



Oficina en Megacentro

La Oficina de Servicio al Usuario del Ministerio de Interior y Policía también ofrece atenciones al público en su stand de la plaza comercial Megacentro, situada en la avenida San Vicente de Paúl, esquina carretera Mella, en el municipio Santo Domingo Este. Este servicio es parte integral del Centro de Atención Ciudadana /Punto GOB, de la Oficina Presidencial de las Tecnologías de las Información y Comunicación (OPTIC).

Un personal altamente calificado ofrece allí las mismas atenciones personalizadas que en la sede de Interior y Policía a todas las personas que solicitan orientaciones sobre los procesos relacionados con las licencias de armas de fuego y otros servicios en general.

El horario de es de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde en la primera etapa, y más adelante se ofrecerá servicio en horario de plaza: de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. incluyendo los fines de semana y días feriados.

Contactos

Oficina en Megacentro

Tel. (809) 595-9217

Ministerio de Interior y Policía

Edificio de Oficinas

Gubernamentales Juan Pablo Duarte, 2do. piso

Tel. (809) 686-6251, Ext. 2164 y 2244

www.mip.gob.do



MINISTERIO DE
INTERIOR Y POLICÍA

Oficina de Servicio al Usuario



Motivación

La Oficina de Servicio al Usuario del Ministerio de Interior y Policía fue creada para asistir a los ciudadanos de forma personalizada, por la vía telefónica e Internet, cuando requieran ayuda para utilizar los distintos servicios que ofrece la institución.

Especialidad

Responder a todas las inquietudes de los usuarios entorno a los procesos de expedición, renovación y trasposos de licencias de porte, tenencia y comercialización de armas de fuego y canalizarlas ante la Dirección de Control de Uso de Armas de Fuego.

Compromiso

Brindar orientaciones de una forma rápida y precisa, sobre los servicios que ofrece la institución, así como tramitar y gestionar la agilización de los procesos internos solicitados por los interesados, y referirlos a las dependencias correspondientes hasta que el solicitante quede satisfecho.

Funciones

- 1.- Recibir y canalizar llamadas telefónicas.
- 2.- Depurar a los usuarios de armas.
- 3.- Tramitar la expedición de licencias de armas de fuego.
- 4.- Entregar material impreso sobre las funciones del MIP.
- 5.- Entregar a los usuarios las respuestas a las comunicaciones que envían al señor Ministro.
- 6.- Dar seguimiento semanalmente a los diferentes casos remitidos a la Intendencia y Control de Armas.

Principios

Accesibilidad

La Oficina de Servicio al Usuario está ubicada en el piso 2 del edificio de Oficinas Gubernamentales Juan Pablo Duarte y las oficiales de servicios están disponibles en horario de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde de lunes a viernes.

Actitud

El personal siempre está presto a escuchar a los usuarios de los servicios.

Atención personalizada

Cada persona que demanda de información es atendida de manera individualizada, en función de sus características e inquietudes.

Acertabilidad

El estilo de comunicación que emplean las oficiales de servicio al usuario es flexible ante las opiniones de los demás y de capacidad negociadora.

Calidad

La meta diaria del personal de esta oficina es lograr la satisfacción de los usuarios.

Capacidad de respuesta

Hacer las cosas a su tiempo y de modo ágil y seguro, evitando las repeticiones y tener que enmendar los errores.

Competencia

La capacidad y aptitud para realizar esta tarea es el requisito fundamental para trabajar en esta área.

Confiabilidad

La relación del profesional con el usuario es estrictamente confidencial en torno a informaciones privadas reveladas en el proceso asistencial.

Empatía

Capacidad de las oficiales de servicio para ponerse en el lugar de las otras personas y transmitírselo, para que ésta sepa que comprende su situación.

Expectativas

Se transmite a los usuarios las informaciones que esperan saber y se adelantan resultados en base a la experiencia acumulada en el puesto.

Mejora

Siempre se tienen en carpeta acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y duplicar la satisfacción de los usuarios.

Orientación al usuario

Organización de los servicios y distribución de la información, de modo que se le facilite la comprensión de los mismos.

Profesional

Para pertenecer al área de servicios informativos se ha pasado por un proceso de entrenamiento y capacitación técnica competitiva.



- 7.- Llenar los formularios sobre devoluciones de armas y correcciones de licencias y llevarlos a Intendencia.
- 8.- Brindar soporte al área del piso 3 (Control de Armas).
- 9.- Identificar y solucionar los inconvenientes que puedan producirse con las licencias en el Banco de Reservas.
- 10.- Entregar a Call Center el listado de personas a las que se les debe notificar decisiones referentes a un caso en particular.
- 11.- Referir al piso tres los casos que requieran una atención directa por parte del Intendente de Armas.