



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos

Ministerio de Interior y Policía
2024

ÍNDICE

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Descripción y análisis de los resultados	5
Tablas y gráficos	9
Plan de acción	18

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 mayo-junio 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	492 encuestas aplicadas
Método a utilizar	Encuesta personal
Fecha de levantamiento	Fecha de inicio: 23 de mayo 2024 Fecha final: 24 de junio 2024
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 492 clientes/ciudadanos que solicitaron algún servicio en el Ministerio durante el periodo mayo-junio del año 2024.

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 64.84%, Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física 8.94%, seguidos por Nacionalidad Dominicana Por Naturalización por Matrimonio, así como la Certificación de Vida y Costumbres con 3.05% 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 97.9%, que refleja el aumento más significativo entre todas las dimensiones con una variación de 5.9%, con relación al año 2023**; destacándose en este apartado: la apariencia física de los empleados con 99.7% y la comodidad en el área de espera de los servicios 98.1%.

Se les cuestiona sobre la **Fiabilidad** con que se presenta el servicio, segunda dimensión, **calificado de manera global con un 97.9%, lo que representa una variación porcentual de 2.9, respecto al año pasado**; la confianza en la atención brindada durante el trámite se evaluó con un 99.8% siendo el de mayor puntaje en esta dimensión.

Capacidad de Respuesta, lo cual se relaciona con el tiempo de espera antes de ser atendido, el tiempo que le ha dedicado el personal y el interés mostrado **fue valorado con 98.2%, una variación de 4.2%, en comparación con el año 2023**; resaltamos con 99.5% la profesionalidad del personal que le atendió.

Descripción y Análisis de los Resultados

La dimensión **Empatía** reseña hasta qué punto esta Institución es capaz de darle una atención personalizada sobre el servicio solicitado, **marcando un 98.6%, refleja un 1.8% de variación con relación al 2023**; la información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente obtuvo la mayor puntuación dentro de esta sección, con 99.5%.

Para una valoración general de las dimensiones de 98.2%, alcanzando una variación porcentual general de 3.2%, en comparación con el año 2023.

La percepción del servicio, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba, obtuvo porcentajes muy favorables, resaltando **Mejor con 62.2% y Mucho Mejor 34.3%, que en conjunto es un 96.5%**.

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 90% y un 10% 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 17.3% de los encuestados pertenece al grupo 46 a 50 años, seguido por los de 41 a 45 con 15.4%, lo cual indica que las personas en etapa adulta son los que más utilizan los servicios de la Institución.

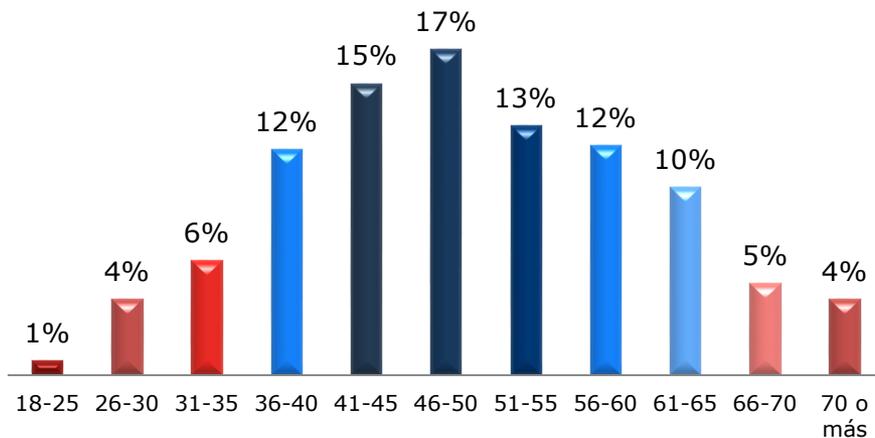
Con relación al **último grado de estudios que realizó** el encuestado, observamos que la educación superior y la educación media muestran un 43.9% y 43.3% respectivamente, resaltando que sólo el 0.2% no posee ningún grado de estudio u opto por no contestar.

Por último, evaluando el aspecto **ocupación (situación en la que se encuentra)**, se observa que el 70.3% de los entrevistados trabaja, seguido por Otro con 20.7%; un 8.1% es desempleado.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

PERFIL DEL ENCUESTADO

Edad de los entrevistados



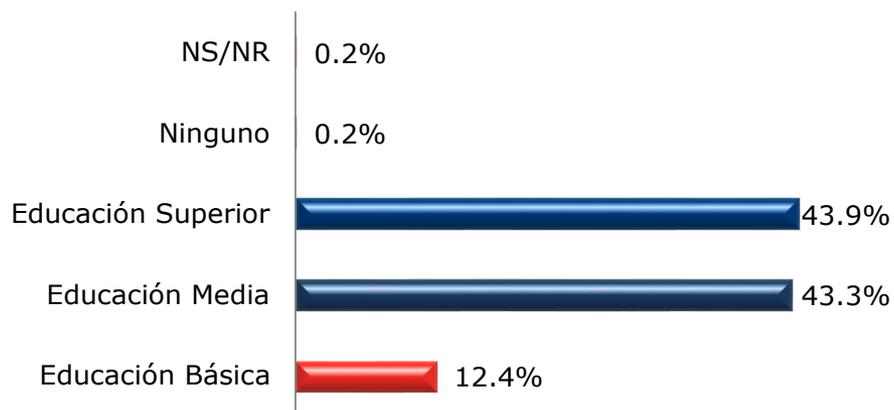
Sexo de los entrevistados

■ Hombre ■ Mujer

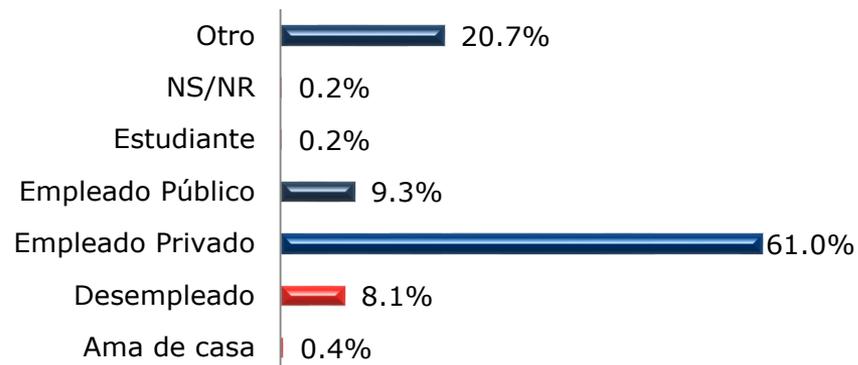


PERFIL DEL ENCUESTADO

Grado de estudios realizado

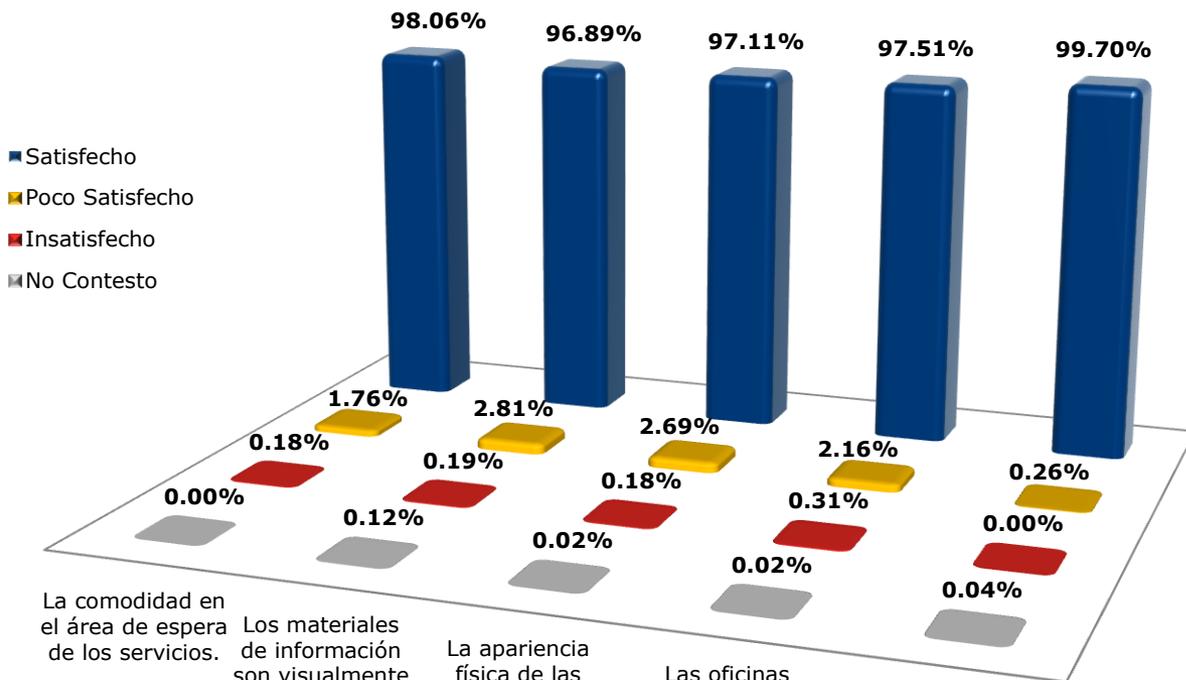


Situaciones laboral del entrevistado



DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Porcentaje Promedio de Satisfacción Dimensión Elementos Tangibles



97.85%
Promedio general

La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).

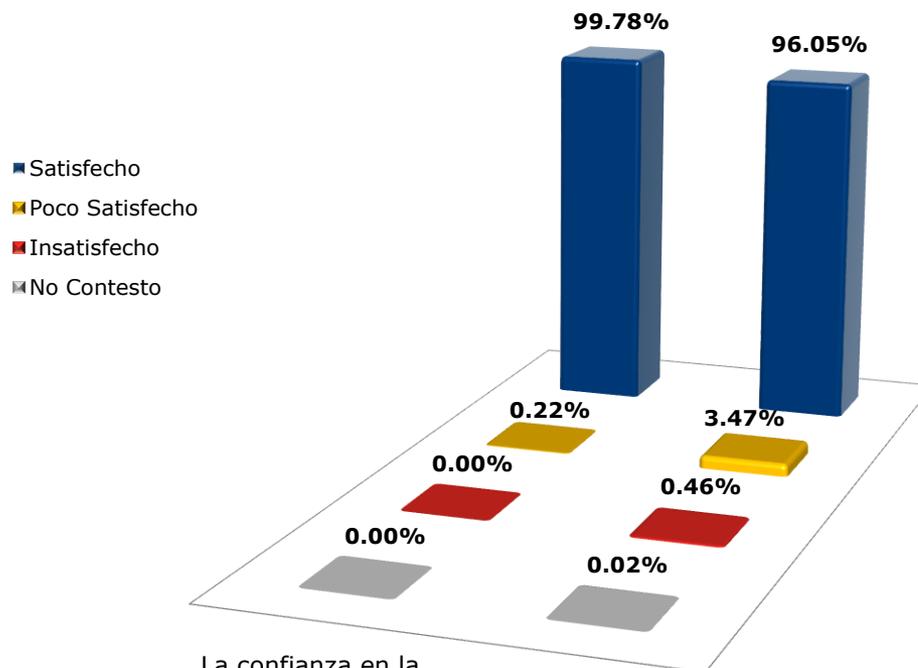
La apariencia física de las instalaciones y los equipos.

Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

DIMENSIÓN FIABILIDAD

Porcentaje Promedio de Satisfacción Dimensión Fiabilidad



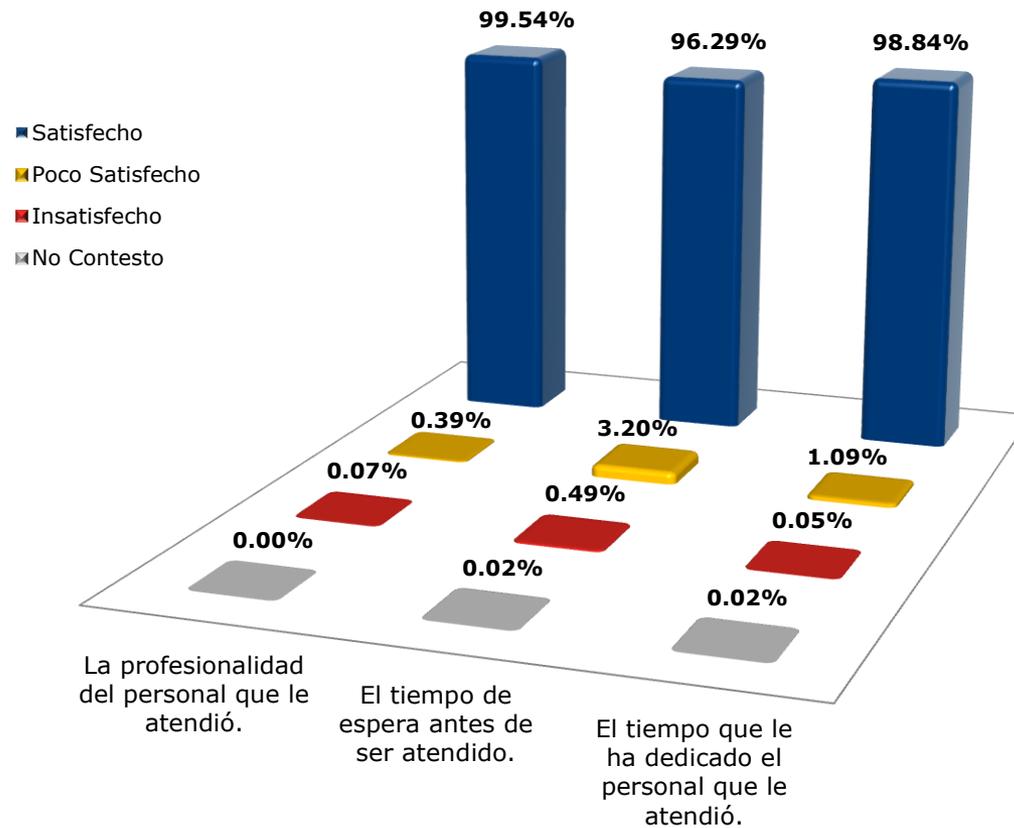
97.91%
Promedio
general

La confianza en la
atención brindada.

El tiempo que
tarda la institución
para entregar el
servicio solicitado.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

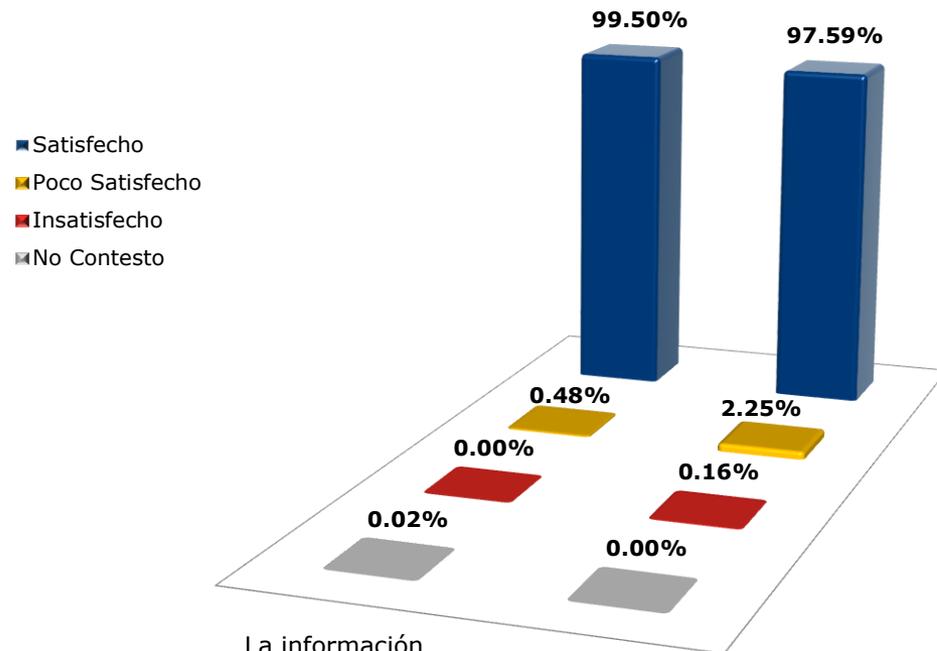
Porcentaje Promedio de Satisfacción Dimensión Capacidad de Respuesta



98.22%
Promedio general

DIMENSIÓN EMPATÍA

Porcentaje Promedio de Satisfacción Dimensión Empatía



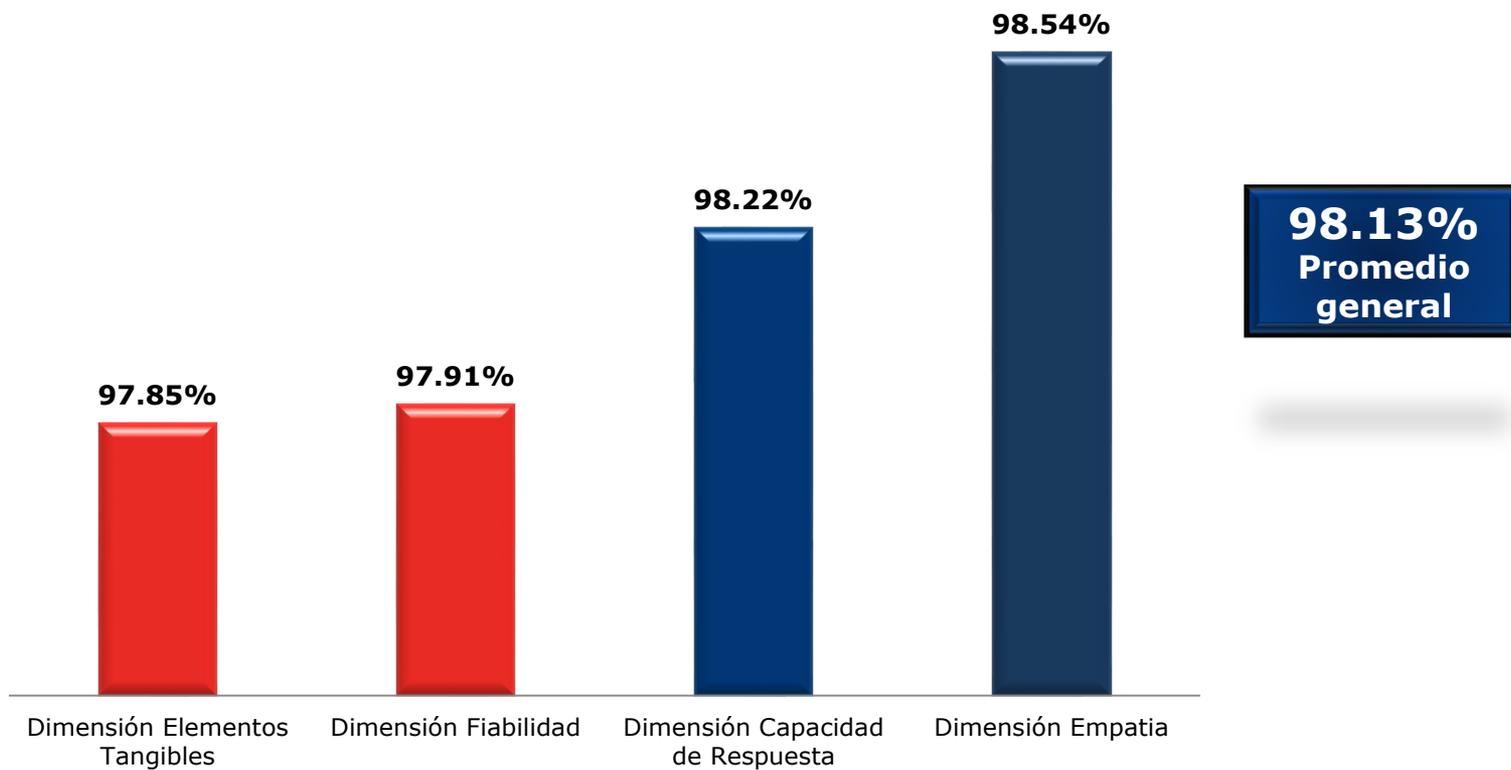
La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.

El horario de atención al público.

98.54%
Promedio general

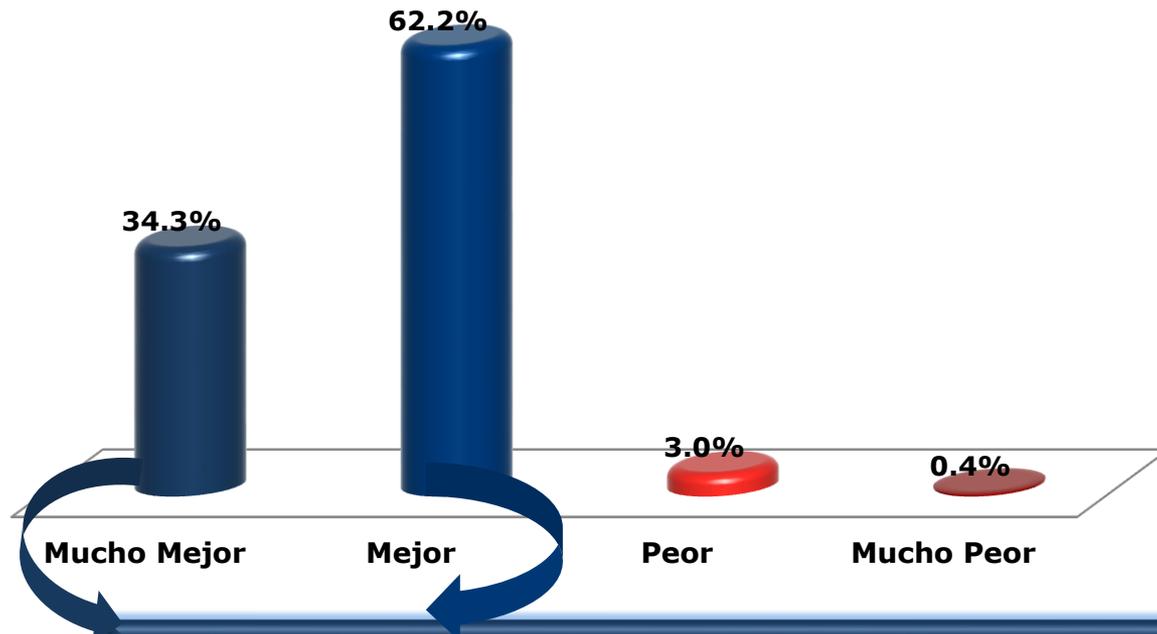
ÍNDICE DE VALORACIÓN GENERAL

Porcentaje Promedio de Satisfacción por Dimensión



SERVICIO ESPERADO

Expectativas del servicio recibido



El 96.5% 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 2024	
2) Acondicionar las instalaciones con modernos equipos, (ejem: un sistema de turnos)	Alta	(R) Dirección Ventanilla Única (I) Dirección Administrativa (I) Dirección Financiera	Noviembre 2024	
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 2024	

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 2024	
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 2024	
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 2024	