



# Informe de Resultados

## Encuesta de Satisfacción a Usuarios, de los Servicios Públicos ofrecidos por la SISALRIL 2023

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

Elaborado por, Ing. Gabriel Payano  
Encargado Departamento de Calidad en la Gestión

## **CONTENIDO**

**Servicios a evaluar en la encuesta.**

**Ficha técnica.**

**Metodología.**

**Resultado de satisfacción de usuario.**

**Plan de mejora.**



# SERVICIOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA



# SERVICIOS A EVALUAR EN LA ENCUESTA

Cuestionario  
Presencial

Cuestionario  
Correo

Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados, en la Dirección de Atención al Usuario (DAU) y en la Oficina Regional Norte (ORN)

(Atención Presencial, 20 min)

## Servicios Presenciales.

Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.

Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.

Casos de cobertura PDSS (negación).

Casos de investigación de afiliación y/o traspaso irregular.

## Servicios a las Partes Interesadas Externas.

Asignación Usuario de Traspaso.

Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.

Evaluación de planes alternativos de salud para su comercialización por las ARS.

Actualización de datos en el padrón de la TSS (Cédula y NUI)

## Servicios en Línea.

Carga de Esquemas (ARS / IDOPPRIL).



SISALRIL

# FICHA TÉCNICA



# FICHA TÉCNICA

## POBLACIÓN

Promedio mensual de solicitudes de los servicios presenciales es de **2,892** - Promedio mensual de solicitudes de los servicios ofrecidos a las Partes interesadas externas es de **158** - Promedio mensual de solicitudes de los servicios ofrecidos en línea es de **26**.

## ÁMBITO

El cuestionario de la encuesta fue aplicado de manera presencial a los afiliados que visitan las áreas de atención al usuario en la **Dirección de Atención al Usuario - DAU** y en la **Oficina Regional Norte - ORN**

## MUESTRA

**Servicios Presenciales**

**Muestra: 607**

**Partes Interesadas Externas**

**Muestra: 113**

**Servicios en Línea**

**Muestra: 25**



## MÉTODO A UTILIZAR

Cuestionario **Presencial** y Vía **Correo Electrónico** a través de la cuenta institucional [infocalidad@sisalril.gob.do](mailto:infocalidad@sisalril.gob.do)

## FECHA DE LEVANTAMIENTO

Las entrevistas fueron realizadas en un período de siete **(8)** semanas, del **10 de Abril al 01 de junio de 2023**. El procesamiento de la información y elaboración del informe se realizó en la semana del **02 al 09 de junio de 2023**.

## RESPONSABLES

Para los fines de la aplicación de esta encuesta (presencial) se dispuso un personal interno compuesto por:

- 2 Analistas de Calidad en la Gestión, del Departamento de Calidad en la Gestión.

El procesado de la información y elaboración del informe estuvo a cargo del **Ing. Gabriel Payano**, Encargado de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo.



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cinco (5) dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los **clientes** para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron **(9)** servicios prestados a los usuarios del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS), el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), las Prestadoras de Servicios de Salud (PSS), de manera Presencial y a través de nuestra Oficina Virtual.

## 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 resultados.

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.

Satisfecho



**7-10**

Poco Satisfecho



**4-6**

Insatisfecho



**0-3**



# RESULTADOS GENERALES



# PRESENCIAL

Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados, en la Dirección de Atención al Usuario (DAU) y en la Oficina Regional Norte (ORN)  
**(Atención Presencial, 20 minutos)**

427  
Respuestas

**70%**

Información sobre subsidios de Maternidad, Lactancia y por enfermedad común.

112  
Respuestas

**18%**

Información sobre Afiliación, Traspasos y Cobertura.

55  
Respuestas

**9%**

Investigación de afiliación y/o traspaso irregular.

19  
Respuestas

**3%**

Información sobre Cobertura PDSS (negación).

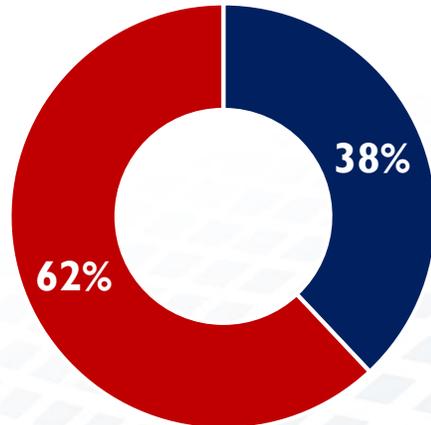
El **70%** de las retroalimentaciones recibidas en la encuesta presencial corresponden a servicios de Subsidios por Maternidad, Lactancia, Enfermedad Común.



SISALRIL

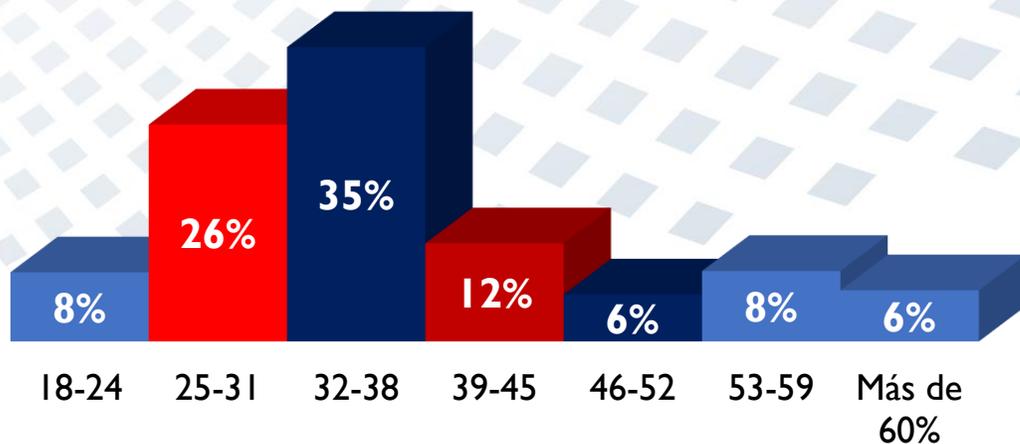
# PERFIL DEL ENCUESTADO - ENTREVISTA PRESENCIAL

## Sexo



■ Masculino ■ Femenino

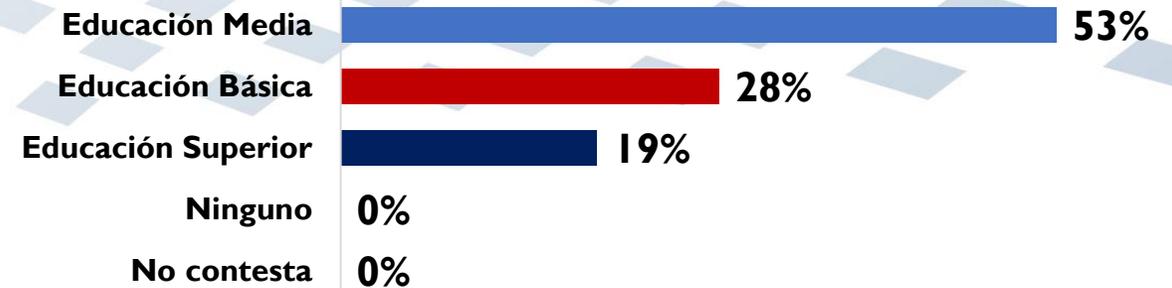
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?

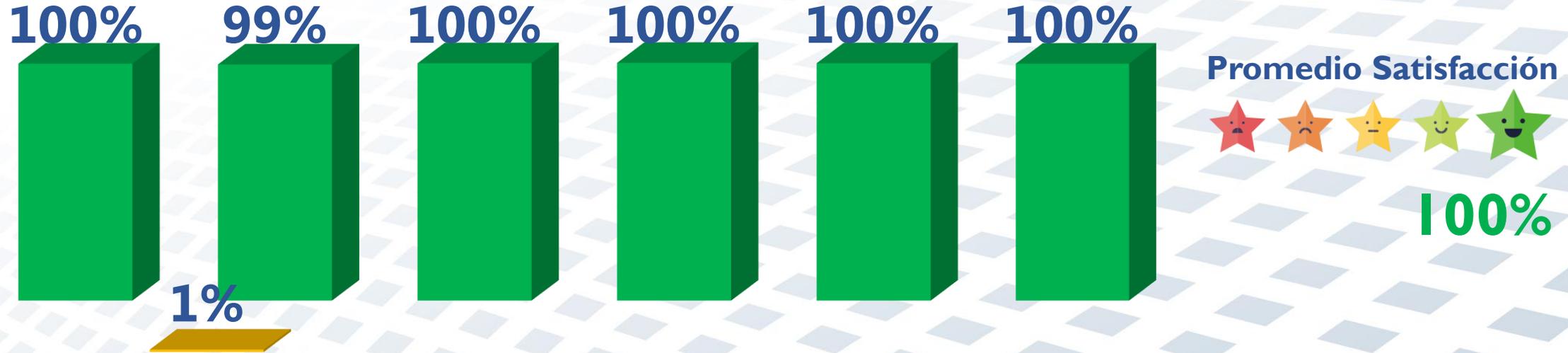


## Último grado de estudio alcanzado.



## 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.

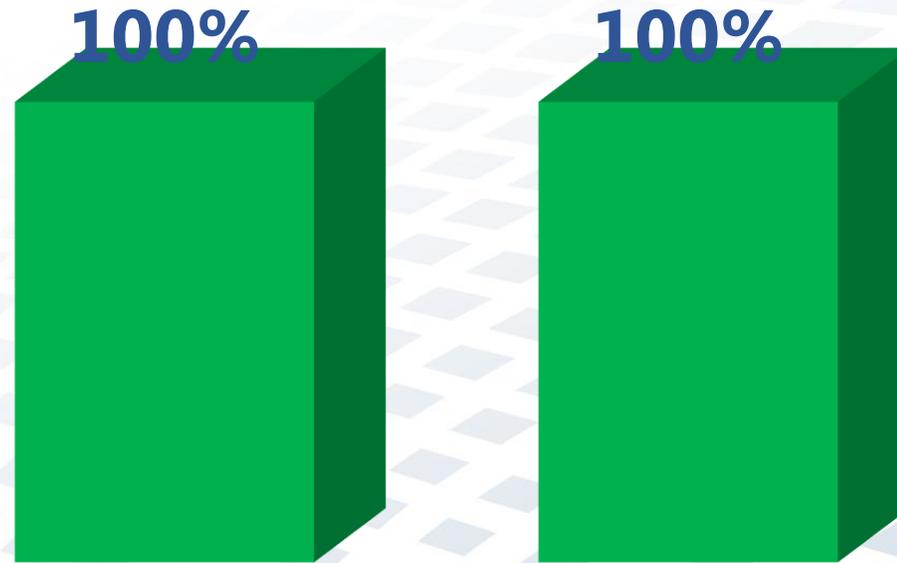
Insatisfecho

Poco Satisfecho

Satisfecho

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
<b>DAU:</b> 1,658	313	314	<b>100%</b>
<b>ORN:</b> 1,234	294	299	<b>102%</b>

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.



Promedio Satisfacción



La confianza en la atención  
brindada

El cumplimiento de los plazos  
de realización de la gestión

Insatisfecho

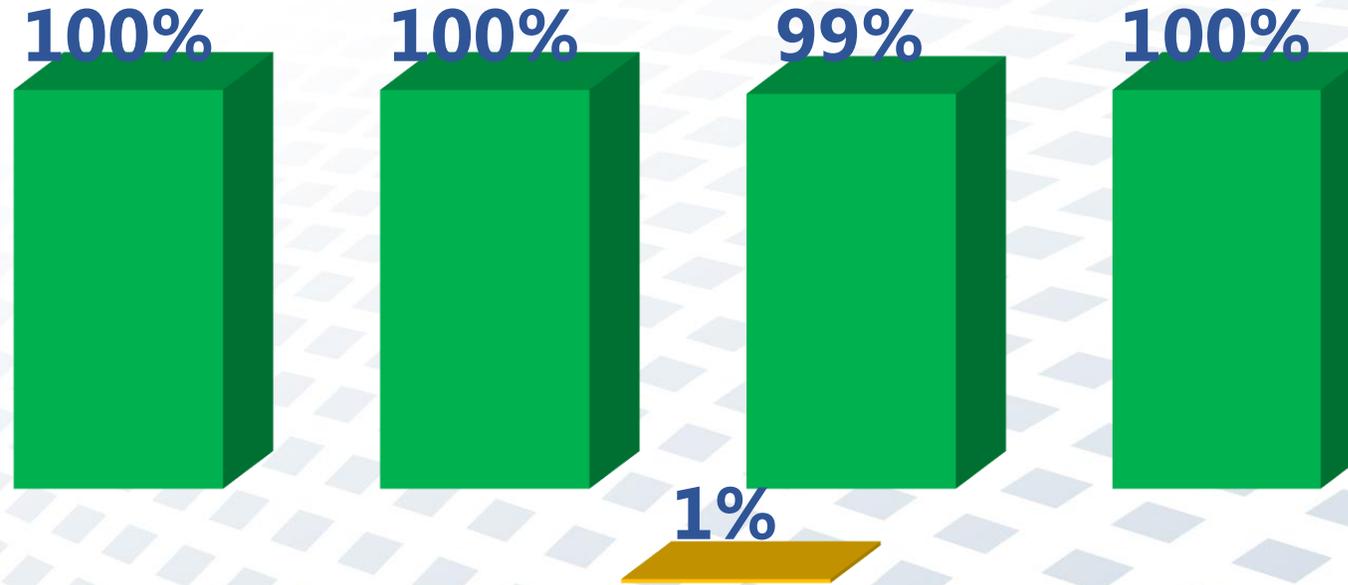
Poco Satisfecho

■ Satisfecho

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
<b>DAU:</b> 1,658	313	314	<b>100%</b>
<b>ORN:</b> 1,234	294	299	<b>102%</b>

## CAPACIDAD DE RESPUESTA

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



Promedio Satisfacción



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 en darle respuesta a solicitud.

El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

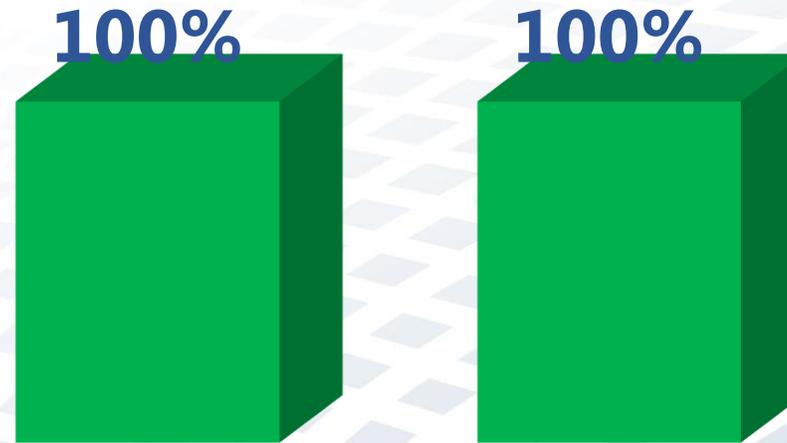
Insatisfecho

■ Poco Satisfecho

■ Satisfecho

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
<b>DAU:</b> 1,658	313	314	<b>100%</b>
<b>ORN:</b> 1,234	294	299	<b>102%</b>

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



Promedio Satisfacción



100%

El trato que le ha dado el personal.

La profesionalidad del personal que le atendió (Capacidad o Competencia de quien presta el servicio)

Insatisfecho

Poco Satisfecho

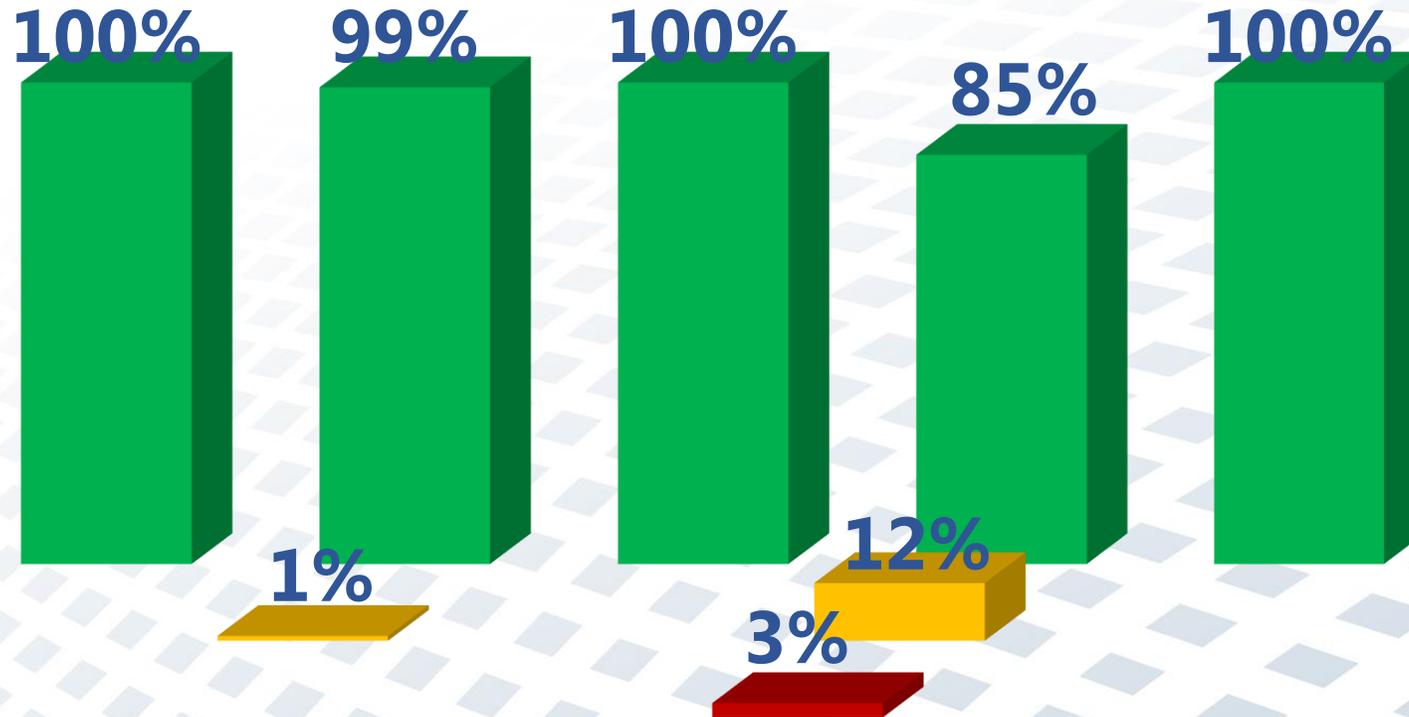
■ Satisfecho

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
<b>DAU:</b> 1,658	313	314	<b>100%</b>
<b>ORN:</b> 1,234	294	299	<b>102%</b>

# PRESENCIAL

# 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.

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio Satisfacción



Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
<b>DAU:</b> 1,658	313	314	<b>100%</b>
<b>ORN:</b> 1,234	294	299	<b>102%</b>

■ Resultado Dimensión

— % Esperado de Satisfacción (Mayor o Igual 85%)

100%

100%

100%

100%

97%

## 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.

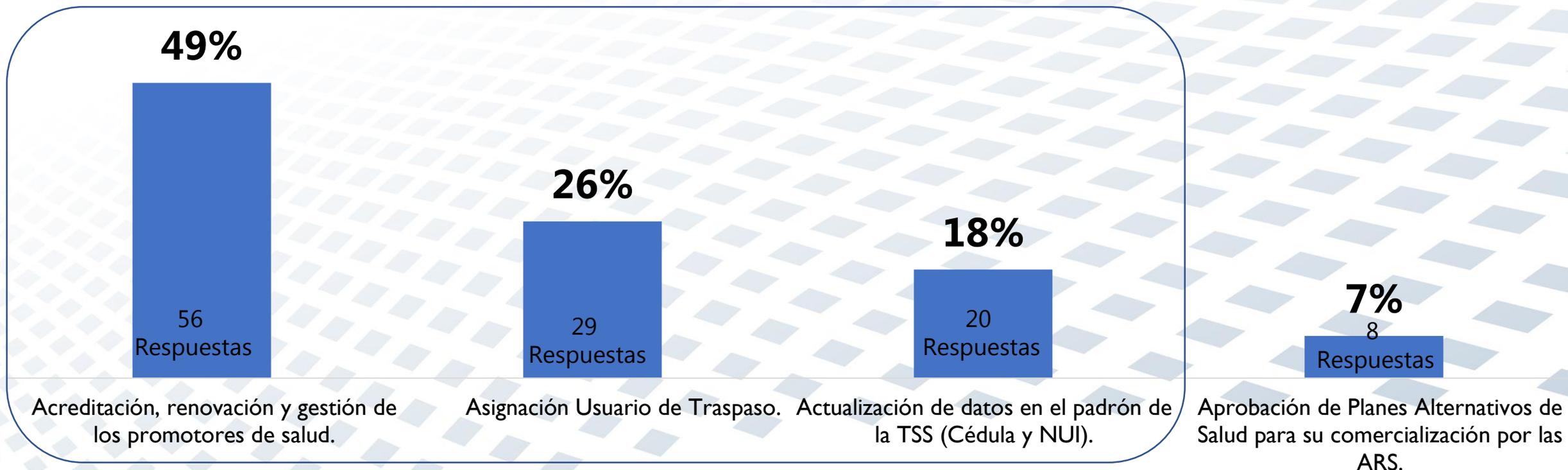
99%

**Promedio Satisfacción Servicios Presenciales**



# PARTES INTERESADAS EXTERNAS

## Servicios prestados a las partes interesadas externas

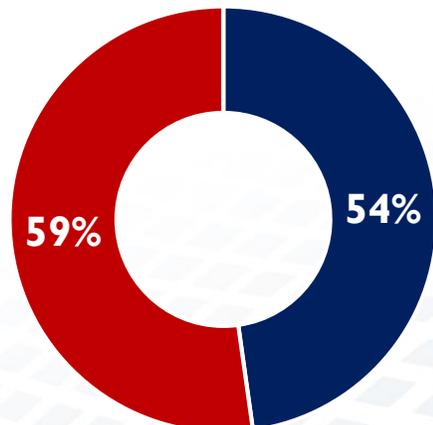


El **93%** de las retroalimentaciones recibidas en la encuesta a las partes interesadas corresponden a servicios de promotores de salud, asignación de usuario de traspaso y actualización de datos en el padrón de la TSS, otorgados por la Dirección de Atención al Usuario – DAU.



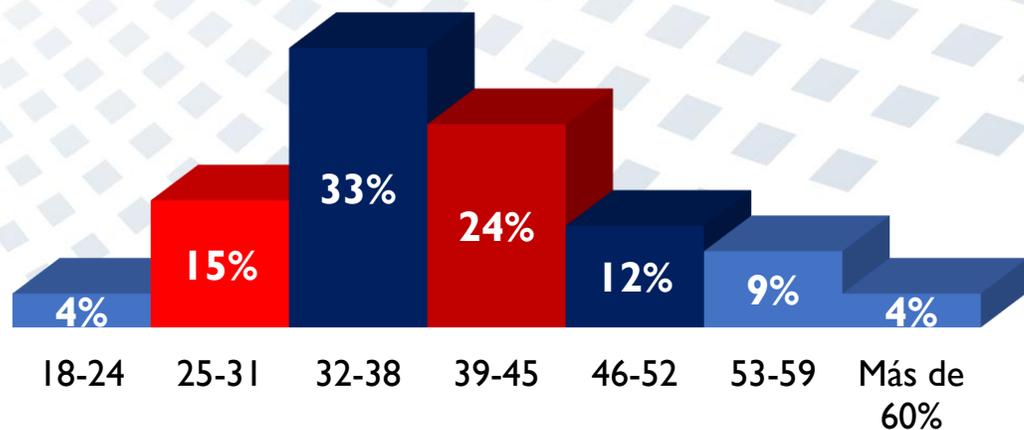
# PERFIL DEL ENCUESTADO - PARTES INTERESADAS EXTERNAS

## Sexo

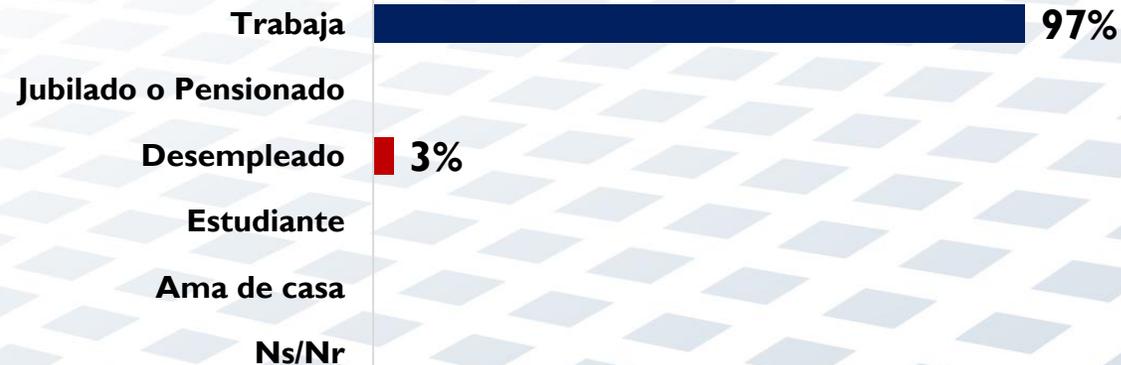


■ Masculino ■ Femenino

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



## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?

