



Encuesta de Satisfacción a usuarios y usuarias de los Servicios Públicos ofrecidos por la Oficina Nacional de Estadística (ONE).



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES

PLAN DE ACCIÓN

Introducción

La Oficina Nacional de Estadística (ONE) fue creada el 1 de noviembre de 1935, con el objetivo principal de recolectar, revisar, elaborar y publicar las estadísticas nacionales sobre las actividades demográficas, económicas, agrícolas, comerciales, industriales, financieras, medioambientales y sociales de la población.

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los/las ciudadanos(as) le remitimos la encuesta de satisfacción vía correo electrónico y vía telefónica, cuyos resultados serán detallados en el desarrollo de este informe.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN

Servicios virtuales:174

ÁMBITO

Oficina Nacional de Estadística

MUESTRA

Con un error general de +5% y un nivel de confianza del 95%, obtuvimos el siguiente resultado:

Servicios virtuales:148

Actividades formativas: 114

Información estadística: 31

Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 3

MÉTODO A UTILIZAR

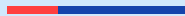
Vía correo electrónico y vía telefónica.

FECHA DE LEVANTAMIENTO

29/05/2023 al 29/06/2023.

RESPONSABLE

Departamento de Planificación y Desarrollo.
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.



Metodología

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y, por lo tanto, el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y, consecuentemente, el mayor grado de satisfacción.
- **99 NS/NR** (no sabe, no responde).

Semaforización:



Insatisfecho

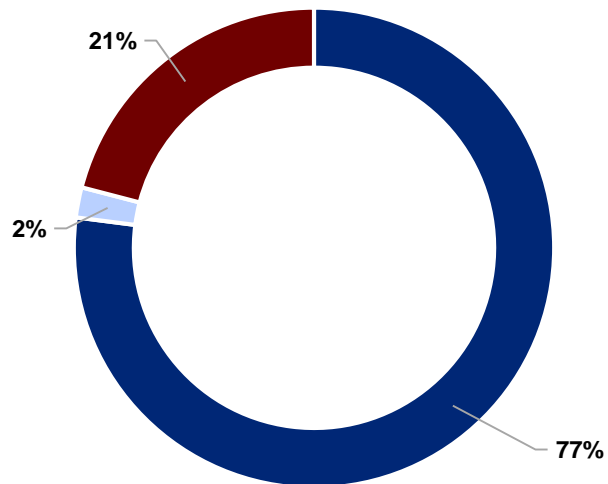


Poco satisfecho



Satisfecho

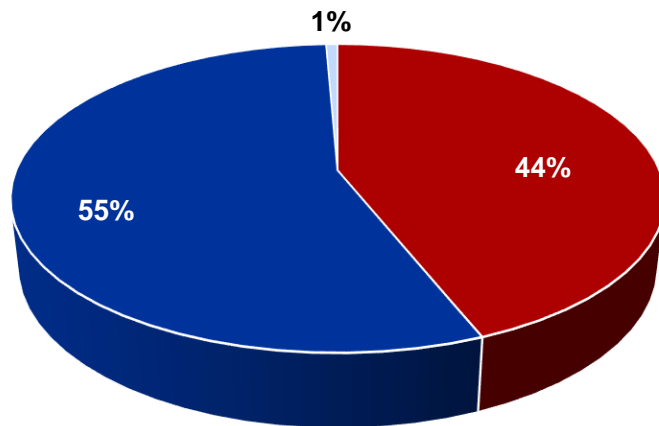
Servicios encuestados de manera virtual



Total de
respuestas
148

- Actividades Formativas
- Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías
- Información Estadística

Cantidad por sexo

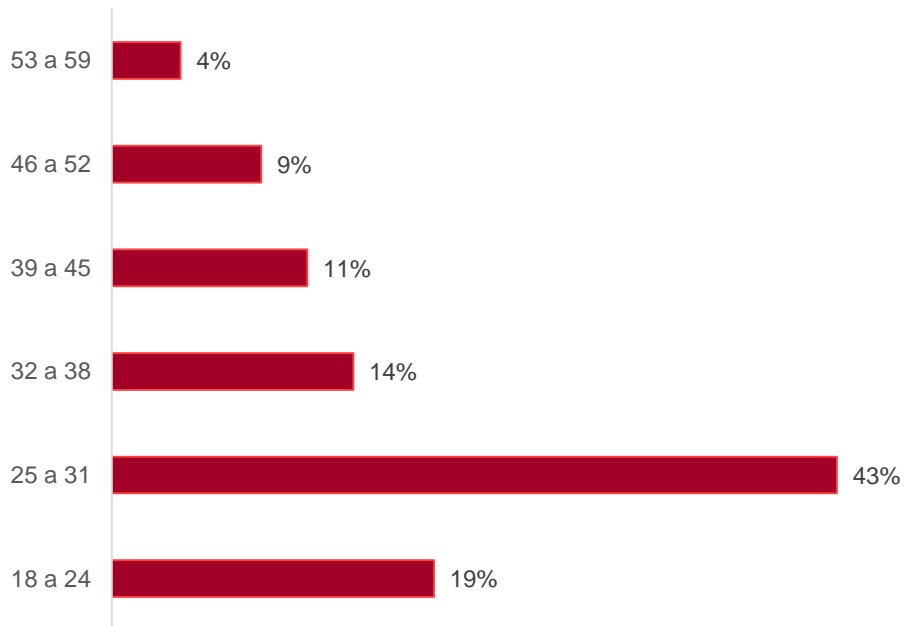


■ Femenino ■ Masculino ■ Sin Respuesta



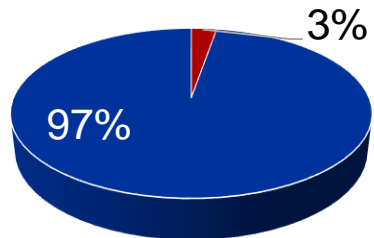
Perfil del encuestado

Rango de edad



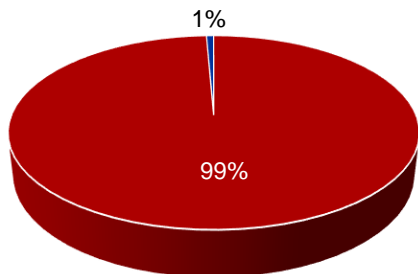
Perfil del encuestado

Situación Laboral



■ Estudiante ■ Trabaja

Último grado de estudio

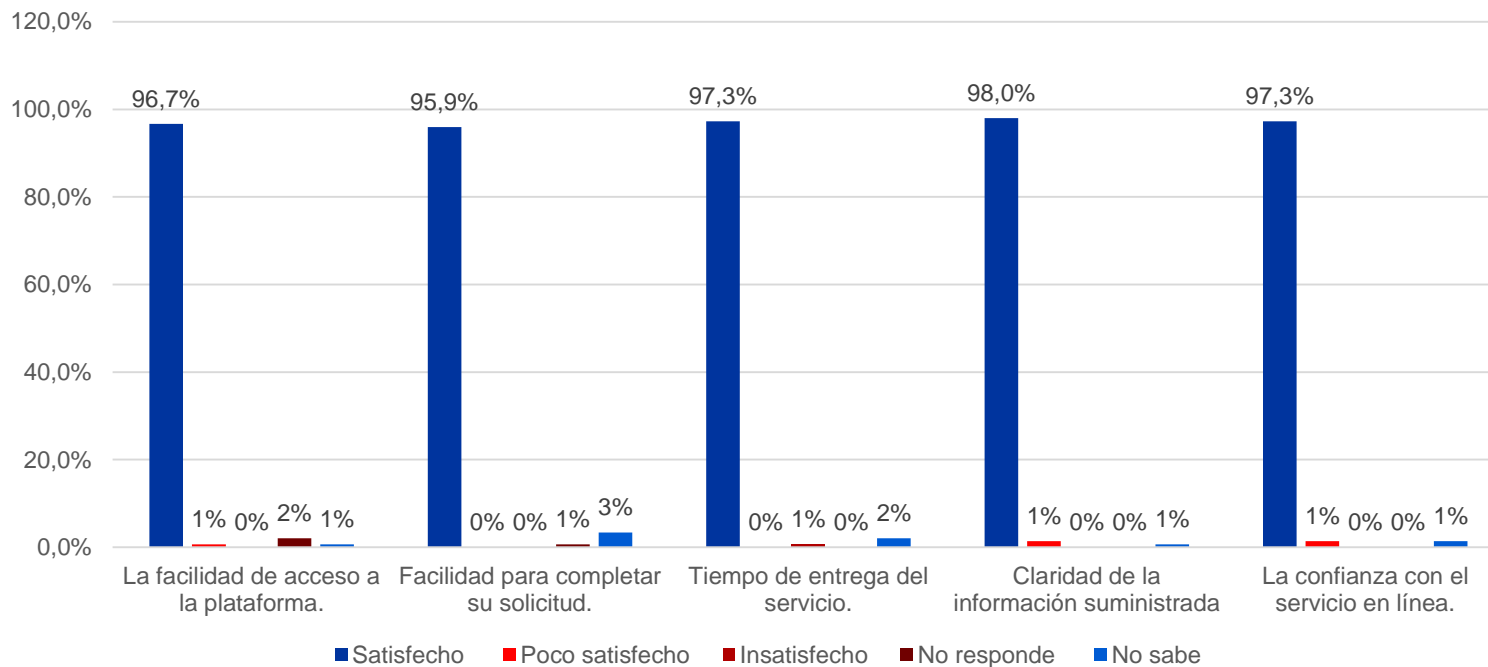


■ Educación superior ■ Educación media



**Perfil del
encuestado**

Porcentaje de satisfacción de los servicios virtuales



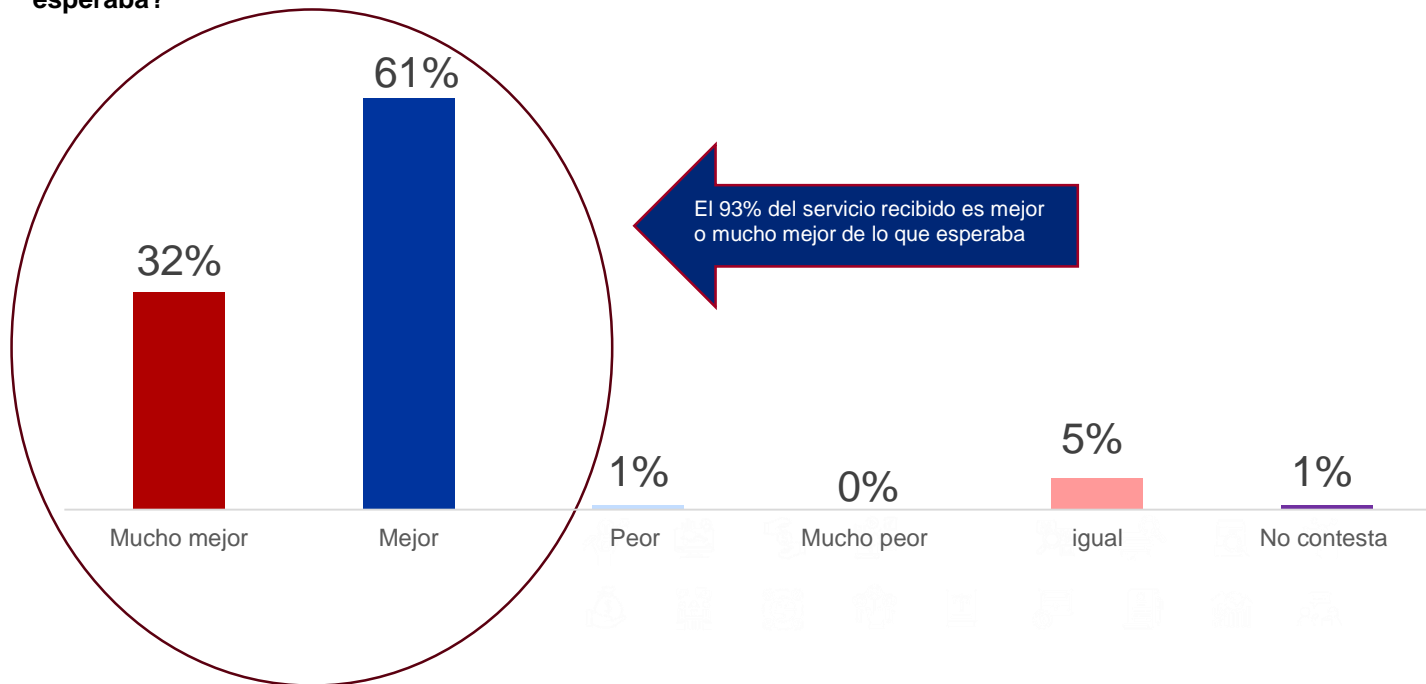
Promedio de satisfacción
97.24

Índice de Satisfacción

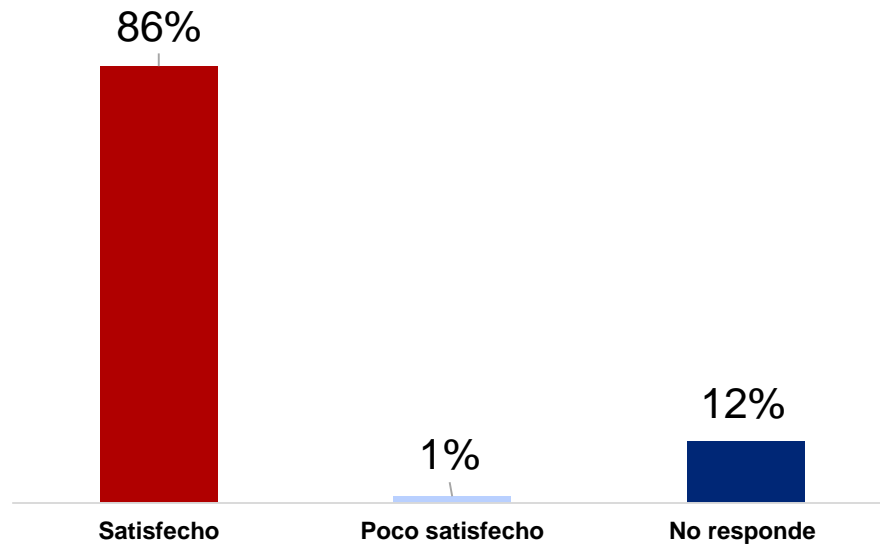
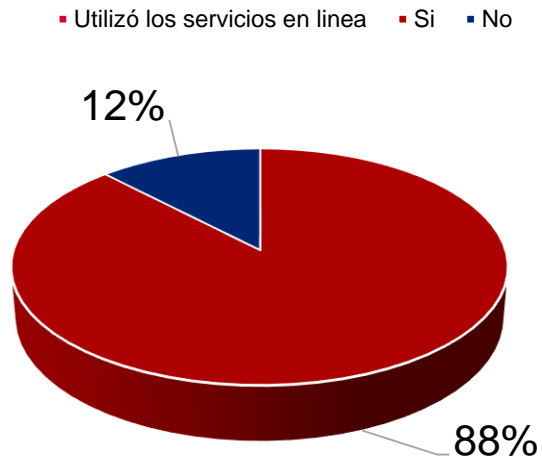
97.56 %

Servicio esperado

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?



Plan de acción

Modalidad prestación del servicio	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales	Evaluar posible mejora en la plataforma, para que los usuarios tengan más facilidad de completar la solicitud	1-Realizar una reunión con los responsables para escuchar ideas y canalizar posibles mejoras	Julio 2023	Diciembre 2023	Calidad en la Gestión.
	Seguir la tendencia al aumento en el porcentaje del tiempo de entrega	2-Asegurar a través de un seguimiento por parte de Calidad para que los involucrados respondan las solicitudes a tiempo	Julio 2023	Diciembre 2023	Calidad en la Gestión. Responsables de los servicios.

¡Únete!

Síguenos a través de las redes sociales,
y sé parte de la comunidad estadística



@ONERD_



Oficina Nacional
de Estadística RD - ONE



onerd_



@EstadisticasONE

#BuenosDatosBuenasPolíticas

www.one.gob.do