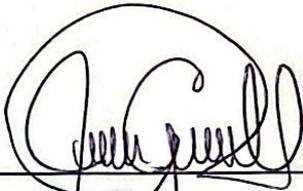


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

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

**Dirección General de Registro Vehicular (COAC)**

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



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 General de Registro Vehicular (COAC), planta baja Cuerpo Bajo B, 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
DGRV (COAC)	100	103	5%	95%

Se programó un total de 100 encuestas para la Dirección General de Registro Vehicular (COAC) obteniendo 103 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 General de Registro Vehicular (COAC) 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.



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

3. Implementar la medición de la satisfacción en los servicios (trámites, tiempos de respuesta, y tiempos de atención) que brinda el IP.

### 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 General de Registro Vehicular (COAC) 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 103 encuestas aplicadas obteniendo los siguientes resultados:

Dirección General de Registro Vehicular (COAC)	103 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 Martinez	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 Martinez	Freddy Sánchez
	1:00 PM-3:30 PM	Carlos Saucedo	Emerson Mairena	Ruth García	Ingrith Martinez	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 Martinez
	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 Martinez	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 Martinez	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/kd2DJjZZB?origin=lprLink">https://forms.office.com/r/kd2DJjZZB?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 (14) preguntas de tipo selección múltiple como también de respuesta breve las cuales estaban enfocadas en lograr el objetivo de la investigación.

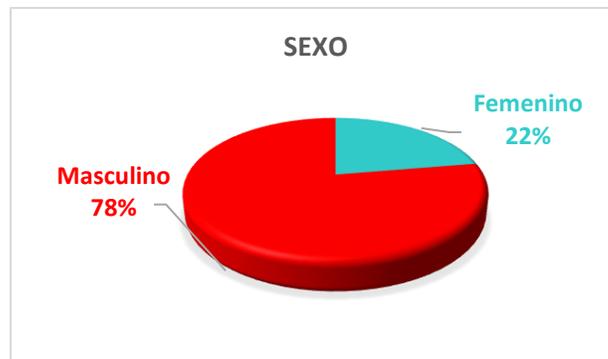
Al tener las muestras totales sobre el periodo establecido se realizó la tabulación mediante Microsoft Excel y de esta manera poder mostrar los resultados finales obtenidos.



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

## Análisis cuantitativo

4.1 De un total de 103 usuarios abordados se determinó que 23 usuarios correspondían al sexo femenino y 80 al sexo masculino :



4.2 De un total de 103 usuarios abordados, se determinó los siguientes rangos de edades , de 18 a 30 años 25 usuarios, de 31 a 40 años 30 usuarios, de 41 a 50 años 31 usuarios y mayores de 51 años, 17 usuarios.

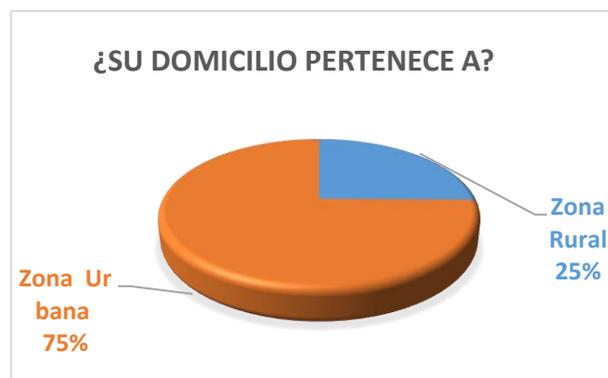


<b>Código:</b>	CO-RE-15
<b>Versión:</b>	02
<b>Fecha:</b>	8 de agosto 2022

4.3 De un total de 103 usuarios abordados se identificó: que 76 usuarios presentaron tramites como Persona Natural y 27 Usuarios como Representantes Legal.



4.4 De un total de 103 usuarios abordados se identificó: que 26 usuarios nos visitaron de Zona rural y 77 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 103 usuarios abordados se le consulto si, ¿Cómo califica la atención que se le brindo antes de llegar a la ventanilla? obteniendo un resultado de: 79 usuarios respondieron que fue excelente, 18 que buena, 5 regular y 1 mala.



4.6 De un total de 103 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el trámite que realizó? en la cual 99 usuarios respondieron que, si tenía conocimiento y 4 usuarios mencionaron que no.



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

4.7 De un total de 103 usuarios abordados se le consulto ¿Cómo considera el tiempo de atención en ventanilla? Obteniendo un resultado de 74 usuarios respondieron que excelente, 20 bueno, 7 regular y 2 malo.



4.8 De un total de 103 usuarios abordados se le consulto si, ¿Cómo califica la atención que se le brindo en ventanilla? obteniendo el siguiente resultado: 83 usuarios respondieron que excelente, 13 bueno, 6 regular y 1 malo.



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

4.9 De un total de 103 usuarios abordados se consultó: ¿Considera usted que los tramites son claros y precisos obteniendo 93 respuestas como si, son precisos y 10 que no lo son?



4.10 De un total de 103 usuarios que respondieron que los tramites no son claros y precisos, se obtuvo los siguientes comentarios:

En algunos trámites (diferentes a traspaso vehicular) debería haber más claridad en los requisitos por ejemplo en características físicas de un vehículo. Deberían implementar una ventanilla de información o atención al usuario.

En algunos trámites los requisitos no son los que deberían, falta de comunicación entre los empleados

Faltó un documento y no me explicaron bien y tuve que ir 2 veces a sacar fotocopias.

Hay trámites que no están regulados de una manera total quedan al arbitrio del inscriptor.

Porque hasta que llega a la ventanilla se entera de la documentación que se ocupa el trámite

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

4.11 De un total de 103 usuarios abordados se le consulto, ¿Cuál de las vías de comunicación del IP utiliza más? Y se obtuvo el siguiente resultado: contact Center 14 usuarios, Correo electrónico 4, Ninguno 17, Pagina web 31, Redes Sociales 29 y Radio y TV, 8 usuarios.



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

4.12 De un total de 103 usuarios abordados se le consulto, ¿Qué recomendación haría para la mejorar de la atención al usuario? Obteniendo las siguientes sugerencias más comunes.

A la hora de almuerzo que hubiese más personal atendiendo en ventanilla ya que solo hay 2 personas y se llena mucho.
Capacitar más a la gente nueva para que tengan mayor claridad en los procesos aplicando la normativa legal, ya que esto facilita la finalización de un trámite en específico.
Debe de haber más orientación en el personal
En hora de almuerzo quedan solo dos ventanillas, se tardan mucho o están con el celular, y platican mucho
En la recepción debe haber personal más cordial y debe haber un escritorio para llenado de formulario.
Hasta el momento me parece todo bien.
Identificar el personal ya que no andan identificación
Implementación de una toma turno para mayor orden en la atención al usuario. Y que haya una persona supervisando y que le brinde el ticket correcto.
Implementar un sistema de toma ticket y una fotocopidora cerca.
Implementar una ventanilla o mesa de ayuda para brindar más información de los tramites.
La persona que está en la ventanilla 9 pasa con el celular mucho tiempo y espera bastante en atender
Por ahorita satisfecha y que todo está muy bien. Mi trámite fue rápido.
Que el permiso temporal lo extiendan por más tiempo ya que es incómodo estar viniendo a renovarlo tan seguido y que entregaran las placas definitivas pronto.
Que el personal de atención esté más atento, ya que me fijé que estaban 2 ventanillas desocupadas y tardaron en llamarme.
Que haya mayor vigilancia y orden a la hora de atender a los usuarios Maxime cuando hay mucha gente, para que no pasen a sus conocidos antes que a los demás.

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 y pagina web.
- 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.
- Se recomienda que, para el segundo semestre se trabaje en una campaña relacionada al pago de matrícula vehicular, con el fin de socializar el número del Contact Center y nuestros canales de atención.

## 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 podría ayudar 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 DGRV.



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



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO DGRV (COAC)

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. Su tramite lo presento como: \*

- Persona Natural  
 Representante Legal

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](#)

licada a usuarios.

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



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