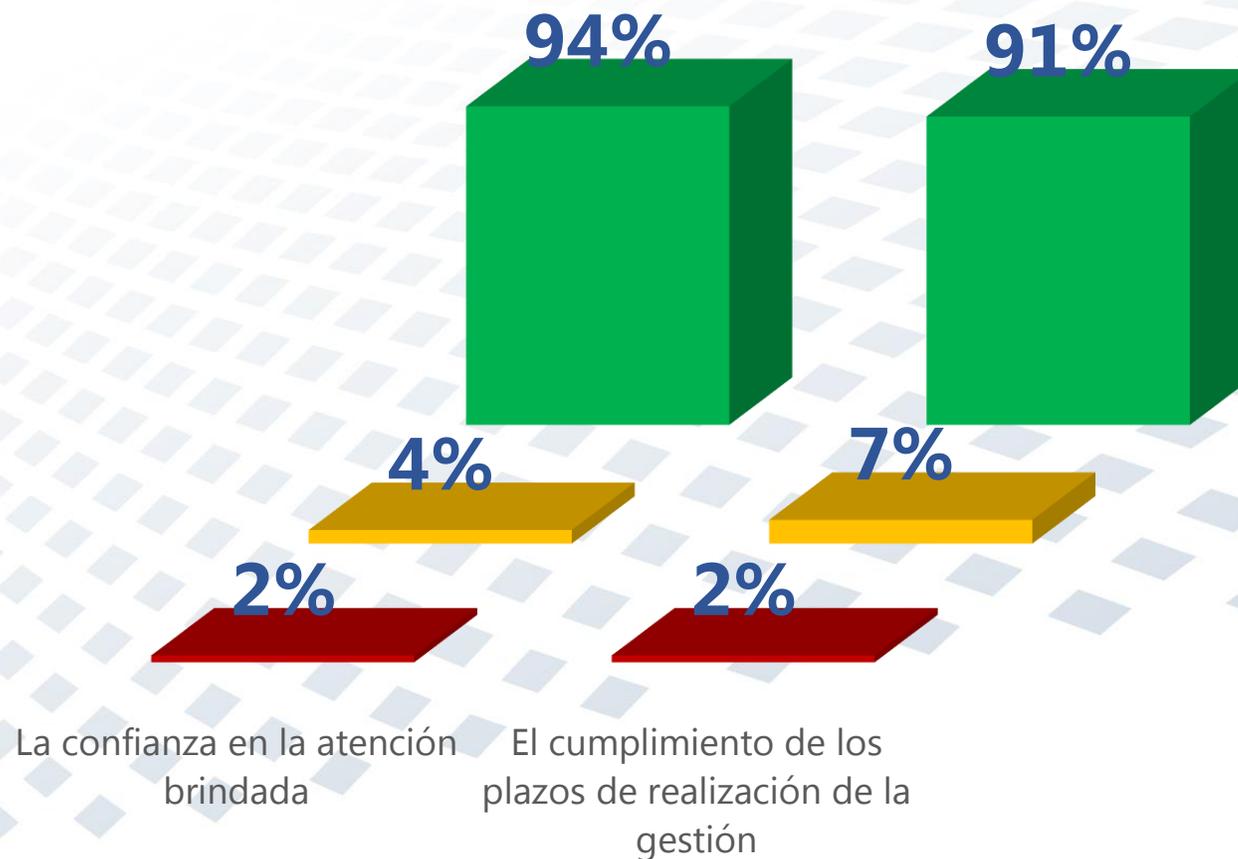


## Último grado de estudio alcanzado.



## DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.



Promedio Satisfacción



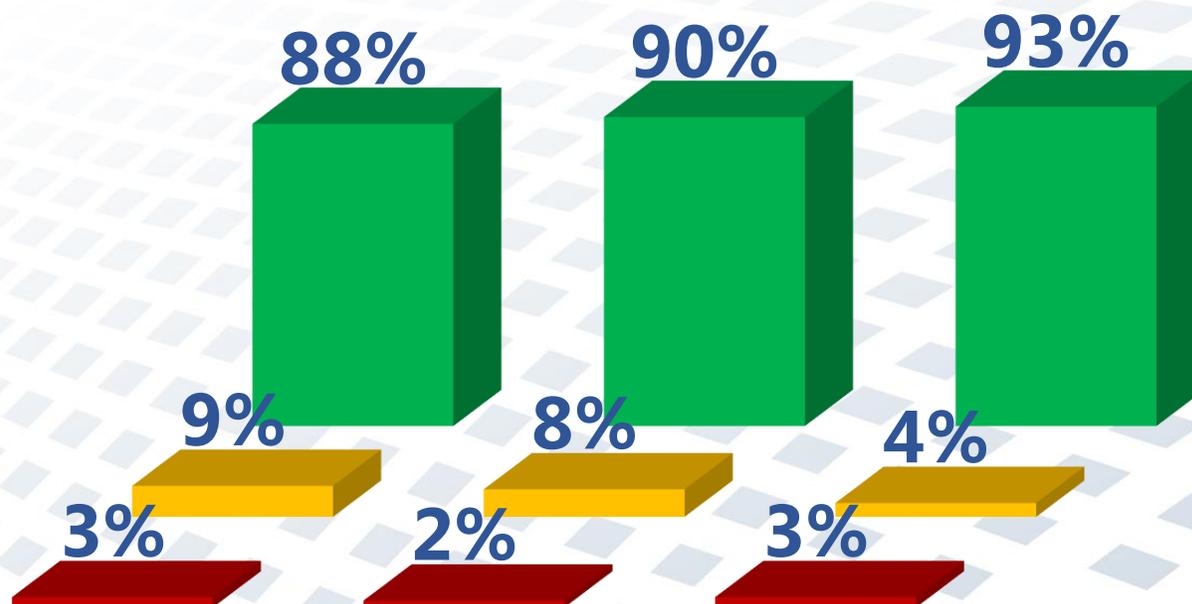
92%

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
158	113	113	100%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

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



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.

Promedio Satisfacción

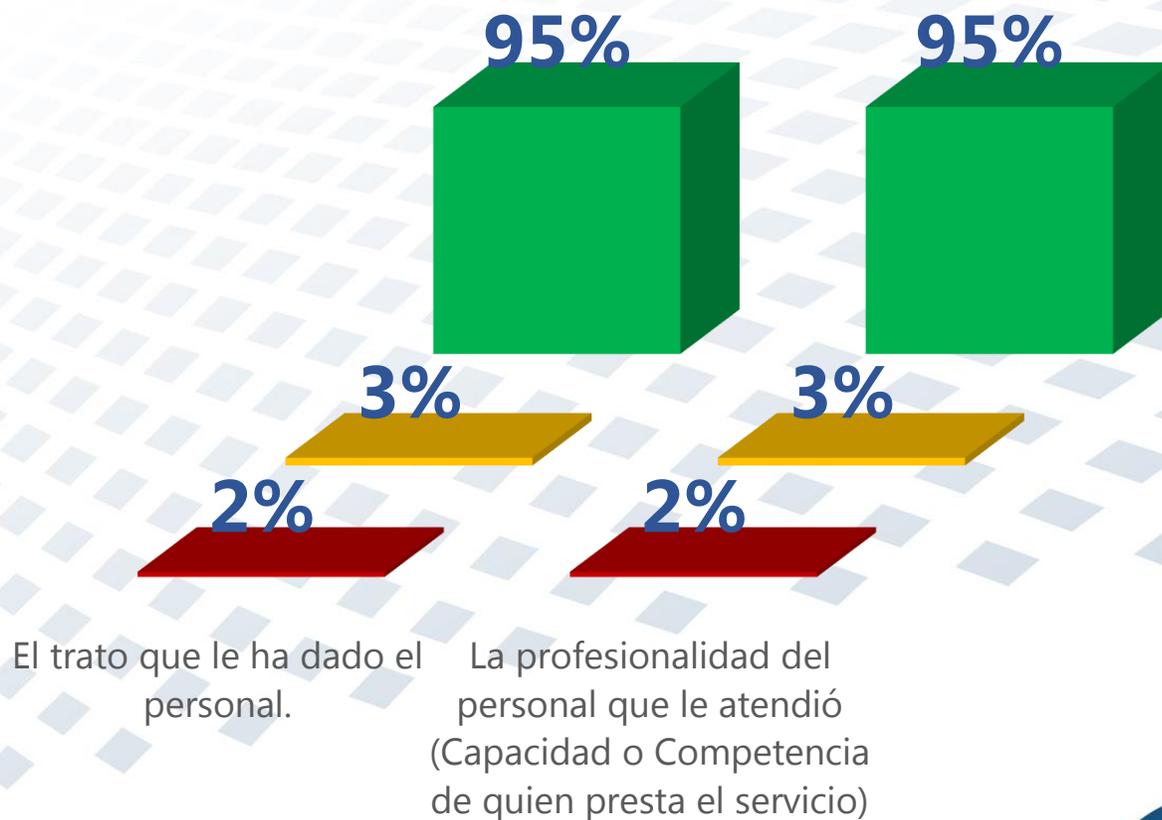


Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
158	113	113	100%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

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



Promedio Satisfacción

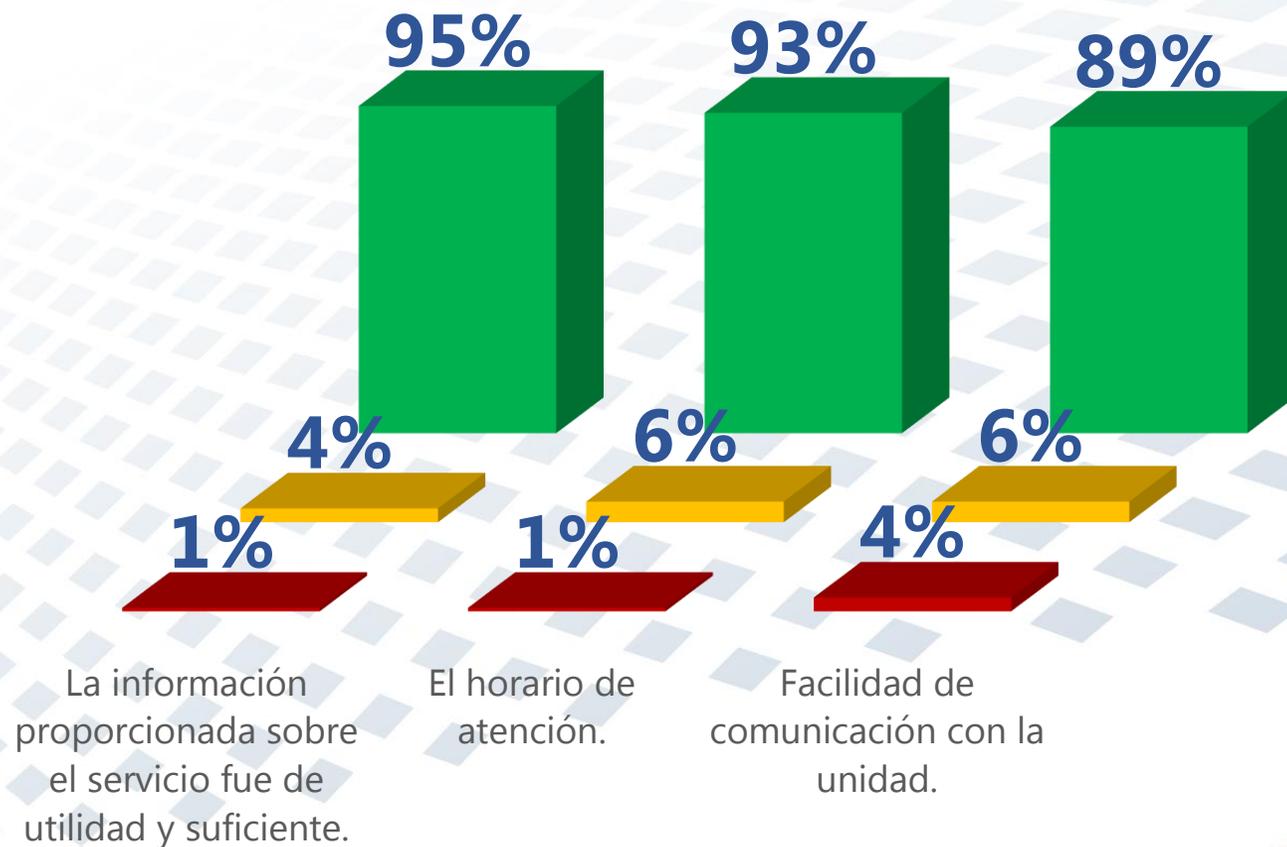


Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
158	113	113	100%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

## DIMENSIÓN: EMPATÍA

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.



Promedio Satisfacción



92%

Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
158	113	113	100%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

# PARTES INTERESADAS EXTERNAS

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

■ Resultado Dimensión

— % Esperado de Satisfacción (Mayor o Igual 85%)

92%



### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

90%



### Capacidad de Respuesta

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

95%



### Seguridad

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

92%



### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

92%

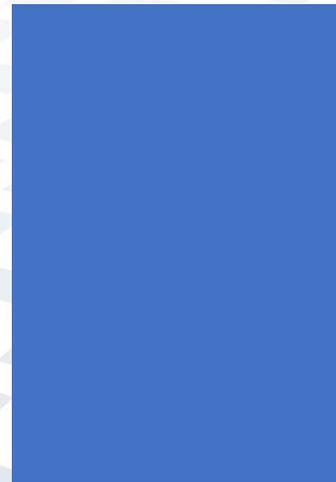
**Promedio Satisfacción  
Partes Interesadas  
Externas**



SISALRIL

# SERVICIO EN LÍNEA

**100%**

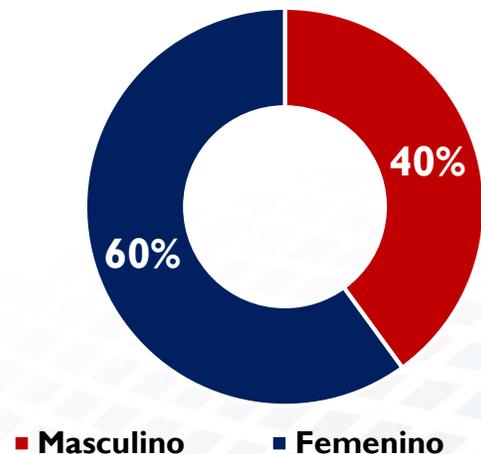


Carga de Esquemas y Asistencia Técnica a las  
ARS / IDOPPRIL



# PERFIL DEL ENCUESTADO

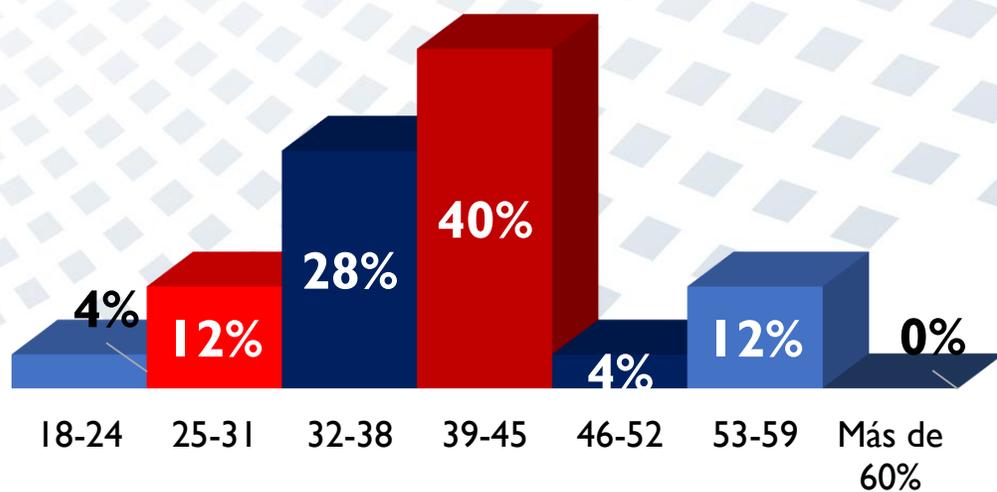
## Sexo



## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



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

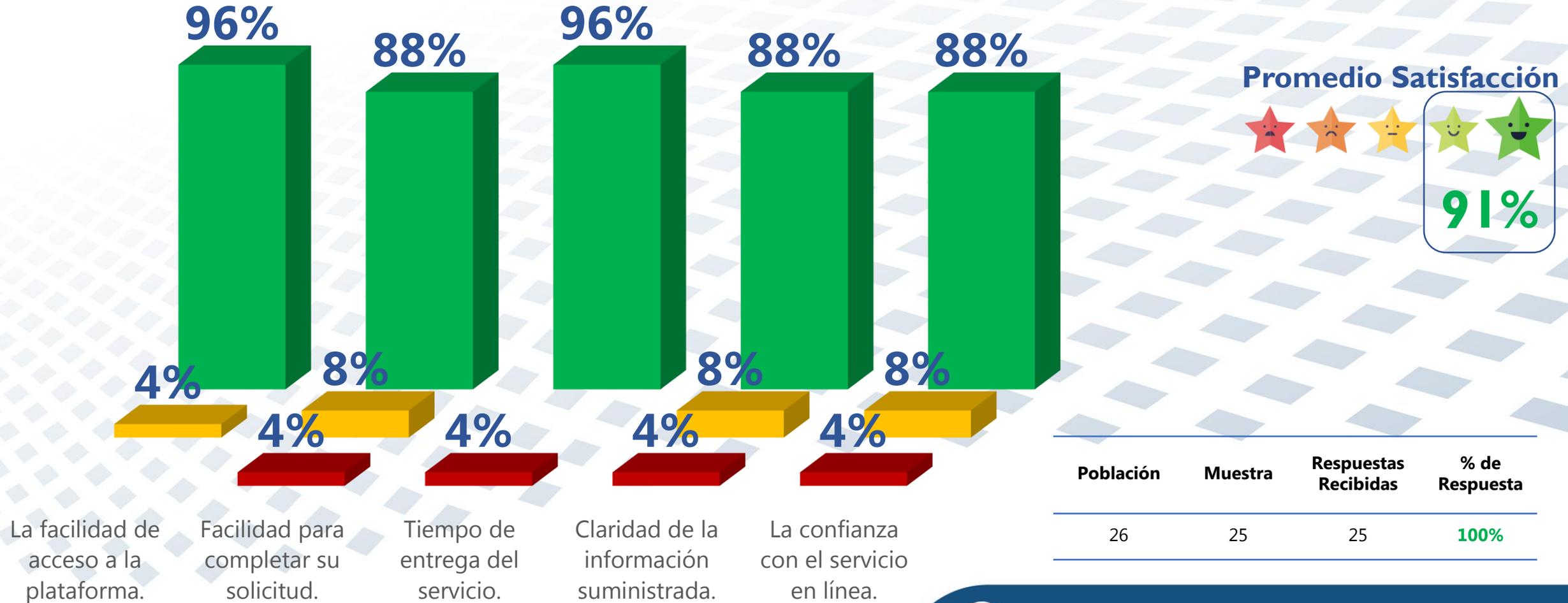


## Último grado de estudio alcanzado.



# SERVICIO EN LÍNEA

## CARGA DE ESQUEMAS Y ASISTENCIA TÉCNICA A LAS ARS / IDOPPRIL



Promedio Satisfacción

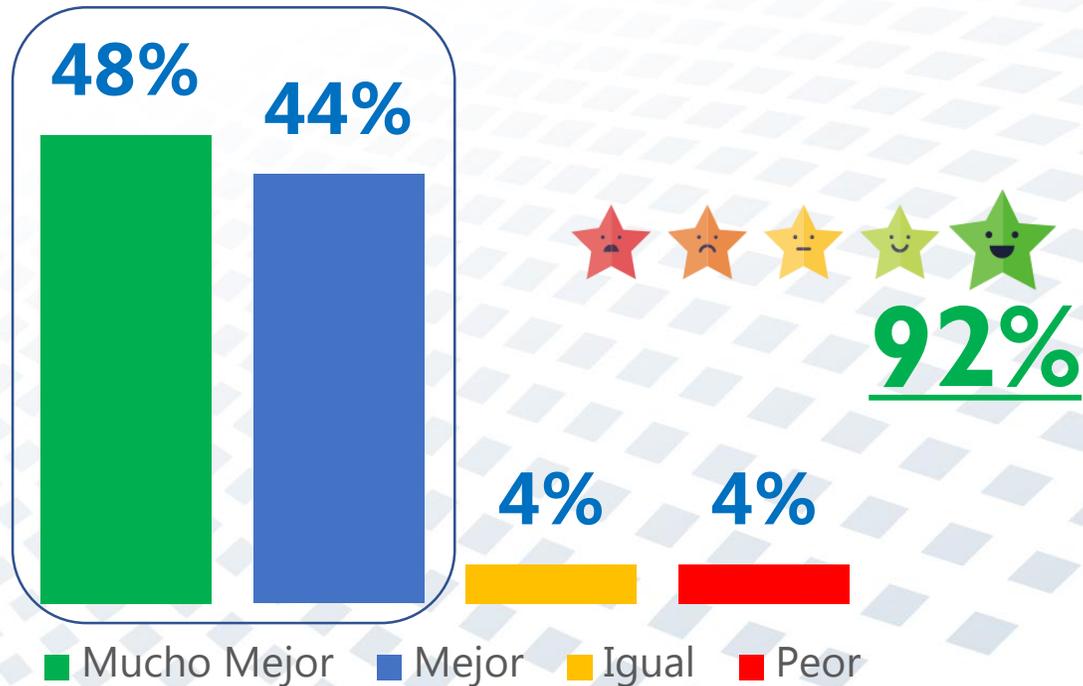


Población	Muestra	Respuestas Recibidas	% de Respuesta
26	25	25	100%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

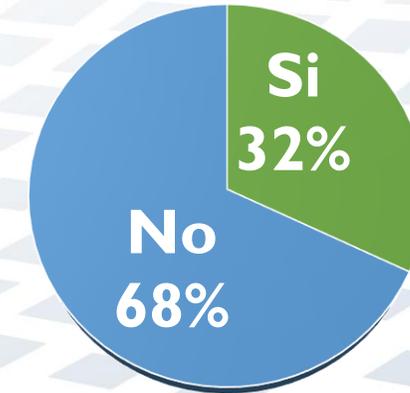
## SERVICIO ESPERADO

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



**El 92% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.**

¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

Promedio Satisfacción  
Servicios Presenciales

99%

Promedio Satisfacción  
Servicios Partes  
Interesadas Externas

92%

Promedio Satisfacción  
Servicios en Línea Oficina  
Virtual - SISALRIL

91%

94%

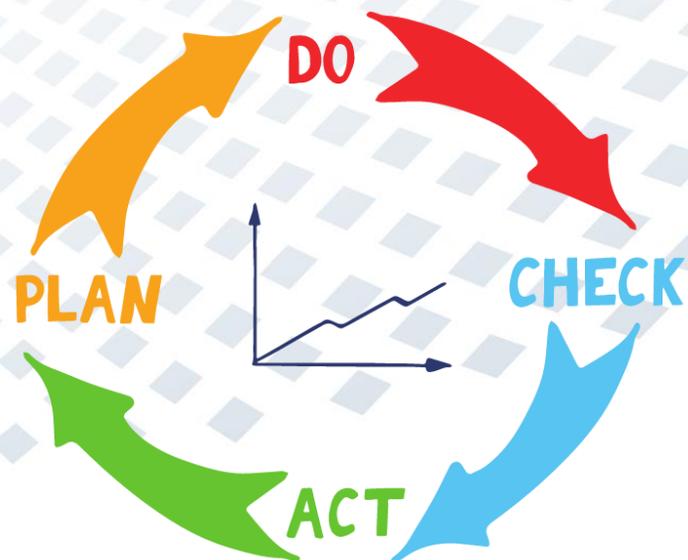


Índice de satisfacción de usuarios.



SISALRIL

# PLAN DE MEJORA



# PLAN DE MEJORA – SISALRIL 2023

Modalidad	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio / Fin	Área Responsable
Partes Interesadas Externas.	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 2023</p> <p><b>Fin</b> Diciembre 2023</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>

