridades de las instituciones prestadoras del servicio de agua potable y su recurso humano. Siendo importante el fortalecimiento de capacidades y habilidades del mismo, haciendo énfasis en la observación y aplicación de los derechos humanos en los servicios ofrecidos.

Por último, teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la iniciativa es fortalecer la gobernanza democrática social y la modernización y eficientización del Estado, y que esta pueda lograrse a través de una ciudadanía activa y empoderada que demande dichas mejoras, se propone presentar y compartir los resultados obtenidos del ranking con el Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados, INAPA, así como con la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo, CAASD, a fin que las instituciones puedan incorporar en sus planes acciones encaminadas a superar las debilidades halladas.

ACCIÓN CIUDADANA POR UNA
**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA INCLUSIVA**
QUE GARANTICE LOS **DERECHOS HUMANOS**

