



INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA JUNIO 2023

Departamento de Planificación y Desarrollo

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
MUESTRA POR REGION	5
METODOLOGÍA	9
PARAMETRO DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A USUARIOS	11
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A USUARIOS	21
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO	26
PLAN DE ACCIÓN	29



INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios respecto a la calidad de los Servicios Presenciales y Virtuales ofrecidos por la ARS SEMMA.

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuarios sobre los Servicios ofrecidos en la institución se inició el día 24 de Abril y se concluyó el 31 de Mayo del año 2023, se realizó con 385 muestras para Servicios Presenciales y 384 muestras para Servicios Virtuales, estas fueron aplicadas en el Hospital Semma Santo Domingo, el Hospital Semma Santiago, en las oficinas provinciales, en la oficina principal de la ARS SEMMA y por llamadas telefónicas.

El informe esta realizado siguiendo los lineamientos descritos en la resolución número 03-2019, la cual establece el proceso de estructuración de la Encuesta de Satisfacción a usuarios en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y conforme a los parámetros del modelo SERVQUAL.



FICHA TECNICA

1. Población:

- Servicios Presenciales: 10,536.62
- Servicios Virtuales: 5,286.69

2. Ámbito:

Las encuestas serán aplicadas en todas las oficinas provinciales y regionales, stand y servicios en líneas de la institución.

3. Muestra:

Con un error general de 5.0%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

3.1 Muestra de servicios presenciales por región (Ver página 6,7,y 8 para el detalle de las muestras):

- **Región norte o cibao:** 92 encuestas
- **Región este:** 267 encuestas
- **Región sur:** 26 encuestas

Para un total de 385 muestras de Servicios de Salud y Servicios de Afiliación

3.2 Muestra de Servicios Virtuales:

384 muestra de Servicios de Salud y Servicios de Afiliación

4. Método a utilizar:

Cuestionario presencial y llamadas telefónicas

5. Fecha de levantamiento:

Del 24 de Abril 2023 - 31 de Mayo 2023

6. Responsable:

Departamento de Planificación y Desarrollo

MUESTRA POR REGION (NORTE)

Region Norte							
Servicios	Provincias						
	HDSS(Santiago)	Puerto Plata	La Vega	Bonao	San Francisco de Macoris	Nagua	Mao
Informaciones Generales	0	0	0	7	0	0	0
Solicitud de nuevo carnet y/o Duplicado	1	0	0	0	3	0	1
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	14	3	7	2	17	3	1
Inclusión de Dependientes Directos (Conyuge, Hijos e Hijastros)	2	0	0	0	1	0	1
Inclusión de Dependientes Adicionales (Suegros, Hijos e Hijastros mayores de 21, Padres, Madres)	0	0	0	2	0	1	0
Traspaso Ordinario	0	0	0	0	0	1	0
Afiliación Plan Especial (Jubilados y Pensionados de INABIMA Y HACIENDA)	1	0	0	0	0	0	0
Inclusión de Dependientes a Planes complementarios (Plan Semma Plus, Plan Magisterial)	0	1	0	0	0	1	0
Afiliación de Planes (Plan Maestros fallecidos, Plan Semma plus, Plan Voluntario)	1	0	0	0	0	0	1
Reembolso de Servicios de Salud	0	0	0	0	1	0	0
Exclusión de Planes (Magisterial Maximo, Semma Plus, Magisterial)	1	0	0	0	0	0	0
Exclusión de Dependientes (Adicionales y Directos)	2	0	0	0	0	0	0
Carta Sobre Cobertura	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de Titularidad	1	0	0	0	0	0	0
Afiliación de Titular al Regimen Contributivo	1	0	0	0	0	0	0
Solicitud de Autorizacion descuento adicionales	0	0	0	0	0	0	0
Nuevo Ingreso PyP	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de Medicamentos PyP	0	0	0	3	8	0	0
Actualización de Documentos	0	0	2	0	1	0	0
Subtotal	24	4	9	14	31	6	4
Total	92						

MUESTRA POR REGION (ESTE)

Region Este				
Servicios	Provincias			
	Sede Distrito Nacional	HDSSD (Hospital)	Mega Centro	La Romana
Informaciones Generales	11	15	0	0
Solicitud de nuevo carnet y/o Duplicado	19	0	1	1
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	34	119	4	1
Inclusión de Dependientes Directos (Conyuge, Hijos e Hijastros)	2	0	2	0
Exclusión de Dependientes (Adicionales y Directos)	1	1	0	0
Carta Sobre Cobertura	1	0	1	0
Afiliación de Titular al Regimen Contributivo	1	0	0	0
Nuevo Ingreso PyP	0	1	0	0
Solicitud de Medicamentos PyP	0	38	1	0
Actualización de Documentos	1	12	0	0
Subtotal	70	186	9	2
Total	267			

MUESTRA POR REGION (SUR)

Region Sur				
Servicios	Provincias			
	Azua	Barahona	San Cristobal	San Juan
Informaciones Generales	2	0	5	0
Solicitud de nuevo carnet y/o Duplicado	1	1	1	3
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	0	1	1	2
Inclusión de Dependientes Directos (Conyuge, Hijos e Hijastros)	1	1	0	0
Inclusión de Dependientes Adicionales (Suegros, Hijos e Hijastros mayores de 21, Padres, Madres)	0	1	0	0
Exclusión de Dependientes (Adicionales y Directos)	1	0	0	0
Carta Sobre Cobertura	1	0	0	0
Solicitud de Medicamentos PyP	0	1	1	0
Solicitud de Autorizacion descuento adicionales	1	0	0	0
Actualización de Documentos	0	1	0	0
Subtotal	7	6	8	5
Total	26			

Muestra de encuestados de manera virtual a usuarios

Servicio	Muestra
Actualizacion de datos	2
Actualizacion de documentos	12
Cambio de titularidad regimen contributivo	2
Certificacion o carta de afiliacion	1
Certificacion o carta de coberturas	1
Exclusion de dependientes adicionales	3
Exclusion de dependientes directos	2
Exclusion de Plan Magisterial Maximo	1
Inclusion de dependiente a Plan SEMMA Plus	8
Inclusion de dependientes adicionales	12
Inclusion de dependientes directos	24
Informaciones	105
Nuevo ingreso PyP	7
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	109
Solicitud de autorizacion de descuentos	4
Solicitud de carné digital	9
Solicitud de medicamentos SEMMA Plus	10
Solicitud de medicamentos PyP	72
Total	384

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Dimensiones

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Capacidad de Respuesta: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

Seguridad: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

PARAMETRO DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho

7-10

Poco Satisfecho

4-6

Insatisfecho

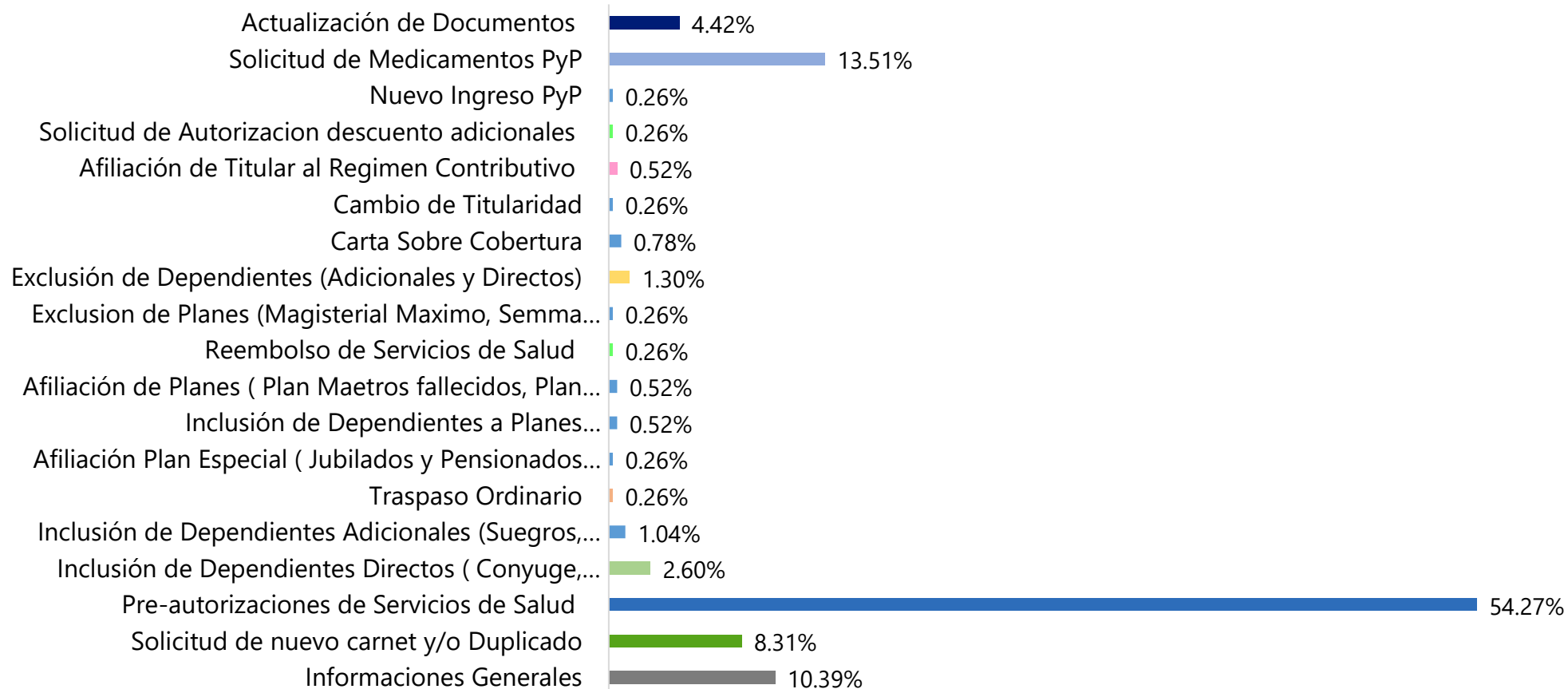
0-3



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios

Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

Porcentaje de respuesta

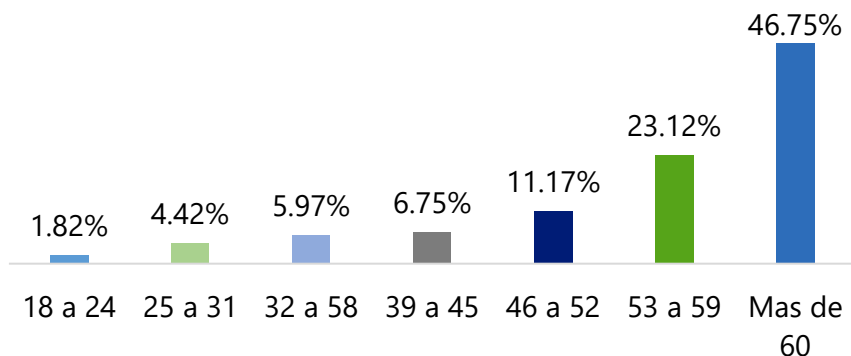


Total de respuestas:
385

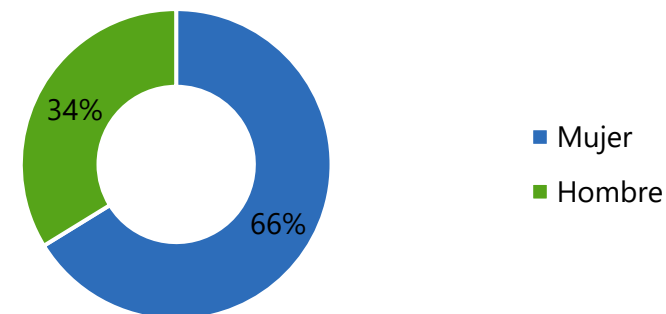
Base: 100% total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

