

## Ficha Técnica

<b>Población</b>	<p>Promedio mensual de solicitudes de servicios <math>2,655+77+100 = 2,832</math>.</p> <p>Detallado por modalidad de prestación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Presenciales 2,655</b></li> <li>• <b>Institucionales 77</b></li> <li>• <b>En línea 100</b></li> </ul>																														
<b>Ámbito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirección de Atención al Usuario (DAU)</b>, Calle Seminario No. 23, Piantini, Santo Domingo.</li> <li>• <b>Oficina Regional Norte (ORN)</b> Calle Ramon Peralta, No. 5, Los Jardines Metropolitanos, Santiago de los Caballeros.</li> </ul>																														
<b>Muestra</b>	<p><b>Muestra obtenida con un error permitido de un 5% y un nivel de confianza de 95%:</b></p> <table border="1" data-bbox="347 653 1536 1003"> <thead> <tr> <th>Servicios Presenciales:</th> <th>Cantidad de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Dirección de Atención al Usuario - DAU (Santo Domingo)</b></td> <td><b>185</b></td> </tr> <tr> <td>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Oficina Regional Norte - ORN (Santiago)</b></td> <td><b>151</b></td> </tr> <tr> <td><b>Total, a Encuestar</b></td> <td><b>336</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="347 1039 1536 1402"> <thead> <tr> <th>Servicios Institucionales:</th> <th>Cantidad de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitud de Usuarios de Traspaso</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Respuesta a la solicitud de negación de cobertura</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Capacitación a empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al SDSS, PSS y ARS sobre SFS y SRL</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td><b>Total, a Encuestar</b></td> <td><b>65</b></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="347 1438 1536 1843"> <thead> <tr> <th>Servicios en línea</th> <th>Cantidad de Encuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL)</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Renovación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Acreditación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td><b>Total, a Encuestar</b></td> <td><b>80</b></td> </tr> </tbody> </table>	Servicios Presenciales:	Cantidad de Encuestas	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Dirección de Atención al Usuario - DAU (Santo Domingo)</b>	<b>185</b>	Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Oficina Regional Norte - ORN (Santiago)</b>	<b>151</b>	<b>Total, a Encuestar</b>	<b>336</b>	Servicios Institucionales:	Cantidad de Encuestas	Solicitud de Usuarios de Traspaso	22	Respuesta a la solicitud de negación de cobertura	17	Capacitación a empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al SDSS, PSS y ARS sobre SFS y SRL	26	<b>Total, a Encuestar</b>	<b>65</b>	Servicios en línea	Cantidad de Encuestas	Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado	17	Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	12	Renovación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral	40	Acreditación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral	10	<b>Total, a Encuestar</b>	<b>80</b>
Servicios Presenciales:	Cantidad de Encuestas																														
Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Dirección de Atención al Usuario - DAU (Santo Domingo)</b>	<b>185</b>																														
Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados. <b>Oficina Regional Norte - ORN (Santiago)</b>	<b>151</b>																														
<b>Total, a Encuestar</b>	<b>336</b>																														
Servicios Institucionales:	Cantidad de Encuestas																														
Solicitud de Usuarios de Traspaso	22																														
Respuesta a la solicitud de negación de cobertura	17																														
Capacitación a empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al SDSS, PSS y ARS sobre SFS y SRL	26																														
<b>Total, a Encuestar</b>	<b>65</b>																														
Servicios en línea	Cantidad de Encuestas																														
Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado	17																														
Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	12																														
Renovación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral	40																														
Acreditación de licencia de promotores de salud física y/o salud moral	10																														
<b>Total, a Encuestar</b>	<b>80</b>																														

Método a utilizar	Las encuestas se realizarán a través del módulo de encuesta del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, plataforma oficial para medir la encuesta de satisfacción de usuarios correspondiente al año 2025.
Fecha de levantamiento	El levantamiento será realizado desde <b>10 de junio al 30 de junio 2025</b> .
Responsables	Departamento de Calidad en la Gestión.