



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 enero-marzo 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 el primer trimestre del año en curso, 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 visitaron a la ONE, para solicitar información estadística fue de **295 usuarios**, pero solo el **54% de esta población (159 visitantes)**, accedió a contestar la encuesta y fueron 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 institución, en este trimestre del año.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real:** 295 usuarios
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario:** 159 encuestados que representan el **54% de los solicitantes.**
- **Fecha de realización:** trimestre enero-marzo del **año 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	%
Femenino	66	42
Masculino	93	58
Total	159	100

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

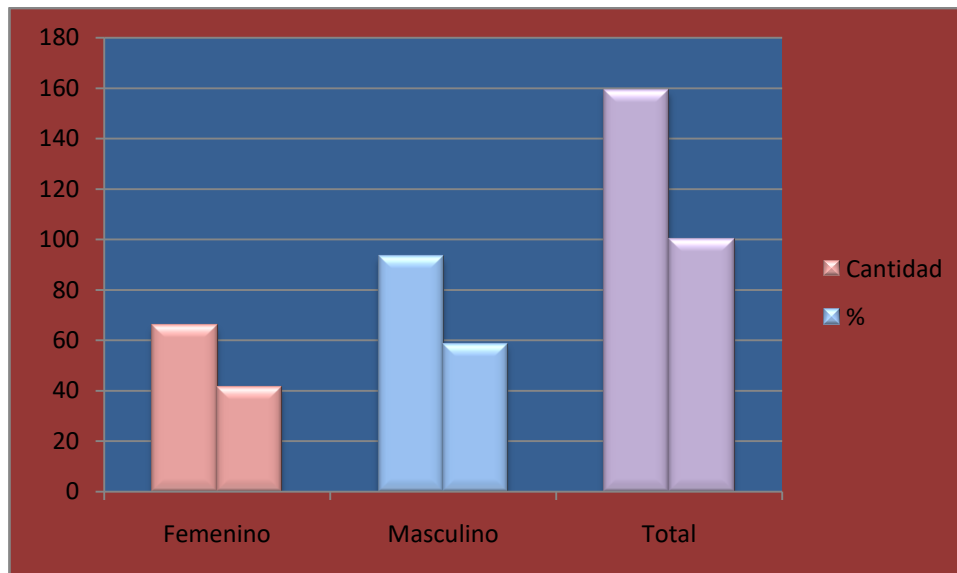


Tabla No. 2. Número de visitas por tanda.

Tanda	Cantidad de visitas	%
Matutina	95	60
Vespertina	50	31
No contestó	14	9
Total	159	100

Gráfico No. 2. Número de visitas por tanda.

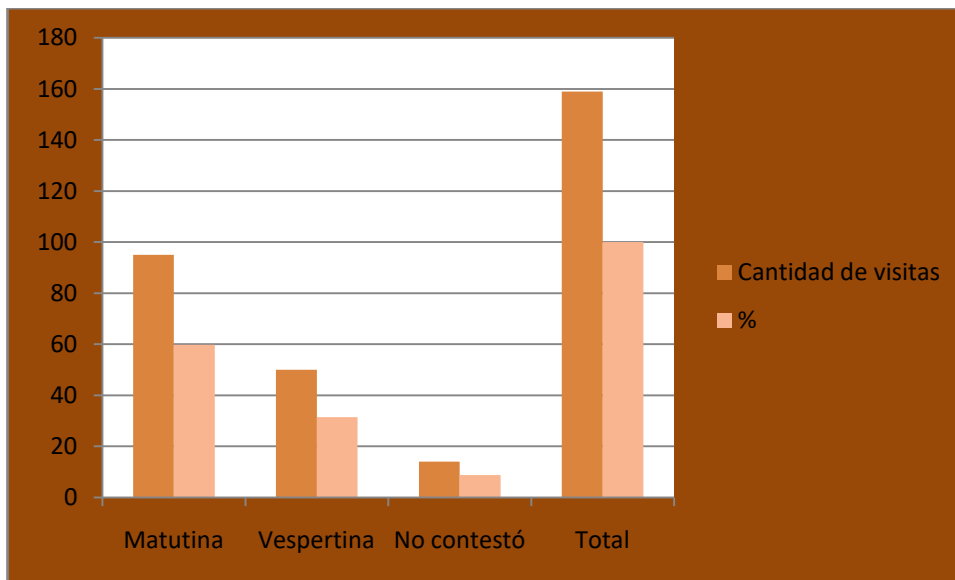


Tabla No. 2.1. Número de visitas por lugar.

Lugar	Cantidad de visitas	%
CENDOC	150	94
No contestó	9	6
Total	159	100

Gráfico No. 2.1. Número de visitas por lugar.

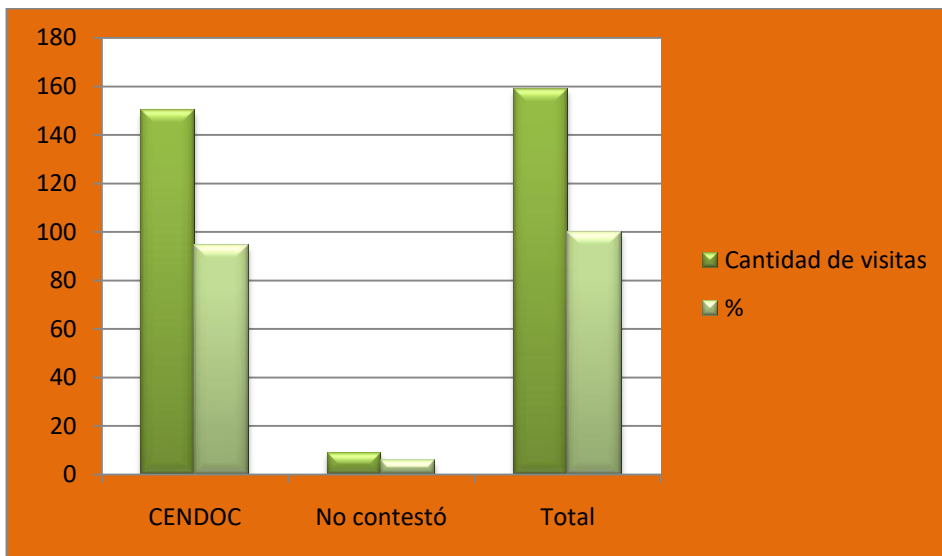


Tabla. No. 3. ¿Cuál es el nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE?

Nivel académico de los visitantes al CENDOC	Número	%
Postgrado	3	2
Universitario	110	69
Secundaria	46	29
Total	159	100

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

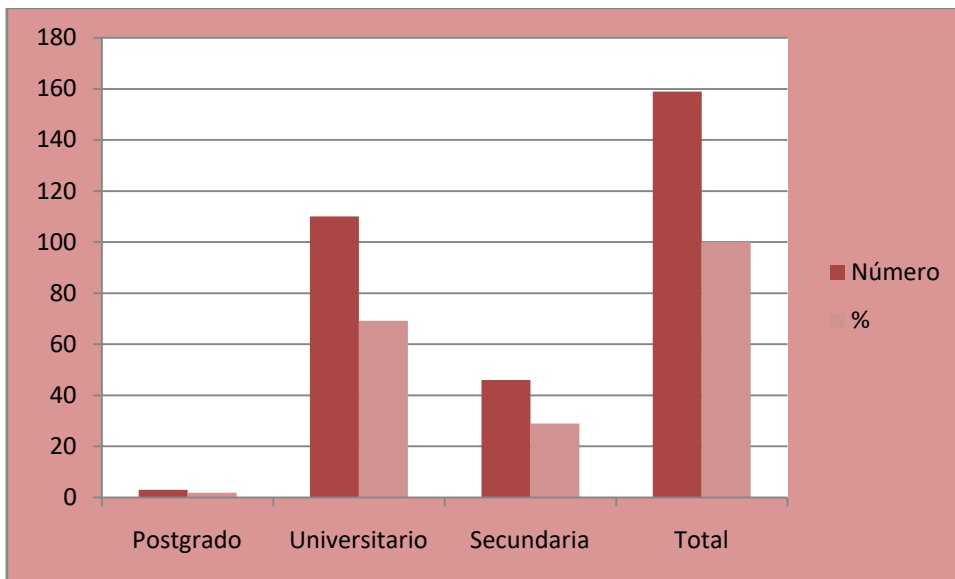


Tabla. No. 4. ¿Cuál es el nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE?

Niveles de ocupación de los visitantes al CENDOC	Número	%
Abogados	5	3
Estudiantes	132	83
Economistas	1	1
Empleados en general	1	1
Ingenieros y arquitectos	2	1
Médicos y profesionales de la salud	1	1
No contestó	10	6
Otra	2	1
Otros profesionales	5	2
Total	159	100

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

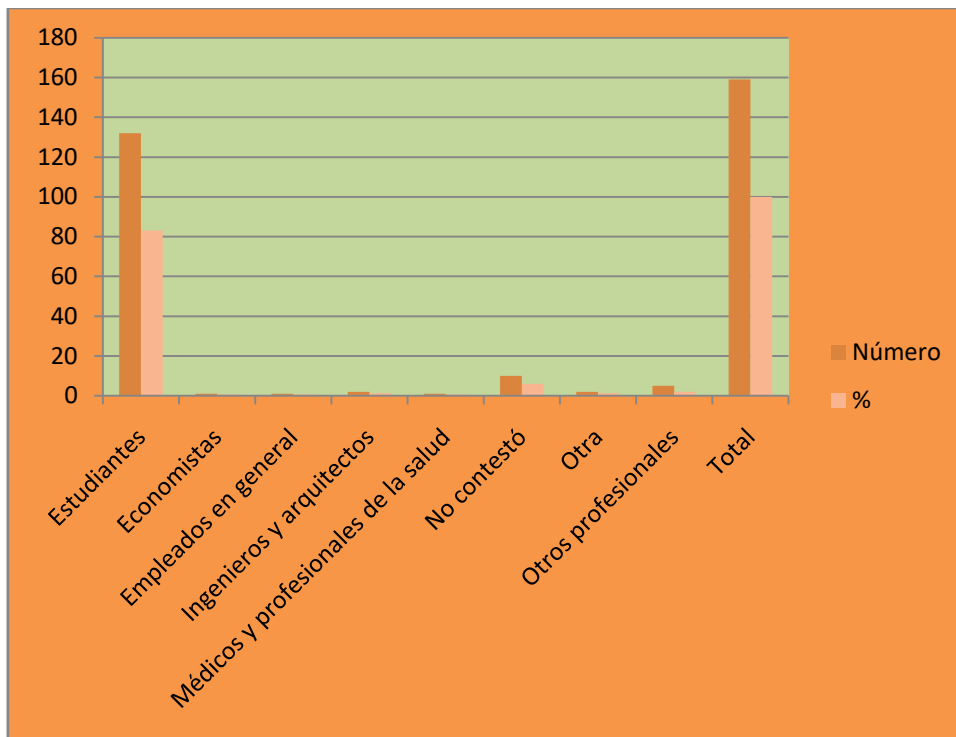


Tabla. No. 5. ¿Cómo usted considera el precio de los productos de la ONE?

Aceptación del precio	Cantidad	%
Asequible	34	21
Poco asequible	2	1
Nada asequible	1	1
No contestó	122	77
Total	159	100

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

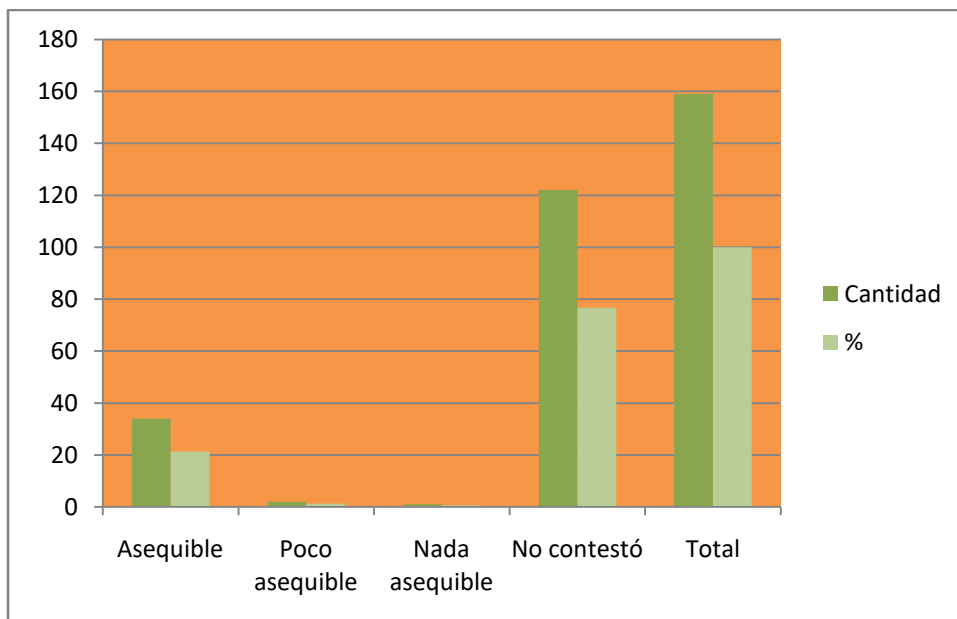


Tabla No. 6. ¿Ha consultado los Recursos Automatizados (RA), de informaciones estadísticas disponibles en la web de la ONE?

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE	Número	%
Sí	66	42
No	85	53
No contestó	8	5
Total	159	100

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

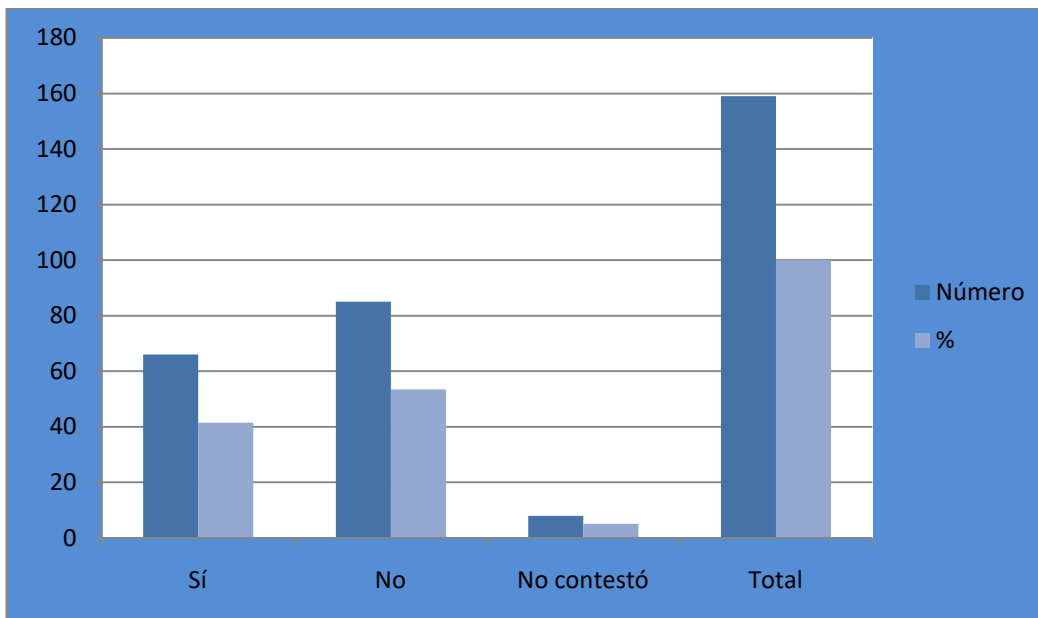


Tabla No. 7. ¿Usted encontró las informaciones estadísticas buscadas?

Variables	Número	%
Sí	154	97
Parcialmente	3	2
No contestó	2	1
Total	159	100

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

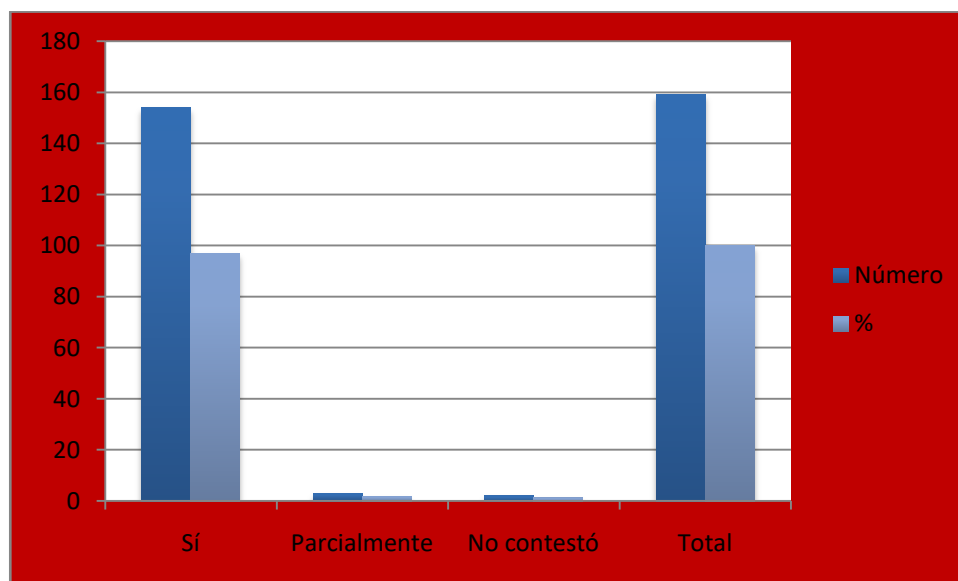


Tabla No. 8. ¿Qué tan claras le resultaron las informaciones estadísticas recibidas?

Claridad	Número	%
Muy claras	105	66
Claras	45	28
Medianamente claras	5	3
Poco claras	2	1
Nada claras	1	1
No contestó	1	1
Total	159	100

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

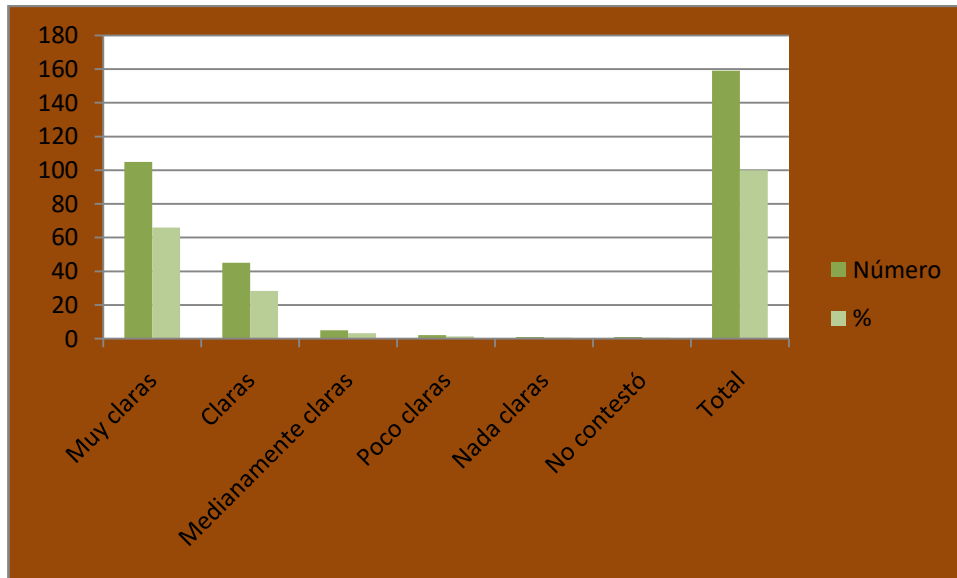


Tabla No. 9. ¿Qué uso usted le dará a las informaciones estadísticas encontradas en la ONE?

Variable	Número	%
Trabajo universitario	109	69
Trabajo escolar	37	23
Trabajo de postgrado	1	1
Consultoría sector público	3	2
Consultoría sector privado	1	1
Investigación personal	3	2
Para atención primaria	1	1
No contestó	4	3
Total	159	100

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

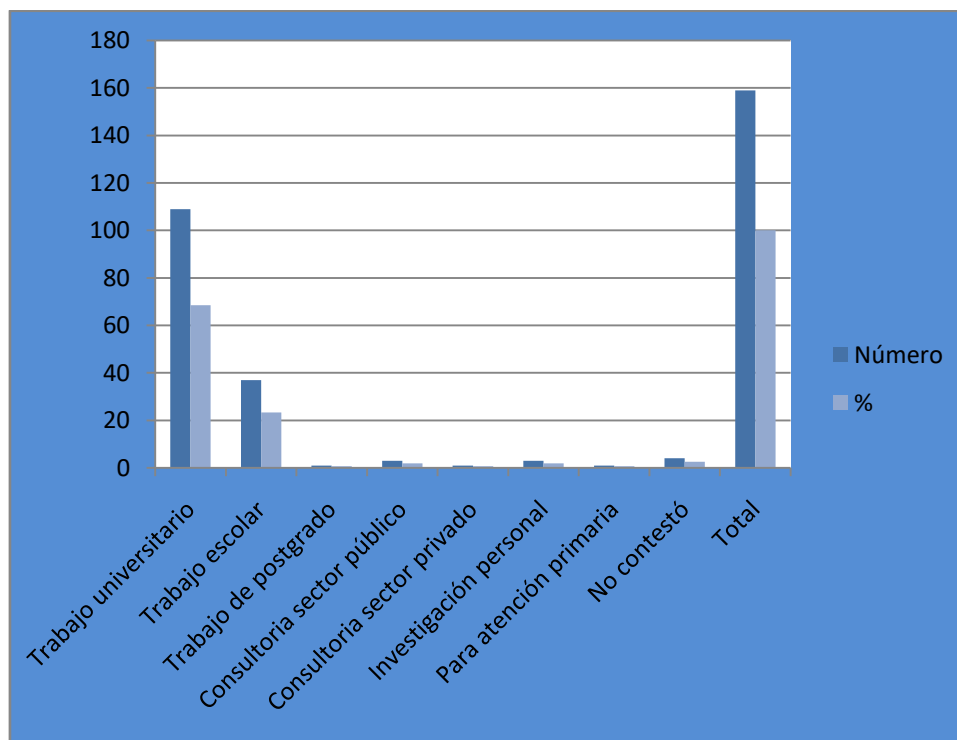


Tabla No. 10. ¿Cómo usted considera los servicios de informaciones estadísticas recibidos?

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	91	57
Muy bueno	42	26
Bueno	10	6
No contestó	16	10
Total	159	100

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

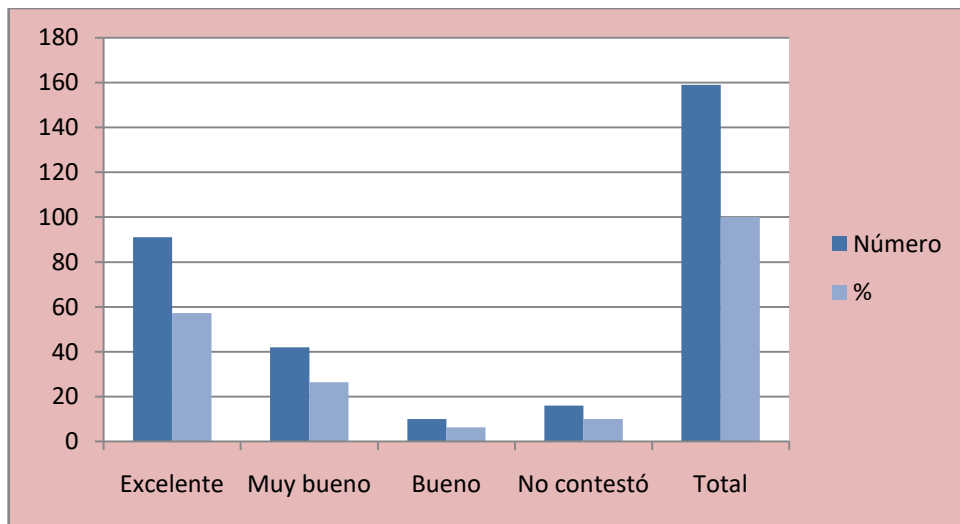
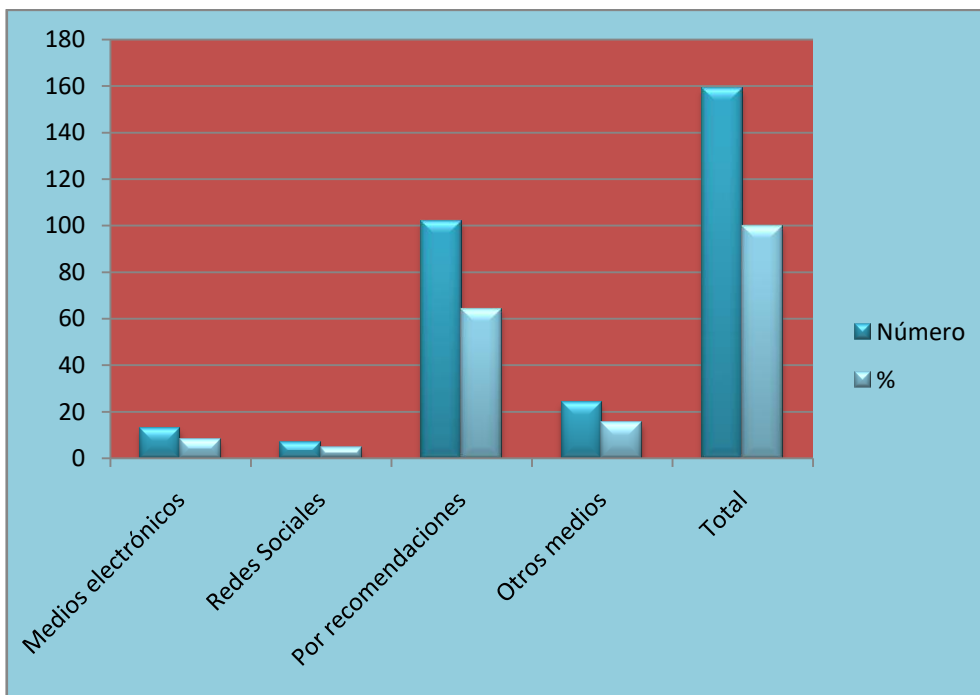


Tabla No. 11. ¿Cuáles son los medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos?

Medio	Número	%
Radio	7	4
Materiales de volanteo	6	4
Medios electrónicos	13	8
Redes Sociales	7	4
Por recomendaciones	102	64
Otros medios	24	15
Total	159	100

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 58%** de la población que nos visitó correspondió al sexo masculino y el otro **42%**, eran de 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 60%**.
- **El 97%** de los usuarios encontró la información buscada.
- **66%** consideró muy claras las informaciones recibidas.
- **El 69%** utilizó las informaciones estadísticas para realizar un trabajo universitario.
- Solo **el 21%** consideró asequible el precio de los productos.
- **El 64%** contestó haberse enterado de los servicios que ofrecemos, por medio de recomendaciones de otras personas.
- **El 53%** contestó no haber consultado los **Recursos Automatizados (RA)**, de la ONE.
- **El 57%** consideró como excelentes los servicios recibidos de la ONE.
- **El 83%** de los visitantes tenían nivel de ocupación estudiantil.
- **71%** de los encuestados tenían nivel académico universitario.

Conclusión

- **58%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo masculino y el restante **42%** eran de sexo femenino.
- **Solo el 21%** de los usuarios consideraron asequible el precio de los productos de la ONE y un **77% no contestó** a esta pregunta.
- En relación a los niveles de educación de los usuarios que nos visitaron, tenemos lo siguiente: **el 71%** de los usuarios que nos visitaron eran estudiantes **universitarios**; **el 29%** eran de nivel de secundaria y el **7% restante tenían nivel de postgrado**.
- **El 83%** de los visitantes tenían nivel de ocupación estudiantil.
- Tomando en consideración los **159** usuarios que llenaron esta pregunta, tenemos que el **69% y 23% lo necesitaba para trabajo escolar**, entre otros.
- **El 60%** de los usuarios que nos visitaron fue en la **tanda matutina**; **el 31%** fue a la **tanda vespertina** y el restante **9%, no contestó** a esta pregunta.
- **El 94%** de los usuarios visitó el **CENDOC** y el restante **6% no contestó** a esta pregunta.
- Respecto a la pregunta de si los usuarios encontraron la información que buscaban, tenemos que: el **97%** contestó que **sí encontraron** la información buscada; **2%** la encontró parcialmente y el restante **1%** no contestó a esta pregunta.
- En cuanto a la valoración de los servicios que se ofrecen, tenemos que: **el 57%** de los **usuarios** lo valoraron como **excelente**; **26%** lo consideró **muy bueno**; **6%** lo consideró **bueno** y el restante **10%, 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 64%** de los usuarios contestaron enterarse de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones**; **15%** por **otros medios**; **8%** por **medios**

electrónicos; 4% por medio de la radio; 4% por materiales de volanteo y el restante 4%, por medio de las redes sociales.

11. Informaciones estadísticas que a los usuarios les gustaría tengamos disponibles en la ONE	Total
1. Cantidad de asociaciones y clubes entre otros.	1
2. Series históricas desde el 1970-1990 de las estadísticas agropecuarias-industriales y bancarias	1
3. Sobre los extranjeros que entran al país.	1
4. Cantidad de habitantes por barrios.	1
5. Informaciones por sectores y barrios del D.N.	1
6. La proyección de la población por sectores	1
7. Proyección de la población en las comunidades rurales y los barrios.	1
8. Proyecciones de población en los barrios.	2
9. Datos de la población por sectores.	1
Total general	10

12. Comentarios	Total
1. En la medida de lo posible se realicen las encuestas en un rango de menor tiempo.	1
2. Creo que tienen todas las informaciones.	1
3. Se debería obsequiar brochures y otros materiales a los usuarios para llevar a otras personas.	1
4. No conozco todas las informaciones por lo que no sé cual podría faltar.	1
5. Las proyecciones de los datos del último censo, estén disponibles en la web por sectores.	1
6. Entiendo que tienen mucha información disponible.	1
7. Recomiendo tener un buscador que permita direccionar a través de palabras, frases o temas.	1
8. Hasta ahora no tengo ningún comentario.	1
Total general	8

Anexos. Instrumento de medición.



Miisterio 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 (vallas, minivallas, 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, escribalo aquí, por favor: