



**INFORME DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO, DE LOS SERVICIOS BRINDADOS  
POR LA UNIDAD JURÍDICA REGISTRAL, EN LAS  
VENTANILLAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,  
UBICADAS EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL  
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS  
NATURALES**

**Unidad de Acceso a la Información Pública**

## **INTRODUCCIÓN.**

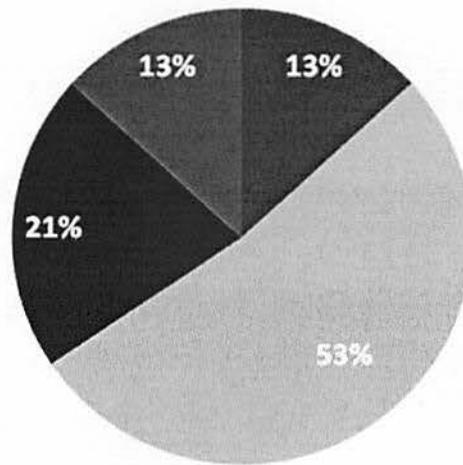
El presente informe recopila los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico de la información producida a través de la encuesta de Satisfacción del Usuario, de los Servicios Brindados por la Unidad Jurídica Registral, en las Ventanillas de Atención Al Ciudadano, Ubicadas en las Oficinas Centrales del Registro Nacional de Las Personas Naturales, la cual fue realizada del 14 al 24 de enero de 2019, siendo un total de 302 personas encuestadas.

El informe de resultados se ha elaborado con datos adquiridos de un cuestionario de 7 preguntas, las cuales evalúan los servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral, en las ventanillas de atención al ciudadano.

# Analisis Estadístico

## Porcentaje de Encuestados Según Edad

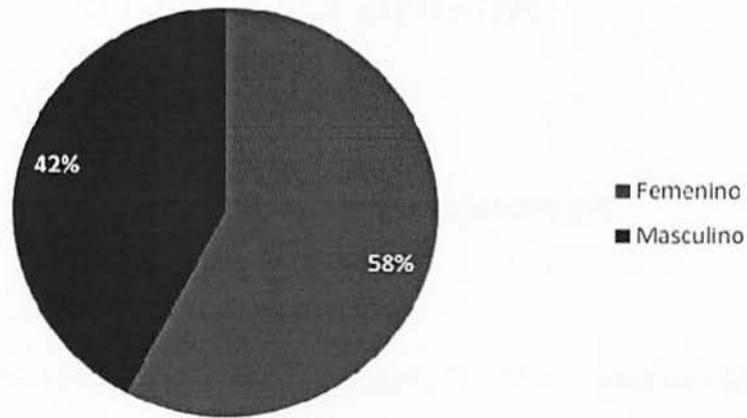
■ 18 - 30 años   ■ 30 - 50 años   ■ 50 - 60 años   ■ 60 años - en adelante



Edad	Cantidad	Porcentaje
18 - 30 años	40	13%
30 - 50 años	158	53%
50 - 60 años	64	21%
60 años - en adelante	40	13%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

En este gráfico podemos observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas rondan edades entre los 30 y 50 años (53%) y un menor porcentaje rondan entre los 18, 30 y 60 años en adelante (13%).

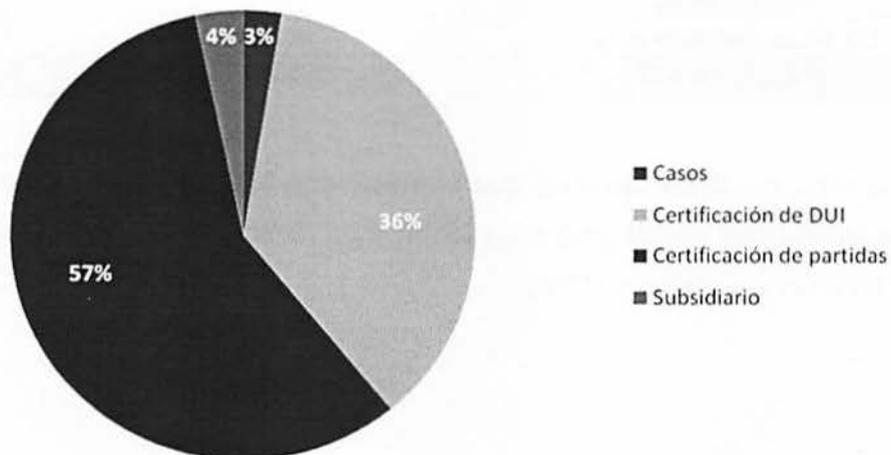
## Porcentaje de Encuestados Según Sexo



Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	128	42%
Mujer	174	58%
Total General	302	100%

En este gráfico podemos observar que el mayor porcentaje de personas encuestadas son mujeres (58%) y un menor porcentaje son hombres (42%)

## Porcentaje de Encuestados Según Tipo de Servicio Solicitado.



Tipo de Servicio	Cantidad de Solicitudes	Porcentajes
Casos	8	3%
Certificación de DUI	110	36%
Certificación de partidas	174	57%
Subsidiario	10	4%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas tramitaron el servicio de Certificación de partidas (57%) y Certificación de DUI (36%). Mientras que el menor porcentaje tramitaron subsidiario (4%) y casos (3%).

## Analisis de Resultados

### Calificación General de Preguntas.

#### 1) ¿Tiempo aproximado que le tomó realizar su trámite?

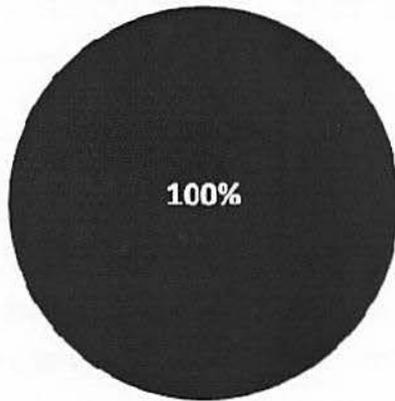
##### a) Casos:



Tiempo de finalización de servicio	Cantidad	Porcentaje
1 y 5 días	7	87%
Más de 8 días	1	13%
<b>Total General</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas finalizaron su caso entre 1 y 5 días (87%), mientras que el menor porcentaje tardó más de 8 días (13%).

## b) Certificaciones de DUI:

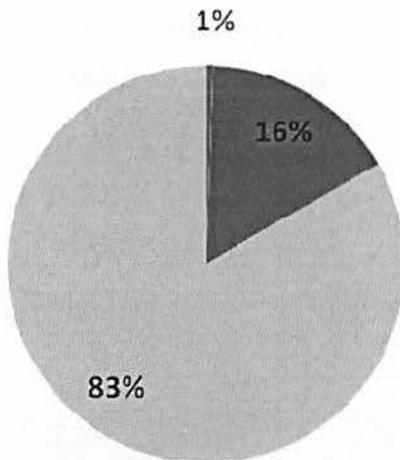


■ Certificación de DUI Menos de 1 hora

Tiempo de finalización de servicio	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 hora	110	100%
<b>Total General</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que tramitaron el servicio de Certificación de DUI, tardaron menos de una hora en finalizar su trámite (100%)

## c) Certificaciones de Partida:



■ Certificación de partidas Entre 1 y 5 días

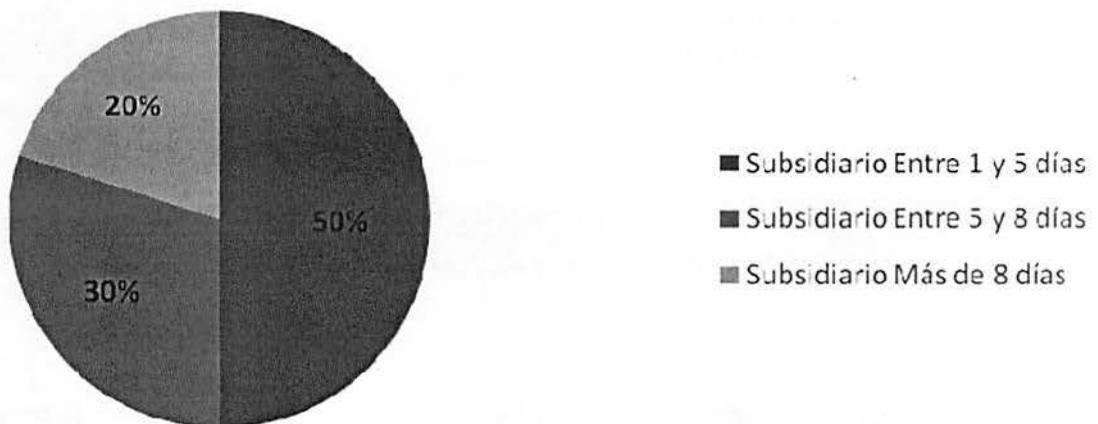
■ Certificación de partidas Entre 1 y 8 horas

■ Certificación de partidas Menos de 1 hora

Tiempo de finalización de servicio	Cantidad	Porcentaje
1 y 5 días	1	1%
1 y 8 horas	28	16%
Menos de 1 hora	145	83%
<b>Total General</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que tramitaron el servicio de Certificación de Partida tardaron menos de una hora (83%), mientras que el menor porcentaje tardo entre 1 y 8 horas (16%) y de 1 a 5 días (1%).

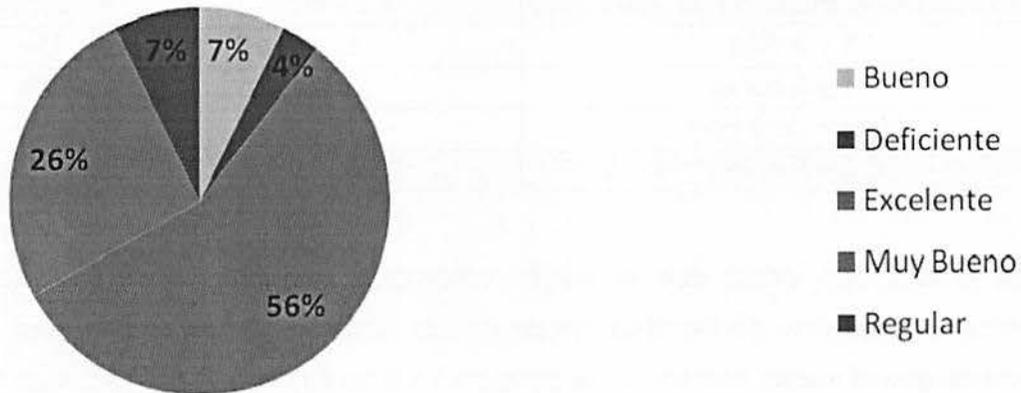
#### d) Subsidiarios:



Tiempo de finalización de servicio	Cantidad	Porcentaje
1 y 5 días	5	50%
Entre 5 y 8 días	3	30%
Más de 8 días	2	20%
<b>Total General</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que tramitaron subsidiario tardaron entre 1 y 5 días (50%), mientras que el menor porcentaje tardaron mas de 8 días (20%).

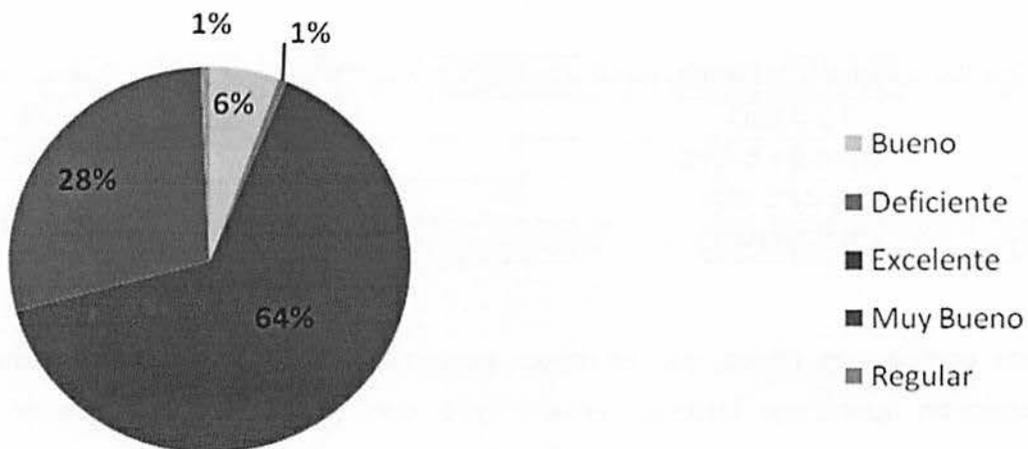
2) ¿Cómo considera el tiempo de entrega de los documentos que solicitó?



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	170	56%
Muy bueno	78	26%
Bueno	22	7%
Regular	22	7%
Deficiente	10	4%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que el tiempo de entrega de los documentos que solicito fue excelente (56%), mientras que el menor porcentaje considera que es deficiente (4%).

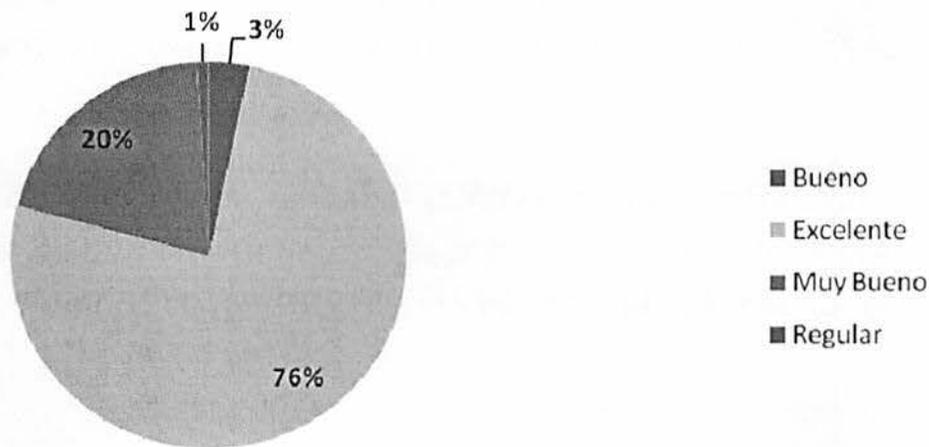
3) ¿Cómo considera la información que le brindaron al efectuar su trámite?



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	195	64%
Muy bueno	86	28%
Bueno	17	6%
Regular	2	1%
Deficiente	2	1%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la información que le brindaron al efectuar su trámite fue excelente (64%), mientras que el menor porcentaje considera que es regular y deficiente (1%).

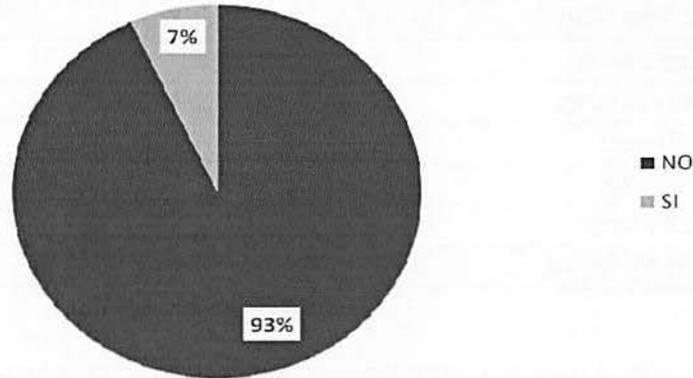
#### 4) ¿Cómo considera la amabilidad del personal que le atendió?



Calificación	Cantidad	Porcentaje
Excelente	229	76%
Muy bueno	60	20%
Bueno	10	3%
Regular	3	1%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas considera que la amabilidad del personal que le atendió fue excelente (76%), mientras que el menor porcentaje considera que es regular (1%).

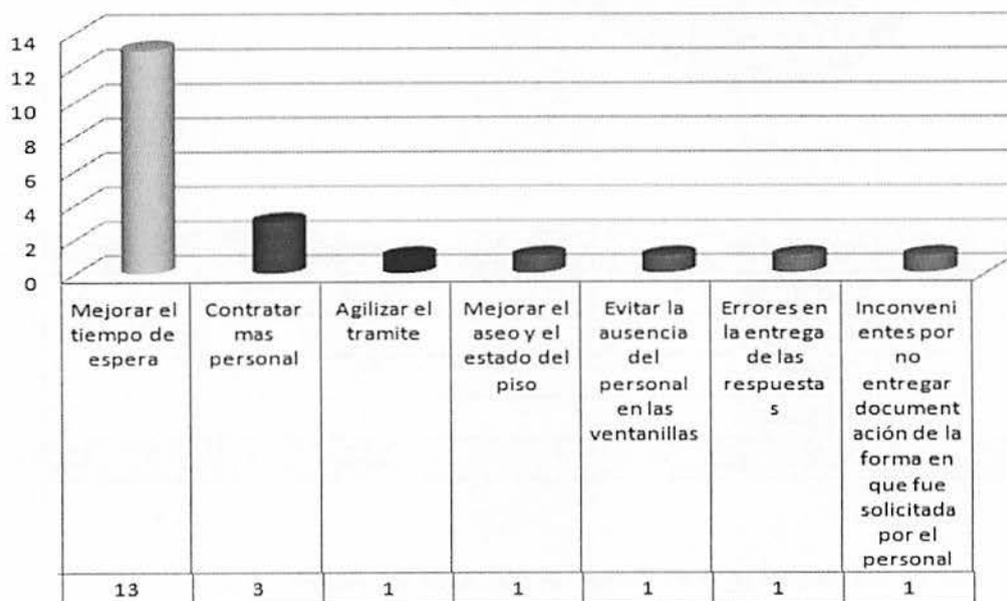
5) ¿Tuvo algún inconveniente al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No	281	93%
Si	21	7%
<b>Total General</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas no tuvo inconvenientes (93%), mientras que el menor porcentaje manifestó que si (7%).

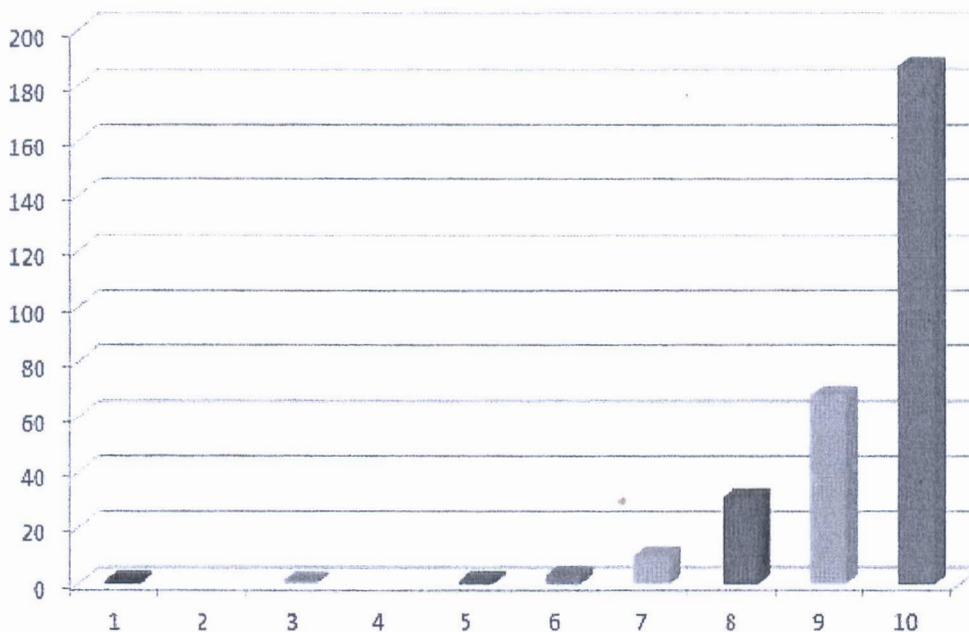
6) Si tuvo algún inconveniente, ¿podría por favor explicarnos brevemente cuál fué y qué aspectos le gustaría que se mejoren, relacionados con la atención y el servicio que se le brindó?



Inconveniente / Mejora	Cantidad	Porcentaje
Mejorar el tiempo de espera	13	62%
Contratar más personal	3	13%
Agilizar el tramite	1	5%
Mejorar el aseo y el estado del piso	1	5%
Evitar la ausencia del personal en las ventanillas	1	5%
Errores en la entrega de las respuestas	1	5%
Inconvenientes por no entregar documentación de la forma en que fue solicitada por el personal.	1	5%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas considera que se debe de mejorar el tiempo de espera (13), mientras que el menor número manifestó que se debe contratar mas personal (3), agilizar el tramite en general (1), Mejorar el aseo y el estado del piso (1), Evitar la ausencia del personal en las ventanillas (1). Asi mismo se tuvieron inconvenientes por errores en la entrega de las respuestas (1) y por la no entrega de la documentación de la forma en que fue solicitada por el personal.

**7) 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?**



Calificación	Cantidad	Porcentaje
1	1	1%
2	-	-
3	1	1%
4	-	-
5	1	1%
6	3	3%
7	10	5%
8	31	9%
9	68	20%
10	187	60%
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

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 "diez", (60%) mientras un menor porcentaje de encuestados califico con nota de uno (1%).

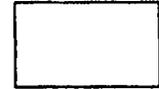
## **CONCLUSIONES**

- ✓ Que el objetivo planteado inicialmente en este trabajo de investigación fue cumplido, que consistía en medir la satisfacción del usuario, en cuanto a servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral en las ventanillas de Atención al Ciudadano, ubicadas en las oficinas centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales, en la cual se recolectó un número de 302 personas encuestadas, quienes hicieron uso de los servicios de la Unidad Jurídica Registral en las ventanillas de Atención al Ciudadano.
- ✓ Que de un 100% de encuestados el 93% no tuvieron inconvenientes al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba, sin embargo un 7% presentaron inconvenientes y manifestaron la necesidad de mejoras, sin embargo el nivel de satisfacción de los usuarios en general fue calificado como excelente.
- ✓ Que el mayor porcentaje (60%) de personas encuestadas calificó el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida, con la nota más alta (10), mientras un menor porcentaje (1%) de encuestados lo calificó con la menor nota (1).
- ✓ Que el mayor porcentaje de personas encuestadas tramitaron el servicio de Certificación de partida y Certificación de DUI, mientras que un menor porcentaje solicitaron los servicios de subsidiario y casos.
- ✓ Que entre las propuestas de mejoras planteadas por las personas que respondieron al cuestionario, sobresalió la necesidad de mejorar el tiempo de espera.
- ✓ Que es necesario mayor colaboración entre unidades y orientación a los ciudadanos, ya que se observó un caso de un ciudadano que solicitaba devolución de dinero por trámite no realizado de DUI, el cual pudo ser evacuado desde la recepción, o por el empleado de la unidad de Supervisión y Control del RNPN que lo atendió en primera instancia, evitando con ello enviarlos a la Unidad Jurídica Registral, si no que sean resueltos por la unidad competente.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Con respecto al servicio y la atención brindada se sugiere una mejor coordinación del personal, para evitar la ausencia del personal en las ventanillas.
- ✓ Capacitar el personal de las unidades que brindan asesoría al público, en cuanto a las funciones de la unidad jurídica y a sus propias funciones, para evitar que suceda más casos como el planteado en las conclusiones, y sean evacuados por la unidad correspondiente, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios que si solicitan los servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral.
- ✓ Concientizar a todas las unidades del Registro Nacional de las Personas Naturales, a gestionar u orientar adecuadamente a los ciudadanos, considerando la competencia de cada unidad.

# ANEXO



**SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES  
OFICINAS RNP CN CIUDADANO**

I Edad: 18-30 años  30- 50 años  50- 60 años  60 años- en adelante

II Sexo:  M  F

III Servicio Solicitado:  Certificación de partidas  
 Certificación de DUI  
 Subsidiario  
 Casos

1) ¿Tiempo aproximado que le tomó realizar su trámite?

- Menos de 1 hora
- Entre 1 y 8 horas
- Entre 1 y 5 días
- Entre 5 y 8 días
- Más de 8 días

2) ¿Cómo considera el tiempo de entrega de los documentos que solicitó?

- Deficiente
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente
- N/A

3) ¿Cómo considera la información que le brindaron al efectuar su trámite?

- Deficiente
- Regular
- Bueno

- Muy Bueno
- Excelente
- N/A

4) **¿Cómo considera La amabilidad del personal que le atendió?**

- Deficiente
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno
- Excelente
- N/A

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

- Si
- No

6) **¿Si tuvo algún inconveniente, ¿podría por favor explicarnos brevemente cuál fue y qué aspectos le gustaría que se mejoren, relacionados con la atención y el servicio que se le brindó?**

---

---

---

7) **¿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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----