

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



Diagrama de Pareto

Gráfico de control

Histograma



# 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

El promedio mensual de Servicios virtuales fue de 180

ÁMBITO

Sede Oficina Nacional de Estadística

MUESTRA

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

**Servicios virtuales:123**

Actividades formativas: 100

Información estadística: 23

MÉTODO A UTILIZAR

Vía correo electrónico y vía telefónica.

FECHA DE LEVANTAMIENTO

29/04/2024 al 29/05/2024

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

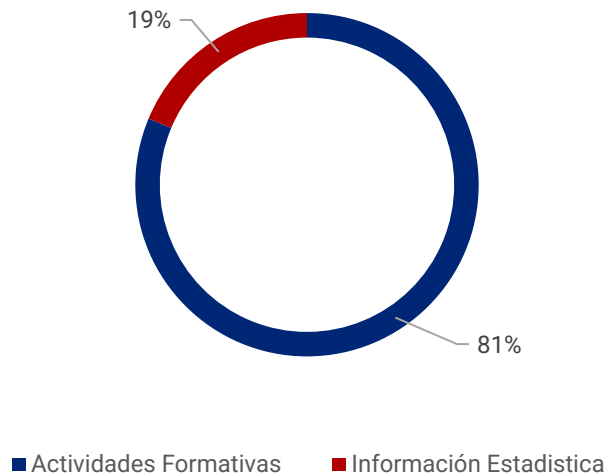


Poco satisfecho



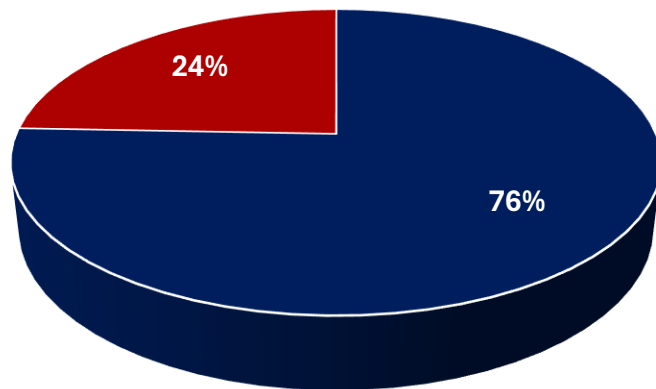
Satisfecho

# Servicios encuestados de manera virtual



Total, de respuestas  
123

## Cantidad por sexo



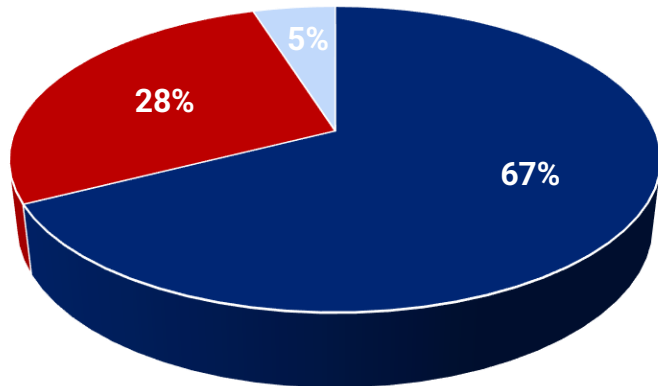
■ Femenino ■ Masculino



**Perfil del encuestado**



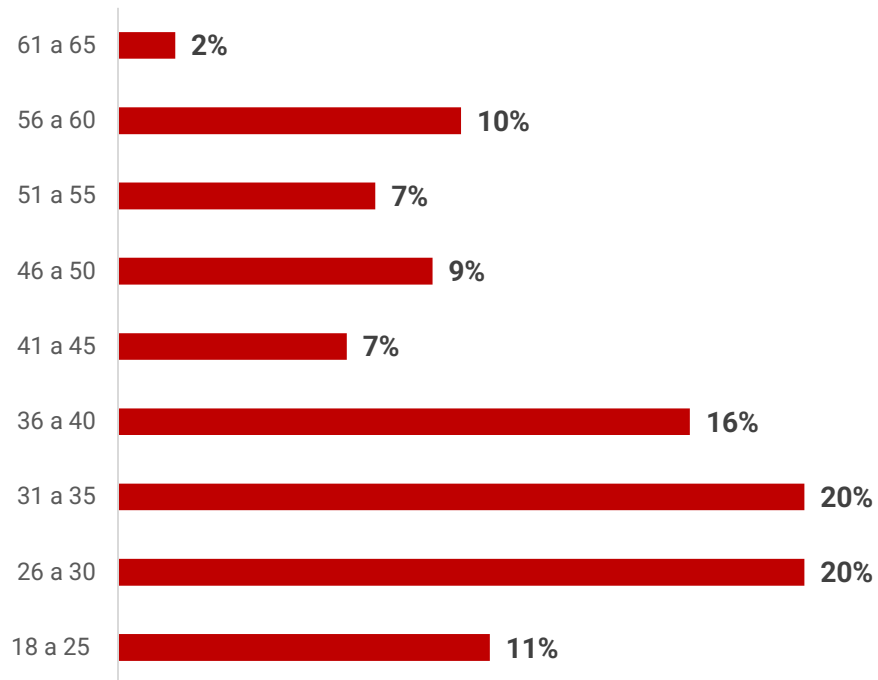
## Provincia donde viven los solicitantes



■ Distrito Nacional ■ Santo Domingo ■ San Cristobal

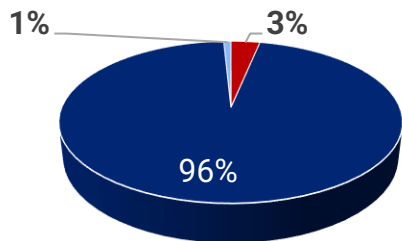


## Rango de edad



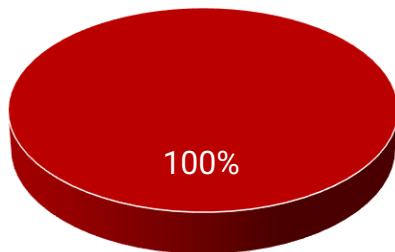
**Perfil del/la encuestado/a**

## Situación laboral



- Estudiante
- Trabajaja
- No contesta

## Último grado de estudio

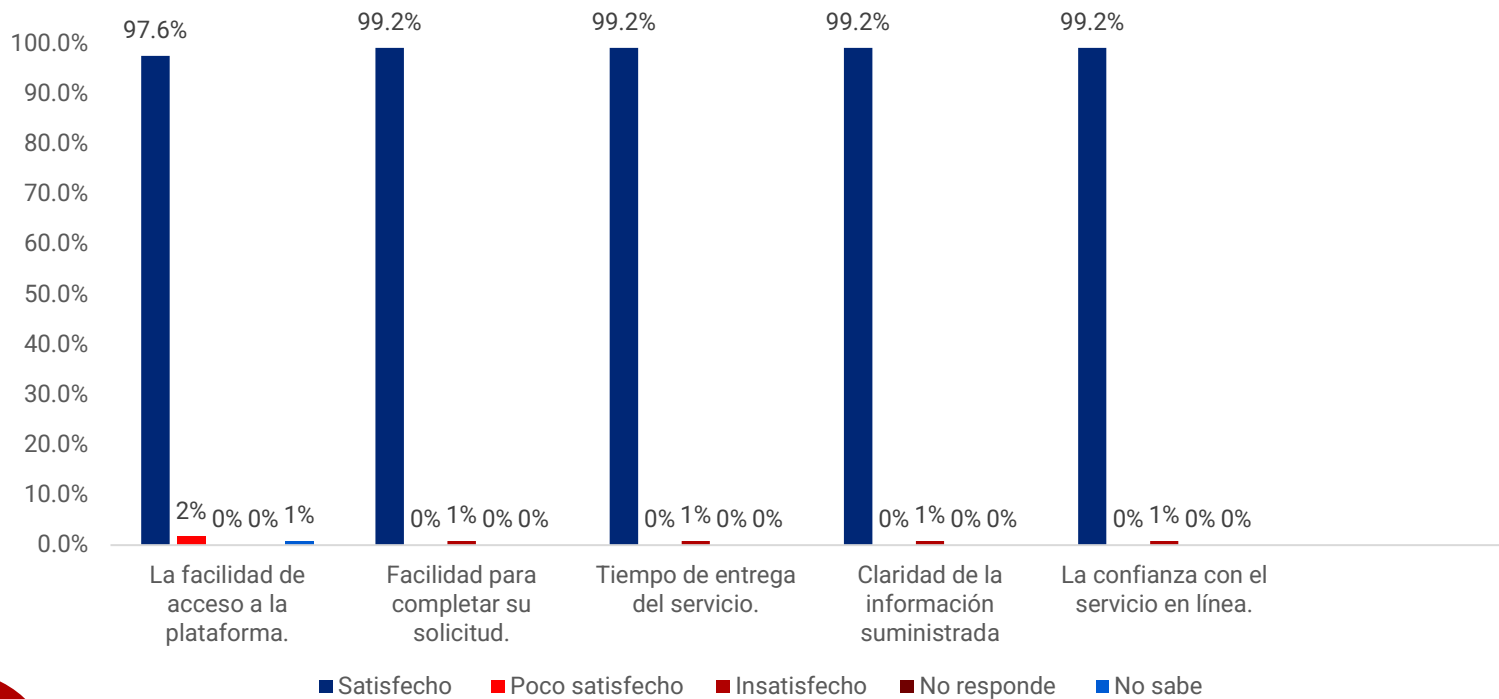


- Educación superior



## Perfil del encuestado

## Porcentaje de satisfacción de los servicios virtuales



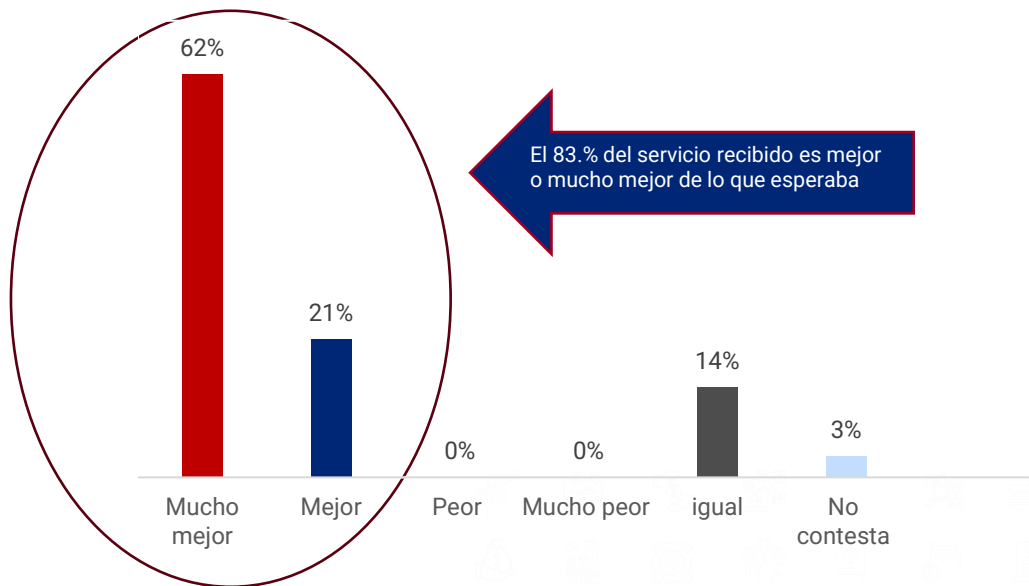
Promedio de satisfacción  
98.88

## Índice de Satisfacción

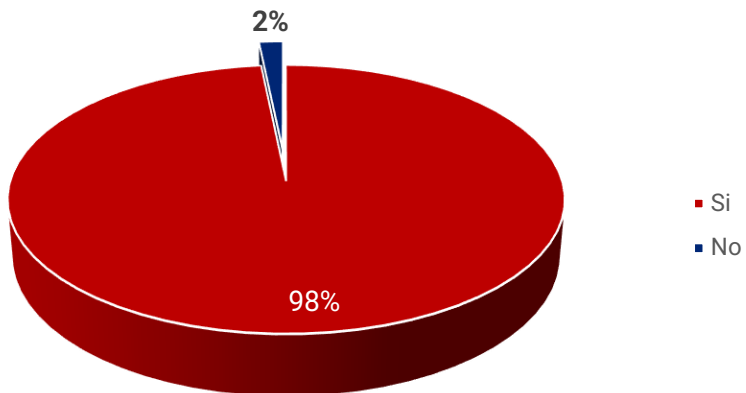
98.88 %

## Servicio esperado

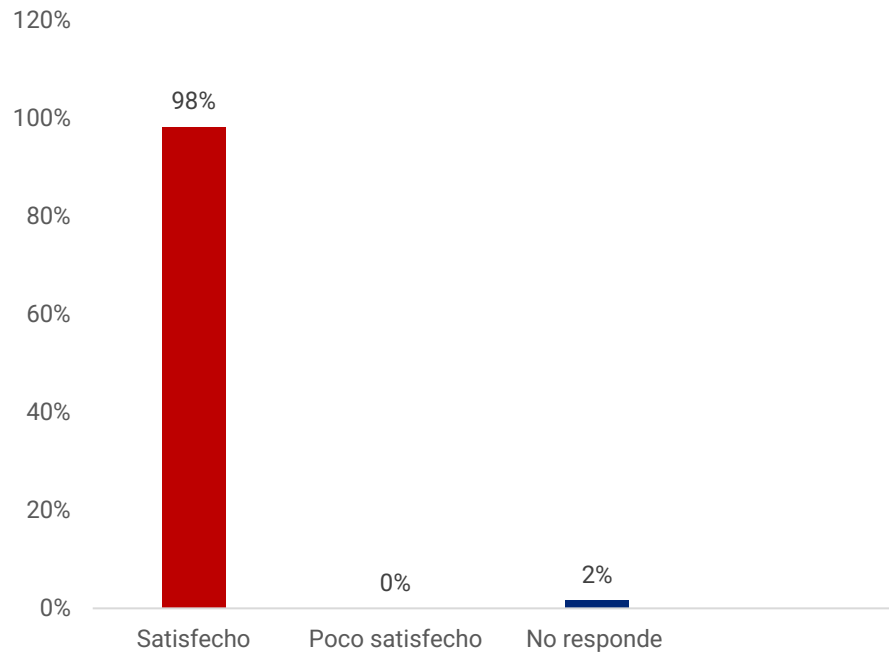
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



### ¿Utilizó los servicios en línea?



### 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
<b>Servicios virtuales</b>	Seguir evaluando 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 2024	Diciembre 2024	Calidad en la Gestión.
