

OFICINA GENERAL DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS



PRIMERA ENCUESTA SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA SEDE PRINCIPAL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS



**ENCUESTA SOBRE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA
SEDE PRINCIPAL DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DERECHOS HUMANOS**

Objetivo General

El objetivo de esta encuesta es obtener información sobre la satisfacción de la atención y la percepción del usuario acerca de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en la sede central.

Alcance geográfico

El alcance territorial de la investigación comprende la sede central del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ubicado en el Distrito de Miraflores, Calle Sipión Llona N° 350.

Período de Ejecución

La encuesta se realizó en los meses de julio y agosto de 2013.

Población Objetivo

La población objetivo está conformada por todas las personas que acuden a la sede central del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Muestra

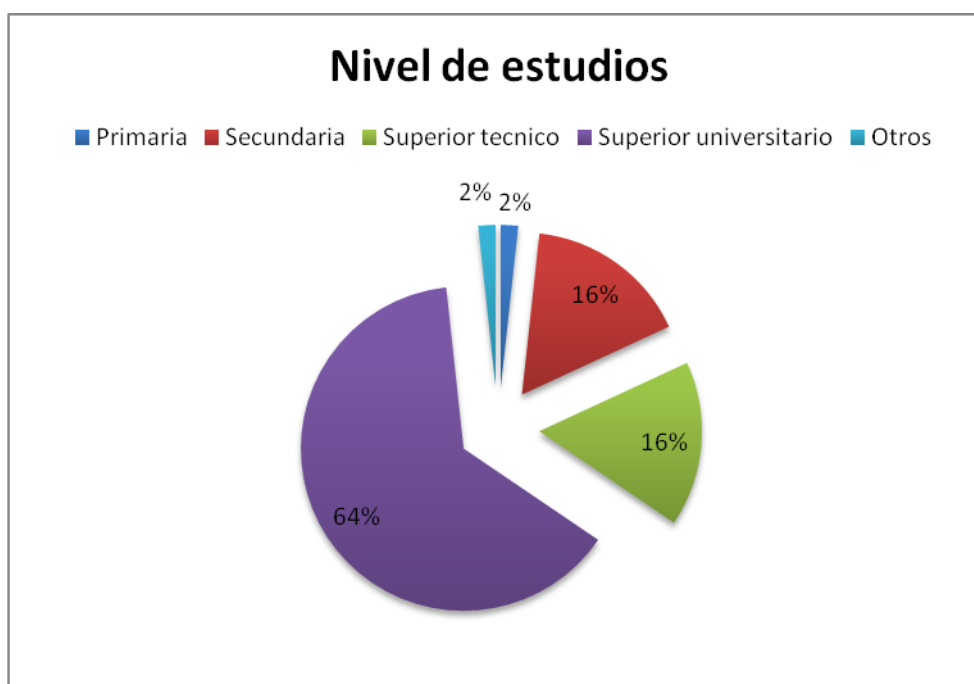
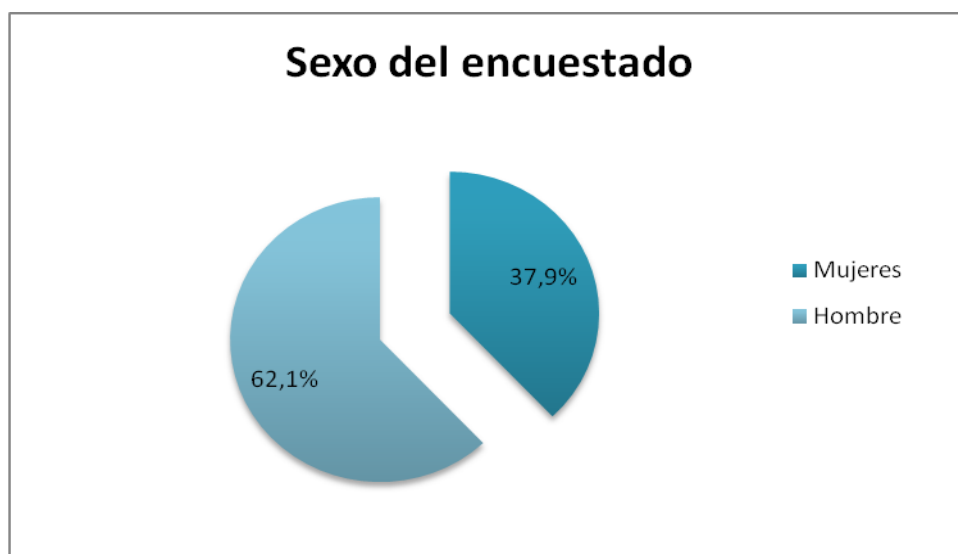
Se tomó una muestra de 116 personas que asistieron a la sede central del ministerio y durante los meses de julio y agosto 2013

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

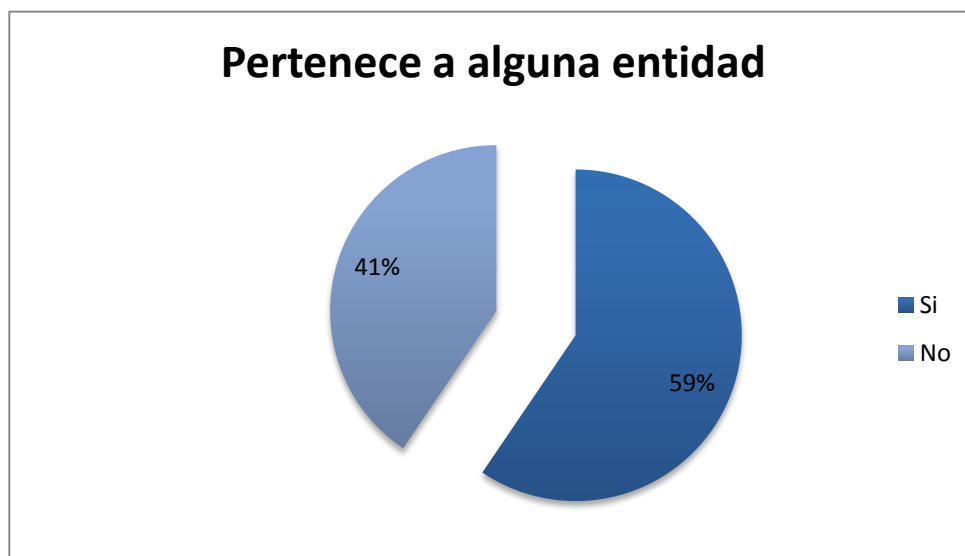
- ❖ La encuesta se realizó en el periodo julio-agosto del presente, a un total de 116 personas, de las cuales 44 fueron mujeres y 72 hombres, representando el 37,9% y 62,1%, respectivamente. La encuesta se dividió en 5 partes: i) sobre el encuestado, ii) sobre las consultas telefónicas, iii) sobre el ingreso a la sede principal, iv) sobre las atenciones dentro de la sede, v) otras percepciones.

A. Sobre el encuestado

- ❖ Asimismo, de las personas encuestadas se tiene que el 64% tiene estudios nivel superior universitario, 16% superior técnico, 16% con secundaria completa, 2% con estudios primarios y 2% a otros.



- ❖ Por otro lado, se tiene que las personas que llegan a la sede principal, el 59% proviene de alguna entidad privada o pública, y el 41% son independientes.



- ❖ **Recepción de información sobre servicios del Ministerio:** El 33% de las personas encuestadas recibieron alguna vez alguna clase de información acerca de los diferentes servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por el contrario el 67% no recibieron.

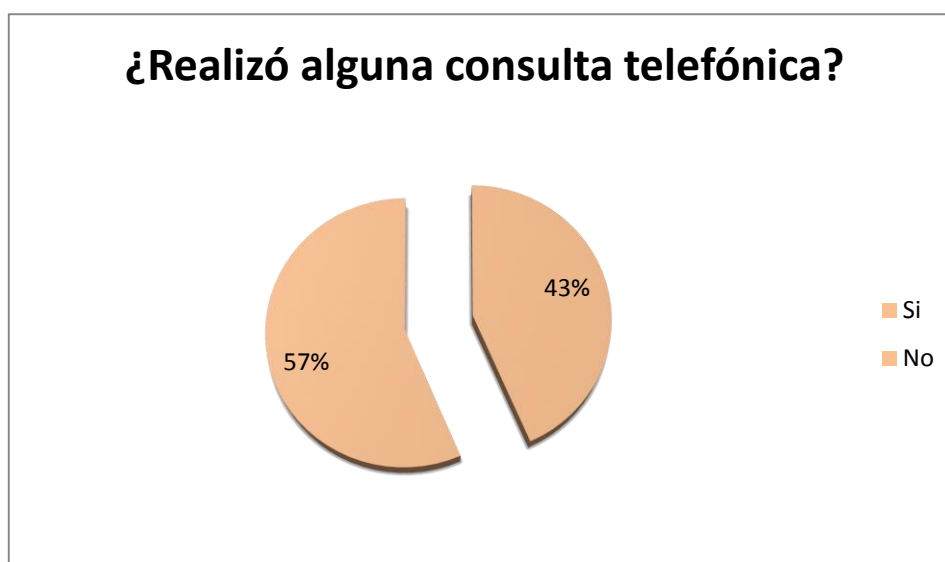


- ❖ Con base en las personas que afirmaron recibir alguna vez alguna clase de información sobre los servicios que brinda el Ministerio, el 23% de las personas encuestadas recibieron volantes acerca de los diferentes servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 5% recibieron información por medio de tripticos y el 72% por otro tipo.

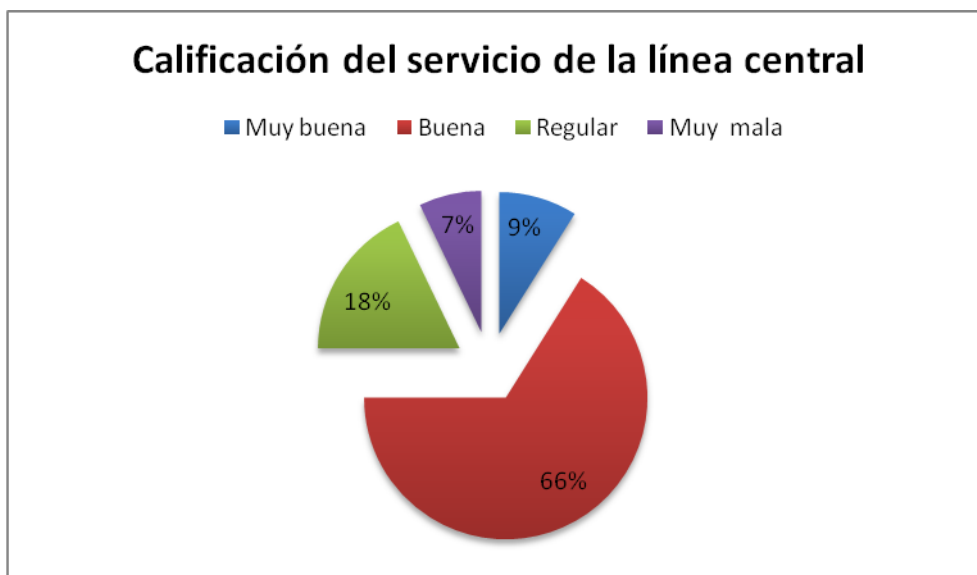


B. Sobre consultas vía teléfono

- ❖ **Consultas vía teléfono:** Se consultó si habían realizado alguna vez alguna consulta telefónica al número del Ministerio, el 43% de los encuestados su respuesta fue positiva y el 57% no realizó ninguna consulta telefónica.

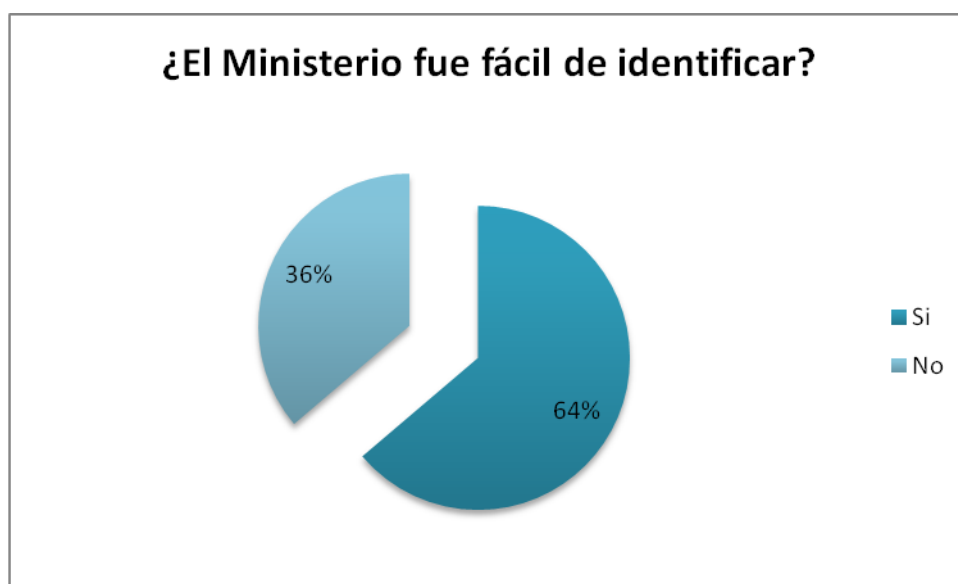


- ❖ Con base a las personas que afirmaron haber realizado consultas telefónicas, se les preguntó acerca del servicio. El 9% de las personas calificó el servicio de la central de la línea muy buena, el 66% calificó bien el servicio, el 18% calificó como regular y el 7% le pareció muy mal servicio.



C. Sobre el ingreso a la sede principal

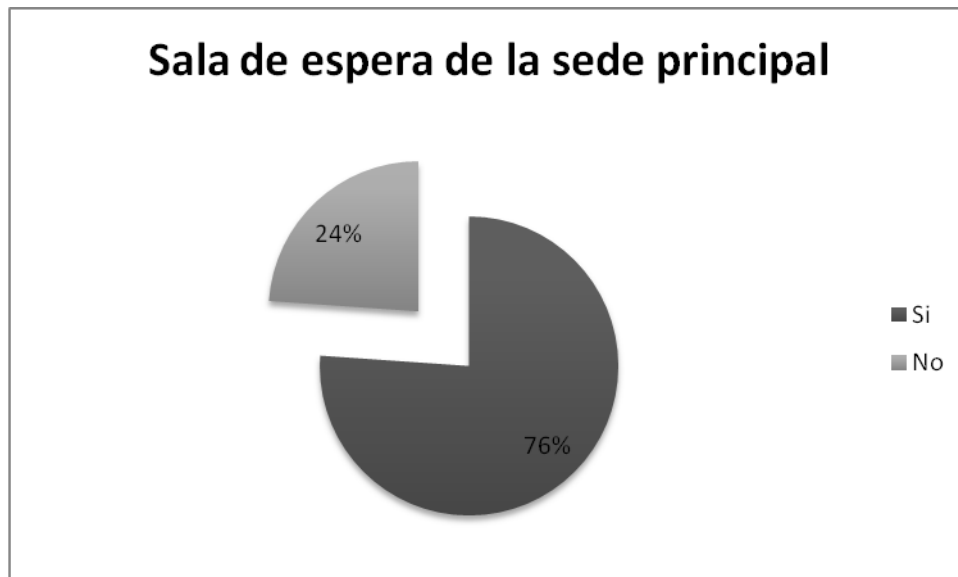
- ❖ **Identificación del Ministerio:** El 64% de las personas encuestadas le fue fácil identificar al Ministerio la primera vez que acudieron, por el contrario el 36% no les pareció fácil identificar el Ministerio.

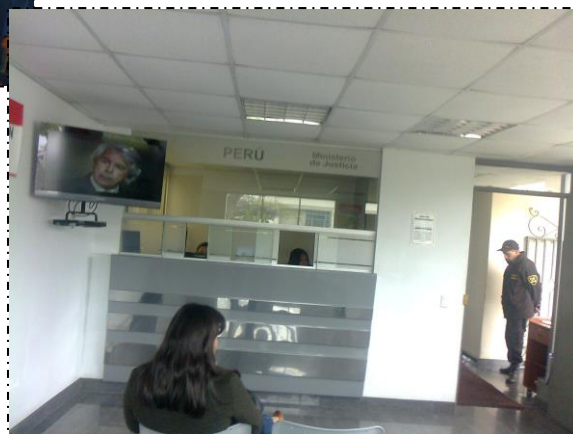


- ❖ **Personal de seguridad:** El 85% de las personas encuestadas expresaron que el personal de seguridad al ingresar fueron amables y tuvieron buen trato al ingresar hacia ellos, el 15% expresaron lo contrario.



- ❖ **Sala de espera:** El 76% de las personas encuestadas expresaron que le parece cómoda y segura la sala de espera de la sede principal del Ministerio, el 24% expresaron lo contrario.



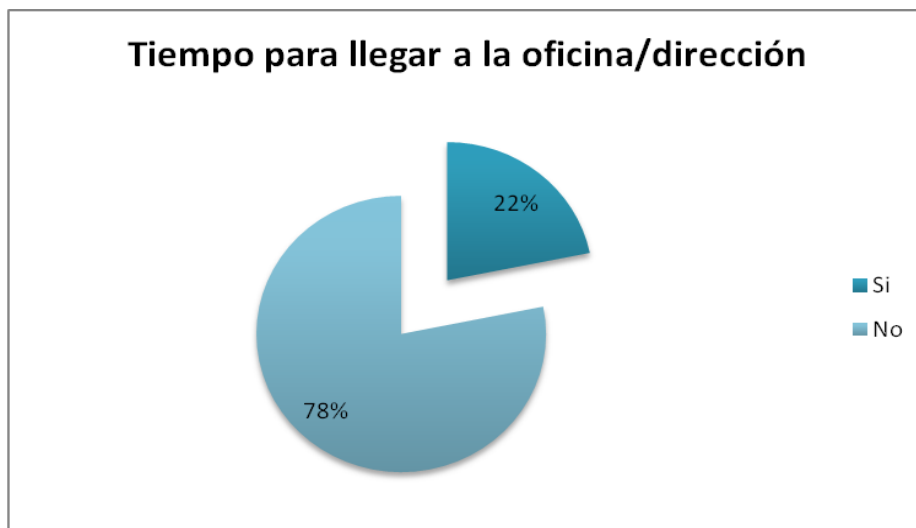


D. Sobre las atenciones dentro de la sede

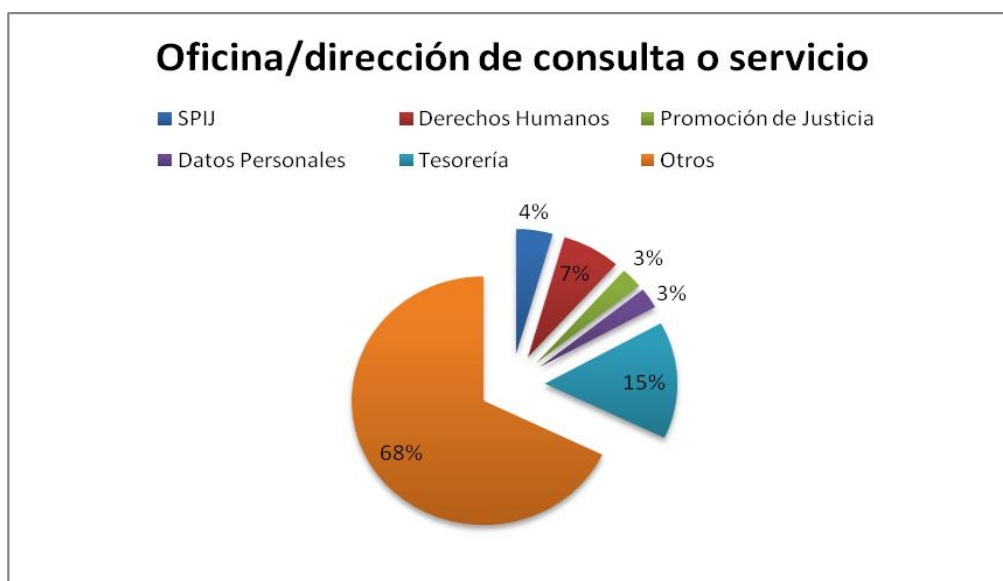
- ❖ **Tiempo de espera para registrarse en ventanilla:** El 28% de las personas encuestadas expresaron que si le tomo mucho tiempo hacer su registro en la ventanilla al ingresar a la sede, el 72% expresaron lo contrario.



- ❖ **Señalizaciones dentro de la sede principal:** El 22% de las personas encuestadas expresaron que les tomo mucho tiempo para llegar a la oficina o dirección que requerian, y el 78% expresaron lo contrario.



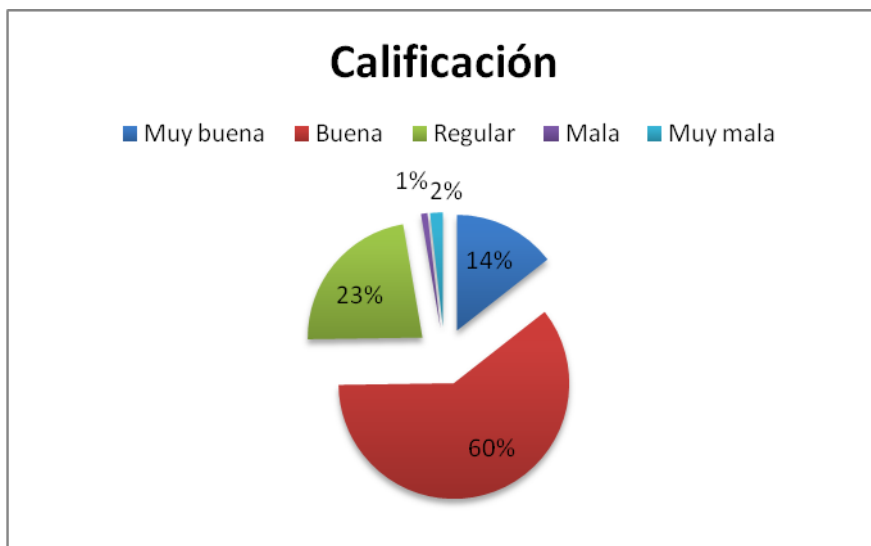
- ❖ **Oficina o dirección de consulta/servicio:** El 15% de las personas encuestadas acudieron a los servicios de Tesorería (Oficina de Finanzas), el 4% a los servicios de SPIJ, el 7% a Derechos Humanos, el 3% a Promoción de Justicia, 3% a Datos Personales, y el 68% acudieron a otras oficinas o direcciones dentro de la sede principal del Ministerio. Del 68% de personas que acudieron a otras oficinas el 58% acudio a la oficina de abastecimiento, el 8% a la oficina de personal y el 2% a particulares.



- ❖ **Personal:** El 10% de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo con la explicación de su consulta que tuvieron por parte de la oficina o dirección a la que fueron, el 78% estuvieron de acuerdo, el 5% les fue indiferente el 6% estuvieron en desacuerdo con la explicación obtenida y el 1% en completo desacuerdo. Del 1% que estuvo en completo desacuerdo corresponde a la oficina de abastecimiento.

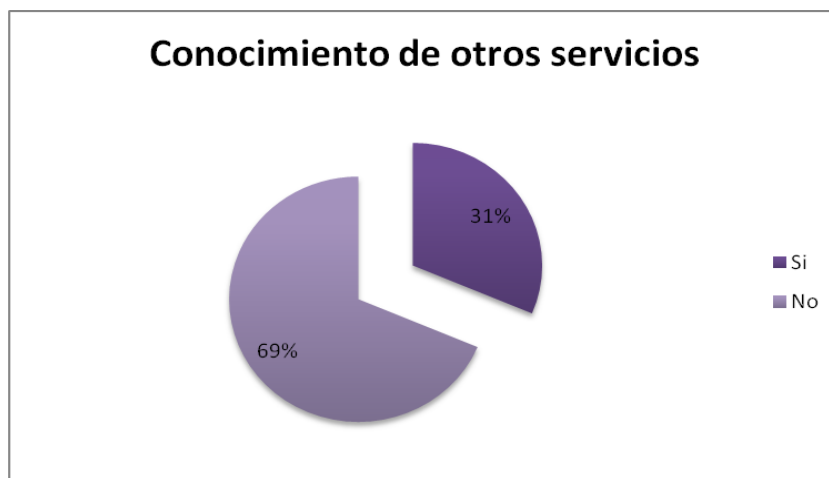


- ❖ **Calificación de la atención:** El 14% de las personas encuestadas calificaron la atención como muy buena, el 60% como buena, el 23% como regular, el 1% como mala y 2% muy mala. Del 2% que considera que la atención fue muy mala corresponde el 1% a la oficina de la procuraduría de justicia y el otro 1% corresponde a la oficina de gestión de de inversión.



E. Percepción del usuario

- ❖ **Otros servicios:** El 31% de las personas encuestadas conocen otros servicios que brinda el Ministerio, aparte del servicio que acuden; el 69% expresaron que no conocen otros servicios que ofrece el Ministerio.



F. Recomendaciones

- Es preferible que las señalizaciones sean más visibles para el público en general.
- Que las anfitrionas sean personas que expliquen adecuadamente a los usuarios a donde deben dirigirse.
- Hay momentos en que la sala de espera se llena, por lo que sería conveniente contar con más sillas. También se recomienda cambiar las sillas que no se encuentran en buen estado.
- El buen trato a los usuarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos es indispensable para la realización de un adecuado servicio.