



**Oficina Nacional
de Defensa Pública**
República Dominicana
¡Defendemos tus derechos!

**Informe:
Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario de la
Oficina Nacional de Defensa Pública, Septiembre 2024**

**Santo Domingo, D.N.
Octubre 2024**

Contenido

1. Introducción.....	3
1.2. Objetivo principal.....	3
1.3. Objetivo secundario.....	3
1.4. Parámetros de calidad.....	3
2. Metodología.....	4
2.1. Tipo de Muestreo y Técnica de Investigación.....	4
2.2. Tamaño de la muestra.....	4
2.3. Unidad de análisis.....	4
2.4. Indicadores.....	4
2.5. Instrumentos de investigación.....	4
2.6. Periodo de la encuesta.....	5
2.7. Cobertura de la encuesta.....	5
2.8. Procesamiento de los datos y tratamiento estadístico.....	5
3. Análisis de los Resultados.....	6
3.1. Perfil del encuestado.....	6
3.2. Nivel de Satisfacción General.....	6
3.3. Nivel de Satisfacción por Atributo del Servicio.....	7
3.3.1. Tiempo de Respuesta.....	7
3.3.2. Elementos Tangibles.....	8
3.3.3. Accesibilidad.....	8
3.3.4. Amabilidad.....	8
3.3.5. Fiabilidad.....	9
3.3.6. Profesionalidad.....	9
3.4. Análisis cualitativo de las sugerencias ofrecidas por los usuarios sobre mejoras del servicio.....	10
4. Conclusiones.....	11

1. Introducción

En este año 2024, la Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) realizó la segunda encuesta de satisfacción del usuario del servicio, la cual se tiene prevista ejecutarse semestralmente (marzo y septiembre), en cumplimiento con los requisitos establecidos por la “Carta Compromiso”, iniciativa del Ministerio de Administración Pública, cuyo propósito es promover un servicio de calidad en las instituciones públicas comprometidas con la ciudadanía.

1.2. Objetivo principal

El objetivo principal de este estudio es medir el nivel de satisfacción general de los usuarios del servicio de la defensa pública en cuanto a la calidad, atención y trato recibido de parte del personal técnico y administrativo de la institución, de manera que sirva de diagnóstico para identificar puntos de mejora en la forma que se brinda el servicio en las oficinas y dar seguimiento a la preservación de los estándares de calidad de la institución.

1.3. Objetivo secundario

Como objetivos secundarios, la encuesta busca determinar el grado de satisfacción de los usuarios en los siguientes atributos del servicio: *tiempo de respuesta, elementos tangibles, accesibilidad, amabilidad, fiabilidad y profesionalidad*

1.4. Parámetros de calidad

La institución tiene establecido como parámetro de calidad que la satisfacción general de los usuarios se posicione en 85% o más, es decir, aquellos que tienen una valoración como buena o excelente del servicio brindado por el personal técnico y administrativo.

2. Metodología

2.1. Tipo de Muestreo y Técnica de Investigación

La metodología utilizada para la selección de la muestra fue un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La técnica de investigación empleada fueron las entrevistas realizadas por el mismo personal de recepción de las oficinas de forma presencial, quienes aplicaban un cuestionario respondido en línea, a los usuarios y familiares de imputados que asistían a las oficinas en horas laborables, durante el periodo determinado de la encuesta.

2.2. Tamaño de la muestra

La Oficina Nacional de Defensa Pública, al 31 de enero de 2024 tenía alrededor de 175,369 casos en proceso. De este universo, se encuestaron 978 personas, que fue la cifra que se pudo alcanzar en función de la cantidad de personas que visitaron de forma presencial las oficinas de defensa pública durante el periodo de la encuesta.

- Universo: 175,369 casos en proceso asignados a la Defensa Pública
- Muestra: 978 personas

2.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis o elemento muestral es toda persona imputada en estado de libertad y familiares (padres, hermanos, entre otros) de usuarios del servicio de defensa pública.

2.4. Indicadores

El indicador de satisfacción, clasificados por atributo del servicio, se calcula en base al porcentaje de usuarios satisfechos con una valoración de “bueno” o “excelente”. Esta proporción de usuarios son aquellos que recibieron un servicio acorde con sus expectativas.

El indicador de satisfacción general del usuario se determina por el promedio de los cinco indicadores de satisfacción del usuario por atributo (tiempo de respuesta, elementos tangibles, accesibilidad, amabilidad, fiabilidad y profesionalidad).

2.5. Instrumentos de investigación

El instrumento empleado fue un cuestionario que incluye seis preguntas cerradas con una escala de calificación: Muy Malo – Malo – Regular – Bueno – Muy Bueno, planteadas de acuerdo al atributo del servicio que se pretende medir.

Además de las preguntas cerradas, se agregó una pregunta abierta sobre sugerencias de mejora, cuyas respuestas son de gran relevancia para recoger y recabar informaciones que no necesariamente se deducen de las respuestas obtenidas de las preguntas cerradas.

El cuestionario fue sometido a un proceso de validación, examinando si las informaciones arrojadas por dicho instrumento se corresponden con las esperadas.

2.6. Periodo de la encuesta

El levantamiento de las respuestas se desarrolló desde el 2 de septiembre hasta el 4 de octubre de 2024, a nivel nacional, de forma presencial.

2.7. Cobertura de la encuesta

La cobertura del estudio fue en 28 oficinas departamentales y distritales de la ONDP, ubicadas en: Distrito Nacional, Santiago, Mao, Provincia Santo Domingo, Monte Plata, Santo Domingo Oeste, San Pedro de Macorís, La Romana, Higüey, Hato Mayor, San Cristóbal, Baní, Villa Altagracia, Azua, San José de Ocoa, La Vega, Moca, Cotuí, Bonaó, Montecristi, San Francisco de Macorís, Salcedo, Barahona, Pedernales, Neyba, San Juan de la Maguana, Elías Piña y Puerto Plata.

2.8. Procesamiento de los datos y tratamiento estadístico

A través de la aplicación de Microsoft Form, se tabuló en una base de datos automatizada y, a la vez, se procesaron mediante representación gráfica los resultados, las respuestas recogidas de 978 formularios completados en línea por el personal de recepción de las oficinas, encargados de aplicar la entrevista al usuario.

Los procedimientos aplicados para análisis de los datos consistieron en: 1) elaboración de tablas cruzadas de frecuencia organizadas por demarcación geográfica y calificación de satisfacción en cada uno de los atributos definidos del servicio, y 2) visualización gráfica de las frecuencias absolutas y relativas para identificar fortalezas y debilidades del servicio según la percepción del usuario.

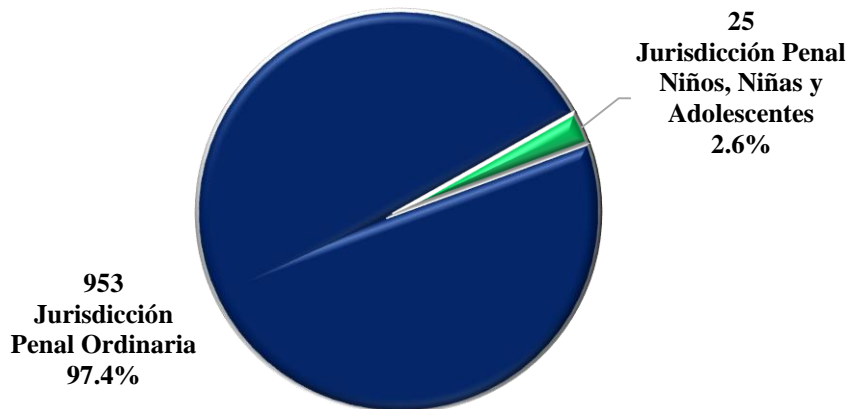
3. Análisis de los Resultados

3.1. Perfil del encuestado

El 97.4% (953 personas) de los encuestados correspondían a casos de la jurisdicción penal ordinaria (adultos), mientras que el 2.6% (25 personas) a la jurisdicción penal de niños, niñas y adolescentes.

Gráfico 1

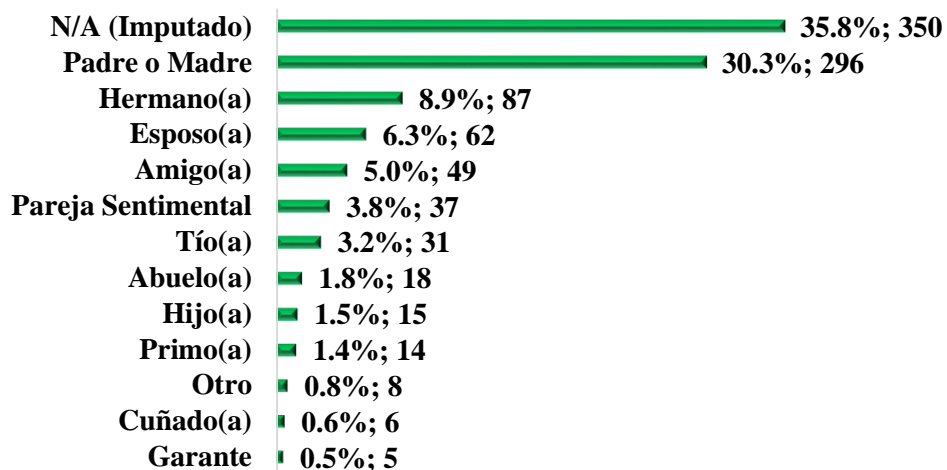
Composición de la muestra según la jurisdicción penal



En esta segunda encuesta de satisfacción del usuario se pudo recolectar el dato de la relación de parentesco del entrevistado con el imputado, ya que no siempre asiste personalmente el imputado a la oficina, debido a que puede estar detenido o privado de libertad. En ese sentido, de un total de 978 encuestados, el 35.8% corresponde a usuarios directos del servicio de defensa pública, es decir, personas en conflicto con la ley, lo cual equivale a 350 personas; el resto, son personas relacionadas con el imputado, principalmente: padre o madre (30.3%), hermanos (8.9%), esposo(a) (6.3%), amigos (5.0%), entre otros (ver gráfico 2 para más detalle).

Gráfico 2

Relación de parentesco de los encuestados con el imputado (datos levantados en septiembre 2024).



3.2. Nivel de Satisfacción General

Según los datos levantados entre el 2 de septiembre y 4 de octubre de 2024, la satisfacción general de los usuarios de la Oficina Nacional de Defensa Pública es de un **98.3%**, esto consiste en la proporción de usuarios que valoraron como bueno o excelente la atención y servicio brindado por el personal técnico-administrativo.

3.3. Nivel de Satisfacción por Atributo del Servicio

Al analizar con más detalle el nivel de satisfacción por atributo, se resalta la amabilidad del personal como la mejor valorada, con un 99.4%; seguido de la profesionalidad, estando el 99.1% de los encuestados satisfechos en este aspecto.

El atributo menos valorado, pero aun así se encuentra dentro de los parámetros de calidad, fue la accesibilidad, que se refiere a la facilidad de encontrar la oficina de Defensa Pública, con una valoración de 96.3%

Tabla 1

Nivel de satisfacción del usuario clasificado por atributo del servicio, según encuesta realizada en septiembre 2024.

Atributo	Nivel de Satisfacción
Amabilidad	99.4%
Profesionalidad	99.1%
Fiabilidad	98.7%
Elementos Tangibles	98.7%
Tiempo de Respuesta	97.5%
Accesibilidad	96.3%
Satisfacción General	98.3%

3.3.1. Tiempo de Respuesta

Sobre el tiempo de respuesta percibido por el usuario a su solicitud de servicio o requerimiento de información, la mayoría de los usuarios están conforme, con una valoración preponderante de "Excelente", la cual equivale el 84.4% de las respuestas recolectadas. Además, el 13.2% consideró como "Bueno" este aspecto del servicio.

Sin embargo, es importante considerar las opiniones de aquellos que calificaron el tiempo de respuesta como "Regular", "Malo" o "Muy Malo" que, en conjunto abarcaron el 2.4%, ya que podría ser indicio de áreas de mejora en la eficiencia y velocidad de procesamiento de las solicitudes de los usuarios.

Pregunta 1: ¿Cómo percibe el tiempo de respuesta a su solicitud del servicio o requerimiento de información?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	1	0.1%
Malo	2	0.2%
Regular	21	2.1%
Bueno	129	13.2%
Excelente	825	84.4%
Total	978	100.0%

3.3.2. Elementos Tangibles

La gran mayoría de los usuarios consideran las condiciones de las instalaciones como "Excelentes", cuya proporción alcanzó el 85.8%, mientras que el 12.9% valoró como "Bueno" este atributo del servicio.

Sin embargo, no todos están satisfechos en esta área, ya que una minoría del 1.3% calificó como "Muy Malo", "Malo" o "Regular" la pulcritud y limpieza de algunas oficinas.

Pregunta 2: ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones de la oficina (limpieza, señalizaciones, apariencia del espacio físico y del personal)?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	1	0.1%
Malo	1	0.1%
Regular	11	1.1%
Bueno	126	12.9%
Excelente	839	85.8%
Total	978	100.0%

3.3.3. Accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad con que los usuarios encuentran las oficinas de la institución, si las vías de comunicación y canales de difusión son efectivos y de ayuda para enterarse del servicio de defensa pública. Con relación a esto, el 81.0% se encontró "Muy Fácil" acceder al servicio, y el 15.3% consideró la accesibilidad como "Fácil".

No obstante, todavía hay personas que le pareció "Muy Difícil", "Difícil" o "Regular" acceder al servicio, el 3.7%, lo cual lleva a la reflexión de los desafíos experimentados por algunos usuarios.

Pregunta 3: ¿Qué tan complicado fue acceder al servicio de Defensa Pública?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Difícil	2	0.2%
Difícil	5	0.5%
Regular	29	3.0%
Fácil	150	15.3%
Muy Fácil	792	81.0%
Total	978	100.0%

3.3.4. Amabilidad

La amabilidad es una característica esencial del servicio de la Defensa Pública, dirigido a personas en estado de vulnerabilidad quienes se ven imposibilitados de contratar un abogado privado. Este atributo fue el mejor valorado por los encuestados, con una cantidad abrumadora de 897 encuestados que respondieron "Excelente" a esta pregunta, que significó el 91.7%. En adición, el 7.7% percibe como "Buena" la amabilidad.

Pregunta 4: ¿Cómo califica el trato recibido del personal técnico y administrativo?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	6	0.6%
Bueno	75	7.7%
Excelente	897	91.7%
Total	978	100.0%

3.3.5. Fiabilidad

Toda comunicación efectiva requiere que la información brindada sea de calidad, confiable y comprensible por quien la recibe. Al preguntar a los usuarios sobre la fiabilidad de la información compartida por el personal técnico y administrativo, cabe resaltar que el 88.7% valoró como “Excelente” este atributo del servicio, mientras que el 10.0% respondió “Bueno”, el 1.1% “Regular” y el 0.2% “Muy Malo”.

Pregunta 5: ¿Cómo califica la confiabilidad de la información brindada por el personal técnico y administrativo?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	2	0.2%
Malo	0	0.0%
Regular	11	1.1%
Bueno	98	10.0%
Excelente	867	88.7%
Total	978	100.0%

3.3.6. Profesionalidad

Para medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a la profesionalidad del servicio, la pregunta formulada se enfocó en la calidad percibida por el usuario de los conocimientos técnicos del personal que le atendió. La satisfacción observada respecto a este aspecto fue muy positiva, dado que el 90.3% valora la profesionalidad como “Excelente”, y el 8.8% la calificó “Buena”.

Pregunta 6: ¿Cómo califica la calidad de los conocimientos técnicos del personal que le atendió?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	0	0.0%
Malo	0	0.0%
Regular	9	0.9%
Buena	86	8.8%
Excelente	883	90.3%
Total	978	100.0%

3.4. Análisis cualitativo de las sugerencias ofrecidas por los usuarios sobre mejoras del servicio

Con relación a la única pregunta abierta del estudio: “¿qué nos sugiere para brindarle un mejor servicio?” El 50.9% de los encuestados no dio sugerencias al respecto (498 usuarios), el 36.4% dieron buenas reseñas del servicio (356 usuarios), mientras que el 12.7% (124 usuarios) ofrecieron una serie de sugerencias de mejoras, que fueron analizadas, agrupadas por método inductivo y ordenadas en la siguiente tabla.

Las dos principales sugerencia brindadas por los usuarios encuestados son: ampliar y adecuar el espacio de la oficina de manera que sea más cómodo recibir el usuario (22.6%); y comunicación telefónica directa con el defensor (18.5%), es decir, establecer contacto telefónico con el defensor de forma más recurrente para dar seguimiento al caso.

Entre otras sugerencias se destaca que el 9.7% le gustaría que en recepción suministren agua y/o café; el 8.1% sugiere que se habilite un espacio para tener mayor privacidad con el defensor; y el 5.6% comenta que las llamadas telefónicas se atiendan más rápido.

Pregunta 7: ¿Qué nos sugiere para brindarle un mejor servicio?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Ampliar y adecuar el espacio de la oficina de manera que sea más cómodo recibir el usuario	28	22.6%
Comunicación telefónica directa con el defensor, más accesible, oportuna, rápida y efectiva	23	18.5%
Suministro de agua y/o café	12	9.7%
Mejor adecuación del espacio de la oficina para poder tener privacidad con el defensor	10	8.1%
Atender más rápido las llamadas telefónicas	7	5.6%
Arreglar el teléfono, ya que tiene problemas para establecer comunicación efectiva	5	4.0%
Subir escaleras para llegar a la oficina genera incomodidad	5	4.0%
Mejor atención con los familiares de los imputados	3	2.4%
Oficina se encuentra muy lejos del tribunal	3	2.4%
Mayor disponibilidad del defensor, ya que a veces no se encuentra en la oficina	2	1.6%
Otro tipo de sugerencias	26	21.0%
Total	124	100.0%

4. Conclusiones

- ❖ La satisfacción general de los usuarios del servicio de defensa pública es de un 98.3%, por encima del requerimiento mínimo de calidad comprometido.
- ❖ La satisfacción de los usuarios en cada uno de los seis atributos del servicio detallados en este estudio cumple con el parámetro de calidad comprometido de 85% o más. Todos los atributos considerados fueron calificados con una satisfacción de 96% o más.
- ❖ El atributo del servicio mejor valorado por los usuarios fue la amabilidad (99.4%); segundo, la profesionalidad (99.1%); tercero, la fiabilidad y elementos tangibles (ambos con 98.7%); cuarto, tiempo de respuesta (97.5%); y quinto, la accesibilidad (96.3%).
- ❖ Sobre las sugerencias al servicio ofrecidas por las personas encuestadas, el 87.3% no tuvo propuestas o dio buenas reseñas. No obstante, dentro de aquellos que sí manifestaron sugerencias de mejora, 124 personas en total, se observa que el 22.6% sugiere ampliar y adecuar el espacio de la oficina para mayor comodidad; el 18.5% quisiera que la comunicación telefónica con el defensor sea directa y más recurrente; el 9.7% le gustaría que en recepción suministraran agua y/o café; el 8.1% sugiere que se habilite un espacio para tener mayor privacidad con el defensor; el 5.6% comenta que las llamadas telefónicas se atiendan más rápido; entre otros.