

# Medición de Satisfacción

Monitoreo de la carta compromiso

Ministerio de la Mujer

Enero-Marzo, 2023



Gobierno de la República Dominicana

Ministerio de la Mujer

- **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:** 385 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Fechas de levantamiento:** abril y mayo 2023, basado en el servicio de enero a marzo
- **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:** 6 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%.

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, otros servicios y acciones formativas.

A continuación, se presenta el informe de resultados de la cuarta ola de levantamiento correspondiente a los servicios ofrecidos entre enero y marzo de 2023.

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.

Para esta ola, al igual que la Ola 2 y 3, 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
<b>Buen servicio al cliente</b>	P.3 Amabilidad y cortesía del personal
	P.7 Seguimiento a su caso*
<b>Discreción</b>	P.5 Discreción
<b>Tiempo de respuesta</b>	P.1 Tiempo de espera para recibir el servicio solicitado*
	P.2 El tiempo fue?*
<b>Fiabilidad</b>	P.4 Información suministrada correctamente
<b>Profesionalidad</b>	P.6 Profesionalidad del personal
<b>Accesibilidad</b>	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.

## 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 cuarta ola, se incluyeron 16 oficinas municipales y provinciales a nivel nacional.

Los participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre enero a marzo de 2023 se calcularon a partir del total de servicios ofrecidos (servicios legales, de terapia psicológica, charlas, talleres y otros) durante los meses de enero/marzo de 2023, lo que corresponde a una población de **48,788** servicios, según datos proporcionados por el Ministerio de la Mujer. En este sentido, se propuso un levantamiento de **378** personas, lo que corresponde a una muestra representativa calculada con un 95% de confianza y un 5 margen de error. Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda
Presencial	Asistencia legal	104	98
Presencial	Asistencia psicológica	44	70
Presencial	Otros servicios	40	24
Telefónico	Acciones formativas	190	193
<b>TOTAL</b>		<b>378</b>	<b>385</b>

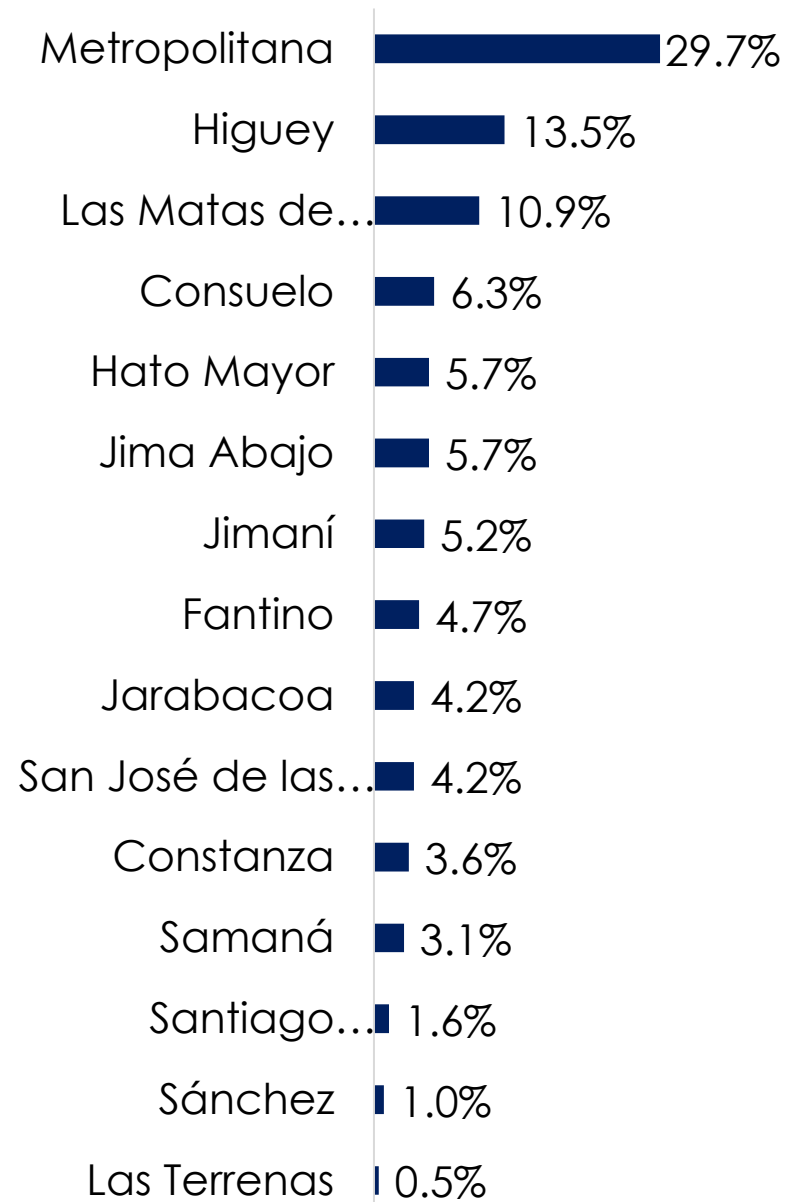
Nota: las variaciones entre las cuotas planteadas y las propuestas por servicio varían debido a que se encuestaron las participantes que asisten de las ciudades en cada oficina. En esta ocasión en la oficina Metropolitana se encuestaron, de manera presencial, a las mismas personas para evaluar tanto la Asistencia Legal y como la Asistencia Psicológica, por lo que se duplicó las repuestas para la última asesoría mencionada, debido a que la encargada de la oficina informó que ambos servicios se ofrecen a todas las usuarias porque ofrecen un abordaje integral.

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

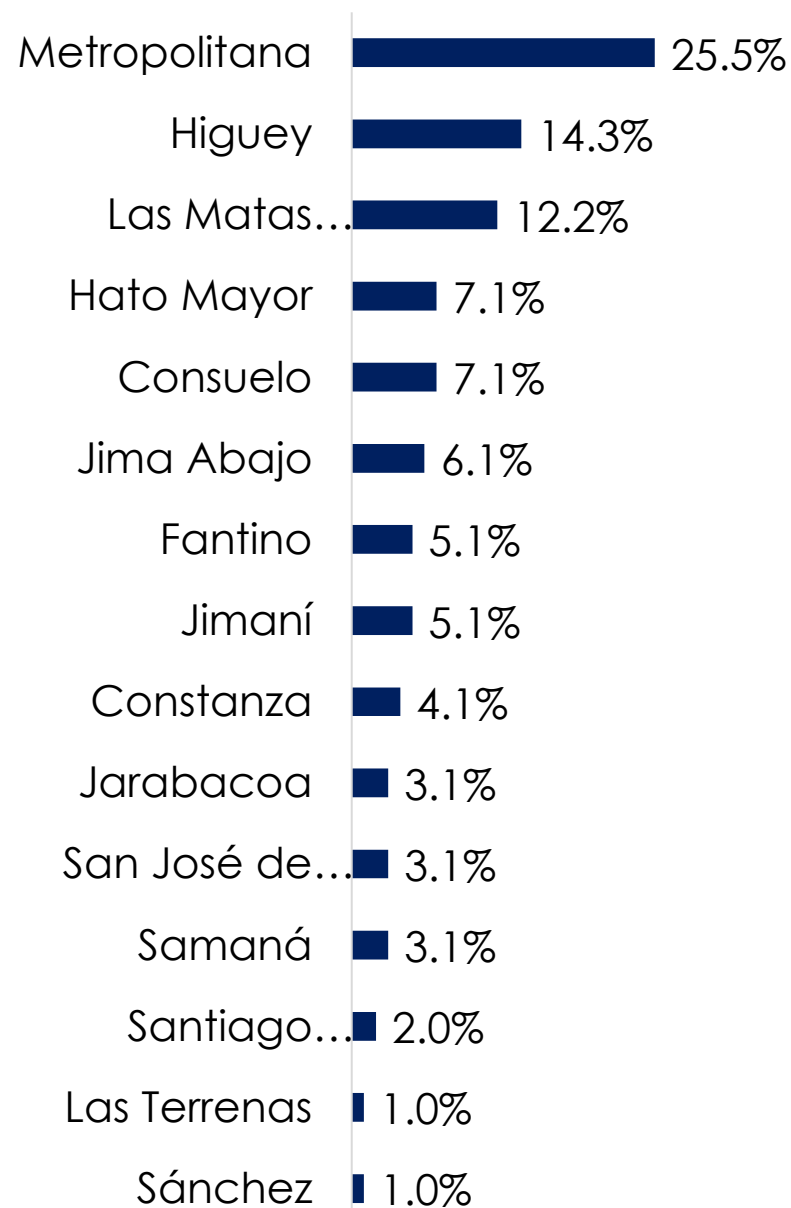
## DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO

### TOTAL



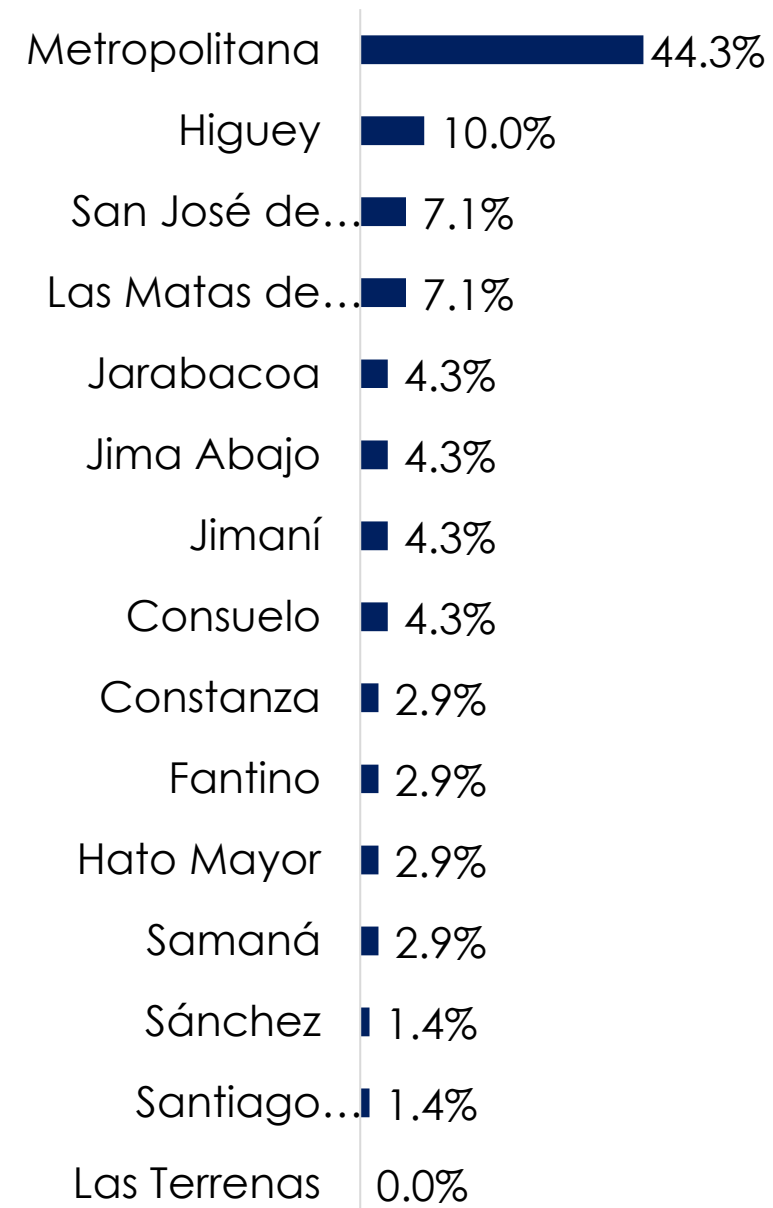
Muestra: 192

### ASESORÍA LEGAL



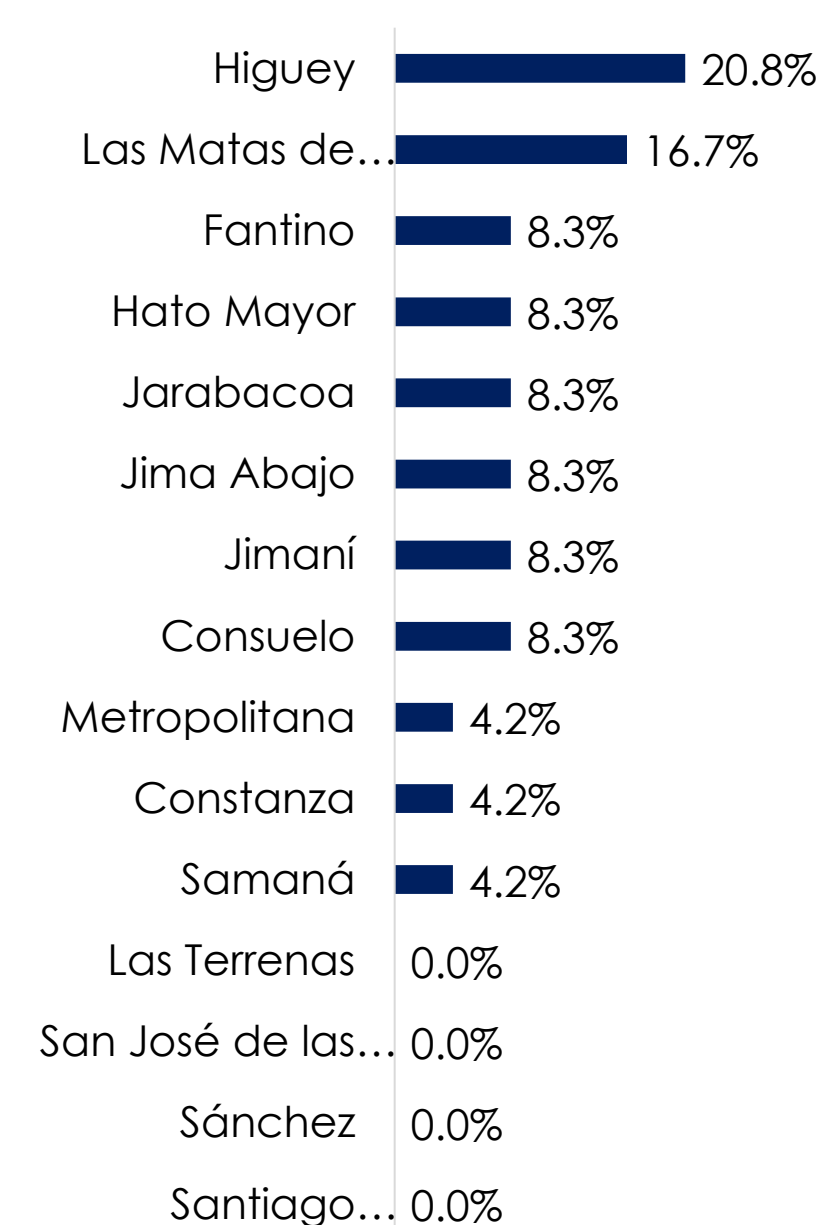
Muestra: 98

### ASESORÍA Y TERAPIA PSICOLÓGICA



Muestra: 70

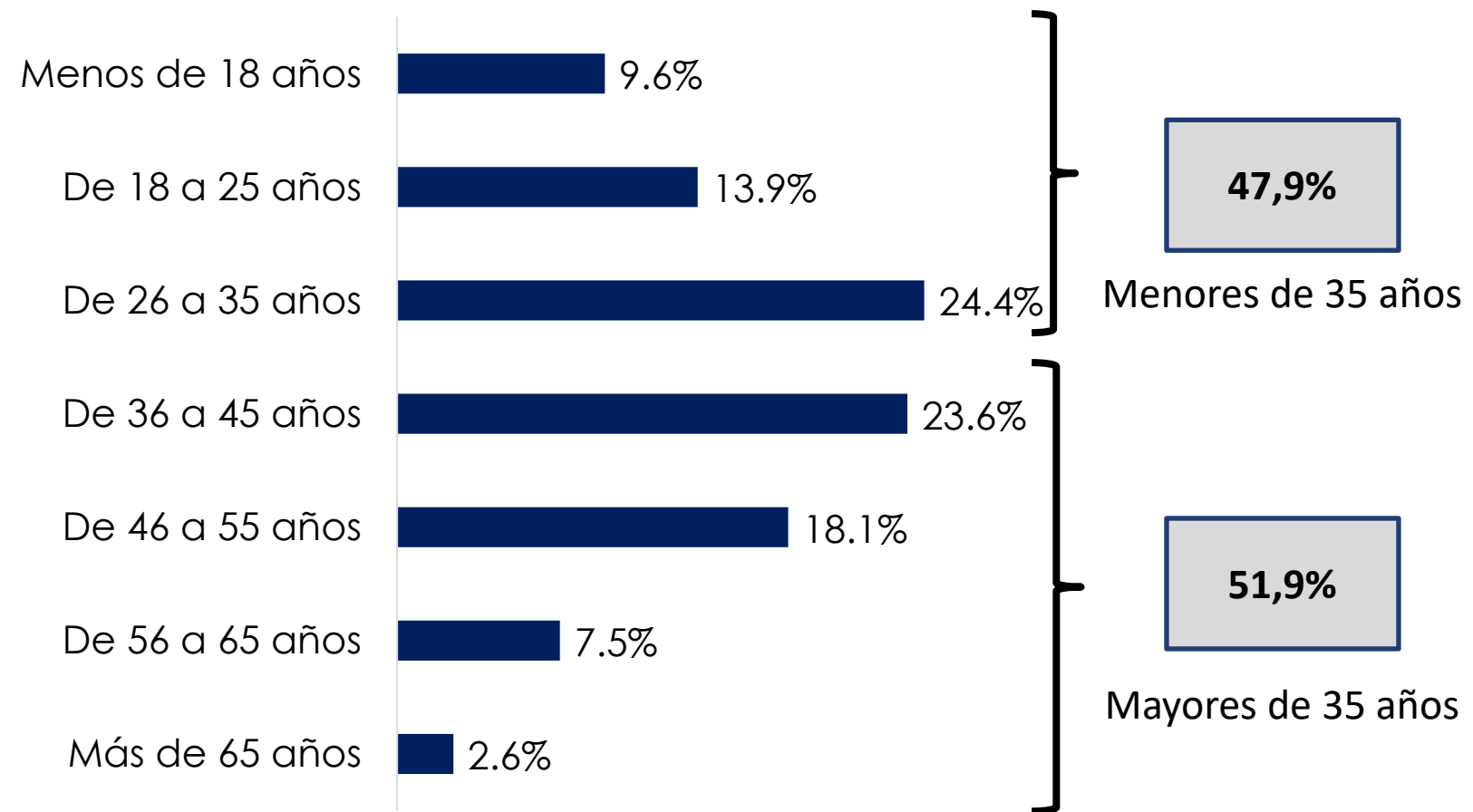
### OTROS SERVICIOS



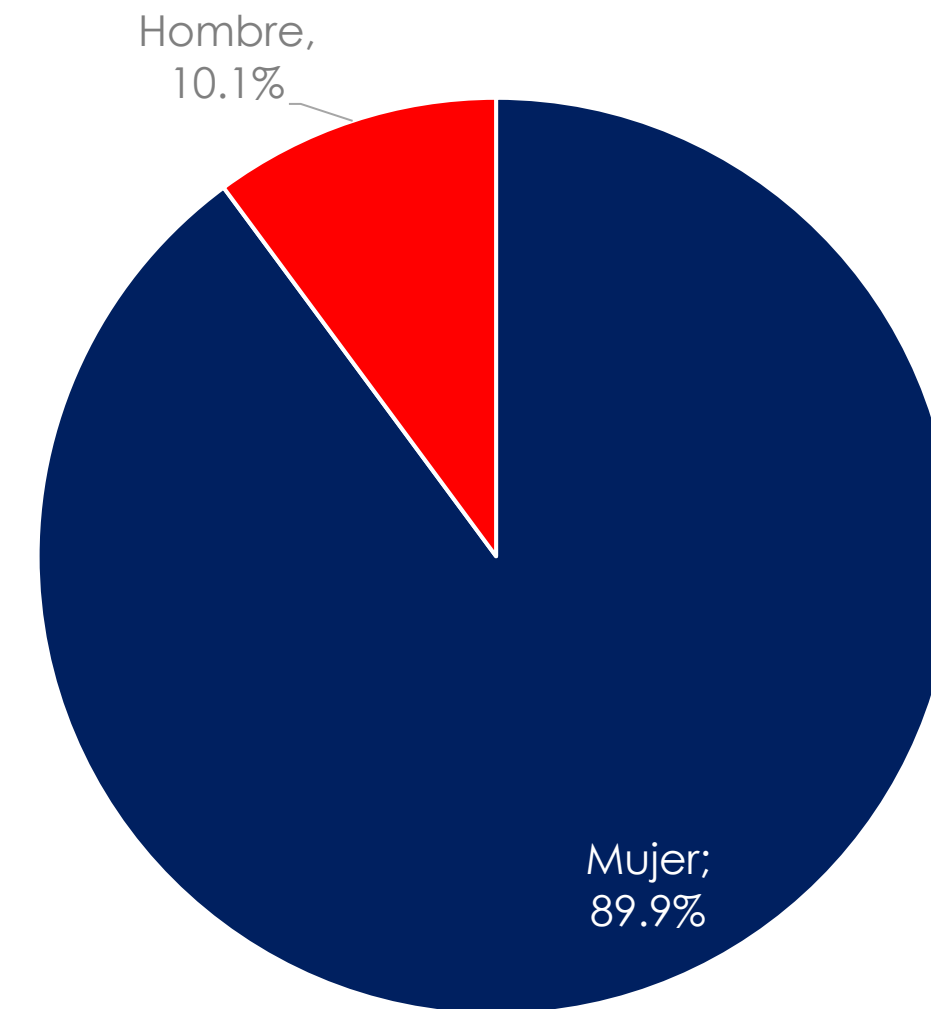
