

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