

Información metodológica de la encuesta (ficha técnica)

Criterio	Detalle
<p>Universo</p>	<p>El cuestionario de la encuesta será aplicado a los Afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) que visitan la Oficina de Atención al Usuario (OFAU) Santo Domingo, y la Oficina Regional Norte (ORN) en Santiago de los Caballeros.</p> <p>Para determinar el universo, se evaluó la cantidad de visitas promedio recibidas en las áreas de atención desde enero – diciembre 2020, considerando inclusive las recibidas durante el año 2019*.</p> <p>Se recibieron en promedio 1,903 visitas por mes.</p> <p>Nota: *Durante el año 2020 y en cumplimiento con las medidas adoptadas por el Estado Dominicano ante el COVID-19 las oficinas de atención al usuario limitaron su capacidad de atención presencial durante los meses: Marzo – Agosto, migrando las operaciones institucionales hacia el teletrabajo.</p>
<p>Ámbito</p>	<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, para la aplicación de la encuesta de manera presencial se tomaron en consideración los mecanismos de seguridad estipulados en nuestro Protocolo de Actuación en el Ámbito Laboral ante el COVID19 (MACG09), el cual establece las medidas de prevención en el ámbito laboral tomando como referencia las disposiciones dictadas por el Ministerio de Salud Pública y otros organismos competentes en la estrategia nacional de contención del COVID-19, vigilando la Seguridad y Salud del personal que labora en la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL).</p> <p>Este protocolo aplica a todo el personal de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales, así como también a las personas que acudan a nuestras instalaciones como: visitas, usuarios, contratistas, proveedores, entre otros.</p> <p>La encuesta se realizó de manera presencial en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Atención al Usuario (OFAU), Av. 27 de Febrero Esq. Abraham Lincoln, Edificio Unicentro Plaza, Local No. 60, 2do. Piso, Santo Domingo, República Dominicana. • Oficina Regional Norte (ORN) Av. Juan Pablo Duarte casi Esq. Av. Estrella Sahdalá Palermo Plaza, Local No. 301, 3er Piso, Santiago de los Caballeros, República Dominicana.



Información metodológica de la encuesta (ficha técnica)

Muestra	Tamaño de la población: 1,903 visitas promedio por mes. Nivel de confianza: 95% Margen de error utilizado: +/- 5% Proporción: p/q=50/50 Tamaño de la muestra: 320 afiliados.
Método a Utilizar	Entrevista presencial en las áreas de atención.
Fecha de trabajo	Las entrevistas fueron realizadas en un período de dos (2) semanas, del 03 al 14 de mayo de 2021. El procesamiento de la información y elaboración del informe se realizó en la semana del 17 al 21 de mayo de 2021.
Ejecución	Para los fines de la aplicación de esta encuesta se dispuso un personal interno compuesto por: <ul style="list-style-type: none">• 2 Analistas de Calidad en la Gestión, de la Gerencia de Calidad en la Gestión.• 2 Representantes de las áreas de servicios (OFAU / ORN) El tabulado de la encuesta se realizó mediante la herramienta de Survey Monkey. En el siguiente link de acceso: https://es.surveymonkey.com/r/Calidad_de_los_servicios_SISALRIL_2021 El procesado de la información y elaboración del informe estuvo a cargo de la Gerencia de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Gerencia de Calidad en la Gestión: 809-227-0714 Ext. 253

