



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:
 ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:

MUHLBAUER ID SERVICES GMBH SUCURSAL EL SALVADOR

Calle Circunvalación No. 332, Colonia San Benito, San Salvador, San Salvador, El Salvador
 Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal
 cubiertas por la certificación en el anexo

ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
 has been audited and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2015

Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:
 This certificate is applicable to the following scope:

**Servicio concesionado para el registro, emisión y entrega de
 Documento Único de Identidad, en los centros de servicio
 ubicados en El Salvador**

**Service Concession for registration, issuance and delivery of
 Documento Único de Identidad (Unique id number) at service
 centers located in El Salvador**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
 requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
 specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SC-CER315219
 Certificate

Fecha de Aprobación: 2014 06 06
 Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2017 05 17
 Last Modification Date

Fecha de Vencimiento: 2020 06 05
 Expiration Date

Fecha de Restauración:
 Restoration Date



ISO/IEC 17021:2011
 09-CSG-001
 ES-P-50-01-F-012 Versión 02

Roberto Enrique Montoya Villa
 Director Ejecutivo
 CEO



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

ICONTEC as an IQNet Partner hereby states that the organization:

MUHLBAUER ID SERVICES GMBH SUCURSAL EL SALVADOR

Calle Circunvalación No. 332, Colonia San Benito, San Salvador, San Salvador, El Salvador
Véase el alcance del sistema de gestión para cada una de las sedes diferentes a la sede principal
cubiertas por la certificación en el anexo

for the following scope:

**Servicio concesionado para el registro, emisión y entrega de
Documento Único de Identidad, en los centros de servicio
ubicados en El Salvador**

**Service Concession for registration, issuance and delivery of
Documento Único de Identidad (Unique id number) at service
centers located in El Salvador**

has implemented and maintains a

Quality Management System


which fulfils the requirements of the following standard

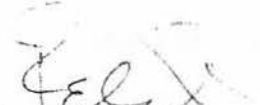
ISO 9001:2015

Issued on: 2014 06 06

Registration Number: CO-SC-CER315219




Michael Drechsel
President of IQNet


Roberto Enrique Montoya Villa
Executive Director of ICONTEC



IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland INTECO Costa Rica
IRAM Argentina JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria RR Russia SIGE Mexico SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



**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.

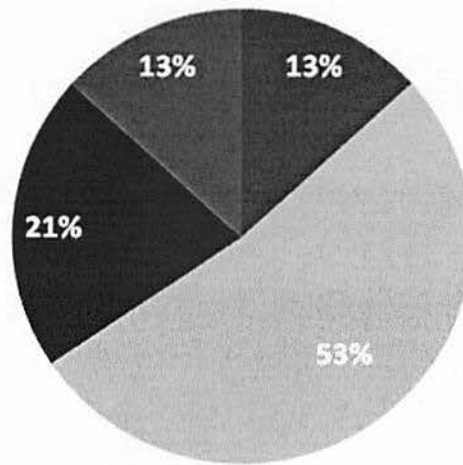
El presente informe recopila los resultados obtenidos al realizar el análisis estadístico de la información producida a través de la encuesta de Satisfacción del Usuario, de los Servicios Brindados por la Unidad Jurídica Registral, en las Ventanillas de Atención Al Ciudadano, Ubicadas en las Oficinas 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

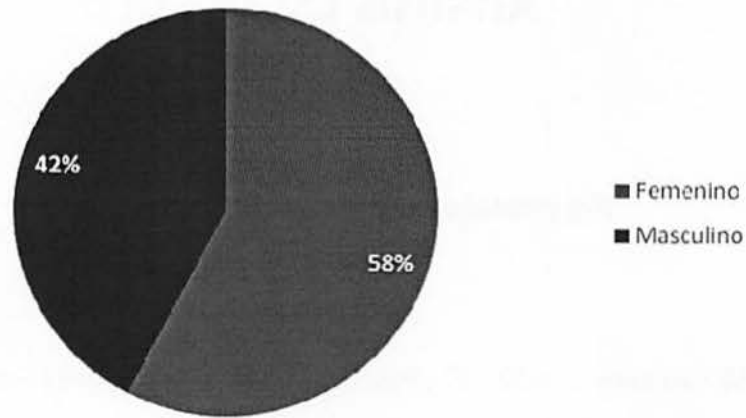
■ 18 - 30 años ■ 30 - 50 años ■ 50 - 60 años ■ 60 años - en adelante



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

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%).

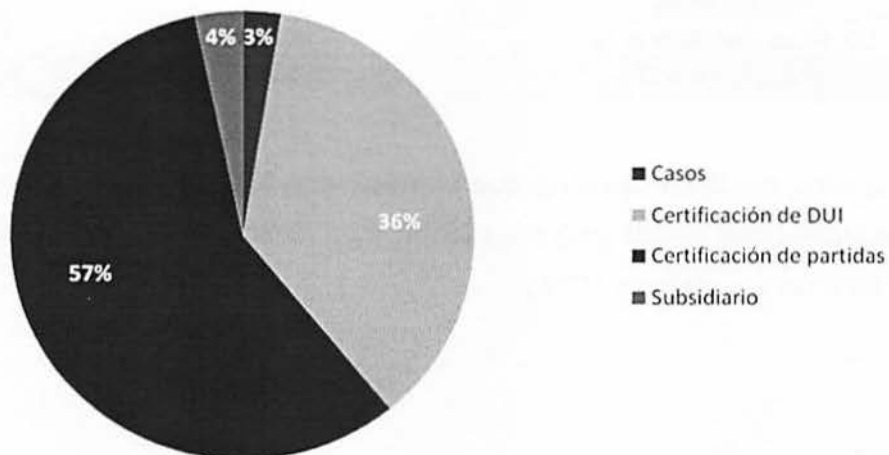
Porcentaje de Encuestados Según Sexo



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%
Total General	302	100%

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?

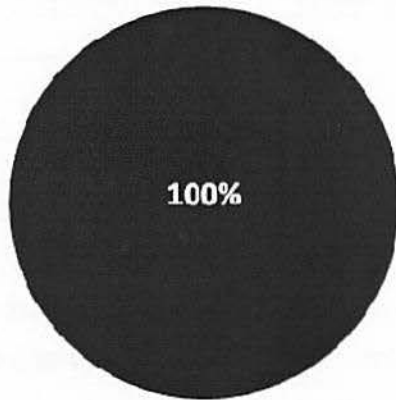
a) Casos:



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

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:

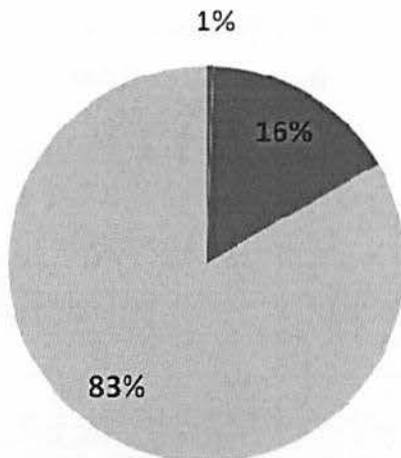


■ Certificación de DUI Menos de 1 hora

Tiempo de finalización de servicio	Cantidad	Porcentaje
Menos de 1 hora	110	100%
Total General	110	100%

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

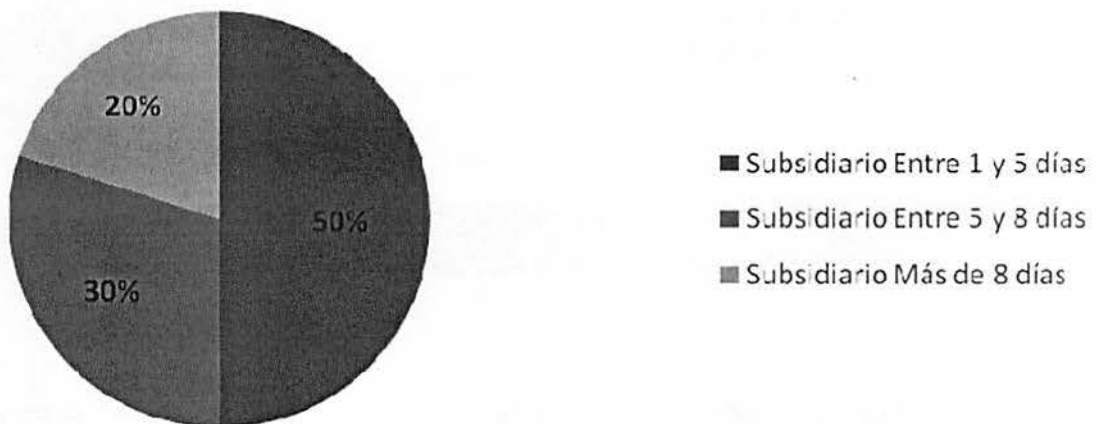
■ Certificación de partidas Entre 1 y 8 horas

■ 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%
Total General	174	100%

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%).

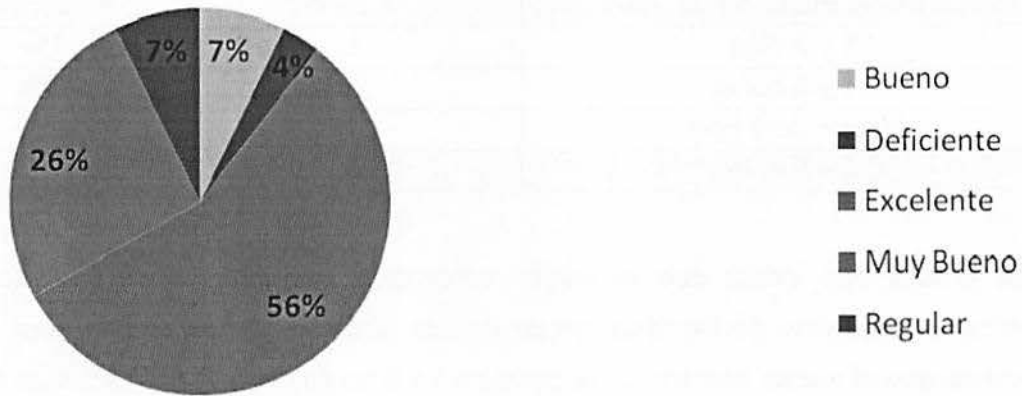
d) Subsidiarios:



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%
Total General	10	100%

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%).

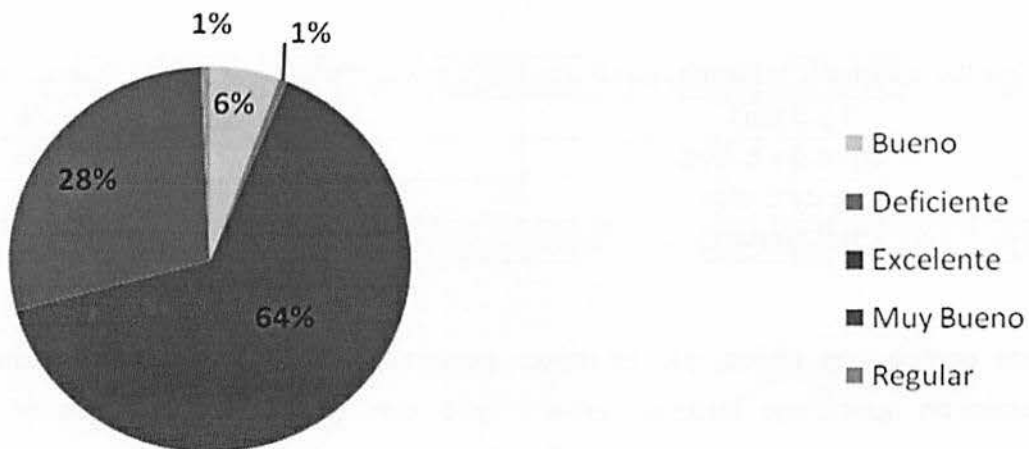
2) ¿Cómo considera el tiempo de entrega de los documentos que solicitó?



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

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%).

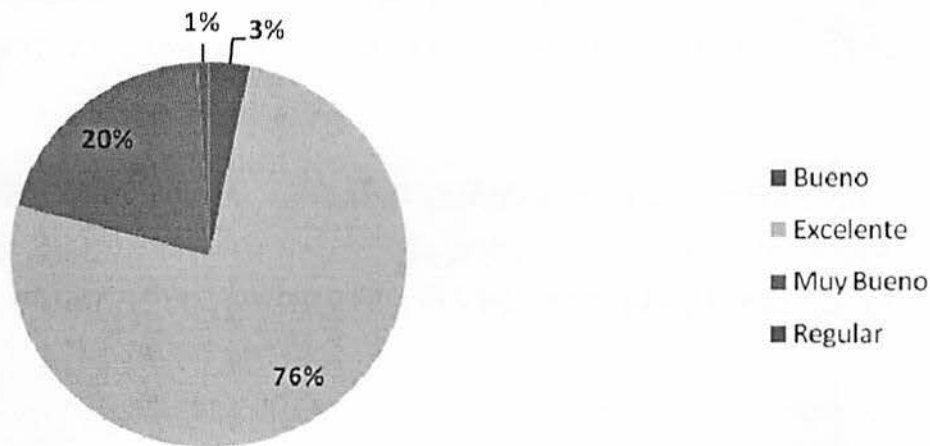
3) ¿Cómo considera la información que le brindaron al efectuar su trámite?



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

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%).

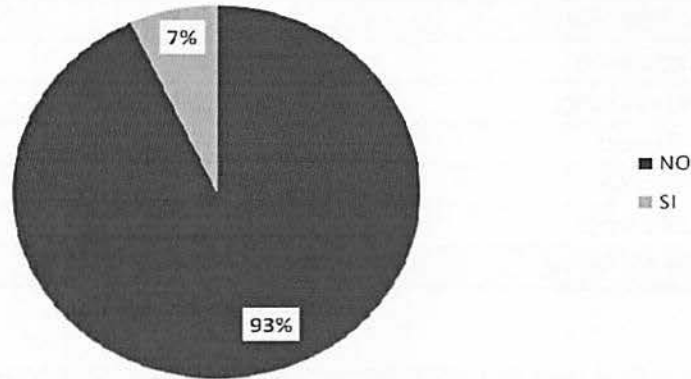
4) ¿Cómo considera la amabilidad del personal que le atendió?



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

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%).

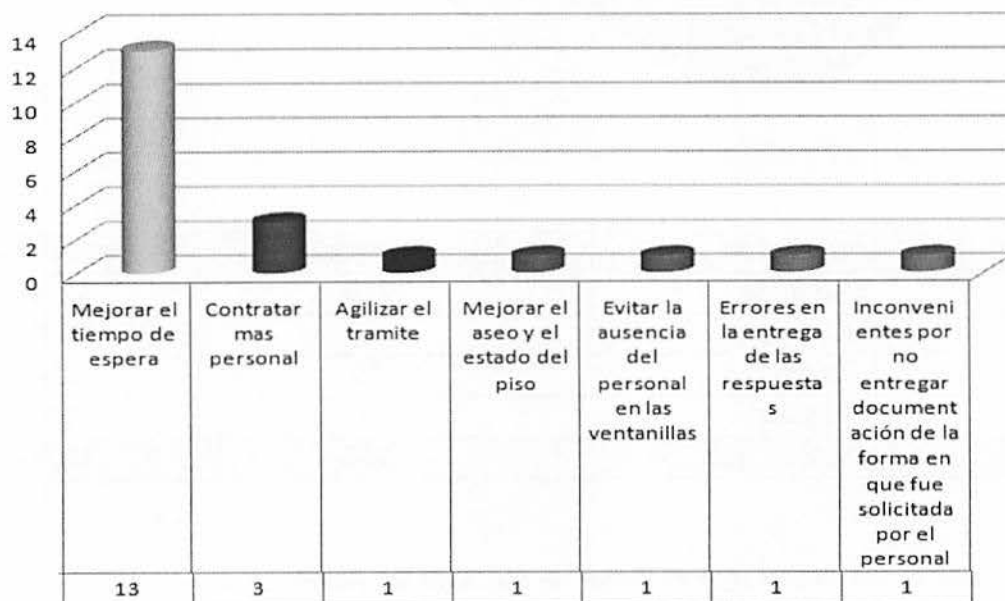
5) ¿Tuvo algún inconveniente al momento de efectuar la solicitud del servicio que necesitaba?



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
No	281	93%
Si	21	7%
Total General	302	100%

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

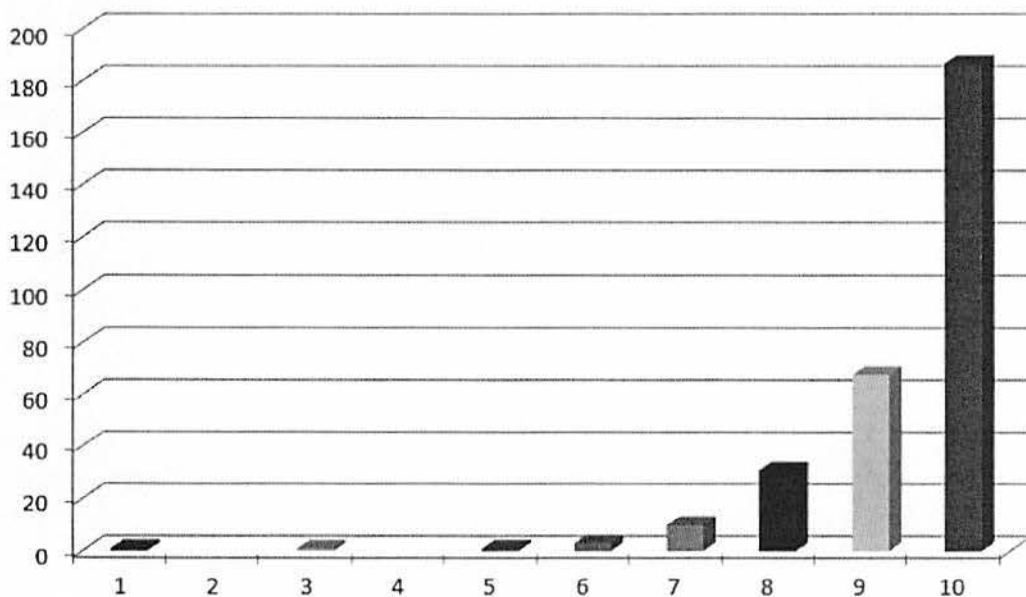
6) Si tuvo algún inconveniente, ¿podría por favor explicarnos brevemente cuál fué y qué aspectos le gustaría que se mejoren, relacionados con la atención y el servicio que se le brindó?



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%
Total	21	100%

Este gráfico nos indica que el mayor numero de personas encuestadas considera que se debe de mejorar el tiempo de espera (13), mientras que el menor número manifesto 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.

10) 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%
Total	302	100%

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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



**REGISTRO NACIONAL
DE LAS PERSONAS NATURALES**

**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.

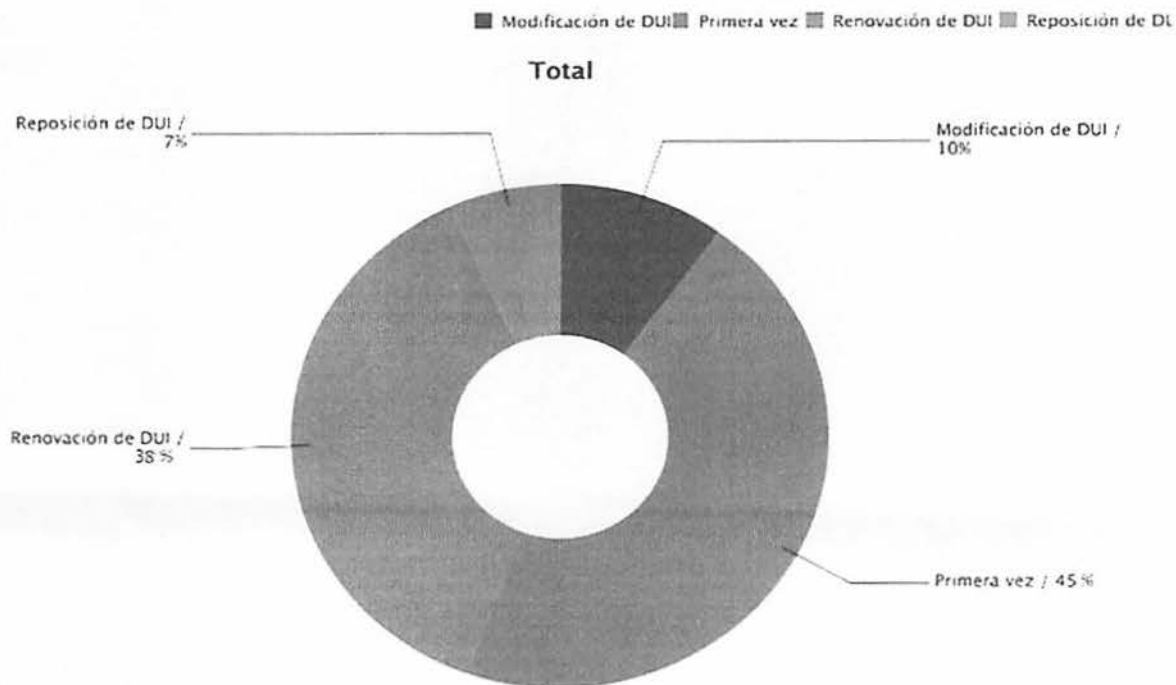
Dicha investigación se realizó a través de encuesta electrónica que fue completada por usuarios de las oficinas del Registro Nacional de las Personas Naturales ubicadas en los Consulados de Estados Unidos y Canadá, siendo un total de 459 personas encuestadas.

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

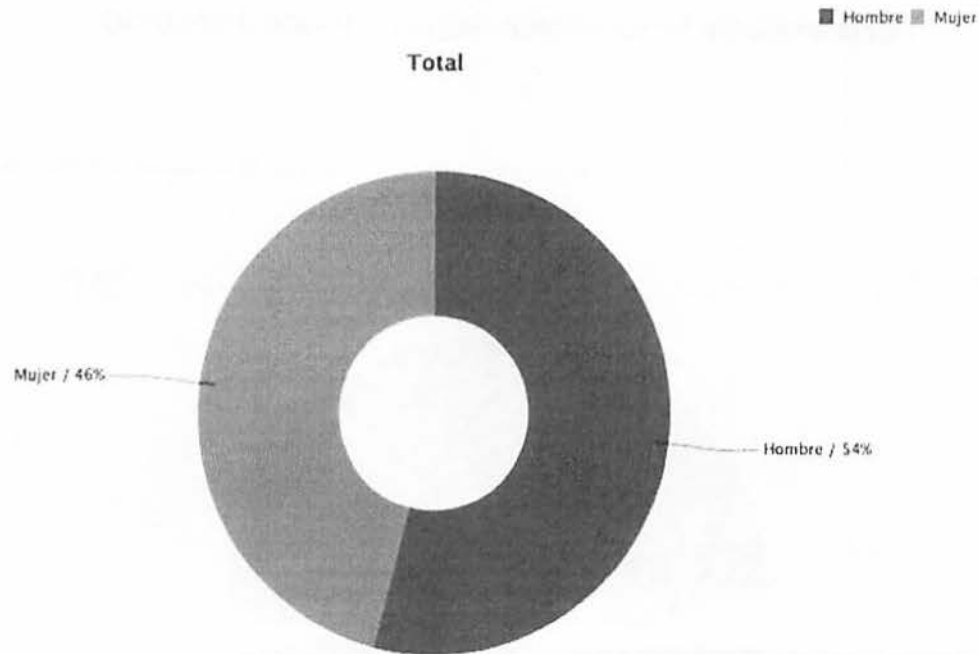


Servicio Solicitado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Modificación de DUI	46	10%
Primera vez	209	45%
Renovación de DUI	173	38%
Reposición de DUI	31	7%
Total General	459	100%

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

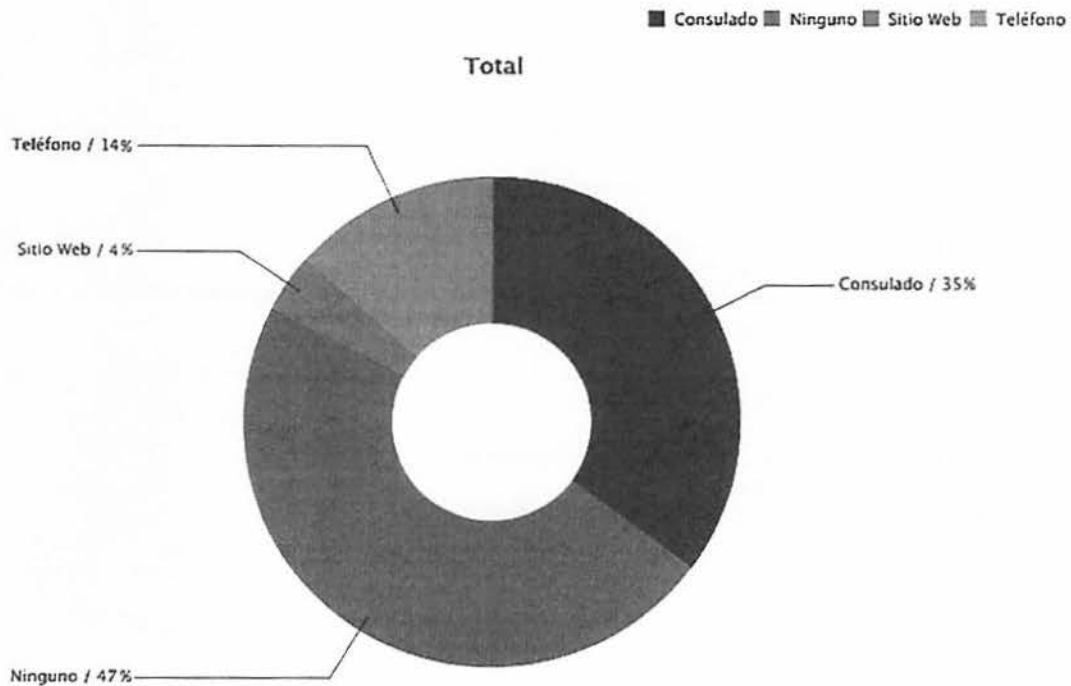


Sexo	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Hombre	248	54%
Mujer	211	46%
Total General	459	100%

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



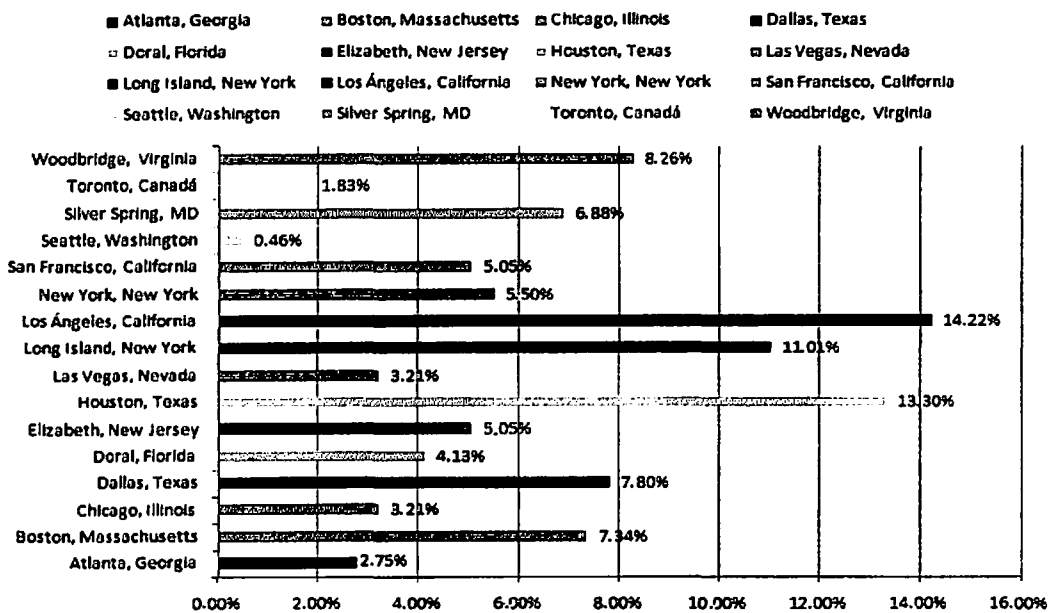
Porcentaje de Preferencias en la Solicitud de Cita:



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.

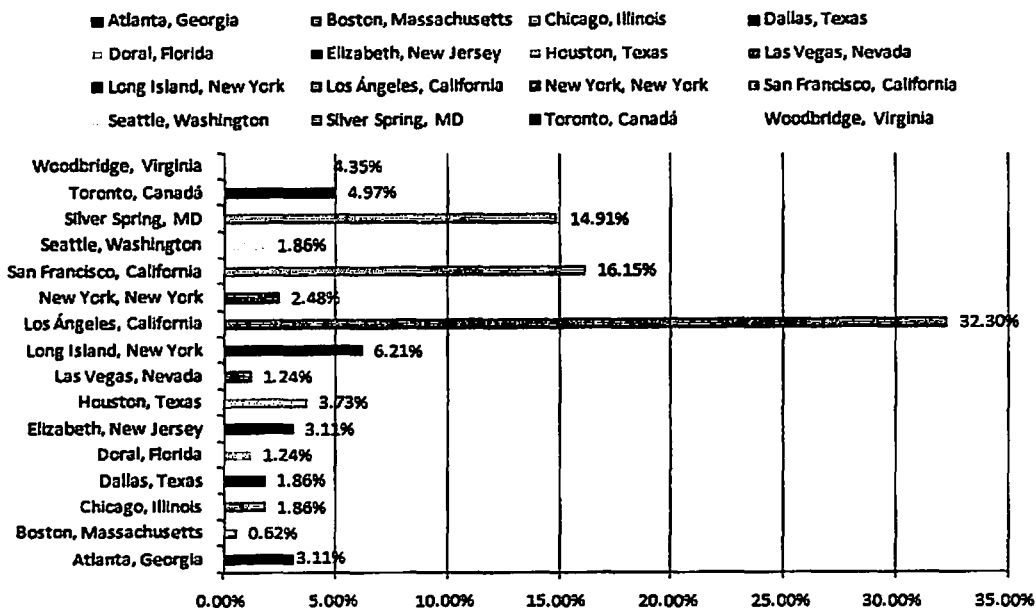


Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Atlanta, Georgia	6	2.75 %
Boston, Massachusetts	16	7.34 %
Chicago, Illinois	7	3.21 %
Dallas, Texas	17	7.80 %
Doral, Florida	9	4.13 %
Elizabeth, New Jersey	11	5.05 %
Houston, Texas	29	13.30 %
Las Vegas, Nevada	7	3.21 %
Long Island, New York	24	11.01 %
Los Angeles, 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 %
Total	218	100%

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 %
Total	161	100%

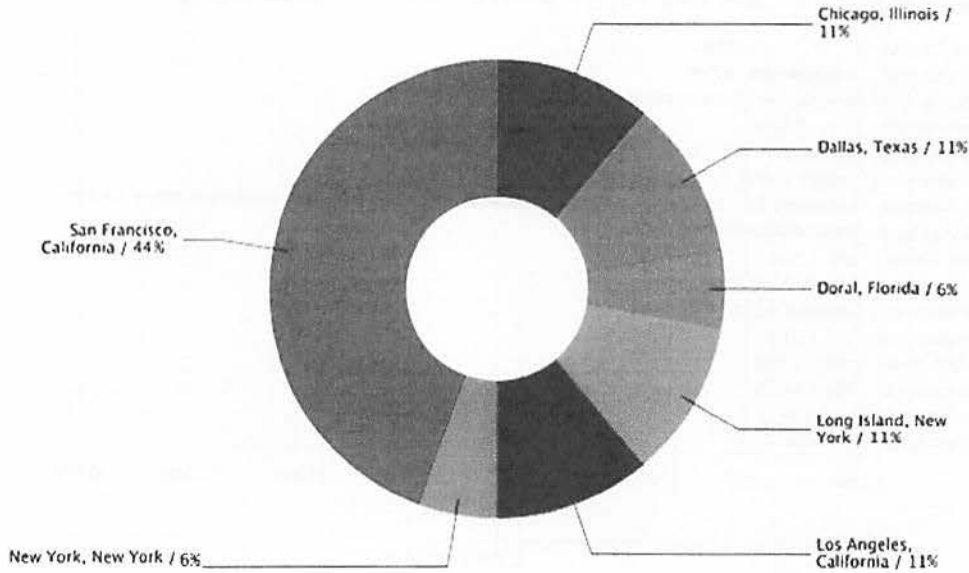
Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas que solicitaron cita por medio de consulado (32.30%) fueron del consulado de Los Angeles California, mientras que el menor porcentaje fueron del consulado de Boston, Massachusetts (0.62%).



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

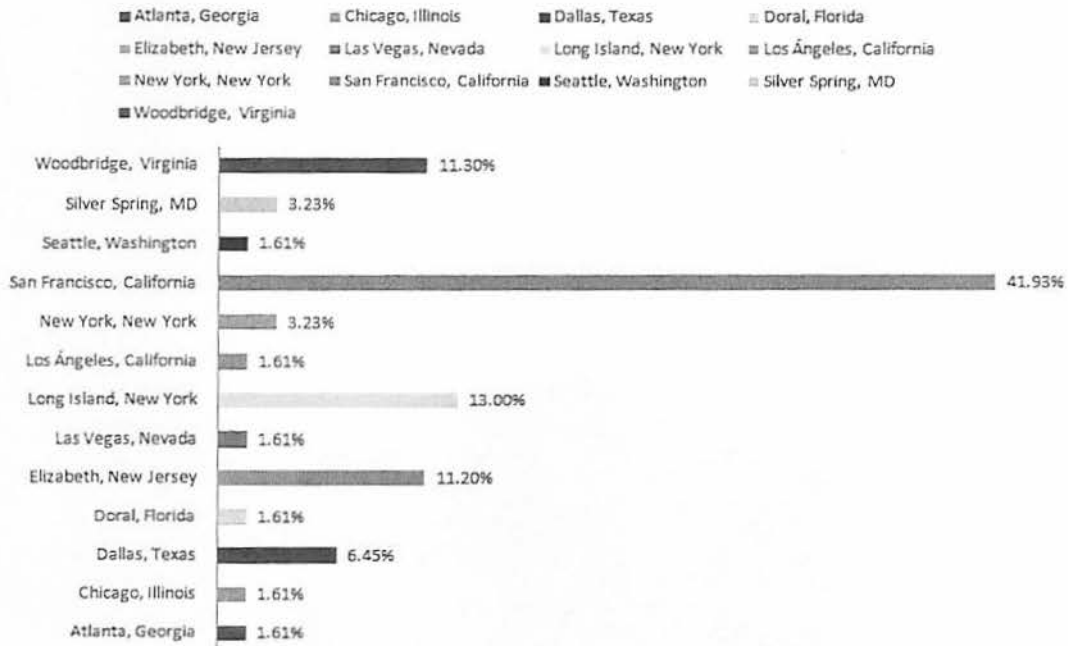


Consulado	Cantidad de Ciudadanos	Porcentaje
Chicago, Illinois	2	11%
Dallas, Texas	2	11%
Doral, Florida	1	6%
Long Island, New York	2	11%
Los Ángeles, California	2	11%
New York, New York	1	6%
San Francisco, California	8	44%
Total	18	100%

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%
Total	62	100%

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%).

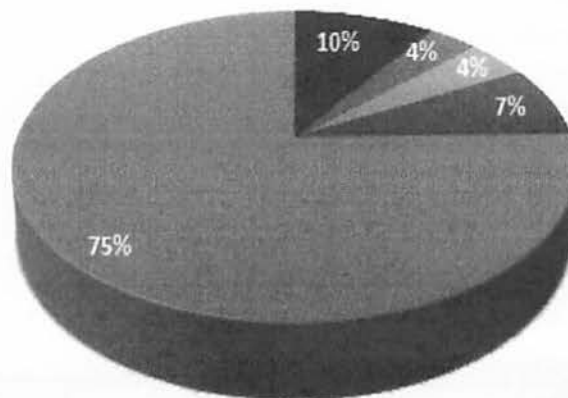


Analisis de Resultados

Calificación General de Preguntas.

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

■ Deficiente ■ Regular ■ Bueno ■ Muy Bueno ■ Excelente



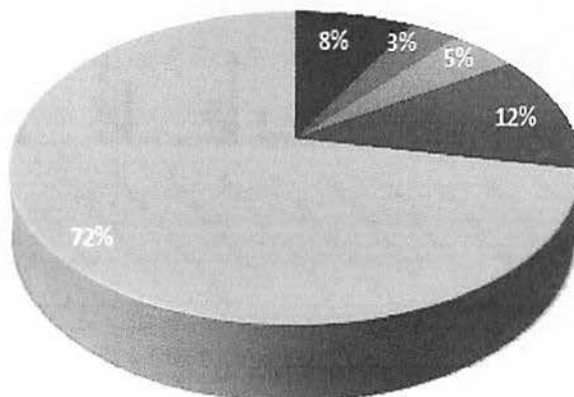
Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	44	10%
Regular	16	4%
Bueno	19	4%
Muy Bueno	34	7%
Excelente	346	75%
Total	459	100%

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

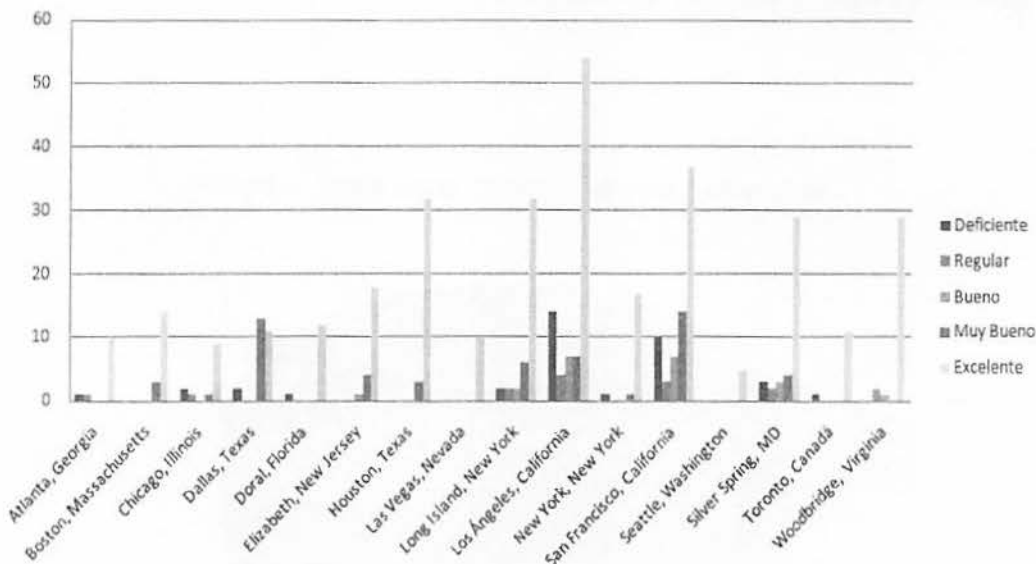


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	37	8%
Regular	15	3%
Bueno	21	5%
Muy Bueno	56	12%
Excelente	330	72%
Total	459	100%

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.



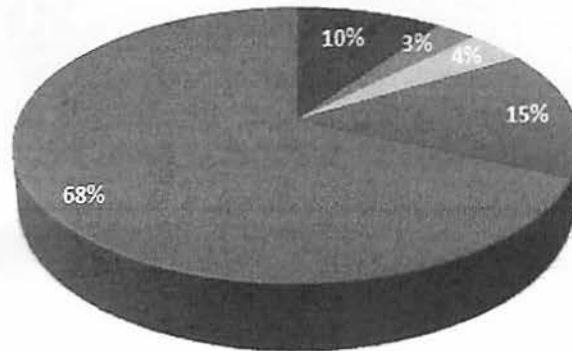
Calificación de solicitud de cita	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Consulado	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita
Atlanta, Georgia	1	1	0	0	10
Boston, Massachusetts	0	0	0	3	14
Chicago, Illinois	2	1	0	1	9
Dallas, 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
Total	37	15	21	56	330
Total General	459				



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



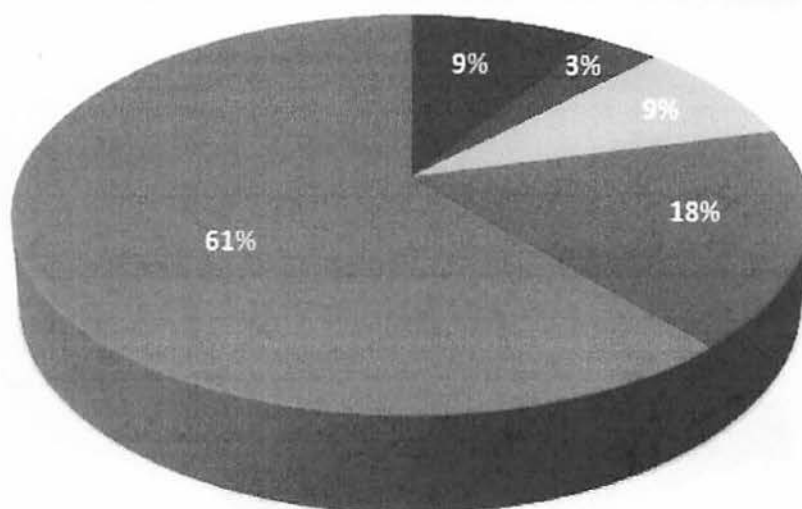
Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	45	10%
Regular	13	3%
Bueno	18	4%
Muy Bueno	70	15%
Excelente	313	68%
Total	459	100%

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

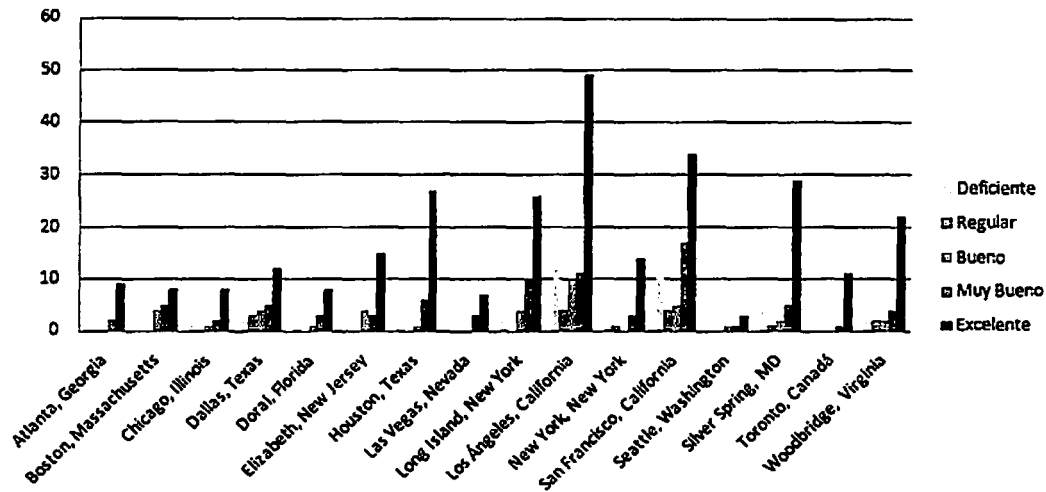


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	42	9%
Regular	15	3%
Bueno	39	9%
Muy Bueno	81	18%
Excelente	282	61%
Total	459	100%

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.



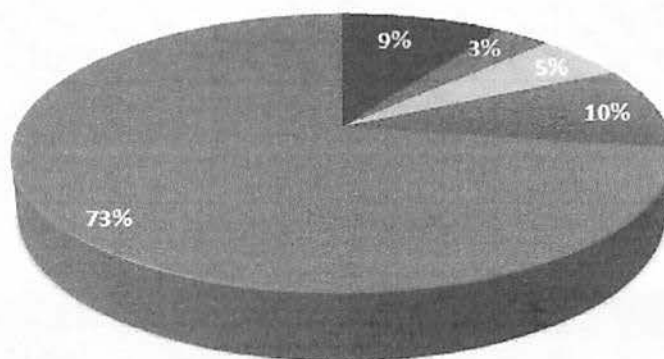
Calificación de solicitud de cita	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Consulado	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita
Atlanta, Georgia	1	0	0	2	9
Boston, Massachusetts	0	0	4	5	8
Chicago, Illinois	2	0	1	2	8
Dallas, Texas	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
Total	42	15	39	81	282
Total General	459				



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

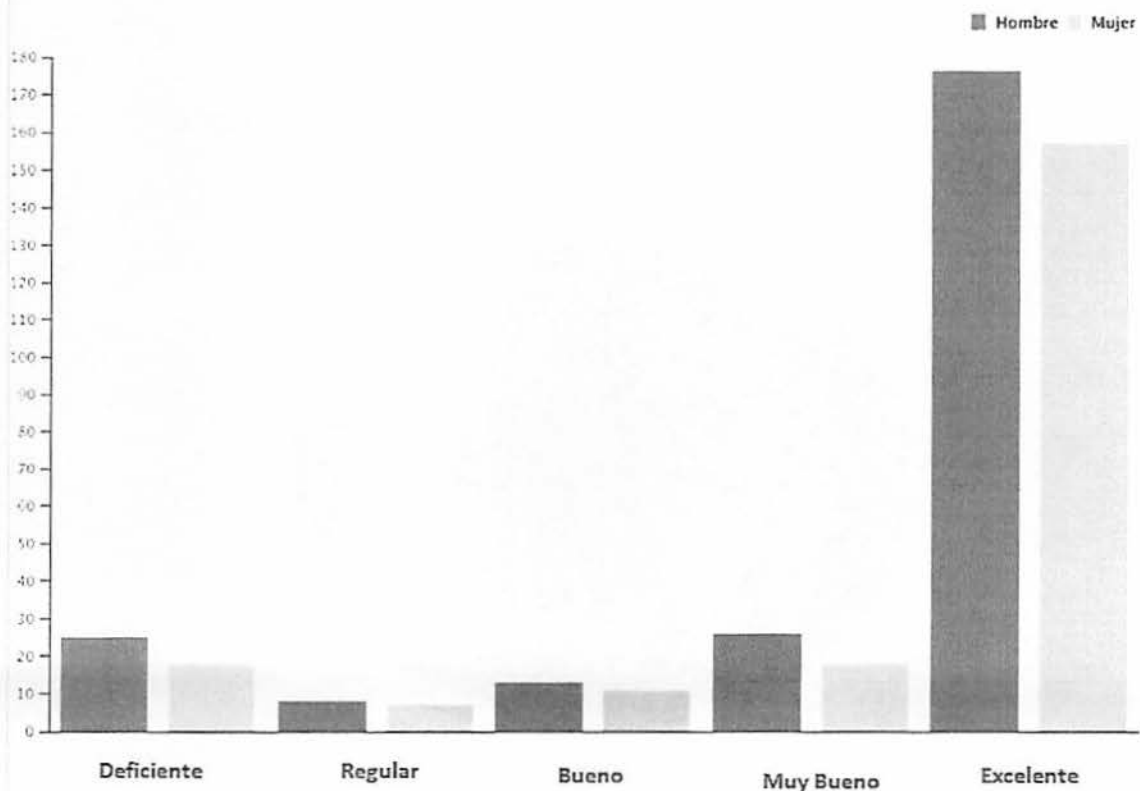


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	43	9%
Regular	15	3%
Bueno	24	5%
Muy Bueno	44	10%
Excelente	333	73%
Total	459	100%

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
Total	248	211
Total General	459	

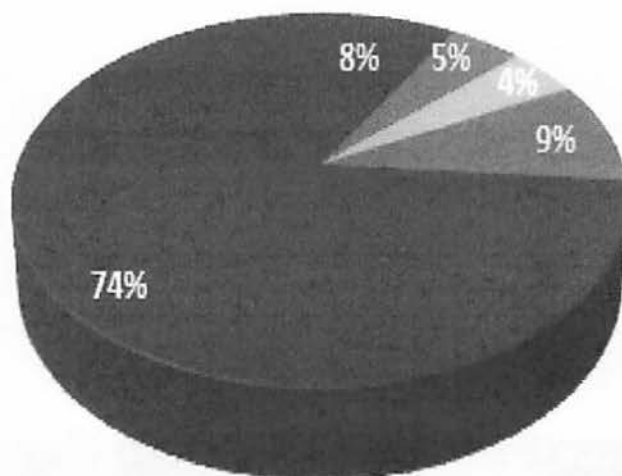
Este gráfico nos indica que de el número de personas encuestadas, los hombres muestran mayor satisfacción (excelente) y participación (248) que la mujeres (211), en cuanto a la calificación de la amabilidad recibida por el personal.



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

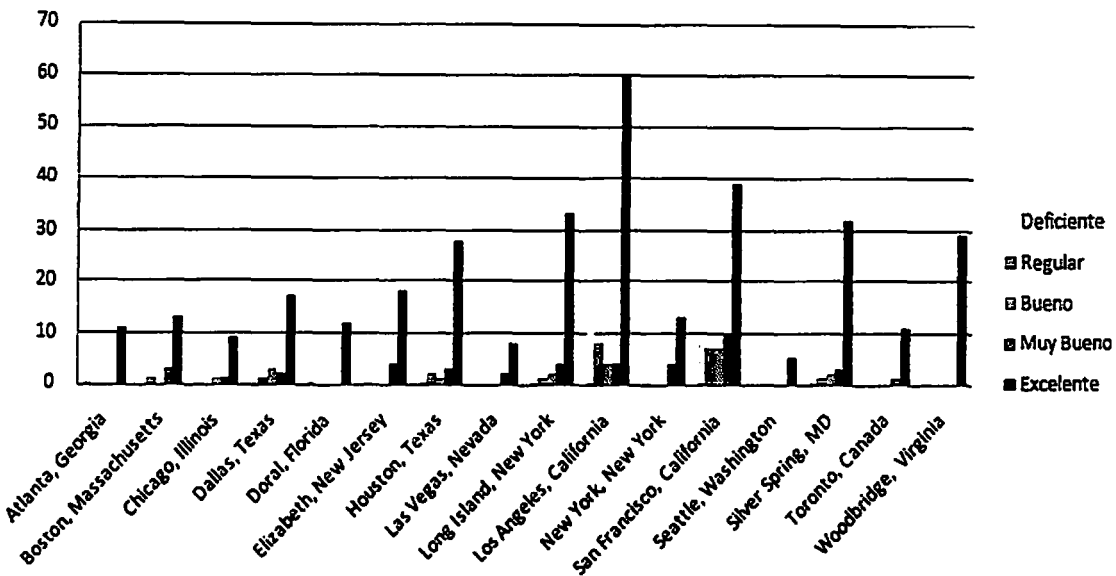


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	39	8%
Regular	21	5%
Bueno	20	4%
Muy Bueno	41	9%
Excelente	338	74%
Total	459	100%

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.



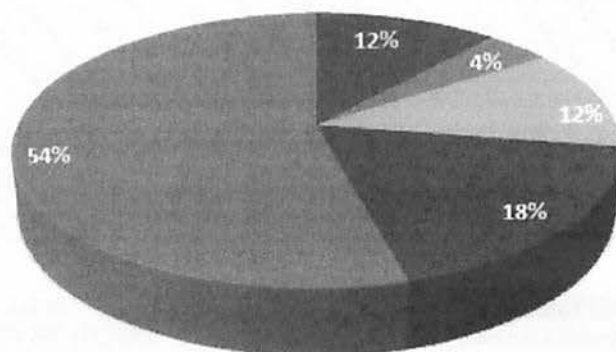
Calificación asesoría	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Consulado	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita
Atlanta, Georgia	1	0	0	0	11
Boston, Massachusetts	0	1	0	3	13
Chicago, Illinois	2	0	1	1	9
Dallas, Texas	3	1	3	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 Ángeles, 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
Total	39	21	20	41	338
Total General	459				



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

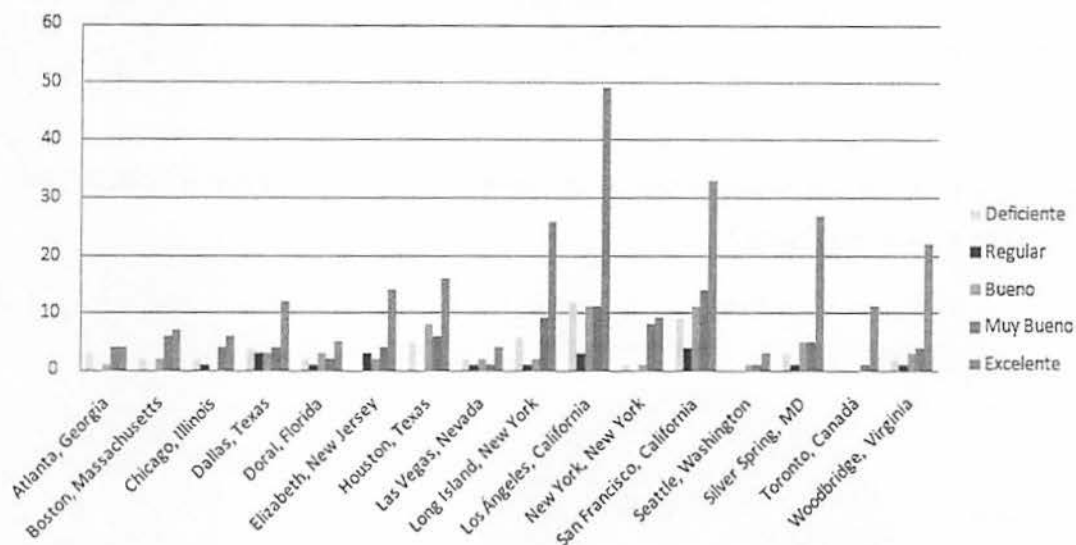


Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Deficiente	53	12%
Regular	19	4%
Bueno	55	12%
Muy Bueno	84	18%
Excelente	248	54%
Total	459	100%

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.

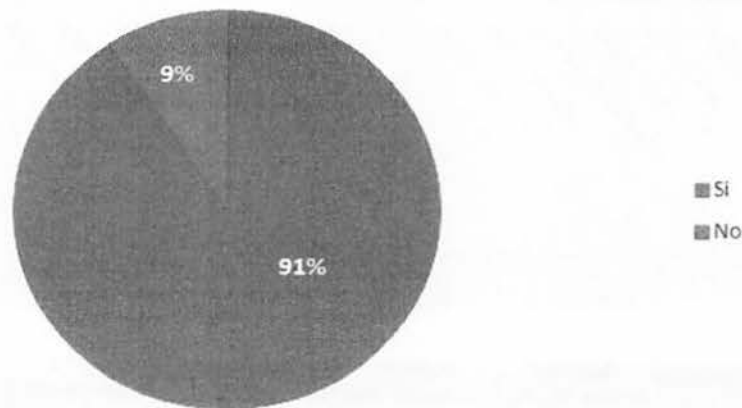


Calificación tiempo de espera del documento	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Consulado	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita	Total de medio de cita
Atlanta, Georgia	3	0	1	4	4
Boston, Massachusetts	2	0	2	6	7
Chicago, Illinois	2	1	0	4	6
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
Total	53	19	55	84	248
Total General	459				



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?



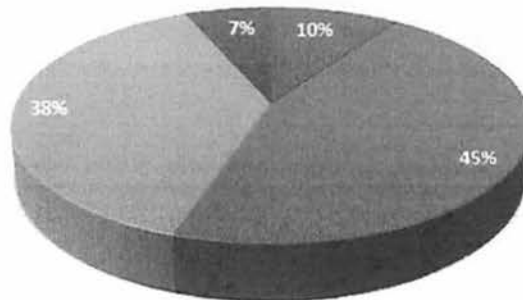
Respuesta	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Si	416	91%
No	43	9%
Total	459	100%

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.

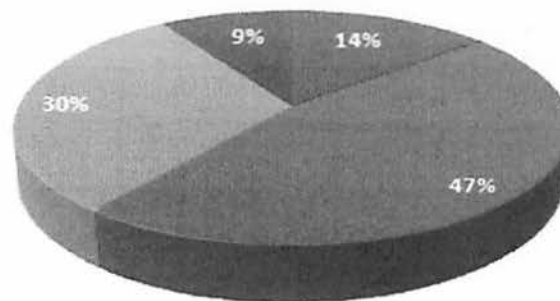
■ Modificación de DUI ■ DUI Primera vez ■ Renovación de DUI ■ Reposición de DUI



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
Total General	459			

c) Porcentajes de encuestados según consulado que tuvieron inconvenientes.

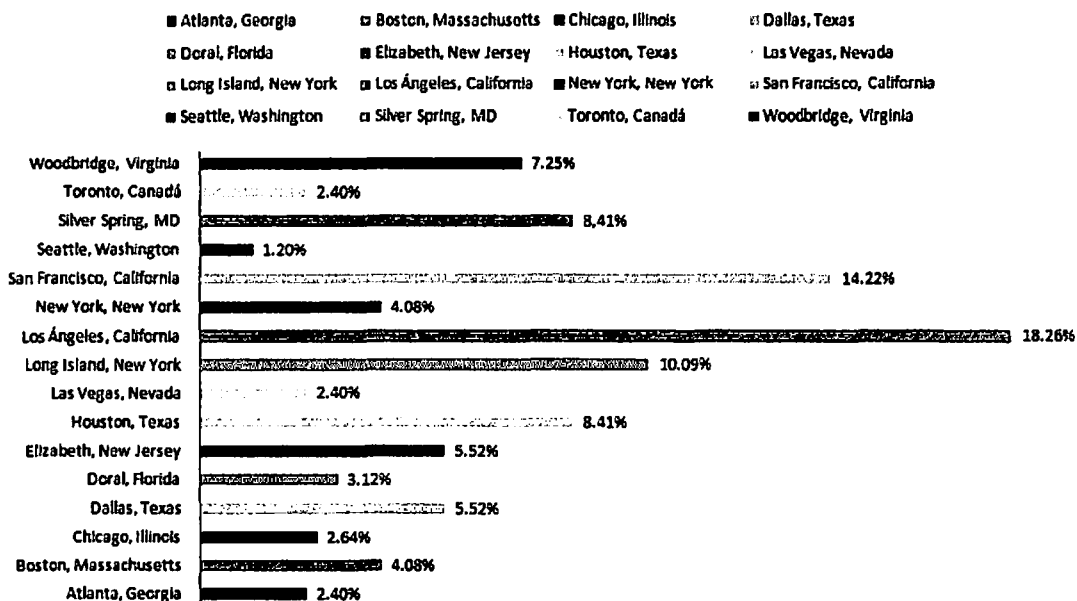


Tabla General

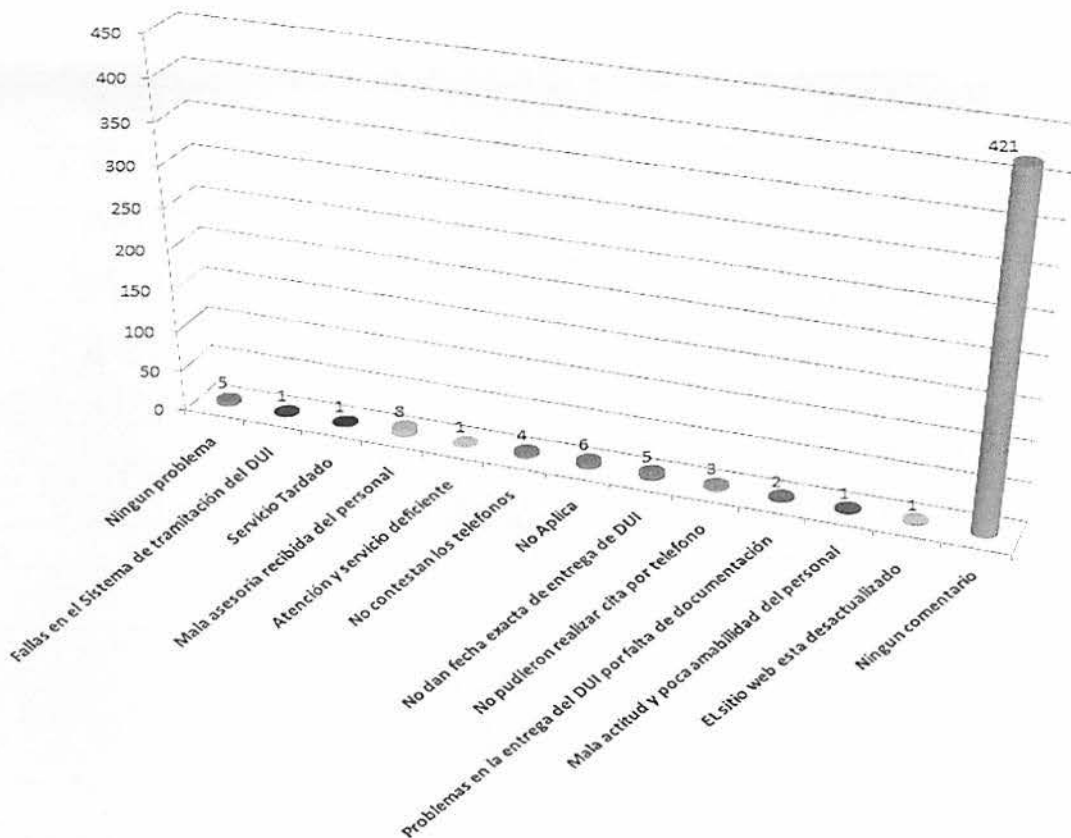
Consulado	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
Atlanta, Georgia	10	2.40%
Boston, Massachusetts	17	4.08%
Chicago, Illinois	11	2.64%
Dallas, Texas	23	5.52%
Doral, Florida	13	3.12%
Elizabeth, New Jersey	23	5.52%
Houston, Texas	35	8.41%
Las Vegas, Nevada	10	2.40%



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%
Total	416	100%

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.



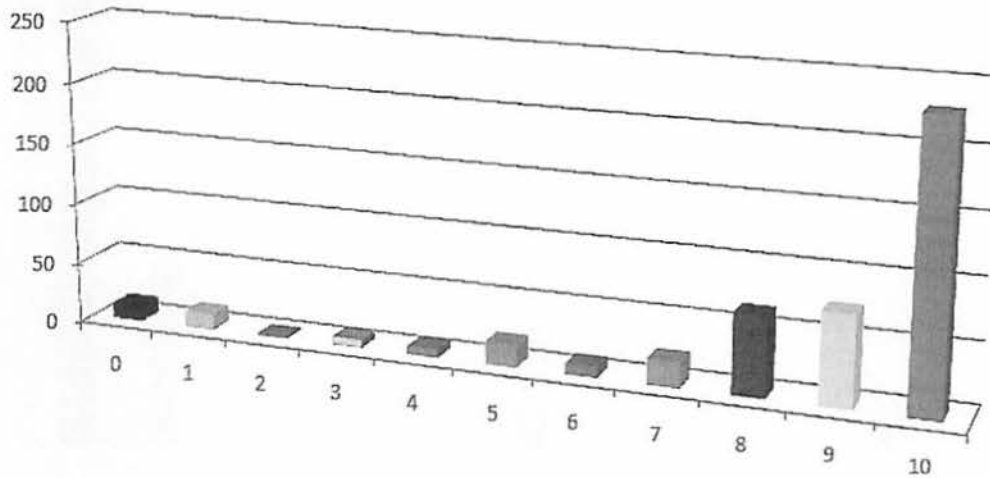


Este gráfico nos indica que el mayor número de personas encuestadas, que tuvieron inconvenientes, se abstuvieron de explicarlos "421", mientras que el menor número si explicó "38". Entre los comentarios el que mas destaca es la mala asesoría recibida de parte del personal, así como el "no aplica" que 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 %
Total	459	



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?



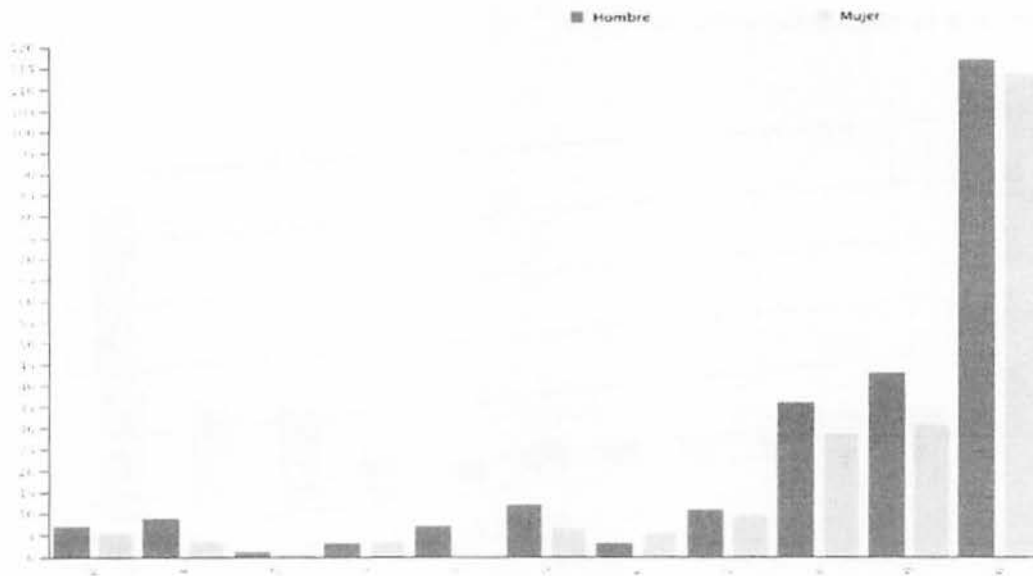
Este gráfico nos indica que el mayor porcentaje de personas encuestadas calificó el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida, con la nota mas alta (10), (49.90%) mientras un menor porcentaje de encuestados lo califico con nota de dos (0.50%).

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%
Total	459	100%



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



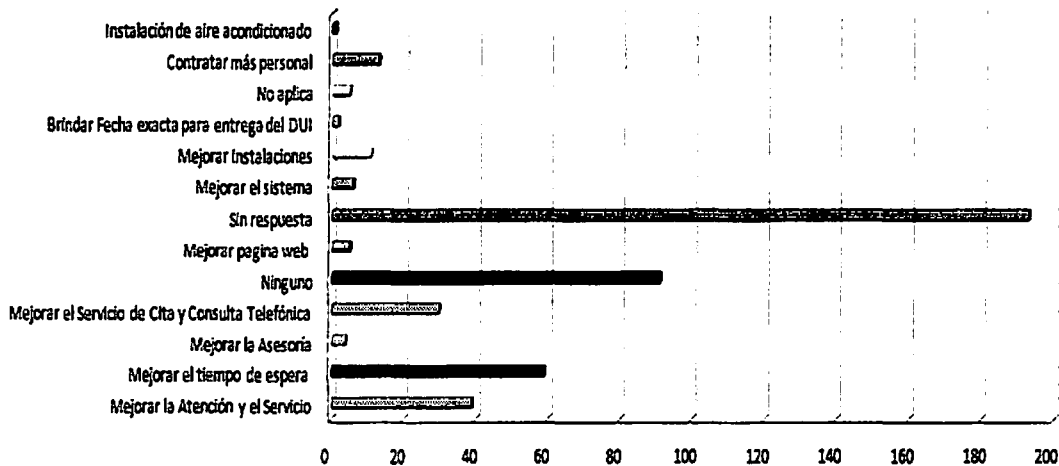
Este gráfico nos indica que de el número de personas encuestadas, los hombres muestran mayor participación (248), que la mujeres (211), en cuanto a la calificación general de la encuesta, en la cual se observa que los hombres se sienten mas satisfechos que las mujeres, en cuanto a los servicios recibidos 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
Total	211	248
Total General	459	



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



	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.



Calificación	Cantidad de Respuestas	Porcentaje
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 %
Total	459	100%



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!



REGISTRO NACIONAL
DE LAS PERSONAS NATURALES

PLAN DE TRABAJO

**MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DEL DUI EN EL EXTERIOR**

**UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
PÚBLICA**

1) INTRODUCCIÓN.

El presente plan de trabajo se realiza con el objetivo de medir la satisfacción del usuario del servicio de emisión del DUI Exterior, tomando como base lo establecido en el "Procedimiento Medición de la percepción de la satisfacción del usuario".

Lo anterior para darle cumplimiento a la Línea/Eje Estratégico 5, "Sistema de Gestión por Procesos" del Plan Estratégico Institucional (2016-2020), específicamente en el Objetivo Estratégico 1. "Desarrollar Sistema de Gestión por Procesos" y Objetivo de Desempeño 1.2 "Mejorar sistemáticamente el desempeño de las actividades realizadas para la emisión del DUI nacional y en el exterior".

Es así que durante el año 2018, se ejecutará el presente Plan, con el fin de establecer propuestas de mejora de los servicios del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN), iniciando con el servicio del DUI en el exterior.

2) OBJETIVO:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del DUI en el exterior.

3) ALCANCE:

Centros de Servicio del Exterior relacionado al proceso de Emisión de DUI en el exterior (Estados Unidos y Canadá).

4) PERÍODO:

Dos meses a partir de su fecha de aprobación.

5) **ACTIVIDADES:**

CRONOGRAMA DE TRABAJO		
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	PLANEACIÓN	
1.1	Enviar Plan de Trabajo a Dirección Ejecutiva	UAIP
1.2	Enviar Plan de Trabajo a Presidencia para Aprobación	UAIP
2	IMPLEMENTACIÓN	
2.1	Elaborar formulario de encuesta y definición de muestra	UAIP/DAC
2.2	Definir logística sobre levantamiento de las mediciones	UAIP/DAC
2.3	Solicitar Autorización de formulario de encuesta y muestra	UAIP
2.4	Solicitar el diseño de Formulario en la herramienta informática	UAIP
2.5	Solicitar Habilitación y divulgación de encuesta	UAIP
2.6	Realizar levantamiento de Satisfacción de Usuarios	UAIP
3	ANÁLISIS DE DATOS	
3.1	Realizar tabulación y análisis de datos recopilados	UAIP
3.2	Elaborar reporte de presentación de resultados	UAIP/DAC

6) **RECURSOS:**

- Recurso humano.
- Equipo informático.
- Herramienta Informática (aplicativo).
- Autorizaciones.

7) **METODOLOGÍA:**

Implementación.

Durante el año 2017 en Estados Unidos y Canadá se realizó el enrolamiento de 61,971 ciudadanos y ciudadanas, teniendo un promedio de 5,164 enrolamientos al mes.

La medición de satisfacción, se realizará por medio de encuestas a los usuarios de los 16 Centros de Servicio en el Exterior, a través de las siguientes modalidades:

1. Captura de información mediante el llenado de la encuesta publicada en la página web.
2. Llamadas telefónicas a los usuarios por personal del Call Center.
3. Correo electrónico a los usuarios remitiendo enlace para completar encuesta.

La Unidad de Acceso a la Información Pública, definirá la muestra y elaborará el formulario de encuesta. Una vez aprobado, se solicitará a la Dirección de Informática el diseño, habilitación y publicación de la encuesta en la página web del RNPN y de DUI Exterior.

Divulgación.

Con el fin de dar a conocer la encuesta a los usuarios, se solicitará la colaboración de la Unidad de Relaciones Públicas y Comunicaciones, para su divulgación en los siguientes medios:

- 1) Anuncios a través de las páginas web del RNPN y DUI Exterior;
- 2) Redes sociales;
- 3) Correo electrónico; y
- 4) Avisos en las ventanillas de los Centros de Servicio en el exterior.

Tabulación y análisis de datos.

La Dirección de Informática diseñará el aplicativo para la recopilación de datos proporcionados por los usuarios encuestados, el cual generará la tabulación automática y reportes requeridos, que servirán de insumo para el análisis de datos, que serán plasmados en el Reporte de Resultados de la medición de la percepción de satisfacción.

Elaborado por:


Licda. Fátima Rutilia Romero Escobar
Oficial de Información




Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda.
Director de Aseguramiento de Calidad
Ad Honorem.



Aprobado por:

Lic. Otto Rolando Olivares Salazar
Director Ejecutivo

Licda. María Margarita Velado Puentes
Presidenta Registradora Nacional



RN REGISTRO NACIONAL
PN DE LAS PERSONAS NATURALES

PLAN DE TRABAJO

**Medición de la Percepción de la 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.



1) INTRODUCCIÓN.

El presente plan de trabajo es con el fin de 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, tomando como base lo establecido en el "Procedimiento Medición de la Percepción de la Satisfacción del Usuario" y en cumplimiento al Plan Operativo Anual 2018. Es así que durante el mes de diciembre 2018, se ejecutará la presente medición de Satisfacción del Usuario, con el fin de establecer planes de mejora de los servicios brindados por dicha unidad, en las oficinas centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN).

2) OBJETIVO

GENERAL:

Establecer las actividades para medir el nivel de satisfacción de los usuarios 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.

ESPECÍFICO:

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a 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.

3) ALCANCE:

Los servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral a usuarios que se presenten a las ventanillas de Atención a Ciudadanos, ubicadas en las Oficinas Centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales, considerando únicamente los usuarios con trámites finalizados, correspondientes a: Certificaciones de DUI, Subsidiarios Vía Notarial, Certificaciones de Partida y Casos.



4) PERÍODO:

Un mes a partir de su fecha de aprobación.

4.1 Realizar levantamiento de Satisfacción de Usuario en 10 días hábiles.

5) ACTIVIDADES:

CRONOGRAMA DE TRABAJO		
MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	PLANEACIÓN	
1.1	Elaborar formulario de encuesta y definición de muestra	UAIP/DAC
1.2	Definir logística sobre levantamiento de las mediciones	UAIP/DAC
1.3	Enviar Plan de Trabajo a Dirección Ejecutiva	UAIP
1.4	Enviar Plan de Trabajo a Presidencia para Aprobación	UAIP
2	IMPLEMENTACIÓN	
2.1	Solicitar el diseño de Formulario en la herramienta informática	UAIP
2.2	Realizar levantamiento de Satisfacción de Usuarios	UAIP
3	ANÁLISIS DE DATOS	
3.1	Realizar tabulación y análisis de datos recopilados	UAIP
3.2	Elaborar reporte de presentación de resultados	UAIP/DAC

6) RECURSOS:

- Recurso humano (Unidad de Acceso a la Información Pública).
- Equipo informático.
- Adecuación de la Encuesta a la Herramienta Informática (aplicativo) ya existente.
- Autorizaciones.



7) METODOLOGÍA:

Implementación.

En el periodo de Enero 2018 a Octubre 2018, la Unidad Jurídica Registral a través de las ventanillas de Atención a Ciudadanos realizó 21,610 trámites, teniendo un promedio de 2,161 trámites al mes y un número de 108 tramites diarios, de los cuales se realizaran un promedio de 30 a 35 encuestas diarias por diez días hábiles, a virtud de obtener un número total de 300 personas encuestadas.

La medición de satisfacción, se realizará de manera presencial en las oficinas centrales del Registro Nacional de las Personas Naturales, por medio del llenado de encuestas a los usuarios, para la cual se utilizara una Tablet (previa aprobación), en la cual se ingresaran los datos recolectados de los encuestados.

Se definirá la muestra y se elaborará el formulario de encuesta. Una vez aprobado y habilitado, se dará inicio al levantamiento de Satisfacción de Usuarios.

Tabulación y análisis de datos.

La Dirección de Informática habilitará el aplicativo para la recopilación de datos proporcionados por los usuarios encuestados, el cual generará la tabulación automática y reportes requeridos, que servirán de insumo para el análisis de datos, que serán plasmados en el Reporte de Resultados de la medición de la percepción de satisfacción.

8) ANEXOS.

- Cronograma de Medición de la Percepción de Satisfacción del Usuario
- Cuadro de Servicios brindados por la Unidad Jurídica Registral del Registro Nacional de las Personas Naturales
- Muestra de Medición de Percepción de Satisfacción del Usuario
- Formulario de Encuesta de Satisfacción del Ciudadano del Registro Nacional De Las Personas Naturales en Oficinas RNP.



Elaborado por:

Licda. Fátima Rutija Romero Escobar
Oficial de Información



Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda.
Director de Aseguramiento de Calidad
Ad Honorem.

Aprobado por:

Lic. Otto Rolando Olivares Salazar
Director Ejecutivo

Licda. María Margarita Velado Puentes
Presidenta Registradora Nacional



ANEXO



MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
Nº	ACTIVIDAD	SEMANAS					RESPONSABLE
		1	2	3	4	5	
1	PLANEACIÓN						
1.1	Elaborar formulario de encuesta y definición de muestra						UAIP/DAC
1.2	Definir logística sobre levantamiento de las mediciones						UAIP/DAC
1.3	Enviar Plan de Trabajo a Dirección Ejecutiva						UAIP
1.4	Enviar Plan de Trabajo a Presidencia para Aprobación						UAIP
2	IMPLEMENTACIÓN						
2.1	Solicitar el diseño de Formulario en la herramienta informática						UAIP
2.2	Realizar levantamiento de Satisfacción de Usuarios						UAIP
3	ANÁLISIS DE LOS DATOS						
3.1	Realizar tabulación y análisis de datos recopilados						UAIP
3.2	Elaborar reporte de presentación de resultados						UAIP/DAC



Servicios:

Unidad Jurídica Registral del Registro Nacional de las Personas Naturales

Servicio	Responsable
Certificaciones de DUI o Constancia de Inexistencia de Registro de DUI	Licda. Beatriz Elizabeth Castillo de Reyes
Certificaciones de partida o Constancia de Inexistencia de Inscripción.	Licda. Beatriz Elizabeth Castillo de Reyes
Diligencias Subsidiarias.	Licda. Beatriz Elizabeth Castillo de Reyes
Trámites sobre problemáticas relacionadas con la identidad (Casos).	Licda. Beatriz Elizabeth Castillo de Reyes

Trámites realizados de manera presencial en las Ventanillas de Atención al Ciudadano de la Unidad Jurídica Registral.

MUESTRA PARA MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO							
N°	Centro de Servicio	Total trámites 10 meses	Promedio de trámite Mensual	Promedio de Tramite Diario	Porcentaje	Muestra proporcional	Muestra Ajustada (con base en recursos)
1	Certificaciones de partidas	11.934	1.193	60	55,21%	180	170
2	Certificaciones de DUI	7.581	758	38	35,08%	114	100
3	Subsidiarios	698	70	4	3,24%	11	10
4	Casos	1.397	140	7	6,48%	21	20
Total		21.610	2.161	108	100%	326	300



Oficina de Información y respuesta

REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES OFICINAS RPN CIUDADANO

No.

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. Servicio Solicitado:
- Certificación de partidas
 - Certificación de DUI
 - Subsidiario
 - Casos

II. Lugar de residencia: Departamento: _____ Municipio: _____ Urbano Rural

III. Edad: 18-30 años 30- 50 años 50- 60 años 60 años- en adelante Sexo: M F

IV. Trámite Personal En representación:

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. Cómo considera usted la información que le brindaron al efectuar su trámite						
2. La amabilidad del personal que le atendió fue						
3. Favor indique el tiempo aproximado que le tomo realizar completamente su trámite:						
Certificación de partidas menos de 12 horas <input type="checkbox"/> más de 12 horas <input type="checkbox"/>						
Certificación de DUI menos de 1 hora <input type="checkbox"/> más de 1 hora <input type="checkbox"/>						
Subsidiario menos de 8 días <input type="checkbox"/> más de 8 día <input type="checkbox"/>						
Casos menos de 5 días <input type="checkbox"/> más de 5 días <input type="checkbox"/>						
3.1 Como considera el tiempo de respuesta para la entrega de los documentos que venia a solicitar						
4. Como considera el tiempo de espera para ser atendido en su trámite:						

5. ¿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.

6. 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 atención recibida?

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

7. ¿Qué aspectos específicamente le gustaría que se mejoren relacionados con la atención y el servicio que se le brinda?

Datos opcionales: Nombre _____ Tel: _____

Nombre encuestador: _____ Fecha: _____ Hora: _____

¡Muchas Gracias



PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Registro Nacional de las Personas Naturales
Unidad de Acceso a la Información Pública

DOCUMENTO ELABORADO POR:

Nombre y Apellido: Lic. María Auxiliadora Zablah Córdova

Cargo: Consultora Externa

DOCUMENTO REVISADO POR:

Nombre y Apellido: Lic. Oscar Ernesto Aguilar Crespín

Firma:

Cargo: Oficial de información de Unidad de Acceso a la Información Pública

Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO REVISADO POR ASEGURAMIENTO DE CALIDAD:

Nombre y Apellido: Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda

Firma:

Cargo: Director de Aseguramiento de Calidad (Ad honorem)

Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR DIRECCION:

Nombre y Apellido: No Aplica

Firma:

Cargo: No Aplica

Fecha: 01 de oct 2014

DOCUMENTO APROBADO POR PRESIDENCIA:

Nombre y Apellido: Lic. María Margarita Velado Puentes

Firma:

Cargo: Registradora Nacional de las Personas Naturales

Fecha: 20 de marzo de 2015

CONTENIDO DEL DOCUMENTO:

- 1. Objetivo:**
- 2. Alcance de aplicación:**
- 3. Otros documentos de referencia:**
- 4. Definiciones:**
- 5. Responsabilidades:**
- 6. Actividades del Proceso:**
- 7. Anexos o formularios:**
- 8. Modificaciones del documento:**

**REGISTRO NACIONAL DE LAS
PERSONAS NATURALES - RNP**

COPIA CONTROLADA No. _____

FECHA _____

1. OBJETIVO:

Este documento describe el proceso de la metodología para la medición de la percepción de la satisfacción del usuario que solicita trámites en las oficinas donde se brinda todos los servicios relacionados con el Registro Nacional de las Personas Naturales.

2. ALCANCE DE APLICACIÓN:

Este procedimiento aplica para las oficinas, departamentos o áreas que brindan atención relacionada a los servicios que ofrece el Registro Nacional de las Personas Naturales.

3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ♦ Norma ISO-9001:2008; requisito 8, Medición, Análisis y Mejora.

4. DEFINICIONES:

- ♦ **Atención:** forma de brindar un servicio por parte del personal. Se incluye la aptitud o capacidad para prestar el servicio y la actitud o disposición para atender, servir, ayudar y agradar a las personas.
- ♦ **D:** Dato que puede ser verbal, digital, entre otros.
- ♦ **Encuesta:** Instrumento donde se busca recopilar datos por medio de un cuestionario pre diseñado, y no modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación.
- ♦ **Grupo de Enfoque:** Técnica de investigación participativa basada en la observación y entrevista, que busca descubrir el sentimiento compartido fundamentado por los aportes de los miembros del grupo objetivo.
- ♦ **La calidad del servicio:** es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios.
- ♦ **Medición:** Es la comparación de la variable a medir con un patrón.
- ♦ **O:** Objeto tangible que puede ser un documento, formulario, informe, entre otros.
- ♦ **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- ♦ **Servicio:** es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un Usuario a través de los procesos que se siguen para brindar el servicio.
- ♦ **UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública. Oficina encargada de la recepción, registro, clasificación, asignación, seguimiento y entrega de respuesta, de las quejas y avisos. Así como de realizar las investigaciones correspondientes cuando la queja\aviso corresponda a su Dependencia o Dirección; además deberá validar u observar el contenido de las respuestas recibidas, asegurando tono respetuoso y claridad en el mensaje
- ♦ **Usuario:** Persona que normalmente recibe los servicios que se ofrecen en las oficinas que relacionadas al RNPN.

5. RESPONSABILIDADES:

- ♦ Oficial de Información de UAIP
 - Definición de metodología de medición
 - Definición de indicadores y dimensiones de evaluación
 - Levantamiento de los métodos de evaluación
 - Tratamiento de la información
 - Tabulación y Análisis
 - Elaboración de Reporte final de resultados
 - Definición y seguimiento de acciones de mejora

- ♦ Dirección de Aseguramiento de Calidad
 - Definición de criterios y dimensiones de evaluación
 - Elaboración de Reporte Final
 - Presentación de resultados a Comité de Calidad
 - Seguimiento a planes de acción de mejora

- ♦ Comité de Calidad
 - Revisión de reporte de resultados
 - Aprobación de planes de acción de mejora

6. ACTIVIDADES DEL PROCESO:

6.1. Preparación de metodología para medir la percepción de satisfacción del usuario

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Oficial de Información de UAIP y Director de Aseguramiento de Calidad	Definición de indicadores claves de evaluación y dimensiones a través de evaluación de puntos críticos del servicio.	D: Indicadores claves y dimensiones
2.	Oficial de Información de UAIP	Elabora propuesta resumen de criterios de evaluación, define métodos a utilizar y presenta resultados a las partes interesadas. Elige los métodos adecuados a utilizar, pueden ser encuestas a través de diferentes medios o Grupos de Enfoque.	O: Propuesta resumen

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
3.	Partes interesadas	Revisan, analizan y brindan opinión sobre propuesta resumen de criterios de evaluación y métodos a utilizar.	D: Comentarios sobre propuesta
4.	Oficial de Información de UAIP	De acuerdo a los comentarios presentados efectúa cambios en la propuesta resumen y envía propuesta modificada para validación.	O: Propuesta resumen final

6.2. Preparación de los instrumentos para medir la percepción de la satisfacción del usuario

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
1.	Oficial de Información de UAIP	<p>Con base a la metodología presentada y los indicadores claves elabora los cuestionarios de acuerdo al número de áreas a evaluar. En caso de ser Grupo de enfoque elabora guía de preguntas.</p> <p>Se evalúa y define el medio a utilizar para la recopilación de la información.</p> <p>Las mediciones de satisfacción al usuario se realizaran periódicamente de la siguiente manera:</p> <p>Encuestas para Alcaldías: Semestral Encuestas Servicio DUI local: Trimestral Encuestas DUI extranjero: Trimestral Encuestas Registro Civil Hospitalario: Semestral Encuesta Oficinas del RNPN: Trimestral</p> <p>Para nuevas áreas: se definirá de acuerdo al tipo de servicio a medir.</p> <p>Grupo de Enfoque: cuando se requiera efectuar una evaluación de una situación o tema específico y sea necesaria la participación ciudadana presencial.</p>	O: Formatos de Cuestionarios o Guía de preguntas
2.	Oficial de Información de UAIP	Se define la muestra dependiendo de forma proporcional a la producción promedio mensual de un periodo establecido en el caso de DUI local y extranjero.	D: Muestra por área

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
		Para oficinas del RNPN y Registro Civil Hospitalario se definirá la muestra acorde al promedio de la cantidad de personas atendidas en un periodo específico o selecciona de forma aleatoria la población objeto del estudio.	
3.	Oficial de Información de UAIP y Partes interesadas	Revisa los instrumentos preliminares y verifican que se estén evaluando todos los aspectos considerados en la propuesta.	O: Formatos de Cuestionarios o Guía de preguntas
4.	Oficial de Información de UAIP	De acuerdo a los comentarios presentados efectúa cambios en los instrumentos de medición.	O: Formatos de Cuestionarios o Guía de preguntas
5.	Oficial de Información de UAIP	Define logística sobre el levantamiento de las mediciones y prepara prueba piloto.	D: Procedimiento de levantamiento de mediciones
6.	Oficial de Información de UAIP	Capacita al personal que realizara el levantamiento de las mediciones.	D: Procedimiento desarrollo de mediciones
7.	Personal de apoyo	Realiza levantamiento de la información y tratamiento de los datos recopilados.	O: Formato de encuestas ya completadas
8.	Oficial de Información de UAIP	Procesa la tabulación y efectúa el análisis de los datos recopilados.	O: Reporte de tabulación
9.	Oficial de Información de UAIP y Director de Aseguramiento de Calidad	Elaboración de Reporte de presentación de resultados	O: Reporte Presentación de Resultados
10.	Director de Aseguramiento de Calidad	Realiza presentación de resultados a Comité de Calidad	O: Presentación de Resultados
11.	Oficial de Información de UAIP y Director de Aseguramiento de Calidad	Presentan propuesta de Acciones de Mejora a las partes interesadas y Comité de Calidad.	O: Propuesta de Plan de Acciones de Mejora

N°	Responsable	Actividad	Evidencia
12.	Comité de Calidad	Aprueba el plan de acciones de Mejora.	O: Propuesta de Plan de Acciones de Mejora
13.	Oficial de Información de UAIP y Director de Aseguramiento de Calidad	Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción de mejora.	D: Reportes de seguimiento
14.	Oficial de Información de UAIP	Verificación de implementación de propuestas de mejora.	D: Reportes de implementación
15.	Oficial de Información de UAIP	Revisión anual de metodología de medición de la satisfacción de usuarios.	O: Evaluación de metodología

7. ANEXOS O FORMULARIOS:

✓ O: Formatos de Cuestionarios o Guía de preguntas

8. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

Revisión nro.	Modificaciones	FUR

ANEXO

EJEMPLO DE ENCUESTA

ATENCION EN OFICINA

DEL RNPN AL CIUDADANO



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
SATISFACCION DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
OFICINAS RNPVN CIUDADANO

No. _____

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. Servicio Solicitado: Certificación de partidas Nacimiento Defunción Matrimonio Otra
 Certificación de DUI
 Autorización Subsidiario
 Asesoría Jurídica

II. Lugar de residencia: Departamento: _____ Municipio: _____ Urbano Rural

III. Edad: _____ Sexo: M F

IV. Trámite Propio En representación:

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	Buena	Muy Buena	Excelente	NA
1. Como considera usted la información que le brindaron al efectuar su trámite						
2. Como considera los requisitos que le fueron solicitados para su trámite						
3. La amabilidad del personal que le atendió fue						
4. Como considera el tiempo de espera para ser atendido						
5. Favor indique el tiempo aproximado que le tomo realizar completamente su trámite: Menos de 30 minutos <input type="checkbox"/> Más de 30 minutos <input type="checkbox"/> Más de 1 hora <input type="checkbox"/> Más de un día <input type="checkbox"/>						
5.1 Como considera el tiempo de respuesta de la resolución completa del trámite que ha solicitado						
6. Como calificara las oficinas donde se realizan los trámites en los siguientes aspectos: 6.1 Ambiente del lugar (aire acondicionado, sillas, espacio, comodidad, etc.)						
6.2 Limpieza de las instalaciones						
6.3 Acceso para llegar a las oficinas						

7. ¿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

8. ¿La resolución del trámite realizado en el RNPVN fue resuelta de acuerdo a lo esperado? SI NO
Podría por favor, explicarnos porque no se resolvió de acuerdo a lo esperado:

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 la atención recibida?

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

10. ¿Qué aspectos específicamente le gustaría que se mejoren relacionados con la atención y el servicio que se le brindo?

Datos opcionales: Nombre _____ Tel: _____

Nombre encuestador: _____ Fecha: _____ Hora: _____

¡Muchas Gracias!

ANEXO

EJEMPLO DE ENCUESTA

ATENCION EN REGISTRO

CIVIL HOSPITALARIO



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
SATISFACCION DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
REGISTRO CIVIL HOSPITALARIO- CIUDADANO

No. _____

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. Hospital: _____

II. Lugar de residencia: Departamento: _____ Municipio: _____ Urbano Rural

III. Edad: _____ Sexo: M F

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. Como considera la información recibida en la charla de Sensibilización						
2. De que forma evalua los requisitos que se le solicitaron para la inscripción de su hijo (a)						
3. La amabilidad de la persona que le atendió fue						
4. Como califica el tiempo que le tomo su trámite en la oficina de Registro Civil Hospitalario						

5. ¿Pudo efectuar el trámite de inscripción de su Hijo (a) en la Oficina de Registro Civil Hospitalario?

SI NO

Podría por favor, explicarnos brevemente la razón por la cual no pudo realizar la inscripción

6. 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

Datos opcionales: Nombre _____ Tel: _____

Nombre encuestador: _____ Fecha: _____ Hora: _____

¡Muchas Gracias!

ANEXO

EJEMPLO DE ENCUESTA

ATENCION A SOLICITUD

DUI EN EL EXTRANJERO



REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
SATISFACCION DEL CIUDADANO DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
SOLICITUD DUI EXTRANJERO

No. _____

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 trámite que viene a solicitar

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

II. Lugar de residencia: Ciudad: _____ Estado: _____

III. Edad: _____ Sexo: M F

IV. Consulado: _____

V. Medio por el cual solicito la cita: Consulado Sitio WEB Teléfono Ninguno

INDICACIONES: Favor responde 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	Buena	Muy Buena	Excelente	NA
1. Como calificara la informacion que le brindaron para efectuar su tramite						
2. Como considera los requisitos que le fueron solicitados para realizar su tramite						
3. Como evalua el servicio de solicitud de Citas						
4. Como considera el tiempo que le asignaron a la fecha de su cita Largo <input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Rápido <input type="checkbox"/>						
5. De acuerdo a su criterio el tiempo que le tomo la solicitud de los datos para iniciar su tramite fue						
6. Como evalua el tiempo de entrega de su Documento						
7. Recibí asesoría para su trámite: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No Como evalúa la asesoría que le brindaron para todo el proceso de su trámite						
8. La amabilidad del personal que le atendió fue						
9. Considera que la calidad del plástico de su DUI es						

10. ¿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

11. 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

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

Datos opcionales: Nombre: _____ Tel: _____

Nombre encuestador: _____ Fecha: _____ Hora: _____

¡Muchas Gracias!