



Informe

Encuesta de Satisfacción al Ciudadano

Trimestre junio-agosto 2022

Comité de Calidad

Septiembre 2022

Índice

I.	Introducción.....	2
II.	Resultados generales:.....	4
2.1.	Amabilidad	5
2.2.	Fiabilidad	7
2.3.	Tiempo de respuesta.....	8
2.4.	Profesionalidad.....	8
2.5.	Elementos tangibles	9
2.6.	Accesibilidad.....	10
III.	Resultados obtenidos por servicio.....	11
3.1.	Registro de obras artísticas, literarias y científicas	11
3.2.	Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos.....	18
3.3.	Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	25
3.4.	Resolución alternativa de conflictos (Vistas conciliatorias).....	32
IV.	Aspectos a mejorar en los servicios de la ONDA	39

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/gC6KueEuCeEvBRPk6>

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?
- ¿Tuvo facilidad para encontrar estacionamiento?

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

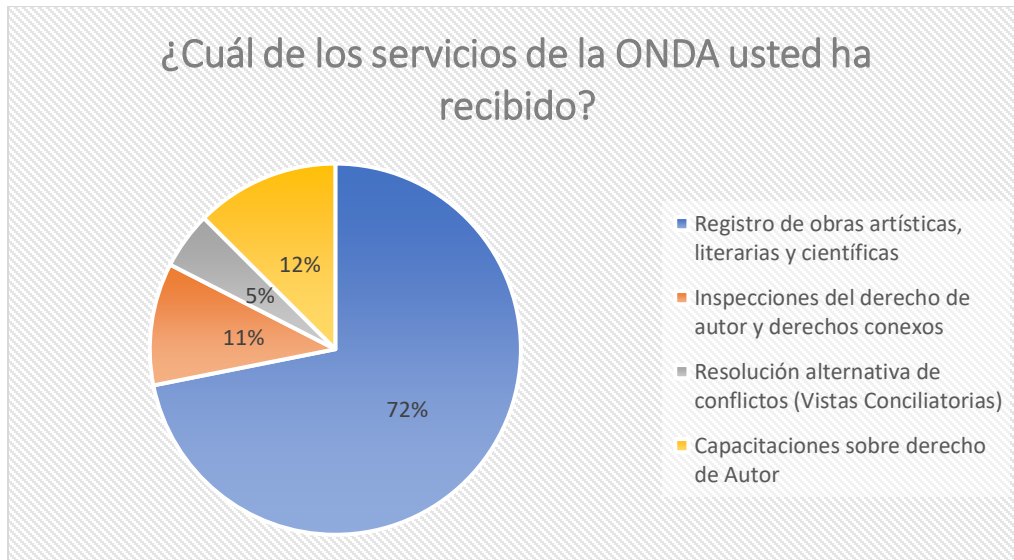
Para determinar el número de personas a encuestar por área, se evaluó la demanda de cada servicio y se dividió el número de solicitudes para distribuirlo en los tres meses que se estarán tomando las mediciones, por otro lado, el número de personas a encuestar por parte del Departamento de Registro se 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

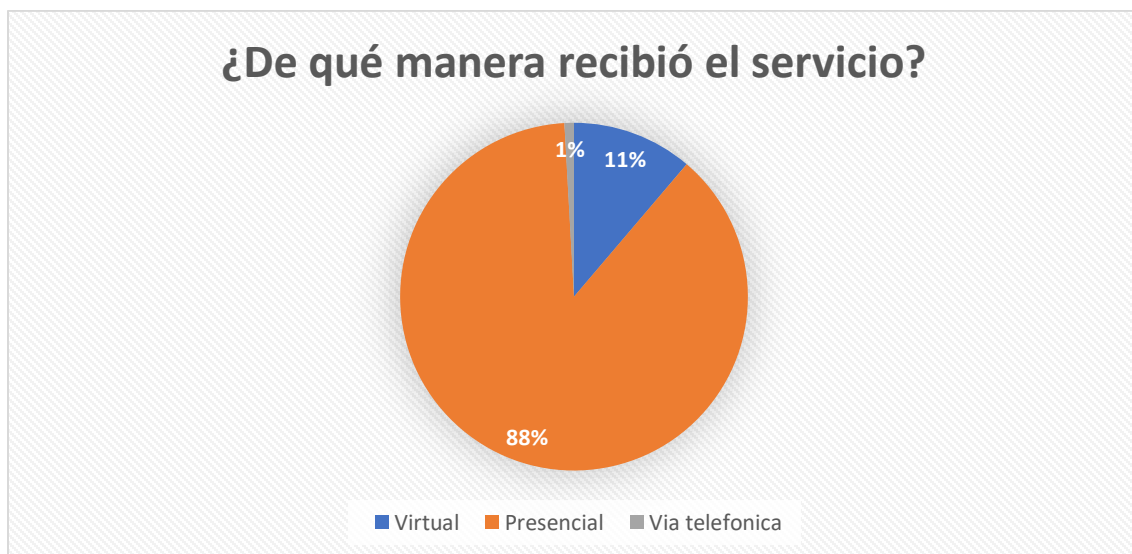
II. Resultados generales:

Se recibieron 797 repuestas de los ciudadanos, ver resultados a continuación:

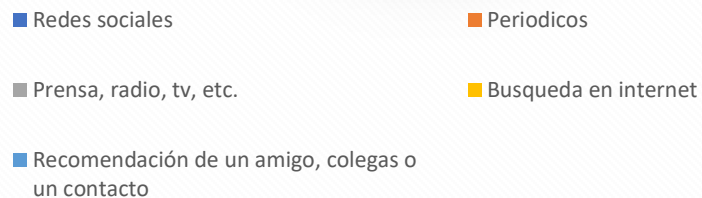
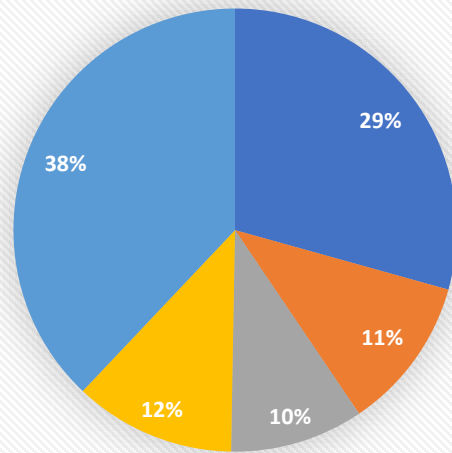
En la siguiente gráfica podemos observar que el Servicio de Registro de Obras recibió el mayor porcentaje de respuestas con un 72%, luego le sigue Capacitaciones sobre derecho de autor con 12%, Inspecciones con 11% y Resolución alternativa de conflictos con un 5%.



Según las respuestas de los usuarios de los servicios, el medio por el cual mayormente solicitan los servicios es presencial con un 88%, virtual un 11% y de manera telefónica solo el 1%.



¿Como conoció los servicios que ofrece la ONDA?

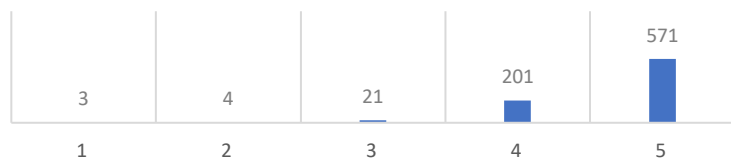


En las siguientes gráficas se observa la escala establecida del 1 al 5, representando el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los diferentes servicios que se ofrecen en la ONDA, a continuación, los resultados:

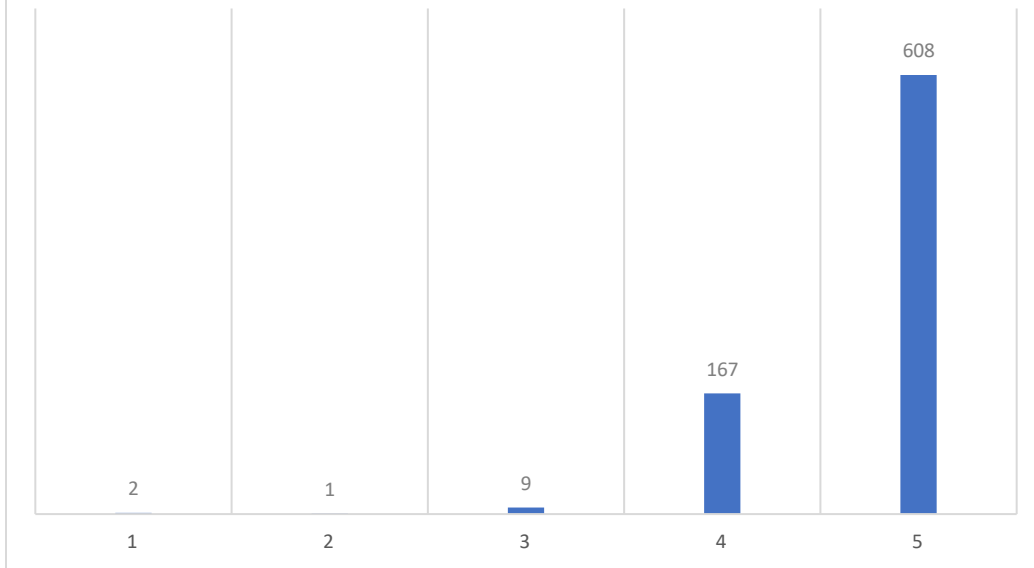
2.1. Amabilidad

En promedio este atributo resultó con un **98%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):

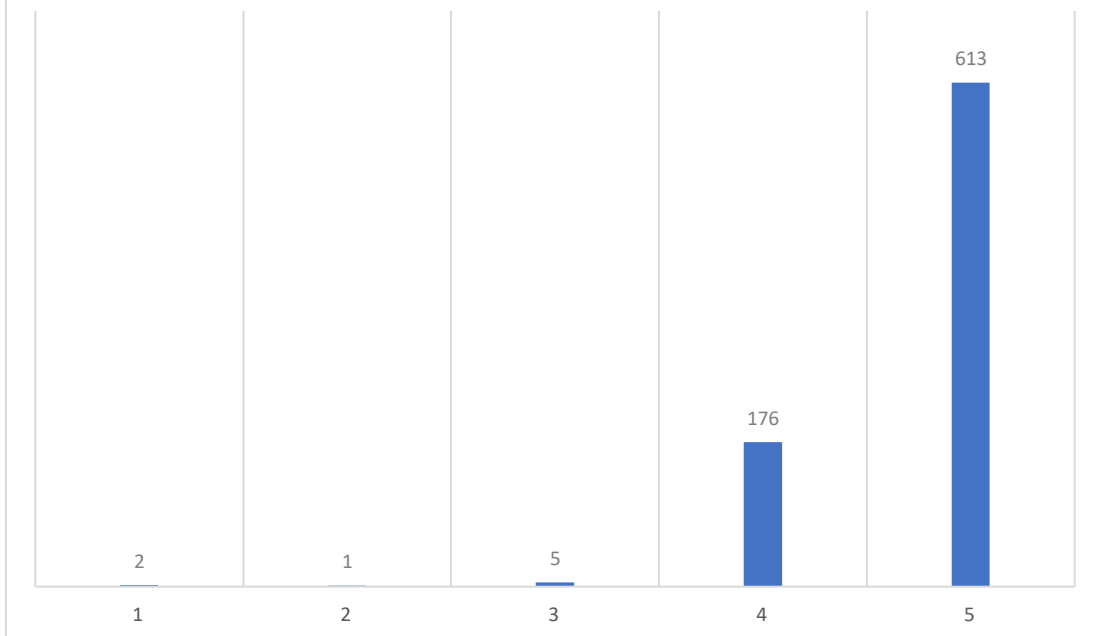
¿ESTÁ USTED SATISFECHO CON EL SERVICIO RECIBIDO EN LA ONDA?



¿EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ SE MOSTRÓ DISPUESTO A AYUDAR?

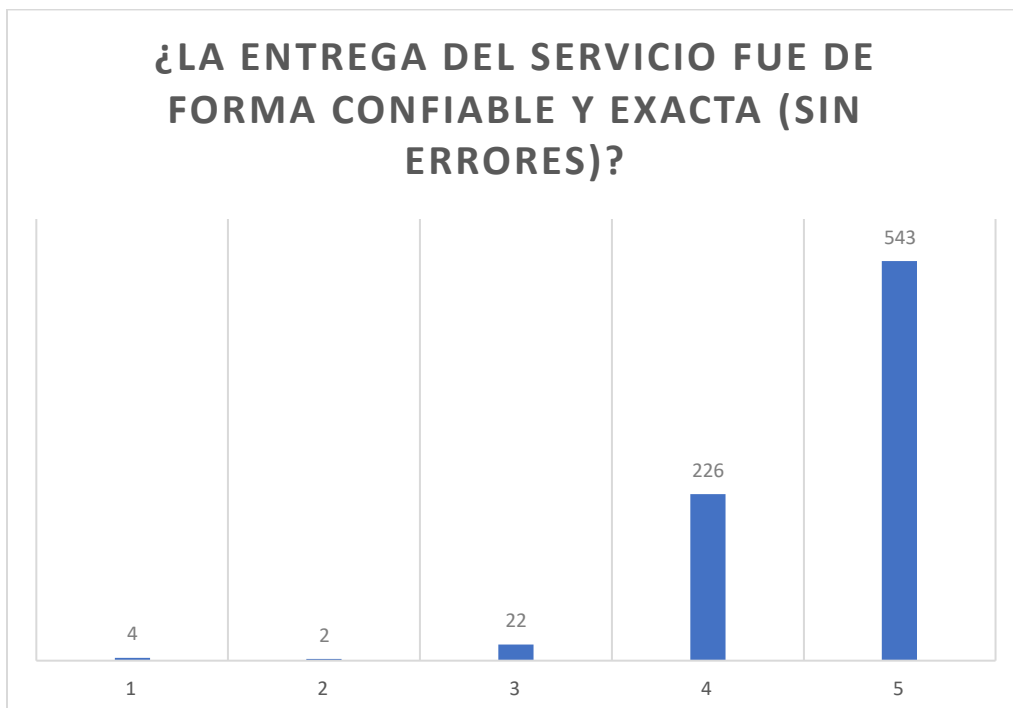
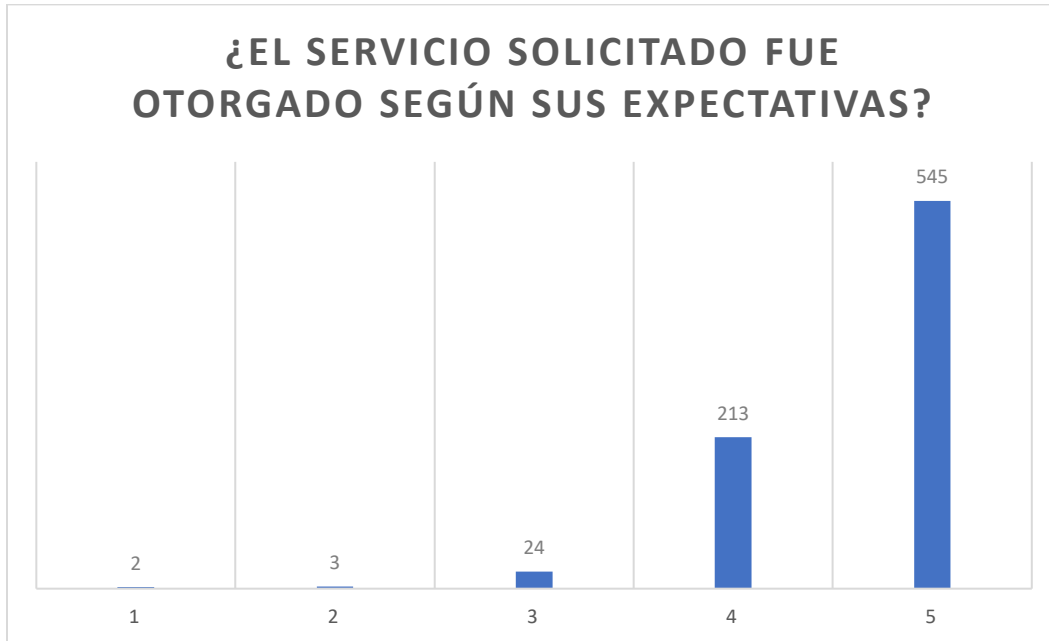


¿EL PERSONAL LE ATENDIÓ CON EMPATÍA, AMABILIDAD Y CORTESÍA?



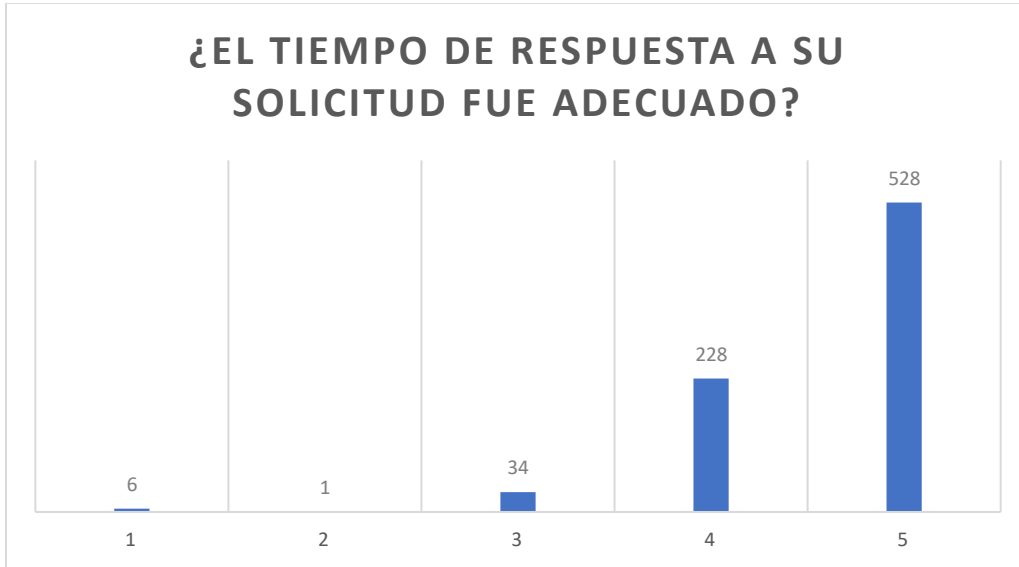
2.2. Fiabilidad

En promedio este atributo resultó con un **96%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):



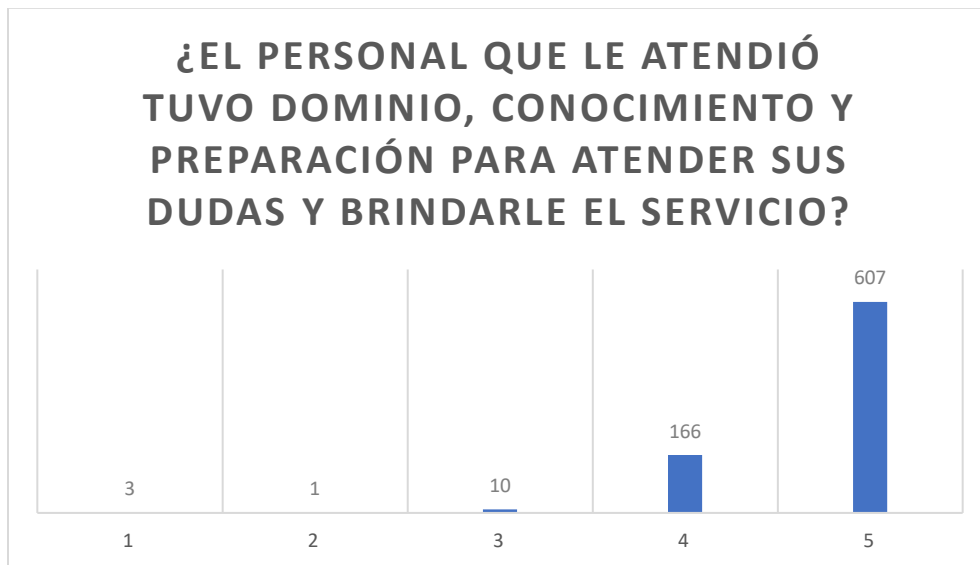
2.3. Tiempo de respuesta

Este atributo resultó con un **95%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente grafica):



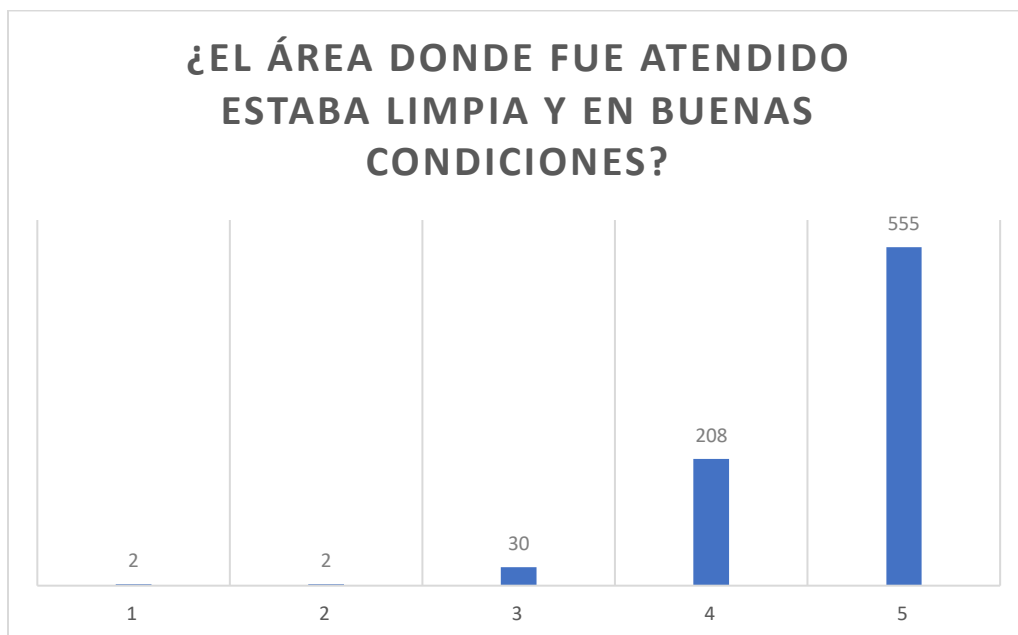
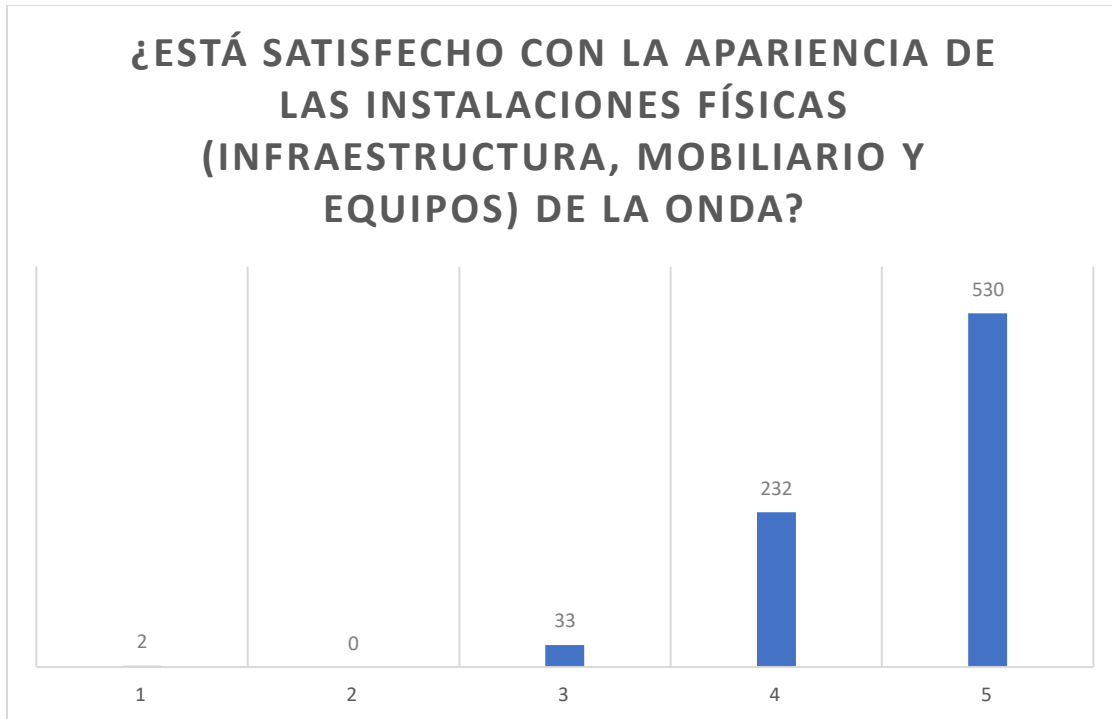
2.4. Profesionalidad

Este atributo resultó con un **97%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente grafica):



2.5. Elementos tangibles

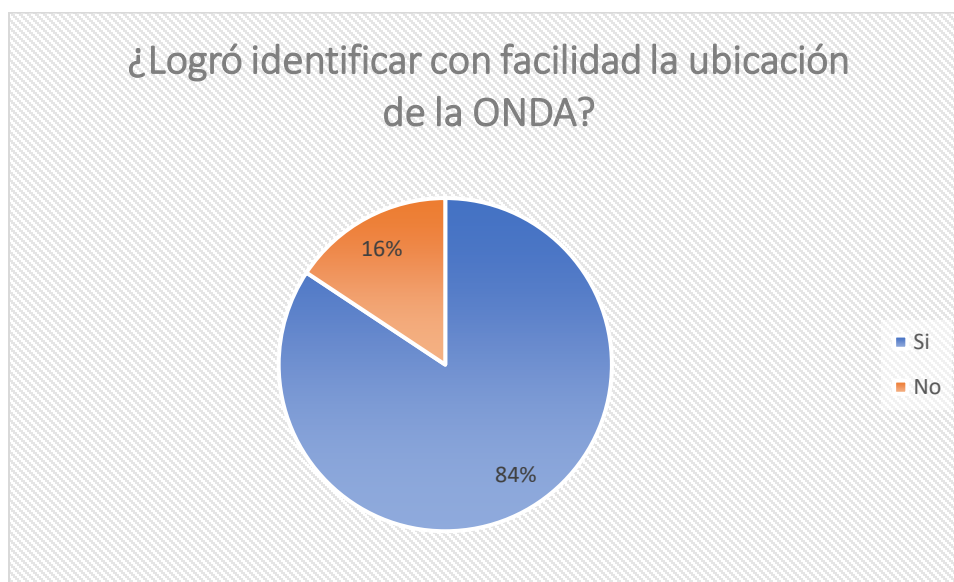
En promedio este atributo resultó con un **96%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):



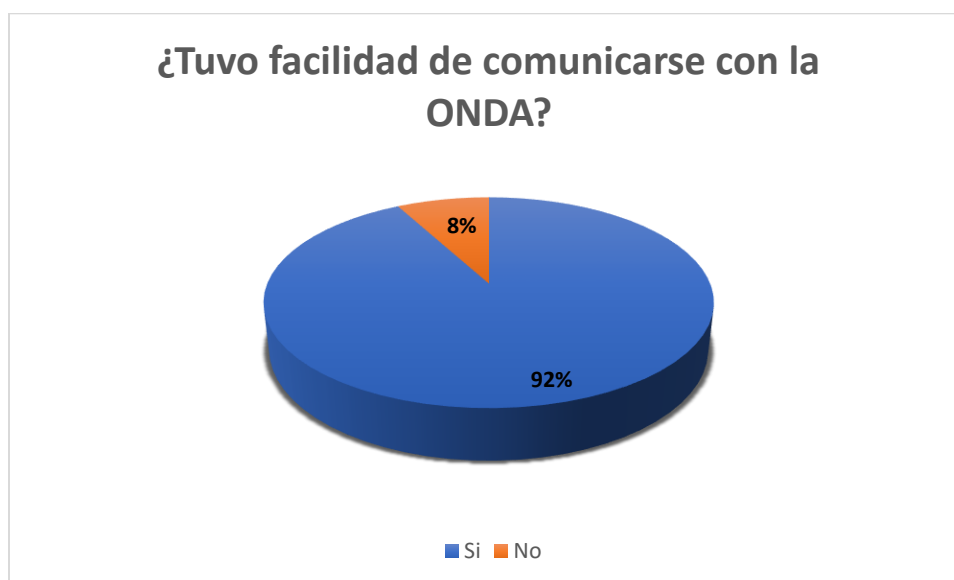
2.6. Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **86%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes graficas):

El 84% de los ciudadanos identificaron con facilidad la ubicación de la ONDA y un 16% no.



Un 92% de los ciudadanos tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA y un 8% no.



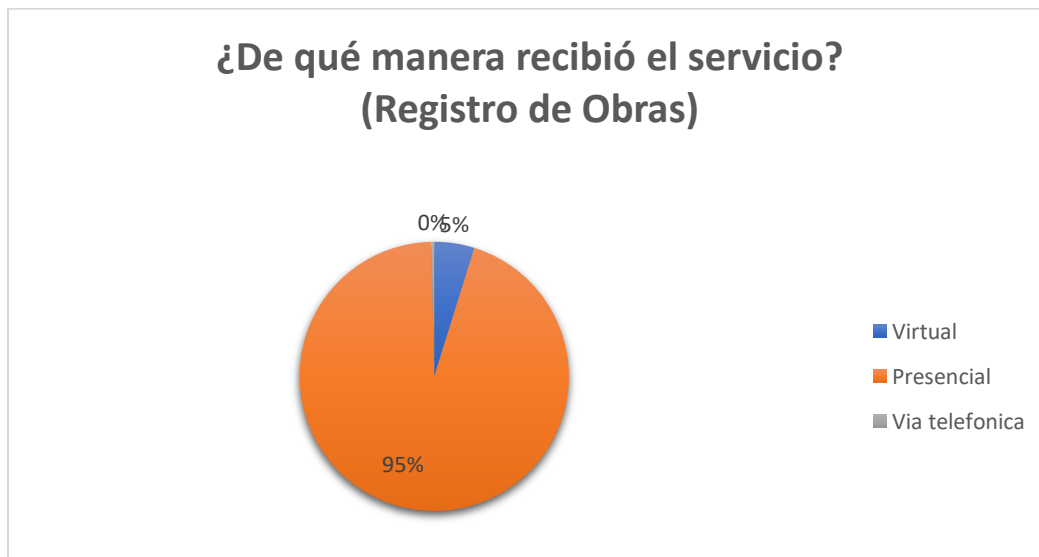
Un porcentaje de 48% de los ciudadanos lograron estacionarse con facilidad, 17% tuvieron dificultad para estacionarse y un 35% no necesitó estacionamiento.



III. Resultados obtenidos por servicio

3.1. Registro de obras artísticas, literarias y científicas

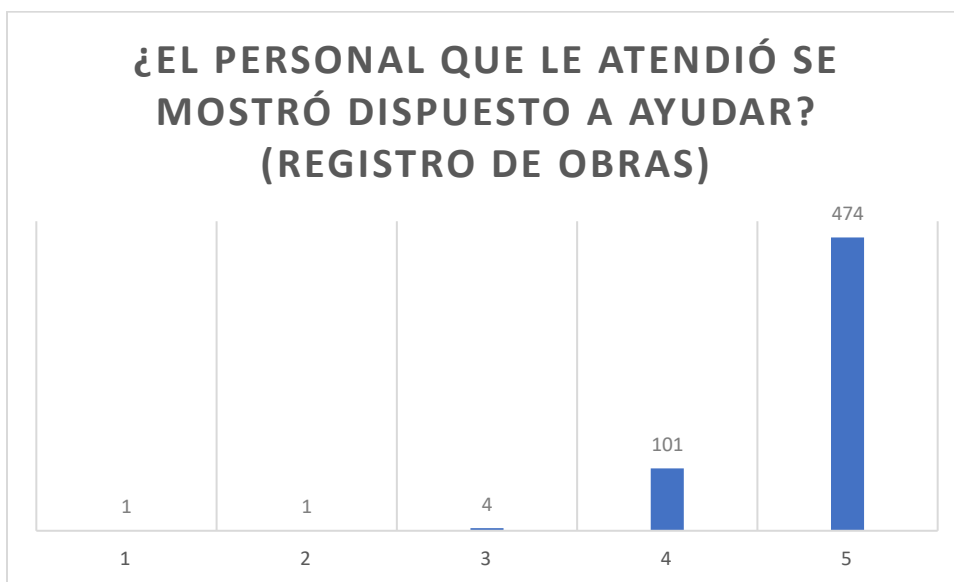
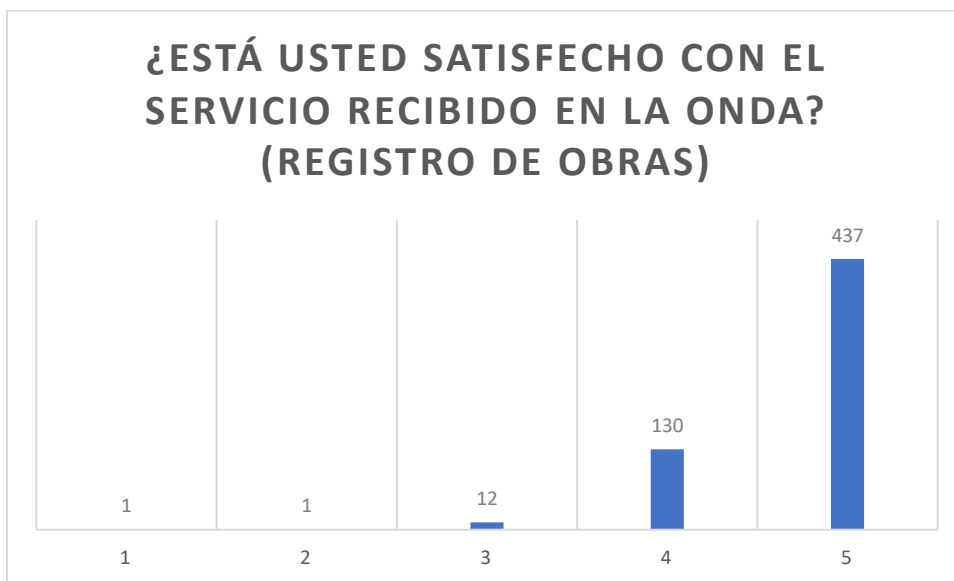
Se recibieron 581 respuestas de los ciudadanos que utilizaron este servicio, de los cuales 551 utilizaron el servicio de manera presencial, 28 de manera virtual y 2 por vía telefónica. Ver la siguiente gráfica.

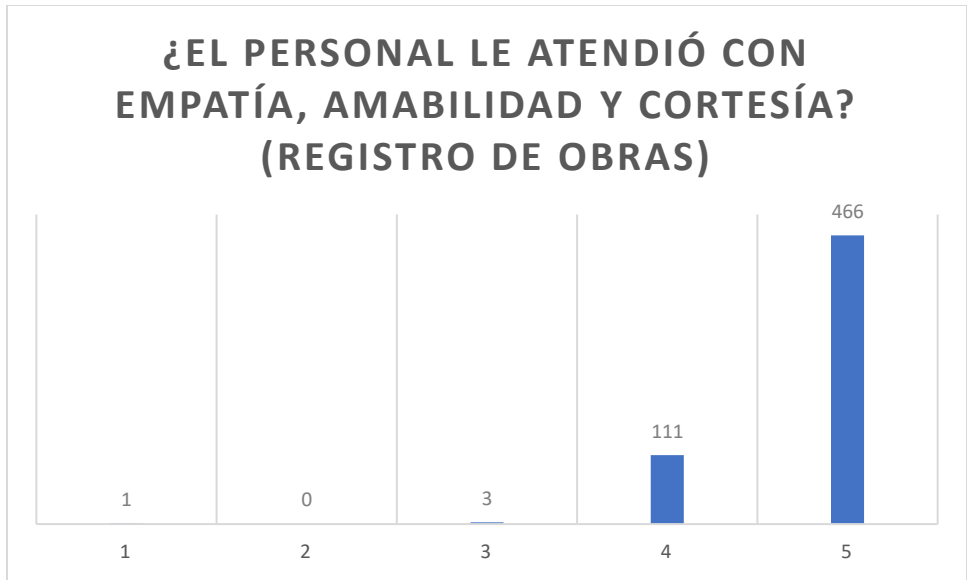


Tomando en cuenta los atributos de calidad en este servicio de registro de obras artísticas, literarias y científicas, se obtuvieron los siguientes resultados.

Amabilidad

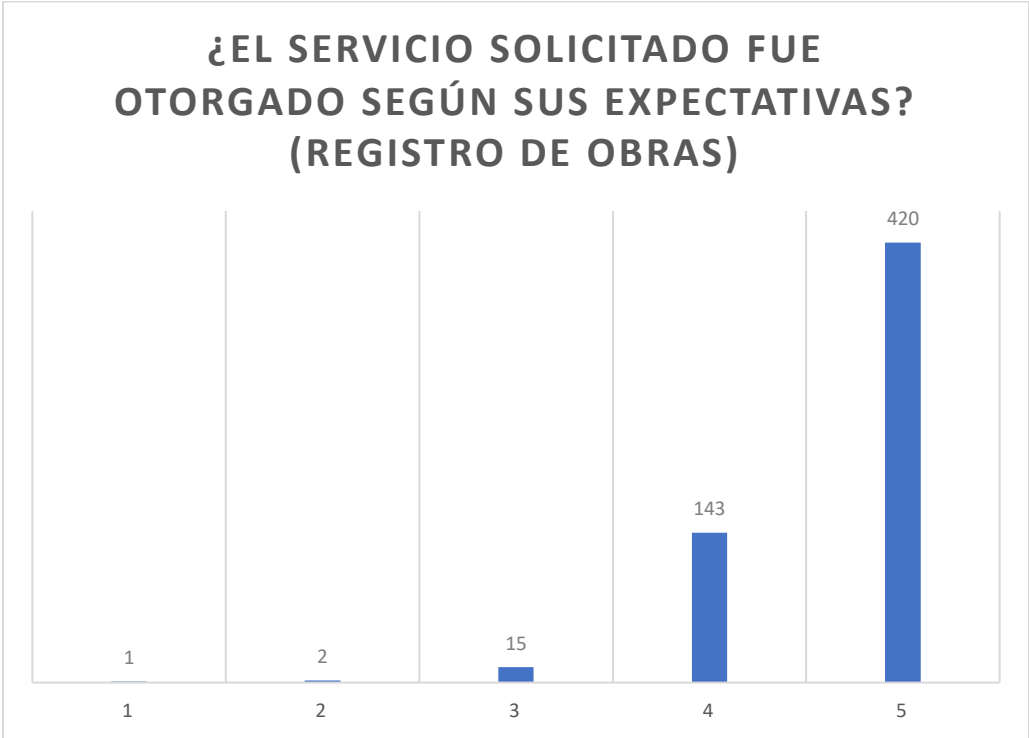
En promedio este atributo resultó con un **98.62%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):

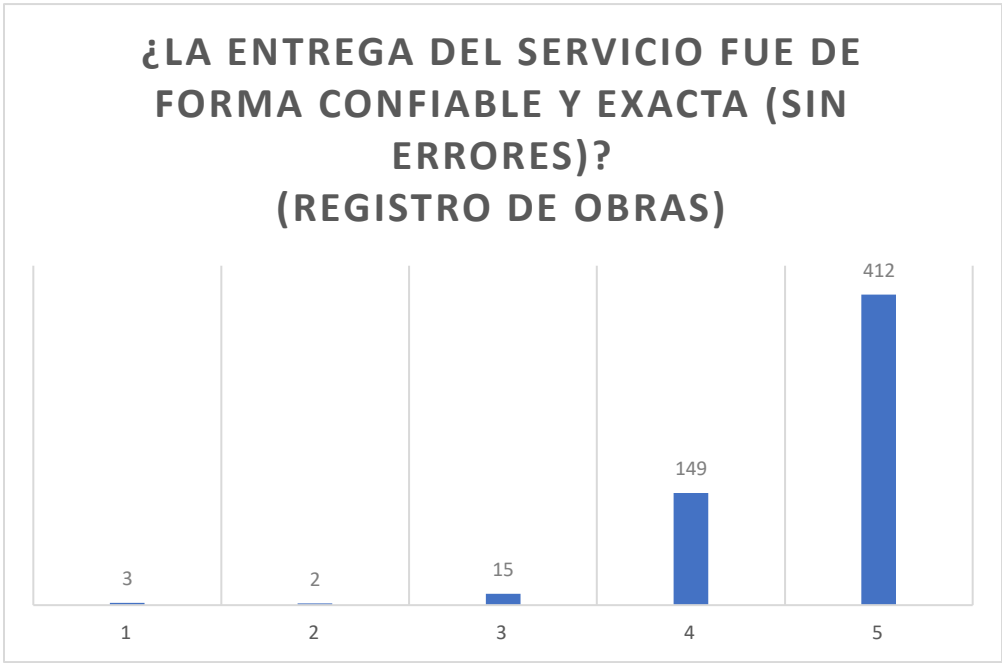




Fiabilidad

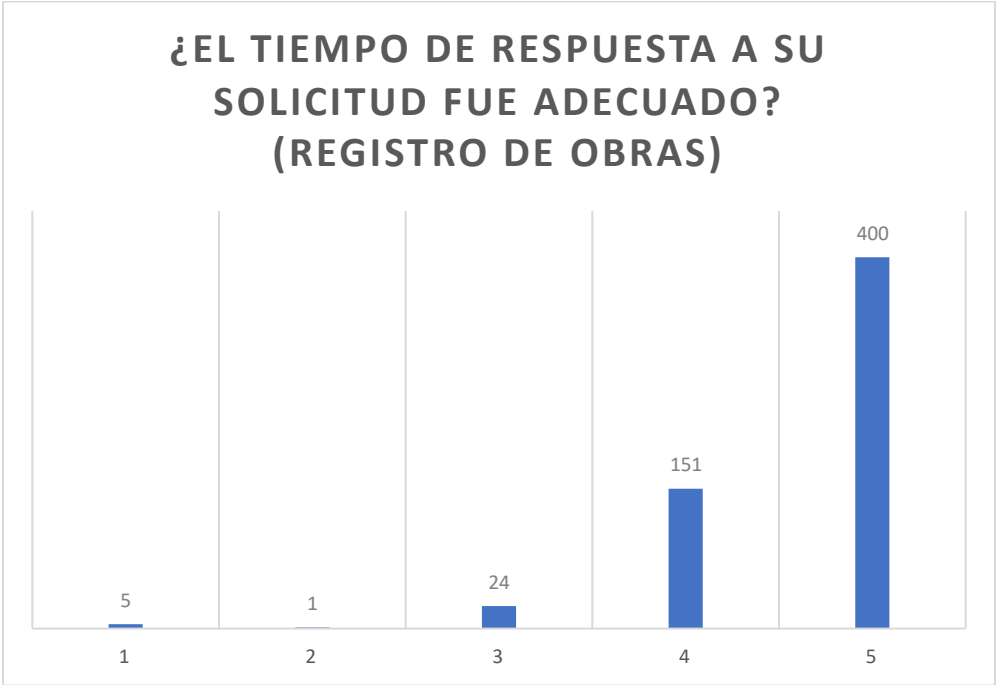
En promedio este atributo resultó con un **96.73%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):





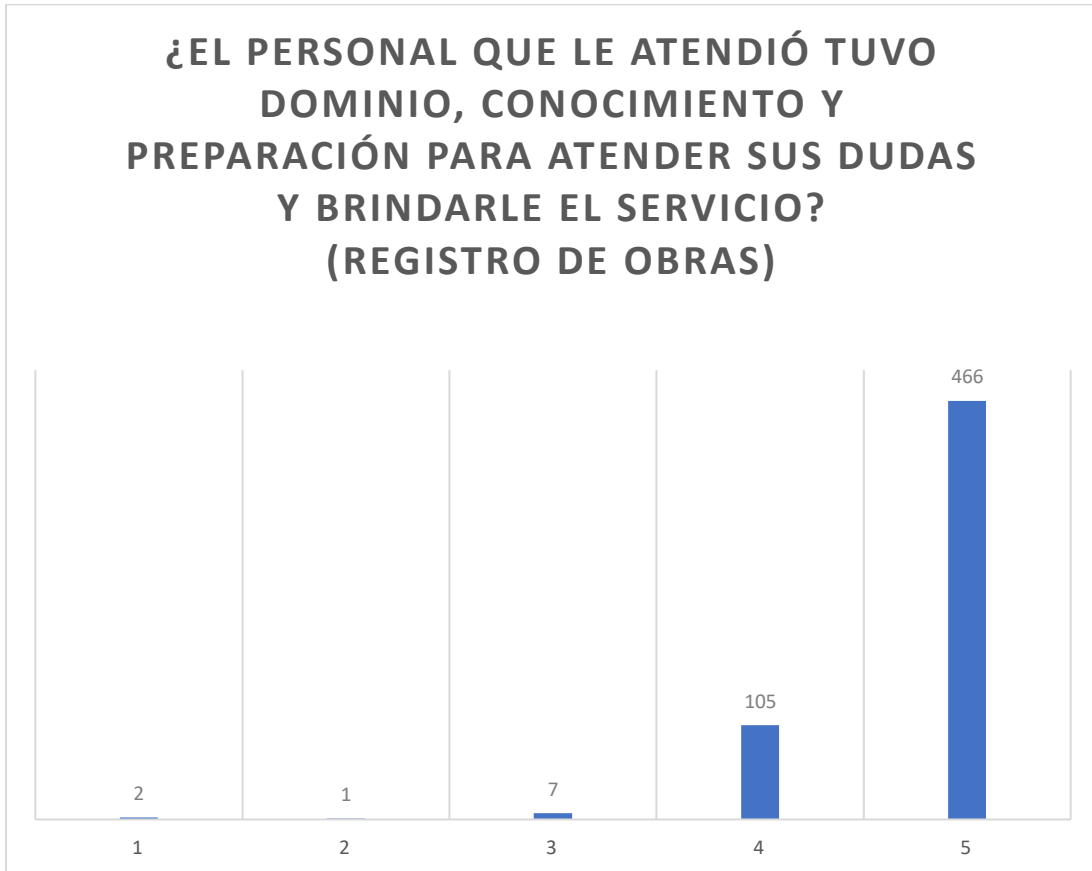
Tiempo de respuesta

Este atributo resultó con un **94.84%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron del servicio de registro de obras, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente grafica):



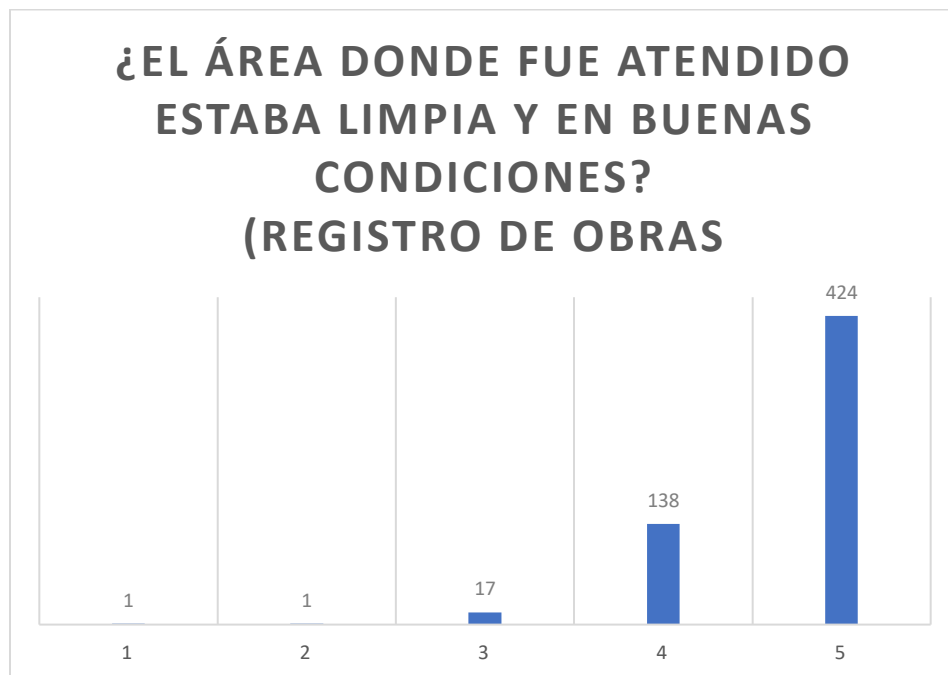
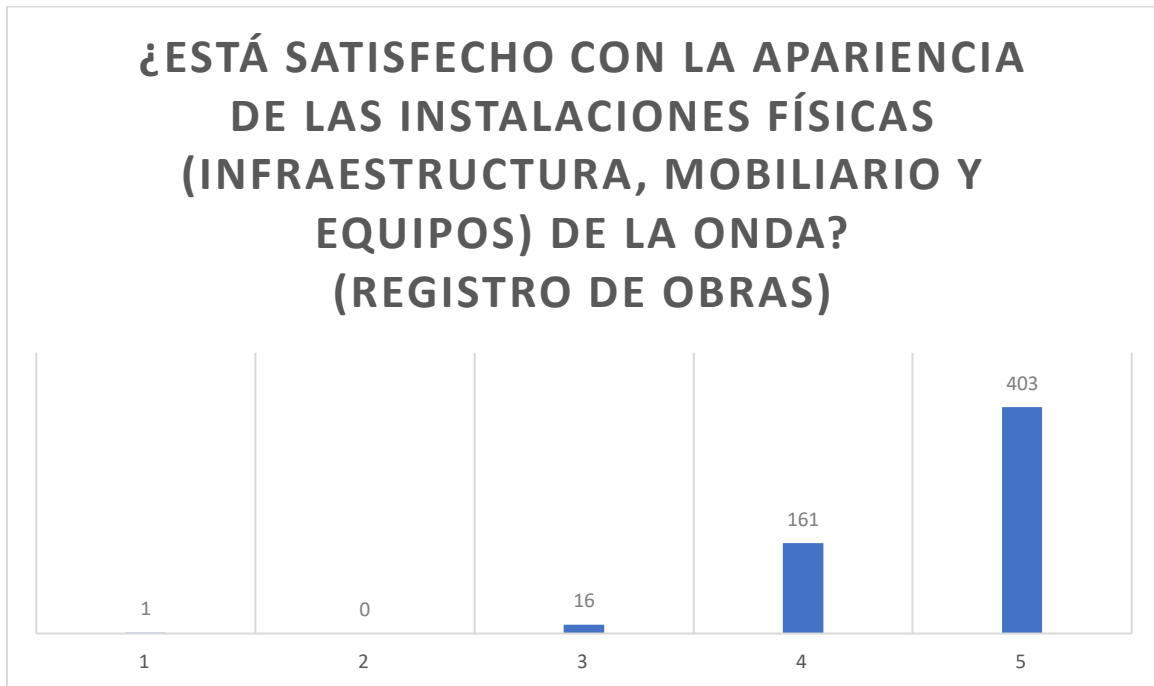
Profesionalidad

Este atributo resultó con un **98.28%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente grafica):



Elementos tangibles

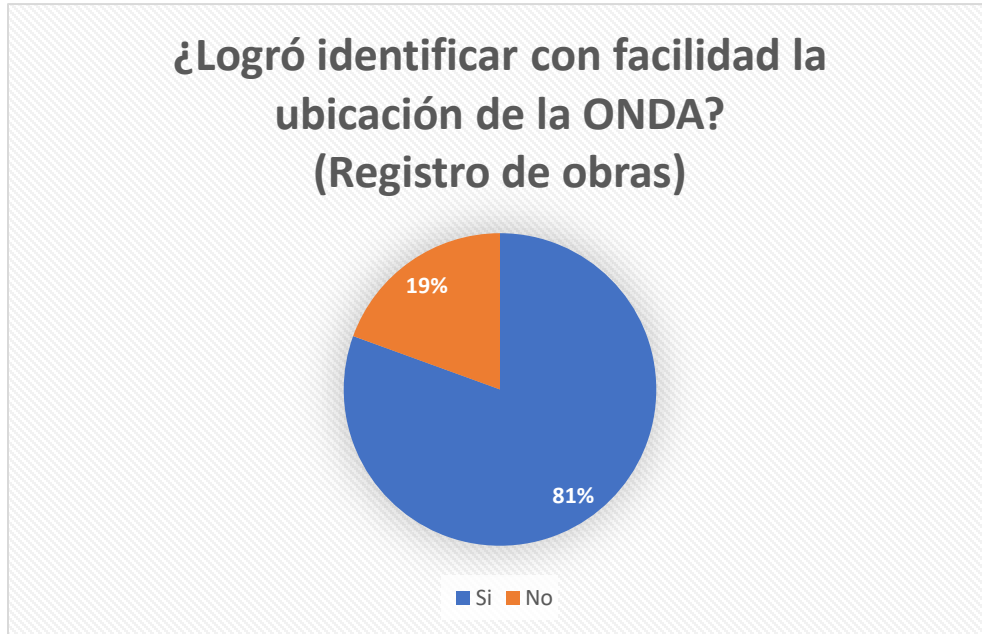
En promedio este atributo resultó con un **96.90%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes graficas):



Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **78.18%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes graficas):

El 81% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras, identificaron con facilidad la ubicación de la ONDA y un 19% no.



Un 91% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA y un 9% no.

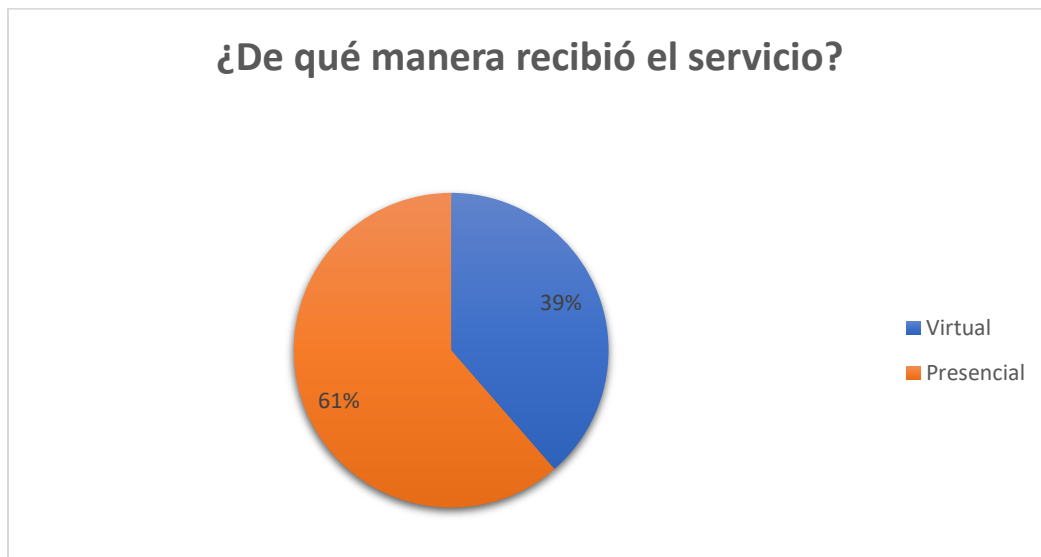


Un porcentaje de 43% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de registro de obras logró estacionarse con facilidad, 10% tuvieron dificultad para estacionarse y un 47% no necesitó estacionamiento.



3.2. Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos

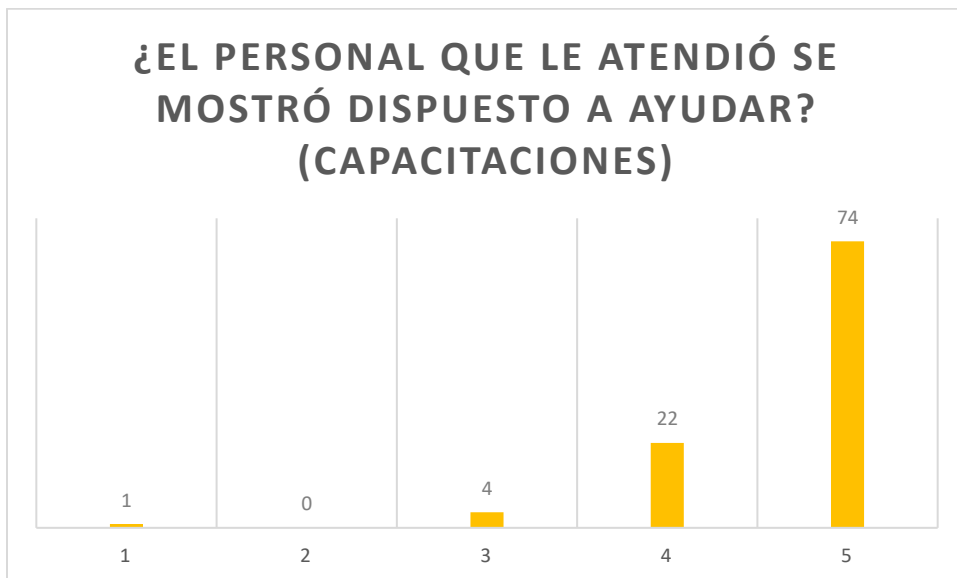
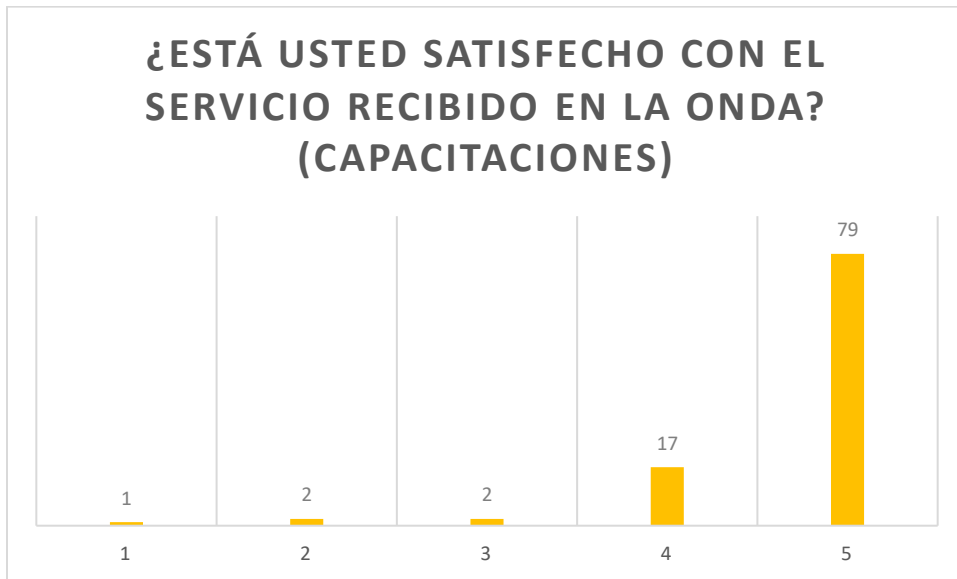
Se recibieron 101 respuestas de los ciudadanos que utilizaron este servicio, de los cuales 62 utilizaron el servicio de manera presencial y 39 de manera virtual. Ver la siguiente gráfica.

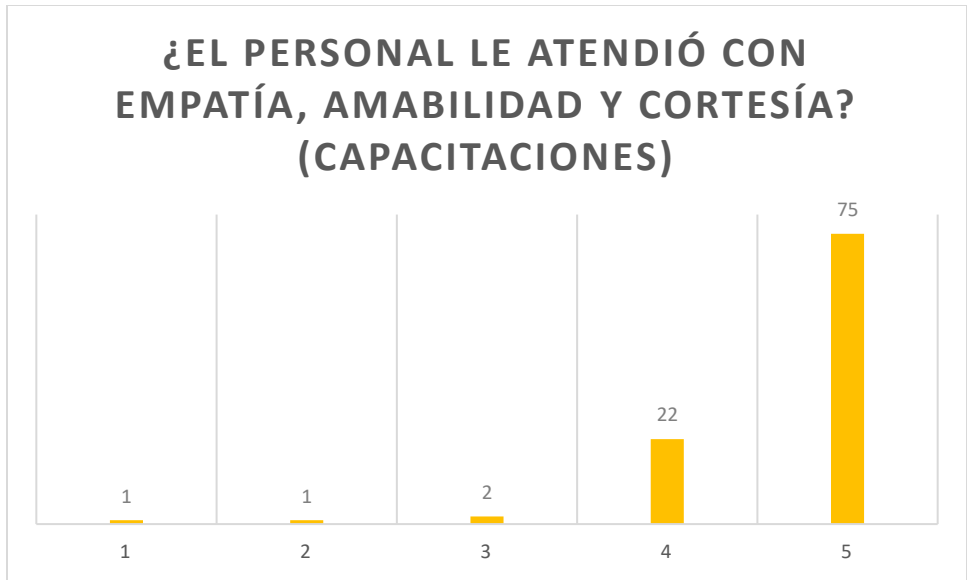


Tomando en cuenta los atributos de calidad en este servicio de Capacitaciones del derecho de autor y derechos conexos, se obtuvieron los siguientes resultados.

Amabilidad

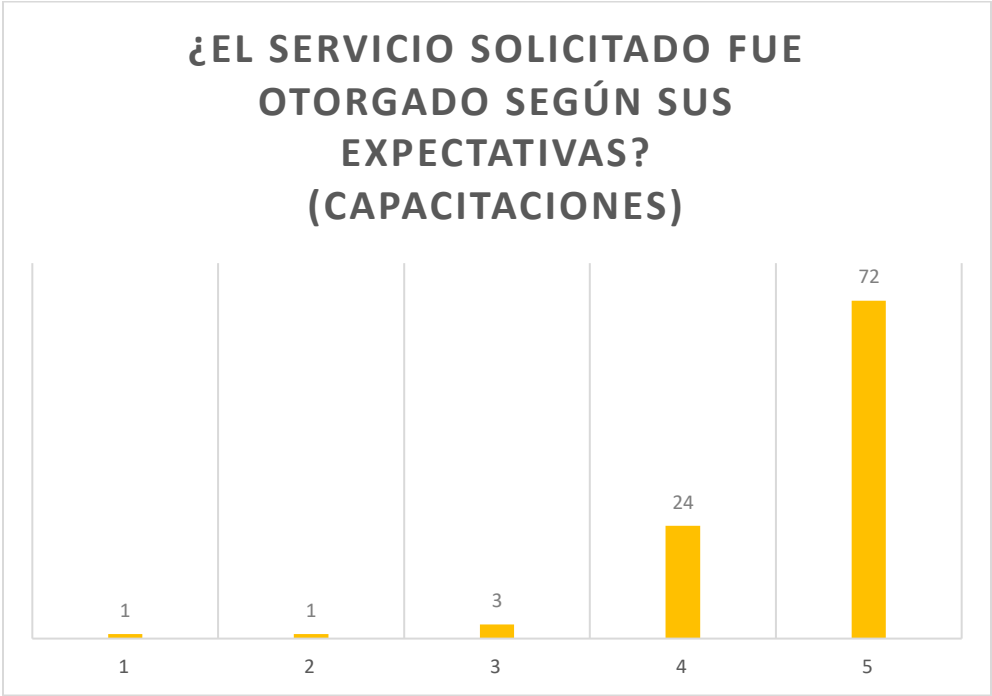
En promedio este atributo resultó con un **95.38%** de satisfacción arrojado en las mediciones, donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



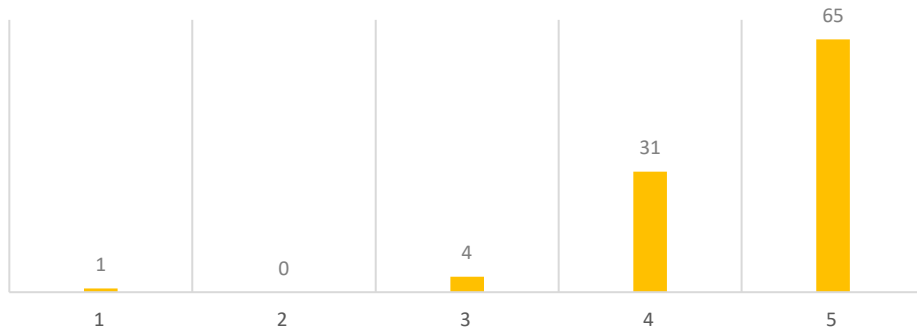


Fiabilidad

En promedio este atributo resultó con un **95.05%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



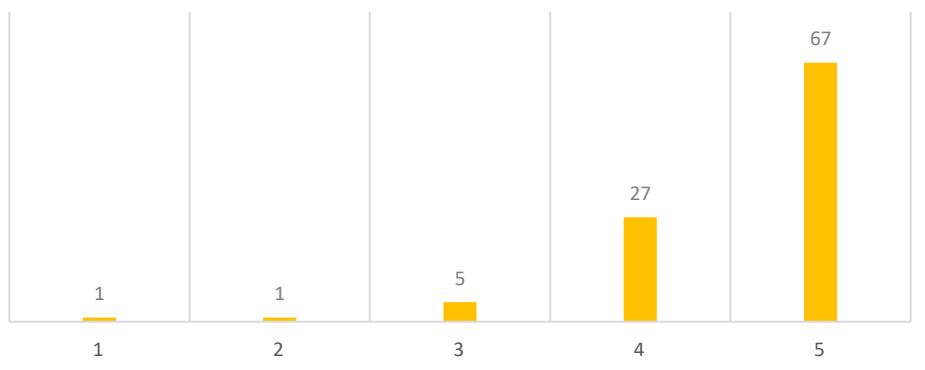
**¿LA ENTREGA DEL SERVICIO FUE DE
FORMA CONFIABLE Y EXACTA (SIN
ERRORES)?
(CAPACITACIONES)**



Tiempo de respuesta

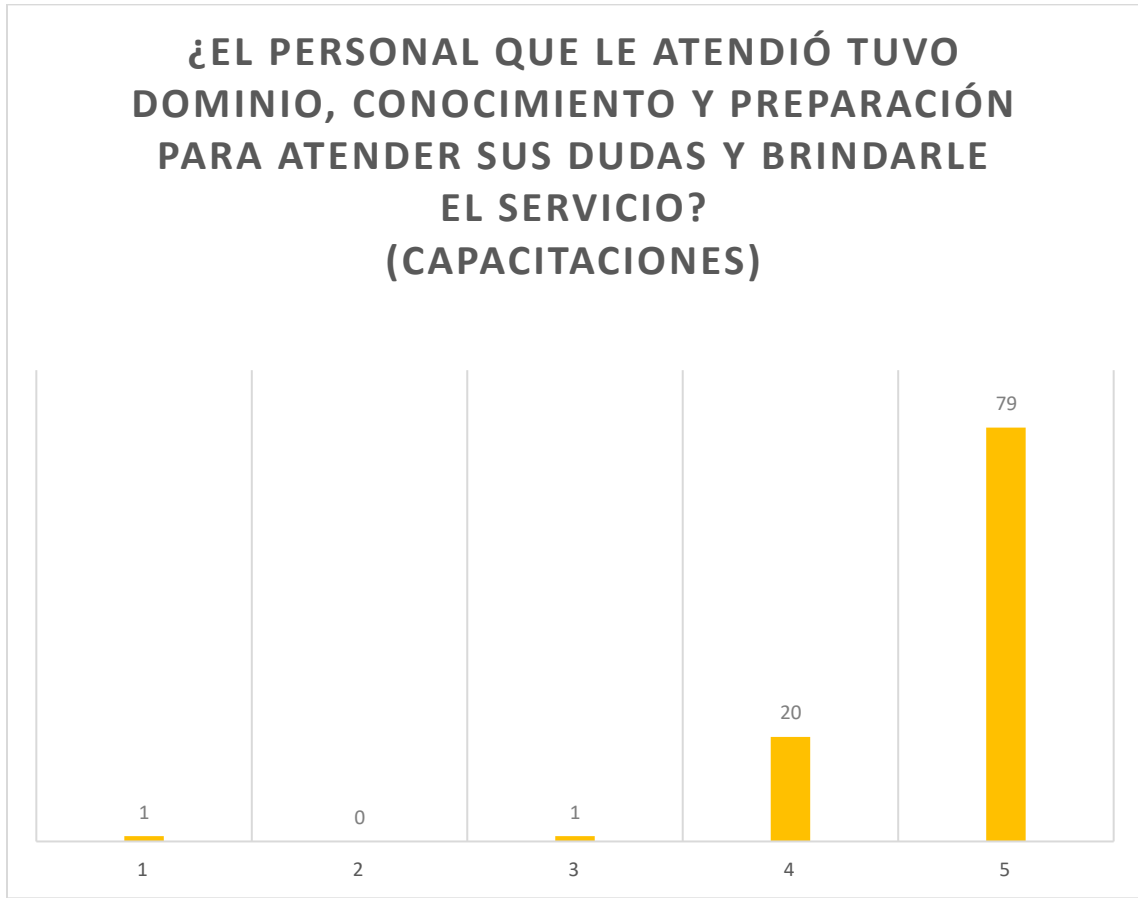
Este atributo resultó con un **93.07%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron del servicio de capacitaciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):

**¿EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU
SOLICITUD FUE ADECUADO?
(CAPACITACIONES)**



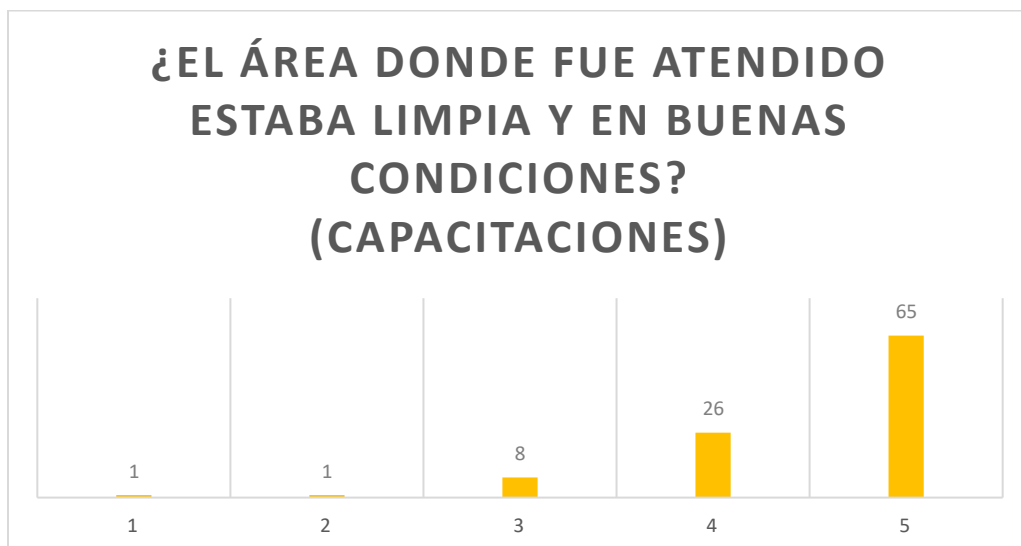
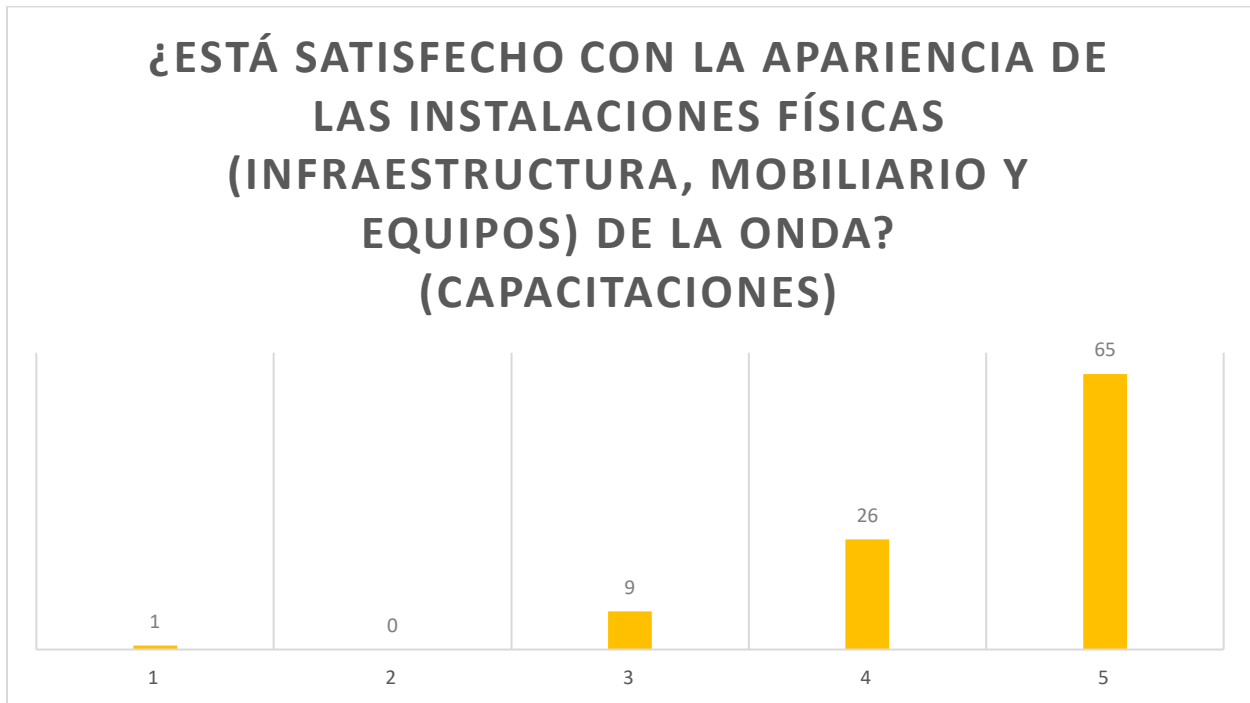
Profesionalidad

Este atributo resultó con un **98.02%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):



Elementos tangibles

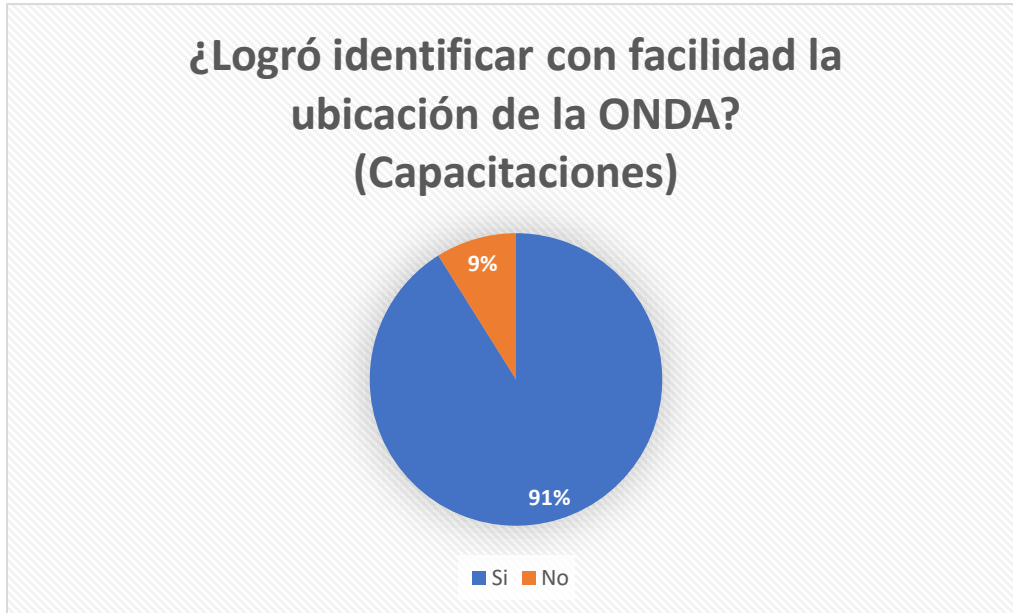
En promedio este atributo resultó con un **90.10%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



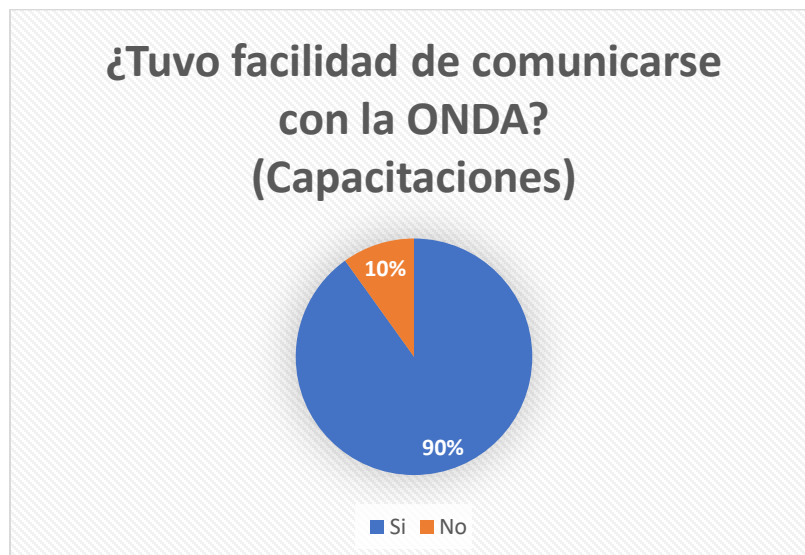
Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **76.90%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes graficas):

El 91% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, identificaron con facilidad la ubicación de la ONDA y un 9% no.



Un 90% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones, tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA y un 10% no.

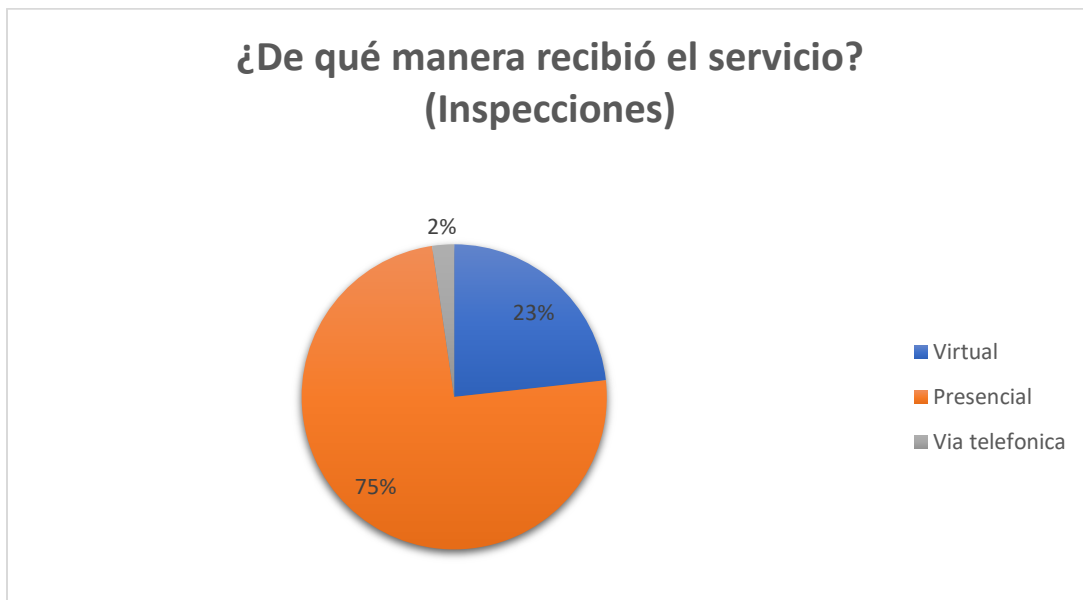


Un porcentaje de 49% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de capacitaciones logró estacionarse con facilidad, 14% tuvieron dificultad para estacionarse y un 37% no necesitó estacionamiento.



3.3. Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos

Se recibieron 86 respuestas de los ciudadanos que utilizaron este servicio, de los cuales 64 utilizaron el servicio de manera presencial, 20 de manera virtual y 2 por vía telefónica. Ver la siguiente gráfica.

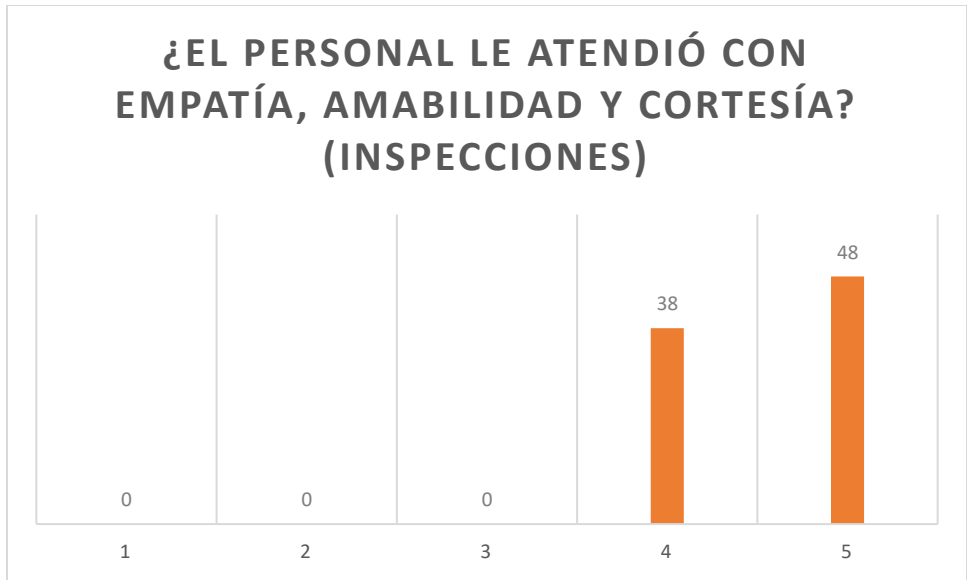


Tomando en cuenta los atributos de calidad en este servicio de Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos, se obtuvieron los siguientes resultados.

Amabilidad

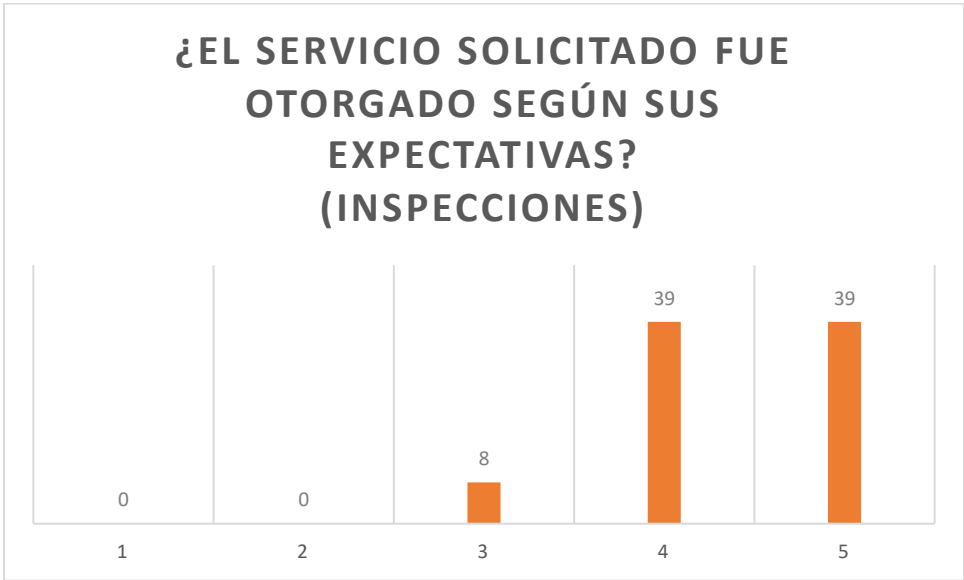
En promedio este atributo resultó con un **96.90%** de satisfacción arrojado en las mediciones, donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



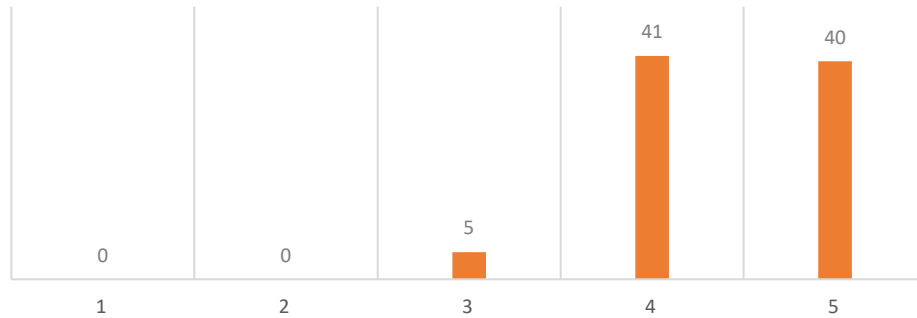


Fiabilidad

En promedio este atributo resultó con un **92.44%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



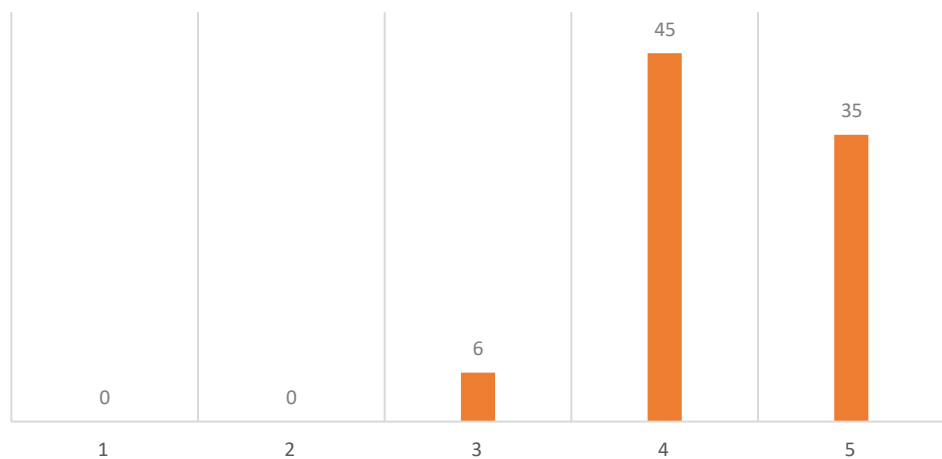
**¿LA ENTREGA DEL SERVICIO FUE DE
FORMA CONFIABLE Y EXACTA (SIN
ERRORES)?
(INSPECCIONES)**



Tiempo de respuesta

Este atributo resultó con un **93.02%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron del servicio de inspecciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):

**¿EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU
SOLICITUD FUE ADECUADO?
(INSPECCIONES)**



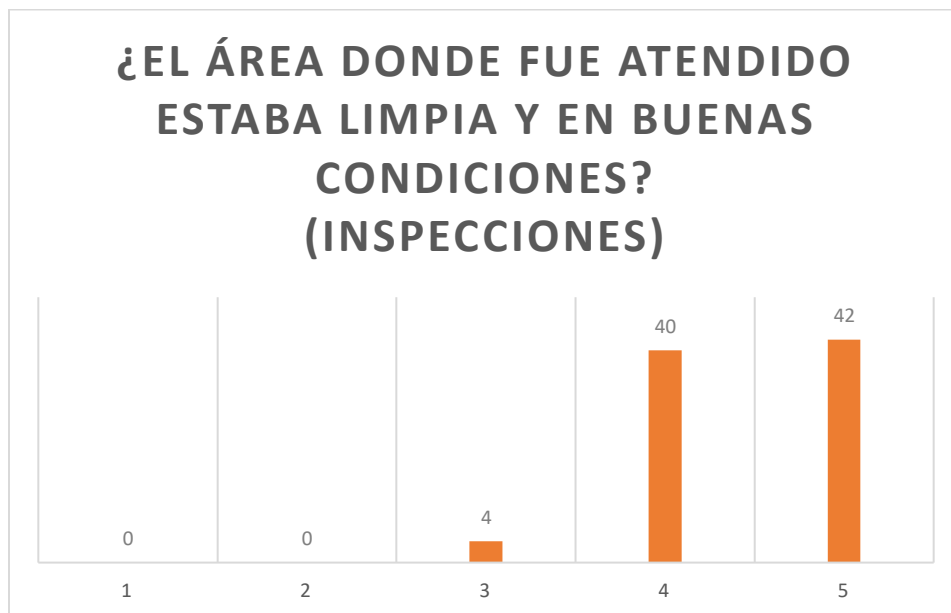
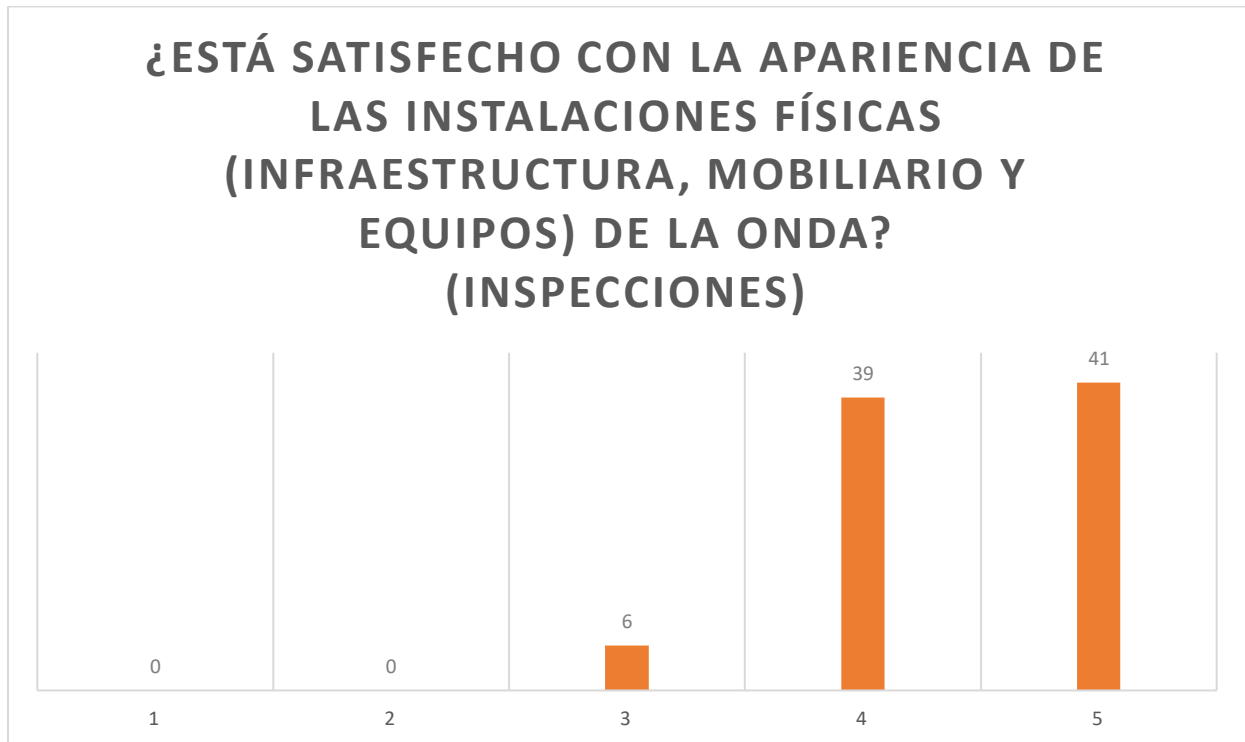
Profesionalidad

Este atributo resultó con un **98.84%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):



Elementos tangibles

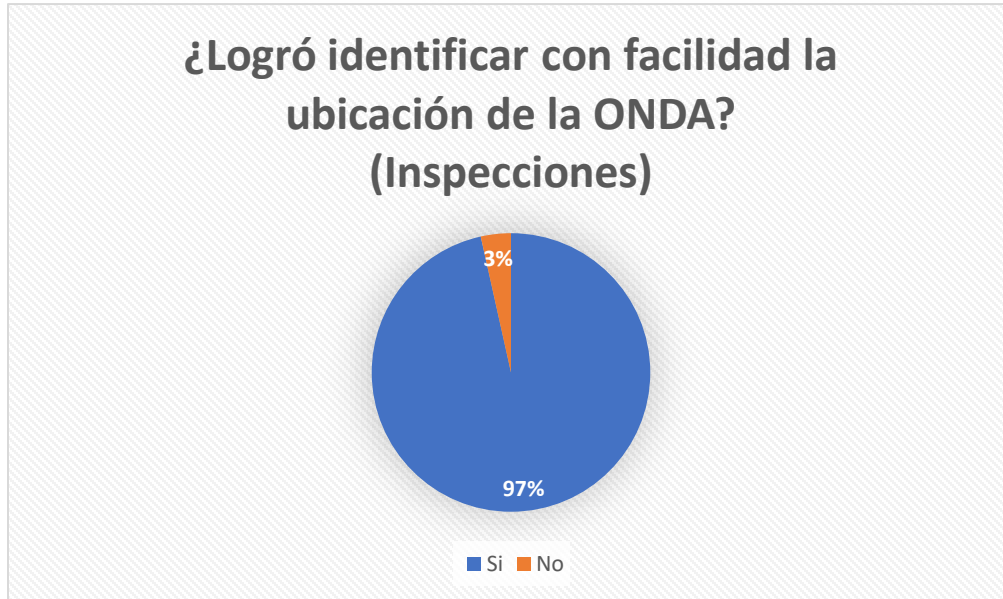
En promedio este atributo resultó con un **94.18%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **86.43%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes graficas):

El 97% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones, identificaron con facilidad la ubicación de la ONDA y un 3% no.



Un 98% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones, tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA y un 2% no.

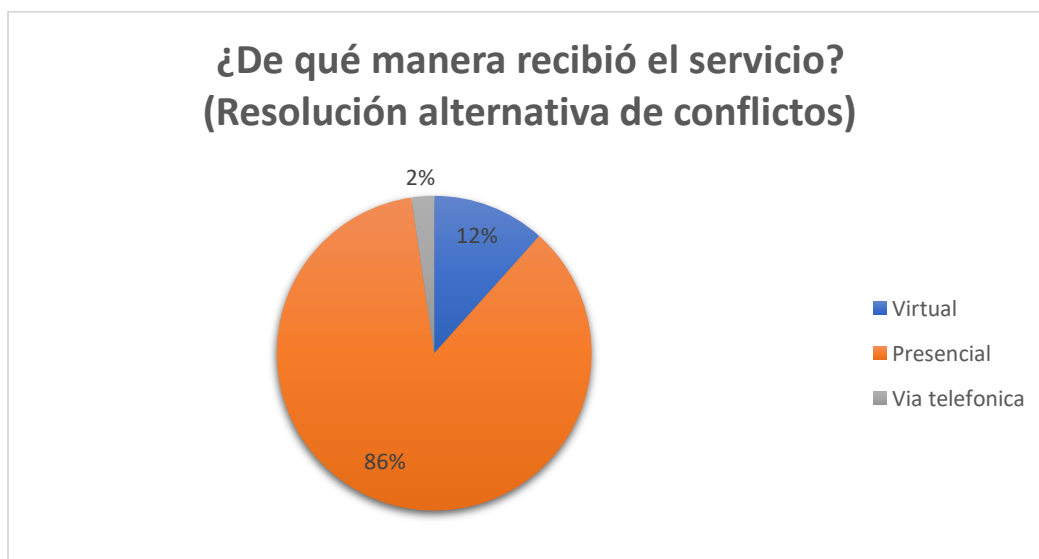


Un porcentaje de 65% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de inspecciones logró estacionarse con facilidad, 2% tuvieron dificultad para estacionarse y un 33% no necesitó estacionamiento.



3.4. Resolución alternativa de conflictos (Vistas conciliatorias)

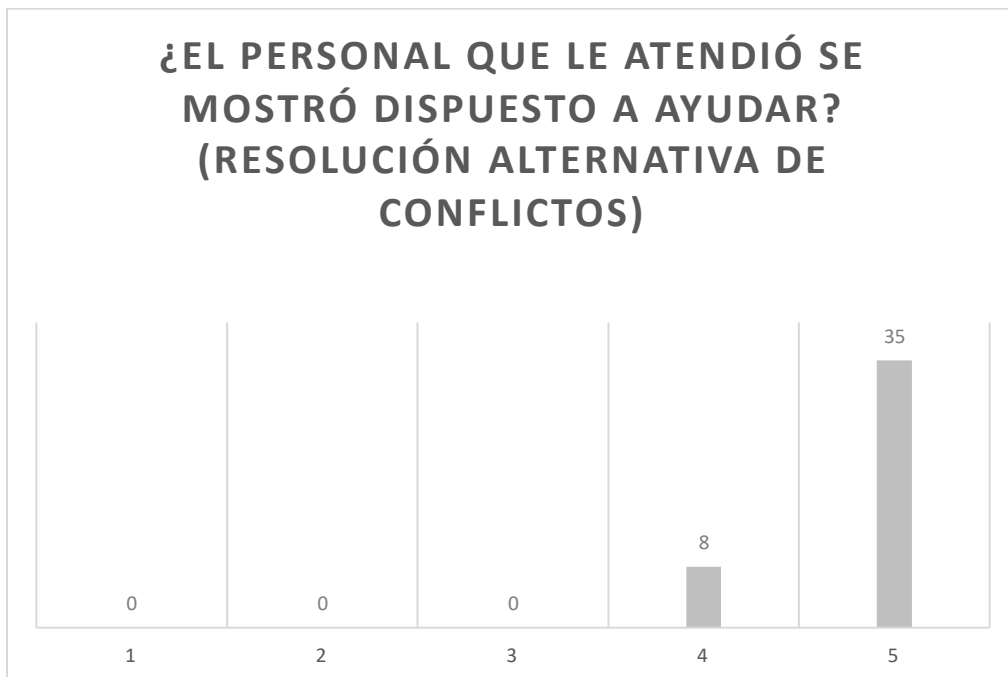
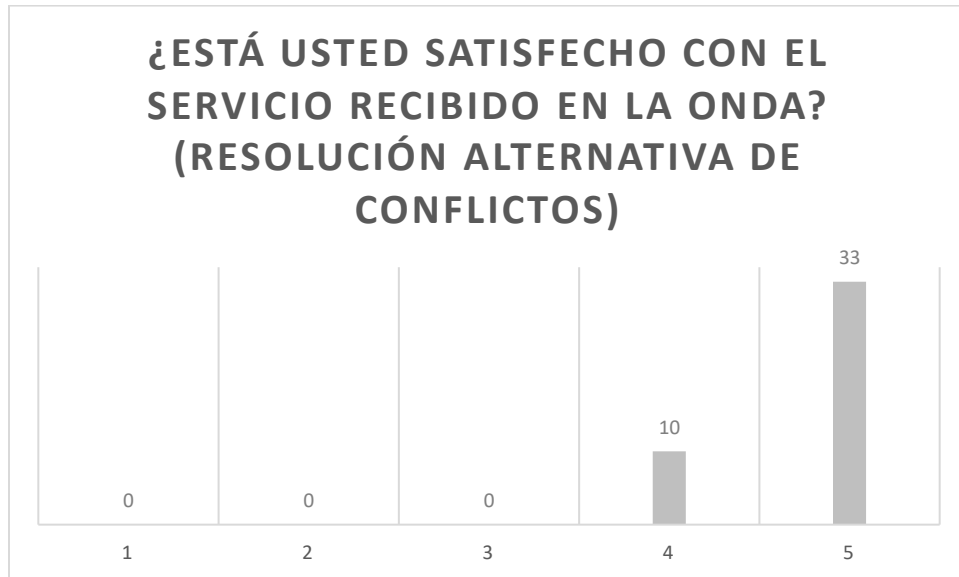
Se recibieron 43 respuestas de los ciudadanos que utilizaron este servicio, de los cuales 37 utilizaron el servicio de manera presencial, 5 de manera virtual y 1 por vía telefónica. Ver la siguiente gráfica.

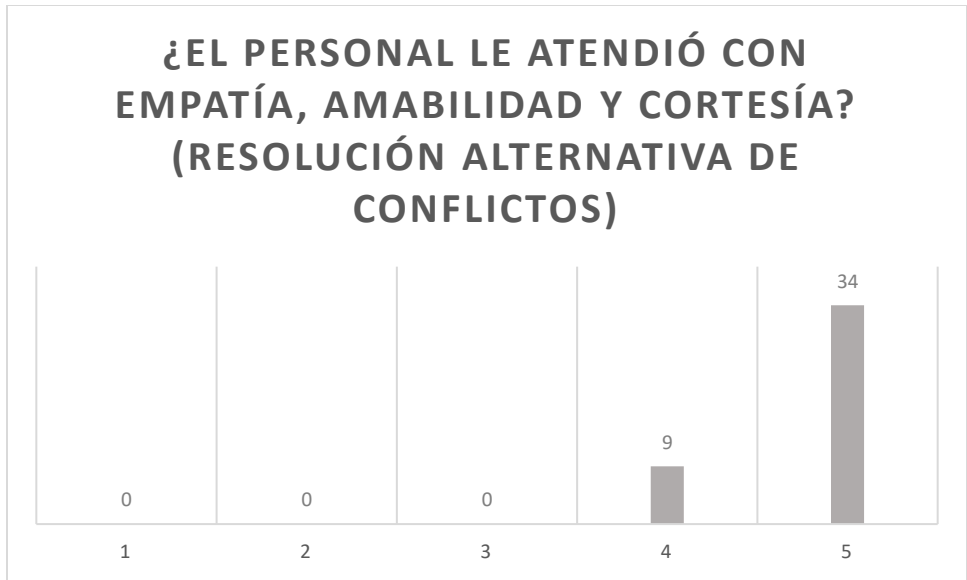


Tomando en cuenta los atributos de calidad en este servicio de Resolución alternativa de conflictos, se obtuvieron los siguientes resultados.

Amabilidad

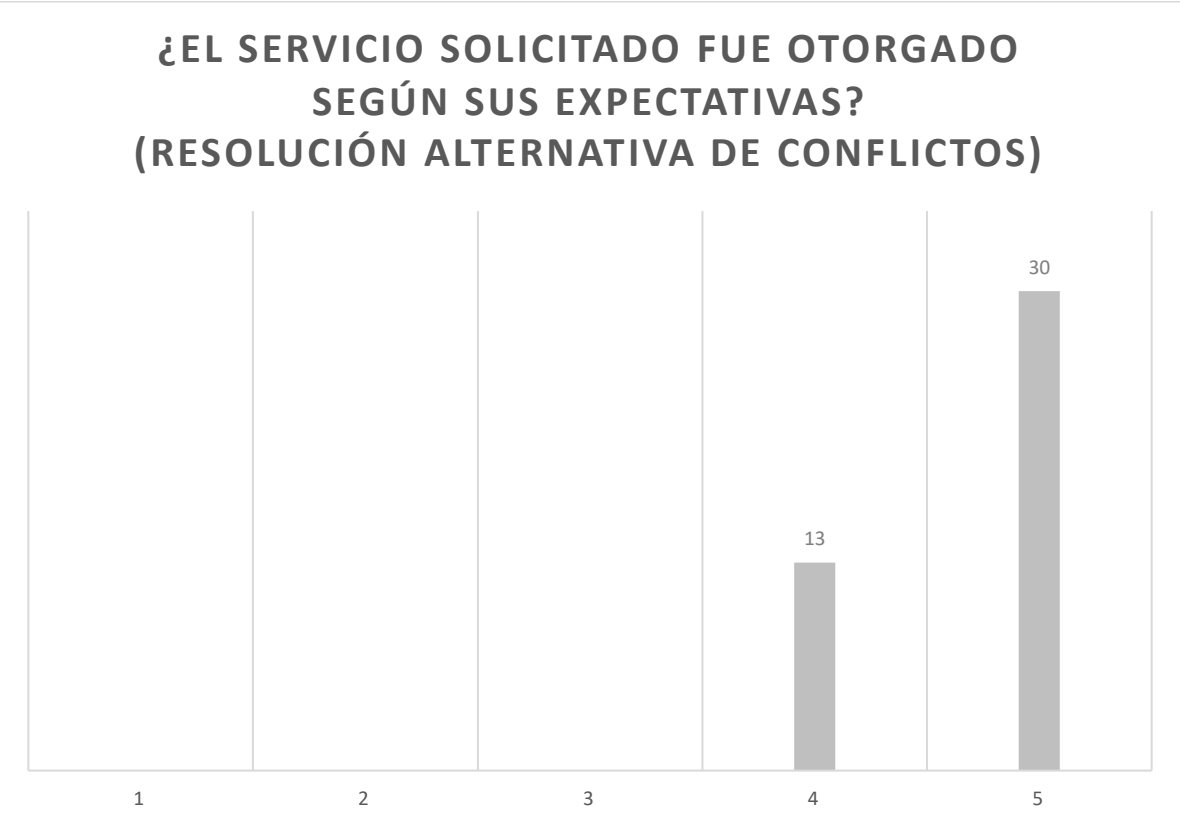
En promedio este atributo resultó con un **100%** de satisfacción arrojado en las mediciones, donde la todos los ciudadanos que utilizaron el servicio, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):

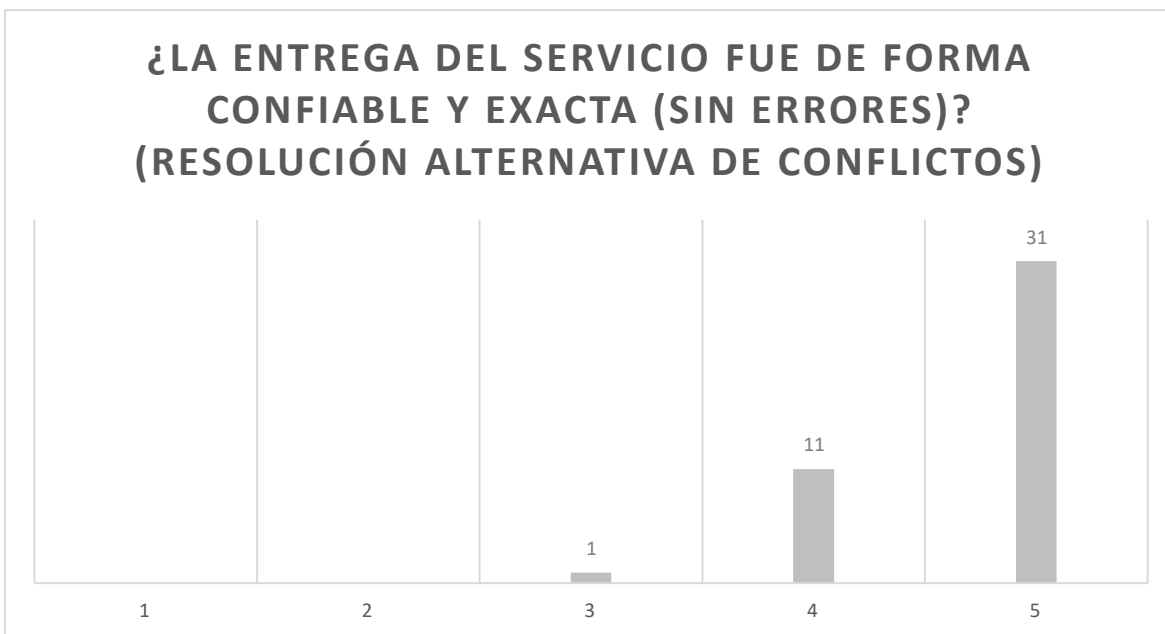




Fiabilidad

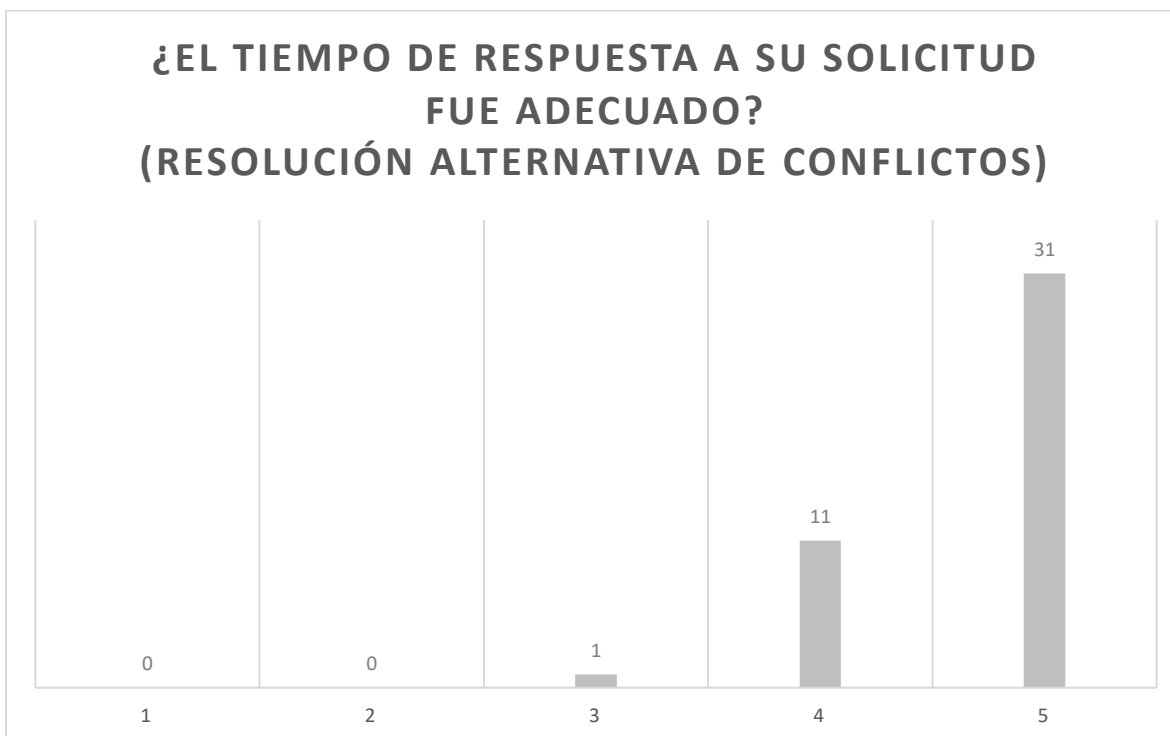
En promedio este atributo resultó con un **98.83%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de resolución alternativa de conflictos, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):





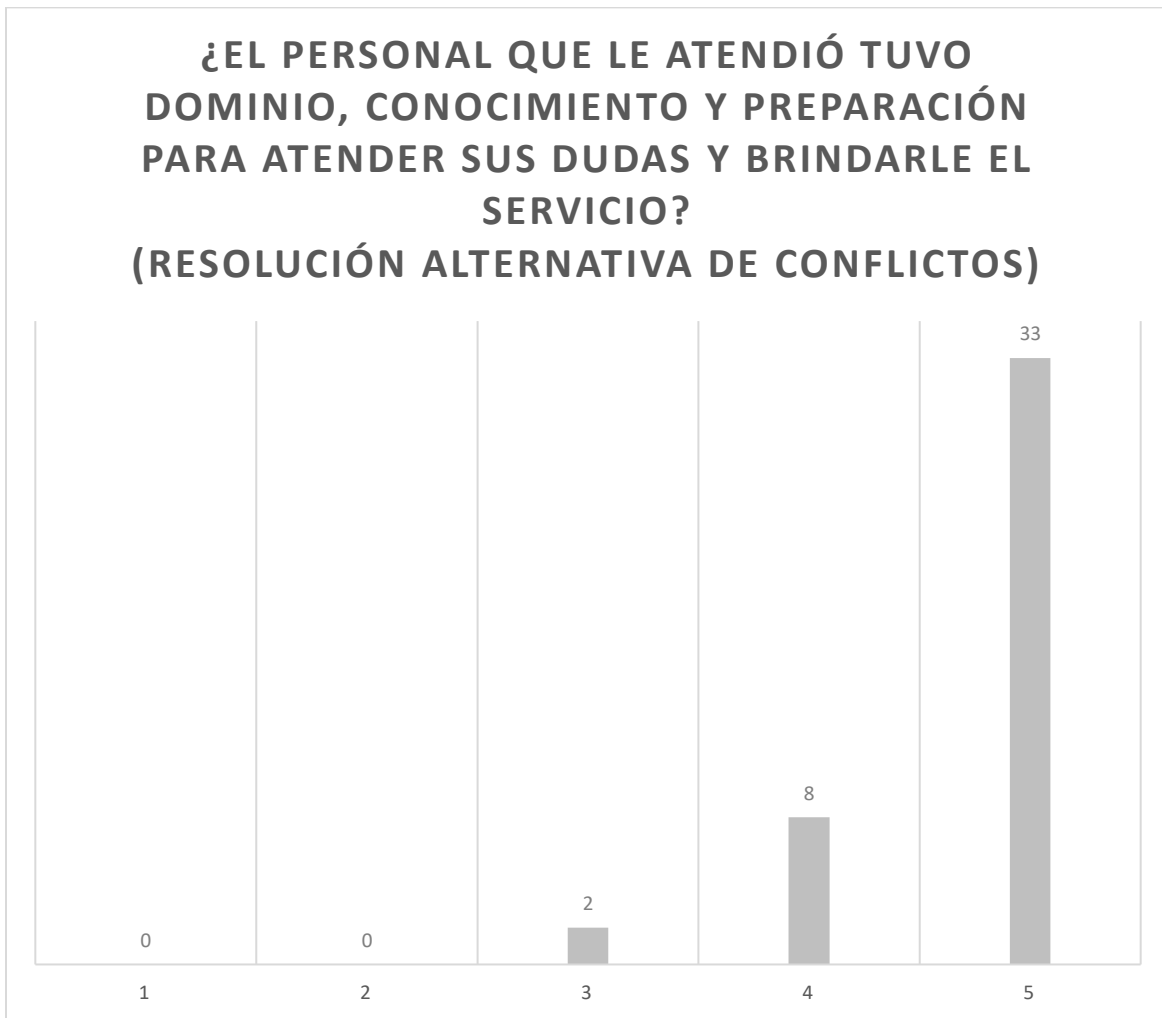
Tiempo de respuesta

Este atributo resultó con un **97.67%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron del servicio de resolución alternativa de conflictos, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):



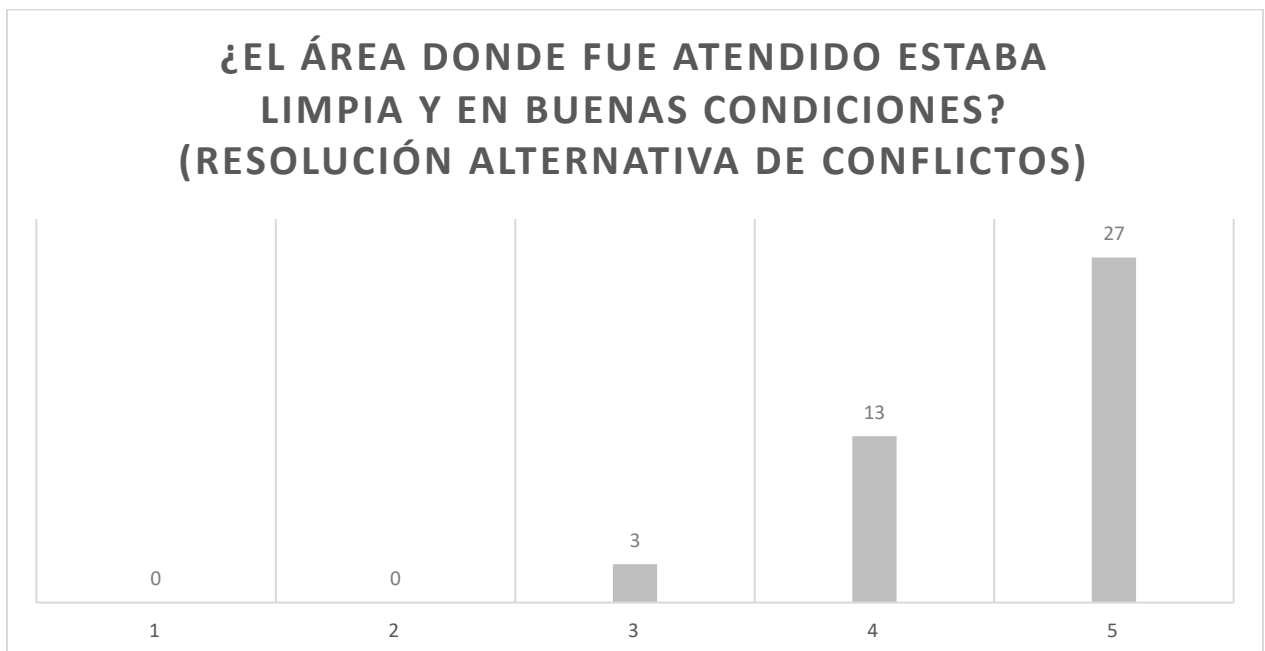
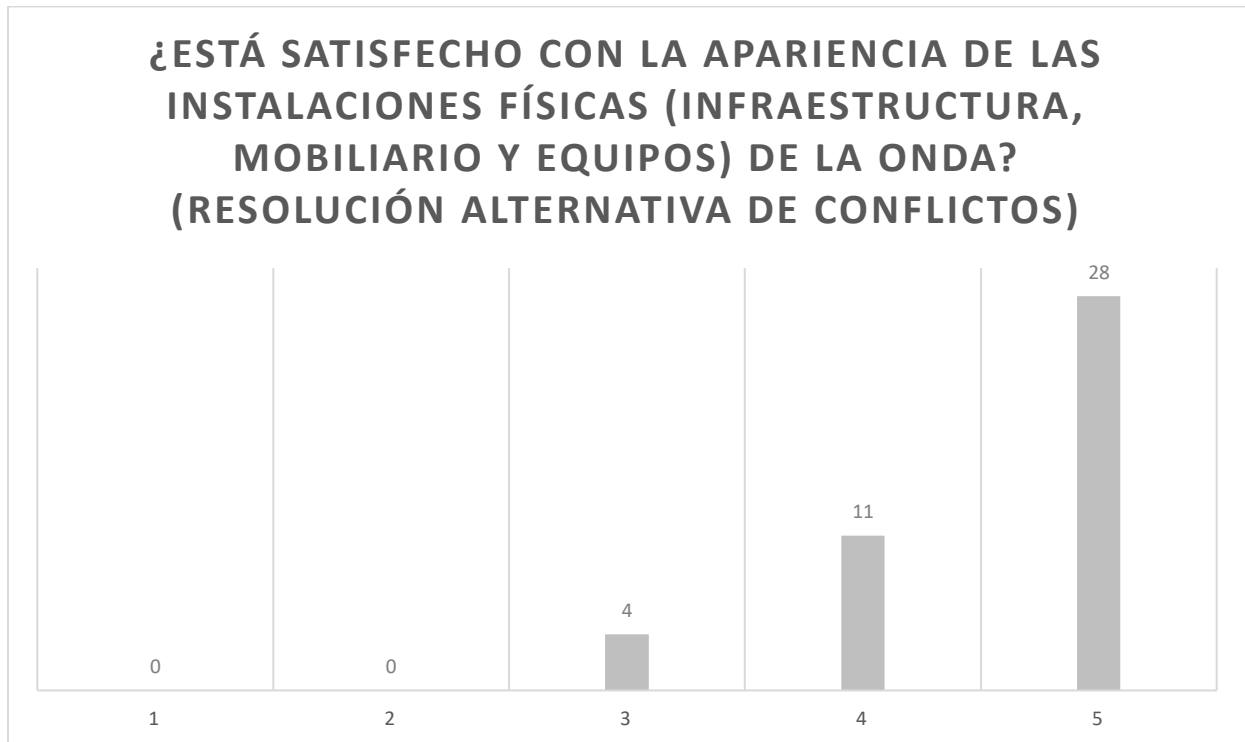
Profesionalidad

Este atributo resultó con un **95.35%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de resolución alternativa de conflictos, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver la siguiente gráfica):



Elementos tangibles

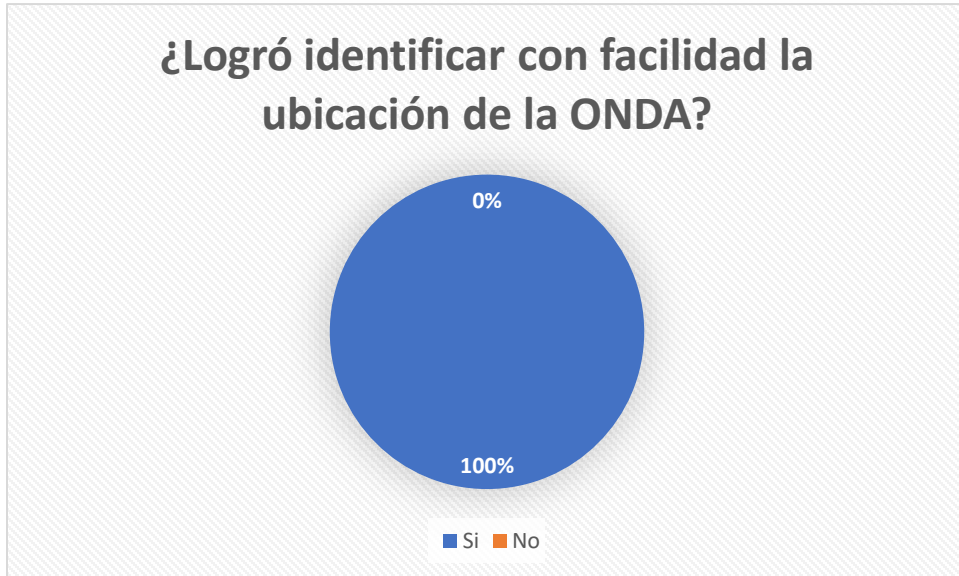
En promedio este atributo resultó con un **91.86%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos que utilizaron el servicio de resolución alternativa de conflictos, eligieron entre satisfecho (4) y muy satisfecho (5) la escala de satisfacción establecida. (Ver las siguientes gráficas):



Accesibilidad

En promedio este atributo resultó con un **87.60%** de satisfacción arrojado en las mediciones donde la mayoría de los ciudadanos tuvieron una buena accesibilidad con la ONDA. (Ver las siguientes graficas):

El 100% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de resolución alternativa de conflictos, identificaron con facilidad la ubicación de la ONDA.



El 100% de los ciudadanos que utilizaron el servicio de resolución alternativa de conflictos, tuvo facilidad de comunicarse con la ONDA.



Un porcentaje de 63% de los ciudadanos que utilizaron la resolución alternativa de conflictos logró estacionarse con facilidad, ninguno tuvo dificultad para estacionarse y un 37% no necesitó estacionamiento.



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.
- Organizar los estacionamientos, actualmente los estacionamientos están muy limitados.
- Mejorar la comunicación.
- 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.