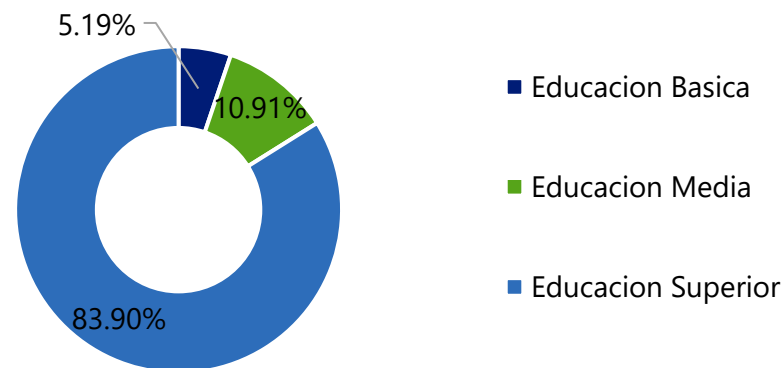
Rango de edad



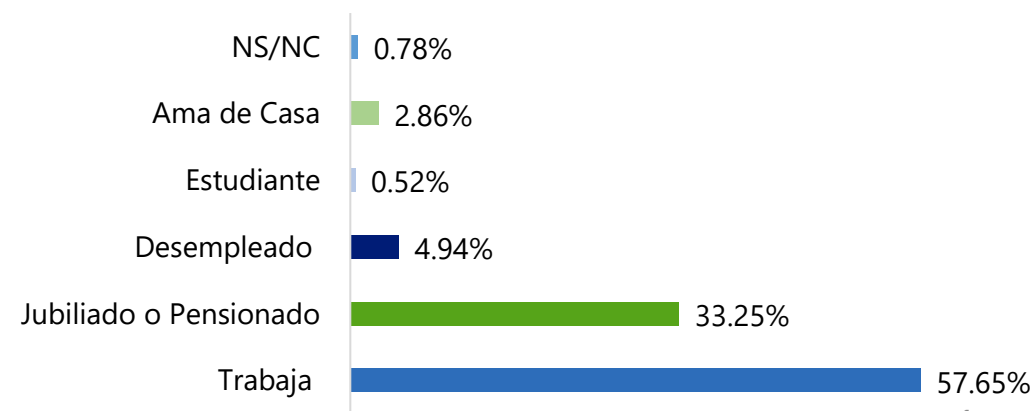
Sexo



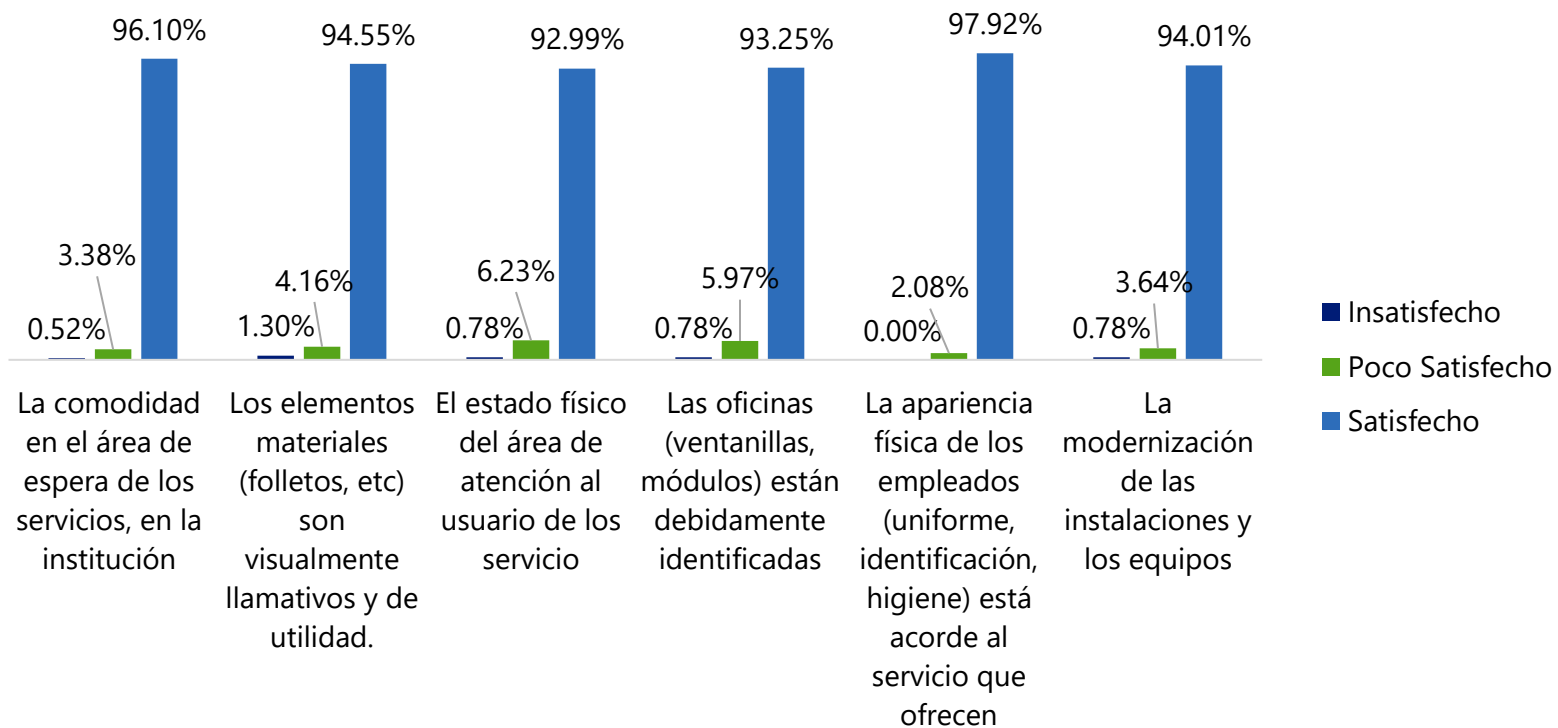
Ultimo grado de estudio



Situación laboral



Dimensión: Elementos Tangibles

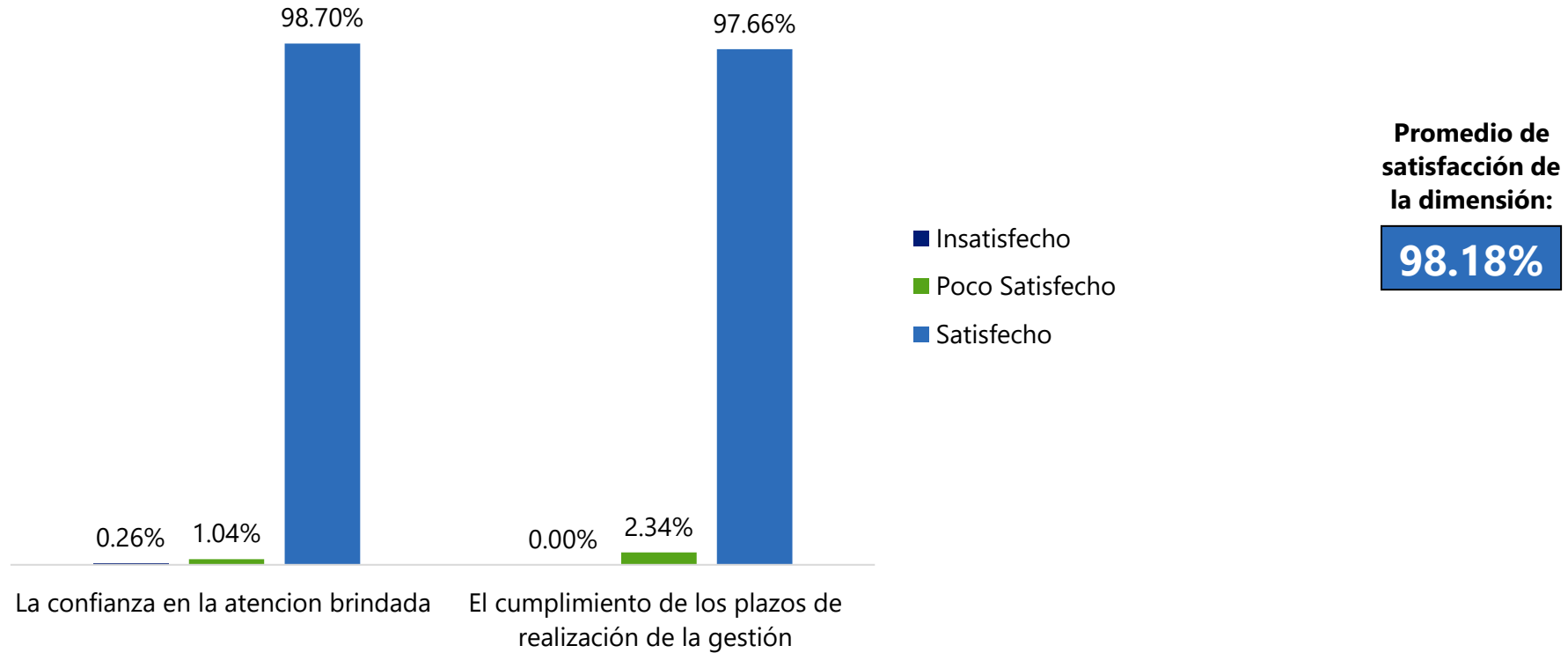


Promedio de satisfacción de la dimensión:

94.80%

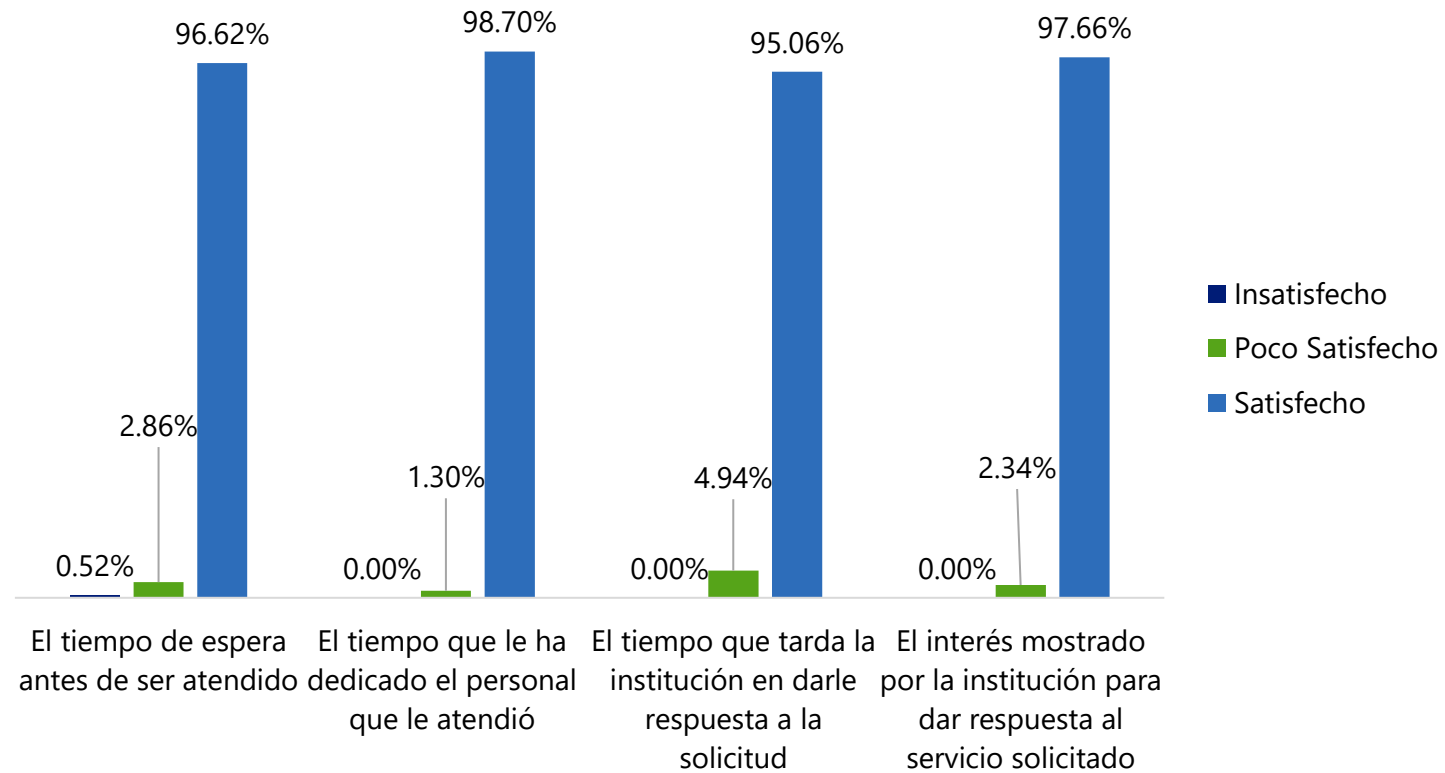
Base: 100% total muestra

Dimensión: Fiabilidad



Base: 100% total muestra

Dimensión: Capacidad de Respuesta

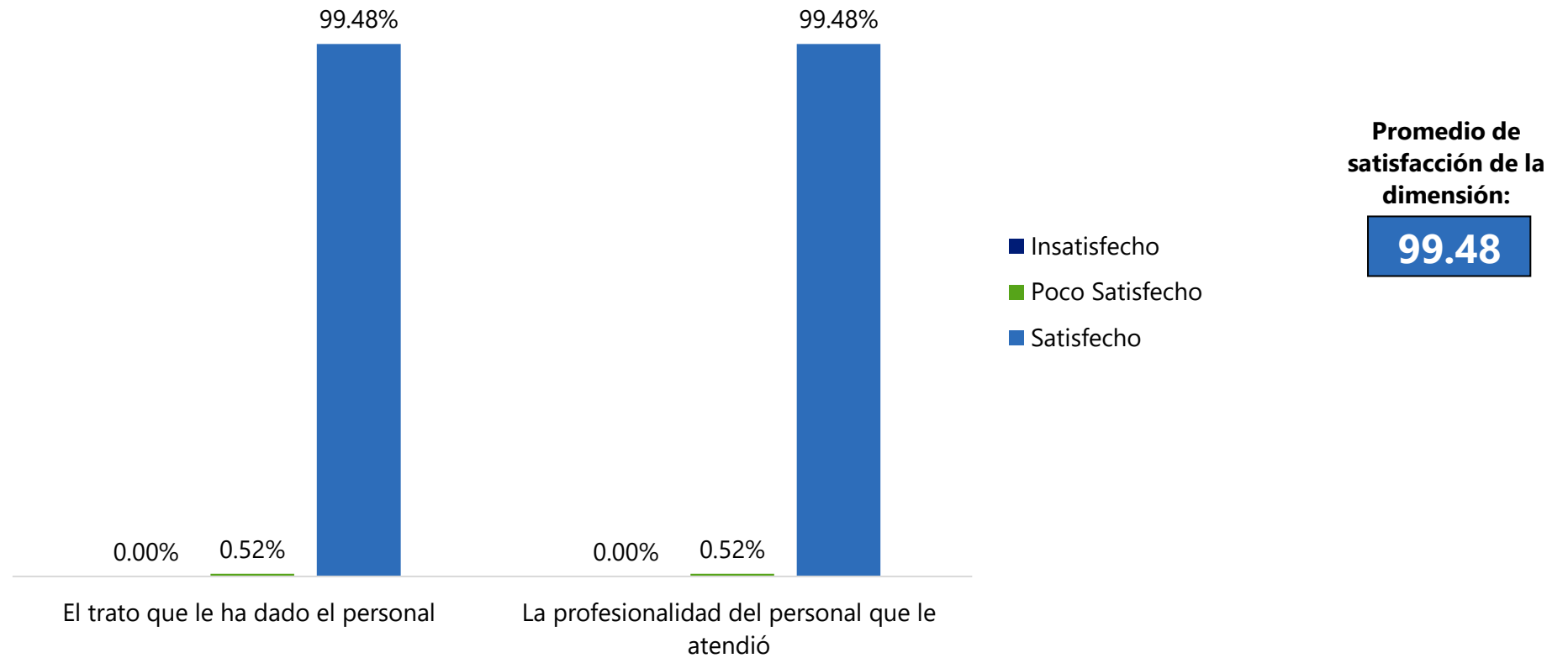


Promedio de satisfacción de la dimensión:

97.01%

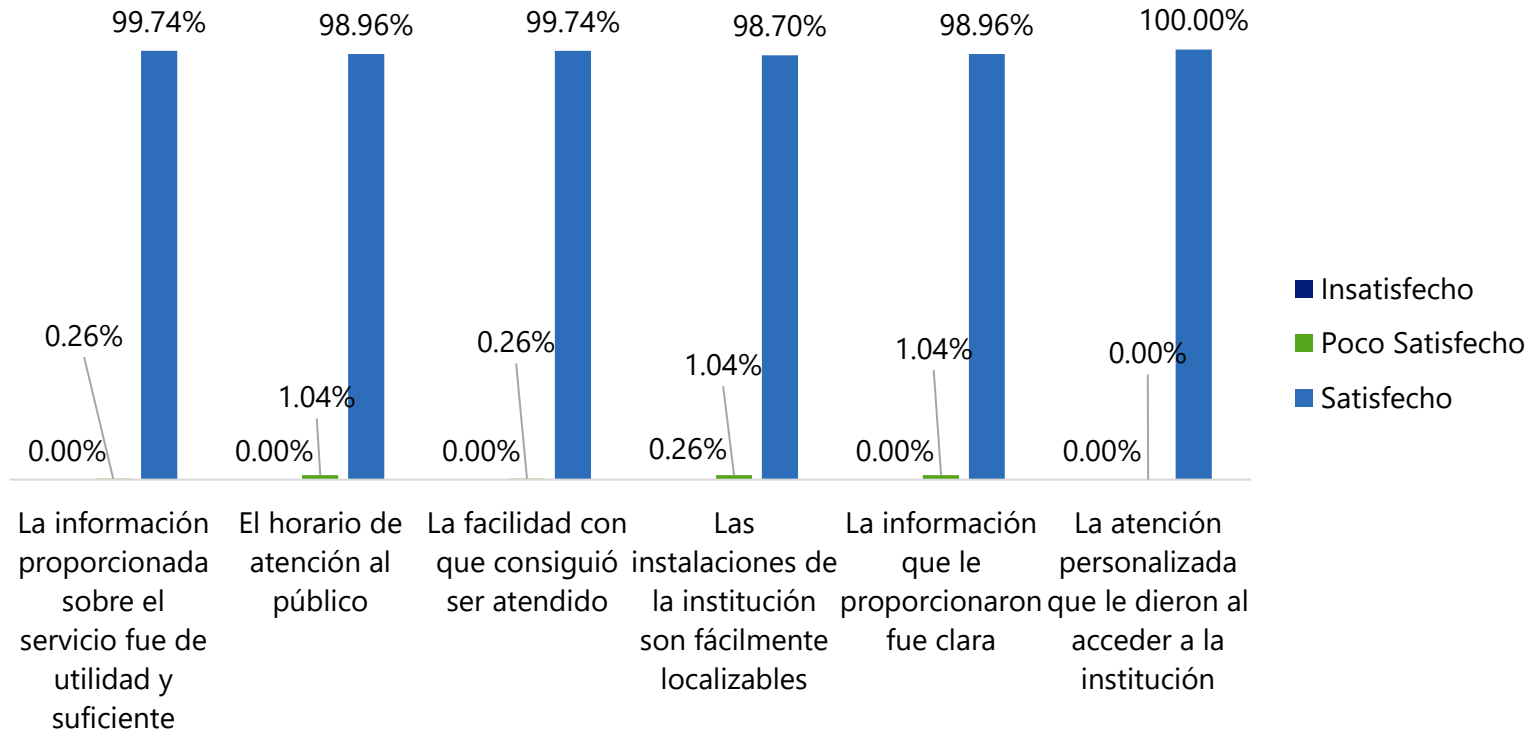
Base: 100% total muestra

Dimensión: Seguridad



Base: 100% total muestra

Dimensión: Empatía

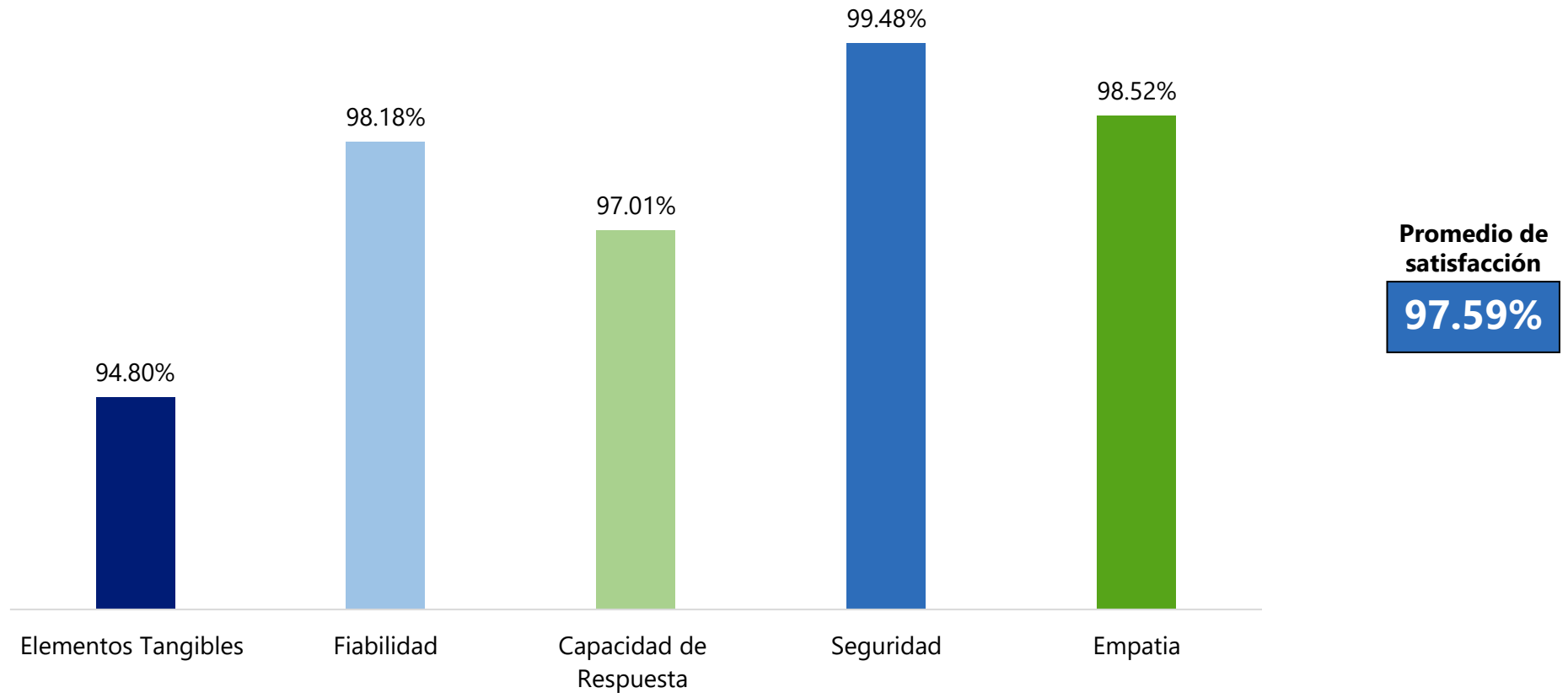


Promedio de satisfacción de la dimensión:

98.52%

Base: 100% total muestra

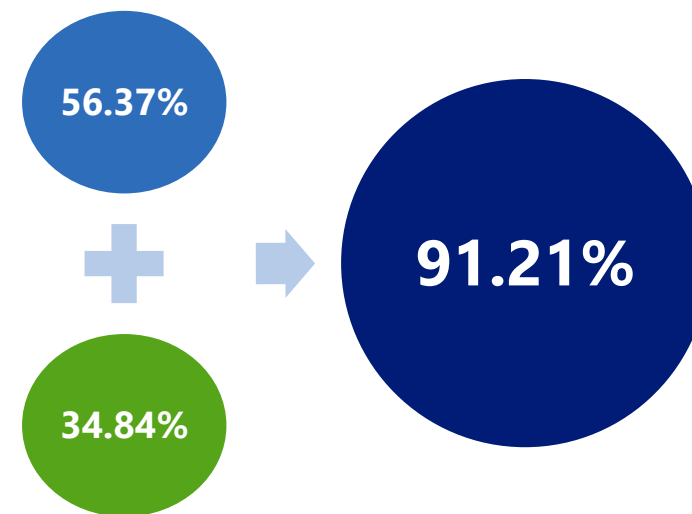
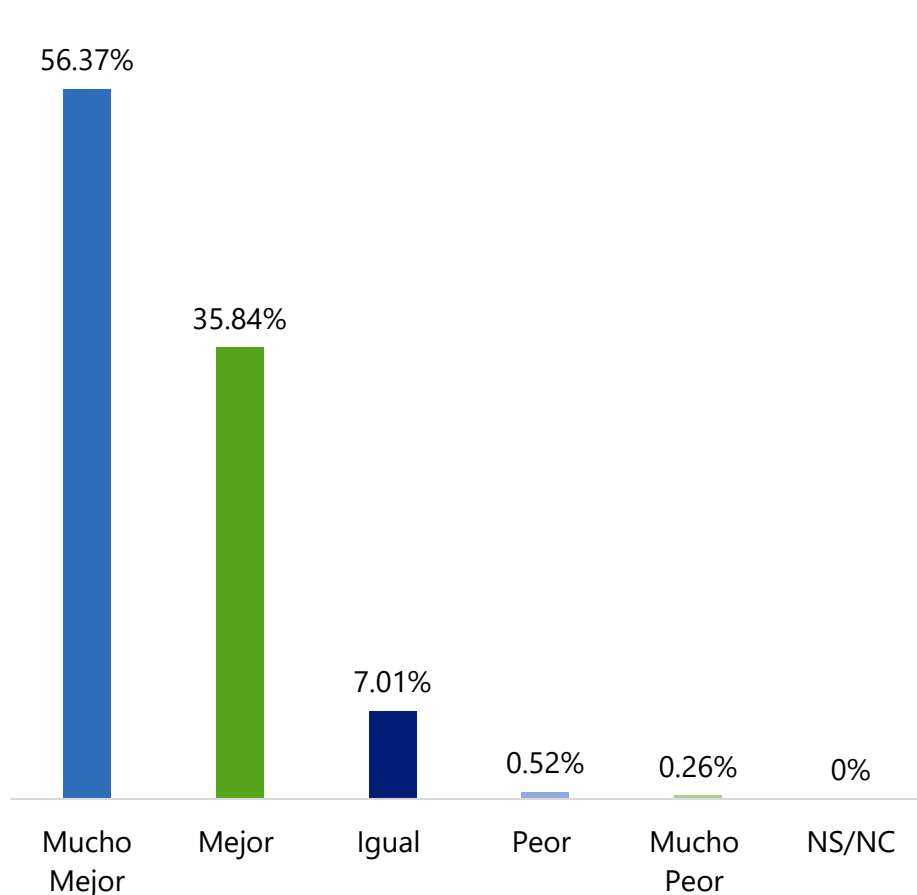
PROMEDIO DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES POR DIMENSIÓN



Base: 100% total muestra

SERVICIO ESPERADO

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



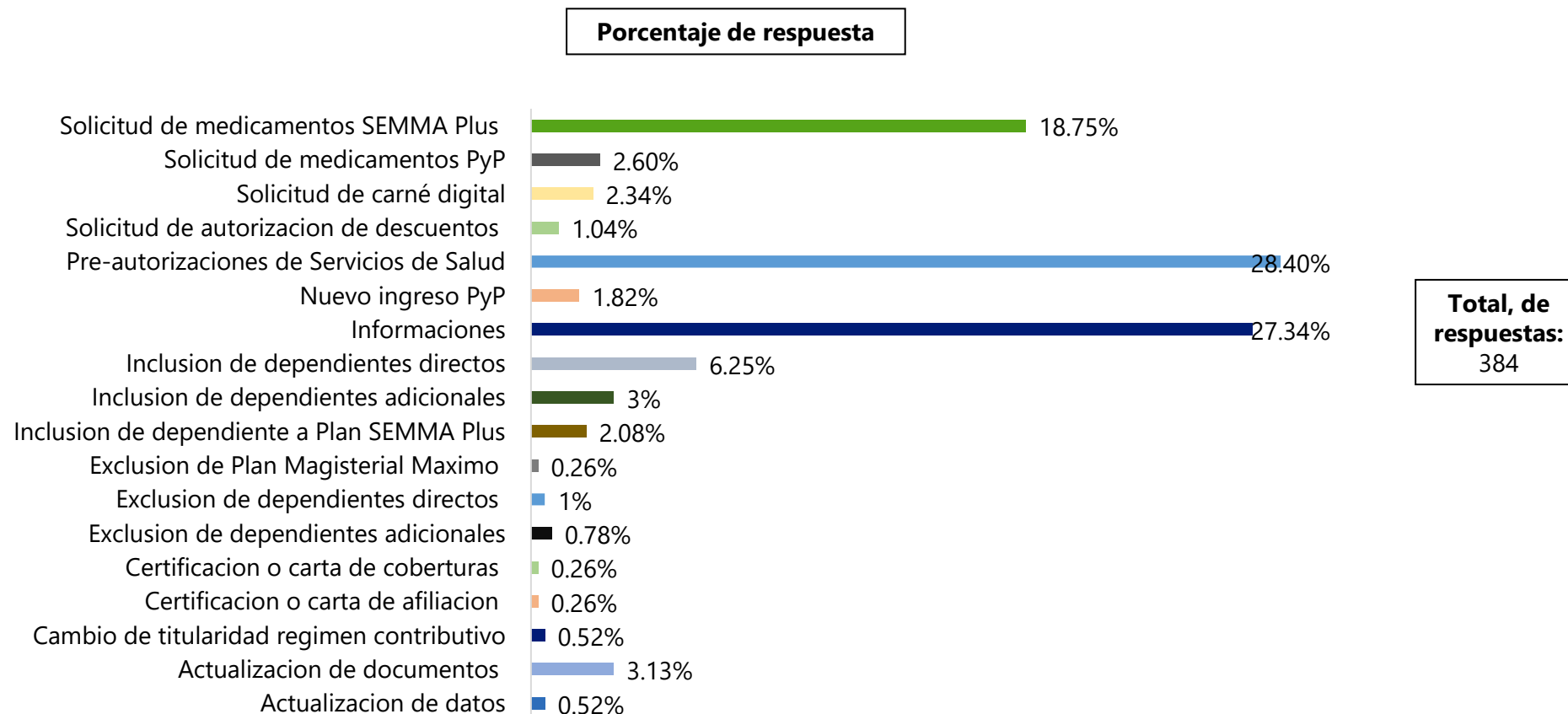
El 91.21% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestra



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios

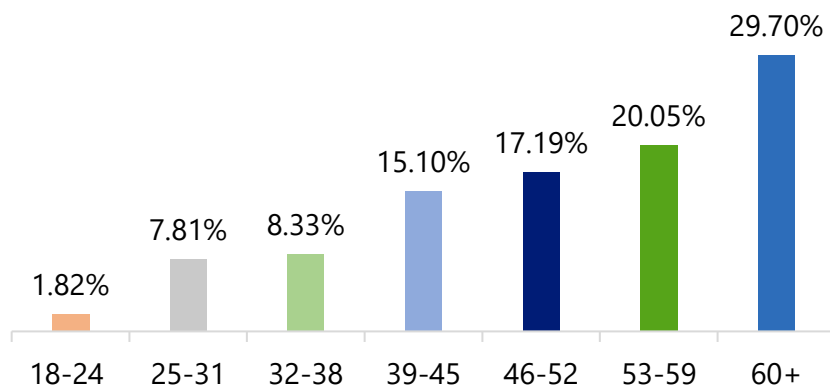
Servicios encuestados de manera virtual a usuarios



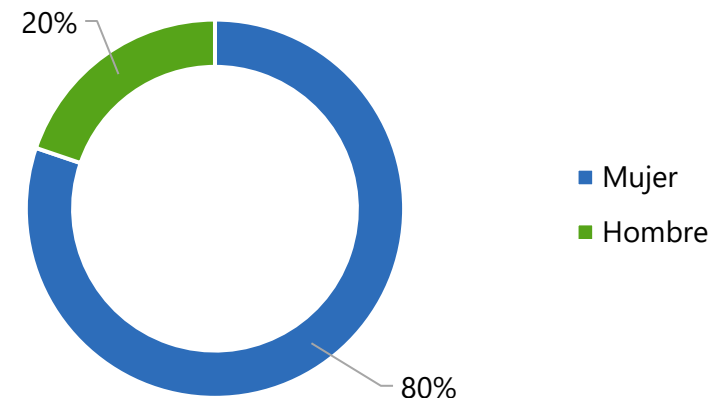
Base: 100% total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

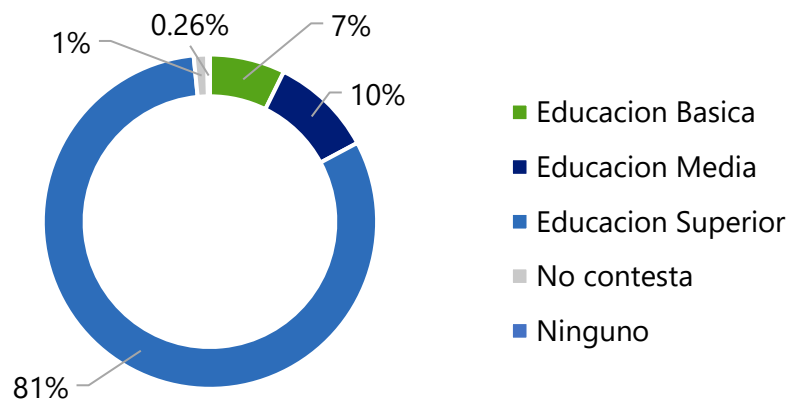
Rango de Edad



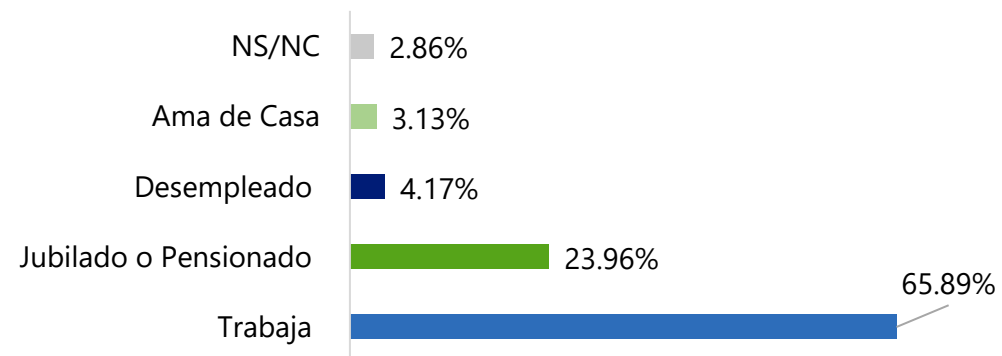
Sexo



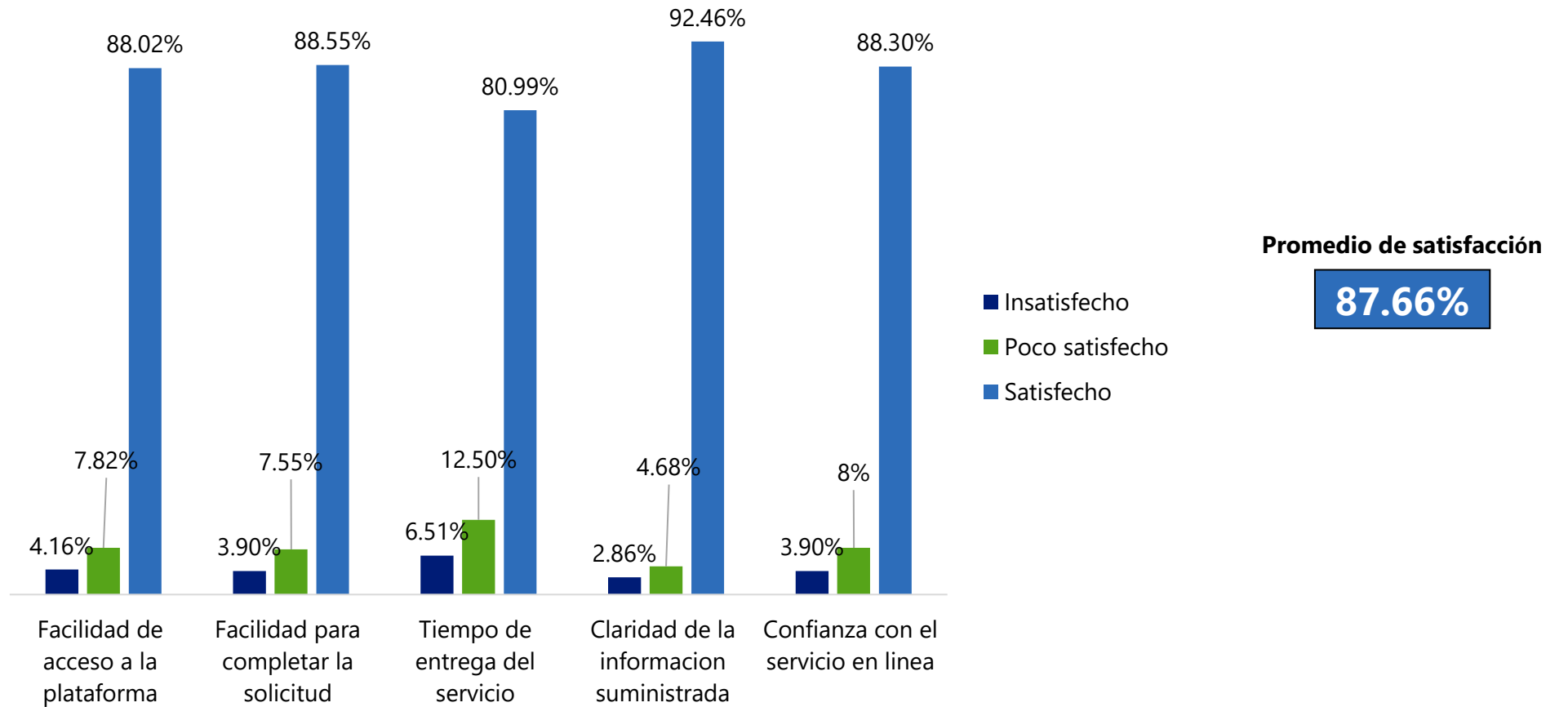
Último grado de estudio



Situación laboral



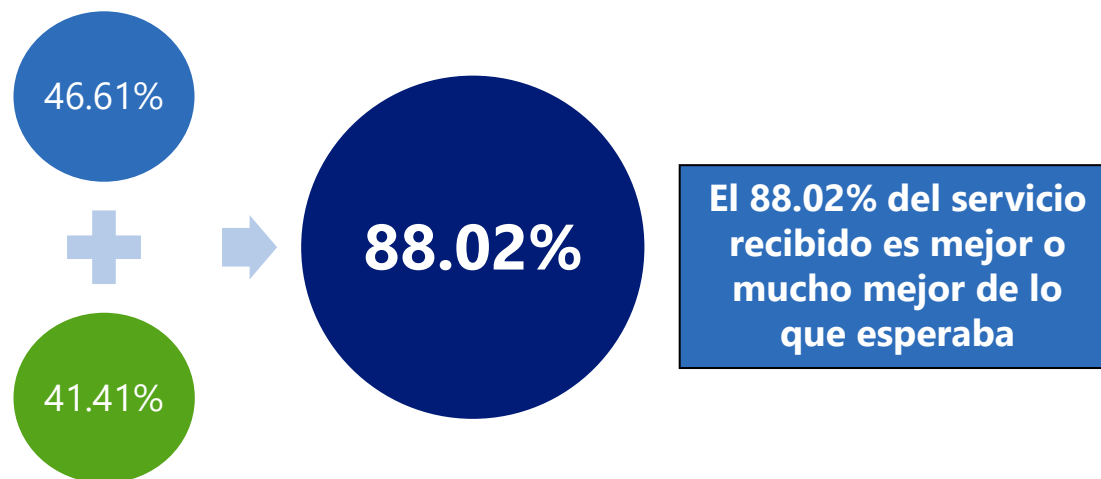
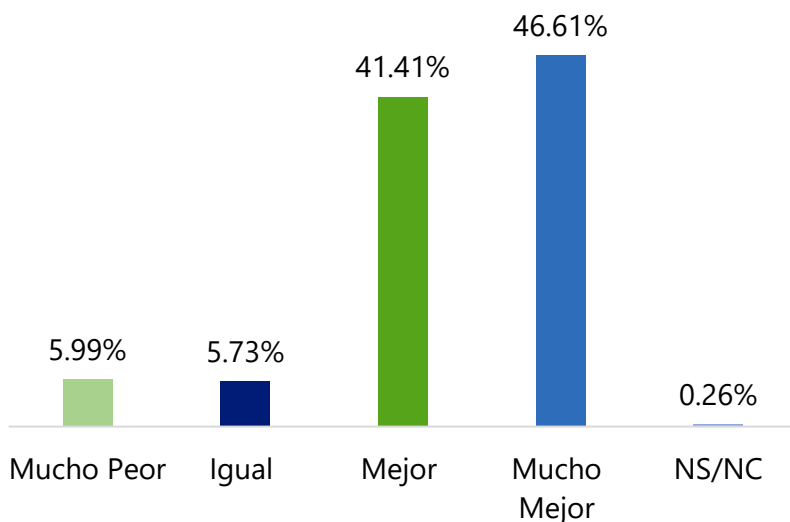
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



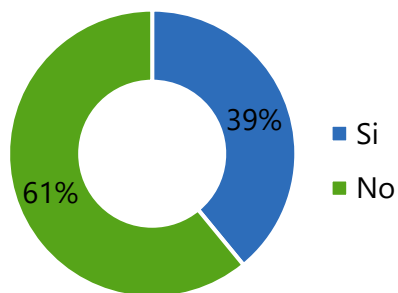
Base: 100% total muestra

Servicio esperado

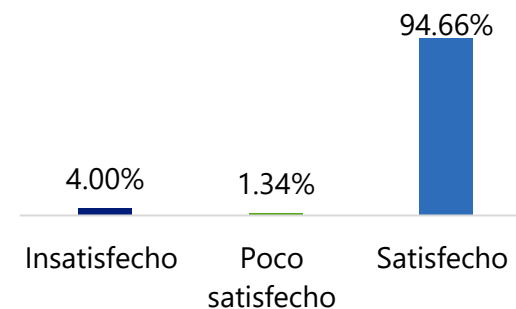
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaba?



¿Utilizo el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO: SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

Promedio de satisfacción de servicios presenciales

97.59%

Promedio de satisfacción de servicios virtuales

87.66%

93%

EXPECTATIVA DE SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES

EXPECTATIVA DE USUARIOS

Promedio de satisfacción de servicios presenciales

91.21%

Promedio de satisfacción de servicios virtuales


88.02%

89.61%



PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN

 PLAN DE ACCION ARS SEMMA						
Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Virtual	N/A	Facilitar el acceso a los diferentes canales digitales	Mejorar el sistema, ampliar las plataformas, investigar distintas plataformas donde el acceso sea mas simple	1 de enero 2024	31 de diciembre 2024	Dpto. de Atencion al usuario, Dpto. de tecnologia, Dpto. de compras
Presencial y Virtual	Capacidad de respuesta	Optimizar la facilidad para completar las solicitudes	Monitoriar el equipo que maneja los servicios, con la finalidad de eficientizar lo solicitado en el plazo establecido	1 de enero 2024	31 de diciembre 2024	Dpto. de Atencion al usuario, Dpto. de Pre- autorizaciones/ Dpto. de Afiliacion
Virtual	N/A	Fortalecer la confianza con el servicio en línea	Capacitacion, retroalimentacion de las informaciones, mejorar la plataforma	1 de enero 2024	31 de diciembre 2024	Dpto. de Atencion al usuario
Presencial y Virtual	Capacidad de respuesta	Continuar con la implementacion de estrategias de mejora de la atencion al cliente	Mejorar el tiempo de espera(Atencion de Whatsapp, Atencion telefonica, Atencion presencial	1 de enero 2024	31 de diciembre 2024	Dpto. de Atencion al usuario y Dpto. de Pre-autorizacion

PLAN DE ACCIÓN

Presencial y Virtual	Empatía	Continuar las mejoras establecidas de los aspectos relativos a la empatía de forma que permita una mayor atención personalizada	Talleres de inteligencia emocional, manejo de conflictos	1 de enero 2024	31 de marzo 2024	Dpto. de Atención al usuario
Presencial y Virtual	Fiabilidad	Incorporar metodología que mantengan la fiabilidad en los afiliados, ante las informaciones brindadas por los representantes de servicios	Continuar con las retroalimentaciones de las informaciones	1 de enero 2024	31 de marzo 2024	Dpto. de Atención al usuario
Presencial y Virtual	Seguridad	Continuar incrementando las medidas que permitan el crecimiento de los empleados en cuanto a la habilidad de transmitir seguridad a los afiliados	Continuar con las retroalimentaciones de las informaciones	1 de enero 2024	31 de marzo 2024	Dpto. de Atención al usuario
Presencial	Elementos tangibles	Tomar en consideración las mejoras en cuanto a los elementos tangibles medidos en la encuesta, para incrementar la calidad de atención brindada	Implementar mejoras	1 de enero 2024	1 de marzo 2024	Dpto. de Atención al usuario y Dpto. de Planificación