



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE

Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos

Junio 2023

Ministerio de Relaciones Exteriores



ÍNDICE DE CONTENIDO



INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES	8
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	13
PLAN DE ACCIÓN	16



INTRODUCCIÓN

.....

El **Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)**, es la institución del Estado dominicano que se encarga de la aplicación y coordinación de la política exterior, trazada por el presidente de República Dominicana de acuerdo a las atribuciones que le confiere el artículo 128 de la Constitución dominicana..

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera virtual, a través de plataformas de servicios que permiten al usuario emitir su valoración, en la obtención del mismo.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual durante el periodo mayo-junio 2023.

.....



FICHA TÉCNICA



Población: Promedio mensual de solicitudes de servicios: **25,534**

ÁMBITO: Ministerio de Relaciones Exteriores

MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

<i>Servicios virtuales</i>	379
Legalización y Apostilla de Documentos	357
Emisión de Visados	22

METODO A UTILIZAR: Cuestionario vía correo electrónico, a través de las plataformas de servicios

FECHA DE LEVANTAMIENTO: 1ro de mayo-1ro de junio 2023

RESPONSABLES: Departamento de Calidad en la Gestión, Dirección de Planificación y Desarrollo.

Observación: Luego del levantamiento realizado para el servicio de emisión de visados, no obtuvimos las 38 muestras requeridas, sino que solo pudimos aplicar la encuesta de satisfacción a 22 usuarios.



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA



La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos/clientes, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



METODOLOGÍA



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0 al 10**, donde:

0 es la peor valoración y, por lo tanto, el menos grado de satisfacción.

10 la mejor valoración y, consecuentemente, el mayor grado de satisfacción.

99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

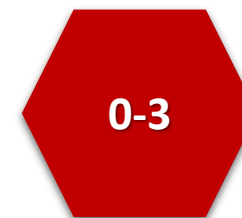
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

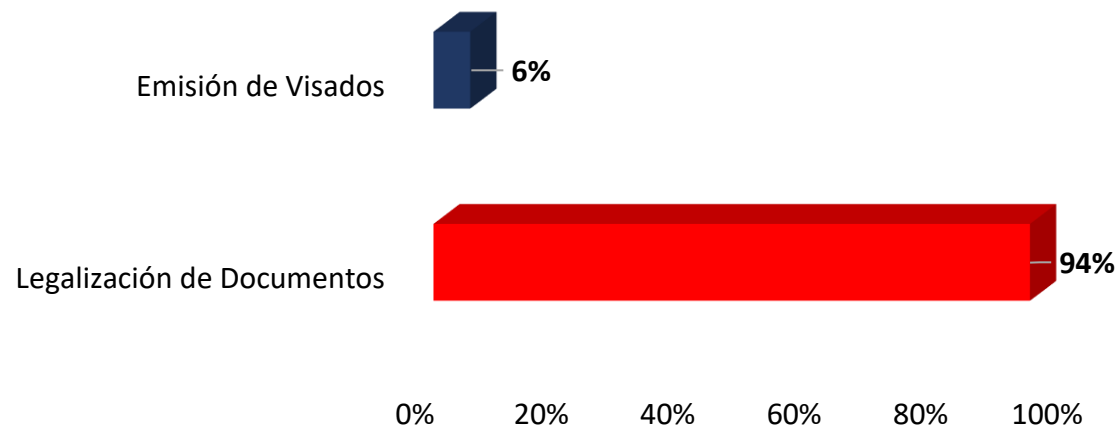
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS
USUARIOS



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A USUARIOS



Porcentaje de respuesta



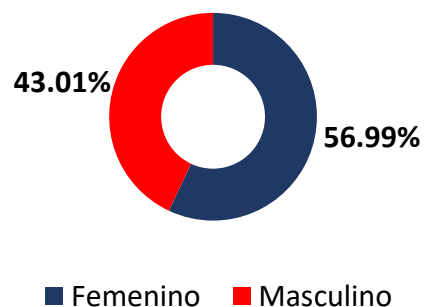
Total de respuestas:
379



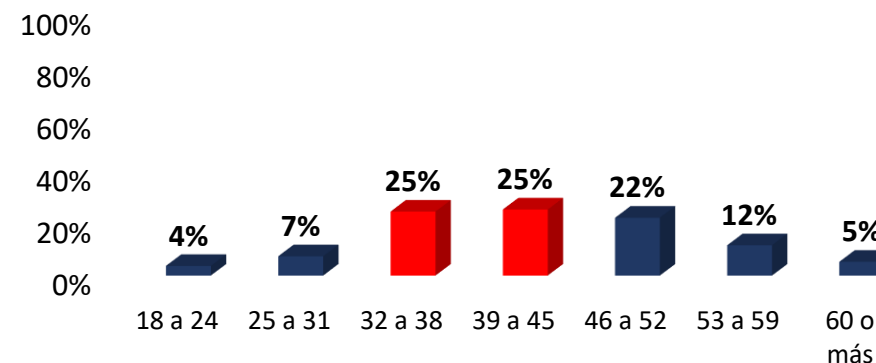
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES



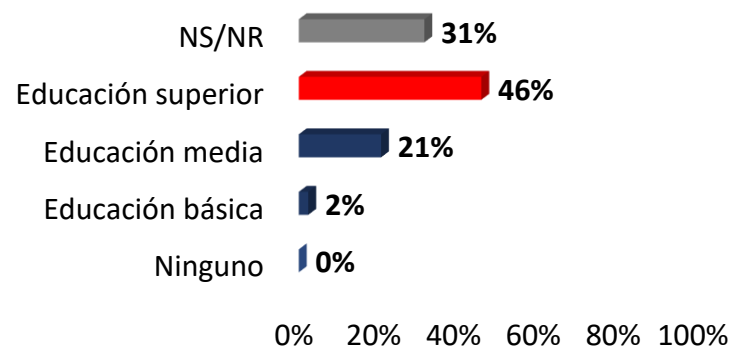
Sexo



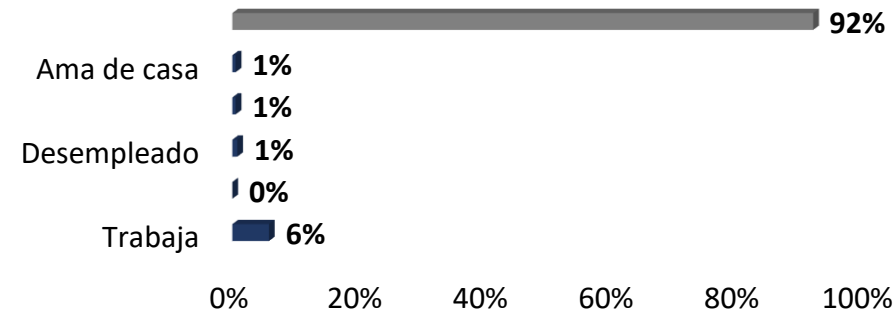
Rango de edad



Grado académico

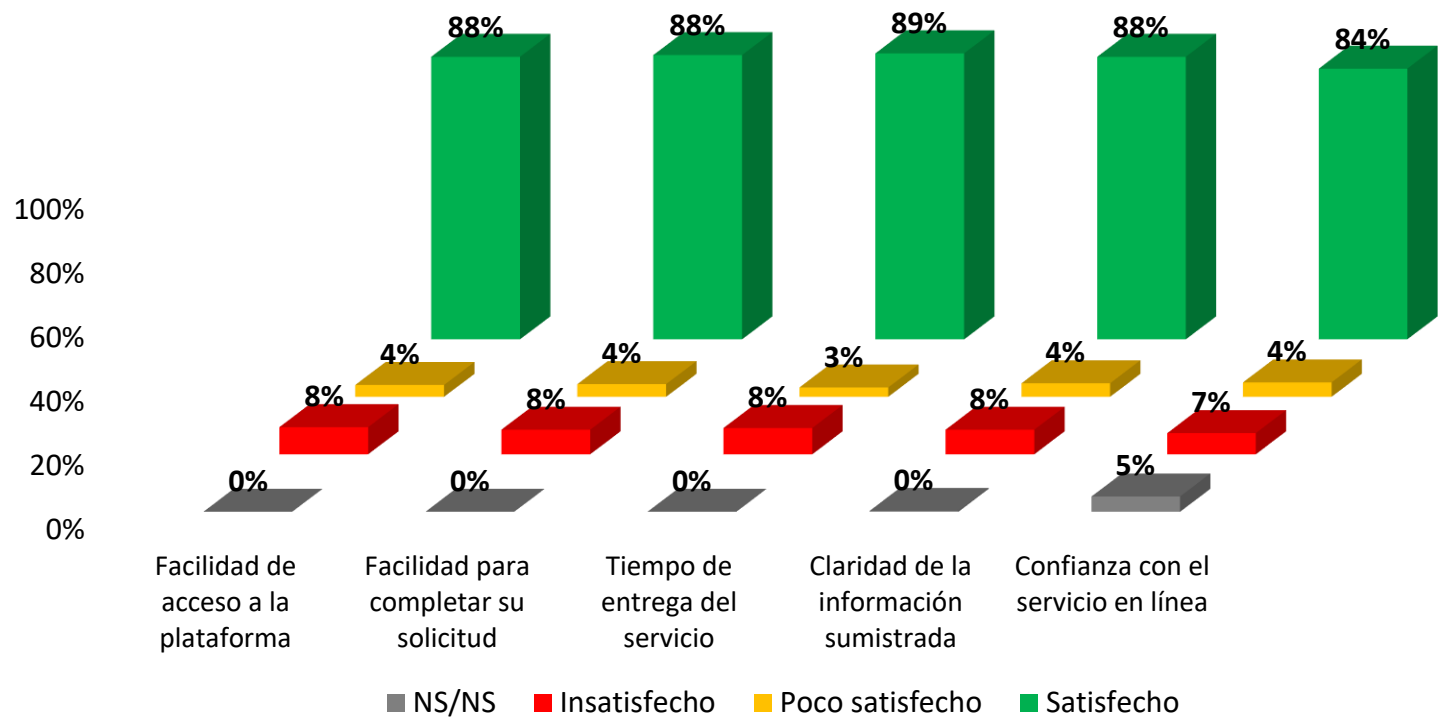


Situación laboral

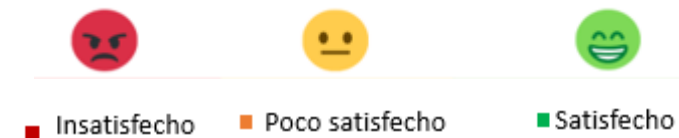
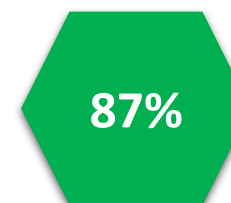




PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A USUARIOS



Promedio de satisfacción

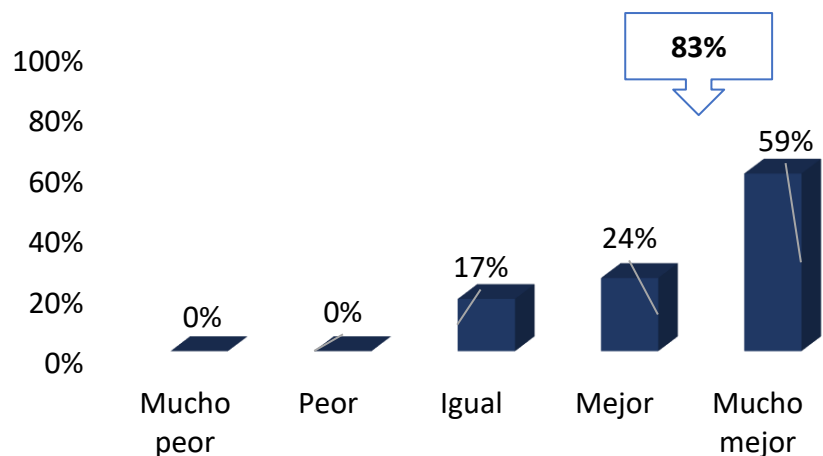




RESUMEN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES

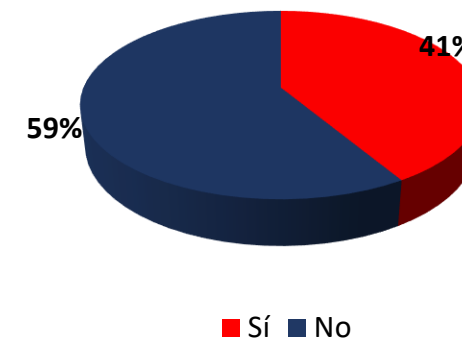


Servicio esperado

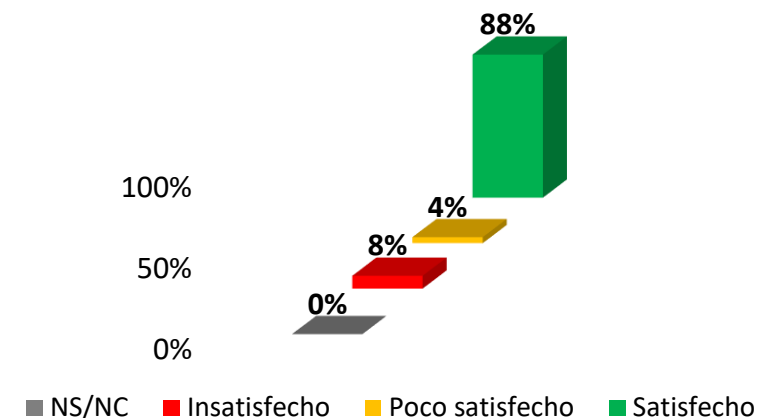


Se observa que el **83%** de los usuarios indicaron que del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaban, con un total de respuesta de **29**, mientras que **350** usuarios, no respondieron o se optaron por no responder.

¿Utilizó el soporte en línea?



¿Cómo se sintió con la atención recibida?





Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERVICIOS VIRTUALES



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS VIRTUALES



Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a ciudadanos)

87%



Expectativa SERVICIOS VIRTUALES



Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de
servicios virtuales (a ciudadanos)



El 83% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE

PLAN DE ACCIÓN MIREX 2023



PLAN DE ACCIÓN MIREX 2023



Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos/clientes)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, así como alinear y estandarizar información al usuario a través de la implementación de un autoservicio-ChatBot.	may-23	dic-23	Departamento de Calidad en la Gestión, Dirección de Planificación y Desarrollo