



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

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

MAYO 2021

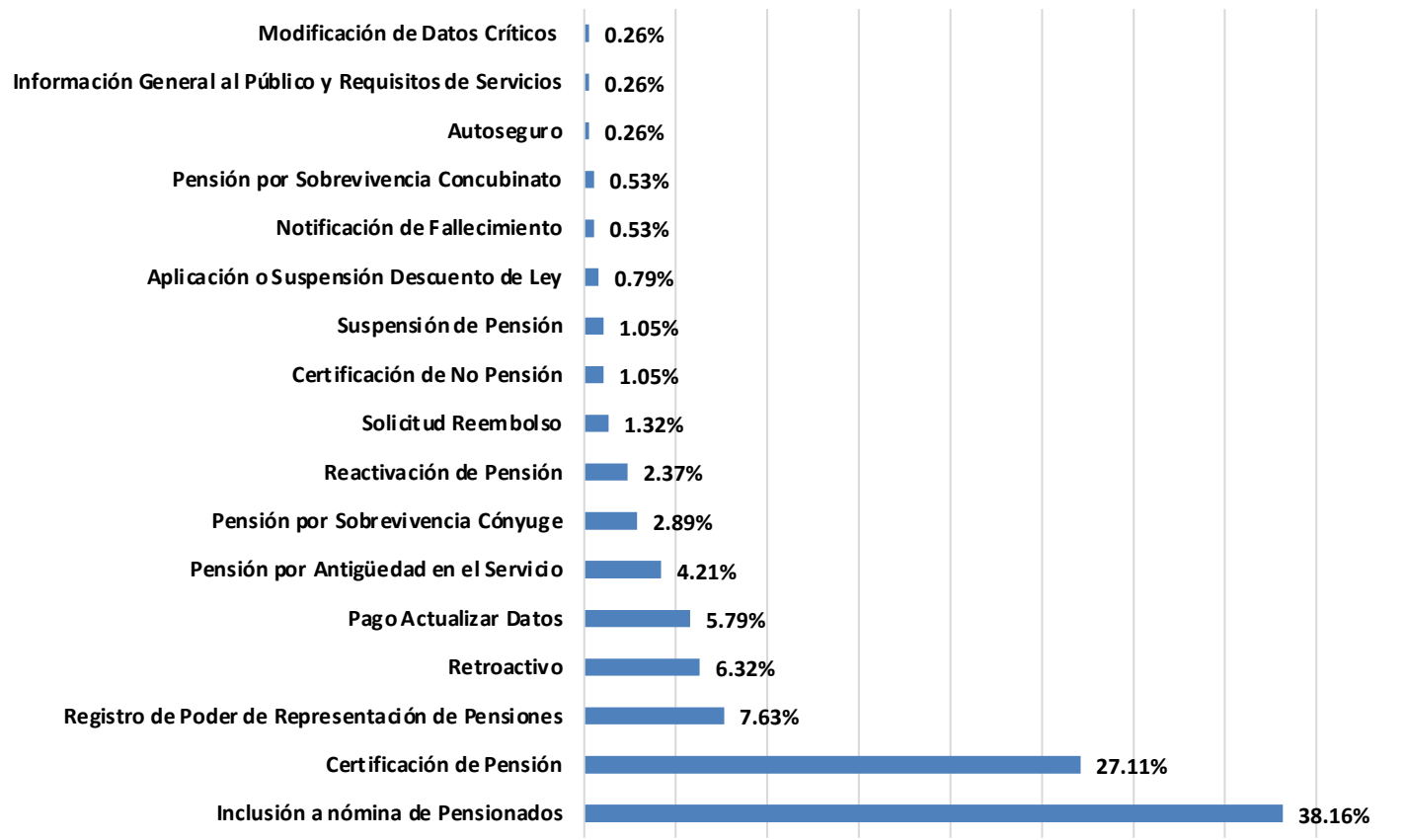
ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	3
SERVICIOS ENCUESTADOS EN LA DGJP	5
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	6
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	12
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	14
CONTACTO CON LAS REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN	16
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	18
PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	20

FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO:** A los ciudadanos que visitan nuestra institución.
- ❑ **AMBITO:** En la Oficina Principal de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado.
- ❑ **MUESTRA:** 382 entrevistas, con un error general de +5.0%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **MÉTODO PARA UTILIZAR:** Encuesta personal.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 22 de febrero al 15 de marzo del año 2021.
- ❑ **REALIZACIÓN:** 4 analistas de Calidad en la Gestión, coordinado y supervisado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

