



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 Abril-mayo-junio 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 abril, mayo y junio 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 **97 visitantes**, siendo el 46% de la población real, esta **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 **segundo trimestre** de 2018.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real:** 212 usuarios.
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario:** 97 encuestados que representan el 46% de los solicitantes.
- **Fecha de realización:** periodo meses de abril, mayo y junio 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	%
Femenino	64	66
Masculino	33	34
Total	97	100

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

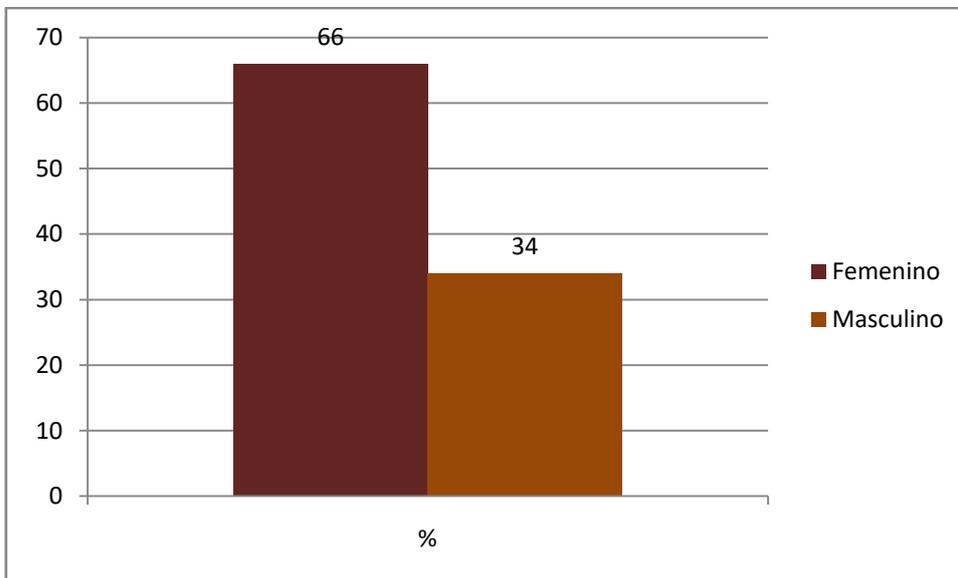


Tabla No. 2. Número de visitas por tanda.

Tanda	Cantidad de visitas	%
Matutina	66	68
Vespertina	28	29
No contestó	3	3
Total	97	100

Gráfico No. 2. Número de visitas por tanda.

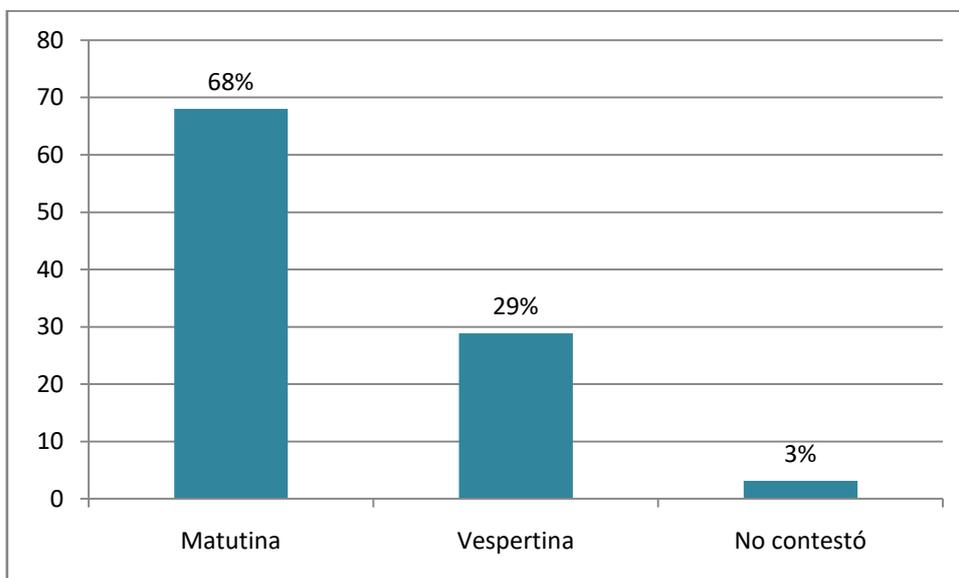


Tabla No. 2.1. Número de visitas por lugar.

Lugar	Cantidad de visitas	%
CENDOC	97	100
Total	97	100

Gráfico No. 2.1. Número de visitas por lugar.

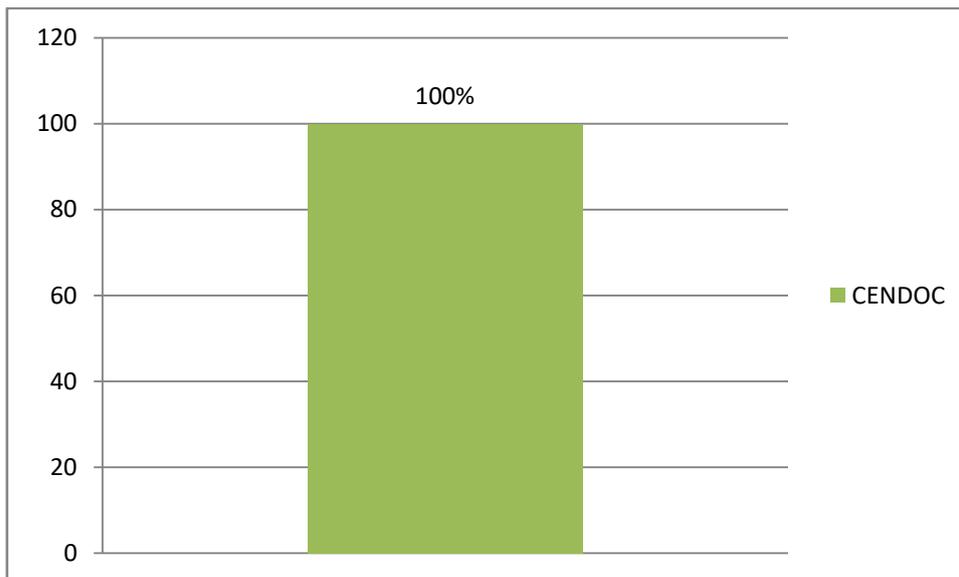


Tabla. No. 3. ¿Cuál es el nivel académico de los visitantes al CENDOC de la ONE?

Nivel académico de los visitantes al CENDOC	Número	%
Universitario	56	58
No contestó	41	42
Total	97	100

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

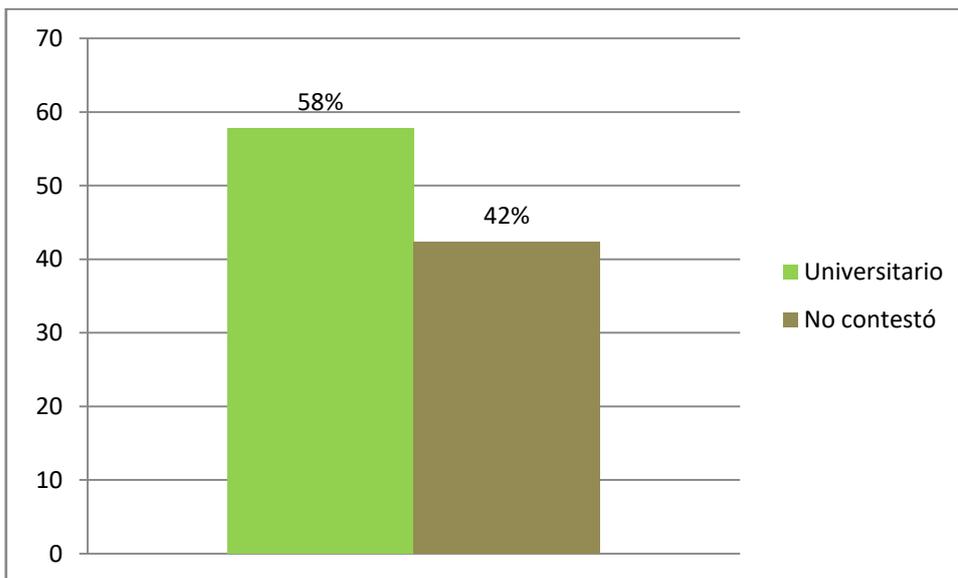


Tabla. No. 4. ¿Cuál es el nivel de ocupación de los visitantes al CENDOC de la ONE?

Niveles de ocupación de los visitantes al CENDOC	Número	%
Estudiantes	63	65
Educador	2	2
Empleados en general	1	1
Ingenieros	1	1
Periodista	1	1
Profesional de la salud	1	1
Otros profesionales	1	1
Otras	1	1
No contestó	26	27
Total	97	100

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

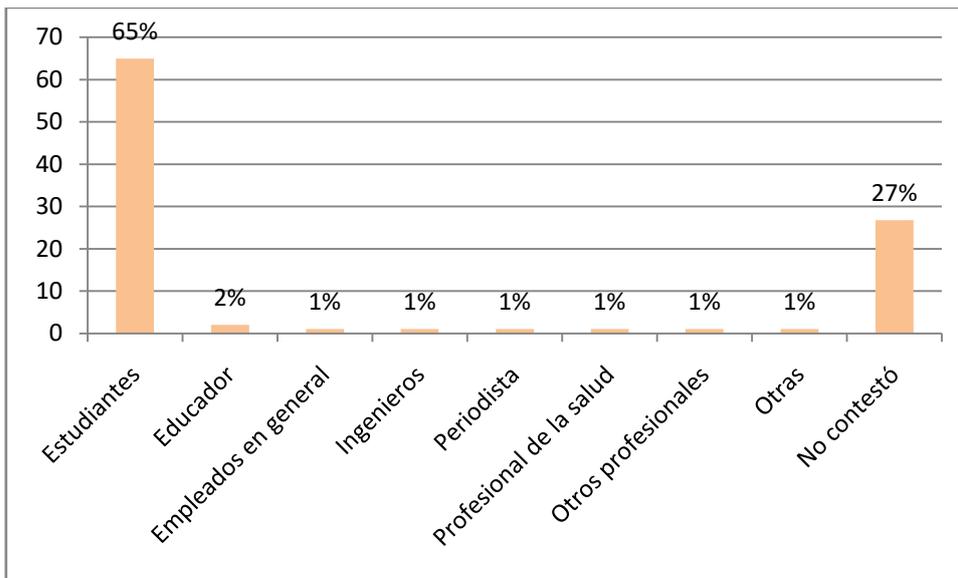


Tabla. No. 5. ¿Cómo usted considera el precio de los productos de la ONE?

Aceptación del precio	Cantidad	%
Asequible	34	35
No asequible	61	63
Poco asequible	2	2
Total	97	100

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

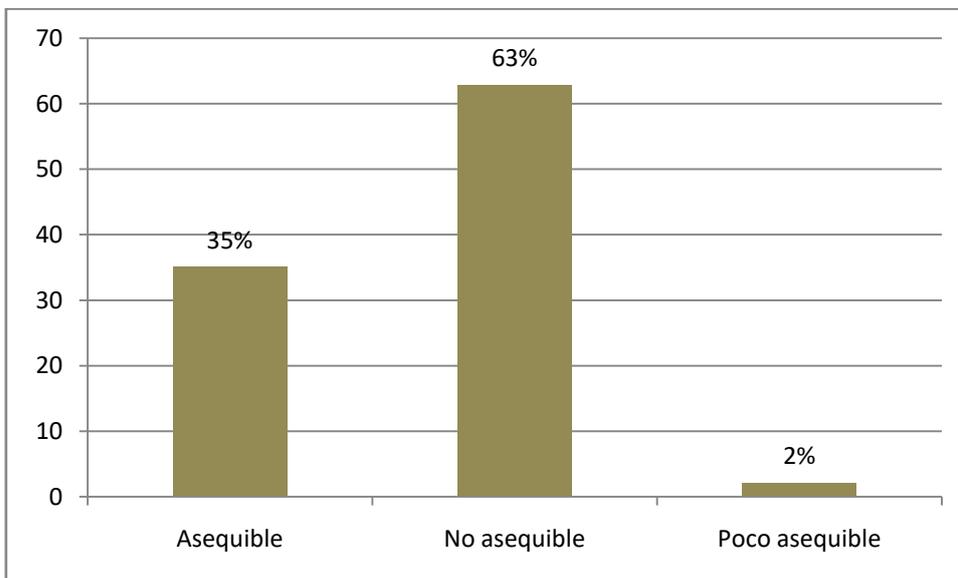


Tabla No. 6. ¿Ha consultado los Recursos Automatizados (RA), de informaciones estadísticas disponibles en la web de la ONE?

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE	Número	%
Sí	32	33
No	62	64
No contestó	3	3
Total	97	100

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

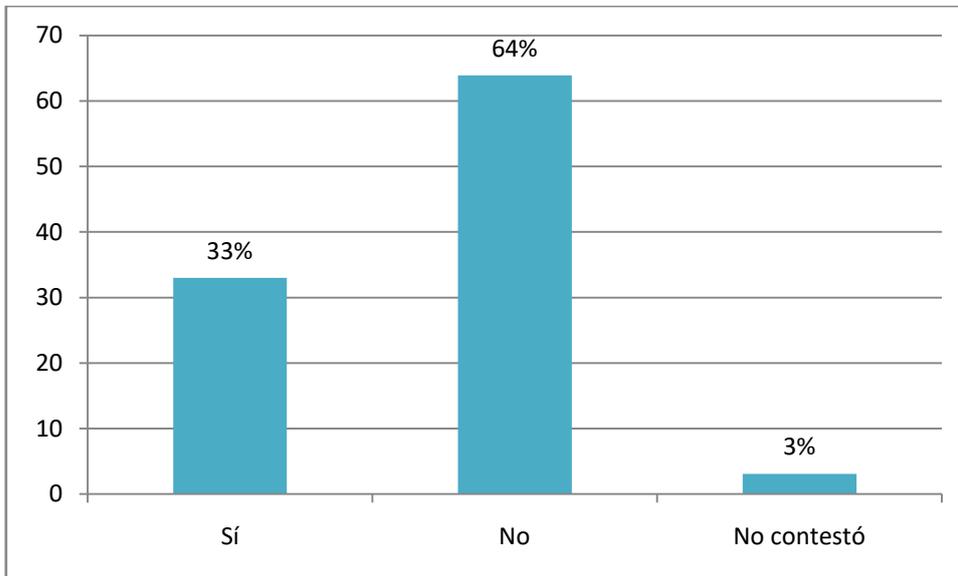


Tabla No. 7. ¿Usted encontró las informaciones estadísticas buscadas?

Variables	Número	%
Sí	97	100
Total	97	100

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

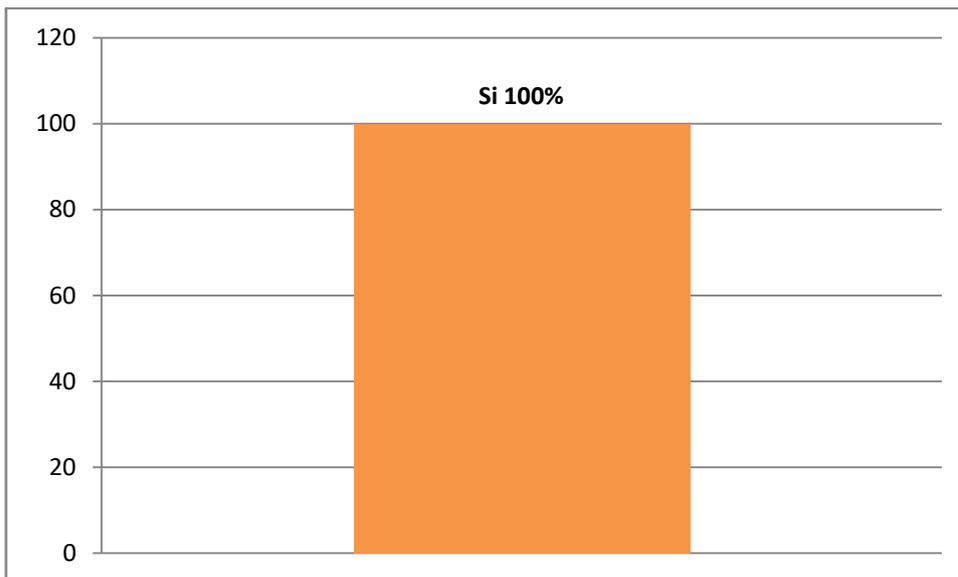


Tabla No. 8. ¿Qué tan claras le resultaron las informaciones estadísticas recibidas?

Claridad	Número	%
Muy claras	70	72
Claras	22	23
Medianamente claras	5	5
Total	97	100

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

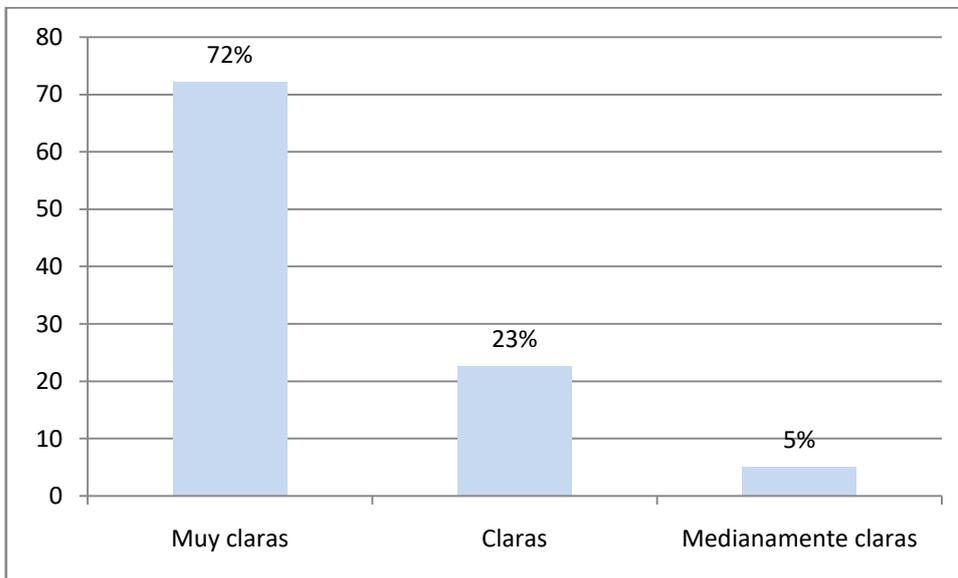


Tabla No. 9. ¿Qué uso usted le dará a las informaciones estadísticas encontradas en la ONE?

Variable	Número	%
Trabajo universitario	69	71
Trabajo escolar	17	18
Consultoría sector privado	4	4
Consultoría sector público	2	2
Investigación personal	3	3
No contestó	2	2
Total	97	100

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

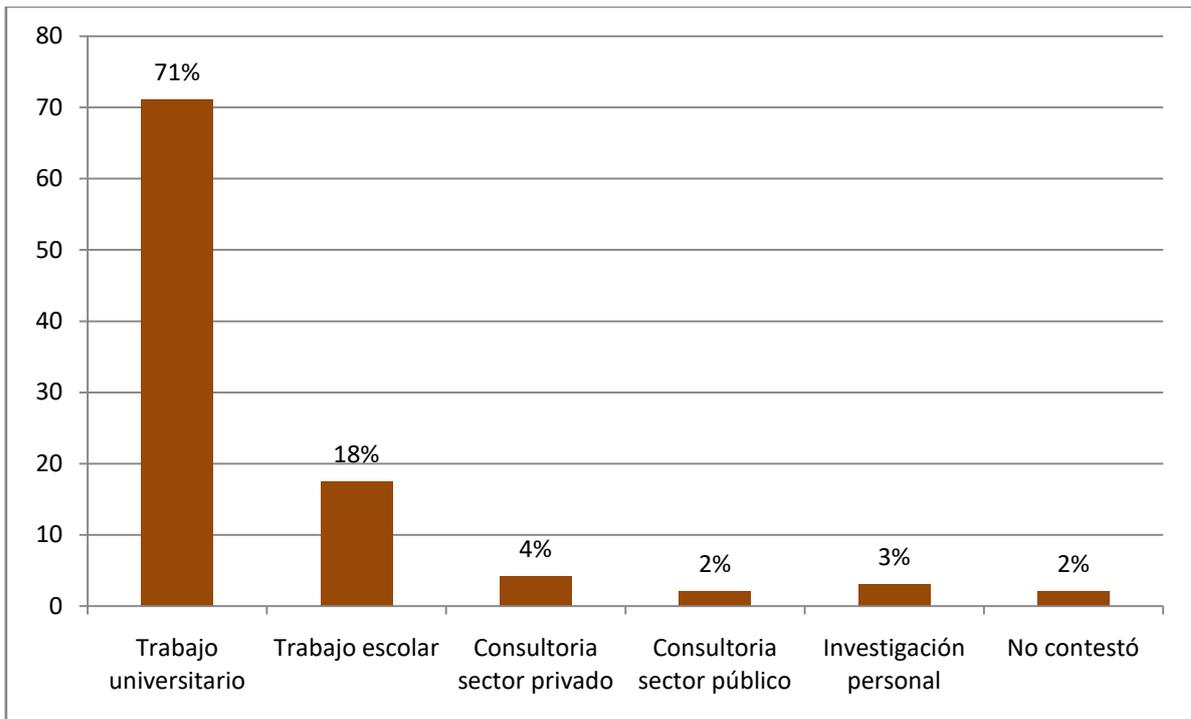


Tabla No. 10. ¿Cómo usted considera los servicios de informaciones estadísticas recibidos?

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	69	70
Muy bueno	14	14
Bueno	9	9
N/A	1	1
Regular	2	2
No contesto	2	2
Total	97	97

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

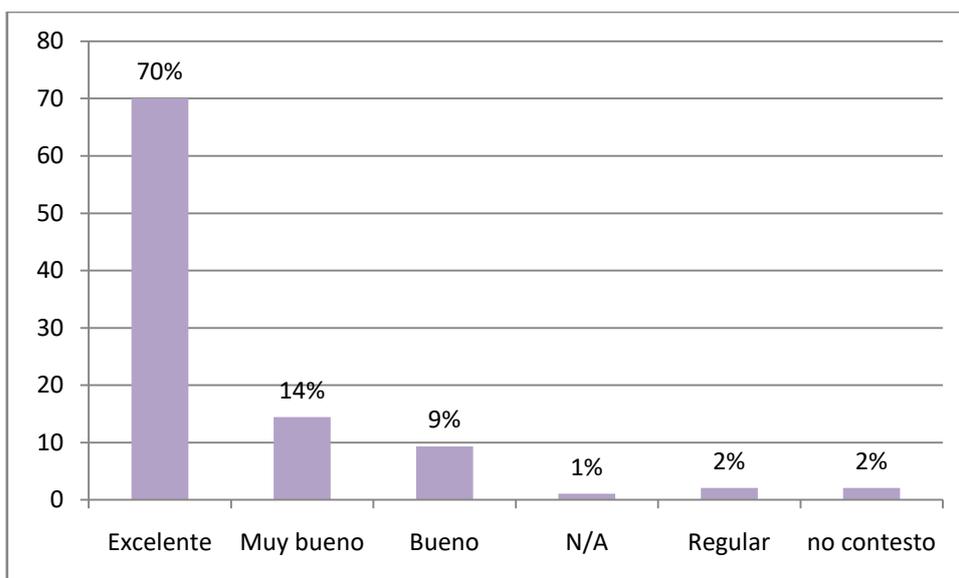
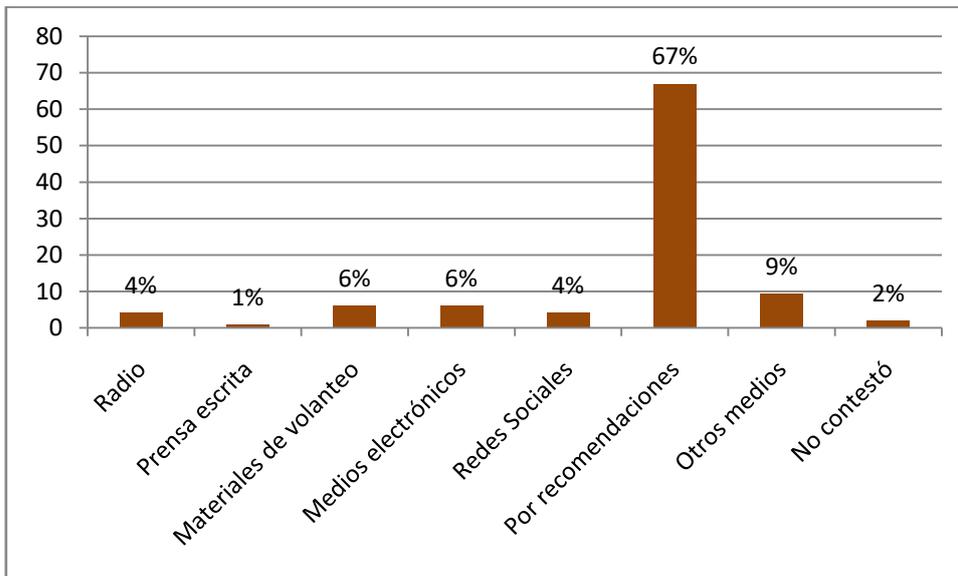


Tabla No. 11. ¿Cuáles son los medios de comunicación, por los que los usuarios se enteraron de los servicios que ofrecemos?

Medio	Número	%
Radio	4	4
Prensa escrita	1	1
Materiales de volanteo	6	6
Medios electrónicos	6	6
Redes Sociales	4	4
Por recomendaciones	65	67
Otros medios	9	9
No contestó	2	2
Total	97	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 **66%** 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 68%**.
- El **100%** de los usuarios encontró la información buscada.
- El **72%** de los encuestados consideró muy claras las informaciones recibidas.
- El **71%** utilizó las informaciones estadísticas para realizar un trabajo universitario.
- El **63%** consideró no asequible el precio de los productos.
- El **67%** contestó haberse enterado de los servicios que ofrecemos, por medio de recomendaciones de otras personas.
- Solo el **33%** contestó haber consultado los **Recursos Automatizados (RA)**, de la ONE.
- El **70%** consideró como excelentes los servicios recibidos de la ONE.
- El **65%** de los visitantes tenían nivel de ocupación estudiantil.
- El **58%** de los encuestados tenían nivel académico universitario.

Conclusión

- El **66%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo femenino y el restante **34%** eran de sexo masculino.
- El **63%** de los usuarios consideraron no asequible el precio de los productos de la ONE; solo el **35%** lo consideró asequible y el restante **2%** lo consideró poco asequible.
- En relación a los niveles de educación de los usuarios que nos visitaron, tenemos lo siguiente: el **58%** de los usuarios que nos visitaron eran estudiantes **universitarios y el restante 42% no contestó a esta pregunta.**
- El **65%** de los visitantes tenían nivel de ocupación **estudiantil** seguido de **Educador 2%** y tanto los **empleados en general, ingenieros, periodistas, profesionales de la salud, otros profesionales y otras para un 1% cada uno y el 27 no contestó a esta pregunta.**
- Tomando en consideración los **97 usuarios** que llenaron esta pregunta, tenemos que el **71%**, contestó que necesitaban la información estadística para **trabajo universitario; 18%** lo necesitaba para **trabajo escolar; 4%** consultaría **sector privado; 3%** investigación personal; **2%** consultaría sector público y el **restante 2% no contestó a esta pregunta.**
- El **68%** de los usuarios que nos visitaron fue en la **tanda matutina; el 29%** fue a la **tanda vespertina y el restante 3% no contestó a esta pregunta.**
- Respecto a la pregunta de si los usuarios encontraron la información que buscaban, tenemos que: el **100%** contestó que **sí encontraron** la información buscada.
- En cuanto a la valoración de los servicios que se ofrecen, tenemos que: el **70%** de los **usuarios** lo valoraron como **excelente; 14%** lo consideró **muy bueno; 9%** lo consideró **bueno; 2%** lo considera regular, **2%** mas no contestó a esta pregunta y el **restante 1% 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 67% de los usuarios contestaron enterarse de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones; 9% por otros medios; 6% materiales de volanteo, 6% mas por medios electrónicos; 4% por medio de la radio, 4% mas por las redes sociales; 2% no contestó a esta pregunta y el restante 1% se entero de los servicios que ofrecemos por medio de la prensa escrita.**

11. Informaciones estadísticas que a los usuarios les gustaría tengamos disponibles en la ONE:	Total
1. Crear un Sistema de estadística interactivo.	1
2. Sobre las viviendas tipo.	1
3. El crecimiento demográfico de los sectores y subsectores marginados.	1
4. Nivel de desarrollo poblacional.	1
5. Las historias de los barrios.	1
6. Todas.	1
7. Mapas actualizados.	1
8. Más informaciones socioeconómicas o de otro tema, a nivel de barrios.	1
9. Dato poblacional de la provincia Sanchez Ramirez y sus barrios.	1
10. Las estadísticas de las niñas.	1
11. Contenido más detallado sobre los Ítem en la página web, porque no fue suficiente para mi proyecto.	1
12. Los planos cartográficos o mapas actualizados de los diferentes distritos y demarcaciones geográficas.	1
13. Unión libre o concubinato.	1
14. Ninguna.	2
15. Importaciones.	1
Total general	16

12. Comentarios:	Total
1. Por el momento pienso que tener todas las informaciones estadísticas en la página web.	1
2. Hasta el momento obtuve lo que quería.	1
3. Creo aceptable todas las que tienen disponible.	1
4. Otra persona en el sacado de las copias más rápida.	2
6. Pienso que todo está medianamente claro, para el fin que estoy buscando.	1
6. Que todo está bien claro.	1
7. Contenido mas detallado sobre los Ítems en la página Web, porque no fue suficiente para mi proyecto.	1
8. Ninguna	2
Total general	10

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: