



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES
(MIREX)

JUNIO 2024



ÍNDICE DE CONTENIDO



INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES	9
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	14
PLAN DE ACCIÓN	18

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 con las atribuciones que le confiere el artículo 128 de la Constitución.

Como parte de su función, la institución ofrece un catálogo de servicios en modalidad virtual, dirigidos a usuarios nacionales y extranjeros, utilizando sistemas de información que, a su vez, permiten a las personas emitir su valoración sobre el servicio recibido.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual, durante el periodo mayo-junio 2024.

.....



FICHA TÉCNICA



FICHA TÉCNICA



Población: Promedio mensual de solicitudes de servicios: **26,255.**

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	333
Emisión de Visados	46

MÉTODO A UTILIZAR: ~~Cuestionario vía correo electrónico, a través de las plataformas de servicios.~~

FECHA DE LEVANTAMIENTO: 1ro de mayo – 1ro de junio, 2024.

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



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA



La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, 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 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).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

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 para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.



METODOLOGÍA



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1 al 10**, donde:

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

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

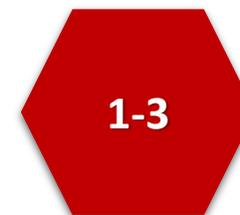
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS USUARIOS.



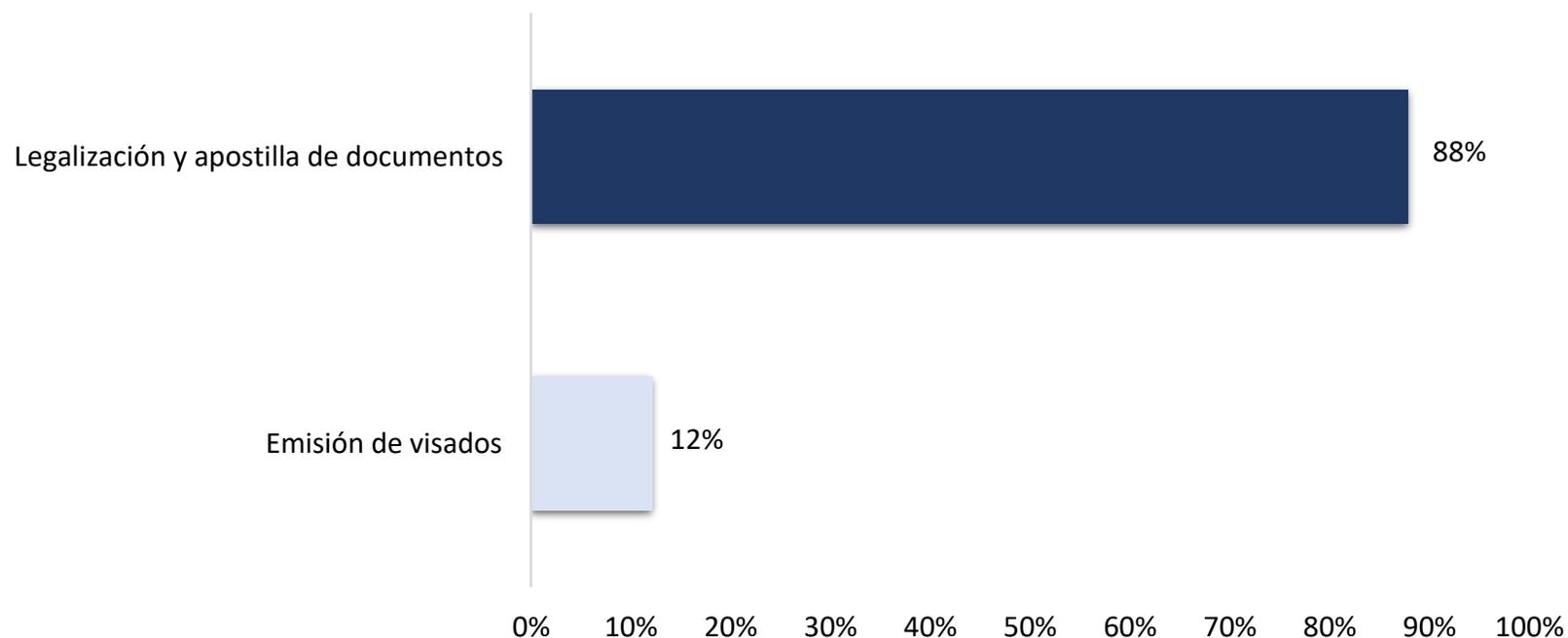
SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A USUARIOS



Total de respuestas:

379

Porcentaje de Respuestas

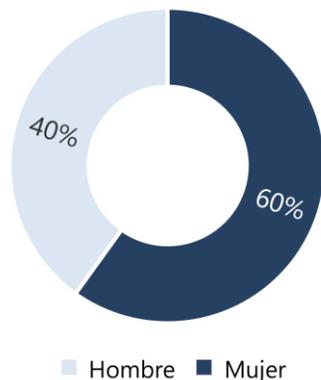




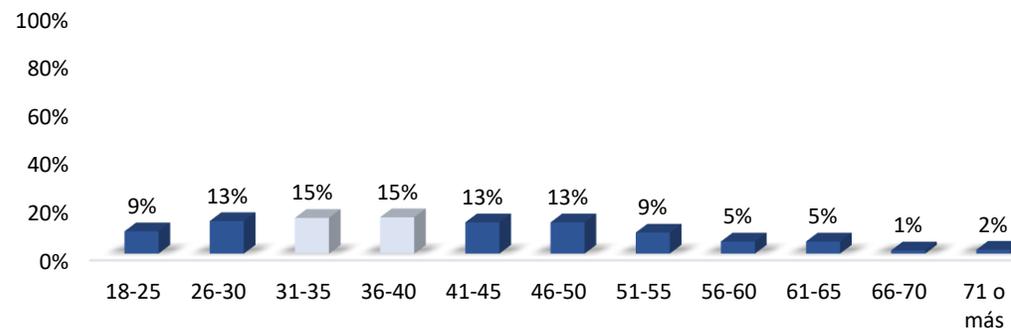
PERFIL DEL ENCUESTADO



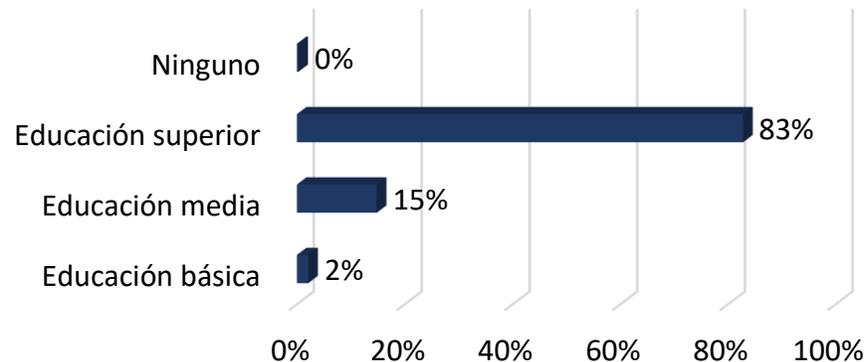
Sexo



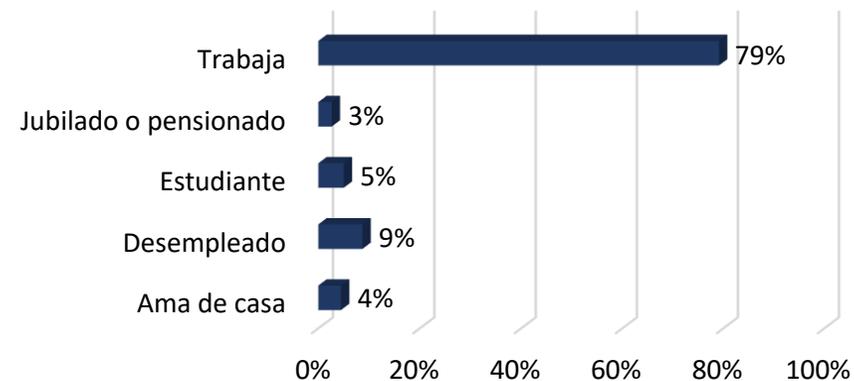
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado

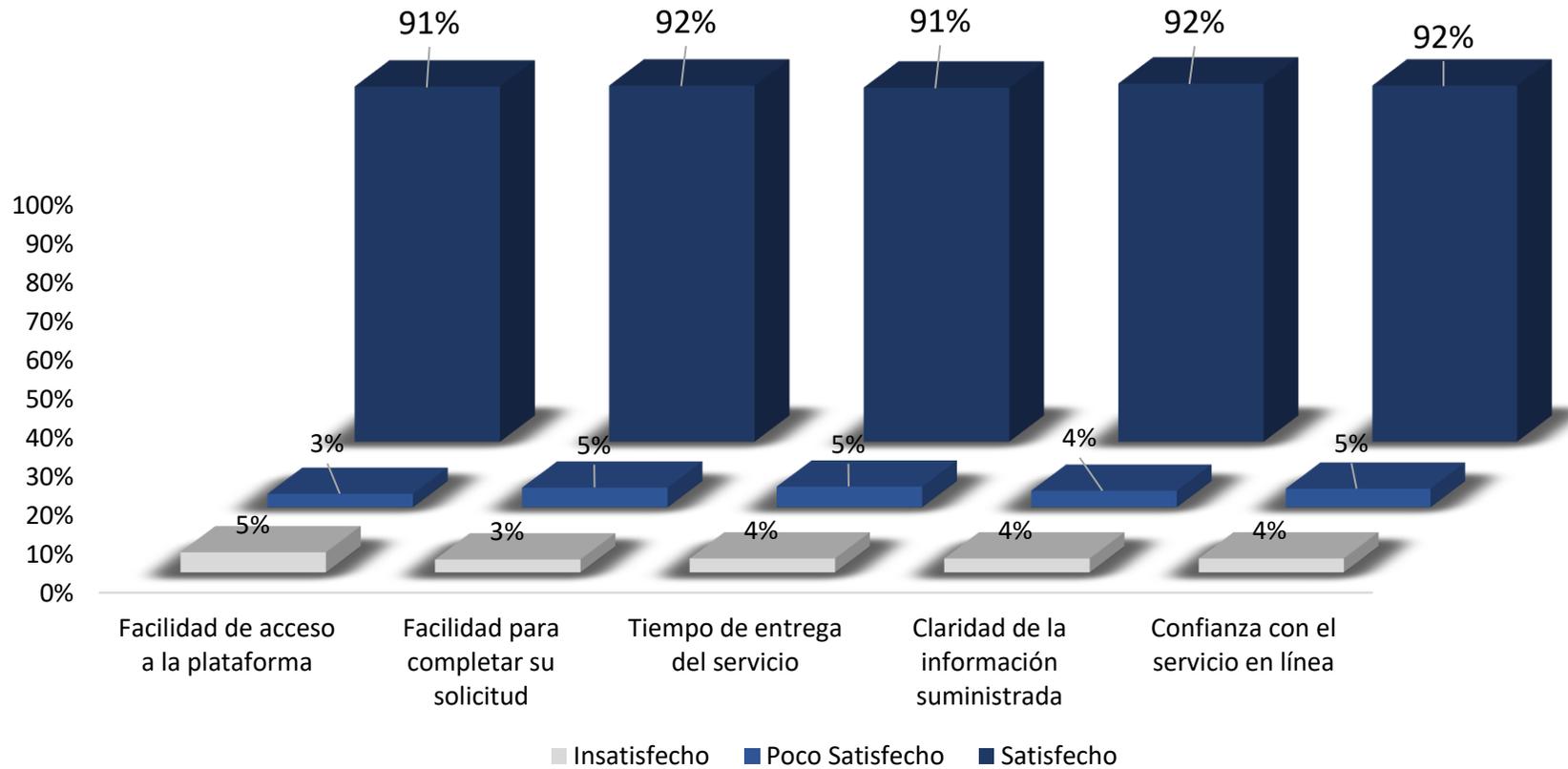


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?

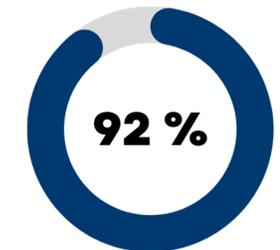




PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL



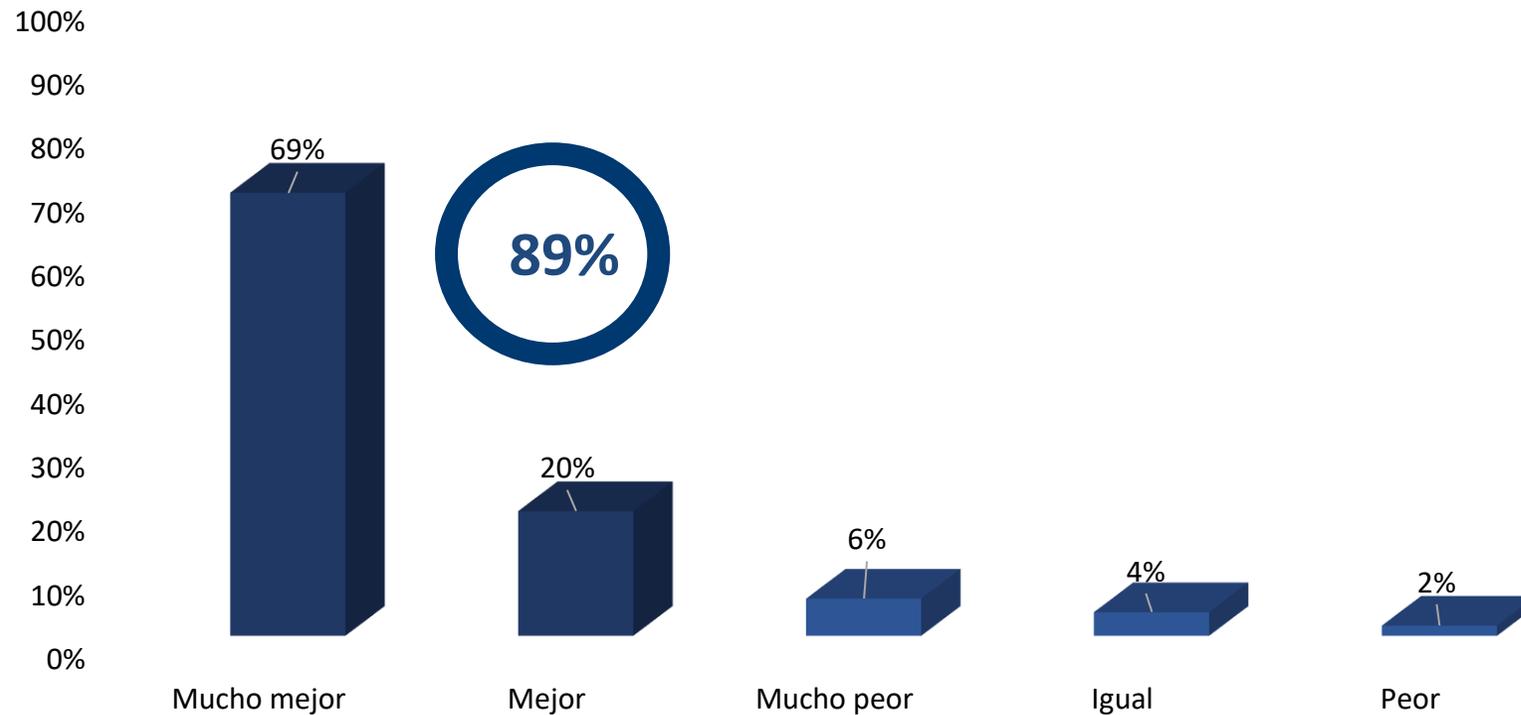


RESUMEN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

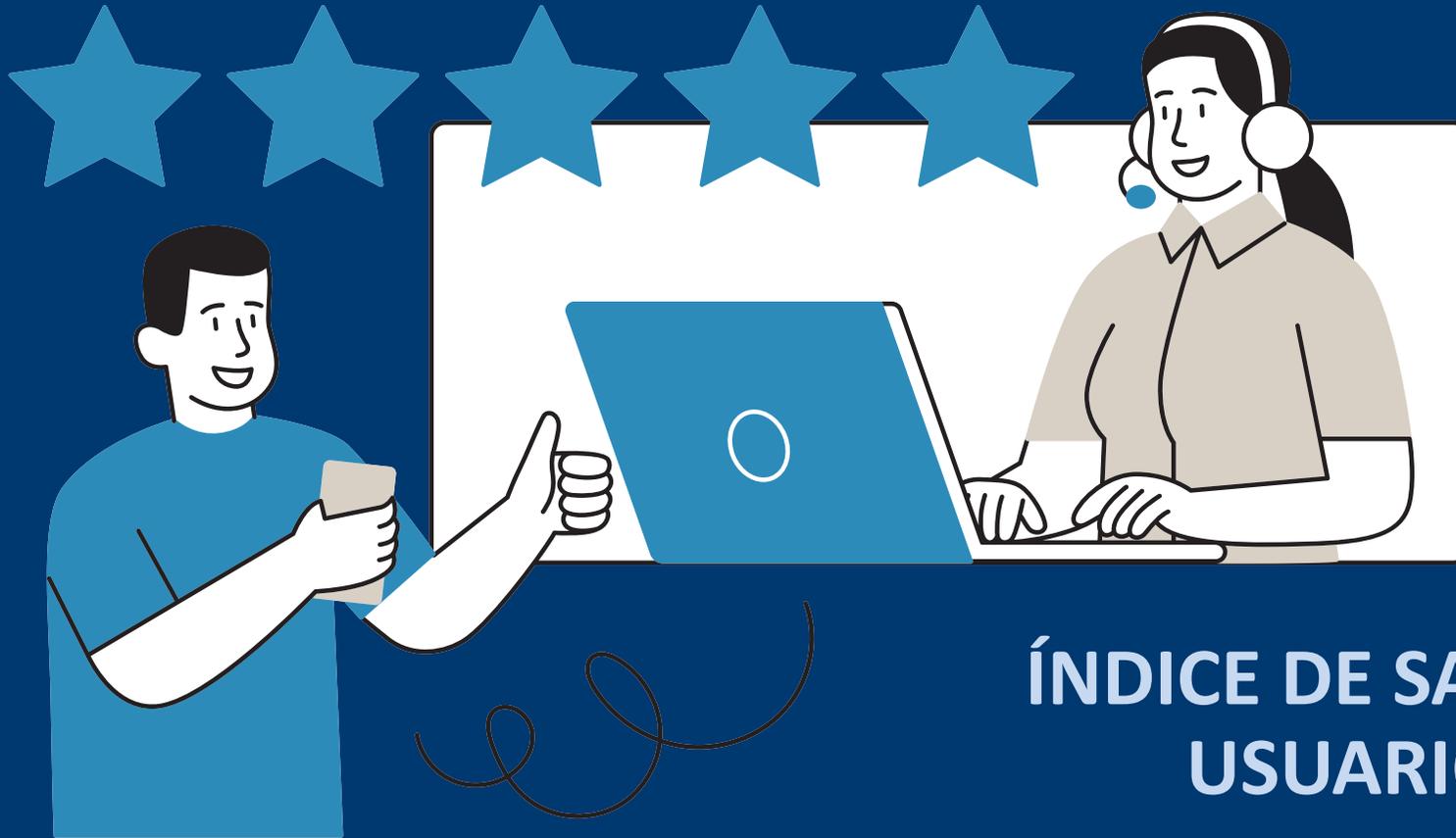


SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 89% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIRTUALES

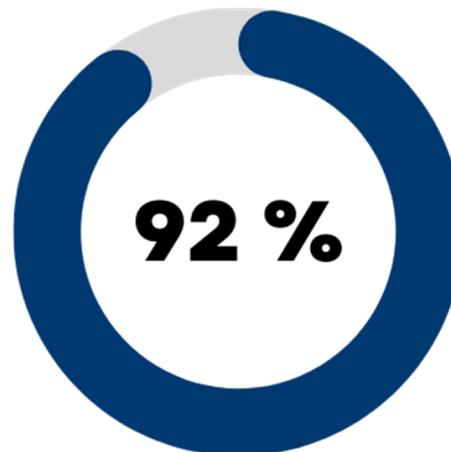


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS VIRTUALES



Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a ciudadanos)



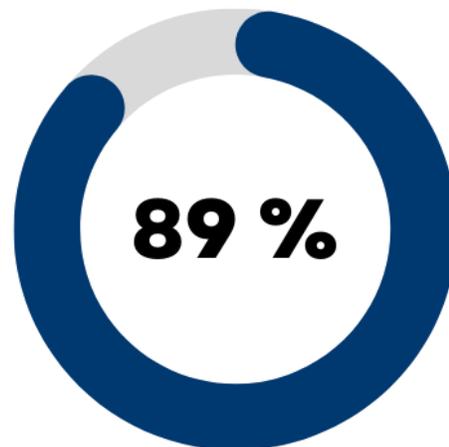


EXPECTATIVA SERVICIOS VIRTUALES



Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a ciudadanos)



El **89%** de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MIREX 2024



Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos/clientes)	Accesibilidad	Accesibilidad en el servicio al usuario	Implementar MIREX contigo e integrarlo con el chatbot Diana, para que el usuario pueda realizar solicitudes desde cualquier parte del mundo 24/7.	Agosto 2024	Diciembre 2025	Dirección de TIC Dirección de Planificación y Desarrollo