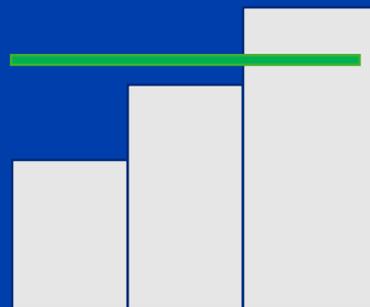


# INFORME DE RESULTADOS

## Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la SISALRIL 2024

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
*DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN*



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS EN LINEA	24
PLAN DE ACCIÓN	33

La SISALRIL como entidad reguladora del Sistema Dominicano de Seguridad Social, tiene como propósito 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.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios de manera presencial, a usuarios institucionales y usuarios en línea.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos 2024 respecto a la calidad de los servicios prestados de forma presencial, a usuarios institucionales y usuarios en línea.

- **Población:** El promedio mensual de solicitudes de los servicios presenciales es de 1,530, Usuarios Institucionales 264 y Servicios virtuales 18.
- **ÁMBITO:** Dirección de Atención al Usuario (DAU) y Oficina Regional Norte (ORN).
- **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

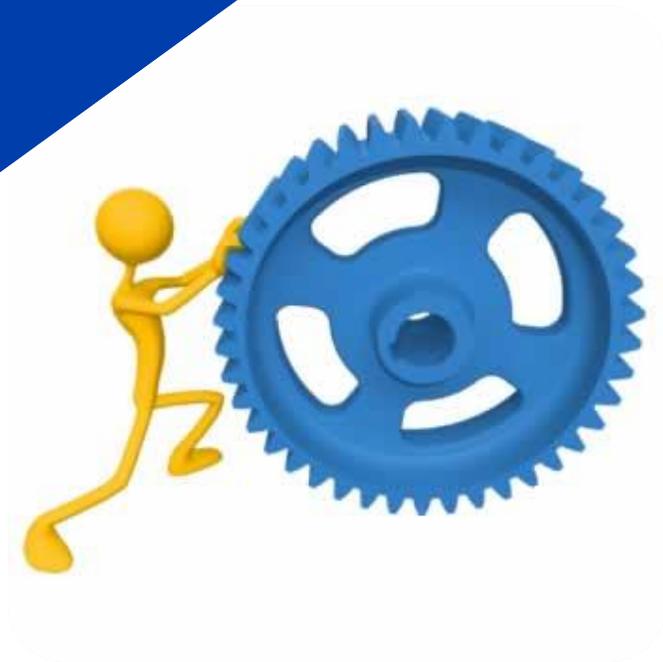
SERVICIOS PRESENCIALES	308
Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados.	308

SERVICIOS INSTITUCIONALES	157
Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado	7
Respuesta a la solicitud de negación de cobertura	4
Capacitación a empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al SDSS, PSS y ARS sobre SFS y SRL	41
Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.	83
Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	22

SERVICIOS EN LINEA	18
Asignación Usuario de Traspaso	18

- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 27 de mayo hasta 24 de junio de 2024.
- **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión.

# METODOLOGÍA



La metodología utilizada para este estudio es basado 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.

# PARÁMETROS 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).

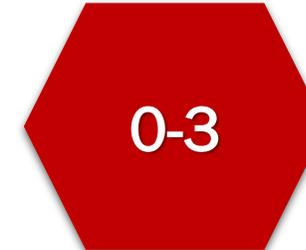
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



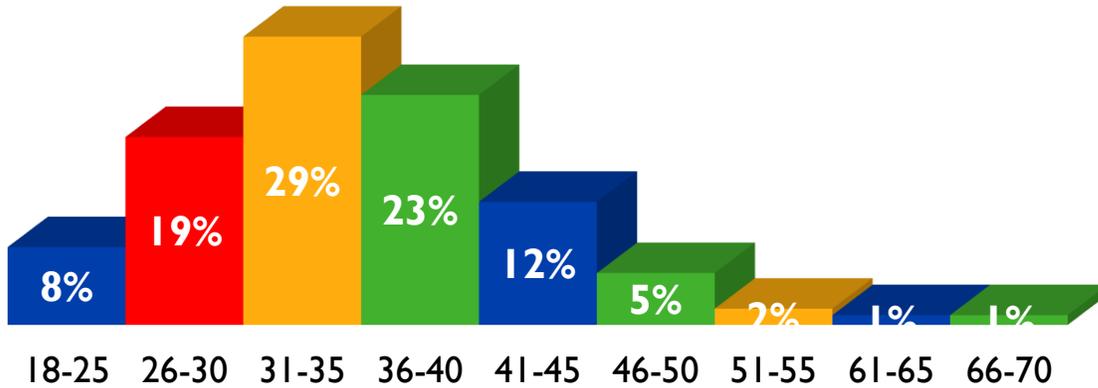
# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma  
directa por los afiliados.  
(Atención Presencial, 20 minutos)

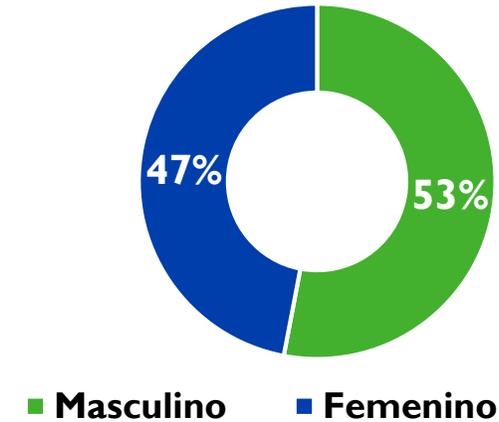
**TOTAL DE RESPUESTAS:  
308**

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

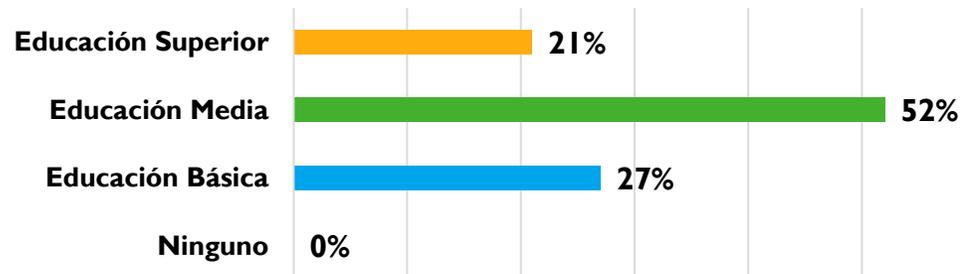
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



