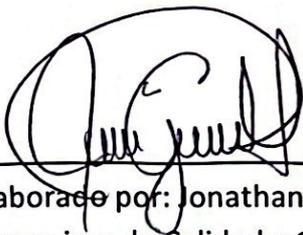


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

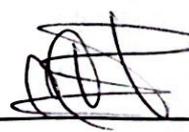
## INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

**Dirección General de Registros**

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)

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 Registro Inmueble, 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
DGR	100	133	5%	95%

Se programó un total de 100 encuestas para la Dirección de Registros obteniendo 133 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 Registros 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 Registros 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 133 encuestas aplicadas obteniendo los siguientes resultados:

Registro Inmueble	133 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
		Centro cívico	Centro cívico	Laureles	Centro cívico	Centro cívico	Centro cívico
Fecha							
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)	<a href="https://forms.office.com/r/TUYjAURN8f?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/TUYjAURN8f?origin=lprLink</a>
DGRV (Laureles)	<a href="https://forms.office.com/r/TARn6zpGW4?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/TARn6zpGW4?origin=lprLink</a>
DGRI	<a href="https://forms.office.com/r/VC51CMMRF7?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/VC51CMMRF7?origin=lprLink</a>
DGPI	<a href="https://forms.office.com/r/kd2DJjjZB?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/kd2DJjjZB?origin=lprLink</a>
DGRP	<a href="https://forms.office.com/r/im0hZpEuUw?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/im0hZpEuUw?origin=lprLink</a>
DGCN	<a href="https://forms.office.com/r/duauUu6F7c?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/duauUu6F7c?origin=lprLink</a>

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.

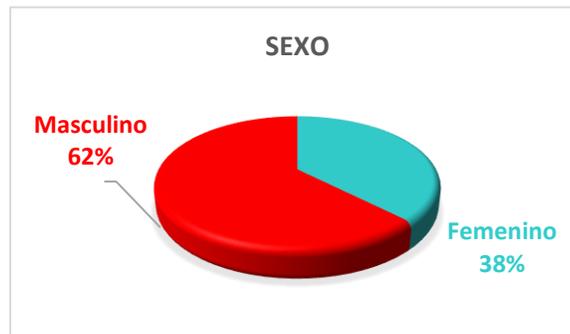
Se utilizó una estadística descriptiva que a manera de resumen muestra datos importantes a captar en la evaluación de satisfacción de la atención al cliente, el instrumento de medición utilizado Contaba con un total de (17) preguntas de tipo selección múltiple como también de respuesta breve las cuales 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.

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

## Análisis cuantitativo

4.1 De un total de 133 usuarios abordados se determinó que 50 usuarios correspondían al sexo femenino y 83 al sexo masculino :



4.2 De un total de 133 usuarios abordados, se determinó los siguientes rangos de edades , de 18 a 30 años 16 usuarios, de 31 a 40 años 27 usuarios, de 41 a 50 años 49 usuarios y mayores de 51 años , 41 usuarios.

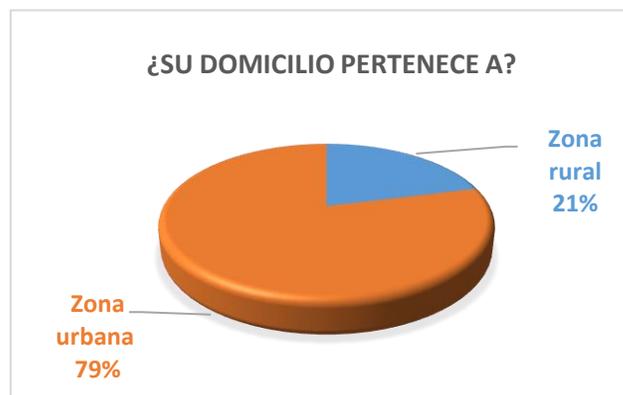


<b>Código:</b>	CO-RE-15
<b>Versión:</b>	02
<b>Fecha:</b>	8 de agosto 2022

4.3 De un total de 133 usuarios abordados se identificó: que 89 usuarios presentaron tramites como Persona Natural y 44 Usuarios como Representantes Legal.



4.4 De un total de 133 usuarios abordados se identificó: que 28 usuarios nos visitaron de Zona rural y 105 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 133 usuarios abordados se les consulto si, ¿Se le brindo atención en el área de espera? obteniendo un resultado de 128 usuarios que respondieron que sí, y 5 que no se le brindo atención.



4.6 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto, ¿Como califica el funcionamiento de la máquina del toma ticket? obteniendo un resultado de 111 usuarios que mencionaron que el funcionamiento era bueno y 22 usuarios mencionaron que era malo.



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

- de los 22 usuarios que equivalen a un 17% 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 ?	
Confunde un poco al momento de llamar	1
Es muy desordenado	1
Es un desorden	1
Esta mala	1
Falla la pantalla	2
Mucho desorden no hay secuencia	1
Mucho tiempo de espera	1
Muy lento no se escucha	1
No hay organización	1
No sirve la pantalla	1
No tiene secuencia	2
Podría mejorar	1
Por la espera	2
Porque falla la pantalla	1
Porque no hay una organización	1
Se tarda mucho	1
Tarda mucho	1
Tiene problemas de sistema	1
Usan una sola numeración para todo , no hay organización	1

- 4.7 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió fue amable y cordial? obteniendo un resultado de: 132 usuarios respondieron que si fue cordial y 1 usuario respondió que no.

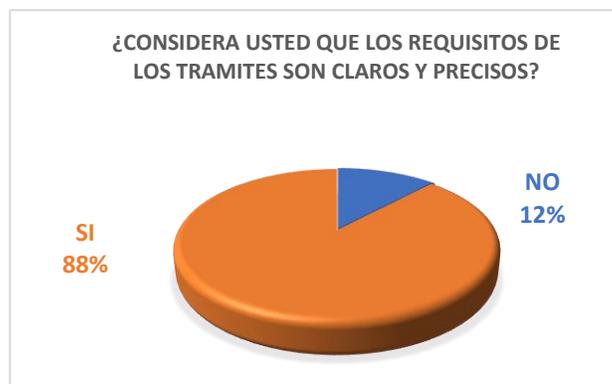


<b>Código:</b>	CO-RE-15
<b>Versión:</b>	02
<b>Fecha:</b>	8 de agosto 2022

4.8 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el trámite que realizó? en la cual 127 usuarios respondieron que, si tenía conocimiento, 2 usuarios mencionaron que no y 4 usuarios respondieron que muy poco.



4.9 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto si ¿Considera usted que los requisitos de los tramites son claros y precisos? Obteniendo un resultado de 117 usuarios respondieron que si son precisos y 16 que no.

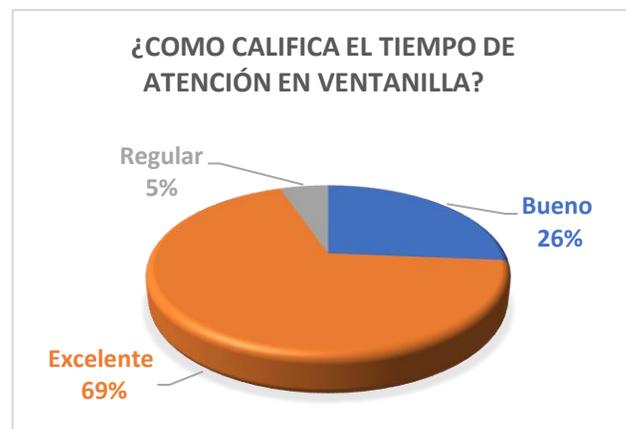


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

- de los 16 usuarios que equivalen a un 12% que respondieron que los requisitos no son precisos se obtuvo los siguientes comentarios:

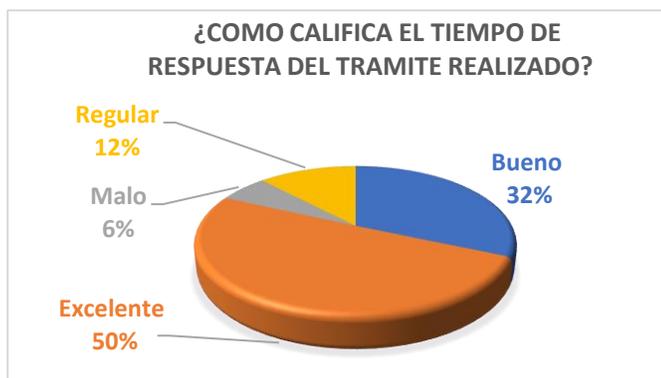
<b>Sí su respuesta es no, por qué?</b>	
A veces cambian las fechas o por alguna ortografía, y tardan los días de esperar el trámite	2
Corrupción de documentos	1
Deberían ser más automatizados	1
En cuanto las tradiciones de dominio antes se presentaban con apoderado y ahora no	1
En la página no sale claro lo que necesita	1
Falta de actualización de página	1
Le denegaron el documento por falta de facultades de comparecientes	1
No hay indicación concreta de lo solicitado	1
No cumple funcionamiento total	1
No hay explicación clara	1
No son claros en lo que piden	1
No tuvo respuesta	1
Son muy confusos	1
Son muy engorrosos	1
Tarda mucho y lo mandaron a caducado	1

4.10 De un total de 133 usuarios abordados se le consultó si, ¿Cómo califica el tiempo de atención en ventanilla? obteniendo 35 respuestas como bueno , 91 como excelente y 7 regular



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

4.11 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto: ¿Cómo califica el tiempo de respuesta de los tramites? obteniendo 67 respuestas como excelente, 42 como bueno, 16 como regular y 8 usuarios lo califican como malo.



4.12 De un total de 133 usuarios abordados se muestra los resultados más repetitivos sobre la consulta , ¿de los tramites que ha presentado en esta Dirección cual cree usted es más tedioso o tardío?

**¿De los tramites que a presentado en esta Dirección cuál cree usted es más tedioso o tardío?**

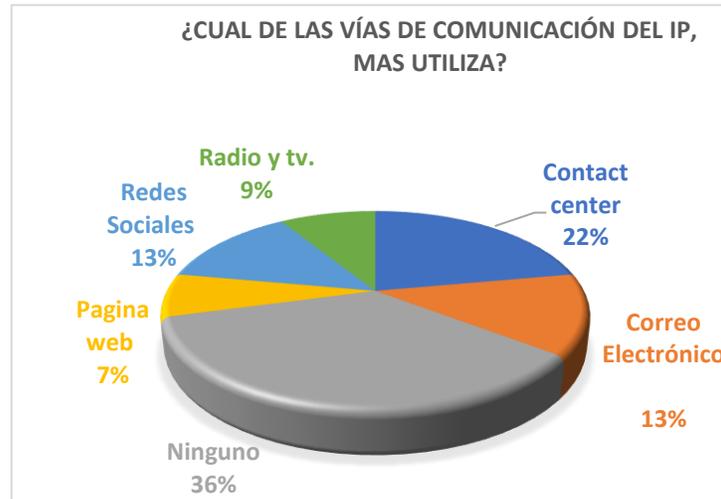
Autos de sentencia	
Cambio de propietario por herencia	
Compraventa	
Donación	
El problema que está ahorita es que están poniendo unos autos que tardan	
El registro de poderes y sentencias	
El tiempo de espera por la escritura	
Los judiciales	
Mandamiento de los juzgados	
personería jurídica	
Poderes	
Por los criterios que a veces tienen los registradores, atrasos de documentos	
Posesión efectiva de derechos	
Presentación civil	
Presentación de escritura	
Presentación de escritura que no cuenta con matrícula	
Registro de escritura	
Tradición de dominios	

www.ip.gob.hn



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

4.13 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto, ¿Cuál de las vías de comunicación del IP utiliza más? Y se obtuvo el siguiente resultado: contact Center 25 usuarios, Correo electrónico 15, Ninguno 40, Pagina web 8, Redes Sociales 15 y Radio y TV, 10 usuarios.



4.12 De un total de 133 usuarios abordados se le consulto, ¿Qué recomendación haría para la mejorar de la atención al usuario? Obteniendo las siguientes sugerencias más comunes.

Mejorar la modalidad de atención al usuario
Mejora en la forma de llamado en las pantallas
Mejor asesoramiento antes de llegar a la ventanilla
Personal más capacitado en análisis de presentaciones
Mejora en el tiempo de espera del usuario
Mejora en tiempo de respuesta de los tramites
Sistematizar las presentaciones de poderes y otros
Ninguna.



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.

## 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.



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

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



### Encuesta de Satisfacción al usuario DGRI

30

1. Sexo \*

- Masculino  
 Femenino

2. ¿Cuál es su Rango de Edad? \*

- 18 a 30 años  
 31 a 40 años  
 41 a 50 años  
 mayor de 51 años

3. Su domicilio pertenece a: \*

- Zona urbana  
 Zona rural

4. Su tramite lo presento como: \*

- Persona Natural  
 Representante Legal

5. ¿Se le brindó 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

- 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