



DIRECCIÓN GENERAL  
DE JUBILACIONES Y PENSIONES  
A CARGO DEL ESTADO

## **Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP)**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**

**Junio 2023**

**INTRODUCCIÓN**

**3**

**FICHA TÉCNICA**

**4**

**METODOLOGÍA**

**5**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES**

**7**

**PLAN DE ACCIÓN**

**16**



El presente informe fue elaborado de conformidad a los requerimientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), quien nos insta a 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. Además, se presenta el plan de acción para abordar las oportunidades de mejora de las dimensiones con el menor puntaje obtenido.

**Población:** Promedio mensual de solicitudes de servicio (6,464)

**Ámbito:** En la Oficina Principal de la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones a Cargo del Estado (DGJP).

**Muestra:** De una población de 77,565 el tamaño de la muestra fue de 383. Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%.

**Método a Utilizar:** Encuesta personal y/o telefónica.

**Fecha del Levantamiento:** Del 06 al 31 de marzo 2023.

**Responsables:** Cuatro (4) Auxiliar Administrativo coordinado y supervisado por la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.



La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, en la modalidad presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

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

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

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

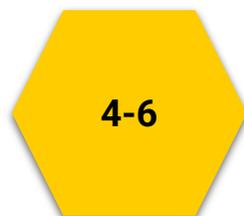
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a **NS/NR** (no sabe, no responde).

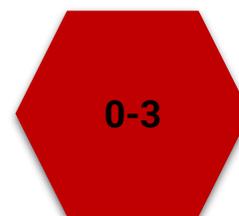
**Satisfecho**



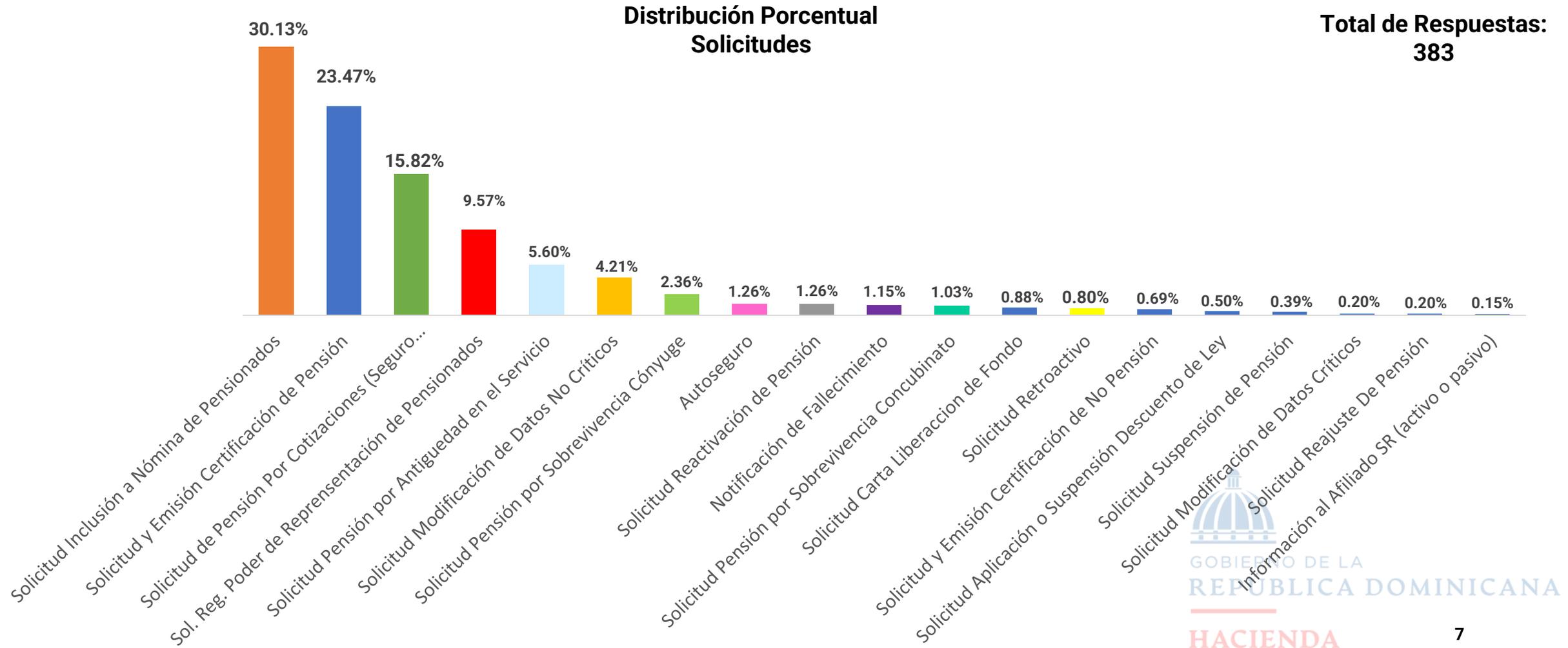
**Poco satisfecho**



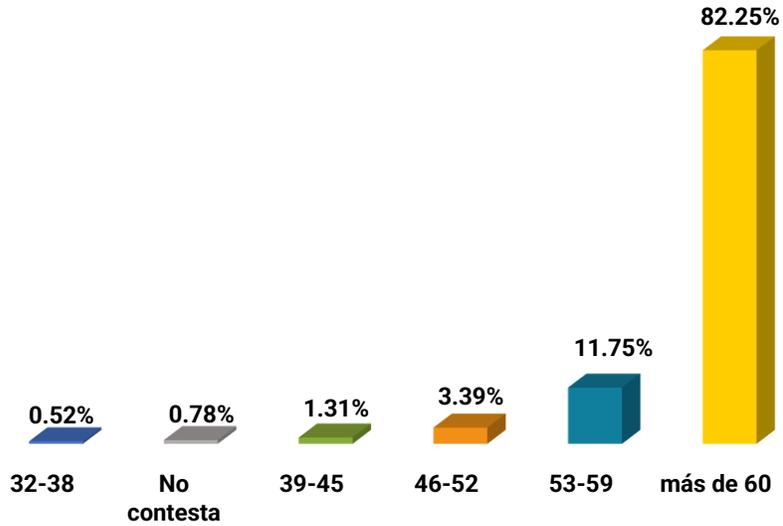
**Insatisfecho**



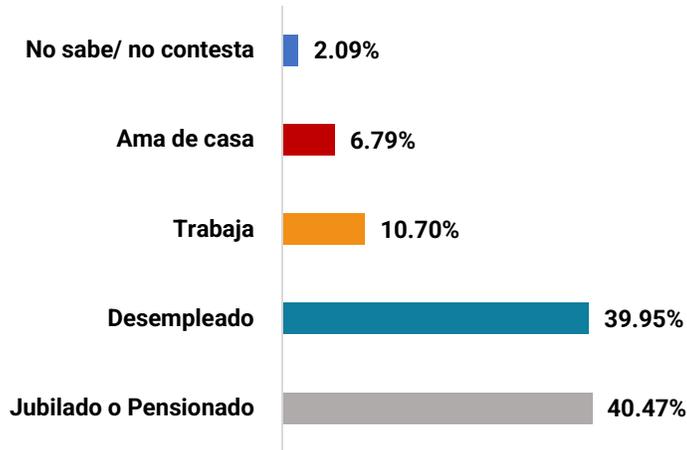
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



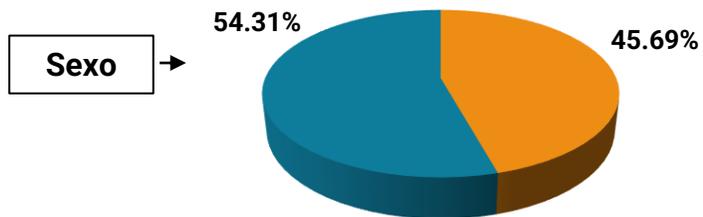
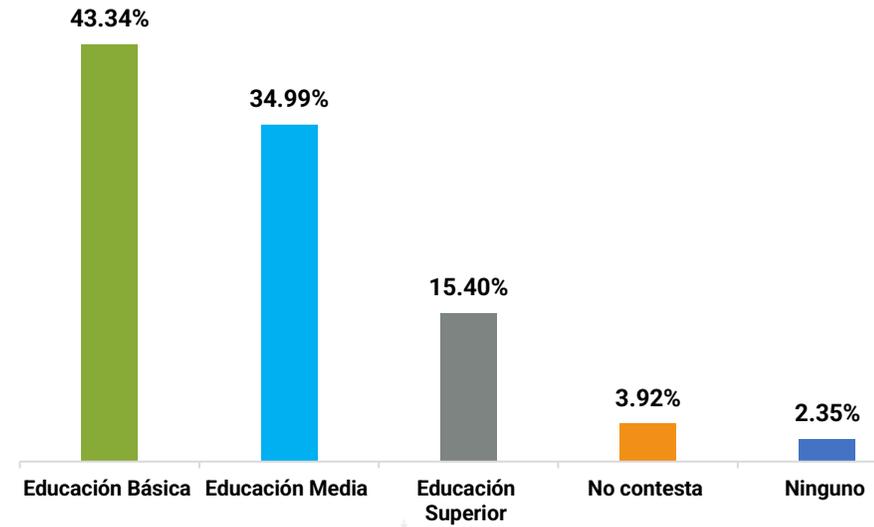
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



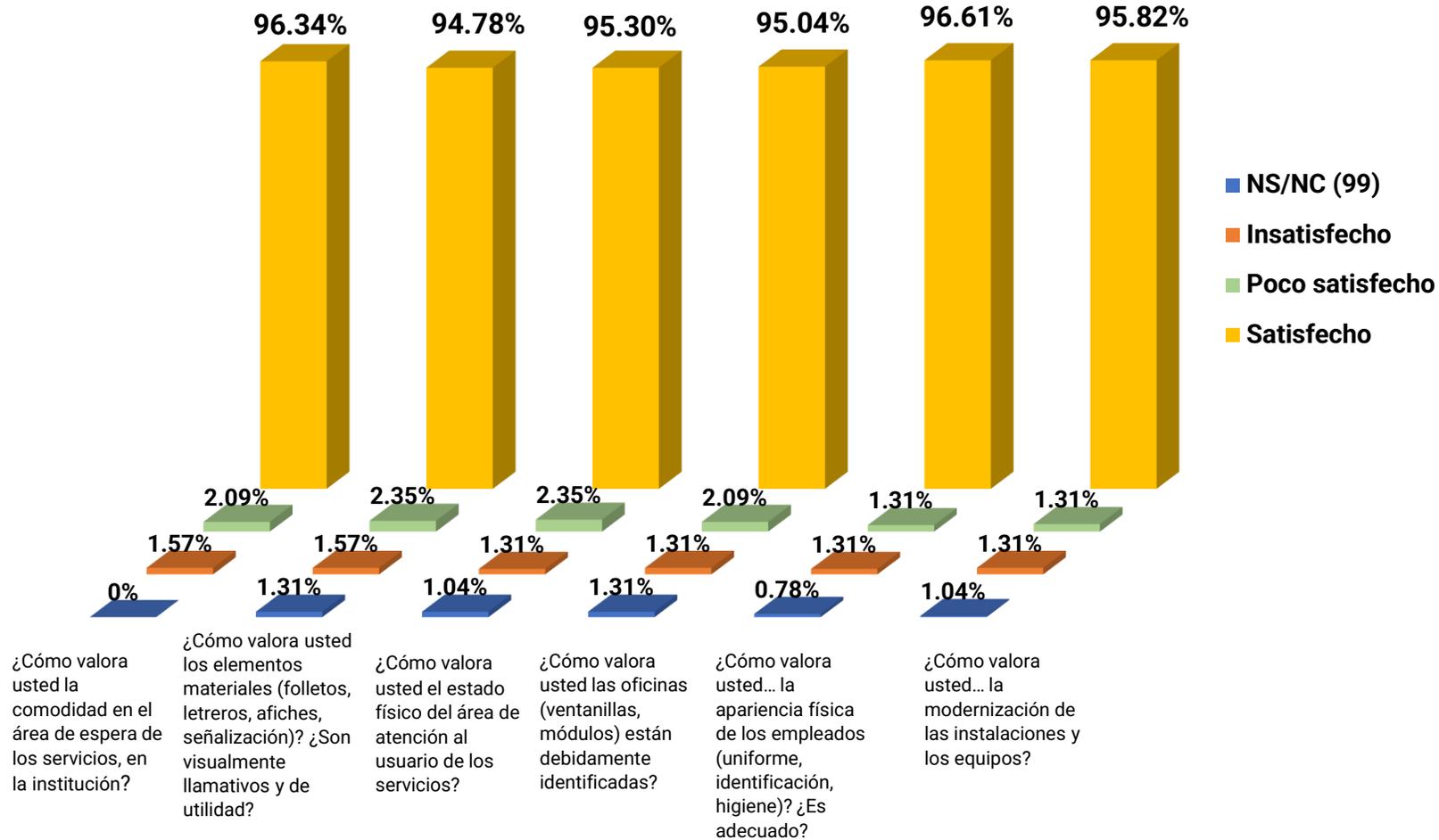
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



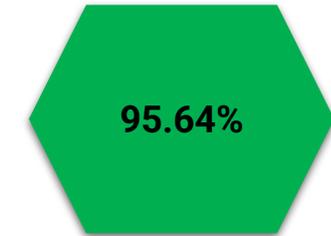
¿Último grado de estudios alcanzado?



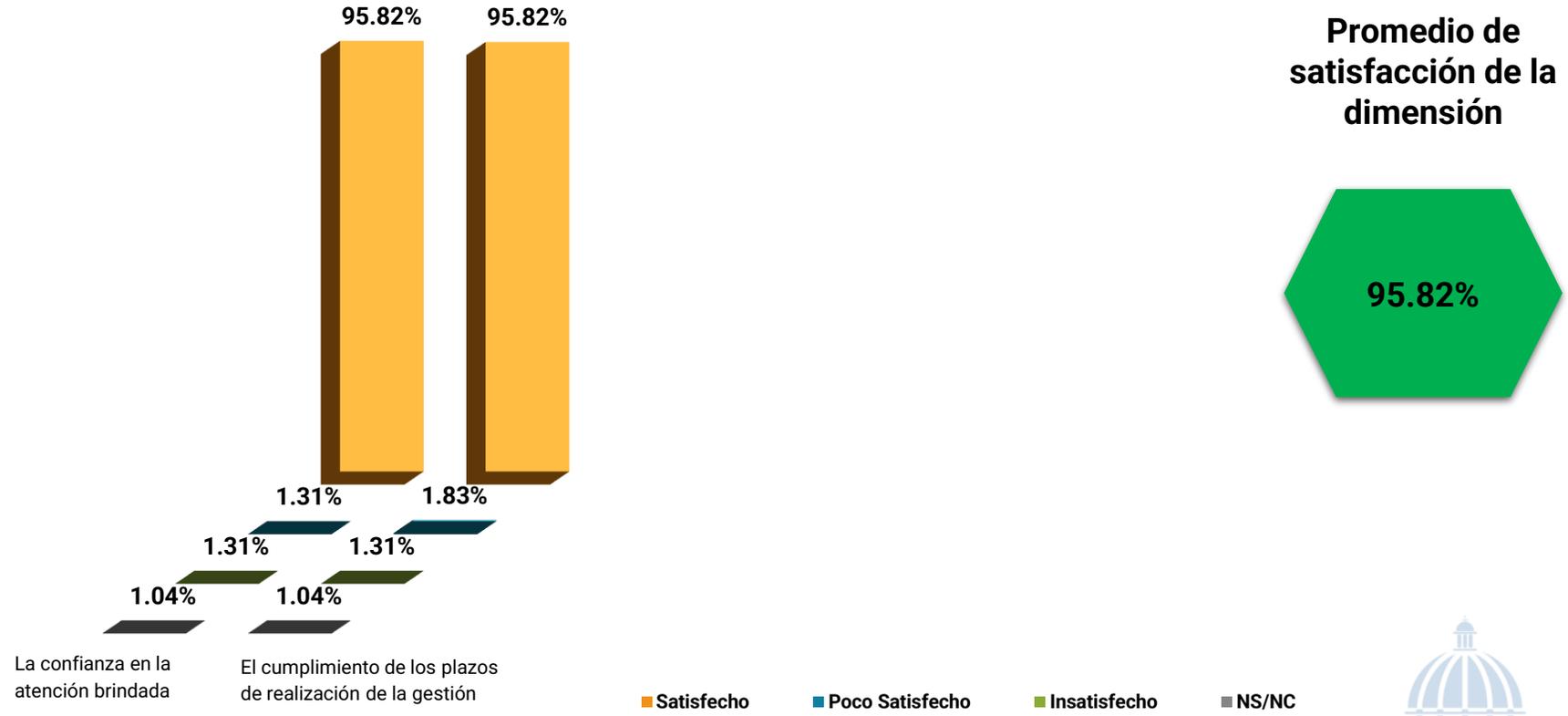
# Dimensión: Elementos Tangibles



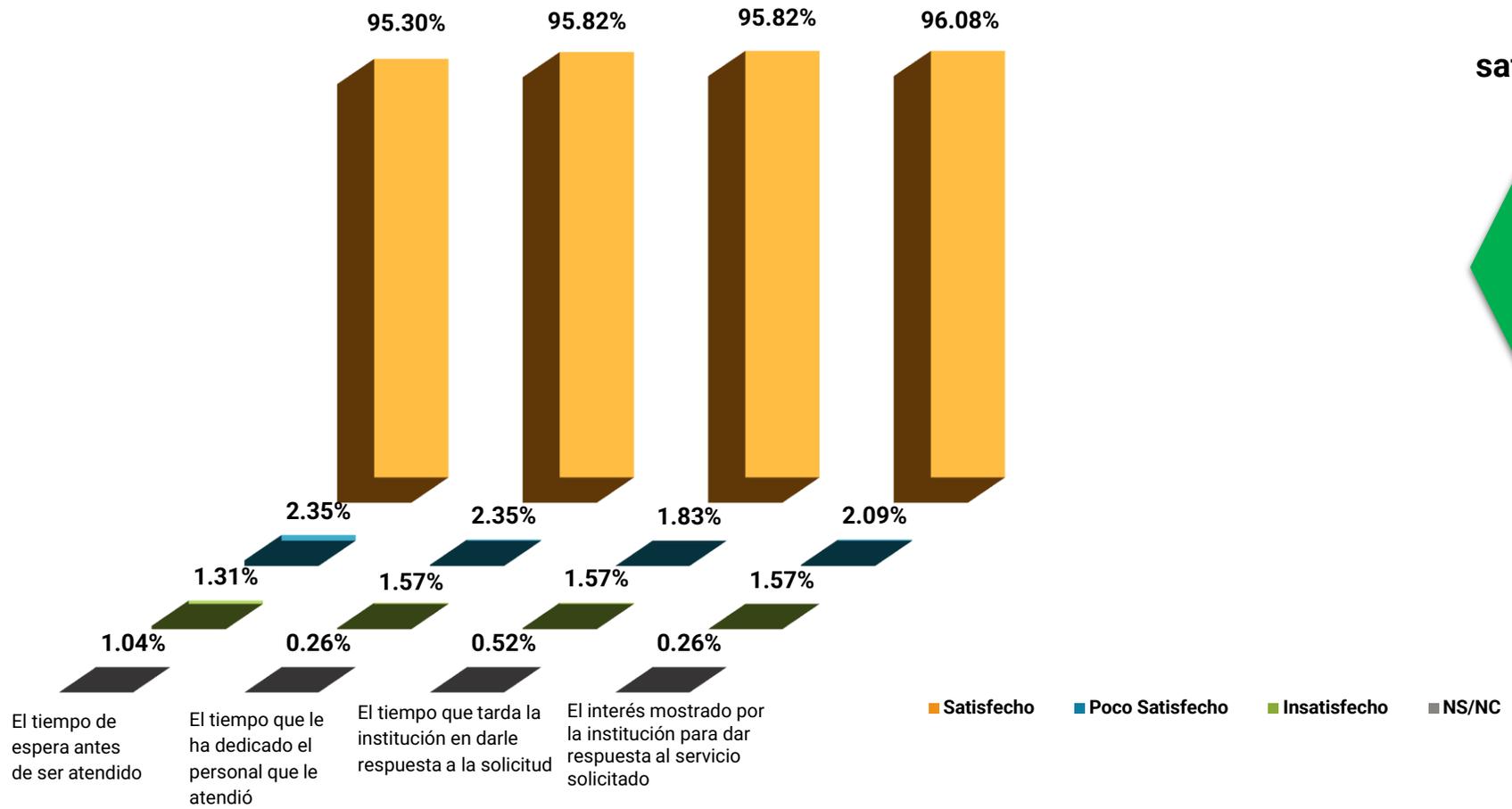
Promedio de satisfacción de la dimensión



# Dimensión: Eficacia y Confiabilidad



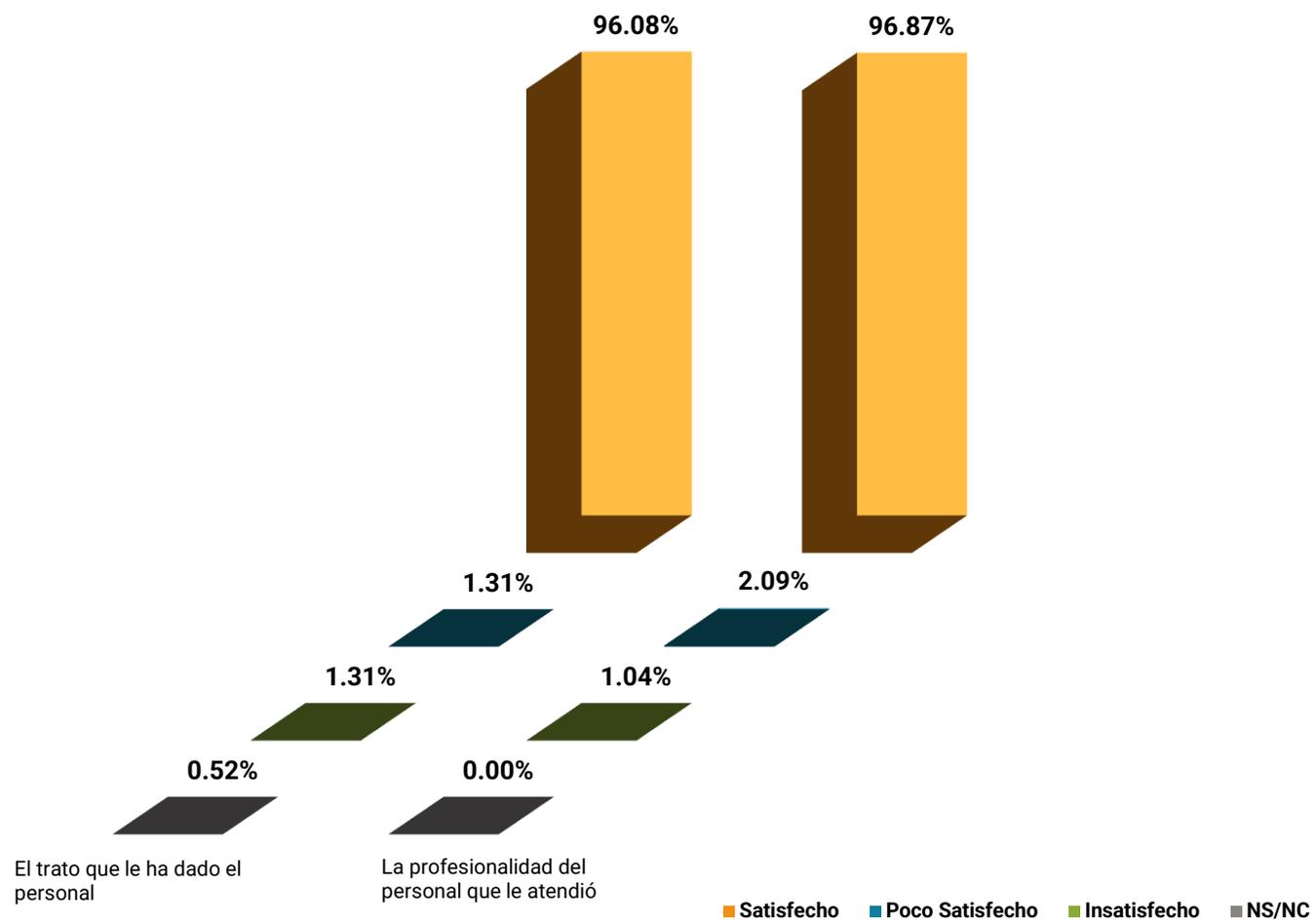
# Dimensión: Capacidad de Respuesta



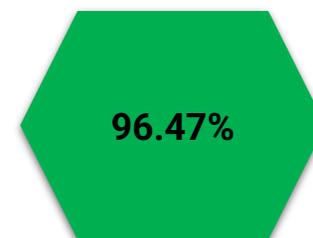
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**95.75%**

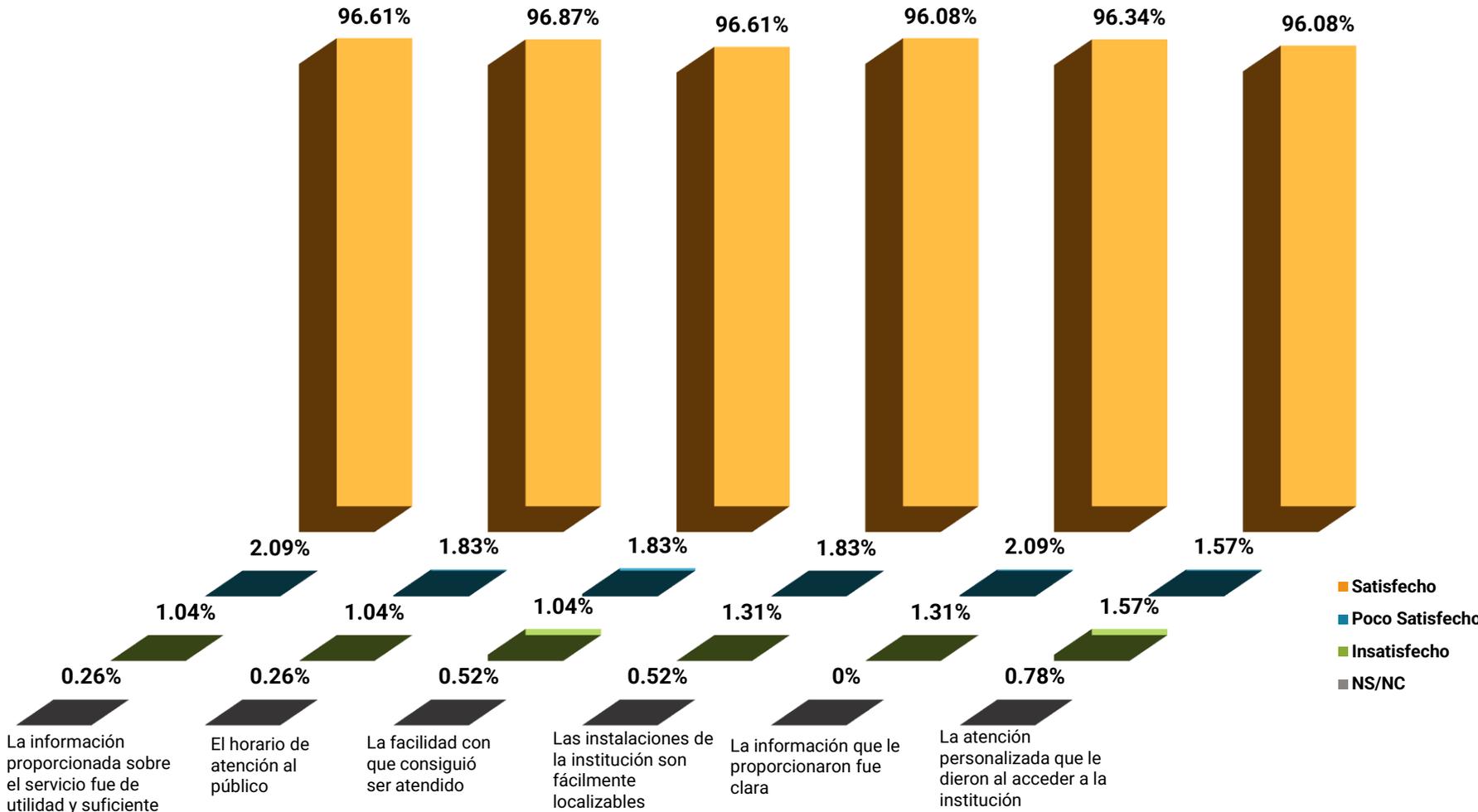
# Dimensión: Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión

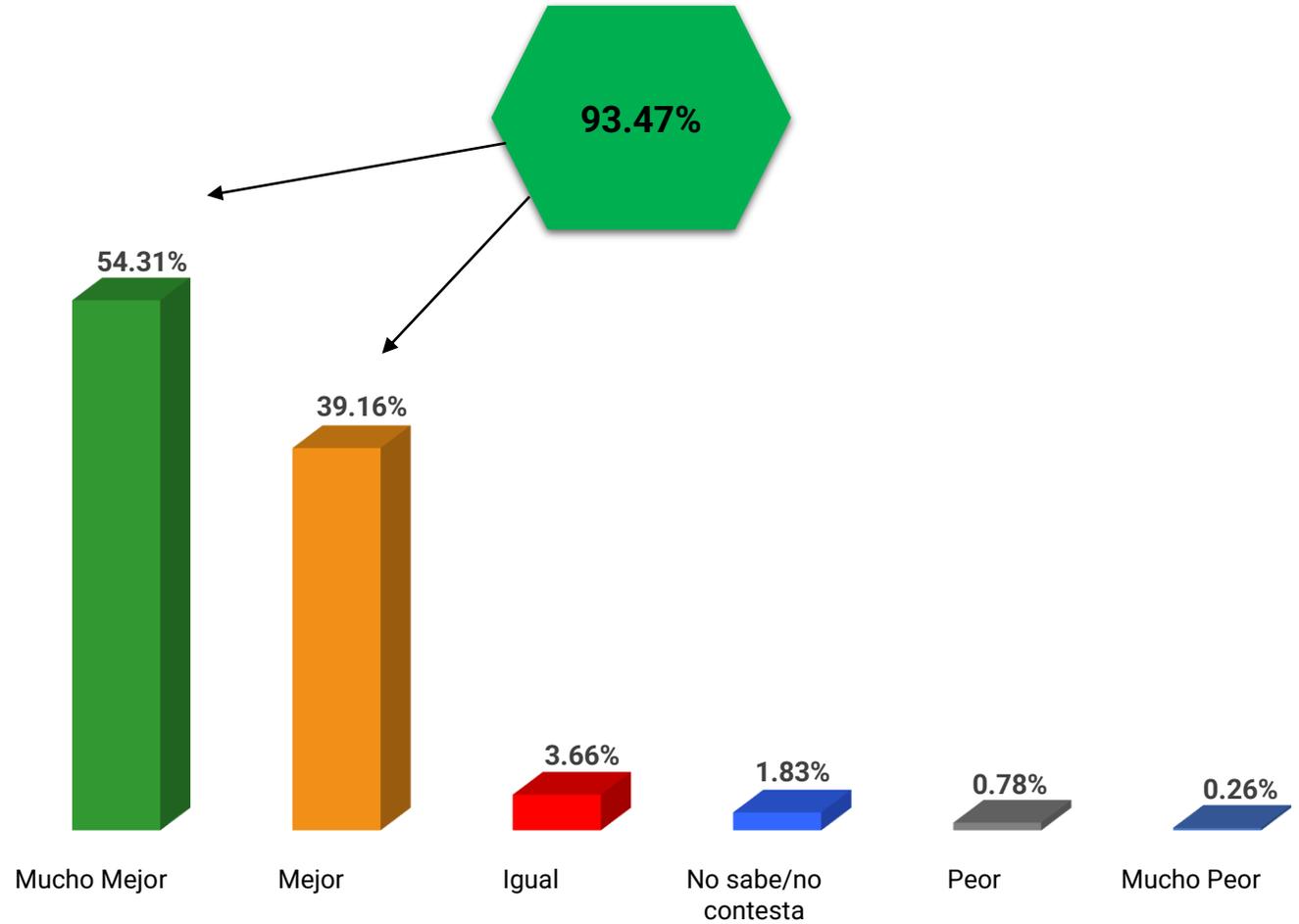


# Dimensión: Empatía/Accesibilidad



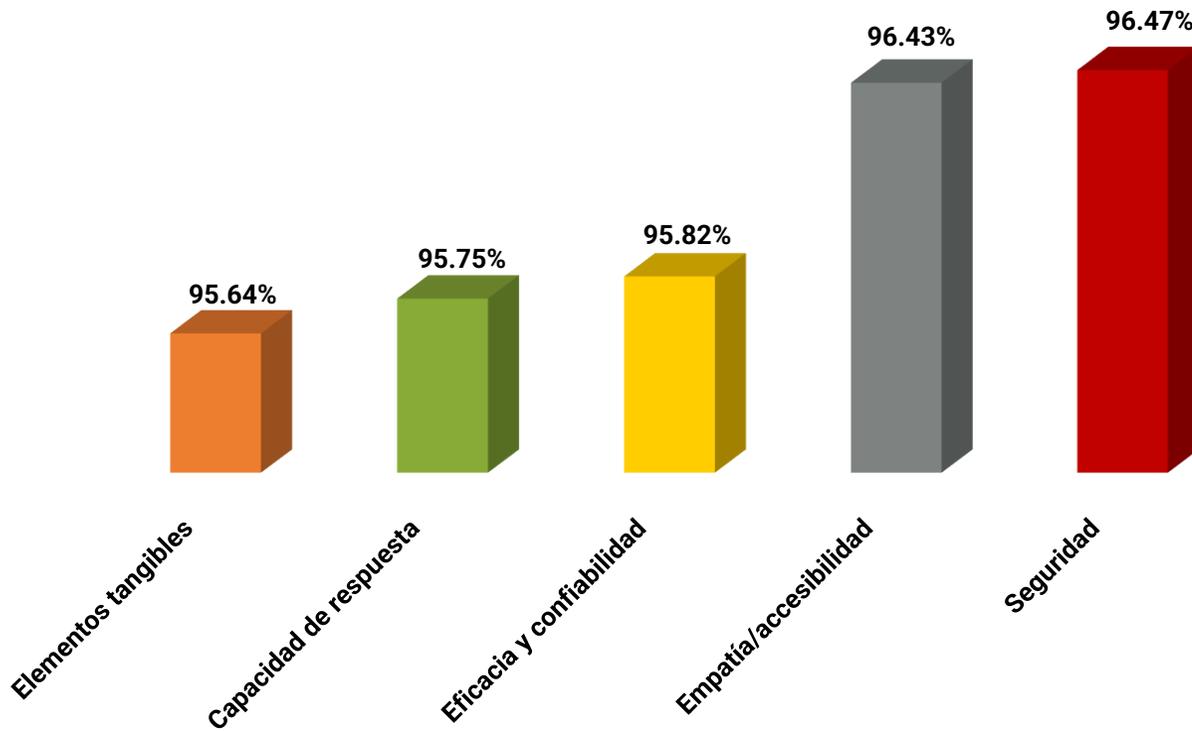
**Promedio de satisfacción de la dimensión**





*El 93.47% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.*

# Promedio de Satisfacción de los Servicios Presenciales a los Ciudadanos



Promedio de satisfacción general de las dimensiones



PLAN DE ACCIÓN						
Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Presencial	Elementos Tangibles	Materiales de comunicación, modernización de los equipos y campaña de información	Diseñar un protocolo de respuesta a las solicitudes de la Ley 1896-48, para ser implementado en la Oficina Ensanche La Fe, Oficina Regional Norte y Oficina Regional Este y demás puntos de contacto con el ciudadano/cliente.	01/07/2023	30/09/2023	PyD, Ensanche La Fe, DAP
			Gestionar equipos tecnológicos para la División de Atención al Usuario, Determinación de Derecho y demás áreas.	01/07/2023	31/07/2024	Oficina Ensanche La Fe, DTI, ADM, Financiero, Compras, DAP
			Elaborar campaña de información por todos los medios correspondientes (redes sociales, radio, banner, brochure mural informativo entre otros) sobre las características y requisitos para solicitar pensión mediante la Ley 1896-48 de seguro social.	01/07/2023	31/12/2023	Oficina Ens. La Fe, PyD, Comunicaciones, DAP, DTI

