



**Oficina Nacional de Estadística**

**Departamento de Comunicaciones**

**Analista de Mercadeo**

**Informe de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), aplicada a los  
visitantes al CENDOC de la ONE**

**Trimestre octubre-noviembre-diciembre de 2018**

## Introducción

La oficina Nacional de Estadística, en miras de mejorar continuamente sus procesos para garantizar la satisfacción de los usuarios, ha establecido la aplicación de la **Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)**, donde se recogen informaciones relevantes para la mejora de la institución en el servicio. Esto lo hacemos tomando en consideración las distintas vías en las cuales se ofrece el servicio. A continuación, presentamos los resultados de estas evaluaciones realizadas en modalidad presencial **vía el Centro de Documentación de la ONE (CENDOC)**.

La medición fue realizada en los meses de **octubre, noviembre y diciembre** de **2018**, a los visitantes que se mostraron dispuestos a contestar, con el propósito de conocer el nivel del servicio prestado. La población total de los usuarios que llenó una solicitud de información fue de **72 visitantes**, siendo **34% de la población real**, estas **fueron las tomadas como objeto para análisis**.

El proceso que el **Departamento de Comunicaciones** ha seguido para la aplicación de estas entrevistas, ha sido entregar a los usuarios visitantes del CENDOC el formulario, para que estos evalúen el servicio prestado por la ONE, en este **cuarto trimestre de 2018**.

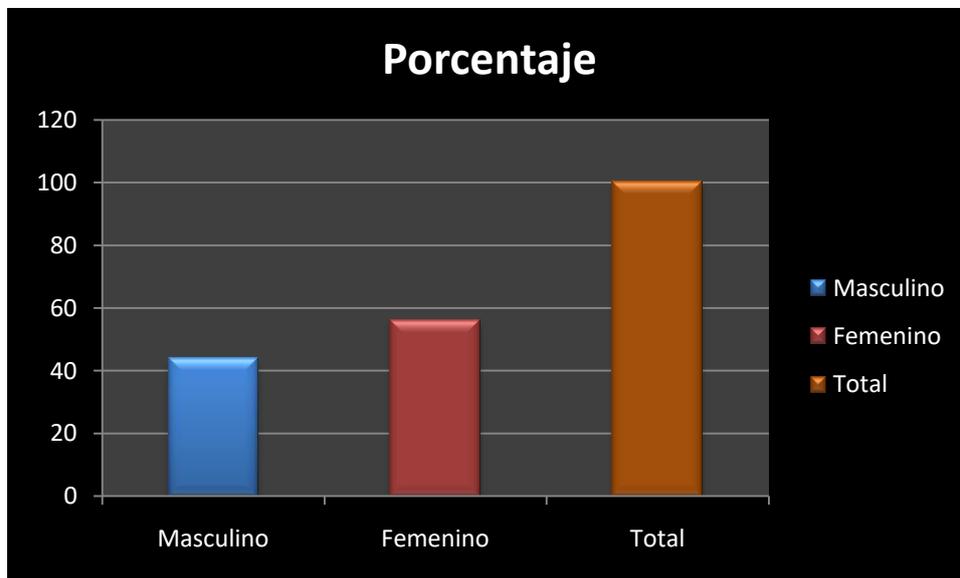
- **Tamaño de la población real: 213** usuarios.
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario: 72 encuestados** que representan el **34% de los solicitantes**.
- **Fecha de realización:** periodo **meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018**.
- **Alcance:** usuarios presenciales del CENDOC que solicitaron el servicio de documentación e informaciones.
- **Tipo de cuestionario:** estructurado con siete preguntas cerradas y dos preguntas abiertas para emitir su opinión.
- **Procesamiento:** los datos son ingresados directamente a la aplicación *Registro de Usuarios*, la cual genera una base de datos sobre la aplicación tecnológica del Microsoft Excel. La presentación se realiza en porcentajes y frecuencias, con soporte en tablas y gráficos.
- **Análisis:** elaboración del informe de resultados en sentido general y por variables.

**Presentación de los datos**

**Tabla. No. 1. Sexo de los encuestados.**

Sexo	Cantidad	%
Masculino	31	43
Femenino	41	57
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.**



**Tabla No. 2. Número de visitas por tanda.**

Tanda	Cantidad de visitas	%
Matutina	39	54
Vespertina	26	36
No contestó	7	10
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 2. Número de visitas por tanda.**

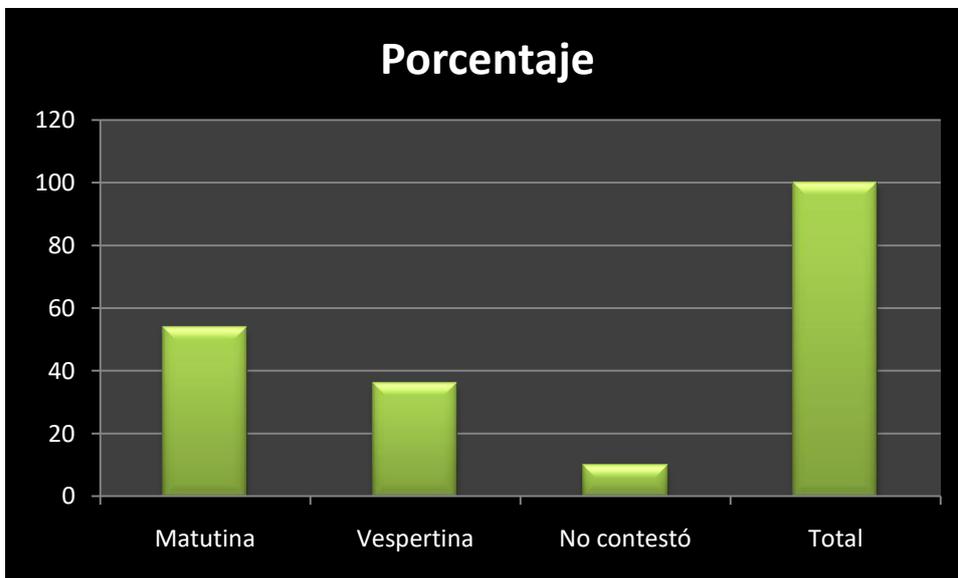
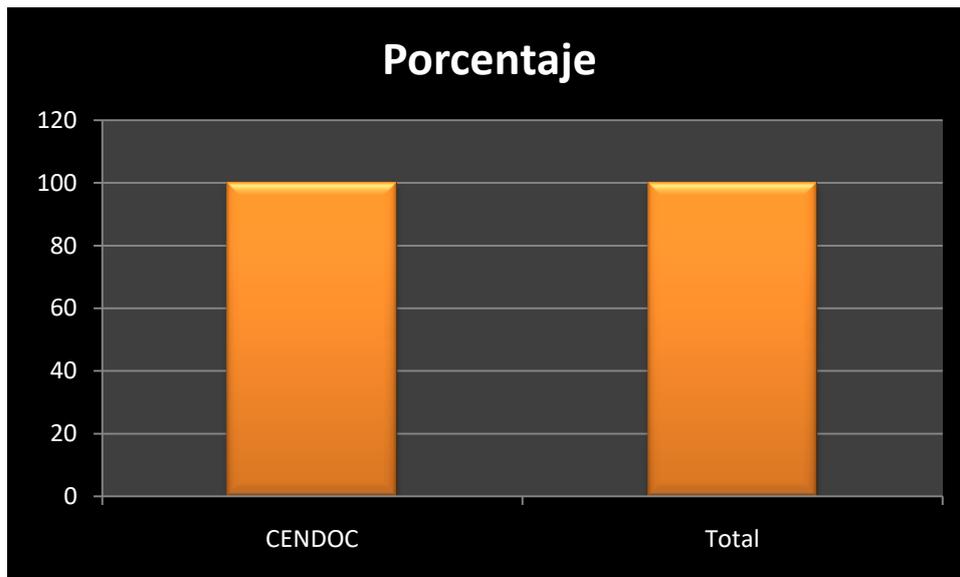


Tabla No. 2.1. Número de visitas por lugar.

