

**1er. Informe Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos de manera presencial a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, durante el período desde Enero hasta Mayo del 2019.**

Con el objetivo de mantener la calidad en los servicios prestados en el CNSS, procurando siempre la mejora continua y conforme lo establecido en el Plan de Trabajo (POA) de la Dirección Jurídica del CNSS para el año 2019, presentamos el *Informe Ejecutivo que contiene los resultados de la Ira. Encuesta correspondiente a los meses desde Enero hasta Mayo del 2019*, con la cual se evalúan los servicios ofrecidos de manera presencial a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, por parte de las abogadas: Licdas. Yessica Soto y Meralda De La Rosa.

Para tales fines, se utilizó un Sistema de Encuesta a través del Formulario FORM. CNSS-SERV-01, titulado: “**Contribuye a que mejoremos los servicios**”, aprobado mediante la *Resolución Administrativa de la Gerencia General del Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) No. 008-2018, d/f 09/07/2018, que modificó la Resolución Administrativa de la GGCNSS No. 017-2017, en cuyo formato los usuarios colocaron la fecha y el nombre de la persona que le asistió y se evaluaron seis (6) aspectos, con las siguientes variables:*

- **Atención recibida (Satisfacción General).**
- **Informaciones suministradas (Confiabilidad).**
- **Tiempo de espera (Rapidez).**
- **Servicios recibidos.**
- **Trato del personal (Cortesía).**
- **Instalaciones.**

Se calificó el servicio recibido donde se le asignó una valoración del 1 al 5 a partir de cinco criterios, a saber:

- 1) **Excelente.**
- 2) **Buena.**
- 3) **Regular.**
- 4) **Deficiente.**
- 5) **Mala.**

Luego, a raíz de la **Resolución No. 003-2019 del 18 de enero del 2019, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP)**, dada a conocer en el mes de abril del presente año, donde se establece un proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, requerido a todas las instituciones públicas, mediante el uso de una Ficha Técnica elaborada por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministro de Servicios Públicos del MAP, por lo que, una vez aprobada la citada Ficha, se empezó a completar el nuevo Formulario, en cumplimiento a lo establecido en la citada Resolución del MAP, el cual contiene variables similares a las que hasta la fecha hemos estado evaluando para dicho servicio.

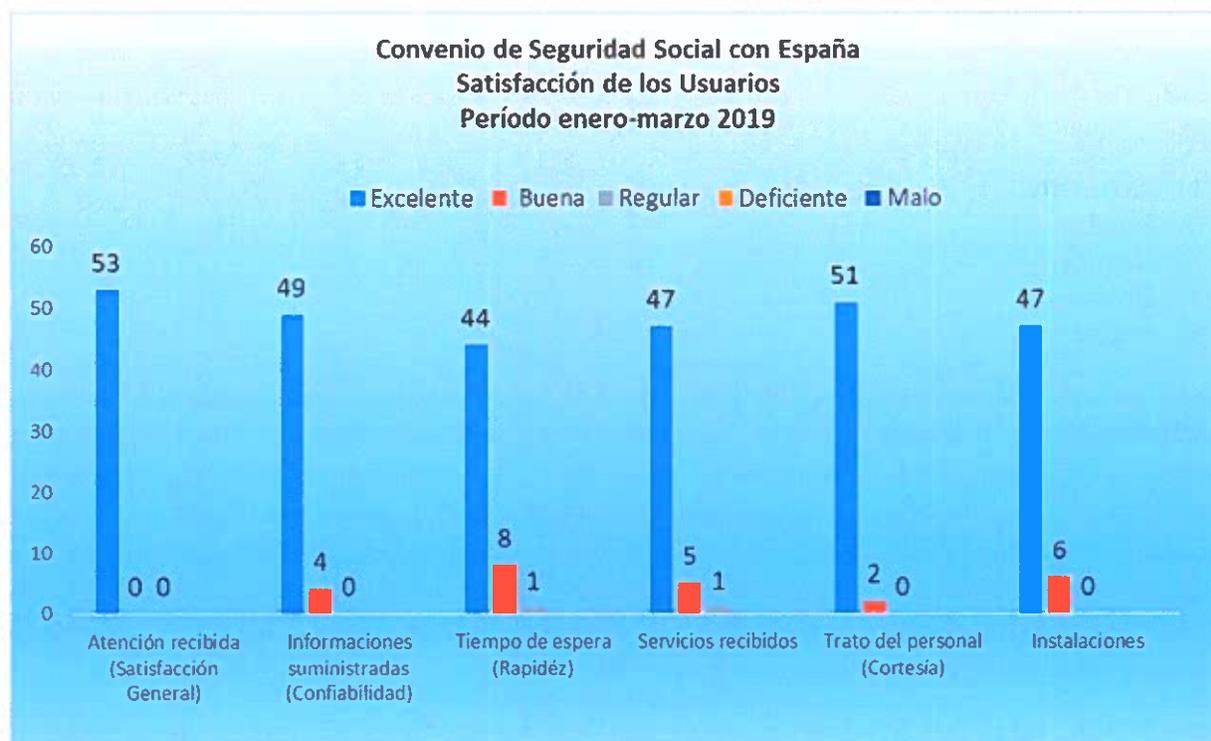
En ese sentido, en el presente informe se recogen ambos resultados, el primero de la encuesta realizada en el período enero-marzo del 2019, utilizando el citado Formulario FORM.CNSS-

SERV-01 y por otra parte, los resultados de la encuesta realizada durante los meses de abril y mayo del 2019, utilizando el nuevo Formulario aprobado por la Resolución No. 003-2019 del MAP.

### **Resultados Encuesta para el Período enero-marzo del 2019**

Durante el período desde enero hasta marzo del 2019, **Cincuenta y Tres (53) usuarios completaron la Encuesta,** donde luego de un breve análisis y de la elaboración de cuadros estadísticos que contienen la distribución de las puntuaciones de las variables evaluadas, se obtuvieron los siguientes resultados detalladas a continuación:

Variables	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Malo
Atención recibida (Satisfacción general)	53	0	0	0	0
Información suministrada (Confiabilidad)	49	4	0	0	0
Tiempo de espera (Rapidéz)	44	8	1	0	0
Servicios recibidos	47	5	1	0	0
Trato del personal (Cortesía)	51	2	0	0	0
Instalaciones	47	6	0	0	0



**Fuente:** Encuesta realizada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Así mismo, presentamos en el siguiente cuadro, las opiniones y recomendaciones de los usuarios recogidas en el formulario, respecto al servicio recibido, para identificar las áreas que necesitan atención.

**Respuestas a la Pregunta No. 7 del Formulario de la Encuesta: ¿Cuáles mecanismos considera debe utilizar la Institución para involucrar a los ciudadanos en la mejora continua de los servicios?**

- 1- Campaña de publicidad sobre los servicios de la Seguridad Social.
- 2- Utilizar algún mecanismo más eficiente como WhatsApp.
- 3- Tramitación on line.
- 4- Todo está muy bien.
- 5- Todos los medios posibles.
- 6- Campaña de publicidad sobre el Convenio entre España y Rep. Dom.
- 7- Persona bien preparada con relaciones humanas (Esta respuesta se repite 2 veces).
- 8- Seguir así, perfecto.

**Respuestas a la Pregunta No. 8 del Formulario de la Encuesta: ¿Qué se puede mejorar para brindar un mejor servicio?**

- 1- Actualizar correos electrónicos y modificar las atenciones telefónicas en su website.
- 2- La rapidez y comunicación entre la institución y el usuario.
- 3- Servicio excelente
- 4- El área de parqueos es muy reducida
- 5- Considero que desde este tiempo Santo Domingo ha mejorado bastante.
- 6- Un cafecito.
- 7- Persona bien preparada.

Como se puede observar, se ha mantenido la satisfacción de los usuarios, salvo ligeros casos los cuales fueron atendidos oportunamente, llamando de forma aleatoria a varios de los encuestados, cuyos números telefónicos estuvieran disponibles, quienes una vez más confirmaron que el servicio recibido fue excelente, tal es el caso de las señoras Sabrina Novas y Ana María García, quienes además, sugirieron más publicidad a los servicios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España y en ese sentido, se le informó, que en la página institucional del CNSS, en la Sección de Servicios, se encuentran todas las informaciones sobre el Convenio de Seguridad Social suscrito con España, además de la publicidad que brinda la institución a través de nuestras Redes Sociales.

También se conversó vía telefónica con Michael Moreto Reyes y Frankember Lima, quienes manifestaron su satisfacción con el servicio recibido de parte de Yessica Soto y Meralda de la Rosa, ya que el personal les suministró todas las informaciones de lugar respecto a su caso y las atenciones fueron excelentes, destacando que con un servicio como el recibido el país avanza.

Así mismo, como una forma de facilitar los servicios del Convenio de Seguridad Social suscrito entre España y República Dominicana, se realizaron las gestiones necesarias con las áreas correspondientes, para que los formularios se coloquen on line en nuestra página web institucional, lo cual también da respuesta a la sugerencia realizada por el señor Joel Hernández, respecto a las tramitaciones on line del Convenio.

Igualmente, otras de las mejoras realizadas fue la reubicación de las oficinas de la Sección del Convenio del 7mo. piso fueron trasladadas al 1er. Piso del edificio de la Torre de la Seguridad Social, donde los usuarios tendrán un contacto más directo con Meralda de la Rosa y Yessica Soto, continuando con las gratas y excelentes atenciones, como el cafecito que se le brinda, a lo cual hizo referencia en la encuesta la señora Josefina Guzmán.

De igual modo, resaltamos que, dentro de las mejoras realizadas al servicio de atención presencial en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, se encuentra el aumento en el horario de atención, anteriormente se realizaba de 9:00 am a 12:00 m. y actualmente, se está realizando de 8:30 am. hasta las 12:00 m. Todos estos cambios se han dado a conocer a los usuarios a través de nuestra página web y Redes Sociales.

### **Resultados Encuesta para el Período abril-mayo del 2019**

Durante el período abril-mayo del 2019, fueron encuestados, **Veinticuatro (24)** usuarios que visitaron las instalaciones del CNSS, específicamente la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica para trámites y gestiones de prestaciones otorgadas en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. Dicha cantidad corresponde a la muestra arrojada por el calculador on line 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 18 preguntas, cuyos resultados expresados en porcentajes (%), presentamos a continuación:

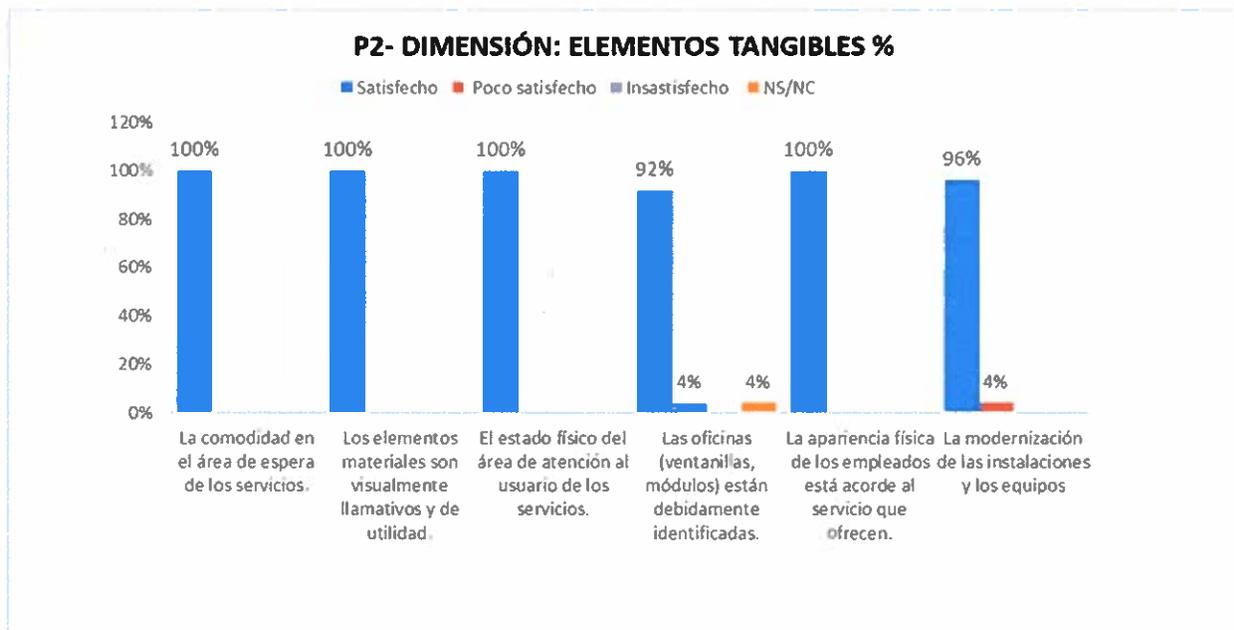
Las preguntas correspondientes a los numerales del 2 al 7, 9 y 12, están estructuradas en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto, su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente, su máximo grado de satisfacción.

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 colocaron el nombre de la persona que les ofreció el servicio, ya que, de manera general, reciben informaciones sobre las prestaciones otorgadas en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España. Sobre este aspecto, se tomó la previsión, para que, en lo adelante, los encuestados especifiquen claramente el servicio recibido.**

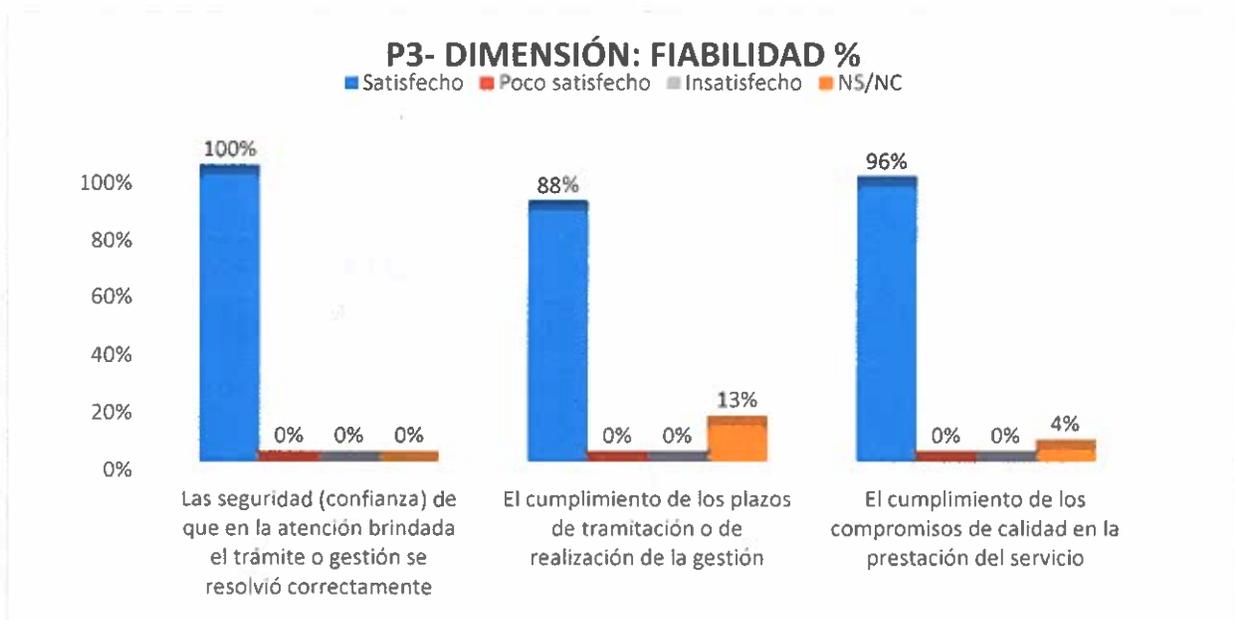
**-En cuanto a las interrogantes contenidas en la pregunta P2, Elementos Tangibles, relacionadas con aspectos físicos de la institución, los resultados evidencian que el 100% de los**

usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con las instalaciones y el personal que brinda servicio a los usuarios del Convenio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



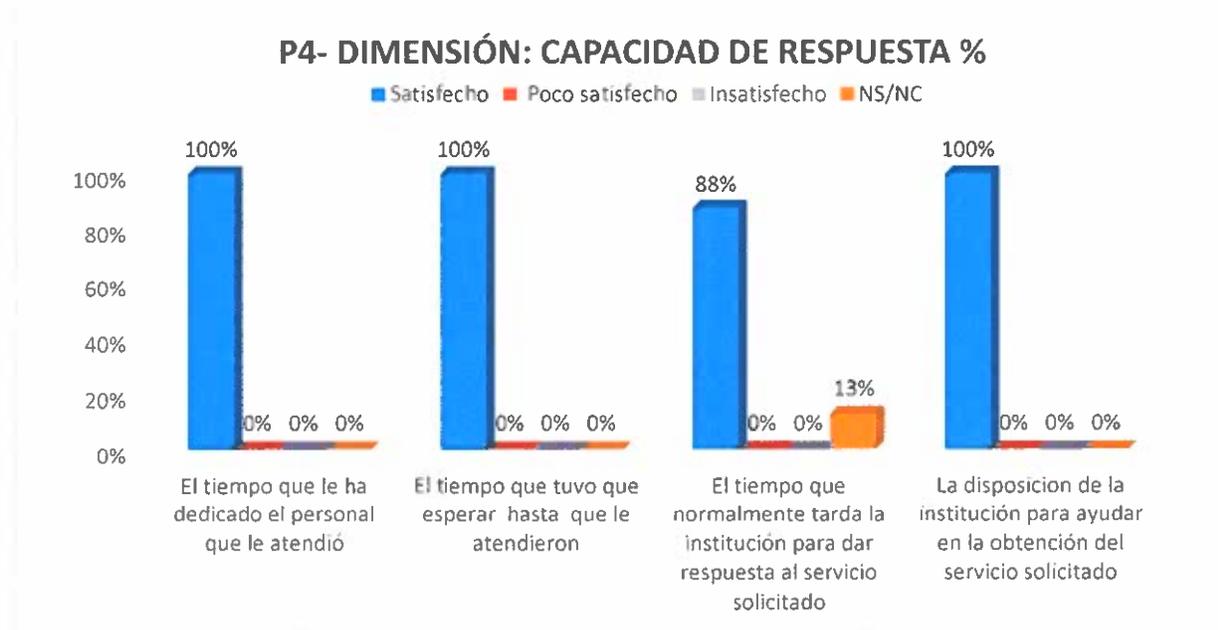
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

-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:



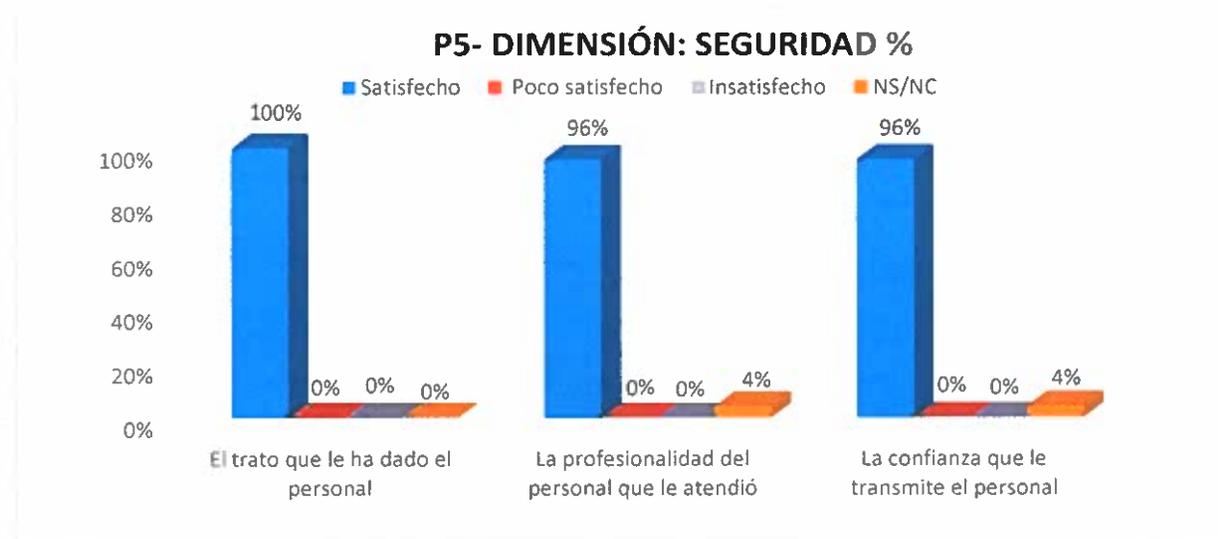
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

-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 el 100% de los usuarios que respondieron la encuesta, están satisfechos con el tiempo en que recibieron respuesta a su solicitud.



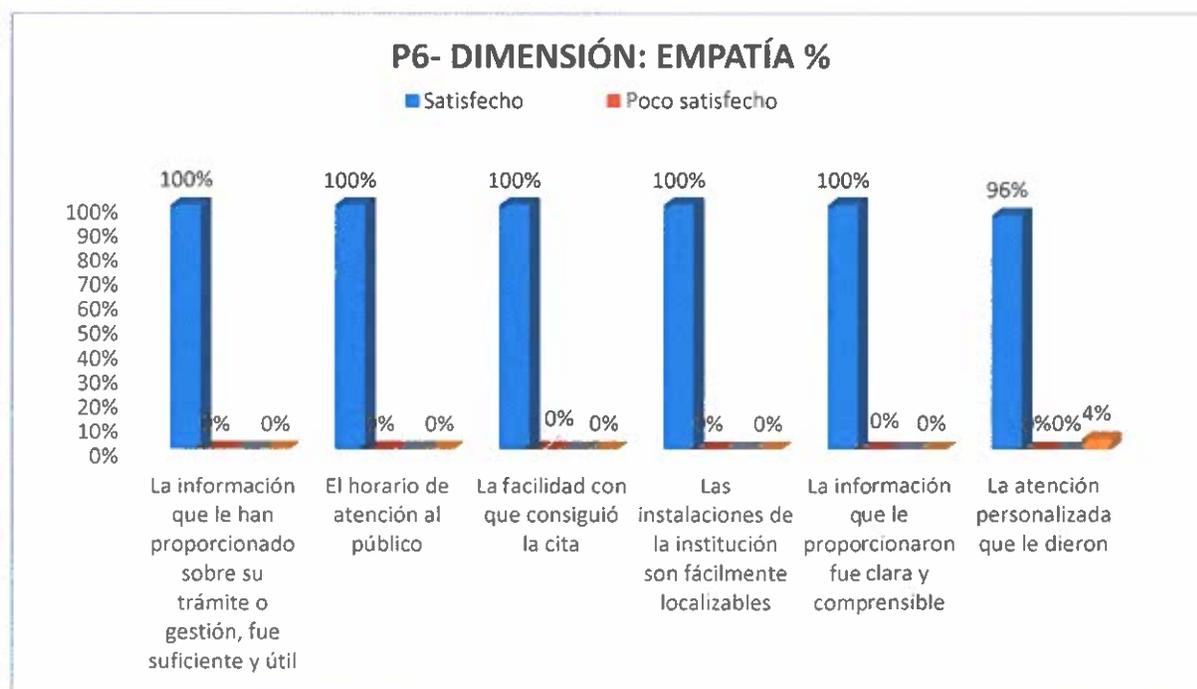
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

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 del convenio y en consecuencia están satisfechos con el servicio brindado, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

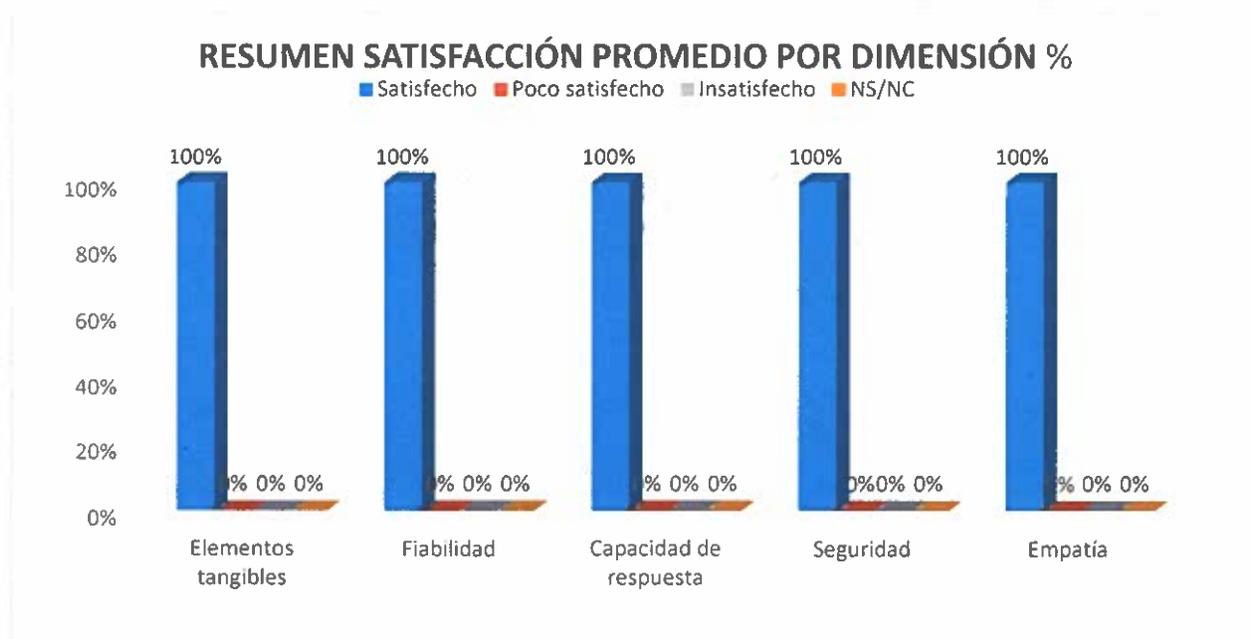


**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

-En cuanto a las **interrogantes contenidas en la pregunta P6, 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.

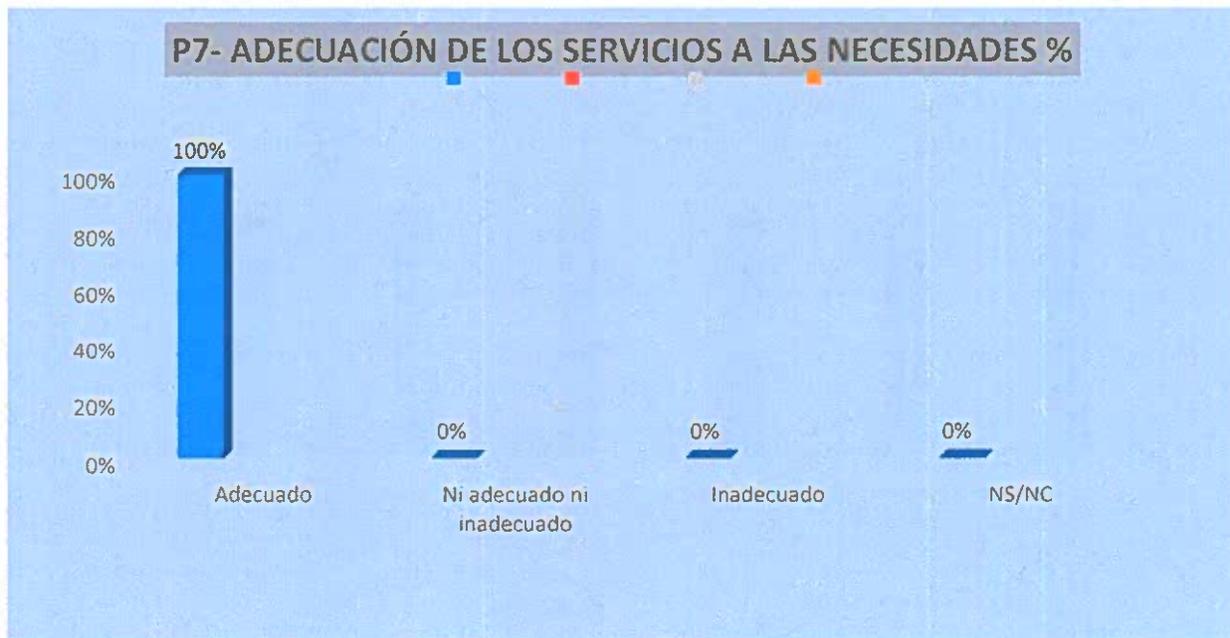


**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)



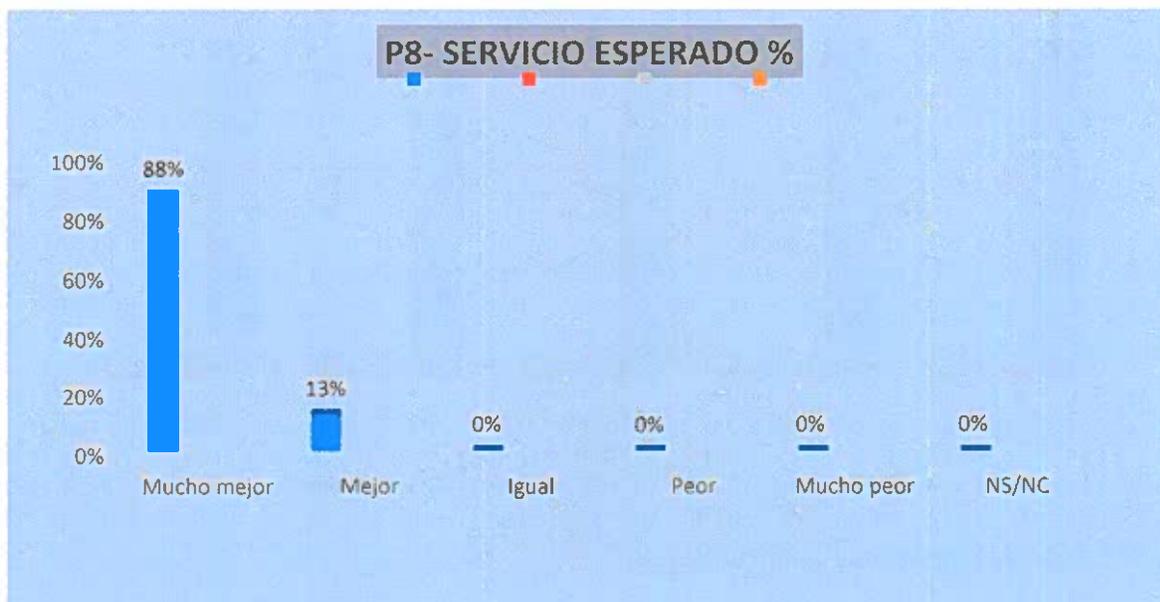
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

En relación a la **pregunta P7**, en cuanto a la **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 la Sección de Convenios Internacionales de la Dirección Jurídica del CNSS, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

- En ese mismo tenor, en cuanto a 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 88% de los usuarios que respondieron la encuesta, valoran como mucho mejor el servicio esperado, y el 13% como mejor, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

En relación a 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 el CNSS, en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

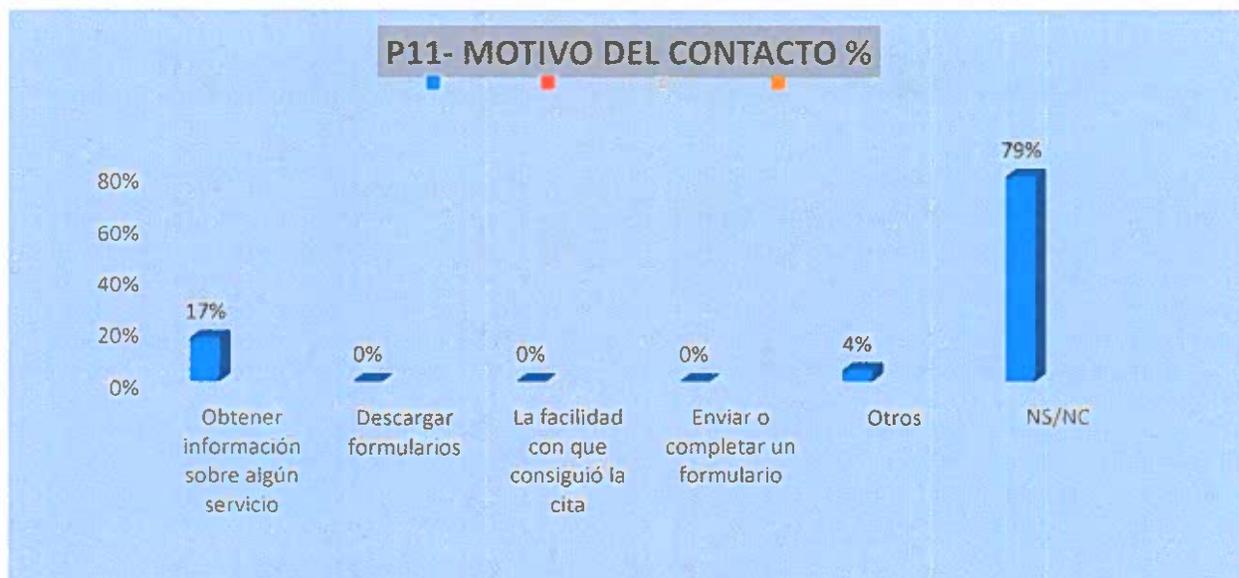
En relación a las preguntas desde la 10 a la 13, relacionadas al contacto con las páginas web de las instituciones, se obtuvieron los siguientes resultados:

-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 17% de los usuarios que respondieron la encuesta, han hecho contacto con la página web de la institución, mientras que un 83% no, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



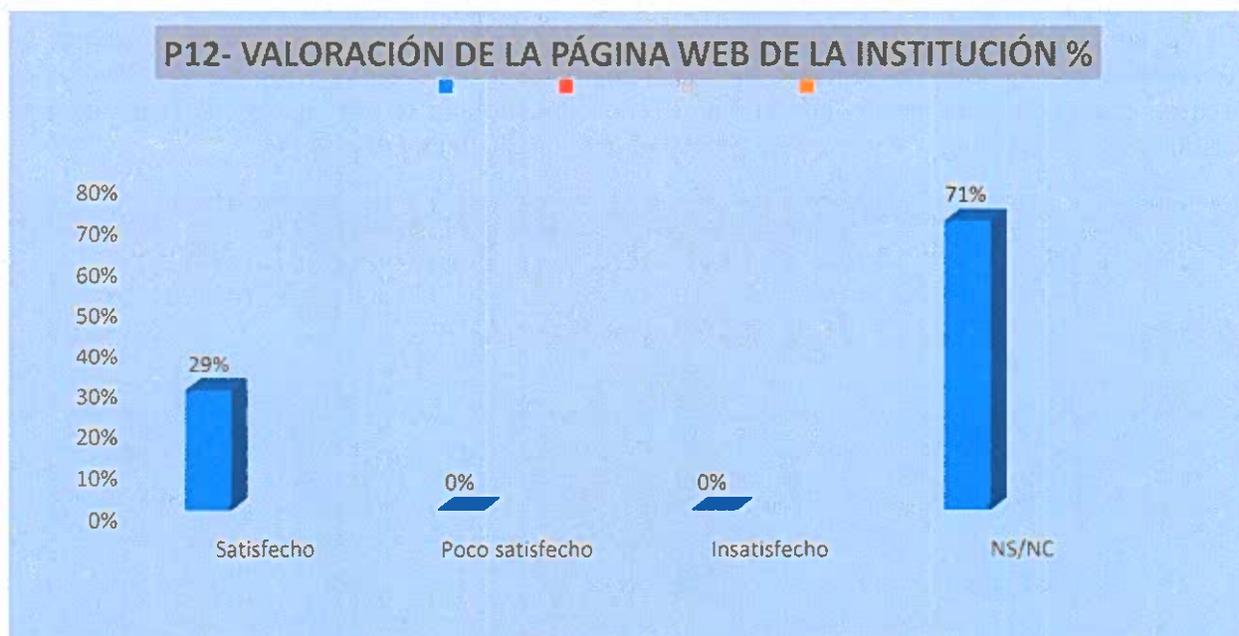
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

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 17% de los encuestados lo hizo para obtener información sobre algún servicio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



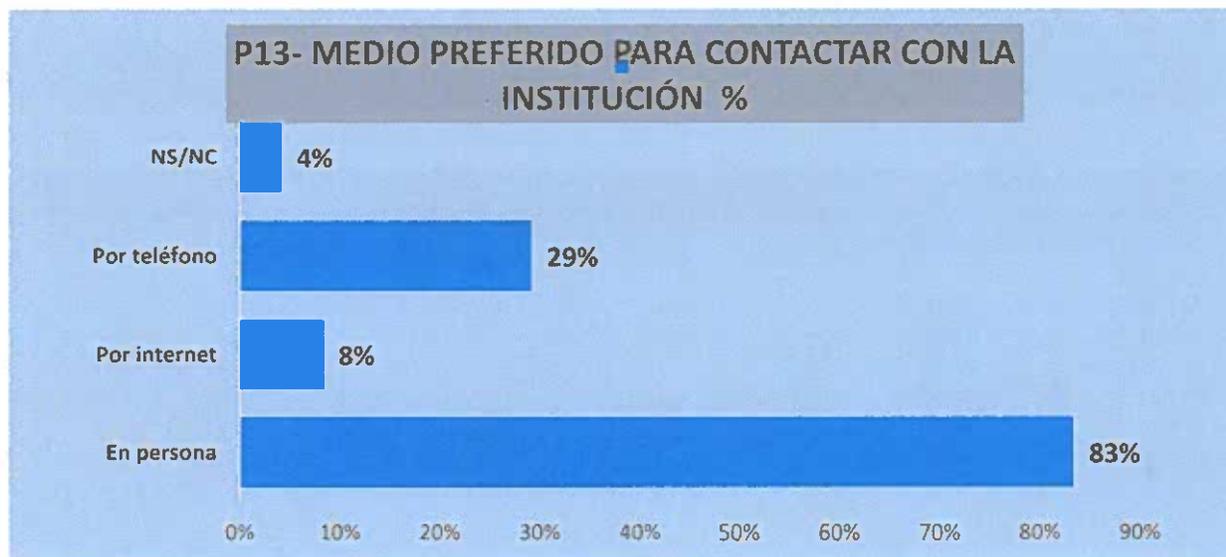
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

Respecto a 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**, sólo el 29% de los encuestados utilizó el servicio y lo valoró como satisfactorio, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



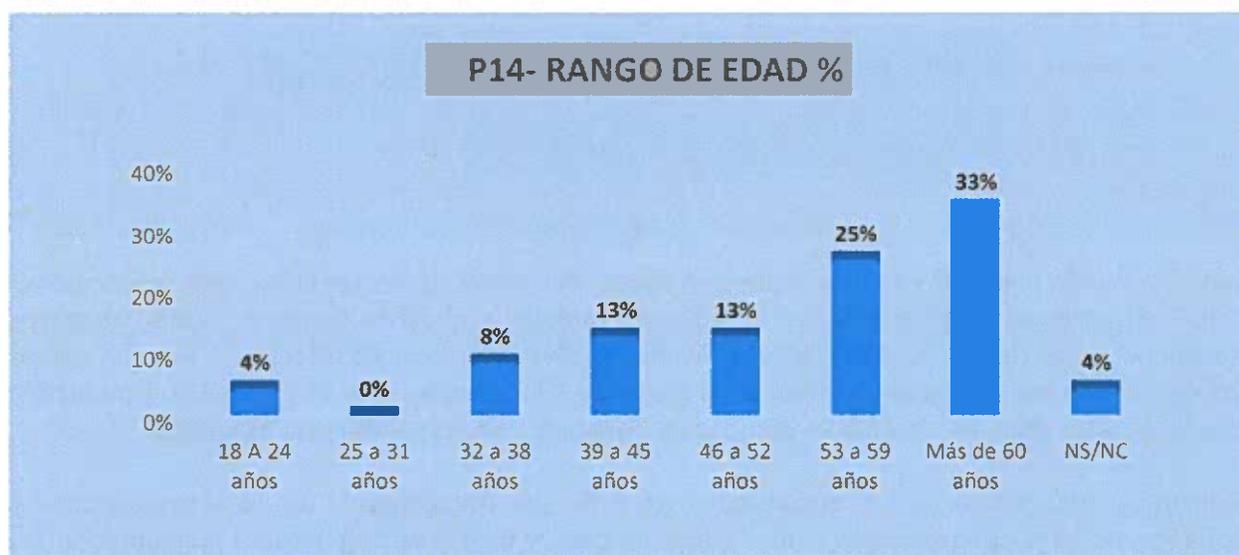
**Base:** 100% total de la muestra (24 encuestados)

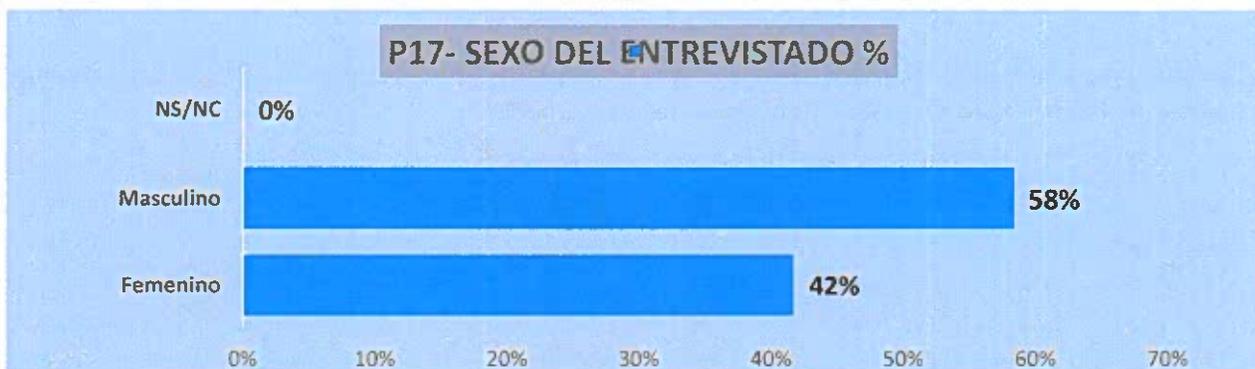
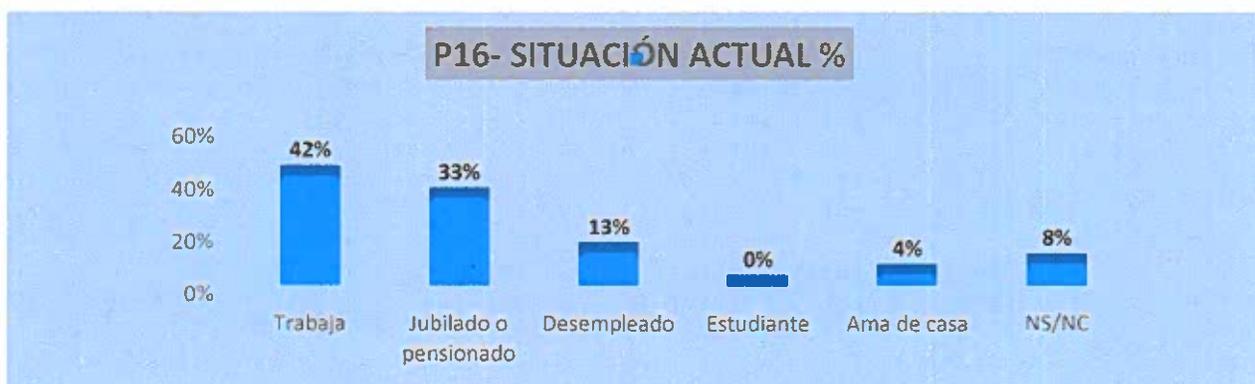
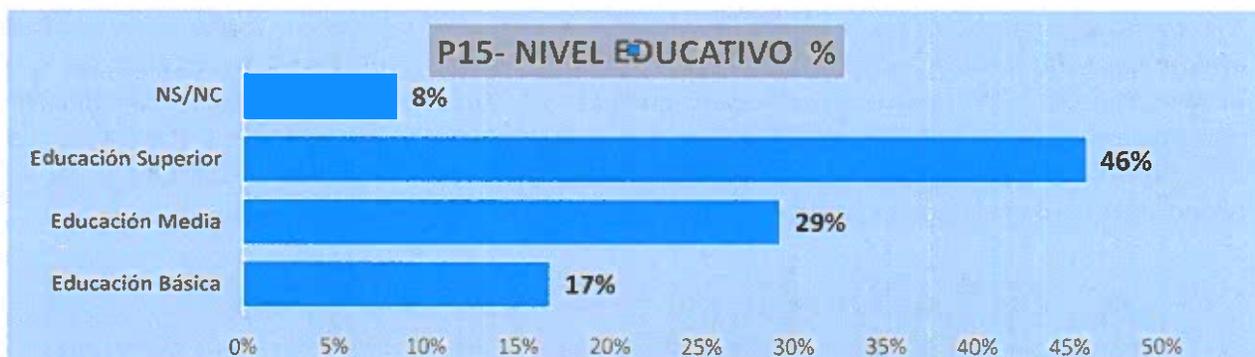
**En cuanto al pregunta P13, con el objetivo de saber si el usuario *tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?* Del 100% de los encuestados respondieron más de una opción y otros no respondieron esta pregunta. En ese sentido, un 83% respondió que, en persona (presencial), mientras que un 29% prefiere por teléfono, un 8% por Internet y finalmente, un 4% no respondió, tal y como se puede apreciar en la siguiente gráfica:**



**Base:** 100% total de la muestra (24 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 (24 encuestados), a saber:





Como se puede observar en estas últimas gráficas, del 100% de encuestados, que respondieron todas o algunas de las preguntas, el 42% fueron mujeres y el 58 % hombres, siendo el mayor porcentaje en los rangos de edad de 53 a 59 años (25%) y mayores de 60 años (33%). En menor proporción con un 13% se encuentran en el rango de 39 a 45 años y de 46 a 52 años. Con un 8% de 32 a 38 años y un 4% de 18 a 24 años, igual porcentaje no respondió esta pregunta.

Señalamos que, dentro de los encuestados un 42% son trabajadores, un 33% pensionados y jubilados, un 13% desempleados y un 4% ama de casa, y un 8% no respondió. En cuanto al nivel educativo, el 46% de los encuestados tiene un nivel superior, el 29% nivel medio y el 17% nivel básico.

En lo relativo a la pregunta P18, sobre escribir la institución donde realizó la encuesta, todos respondieron el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS).

Por todo lo precedentemente expuesto y en atención a los resultados de las Encuestas realizadas, se evidencia un alto porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, en relación a los servicios y atenciones presenciales recibidas, el producto obtenido y la confiabilidad en las informaciones brindadas, a través de la Dirección Jurídica de este CNSS y en consecuencia, se evidencia la calidad de los servicios ofrecidos por la Administración Pública, durante el 1er. semestre del 2019, cuyos resultados reflejan la constancia en el tiempo, de la calidad, eficiencia y excelencia de los servicios ofrecidos.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Doce (12) días del mes de junio del año 2019.

  
**Licda. Anneline Escoto Salcedo.**  
**Directora Jurídica del CNSS.**

AE/rm



