



# **INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS OFRECIDOS POR LA ARS SEMMA**

**Departamento de Planificación y Desarrollo  
Julio 2024**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
FICHA TÉCNICA .....	4
MUESTRA DE SERVICIOS PRESENCIALES .....	5
MUESTRA DE SERVICIOS VIRTUALES .....	6
METODOLOGÍA .....	7
PARAMETRO DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS .....	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A USUARIOS .....	9
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A USUARIOS .....	18
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO .....	24
PLAN DE ACCIÓN .....	26

# INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios respecto a la calidad de los Servicios Presenciales y Virtuales ofrecidos por la ARS SEMMA.

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Usuarios sobre los Servicios ofrecidos en la institución se inició el día 27 de Mayo y se concluyó el 18 de Julio del año 2024, se realizó con 886 muestras para Servicios Presenciales y 158 muestras para Servicios Virtuales, estas fueron aplicadas en las 3 oficinas del Gran Santo Domingo, San Cristóbal, Azua, Barahona, San Juan, San Pedro, La Romana, Puerto Plata, Mao, Nagua, Bonao, La Vega, Santiago y San Francisco.

El informe esta realizado siguiendo los lineamientos descritos en la resolución número 03-2019, la cual establece el proceso de estructuración de la Encuesta de Satisfacción a usuarios en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y conforme a los parámetros del modelo SERVQUAL.

# FICHA TECNICA

## 1. Población:

- Servicios Presenciales: 9,739
- Servicios Virtuales: 5,009

## 2. Ámbito:

Las encuestas fueron aplicadas en las 3 oficinas del Gran Santo Domingo, San Cristóbal, Azua, Barahona, San Juan, San Pedro, La Romana, Puerto Plata, Mao, Nagua, Bonaó, La Vega, Santiago y San Francisco.

## 3. Muestra:

Con un error general de 5.0%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

### 3.1 Muestra de servicios presenciales:

Un total de 886 muestra a nivel nacional

### 3.2 Muestra de Servicios Virtuales:

Un total de 158 muestra a nivel nacional

## 4. Método a utilizar:

Cuestionario presencial y llamadas telefónicas

## 5. Fecha de levantamiento:

Del 27 de Mayo 2024 al 18 de Julio 2024

## 6. Responsable:

Departamento de Planificación y Desarrollo

# Muestra de encuestados de manera presencial a usuarios

Servicios	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Actualización de documentos	12
Afiliación Plan Especial Jubilados o Pensionados del INABIMA	8
Afiliación Plan SEMMA Plus	18
Afiliación Plan Voluntario	11
Exclusión de dependientes	3
Exclusion de Planes	7
Inclusion de Dependientes Directos al Regimen Contributivo	29
Informaciones	312
Medicamentos PyP	90
Nuevo Ingreso PyP	29
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	144
Solicitud de Carnet Nuevo	94
Solicitud de Duplicado de Carnet	107
Traspaso Ordinario	9
Traspaso por Unificación de Nucleo	13
<b>Total</b>	<b>886</b>

# Muestra de encuestados de manera virtual a usuarios

---

Servicios	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Exclusión de dependientes	1
Inclusion de Dependientes Adicionales (Suegros, madre, padre, hijos de +21	8
Inclusion de Dependientes Directos al Regimen Contributivo	8
Informaciones	48
Medicamentos PyP	16
Pre-autorizaciones de Servicios de Salud	57
Solicitud de Autorizacion de Descuento Adicionales Activos	5
Traspaso por Unificacion de Nucleo Regimen Contributivo	15
<b>Total</b>	<b>158</b>

# 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

**Capacidad de Respuesta:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- 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 la solicitud.

**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.

# PARAMETRO DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

**Insatisfecho**

1-3

**Poco Satisfecho**

4-6

**Satisfecho**

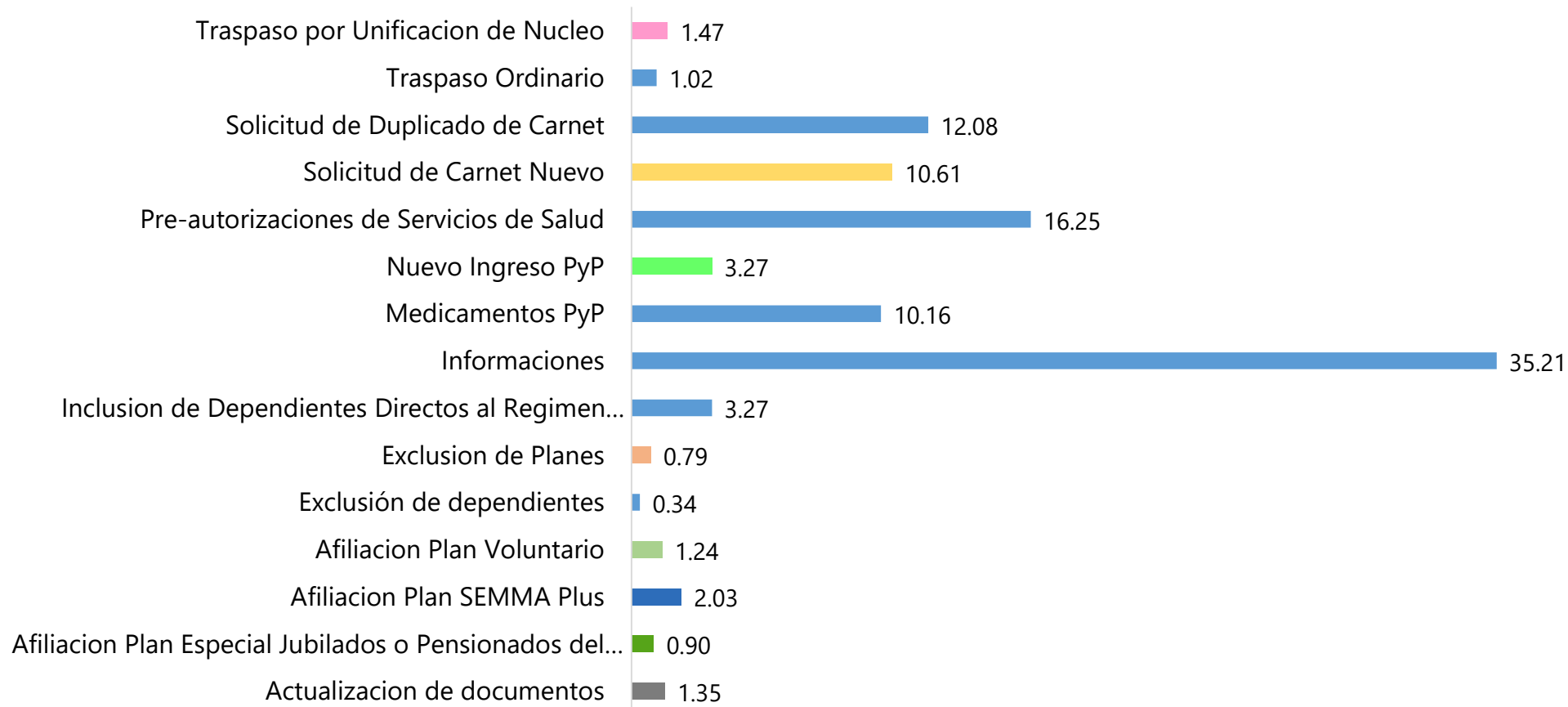
7-10



# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios**

# Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

Porcentaje de respuesta

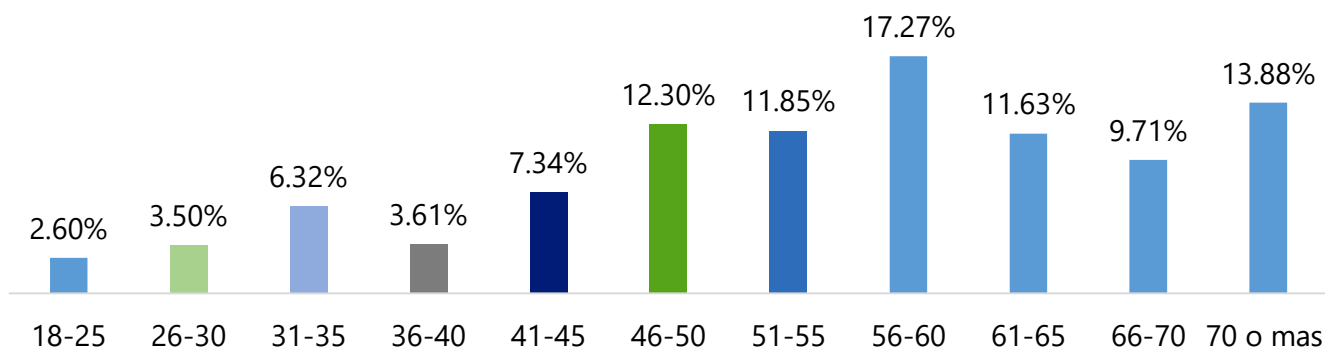


**Total de respuestas:**  
 886

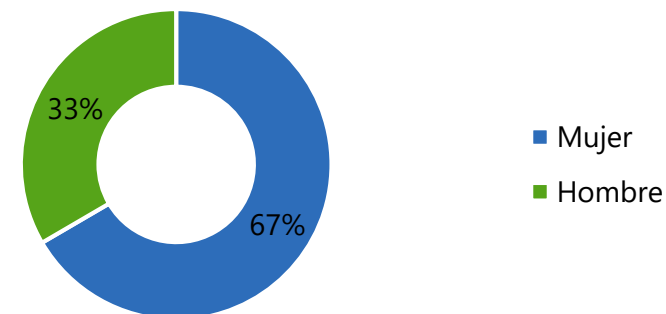
Base: 100% total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

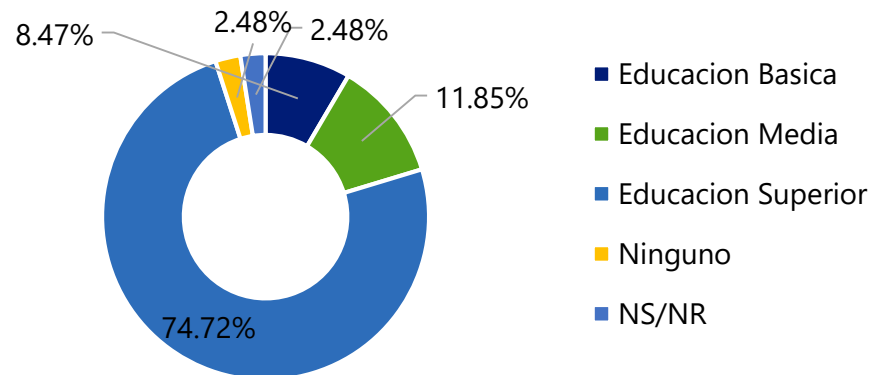
## Rango de edad



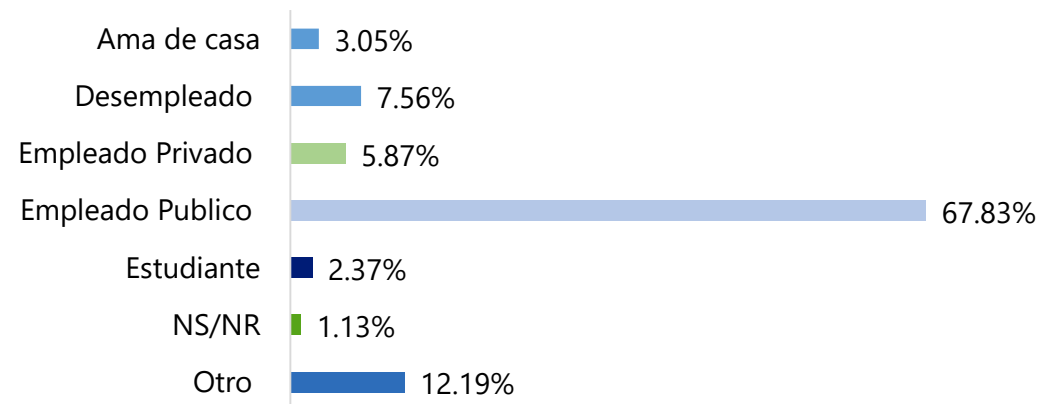
## Sexo



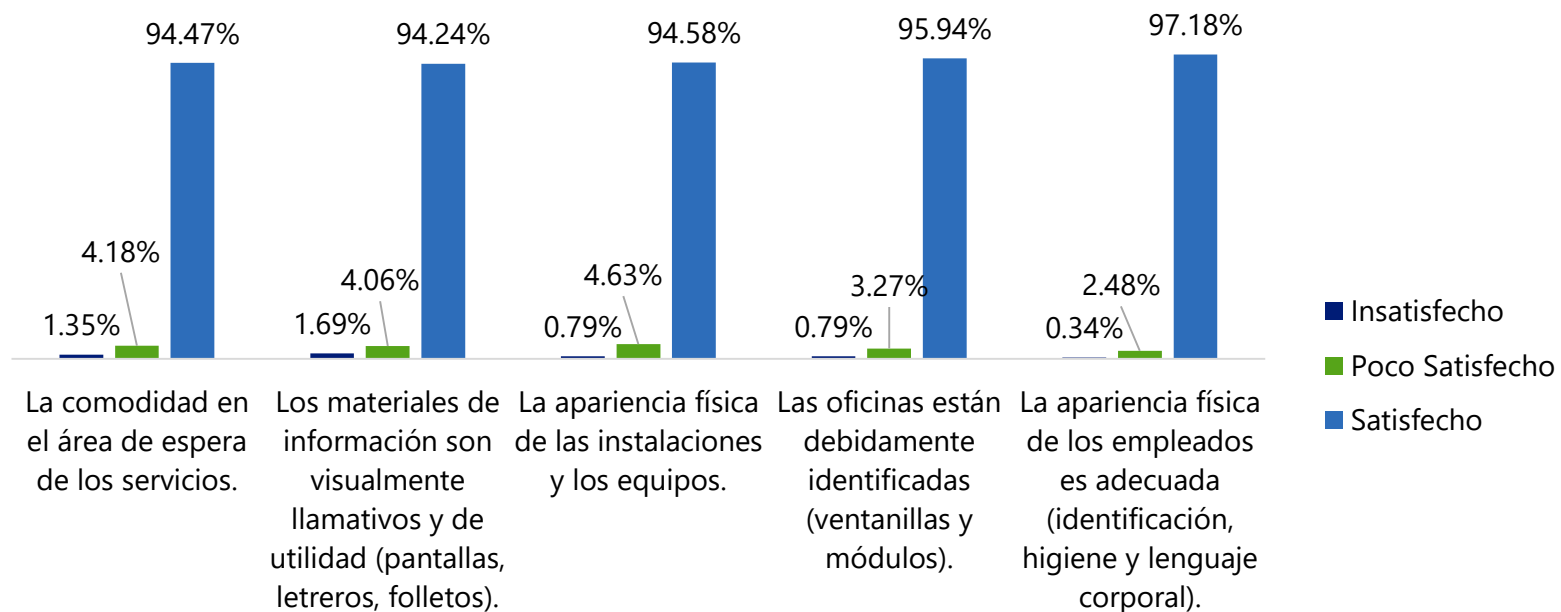
## Ultimo grado de estudio



## Situación laboral



## Dimensión: Elementos Tangibles

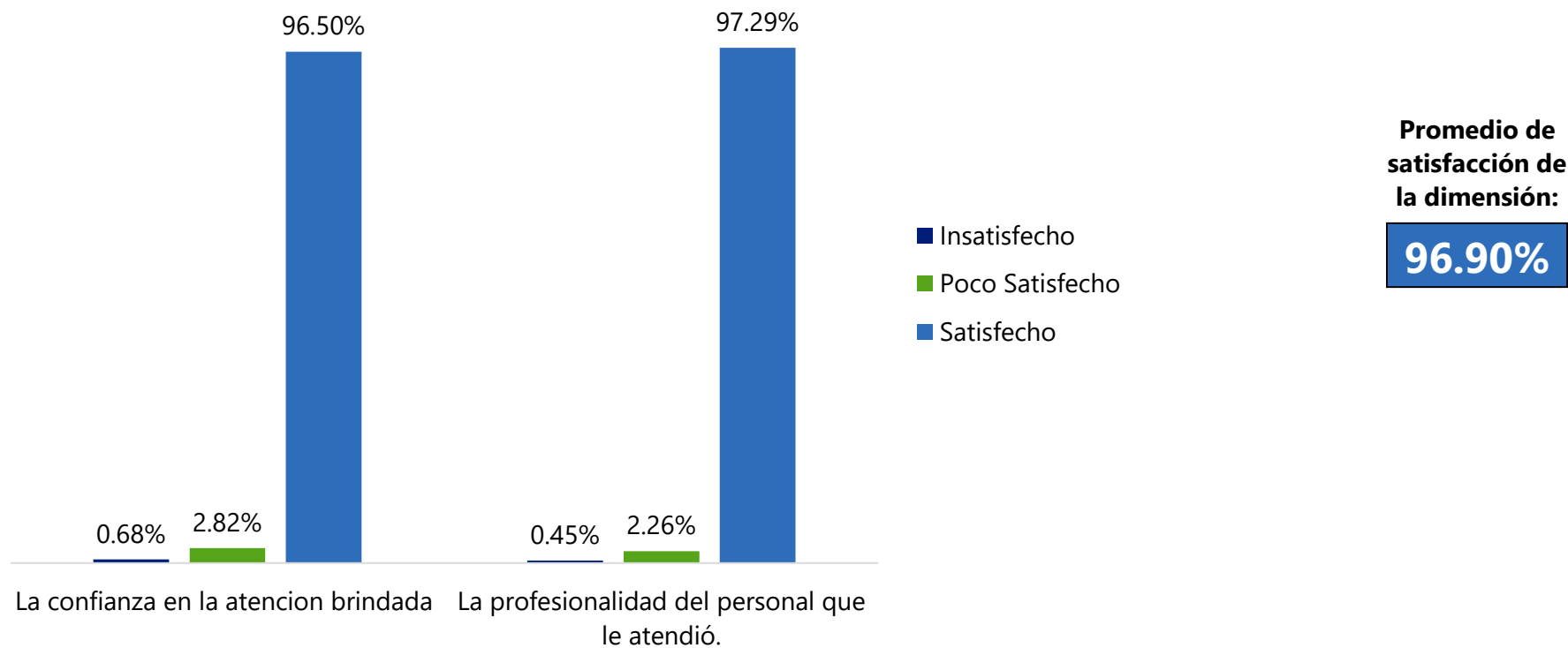


Promedio de satisfacción de la dimensión:

**95.28%**

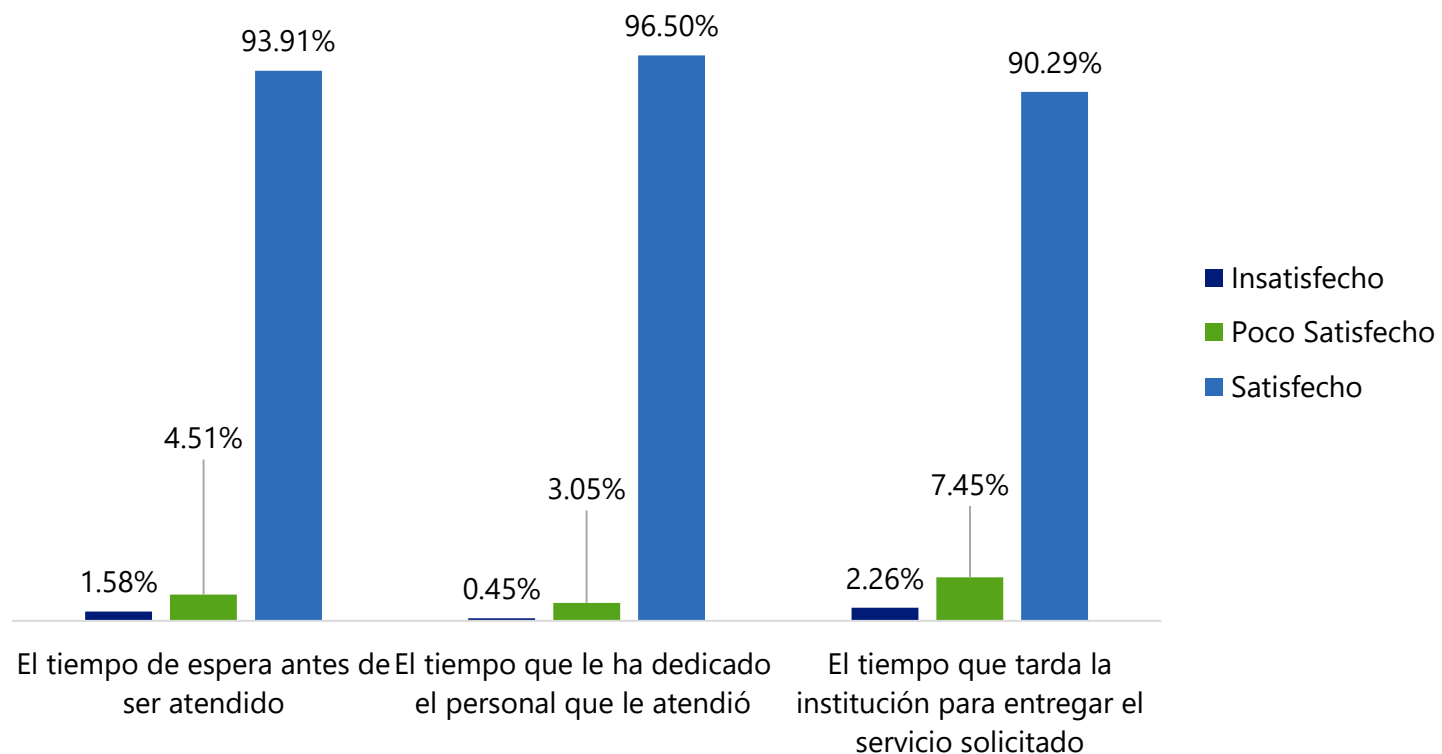
Base: 100% total muestra

## Dimensión: Fiabilidad/Seguridad



Base: 100% total muestra

# Dimensión: Capacidad de Respuesta

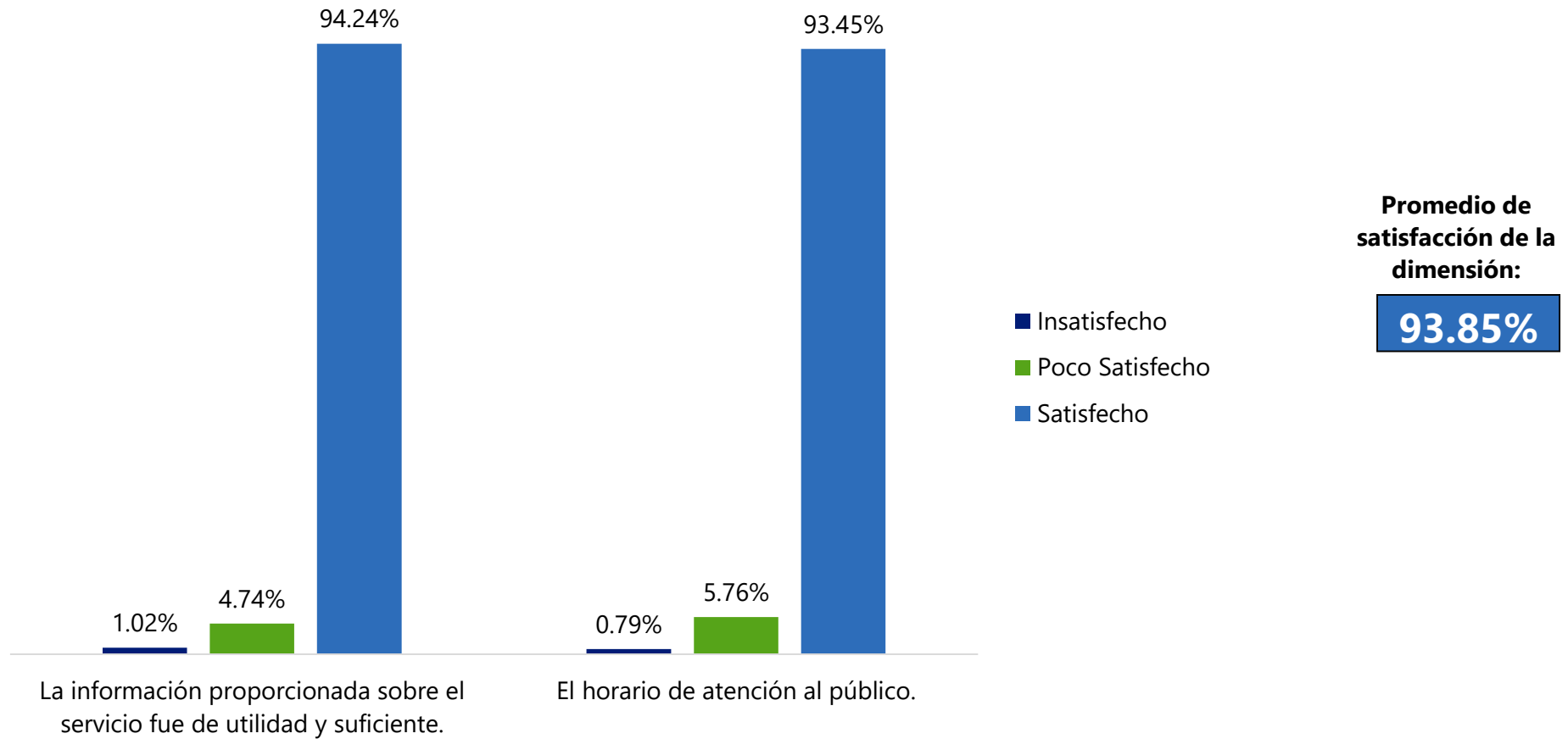


Promedio de satisfacción de la dimensión:

**93.57%**

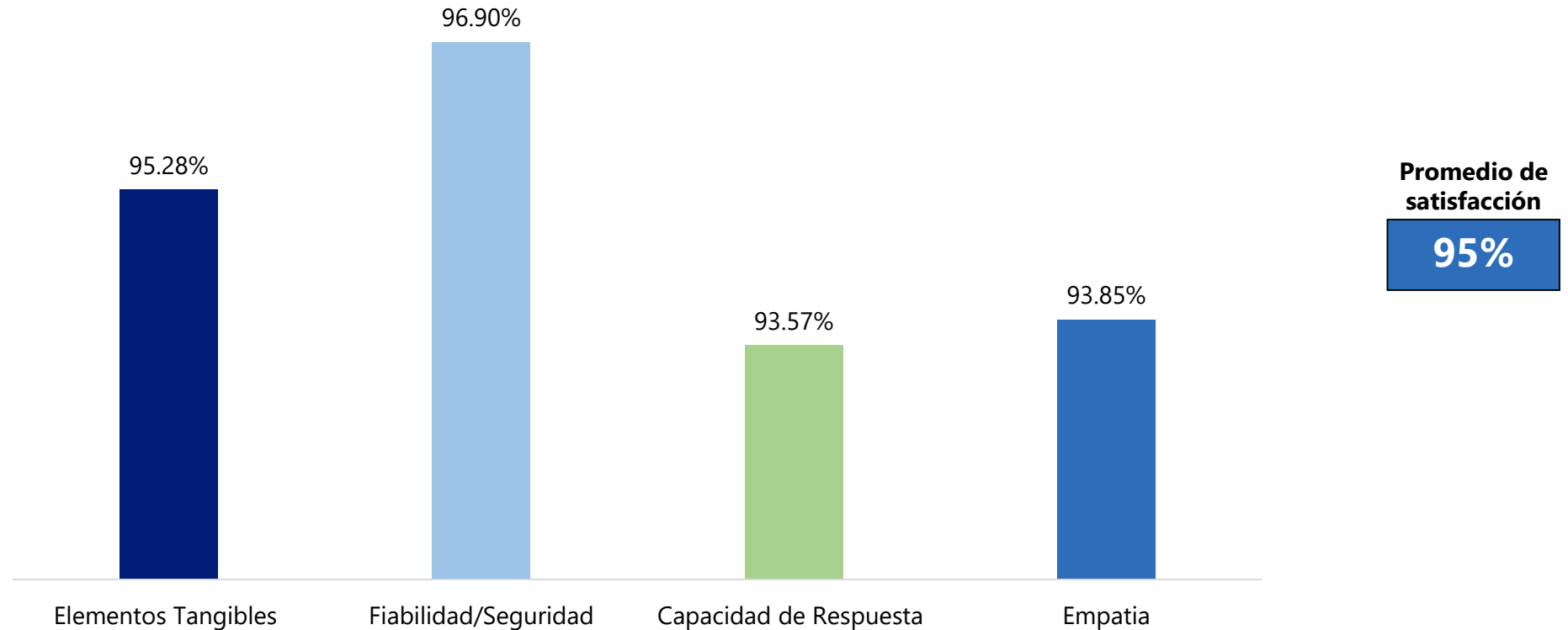
Base: 100% total muestra

## Dimensión: Empatía



Base: 100% total muestra

# PROMEDIO DE LA SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES POR DIMENSIÓN

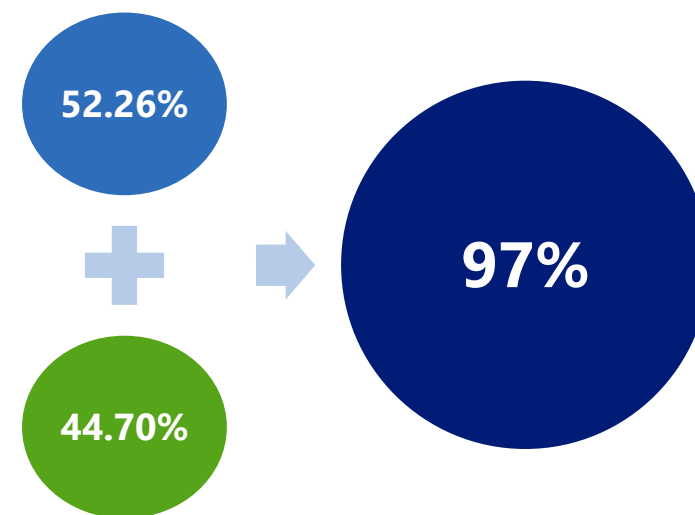
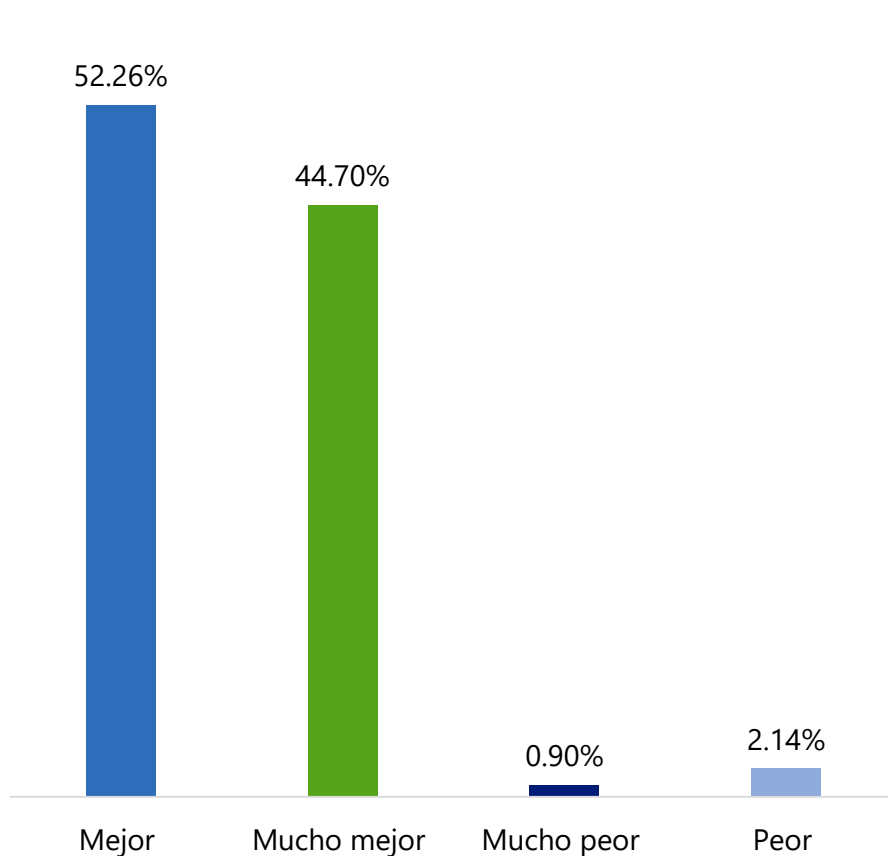


Base: 100% total muestra



# SERVICIO ESPERADO

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

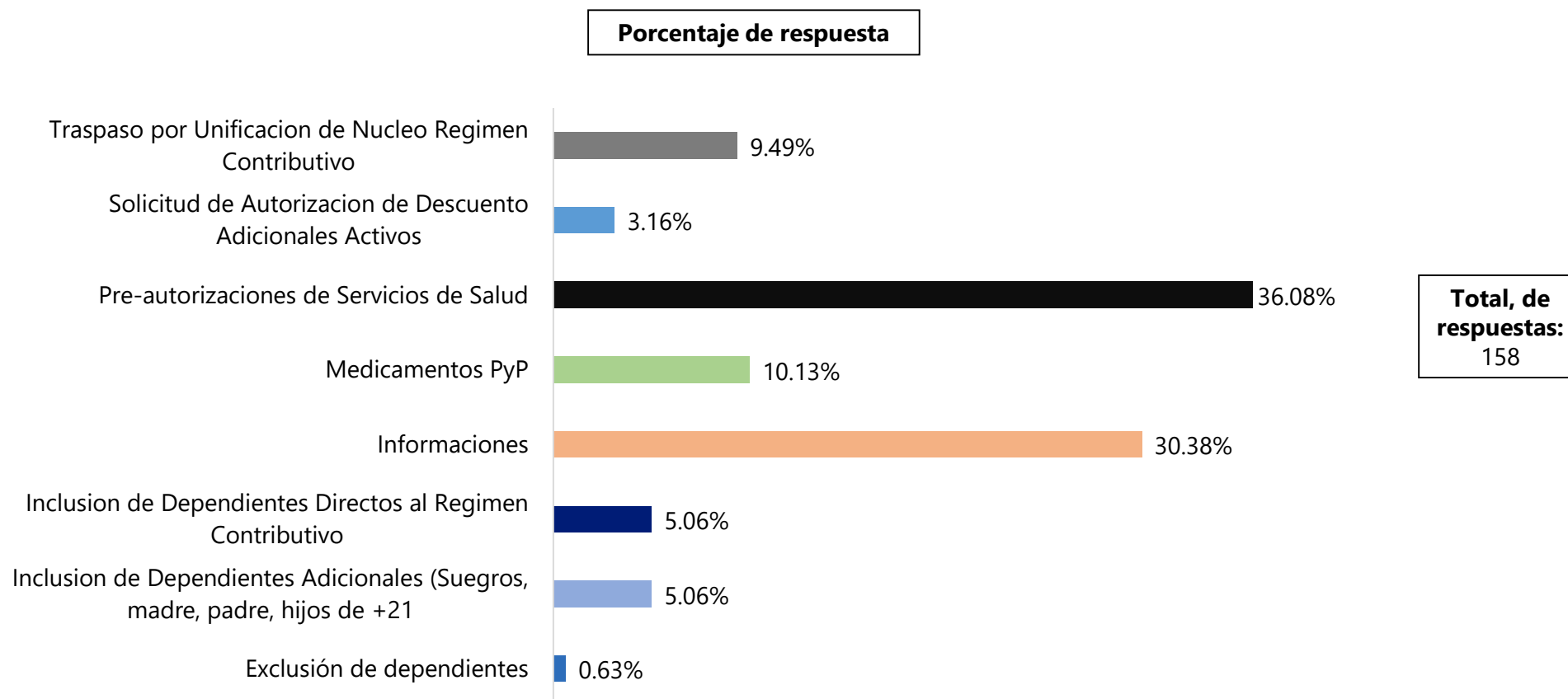


El 97% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestra

# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios**

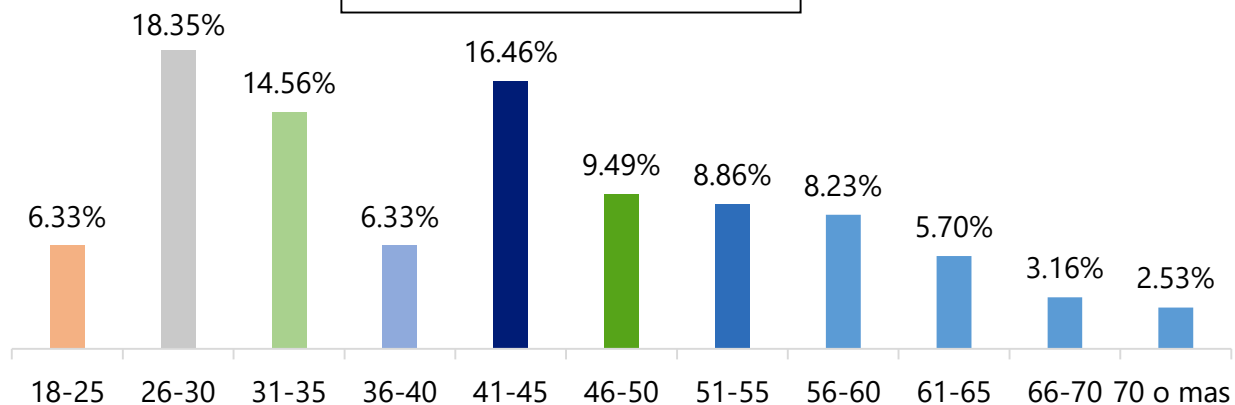
# Servicios encuestados de manera virtual a usuarios



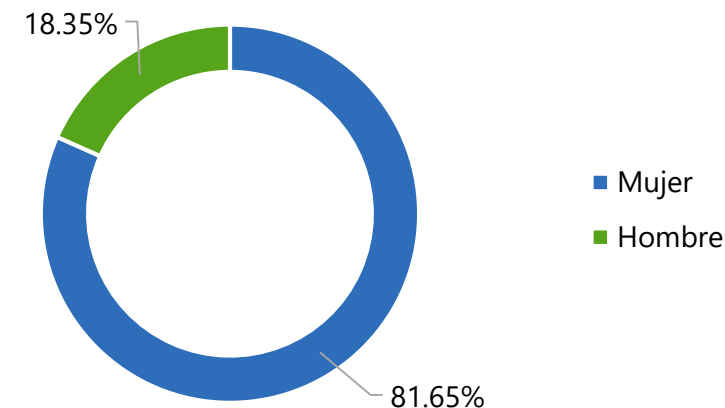
Base: 100% total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

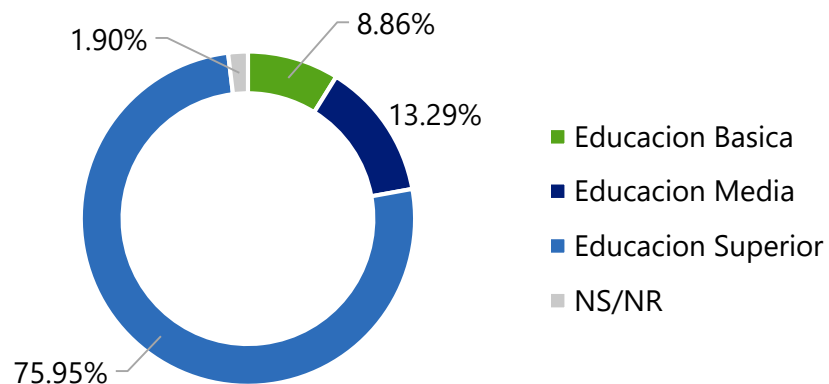
## Rango de Edad



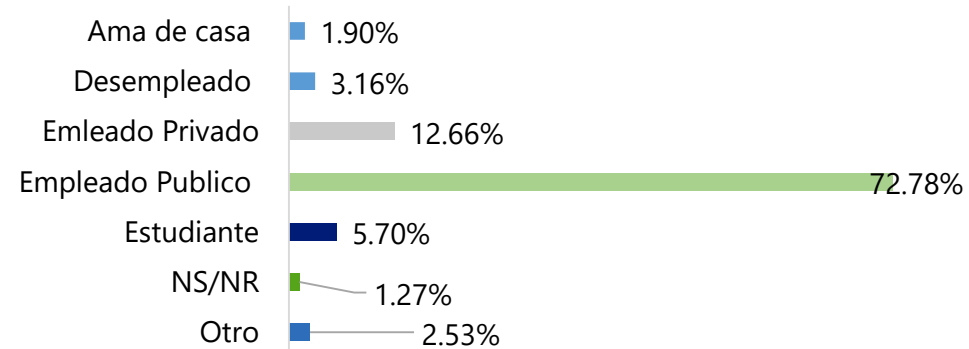
## Sexo



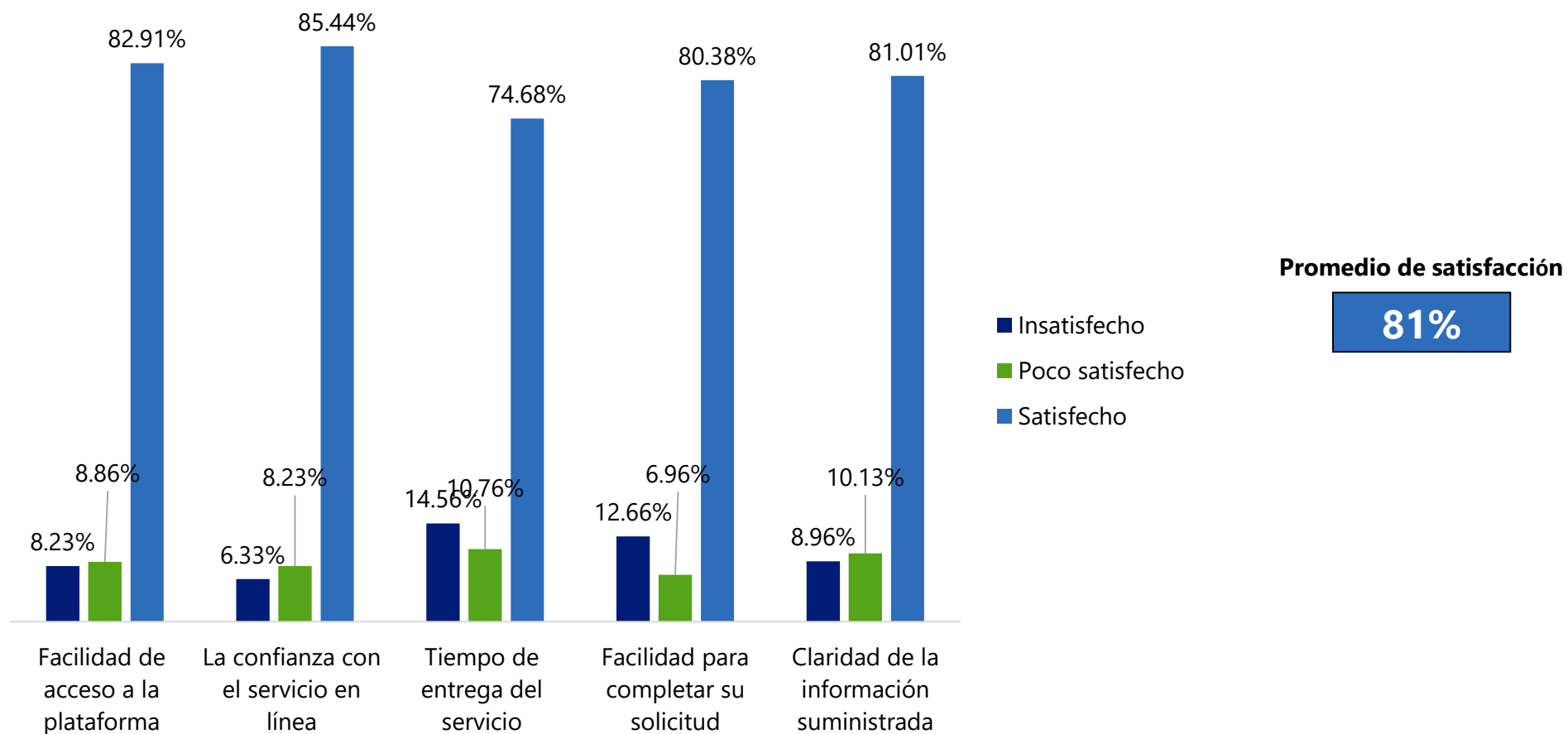
## Último grado de estudio



## Situación laboral



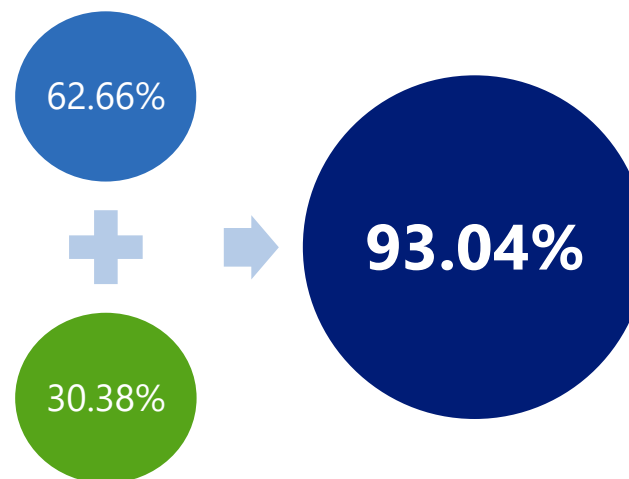
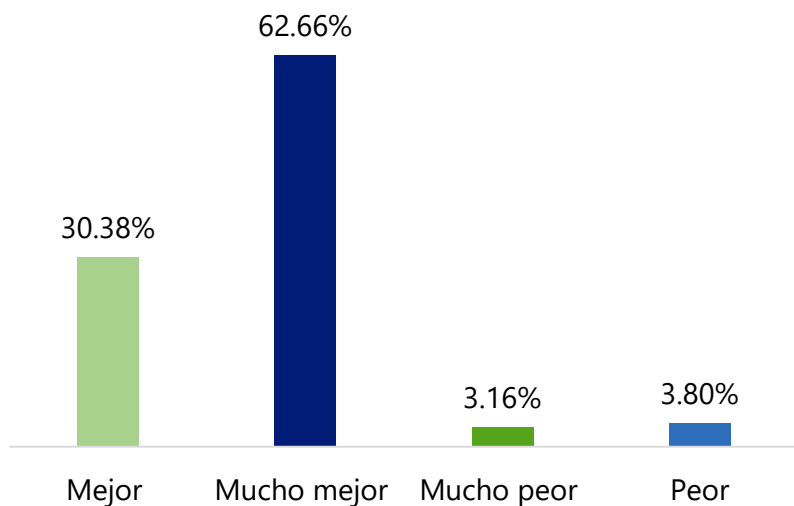
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% total muestra

# Servicio esperado

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



El 93.04% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO: SERVICIOS PRESENCIALES Y VIRTUALES

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

Promedio de satisfacción  
de servicios presenciales

95%

Promedio de satisfacción  
de servicios virtuales

81%

88%



# EXPECTATIVA DE SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES

## EXPECTATIVA DE USUARIOS

Promedio de satisfacción  
de servicios presenciales

97%

Promedio de satisfacción  
de servicios virtuales

93.04%

95.02%

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE ACCIÓN



## PLAN DE ACCION 2025

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Virtual	N/A	Capacitación del Personal	Entrenar al personal para manejar eficientemente las consultas virtuales.	ene-25	dic-25	Departamento de Atención al Usuario
Presencial	Capacidad de respuesta	Mejorar la Dedicación del Personal	Capacitar al personal para manejar consultas y tareas de manera más eficiente.			
		Reducir Tiempos de Espera	Crear una línea de atención rápida para consultas y trámites simples que no requieran mucho tiempo.			