Ministerio de Relaciones Exteriores

República Dominicana

MIREX SE FORTALECE

Informe de Seguimiento Semestral Carta Compromiso al Ciudadano

Diciembre 2023 – Mayo 2024

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

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. ALCANCE 2
3. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS E INDICADORES 3
4. TIEMPO DE RESPUESTA 3
5. MEDIDA DE SUBSANACIÓN 4

1. 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 No. 435-2023** para el periodo comprendido de diciembre 2023 a diciembre 2025. El alcance de la CCC abarca los servicios de legalización/apostilla de documentos y emisión de visados con un tiempo compromiso de entrega de 24 horas laborales y 15 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 diciembre 2023 - mayo 2024, 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.

2. ALCANCE

Este informe tiene establecido presentar los avances del seguimiento semestral correspondiente al periodo de diciembre 2023 a mayo 2024, los servicios son los siguientes:

- Legalización y Apostilla de Documentos
- Emisión de Visados

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS E INDICADORES

En el periodo comprendido de diciembre 2023 a mayo 2024, tenemos una cantidad total de 140,732 servicios ofrecidos, con el cumplimiento de los estándares comprometidos, detallamos a continuación:

Servicios	Atributos	Estándares	Resultado		
			Cantidad de servicio/solicitud	% cumplimiento tiempo de respuesta	% de satisfacción
Legalización y Apostilla de Documentos	Tiempo de entrega	24 horas laborables	129,812	99.80%	91%
	Accesibilidad	85%			91%
	Fiabilidad	85%			92%
Emisión de Visados	Tiempo de entrega	15 días laborables	10,920	94.80%	85%
	Accesibilidad	85%			92%
	Fiabilidad	85%			91%

Se puede observar que el promedio de cumplimiento de tiempo de respuesta para el servicio de ***Legalización y Apostilla de Documentos*** es de 99.80% con un nivel de satisfacción de los usuarios de 91%; mientras que para el servicio de ***Emisión de Visados*** es de 94.80% con un nivel de satisfacción de 90%.

4. 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 8 horas laborables, mientras que para la Emisión de Visados es de 6 días laborables.

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

Legalización y Apostilla de Documentos con respuesta tardía	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	28	37	17	164	2	7

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

Emisión de Visados con respuesta tardía	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
	0	162	68	51	148	97

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

5. 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:

Para el servicio de Legalización y Apostilla de Documentos:

Estimado/a Usuario/a,

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.

Para el servicio de Emisión de Visados:

Estimado/a Usuario/a,

En el mes de ___, al momento de realizar la provisión de los servicios mediante el Sistema de Emisión de Visados 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 15 días 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.