



**INFORME DE RESULTADOS DE LA  
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL  
SERVICIO DEL DUI EN EL EXTERIOR**

**Unidad de Acceso a la Información Pública**



## **INTRODUCCIÓN.**

El presente informe recopila los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico de la información producida a través de la encuesta de Satisfacción del Usuario en el Servicio del DUI en el Exterior, la cual fue realizada del 04 de julio al 24 de agosto de 2018.

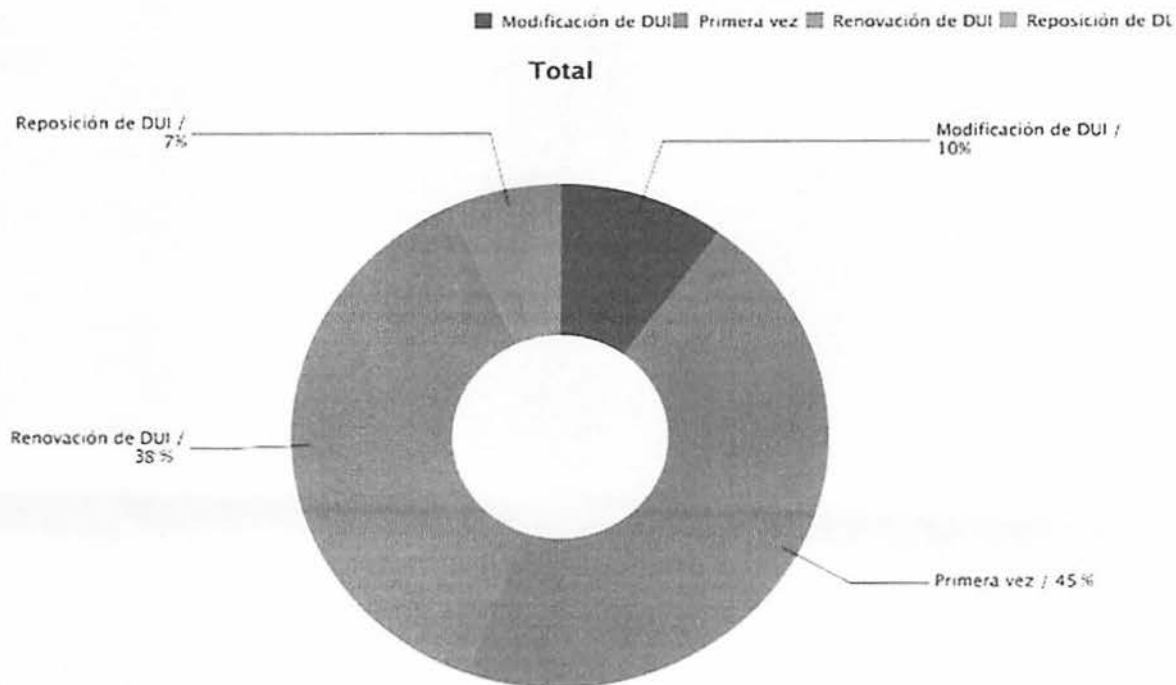
Dicha investigación se realizó a través de encuesta electrónica que fue completada por usuarios de las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales ubicadas en los Consulados de Estados Unidos y Canadá, siendo un total de 459 personas encuestadas.

El informe de resultados se ha elaborado con datos adquiridos de un cuestionario de 10 preguntas, las cuales evalúan de manera general el servicio del DUI en el Exterior de Estados Unidos y Canadá.



# Analisis Estadístico

## Porcentaje de Encuestados Según Tramite Solicitado

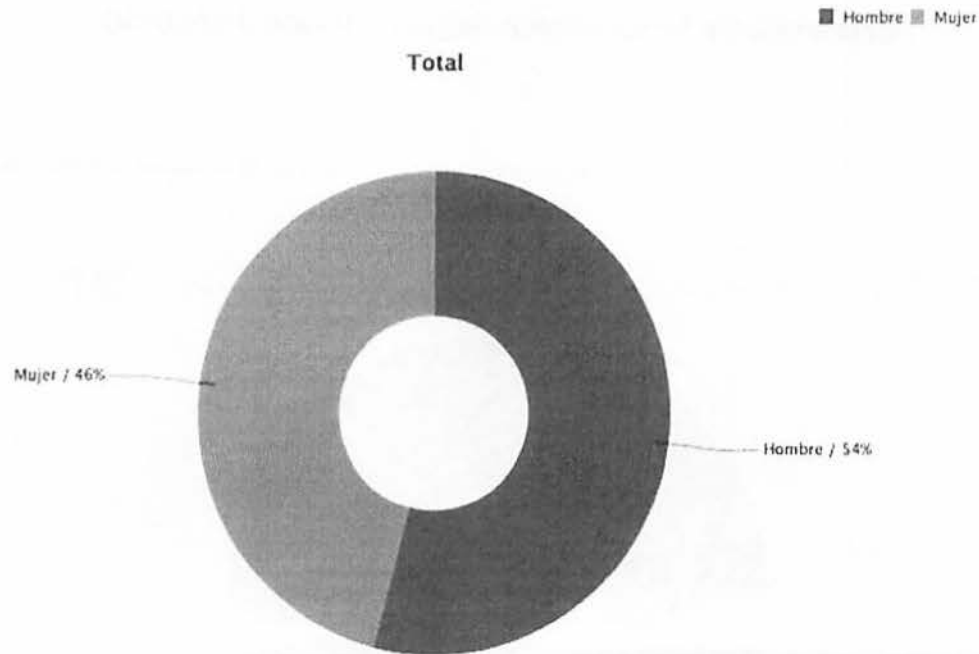


Servicio Solicitado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Modificación de DUI	46	10%
Primera vez	209	45%
Renovación de DUI	173	38%
Reposición de DUI	31	7%
<b>Total General</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas, solicitaron el servicio de Emisión del Documento Único de Identidad (DUI) en el Exterior, Tramite Primera Vez (45%), mientras que el servicio menos solicitado fue el Tramite de Reposición de DUI (7%).



## Porcentaje de Encuestados Según Sexo

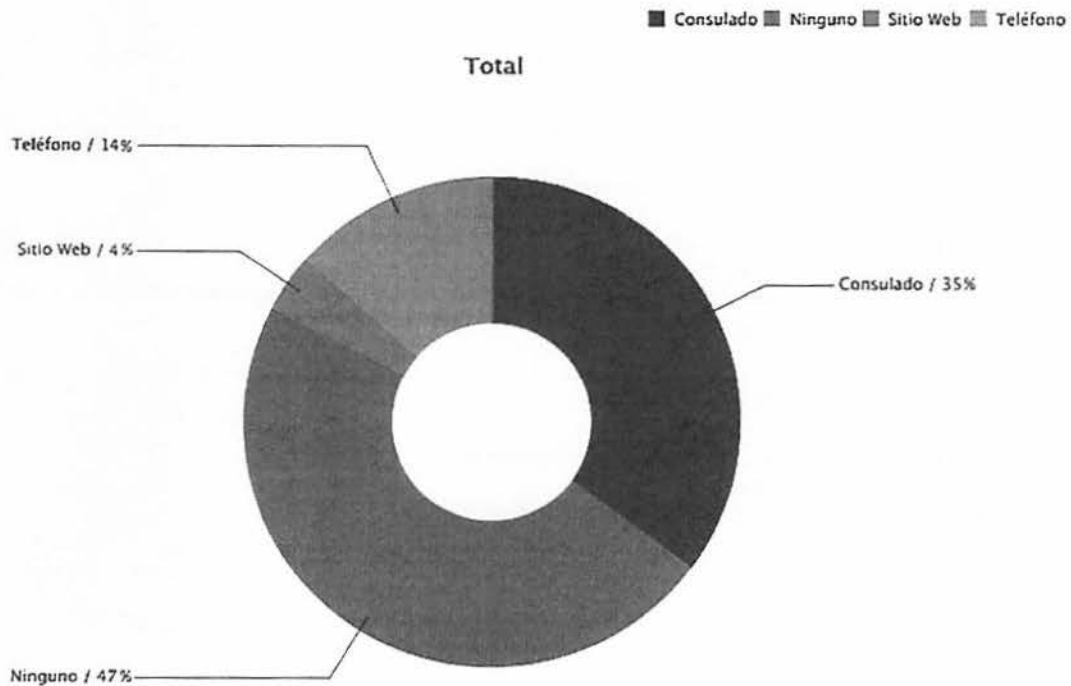


Sexo	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Hombre	248	54%
Mujer	211	46%
<b>Total General</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

En este gráfico podemos observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas son hombres (54%) y un menor porcentaje son mujeres (46%)



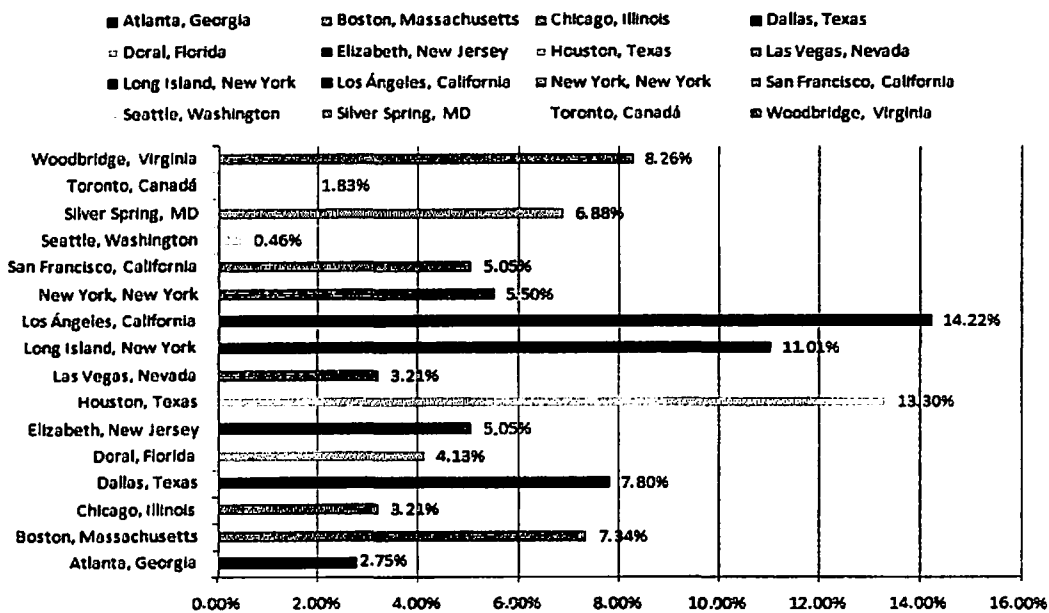
## Porcentaje de Preferencias en la Solicitud de Cita:



Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas no solicitaron cita (47%). En cuanto a los usuarios que si realizaron, se observa una mayor preferencia hacia la solicitud por medio de consulado (35%), no así de la solicitud por medio de sitio web (4%) el cual obtuvo el menor porcentaje en las preferencias al igual que la solicitud por medio de telefonó (14%).



## Porcentaje de Ciudadanos que No Realizaron Cita.

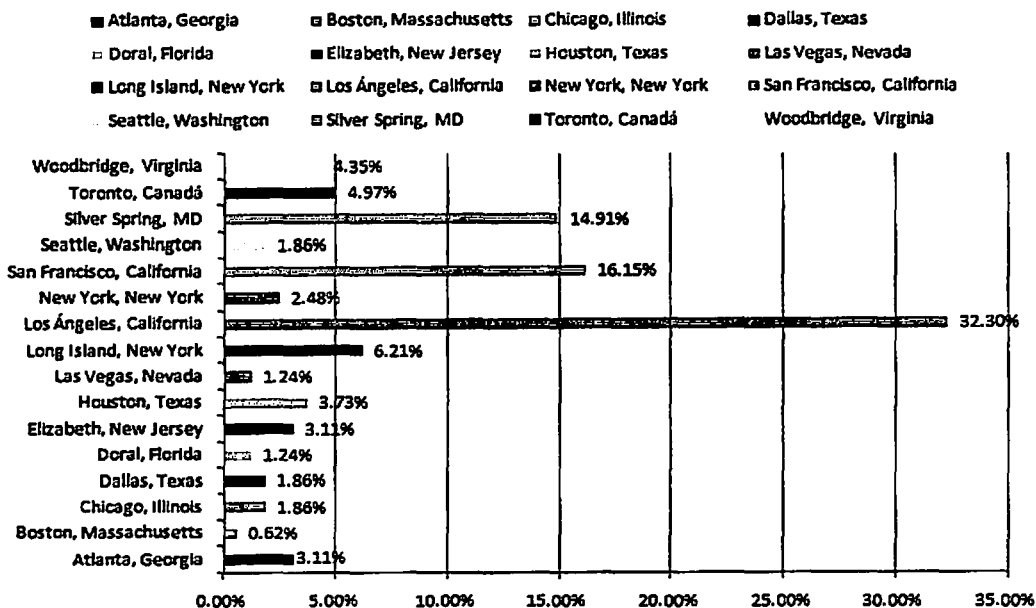


Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Atlanta, Georgia	6	2.75 %
Boston, Massachusetts	16	7.34 %
Chicago, Illinois	7	3.21 %
Dallas, Texas	17	7.80 %
Doral, Florida	9	4.13 %
Elizabeth, New Jersey	11	5.05 %
Houston, Texas	29	13.30 %
Las Vegas, Nevada	7	3.21 %
Long Island, New York	24	11.01 %
Los Angeles, California	31	14.22 %
New York, New York	12	5.50 %
San Francisco, California	11	5.05 %
Seattle, Washington	1	0.46 %
Silver Spring, MD	15	6.88 %
Toronto, Canadá	4	1.83 %
Woodbridge, Virginia	18	8.26 %
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que no solicitaron cita (14.22%) fueron del consulado de Los Angeles California, mientras que el menor porcentaje fueron del consulado de Seattle, Washintong (0.46%).



## Porcentaje de Ciudadanos que Realizaron Cita por Consulado



Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Atlanta, Georgia	5	3.11 %
Boston, Massachusetts	1	0.62 %
Chicago, Illinois	3	1.86 %
Dallas, Texas	3	1.86 %
Doral, Florida	2	1.24 %
Elizabeth, New Jersey	5	3.11 %
Houston, Texas	6	3.73 %
Las Vegas, Nevada	2	1.24 %
Long Island, New York	10	6.21 %
Los Angeles, California	52	32.30 %
New York, New York	4	2.48 %
San Francisco, California	26	16.15 %
Seattle, Washington	3	1.86 %
Silver Spring, MD	24	14.91 %
Toronto, Canadá	8	4.97 %
Woodbridge, Virginia	7	4.35 %
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

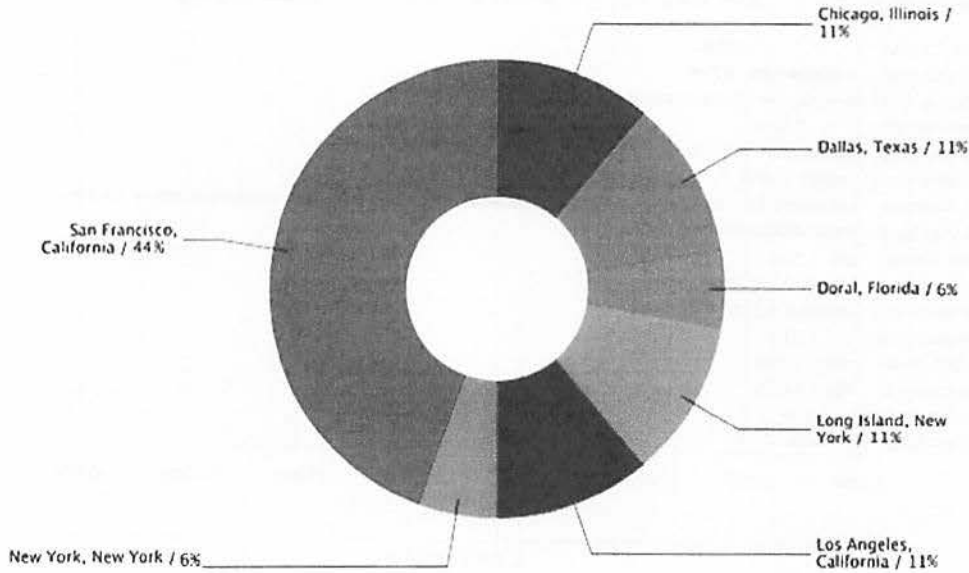
Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que solicitaron cita por medio de consulado (32.30%) fueron del consulado de Los Angeles California, mientras que el menor porcentaje fueron del consulado de Boston, Massachusetts (0.62%).



## Porcentaje de Ciudadanos que Realizaron Cita por Sitio Web

■ Chicago, Illinois ■ Dallas, Texas ■ Doral, Florida ■ Long Island, New York ■ Los Angeles, California ■ New York, New York  
 ■ San Francisco, California

Sitio Web ~ Total de medio de cita



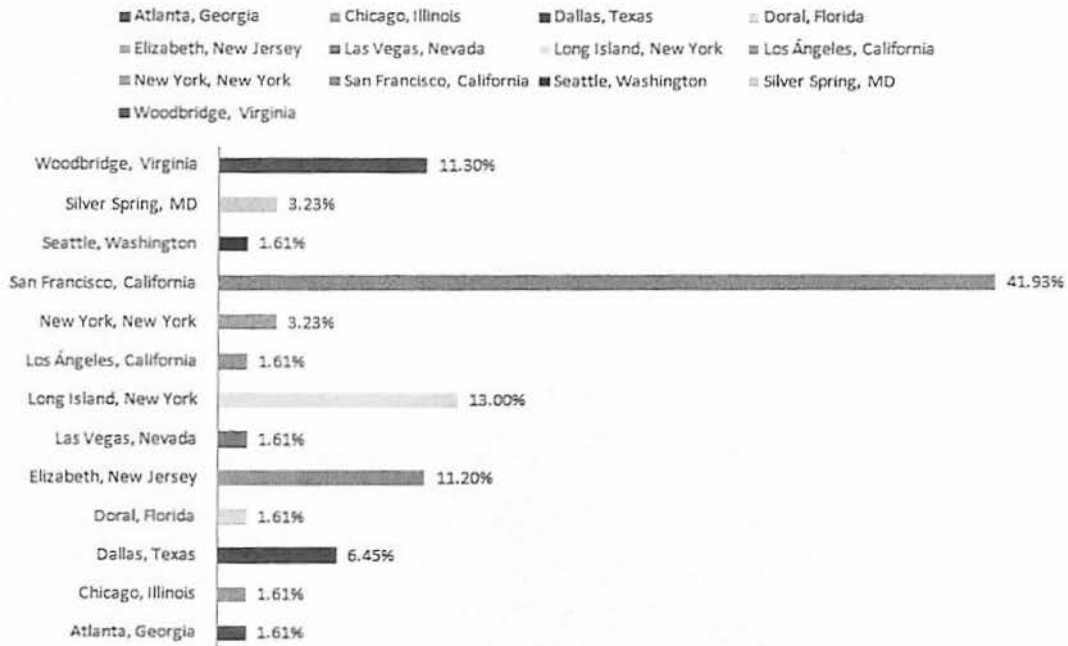
Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Chicago, Illinois	2	11%
Dallas, Texas	2	11%
Doral, Florida	1	6%
Long Island, New York	2	11%
Los Ángeles, California	2	11%
New York, New York	1	6%
San Francisco, California	8	44%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que solicitaron cita por medio de Sitio Web (44%) fueron del consulado de San Francisco, California, mientras que el menor porcentaje (6%) fueron de los consulados de Doral y New York.





## Porcentaje de Ciudadanos que realizaron cita por Teléfono



Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Atlanta, Georgia	1	1.61%
Chicago, Illinois	1	1.61%
Dallas, Texas	4	6.45%
Doral, Florida	1	1.61%
Elizabeth, New Jersey	7	11.20%
Las Vegas, Nevada	1	1.61%
Long Island, New York	8	13.00%
Los Ángeles, California	1	1.61%
New York, New York	2	3.23%
San Francisco, California	26	41.93%
Seattle, Washington	1	1.61%
Silver Spring, MD	2	3.23%
Woodbridge, Virginia	7	11.30%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

En Este gráfico se observa que el mayor porcentaje de personas encuestadas que solicitaron cita mediante llamada telefónica (41.93%) fueron del consulado de San Francisco, California, mientras que el menor porcentaje fueron de los consulados de Chicago, Illinois, Atlanta, Georgia, Las Vegas, Nevada, Doral, Florida, Seattle, Washington y Los Ángeles, California (1.61%).

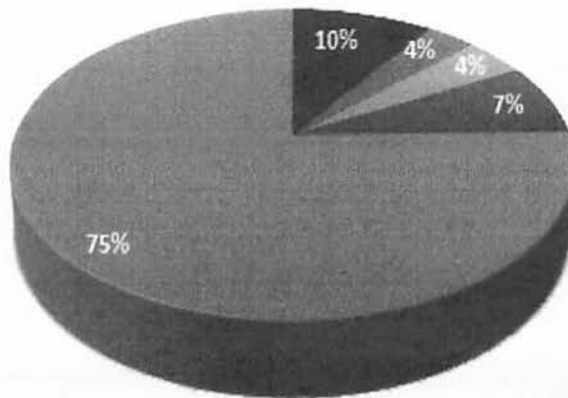


# Analisis de Resultados

## Calificación General de Preguntas.

### 1) ¿La fecha que le brindaron para su cita le parece?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente



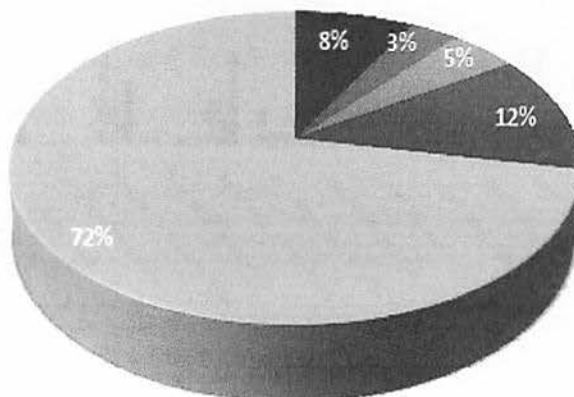
Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	44	10%
Regular	16	4%
Bueno	19	4%
Muy Bueno	34	7%
Excelente	346	75%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la fecha brindada para su cita es excelente(75%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es regular (4%) y bueno (4%).



## 2) ¿Como evalúa el servicio de solicitud de citas?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

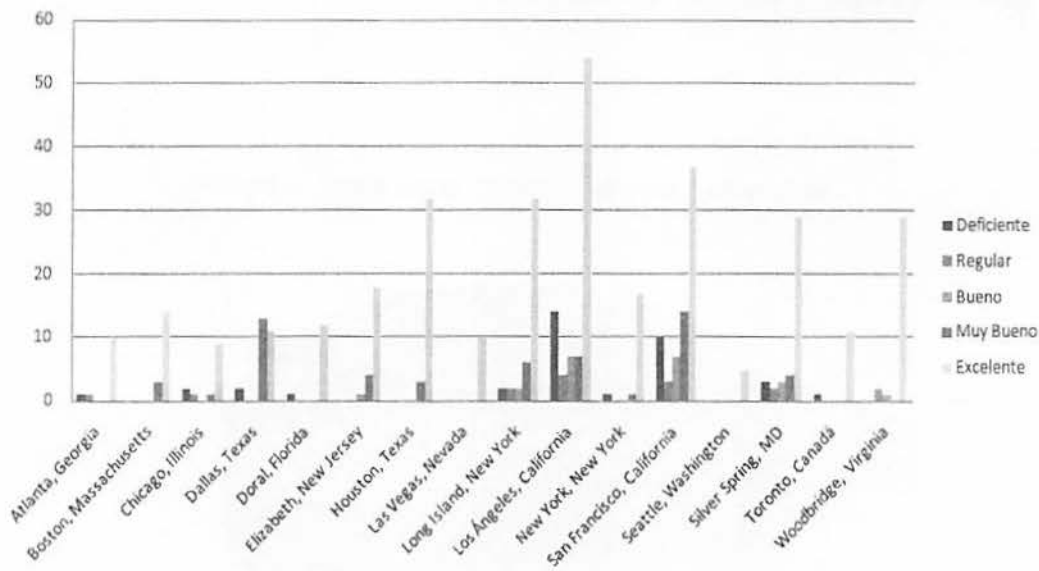


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	37	8%
Regular	15	3%
Bueno	21	5%
Muy Bueno	56	12%
Excelente	330	72%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que el servicio de solicitud de citas es excelente (72%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es regular (3%).



### a) Calificación por Consulado.



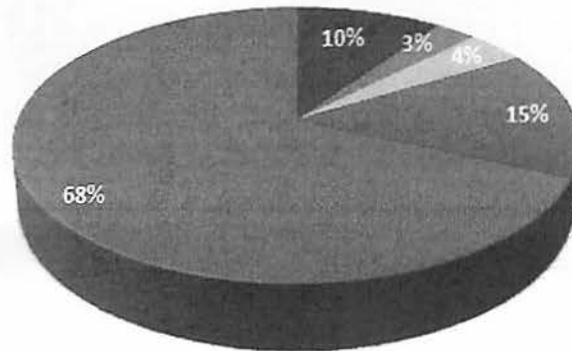
Calificación de solicitud de cita	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Consulado</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>
Atlanta, Georgia	1	1	0	0	10
Boston, Massachusetts	0	0	0	3	14
Chicago, Illinois	2	1	0	1	9
Dallas, Texas	2	0	0	13	11
Doral, Florida	1	0	0	0	12
Elizabeth, New Jersey	0	0	1	4	18
Houston, Texas	0	0	0	3	32
Las Vegas, Nevada	0	0	0	0	10
Long Island, New York	2	2	2	6	32
Los Ángeles, California	14	4	7	7	54
New York, New York	1	0	0	1	17
San Francisco, California	10	3	7	14	37
Seattle, Washington	0	0	0	0	5
Silver Spring, MD	3	2	3	4	29
Toronto, Canadá	1	0	0	0	11
Woodbridge, Virginia	0	2	1	0	29
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>56</b>	<b>330</b>
<b>Total General</b>	<b>459</b>				



Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas que considera que el servicio de solicitud de citas es excelente, fueron del consulado de los Angeles California (54), quien tambien sobresalio en mayor número, en la calificación del servicio como deficiente (14), lo cual es debido a que dicho consulado es el que muestra mayor participacion de encuestados.

### 3) ¿Como calificaria la información que le brindaron para efectuar su tramite?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente



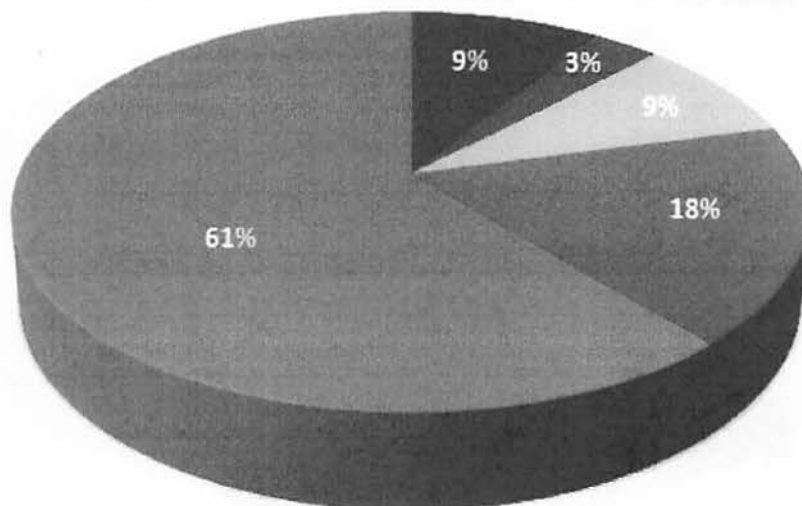
Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	45	10%
Regular	13	3%
Bueno	18	4%
Muy Bueno	70	15%
Excelente	313	68%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la información brindada es excelente (68%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es regular (3%).



4) ¿De acuerdo a su criterio, el tiempo de espera que le tomo la solicitud de los datos para iniciar su tramite fue?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

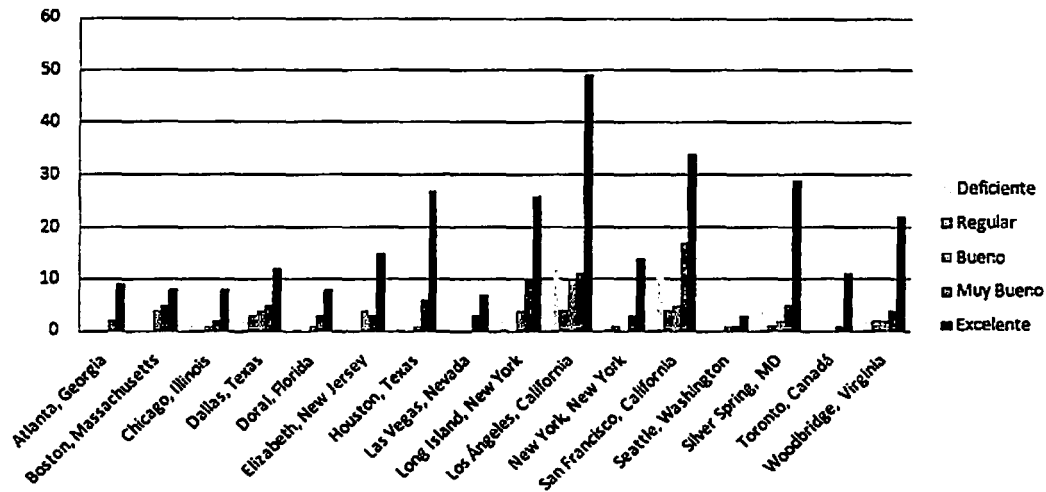


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	42	9%
Regular	15	3%
Bueno	39	9%
Muy Bueno	81	18%
Excelente	282	61%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que el tiempo de espera que le tomo la solicitud de los datos para iniciar su tramite es excelente (61%) mientras que el menor porcentaje de encuestados lo considera regular (3%).



**a) Analisis de calificación por consulado.**



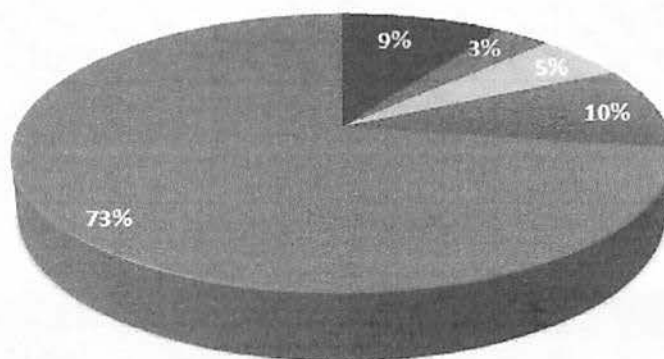
Calificación de solicitud de cita	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Consulado</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>
Atlanta, Georgia	1	0	0	2	9
Boston, Massachusetts	0	0	4	5	8
Chicago, Illinois	2	0	1	2	8
Dallas, Texas	2	3	4	5	12
Doral, Florida	1	0	1	3	8
Elizabeth, New Jersey	1	0	4	3	15
Houston, Texas	1	0	1	6	27
Las Vegas, Nevada	0	0	0	3	7
Long Island, New York	4	0	4	10	26
Los Angeles, California	12	4	10	11	49
New York, New York	1	1	0	3	14
San Francisco, California	11	4	5	17	34
Seattle, Washington	0	0	1	1	3
Silver Spring, MD	4	1	2	5	29
Toronto, Canadá	0	0	0	1	11
Woodbridge, Virginia	2	2	2	4	22
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>81</b>	<b>282</b>
<b>Total General</b>	<b>459</b>				



Este gráfico nos indica que el mayor numero de personas encuestadas que considera que el tiempo de espera de la solicitud de datos para iniciar tramite es excelente (49), fueron del consulado de los Angeles California, quien tambien mostro mayor número de encuestados en la calificación "deficiente" (12), lo cual es debido a que dicho consulado es el que muestra mayor participacion de encuestados.

### 5) ¿La amabilidad del personal que le atendio fue?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente



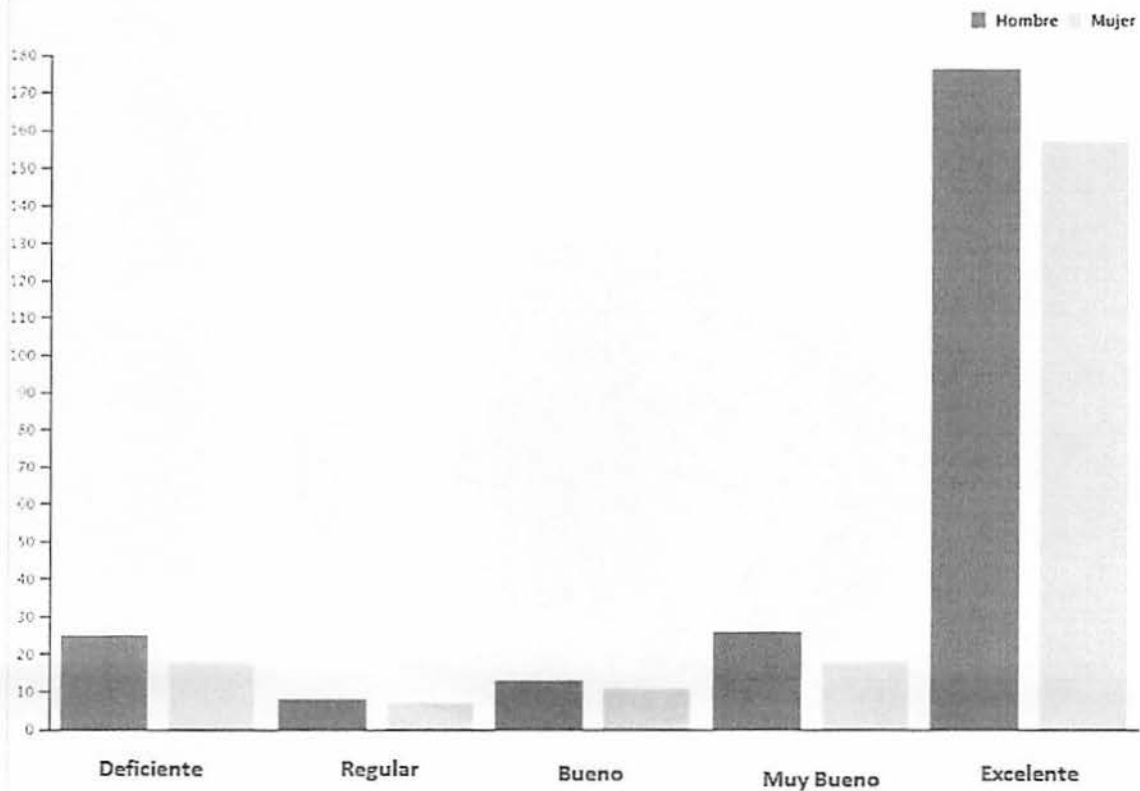
Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	43	9%
Regular	15	3%
Bueno	24	5%
Muy Bueno	44	10%
Excelente	333	73%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la amabilidad brindada por el personal hacia los usuarios es excelente (73%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es regular (3%).





### a) ¿Calificación según sexo.



Calificación amabilidad	Hombre	Mujer
Deficiente	25	18
Regular	8	7
Bueno	13	11
Muy Bueno	26	18
Excelente	176	157
<b>Total</b>	248	211
<b>Total General</b>	<b>459</b>	

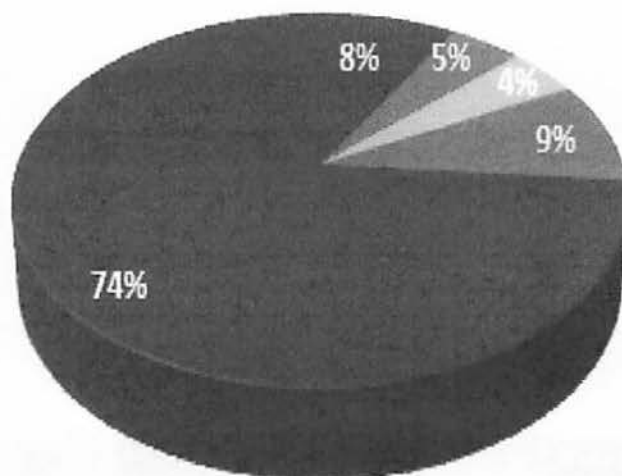
Este gráfico nos indica que de el número de personas encuestadas, los hombres muestran mayor satisfacción (excelente) y participación (248) que la mujeres (211), en cuanto a la calificación de la amabilidad recibida por el personal.



## 6) Recibio asesoria en el consulado para su tramite:

¿Cómo evalúa la asesoria que le brindaron para su trámite?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

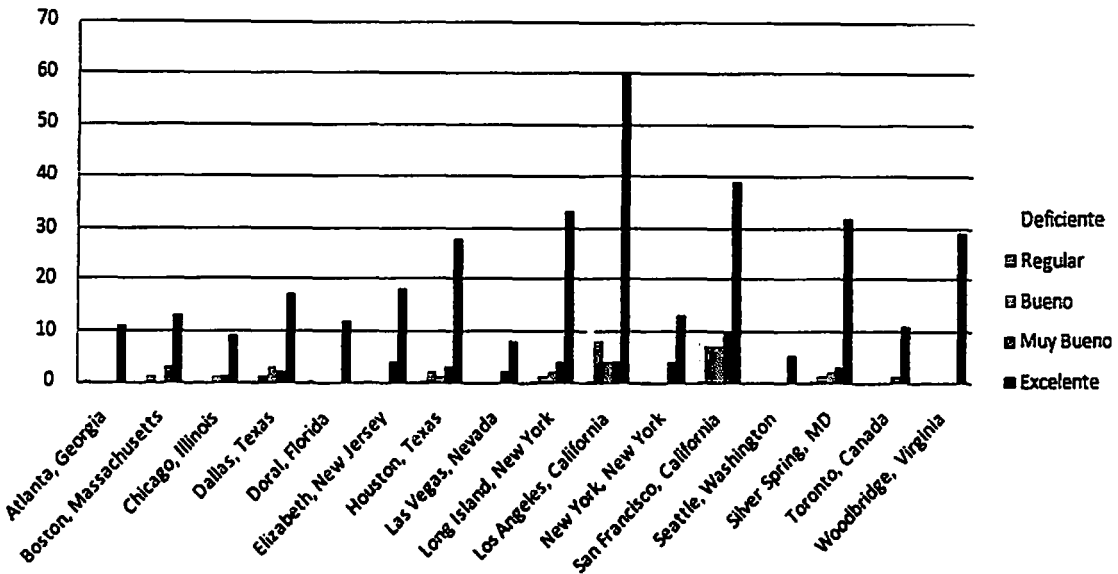


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	39	8%
Regular	21	5%
Bueno	20	4%
Muy Bueno	41	9%
Excelente	338	74%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la asesoria recibida por el personal hacia los usuario es excelente (74%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es bueno (4%).



**a) Analisis de calificación por consulado.**



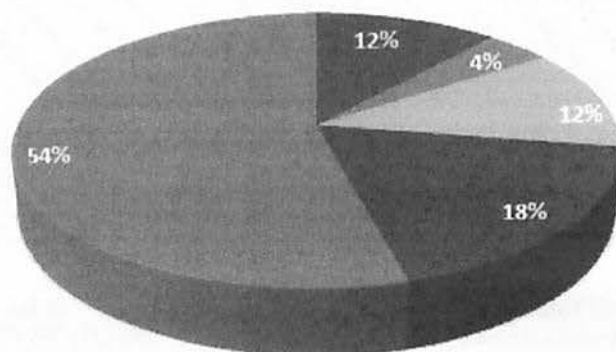
Calificación asesoría	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Consulado</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>
Atlanta, Georgia	1	0	0	0	11
Boston, Massachusetts	0	1	0	3	13
Chicago, Illinois	2	0	1	1	9
Dallas, Texas	3	1	3	2	17
Doral, Florida	1	0	0	0	12
Elizabeth, New Jersey	1	0	0	4	18
Houston, Texas	1	2	1	3	28
Las Vegas, Nevada	0	0	0	2	8
Long Island, New York	4	1	2	4	33
Los Angeles, California	10	8	4	4	60
New York, New York	2	0	0	4	13
San Francisco, California	8	7	7	10	39
Seattle, Washington	0	0	0	0	5
Silver Spring, MD	3	1	2	3	32
Toronto, Canadá	0	0	0	1	11
Woodbridge, Virginia	3	0	0	0	29
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>41</b>	<b>338</b>
<b>Total General</b>	<b>459</b>				



Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas que considera que el tiempo de espera de la solicitud de datos para iniciar trámite es excelente (60), fueron del consulado de los Angeles California, quien también mostro mayor número de encuestados en cuanto a la calificación de "deficiente" (10), lo cual es debido a que dicho consulado es el que muestra mayor participación de encuestados.

## 7) ¿Como evalua el tiempo de entrega de su Documento?

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente

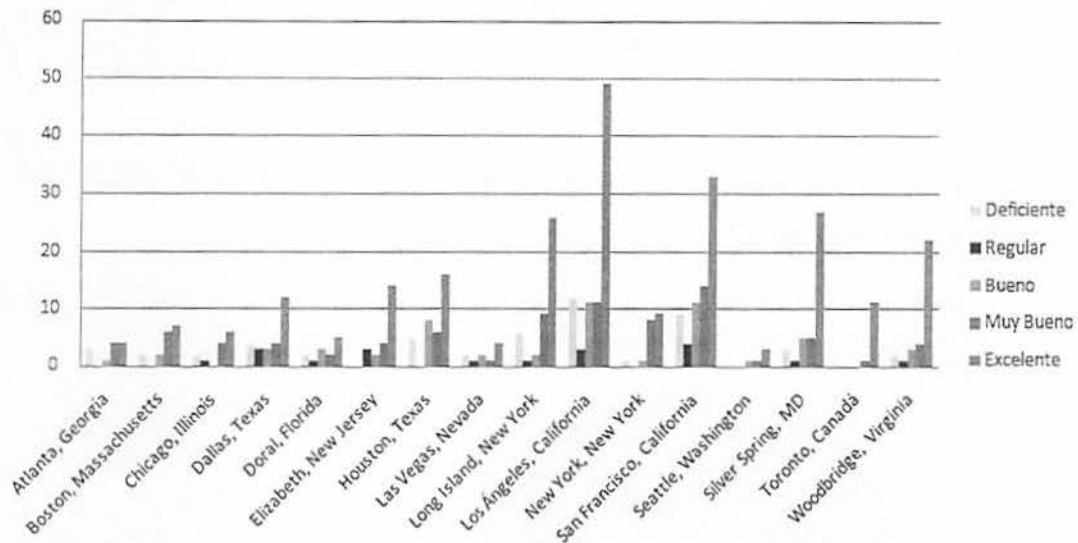


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	53	12%
Regular	19	4%
Bueno	55	12%
Muy Bueno	84	18%
Excelente	248	54%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que el tiempo de espera para la entrega del documento es excelente (54%) mientras que el menor porcentaje de encuestados considera que es regular (4%).



a) Analisis de calificación por consulado.

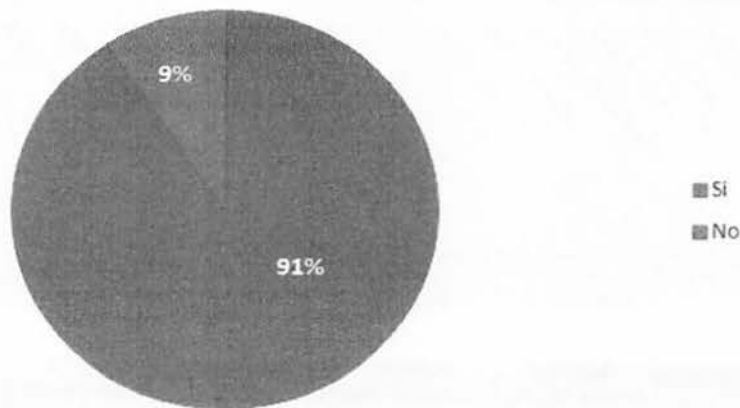


Calificación tiempo de espera del documento	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
<b>Consulado</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>	<b>Total de medio de cita</b>
Atlanta, Georgia	3	0	1	4	4
Boston, Massachusetts	2	0	2	6	7
Chicago, Illinois	2	1	0	4	6
Dallas, Texas	4	3	3	4	12
Doral, Florida	2	1	3	2	5
Elizabeth, New Jersey	0	3	2	4	14
Houston, Texas	5	0	8	6	16
Las Vegas, Nevada	2	1	2	1	4
Long Island, New York	6	1	2	9	26
Los Ángeles, California	12	3	11	11	49
New York, New York	1	0	1	8	9
San Francisco, California	9	4	11	14	33
Seattle, Washington	0	0	1	1	3
Silver Spring, MD	3	1	5	5	27
Toronto, Canadá	0	0	0	1	11
Woodbridge, Virginia	2	1	3	4	22
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>55</b>	<b>84</b>	<b>248</b>
<b>Total General</b>	<b>459</b>				



Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas que considera que del tiempo de espera de su documento es excelente (49), fueron del consulado de los Angeles California, quien tambien mostro mayor número de encuestados en cuanto a la calificación de deficiente (12), lo cual es debido a que dicho consulado es el que muestra mayor participacion de encuestados.

**8) ¿Tuvo algún inconveniente al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba?**



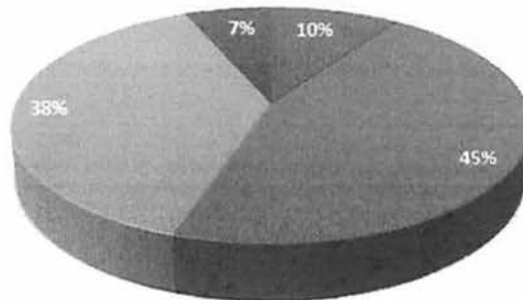
Respuesta	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Si	416	91%
No	43	9%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas tuvo inconvenientes al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba (91%), mientras un menor porcentaje no tuvo inconvenientes (9%).



**a) Porcentajes de encuestados según tramite solicitado que tuvieron inconvenientes.**

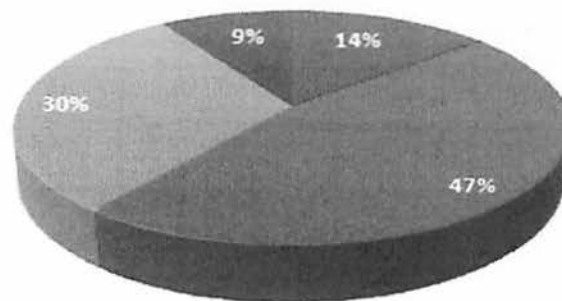
■ Modificación de DUI ■ DUI Primera vez ■ Renovación de DUI ■ Reposición de DUI



Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas tuvo inconvenientes al tramitar el servicio de DUI por primera vez, (45%) mientras un menor porcentaje de encuestados en el tramite de reposicion de DUI (7%).

**b) Porcentajes de encuestados según tramite solicitado que no tuvieron inconvenientes.**

■ Modificación de DUI ■ DUI Primera vez  
■ Renovación de DUI ■ Reposición de DUI



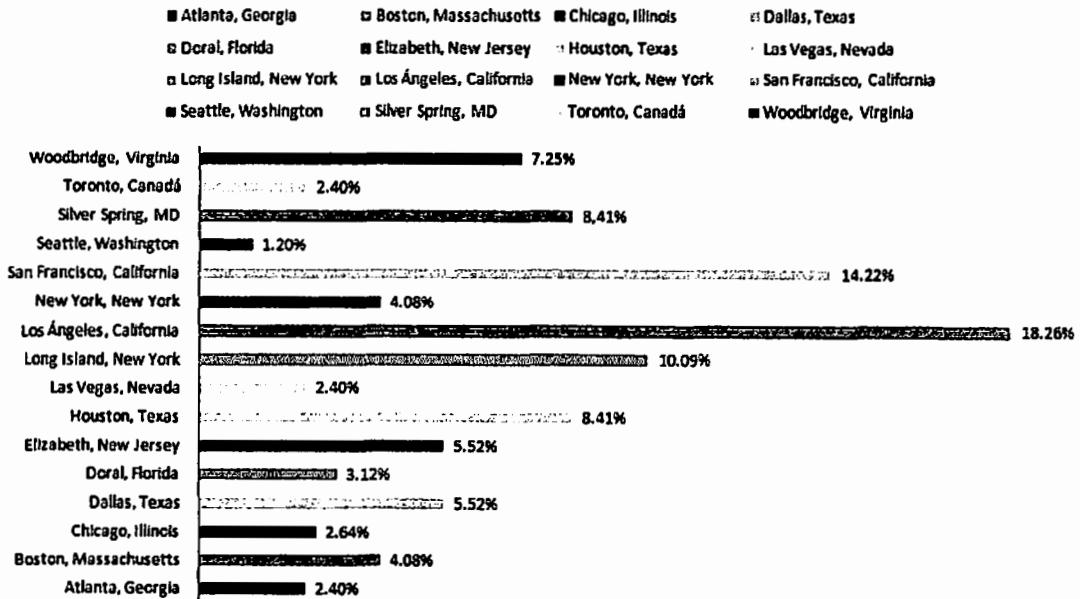
Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que no tuvieron inconvenientes realizaron tramite de DUI por primera vez, (47%) mientras el menor porcentaje de encuestados realizaron tramite de reposicion de DUI (9%).



### Tabla General

Tuvo Inconveniente en la Solicitud	Modificación de DUI	DUI Primera vez	Renovación de DUI	Reposición de DUI
Si	40	189	160	27
No	6	20	13	4
Total	46	209	173	31
<b>Total General</b>	<b>459</b>			

### c) Porcentajes de encuestados según consulado que tuvieron inconvenientes.



### Tabla General

Consulado	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Atlanta, Georgia	10	2.40%
Boston, Massachusetts	17	4.08%
Chicago, Illinois	11	2.64%
Dallas, Texas	23	5.52%
Doral, Florida	13	3.12%
Elizabeth, New Jersey	23	5.52%
Houston, Texas	35	8.41%
Las Vegas, Nevada	10	2.40%

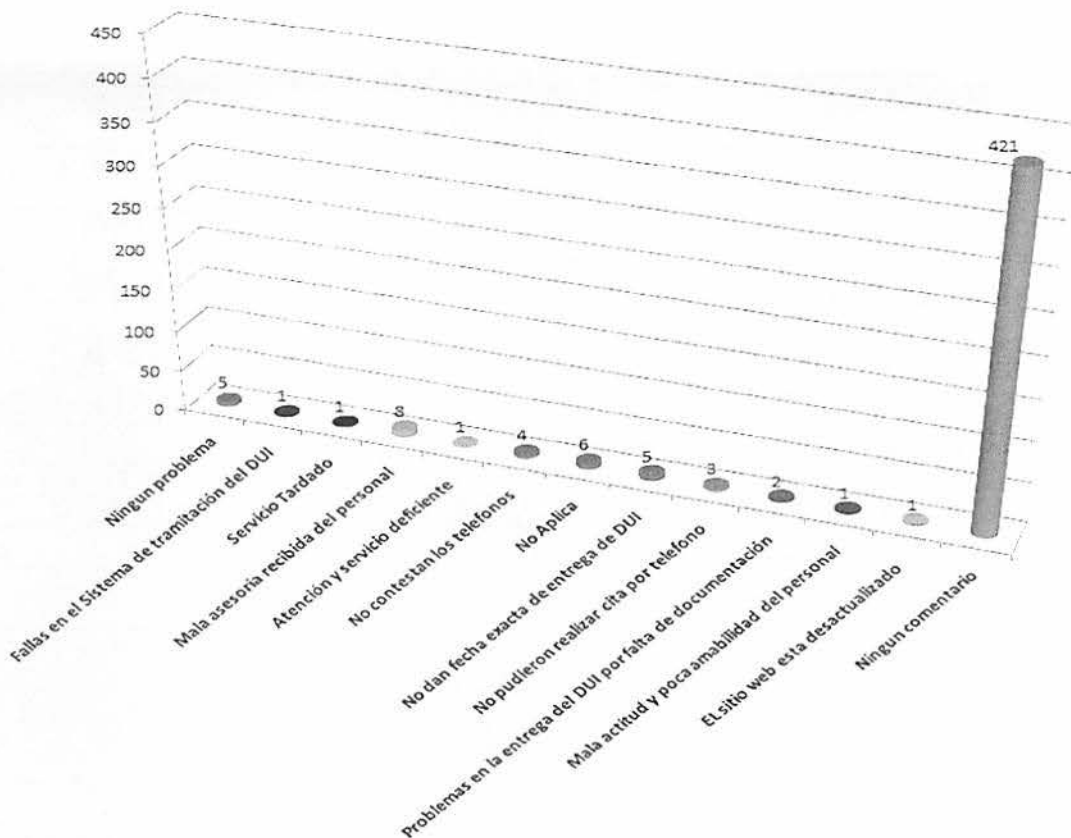




Long Island, New York	42	10.09%
Los Ángeles, California	76	18.26%
New York, New York	17	4.08%
San Francisco, California	59	14.22%
Seattle, Washington	5	1.20%
Silver Spring, MD	35	8.41%
Toronto, Canadá	10	2.40%
Woodbridge, Virginia	30	7.25%
<b>Total</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas según consulado, que tuvieron inconvenientes fueron de Los Angeles California, (18.26 %) mientras que el menor porcentaje fueronde los consulados de Atlanta Georgia, Toronto Canadá y Las Vegas Nevada (2.40%).

**d) Comentarios mas destacados de encuestados que tuvieron inconvenientes.**



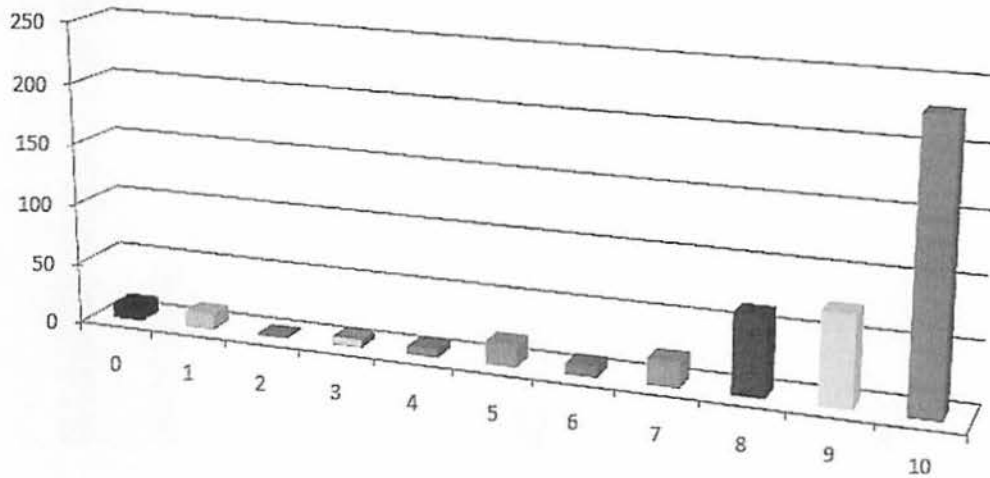


Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas, que tuvieron inconvenientes, se abstuvieron de explicarlos "421", mientras que el menor número si explicó "38". Entre los comentarios el que mas destaca es la mala asesoría recibida de parte del personal, así como el "no aplica" que se categoriza a aquellos comentarios que están fuera de contexto de la pregunta. Se observa que los usuarios tuvieron problemas con la fecha de entrega del documento la cual expresan que no es exacta, al igual que destacan la deficiencia del servicio telefonico de citas y consulta, cabe destacar que algunos usuarios contestaron la pregunta expresando que no tuvieron "ningun problema".

Inconveniente	Cantidad	Porcentaje
Ningún problema	5	1.09 %
Fallas en el Sistema de tramitación del DUI	1	0.22 %
Servicio Tardado	1	0.22 %
Mala asesoría recibida del personal	8	1.74 %
Atención y servicio deficiente	1	0.22 %
No contestan los teléfonos	4	0.87 %
No Aplica	6	1.31 %
No dan fecha exacta de entrega de DUI	5	1.09 %
No pudieron realizar cita por teléfono	3	0.65 %
Problemas en la entrega del DUI por falta de documentación	2	0.43 %
Mala actitud y poca amabilidad del personal	1	0.22 %
EL sitio web esta desactualizado	1	0.22 %
Ningún comentario	421	91.72 %
<b>Total</b>	<b>459</b>	



9) ¿En la escala del 1 al 10 donde uno es la calificación mas baja y diez la mas alta. En terminos generales ¿Cómo califica su satisfacción en relación a la atención recibida?



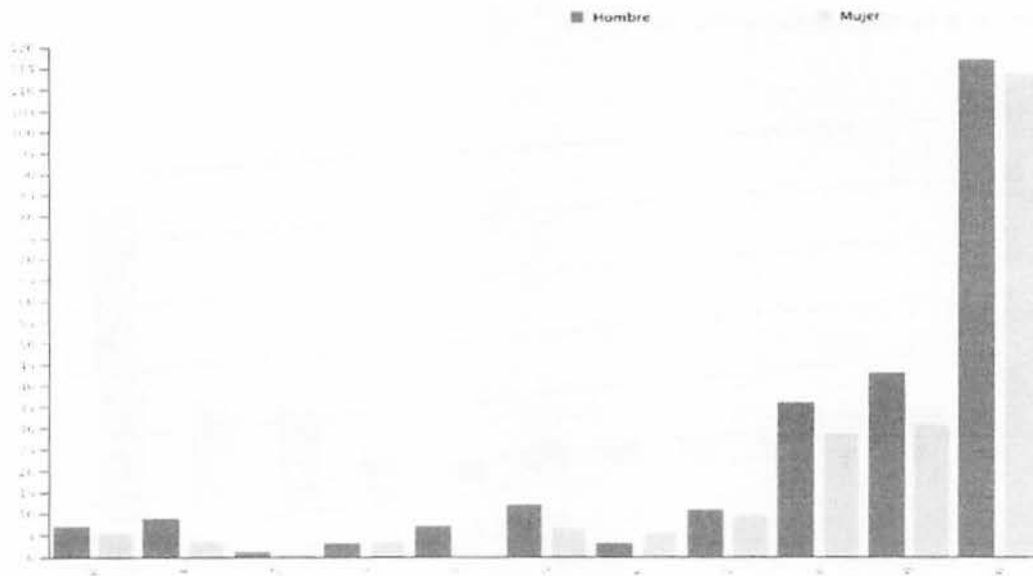
Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas calificó el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida, con la nota mas alta (10), (49.90%) mientras un menor porcentaje de encuestados lo califico con nota de dos (0.50%).

Tabla General

Calificación	Cantidad	Porcentaje
0	13	2.80%
1	13	2.80%
2	2	0.50%
3	7	1.50%
4	7	1.50%
5	19	4.10%
6	9	2.00%
7	21	4.60%
8	65	14.20%
9	74	16.10%
10	229	49.90%
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>



a) Calificación general según sexo del nivel de satisfacción de la atención recibida?



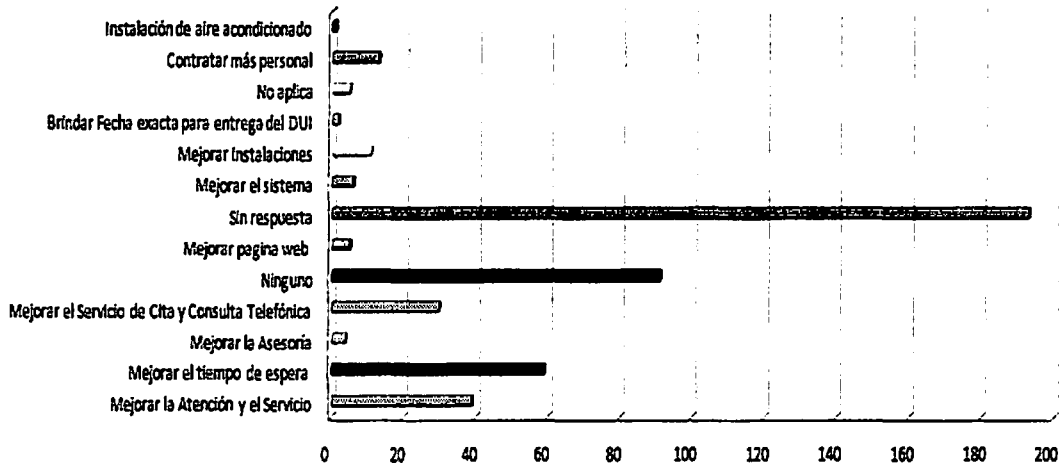
Este gráfico nos indica que de el número de personas encuestadas, los hombres muestran mayor participación (248), que la mujeres (211), en cuanto a la calificación general de la encuesta, en la cual se observa que los hombres se sienten mas satisfechos que las mujeres, en cuanto a los servicios recibidos en general

**Tabla General**

Calificación general	Mujer	Hombre
	Total de medio de cita	Total de medio de cita
0	6	7
1	4	9
2	1	1
3	4	3
4	0	7
5	7	12
6	6	3
7	10	11
8	29	36
9	31	43
10	113	116
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>248</b>
<b>Total General</b>	<b>459</b>	



**10) ¿Podría ampliar que aspectos específicamente le gustaría que se mejoren relacionados con la atención y el servicio que se le brinda?**



	Mejorar la Atención y el Servicio	Mejorar el tiempo de espera	Mejorar la Asesoría	Mejorar el Servicio de Cita y Consulta Telefónica	Ninguno	Mejorar pagina web	Sin respuesta	Mejorar el sistema	Mejorar instalaciones	Brindar Fecha exacta para entrega del DUI	No aplica	Contratar más personal	Instalación de aire acondicionado
Cantidad	39	59	4	30	91	5	193	6	11	2	5	13	1

Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas no brindaron respuesta (193).

En cuanto al mayor número de encuestados que si contestaron la pregunta, se observa que aprobaron el trabajo realizado por el personal, considerando que la atención y el servicio recibido no necesita mejoras "ninguna" (91). Sin embargo los usuarios consideraron la necesidad de mejoras en: el tiempo de espera del tramite y entrega del DUI (59), la atención y el servicio en referencia al trato que brinda el personal al usuario (39), el servicio de cita y consulta telefonica (30), contratar mas personal (13), las instalaciones (11), el sistema (6), actualizar la pagina web (5), la asesoría brindada por el personal (4), en la asignación de fechas exactas para la entrega del DUI (2), mantener encendido el aire acondicionado en el consulado de Boston, Massachusetts (1). Se hace referencia que entre los comentarios se observa el texto "no aplica" (5) que se categoriza a aquellos comentarios que estan fuera de contexto de la pregunta.



<b>Calificación</b>	<b>Cantidad de Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejorar la Atención y el Servicio	39	8.50 %
Mejorar el tiempo de espera	59	12.85 %
Mejorar la Asesoría	4	0.87 %
Mejorar el Servicio de Cita y Consulta Telefónica	30	6.54 %
Ninguno	91	19.83 %
Mejorar pagina web	5	1.09 %
Sin respuesta	193	42.03 %
Mejorar el sistema	6	1.31 %
Mejorar instalaciones	11	2.40 %
Brindar fecha exacta para entrega del DUI	2	0.44 %
No aplica	5	1.09 %
Contratar más personal	13	2.83 %
Instalación de aire acondicionado	1	0.22 %
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>



## **CONCLUSIONES**

- ✓ Que el objetivo planteado inicialmente en este trabajo de investigación fue cumplido, que consistía en medir el nivel de satisfacción en la en las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales ubicadas los Consulados de Estados Unidos y Canadá, recolectando un total de 459 personas encuestadas, quienes hicieron uso de los servicios en los centros de servicios ubicadas en los consulados de Estados Unidos y Canadá.
- ✓ Que de la muestra analizada, en general los encuestados aprueban el trabajo realizado en los Centros de servicios ubicadas en los consulados de Estados Unidos y Canadá.
- ✓ Que de un 100% de encuestados el 91% tuvo inconvenientes al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba, siendo el Centro de servicio de Los Ángeles el que presenta un mayor porcentaje de registros de inconvenientes, sin embargo el nivel de satisfacción de los usuarios en general fue calificado como excelente.
- ✓ Que del número de personas encuestadas, los hombres muestran mayor satisfacción y participación que las mujeres, en cuanto a la calificación de la amabilidad recibida por el personal de la institución y en la calificación general.
- ✓ Que el mayor porcentaje de personas encuestadas calificó el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida, con la nota más alta diez (10), mientras un menor porcentaje de encuestados lo califico con la menor nota dos (2).
- ✓ Que el mayor porcentaje de personas encuestadas no solicitaron cita. En cuanto a los usuarios que si realizaron, se observo una mayor preferencia hacia la solicitud por medio de consulado, no así de la solicitud por medio de llamada telefónica y sitio web los cuales obtuvieron el menor porcentaje en las preferencias.
- ✓ Que entre las propuestas de mejoras planteadas por las personas que respondieron al cuestionario, sobresalió la necesidad de mejorar el sistema de solicitud de cita en línea y teléfono, el tiempo de entrega del DUI, la atención al ciudadano en cuanto a la información que se le brinda y al tiempo de espera para efectuar su trámite.



## **RECOMENDACIONES**

En cuanto a las recomendaciones sugeridas con respecto a la calidad del servicio de DUI en el Exterior en la en las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales ubicadas los Consulado de Estados Unidos y Canadá, cabe señalar que el análisis realizado está basado en un esquema general acerca del servicio ofrecido. Por lo anterior se obtuvo las siguientes recomendaciones:

- ✓ Con respecto al sistema de servicio de solicitud de cita en línea y teléfono, se sugiere realizar mayor publicidad de servicio y mejorar la forma de comunicación al usuario.
- ✓ Mejorar los procesos de tramitación del Documento Único de Identidad, para obtener una mayor celeridad y eficiencia en el proceso.
- ✓ Capacitar constantemente al personal en cuanto a la atención y servicio, de tal manera que se reduzca el margen de error en las asesorías brindadas por el personal de la institución, para obtener mayor eficacia y eficiencia en los procesos, de tal modo que se reduzca el tiempo de espera y el número de inconvenientes en los trámites realizados por los usuarios.
- ✓ Calcular con mayor precisión la asignación de fechas de entrega del DUI.
- ✓ Realizar mantenimiento constantemente a la página web.





# ANEXO

**SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES  
SOLICITUD DUI EXTRANJERO**

Con el objetivo de mejorar el servicio a nuestros usuarios estamos realizando una evaluación, por lo que le solicitamos un espacio de su tiempo para completar la presente encuesta. **Muchas Gracias**

**I. Favor indicar cuál es el tramite que viene a solicitar**

- Primera vez
- Renovación DUI
- Modificación de DUI
- Reposición de DUI

II. Sexo:  M  F

III. Consulado: \_\_\_\_\_

IV. Solicito la cita por medio de: Consulado  Sitio WEB  Teléfono  Ninguno

**INDICACIONES:** Favor responda las siguientes preguntas marcando con una "X" la casilla que mejor represente su opinión sobre cada aspecto del servicio brindado.

Escala de Evaluación	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	NA
1. La fecha que le brindaron para su cita le parece						
2. Como evalúa el servicio de solicitud de Citas						
3. Cómo calificaría la información que le brindaron para efectuar su trámite						
4. De acuerdo a su criterio el tiempo de espera que le tomo la solicitud de los datos para iniciar su trámite fue						
5. La amabilidad del personal que le atendió fue						
6. Recibí asesoría para su trámite: Como evalúa la asesoría que le brindaron para todo el proceso de su trámite						
7. Como evalúa el tiempo de entrega de su Documento						

8. ¿Tuvo algún inconveniente al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba? SI  NO   
Podría por favor, explicarnos brevemente el inconveniente y si este fue resuelto de acuerdo a su satisfacción

\_\_\_\_\_

9. En una escala de 1 a 10 donde uno es la calificación más baja y diez la más alta. En términos generales ¿Cómo califica su satisfacción en relación a la atención recibida?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

10. ¿Podría ampliar qué aspectos específicamente le gustaría que se mejoren relacionados con la atención y el servicio que se le brinda?

\_\_\_\_\_

Datos opcionales: Para efecto de verificación podría proporcionarnos: Nombre completo \_\_\_\_\_

Uso exclusivo del Registro Nacional de las Personas:

Nombre encuestador: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

¡Muchas Gracias!