



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**

Tercer 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 tercer 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 **206 visitantes**, y solamente el **33% 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 julio, agosto y septiembre de 2019**.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real: 206 usuarios.**
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario: 67 encuestados,** que representan el **33% de los solicitantes.**
- **Fecha de realización:** periodo **tercer 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	30	45
Femenino	35	52
N/A	2	3
Total	<u>67</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

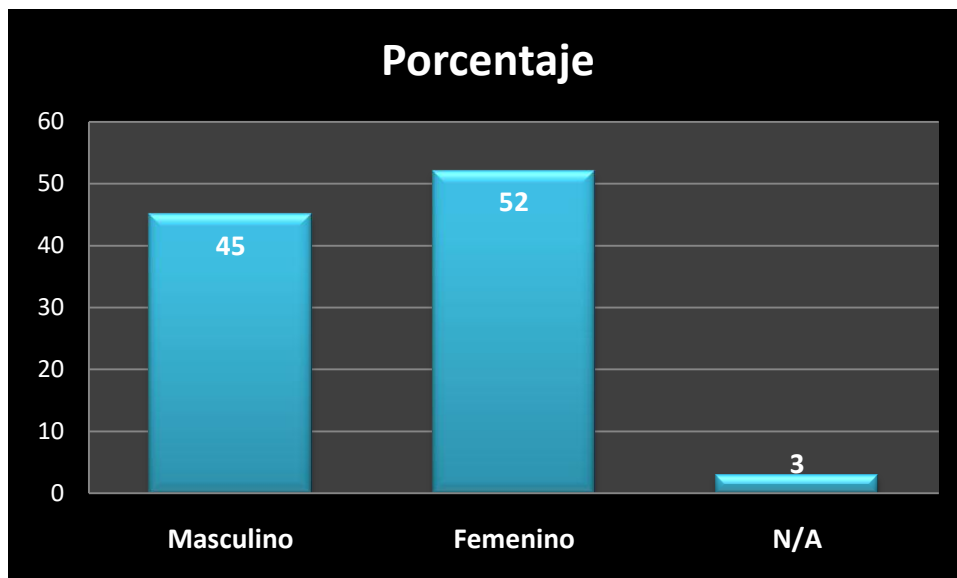


Tabla No. 2. Empleado que atendió al usuario.

Sexo	Cantidad	%
Angélica Parra	44	66
Julia del Orbe	11	16
Jose Luis Lozano	2	3
N/A	10	15
Total	<u>67</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 2. Empleado que atendió al usuario.

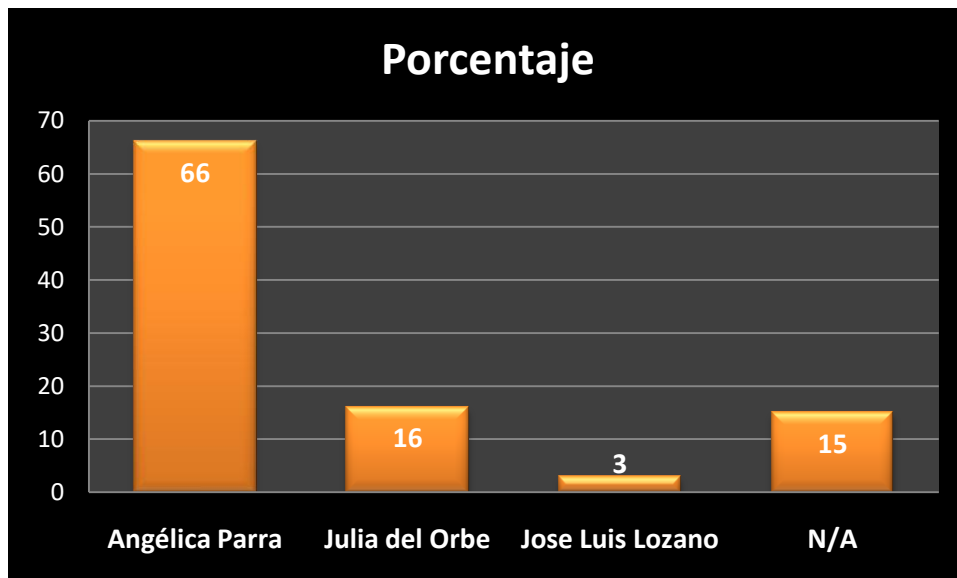


Tabla No. 3. ¿El empleado le trató con amabilidad y consideración?

Sexo	Cantidad	%
Sí	65	97
No contestó	2	3
Total	<u>67</u>	<u>100</u>

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

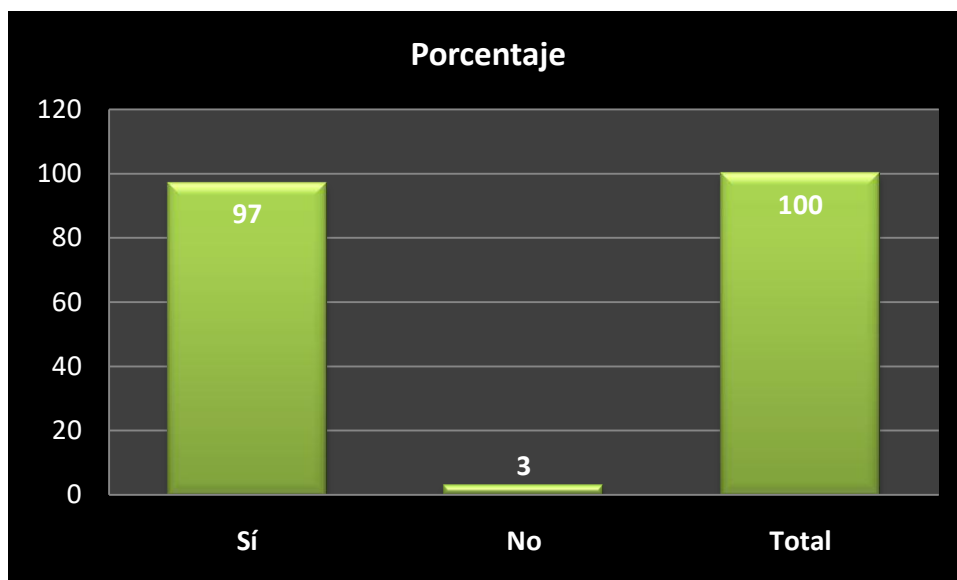


Tabla. No. 4. ¿Qué tan comprensibles le resultaron las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Mucho	46	69
Bastante	20	30
N/A	1	1
Total	<u>67</u>	<u>100</u>

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

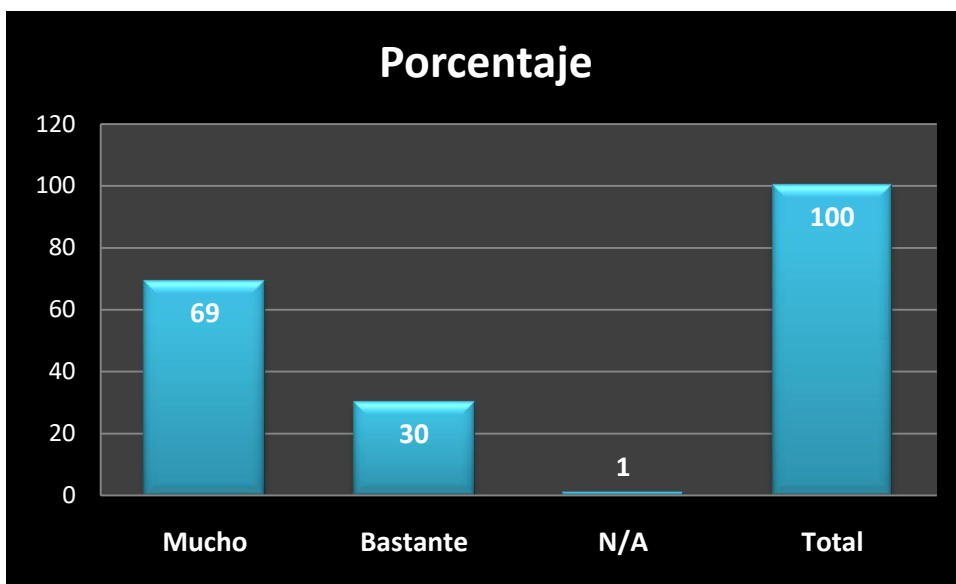


Tabla. No. 5. ¿Cuál es el uso que usted le dará a las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Consultoría para el sector privado	3	4
Consultoría para el sector público	1	1
Para un trabajo universitario	56	84
Para un trabajo escolar	2	3
Para una investigación personal	2	3
N/A	3	4
Total	<u>67</u>	<u>100</u>

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

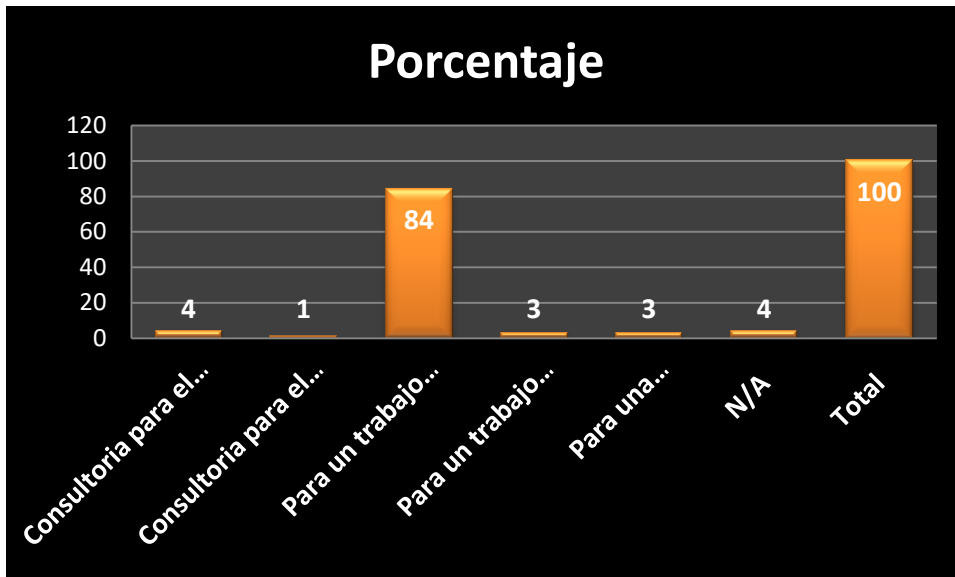


Tabla. No. 6. ¿Por qué medios se enteró de los servicios que ofrecemos?

Medio	Número	%
Radio	2	3
TV	2	3
Redes sociales	1	1
Medios electrónicos	5	7
Por recomendaciones	50	75
Materiales de volanteo	1	1
Otros	6	9
Total	67	100

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

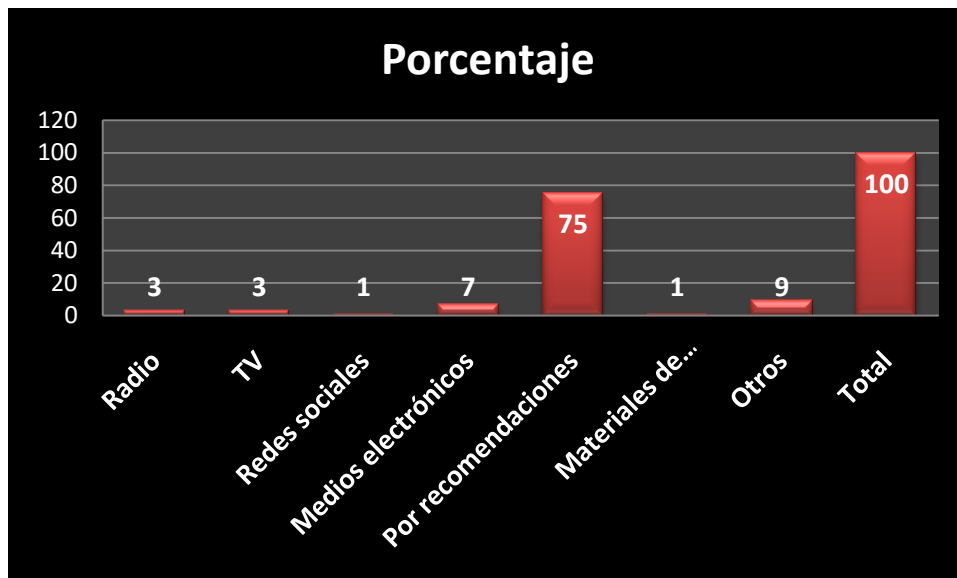


Tabla. No. 7. Acerca de los recursos automatizados.

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE.	Número	%
Sí	34	51
No	33	49
Total	67	100

Gráfico No. 7. Acerca de los recursos automatizados

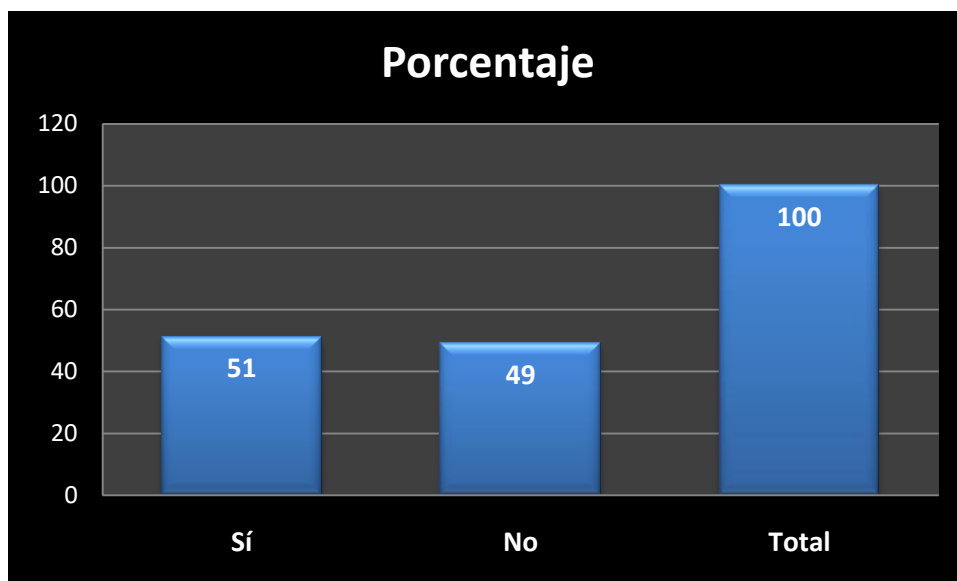


Tabla No. 8. Valoración de los servicios estadísticos recibidos.

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	54	81
Muy bueno	9	13
Bueno	1	1
No contestó	3	4
Total	67	100

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

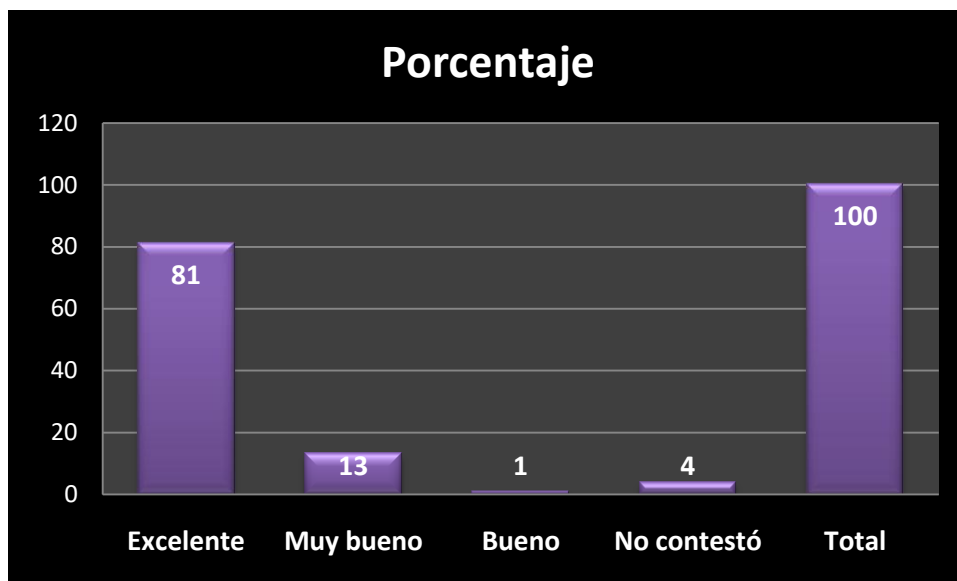


Tabla No. 9. Comentarios

Variable:	Total
1. Muy agradecido por las atenciones y las informaciones dadas.	1
2. Excelente servicio.	6
3. Muchas bendiciones.	1
4. Muy buen servicio, por parte de los empleados.	4
5. Me gustó mucho.	1
Gracias por su atención.	2
6. Como siempre existe algo que mejorar, a pesar de cómo están estructurado, en todo el sentido de la palabra.	1
7. Aumentar más el personal.	1
8. No	3
9. Me agradó el excelente servicio.	1
10. Espero que sigan así.	1
11. Todo perfecto.	1
12. Siempre me atienden muy bien y me facilitan toda la información que necesito incluso hasta más.	1
13. Las personas que nos atendieron lo hicieron con excelencia.	1
14. Me sentí muy cómodo.	1
15. Estaría dispuesto a volver si fuera necesario.	1
16. Los felicito.	1
17. Muy buenas atenciones, eficacia y amabilidad de parte de todos.	1
18. Buen Departamento y sobre todo funcional.	1
18. Sigán prestando el excelente servicio que ofrecen, que es un ejemplo de que las oficinas gubernamentales pueden ser organizadas y ofrecen el servicio que los ciudadanos necesitan.	1
19. Me pareció bastante excelente la información y el control de la información.	1
20. La atención recibida fue excelente, la persona que nos atendió siempre buscó que obtuviéramos la información necesaria.	1
21. Que tomen las llamadas, después todo bien.	1
22. La institución es muy bien organizada, brindando el servicio al ciudadano que le consulta, es de gran valor para nosotros que buscamos la información.	1
23. Estoy satisfecho con los servicios brindados por esta institución.	1

9.Variable:	
24. Todo el personal que nos atendió nos brindó excelente servicio.	1
25. Dar las gracias por este aporte que hacen en beneficio de nosotros los estudiantes y al público, así podemos estar actualizados de lo que pasa en el país.	1
26. El servicio prestado fue muy bueno.	1
27. Agradecido por el servicio y la información recibida.	1
28. Que continúen con el excelente trato que nos ofrecen a nosotros los usuarios, estoy muy agradecido por ello.	1
29. Muy buena atención de la joven de servicio al cliente (5 estrellas)	2
30. Actualicen la información de estadística con años más recientes.	1
31. Complacida por la rapidez en encontrar lo que buscaba, más el trato de los empleados, difícil de encontrar en las instituciones gubernamentales.	1
34. La joven que me atendió maneja un excelente conocimiento.	1
35. Un excelente servicio de parte de la joven.	1
36. Es necesario WIFI en la sala de lectura.	1
37. Muy conforme con la atención recibida.	1
Total	46

Análisis de los resultados

- El **52%** de la población que nos visitó correspondió al sexo femenino.
- El **66%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**.
- El **97%** de los usuarios contestó ser atendido **con amabilidad y consideración**.
- El **69%** consideró **muy comprensibles** las informaciones recibidas de la ONE.
- El **84%** contestó que el uso que le dará a las informaciones es **para un trabajo universitario**.
- El **75%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones de otras personas**.
- El **51 %** contestó que ha utilizado **los servicios automatizados** disponibles en la página web de la ONE.
- El **81%** contestó que los servicios recibidos de la ONE son **excelentes**.

Conclusión

- El **52%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo femenino y el restante **48%** eran de sexo masculino.
- El **66%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**; el **16%** de estas solicitudes las atendió **Julia del Orbe**; **3%** **José Luis Lozano** y el restante **15%**, **no contestó a esta pregunta**.
- **97%** de los usuarios contestó que **fueron tratados con amabilidad y consideración** y el restante **3%** **no contestó a esta pregunta**.
- El **69%** contestó que fueron muy comprensibles las informaciones recibidas de la ONE; **30%** **la consideró bastante comprensibles**; y el restante **1%** no contestó a esta pregunta.
- El **84%** usará la información estadística para trabajo universitario; **4%** para consultoría Sector Privado; **3%** para un trabajo escolar; **3%** para una investigación personal; **1%** para consultoría en el sector público y el restante **4%** **no contestó a esta pregunta**.
- **75%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones**; **7%** por **medios electrónicos**; **3%** por radio; **3%** por medio de la **TV**; **1%** medio de las **Redes Sociales**; **1%** más por medio de **volanteo** y el restante **9%** por **otros medios**.

- **51%** de los usuarios contestó **conocer** los recursos automatizados de información estadística disponibles en ONE; y **el restante 49% contestó no haberlos consultado.**
- **El 81%** de los usuarios consideró **como excelentes los servicios recibido de la ONE; 13%** lo consideró **muy bueno; 1% bueno y el restante 4% 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 _____ Tarda: 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?
