



Tesorería de la Seguridad
Social

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Tesorería de la
Seguridad Social
Junio 2023**

INFORME

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	8
PLAN DE ACCIÓN	20

INTRODUCCIÓN

La Tesorería de la seguridad Social, es la institución responsable de administrar el Sistema Único de Información y Recaudo (SUIR), y la distribución y pago de los recursos del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS), mediante una gestión modelo, confiable, enfocada en el servicio y compromiso, con eficiencia y transparencia.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios institucionales (empleadores) de manera presencial y virtual tanto públicas como privadas..

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 periodo 20 de junio - 20 julio 2023.

FICHA TÉCNICA



- Población: 63,780** Servicios brindados a empleadores.
- ÁMBITO:** Centro de servicios TSS Santo Domingo Oficina Regional TSS Santiago Oficina Regional TSS Puerto Plata Oficina Regional TSS Bávaro y Oficina Regional TSS San Francisco.
- MUESTRA:** Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

<i>Servicios a usuarios institucionales</i>	438
Asistencias al usuario	123
Registro de Empleadores	5
Certificaciones	310

- METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 20 de junio- 20 de julio 2023
- RESPONSABLES:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (Margarita Félix responsable levantamiento y Erickson Gómez responsable de procesar la información)





METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

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

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).



14/8/2023

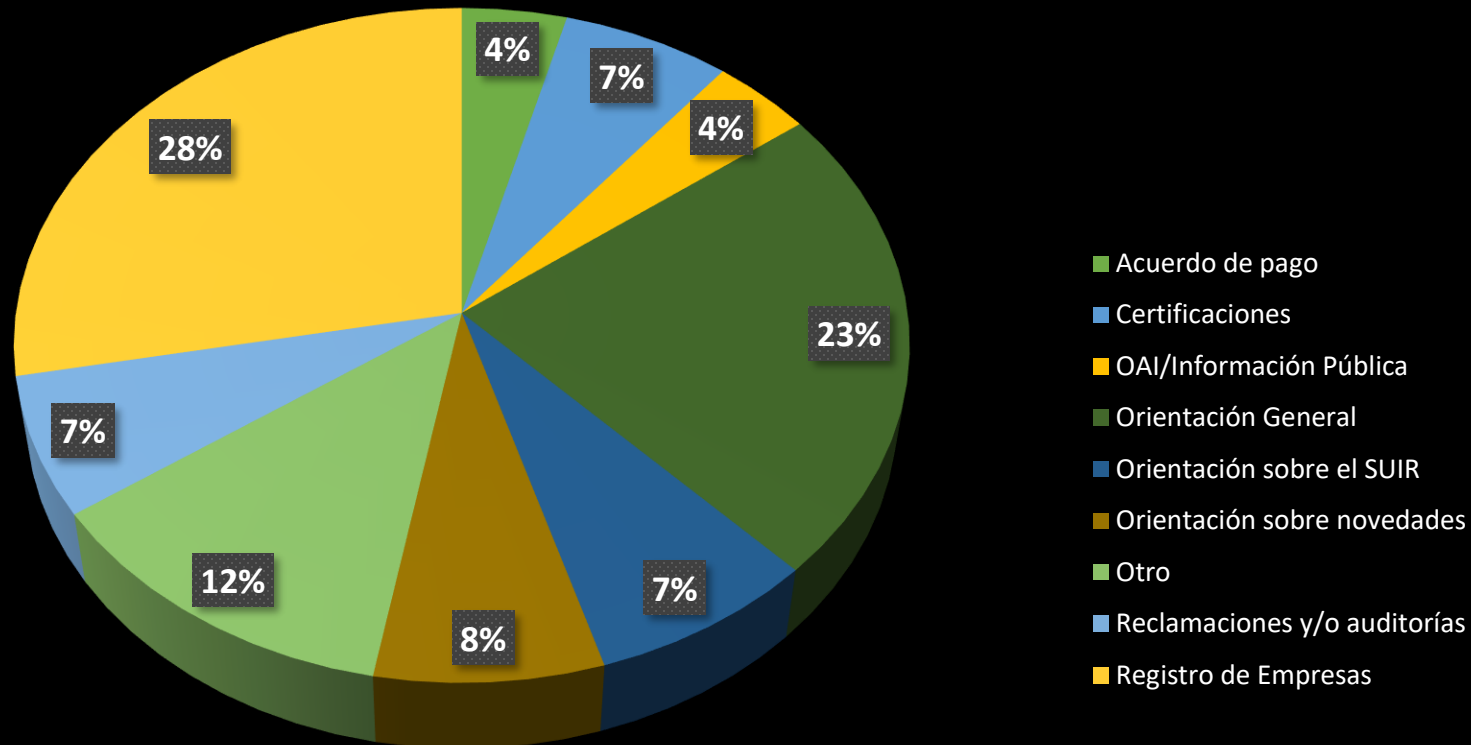
A businessman in a dark suit and light blue shirt is holding a pen and pointing at a glowing, digital globe. The globe is surrounded by a network of glowing blue lines and dots, symbolizing global connectivity and technology. The background is dark with scattered blue light points.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales

Servicios Encuestados a Usuarios Institucionales

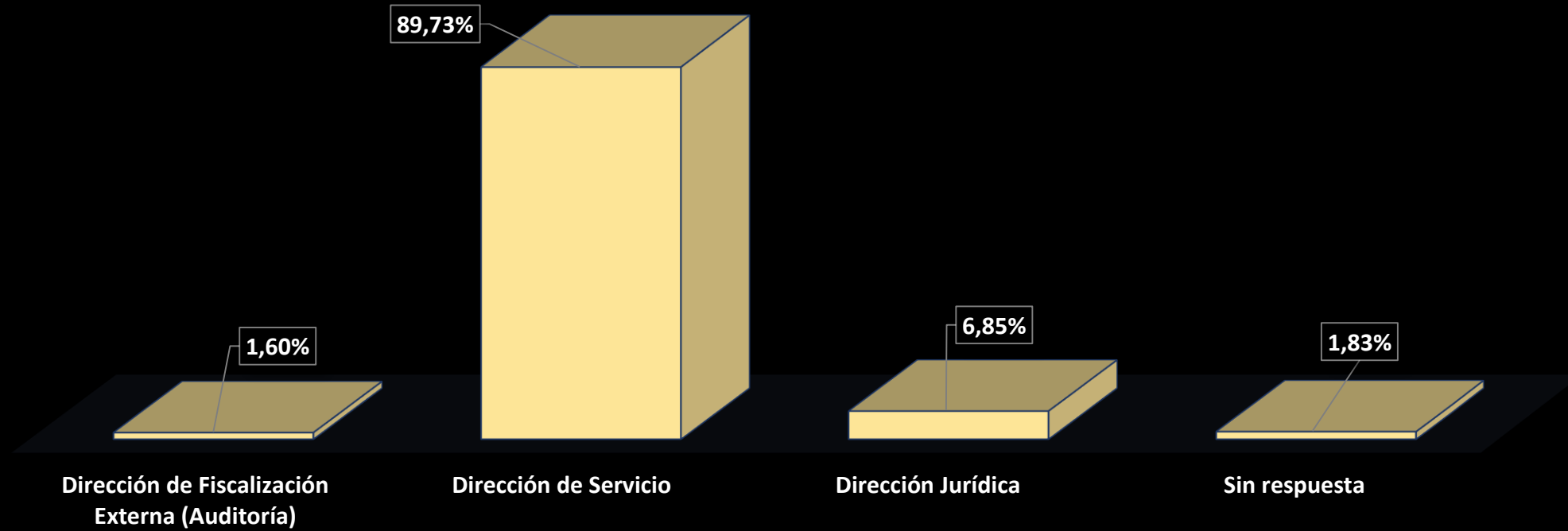


P.0 Servicio brindado a nivel porcentual



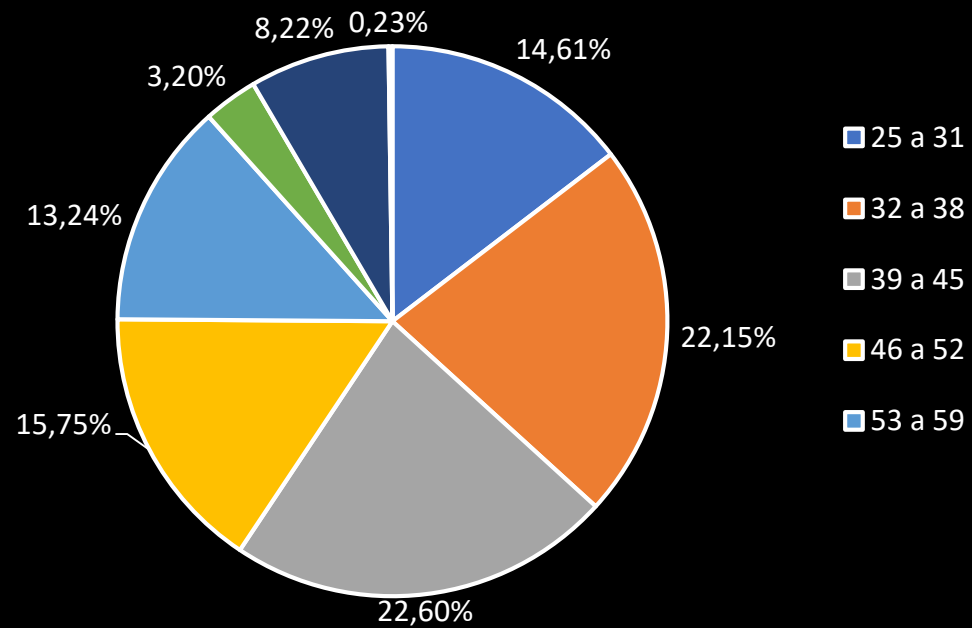
Total, de respuestas: 438

P.1 Área del servicio solicitado

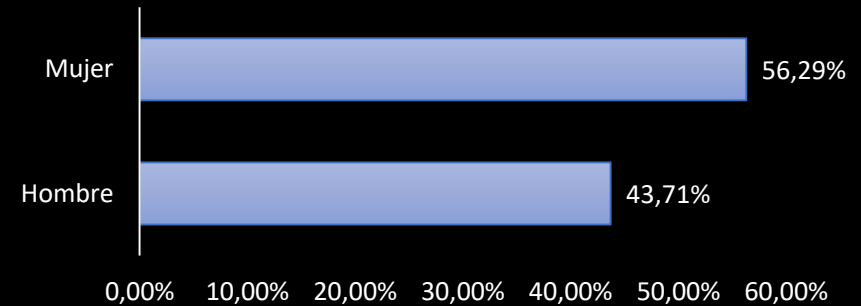


PERFIL DEL ENCUESTADO

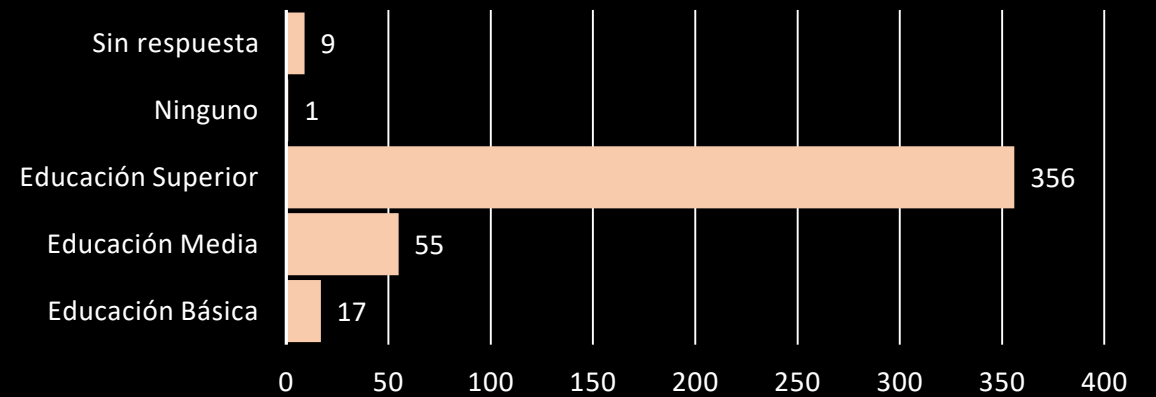
P.7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



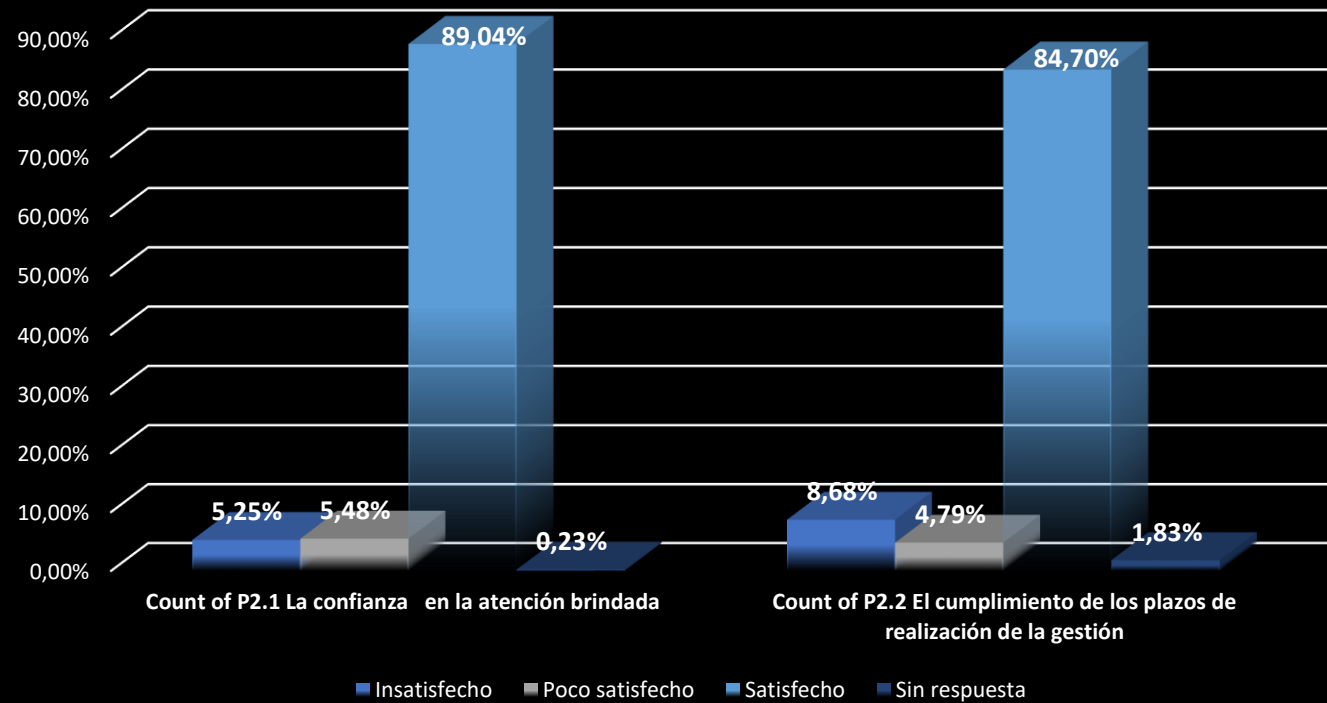
P.9 Marcar su sexo



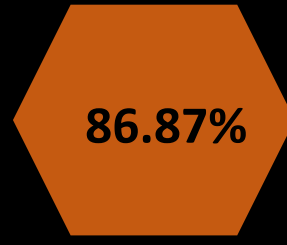
P.8 ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



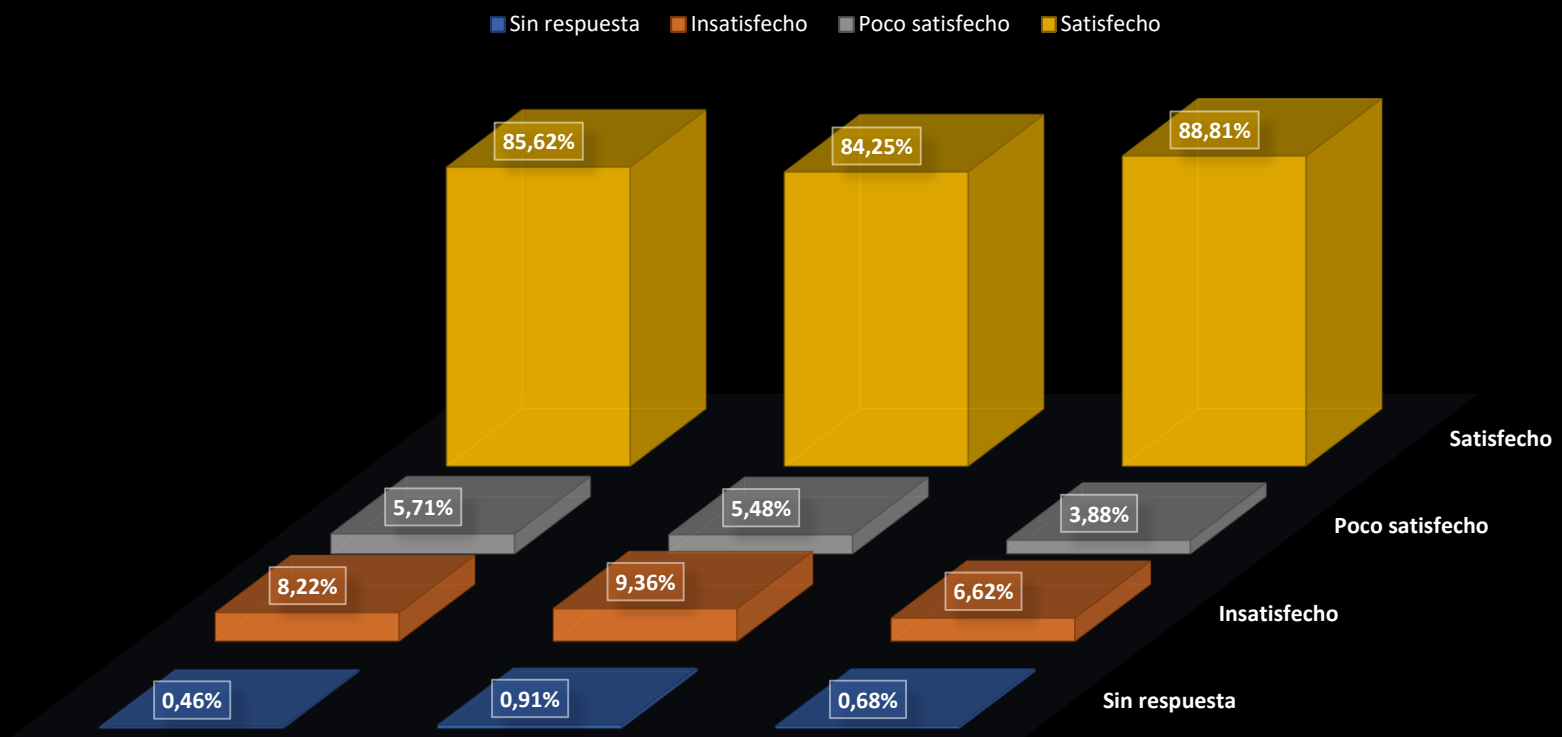
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



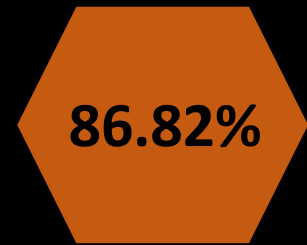
Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

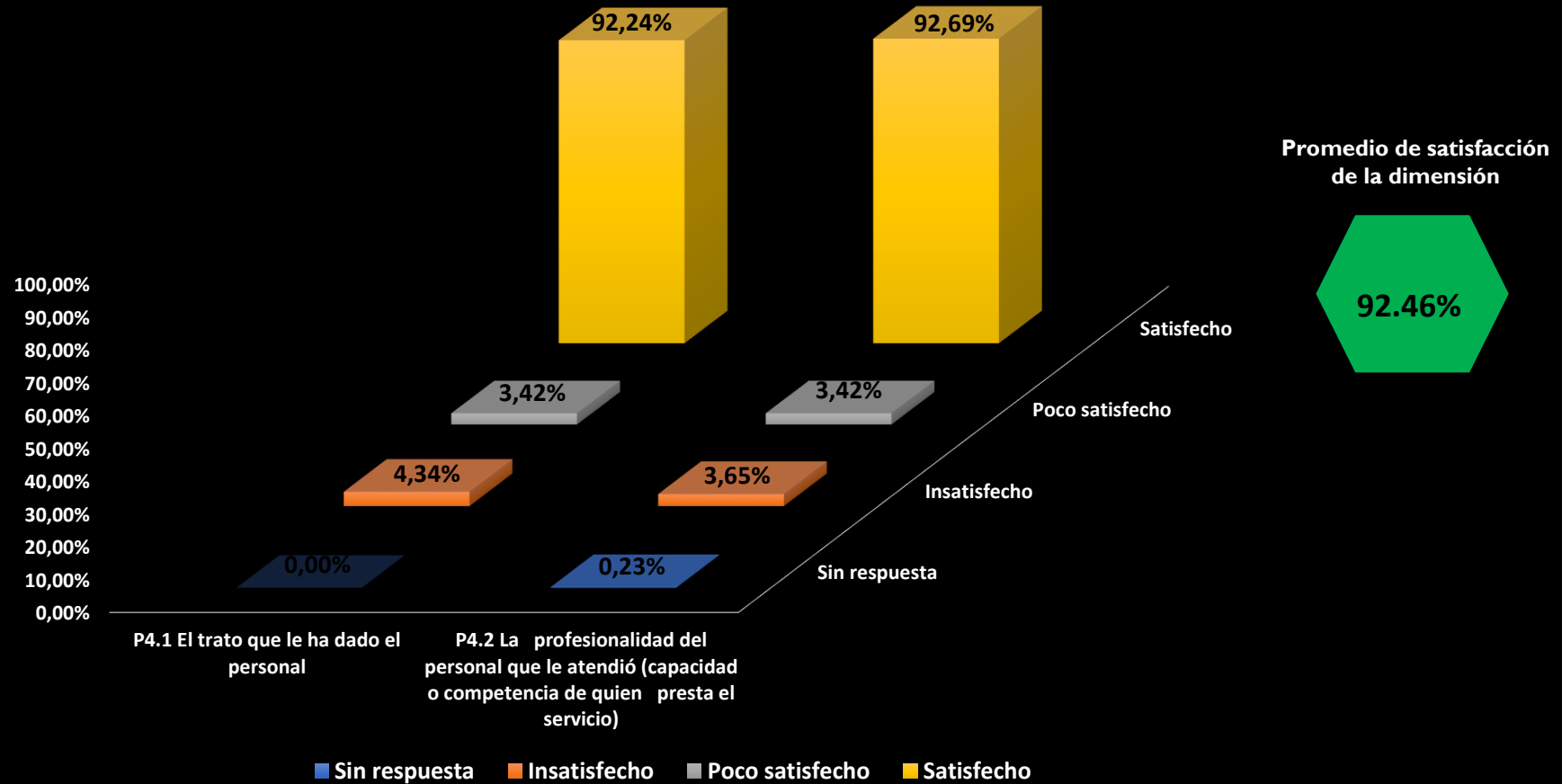


P3.1 El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

P3.2 El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

