

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



**SISALRIL**  
Superintendencia de Salud  
y Riesgos Laborales

Elaborado el 17 de mayo 2021

## Contenido

Contenido .....	1
<b>1</b> Introducción.....	2
<b>2</b> ¿Quiénes somos? .....	3
<b>3</b> Objetivos Institucionales Generales .....	3
<b>4</b> Filosofía institucional .....	4
.....	4
<b>5</b> Política integral del Sistema de Gestión .....	5
<b>6</b> Información metodológica de la encuesta (ficha técnica).....	6
<b>7</b> Descripción y análisis de los resultados.....	8
<b>8</b> Plan de acción basado en los resultados .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>9</b> Planificación de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021.....	18
<b>10</b> Anexos: Tablas y Gráficos con los resultados.....	18
Resultados generales .....	¡Error! Marcador no definido.
Resultados por criterio individual.....	¡Error! Marcador no definido.

## 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 herramienta que permite al ciudadano expresar su satisfacción con respecto a los servicios brindados en el sector público, también es una fuente de oportunidades para la mejora de los procesos institucionales con miras a aumentar la satisfacción general de los ciudadanos con los servicios otorgados por esta Superintendencia, los resultados obtenidos contribuyen a la identificación y ejecución de proyectos de mejora.

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), instruye a los organismos del Estado la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para ser registradas en los sub indicadores: 01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.

## 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 integral del Sistema de Gestión

La Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) en calidad de ente supervisor y fiscalizador del SFS y SRL del SDSS, se compromete en velar por el cumplimiento del control interno, así como 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, cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 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, aplicación del autodiagnóstico de las NOBACI, autoevaluación Marco Común de Evaluación (CAF), además de 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 evaluación 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 Información metodológica de la encuesta (ficha técnica)

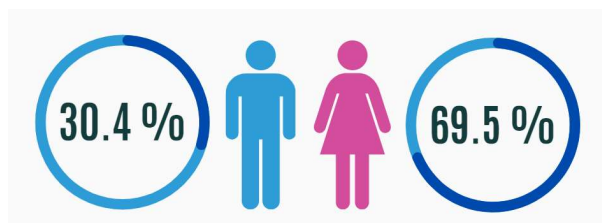
Criterio	Detalle
<p><b>Universo</b></p>	<p>El cuestionario de la encuesta será aplicado a los Afiliados del Seguro Familiar de Salud (SFS) y el Seguro de Riesgos Laborales (SRL) que visitan la Oficina de Atención al Usuario (OFAU) Santo Domingo, y la Oficina Regional Norte (ORN) en Santiago de los Caballeros.</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><b>Nota:</b> *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><b>Ámbito</b></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 <b>Protocolo de Actuación en el Ámbito Laboral ante el COVID19 (MA-CG09)</b>, 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"> <li>• <b>Oficina de Atención al Usuario (OFAU)</b>, Av. 27 de Febrero Esq. Abraham Lincoln, Edificio Unicentro Plaza, Local No. 60, 2do. Piso, Santo Domingo, República Dominicana.</li> <li>• <b>Oficina Regional Norte (ORN)</b> Av. Juan Pablo Duarte casi Esq. Av. Estrella Sahdalá Palermo Plaza, Local No. 301, 3er Piso, Santiago de los Caballeros, República Dominicana.</li> </ul>
<p><b>Muestra</b></p>	<p><b>Tamaño de la población:</b> 1,903 visitas promedio por mes.  <b>Nivel de confianza:</b> 95%  <b>Margen de error utilizado:</b> +/- 5%  <b>Proporción:</b> p/q=50/50  <b>Tamaño de la muestra:</b> 320 afiliados.</p>

<b>Método a Utilizar</b>	Entrevista presencial en las áreas de atención.
<b>Fecha de trabajo</b>	<p>Las entrevistas fueron realizadas en un período de dos (2) semanas, del 03 al 14 de mayo de 2021.</p> <p>El procesamiento de la información y elaboración del informe se realizó en la semana del 17 al 21 de mayo de 2021.</p>
<b>Ejecución</b>	<p>Para los fines de la aplicación de esta encuesta se dispuso un personal interno compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Analistas de Calidad en la Gestión, de la Gerencia de Calidad en la Gestión.</li> <li>• 2 Representantes de las áreas de servicios (OFAU / ORN)</li> </ul> <p>El tabulado de la encuesta se realizó mediante la herramienta de Survey Monkey.</p> <p>En el siguiente link de acceso:  <a href="https://es.surveymonkey.com/r/Calidad_de_los_servicios_SISALRIL_2021">https://es.surveymonkey.com/r/Calidad de los servicios SISALRIL 2021</a></p> <p>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.</p> <p>Gerencia de Calidad en la Gestión: 809-227-0714 Ext. 253</p>

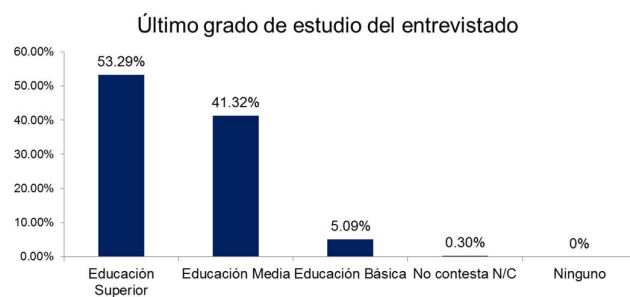
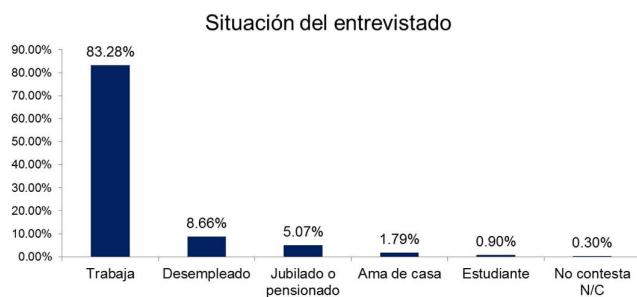
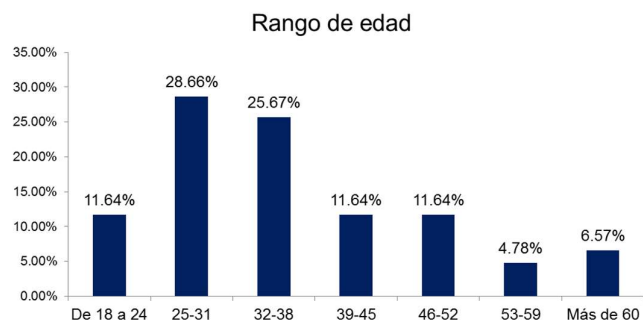


## 7 Descripción y análisis de los resultados.

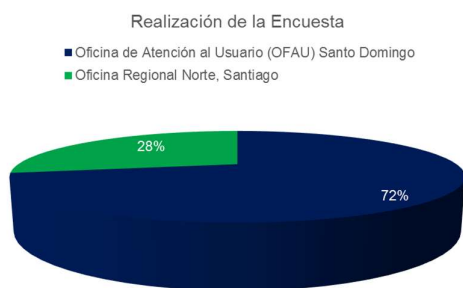
**Información demográfica relativa a los usuarios encuestados clasificados por sexo, rango de edad, nivel de profesionalización y situación laboral.**



El 69.5% de la población encuestada corresponde a mujeres y el 30.4% a hombres.



**La encuesta se realizó de manera presencial en nuestras oficinas de atención al usuario.**



**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.

Para ejecutar la encuesta se aplica un cuestionario de preguntas en base al modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad de los servicios conforme a cinco (5) dimensiones descritas a continuación:

- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- **Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Referencia:** 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 conforman la Administración Pública.

En el análisis de las dimensiones de la encuesta, los servicios evaluados corresponden a aquellos servicios entregados a los usuarios en nuestras instalaciones de manera presencial, relacionados a:

- Subsidios por Maternidad, Lactancia y Enfermedad Común.
- Afiliación, reclamaciones, actualización de datos, cobertura y cambio de ARS.
- Servicios relacionados a solicitud de informaciones y entrega de documentos.

Los cuales se miden a través de una escala que determina el nivel de satisfacción de cada una de las personas encuestadas, esta escala se especifica de la siguiente manera:

Insatisfechos			Poco satisfechos			Satisfechos			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los usuarios que respondieron entre 0 – 3 están Insatisfechos con el servicio, entre 4 – 6 Poco Satisfechos, y quienes valoraron el servicio entre 7 – 10 se sienten Satisfechos.									

### Resultados de satisfacción general de las dimensiones en base al modelo SERVQUAL.

#### Elementos tangibles

Las áreas de atención al usuario se encuentran en localidades accesibles para los ciudadanos, ubicadas en plazas comerciales como Unicentro Plaza en Santo Domingo y Plaza Palermo en Santiago de los Caballeros, ambas instalaciones cuentan con aire acondicionado, pantallas, servicios de agua y café para los visitantes.

La superintendencia obtuvo excelentes resultados en la mayoría de los elementos tangibles evaluados, la apariencia de nuestro personal de atención es muy importante para nosotros, este fue uno de los elementos mejor valorado en esta categoría con un 96% de satisfacción, estos aspectos son normados por nuestro código de vestimenta establecido en nuestra **Política de Vestimenta de empleados de la SISALRIL (PO-GH05)**.

Los usuarios valoraron la identificación de nuestras oficinas con un 96% de satisfacción, mientras que el 94% valoro satisfactoriamente la modernización de nuestras instalaciones y equipos.



Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas



La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen



La modernización de las instalaciones y equipos

El 92 % de los encuestados valoro el estado físico de nuestras áreas de atención al usuario de manera satisfactoria. Las áreas de espera para el ingreso a las instalaciones están bajo las condiciones y responsabilidades de las plazas comerciales donde se encuentran nuestras oficinas de atención, sin embargo también son acondicionadas para ofrecer a los ciudadanos condiciones seguras ante el COVID-19 entre estas se encuentran: Distanciamiento físico entre personas, ventilación, dispensadores de alcohol, termómetro, entre otros. Estas disposiciones están establecidas en nuestro **Protocolo de Actuación en el Ámbito Laboral ante el COVID19 (MA-CG09)**, El 87% de los encuestados valoro de manera satisfactoria la comodidad de nuestras áreas de espera de los servicios.



**El estado físico del área de atención al usuario de los servicios**



**La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución**



**Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad**

Nuestras áreas de atención cuentan con elementos visuales y materiales de comunicación, tales como: volantes informativos sobre nuestros servicios, televisores con información de nuestra Superintendencia, entre otras informaciones, el 70% de los encuestados valoro estos elementos de manera satisfactoria.



**Valoración general de las oficinas de esta institución**

**El 96% de los encuestados valoro de manera satisfactoria nuestras instalaciones de atención al usuario.**

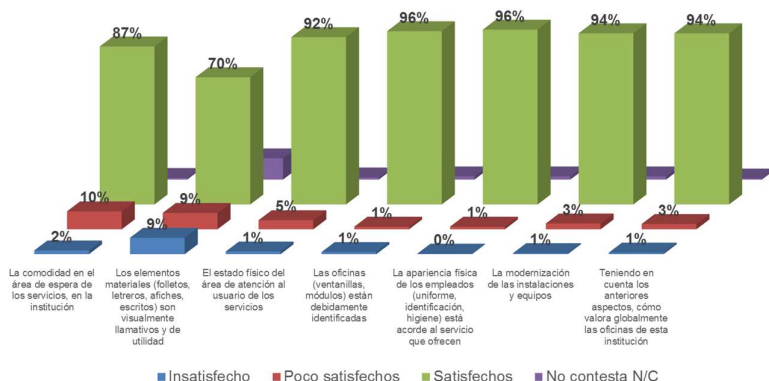
**Promedio de Satisfacción de los elementos tangibles.**

**89%**

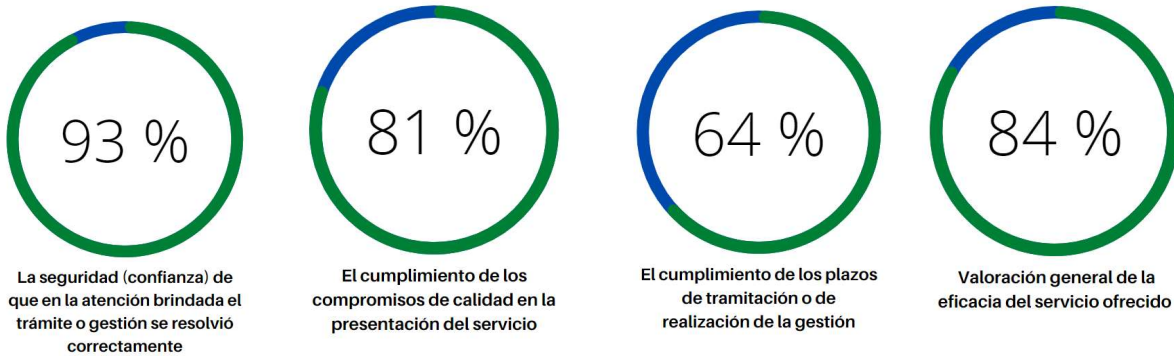
**Valoración Global**

**94%**

Elementos tangibles



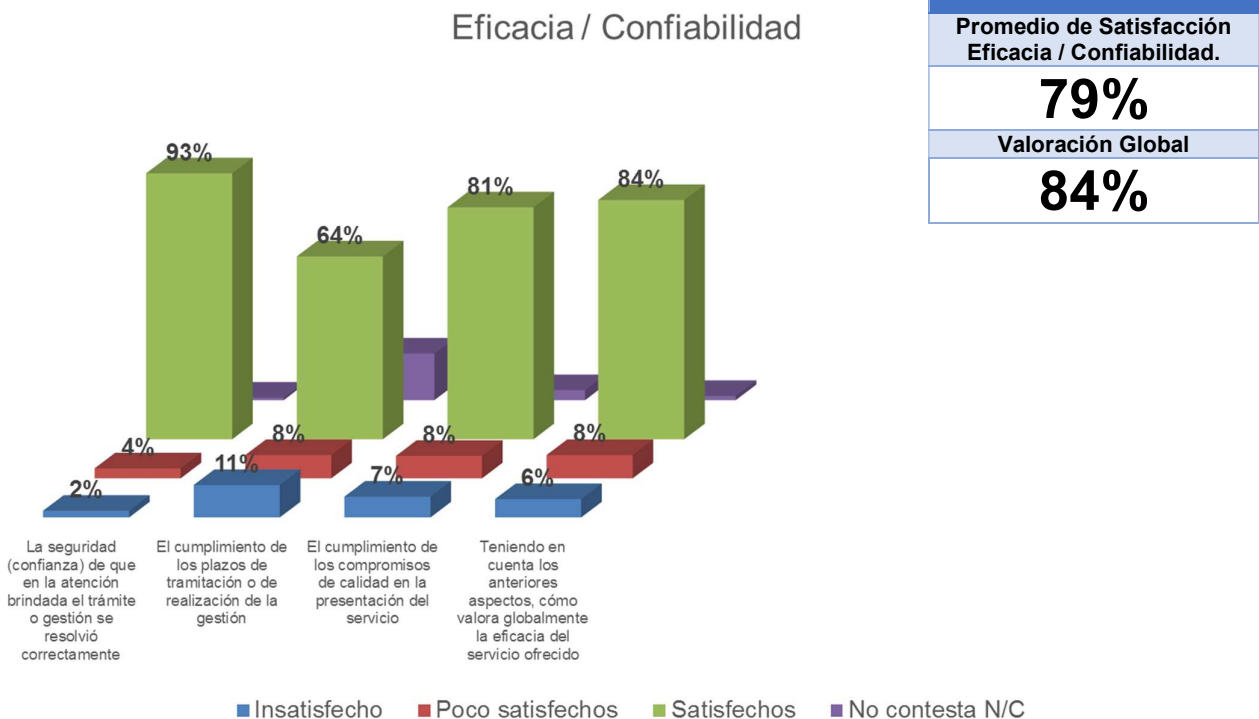
**Eficacia / Confiabilidad**



El 93% de nuestros usuarios valoran satisfactoriamente la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión solicitada se resolvió de manera correcta.

El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio fue valorado de manera satisfactoria por el 81% de nuestros usuarios, y el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión fue valorada de manera satisfactoria por el 64% de los usuarios.

**De manera general el 84% de los usuarios valoraron la eficacia del servicio ofrecido de manera satisfactoria.**



**Capacidad de respuesta.**

La SISALRIL cuenta con una Carta de Servicios institucional, la cual está disponible en nuestra página web, así como informaciones físicas de nuestros servicios disponibles para los usuarios en las áreas de atención y servicios. En esta se detalla los requisitos y procedimientos para acceder a nuestros servicios. **El 97% de los usuarios valoro de manera satisfactoria el tiempo que le ha dedicado el personal de atención en su solicitud.**

Uno de nuestros valores institucionales es la **SOLIDARIDAD** al reconocer las necesidades de los demás y actuar en consecuencia, el 91% de nuestros usuarios valoró de manera satisfactoria la disposición de nuestro personal para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

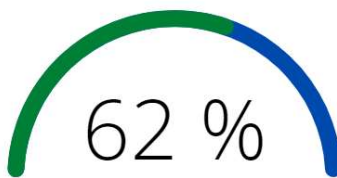


La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado



El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

Nuestras áreas de atención cuentan con manejadores de turnos (tickets), así como un sistema de citas disponible en nuestra Oficina Virtual – SISALRIL en la cual los ciudadanos pueden registrar su cita para ser atendidos en nuestras oficinas. Esto nos permite asegurar las condiciones de distanciamiento adecuadas para cumplir las disposiciones y protocolos frente al COVID-19. **El 87% de nuestros afiliados valoraron de forma satisfactoria el tiempo de espera hasta ser atendidos por nuestro personal.**



El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

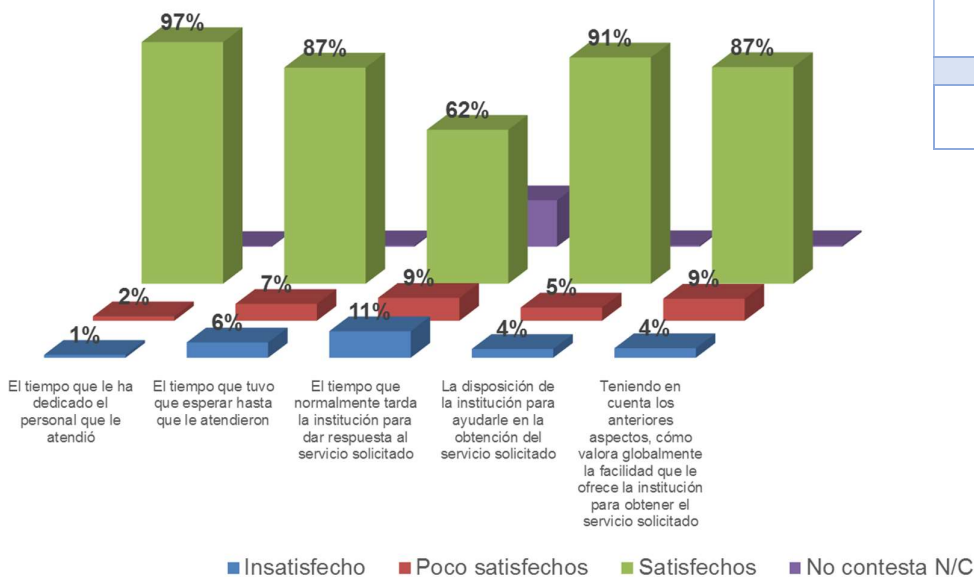


Valoración general sobre la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado

De manera general el 87% de los usuarios valoraron satisfactoriamente la facilidad que ofrece la Superintendencia para obtener el servicio solicitado.



### Capacidad de Respuesta



**Promedio de Satisfacción  
Capacidad de Respuesta.**

**84%**

**Valoración Global**

**87%**

### Profesionalidad / Confianza en el personal



El trato que le ha dado el personal



La confianza que le transmite el personal



La profesionalidad del personal que le atendió

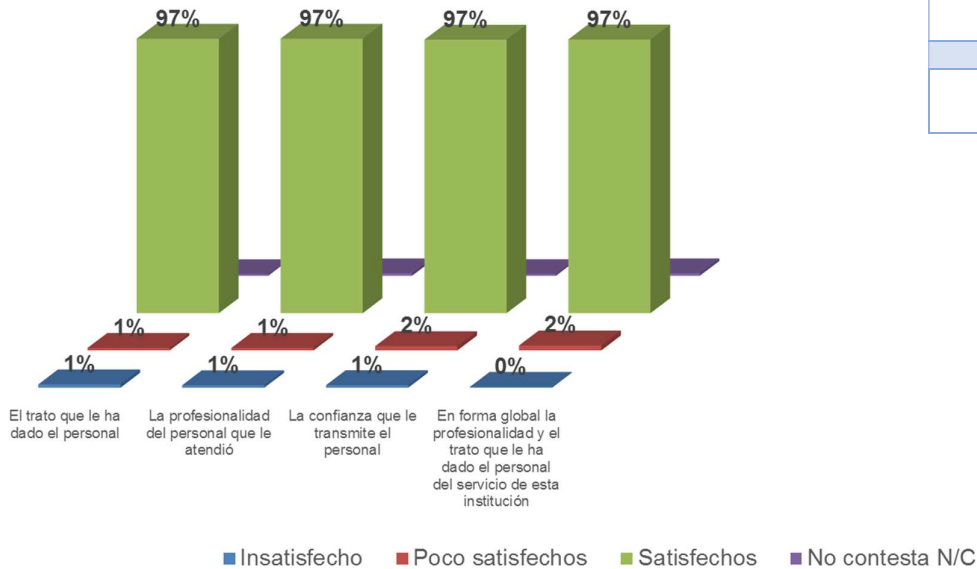


En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución

En nuestro sector Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), la profesionalidad es una variable sumamente indispensable, la superintendencia obtuvo excelentes resultados en la mayoría de los elementos, el 97% de los usuarios valoro de manera satisfactoria el trato brindado por nuestro personal así como su profesionalidad.

De igual manera el 97% manifestó su satisfacción en la confianza que le trasmite nuestro personal, el 93% de nuestros usuarios valoraron satisfactoriamente la seguridad de que en la atención brindada el trámite se resolvió correctamente.

### Profesionalidad / Confianza en el Personal



<b>Promedio de Satisfacción Profesionalidad / Confianza.</b>
<b>97%</b>
<b>Valoración Global</b>
<b>97%</b>

### Empatía / Accesibilidad

Nuestra institución cuenta con canales disponibles para información y acceso a los servicios institucionales, contamos con una Oficina Virtual disponible para nuestros usuarios, así como los canales de atención al usuario presencial en nuestras oficinas y a través de nuestro centro de contacto.

El personal de atención al usuario es consciente de los servicios que ofrece la institución a nuestros usuarios, los cuales están alineados a la Ley 87-01 y sus normas complementarias en el ámbito del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).

**Cada caso y trámite de nuestros usuarios es diferente y personalizado acorde a sus necesidades, el 98% de los usuarios valoro satisfactoriamente la atención personalizada brindada.** De igual manera fue valorada la claridad de la información proporcionada a los usuarios por nuestro personal de atención con un 97% de satisfacción.



El 95% de los usuarios valoro de manera satisfactoria la información proporcionada sobre su trámite o gestión, igual porcentaje valoro satisfactoriamente la facilidad con la que consiguió cita para ser atendido por nuestros representantes de atención al usuario.



La facilidad con que consiguió cita



El horario de atención al público



Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables



La información que le proporcionaron fue clara y comprensible

Nuestro horario de atención al usuario fue valorado por el 88% de los usuarios de manera satisfactoria, mientras que el 97% de los usuarios valoro satisfactoriamente la información proporcionada, nuestras instalaciones de atención al usuario están ubicadas en plazas comerciales de fácil acceso a nuestros usuarios razón por la cual el 85% de los encuestados valoro satisfactoriamente este aspecto.

**De manera general el 96% de los usuarios considera satisfactoria la atención que le ha dado nuestro personal de servicio.**

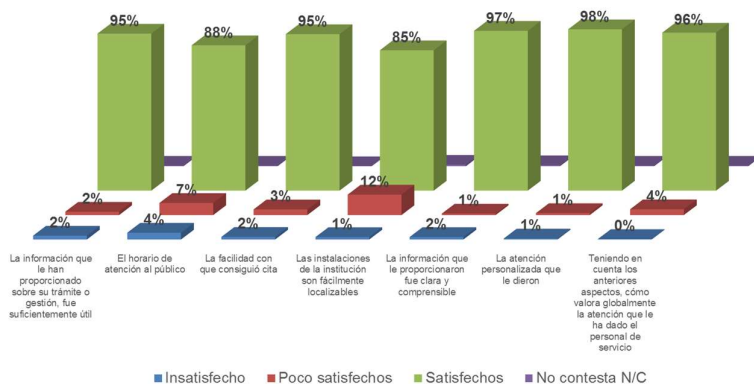


Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la atención que le ha dado el personal de servicio

90 %

¿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.

#### Empatía / Accesibilidad



**Promedio de Satisfacción  
Empatía / Accesibilidad**

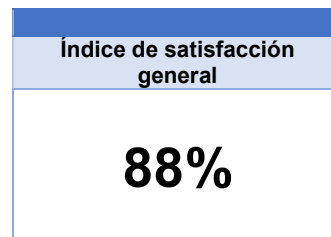
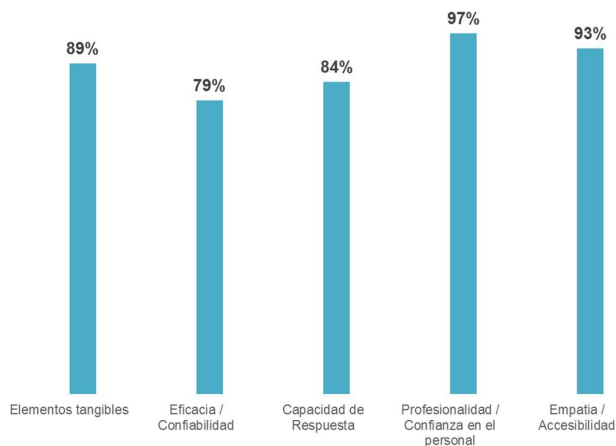
**93%**

**Valoración Global**

**96%**



### Resumen satisfacción promedio por dimensión.

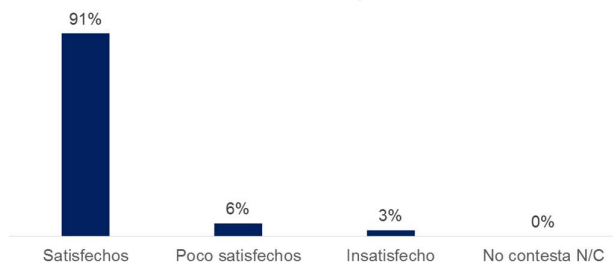


### Comparación de la satisfacción general del servicio esperado vs. el servicio recibido.

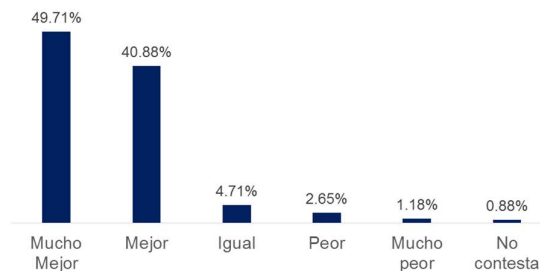
**Servicio Recibido:** El **91%** de nuestros usuarios manifestó su satisfacción con el servicio que ofrece nuestra institución.

**Servicio Esperado:** El **91%** de nuestros usuarios manifestó que el servicio recibido es mejor y mucho mejor de lo que esperaba.

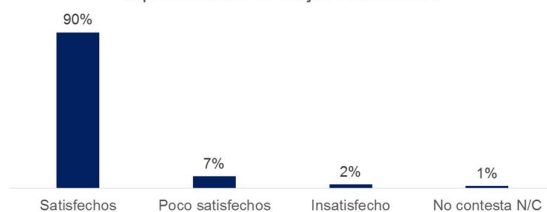
¿Cuál es su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