Muestra: 24

# PERFIL DE ENCUESTADO

## EDAD



## GÉNERO



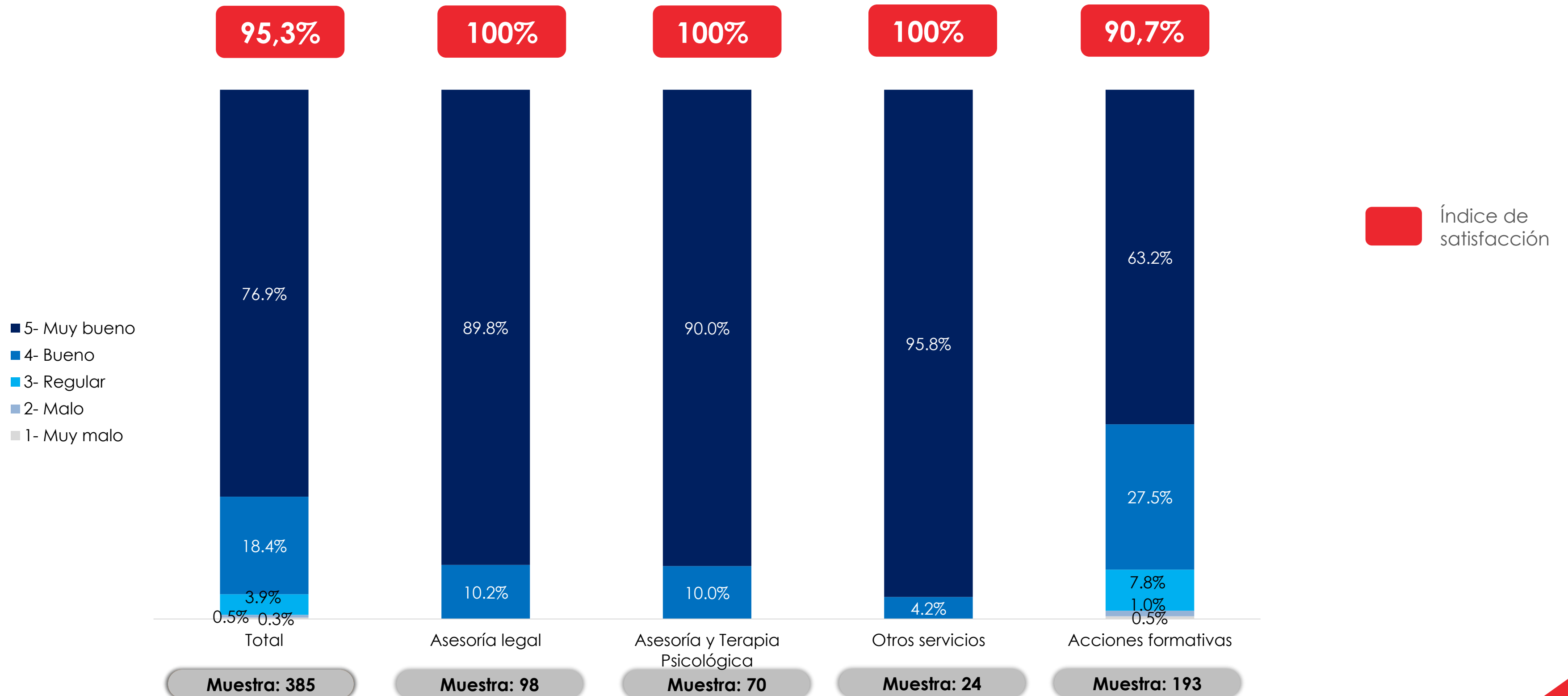
Muestra: 385



# BLOQUE: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



# AMABILIDAD Y CORTESÍA



# SEGUIMIENTO

94,8%

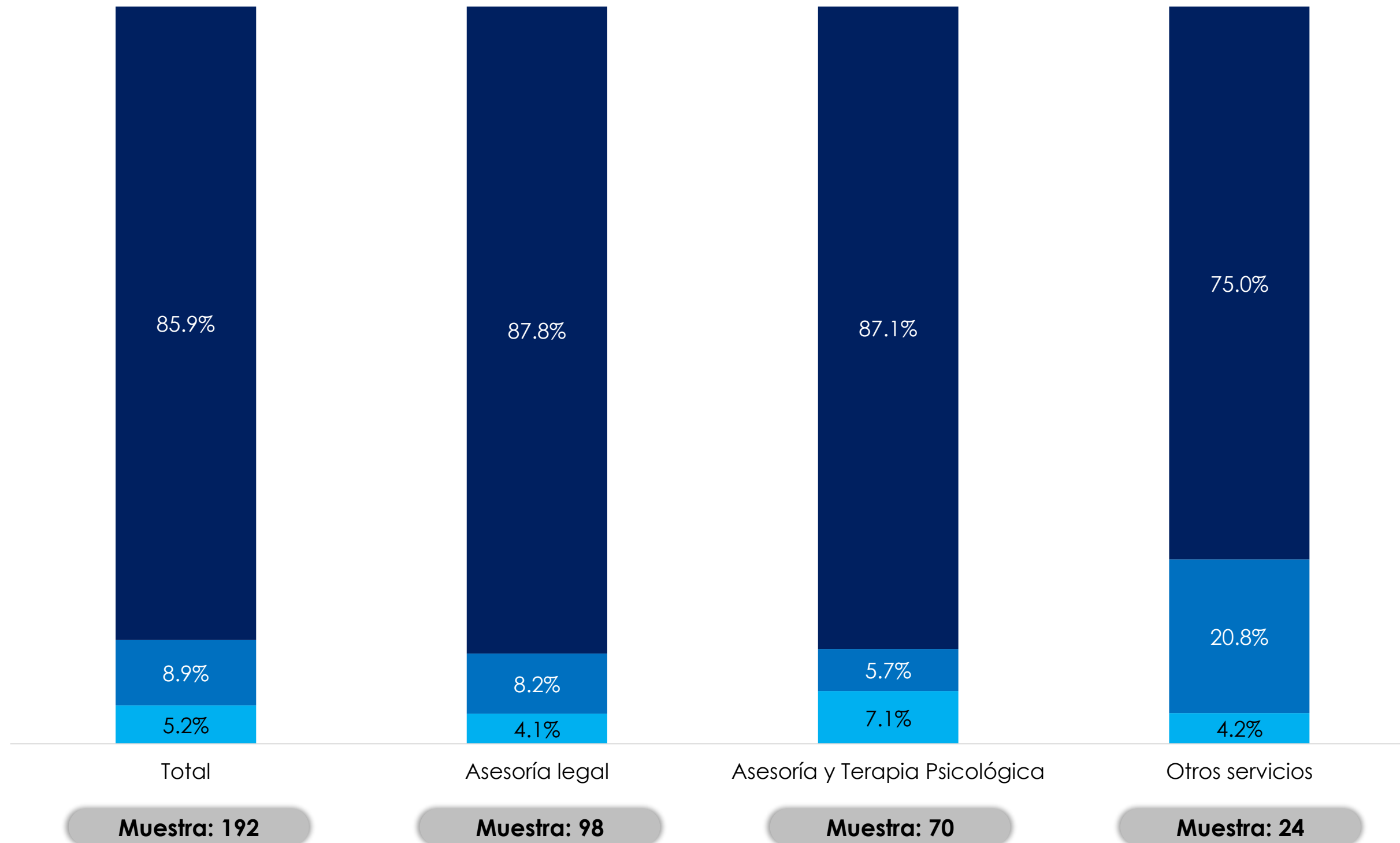
95,9%

92,9%

95,8%

- 5- Muy bueno
- 4- Bueno
- 3- Regular
- 2- Malo
- 1- Muy malo

Índice de satisfacción



# DISCRECIÓN

94,5%

99,0%

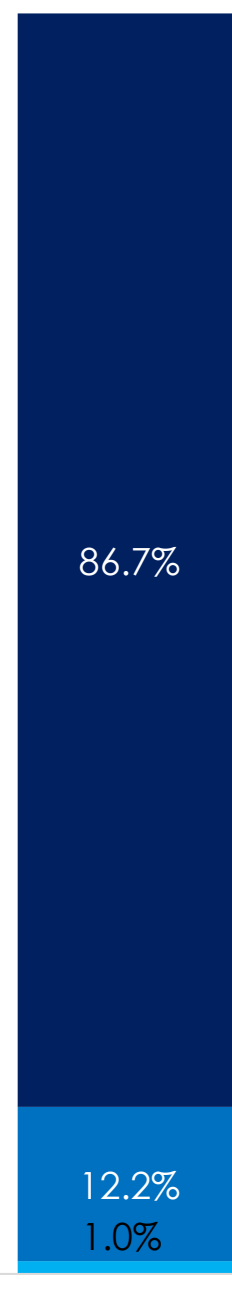
100%

100%

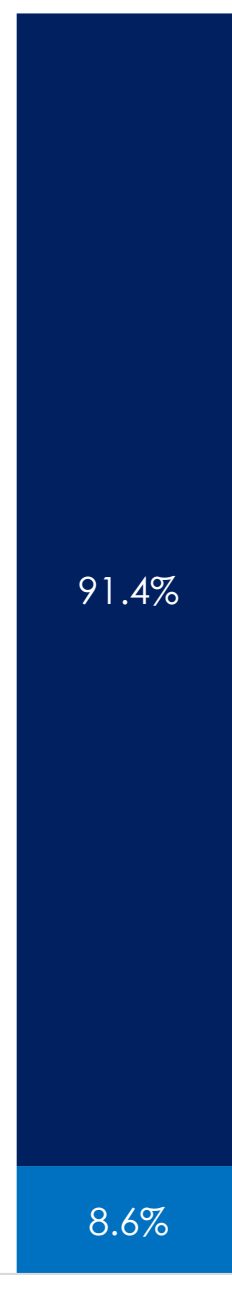
89,6%



Muestra: 385



Muestra: 98



Muestra: 70



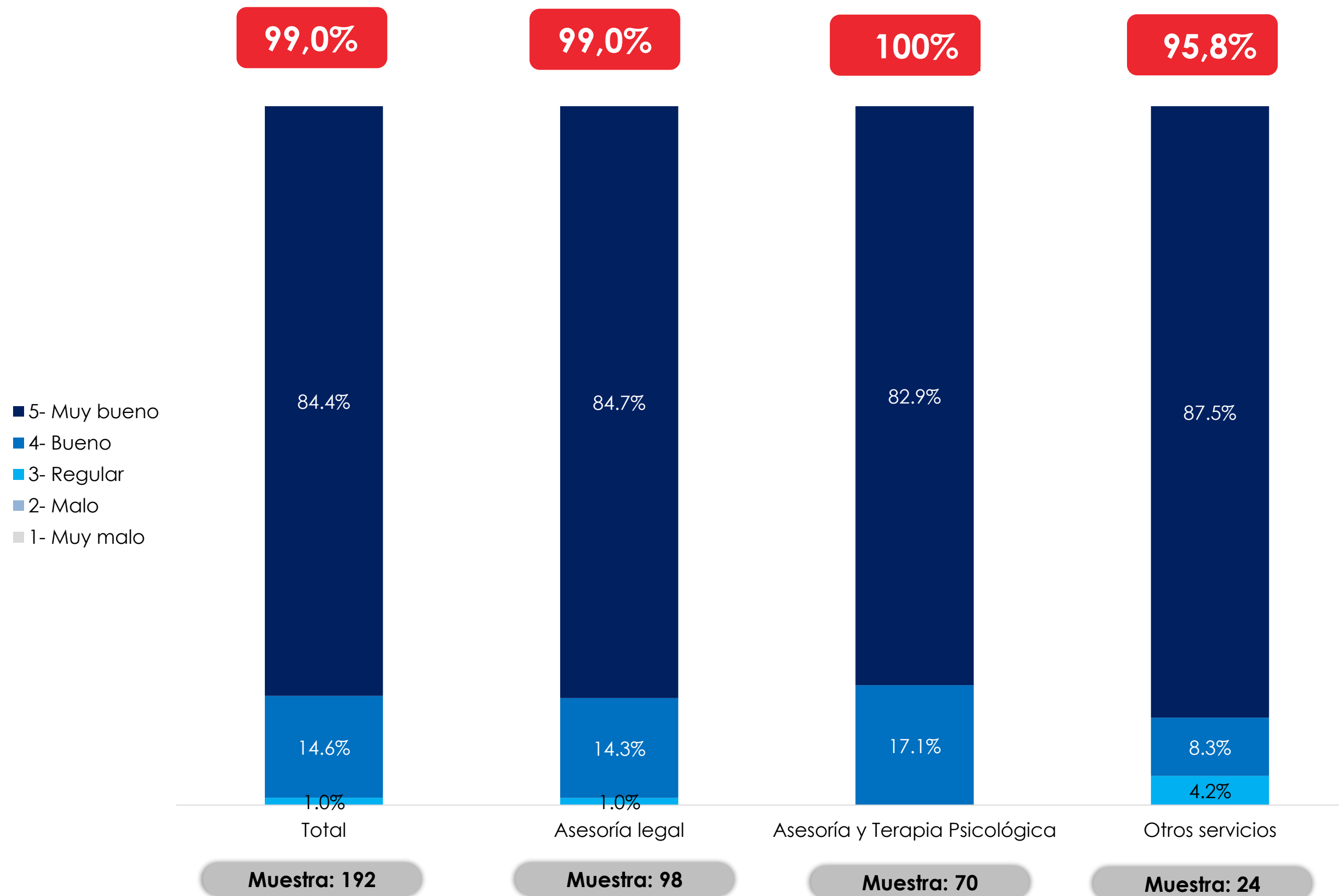
Muestra: 24



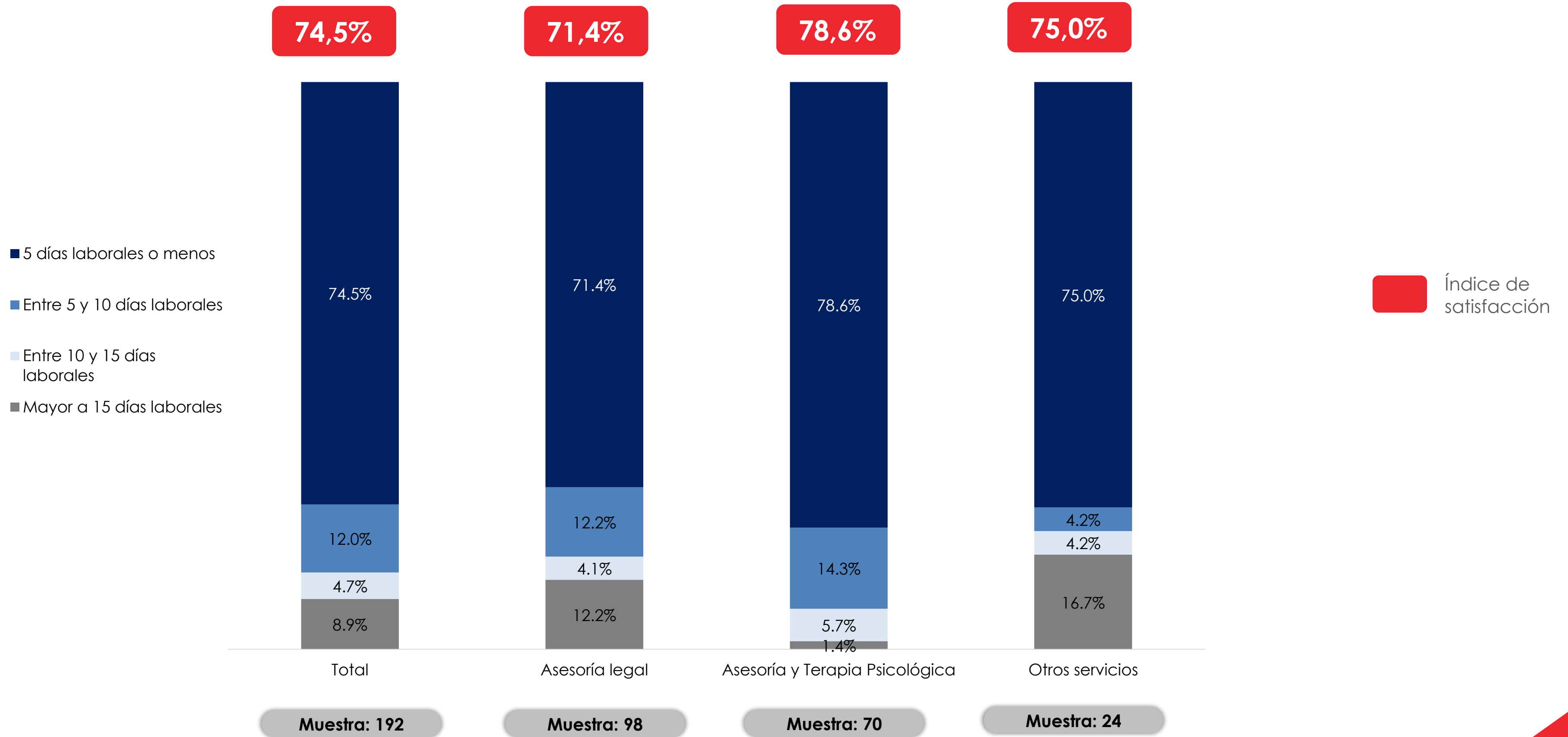
Muestra: 193

Índice de satisfacción

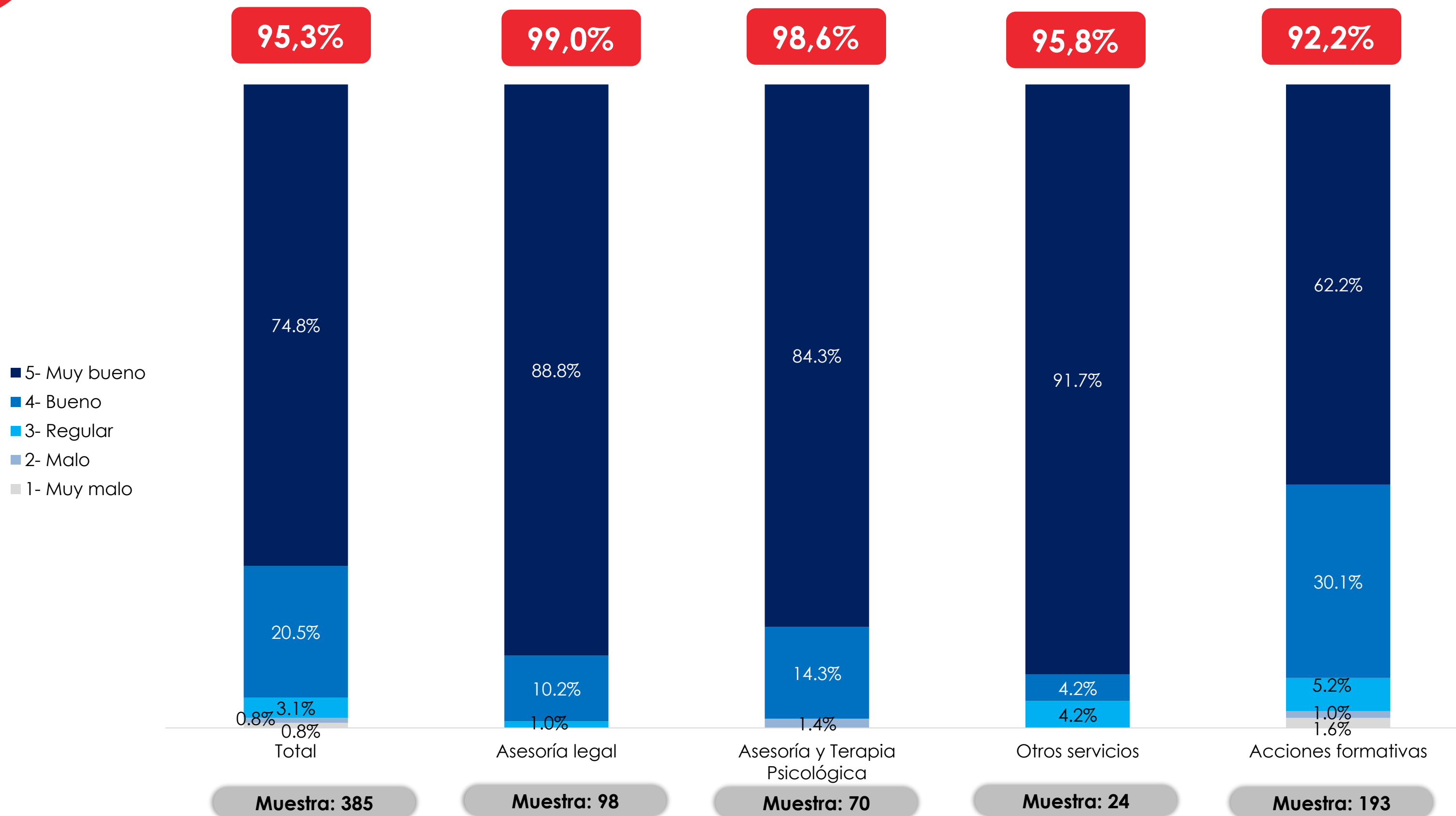
# TIEMPO DE ESPERA



# DÍAS DE RESPUESTAS



# INFORMACIÓN SUMINISTRADA



Índice de satisfacción

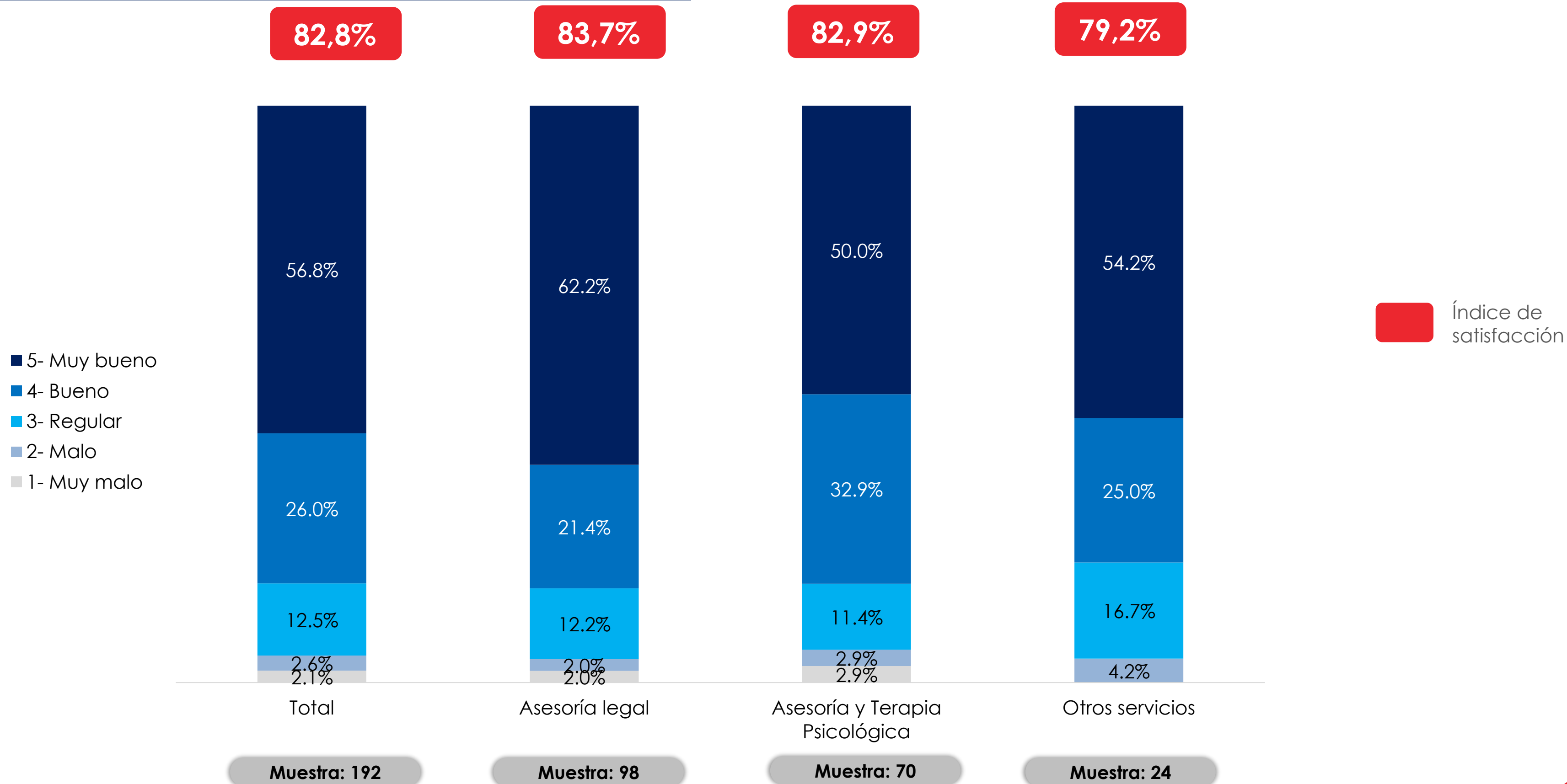
# PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL



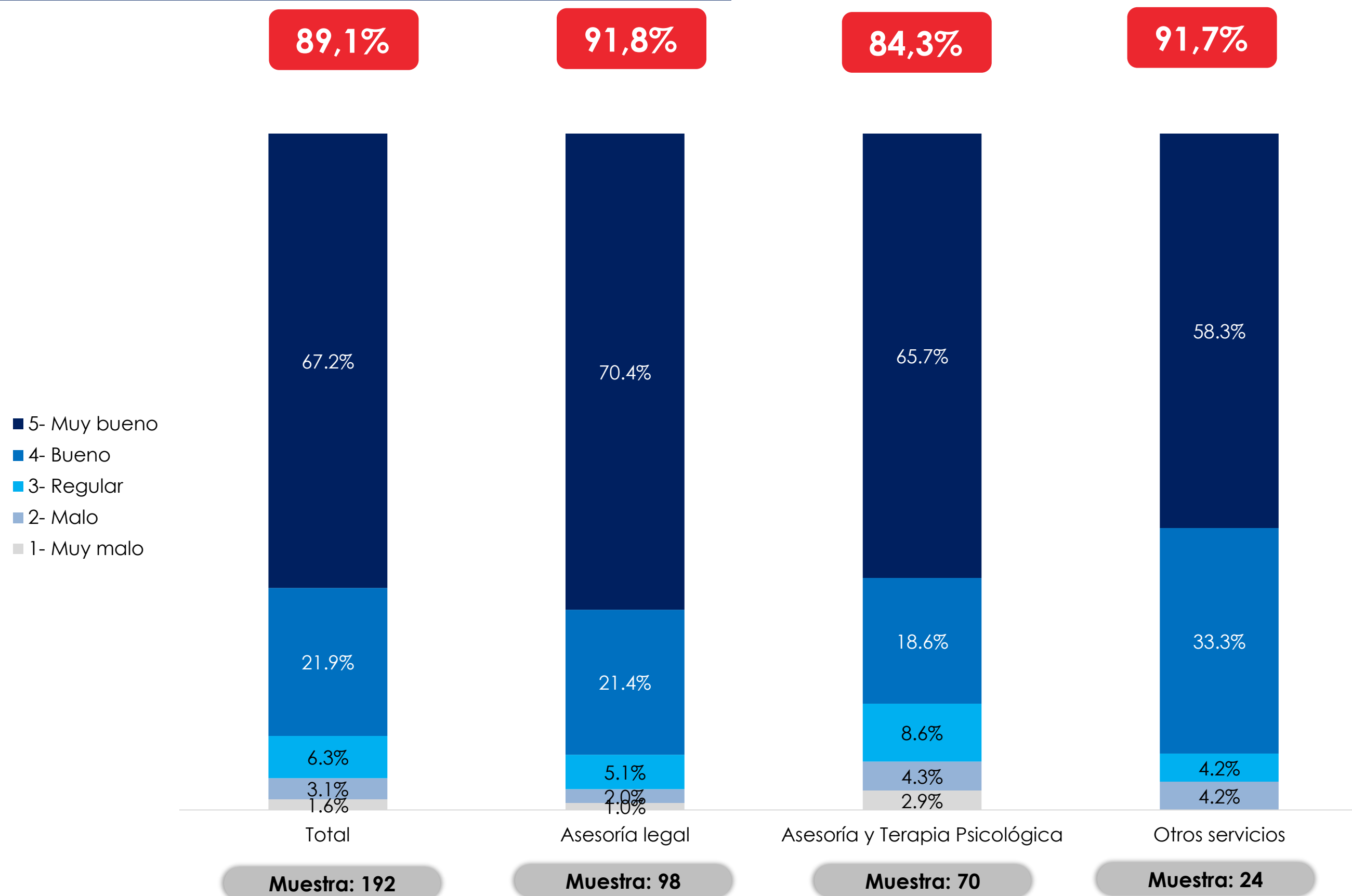
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Profesionalidad del personal



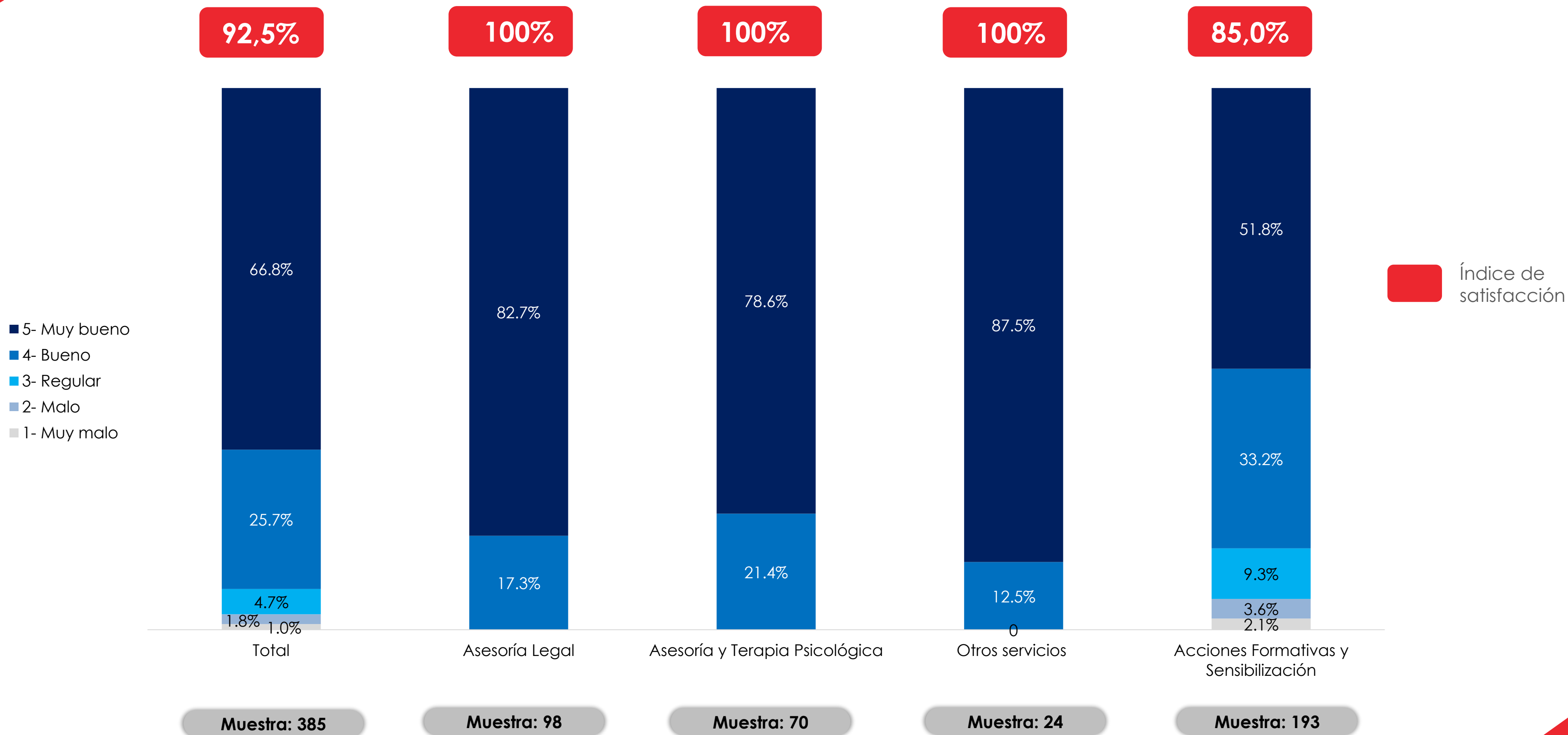
# INSTALACIONES FÍSICAS Y MOBILIARIO



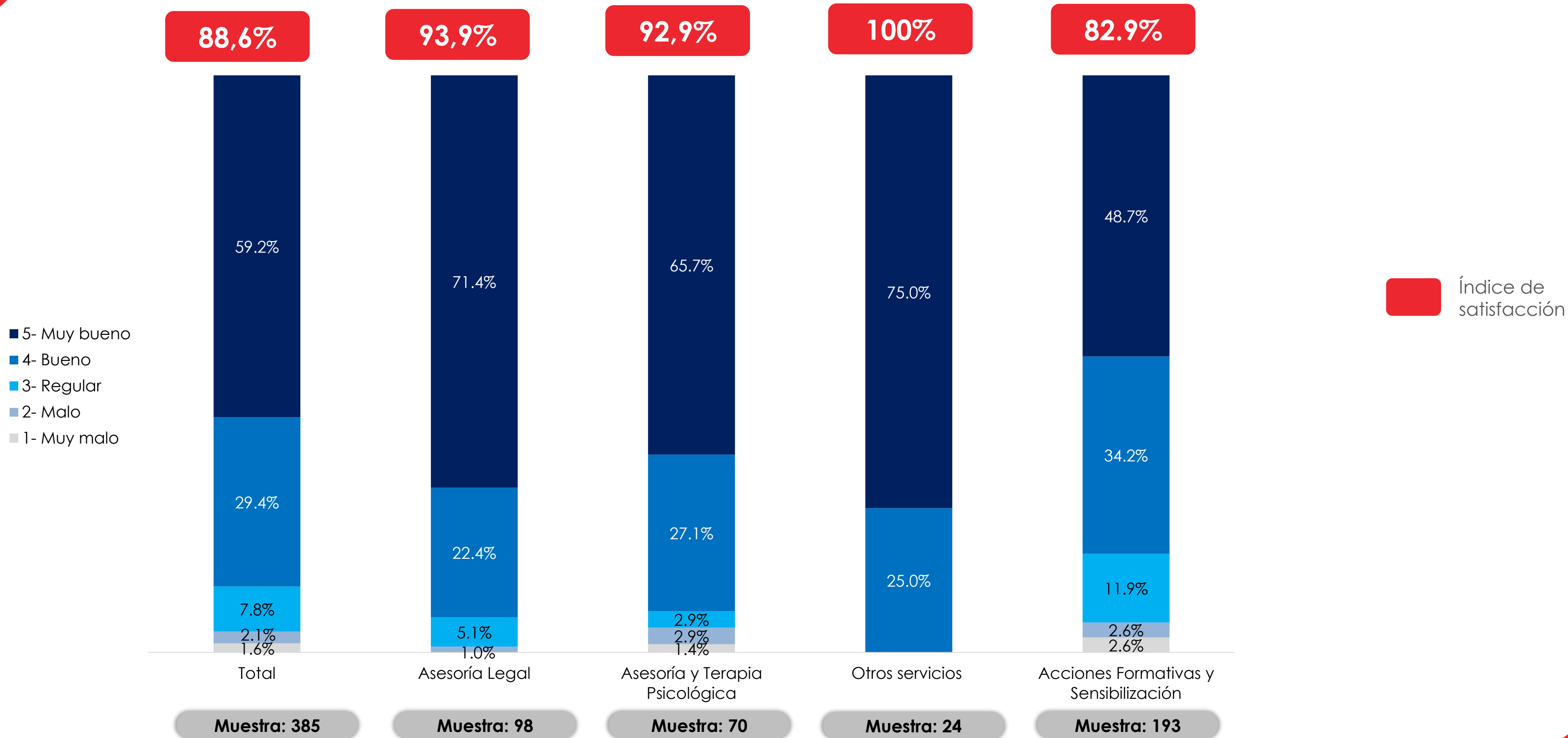
# UBICACIÓN DE LA OFICINA

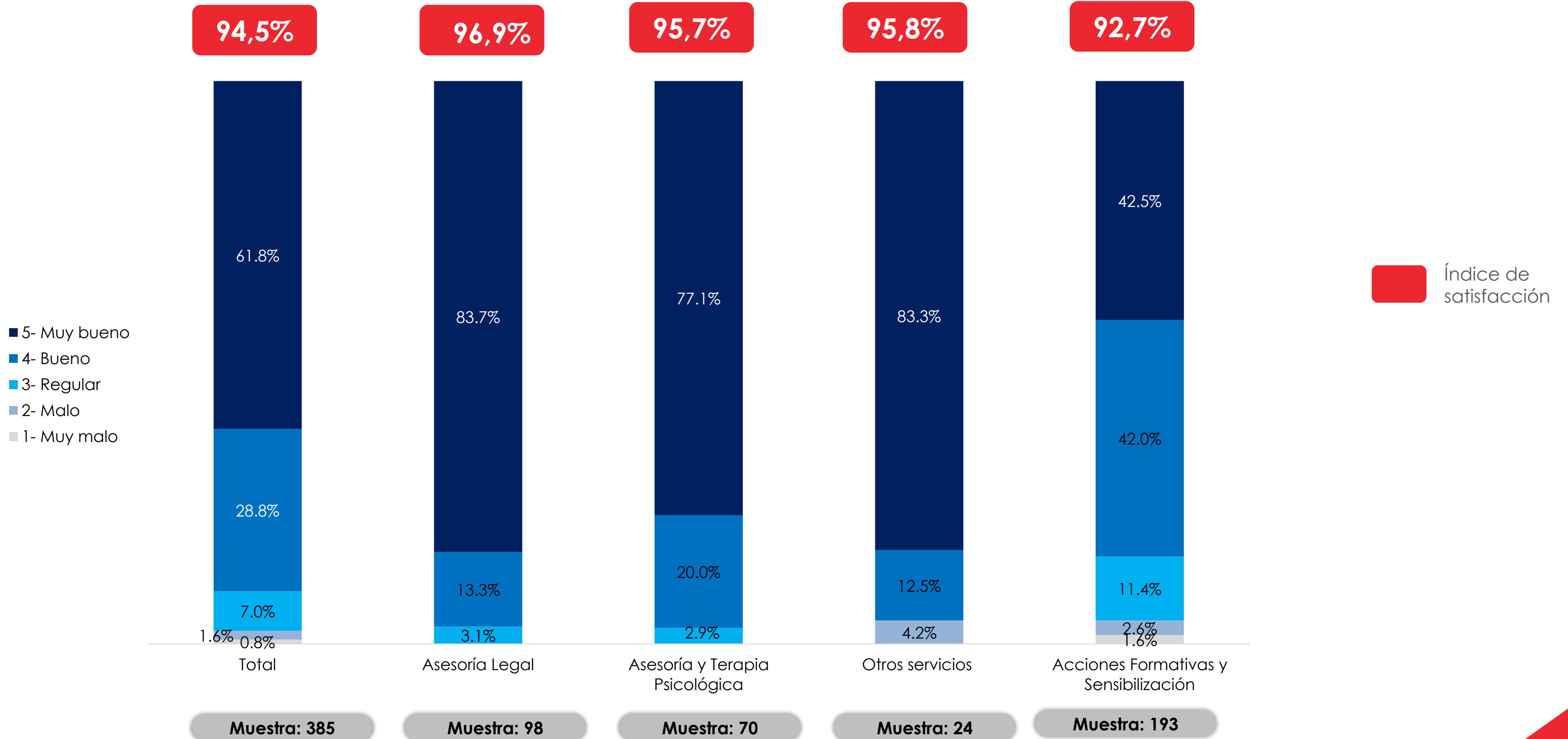


# FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO

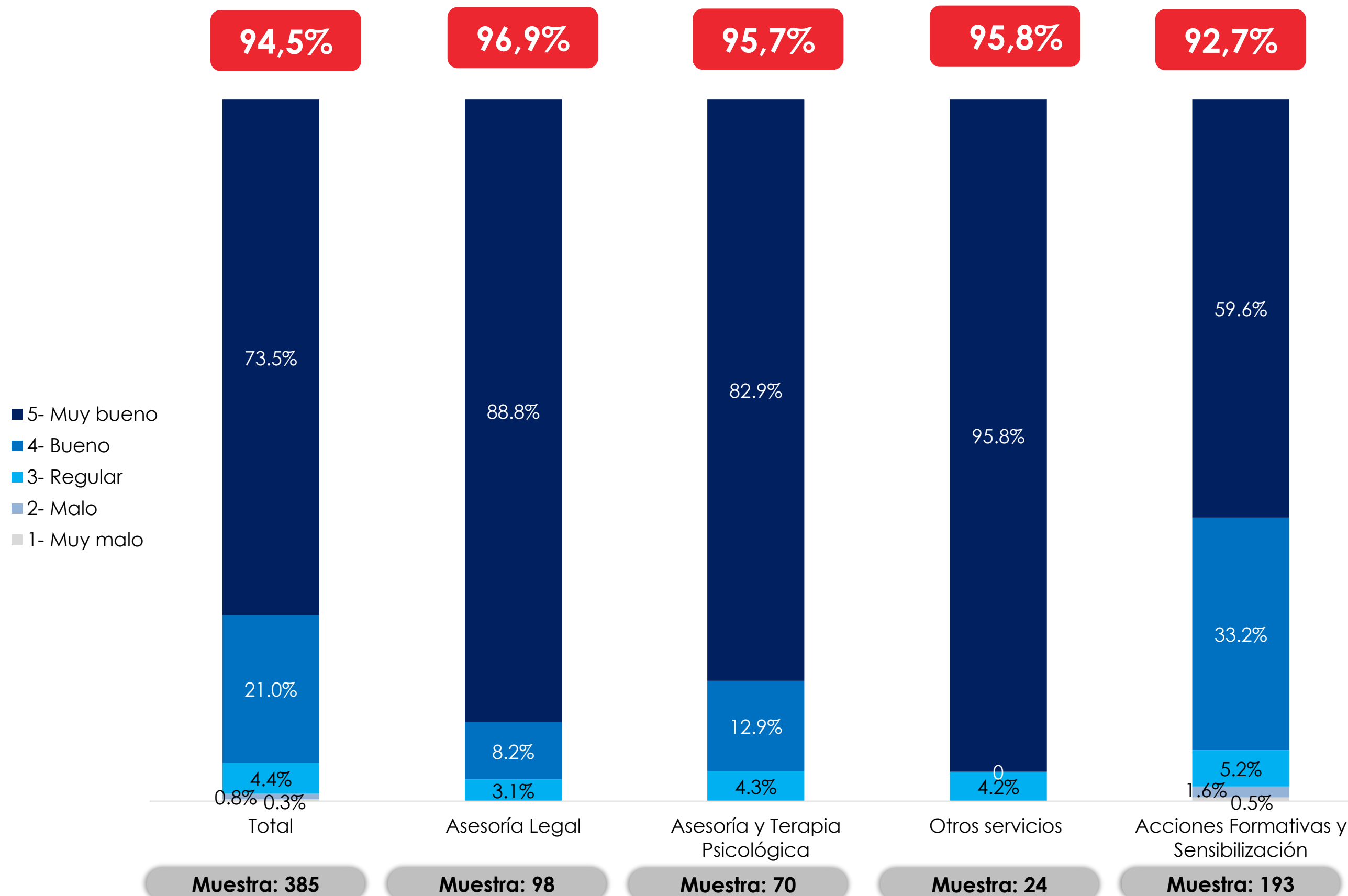


Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Facilidad para acceder al servicio





# 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	95.3%	95%
	Seguimiento al caso	94.8%	
Discreción	Discreción	94.5%	94.5%
Tiempo de respuesta	Tiempo de espera	99.0%	99.0%
	Respuesta menor a 5 días	74.5%	
Fiabilidad	Información suministrada correctamente	95.3%	95.3%
Profesionalidad	Profesionalidad del personal	94.8%	94.8%
Accesibilidad	Instalaciones físicas y mobiliario	82.8%	82.8%
	Ubicación	89.1%	
	Facilidad de acceso	92.5%	
	Disponibilidad canales de comunicación	88.6%	
	Disponibilidad fecha y horarios	90.6%	

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 enero-marzo de 2023, puntúa por encima de 90% en 5 de los 6 atributos evaluados, siendo el mejor valorado el Tiempo de Respuesta con un 99%; y la Accesibilidad la única debajo del estándar.

**BLOQUE:  
CONCLUSIONES &  
RECOMENDACIONES**





Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Obtenido	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90,0%	100%	10%
	Discreción	90,0%	94,2%	4,2%
	Profesionalidad	90,0%	99,5%	9,5%
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90,0%	100%	10%
	Discreción	90,0%	100%	10%
	Profesionalidad	90,0%	97,1%	7,1%
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90,0%	90,7%	0,7%
	Fiabilidad	90,0%	92,2%	2,2%
	Accesibilidad	90,0%	85,5%	-5,5%

De acuerdo a los estándares planteados en la Carta Compromiso, el Ministerio de la Mujer superó 8 de 9 estándares de los atributo de calidad en todos los servicios evaluados durante el trimestre enero-marzo de 2023. La mayor satisfacción de las usuarias se observa en la amabilidad y cortesía de la Asesoría Legal y Psicológica y la discreción del personal de psicología. Por otro lado, en Acciones Formativas fue fiabilidad el mejor evaluado; y la accesibilidad es la única que se encuentra por debajo del estándar.



## CONCLUSIONES

A partir de los datos presentados anteriormente del nivel de satisfacción de las usuarias de los servicios de atención psicológica, atención legal, otros servicios y acciones formativas ofrecidos por el Ministerio de la Mujer durante el trimestre enero-marzo 2023, se puede concluir:

1. A modo general, las usuarias de los servicios indican un nivel muy alto de satisfacción, en la mayoría de los atributos evaluados de forma presencial (atención legal, psicológica y otros servicios). En otro sentido, los evaluados de manera telefónica (acciones formativas) obtuvieron resultados cercanos al estándar.
2. En relación a los estándares de la carta compromiso, el atributo con mayor nivel de satisfacción para las participantes fue la amabilidad, tanto de la Asesoría Legal como de la Asesoría Psicológica. Asimismo, en Acciones Formativas fue amabilidad y cortesía, es decir, los evaluados no sintieron ningún tipo de incomodidad por parte de los representantes que le atendían. Sin embargo, el atributo de accesibilidad de Acciones Formativas se encuentra en esta ocasión por debajo del estándar.
3. Al momento de examinar otros indicadores del instrumento no contemplados como estándares en la carta compromiso, se observa que las instalaciones y mobiliario recibieron un mayor porcentaje en relación a la ola pasada aunque se mantiene por debajo del estándar, por lo que todavía existe una oportunidad de mejora en el aspecto físico de las oficinas. Asimismo, los indicadores de ubicación de las oficinas y disponibilidad en los canales de comunicación experimentaron una ligera disminución en la satisfacción en comparación con la ola anterior. Para esta ocasión, el aspecto menor valorado es el tiempo de respuesta en los servicios legales y psicológicos, ya que aunque un porcentaje de la mayoría de las usuarias indica que no se toma más de 5 días laborales presenta una disminución significativa en relación a la ola anterior. 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](mailto:info@alphaconsulting.com.do)



Phone: 1- 809 – 537 1846



[Alphaconsulting.com.do](http://Alphaconsulting.com.do)



Alpha Consulting SA