

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la DIDA

INFORME DE RESULTADOS









GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

JUNIO-2023

INDICE

	Introducción	3
	Ficha Técnica	4
	Metodología	6
	Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	10
	Resultados de Satisfacción Servicios Virtuales	20
	Plan de Acción	28

Introducción:

La Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA) es el ente encargado de supervisar el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) y brinda asistencia a todos los ciudadanos dominicanos y residentes legales en el país. Su objetivo es promover, educar, informar y orientar sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Además, la DIDA asesora, defiende y acompaña a los afiliados hasta la resolución final de los casos. También realiza un seguimiento de la entrega de prestaciones e información proporcionada a los usuarios. Para ello, ofrece un catálogo de servicios disponibles tanto de forma presencial como virtual, dirigido a los ciudadanos/clientes.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios prestados, tanto de forma virtual como presencial, durante el periodo comprendido entre el 2 de mayo y el 23 de junio de 2023.

FICHA TECNICA

FICHA TECNICA:

POBLACION

Servicios presenciales 14,865 y servicios virtuales 471.

AMBITO

*Usuarios que solicitan los servicios de la **Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social a nivel nacional.***

MUESTRA

Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios presenciales	384	Servicios Virtuales	204
Información General sobre SDSS.	172	Historial de Aportes al SDSS.	62
Historial de Aportes al SDSS.	63	Certificaciones de Aporte con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular.	8
Atención de Quejas, Denuncias y Reclamaciones	50	Atención de Quejas, Denuncias y Reclamaciones	48
Cartas de No Cobertura de Salud	35	Constancia de Afiliación en el Seguro Familiar de Salud	60
Constancia de Afiliación en el Seguro Familiar de Salud	32	Constancia de Afiliación en el Seguro de Pensiones	26
Certificaciones de Aporte con Fines de Demanda en Tribunales o Uso Consular	32		

METODO A UTILIZAR

Cuestionario presencial, vía WhatsApp, chat en línea y correo electrónico

FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO

Del 02 mayo al 23 de junio del 2023

RESPONSABLE

Dpto. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Leby Rodríguez responsable de la coordinación general.

METODOLOGIA

METODOLOGIA:

La metodología utilizada para este estudio se basa en el modelo SERVQUAL, el cual identifica cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que los clientes utilizan para valorar la calidad de un servicio. En este estudio se identificaron los servicios prestados a los ciudadanos/clientes, tanto en modalidad virtual como presencial.

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Conocimiento 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.

FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

EMPATIA

Atención personalizada que dispensa la DIDA a sus usuarios

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos:

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

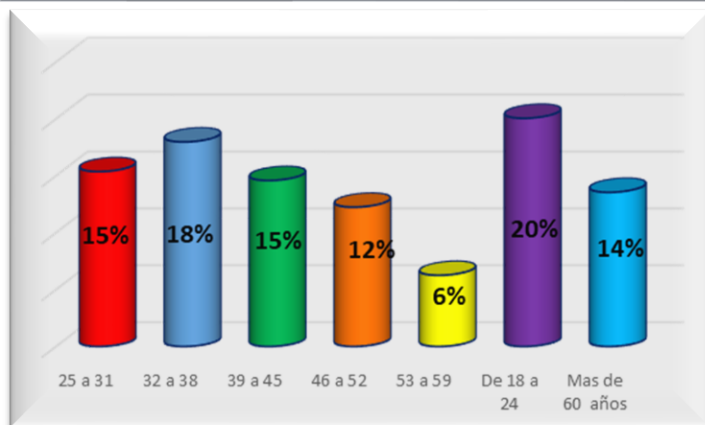
- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



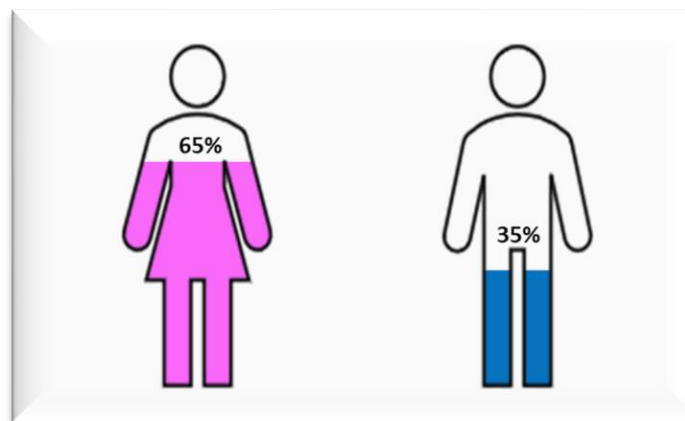
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



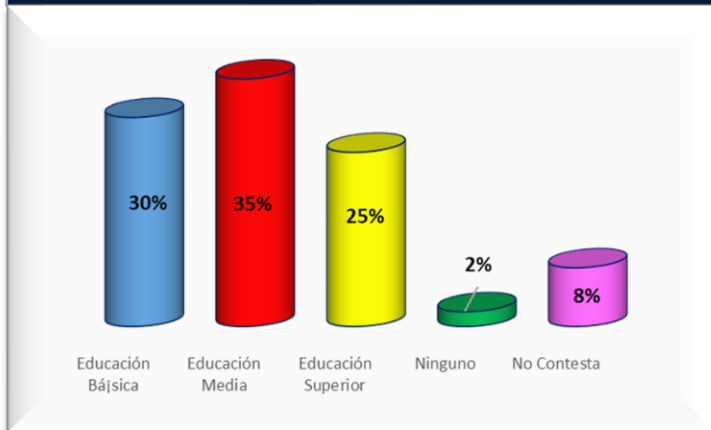
En qué rango de edad se encuentra actualmente?



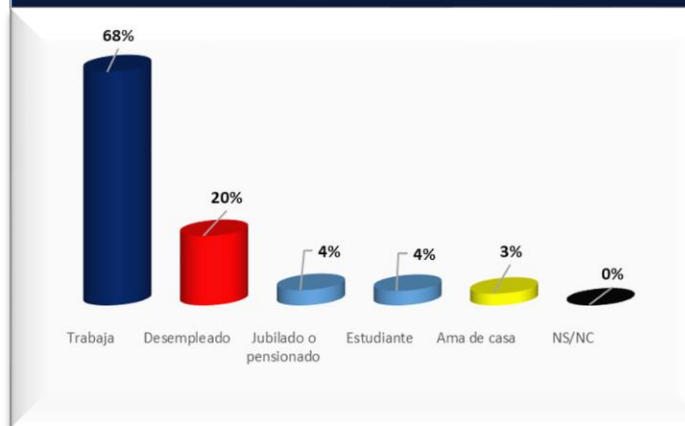
Género



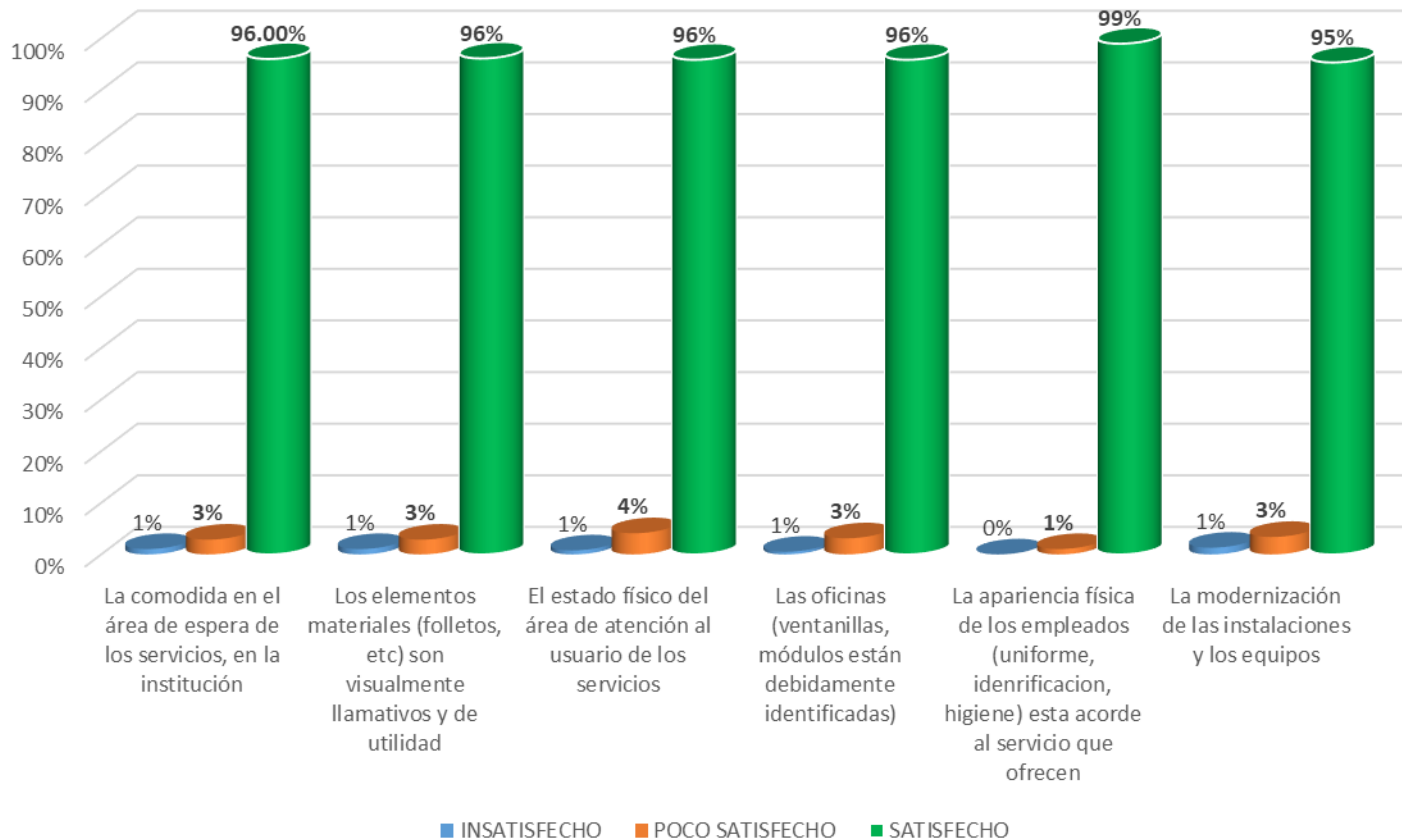
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