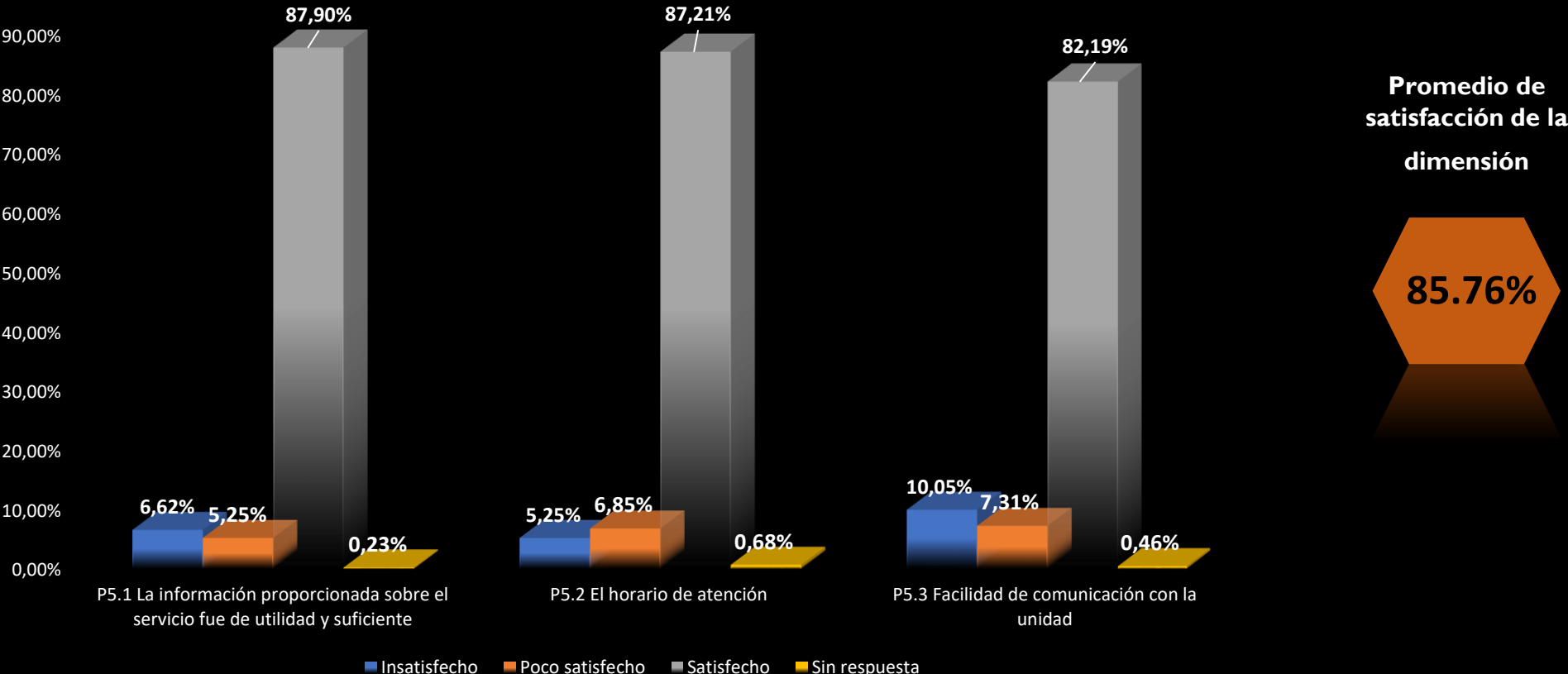
Count of P3.4 El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



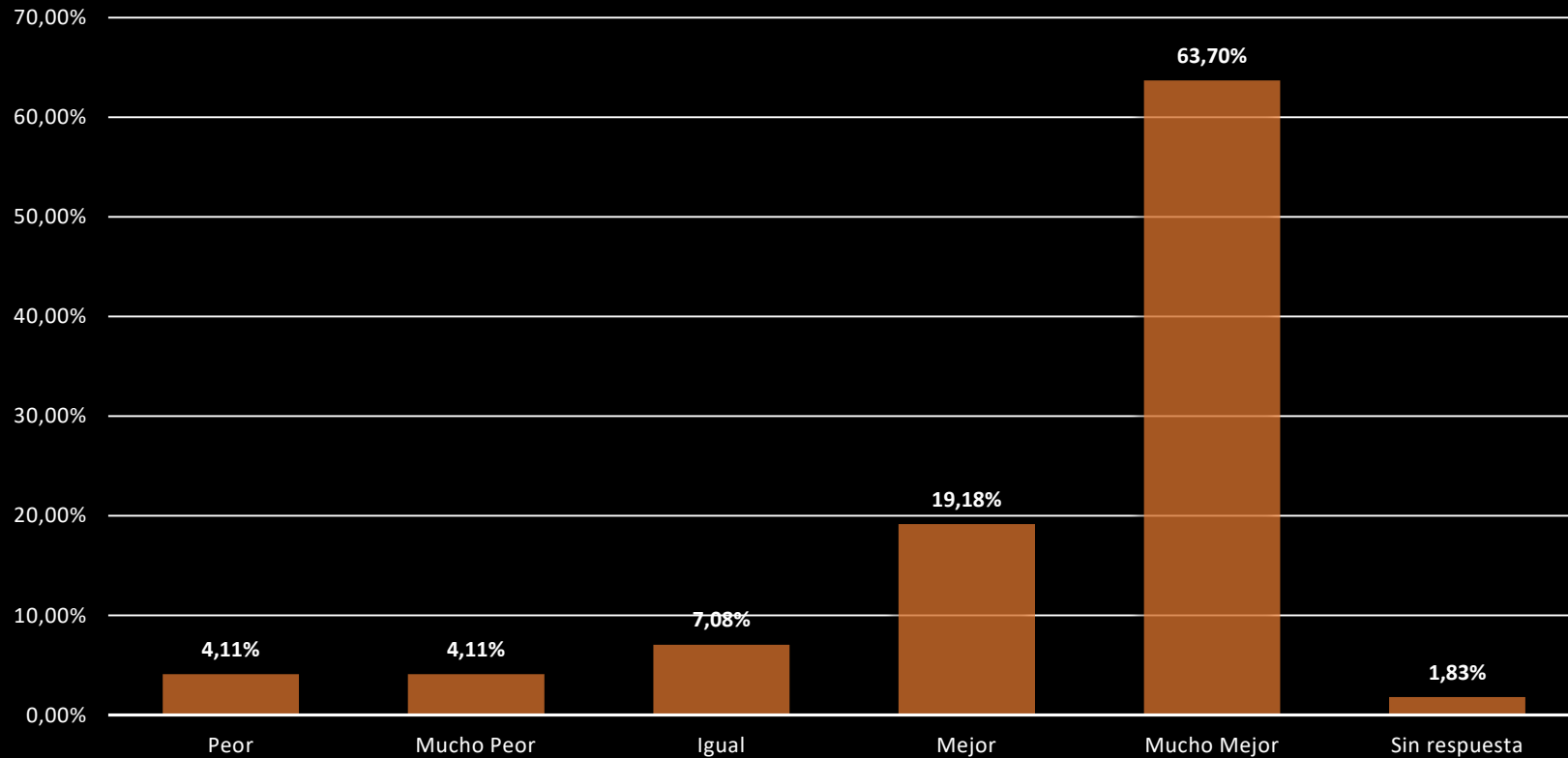
Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA



SERVICIO ESPERADO

P.6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 82.88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios a usuarios institucionales



Índice de Satisfacción de Usuarios

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

88%

Expectativa Servicios a Usuarios Institucionales

Expectativa de usuarios

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

82.88%

El 93.14% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Facilidad de comunicación con la unidad	Reforzar los canales de comunicación para hacer más accesible la interacción con las áreas.	Agosto -23	Diciembre 2023	Dirección de Servicios
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Reforzar las capacidades del personal para la gestión de los servicios	Agosto 2023	Diciembre 2023	Dirección de Recursos Humanos