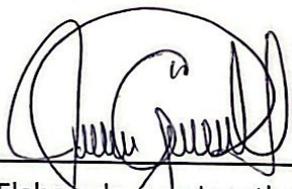


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

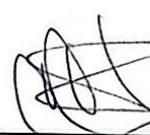
INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección General de Propiedad Intelectual

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

www.ip.gob.hn



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)

Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	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 Propiedad Intelectual, 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.

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

Dirección	Muestra Programada	Total, de Población encuestada	Error mínimo	Nivel deseado de confianza
DGPI	50	50	5%	95%

Se programó un total de 50 encuestas para la Dirección de Propiedad Intelectual, 50 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 Propiedad Intelectual 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.



Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	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 Propiedad Intelectual 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 50 encuestas aplicadas obteniendo los siguientes resultados:

Propiedad Intelectual	50 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.



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

3.4 Calendarización

Calendario de aplicación de encuestas

Medición satisfacción al usuario

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

Enlaces de encuestas aplicadas

Dirección	Enlace de encuesta
DGRV (COAC)	https://forms.office.com/r/TUYjAURN8f?origin=lprLink
DGRV (Laureles)	https://forms.office.com/r/TARn6zpGW4?origin=lprLink
DGRI	https://forms.office.com/r/VC51CMMRF7?origin=lprLink
DGPI	https://forms.office.com/r/kd2DJjZZB?origin=lprLink
DGRP	https://forms.office.com/r/im0hZpEuUw?origin=lprLink
DGCN	https://forms.office.com/r/duauUu6F7c?origin=lprLink

Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	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 basados 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 (19) preguntas de tipo selección múltiple como también de respuesta breve las cuales estaban enfocadas en lograr el objetivo de la investigación.

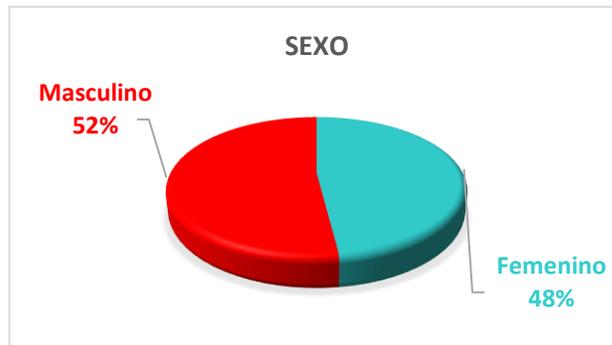
Al tener las muestras totales sobre el periodo establecido se realizó la tabulación mediante Microsoft Excel y de esta manera poder mostrar los resultados finales obtenidos.



Análisis cuantitativo

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

4.1 De un total de 50 usuarios abordados se determinó que 24 usuarios correspondían al sexo femenino y 26 al sexo masculino :

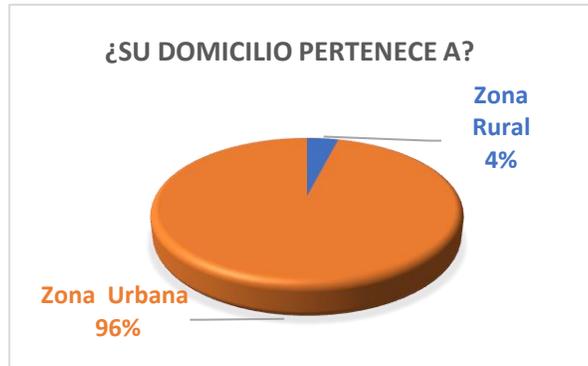


4.2 De un total de 50 usuarios abordados, se determinó los siguientes rangos de edades , de 18 a 30 años 7 usuarios, de 31 a 40 años 15 usuarios, de 41 a 50 años 15 usuarios y mayores de 51 años , 13 usuarios.



4.3 De un total de 50 usuarios abordados se identificó: que 2 usuarios nos visitaron de Zona rural y 48 usuarios de la Zona urbana.

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



4.4 De un total de 50 usuarios abordados se les consulto si, ¿Cómo califica la atención u orientación en la sala de espera? obteniendo un resultado de 49 usuarios que respondieron que bueno, y 1 menciono que Regular.



4.5 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto, ¿Como califica el funcionamiento de la máquina del toma ticket? obteniendo un resultado de 40 usuarios que mencionaron que el funcionamiento era bueno, 8 usuarios mencionaron que era regular y 2 que malo .



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



- de los 10 usuarios que equivalen a un 20% que respondieron que el funcionamiento del toma ticket era regular o malo se obtuvo los siguientes comentarios más comunes:

Si su respuesta fue regular o mala, puede justificar el ¿por qué ?	
A veces se apaga el sistema y la numeración sigue corriendo y se pierde el turno.	
Esta mala la pantalla	
Falla bastante	
Falla mucho no siguen un orden	
Nunca sirve	
hay días en los que funciona y otros no, salta la numeración y eso afecta el orden.	

4.6 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto ¿Qué tramite realizo? Y los más comunes fueron:



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

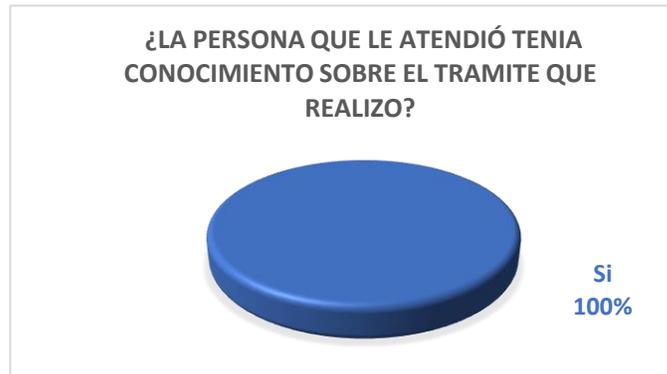
¿Que tramite realizo?	
búsqueda de antecedente de registros	
Cambio de marca	
Consulta de expediente de marca	
Escritura	
Información de Inscripción de marcas	
Patente	
Presentación de escritos de marcas	
Presentacion de solicitud de actuaciones derivadas	
Renovación de marca	
renovación y anualidades	
Retiro de certificado de marca	
Seguimiento de marca	
Varios	

4.7 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió en ventanilla fue amable y cordial? Dando un resultado de 50 usuarios dijeron que si y 0 que no.



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

4.8 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el trámite que realizó? en la cual 50 usuarios respondieron que, si tenía conocimiento, y 0 usuarios mencionaron que no.



4.9 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si ¿Considera usted que los requisitos de los tramites son claros y precisos? Obteniendo un resultado de 49 usuarios respondieron que si son precisos y 1 que no.

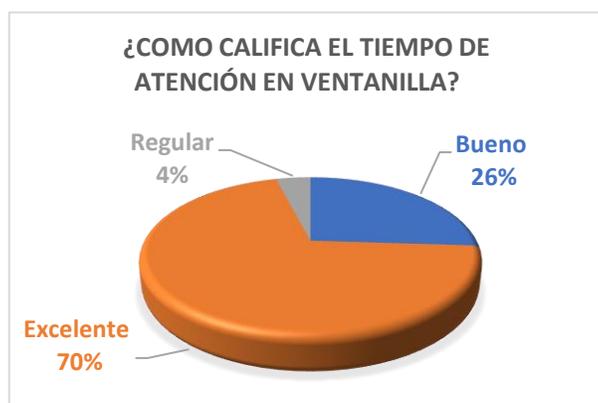


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

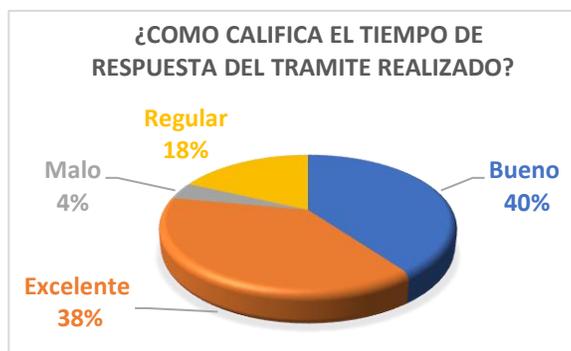
- Del único usuario que equivale a un 2% que respondió que los requisitos no son precisos se obtuvo los siguientes comentarios:

Sí su respuesta es no, por qué?	
Muy tardada las resoluciones y los empleados cometen muchos errores.	1

4.10 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿Cómo califica el tiempo de atención en ventanilla? obteniendo 35 respuestas como excelente, 13 como bueno y 2 regular.



4.11 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto: ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de los tramites? obteniendo 19 respuestas como excelente, 20 como bueno, 9 como regular y 2 usuarios lo califican como malo.



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

- Del total de 11 usuarios que equivale a un 22% que respondió que los tiempos de respuesta de los tramites son tardados se obtuvo los siguientes comentarios más comunes:

Si su respuesta fue Regular o malo ¿puede justificar por que?
A veces dicen para una fecha estipulada y no tienen respuesta y toca venir de nuevo.
Cuando se deniega y va a dar al área legal, el Proceso es muy lento. Deben mejorar los tiempos de respuesta.
Debido a que se tardan en dar respuesta, tramites ingresados a mediados del año pasado aún están pendientes.
El trámite de presentación fue en mayo 2021 y hasta el día de hoy 19 de febrero 2024 me entregaron mi aviso de publicación.
Mucho tiempo
Podría agilizar los tiempos
mala la pantalla y por pocas ventanillas
Porque me dicen que tardan 6 meses para la inscripción de marca y pienso que es mucho tiempo.
Se demoran mucho en dar respuesta
Tarda mucho
Tardan mucho en dar respuesta

4.12 De un total de 50 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?
A veces tarda que salgan los avisos y que resuelvan los trámites de legal
El Registro nuevo de marcas
Inscripción de Marcas
Los escritos a presentar en el área Legal
Registro de contrato en Derechos de Autor
Registro de marca
Registro de marca (1 año y no lo han resuelto)
Siempre he presentado marcas y ha sido un trámite rápido
Trasladarme de una ciudad a otra por qué no hay en otros departamentos

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

4.13 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto, ¿Cuál de las vías de comunicación del IP utiliza más? Y se obtuvo el siguiente resultado: contact Center 11 usuarios, Correo electrónico 6, Ninguno 19, Pagina web 9, Redes Sociales 5 y Radio y TV, 2 usuarios.



4.14 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto, ¿Qué recomendación haría para la mejorar de la atención al usuario? Obteniendo las siguientes sugerencias más comunes.

Cuenta de ¿Qué recomendación haría para la mejora de la atención al usuario?

deberían implementar le programación de citas para hacer el trámite más expedito.

Hasta ahora no tengo queja, han mejorado mucho

Más agencias con ventanillas de propiedad intelectual

Menos trámites

No le encuentra lógica que se deba anotar 2 veces porque se pierde mucho tiempo y a la hora de salida donde se reclama su DNI son largas filas. Mucho desorden.

No tengo quejas. Creo que todo está muy bien.

Pongan pantalla más grande en la sala de espera, una persona que esté orientando a los clientes de donde pasar, café, alguien que oriente cuando el de ventanilla me mande para otro lugar

Pongan una pantalla más grande, pongan café para el usuario, ponga agua

Que el personal actual reciba más capacitación para que se nos oriente mejor y que tengan más paciencia (ser empáticos y amables con el usuario)

Que el personal de atención tenga un poco más de amabilidad.

Que la maquina toma ticket funcione de manera óptima para que los tramites sean más ordenados.

Que las personas del área legal revisen mejor los expedientes antes de emitir una resolución.

Que pongan más personal a mediodía ya que vienen muchos usuarios y casi nadie está atendiendo.

Que pongan más personal capacitados analistas en examen de forma y fondo porque se tardan demasiado en resolver (mi nombre es Mercedes Margarita Barahona Valladares)

Socializar más las plataformas

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

IV. Recomendaciones

- Seguimiento de cambios de requisitos en procesos .
- 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 tramites desde las pagina web.
- Es indispensable seguir manteniendo al personal que verifica y revisa documentación antes de que el usuario pase a ventanilla.
- Socializar mas los tramites y requisitos de Propiedad Intelectual.

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, sin embargo, en esta Dirección no se utiliza.
- Es necesario concientizar a las Direcciones que le 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 DGPI.



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

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



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DGPI

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 domicilio pertenece a? *

- Zona Urbana
 Zona Rural

4. ¿Como califica el funcionamiento de la maquina Toma Ticket? *

- Bueno
 Regular
 Malo

Malo

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

- Excelente
 Bueno
 Regular
 Malo

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

Escriba su respuesta

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

- Contact Center
 Redes Sociales
 Pagina Web
 Correo Electrónico
 Radio y televisión
 Ninguno

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

Escriba su respuesta

+ Agregar nuevo

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

- SI
 NO

6. ¿Tramite 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