



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de la Ventanilla Única de Comercio Exterior

Octubre de 2011



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

1. Percepciones Generales de VUCE
2. Percepción de los diferentes trámites que se pueden realizar en VUCE
3. Comentarios Generales
4. Ficha Técnica



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Percepciones Generales de VUCE



Percepciones Generales de la VUCE



Base: Encuestados que aplican 1094

% **TTB**: [5] Totalmente de acuerdo + [4] De acuerdo



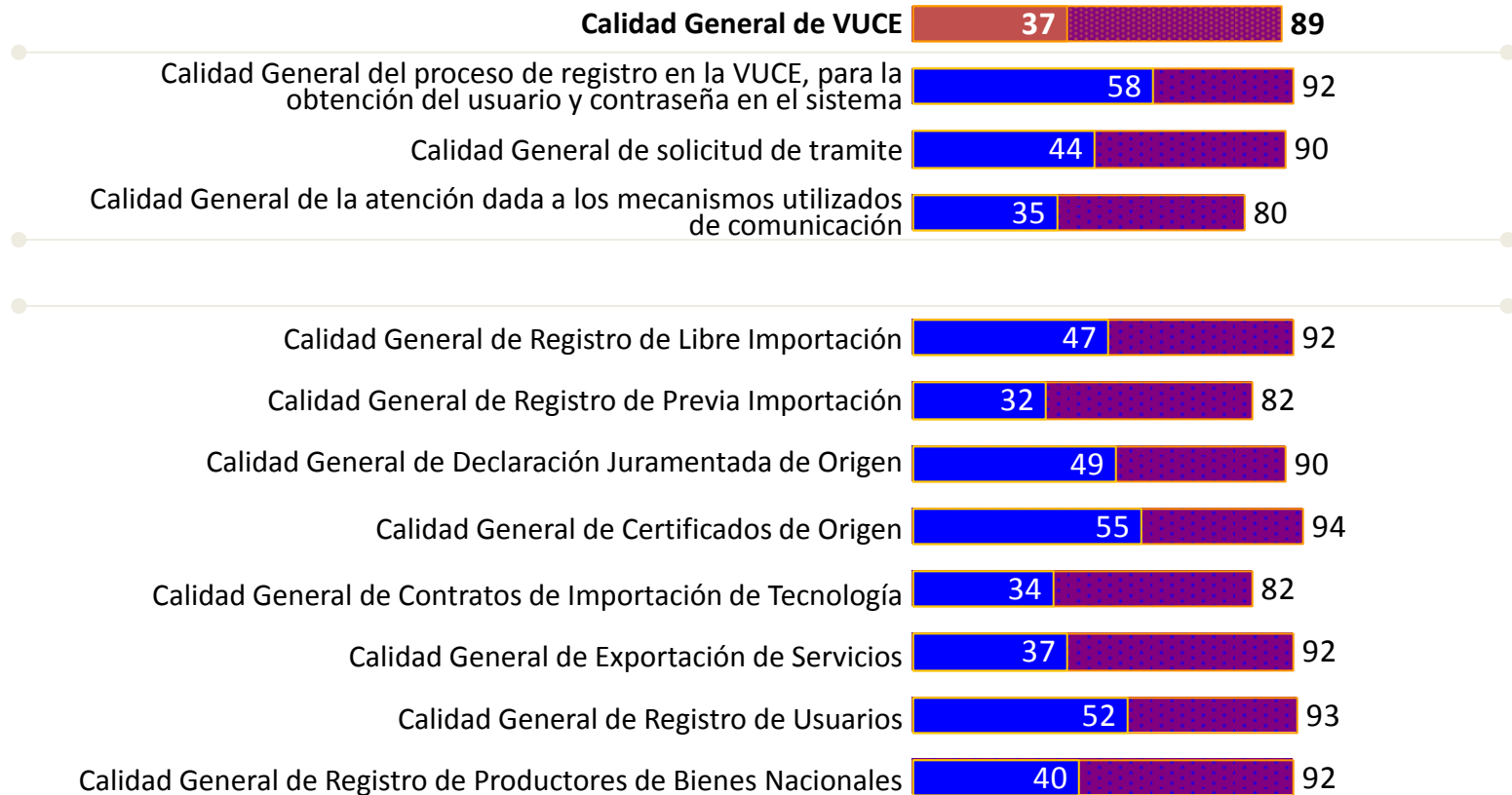
MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Momentos de interacción Vistos desde una perspectiva general



Calidad General y sus Procesos

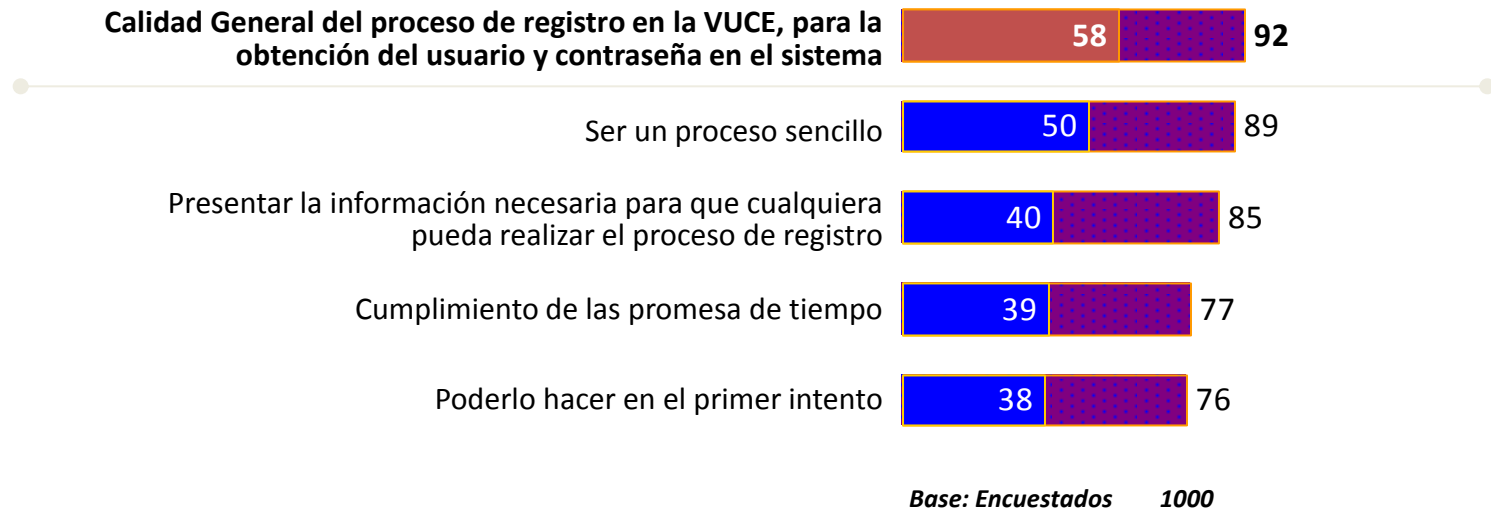


Base: Encuestados 1092

% **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



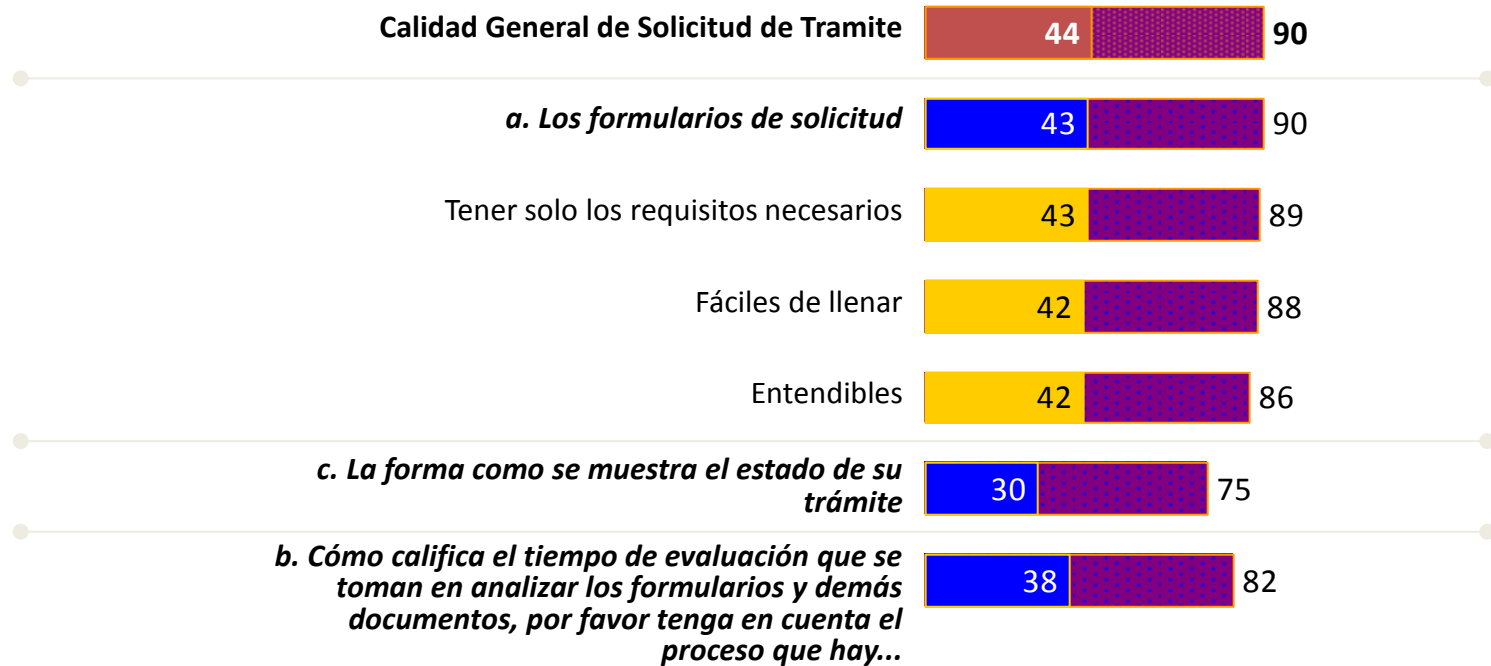
Proceso de Registro de usuario



% **TTB**: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Solicitud de Trámite

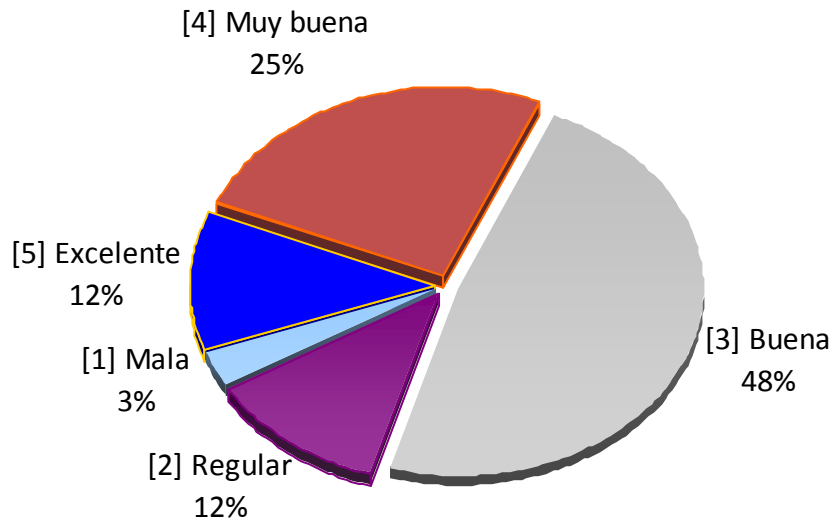


Base: Encuestados 999

% TTB: [5] Excelente + [4] Muy buena



Resultado del trámite o el proceso de respuesta

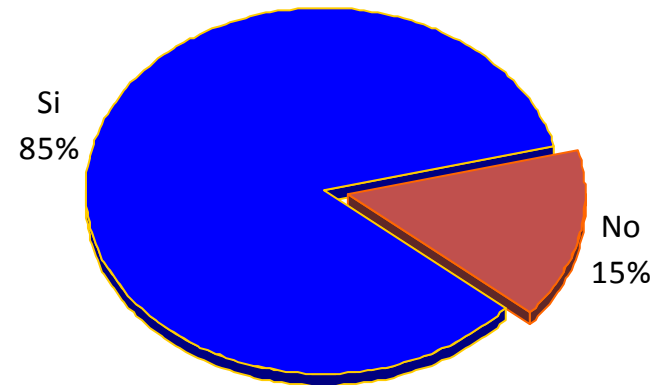


Base: Encuestados 1003

TTB: [5] Excelente + [4] Muy buena **37%**

T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena **85%**

Usted ha llamado, visitado o contactado al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para temas relacionados con la VUCE?

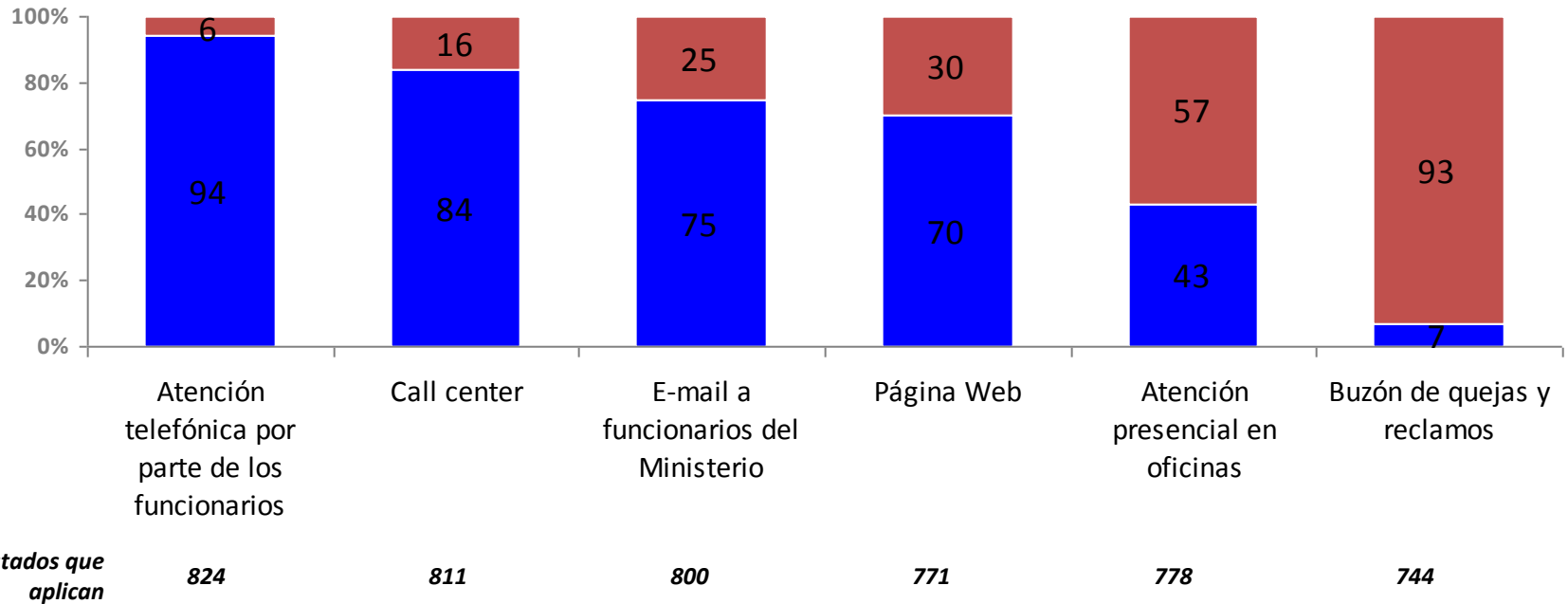


Base: Encuestados que aplican 987



Medios de comunicación utilizados para contactar al Ministerio

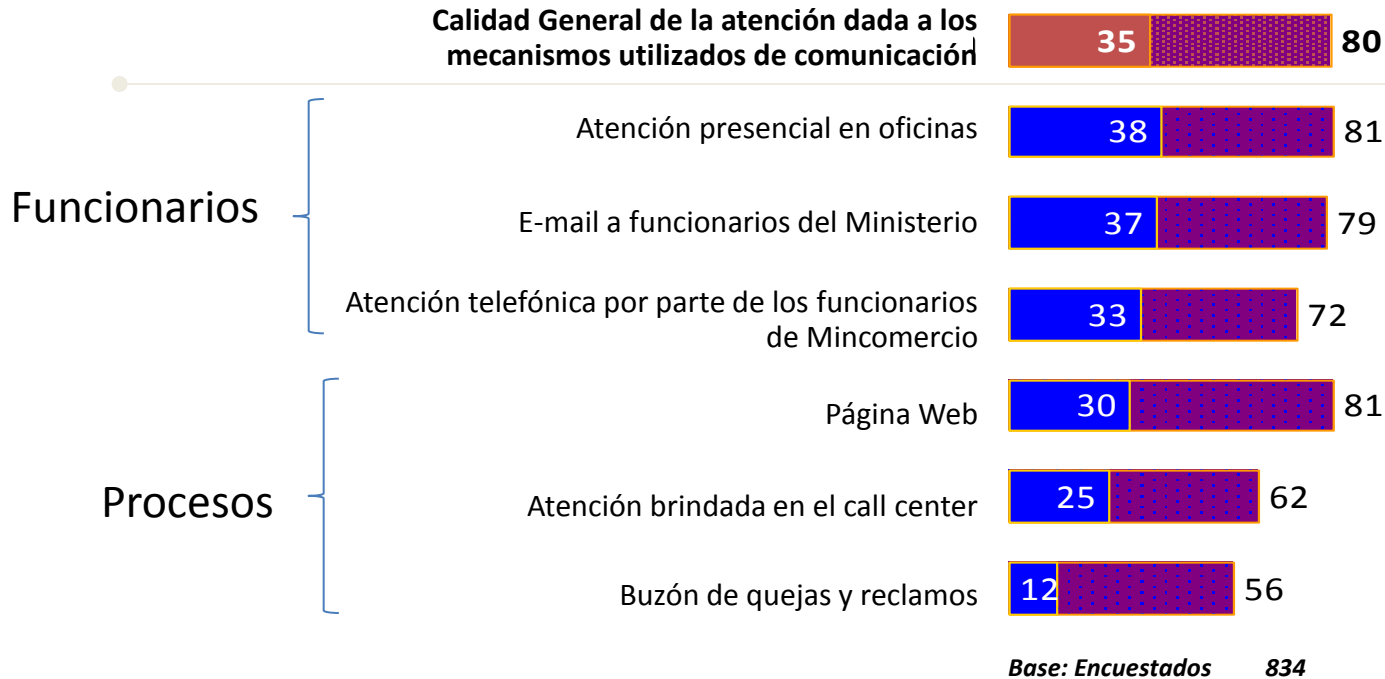
% ■ Si ■ No



Base: Encuestados que aplican



Medios de comunicación utilizados para contactar al Ministerio



%



TTB: [5] Excelente + [4] Muy buena

T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

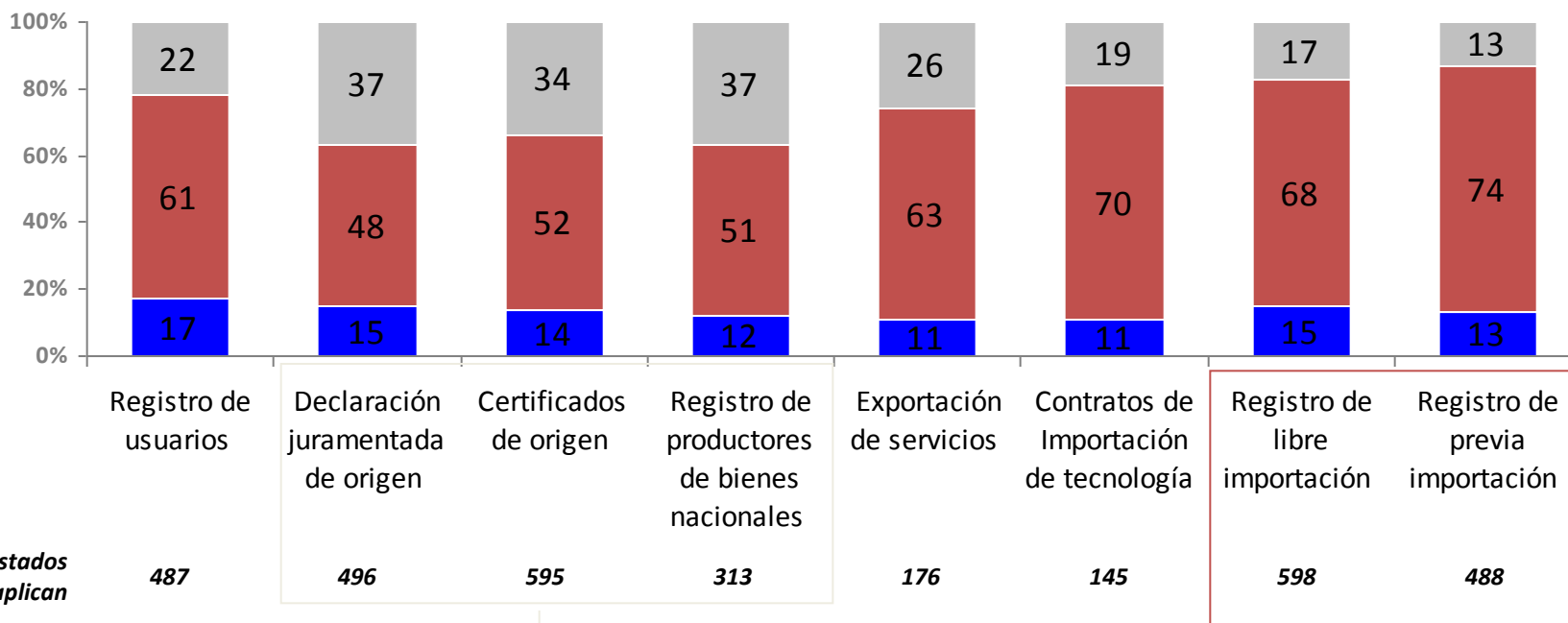
 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Percepción de los diferentes trámites que se pueden realizar en **VUCE**



% En... Ha actuado como

■ Apoderado ■ Agente de aduana ■ Directo



Base: Encuestados que aplican

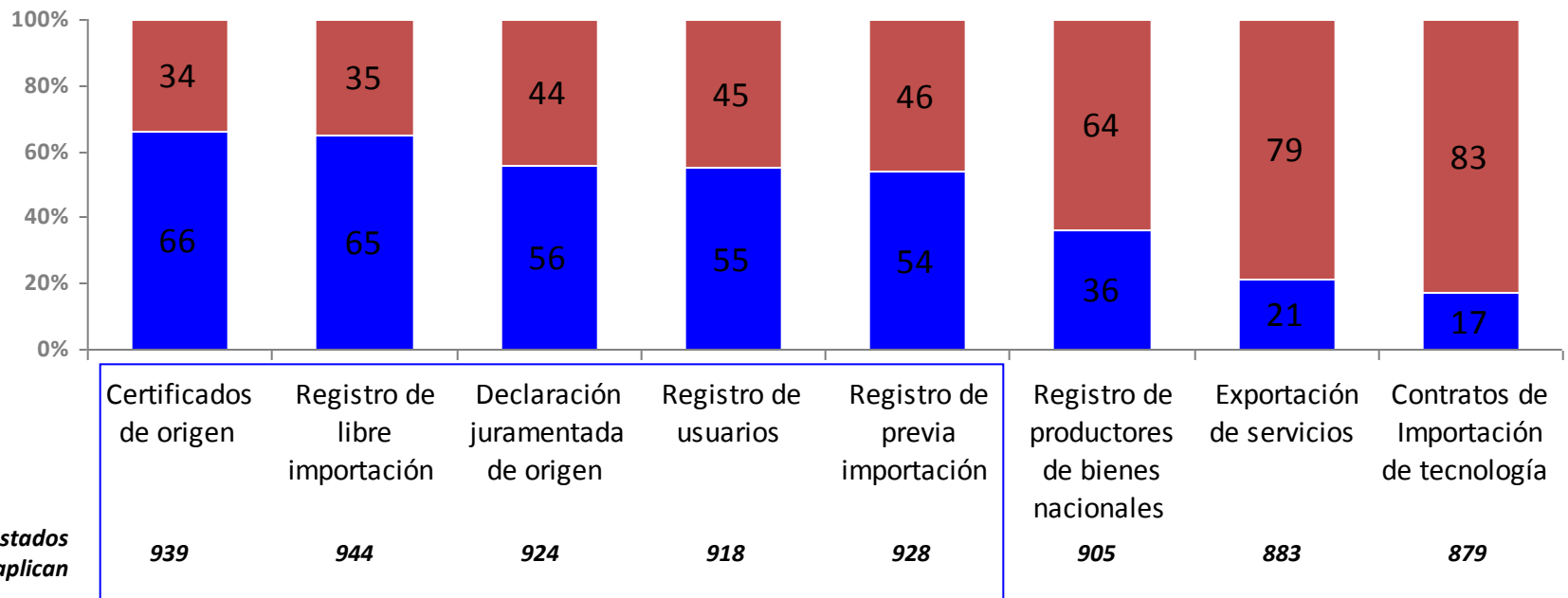
Trámites con tendencia a ser realizados por la persona directamente

Trámites dominados por Agencias aduaneras



% Ha realizado trámites en la VUCE

■ Si ■ No

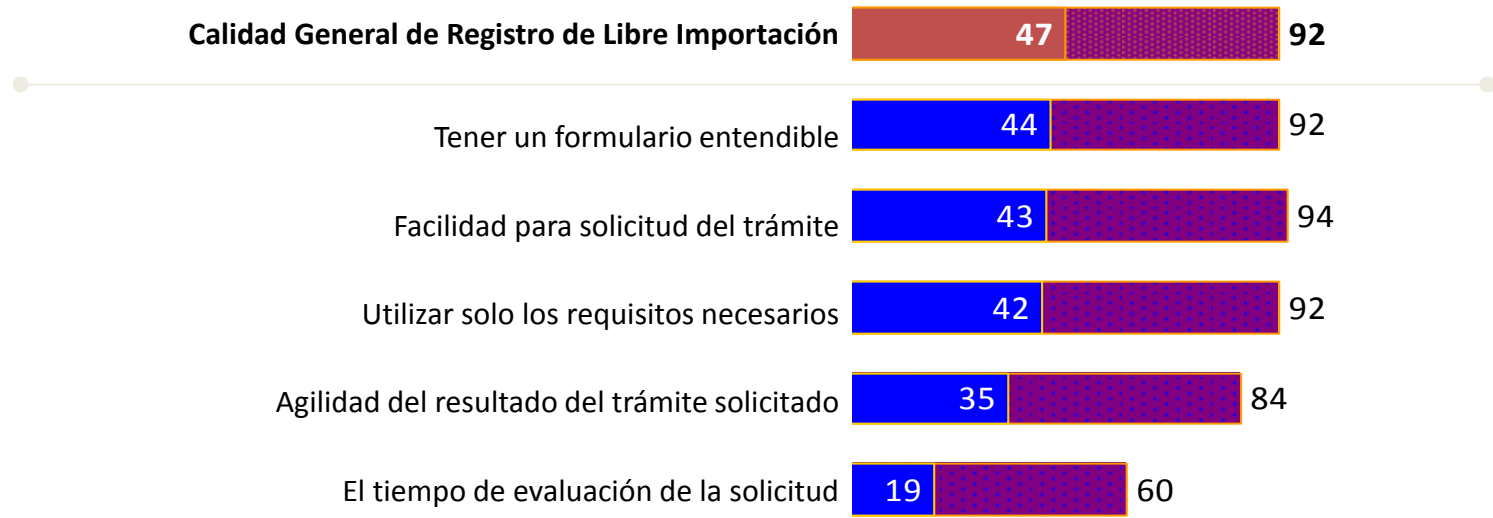


Base: Encuestados que aplican


Trámites más usados por lo entrevistados



Registro de Libre Importación

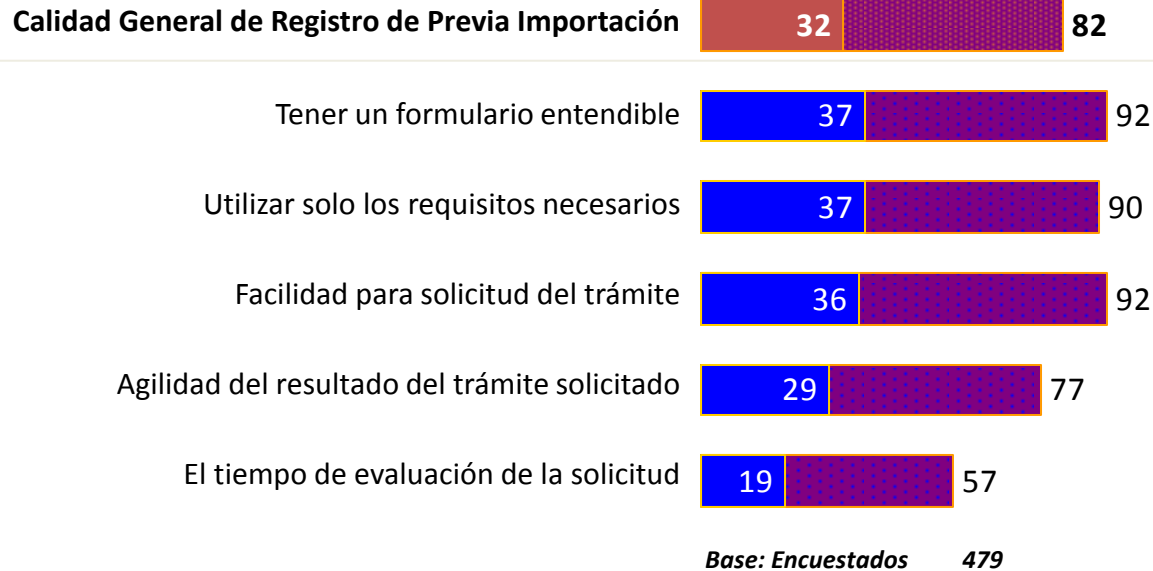



Base: Encuestados 586

%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Registro de Previa Importación



%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Declaración Juramentada de Origen

Calidad General de Declaración Juramentada de Origen 49 90

Agilidad del resultado del trámite solicitado 53 89

El tiempo de evaluación de la solicitud 52 90

Facilidad para solicitud del trámite 46 87

Tener un formulario entendible 44 88

Utilizar solo los requisitos necesarios 44 88

Base: Encuestados 480

%

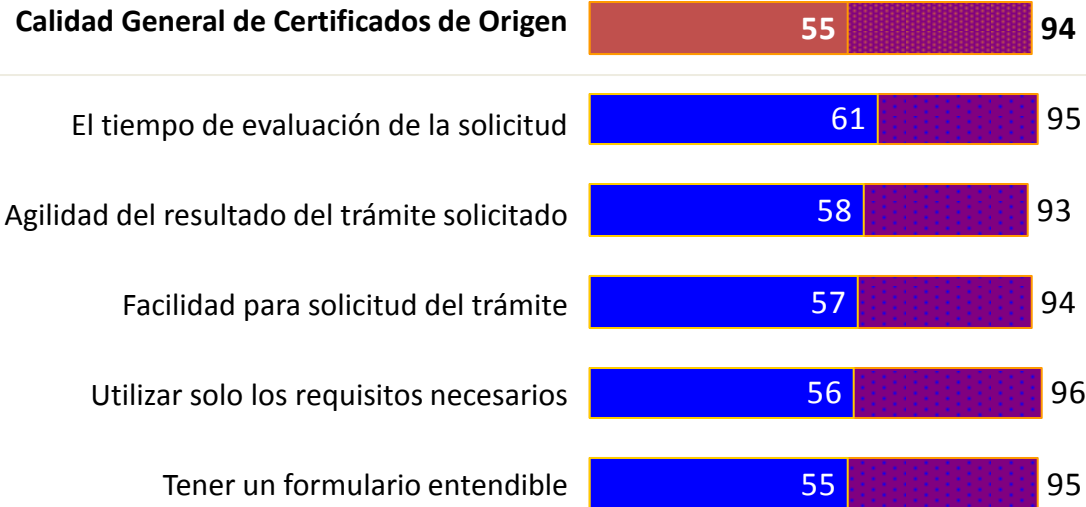


TTB: [5] Excelente + [4] Muy buena

T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Certificados de Origen



Base: Encuestados 585

%

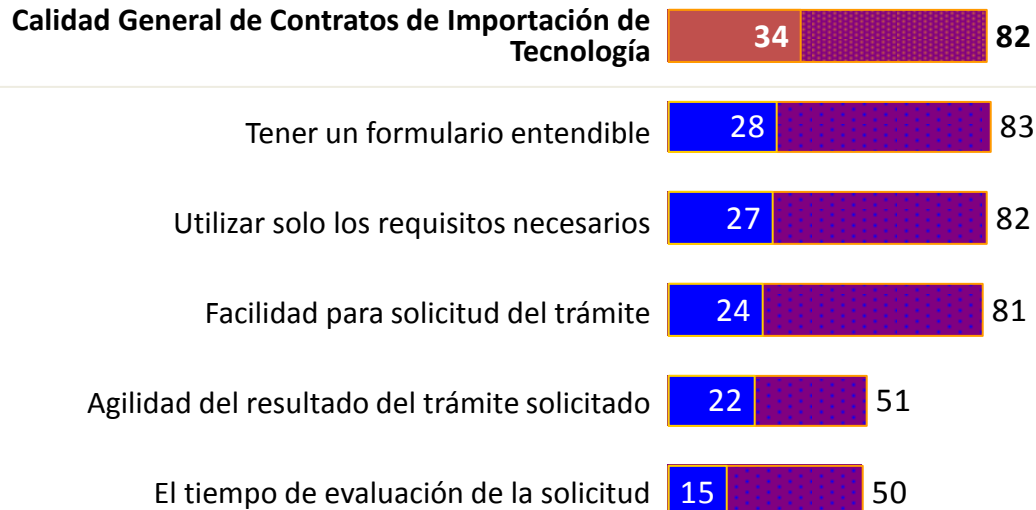


TTB: [5] Excelente + [4] Muy buena


T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Contratos de Importación de Tecnología

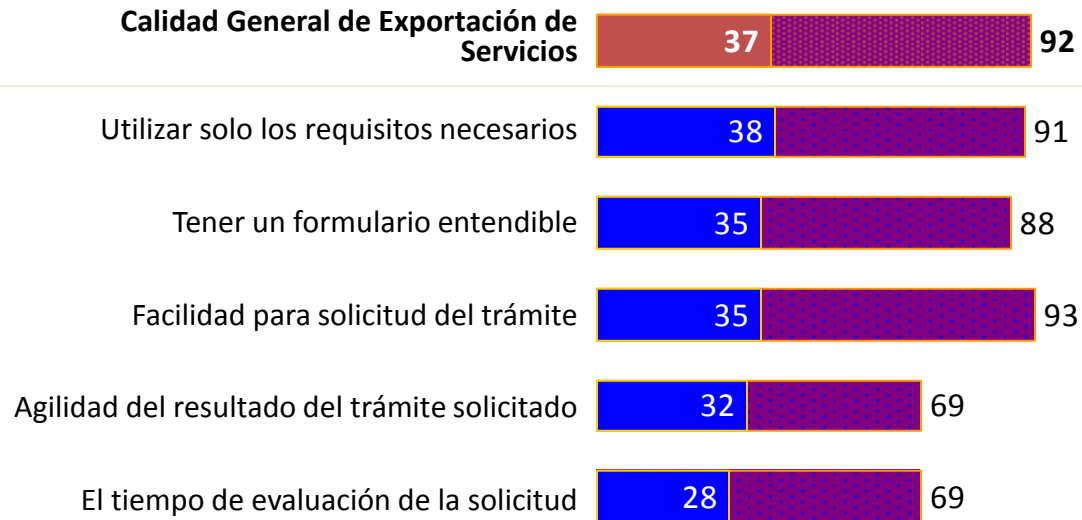


Base: Encuestados 142


%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Exportación de Servicios

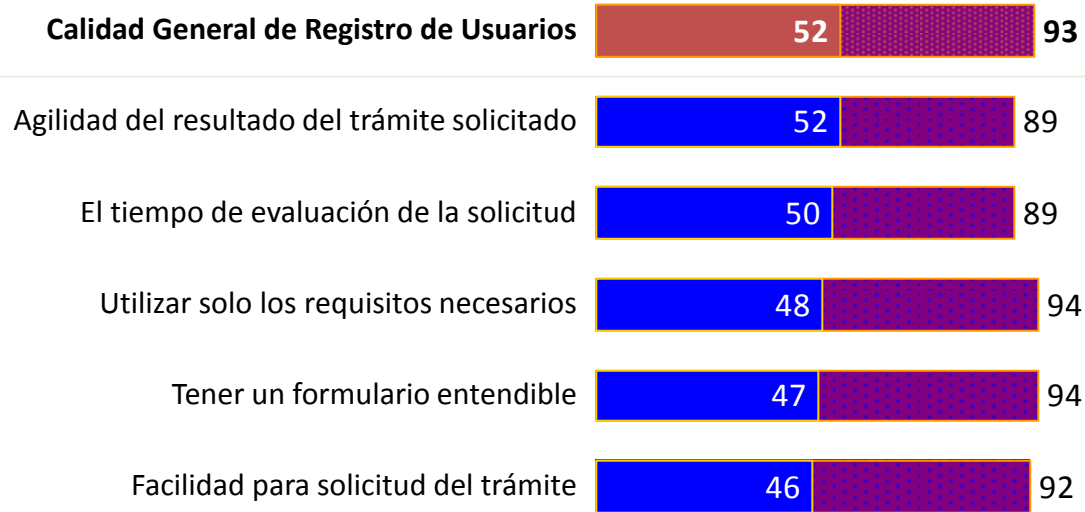


Base: Encuestados 169


%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Registro de Usuarios

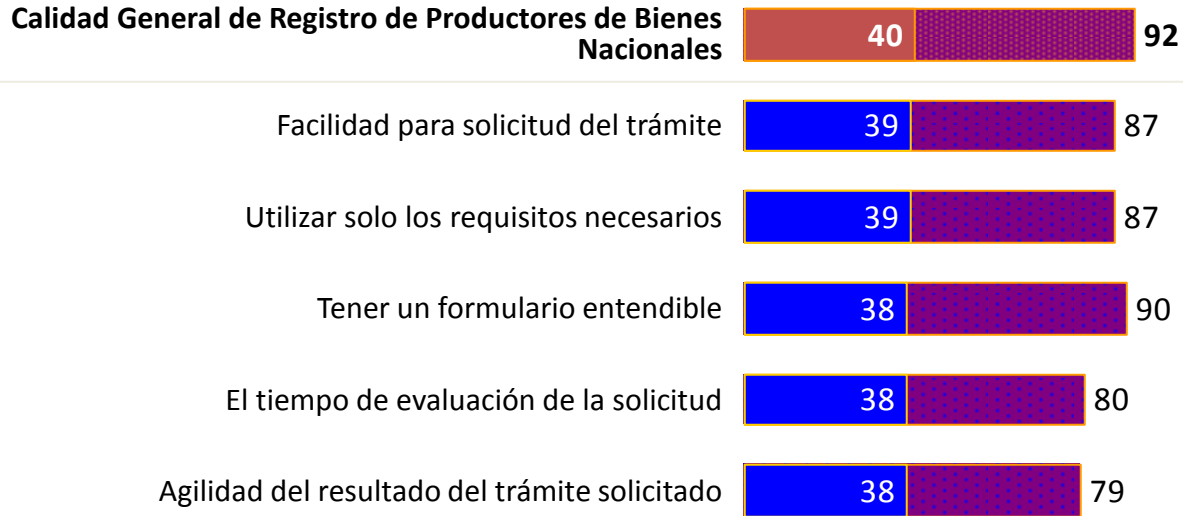


Base: Encuestados 484


%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



Registro de Productores de Bienes Nacionales

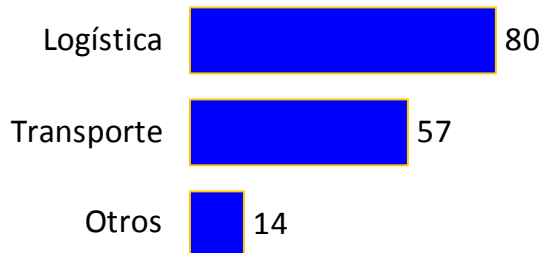


Base: Encuestados 310

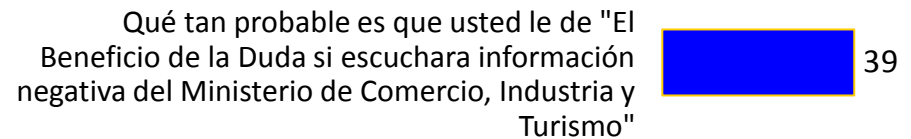
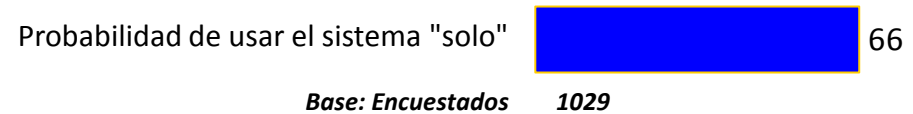
%  **TTB:** [5] Excelente + [4] Muy buena
T3B: [5] Excelente + [4] Muy buena + [3] Buena



% Qué tramites o productos nuevos le gustarían que se incluyeran?



Base: Encuestados que aplican 835



Base: Encuestados 1022



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Comentarios Generales



Oportunidades de Mejora

- ✓ Falta darla a conocer de forma general para usuarios esporádicos, estos todavía utilizan muchos intermediarios
- ✓ Generar guías (virtuales) para que no sea necesario llamar o solicitar soportes
- ✓ Tiempos en algunas aprobaciones
- ✓ Comunicar los datos de extensión y otros de los funcionarios, las percepciones bajan cuando las personas no tienen conocimiento o la forma para interactuar directamente con la persona que maneja el tema.

Fortalezas

- ✓ Agilidad en los trámites
- ✓ Capacitaciones a los usuarios en los momentos en que lo necesitan
- ✓ Transparencia, no hay corrupción
- ✓ Personal capacitado y conocedor para atender los requerimientos.



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Ficha Técnica



- Entidad Contratante: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
- Empresa Ejecutora: Centro Nacional de Consultoría, SA.
- Tema del Estudio: Percepciones de los usuarios de VUCE
- Población Objetivo : Listado proporcionado por Ministerio
- Formulario: Semi-estructurado, de un tiempo aproximado de aplicación de 40 minutos
- Técnica de Recolección: Telefónico con cita previa e Internet
- Fecha de Recolección: 19 de Septiembre al 14 de octubre de 2011
- Tipo: Muestreo Aleatorio Simple, Un total de 1092 entrevistas
95% de confianza con un 2% de error muestral.