

DIRECCION DE TRANSPARENCIA ANTICORRUPCION

MEMORANDUM DINAVISA/DTA N° 337/2026

A : Msc. QCO. FCO. JORGE ILIOU, Director Nacional
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria

DE : ABG. INÉS MARTÍNEZ, Directora
Dirección de Anticorrupción y Transparencia Administrativa

REF. : Solicitud de autorización para el despliegue de la medición de necesidades de
"Partes interesadas" en la sección "Preguntas Frecuentes" (Mejora Continua)

FECHA : 18 de agosto de 2026

Abg. Inés Martínez
Directora
Dirección de Anticorrupción y Transparencia Administrativa
Dirección Nacional de Vigilancia Sanitaria



Tengo el agrado de dirigirme a la Máxima Autoridad Institucional, con el objetivo de **solicitar la autorización**, para el despliegue del módulo de retroalimentación interactiva dentro de la sección **"Preguntas Frecuentes" (FAQ)**, del portal web institucional.

1. Resumen Ejecutivo de la Primera Etapa (Canal FAQ)

Con la puesta en operatividad del canal "Preguntas Frecuentes" (FAQ) desde el 09/07/2026, se consolida una herramienta clave para la escucha activa de "Partes Interesadas y la transparencia institucional. A la fecha de corte, el portal registra un volumen de **1.867 visitas**, evidenciando un flujo constante de ciudadanos que acceden de forma autónoma a la información técnica.

2. Indicadores de Satisfacción (Histograma de Calificación)

El resultado del *"Histograma de Calificación"*, refleja una percepción sumamente positiva por parte de la ciudadanía, distribuida de la siguiente manera:

- ★★★★★ **Calificación 5 (Excelente):** Representa la mayoría absoluta con un **81,3%** de las votaciones.
- ★★★★ **Calificación 4 (Muy Bueno):** Concentra el **16,9%** de los votos.
- ★★★ **Calificación 3 (Bueno):** Corresponde únicamente al **1,8%** del total.
- ✗ **Calificaciones 1 y 2 (Insatisfactorio):** No registran porcentajes significativos en el gráfico visualizado.

La suma de las calificaciones excelentes (5) y muy buenas (4) alcanza un **98,2% de aprobación total**. Esto demuestra que la información dispuesta en el portal FAQ es altamente precisa, útil y resuelve de forma masiva las necesidades de los usuarios, validando el éxito de la estrategia implementada.

3. Se propone ejecutar acciones de Mejora Continua enfocado a las Partes Interesadas de DINAVISA:

Se aplicará una medición de la "Necesidad del Cliente", basado en las "calificaciones" obtenidas sobre "Preguntas Frecuentes", utilizando como herramienta la interacción de pregunta-respuesta, que se expone:

Misión: Regular, vigilar y fiscalizar productos de aplicación en medicina y otros asignados por ley, para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los mismos en beneficio de las personas, respondiendo a los desafíos de la innovación y promoviendo el desarrollo, a través de acciones coordinadas e integradas, sostenidas en normas técnicas.

Visión: Ser una institución reguladora y fiscalizadora de Referencia Nacional e Internacional reconocida por su capacidad técnica, credibilidad y compromiso con la protección de la salud de la población y el desarrollo nacional.

DIRECCION DE TRANSPARENCIA ANTICORRUPCION

a) **Opciones de respuesta abierta:**

- ¿Qué otros datos o información le gustaría encontrar en esta sección?
- Para ayudarnos a mejorar, ¿qué otra información le sería de utilidad?
- ¿Qué datos adicionales le habrían ayudado a obtener lo que busca hoy?

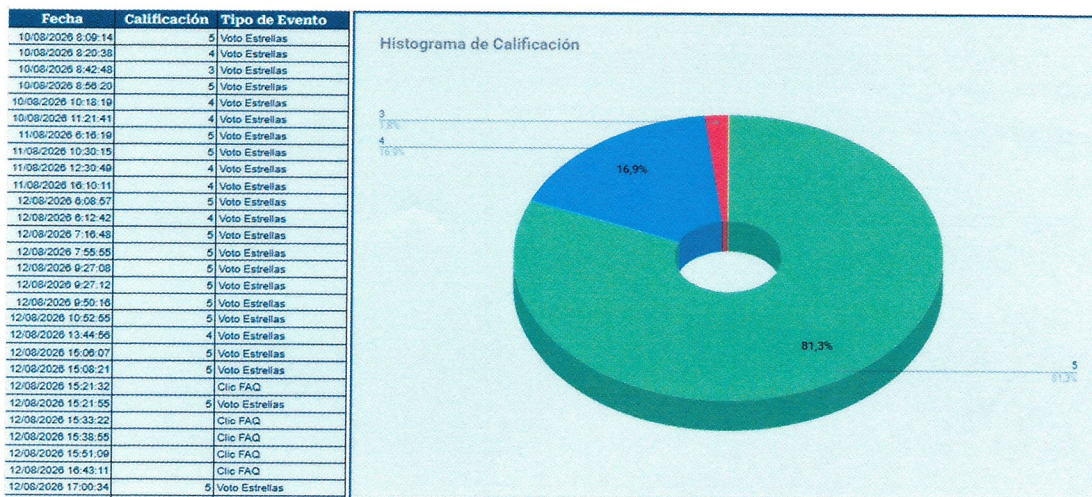
b) **¿Qué otra información o datos le sería útil encontrar en esta sección? (Seleccione todas las que correspondan):**

- Guías paso a paso para trámites específicos.
- Enlaces directos a normativas y resoluciones vigentes.
- Listado de aranceles y costos actualizados.
- Otro (Por favor, especifique): _____

Esta acción se alinea de manera directa con los siguientes marcos normativos y de control:

- **Norma ISO 9001:2015:** Responde a los requisitos de medición de la satisfacción y comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes / partes interesadas.
- **PATIP 2026:** Se enmarca en el Plan de Acción de Transparencia e Integridad Pública de la institución.
- **MECIP 2015 / Informe SCI CGR:** Atiende las oportunidades de mejora detectadas en el informe de evaluación del Sistema de Control Interno (CGR-AGPE), específicamente respecto a la exigencia de fortalecer la efectividad de los mecanismos de comunicación institucional y captar sugerencias/opiniones de los grupos de interés.

En la siguiente imagen se expone una captura de pantalla de las “**Calificaciones obtenidas en el portal Preguntas Frecuentes (FAQ)**”, que denota impacto positivo en la interacción con los usuarios:



c) **Impacto Esperado**

La recolección sistemática de estos datos permitirá identificar vacíos informativos clave, optimizar el acceso a trámites del sector regulado y consolidar evidencias concretas para las próximas evaluaciones del SGC y SCI. Al efecto **se solicita, el visto Bueno** del Señor Director Nacional, a fin coordinar con la DTIC, la prosecución de las actividades.

Sin otro particular, hagole llegar cordiales saludos.

Misión: Regular, vigilar y fiscalizar productos de aplicación en medicina y otros asignados por ley, para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los mismos en beneficio de las personas, respondiendo a los desafíos de la innovación y promoviendo el desarrollo, a través de acciones coordinadas e integradas, sostenidas en normas técnicas.

Visión: Ser una institución reguladora y fiscalizadora de Referencia Nacional e Internacional reconocida por su capacidad técnica, credibilidad y compromiso con la protección de la salud de la población y el desarrollo nacional.