

Oficina Nacional de Estadística

INVENTARIO DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS (IOE)

Institución:	Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA)
Operación Estadística:	Sondeo del nivel de satisfacción de personas asistidas por la DIDA
Responsable de la OE:	Xiomara de Coó Flores
Correo electrónico:	xdecoo@dida.gov.do
Teléfono:	809-262-1900 / 2081
Sector:	Seguridad Social

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Nombre indicador	Linea estratégica (PNPSP, END)
TIEMPO DE ESPERA	
Porcentaje de atenciones de inmediata	
Porcentaje atenciones en menos de una hora	
SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	
Porcentaje usuarios que le resolvieron el problema	
CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO	
Porcentaje de usuarios que califica el servicio como excelente	

FUENTE(S) DEL(DEL) DATO(S)

Otras fuentes :

Sondeo: Buzón de sugerencias.

Objetivo(s) de la Operación Estadística:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios recibidos por la institución, para monitorear y evaluar la calidad y oportunidad de estos.

Unidad/es de análisis:

Servicios ofrecidos por la DIDA.

Principales variables de esta Operación Estadística:

Variables y su agrupación
Tipo de servicio solicitado (Información, queja, reclamación, carta de no cobertura).
Tiempo de espera.
Resolución del problema.
Valoración del servicio, sugerencia o comentario.
Medio por el cual se enteró de la institución.

DESAGREGACIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Cobertura territorial de la operación estadística:

Nacional

Niveles de desagregación de la información difundida:

No aplica.

Datos desagregados por sexo:

No

MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

Marco legal relacionado a esta Operación Estadística:

Reglamento : Reglamento sobre procedimientos de información, orientación y atención de quejas y reclamaciones, capítulo 4, artículo 11. Vinculado a la Ley 87-01, que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social.

Aspectos normativos y/o metodológicos definidos para esta Operación Estadística:

ASPECTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Tipo normativa	No se pudo verificar
Definición de variables	Reglamento sobre procedimientos de información, orientación y atención de quejas y reclamaciones	Propia de la institución	

Clasificadores utilizados:

No posee clasificador(es).

PERIODICIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ESTADÍSTICA

Periodicidad de la recolección de los datos:

Establecida	Efectiva
Continuo	Continuo
Retrasos	
No posee retrasos	

Periodicidad de la difusión de los datos:

Establecida	Efectiva
Mensual	Mensual
Retrasos	
No posee retrasos	

MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA ESTADÍSTICA

Medios de difusión de la Operación Estadística:

Acceso limitado

A petición de usuario general

RECOLECCIÓN DE DATOS

Subregistro en la recolección de los datos:

No aplica

PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE LOS DATOS

Base de datos utilizadas:

Base de datos	Nombre de base de datos	Captura	Procesamiento
Excel	Buzón de sugerencias	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES Y RECURSOS O ALTERNATIVAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Principales usuarios institucionales de esta Operación Estadística.

INSTITUCIÓN	CARGO
Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)	
Ministerio de la Presidencia	