

Para: Departamento de Servicios del Desarrollo

De: Shannon Cogan, directora interina de OCRA

Fecha: viernes 31 de diciembre de 2021

Ref.: Encuesta semestral sobre la satisfacción de los consumidores
1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021

El personal administrativo de OCRA envió las encuestas en el idioma nativo de los clientes por correo con un sobre con su dirección y sello para el período del 1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021. OCRA envía las encuestas después de cada mes de servicio, por lo que las respuestas de la encuesta de diciembre se incluirán en el Informe Anual, en lugar de estar en este informe. Para fomentar una mayor retroalimentación de la comunidad, OCRA pasó de enviar una encuesta a cada cuarta solicitud de servicio cerrada, a cada solicitud de servicio cerrada en el sistema de gestión de casos. OCRA sólo envió encuestas a una persona una vez durante un trimestre si tenía más de una solicitud de servicio, para evitar la duplicación.

OCRA envió 2,460 encuestas y 352 personas las devolvieron. Esto supone una tasa de devolución del 14.3 por ciento. De esas respuestas a la encuesta, el 97 por ciento se sintió bien tratado por el personal. El 91 por ciento de los encuestados creen que les devolvieron la llamada en un plazo de dos días. El 93 por ciento de los encuestados dijo que había entendido la información que había recibido. El 93 por ciento de los encuestados consideró que su defensor 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. En informes anteriores, incluimos todos los comentarios en esta nota. Con el objetivo de ser breves, ahora destacamos algunos comentarios para el Informe del Director. OCRA proporcionará el documento con todos los comentarios a petición de la DDS.

	<u>Satisfecho</u> (Conforme)	<u>Insatisfecho</u> (Disconforme)	<u>Sin indicar</u>
1. Los miembros del personal me trataron bien.	335	11	6
2. Me devolvieron la llamada dentro de los dos (2) días.	315	31	6
3. Pude comprender la información que me brindaron.	322	26	4

4. Mi defensor de los derechos de los clientes me escuchó.	327	24	5
5. Me ayudaron con mi pregunta o problema.	311	36	5
6. Volvería a pedirle ayuda al defensor de los derechos de los clientes.	316	27	9