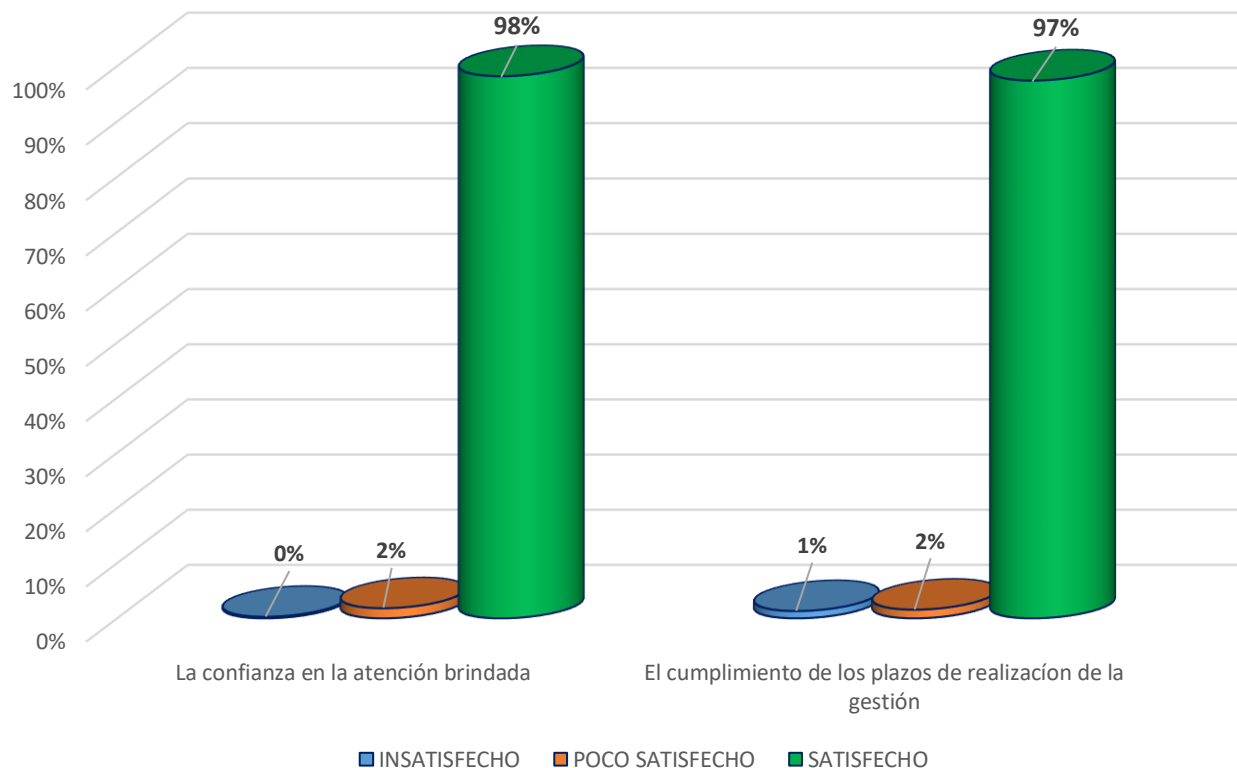
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Base 100% del total de la Muestra

