



# **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

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

# 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.

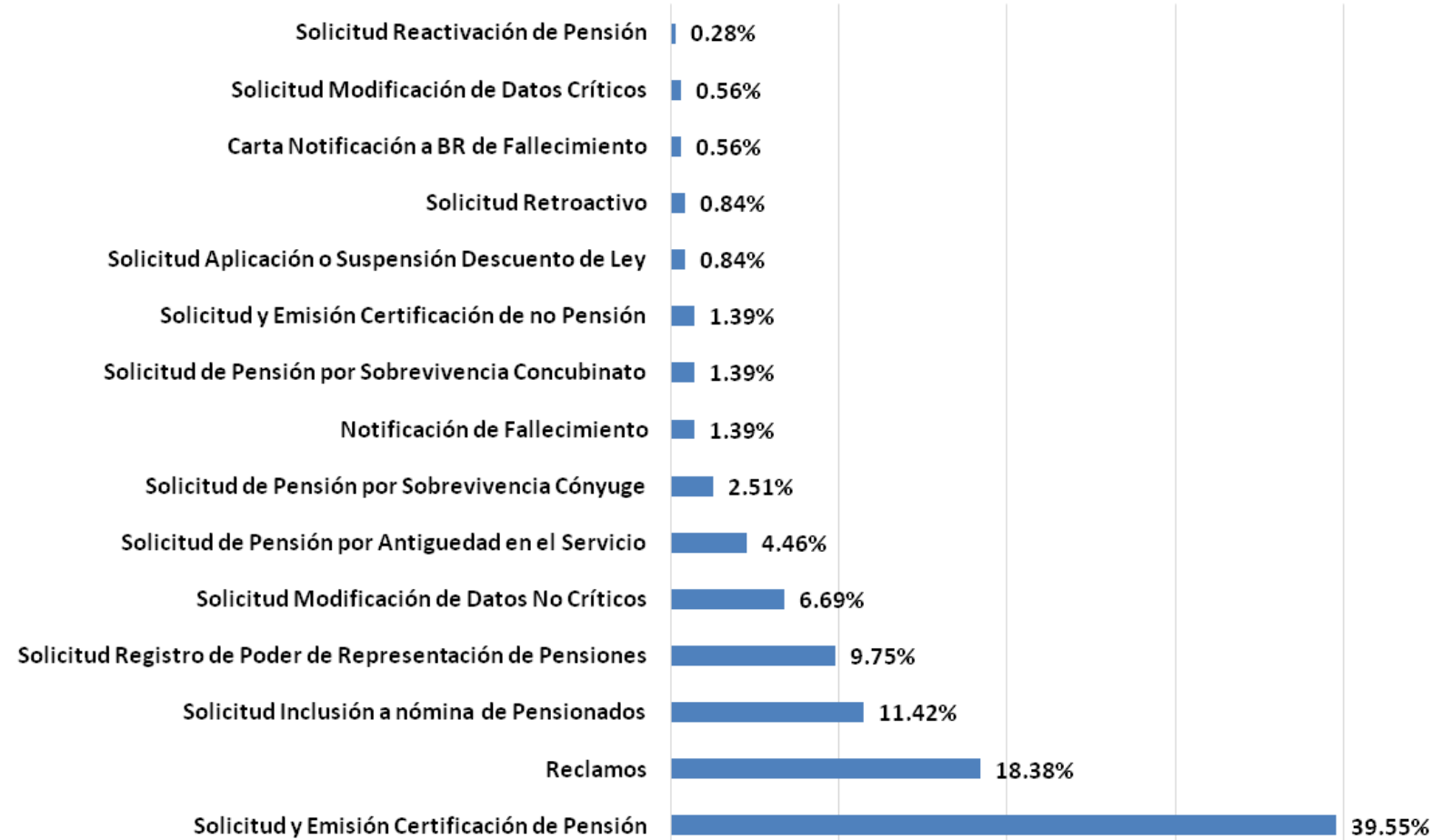
La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, determina los niveles de satisfacción respecto a la calidad de los servicios que ofrece nuestra institución, la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP), en base a las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL, que son: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



