

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Oficina Nacional de Derecho de Autor 2023

INFORME DE RESULTADOS

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	19
PLAN DE ACCIÓN	28

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 periodo mayo-junio 2023.

FICHA TÉCNICA

Población: Servicios presenciales 433, servicios virtuales 133.

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	304	Servicios Virtuales	112
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	144	Registro de obras artísticas, literarias y científicas virtuales	47
Resolución alternativa de conflictos	20	Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos virtuales	65
Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos	99		
Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	33		
Sociedades de gestión colectiva	8		

METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial, vía telefónica o vía correo electrónico.

FECHA DE LEVANTAMIENTO: mayo-junio 2023

RESPONSABLES: Departamento de Planificación y Desarrollo, Michael Pérez responsable del levantamiento y de procesar la información.

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 elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

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 en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

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
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

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

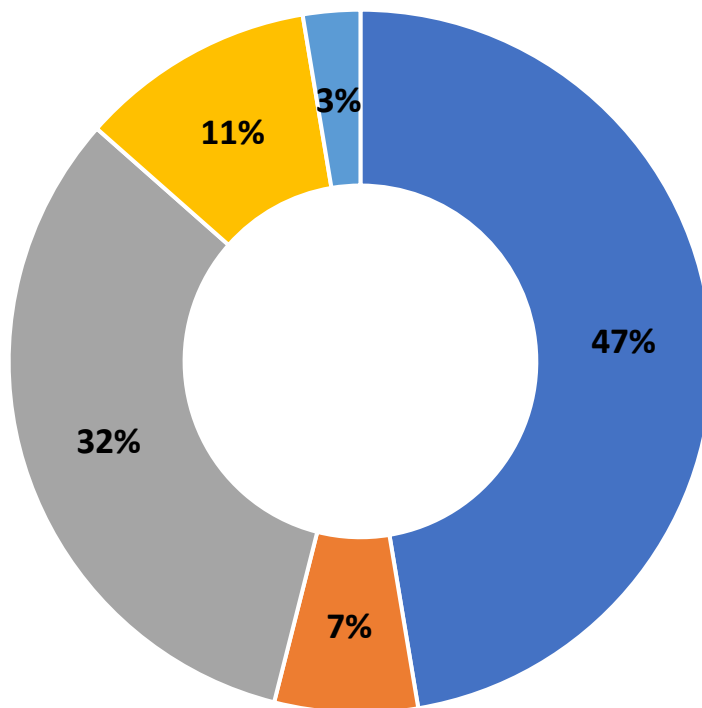


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

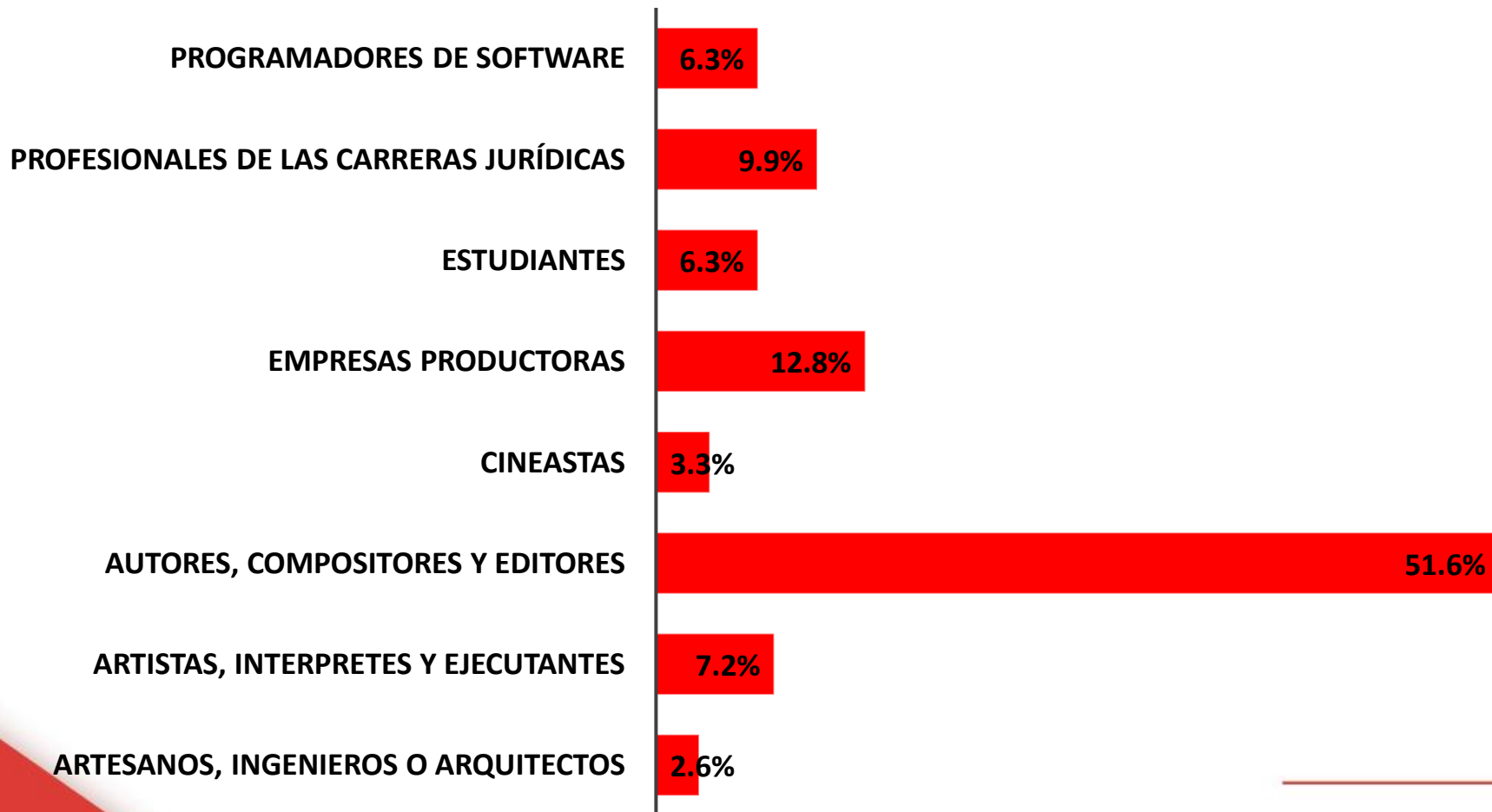
Porcentaje de respuesta



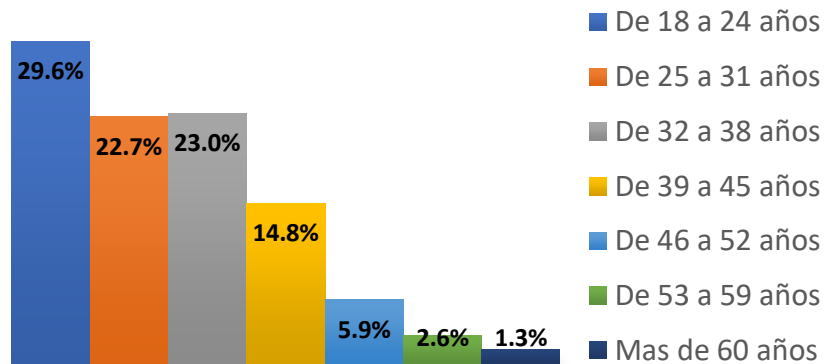
- Registro de Obras Artísticas, Literarias y Científicas
- Resolución Alternativa de Conflictos
- Capacitaciones sobre Derecho de Autor
- Inspecciones del Derecho de Autor
- Sociedades de Gestión Colectiva

Total de respuestas:
304

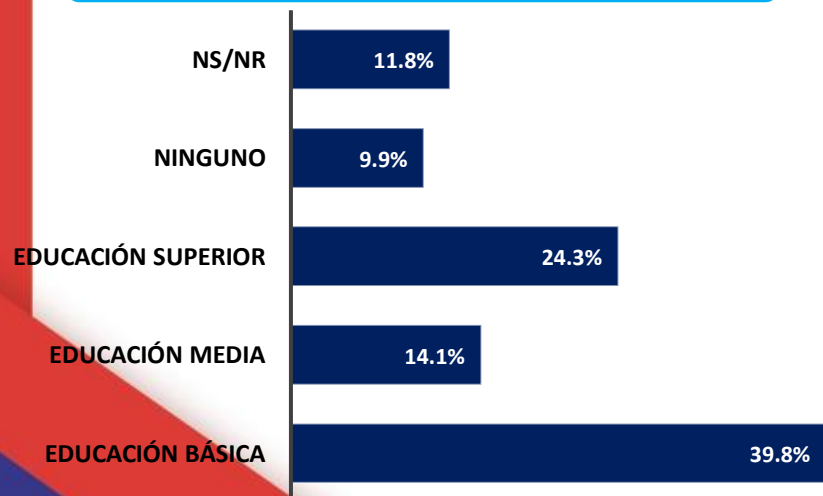
¿A cual de estas categorías de usuario usted pertenece?



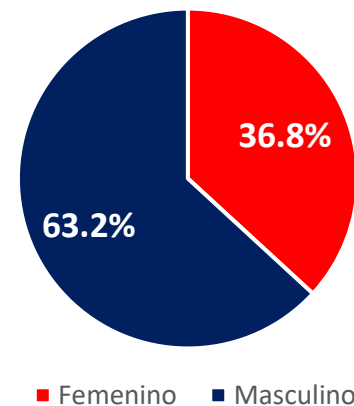
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



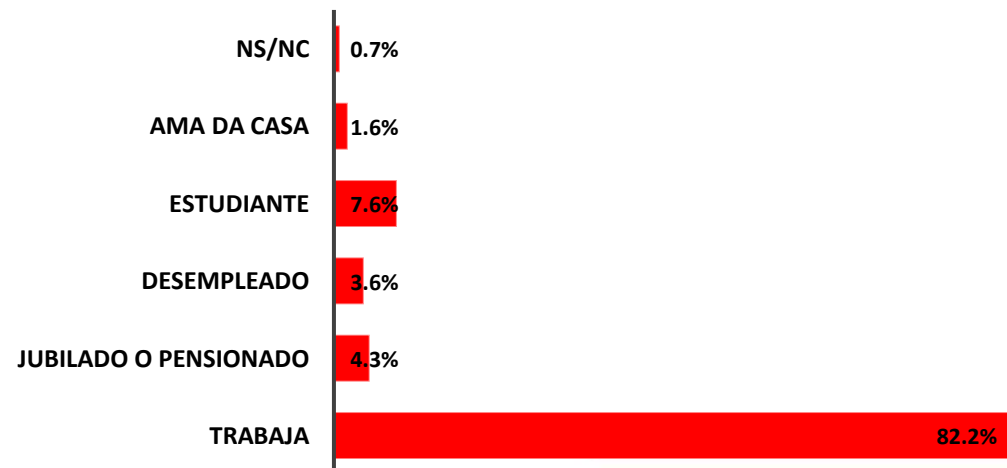
Último grado de estudio alcanzado



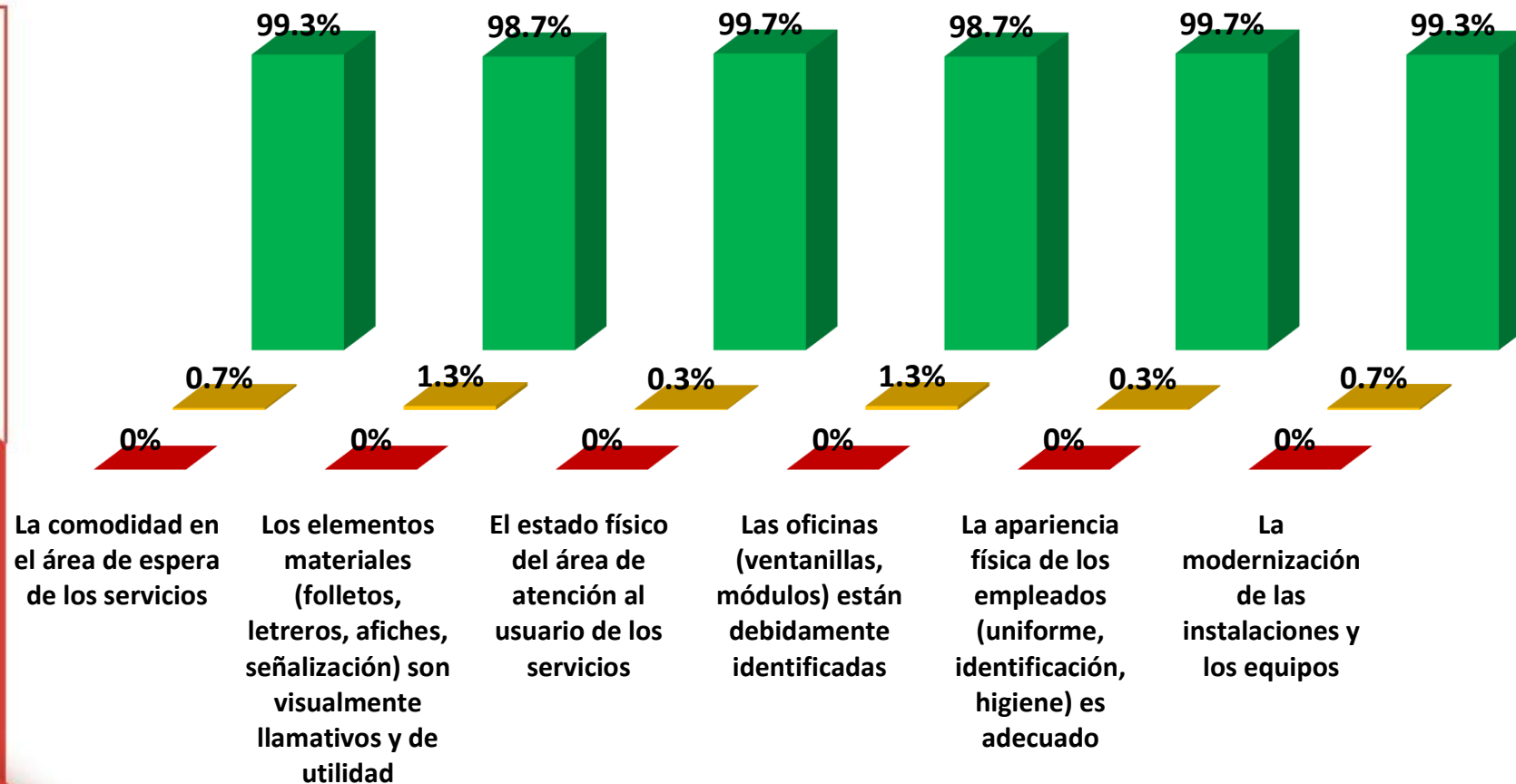
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



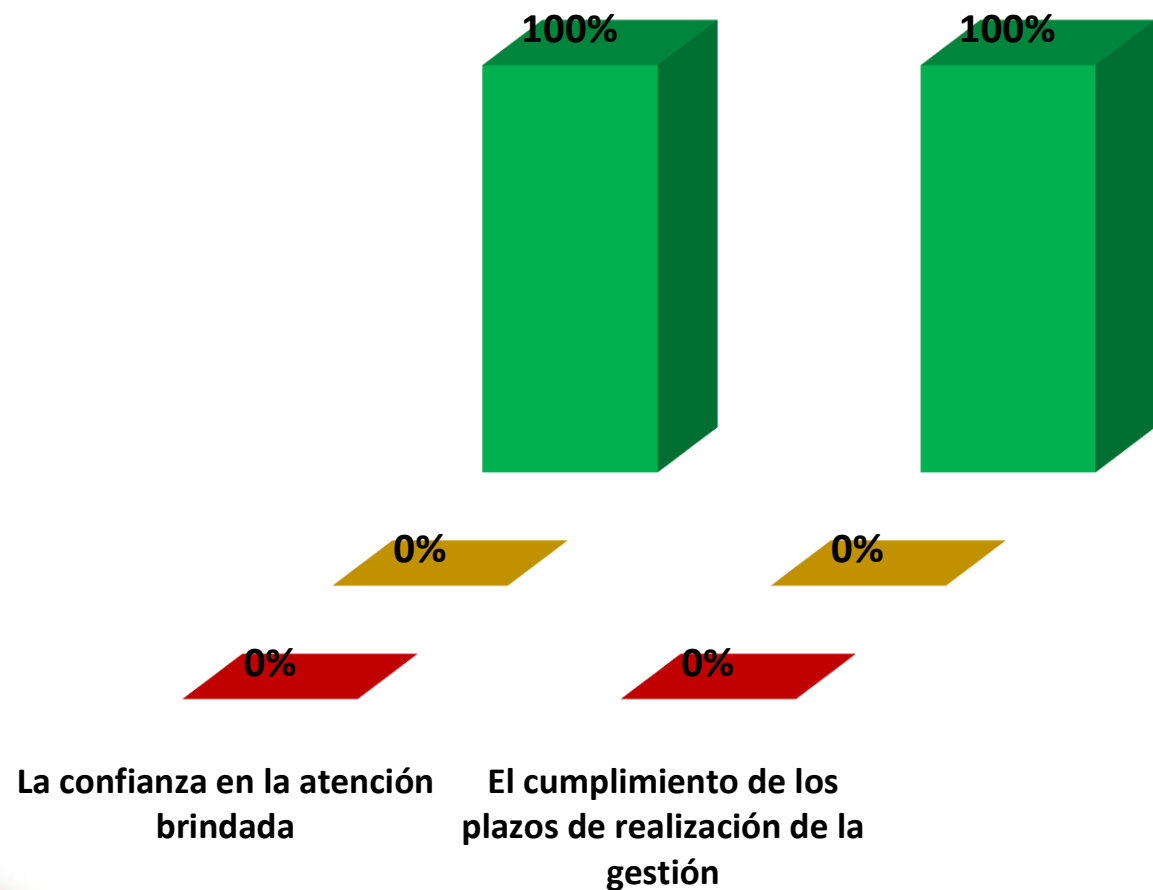
Promedio de satisfacción de la dimensión

99.2%

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



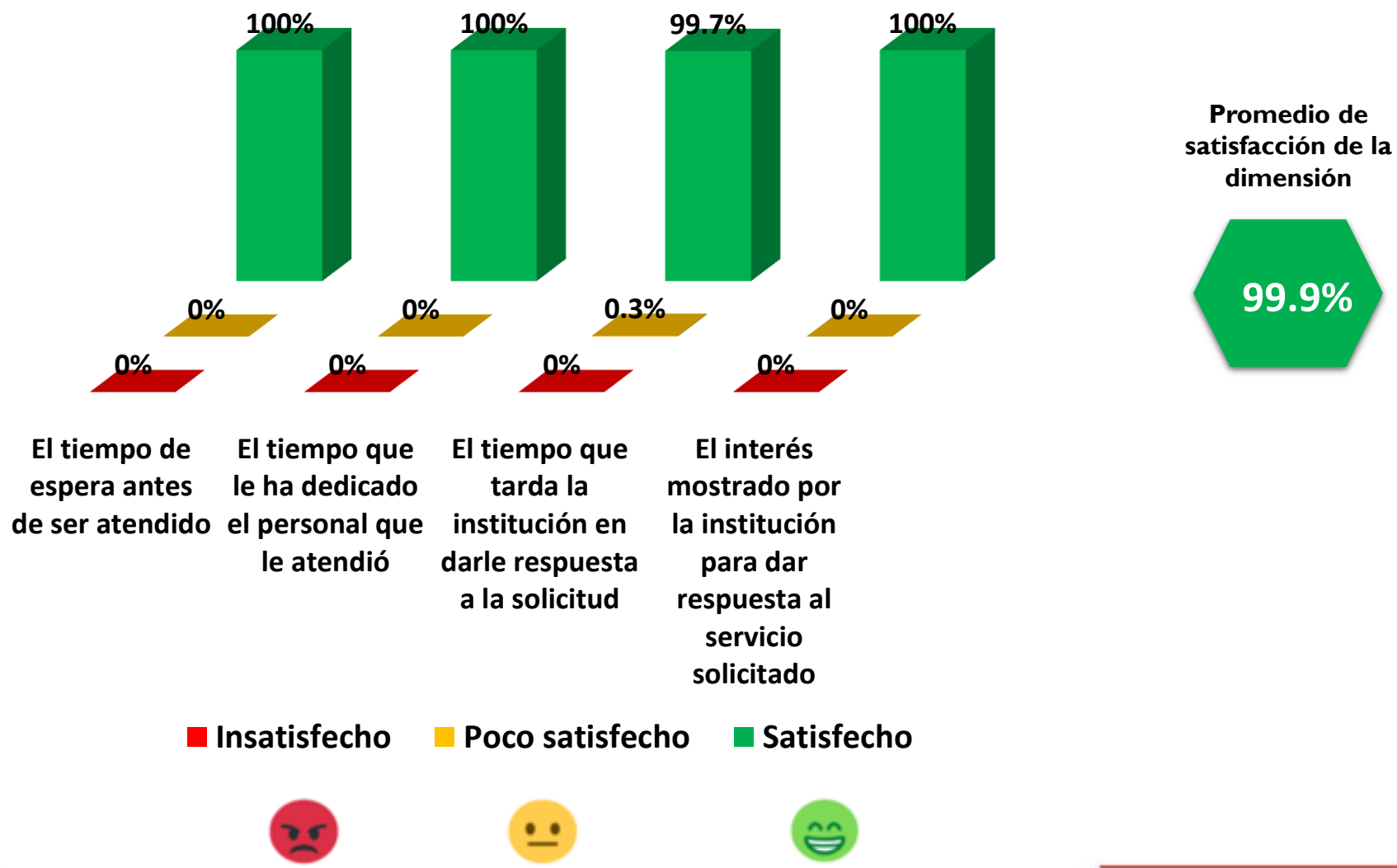
Promedio de
satisfacción de la
dimensión



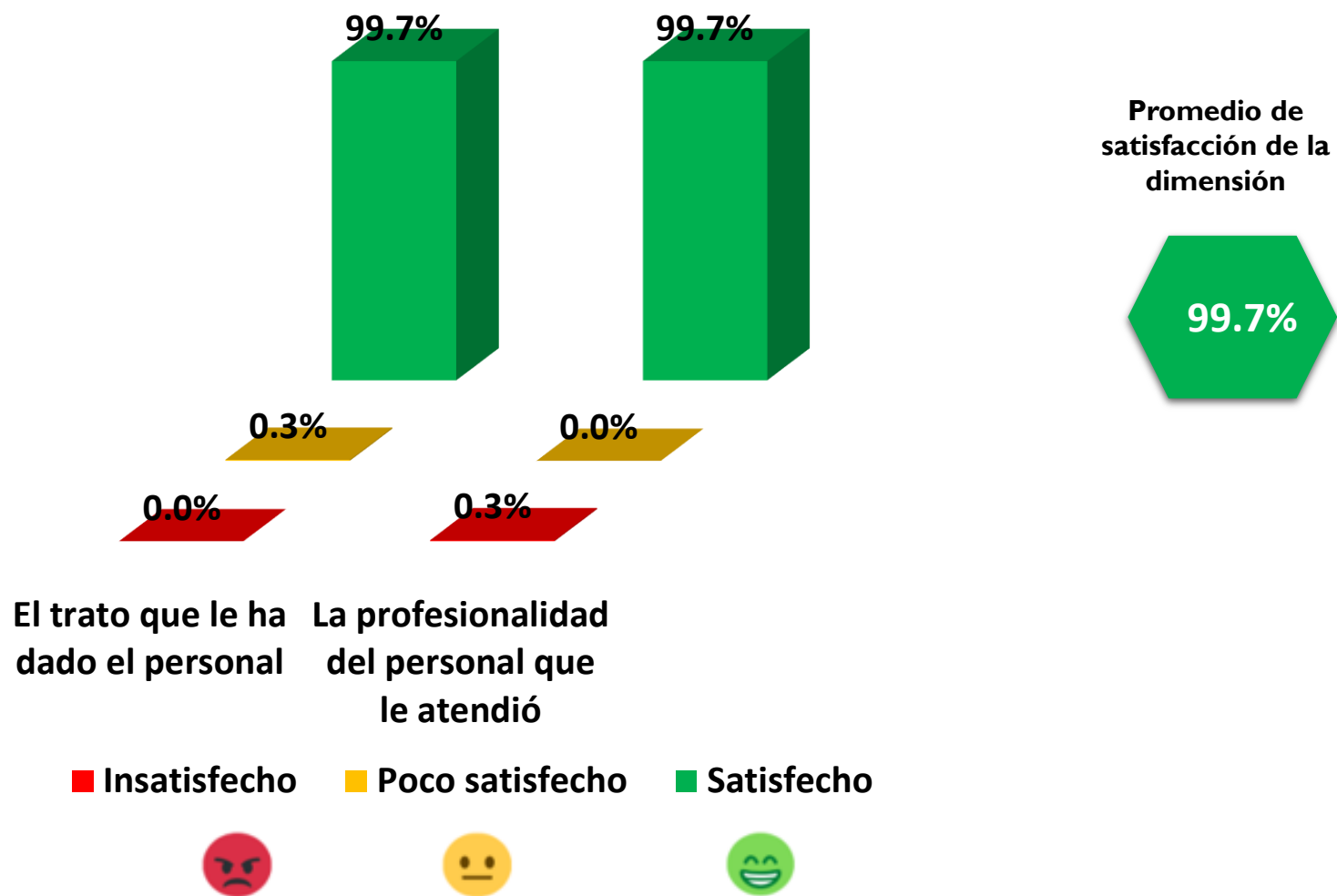
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



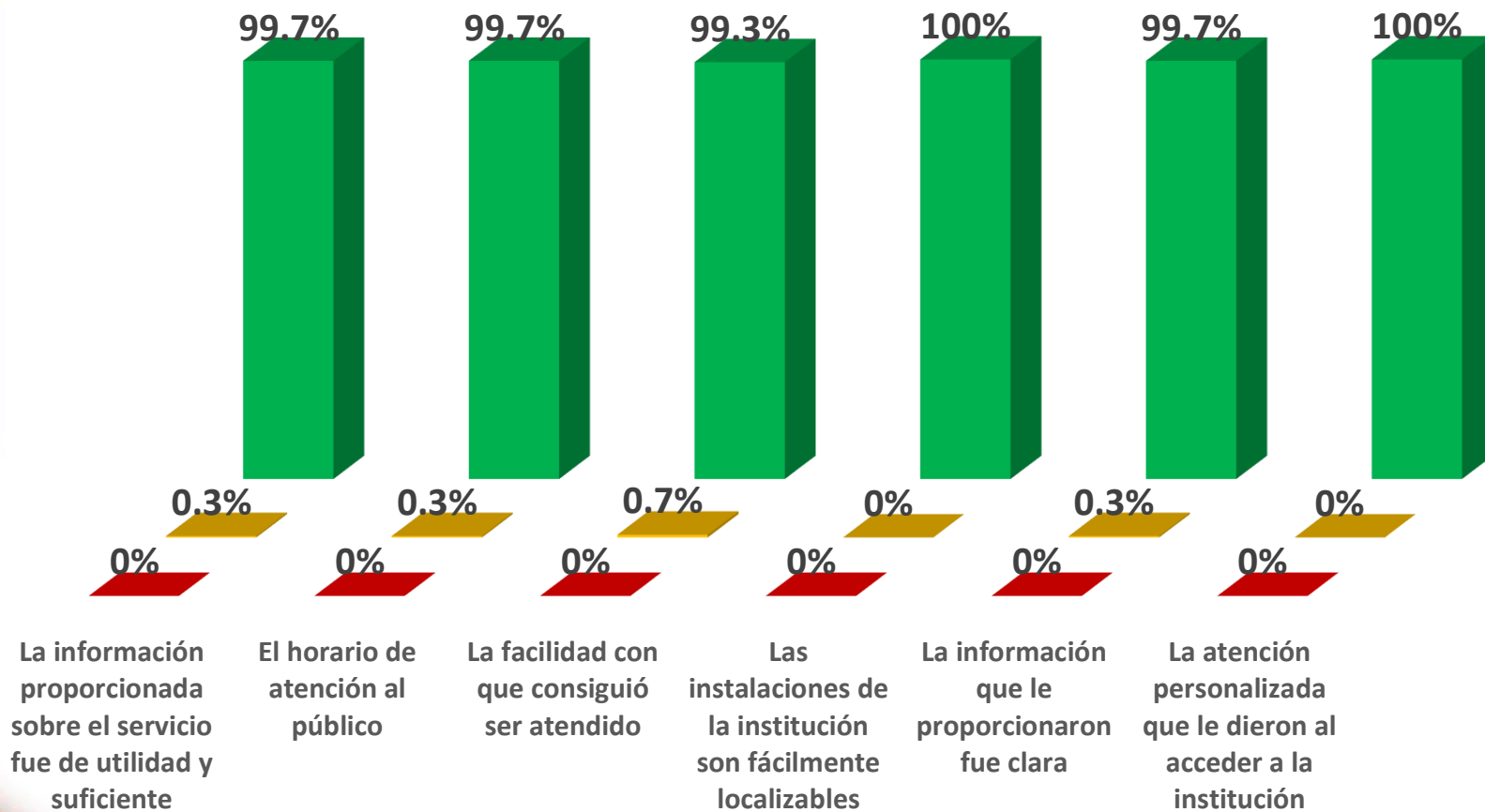
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



DIMENSIÓN: EMPATÍA



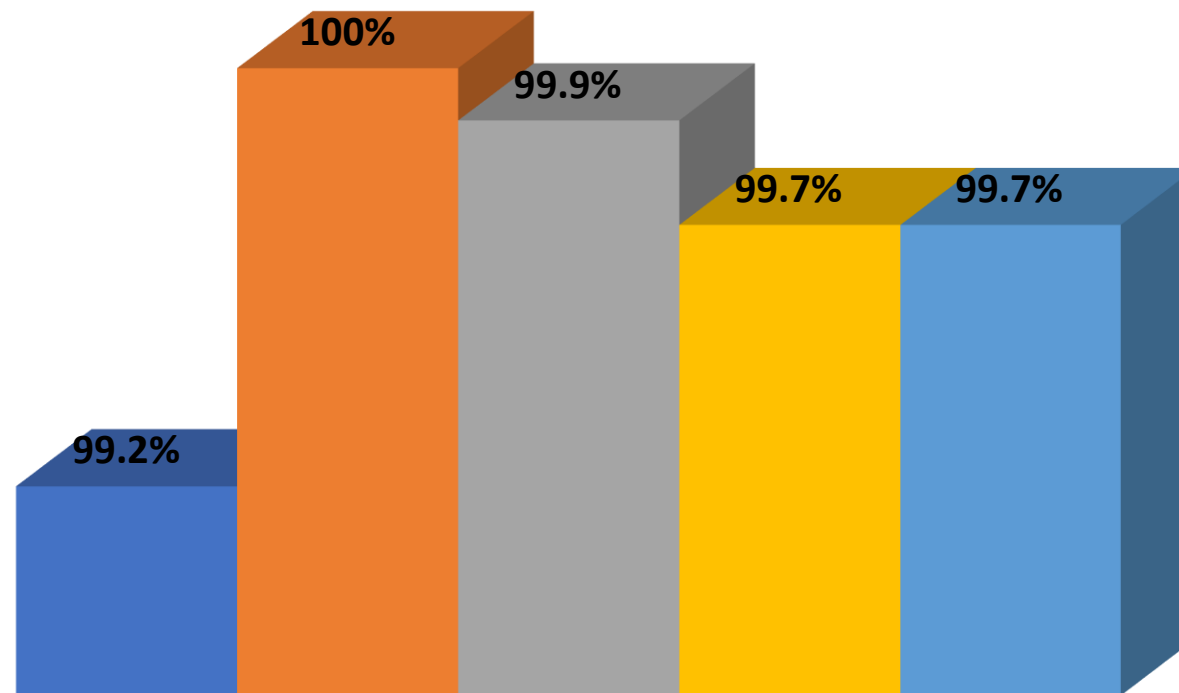
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

99.7%

■ Elementos tangibles ■ Fiabilidad ■ Capacidad de Respuesta ■ Seguridad ■ Empatía

SERVICIO ESPERADO

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

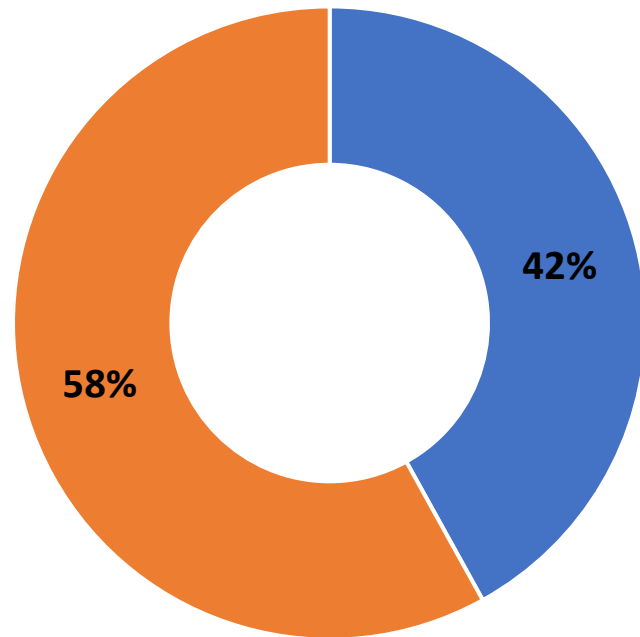


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



- Registro de Obras Artísticas, Literarias y Científicas
- Capacitaciones sobre Derecho de Autor

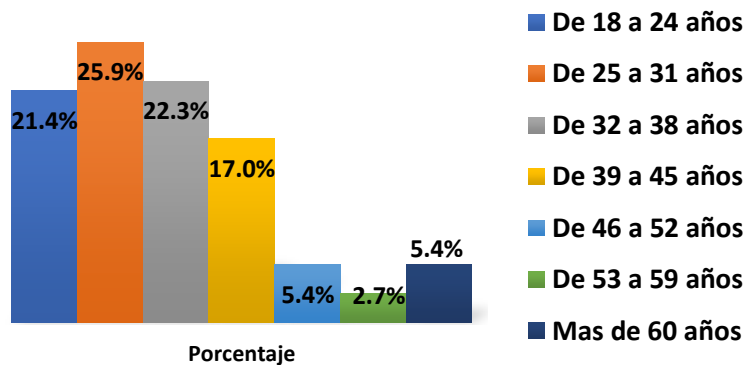
Total de respuestas:
112

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

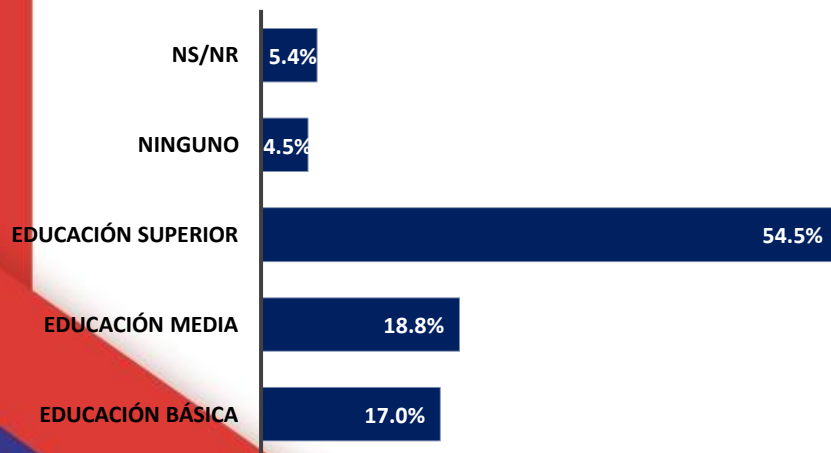
¿A cual de estas categorías de usuario usted pertenece?



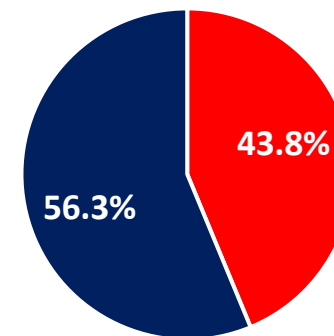
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado

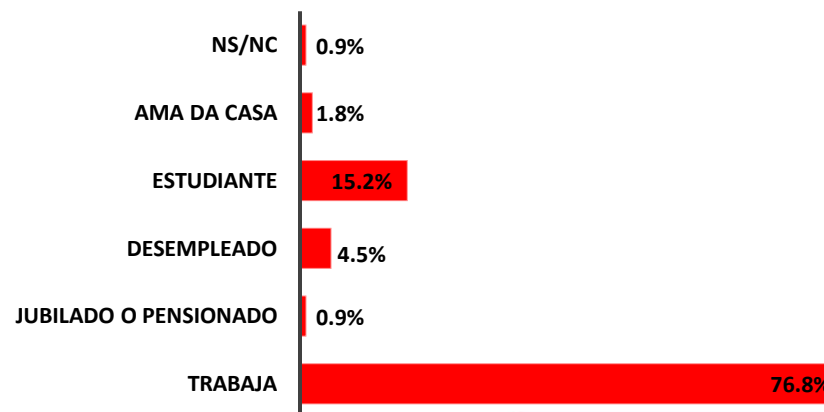


Sexo

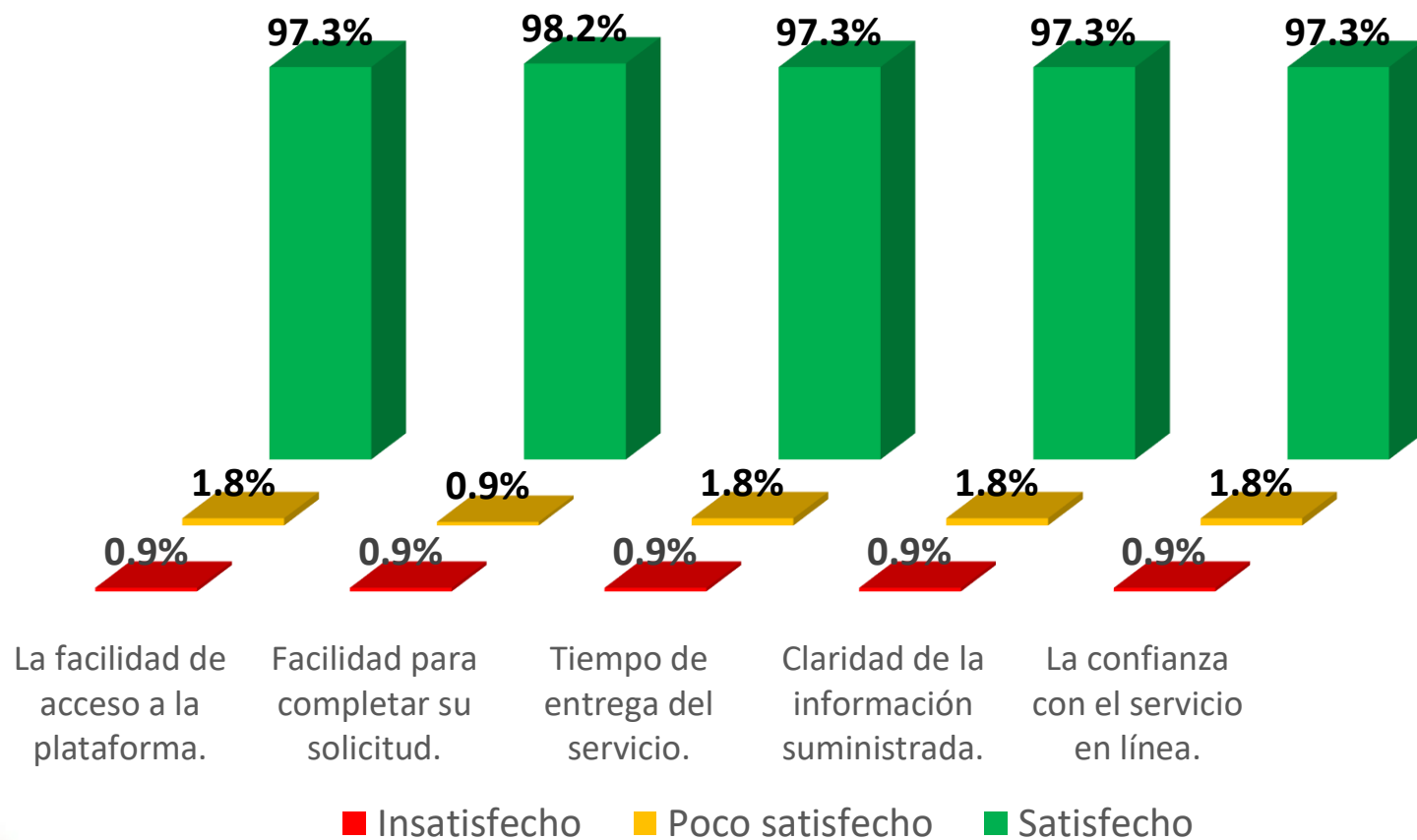


■ Femenino ■ Masculino

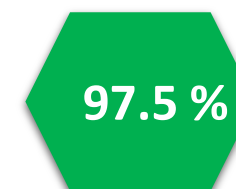
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

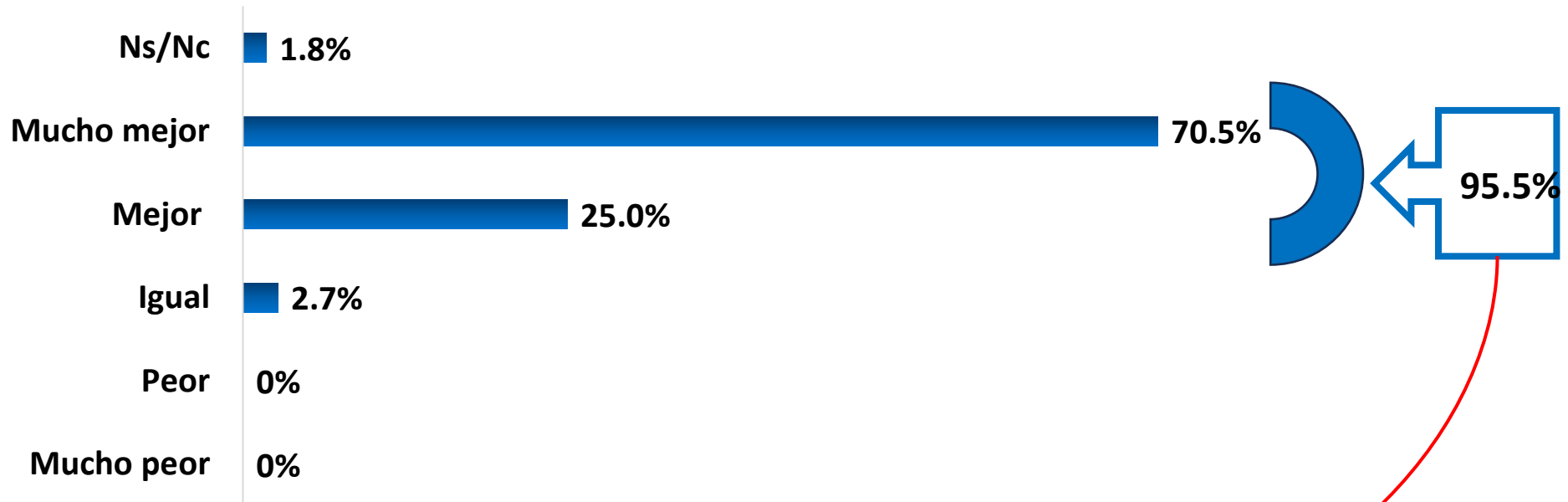


Promedio de satisfacción



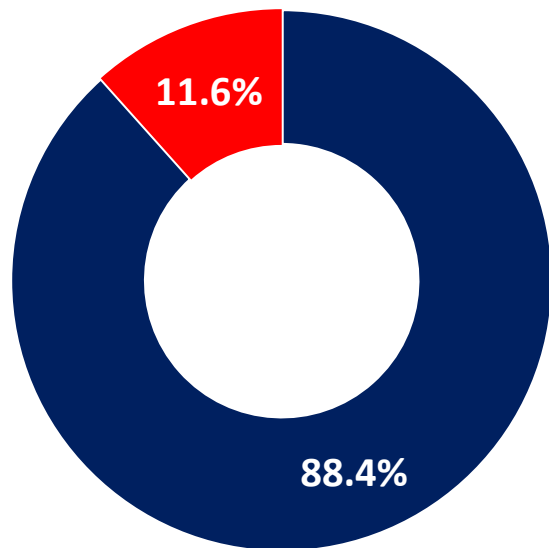
SERVICIO ESPERADO

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



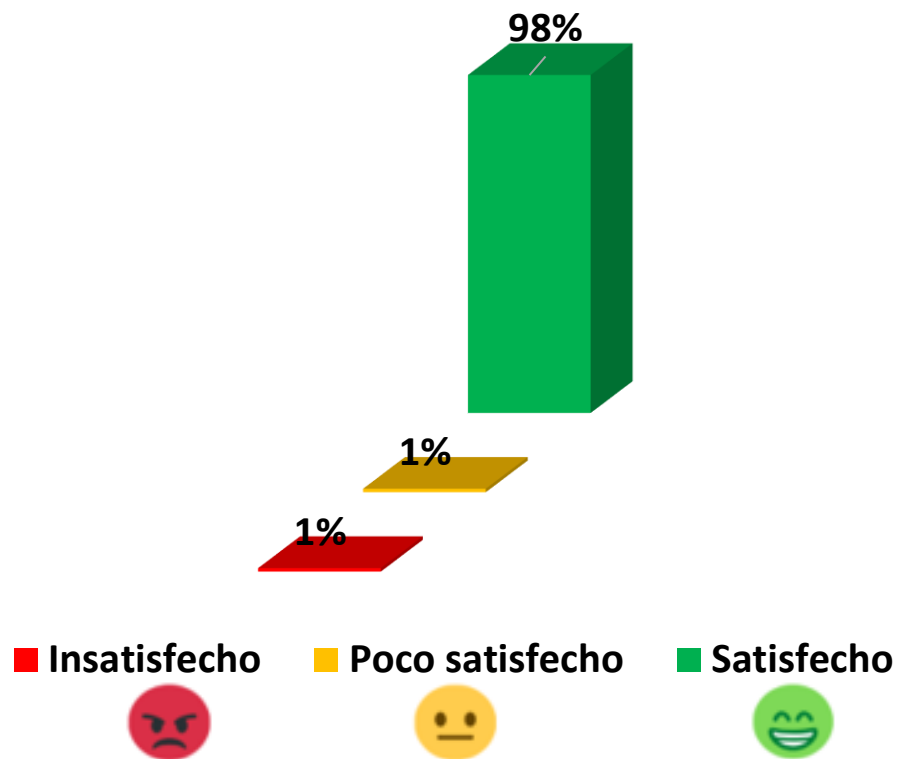
El 95.5% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



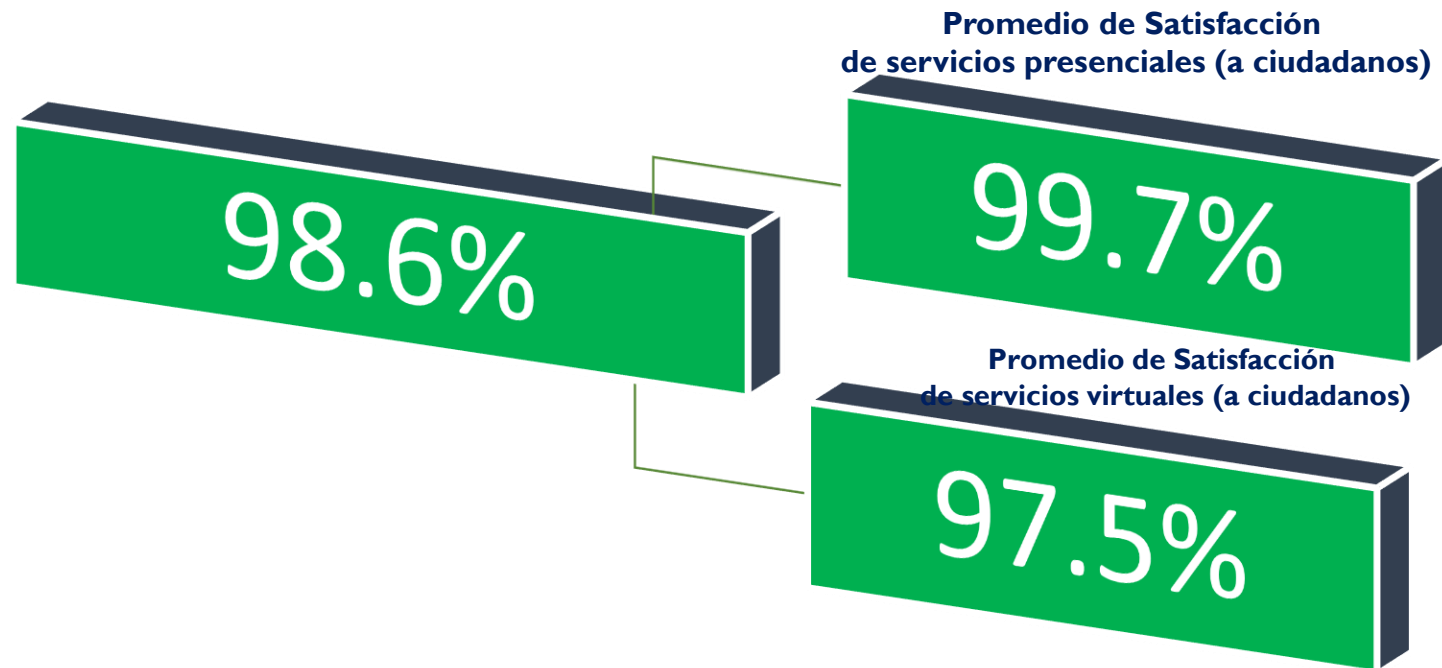
■ Si ■ No

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



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



PLAN DE ACCIÓN ONDA 2023

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.	nov-2023	dic-2023	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	oct-23	dic-23	Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación