



Ministerio de Administración Pública Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Tesorería de la Seguridad Social



Junio 2019

INDICE

Tema	Página
FICHA TÉCNICA.....	3
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION.....	5
ELEMENTOS TANGIBLES.....	7
EFICACIA/CONFIABILIDAD.....	16
CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	22
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL.....	29
EMPATÍA/ACCESIBILIDAD.....	35
DATOS DE CLASIFICACIÓN.....	52
CONCLUSIONES.....	58

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA



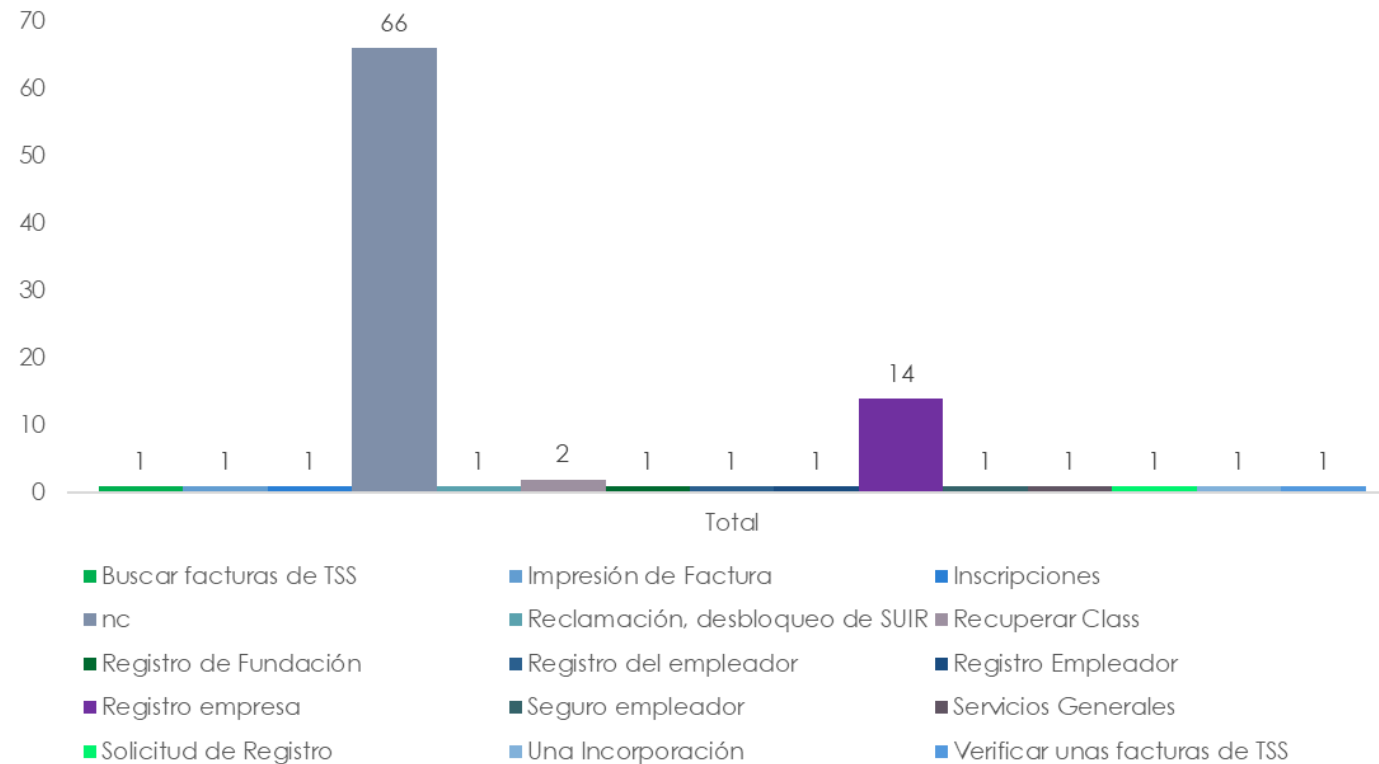
- ❑ **UNIDAD DE ANALISIS:** usuarios de servicios públicos de la Tesorería de la Seguridad Social.
- ❑ **MUESTRA:** la encuesta fue enviada vía email a **1037 usuarios** de los cuales respondieron **41** y físicamente fueron completadas **53**, de un total de 754 visitantes para el periodo del 13 al 30 de mayo, para un total **de 94 encuestas** respondidas.
- ❑ **CUESTIONARIO:** estructurado.
- ❑ **SELECCIÓN:** aleatoria en los puntos de atención a los empleadores y de manera electrónica al total de 1037 empleadores que suministraron su correo al momento de recibir servicios desde el mes el 2 enero hasta el 10 de mayo 2019.
- ❑ **ENTREVISTA:** Personal y por correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE APLICACIÓN:** Del 13 al 30 de mayo de 2019.
- ❑ **REALIZACIÓN:** TESORERIA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

MOTIVO DE LA VISITA



P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



6

ELEMENTOS TANGIBLES

Elementos tangibles

Se refiere a preguntas relacionadas con **el aspecto físico de la institución**. Con un escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



P2.1 Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución



P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.



P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.



P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.

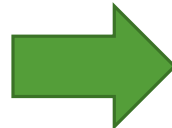


P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos.



P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.

P2 ¿como valora usted..)



La TSS de manera general fue valorada con puntuaciones entre **9 y 10**, es decir, que su **aspecto físico** esta dentro de los **grados máximos de satisfacción**.

ELEMENTOS TANGIBLES

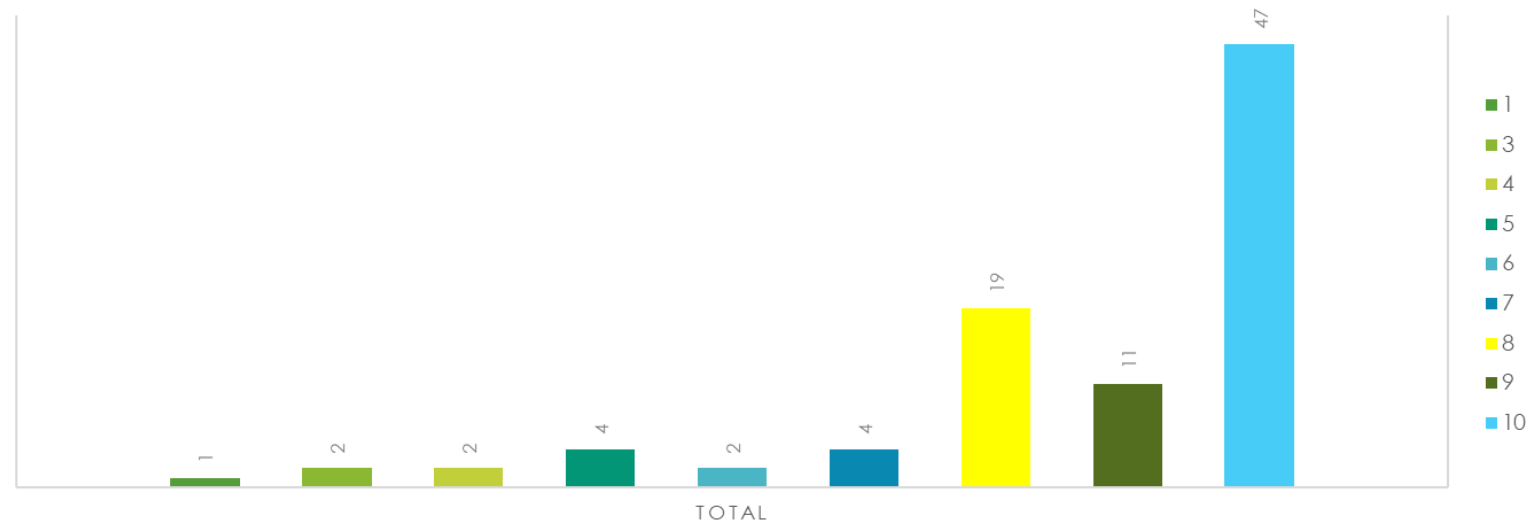


P2

¿cómo
valora
usted..)



P2.1 ¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución?



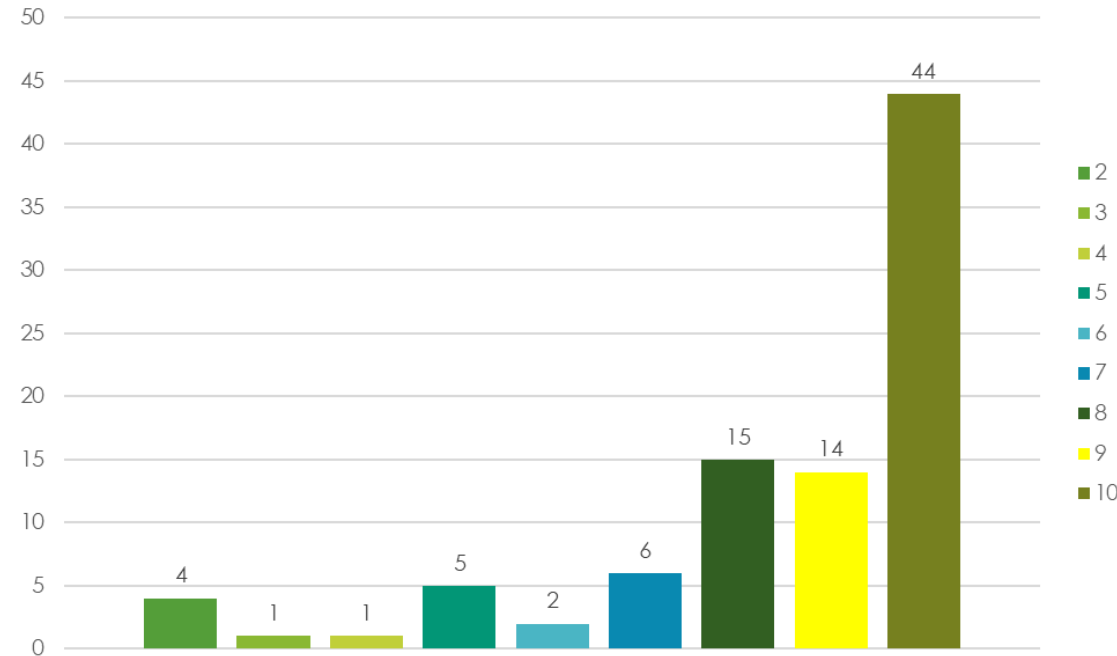
Las valoraciones recibidas por los ciudadanos, en más de un 50%, indican que **las áreas de servicios de la TSS** cumplen los **niveles de satisfacción mas altos**, con las mayores valoraciones en puntuaciones de 10.

ELEMENTOS TANGIBLES

P2
¿como
valora
usted..)



P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad?



44 ciudadanos del total de 92 que respondieron a la interrogante, coincidieron con una **valoración de 10**, en que los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) **son visualmente llamativos y de utilidad.**

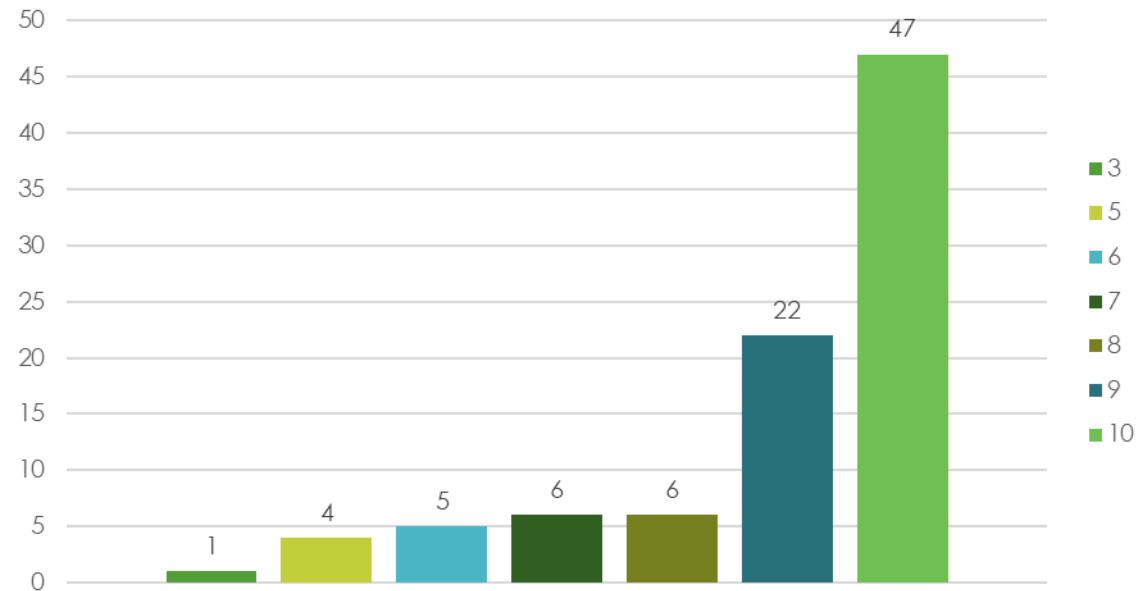
ELEMENTOS TANGIBLES

P2

¿como
valora
usted..)



P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios?



Un **75%** de los ciudadanos encuestados valoraron con **un 9 o un 10**, el **estado físico del área de atención al usuario de los servicios**, o sea, los niveles de satisfacción en este punto se enmarcan dentro de **los mas altos**.

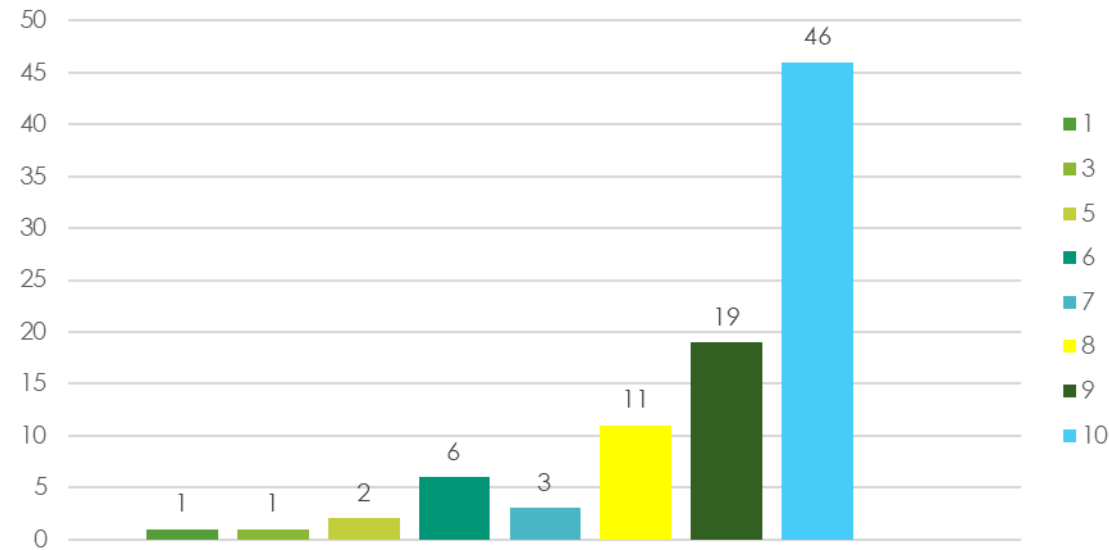
ELEMENTOS TANGIBLES

P2

¿como
valora
usted..)



P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas?



Los ciudadanos encuestados en **su mayoría** consideran que las **oficinas de la TSS** están **debidamente identificadas** (ventanillas, módulos).

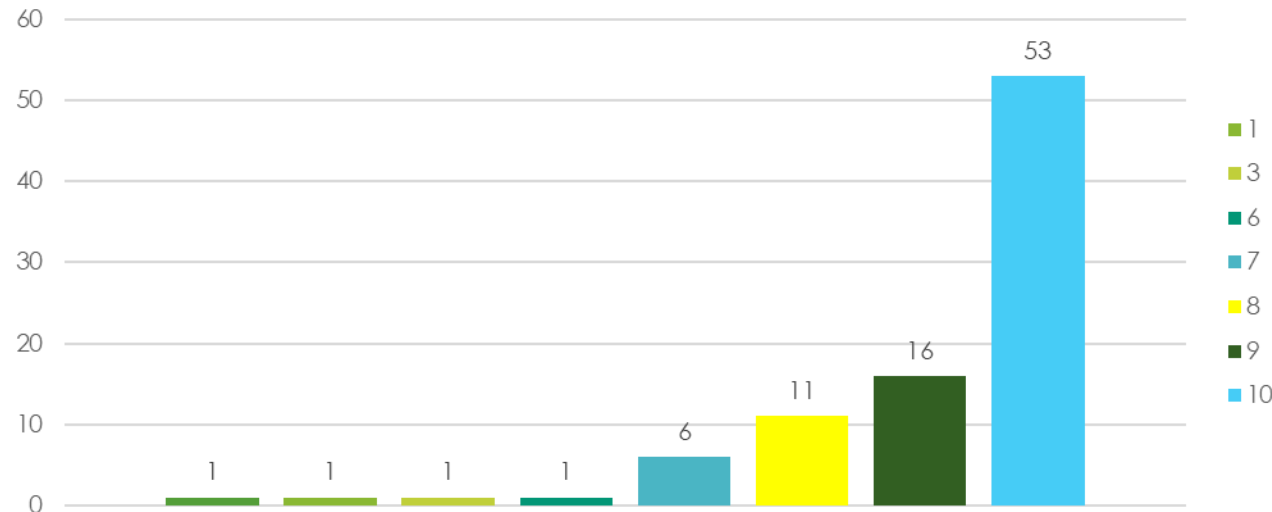
ELEMENTOS TANGIBLES

P2

¿como
valora
usted..)



P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen?



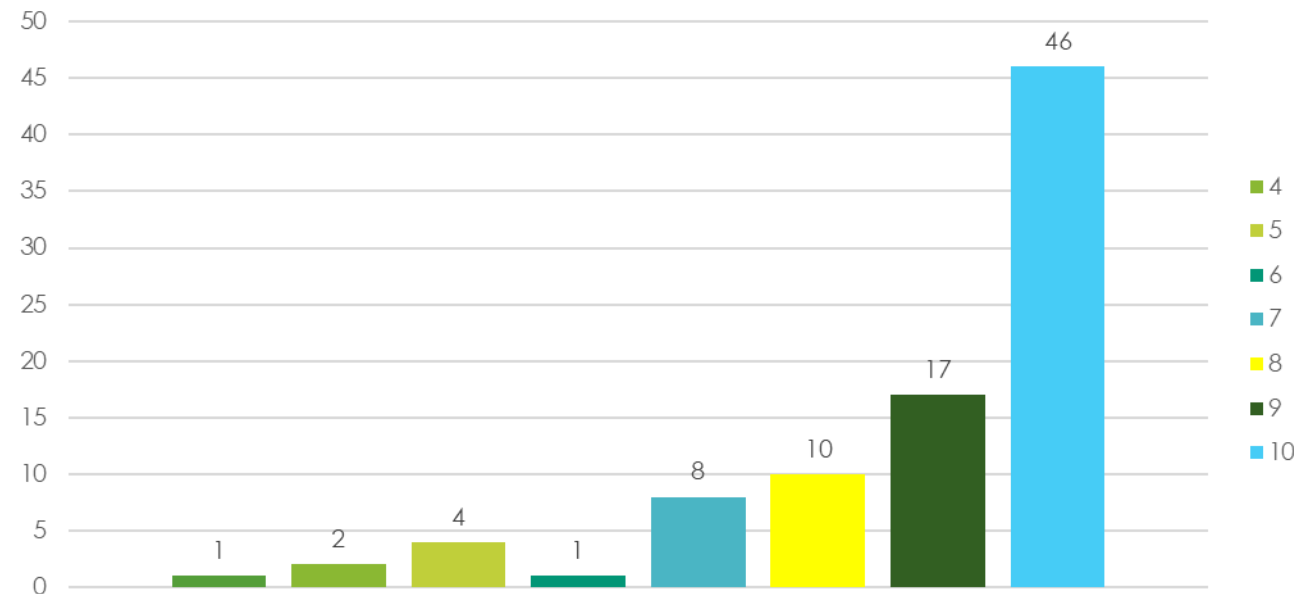
Los encuestados en un **58%** (53 personas) indicaron que la **apariciencia física** de los colaboradores de la TSS esta **acorde con el servicio ofrecido**.

ELEMENTOS TANGIBLES

P2
¿como
valora
usted..)



P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos?



Los ciudadanos encuestados indicaron que **las instalaciones y los equipos de la TSS** están dentro de las **puntuaciones mas altas** en cuanto a **modernización** se refiere.

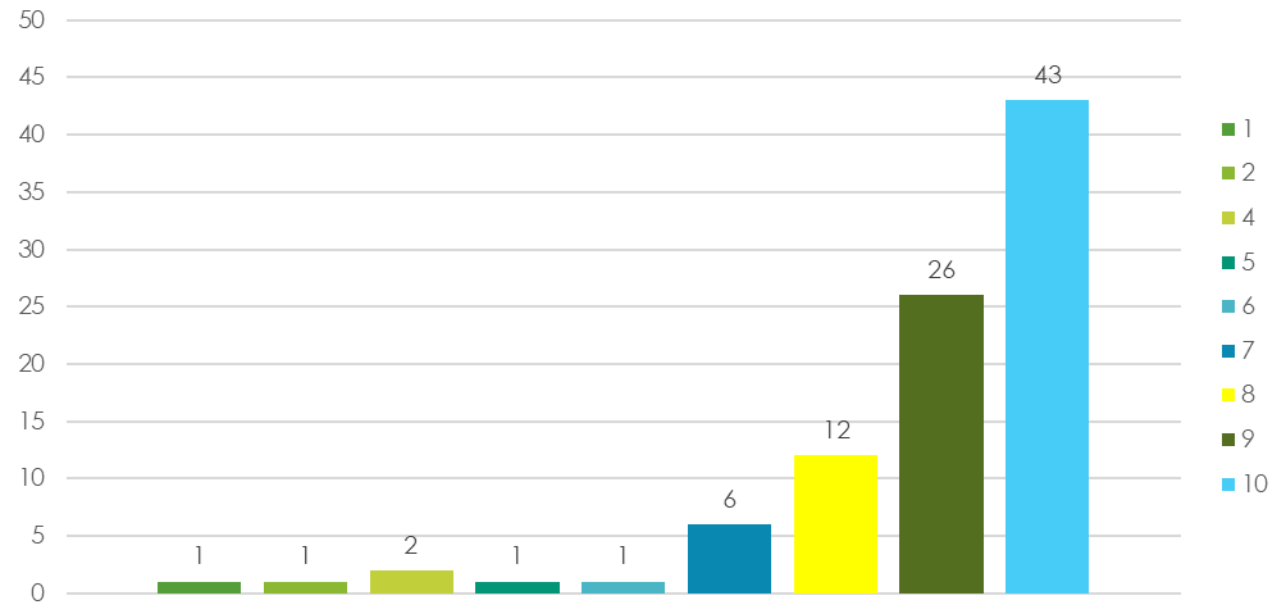
ELEMENTOS TANGIBLES

P2

¿como
valora
usted..)



P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución?



La **valoración general** de los ciudadanos de los aspectos planteados en las preguntas anteriores **nos confirma** que la institución es valorada **mayoritariamente en las máximas puntuaciones**.

EFICACIA/ CONFIABILIDAD

EFICACIA/ CONFIABILIDAD

Se refiere a preguntas relacionadas con la **eficacia con que se presenta el servicio en la institución**, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P3 ¿cómo
valora
usted..)



P3.1 Cómo valora usted la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.



P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.



P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.



P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.

La **eficacia con que se presenta el servicio en la TSS** de manera general fue valorada con puntuaciones entre **9 y 10**, lo cual nos indica que nuestros usuarios han reconocido que la TSS cumple con su **compromiso de calidad** con **los más altos estándares establecidos**.

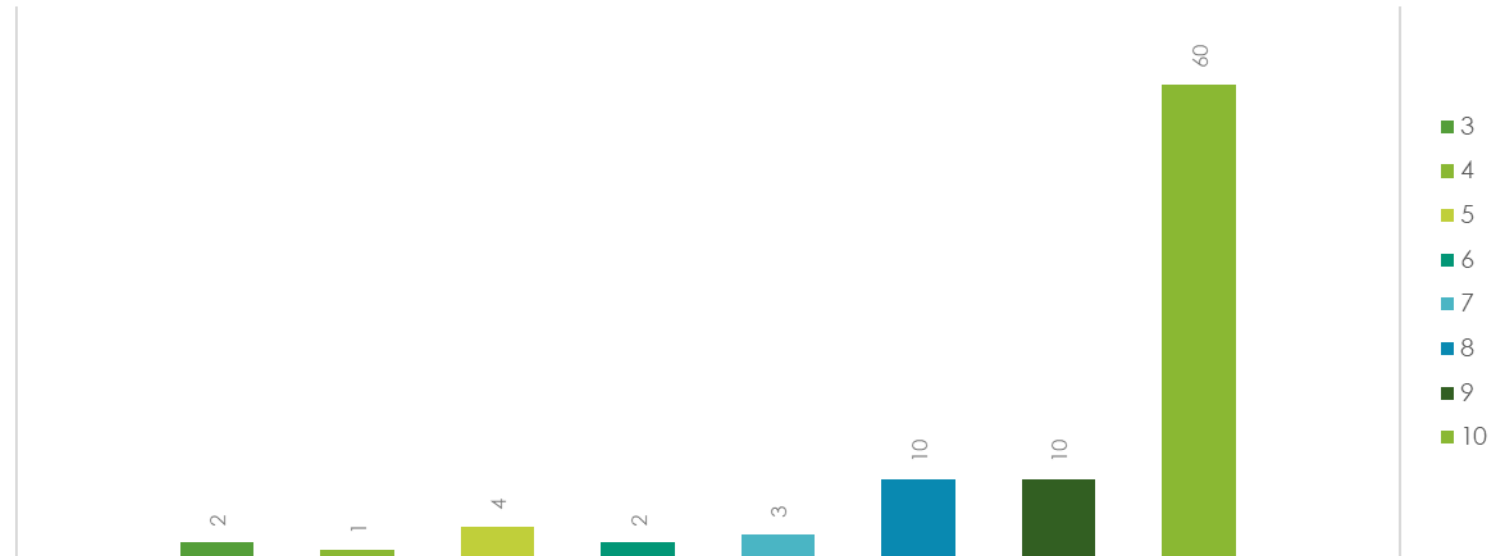
EFICACIA /CONFIABILIDAD

P3

¿como
valora
usted..)



P3.1 Cómo valora usted la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente?



80 ciudadanos de 92 encuestados **valoran dentro de los mejores parámetros** la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.

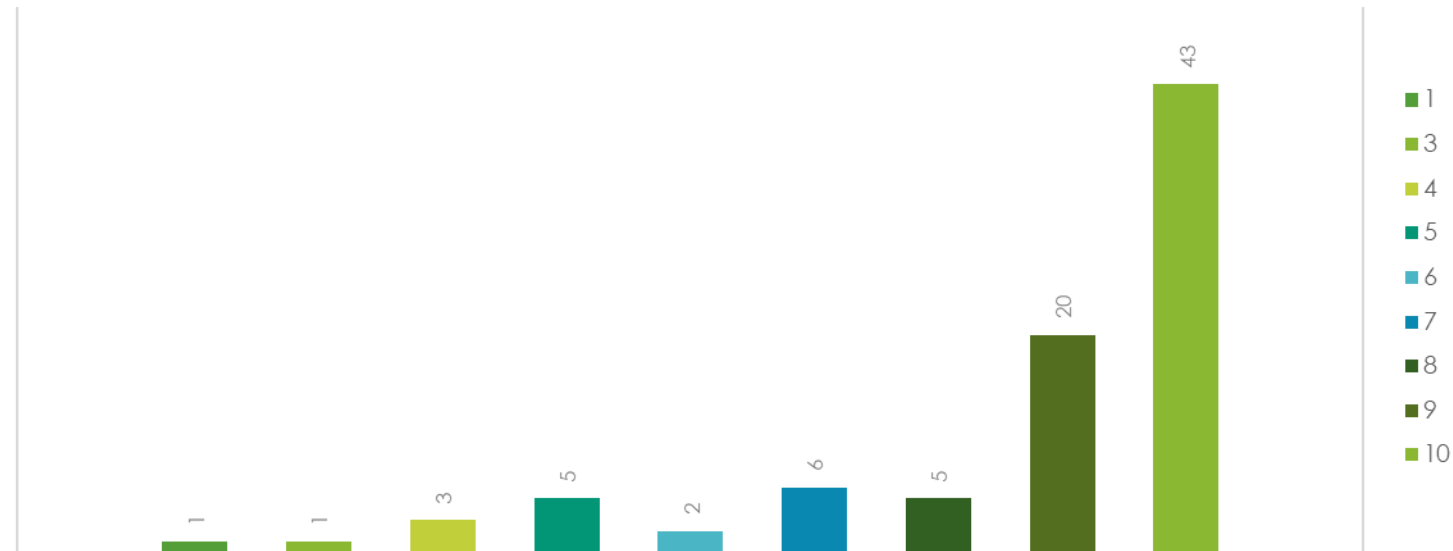
EFICACIA /CONFIABILIDAD

P3

¿como
valora
usted..)



P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión?



La **valoración general** de los ciudadanos de los aspectos planteados en la pregunta anterior nos confirma **que cumplimos** con las valoraciones mas alta **los plazos establecidos en la tramitación o realización de la gestión** de los servicios brindados en la institución.

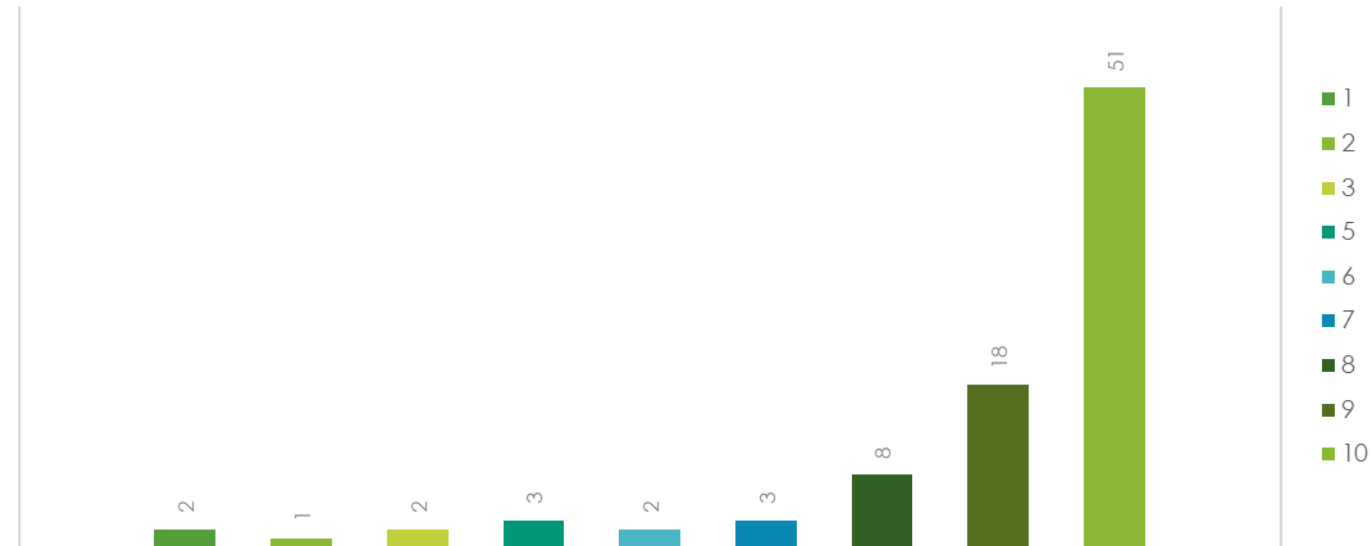
EFICACIA /CONFIABILIDAD

P3

¿como
valora
usted..)



P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio?



Los resultados indican que el ciudadano percibe mayoritariamente el **compromiso de calidad de la institución** en la prestación de nuestros servicios y nos compromete a seguir avanzando para que esta valoración alcance el 100%.

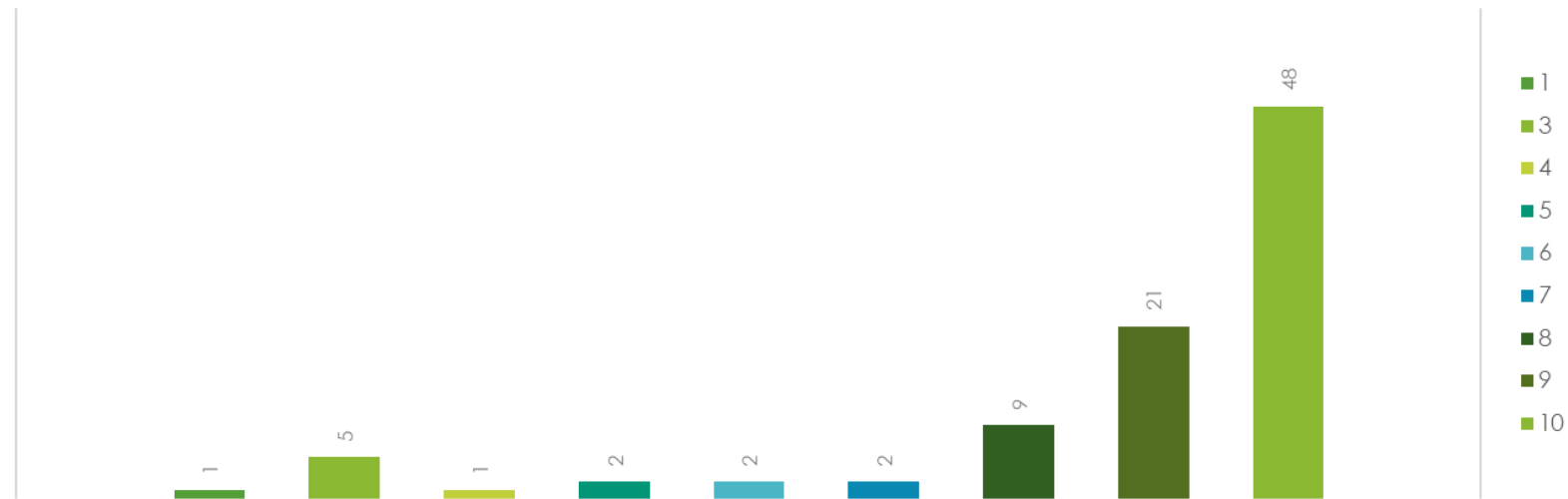
EFICACIA /CONFIABILIDAD

P3

¿como
valora
usted..)



P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido?



La **valoración general** de los ciudadanos de los aspectos planteados en las preguntas anteriores **nos confirma** que la institución recibe las máximas puntuaciones, **en cuanto a la eficacia de los servicios ofrecidos.**

CAPACIDAD DE RESPUESTA

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Se refiere a preguntas relacionadas a la **facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden)**, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P4 ¿como
valora
usted..)



P4.1 Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.



P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.



P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.

La **capacidad de respuesta en la TSS** de manera general fue valorada con puntuaciones entre **9 y 10**, lo cual nos indica que nuestros usuarios han reconocido que la TSS ofrece sus **servicios con rapidez** y se obtiene con mucha **facilidad**.

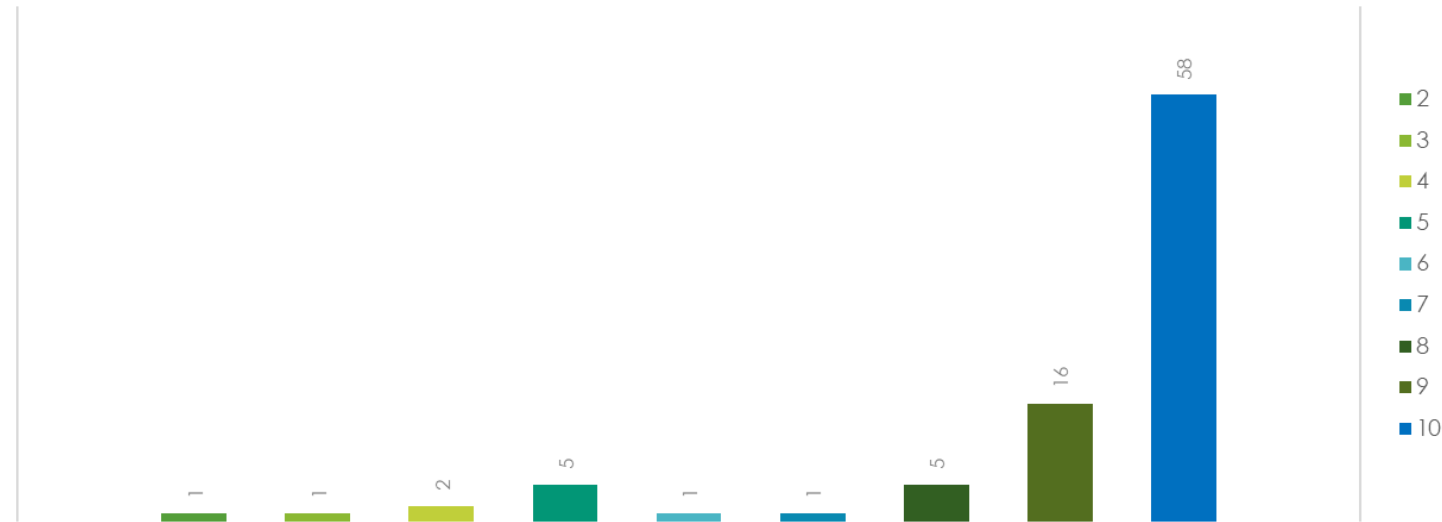
CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4

¿cómo
valora
usted..)



P4.1 Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?



El **tiempo dedicado por nuestros colaboradores** a la atención del empleador fue valorado principalmente como **muy bueno**, donde mas del 60% lo calificó con 10 (máximo nivel de satisfacción).

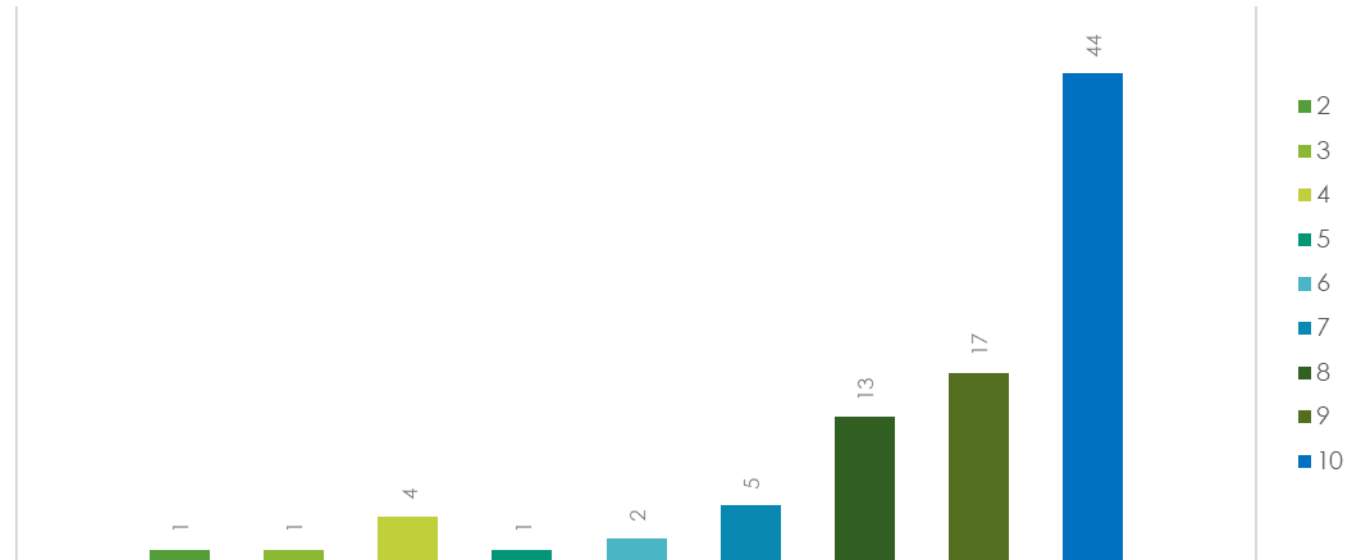
CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4

¿como
valora
usted..)



P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron?



Los encuestados en mas de un 80% indicaron que el **tiempo de espera** para ser atendidos estuvo entre las **mejores valoraciones**.

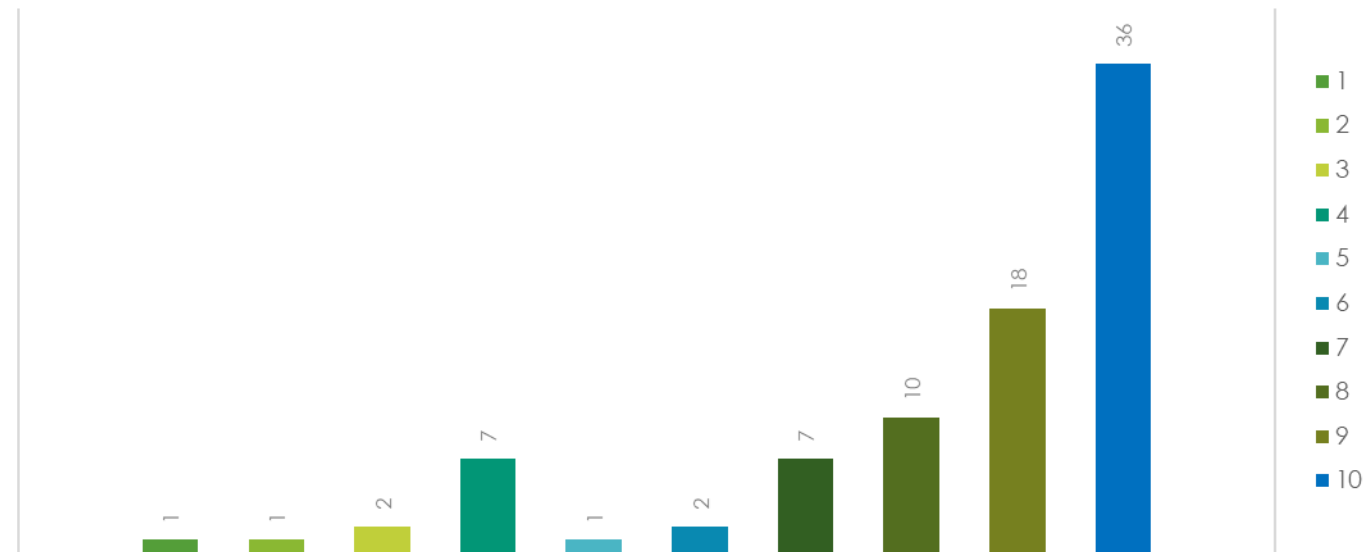
CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4

¿como
valora
usted..)



P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado?



Los **tiempos** que normalmente tarda la institución para dar **respuesta al servicio** solicitado ha sido valorado en la mayoría de los encuestados como **muy bueno**, pero como institución continuamos trabajando para que **cada día sean mejores**.

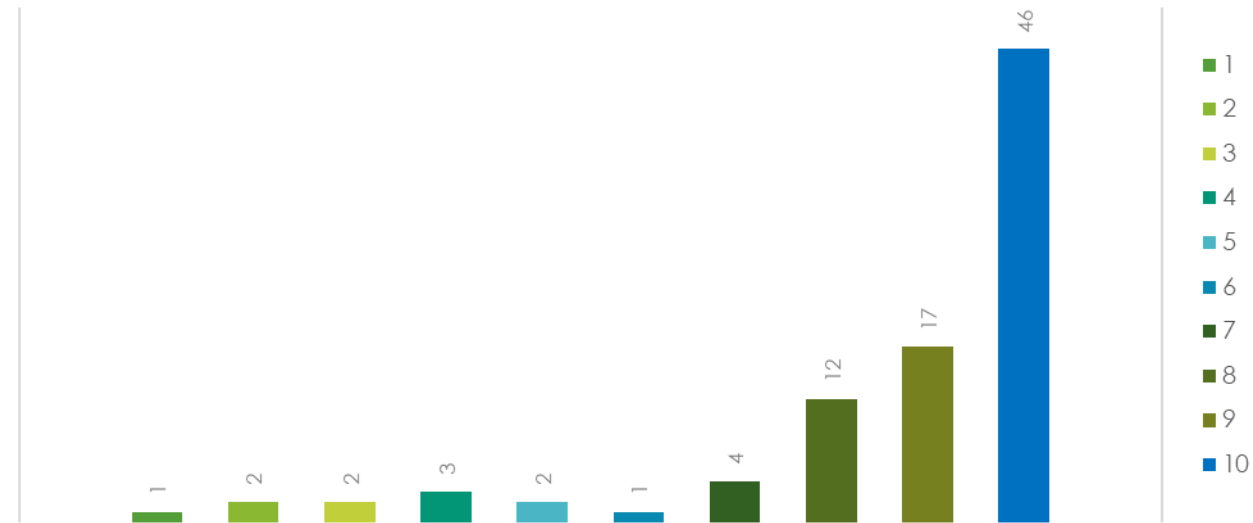
CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4

¿como
valora
usted..)



P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado?



La **TSS** siempre se a caracterizado por mostrar la **mayor disposición** para ayudar a nuestros ciudadanos a **obtener el servicio solicitado** y la puntuación obtenida con los encuestados así lo demuestra.

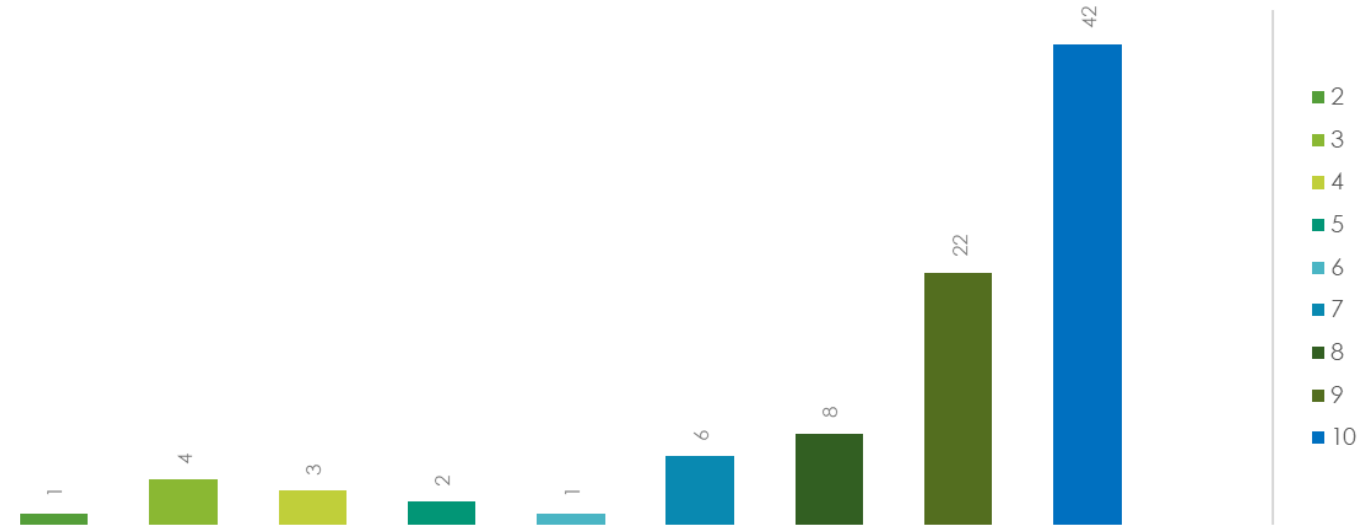
CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4

¿como
valora
usted..)



P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?



La **valoración general** de los ciudadanos de los aspectos planteados en las preguntas anteriores **nos confirma** que la institución es valorada mayoritariamente en las **máximas puntuaciones**, por ofrecer las **mayores facilidades** en nuestros servicios.

PROFESIONALIDAD /CONFIANZA EN EL PERSONAL

PROFESIONALIDAD /CONFIANZA EN EL PERSONAL

Se refiere a preguntas relacionadas **sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio**, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



P5 ¿como
valora
usted..)



P5.1 Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal.



P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió.



P5.3 La confianza que le transmite el personal.



P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.

La profesionalidad y el trato brindado por todo los colaboradores de nuestra institución recibe a traves de esta encuesta ciudadna el reconocimiento de **un servicio con calidez y calidad con las más altas puntuaciones.**

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

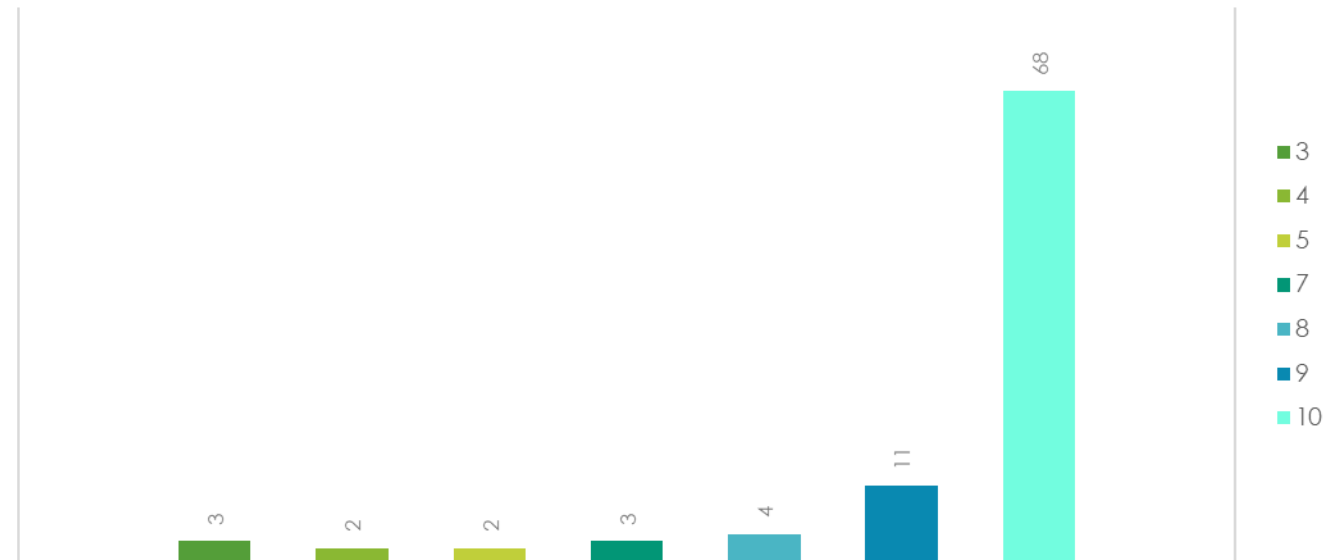


P5

¿como
valora
usted..)



P5.1 Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?



La **valoración general** de los ciudadanos es que reciben el mejor trato de mas del 90% de los colaboradores de la TSS.

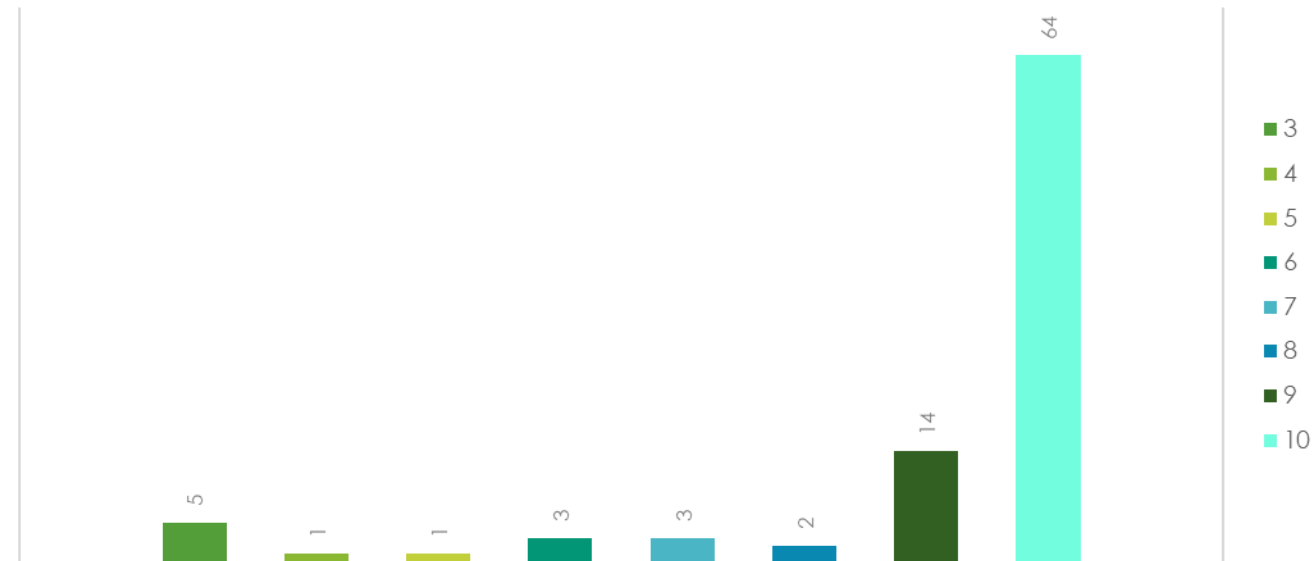
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



P5
¿como
valora
usted..)



P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió?



Más del **90% de nuestros colaboradores** que ofrecen servicio en nuestra institución han sido valorados por los encuestados con los **máximos niveles de satisfacción**.

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

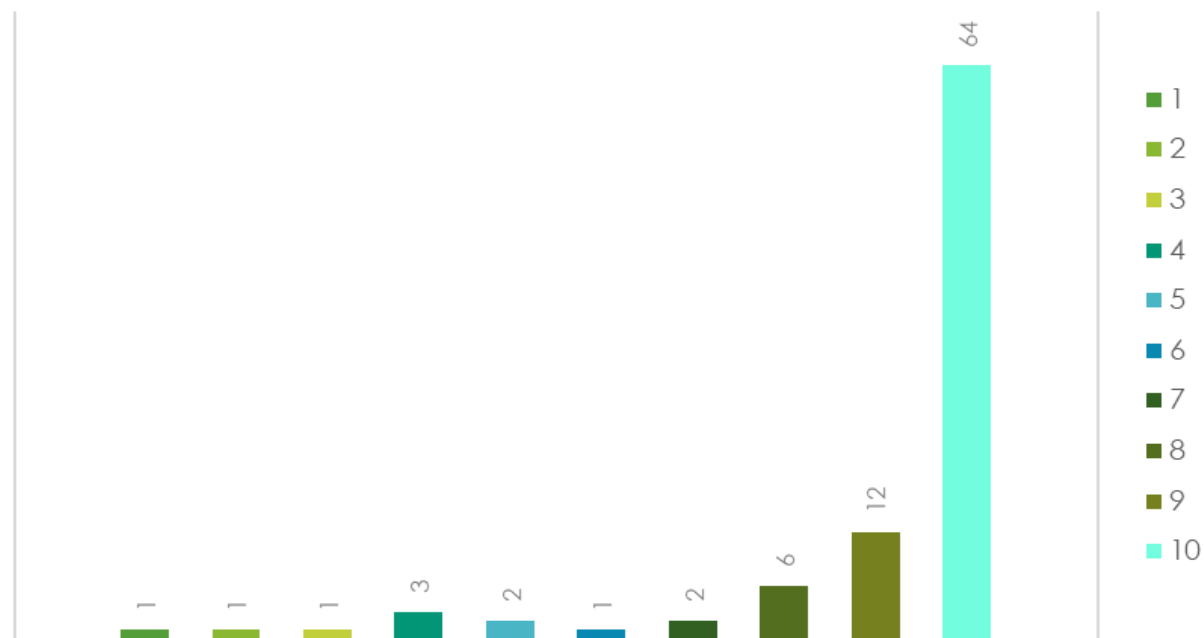


P5

¿como
valora
usted..)



P5.3 La confianza que le transmite el personal?



Los encuestados en mas de un 90% han **percibido la confianza transmitida** por el personal que les brinda el servicio en la TSS.

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

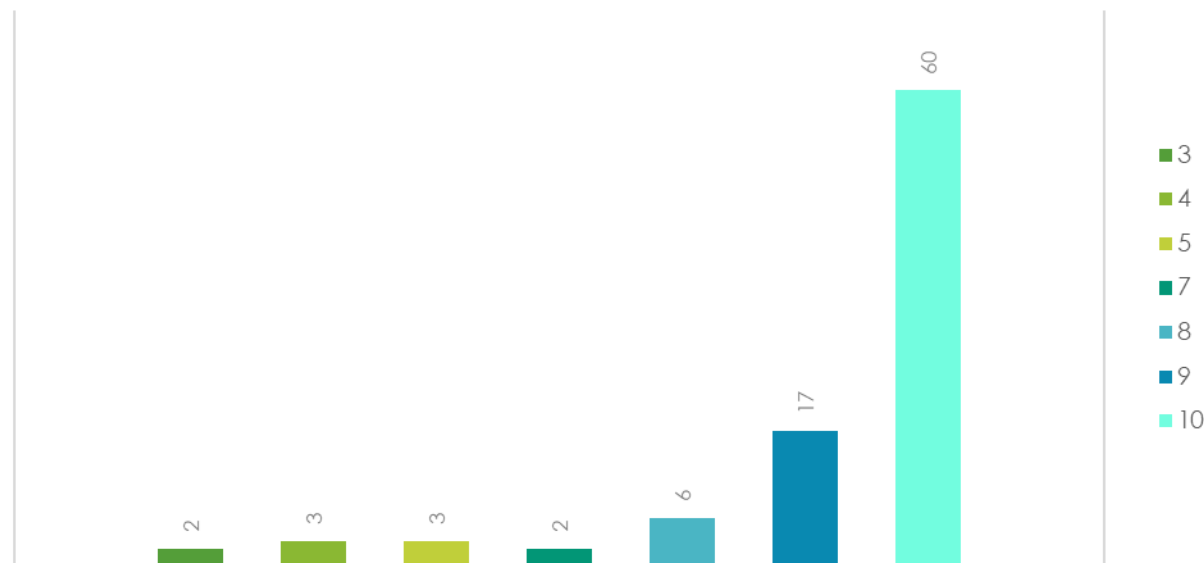


P5

¿como
valora
usted..)



P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución?

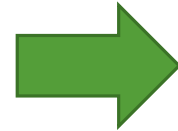


La valoración global realizada por mas del **90% de los encuestados** a las preguntas sobre **profesionalidad y trato que ha dado el personal** que ofrece servicios en la TSS, nos sitúan dentro de las **puntuaciones de máxima satisfacción**.

EMPATÍA/ ACCESIBILIDAD

EMPATÍA/ ACCESIBILIDAD

P6 ¿cómo
valora
usted..)



Se refiere a preguntas para **confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado**, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



P6.1 Cómo valora usted la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.



P6.2 El horario de atención al público.



P6.3 La facilidad con que consiguió cita.



P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.



P6.6 La atención personalizada que le dieron.



P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.



P7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



P8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



P9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



P10 Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Si su respuesta es "NO", favor pasar a la pregunta 35. P14.



P11 Y en esa ocasión, utilizó la página web para....



P12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría l...



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

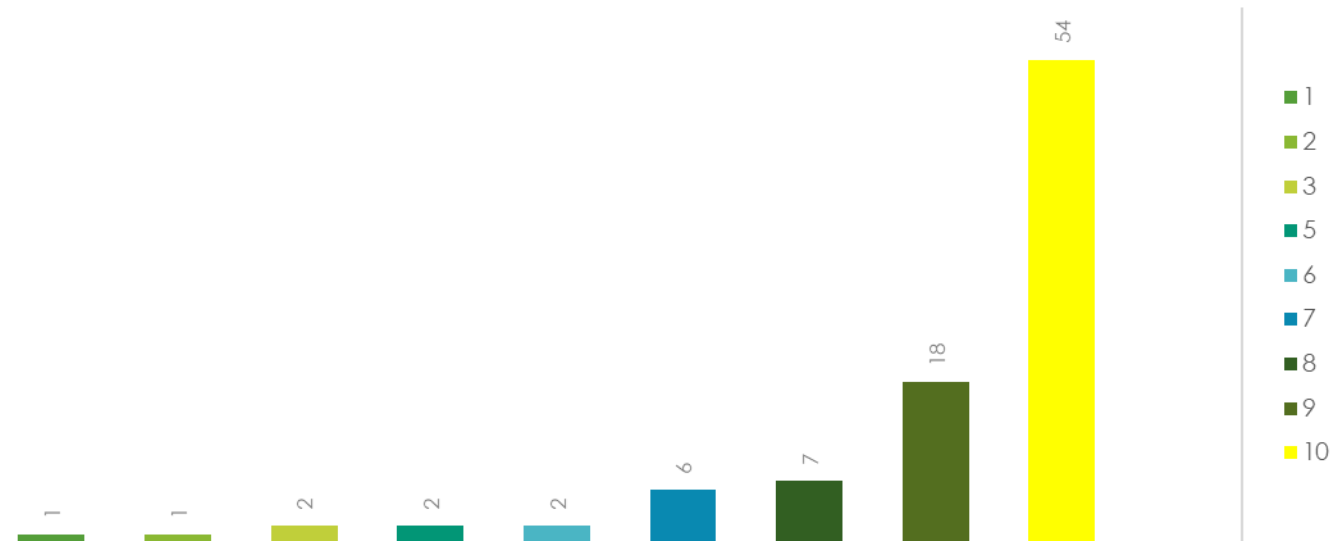
La **Tesorería de la Seguridad Social (TSS)**, desde sus inicios se a fundamentado en ofrecer el **mejor de los servicios** y para ello cree en ofrecer una experiencia **personalidad con calidez y calidad**, lo cual queda evidenciado por los encuestados que en mas de un 90% han indicado que esta institución es capaz de darle una **atención individualizada** sobre el servicio solicitado con los **valores mas alto de satisfacción**.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿cómo
valora
usted..)



P6.1 Cómo valora usted la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil?



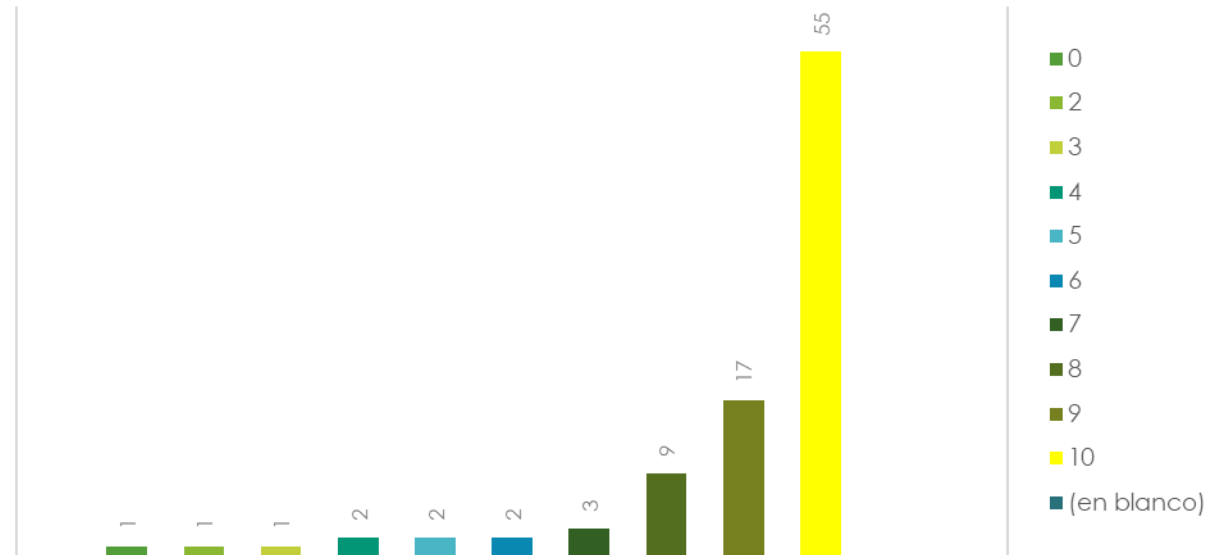
Los entrevistados en su mayoría, han valorado la **Información que le han suministrado** en nuestra institución al momento de realizar una gestión como **suficiente y útil**, otorgándonos las **máximas puntuaciones**.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como
valora
usted..)



P6.2 El horario de atención al público?



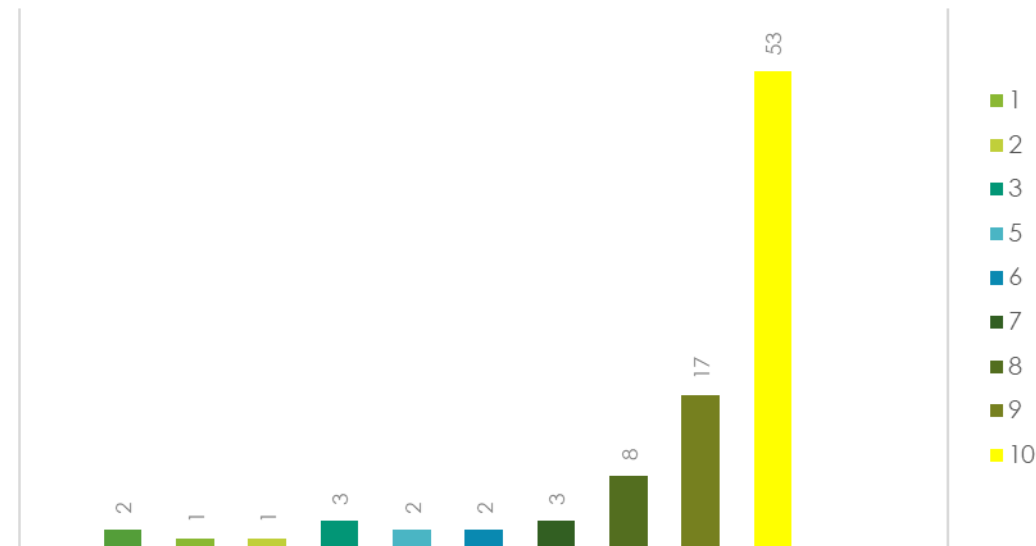
El **horario de atención al público** también obtuvo los **máximos niveles de satisfacción**, la incorporación de la TSS a los **Puntos GOB** han contribuido a tener nuevos horarios que aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como
valora
usted..)



P6.3 La facilidad con que consiguió cita?



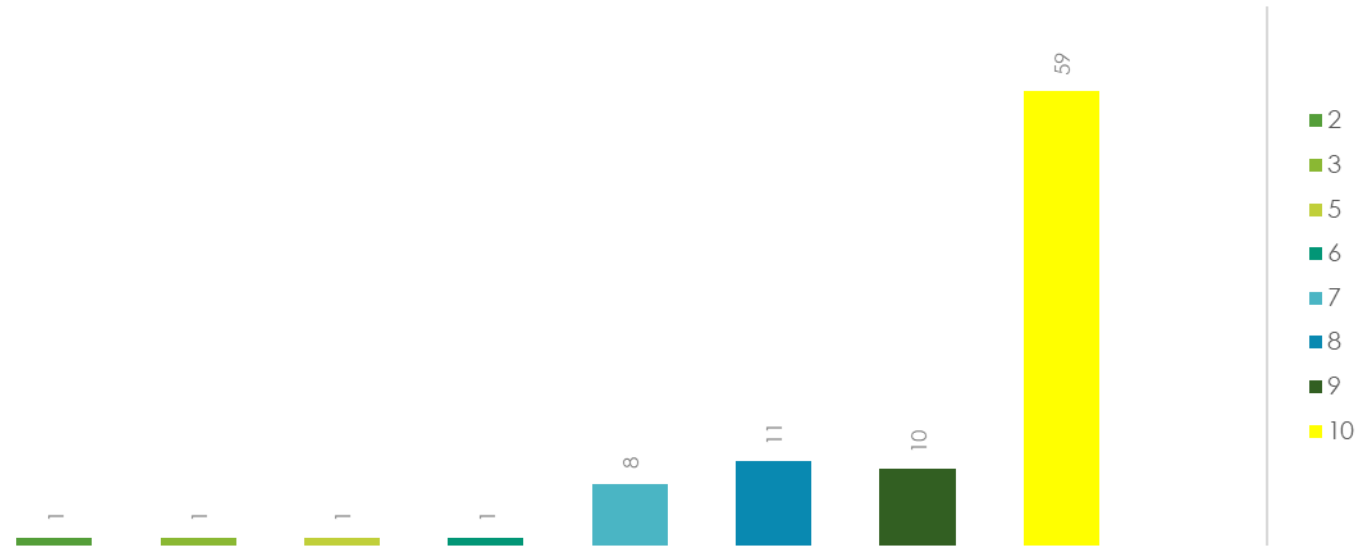
La TSS es una institución donde los usuarios del sistema **no tienen que solicitar cita** para que nuestros representantes lo atiendan y en aquellos casos que se necesiten **se realiza de manera fácil**, lo cual queda reflejado en la puntuación obtenida.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como
valora
usted..)



P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables?



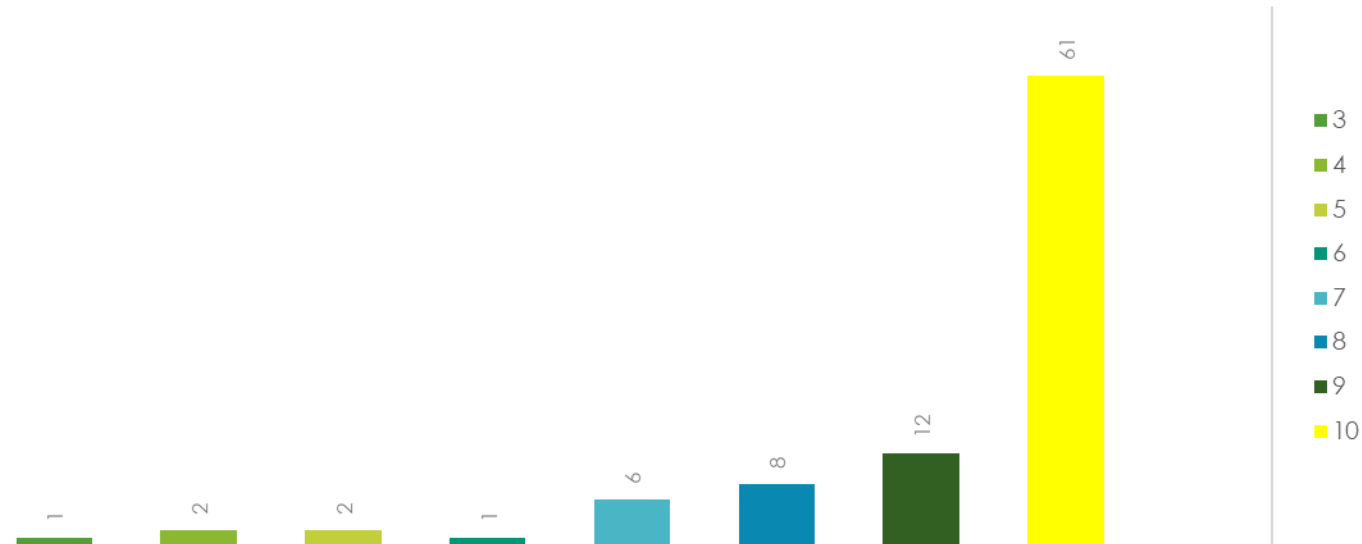
Nuestras oficinas están ubicadas **estratégicamente en zona de fácil acceso** para nuestros usuarios y es por ello que mas del 90% de los encuestados así lo confirman otorgándonos la máxima puntuación.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como
valora
usted..)



P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible?



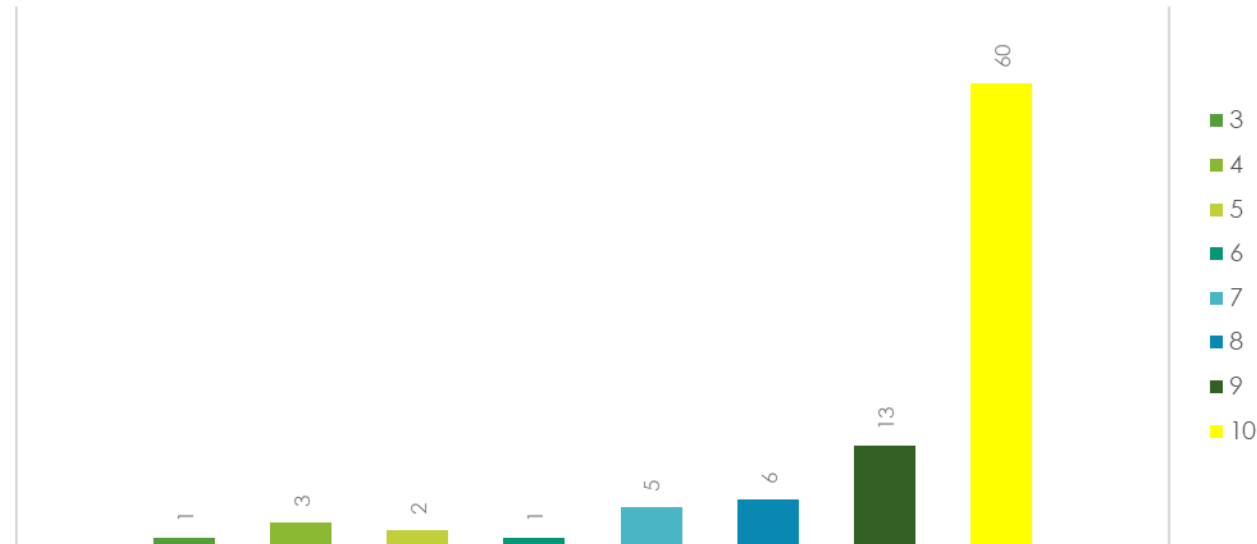
Nuestros encuestados valoran la satisfacción de la información suministrada con las mas elevadas puntuaciones, es decir, confirman que la **información** que le proporcionaron fue **clara y comprensible**.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como valora usted..)



P6.6 La atención personalizada que le dieron?



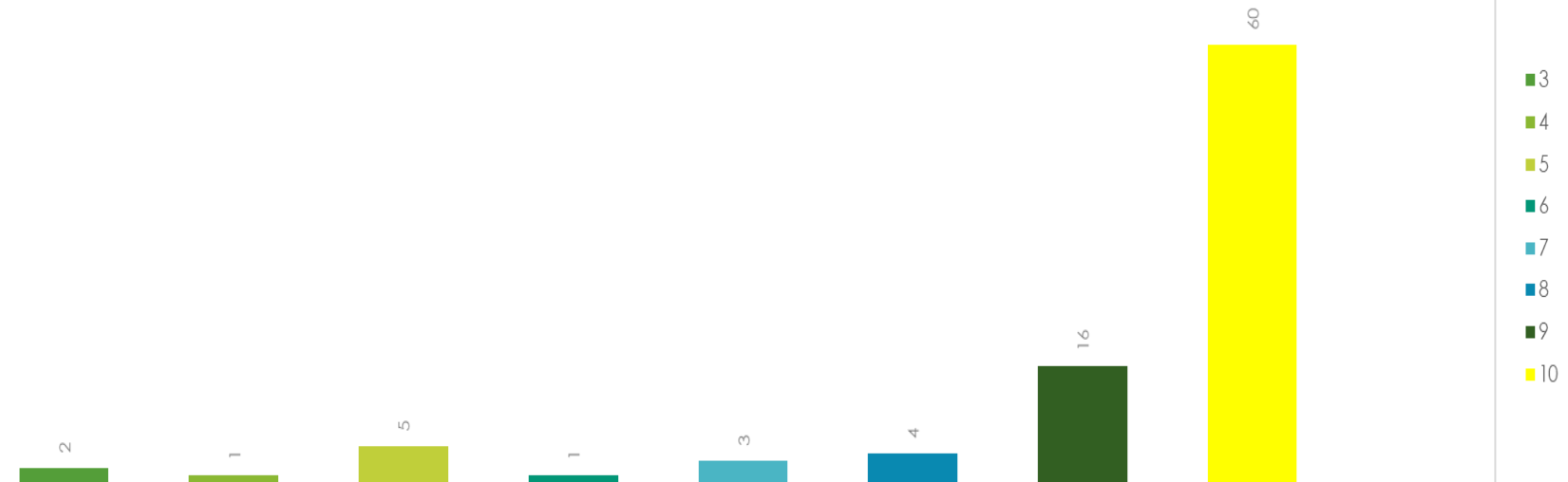
Cada uno de nuestros representantes es entrenado para ofrecer una **atención personalizada** en cada uno de los servicios ofrecido, lo cual queda evidenciado en la puntuación otorgada por los entrevistados.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

P6 ¿como
valora
usted..)



P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio?

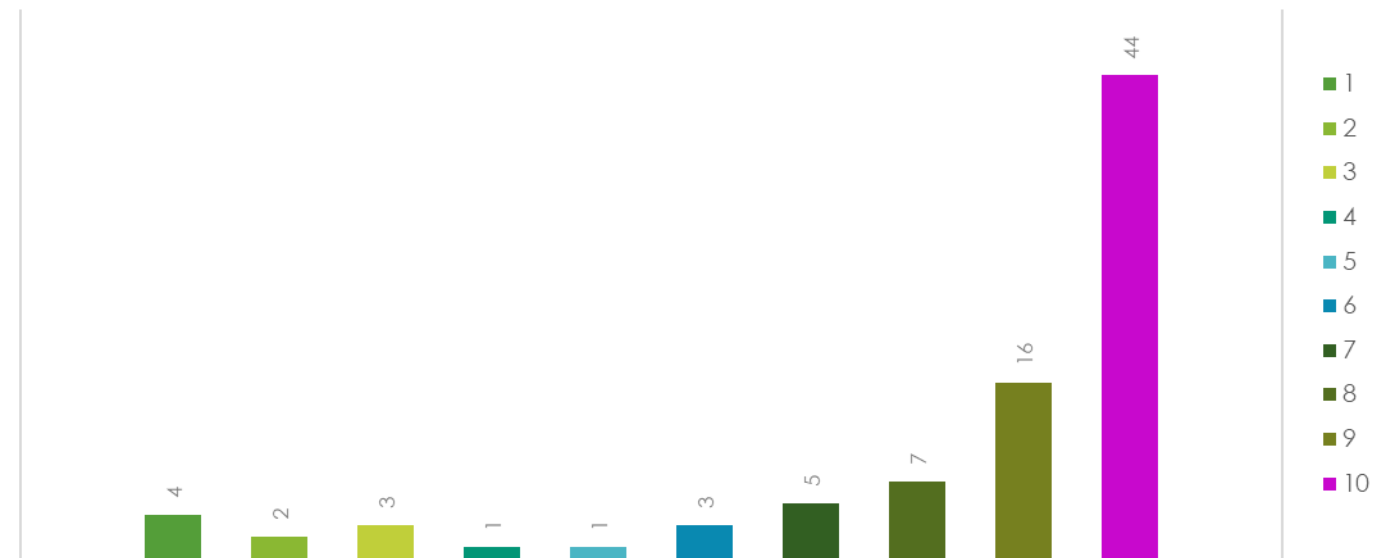


La **valoración general** de los ciudadanos en cuanto a la empatía y accesibilidad del los colaboradores que le han dado servicio están dentro de las máximas puntuaciones de satisfacción.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



P7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

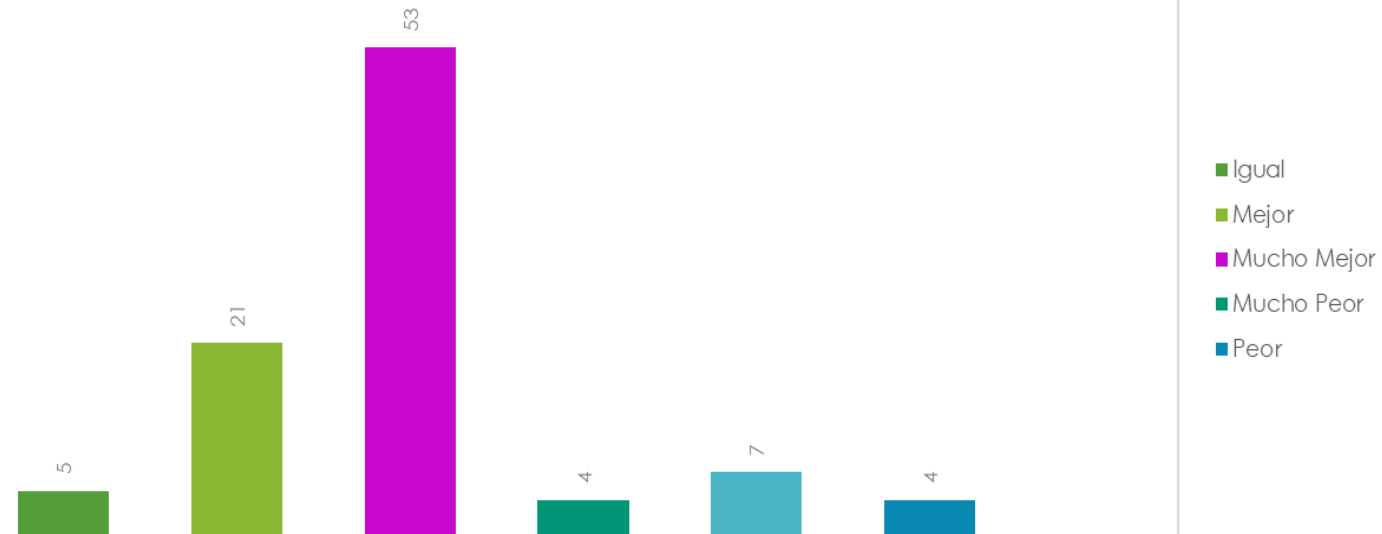


44 personas valoraron con la máxima puntuación de satisfacción la **adecuación de los servicios de la TSS a sus necesidades**, lo que equivale a mas del **80% de los encuestados**.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



P8 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

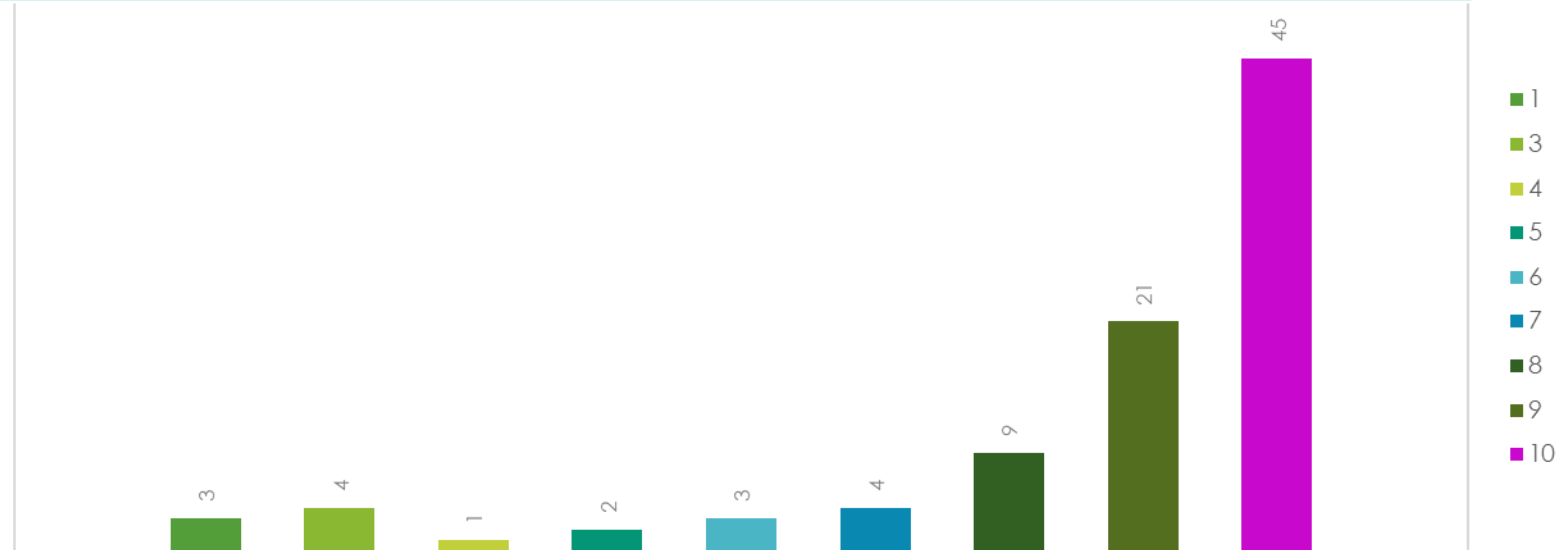


La **realidad** de buen servicio ofrecido por la TSS ha **superado las expectativas** de la mayoría de los entrevistado como se puede ver en la grafica anterior.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



P9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

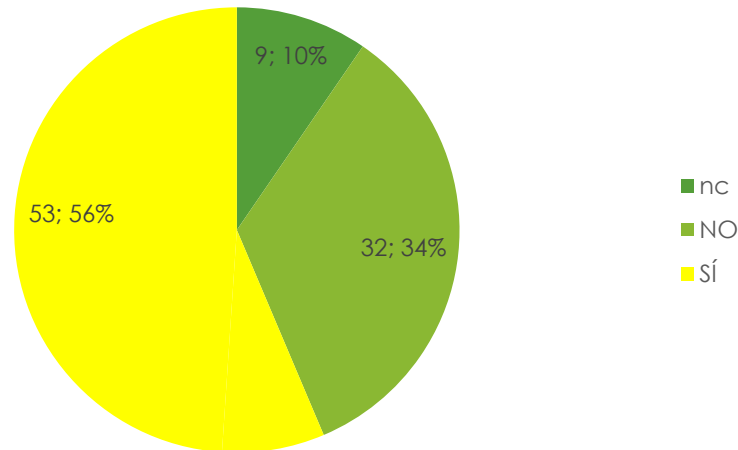


Los ciudadanos **nos confirman** a través de la encuesta que la institución es valorada mayoritariamente en las **máximas puntuaciones** en el grado de **satisfacción** en general de los **servicios** que se les **ofrece**.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



P10 Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Si su respuesta es "NO", favor pasar a la pregunta 35. P14.



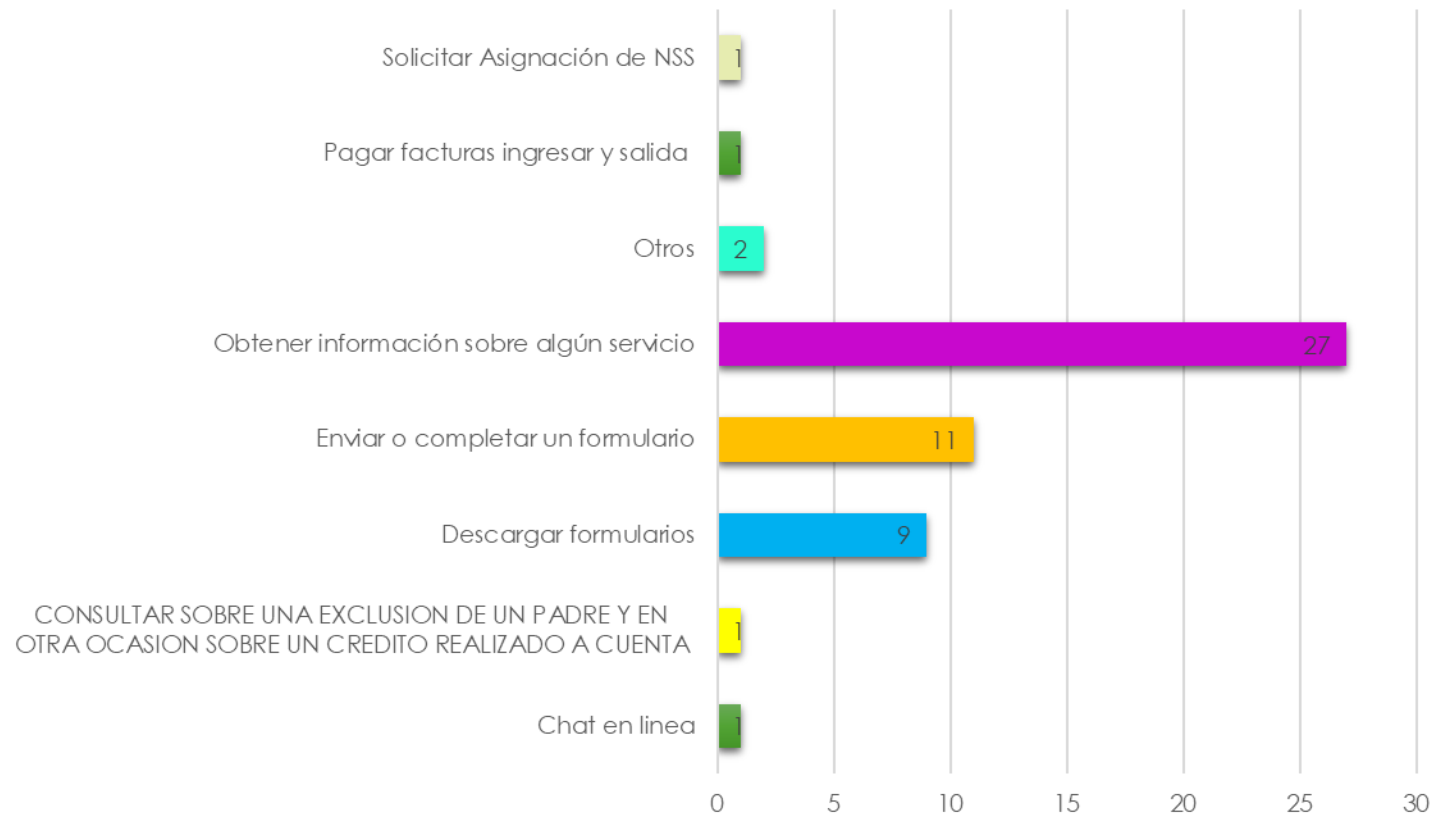
48

Mas del **56%** de los encuestados ha **contactado** con la TSS a **través de la internet**, tal como se puede apreciar en la gráfica anterior.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



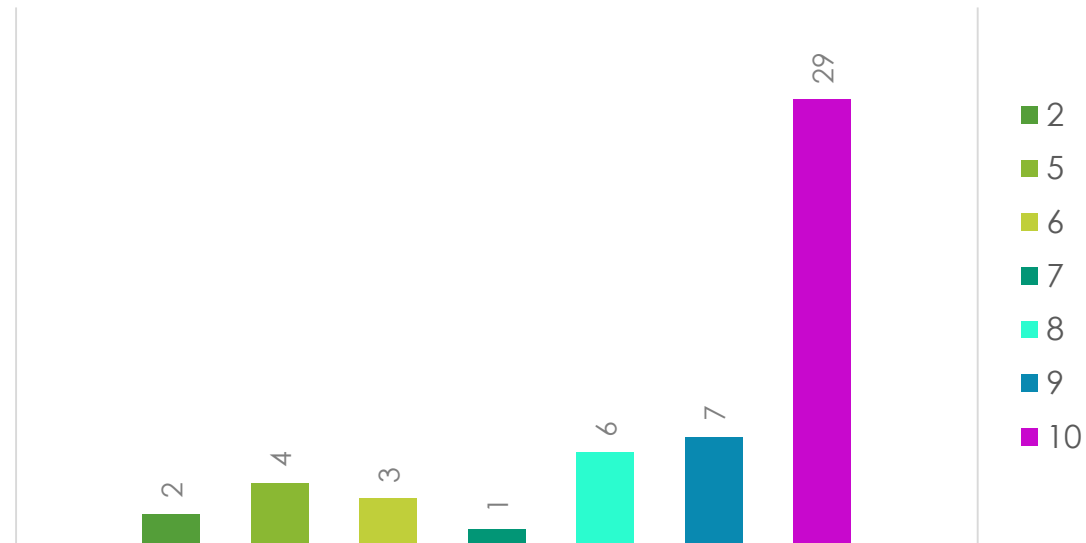
P11 Y en esa ocasión, utilizó la página web para....



EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



P12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



Los encuestados que establecieron contacto con esta institución por internet, valoran en general el servicio recibido con la máxima puntuación de satisfacción.

EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



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



32 personas vía el Internet



22 Presencial



13 Vía Telefonica



26 personas sin preferencia del medio a usar

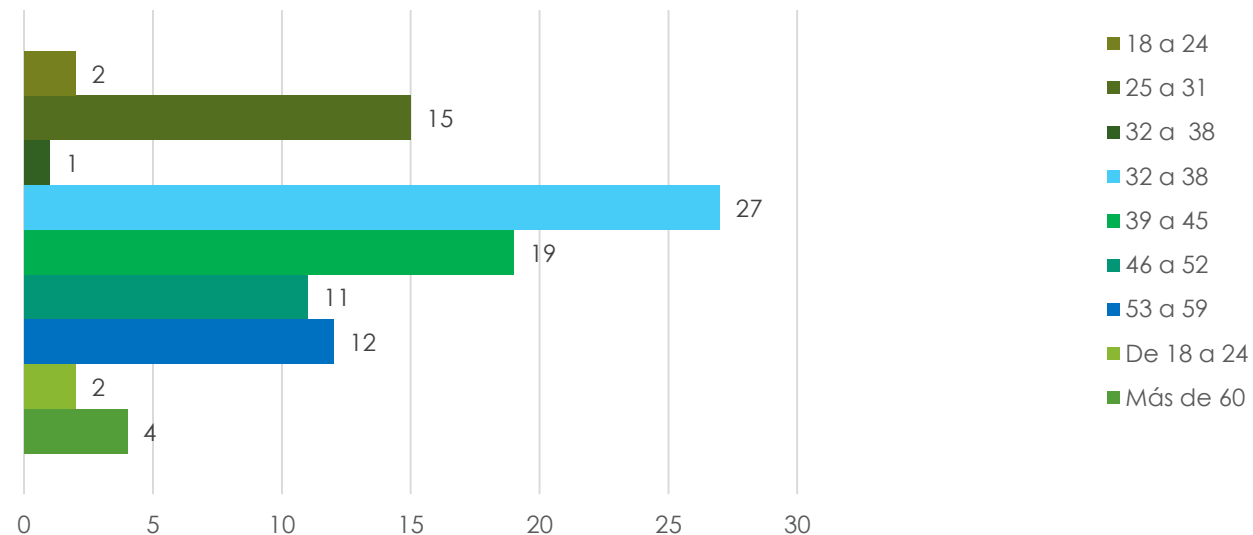
DATOS DE CLASIFICACION

52

DATOS DE CLASIFICACION



P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA)

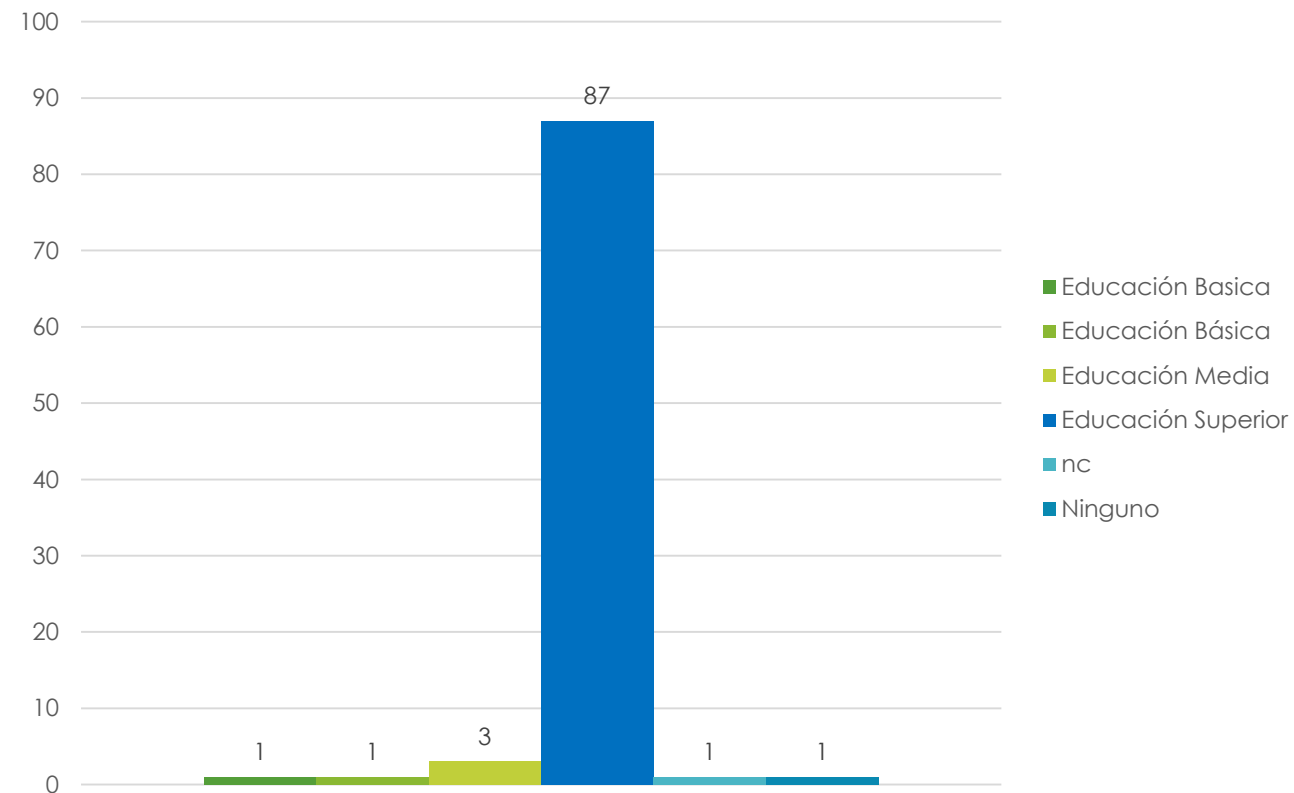


53

DATOS DE CLASIFICACION



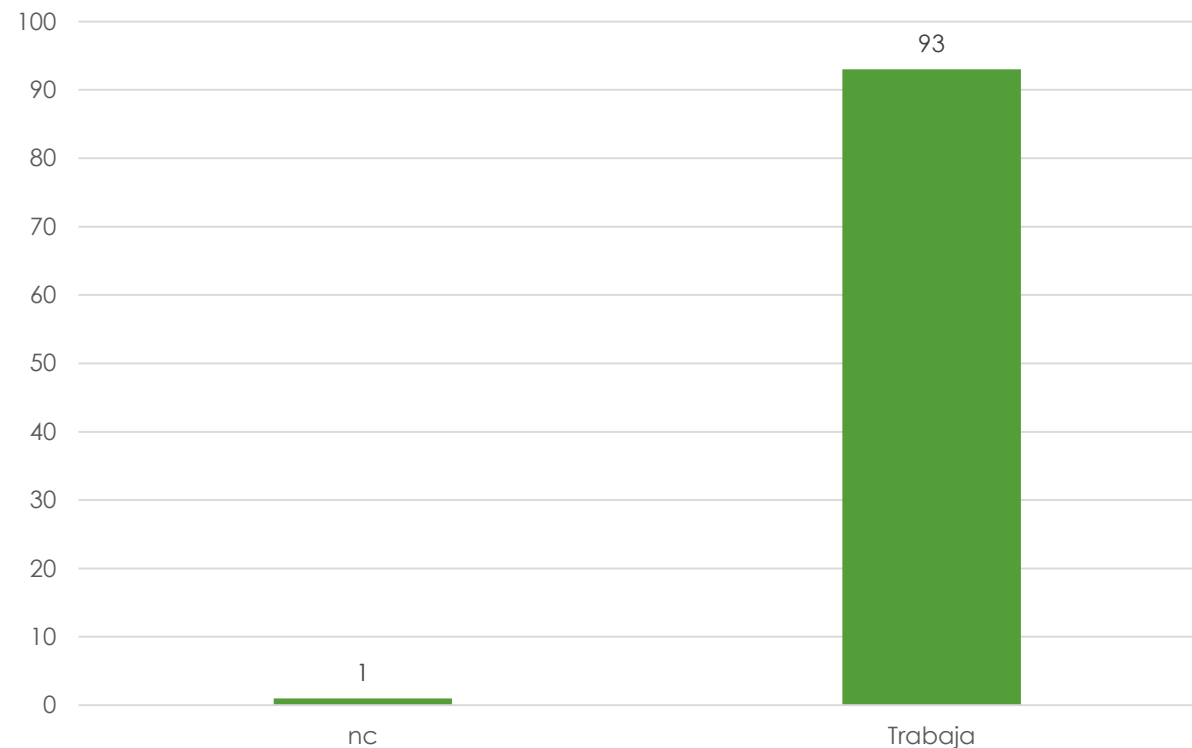
P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



DATOS DE CLASIFICACION



P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)



DATOS DE CLASIFICACION



P.17 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado



35 hombres



57 Mujeres

2 personas no marcaron su sexo

**P.18 Entrevistador
escribir la Institución
donde realizó la
encuesta.**

DATOS DE CLASIFICACION



Oficinas TSS Centro Servicios Naco 	Ubicación: Ave. Tiradentes #44, Plaza Naco, Local 1-D 1er Nivel,D.N, R.D Contacto: 809-472-6363 Horario de servicios: Lunes a Viernes, 8:30 a.m. - 5:00 p.m.	Oficinas TSS Punto Gob MegaCentro 	Ubicación: Corredor Botánico, Puerta Botánica de la Carretera Mella, 1er nivel, Plaza Megacentro, Santo Domingo Este. Horario de servicios: Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 7:00 p.m. Sábados 9:00 a.m.- 3:00 p.m.	Oficinas TSS Punto Gob Sambil 	Ubicación: Plaza Sambil, Puerta John F. Kennedy Local 26, 1er nivel Horario de servicios: Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 8:00 p.m. Sábados 9:00 a.m.- 6:00 p.m.
Oficinas TSS Santiago 	Ubicación: Ave. Bartolomé Colón esq. Germán Soriano Plaza Jorge II, 2do. Nivel, Mod. A2-11, Ens. La Julia Santiago, República Dominicana. Contacto: Tel: 809-971-0648 Horario de servicios: Lunes a Viernes, 8:30 a.m. - 5:00 p.m.	Oficinas TSS Puerto Plata 	Ubicación: Calle Beller #95 Puerto Plata, República Dominicana Contacto: Tel: 809-261-1701 Horario de servicios: Lunes a Viernes, 8:30 a.m.- 5:00 p.m.	Oficinas TSS Bávaro 	Ubicación: Plaza Reynoso, Local # 2 Distrito Municipal Turístico Verón, Punta Cana, República Dominicana Contacto: Tel: 809-455-1823 Horario de servicios: Lunes a Viernes, 8:30 a.m. - 5:00 p.m.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

La encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos que ofrece la Tesorería de la Seguridad Social a los empleadores y al público en general nos indica que:

- Las valoraciones recibidas por los ciudadanos, en más de un 50%, indican que **las áreas de servicios de la TSS** cumplen los **niveles de satisfacción mas altos**, con las mayores valoraciones en puntuaciones de 10.
- La **eficacia con que se presenta el servicio en la** TSS de manera general fue valorada con puntuaciones entre **9 y 10**, lo cual nos indica que nuestros usuarios han reconocido que la TSS cumple con su **compromiso de calidad** con **los más altos estándares establecidos**.
- La **capacidad de respuesta en la** TSS de manera general fue valorada con puntuaciones entre **9 y 10**, lo cual nos indica que nuestros usuarios han reconocido que la TSS ofrece sus **servicios con rapidez** y se obtiene con mucha **facilidad**.
- La **profesionalidad y el trato brindado** por **todos los colaboradores** de nuestra institución recibe a través de esta encuesta ciudadana el reconocimiento de **un servicio con calidez y calidad con las más altas puntuaciones**.
- La **Tesorería de la Seguridad Social (TSS)**, desde sus inicios se a fundamentado en ofrecer el **mejor de los servicios** y para ello cree en ofrecer una experiencia **personalidad con calidez y calidad**, lo cual queda evidenciado por los encuestados que en mas de un 90% han indicado que esta institución es capaz de darle una **atención individualizada** sobre el servicio solicitado con los **valores mas alto de satisfacción**.

En sentido general la encuesta nos arroja resultados muy positivos, que nos llena de satisfacción y orgullo y nos animan a seguir con nuestra cultura de mejora continua comprometida con la calidad y la máxima satisfacción de todas nuestras partes interesadas.