

## Información metodológica de la encuesta (ficha técnica)

Criterio	Detalle												
<b>Población</b>	<p>El promedio mensual de solicitudes de los servicios presenciales es de <b>2,892</b></p> <p>El promedio mensual de solicitudes de los servicios ofrecidos a las partes interesadas externas es de <b>146</b>.</p> <p>El promedio mensual de solicitudes de los servicios ofrecidos en línea es de <b>26</b></p>												
<b>Ámbito</b>	<p><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.</p> <p><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.</p>												
<b>Muestra</b>	<p><b>1. Entrevista presencial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tamaño de la población:</b> 2,892</li> <li>• <b>Tamaño de la muestra:</b> 613</li> </ul> <p><b>Datos estratificados:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. (Atención Presencial, 20 min)</th> <th>Cantidad de Encuestas por Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.</td> <td>427</td> </tr> <tr> <td>Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Información sobre Cobertura PDSS (Negación)</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td><b>Total a Encuestar</b></td> <td><b>613</b></td> </tr> </tbody> </table>	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. (Atención Presencial, 20 min)	Cantidad de Encuestas por Servicio	Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.	427	Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.	112	Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.	55	Información sobre Cobertura PDSS (Negación)	19	<b>Total a Encuestar</b>	<b>613</b>
Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. (Atención Presencial, 20 min)	Cantidad de Encuestas por Servicio												
Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.	427												
Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.	112												
Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.	55												
Información sobre Cobertura PDSS (Negación)	19												
<b>Total a Encuestar</b>	<b>613</b>												

## Información metodológica de la encuesta (ficha técnica)

	<p><b>2. Partes interesadas externas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Tamaño de la población:</b> 158</li> <li>○ <b>Tamaño de la muestra:</b> 113</li> </ul> <p><b>Datos Estratificados:</b></p> <table border="1" data-bbox="448 590 1507 926"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Cantidad de Encuestas por Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Asignación Usuario de Traspaso.</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Actualización de datos en el padrón de la TSS (Cédula y NUI).</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td><b>Total a Encuestar</b></td> <td><b>113</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3. Servicios en línea</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Tamaño de la población:</b> 26</li> <li>○ <b>Tamaño de la muestra:</b> 25</li> </ul> <p><b>Datos Estratificados:</b></p> <table border="1" data-bbox="448 1184 1490 1333"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Cantidad de Encuestas por Servicio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Carga de Esquemas ARS / IDOPPRIL.</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td><b>Total a Encuestar</b></td> <td><b>25</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios	Cantidad de Encuestas por Servicio	Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.	56	Asignación Usuario de Traspaso.	29	Actualización de datos en el padrón de la TSS (Cédula y NUI).	20	Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.	8	<b>Total a Encuestar</b>	<b>113</b>	Servicios	Cantidad de Encuestas por Servicio	Carga de Esquemas ARS / IDOPPRIL.	25	<b>Total a Encuestar</b>	<b>25</b>
Servicios	Cantidad de Encuestas por Servicio																		
Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.	56																		
Asignación Usuario de Traspaso.	29																		
Actualización de datos en el padrón de la TSS (Cédula y NUI).	20																		
Aprobación de Planes Alternativos de Salud para su comercialización por las ARS.	8																		
<b>Total a Encuestar</b>	<b>113</b>																		
Servicios	Cantidad de Encuestas por Servicio																		
Carga de Esquemas ARS / IDOPPRIL.	25																		
<b>Total a Encuestar</b>	<b>25</b>																		
<b>Método a Utilizar</b>	Entrevista presencial en las áreas de atención y cuestionario remitido vía correo electrónico a los usuarios que han recibido servicios en línea.																		
<b>Fecha de trabajo</b>	Las entrevistas fueron realizadas en un período de siete (8) semanas, del 10 de abril al 01 de junio de 2023. El procesamiento de la información y elaboración del informe se realizó en la semana del 02 al 09 de junio de 2023.																		
<b>Responsables</b>	Departamento de Calidad en la Gestión.																		