Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

Informe de Seguimiento Trimestral Carta Compromiso al Ciudadano

Enero – Marzo 2023

Preparado por:
Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
Dirección de Planificación y Desarrollo

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 2
II. ALCANCE 2
III. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS E INDICADORES 3
IV. TIEMPO DE RESPUESTA 3
V. MEDIDA DE SUBSANACIÓN 4

I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Calidad en la Gestión de este Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), tiene la responsabilidad de implementar la Carta Compromiso al Ciudadano, aprobada mediante la resolución ***354-2021*** para el periodo comprendido de diciembre 2021 a diciembre 2023. El alcance de la CCC abarca los servicios de legalización/apostillade documentos y emisión de visados con un tiempo compromiso de entrega de 24 horas laborales y 30 días laborales, respectivamente.

El objetivo de este informe es poder analizar y medir los indicadores establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), los cuales nos permiten determinar el nivel de cumplimiento alcanzado en el periodo enero-marzo 2023, a los fines de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

El MIREX tiene comprometido sus dos (2) servicios ofrecidos por la institución con los estándares de calidad que se describen a continuación;

- **Tiempo de entrega:** compromiso establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de dar respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios en la plataforma digital dentro de los plazos previamente estipulados.
- **Accesibilidad:** facilidad del usuario para poder acceder a los servicios ofrecidos
- **Fiabilidad:** capacidad de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa sin contratiempos ni inconvenientes.

II. ALCANCE

Este informe tiene establecido presentar los avances del seguimiento trimestral correspondiente al periodo de enero a marzo de 2023, los servicios son los siguientes:

- Legalización y Apostilla de Documentos
- Emisión de Visados

III. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS E INDICADORES

En el periodo comprendido de enero a marzo de 2023, tenemos una cantidad total de **78,792** servicios ofrecidos, con el cumplimiento de los estándares comprometidos, detallamos a continuación;

SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	RESULTADOS		
			Cantidad de servicio/solicitud	% cumplimiento tiempo de respuesta	% de satisfacción
Legalización y Apostilla de Documentos	Tiempo de entrega	24 horas laborables	**72,616**	**99.96%**	**91%**
	Accesibilidad	85%			
	Fiabilidad	85%			
Emisión de Visados	Tiempo de entrega	30 días laborables	**6,176**	**100%**	**86%**
	Accesibilidad	85%			
	Fiabilidad	85%			

Se puede observar que el promedio de cumplimiento de tiempo de respuesta para el servicio de ***Legalización y Apostilla de Documentos*** es de 99.96% con un nivel de satisfacción de los usuarios de 91%; mientras que para el servicio de ***Emisión de Visados*** es de 100% con un nivel de satisfacción de 86%.

IV. TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta de la solicitud del usuario, es vital para que el servicio pueda ser eficiente; el tiempo promedio de prestación del servicio a los usuarios por parte del área de Legalización y Apostilla de Documentos es de **9 horas laborables**, mientras que para la Emisión de Visados es de **7 días laborables.**

A continuación, se muestra la desviación de documentos con respuesta tardía solicitados por los usuarios:

Legalización y Apostilla de Documentos con respuesta tardía	ENERO	FEBRERO	MARZO
	10	**6**	**17**

Desde el Departamento de Calidad en la Gestion, se están llevando a cabo acciones de seguimiento a la Dirección de Legalización de Documentos, para analizar las causas de los incumplimientos, y poder ofrecer un mejor servicio al usuario.

V. MEDIDA DE SUBSANACIÓN

Queda establecida como medida de subsanación para los casos donde se incumplan los compromisos asumidos por el MIREX, la remisión de un correo electrónico a los usuarios afectados indicando el motivo del incumplimiento, además de las acciones aplicables para evitar el mismo error en otra ocasión. Esta remisión se efectuará en un plazo no mayor de 15 días laborables.

La remisión de la medida de subsanación vía correo electrónico a los usuarios que fueron afectados; es de la siguiente manera:

Estimado Usuario,

En el mes de ___, al momento de realizar la provisión de los servicios mediante el Sistema de Legalización y Apostilla de Documentos de este Ministerio de Relaciones Exteriores presentamos retrasos en relación con el tiempo de emisión establecido en nuestra Carta de Compromiso al Ciudadano que es de 24 horas laborables. Estamos trabajando para ofrecer un mejor servicio.

Les ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esto pudo causarles y agradecemos su compresión al respecto.

Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con nosotros.