



OFICINA NACIONAL DE  
DERECHO DE AUTOR

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

**INFORME DE RESULTADOS**

# ÍNDICE

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

## 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	209	Servicios Virtuales	99
Registro de obras artísticas, literarias y científicas	124	Registro de obras artísticas, literarias y científicas virtuales	36
Resolución alternativa de conflictos	6	Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos virtuales	63
Capacitaciones sobre derecho de autor y derechos conexos	56		
Inspecciones del derecho de autor y derechos conexos	23		
Sociedades de gestión colectiva	0		

**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



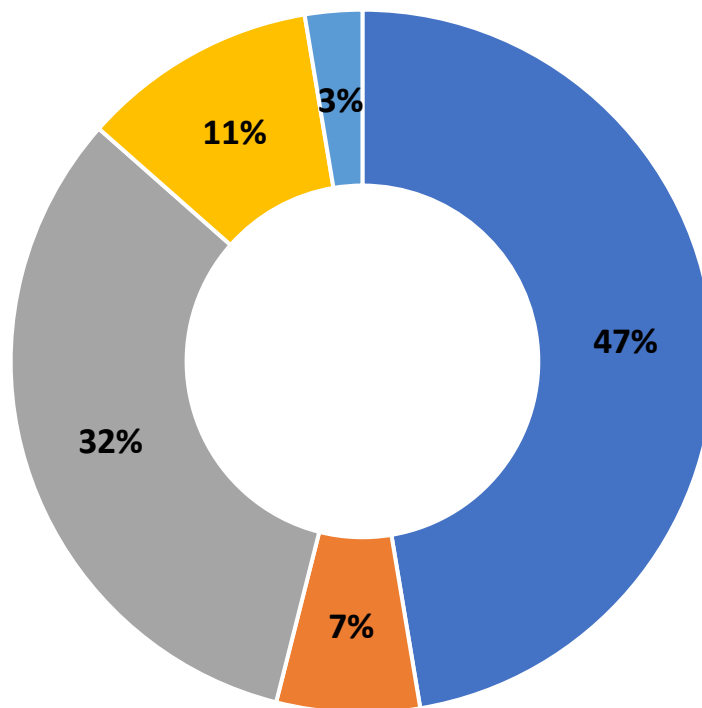
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

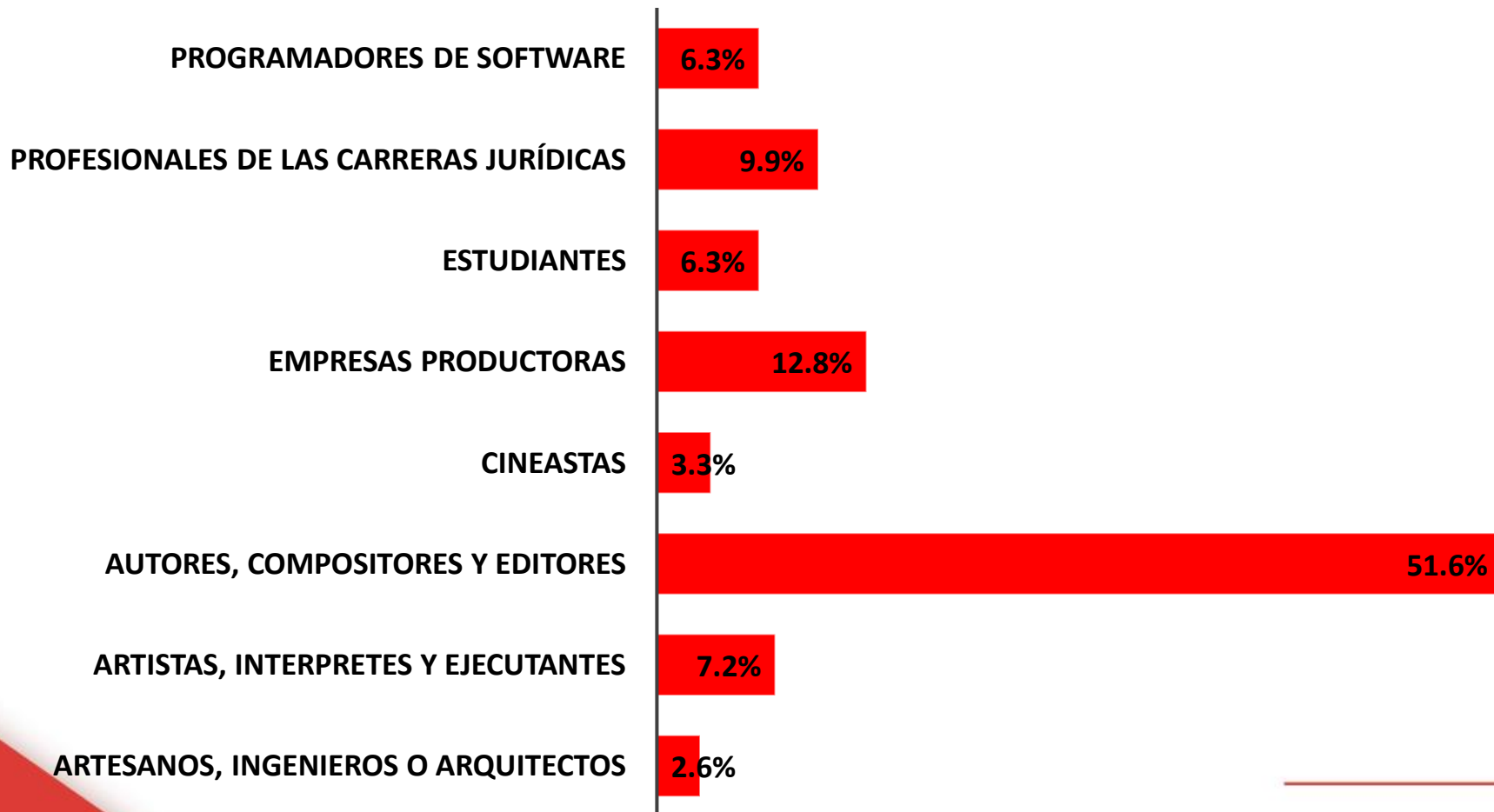
Porcentaje de respuesta



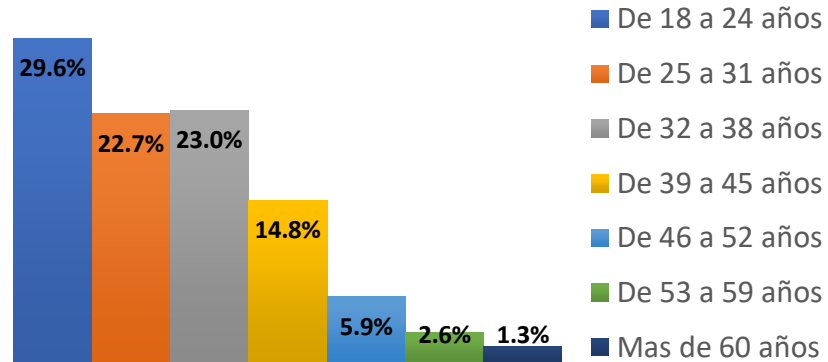
- Registro de Obras Artísticas, Literarias y Científicas
- Resolución Alternativa de Conflictos
- Capacitaciones sobre Derecho de Autor
- Inspecciones del Derecho de Autor
- Sociedades de Gestión Colectiva

Total de respuestas:  
304

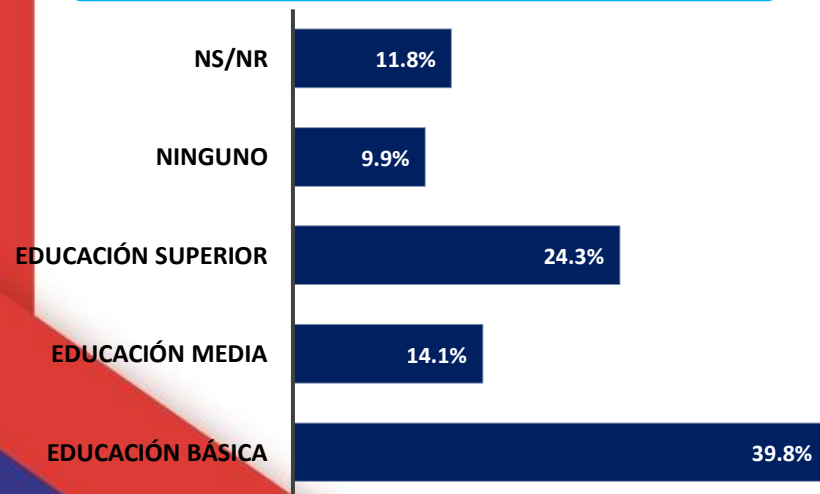
*¿A cual de estas categorías de usuario usted pertenece?*



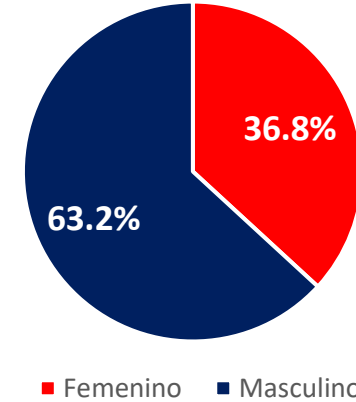
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



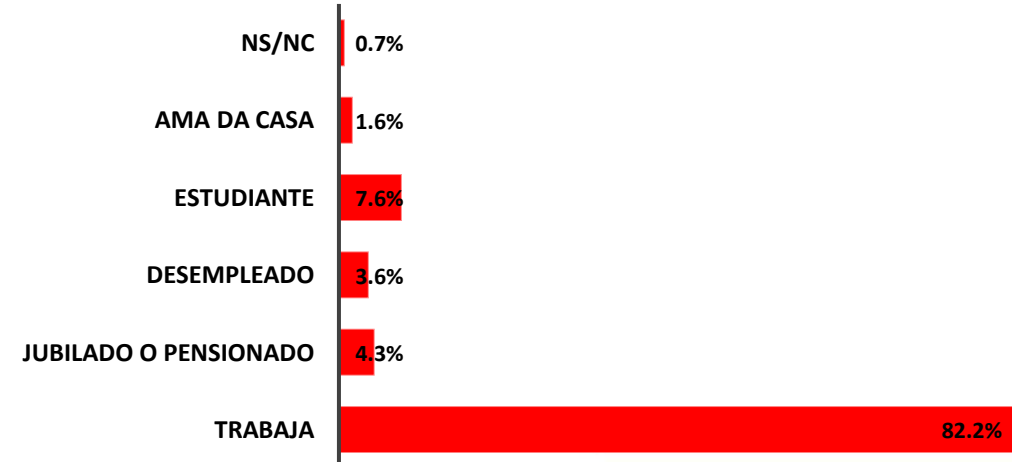
## Último grado de estudio alcanzado



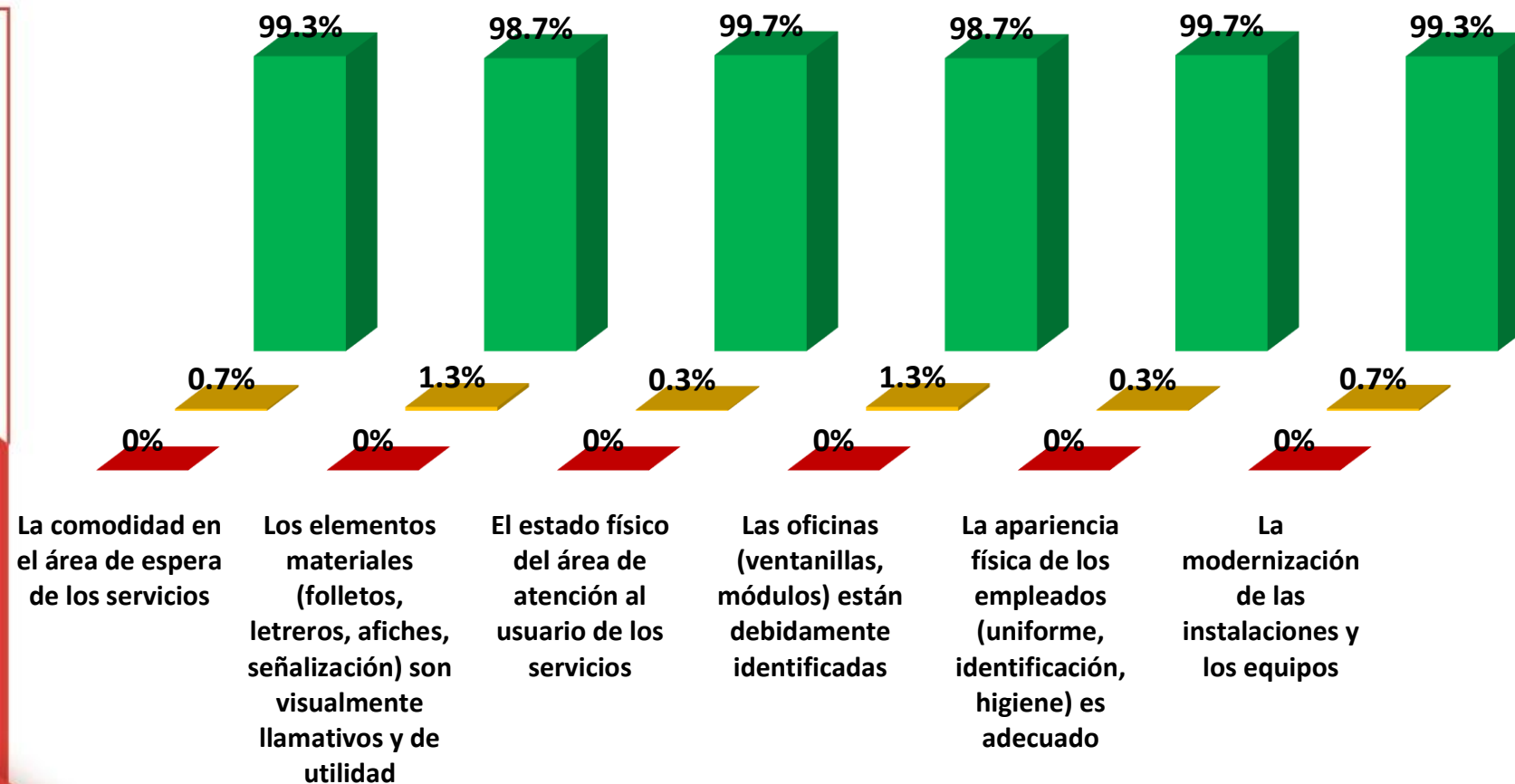
## Sexo



## En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



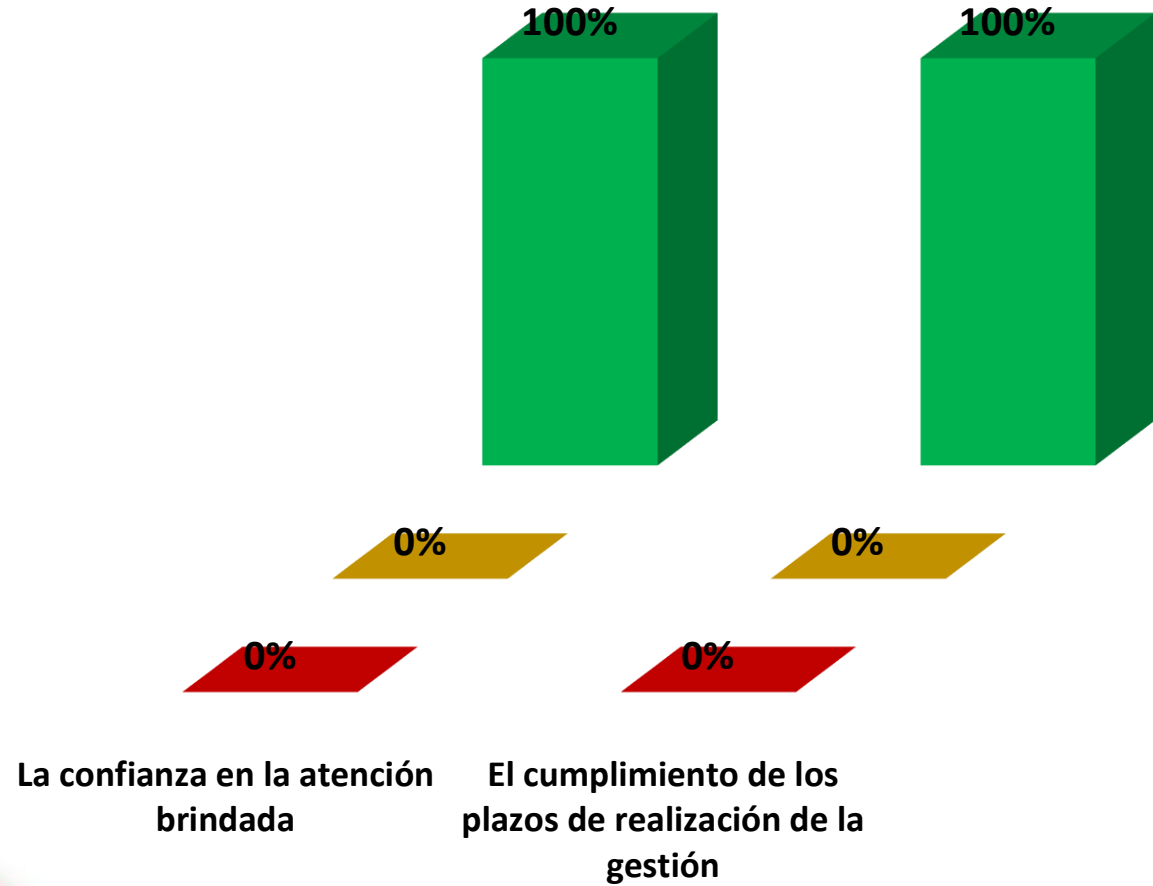
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Insatisfecho   
 ■ Poco satisfecho   
 ■ Satisfecho



## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



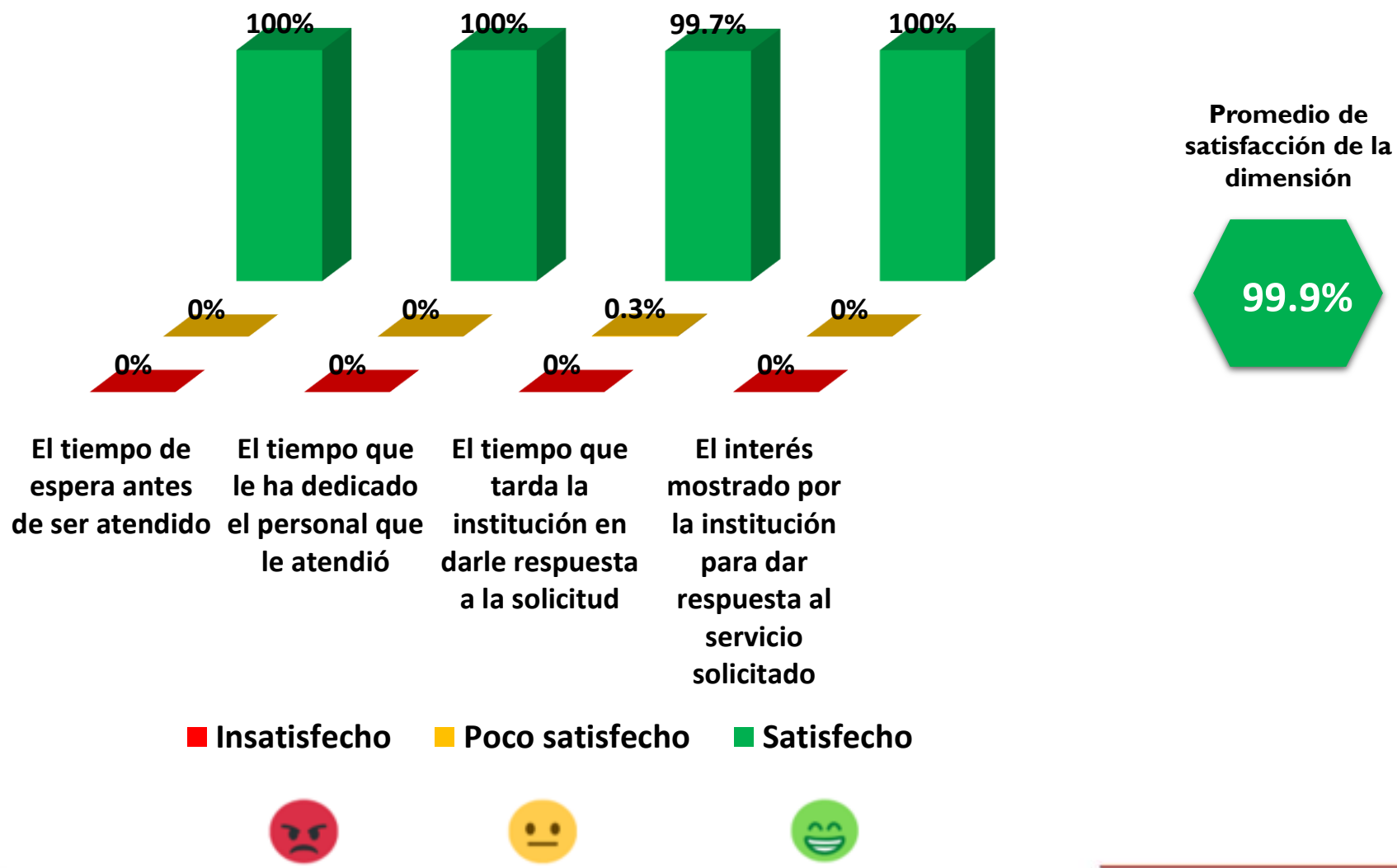
Promedio de satisfacción de la dimensión



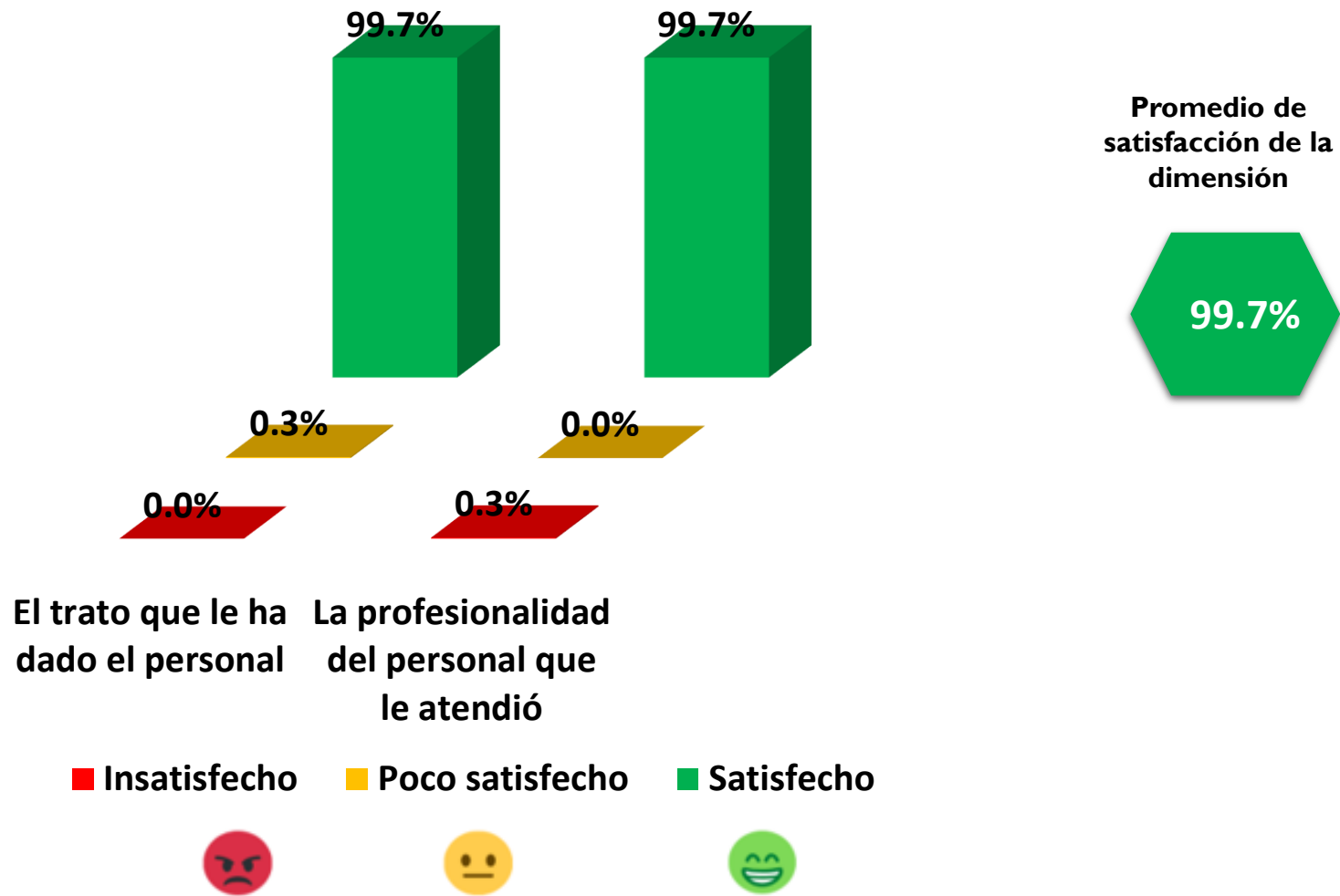
■ Insatisfecho   ■ Poco satisfecho   ■ Satisfecho



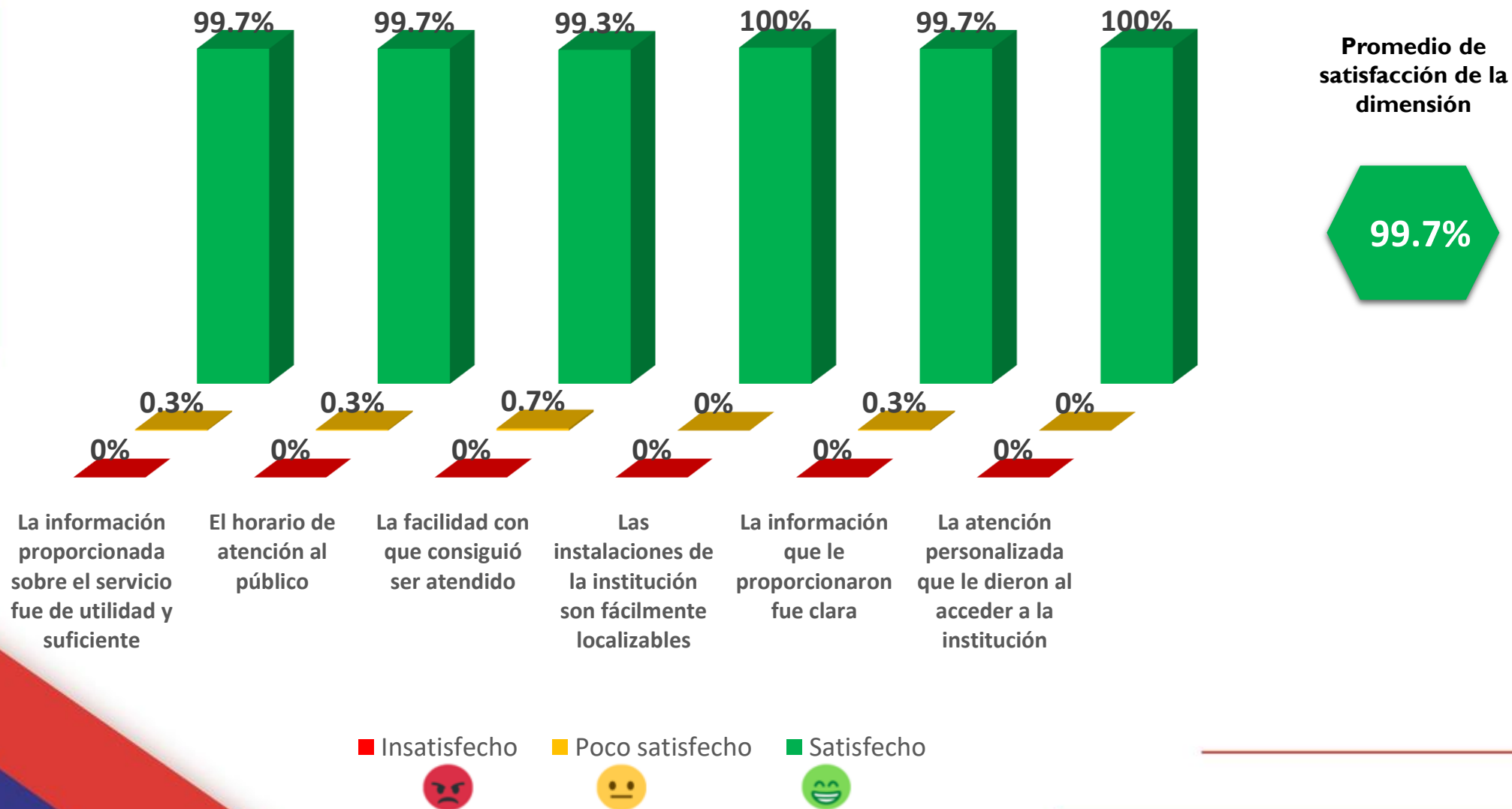
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

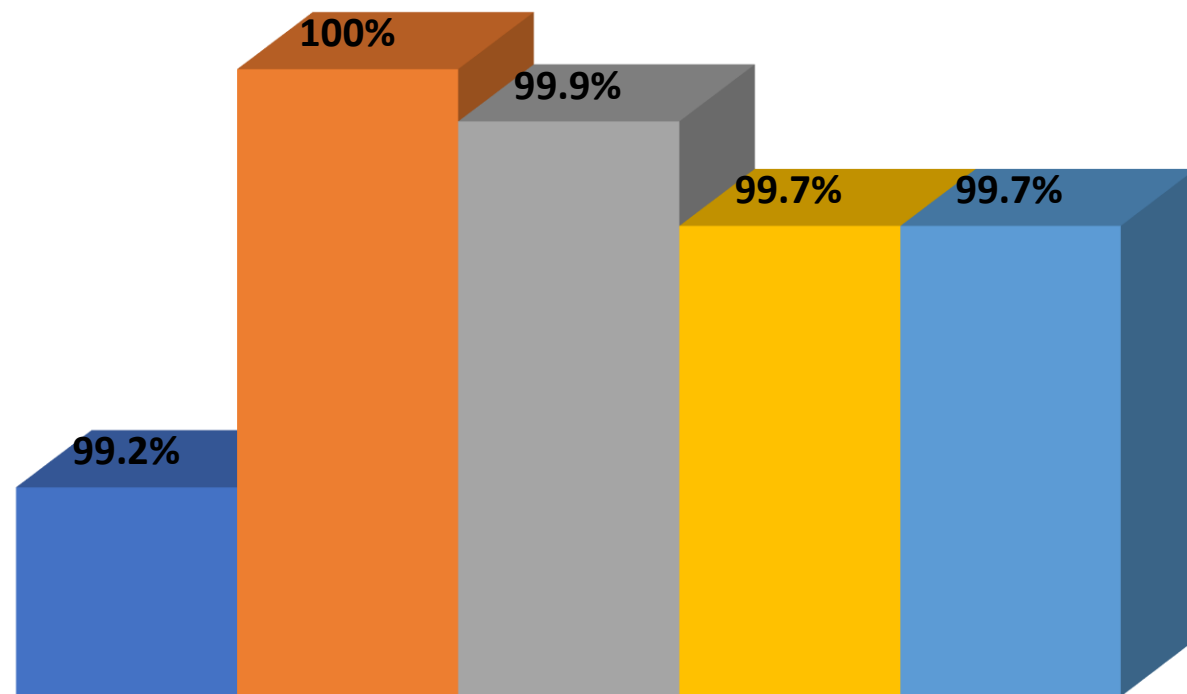


## DIMENSIÓN: EMPATÍA





## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE 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?*



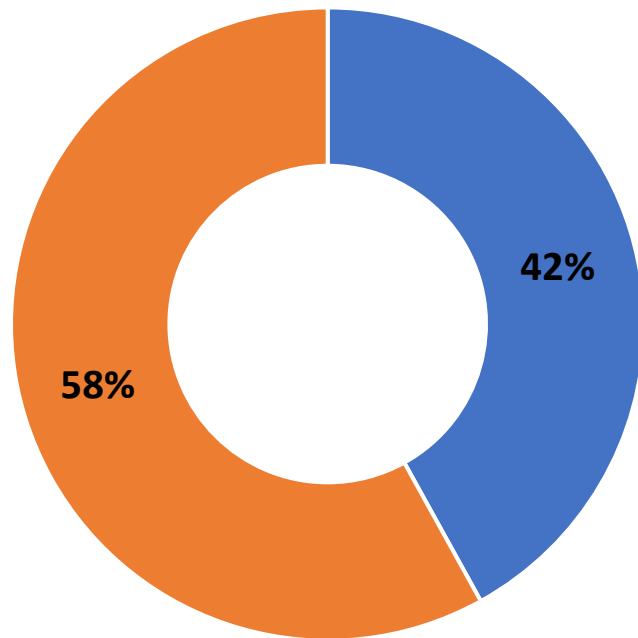
*El 97% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

# 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

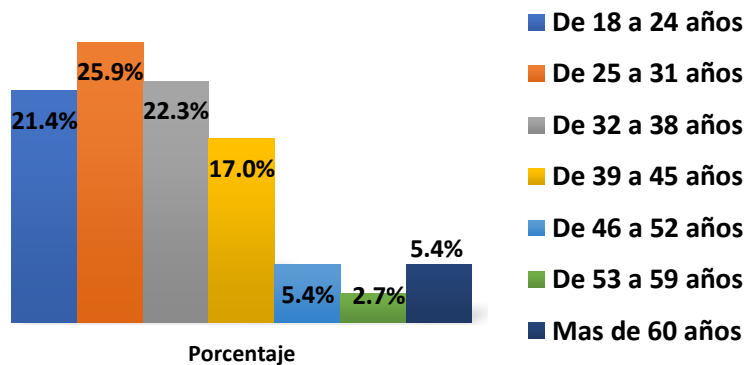
Total de respuestas:  
112

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

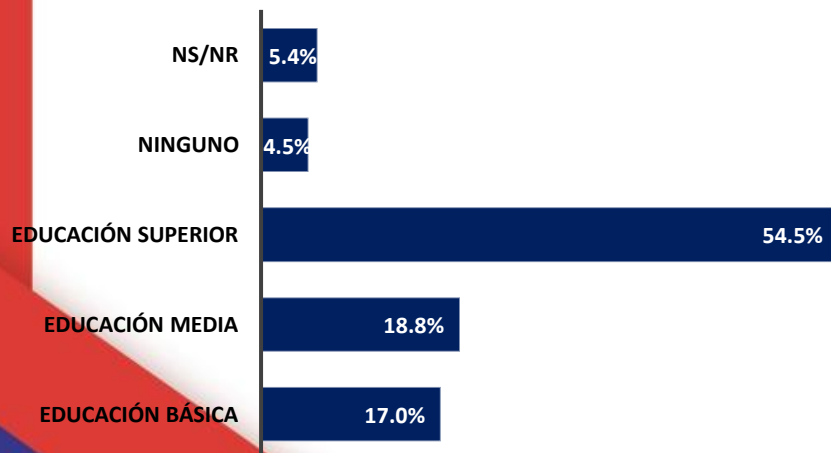
*¿A cual de estas categorías de usuario usted pertenece?*



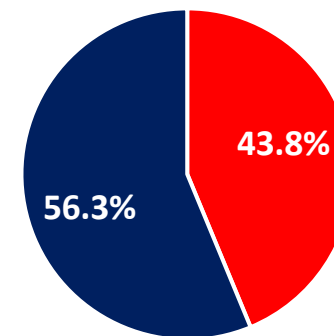
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



*Último grado de estudio alcanzado*

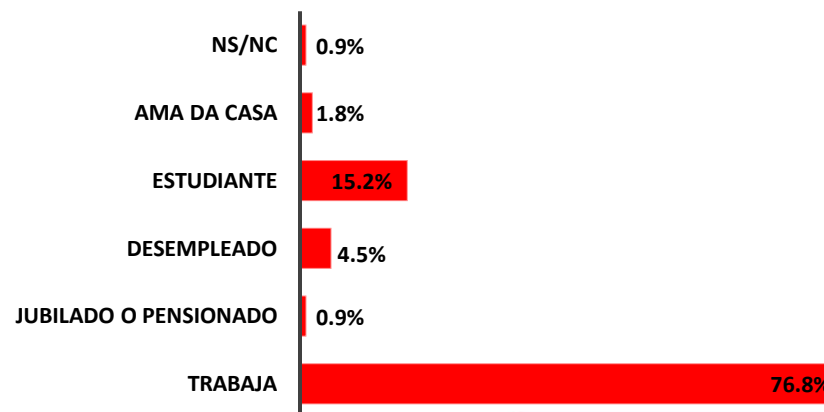


*Sexo*

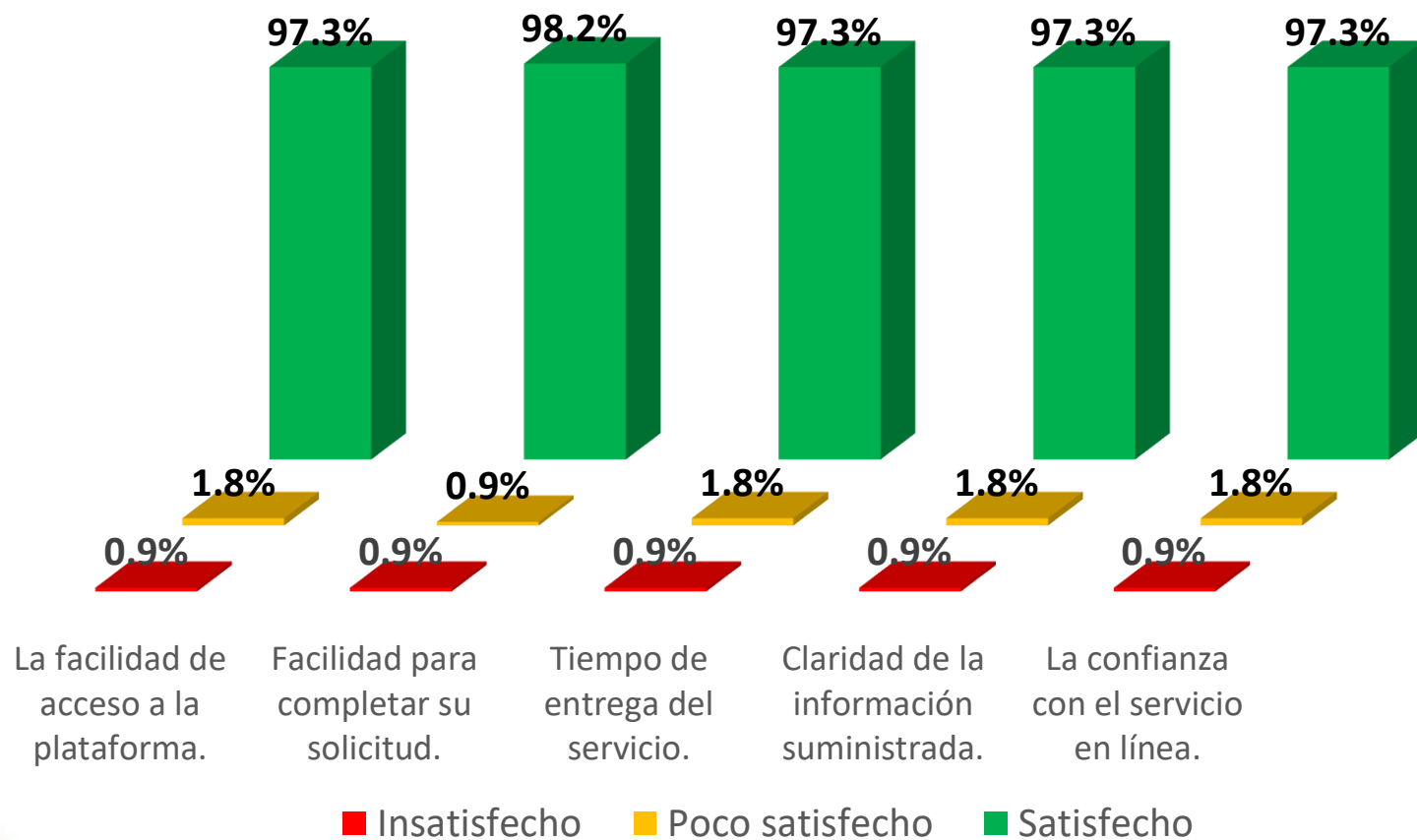


■ Femenino ■ Masculino

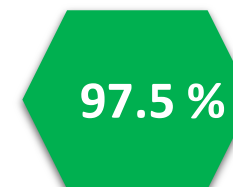
*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

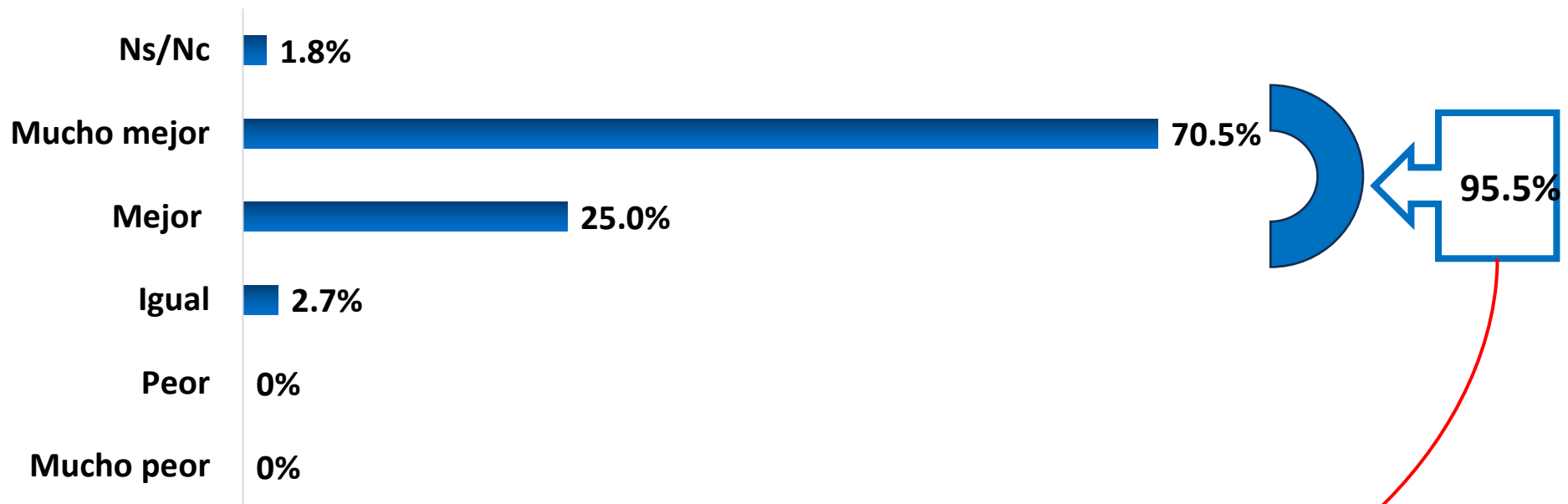


Promedio de satisfacción



## SERVICIO ESPERADO

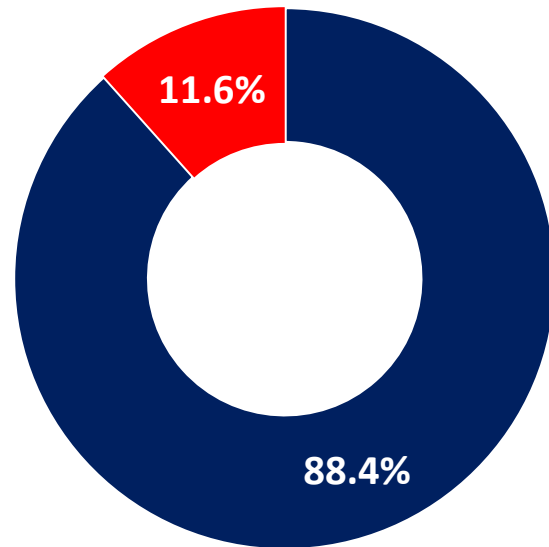
*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



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

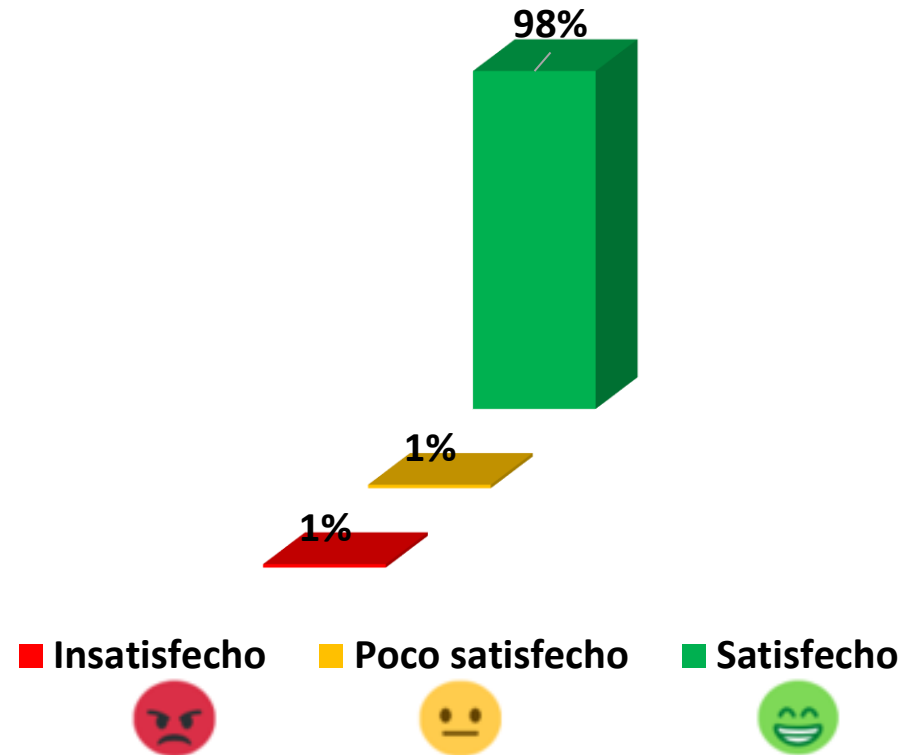


## ¿Utilizó el soporte en línea?



■ Si ■ No

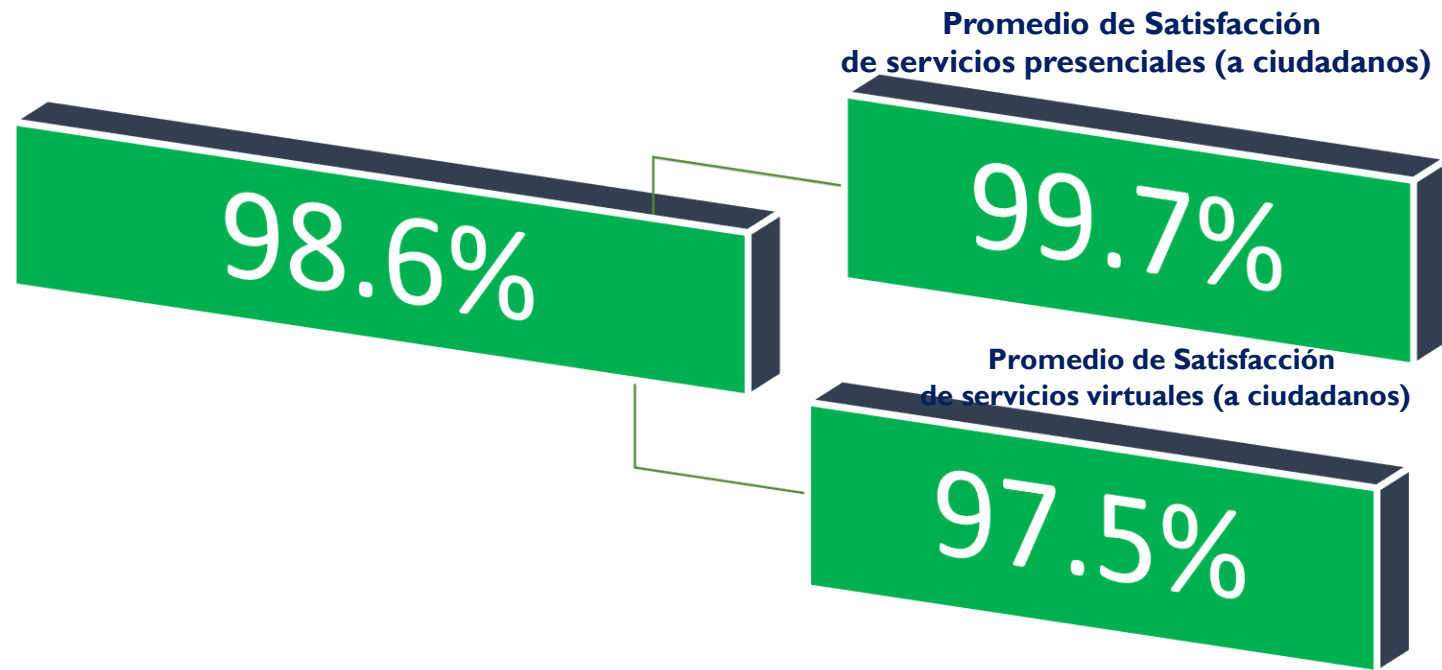
## Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?





# 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