

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos

Informe de Resultados Junio 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

8

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES

18

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

24

INTRODUCCION

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 17 de Mayo 2024 hasta 17 de Junio 2024.

FICHA TECNICA

POBLACIÓN: Promedio mensual de solicitudes de servicio: Presencial: 27, Virtual: 16, Usuarios Institucionales: 11

ÁMBITO: Superintendencia de Pensiones (SIPEN), Avenida México #30, Gazcue.

MUESTRA: Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Servicios Presencial	
Consulta de Afiliación	13
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones	5
Certificación de Afiliación	1
Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones	3
Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia	5
Total	27
Usuarios Institucionales	
Reapertura de las Cuentas de Capitalización Individual (CCI)	11
Total	11

Servicios Virtuales	
Consulta de Solicitud de Pensión por Discapacidad	2
Certificación de no imposición de sanciones del Sistema Dominicano de Pensiones	1
Certificación de Afiliación	5
Acciones formativas del Sistema Dominicano de Pensiones	3
Certificación de beneficios de pensiones por vejez, discapacidad y sobrevivencia	1
Autorización y registro en la SIPEN de promotores de afiliación y representantes de traspaso de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y fondos sustitutos	4
Total	16

MÉTODO A UTILIZAR: Presencial, virtual y vía correo electrónico.

FECHA DE LEVANTAMIENTO: 17 de Mayo 2024 hasta el 17 de Junio 2024.

RESPONSABLES: Centro de Atención al Usuario (CAU). (Presenciales y Virtuales),
Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Calidad en la Gestión - (Vía Correo Electrónico)

METODOLOGIA



METODOLOGIA

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> <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	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <ul style="list-style-type: none">• La confianza en la atención brindada• El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <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	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <ul style="list-style-type: none">• El trato que le ha dado el personal• La profesionalidad del personal que le atendió	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <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

PARAMETROS

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



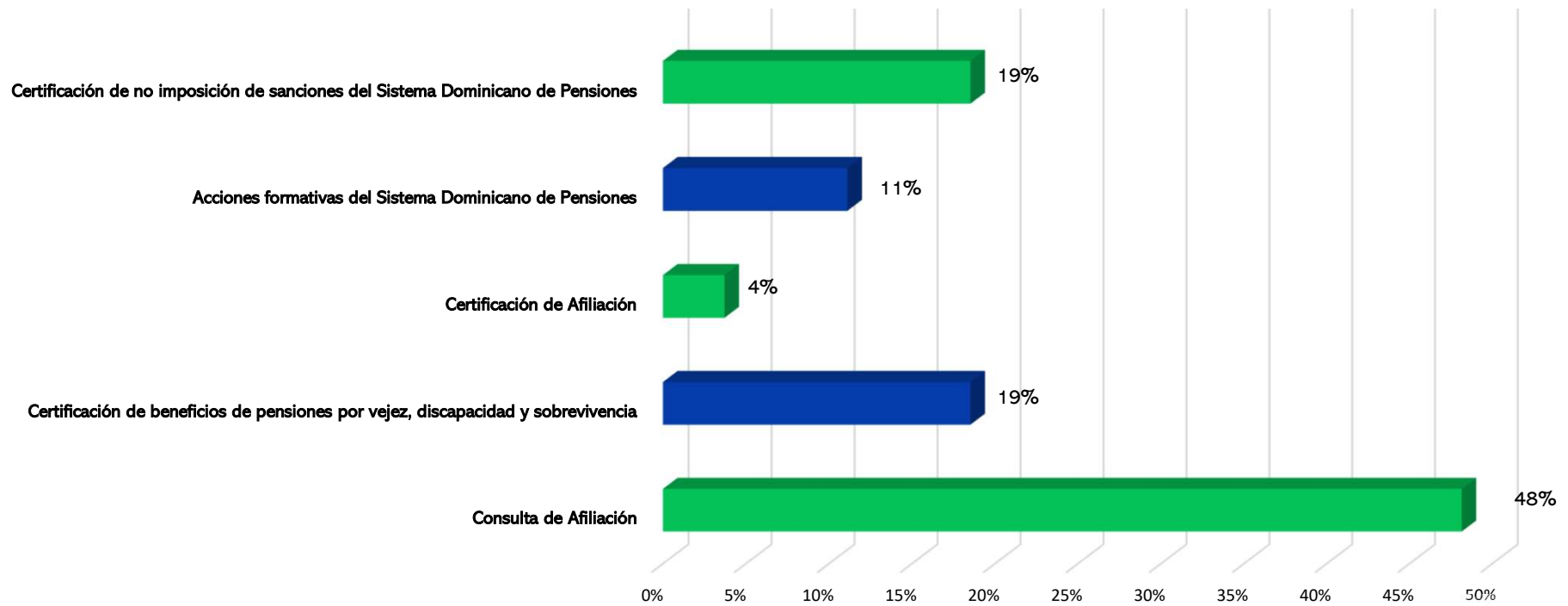
RESULTADOS DE SATISFACCION

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



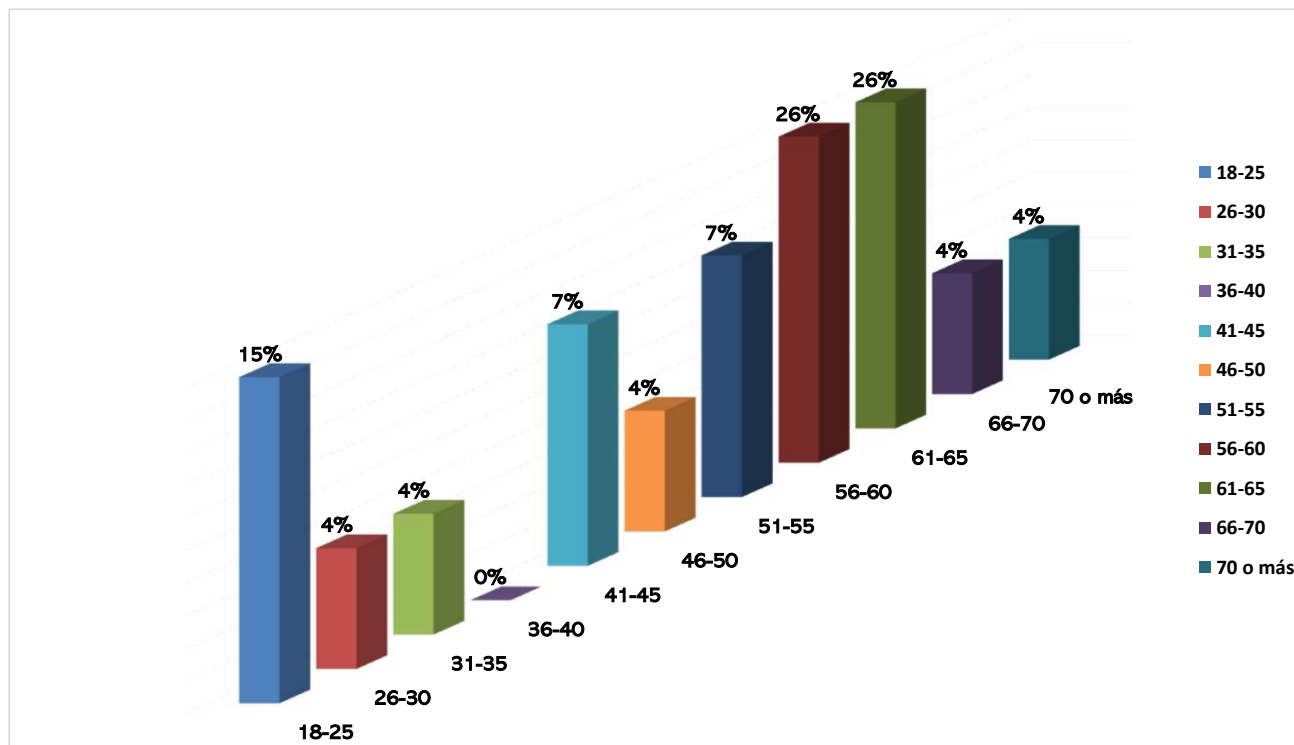
ENCUESTAS

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

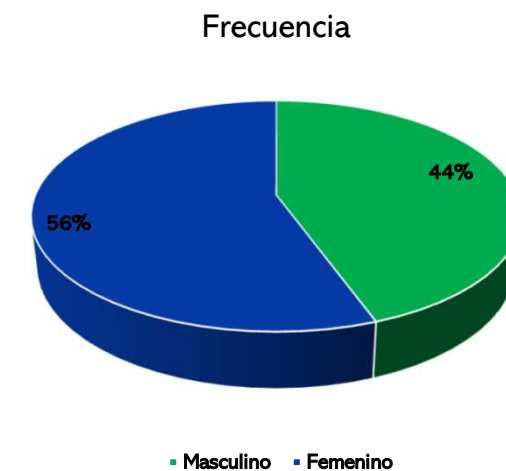


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



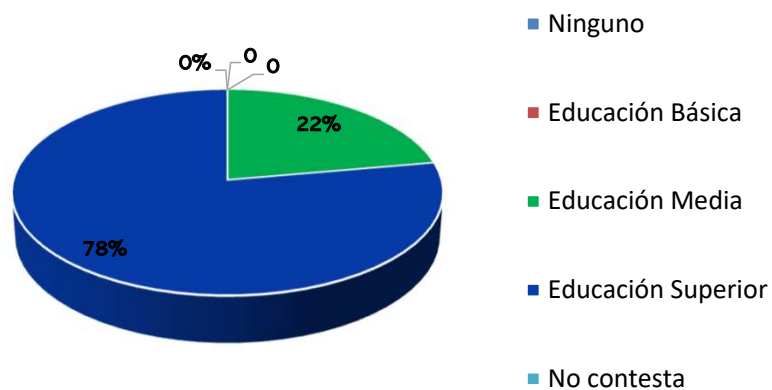
Sexo



PERFIL DEL ENCUESTADO

Último Grado Alcanzado

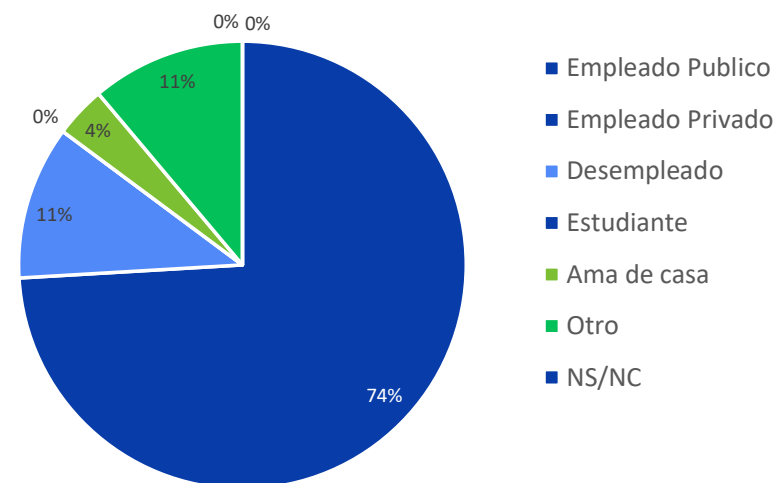
Grado de Educación



Base: 100% total de la muestra

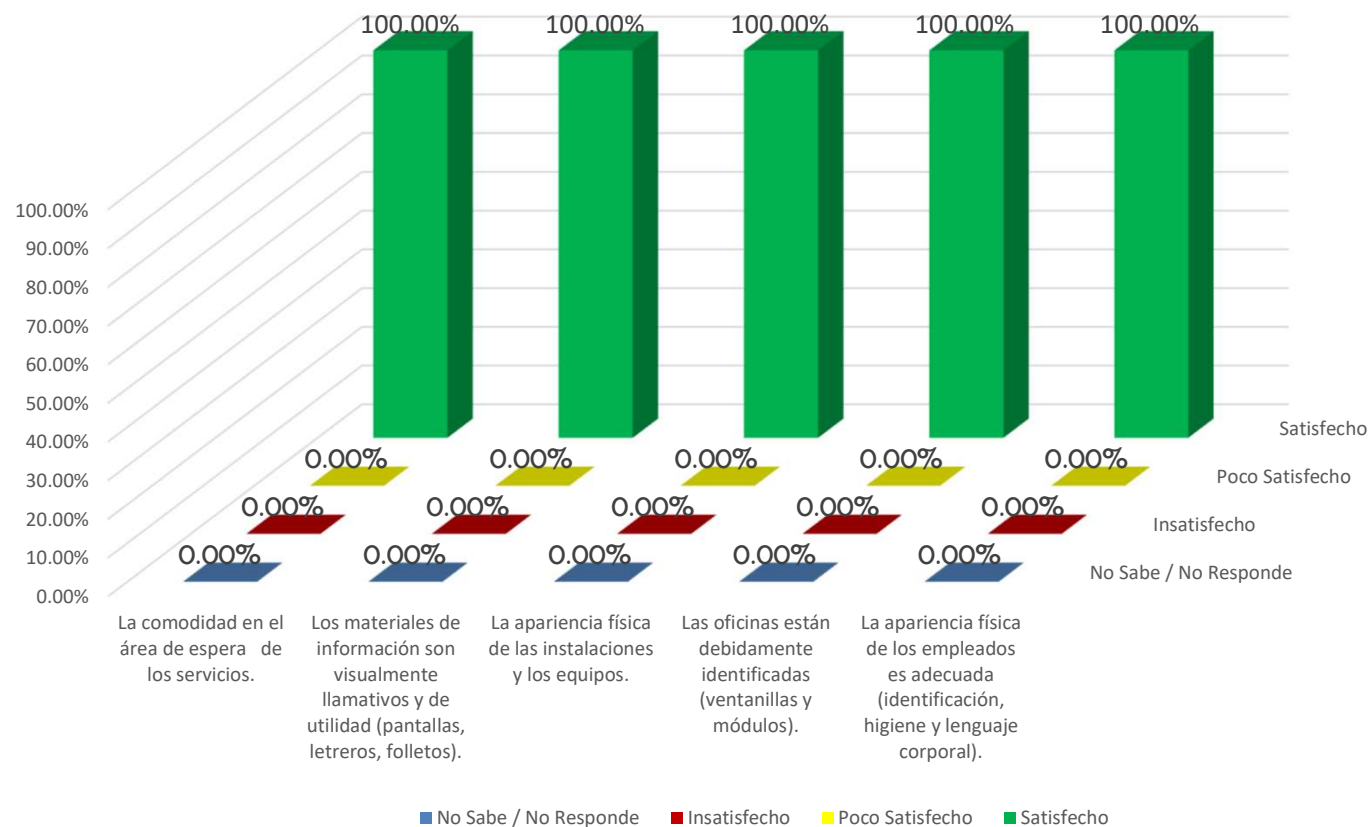
¿En cuál situación se encuentra actualmente?

Situación laboral



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...



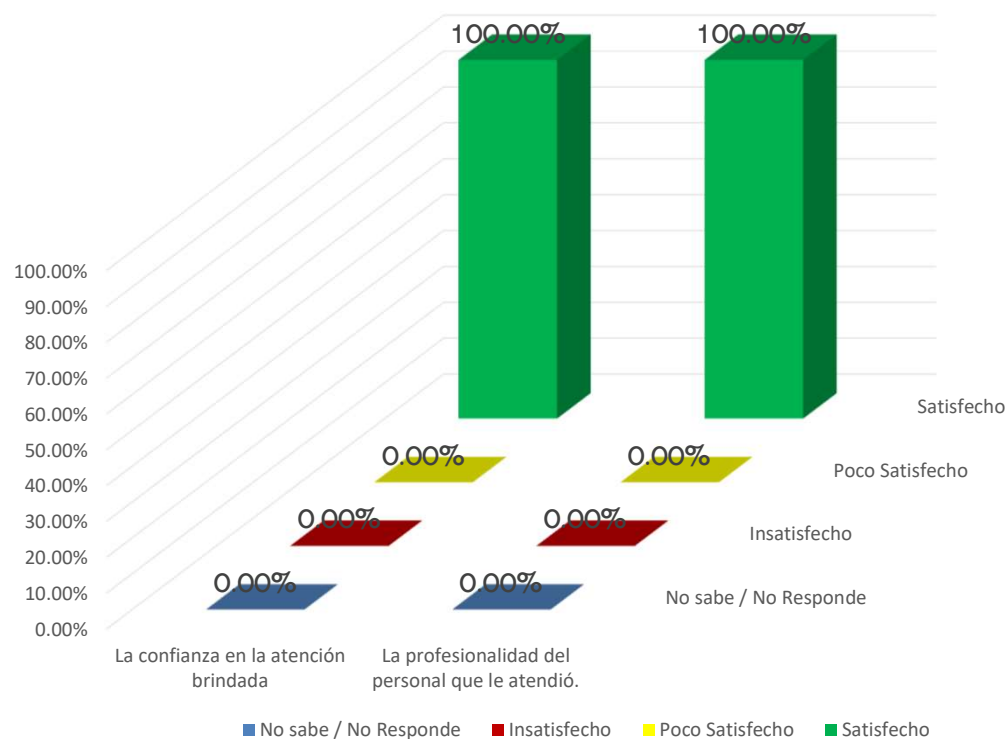
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

FIABILIDAD Y 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...



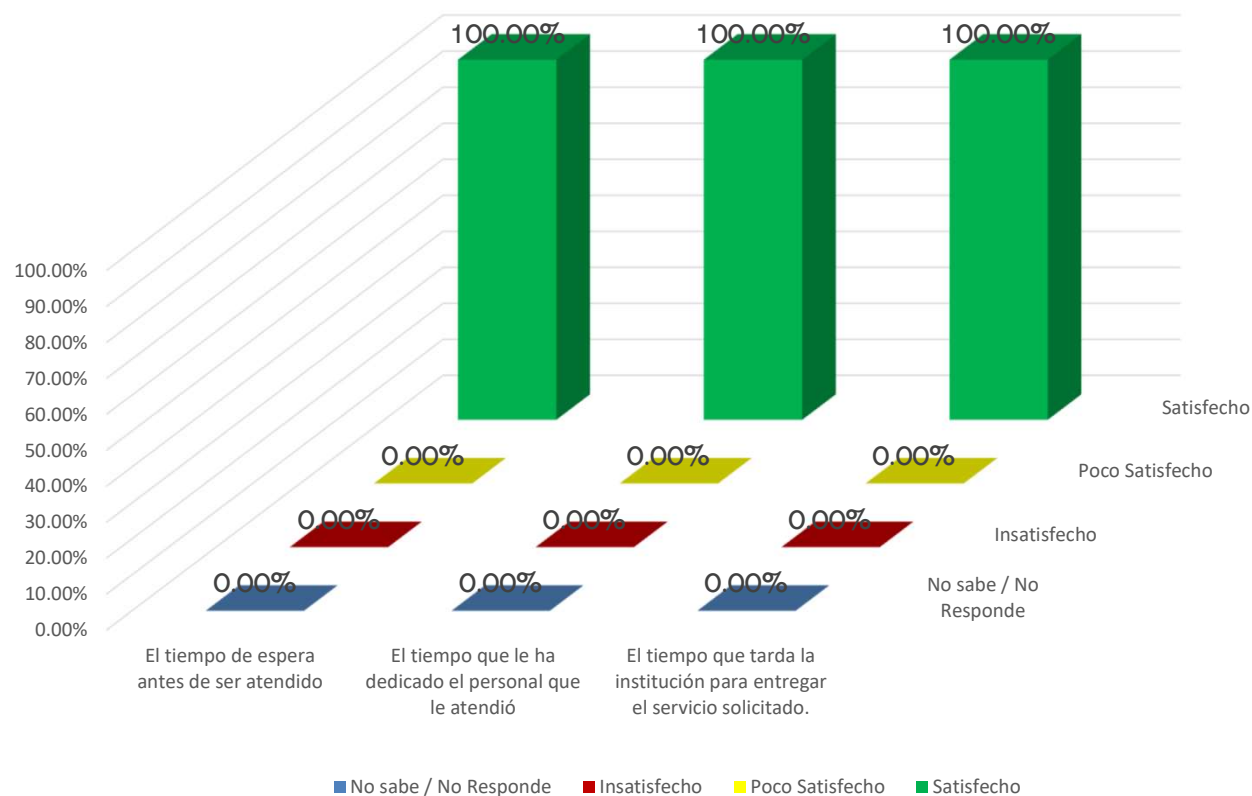
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

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...



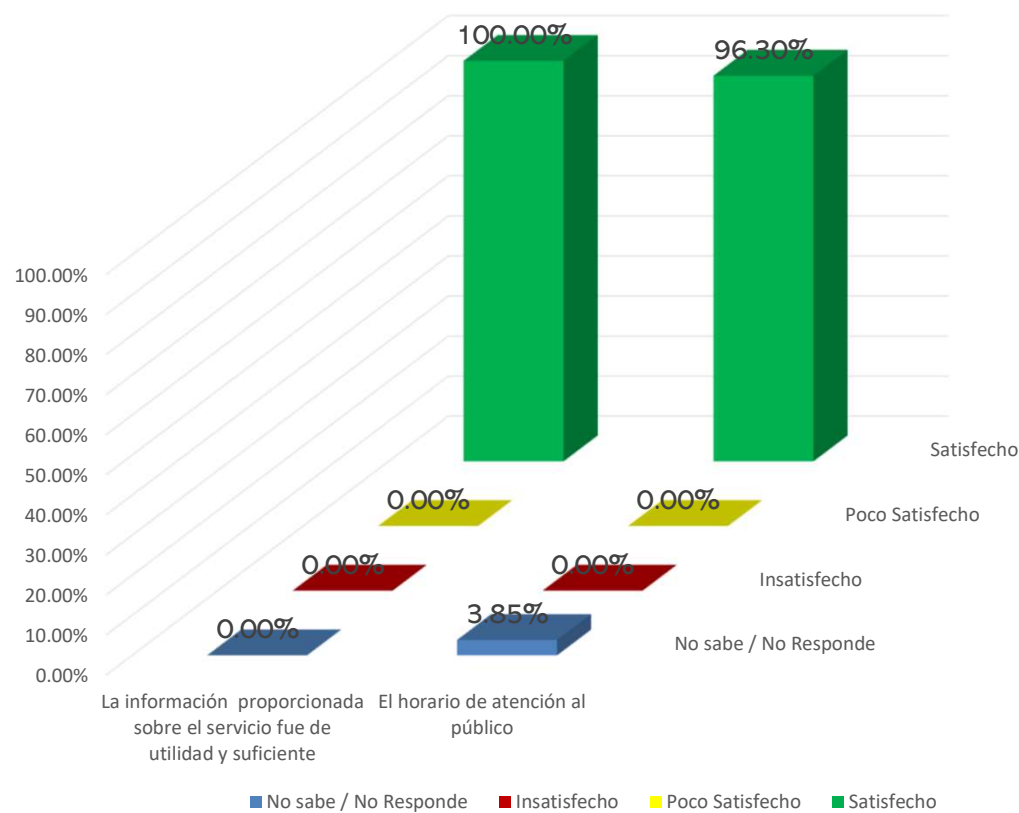
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra

EMPATIA

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...



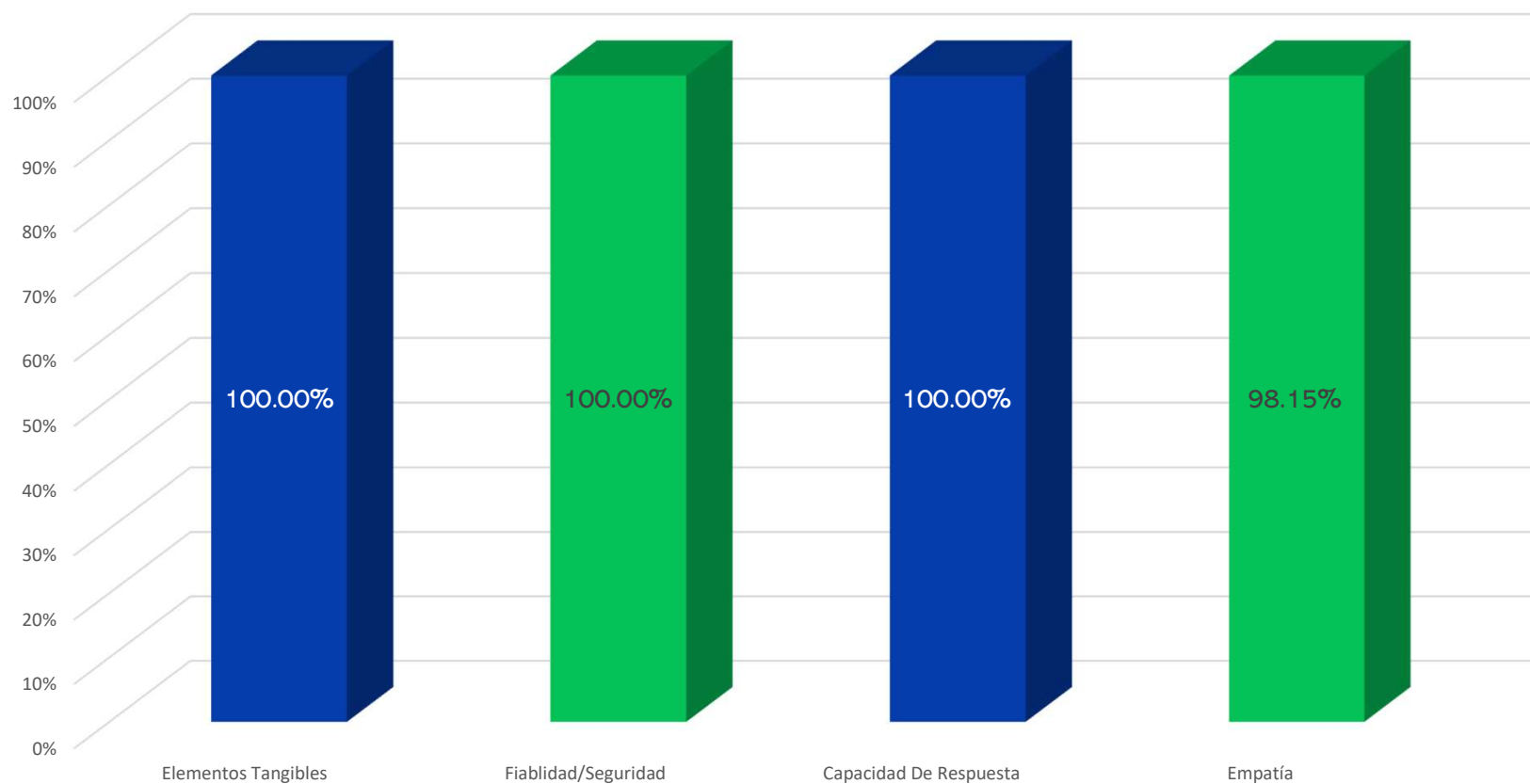
Promedio de satisfacción de la dimensión

98.15%

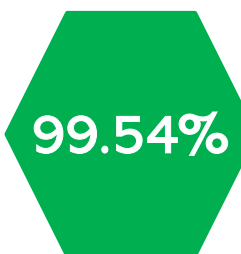
Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

Satisfacción Promedio por Dimensión



Índice de Satisfacción General

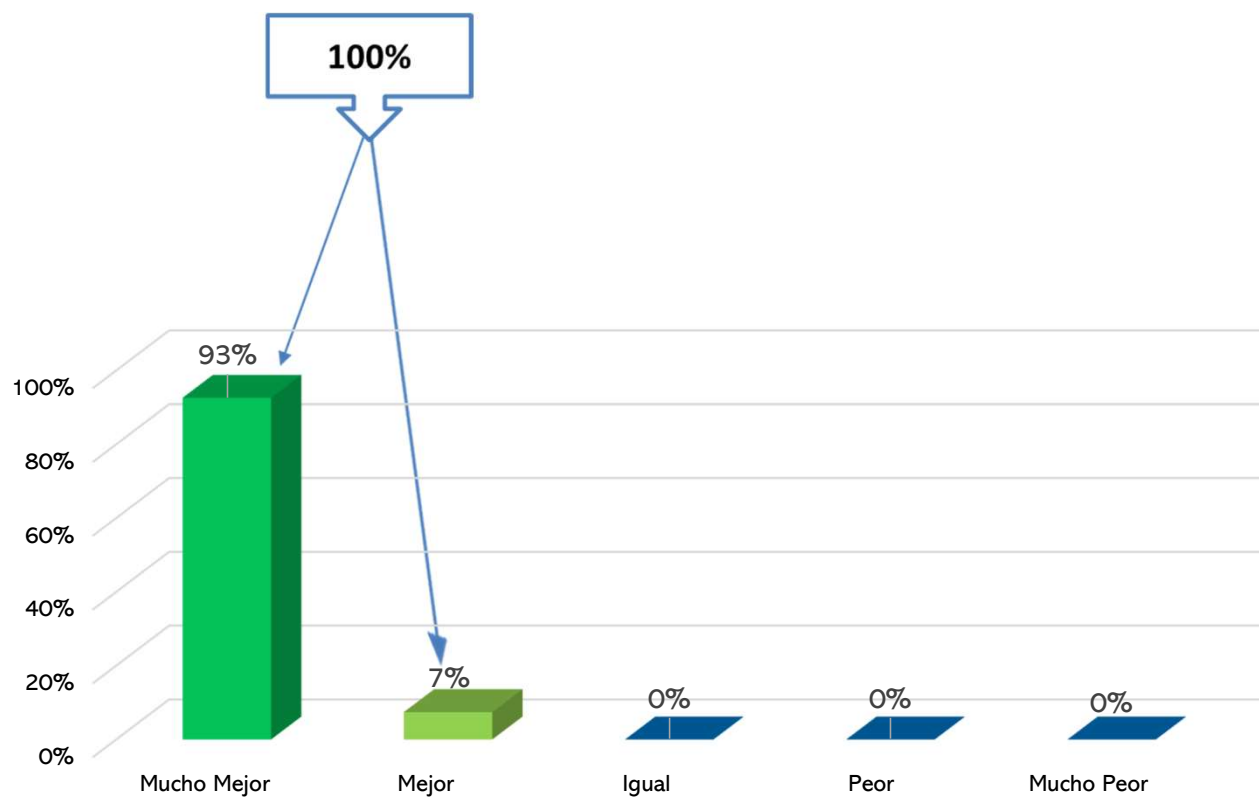


Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

Servicio Esperado

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



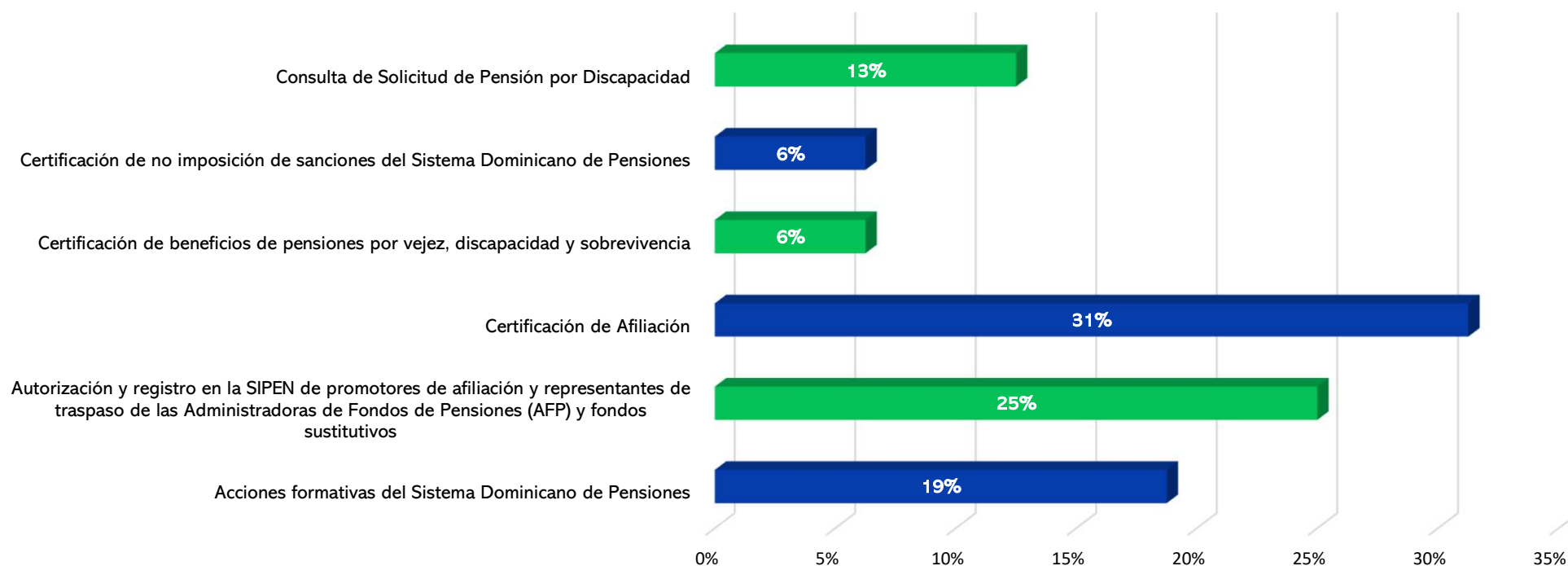
RESULTADOS DE SATISFACCION

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



RESUMEN

Servicios Encuestados de Manera Virtual a Ciudadanos

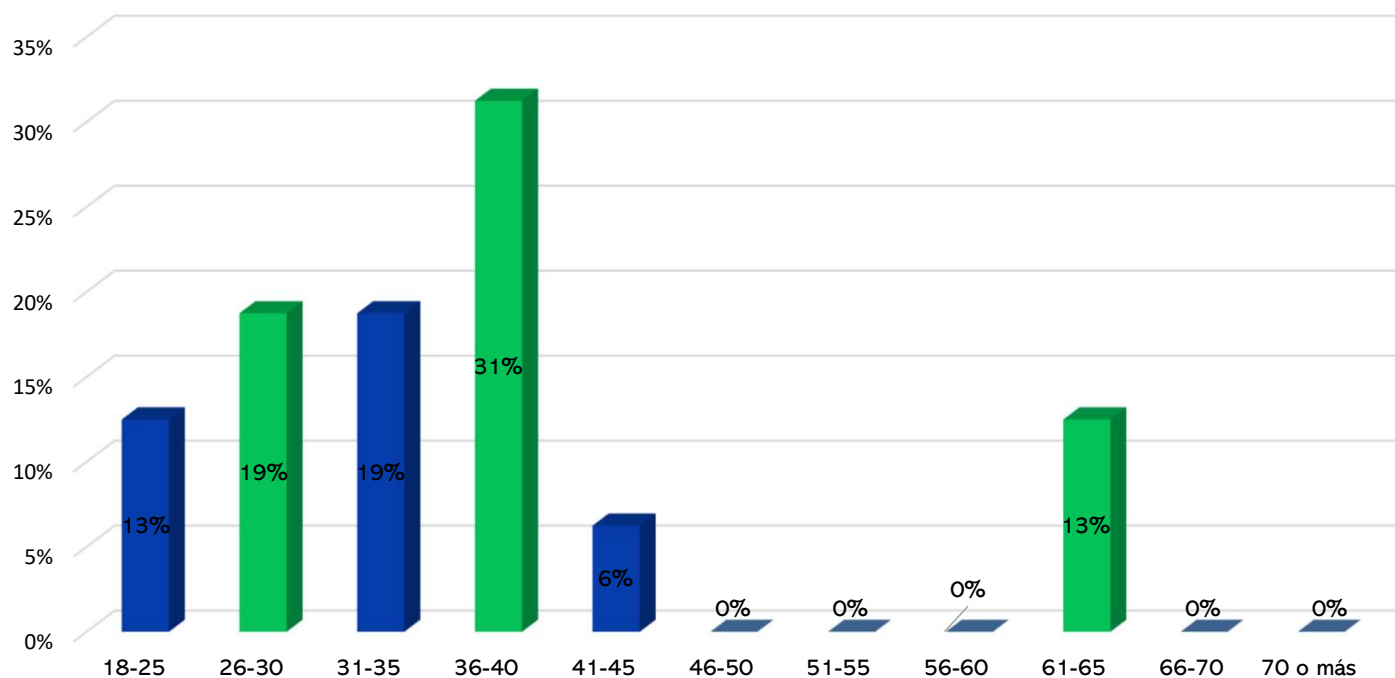


Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

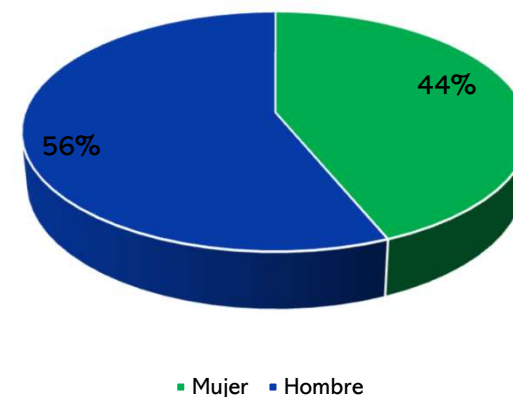
Perfil Encuestados Servicios Virtuales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Base: 100% total de la muestra

Sexo

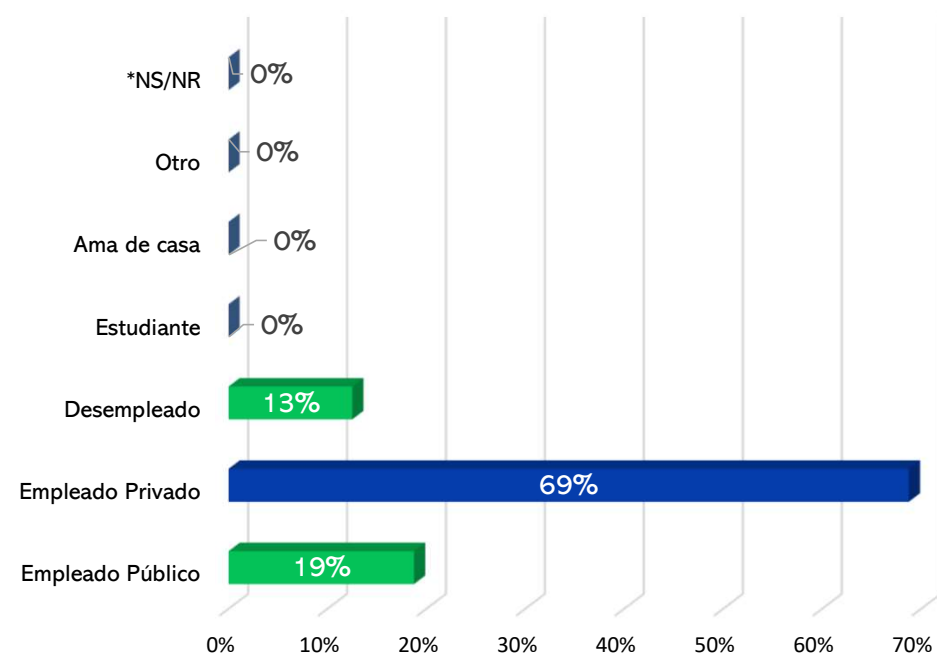
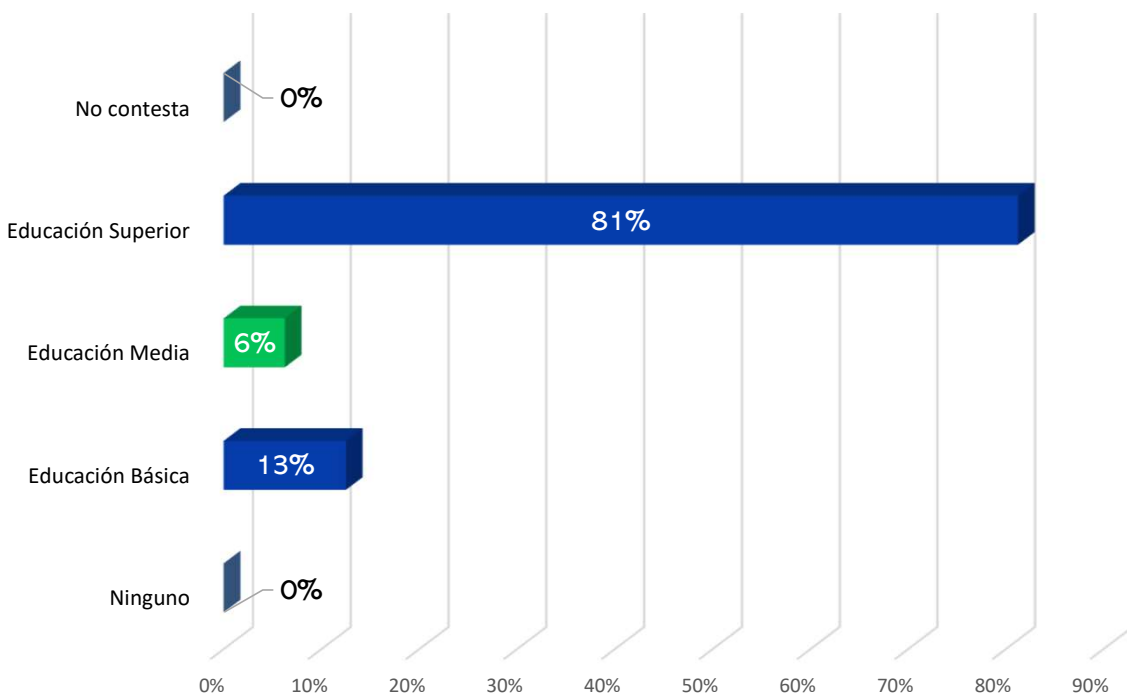


RESUMEN

Perfil Encuestados Servicios Virtuales

Nivel Educativo

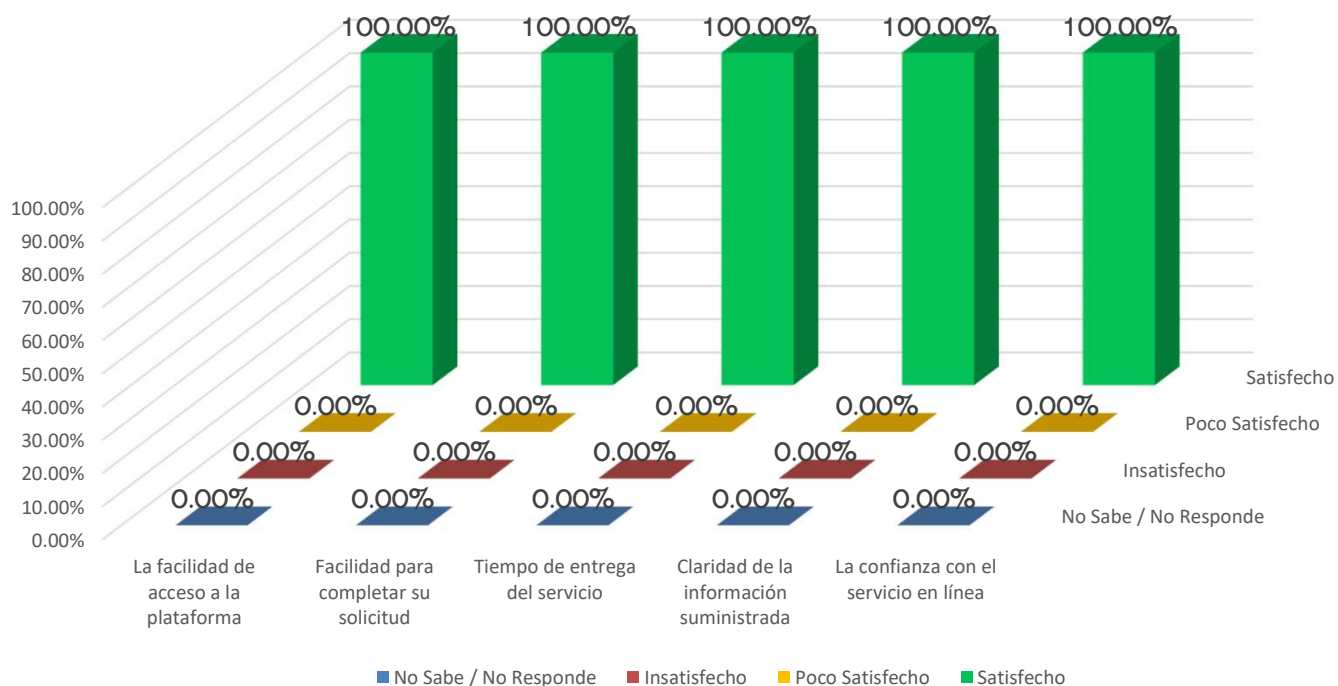
Situación Laboral



Base: 100% total de la muestra

PROMEDIO

Promedio Ponderado de Satisfacción de Servicios Virtuales a Ciudadanos



Base: 100% total de la muestra

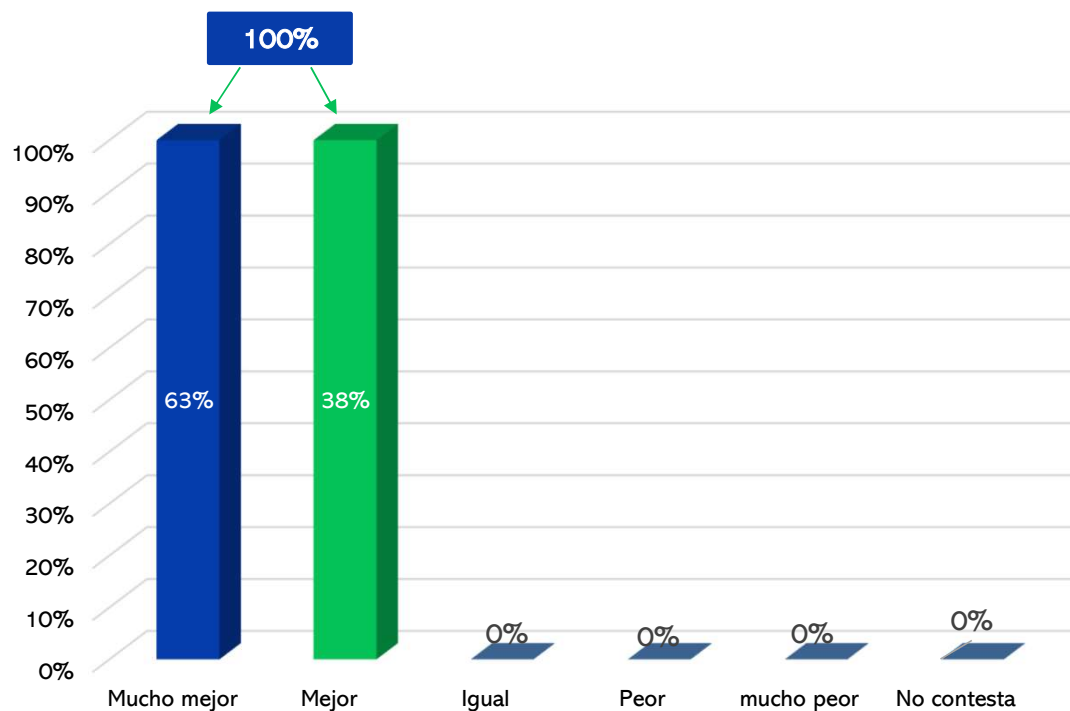
Promedio Ponderado de satisfacción de usuarios.



Perfil Encuestados Servicios Virtuales

Servicio Esperado

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



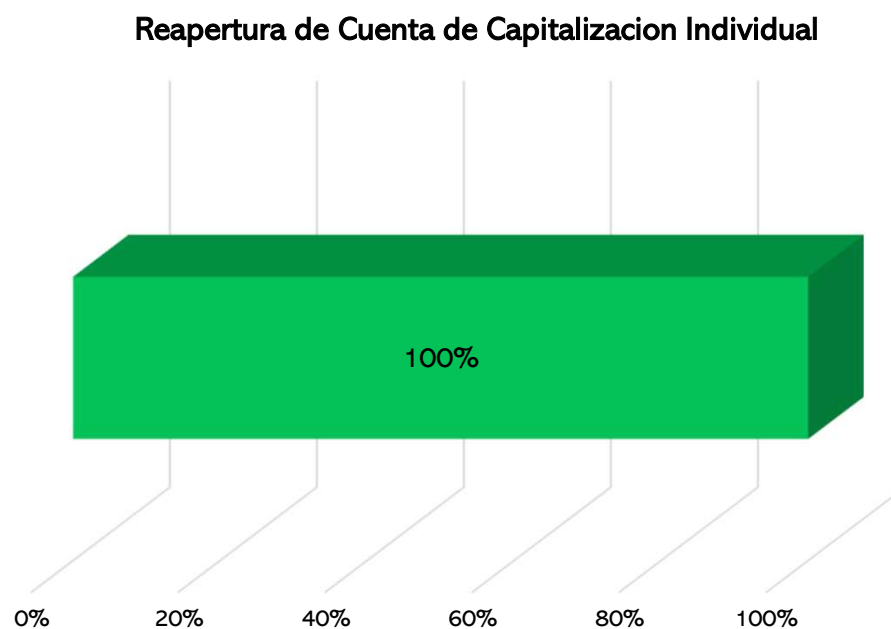
RESULTADOS DE SATISFACCION

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



RESUMEN

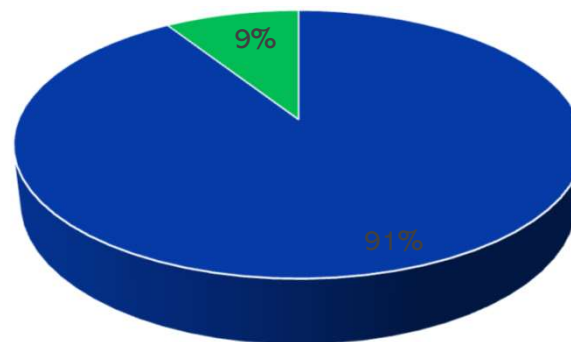
Servicios Encuestados a Usuarios Institucionales



RESUMEN

Perfil de Encuestado

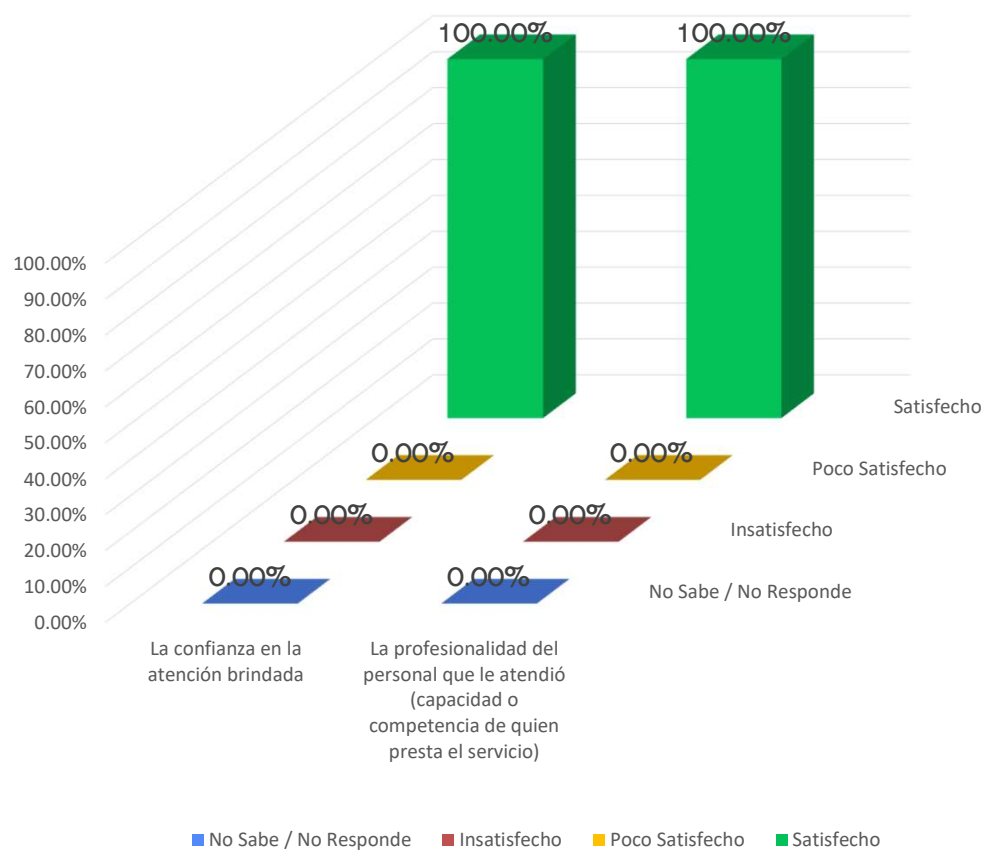
Provincia del Servicio



■ DISTRITO NACIONAL ■ LA ROMANA

RESUMEN

Fiabilidad / Seguridad



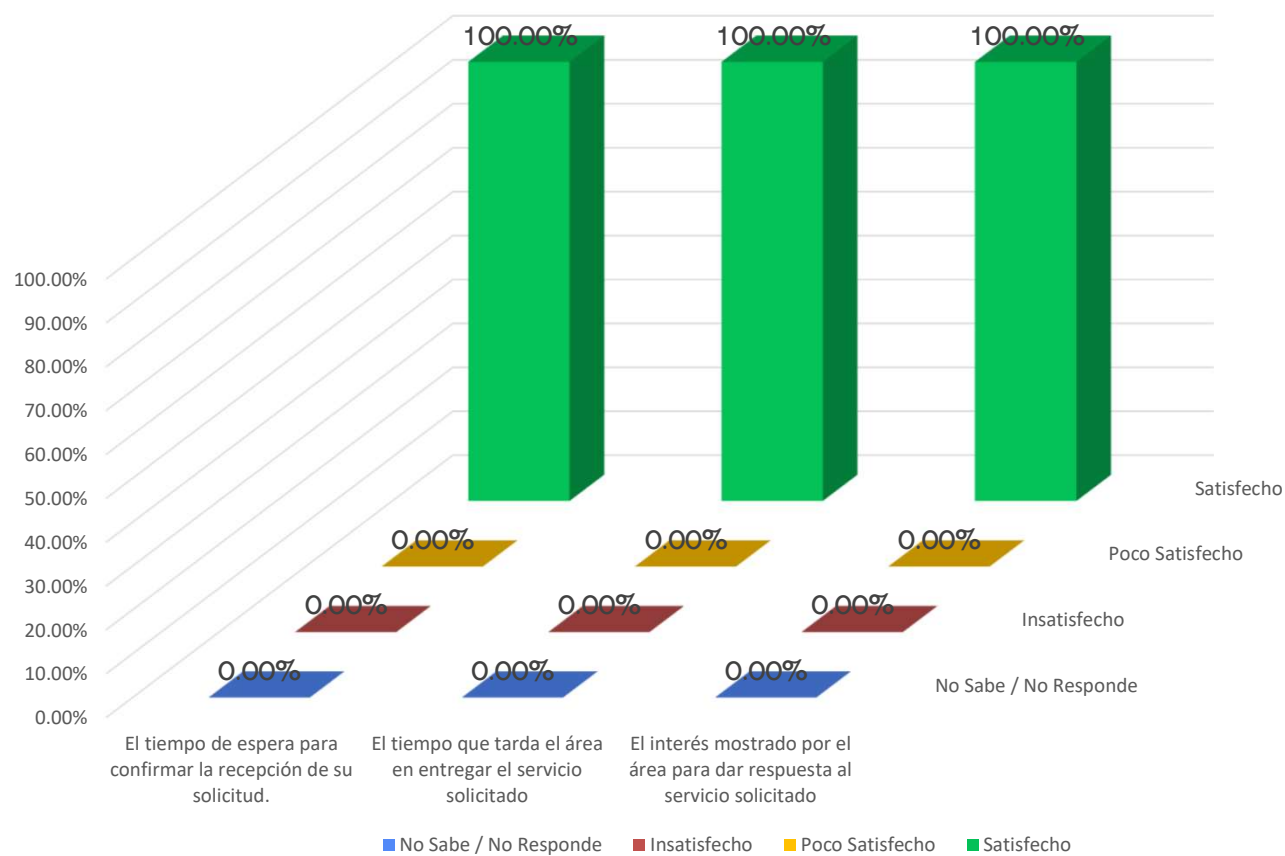
Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

Capacidad de Respuesta



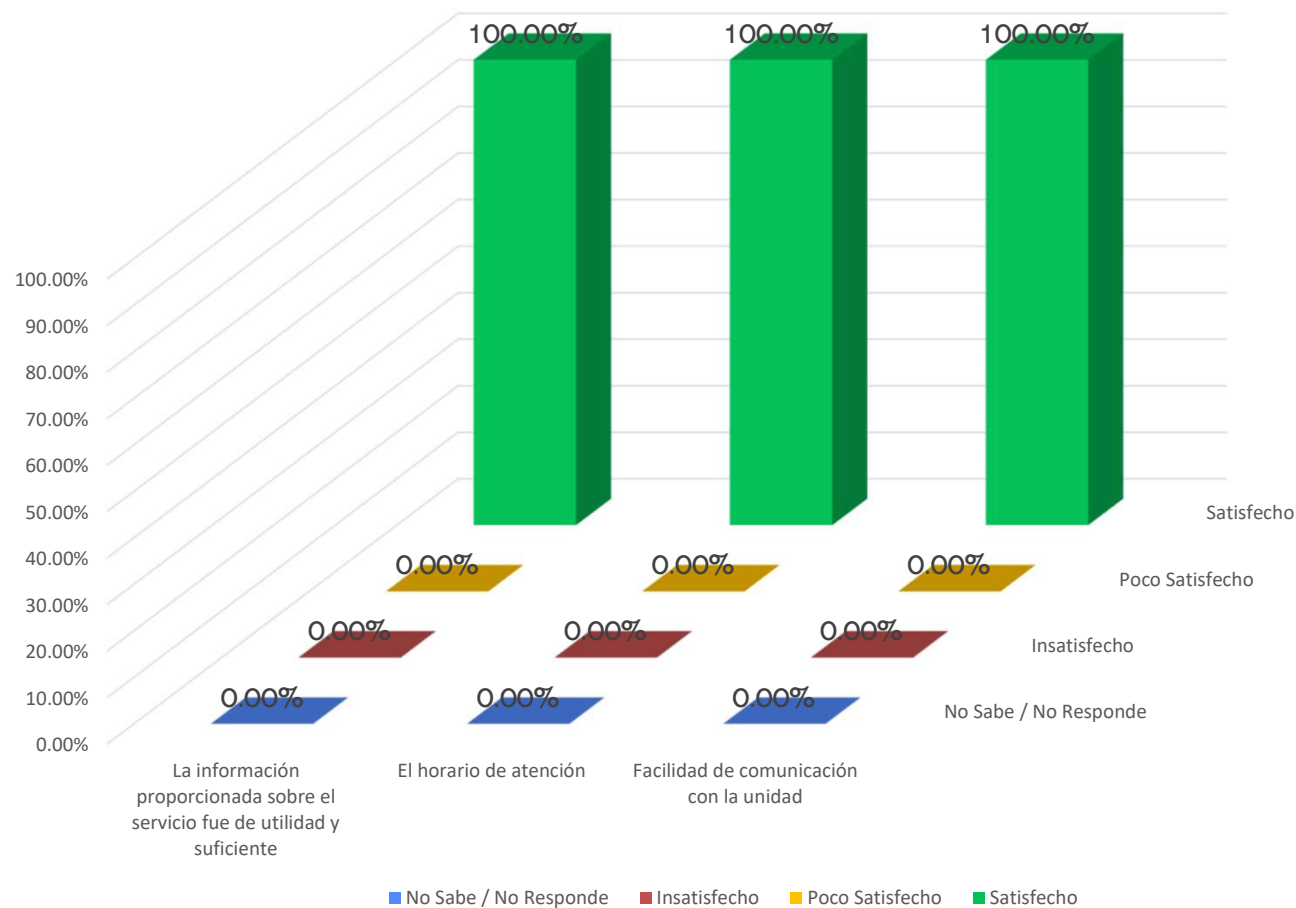
Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

Empatía



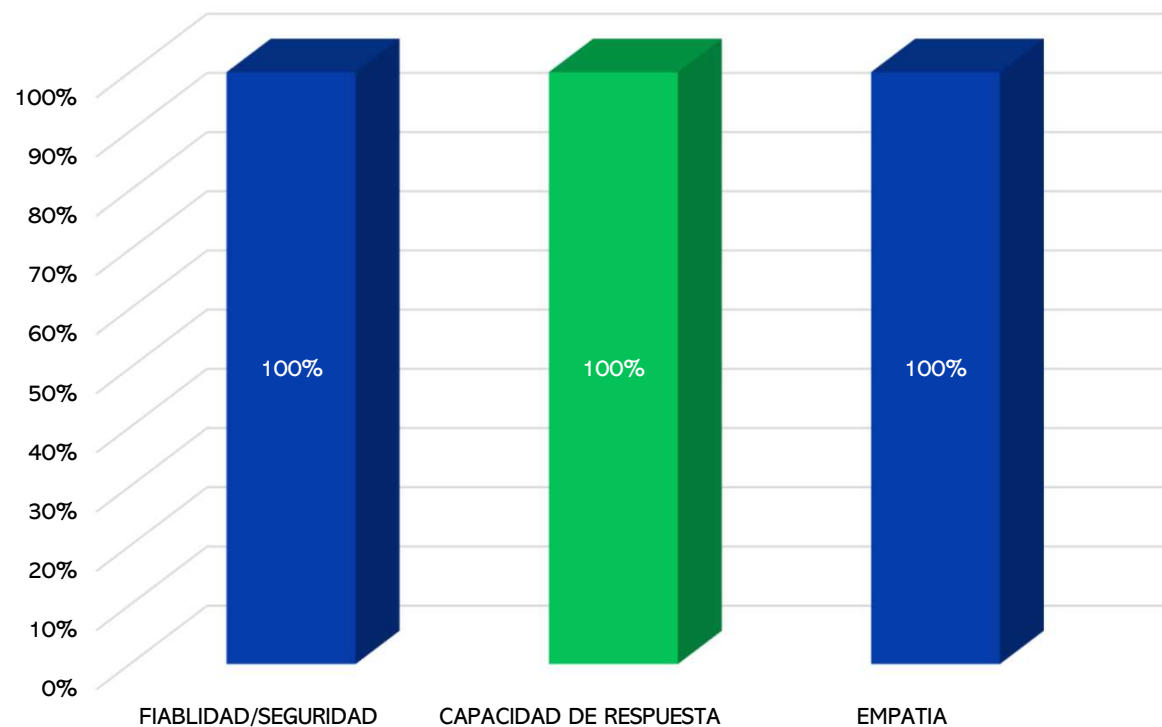
Promedio de satisfacción de la dimensión



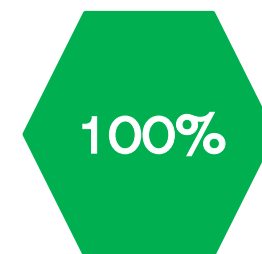
Base: 100% total de la muestra

PROMEDIO

Promedio de Satisfacción de Servicios Prestados a Usuarios Institucionales



Índice de Satisfacción General

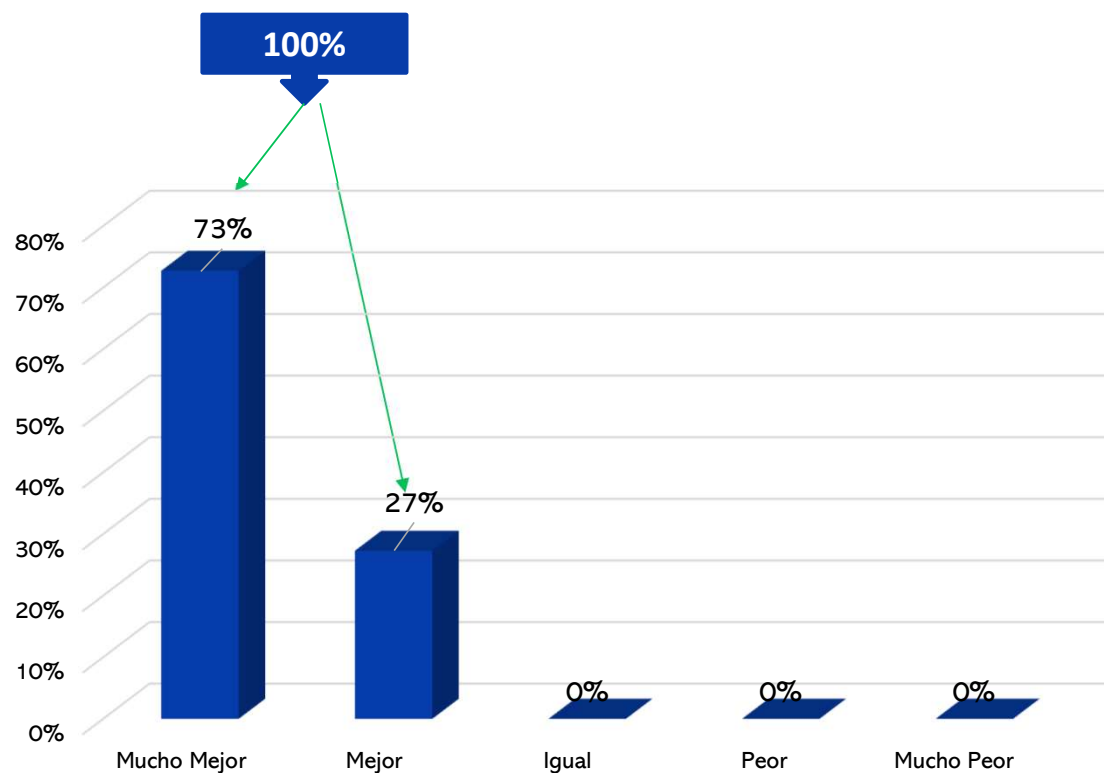


Base: 100% total de la muestra

RESUMEN

Servicio Esperado

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



INDICE DE SATISFACION DE USUARIOS



RESULTADOS

Índice de Satisfacción de Usuarios

Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

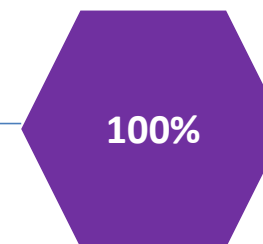
Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios Institucionales (a usuarios de otras instituciones)



RESULTADOS

Expectativa

Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales (a
ciudadanos)



Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a
ciudadanos)



Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios
institucionales (a usuarios de
otras instituciones)



El 100% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCION



PLAN DE ACCION 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Presenciales a los ciudadanos	Todas	Ninguna	Mantener el nivel de Satisfacción obtenidos en esta encuesta	28/06/2024	28/06/2025	Dirección de Planificación y Desarrollo Dpto. Calidad en la Gestión Depto. Atención al Usuario
Servicios Virtuales a ciudadanos.	Todas	Ninguna	Mantener el nivel de Satisfacción obtenidos en esta encuesta	28/06/2024	28/06/2025	Dirección de Planificación y Desarrollo Dpto. Calidad en la Gestión Depto. Atención al Usuario
Servicios ofrecidos a Usuarios Institucionales	Todas	Ninguna	Mantener el nivel de Satisfacción obtenidos en esta encuesta	28/06/2024	28/06/2025	Dirección de Planificación y Desarrollo Dpto. Calidad en la Gestión