	Seguir mejorando los servicios que ofrecemos para que los usuarios se lo encuentren mucho mejor	2- Analizar con los involucrados las mejoras que se pueden realizar para que los servicios ofrecidos sean más eficientes.	Julio 2024	Diciembre 2024	Calidad en la Gestión, involucrados en los servicios

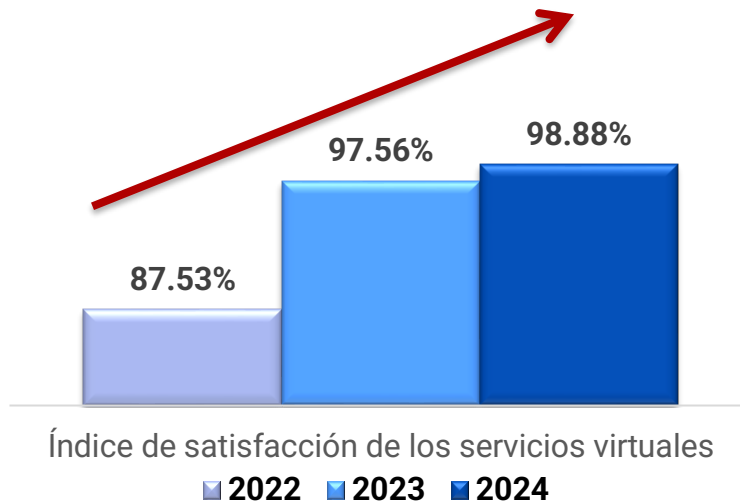


## Objetivo de la calidad 2024



Mantener el nivel de satisfacción del cliente externo en un mínimo de 90%.

Tendencia:



# ¡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](http://www.one.gob.do)