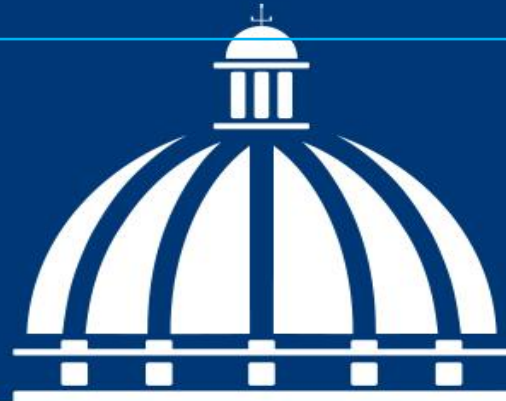


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por
el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos
Laborales (IDOPPRIL) en el período
mayo-junio 2023**

INFORME



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
PLAN DE ACCIÓN	21



INTRODUCCIÓN

El Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), su rol principal es prevenir y cubrir los daños ocasionados por accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales del país.

Los servicios del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), van dirigidos a afiliados que sufren accidentes laborales y/o enfermedades profesionales, a la promoción sobre prevención y control de los riesgos laborales, promoción del estudio, conocimiento y atención integral de la salud de los trabajadores.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo mayo-junio 2023.



FICHA TÉCNICA

Población: Promedio mensual de solicitudes de servicio: **9,233**.

Tamaño muestral: **2,509**

ÁMBITO: Sede central (Santo Domingo), Santiago, San Cristóbal y San Pedro de Macorís.

MUESTRA: Nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido de $\pm 1.96\%$. Muestra estratificada por servicio.

Servicios presenciales	2,509
Accidente de trabajo	2,250
Enfermedad profesional	187
Otro	72

<i>Lugar de entrevista</i>	
Sede central (Santo Domingo)	809
Santiago	800
San Cristóbal	450
San Pedro de Macorís	450
Total	2,509

METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial

FECHA DE LEVANTAMIENTO: El levantamiento tuvo lugar desde el 25 de mayo hasta el 2 de junio del 2023.

RESPONSABLES: Dirección de Planificación y Desarrollo. Julia Pérez.



METODOLOGÍA

5



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



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).

