



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---



**CNSS**  
CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos a la Ciudadanía por el Consejo Nacional de Seguridad Social 2023

30 de junio 2023

# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

**3**

**FICHA TÉCNICA**

**5**

**METODOLOGÍA**

**6**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES**

**7**

**PLAN DE ACCIÓN**

**18**

El Consejo Nacional de Seguridad Social (CNSS) es el órgano rector del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS) creado mediante la Ley no. 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.

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. 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.

Anualmente, se evaluarán los servicios ofrecidos por el CNSS a través de la Dirección de Evaluación Médica de Discapacidad y la División de Gestión de Solicitudes por Convenios Internacionales del CNSS, a la ciudadanía que reciben atenciones, de manera presencial.

1. Servicio de certificación de Resoluciones del CNSS
2. Evaluación y Dictamen del Grado de Discapacidad para optar por una pensión
3. Tramitación de Prestaciones solicitadas desde República Dominicana
4. Eximición de cotizaciones desplazados
5. Certificación períodos cotizados al SDSS

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 Julio 2022-junio 2023,

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **POBLACIÓN:** Promedio Mensual de solicitudes de servicios 418 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%, determinando la siguiente muestra, para un total de **201**:
  - Evaluación Médica de Discapacidad: 184
  - Trámite de solicitudes por convenios Internacionales: 17
- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Presencial, telefónica o vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro de Mayo – 31 de Mayo 2023.
- ❑ **RESPONSABLES:**
  - Dirección de Planificación y Desarrollo
  - Evaluación Médica de Discapacidad
  - División de Gestión de Solicitudes por Convenios Internacionales

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

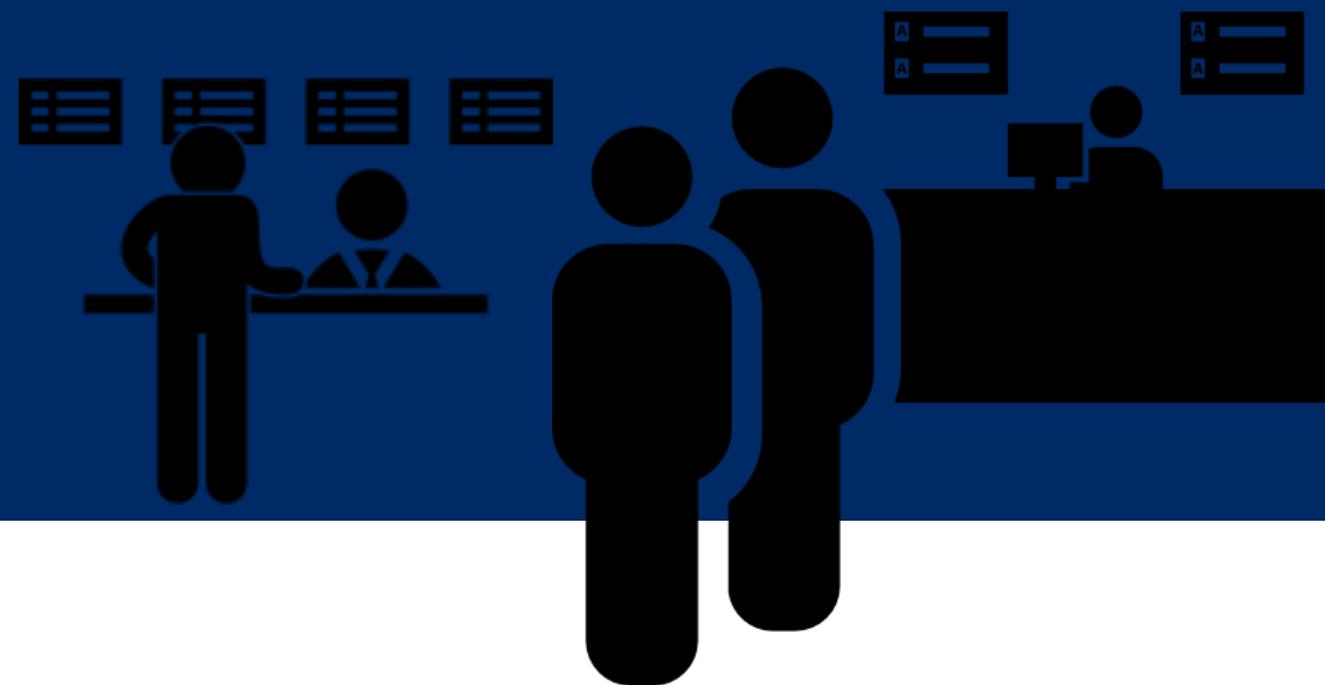
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### 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

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a la Ciudadanía

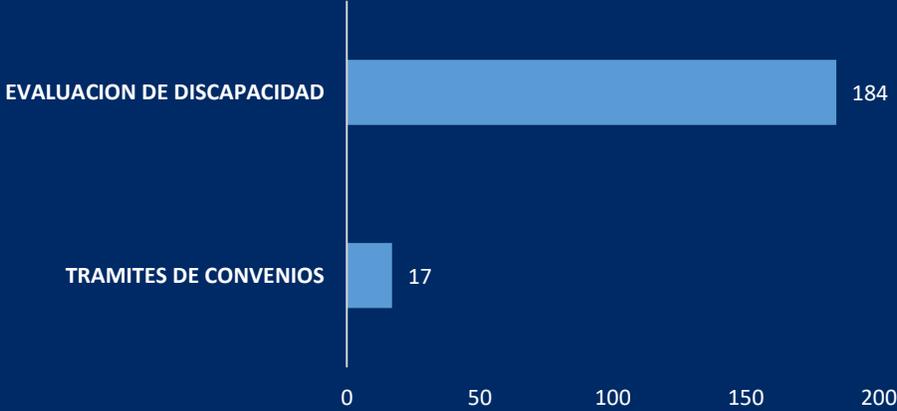


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

Base encuesta: 201

## SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



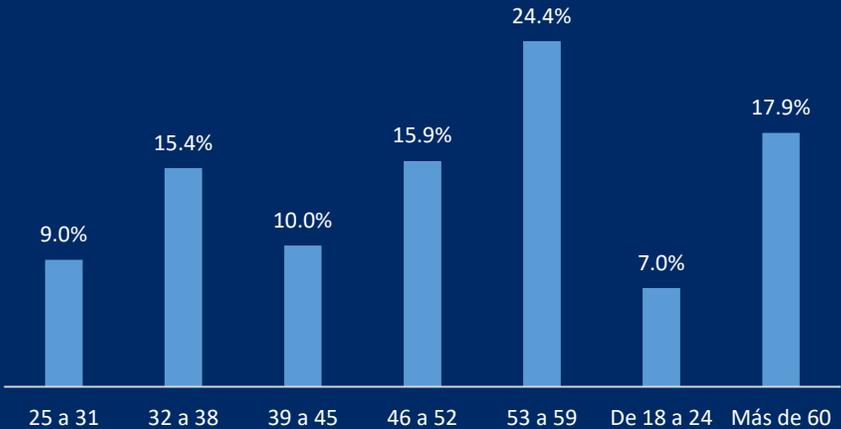
Total de respuestas: **201**

# Perfil de los Encuestados Servicios Presenciales

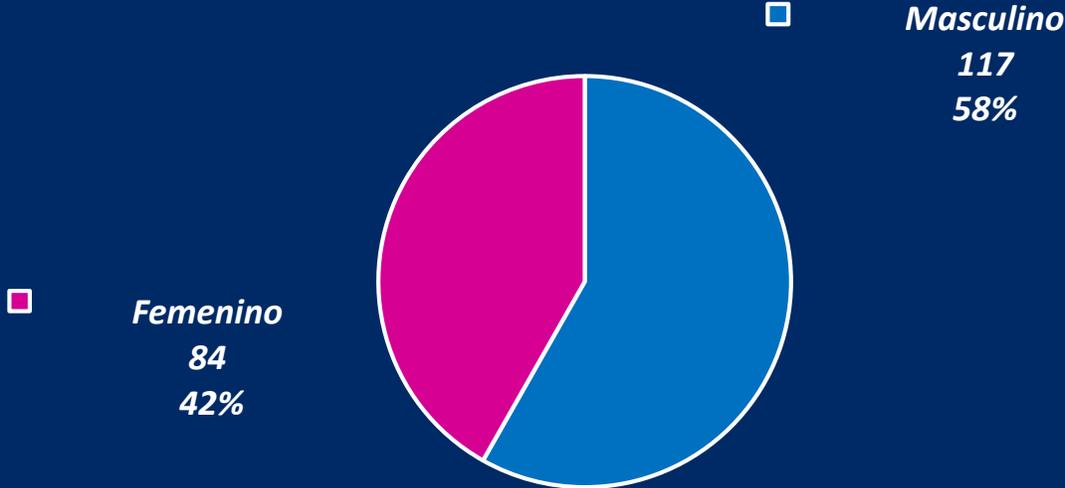
Porcentaje de respuesta

Base encuesta: 201

Rango de Edad



Sexo

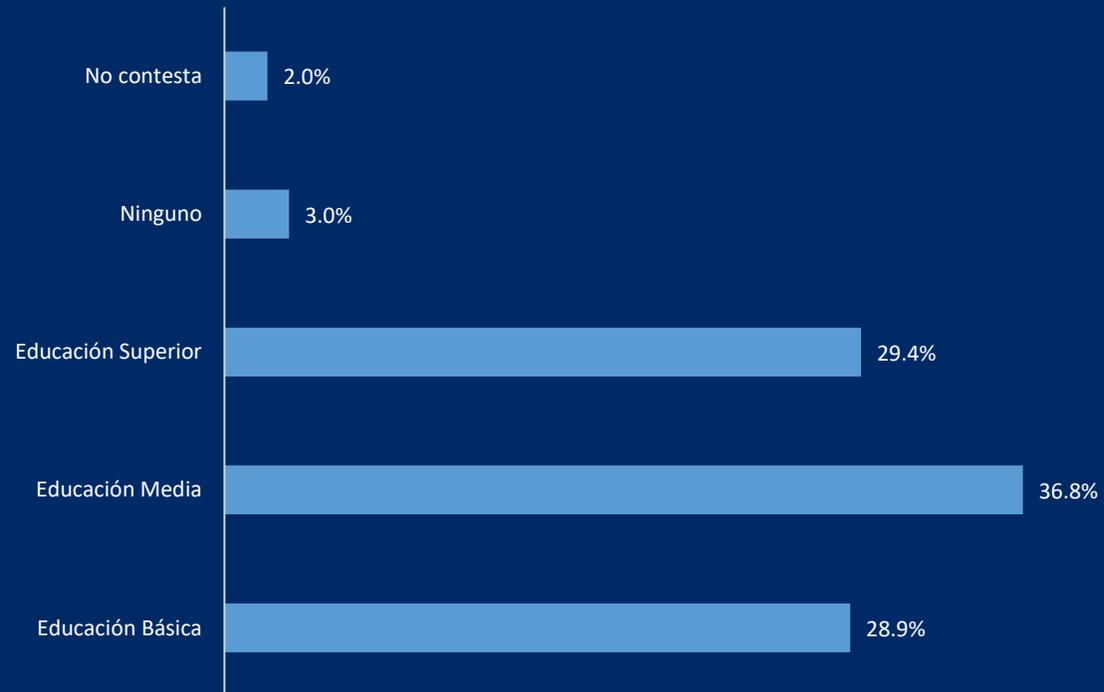


# Perfil de los Encuestados Servicios Presenciales

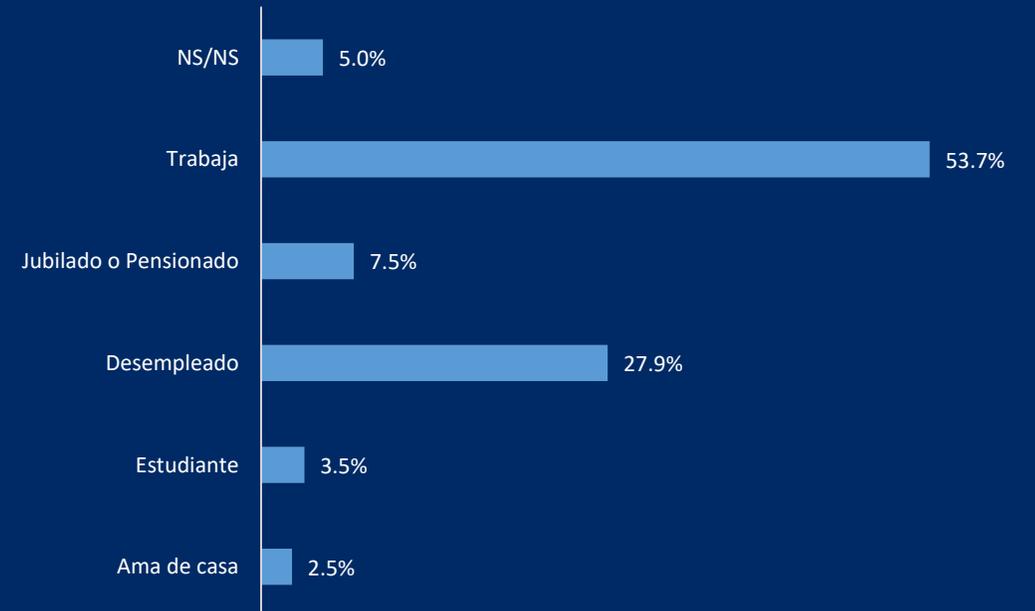
Porcentaje de respuesta

Base encuesta: 201

## Nivel Académico



## Situación Laboral

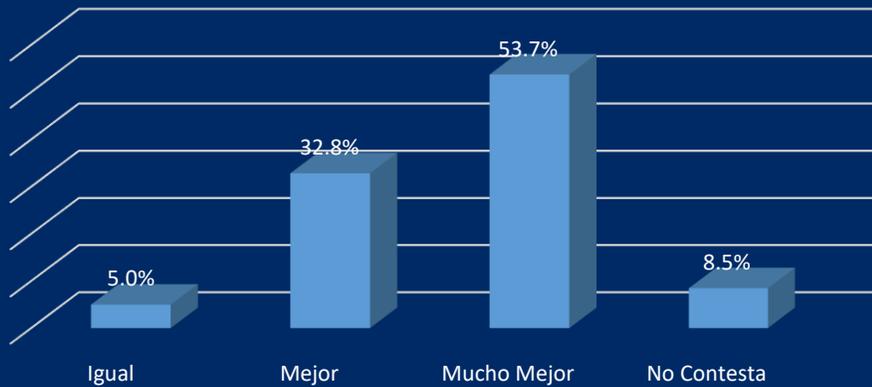


# Perfil de los Encuestados Servicios Presenciales

Porcentaje de respuesta

Base encuesta: 201

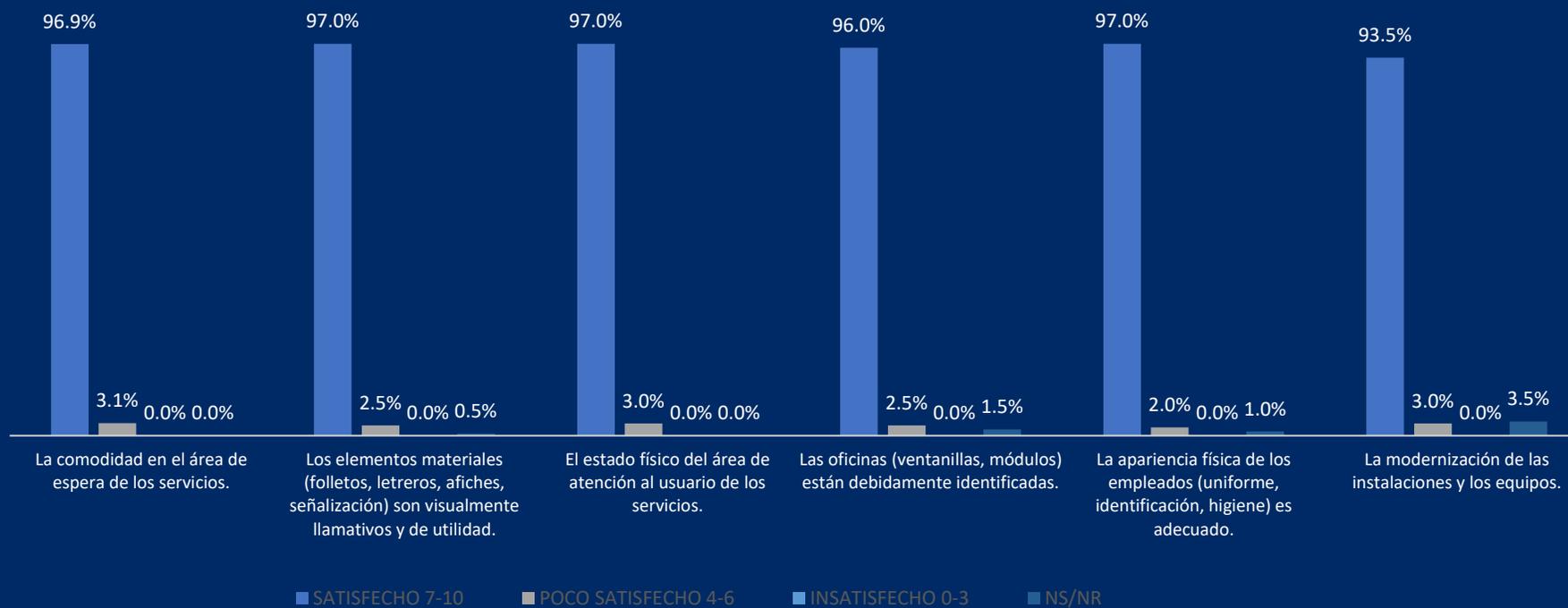
## VALORACION DE LOS SERVICIOS ESPERADOS



Servicio en  
General  
86%

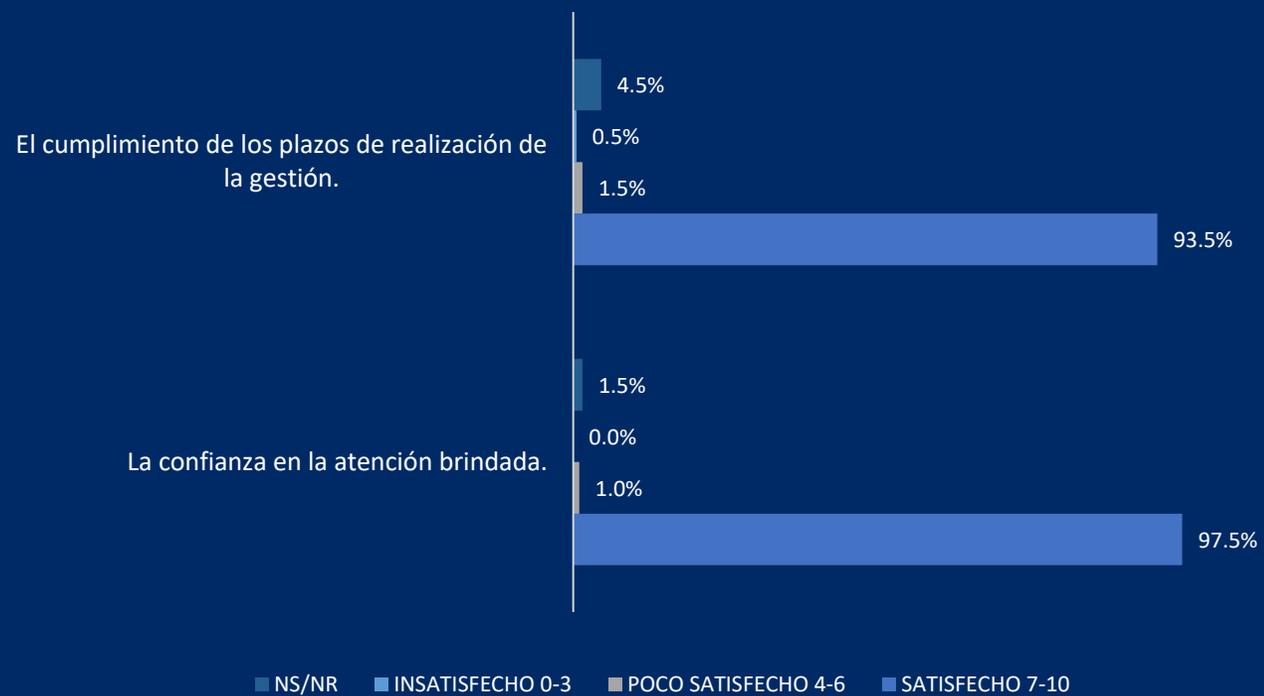
\*Mejor y mucho mejor

## DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



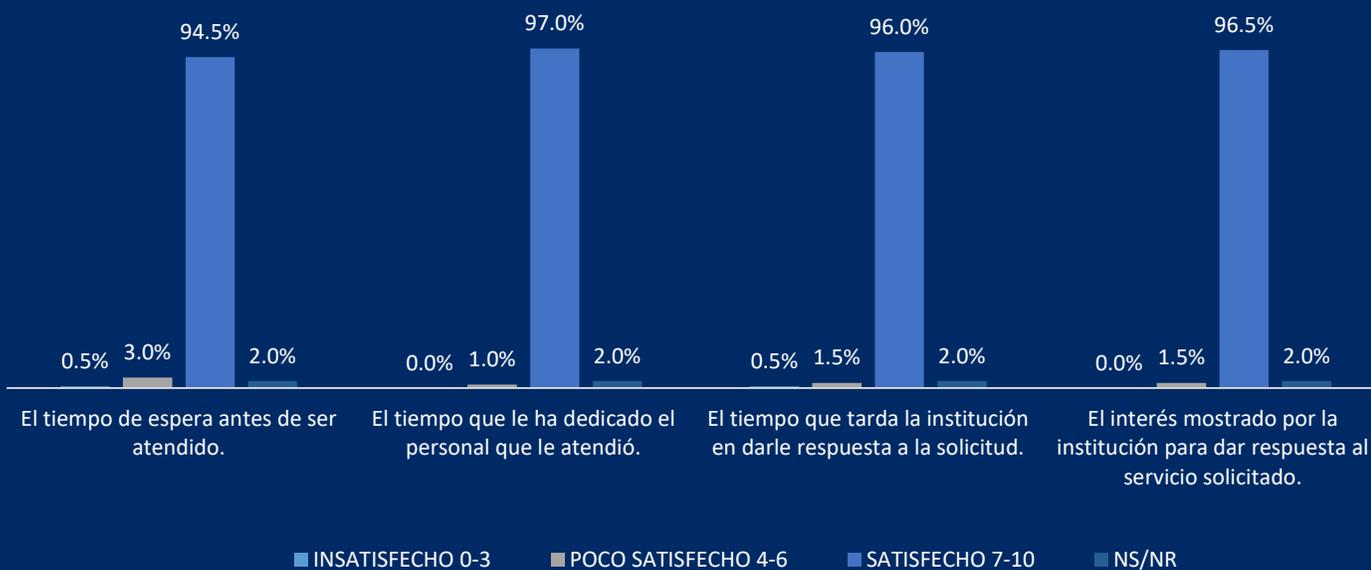
Promedio  
Elementos  
Tangibles  
96.3%

## DIMENSION: FIABILIDAD



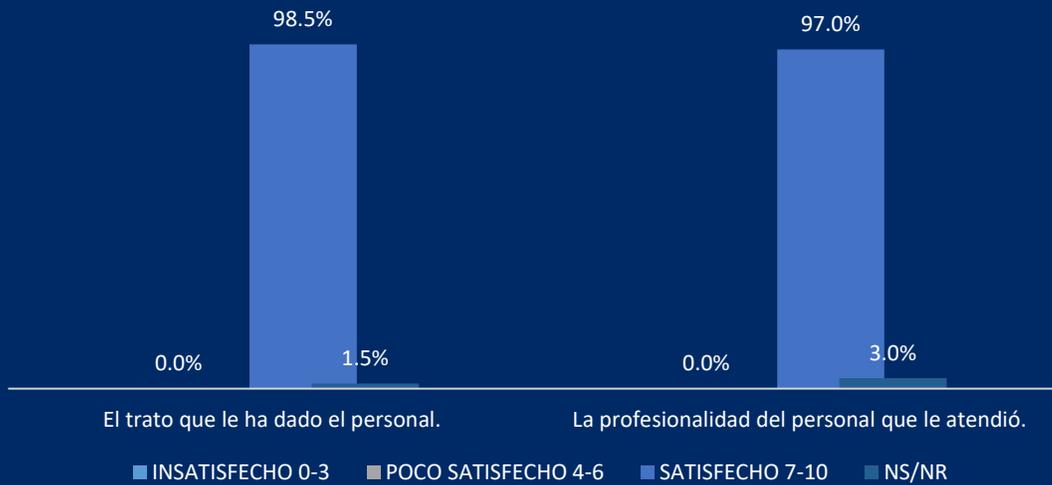
Promedio  
Fiabilidad  
95.5%

## DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



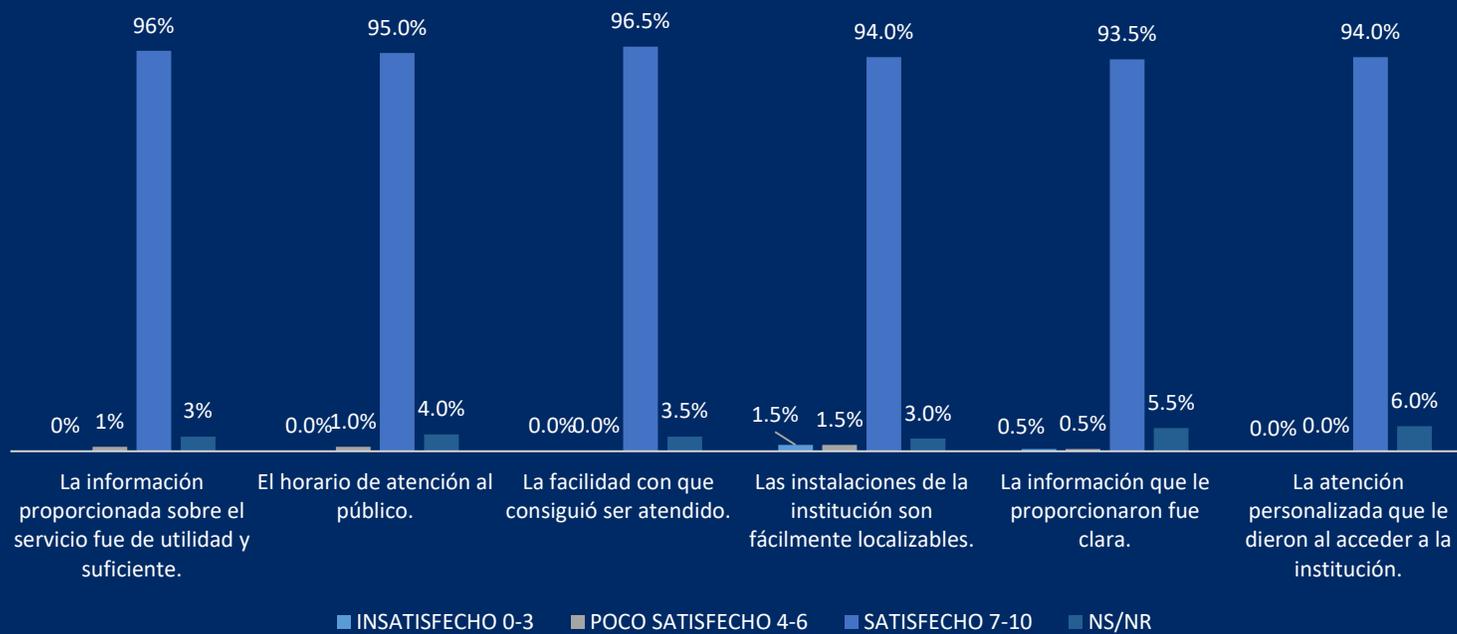
Promedio  
Capacidad de  
Respuesta  
96%

## DIMENSION:SEGURIDAD



Promedio  
Seguridad  
97.8%

## DIMENSION: EMPATIA

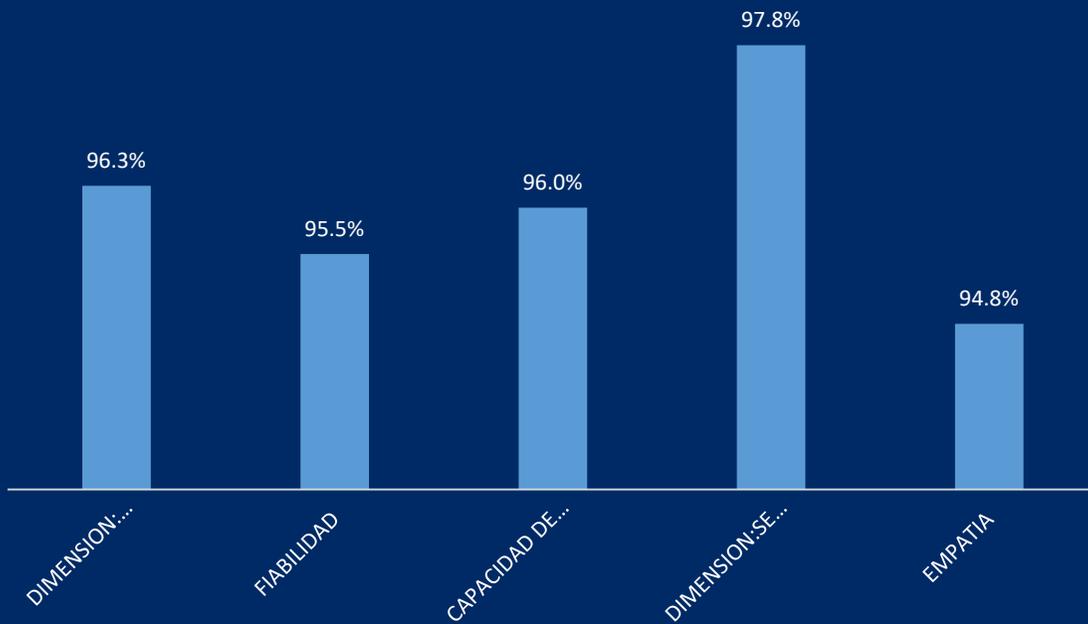


Promedio Empatía  
94.8%

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Base encuesta: 201

## PROMEDIO DE SATISFACCION DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de Satisfacción  
**96.1%**

# PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites e implementación de estrategias innovadoras	jul-23	Mayo 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Evaluaciones Médicas de Discapacidad Dpto. de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad / Empatía	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios	jul-23	Mayo 2024	Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Mejorar las áreas de prestación de Servicios	Adecuar y mantener las áreas que ofrecen servicios, mediante la disposición de los recursos necesarios para el desarrollo de estos	jul-23	Mayo 2024	Dirección de Administrativo
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Optimización de los Tiempos de Respuesta	Simplificar con las áreas de servicios, de manera constante, los procedimientos que implican el desarrollo de estos	jul-23	Mayo 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Evaluaciones Médicas de Discapacidad Dpto. de Desarrollo Organizacional y Calidad en la Gestión