



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL (TSS)

INFORME

# ÍNDICE

**FICHA TÉCNICA**

**3**

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LA TSS EN LAS  
DIMENSIONES SERVQUAL**

**7**

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

**10**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS  
DIMENSIONES SERVQUAL**

**17**

---

# FICHA TÉCNICA



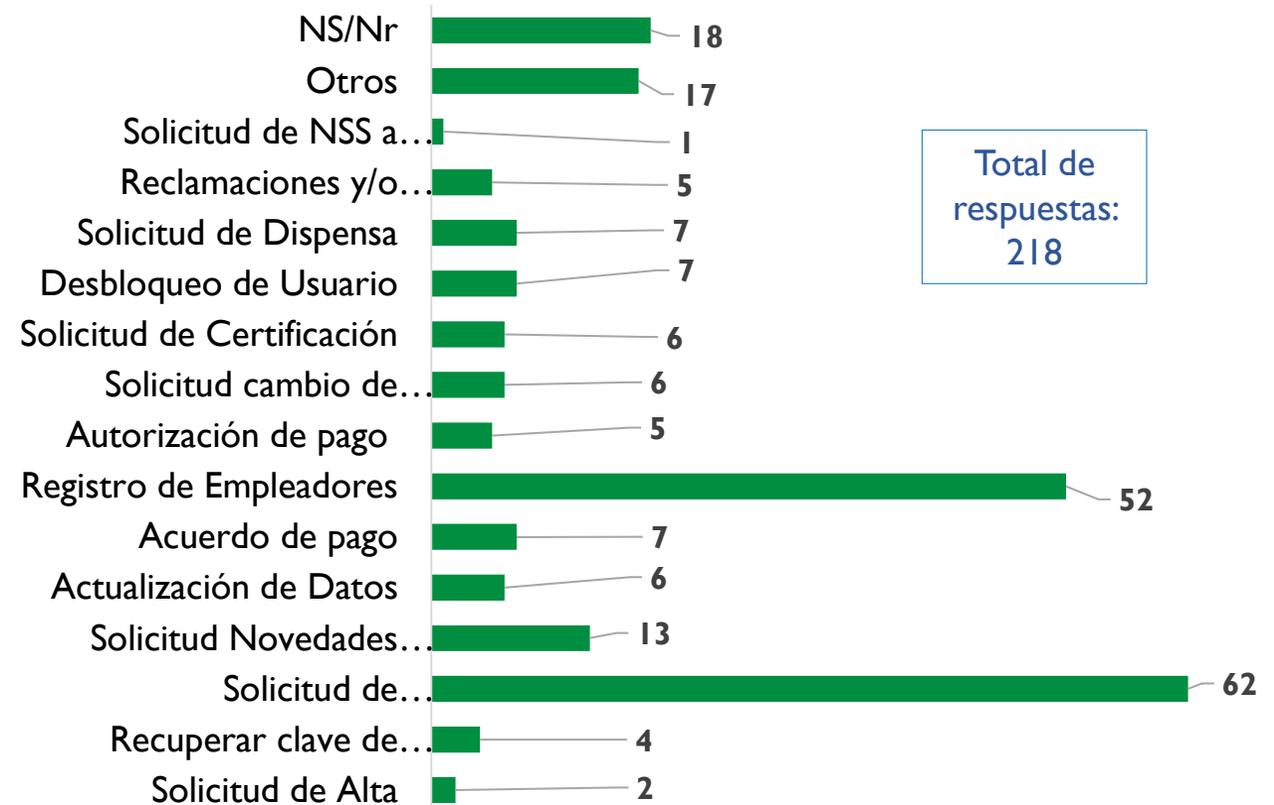
## FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO:** Usuarios de los servicios públicos.
- ❑ **ÁMBITO:** Usuarios servicios Tesorería de la Seguridad Social (TSS).
- ❑ **MUESTRA:** 218 respuestas, con un error general de  $\pm 9,66\%$ , para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios de Tesorería de la Seguridad Social.
- ❑ **ENTREVISTA:** vía correo electrónico
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 26 de mayo hasta el 19 de julio 2021.



## Servicios encuestados Tesorería de la Seguridad Social

Porcentaje de respuesta



**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL  
MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

### DIMENSIONES

#### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

#### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIONES

### Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

### Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

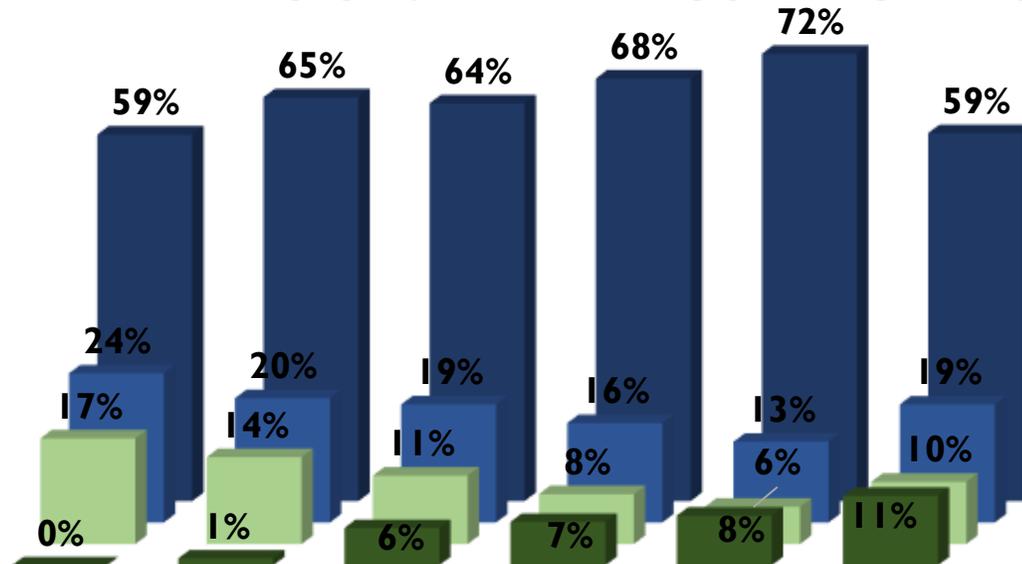
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN  
GENERAL DE LAS DIMENSIONES  
SERVQUAL**

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. ¿Cómo valora ...

### DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicio

Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

La modernización de las instalaciones y los equipos

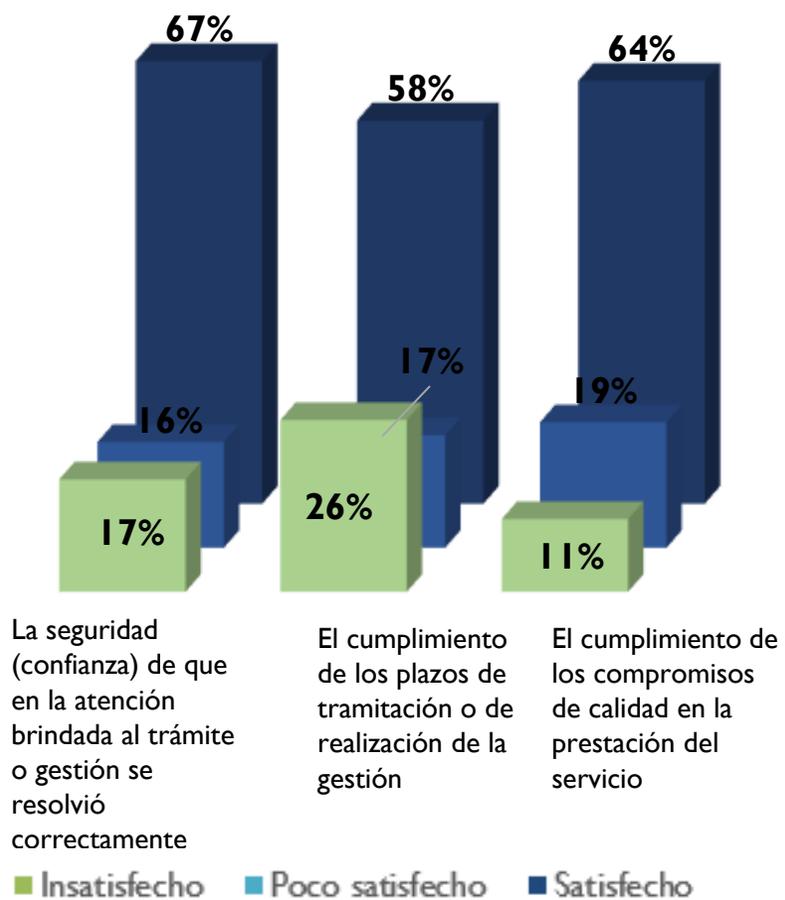
■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. ¿Cómo valora usted...

### DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

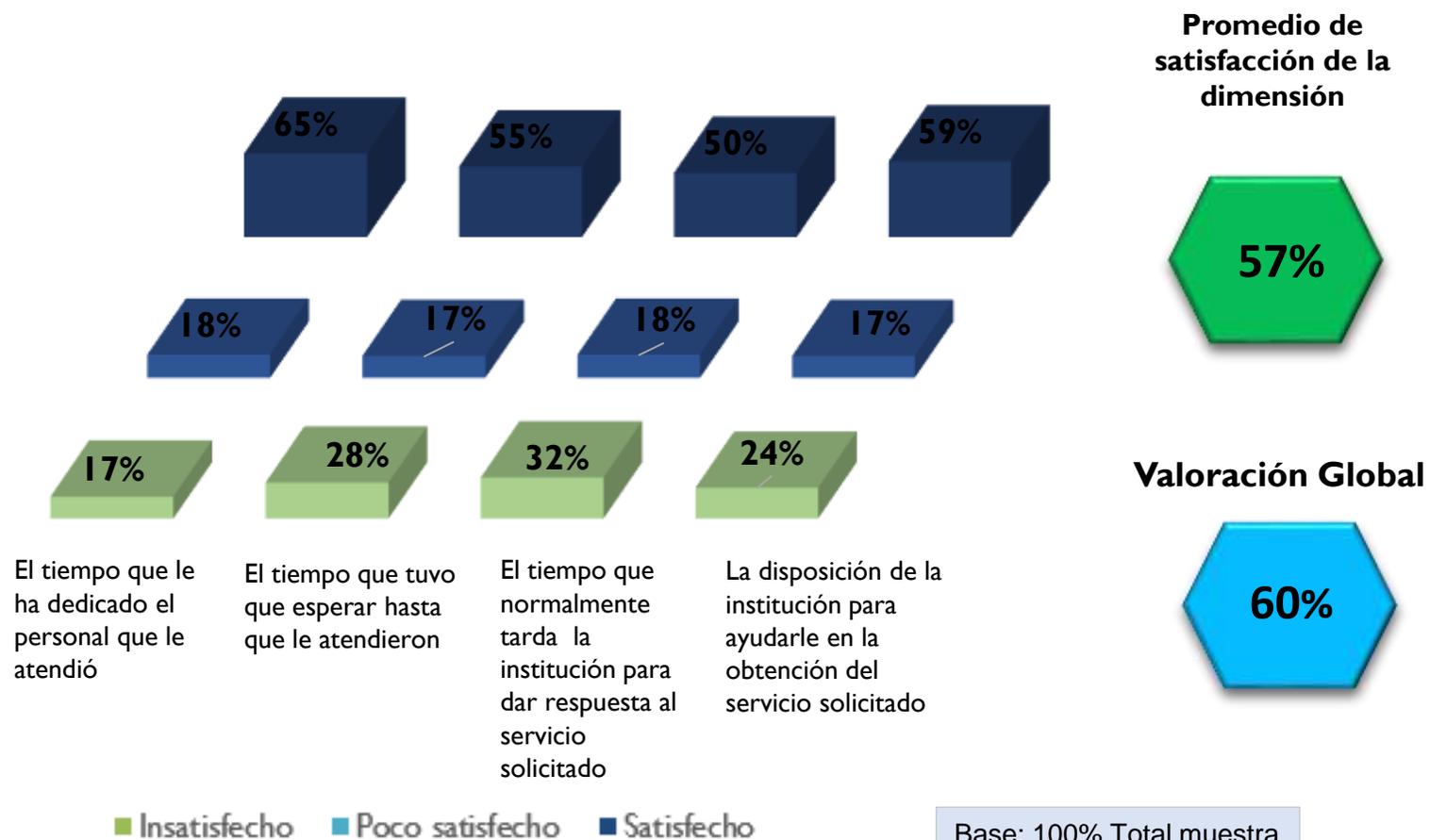


Base: 100% Total muestra

## SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. 