Oficina Nacional de Estadística

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICA.

Agosto 2021
Santo Domingo - D. N.

CONTENIDO

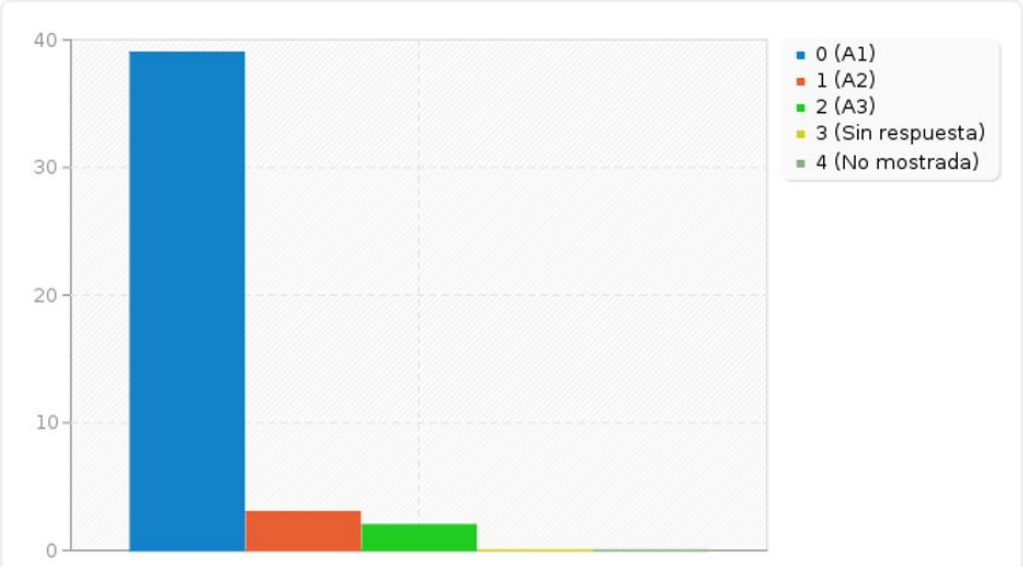
I.FICHA TÉCNICA ----------2
II.EFICACIA/CONFIABILIDAD ----------4
III.CAPACIDAD DE RESPUESTA ----------8
IV.PROFESIONALIDAD/ CONFIANZA EN EL PERSONAL ---------- 13
V.EMPATÍA/ACCESIBILIDAD ---------- 16
VI.RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN ---------- 22
VII.COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL ---------- 22
VIII.CONTACTO CON LA PÁGINA WEB ---------- 25
IX.PERFIL DEL ENCUESTADO---------- 25
X.CONCLUSIÓN ---------- 26

I. FICHA TÉCNICA

UNIVERSO	Usuarios que reciben el servicio de Capacitación Especializada en Estadística.
ÁMBITO	Oficina Nacional de Estadística.
MUESTRA	Con un error general de +5% y un nivel de confianza del 95%, obtuvimos el siguiente resultado: Población: 44 Muestra: 40
MÉTODO A UTILIZAR	Encuesta personal, auto administrada a través de correo electrónico y vía telefónica.
FECHA DE TRABAJO	Del 13 al 20 de agosto 2021**.**
REALIZACIÓN	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Desarrollo Institucional y Calidad**.**

1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
A. Capacitación en línea. (A1)	39	88.64%
B. Acceso a información estadística nacional (A2)	3	6.82%
C. Acceso a información geoestadística nacional (A3)	2	4.55%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

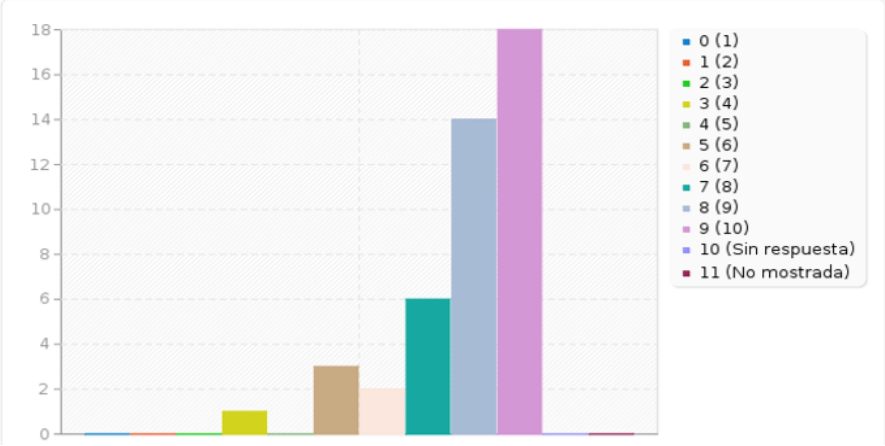


II. EFICACIA/CONFIABILIDAD

Resumen para B001(SQ001)[1- ¿Cómo valora usted la seguridad (confianza) de que en la atención brindada al solicitar el servicio se resolvió correctamente?]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	1	3.33%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	9	30.00%
10 (10)	12	40.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

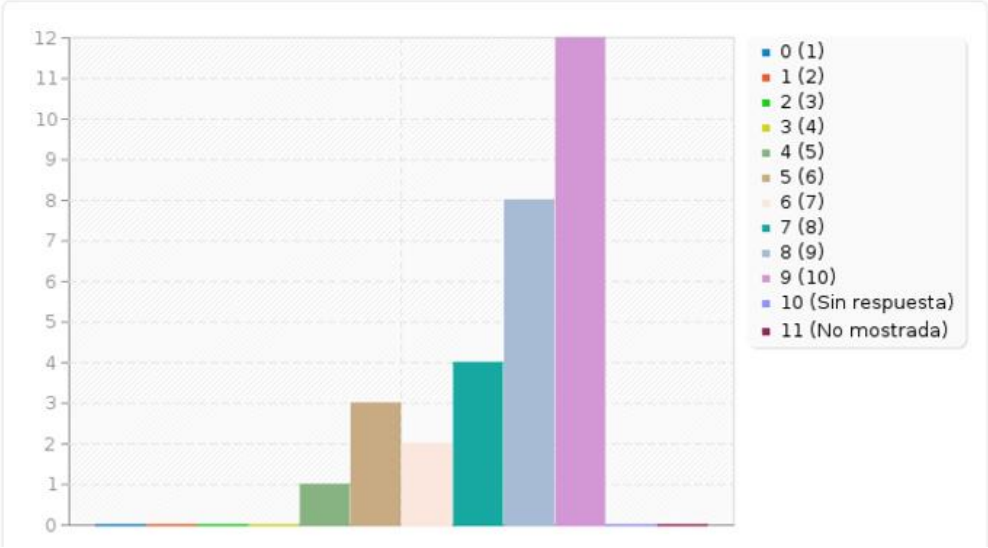
Resumen para B001(SQ001)[1- ¿Cómo valora usted la seguridad (confianza) de que en la atención brindada al solicitar el servicio se resolvió correctamente?]



(10-7) Satisfecho 90%

Resumen para B001(SQ002)[2- ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los plazos de solicitud de los servicios?]

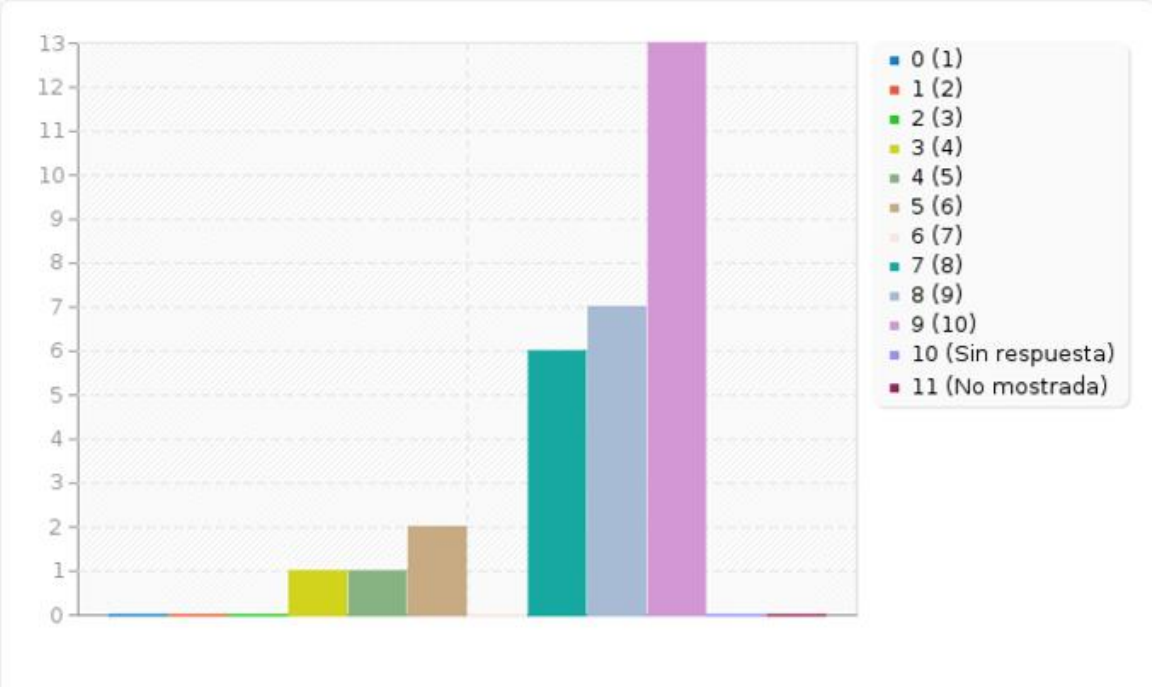
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	3	10.00%
7 (7)	2	6.67%
8 (8)	4	13.33%
9 (9)	8	26.67%
10 (10)	12	40.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 86.67%

Resumen para B001(SQ003)[3- ¿Cómo valora usted el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio?]

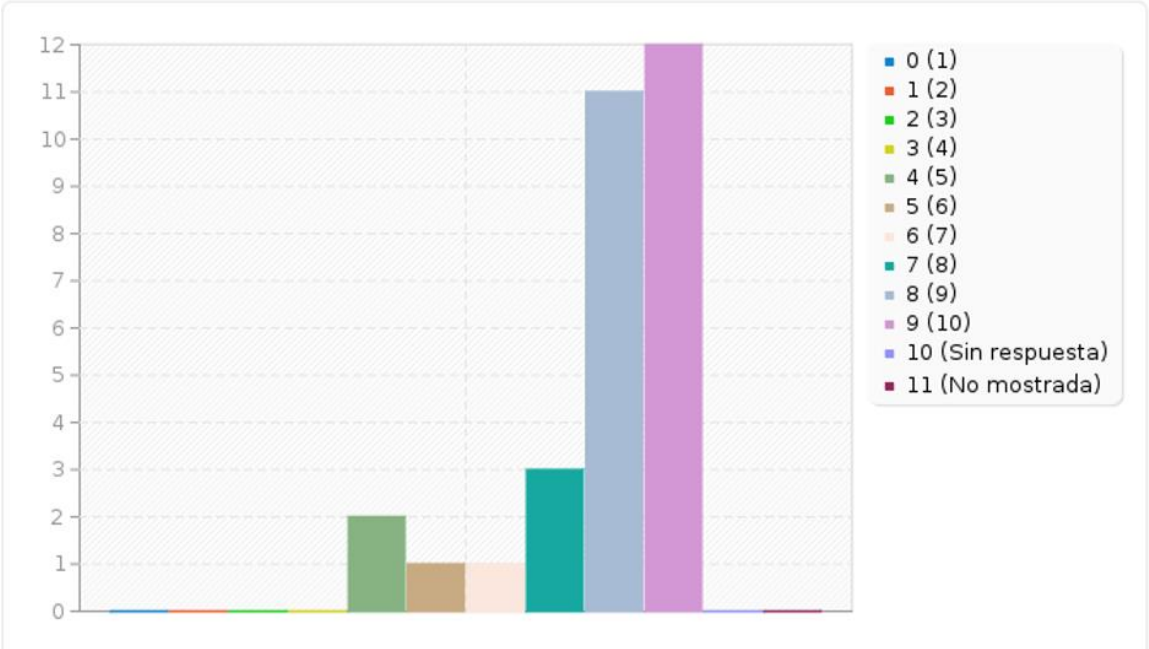
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	1	3.33%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	7	23.33%
10 (10)	13	43.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 86.66%

Resumen para B001(SQ004)[4- ¿Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido?]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	2	6.67%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	1	3.33%
8 (8)	3	10.00%
9 (9)	11	36.67%
10 (10)	12	40.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



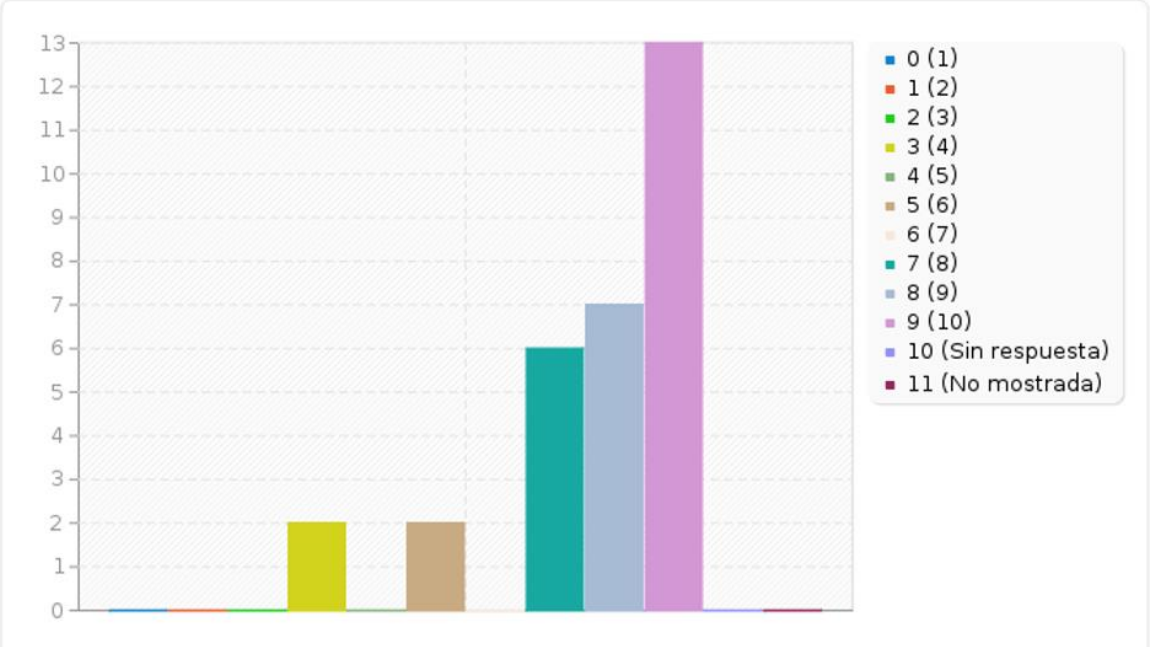
(10-7) Satisfecho 90%

Promedio de satisfacción de la dimensión Eficacia/ Confiabilidad **88.33%**

III. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Resumen para C001(SQ001)[5- ¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?]