Lugar	Cantidad de visitas	%
CENDOC	100	100
Total	100	100

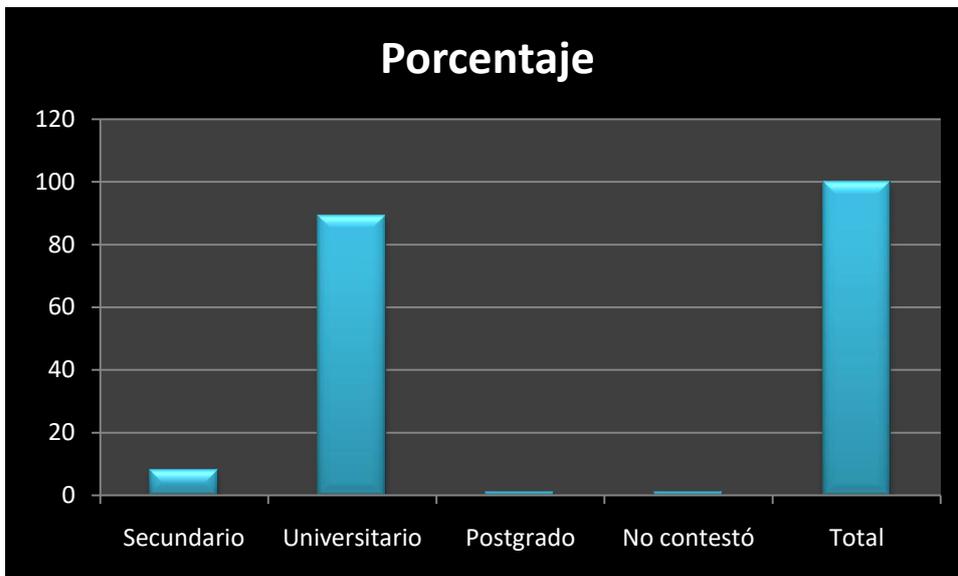
Gráfico No. 2.1. Número de visitas por lugar.



**Tabla. No. 3. ¿Cuál es el nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE?**

Nivel académico de los visitantes al CENDOC	Número	%
Secundario	3	3
Universitario	94	94
Postgrado	3	3
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

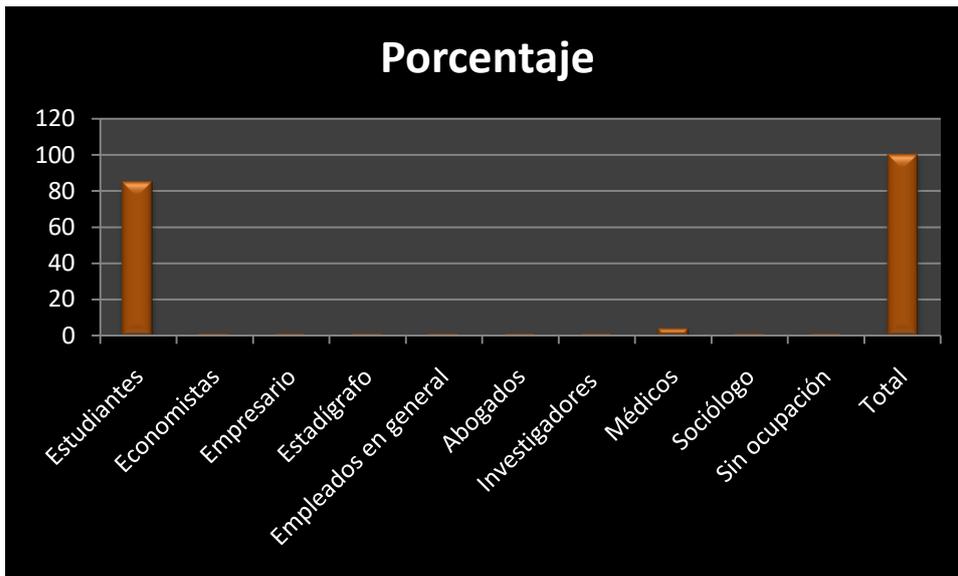
**Gráfico. No. 3. ¿Cuál es el nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE?**



**Tabla. No. 4. ¿Cuál es el nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE?**

Niveles de ocupación de los visitantes al CENDOC	Número	%
Estudiantes	61	85
Economistas	1	1
Empresario	1	1
Estadígrafo	1	1
Empleados en general	1	1
Abogados	1	1
Investigadores	1	1
Médicos	3	4
Sociólogo	1	1
Sin ocupación	1	1
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

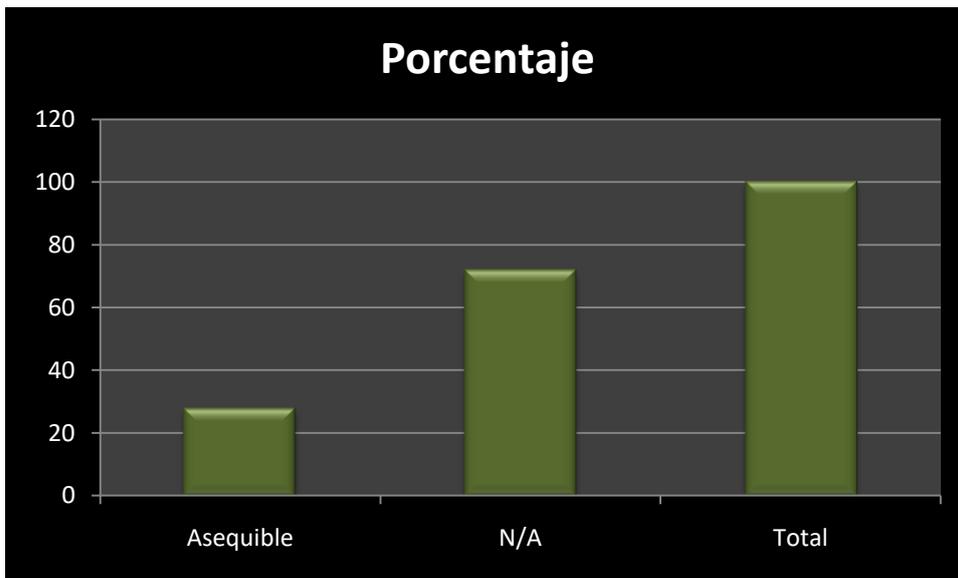
**Gráfico. No. 4. ¿Cuál es el nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE?**



**Tabla. No. 5. ¿Cómo usted considera el precio de los productos de la ONE?**

Aceptación del precio	Cantidad	%
Asequible	20	28
N/A	52	72
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

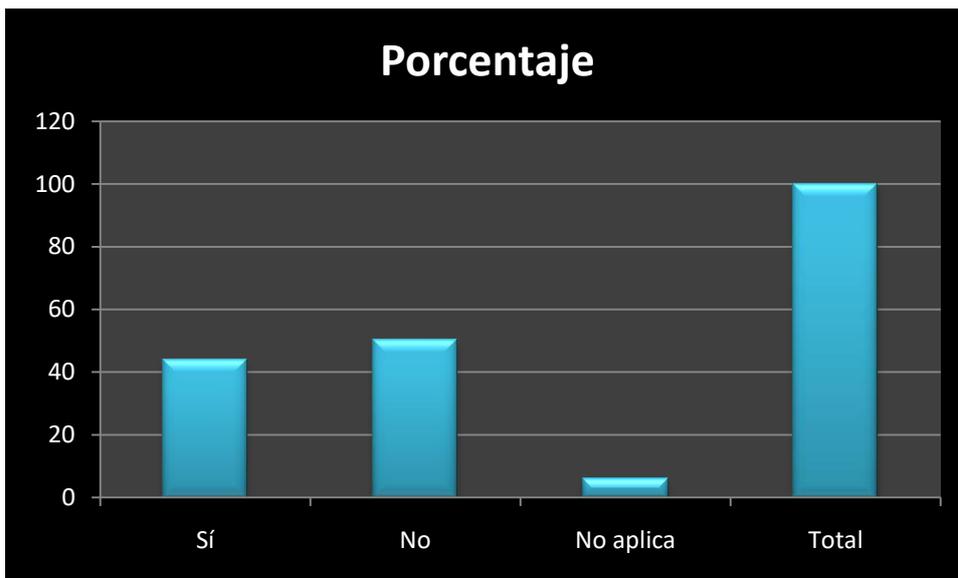
**Gráfico No. 5. ¿Cómo usted considera el precio de los productos de la ONE?**



**Tabla No. 6. ¿Ha consultado los Recursos Automatizados (RA), de informaciones estadísticas disponibles en la web de la ONE?**

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE	Número	%
Sí	32	44
No	36	50
No aplica	4	6
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

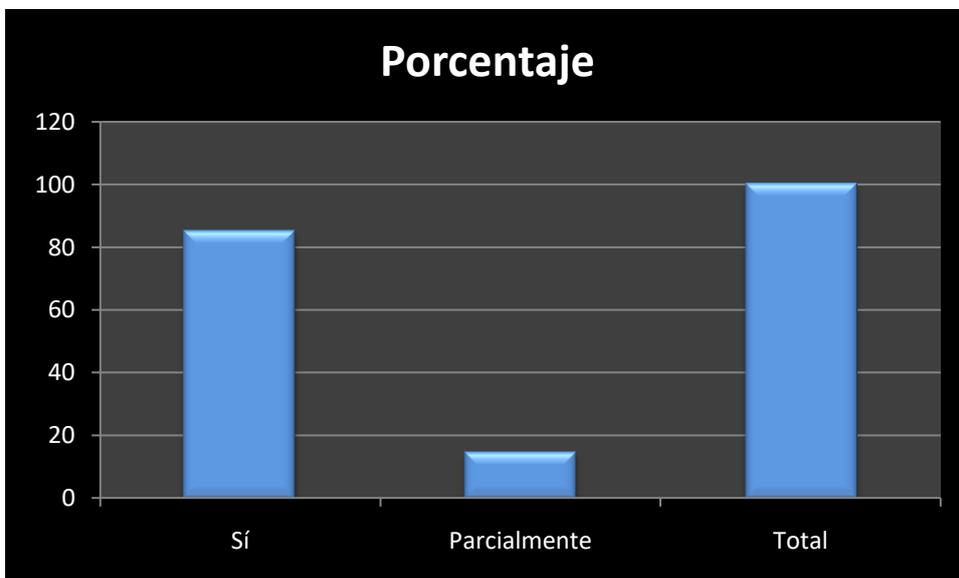
**Gráfico No. 6. ¿Ha consultado los Recursos Automatizados (RA), de informaciones estadísticas disponibles en la web de la ONE?**



**Tabla No. 7. ¿Usted encontró las informaciones estadísticas buscadas?**

Variables	Número	%
Sí	61	85
Parcialmente	11	15
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

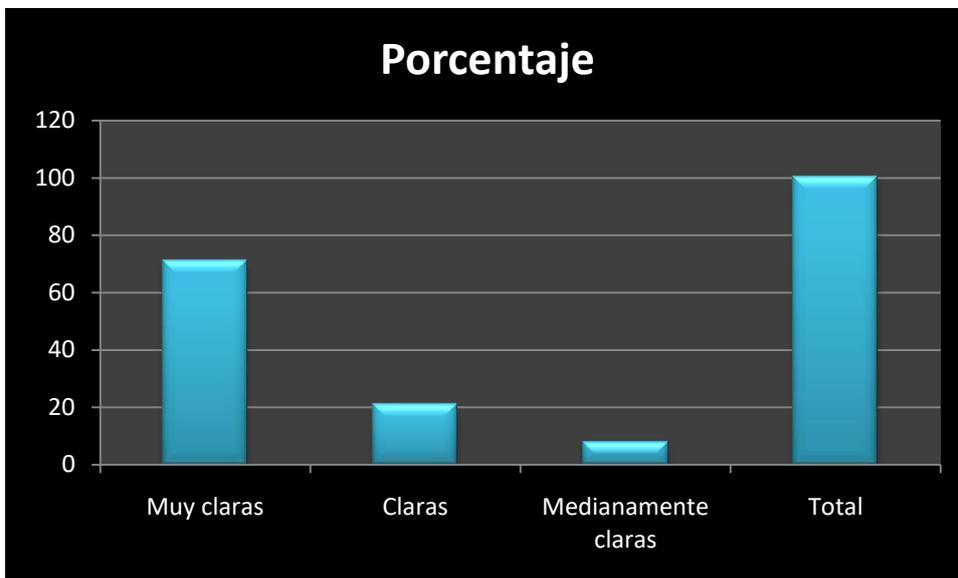
**Gráfico No. 7. ¿Usted encontró las informaciones estadísticas buscadas?**



**Tabla No. 8. ¿Qué tan claras le resultaron las informaciones estadísticas recibidas?**

Claridad	Número	%
Muy claras	51	71
Claras	15	21
Medianamente claras	6	8
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

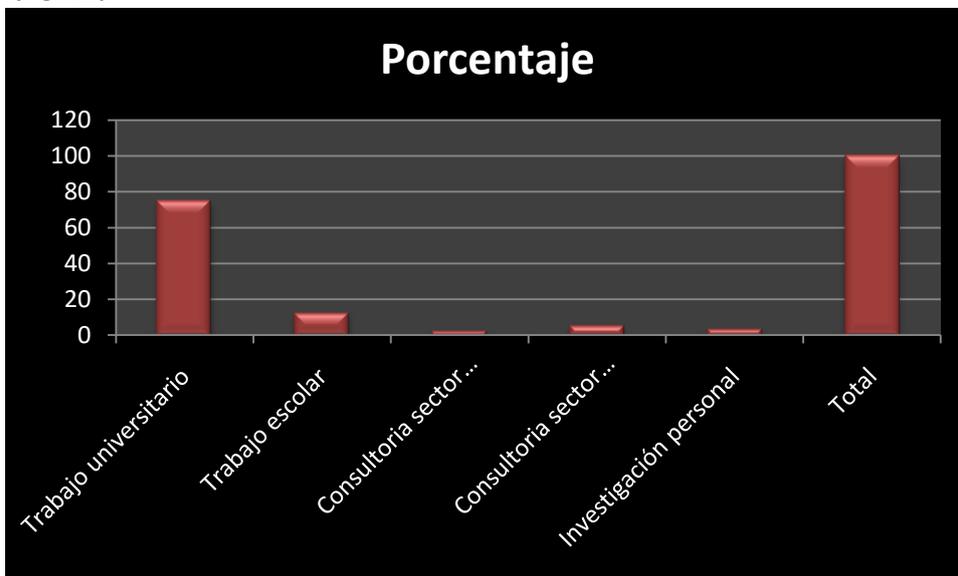
**Gráfico No. 8. ¿Qué tan claras le resultaron las informaciones estadísticas recibidas?**



**Tabla No. 9. ¿Qué uso usted le dará a las informaciones estadísticas encontradas en la ONE?**

Variable	Número	%
Trabajo universitario	54	75
Trabajo escolar	9	13
Consultoría sector privado	2	3
Consultoría sector público	4	6
Investigación personal	3	4
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

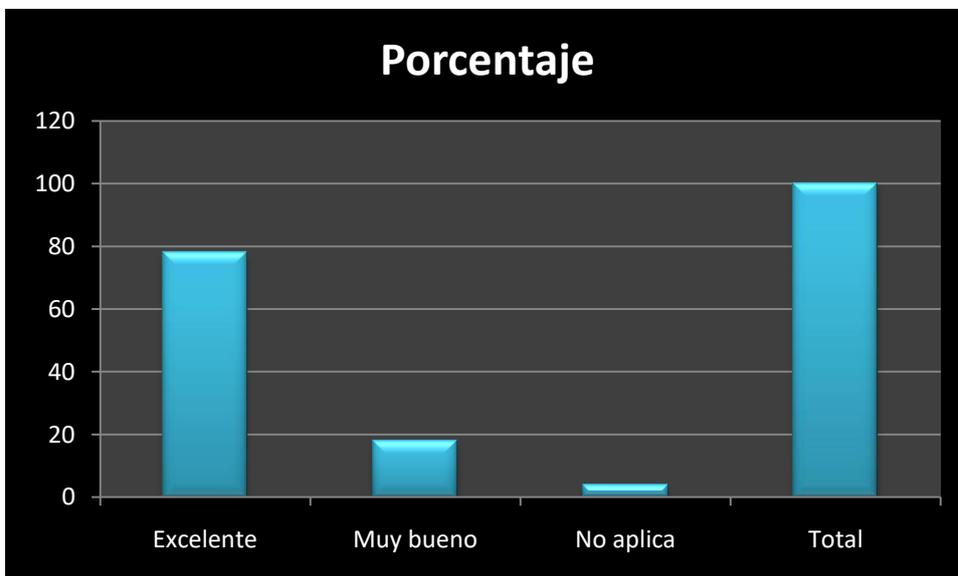
**Gráfico No. 9. ¿Qué uso usted le dará a las informaciones estadísticas encontradas en la ONE?**



**Tabla No. 10. ¿Cómo usted considera los servicios de informaciones estadísticas recibidos?**

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	56	78
Muy bueno	13	18
No aplica	3	4
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

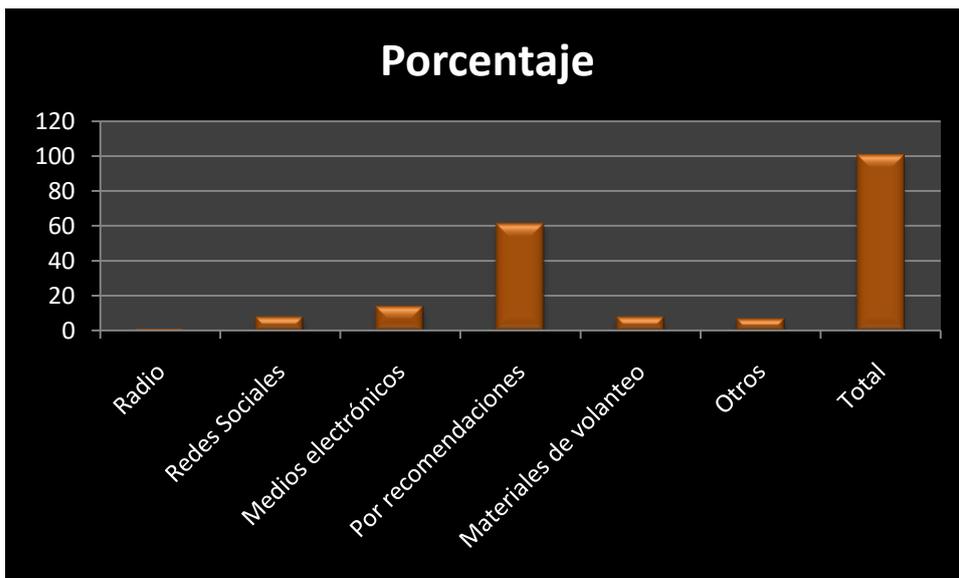
**Gráfico No. 10. ¿Cómo usted considera los servicios de informaciones estadísticas recibidos?**



**Tabla No. 11. ¿Cuáles son los medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos?**

Medio	Número	%
Radio	1	1
Redes Sociales	6	8
Medios electrónicos	10	14
Por recomendaciones	44	61
Materiales de volanteo	6	8
Otros	5	7
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Gráfico No. 11. ¿Cuáles son los medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos?**



## Análisis de los resultados

- El **57%** de la población que nos visitó correspondió al sexo femenino.
- El **100%** de los visitantes fueron al CENDOC de la ONE.
- La tanda en que los usuarios visitaron más el CENDOC, fue en **la matutina 54%**.
- El **85%** de los usuarios encontró la información buscada.
- El **71%** de los encuestados consideró muy claras las informaciones recibidas.
- El **75%** utilizó las informaciones estadísticas para realizar un trabajo universitario.
- Solo el **28%** consideró asequible el precio de los productos.
- El **61%** contestó haberse enterado de los servicios que ofrecemos, por medio de recomendaciones de otras personas.
- Solo el **44%** contestó haber consultado los **Recursos Automatizados (RA)**, de la ONE.
- El **78%** consideró como excelentes los servicios recibidos de la ONE.
- El **85%** de los visitantes tenían nivel de ocupación estudiantil.
- El **89%** de los encuestados tenían nivel académico universitario.

## Conclusión

- El **57%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo femenino y el restante **43%** eran de sexo masculino.
- El **28%** de los usuarios consideraron asequible el precio de los productos de la ONE y el restante **72%** no contestó a esta pregunta.
- En relación a los niveles de educación de los usuarios que nos visitaron, tenemos lo siguiente: **el 89%** de los usuarios que nos visitaron eran **estudiantes universitarios**; **8%** tenían nivel de secundario; **1%** tenían nivel de postgrado y el restante **1%** no contestó a esta pregunta.
- El **85%** de los visitantes tenían nivel de ocupación **estudiantil**; **4%** eran **médicos**; seguido de **economistas 1%**; **1% empresario**, **1% estadígrafo**, **1% abogado**, **1% investigador**, **1% sociólogo**, **1% empleado en general** y el restante **1% sin ocupación**.
- Tomando en consideración los **72 usuarios** que llenaron esta pregunta, tenemos que el **75%**, contestó que necesitaban la información estadística para **trabajo universitario**; **13%** lo necesitaba para **trabajo escolar**; **6%** para **consultoría en el sector público**; **4%** para **investigación personal**; y el restante **3%** **consultoría en el sector privado**.
- El **54%** de los usuarios que nos visitaron fue en **la tanda matutina**; **el 36%** fue a **la tanda vespertina** y el restante **10%** **no contestó a esta pregunta**.
- Respecto a la pregunta de si los usuarios encontraron la información que buscaban, tenemos que: **el 85%** contestó que **sí encontraron** la información buscada y el restante **15%** **la encontró parcialmente**.
- En cuanto a la valoración de los servicios que se ofrecen, tenemos que: **el 78%** de los **usuarios** lo valoraron como **excelente**; **18%** lo consideró **muy bueno** y el restante **4%** **no contestó a esta pregunta**.

- **En relación a los medios por los que los usuarios visitantes se enteraron de los servicios que ofrecemos en la ONE, tenemos que:**

**El 61% de los usuarios** contestaron enterarse de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones; 14% por medios electrónicos; 8% por las redes sociales de la ONE, 8% mas por medio de materiales de volantéo; 1% por la radio y el restante 7% por otros medios.**

<b>11. Informaciones estadísticas que a los usuarios les gustaría tengamos disponibles en la ONE:</b>	<b>Total</b>
1. Información detallada de los subbarrios.	1
2. Cantidad de industrias de manufactura o fabricación de productos farmacéuticos.	1
4. Estadísticas sobre el impacto social producido por los desastres naturales en el sector agropecuario.	1
5. Estadísticas de los barrios.	1
6. Información sobre la comunidad LGBTIQAT.	1
7. Los datos de los barrios si es posible	2
8. Que tengan los datos específicos en la Web, la población, me explico que estén por barrios.	1
9. Datos estadísticos de las urbanizaciones	1
10. Demanda vehicular diaria en el Gran Santo Domingo	1
11. Las urbanizaciones	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

<b>12. Comentarios:</b>	<b>Total</b>
1. Hasta ahora todo está bien.	1
2. Hasta ahora han llenado la expectativa de lo que estuve solicitando, por ahora esa era toda la información que necesitaba.	1
3. No	1
4. No tengo conocimiento de cual les falta.	1
5. Que los censos estén hábiles en la página Web.	1
6. Por el momento no se me ocurre otra.	1
7. Tener disponible impresoras a color y Plotters.	1
8. Ninguna	1
9. Ser mas específicos en los datos de las MIPYMES, donde se establezca claramente cuales datos Pertenecen a cada tipo de unidad empresarial (microempresas, pequeñas y medianas), de acuerdo Con las definiciones de cada una en el marco legal.	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>

## Anexos. Instrumento de medición.

 **Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo**  
**Oficina Nacional de Estadística**  
Santo Domingo, República Dominicana



**Cuestionario de evaluación de la satisfacción del servicio prestado al usuario**

Código de solicitud \_\_\_\_\_

Para conocer su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, le pedimos por favor llene el siguiente cuestionario, el cual nos servirá de guía para la mejora del servicio que le prestamos.

Fecha:            
          Día    Mes    Año

Tanda: Matutina   
          Vespertina

**1. ¿Encontró la información que buscaba? (si la respuesta es NO favor de desplazarse a la pregunta 9)**

a. Sí  
b. No  
c. Parcialmente

Si la respuesta es no, especifique cuál fue la información que no encontró  
\_\_\_\_\_

**2. ¿Qué tan claras le resultaron las informaciones recibidas?**

a. Muy claras                       d. Poco claras   
b. Claras                                       e. Nada claras   
c. Medianamente claras

**3. ¿Qué uso le dará a la información solicitada?**

a. Consultoría sector privado                       d. Trabajo escolar   
b. Consultoría sector público                       e. Investigación personal   
c. Trabajo universitario                       f. Otras (por favor mencione cuales) \_\_\_\_\_

**4. En caso de que haya adquirido alguno de nuestros productos, ¿Cómo considera el precio de este (os) producto (s)?**

a. Asequible   
b. Poco asequible   
c. Nada asequible

**5. ¿Por qué medios se enteró de los servicios que ofrecemos?**

a. Prensa escrita                       f. Publicidad objetiva (valles, minivalles, letreros, afiches)   
b. Radio                                       g. Materiales de volanteo (Folletos, volantes)   
c. TV     h. Por recomendaciones   
d. Medios electrónicos                       i. Otras (por favor mencione cuales) \_\_\_\_\_  
e. Redes sociales (FB, TWITTER, YOUTUBE)

6. ¿Ha consultado usted los recursos automatizados de información estadística que están disponibles en la página Web de la ONE?

Si  No

7. ¿Qué otra información estadística recomienda que tengamos disponible?

8. ¿Cómo valoraría nuestro servicio?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo
- f. Especifique \_\_\_\_\_

9. Si desea agregar algún comentario, escríbalo aquí, por favor: