

Medición de Satisfacción

Monitoreo de la

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO Y LA
CIUDADANA

Ministerio de la Mujer

Abril-Junio, 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

- **Cliente:** Ministerio de la Mujer
- **Proveedor de servicios investigación:** Grupo Arista S.R.L
- **Población estudiada:** Usuarias y usuarios de los servicios del Ministerio de la Mujer
- **Tipo de muestreo:** Aleatorio probabilístico
- **Tamaño muestral:** 387 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Error Muestral:** 5%
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Fecha de levantamiento:** Julio - Agosto 2023, basado en el servicio del trimestre abril a junio
- **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)
- **Número de encuestadoras:** 12 encuestadoras
- **Número de supervisores:** 4 supervisores
- **Método de validación de entrevistas:** Supervisión del 80% de las encuestas
- **Método de validación de digitación:** Validación electrónica y revisión del 70% de los cuestionarios
- **Cuestionario utilizado:** Estandarizado suministrado por el Ministerio de la Mujer y adaptado por el Grupo Arista SRL

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, otros servicios y acciones formativas.

A continuación, se presenta el informe de resultados de la segunda ola de levantamiento correspondiente a los servicios ofrecidos entre abril-junio 2023.

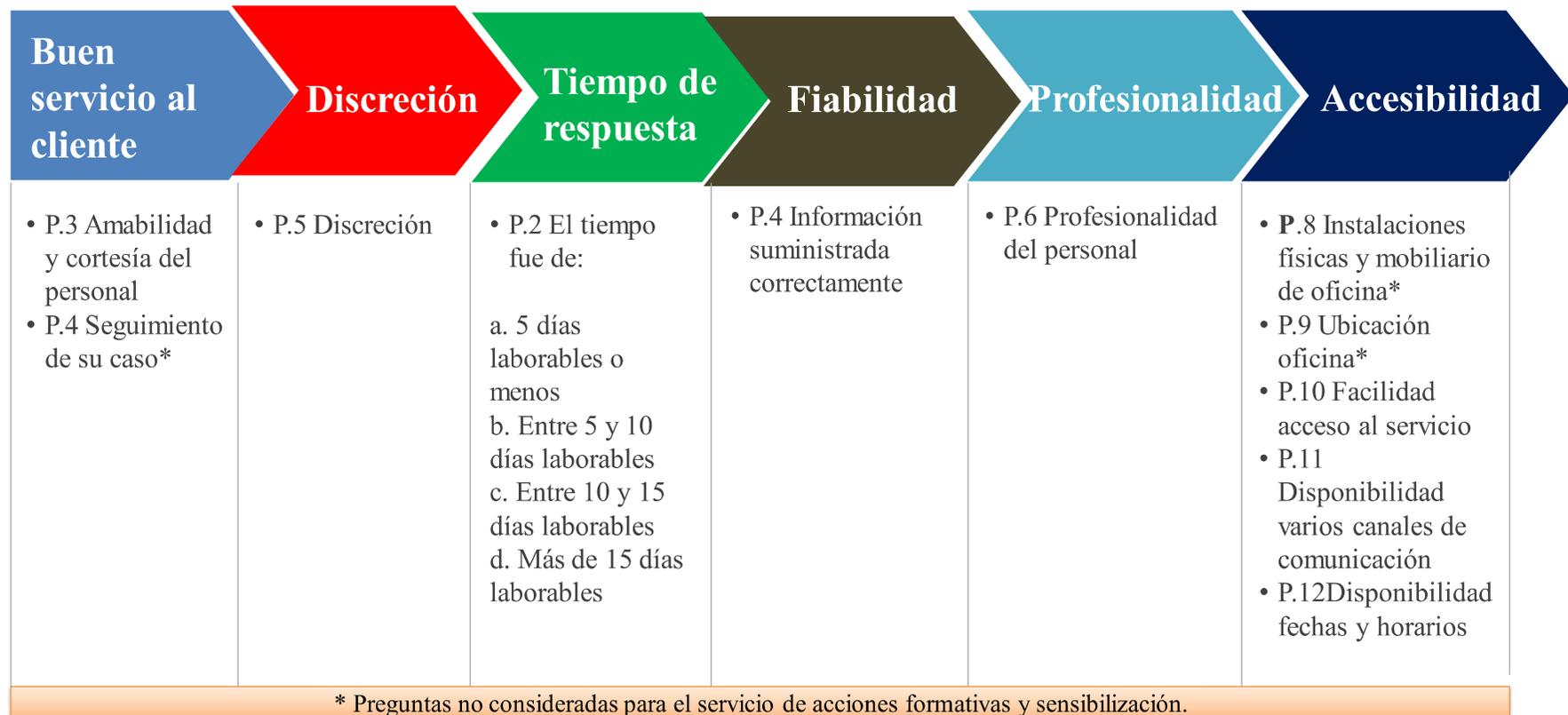
ATRIBUTOS DE CALIDAD EVALUADOS

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.

AGRUPACIÓN DE ATRIBUTOS

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.



OBJETIVOS

GENERAL

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

ESPECÍFICOS

01

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio de atención legal del Ministerio de la Mujer.

02

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio de atención psicológica del Ministerio de la Mujer.

03

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias del servicio de acciones formativas del Ministerio de la Mujer.

METODOLOGÍA

Las y los participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre abril a junio de 2023 se calcularon a partir del total de servicios ofrecidos (servicios legales, de terapia psicológica , charlas , talleres y otros) durante los meses de abril/junio de 2023, lo que corresponde a una población de 27,702 servicios, según datos proporcionados por el Ministerio de la Mujer. En este sentido, se propuso un levantamiento de 384 personas, lo que corresponde a una muestra representativa calculada con un 95% de confianza y un 5% margen de error.

Esta muestra propuesta se recolectó en 21 de las oficinas provinciales y municipales del Ministerio de la Mujer que se indican en la siguiente diapositiva, en conjunto con su distribución por servicio recibido.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

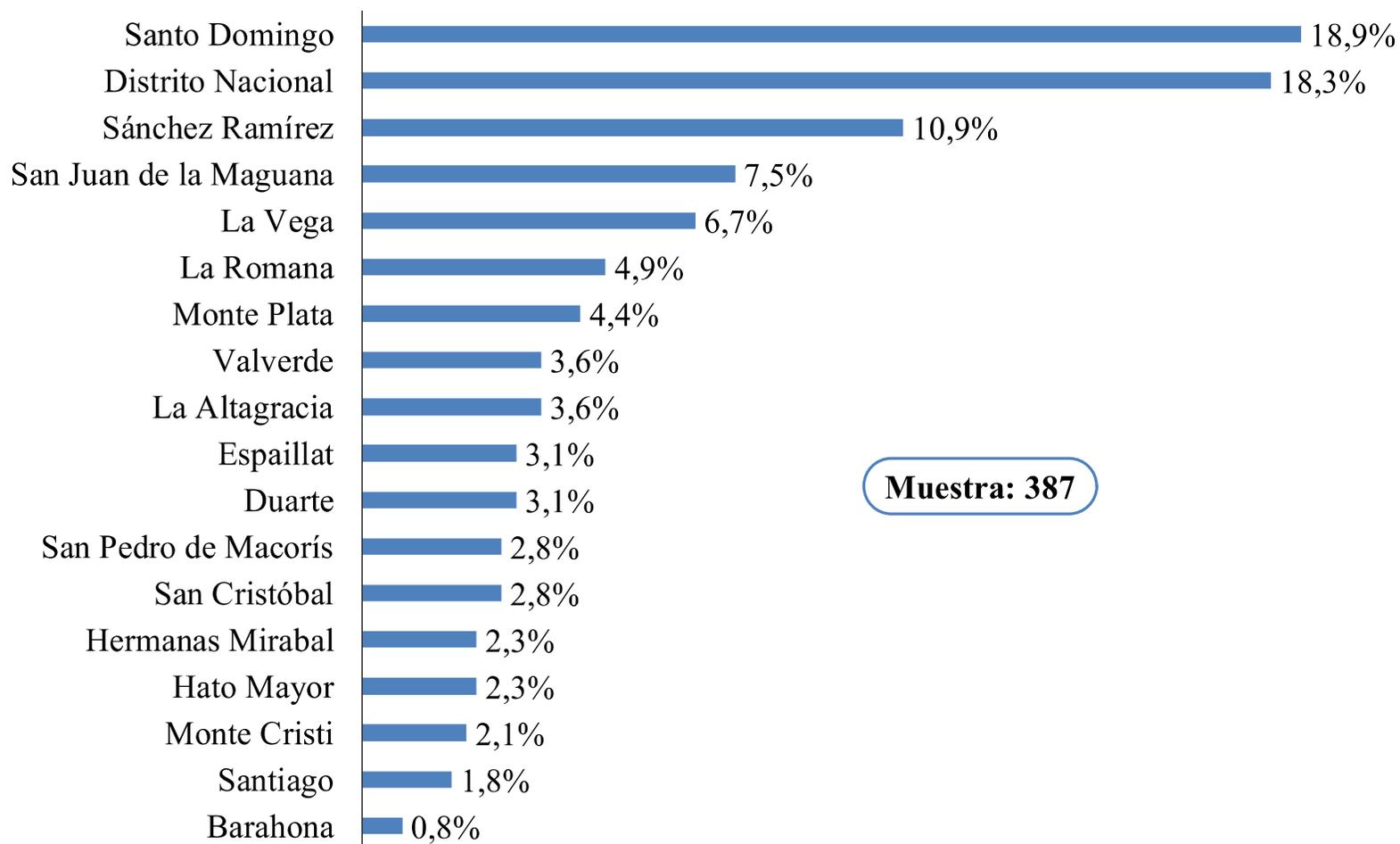
Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda
Presencial	Asistencia legal	177	144
Telefónica	Asistencia legal	0	63
Presencial	Asistencia psicológica	94	53
Telefónica	Asistencia psicológica	0	31
Presencial	Otros servicios	59	4
Telefónica	Otros servicios	0	7
Presencial	Acciones formativas	0	21
Telefónico	Acciones formativas	54	64
TOTAL		384	387

Nota: Aunque inicialmente se había planeado llevar a cabo todas las entrevistas de cada servicio de manera exclusivamente presencial o telefónica, durante el trabajo de campo algunas personas solicitaron que se aplicaran de manera distinta a lo que se había establecido para cada servicio. Debido a esta situación, la muestra obtenida incluyó tanto entrevistas presenciales como telefónicas para cada servicio.

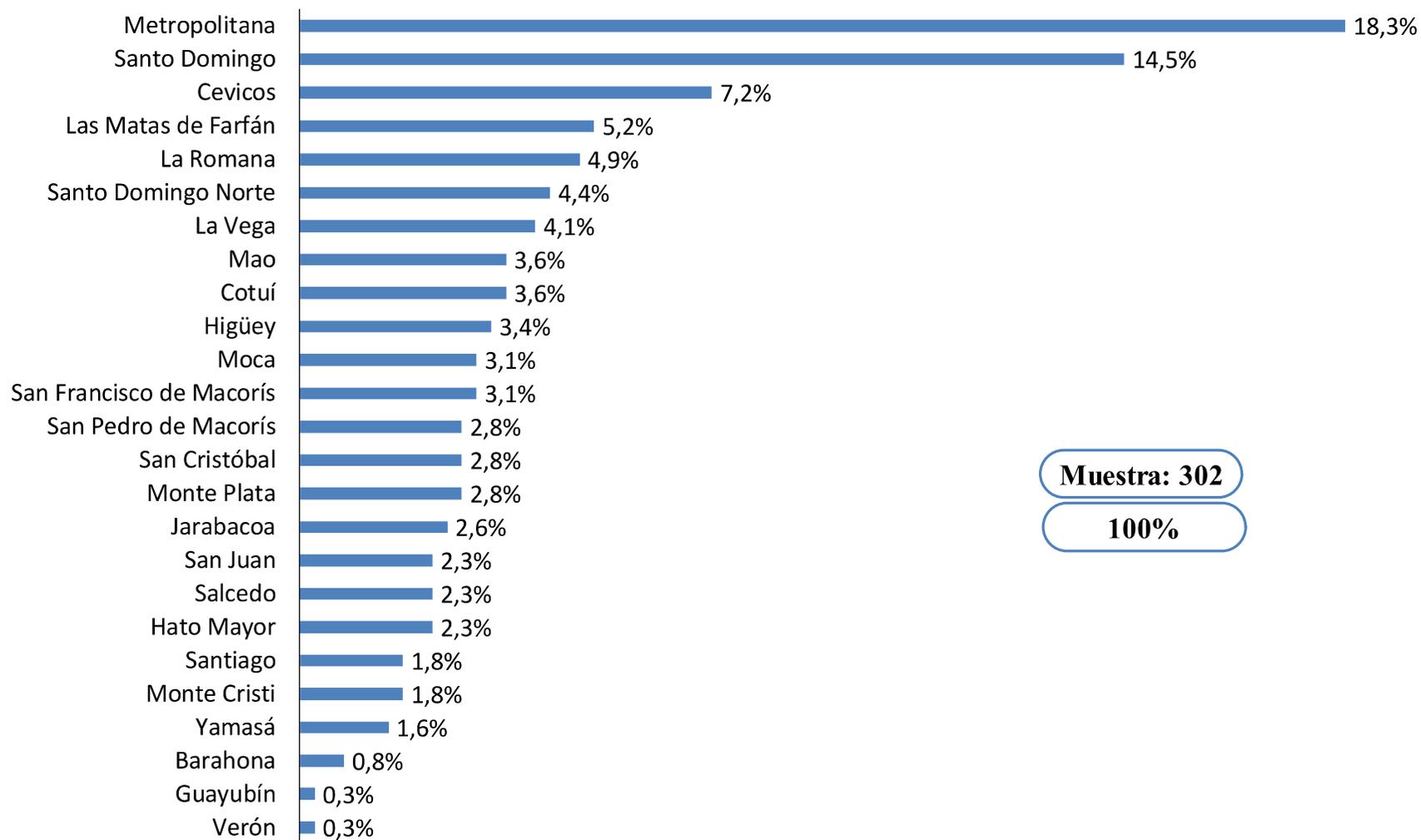
PROVINCIA

PROVINCIA DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO



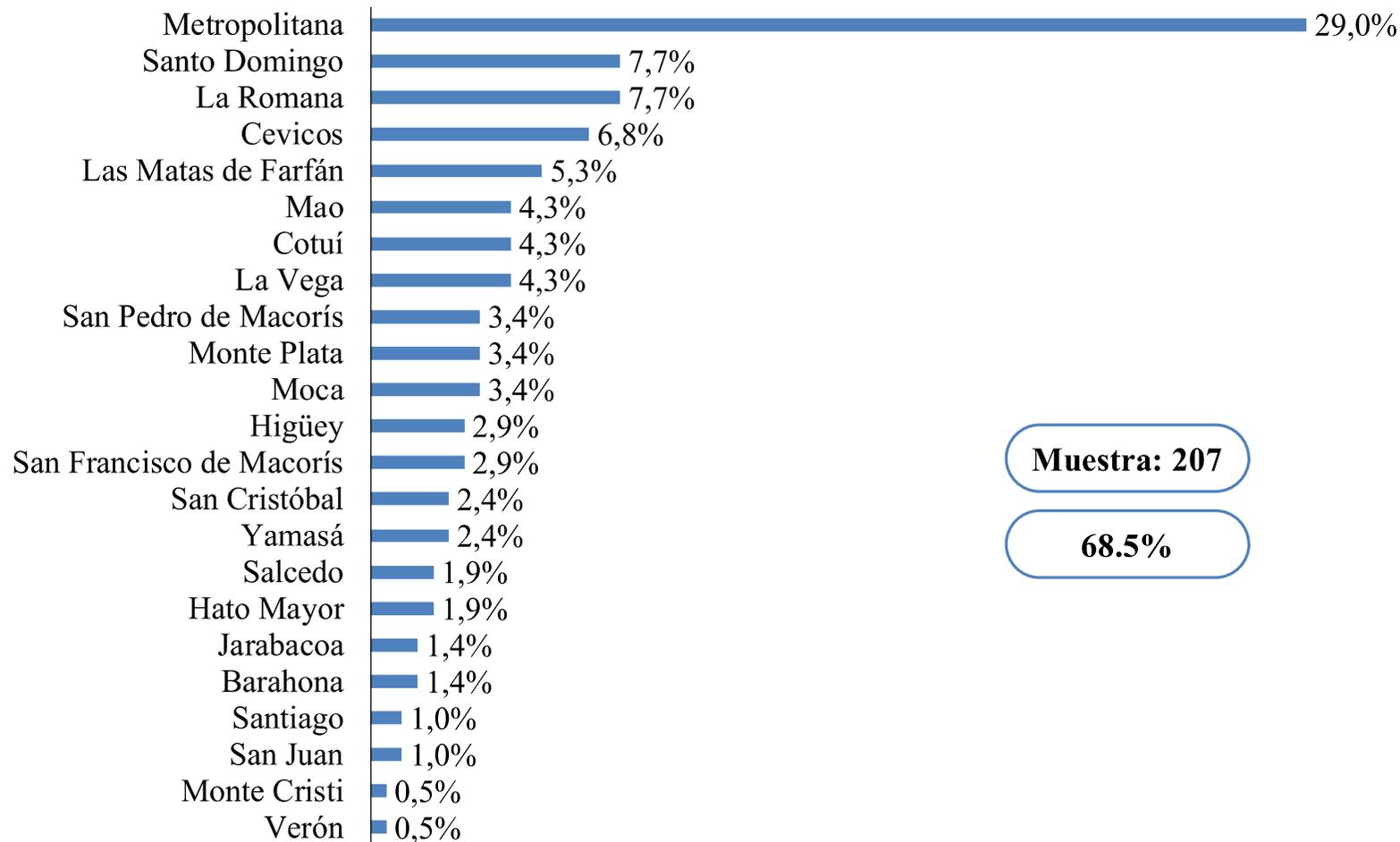
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO (TODOS)



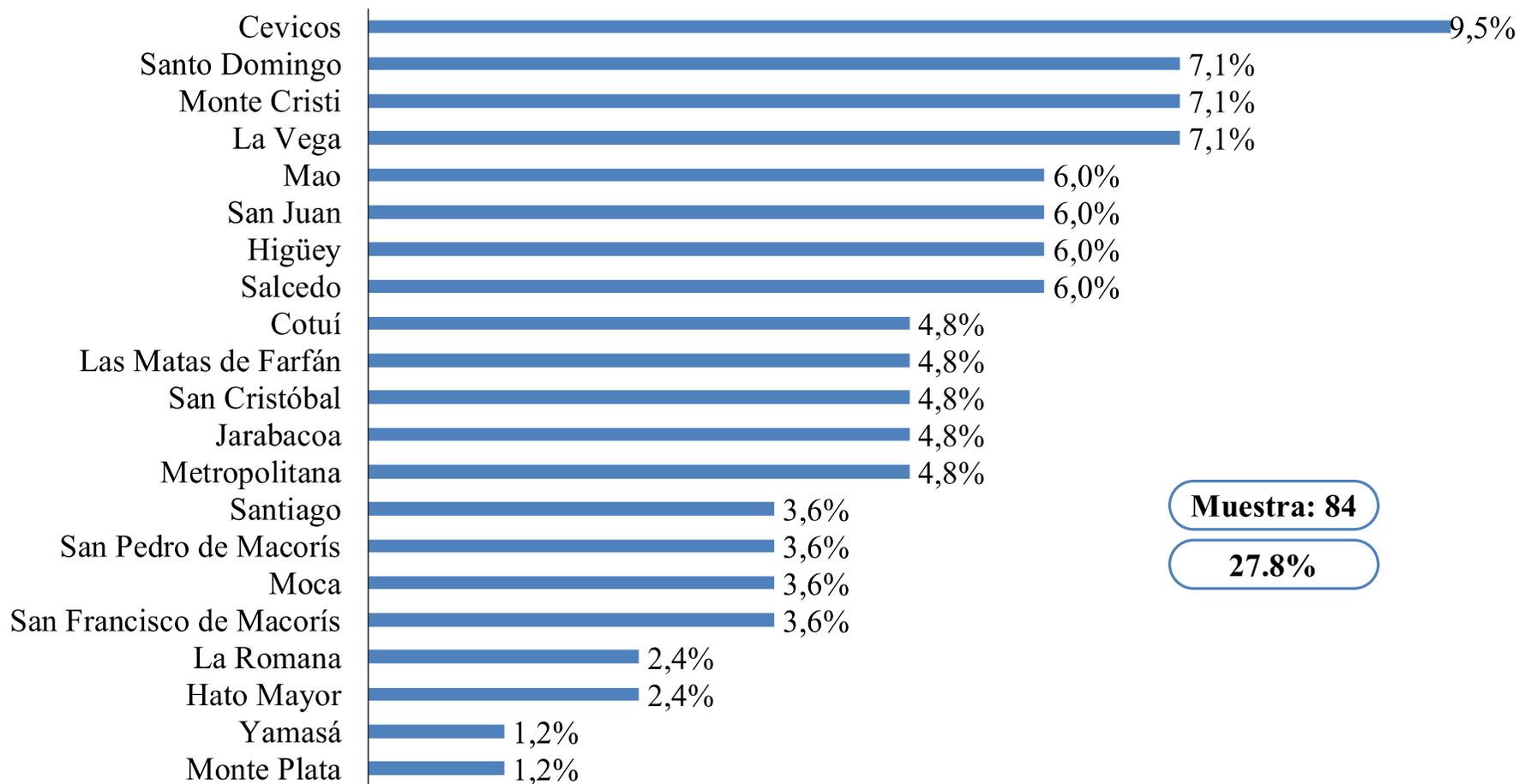
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASESORÍA LEGAL



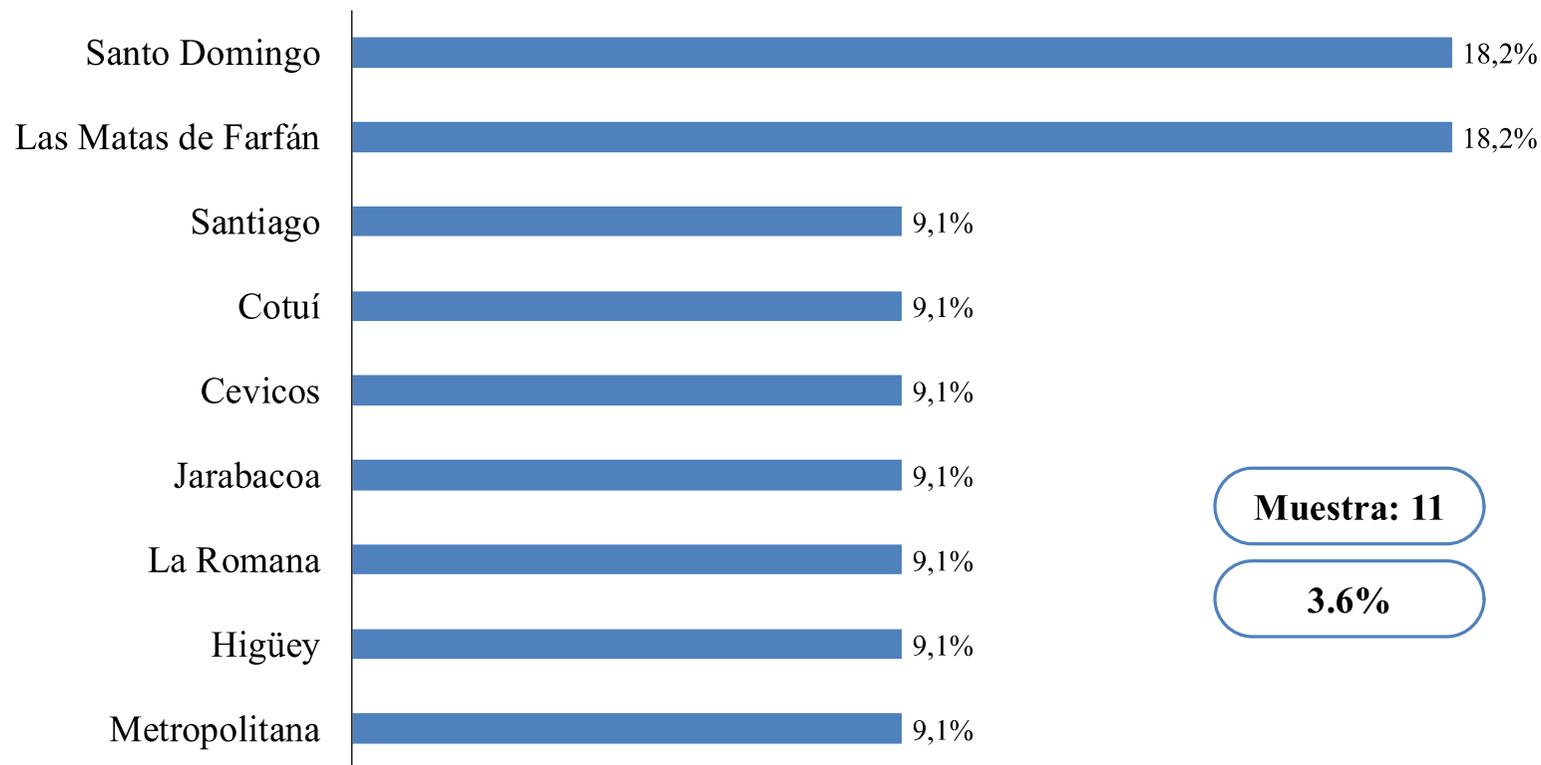
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASESORÍA Y TERAPIA PSICOLÓGICA



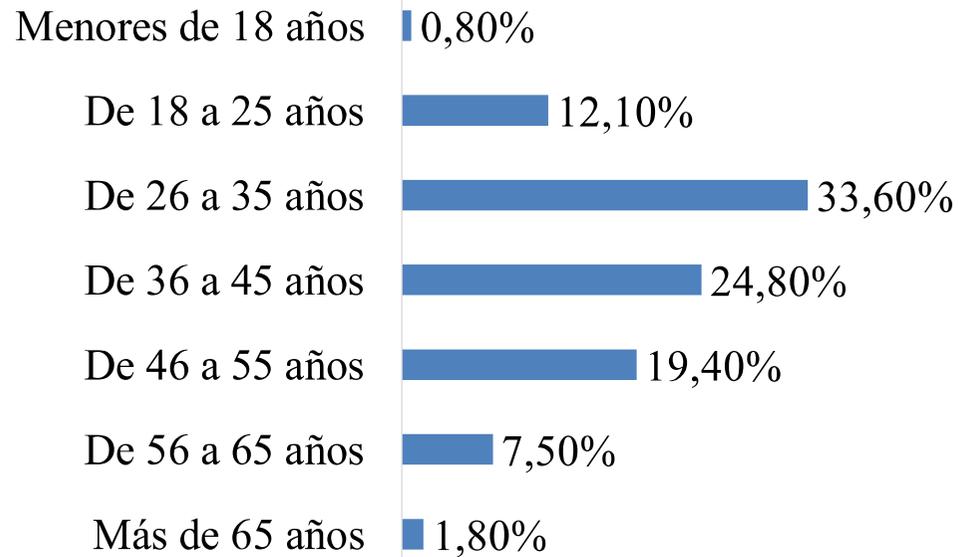
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ OTROS SERVICIOS



PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

EDAD



Menores de 26 años, 12.9%

Mayores de 25 años, 87.1%

Muestra: 387

GÉNERO

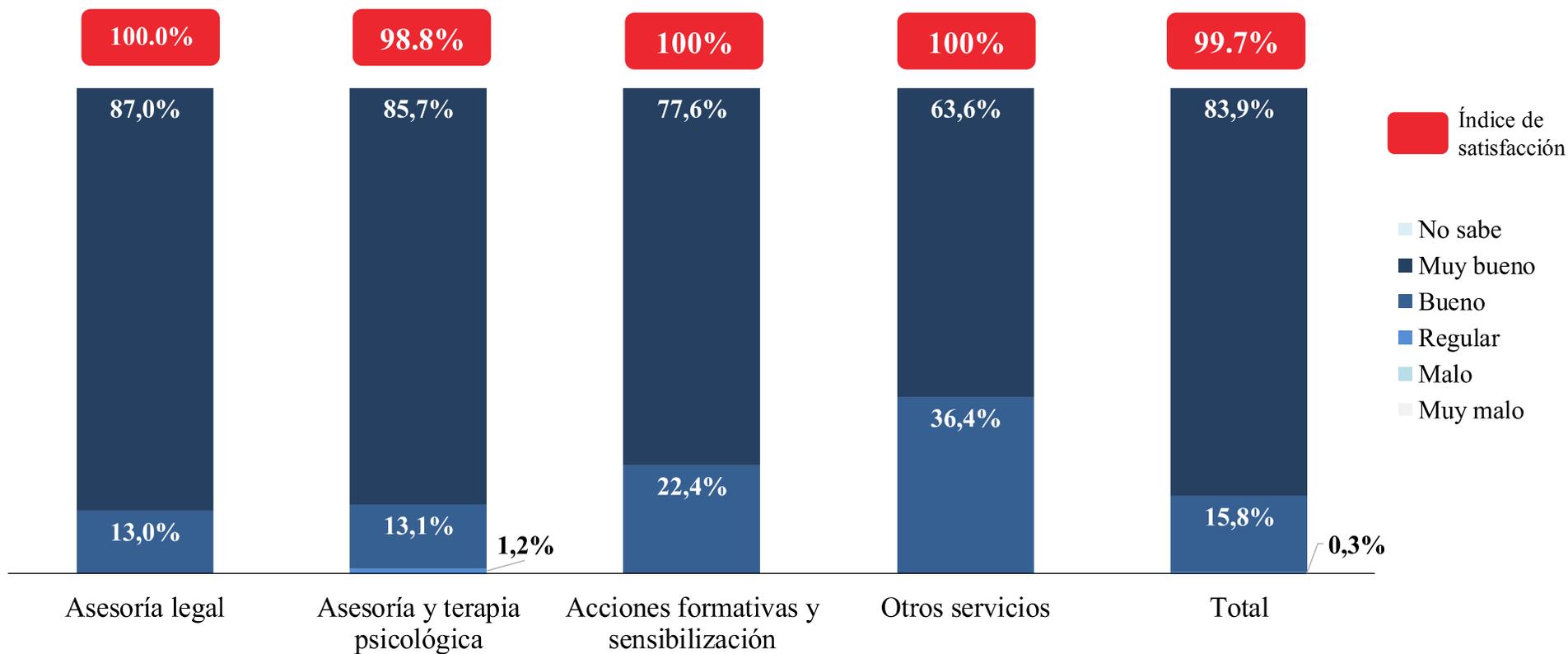


BLOQUE: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



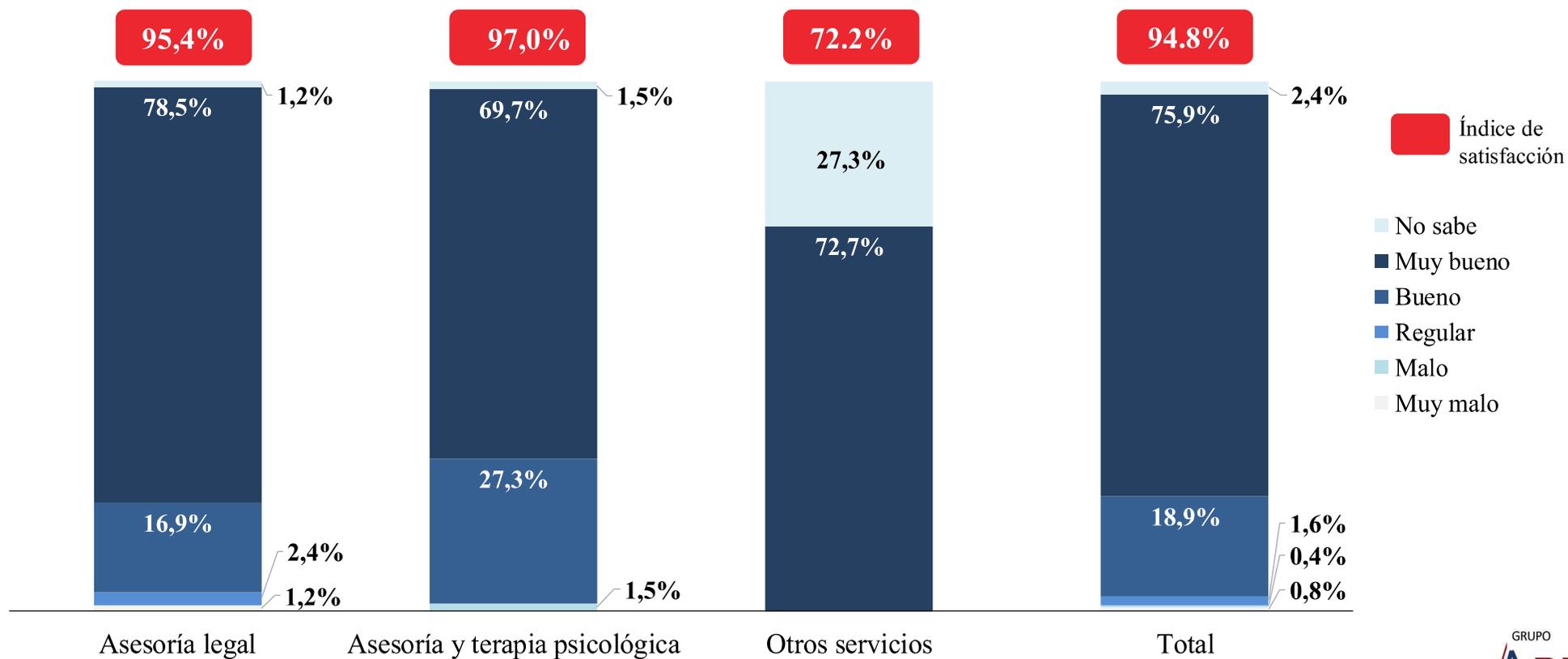
AMABILIDAD Y CORTESÍA

Muestra: 387



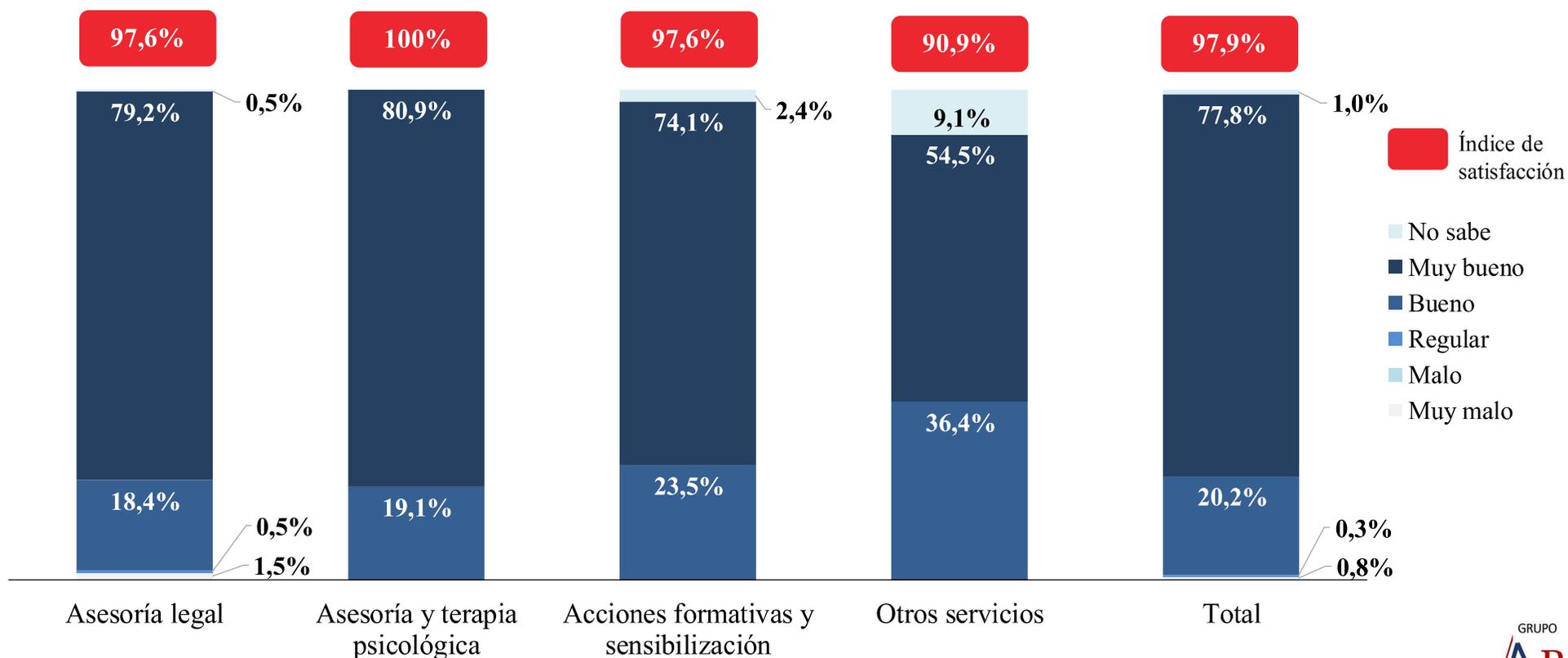
SEGUIMIENTO

Muestra: 302



DISCRESIÓN

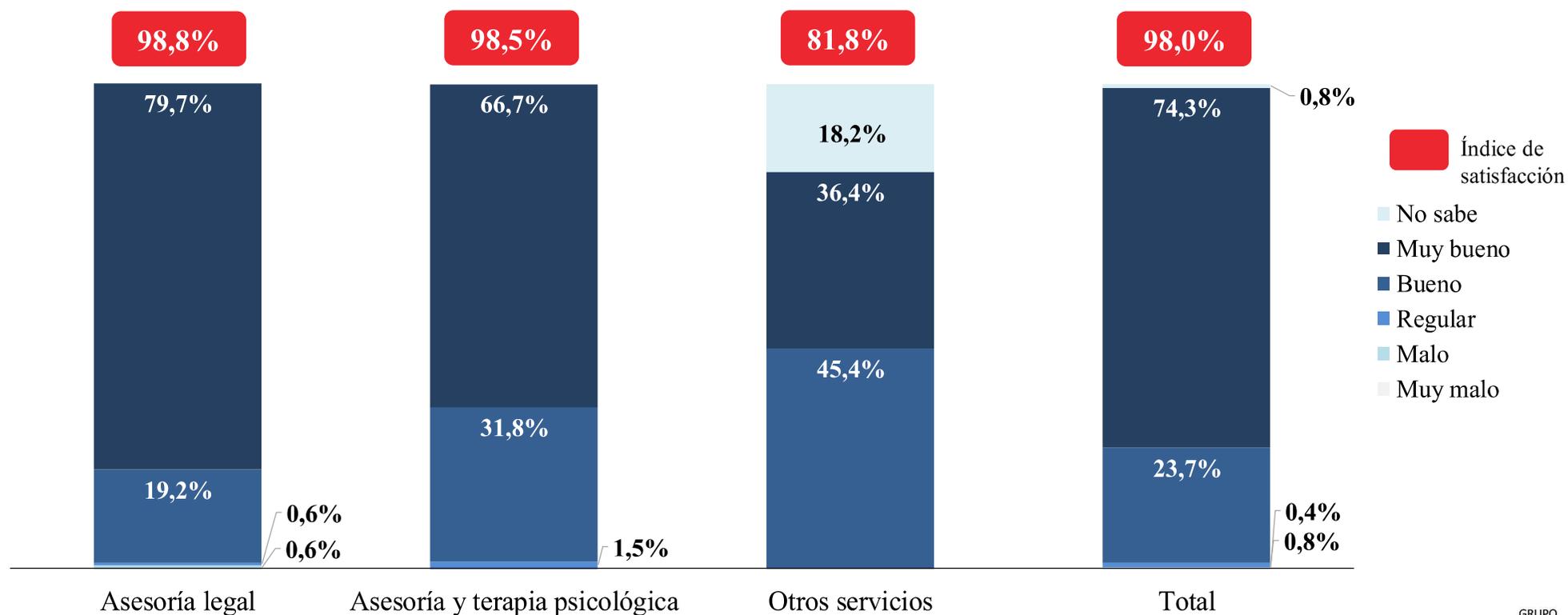
Muestra: 387



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

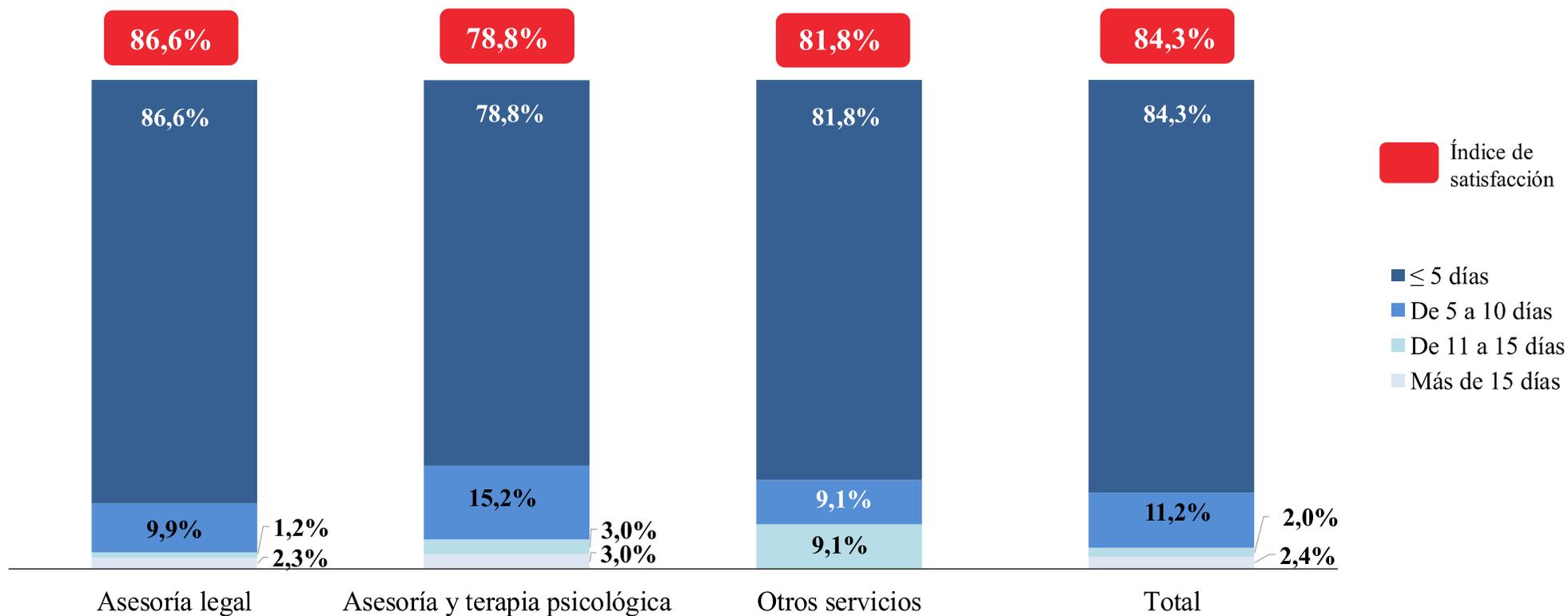
TIEMPO DE ESPERA

Muestra: 302



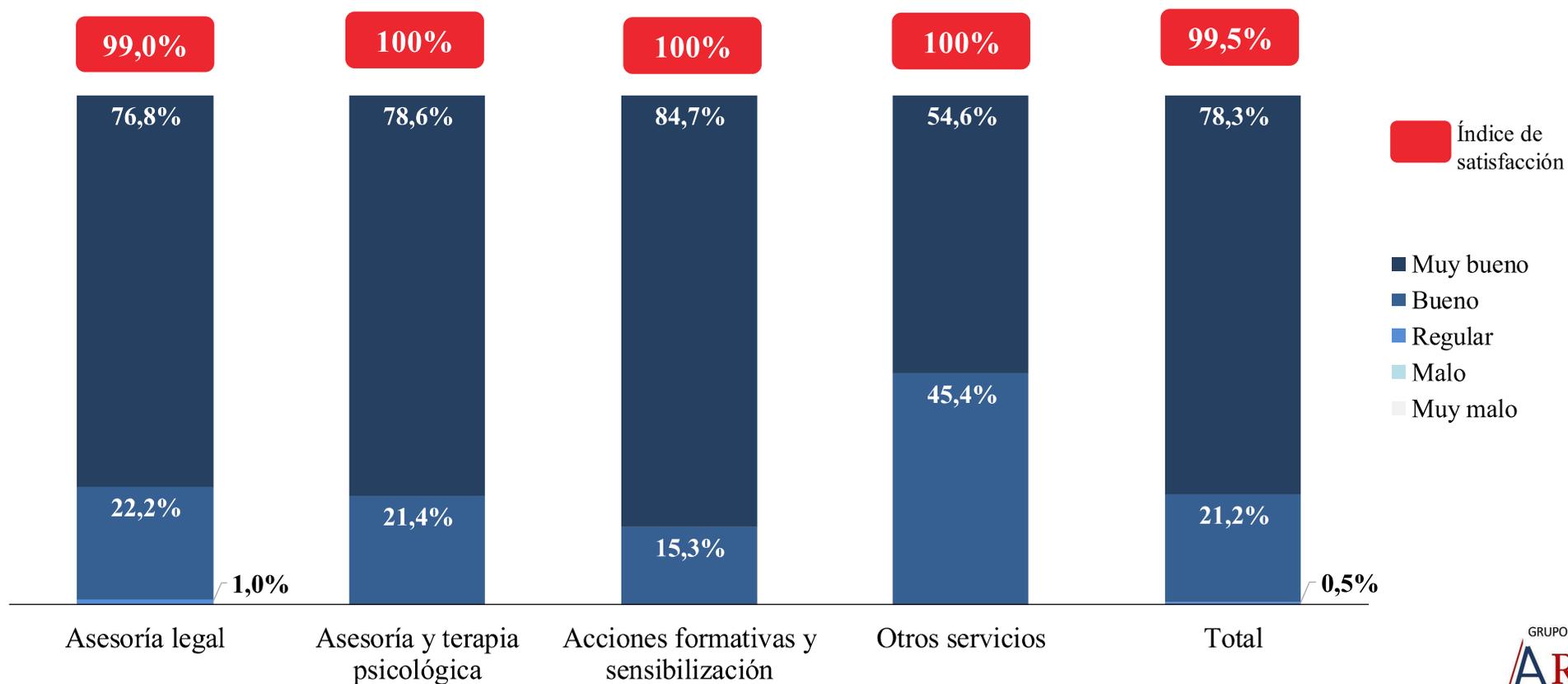
DÍAS DE RESPUESTAS (laborables)

Muestra: 302



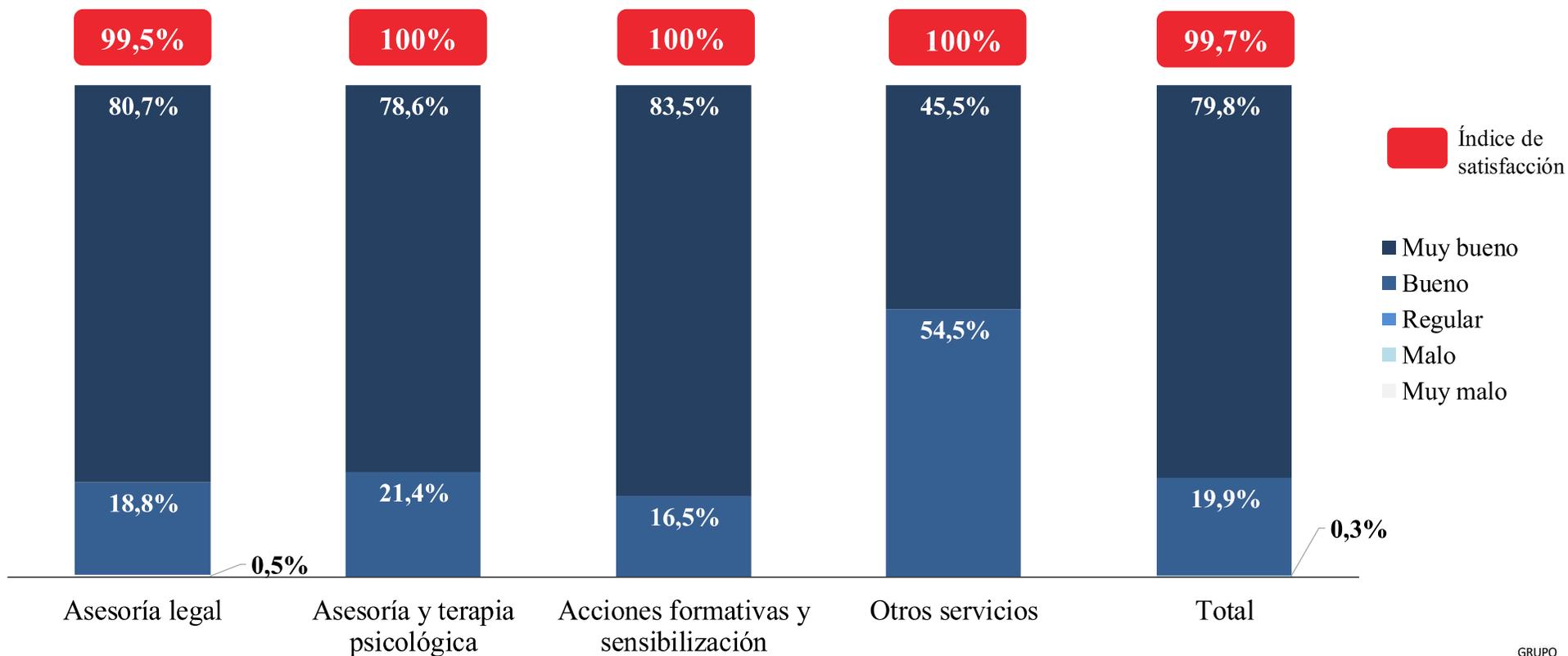
INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Muestra: 387



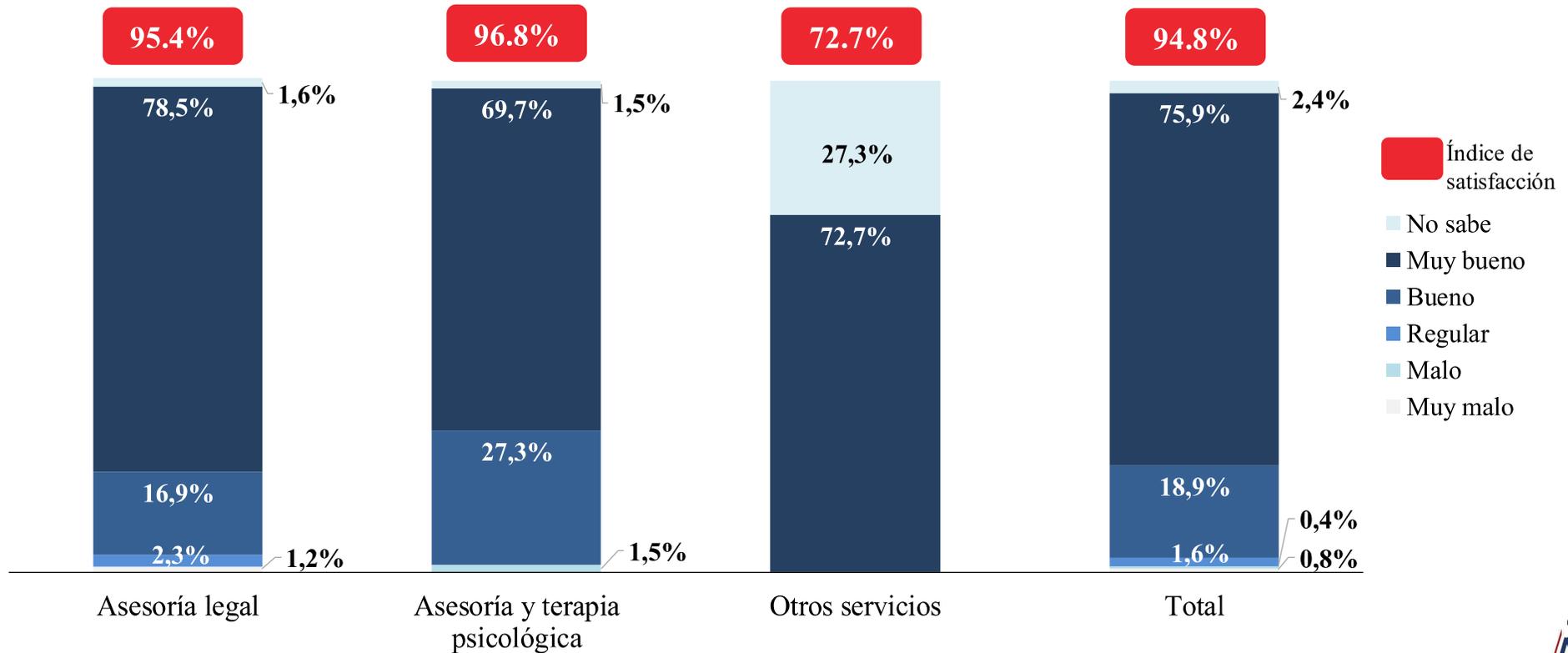
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

Muestra: 387



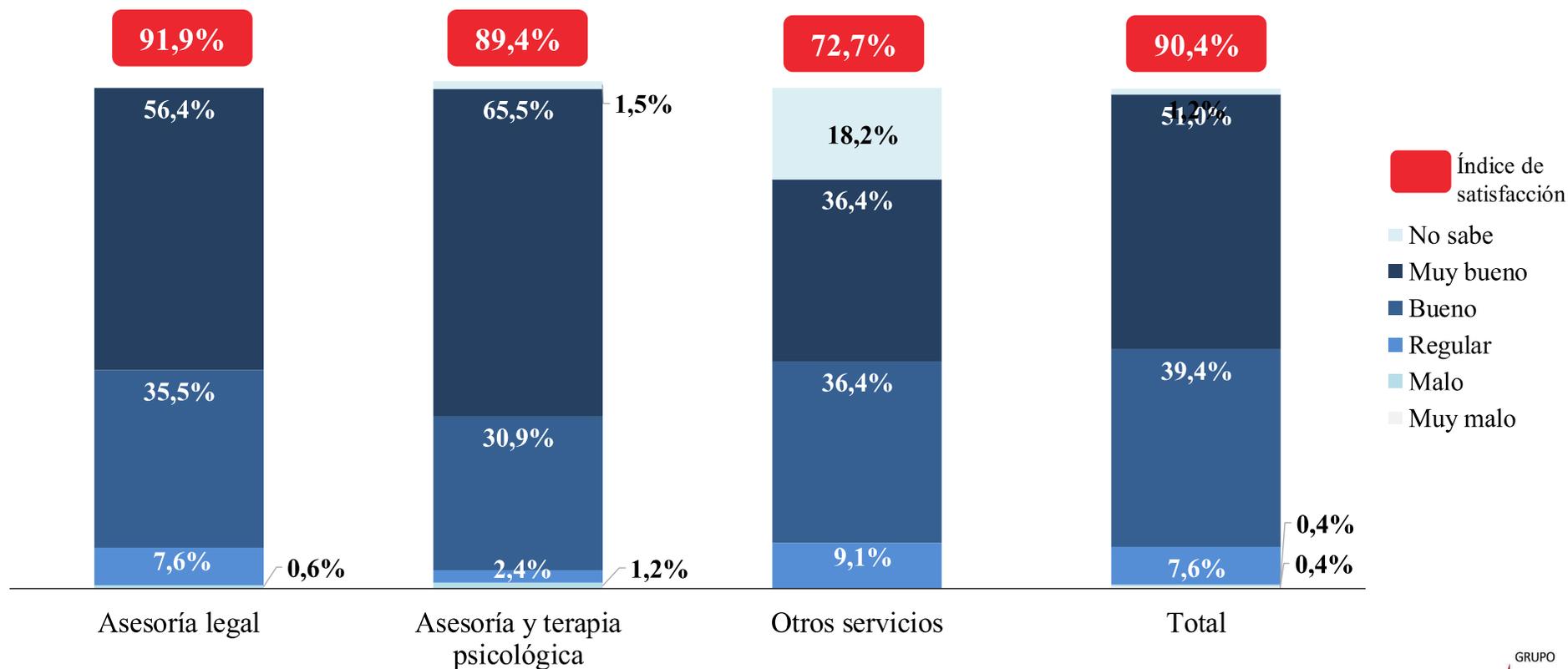
INSTALACIONES FÍSICAS Y MOBILIARIO

Muestra: 302



UBICACIÓN DE LA OFICINA

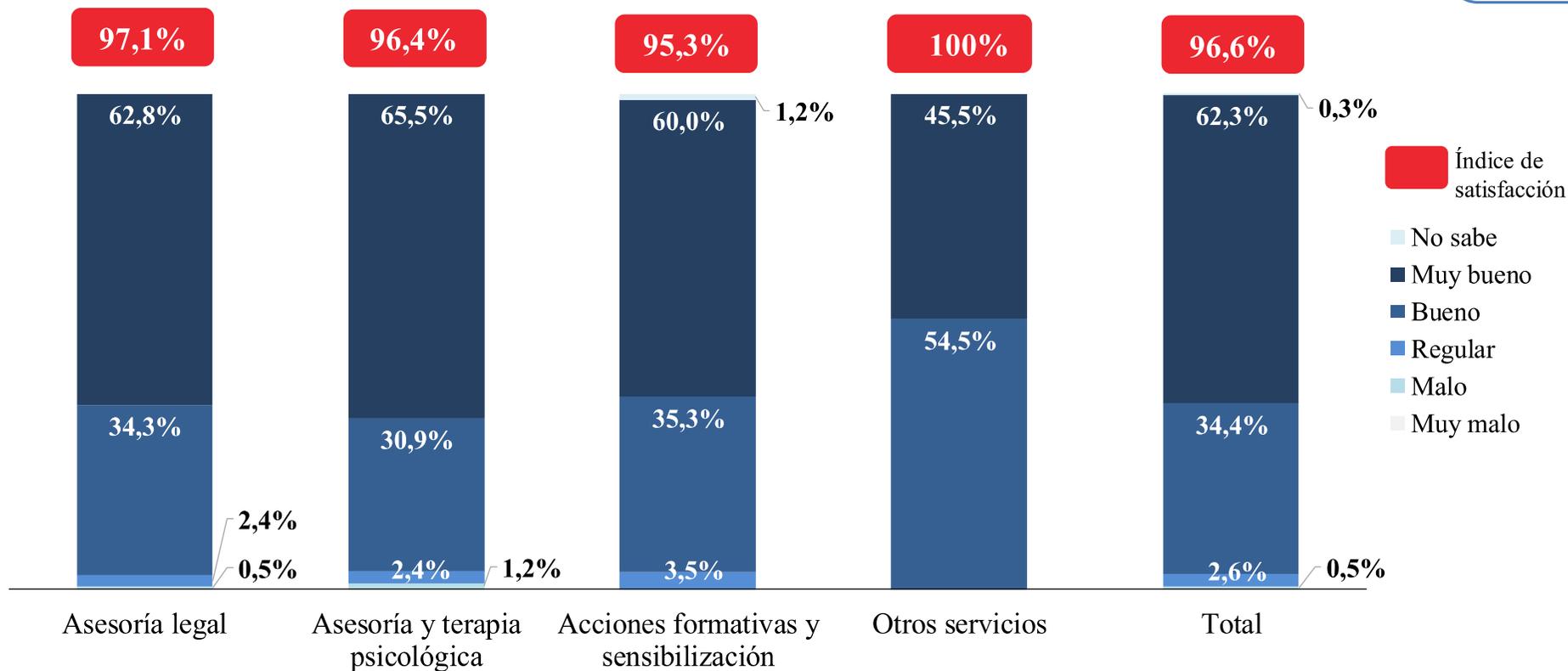
Muestra: 302



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

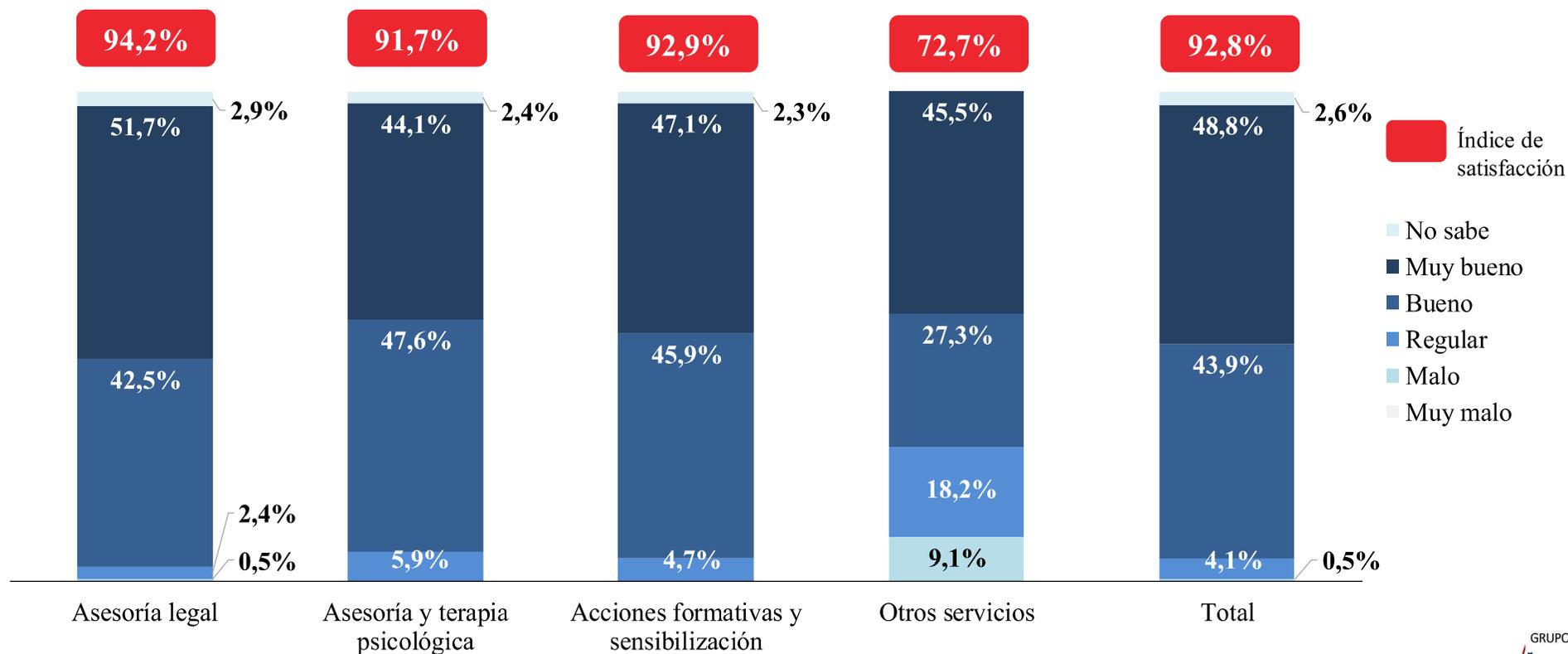
Muestra: 387



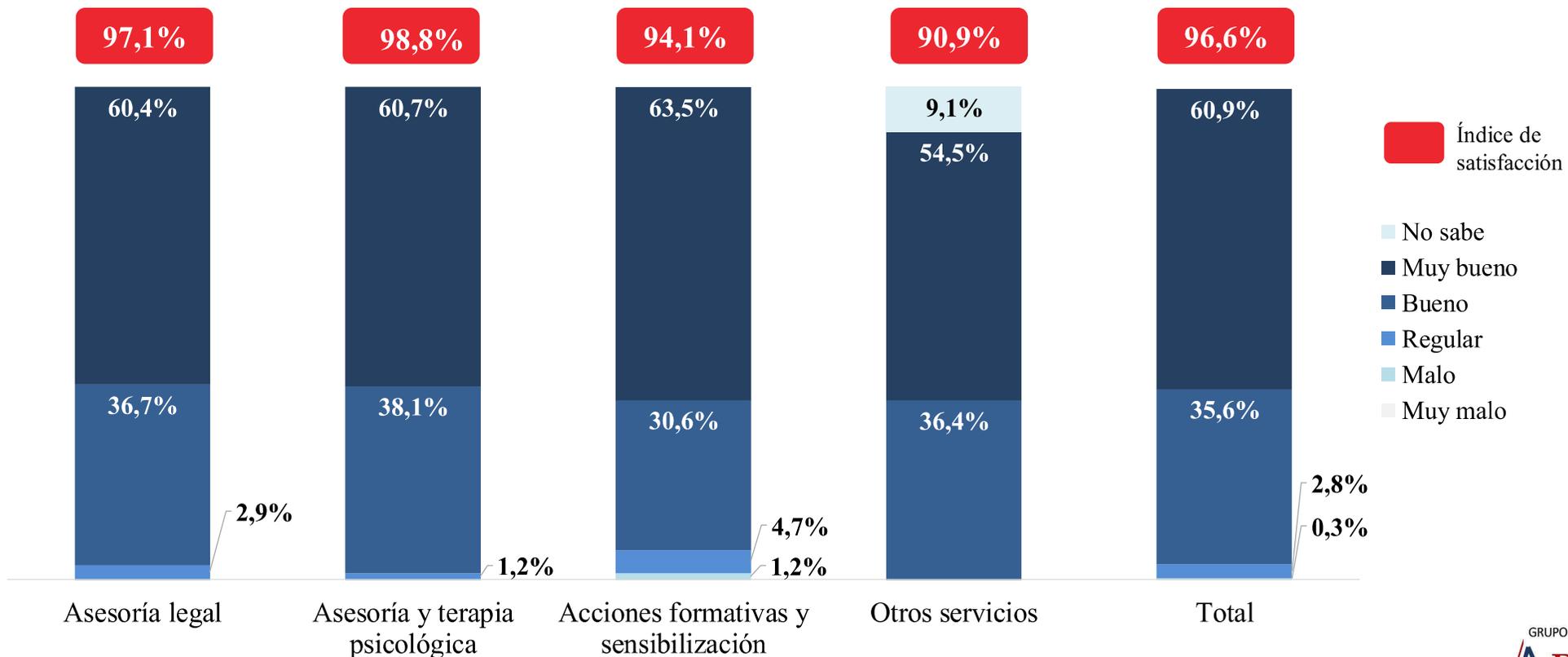
DISPONIBILIDAD

CANALES DE COMUNICACIÓN

Muestra: 387

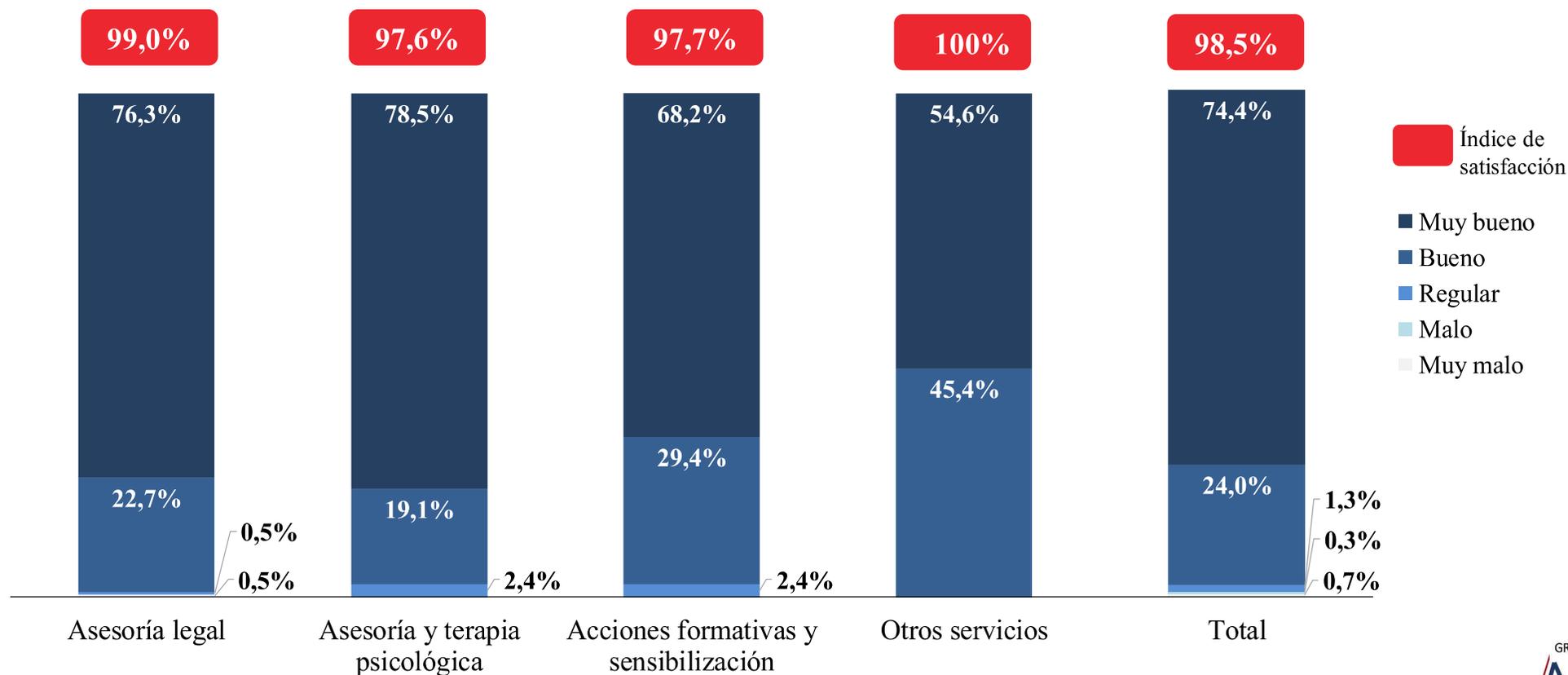


Muestra: 387



SATISFACCIÓN GENERAL

Muestra: 387



ANÁLISIS POR ATRIBUTO NIVEL DE SATISFACCIÓN

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario	Puntuación individual	Índice total
Buen servicio al cliente	Amabilidad y cortesía	99,7%	97.3%
	Seguimiento al caso	94,8%	
Discreción	Discreción	97,9%	97,9%
Tiempo de respuesta	Tiempo de espera	98,0%	91.2%
	Respuesta menor a 5 días	84,3%	
Fiabilidad	Información suministrada correctamente	99,5%	99,5
Profesionalidad	Profesionalidad del personal	99,7%	99,7
Accesibilidad	Instalaciones físicas y mobiliario	94.8%	94.24
	Ubicación	90,4%	
	Facilidad de acceso	96,6%	
	Disponibilidad canales de comunicación	92,8%	
	Disponibilidad fecha y horarios	96,6%	

Según los atributos de calidad evaluados, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre abril-junio de 2023, puntúa por encima de 94% en cinco (5) de los seis (6) atributos evaluados, siendo el mejor valorado la profesionalidad con un 99,7%; y el tiempo de respuesta es la única debajo del estándar

BLOQUE: CONCLUSIONES



NIVEL DE SATISFACCIÓN

SEGÚN ESTÁNDARES DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ANÁLISIS COMPARATIVO

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Obtenido	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90.0%	100.0%	10.0%
	Discreción	90.0%	97.6%	7.6%
	Profesionalidad del personal	90.0%	99.5%	9.5%
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90.0%	98.8%	8.8%
	Discreción	90.0%	100.0%	10.0%
	Profesionalidad del personal	90.0%	100.0%	10.0%
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90.0%	100%	10.0%
	Fiabilidad	90.0%	100%	10.0%
	Accesibilidad	90.0%	95.3%	5.3%

De acuerdo a los estándares planteados en la Carta Compromiso al Ciudadano, el Ministerio de la Mujer superó los estándares de cada atributo de calidad en todos los servicios evaluados durante el trimestre abril-junio de 2023. La mayor satisfacción de los usuarios y usuarias se observa en la amabilidad y cortesía de las Acciones Formativas y Sensibilización; en la Profesionalidad y amabilidad de la Asesoría Psicológica. Así como en la amabilidad y cortesía de la Asesoría Legal.



CONCLUSIONES

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

- A modo general, las usuarias y los usuarios de los servicios indican un nivel muy alto de satisfacción, en la mayoría de los atributos evaluados, tanto de los de evaluados de forma presencial, como de manera telefónica. En este tenor amabilidad y cortesía, así como profesionalidad del personal son los aspectos mejor evaluados obteniendo una evaluación de 99.7% cada uno.
- Se ha mejorado en los servicios, ya que, en la ola anterior, realizada en el periodo de enero a marzo, obtuvimos un resultado de satisfacción general del 94.5%, mientras que en este periodo de abril a junio hemos alcanzado un 98.5%."
- Referente a días de respuestas es el único indicador que se observa por debajo del 90%, lo cual denota que parte de las respuestas no son otorgadas en menos de 5 días.