



Informe de Resultados Junio 2023

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

4

FICHA TÉCNICA

5

METODOLOGÍA

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

9

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES

21

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

27

PLAN DE ACCIÓN

41

INTRODUCCIÓN

La SIPEN, es el organismo responsable de la supervisión y regulación del Sistema Previsional Dominicano. Según estipula la Ley 87-01, la SIPEN es una entidad estatal autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio, encargada de proteger los derechos previsionales de los afiliados al Sistema, vigilar la solvencia de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y contribuir al fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema Dominicano de Pensiones.

La Institución ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios y ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la SIPEN, es decir, pensiones y sobre seguridad social.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el período 1ero. de enero 2023 hasta junio 2023.

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Usuarios de los servicios públicos, promedio de las solicitudes de servicios (Servicios presenciales: **29**, Servicios virtuales: **445**, Servicios a Usuarios Institucionales: **253**).
- **ÁMBITO:** Presencial, Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Avenida México #30, Gazcue. Virtual, remisión de encuestas vía correo electrónico masivo.
- **MUESTRA:** con un error general 5% para un nivel de confianza 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios Presenciales	
Solicitud de Pensión y/o Beneficios	22
Acceso a la Información Pública	6
Total	28

Servicios Virtuales	
Consulta tu AFP	156
Calcula tu Pensión	39
Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad	12
Total	207

Servicios a Usuarios Institucionales	
Solicitud de pensión y/o beneficio	20
Acceso a información pública (solicitud de información)	31
Consultas en el portal web (consulta de AFP, calculadora de pensión, reclamación de estados de cuenta, consulta de solicitud de pensión por discapacidad)	41
Normativas (resoluciones y circulares de la SIPEN)	12
Publicaciones (resumen estadístico, boletín trimestral, carta compromiso al ciudadano, otros)	17
Autorización y registro de firmas de auditores externos de las AFP	1
Certificación de afiliación	2
Tramitación de certificaciones del grado de discapacidad emitidas por la Comisión Técnica sobre Discapacidad (CTD)	5
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	1
Cursos, talleres o conferencias sobre el Sistema Dominicano de Pensiones	11
Gestión de compras y contrataciones	8
Otras	4
Total	153

- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario físico y digital.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro de enero 2023 hasta el 27 de Junio 2023.
- **RESPONSABLES:** Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Calidad en la Gestión



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

METODOLOGÍA

SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada 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, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Dimensiones

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • La confianza en la atención brindada • El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal • La profesionalidad del personal que le atendió 	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

- 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 menor 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





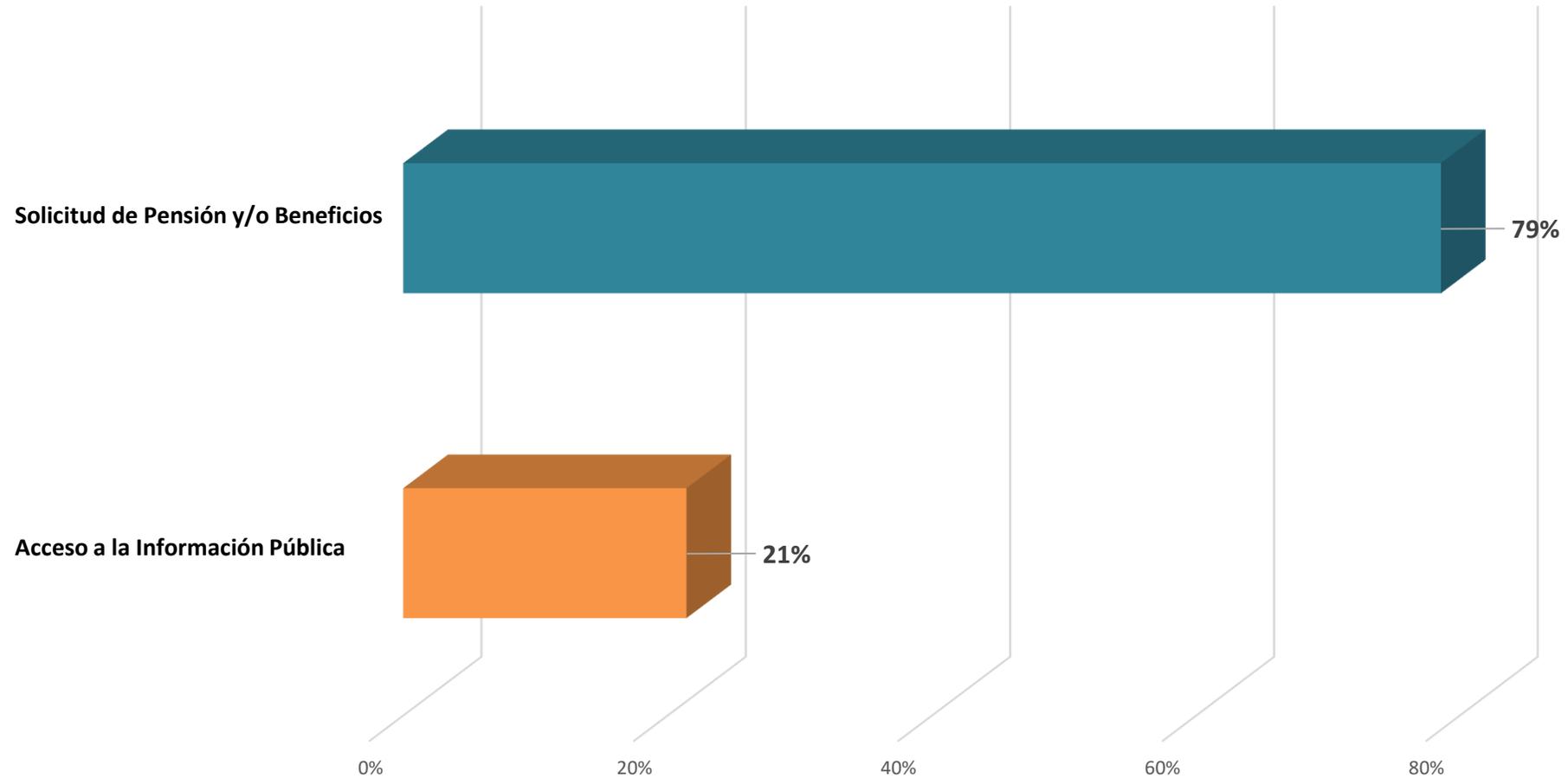
SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

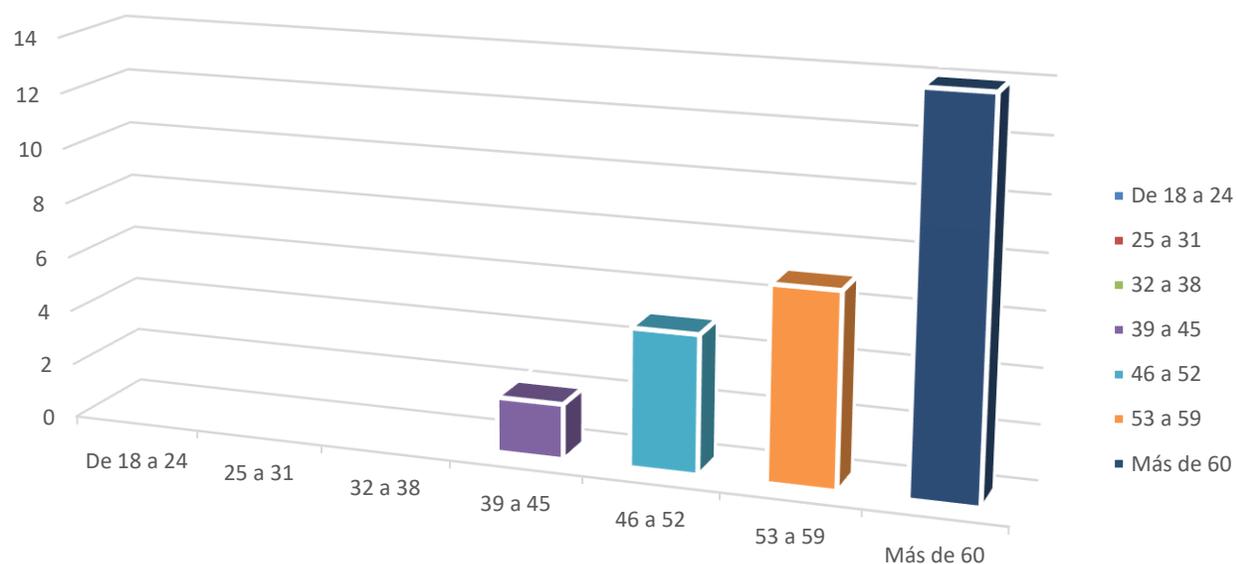


PERFIL DEL ENCUESTADO

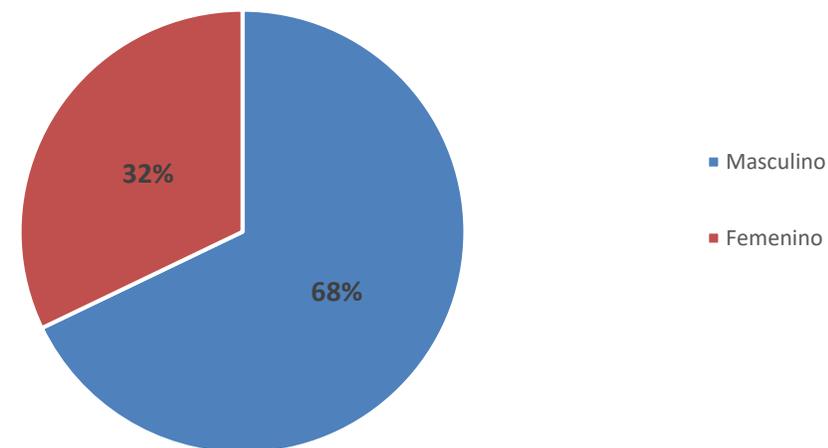
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Sexo

Rangos de Edades



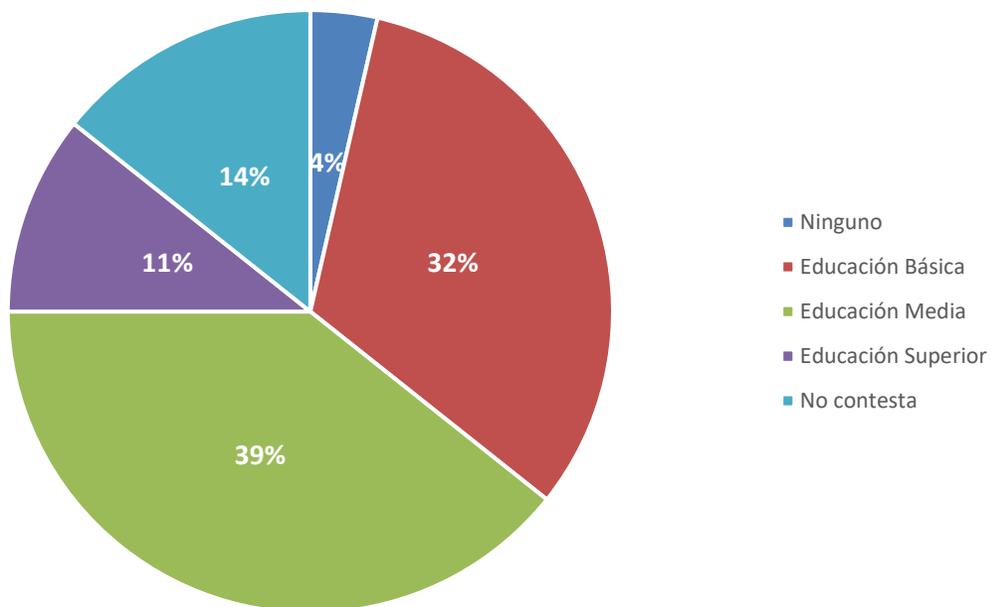
sexo



PERFIL DEL ENCUESTADO

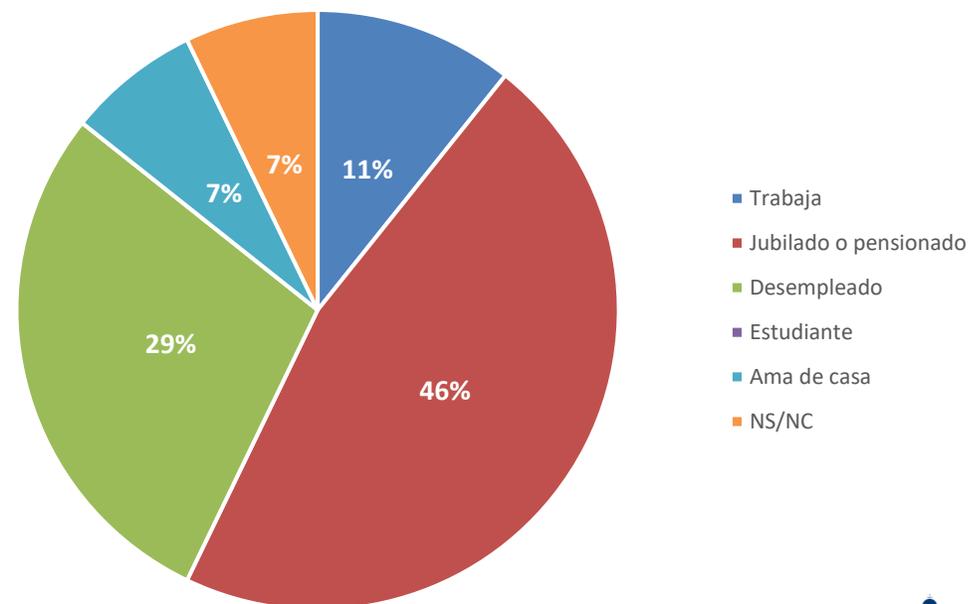
Último Grado Alcanzado

Grado de Educación



¿En cuál situación se encuentra actualmente?

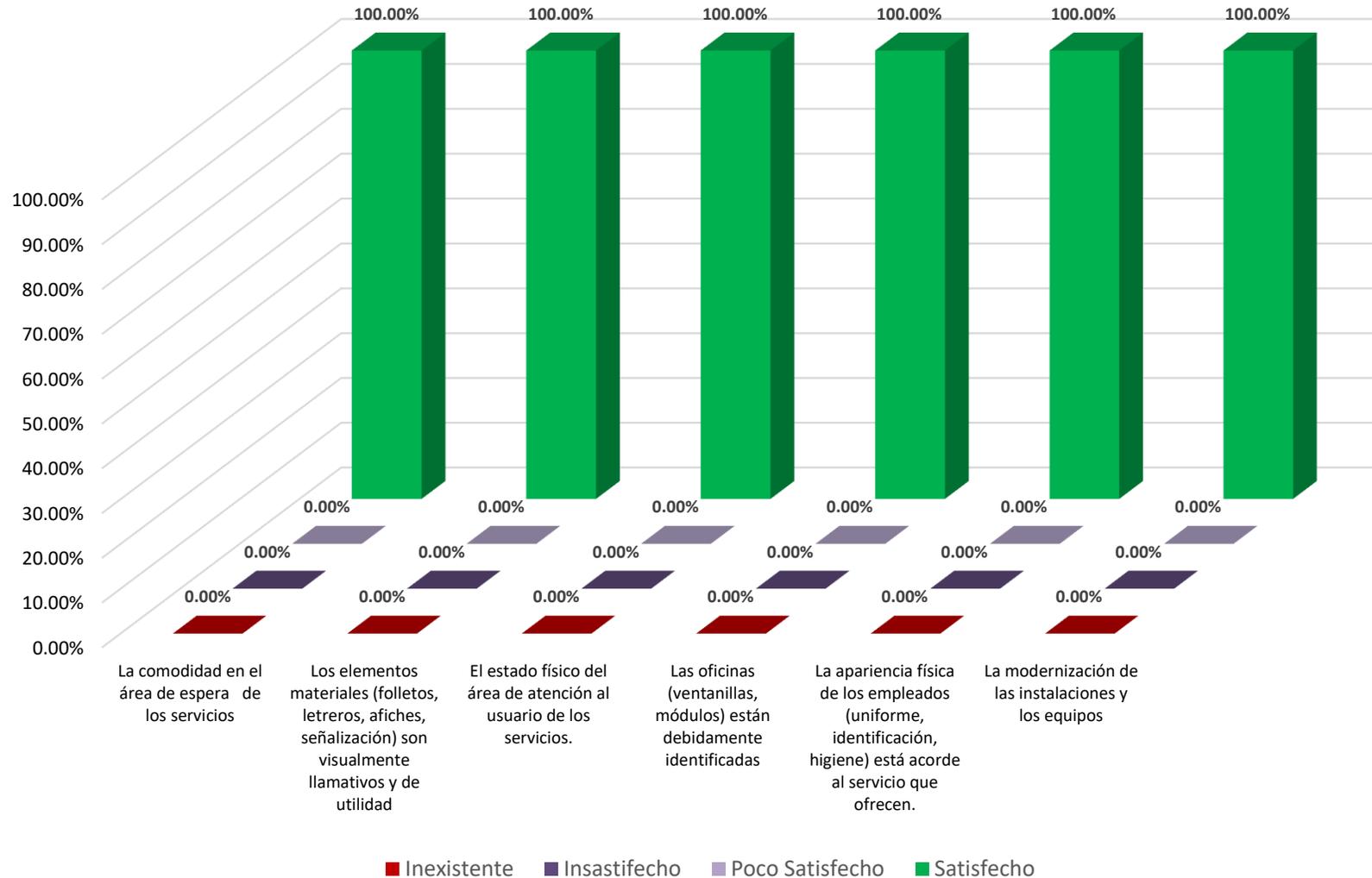
Situación Laboral



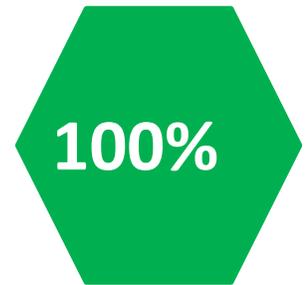
Base: 100% total de la muestra

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...



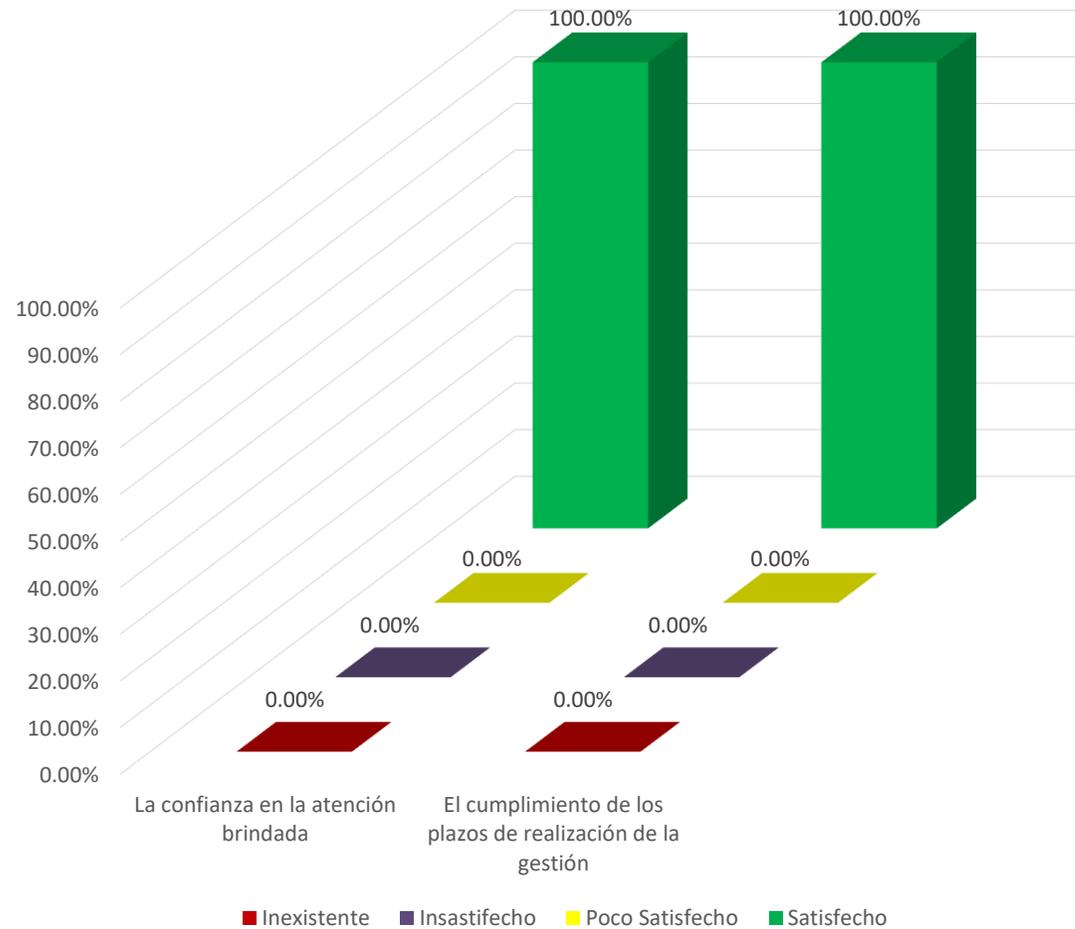
Promedio de satisfacción de la dimensión



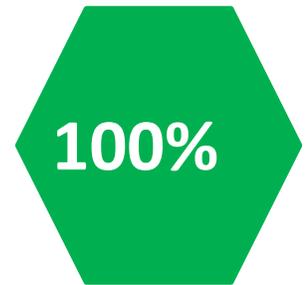
Base: 100% total de la muestra

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...



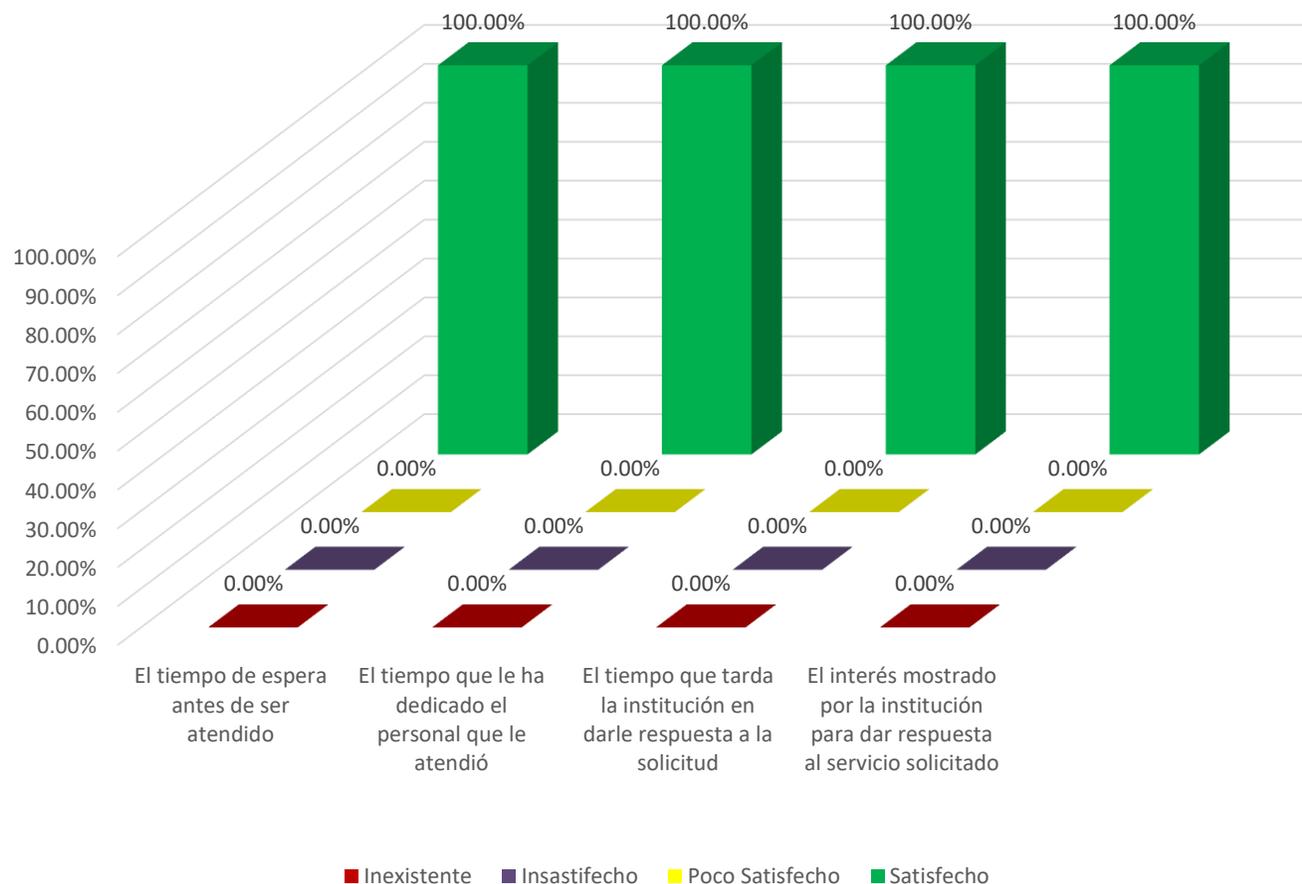
Promedio de satisfacción de la dimensión



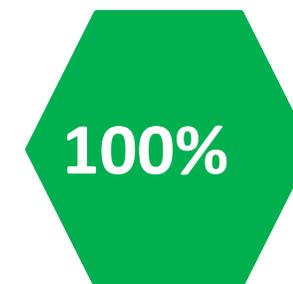
Base: 100% total de la muestra

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...



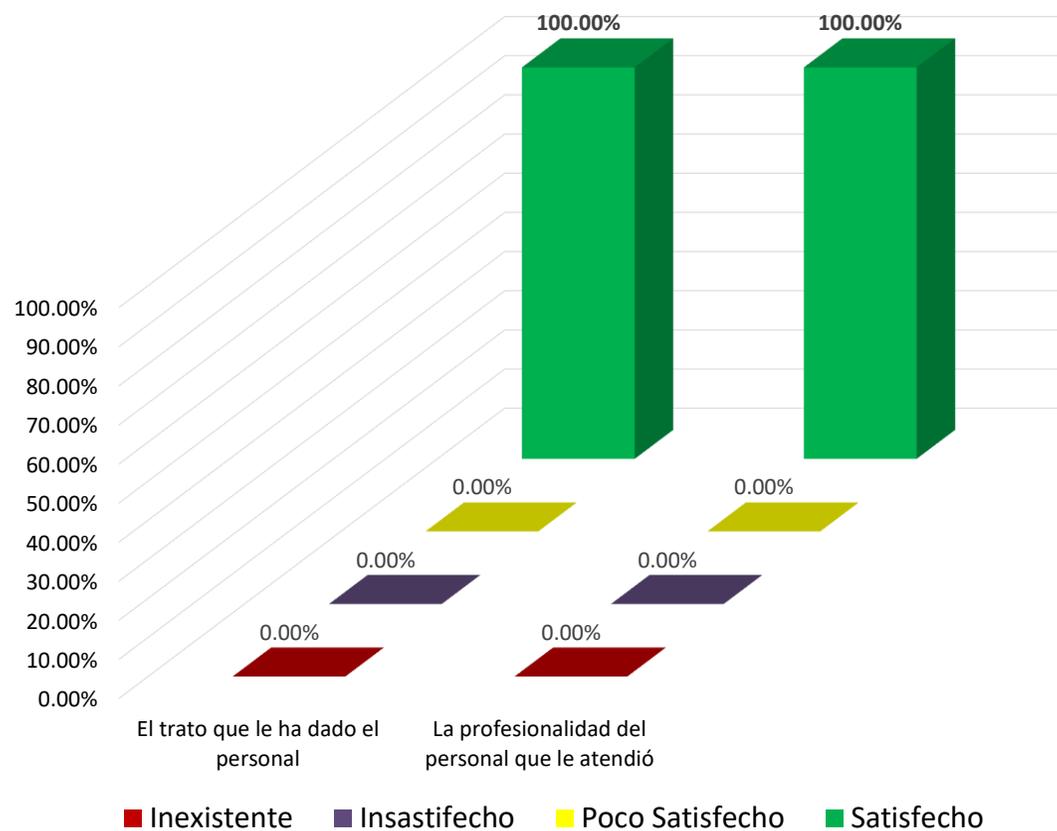
Promedio de satisfacción de la dimensión



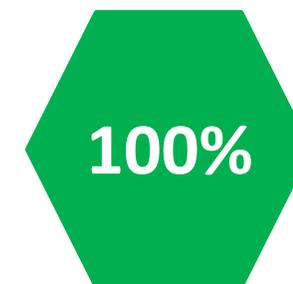
Base: 100% total de la muestra

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...



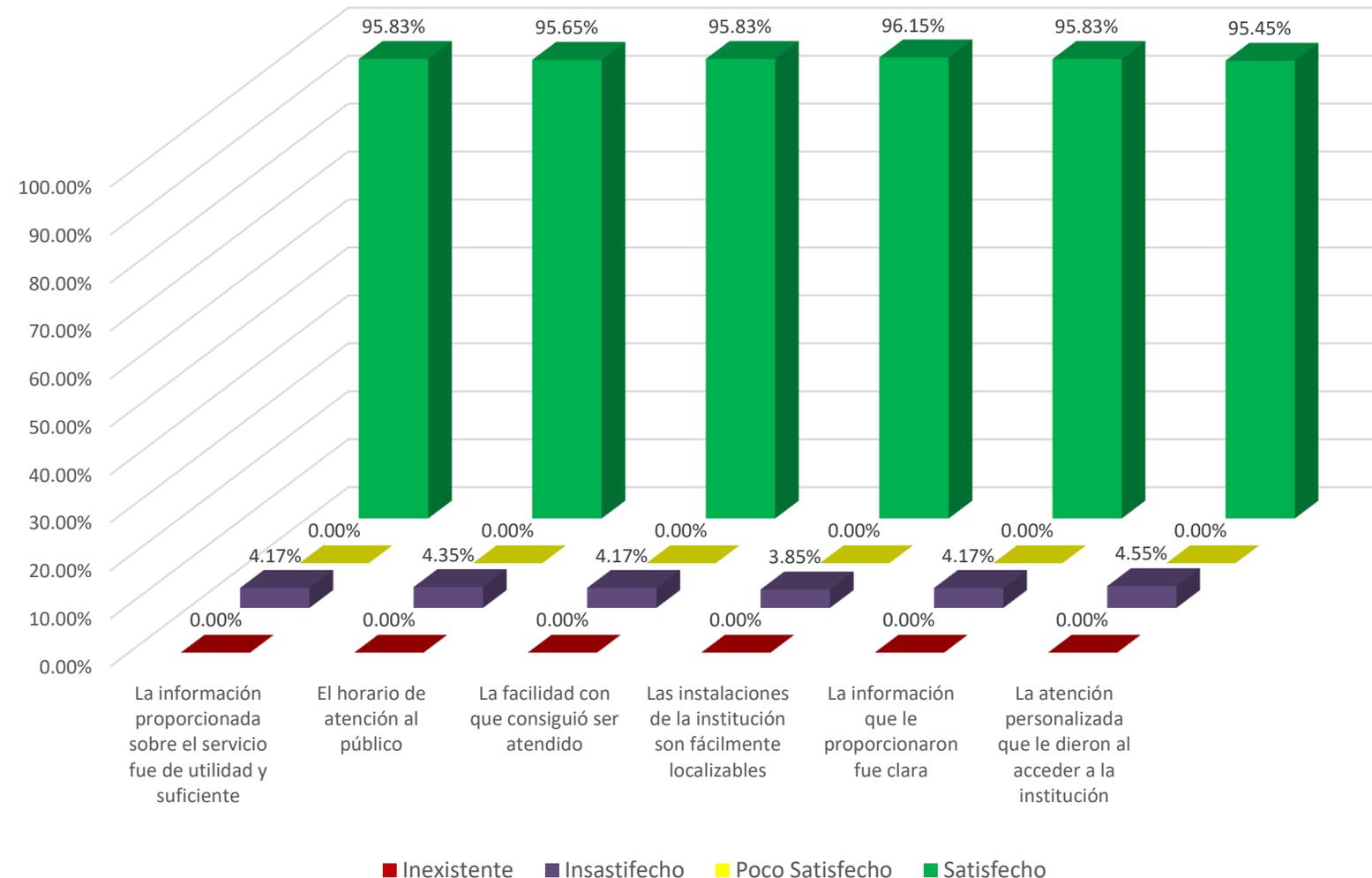
Promedio de satisfacción de la dimensión



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...

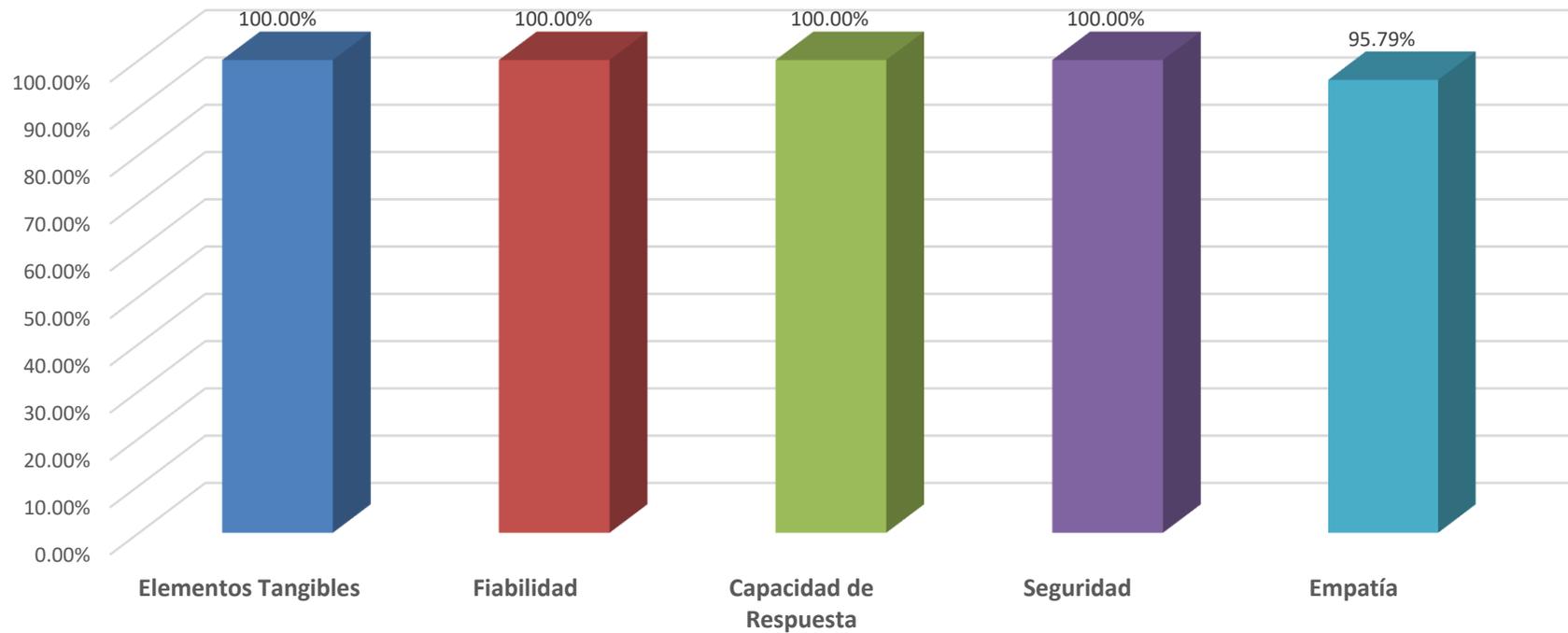


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



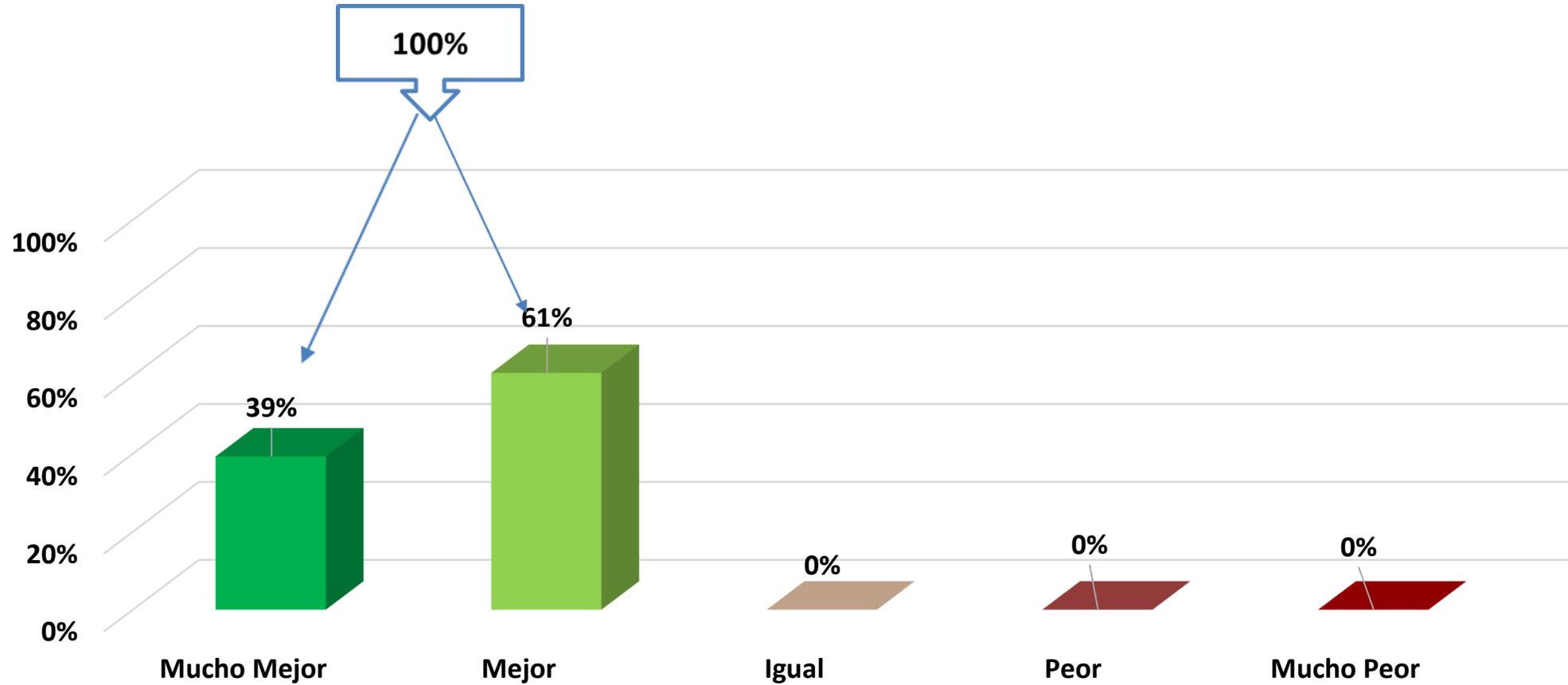
Índice de Satisfacción General

99.16%

Base: 100% total de la muestra

Servicio Esperado

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





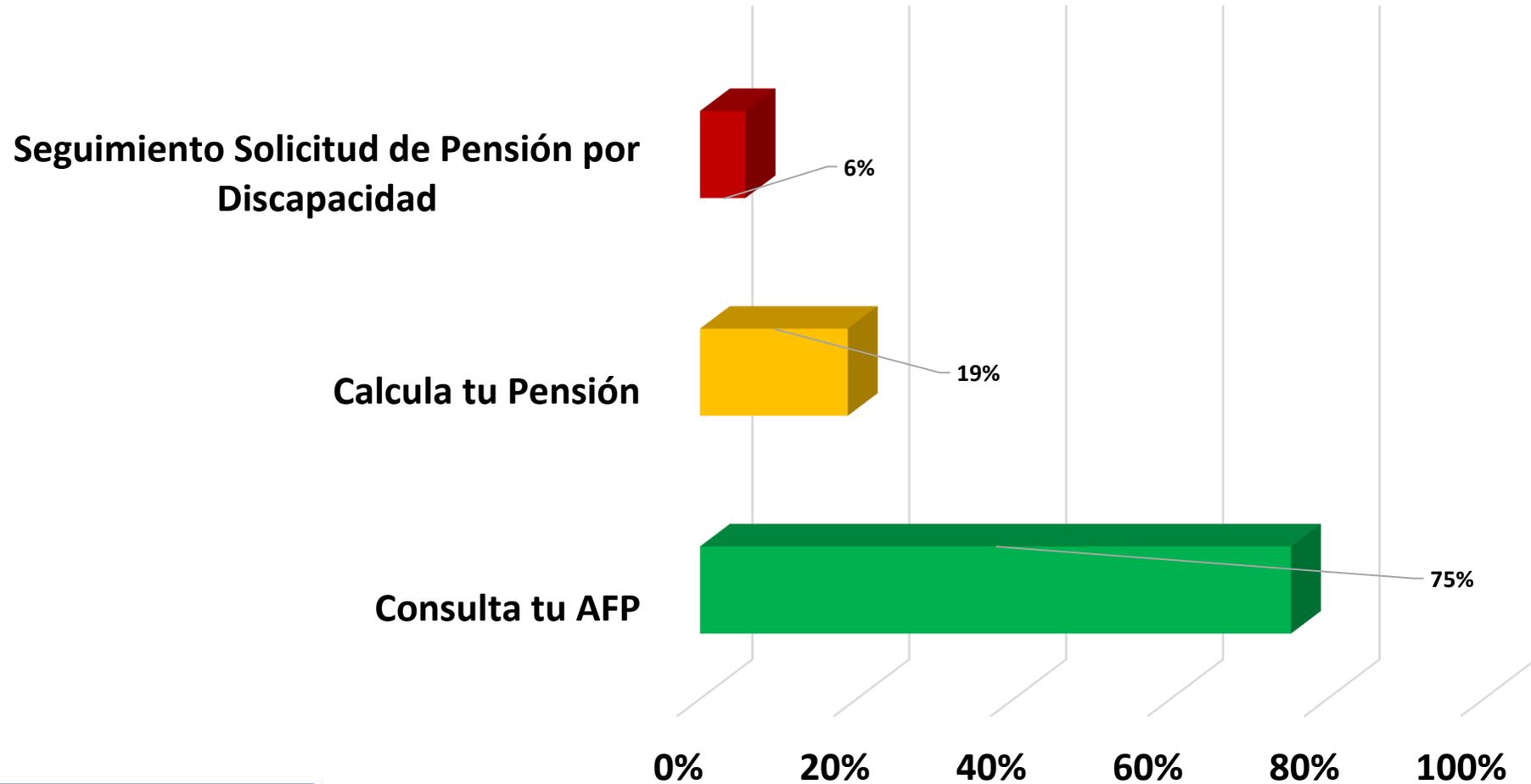
SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



SvPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

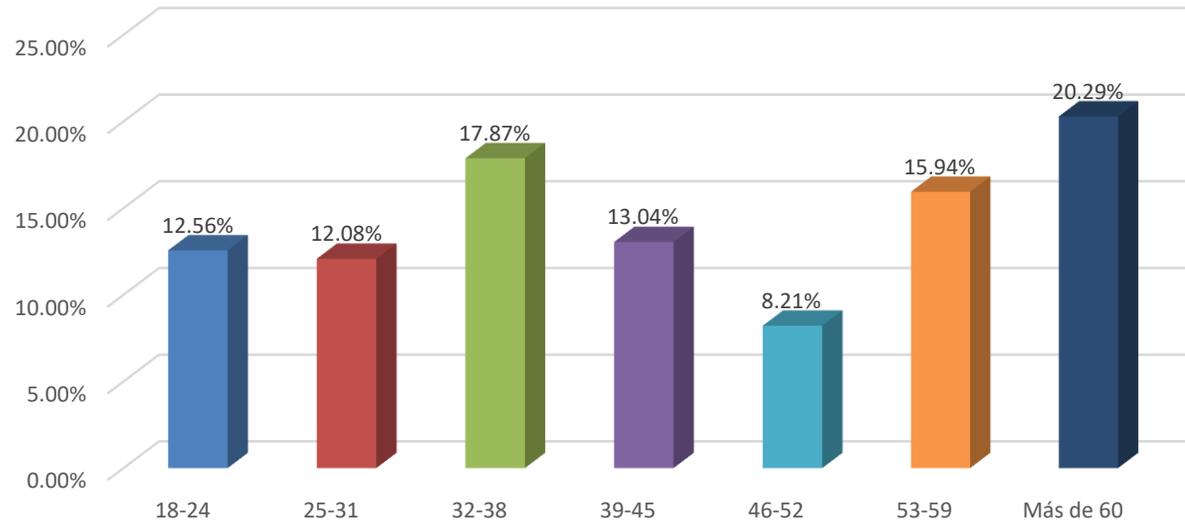
Servicios Encuestados de Manera Virtual a Ciudadanos



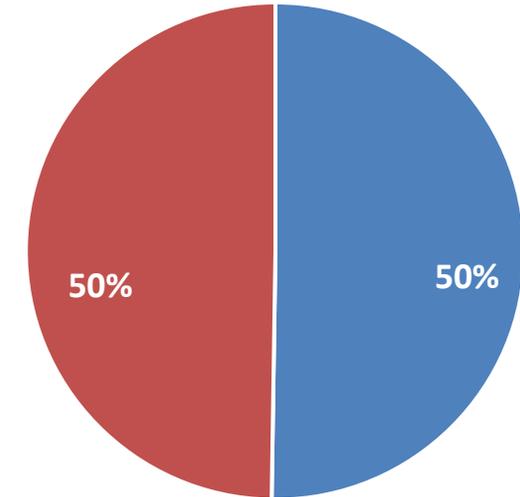
Base: 100% total de la muestra

PERFIL ENCUESTADOS SERVICIO VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo

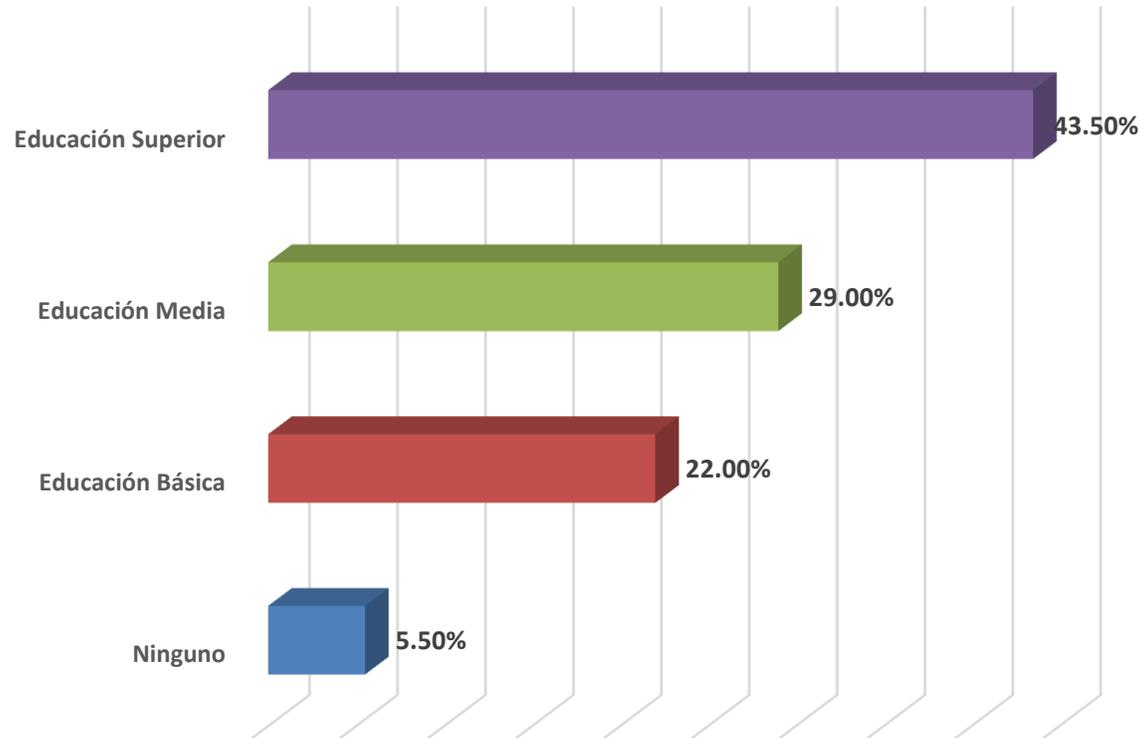


■ Mujer ■ hombre

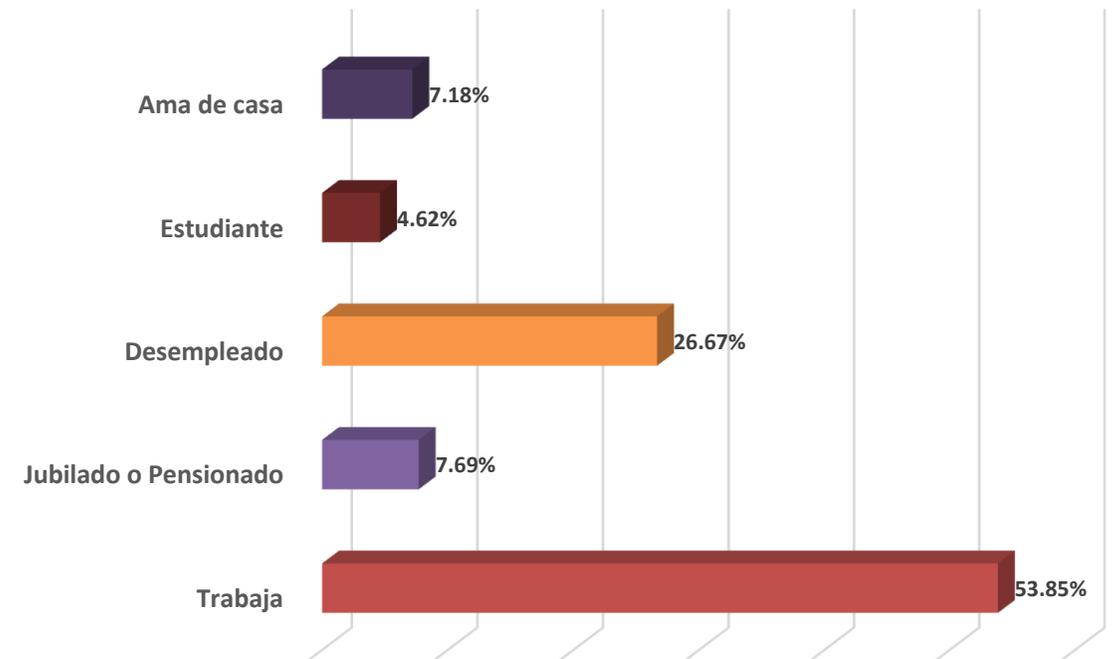
Base: 100% total de la muestra

PERFIL ENCUESTADOS SERVICIO VIRTUALES

Nivel Educativo

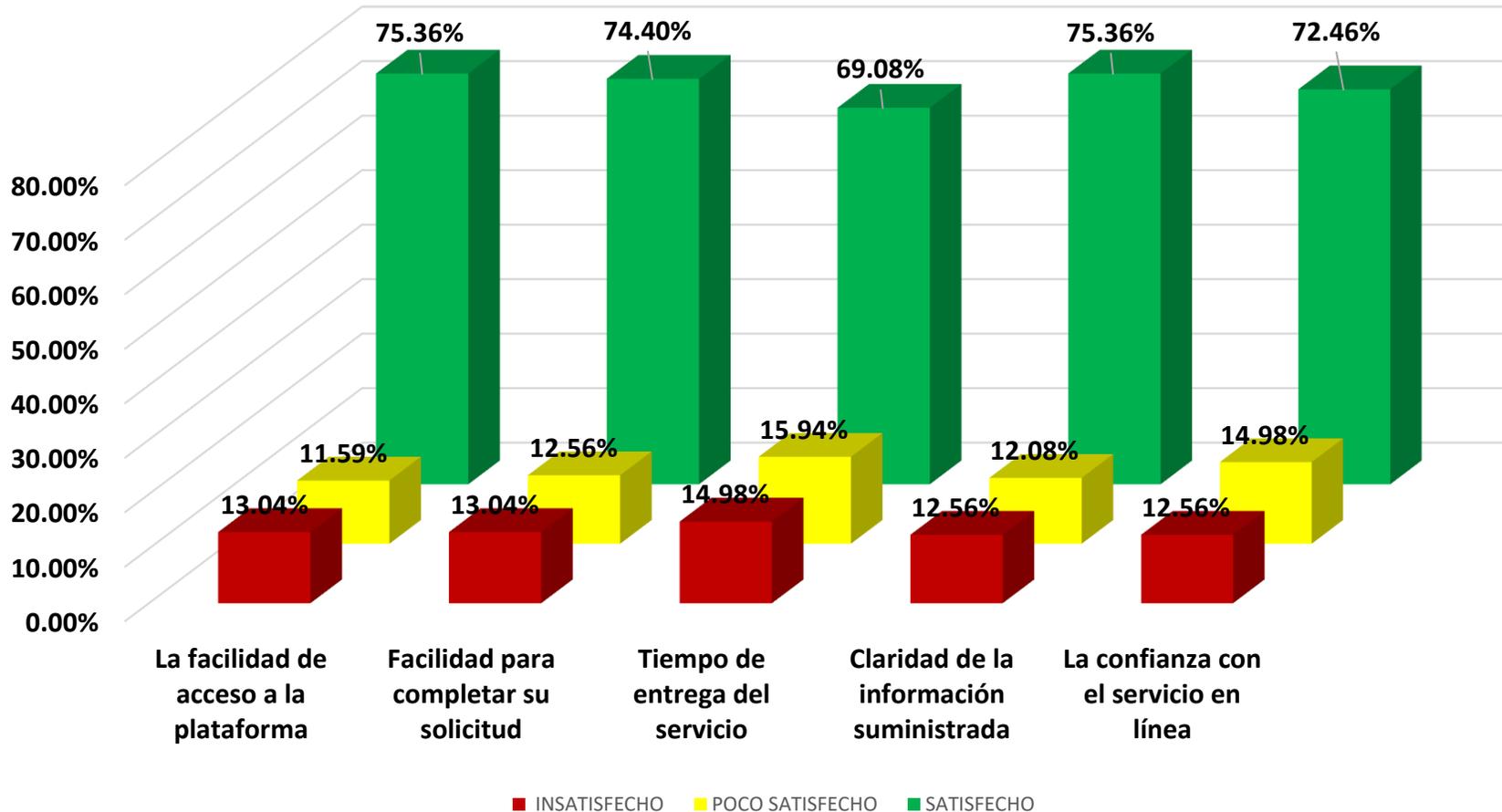


Situación Laboral



Base: 100% total de la muestra

PROMEDIO PONDERADO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A CIUDADANOS



Promedio de satisfacción de usuarios.

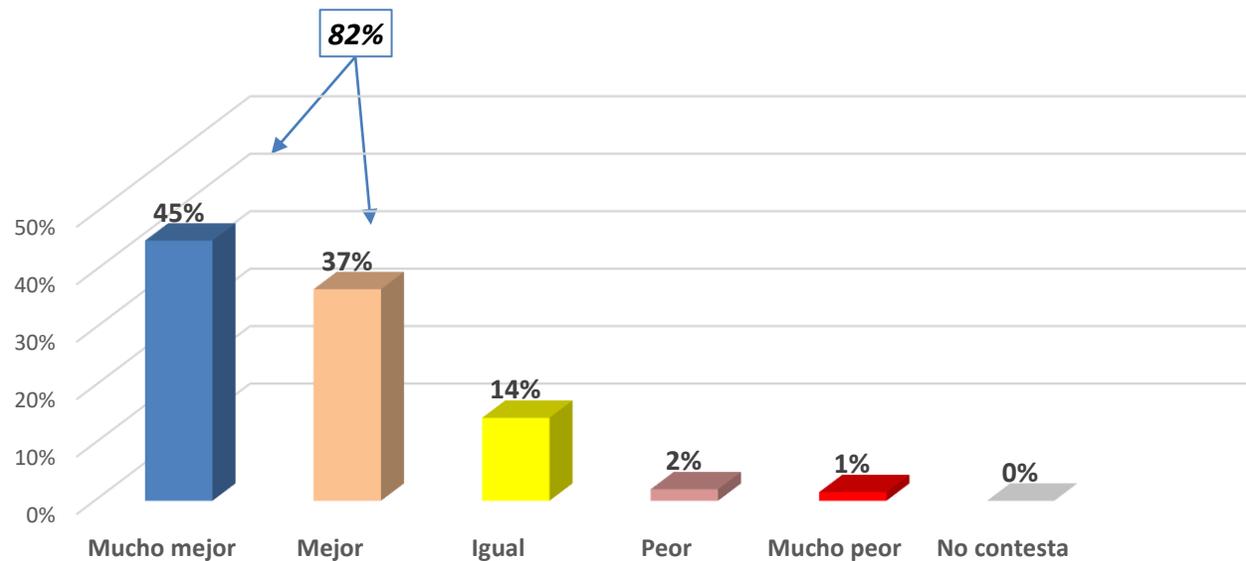


Base: 100% total de la muestra

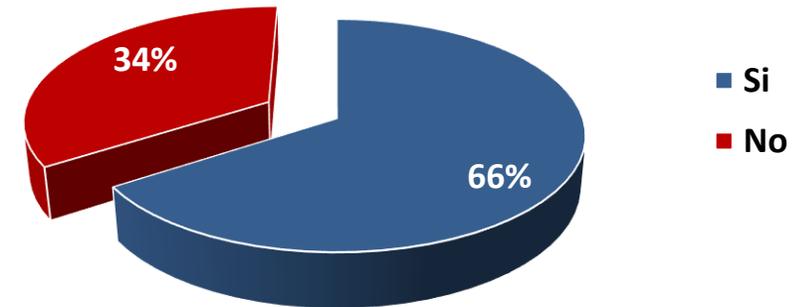
PERFIL ENCUESTADOS SERVICIO VIRTUALES

Servicio Esperado

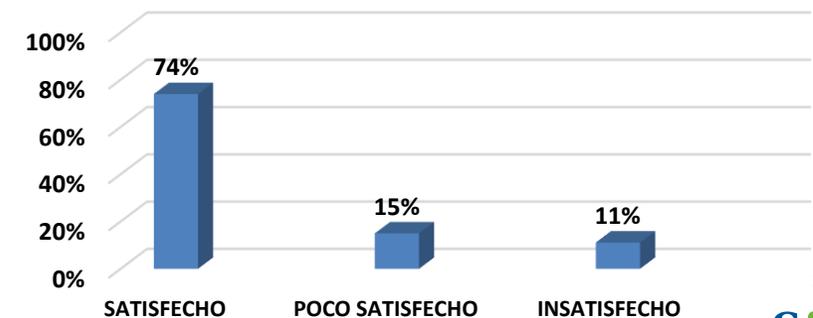
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



¿Utilizó el soporte en línea?



Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?





SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

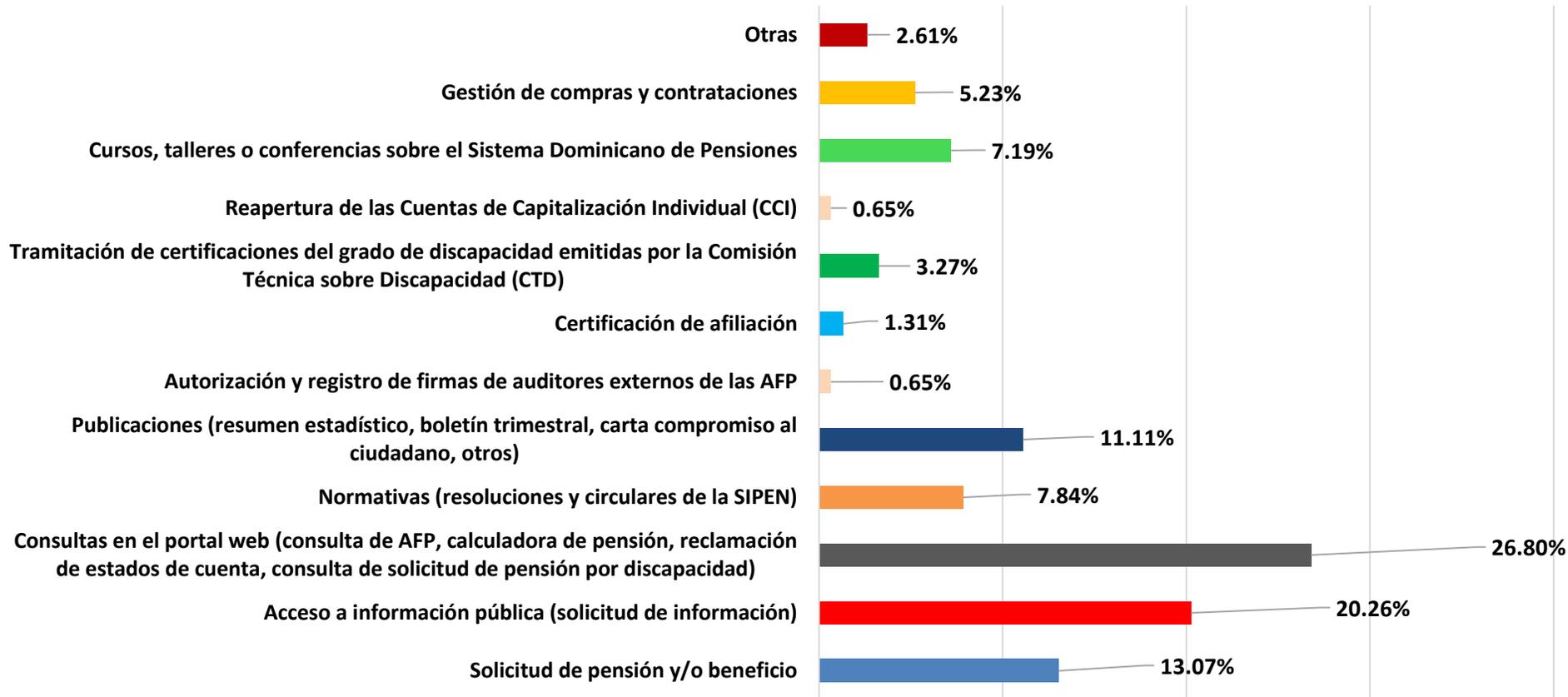
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

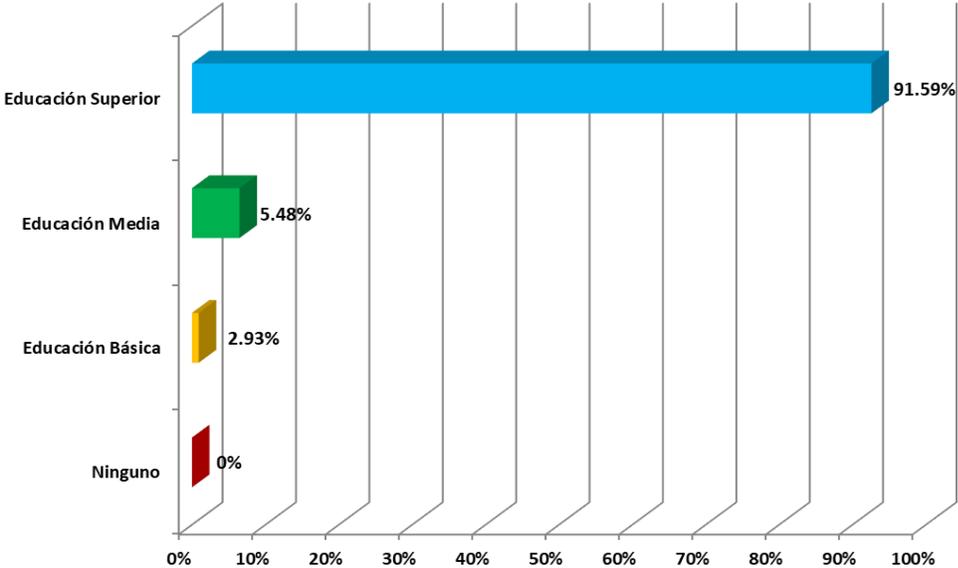
SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

Porcentaje de Respuesta



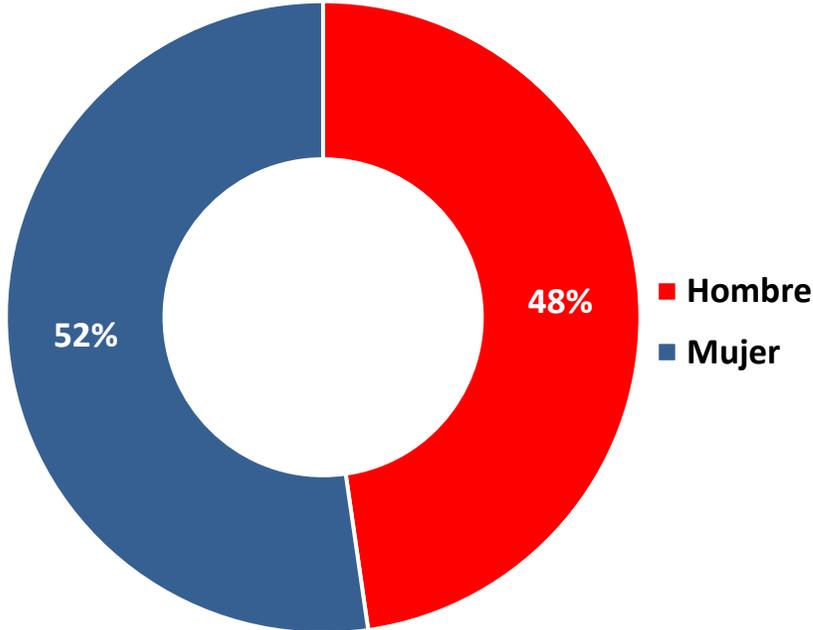
PERFIL DEL ENCUESTADO

Nivel Educativo

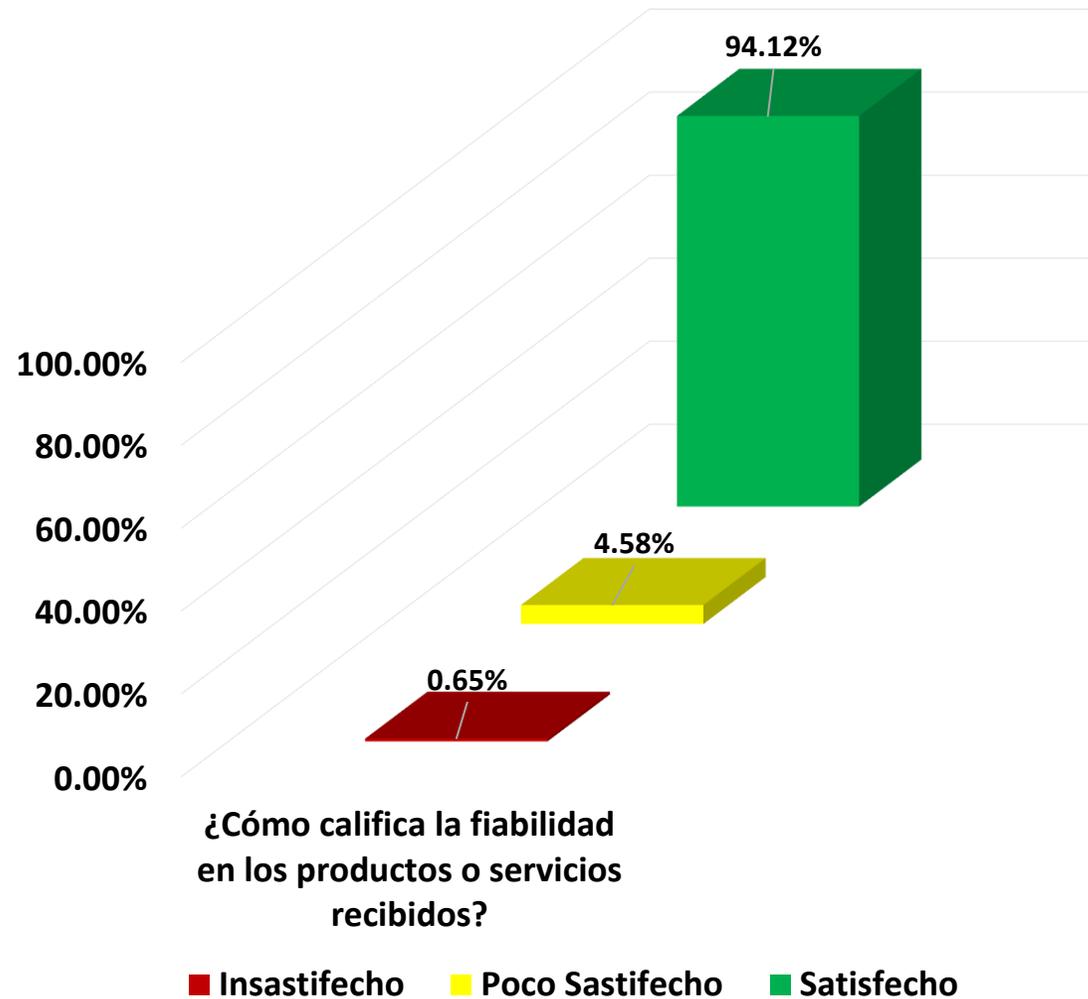


- Ninguno
- Educación Básica
- Educación Media
- Educación Superior

Sexo



FIABILIDAD



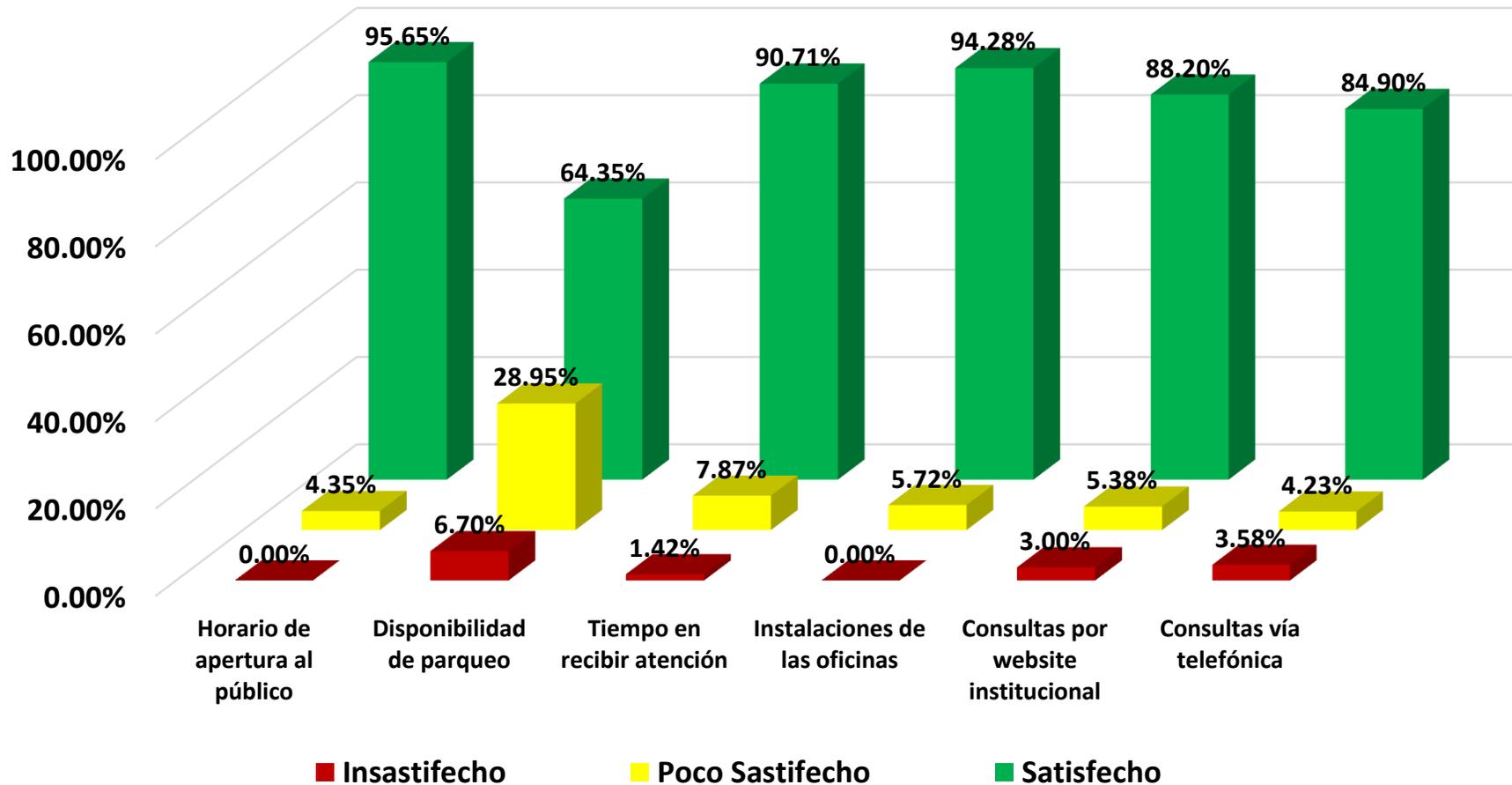
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

CAPACIDAD DE RESPUESTA

¿Cómo evalúa usted el acceso a los siguientes servicios?

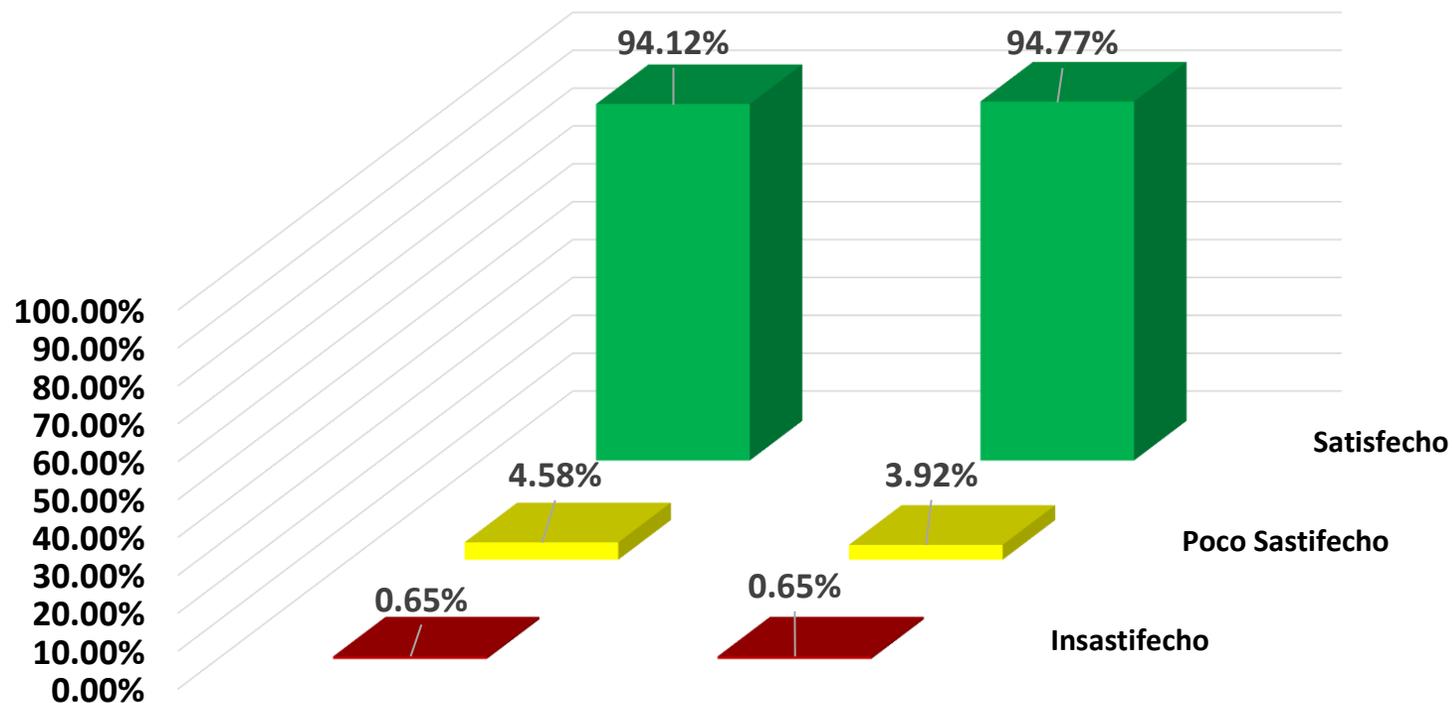


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

SEGURIDAD



¿Cómo valora usted el conocimiento del personal de la SIPEN, para responder sus consultas y manejar soluciones individuales?

¿Cómo califica el trato recibido?

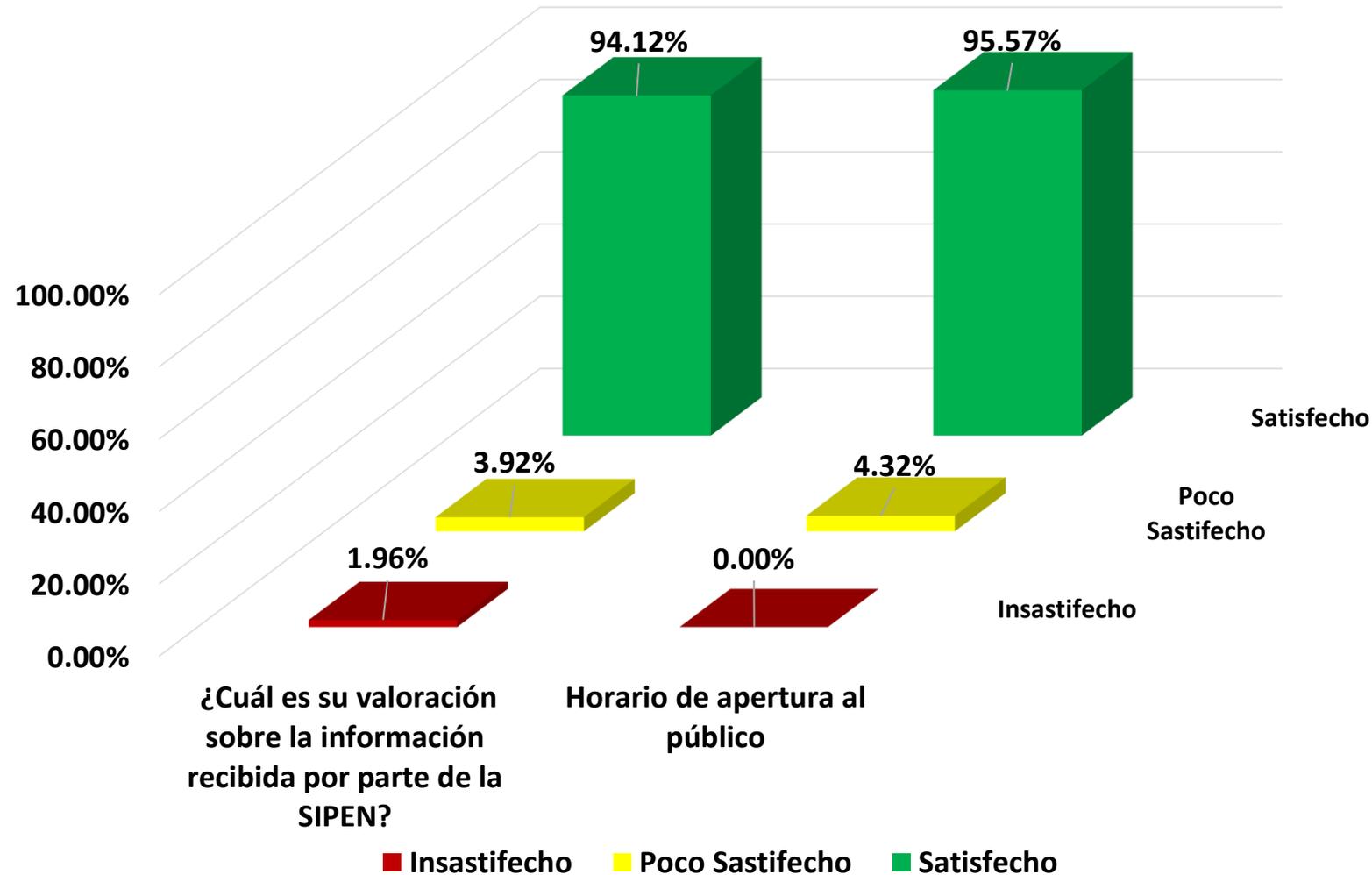
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

EMPATÍA

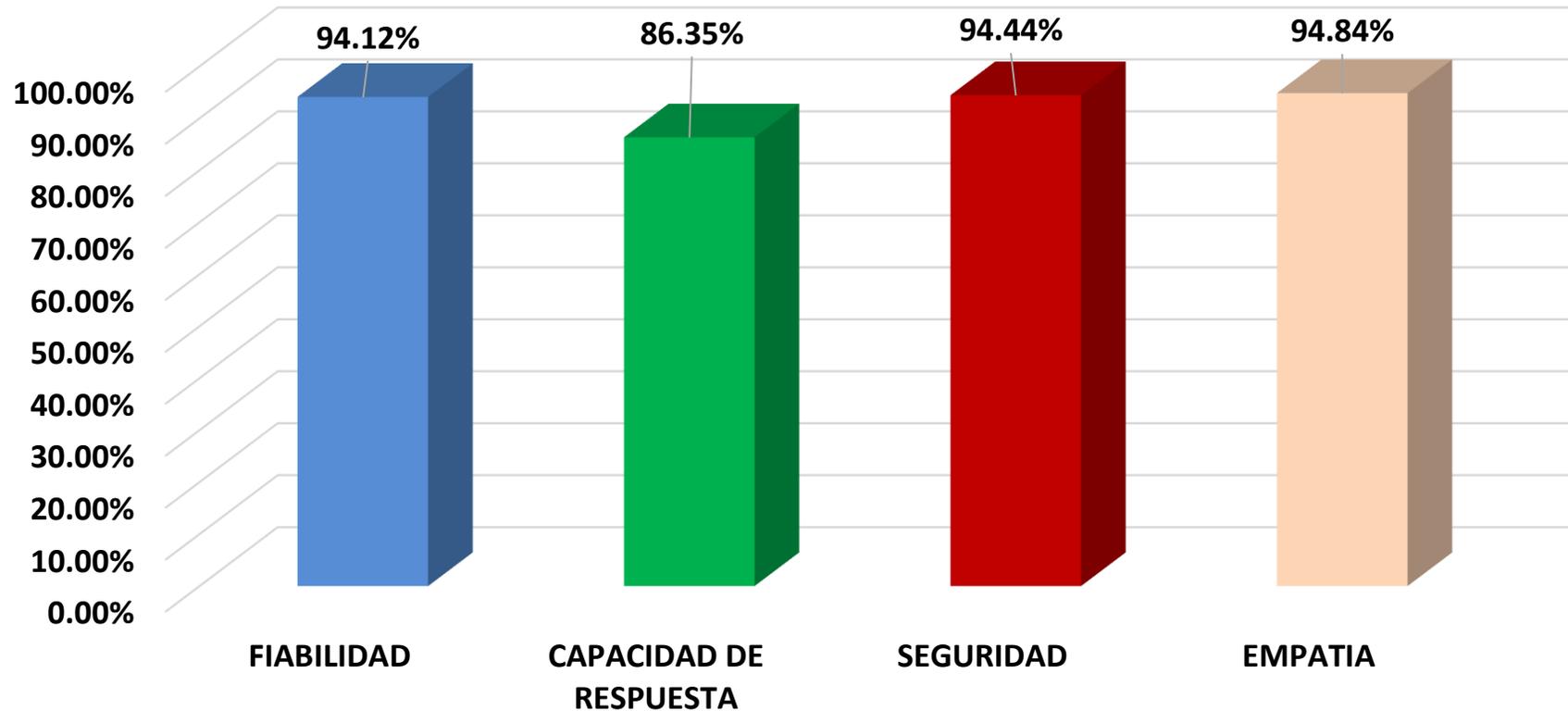


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



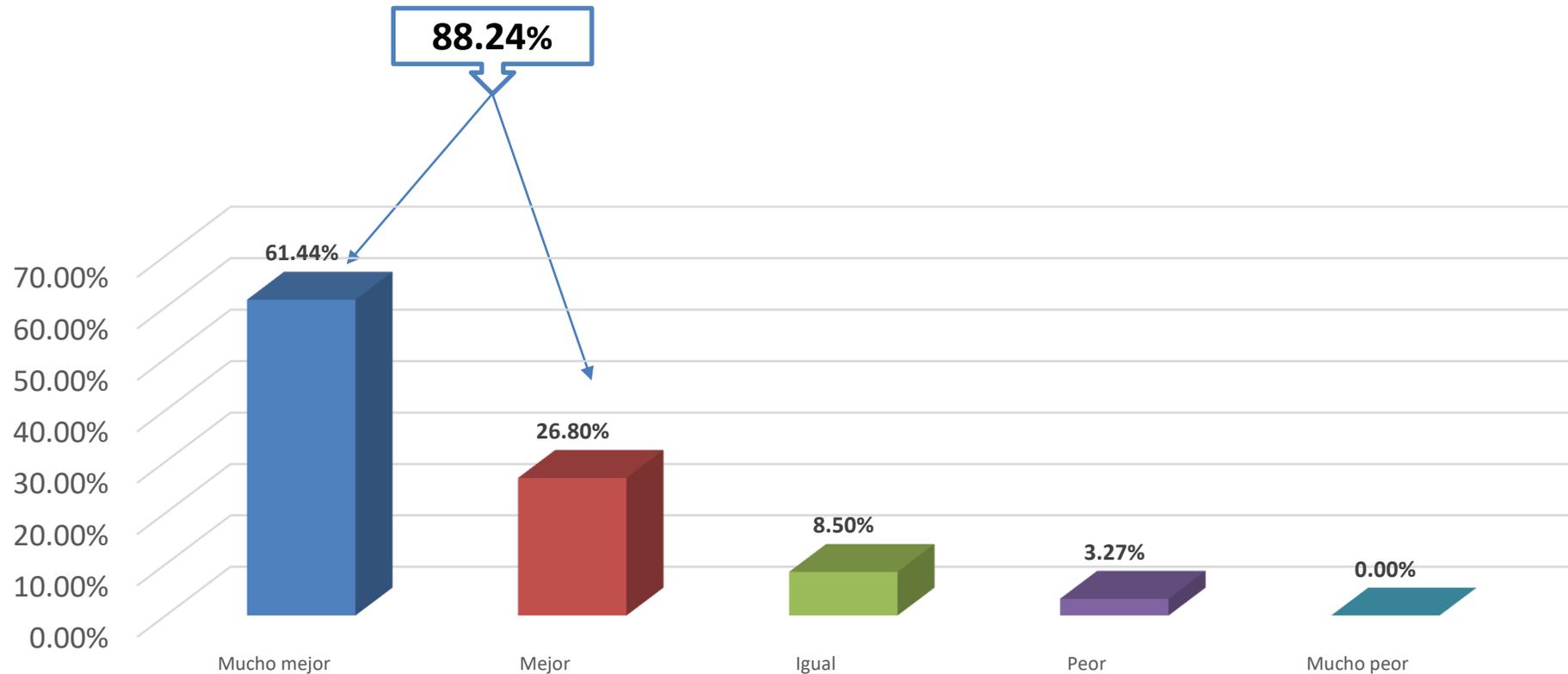
Índice de Satisfacción General



Base: 100% total de la muestra

SERVICIO ESPERADO

- *¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*





SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

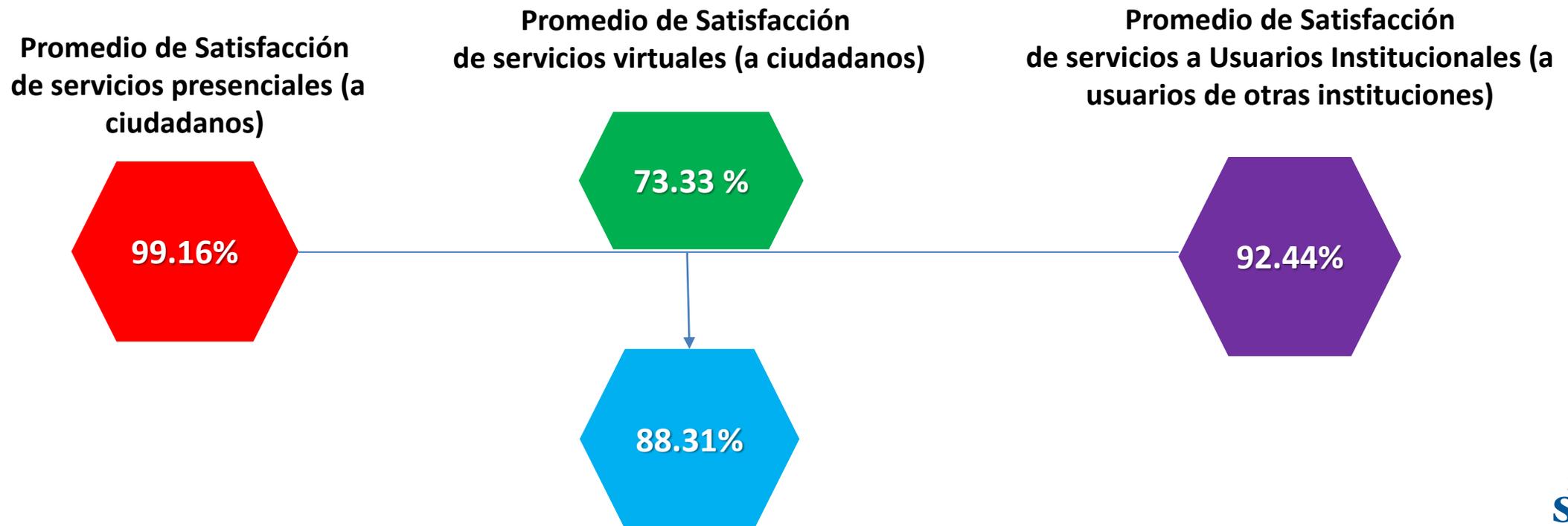
ÍNDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

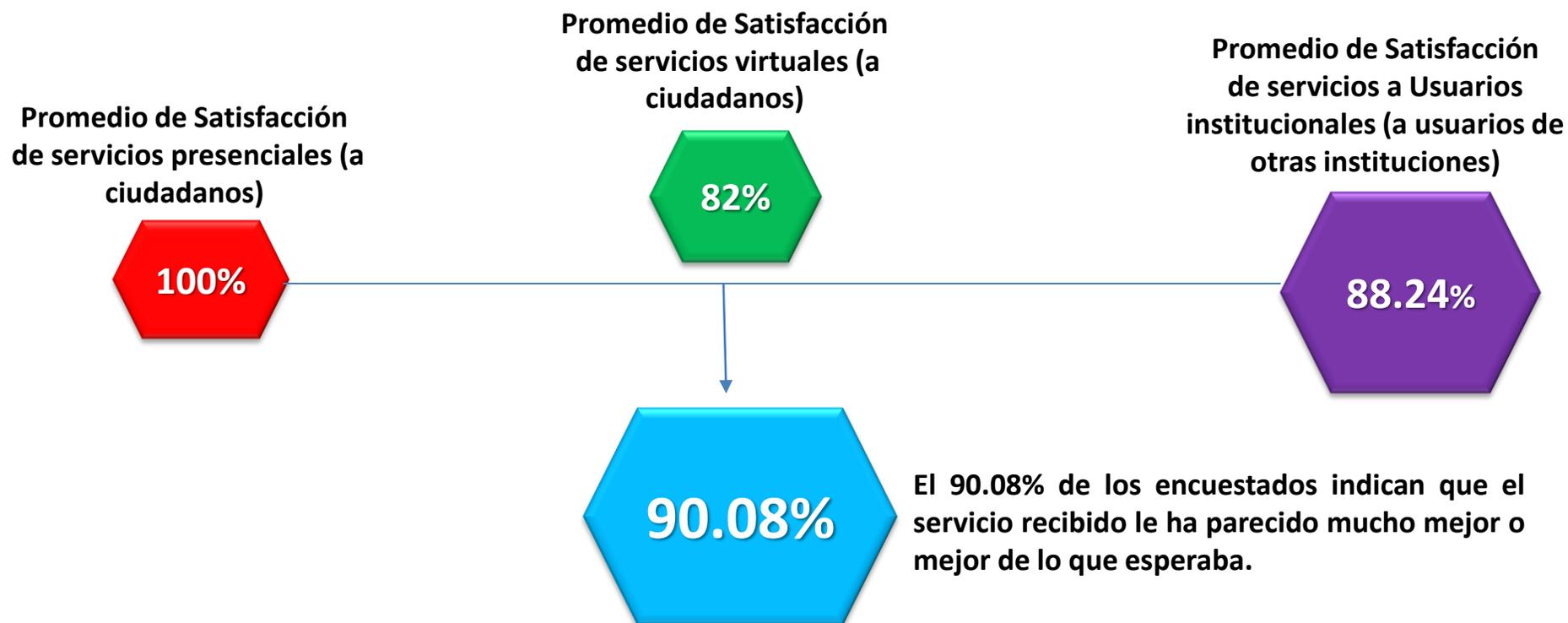
Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios





SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

PLAN DE ACCIÓN



SVPEN
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

PLAN DE ACCIÓN SIPEN 2023.

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Virtuales a ciudadanos.	Tiempo de Entrega	El 14.98% de los usuarios que solicitan servicios virtuales no se sienten satisfechos con relación al tiempo de entrega de los servicios	Se formará una nueva unidad de atención a los usuarios responsable de asegurar una prestación optima de los servicios institucionales.	Trimestre 4, 2023	Trimestre 4, 2023	Despacho del Superintendente. Coordinación Administrativa y Financiera.
Servicios Virtuales a ciudadanos.	Facilidad de Acceso	El 13.04% de los usuarios de los servicios virtuales no se sienten satisfechos con relación a la facilidad de acceso a los servicios virtuales.	Se realizará una evaluación de los mecanismos de acceso a los servicios virtuales para revisar posibles puntos a mejorar.	Trimestre 4, 2023	Trimestre 4, 2023	Dirección de Tecnología. OAI Dirección de Planificación y Desarrollo.
Servicios Virtuales a ciudadanos.	Facilidad de Completar Solicitud	El 13.04% de los usuarios de los servicios virtuales no se sienten satisfechos con relación a la facilidad para completar la solicitud de servicios virtuales.	Se realizará una evaluación de la manera en que se realizan las solicitudes de los servicios virtuales para revisar posibles puntos a mejorar.	Trimestre 4, 2023	Trimestre 4, 2023	Dirección de Tecnología. OAI Dirección de Planificación y Desarrollo.
Servicios ofrecidos a Usuarios Institucionales	Capacidad de Respuesta	El 9.29% de los usuarios de servicios institucionales no se sienten satisfechos en relación a los tiempos para la prestación del servicio y los tiempos para recibir la atención.	Se formará una nueva unidad de atención a los usuarios responsable de asegurar una prestación optima de los servicios institucionales.	Trimestre 4, 2023	Trimestre 4, 2023	Despacho del Superintendente. Coordinación Administrativa y Financiera.