

Medición de Satisfacción

Monitoreo de la carta compromiso

Ministerio de la Mujer

Junio- Septiembre 2022



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

FICHA TÉCNICA

- **Cliente:** Ministerio de la Mujer
- **Proveedor de servicios investigación:** Alpha Consulting SA
- **Población estudiada:** Usuaris de los servicios del Ministerio de la Mujer
- **Tamaño muestral:** 319 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Fechas de levantamiento:** septiembre-octubre 2022, basado en el servicio de junio a agosto
- **Método de muestreo:** Selección aleatoria de visitantes al Ministerio de la Mujer
- **Método de recolección de datos:** CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) & CAPI (Computer Assisted Personal Interviews)
- **Tasa de respuesta:** No aplica
- **Tipo de incentivos:** No utilizados
- **Número de encuestadores:** 5 encuestadoras
- **Método de validación de entrevistas:** Supervisión del 20% de las encuestas
- **Método de validación de digitación:** Validación electrónica y revisión del 5% de los cuestionarios.
- **Cuestionario utilizado:** Entregado por el Ministerio de la Mujer, modificado para la Ola 2
- **Visuales utilizados:** NA.
- **Procedimiento de ponderación:** Ninguno
- **Procedimientos de estimación e imputación:** NA.
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Intervalo de confianza:** 5,5%.

INTRODUCCIÓN

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las ciudadanas y ciudadanos, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado. En este sentido, el Ministerio de la Mujer se planteó desarrollar encuestas trimestrales durante un año para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de asistencia legal, asistencia psicológica y acciones formativas.

A continuación, se presenta el informe de resultados de la segunda ola de levantamiento correspondiente a los servicios ofrecidos entre junio y septiembre de 2022.

Los aspectos que se estarán evaluando son los siguientes atributos de calidad:

- **Amabilidad y cortesía:** trato respetuoso y cortés a cada persona que solicita un servicio para garantizar la satisfacción de este.
- **Discreción:** prudencia con que se tratan los datos y las informaciones de las usuarias, teniendo cuidado de no divulgar información sensible.
- **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:** característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.
- **Accesibilidad:** facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

INTRODUCCIÓN

Para esta ola, se agruparon las preguntas del instrumento en atributos de calidad como se muestra a continuación para fines de presentación de los resultados.

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario
Buen servicio al cliente	P.3 Amabilidad y cortesía del personal
	P.7 Seguimiento a su caso*
Discreción	P.5 Discreción
Tiempo de respuesta	P.1 Tiempo de espera para recibir el servicio solicitado*
	P.2 El tiempo fue?*
Fiabilidad	P.4 Información suministrada correctamente
Profesionalidad	P.6 Profesionalidad del personal
Accesibilidad	P.8 Instalaciones físicas y mobiliario de la oficina*
	P.9 Ubicación de la oficina*
	P.10 Facilidad para acceder al servicio
	P.11 Disponibilidad de varios canales de comunicación
	P.12 Disponibilidad de fecha y horarios

* Preguntas no consideradas para el servicio de acciones formativas y sensibilización.

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

Realizar una encuesta trimestral para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Ministerio de la Mujer.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de atención legal del Ministerio de la Mujer.

Conocer el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de atención psicológica del Ministerio de la Mujer.

Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias del servicio de acciones formativas del Ministerio de la Mujer.

ALCANCE GEOGRÁFICO

El levantamiento se realizará a nivel nacional en las distintas oficinas municipales y provinciales que posee el Ministerio de la Mujer en República Dominicana. Para esta primera ola, se incluyeron 16 oficinas municipales y provinciales a nivel nacional. Debido a que el levantamiento de datos se inició luego del paso del Huracán Fiona, para esta ola no se consideraron las oficinas ubicadas en la Región Este y Nordeste más afectadas, El Seibo, Hato Mayor, Higüey, Samaná y Sánchez.

METODOLOGÍA

Los participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre junio a agosto de 2022 se calcularon a partir del total de servicios ofrecidos (servicios legales, de terapia psicológica y charlas y talleres) durante los meses de marzo a mayo de 2022, lo que corresponde a una población de 11,230 personas, según datos proporcionados por el Ministerio de la Mujer. En este sentido, se propuso un levantamiento de 315 personas, lo que corresponde a una muestra representativa calculada con un 95% de confianza y un 5.5 margen de error. Sin embargo, en el levantamiento se logró una cantidad de 319 encuestas efectivas. Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda
Presencial	Asistencia legal	174	178
Presencial	Asistencia psicológica	57	57
Telefónico	Acciones formativas	84	84
TOTAL		315	319

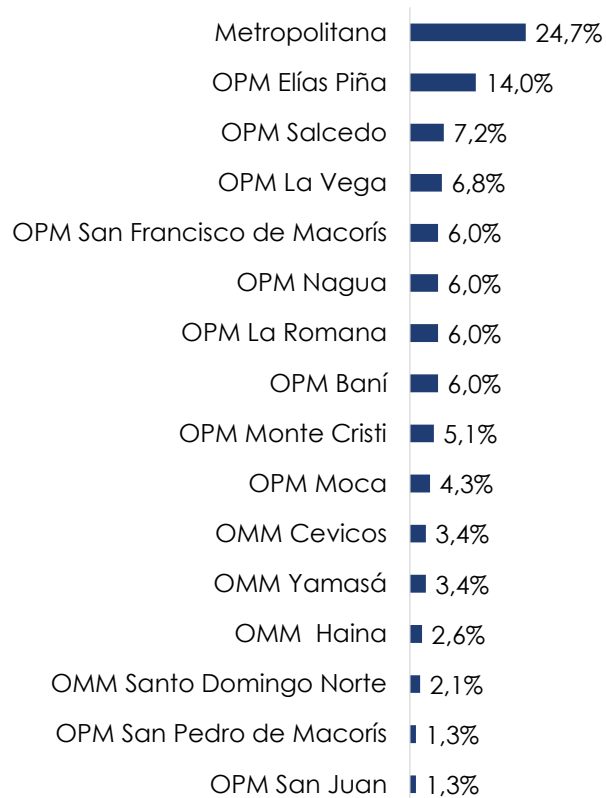
Esta muestra propuesta se estuvo recolectando en 16 de las oficinas municipales y provinciales del Ministerio de la Mujer que se indican en el siguiente slide, en conjunto con su distribución por servicio recibido.

CIUDAD O MUNICIPIO

DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO

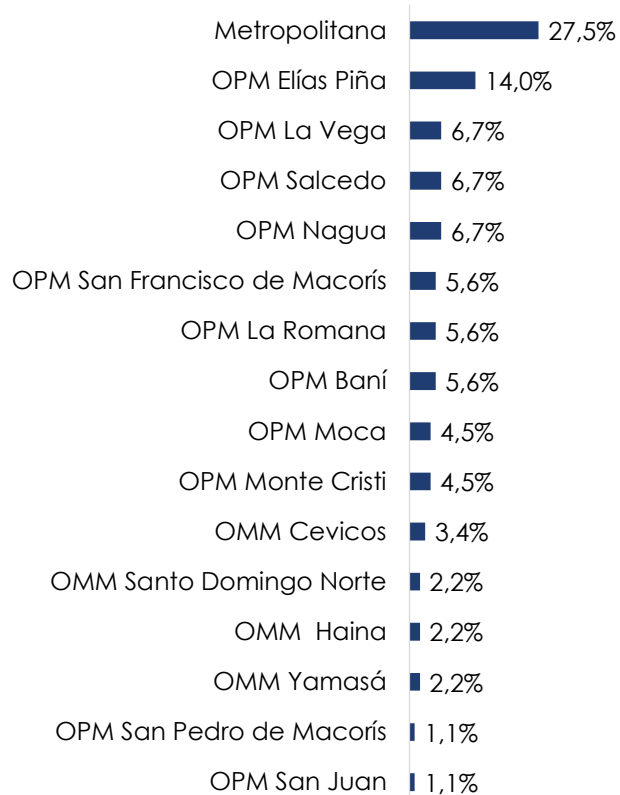


TOTAL



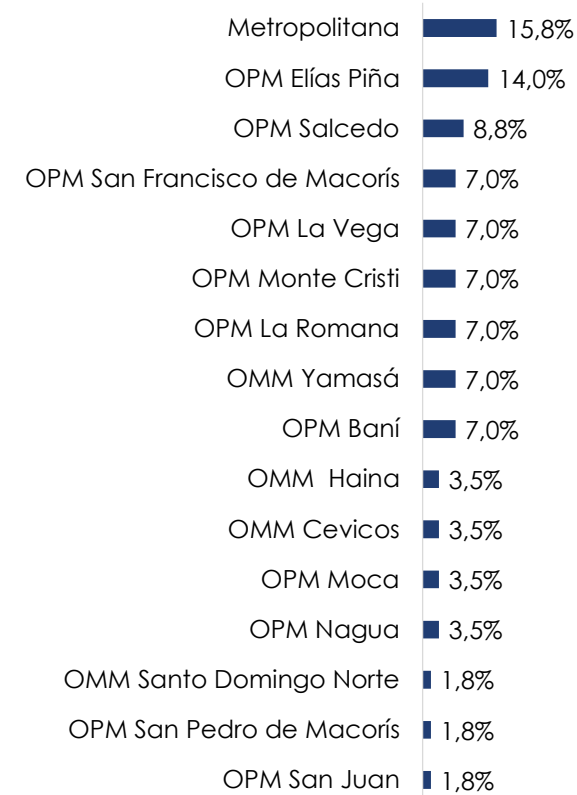
Muestra: 235

ASESORÍA LEGAL



Muestra: 178

ASESORÍA Y TERAPIA PSICOLÓGICA

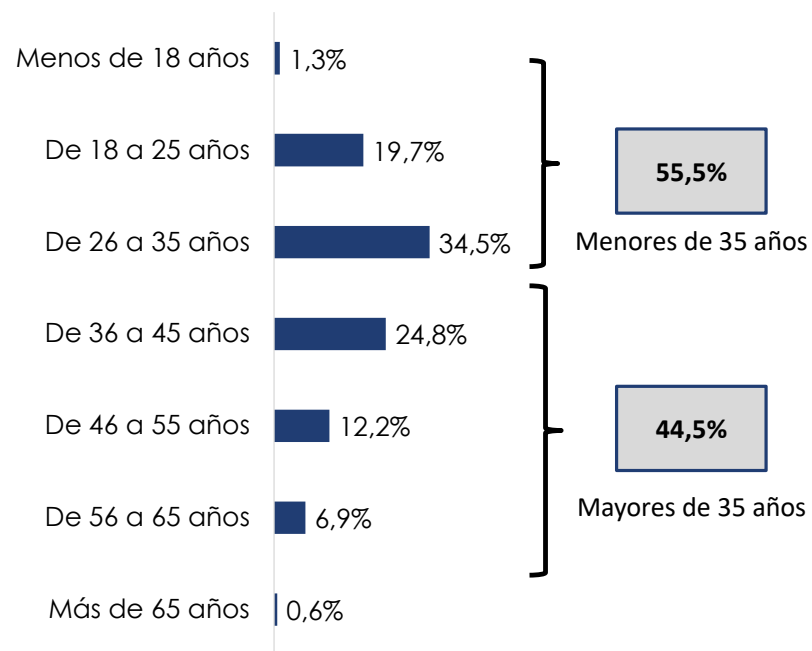


Muestra: 57

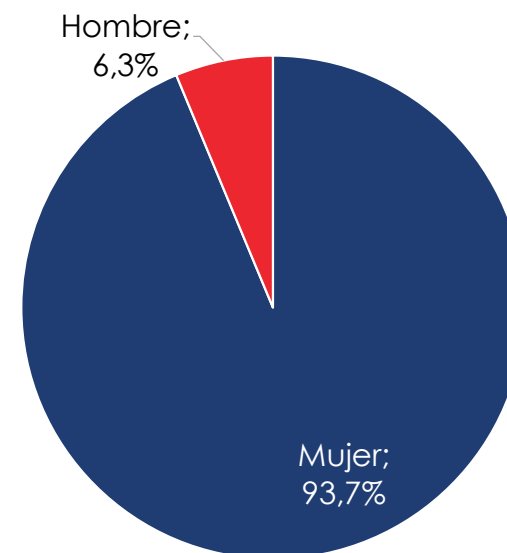
¿En cuál ciudad o municipio usted recibió el servicio?

PERFIL DE ENCUESTADO

EDAD



GÉNERO

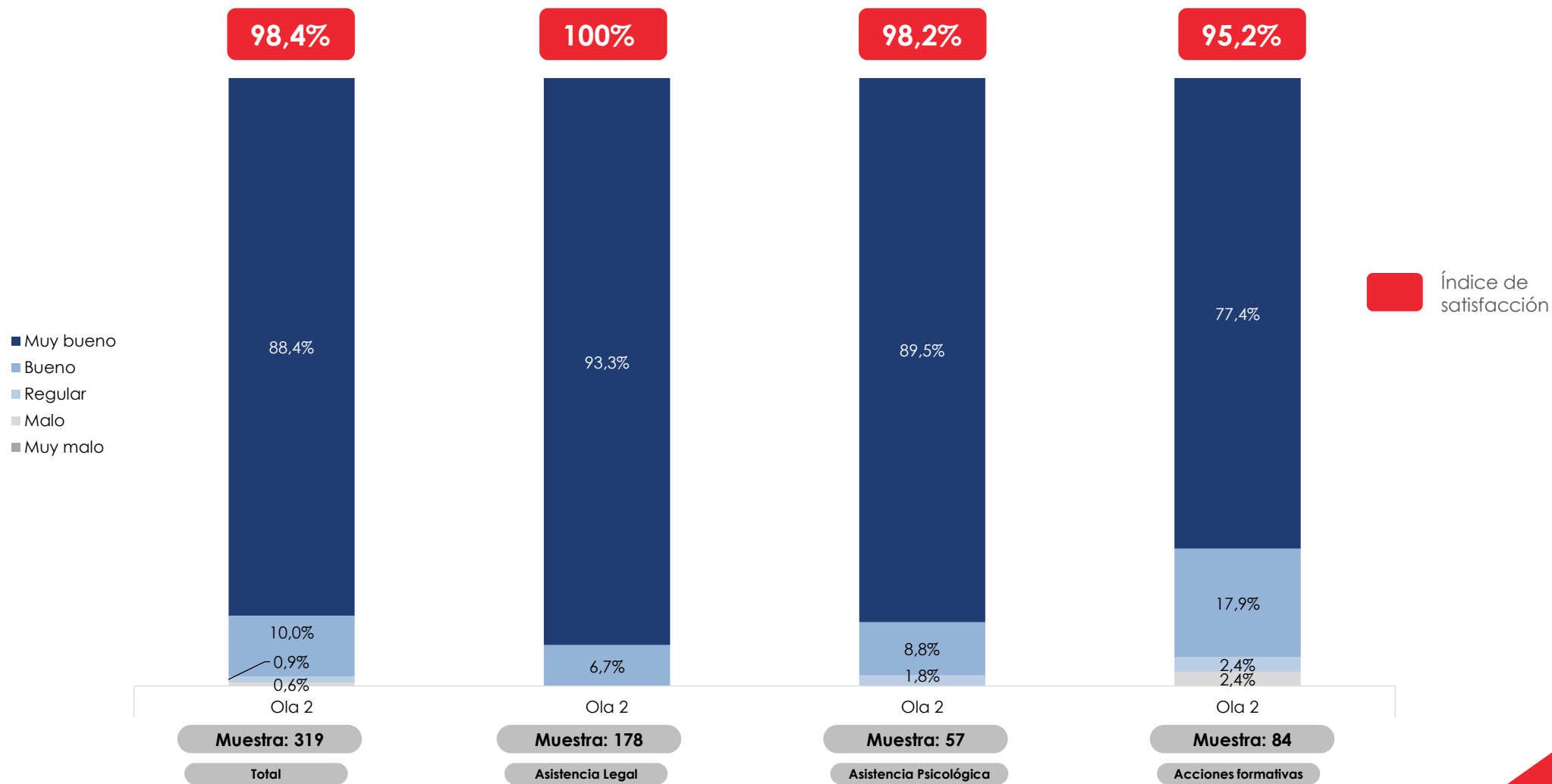


Muestra: 319

BLOQUE: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN

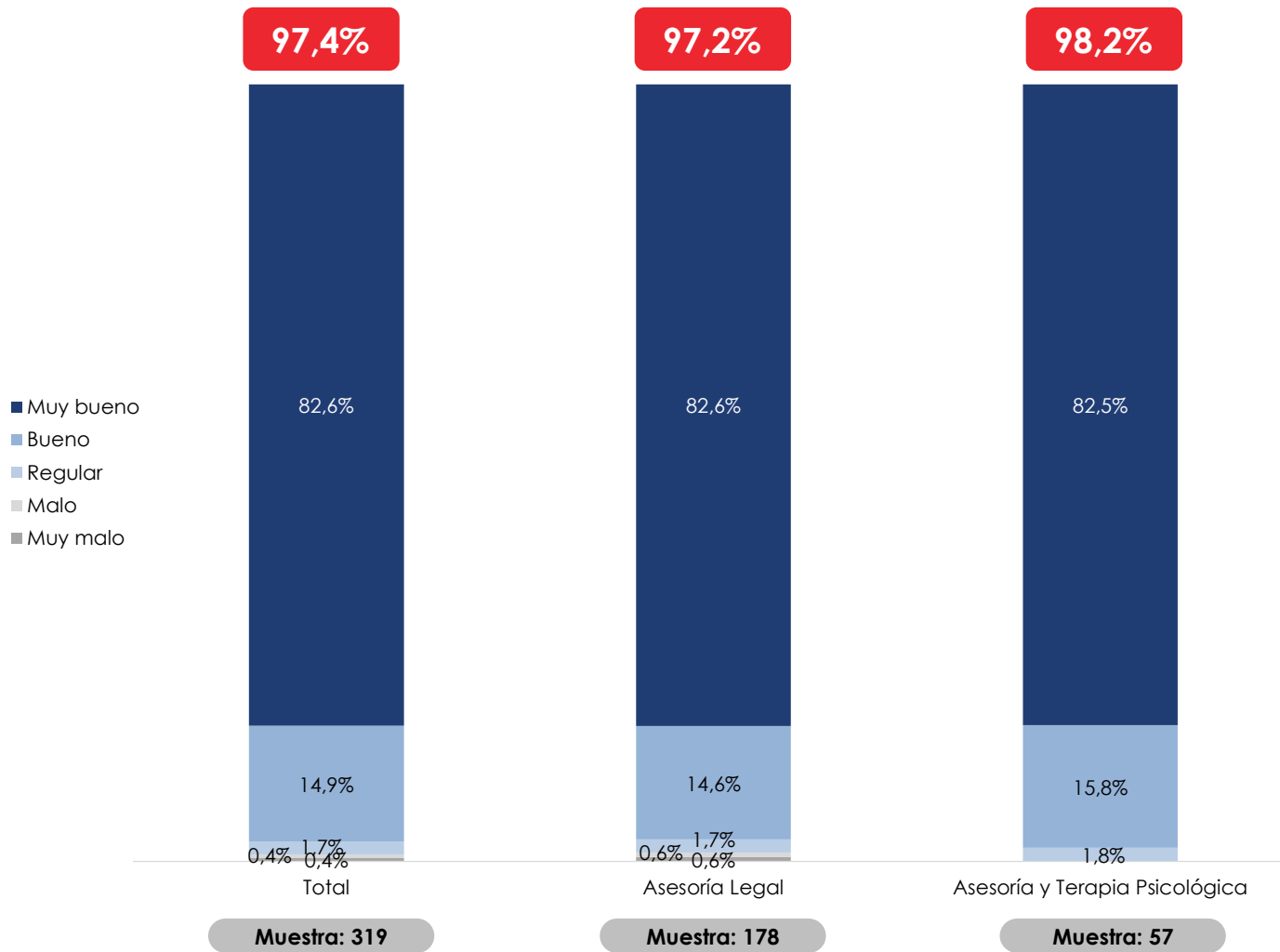


AMABILIDAD Y CORTESÍA



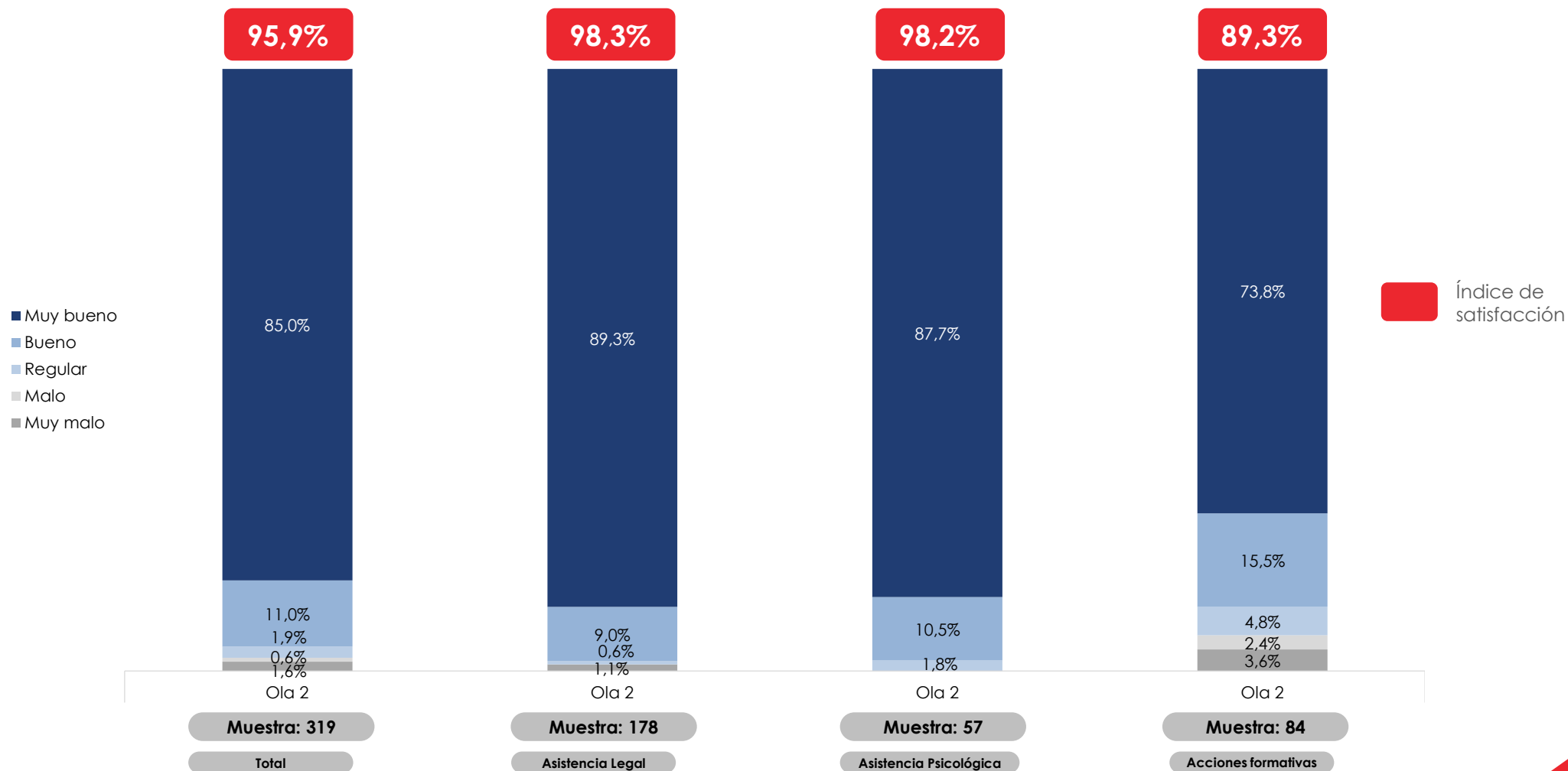
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Amabilidad y cortesía

SEGUIMIENTO



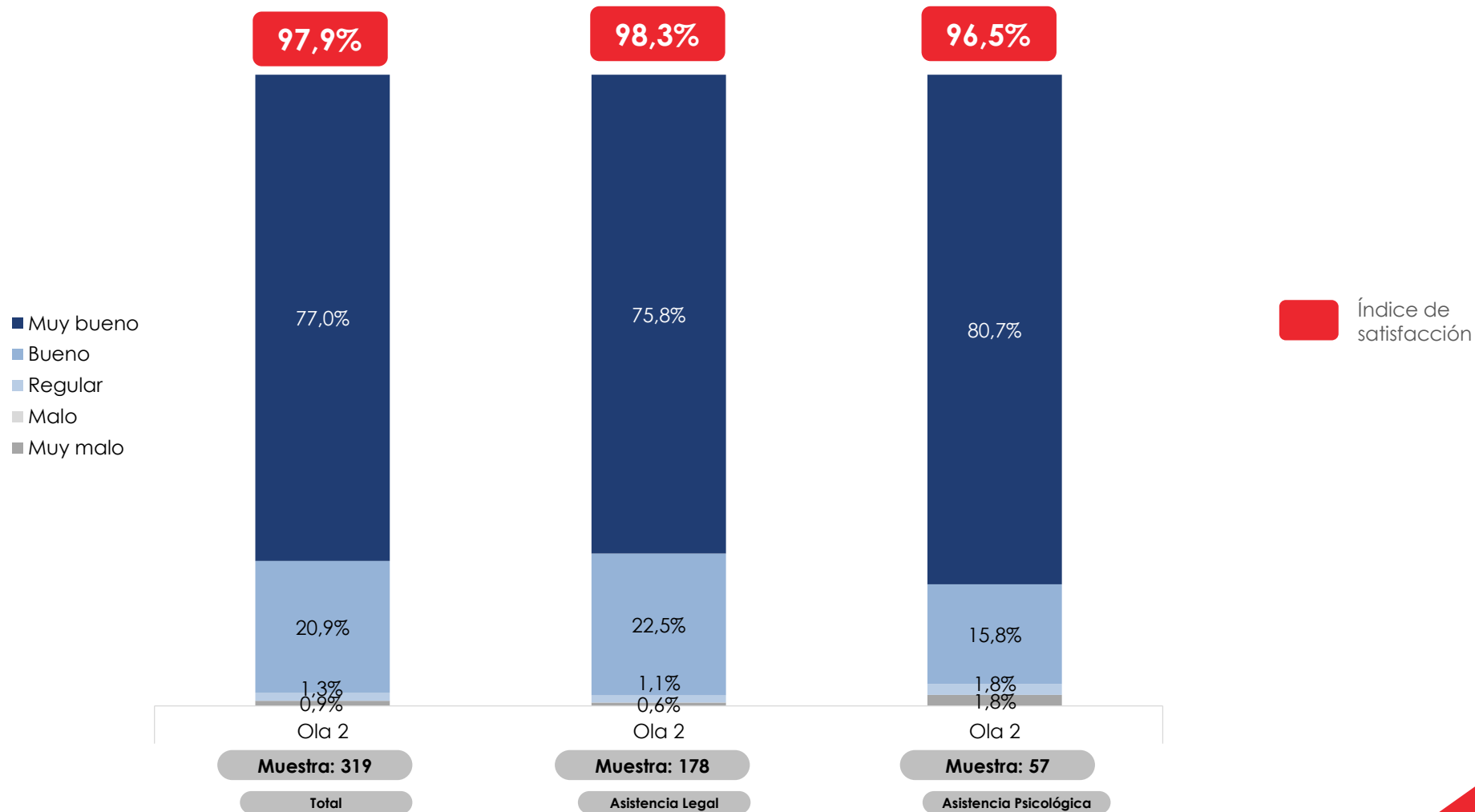
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Seguimiento a su caso

