



Ars Semma

“Valorando vidas que enseñan”

**INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS
OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021**

**Departamento de Planificación y Desarrollo
Distrito Nacional, R. D.
Junio de 2021**

www.semma.gob.do

   [@ARSSEMMARD](https://twitter.com/ARSSEMMARD)

**INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS
OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021**

CONTENIDO

1. QUIENES SOMOS	3
1.1 Misión	3
1.2 Visión	3
1.3 Valores	3
2. TIPOS SE SERVICIOS	3
2.1 Procesos de servicios de salud	3
2.2 Procesos de servicios de afiliación	3
3. FICHA TECNICA	4
4. METODOLOGIA	5
5. DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	5
5.1 Perfil de entrevistado en la institución	5
5.2 Motivo de la visita a la institución	7
6. SASTIFACCION CON EL SERVICIO AL PUBLICO DE LA INSTITUCION	8
7. RESUMEN DE LA SASTIFACCION MOSTRADA POR LOS ENCUESTADOS POR DIMENSION SEGÚN EL MODELO SERVQUAL	8
7.1 Dimensión de elementos tangibles	8
7.2 Dimensión de eficacia/confiabilidad	9
7.3 Dimensión de capacidad de respuesta	9
7.4 Dimensión de profesionalidad y confianza en personal	10
7.5 Dimensión de empatía/accesibilidad	11
7.6 Resumen satisfacción porcentaje y promedio por dimensión	11
8. SERVICIOS RECIBIDOS EN GENERAL	12

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

1. QUIENES SOMOS

1.1 Misión:

Somos la Administradora de Riesgos de Salud del sector educativo público dedicada a garantizar las atenciones de salud de manera oportuna, responsable y con vocación de servicio.

1.2 Visión:

Ser reconocidos como la ARS de autogestión institucional más confiable del país por garantizar a sus afiliados las atenciones en salud con calidad y trato humano.

1.3 Valores:

- **Honestidad:** Comportarse y expresarse con coherencia y de acuerdo con los valores institucionales establecidos.
- **Respeto:** Reconocimiento de las relaciones interpersonales con un trato justo y cordial.
- **Solidaridad:** Trabajar conjuntamente para lograr un mismo objetivo.
- **Responsabilidad:** Actuar en cumplimiento de la misión institucional, dando respuesta oportuna y cierta, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.
- **Transparencia:** Poner la información requerida a disposición de los afiliados y ciudadanos de manera clara y a tiempo, de acuerdo con las leyes.
- **Vocación de Servicio:** Disposición para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios internos y externos.

2. TIPO DE SERVICIOS

Dentro de los servicios que brindamos a nuestros afiliados y ciudadanos se dividen en dos grandes renglones:

2.1 Procesos de servicios de salud: el cual abarca todo lo relacionado a los servicios que solicitan nuestros usuarios en torno al área de salud.

2.2 Procesos de servicios de afiliación: el cual abarca todo lo relacionado a los servicios que solicitan nuestros usuarios en torno a los procesos de Afiliación o actividades relacionadas.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

3. FICHA TÉCNICA

Datos Generales

Unidad de Análisis:	Usuarios de servicios públicos de la Administradora de Riesgos de Salud para Maestros.
Ámbito:	Administradora de Riesgos de Salud para Maestros.
	Aplicadas en la oficina principal, oficinas provinciales, Hospital Semma Santo Domingo y Hospital Semma Santiago.
Muestra:	384 encuestas con un error general de +5% para un nivel de confianza de 95% y un p/q = 50/50.
Cuestionario:	Estructurado
Selección:	% Total de muestras realizadas por oficinas.
Entrevista:	Personal y telefónica
Fecha del trabajo de campo:	Del 24 de mayo al 11 de junio del año 2021
Realización:	Dpto. Planificación y Desarrollo.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

4. METODOLOGÍA

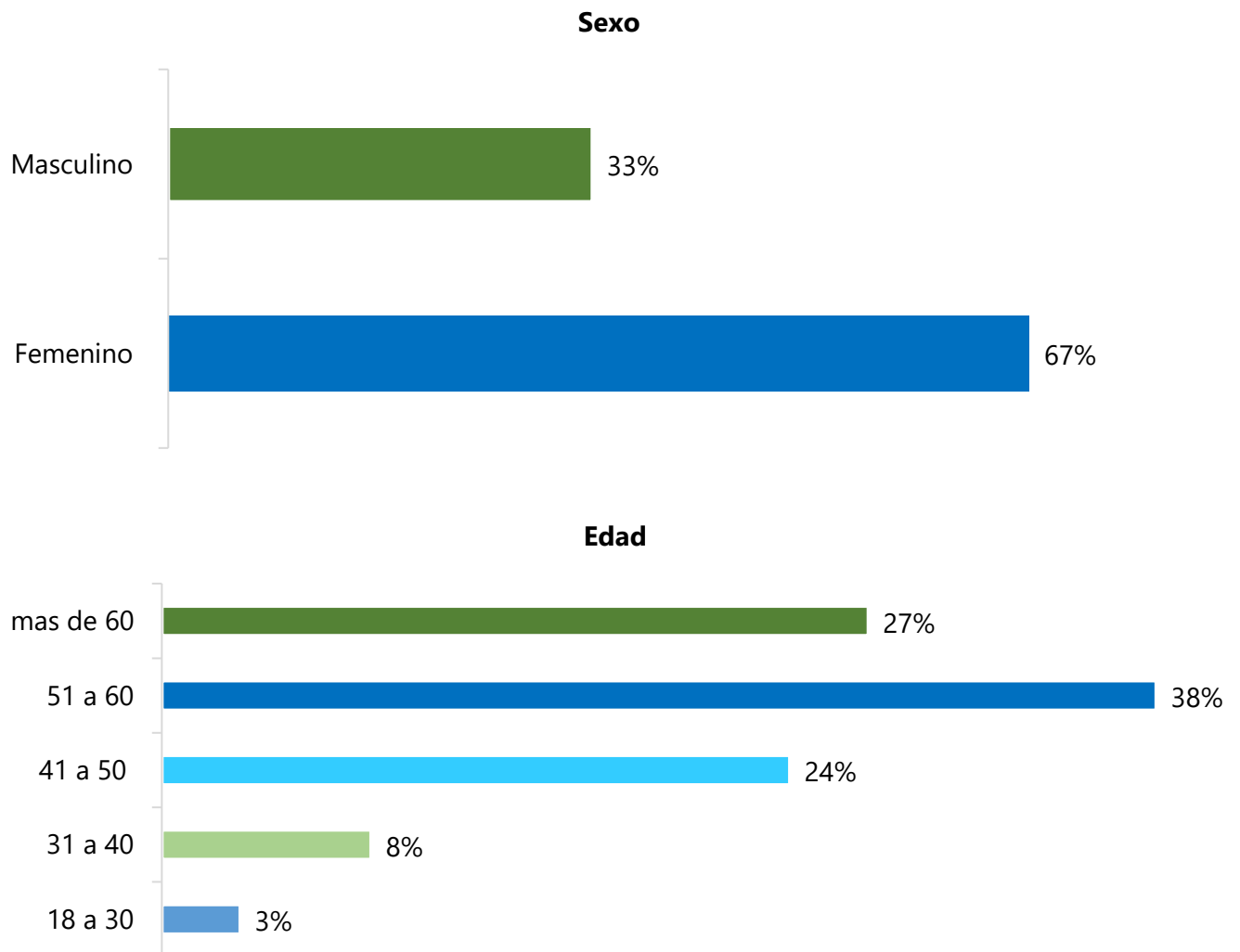
La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario conformado en el formulario de preguntas previamente aprobado por el Ministerio de la Administración Pública de la Republica Dominicana (MAP) y cuya ficha técnica, así como la muestra a recolectar también fue aprobada por el órgano rector de esta materia.

La técnica de entrevista utilizada fue la presencial la cual consiste en realizar las encuestas de manera personal, posterior al servicio brindando. El instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a la sede, hospitales y oficinas provinciales de la ARS SEMMA.

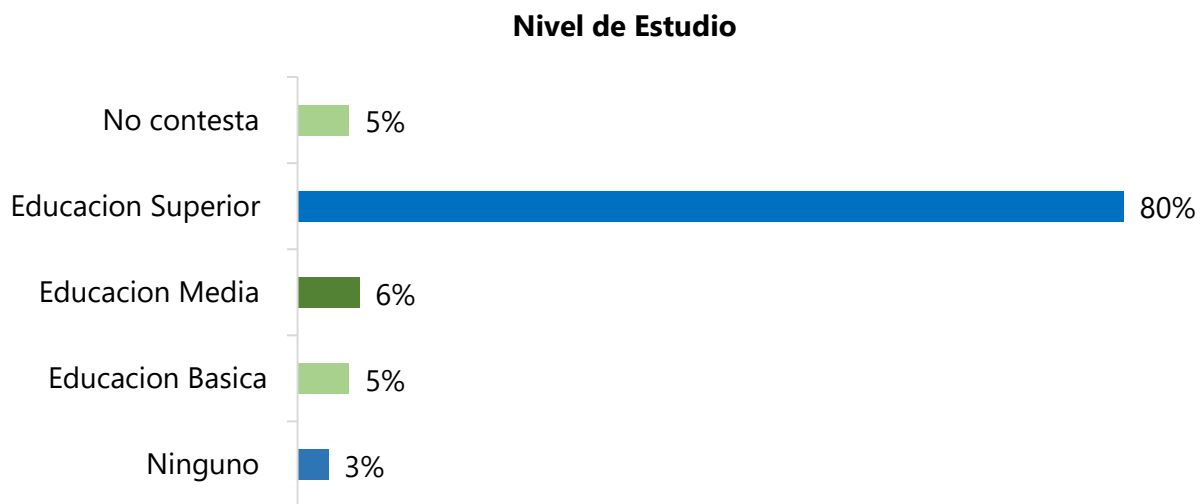
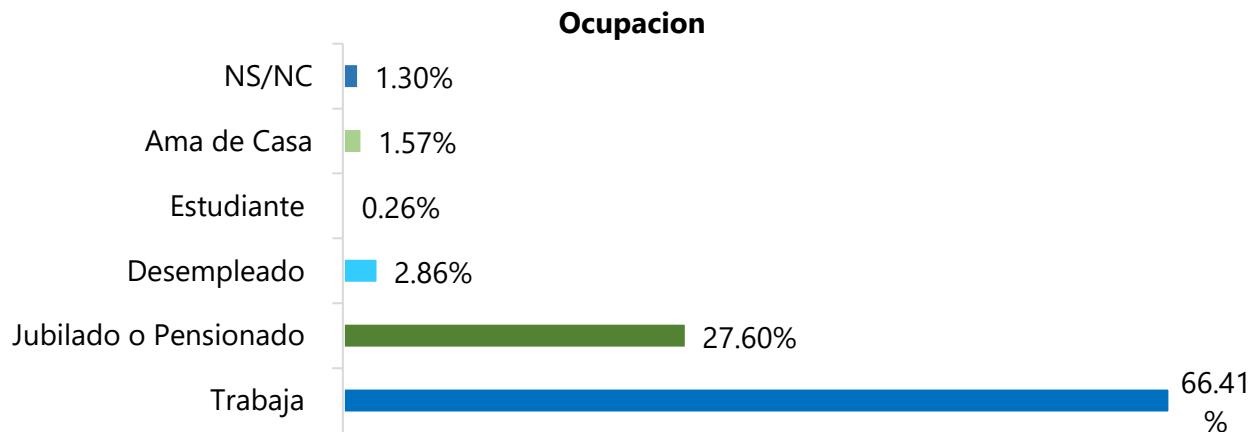
Para el análisis de los datos las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL y las directrices del MAP.

5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Perfil Del Entrevistado En La Institución



INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021



De lo anterior podemos colegir según los resultados obtenidos los siguientes:

- a)** En relación con el sexo de los encuestados el 67% de los entrevistados son del sexo femenino equivalente a 256 encuestas realizadas, mientras que el 33% restante pertenecen al sexo masculino, equivalente a 128 del total de encuestas aplicadas.
- b)** En relación con el rango de edad de los encuestados el mayor número de encuestados tienen un rango de edad de 51 a 60 años, sin embargo, cuando sumamos los demás rangos superior a este, se puede evidenciar que el grueso de los encuestados supera los 41 años.
- c)** En relación con la ocupación de los encuestados el 66.41% de los entrevistados se encuentran actualmente laborando, siendo el segundo mayor grupo los jubilados o pensionados.
- d)** Según los resultados obtenidos con relación al nivel académico de los encuestados podemos observar que el 80% de los encuestados contestaron que su nivel académico es superior, correspondiéndose a la naturaleza del perfil poblacional al que está dirigido la Institución.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

5.2 Motivo de la visita a la Institución

Dentro de los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta con relación al motivo de la visita a la institución son los siguientes:

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION		
Tipo de servicios	Total, de Encuestas por servicios	% De encuestas realizadas por servicios
Servicios de Salud:	318	83%
Servicios de Afiliación:	66	17%
Totales:	384	100%

6. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVIQUAL** identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio:

- 1) Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- 2) Eficacia/Confiabilidad:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa. / Capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado
- 3) Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- 4) Profesionalidad/Confianza en el Personal:** Característica de la persona que desempeñar un trabajo con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia, o del trabajo así desempeñado. / La confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos.
- 5) Empatía/Accesibilidad:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. / Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo.