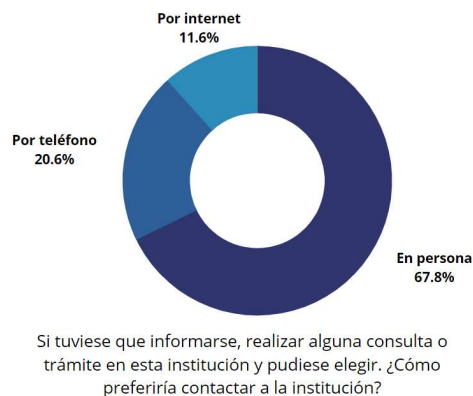
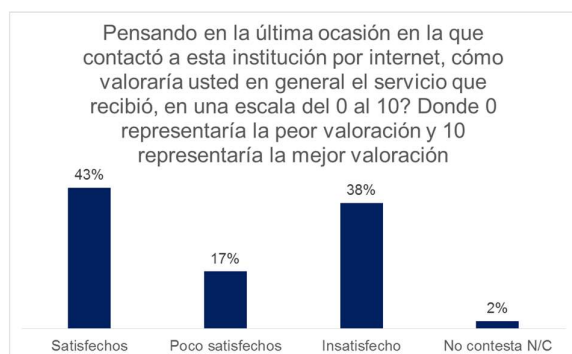
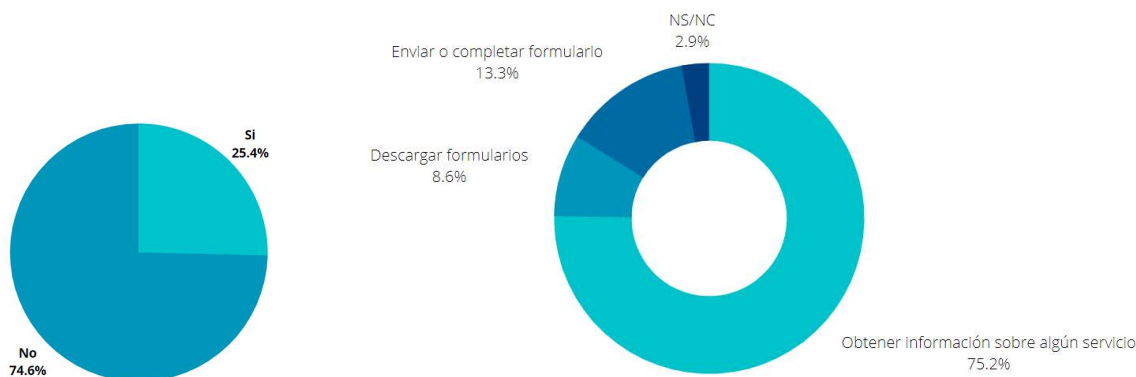
¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



¿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.



Al evaluar si nuestros usuarios han contactado en los últimos 6 meses a nuestra institución vía internet el 74.6% manifestó que no, mientras que el 25.4% manifestó contactar nuestra institución. El 75.2% utilizó nuestra pagina web para obtener información sobre algún servicio.



## 8 Planificación de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021.

La encuesta será implementada de acuerdo a la programación del Plan Operativo anual 2021, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, de la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales SISALRIL.



### Vista del POA 2021 que muestra la planificación de la Encuesta Nacional de encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos para el año 2021.

Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales																										
Plan Operativo Anual 2021																										
Dirección de Planificación y Desarrollo																										
Producción Rutinaria																										
ALINEACIÓN CON EL SII-EMAFIA (A-G-2019)				PROGRAMA OPERATIVO				ACTIVIDADES Y SUS ATRIBUCIONES																		
Macro Proceso	Proceso	Objetivo del Proceso	Producto	Resultado Esperado	Meta Trimestral				Medio de verificación	Cronograma												Responsable e Involucrados				
					Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12																
					Meta A	Meta B	Meta C	Meta D																		
3. Gestión de la implementación, mantenimiento y mejora del SG	3.2 Seguimiento y monitoreo de los procesos		R.3.2.1.0P.0.5 Medición y seguimiento de la satisfacción del usuario	R.3.2.1.0P.0.5.2.1 Operada, coordinada y ejecutada la encuesta de satisfacción anual de julio 2021	N/A	R.3.2.1.0P.0.5.2.1 B Diseñada, coordinada y ejecutada la encuesta de satisfacción anual de julio 2021.	N/A	N/A	R.3.2.1.0P.0.5.2.1.8 Cierre de propuesta enviada -Encuesta lista en plataforma seleccionada -Informe de encuesta -Forma de revisión de resultados al MAP	1. Elaborar propuesta de cronograma y ejecución.															Gerente de Calidad en la Gestión Analistas de Calidad en la Gestión OFAU / OSA	
										2. Clasificar y elaborar encuesta en plataforma digital.																
										3. Realizar encuesta presencial.																
										4. Analizar información y elaborar plan de acción con los áreas involucradas.																
										5. Elaborar informe de encuesta.																
										6. Realizar informe de resultados al MAP																