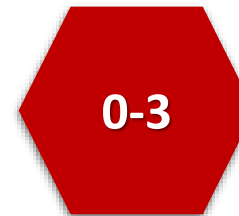
Satisfecho



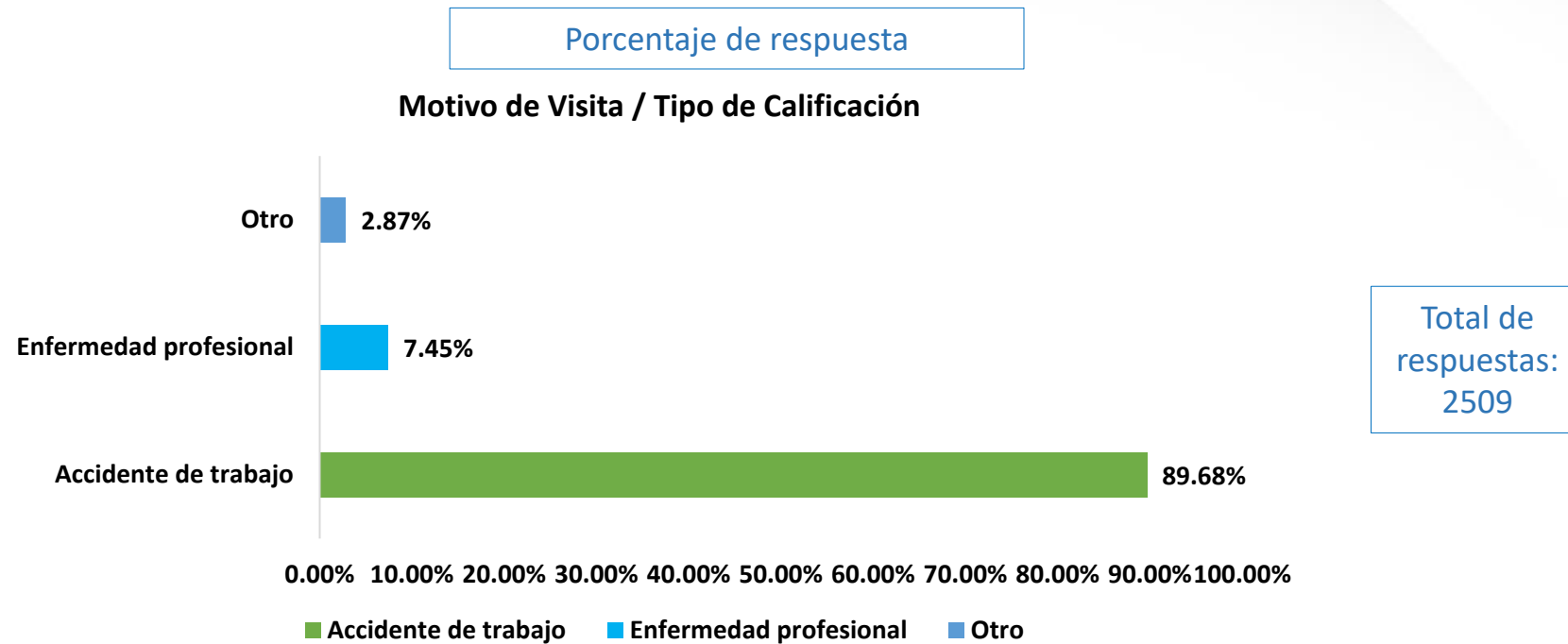
Poco satisfecho



Insatisfecho

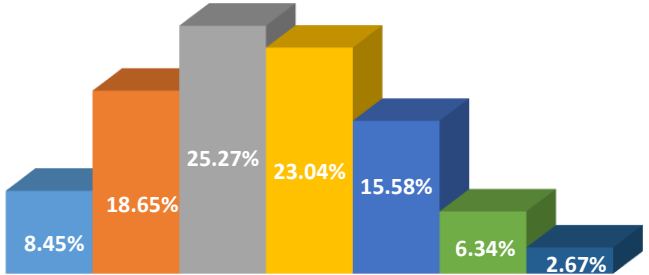


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



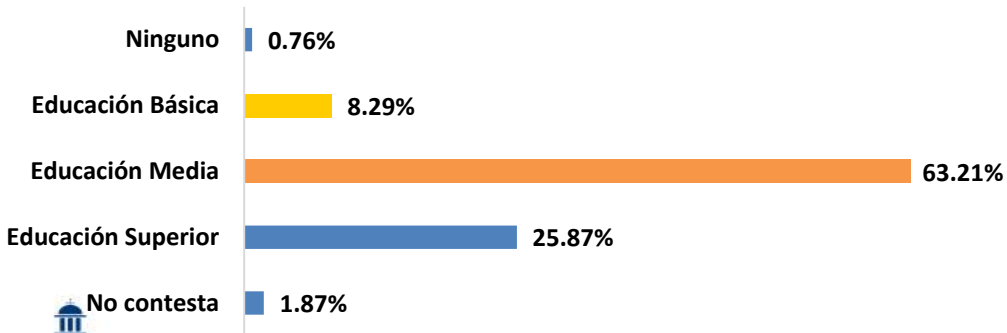
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

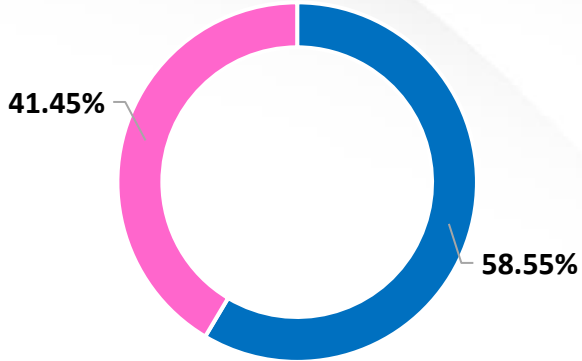


■ 18 - 24 ■ 25 - 31 ■ 32 - 38 ■ 39 - 45 ■ 46 - 52 ■ 53 - 59 ■ 60 y más

Último grado de estudio alcanzado

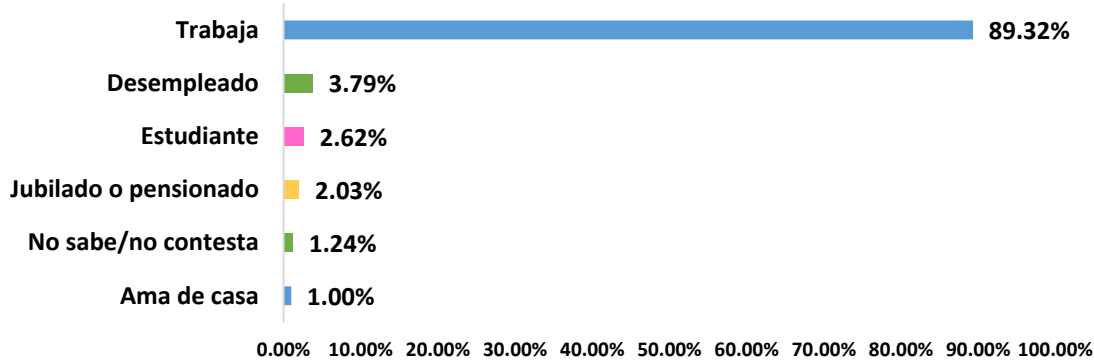


