

“Año del Fomento de las Exportaciones”

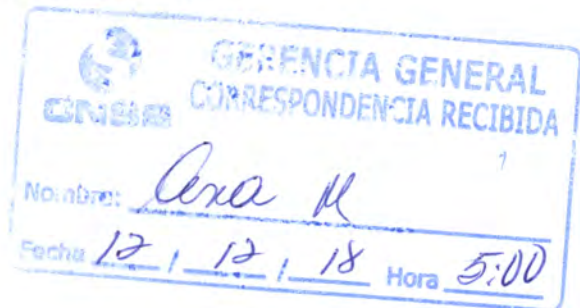
Santo Domingo, R. D.
12 de diciembre del 2018

CNSS-DJ-039-18

AL : Lic. Rafael Pérez Modesto
Gerente General del CNSS

De : Dirección Jurídica

Asunto : Informe Ejecutivo de análisis de la tendencia en los resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios del Convenio de Seguridad Social con España, del período junio del 2016 hasta noviembre 2018.




Distinguido Lic. Pérez Modesto:

Luego de un cordial saludo, tenemos a bien remitirle para su conocimiento, el **“Informe Ejecutivo de análisis de la tendencia en los resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios del Convenio de Seguridad Social con España, durante el período junio del 2016 hasta noviembre 2018**, que esta Dirección Jurídica realiza a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, dichas Encuestas se realizan con la finalidad de evaluar la calidad, rapidez, confiabilidad en la información suministrada, instalaciones y satisfacción en general de los servicios que reciben los usuarios por parte de las abogadas Licdas. Yessica Soto y Meralda De La Rosa.

Reiterándonos en la mejor disposición ante cualquier aclaración u observación, queda de usted,

Muy Atentamente,


Licda. Anneline Escoto Salcedo.
Directora Jurídica del CNSS.

AE/rm



Informe Ejecutivo de análisis de la “tendencia” en los resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios ofrecidos a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, durante el período junio del 2016 hasta noviembre del 2018.

Con el objetivo de conocer la tendencia en el nivel de satisfacción de los usuarios que evalúan la efectividad institucional en el servicio ofrecido en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, durante el período junio 2016 hasta noviembre del 2018, para la mejora continua, presentamos el siguiente informe que contiene un análisis de la tendencia en los niveles de satisfacción de los últimos 3 años, a saber:

Desde el mes de junio del 2016, la Dirección Jurídica del CNSS, con su Sección de Convenios Internacionales lleva a cabo mensualmente Encuestas de Satisfacción de los servicios de atención recibidos por los usuarios en el marco del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, las cuales al inicio se realizaron a través del **Formulario “Evalúame”**, sin embargo, para el período julio-noviembre del 2018 se empezó a utilizar el nuevo **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 actualizó y modificó la Resolución Administrativa del CNSS No. 017-2017, d/f 8/12/17, el cual incluyó nuevas variables y modificó los criterios de calificación.

El referido formulario está estructurado con seis (06) preguntas enfocadas en las siguientes variables: **1) Atención recibida (Satisfacción General); 2) Informaciones suministradas (Confiabilidad); 3) Tiempo de espera (Rapidez), 4) Servicios recibidos, 5) Trato del personal (Cortesía) y 6) Instalaciones**, para ser contestadas de forma anónima y valoradas a partir de cinco (5) criterios de calificación: **Excelente, Buena, Regular, Deficiente y Mala.**

Así mismo, a partir del mes de julio del 2018, con el nuevo formulario se empezaron a recoger las opiniones y recomendaciones de los usuarios respecto al servicio, para identificar las áreas que necesiten atención. Para tales fines, el formulario contiene las siguientes preguntas: **1) ¿Cuáles mecanismos considera debe utilizar la Institución para involucrar a los ciudadanos en la mejora continua de los servicios? y 2) ¿Qué se puede mejorar para brindar un mejor servicio?.**

En ese sentido, en el cuadro que presentamos a continuación, se recogen las respuestas completadas en los formularios por los usuarios del Convenio, a saber:

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- Verificar el espacio.
- 2- Que todos los servidores traten a los ciudadanos tal como ellos quieren ser servidos.
- 3- Hasta ahora todo está muy bien **(Esta respuesta se repite 3 veces).**
- 4- Tener más publicidad en los medios de comunicación.
- 5- El mecanismo usado lo considero de lo mejor.
- 6- Página web con la información.
- 7- El servicio en general fue excelente, incluyendo el acceso a la institución.
- 8- Nada.
- 9- Hacen procesos administrativos más ligeros más eficientes y eficaz.
- 10- Respuesta más rápida.

- 11- Apoyar a sus empleados en todo, capacitándolo en los avances tecnológicos y actualización para que sigan su eficiencia.
- 12- Todo es perfecto **(Esta respuesta se repite 2 veces)**.
- 13- Tener un personal asignado a las tareas que tengan que ver con las pensiones de personas que vivan fuera del país, me refiero a un personal en cada Institución a la cual vayan las documentaciones.
- 14- Dar un voto a la opinión de cada usuario y así mejorar el manejo de los empleados.
- 15- Informaciones vía TV, radio, internet, para que conozcan más sobre esta Dirección.
- 16- Me sentí satisfecho con la atención, continuar tal y como están.
- 17- Lo utilizado me es suficiente.
- 18- El mecanismo de las encuestas es el mejor que se puede usar.
- 19- Mayor personal para atender pues es mucho el trabajo.
- 20- La información es excelente habría que ampliar la página web.

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

- 1- Todo muy correcto.
- 2- Está todo muy bien. **(Esta respuesta se repite 7 veces)**.
- 3- Tener las informaciones on line.
- 4- Que las instituciones internacionales no compliquen tanto los procesos que estén claros.
- 5- Nada en particular (Esta respuesta se repite 2 veces).
- 6- Por el momento no tengo ninguna queja.
- 7- Contacto telefónico.
- 8- Agilizar los procesos de convenios bilaterales España-Rep. Dom.
- 9- Agilizar los expedientes.
- 10- Los parqueos al entrar deben ser más espaciosos por ciertos vehículos muy grandes. **(Esta respuesta se repite 1 vez)**.
- 11- Todo para mi es excelente **(Esta respuesta se repite 3 veces)**.
- 12- Personal asignado en las instituciones que prestan o verifican el servicio o los documentos de las solicitudes de pensiones.
- 13- Automatización dentro de la República Digital. Por lo demás tiene un servicio y personal muy eficiente.
- 14- El servicio es excelente incluyendo su personal de trabajo.
- 15- Más parqueos.
- 16- Buen trato, precisa, información detallada, clara y personal responsable.
- 17- Está todo perfecto.

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 completos, quienes una vez más confirmaron que el servicio recibido fue excelente, ya que las situaciones que retrasan los procesos no dependen del CNSS, sino de las entidades que certifican u otorgan pensión.

Tal es el caso del señor Fausto Turbí, quien nos manifestó que el trato del personal del Convenio fue excelente y que está muy satisfecho con el servicio brindado por Yessica Soto, al punto que pensó que estaba en otro país, pues ha tenido experiencias no tan gratas en otras instituciones del Estado. Respecto

a su recomendación: “Dar un voto a la opinión de cada usuario y así mejorar el manejo de los empleados”, aclaró que, lo que quiso expresar es que sean tomadas en cuenta las opiniones de los empleados, pues cuando se escuchan sus inquietudes estos se sienten más identificados con la Institución para la cual laboran.

Por su parte, la Sra. Magalis Rosario, destacó el trato exquisito recibido de Meralda de la Rosa, quien dice está muy atenta a los procesos que lleva. Recomendó, que las Instituciones que están llamadas a dar respuesta, como el Ministerio de Hacienda, hagan más ligeros y rápidos los procesos administrativos, a los fines de que el excelente trabajo que realiza el CNSS, a través de la Sección de Convenios no se vea afectado.

También se conversó vía telefónica con Claudia Reyes y Pura Acebes, quienes manifestaron su satisfacción con el servicio recibido, ya que el personal les suministró todas las informaciones de lugar respecto a su caso.

En cuanto a otras recomendaciones y/o sugerencias recogidas en los formularios, señalamos que, en cuanto al espacio físico, el tema ya ha sido tratado en reuniones por la Institución, a los fines de que en la medida de lo posible sea tomado en cuenta para ser presupuestado. 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. En cuanto a la sugerencia de que las informaciones estén disponibles vía TV, radio, internet, como se puede evidenciar 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 en los últimos meses se ha estado dando publicidad al Convenio de Seguridad Social suscrito con España a través de nuestras Redes Sociales.

En ese sentido, durante el período junio del 2016 hasta noviembre del 2018, **Quinientos Veinticinco (525)** usuarios llenaron la Encuesta de Satisfacción de los Servicios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, evaluando las distintas variables, con excepción de la correspondiente a “Instalación”, la cual, tal y como indicamos anteriormente, fue incluida en el nuevo formulario de evaluación, a partir del 11 de julio del presente año.

Señalamos, además, que los criterios de calificación “Deficiente y Mala”, no fueron seleccionados por los usuarios del Convenio en sus evaluaciones, por lo que, no se encuentran colocadas en las gráficas estadísticas del presente informe.

En atención a lo expuesto anteriormente y **después de evaluar la tendencia en los últimos tres (3) años (2016-2018)**, presentamos a continuación los resultados generales arrojados por las encuestas realizadas, 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	junio 2016			
	Excelente	Muy Bueno	Regular	Necesita mejorar
Rapidez del servicio	21	1	0	0
Cortesía del personal	19	1	0	0
Servicios recibidos	16	5	0	0
Satisfacción general	19	1	0	1

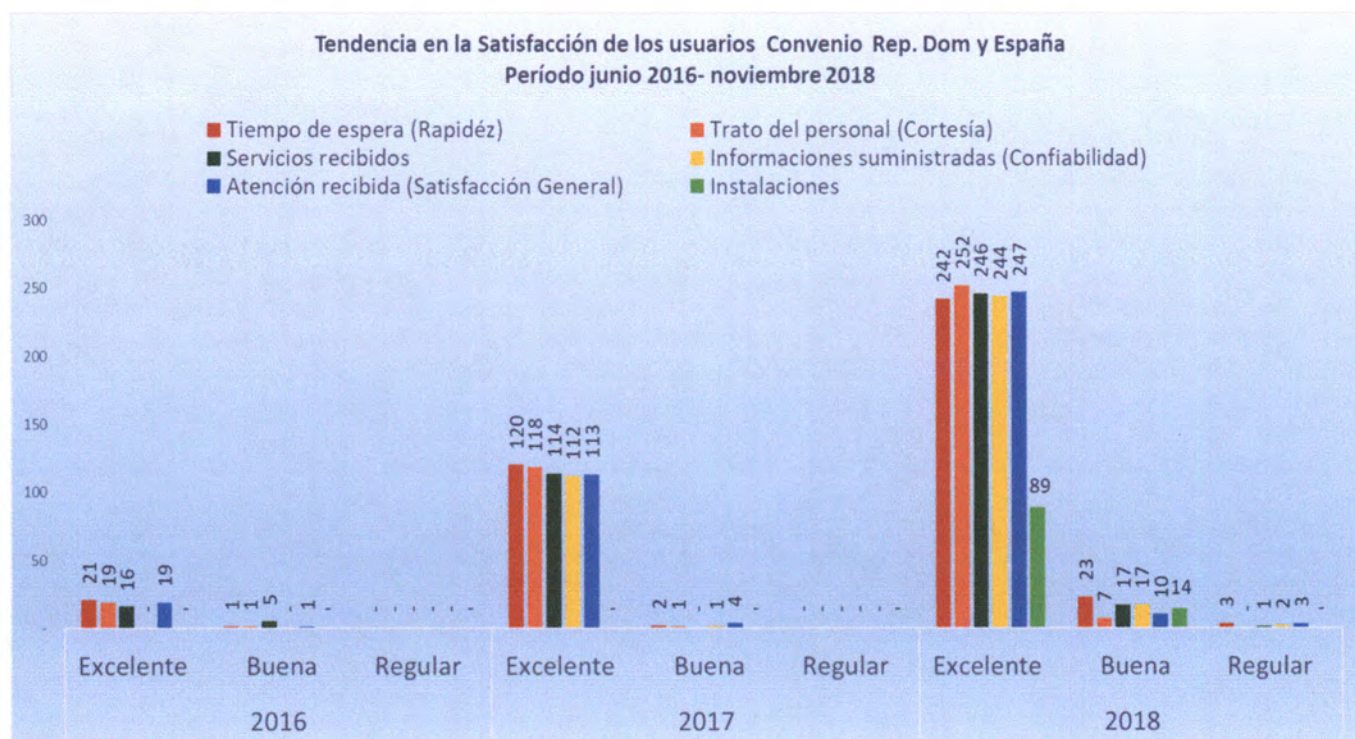
Variables	Total Período: enero -diciembre 2017			
	Excelente	Muy Bueno	Regular	Necesita mejorar
Rapidez del servicio	183	5	1	0
Cortesía del personal	184	3	0	0
Servicios recibidos	176	4	0	0
Confiabilidad de la Información recibida.	177	4	0	0
Satisfacción general	178	6	0	0

Variables	Total Período: enero -junio 2018			
	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

Variables	Total Período: julio-noviembre 2018				
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Malo
Atención recibida (Satisfacción general)	110	1	0	0	0
Información suministrada (Confiabilidad)	107	4	0	0	0
Tiempo de espera (Rapidez)	98	11	2	0	0
Servicios recibidos	106	5	0	0	0
Trato del personal (Cortesía)	109	2	0	0	0
Instalaciones	89	14	0	0	0

Variables	Total Período: enero-noviembre 2018				
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Malo
Atención recibida (Satisfacción general)	247	10	3	0	0
Información suministrada (Confiabilidad)	244	17	2	0	0
Tiempo de espera (Rapidez)	242	23	3	0	0
Servicios recibidos	246	17	1	0	0
Trato del personal (Cortesía)	252	7	0	0	0
Instalaciones	89	14	0	0	0

Gráfica General sobre Tendencia en los últimos Tres (3) años (2016-2018)



Fuente: Encuesta realizada por la Dirección Jurídica del CNSS.

Por todo lo precedentemente expuesto y después de realizar el análisis de la tendencia en los niveles de satisfacción de los últimos Tres (3) años de las Encuestas realizadas mensualmente a los usuarios del Convenio de Seguridad Social suscrito con España, desde el mes de junio del año 2016 hasta el mes de noviembre del 2018, se evidencia un alto porcentaje de satisfacción en relación a los servicios de atención recibidos por los usuarios del citado Convenio, a través de la Dirección Jurídica con su Sección de Enlace de Convenios Internacionales y a su vez, comprueban que el servicio ofrecido se ha realizado de manera oportuna, con calidad, eficiencia y sobre todo, con un alto grado de excelencia, conforme a los datos estadísticos descritos en el presente informe.

En Santo Domingo, Distrito Nacional, a los Doce (12) días del mes de diciembre del año 2018.



Licda. Anneline Escoto Salcedo.
Directora Jurídica del CNSS.

AE/rm

