



ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Junio 2019

Elaborado por:
Unidad de Monitoreo y Seguimiento de la Calidad
Gerencia de Calidad





*Reporte de Encuesta de Satisfacción Ciudadana
sobre la Calidad de los Servicios Públicos
Junio 2019*



Indice

1. Ficha Técnica.....	3
2. Perfil del Entrevistado.....	4
3. Motivo de la Visita a la Institución	6
4. Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución	6
5. Resumen de la Satisfacción por Dimensión.....	9
6. Satisfacción General con el Servicio Recibido Vs el Esperado.....	9
7. Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario	10
8. Contacto con las Páginas Web de las Instituciones	11
9. Preferencia de contacto	12

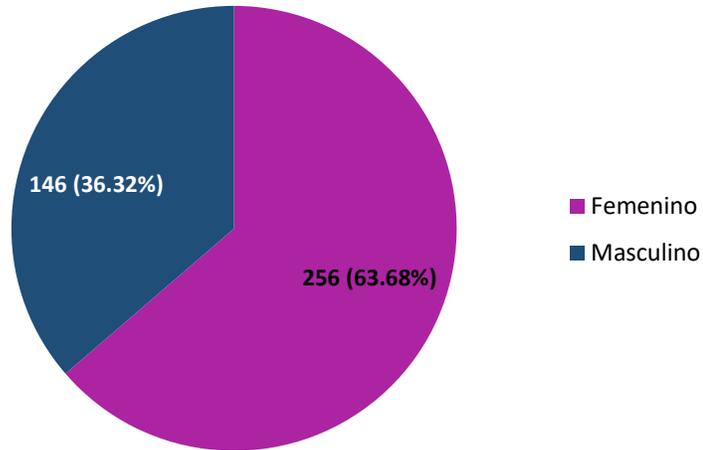
1. Ficha Técnica

- 1.1. **Unidad de análisis:** Afiliados y no afiliados del Seguro Nacional de Salud (SeNaSa).
- 1.2. **Muestra:** 384 entrevistas, con un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%.
- 1.3. **Total de encuestas realizadas:** 403 entrevistas.
- 1.4. **Cuestionario:** Estructurado.
- 1.5. **Selección:** Aleatorio de acuerdo a la muestra aplicada por regional y por tipo de servicio.
- 1.6. **Entrevista:** Personal y Telefónica.
- 1.7. **Fecha del trabajo de campo:** Del 11 al 26 de junio 2019
- 1.8. **Responsable de realizar las entrevistas:** Unidad de Seguimiento y Monitoreo a la Calidad de la Gerencia de Calidad de SeNaSa
- 1.9. **Distribución de la muestra por oficina regional:**

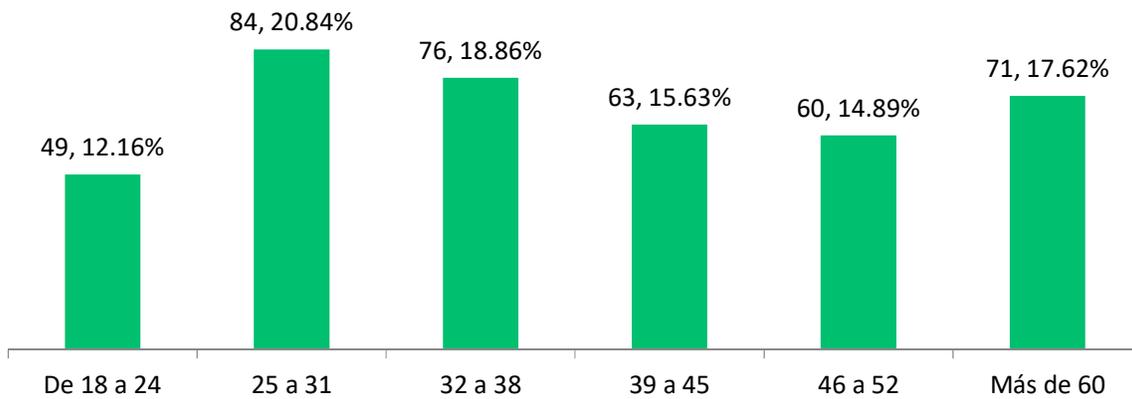
Regional	Muestra Total	Muestra Afiliación	Muestra Salud
Distrito Nacional	121	75	46
Monte Plata	14	14	0
REGION I - San Cristóbal	24	21	3
REGION II - Santiago	38	27	11
REGION III - San Francisco de Macorís	22	18	4
REGION IV - Barahona	13	12	1
REGION V - San Pedro de Macorís	27	24	3
REGION VI - San Juan de la Maguana	9	7	2
REGION VII - Mao	9	7	2
REGION VIII - La vega	23	17	6
Santo Domingo Este	51	47	4
Santo Domingo Norte	26	23	3
Santo Domingo Oeste	26	22	4
Total	403	314	89

2. Perfil del Entrevistado

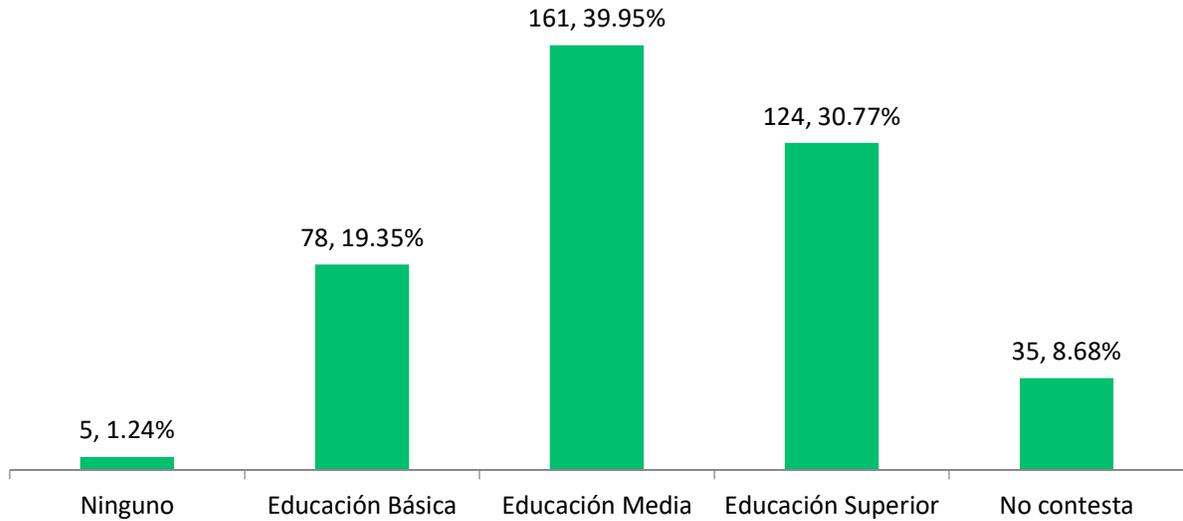
Sexo del entrevistado



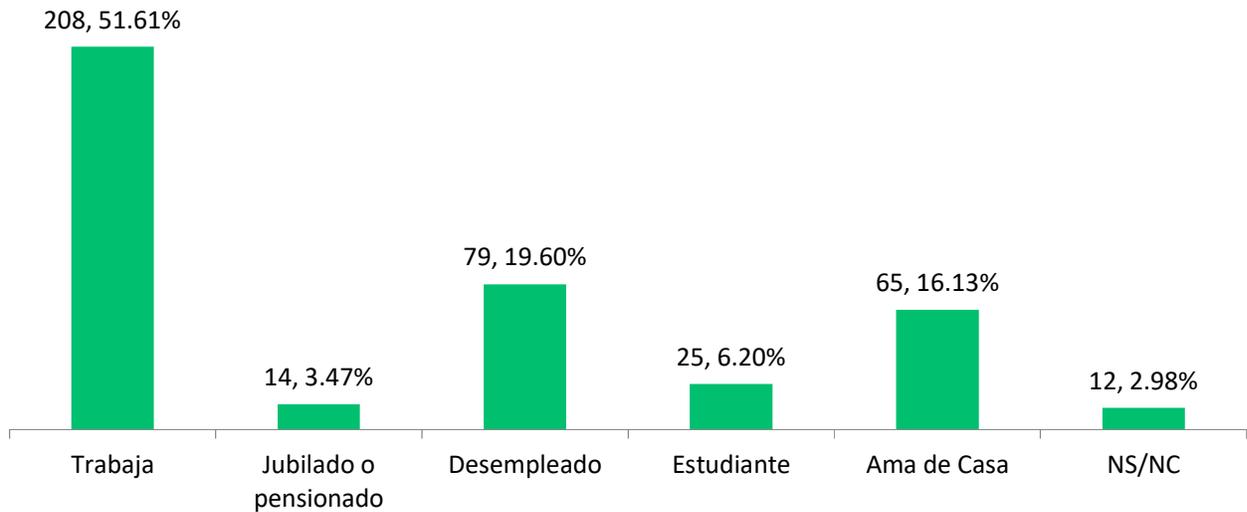
Rango de edad



Último grado de estudios que realizó

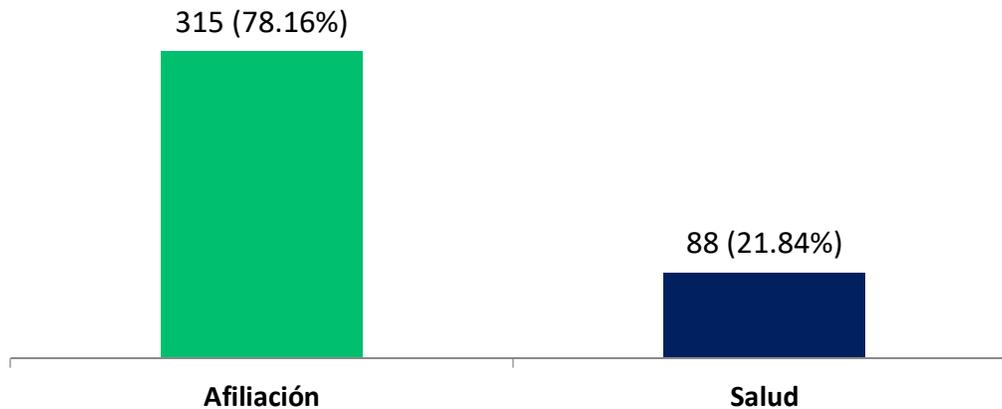


Situaciones en la que se encuentra



3. Motivo de la Visita a la Institución

¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

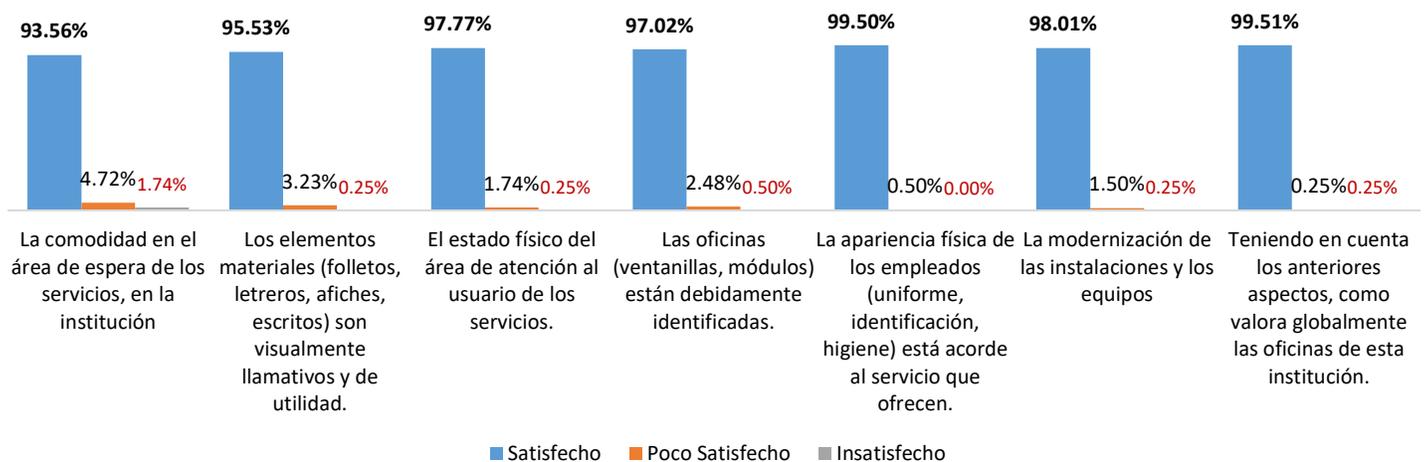


4. Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución

Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
(7 – 10)	(4 – 6)	(0 – 3)

