

Índice

Tabla de contenido

Introducción	1
Ficha Técnica	2
Descripción y análisis de los resultados.....	3
Plan de Acción en base a resultados de la encuesta.....	6
Anexo: Tablas y Gráficos	8

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Introducción

Este informe tiene como propósito presentar los resultados finales de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, realizada por el Ministerio de Interior y Policía aplicada a los clientes/ciudadanos que visitaron nuestras instalaciones para solicitar algún trámite o servicio, durante el periodo marzo-junio del presente año.

Esta iniciativa nace con el objetivo básico de dar cumplimiento a la Resolución Número 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que establece el Proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública de la Republica Dominicana, y desempeñando las funciones establecidas en la Ley Núm. 41-08 de Función Pública y Decreto Núm. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCESP).

En este contexto, la Dirección de Planificación y Desarrollo a través del Departamento de Estadísticas estuvieron a cargo de la aplicación de los Cuestionarios a los Clientes/Ciudadanos de los principales servicios que ofrece la Institución, la tabulación, procesamiento, análisis y presentación de los resultados de dicha encuesta.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Ficha Técnica de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública

Universo	Ciudadanos/usuarios que utilizan los servicios del Ministerio de Interior y Policía
Ámbito	En la Sede del Ministerio de Interior y Policía
Muestra	382 encuestas
Método para utilizar	Encuesta personal
Fecha de trabajo	Fecha de inicio: Lunes 18 marzo 2019 Fecha final: Viernes 07 junio 2019
Realización	Responsable de aplicar las encuestas: Dirección de Planificación y Desarrollo Responsable de procesar la información: Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Estadísticas

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Descripción y análisis de los resultados

Se presentan los resultados de las encuestas con un análisis general del cuestionario aplicado a 382 clientes/ciudadanos que solicitaron algún servicio en el Ministerio durante el periodo marzo-junio 2019.

Los resultados muestran que, en el apartado de servicios solicitados por parte de los ciudadanos, se destacan: Renovación de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física con 62.30% y Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física 23.04%, dejando a los demás servicios con menos de un 3.50% cada uno.

La pregunta número 2, la cual valora los **Elementos Tangibles** relacionados con los aspectos físicos de la Institución, obtuvo una puntuación promedio de **6.9 sobre 10**; destacándose en este renglón: la apariencia física de los empleados con 8.1, oficinas debidamente identificadas con 7.3 y la comodidad en el área de espera con 7.1

Se les cuestiona sobre la **Eficacia y Confiabilidad** con que se presenta el servicio, segundo renglón calificado de manera global con un **5.9 sobre 10**; la seguridad (confianza) de que en la atención ofrecida durante el trámite o gestión se resolvió correctamente se evaluó con un 7.1 siendo el de mayor puntaje en este renglón.

Capacidad de Respuesta, lo cual se relaciona con la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden) fue valorado con **5.5 puntos sobre 10**; resaltamos con 6.8 el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

Profesionalidad/Confianza en el personal se refiere a la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del área de servicios, alcanzando una puntuación de **7.6 sobre 10**; los contenidos tratados en este renglón: el trato que le ha dado el personal con 7.7, La profesionalidad del personal que le atendió con 7.7 y La confianza que le trasmite el personal 7.6 fueron puntuaciones favorables.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

El renglón **Empatía/Accesibilidad** reseña hasta qué punto esta Institución es capaz de darle una atención personalizada sobre el servicio solicitado, resaltando este servicio con la valoración más alta para el Ministerio **7.7 sobre 10**; Las instalaciones de la Institución son fácilmente localizables con 8.5 y El horario de atención al público con 8.1 fueron los que obtuvieron la mayor puntuación dentro del renglón.

La pregunta 7: *En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades* alcanzó un 6.3 de calificación. La cual se asemeja con la pregunta 8: *El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba* obtuvo porcentajes muy favorables resaltando Mejor con 46% y Mucho mejor 13%, que en conjunto es un 59%; y sólo un 8% lo valora mucho peor.

Pasando tal vez al aspecto más importante de la encuesta, le cuestionamos sobre *el grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la Institución* la valoración otorgada fue 6.1 puntos sobre 10.

Por otro lado, la encuesta abarca la parte del contacto/acceso de los ciudadanos a la institución vía Internet; la pregunta 10: *¿En los últimos 6 meses, ha conectado usted a esta Institución vía internet?* Refleja un alto porcentaje de personas que no acceden vía Web con un 92.67%, en contraste con sólo 7.33% que afirmaron conectarse de dicha forma.

De este 7.33% (28 encuestados) el 89.29% visitó el Portal Web de la Institución para obtener información sobre algún servicio. Pasando a la *pregunta 12: Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por Internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió*, obtuvo una puntuación desfavorable 3 puntos sobre 10.

Finalmente buscamos conocer la opinión de los encuestados con relación a que si tuvieran que informarse, realizar alguna consulta o trámite, cual medio preferirían para contactar a la institución; un 68% contestó de manera personal en comparación con los que respondieron por internet con un 17% y un 15% por vía telefónica.

ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Datos generales de los encuestados

Por otra parte, en la Encuesta se tomó en consideración el **género** de los encuestados, mostrando que el mayor porcentaje corresponde al género masculino con un 91% y un 9% femenino, se refleja la gran diferencia en este aspecto, debido a lo establecido que en el manejo de armas de fuego los hombres son predominantes, cabe destacar que los servicios con la mayor cantidad de encuestados son los de Emisión de Licencias de Tenencia y Porte de Armas de Fuego (traspaso y renovación).

Mientras que en el **rango de edad** se muestra que el 23% de los encuestados está entre 39 y 45 años, seguido por el rango de edad 46 y 52 con un 22%, lo cual indica que las personas en etapa adulto son los que más utilizan los servicios de la Institución.

