



INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA SIPEN- 2021

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

4

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

6

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

9

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

16

A modern, multi-story building with a prominent sign on top. The sign reads 'SVPEN SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES'. The building features a mix of light grey and blue panels, with a large section of horizontal white slats. The sky is blue with some light clouds. A large blue graphic element is on the right side of the image, and a green graphic element is at the bottom.

SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

FICHA TÉCNICA

SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Ficha Técnica

- **UNIVERSO:** Usuarios de los servicios públicos.
- **ÁMBITO:** Usuarios Institucionales de la SIPEN.
- **MUESTRA:** **91** 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 visitantes y/o correos de los diferentes usuarios, que reciben servicios de la Superintendencia de Pensiones.
- **ENTREVISTAS:** Presencial / Vía correo electrónico.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 1ro de Marzo hasta el 25 de Junio del año 2021.

A modern, multi-story building with a white and blue facade. The building features a prominent sign on the top right corner that reads "SIPEN SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES". The building has a mix of white and blue panels, with a large blue section on the right side. The sky is blue with some light clouds.

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Satisfacción con la Gestión de la
Superintendencia de Pensiones - SIPEN, en las
Dimensiones SERVQUAL

SIPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Dimensiones

Elementos Tangibles

- La comodidad del área de espera de los servicios, en la institución.
- Los elementos materiales son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

- 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.

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

Seguridad

- 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

- 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

- 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 la proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

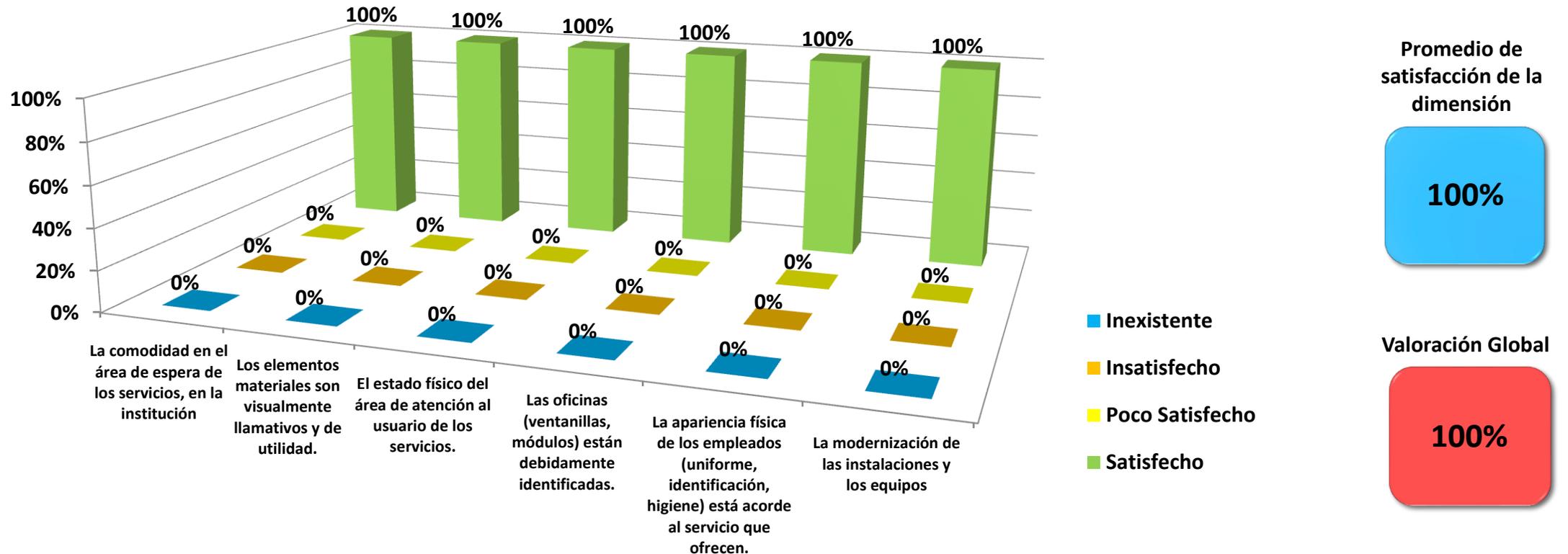
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS
DIMENSIONES SERVQUAL



SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Elementos Tangibles

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

100%

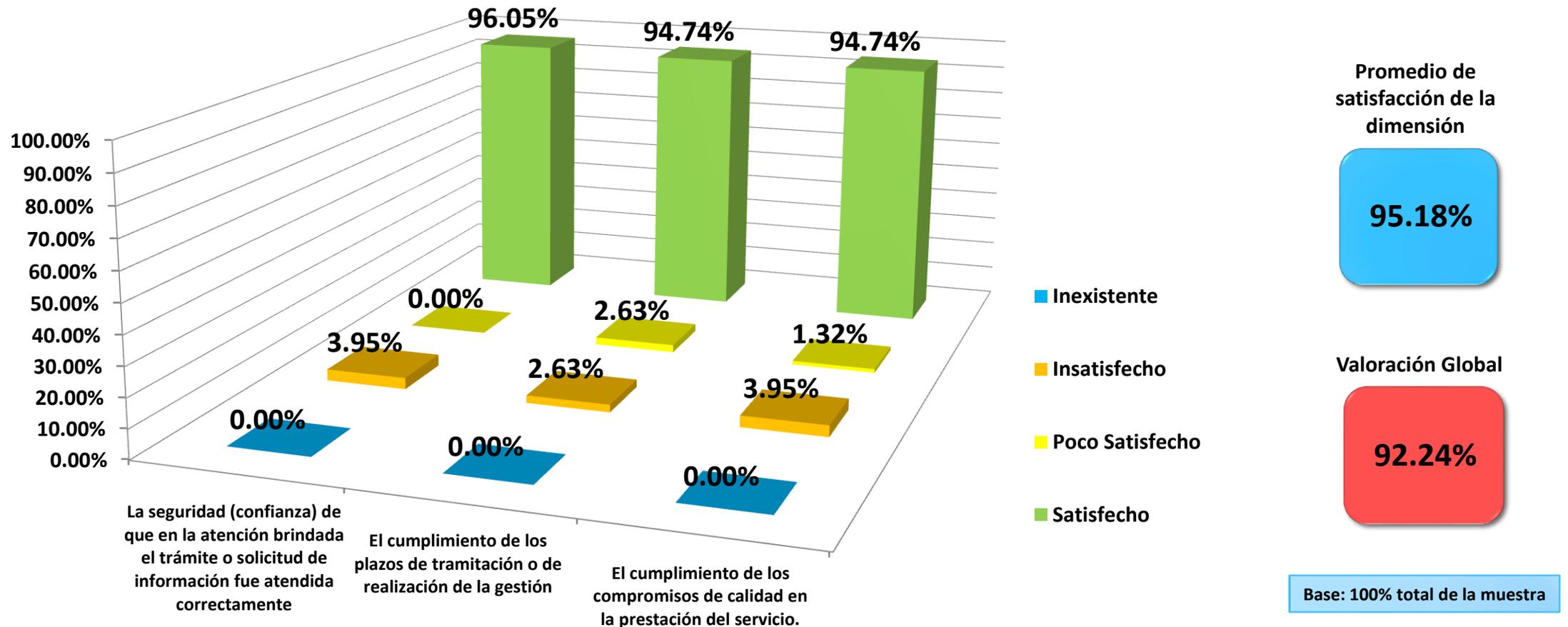
Valoración Global

100%

Base: 100% total de la muestra

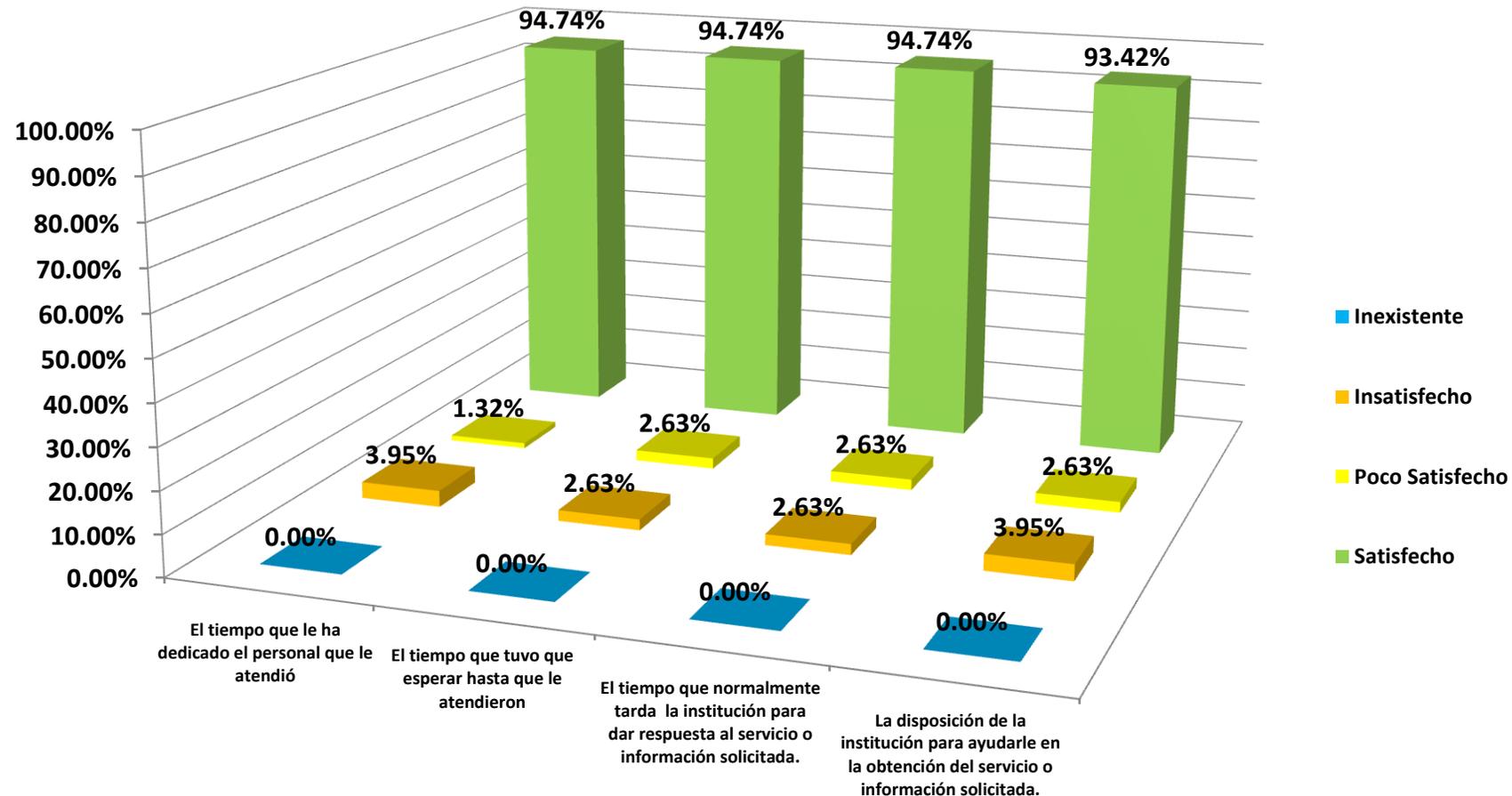
Fiabilidad

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...



Capacidad de Respuesta

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

94.41%

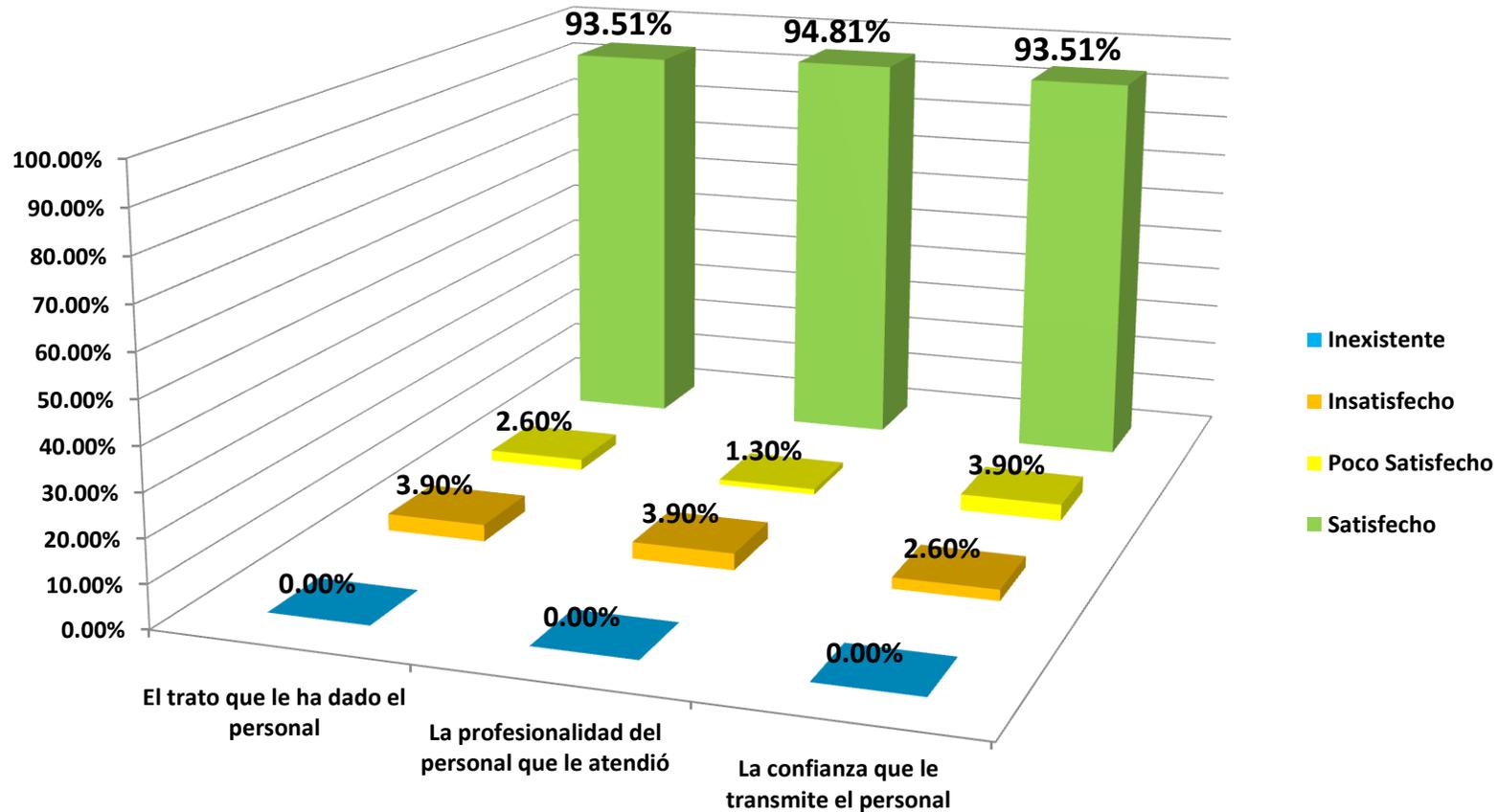
Valoración Global

91.71%

Base: 100% total de la muestra

Seguridad

