

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 27/Nov/2020

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 7
- 9 Anexos: Tablas y Gráficos con los resultados. 8
 - Resultados generales 8
 - Resultados por criterio individual 9

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

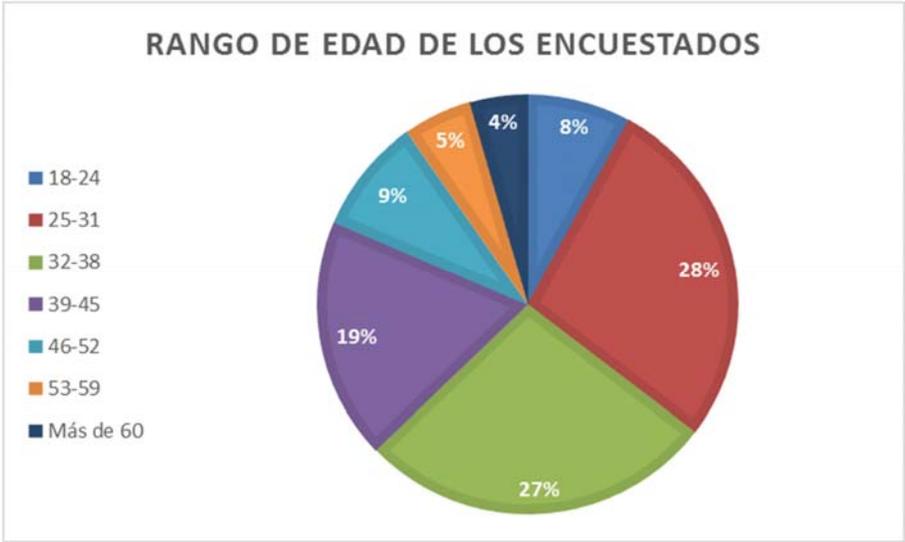
Criterio	Detalle
Universo	<p>Afiliados del SFS y el SRL que visitan la Oficina de Atención al Usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3,529 visitantes promedio mensual entre las dos Oficinas
Ámbito	<p>Debido a la situación que atraviesa el país, relacionado al COVID-19, y los riesgos para la salud que representa la ejecución de la misma, la encuesta será realizada vía correo electrónico entre los afiliados atendidos en la Oficina de Atención al Usuario de Santo Domingo y Santiago de los Caballeros.</p> <p>Con este objetivo se realizó el levantamiento de información de correo electrónico de los afiliados que estuvieron realizando contacto con nuestra institución para la gestión de algún servicio.</p>
Muestra	<p>Tamaño muestra total: 347</p> <p>Tamaño muestra en proporción a visitas cada oficina</p> <p>Santo Domingo (64.9%): 226 visitantes Santiago (35.1): 121 visitantes</p>
Método a utilizar	Correo electrónico
Fecha de trabajo	<p>La encuesta será remitida entre el 01/10/2020 y el 25/10/2020</p> <p>Se estarán recibiendo resultados por tres semanas y/o hasta completar la muestra requerida.</p> <p>La remisión de resultados al MAP será realizada entre el 10/11/2020 y el 13/11/2020.</p> <p>El procesamiento de la información, plan de acción y elaboración del informe se realizará entre el 16/11/2020 y el 04/12/2020.</p>
Realización	Para los fines de la aplicación de la encuesta se levantó la información de correo electrónico

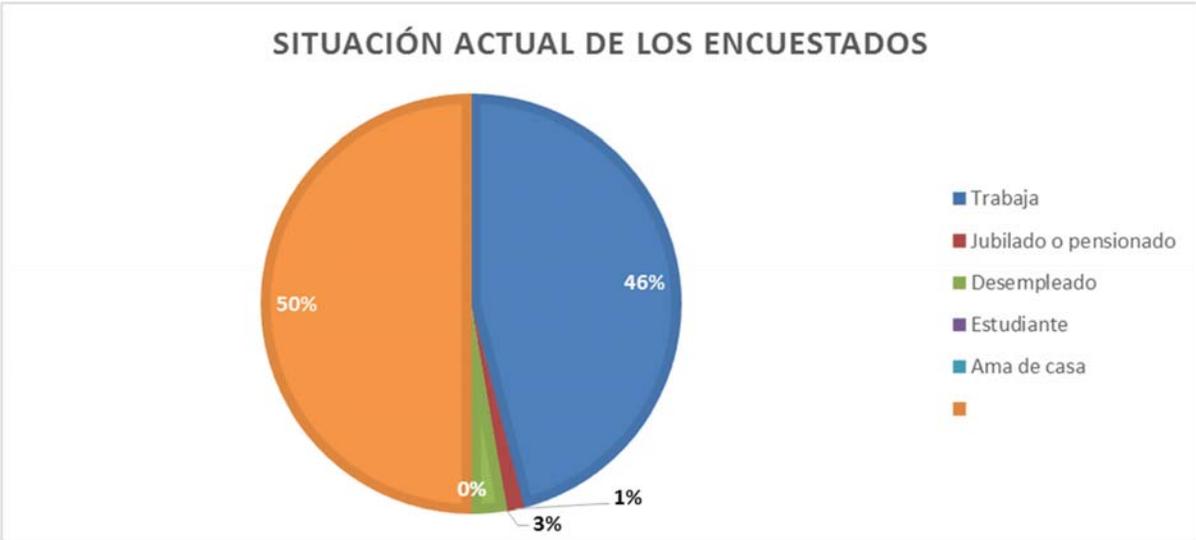
	<p>de los afiliados que contactaron a la institución y que requirieron asistencia y/o la gestión de algún servicio.</p> <p>El tabulado de la encuesta se realizará mediante la herramienta de Survey Monkey.</p> <p>El procesamiento de la información y elaboración de plan de acción estará a cargo de las áreas de servicio y la elaboración del informe estará a cargo de la Gerencia de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.</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 muestran que los proceso de atención tienen oportunidades de mejora al valorar los criterios evaluados en la encuesta obteniendo respuestas por encima de 7 en el **63.85%** de los casos y de **75.83%** al valorar si el servicio fue mejor de lo que espera.

Distribución de las características de los entrevistados:





Correspondiendo el 81.42% de los entrevistados a mujeres.

Tomando como satisfactorias las respuestas por encima de 7, obtenemos como resultado por pregunta los siguientes porcentajes:

Sobre la página web de la institución los entrevistados que indicaron haber utilizado la misma durante los últimos 6 meses dieron una valoración general de **68.70%** al servicio recibido por esta vía.

8 Plan de acción basado en los resultados

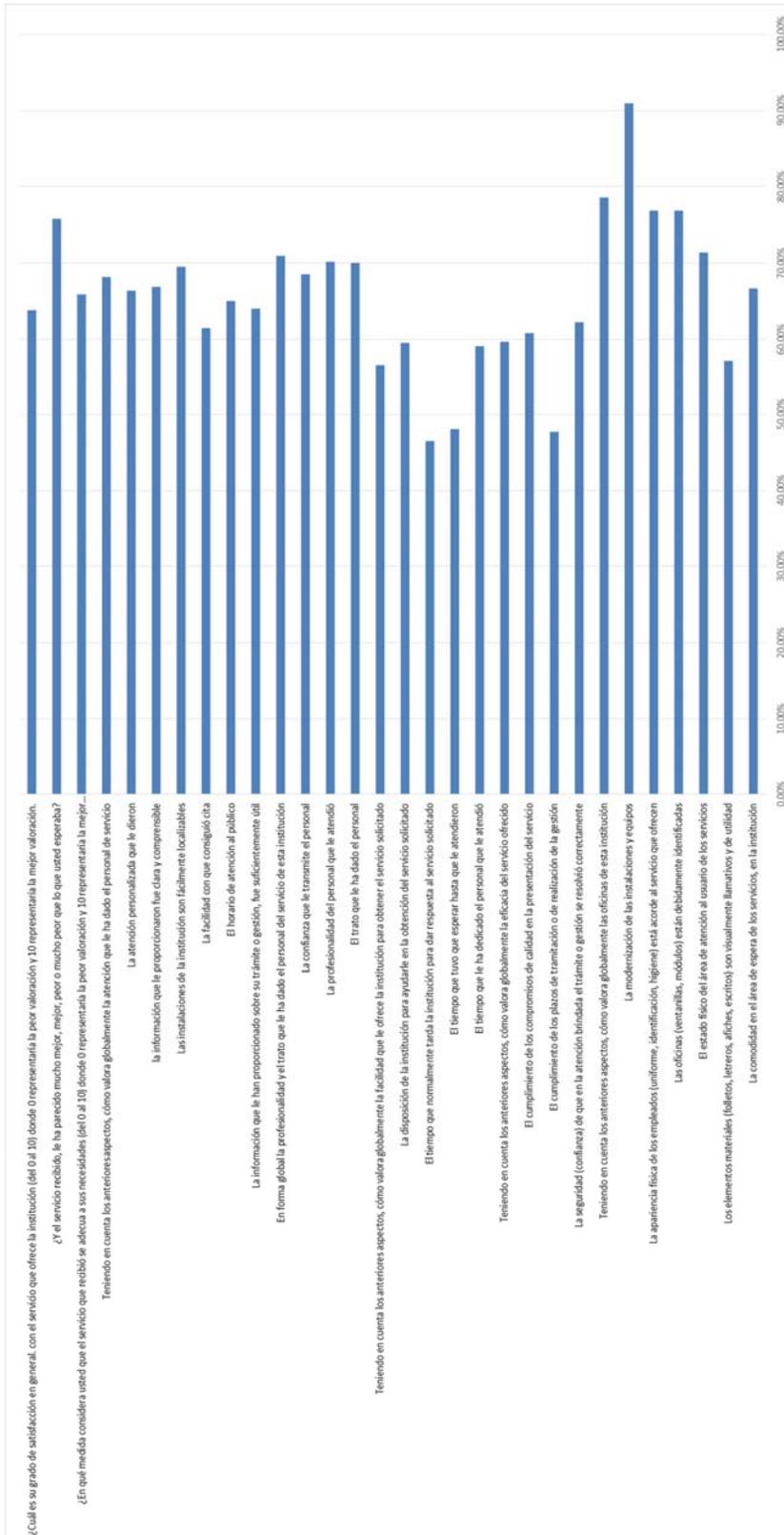
Varios de los aspectos evaluados mostraron oportunidades de mejora, algunas de las causas ya fueron identificadas y se han implementado acciones orientadas a mejorar la satisfacción de los usuarios de nuestros servicios, entre estas acciones tenemos:

- Implementación de atención por citas para disminuir los tiempos de espera y el flujo de personas en los locales.
- Implementación de una cabina de consulta de afiliación en donde los usuarios pueden realizar las consultas básicas de información sin necesidad de esperar en turno.
- Aumento de personal en el centro de atención telefónica para mejorar los tiempos de espera de atención y disminuir el abandono de llamadas.

Actualmente nos encontramos realizando análisis adicionales de los resultados para definir acciones adicionales a ser implementadas para mejorar los resultados obtenidos.

9 Anexos: Tablas y Gráficos con los resultados.

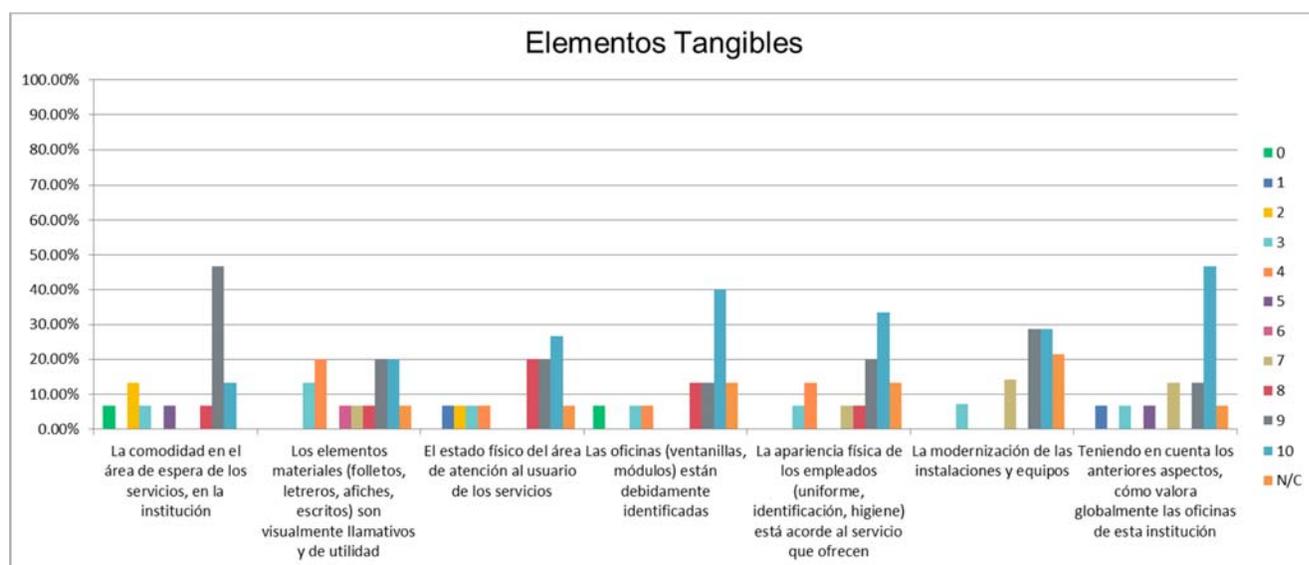
Resultados generales



Resultados por criterio individual

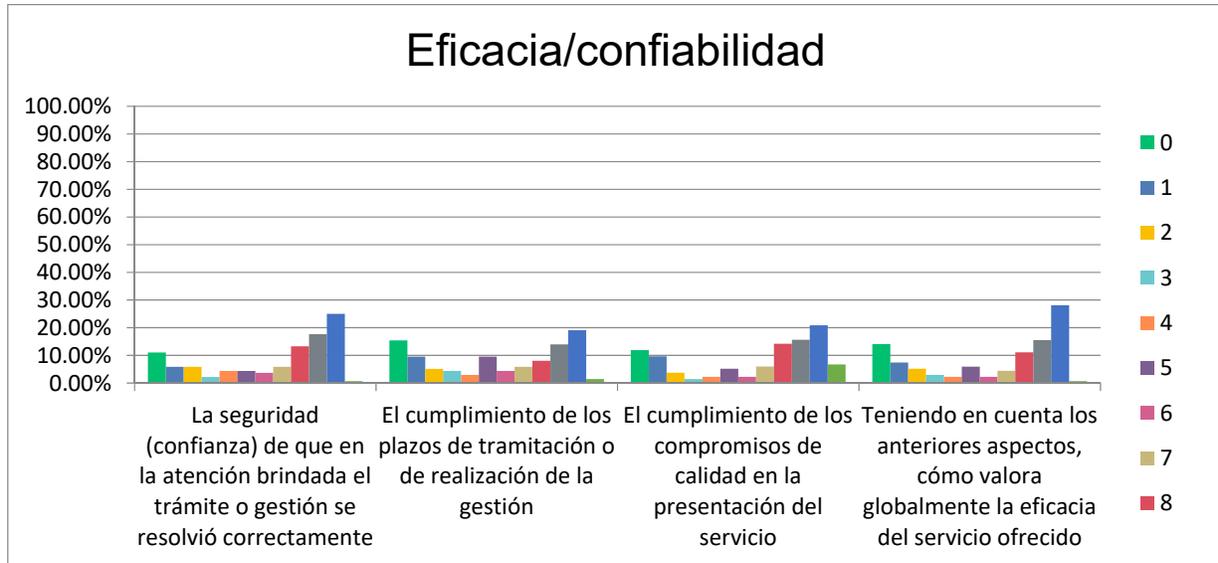
Elementos tangibles

	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	6.67%	1	0.00%	0	13.33%	2	6.67%	1	0.00%	0	6.67%	1	0.00%	0	15
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	13.33%	2	20.00%	3	0.00%	0	6.67%	1	15
El estado físico del área de atención al usuario de los servicios	0.00%	0	6.67%	1	6.67%	1	6.67%	1	0.00%	0	0.00%	0	20.00%	3	15
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	6.67%	1	0.00%	0	0.00%	0	6.67%	1	6.67%	1	0.00%	0	13.33%	2	15
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	6.67%	1	13.33%	2	0.00%	0	0.00%	0	15
La modernización de las instalaciones y equipos	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	7.14%	1	0.00%	0	0.00%	0	14.29%	2	14
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente las oficinas de esta institución	0.00%	0	6.67%	1	0.00%	0	6.67%	1	0.00%	0	13.33%	2	0.00%	0	15



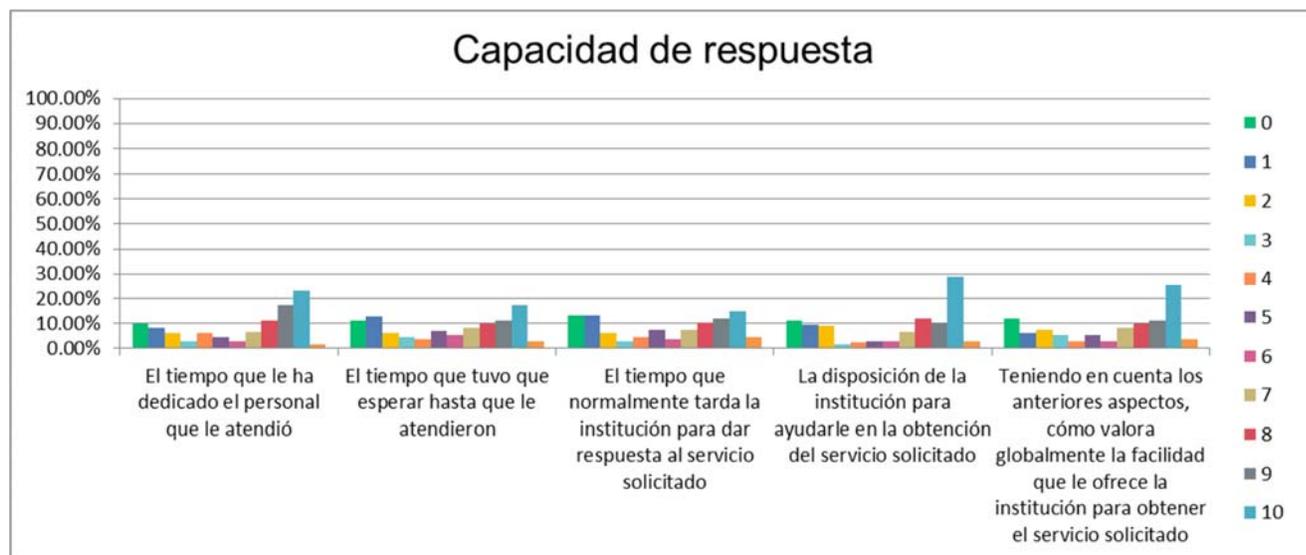
Eficacia/Confiabilidad

	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	11.03%	15.58%	8.58%	8.22%	3.44%	6.44%	6.36%	5.58%	8.13%	17.65%	24.25%	0.74%	1	136
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	15.44%	21.96%	13.51%	7.44%	6.29%	4.96%	13.44%	6.58%	8.09%	11.13%	19.12%	26.14%	2	136
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la presentación del servicio	11.94%	16.97%	13.37%	5.14%	2.24%	3.52%	7.24%	3.97%	8.14%	19.15%	21.20%	28.67%	9	134
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	14.07%	19.74%	10.51%	7.29%	4.22%	3.59%	8.22%	3.44%	6.11%	15.15%	21.28%	38.07%	1	135



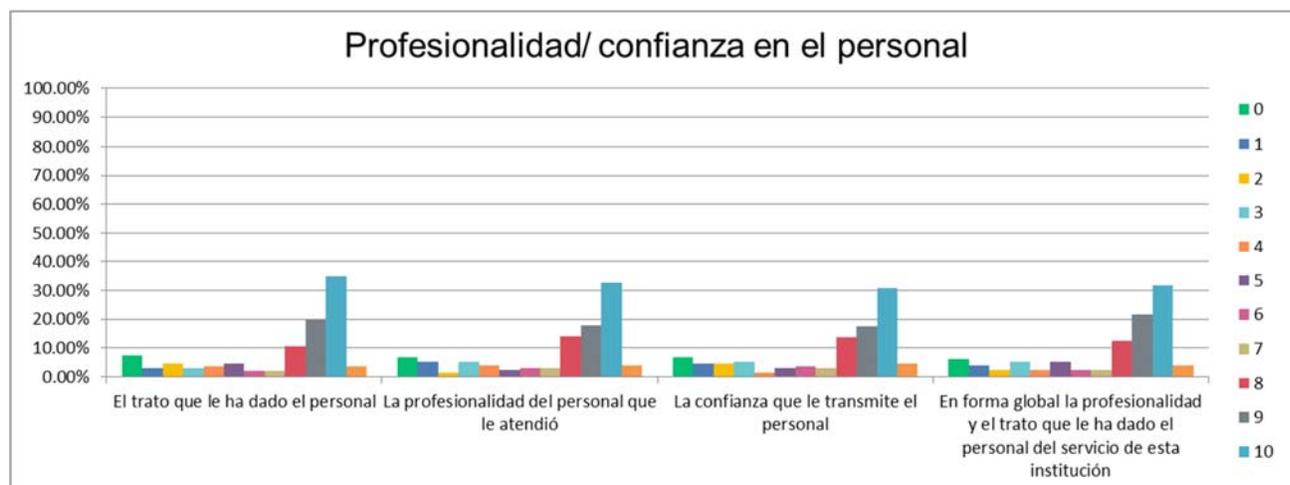
Capacidad de respuesta

	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	9.70%	13	8.21%	11	5.97%	8	2.99%	4	5.97%	8	4.48%	6	2.99%	4	6.72%	9	11.19%	15	17.16%	23	23.13%	31	1.49%	2	134
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	11.28%	15	12.78%	17	6.02%	8	4.51%	6	3.76%	5	6.77%	9	5.26%	7	8.27%	11	9.77%	13	11.28%	15	17.29%	23	3.01%	4	133
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	13.33%	18	13.33%	18	5.93%	8	2.96%	4	4.44%	6	7.41%	10	3.70%	5	7.41%	10	10.37%	14	11.85%	16	14.81%	20	4.44%	6	135
La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado	11.11%	15	9.63%	13	8.89%	12	1.48%	2	2.22%	3	2.96%	4	2.96%	4	6.67%	9	11.85%	16	10.37%	14	28.89%	39	2.96%	4	135
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	11.94%	16	5.97%	8	7.46%	10	5.22%	7	2.99%	4	5.22%	7	2.99%	4	8.21%	11	9.70%	13	11.19%	15	25.37%	34	3.73%	5	134



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	7.58%	10	3.03%	4	4.55%	6	3.03%	4	3.79%	5	4.55%	6	2.27%	3	2.27%	3	10.61%	14	19.70%	26	34.85%	46	3.79%	5	132
La profesionalidad del personal que le atendió	6.98%	9	5.43%	7	1.55%	2	5.43%	7	3.88%	5	2.33%	3	3.10%	4	3.10%	4	13.95%	18	17.83%	23	32.56%	42	3.88%	5	129
La confianza que le transmite el personal	6.92%	9	4.62%	6	4.62%	6	5.38%	7	1.54%	2	3.08%	4	3.85%	5	3.08%	4	13.85%	18	17.69%	23	30.77%	40	4.62%	6	130
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	6.20%	8	3.88%	5	2.33%	3	5.43%	7	2.33%	3	5.43%	7	2.33%	3	2.33%	3	12.40%	16	21.71%	28	31.78%	41	3.88%	5	129



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	10.61%	14	6.06%	8	6.82%	9	3.79%	5	1.52%	2	3.03%	4	3.03%	4	132
El horario de atención al público	7.69%	10	8.46%	11	4.62%	6	3.85%	5	1.54%	2	4.62%	6	2.31%	3	130
La facilidad con que consiguió cita	13.95%	18	6.98%	9	5.43%	7	1.55%	2	0.78%	1	1.55%	2	2.33%	3	129
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	10.16%	13	3.91%	5	1.56%	2	2.34%	3	2.34%	3	0.78%	1	3.91%	5	128
la información que le proporcionaron fue clara y comprensible	9.16%	12	4.58%	6	4.58%	6	3.05%	4	3.05%	4	1.53%	2	10.69%	14	131
La atención personalizada que le dieron	9.92%	13	2.29%	3	1.53%	2	7.63%	10	3.82%	5	2.29%	3	3.05%	4	131
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la atención que le ha dado el personal de servicio	8.33%	11	5.30%	7	3.03%	4	2.27%	3	3.03%	4	5.30%	7	3.79%	5	132