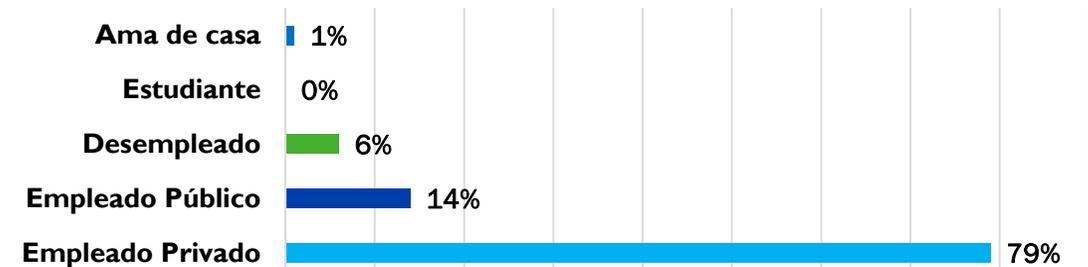
Sexo



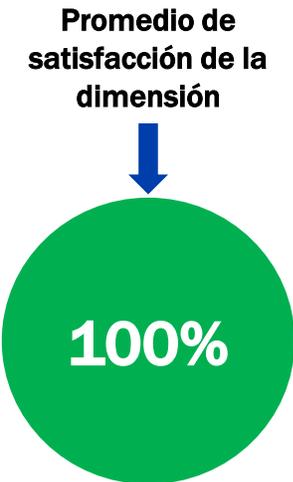
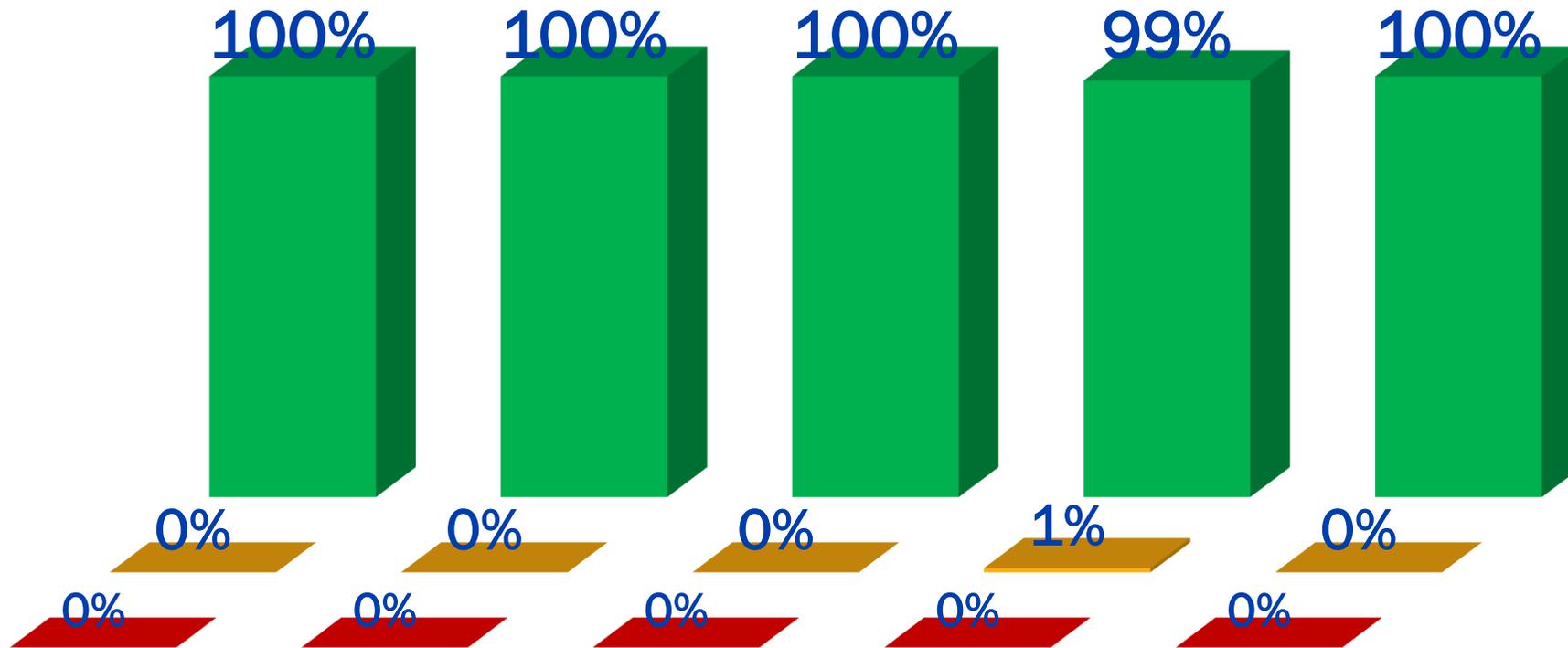
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



# DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).

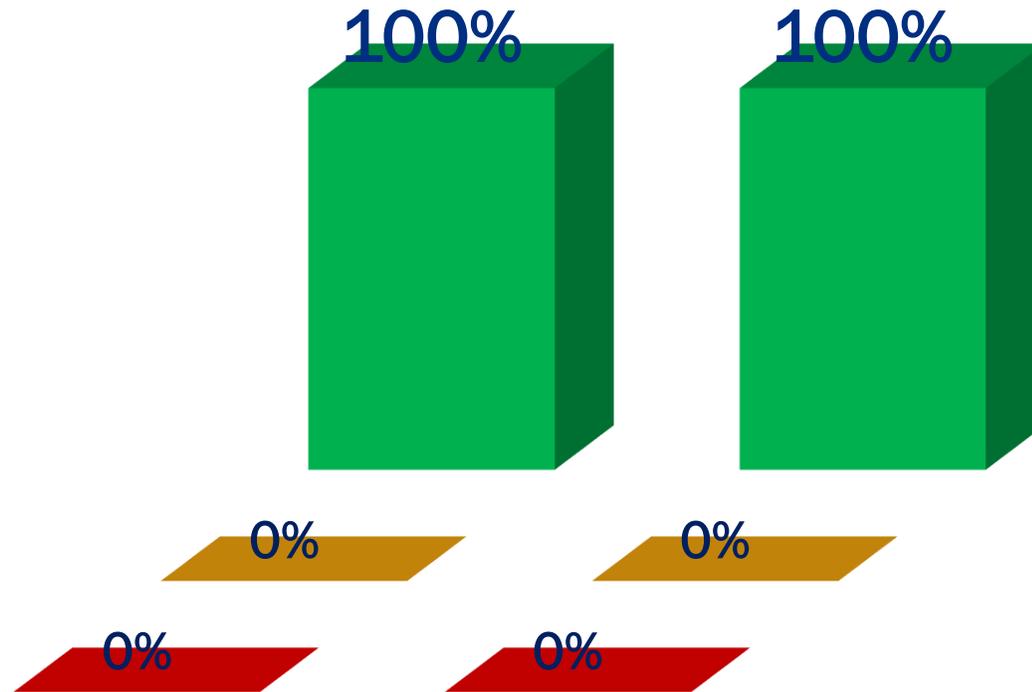
La apariencia física de las instalaciones y los equipos.

Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

■ Insatisfecho    ■ Poco Satisfecho    ■ Satisfecho

# DIMENSIÓN FIABILIDAD Y SEGURIDAD

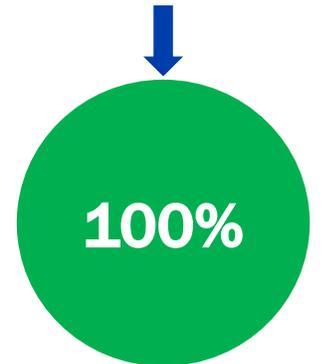


La confianza en la atención brindada.

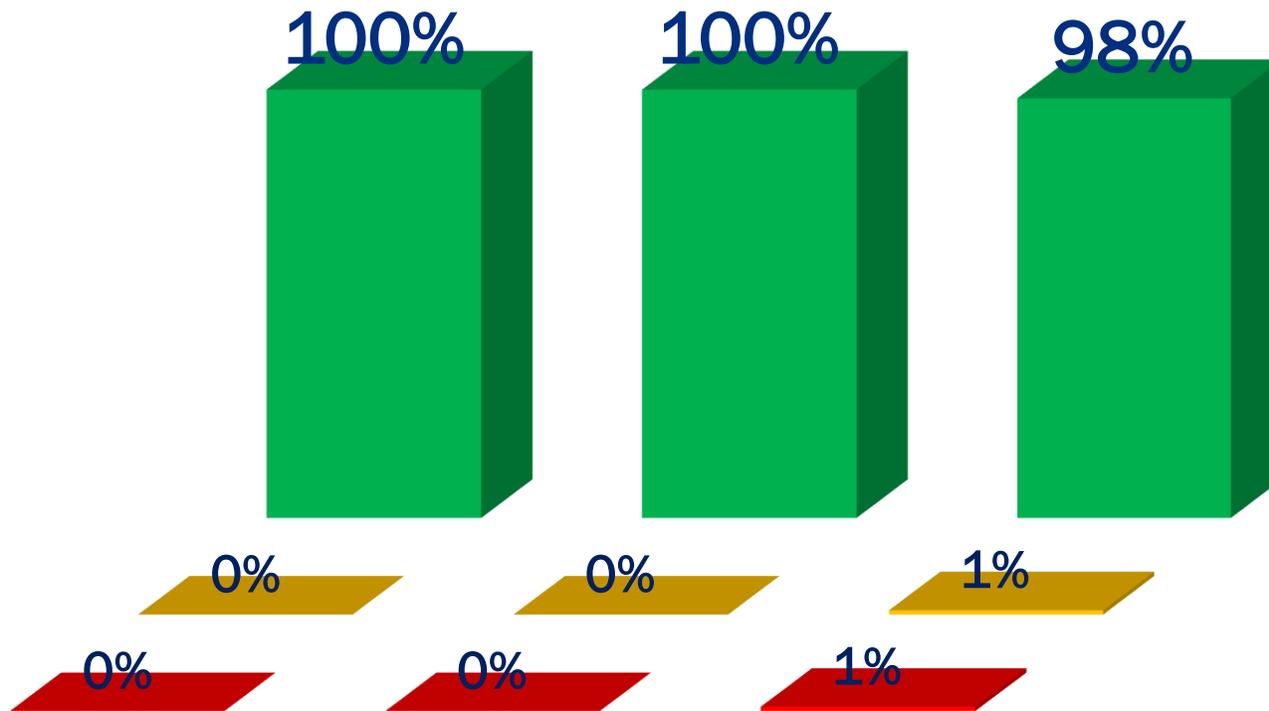
La profesionalidad del personal que le atendió.

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera antes de ser atendido.

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

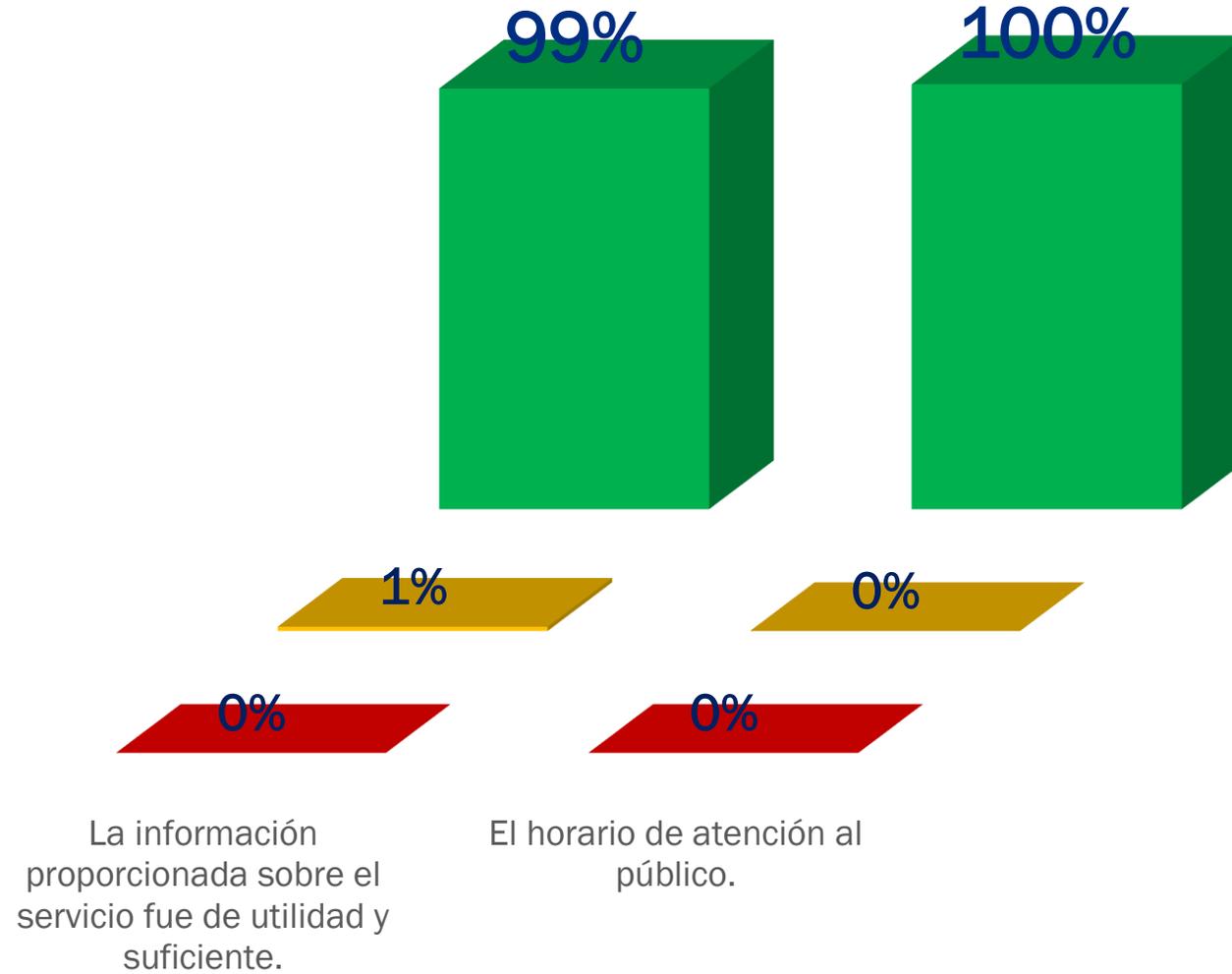
El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.

■ Insatisfecho   ■ Poco Satisfecho   ■ Satisfecho

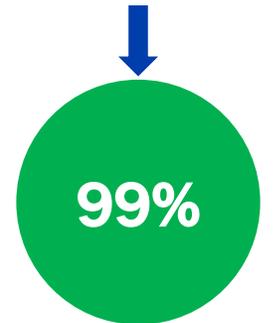
Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSION EMPATIA



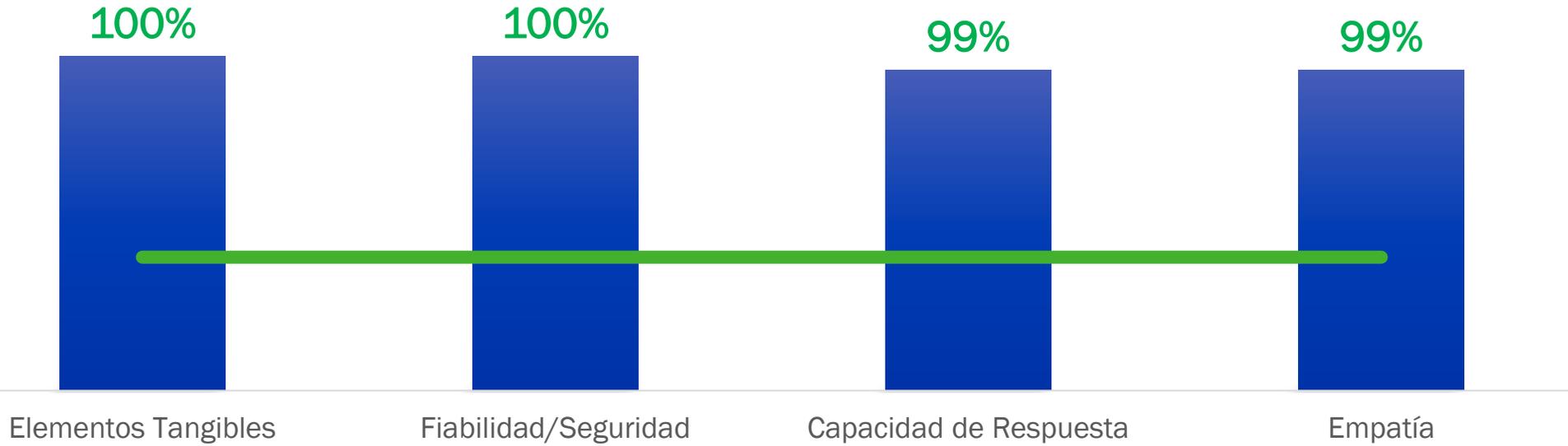
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

■ Resultado Dimensión    ■ % Esperado de Satisfacción (Mayor o Igual 85%)



Promedio de Satisfacción - Encuesta Presencial



# EXPECTATIVAS CON EL SERVICIO

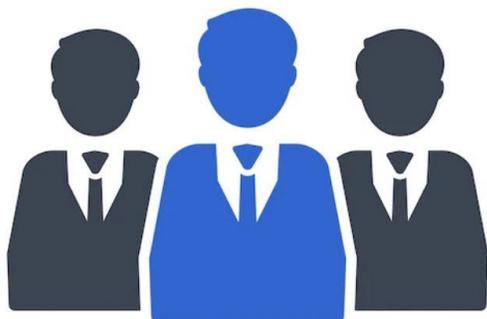
*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



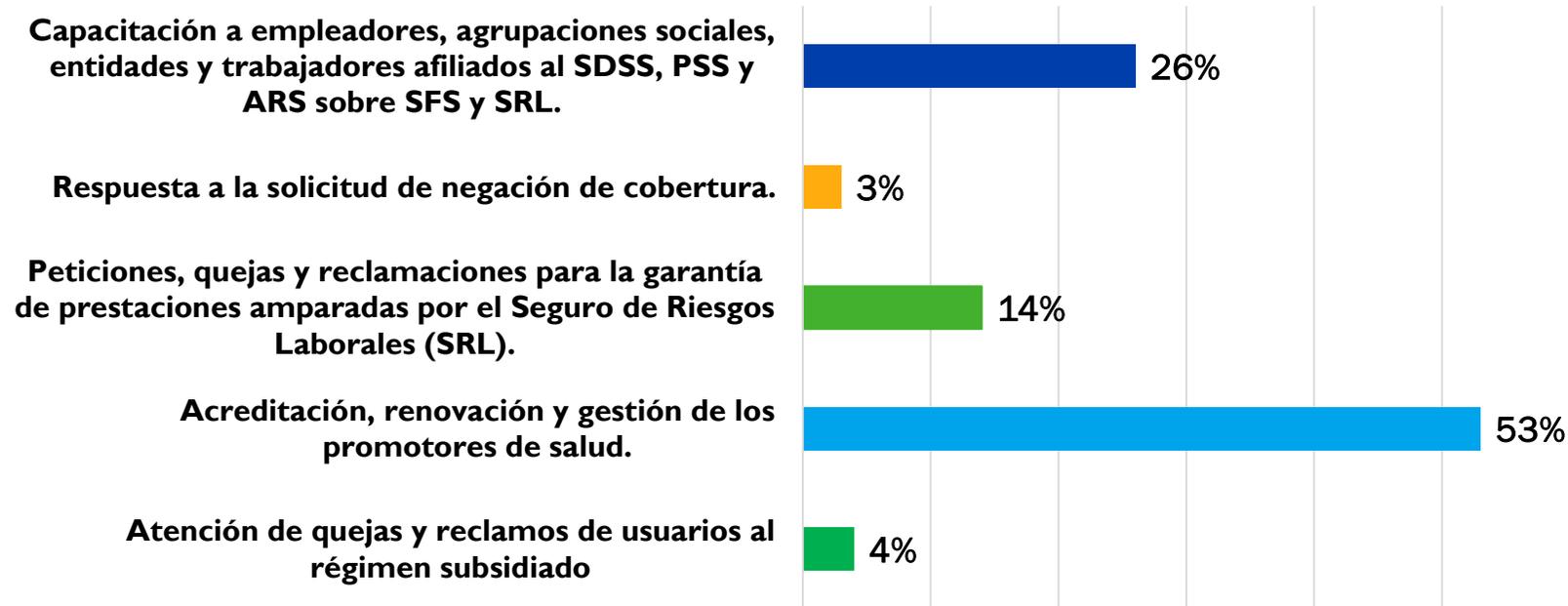
*El 100% del servicio recibido de forma Presencial es Mejor o Mucho Mejor de lo que esperaba.*

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

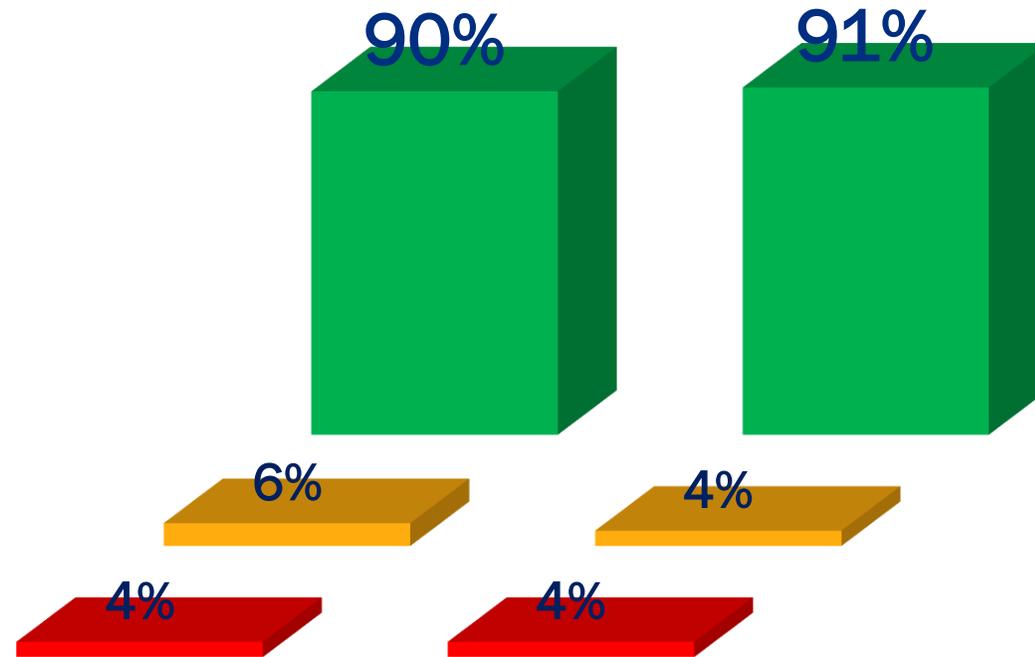


# SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Total de Respuesta:  
157

# DIMENSIÓN FIABILIDAD Y SEGURIDAD



La confianza en la atención brindada.

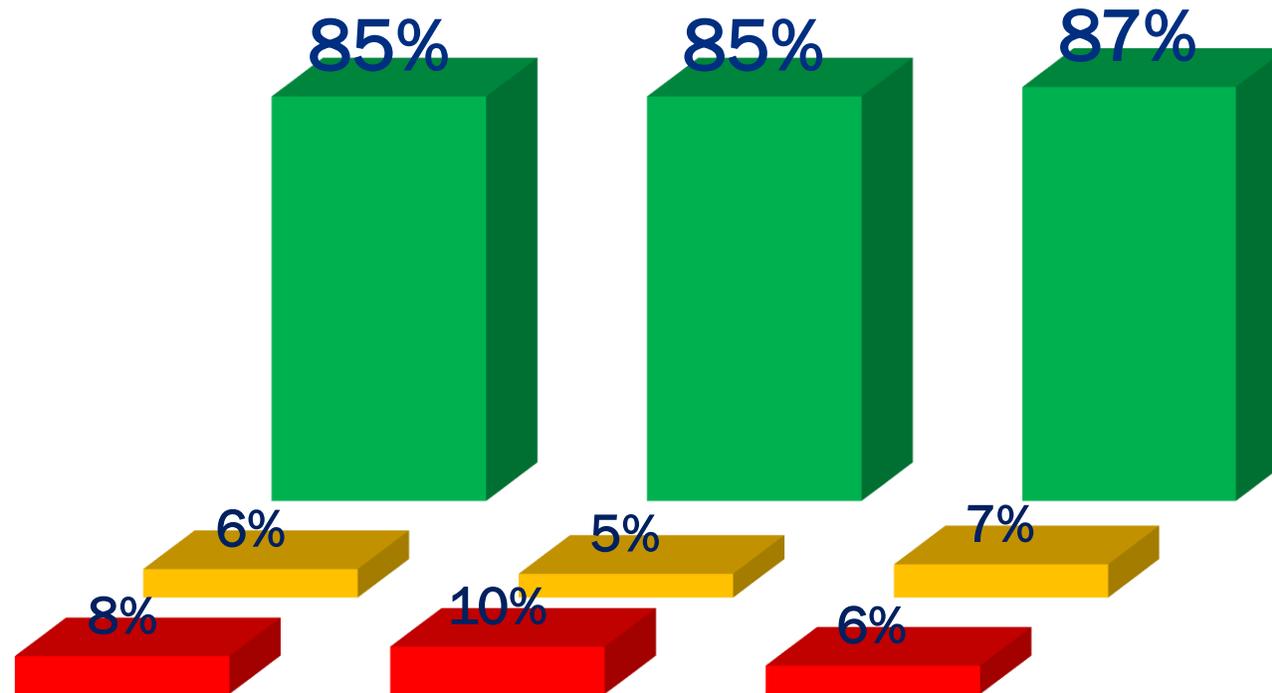
La profesionalidad del personal que le atendió.

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



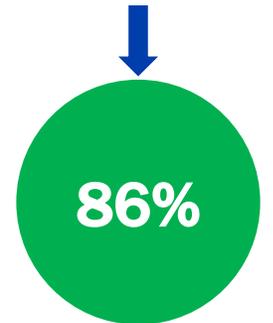
El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.

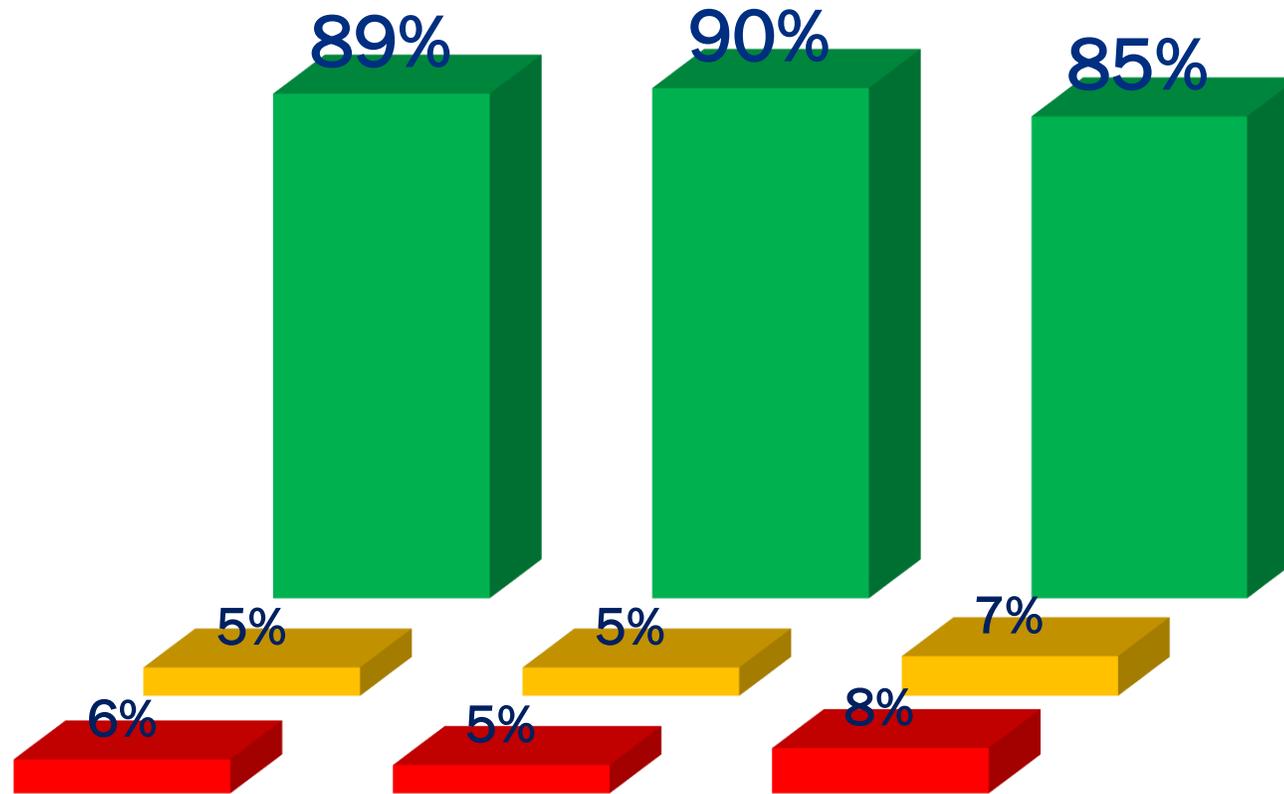
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.

■ Insatisfecho   ■ Poco Satisfecho   ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



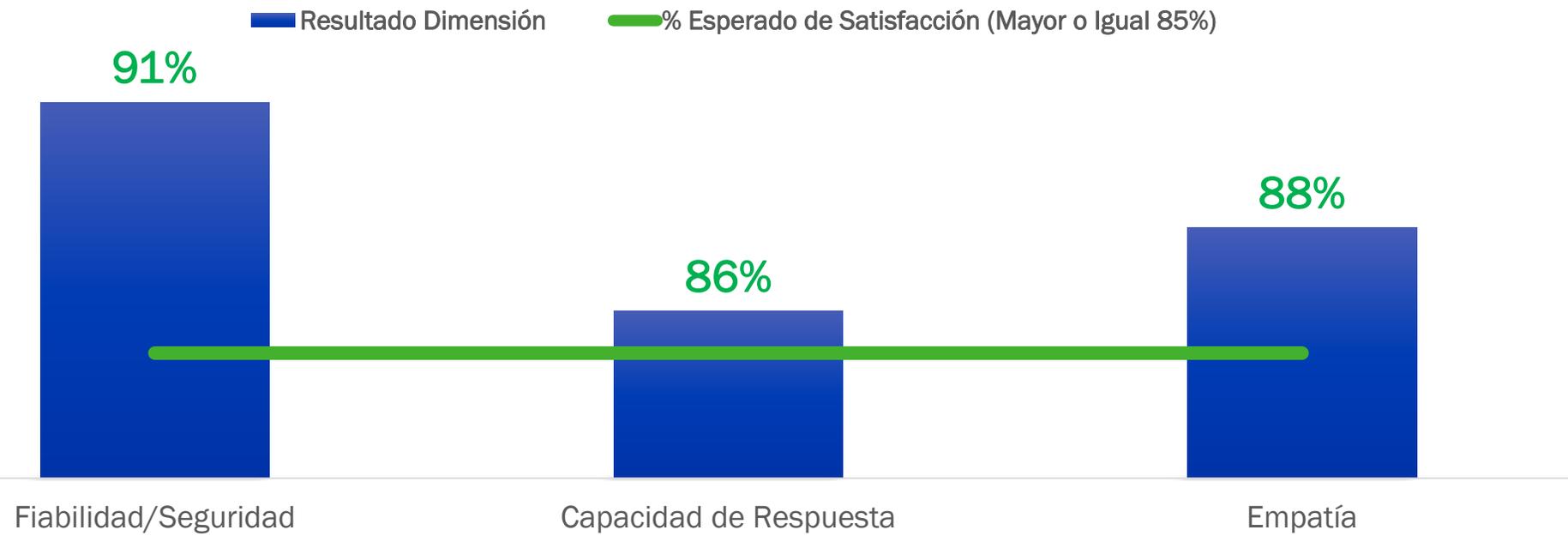
La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.

El horario de atención al público.

Facilidad de comunicación con la unidad.

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



# EXPECTATIVAS CON EL SERVICIO

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



*El 93% del servicio recibido por **Usuarios Institucionales** es **Mejor o Mucho Mejor** de lo que esperaba.*

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

## SERVICIOS OFRECIDOS EN LÍNEA



# SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS EN LÍNEA

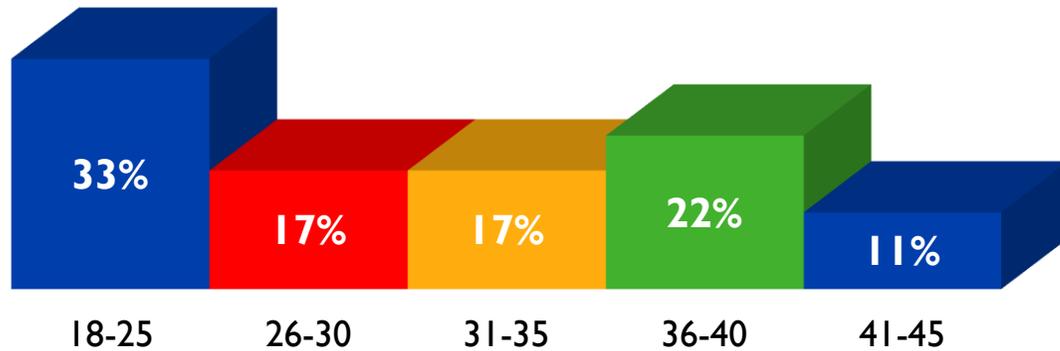
---

**Servicio:**  
Asignación Usuario de Traspaso.

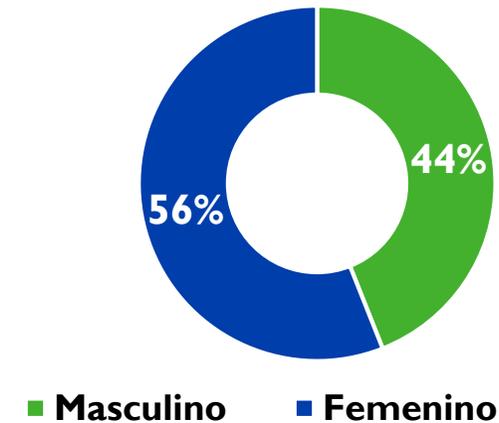
Total de Respuesta:  
18

# PERFIL DEL ENCUESTADO **SERVICIOS EN LÍNEA**

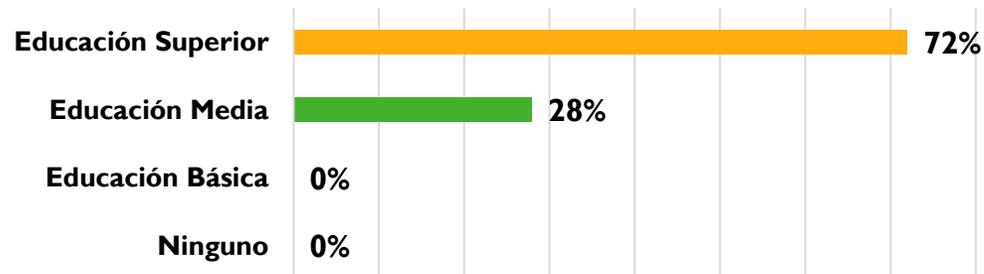
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



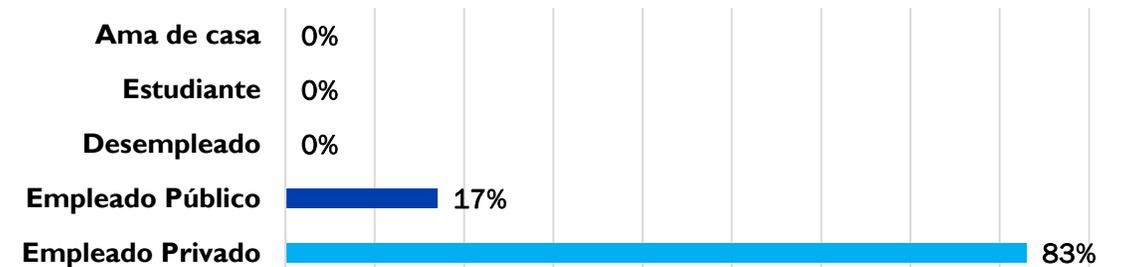
Sexo



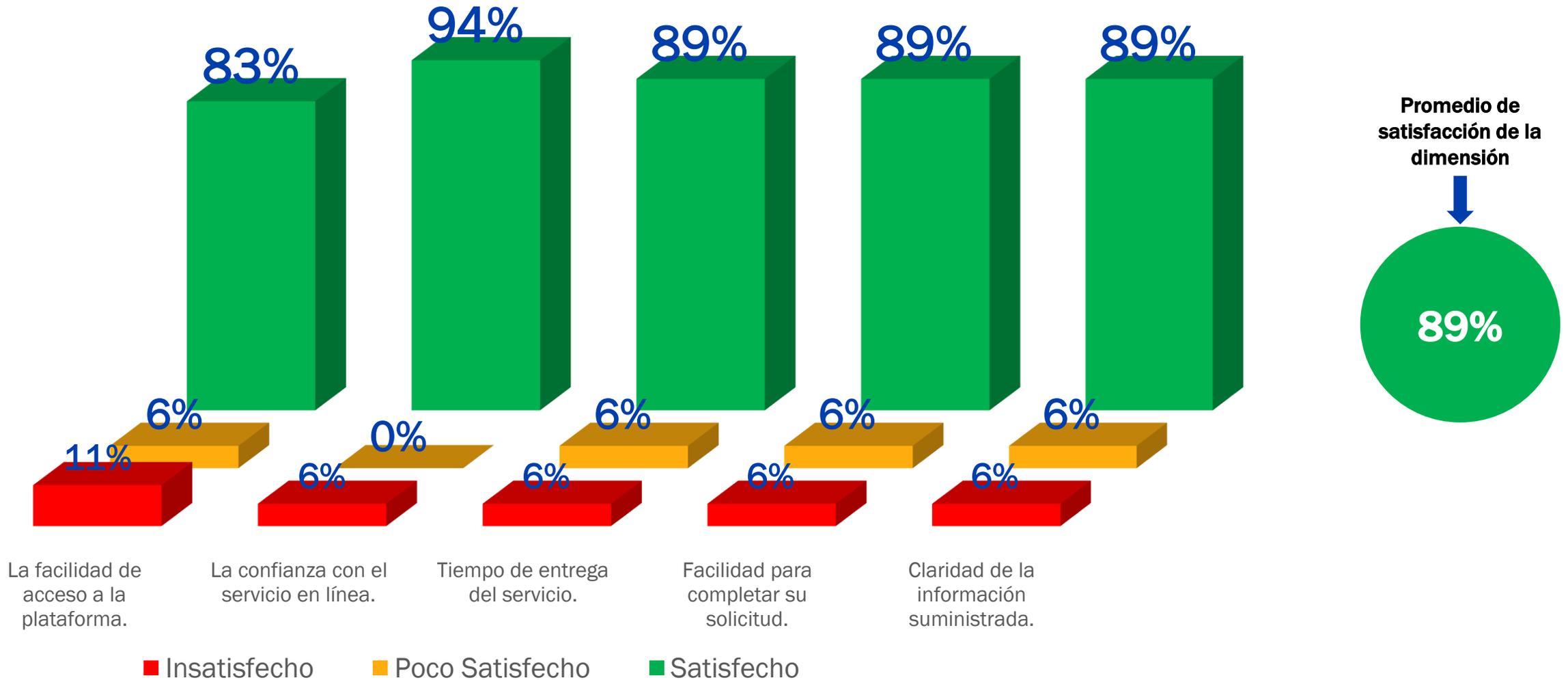
*Último grado de estudio alcanzado*



*¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?*

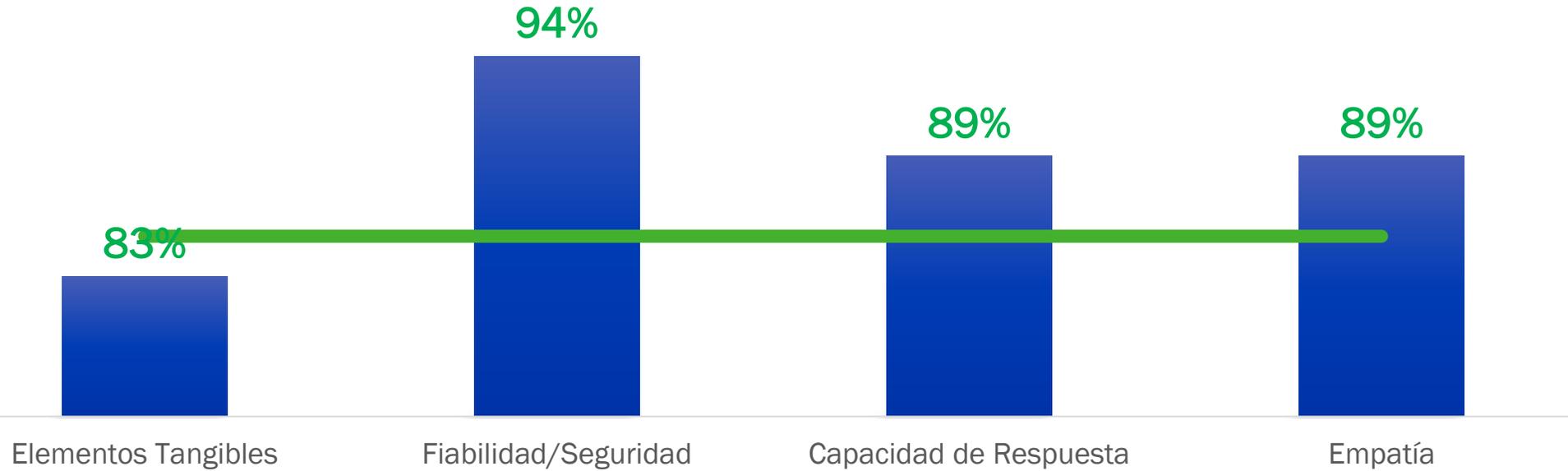


# SERVICIO EN LÍNEA



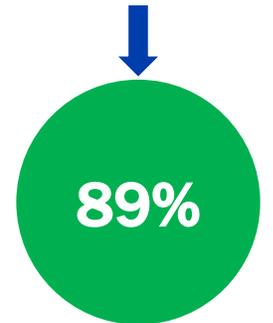
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

■ Resultado Dimensión    ■ % Esperado de Satisfacción (Mayor o Igual 85%)



Promedio de Satisfacción - **Usuarios**

**En Línea**



# EXPECTATIVAS CON EL SERVICIO

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



*El 94% del servicio recibido por **Usuarios En Línea** es **Mejor o Mucho Mejor** de lo que esperaba.*

# INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

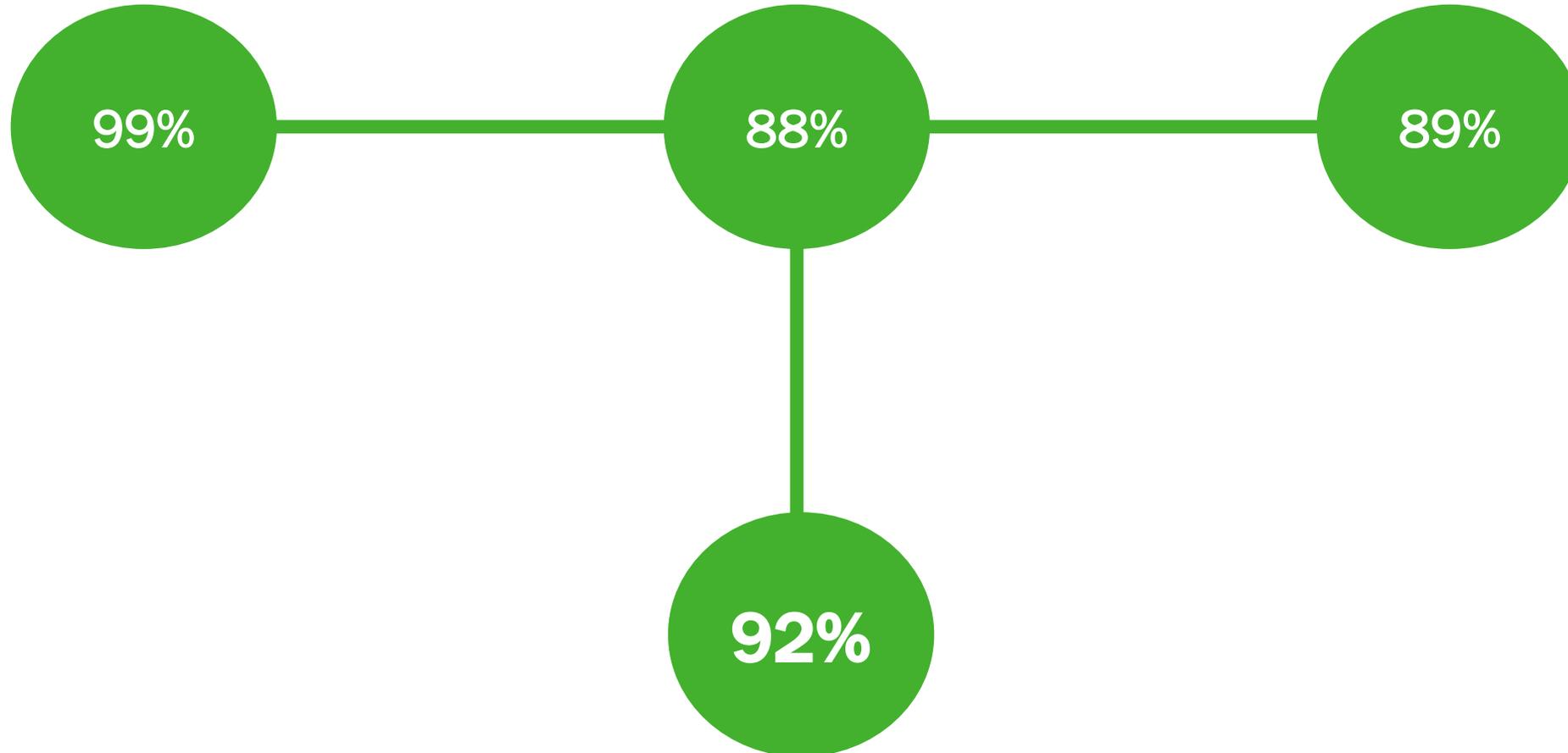


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Promedio Satisfacción  
Servicios Presenciales

Promedio Satisfacción  
Servicios a Usuarios  
Institucionales

Promedio Satisfacción  
Servicios en Línea



# EXPECTATIVAS DE USUARIOS CON EL SERVICIO

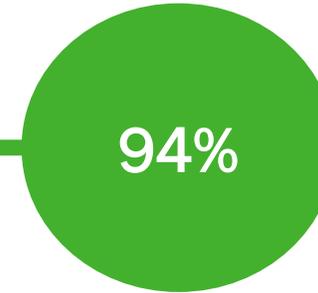
Promedio Satisfacción  
Servicios Presenciales



Promedio Satisfacción  
Servicios a Usuarios  
Institucionales



Promedio Satisfacción  
Servicios en Línea



El 96% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido **Mucho Mejor o Mejor** de lo que esperaba.

# PLAN DE MEJORA



# PLAN DE MEJORA – SISALRIL 2024

Modalidad	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio / Fin	Área Responsable
Usuarios Institucionales	Empatía.	Facilidad de comunicación con la unidad.	<p>Actualización y Mejora de los Canales de Acceso de comunicación con la Institución.</p> <p>Actualización y Mejora de la Central Telefónica de la Institución.</p>	<p><b>Inicio</b> Julio 2024</p> <p><b>Fin</b> Diciembre 2024</p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Dirección de Atención al Usuario – DAU</p> <p>Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones - DTIC</p>