



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

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 (CENDOC) y algunas oficinas provinciales.

La medición fue realizada en el cuarto trimestre (octubre-diciembre) del año 2017, a los visitantes que se mostraron dispuestos a contestar, con el propósito de conocer el nivel del servicio prestado. La población total de usuarios que visitaron a la ONE, para solicitar información y que llenó una solicitud de información, fue de **219 visitantes**, pero solo el **49% de esta población**, 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 al CENDOC y las Oficinas Provinciales, el formulario para que estos nos evalúen en este cuarto trimestre.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real:** 219 usuarios
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario:** 107 encuestados que representan el 49% de los solicitantes.
- **Fecha de realización:** periodo cuarto trimestre (octubre-diciembre) del año 2017.
- **Alcance:** usuarios presenciales del CENDOC y las OP 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	62
Masculino	41	38
Total	107	100

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

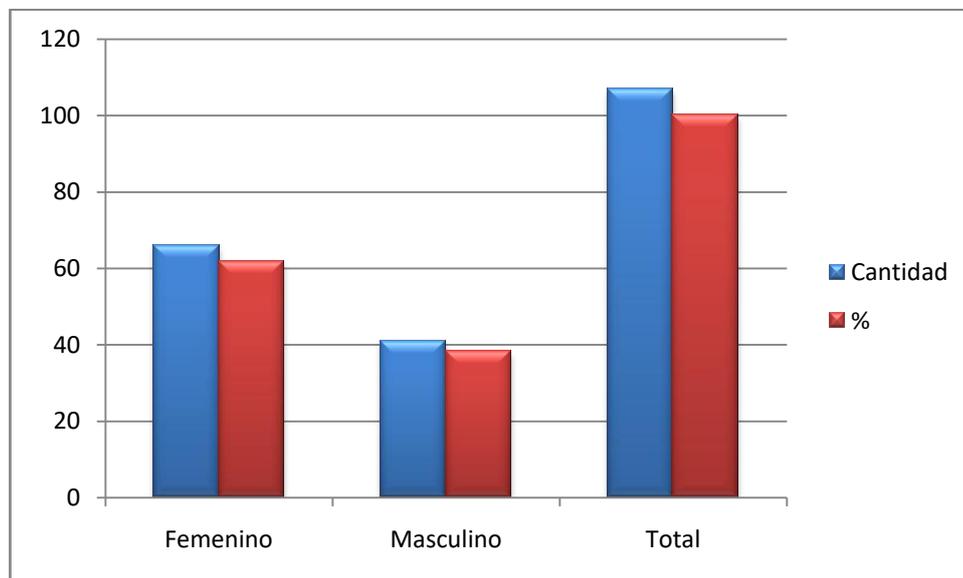


Tabla No. 2. Número de visitas por tanda

Tanda	Cantidad de visitas	%
Matutina	69	64
Vespertina	27	25
No contestó	11	10
Total	107	100

Gráfico No. 2. Número de visitas por tanda.

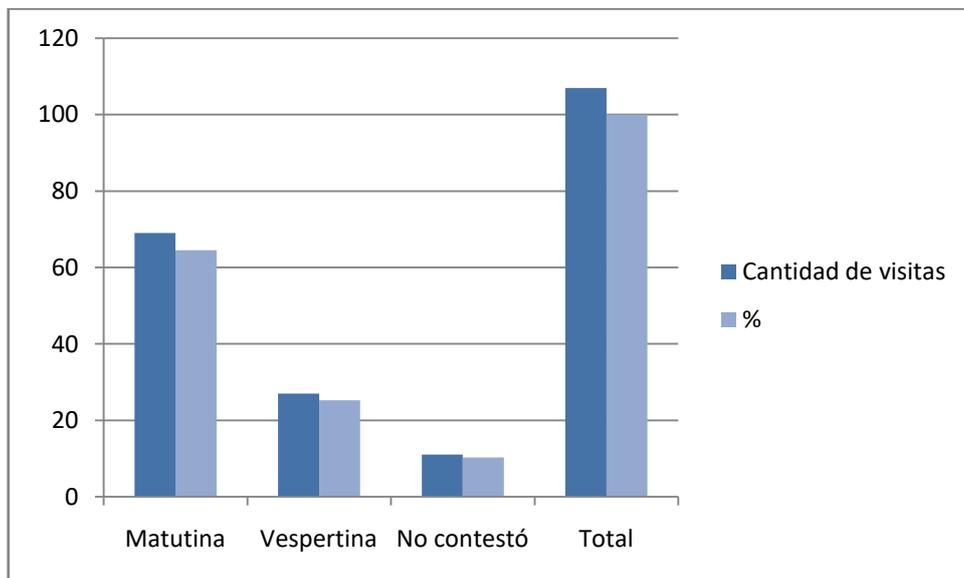


Tabla No. 2.1. Número de visitas por lugar.

Lugar	Cantidad de visitas	%
CENDOC	91	85
Espailat	1	1
Baoruco	2	2
Dajabón	3	3
El Seibo	2	2
No aplica	8	7
Total	107	100

Gráfico No. 2.1. Número de visitas por lugar.

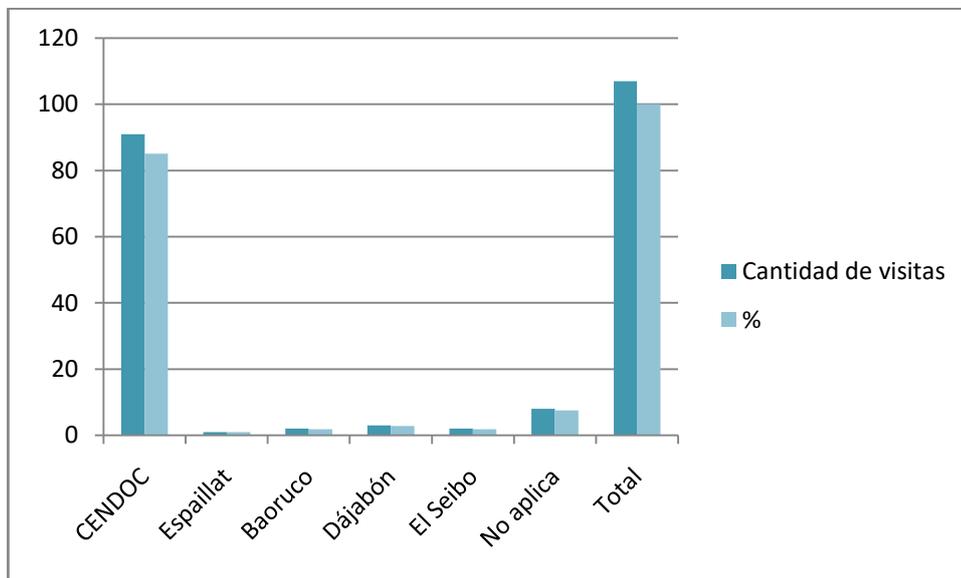


Tabla. No. 3. Nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE.

Niveles de ocupación de los visitantes al CENDOC	Número	%
Estudiantes	77	71
Ingeniero	6	6
Médico	2	2
Otros profesionales	6	6
Empleados en general	5	5
Sin ocupación	1	1
Otra	2	2
Educadores	1	1
Abogados	1	1
Mercadólogos	2	2
Periodistas	2	2
Personal técnico de nivel medio	1	1
No contestó	1	1
Total	107	100

Gráfico. No. 3. Nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE.

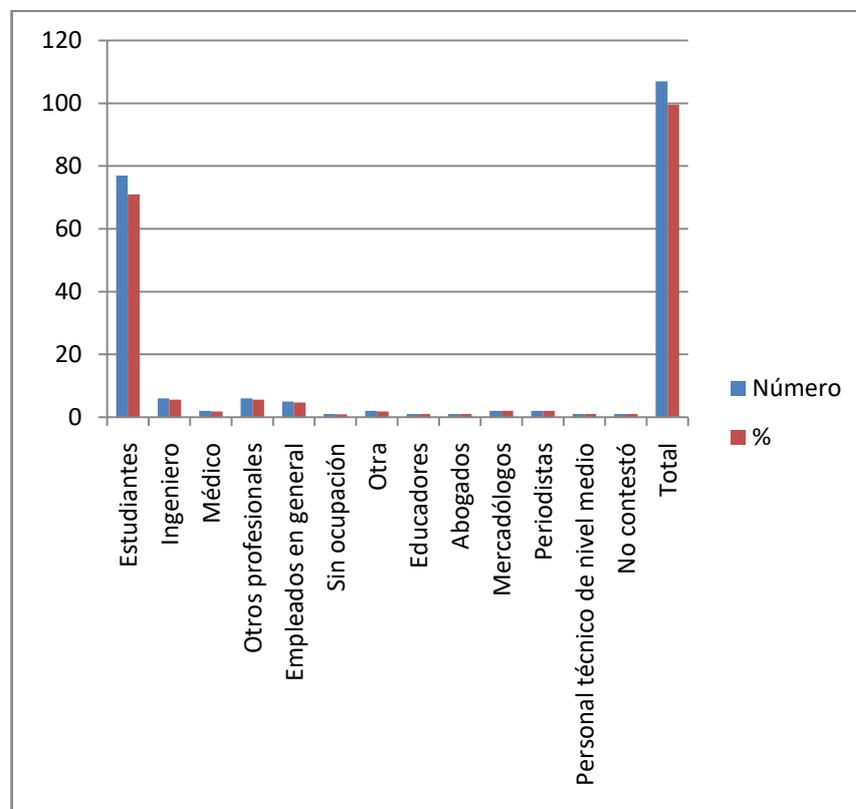


Tabla. No. 4. Nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE.

Nivel académico de los visitantes al CENDOC	Número	%
Secundario	13	12
Universitario	86	80
Postgrado	4	4
Otros	1	1
No contestó	3	3
Total	107	100

Gráfico. No. 4. Nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE.

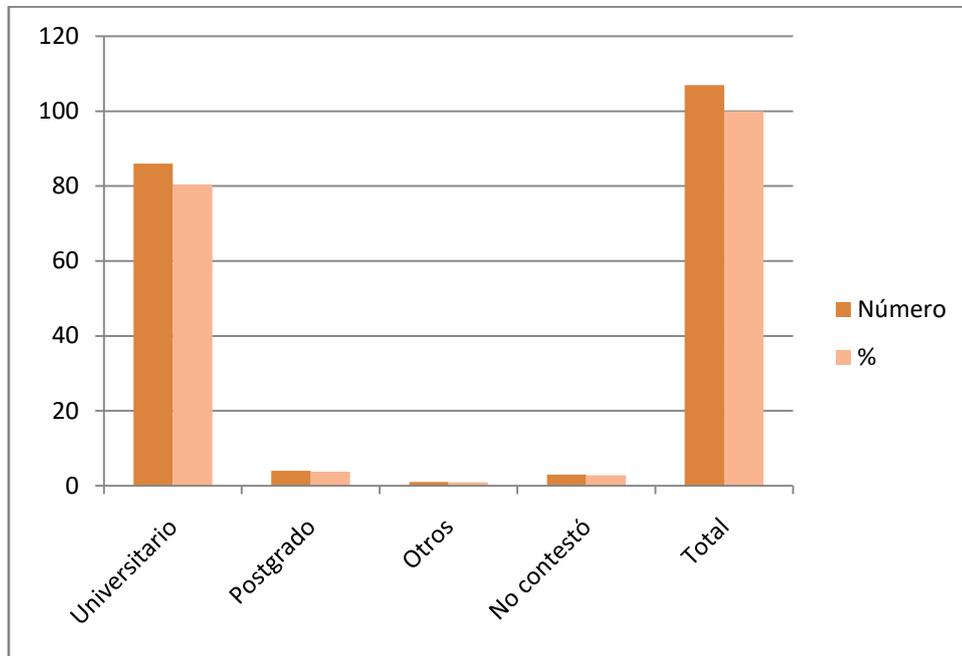


Tabla. No. 5. Aceptación del precio de los productos de la ONE.

Aceptación del Precio	Cantidad	%
Asequible	43	40
Poco asequible	10	9
No contestó	54	50
Total	107	100

Gráfico No. 5. Aceptación del precio de los productos de la ONE.

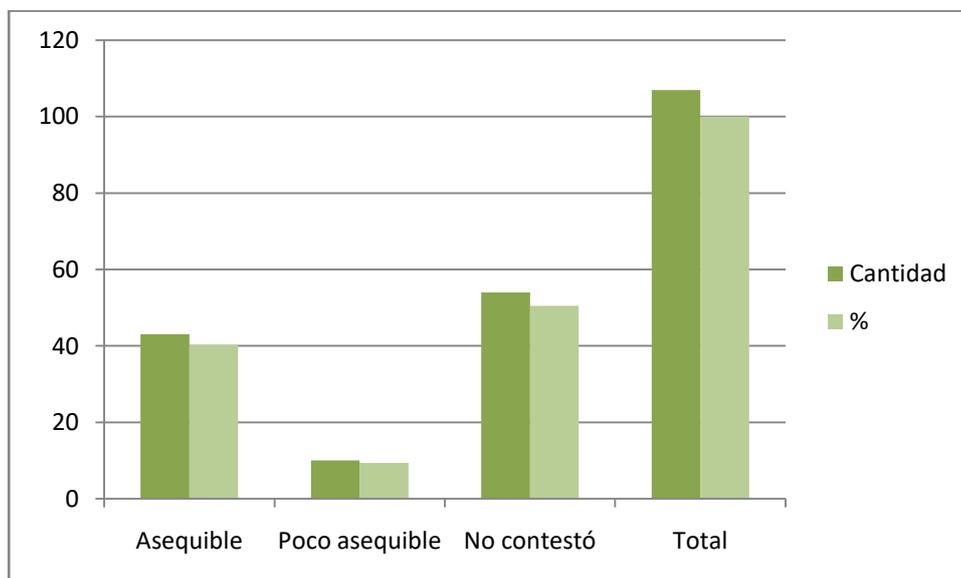


Tabla No. 6. Nivel de conocimiento de los Recursos Automatizados (RA).

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE	Número	%
Sí	43	40
No	37	35
No contestó	27	25
Total	107	100

Gráfico No. 6. Nivel de conocimiento de los Recursos Automatizados (RA).

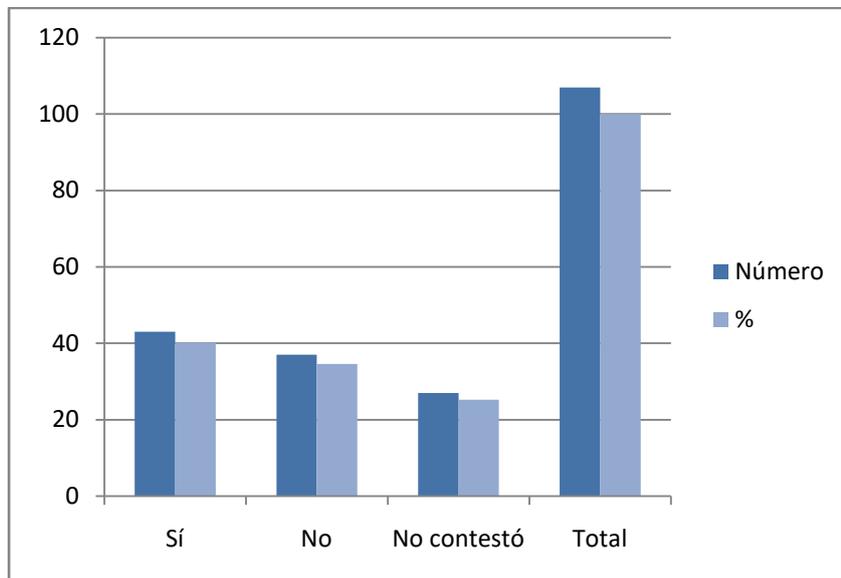


Tabla No. 7. Sobre si el usuario encontró la información buscada.

Variables	Número	%
Sí	92	86
No	2	2
Parcialmente	7	7
No contestó	6	6
Total	107	100

Gráfico No. 7. Sobre si el usuario encontró la información buscada.

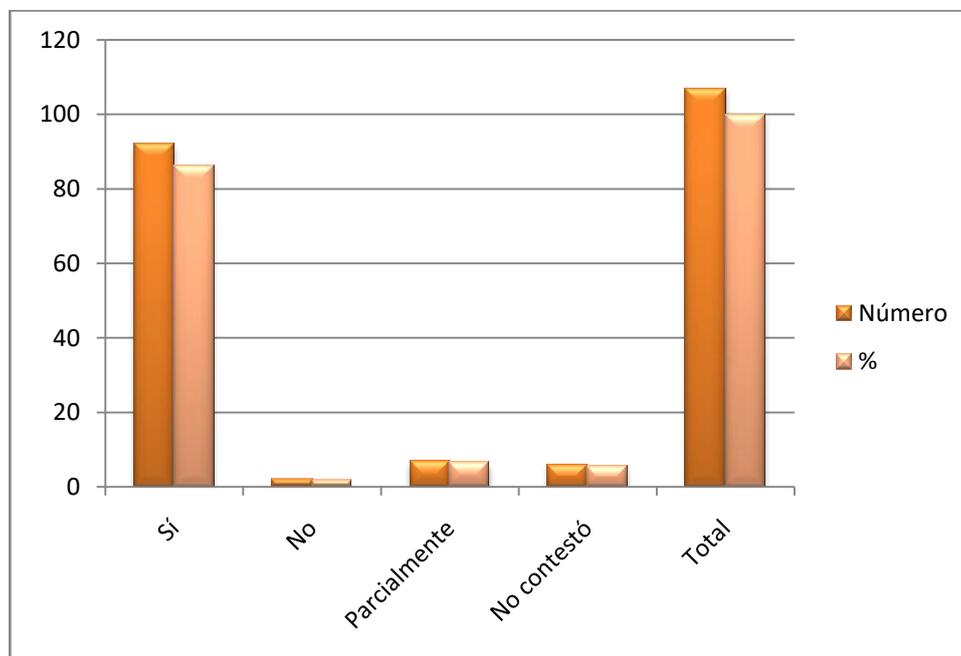


Tabla No. 8. Claridad de la información.

Claridad	Número	%
Muy claras	81	76
Claras	21	20
Medianamente claras	3	3
No contestó	2	2
Total	107	100

Gráfico No. 8. Claridad de la información.

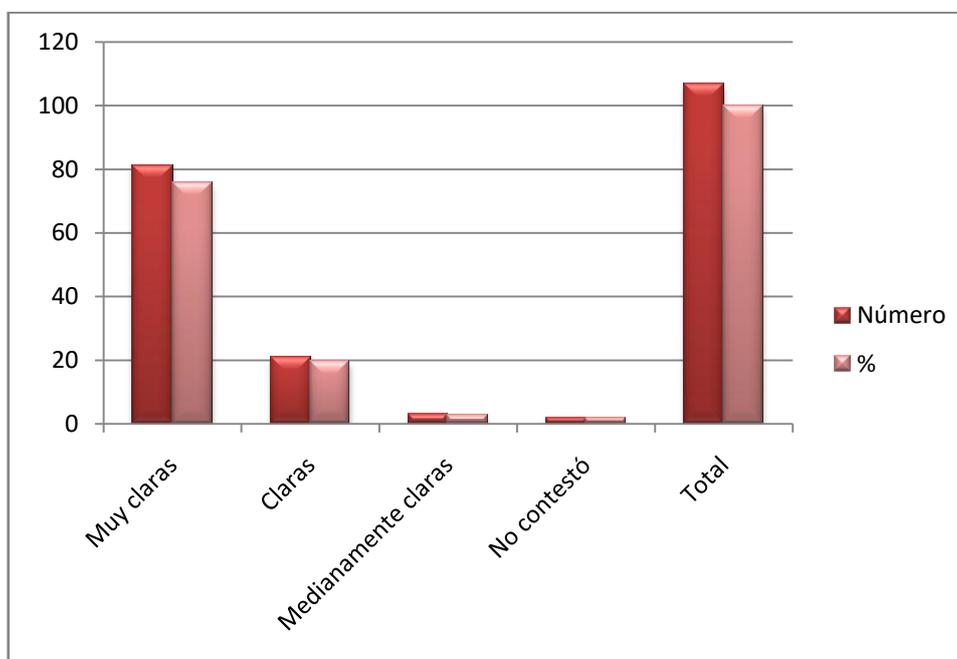


Tabla No. 9. Respecto al uso que los usuarios le darán a las informaciones encontradas en la ONE.

Variable	Número	%
Investigación personal	6	6
Trabajo escolar	9	8
Trabajo universitario	74	69
Trabajo maestría	1	1
Consultoría sector público	4	4
Consultoría sector privado	6	6
No contestó	7	7
Total	107	100

Gráfico No. 9. Respecto al uso que los usuarios le darán a las informaciones encontradas en la ONE.

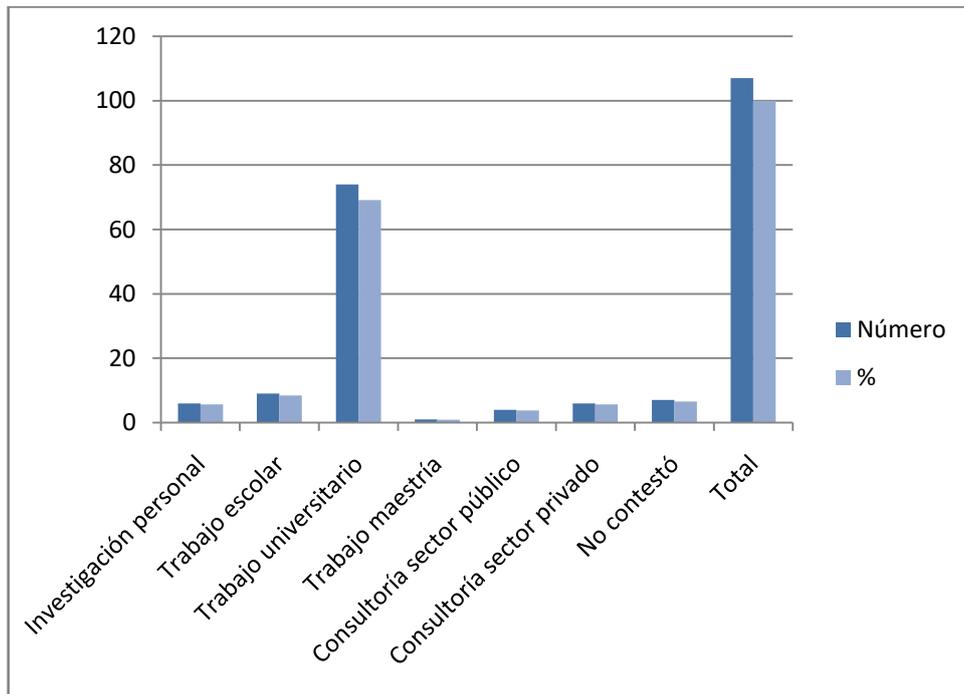


Tabla No. 10. Respecto a la valoración de los servicios que los usuarios han recibido de la ONE.

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	77	72
Muy bueno	21	19
Bueno	2	2
No contestó	7	7
Total	107	100

Gráfico No. 10. Respecto a la valoración de los servicios que los usuarios han recibido de la ONE.

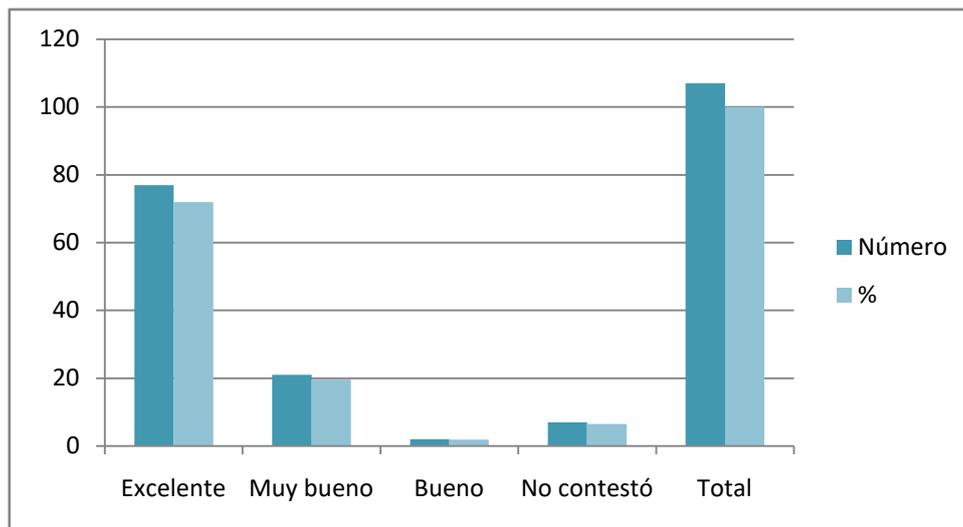


Tabla No. 11. Medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos.

Medio	Número	%
Radio	5	5
Medios electrónicos	9	8
Redes Sociales	2	2
Publicidad objetiva	1	1
Materiales de Volanteo	8	7
Recomendaciones	63	59
Otros	8	7
No contestó	11	10
Total	107	100

Gráfico No. 11. Medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos.

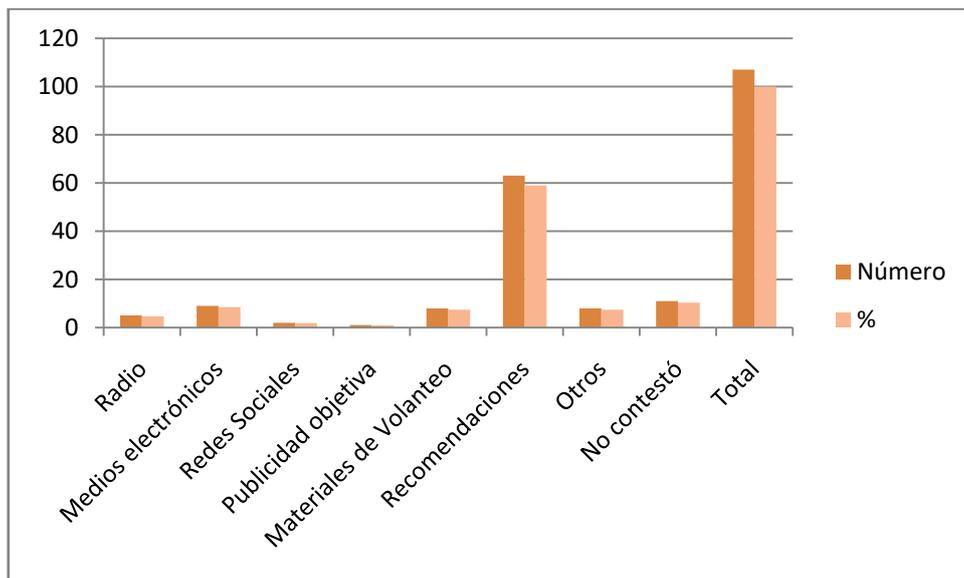
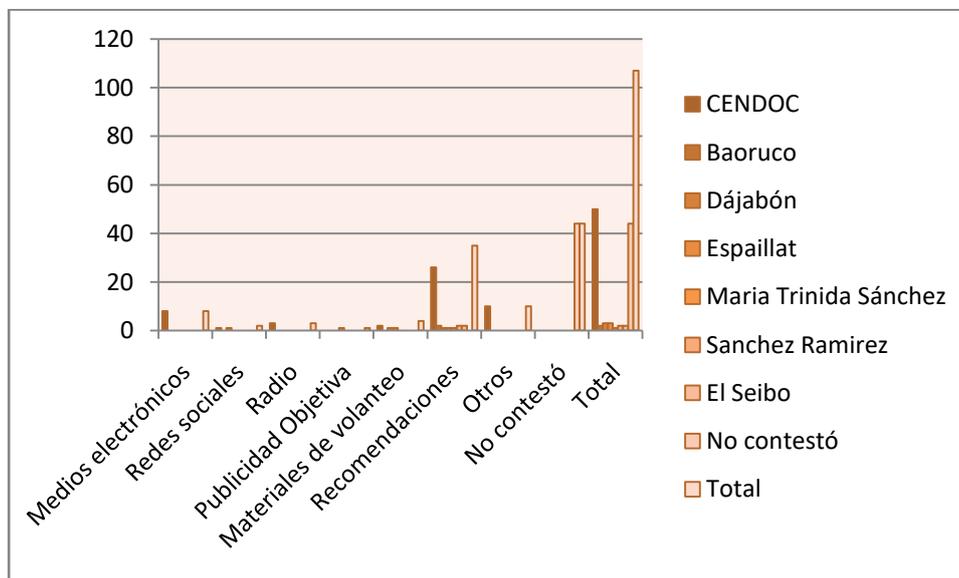


Tabla No. 11.1. Medios de comunicación por provincias, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos.

Provincias	Medios electrónicos	Redes sociales	Radio	Publicidad Objetiva	Materiales de volanteo	Recomendaciones	Otros	No contestó	Total
CENDOC	8	1	3	X	2	26	10	X	50
Baoruco	X	X	X	X	X	2	X	X	2
Dajabón	X	1	X	X	1	1	X	X	3
Espailat	X	X	X	1	1	1	X	X	3
Maria Trinidad Sánchez	X	X	X	X	X	1	X	X	1
Sanchez Ramirez	X	X	X	X	X	2	X	X	2
El Seibo	X	X	X	X	X	2	X	X	2
No contestó	X	X	X	X	X	X	X	44	44
Total	8	2	3	1	4	35	10	44	107

Gráfico No. 11.1. Medios de comunicación por provincias, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos.



Análisis de los resultados

- El **62%** de la población que nos visitó correspondió al sexo femenino y el restante **38%**, eran de sexo masculino.
- El **85%** de los visitantes fueron al CENDOC de la ONE.
- La tanda en que los usuarios visitaron más el CENDOC, fue la matutina **64%**; seguida de la vespertina **25%** y **10%** no contestaron a esta pregunta.
- El **86%** de los usuarios encontró la información buscada.
- **76%** consideró muy claras, las informaciones recibidas.
- El **69%** utilizó las informaciones para realizar un trabajo universitario.
- Solo el **40%** consideró asequible el precio de los productos.
- El **59%** contestó haberse enterado de los servicios que ofrecemos, por medio de recomendaciones de otras personas.
- **40%** contestó haber consultado los Recursos Automatizados (RA), de la ONE; **35%** contestó no haberlos utilizado y el restante **25%** no contestó a esta pregunta.
- El **72%** consideró como excelente, los servicios recibidos de la ONE.
- El **71%** de los visitantes tenían nivel de ocupación estudiantil.
- **80%** tenían nivel académico universitario.

Conclusión

De los usuarios que nos visitaron al CENDOC de la ONE, el **62%** eran mujeres y el restante **38%**, correspondía a los hombres.

En relación al precio, estos encuestados tuvieron las siguientes apreciaciones: de **107** usuarios, **43** de ellos consideraron asequible el precio de los productos de la ONE (**40%**); **10** lo consideraron poco asequible (**9%**) y **54** personas no contestaron a esta pregunta para un (**50%**) respectivamente.

En relación a los niveles de educación de los usuarios que nos visitaron, tenemos lo siguiente: el **80%** de los usuarios que nos visitaron eran estudiantes **universitarios**; **12%** tenían nivel secundario; **4%** nivel de postgrado; **1% respondió tener otro nivel** y el **3% restante** no contestó a la pregunta.

Tomando en consideración los **107** usuarios que llenaron esta pregunta, tenemos que el **69%** contestó que necesitaban la información estadística para **trabajo universitario**. El **64% de los usuarios que nos visitaron** fue en la **tanda matutina**, seguida de la vespertina en un **25%**, y el **10%** restante, no contestó a esta pregunta.

Respecto a la pregunta de si los usuarios encontraron la información que buscaban, tenemos que: **92 de ellos (86%)** contestaron que **sí encontraron** la información buscada; **7** contestaron que parcialmente la encontraron (**7%**); **2** para un **2%** **no encontraron la información buscada** y **6 personas para un 6%**, **no contestaron a esta pregunta**.

En cuanto a la valoración de los servicios que se ofrecen, tenemos que: **el 72%** de los usuarios lo valoraron como **excelente**; **19%** lo valoro como **muy bueno**; **2%** lo valoro como **bueno** y el **restante 7%**, **no contestaron a pregunta**.

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

63 usuarios contestaron enterarse de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones (59%)**; **9** contestaron haberse enterado por **medios electrónicos (8%)**; **8** por **medios de materiales de volanteo (7%)**; **5** más por medio de la **radio (5%)**;

2 por medio de las **Redes Sociales (2%)**; 1 por medio de **publicidad objetiva (1%)**; 8 por **otros medios (7%)** y 11 no contestaron a esta pregunta para un **10% respectivamente**.

11. Informaciones estadísticas que a los usuarios les gustaría tengamos disponibles en la ONE:	Total
1. Datos estadísticos más recientes.	2
2. Que la página web sea más asequible para buscar una información.	1
3. Estadísticas acerca de la constitución de la República.	1
4. Estadísticas acerca de la reforma del sector público.	1
5. Además de colocar las estadísticas provinciales, por provincias, sería bueno que desglosaran la población por sectores y subsectores de dichas provincias y municipios.	2
6. Más cartografía sobre barrios y parajes.	1
7. Información cartográfica en las Redes Sociales.	1
8. Mayor información acerca de la clase odontológica en R.D. (población, distribución, población de extranjeros, especialidades, entre otros.	1
9. Toda la información estadística disponible.	1
10. Los datos que estén relacionados con la tasa de natalidad y morbilidad.	1
11. La dirección de las oficinas provinciales para mejor facilidad de búsqueda.	1
12. Las herramientas de la estadística para el censo.	2
13. Un histórico de los censos que se han realizado en el país desde el 1920.	2
14. Investigaciones sobre otros países similares al nuestro y algunas comparaciones.	1
15. Ninguna	1
Total	19

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: