



## *Informe*

### *Encuesta de Satisfacción al Ciudadano*

*septiembre-diciembre 2022*

*Comité de Calidad*

*enero 2023*

# Índice

I.	Introducción.....	2
II.	Resultados generales:.....	4
2.1.	Amabilidad .....	6
2.2.	Fiabilidad .....	7
2.3.	Tiempo de respuesta.....	8
2.4.	Profesionalidad.....	9
2.5.	Elementos tangibles .....	10
2.6.	Accesibilidad.....	11
III.	Resultados obtenidos por servicio.....	12
3.1.	Registro de obras artísticas, literarias y científicas .....	12
3.2.	Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos.....	14
3.3.	Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos .....	14
3.4.	Resolución alternativa de conflictos (Vistas conciliatorias).....	15
IV.	Aspectos a mejorar en los servicios de la ONDA .....	15

## I. Introducción

La encuesta de satisfacción a personas usuarias externas se aplicó en el tercer trimestre del año 2022, mediante el llenado de un cuestionario electrónico en la plataforma Google Forms. Se consideró en el marco a las personas que utilizaron los diferentes servicios de la Oficina Nacional de Derecho de Autor, ya sea por visita presencial, vía telefónica o de manera virtual.

Link de la encuesta: <https://forms.gle/9AXCbaivSjofKFW7>

Las preguntas que fueron realizadas para la presente encuesta se formularon tomando en cuenta los atributos de calidad identificados en el proceso de realización de la carta de compromiso al ciudadano. En esta medición se realizaron las siguientes preguntas a los ciudadanos en referencia a cada atributo:

### **Peguntas generales**

- ¿Cuál de los servicios de la ONDA usted ha recibido?
- ¿De qué manera recibió el servicio?
- ¿Como conoció los servicios que ofrece la ONDA?
- ¿Qué aspectos usted entiende que se pueden mejorar de los servicios brindados en la ONDA?

### **Amabilidad**

- ¿Está usted satisfecho con el servicio recibido en la ONDA?
- ¿El personal que le atendió se mostró dispuesto a ayudar?
- ¿El personal le atendió con empatía, amabilidad y cortesía?

### **Fiabilidad**

- ¿El servicio solicitado fue otorgado según sus expectativas?
- ¿La entrega del servicio fue de forma confiable y exacta (sin errores)?

### **Tiempo de respuesta**

- ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue adecuado?

### **Profesionalidad**

- ¿El personal que le atendió tuvo dominio, conocimiento y preparación para atender sus dudas y brindarle el servicio?

### Elementos tangibles

- ¿Está satisfecho con la apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliario y equipos) de la ONDA?
- ¿El área donde fue atendido estaba limpia y en buenas condiciones?

### Accesibilidad

- ¿Logró identificar con facilidad la ubicación de la ONDA?
- ¿Tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA?

### Criterio de análisis para la distribución de personas a encuestar mensual:

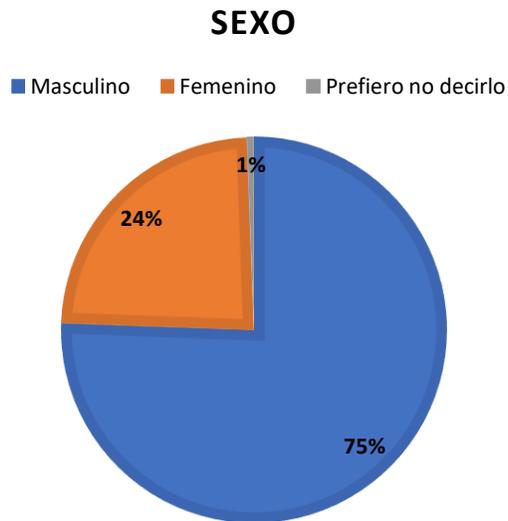
Para determinar el número de personas a encuestar por área, se evaluó la demanda de cada servicio y se dividió el número de solicitudes para distribuirlo en los tres meses que se estarán tomando las mediciones, por otro lado, el número de personas a encuestar por parte del Departamento de Registro se determinó en base al 5% de las solicitudes que reciben, esto debido a que esta área maneja mucho volumen de solicitudes con relación a las demás. Ver la siguiente tabla:

Servicios	Demanda del ciudadano	No. de personas a encuestar (Mensual)
Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	91 solicitudes	30
Resolución alternativa de conflictos (Vistas Conciliatorias)	44 vistas conciliatorias	15
Capacitaciones sobre derecho de Autor	330 solicitudes	110
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	4570 solicitudes	228

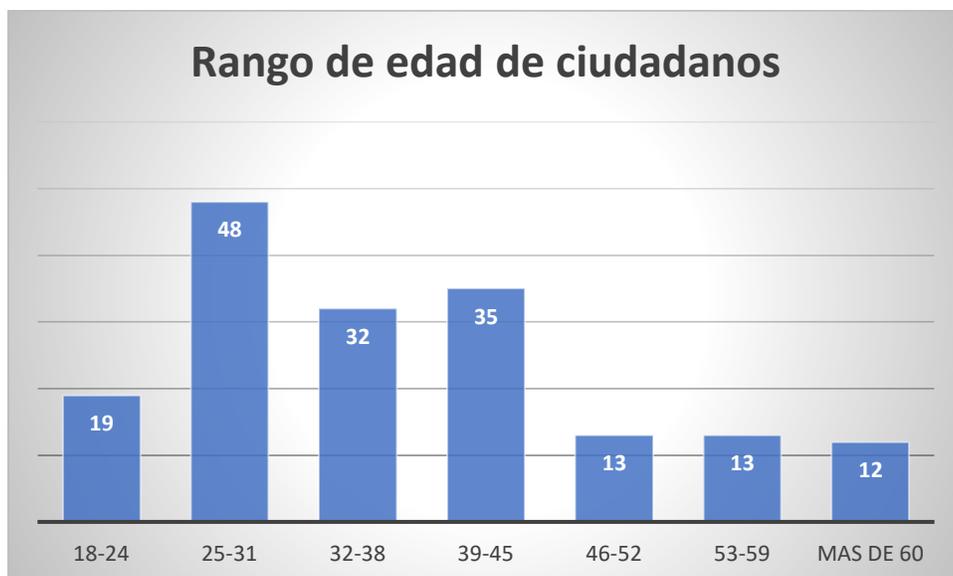
## II. Resultados generales:

Se recibieron 172 repuestas de los ciudadanos, ver resultados a continuación:

Entre los ciudadanos que fueron encuestados, el 75% es sexo masculino, un 24% es femenino y 1% prefirió no decirlo.

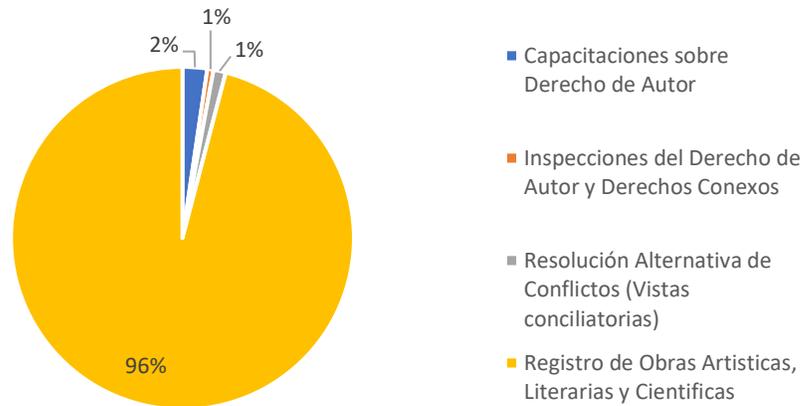


Por otro lado, tomando en cuenta las edades de los ciudadanos impactados por los servicios de la CCC de la ONDA, en la siguiente grafica se puede evidenciar que la mayoría se encuentran en los rangos de edad más jóvenes, ver gráfica:



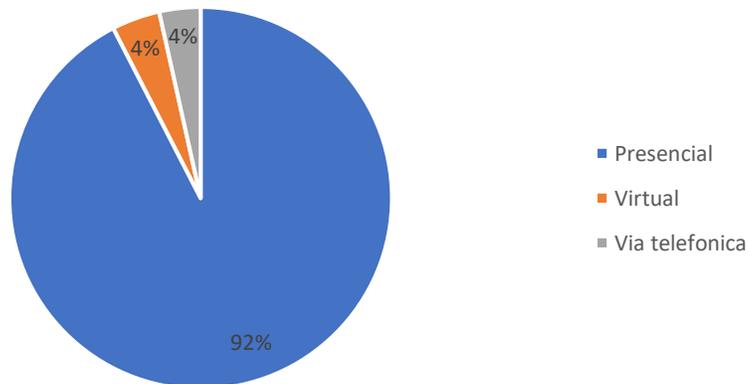
En la siguiente gráfica podemos observar que el Servicio de Registro de Obras recibió el mayor porcentaje de respuestas con un 96%, luego le sigue Capacitaciones sobre derecho de autor con 2%, Inspecciones con y Resolución alternativa de conflictos con un 1%.

¿Cual de los servicios de la ONDA usted ha recibido?



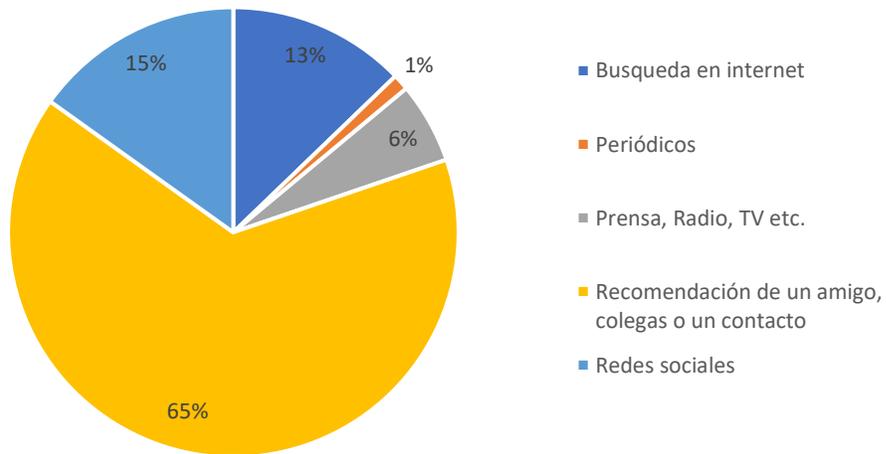
Según las respuestas de los usuarios de los servicios, el medio por el cual mayormente solicitan los servicios es presencial con un 92%, virtual y de manera telefónica solo un 4% cada uno.

¿De qué manera recibió el servicio?



La mayoría de los ciudadanos conocieron los servicios por recomendación de un amigo, colegas o un contacto, ver siguiente gráfica:

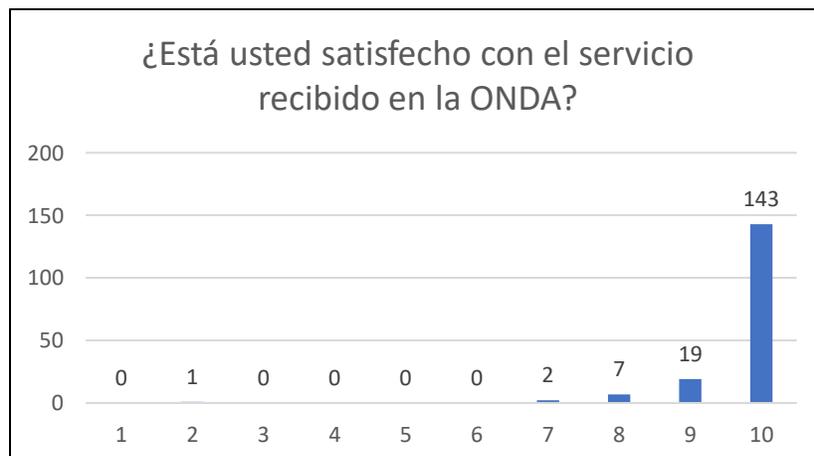
¿Como conoció los servicios que ofrece la ONDA?

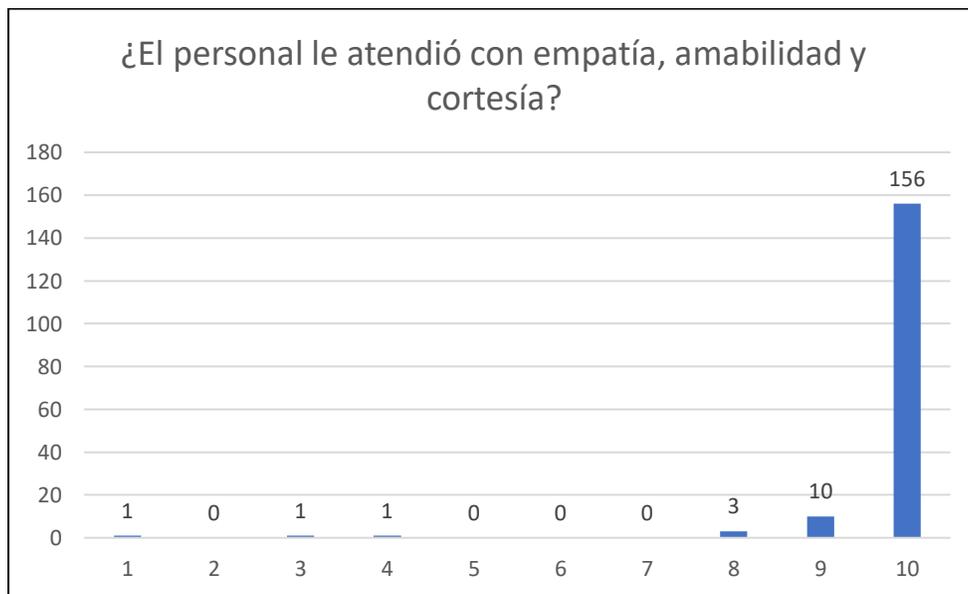


En las siguientes gráficas se observa la escala establecida del 1 al 10, representando el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes servicios que se ofrecen en la ONDA, a continuación, los resultados:

### 2.1. Amabilidad

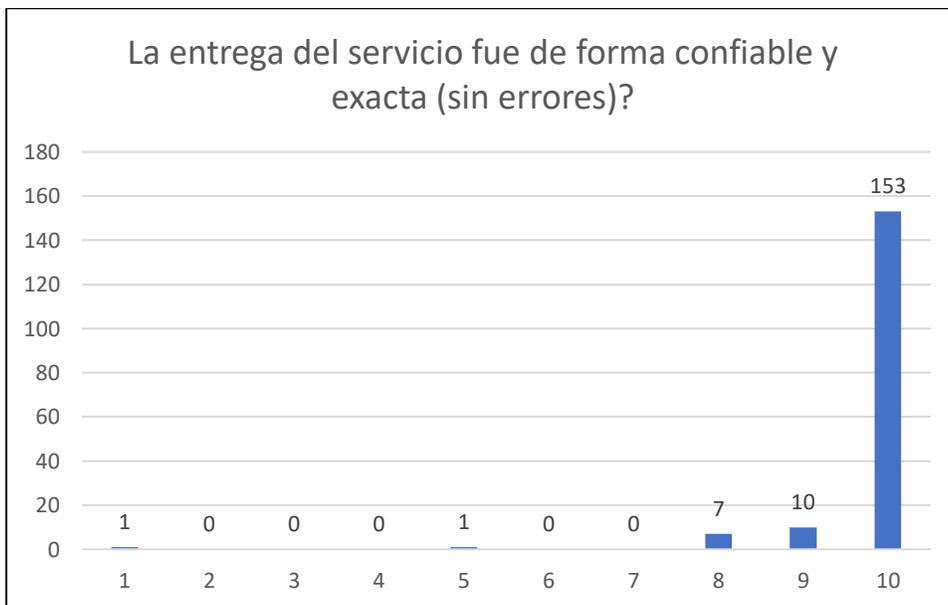
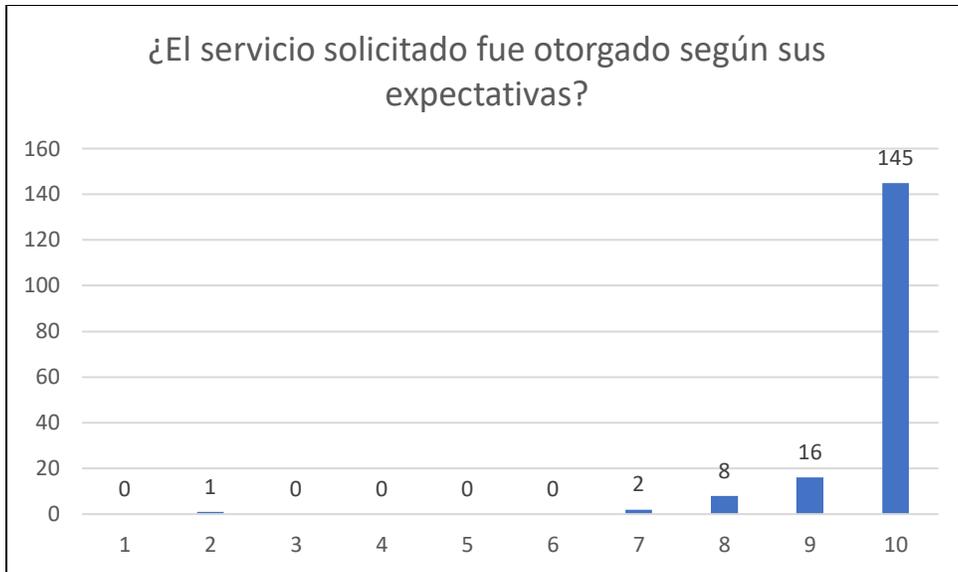
En promedio este atributo resultó con un **98.45%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron su nivel de satisfacción entre (8) y (10) en la escala establecida. (Ver las siguientes gráficas):





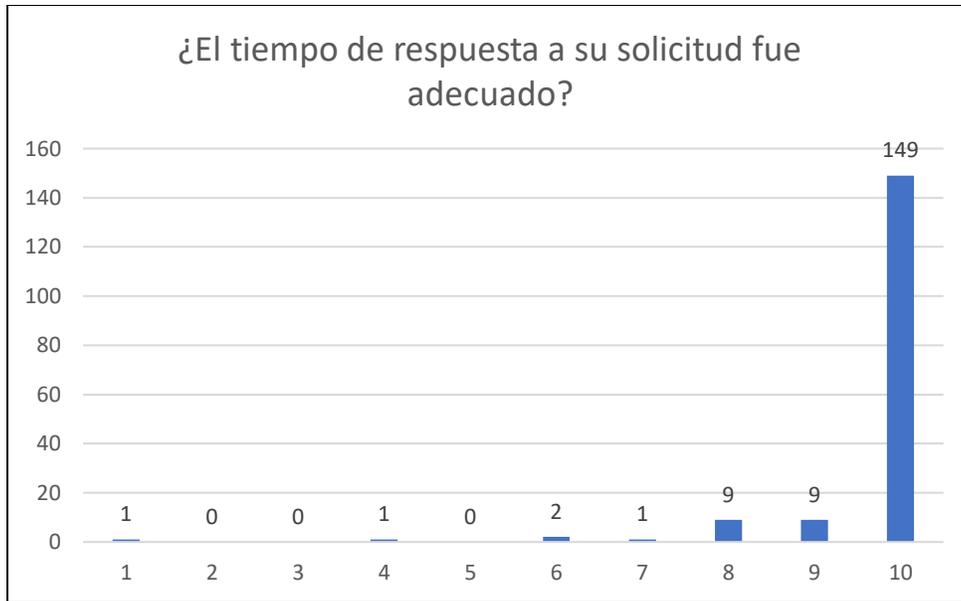
## 2.2. Fiabilidad

En promedio este atributo resultó con un **98.55%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron su nivel de satisfacción entre (8) y (10) en la escala establecida. (Ver las siguientes gráficas):



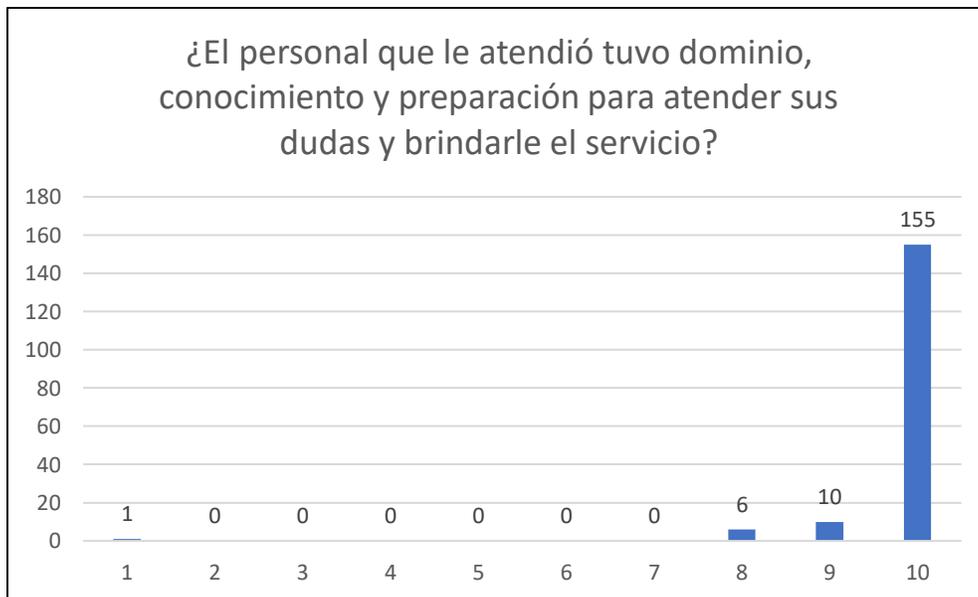
### 2.3. Tiempo de respuesta

En promedio este atributo resultó con un **97.09%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron su nivel de satisfacción entre (8) y (10) en la escala establecida. (Ver la siguiente gráfica):



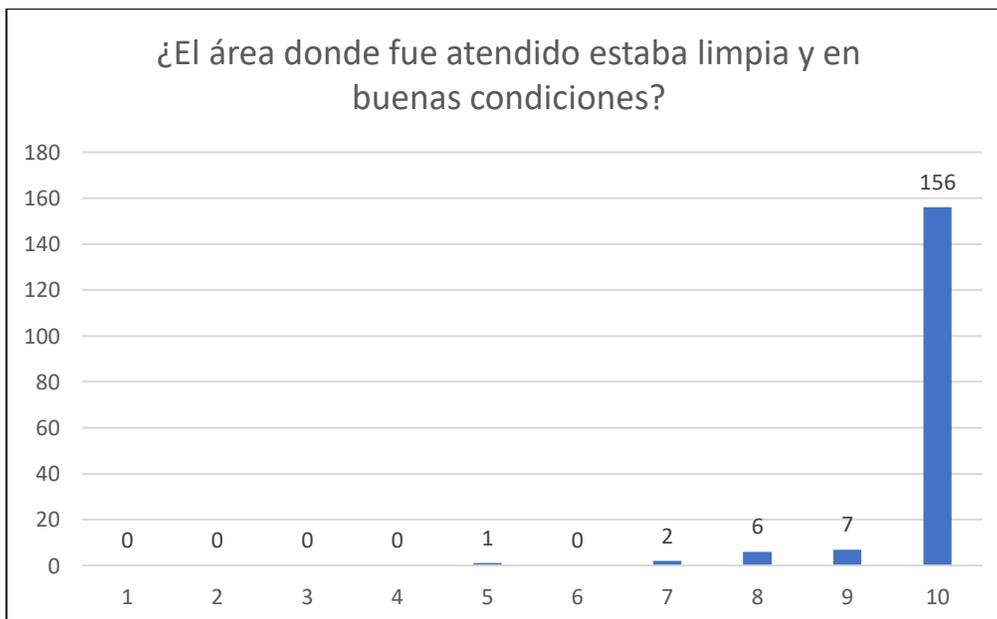
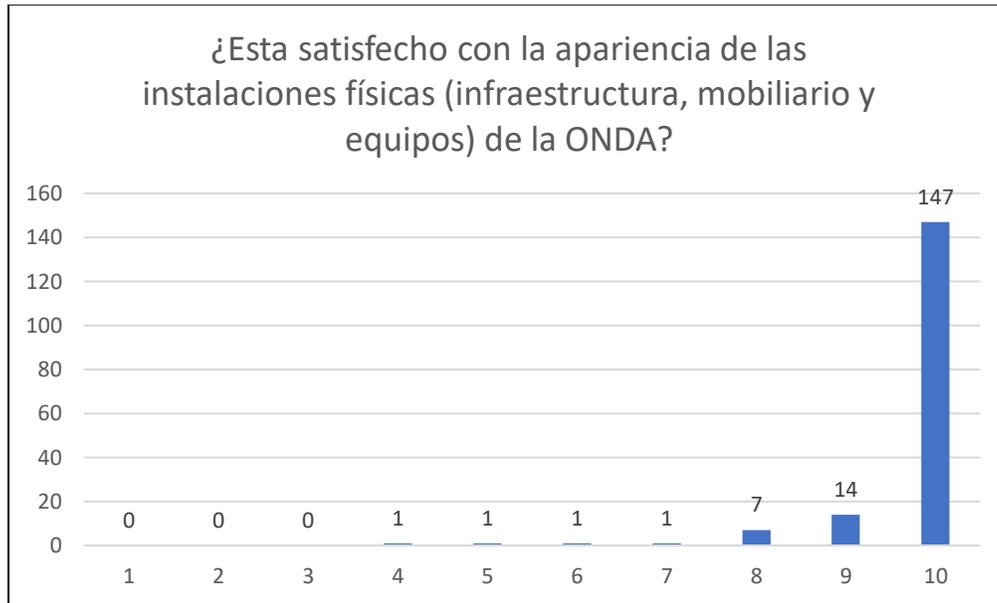
#### 2.4. Profesionalidad

En promedio este atributo resultó con un **99.42%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron su nivel de satisfacción entre (8) y (10) en la escala establecida. (Ver la siguiente gráfica):



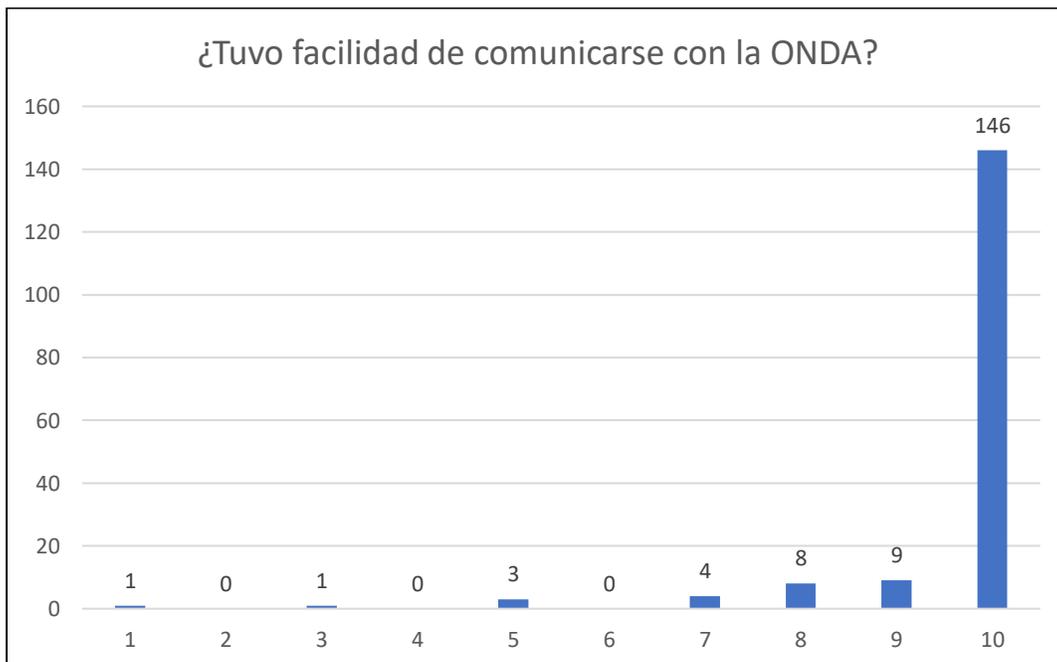
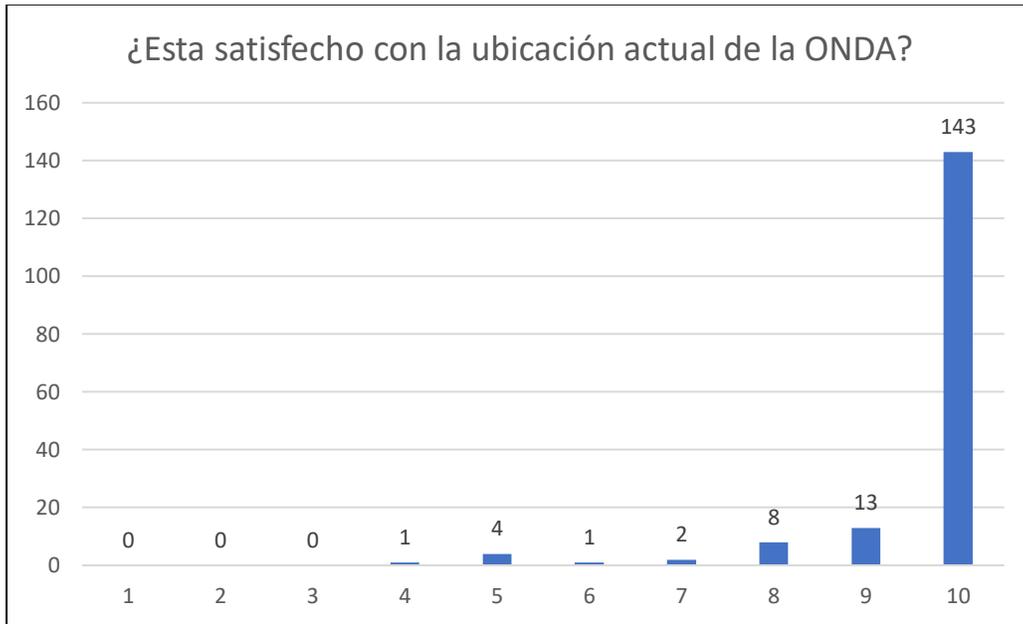
## 2.5. Elementos tangibles

En promedio este atributo resultó con un **98%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron su nivel de satisfacción entre (8) y (10) en la escala establecida. (Ver las siguientes gráficas):



## 2.6. Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **95.06%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes gráficas):



### III. Resultados obtenidos por servicio según atributo de calidad comprometido en la Carta de Compromiso al Ciudadano

#### 3.1. Registro de obras artísticas, literarias y científicas

Atributos comprometidos:

Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores	Resultado
Tiempo de respuesta / Espera	15 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido	Solicitudes respondidas dentro del tiempo establecido: <b>828</b>  Solicitudes respondidas fuera del tiempo: <b>20</b>
Fiabilidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de registro	% de satisfacción en encuestas trimestrales	% de satisfacción: <b>99.30%</b>

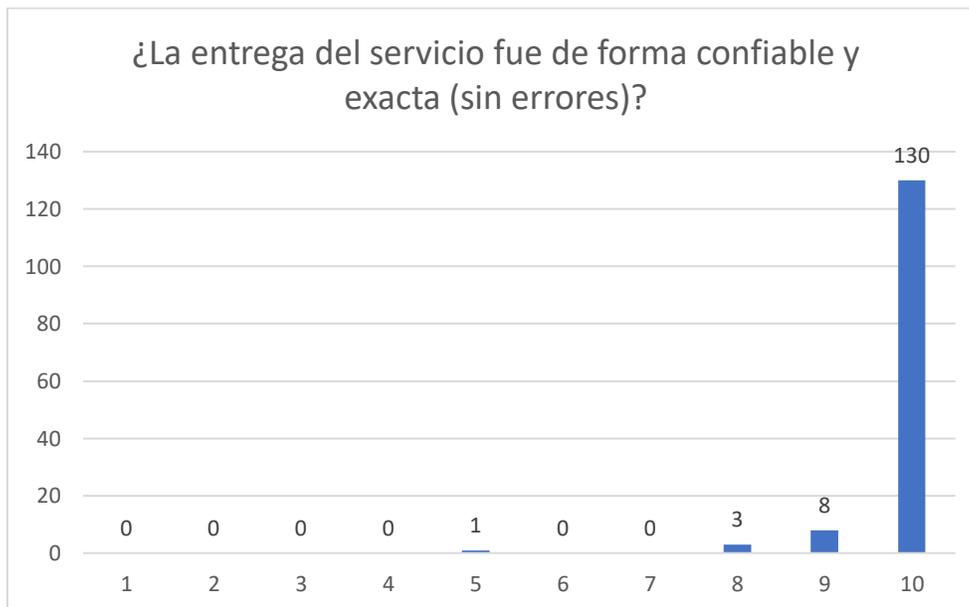
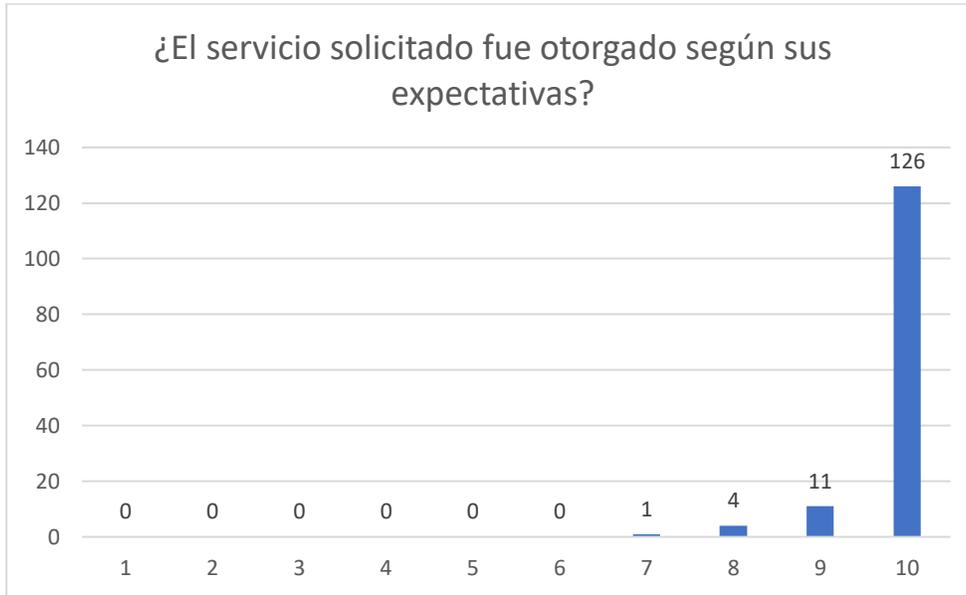
#### Tiempo de respuesta

Desde el mes de septiembre hasta diciembre 2022, se recibieron 848 solicitudes, de las cuales 828 fueron respondidas en el tiempo establecido de los 15 días laborables, mientras que 20 estuvieron fuera del tiempo, para un promedio de tiempo de respuesta 5 días laborables. Ver siguiente gráfica:



## Fiabilidad

De 142 repuestas recibidas, en promedio este atributo resultó con un **99.30%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, eligieron su nivel de satisfacción entre 8 y 10, en la escala establecida. Ver siguientes gráficas:

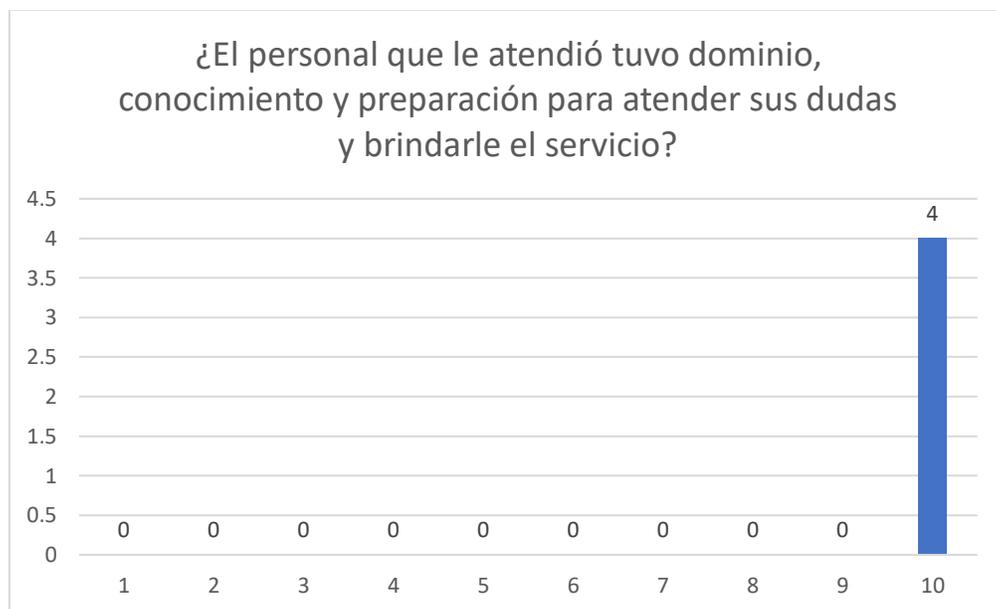


### 3.2. Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos

Atributos comprometidos:

Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores	Resultado
Profesionalidad	90% de satisfacción de participantes en las capacitaciones	% de satisfacción participantes (trimestral)	<b>99%</b>

En este servicio solo se recibieron 4 respuestas de los ciudadanos encuestados, en donde todos seleccionaron el 10 como su nivel de satisfacción en la pregunta relacionada con la profesionalidad. Ver siguiente gráfica:



Tomando en cuenta el trimestre anterior, que tuvo una cantidad de ciudadanos encuestados más significativa, este presenta un promedio de **99%** en Profesionalidad.

### 3.3. Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos

Atributos comprometidos:

Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores	Resultado
Profesionalidad	90% de satisfacción de usuarios en solicitudes de inspección	% de satisfacción participantes (trimestral)	<b>99.42%</b>
Fiabilidad		% de satisfacción participantes (trimestral)	<b>96.26%</b>

En este servicio solo se recibió 1 respuesta de un ciudadano encuestado, en donde seleccionó el 10 como su nivel de satisfacción en las preguntas relacionadas con la profesionalidad y Fiabilidad. Tomando en cuenta el trimestre anterior, que tuvo una cantidad de ciudadanos encuestados mas significativa, este presenta un promedio de **99.42%** en Profesionalidad y un **96.26%** en Fiabilidad.

### 3.4. Resolución alternativa de conflictos (Vistas conciliatorias)

Atributos de Calidad	Estándares	Indicadores	Resultado
Profesionalidad	85% de conflictos conciliados	% de satisfacción participantes (trimestral)	<b>97.67%</b>
Fiabilidad		% de satisfacción participantes (trimestral)	<b>99.34%</b>

En este servicio solo se recibieron 2 respuestas de los ciudadanos, en donde seleccionaron su nivel de satisfacción en las preguntas relacionadas con la profesionalidad y Fiabilidad. Tomando en cuenta el trimestre anterior, que tuvo una cantidad de ciudadanos encuestados más significativa, este presenta un promedio de **97.67%** en Profesionalidad y un **99.34%** en Fiabilidad.

## IV. Aspectos a mejorar en los servicios de la ONDA

Entre los aspectos a mejorar, que los ciudadanos señalaron en la presente encuesta están los siguientes:

- Mejorar la plataforma de registros online, actualmente no tiene mucha capacidad para subir documentos de mucho espacio y esto dificulta el proceso para los ciudadanos.
- Mejorar la comunicación.
- Tener mayor publicidad en TV nacional.
- Publicar las ideas de los autores públicas para mayor oportunidad.
- Habilitar método de pago con tarjetas de crédito.
- Habilitar una oficina en Santo Domingo Este.
- Establecer un sistema de seguimiento a las solicitudes.
- Dar carnets para representación de los artistas.
- Más cursos talleres para capacitar los abogados en derecho de autor.
- Mejorar los precios de los servicios.
- Mejorar la digitalización de los servicios.

- Mejorar la ubicación, en este caso hay personas que han tenido confusión con la ubicación que esta publicada en Google, ya que, señala a la ONDA cerca del Archivo General de la Nación.
- Se destacó la sugerencia de poner espacios privados destinados al registro de obras artísticas, literarias y científicas, debido a que algunas personas le preocupan que su idea sea escuchada por los que se encuentran dentro del área, piensan que es un riesgo de que sea copiada.
- Entre otros.