

2019



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
2019

1. Introducción

Dentro de los procesos de Direccionamiento Estratégico han sido determinados aquellos que están vinculados a la medición, análisis y seguimiento de los procesos que realiza la institución, uno de estos lo constituye el proceso de Satisfacción del Cliente.

En cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se ha establecido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, una metodología que permite conocer la percepción que tienen las partes interesadas sobre la calidad de los productos y/o servicios prestados por la institución, y así determinar su nivel de satisfacción respecto a los mismos.

El presente informe se elabora con el objetivo de dar a conocer los resultados de medición de la satisfacción ciudadana con relación a los productos y/o servicios prestados por la SIPEN, así como la percepción de los elementos **tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad/confianza en el personal y empatía/accesibilidad**, para la mejora y fortalecimiento Institucional.

Resolución Núm. 03-2019: establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

El **Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)** exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: **01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos** y **01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana**.

2. Información General de la Organización

La Superintendencia de Pensiones es una entidad estatal, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que a nombre y representación del Estado Dominicano ejerce la función de velar por el estricto cumplimiento de la Ley 87-01 y sus normas complementarias, de proteger los intereses de los afiliados, de vigilar la solvencia financiera de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y de contribuir a fortalecer el Sistema Previsional Dominicano.

Objetivos Institucionales – Nuestro Compromiso

1. Proteger los derechos previsionales de los afiliados y beneficiarios.
2. Velar por la transparencia del mercado y el cumplimiento de la Ley y sus normas complementarias.
3. Garantizar la solvencia de los entes del Sistema Previsional.
4. Ser una Superintendencia altamente competitiva, moderna y eficaz.

Misión:

Resguardar los derechos previsionales de los afiliados y sus beneficiarios, aplicando las mejores prácticas de regulación, supervisión y fiscalización al Sistema Dominicano de Pensiones.

Visión:

Ser modelo de excelencia en materia de regulación, supervisión y fiscalización entre las entidades homólogas, con reconocimiento nacional e internacional.

Valores Institucionales:

- Liderazgo
- Integridad
- Excelencia
- Compromiso Social
- Prudencia
- Transparencia
- Trabajo en Equipo

3. Información Metodológica General

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre los Productos y Servicios que reciben los clientes/ciudadanos se aplicó de manera presencial por un personal calificado de la Oficina de Libre Acceso a la Información Pública de la institución.

Para la determinación del universo se tomó como referencia el informe de resultado de satisfacción de los servicios presenciales de 2018 y la cantidad de visitantes recibidos mensualmente en la institución.

Para el cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomó el promedio mensual de solicitudes y/ consultas de servicios por parte de los ciudadanos a la institución, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%. La muestra a considerar para el estudio es de 21 entrevistas.

4. Ficha Técnica

Universo	El ciudadano/persona que solicita una consulta y/o solicitud de información de forma presencial a la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI). Esto incluye también aquellas consultas que requieren respuesta de las áreas operativas de la institución como: Control Operativo, Control de beneficios y Jurídica.
Ámbito	En la oficina principal de la Superintendencia de Pensiones (SIPEN), localizada en la Avenida México no. 30, sector de Gazcue.
Muestra	El tamaño de la muestra se calculó en base a la población estimada que puede demandar el servicio, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, lo cual nos arrojó aplicar a una muestra de 21 usuarios/ciudadanos. En la práctica se tomaron 22.
Método a utilizar	Encuesta personal con apoyo de entrevistadores calificados.
Fecha de trabajo	Fecha de inicio: <u>17/04/2019</u> Fecha de término: <u>24/06/2019</u> Elaboración Informe: <u>25 al 28/06/2019</u>
Realización	Personal calificado de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

5. Descripción y Análisis de los Resultados

Tal como se comentó en la descripción de la metodología implementada, se completó un total de 22 evaluaciones de forma presencial, el 100% de las muestras tomadas fue completada por Afiliados y Beneficiarios, que requerían algún tipo de servicio relacionado a informaciones sobre el estado de sus fondos de pensiones y otros relacionados, esto a razón de que la SIPEN tiene mayor interacción con estas partes interesadas; siendo éstos, además, los que tienen mayor número de contactos dentro de la Base de Datos de Partes Interesadas.

6. Estructura del Estudio / Características de la Encuesta

La encuesta que se llevó a cabo consiste en un instrumento científico de medición, especializada para evaluar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que brindan las instituciones públicas, conocida como SERVQUAL (calidad de servicio), con la técnica de entrevista cara a cara, la cual viene siendo aplicada en países como Estados Unidos, Chile, España, entre otros.

La escala de valoración utilizada fue de 0 a 10, donde cero representa la peor valoración y diez la mejor y por consiguiente el máximo grado de satisfacción. Cabe destacar que, como parte de las buenas prácticas estadísticas, todos los datos resultados del estudio estadístico serán representados utilizando dos cifras significativas luego del punto decimal.

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la SIPEN fue aplicada durante el período de mayo a junio de 2019, y el análisis de los datos fue procesado en el mes de junio para fines remisión al Ministerio de Administración Pública (MAP).

Es un instrumento que permite evaluar la percepción de la ciudadanía con relación a los servicios que ofrece la institución, pero al mismo tiempo es una herramienta de mejora, ya que señala cuales aspectos son deficitarios desde la perspectiva de los usuarios y en consecuencia sobre cuales habrá que actuar de manera prioritaria.

Este modelo de encuesta evalúa la satisfacción ciudadana y agrupa en cinco dimensiones o atributos que expresan los ciudadanos/usuarios al momento de recibir un servicio en una institución pública determinada. Estas dimensiones son:

- ✓ **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.
- ✓ **Fiabilidad:** Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
- ✓ **Seguridad:** Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.
- ✓ **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/usuario.

7. Análisis de los resultados

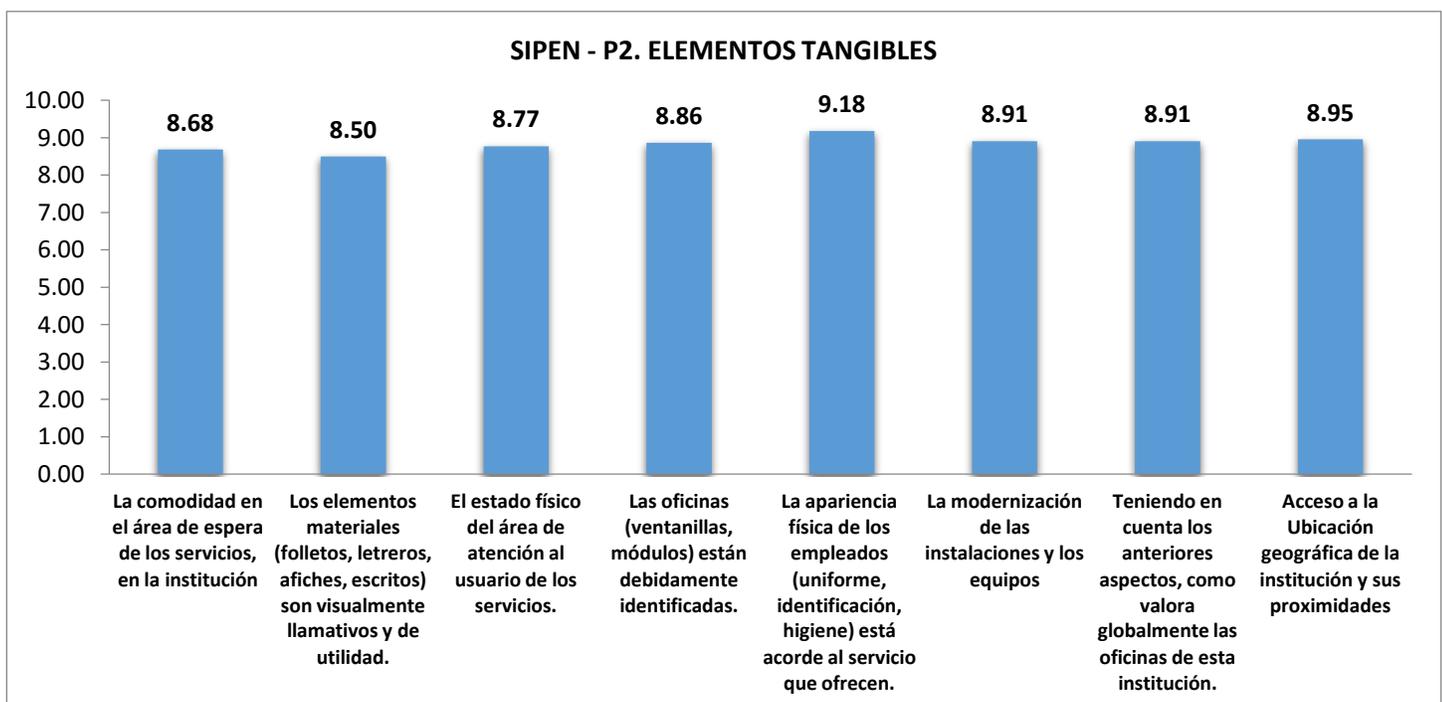
P2. Elementos Tangibles

A continuación presentamos el análisis de los elementos tangibles; la cual incluye los aspectos físicos que el usuario percibe en la institución a primera vista, como son la apariencia física de las instalaciones, la señalización de las oficinas, las ventanillas, así como también la apariencia del personal que presta servicio en la institución (vestimenta, identificación, higiene personal) y los materiales de comunicación utilizados por la SIPEN.

Esta dimensión obtuvo un promedio general de **8.85** siendo 10 la máxima valoración. Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

Comodidad en el área de espera con una puntuación de **8.68**, los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son útiles y visualmente llamativos con una puntuación de **8.50**, el estado físico del área de atención al usuario con una puntuación de **8.77**, las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas con una puntuación de **8.86**, la apariencia física (uniforme, identificación, higiene) de los empleados con una puntuación de **9.18**, modernización de las instalaciones y los equipos con una puntuación de **8.91**, valoración global de las oficinas de la institución con una puntuación de **8.91**, acceso a la ubicación geográfica de la institución y sus proximidades con una puntuación de **8.95**.

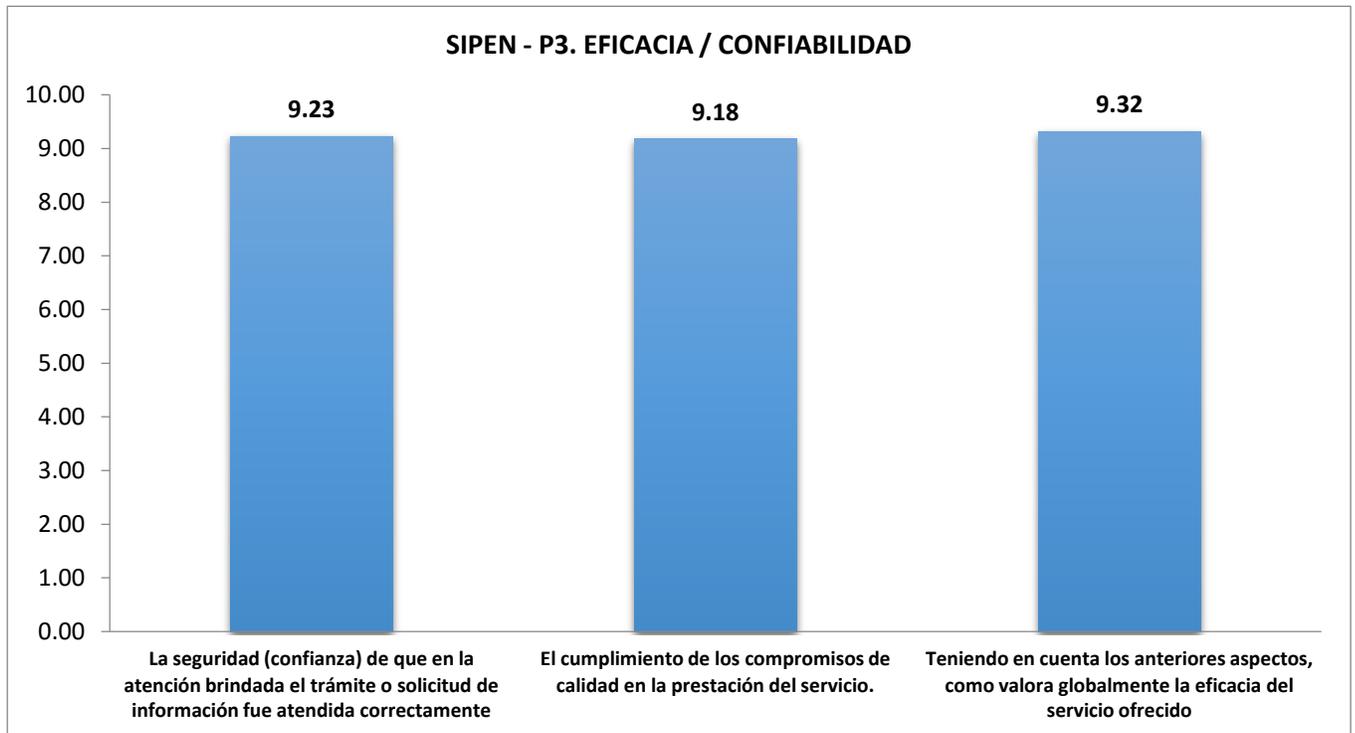
Finalmente, el promedio obtenido en esta dimensión evidencia que la SIPEN, se preocupa por mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas de la institución, una correcta y adecuada identificación y señalización de las ventanillas, módulos y departamentos, así como también el cuidado y esmero en que los materiales utilizados para la comunicación permitan el acercamiento a los usuarios/ciudadanos.



P3. Eficacia y Confiabilidad

El promedio general logrado para esta dimensión fue de **9.24 puntos**, siendo 10 el valor más alto.

Los aspectos evaluados de forma individual fueron la seguridad (confianza) de la atención brindada, que obtuvo **9.23** puntos, el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la prestación del servicio con **9.18** y la eficacia del servicio ofrecido **9.32**.

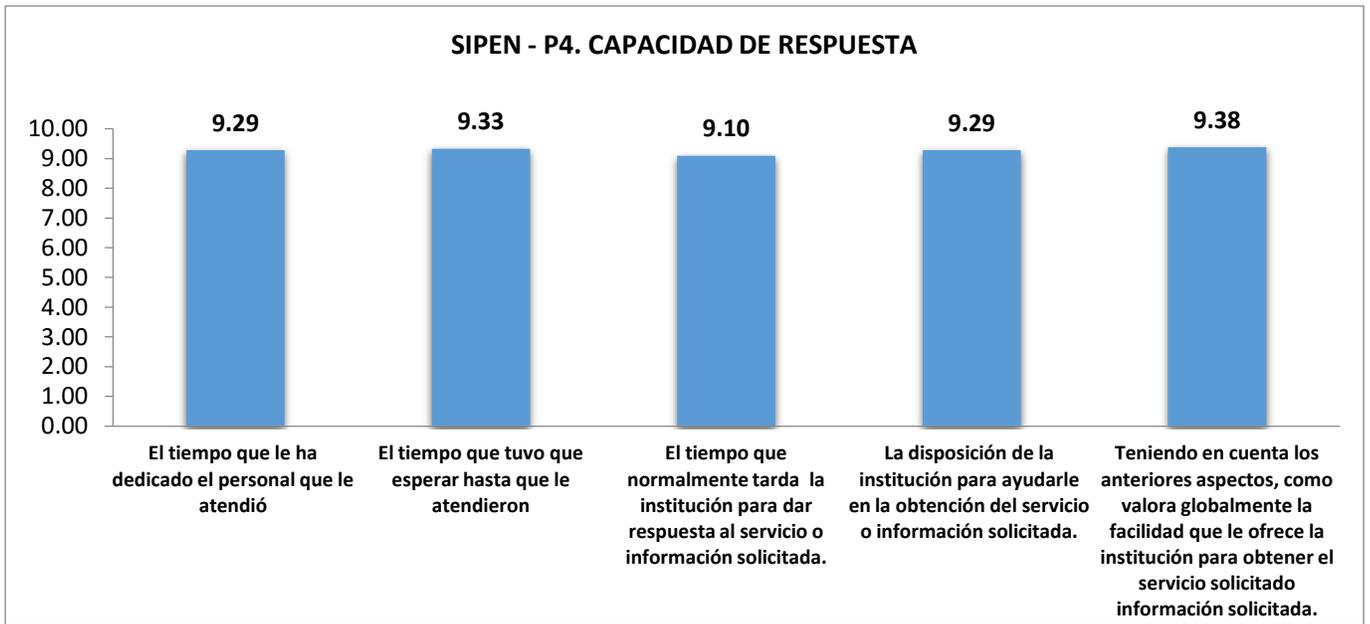


P4. Capacidad de respuesta

Esta dimensión mide la disposición y voluntad de la SIPEN y sus empleados en ayudar a los usuarios y la rapidez en la provisión del servicio solicitado. Se encuentra con valoración promedio general de **9.28** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

De forma individual las puntuaciones logradas por los aspectos evaluados fueron las siguientes:

- Tiempo de atención al ciudadano: **9.29**
- Tiempo de espera hasta la atención: **9.33**
- Tiempo para dar respuesta al servicio o información solicitada: **9.10**
- Disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada: **9.29**
- Facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado y/o información solicitada: **9.38**

