



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

Junio 2021

Indice

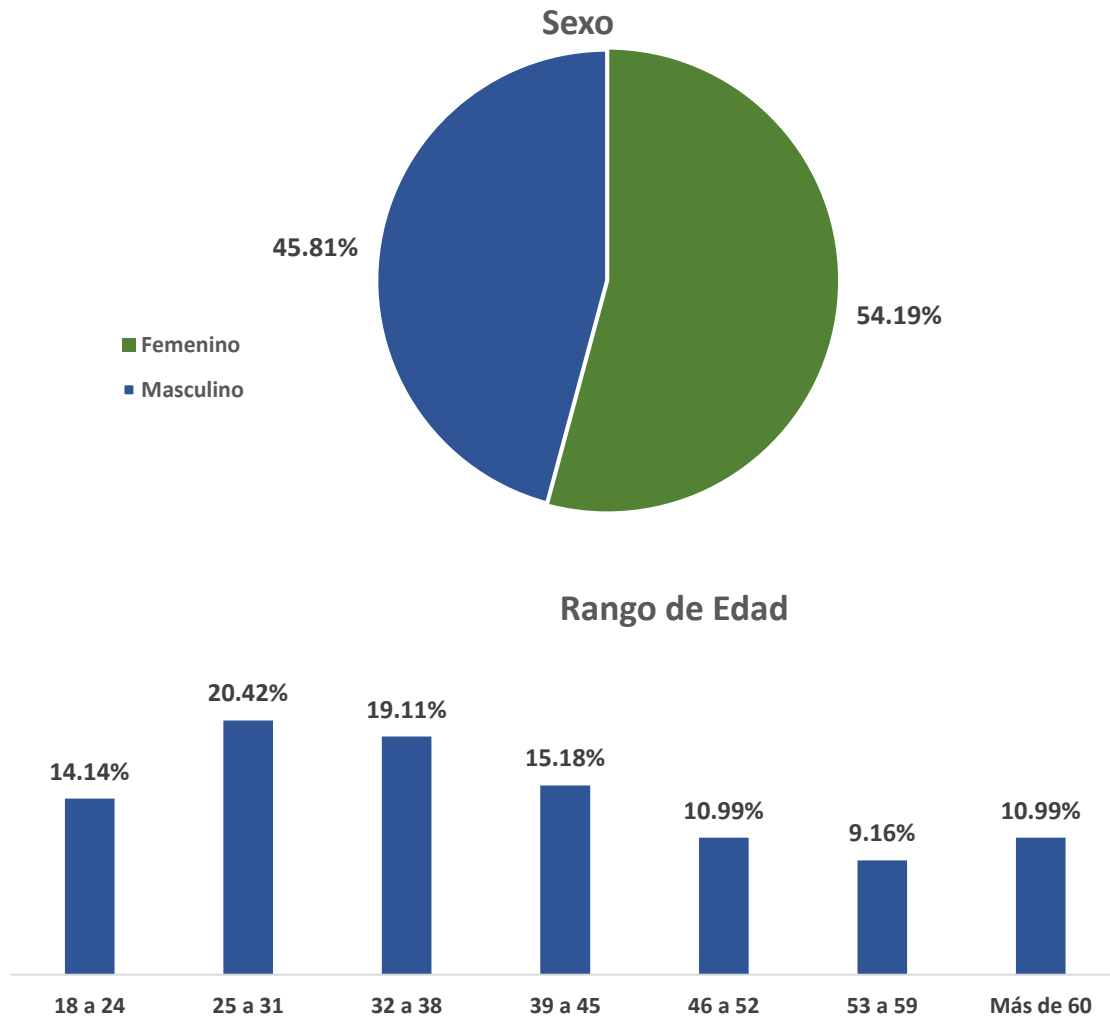
1. Ficha Técnica	3
2. Perfil del Entrevistado	4
3. Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución	6
4. Resumen de la Satisfacción por Dimensión	9
5. Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario	9
6. Satisfacción General con el Servicio Recibido Vs el Esperado	10
7. Contacto con 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:** 382 entrevistas, con un margen de error de un 5% y un nivel de confianza de un 95%.
- 1.3. **Total de encuestas realizadas:** 382 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 29 de abril al 25 de mayo 2021
- 1.8. **Responsable de realizar las entrevistas:** Unidad de Monitoreo a la Calidad de los Servicios de la Gerencia de Calidad de SeNaSa
- 1.9. **Distribución de la muestra por oficina regional:**

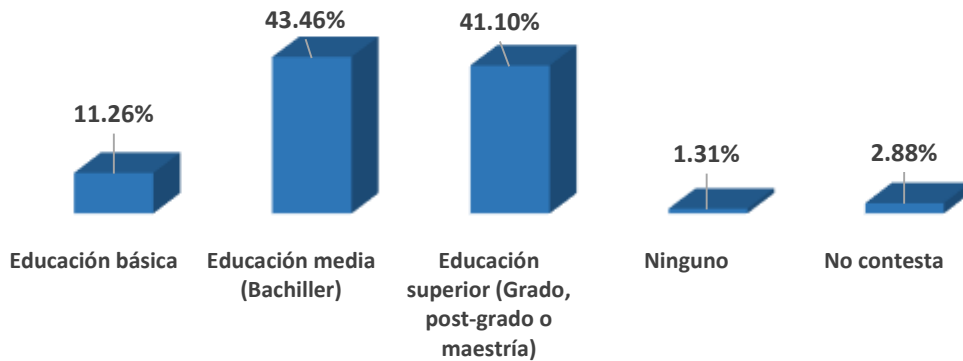
Regionales	Cantidad	%
Distrito Nacional	140	36.65%
Monte Plata	1	0.26%
Santo Domingo Este	46	12.04%
Santo Domingo Norte	26	6.81%
Santo Domingo Oeste	6	1.57%
Oficina Regional I, San Cristóbal	23	6.02%
Oficina Regional II, Santiago	31	8.12%
Oficina Regional III, San Francisco de Macorís	23	6.02%
Oficina Regional IV, Barahona	24	6.28%
Oficina Regional V, San Pedro de Macorís	25	6.54%
Oficina Regional VI, San Juan de la Maguana	14	3.66%
Oficina Regional VII, Valverde Mao	11	2.88%
Oficina Regional VIII, La Vega	12	3.14%
Total	382	100.00%

2. Perfil del Entrevistado



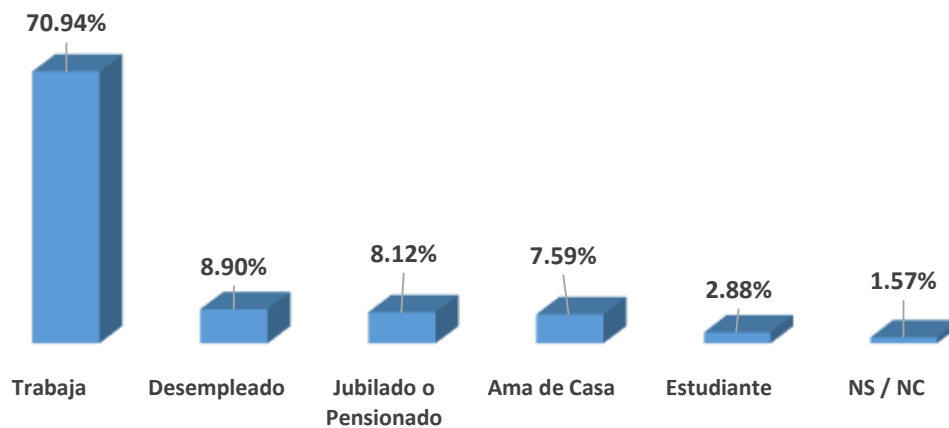
Rango de Edad	Cantidad	%
18 a 24	54	14.14%
25 a 31	78	20.42%
32 a 38	73	19.11%
39 a 45	58	15.18%
46 a 52	42	10.99%
53 a 59	35	9.16%
Más de 60	42	10.99%
Total	382	100.00%

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIO QUE REALIZÓ



Grado de estudio realizado	Cantidad	%
Educación básica	43	11.26%
Educación media (Bachiller)	166	43.46%
Educación superior (Grado, post-grado o maestría)	157	41.10%
Ninguno	5	1.31%
No contesta	11	2.88%
Total	382	100.00%

SITUACIÓN LABORAL EN LA QUE SE ENCUENTRA



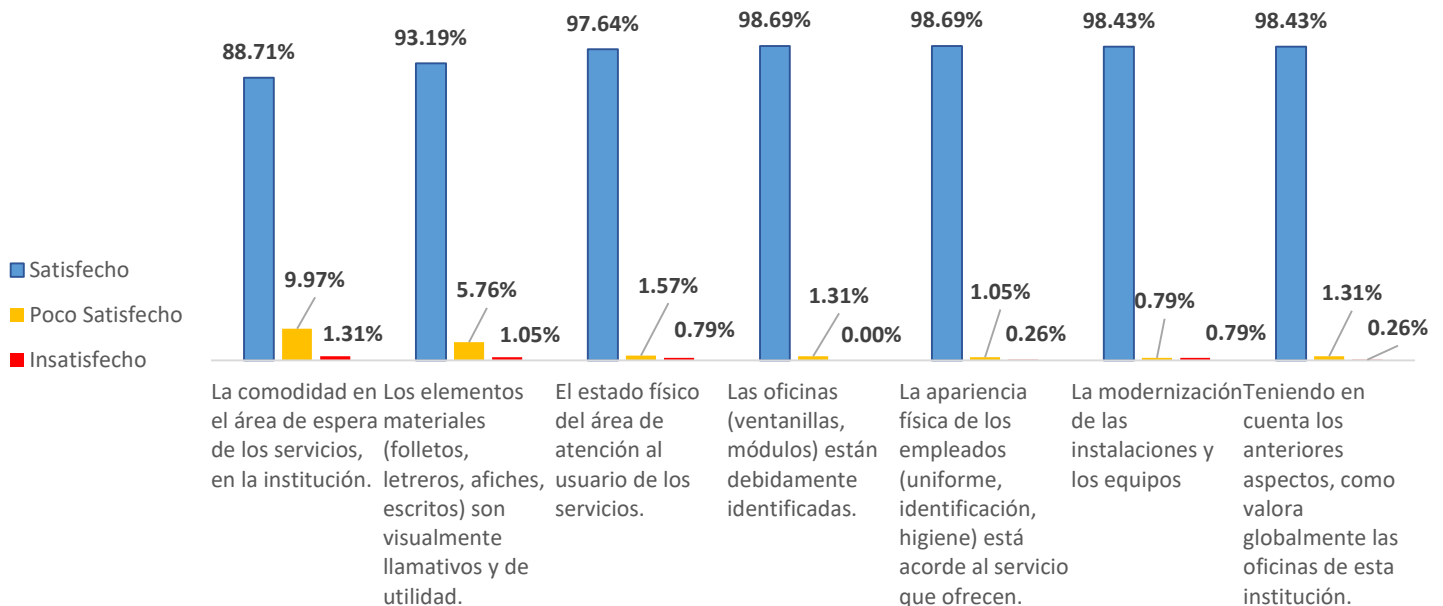
Situación en la que se encuentra	Cantidad	%
Trabaja	271	70.94%
Desempleado	34	8.90%
Jubilado o Pensionado	31	8.12%
Ama de Casa	29	7.59%
Estudiante	11	2.88%
NS / NC	6	1.57%
Total	382	100.00%

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

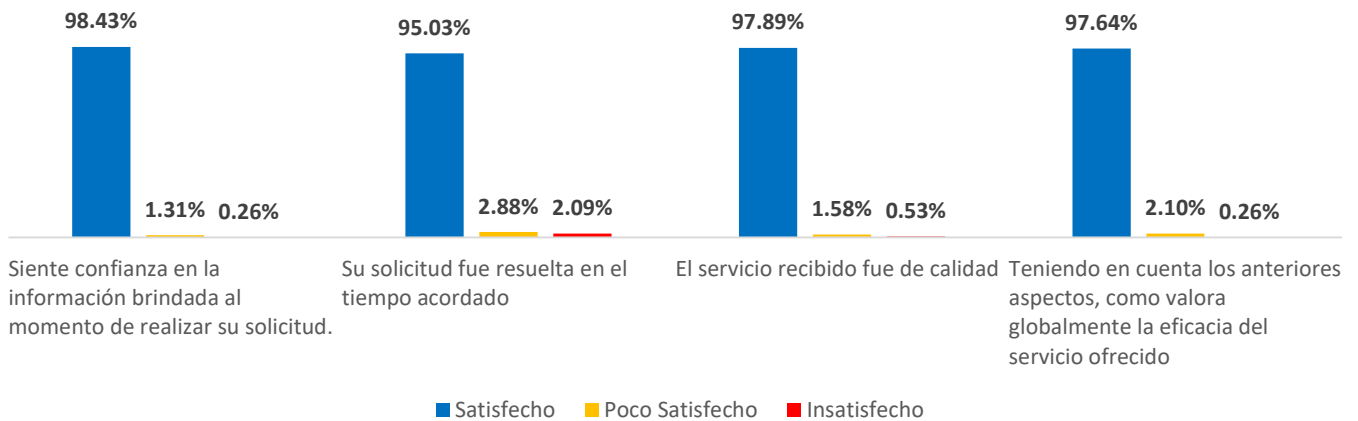


Valor global de la dimensión – Elementos Tangibles

96.25%

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.

DIMENSIÓN: EFICACIA / CONFIABILIDAD

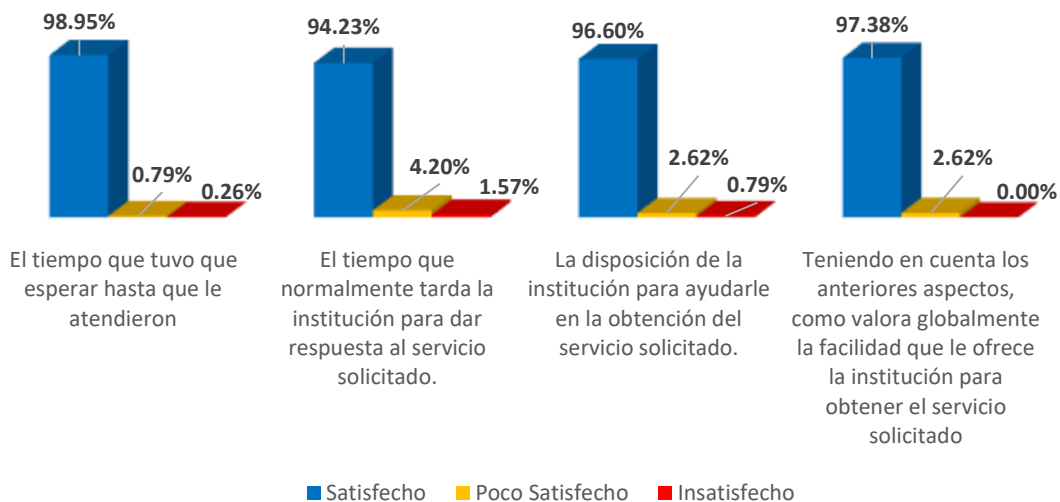


Valor global de la dimensión – Eficacia / Confiabilidad

97.25%

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.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

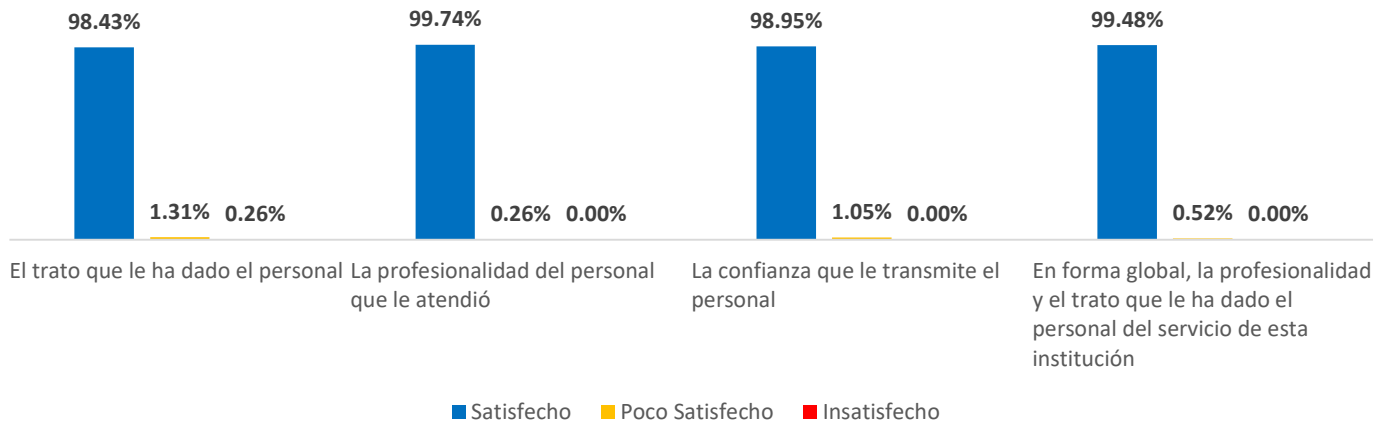


Valor global de la dimensión-Capacidad de Respuesta

96.79%

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?

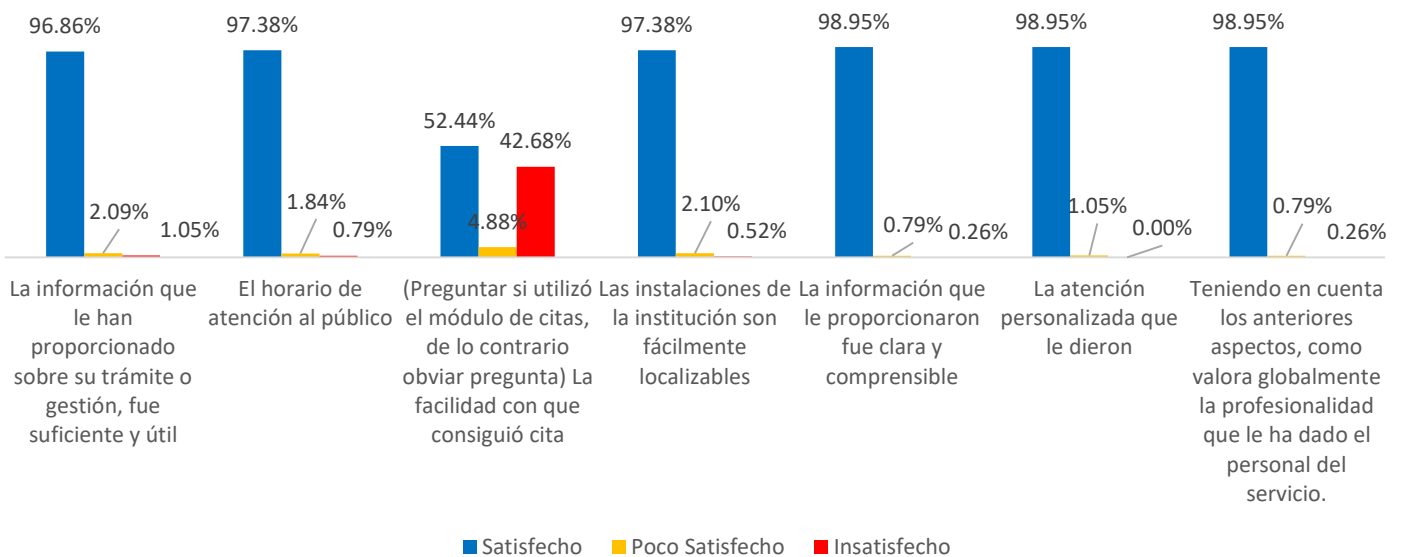
DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL



Valor global de la dimensión – Profesionalidad / Confianza en el Personal 99.15%

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: EMPATÍA / ACCESIBILIDAD



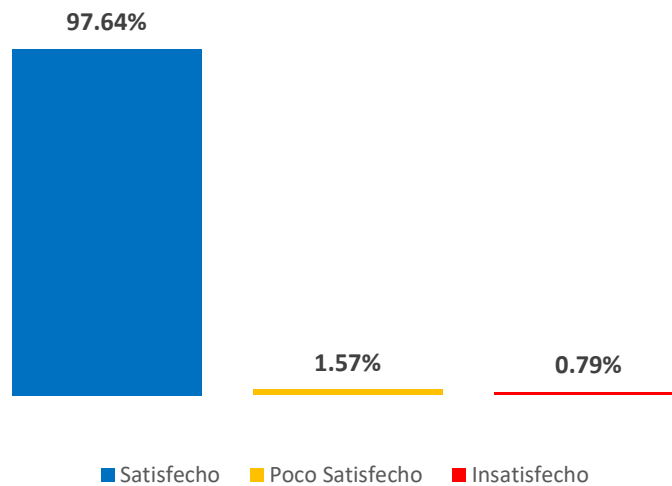
Valor global de la dimensión – Empatía / Accesibilidad 91.56%

4. Resumen de la Satisfacción por Dimensión

Dimensión	Nivel de Satisfacción
Elementos Tangibles	96.25%
Eficacia / Confiabilidad	97.25%
Capacidad de Respuesta	96.79%
Profesionalidad / Confianza en el Personal	99.15%
Empatía / Accesibilidad	91.56%

5. Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario

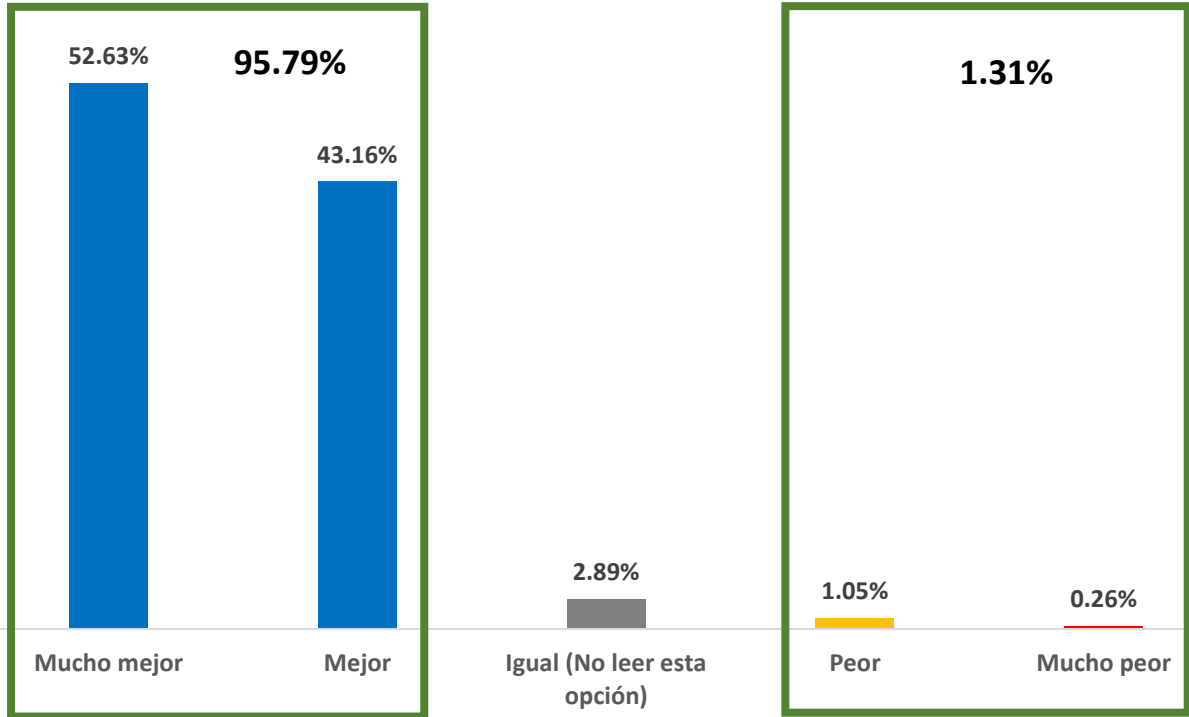
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



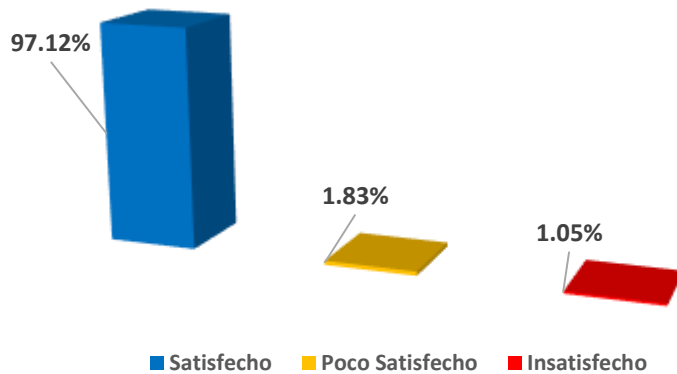
Adecuación de Servicios	Insatisfecho		Poco Satisfecho		Satisfecho		Total
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?	3	0.79%	6	1.57%	373	97.64%	382

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?

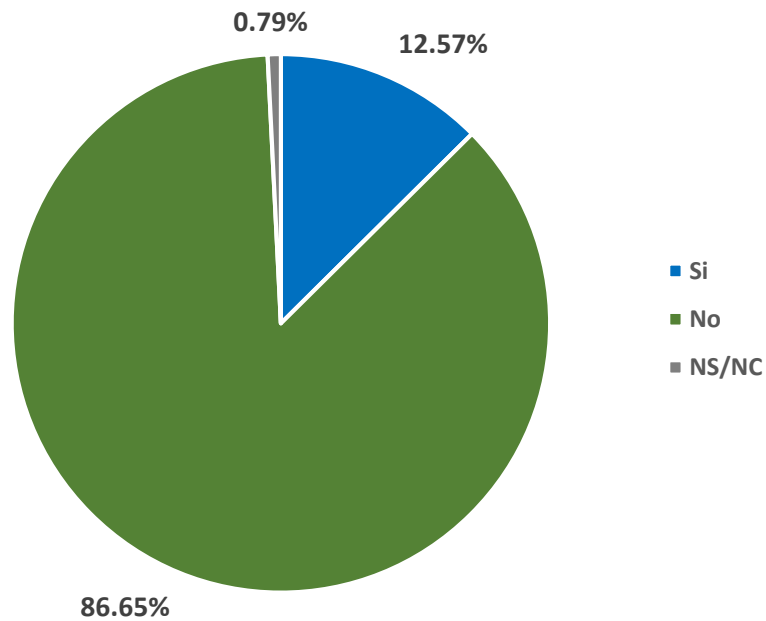


¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución	Cantidad	%
Satisfecho	371	97.12%
Poco Satisfecho	7	1.83%
Insatisfecho	4	1.05%
Total	382	100.00%

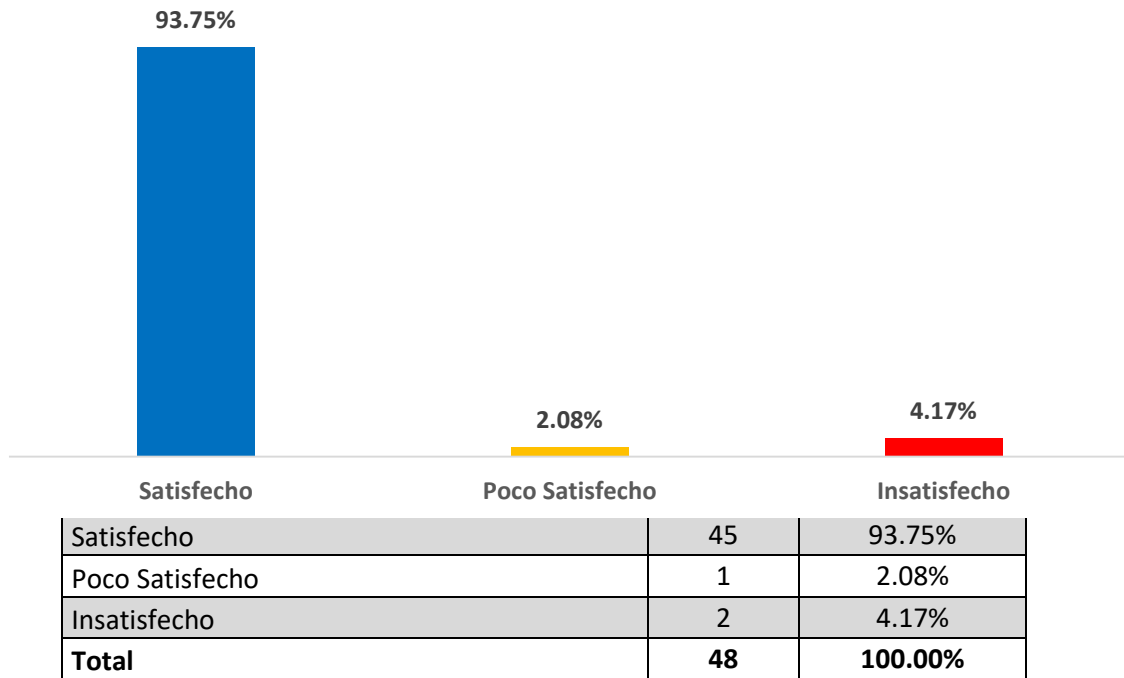
7. Contacto con las Páginas Web de las Instituciones



Contacto vía Internet	Cantidad	%
Si	48	12.57%
No	331	86.65%
NS/NC	3	0.79%
Total	382	100.00%

Servicio solicitado vía Web	Cantidad	%
Consulta Afiliación	1	2.08%
Descargar formulario	2	4.17%
Enviar o completar un formulario	4	8.33%
Localizar la oficina más cercana	1	2.08%
Obtener información sobre algún servicio	37	77.08%
Solicitar servicio	1	2.08%
solicitud de afiliación	1	2.08%
Solicitud de su plástico de su hija	1	2.08%
Total	48	100.00%

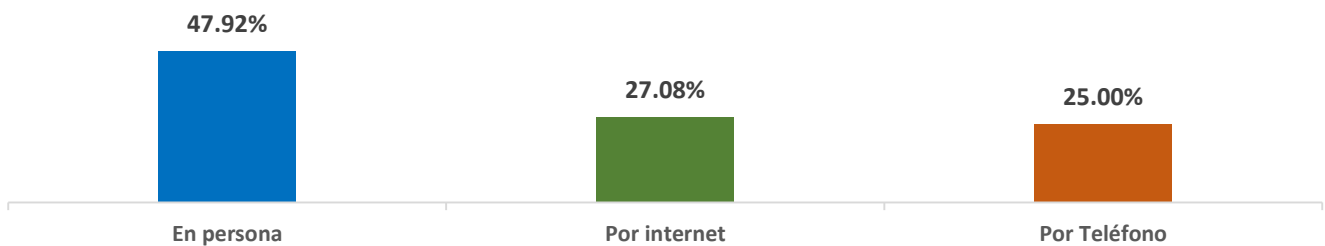
Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



9. Preferencia de contacto

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

¿Cómo preferiría contactar a la institución?



¿Cómo preferiría contactar a la institución?	Cantidad	%
En persona	23	47.92%
Por internet	13	27.08%
Por Teléfono	12	25.00%
Total	48	100.00%