



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos

Ministerio de Interior y Policía
2023

ÍNDICE

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Descripción y análisis de los resultados.....	5
Tablas y gráficos	9
Plan de acción	19

INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como propósito presentar los resultados finales de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios, 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 abril-mayo del presente año.

Esta iniciativa nace con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Institución, mediante un cuestionario que abarca diferentes renglones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, así como preguntas generales, con la finalidad de corregir y fortalecer los aspectos que así lo ameriten.

En este contexto, la Dirección de Estudios y Diagnósticos en los Sectores Vulnerables estuvo a cargo de la aplicación de los cuestionarios a los clientes/ciudadanos de los principales servicios que ofrece el Ministerio, así como la tabulación.

La Dirección de Planificación y Desarrollo a través del Departamento de Estadísticas se encargó del procesamiento de los datos, análisis y presentación de los resultados de dicha encuesta.

FICHA TÉCNICA

Población	Clientes/ciudadanos que utilizan los servicios del Ministerio de Interior y Policía
Ámbito	En la Sede del Ministerio de Interior y Policía
Muestra	391 encuestas aplicadas
Método a utilizar	Encuesta personal
Fecha de levantamiento	Fecha de inicio: 17 de abril 2023 Fecha final: 16 de mayo 2023
Realización	Responsable de aplicar las encuestas: Dirección de Estudios y Diagnósticos en los Sectores Vulnerables Responsable de procesar la información: Dirección de Estudios y Diagnósticos en los Sectores Vulnerables Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Estadísticas

Descripción y Análisis de los Resultados

Se presentan los resultados de la encuesta con un análisis general del cuestionario aplicado a 391 clientes/ciudadanos que solicitaron algún servicio en el Ministerio durante el periodo abril-mayo del año 2023.

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 69.1%, Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física 9.5%, seguidos por Certificación de Registro de Armas de Fuego para Persona Física y/o Jurídica, así como la Certificación de Vida y Costumbres con 4.1% cada uno.

La dimensión número 1, la cual valora los **Elementos Tangibles** relacionados con los aspectos físicos de la Institución, **obtuvo un porcentaje promedio en satisfacción de 92%, presentando una variación de 7%, con relación al año 2022**; destacándose en este apartado: la apariencia física de los empleados con 95% y modernización de las instalaciones 93%.

Se les cuestiona sobre la **Fiabilidad** con que se presenta el servicio, segunda dimensión, **calificado de manera global con un 95%, lo que representa una variación porcentual de 11.8, respecto al año pasado**; la confianza en la atención brindada durante el trámite se evaluó con un 97% siendo el de mayor puntaje en esta dimensión.

Capacidad de Respuesta, lo cual se relaciona con el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud, el tiempo de espera antes de ser atendido, el tiempo que le ha dedicado el personal y el interés mostrado **fue valorado con 94%, que refleja el aumento más significativo entre todas las dimensiones con una variación de 14.6%, en comparación con el año 2022**; resaltamos con 96% el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

Descripción y Análisis de los Resultados

Seguridad dimensión número 4, se refiere a la interacción con el personal del área de servicios, **alcanzando un porcentaje de 98%, lo que se traduce en una variación porcentual de 5.9, cuando lo comparamos con el año 2022**; resaltando esta dimensión con la valoración más alta para el Ministerio; los contenidos tratados: el trato dado por el personal y la profesionalidad del personal que le atendió es de 98% en ambos casos.

La dimensión **Empatía** reseña hasta qué punto esta Institución es capaz de darle una atención personalizada sobre el servicio solicitado, **marcando un 97%, refleja un 7.8% de variación con relación al 2022**; la atención personalizada con 98% y la información fue clara con 97%, fueron los que obtuvieron la mayor puntuación dentro de esta sección.

Para una valoración general de las dimensiones de 95%, alcanzando una variación porcentual general de 9.3%, en comparación con el año 2022.

La pregunta 6: *El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba*, obtuvo porcentajes muy favorables, resaltando **Mucho mejor con 61.13% y Mejor 25.32%, que en conjunto es un 86.45%**; se mantuvo igual un 10.49%.

Datos de Clasificación

Por otra parte, en la encuesta se tomó en consideración **el sexo del entrevistado**, el mayor porcentaje corresponde al sexo masculino con un 92% y un 8% femenino, se refleja la disparidad en este aspecto, debido en parte al manejo de armas de fuego, en la que 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 para Persona Física (renovación y traspaso).

Descripción y Análisis de los Resultados

Mientras que el **rango de edad** el 25.1% de los encuestados pertenece al grupo 53 a 59 años, seguido por los de 46 a 52 con 22.5%, lo cual indica que las personas en etapa adulta son los que más utilizan los servicios de la Institución.

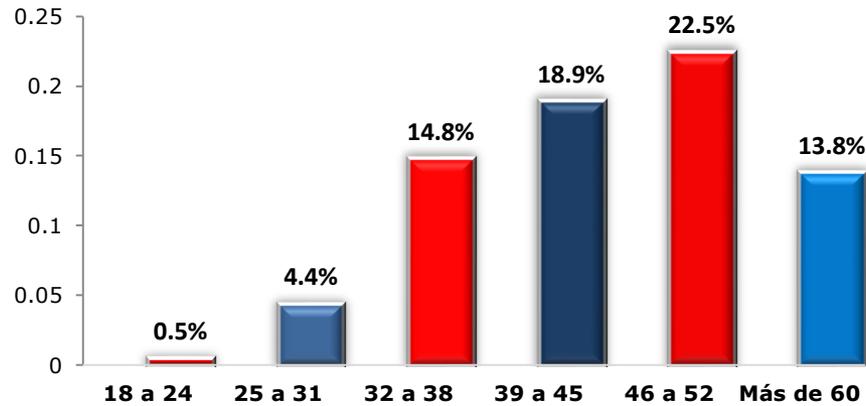
Con relación al **último grado de estudios que realizó** el encuestado, observamos que la educación superior y la educación media muestran un 38.1% cada uno, resaltando que sólo el 0.5% no posee ningún grado de estudio.

Por último, evaluando el aspecto **ocupación (situación en la que se encuentra)**, se observa que el 89.7% de los entrevistados trabaja, seguido por jubilado o pensionado con 6.9%; sólo un 2.3% es desempleado.

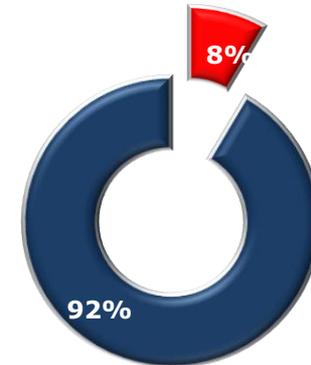
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra?
Año 2023



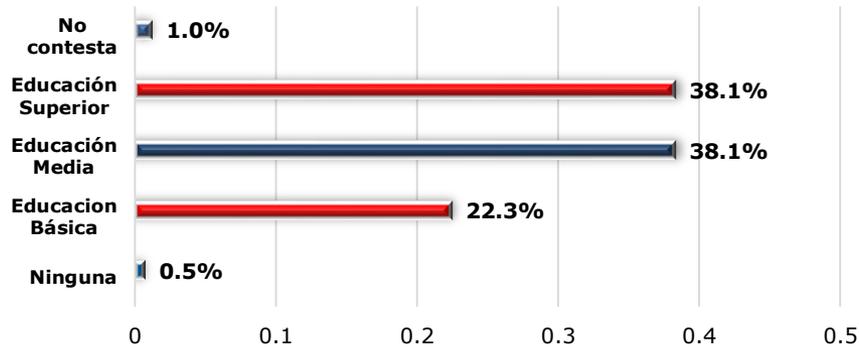
Sexo de los entrevistados
Año 2023



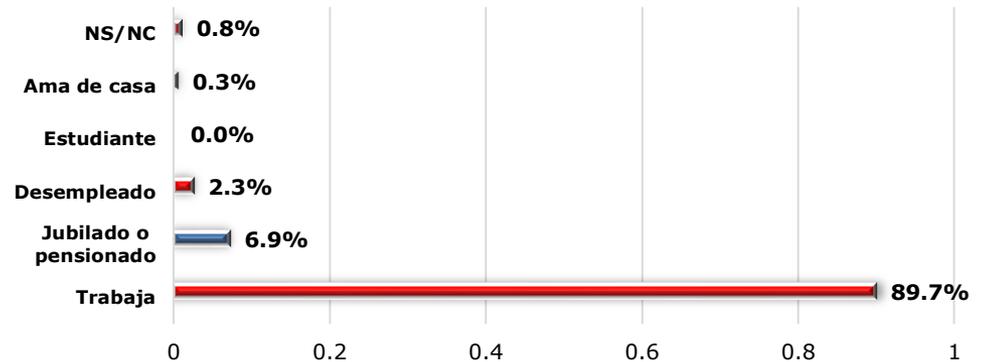
■ Mujer ■ Hombre

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?
Año 2023

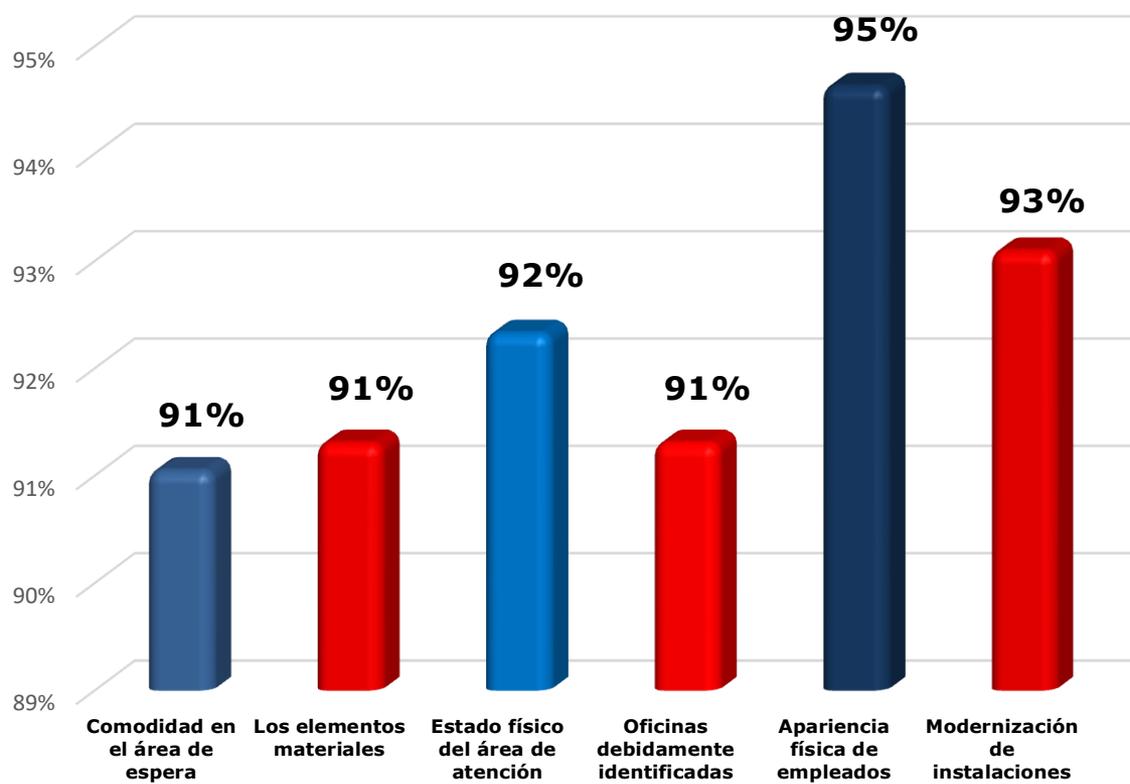


¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?
Año 2023



DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

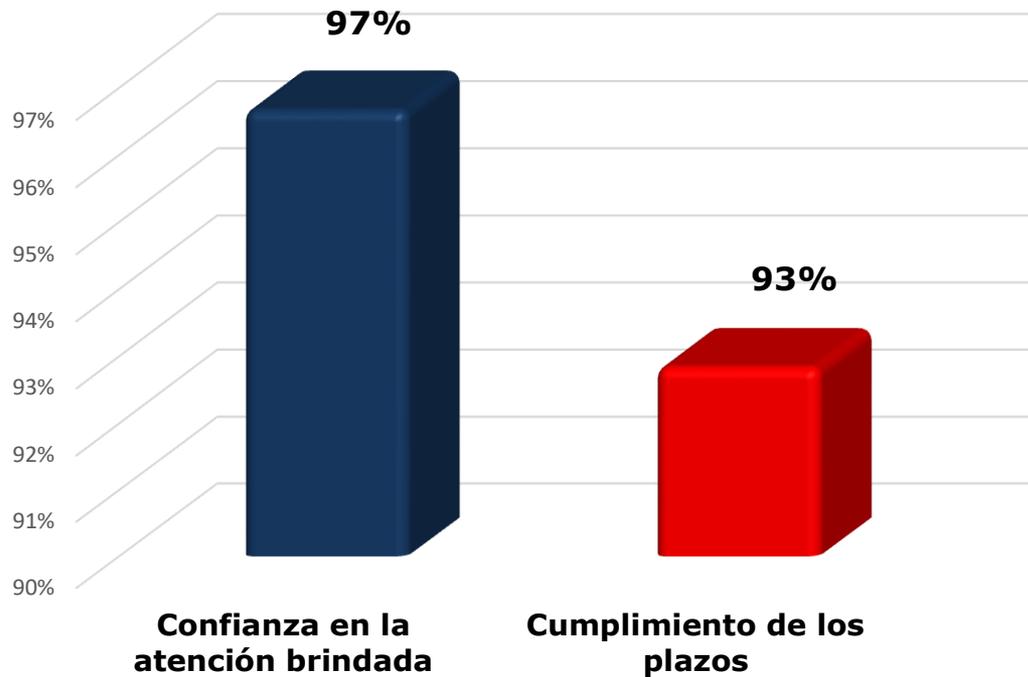
Porcentaje Promedio de Satisfacción
Dimensión Elementos Tangibles
Año 2023



95%
Promedio
general

DIMENSIÓN FIABILIDAD

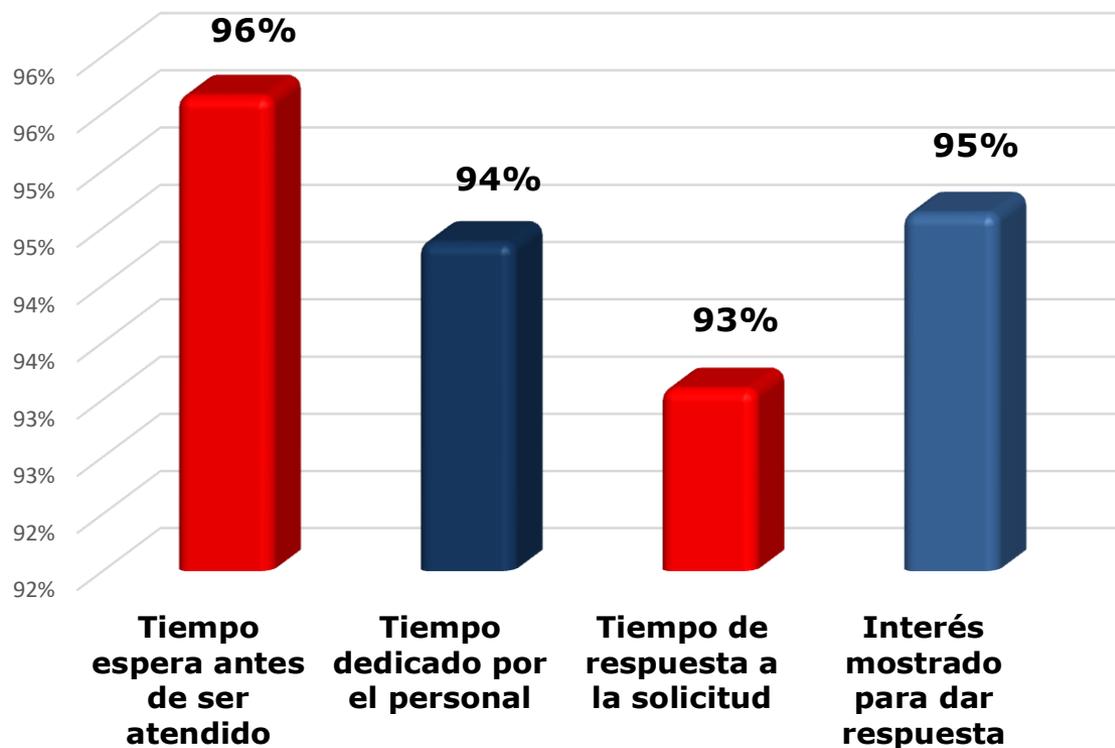
Porcentaje Promedio de Satisfacción
Dimensión Fiabilidad
Año 2023



95%
Promedio
general

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

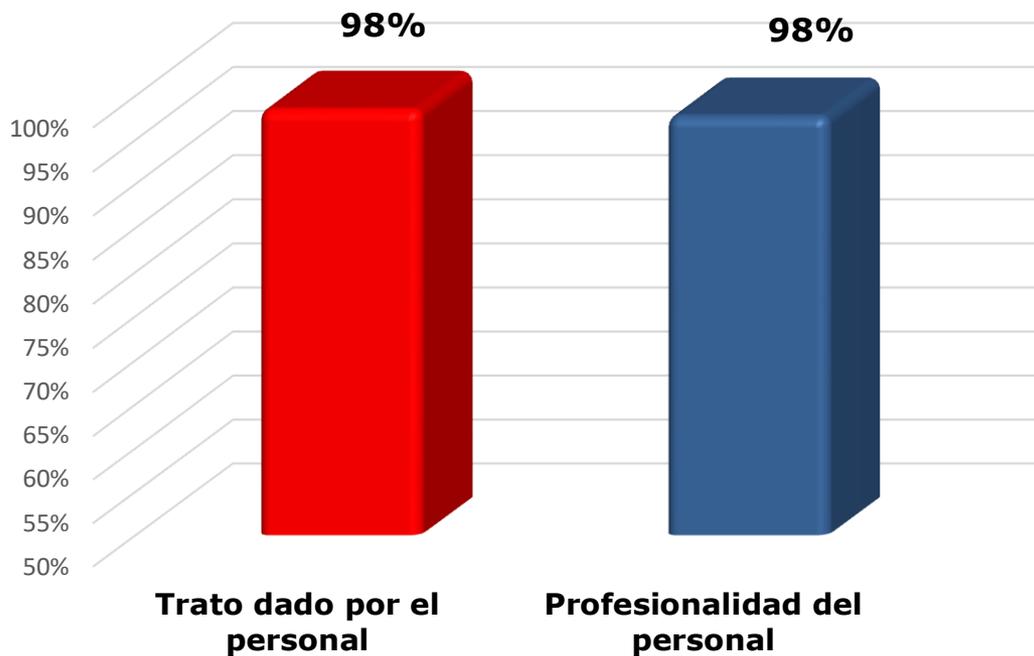
Porcentaje Promedio de Satisfacción
Dimensión Capacidad de Respuesta
Año 2023



94%
Promedio
general

DIMENSIÓN SEGURIDAD

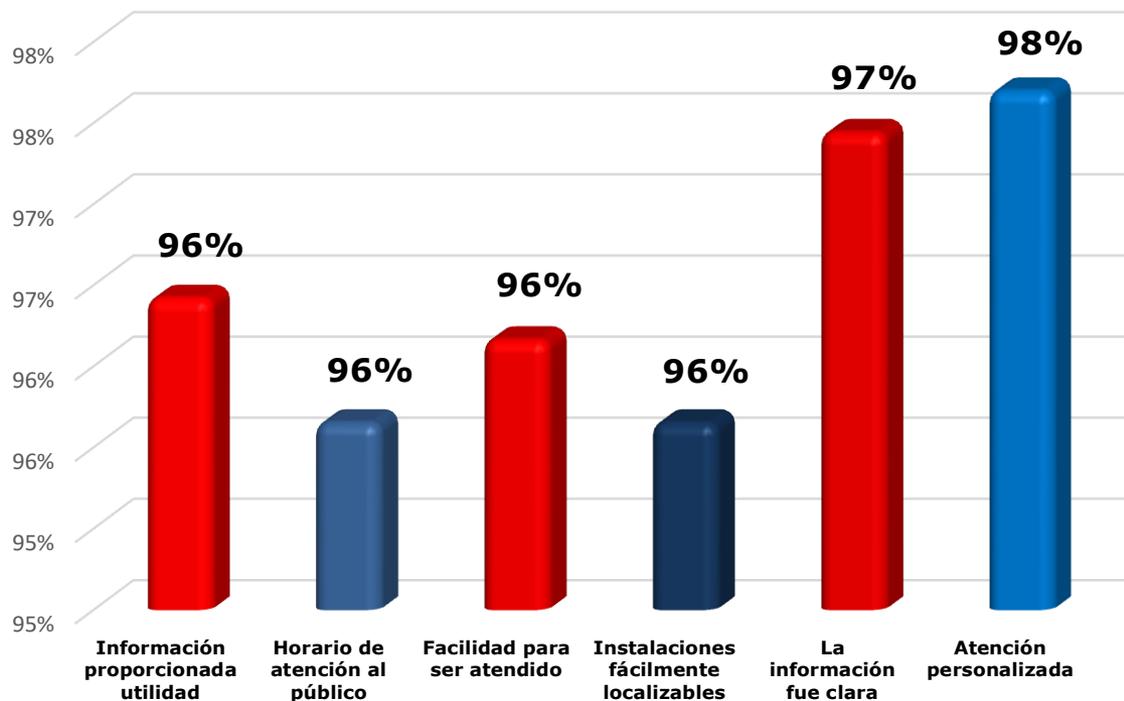
Porcentaje Promedio de Satisfacción
Dimensión Seguridad
Año 2023



98%
Promedio
general

DIMENSIÓN EMPATÍA

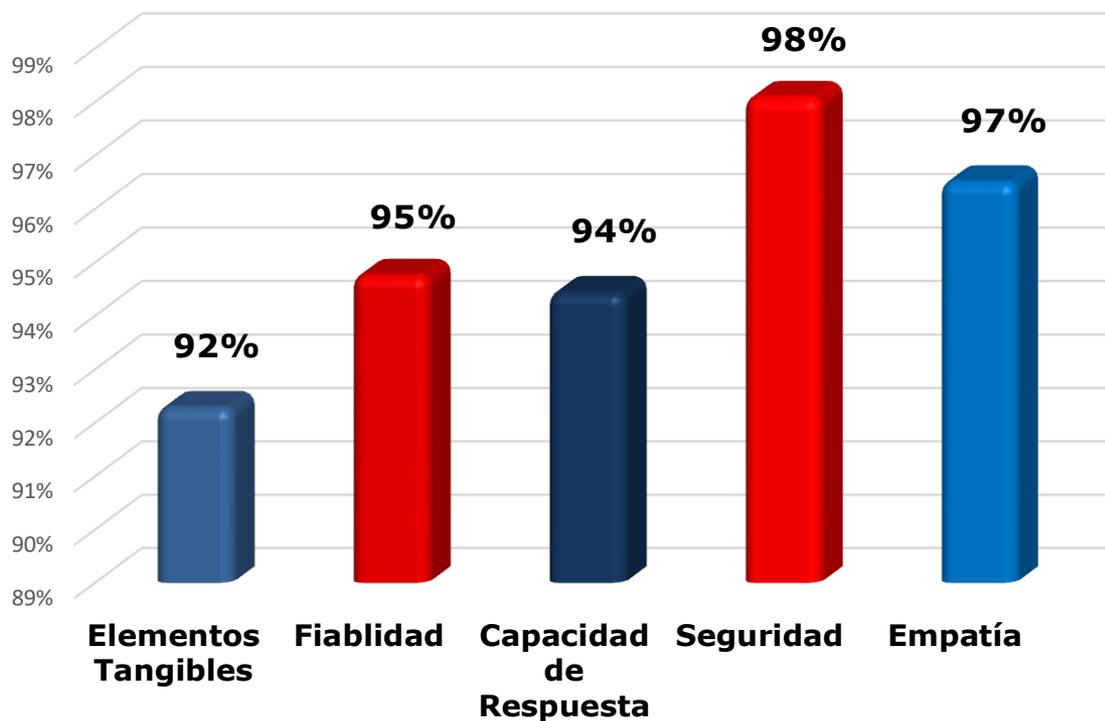
Porcentaje Promedio de Satisfacción
Dimensión Empatía
Año 2023



97%
Promedio general

ÍNDICE DE VALORACIÓN GENERAL

Porcentaje Promedio de Satisfacción por Dimensión
Año 2023



95%
Promedio general

SERVICIO ESPERADO



El 86.45% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado por el usuario.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVO GENERAL : Administración Pública eficiente, transparente y orientada a resultados.

OBJETIVO ESPECIFICO: Fortalecer, evaluar y monitorear la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio de Interior y Policía.

RESULTADO: Mejorado el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos

INDICADOR DE RESULTADO: Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos

Meta

95%

Dimensiones

Indicador(es)

Meta

D.1 Mejorar los Elementos Tangibles del MIP

I.1 Nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos

95%

Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Ejecutar y evaluar las mejoras para reestructurar el área de espera con elementos de mayor confort/comodidad	Alta	(R) Dirección Ventanilla Única (I) Dirección Administrativa (I) Dirección Financiera	Noviembre 2023	
2) Acondicionar las instalaciones con modernos equipos, (ejem: un sistema de turnos)	Alta	(R) Dirección Ventanilla Única (I) Dirección Administrativa (I) Dirección Financiera	Noviembre 2023	
3) Distribuir materiales informativos y de orientación a los clientes/ciudadanos sobre los servicios que ofrece el MIP	Media	(R) Dirección Ventanilla Única (I) Dirección Comunicaciones	Noviembre 2023	

PLAN DE ACCIÓN

Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Establecer mecanismos de supervisión para el cumplimiento del tiempo de espera establecido de atención a los clientes/ciudadanos	Alta	(R)Dirección Ventanilla Única	Agosto 2023	
2) Supervisar mensualmente el cumplimiento de los plazos establecidos en los procedimientos para la tramitación de los servicios	Alta	(R)Dirección Ventanilla Única (I)Cada una de las Direcciones Competentes	Agosto 2023	
3) Coordinar con cada una de las áreas involucradas la vía de tramitación del servicio	Alta	(R)Dirección Ventanilla Única (I)Cada una de las Direcciones Competentes	Agosto 2023	