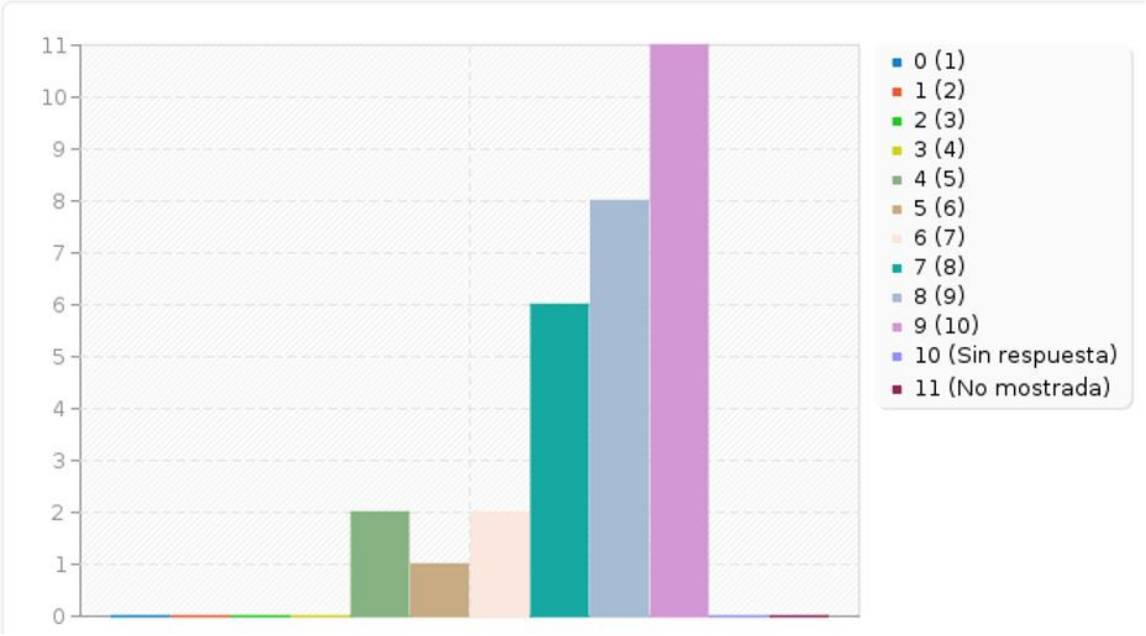
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	2	6.67%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	7	23.33%
10 (10)	13	43.33%



(10-7) Satisfecho 86.66%

Resumen para C001(SQ002)[6- ¿Cómo valora usted el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron?]

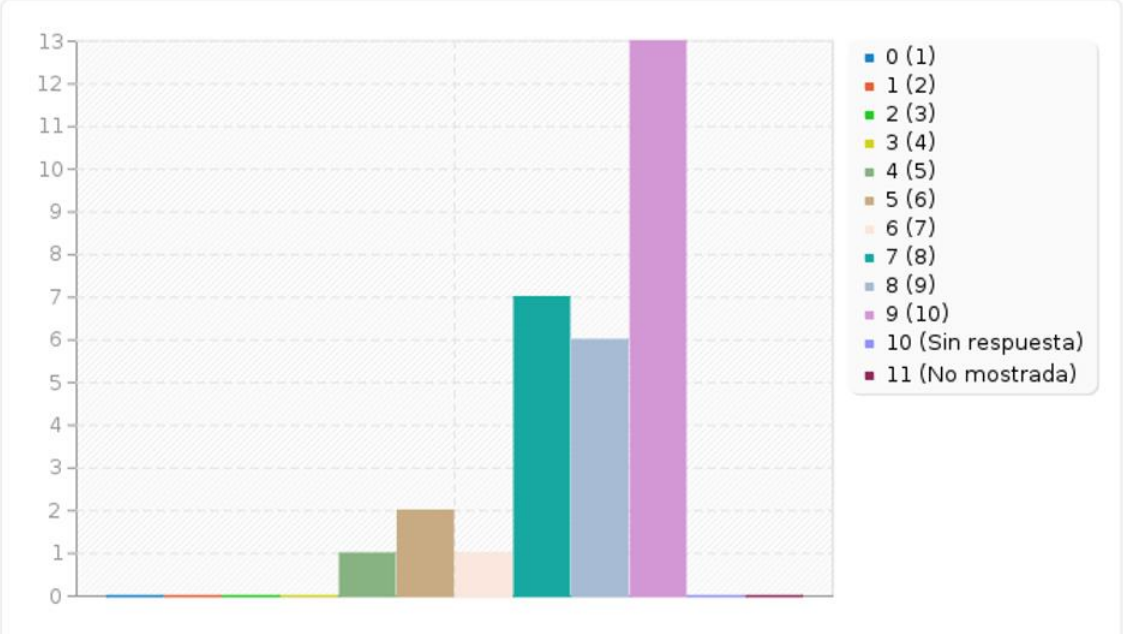
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	2	6.67%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	2	6.67%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	8	26.67%
10 (10)	11	36.67%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90.01%

Resumen para C001(SQ003)[7- ¿Cómo valora usted el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado?]

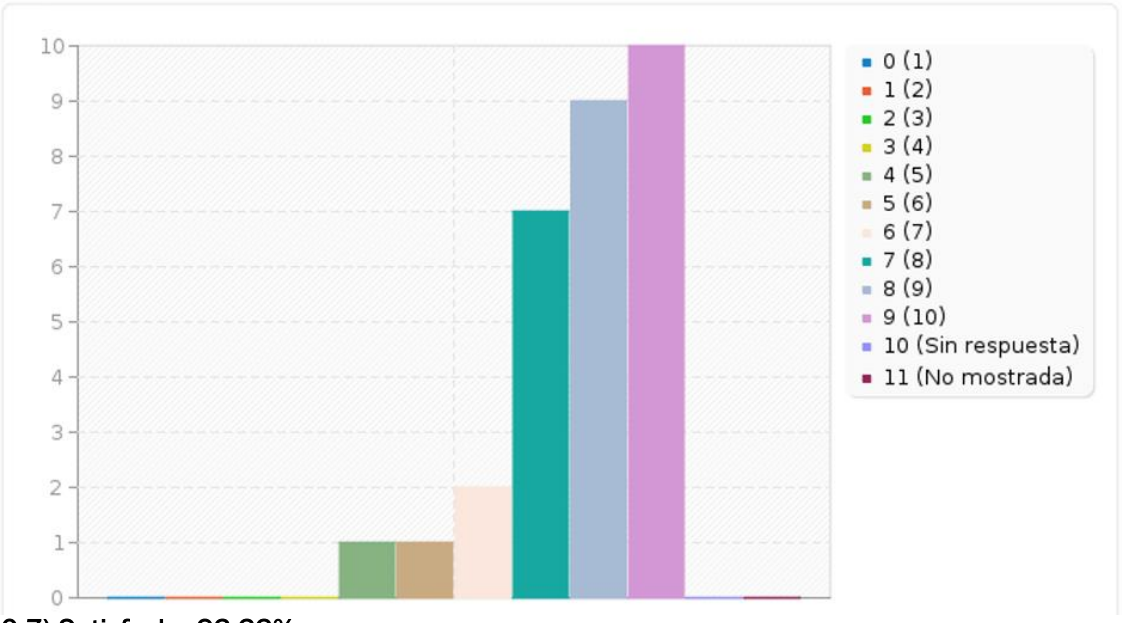
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	1	3.33%
8 (8)	7	23.33%
9 (9)	6	20.00%
10 (10)	13	43.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 89.99%

Resumen para C001(SQ004)[8- ¿Cómo valora usted la disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado?]

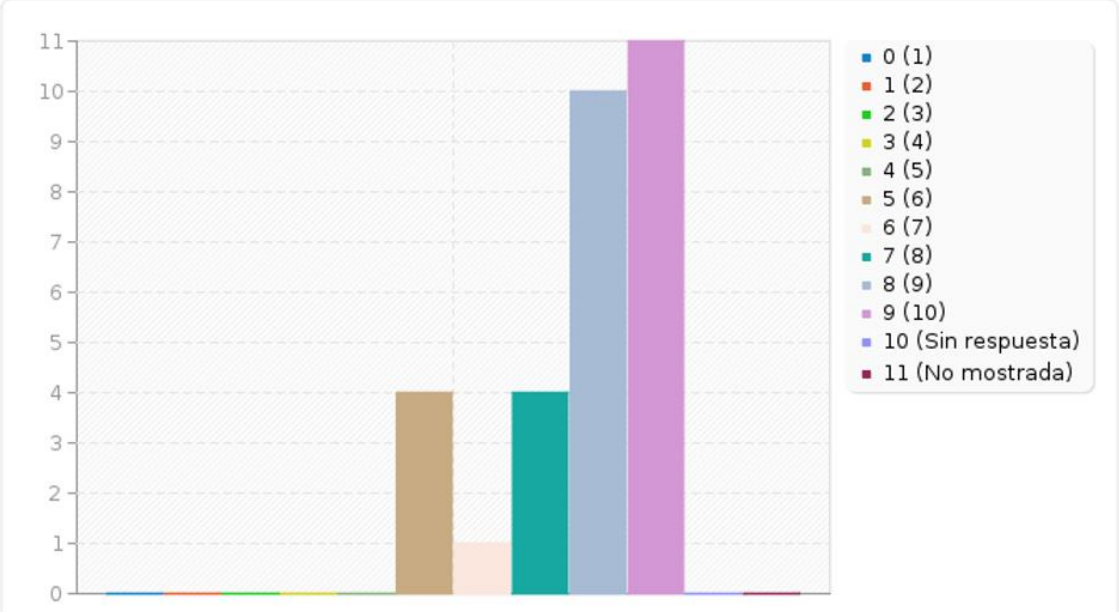
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	2	6.67%
8 (8)	7	23.33%
9 (9)	9	30.00%
10 (10)	10	33.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 93.33%

Resumen para C001(SQ005)[9- ¿Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	4	13.33%
7 (7)	1	3.33%
8 (8)	4	13.33%
9 (9)	10	33.33%
10 (10)	11	36.67%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



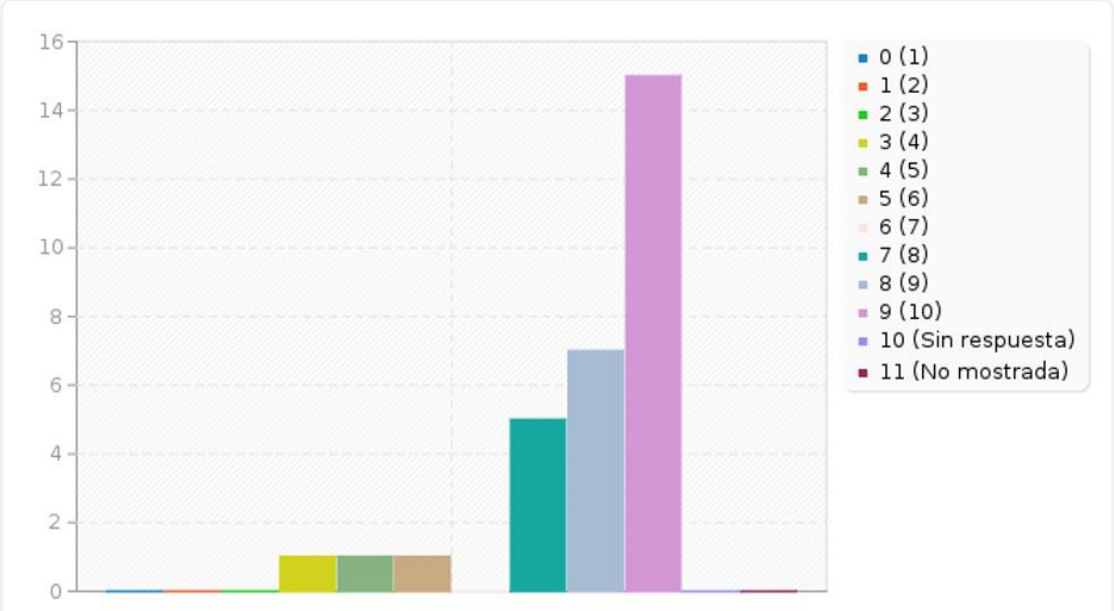
(10-7) Satisfecho 86.66%

Promedio de satisfacción de la dimensión Capacidad de Respuesta **89.33%**

IV. PROFESIONALIDAD/ CONFIANZA EN EL PERSONAL

Resumen para D001(SQ001)[10- ¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal, le inspiró confianza?]

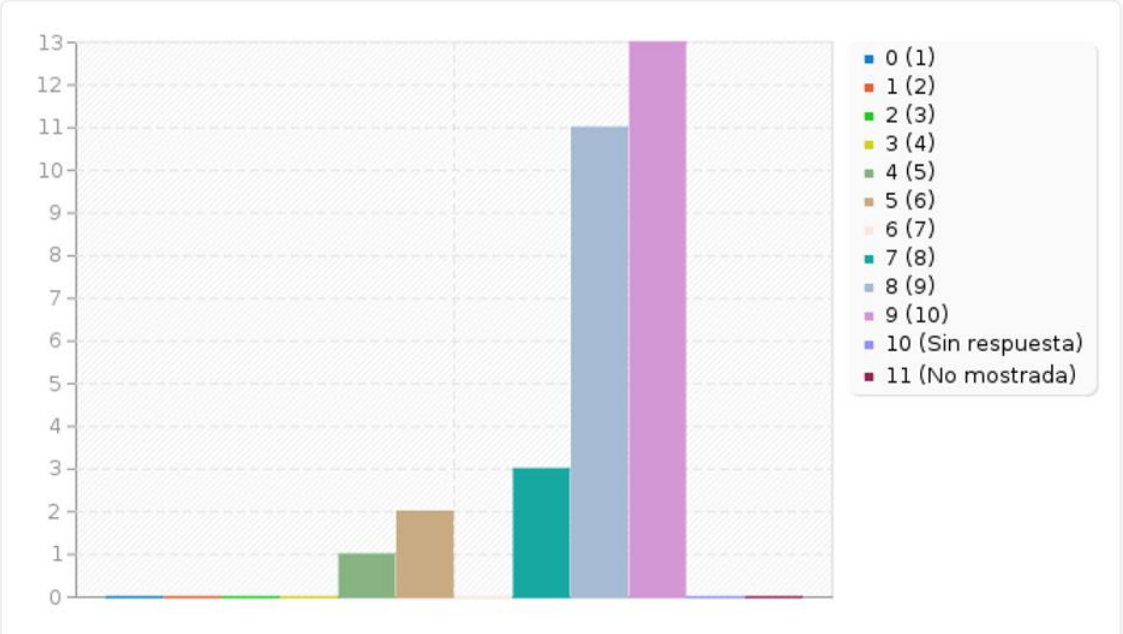
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	1	3.33%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	5	16.67%
9 (9)	7	23.33%
10 (10)	15	50.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90%

Resumen para D001(SQ002)[11- ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?]

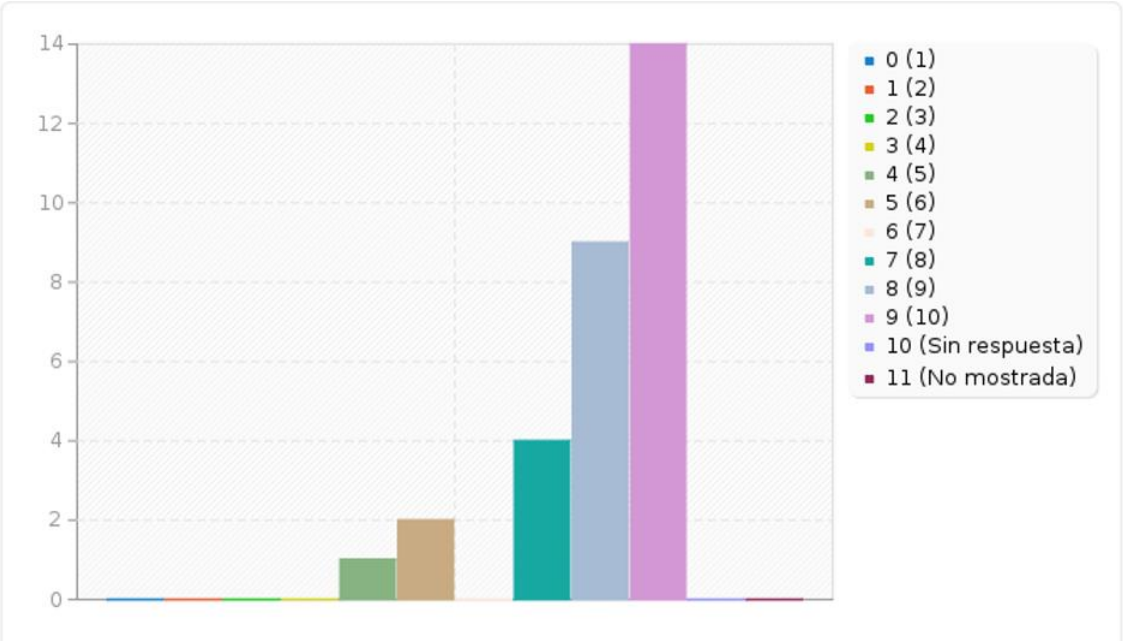
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	3	10.00%
9 (9)	11	36.67%
10 (10)	13	43.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90%

Resumen para D001(SQ003)[12- ¿Cómo valora usted la confianza que le transmite el personal?]

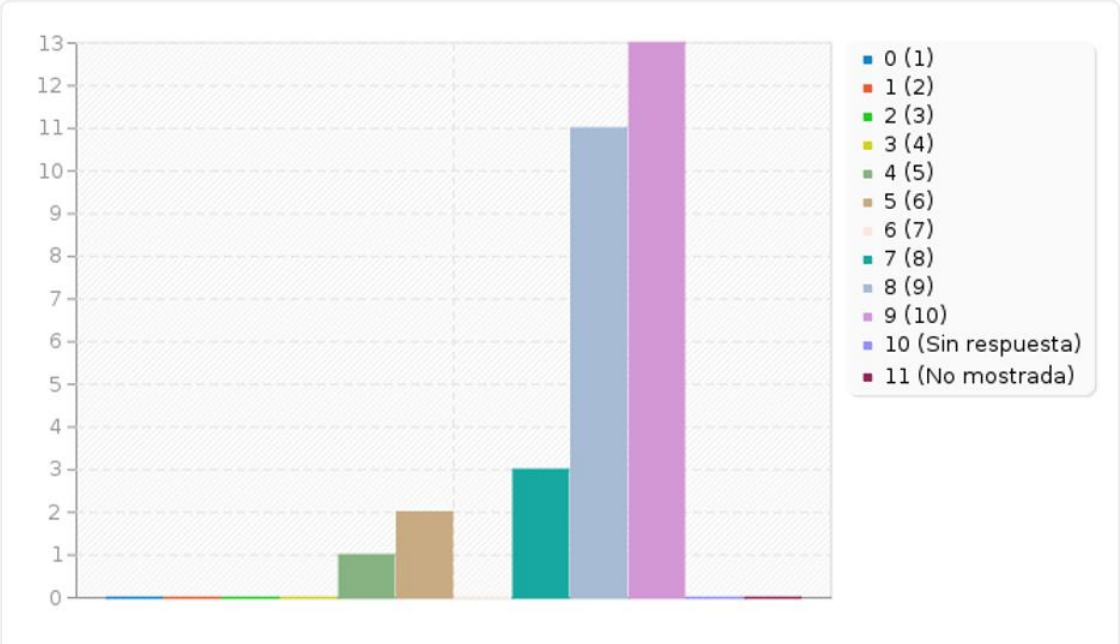
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	4	13.33%
9 (9)	9	30.00%
10 (10)	14	46.67%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90%

Resumen para D001(SQ004)[13- ¿Cómo valora usted en forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución?]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	3	10.00%
9 (9)	11	36.67%
10 (10)	13	43.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90%

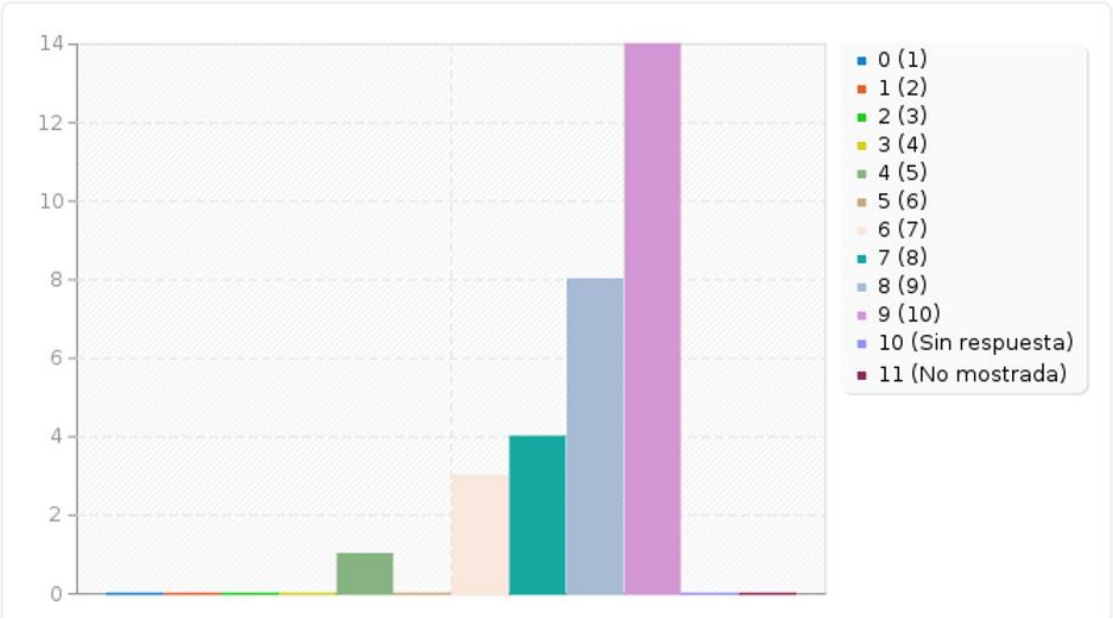
Promedio de satisfacción de la dimensión Profesionalidad/Confianza en el personal **90%**

V. EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

Resumen para E001(SQ001)[14- ¿Cómo valora usted la información que le han proporcionado sobre su solicitud, fue suficiente y útil?]

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	0	0.00%
7 (7)	3	10.00%
8 (8)	4	13.33%
9 (9)	8	26.67%
10 (10)	14	46.67%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

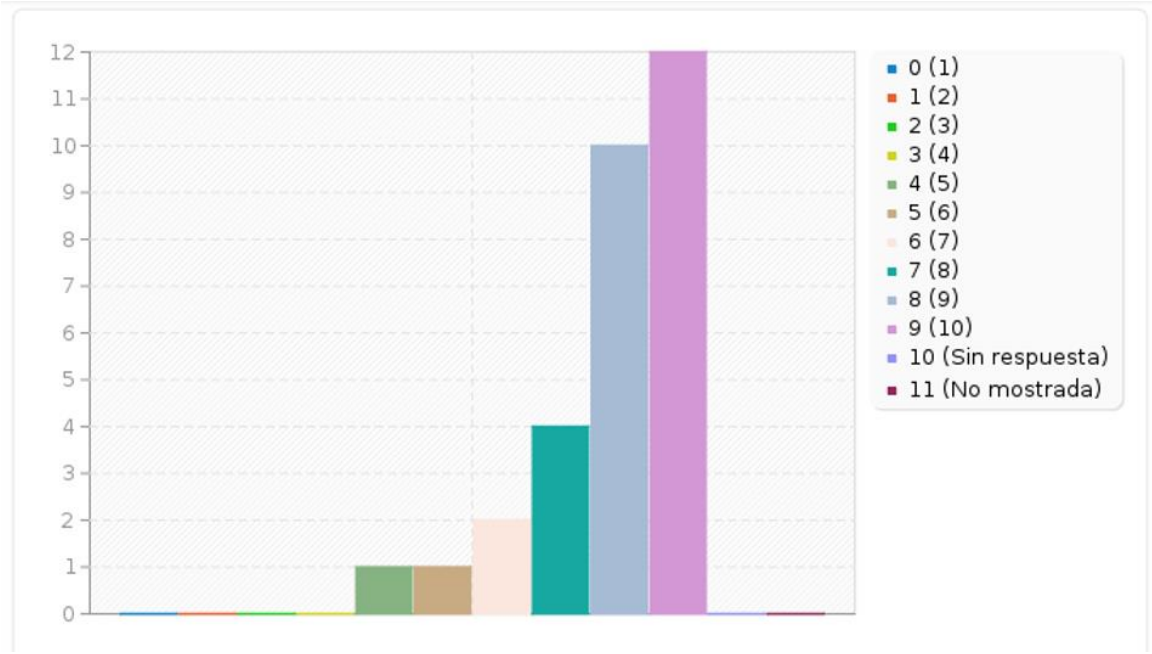


(10-7) Satisfecho 96.67%

Resumen para E001(SQ002)[15- ¿Cómo valora usted el horario de atención al público?]

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	2	6.67%
8 (8)	4	13.33%
9 (9)	10	33.33%
10 (10)	12	40.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

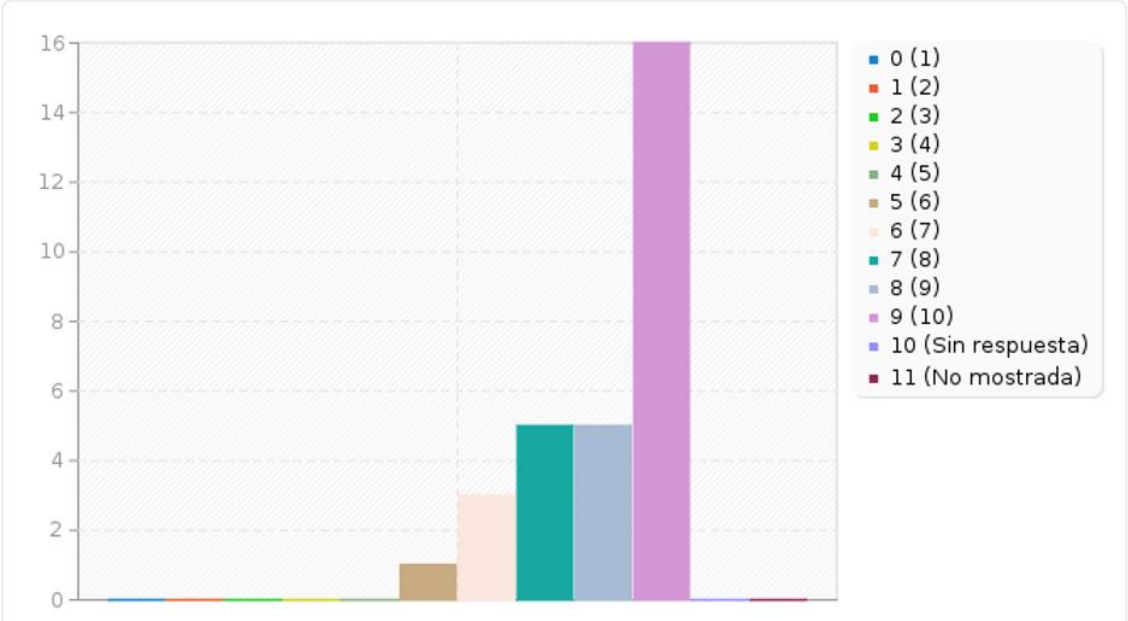


(10-7) Satisfecho 93.33%

Resumen para E001(SQ003)[16- ¿Cómo valora usted la información que le proporcionaron fue clara y comprensible?]

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	3	10.00%
8 (8)	5	16.67%
9 (9)	5	16.67%
10 (10)	16	53.33%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

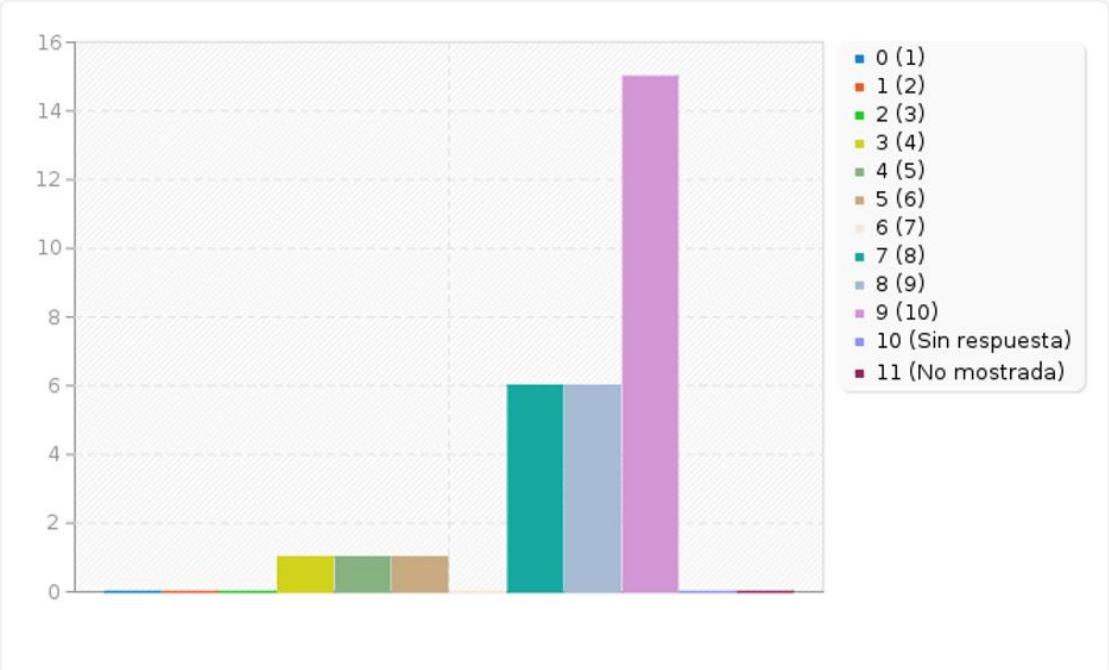


(10-7) Satisfecho 96.67%

Resumen para E001(SQ004)[17- ¿Cómo valora usted la atención personalizada que le dieron?]

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	1	3.33%
5 (5)	1	3.33%
6 (6)	1	3.33%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	6	20.00%
10 (10)	15	50.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

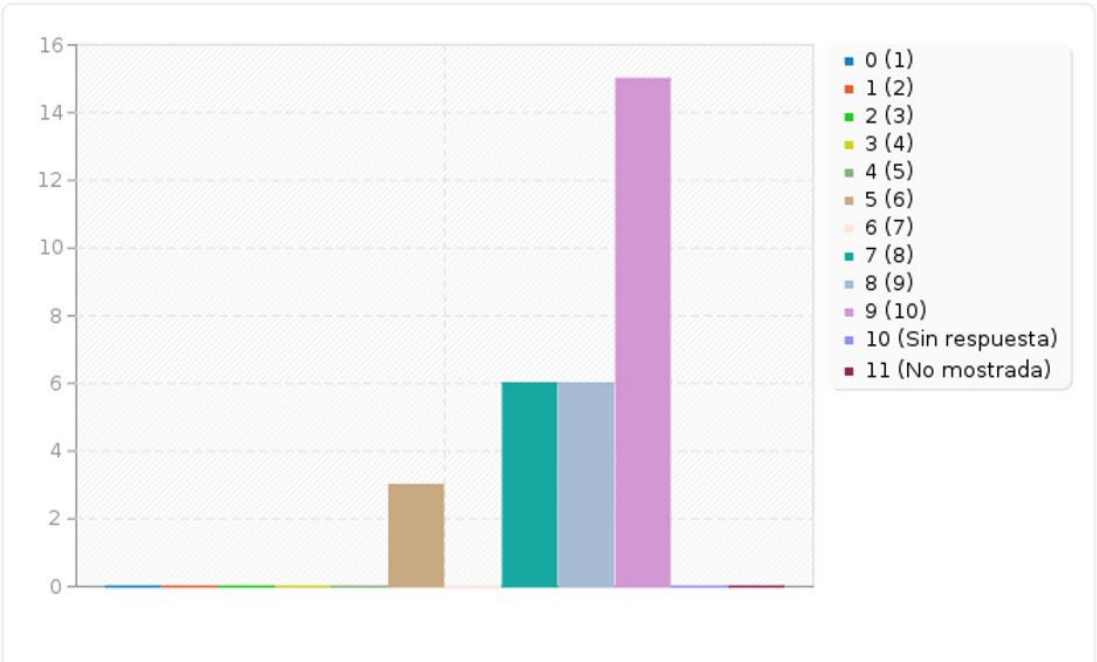


(10-7) Satisfecho 90%

Resumen para E001(SQ005)[18- ¿Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, cómo valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.?]

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

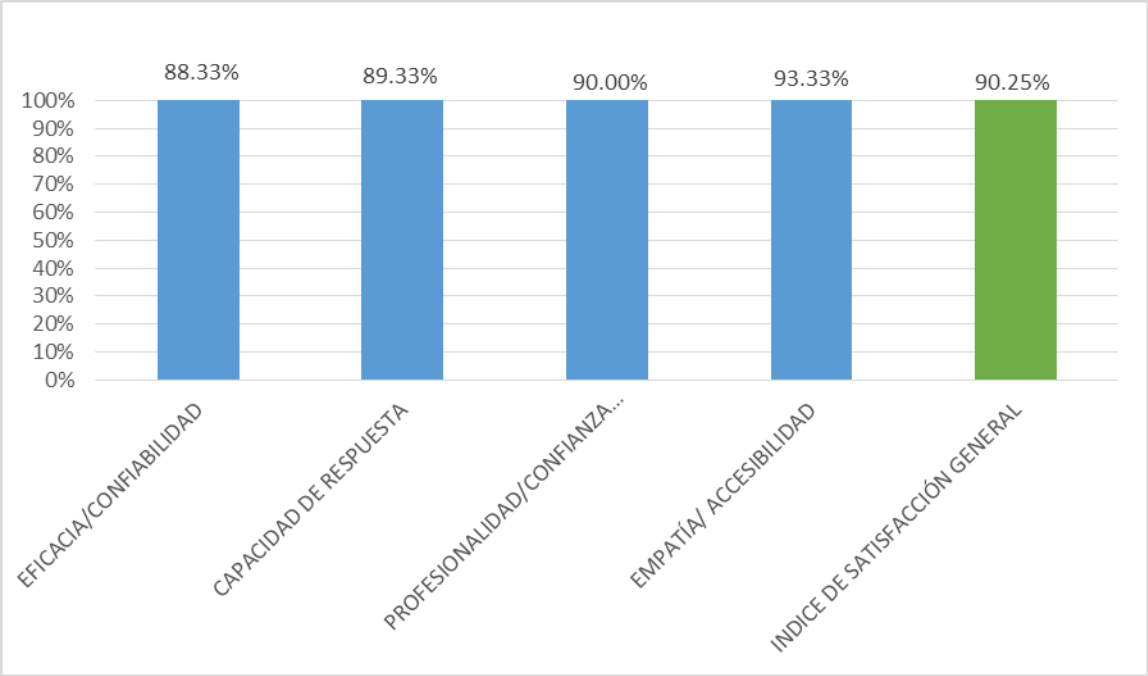
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	3	10.00%
7 (7)	0	0.00%
8 (8)	6	20.00%
9 (9)	6	20.00%
10 (10)	15	50.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



(10-7) Satisfecho 90%

Promedio de satisfacción de la dimensión Empatía/Accesibilidad **93.33%**

VI. RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

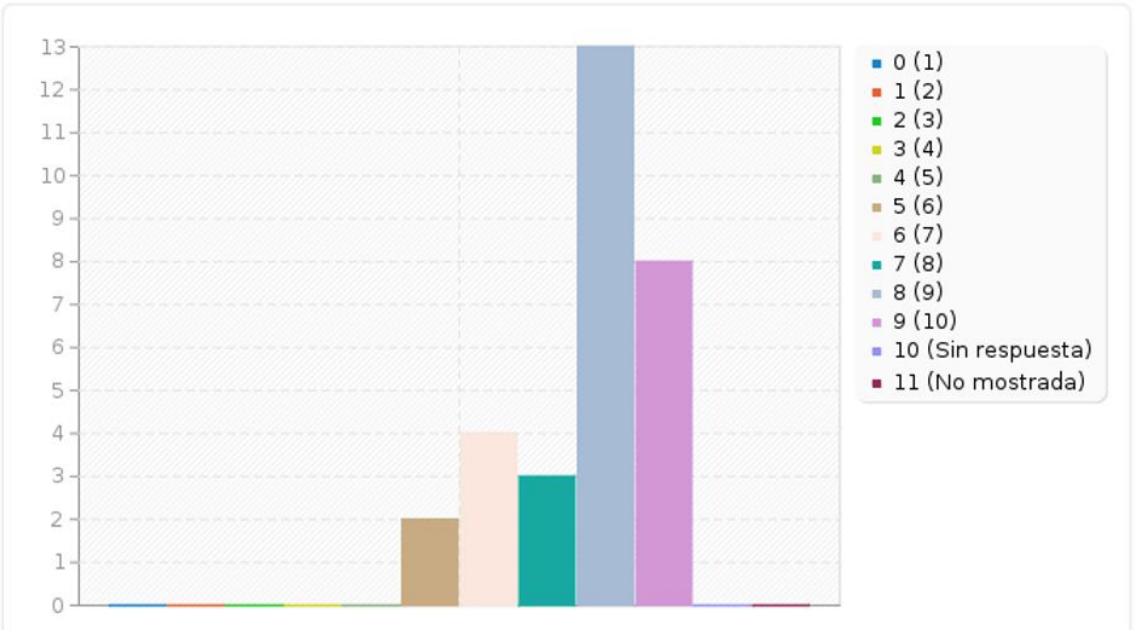


VII. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

21.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

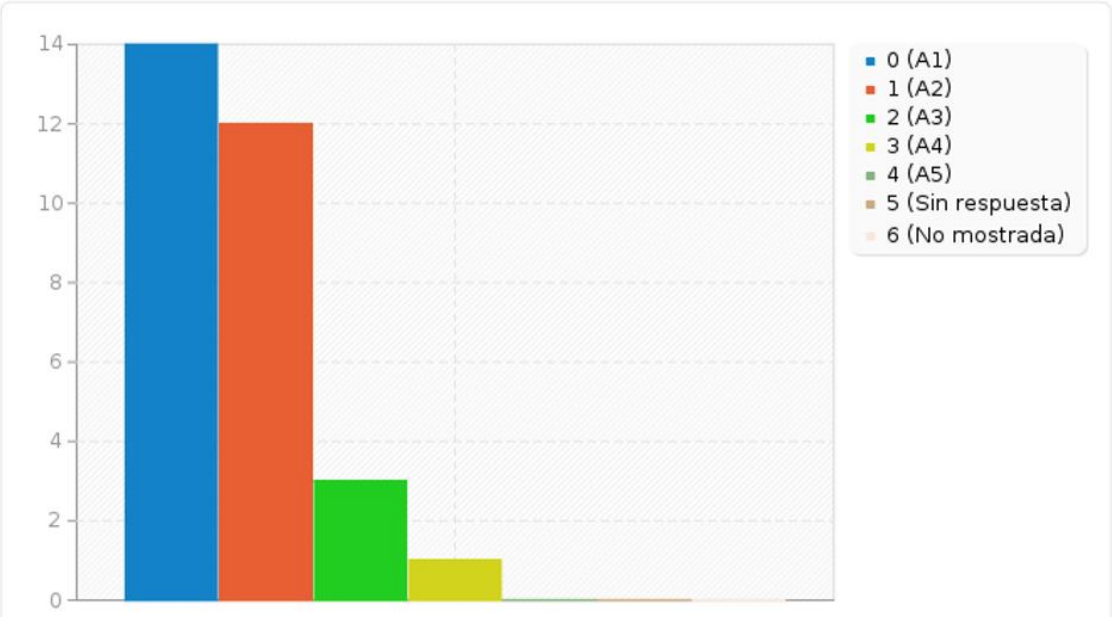
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	0	0.00%
3 (3)	0	0.00%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	0	0.00%
6 (6)	2	6.67%
7 (7)	4	13.33%
8 (8)	3	10.00%
9 (9)	13	43.33%
10 (10)	8	26.67%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



Grado de satisfacción general **83.33%**

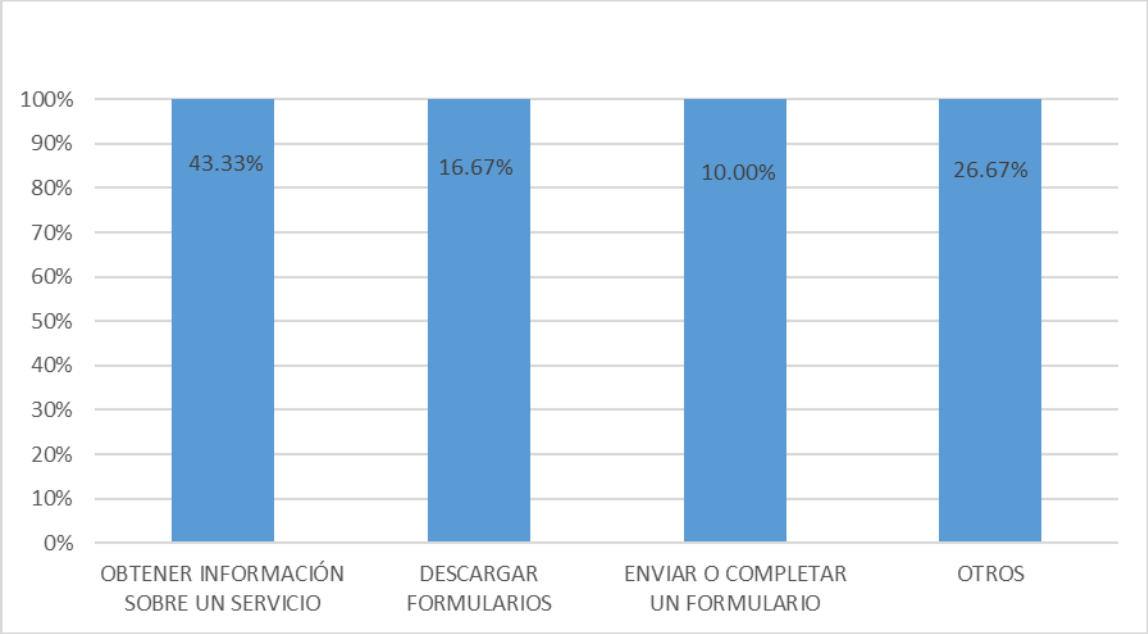
20. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Mucho Mejor (A1)	14	46.67%
Mejor (A2)	12	40.00%
Igual (No leer) (A3)	3	10.00%
Peor (A4)	1	3.33%
Mucho Peor (A5)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

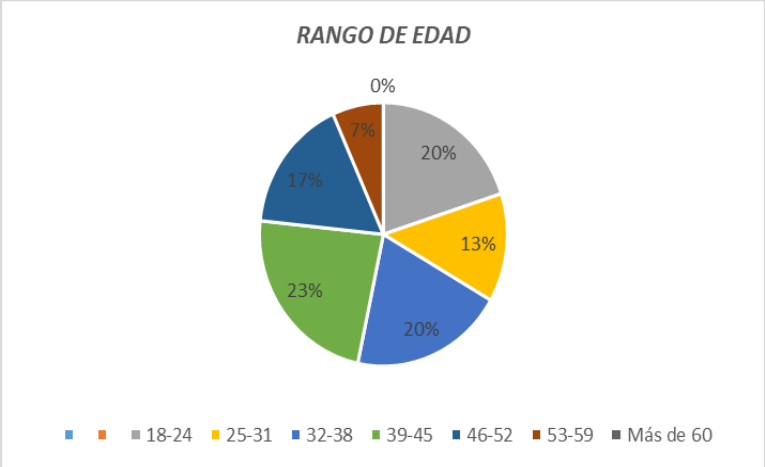


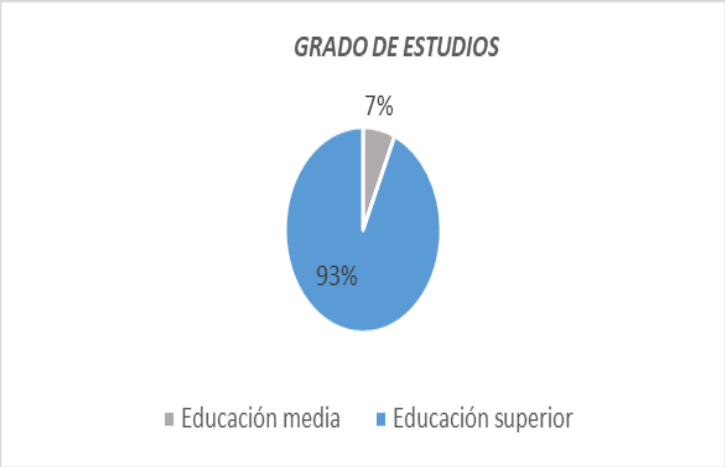
El 86.67% del servicio recibido, es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

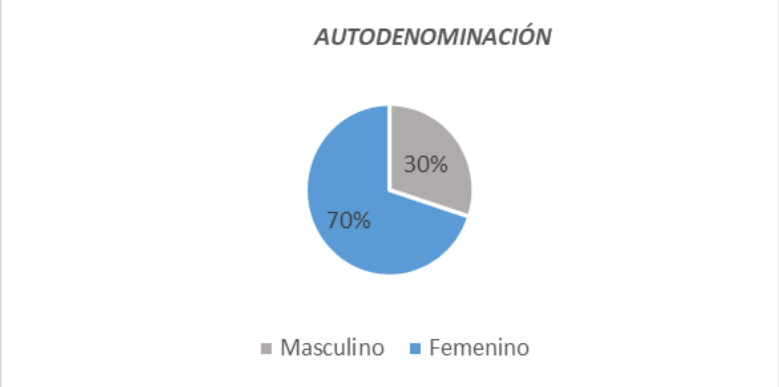
VIII. CONTACTO CON LA PÁGINA WEB



IX. PERFIL DEL ENCUESTADO







X. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, obtuvimos un índice de satisfacción promedio por dimensión de 90.25%, todas las dimensiones obtuvieron una valoración por encima del 85%, siendo la empatía y la profesionalidad las dimensiones de mayor valoración.

Como consecuencia de la pandemia del COVID-19, la Oficina Nacional de Estadísticas está ofreciendo sus servicios de capacitación de forma virtual; por lo cual se omite la medición de la dimensión de elementos tangibles.

A pesar de que obtuvimos un buen porcentaje de satisfacción, tenemos oportunidades de mejora para el aumento de la satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes; por lo que, se iniciará un análisis de causa raíz y elaboración de un plan de acción.