GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

República Dominicana
Ministerio de Interior y Policía

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

JUNIO 2022

Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Estadísticas

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Índice

Tabla de contenido

Introducción **1**

Ficha Técnica **2**

Descripción y análisis de los resultados **3**

Tablas y gráficos **7**

Plan de acción **19**

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

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.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Ficha Técnica de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Interior y Policía

Población	Clientes/ciudadanos que utilizan los servicios del Ministerio de Interior y Policía
Ámbito	En la Sede del Ministerio de Interior y Policía
Muestra	343 encuestas aplicadas
Método a utilizar	Encuesta personal
Fecha de levantamiento	Fecha de inicio: lunes 4 de abril 2022 Fecha final: viernes 27 de mayo 2022
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

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Descripción y análisis de los resultados

Se presentan los resultados de la encuesta con un análisis general del cuestionario aplicado a 343 clientes/ciudadanos que solicitaron algún servicio en el Ministerio durante el periodo abril-mayo del año 2022.

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 71.7% y Emisión de Licencia de Tenencia y Porte de Armas de Fuego a través de Traspaso para Persona Física 6.4%, seguidos por Certificación de Vida y Costumbres con 5.5% y Certificado de Nacionalidad 3.4%.

El renglón número 1, la cual valora los **Elementos Tangibles** relacionados con los aspectos físicos de la Institución, obtuvo un porcentaje promedio de **86%**; destacándose en este renglón: la apariencia física de los empleados con 92% y 89% para oficinas debidamente identificadas.

Se les cuestiona sobre la **Fiabilidad** con que se presenta el servicio, segundo renglón calificado de manera global con un **85%**; la confianza en la atención brindada durante el trámite se evaluó con un 90% siendo el de mayor puntaje en este renglón.

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 **82%**; resaltamos con 89% el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Seguridad renglón número 4, se refiere a la interacción con el personal del área de servicios, alcanzando un porcentaje de **93%,** resaltando este renglón con la valoración más alta para el Ministerio; los contenidos tratados: el trato dado por el personal con 93% y la profesionalidad del personal que le atendió 92%, fueron puntuaciones excelentes.

El renglón **Empatía** reseña hasta qué punto esta Institución es capaz de darle una atención personalizada sobre el servicio solicitado, marcando un **90%**; Las instalaciones de la Institución son fácilmente localizables, la información fue clara y la atención personalizada con 91% cada una, fueron los que obtuvieron la mayor puntuación dentro del apartado.

Para una valoración general de los renglones de 87%.

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 **Mejor con 38.8% y Mucho mejor 33.2%, que en conjunto es un 72%**; se mantuvo igual un 12.8%.

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).

Mientras que el ***rango de edad*** el 23.3% de los encuestados pertenece al grupo más de 60 años, seguido por los de 39 a 45 y 53 a 59 con 19.5% cada uno, lo cual indica que las personas en etapa adulta son los que más utilizan los servicios de la Institución.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
INTERIOR Y POLICÍA

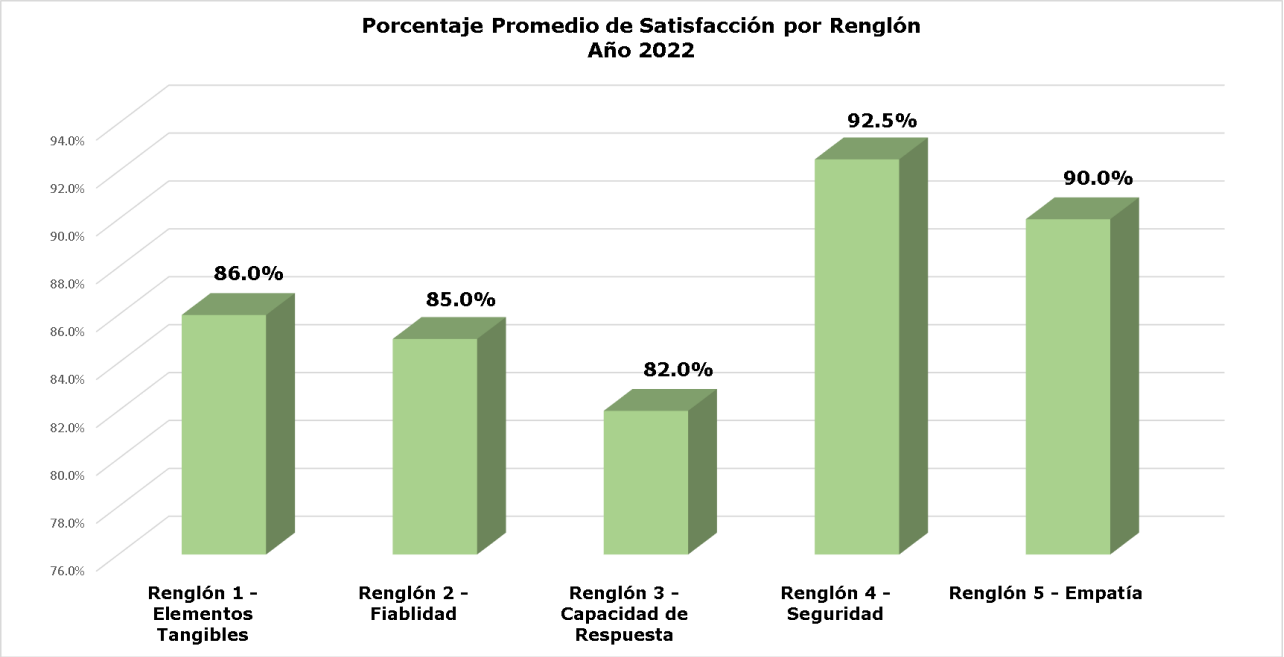
JUNIO 2022

INFORME DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTA DE SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

Con relación al ***último grado de estudios que realizó*** el encuestado, observamos que el 49.9% ostenta una educación superior y el 35.8% muestra una educación media, resaltando que sólo el 0.3% no posee ningún grado de estudio.

Por último, evaluando el aspecto ***ocupación (situación en la que se encuentra),*** se observa que el 90.1% de los entrevistados trabaja, seguido por jubilado o pensionado con 7%; sólo un 1.7% es desempleado.

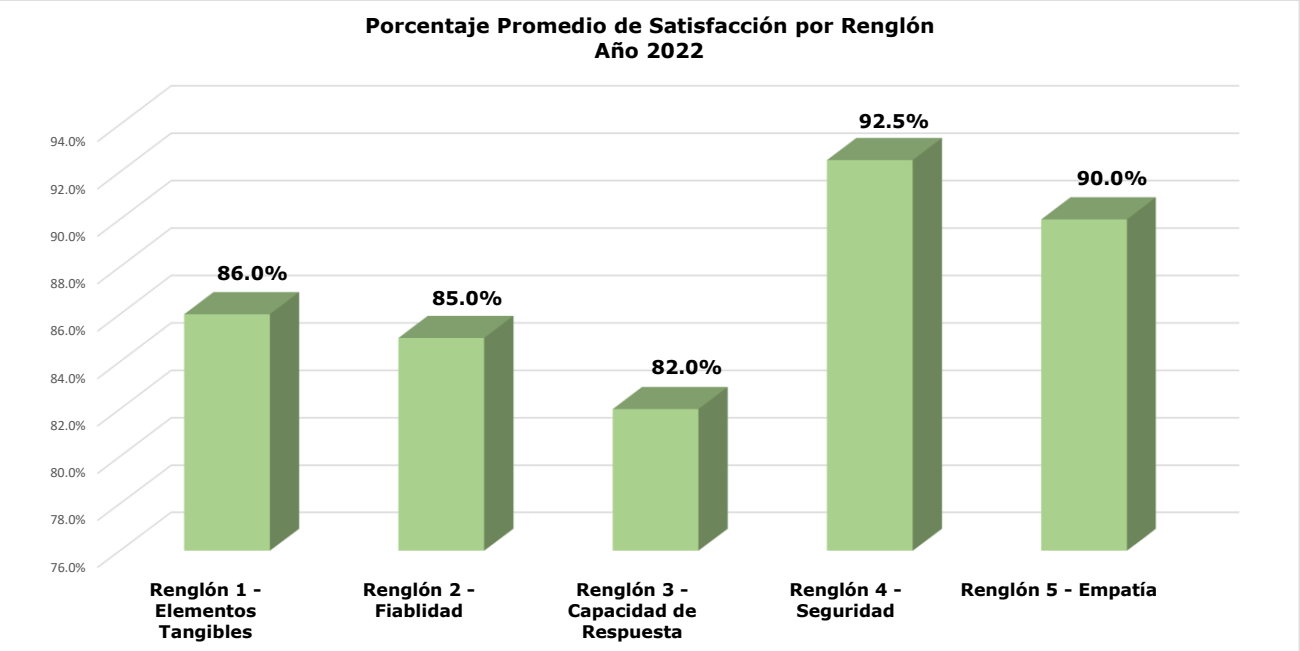
Valoración general de los Renglones 87%



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

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR RENGLÓN
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

RENGLÓN	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Renglón 1 - Elementos Tangibles	15	11	20	23	26	62	55	127	249	325	1,113	32	2,058	**86.0%**
Renglón 2 - Fiablidad	17	7	8	7	11	33	13	36	76	106	370	2	686	**85.0%**
Renglón 3 - Capacidad de Respuesta	39	21	31	38	15	64	48	59	173	215	662	7	1,372	**82.0%**
Renglón 4 - Seguridad	0	3	2	6	3	19	5	22	61	83	482	0	686	**92.5%**
Renglón 5 - Empatía	13	12	12	21	17	68	39	61	224	279	1,297	15	2,058	**90.0%**
Promedio general de los renglones														**87.0%**



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

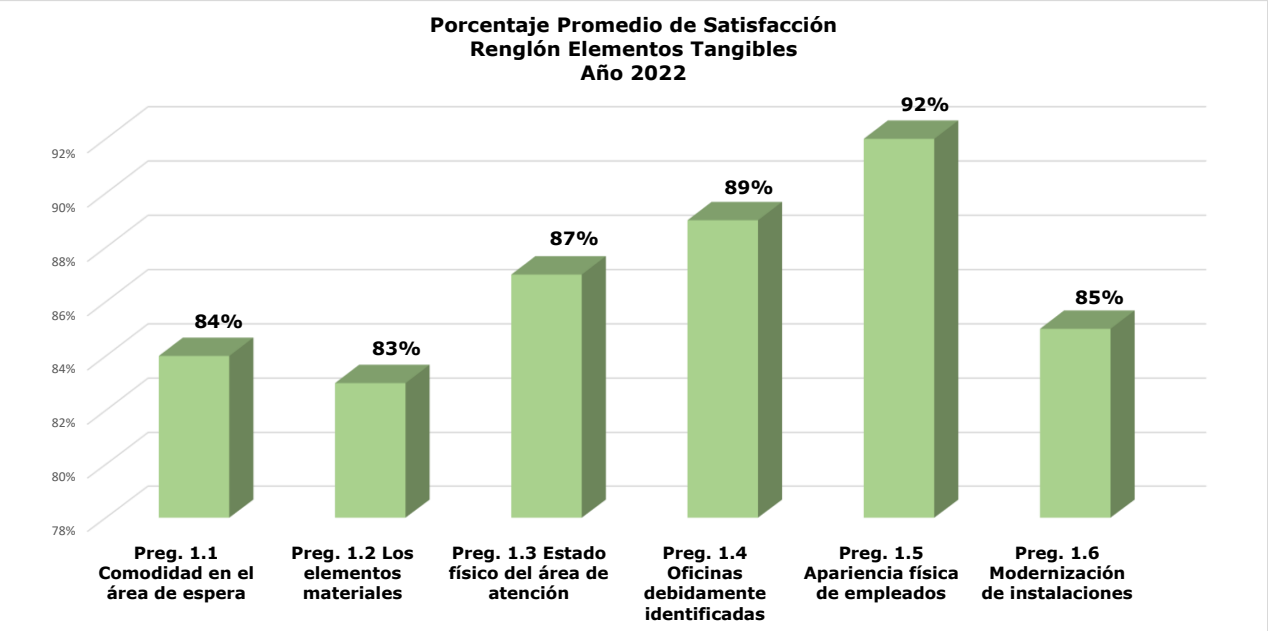
PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN
RESULTADOS DE LA ENCUESTA

RENGLÓN / PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 1.1 Comodidad en el área de espera	2	1	4	10	3	18	9	33	56	48	158	1	343	84%
Preg. 1.2 Los elementos materiales	5	2	6	4	8	13	13	21	43	63	158	7	343	83%
Preg. 1.3 Estado físico del área de atención	1	2	3	2	3	10	15	27	47	57	174	2	343	87%
Preg. 1.4 Oficinas debidamente identificadas	2	2	2	4	3	6	7	16	39	55	202	5	343	89%
Preg. 1.5 Apariencia física de empleados		1	2	1	3	4	2	10	28	54	231	7	343	92%
Preg. 1.6 Modernización de instalaciones	5	3	3	2	6	11	9	20	36	48	190	10	343	85%
Promedio Renglón Elementos Tangibles	**15**	**11**	**20**	**23**	**26**	**62**	**55**	**127**	**249**	**325**	**1113**	**32**	**2,058**	**86%**
Preg. 2.1 Confianza en la atención brindada	1	2	2	1	3	14	4	13	38	59	206		343	90%
Preg. 2.2 Cumplimiento de los plazos	16	5	6	6	8	19	9	23	38	47	164	2	343	80%
Promedio Renglón Fiabilidad	**17**	**7**	**8**	**7**	**11**	**33**	**13**	**36**	**76**	**106**	**370**	**2**	**686**	**85%**
Preg. 3.1 Tiempo espera antes de ser atendido	7	4	6	9	4	20	12	15	45	53	167	1	343	83%
Preg. 3.2 Tiempo dedicado por el personal	2	2	2	7	1	9	6	11	48	60	195		343	89%
Preg. 3.3 Tiempo de respuesta a la solicitud	18	8	12	14	1	22	19	17	42	57	129	4	343	75%
Preg. 3.4 Interés mostrado para dar respuesta	12	7	11	8	9	13	11	16	38	45	171	2	343	80%
Promedio Renglón Capacidad de Respuesta	**39**	**21**	**31**	**38**	**15**	**64**	**48**	**59**	**173**	**215**	**662**	**7**	**1,372**	**82%**
Preg. 4.1 Trato dado por el personal		1	1	2	2	10	1	9	28	44	245		343	93.0%
Preg. 4.2 Profesionalidad del personal		2	1	4	1	9	4	13	33	39	237		343	92.0%
Promedio Renglón Seguridad	**0**	**3**	**2**	**6**	**3**	**19**	**5**	**22**	**61**	**83**	**482**	**0**	**686**	**92.5%**
Preg. 5.1 Información proporcionada utilidad	3	2	2	7	2	20	8	8	45	49	196	1	343	87%
Preg. 5.2 Horario de atención al público	3	2	2	2	2	11	11	12	49	47	199	3	343	88%
Preg. 5.3 Facilidad para ser atendido	4	2		4	4	14	4	13	41	43	212	2	343	89%
Preg. 5.4 Instalaciones fácilmente localizables	2	1	2	4	4	9	4	13	33	42	227	2	343	91%
Preg. 5.5 La información fue clara	1	3	2	2	2	9	6	6	33	46	230	3	343	91%
Preg. 5.6 Atención personalizada		2	4	2	3	5	6	9	23	52	233	4	343	91%
Promedio Renglón Empatía	**13**	**12**	**12**	**21**	**17**	**68**	**39**	**61**	**224**	**279**	**1,297**	**15**	**2,058**	**90%**
Promedio general de los renglones														**87%**

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

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN
RENGLÓN ELEMENTOS TANGIBLES

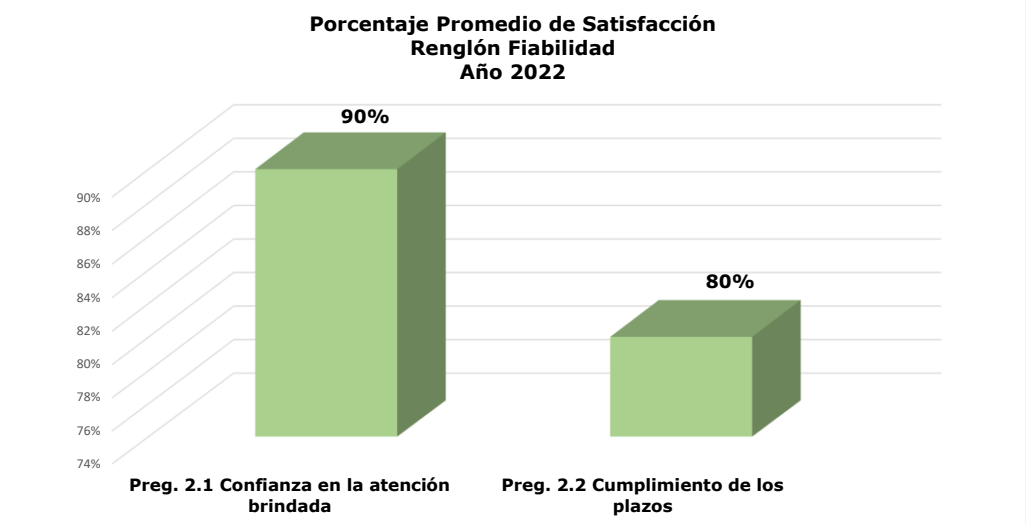
PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 1.1 Comodidad en el área de espera	2	1	4	10	3	18	9	33	56	48	158	1	343	**84%**
Preg. 1.2 Los elementos materiales	5	2	6	4	8	13	13	21	43	63	158	7	343	**83%**
Preg. 1.3 Estado físico del área de atención	1	2	3	2	3	10	15	27	47	57	174	2	343	**87%**
Preg. 1.4 Oficinas debidamente identificadas	2	2	2	4	3	6	7	16	39	55	202	5	343	**89%**
Preg. 1.5 Apariencia física de empleados		1	2	1	3	4	2	10	28	54	231	7	343	**92%**
Preg. 1.6 Modernización de instalaciones	5	3	3	2	6	11	9	20	36	48	190	10	343	**85%**
Promedio general del renglón														**87%**



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

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN
RENGLÓN FIABILIDAD

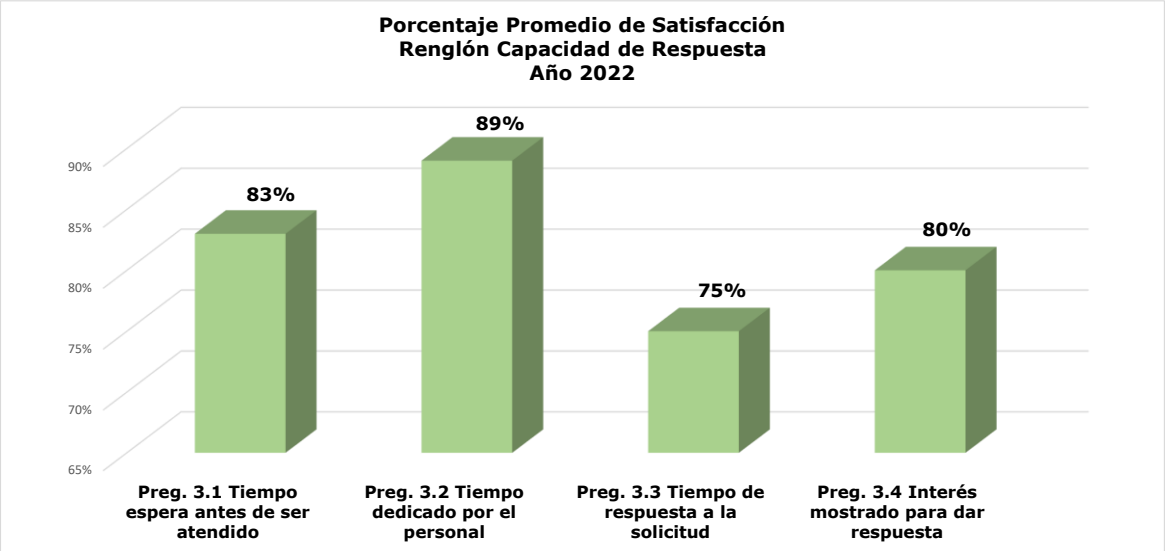
PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 2.1 Confianza en la atención brindada	1	2	2	1	3	14	4	13	38	59	206		343	**90%**
Preg. 2.2 Cumplimiento de los plazos	16	5	6	6	8	19	9	23	38	47	164	2	343	**80%**
Promedio general del renglón														**85%**



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

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN
RENGLÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

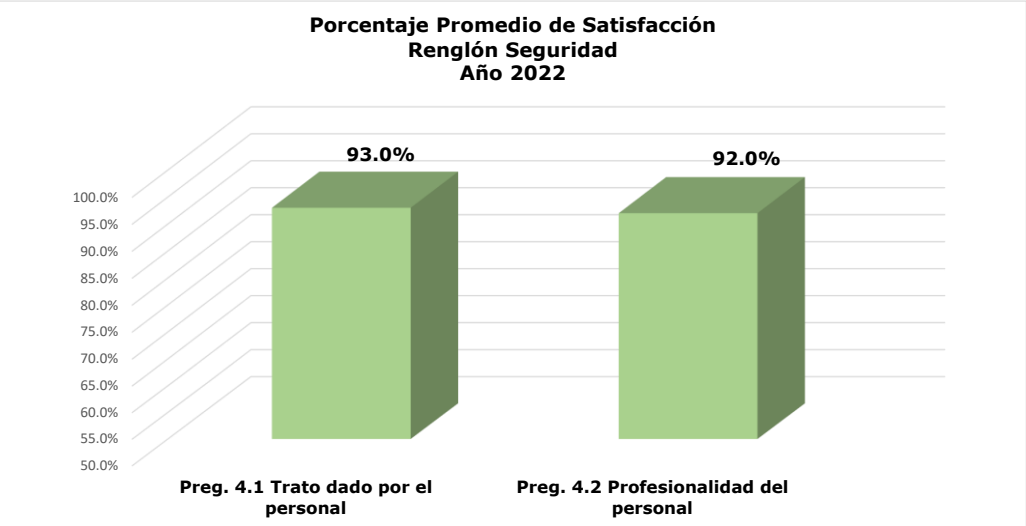
PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 3.1 Tiempo espera antes de ser atendido	7	4	6	9	4	20	12	15	45	53	167	1	343	**83%**
Preg. 3.2 Tiempo dedicado por el personal	2	2	2	7	1	9	6	11	48	60	195		343	**89%**
Preg. 3.3 Tiempo de respuesta a la solicitud	18	8	12	14	1	22	19	17	42	57	129	4	343	**75%**
Preg. 3.4 Interés mostrado para dar respuesta	12	7	11	8	9	13	11	16	38	45	171	2	343	**80%**
Promedio general del renglón														**82%**



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

PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN RENGLÓN SEGURIDAD

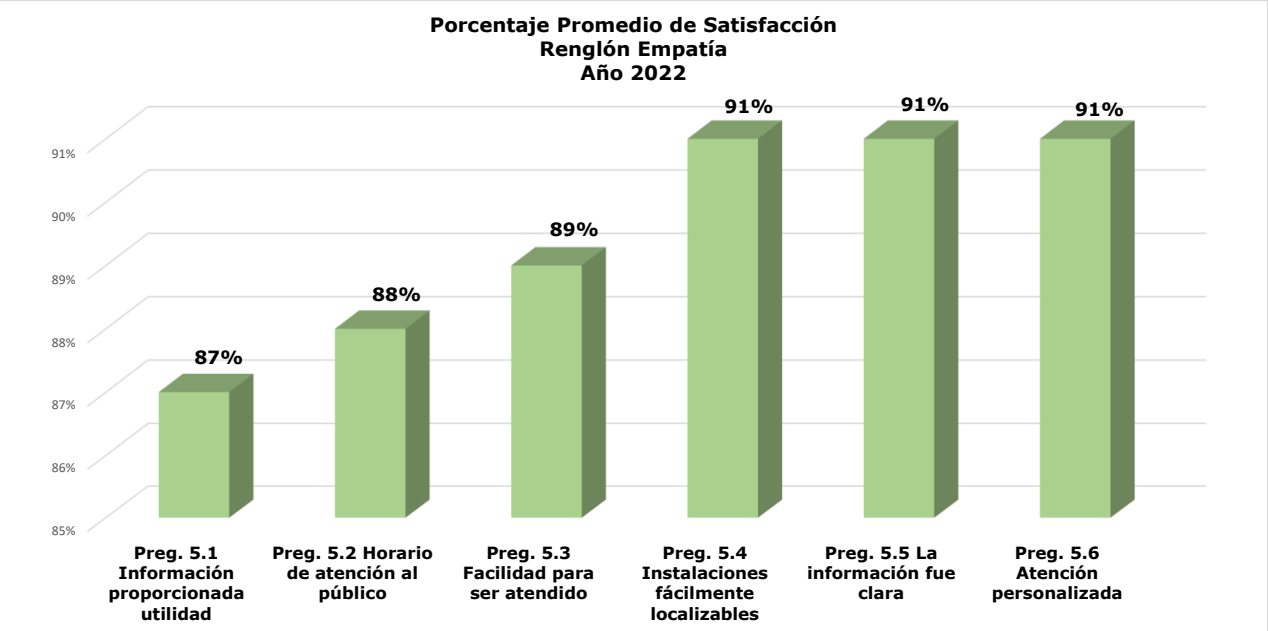
PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 4.1 Trato dado por el personal		1	1	2	2	10	1	9	28	44	245		343	**93.0%**
Preg. 4.2 Profesionalidad del personal		2	1	4	1	9	4	13	33	39	237		343	**92.0%**
Promedio general del renglón														**92.5%**



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

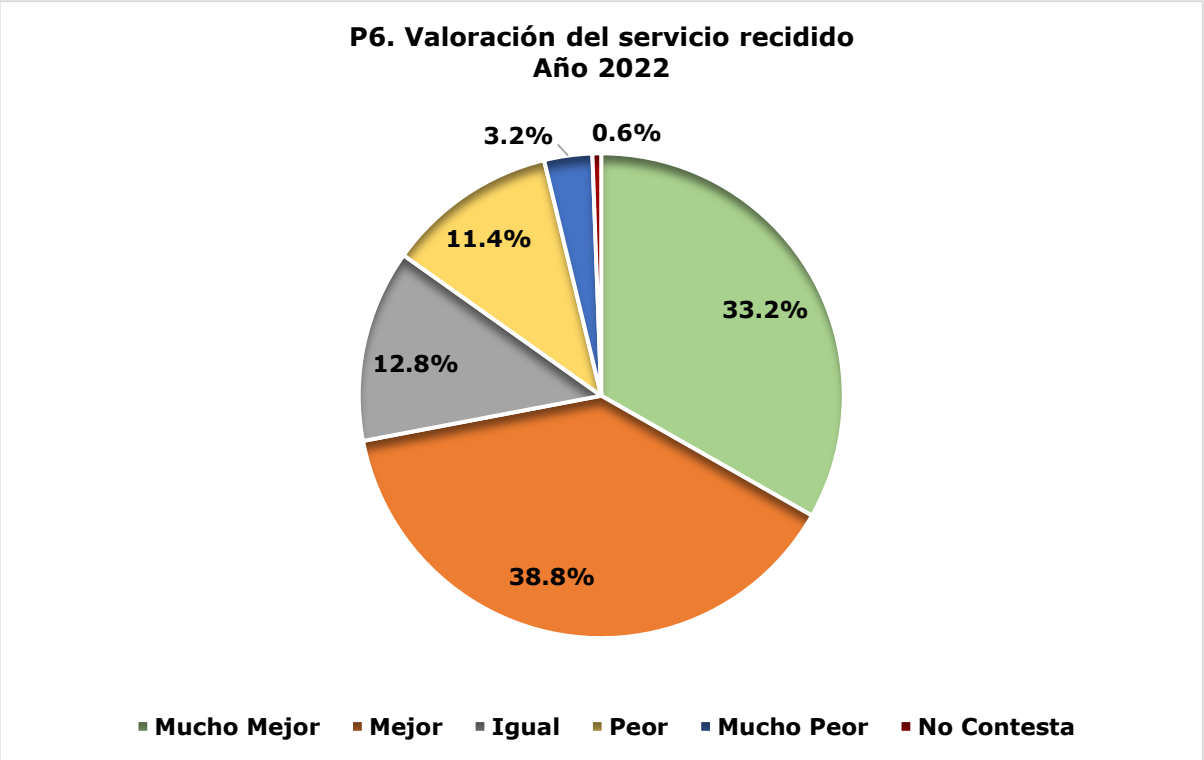
PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN
RENGLÓN EMPATÍA

PREGUNTA	Cantidad de Personas Encuestadas													PORCENTAJE PROMEDIO DE SATISFACCION %
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	Total	
Preg. 5.1 Información proporcionada utilidad	3	2	2	7	2	20	8	8	45	49	196	1	343	**87%**
Preg. 5.2 Horario de atención al público	3	2	2	2	2	11	11	12	49	47	199	3	343	**88%**
Preg. 5.3 Facilidad para ser atendido	4	2		4	4	14	4	13	41	43	212	2	343	**89%**
Preg. 5.4 Instalaciones fácilmente localizables	2	1	2	4	4	9	4	13	33	42	227	2	343	**91%**
Preg. 5.5 La información fue clara	1	3	2	2	2	9	6	6	33	46	230	3	343	**91%**
Preg. 5.6 Atención personalizada		2	4	2	3	5	6	9	23	52	233	4	343	**91%**
Promedio general del renglón														**90%**



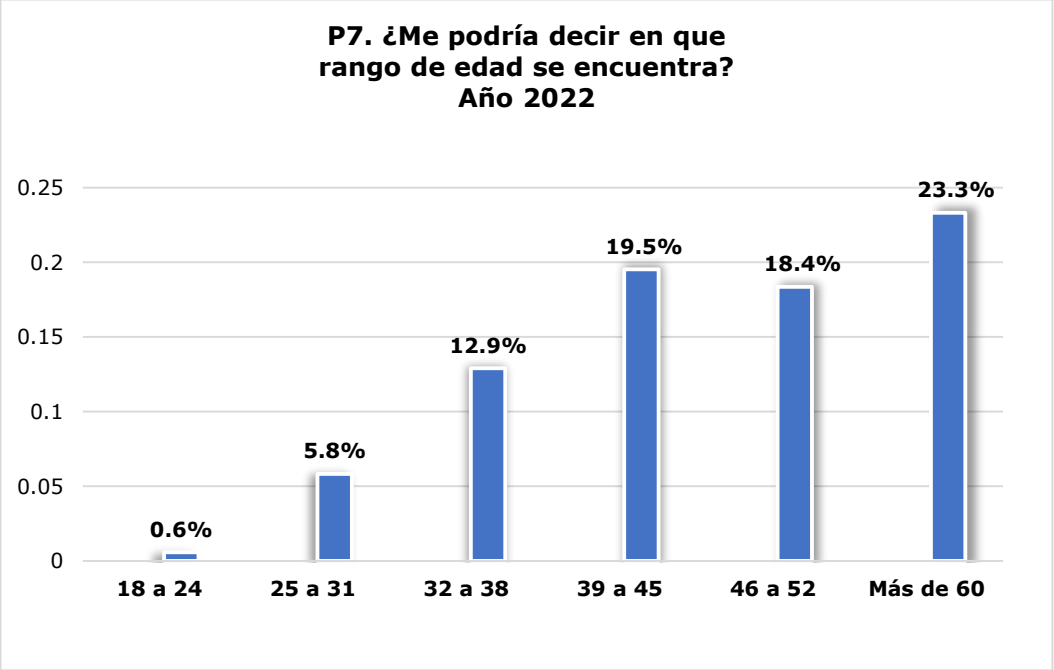
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P6. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?	Cantidad	%
Total	**343**	**100%**
Mucho Mejor	114	33.2%
Mejor	133	38.8%
Igual	44	12.8%
Peor	39	11.4%
Mucho Peor	11	3.2%
No Contesta	2	0.6%



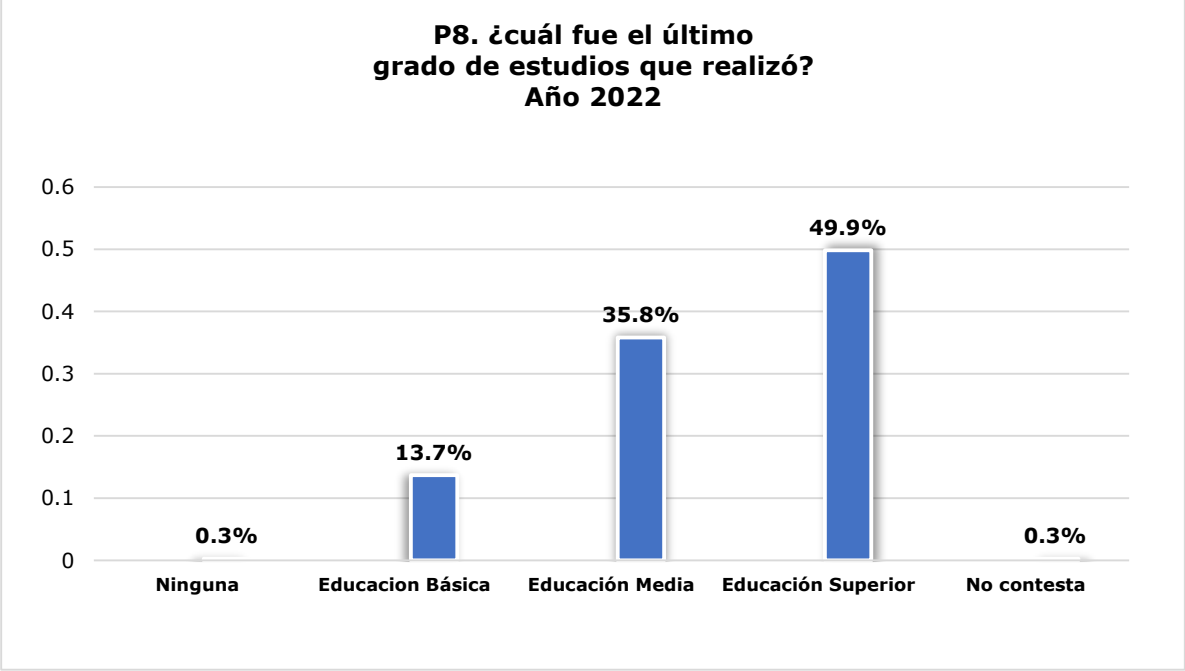
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P7. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA)	Cantidad	%
Total	**343**	**100%**
18 a 24	2	0.6%
25 a 31	20	5.8%
32 a 38	44	12.9%
39 a 45	67	19.5%
46 a 52	63	18.4%
53 a 59	67	19.5%
Más de 60	80	23.3%



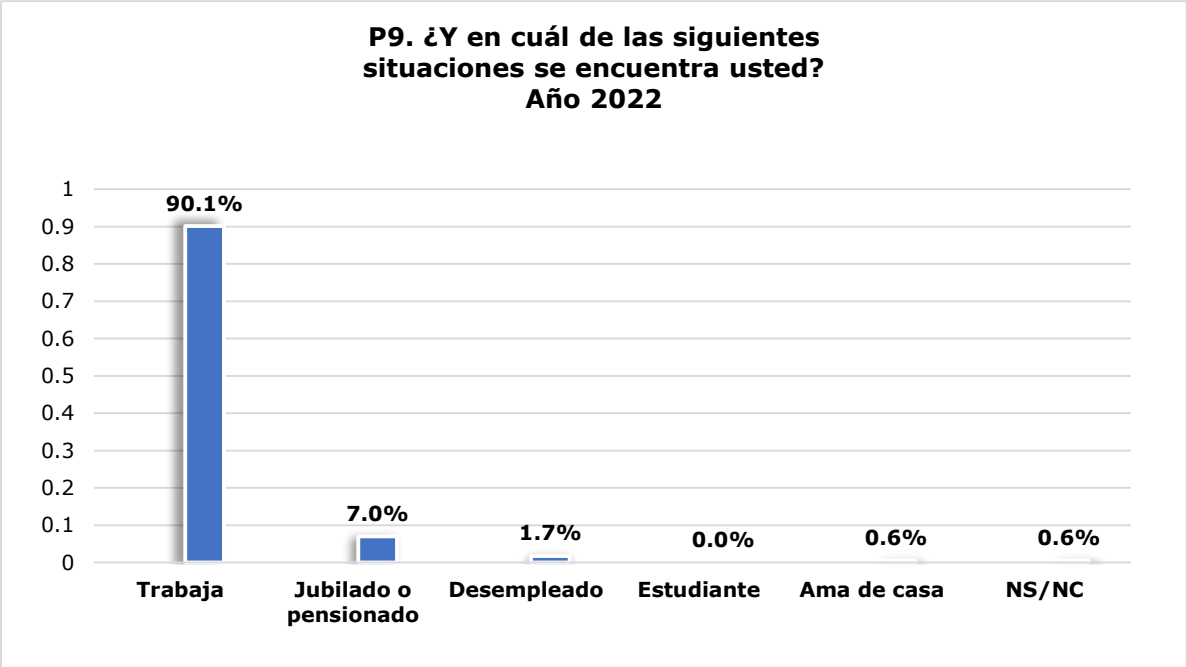
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P8. ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?	Cantidad	%
Total	**343**	**100%**
Ninguna	1	0.3%
Educacion Básica	47	13.7%
Educación Media	123	35.8%
Educación Superior	171	49.9%
No contesta	1	0.3%



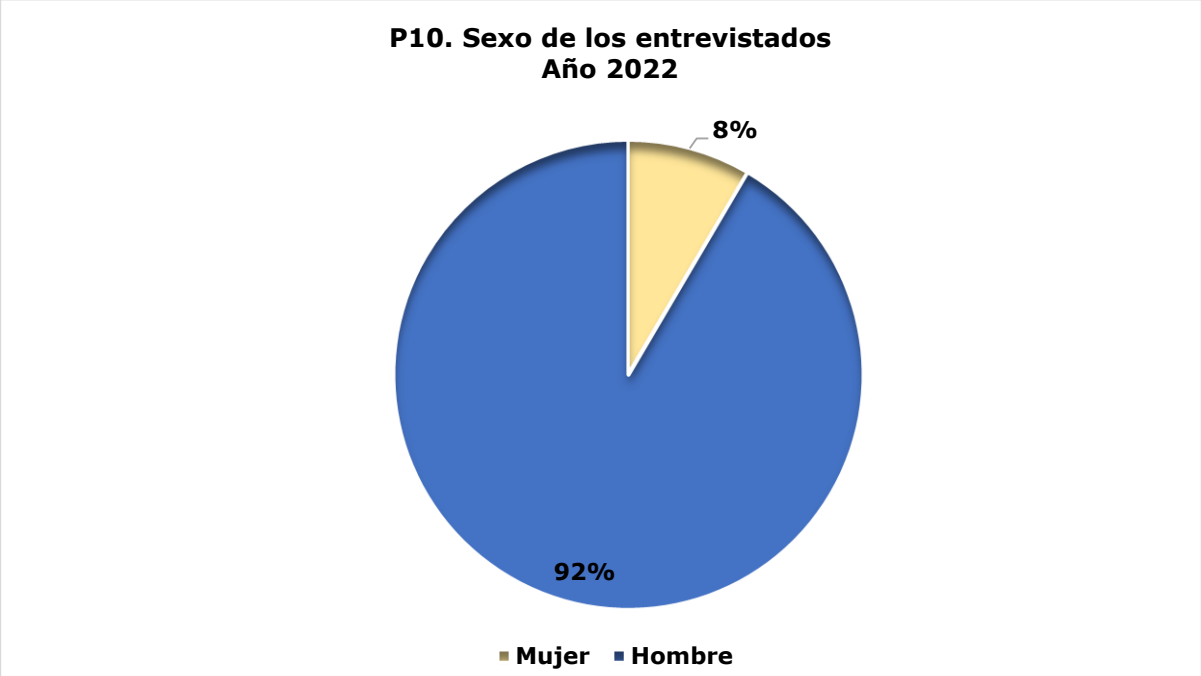
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

P9. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)	Cantidad	%
Total	**343**	**100%**
Trabaja	309	90.1%
Jubilado o pensionado	24	7.0%
Desempleado	6	1.7%
Estudiante	0	0.0%
Ama de casa	2	0.6%
NS/NC	2	0.6%



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

P10. Entrevistador marcar el sexo del entrevistado	Cantidad	%
Total	**343**	**100%**
Mujer	29	8%
Hombre	314	92%



PLAN DE ACCIÓN EN BASE A RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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 sastifacción de los clientes/ciudadanos	**INDICADOR DE RESULTADO:** Nivel de sastifacción de los clientes/ciudadanos	**Meta** 9/10
Dimensiones	**Indicador(es)**	**Meta**
D.1 Mejorar los Elementos Tangibles del MIP	**I.1** Nivel de sastifacción de los clientes/ciudadanos	**9/10**

Acciones de Mejora	Prioridad	Responsable(s) Involucrado(s)	Plazo	Requerimientos
1	2	3	4	5
1) Reestructurar el área de espera con elementos de mayor confort/comodidad	Alta	**(R)Dirección Ventanilla Única (I)Dirección Administrativa (I) Dirección Financiera**	Noviembre 2022	
2) Acondicionar las instalaciones con modernos equipos	Alta	**(R)Dirección Ventanilla Única (I)Dirección Administrativa (I) Dirección Financiera**	Noviembre 2022	
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 2022	

D.2 Mejorar la Fiabilidad de los servicios ofrecidos por el MIP		**I.2** Nivel de sastifacción de los clientes/ciudadanos		**9/10**
Acciones de Mejora	**Prioridad**	**Responsable(s) Involucrado(s)**	**Plazo**	**Requerimientos**
1	2	3	4	5
1) Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos en los procedimientos para la tramitación de los servicios	Media	**(R)Dirección Ventanilla Única (I)Cada una de las Direcciones Competentes**	Agosto 2022	
2) Supervisar el cumplimiento con los estandares de calidad en la prestación del servicio	Media	**(R)Dirección Ventanilla Única (I)Cada una de las Direcciones Competentes**	Agosto 2022	

PLAN DE ACCIÓN EN BASE A RESULTADOS DE LA ENCUESTA

D.3 Mejorar la Capacidad de Respuesta de los servicios ofrecidos por el MIP		I.3 Nivel de sastifacción de los clientes/ciudadanos		9/10
Acciones de Mejora	**Prioridad**	**Responsable(s) Involucrado(s)**	**Plazo**	**Requerimientos**
1	2	3	4	5
1) Supervisar el cumplimiento del tiempo de espera establecido de atención a los clientes/ciudadanos	Alta	**(R)Dirección Ventanilla Única**	Agosto 2022	
2) Supervisar 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 2022	
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 2022	
4) Ofrecer a los clientes/ciudadanos los medios suficientes de retroalimentación sobre el estatus de su solicitud	Alta	**(R)Dirección Ventanilla Única**	Agosto 2022	

R: Responsable.

I: Involucrado.