

EMBOSCADA

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si lo conozco, lo de entrega y recibir, mandados y cartas

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Me siento satisfecho, por que recibí el servicio mandado

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Se puede incorporar sistema informático para mejor información del funcionario hacia usuario.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Como usuario sé que la institución cuenta con una página web.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si me parece fácil acceder a la informaciones publicadas por la institución.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Quizá, bruno mejorar la página para mejor si la futura web.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"



NUEVA COLOMBIA

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MEC/TP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si conozco los servicios que cuenta la Dinacopa como: los envíos postales y encomienda; Servicio Especial (SEU). casillas postales entre otras.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Regular

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

- Que los envíos lleguen rápido a su destino y ofrecer más servicios para el cliente.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No, está muy bien la página institucional ofrecida al público.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Recepción de correo pendiendo nacional e internacional de encomienda, pl. servicios especiales tarjeta y otro
También el envío nacional e internacional

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Satisfecho por su tarifas económico en comparación de la privado

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Participar en la capacitación que ofrece nuestra institución
Trabajo con constancia y transparencia

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

El conocimiento que tiene la Dinacopa es como el envío de envío y de compra internacional
En la página web de la institución

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Con la implementación de la tecnología
hay andio ya es más fácil para acceder

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Mantener actualizada la información
de los servicios que presta la institución

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Soc. Repatriación
Mario Cáceres

Rosa Isabel Oret de Moránigo

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2791/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Los servicios con que cuenta la Dinacopa son:
- Dinacopa box
- EMS
- Envíos comerciales
- Alquiler de casilleros postales
- Exporta fácil
- Filatelia

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Estoy muy satisfecho con los servicios prestados.
Por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay.
Porque siempre nos dan una respuesta a todo.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Creo que no hace mejorar, más, porque brindan un trato excelente a los clientes.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento de que posee una página Web Institucional, donde le ciudadanía en general, puede conocer mucho más acerca del Correo Paraguayo.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si es muy fácil acceder a las informaciones publicadas, en las páginas de la Web.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No tengo ninguna sugerencia, creo que las informaciones necesarias los conocemos gracias a la página Web, y ahí están todo muy claro.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2016 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

La DINACOPA cuenta con servicios de paquetería, casillas, correspondencia Nacional e internacional, compras por internet y distribución logística estatal

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Estoy satisfecho por el servicio que está prestando hoy en día la DINACOPA por la tarifa más baja que ofrece y sus entregas a puerta prácticamente

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Establecer un canal de transmisión y atención más rápida, o crear una aplicación móvil para consultar, horarios, rutas y costos de los envíos

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento y le insto a los cliente para que pueda acceder a ese servicio que facilita el trabajo nuestro a la vez.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si me resulta muy fácil

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Mantener siempre actualizado al cliente para que pueda estar tranquilo y satisfecho con nuestro trabajo

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Ramón Luzzi
Suc. Yatary del Norte

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 1991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

La Dirección Nacional de Correos del Paraguay -Dinacopa ofrece servicios de paquetería, correspondencia nacional e internacional, casillas postales, compras por internet y distribución logística estatal...

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Muy satisfecho, los usuarios ^{elogian} sus tarifas económicas y entregas puerta a puerta, cliente expresa agrado por servicio del Correo Paraguayo.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Requiere centrarse en la empatía, la personalización y la optimización de proceso.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento, que la Dinacopa posee una página web institucional y que está conectado al mundo a través de la Dinacopa, Paraguay forma parte de la Unión Postal Universal (UPU) un organismo especializado de la organización de las naciones unidas (ONU) que tiene por objetivo afianzar la organización, mejorar los servicios y fomentar la colaboración internacional en materia postal.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Si, una sugerencia es mantener la información actualizada siempre.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Alfari Jairo Orellana Villar
Guayma

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

LA DIRECCION NACIONAL DE (CORREO) OFICIA ENVIOS Y ENTREGAS,
CORREO PROHIBIDO NACIONAL - INTERNACIONAL Y
ENTREGA DE DOCUMENTOS A LAS ESTACIONES
POSTALES -

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

TIENE EFICIENTE SERVICIOS CON TARIFAS
ECONOMICAS Y ENTREGA AL PUNTO A PUNTO.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

SU PERFECCIONAMIENTO Y CONTAR CON MAS RECURSOS
HUMANOS Y LA PRONTOLOGIA.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

SI TIENE CONOCIMIENTO QUE PONE PAGINA WEB
Y ESTA CONECTADA AL MUNDO CON CORREO POSTAL
UNIVERSAL. -

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

SI

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la pagina institucional?

Mayor capacitacion a la tecnologia

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios
postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y
asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector
postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la
satisfacción del usuario que contribuye al desarrollo económico del
país"

Roberto Luis Frías Silvero
Gerente General
DINACOPA



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MEC-IP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

La Dinacopa cuenta con servicio de Requiere

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Regular valoro el alcance de su cobertura pero falta velocidad y tecnología

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Digitalizar el rastreo de envío y centralizar la logística para agilizar el

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que ya realizando por telemático?

Si, conozco la plataforma digital oficial

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información pública?

1. mediano, los datos están pero la navegación es compleja y lenta

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Simplificar el menú, incluir formularios claros y hacer la web totalmente apto para celulares

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder, confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Nombre: Ignacio Enciso

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5283/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

la Dinacopa cuenta con servicios de paquetería, cesillos y correo con dirección Nacional e internacional, compras por Internet y distribución logística estatal.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Estoy satisfecho por el servicio que está prestando hoy en día la DINACOPA por la forma que ofrece y sus entregas a puerto puntual.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Establecer con el de transmisión y atención más rápida, crear una aplicación móvil para consultar horario, rutas y estado de los envíos.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento y le informo a los clientes para que pueda acudir a ese servicio que facilita el trabajo.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si me resulta muy fácil.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Mantener siempre actualizado al cliente para que pueda estar tranquilo y satisfecho con nuestros trabajos.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social."

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país."

Nombre: Richard Cordozo

Suc: Capibary



CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS EJERCICIO FISCAL 2026 *(Cumplimiento de la Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de la Implementación - Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)*

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa? Sí, conozco los servicios principales, especialmente los envíos postales nacionales e internacionales, el servicio de encomiendas y el sistema de casilla de correo corporativo y familiar. Al residir y proyectar actividades en el interior del país (específicamente en San Estanislao, San Pedro), el conocimiento de estos servicios es clave para la conectividad logística con la capital y el departamento Central.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay? Mi nivel de satisfacción es medio. Si bien la institución cumple con su rol esencial de accesibilidad y cobertura territorial llegando a puntos donde el sector privado a veces es limitado, se percibe una brecha importante en los tiempos de entrega y en el seguimiento digital en tiempo real en comparación con los couriers privados, lo cual es crítico para el flujo comercial actual.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios? Para optimizar la experiencia del usuario, sugiero enfocarse en tres ejes:

- **Transformación Digital:** Automatizar los procesos de trazabilidad (*tracking*) desde la admisión hasta la entrega final, notificando al usuario vía SMS o WhatsApp de manera proactiva.
- **Descentralización Efectiva:** Fortalecer las capacidades operativas y logísticas de las agencias del interior (como la de San Estanislao) para reducir los tiempos de tránsito entre departamentos.
- **Alianzas Estratégicas:** Generar convenios con sectores de emprendedores y mipymes locales para ofrecer tarifas corporativas simplificadas que impulsen el comercio electrónico hacia el interior.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente? Sí, tengo conocimiento de la existencia del portal web institucional y de sus apartados de transparencia, en cumplimiento con las Leyes N° 5189/2014 y N° 5282/2014 de libre acceso ciudadano a la información pública.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada? El acceso es regular. Aunque la información requerida por la ley de transparencia está disponible, la arquitectura de la información y el diseño de la interfaz de la página web resultan un tanto rígidos y poco intuitivos para el ciudadano común. A veces se requiere demasiados clics para llegar a los tarifarios actualizados o a los requisitos específicos de cada servicio.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional? En consonancia con la Visión Institucional de alcanzar la "excelencia tecnológica", sugiero:

- **Optimización de la Interfaz (UX/UI):** Rediseñar el sitio web con un enfoque más centrado en el usuario, facilitando un buscador predictivo y directo en la página de inicio.
- **Interoperabilidad y Accesibilidad:** Implementar un cotizador de envíos automatizado en línea y una sección de preguntas frecuentes dinámica.
- **Diseño Responsivo:** Asegurar que la plataforma esté 100% optimizada para dispositivos móviles, ya que la mayor parte de la ciudadanía accede a los servicios e información estatal a través de sus teléfonos celulares.

Migdonia Ruiz

4.030.599

Nancy Elizabeth Romero de Fleitas

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si los conozco algunos son NO, SEN, Cus internacionales,
Encomendas, Repuesto de papel y entrega de Tarefas BNF

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Un poco insatisfecho. Muchos de nuestros servicios
necesitan mejoras

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Una mejor forma de distribución para que sea
más rápido la entrega

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente, como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si conozco suelo utilizar para recibir de
envíos internacionales

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Particularmente si es muy fácil el acceso

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Una mejor información más detallada,
sobre algunos servicios

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Basilias Gosey F. Correo/correo

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANIA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si Adicion de Carta y Envío
de A.D. P.P. Envío de Envío Internacional
Giro Internacional, Exporta Fácil
Venta de Estampilla

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Si Llegó Bien Pero Falta
Agilizar la Entrega

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Tener Personal que Ayuda Entrega a Domicilio
Tanto Nacional e Internacional
Mas Logística

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si Siempre Internet y por medio de
dicha herramienta nos facilita mas el trabajo

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

No lo del Interior se tiene la mala calidad
de Internet. A veces no tiene señal
Sería importante que las informaciones
sean mas fáciles.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Que llegue la información
en forma oportuna -
y se le priorice a la gente de Interior.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Alcibiades Candia Mendoza - Coronel Dñeob.

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Los servicios que presta el Correo Paraguayo son:
SEN - EMS Internacional - Impreso (Ao) Cartas (Lc)
Guacimenda - DINACOPA BOX - Servicios Bancarios.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Satisfecho

Podríamos mejorar mucho más

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Mejorar la infraestructura.

Mejorar el acceso a la información -

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Sí, estoy al conocimiento -

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Sí, Todo es más fácil con la Tecnología.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Mejorar el acceso a la información para los clientes, en la página del Correo

Gen. Dnro. Mario Luis Uribe

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación «Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015».)

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

*Si. Los conozco algunos son GEL, PP, PD, EMS
Económico y entrega de Paquetes*

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Más o menos. Me gusta saber que se mejora

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Una mejor parte de información por redes

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si. conozco lo utilizo es muy buena

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Mejorar la búsqueda de información

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuye al desarrollo económico del país"

Jose Mario Ortiz Rojas Diersboullez

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

- Carta Certificada - Paquete Paquete - Certificado Simple
- Carta Simple - EMS. Nacional - Internacional
- Impreso Certificado - Situ Internacional - Exp. Fácil
- Simple
- Encuadernado

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Satisfactoriamente en todos los servicios

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

- Mayor compromiso y Mejor Distribución de Tecnología
- Avanzada para mejor atención a los clientes

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento tenemos inconveniente por la Señal de Internet del interior

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si no resulta fácil pero es importante que actualizemos
Todas las informaciones y actualizaciones

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Que la información llegue oportunamente

Gladys Ncew Santos M. San Joaquín

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 1991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

- 1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?
Si conozco - Admisión y Distribución LC certificado y Simple
AO certificado Simple Paquete Certificado y Simple
Recomienda Exporta Fácil Correo Sí
Entrega de tarjeta de BNF.
- 2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?
Estoy satisfecha tanto por envío y recepción
- 3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?
Mayor difusión de los servicios que prestamos especialmente para el Interior
- 4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?
Si tengo conocimiento solo que la central de Internet es muy baja falta mayor cobertura
- 5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?
Es mucho más difícil para la gente del Interior ya que la cobertura de Internet es de muy baja calidad
- 6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?
Si mayor difusión de los servicios que ofrece la Dinacopa y que la información pueda llegar más rápido en lo comunicacional.

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

Edgar Rene Martinez Garcia Carayao

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Entrego LC Simple LC Certificado
AO Certificado Simple
Pequeño Paquete Simple Certificado
Encomiendo EMS Internacional EMS Nacional Explota Fácil
2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos
del Paraguay?
Si estamos Satisfecho

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Haz Frecuencia en el transporte para que pueda llegar
mas rapido lo encomiendo y mas logistica

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los
Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo Conocimiento de la pagina Web de Correo

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Muy dificion a veces la gente del Interior no posemos
Señal para acceder a internet
a veces no podemos abrir la aplicacion para acceder
a dicho Contenido

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la pagina institucional?

que sea mas difundida la Correo Portal tanto a nivel
Nacional todo el Interior del pais

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios
postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y
asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector
postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la
satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del
país"

Juan Aguilera

Coronel Cuervo

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 1991/19 y Componente Control de la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si - EMS Internacional - Servicios financieros
- Dinacopa BOX - Encomiendas
- SEM
- Impreso
- Cables

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Estoy satisfecho pero debemos mejorar varios aspectos importantes para los usuarios

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Falta más información para los clientes, atender al cliente, infraestructura comodidad, dar solución a los clientes

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si es accesible

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No tengo

Misión Institucional: "Somos una institución prestadora de servicios postales a nivel nacional e internacional, con productos accesibles y asequibles para los usuarios, a fin de facilitar la inclusión social"

Visión Institucional: "Ser una institución líder y confiable en el sector postal con innovación y excelencia tecnológica, garantizando la satisfacción del usuario que contribuya al desarrollo económico del país"

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Correos, Paquetería, Encomiendas, Dinacopa Box.
BMS, Exporta Fácil. Pago de la 3er edad BNF (Torgeta)

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Satisfecho con los servicios

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Habilitar P.O.S Bancario (Transferencia)
Teléfono para comunicarnos con los usuarios

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Informa a Carlos Porojuro. 20.14

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Ninguna

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

*Falta mucho el desarrollo organizacional con miras a la
mayoría de la cobertura.*

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

*Pasar cada detalle, especificar y decidir la
mejor forma de dar una óptima experiencia a
los usuarios.*

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si, con cierta dificultad.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

*Mantenerla más actualizada.
Experto de articular información anterior que ya no se
aplica, de tal manera, descartar confusiones.*

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Por supuesto Breve mente

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Excelente

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Hacer curso de conocimiento

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

La verdad No

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

todos por su granito de arena

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Muy Conforme.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Constante actualización.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si.

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Constante actualización.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Estoy satisfecho falta mejorar
algunos aspectos en los tiempos de entrega

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Capacitación en nuestro plantel de
BAHH y parte operativa.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Capacitación al plantel

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

En un 80%.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Más capacitaciones a los funcionarios, implementar
más tecnología y gente joven.

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No.

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Muy Bueno.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Mayor Claridad en Proveer Información sobre la trazabilidad de los envíos

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

SI

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

5/5

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

—

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

SI

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Las Rendiciones de Cuentas

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

Archivos de Rendición de Cuentas en Excel

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015)-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si, los conozco. -

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Podría mejorar un poco. -

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

Mejorar en la Atención al cliente, con las
informaciones - habilitar un call center
para evaluar todas las consultas requeridas. -

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si Tengo conocimiento. -

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si. -

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

no ninguna. -

**CUESTIONARIO DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA EN GENERAL
Y FUNCIONARIOS DE LA DIRECCION NACIONAL DE CORREOS DEL PARAGUAY
EJERCICIO FISCAL 2026 (Ley N° 5189/2014, Ley N° 5282/2014, Decreto N° 2991/19 y Componente Control de
la Implementación -Norma de Requisitos Mínimos MECIP 2015).-**

1- ¿Conoce los servicios con que cuenta la Dinacopa?

Si los conozco.

2- ¿Qué tan satisfecho/a está con los servicios prestados por la Dirección Nacional de Correos del Paraguay?

Puede ser mejor.

3- ¿Qué podemos hacer para mejorar su experiencia con nuestros servicios?

*Mejorar atención al cliente
con las informaciones.
Habilitar una persona para la atención telefónica.*

4- ¿Tiene conocimiento que la Dinacopa posee una página web institucional en la cual publica los Servicios que presta actualmente como así la gestión que va realizando periódicamente?

Si tengo conocimiento

5- ¿Le resulta fácil acceder a la información publicada?

Si me es fácil.

6- ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la página institucional?

No ninguna.