



**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.**

**30 DE JUNIO 2021**

## ÍNDICE

- **INTRODUCCIÓN.**
  
- **INFORMACIÓN GENERAL Y METODOLOGÍA APLICADA RESUMIDA EN LA FICHA TÉCNICA.**
  
- **DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DEL CNSS 2021**
  - ✓ 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.**
  
- **ANEXOS:**
  - TABLAS Y GRÁFICOS CON LOS RESULTADOS.
  - FORMULARIOS COMPLETADOS POR LOS USUARIOS QUE RECIBEN SERVICIO EN LAS COMISIONES MEDICAS NACIONALES Y REGIONALES CMNR.

## 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.

El artículo 49 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) establece que la **Comisiones Médicas Regionales** tienen como misión determinar el grado de discapacidad de acuerdo con las Normas de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad elaborado por la Superintendencia de Pensiones y aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). El mismo artículo determina que las **Comisión Médica Nacional** es una instancia de apelación, cuya función es la de revisar, validar o rechazar los dictámenes de las Comisiones Médicas Regionales.

A continuación, presentamos el Informe que contiene los resultados de las Encuestas de Satisfacción ciudadana, correspondiente al año 2021, realizada en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el **Ministerio de Administración Pública (MAP)**, donde se evaluaron los servicios que, de manera presencial, se ofrecen en la Dirección de Comisiones Medicas del CNSS.

Iniciamos con la Ficha Técnica que contiene en resumen la metodología aplicada en la Encuesta realizada en el 2021, se utilizó el formulario conforme a los lineamientos establecidos por el MAP, cuyos resultados se recogen en el presente informe.

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 el servicio en CMNR, 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

### FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	La encuesta se realiza a los Usuarios que reciben atención personalizada en la Comisiones Medicas Nacionales y Regionales (CMNR).
<b>Ámbito</b>	La encuesta se aplica en la oficina de la CMNR, ubicada en la Avenida José Contreras, No. 99, Edificio Calderon, Ensanche La Julia, 1er. piso.
<b>Muestra</b>	El promedio de atenciones personalizadas recibidas por los usuarios durante el período desde el 1 de abril 2020 al 30 de abril del 2021 correspondió a 171 personas aproximadamente, por lo que, la cantidad de encuestas a realizar arrojadas por el calculador online es de 119.
<b>Método a utilizar</b>	Cuestionario llenado de manera directa por el usuario.
<b>Fecha de trabajo</b>	Desde el 20 de mayo al 20 de junio del 2021.
<b>Realización</b>	Dirección Comisiones Médicas Nacionales y Regionales.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

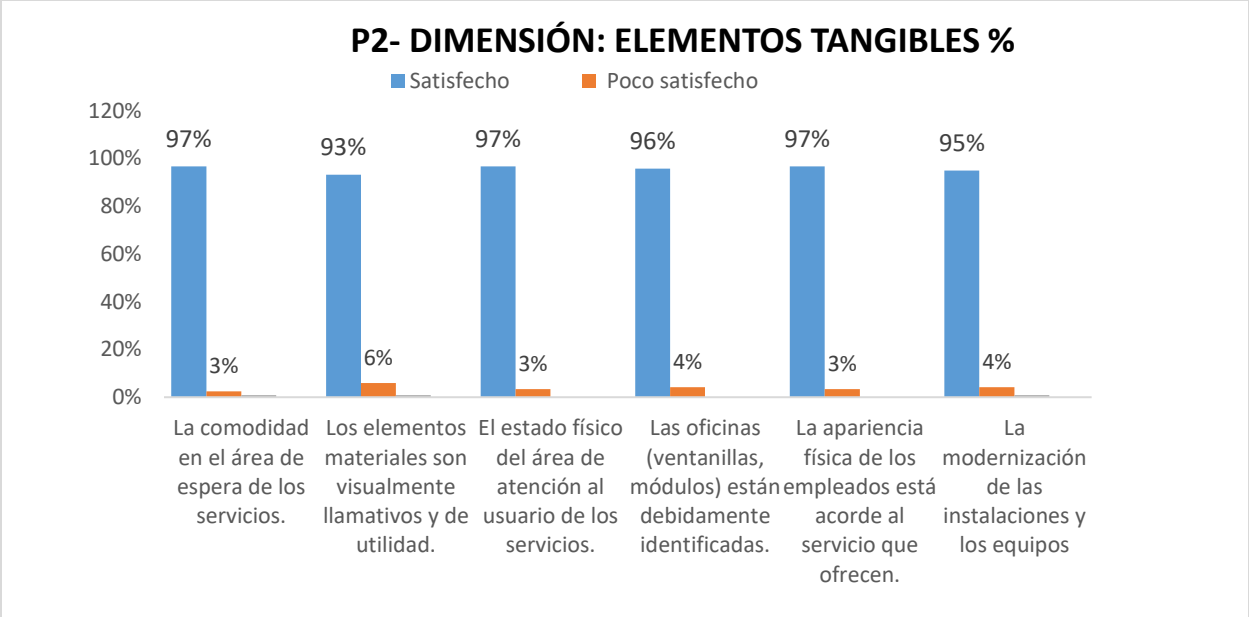
Durante el período de abril-2020/abril-2021 el promedio mensual de solicitudes recibidas por los afiliados en las instalaciones de la CMNR, para solicitar la evaluación y calificación del grado de discapacidad, fueron de ciento setenta y una (171) solicitudes, por lo que, la muestra a evaluar conforme al Calculador online del Ministerio de Administración Pública (MAP) es de ciento diecinueve (119) encuestas.

Como expresamos anteriormente, dicha cantidad corresponde a la muestra arrojada por el calculador online 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”.

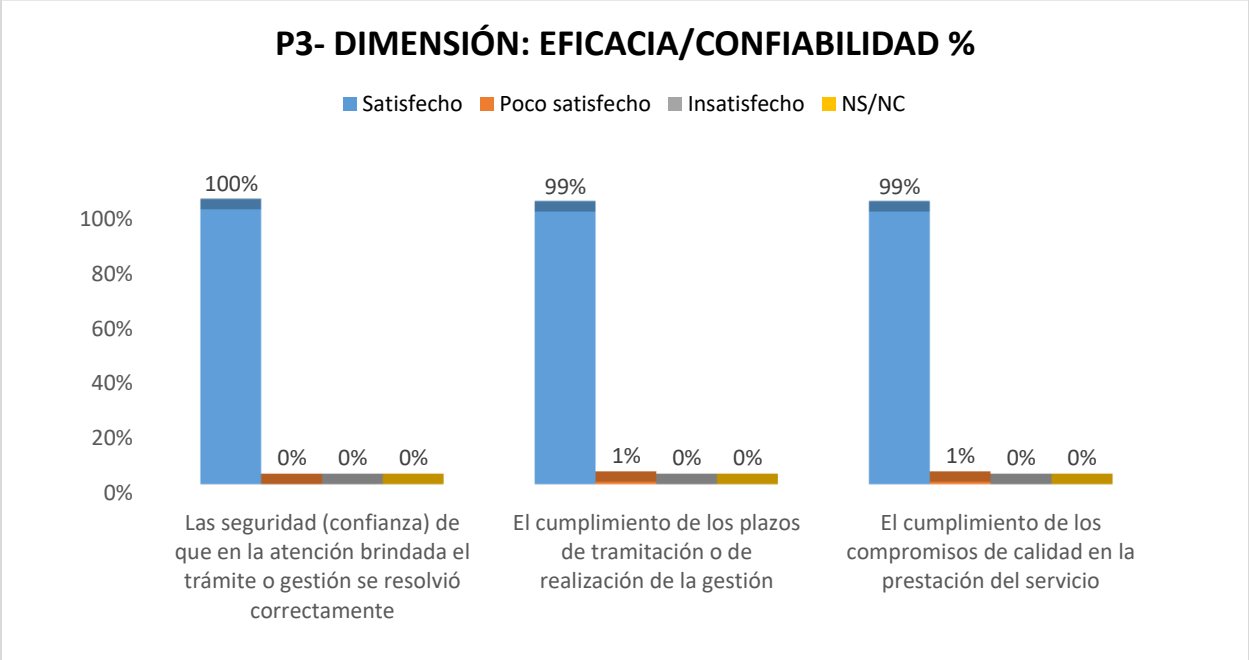
- **En lo relativo a la pregunta P1: ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?** Los encuestados en su mayoría colocaron que venían a ser evaluados para ser dictaminados por los médicos si les correspondía o no, obtener su pensión por discapacidad.

-**En cuanto a las interrogantes contenidas en la pregunta P2, Elementos Tangibles**, relacionadas con aspectos físicos de la institución, los resultados evidencian que un promedio del 96% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con las instalaciones y el personal que brinda servicio a los afiliados de las Comisiones Médicas Nacional y Regional (CMNR), tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



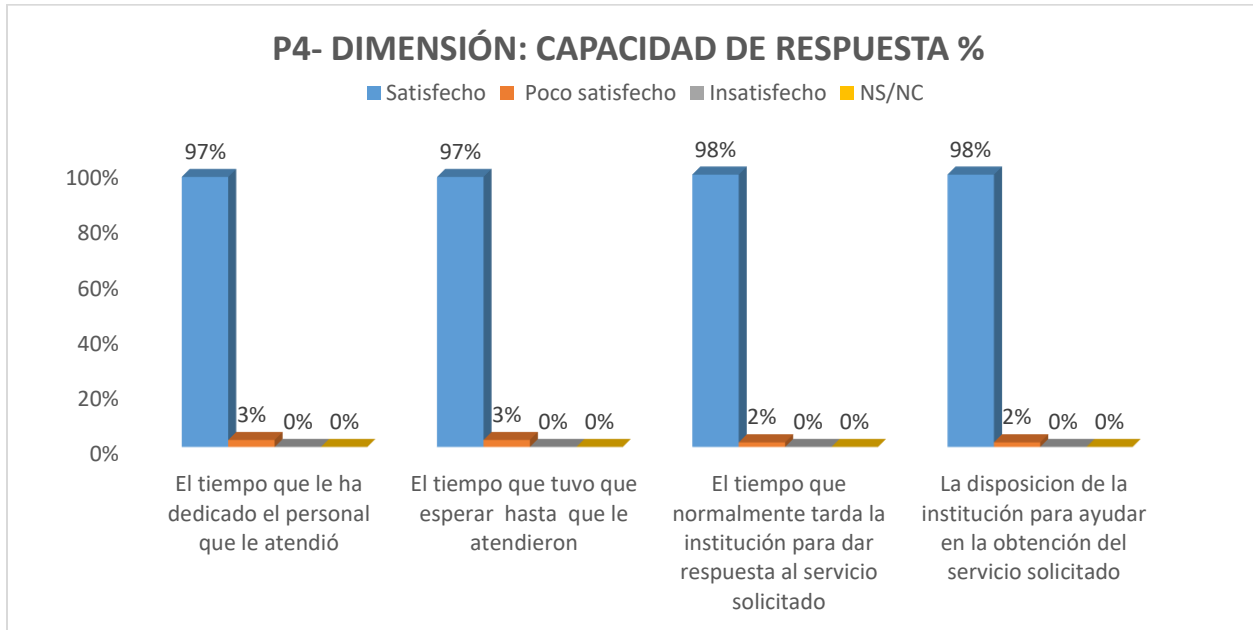
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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:



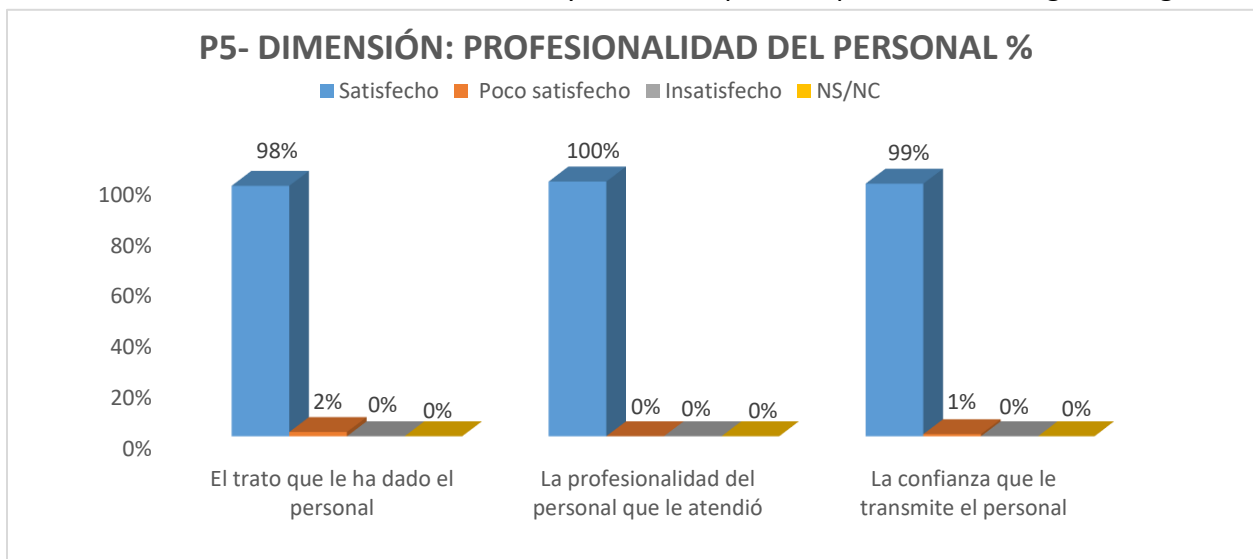
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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 un promedio de 98% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con el tiempo en que recibieron respuesta a su solicitud.



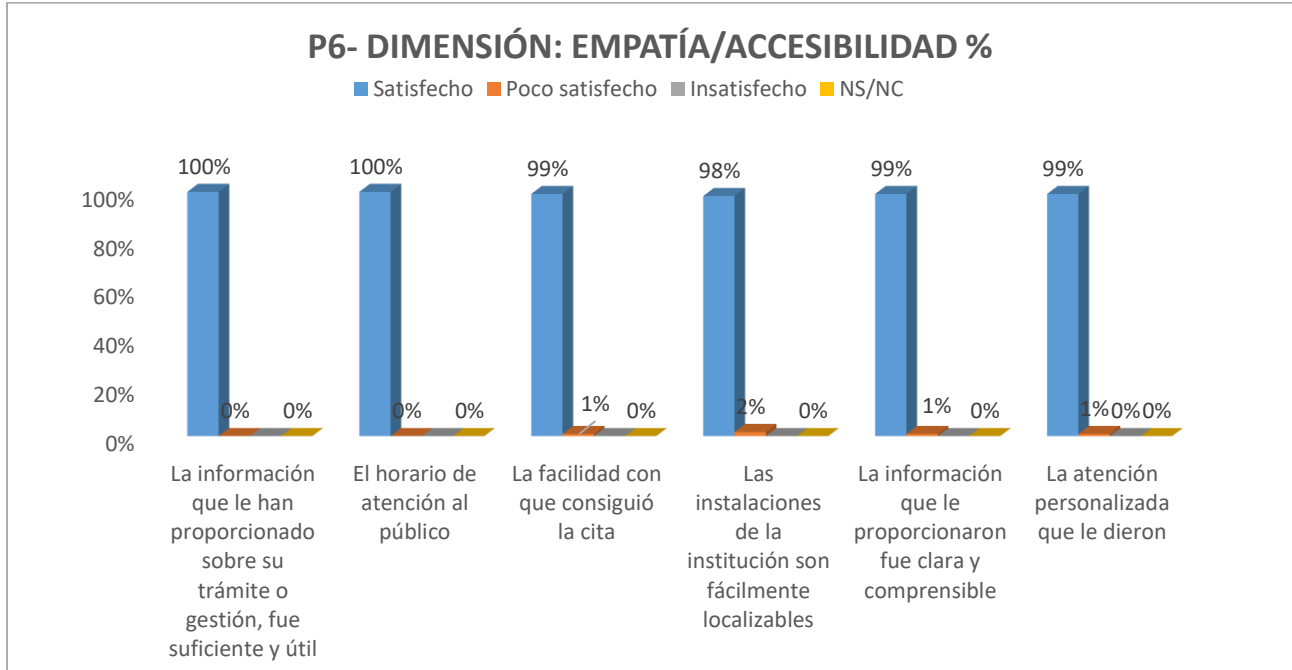
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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 de la CMNR y en consecuencia están satisfechos con el servicio brindado, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

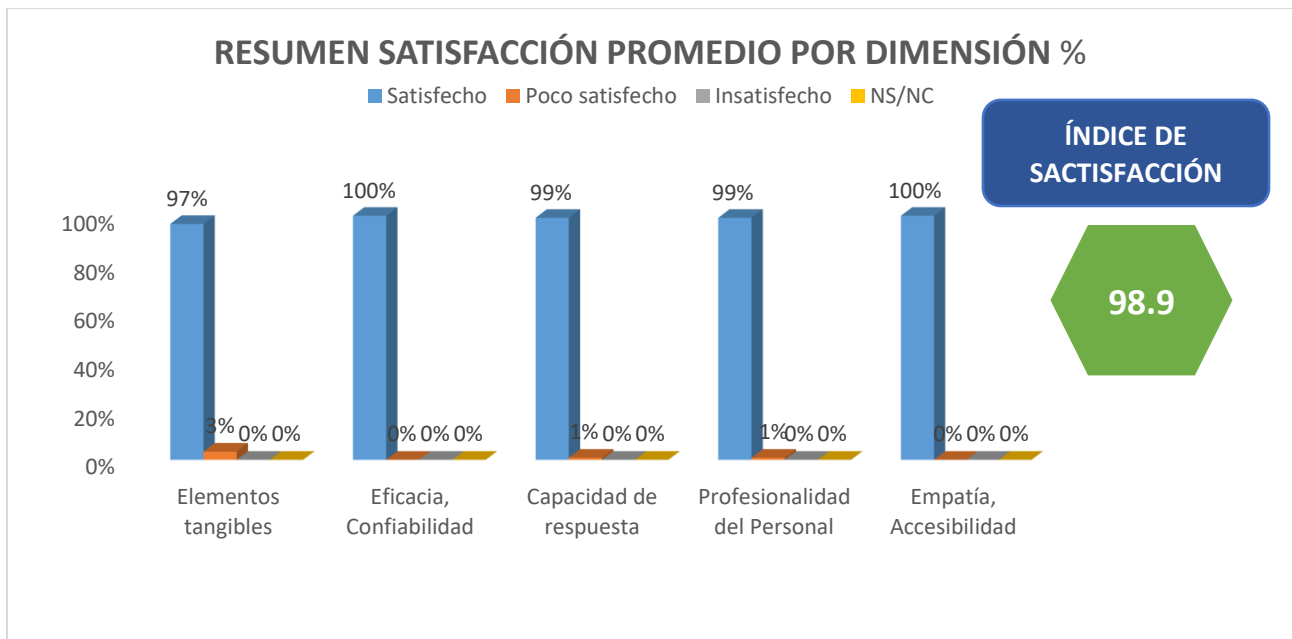


**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-La pregunta P6 de la encuesta, 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 (119 encuestados)



Base: 100% total de la muestra (119 encuestados)

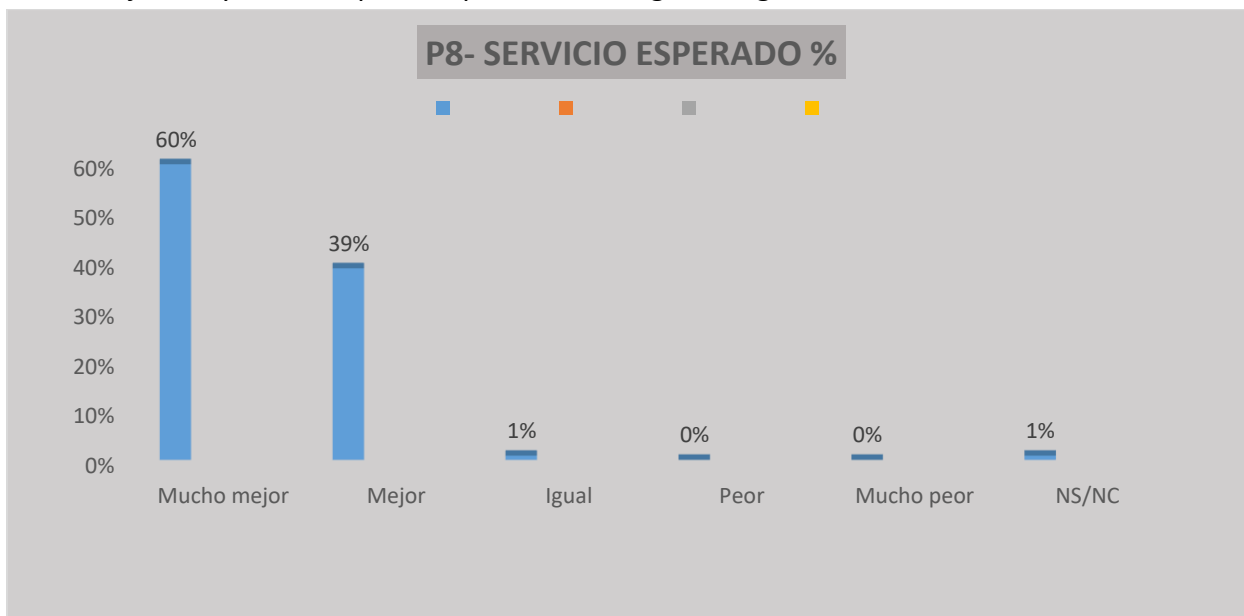


-En relación a la **pregunta P7, adecuación de los servicios a las necesidades del usuario**, los resultados evidencian que el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, valoran como adecuado a sus necesidades el servicio recibido en las Comisiones Médicas Nacionales y Regional del CNSS, tal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



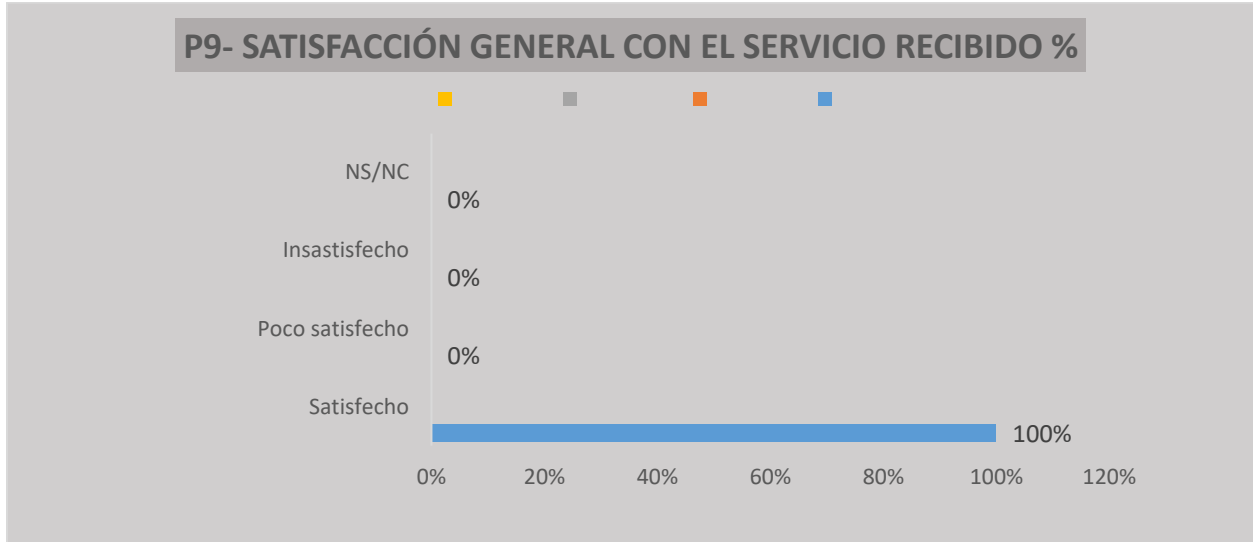
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

- 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 60% de los usuarios que respondieron la encuesta, valoran como mucho mejor el servicio esperado, y el 39% como mejor, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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 las Comisiones Médicas Nacional y Regional (CMNR).



**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

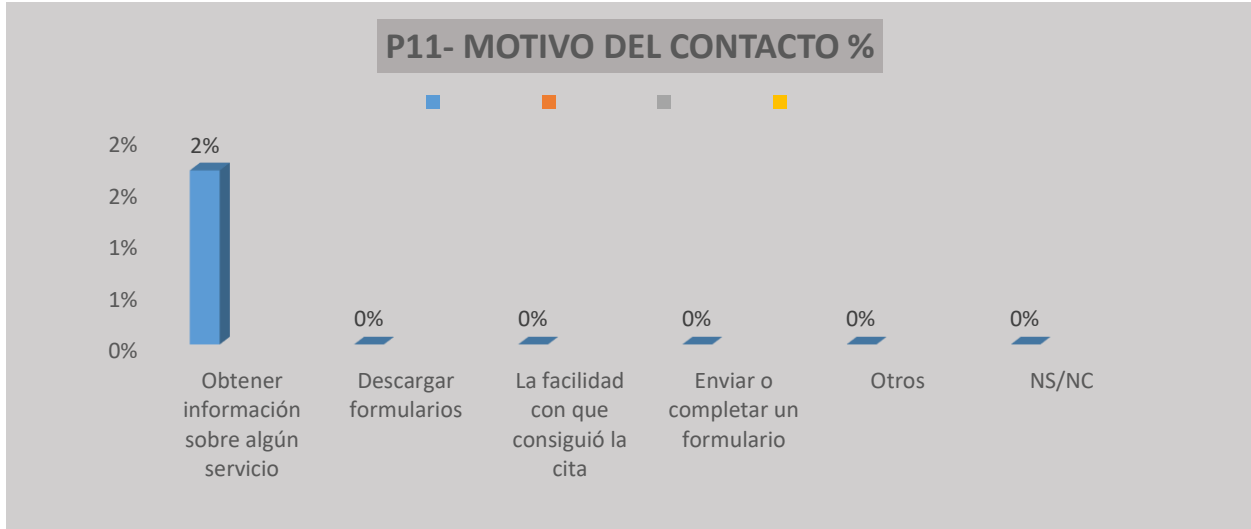
En relación a las preguntas desde la 10 a la 13, relacionadas al contacto con las páginas web de las instituciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

-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 98% de los usuarios que respondieron la encuesta, NO han hecho contacto con la página web de la institución, mientras que un 2% SI, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



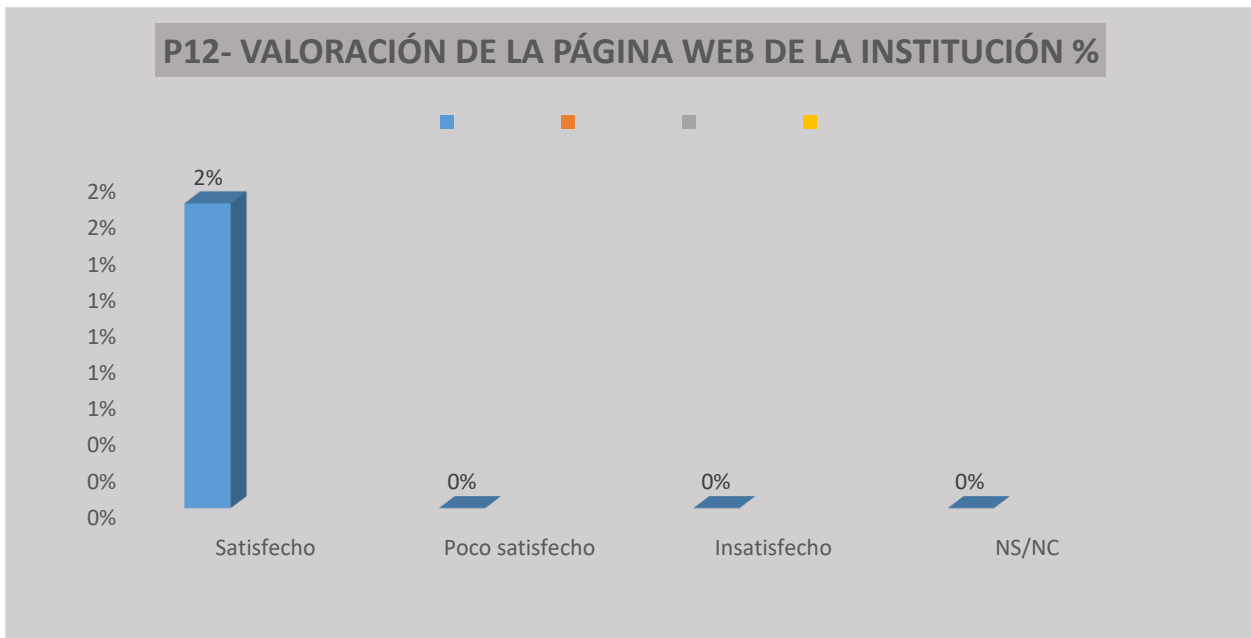
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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 2% de los encuestados lo hizo para obtener información sobre algún servicio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



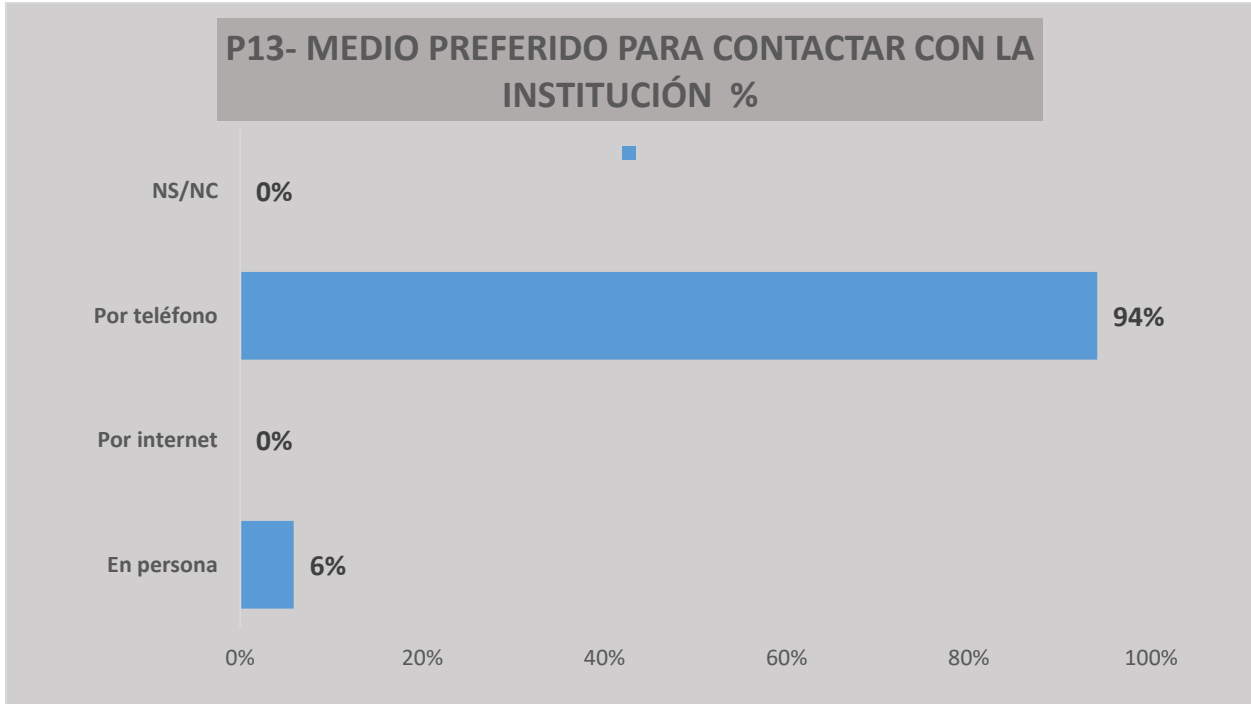
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

-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**, el 2% de los encuestados utilizó el servicio y lo valoró como satisfactorio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



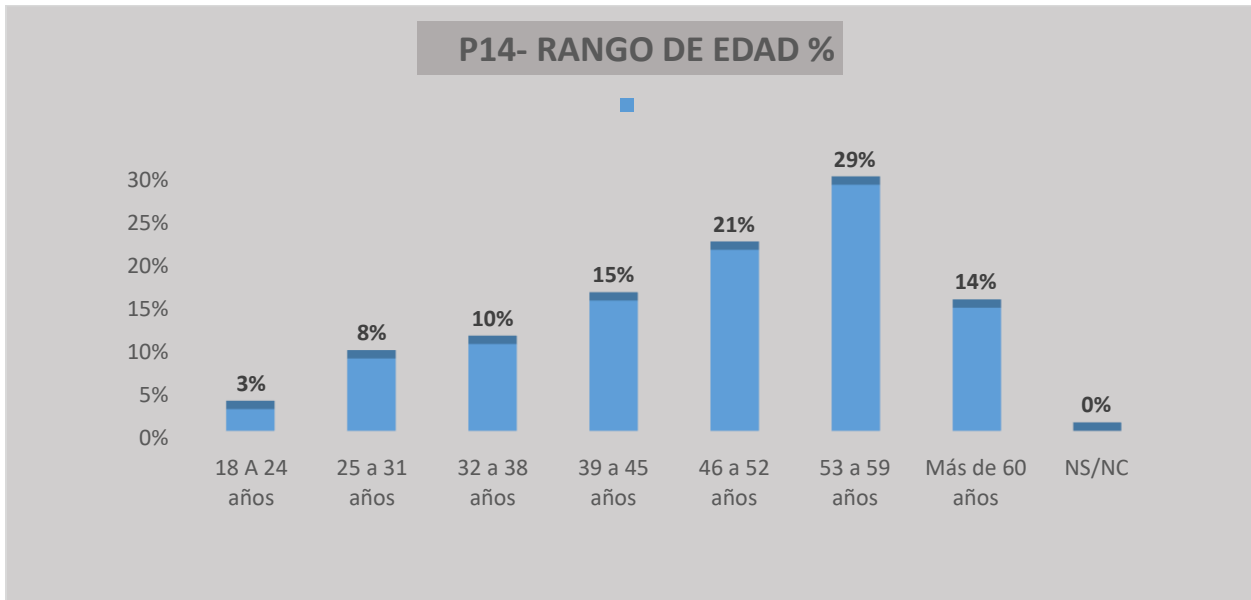
**Base:** 100% total de la muestra (119 encuestados)

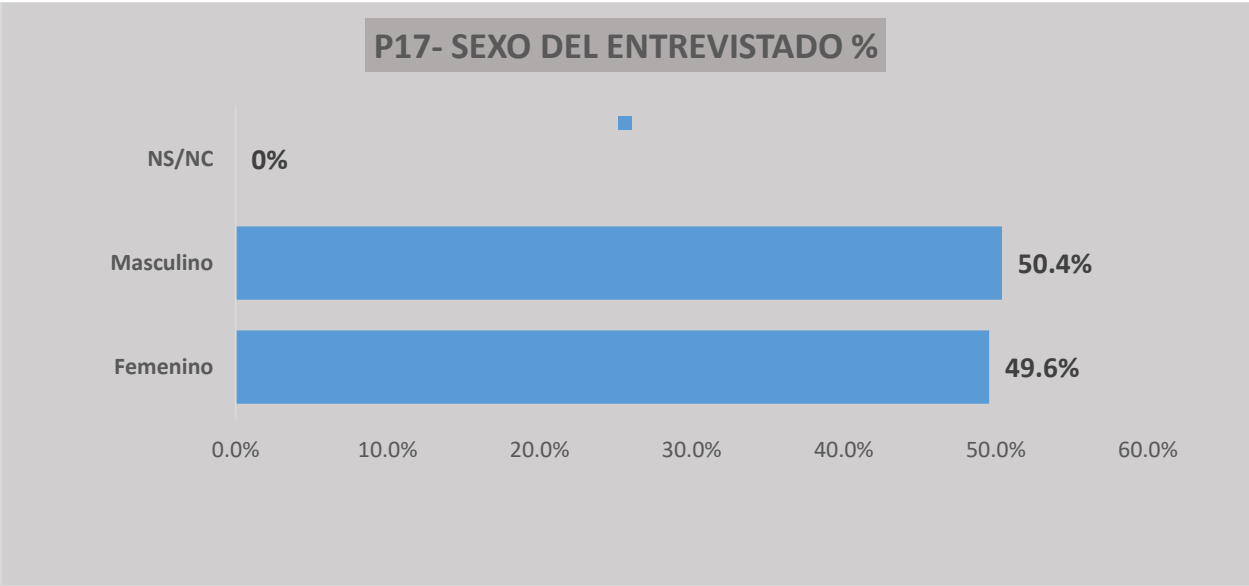
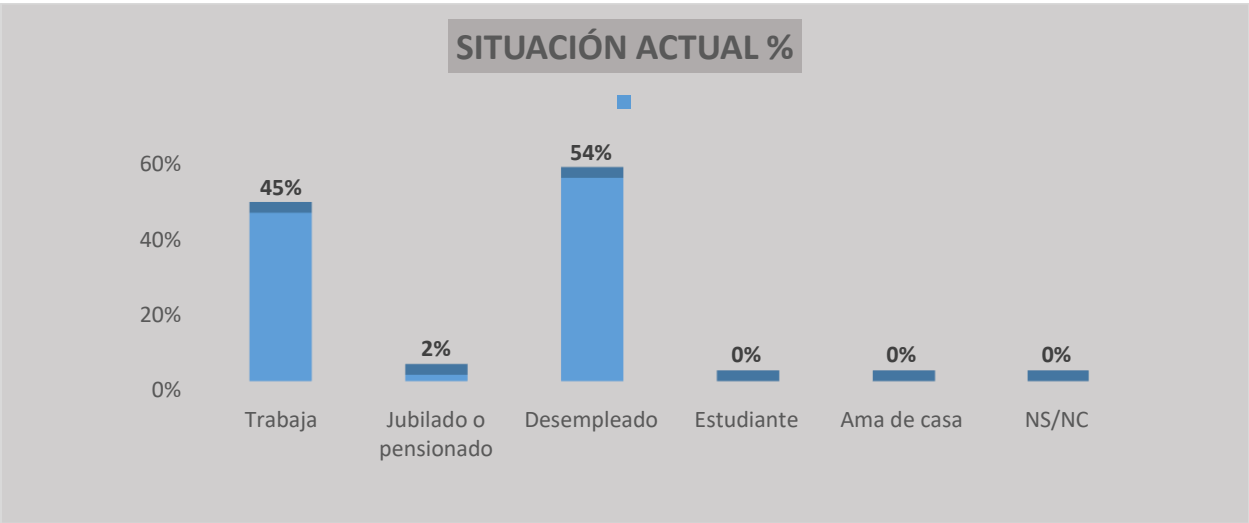
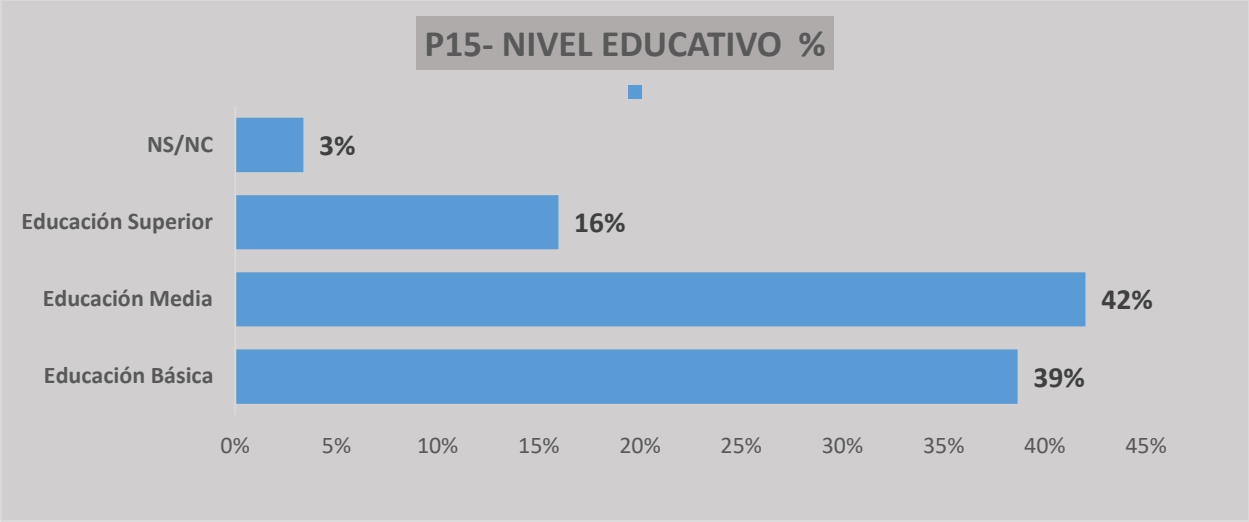
**-En cuanto al pregunta P13, con el objetivo de saber si el usuario *tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?* el 94% respondió que, por teléfono, mientras que un 6% prefiere en persona (presencial), tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:**



**Base:** 100% total de la muestra (119 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 (119 encuestados), a saber:





Como se puede observar en estas últimas gráficas, del 100% de encuestados, que respondieron todas o algunas de las preguntas, el 49.6% fueron mujeres y el 50.4 % hombres, siendo el mayor porcentaje en los rangos de edad de 53 a 59 años (29%) y de 46 a 52 años (21%). En menor proporción con un 3% se encuentran en el rango de 18 a 24 años y de 25 a 31 años (8%).

Señalamos que, dentro de los encuestados un 45% son trabajadores, un 54% está desempleado y un 2% jubilado o pensionado. En cuanto al nivel educativo, el 42% de los encuestados tiene una educación media, el 39% nivel básico y el 16% nivel superior.

En lo relativo a la pregunta P18, sobre escribir la institución donde realizó la encuesta, todos respondieron la Comisiones Médicas Nacional y Regional (CMNR).

## **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 las CMNR del 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 se realizan con el personal de las Comisiones Médicas Nacional y Regional del CNSS, y estamos comprometidos a continuar en la mejora continua de dicho servicio.

De igual modo, se continúa aplicando mejoras para facilitar la accesibilidad del servicio, contamos con diferentes oficinas en varias regiones del país, lo que le ofrece al afiliado un mayor acceso directo, facilidades en las estructuras físicas de acuerdo a las normas y protocolos para la evaluación del grado de discapacidad, por igual se cuenta con un personal altamente calificado, formado por unas comisiones médicas que trabajan de manera uniforme con una guía especificada en el manual de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad aprobado por el CNSS y trabajado por la Superintendencia de Pensiones, el cual fue armonizado con las disposiciones del Manual de Salud y Seguridad Social del Trabajo aprobado mediante el Decreto No. 522-06.

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 de las Comisiones Médicas Nacional y Regional del CNSS y, en consecuencia, la satisfacción de los mismos evidenciada en sus respuestas.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Treinta (30) días del mes de junio del año 2021.

**Giselle Cabrera Almánzar**

**Encargada Departamento Procesos**

**Administrativo y Evaluación Discapacidad**