



MINISTERIO PÚBLICO
DE
NICARAGUA

Con las Víctimas... Por la Justicia

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCION DE USUARIOS Y USUARIAS

Julio de 2016

DATOS DEL ESTUDIO



- ❑ 1,337 personas entrevistadas (55% mujeres y 45% hombres)
- ❑ 15 Departamentos y 2 Regiones Autónomas
- ❑ Ubicación: Sede Central, Sedes Departamentales/Regionales, ,Distritos de Managua, Ciudad Sandino, San Rafael del Sur, Villa El Carmen, OAV, CAF y Juzgados Penales

Valorar grado de satisfacción de usuarios y usuarias de los servicios brindados por el Ministerio Público a nivel nacional.

Finalidad: * Definir acciones de mejoramiento a nivel territorial a través del ejercicio del control social de la ciudadanía.

INFORMANTES



- ✓ 59 % entre 30 y 50 años de edad
- ✓ 78 % con educación secundaria, técnica o universitaria
- ✓ 68 % ha visitado más de una vez el MP
- ✓ 55 % asisten por denuncias
- ✓ 24 % abogados litigantes y 15 % por trámites de limpieza de récord policial

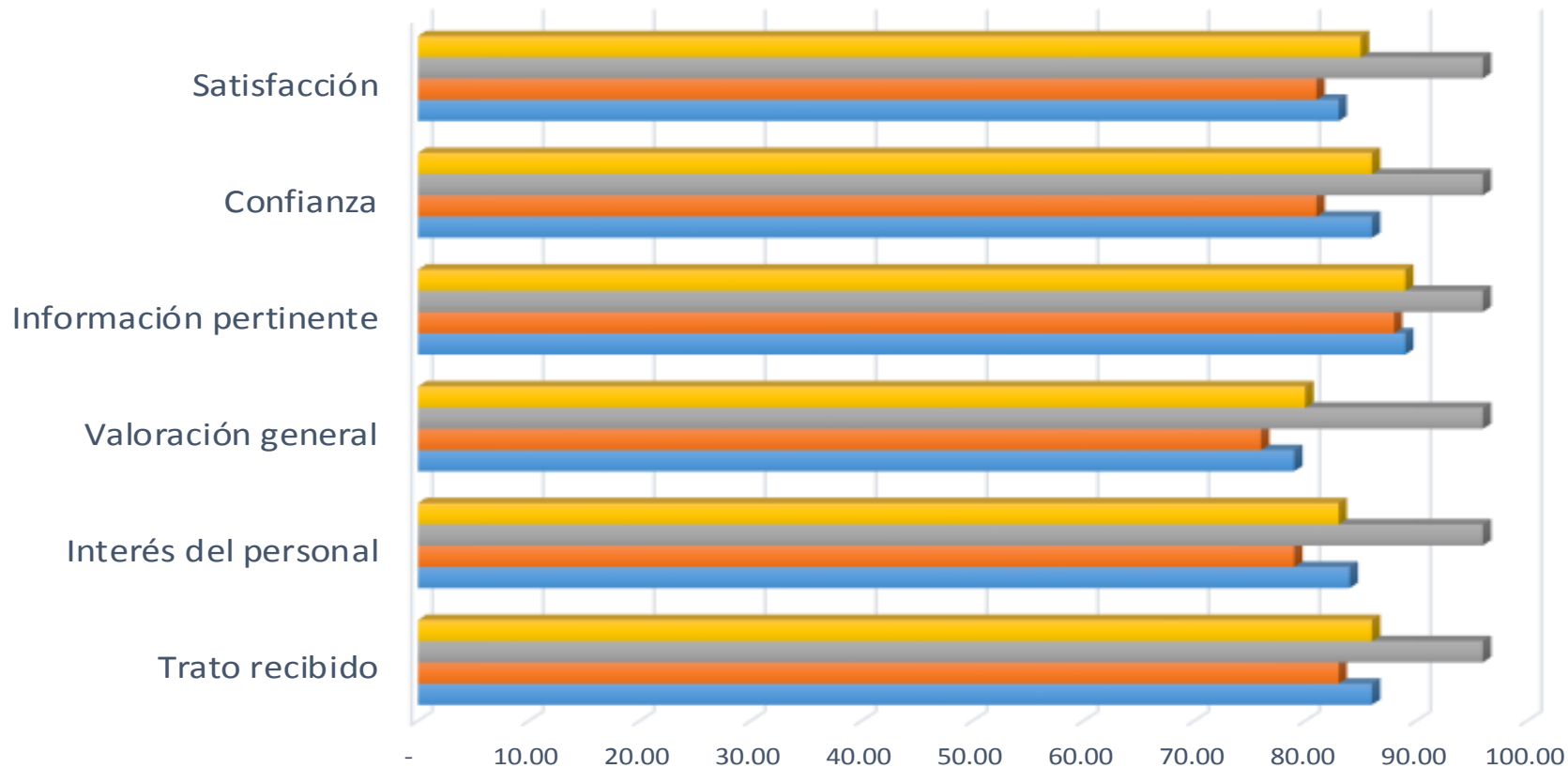
Categorías de Análisis de Satisfacción

JULIO 2016



GRADO DE SATISFACCION GLOBAL 85%

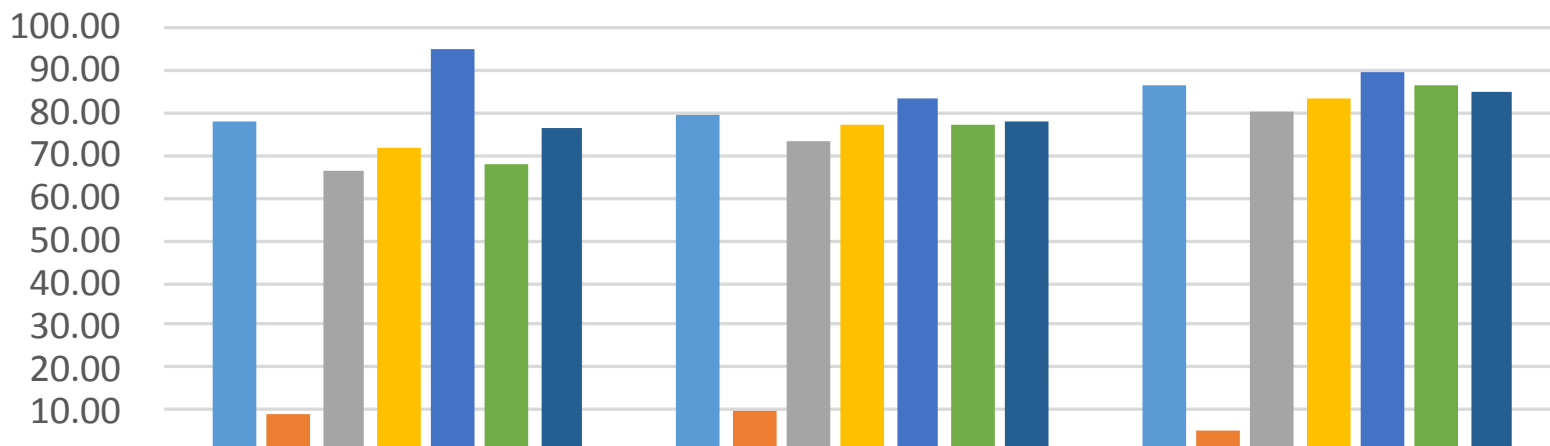
Encuesta Nacional de Satisfacción MP Julio 2016



	Trato recibido	Interés del personal	Valoración general	Información pertinente	Confianza	Satisfacción
■ Desempeño Institucional	86.00	83.00	80.00	89.00	86.00	85.00
■ Regiones Caribe	96.00	96.00	96.00	96.00	96.00	96.00
■ Pacífico/ Central	83.00	79.00	76.00	88.00	81.00	81.00
■ Managua	86.00	84.00	79.00	89.00	86.00	83.00

■ Desempeño Institucional
 ■ Regiones Caribe
 ■ Pacífico/ Central
 ■ Managua

Linea de base de Satisfacción de Usuarios 2015 -2016



	Jul-15	Nov. 2015	Jul-16
Trato a usuarios/as	78.00	79.00	86.00
Discriminación	9.00	10.00	5.00
Valoración trabajo MP	66.00	73.00	80.00
Disponibilidad del S.P.	72.00	77.00	83.00
Información recibida	95.00	83.00	89.00
Confianza en MP	68.00	77.00	86.00
Satisfacción global	76.00	78.00	85.00

- Trato a usuarios/as
 ■ Discriminación
 ■ Valoración trabajo MP
 ■ Disponibilidad del S.P.
- Información recibida
 ■ Confianza en MP
 ■ Satisfacción global

¿Cómo hemos mejorado según nuestros usuarios y usuarias?



NUESTRA ASPIRACION ES LA SATISFACCION DE NUESTROS USUARIAS Y USUARIOS



Con las Víctimas
Por la Justicia...

**Agilización de
trámites bajo control
institucional**

**Humanización de
los servicios**

**Información
Pertinente**

**Capacitación
Especializada**