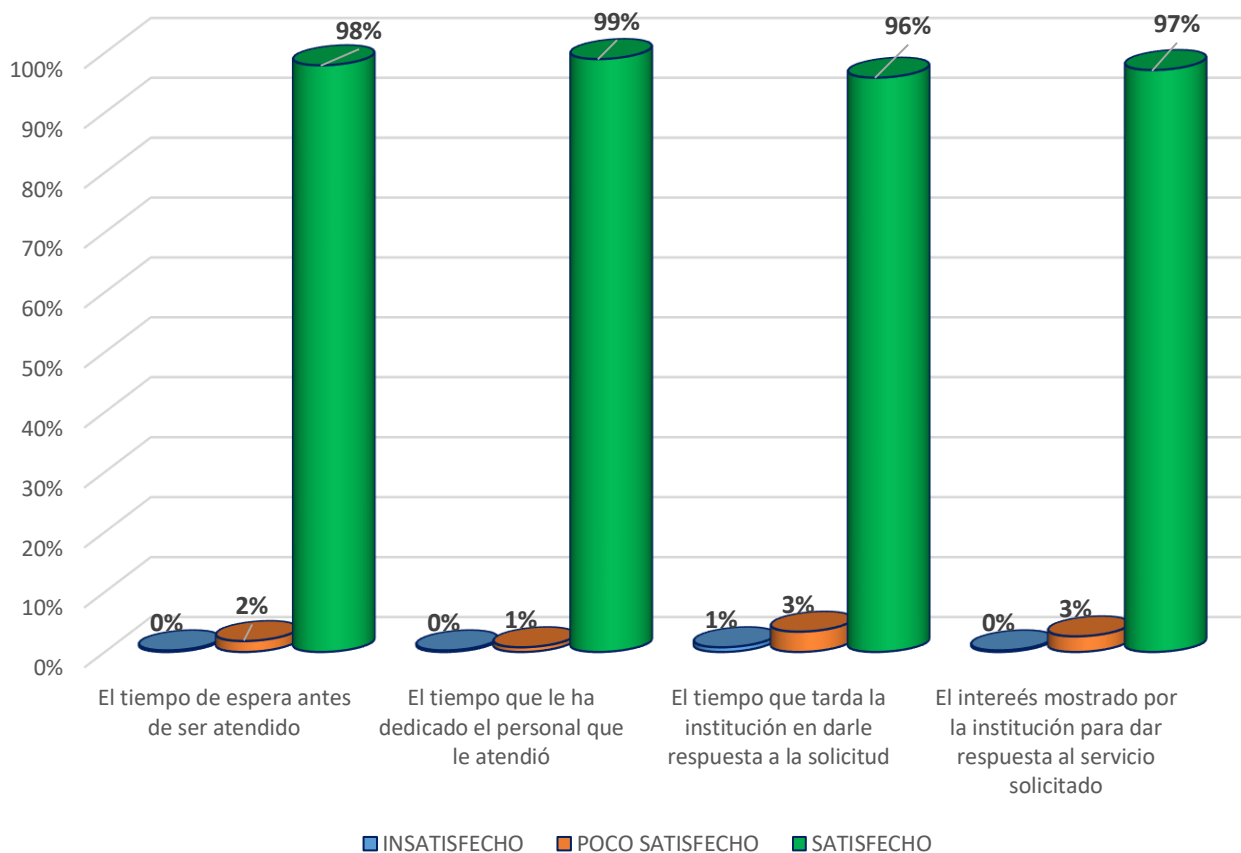


**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



**Base 100% del total
de la Muestra**

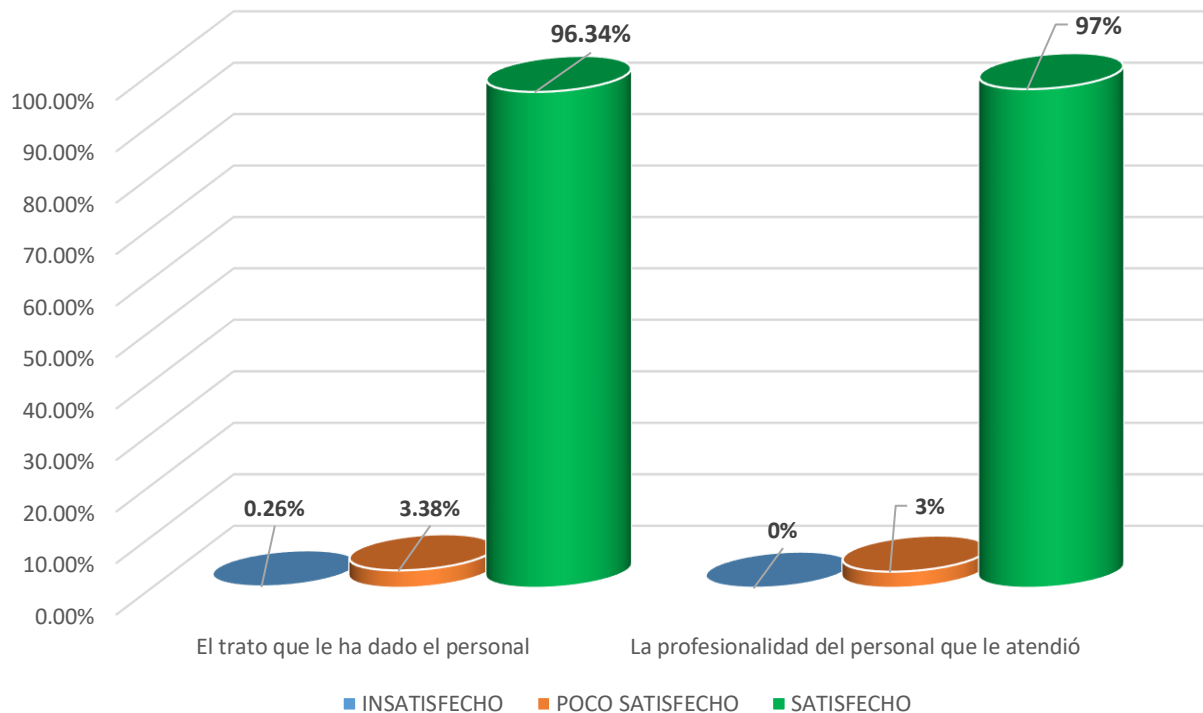
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Base 100% del total de la Muestra

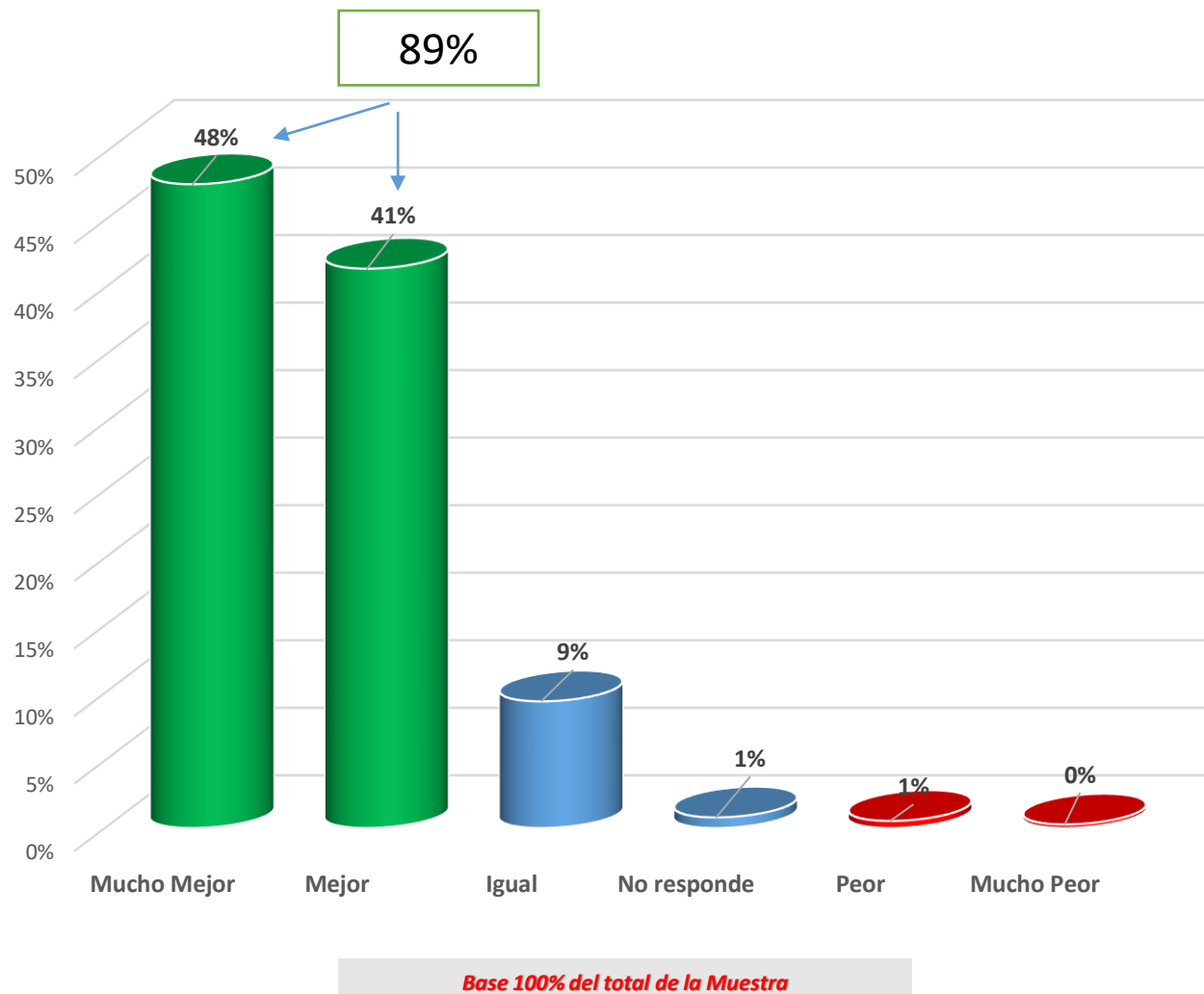


Promedio de
satisfacción de
la dimensión



Base 100% del total
de la Muestra

SERVICIO ESPERADO:



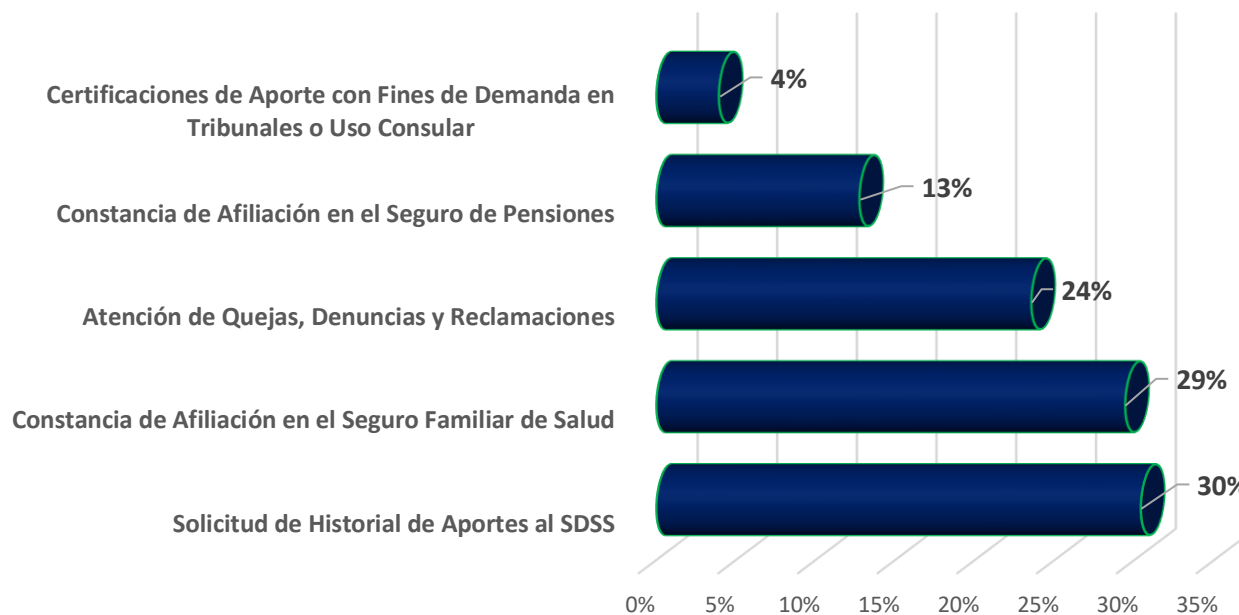
El **89%** del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



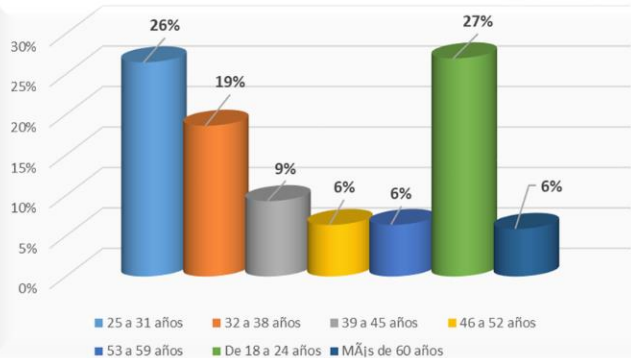
Porcentaje de respuesta



Total de
respuesta:
204

Base 100% del total de la Muestra

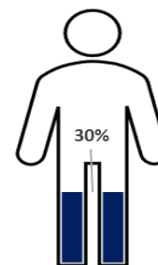
En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Género

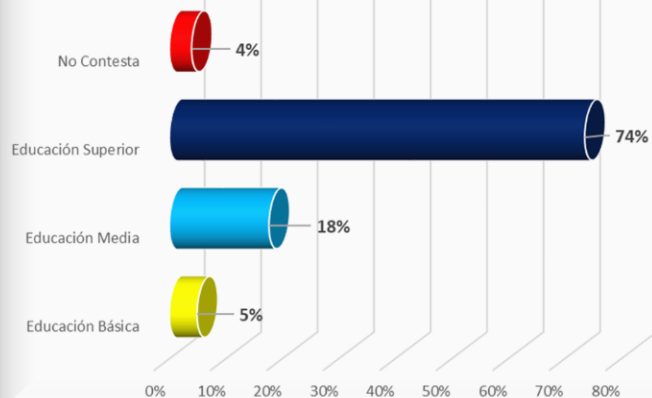


Femenino

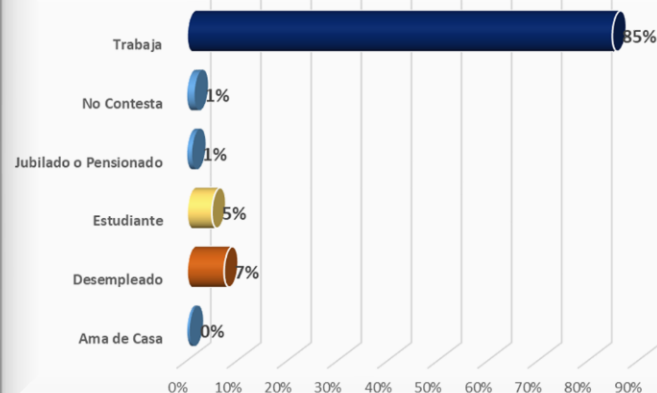


Masculino

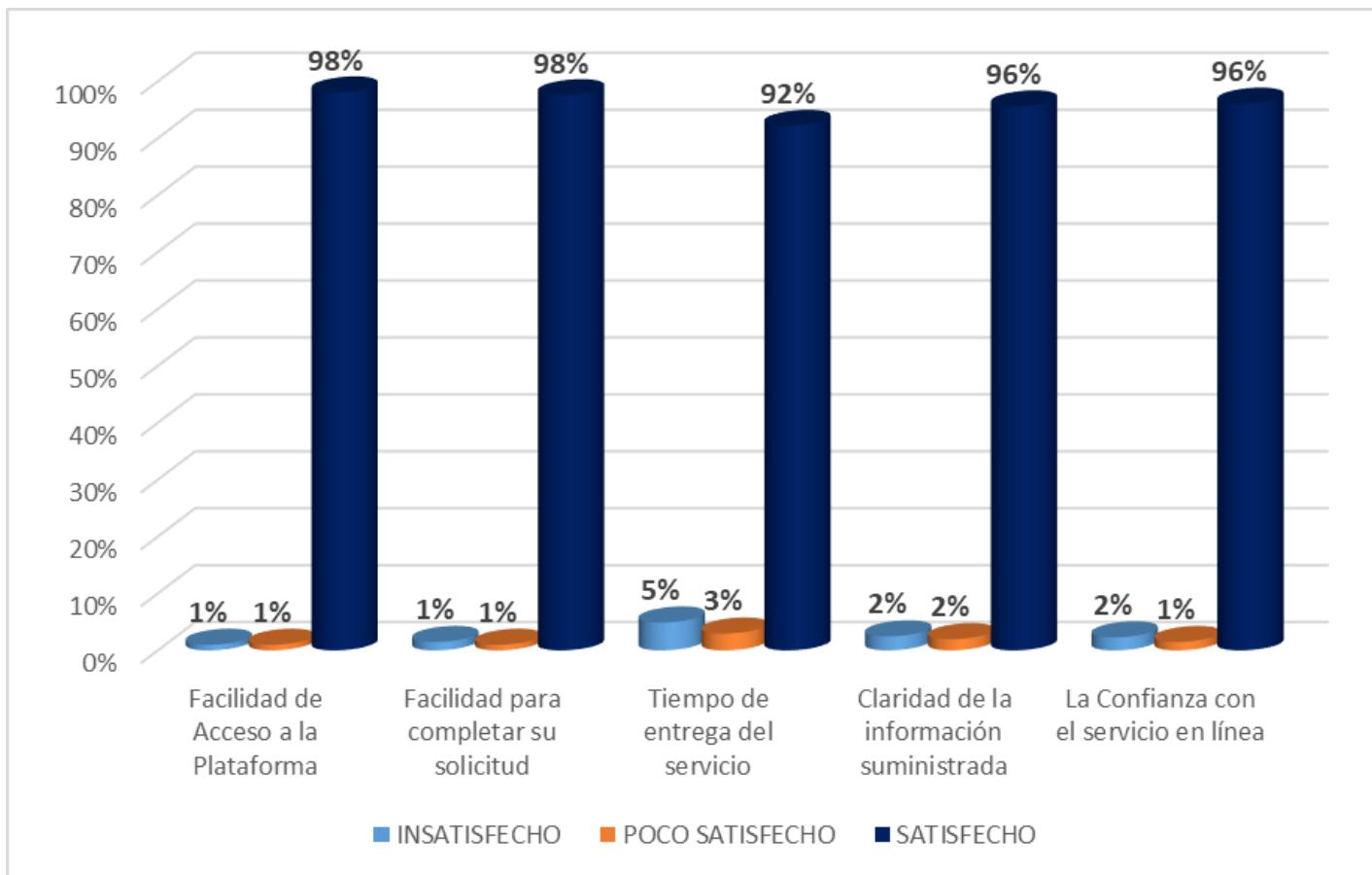
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



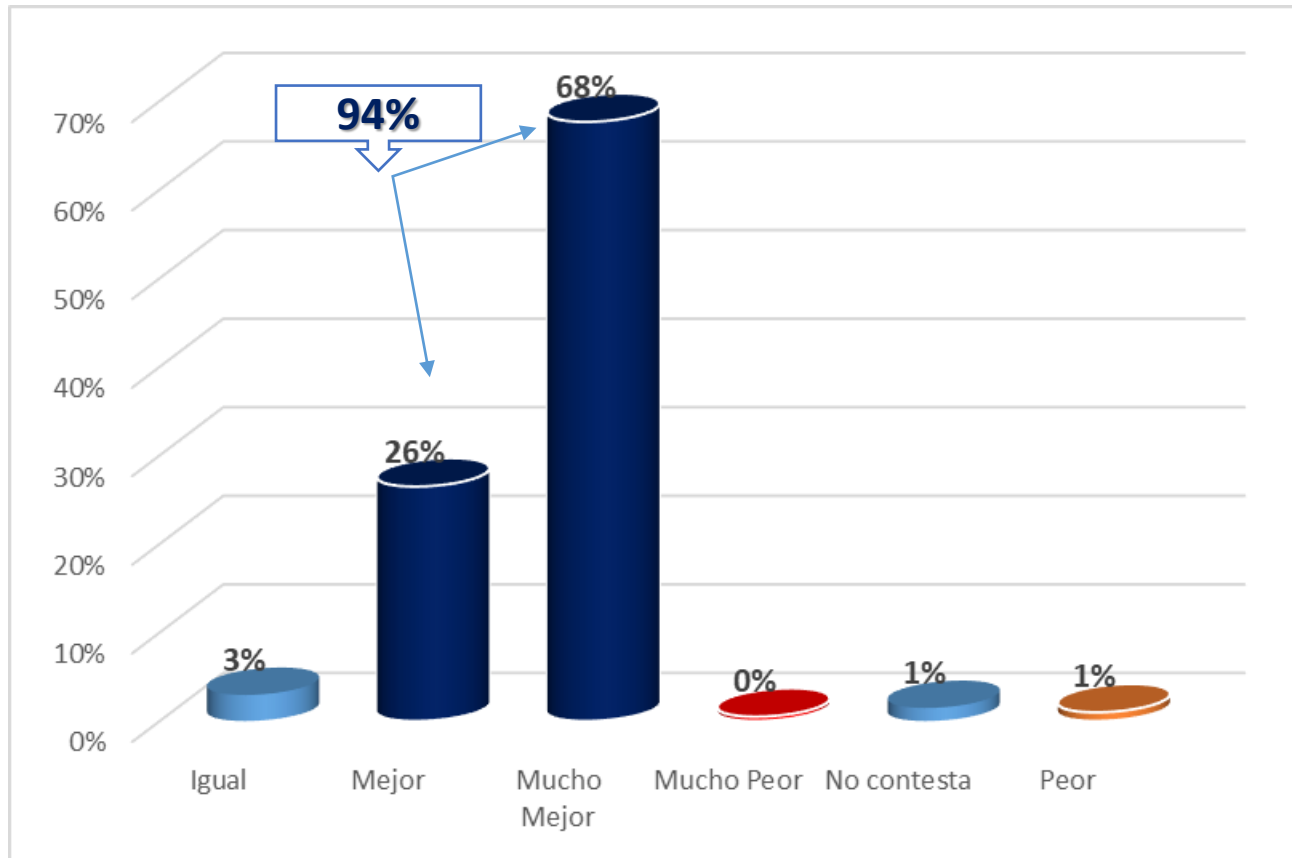
Promedio de
satisfacción



Base 100% del total
de la Muestra

Expresado en %

SERVICIO ESPERADO:



Base 100% del total de la Muestra

El **94%** del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de
Satisfacción de Servicios
presenciales
(a ciudadanos)



Promedio de
Satisfacción de Servicios
Virtuales
(a ciudadanos)



96.5%

Expectativa de Usuarios

Promedio de
Satisfacción de Servicios
presenciales
(a ciudadanos)



Promedio de
Satisfacción de Servicios
Virtuales
(a ciudadanos)



91.5%

El **91.5%** de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

Un plan de acción basado en los resultados de las encuestas presenciales y virtuales tiene como objetivo abordar los hallazgos identificados y emprender acciones concretas para mejorar la situación actual.

Gracias a la implementación del Plan de Mejora en el año 2022, hemos logrado un incremento en los resultados relacionados con los elementos tangibles y cumplimientos de los plazos.

Plan de Acción



Modalidad de prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Continuar con el remozamientos de instalaciones, adquisición de mobiliarios y equipos	Realizar levantamiento del estado físico de todas las oficinas a nivel nacional de las áreas de servicios presenciales	Julio-2023	Diciembre-2023	Dirección Administrativa.

Modalidad de prestación del Servicio	Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Fecha de inicio	Fecha de Fin	Área Responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de trámites, contratación de más personal.	Julio-2023	Diciembre-2023	Dirección de Orientación y Defensoría Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos