



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

Junio 2020

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





Índice

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

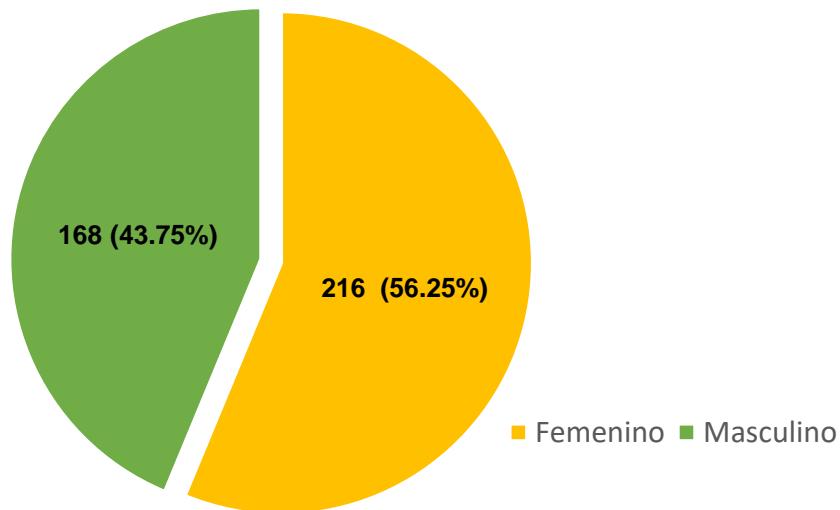
1. Ficha Técnica

- 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:** 384 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 25 de Mayo al 19 de junio 2020
- 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:**

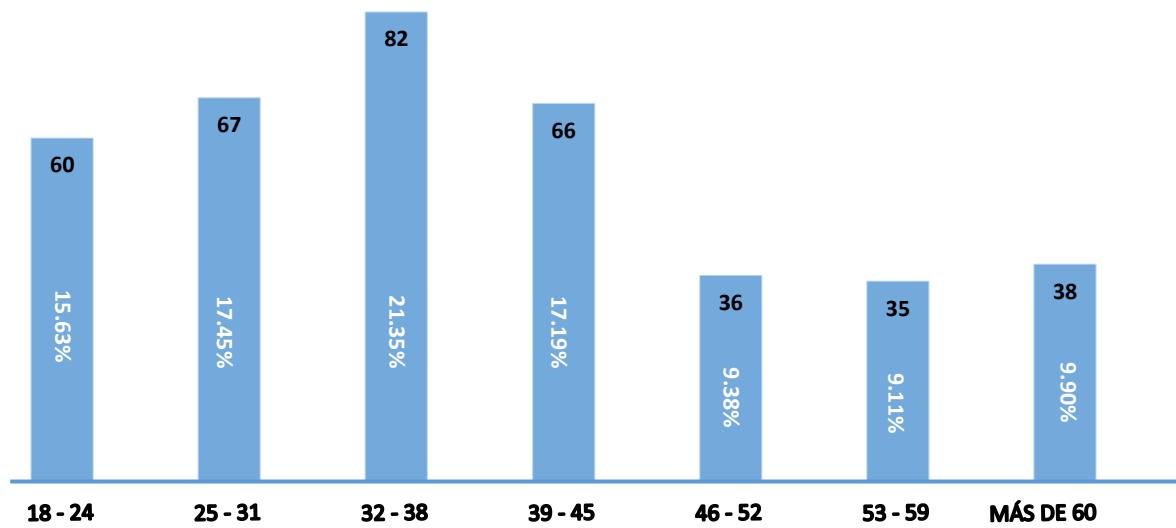
Regionales	Encuestas Realizadas	Porcentaje
Distrito Nacional	219	57.03%
Monte Plata	4	1.04%
Regional I, San Cristóbal	18	4.69%
Regional II, Santiago	27	7.03%
Regional III, San Francisco de Macorís	13	3.39%
Regional IV, Barahona	3	0.78%
Regional V, San Pedro de Macorís	12	3.13%
Regional VI, San Juan de la Maguana	5	1.30%
Regional VII, Valverde Mao	5	1.30%
Regional VIII, La Vega	6	1.56%
Santo Domingo Este	31	8.07%
Santo Domingo Norte	16	4.17%
Santo Domingo Oeste	25	6.51%
Total general	384	100.00%

2. Perfil del Entrevistado

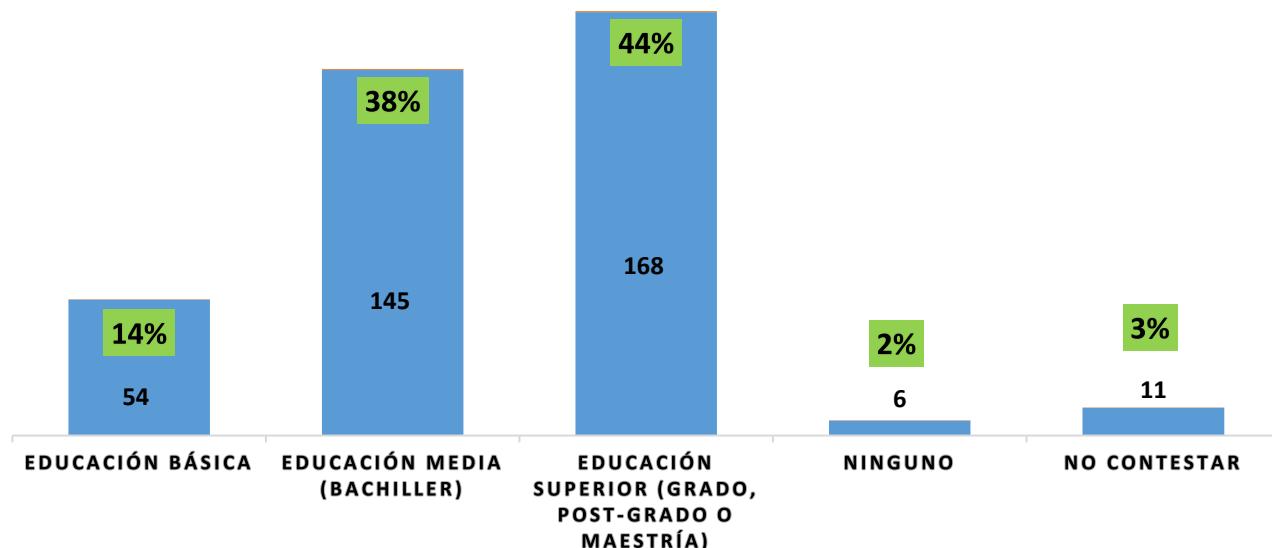
Sexo del Entrevistado



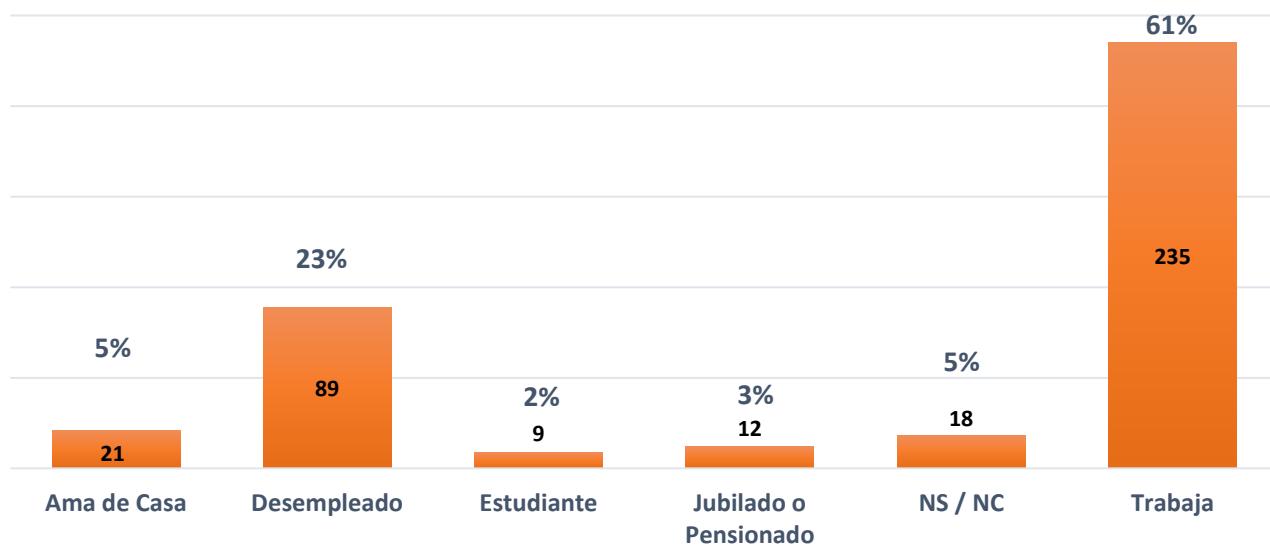
Rango de Edad



ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ



Situación en la que se encuentra

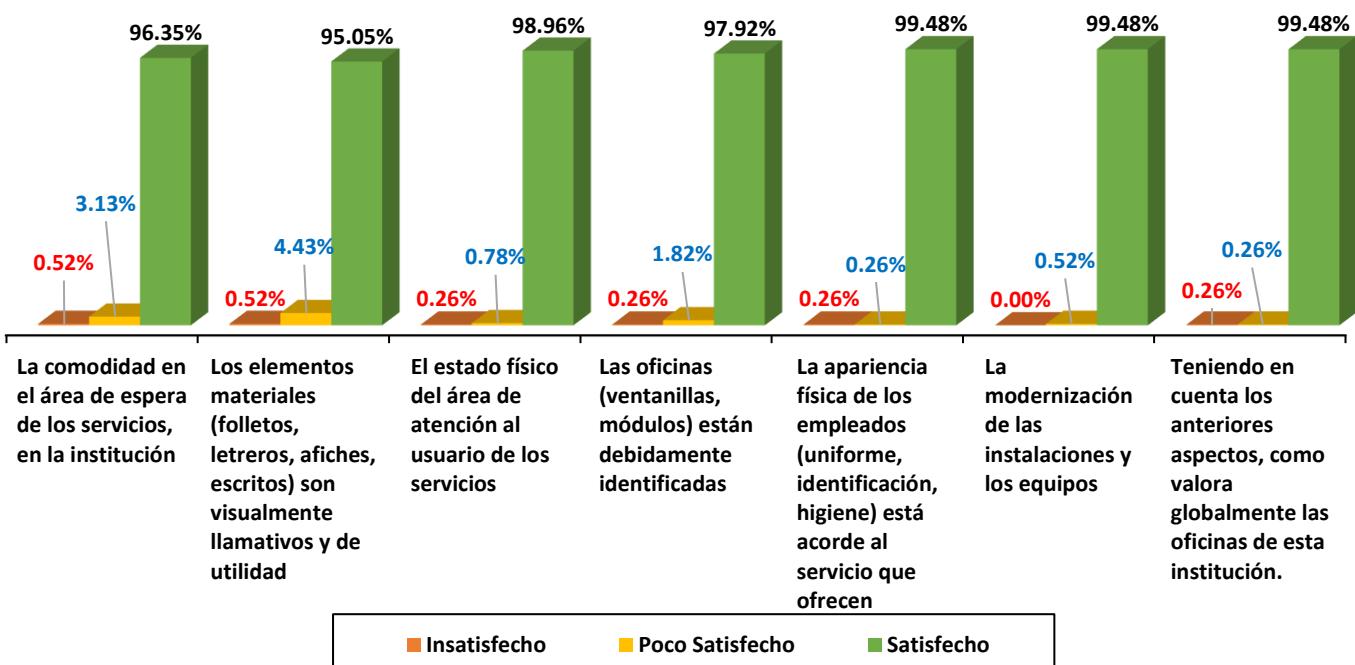


3. Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución

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?

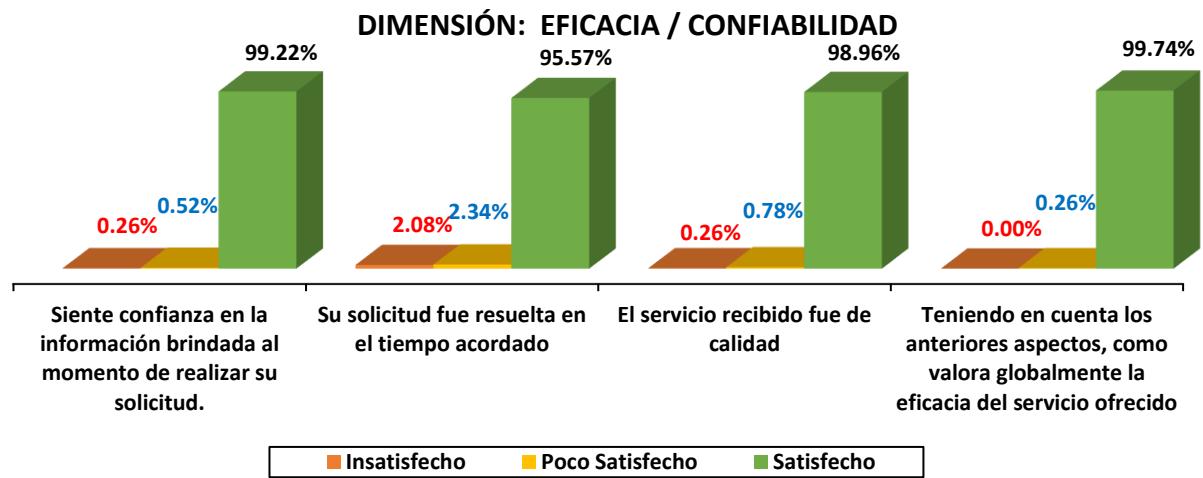
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Valor global de la dimensión – Elementos Tangibles

98.10%

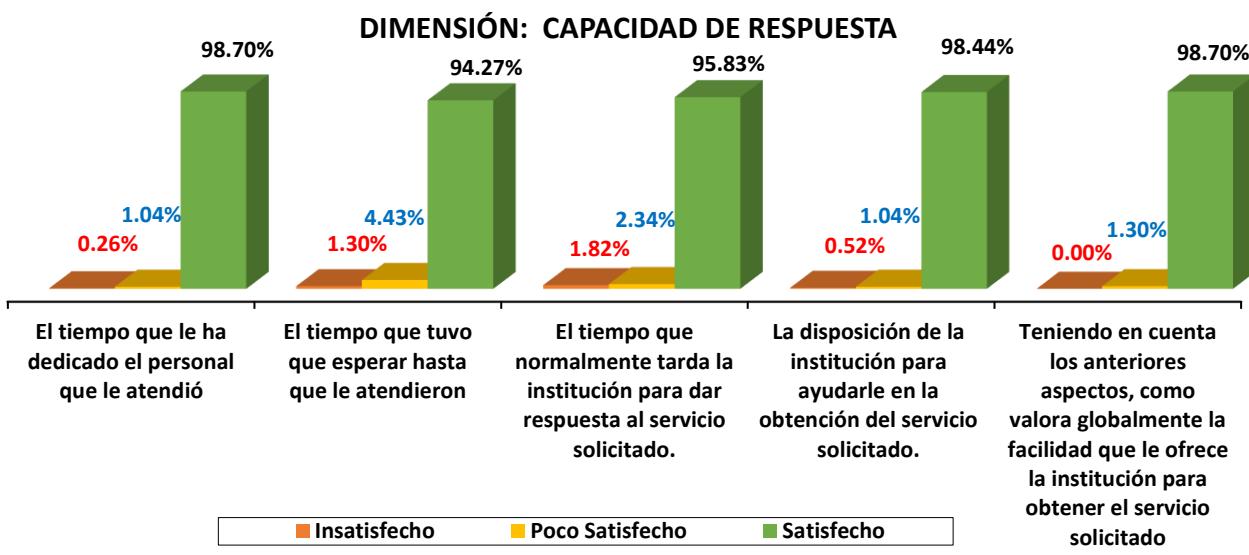
A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado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



Valor global de la dimensión – Eficacia / Confiabilidad

98.37%

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.

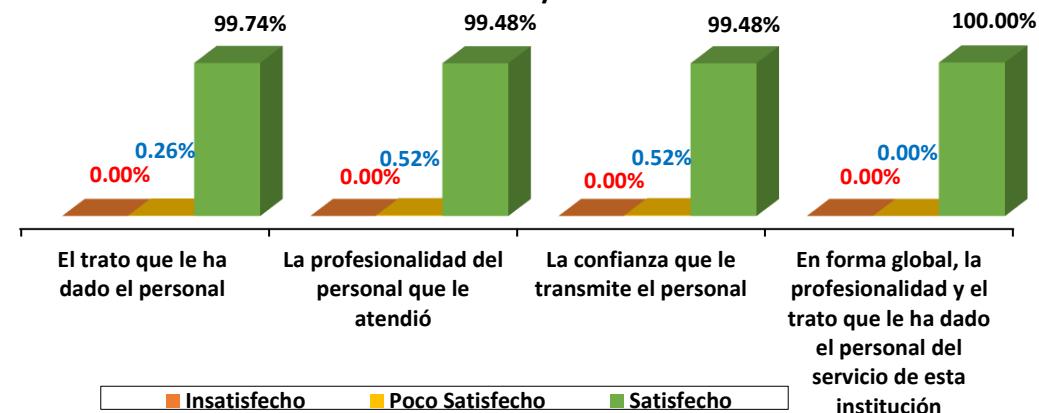


Valor global de la dimensión – Capacidad de Respuesta

97.19%

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?

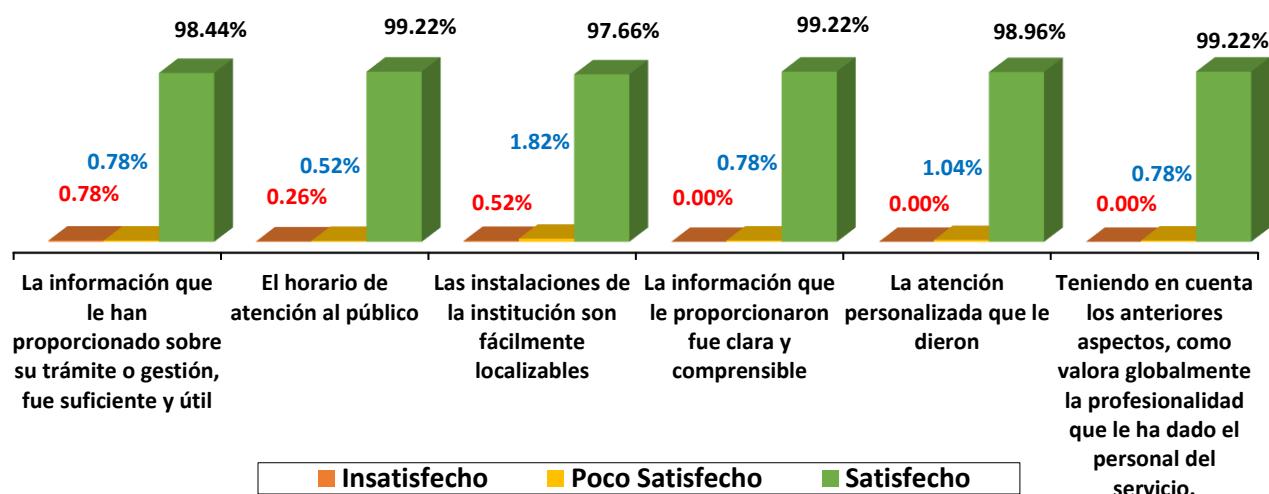
DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL



Valor global de la dimensión – Profesionalidad / Confianza en el Personal **99.67%**

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.

DIMENSIÓN: EMPATIA / ACCESIBILIDAD



Valor global de la dimensión – Empatía / Accesibilidad **98.78%**

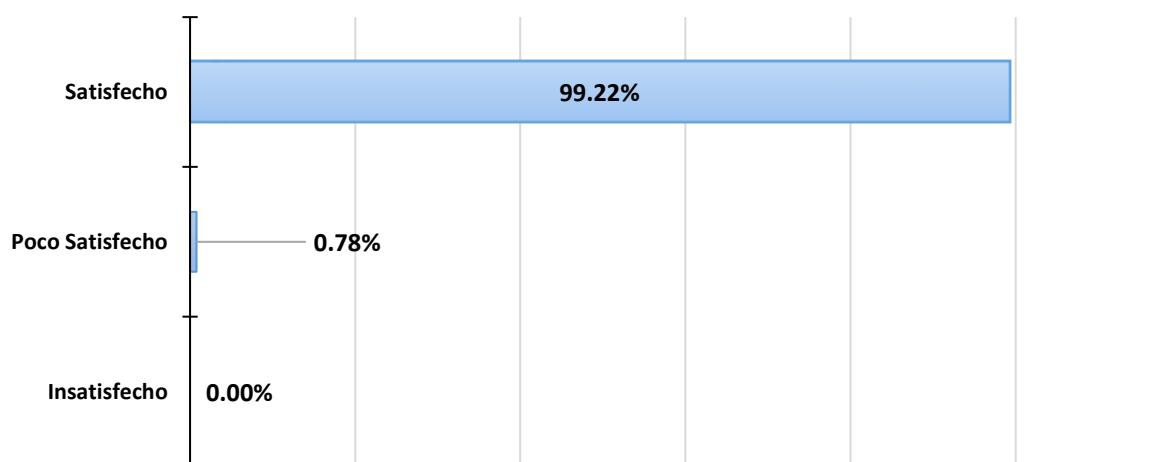
4. Resumen de la Satisfacción por Dimensión

Dimensión	Nivel de Satisfacción
Elementos Tangibles	98.10%
Eficacia / Confiabilidad	98.37%
Capacidad de Respuesta	97.19%
Profesionalidad / Confianza en el Personal	99.67%
Empatía / Accesibilidad	98.78%

5. 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?

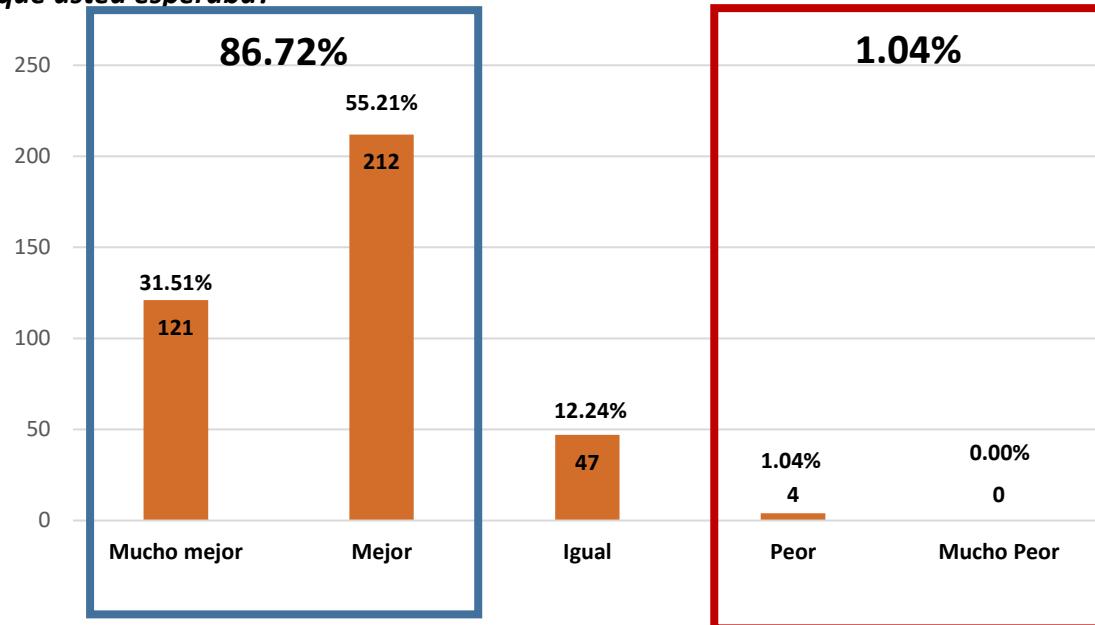
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



Adecuación de Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?	0	0.00%	3	0.78%	381	99.22%	384

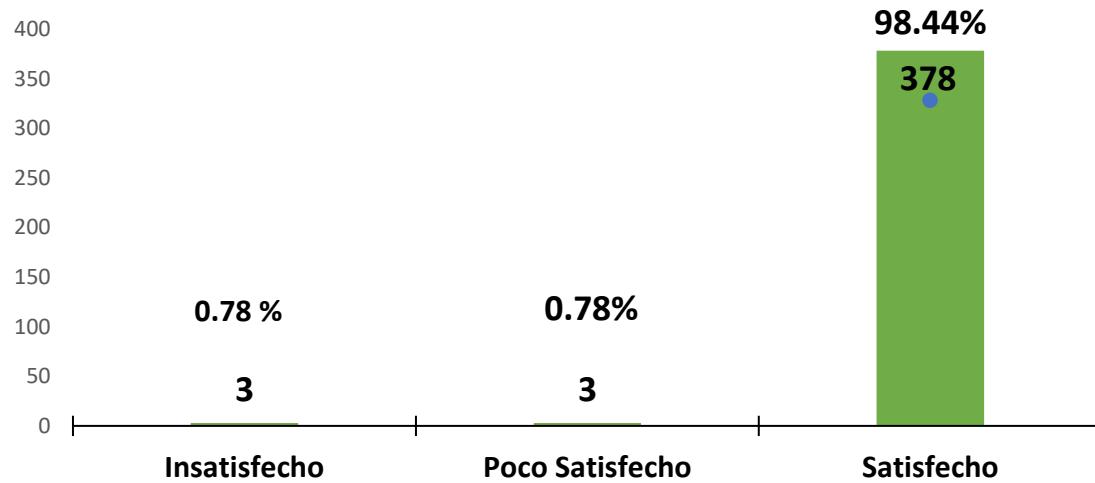
6. Satisfacción General con el Servicio Recibido Vs el Esperado

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



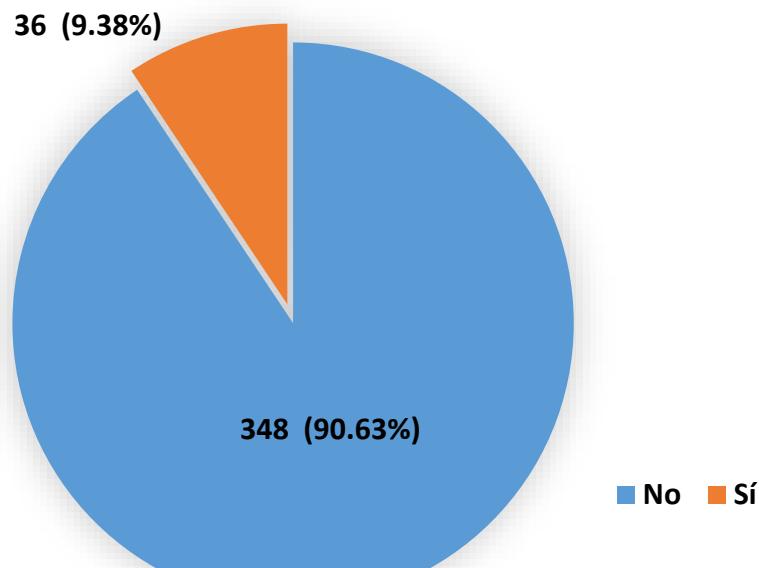
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

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



7. Contacto con las Páginas Web de las Instituciones

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

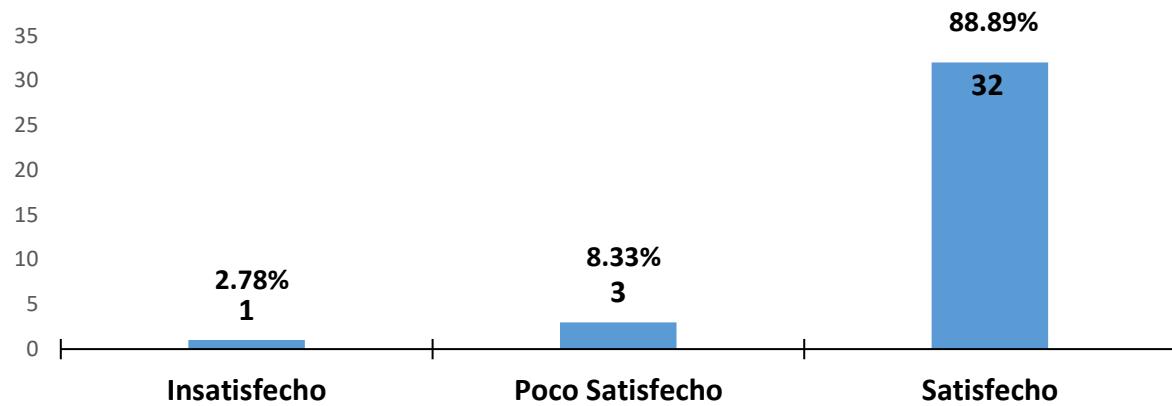


8. Motivo por el cual utilizó la página web

Servicio Solicitado	Cantidad	Porcentaje
Obtener información sobre algún servicio	21	58.33%
Enviar o completar un formulario	4	11.11%
Consulta Afiliación	3	8.33%
Descargar Formulario	3	8.33%
Afiliación Dependiente	2	5.56%
Solicitar dirección de las oficinas	1	2.78%
Preguntar estatus de servicio solicitado	1	2.78%
Solicitar reactivación hijo mayor de edad	1	2.78%
Total General	36	100.00%

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.

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió.



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?

