

# Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Jul-sep 2023



Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. Servicios de comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano .....	4
3. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados .....	5
3.1. Certificación de Seguros Generales .....	5
3.2. Renovación de Licencias de Intermediarios .....	6
3.3. Licencia Agente Riesgo General .....	7
3.4. Licencia Agente Persona Vida .....	8
3.5. Conciliaciones .....	9
4. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos encuesta de satisfacción: .....	10
5. Quejas y sugerencias .....	10

## 1. Introducción

La Superintendencia de Seguros (SIS) acogiendo con interés y responsabilidad el mandato consagrado en los artículos 11-13 del Decreto 211-10, donde se establece de carácter obligatorio la elaboración e implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y en la búsqueda constante de la mejora de los servicios ofrecidos, está comprometida a brindar un servicio eficiente y transparente a los usuarios.

Este informe tiene como objetivo principal presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo **jul-sep** del año dos mil veintitrés (2023), de los servicios comprometidos estos son:

- Certificación de Seguros Generales
- Renovación de Licencias de Intermediario
- Licencia Agente Riesgo General
- Licencia Agente Persona

La SIS a través de su unidad institucional de Planificación y Desarrollo realiza mediciones de los indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en coordinación con el Centro de Atención al Usuario, en aras de determinar el nivel de satisfacción alcanzado en el periodo referido, facilitando así la identificación de oportunidades de mejora, a obtenidos a partir de la aplicación de instrumentos de recolección de data e información(encuesta) a los usuarios, así como también la suministrada por las distintas áreas responsables de ofrecer los servicios.

Así mismo se presentan los resultados de las quejas y sugerencias recibidas en el mismo periodo.

## 2. Servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Indicadores
Certificación de Seguros Generales	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios en el Trimestre
	Profesionalidad		
Renovación de Licencias de Intermediarios	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios en el Trimestre
	Profesionalidad		
	Elementos Tangibles		
	Fiabilidad		
Licencia Agente Riesgo General	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios en el Trimestre
	Profesionalidad		
	Elementos Tangibles		
	Fiabilidad		
Licencia Agente Persona	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios en el Trimestre
	Profesionalidad		
	Elementos Tangibles		
	Fiabilidad		
Conciliaciones	Amabilidad	85%	% de satisfacción de usuarios en el Trimestre
	Profesionalidad		
	Fiabilidad		
	Elementos Tangibles		

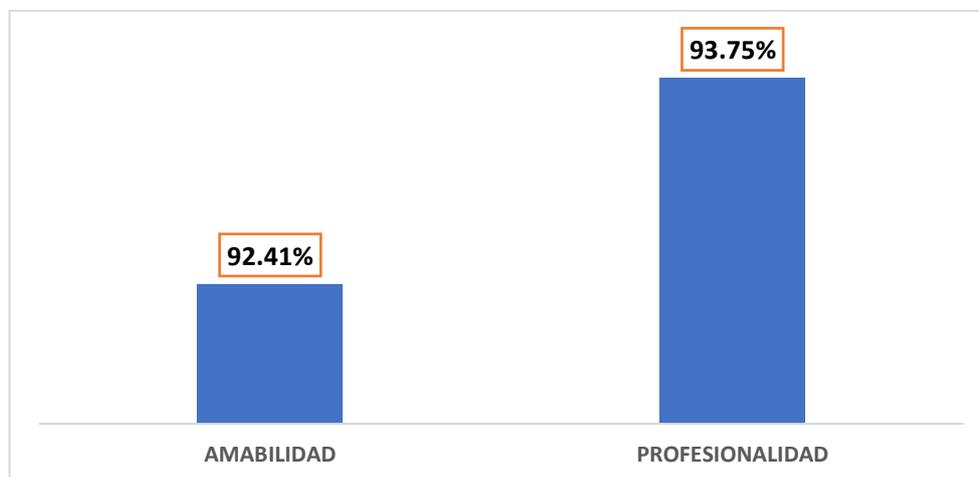
### 3. Resultados de satisfacción de los servicios encuestados

Luego de realizada la revisión correspondiente, presentamos un análisis de los indicadores de los servicios establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), teniendo en cuenta los atributos y estándares definidos en la misma:

#### 3.1. Certificación de Seguros Generales

Área Responsable del servicio Departamento De Certificaciones y Fianzas		
Estándar	Atributos	Resultados
85% de satisfacción de usuarios	Amabilidad	92.41%
	Profesionalidad	93.75%