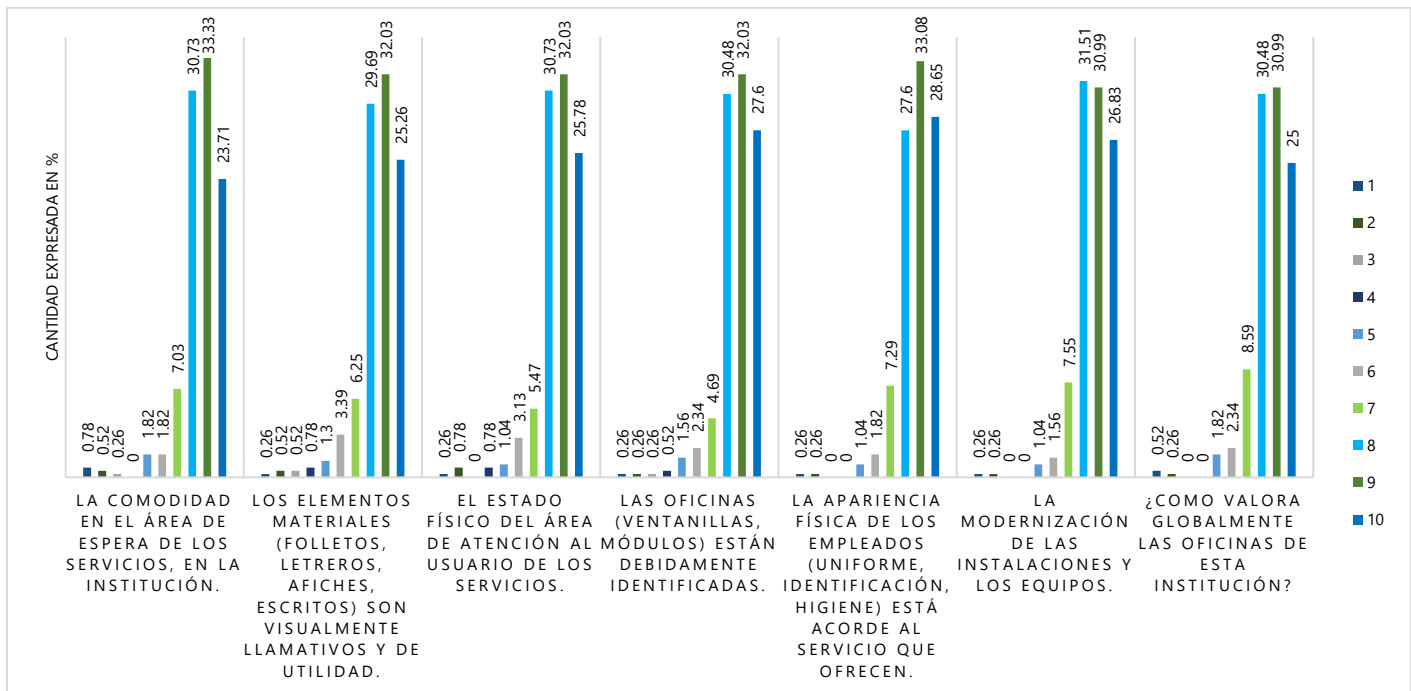
INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

Siendo los resultados de estas dimensiones el siguiente:

7. RESUMEN DE LA SATISFACCIÓN MOSTRADA POR LOS ENCUESTADOS POR DIMENSIÓN SEGÚN EL MODELO SERVQUAL

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución en una escala del 1 a 10, donde 1 representaría la peor puntuación y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y por tanto su mayor grado de satisfacción.

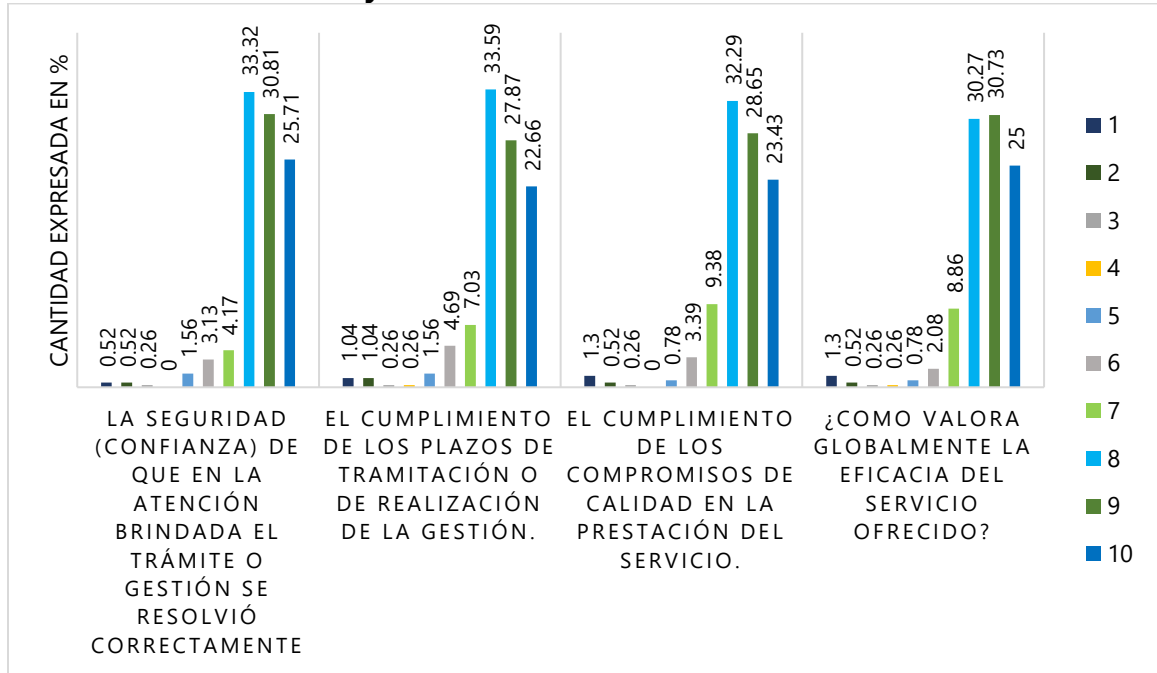
7.1 Dimensión Elementos Tangibles



Los resultados obtenidos en la **Dimensión de Elementos Tangibles** tomando en cuenta la convalidación de los promedios de las preguntas que pertenecen a esta dimensión, arrojo un PG/8.64 de 10, resaltando de manera positiva la identificación de las oficinas, la comodidad en el área de espera y la modernización de las instalaciones y los equipos; estos tres aspectos fueron tomado del porcentaje más alto la valoración del 8 al 10.

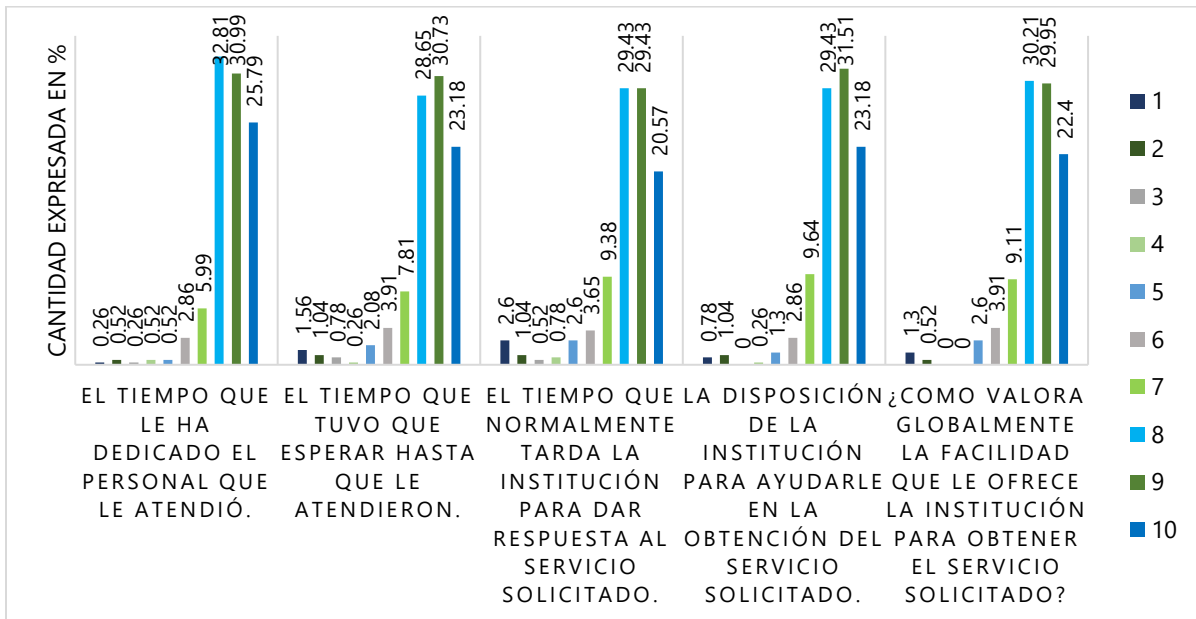
INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

7.2 Dimensión de Eficacia y Confiabilidad



Los resultados obtenidos en la **Dimensión de Eficacia y Confiabilidad** tomando en cuenta la convalidación de los promedios de las preguntas que pertenecen a esta dimensión, arrojo un PG/8.47 de 10, resaltando la seguridad de que en la atención brindada o tramite de gestión se resolvió correctamente, la eficacia del servicio ofrecido y el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión; estos tres aspectos fueron tomado del porcentaje más alto la valoración del 8 al 10.

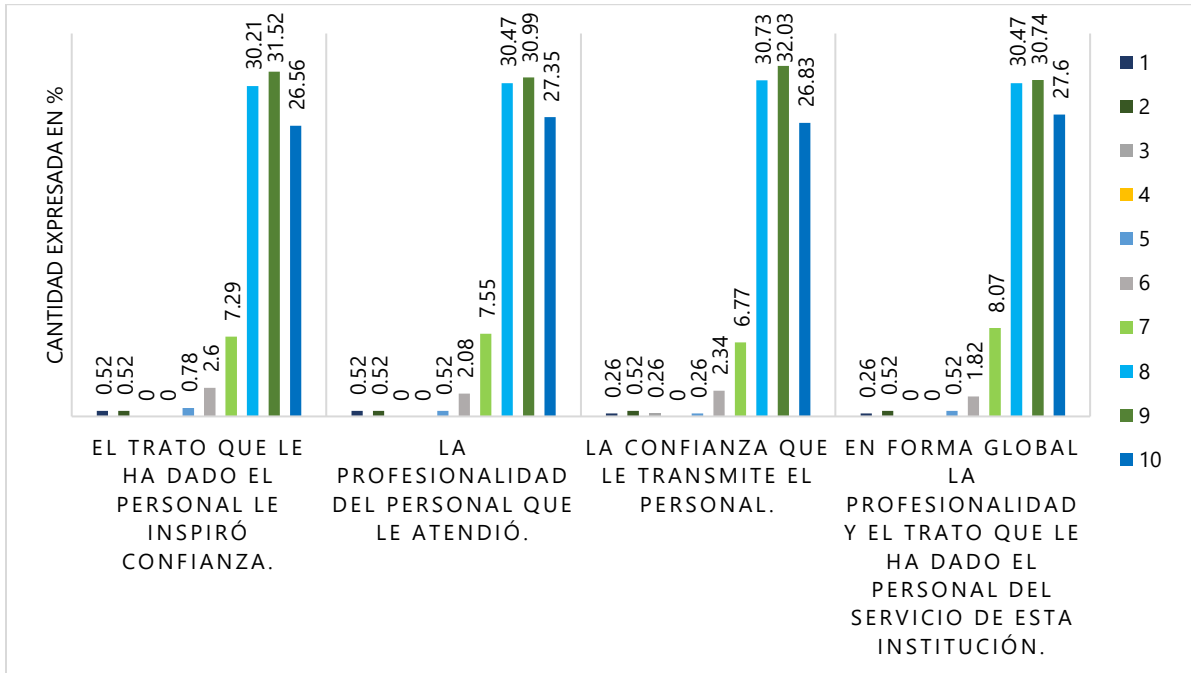
7.3 Dimensión de Capacidad de Respuestas



INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

Los resultados obtenidos en la **Dimensión de Capacidad de Respuesta** tomando en cuenta la convalidación de los promedios de las preguntas que pertenecen a esta dimensión, arrojo un PG/8.39 de 10, resaltando el tiempo que le dedico el personal que le atendió, la disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado y la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado; estos tres aspectos fueron tomado del porcentaje más alto la valoración del 8 al 10.

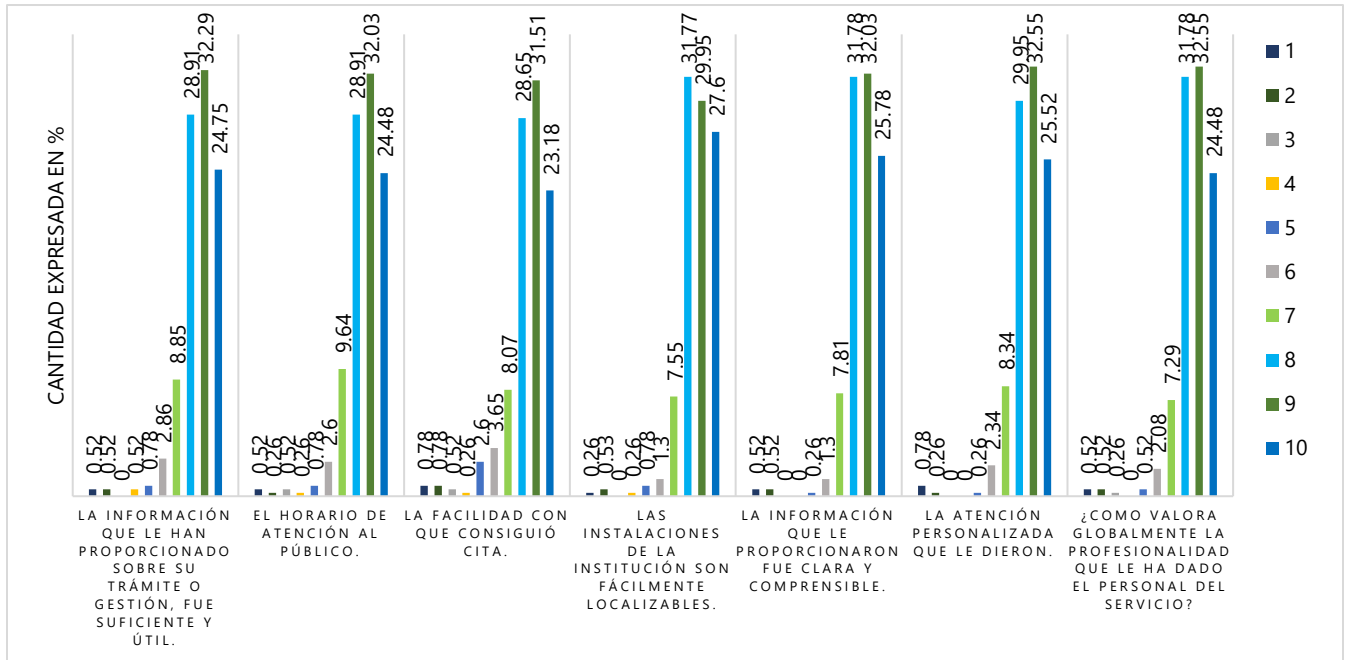
7.4 Dimensión de Profesionalidad y Confianza en el Personal



Los resultados obtenidos en la **Dimensión de Profesionalidad y Confianza en el Personal** tomando en cuenta la convalidación de los promedios de las preguntas que pertenecen a esta dimensión, arrojo un PG/8.66 de 10, resaltando la confianza en el trato dado por el personal, la confianza que le trasmite el personal y la profesionalidad del personal que le atendió; estos tres aspectos fueron tomado del porcentaje más alto la valoración del 8 al 10.

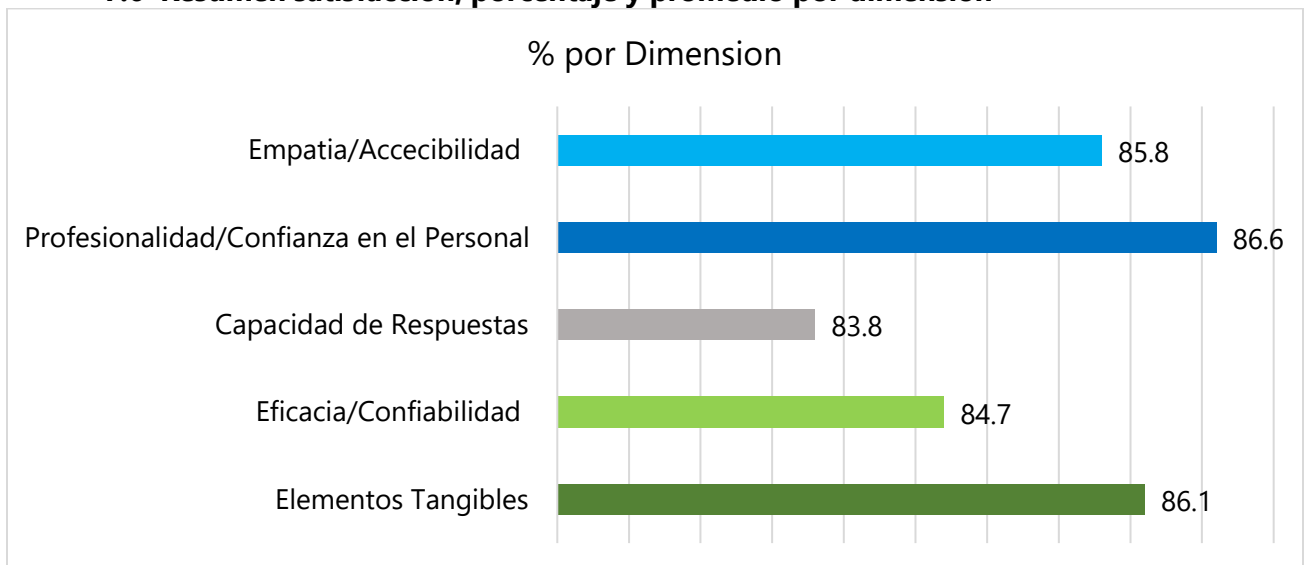
INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

7.5 Dimensión de Empatía/Accesibilidad



Los resultados obtenidos en la **Dimensión de Empatía/Accesibilidad** tomando en cuenta la convalidación de los promedios de las preguntas que pertenecen a esta dimensión, arrojo un PG/8.58 de 10, resaltando la facilidad en la localización de la institución, la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio y la atención personalizada recibida; estos tres aspectos fueron tomado de los porcentajes más alto la valoración del 8 al 10.

7.6 Resumen satisfacción, porcentaje y promedio por dimensión

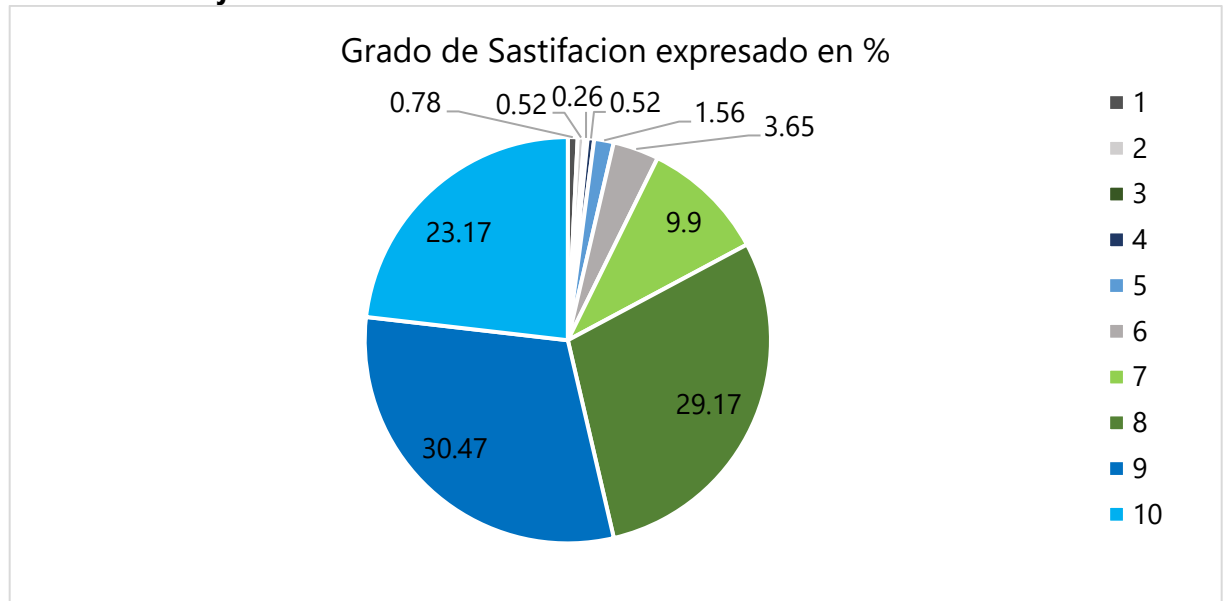


- El promedio general del porcentaje por dimensión es igual a **85.4**

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

8. SERVICIO RECIBIDO EN GENERAL

1. ¿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?

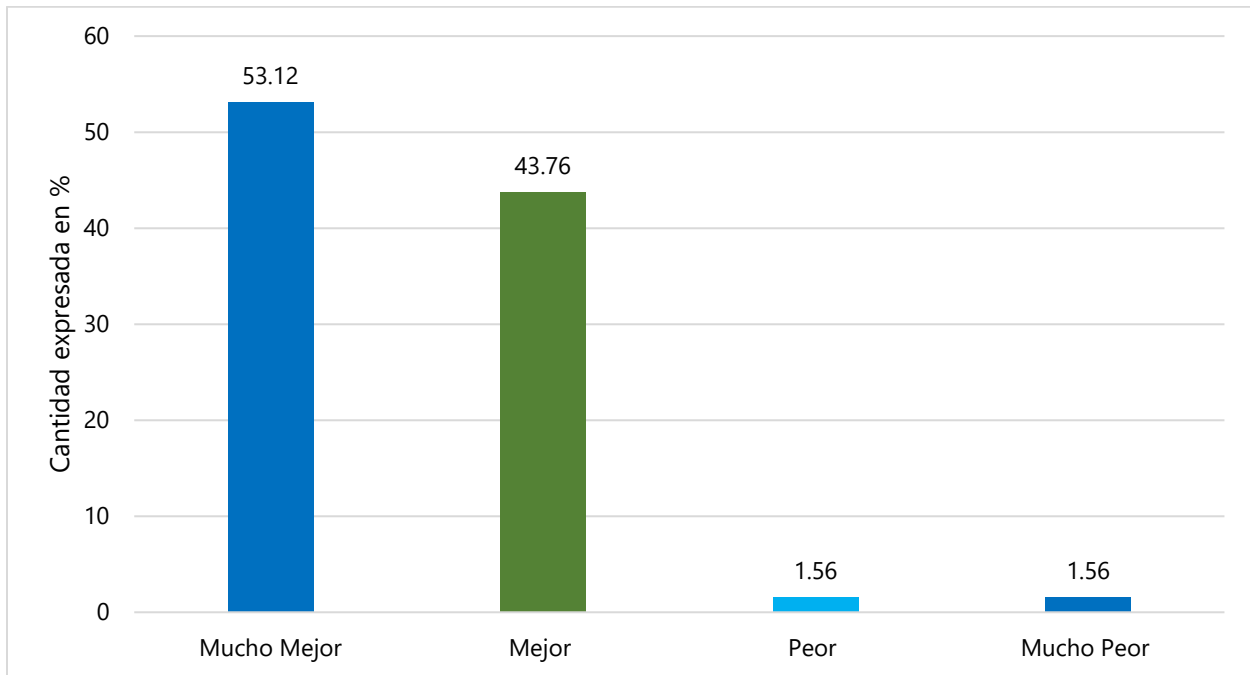


Los resultados arrojados son los siguientes:

- El 82.81% de los encuestados quedo satisfecho, considerando que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 8 al 10.
- El 15.11% de los encuestados quedo neutral, considerando que el servicio que recibió se adecua mas o menos a sus necesidades, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 5 al 7.
- El 2.08% de los encuestados quedo insatisfecho, considerando que el servicio que recibió no se adecua a sus necesidades, este porcentaje fue tomado del 1 al 4.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

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

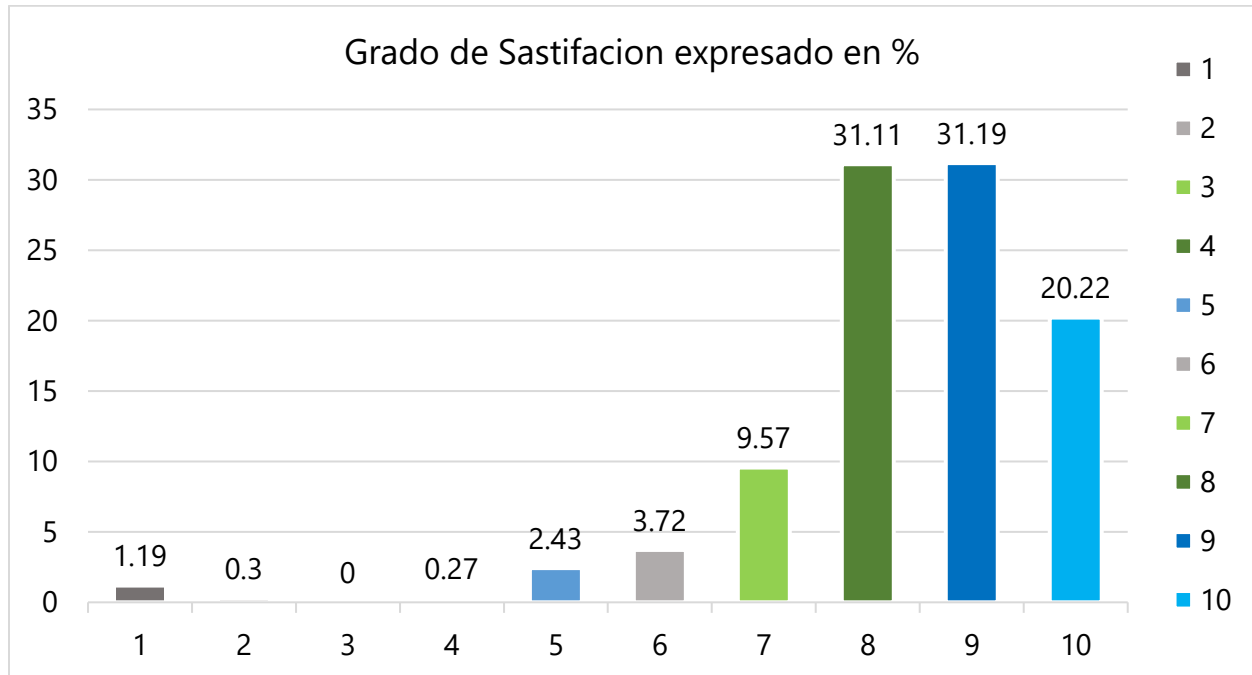


Los resultados arrojados son los siguientes:

- El 53.12% de los encuestados dijo que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor a lo que esperaba, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 9 al 10.
- El 43.76% de los encuestados dijo que el servicio recibido le ha parecido mejor a lo que esperaba, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 6 al 8.
- El 1.56% de los encuestados dijo que el servicio recibido le ha parecido peor a lo que esperaba, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 4 al 5.
- El 1.56% de los encuestados dijo que el servicio recibido le ha parecido mucho peor a lo que esperaba, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 1 al 3.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

3. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

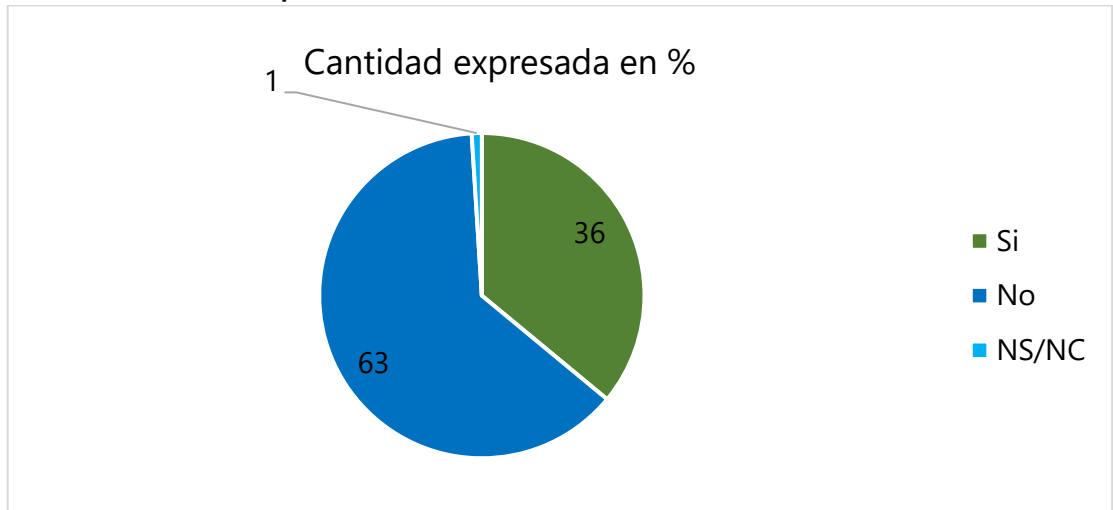


Los resultados arrojados son los siguientes:

- El 82.52% de los encuestados mostro sentirse sastifecho con el servicio que ofrece la institución, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 8 al 10.
- El 15.72% de los encuestados mostro sentirse neutral con el servicio que ofrece la institución, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 5 al 7.
- El 1.76% de los encuestados mostro sentirse insastifecho con el servicio que ofrece la institución, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 1 al 4.

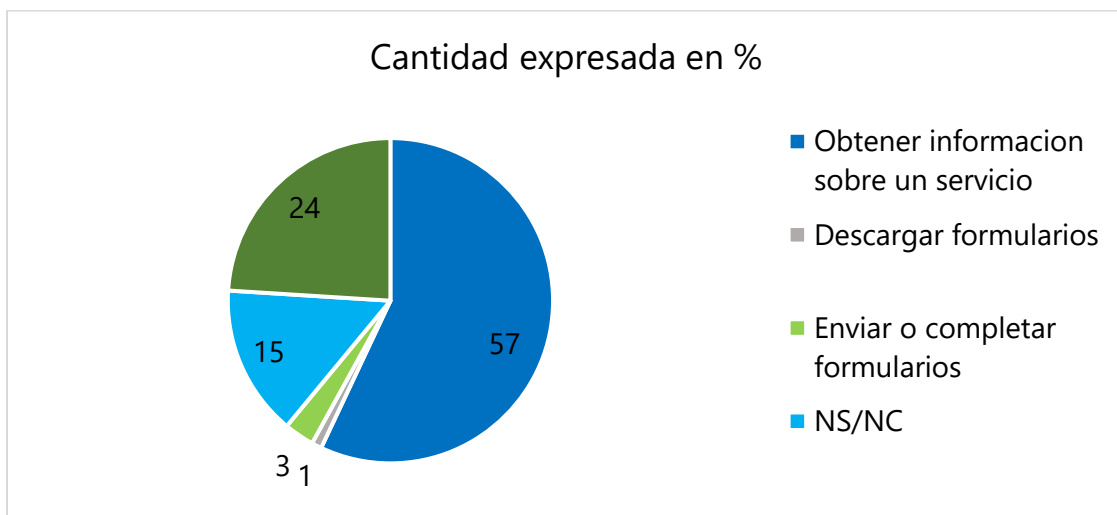
INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

4. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



El 63% de los encuestados respondieron que no a la pregunta de si en los últimos 6 meses han contactado la institución vía internet. El 36% restante respondieron de manera afirmativa a la pregunta.

5. Y en esa ocasión, utilizó la página web para...

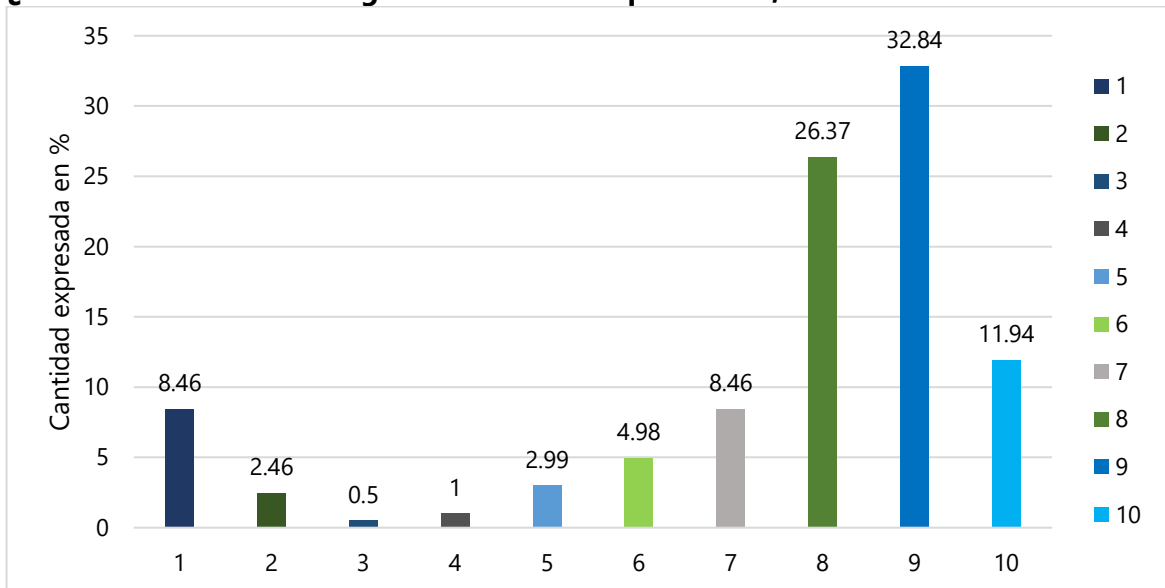


Los resultados arrojados son los siguientes:

- 1- Obtener información sobre algún servicio, arrojó un 57% de las encuestas realizadas.
- 2- Descargar formulario, arrojó un 1% de las encuestas realizadas.
- 3- Enviar o completar formulario arrojó un 3% de las encuestas realizadas.
- 4- NS/NC, arrojó un 15% de las encuestas realizadas, esta opción abarca las respuestas de las personas que no han utilizado el servicio vía internet en los últimos meses.
- 5- Otros, arrojó un 24% de las encuestas realizadas.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

6. Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10?

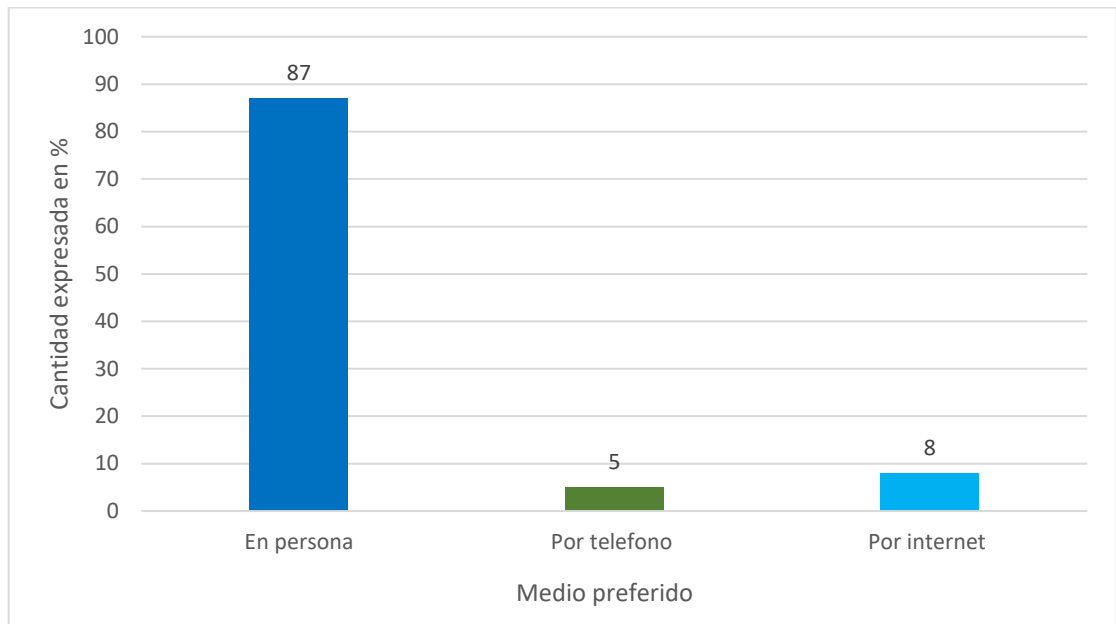


Los resultados arrojados son los siguientes:

- El 44.78% de los encuestados se sintió muy satisfecho con el servicio recibido por internet, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 9 al 10.
- El 34.83% de los encuestados se sintio satisfecho con el servicio recibido por internet, este porcentaje fue tomado de la sumatoria de 7 al 8.
- El 7.97% de los encuestados se sintio neutral con el servicio recibido por internet, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 5 al 6.
- El 1.5% de los encuestados se sintio insatisfecho con el servicio recibido por internet, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 3 al 4.
- El 10.92% de los encuestados se sintio muy insatisfecho con el servicio recibido por internet, este porcentaje fue tomado de la sumatoria del 1 al 2.

INFORME DE ENCUESTA DE SASTIFACCION CIUDADANA SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA AÑO 2021

7. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



Los resultados arrojados son los siguientes:

- El 87% de los encuestados dice que prefiere contactar a la institución en persona.
- El 5% de los encuestados dice que prefiere contactar a la institución por teléfono.
- El 8% de los encuestados dice que prefiere contactar a la institución por internet.