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

93.94%

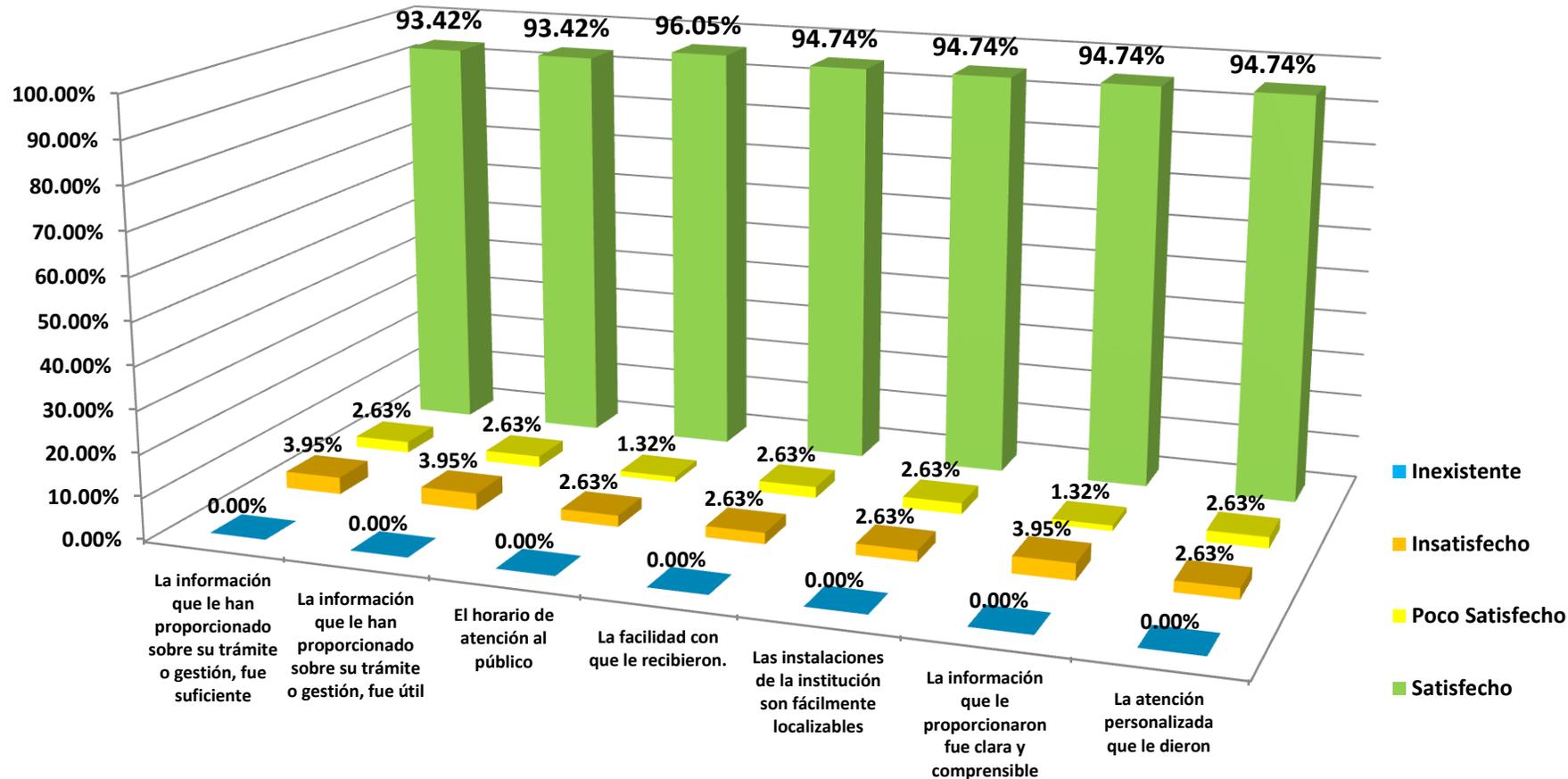
Valoración Global

93.25%

Base: 100% total de la muestra

Empatía

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...



Promedio de satisfacción de la dimensión

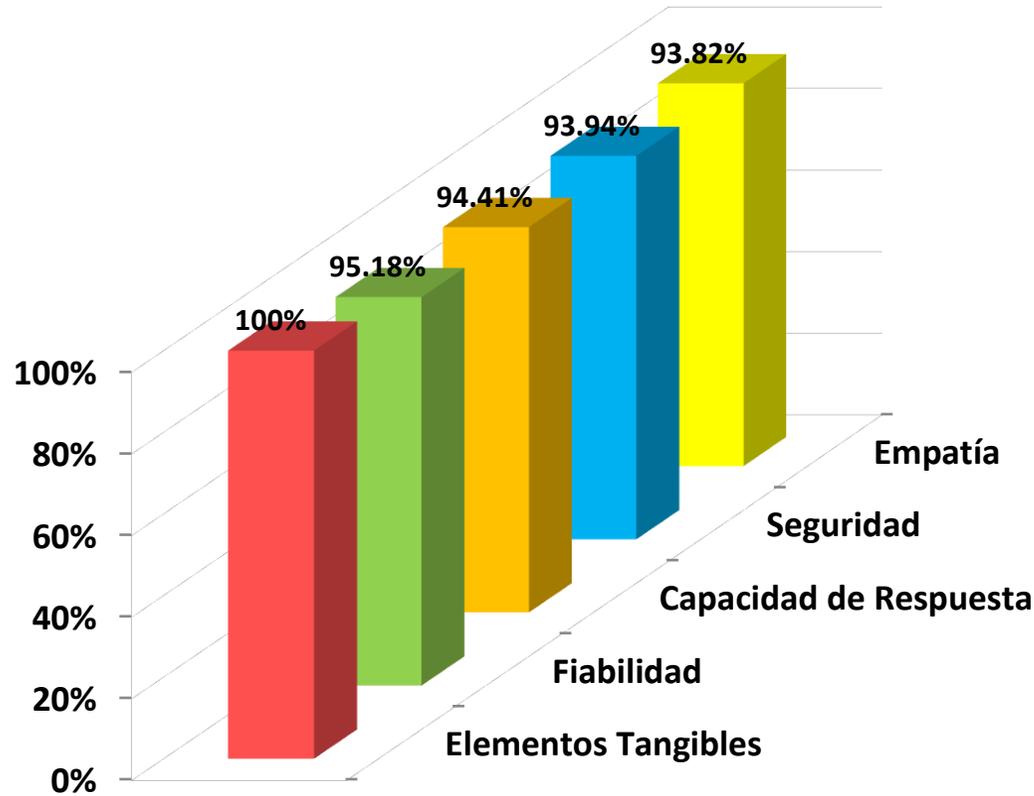
93.55%

Valoración Global

93.82%

Base: 100% total de la muestra

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



Índice de Satisfacción General

95.47%

Base: 100% total de la muestra



SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO - 2021

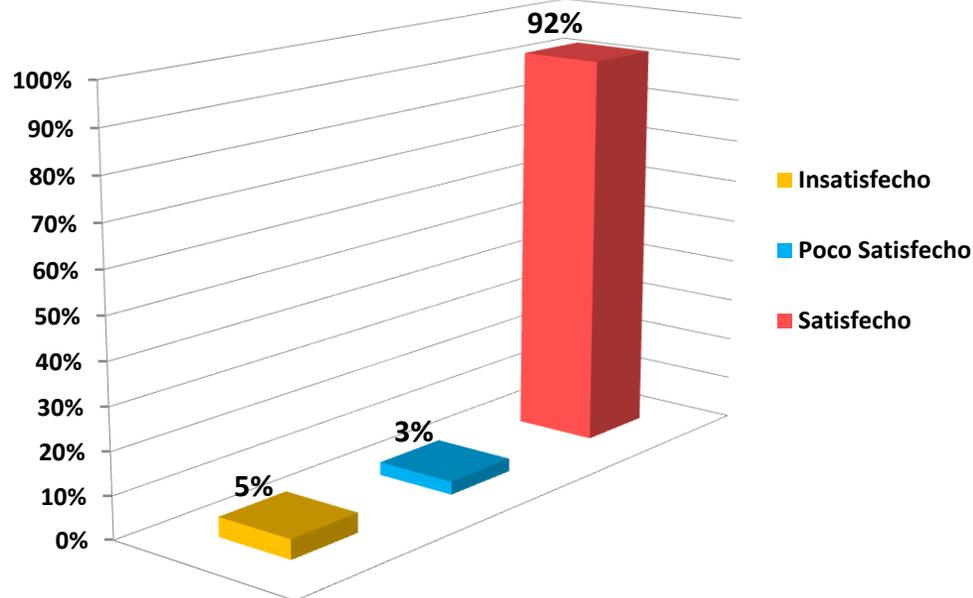


SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Servicio Esperado vs El Recibido

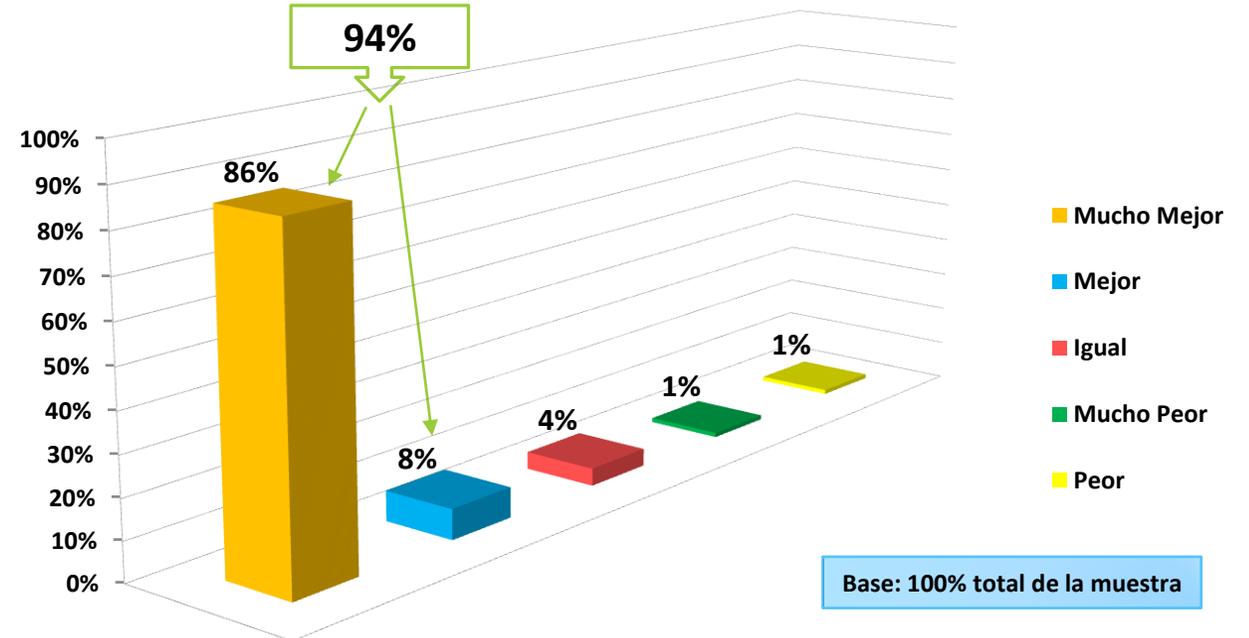
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SERVICIO RECIBIDO



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

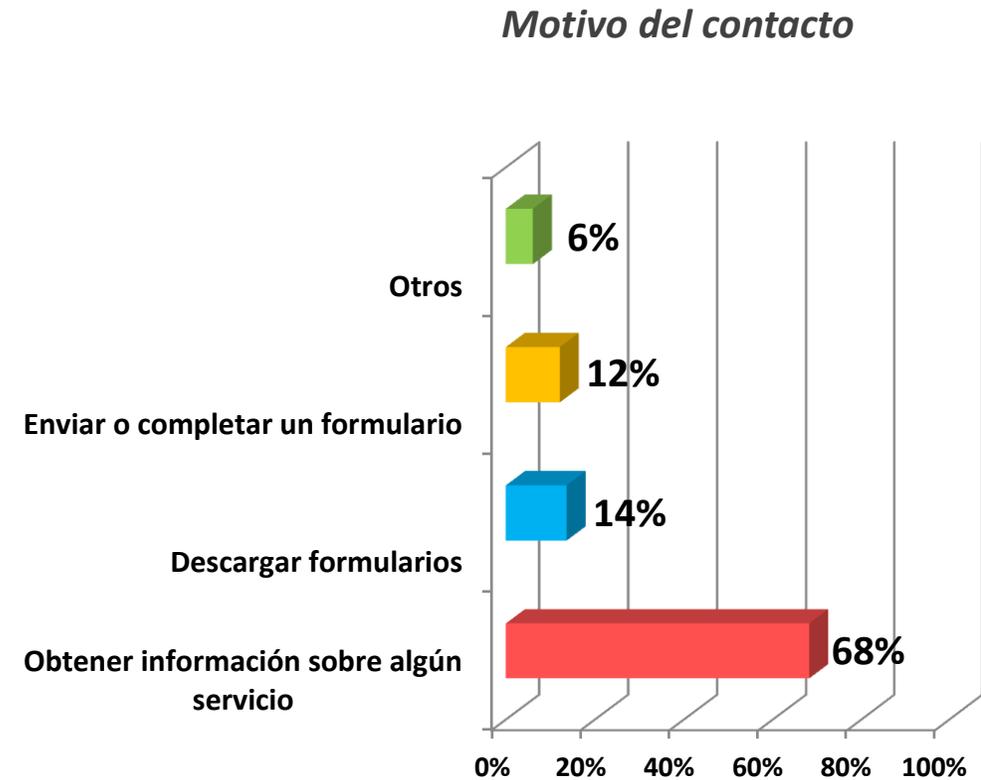
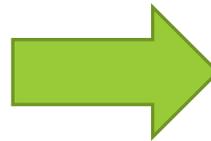
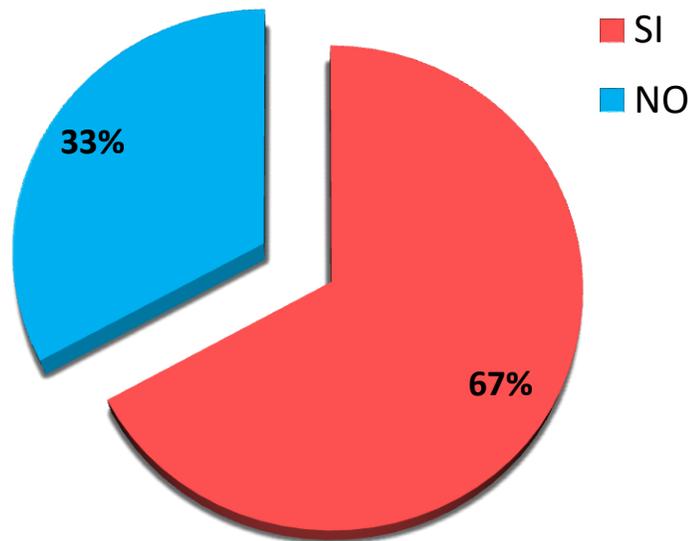
SERVICIO ESPERADO



El 94% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Contacto con la Página Web de la SIPEN

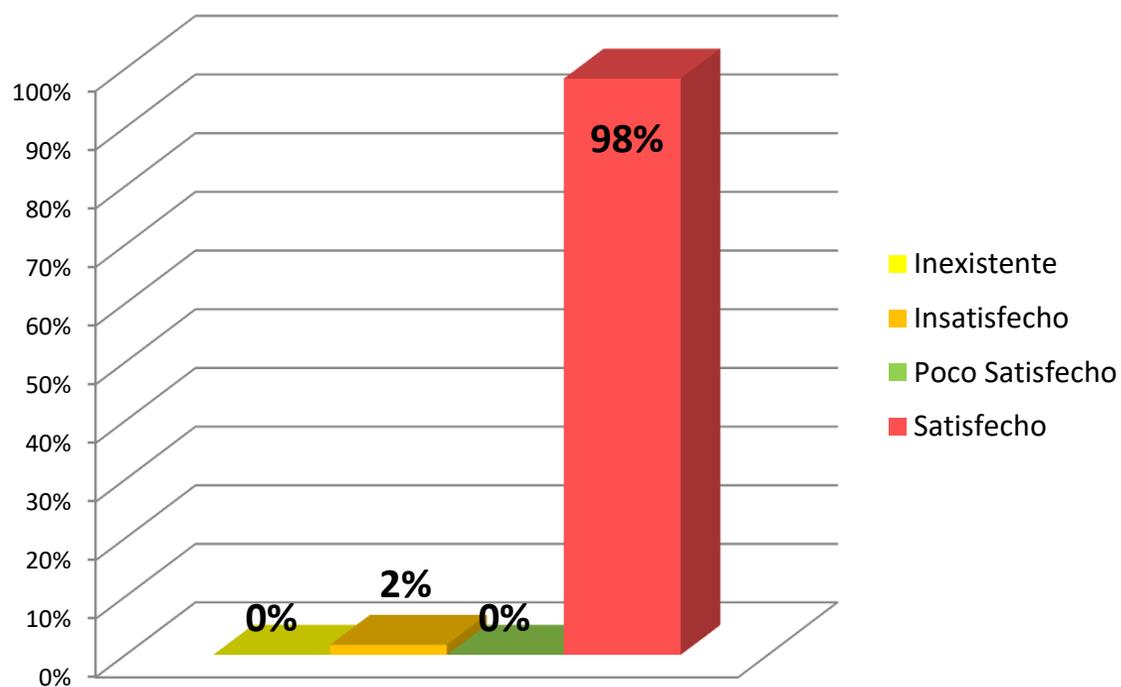
¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Como valoraría usted en general el servicio que recibió?



