



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**

Cuarto 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 cuarto 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 **140 visitantes**, y solamente el **46% 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 octubre, noviembre y diciembre de 2019**.

Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población real: 140 usuarios.**
- **Muestra de la población que accedió a llenar el formulario: 48 encuestados,** que representan el **46 % de los solicitantes.**
- **Fecha de realización:** periodo **cuarto 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	17	35
Femenino	31	65
Total	<u>48</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 1. Sexo de los encuestados.

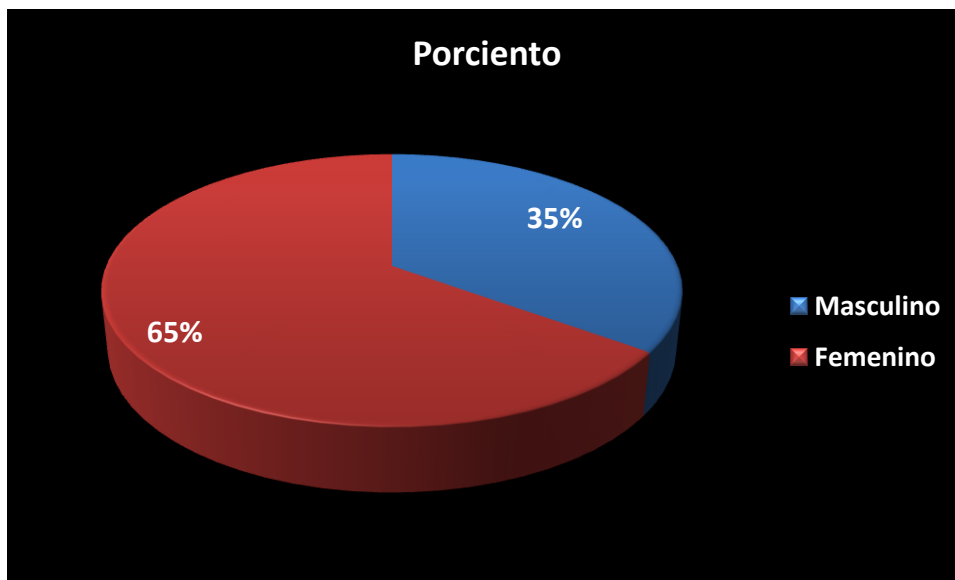


Tabla No. 2. Empleado que atendió al usuario.

Sexo	Cantidad	%
Angélica Parra	47	76
Julia del Orbe	10	16
Jose Luis Lozano	3	5
N/A	2	3
Total	<u>62</u>	<u>100</u>

Gráfico No. 2. Empleado que atendió al usuario.

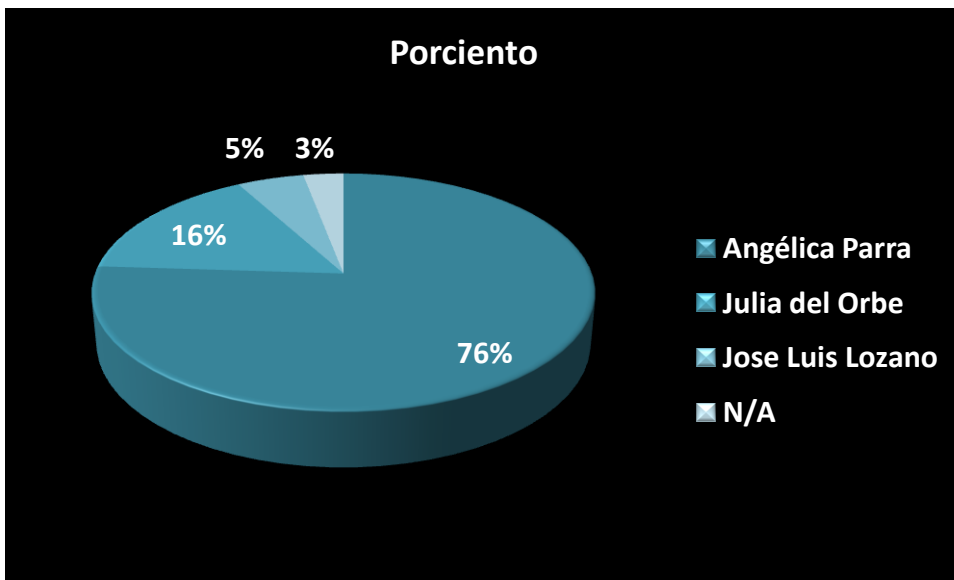


Tabla No. 3. ¿El empleado le trató con amabilidad y consideración?

Sexo	Cantidad	%
Sí	47	98
No contestó	1	2
Total	<u>48</u>	<u>100</u>

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

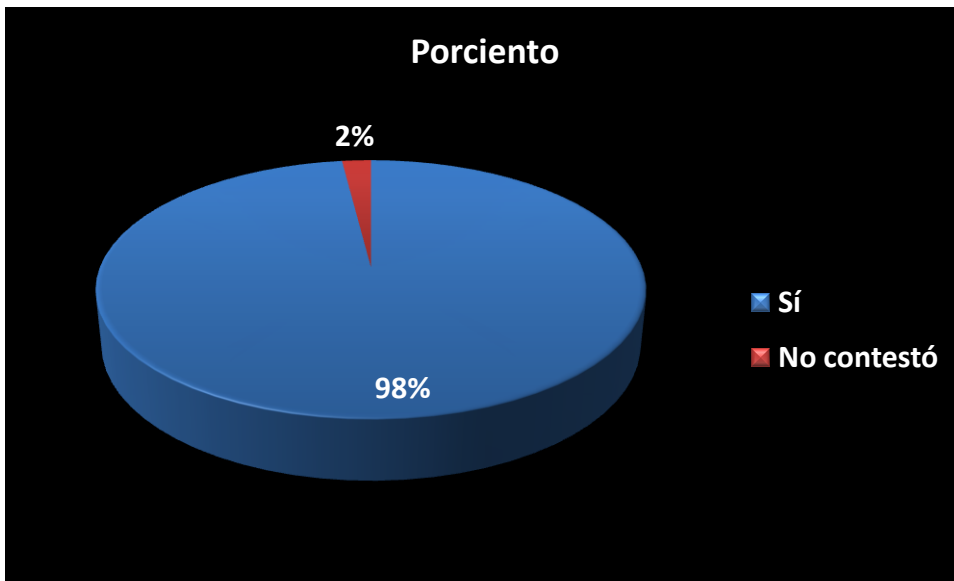


Tabla. No. 4. ¿Qué tan comprensibles le resultaron las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Mucho	35	73
Bastante	11	23
N/A	2	4
Total	<u>48</u>	<u>100</u>

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

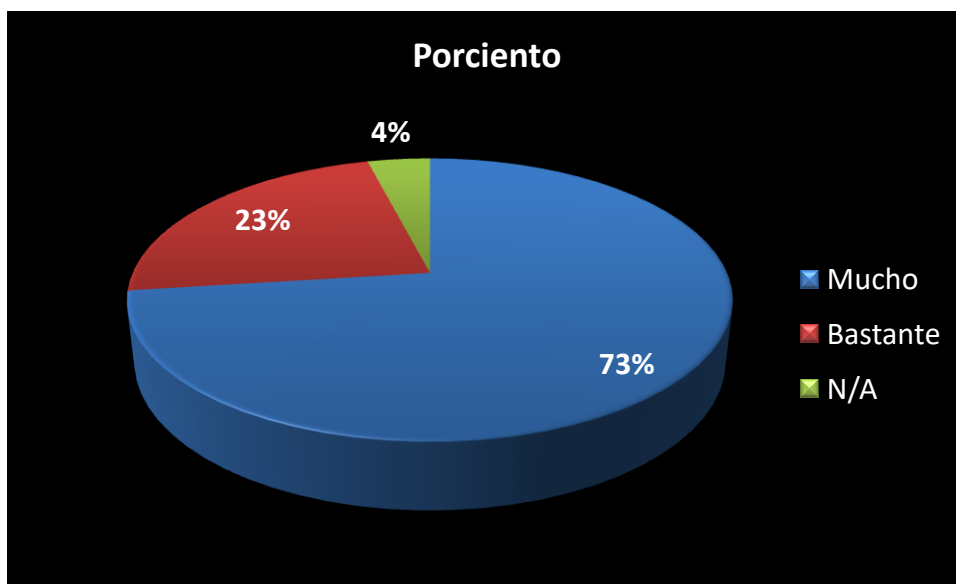


Tabla. No. 5. ¿Cuál es el uso que usted le dará a las informaciones recibidas de la ONE?

Sexo	Cantidad	%
Consultoría para el sector privado	3	6
Para un trabajo universitario	39	82
Para una investigación personal	2	4
N/A	2	4
Otro	2	4
Total	<u>48</u>	<u>100</u>

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

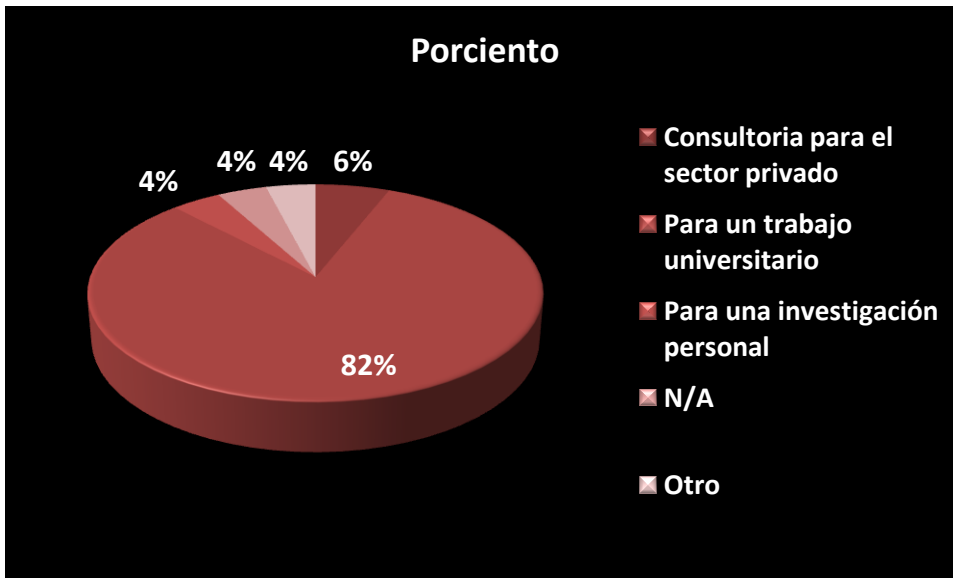


Tabla. No. 6. ¿Por qué medios se enteró de los servicios que ofrecemos?

Medio	Número	%
Redes sociales	2	4
Medios electrónicos	8	17
Por recomendaciones	19	39
Otros	1	2
N/A	18	38
Total	48	100

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

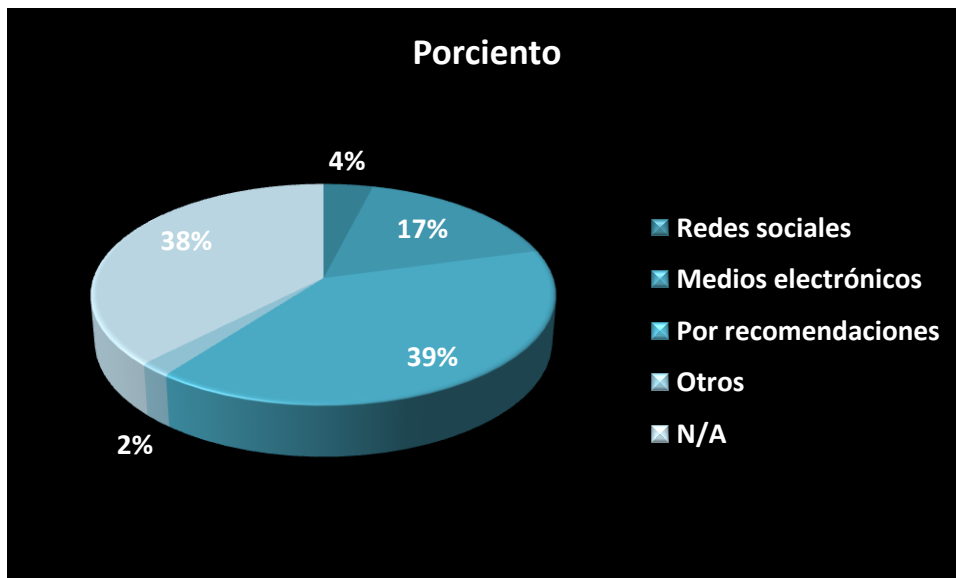


Tabla. No. 7. Acerca de los recursos automatizados.

Ha consultado los Recursos Automatizados de información estadística disponibles en la web de la ONE.	Número	%
Sí	12	25
No	36	75
Total	48	100

Gráfico No. 7. Acerca de los recursos automatizados

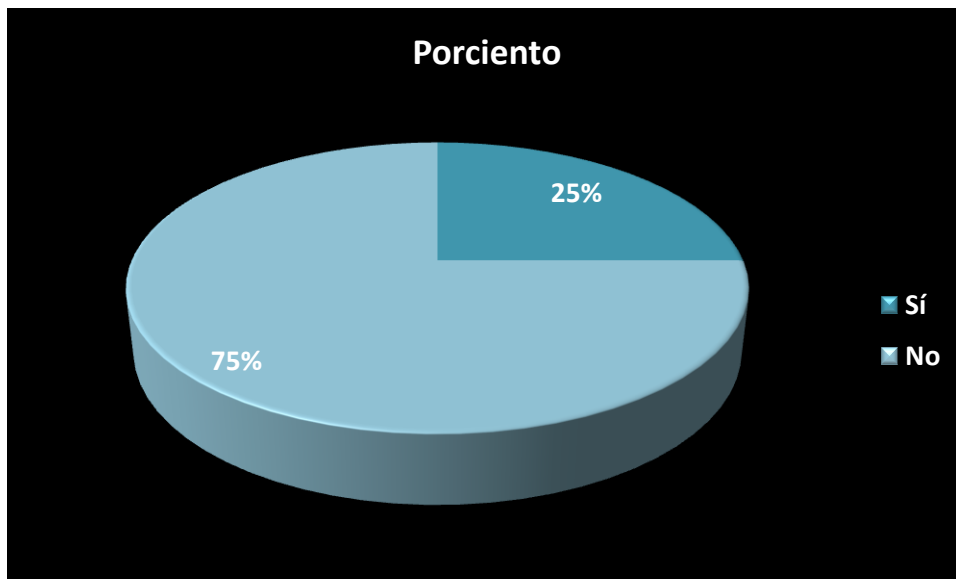
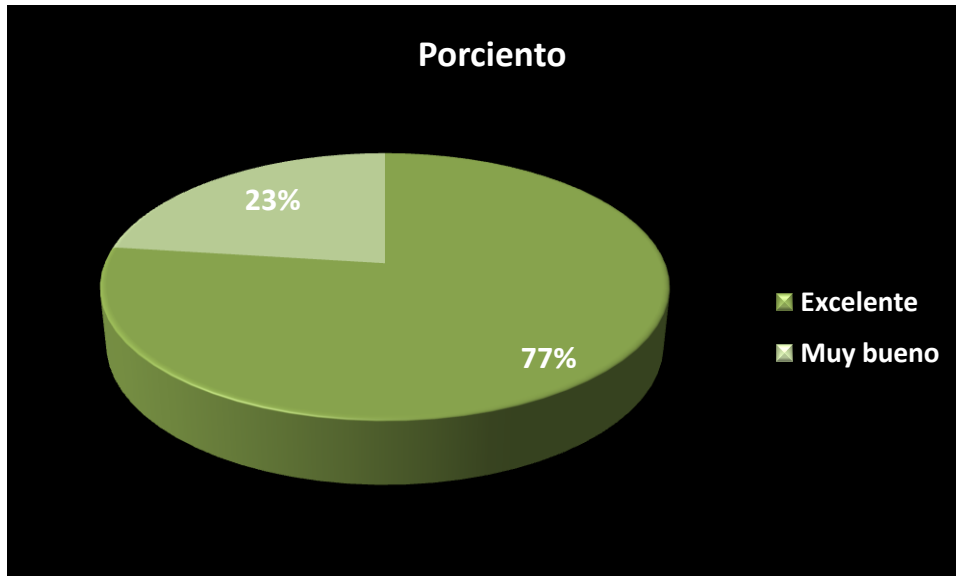


Tabla No. 8. Valoración de los servicios estadísticos recibidos.

Valoración de los servicios	Número	%
Excelente	37	77
Muy bueno	11	23
Total	48	100

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



Comentarios

1. Pensé que sería más complicado recibir información de la ONE, pero es fácil y ágil. Gracias.
2. Excelente servicio por parte de los empleados.
3. Excelente servicio. Gracias.
4. Mejora de la plataforma virtual.
5. Que nos gustaría que sean agregado a los datos de la institución la cantidad de habitantes y de viviendas o apartamentos que existen en la urbanización Maria del Mar, Municipio Santo Domingo Este.
6. Deberían tener un servicio de café para los visitantes.
7. Le dan muy buen servicio a las personas y muy buena atención.
8. Son muy buenos al servirle al usuario.
9. Ninguno.
10. Dios bendiga con bendiciones eternas a su personal: Julia Del Orbe, Angélica Parra y sobre todo a Jose Luis Lozano.
11. El personal es muy bueno y amable, muy eficiente pero, me gustaría agregar una sugerencia acerca de poner el Internet para facilitar más rápido las informaciones.
12. El personal que atiende es excelente pero, la falta de Internet afecta para completar las informaciones que se solicitan, por ende es necesario tomar en cuenta este punto.
13. Falta el Internet que nos afecta acerca de las informaciones que queríamos, porque vinimos a buscar y no hay Internet para que la información llegue a nosotros por correo electrónico.
14. El trato ofrecido fue bastante bueno y las informaciones brindadas.
15. De haber sabido antes de la institución le hubiera visitado con mucha más antelación.

16. Muchas gracias.
17. Continúen así.
18. Excelente servicio.
19. Excelente servicio de parte de los empleados.
20. No.
21. Excelente servicio.
22. Excelente atención.
23. Muy buena atención.
24. Excelente servicio, muy cordial y amable.
25. Buen trato y buen servicio recibido por la joven de la información.
26. Primero tratar de tener los datos actualizados a la fecha actual. Gracias.

Análisis de los resultados

- El **65%** de la población que nos visitó correspondió al sexo femenino.
- El **76%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**.
- El **98%** de los usuarios contestó ser atendido **con amabilidad y consideración**.
- El **73%** consideró **muy comprensibles** las informaciones recibidas de la ONE.
- El **81%** contestó que el uso que le dará a las informaciones es **para un trabajo universitario**.
- El **40%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones de otras personas**.
- Solo el **25%** de los encuestados contestó que ha utilizado **los servicios automatizados** disponibles en la página web de la ONE.
- El **73%** contestó que los servicios recibidos de la ONE son **excelentes**.

Conclusión

- El **65%** de los visitantes al CENDOC de la ONE eran de sexo femenino y el restante **35%** eran de sexo masculino.
- El **76%** de las solicitudes las atendió **Angélica Parra del CENDOC de la ONE**; el **16%** de estas solicitudes las atendió **Julia del Orbe**; **5%** **José Luis Lozano** y el restante **3%**, **no contestó a esta pregunta**.
- **98%** de los usuarios contestó que **fueron tratados con amabilidad y consideración** y el restante **2%** **no contestó** a esta pregunta.
- El **73%** contestó que fueron muy comprensibles las informaciones recibidas de la ONE; **27%** la **consideró bastante comprensibles**; y el restante **1%** no contestó a esta pregunta.
- El **81%** usará la información estadística para trabajo universitario; **6%** para consultoría Sector Privado; **4%** para una investigación personal; **4%** otros y el restante **4%** **no contestó** a esta pregunta.
- **39%** se enteró de los servicios que ofrecemos por medio de **recomendaciones**; **17%** por **medios electrónicos**; **4%** medio de **las Redes Sociales**; **2%** por otros medios; y el restante **38%** **no contestó a esta pregunta**.
- Solo el **25%** de los usuarios contestó **conocer** los recursos automatizados de información estadística disponibles en ONE; y el restante **75%** contestó **no haberlos consultado**.
- El **73%** de los usuarios consideró **como excelentes los servicios recibido de la ONE** y el restante **27%** lo consideró **muy bueno**.

Anexo. 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?
