



Informe de Resultados

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Institucionales

Enero – Diciembre 2022

PRESENTADO POR
Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos
Dirección de Planificación y Desarrollo



INTRODUCCIÓN

El **Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)**, como ente encargado de la gestión de la **política exterior de la República Dominicana**, con el fin de fortalecer sus procesos, hacia la mejora continua de los servicios ofrecidos a sus usuarios, ha realizado una **Encuesta de Valoración de los Servicios** para evaluar el grado de satisfacción alcanzado en el presente año 2022.



FICHA TÉCNICA



Población:

Usuarios de servicios del MIREX.

Servicios presenciales:

Pases Trasfronterizos: 11

Servicios virtuales:

Legalización y Apostilla: **2,122**

Visados y Facilidades de Entrada: **200**

Interfaz:

Plataforma LimeSurvey

- **Ámbito:** Ministerio de Relaciones Exteriores
- **Muestra:** Con un error general de 5% para un nivel de confianza del 95%.
- **Método a utilizar:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- **Fecha de levantamiento:** La recolección de datos para determinar la muestra fue de enero a diciembre 2022.
- **Área responsable:** Departamento de Calidad en la Gestión y Procesos



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	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none">La comodidad en el área de espera de los serviciosLos elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidadEl estado físico del área de atención al usuario de los serviciosLas oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadasLa apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuadoLa modernización de las instalaciones y los equipos	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <ul style="list-style-type: none">La confianza en la atención brindadaEl cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <ul style="list-style-type: none">El tiempo de espera antes de ser atendidoEl tiempo que le ha dedicado el personal que le atendióEl tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitudEl interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <ul style="list-style-type: none">El trato que le ha dado el personalLa profesionalidad del personal que le atendió	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</p> <ul style="list-style-type: none">La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficienteEl horario de atención al públicoLa facilidad con que consiguió ser atendidoLas instalaciones de la institución son fácilmente localizablesLa información que le proporcionaron fue claraLa atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE



PARÁMETROS



PARÁMETROS



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1 al 5, donde:

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

3 corresponde a neutral.

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

Satisfecho



Neutral



Insatisfecho





Ministerio de
Relaciones Exteriores
República Dominicana



MIREX
SE FORTALECE



DATOS DEMOGRÁFICOS



PERFIL DEL ENCUESTADO



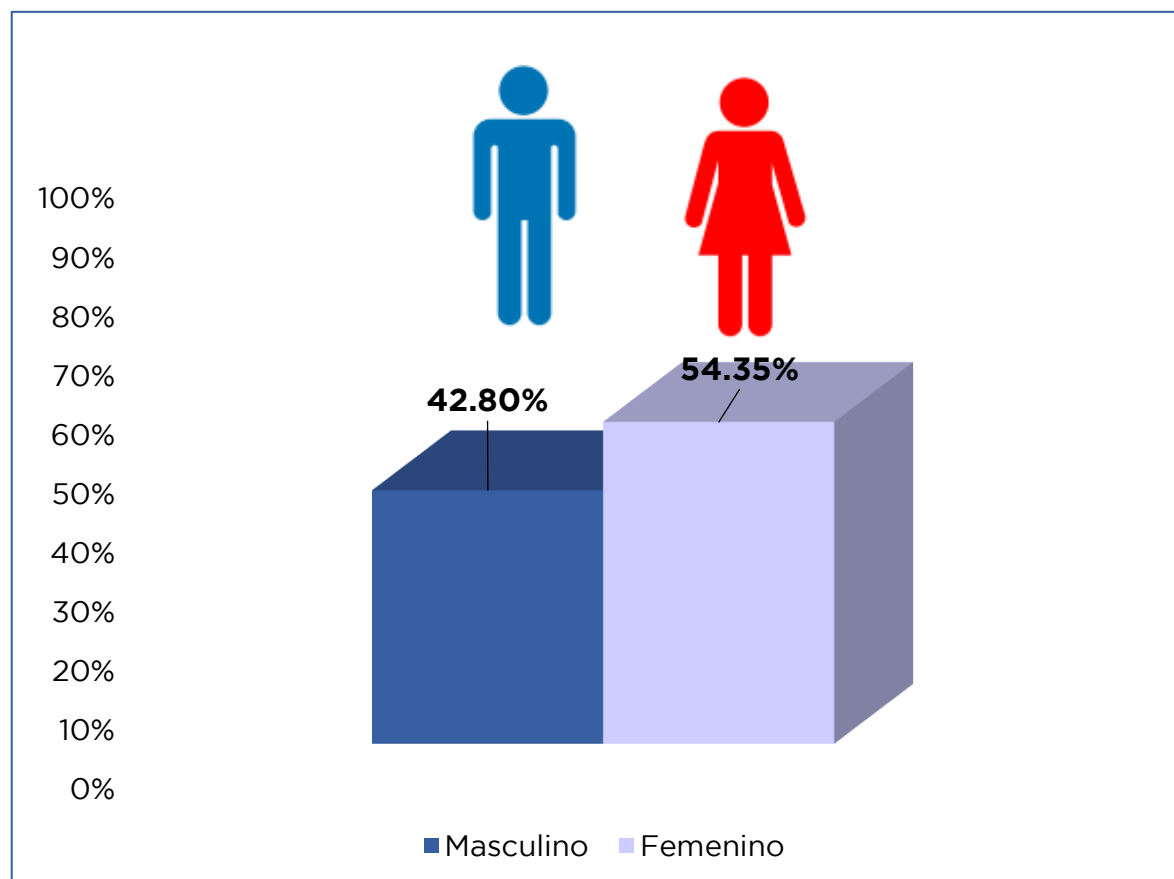
1er Semestre

2do Semestre



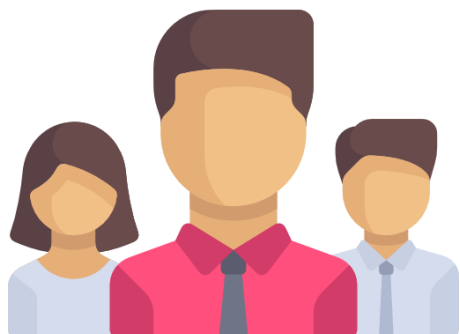
De un total de 2,325 usuarios que completaron la encuesta de valoración del servicio, se muestra que en el primer semestre se encuestaron el **29.6%**, menor que en el segundo semestre que fue de un **70.4%**.

Se ha observado que la mayoría de estos es del sexo femenino.

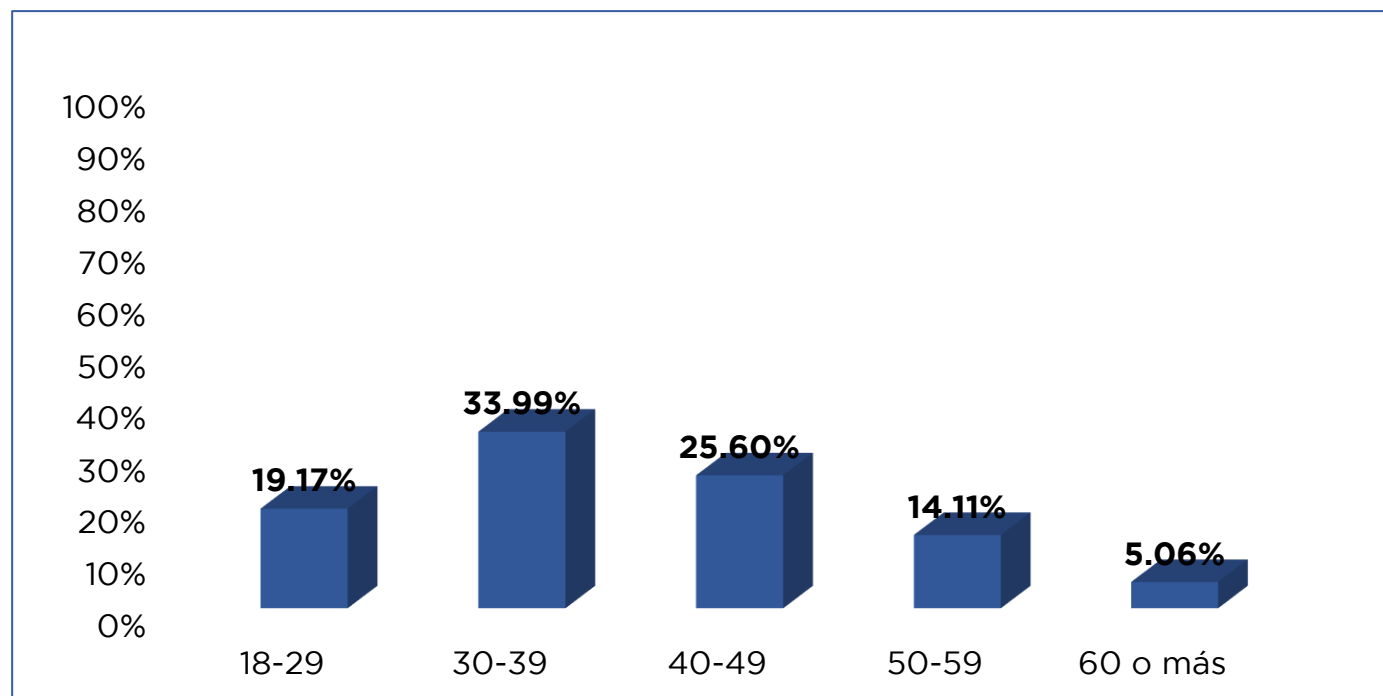




RANGO DE EDADES



La mayoría de los encuestados se encuentra en los rangos de edades de 30-39 años en ambos semestres del año.



Fuente: LimeSurvey/data 2022



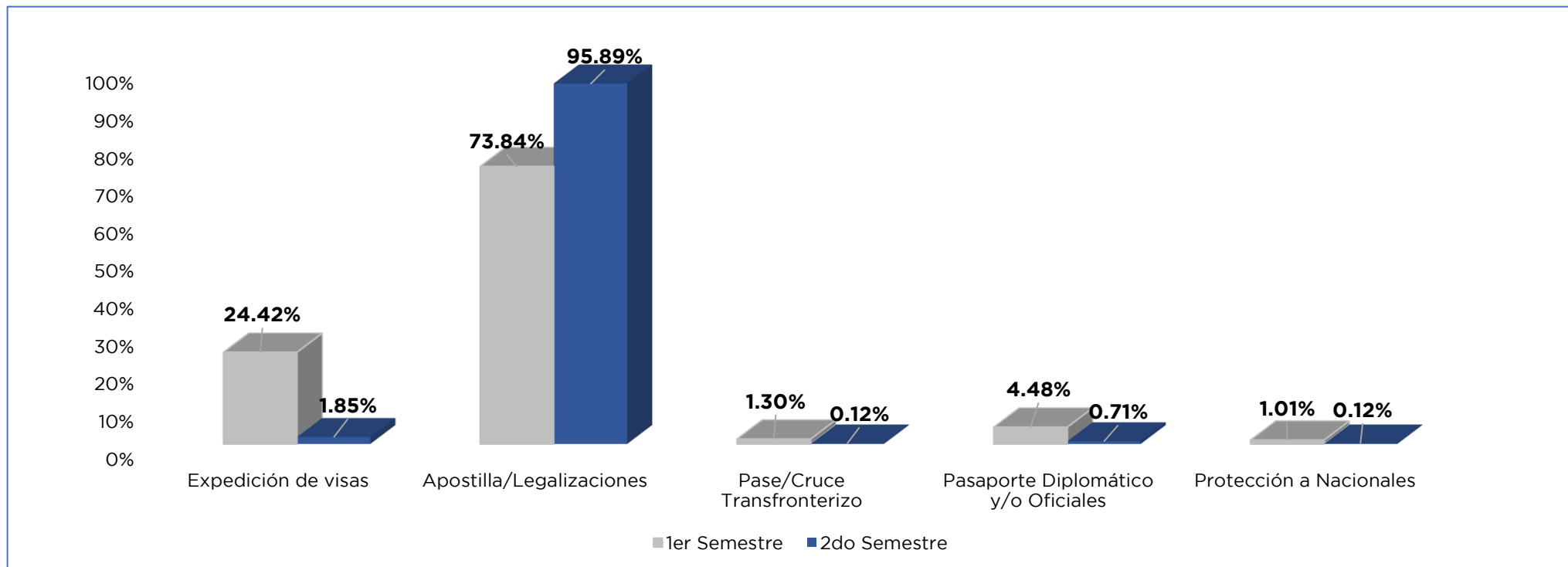
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Julio - Diciembre

2022



SERVICIOS SOLICITADOS

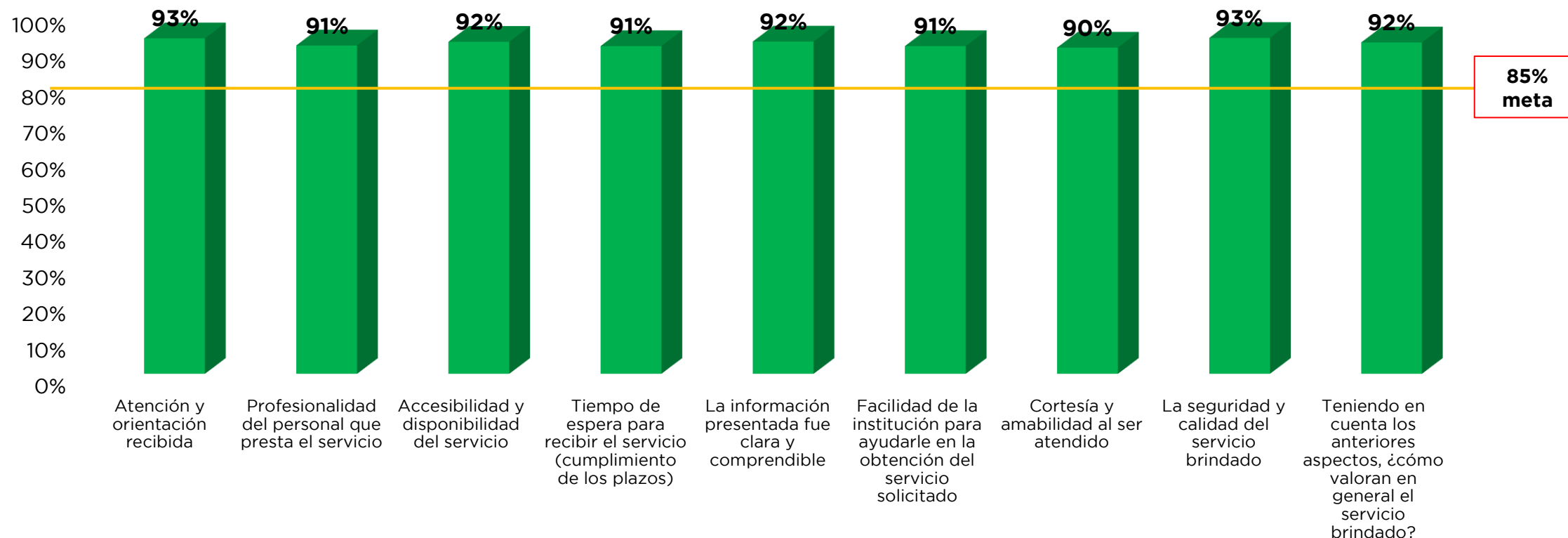


Fuente: LimeSurvey/data 2022

Se ha observado que el 96% de los usuarios encuestados solicitan el servicio de Legalización y Apostilla de Documentos.



RESUMEN DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022



Fuente: LimeSurvey/ julio-diciembre 2022

Se observa que en todos los aspectos evaluados, el usuario lo valora con un resultado sobresaliente de acuerdo a la meta establecida, demostrando tendencia a la mejora continua a fin de ofrecer un mejor servicio.



COMPARATIVA VALORACIÓN DE SERVICIOS

Primer Semestre vs Segundo Semestre 2022



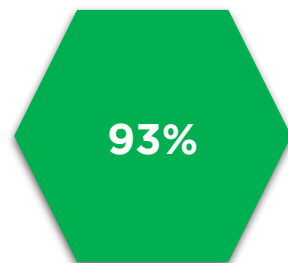
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN RECIBIDA



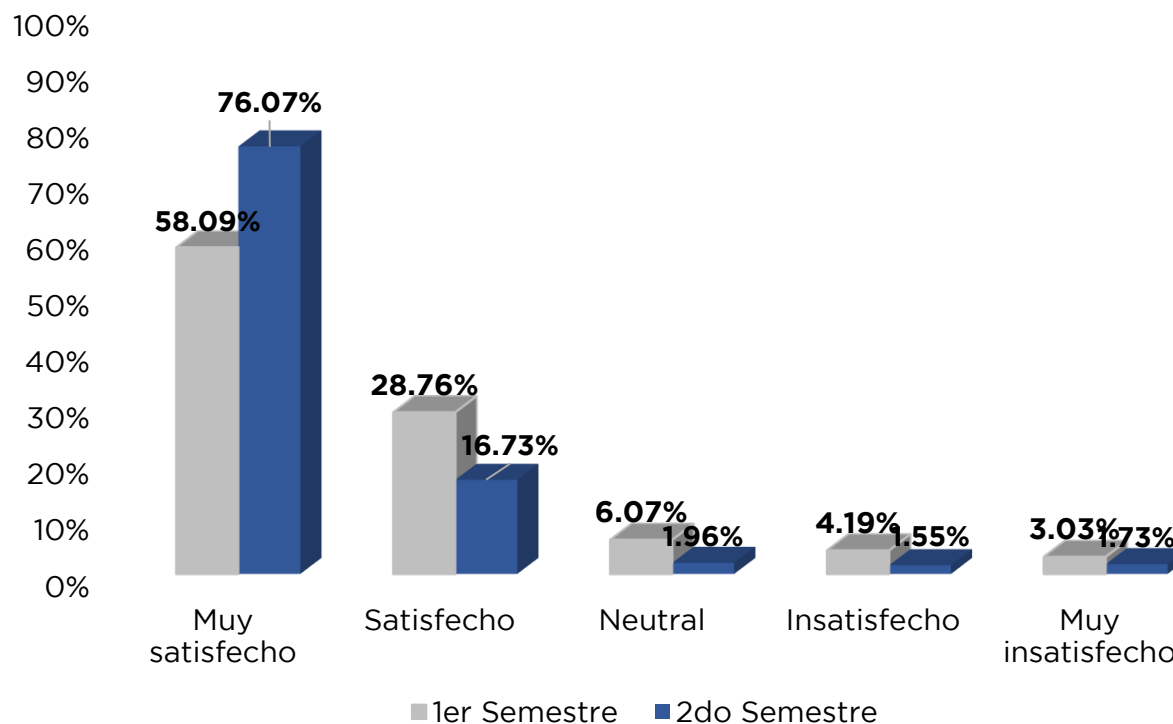
1er
Semestre



2do
Semestre



Los usuarios han expresado que se sienten satisfechos con la atención que se le fue provista a la hora de solicitar el servicio en el MIREX.



Fuente: LimeSurvey/data 2022



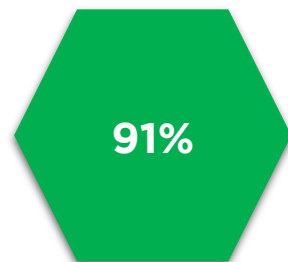
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL



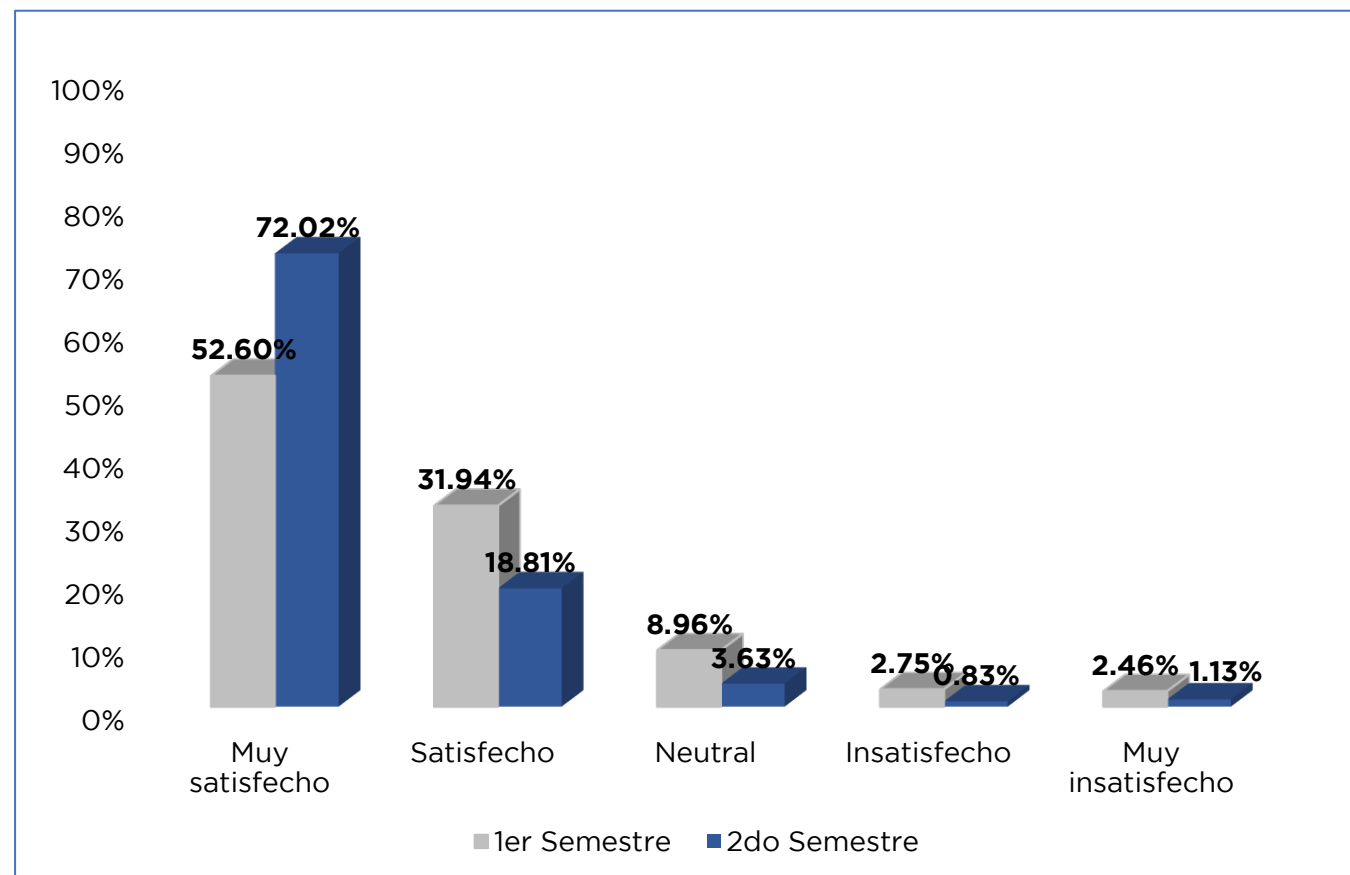
1er
Semestre



2do
Semestre



Los usuarios han expresado que se sienten satisfechos con la manera profesional en que se dieron respuesta a sus solicitudes.



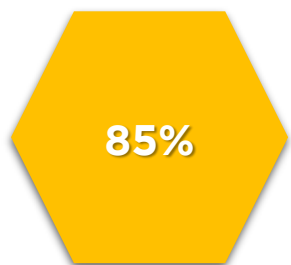
Fuente: LimeSurvey/data 2022



ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO



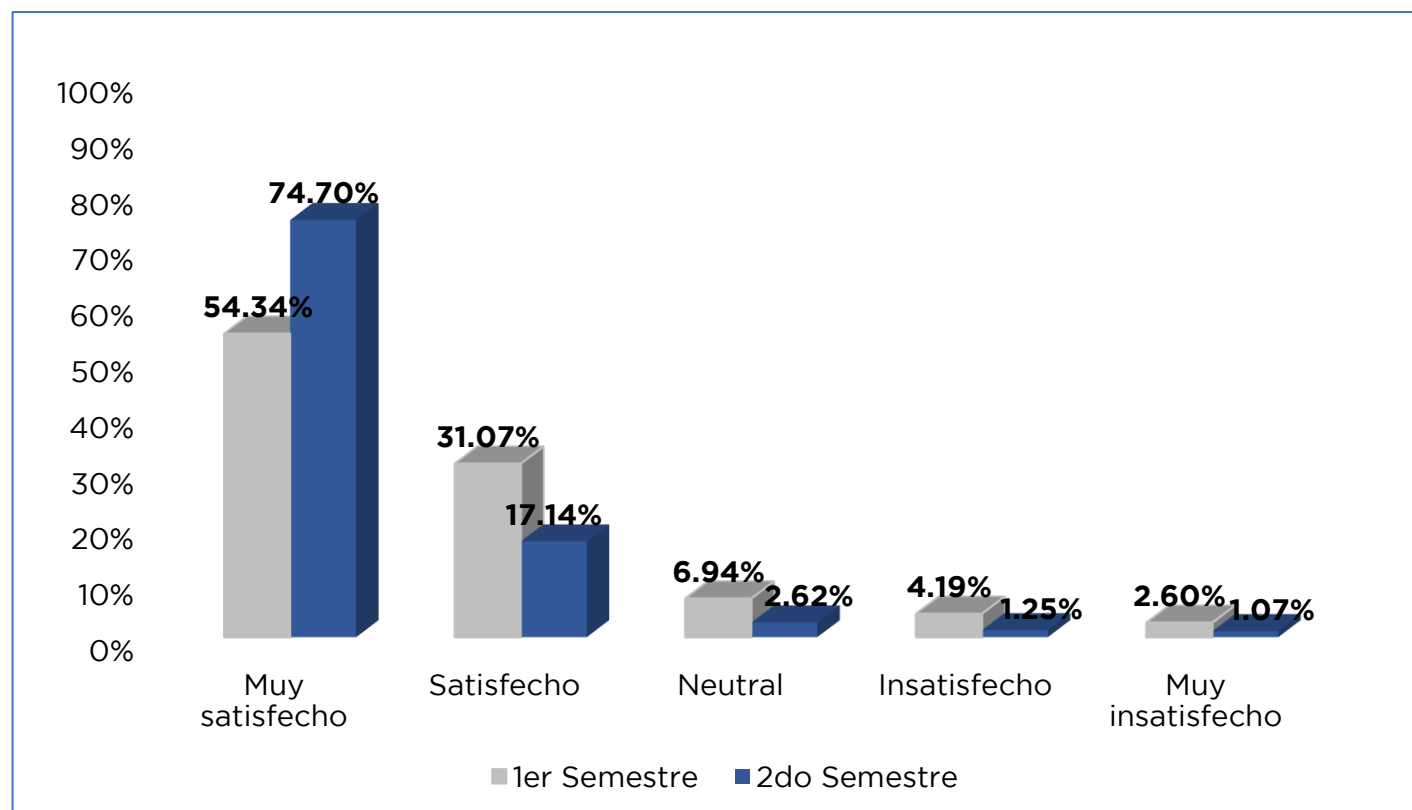
1er
Semestre



2do
Semestre



Los usuarios han expresado sentirse satisfechos con la accesibilidad de los servicios; el nivel comprometido en la Carta Compromiso al Ciudadano es un estándar de **85%**, lo que indica que sobresalimos de la meta.



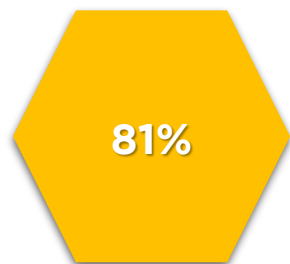
Fuente: LimeSurvey/data 2022



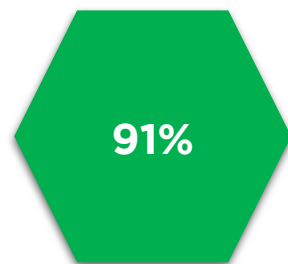
TIEMPO DE ESPERA



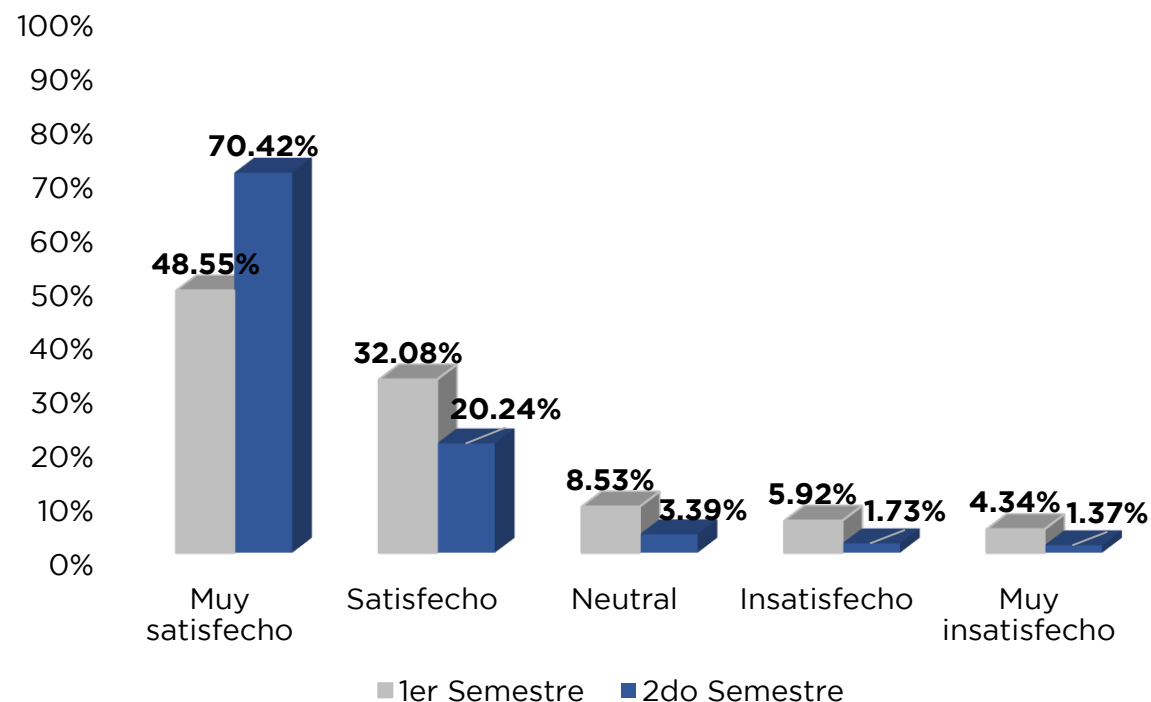
1er
Semestre



2do
Semestre



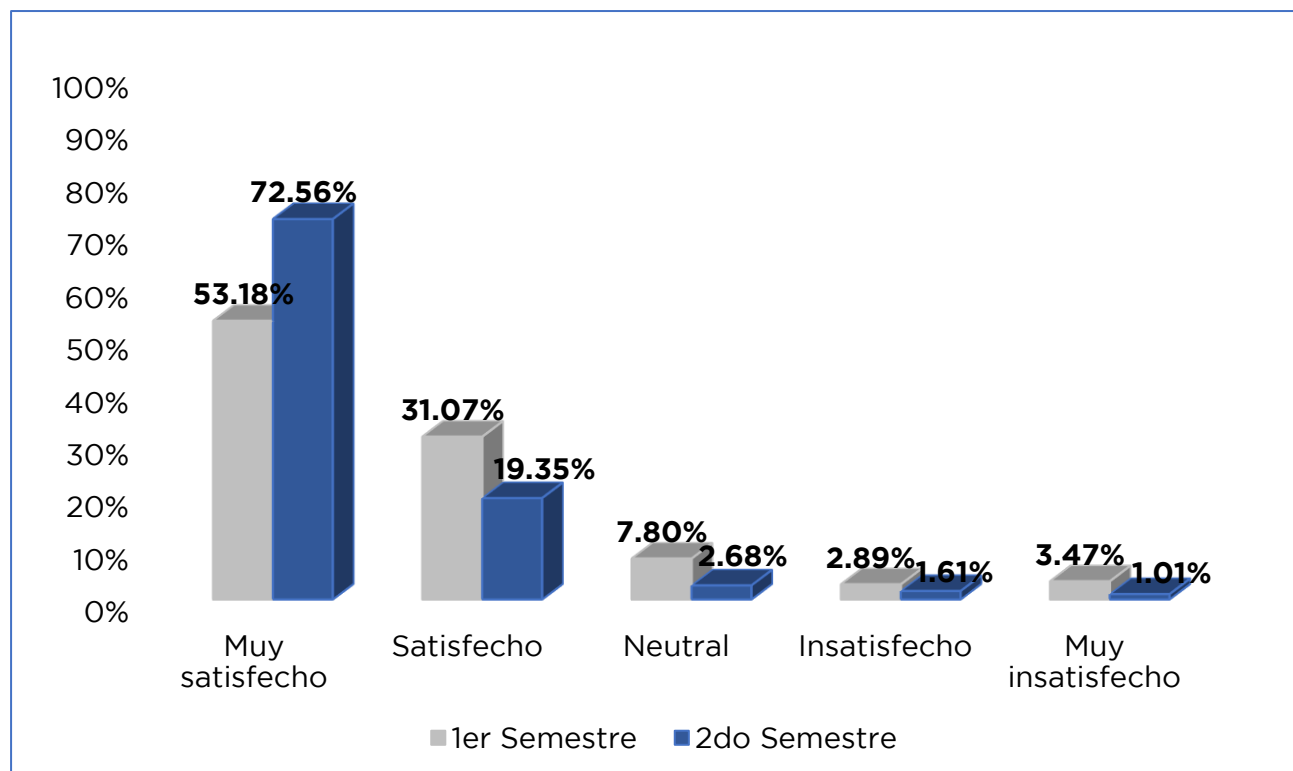
Se puede observar que el tiempo de espera para la entrega del servicio ha mejorado significativamente, viendo un aumento en la satisfacción con los tiempos de respuesta de los servicios.



Fuente: LimeSurvey/data 2022

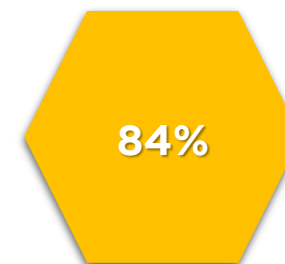


INFORMACIÓN PRESENTADA

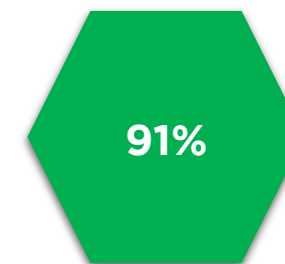


Fuente: LimeSurvey/data 2022

1er
Semestre



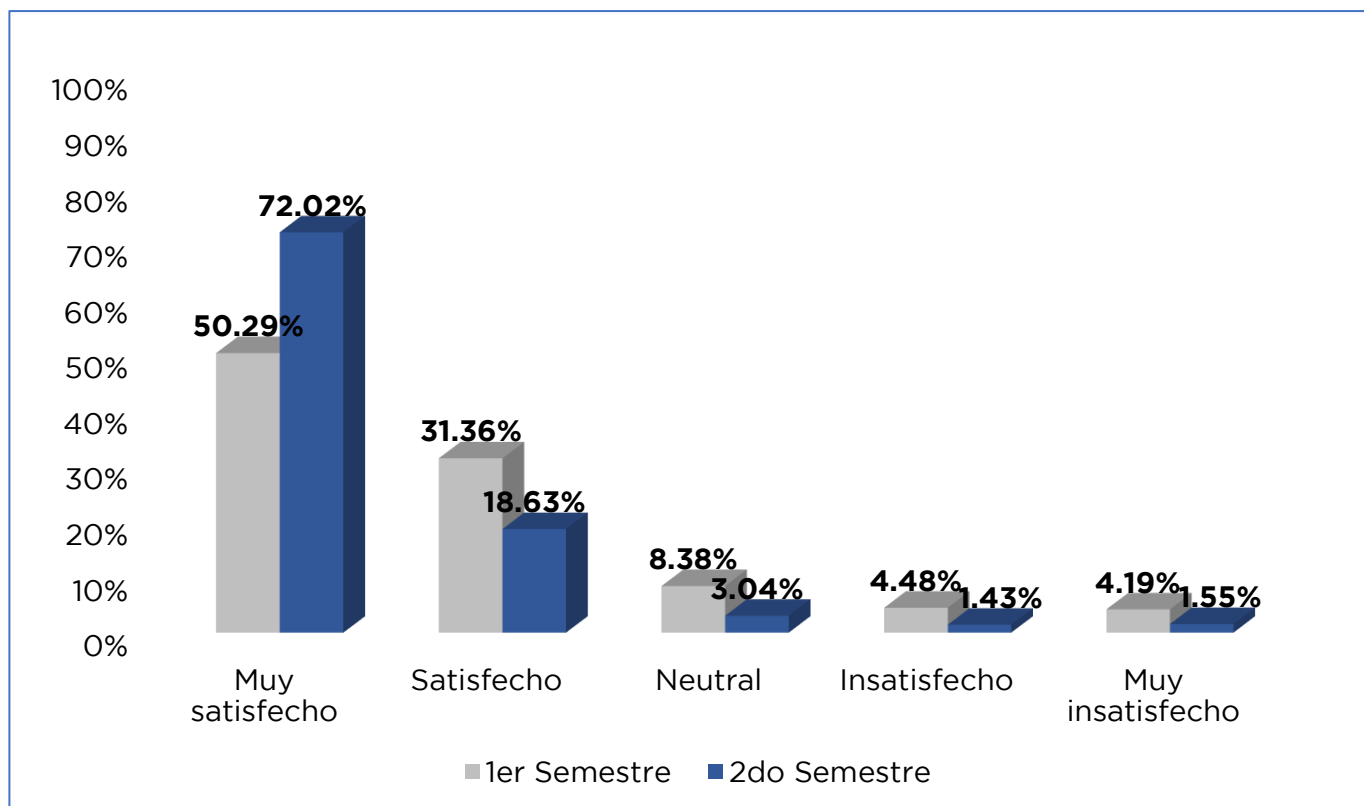
2do
Semestre



Los usuarios han expresado sentirse muy satisfechos con la información que se les brinda desde el Ministerio de Relaciones Exteriores.

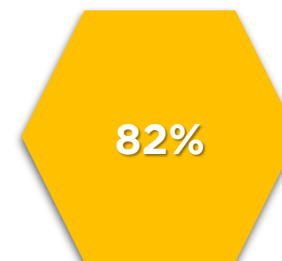


FACILIDAD DE LA INSTITUCIÓN PARA AYUDAR EN LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO

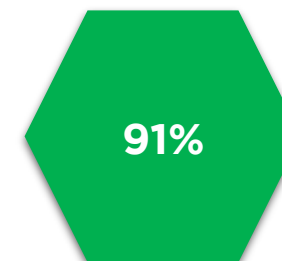


Fuente: LimeSurvey/data 2022

1er
Semestre



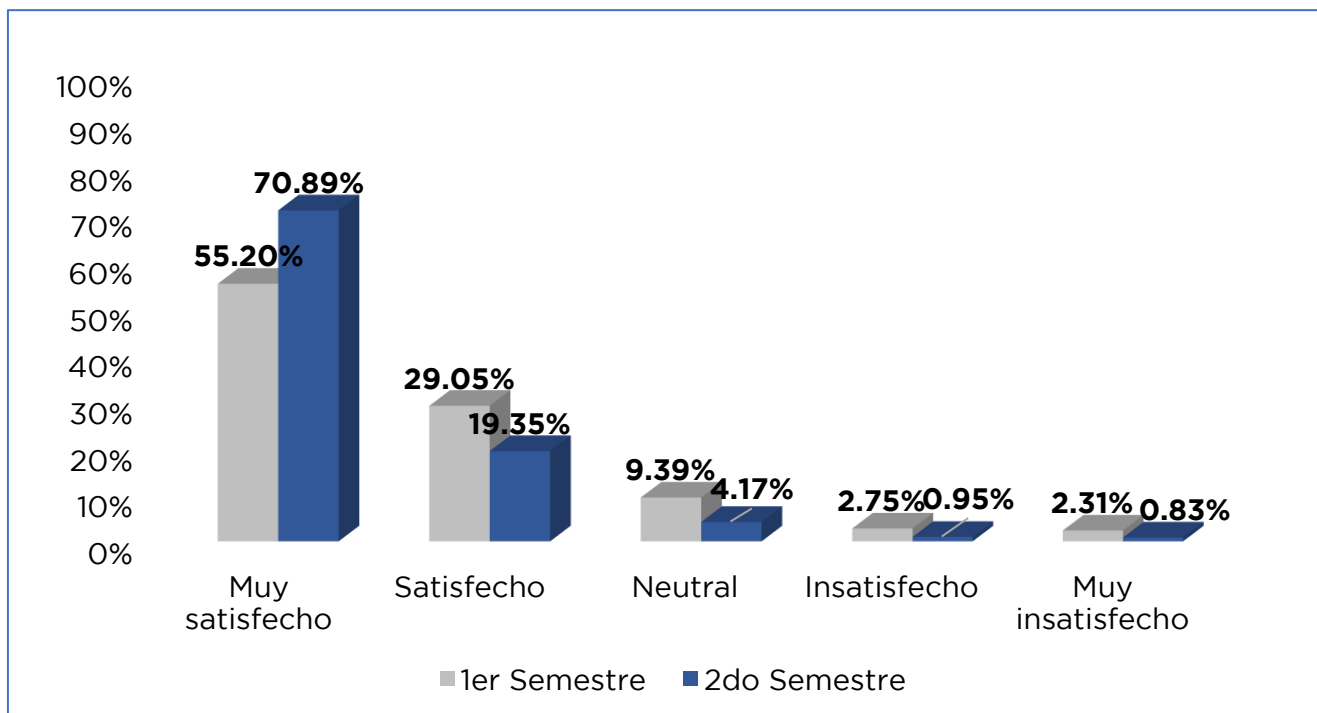
2do
Semestre



Como parte de las evaluaciones se ha verificado la facilidad con la que se pueden gestionar los servicios; por tanto, los usuarios consideran que los servicios son fáciles de solicitar y obtener.



CORTESÍA Y AMABILIDAD



Fuente: LimeSurvey/data 2022

1er
Semestre



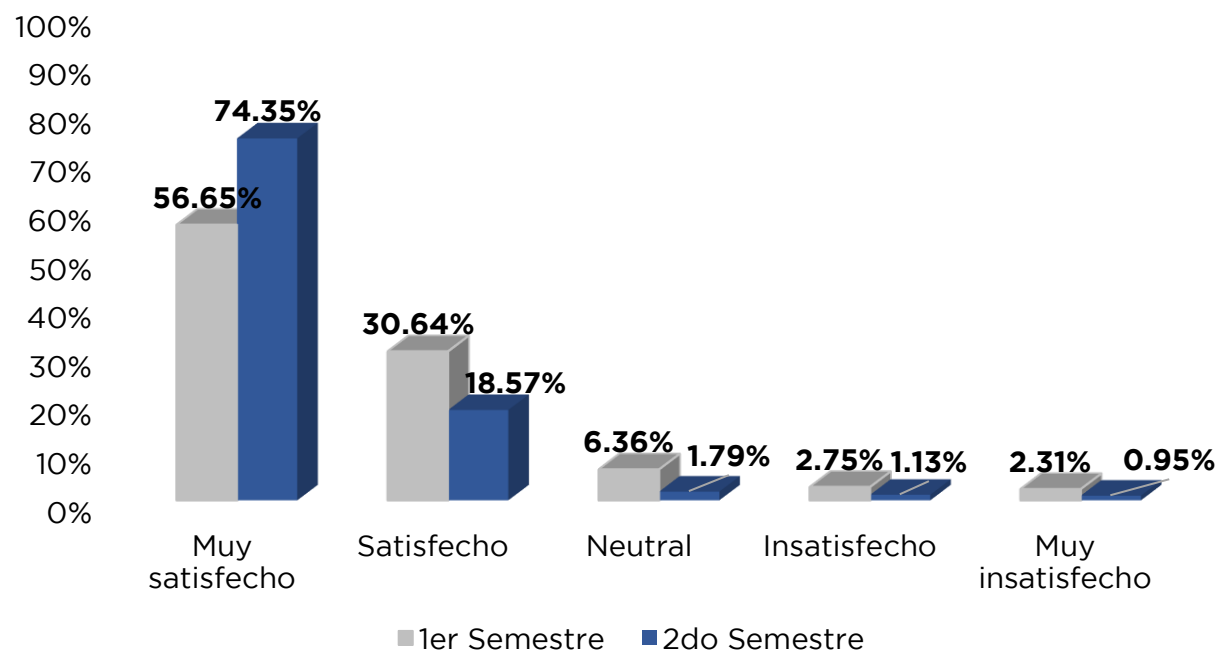
2do
Semestre



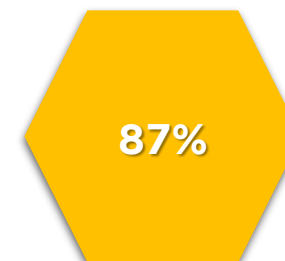
Los usuarios han expresado sentir satisfacción con la cortesía y la amabilidad a la hora de recibir el servicio.



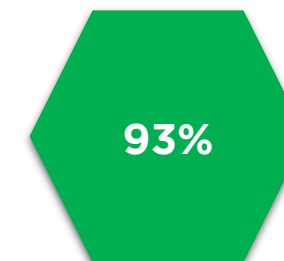
SEGURIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO



1er
Semestre



2do
Semestre



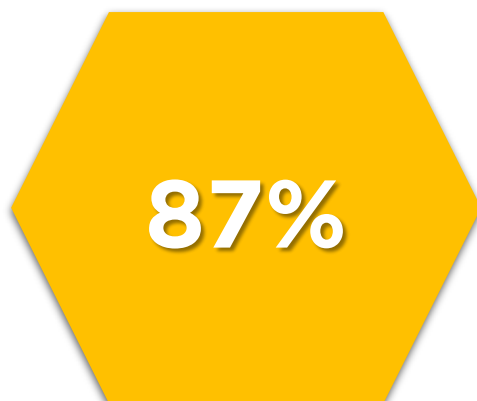
Los usuarios indican sentirse seguros con la calidad que obtienen los servicios del MIREX.



RESULTADOS GENERALES POR SEMESTRE



**Primer Semestre
2022**



**Segundo Semestre
2022**



Tomando en cuenta los parámetros ya establecidos para la valoración (5) muy satisfecho y (4) satisfecho de los servicios prestados en el MIREX, se pudo observar que hubo un incremento en los niveles de la satisfacción de los usuarios en el segundo semestre en comparación con el primer semestre.



RESULTADO GENERAL ENCUESTA VALORACIÓN DEL SERVICIO 2022



90.2%

COMPARATIVA DE RESULTADOS

2021 vs 2022



En general, en el año 2022 se ha aumentado la satisfacción de los usuarios de acuerdo a la meta establecida, demostrando tendencia a la mejora continua a fin de seguir ofreciendo un mejor servicio.



RELATIVIDAD DE LAS OPINIONES DE MAYOR INCIDENCIA



Se han recibido 1,021 comentarios en la encuesta, mayoría de estos sobre el buen servicio brindado a los usuarios.



Comentarios con relación a Expedición de Visas para un total de 73 comentarios, representando el 7.1% del total.



Comentarios con relación a Apostilla / Legalizaciones para un total de 940 comentarios, representando el 92.1% del total.



Comentarios con relación a Pase/Cruce Transfronterizo para un total de 4 comentarios, representando el 0.4% del total.



Comentarios con relación a Pasaporte Diplomático y/o Oficiales para un total de 11 comentarios, representando el 1.1% del total.



Comentarios con relación a Protección a Nacionales para un total de 3 comentarios, representando el 0.3% del total.



COMENTARIOS EMITIDOS POR LOS USUARIOS



1

El proceso de obtención de visa laboral no tiene un protocolo, solicitan documentación sin coherencia y además fuera de todos los plazos establecidos por ustedes.

2

Se debe de remodelar la fachada de la sección de servicios para que visualmente sea más fácil.

3

Me siento complacida con la atención. Solo me gustaría que el tiempo de espera fuera menos, pero entiendo que es por la cantidad de solicitudes.

4

Agradecida del avance que ha alcanzado mi país, deberían extender estas buenas prácticas a otras instituciones del Estado.

5

El personal es muy atento, brindando un servicio muy eficiente, rápido, con calidad humana y profesional. Dios les bendiga a todos.

RECOMENDACIONES

1

Mejorar las plataformas de servicios, a los fines de facilitar el acceso y obtención de los mismos.

2

Optimizar los **tiempos en la respuesta** a la aprobación de visas.

3

Facilitar la **orientación a los servicios**, para las solicitudes de los usuarios.

4

Adquirir plataformas tecnológicas más eficientes, que permitan una **mejor interacción con los usuarios** .



CONCLUSIONES

De acuerdo con lo observado en los datos obtenidos en las **Encuestas de Valoración de Servicios** aplicadas a los usuarios, se concluyó que se ha **cumplido con los objetivos planteados**; de todos modos, es necesario realizar mejoras en la forma de prestación de los servicios, de acuerdo con la retroalimentación de los clientes/ciudadanos.
