

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Oficina Nacional de Derecho de Autor 2024

**INFORME DE RESULTADOS**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
PLAN DE ACCIÓN	24

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), es un organismo del Estado dominicano adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM); creado a partir de la promulgación de la ley 32-86, como la autoridad nacional competente responsable de cautelar y proteger administrativamente el derecho de autor y los derechos conexos, además de poseer capacidad plena para resolver en primera instancia, en sede administrativa, las causas que le sean sometidas a su jurisdicción, por denuncia de parte o por acción de oficio.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual. En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el período Junio 2023 - Mayo 2024.

## FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 708, servicios virtuales 200.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede de la Oficina Nacional de Derecho de Autor y Oficina Regional Norte.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales	242	Servicios Virtuales	140
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	126	Registro de obras artísticas, literarias y científicas virtuales	110
Resolución alternativa de conflictos	5	Resolución alternativa de conflictos	1
Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos	93	Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	1
Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	16	Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos virtuales	28
Sociedades de gestión colectiva	2		

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, vía telefónica o vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO :** 1ero Abril - 30 de Abril 2024
- ❑ **RESPONSABLES:** Áreas sustantivas y Departamento de Planificación y Desarrollo

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios.
- Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde :

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

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

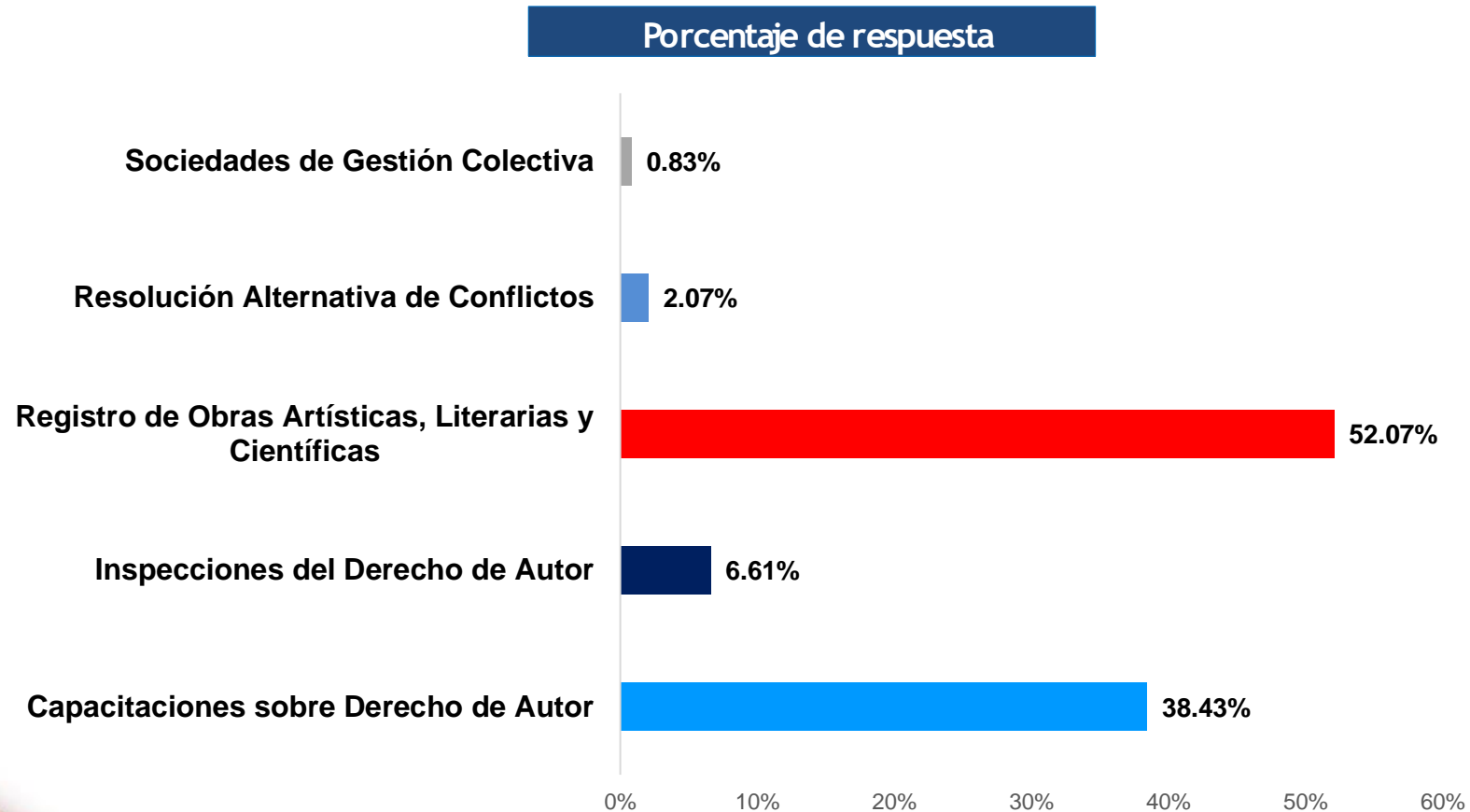


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



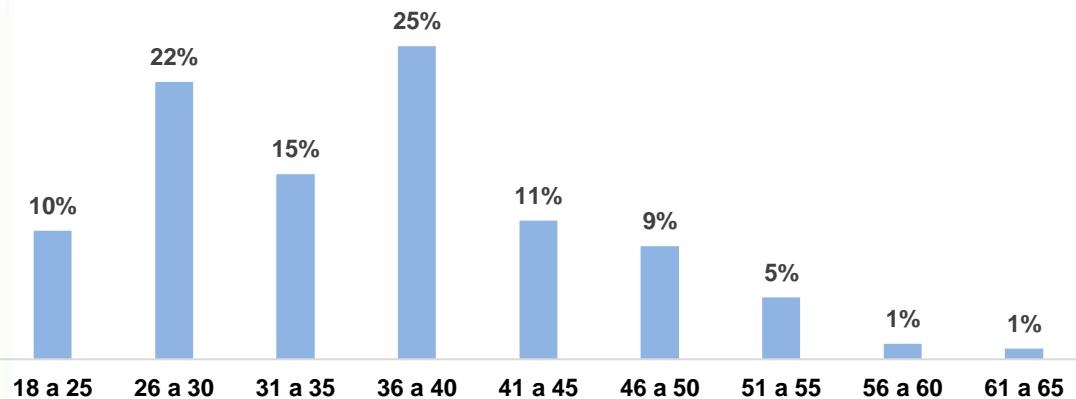


## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

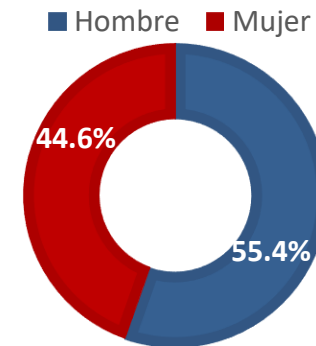


Total de  
respuestas:  
242

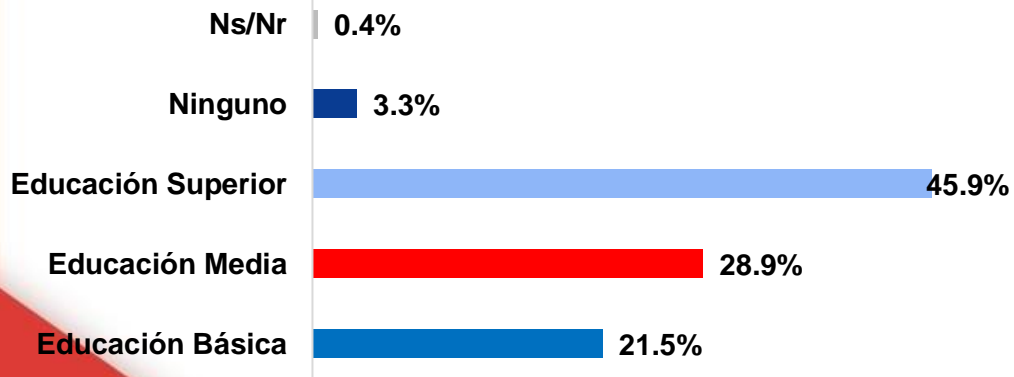
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



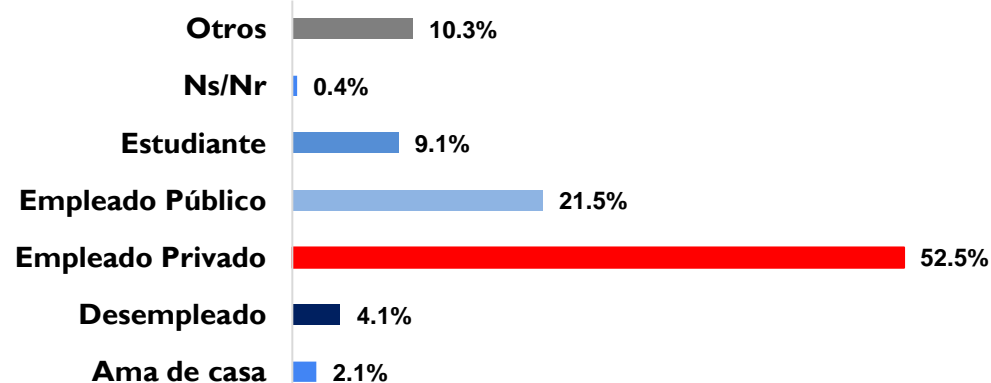
## Sexo



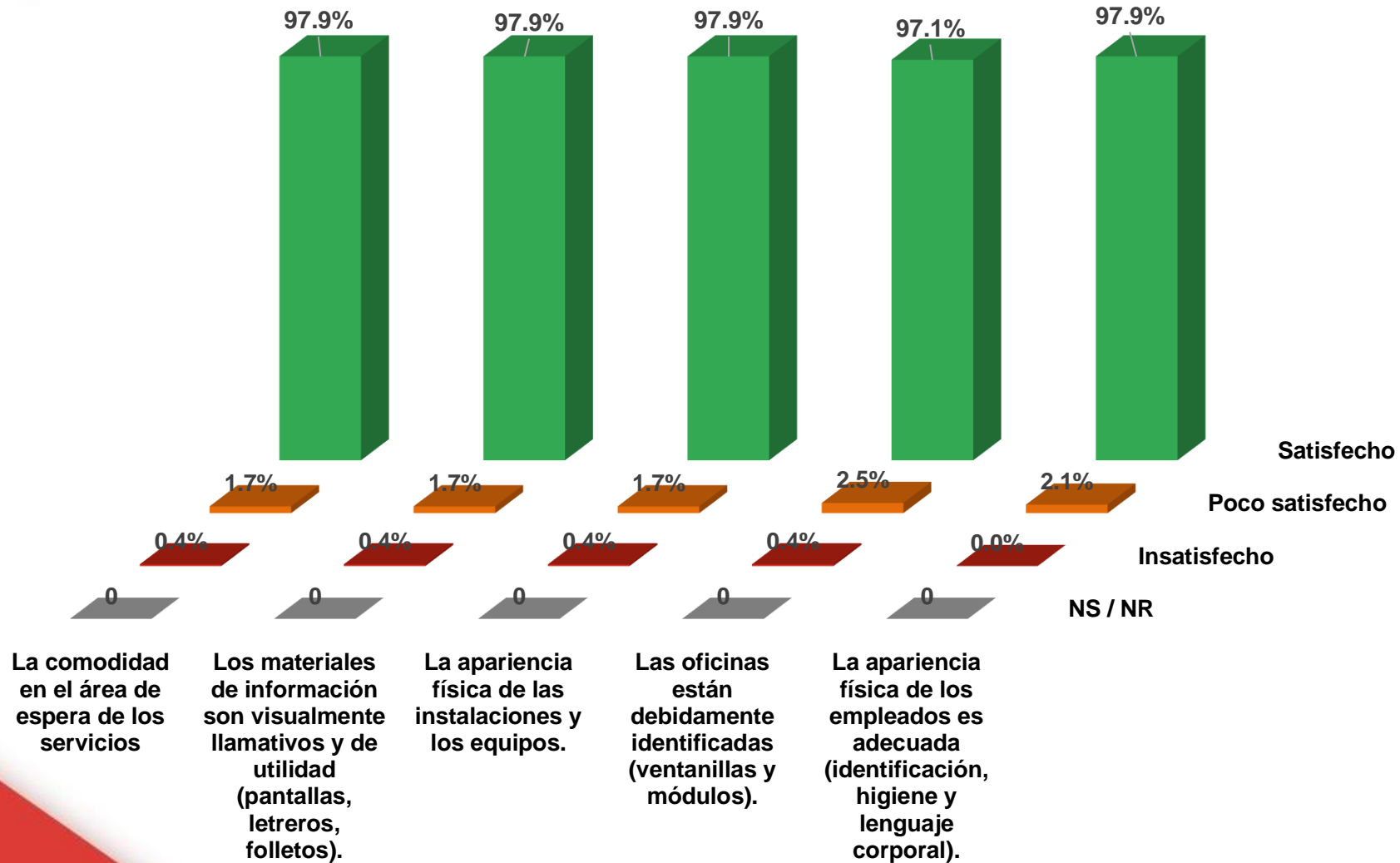
## Último grado de estudio alcanzado



## En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

**97.8%**

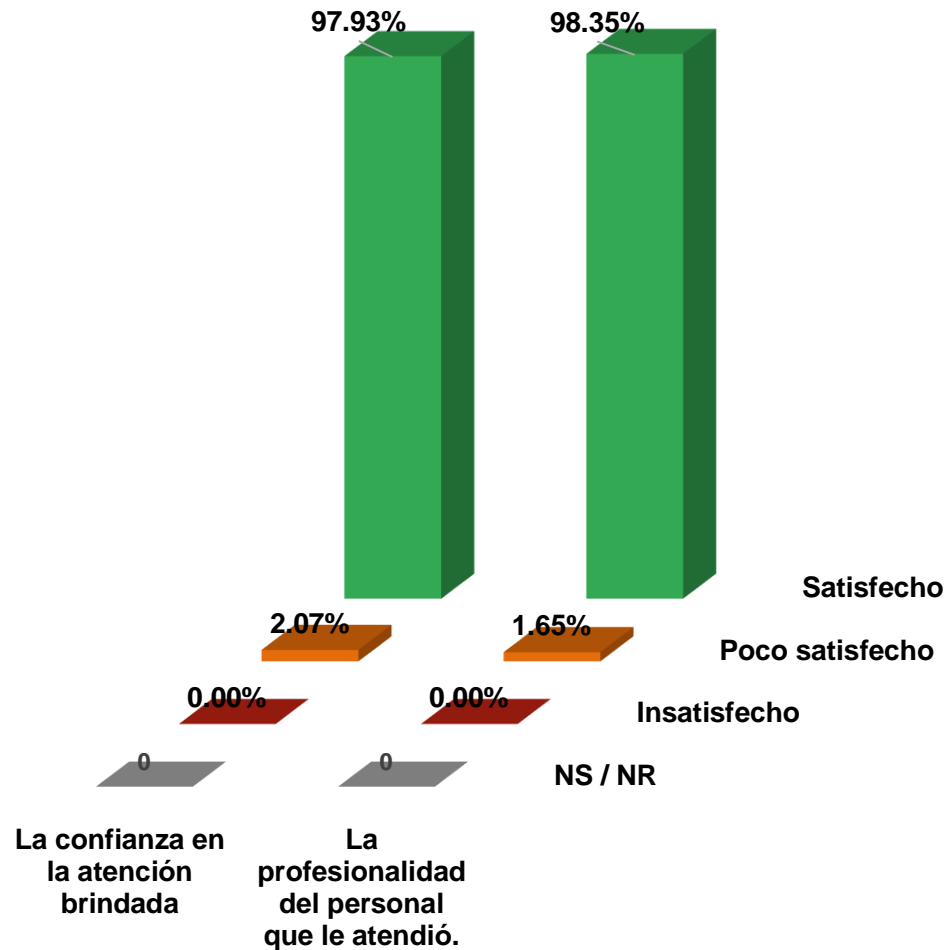
Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

NS / NR

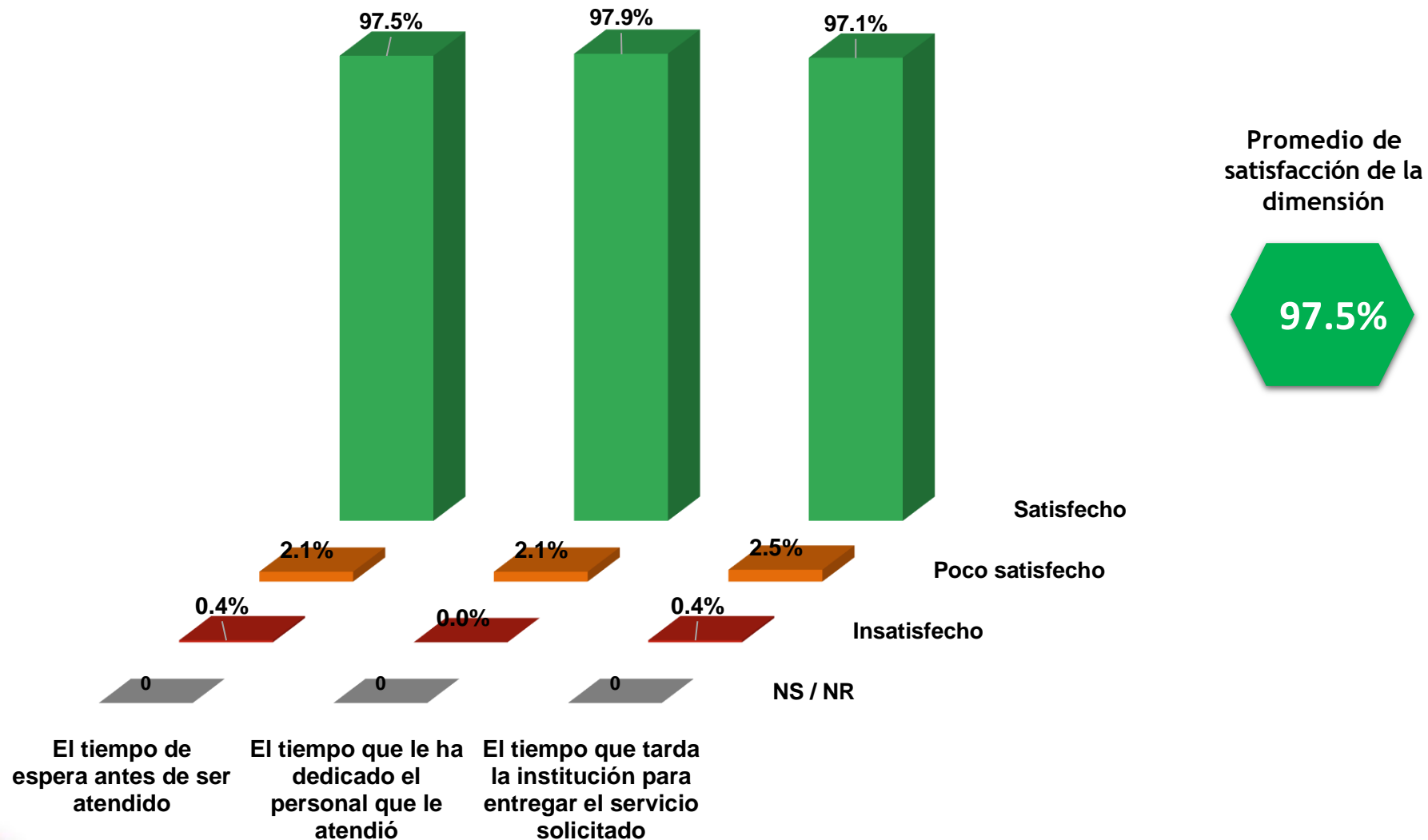
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



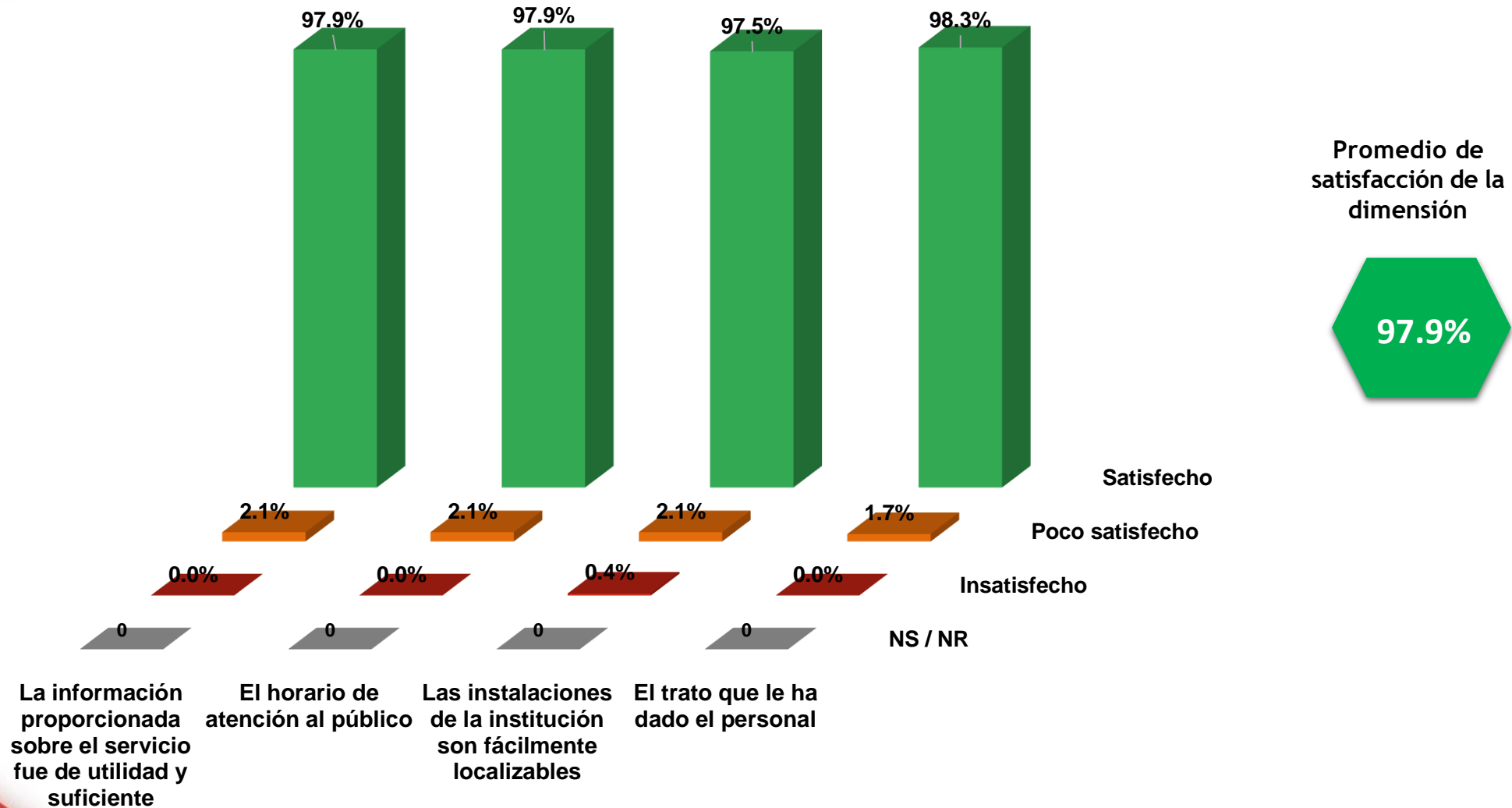
Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

98.1%

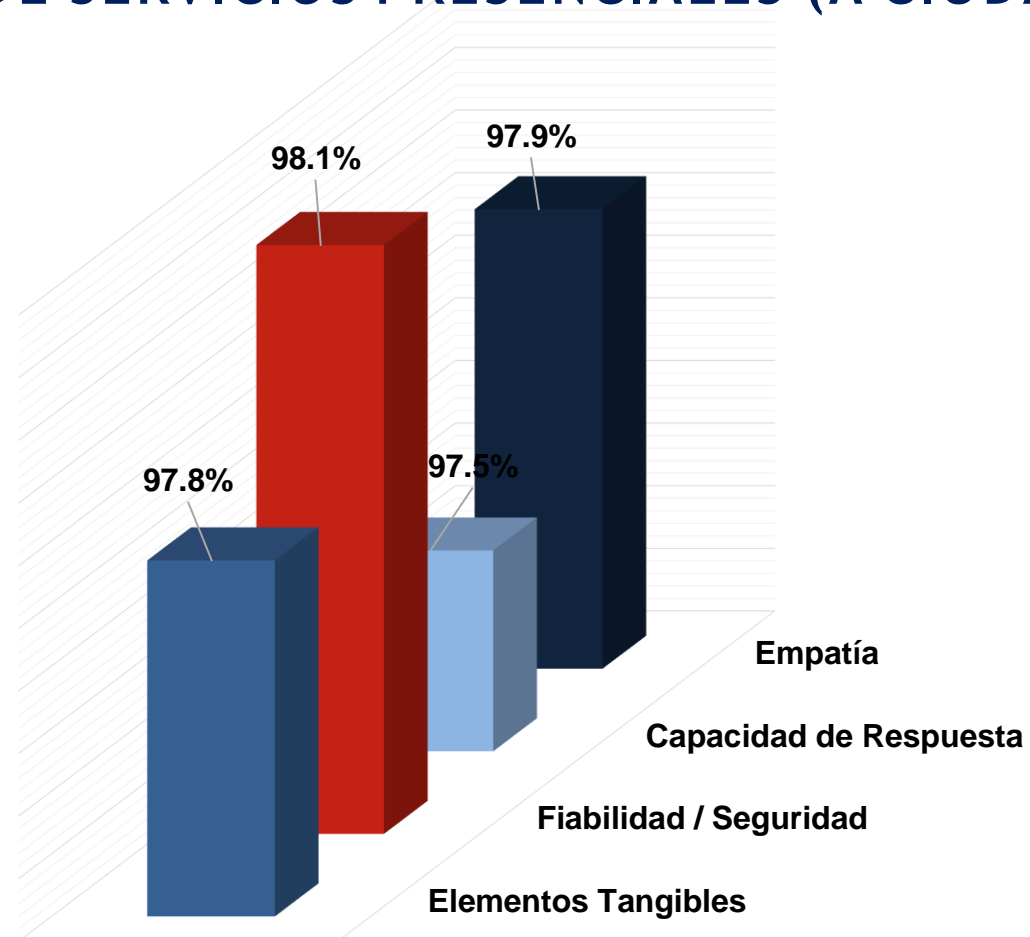
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# DIMENSIÓN: EMPATIA / SEGURIDAD



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

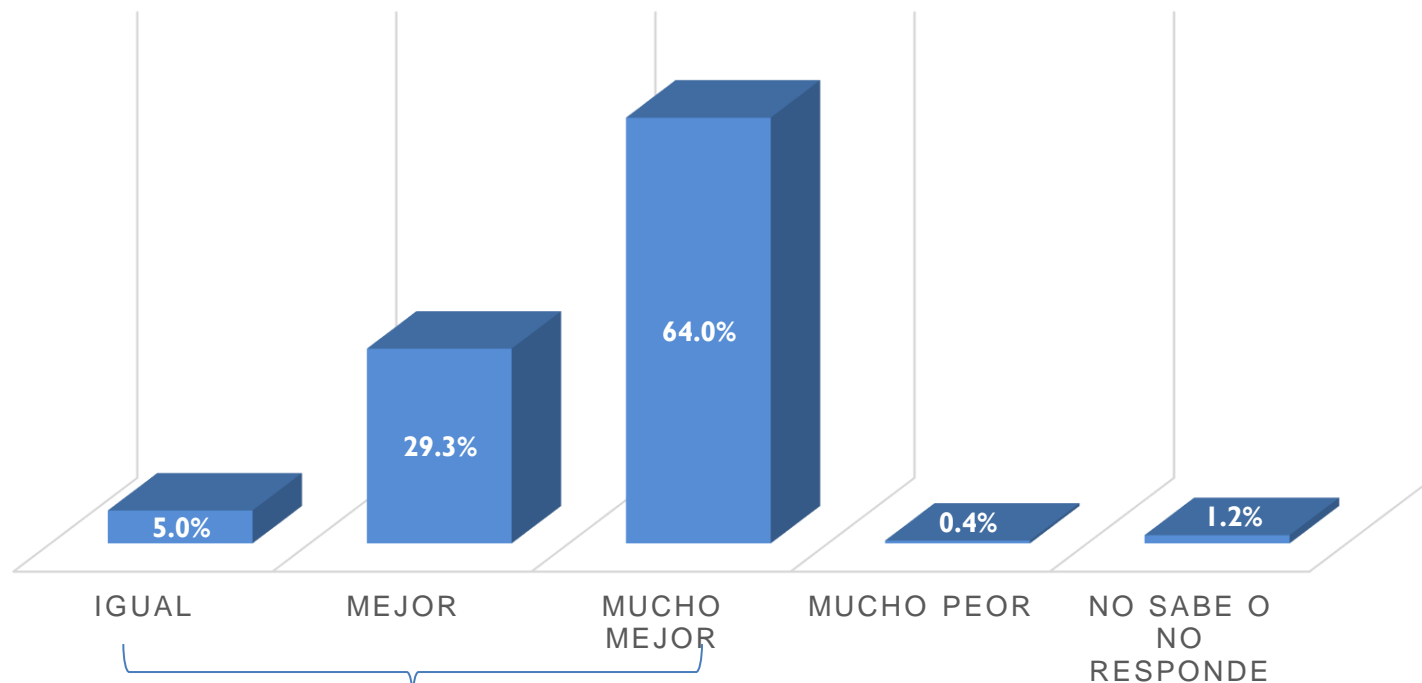


Promedio de  
Satisfacción

**97.8%**

## SERVICIO ESPERADO

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



**98.3%**

*El 98.3 % del esperado se mantenido igual o mejor o mucho mejor de lo que esperaba.*



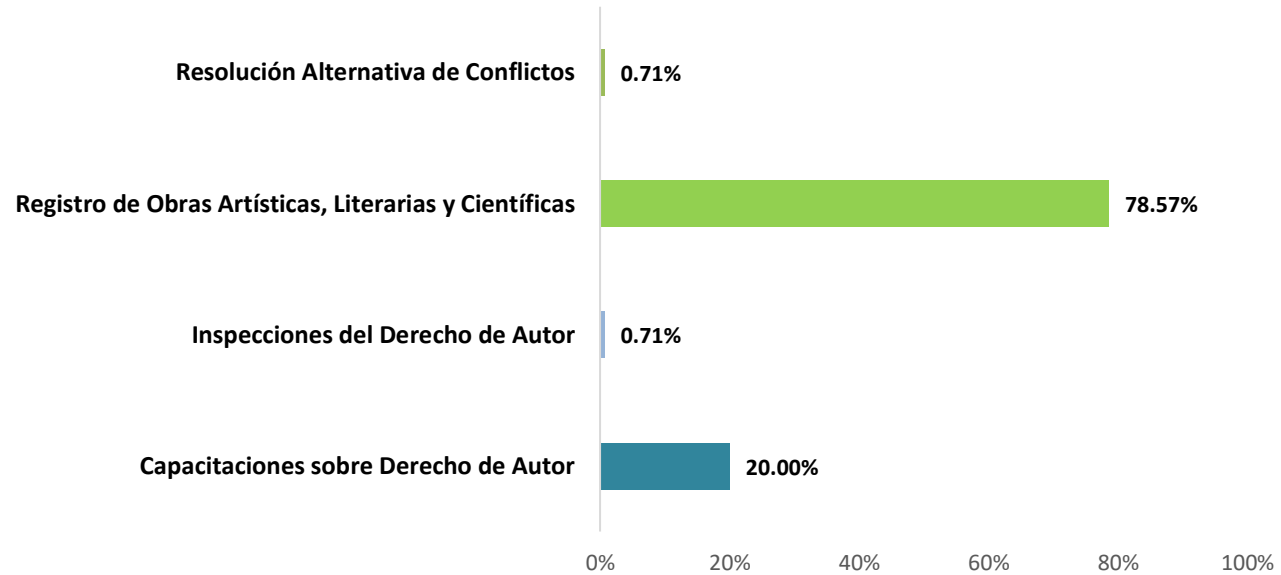
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos





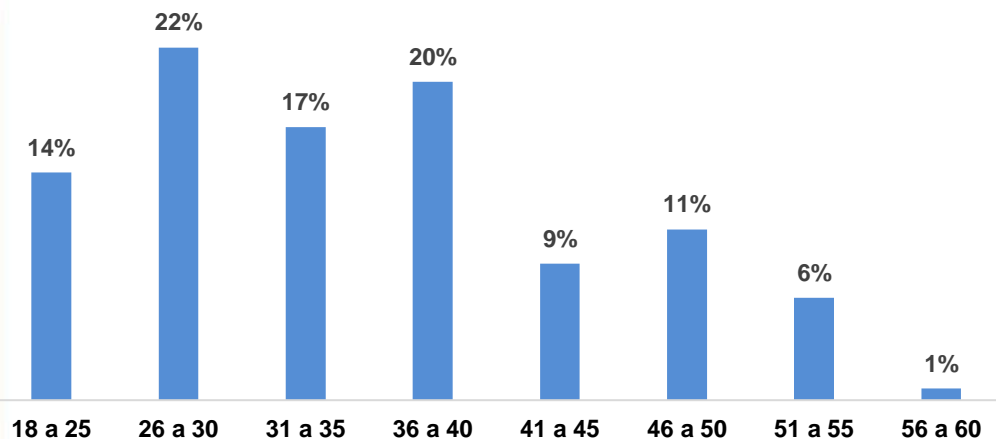
## Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

### Porcentaje de respuesta

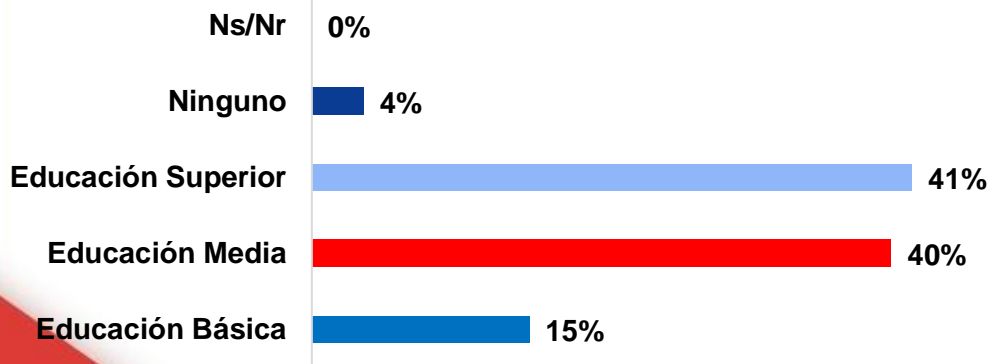


Total de  
respuestas:  
140

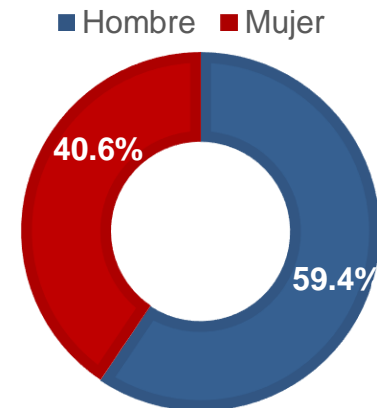
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



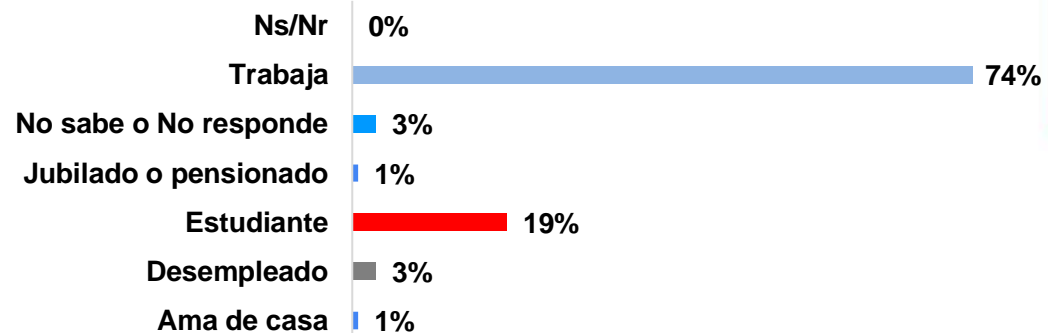
## Último grado de estudio alcanzado



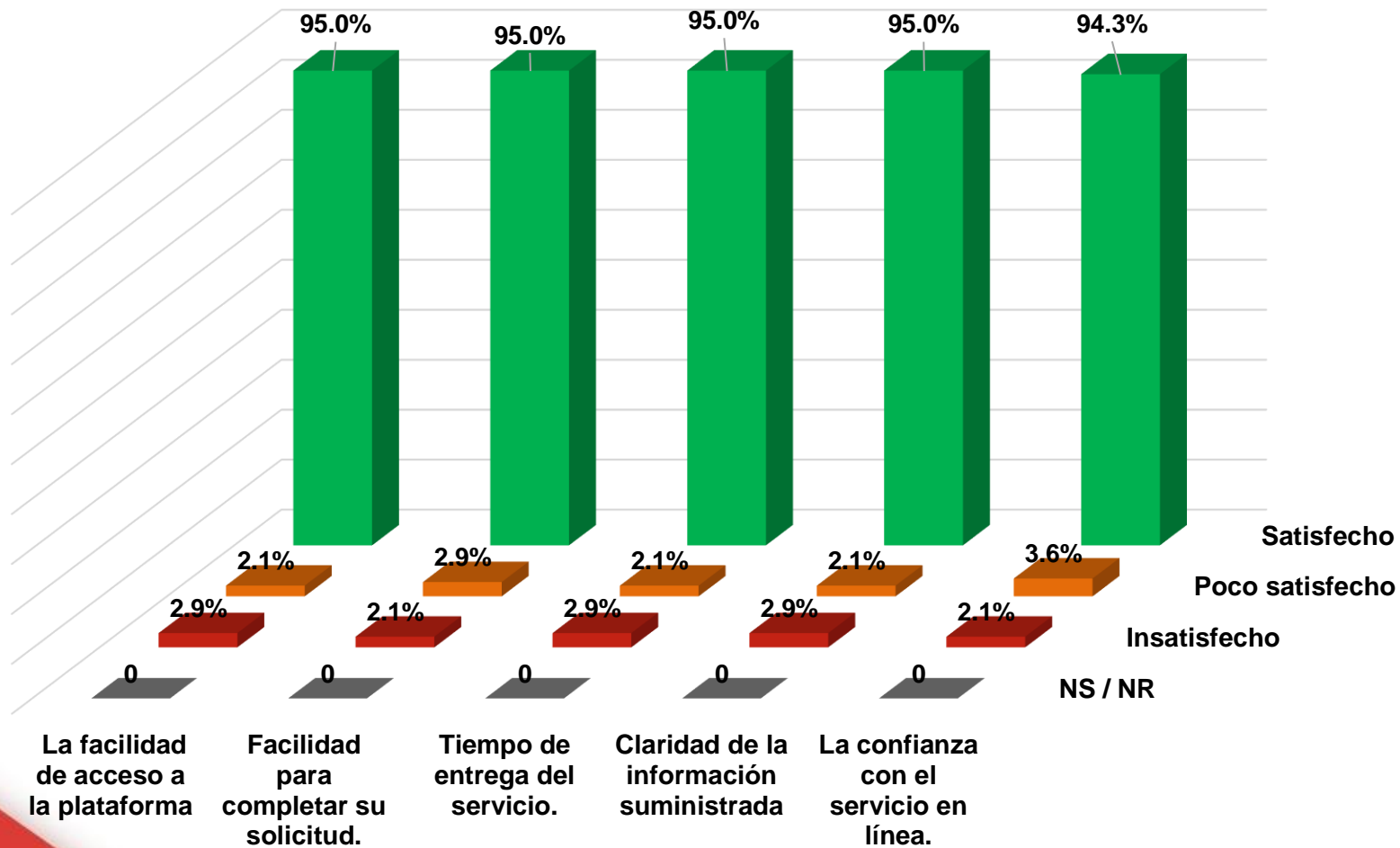
## Sexo



## En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

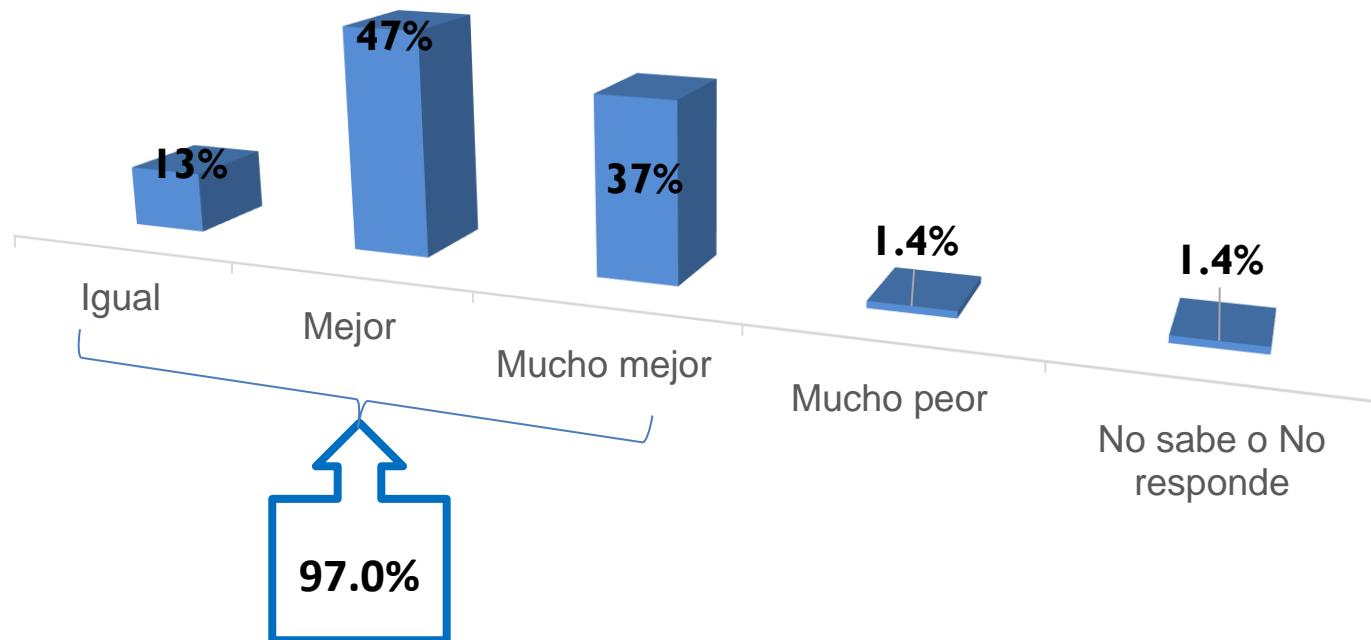


Promedio de satisfacción

**94.9%**

## SERVICIO ESPERADO

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



*El 97.0% del servicio esperado se mantenido igual o mejor o mucho mejor de lo que esperaba*



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales





## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE GENERAL

96.35%



## PLAN DE ACCIÓN ONDA 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Mejorar la señalización de las oficinas y la comodidad en el área de espera	Señalizar las áreas faltantes de manera adecuada y mantener en conocimiento al personal de recepción para atender los ciudadanos visitantes, también realizar compra de sillas y muebles ergonómicos para las áreas de espera.	Sept-2024	dic-2024	Departamento Administrativo y Financiero, División de Servicios Generales, División de Compras
Servicios virtuales (a ciudadanos)	N/A	Facilidad de acceso a la plataforma	Coordinar con la OGTIC, una forma de mejorar la facilidad de acceso a los servicios en línea y mejorar la plataforma para que no se presenten problemas en las solicitudes	jul-2024	Sept-2024	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación