



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO**

Mayo 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	6
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	7
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	12
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	14
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN	17
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	23
PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	24

INTRODUCCIÓN

El presente informe fue elaborado de conformidad a los requerimientos establecidos en la Resolución 03-2019, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), donde se establece el proceso para la realización de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

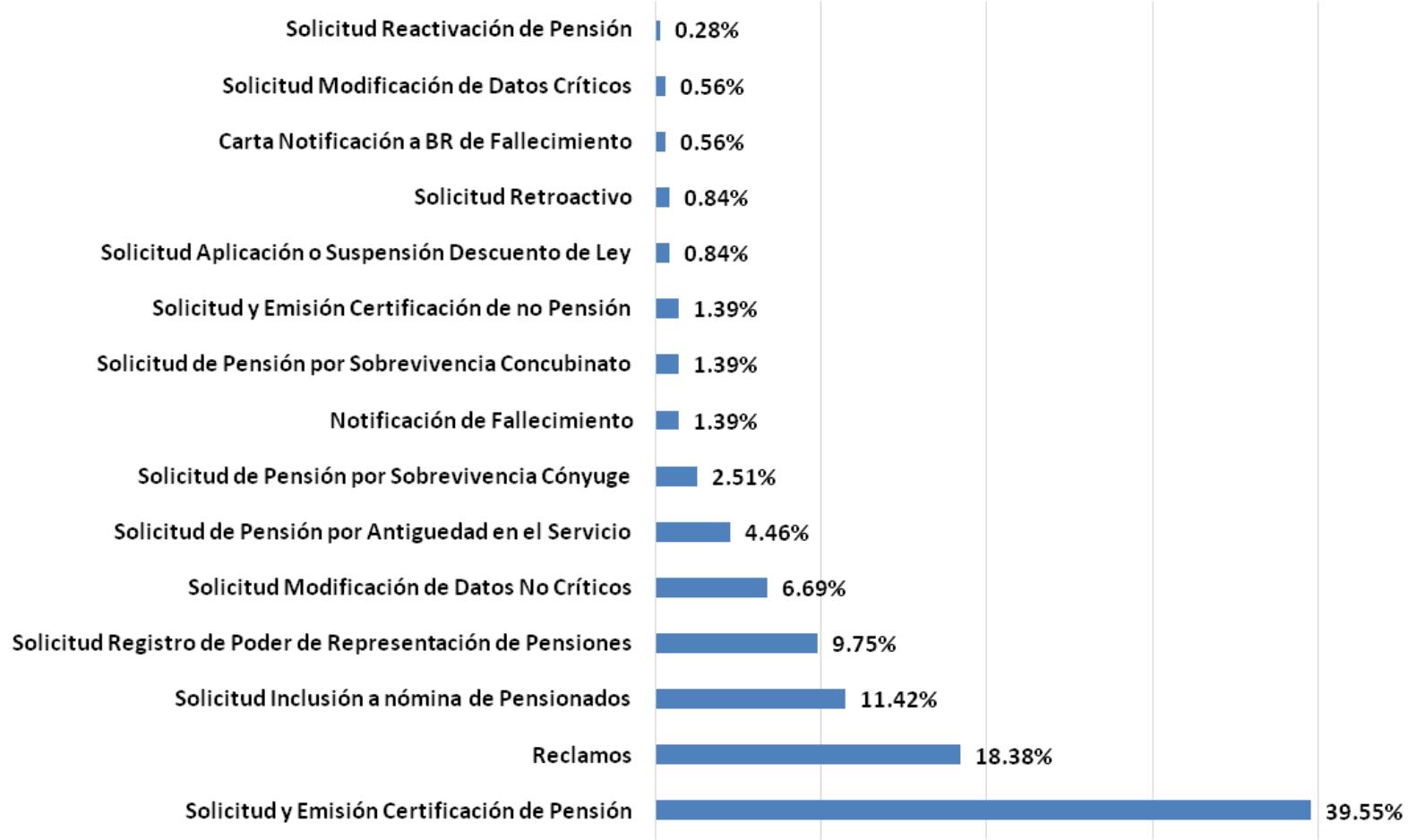
La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, determina los niveles de satisfacción respecto a la calidad de los servicios que ofrece nuestra institución, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), en base a las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL, que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.



FICHA TÉCNICA

- **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de todos los servicios que ofrecemos en el área de Atención al Público de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.
- **MUESTRA:** 359 entrevistas, con un error general de +5.0%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado.
- **SELECCIÓN:** Aleatoria a los usuarios de atención al público de la DGJP Sede Principal.
- **ENTREVISTA:** Personal.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 20 de enero al 07 de febrero del año 2020.
- **REALIZACIÓN:** 5 pasantes universitarios, coordinado y supervisado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

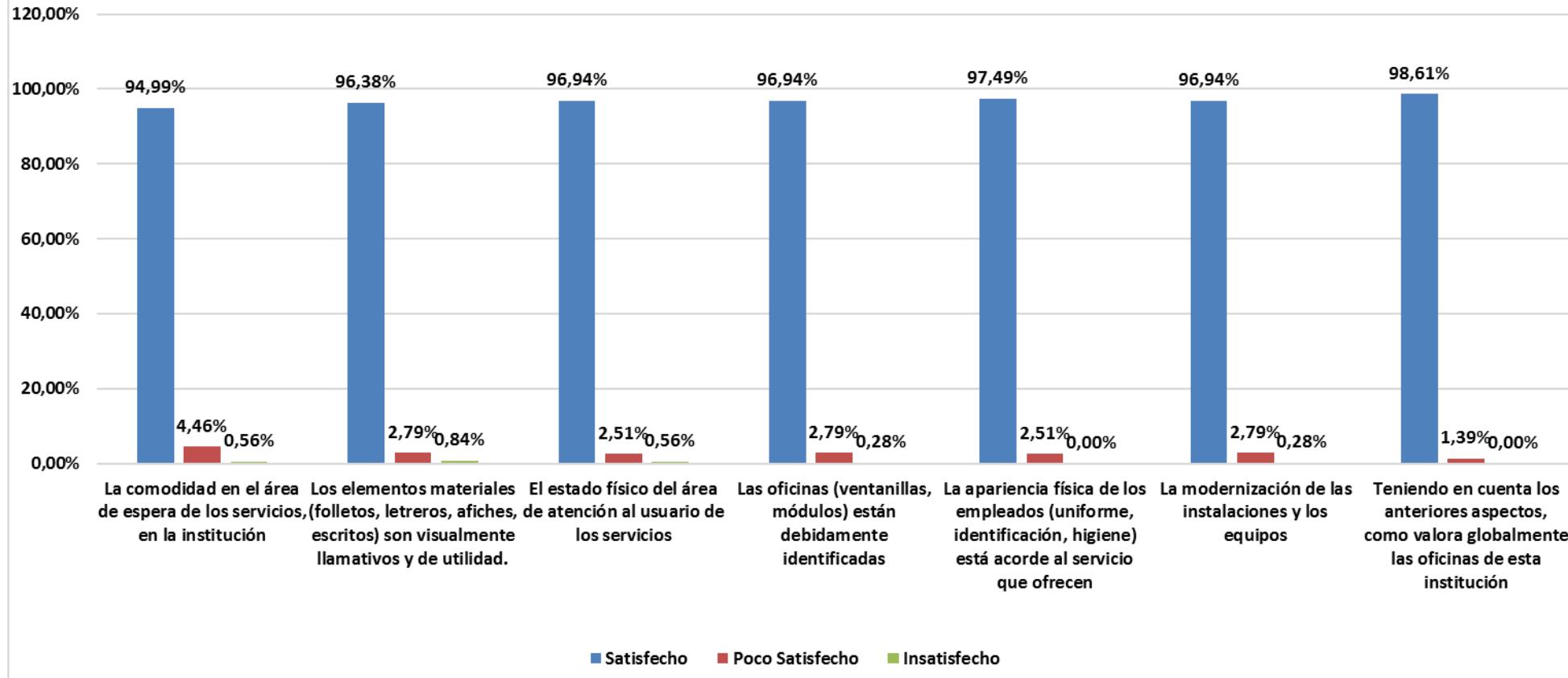
SERVICIOS QUE VINO A SOLICITAR A LA DGJP



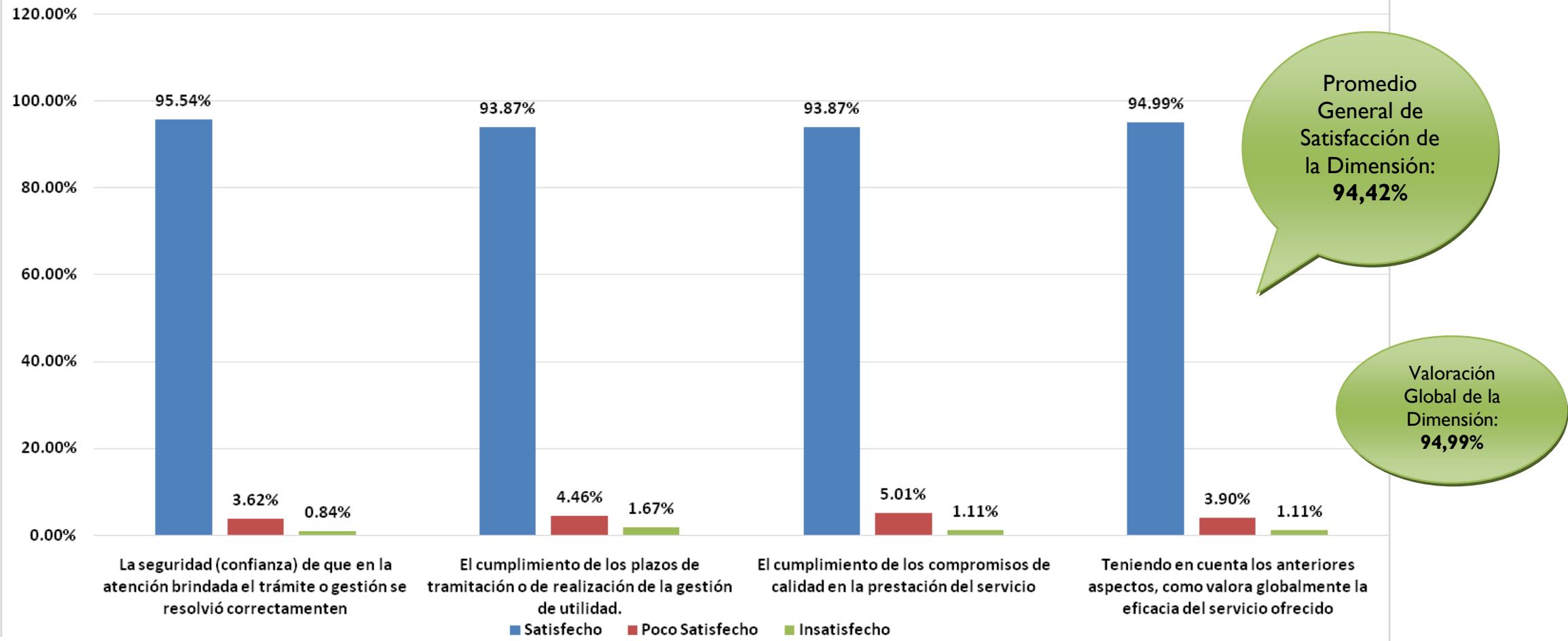
Promedio General de Satisfacción de la Dimensión: **96,6%**

Valoración Global de la Dimensión: **98,61%**

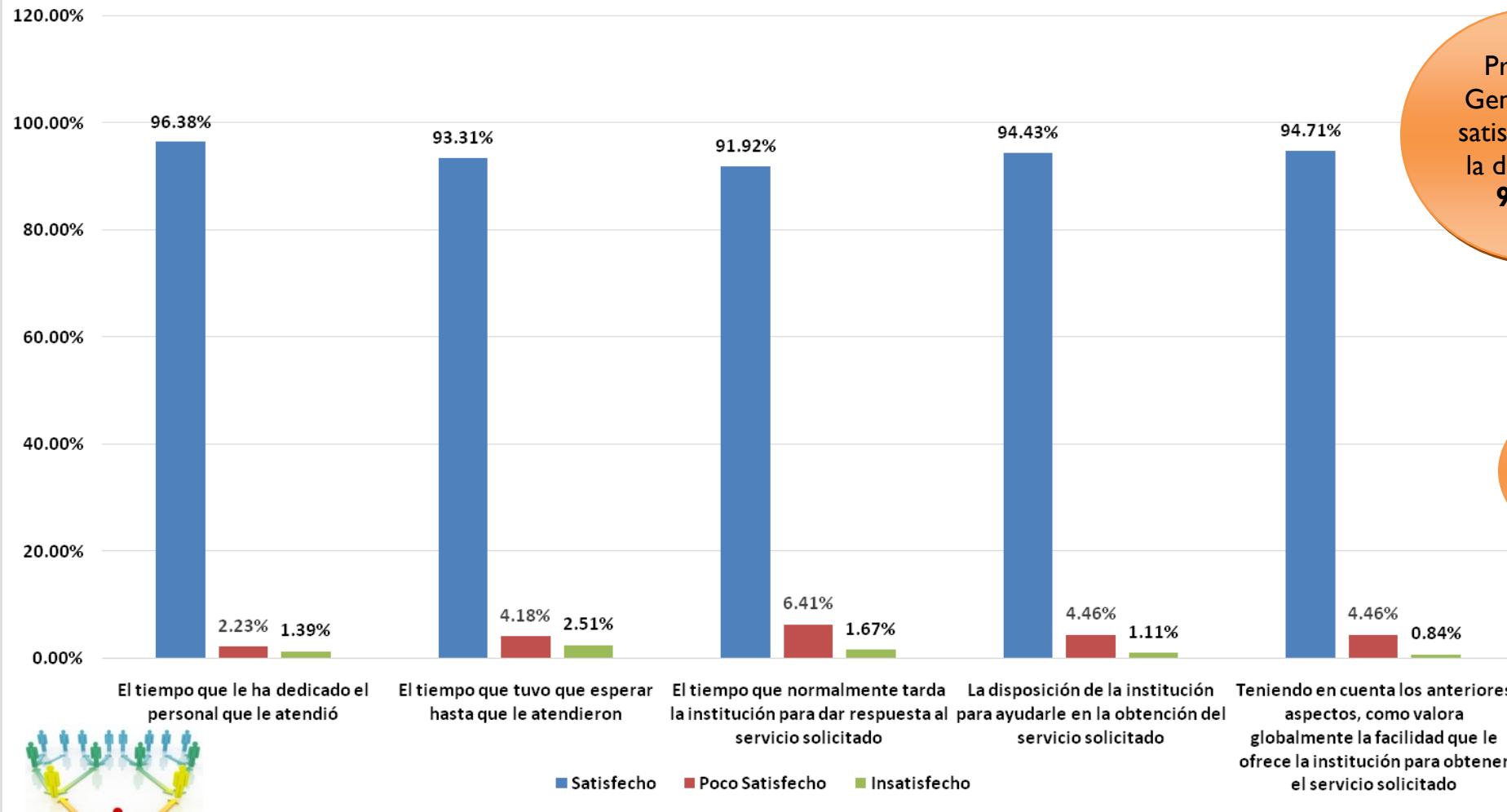
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES: Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a los aspectos físicos de la Institución.



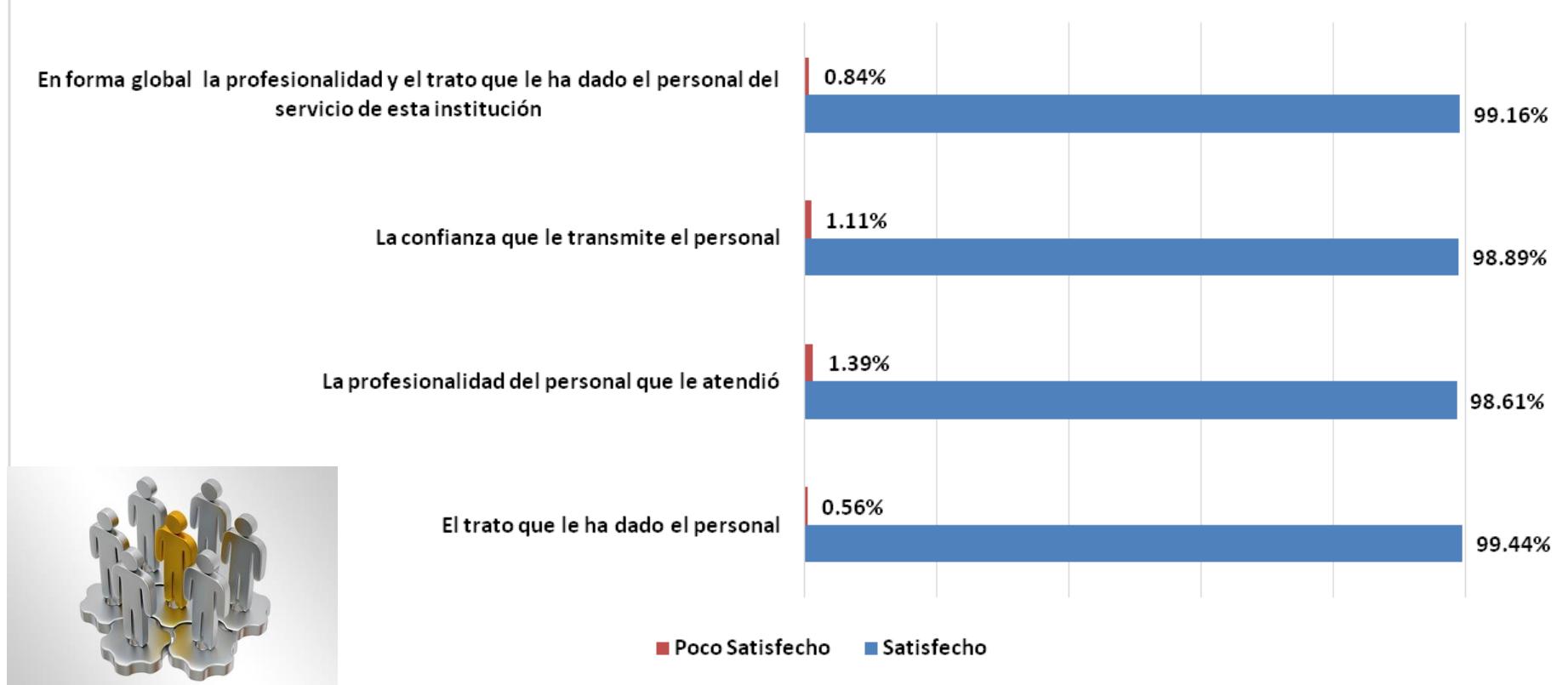
DIMENSION EFICACIA/CONFIABILIDAD. Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a la eficacia con que se presenta el servicio.



DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA: Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden).



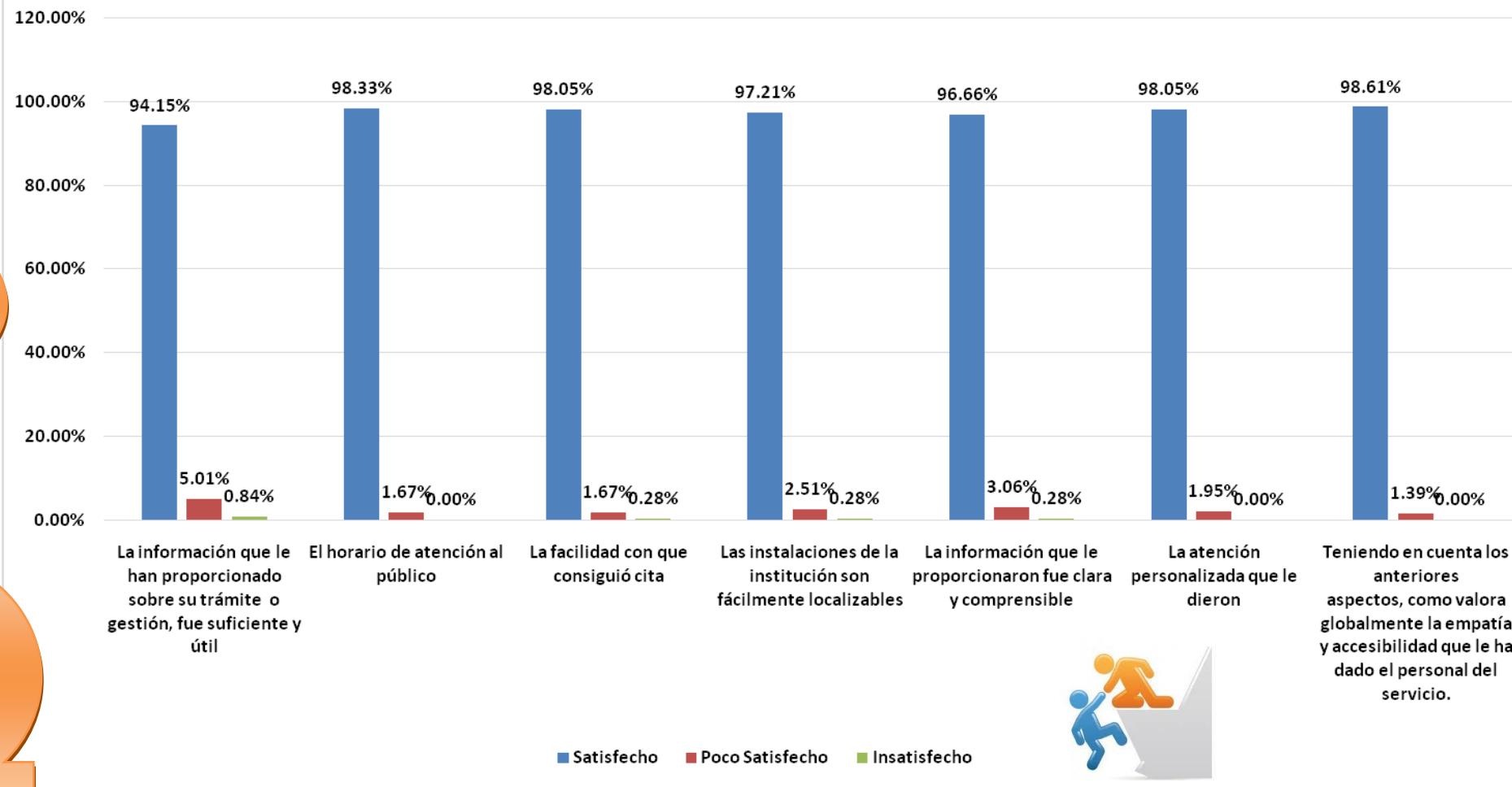
DIMENSION PROFESIONALIDAD/CONFIANZA CON EL PERSONAL: Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio.



Promedio General de Satisfacción de la Dimensión: **94,42%**

Valoración Global de la Dimensión: **99,16%**

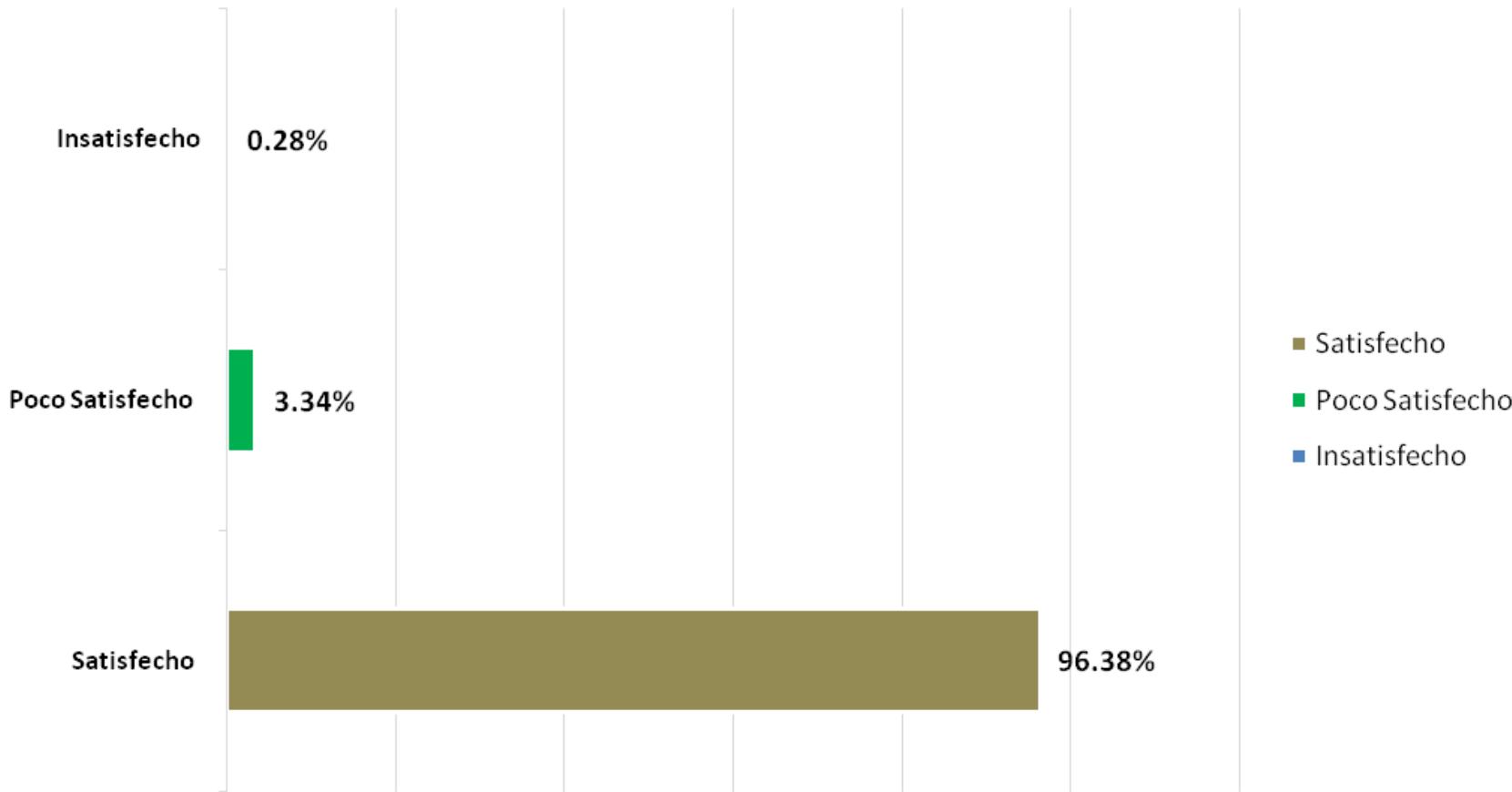
DIMENSION EMPATIA/ACCESIBILIDAD: Nivel de satisfacción de los usuarios con relación hasta qué punto la institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado.



ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



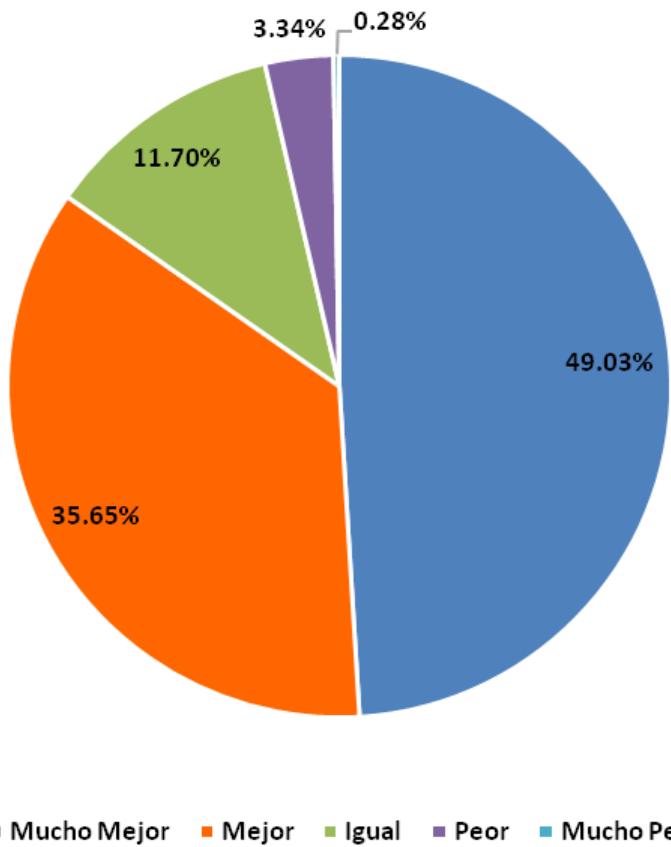
Nivel de satisfacción relacionada a si el servicio recibido se adecúa a las necesidades de los usuarios



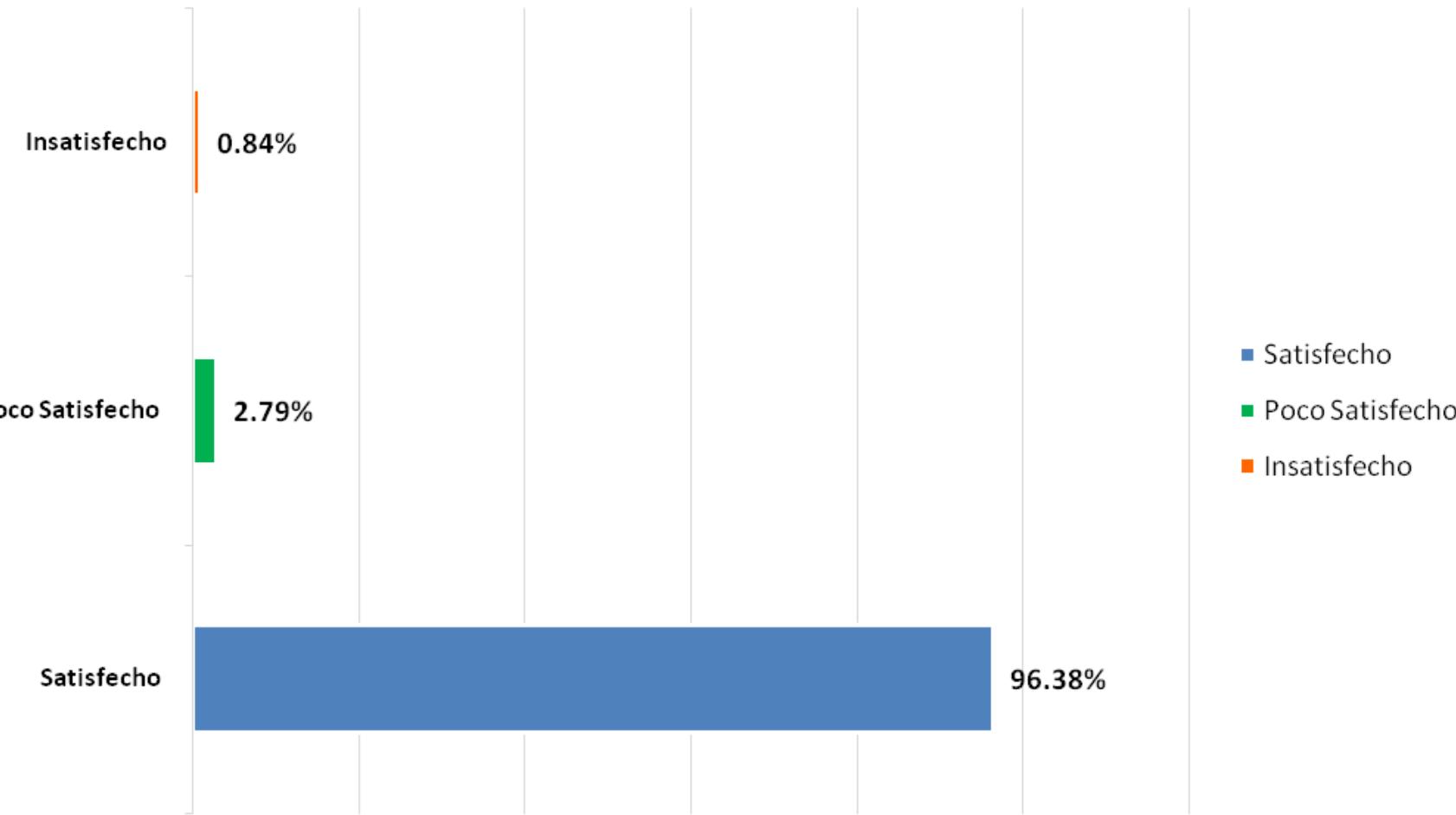


**SATISFACCIÓN
GENERAL CON EL
SERVICIO
RECIBIDO VS EL
ESPERADO**

Nivel de satisfacción con el servicio brindado según lo esperado



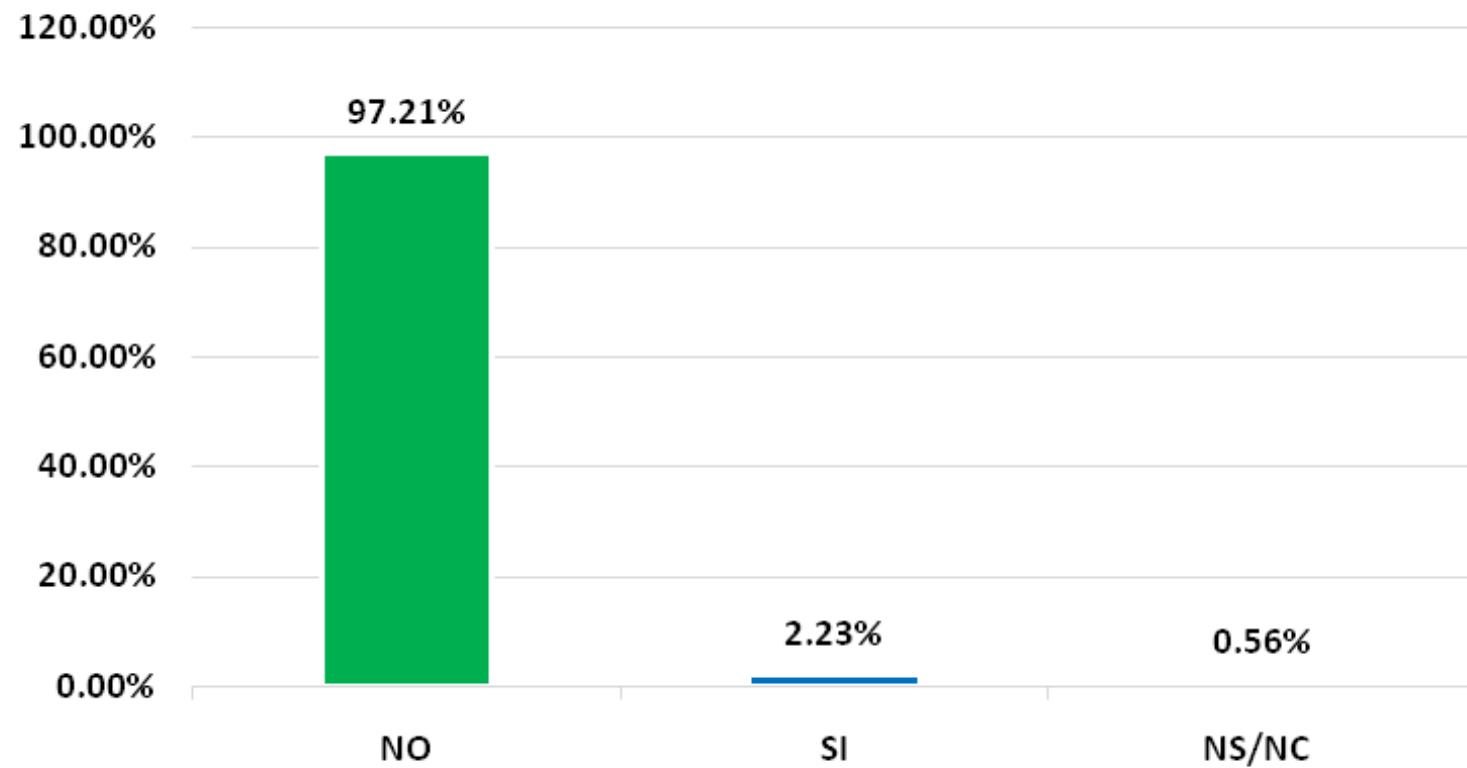
Nivel general de satisfacción sobre el servicio brindado





CONTACTO CON LAS REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN

Frecuencia con que contactó a la Institución vía internet



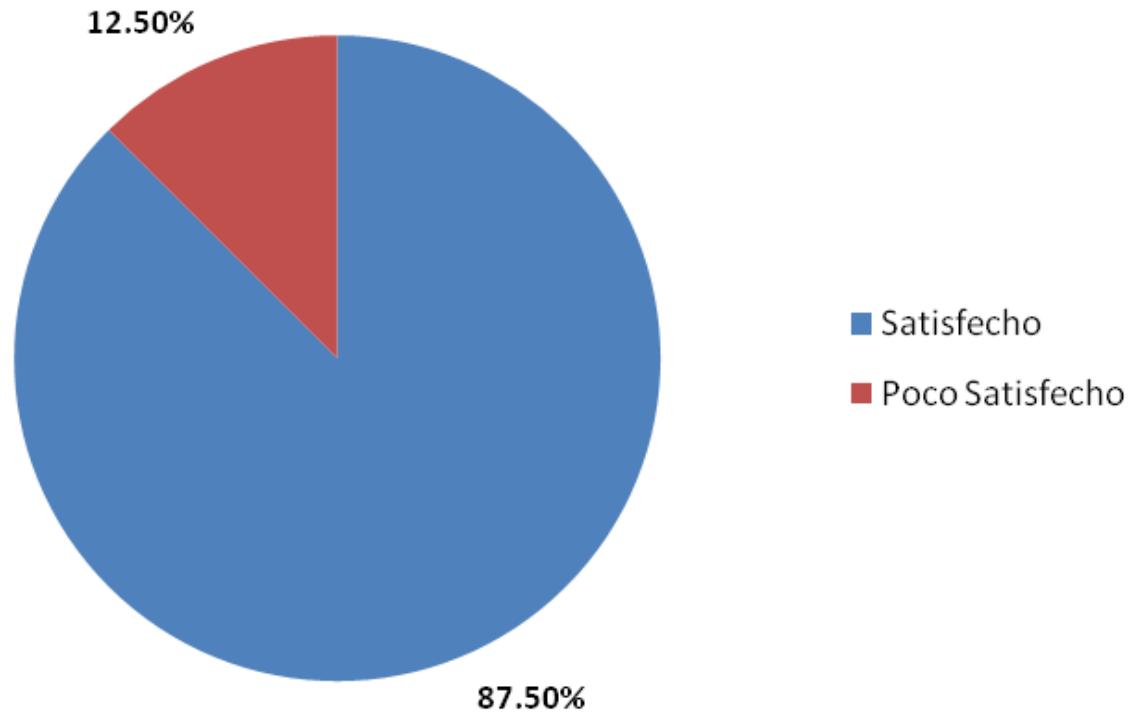
Frecuencia motivos para la utilización de la página web



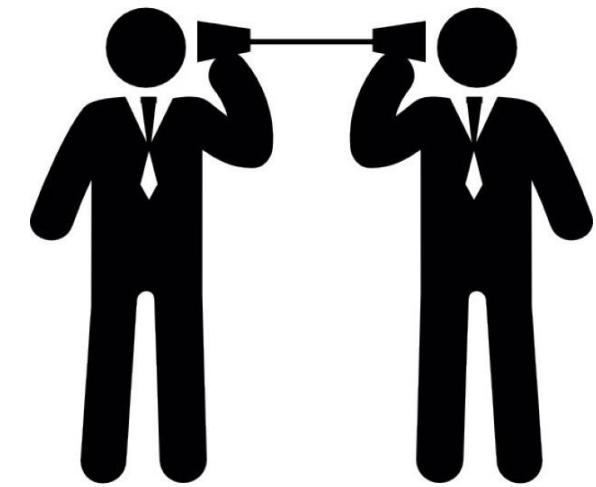
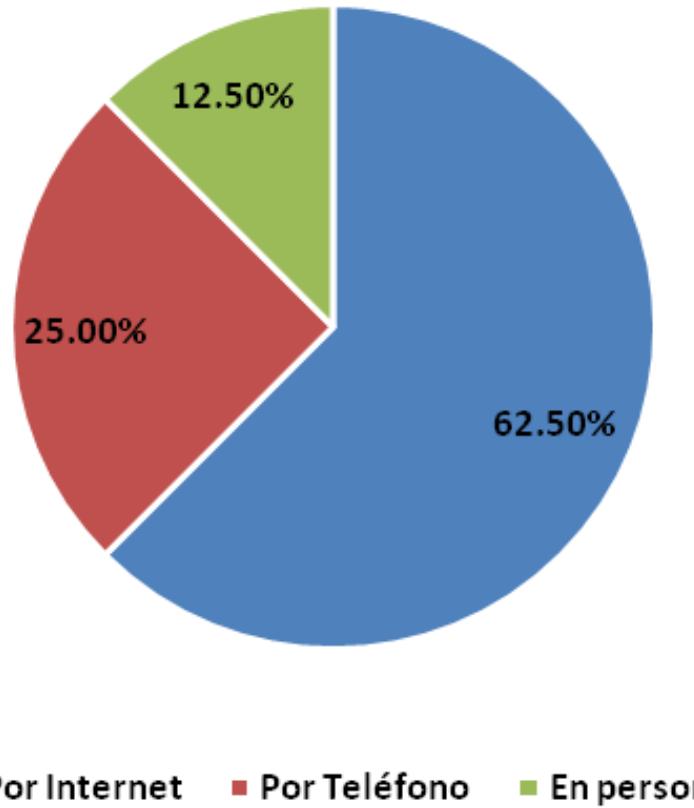
Obtener Información sobre Algún servicio

100.00%

Nivel de satisfacción de la gestión de los servicios vía internet



Frecuencia vía de consulta para trámites

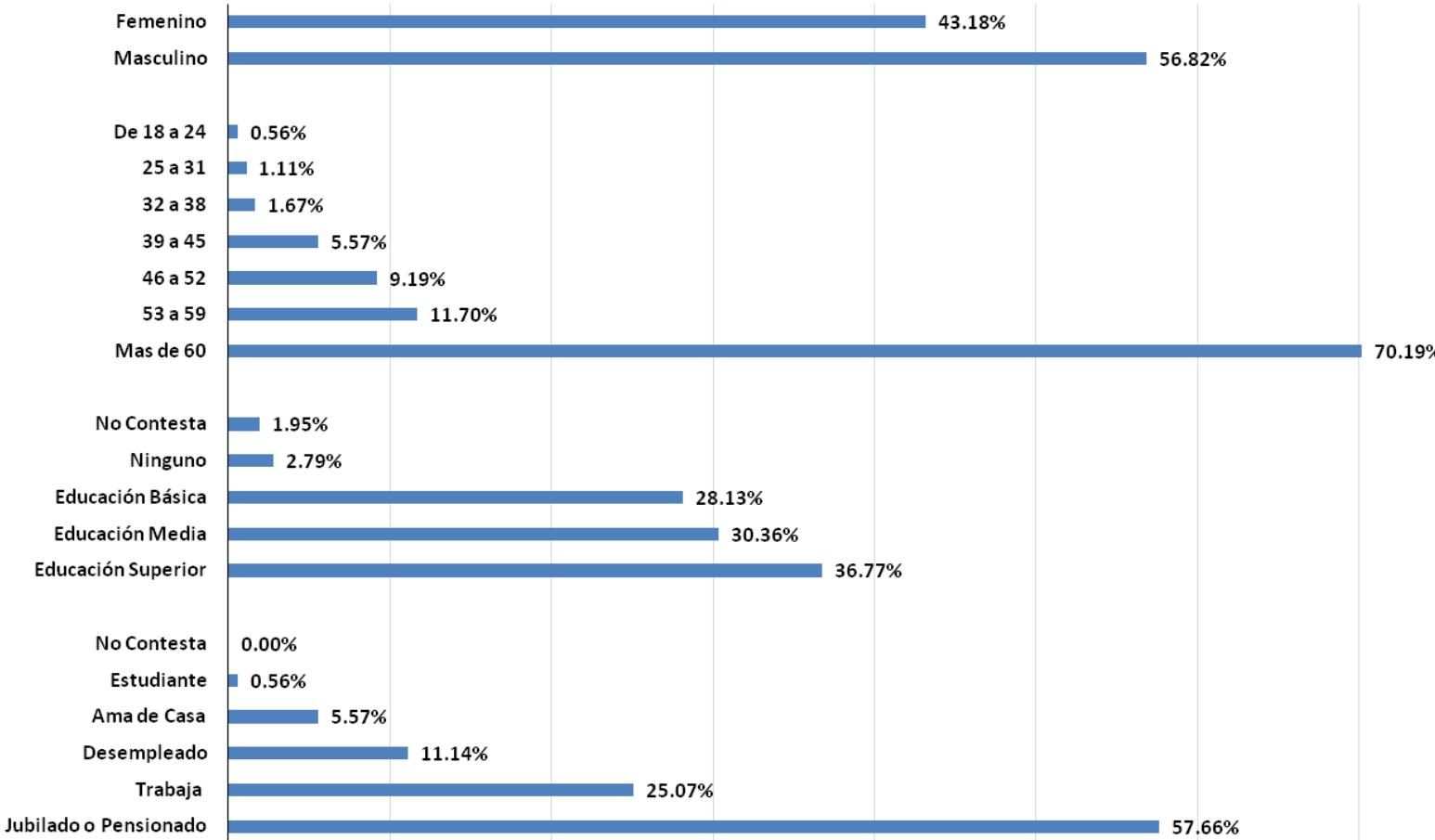


PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN





Perfil de los Encuestados



PLAN DE ACCIÓN



Dimensión	Objetivo	Acciones de Mejora	Responsables
Capacidad de Respuesta	Optimizar el tiempo de respuesta de los servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> Implementar procesos de simplificación de trámites en algunos servicios de la institución. Monitorización del tiempo de espera en el Sistema e-Flow. Automatizar procesos para agilizar tiempos de respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Planificación y Desarrollo Departamento de Gestión de Servicios
Vía de contacto	Promover entre los usuarios el uso de la página Web y el Call Center	<ul style="list-style-type: none"> Realizar plan de difusión para el uso de la Pagina Web y del Call Center. Habilitarle a los técnicos del (Call Center) más acceso a las informaciones de los servicios. Compartir mayor información en la página Web, para que los usuarios puedan encontrar respuestas a sus inquietudes sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Departamento de Planificación y Desarrollo Departamento de Gestión de Servicios División de Comunicaciones División de Tecnología de la Información



Elaborado por:
Departamento de Planificación y Desarrollo
División Desarrollo Institucional y
Calidad en la Gestión

Promedio General de la satisfacción de la dimensión: es el promedio de los porcentajes de la categoría satisfechos en las que componen la dimensión.

Valoración Global de la Dimensión: corresponde a la pregunta global para evaluar la satisfacción en cada dimensión.