

|          |                  |
|----------|------------------|
| Código:  | CO-RE-15         |
| Versión: | 02               |
| Fecha:   | 8 de agosto 2022 |

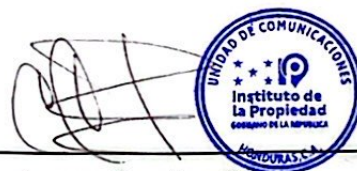
## INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Dirección de Catastro Nacional**

Unidad de Comunicaciones  
Mayo 2024



Elaborado por: Jonathan González  
Supervisor de Calidad y Contact Center.



Revisado por: Carolina Cabrera  
Especialista en Diseño de Política de Imagen Corporativa.

Fecha de Presentación: mayo 2024



Centro Cívico Gubernamental, CuerpoBajo B y C, Tegucigalpa M.D.C. Honduras

Documento de uso exclusivo del Instituto de la Propiedad (prohibida su reproducción sin autorización de la Secretaría Ejecutiva)

Documento de uso exclusivo del Instituto de la Propiedad (prohibida su reproducción sin autorización de la Secretaría Ejecutiva)

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

## I. Introducción

El presente Informe muestra los resultados de la medición de la satisfacción en la atención al cliente de Tegucigalpa. Los resultados son obtenidos a través de la aplicación de una encuesta in situ, a fin de determinar factores importantes para la medición de la satisfacción al cliente en el Instituto de la Propiedad de acuerdo con el cumplimiento de la Norma ISO9001:2015.

Los puntos de la Norma ISO9001:2015 que se consideraron para estructuración de la encuesta son los siguientes:

- 5.1.2 Enfoque al cliente
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.1.6 Conocimientos de la institución
- 7.2 Competencias
- 8.2 Comunicación con el cliente

Se utilizó el diseño transversal tomando en cuenta que solamente se realizará la recopilación de datos, en un lugar específico y en un determinado tiempo, analizando la incidencia dentro de un grupo determinado de personas.

### Áreas de atención al cliente en Tegucigalpa:

- Ventanillas de atención al cliente de la Dirección de Catastro Nacional, primer piso, Cuerpo Bajo C, del CCG.

### Muestra recopilada

- Tiempo: del 19 al 23 de febrero del 2024
  - Horario: De 8:00am a 4:00pm
- ❖ Evaluación perteneciente al II semestre del año 2023

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

| Dirección | Muestra Programada | Total, de Población encuestada | Error mínimo | Nivel deseado de confianza |
|-----------|--------------------|--------------------------------|--------------|----------------------------|
| DGCN      | 50                 | 51                             | 5%           | 95%                        |

Se programó un total de 50 encuestas para la Dirección de Catastro Nacional obteniendo 51 encuestas aplicadas, identificando los rangos de edades de los usuarios encuestados, el número de visitas por Dirección según el sexo de los usuarios, identificar los trámites más frecuentes que se atienden en las ventanillas, las vías de comunicación más utilizadas, calidad de atención brindada, conocimiento por parte de los colaboradores, recomendaciones o sugerencias que brindaron los usuarios en la encuesta. Se estimó un porcentaje de error del 5% en los resultados de las encuestas considerando que algunos usuarios hacen visitas frecuentes por el mismo tipo de trámite.

## II. Objetivos

Medir de la satisfacción del cliente a través de la aplicación de encuestas, para determinar el nivel de servicio que brinda el Instituto de la Propiedad en Tegucigalpa.

### Objetivo específico:

1. Desarrollar a corto plazo una investigación de carácter exploratorio que permita obtener datos cuantitativos para medir la percepción de la satisfacción de la atención que se brinda a los usuarios que visitan la Dirección de Catastro Nacional del Instituto de la Propiedad en Tegucigalpa.
2. Realizar cambios en las metodologías utilizadas de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición, permitiendo ampliar la obtención de datos a fin de implementar la mejora continua de una atención de calidad.
3. Implementar la medición de la satisfacción en los servicios (trámites, tiempos de respuesta, y tiempos de atención) que brinda el IP.

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

### III. Metodología

#### 3.1 Enfoque de la investigación

Se aplicó un enfoque canalizado mediante análisis en el cual se pudieron obtener mediciones por medio de la encuesta de satisfacción de la atención, analizadas según el tiempo de su aplicación por medio de calendario y de manera rotativa, empleados de la Unidad de Comunicaciones realizaron el levantamiento de las encuestas en el área de la Dirección de Catastro Nacional del Instituto de la Propiedad en Tegucigalpa.

#### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño fue aplicado de manera cuantitativa y cualitativa para obtener datos más exactos y reducir el tiempo de análisis para poder obtener estadísticas y de esta manera recopilar información procesable sobre datos obtenidos de un tiempo establecido y generar conclusiones basadas en mejoramiento.

#### 3.3 Población muestra

Instituto de la Propiedad de la Ciudad Tegucigalpa, con un total de 51 encuestas aplicadas obteniendo los siguientes resultados:

|                                |                        |
|--------------------------------|------------------------|
| Dirección de Catastro Nacional | 51 encuestas aplicadas |
|--------------------------------|------------------------|

Los Resultados en el número de encuestas aplicadas en la Dirección fue variante según la afluencia de usuarios en el área de atención durante el tiempo evaluado.

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

### 3.4 Calendarización

#### Calendario de aplicación de encuestas

#### Medición satisfacción al usuario

|                                |                   | DGRI             | DGRV            | DGRV            | DGPI             | DGCN             | DGRP             |
|--------------------------------|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| Ubicación                      |                   | Centro cívico    | Centro cívico   | Laureles        | Centro cívico    | Centro cívico    | Centro cívico    |
| Fecha                          |                   |                  |                 |                 |                  |                  |                  |
| <b>Lunes 19 de febrero</b>     | 8:30 AM -11:30 AM | Emerson Mairena  | Carol Mejía     | Ruth García     | Wagner Espinal   | Freddy Sánchez   | Carlos Saucedo   |
|                                | 1:00 PM-3:30 PM   | Ingrith Martínez | Elsa Medina     | Freddy Sánchez  | Carol Mejía      | Emerson Mairena  | Yanitzia Armijo  |
| <b>Martes 20 de febrero</b>    | 8:30 AM -11:30 AM | Elsa Medina      | Yanitzia Armijo | Carol Mejía     | Carlos Saucedo   | Ingrith Martínez | Freddy Sánchez   |
|                                | 1:00 PM-3:30 PM   | Carlos Saucedo   | Emerson Mairena | Ruth García     | Ingrith Martínez | Wagner Espinal   | Elsa Medina      |
| <b>Miércoles 21 de febrero</b> | 8:30 AM -11:30 AM | Freddy Sánchez   | Ruth García     | Emerson Mairena | Wagner Espinal   | Carol Mejía      | Ingrith Martínez |
|                                | 1:00 PM-3:30 PM   | Yanitzia Armijo  | Carlos Saucedo  | Elsa Medina     | Carol Mejía      | Ruth García      | Wagner Espinal   |
| <b>Jueves 22 de febrero</b>    | 8:30 AM -11:30 AM | Ingrith Martínez | Freddy Sánchez  | Yanitzia Armijo | Elsa Medina      | Emerson Mairena  | Carol Mejía      |
|                                | 1:00 PM-3:30 PM   | Emerson Mairena  | Ruth García     | Carlos Saucedo  | Freddy Sánchez   | Wagner Espinal   | Yanitzia Armijo  |
| <b>Viernes 23 de febrero</b>   | 8:30 AM -11:30 AM | Elsa Medina      | Carol Mejía     | Freddy Sánchez  | Ruth García      | Wagner Espinal   | Carlos Saucedo   |
|                                | 1:00 PM-3:30 PM   | Carlos Saucedo   | Ruth García     | Yanitzia Armijo | Ingrith Martínez | Elsa Medina      | Emerson Mairena  |

#### Enlaces de encuestas aplicadas

| Dirección              | Enlace de encuesta                                                                                                      |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DGRV (COAC)</b>     | <a href="https://forms.office.com/r/TUYjAURN8f?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/TUYjAURN8f?origin=lprLink</a> |
| <b>DGRV (Laureles)</b> | <a href="https://forms.office.com/r/TARn6zpGW4?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/TARn6zpGW4?origin=lprLink</a> |
| <b>DGRI</b>            | <a href="https://forms.office.com/r/VC51CMMRF7?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/VC51CMMRF7?origin=lprLink</a> |
| <b>DGPI</b>            | <a href="https://forms.office.com/r/kd2DJjjZZB?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/kd2DJjjZZB?origin=lprLink</a> |
| <b>DGRP</b>            | <a href="https://forms.office.com/r/im0hZpEuUw?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/im0hZpEuUw?origin=lprLink</a> |
| <b>DGCN</b>            | <a href="https://forms.office.com/r/duauUu6F7c?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/duauUu6F7c?origin=lprLink</a> |

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

### 3.5 Técnicas e instrumentos aplicados

La técnica fue encuesta digital mediante la herramienta Form, ya que arroja resultados de manera rápida y eficaz para su tabulación obteniendo resultados basado en las muestras de la población obtenidas.

Se utilizó una estadística descriptiva que a manera de resumen muestra datos importantes a captar en la evaluación de satisfacción de la atención al cliente, el instrumento de medición utilizado Contaba con un total de (18) preguntas de tipo selección múltiple como también de respuesta breve las cuales estaban enfocadas en lograr el objetivo de la investigación.

Al tener las muestras totales sobre el periodo establecido se realizó la tabulación mediante Microsoft Excel y de esta manera poder mostrar los resultados finales obtenidos.



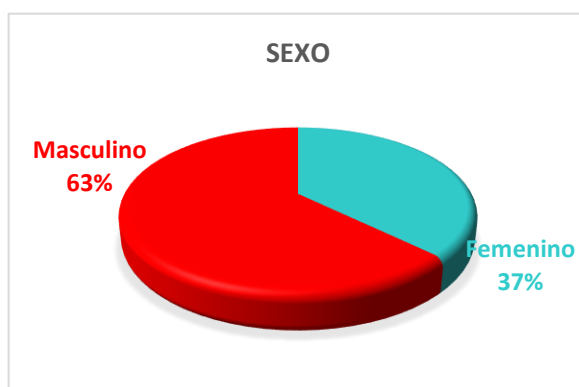
[www.ip.gob.hn](http://www.ip.gob.hn)



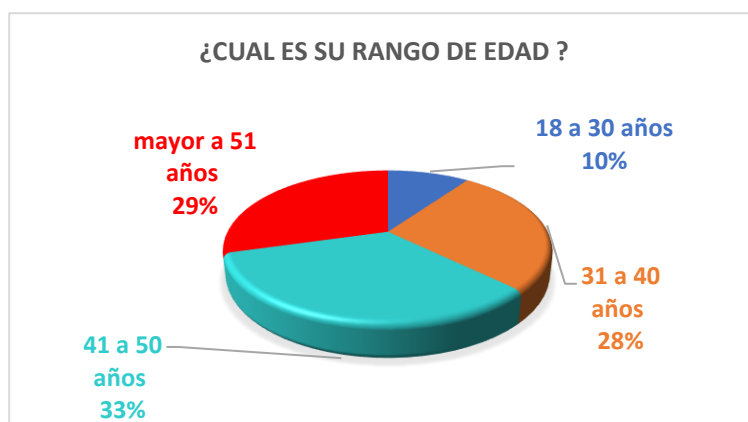
|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

## Análisis cuantitativo

- 4.1 De un total de 51 usuarios abordados se determinó que 19 usuarios correspondían al sexo femenino y 32 al sexo masculino :



- 4.2 De un total de 51 usuarios abordados, se determinó los siguientes rangos de edades , de 18 a 30 años 5 usuarios, de 31 a 40 años 14 usuarios, de 41 a 50 años 17 usuarios y mayores de 51 años , 15 usuarios.

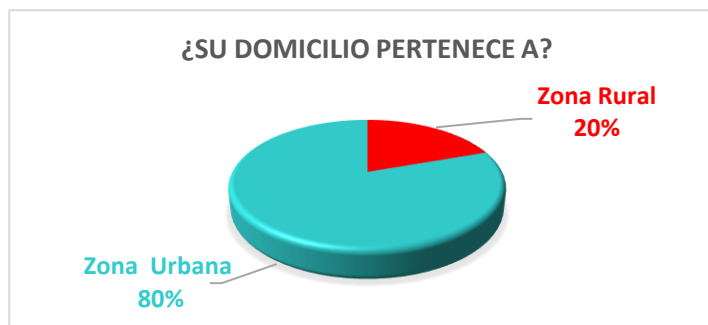


|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

4.3 De un total de 51 usuarios abordados se identificó: que 20 usuarios presentaron tramites como Persona Natural y 27 Usuarios como Representantes Legal.

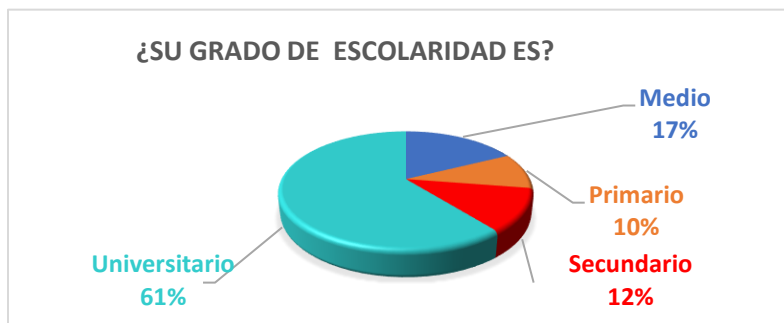


4.4 De un total de 51 usuarios abordados se identificó: que 10 usuarios nos visitaron de Zona rural y 41 usuarios de la Zona urbana.



|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

4.5 De un total de 51 usuarios abordados se identificó el grado de escolaridad : determinado que 5 usuarios cuentan únicamente con educación primaria, 9 educación media, 6 educación secundaria y 31 usuarios cuentan con educación universitaria.

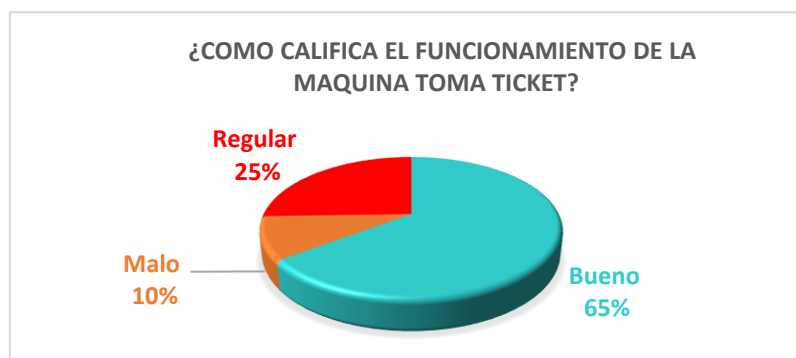


4.6 De un total de 51 usuarios abordados se les consulto si, ¿Cómo califica la atención u orientación en el área de espera? obteniendo un resultado de 44 usuarios que respondieron que la atención fue buena, 5 como regular y 2 como malo.



|          |                  |
|----------|------------------|
| Código:  | CO-RE-15         |
| Versión: | 02               |
| Fecha:   | 8 de agosto 2022 |

- 4.7 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto, ¿Como califica el funcionamiento de la máquina del toma ticket? obteniendo un resultado de 33 usuarios que mencionaron que el funcionamiento era bueno, 13 como regular y 5 como malo.



- de los 5 usuarios que equivalen a un 10% que respondieron que el funcionamiento del toma ticket era malo se obtuvo los siguientes comentarios:

| Si su respuesta fue mala, puede justificar el ¿por que ? |  |
|----------------------------------------------------------|--|
| Falla muy seguido                                        |  |
| La pantalla no es clara y pequeña                        |  |
| Muy lento                                                |  |
| El sistema salta los números                             |  |
| Se le da mucha prioridad a la tercera edad               |  |

- 4.8 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió fue amable y cordial? obteniendo un resultado de: 51 usuarios respondieron que si fue cordial y 0 usuarios respondió que no.



|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

4.9 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto ¿Qué trámite que realizo?

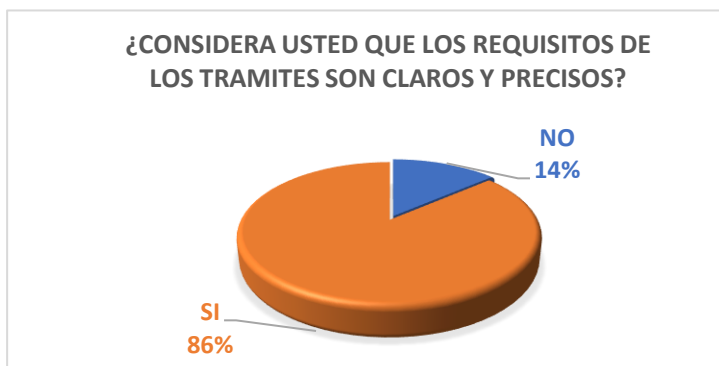
| ¿Que tramite realizo?            |    |
|----------------------------------|----|
| Auto de escritura                | 2  |
| Cambio de nombre de propiedad    | 1  |
| Constancia catastral             | 29 |
| Extracción de clave catastral    | 1  |
| Fusión de lotes                  | 1  |
| Inspección de campo              | 7  |
| Medición de predio               | 4  |
| No me resolvieron nada           | 1  |
| Problema de medición             | 3  |
| Rectificación de clave catastral | 1  |
| Retiro de constancias            | 1  |

4.10 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el trámite que realizo? en la cual 49 usuarios respondieron que, si, y 2 que no.

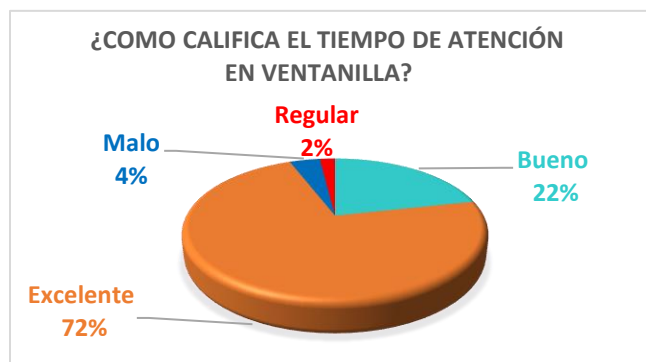


|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

4.12 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto si ¿Considera usted que los requisitos de los tramites son claros y precisos? Obteniendo un resultado de 44 usuarios respondieron que si son precisos y 7 que no.

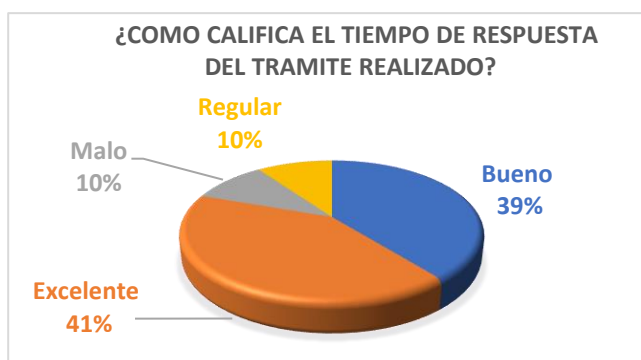


4.13 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto si, ¿Cómo califica el tiempo de atención en ventanilla? obteniendo 37 respuestas como excelente, 11 como bueno, 1 regular y 2 como malo.



|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

- 4.11 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto: ¿Cómo califica el tiempo de respuesta del trámite realizado? obteniendo 21 respuestas como excelente, 20 como bueno, 5 como regular y 5 usuarios lo califican como malo.



- 4.12 De un total de 51 usuarios abordados se muestra los resultados más repetitivos sobre la consulta , ¿de los tramites que ha presentado en esta Dirección cuál cree usted es más tedioso o tardío?

| ¿De los tramites que a presentado en esta Dirección cuál cree usted es más tedioso o tardío? |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Constancia catastral                                                                         |  |
| Constancia de Georreferencia                                                                 |  |
| Las Inspecciones                                                                             |  |
| Todos son tardados                                                                           |  |

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

- 4.13 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto, ¿Cuál de las vías de comunicación del IP utiliza más? Y se obtuvo el siguiente resultado: contact Center 3 usuarios, Correo electrónico 5, Ninguno 15, Pagina web 18, Redes Sociales 8 y Radio y TV, 2 usuarios.



- 4.14 De un total de 51 usuarios abordados se le consulto, ¿Qué recomendación haría para la mejorar la atención al usuario? Obteniendo las siguientes sugerencias más comunes.

|                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deberían ser más rápidos y con más seriedad                                                                                                                                                    |
| El sistema toma ticket deben regularlo y vigilarlo que vaya en orden correlativo.                                                                                                              |
| El tiempo de espera entre que se le da el ticket y que me atiendan es muy extensa                                                                                                              |
| En cuanto a la maquina tima ticket que tienen que regular y alternar entre tercera edad y los demás usuarios o que implementen una ventanilla aparte para tercera edad ya que se tardan mucho. |
| En realidad, ninguna, porque no tengo quejas y todo el personal es amable.                                                                                                                     |
| Hasta ahora todo muy bien.                                                                                                                                                                     |
| Implementación de una ventanilla exclusiva para preferencial, para optimizar tiempo                                                                                                            |
| Mejor logística                                                                                                                                                                                |
| Para mi todo está bien, han mejorado mucho el sistema.                                                                                                                                         |
| Personas más capacitadas                                                                                                                                                                       |
| Que desde la entrada se le direcciona bien al usuario para optimizar el tiempo.                                                                                                                |
| Que los funcionarios sean claros con el usuario y que digan realmente la situación del trámite para no crear falsas expectativas y así evitar la pérdida de tiempo. (En catastro)              |
| Que no pase tanto control la constancia                                                                                                                                                        |
| Que todos los trámites se pueden buscar en la página web.                                                                                                                                      |



|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| <b>Código:</b>  | CO-RE-15         |
| <b>Versión:</b> | 02               |
| <b>Fecha:</b>   | 8 de agosto 2022 |

## IV. Recomendaciones

- Seguimiento de cambios de requisitos en procesos .
- Ampliar los tiempos de atención, en el 2do piso de la Dirección de Catastro
- Seguimiento de la medición del servicio que se brinda.
- Implementar un indicador para medir los tiempos de respuesta, a fin de conocer la duración de cada trámite o proceso.
- Contratación de personal para aplicación de encuestas de satisfacción al cliente.
- Implementación de área específica para dar asesoramiento al usuario previo de llegar a ventanilla y así evitar pérdida de tiempo del usuario.
- Capacitar al personal en temas de atención al cliente, para mejorar el desempeño.
- Implementar una manera más eficaz para atender al adulto mayor o persona discapacitada, sin interferir en la atención de los otros usuarios.
- Buscar mecanismos para reducir el tiempo de atención.
- Fortalecer la campaña para que los usuarios conozcan el contact center.
- Generar campaña para que el usuario consulte trámites desde la página web.
- Tratar de digitalizar trámites y seguimiento de estos.
- Tratar de responder el número telefónico de Catastro donde el usuario consulta sobre las fechas de inspecciones.
- Es indispensable seguir manteniendo al personal que verifica y revisa documentación antes de que el usuario pase a ventanilla.

## V. Conclusiones

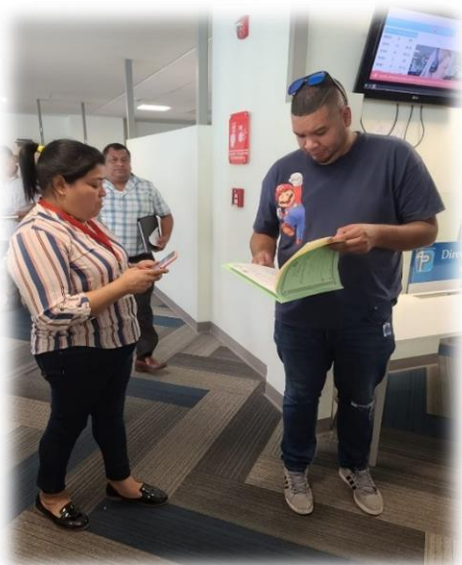
- Para mantener los buenos resultados y alcanzar indicadores de 100% es necesario implementar mecanismos para una mejora continua.
- Más del 90% de las encuestas aplicadas arrojaron resultados favorables en temas de atención brindada.
- La herramienta digital toma turno ha ayudado a mantener un ambiente más ordenado.
- Es necesario concientizar a las Direcciones que el proceso de medición de la satisfacción al usuario mediante levantamiento de encuestas, es un proceso Institucional y se debe participar y comprometer con el apoyo que se solicite.
- Mientras no se cuente con el personal específico para levantamiento de encuestas, es necesario que las Direcciones presten recursos humanos según calendario y lo solicitado, y de esta manera lograr la meta pactada en número de encuestas por aplicar, lo anterior con el fin de mantener la Certificación Institucional ISO-9001-2015.



|          |                  |
|----------|------------------|
| Código:  | CO-RE-15         |
| Versión: | 02               |
| Fecha:   | 8 de agosto 2022 |

## VI. Anexos

**Anexo 1:** empleados aplicando encuestas de satisfacción en las áreas de atención a los usuarios de la DGR.



[www.ip.gob.hn](http://www.ip.gob.hn)



|          |                  |
|----------|------------------|
| Código:  | CO-RE-15         |
| Versión: | 02               |
| Fecha:   | 8 de agosto 2022 |

## Anexo 2: Formato de encuesta de Satisfacción aplicada a usuarios.



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**  
DGCN

Sección 1

1. Sexo \*

☐ Masculino

☐ Femenino

2. ¿Cual es su rango de edad ? \*

☐ 18 a 30 años

☐ 31 a 40 años

☐ 41 a 50 años

☐ mayor a 51 años

3. ¿Su grado de escolaridad es? \*

☐ Primario

☐ Secundario

☐ Medio

☐ Universitario

4. ¿Cómo califica el tiempo de espera? \*

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

5. ¿Se le brindó atención en el área de espera? \*

☐ SI

☐ NO

6. ¿Trámite que realizó? \*

Escriba su respuesta

7. ¿Como califica el funcionamiento de la maquina del toma ticket? \*

☐ Bueno

☐ Malo

8. Si su respuesta es malo, por qué? \*

Escriba su respuesta

9. ¿La persona que le atendió fue amable y cordial? \*

☐ SI

☐ NO

10. ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el tramite que realizó? \*

☐ SI

☐ NO

☐ Muy poco

11. ¿Considera usted que los requisitos de los tramites son claros y precisos? \*

☐ SI

☐ NO

12. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de los tramites? \*

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

13. De tramites presentados en la Institución o que es de su conocimiento, ¿Cual considera es mas tedioso o tardío? \*

Escriba su respuesta

14. ¿Cuál de las vías de comunicación del IP conoce? \*

☐ Contact Center

☐ Redes Sociales

☐ Pagina Web

☐ Correo Electrónico

☐ Radio y televisión

☐ Ninguno

15. ¿Qué recomendación haría para la mejora de la atención al usuario? \*

Escriba su respuesta

+ Agregar nuevo



www.ip.gob.hn

