

1er. Informe Ejecutivo de los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, durante el período desde Enero hasta Junio del 2018.

Dentro del marco de mantener la calidad en los servicios prestados en la entidad, procurando siempre la mejora continua y conforme lo establecido en el Plan de Trabajo (POA) de la Dirección Jurídica del CNSS para el año 2018, presentamos el ***Informe Ejecutivo que contiene los resultados de la 1ra. Encuesta correspondiente a los meses desde Enero hasta Junio del 2018***, con la cual se evalúan los servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, por parte de las abogadas las Licdas. Yessica Soto y Meralda De La Rosa.

Para tales fines, se utilizó un Sistema de Encuesta a través de un Formulario titulado “Evalúame”, mediante el cual los usuarios colocaron la fecha y el nombre de la persona que le asistió y califican el servicio recibido con las siguientes variables:

- **Rapidez del servicio.**
- **Cortesía del personal.**
- **Servicios recibidos.**
- **Confiabilidad de la Información recibida.**
- **Satisfacción General.**

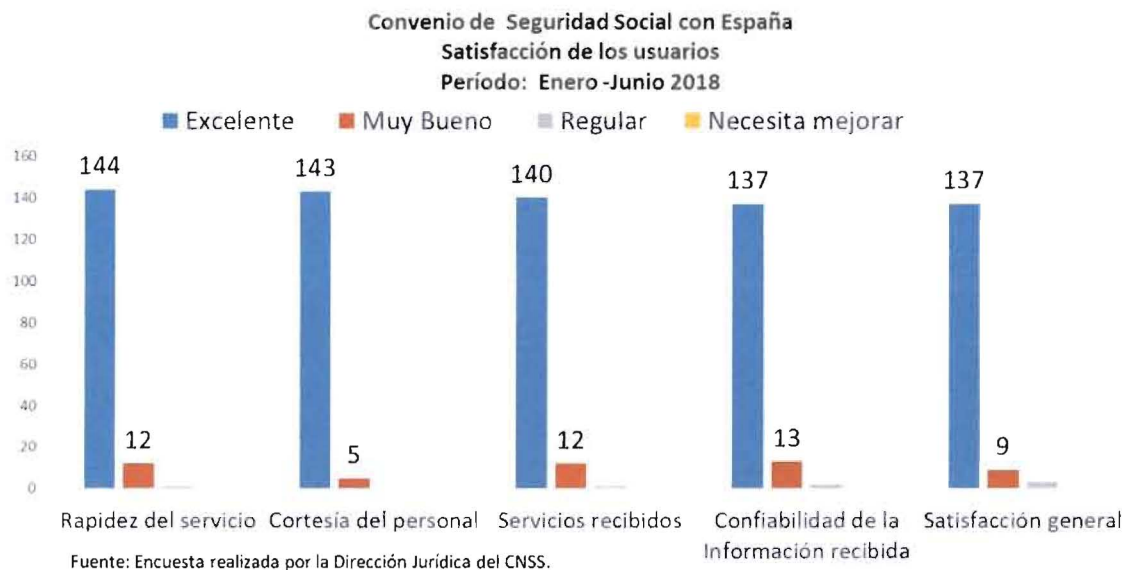
Se le asignó una valoración del 1 al 4 clasificada de la siguiente manera:

- 1) **Necesita mejorar.**
- 2) **Regular.**
- 3) **Muy Bueno.**
- 4) **Excelente.**

Señalamos que, tal como lo expresamos al inicio del Informe, el objetivo de este tipo de Encuesta consiste en medir la calidad del servicio brindado a los usuarios del precitado Convenio por las Licenciadas Yessica Soto y Meralda De La Rosa, **tendente a mantener la eficiencia, calidad y excelencia en los mismos.**

En tal sentido, durante el período **Enero-Junio del 2018, Ciento Cincuenta y Siete (157) usuarios completaron la Encuesta**, donde se obtuvieron los siguientes resultados, luego de un breve análisis y de la elaboración de cuadros estadísticos que contienen la distribución de las puntuaciones de las variables evaluadas detalladas de la siguiente manera:

Variables	Excelente	Muy Bueno	Regular	Necesita mejorar
Rapidez del servicio	144	12	1	0
Cortesía del personal	143	5	0	0
Servicios recibidos	140	12	1	0
Confiabilidad de la Información recibida	137	13	2	0
Satisfacción general	137	9	3	0



Por todo lo precedentemente expuesto y en atención a los resultados de las Encuestas de Satisfacción realizadas, se evidencia un alto porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios del Convenio de Seguridad Social con España, en relación a las atenciones recibidas, el producto que reciben algunos de ellos y la confiabilidad en las informaciones brindadas, durante el citado período de Enero-Junio del 2018, a través de esta Dirección Jurídica de este CNSS, 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 Veintiocho (28) días del mes de Junio del año 2018.


Licda. Anneline Escoto
Directora Jurídica del CNSS

RPM/AE/rm