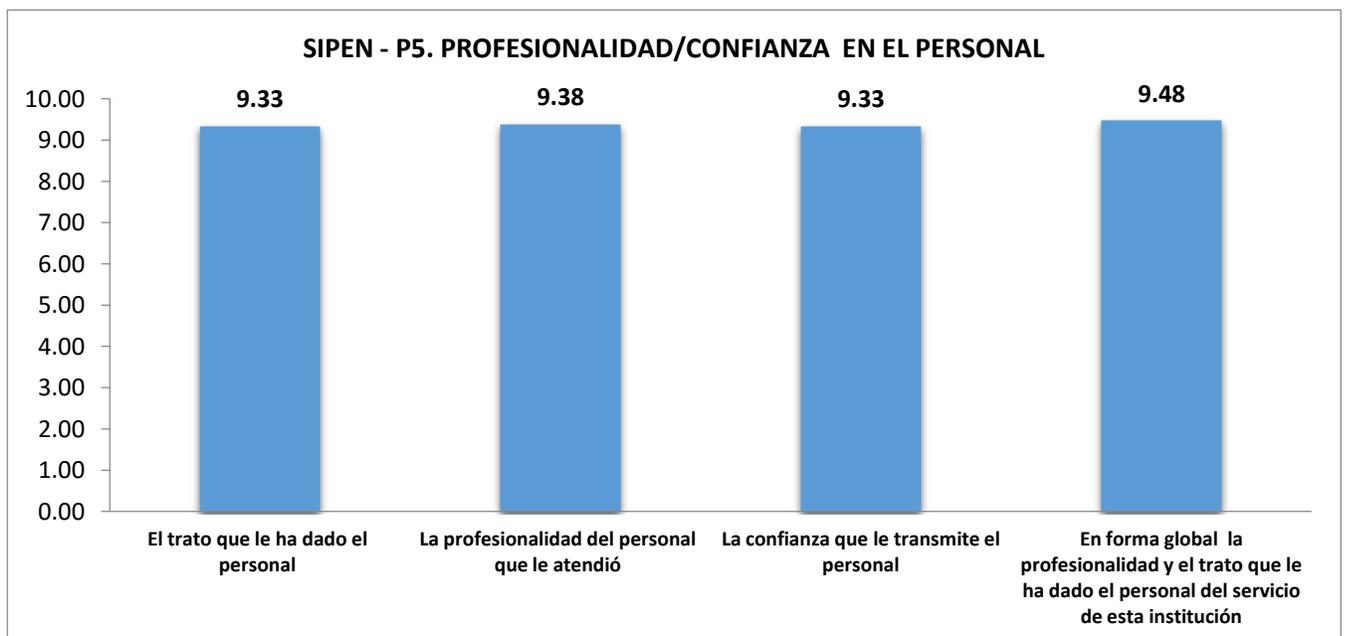


P5. Profesionalidad y Confianza en el Personal

Esta dimensión obtuvo una valoración promedio general de **9.38** puntos, siendo 10 la máxima puntuación.

El trato al ciudadano por parte del personal de la institución, logró una puntuación de **9.33**, la profesionalidad del personal con **9.38**, la confianza que transmite el personal un **9.33** y una valoración global de profesionalidad, trato y confianza de **9.48**.

Esto quiere decir que el personal encargado de ofrecer el servicio o la información refleja un alto grado de profesionalidad y transmite confianza a los ciudadanos. Pues todos los aspectos están por encima de **9.33** puntos.



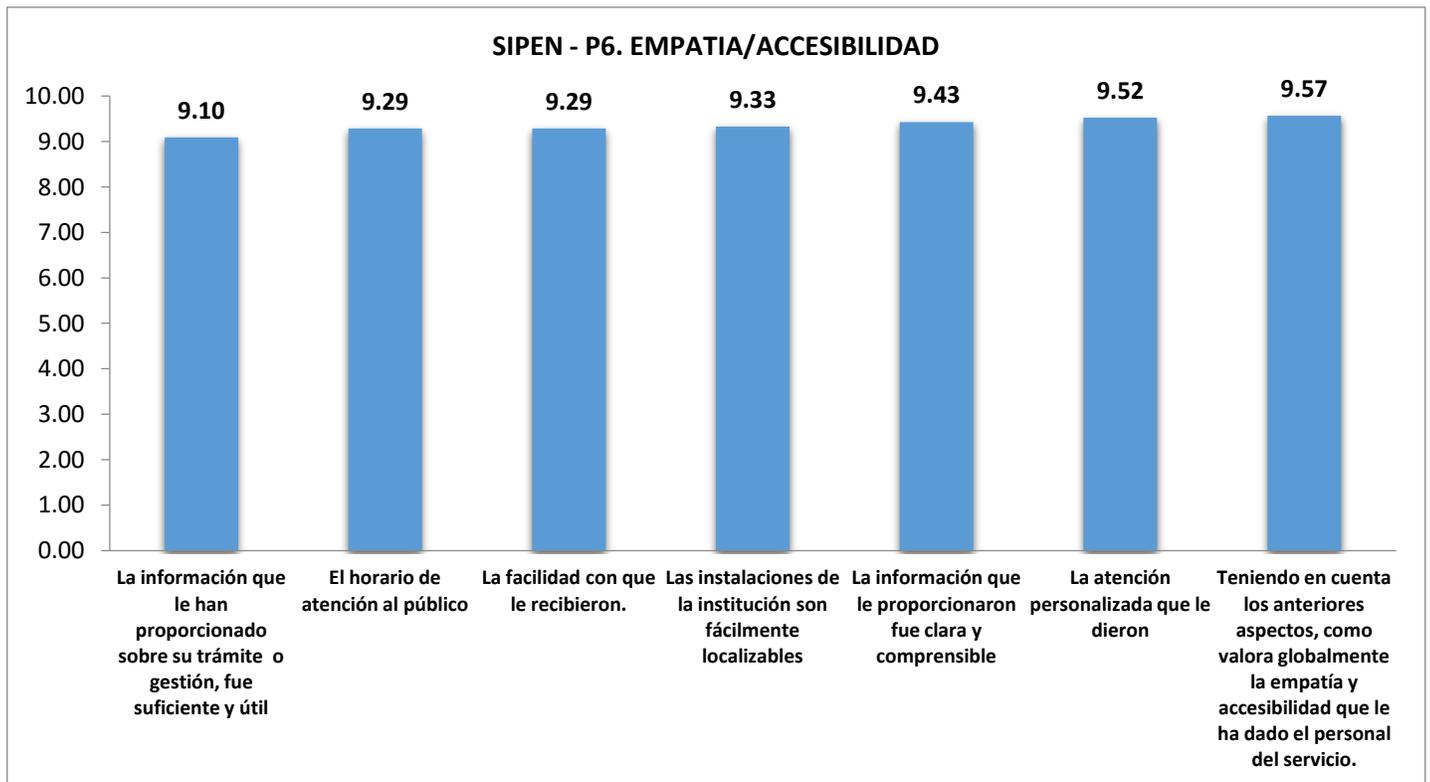
P6. Empatía y Accesibilidad

En esta dimensión de la encuesta de satisfacción ciudadana la SIPEN obtuvo un promedio general de **9.36** puntos, siendo 10 la puntuación máxima.

Los aspectos evaluados y sus respectivas puntuaciones son los siguientes:

- Utilidad de la información suministrada: **9.10**
- El horario de atención: **9.29**
- La facilidad de recepción del ciudadano: **9.29**
- Localización de las instalaciones: **9.33**
- Comprensibilidad y claridad de la información: **9.43**
- Atención personalizada: **9.52**
- Valoración global de la empatía y accesibilidad: **9.57**

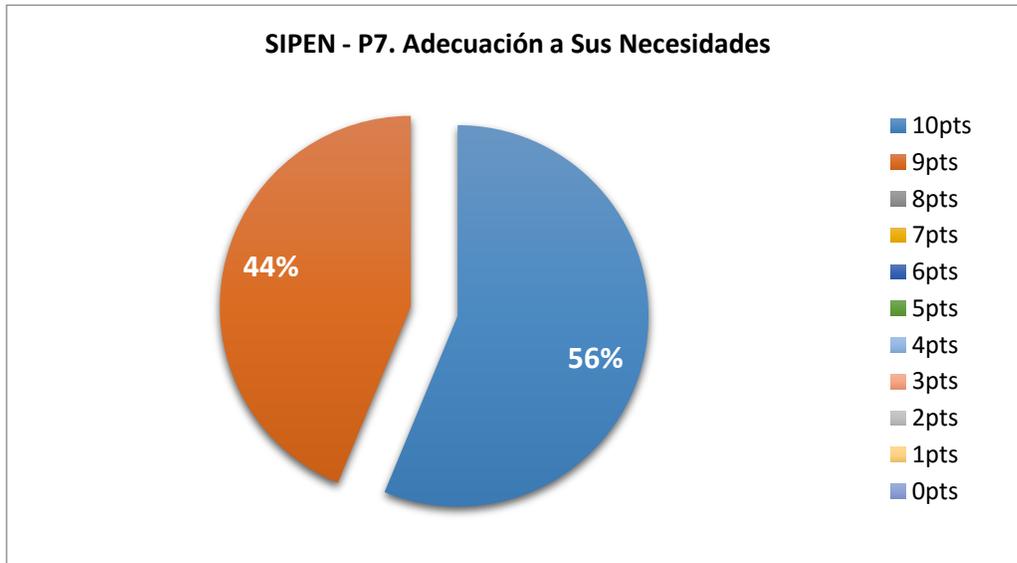
Se pueden apreciar los resultados en el siguiente gráfico:



P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio o información que recibió se adecua a sus necesidades?

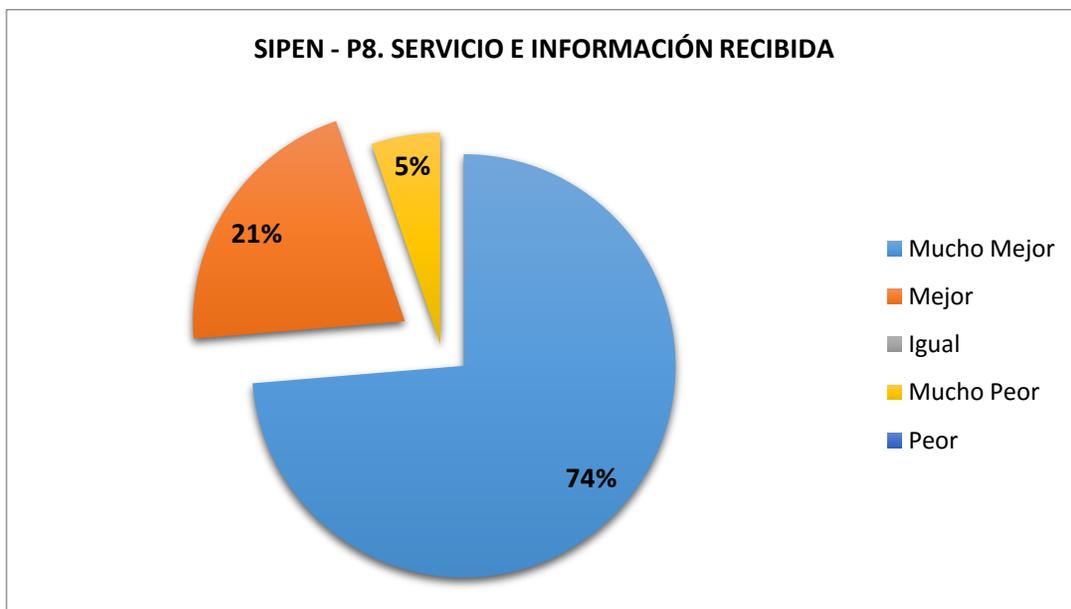
El promedio general para este aspecto fue de **9.56** puntos.

El 56% de los encuestados valoró con 10 puntos este aspecto, y el 44% restante con 9 puntos. Esto quiere decir que todos los encuestados consideran que las informaciones recibidas en la SIPEN se adecuan muy bien a sus necesidades.



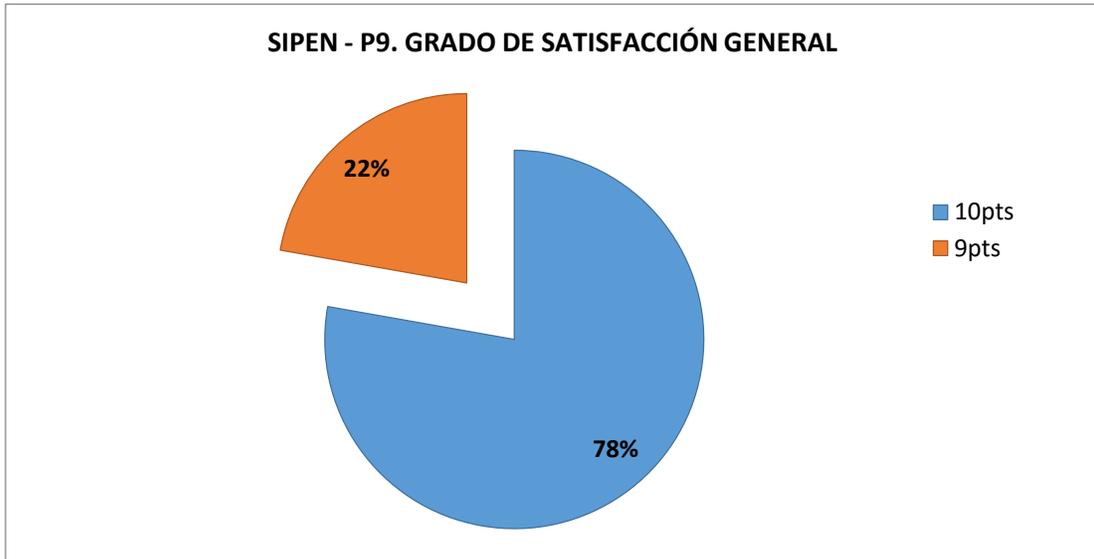
P8. ¿Y el servicio o información recibida, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, mucho peor, peor que lo que usted esperaba?

Luego de ser atendidos en las instalaciones de la Superintendencia de Pensiones, la percepción de los usuarios fue la siguiente: un **74%** consideró que el servicio fue **mucho mejor** que la vez anterior, un 21% dijo que fue mejor, y solo el 5% indicó que fue mucho peor.



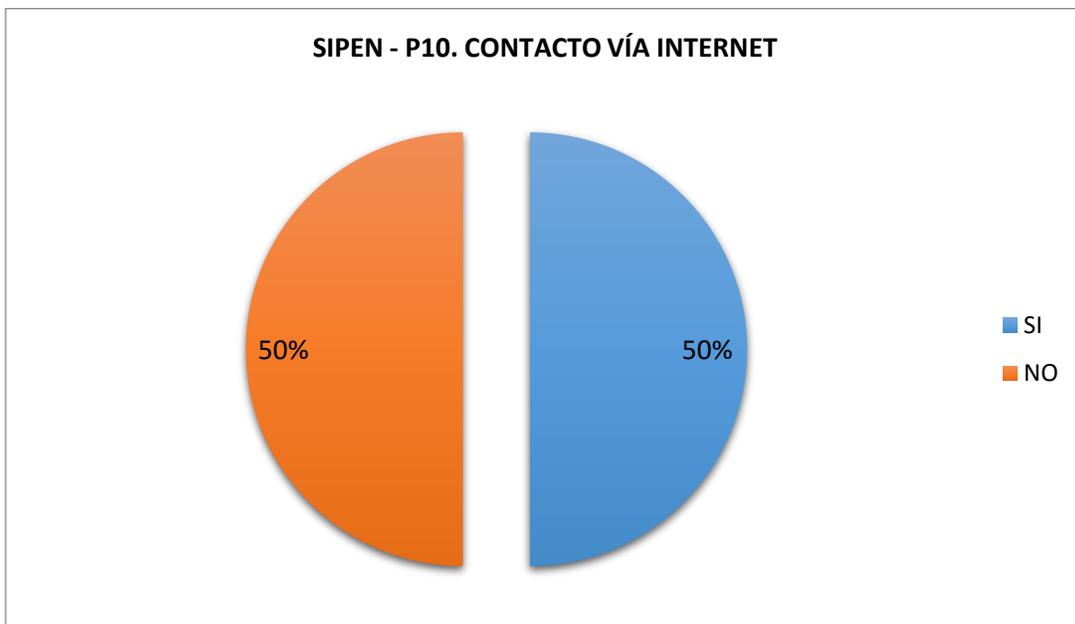
P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio o información que ofrece la institución? (Escala del 0 al 10).

El promedio general para este aspecto fue de **9.78** puntos. El **78%** de los encuestados valoró con 10 puntos este aspecto, y el 22% restante con 9 puntos.



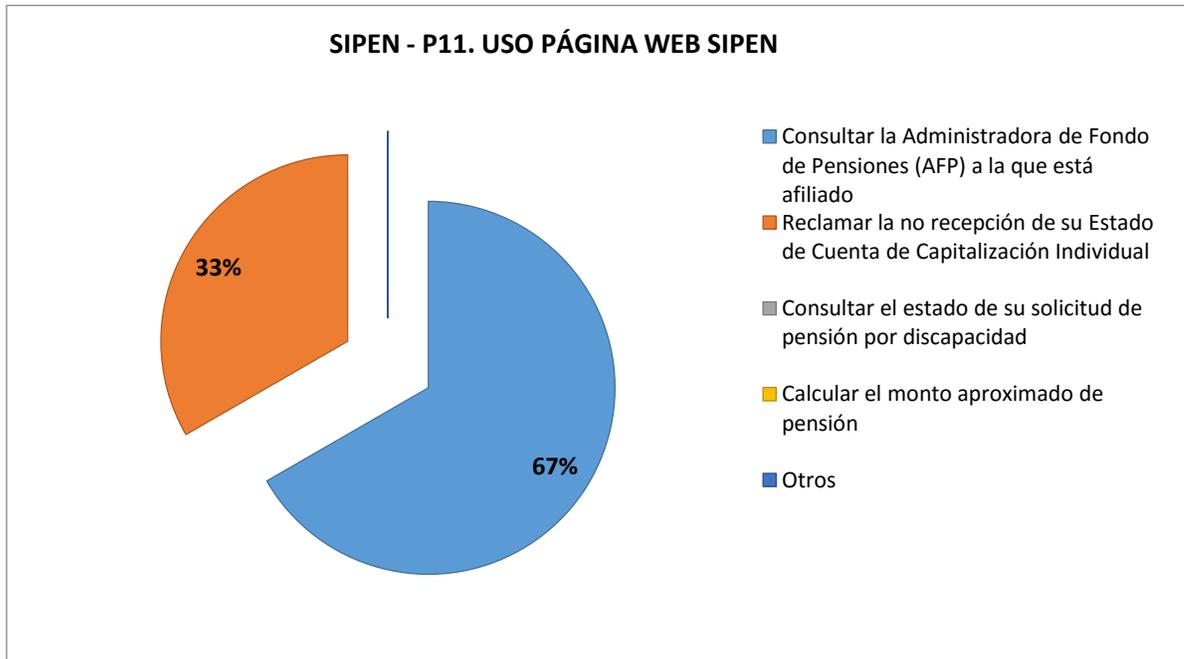
P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Del total de las personas que fueron encuestadas el 50% indicó que sí lo había hecho y el otro 50% informó que no había tenido contacto vía web.



P11. Y en esa ocasión. Utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MÚLTIPLE).

Del total de las personas que fueron encuestadas y que han hecho uso de los servicios a través de la página web, el **67%** ha utilizado la página web de SIPEN para Consultar las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) a la que están afiliados, y el **33%** restante la utiliza para reclamar la no recepción de su estado de cuenta de capitalización individual.



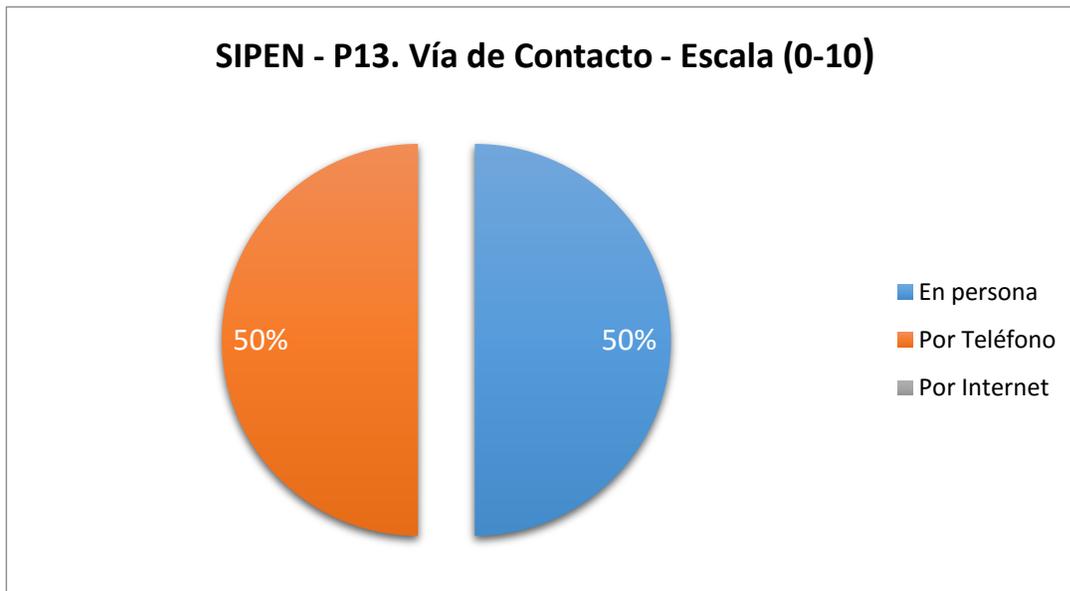
P12. Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió.

El total de las personas evaluó con 10 puntos, ósea un 100%, el servicio recibido. Se muestra en el siguiente gráfico:



P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir ¿Como preferiría contactar a la institución?

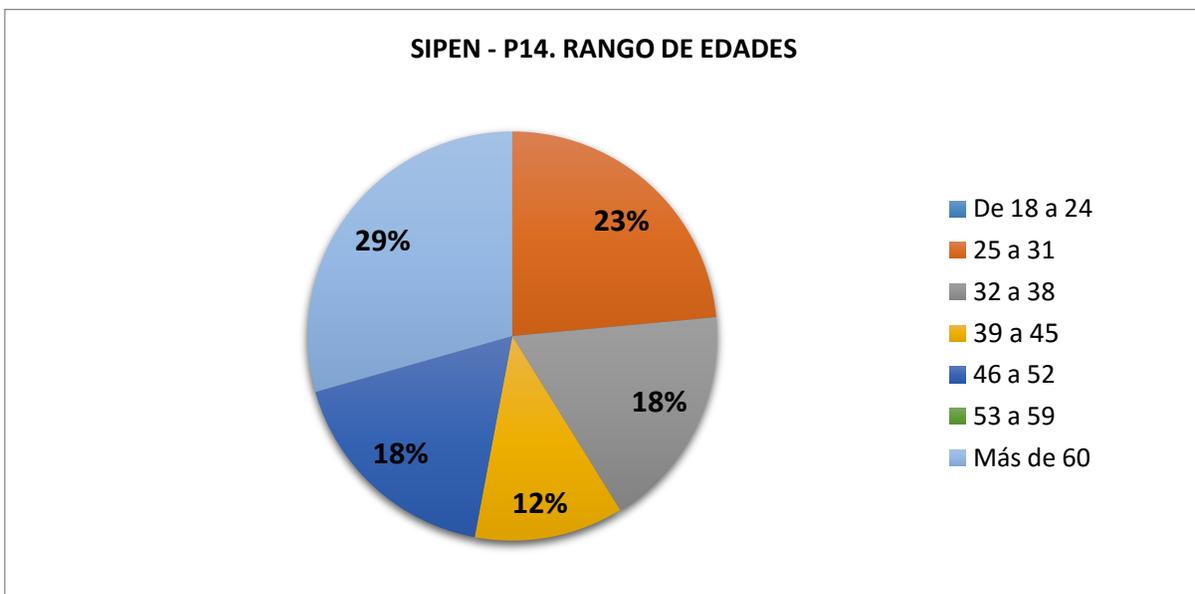
En el siguiente gráfico podemos observar que un 50% de los encuestados prefiere contactar a la SIPEN de forma personal, el otro 50% prefiere hacerlo vía telefónica.



P14. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

El porcentaje de mayor representatividad pertenece a la categoría “**más de 60 años de edad**” con un **29%** del total de la muestra; luego los de 25 a 31 años con un **23%**, en el mismo orden le sigue el rango de 46 a 52 años y los de 32 a 38 años con un **18%** cada uno. El **12%** restante se encuentra entre los 39 a 45 años de edad.

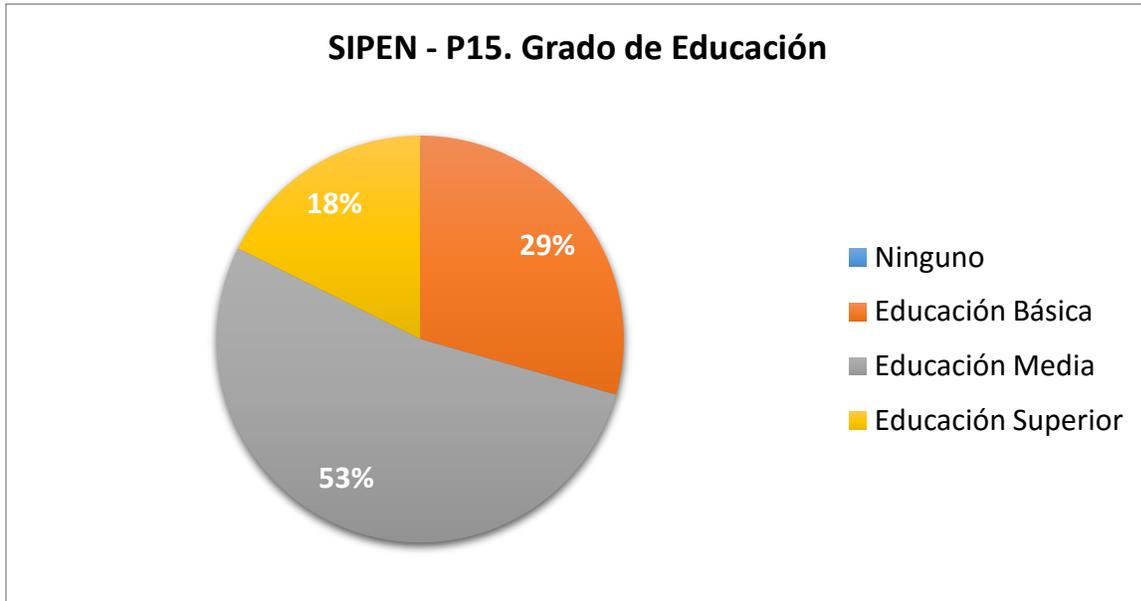
Se muestra en el siguiente gráfico:



P15. ¿Me podría decir cual fue el último grado de estudios que realizó?

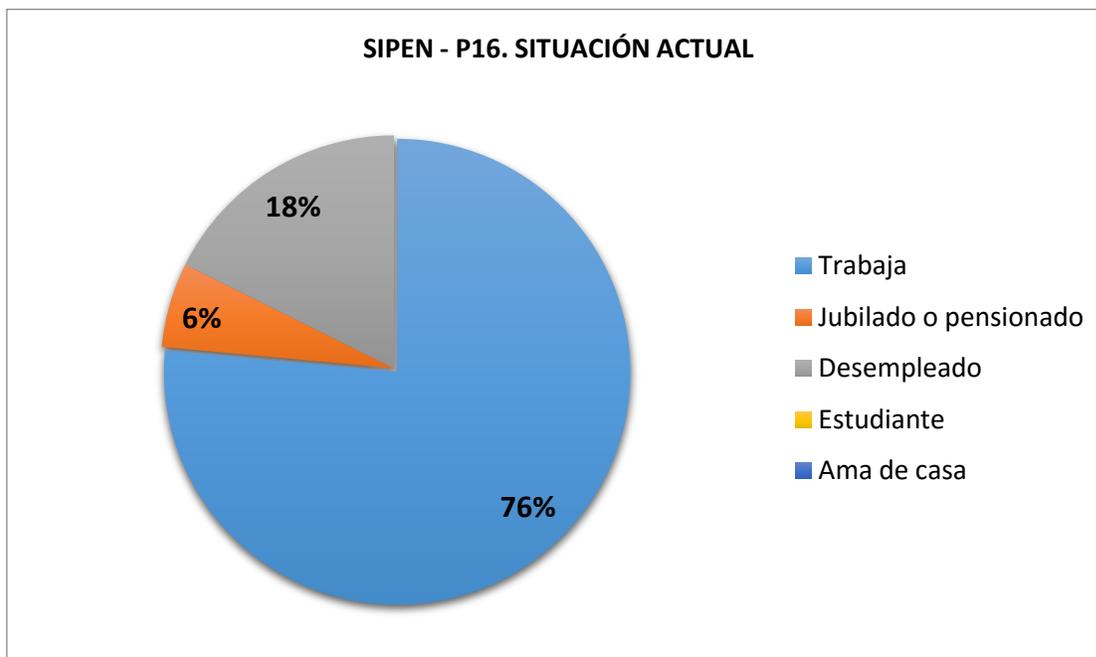
Del total de las personas que fueron encuestadas, el 53% indicó haber cursado hasta educación media, el 29% educación básica y el 18% restante hasta educación superior.

Podemos apreciarlo en el siguiente gráfico:



P16. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Del total de las personas que fueron encuestadas, el 76% indicó que trabaja, el 18% que está desempleado y el 6% restante que está jubilado y/o pensionado.



P17. Sexo del Entrevistado

Del total de las personas que fueron encuestadas, el 50% es de sexo masculino y el otro 50% es femenino.

Podemos apreciarlo en el siguiente gráfico:



8. Plan de acción en base a resultados de las encuestas.

Debido al resultado en los niveles de satisfacción, no se establecerá por el momento plan de acción.