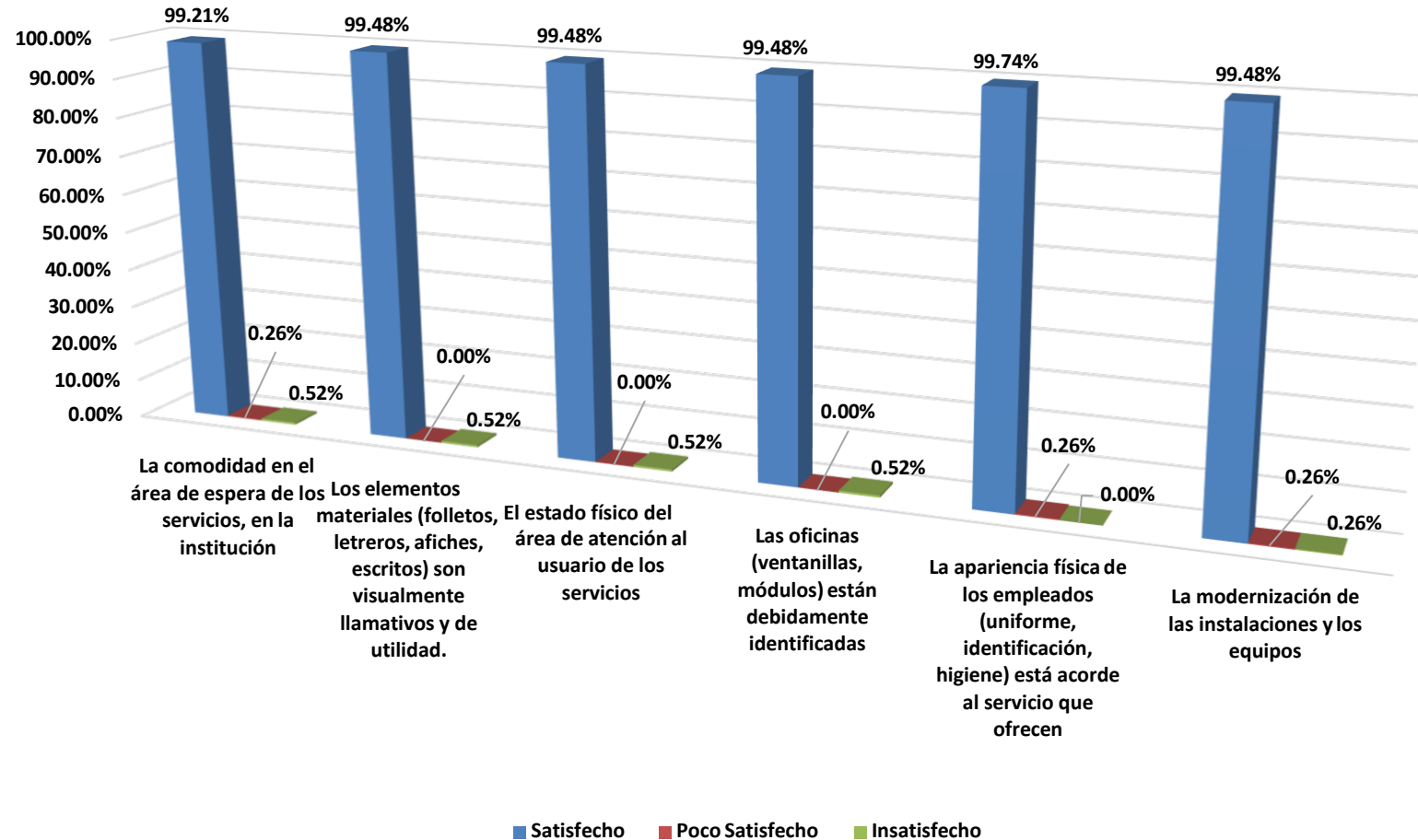
SERVICIOS ENCUESTADOS EN LA DGJP



Total de Respuestas
382



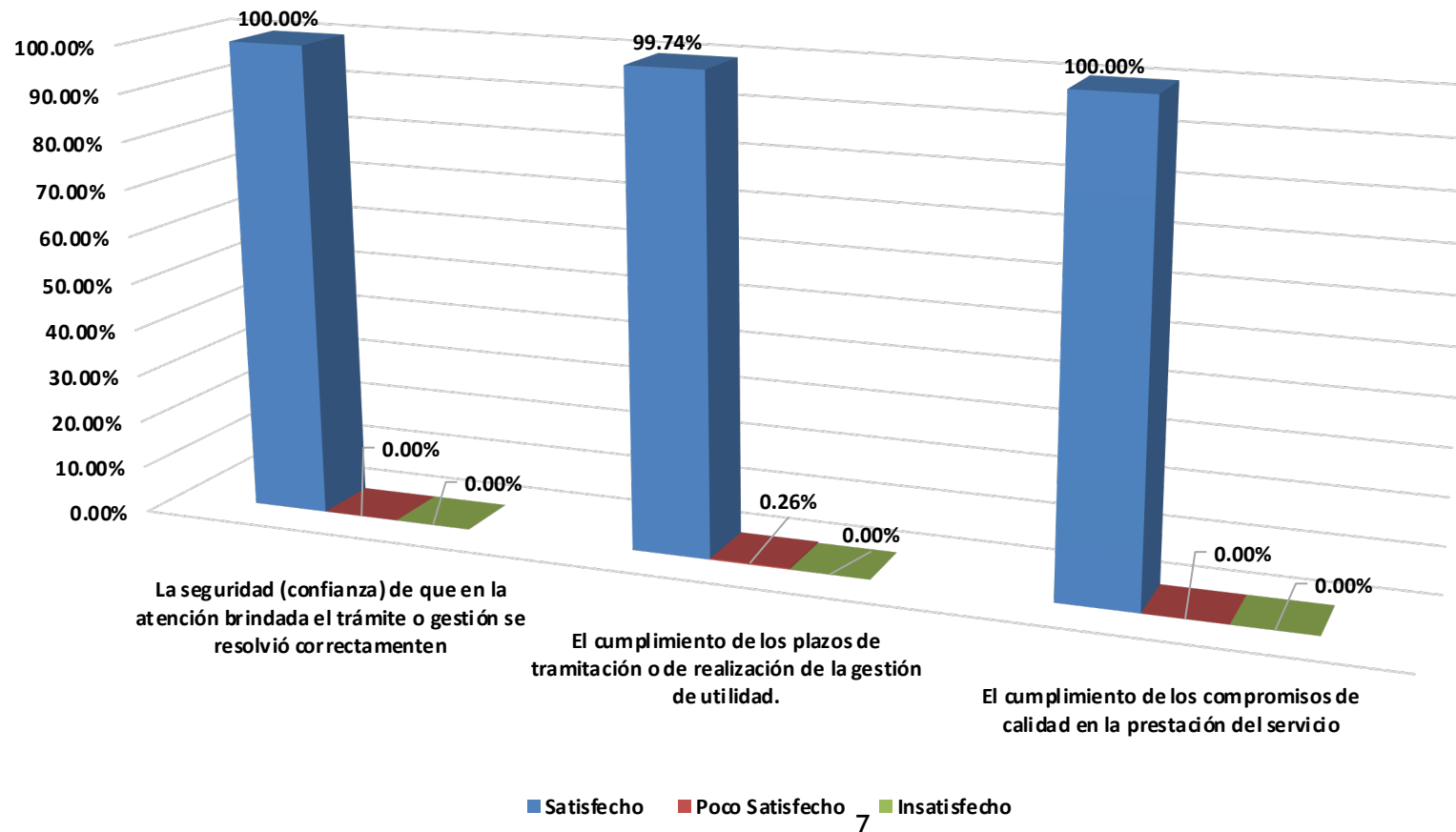
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES: Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a los aspectos físicos de la Institución.



Promedio General de Satisfacción de la Dimensión: **99.47%**

Valoración Global de la Dimensión: **99.48%**

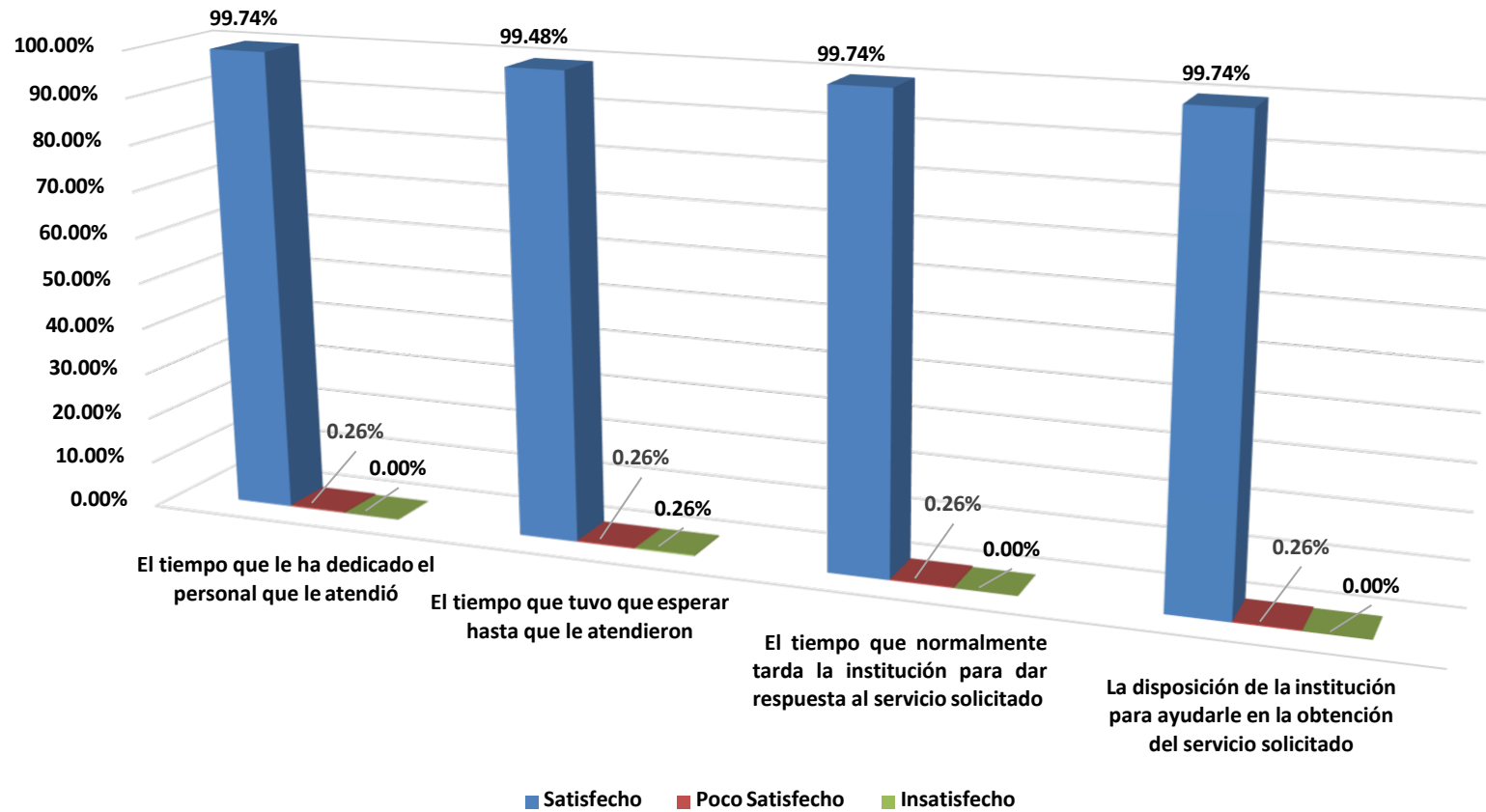
DIMENSION EFICACIA/CONFIABILIDAD. Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a la eficacia con que se presenta el servicio.



Promedio General de Satisfacción de la Dimensión: **99.91%**

Valoración Global de la Dimensión: **100%**

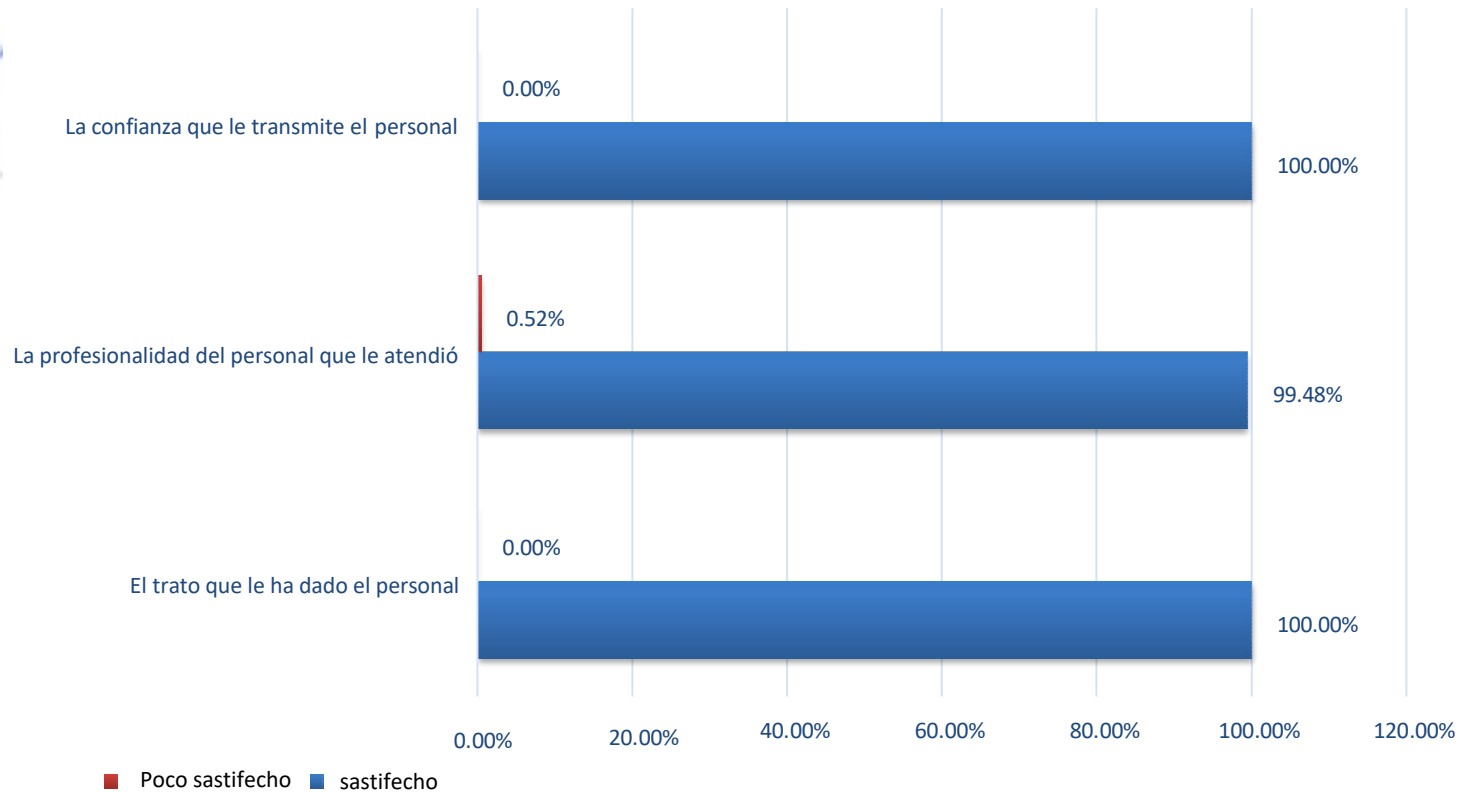
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA: Nivel de satisfacción de los usuarios relacionada a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden).



Promedio General de la satisfacción de la dimensión: **99.67%**

Valoración Global de la Dimensión: **99.74%**

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: **99.82%**

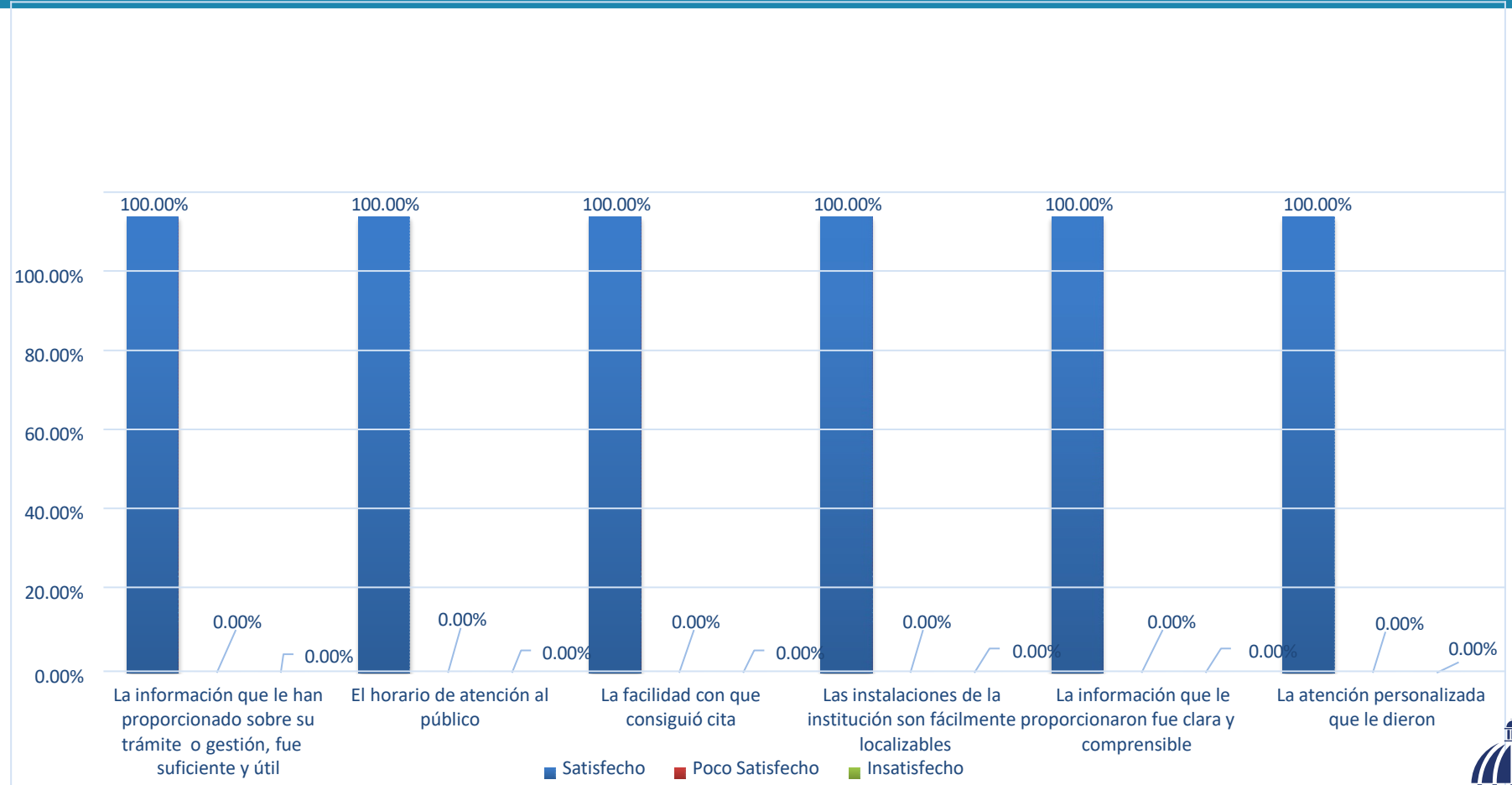
Valoración Global de la Dimensión: **99,74%**

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.

Promedio General de Satisfacción de la Dimensión:
100%

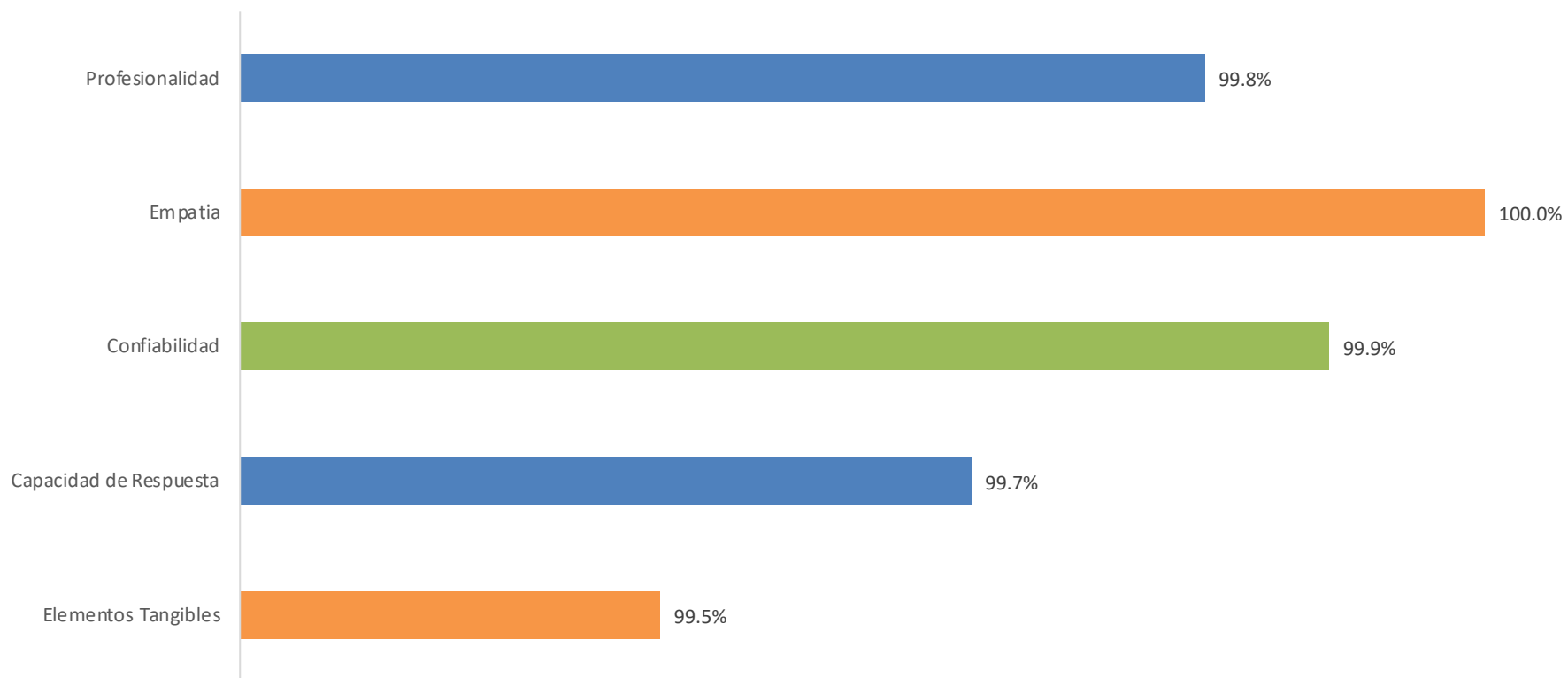


Valoración Global de la Dimensión:
100%



Resumen Promedio por Dimensión

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



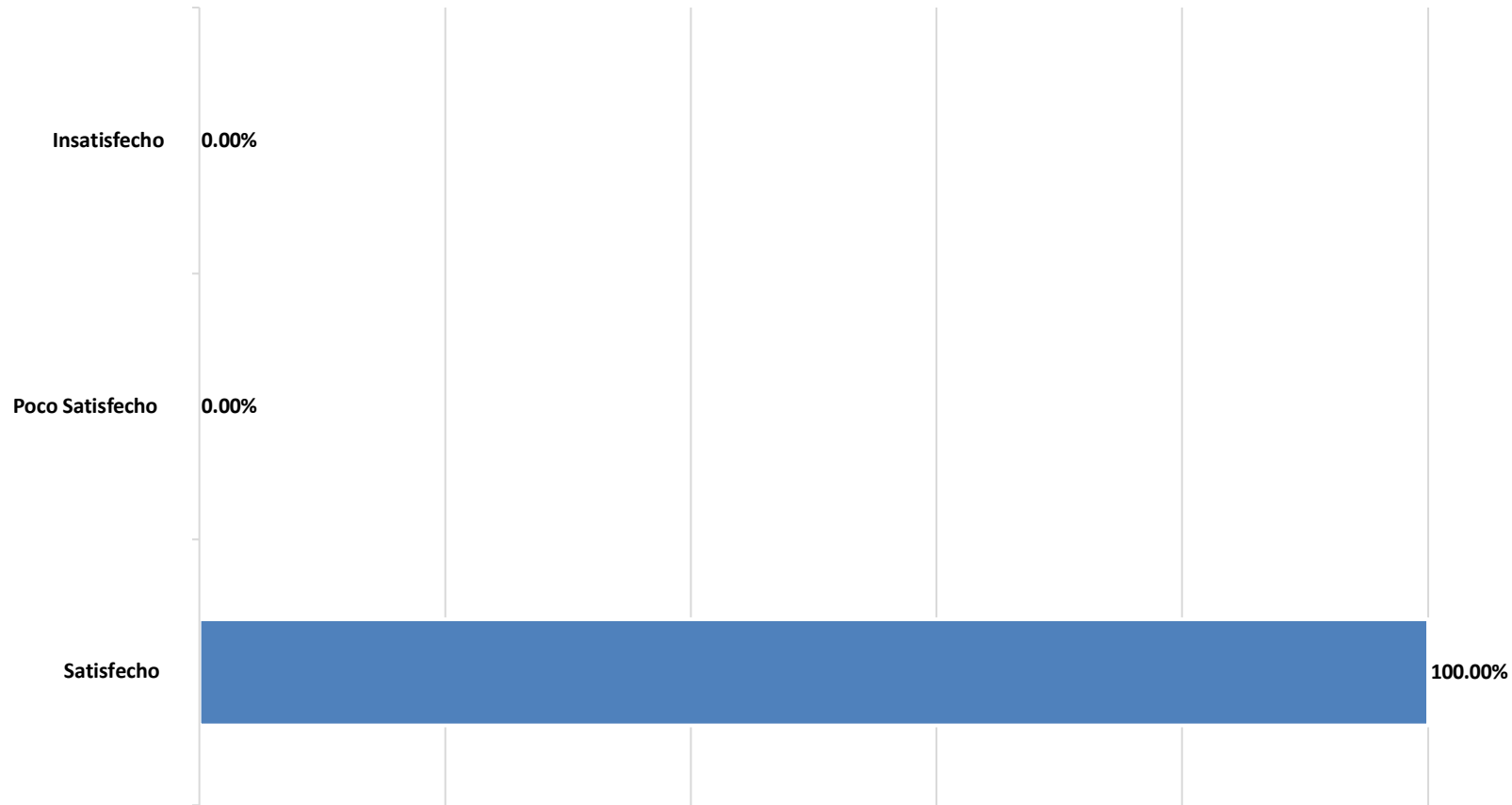
Promedio General de la DGJP



**ADECUACIÓN DE
LOS SERVICIOS A
LAS NECESIDADES
DEL USUARIO**



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



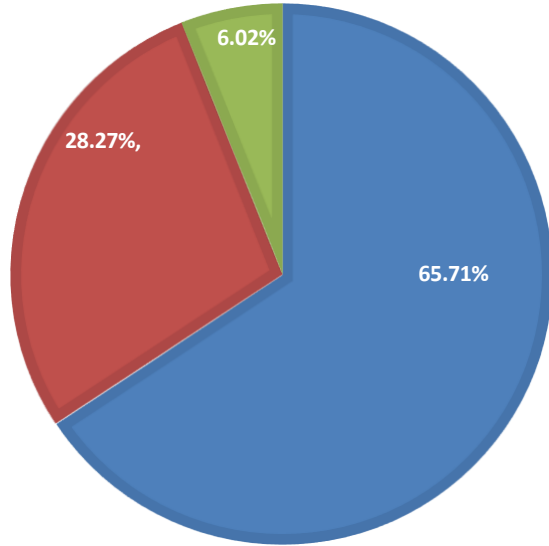


SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

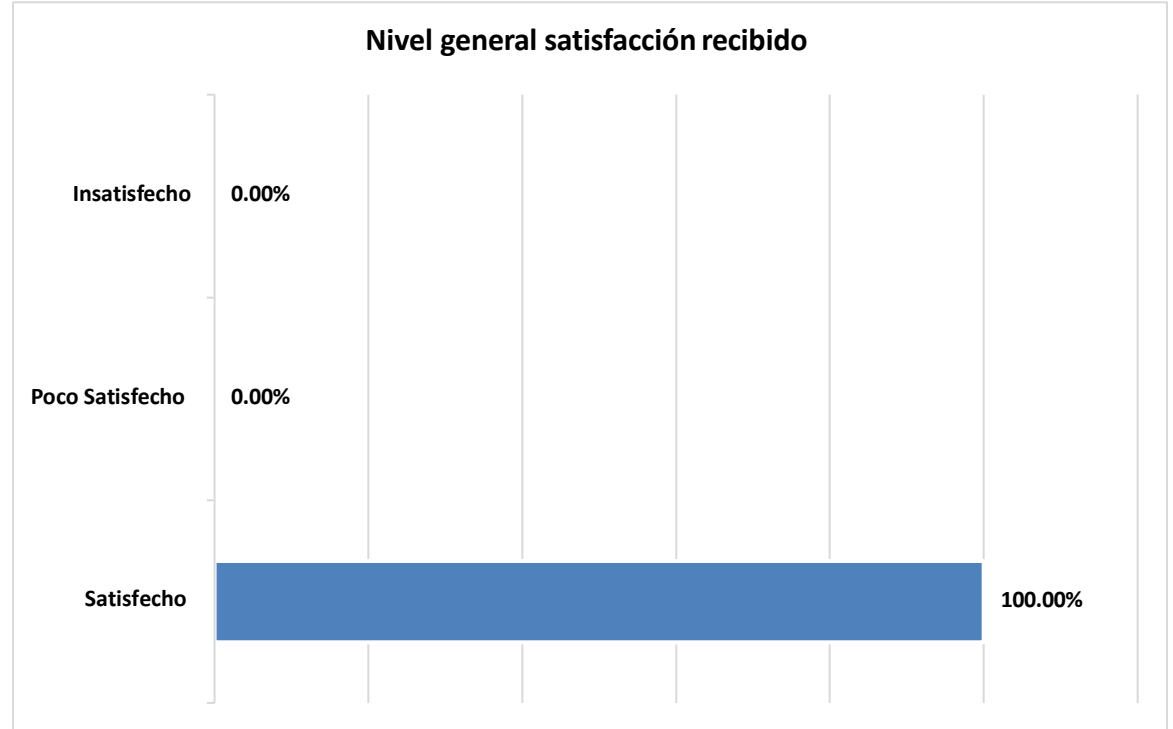
NIVEL DE SATISFACCIÓN ESPERADO.

■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho Peor



El 93.98% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Nivel general satisfacción recibido

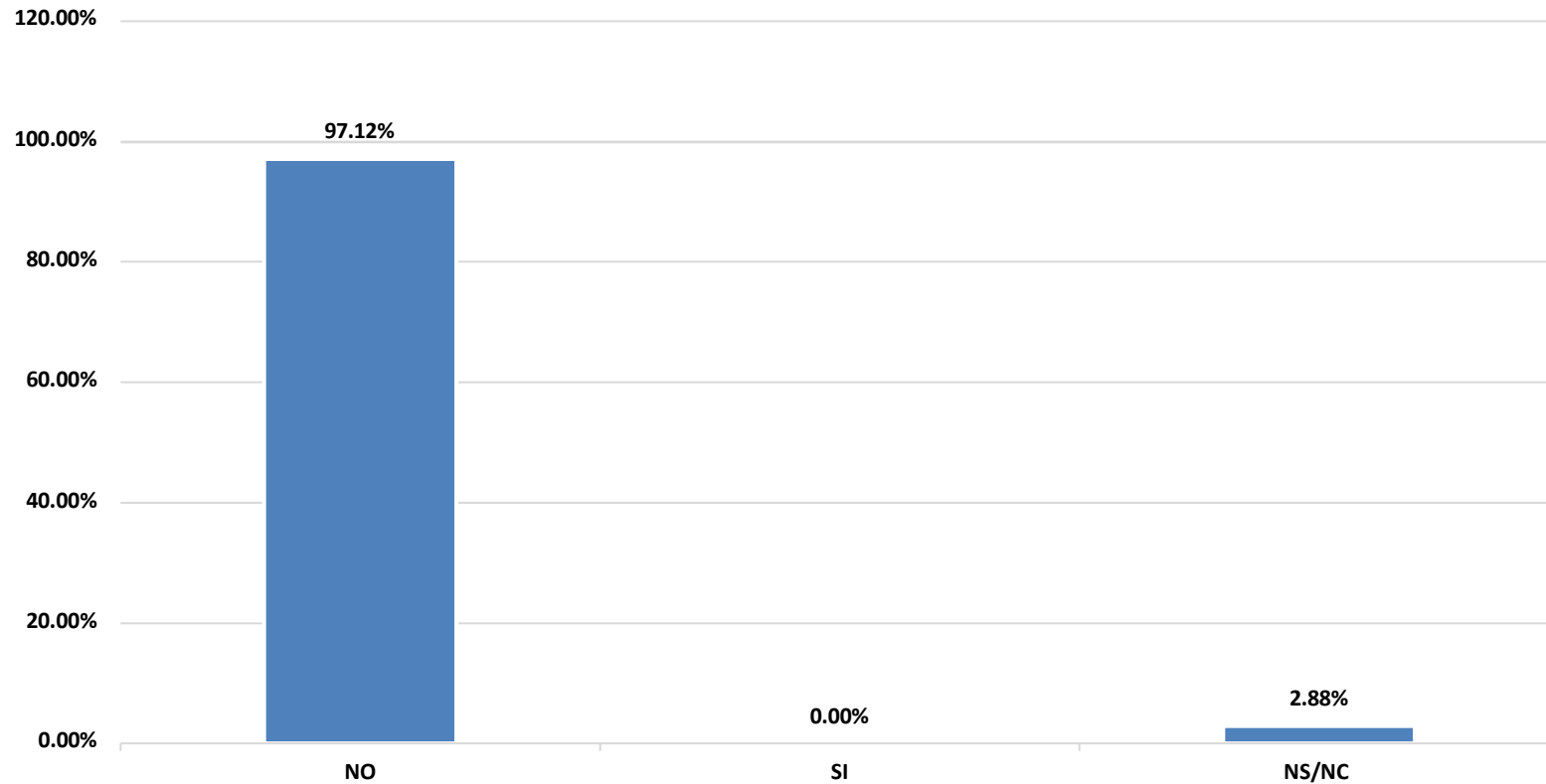




CONTACTO
CON LAS REDES
SOCIALES DE LA
INSTITUCIÓN



Frecuencia con la que contactó a la Institución vía Internet

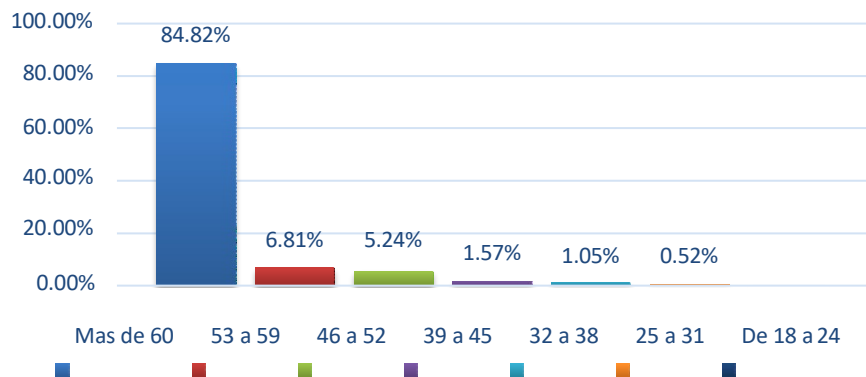


Debido a que de los 382 encuestados, ninguno utilizó la página web en los últimos 6 meses, las preguntas 11,12,13 no recibieron respuestas.

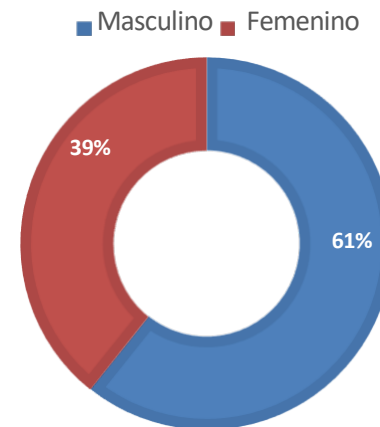
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



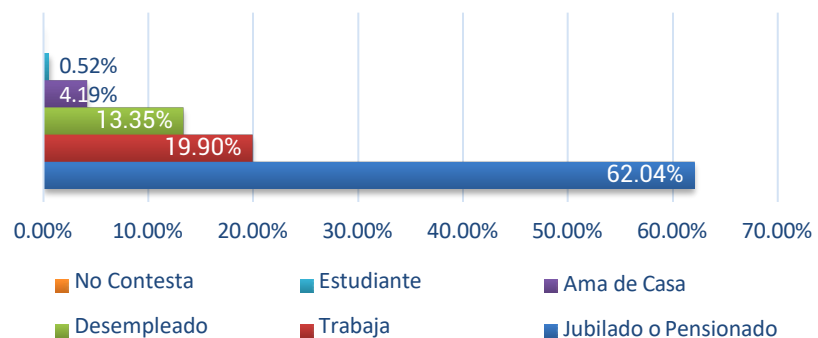
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



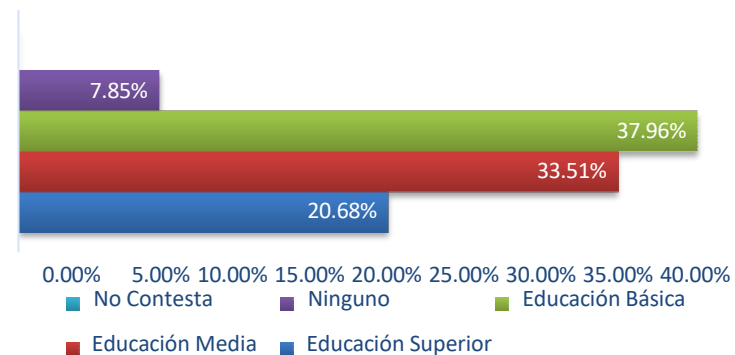
Sexo



¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Último grado de estudio alcanzado



PLAN DE ACCIÓN



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 de los tiempos en el Sistema e-Flow. • Automatizar procesos para agilizar tiempos de respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Gestión de Servicios • Departamento de Planificación y Desarrollo
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 Página Web y del Call Center. • Habilitar los servicios web disponibles en la Página Web. • Habilitarles 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



DIRECCIÓN GENERAL
DE JUBILACIONES Y PENSIONES
A CARGO DEL ESTADO

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.