

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

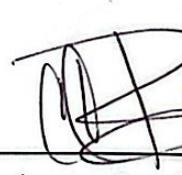
INFORME DE RESULTADOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección General de Registro Vehicular (Los Laureles)

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:

- Centro de atención al cliente de La Dirección General de Registro Vehicular, ubicada en los laureles.

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
DGRV (Laureles)	50	50	5%	95%

Se programó un total de 50 encuestas para la Dirección General de Registro Vehicular, ubicada en los laureles obteniendo 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, por Dirección General de Registro Vehicular, ubicada en los laureles.

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, ubicada en los laureles 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 General de Registro Vehicular, ubicada en los laureles 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, Registro Vehicular, ubicada en los laureles con un total de 50 encuestas aplicadas obteniendo los siguientes resultados:

Dirección General de Registro Vehicular, ubicada en los laureles	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
		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)	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/kd2DJjjZB?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 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 (15) preguntas de tipo selección múltiple como también de respuesta breve las cuales estaban enfocadas en lograr el objetivo de la investigación.

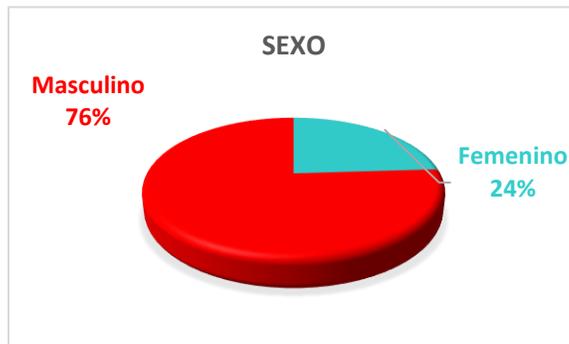
Al tener las muestras totales sobre el periodo establecido se realizó la tabulación mediante Microsoft Excel y de esta manera poder mostrar los resultados finales obtenidos.



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

Análisis cuantitativo

4.1 De un total de 50 usuarios abordados se determinó que 12 usuarios correspondían al sexo femenino y 38 al sexo masculino :



4.2 De un total de 50 usuarios abordados, se determinó los siguientes rangos de edades , de 18 a 30 años 9 usuarios, de 31 a 40 años 16 usuarios, de 41 a 50 años 12 usuarios y mayores de 51 años 13 usuarios.

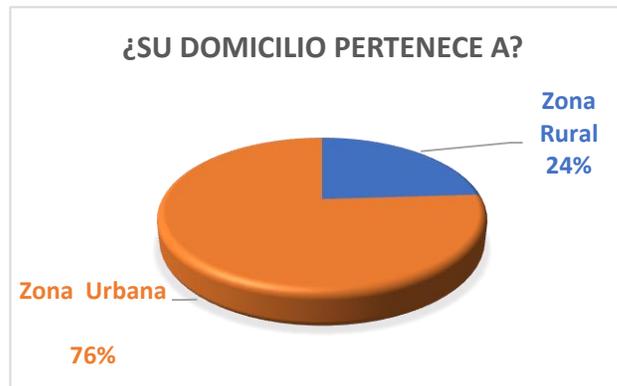


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

4.3 De un total de 50 usuarios abordados se identificó: que 33 usuarios presentaron tramites como Persona Natural y 17 Usuarios como Representantes Legal.



4.4 De un total de 50 usuarios abordados se identificó: que 12 usuarios nos visitaron de Zona rural y 38 usuarios de la Zona urbana.

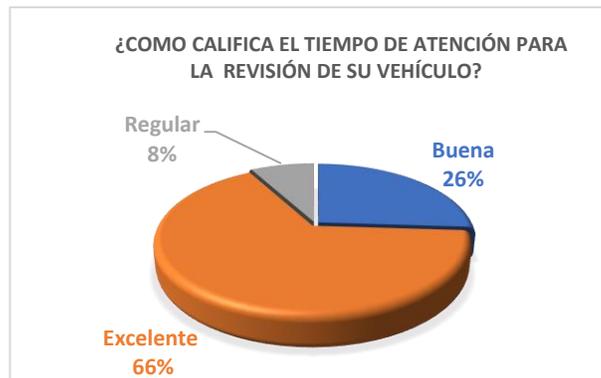


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

4.5 De un total de 50 usuarios abordados se les consulto si, ¿Cómo califica el sistema de citas en línea para las revisiones físicas vehiculares? obteniendo un resultado de 29 usuarios que respondieron que excelente. 14 que bueno, 4 que regular y 3 malo.



4.6 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto, ¿Como califica el tiempo de atención para la revisión de su vehículo, obteniendo el siguiente resultado: 33 usuarios respondieron que excelente, 13 buena y 4 lo califico como regular



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

4.7 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió durante la revisión fue amable y cordial? obteniendo un resultado de: 49 usuarios respondieron que si fue cordial y 1 usuario respondió que no.

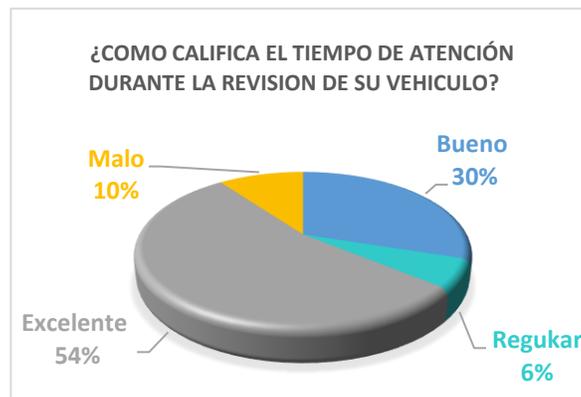


4.8 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿La persona que le atendió tenía conocimiento sobre el trámite que realizó? en la cual los 49 usuarios respondieron que, si tenía conocimiento y 1 que no.

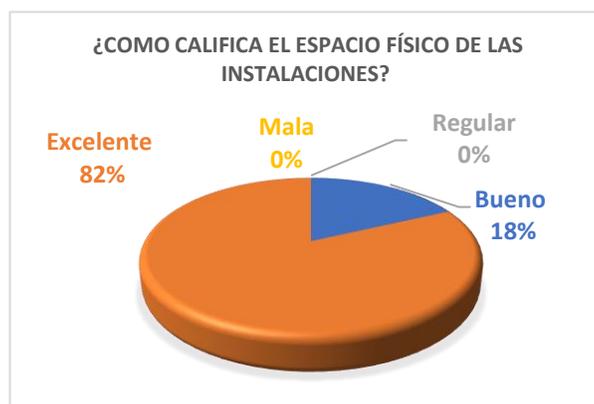


Código:	CO-RE-15
Versión:	02
Fecha:	8 de agosto 2022

4.9 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto ¿Cómo califica el tiempo de atención durante la revisión de su vehículo? Obteniendo un resultado de; 27 usuarios respondieron que excelente, 16 que bueno, 3 regular y 5 que malo.

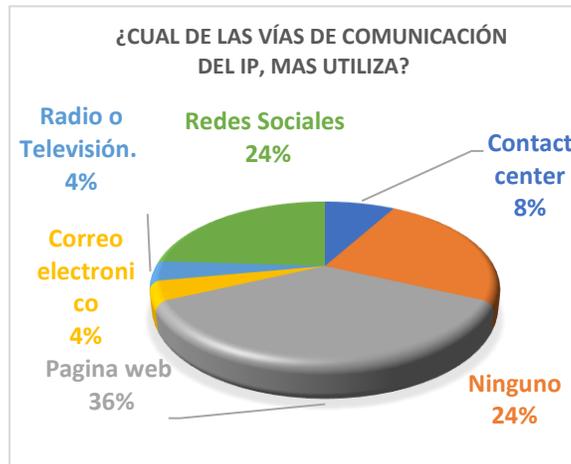


4.10 De un total de 50 usuarios abordados se le consulto si, ¿Cómo califica el espacio físico de las instalaciones? obteniendo 41 respuestas como excelente, 9 como bueno.



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 4 usuario, , Ninguno 12, Pagina web 18, Redes Sociales 12, correo electrónico 2 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.

Tener agua para los usuarios
Cerrar el área de espera
Debería de tener mejor señalado el registro vehicular de Laureles ya que cuesta llegar por falta de señalización y la gente se pierde.
Estoy conforme, han mejorado la atención.
Instalación de una fotocopiadora para comodidad del usuario.
Mas personal en ventanillas, ya que se llena para los diferentes trámites.
Me parece que han mejorado bastante el sistema.
Me parece que todos los tramites se realizan en tiempo y forma.
No aparece en los requisitos donde se realiza la revisión física y la gente se va para en CCG y falta señalización para poder llegar bien aquí a Laureles.
Pongan banco cerca, muy largo ir hasta la católica a pagar y después regresar
Que todos los trámites se realizaran en un solo lugar para no perder tiempo.



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.
- Capacitar al personal en temas de atención al cliente, para mejorar el desempeño.
- 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.
- El área de espera debe ser más ordenada y limpia.
- Se debe cuidar el libro de quejas y sugerencias, ubicado en el área de espera.

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.
- 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

Anexo 1: Formato de encuesta de Satisfacción aplicada a usuarios.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO
DGRV (LAURELES) 

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

5. ¿Se le brinda 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

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

