



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**

Segundo trimestre 2019

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 el segundo trimestre de **2019**, 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 **217 visitantes**, y solamente el **44% de la población real ha sido la que accedió a llenar esta encuesta**.

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 los **meses de abril, mayo y junio de 2019**.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real: 217 usuarios.**
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario: 96 encuestados,** que representan el **44% de los solicitantes.**
- **Fecha de realización:** periodo **segundo trimestre de 2019.**
- **Alcance:** usuarios presenciales del CENDOC que solicitaron el servicio de documentación e informaciones.
- **Tipo de cuestionario:** estructurado con seis preguntas cerradas y una pregunta abierta 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	43	45
Femenino	53	55
Total	<u>96</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

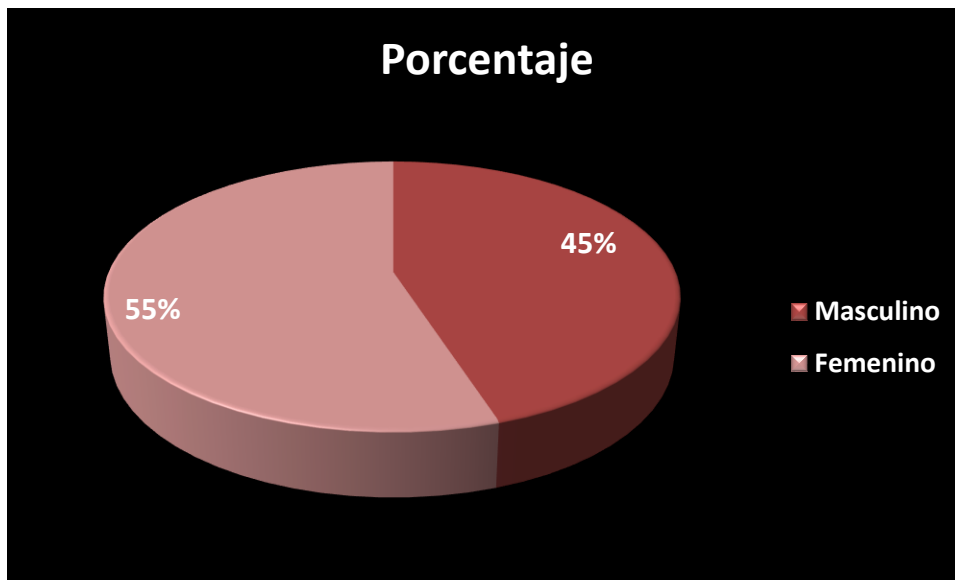


Tabla No. 2. Empleado que atendió al usuario.

Sexo	Cantidad	%
Angélica Parra	30	31
Julia del Orbe	22	23
N/A	44	46
Total	<u>96</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 2. Empleado que atendió al usuario.

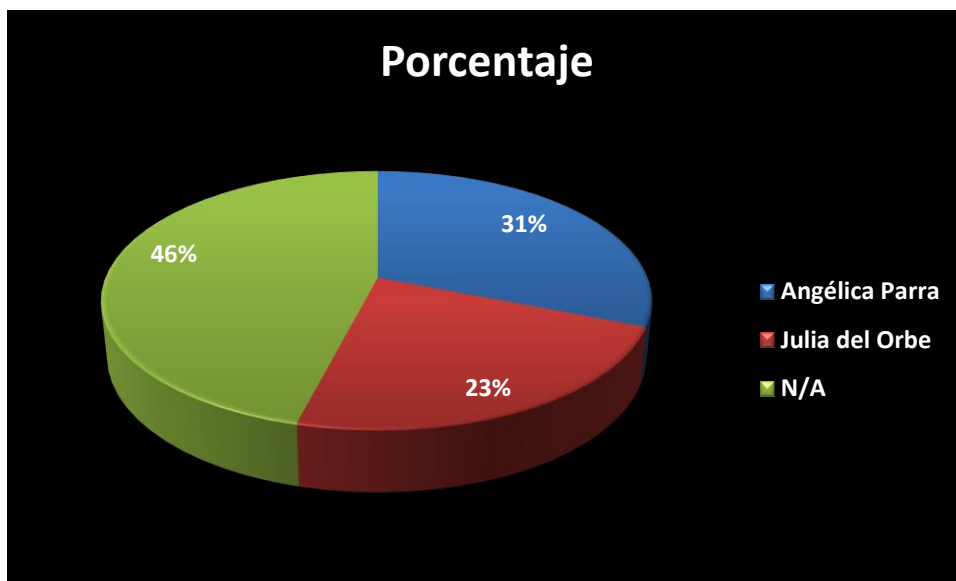


Tabla No. 3. ¿El empleado le trató con amabilidad y consideración?

Sexo	Cantidad	%
Sí	70	73
No	26	27
Total	<u>96</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 3. ¿El empleado le trató con amabilidad y consideración?

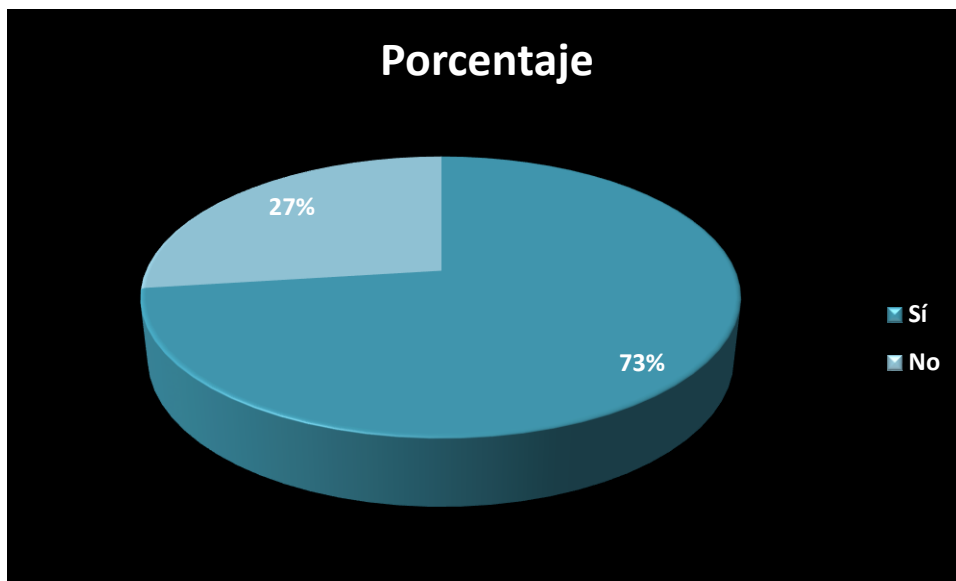


Tabla. No. 4. ¿Qué tan comprensibles le resultaron las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Mucho	69	72
Bastante	22	23
Medio	4	4
N/A	1	1
Total	<u>96</u>	<u>100</u>

Gráfico. No. 4. ¿Qué tan comprensibles le resultaron las informaciones recibidas de la ONE?

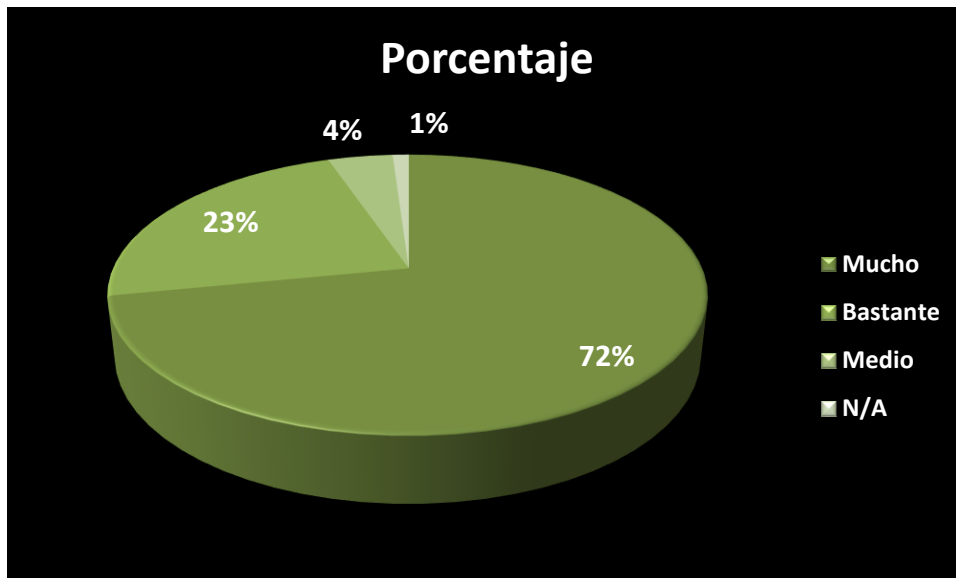


Tabla. No. 5. ¿Cuál es el uso que usted le dará a las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Consultoría para el sector público	4	4
Para un trabajo universitario	71	74
Para un trabajo escolar	10	10
Para una investigación personal	6	6
N/A	5	5
Total	96	100

Gráfico. No. 5. ¿Cuál es el uso que usted le dará a las informaciones recibidas de la ONE?

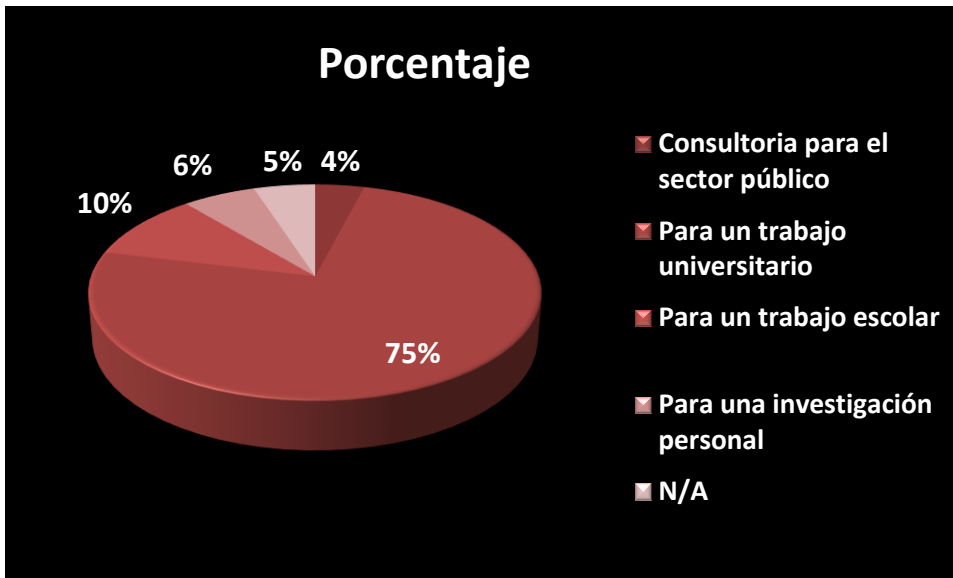


Tabla. No. 6. ¿Por qué medios se enteró de los servicios que ofrecemos?

Medio	Número	%
Radio	3	3
TV	4	4
Redes sociales	2	2
Medios electrónicos	13	14
Por recomendaciones	51	53
Otros	23	24
Total	96	100

Gráfico No. 6. ¿Por qué medios se enteró de los servicios que ofrecemos?

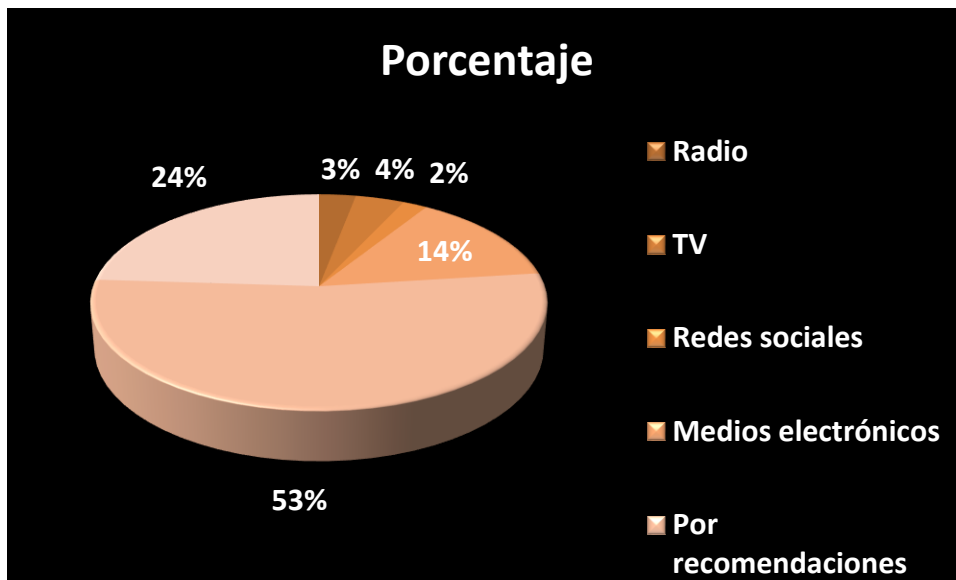


Tabla. No. 7. ¿Acerca de los recursos automatizados?

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE.	Número	%
Sí	43	45
No	53	55
Total	96	100

Gráfico No. 7. ¿Acerca de los recursos automatizados?

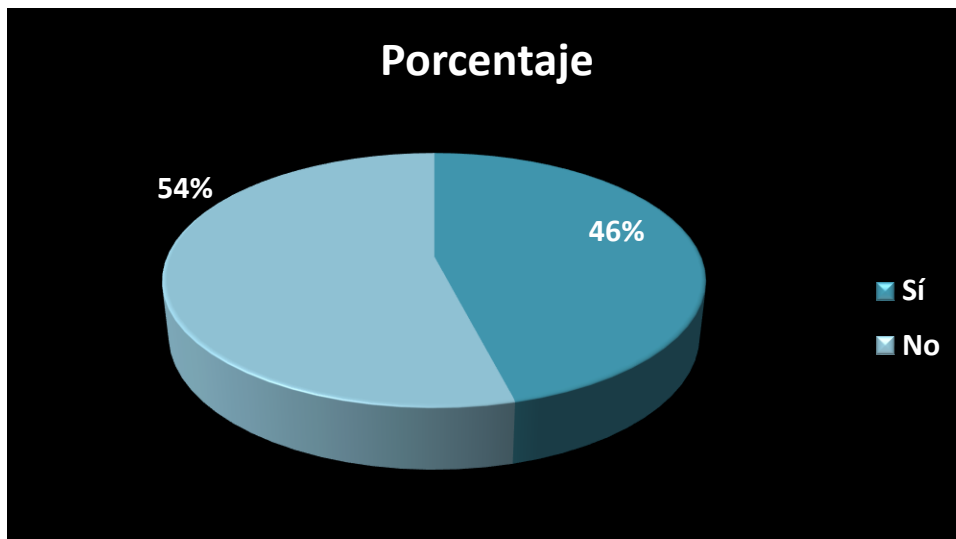


Tabla No. 8. Valoración de los servicios estadísticos recibidos.

Variable	Número	%
Excelente	54	56
Muy bueno	19	20
Bueno	13	14
No contestó	10	10
Total	96	100

Gráfico No. 8. Valoración de los servicios estadísticos recibidos.

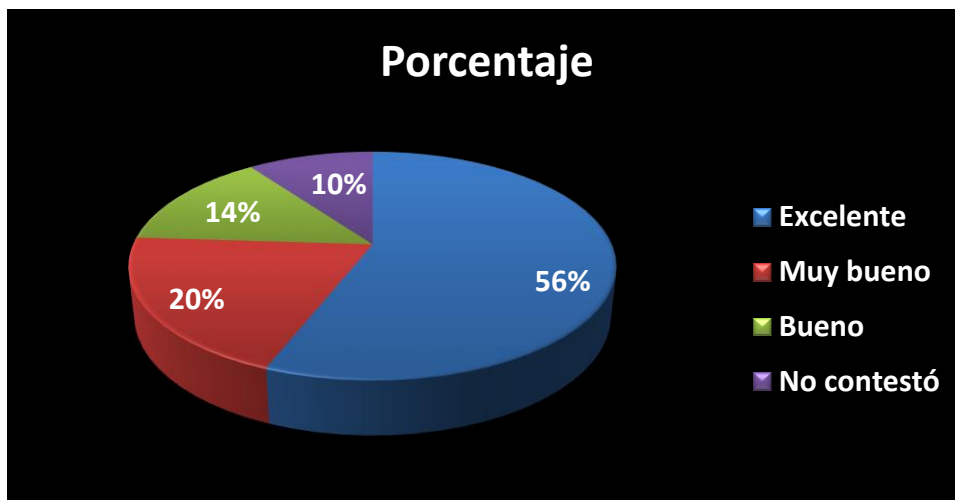


Tabla No. 9. Comentarios

11. Variables:	Total
1. Debería de tener un lugar de WIFI abierto para los usuarios.	2
2. La necesidad de un WIFI abierto.	1
3. Gracias por su amabilidad y comprensión.	1
4. Deberían tener las informaciones estadísticas no generales sino detalladas por provincia o región.	1
5. Los empleados que están laborando son muy amables y saben lo que hacen.	1
6. Que sigan así el servicio es muy bueno.	1
7. Me gustaría que tengan un lugar solo para estos fines, porque la última vez fue un caos en el edificio.	1
8. Actualizar la información, ya que lo más reciente es del 2010, pero de todos modos, el servicio al cliente es excelente.	1
9. Excelente servicio al cliente, agradable.	1
10. Me gustaría que todas las informaciones estadísticas estén actualizadas en la web.	1
11. Gracias por su información.	1
12. Es muy importante que ONE realice una evaluación regional sobre las comunidades rurales, pues muchas o algunas, común, sección o paraje, han pasado a ser municipios o distritos municipales, y hay faltas de mediciones de muchos campos, esto para que no pierdan las tradiciones.	1
13. El servicio fue excelente.	1
14. Es muy bueno el servicio, y la eficacia de sus servidores, me sentí muy a gusto con el trato.	1
15. Todo está como lo pensé.	1
16. No todo bien.	1
17. Entiendo que es necesario la actualización de las informaciones de las carreteras de la provincia de Monte Plata.	1
18. Fue un placer acceder a los servicios de la ONE, las personas encargadas nos trataron bien, con mucho gusto.	1
19. El trato al recibirnos fue cálido y las informaciones que nos facilitaron fue de mucha ayuda en nuestro trabajo.	1
20. Fueron muy amables al facilitarnos la información.	2
21. La señora y la joven me dieron un gran servicio.	1
22. La ingeniera Angélica Parra es una persona muy especializada en el servicio que ofrece, y es una persona atenta en lo que la persona necesita para brindarles lo mejor en los servicios requeridos.	1

23. La señorita Angélica Parra y Julia del Orbe facilitaron muy buena información de forma muy amable y satisficieron mis dudas.	1
24. La señorita Angélica Parra y Julia del Orbe, nos brindaron un excelente servicio además, de explicarnos claramente sobre la información buscada.	1
25. La joven fue muy amable y servicial, su servicio fue muy profesional.	1
26. La ingeniera Angélica Parra y Julia del Orbe, nos dieron un excelente servicio facilitándonos la información requerida.	1
27. Un buen servicio por parte de Julia del Orbe y Angélica Parra. Excelente trato y entrega de información.	1
28. Angélica Parra nos brindó un excelente servicio al igual que la señora Julia del Orbe.	1
29. La representante de servicios Angélica Parra fue muy eficiente con la solicitud de la información y muy servicial.	1
30. Sería de gran ayuda encontrar en su página web una guía de uso para facilitar la búsqueda de información específica.	1
31. Excelente servicio. Gracias!!!	1
32. Muy satisfecho con sus servicios. Muchas gracias!!!	1
33. Detalles más a fondo de los temas buscados y que sean más actuales.	1
34. He recibido muy buenas atenciones y excelente asesoría para mi tema.	1
27. Excelente trato, muy serviciales y respetuosas. Gracias por ayudarnos y estar a disposición.	<u>1</u>
28. La atención brindada es muy buena por parte del personal.	<u>1</u>
Total	38

Análisis de los resultados

- **El 55%** de la población que nos visitó correspondió al sexo femenino.
- **El 31%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**.
- **El 72%** de los usuarios contestó ser atendido **con amabilidad y consideración**.
- **El 72%** consideró **muy comprensibles** las informaciones recibidas de la ONE.
- **El 74%** contestó que el uso que le dará a las informaciones es **para un trabajo universitario**.
- **El 53%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones de otras personas**.
- **Solo el 45 %** contestó que ha utilizado **los servicios automatizados** disponibles en la página web de la ONE.
- **El 56%** contestó que los servicios recibidos de la ONE son **excelentes**.

Conclusión

- El **55%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo femenino y el restante **45%** eran de sexo masculino.
- El **31%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**; el **23%** de estas solicitudes las atendió **Julia del Orbe** y el restante **46%**, no contestó a esta pregunta.
- **73%** de los usuarios contestó que **fueron tratados con amabilidad y consideración** y el restante **27%** no contestó a esta pregunta.
- El **72%** contestó que fueron comprensibles las informaciones recibidas de la ONE; **23%** la consideró **bastante comprensibles**; **4%** lo consideró **comprensible a medias** y el restante **1%** no contestó a esta pregunta.
- El **4%** usará la información estadística para **trabajo universitario**; **10%** para un **trabajo escolar**; **6%** para una **investigación personas**; **4%** para consultoría en el **sector público** y el restante **5%** no contestó a esta pregunta.
- **53%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones**; **24%** por **otros medios**; **14%** por **medios electrónicos**; **4%** por medio de la **TV**; **3%** por medio de la **radio** y el restante **2%** por las **redes sociales**.
- **55%** de los usuarios contestó **no conocer** los recursos automatizados de información estadística disponibles en ONE; y el restante **45%** contestó **haberlos consultado**.

- El **56%** de los usuarios consideró **como excelentes los servicios recibido de la ONE**; **20%** lo consideró **muy bueno**; **14% bueno** y el restante **10%** no contestó a esta pregunta.

Anexos. Instrumento de medición.



EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO AL USUARIO

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

Datos del servicio

Código de solicitud _____ Opción _____

Fecha _____ Tanda: Matutina Vespertina

Identifique al empleado(a) que le atendió _____

1. El empleado, ¿le trató con amabilidad y consideración?

Sí _____ No _____ No contestó _____

2. ¿Cómo valoraría nuestro servicio?

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> a. Excelente | <input type="checkbox"/> d. Regular |
| <input type="checkbox"/> b. Muy bueno | <input type="checkbox"/> e. Malo |
| <input type="checkbox"/> c. Bueno | <input type="checkbox"/> N/A |

3. ¿Qué tan comprensibles le resultaron las informaciones recibidas?

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> a. Mucho. | <input type="checkbox"/> d. Poco. |
| <input type="checkbox"/> b. Bastante. | <input type="checkbox"/> e. Nada. |
| <input type="checkbox"/> c. Medio. | <input type="checkbox"/> N/A |

4. Especifique el uso que le dará a la información solicitada?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a. Consultoría para el sector privado. | <input type="checkbox"/> d. Para un trabajo escolar. |
| <input type="checkbox"/> b. Consultoría para el sector público. | <input type="checkbox"/> e. Para una investigación personal. |
| <input type="checkbox"/> c. Para un trabajo universitario. | <input type="checkbox"/> N/A |

Otras (mencione cuáles) _____

5. ¿En qué medios de comunicación se enteró de los servicios que ofrecemos?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a. Prensa escrita. | <input type="checkbox"/> e. Redes sociales (Fb, Twitter, Youtube). |
| <input type="checkbox"/> b. Radio. | <input type="checkbox"/> f. Publicidad objetiva (vallas, mini-vallas, letreros, afiches). |
| <input type="checkbox"/> c. TV. | <input type="checkbox"/> g. Materiales de volanteo (folletos, volantes...). |
| <input type="checkbox"/> d. Medios electrónicos. | <input type="checkbox"/> h. Por recomendaciones. |

Otras (mencione cuáles) _____

6. ¿Ha consultado usted información estadística en la página Web de la ONE?

Sí No

¿Desea agregar algún comentario o sugerencia?
