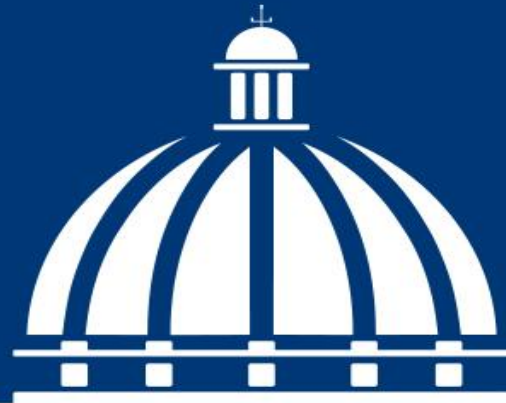


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos a la Ciudadanía por el Consejo Nacional de Seguridad Social



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| FICHA TÉCNICA | 7 |
| METODOLOGÍA | 10 |
| RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES | 17 |
| RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES | 17 |
| RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES | 17 |
| PLAN DE ACCIÓN | 17 |



CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) es el órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) creado mediante la Ley 87-01 del 9 de mayo del 2001 y tiene a su cargo la dirección y conducción de dicho Sistema. Asimismo, es el responsable de establecer las políticas, regular el funcionamiento del sistema y de sus instituciones, garantizar la extensión de cobertura, defender a los beneficiarios, así como, de velar por el desarrollo institucional, la integralidad de sus programas y el equilibrio financiero del SDSS, de acuerdo a lo indicado en el artículo 22 de la citada Ley 87-01.

El artículo 49 de la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) establece que la Comisiones Médicas Regionales tienen como misión determinar el grado de discapacidad de acuerdo con las Normas de Evaluación y Calificación del Grado de Discapacidad elaborado por la Superintendencia de Pensiones y aprobado por el Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS). El mismo artículo determina que las Comisión Médica Nacional es una instancia de apelación, cuya función es la de revisar, validar o rechazar los dictámenes de las Comisiones Médicas Regionales.

Por otra parte, desde hace varios años, el CNSS funge como órgano enlace en el marco de la ejecución del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, mediante el cual los trabajadores de ambos países se les reconocen los años cotizados para poder optar por una pensión

3





CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

INTRODUCCIÓN

A tales efectos, con el objetivo de mantener la calidad del servicio prestado en el CNSS, procurando siempre la mejora continua y conforme a lo establecido en las regulaciones vigentes, se evalúa los servicios ofrecidos por la: Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad y la División de Gestión de Solicitudes por Convenios Internacionales del CNSS, se anualmente, que reciben atenciones, de manera presencial, en el marco de los servicios ofrecidos por este Consejo.

Este ejercicio, se realizó en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de su Resolución No. 003-2019 del 18 de enero del 2019, sobre las Encuestas de Satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública. A continuación, presentamos el Informe que contiene los resultados de la Encuesta correspondiente período. 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 presencial durante el periodo junio 2023-junio 2024.



FICHA TÉCNICA

- Población:** Promedio Mensual de solicitudes de servicios 154 de servicios impartidos
- ÁMBITO:** Sede Central (Convenios Internacionales), y Evaluaciones Médicas de Discapacidad.
- MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

| Servicios a Usuarios Externos | Cantidad de Encuestas a Realizar por servicio |
|--|---|
| Evaluación por Discapacidad | 141 |
| Trámite de solicitudes por convenios Internacionales | 13 |
| Total | 154 |

- METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 27 de mayo al 27 de junio del 2024
- RESPONSABLES:** I. Dirección de Planificación y Desarrollo (Escania Navarro, Directora de Planificación y Desarrollo y Dorifer Peña Espinal, técnico de Calidad), División de Gestión de Solicitudes por Convenios Internacionales y la Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad.





CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

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, tanto en la modalidad virtual como en la 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



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 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

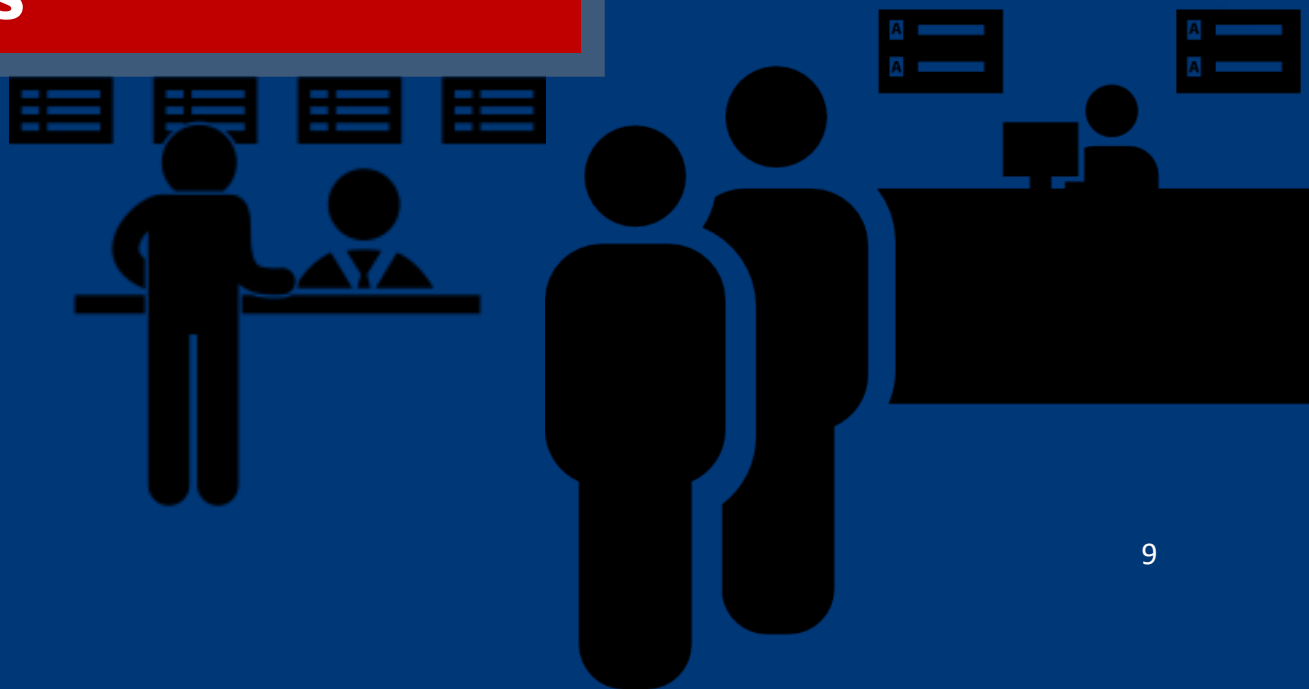




CNSS

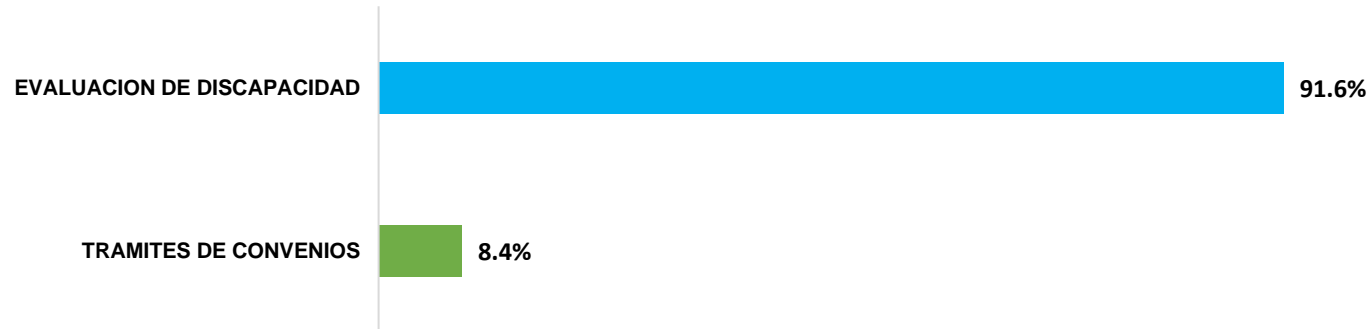
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERALES : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

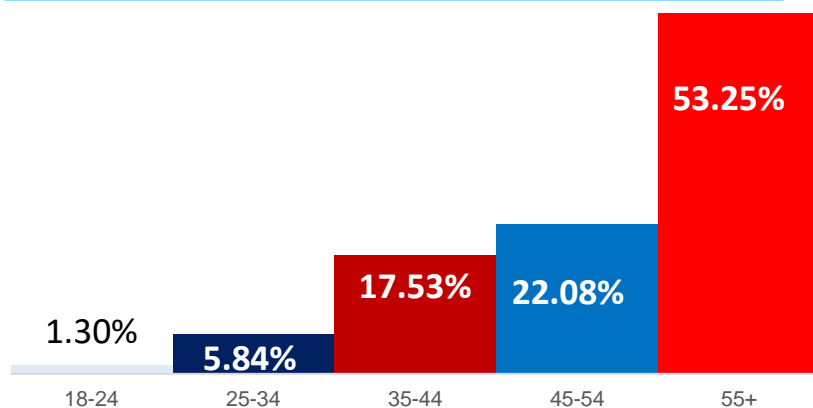
Porcentaje de respuesta



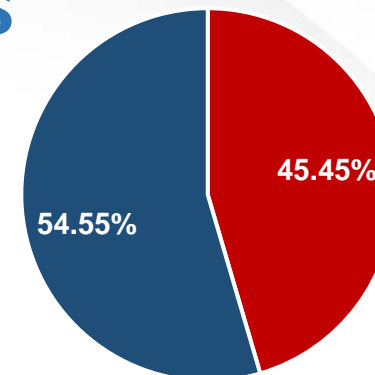
Total de respuestas:
154

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

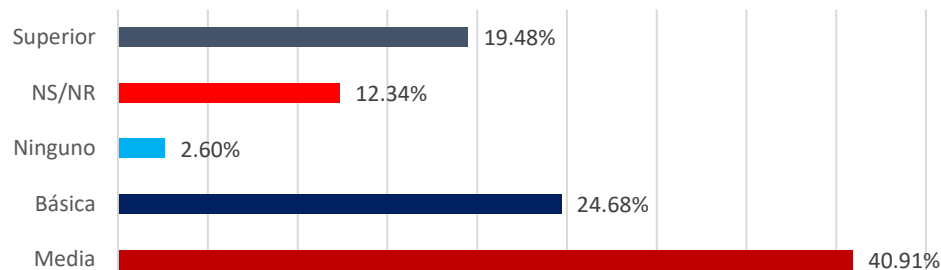


Sexo

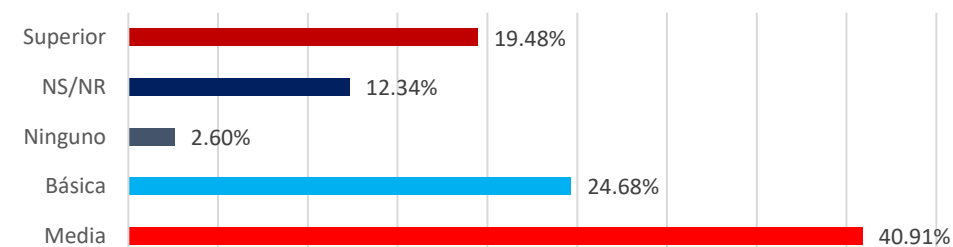


■ Femenino ■ Masculino

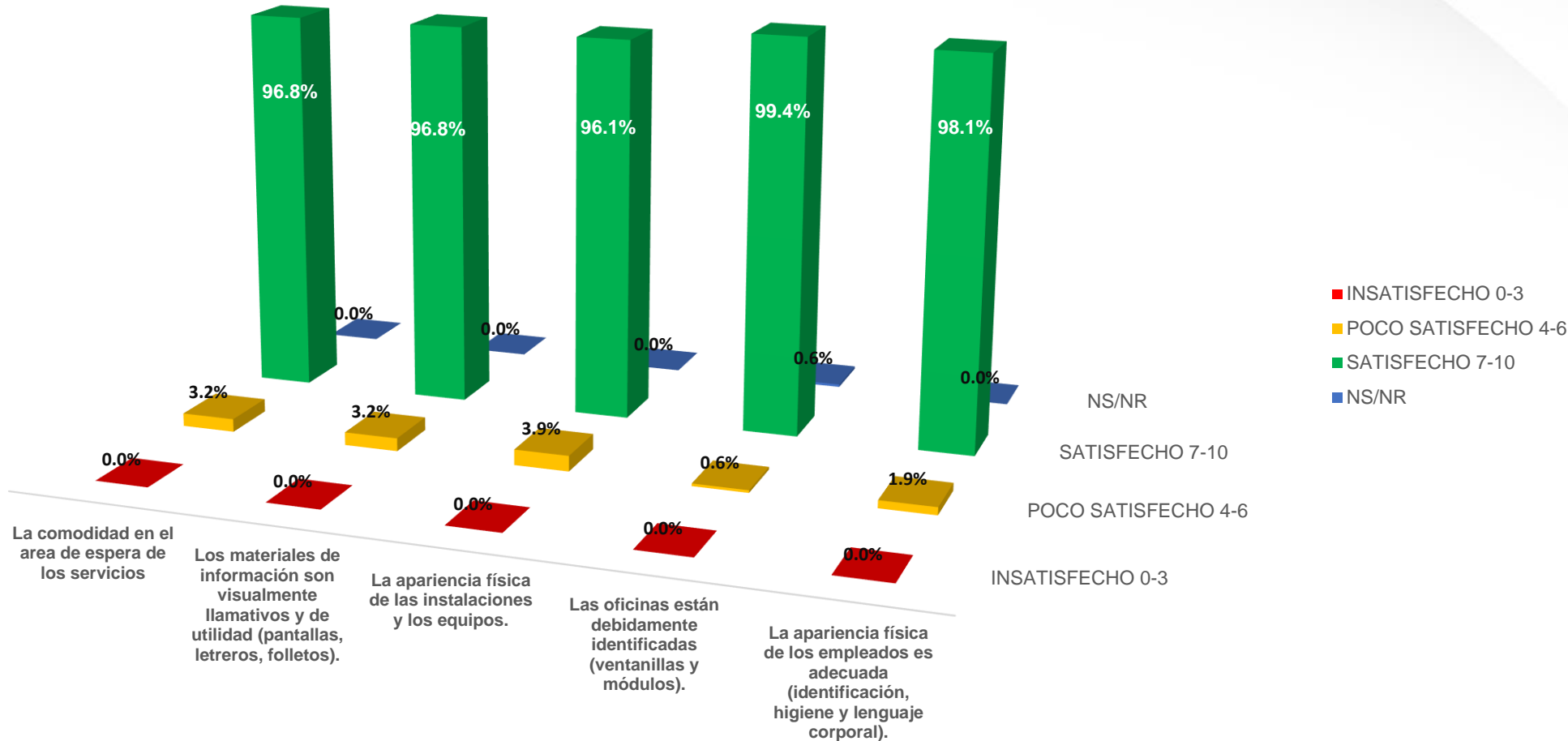
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



RESULTADOS GENERALES DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

97.4%

- INSATISFECHO 0-3
- POCO SATISFECHO 4-6
- SATISFECHO 7-10
- NS/NR

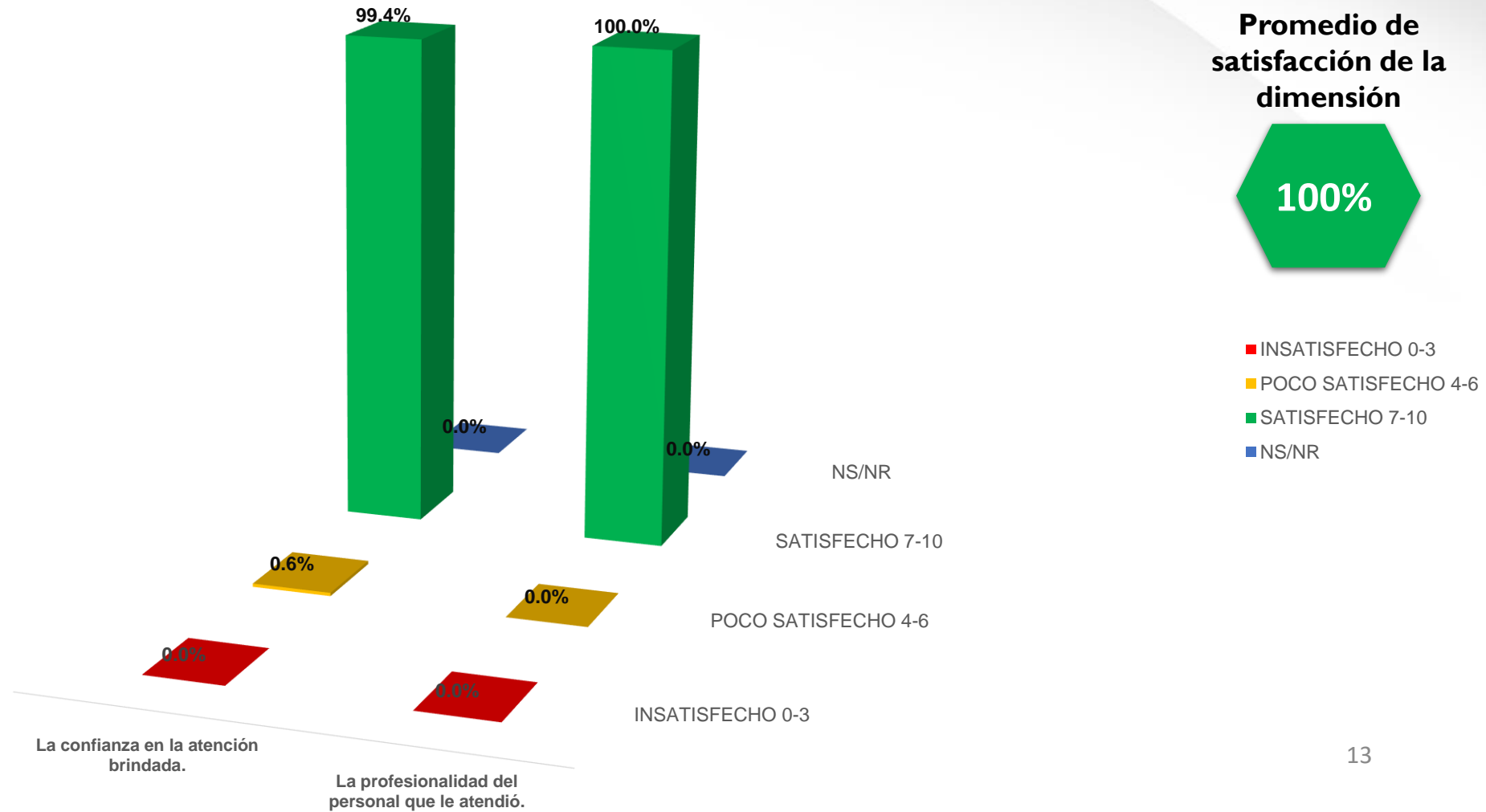
NS/NR
SATISFECHO 7-10
POCO SATISFECHO 4-6
INSATISFECHO 0-3

Expresado en %

Base: 100% Total muestra



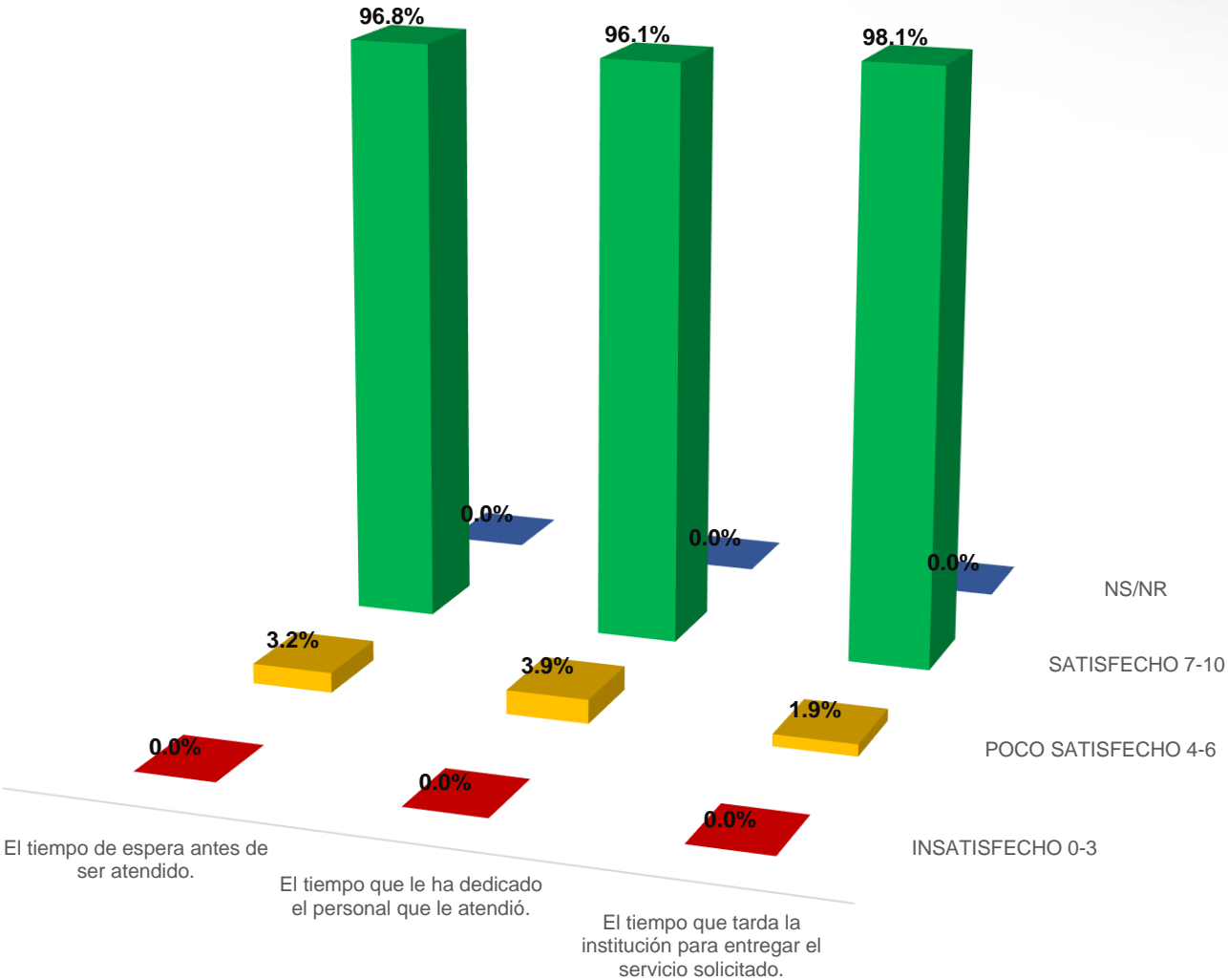
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Expresado en %

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



- INSATISFECHO 0-3
- POCO SATISFECHO 4-6
- SATISFECHO 7-10
- NS/NR

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

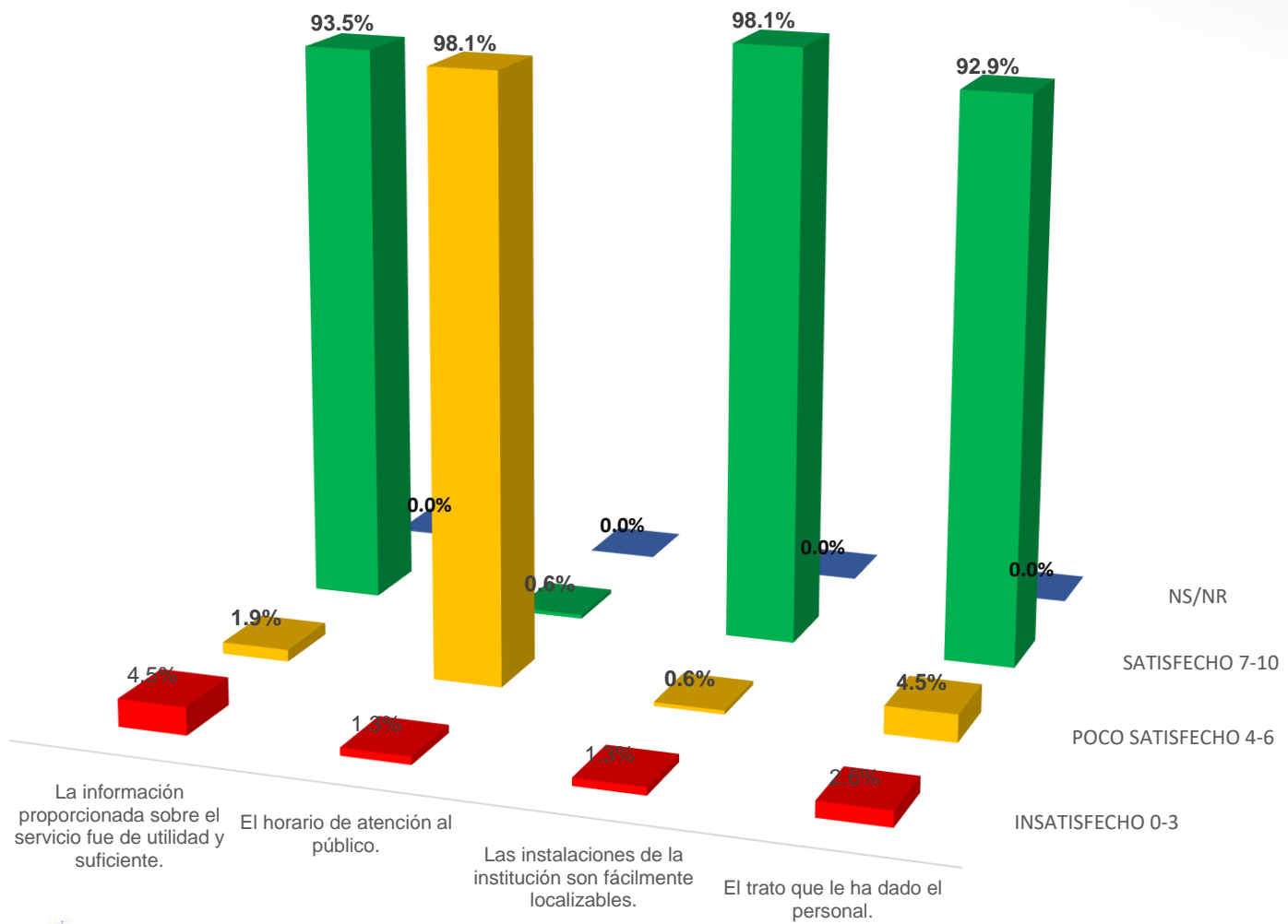




CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



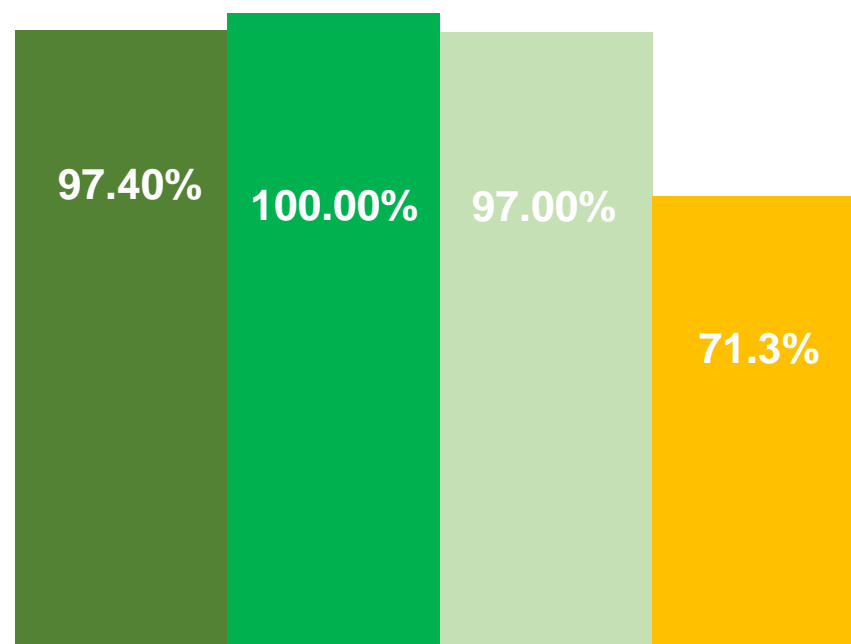
- INSATISFECHO 0-3
- POCO SATISFECHO 4-6
- SATISFECHO 7-10
- NS/NR

Expresado en %

Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

91.43%

■ DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES ■ FIABILIDAD/SEGURIDA ■ CAPACIDAD DE RESPUESTA ■ EMPATIA

16

Base: 100% Total muestra

Expresado en %



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

91.43%

Expresado en %

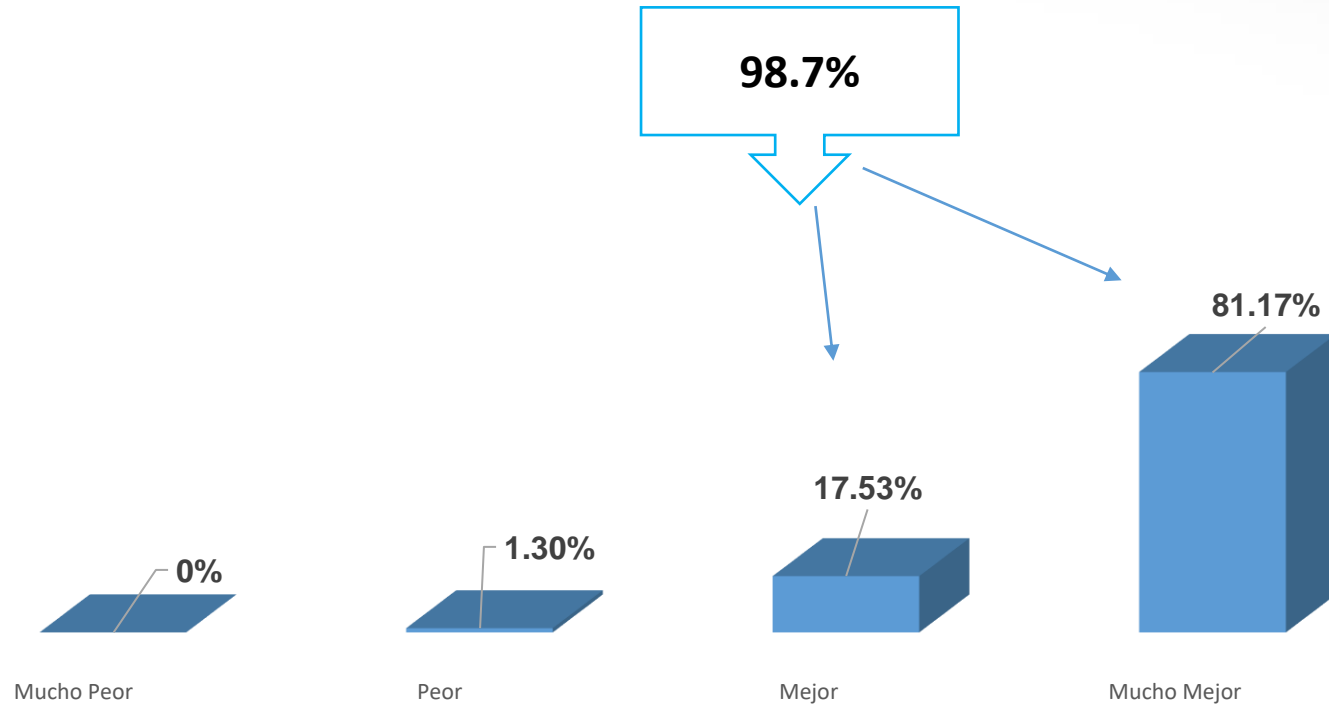
17

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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



El 98.7% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra





CNSS

CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PLAN DE ACCIÓN MAP 2024

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión | Oportunidad de mejora | Acción de mejora | Fecha inicio | Fecha fin | Área responsable |
|---------------------------------------|------------------------|--|---|--------------|-----------|--|
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Seguridad / Empatía | La profesionalidad del personal que le atendió | 1-Priorizar la asignación dentro del plan de capacitación para proveer los recursos necesarios de las capacitaciones del personal de servicio de evaluación Médica de Discapacidad y Convenios Internacionales 2-Implementar el programa de cultura en valores (enfocar trabajar con el tema de empatía) | jul-27 | Mayo 2025 | Dirección de Recursos Humanos |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Seguridad / Empatía | La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente. | Diseñar material informativo con el flujo y pasos a proporcionar servicio al usuario. | jul-27 | Mayo 2025 | Comunicaciones/ Dirección de Evaluaciones Medicas de Discapacidad |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Seguridad / Empatía | La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente. | Diseño de protocolos de atención para el personal de servicio que asegure proporcionar la información completa por tipo de servicio | jul-27 | Mayo 2025 | Comunicaciones/ Dirección de Evaluaciones Medicas de Discapacidad |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Seguridad / Empatía | La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente. | Implementar el chat bot para consultas de informaciones relacionadas con el servicio de Convenios internacionales | jul-27 | Mayo 2025 | Departamento de Gestión de Solicitudes de Convenios Internacionales |
| Servicios presenciales (a ciudadanos) | Capacidad de Respuesta | Optimización de los Tiempos de Respuesta | Fortalecer los recursos humanos asignados al proceso de auditoria (al menos un auditor más) | jul-27 | Mayo 2025 | Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Evaluaciones Medicas de Discapacidad Dpto. de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión |