**2do. 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 Junio hasta Noviembre del 2017.**

Dentro del marco de mantener la calidad en los servicios prestados en la entidad, procurando siempre la mejora contínua y conforme lo establecido en el Plan de Trabajo (POA) de la Dirección Jurídica del CNSS para el año 2017, presentamos el ***Informe Ejecutivo que contiene los resultados de la 2da. Encuesta correspondiente a los meses desde Junio hasta Noviembre del 2017***, 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 **Junio-Noviembre del 2017, ciento veintiséis (126) 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 | 77 | 3 | 1 | 0 |
| Cortesía del personal | 80 | 2 | 0 | 0 |
| Servicios recibidos | 76 | 4 | 0 | 0 |
| Confiabilidad de la Información recibida | 79 | 3 | 0 | 0 |
| Satisfacción general | 79 | 2 | 0 | 0 |



En sentido general, unificando las Dos (2) Encuestas realizadas durante este año 2017, correspondientes al período Enero-Noviembre, tenemos a bien presentar el siguiente resultado:



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 año 2017, 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 Treinta (30) días del mes de Noviembre del año 2017.

**Licda. Anneline Escoto**

**Directora Jurídica del CNSS**

RPM/AE/rm