

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:95 Actividades formativas 67. Información estadística 28.
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:77 Actividades formativas: 54 Información estadística: 23
MÉTODO A UTILIZAR	Vía correo electrónico y vía telefónica.
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Del 09 al 24 de junio 2022.
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 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



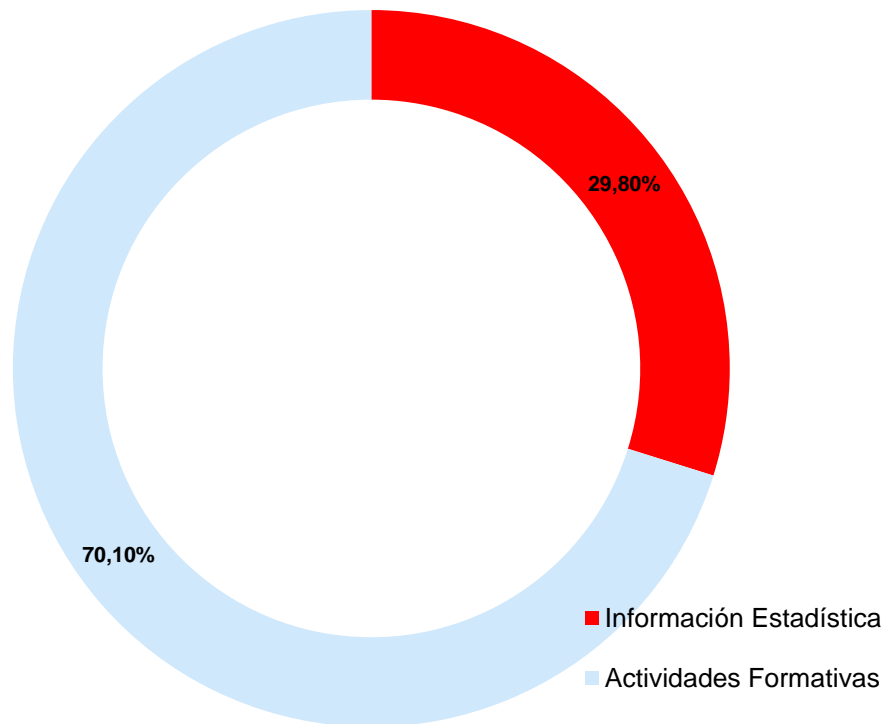
Poco satisfecho



Insatisfecho

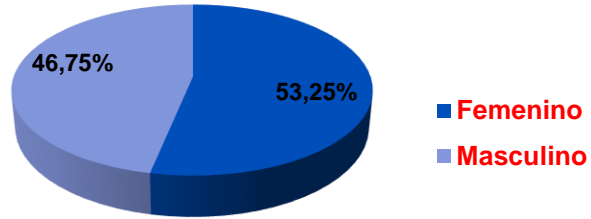
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

% de respuestas

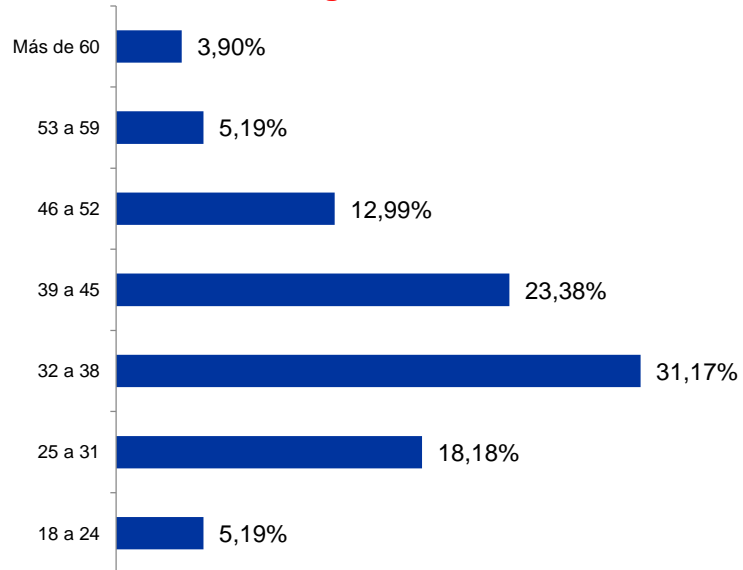


Total de
respuestas
77

Género

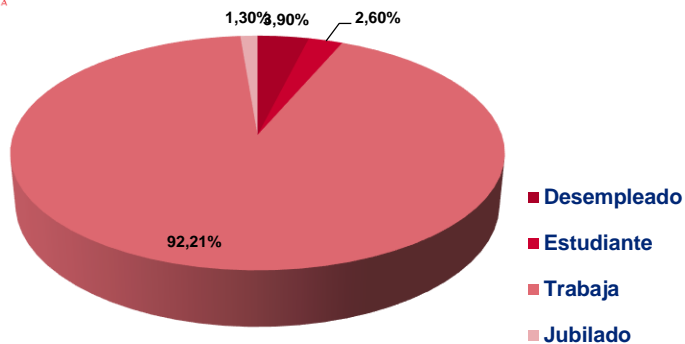


Rango de edad

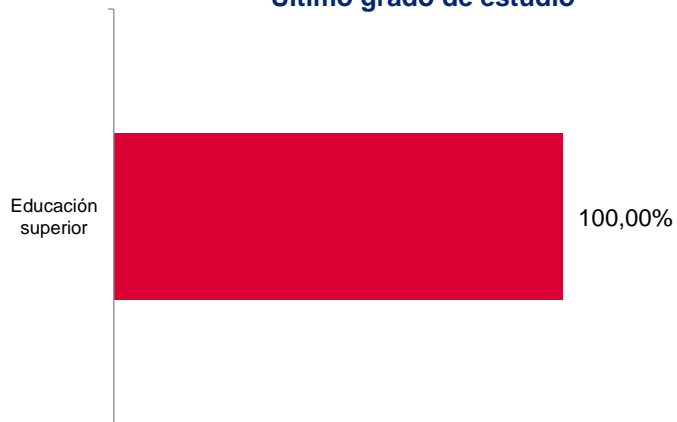


Perfil del encuestado

Situación laboral

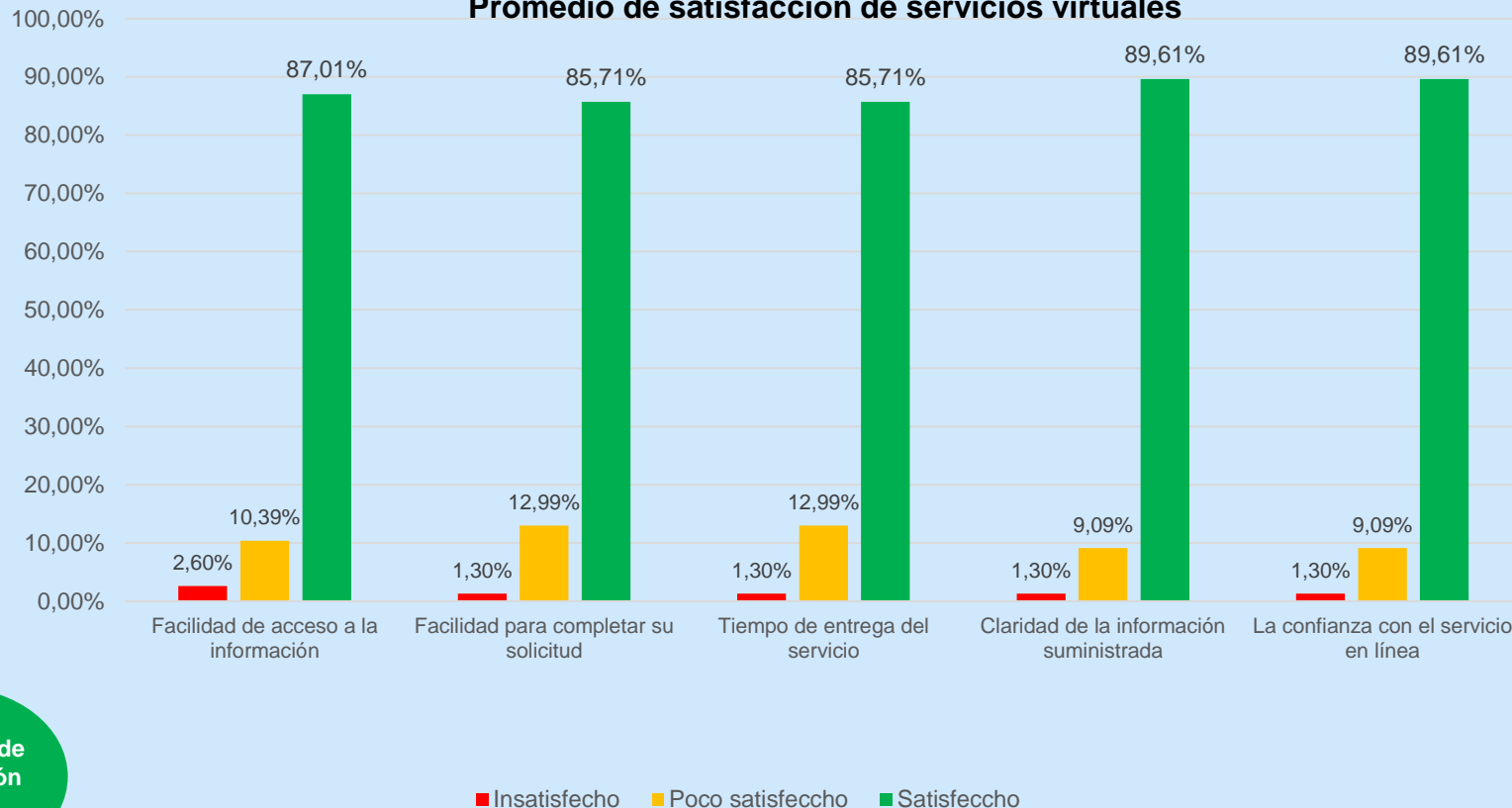


Último grado de estudio



Perfil del encuestado

Promedio de satisfacción de servicios virtuales



Promedio de
satisfacción
87.53 %

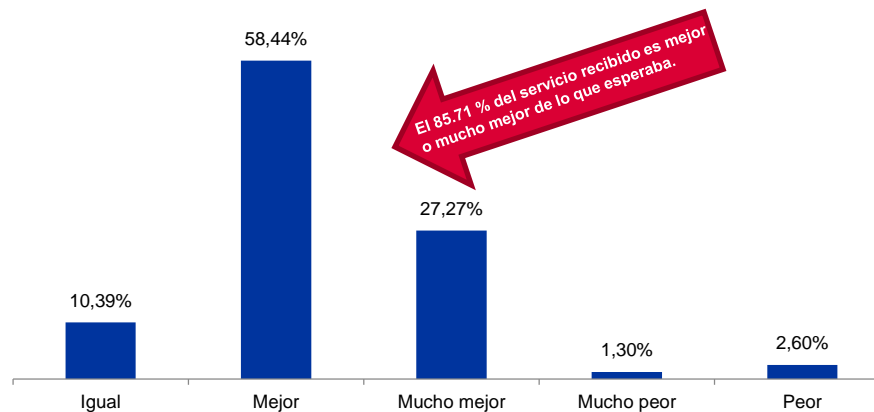
Índice de Satisfacción



87.53 %

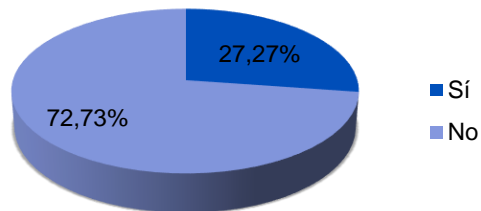
SERVICIO ESPERADO

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

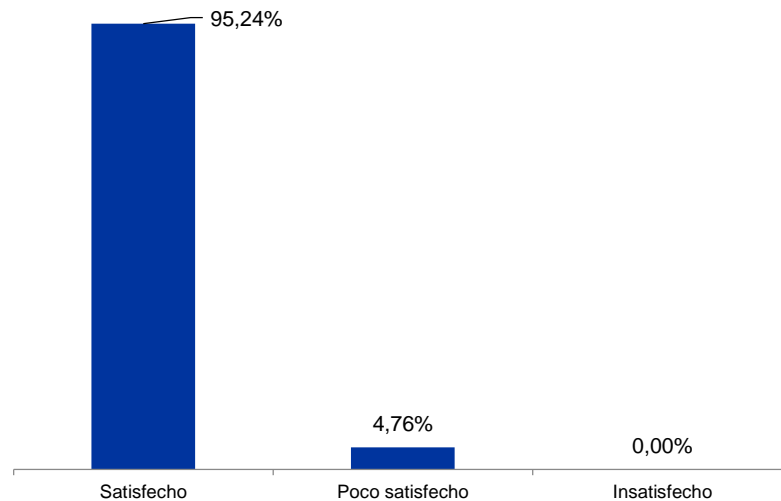


SERVICIO ESPERADO

¿Utilizó el servicio 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
Servicios virtuales	Facilidad de acceso a la información	<p>1-Revisar el proceso de atención al usuario y evaluar la simplificación del trámite.</p> <p>2-Aumentar el número de publicaciones sobre como acceder a los servicios.</p>	Julio 2022	Octubre 2022	<p>Calidad en la Gestión.</p> <p>Comunicaciones.</p>
	Mejorar la percepción sobre el tiempo de entrega	<p>1-Realizar auditoria interna para evaluar posibles retrasos en el tiempo de entrega.</p> <p>2-Realizar una reunión con los responsables para identificar la causa raíz y eliminar la misma.</p> <p>3-Difundir por los diferentes canales de comunicación el tiempo de respuesta establecido.</p>	Julio 2022	Diciembre 2022	<p>Calidad en la Gestión.</p> <p>Responsables de los servicios.</p>