Sexo

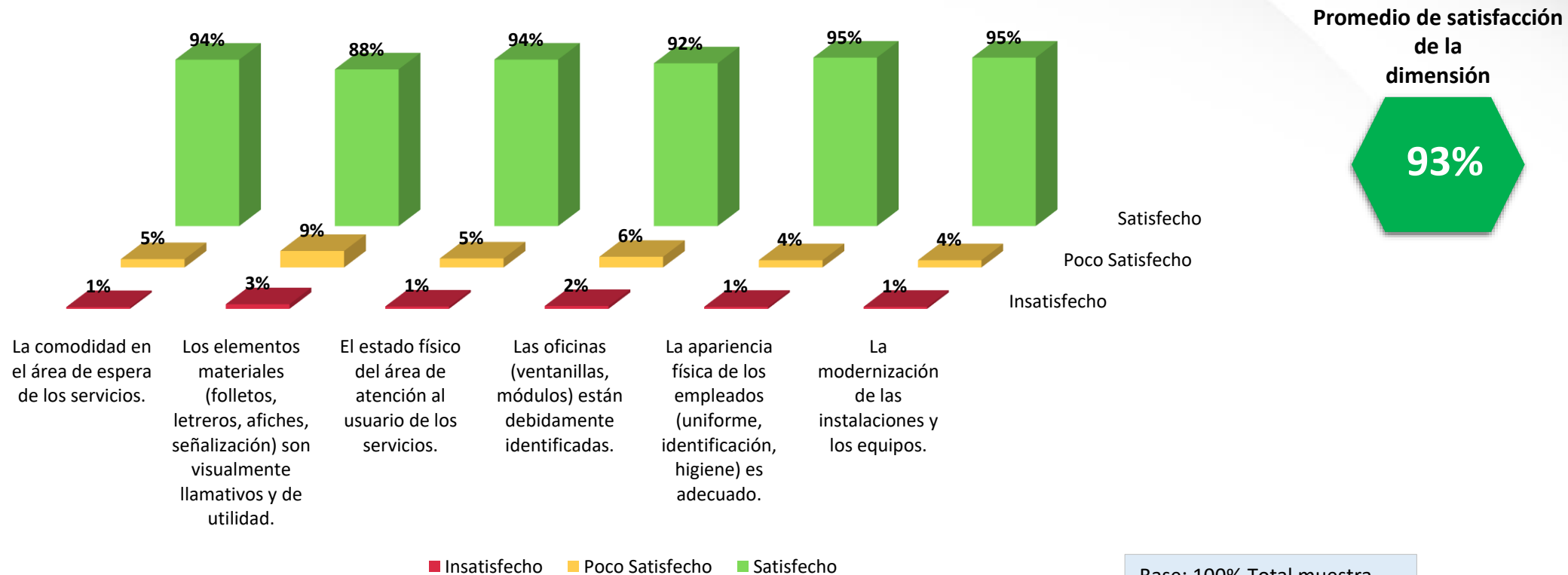


■ Masculino ■ Femenino

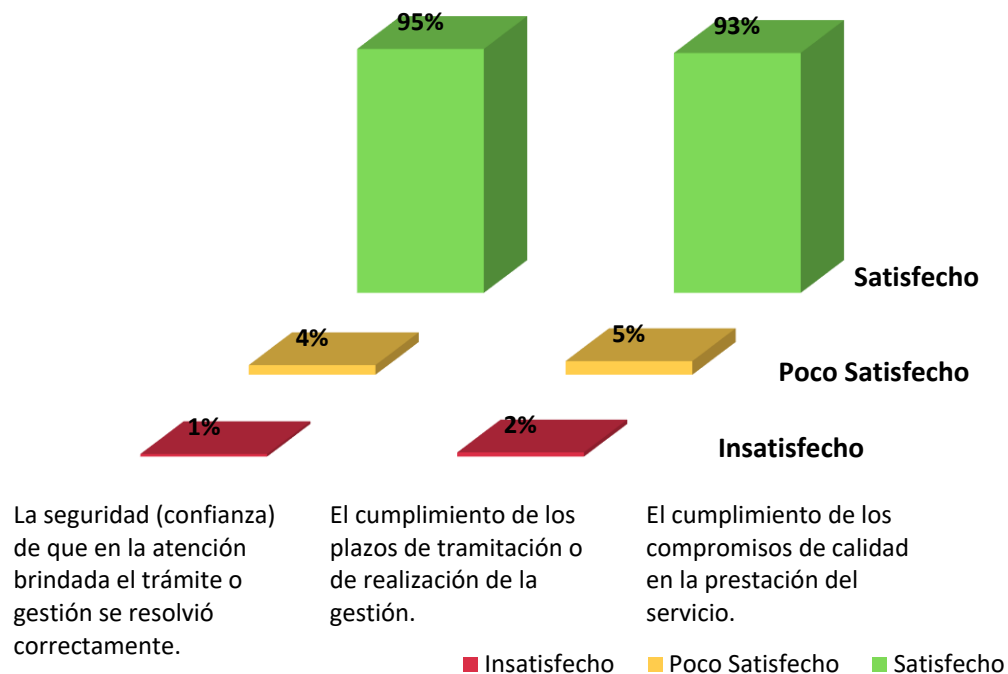
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

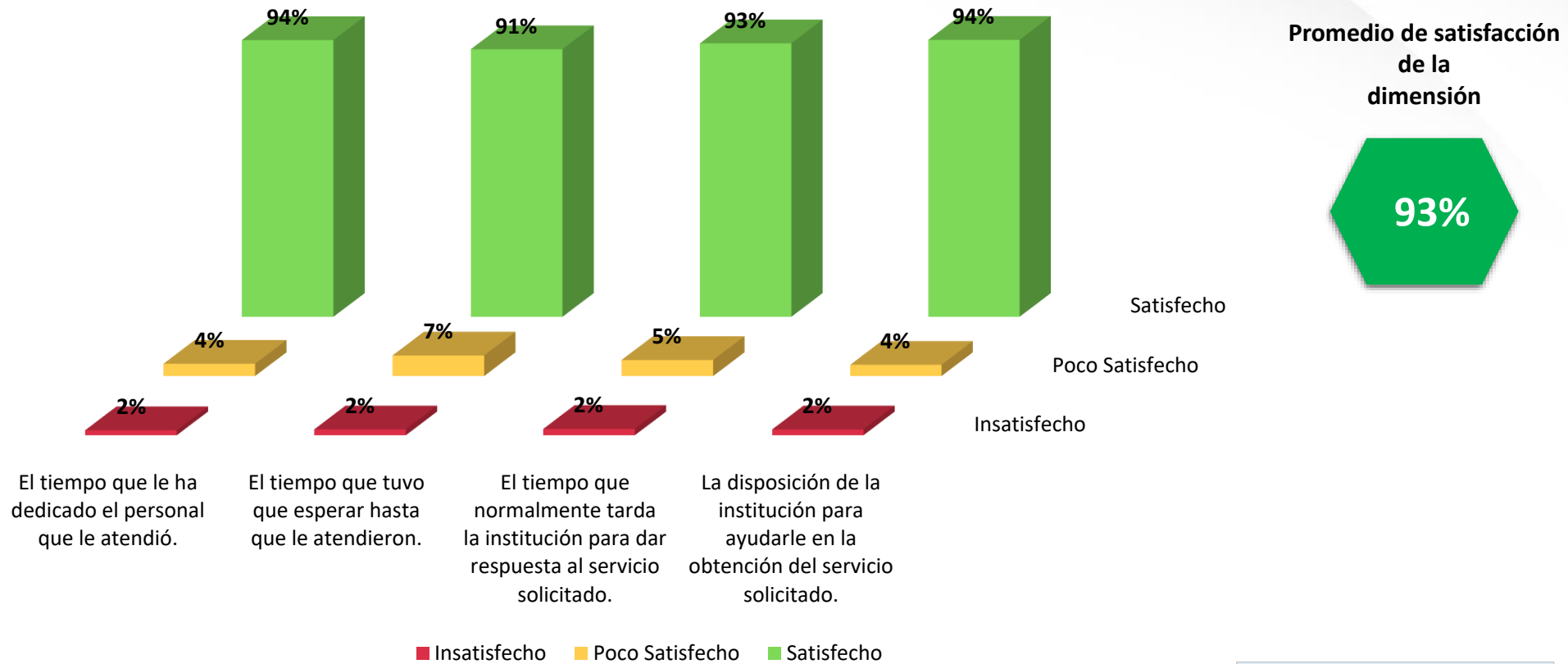


94%



Base: 100% Total muestra

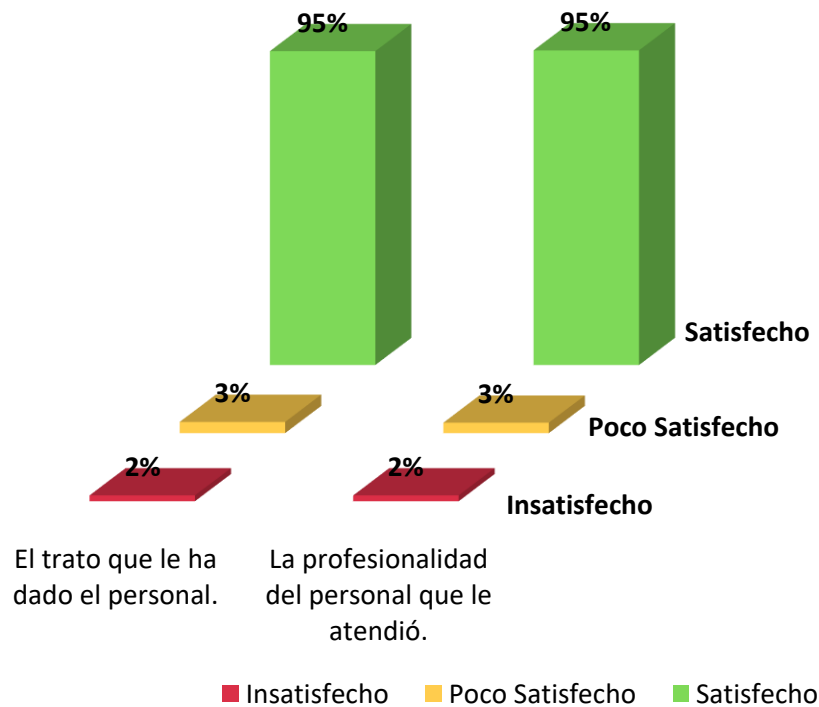
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



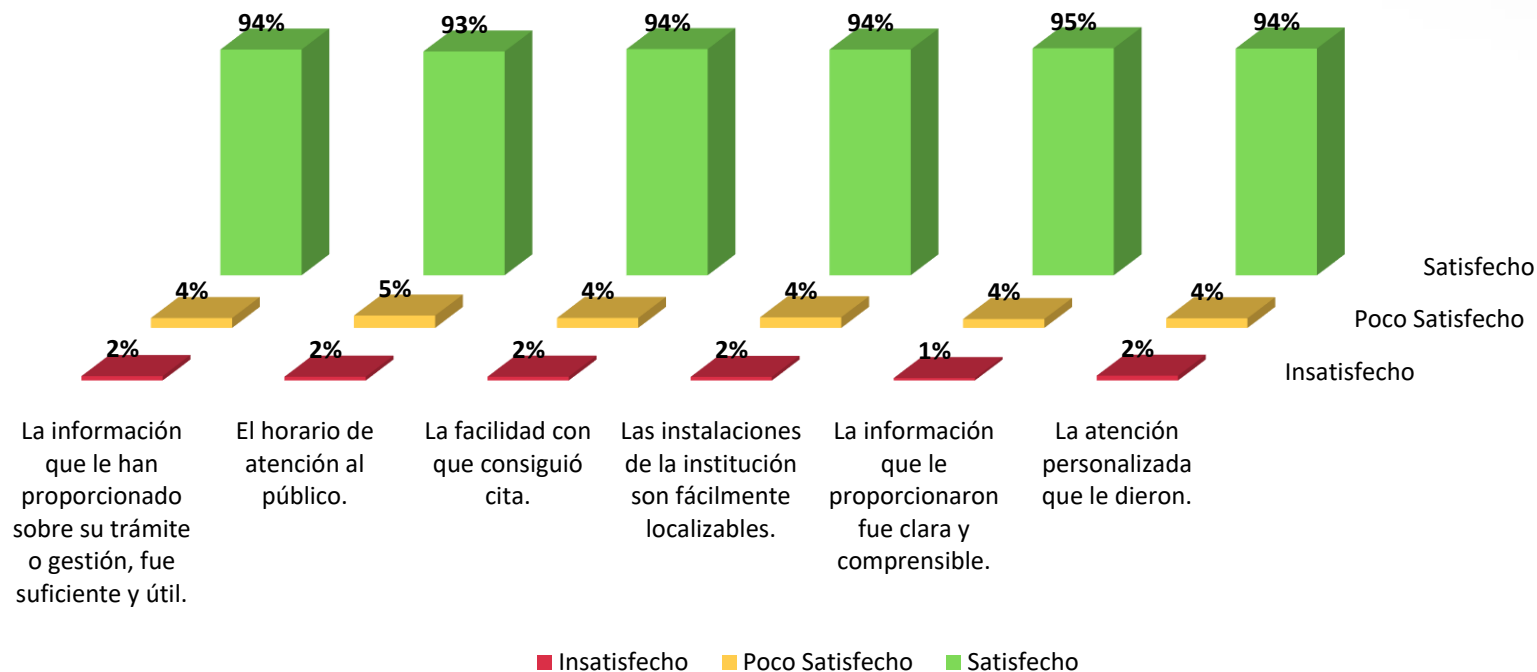
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: EMPATÍA



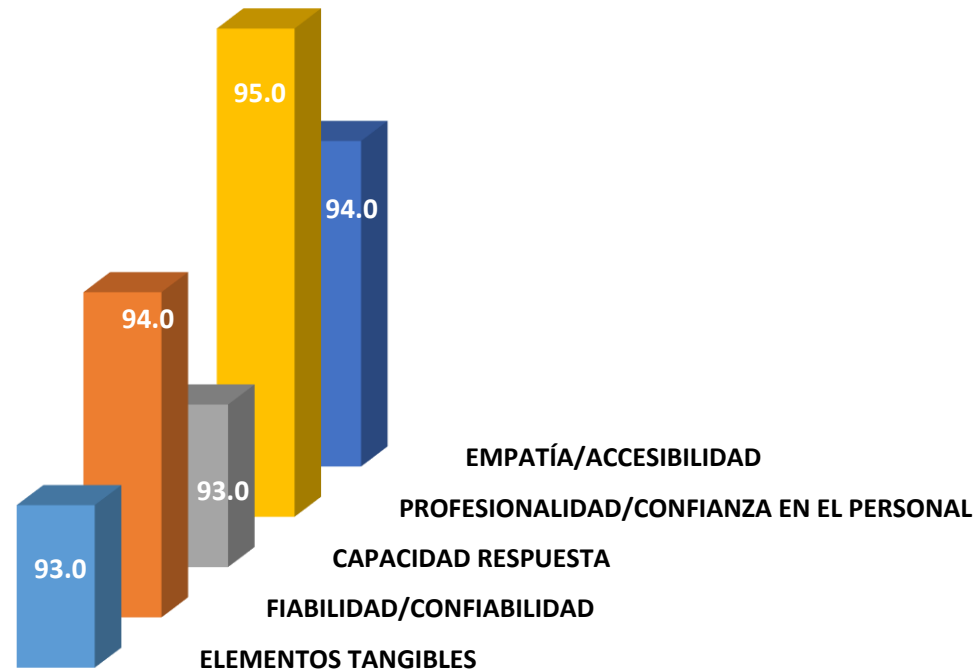
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

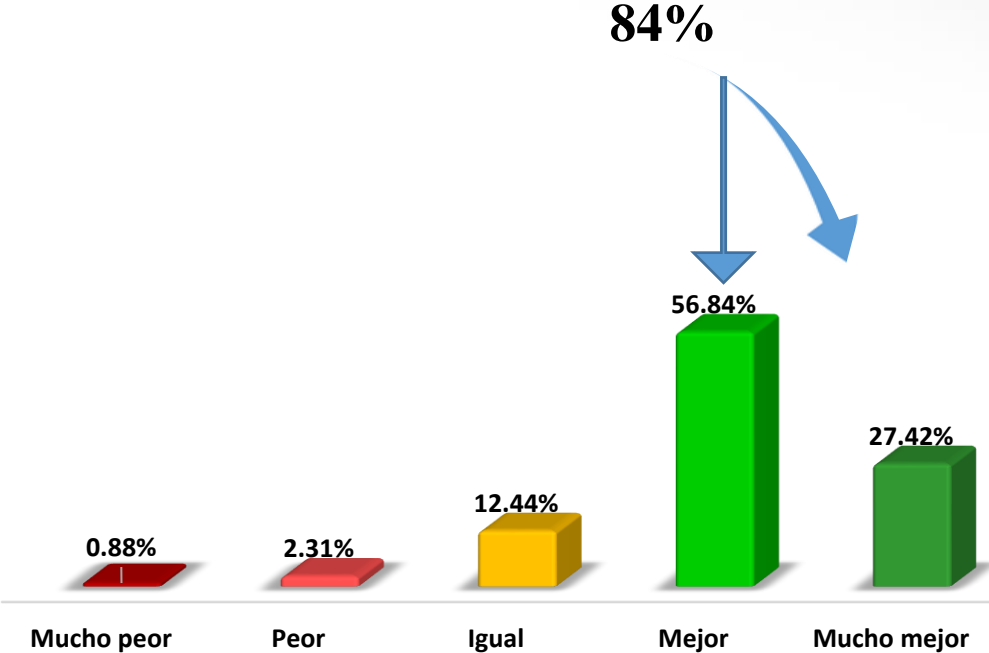
93.8%

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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



El 84% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



IDOPPRIL
Instituto Dominicano de Prevención
y Protección de Riesgos Laborales

PLAN DE ACCIÓN IDOPPRIL 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales para afiliados del Seguro de Riesgos Laborales.	Elementos tangibles	Mejorar los diseños o esclarecer la información en los letreros, afiches, escritos o folletos, de manera que, le resulte más atractivo y/o de utilidad a los usuarios.	1. Realizar levantamiento de los diseños de la información (letreros, afiches, escritos o folletos) , de manera que, le resulte más atractivo y/o de utilidad a los Ciudadanos/Clientes.	Octubre 2023	Diciembre 2023	Direcciones Regionales / Dirección de Atención al Usuario/ Dirección de Salud/ Dirección de Prevención Dirección de Comunicaciones
			2. Implementar acciones para mejorar diseños de la información (letreros, afiches, escritos o folletos) de manera que, le resulte más atractivo y/o de utilidad a los Ciudadanos/Clientes.	Enero 2024	Marzo 2024	
	Capacidad de Respuesta	Mejorar el tiempo de espera de los ciudadanos/ clientes ante de ser atendidos.	1. Realizar un levantamiento del tiempo en espera al momento de solicitar un servicio y el tiempo de respuesta para entregar el servicio a los ciudadanos/ clientes.	Septiembre 2023	Octubre 2023	Direcciones Regionales / Dirección de Atención al Usuario/ Dirección de Salud/ Departamento de Calidad en la Gestión/ División de Desarrollo Institucional
			2. Analizar los tiempos de espera y de respuestas en los servicios percibidos.	Noviembre 2023	Diciembre 2023	
			3. Implementar acciones para mejorar los tiempos de espera y de respuesta en los servicios percibido por los Ciudadanos / Clientes.	Enero 2024	Marzo 2024	