

Viceministerio Técnico de Planificación y Desarrollo

Dirección de Planificación y Desarrollo

Resultados Encuesta de los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano y la Ciudadana

(marzo, abril y mayo, 2022)

La Carta Compromiso al Ciudadano y Ciudadana es un documento a través del cual las instituciones informan al ciudadano/ciudadana cliente, sobre los servicios que se gestionan, cómo acceder a ellos, la forma de obtener esos servicios y los compromisos de calidad establecidos en los mismos.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), ha establecido esta estrategia con el objetivo de mejorar los servicios que se brindan a los ciudadanos y las ciudadanas, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

El Ministerio de la Mujer, con la finalidad de cumplir con su misión y con lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano y Ciudadana y conocer las opiniones de las personas sobre los servicios que presta, ha desarrollado estrategias a través de canales de consultas, entre ellos las encuestas. A continuación, se presenta el informe de los resultados del levantamiento realizado para valorar los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer durante los meses de marzo, abril y mayo del presente año 2022.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo de esta Encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, usuarias y población en general de los servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer.

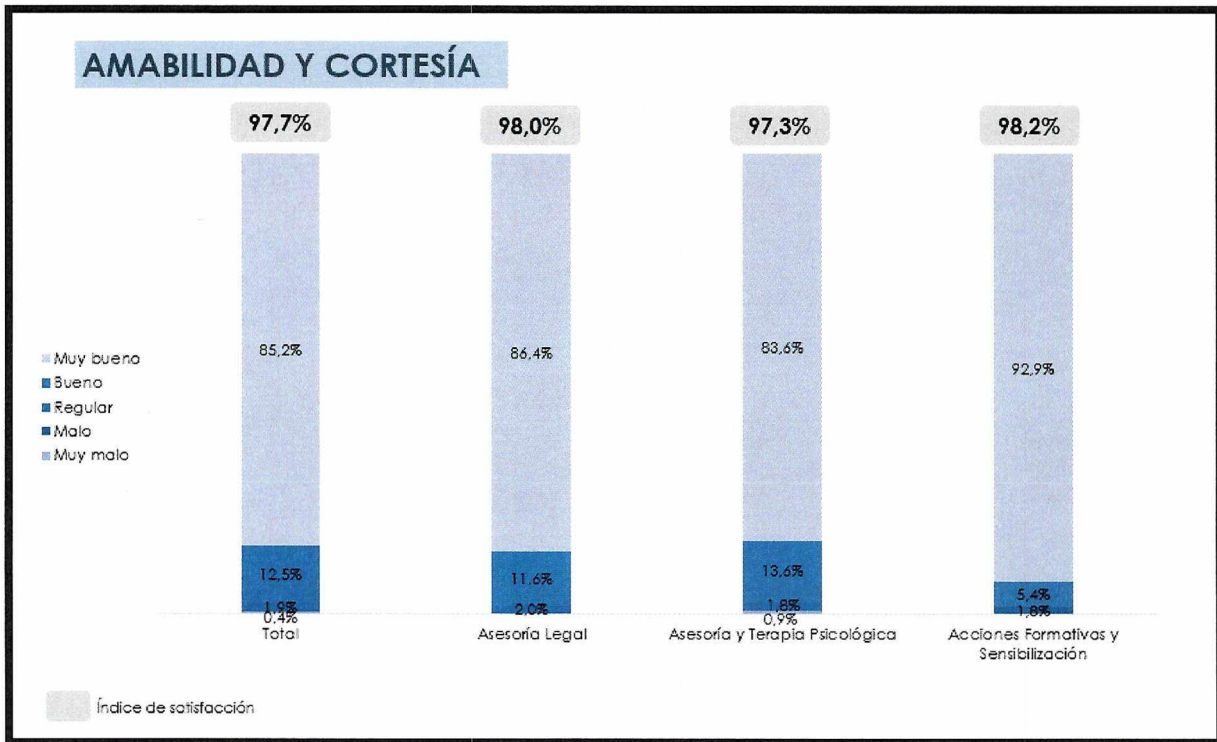
Los aspectos evaluados son los siguientes:

Atributos de Calidad:

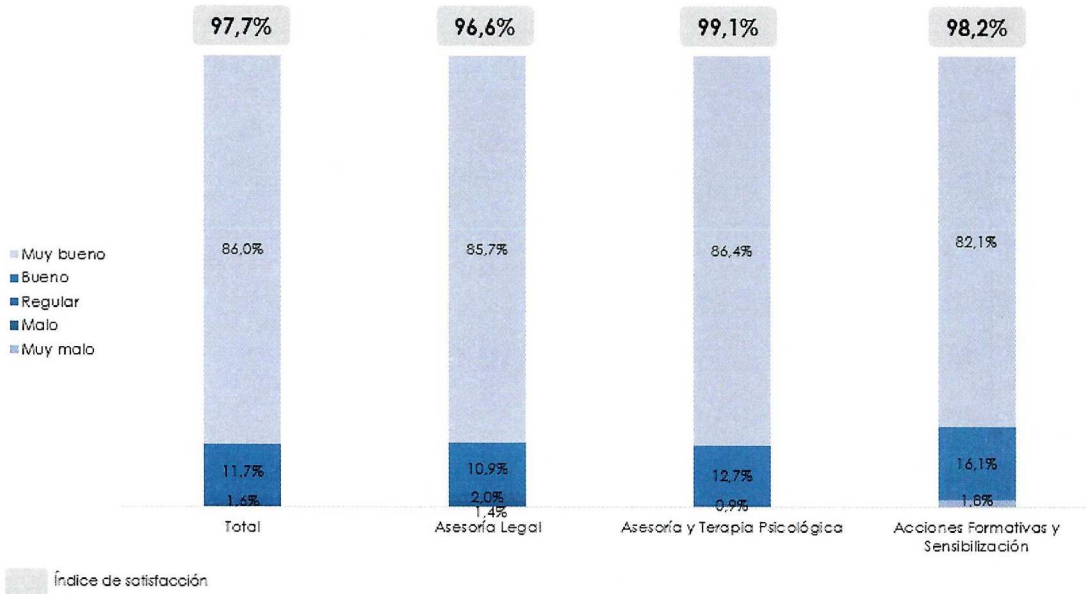
- **Amabilidad y cortesía:** Trato respetuoso y cortés a cada persona que solicita un servicio.
- **Discreción:** Prudencia con que se tratan los datos y las informaciones de las usuarias.
- **Tiempo de Respuesta:** Rapidez para responder la solicitud de los servicios en el tiempo mínimo.
- **Fiabilidad:** Acierto y precisión, ausencia de errores en el manejo de la información suministrada.
- **Profesionalidad:** Desempeño del trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.
- **Accesibilidad:** Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

Compromisos de Calidad

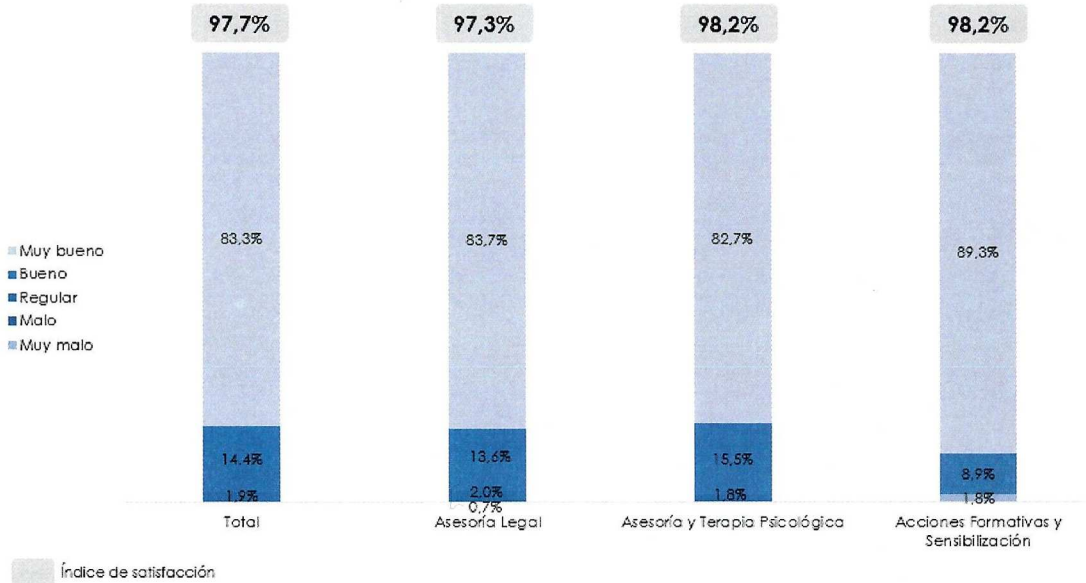
- **Asesoría Legal o Jurídica:** Para brindar asistencia legal a través de abogados y abogadas a los usuarios y usuarias que así lo requieran
- **Asesoría y Terapia Psicológica:** Para brindar orientación y acompañamiento psicológico a la mujer, adolescentes, niñas y niños víctimas de violencia.
- **Acciones formativas y sensibilizaciones:** Para brindar capacitaciones y sensibilizaciones orientadas a favorecer y posicionar las personas.



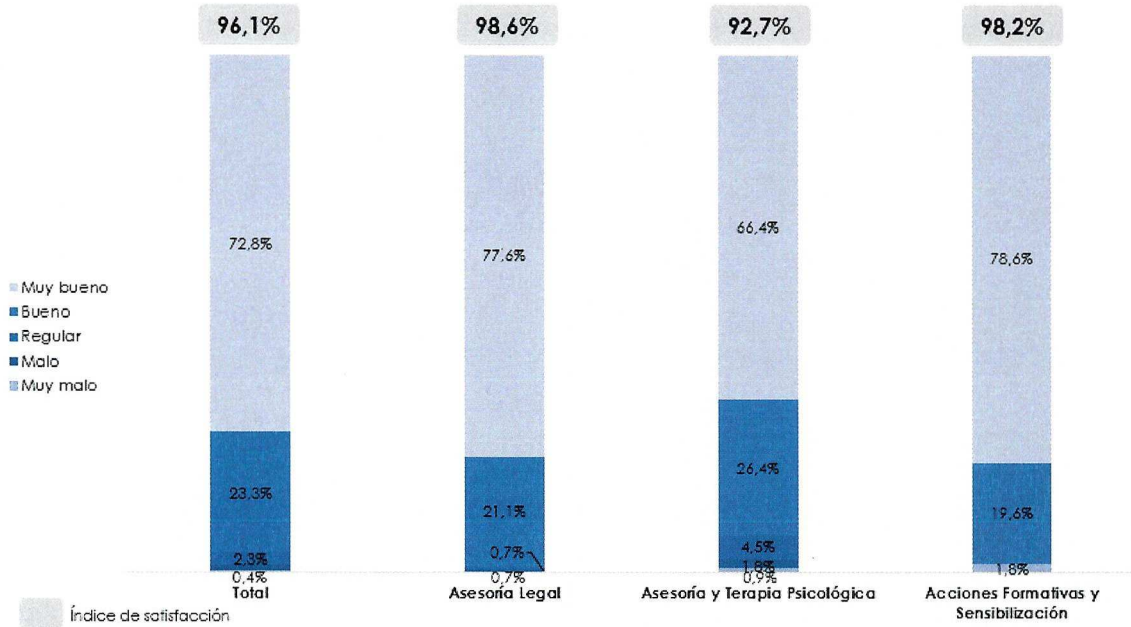
DISCRESIÓN



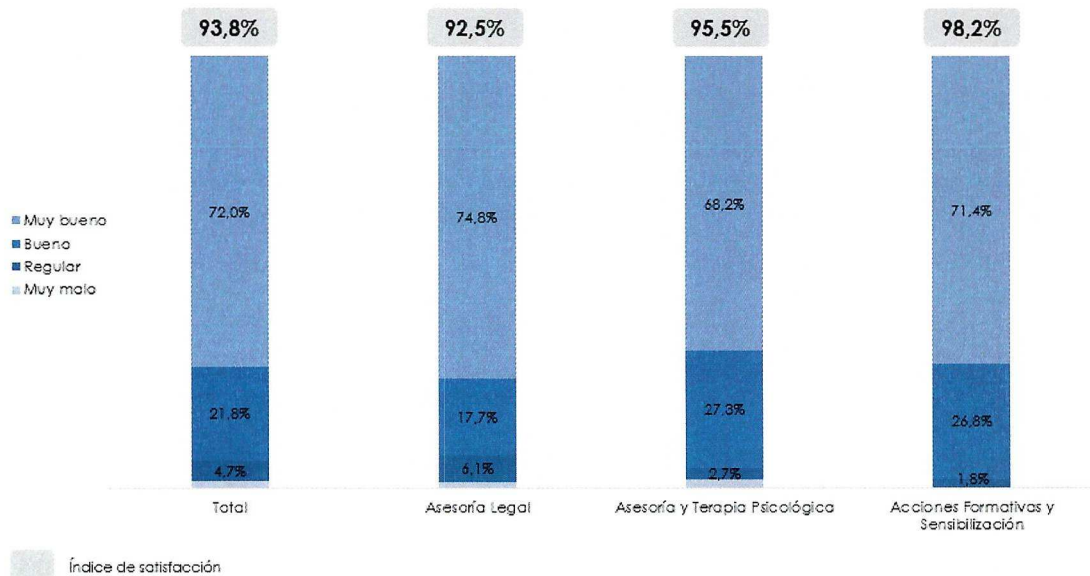
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

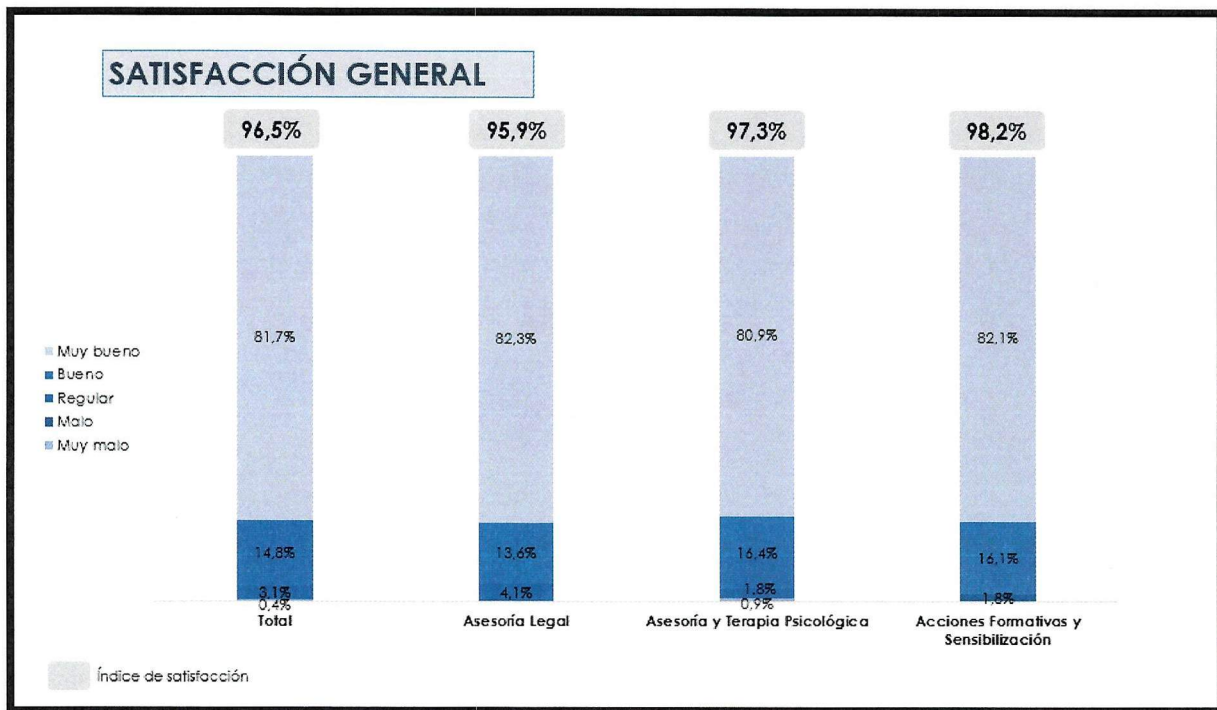


FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO



TIEMPO DE RESPUESTA





De acuerdo a los estándares planteados en la Carta Compromiso, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre marzo-mayo 2022, puntúa por encima de estos en cada uno de los atributos y compromisos de calidad evaluados, observándose una mayor diferencia positiva en el Atributo de Discreción de parte del personal de Asesoría y Terapia Psicológica.

Resultados resumen de Encuesta Carta Compromiso al Ciudadano y Ciudadana, realizada durante los meses marzo, abril y mayo del presente año 2022.

NIVEL DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	OBTENIDO	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90.0%	98.0%	8.,%
	Discreción	90.0%	96.6%	6.6%
	Profesionalidad	90.0%	97.3%	7.3%
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90.0%	97.3%	7.3%
	Discreción	90.0%	99.1%	9.1%
	Profesionalidad	90.0%	98.2%	8.2%
Acciones Formativas y Sensibilizaciones	Amabilidad y cortesía	90.0%	98.2%	8,20%

	Fiabilidad	90.0%	96.4%	6.4%
	Accesibilidad	90.0%	98.2%	8.2%

FICHA TÉCNICA

- **Proveedor de servicios investigación:** Alpha Consulting SA
- **Población estudiada:** Usuarias de los servicios del Ministerio de la Mujer
- **Tamaño muestral:** 313 encuestas efectivas.
- **Fechas de levantamiento:** junio 2022, basado en el servicio marzo-mayo.
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Intervalo de confianza:** 5%.

Santo Domingo, D.N.
29 de agosto del 2022