Con relación al **grado de estudio alcanzado** por los encuestados, observamos que el 44% ostenta una educación superior y el 34% muestra una educación media, resaltando que solo el 1% no posee ningún grado de estudio.

Por último, evaluando el aspecto **ocupación** de cada persona encuestada, se observa que el mayor porcentaje corresponde a los ciudadanos económicamente activos con 83.5%, seguido por jubilado o pensionado con 8.9%, sólo un 5.5% es desempleado, y 1% restante es estudiante o ama de casa.

ANEXOS

Tablas y Gráficos con los Resultados

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

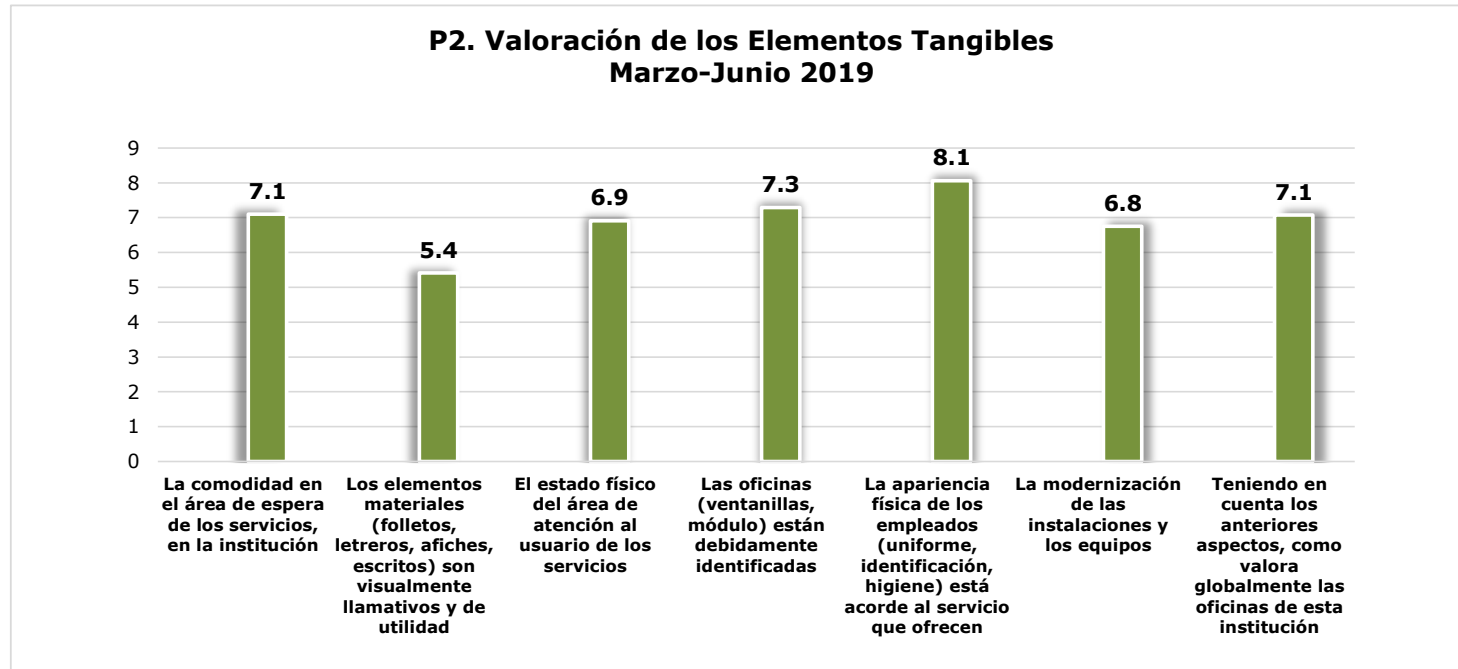
P1. Me podría indicar el servicio que vino a solicitar	Cantidad	%
Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Nuevas Armas de Fuego para Persona Física	2	0.52%
Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física	88	23.04%
Renovación de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Física	238	62.30%
Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Nuevas Armas de Fuego para Persona Jurídica	1	0.26%
Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Jurídica	3	0.79%
Renovación de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Persona Jurídica	3	0.79%
Renovación de Tenencia y Porte de Armas de Fuego para Cambio de Asignación de Persona Jurídica	1	0.26%
Cancelación de Licencia de Tenencia y Porte de Arma de Fuego por Robo o Pérdida	3	0.79%
Certificación de Registro de Armas de Fuego para Persona Física	12	3.14%
Permiso para Importación de Productos Pirotécnicos y Químicos	1	0.26%
Permiso para Realización de Espectáculos o Exhibición Pirotécnica	3	0.79%
Nacionalidad Dominicana por Naturalización Ordinaria	2	0.52%
Nacionalidad Dominicana por Naturalización por Matrimonio	2	0.52%
Certificación de Nacionalidad	2	0.52%
Certificación de No Nacionalidad	1	0.26%
Emisión Copia Certificada de Acta de Matrimonio de Extranjero	1	0.26%
Permiso para Apertura de Billares	1	0.26%

Permiso para Operaciones de Billares	1	0.26%
Emisión Carta de Ruta para los Parques de Diversión	1	0.26%
Certificación de Vida y Costumbres	11	2.88%
Permiso para Depositar Ofrendas Florales en el Altar de la Patria	1	0.26%
Informativo Sobre el Uso de la Via Pública (Marchas, Piquetes y Paradas Pacificas)	4	1.05%
TOTAL	382	100%