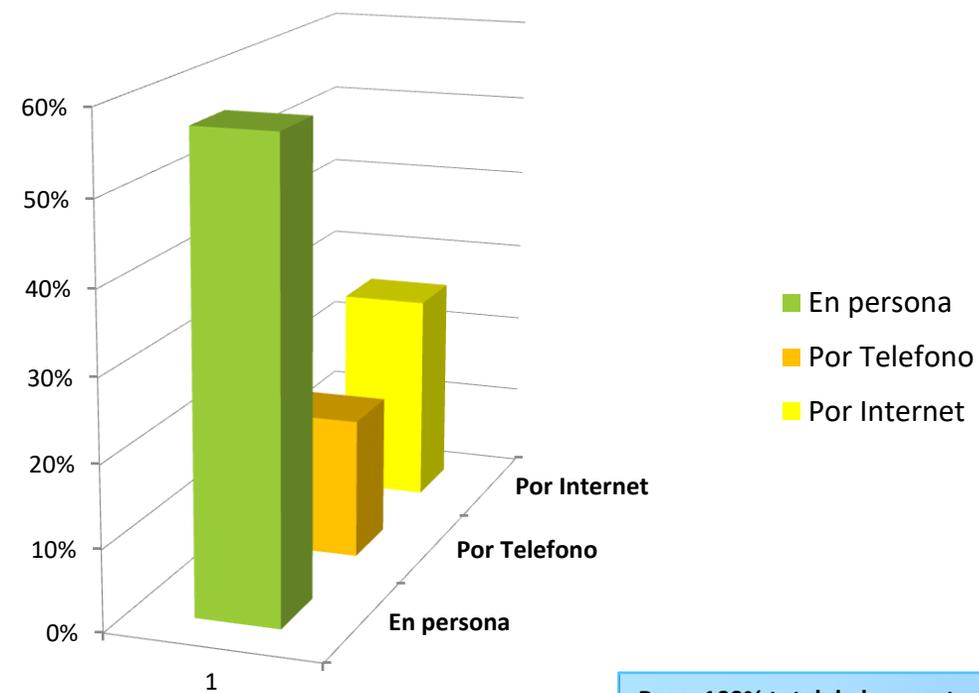
Base: 100% total de la muestra

Contacto con la Página Web de la SIPEN

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



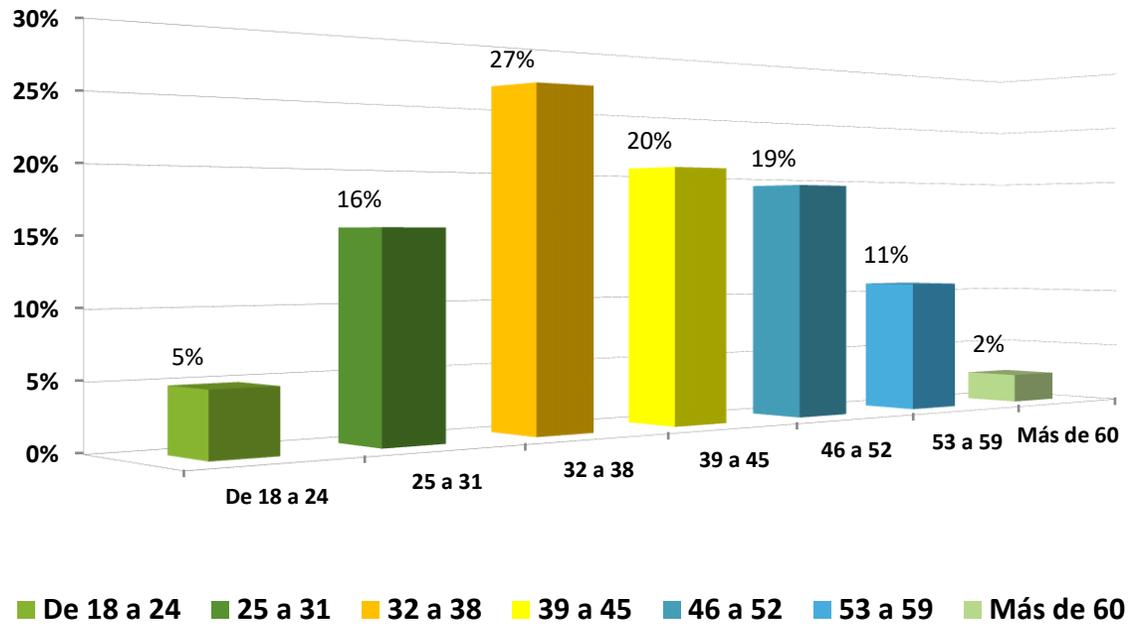
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?



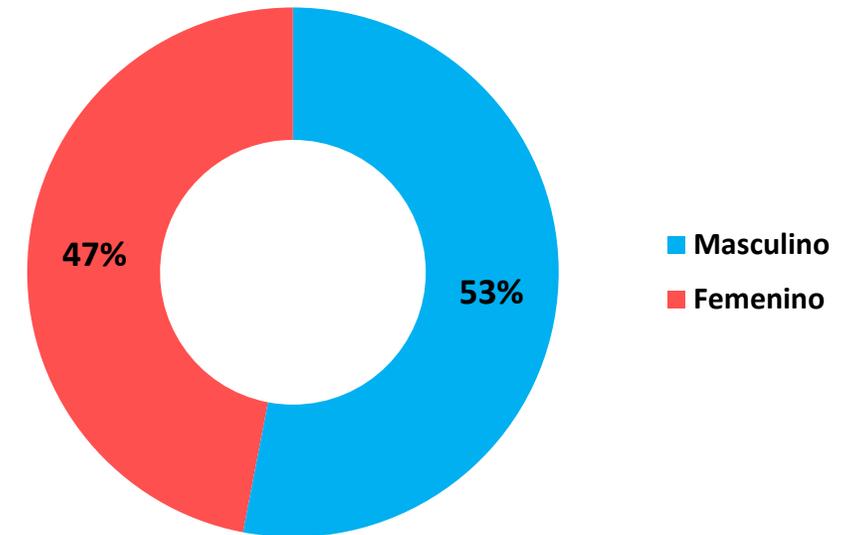
Base: 100% total de la muestra

Perfil del Encuestado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



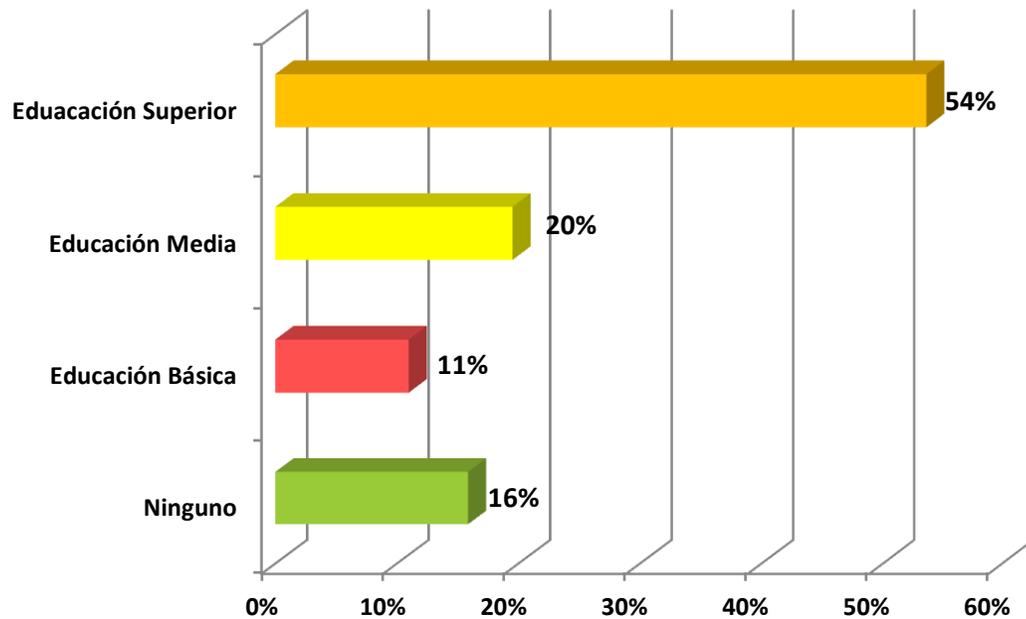
Sexo



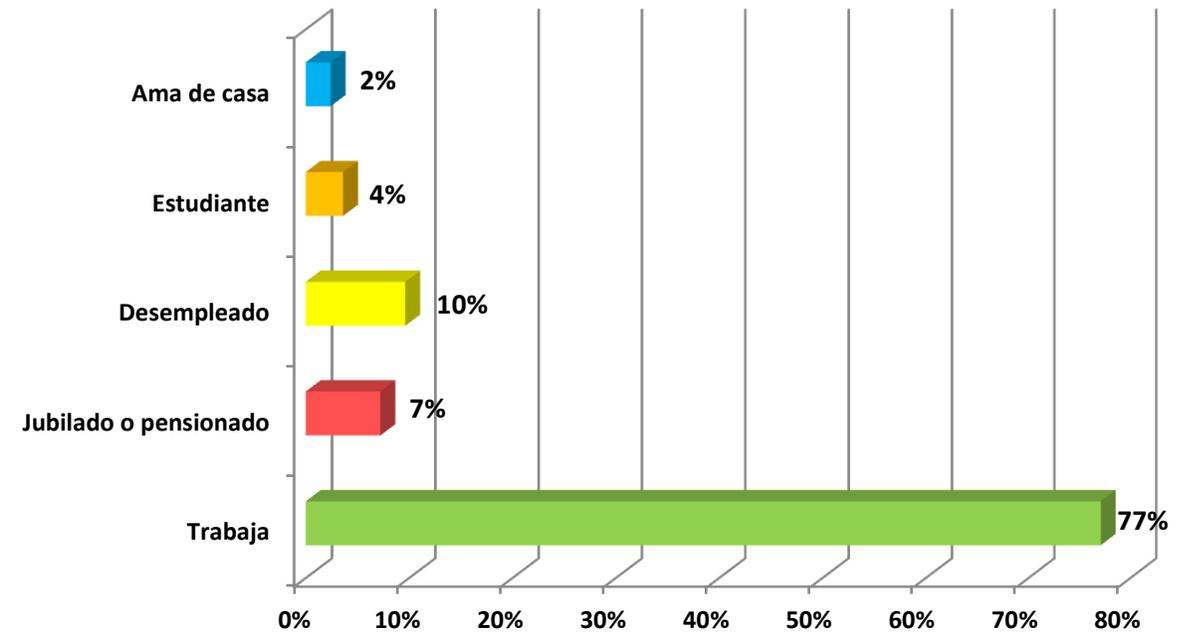
Base: 100% total de la muestra

Perfil del Encuestado

Último Grado Alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente?



Base: 100% total de la muestra