

Para: Departamento de Servicios del Desarrollo  
De: Shannon Cogan, directora de OCRA  
Fecha: Lunes 1 de agosto de 2022  
Ref.: Encuesta anual sobre la satisfacción de los consumidores  
1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022

---

A continuación, se encuentran adjuntos los resultados de la encuesta actual sobre la satisfacción de los consumidores. OCRA envió las encuestas correspondientes al período comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022 a todas las solicitudes de servicio cerradas desde el sistema de gestión de casos. OCRA envió las encuestas por correo, incluyendo un sobre con la dirección y el sello. A los clientes que tenían varias solicitudes de servicio OCRA les envió una sola encuesta, si se prestaron servicios dentro del mismo trimestre.

OCRA envió 5.290 encuestas por correo. 770 personas devolvieron las encuestas. Esto representa una tasa de devolución del 15 por ciento. De los que respondieron a las preguntas, el 97 % de los encuestados que respondieron a las preguntas se sintieron bien tratados por el personal. El 90 por ciento de los encuestados creen que les devolvieron la llamada en un plazo de dos días. El 94 por ciento de los encuestados informaron que entendieron la información que recibieron. El 94 por ciento de los encuestados consideró que su defensor de los derechos de los clientes los escuchó. El 90 por ciento de los encuestados consideraron que se les ayudó con su pregunta/problema y el 92 por ciento de los encuestados dijeron que volverían a pedir ayuda a OCRA.

	<u>Satisfecho</u> (Feliz)	No <u>Satisfecho</u> (Triste)	No <u>Marcar</u>
1. Los miembros del personal me trataron bien.	728	23	19
2. Me devolvieron la llamada dentro de los dos (2) días.	679	72	19
3. Pude comprender la información que me brindaron.	708	47	15

4. Mi defensor de los derechos de los clientes me escuchó.	706	49	15
5. Me ayudaron con mi pregunta o problema.	677	77	16
6. Volvería a pedirle ayuda al defensor de los derechos de los clientes.	688	58	24