



**Oficina Nacional de Estadística**

**Departamento de Planificación y Desarrollo**

**División de Calidad en la Gestión**

**Análisis de la Encuesta de Satisfacción del servicio de  
*documentación e informaciones cartográficas*  
en modalidad presencial al CENDOC**

**Mayo-junio 2017**

## Tabla de contenido

1. Introducción .....	3
2. Ficha técnica del análisis .....	4
3. Datos demográficos.....	5
4.Tabulación de la encuesta aplicada .....	7
5. Análisis de los resultados.....	11
5.1. Respuestas cerradas.....	11
5.2. Respuestas abiertas.....	12
6. Instrumento utilizado .....	13

## **1. Introducción**

La oficina Nacional de Estadística, en miras de mejorar continuamente sus procesos para garantizar la satisfacción de los usuarios, ha establecido encuestas de medición donde se recoge y analiza la percepción de los ciudadanos al hacer uso de algún servicio por las distintas vías en las cuales se ofrecen. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción del servicio de documentación e informaciones cartográficas en modalidad presencial vía el Centro de Documentación (CENDOC).

La medición fue realizada en los meses de octubre a diciembre del año 2017, a los visitantes que dejaron sus datos de contacto y accedieron a contestar la encuesta telefónica, con el propósito de conocer el nivel de satisfacción del servicio desde el momento en que el ciudadano llena la solicitud de información, hasta que la misma es respondida. La población total de visitantes presenciales al CENDOC que llenó una solicitud de información fue de 146 usuarios de los cuales 59 accedieron a contestar la encuesta y fueron tomadas como objeto para este análisis.

El proceso que la División de Calidad en la Gestión siguió para aplicar la encuesta fue tomar la base de datos del sistema de registro de usuarios y contactar vía telefónica todos aquellos que solicitaron información de manera presencial durante el período anteriormente señalado.

## 2. Ficha técnica del análisis

- **Tamaño de la población:** 146 usuarios, de los cuales 59 contestaron la encuesta, lo cual representan el 40% de los solicitantes presenciales.
- **Fecha de realización:** período comprendido entre octubre y diciembre del 2017.
- **Alcance:** usuarios presenciales del CENDOC que solicitaron el servicio de documentación e informaciones cartográficas.
- **Tipo de cuestionario:** estructurado con siete preguntas cerradas y una pregunta abierta para emitir su opinión.
- **Procesamiento:** los datos son ingresados directamente a la aplicación de *Google forms*, 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 global y por conglomerados (tendencias por segmentos).

### 3. Datos demográficos

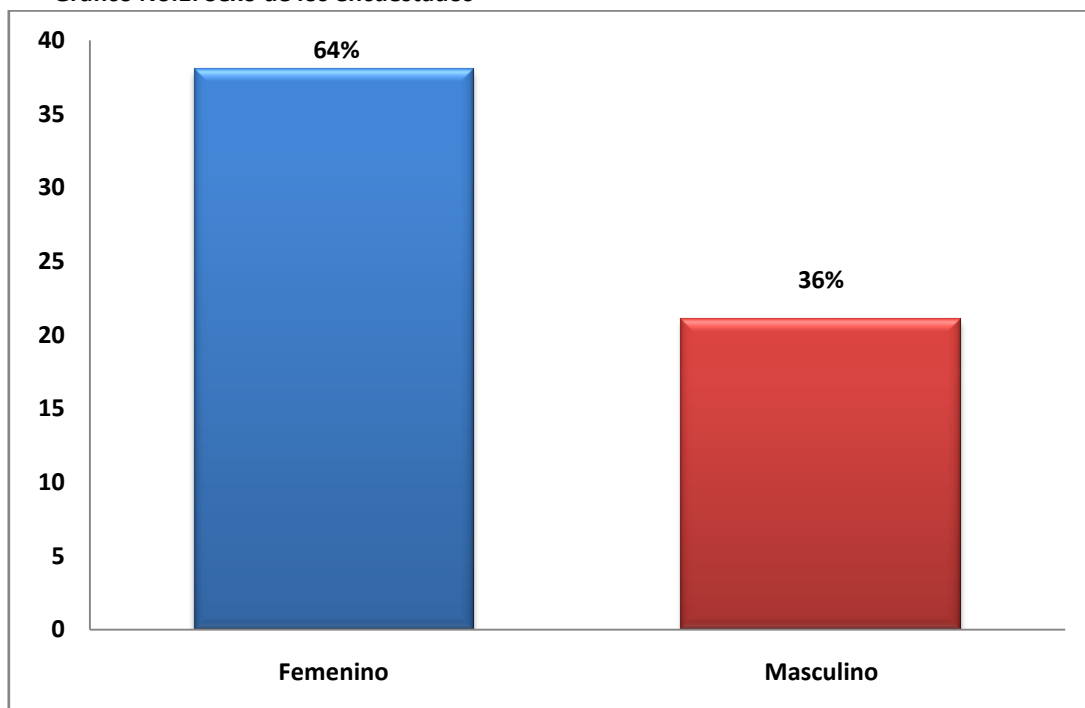
Del total encuestado, se obtuvo como resultado que la población femenina representó un 64% del total mientras que el sexo masculino abarcó un 36%.

**Tabla No.1. Sexo de los encuestados.**

Sexo	Cantidad	%
Femenino	38	64
Masculino	21	36
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Registro de Usuarios (RU-CENDOC).

**Gráfico No.1. Sexo de los encuestados**



Fuente: tabla No. 1.

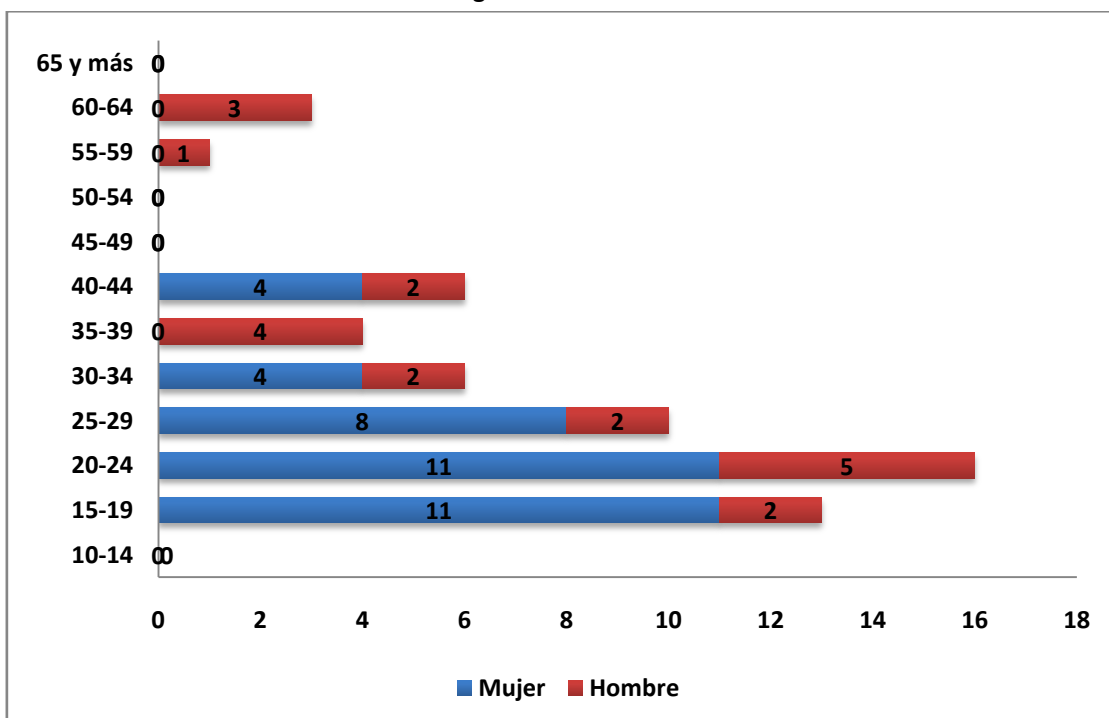
Para el análisis de las edades estas fueron segregadas por grupos quinquenales. Las edades comprendidas entre 20 a 24 años representan el mayor grupo con el 27% del total encuestado; y de 10 a 14 años, 45-49, 50-54 y 65 o más, representan el menor grupo con un 0% del total respectivamente.

**Tabla No. 2. Edad de los encuestados según sexo.**

Rango de edad	Mujer	Hombre	Total	%
10-14	0	0	0	0
15-19	11	2	13	22
20-24	11	5	16	27
25-29	8	2	10	17
30-34	4	2	6	10
35-39	0	4	4	7
40-44	4	2	6	10
45-49	0	0	0	0
50-54	0	0	0	0
55-59	0	1	1	2
60-64	0	3	3	5
65 y más	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema de Registro de Usuarios (RU-CENDOC).

**Gráfico No. 2. Edad de los encuestados según sexo.**



Fuente: tabla No. 2.

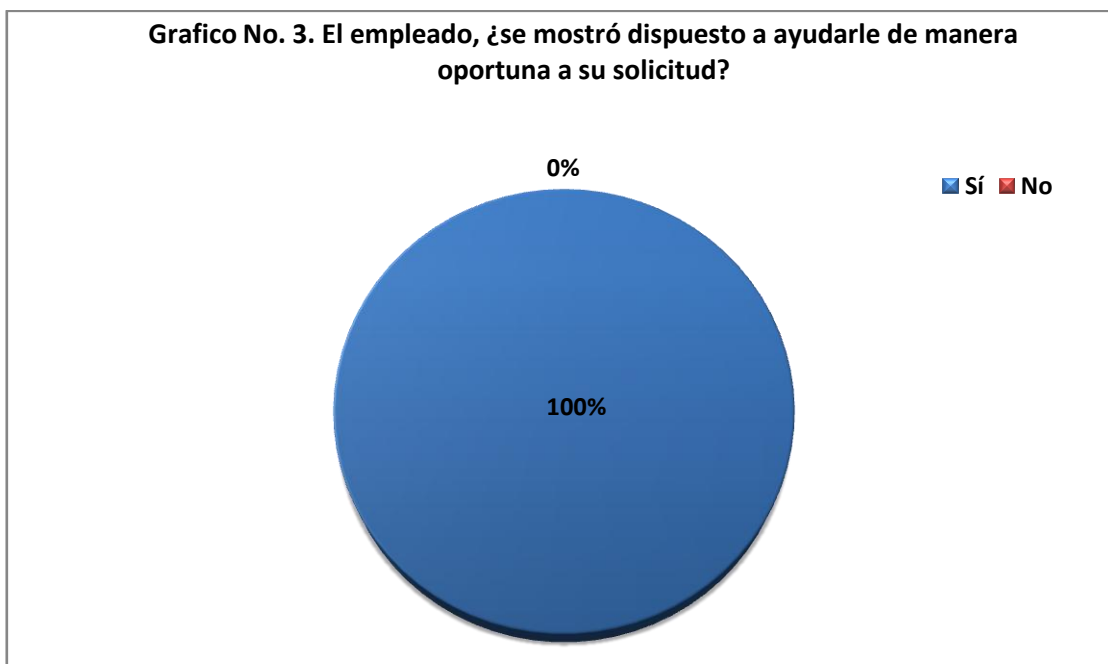
#### 4. Tabulación de la encuesta aplicada

**Tabla No. 3. Criterios de evaluación.**

Pregunta	Sí		No	
	Cantidad	%	Cantidad	%
1. El empleado, ¿se mostró dispuesto a ayudarle de manera oportuna a su solicitud?	59	100	0	0
2. El empleado, ¿respondió sus solicitudes rápidamente?	58	98	1	2
3. Cuando le pidió ayuda, ¿le dio soluciones?	59	100	0	0
4. El empleado, ¿realizó la labor esperada correctamente y con seguridad?	58	98	1	2
5. ¿Considera que el empleado está calificado para realizar sus tareas?	59	100	0	0
6. El empleado, ¿le trató con amabilidad y consideración?	59	100	0	0
7. El empleado, ¿satisfizo su solicitud positivamente?	59	100	0	0

Fuente: Encuesta de evaluación de los visitantes al CENDOC octubre-diciembre 2017.

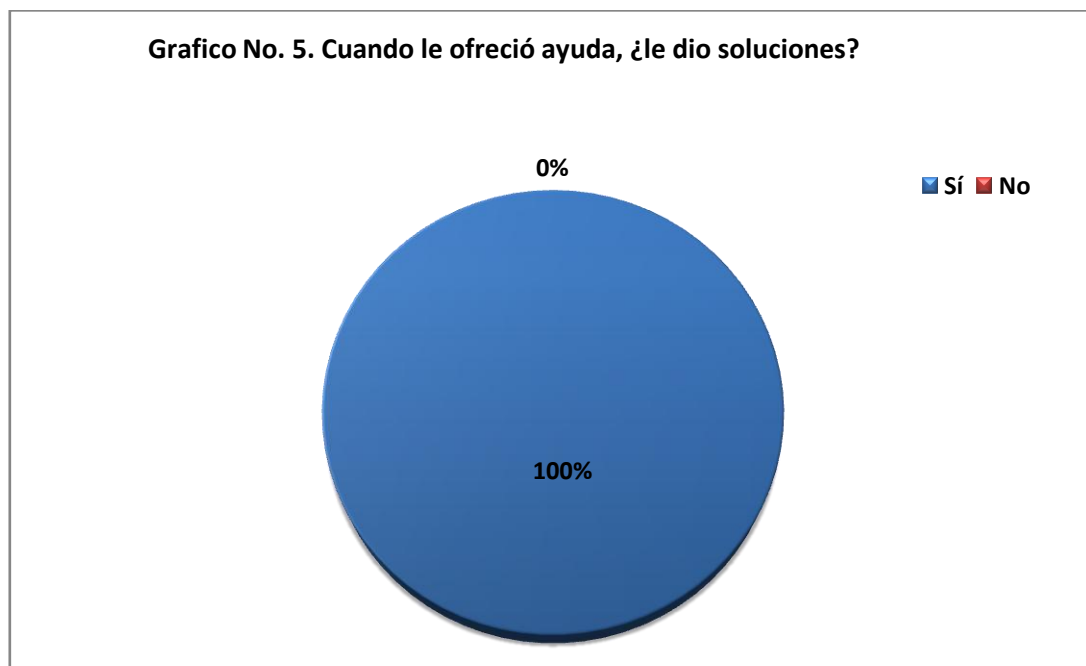
**Grafico No. 3. El empleado, ¿se mostró dispuesto a ayudarle de manera oportuna a su solicitud?**



Fuente: tabla No. 3.



Fuente: tabla No. 3.

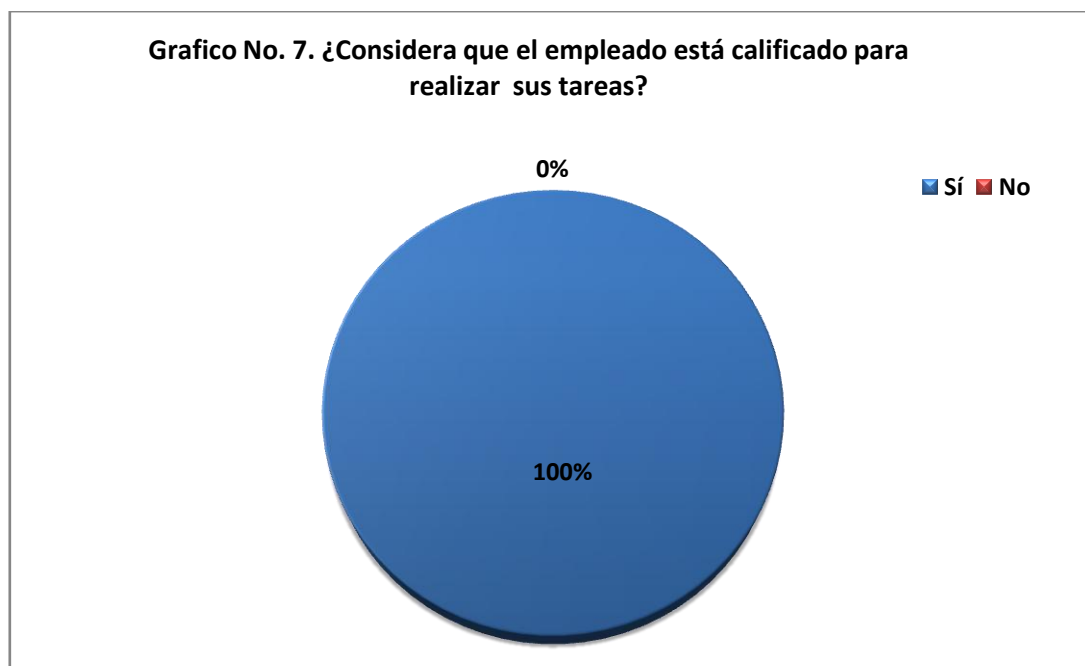


Fuente: tabla No. 3.



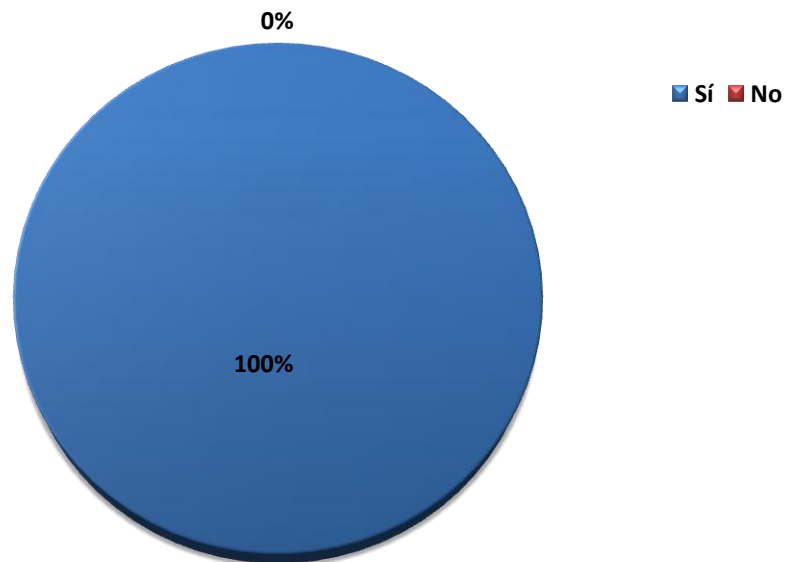


Fuente: tabla No. 3.



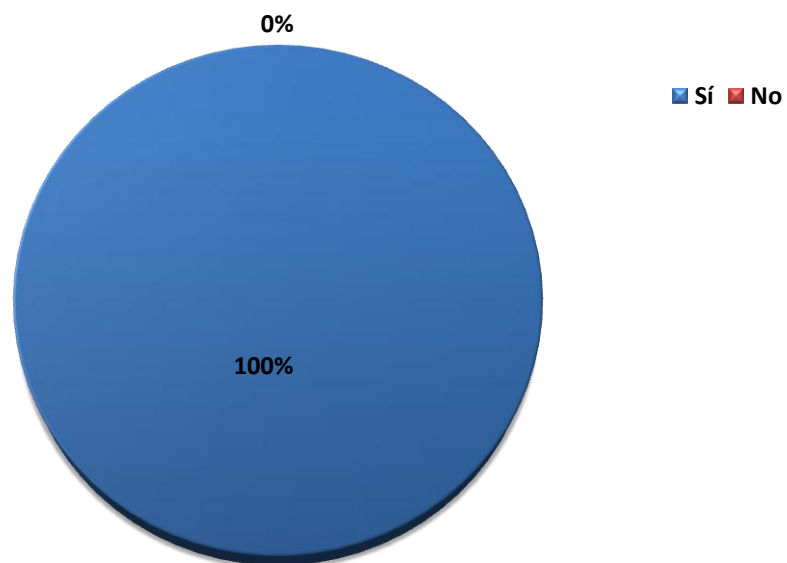
Fuente: tabla No. 3.

Gráfico No.8. El empleado, ¿le trató con amabilidad y consideración?



Fuente: tabla No. 3.

Gráfico No.9. El empleado, ¿satisfizo su solicitud positivamente?



Fuente: tabla No. 3.

## **5. Análisis de los resultados**

### **5.1. Respuestas cerradas**

La encuesta aplicada estuvo compuesta por siete preguntas cerradas de selección múltiple y un espacio abierto para que los usuarios pudieran dar su opinión con respecto al servicio de documentación e informaciones cartográficas.

En los datos demográficos se evidenció que el sexo de la mayor parte de la población de los visitantes al CENDOC que llenaron una solicitud de información y completaron la encuesta fue el femenino, y el rango de edad predominante fueron los usuarios de 20 a 24 años, y el de menor incidencia los del rango de 10 a 14 años, 45-49, 50-54 y 65 o más.

En las respuestas a las preguntas cerradas un 100% de los encuestados expresaron que el empleado se mostró dispuesto a ayudarle de manera oportuna en su solicitud; un 100% asintió a que el empleado respondió sus solicitudes rápidamente mientras que el 98% afirmó que al pedir ayuda el empleado le dio soluciones; al mismo tiempo un 98% alegó que el empleado realizó la labor esperada correctamente y con seguridad, asimismo un 100% de los visitantes consideró que el empleado está calificado para realizar sus tareas.

En cuanto a que si el empleado satisfizo la solicitud positivamente, un 100% respondió de manera afirmativa.

Finalmente en la pregunta que responde al nivel de servicio comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano, un 100% de los usuarios presenciales afirmó que el empleado le trató con amabilidad y consideración, superando en un 10% el estándar.

Servicio	Atributo de calidad	Estándar	Indicador
Documentación e informaciones cartográficas a nivel nacional	Amabilidad	90%	Nivel de satisfacción de una muestra trimestral de usuarios presenciales al CENDOC

## 5.2. Respuestas abiertas

- Es necesario que haya más libros disponibles y con más actualización
- Cuando entreguen los materiales en digital que no sean en PDF
- Lo oportuno sería que haya un enlace con la demás bibliotecas
- Subí sin necesidad al piso 9 pensando que era abajo

## 6. Instrumento utilizado

Centro de documentación CENDOC  
Oficina Nacional de Estadística  
Santo Domingo, República Dominicana

Fecha \_\_\_\_\_

### Evaluación de los visitantes

Seleccione el empleado público que le atendió

Referencia	Área de Distribución	Procesos Técnicos
Julia del Orbe	Glenis Díaz	Angélica Parra Jose Luis Lozano

1. El empleado, ¿se mostró dispuesto a ayudarle de manera oportuna a su solicitud?

- a. Sí  
 b. No

2. El empleado, ¿respondió rápidamente sus solicitudes?

- a. Sí  
 b. No

3. Cuando le pidió ayuda, ¿le dio soluciones?

- a. Sí  
 b. No

4. El empleado, ¿realizó la labor esperada correctamente y con seguridad?

- a. Sí  
 b. No

5. ¿Considera que el empleado está calificado para realizar sus tareas?

- a. Sí  
 b. No

6. ¿Le trató con amabilidad y consideración?

- a. Sí  
 b. No

7. El empleado, ¿satisfizo su solicitud positivamente?

(Sí su respuesta es negativa favor de expresarlo a continuación)

- a. Sí  
 b. No