# FICHA TÉCNICA

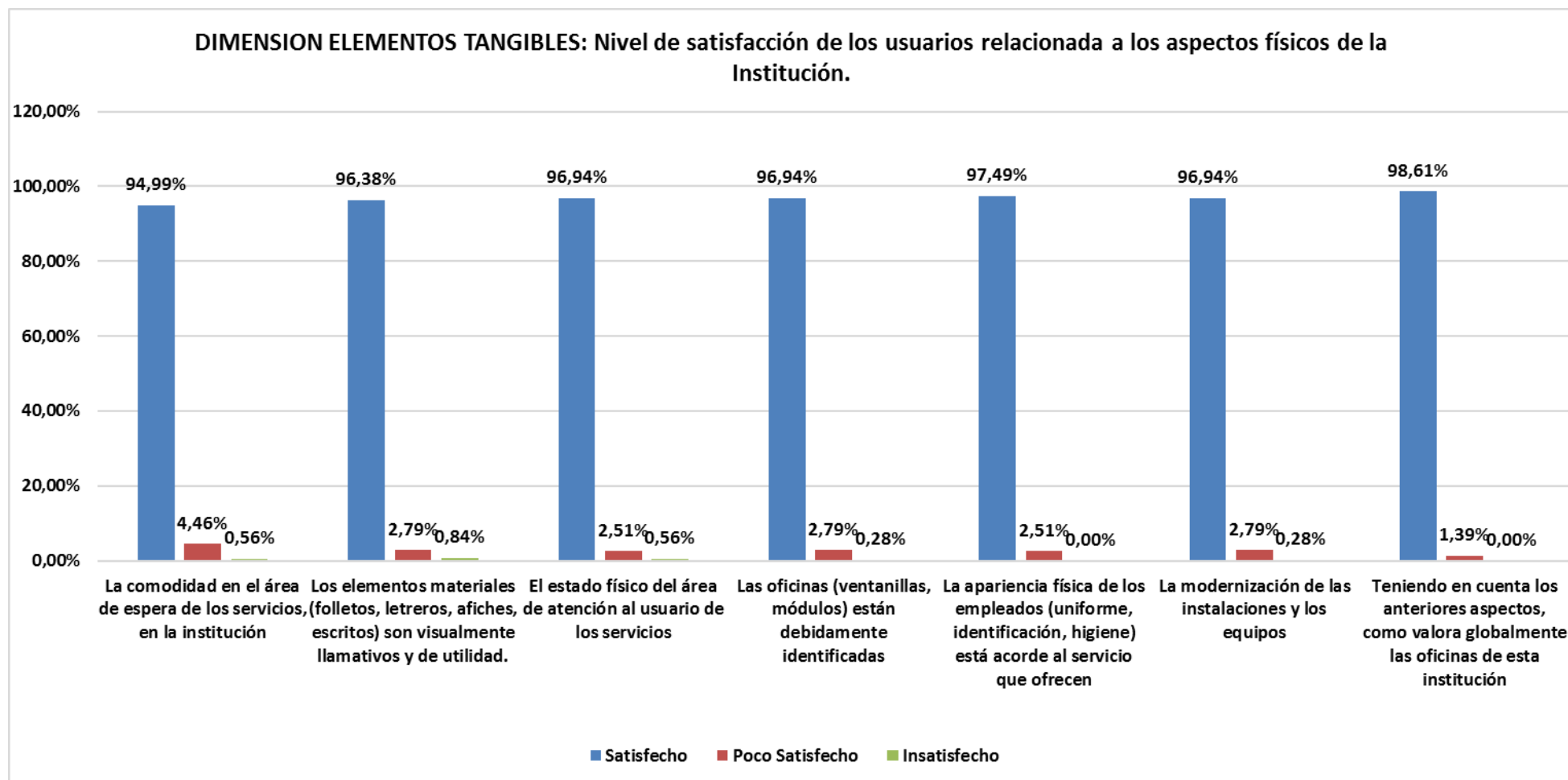
- ❑ **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de todos los servicios que ofrecemos en el área de Atención al Público de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.
- ❑ **MUESTRA:** 359 entrevistas, con un error general de +5.0%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** 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

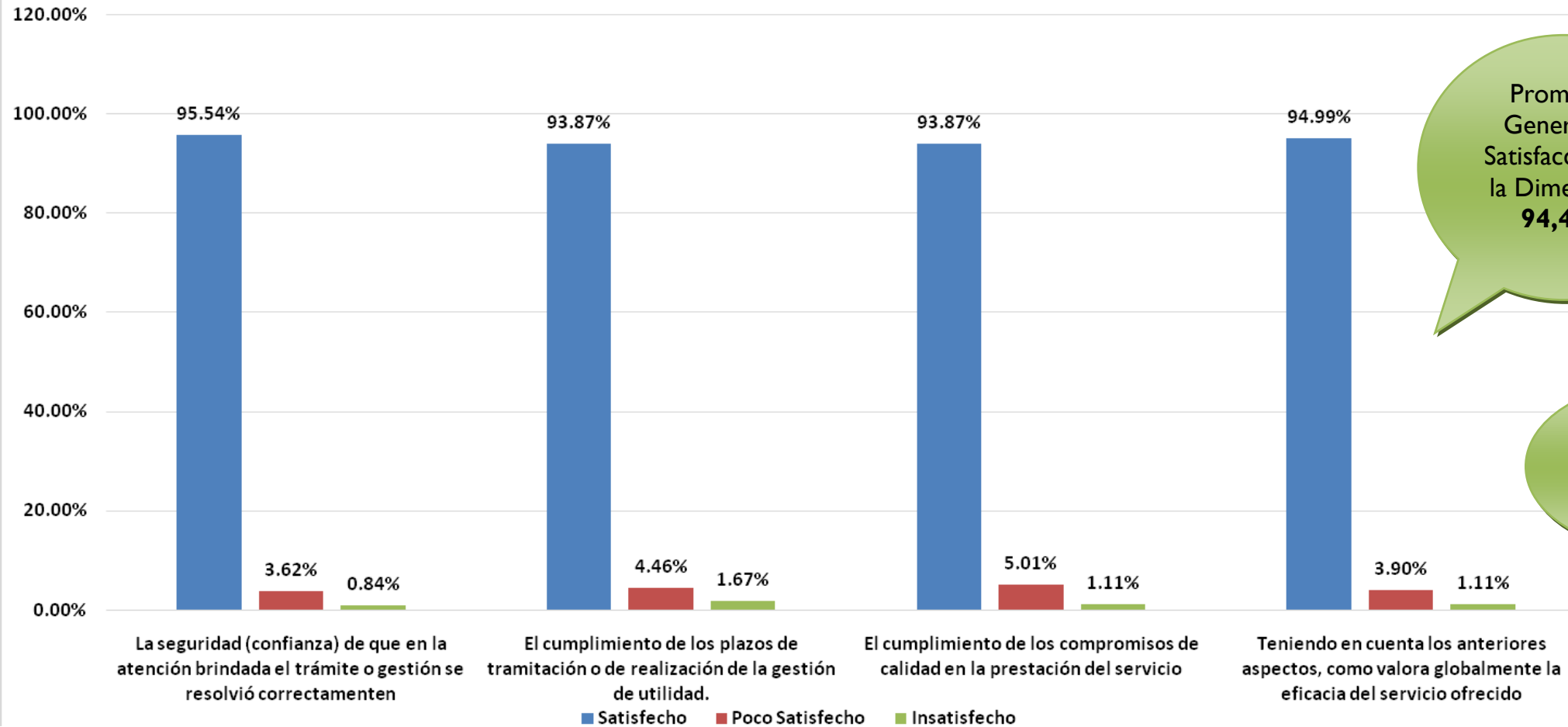


Promedio  
General de  
Satisfacción  
de la  
Dimensión:  
**96.6%**

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



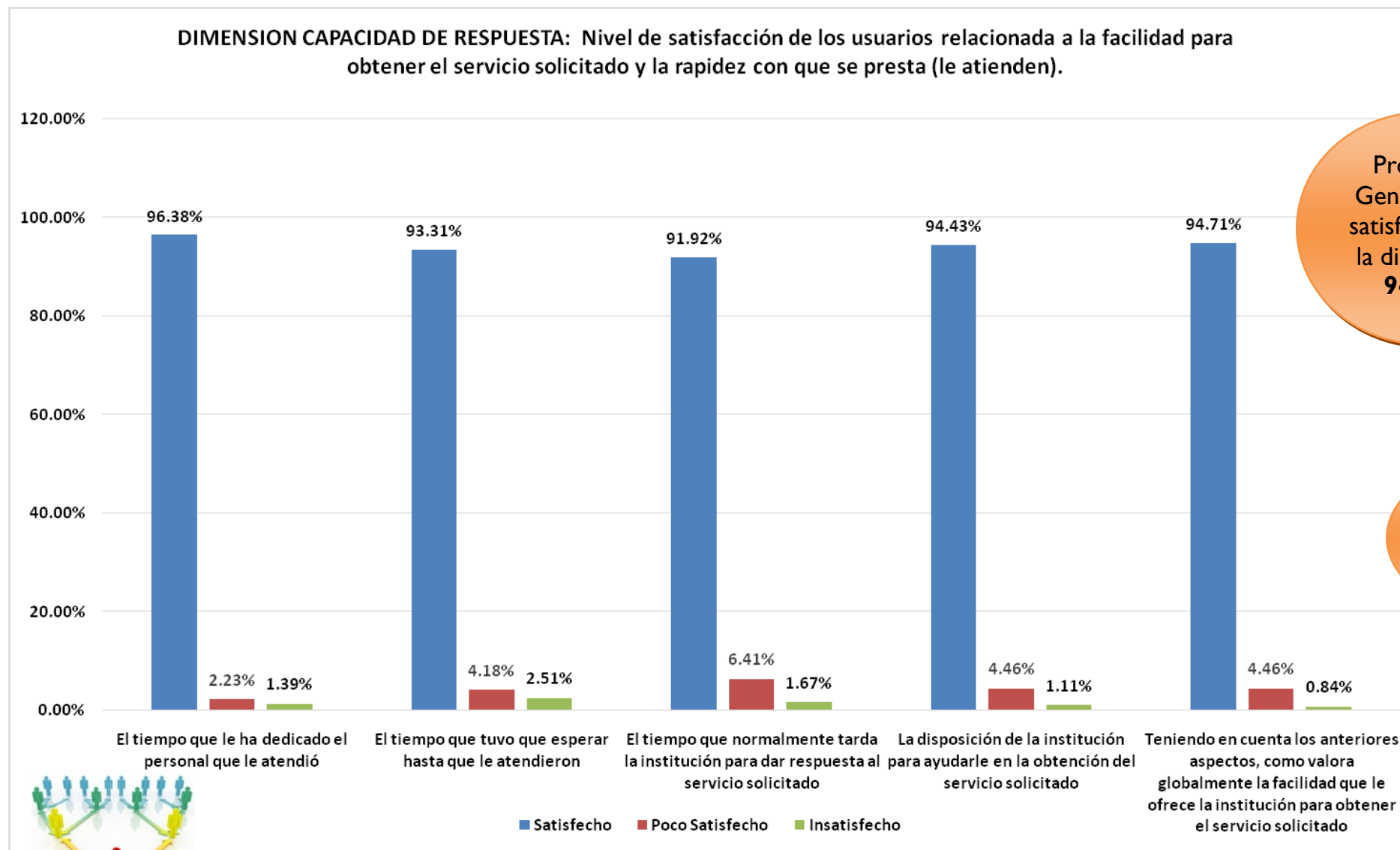
**DIMENSION EFICACIA/CONFIABILIDAD. Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a la eficacia con que se presenta el servicio.**



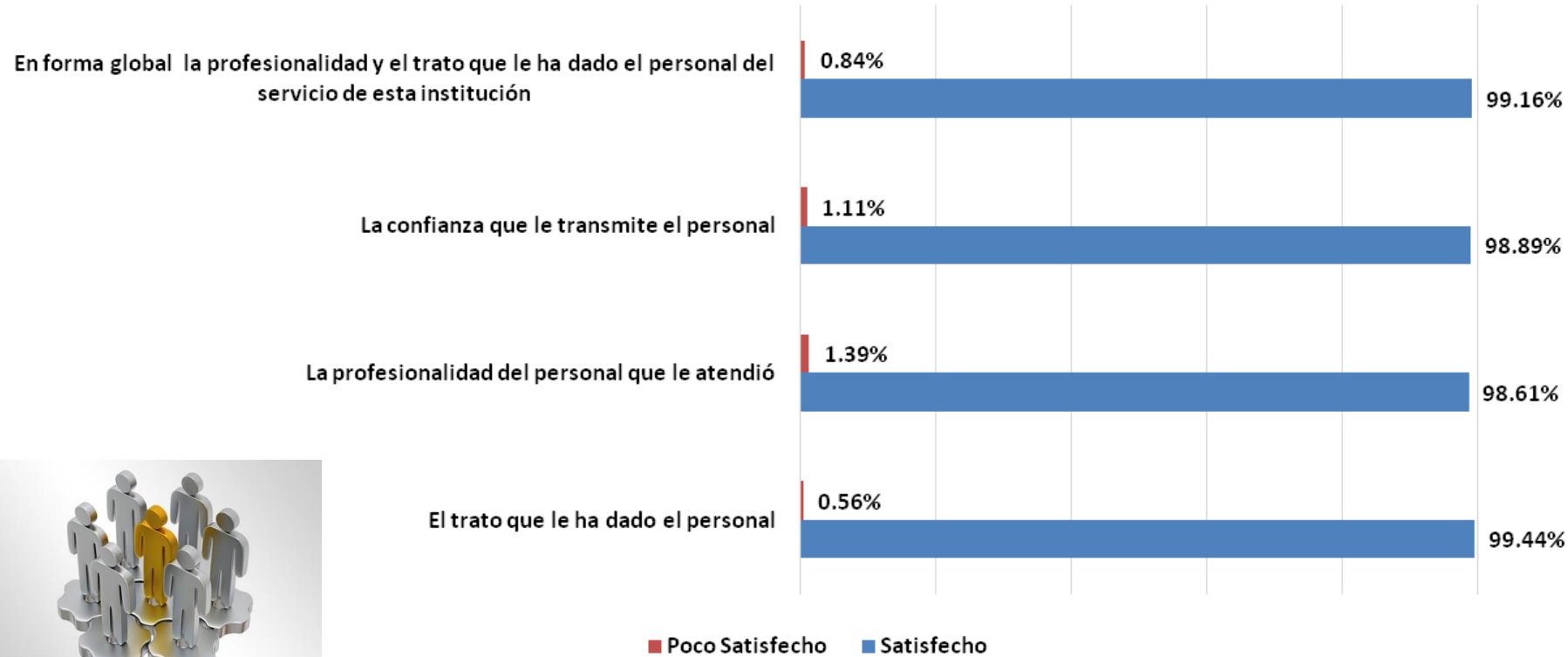
Promedio General de Satisfacción de la Dimensión: **94,42%**

Valoración Global de la Dimensión: **94,99%**





**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.**

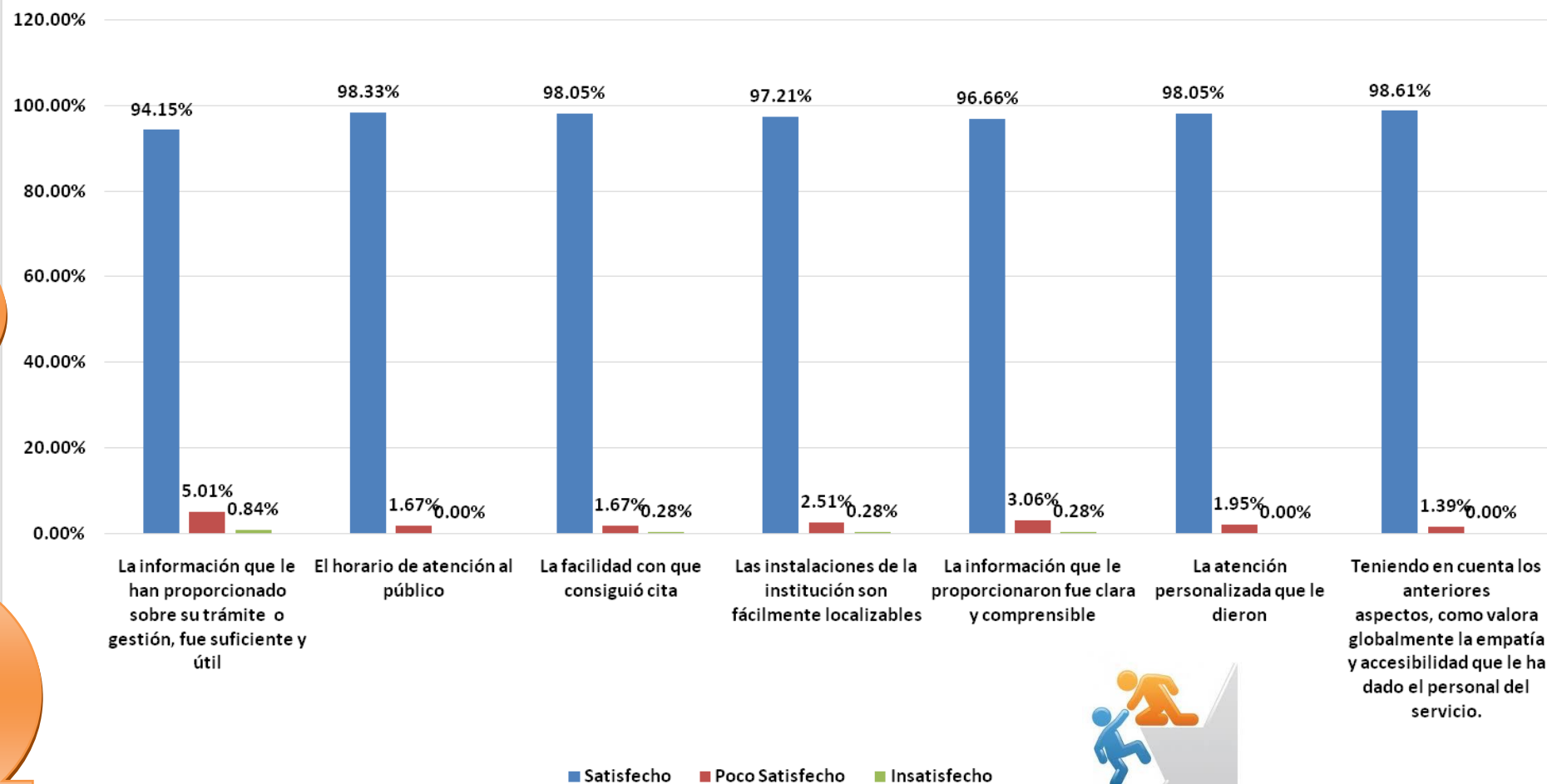


Promedio  
General de  
Satisfacción de  
la Dimensión:  
**94,42%**

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.**



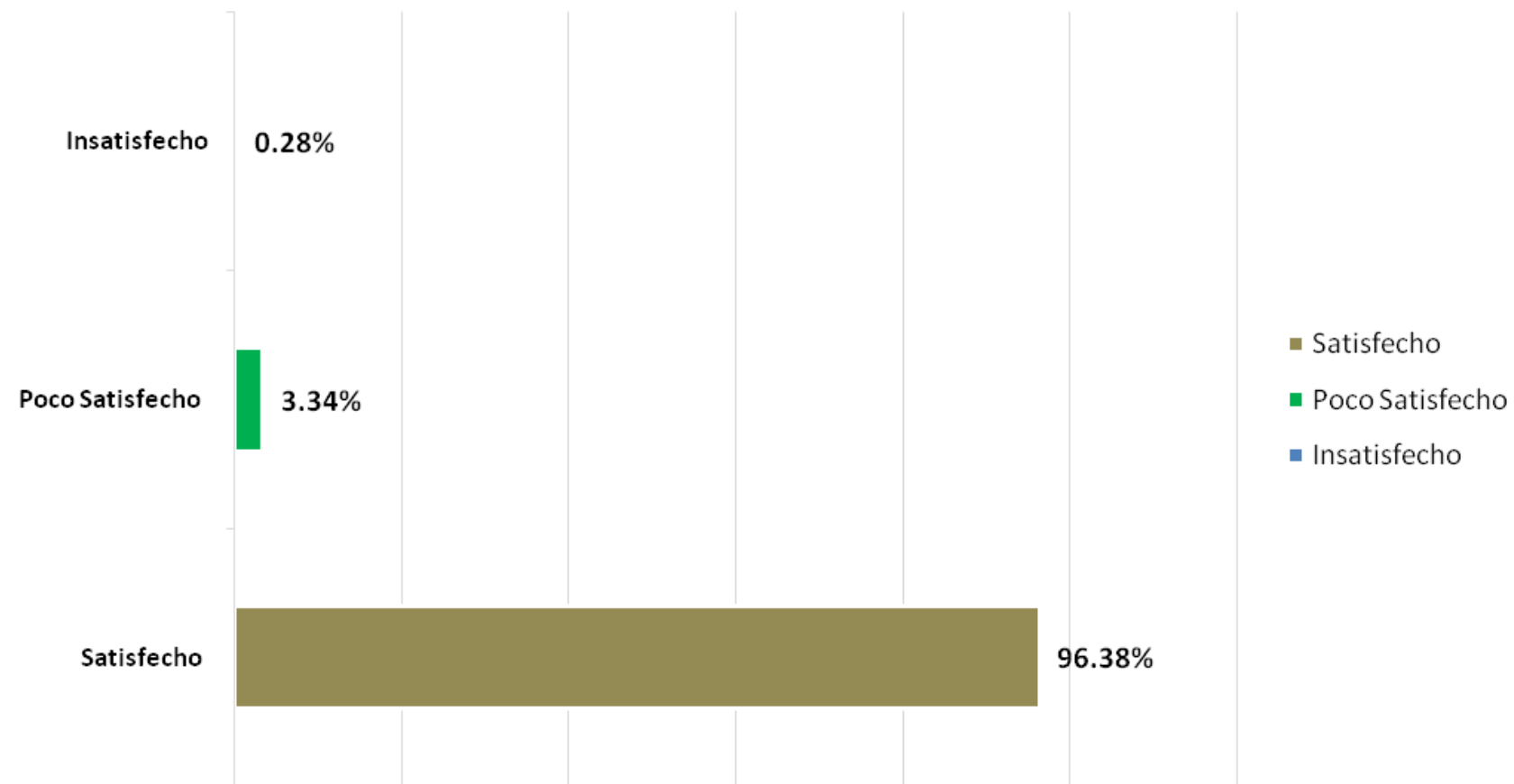
Valoración Global de la Dimensión:  
**98,61%**

Promedio General de la satisfacción de la dimensión:  
**97,08%**

# ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



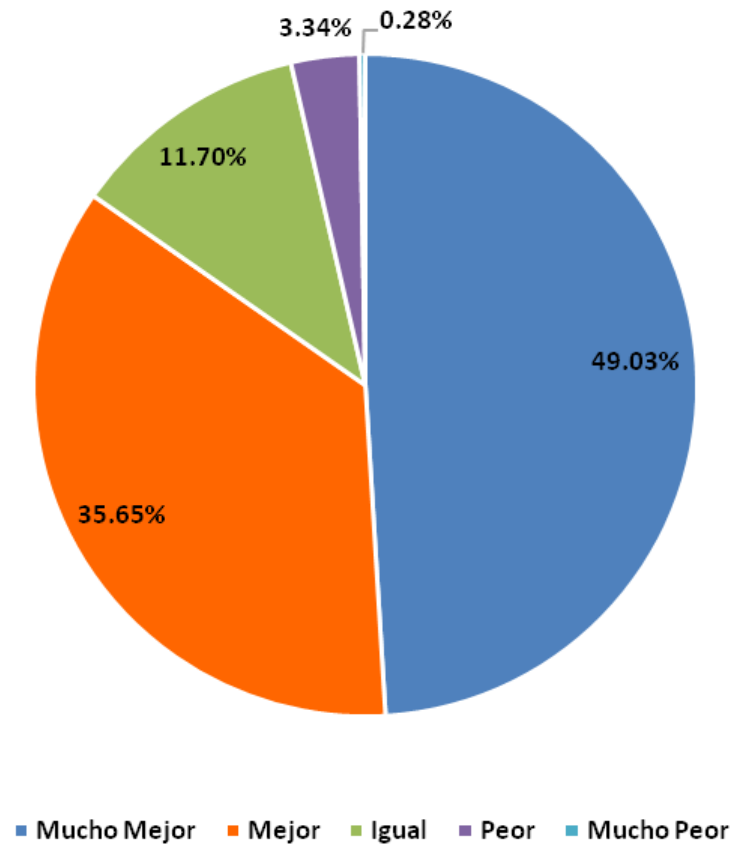
### Nivel de satisfacción relacionada a si el servicio recibido se adecúa a las necesidades de los usuarios



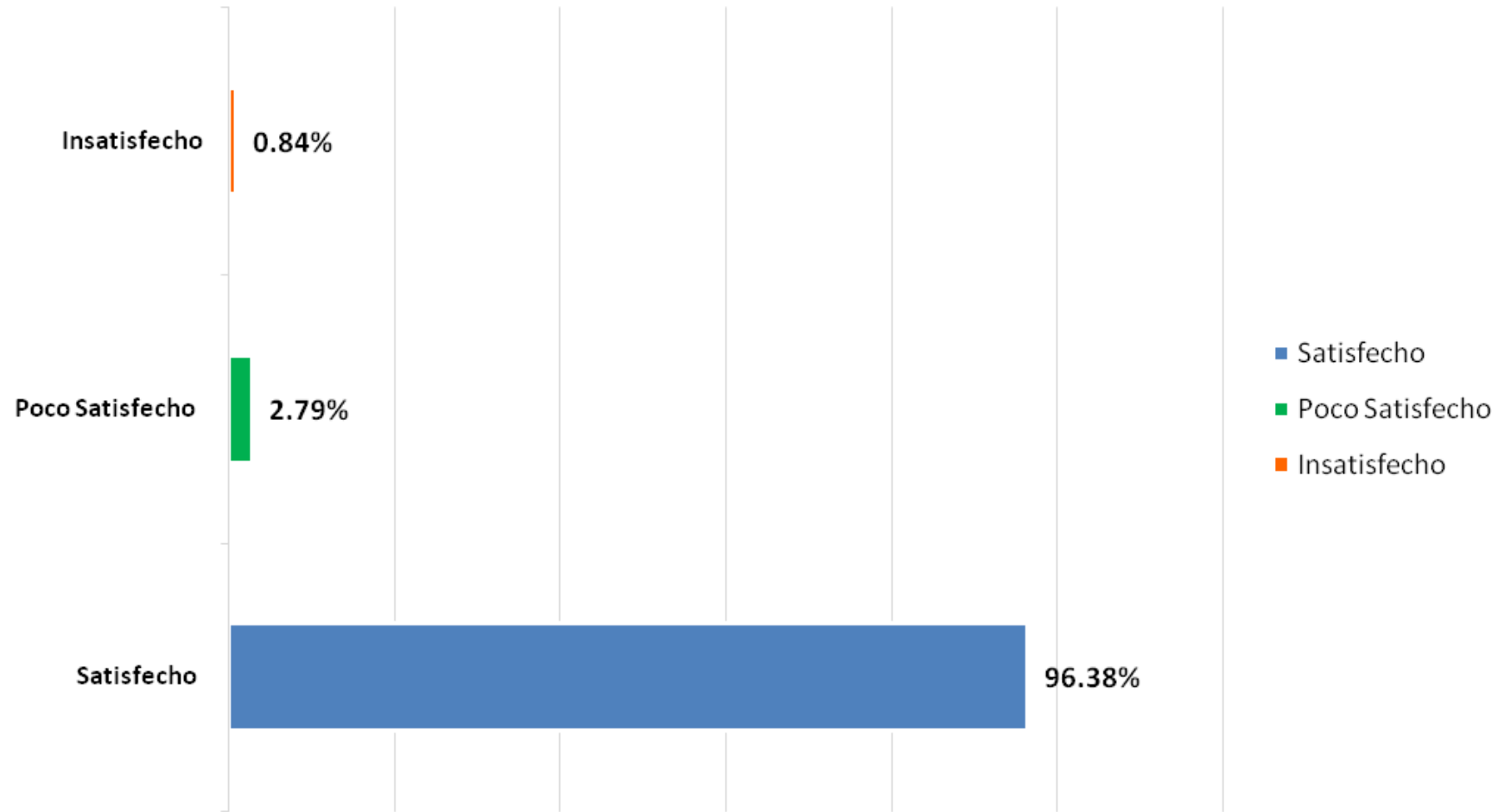


**SATISFACCIÓN  
GENERAL CON EL  
SERVICIO  
RECIBIDO VS EL  
ESPERADO**

Nivel de satisfacción con el servicio brindado según lo esperado



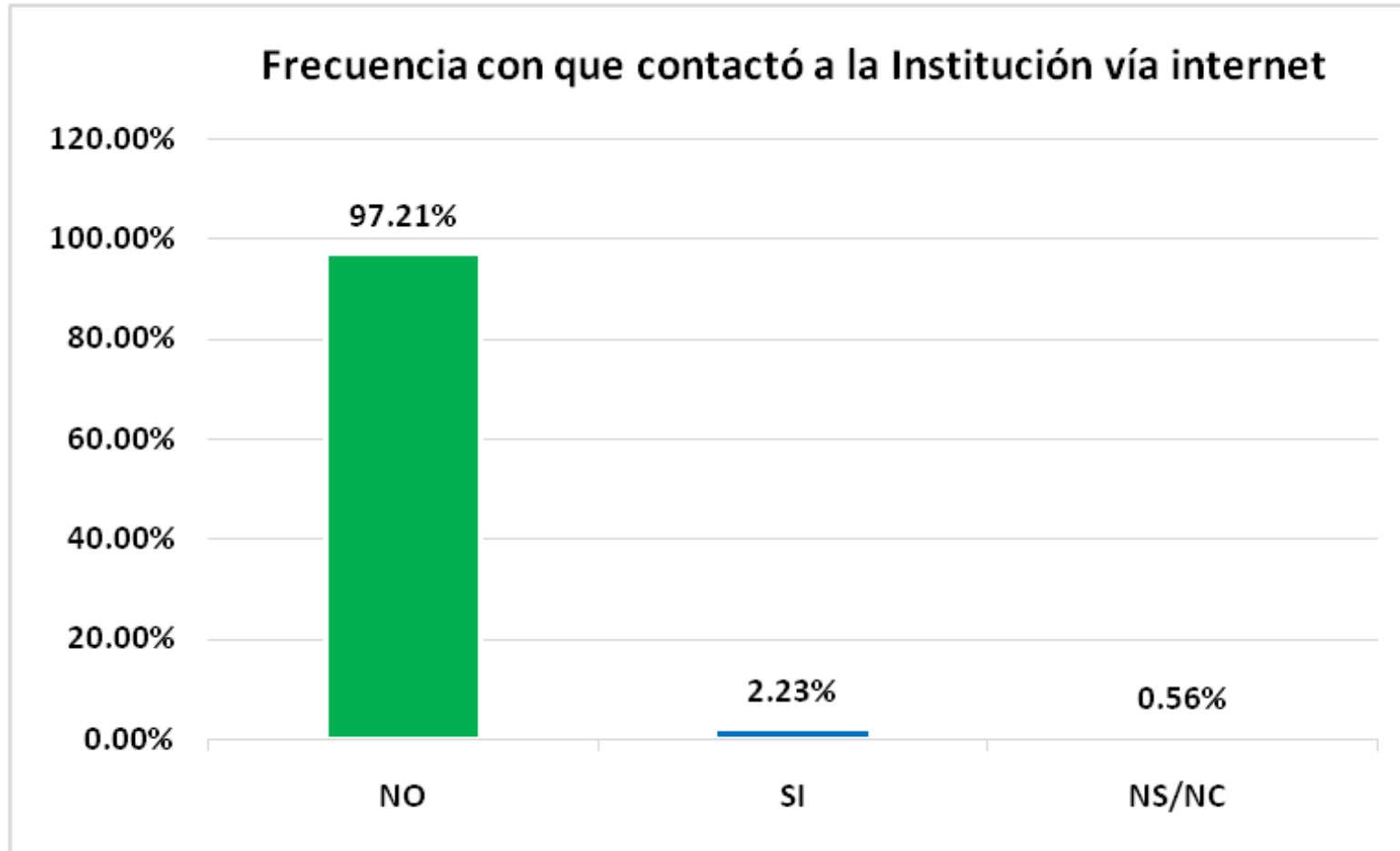
### Nivel general de satisfacción sobre el servicio brindado





**CONTACTO  
CON LAS REDES  
SOCIALES DE LA  
INSTITUCIÓN**





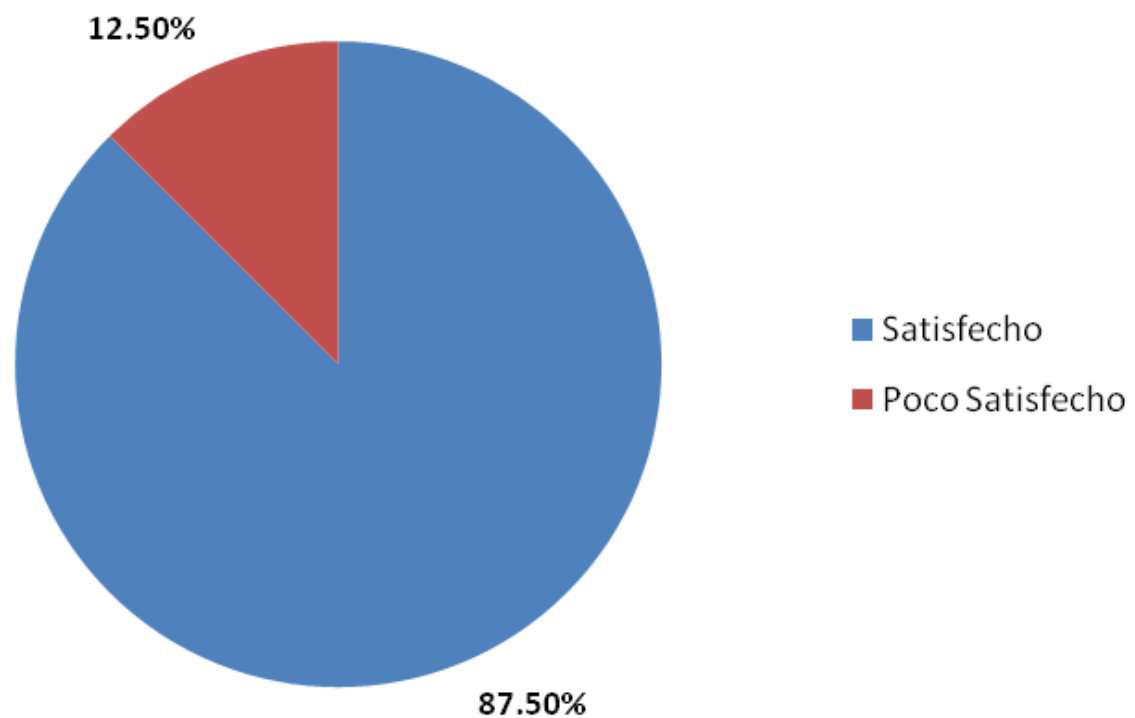


## Frecuencia motivos para la utilización de la página web

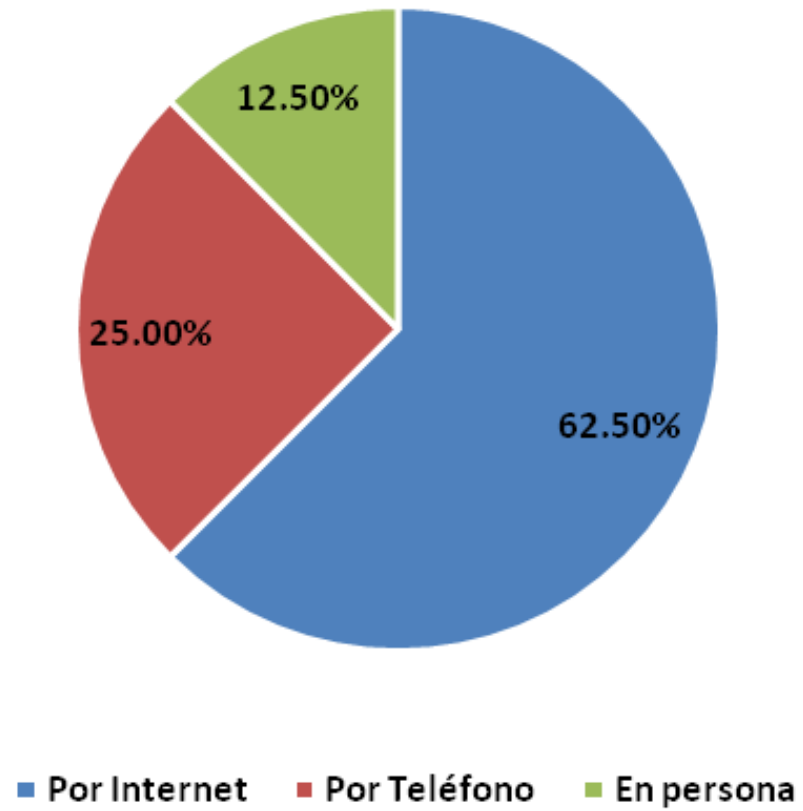
Obtener Información sobre Algún servicio

100.00%

### Nivel de satisfacción de la gestión de los servicios vía internet



### Frecuencia vía de consulta para trámites

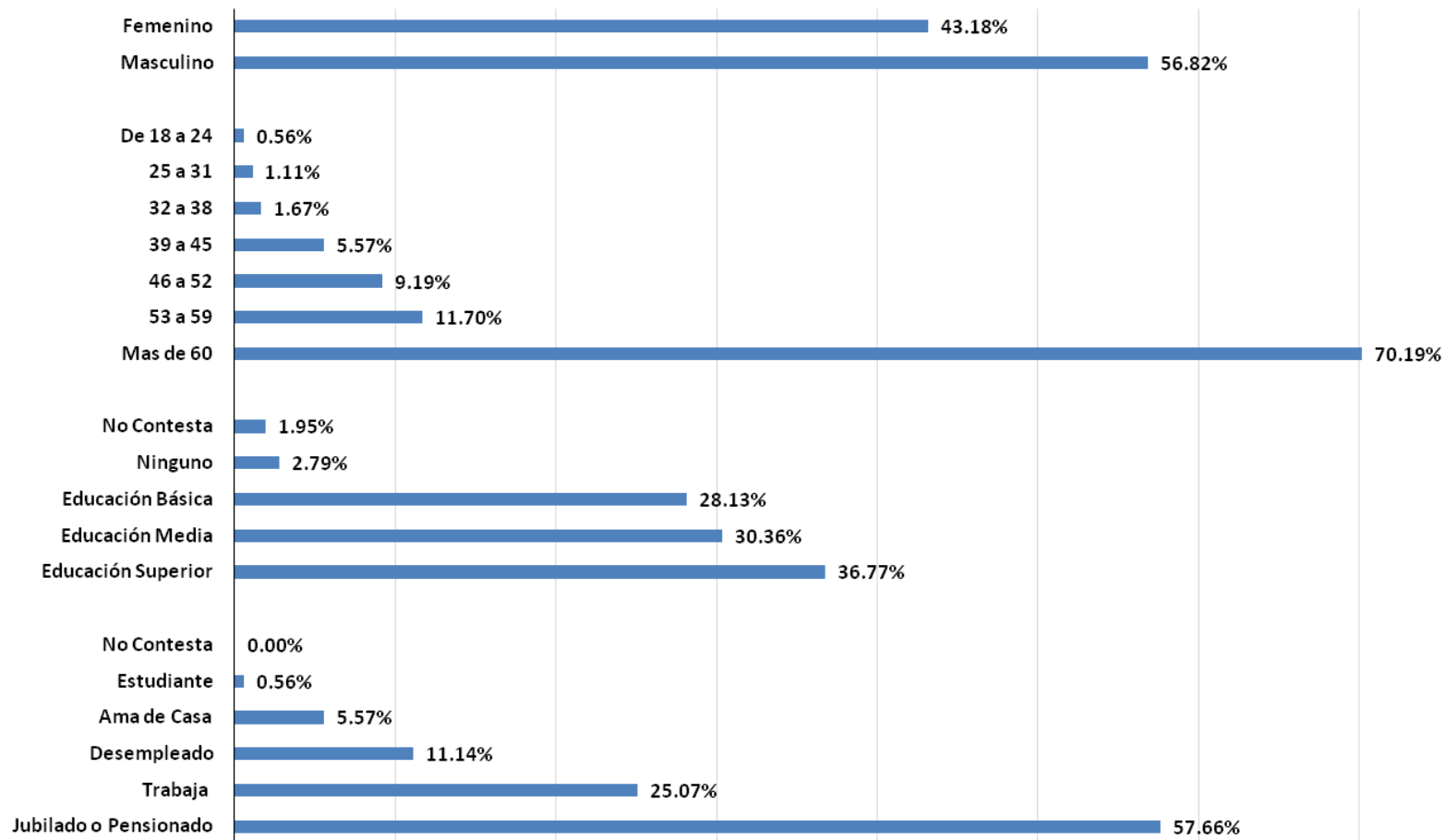


## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN





### Perfil de los Encuestados



# PLAN DE ACCIÓN



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



**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.