**GRAFICA 1.**  
**Certificación de Seguros Generales: Resultados de Indicadores de Compromisos de Calidad**

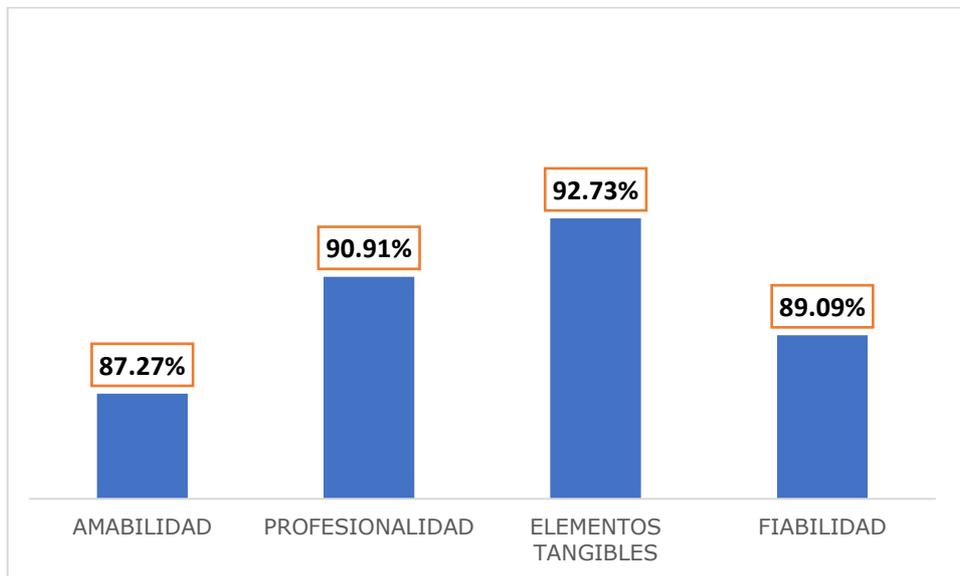


Fuente: Encuesta de Satisfacción a Usuarios periodo julio-sep 2023.

### 3.2. Renovación de Licencias de Intermediarios

<b>Área Responsable del servicio</b> Departamento de Expedición y Renovación de Licencias		
<b>Estándar</b>	<b>Atributos</b>	<b>Resultados</b>
85% de satisfacción de usuarios.	Amabilidad	87.27%
	Profesionalidad	90.91%
	Elementos Tangibles	92.73%
	Fiabilidad	89.09%

**GRAFICA 2.**  
**Renovación de Licencias de Intermediarios: Resultados de Indicadores de Compromisos de Calidad**



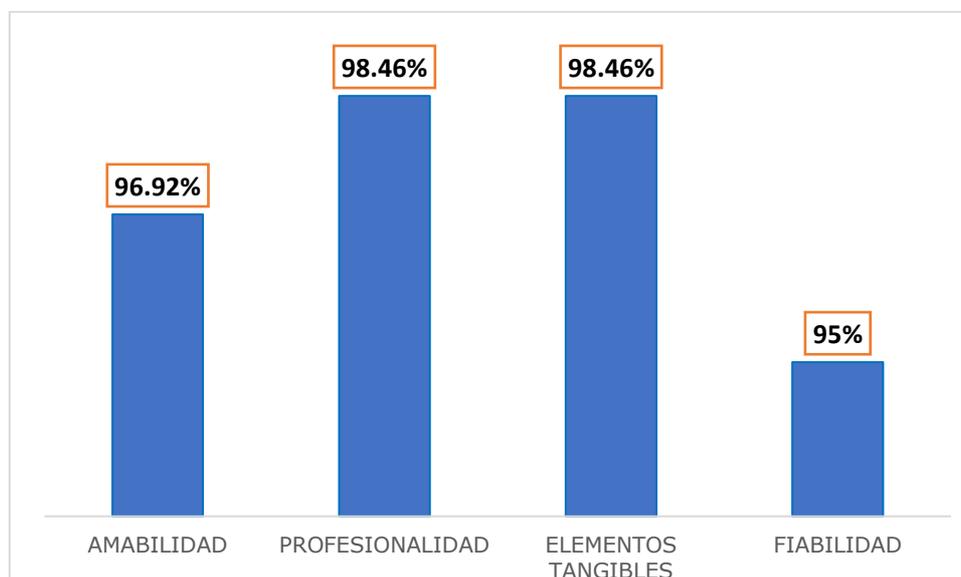
Fuente: Encuesta de Satisfacción a Usuarios periodo julio-sep 2023

### 3.3. Licencia Agente Riesgo General

<b>Área Responsable del servicio</b> Departamento de Expedición y Renovación de Licencias		
<b>Estándar</b>	<b>Atributos</b>	<b>Resultados</b>
85% de satisfacción de usuarios.	Amabilidad	96.92%
	Profesionalidad	98.46%
	Elementos Tangibles	98.46%
	Fiabilidad	95%

**GRAFICA 3.**

#### **Licencia Agente Riesgo General: Resultados de Indicadores de Compromisos de Calidad**



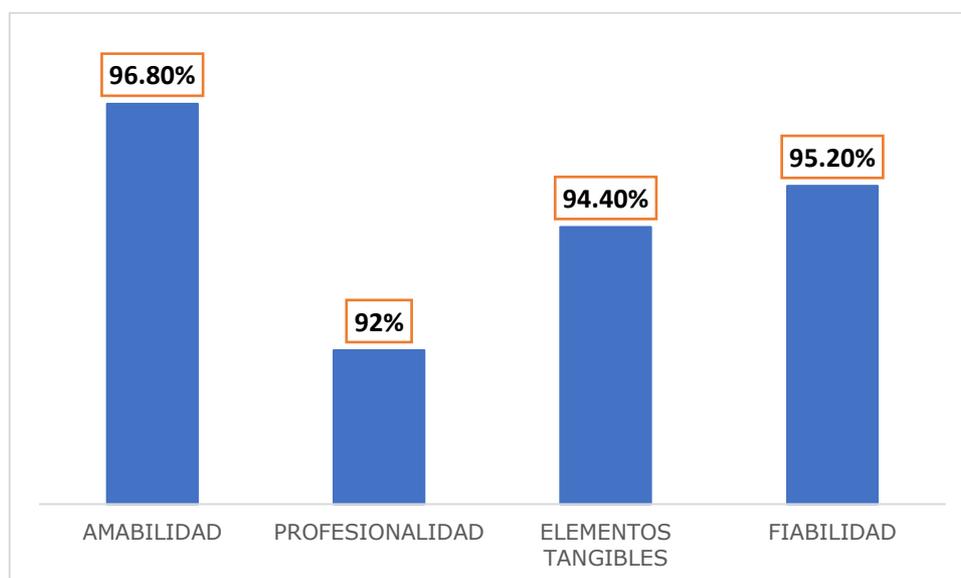
Fuente: Encuesta de Satisfacción a Usuarios periodo julio-sep 2023

### 3.4. Licencia Agente Persona Vida

<b>Área Responsable del servicio</b> Departamento de Expedición y Renovación de Licencias		
<b>Estándar</b>	<b>Atributos</b>	<b>Resultados</b>
85% de satisfacción de usuarios.	Amabilidad	96.80%
	Profesionalidad	92%
	Elementos Tangibles	94.40%
	Fiabilidad	95.20%

**GRAFICA 4.**

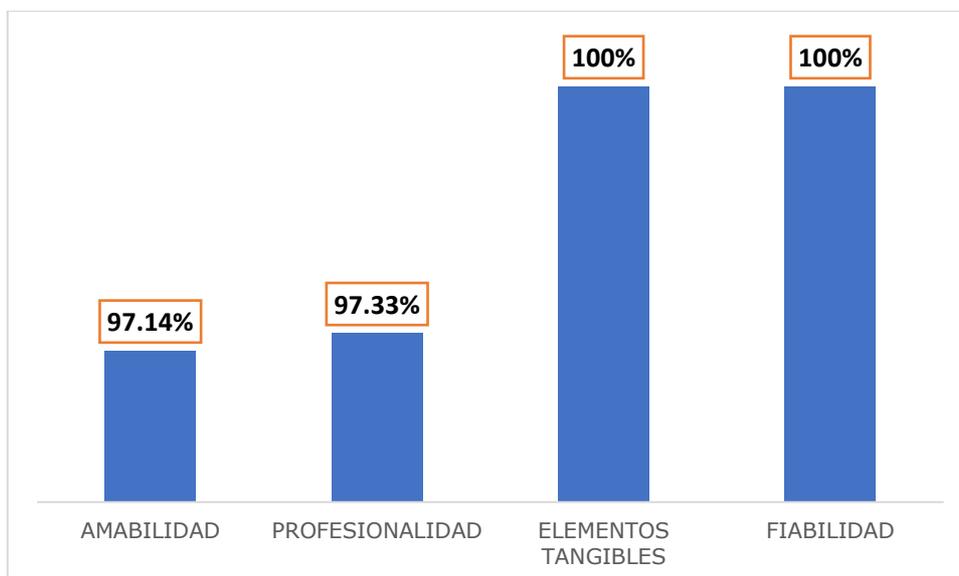
#### **Licencia Agente Persona Vida: Resultados de Indicadores de Compromisos de Calidad**



Fuente: Encuesta de Satisfacción a Usuarios periodo julio-sep 2023

### 3.5. Conciliaciones

<b>Área Responsable del servicio</b> División de Conciliaciones		
<b>Estándar</b>	<b>Atributos</b>	<b>Resultados</b>
85% de satisfacción de usuarios.	Amabilidad	97.14%
	Profesionalidad	97.33%
	Elementos Tangibles	100%
	Fiabilidad	100%



#### 4. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos encuesta de satisfacción:

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1 al 5, donde:

**1** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.

**5** la mejor valoración y mayor grado de satisfacción.

**NS/NC** no sabe, no contesta.

Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
5	4	3	2	1

#### 5. Quejas y sugerencias

Los canales establecidos para que los ciudadanos presenten sus quejas, sugerencias, reclamaciones son los siguientes:

Vía	Cantidad recibidas	Respondidas en tiempo
Buzones físicos en centro al usuario, Recepción y Oficina de Acceso a la Información.	0	0
E-Mail (usuarioseguro@superseguros.gob.do)	0	0
Portal 311	S/I	S/I