DISCRESIÓN



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Discreción

TIEMPO DE ESPERA

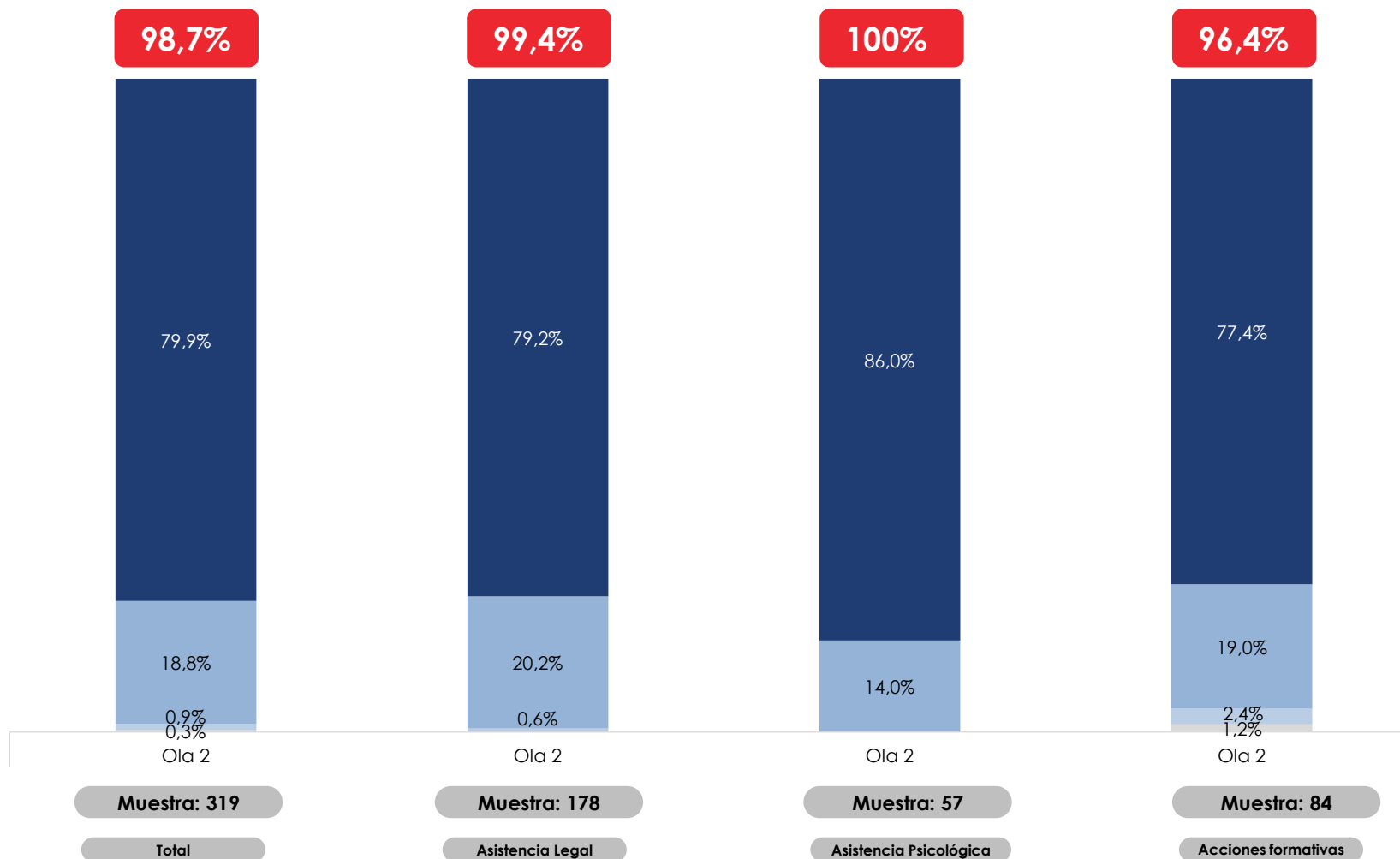


Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Tiempo de espera

INFORMACIÓN SUMINISTRADA

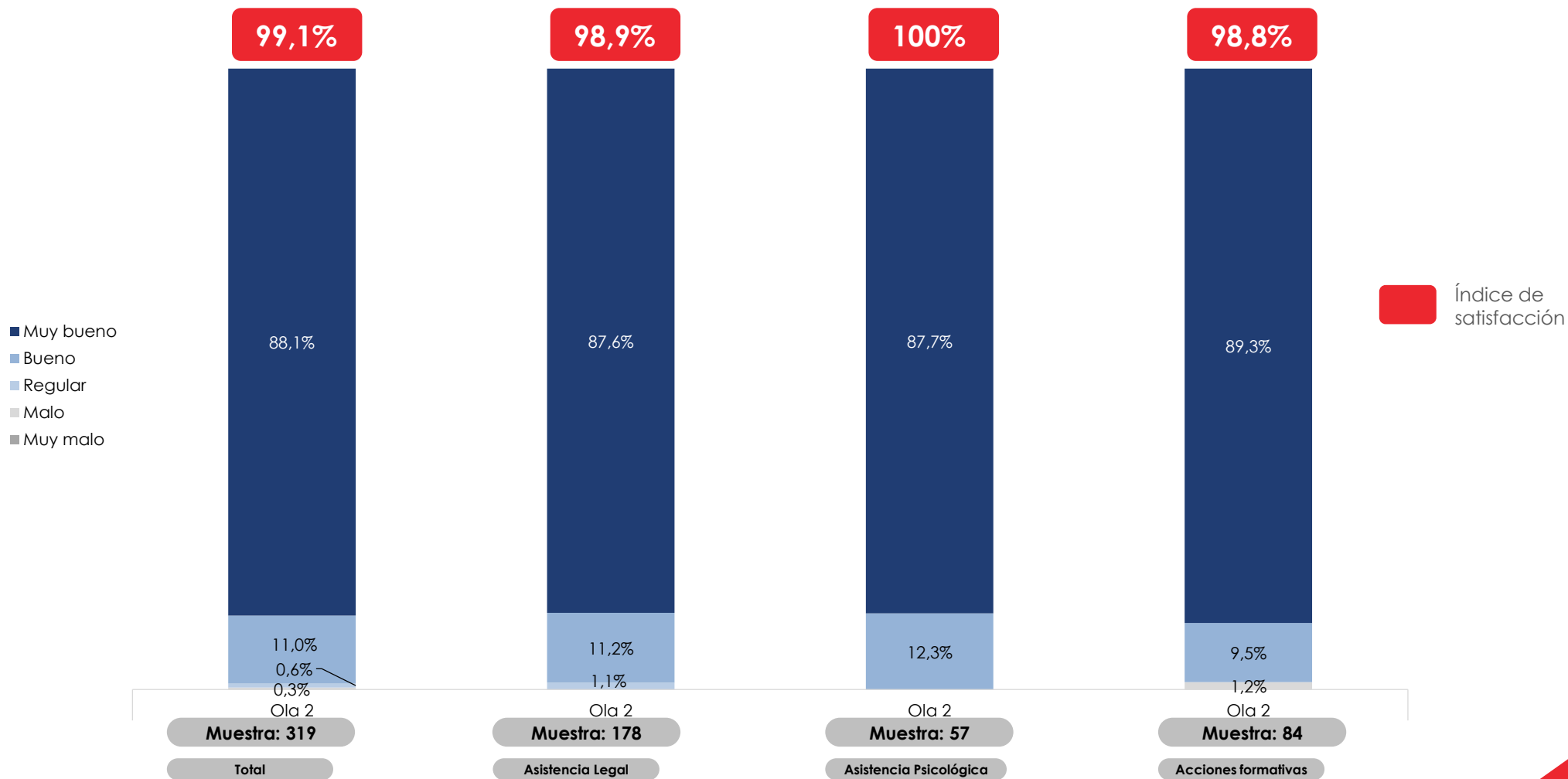
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Índice de satisfacción



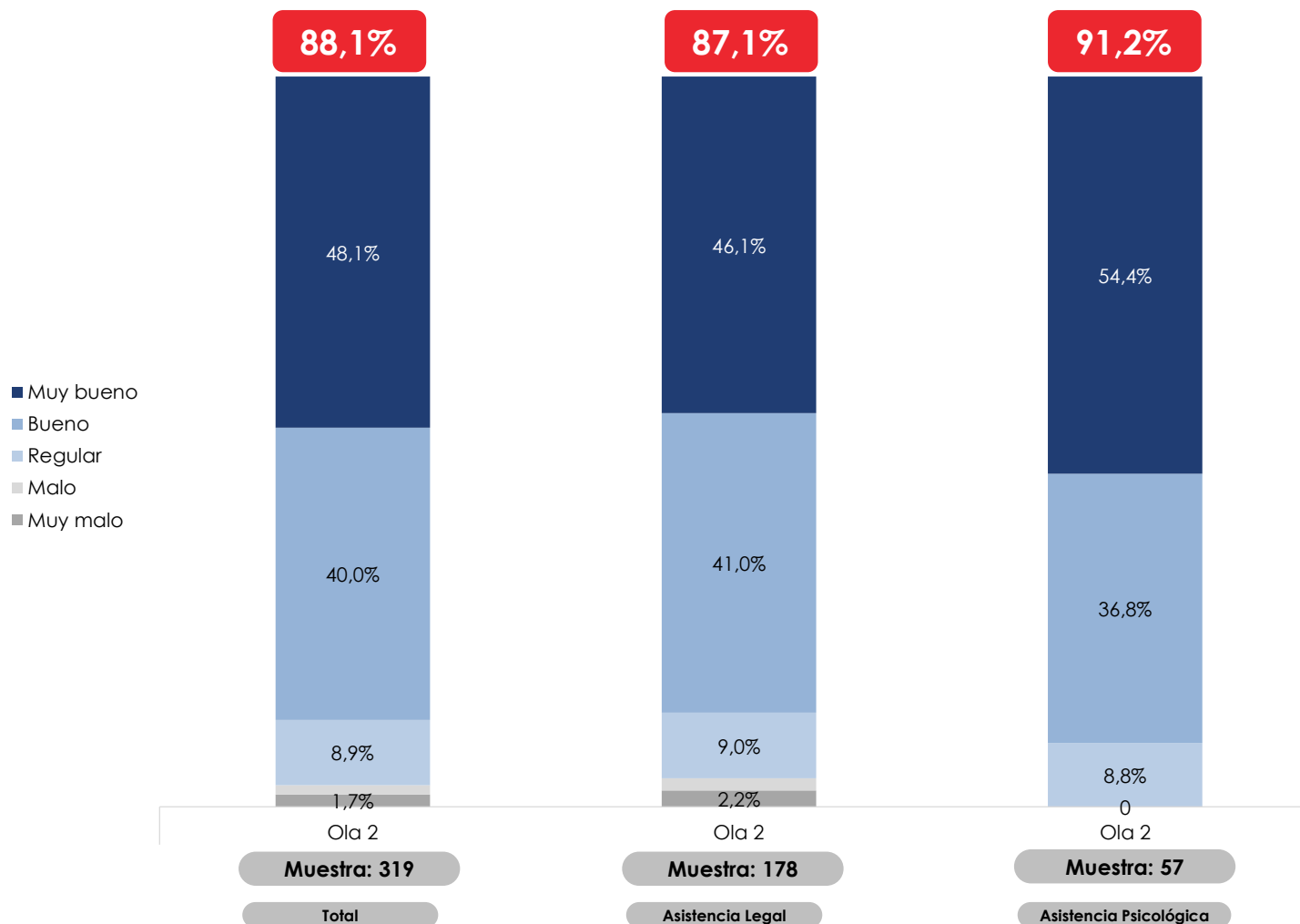
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Información suministrada correctamente

PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL



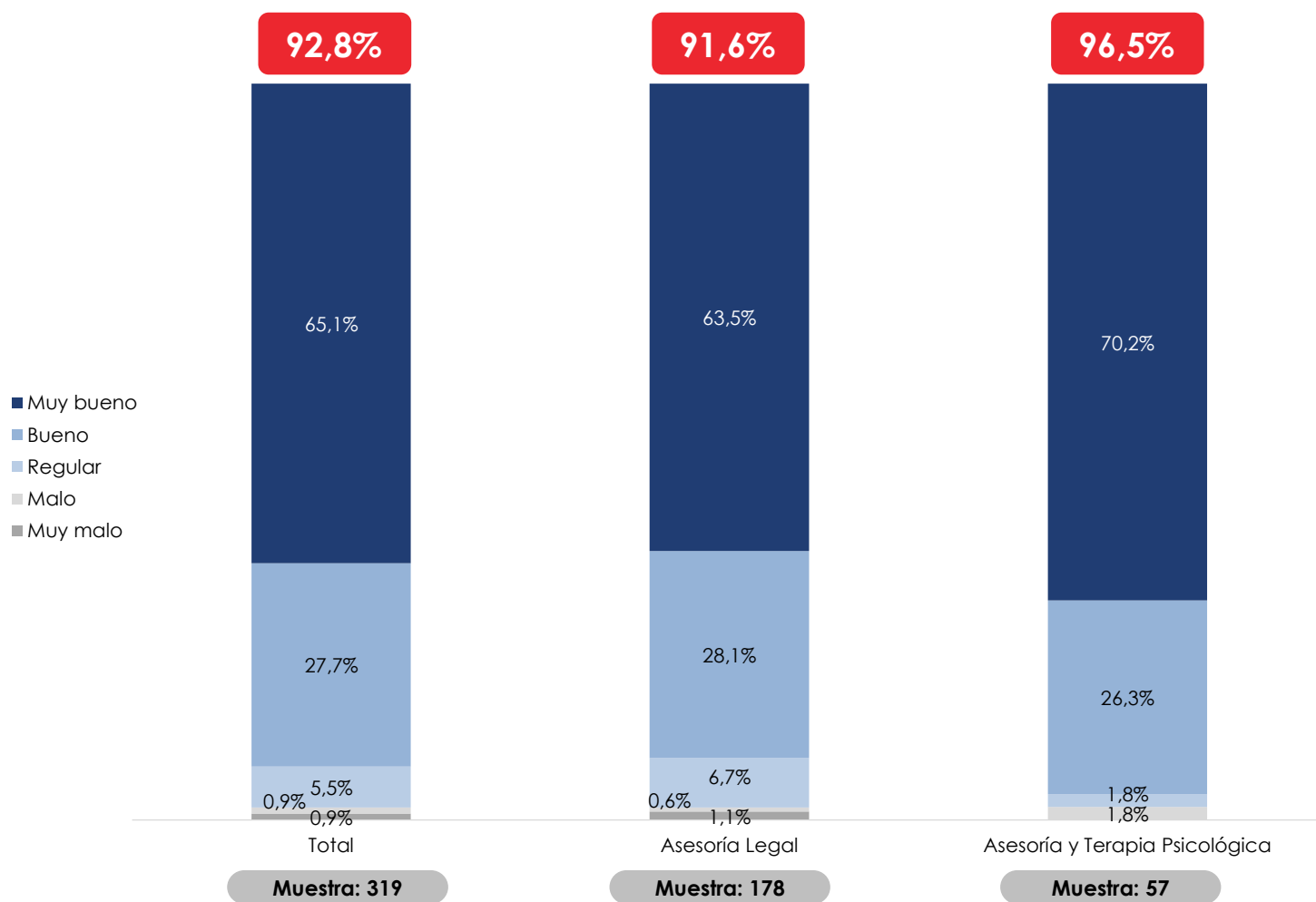
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Profesionalidad del personal

INSTALACIONES FÍSICAS Y MOBILIARIO



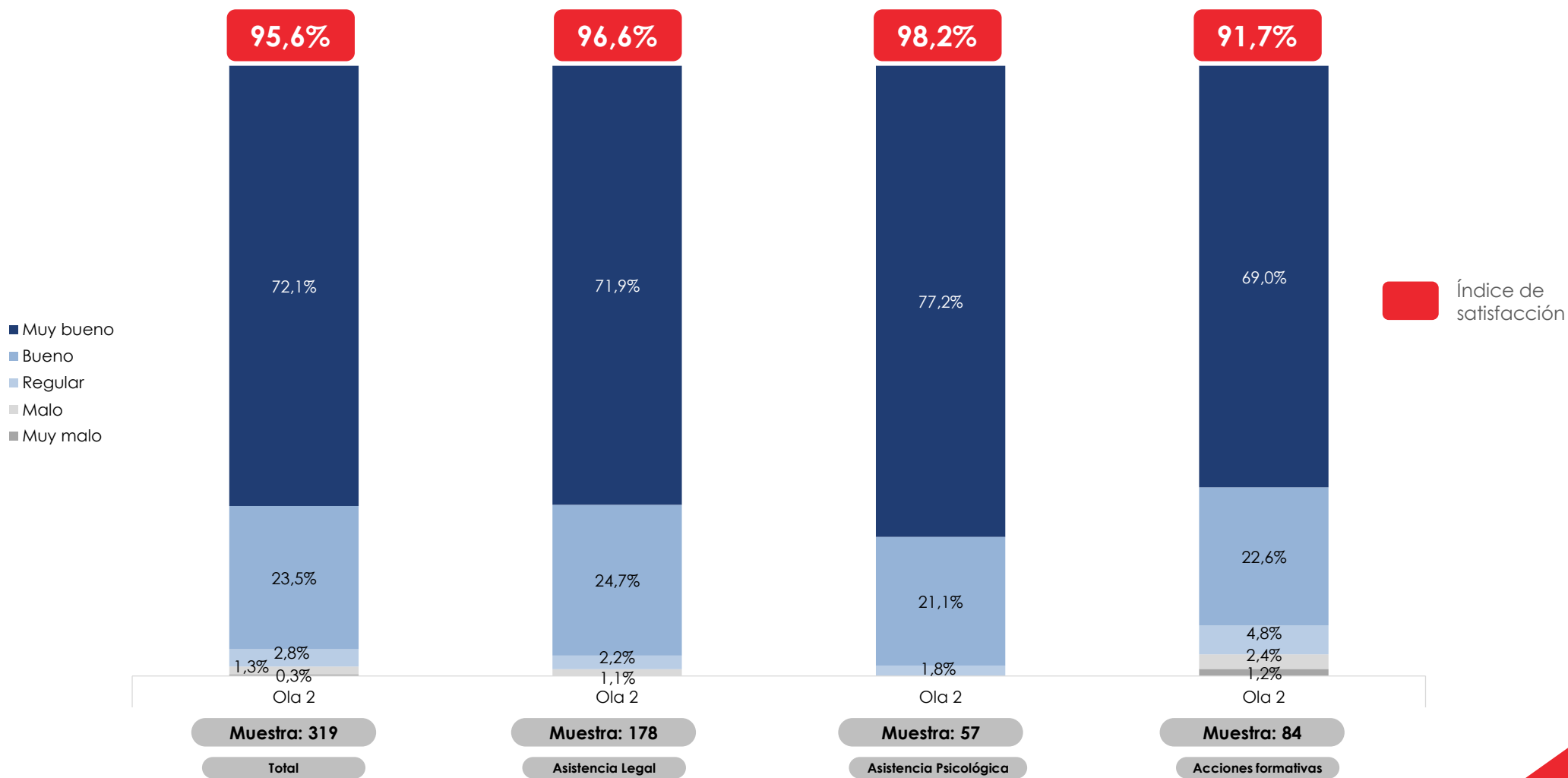
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Instalaciones físicas y mobiliario de la oficina

UBICACIÓN DE LA OFICINA



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Ubicación de la oficina

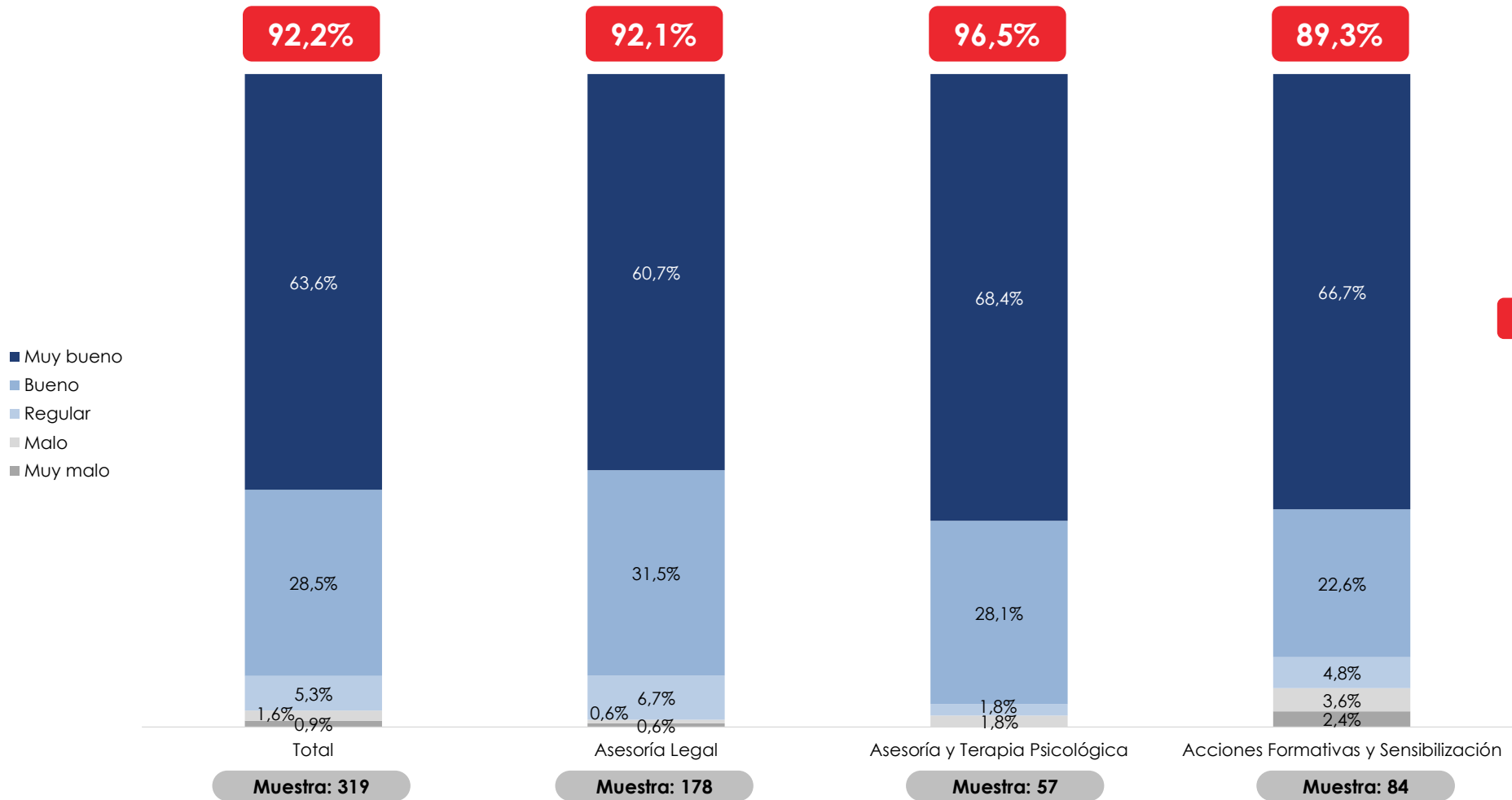
FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Facilidad para acceder al servicio

DISPONIBILIDAD

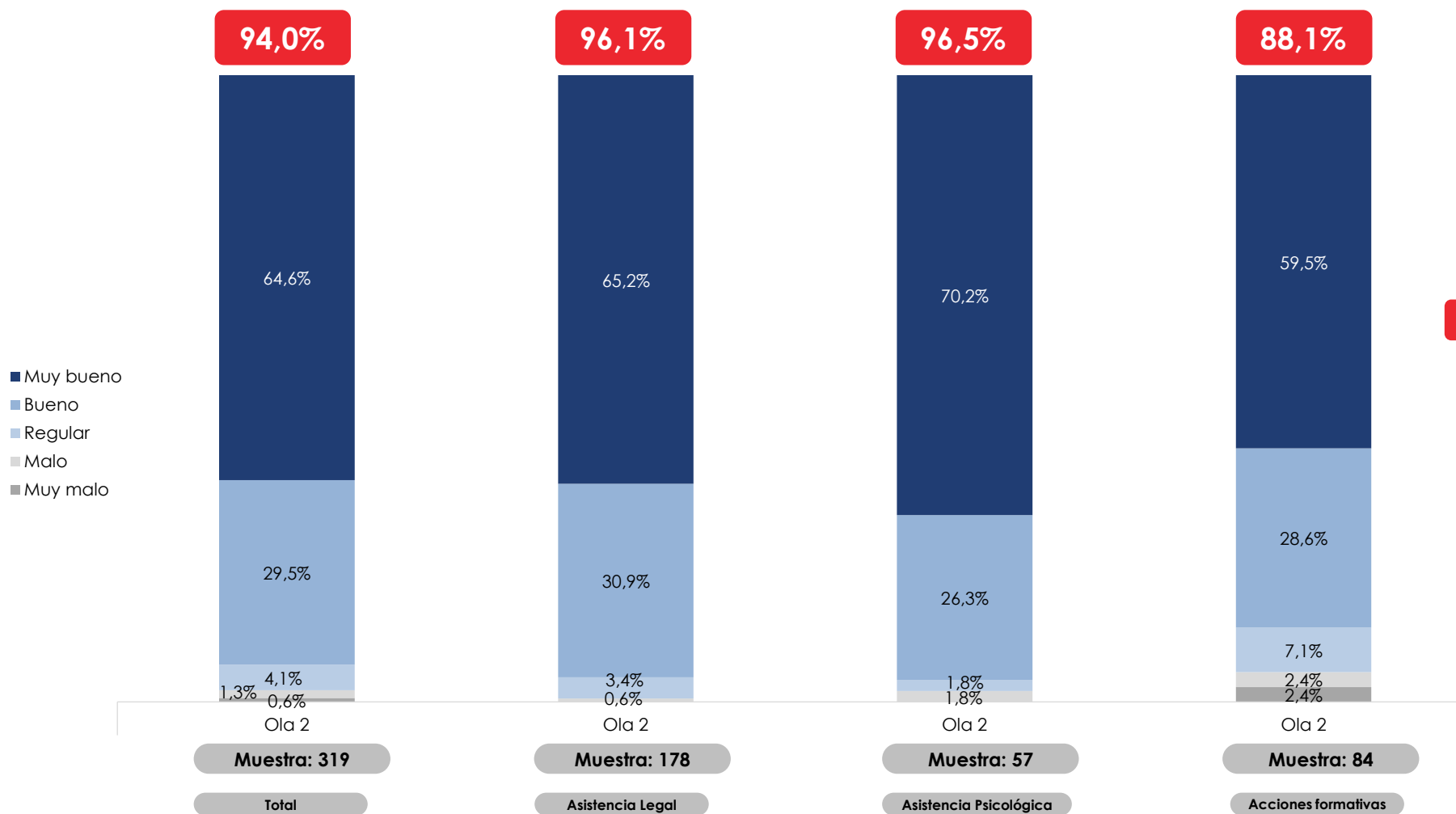
CANALES DE COMUNICACIÓN



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Disponibilidad de varios canales de comunicación

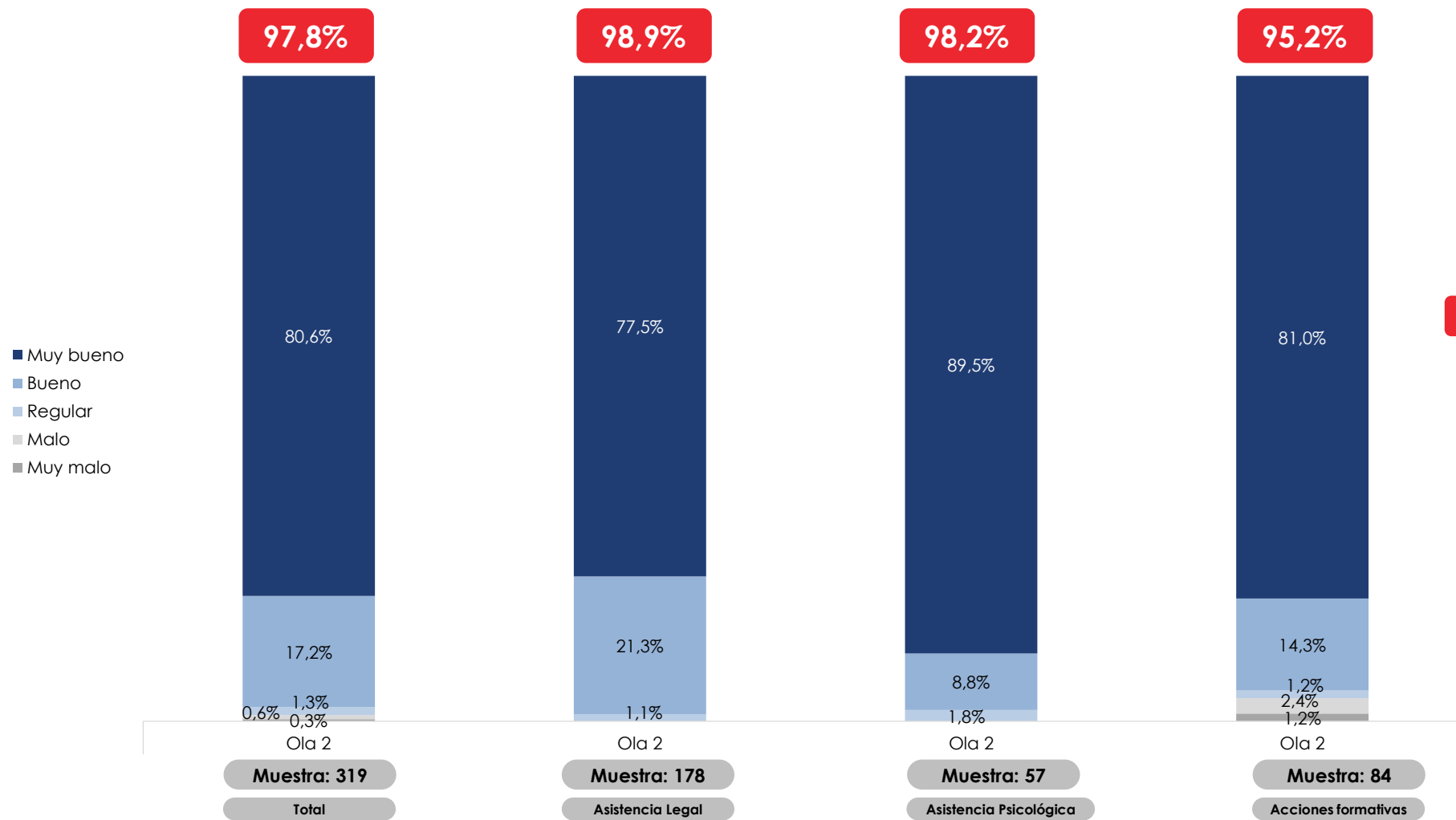
DISPONIBILIDAD

FECHA Y HORARIOS



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Disponibilidad de fecha y horarios

SATISFACCIÓN GENERAL



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Satisfacción general con el servicio

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario	Puntuación individual	Índice total
Buen servicio al cliente	Amabilidad y cortesía	98,4%	97,9%
	Seguimiento al caso	97,4%	
Discreción	Discreción	95,9%	95,9%
Tiempo de respuesta	Tiempo de espera	97,9%	90,6%
	Respuesta menor a 5 días	83,4%	
Fiabilidad	Información suministrada correctamente	98,7%	98,7%
Profesionalidad	Profesionalidad del personal	99,1%	99,1%
Accesibilidad	Instalaciones físicas y mobiliario	88,1%	92,5%
	Ubicación	92,8%	
	Facilidad de acceso	95,6%	
	Disponibilidad canales de comunicación	92,2%	
	Disponibilidad fecha y horarios	94,0%	

Según los atributos de calidad evaluados, compuestos por un conjunto de preguntas del instrumento modificado para la Ola 2, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre junio-septiembre de 2022, puntúa por encima de 90% en los 6 atributos evaluados, siendo el mejor valorado la profesionalidad.

**BLOQUE:
CONCLUSIONES &
RECOMENDACIONES**



NIVEL DE SATISFACCIÓN

SEGÚN ESTÁNDARES DE LA CARTA COMPROMISO

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Obtenido	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90,0%	100,0%	10,0%
	Discreción	90,0%	98,3%	8,3%
	Profesionalidad	90,0%	98,9%	8,9%
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90,0%	98,2%	8,2%
	Discreción	90,0%	98,2%	8,2%
	Profesionalidad	90,0%	100,0%	10,0%
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90,0%	95,2%	5,2%
	Fiabilidad	90,0%	96,4%	6,4%
	Accesibilidad	90,0%	91,7%	1,7%

De acuerdo a los estándares planteados en la Carta Compromiso, el Ministerio de la Mujer superó los estándares de cada atributo de calidad en todos los servicios evaluados durante el trimestre junio-septiembre de 2022. La mayor satisfacción de las usuarias se observa en la amabilidad y cortesía de la Asesoría Legal y la Profesionalidad de la Asesoría y Terapia Psicológica.



CONCLUSIONES

A partir de los datos presentados anteriormente del nivel de satisfacción de las usuarias de los servicios de atención psicológica, atención legal y acciones formativas ofrecidos por el Ministerio de la Mujer durante el trimestre junio-septiembre 2022, se puede concluir:

1. A modo general, las usuarias de los servicios indican un nivel muy alto de satisfacción, en cada uno de los atributos evaluados, tanto de los de evaluados de forma presencial (atención legal y psicológica), como los evaluados de manera telefónica (acciones formativas).
2. En relación a los estándares de la carta compromiso, el atributo con mayor nivel de satisfacción para las participantes fue Profesionalidad en el servicio de Asesoría Psicológica y Amabilidad y Cortesía del personal en el servicio de Asesoría Legal. En las Acciones Formativas predomina la satisfacción en la fiabilidad, es decir, en la información suministrada correctamente.
3. Sin embargo, al observar otros indicadores del instrumento no contemplados como estándares en la carta compromiso, se observa una oportunidad de mejora en cuanto al tiempo de respuesta a los servicios legales y psicológicos ofrecidos, ya que un porcentaje de las usuarias indica que se toma más de 5 días laborales, mientras que algunas otras especifican que debieron esperar más de 15 días laborales. Igualmente, es importante considerar el aspecto físico de las oficinas ya que las instalaciones y mobiliario fueron ligeramente menos satisfactorio para las usuarias que las visitan. Estas observaciones pueden ser consideradas para la actualización de la Carta Compromiso del Ministerio de la Mujer, permitiendo así que todos los indicadores evaluados cuenten con un estándar y sean considerados como parte de los atributos de calidad de los servicios que son ofrecidos.

ALPHA CONSULTING



Calle Paseo de los Indios 49, El millón.
Santo Domingo, DN, República Dominicana



info@alphaconsulting.com.do



Phone: 1- 809 – 537 1846



Alphaconsulting.com.do



Alpha Consulting SA