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES

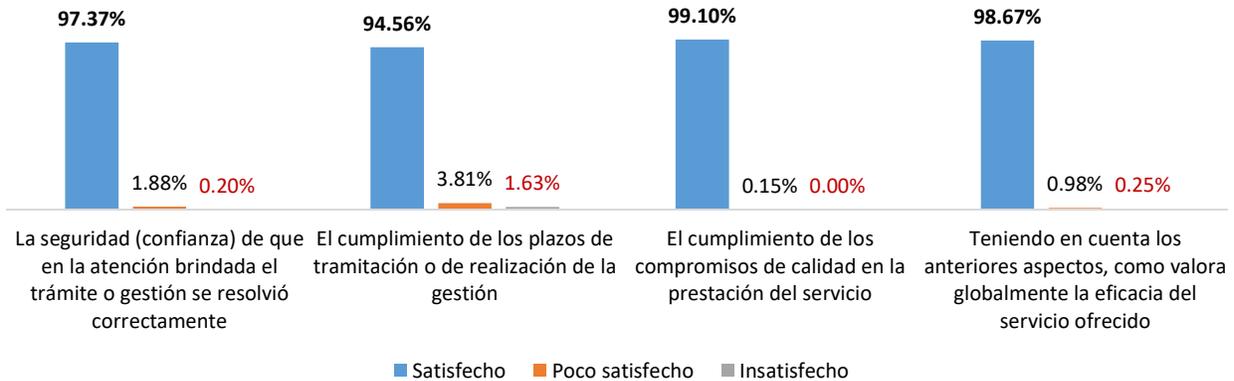


Valor global de la dimensión – Elementos Tangibles

97.27%

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

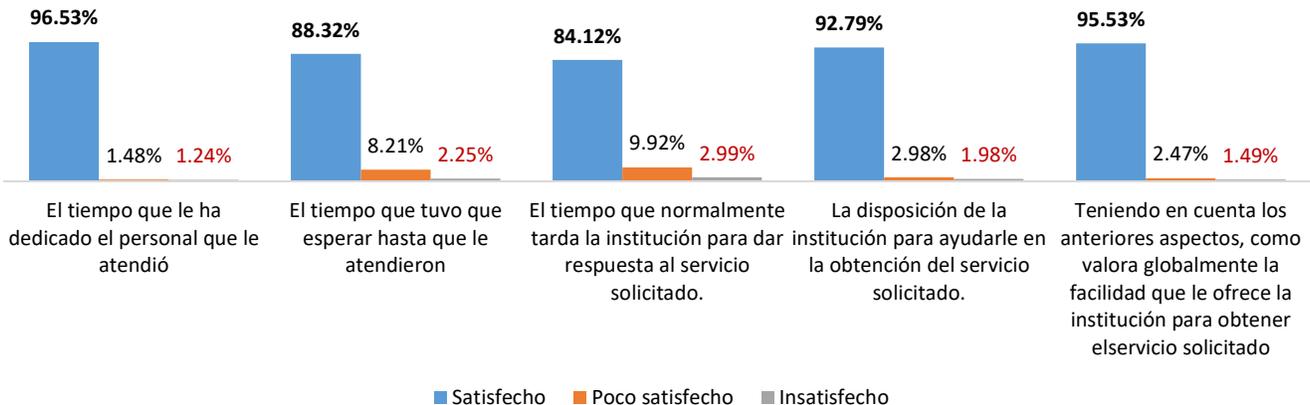
DIMENSION: EFICACIA / CONFIABILIDAD



Valor global de la dimensión – Eficacia / Confiabilidad 97.43%

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

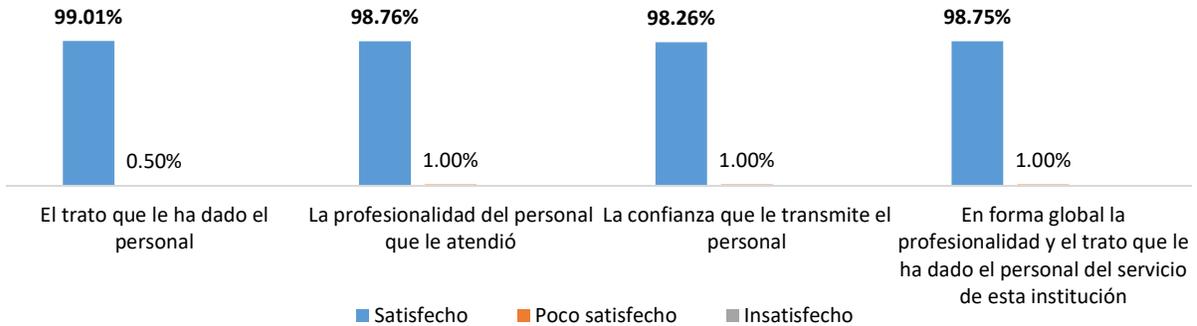
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Valor global de la dimensión – Capacidad de Respuesta 91.46%

A continuación, le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

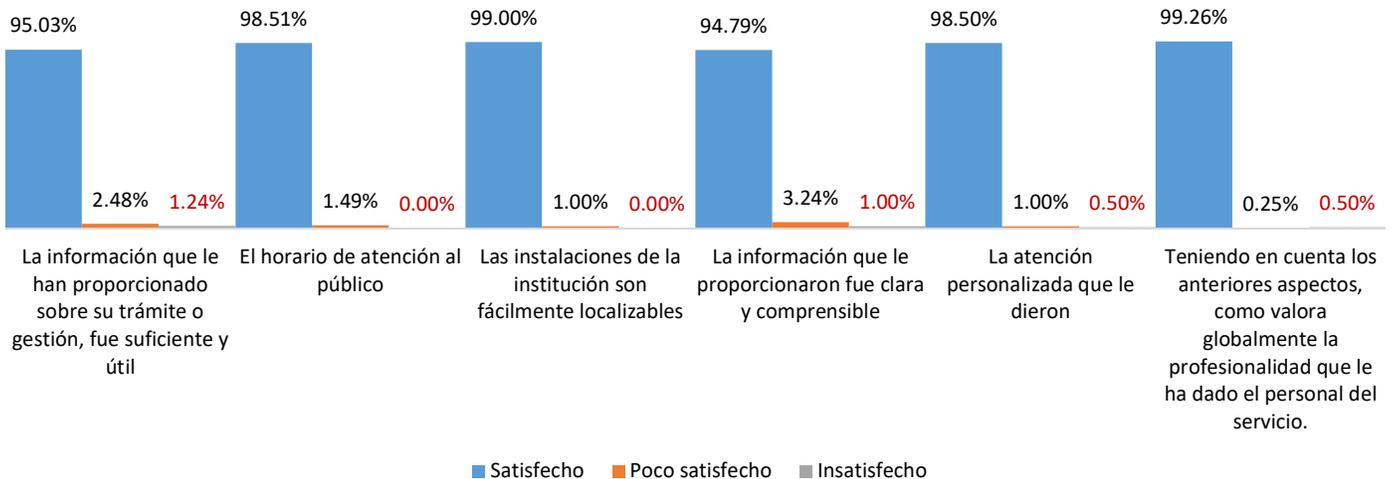
DIMENSION: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL



Valor global de la dimensión – Profesionalidad / Confianza en el Personal 98.70%

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

DIMENSION: EMPATIA / ACCESIBILIDAD



Valor global de la dimensión – Empatía / Accesibilidad 97.52%

5. Resumen de la Satisfacción por Dimensión

Dimensión	Nivel de Satisfacción
Elementos Tangibles	97.27%
Eficacia / Confiabilidad	97.43%
Capacidad de Respuesta	91.46%
Profesionalidad / Confianza en el Personal	98.70%
Empatía / Accesibilidad	97.52%

6. Satisfacción General con el Servicio Recibido Vs el Esperado

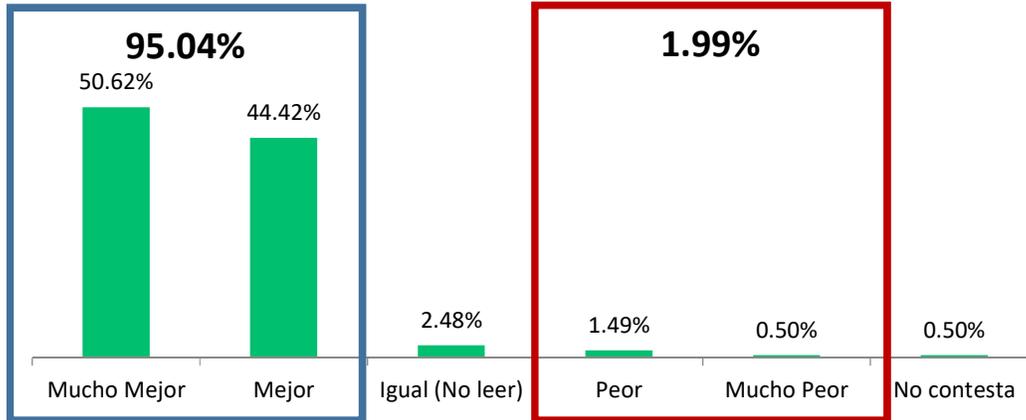
Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
(7 – 10)	(4 – 6)	(0 – 3)

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

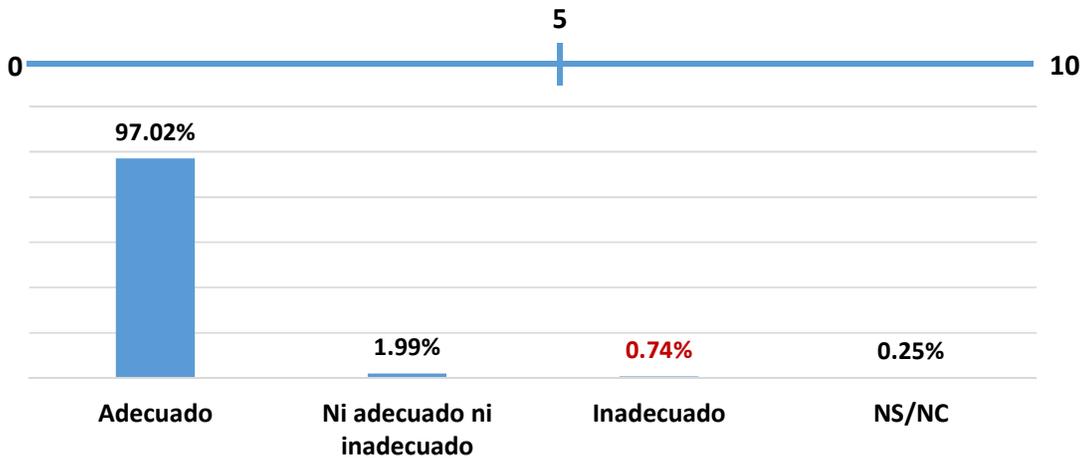


¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



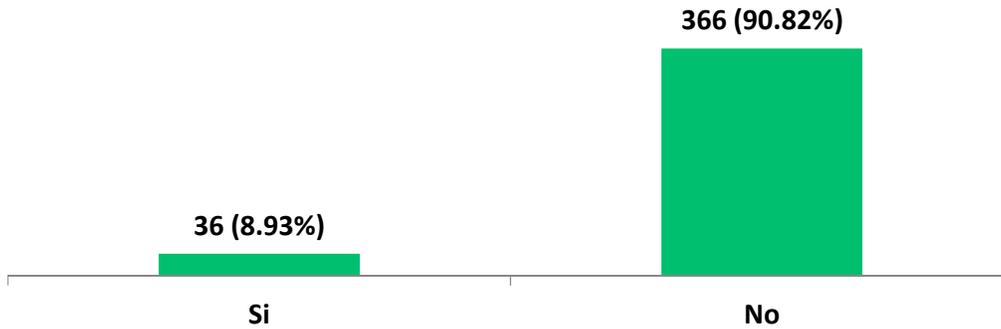
7. Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

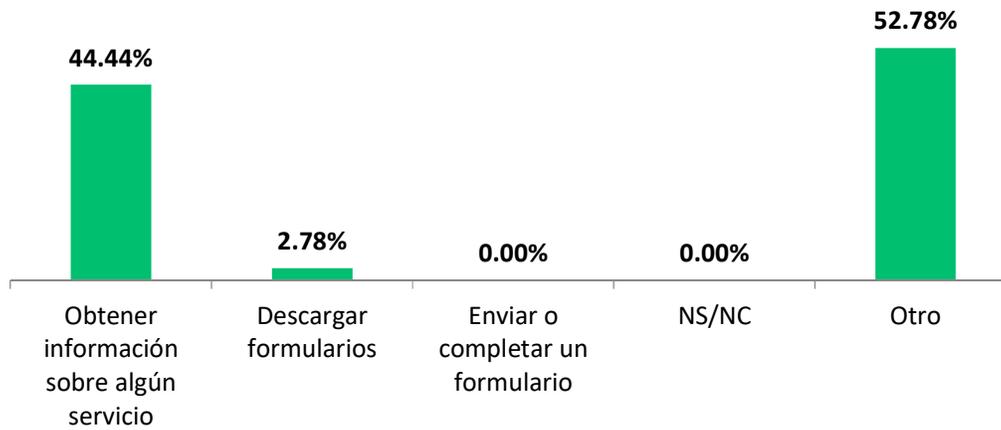


8. Contacto con las Páginas Web de las Instituciones

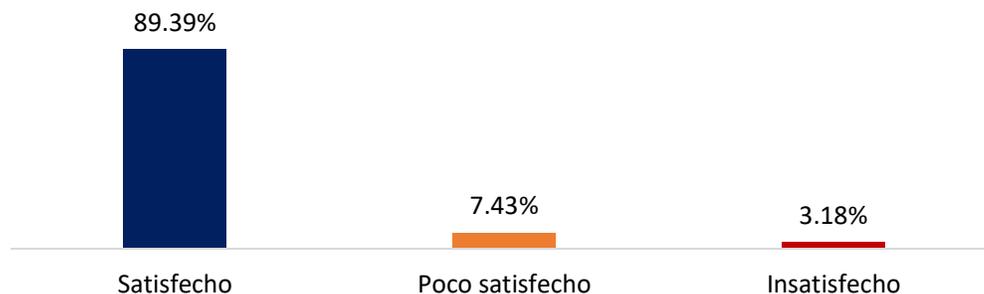
¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



Y en esa ocasión, utilizó la página web para



Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración



9. Preferencia de contacto

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

