



**INFORME EJECUTIVO SOBRE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO A TRAVÉS DEL
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL (CNSS)**

Santo Domingo, D. N.

12 DE JUNIO 2019

ÍNDICE

▪	INTRODUCCIÓN	-----1
▪	INFORMACIÓN GENERAL Y METODOLOGÍA APLICADA RESUMIDA EN LA FICHA TÉCNICA DEL CNSS 2019	-----3
▪	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL CNSS 2019	-----6
	✓ MOTIVO DE LA VISITA AL CNSS.	
	✓ SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO OFRECIDO DESDE EL CNSS. ELEMENTOS TANGIBLES, EFICACIA/CONFIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL, EMPATÍA/ACCESIBILIDAD, RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN.	
	✓ SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO.	
	✓ ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO.	
	✓ CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DEL CNSS.	
	✓ PERFIL DEL ENTREVISTADO EN EL CNSS.	
▪	PLAN DE ACCIÓN CONFORME LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL CNSS 2019	-----12
▪	ANEXOS	
	1- TABLAS Y GRÁFICOS CON LOS RESULTADOS.	
	2- FORMULARIOS COMPLETADOS POR LOS USUARIOS QUE RECIBEN SERVICIO EN EL CNSS EN EL MARCO DEL CONVENIO DE SEGURIDAD SOCIAL SUSCRITO CON ESPAÑA.	
	3- INFORME EJECUTIVO ANÁLISIS DE LA TENDENCIA RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL CNSS, 2016-2018.	

INTRODUCCIÓN

El **Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS)** es el órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) creado mediante la Ley 87-01 del 9 de mayo del 2001 y tiene a su cargo la dirección y conducción de dicho Sistema. Asimismo, es el responsable de establecer las políticas, regular el funcionamiento del sistema y de sus instituciones, garantizar la extensión de cobertura, defender a los beneficiarios, así como, de velar por el desarrollo institucional, la integralidad de sus programas y el equilibrio financiero del SDSS, de acuerdo a lo indicado en el artículo 22 de la citada Ley 87-01.

Desde hace varios años, el CNSS funge como órgano enlace en el marco de la ejecución del **Convenio de Seguridad Social suscrito con España**, mediante el cual los trabajadores de ambos países se les reconocen los años cotizados para poder optar por una pensión.

A tales efectos, con el objetivo de mantener la calidad del servicio prestado en el CNSS, procurando siempre la mejora continua y conforme lo establecido en el Plan de Trabajo (POA) de la Dirección Jurídica del CNSS, se presentan anualmente Informes Ejecutivos que contienen los resultados de las Encuestas realizadas a los usuarios que reciben atenciones de manera presencial en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. Dichos Informes se encuentran publicados en nuestra página web www.cnss.gob.do desde el año 2016.

Hasta el mes de abril del 2019, la metodología utilizada se realizó a través de un Sistema de Encuesta con el Formulario FORM. CNSS-SERV-01, titulado: **“Contribuye a que mejoremos los servicios”**, aprobado mediante la Resolución Administrativa de la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) No. 008-2018, d/f 09/07/2018, que modificó la Resolución Administrativa de la GGCNSS No. 017-2017, en cuyo formato los usuarios colocaban una valoración del 1 al 5: 1) Excelente, 2) Buena, 3) regular, 4) Deficiente y 5) mala y evaluaban seis (6) aspectos, con las siguientes variables:

- **Atención recibida (Satisfacción General).**
- **Informaciones suministradas (Confiabilidad).**
- **Tiempo de espera (Rapidez).**
- **Servicios recibidos.**
- **Trato del personal (Cortesía).**
- **Instalaciones.**

Luego, conforme al mandato contenido en la **Resolución No. 003-2019 del 18 de enero del 2019**, emitida por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)** y dada a conocer en el mes de abril del presente año a este CNSS, donde se establece un proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción ciudadana, requerido a todas las instituciones públicas, mediante el uso de una Ficha Técnica elaborada por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministro de Servicios Públicos del MAP, se empezó a completar el nuevo Formulario, elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos y aprobado por la citada resolución del MAP, el cual contiene variables similares a las que hasta la fecha hemos evaluado para los servicios que ofrece el CNSS, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito entre República Dominicana y España.

A continuación, presentaremos la Ficha Técnica que contiene en resumen la metodología aplicada en la Encuesta realizada en el 2019, conforme los lineamientos establecidos en la citada Resolución No. 003-2019 del MAP.

Asimismo, en el presente Informe exponemos la descripción y análisis de los resultados obtenidos, donde se evaluó la satisfacción del servicio en general, los elementos tangibles, la eficacia, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, confianza en el personal, empatía y accesibilidad.

De igual forma, se recopilaron valiosos datos del perfil del usuario que solicita información en el CNSS, así como, el tipo de interacción que tiene con nuestra página web, los cuales se encuentran contenidos en el presente documento.

**INFORMACIÓN GENERAL Y METODOLOGÍA APLICADA
RESUMIDA EN LA FICHA TÉCNICA**

Universo	La encuesta se realiza a los Usuarios que reciben atención personalizada en el CNSS, dentro del marco del Convenio de Seguridad Social suscrito entre República Dominicana y España.
Ámbito	La encuesta se aplica en la oficina del CNSS, ubicada en la Avenida Tiradentes, No. 33, Torre de la Seguridad Social, Ensanche Naco, 1er. piso.
Muestra	El promedio de atenciones personalizadas recibidas por los usuarios del citado Convenio de Seguridad Social suscrito con España durante el período desde el 7 de enero al 30 de abril del 2019 correspondió a <u>28 personas aproximadamente</u>, por lo que, la cantidad de encuestas a realizar arrojadas por el calculador on line es de <u>24</u>. Nota: Esta muestra corresponde solamente al servicio que ofrece el CNSS en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, del cual de manera periódica se han estado realizando encuestas a los usuarios que reciben el servicio, con el objetivo de medir la satisfacción de las atenciones entre otros aspectos, cuyos resultados se encuentran publicados en la página Web del CNSS. A raíz de la Resolución No. 003-2019 emitida por el MAP, dada a conocer en el mes de abril del presente año, se empezó a completar el nuevo Formulario aprobado por la citada resolución del MAP, el cual contiene variables similares a las que hasta la fecha hemos evaluado para dicho servicio.
Método a utilizar	Cuestionario llenado de manera directa por el usuario.
Fecha de trabajo	Desde el 05 de abril al 30 de mayo del 2019.
Responsable de aplicar la Encuesta y procesar la información.	Dirección Jurídica del CNSS.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL CNSS

Durante el período abril-mayo del 2019, fueron encuestados **Veinticuatro (24)** usuarios que visitaron las instalaciones del CNSS, para solicitar trámites y gestiones de prestaciones otorgadas en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España.

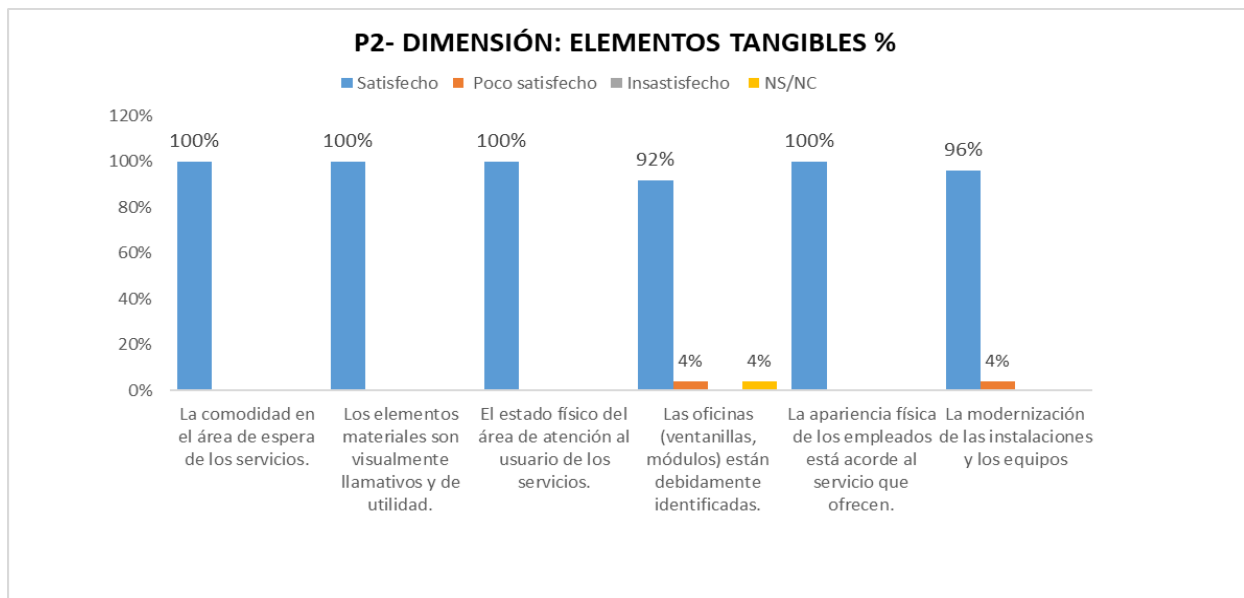
Como expresamos anteriormente, dicha cantidad corresponde a la muestra arrojada por el calculador on line establecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y aprobado en la Ficha Técnica enviada por el MAP, para lo cual fue utilizado un Formulario con Dieciocho (18) preguntas, mediante las cuales se evaluó en sentido general, la satisfacción del servicio recibido, cuyos resultados expresados en porcentajes (%), presentamos a continuación:

Las preguntas correspondientes a los numerales del 2 al 7, 9 y 12, están estructuradas 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.

En ese sentido, conforme a las instrucciones del MAP, el margen de valoración establecido es el siguiente: de 7 a 10 puntos se valora como “Satisfecho”, de 4 a 6 puntos como “Poco satisfecho” y 0 a 3 puntos como “Insatisfecho”.

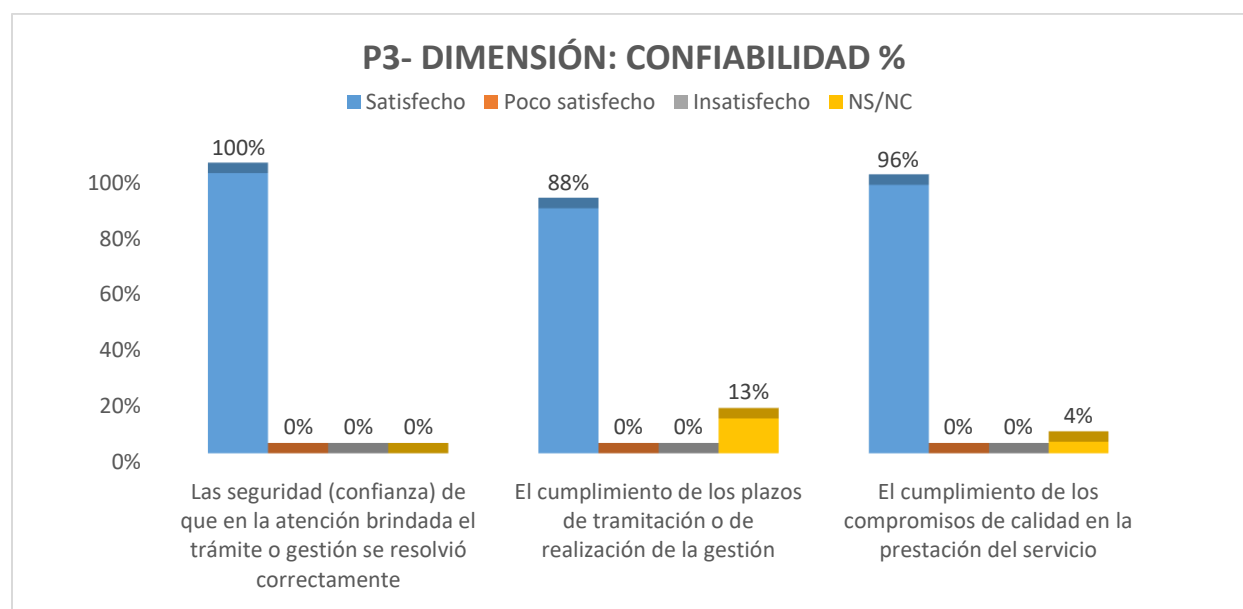
- **En lo relativo a la pregunta P1:** ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? Los encuestados colocaron el nombre de la persona que les ofreció el servicio, ya que, de manera general, reciben informaciones sobre las prestaciones otorgadas en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. Sobre este aspecto, se tomó la previsión, para que, en lo adelante, los encuestados especifiquen claramente el servicio recibido.

-**En cuanto a las interrogantes contenidas en la pregunta P2, Elementos Tangibles,** relacionadas con aspectos físicos de la institución, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con las instalaciones y el personal que brinda servicio a los usuarios del Convenio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



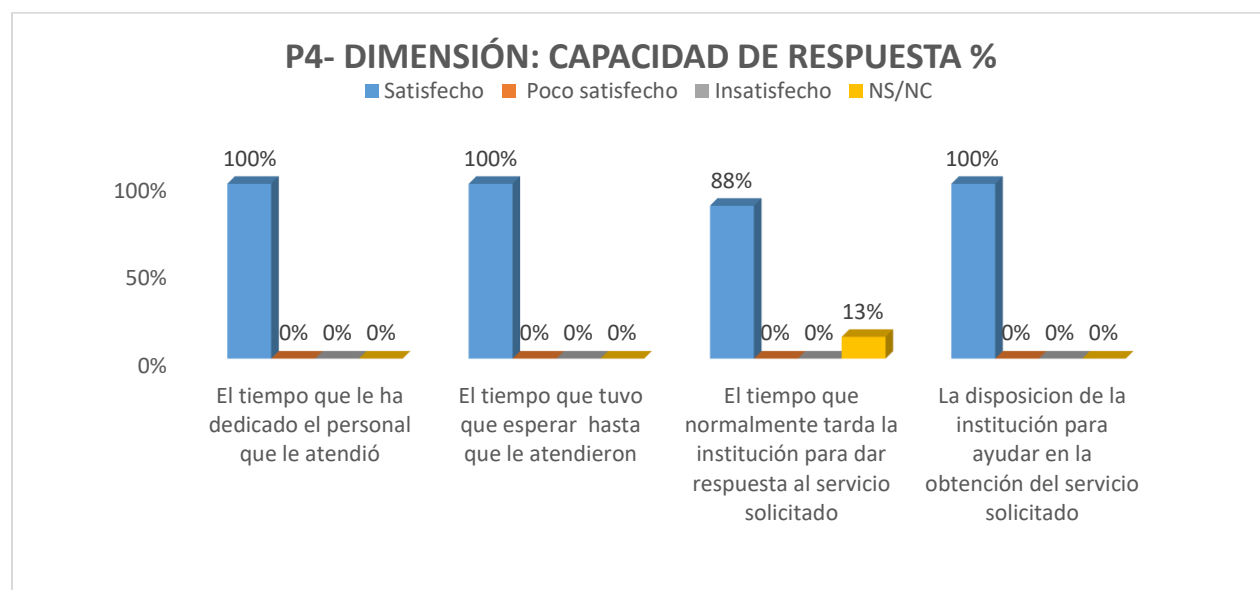
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-En relación a las **interrogantes contenidas en la pregunta P3, Eficacia/Confiabilidad**, relacionadas con *la eficacia y confiabilidad en el servicio*, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, tiene un alto nivel de confianza en cómo se ha manejado su caso y en consecuencia, están satisfechos con la información ofrecida y el servicio brindado, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



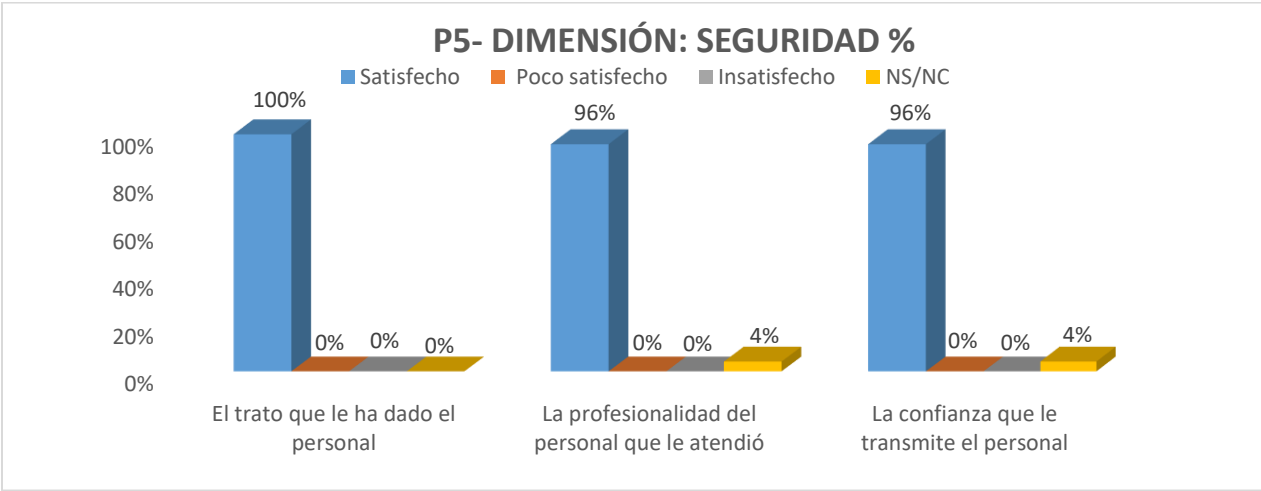
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-En cuanto a las **interrogantes de la pregunta P4, Capacidad de Respuesta**, relacionadas a la *facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden)*, los resultados reflejan que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con el tiempo en que recibieron respuesta a su solicitud.



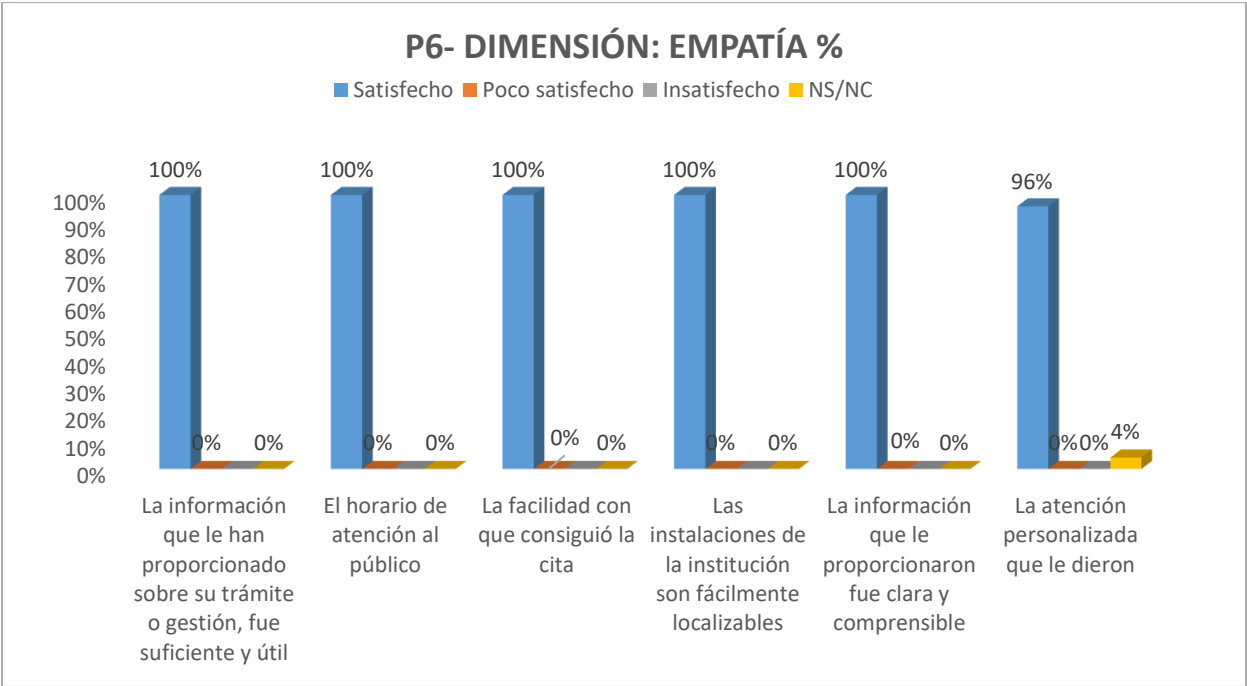
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

En relación a las **interrogantes contenidas en la pregunta P5, Profesionalidad/Confianza en el personal**, sobre la *profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio*, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, tiene un alto nivel de confianza en la profesionalidad del personal del convenio y en consecuencia están satisfechos con el servicio brindado, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

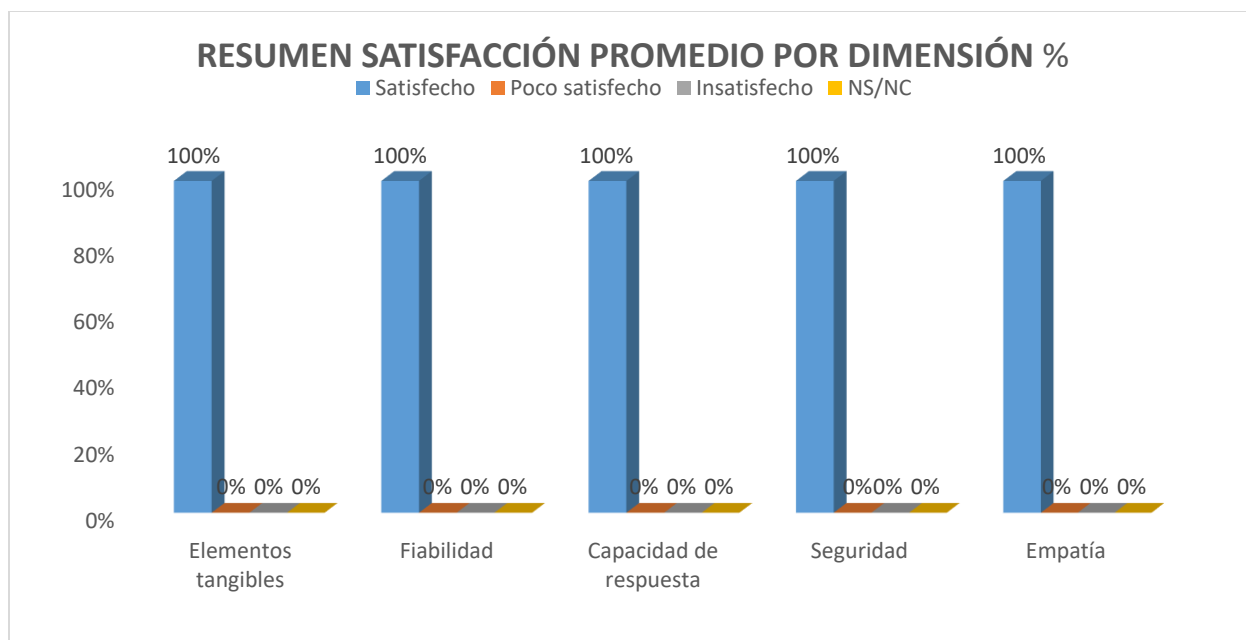


Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-En cuanto a las **interrogantes contenidas en la pregunta P6, Empatía/Accesibilidad**, formuladas para confirmar *hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado*, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfecho con el nivel de empatía con el personal y accesibilidad a las instalaciones.



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

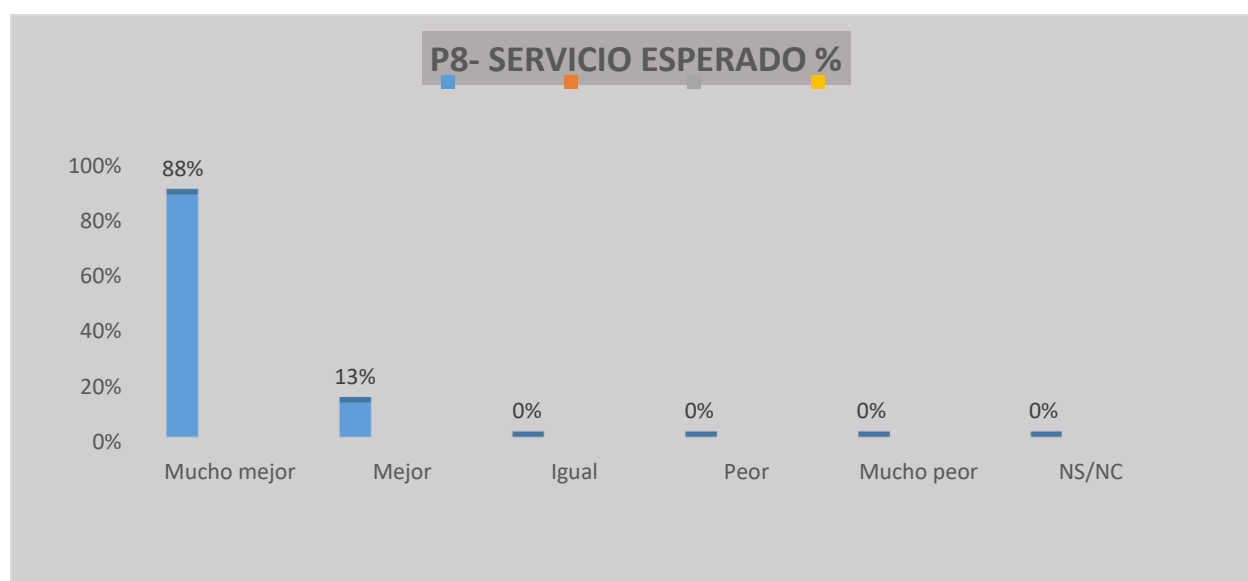
-En relación a la **pregunta P7**, en cuanto a la ***adecuación de los servicios a las necesidades del usuario***, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, valoran como adecuado a sus necesidades el servicio recibido en la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

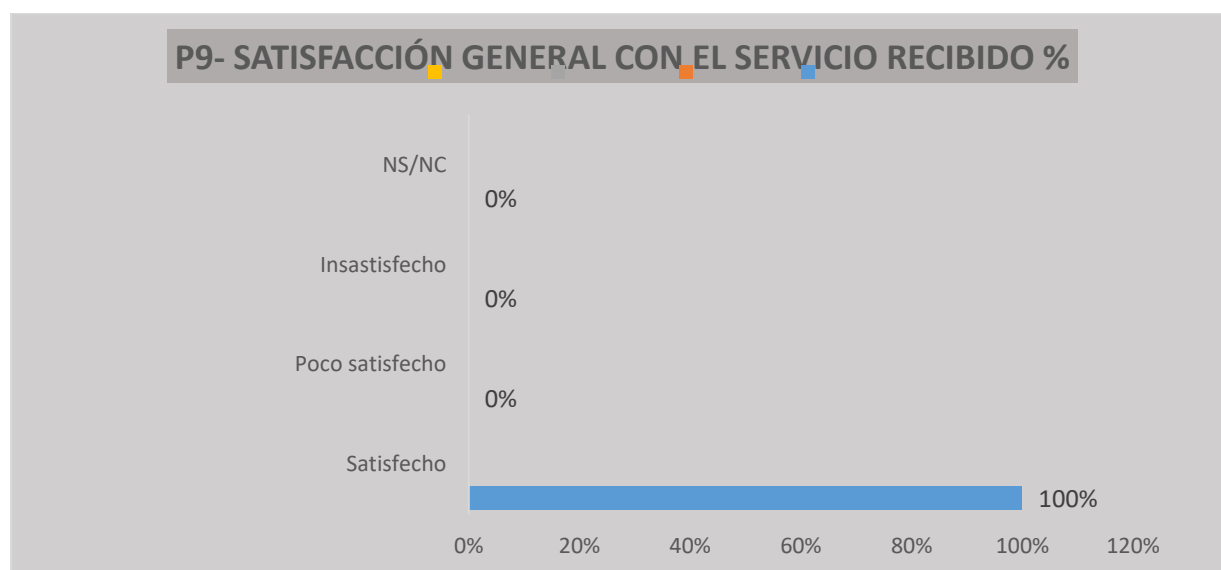
- En ese mismo tenor, en cuanto a la **pregunta P8** del formulario, respecto a ***si el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba***, los resultados

muestran que el 88% de los usuarios que respondieron la encuesta, valoran como mucho mejor el servicio esperado, y el 13% como mejor, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

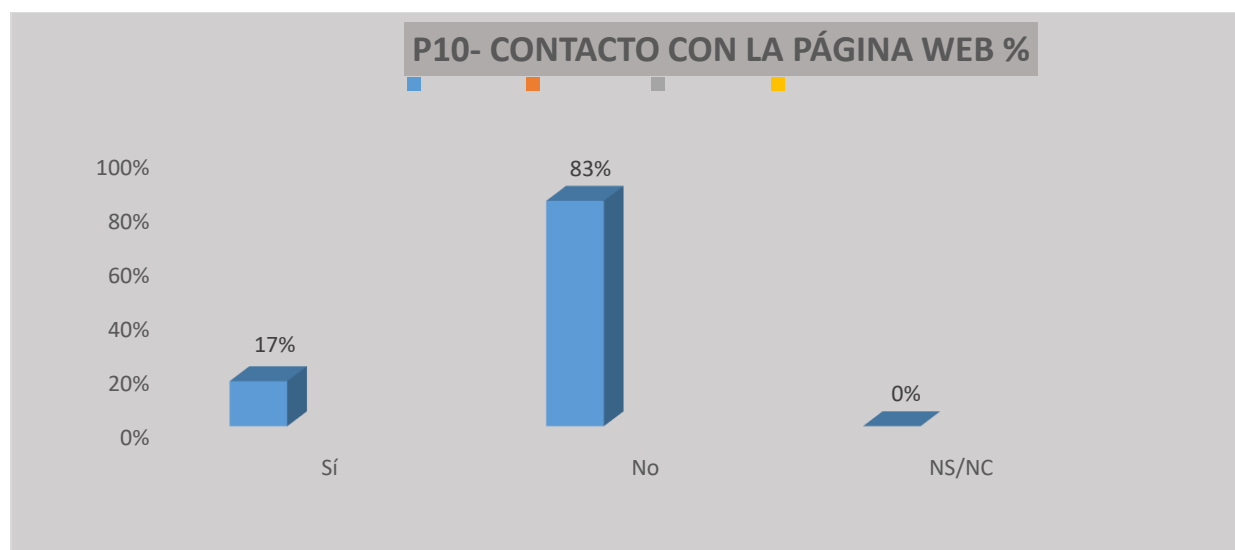
-En relación a **la pregunta P9**, sobre el *grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución*, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con el servicio presencial recibido en el CNSS, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

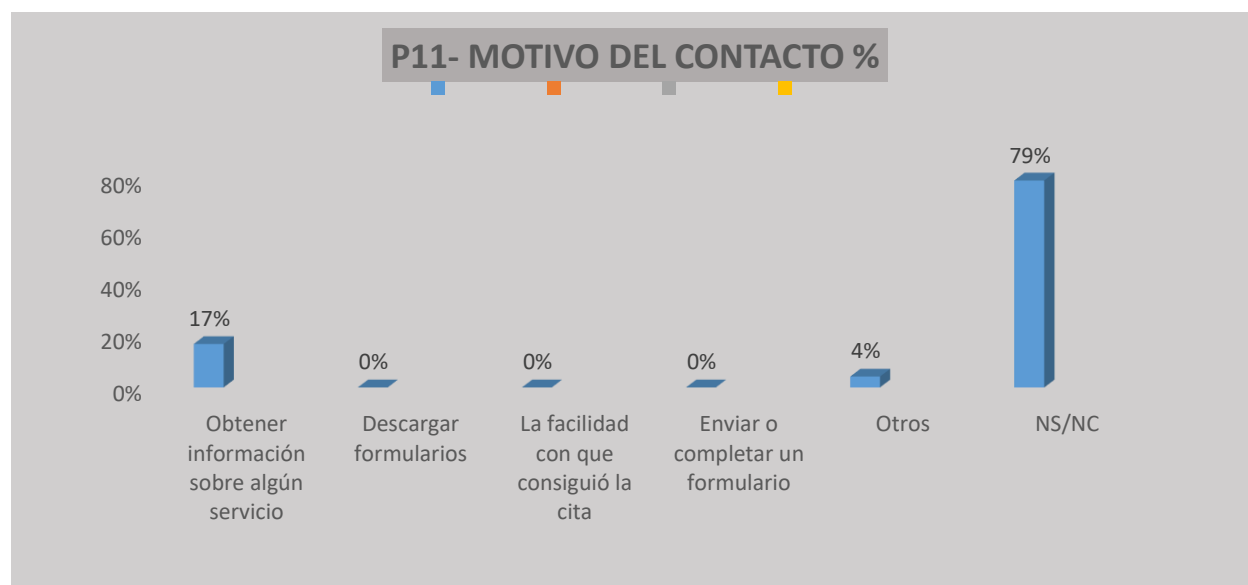
En relación a las preguntas desde la 10 a la 13, relacionadas al contacto con las páginas web de las instituciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

-En cuanto a la **pregunta P10**, formulada con el objetivo de saber si ***en los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet***, los resultados evidencian que el 17% de los usuarios que respondieron la encuesta, han hecho contacto con la página web de la institución, mientras que un 83% no, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



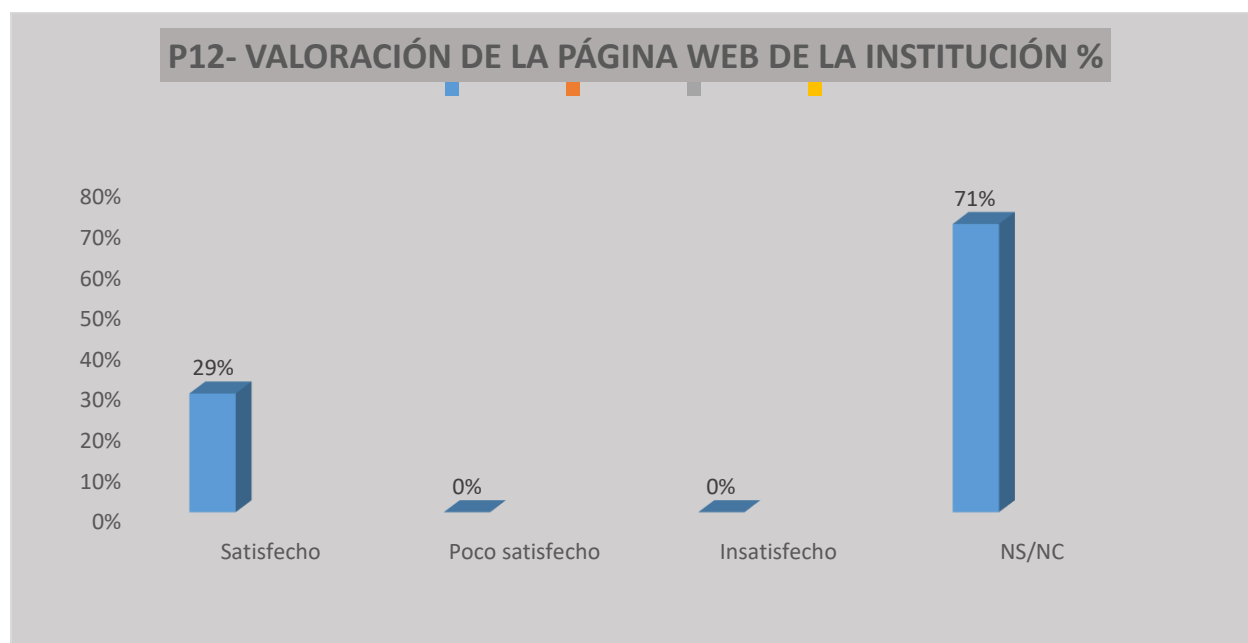
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-En ese mismo orden de ideas, en la **pregunta P11**, elaborada con el objetivo de saber ***para qué fines el usuario utilizó la página web de la institución***, el 17% de los encuestados lo hizo para obtener información sobre algún servicio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



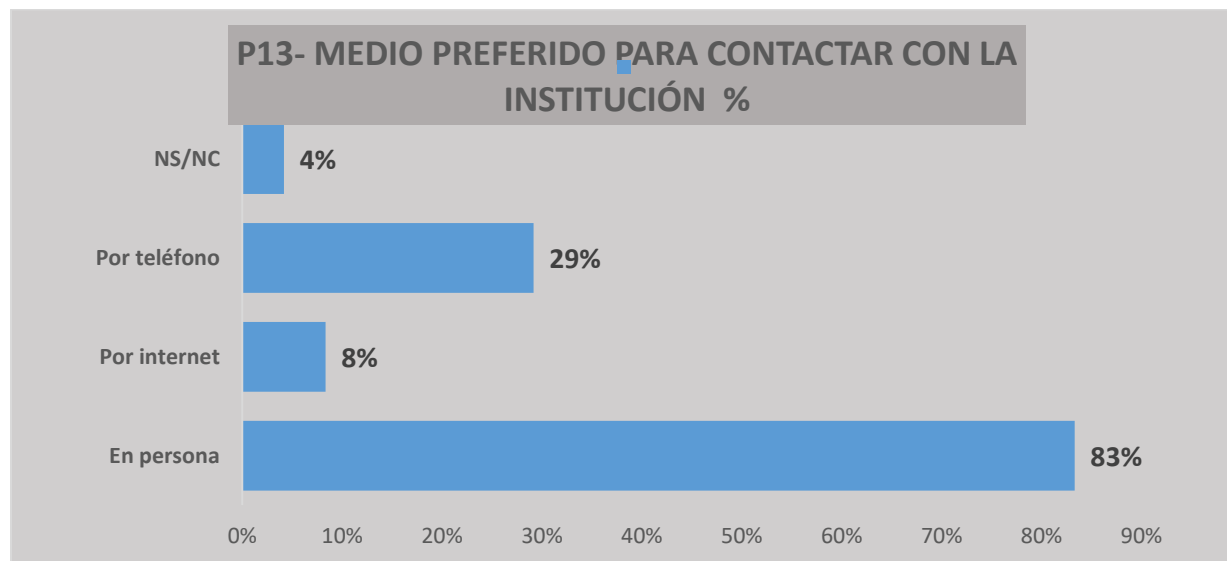
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-Respecto a la **pregunta P12**, sobre la **valoración del servicio que recibió en la página web de la institución, pensando en la última ocasión en la que contactó con la institución por internet**, sólo el 29% de los encuestados utilizó el servicio y lo valoró como satisfactorio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



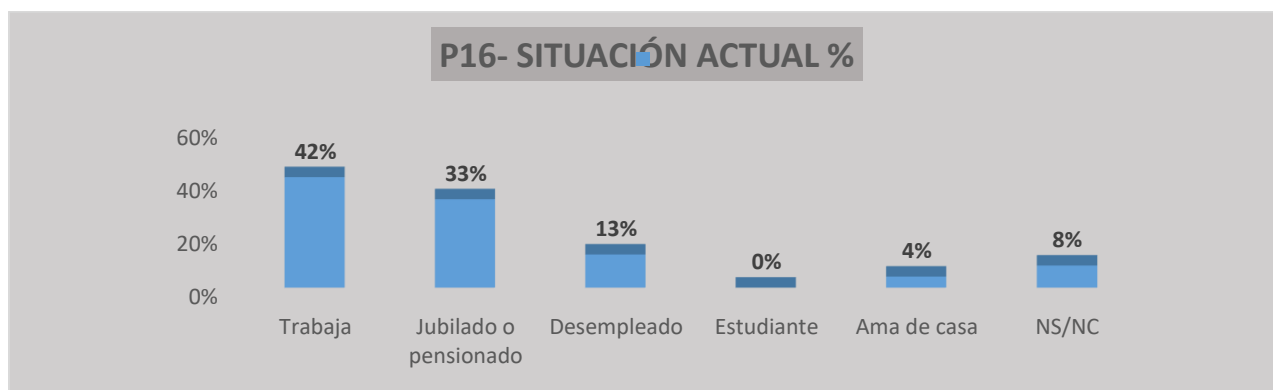
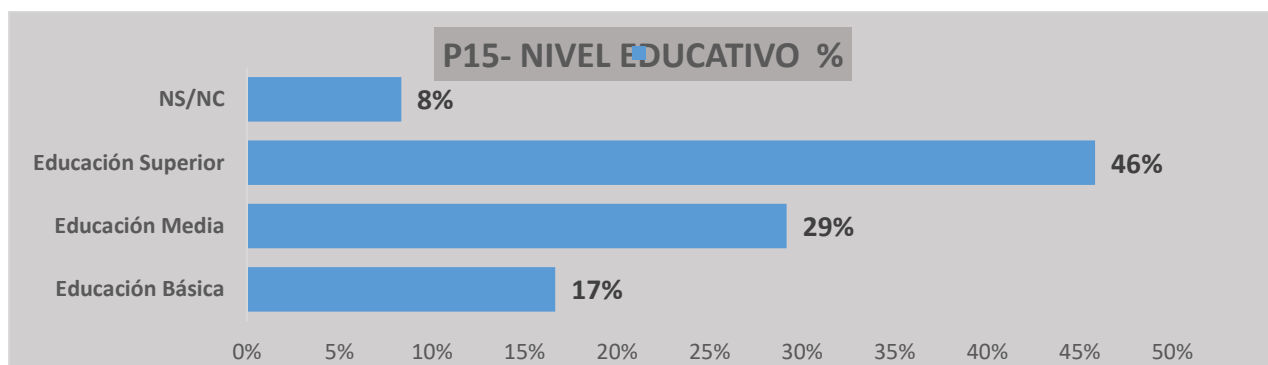
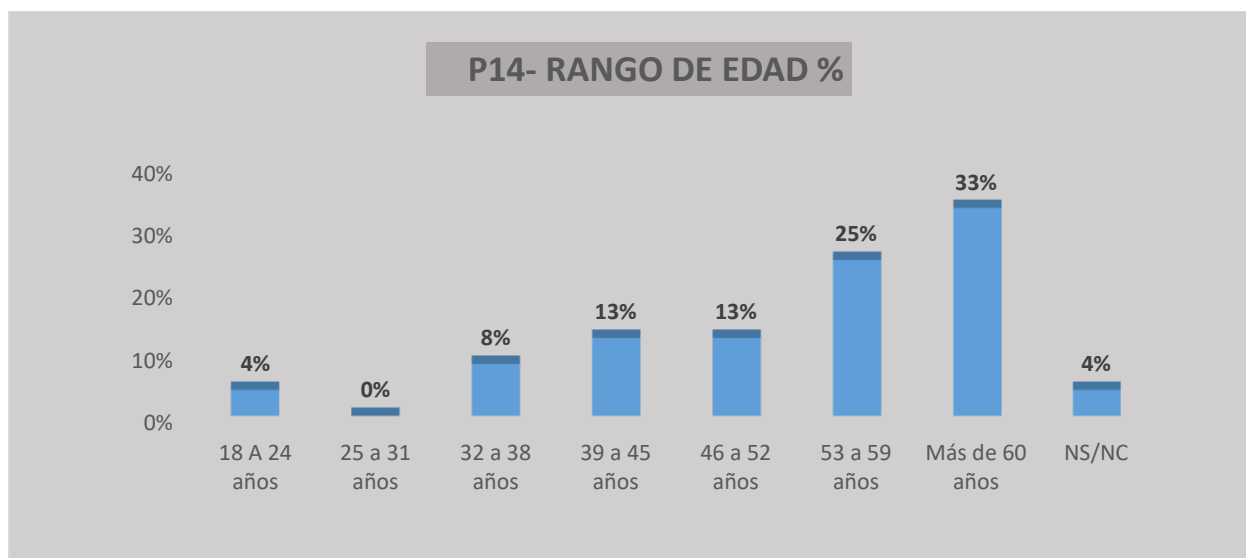
Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

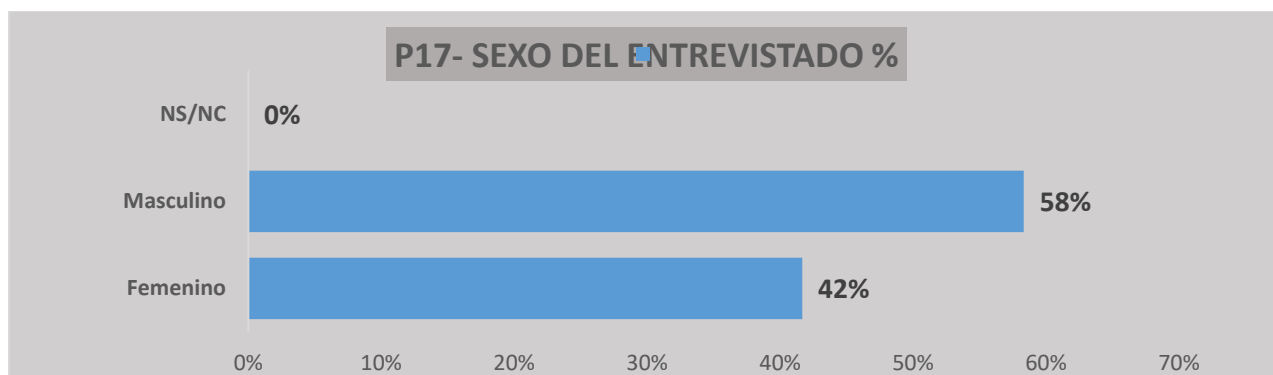
-En cuanto al **pregunta P13**, con el objetivo de saber si el usuario **tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?** Del 100% de los encuestados respondieron más de una opción y otros no respondieron esta pregunta. En ese sentido, un 83% respondió que, en persona (presencial), mientras que un 29% prefiere por teléfono, un 8% por Internet y finalmente, un 4% no respondió, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



Base: 100% total de la muestra (24 encuestados)

-Las preguntas P14, P15, P16 y P17 están relacionadas al perfil del entrevistado en la institución, en base al 100% total de la muestra (24 encuestados), a saber:





Como se puede observar en estas últimas gráficas, del 100% de encuestados, que respondieron todas o algunas de las preguntas, el 42% fueron mujeres y el 58 % hombres, siendo el mayor porcentaje en los rangos de edad de 53 a 59 años (25%) y mayores de 60 años (33%). En menor proporción con un 13% se encuentran en el rango de 39 a 45 años y de 46 a 52 años. Con un 8% de 32 a 38 años y un 4% de 18 a 24 años, igual porcentaje no respondió esta pregunta.

Señalamos que, dentro de los encuestados un 42% son trabajadores, un 33% pensionados y jubilados, un 13% desempleados y un 4% ama de casa, y un 8% no respondió. En cuanto al nivel educativo, el 46% de los encuestados tiene un nivel superior, el 29% nivel medio y el 17% nivel básico.

En lo relativo a la pregunta P18, sobre escribir la institución donde realizó la encuesta, todos respondieron el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL CNSS

Luego de haber analizado los resultados de la Encuesta de Satisfacción realizadas en el CNSS, conforme a las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL, a saber: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se evidencia un alto porcentaje de satisfacción de los usuarios que reciben atenciones personalizadas en la entidad.

En tal sentido, nuestro Plan de Acción está enfocado en mantener la calidad de este servicio, el cual es monitoreado y supervisado constantemente a través de las reuniones internas que cada dos (2) semanas se realizan con el personal de la Dirección Jurídica del CNSS, lo cual está debidamente programado en el POA institucional y estamos comprometidos a continuar en la mejora continua de dicho servicio.

De igual modo, a partir del mes de junio del 2019, se aplicaron varias acciones de mejoras para facilitar la accesibilidad del servicio, ya que antes se otorgaban en el 7mo. Piso y actualmente, se está ofreciendo desde el 1er. piso de la Torre de la Seguridad Social del CNSS, lo cual ha contribuido a que el usuario tenga un acceso más directo a las instancias del CNSS, las cuales encuentran con módulos más confortables y debidamente identificados por áreas.

Asimismo, se implementó una importante mejora en el horario de atención y en la actualidad se está ofreciendo dicho servicio desde las 8:30 am hasta las 12:00 m. de lunes a miércoles, aumentando en general una hora y media adicional a las establecidos con anterioridad.

Por otro lado, en lo relativo al contacto del usuario con la página web del CNSS, aunque conforme los resultados de la Encuesta, el mismo prefiere acceder a las instalaciones del CNSS en persona, debemos señalar que, estamos comprometidos con la República Digital y a tales efectos, se encuentra en proceso el acceso on line al llenado del Formulario 02 de solicitud de servicio en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, el cual estará disponible en nuestra página web a partir del 28 de junio del 2019, lo que facilitará aún más el acceso al servicio y evitará el traslado del usuario.

En sentido general, los resultados de la Encuesta reflejan la constancia en el tiempo de la calidad, eficiencia y excelencia de los servicios ofrecidos a los usuarios a través del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) y en consecuencia, la satisfacción de los mismos evidenciada en sus respuestas.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Doce (12) días del mes de junio del año 2019.

Lic. Rafael Pérez Modesto
Gerente General del CNSS.

RPM/AE/rm