



**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**

**Santo Domingo, D.N.
Julio 2025**

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, Herramientas y Técnicas de Investigación	4
2.2. Universo y Muestra	4
2.3. Unidad de Análisis	4
2.4. Indicadores	4
2.5. Instrumento de Medición	5
2.6. Periodo de la Encuesta	5
2.7. Cobertura de la Encuesta	5
2.8. Procesamiento de los Datos y Tratamiento Estadístico	6
3. Análisis de los Resultados	7
3.1. Perfil del Encuestado	7
3.2. Nivel de Satisfacción General	8
3.3. Nivel de Satisfacción por Atributo del Servicio	8
3.3.1. Elementos Tangibles	8
3.3.2. Accesibilidad	9
3.3.3. Amabilidad	9
3.3.4. Fiabilidad	10
3.3.5. Profesionalidad	10
3.4. Análisis de las Sugerencias Ofrecidas por los Usuarios sobre Mejoras del Servicio	10
4. Conclusiones	12

1. Introducción

Durante el mes de junio del año 2025, la Oficina Nacional de Defensa Pública (ONDP) realizó la tercera encuesta de satisfacción del usuario del servicio, la cual se tiene prevista ejecutarse semestralmente, en cumplimiento con los requisitos establecidos por la *Carta Compromiso al Ciudadano*, 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: *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 y en cada uno de los atributos del servicio 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, Herramientas y Técnicas de Investigación

La metodología utilizada para la selección de la muestra fue un muestreo aleatorio estratificado. Los subgrupos o estratos se definieron en base a las veintiocho oficinas departamentales y distritales de la institución distribuidas por todo el país.

Para elegir una muestra más representativa por estrato, se consideró la proporción observada de casos ingresados por oficina en el último año (julio 2024 – junio 2025). Además, se estableció un criterio de que el 60% de la muestra corresponda a usuarios en libertad y 40% a privados de libertad, ambos parámetros poblacionales observados en el periodo de referencia.

La técnica de investigación empleada fueron las entrevistas vía presencial o telefónica, según la disponibilidad del usuario, realizadas por el personal técnico y administrativo de la institución: trabajadores sociales y abogados supervisores.

2.2. Universo y Muestra

El universo está conformado por 23,231 casos penales captados y asignados a la Defensa Pública durante el periodo 1ro de julio de 2024 hasta el 30 de junio de 2025.

El tamaño de la muestra se calculó con la fórmula de Fisher y Navarro para poblaciones finitas, con un nivel de confianza de 95% y margen de error de 5%. Considerando un universo de 23,231 casos, el tamaño de muestra calculado fue 378 casos. No obstante, en la ejecución de la encuesta se logró entrevistar 390 usuarios.

- Universo: 23,231 casos captados entre 1/7/2024 y 30/6/2025
- Tamaño de muestra calculado: 378 casos
- Tamaño de muestra encuestado: 390 casos

2.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis o elemento muestral es toda persona en conflicto con la ley penal, adulto o adolescente, cuyo caso fue asignado a la Oficina Nacional de Defensa Pública durante los meses julio 2024 hasta junio 2025.

2.4. Indicadores

El indicador de satisfacción del usuario, clasificados por atributo del servicio, se calcula en base al porcentaje de encuestados 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 indicadores de satisfacción del usuario en cada uno de los cinco atributos del servicio comprometidos (elementos tangibles, accesibilidad, amabilidad, fiabilidad y profesionalidad).

2.5. Instrumento de Medición

El instrumento de medición empleado para la encuesta de satisfacción del usuario fue un cuestionario que incluye cinco preguntas cerradas con una escala de calificación: Muy Malo – Malo – Regular – Bueno – Excelente, formuladas según el 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 anteriores.

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 12 de junio hasta el 3 de julio de 2025.

Distribución de encuestados según el mes de captación del caso		
Mes	Cantidad	%
Jul-24	31	7.9%
Aug-24	28	7.2%
Sep-24	25	6.4%
Oct-24	28	7.2%
Nov-24	21	5.4%
Dec-24	30	7.7%
Jan-25	31	7.9%
Feb-25	29	7.4%
Mar-25	52	13.3%
Apr-25	39	10.0%
May-25	55	14.1%
Jun-25	21	5.4%
Total	390	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, julio 2025.

2.7. Cobertura de la Encuesta

La cobertura del estudio fue en veintiocho (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 Altigracia, Azua, San José de Ocoa, La Vega, Moca,

Cotuí, Bonao, Montecristi, San Francisco de Macorís, Salcedo, Barahona, Pedernales, Neyba, San Juan de la Maguana, Elías Piña y Puerto Plata.

Casos encuestados por oficina		
Oficina	Cantidad	%
Provincia Santo Domingo	47	12.1%
Distrito Nacional	35	9.0%
Santiago	34	8.7%
Barahona	27	6.9%
Baní	17	4.4%
La Romana	16	4.1%
Cotuí	16	4.1%
Higüey	15	3.8%
Bonao	14	3.6%
San Francisco de Macorís	13	3.3%
San Pedro de Macorís	13	3.3%
La Vega	13	3.3%
Santo Domingo Oeste	12	3.1%
San Cristóbal	12	3.1%
Monte Plata	11	2.8%
Azua	10	2.6%
Montecristi	10	2.6%
Mao	10	2.6%
Moca	9	2.3%
San Juan de la Maguana	9	2.3%
Pedernales	9	2.3%
Salcedo	7	1.8%
Puerto Plata	7	1.8%
Neyba	6	1.5%
San José de Ocoa	6	1.5%
Elías Piña	5	1.3%
Villa Altigracia	5	1.3%
Hato Mayor	2	0.5%
Total	390	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, julio 2025.

2.8. Procesamiento de los Datos y Tratamiento Estadístico

Las tareas de selección y reemplazos aleatorios de la muestra se realizaron con el chatbot de inteligencia artificial ChatGPT. Mediante la herramienta Microsoft Form se crearon los cuestionarios de la encuesta, por el cual se enviaban las respuestas en línea y se estructuraban automáticamente en un data set generado automáticamente por el programa. Luego, se emplearon funciones de Excel para la administración, procesamiento, normalización y visualización de los datos recolectados.

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 89.5% de las personas entrevistadas eran adultas y el 10.5% adolescentes. Cabe señalar que, dentro del grupo de usuarios adolescentes (41 en total), 17 fueron los padres o tutor legal quienes tomaron la entrevista con el hijo(a) menor de edad presente.

Jurisdicción penal del caso		
Jurisdicción	Cantidad	%
Adultos	349	89.5%
Adolescentes	41	10.5%
Total	390	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, julio 2025.

Nota: En 17 de los 41 casos de adolescentes entrevistados, quien tomó la encuesta fue uno de los padres del joven.

El 92.6% de los encuestados eran masculinos y 7.4% femeninos, estas cifras incluyen tanto a los usuarios adolescentes como adultos.

Género del encuestado		
Género	Cantidad	%
Masculino	361	92.6%
Femenino	29	7.4%
Total	390	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, julio 2025.

Con relación al estado jurídico, el 44.1% se encontraban privados de libertad al momento de ser encuestados y el 55.9% en libertad. Es relevante aclarar que uno de los privados de libertad entrevistados estaba en arresto domiciliario y uno de los libres bajo custodia del Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI).

Estado jurídico del encuestado		
Estado	Cantidad	%
Privado de Libertad	172	44.1%
Libre	218	55.9%
Total	390	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, julio 2025.

Nota: Dentro de los privados de libertad se incluye uno que está en arresto domiciliario. Dentro de los libres hay uno que está bajo custodia de CONANI.

3.2. Nivel de Satisfacción General

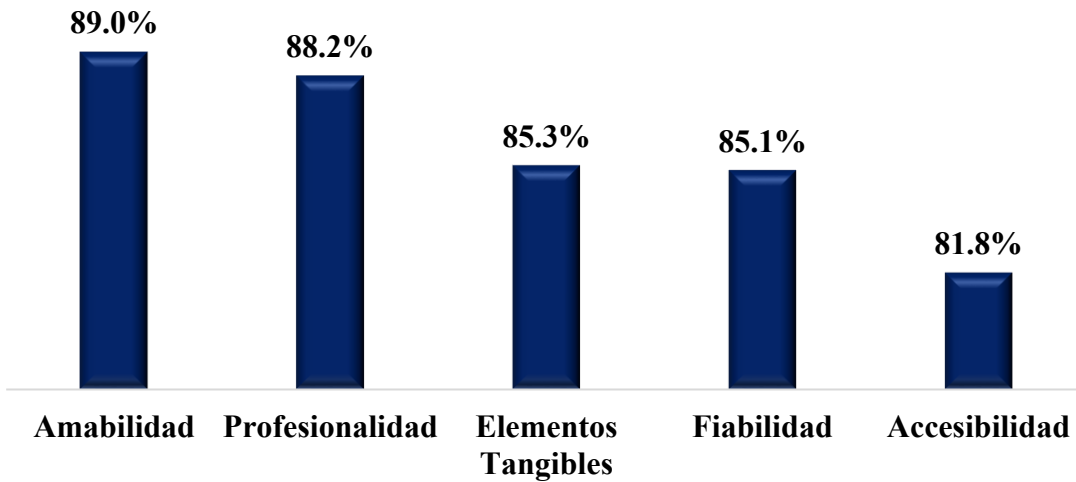
A partir de los datos recolectados entre el 12 de junio y el 3 de julio de 2025, fundamentados en una muestra aleatoria de casos captados entre julio de 2024 y junio de 2025, la **satisfacción general de los usuarios de la Oficina Nacional de Defensa Pública es de un 85.9%**.

3.3. Nivel de Satisfacción por Atributo del Servicio

Al analizar con más detalle el nivel de satisfacción del usuario por atributo, se resalta la amabilidad del personal como la mejor valorada, con un 89.0%; seguido de la profesionalidad con 88.2%; tercero, los elementos tangibles con un nivel de satisfacción de 85.3%; cuarto, la fiabilidad con 85.1%; y por último, la accesibilidad del servicio con 81.8%.

Nivel de Satisfacción del Usuario por Atributo del Servicio	
Atributo	Nivel de Satisfacción
Amabilidad	89.0%
Profesionalidad	88.2%
Elementos Tangibles	85.3%
Fiabilidad	85.1%
Accesibilidad	81.8%
Satisfacción General	85.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, Julio 2025



3.3.1. Elementos Tangibles

La gran mayoría de los usuarios consideran las condiciones de las como excelentes o buenas, cuya proporción conjunta alcanzó el 85.3%. Sin embargo, no todos están satisfechos en esta área, ya que una minoría de 14.7% calificó como muy malo, malo o regular la pulcritud y limpieza de algunas oficinas.

Pregunta 1: ¿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	0.4%
Malo	1	0.4%
Regular	37	14.0%
Bueno	113	42.6%
Excelente	113	42.6%
Total	265	100.0%

Nota: Hubo 125 usuarios encuestados que no aplicaron para valorar este atributo, ya que estaban privados de libertad o nunca tuvieron la oportunidad de visitar personalmente las instalaciones de las oficinas, ya que los trámites los hacían vía un tercero como pasa a veces en los casos de menores de edad.

3.3.2. Accesibilidad

La accesibilidad se refiere al grado de facilidad con que los usuarios encuentran las oficinas de la institución o acceden al servicio por las vías pertinentes (redes sociales, vía telefónica, correo electrónico, presencial, por solicitud de los tribunales, etc.). Con relación a esto, 81.8% calificó como fácil o muy fácil la accesibilidad del servicio. No obstante, el 14.4% considera que es regular y el 3.8% opinó que fue difícil o muy difícil.

Pregunta 2: ¿Qué tan complicado fue acceder al servicio de Defensa Pública?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Difícil	5	1.3%
Difícil	10	2.6%
Regular	56	14.4%
Fácil	167	42.8%
Muy Fácil	152	39.0%
Total	390	100.0%

3.3.3. 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 un valor de 89.0%, quienes consideran el trato recibido como excelente o bueno. El 8.2% calificó la amabilidad como regular y el 2.8% como mala o muy mala.

Pregunta 3: ¿Cómo califica el trato recibido del personal técnico y administrativo?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	5	1.3%
Malo	6	1.5%
Regular	32	8.2%
Bueno	123	31.5%
Excelente	224	57.4%
Total	390	100.0%

3.3.4. 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, el 85.1% valoró como excelente o bueno este atributo; mientras que el 10.8% consideró que es regular, 2.6% la valoró como malo y 1.5% muy malo.

Pregunta 4: ¿Cómo califica la confiabilidad de la información brindada por el personal técnico y administrativo?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	6	1.5%
Malo	10	2.6%
Regular	42	10.8%
Bueno	127	32.6%
Excelente	205	52.6%
Total	390	100.0%

3.3.5. 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 del nivel de conocimientos técnicos del personal que lo atendió. La satisfacción observada respecto a este aspecto fue muy positiva, dado que el 88.2% opinó que es excelente o buena, el 9.0% considera que es regular y el 2.8% considera que es mala o muy mala.

Pregunta 5: ¿Cómo califica la calidad de los conocimientos técnicos del personal que le atendió?		
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy Malo	6	1.5%
Malo	5	1.3%
Regular	35	9.0%
Buena	105	26.9%
Excelente	239	61.3%
Total	390	100.0%

3.4. Análisis 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 56.2% de los encuestados no dio sugerencias al respecto (219 personas), el 19.2% dieron reseñas positivas del servicio (75 personas), mientras que el 24.4% (95 personas) ofrecieron una serie de sugerencias de mejoras.

En la siguiente tabla se analizaron y agruparon en categorías las 95 sugerencias obtenidas de los usuarios encuestados.

La principal sugerencia de los usuarios es mayor comunicación con el defensor público (33.7%), es decir, establecer contacto telefónico con el defensor de forma más recurrente y retroalimentar más a seguido sobre el proceso penal.

Entre otras sugerencias se destaca que el 8.4% sugiere mayor diligencia y seguimiento del caso; el 7.4% desea mejor atención al usuario en las oficinas y dar respuesta más rápida; el 6.3% entiende que el defensor debe investigar mejor el caso; el 5.3% recomienda mejorar el tiempo de respuesta; y el 5.3% también exhorta al defensor visitar con más frecuencias las cárceles.

Sugerencias de mejora del servicio		
	Cantidad	%
Mayor comunicación con el defensor público	32	33.7%
Mayor diligencia y seguimiento del caso	8	8.4%
Mejor atención al usuario en las oficinas y dar respuesta más rápida	7	7.4%
Investigar mejor el caso	6	6.3%
Mejorar el tiempo de respuesta	5	5.3%
Visitar con más frecuencia las cárceles	5	5.3%
Adecuar mejor espacio en las oficinas para las entrevistas	4	4.2%
Más empatía y fiabilidad	4	4.2%
Avisar la notificación de la audiencia para evitar caer en rebeldía	3	3.2%
Estar más activos con los imputados	3	3.2%
Dedicar más tiempo al imputado en las visitas carcelarias	3	3.2%
Responder las llamadas	2	2.1%
Dar apoyo a privados de libertad con problemas de salud	2	2.1%
Prestar atención a la digitación de los nombres para evitar errores	1	1.1%
Ayudar a conseguir garantes para evitar que el caso se estanque	1	1.1%
Instalar aire acondicionado en la sala de espera	1	1.1%
Notificar previamente cuando se hace un cambio de abogado	1	1.1%
Ayudar más a los presos sin familia	1	1.1%
No salirse del librito	1	1.1%
Pelear más el caso ante el juez	1	1.1%
Disponer de agua en el recinto penitenciario de menores	1	1.1%
Mayor supervisión a los abogados	1	1.1%
Mejor preparación del defensor sustituto antes de subir a audiencia	1	1.1%
Dar mejor comida en la cárcel	1	1.1%
Total	95	100%

Fuente: Encuesta de Satisfacción del Usuario de la ONDP, junio 2025.

4. Conclusiones

- ❖ La satisfacción general de los usuarios del servicio de defensa pública es de un 85.9%, por encima del requerimiento mínimo de calidad establecido.
- ❖ El atributo del servicio mejor valorado por los usuarios fue la amabilidad (89.0%); segundo, la profesionalidad (88.2%); tercero, los elementos tangibles (85.3%); cuarto, la fiabilidad (85.1%); y quinto, la accesibilidad (81.8%).
- ❖ La satisfacción de los usuarios en cada uno de los cinco atributos del servicio desarrollados en este estudio cumple con el parámetro de calidad de 85% o más, excepto la accesibilidad. No obstante, es importante señalar que el margen de error del nivel de satisfacción estimada de los usuarios es de un 5%, siguiendo una metodología rigurosa, selección aleatoria de la muestra y un nivel de confianza de 95%.
- ❖ Un tercio de los 95 usuarios que respondieron la pregunta satisfactoriamente sobre sugerencias de mejora del servicio recomendó mayor comunicación con el defensor público, es decir, establecer contacto telefónico de forma más recurrente y retroalimentar más a seguido sobre el proceso penal.