

Las informaciones plasmadas en este documento contienen los resultados, y análisis de la encuesta y son la base para la elaboración del plan de mejora mostrado en el mismo.

Resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General



Elaborado el 28/Junio/2019

Contenido

- Contenido..... 1
- 1 Introducción 2
- 2 ¿Quiénes somos?..... 2
- 3 Objetivos Institucionales Generales 2
- 4 Filosofía institucional 3
 - Misión 3
 - Visión 3
 - Valores 3
- 5 Política de calidad..... 4
- 6 Metodología aplicada: ficha técnica..... 5
- 7 Descripción y análisis de los resultados 6
- 8 Plan de acción basado en los resultados 8
- 9 Anexos: Tablas y Gráficos con los resultados. 9
 - Resultados generales 9
 - Resultados por criterio individual 10

1 Introducción

En cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública, del Decreto no. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos y de la resolución del MAP no. 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que confirman la Administración Pública, la Superintendencia Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL), presenta los resultados de las entrevistas realizadas a los ciudadanos que visitan nuestras instalaciones en Santo Domingo y Santiago de los Caballeros.

La Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General es una fuente de oportunidades para la mejora de los procesos institucionales con miras a aumentar la satisfacción general de los ciudadanos/clientes con los servicios otorgados por esta superintendencia, los resultados obtenidos contribuyen a la identificación y ejecución de proyectos de mejora alineados con las necesidades de los ciudadanos/clientes.

2 ¿Quiénes somos?

La SISALRIL es una entidad estatal, autónoma, con personería jurídica y patrimonio propio, dotada de un personal técnico y administrativo altamente calificado; la cual, a nombre y representación del Estado Dominicano, ejerce las siguientes funciones:

- Dictar normas reguladoras del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) en su área de incumbencia.
- Velar por el estricto cumplimiento de la ley 87-01 y sus normas complementarias.
- Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
- Autorizar el funcionamiento de las Administradoras de Riesgos de Salud; ejercer su supervisión, control y fiscalización, e imponer sanciones cuando incumplan sus obligaciones.
- Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) y la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Supervisar el pago puntual a las ARS y de éstas a las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS).
- Contribuir al fortalecimiento del Sistema Nacional de Salud.
- Ejercer la supervisión, control y monitoreo del Seguro de Riesgos Laborales.
- Fungir como árbitro conciliador entre las ARS y las PSS.
- Conocer de los recursos interpuestos por los afiliados al Seguro de Riesgos Laborales con motivo de la negación de prestaciones como consecuencia de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales o la demora en otorgarlas.
- Resolver en primera instancia y dentro de su área de influencia, las controversias relativas a la aplicación de la Ley y sus reglamentos, que se susciten entre ARS y PSS; así como, entre patronos y asegurados.

3 Objetivos Institucionales Generales

De acuerdo a la misión institucional que le confiere la Ley 87-01 en su artículo 175, los objetivos generales de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales son:

1. Proteger los intereses de los afiliados al Seguro Familiar de Salud y al Seguro de Riesgos Laborales.
2. Velar por el equilibrio financiero del sistema en su área de competencia.
3. Vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Riesgos de Salud y la Administradora de Riesgos Laborales.
4. Contribuir con el fortalecimiento y desarrollo del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) mediante acciones propias y a través de iniciativas propuestas a la ponderación del Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS).

4 Filosofía institucional

Misión

Garantizar a la población la protección del aseguramiento en salud y riesgos laborales en condiciones de calidad, equidad y sostenibilidad, actuando en representación del Estado Dominicano en la regulación, supervisión, conciliación y arbitraje, así como en la formulación de propuestas técnicas.

Visión

Ser una institución líder en la garantía del derecho de la población a la protección en salud y riesgos laborales, en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Valores

- Integridad
- Solidaridad
- Compromiso
- Excelencia
- Equidad
- Transparencia
- Trabajo en Equipo

1. Nuestra **INTEGRIDAD** se refleja haciendo lo correcto en todo momento y en cada circunstancia.
2. Nuestro mayor **COMPROMISO** es defender los derechos de los afiliados.
3. Procuramos la **EXCELENCIA** gestionando nuestros procesos con calidad, innovación y mejora continua.
4. Actuamos con **EQUIDAD** en nuestras decisiones garantizando a cada quien lo que corresponde según sus derechos y méritos.
5. Ejercemos la función pública con **TRANSPARENCIA** rindiendo cuentas a la sociedad de lo que hacemos.
6. **TRABAJAMOS EN EQUIPO** aunando esfuerzos para alcanzar nuestros objetivos
7. Mostramos **SOLIDARIDAD** al reconocer las necesidades de los demás y actuar en consecuencia.

5 Política de calidad

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del SFS y SRL del SDSS, se compromete en procurar un ambiente de trabajo seguro, saludable y de calidad para sus servidores públicos y funcionarios a través de un Sistema de Gestión Integral, el cual abarca aspectos de calidad, seguridad de información, seguridad física y salud en el trabajo.

Dirigiendo nuestras acciones bajo los siguientes principios fundamentales:

- **Mostramos transparencia en nuestras acciones**, apegándonos al cumplimiento de las disposiciones legales, decretos y/o normativas del país y de nuestro sistema de gestión integral.
- **Damos respuesta oportuna y satisfactoria**, respetando los tiempos establecidos, canalizando las solicitudes de los afiliados y tomando las medidas necesarias para garantizar en nuestro sistema de gestión, la preservación de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- **Garantizamos la provisión de recursos**, implementado y mejorando las herramientas que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos, proporcionando los equipos de protección necesarios para el desarrollo efectivo de las funciones, realizando las remodelaciones y/o adecuaciones necesarias para adaptar el trabajo a la persona, garantizando la integridad física y psicosocial de nuestros trabajadores, las cuales además son extendidas a contratistas, proveedores o usuarios que visiten nuestras instalaciones.
- **Procuramos la mejora continua de nuestros procesos**, dando mantenimiento al Sistema de Gestión a través del establecimiento de objetivos, auditorías internas, y la evaluación, análisis y gestión de riesgos, cuyos resultados se utilizarán en la toma de decisiones para la mejora, dando tratamiento oportuno a las vulnerabilidades y amenazas que impliquen un nivel de riesgo inaceptable en el sistema de gestión.
- **Contamos con las competencias de nuestros recursos humanos**, manteniendo la gestión del conocimiento integrada a nuestros procesos desde la captación del recurso, su formación constante y asegurando la retención, transferencia y disponibilidad del mismo.
- **Incentivamos una cultura de prevención de riesgos**, centrada en la promoción, sensibilización, empoderamiento y responsabilidad de todos los trabajadores en las actividades preventivas y de valuación de riesgos, las cuales serán incorporadas en toda decisión institucional, actividades, organización, procesos y procedimientos técnicos; promoviendo un ambiente seguro, confiable y en control.

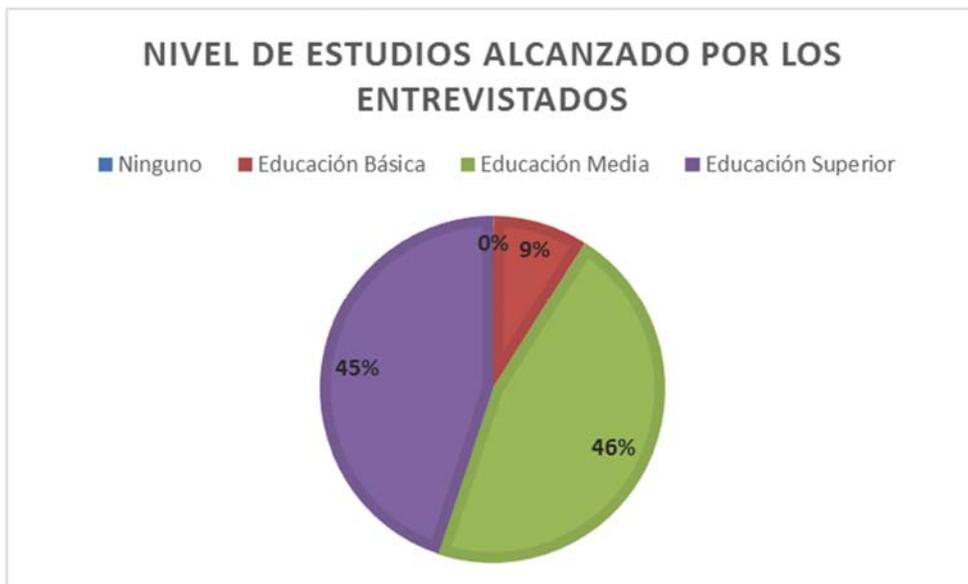
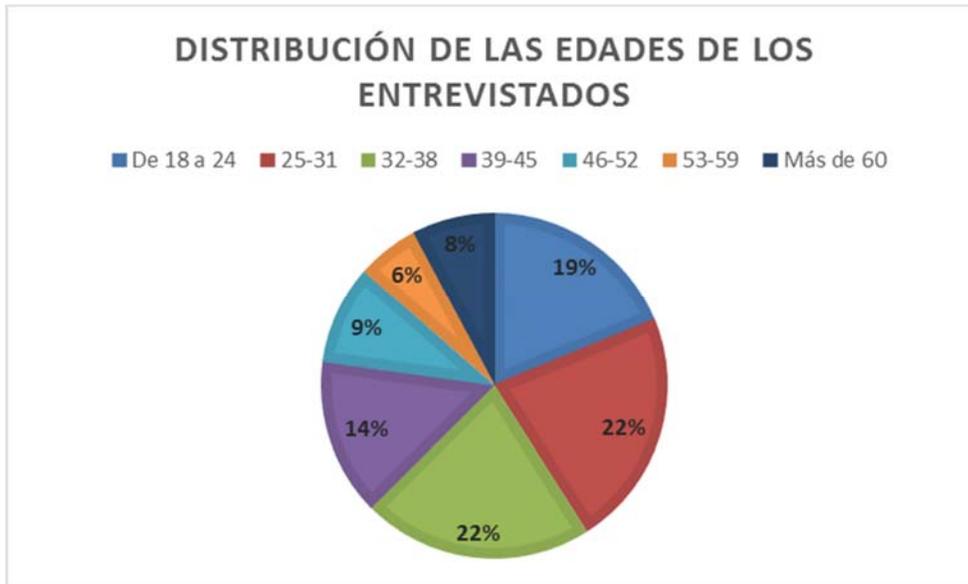
6 Metodología aplicada: ficha técnica

Criterio	Detalle
Universo	<p>Afiliados del SFS y el SRL que visitan la Oficina de Atención al Usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santo Domingo 2,138 visitantes promedio mensual • Santiago 1,080 visitantes promedio mensual
Ámbito	<p>Las encuestas fueron realizadas en la Oficina de Atención al Usuario de Santo Domingo y Santiago de los Caballeros.</p>
Muestra	<p>Santo Domingo: 326 visitantes Santiago: 284 visitantes</p>
Método a utilizar	<p>Entrevista personal</p>
Fecha de trabajo	<p>Las entrevistas fueron realizadas en un período de dos semanas, del 03/06/2019 al 18/06/2019.</p> <p>El procesamiento de la información y elaboración del informe se realizó en la semana del 24/06/2019 al 28/06/2019.</p>
Realización	<p>Para los fines de la aplicación de la encuesta se contrató personal temporal durante dos semanas (2 personas en Santo Domingo y 1 persona en Santiago de los Caballeros).</p> <p>El tabulado de la encuesta se realizó mediante la herramienta de Survey Monkey.</p> <p>El procesado de la información y elaboración del informe estuvo a cargo de la Subdirección de Planificación y Cooperación internacional.</p>

7 Descripción y análisis de los resultados

Los resultados de la encuestas muestran que en sentido general los visitantes de las oficinas de esta Superintendencia se encuentran satisfechos con los criterios evaluados en la encuesta obteniendo respuestas por encima de 8 en el **97.89%** de los casos y por encima de 9 en el **95.61%** de los casos.

Distribución de las características de los entrevistados:





Correspondiendo el 43% de los entrevistados a mujeres.

Tomando como satisfactorias las respuestas por encima de 8, obtenemos como resultado por pregunta los siguientes porcentajes:



Ver anexos para más detalles

Sobre la página web de la institución de todos los entrevistados sólo 54 indicaron haber utilizado la misma dando una valoración general de **83.33%** al servicio recibido por esta vía.

De todos los aspectos evaluados solo 5 presentaron resultados por debajo del 96% de satisfacción, estos cuatro aspectos fueron:

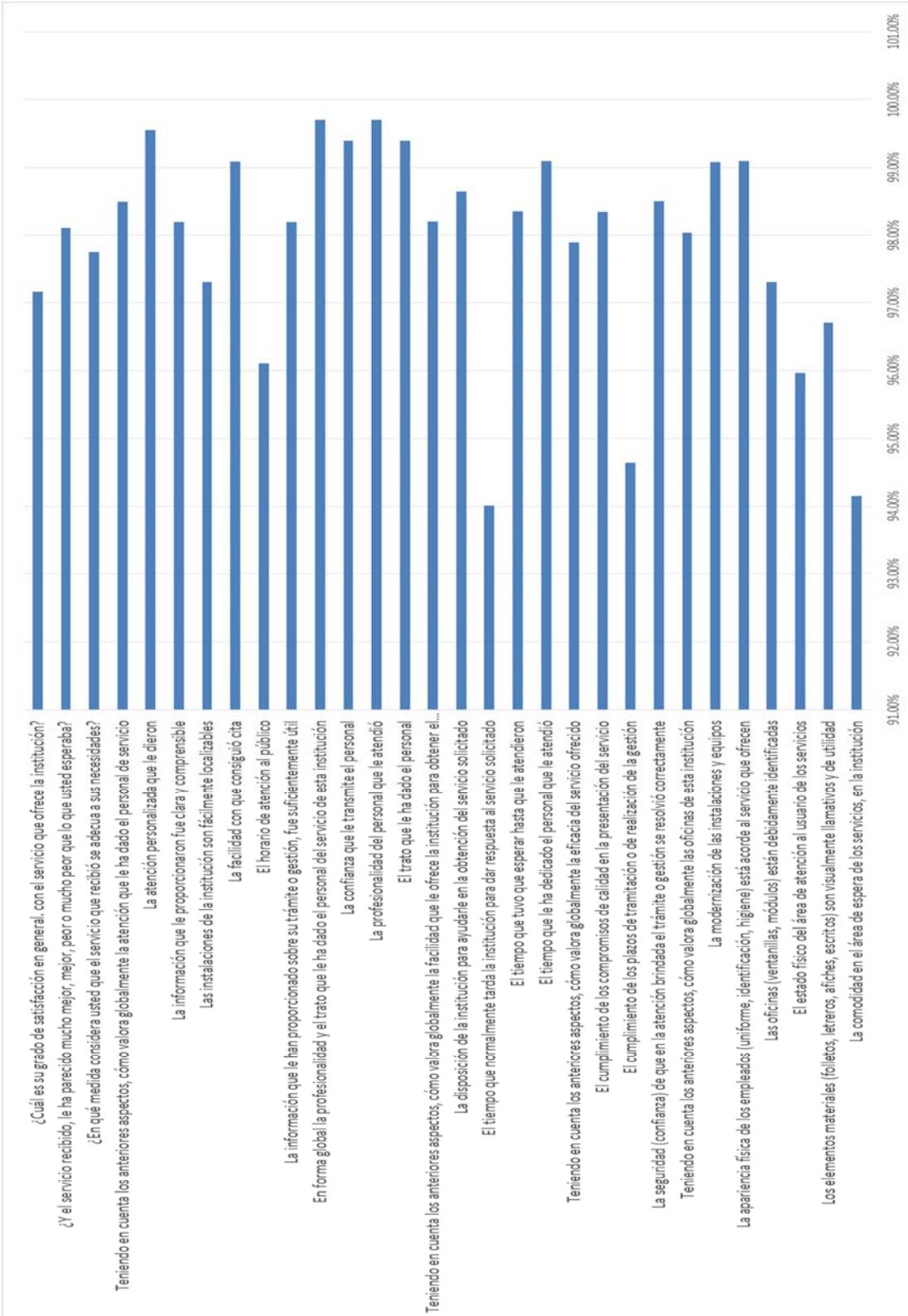
- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- Servicios recibidos vía la página web.

8 Plan de acción basado en los resultados

Tema	Acciones generales	Área responsable	Fecha de compromiso
Comodidad en el área de espera de los servicios	Se realizó la adquisición de un nuevo edificio a donde serán trasladadas las áreas de atención. Actualmente se está trabajando en la adecuación del mismo.	Dirección Administrativa y Financiera	Diciembre 2019
Estado físico del área de atención al usuario		Oficina de Atención al Usuario	
Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	Análisis de los resultados de la encuesta por motivo de visita para verificar si los tiempos de los procesos evaluados corresponden a tiempos internos o tiempos establecidos por ley.	Oficina de Atención al Usuario	Agosto 2019
Tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado		Dirección de Planificación y Cooperación Internacional	
Servicios recibidos vía la página web	En la próxima encuesta incluir preguntas más detalladas sobre los servicios de la página web para poder analizar y enfocar los proyectos de mejora	Dirección de Planificación y Cooperación Internacional	Junio 2020

9 Anexos: Tablas y Gráficos con los resultados.

Resultados generales



Resultados por criterio individual

Elementos tangibles

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/C	Total													
La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.60%	4	0.60%	4	1.80%	12	0.60%	4	1.95%	13	5.25%	35	7.50%	50	81.41%	543	0.00%	0	667	
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	0.30%	2	0.00%	0	0.30%	2	0.15%	1	0.00%	0	0.45%	3	0.45%	3	1.65%	11	4.50%	30	5.55%	37	86.66%	578	0.00%	0	667	
El estado físico del área de atención al usuario de los servicios	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.30%	2	0.15%	1	1.05%	7	0.15%	1	2.09%	14	4.93%	33	7.03%	47	84.01%	562	0.00%	0	669	
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.30%	2	0.75%	5	0.45%	3	0.90%	6	2.69%	18	6.89%	46	87.72%	586	0.00%	0	668	
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.60%	4	1.95%	13	4.06%	27	92.78%	617	0.30%	2	665	
La modernización de las instalaciones y equipos	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.00%	0	0.30%	2	1.37%	9	5.48%	36	91.78%	603	0.46%	3	657	
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente las oficinas de esta institución	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	1.36%	9	2.11%	14	8.30%	55	87.63%	581	0.00%	0	663	
																									Answered	669



Eficacia/Confiabilidad

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/C	Total												
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0.15%	1	0.15%	1	0.30%	2	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.15%	1	0.45%	3	1.94%	13	4.04%	27	92.38%	618	0.15%	1	669
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la	0.75%	5	0.45%	3	0.15%	1	0.60%	4	0.30%	2	0.90%	6	0.60%	4	1.49%	10	3.29%	22	5.98%	40	83.11%	556	2.39%	16	669
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la presentación del	0.75%	5	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.30%	2	1.95%	13	5.54%	37	90.57%	605	0.30%	2	668
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	0.15%	1	0.00%	0	0.45%	3	0.30%	2	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.90%	6	3.01%	20	7.07%	47	87.82%	584	0.00%	0	665
													Answered	669											



Capacidad de respuesta

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/C	Total													
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.45%	3	1.80%	12	4.34%	29	92.96%	621	0.00%	0	668			
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.60%	4	0.15%	1	0.75%	5	1.95%	13	5.99%	40	90.42%	604	0.00%	0	668	
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	0.45%	3	0.45%	3	0.15%	1	0.45%	3	0.15%	1	1.05%	7	1.81%	12	1.36%	9	3.31%	22	7.38%	49	81.48%	541	1.96%	13	664	
La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado	0.15%	1	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.15%	1	0.60%	4	0.90%	6	5.41%	36	92.34%	615	0.00%	0	666	
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.15%	1	0.30%	2	1.05%	7	1.95%	13	9.28%	62	86.98%	581	0.00%	0	668	
																									Answered	668



Profesionalidad/Confianza en el personal

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/C	Total											
El trato que le ha dado el personal	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.30%	2	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.75%	5	2.54%	17	96.11%	642	0.00%	0	668	
La profesionalidad del personal que le atendió	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.90%	6	2.84%	19	95.96%	642	0.00%	0	669	
La confianza que le transmite el personal	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.30%	2	0.15%	1	0.60%	4	3.02%	20	95.78%	635	0.00%	0	663	
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	1.05%	7	2.70%	18	95.95%	639	0.00%	0	666	
																							Answered	669



Empatía/Accesibilidad

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/C	Total													
La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficientemente útil	0.00%	0	0.30%	2	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.45%	3	0.15%	1	0.75%	5	1.64%	11	3.29%	22	92.97%	622	0.30%	2	669	
El horario de atención al público	0.15%	1	0.15%	1	0.30%	2	0.00%	0	0.00%	0	0.60%	4	0.45%	3	2.25%	15	5.10%	34	5.25%	35	85.76%	572	0.00%	0	667	
La facilidad con que consiguió cita	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.61%	4	2.12%	14	4.85%	32	92.12%	608	0.00%	0	660	
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.60%	4	0.00%	0	1.65%	11	2.84%	19	4.94%	33	89.37%	597	0.15%	1	668	
la información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0.15%	1	0.15%	1	0.30%	2	0.15%	1	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.75%	5	1.05%	7	2.40%	16	94.60%	631	0.15%	1	667	
La atención personalizada que le dieron	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.75%	5	3.44%	23	95.22%	637	0.15%	1	669			
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la atención que le ha dado el personal de servicio	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.45%	3	0.90%	6	2.10%	14	7.36%	49	88.89%	592	0.15%	1	666	
																									Answered	669