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

ELEMENTOS TANGIBLES

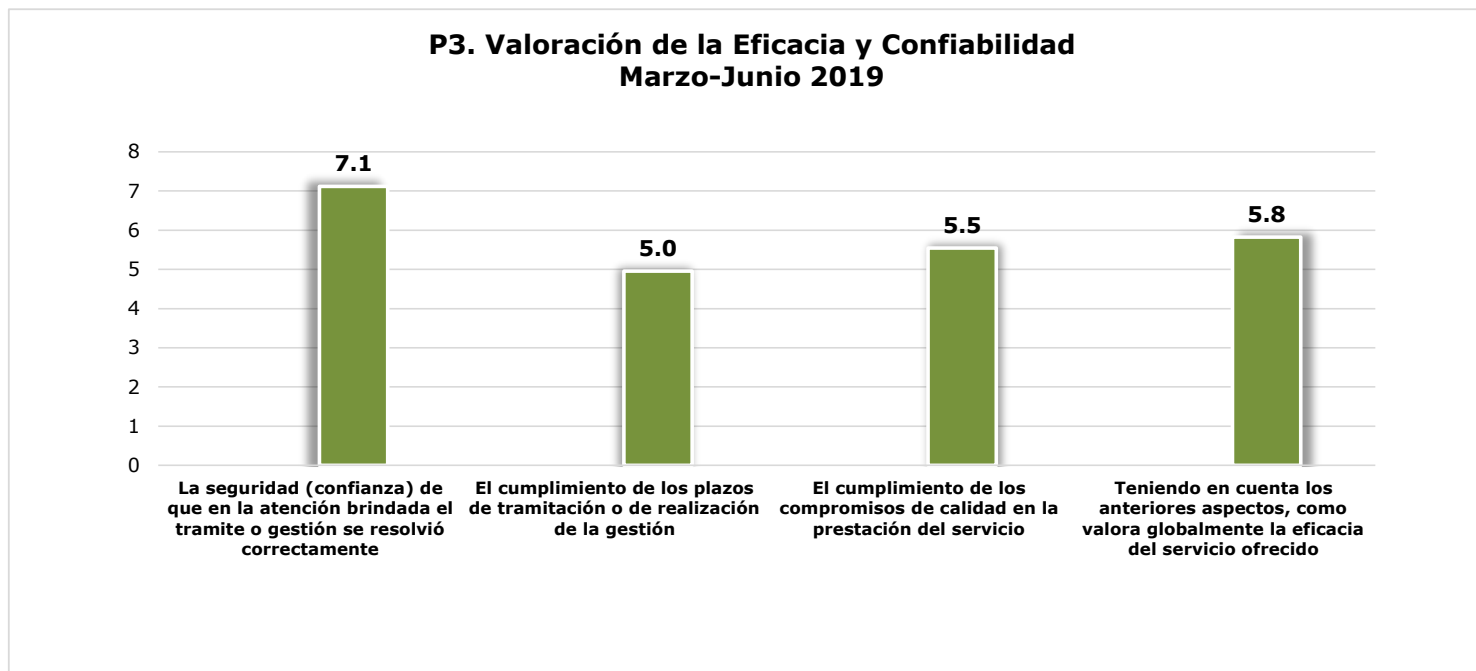
P2. ¿Cómo valora usted...	Cantidad de personas encuestadas													Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	8	5	14	13	18	40	27	47	85	52	73	-	382	7.1
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	31	18	26	32	26	52	32	36	45	36	41	7	382	5.4
El estado físico del área de atención al usuario de los servicios	9	6	7	20	25	35	38	55	70	58	59	-	382	6.9
Las oficinas (ventanillas, módulo) están debidamente identificadas	7	7	10	19	16	31	27	37	66	66	94	2	382	7.3
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	5	5	10	5	10	17	15	37	66	74	137	1	382	8.1
La modernización de las instalaciones y los equipos	9	8	24	19	16	32	34	40	85	52	61	2	382	6.8
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución	3	8	13	18	15	31	39	47	82	80	46	-	382	7.1
TOTAL													2,674	6.9



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

EFICACIA/CONFIABILIDAD

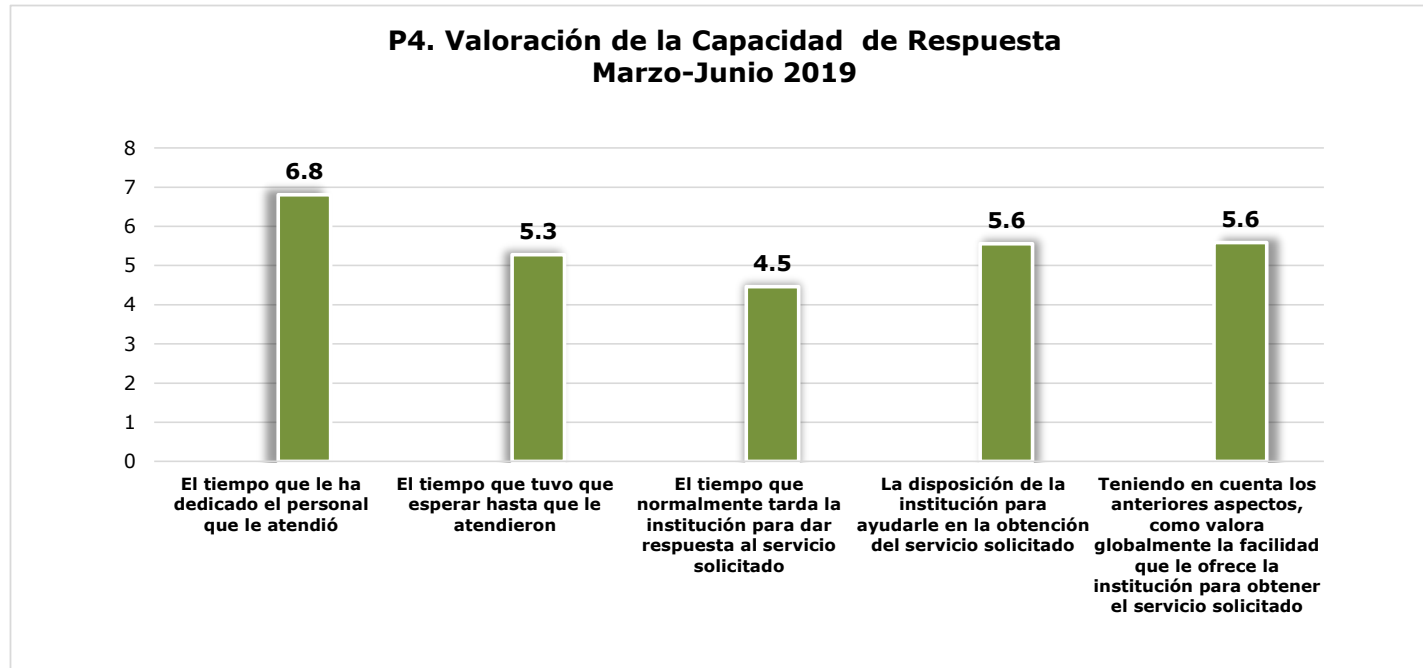
3. ¿Cómo valora usted...	Cantidad de personas encuestadas													Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el tramite o gestión se resolvió correctamente	13	10	11	15	21	28	30	22	69	58	101	4	382	7.1
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	57	40	27	20	20	26	20	24	38	43	55	12	382	5.0
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	36	34	31	17	22	30	29	33	36	39	69	6	382	5.5
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	19	29	29	24	30	28	23	41	48	53	52	6	382	5.8
TOTAL													1,528	5.9



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

CAPACIDAD DE RESPUESTA

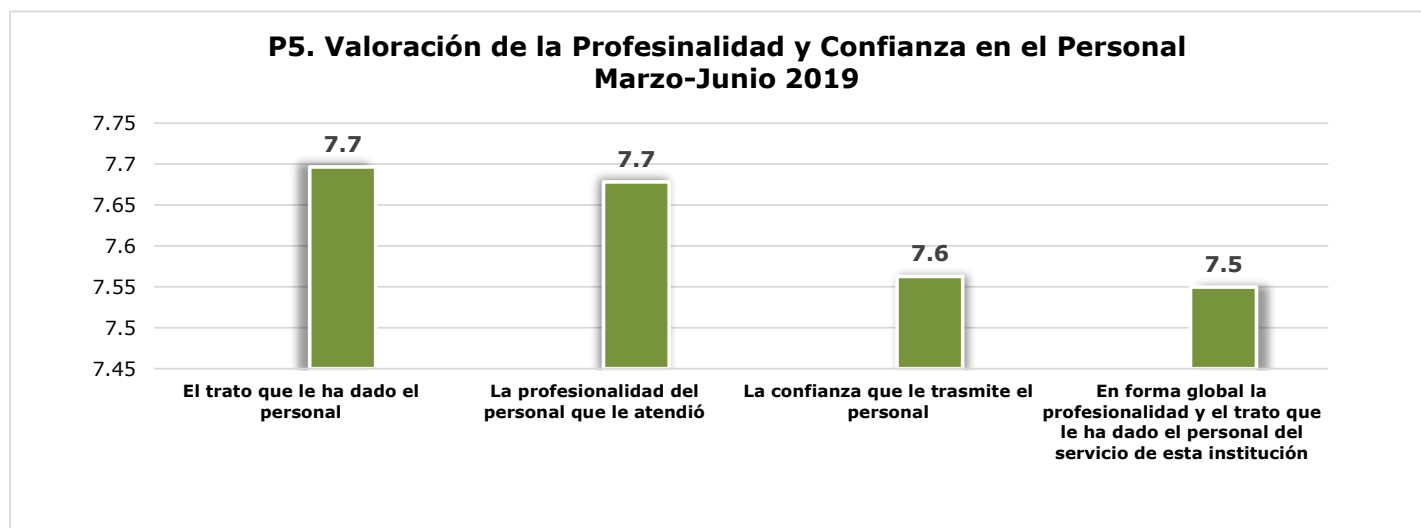
4. ¿Cómo valora usted...	Cantidad de personas encuestadas												Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		Total
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	16	14	13	22	19	35	22	33	71	48	88	1	382	6.8
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	39	27	24	29	19	33	37	31	46	34	50	13	382	5.3
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado	51	46	33	23	23	29	23	36	35	33	32	18	382	4.5
La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado	38	30	29	18	23	36	27	31	50	30	66	4	382	5.6
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	23	27	26	32	28	27	38	36	51	45	42	7	382	5.6
TOTAL													1,910	5.5



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

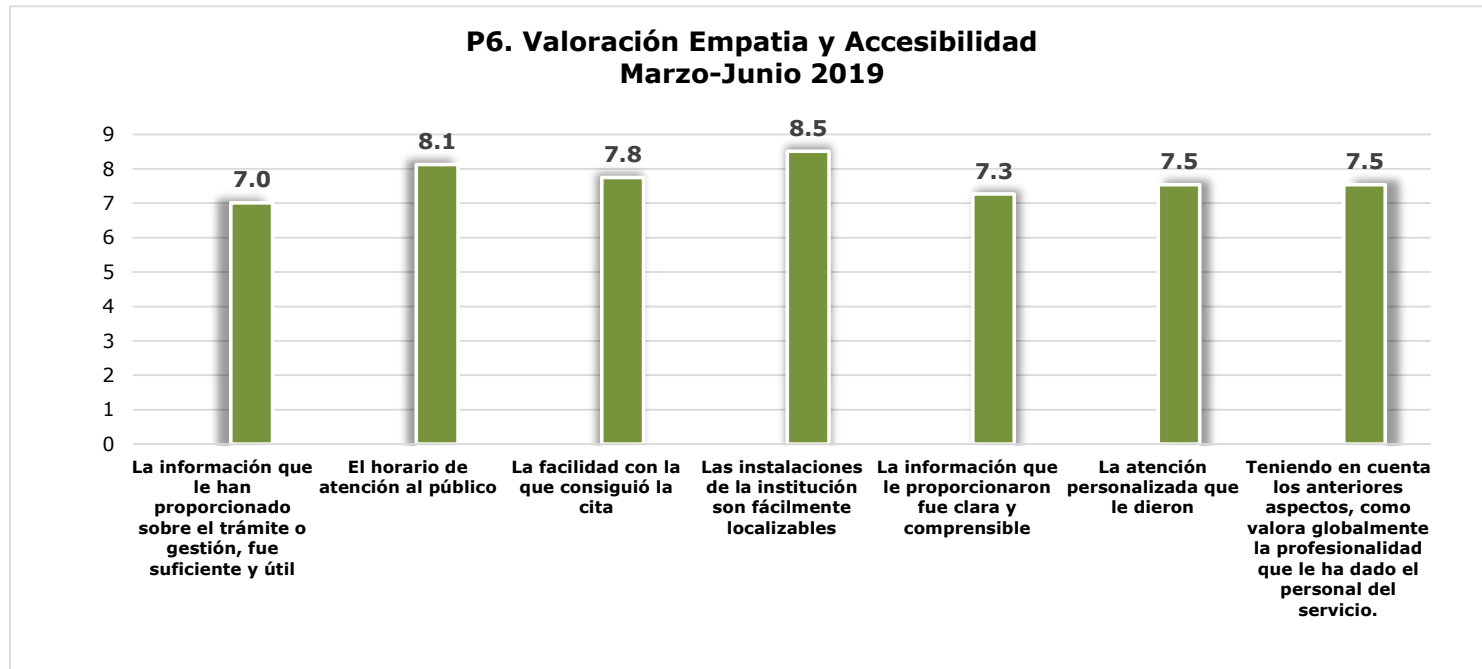
5. ¿Cómo valora usted...	Cantidad de personas encuestadas													Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
El trato que le ha dado el personal	3	9	12	12	12	26	19	34	80	49	126	-	382	7.7
La profesionalidad del personal que le atendió	2	4	14	16	14	22	24	39	66	58	122	1	382	7.7
La confianza que le trasmite el personal	3	9	9	19	15	19	32	28	78	52	117	1	382	7.6
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	-	5	13	14	20	23	31	38	67	62	107	2	382	7.5
TOTAL													1,528	7.6



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

6. ¿Cómo valora usted...	Cantidad de personas encuestadas													Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
La información que le han proporcionado sobre el trámite o gestión, fue suficiente y útil	14	11	9	17	10	26	37	38	68	63	83	6	382	7.0
El horario de atención al público	4	2	5	7	9	17	23	33	55	100	124	3	382	8.1
La facilidad con la que consiguió la cita	5	4	5	5	7	22	20	32	69	82	116	15	382	7.8
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	1	7	2	3	8	3	12	31	59	76	174	6	382	8.5
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	13	6	10	10	8	19	26	31	66	76	101	16	382	7.3
La atención personalizada que le dieron	11	5	8	11	10	16	22	41	67	70	112	9	382	7.5
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	5	3	8	9	10	23	32	38	76	88	82	8	382	7.5
TOTAL													2,674	7.7

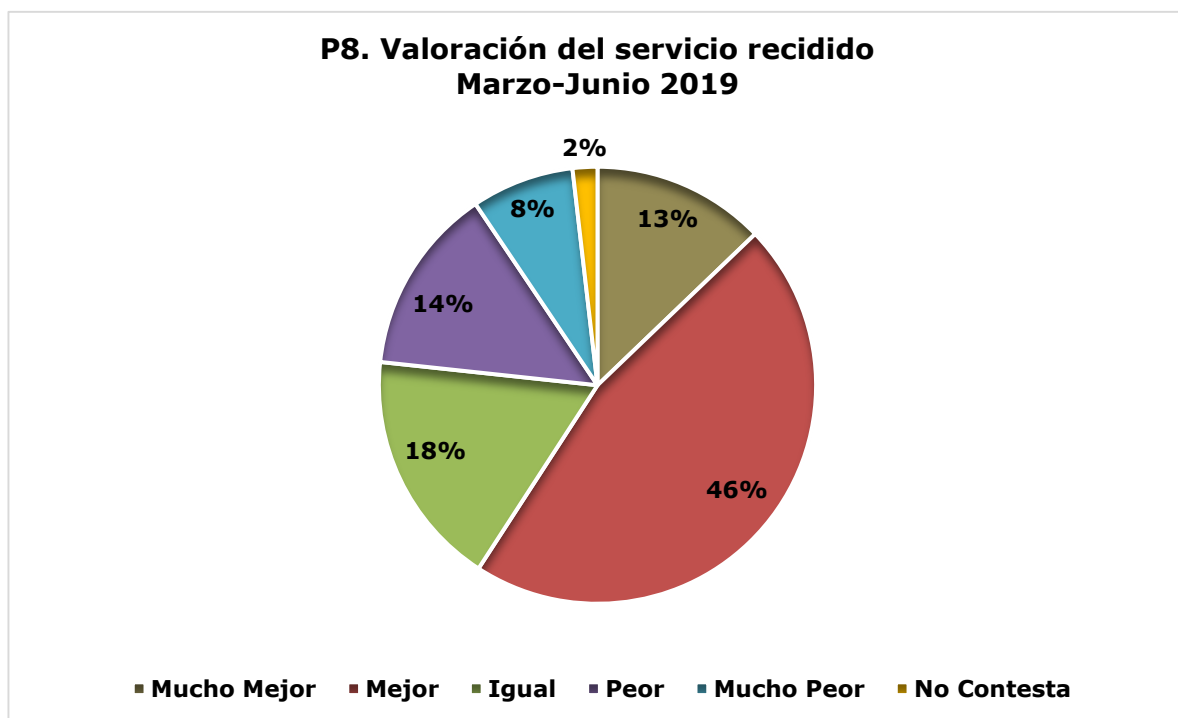


**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?	Cantidad de personas encuestadas													Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
	20	10	14	12	11	28	38	46	77	42	60	24	382	6.3

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
Mucho Mejor	49	13%
Mejor	177	46%
Igual	67	18%
Peor	53	14%
Mucho Peor	29	8%
No Contesta	7	2%

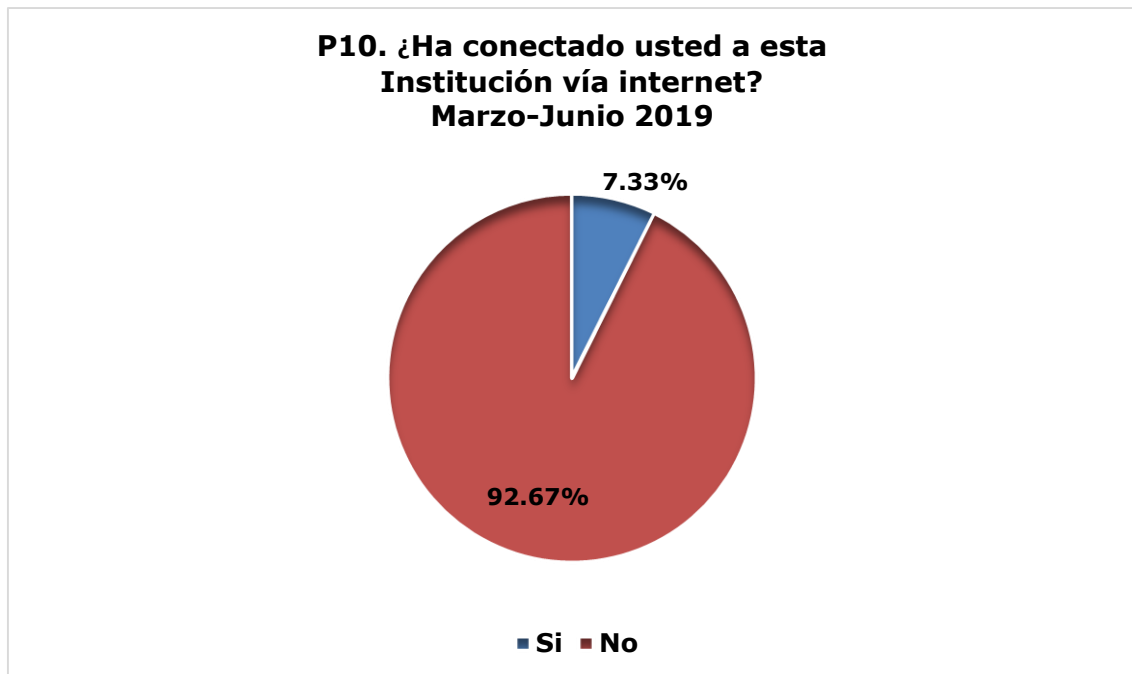


**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?	Cantidad de personas encuestadas												Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		Total
	20	11	11	15	19	36	36	47	75	27	61	24		382

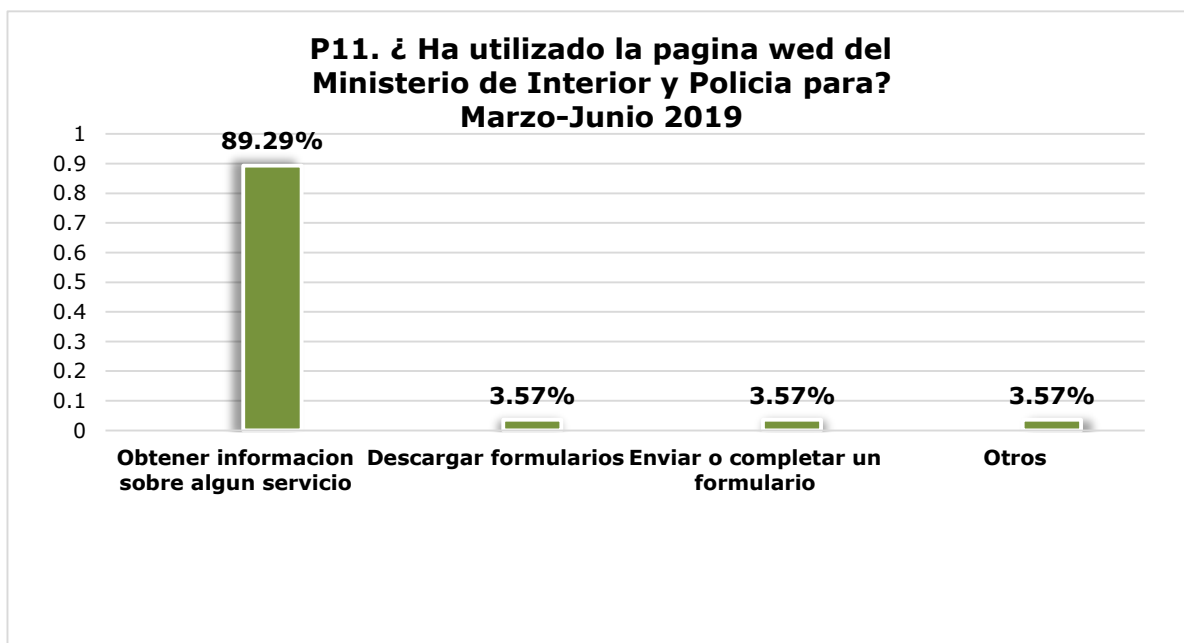
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha conectado usted a esta institución vía internet?	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
Si	28	7.33%
No	354	92.67%



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P11. ¿Y en esa ocasión, utilizó la pagina web para (LER RESPUESTA, RESPUESTA MULTIPLE)?	Cantidad	%
TOTAL	28	100%
Obtener informacion sobre algun servicio	25	89.29%
Descargar formularios	1	3.57%
Enviar o completar un formulario	1	3.57%
Otros	1	3.57%

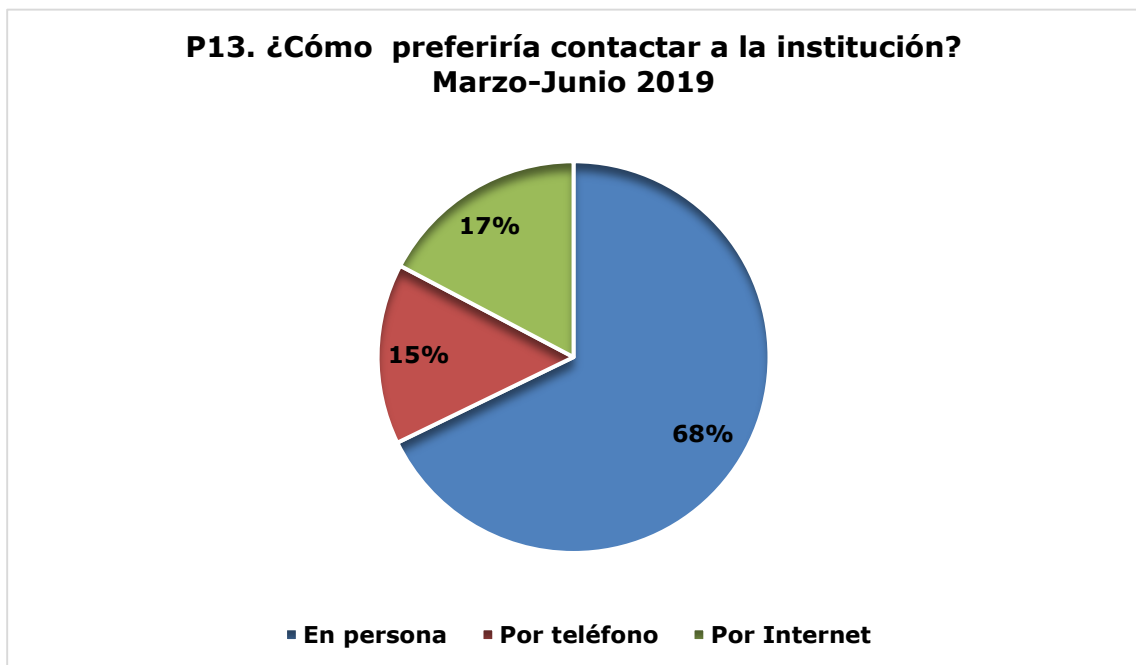


**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL**

P12. ¿Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por Internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió?	Cantidad de personas												Puntuación Promedio de Satisfacción 0-10	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		Total
	-	1	-	3	1	2	9	4	3	1	3	1		28

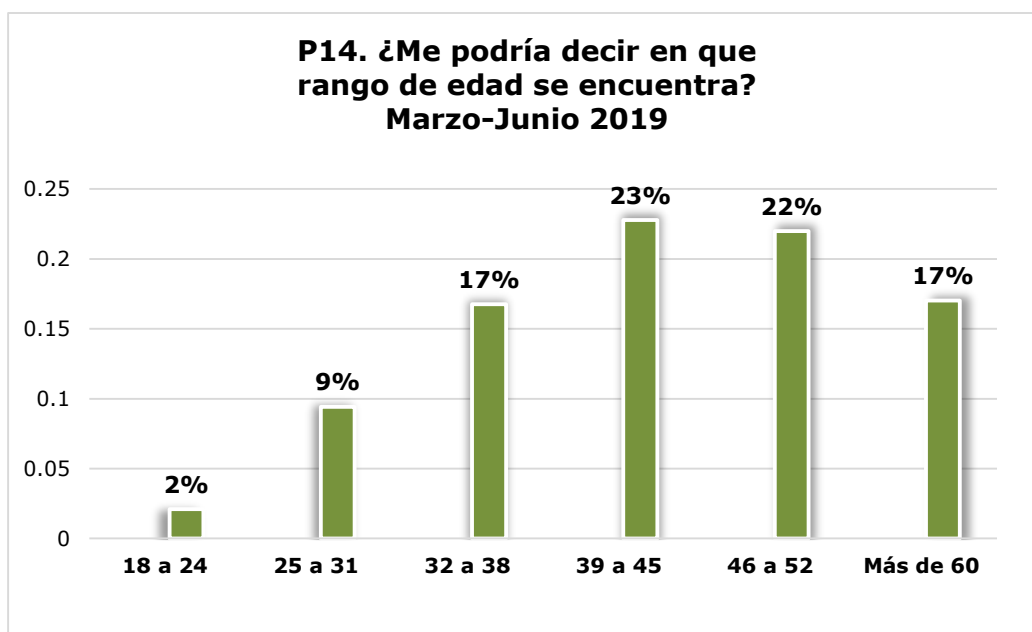
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P13. Si tuvieras que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
En persona	259	68%
Por teléfono	57	15%
Por Internet	66	17%



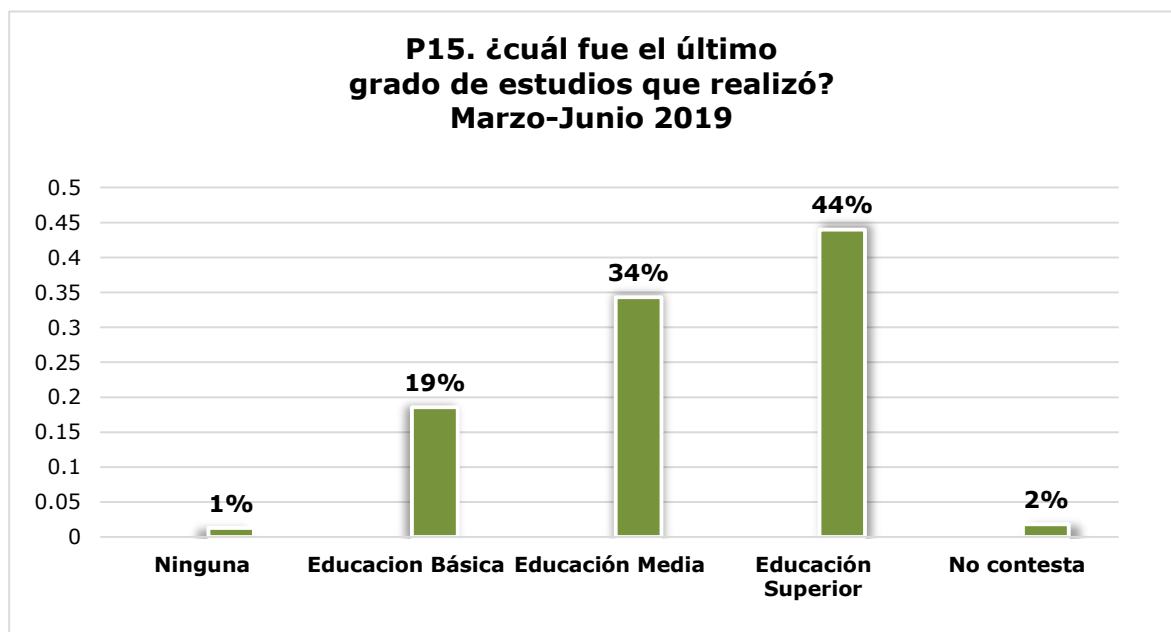
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P14. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA)	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
18 a 24	8	2%
25 a 31	36	9%
32 a 38	64	17%
39 a 45	87	23%
46 a 52	84	22%
53 a 59	38	10%
Más de 60	65	17%



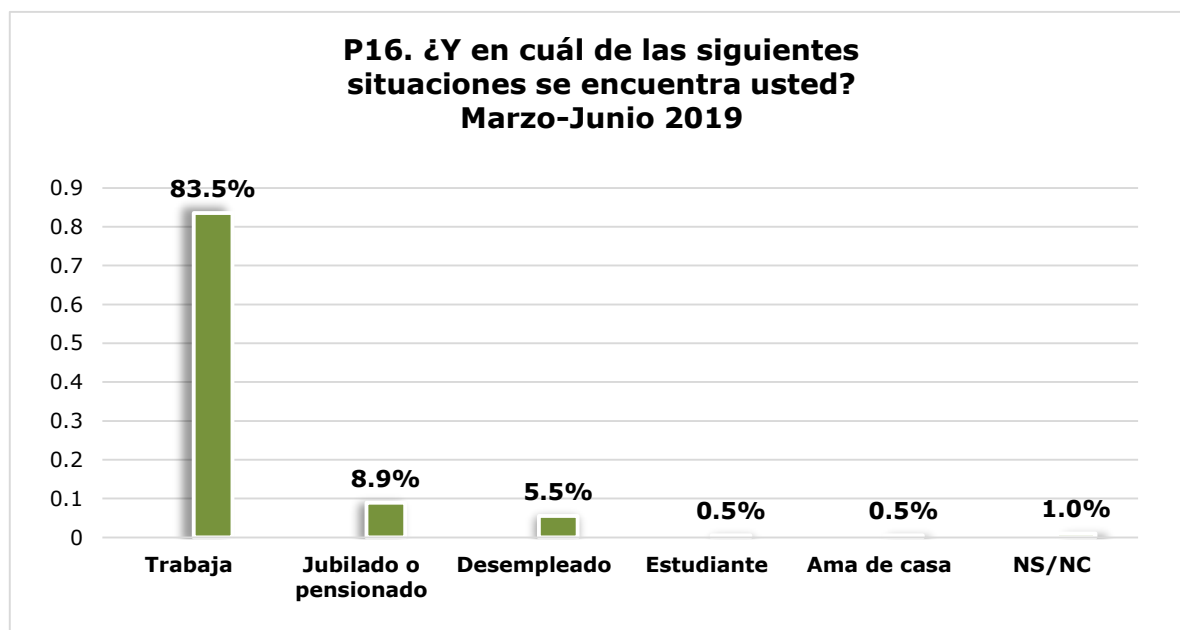
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
Ninguna	5	1%
Educacion Básica	71	19%
Educación Media	131	34%
Educación Superior	168	44%
No contesta	7	2%



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P16. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
Trabaja	319	83.5%
Jubilado o pensionado	34	8.9%
Desempleado	21	5.5%
Estudiante	2	0.5%
Ama de casa	2	0.5%
NS/NC	4	1.0%



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P17. Entrevistador marcar el sexo del entrevistado	Cantidad	%
TOTAL	382	100%
Masculino	346	91%
Femenina	36	9%