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. P2 ¿Cómo valora usted...

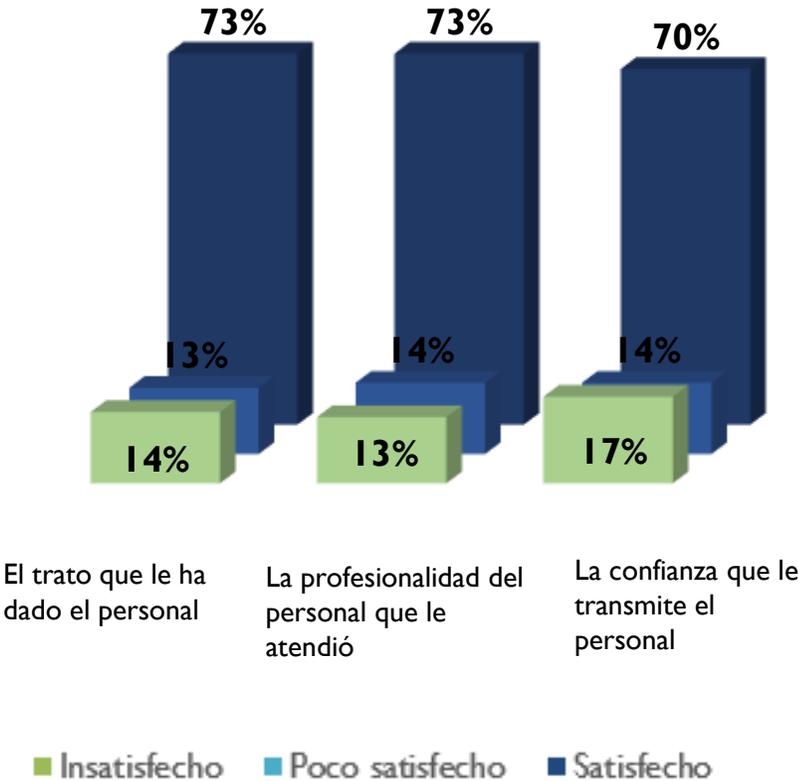
### DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

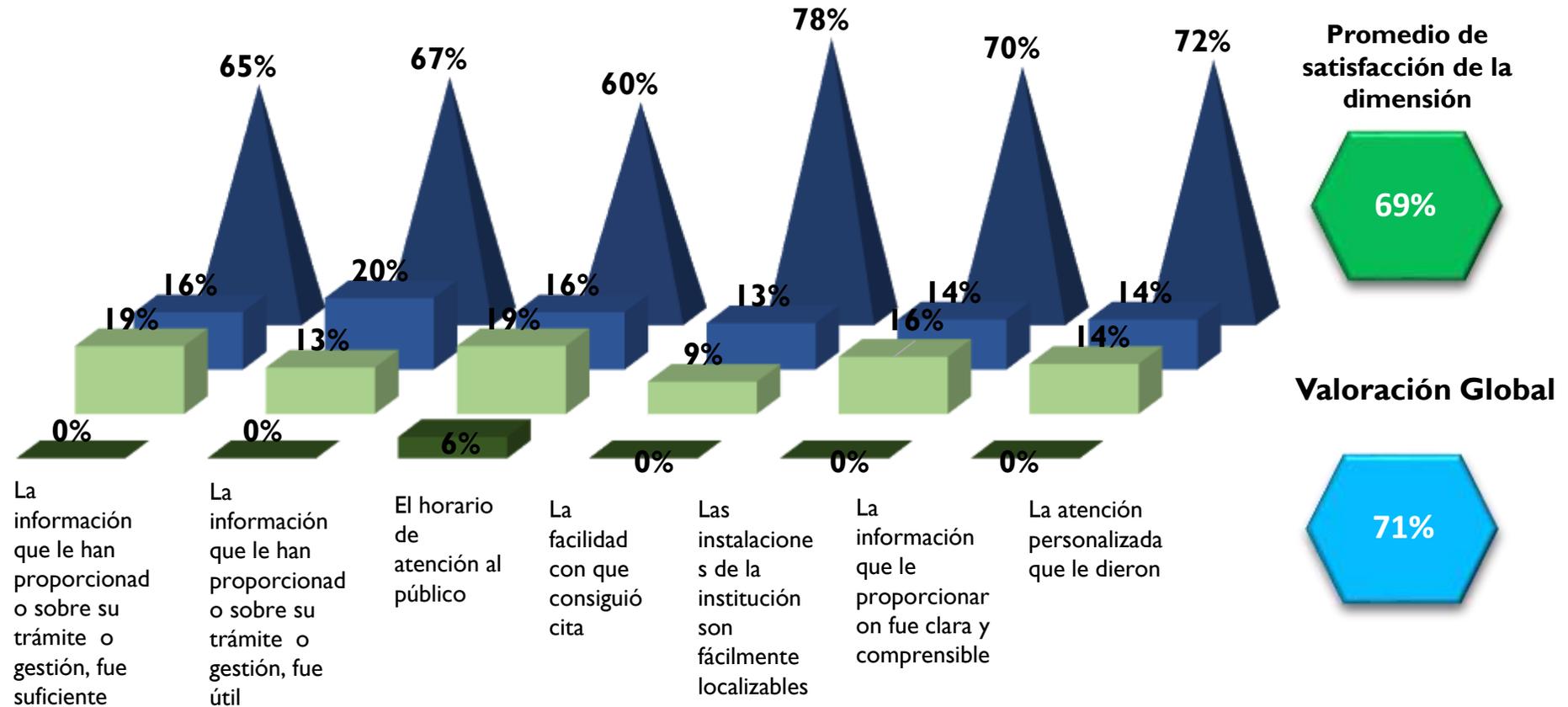


Base: 100% Total muestra

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted...

### DIMENSIÓN: EMPATIA

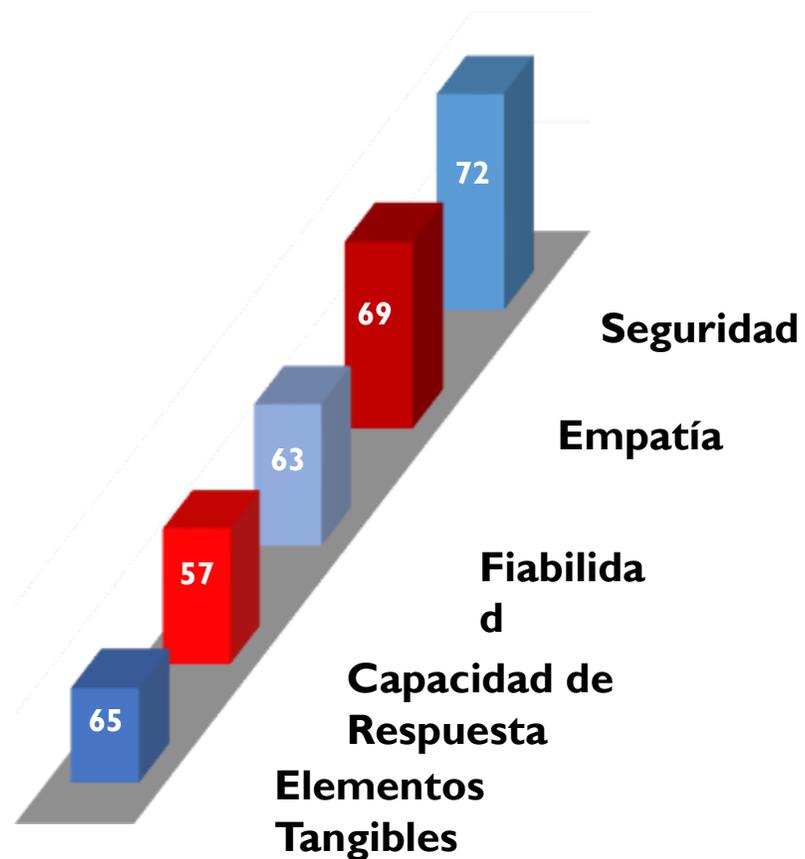


■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

65%

Base: 100% Total muestra

Expresado en %

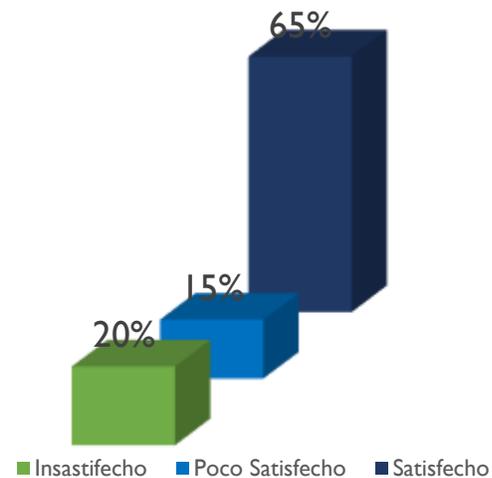


**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS  
EL SERVICIO RECIBIDO**

## SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

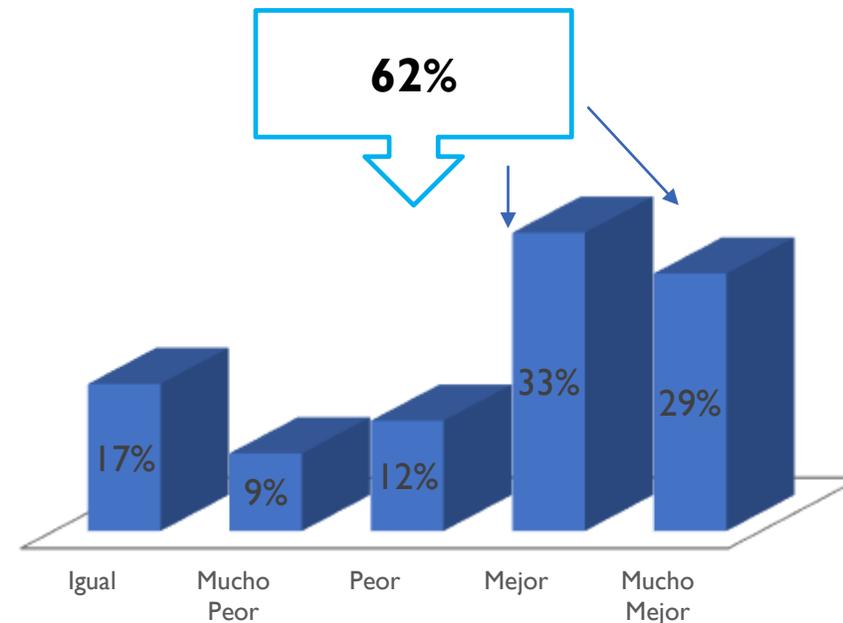
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

### SERVICIO RECIBIDO



¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

### SERVICIO ESPERADO

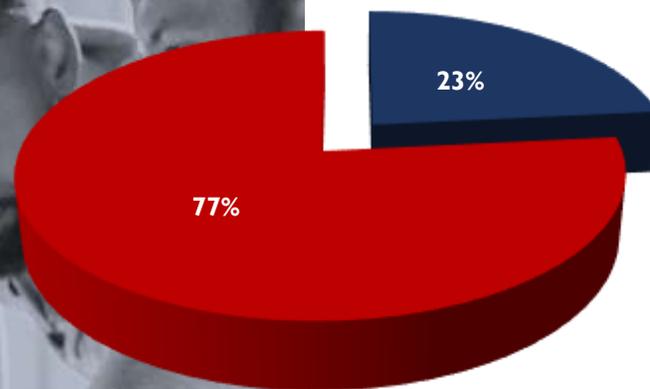


**El 65% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

Base: 100% Total muestra

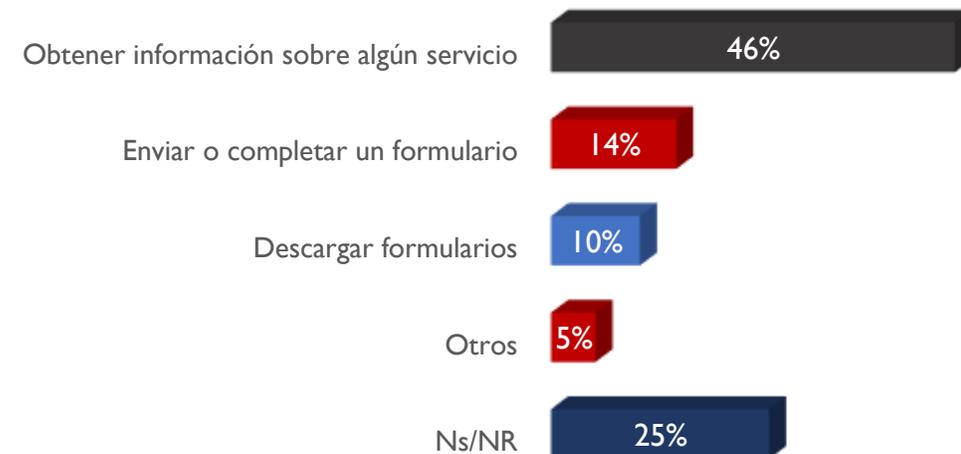
## CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



■ Si ■ No

Motivo del contacto

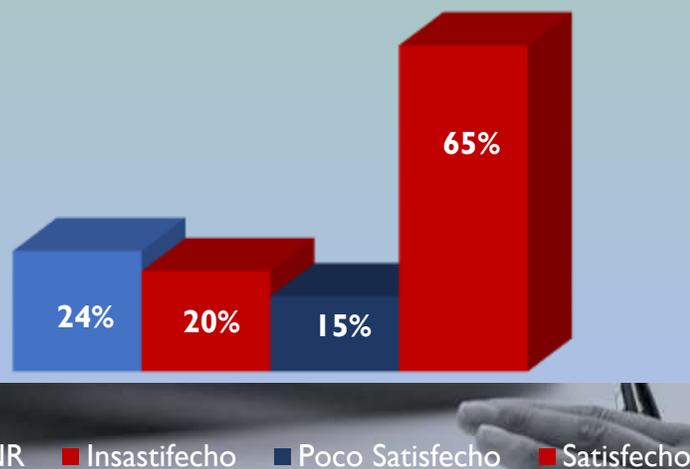


Base: 100% Total muestra

## CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

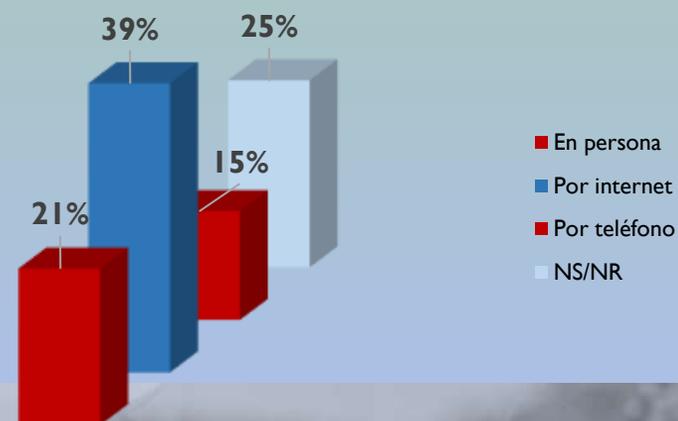
*Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?*

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



*Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?*

MEDIO DE CONTACTO

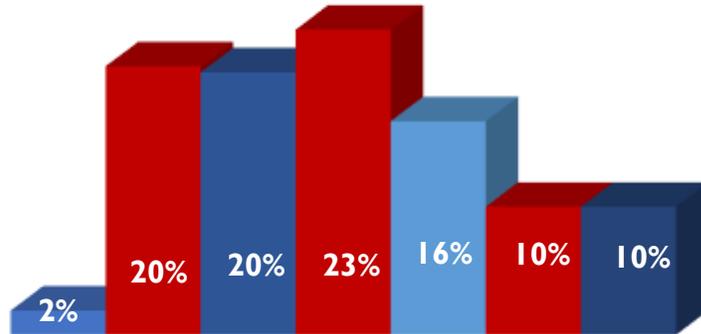


■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

■ En persona  
■ Por internet  
■ Por teléfono  
■ NS/NR

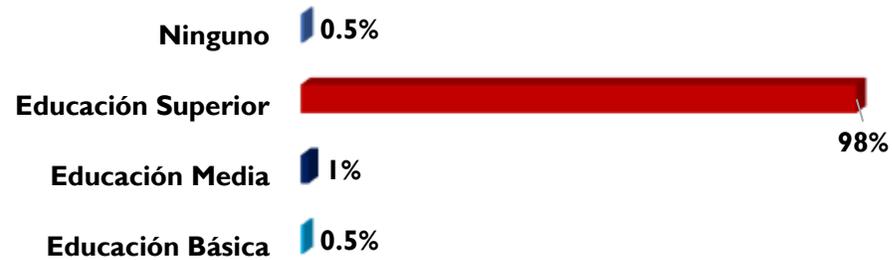
# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

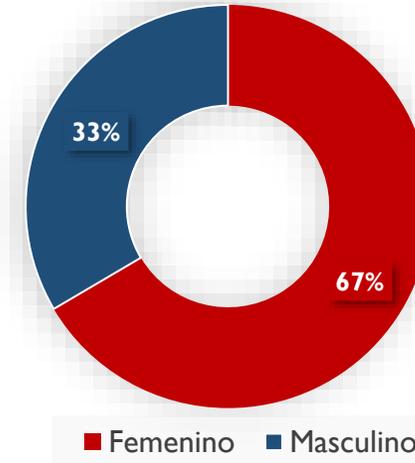


■ 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Más de 60

Último grado de estudio alcanzado



Sexo



En cuál situación se encuentra actualmente...?

