

Medición de Satisfacción

Monitoreo de la

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO Y
CIUDADANA

Ministerio de la Mujer

Julio-Septiembre, 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:** 397 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Error Muestral:** 5%
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Fecha de levantamiento:** Octubre 2023, basado en el servicio comprendido en el trimestre julio - septiembre
- **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

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano y Ciudadana, 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 los ciudadanos, para garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

En este sentido, el Ministerio de la Mujer, para cumplir con los requerimientos establecidos, realiza encuestas trimestrales durante un año, para conocer el nivel de satisfacción de los y las usuarios y usuarias sobre los servicios de asesoría legal, asistencia psicológica, acciones formativas y sensibilización y otros servicios.

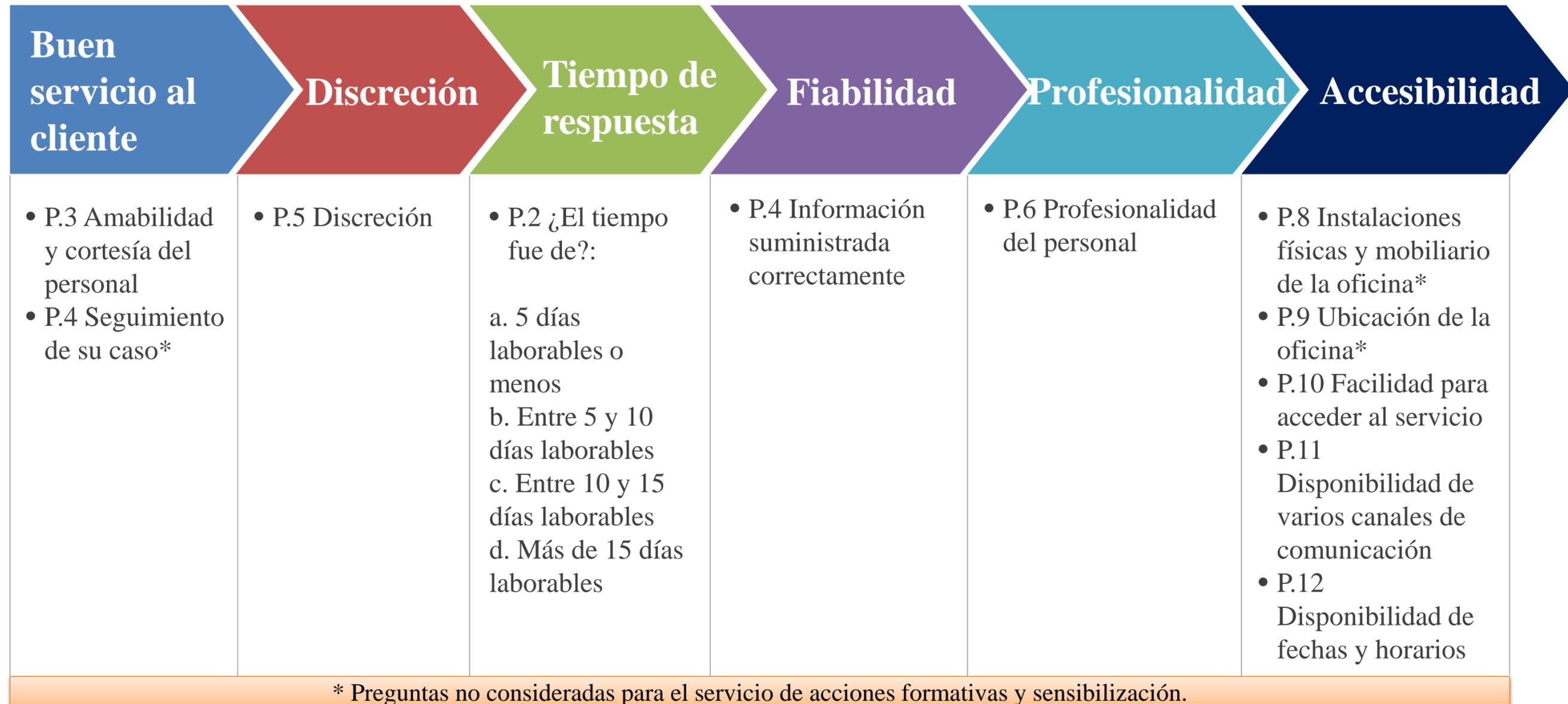
A continuación, se presenta el informe de los resultados de la tercera ola de levantamiento de los servicios ofrecidos entre julio-septiembre 2023.

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.

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.



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 asesoría legal del Ministerio de la Mujer.

02

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

03

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

Las y los participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre julio/septiembre de 2023 se calcularon a partir del total de servicios ofrecidos (servicios legales, de terapia psicológica, charlas, talleres y otros) durante los meses de julio/septiembre 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

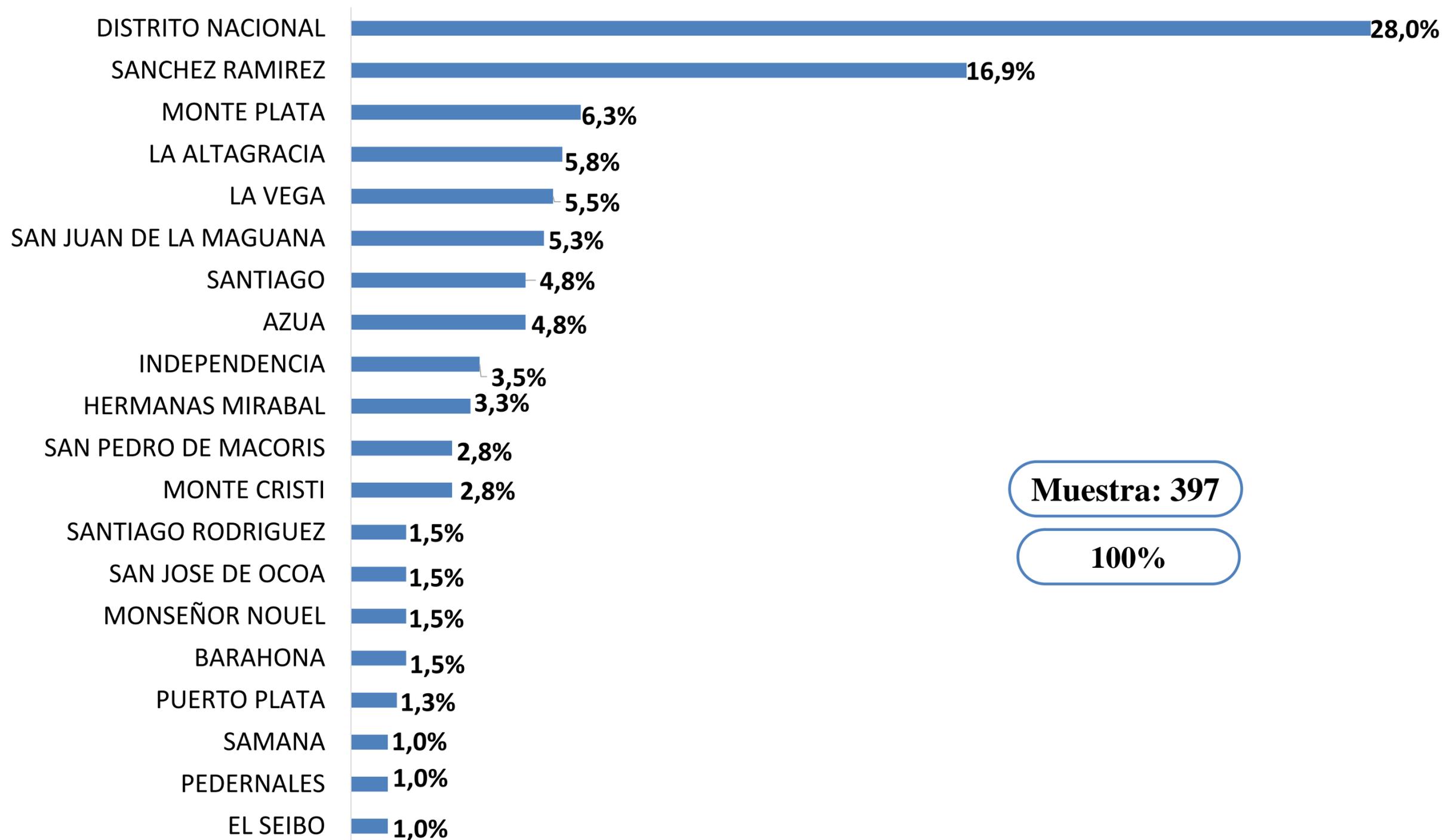
Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda	
Presencial	Asesoría legal	168	96	192
Telefónica	Asesoría legal	0	96	
Presencial	Asistencia psicológica	97	49	90
Telefónica	Asistencia psicológica	0	41	
Presencial	Otros servicios	65	36	61
Telefónica	Otros servicios	0	25	
Presencial	Acciones formativas y Sensibilización	0	...	54
Telefónico	Acciones formativas y Sensibilización	54	54	
TOTAL		384	397	397

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. La muestra ejecutada es mayor porque en algunas oficinas asistieron algunas usuarias más y se decidió aplicar las entrevistas en vistas del esfuerzo de asistir realizado.

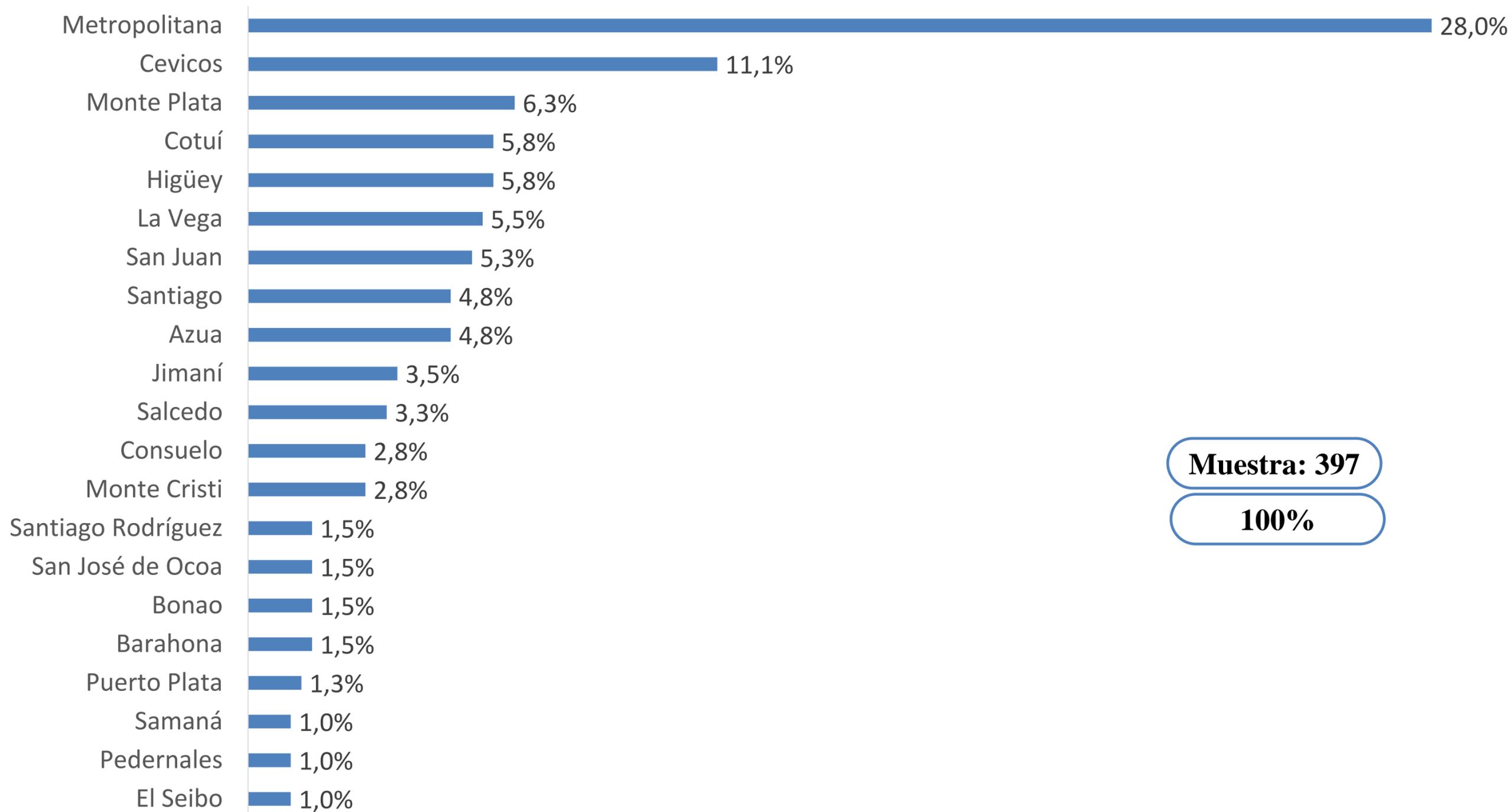
PROVINCIA

PROVINCIA DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO



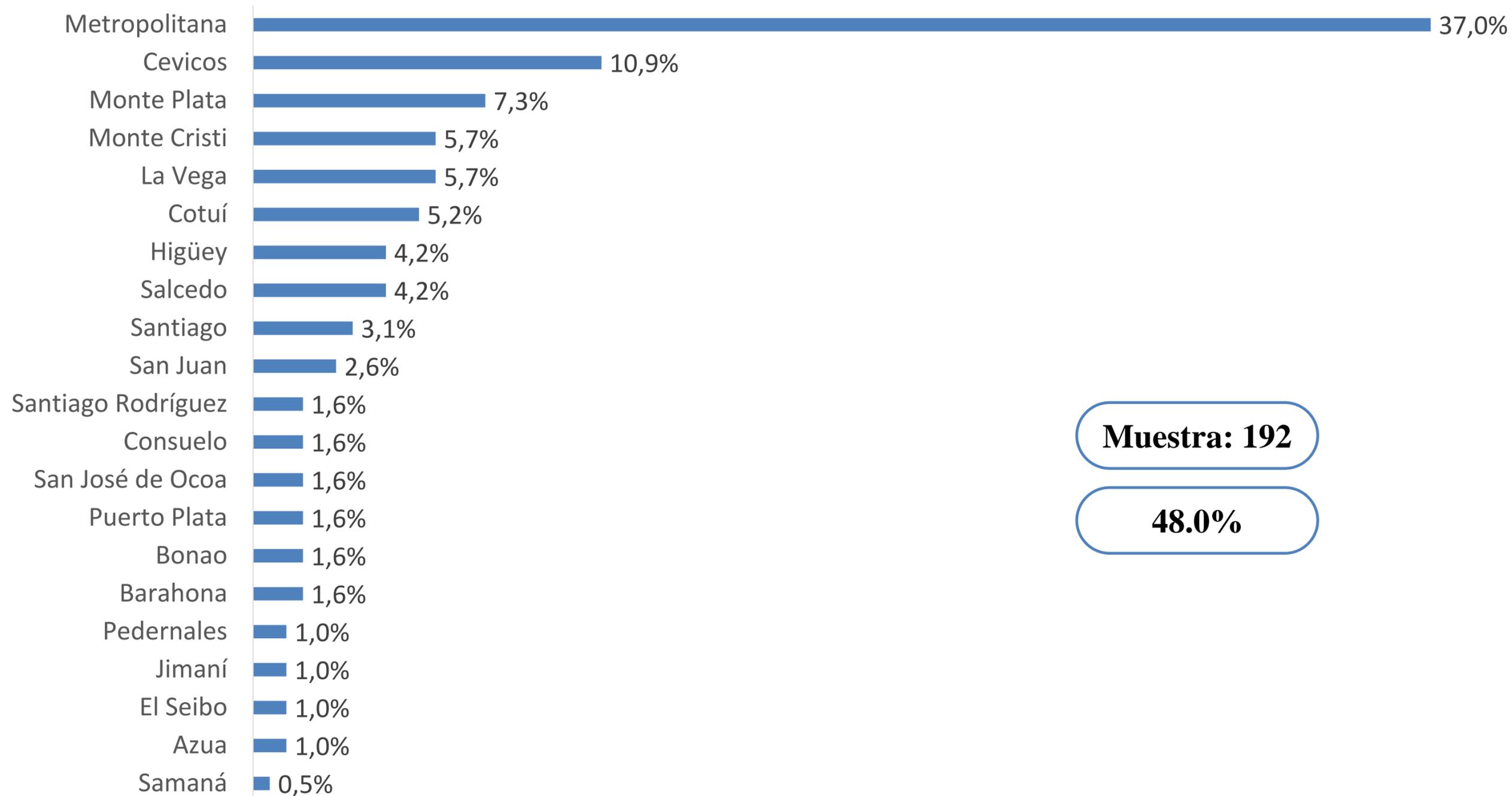
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO (TODOS)



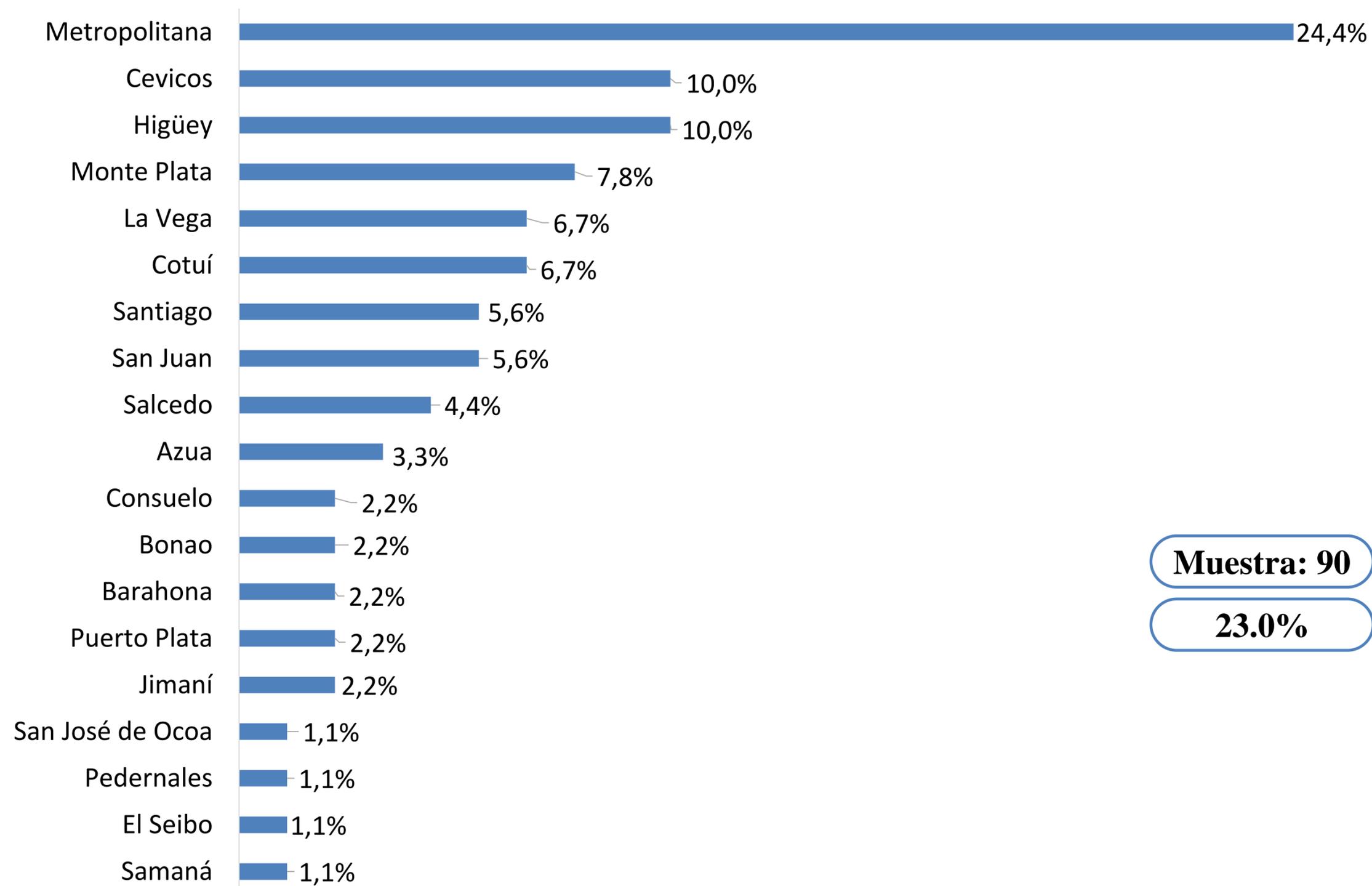
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASESORÍA LEGAL



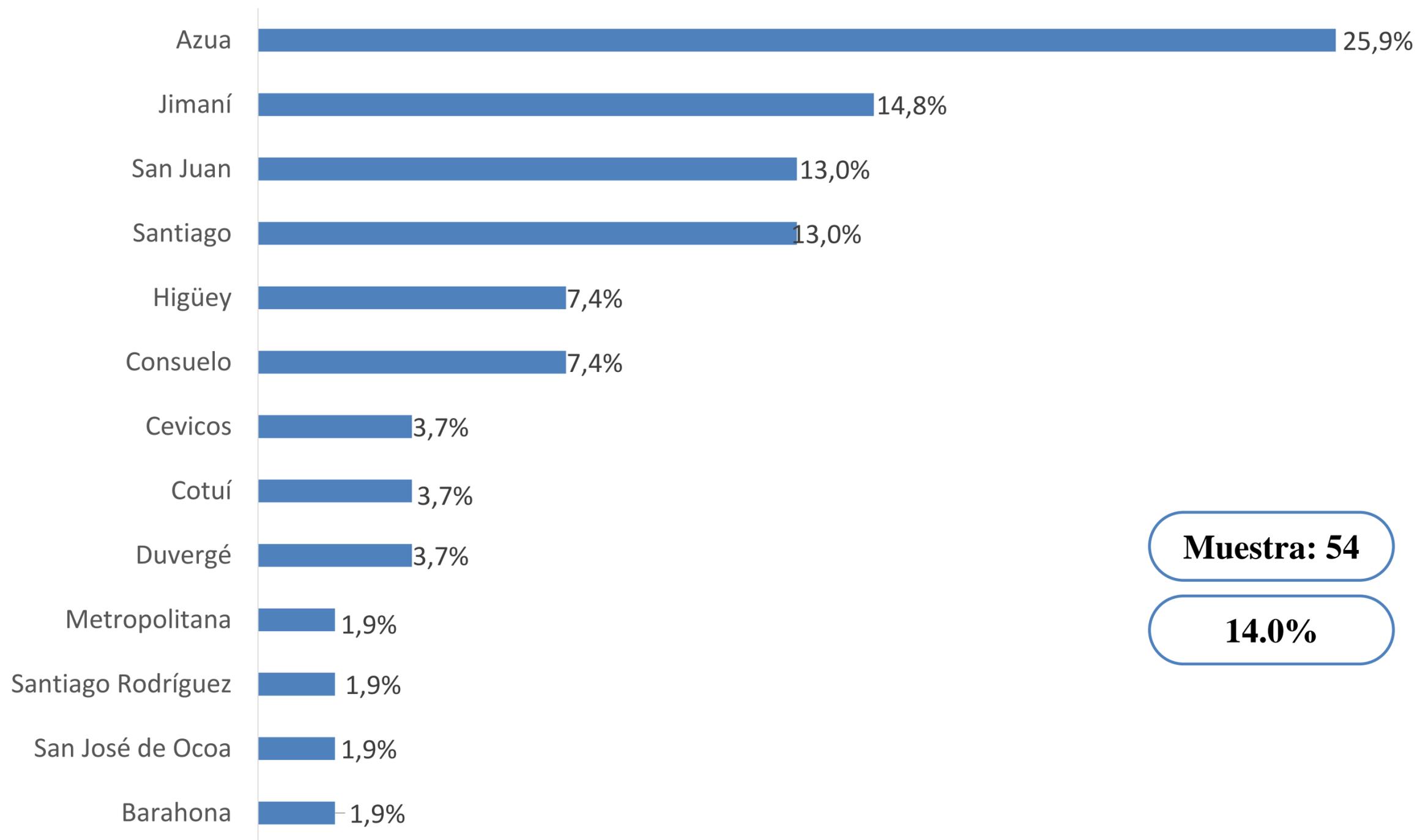
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASISTENCIA PSICOLÓGICA



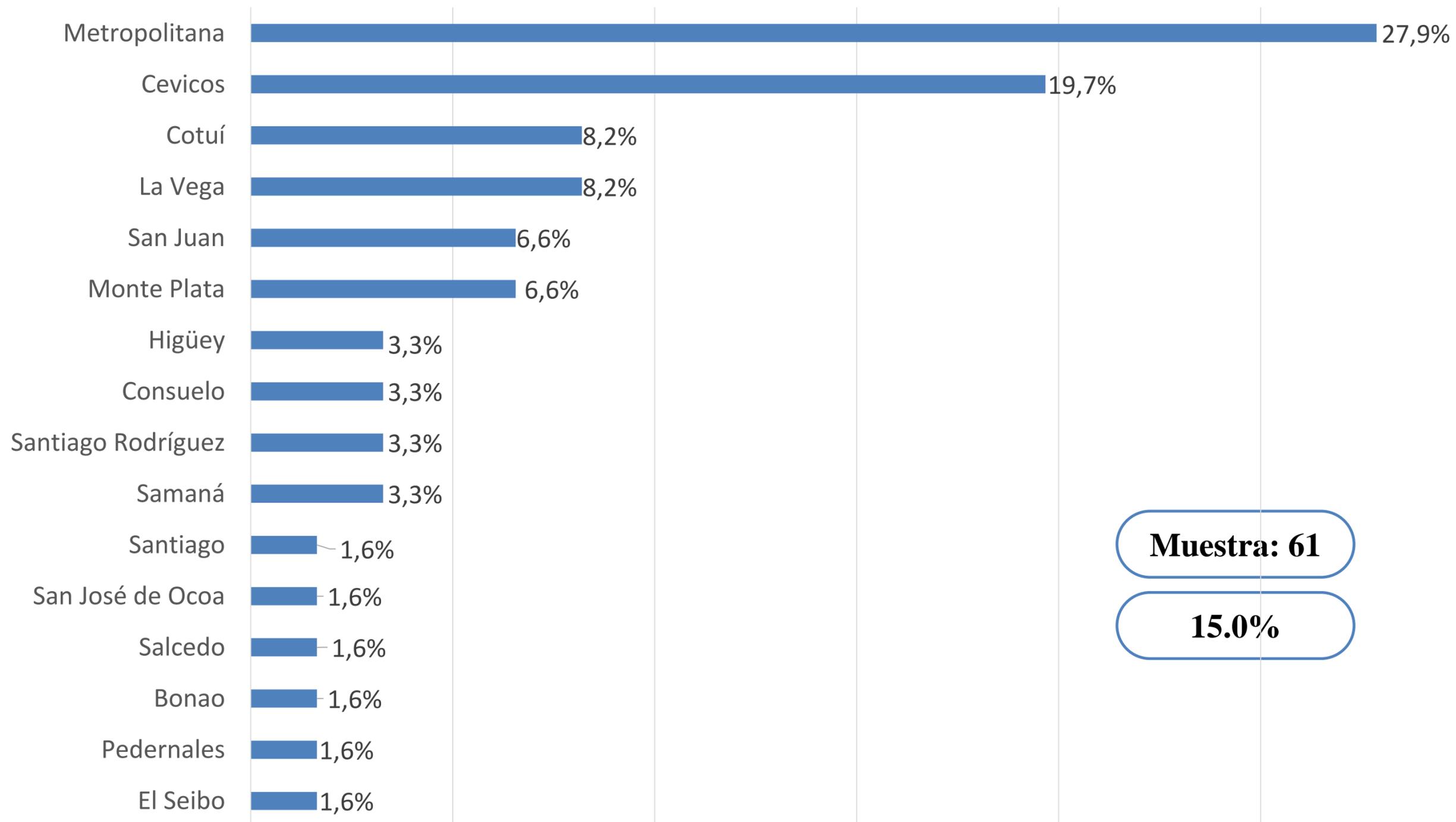
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ ACCIONES FORMATIVAS Y SENSIBILIZACIÓN



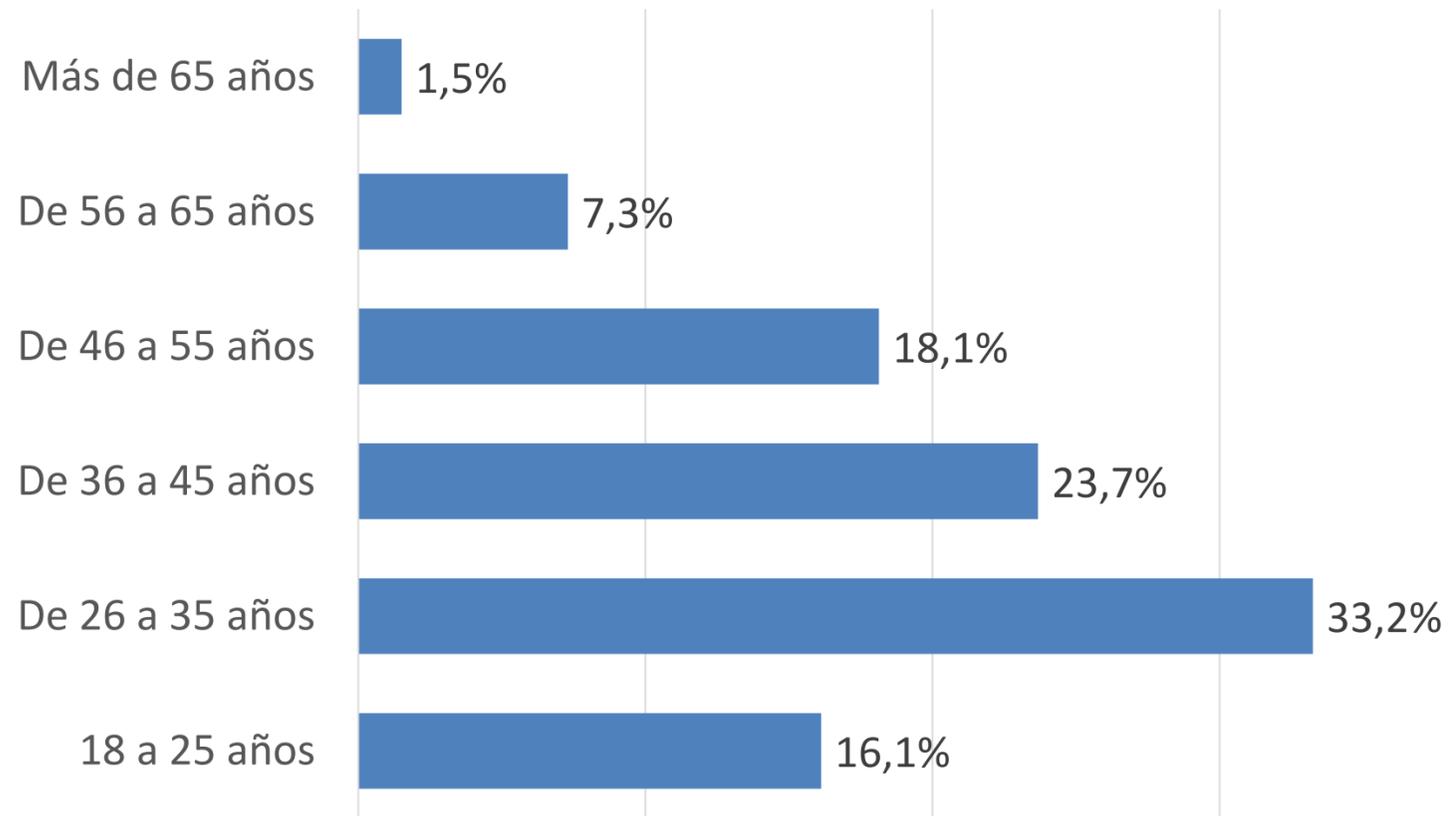
CIUDAD O MUNICIPIO

CIUDAD DONDE RECIBIÓ OTROS SERVICIOS



PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

EDAD

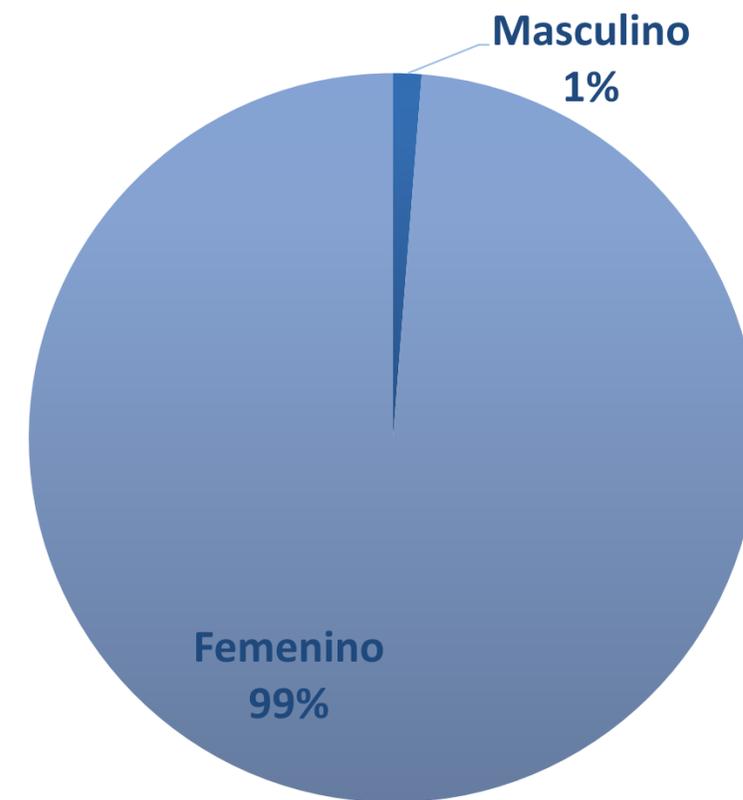


Menores de 26 años, 16.1%

Mayores de 25 años, 83.9%

Muestra: 397

GÉNERO

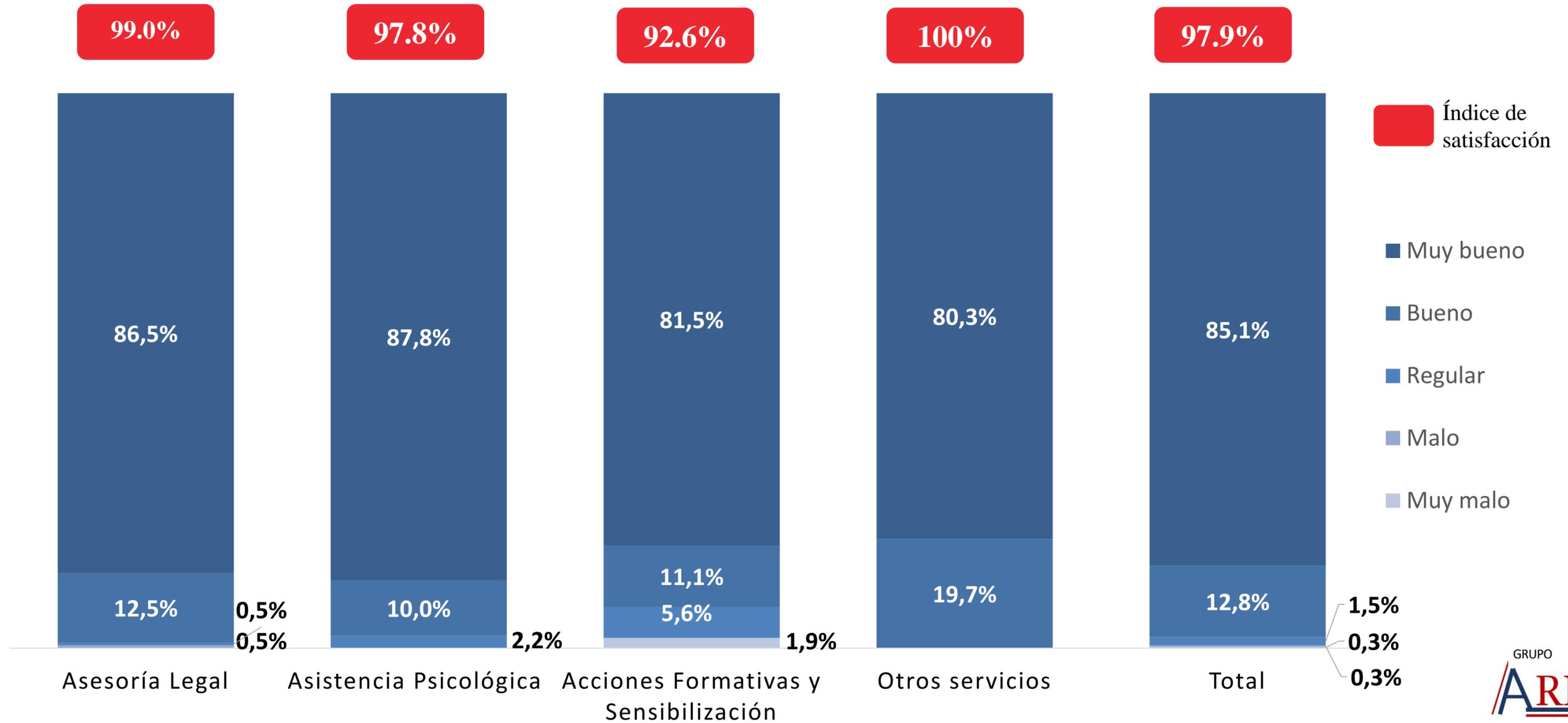


BLOQUE:
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



AMABILIDAD Y CORTESÍA

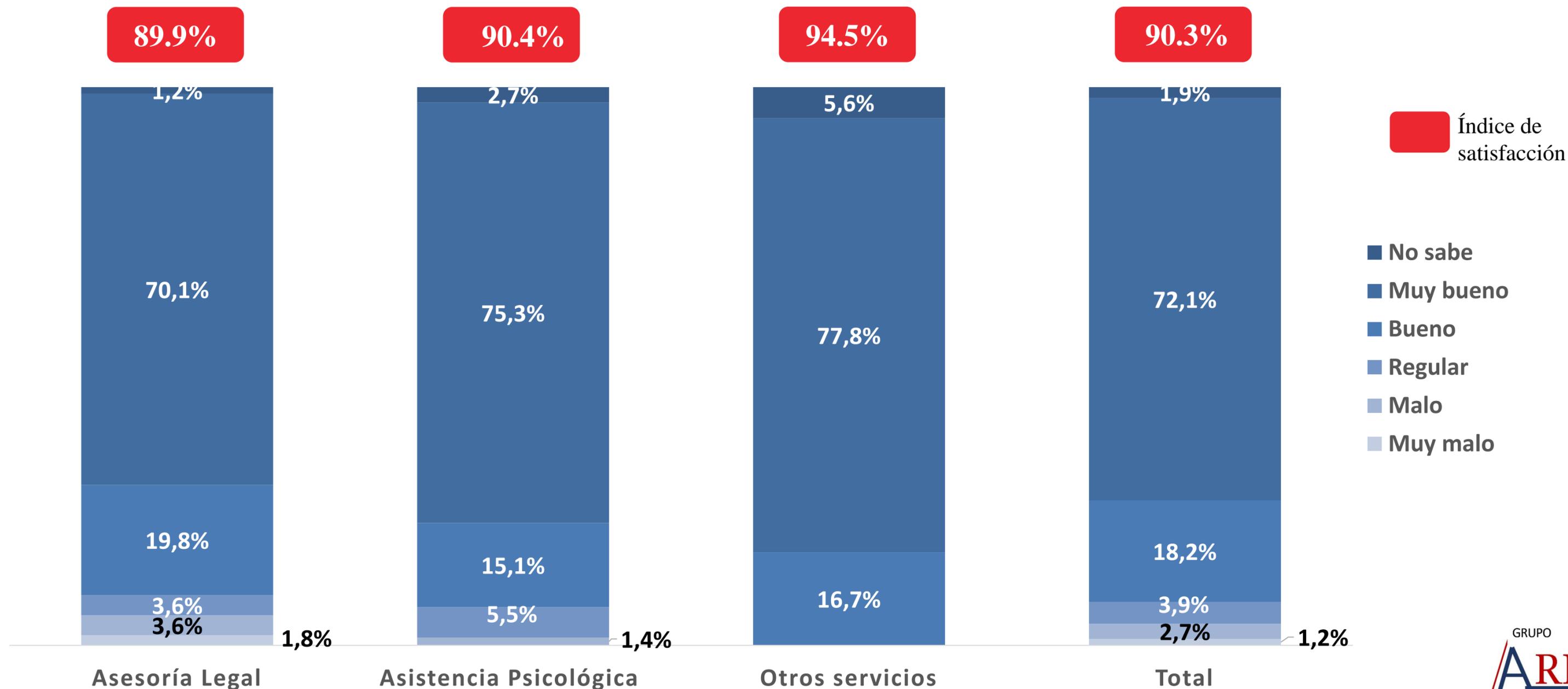
Muestra: 397



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

SEGUIMIENTO

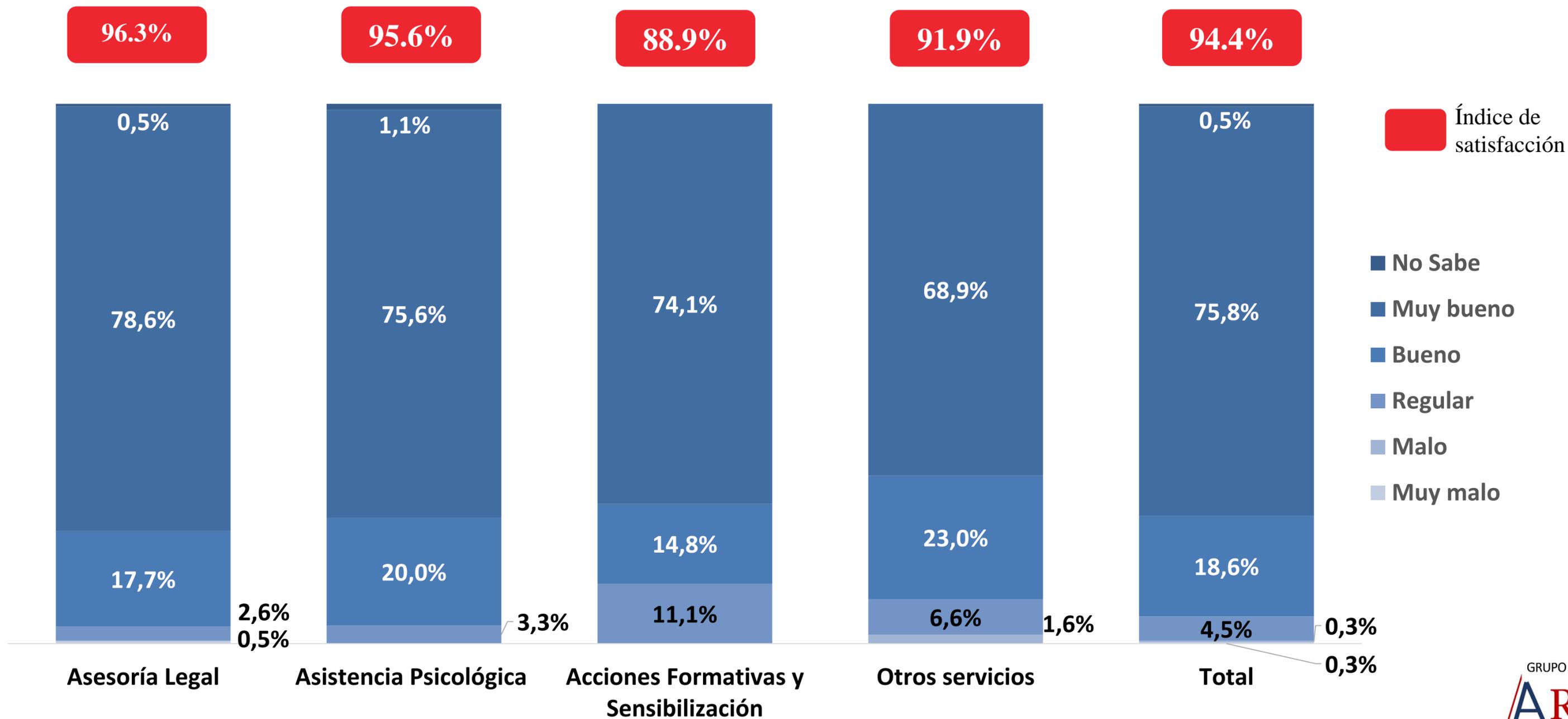
Muestra: 343



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

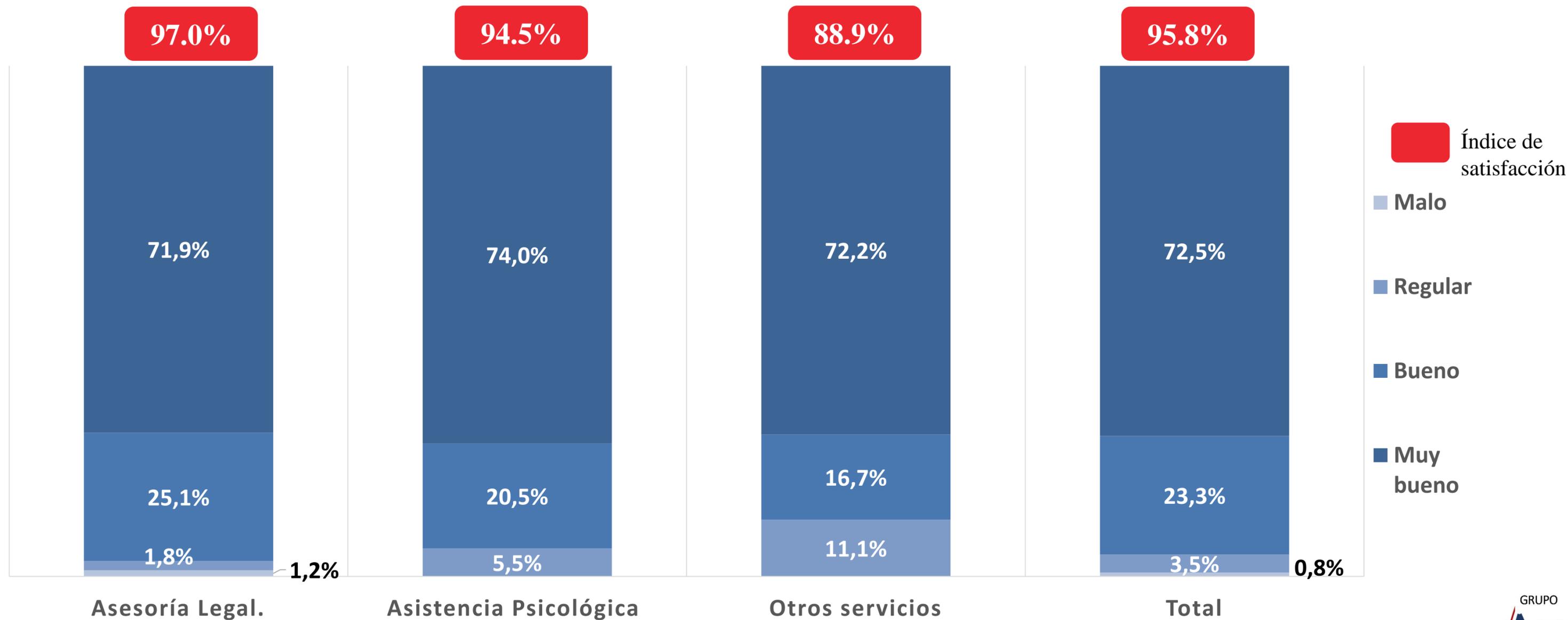
DISCRECIÓN

Muestra: 397



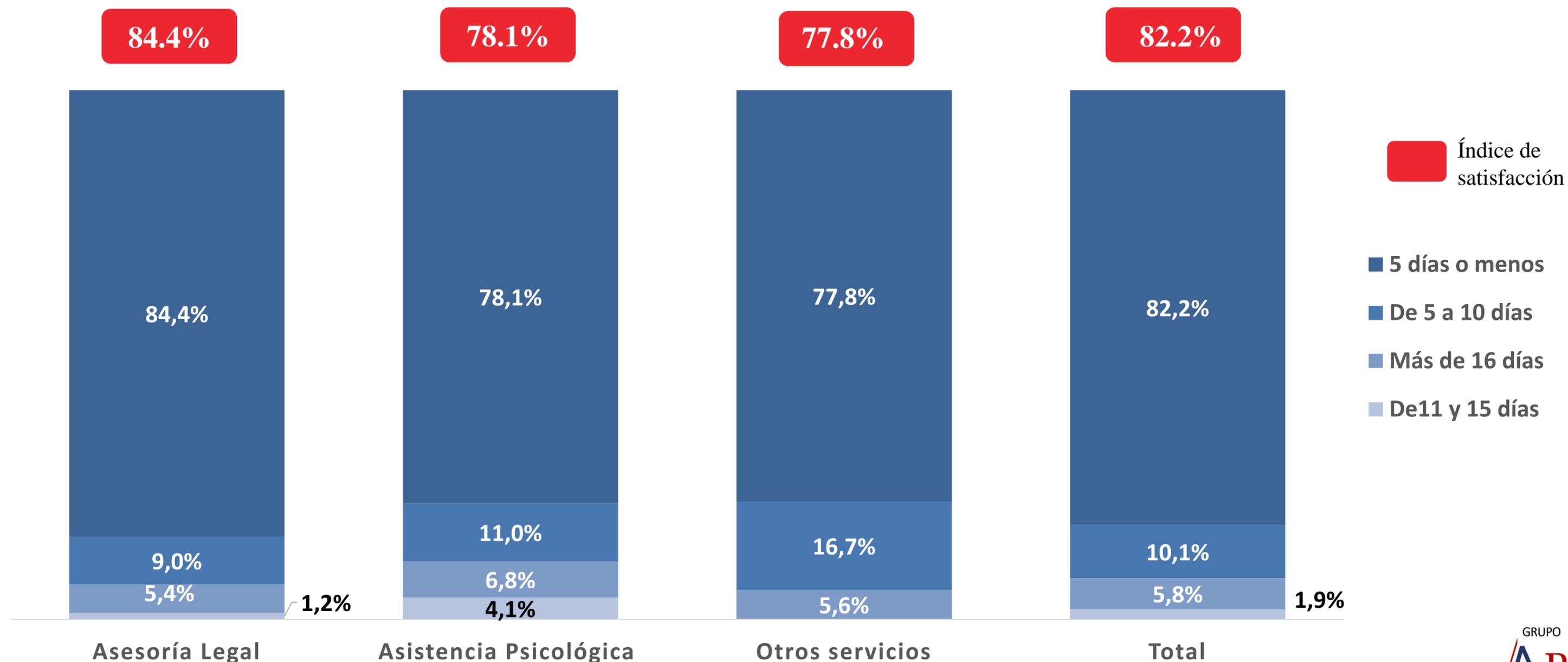
TIEMPO DE ESPERA

Muestra: 343



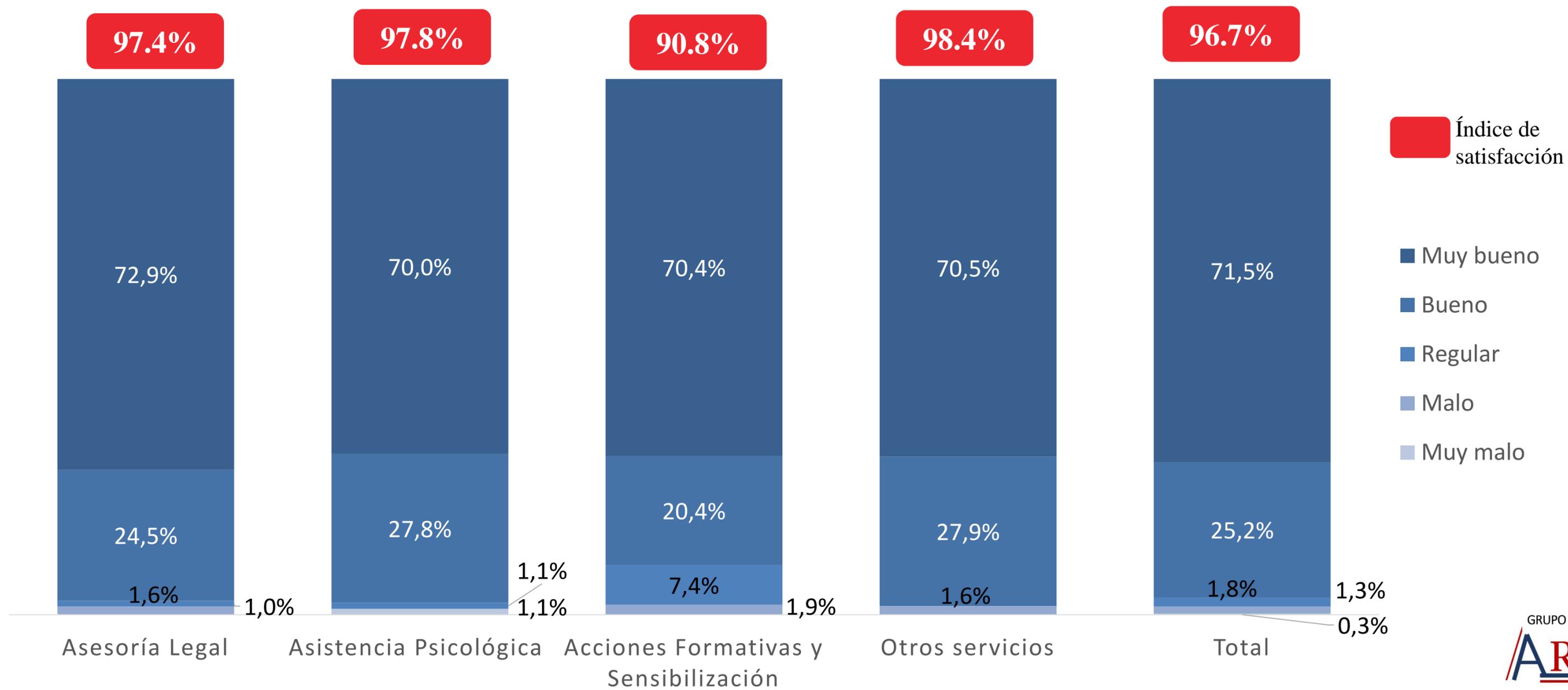
DÍAS DE RESPUESTAS (laborables)

Muestra: 343



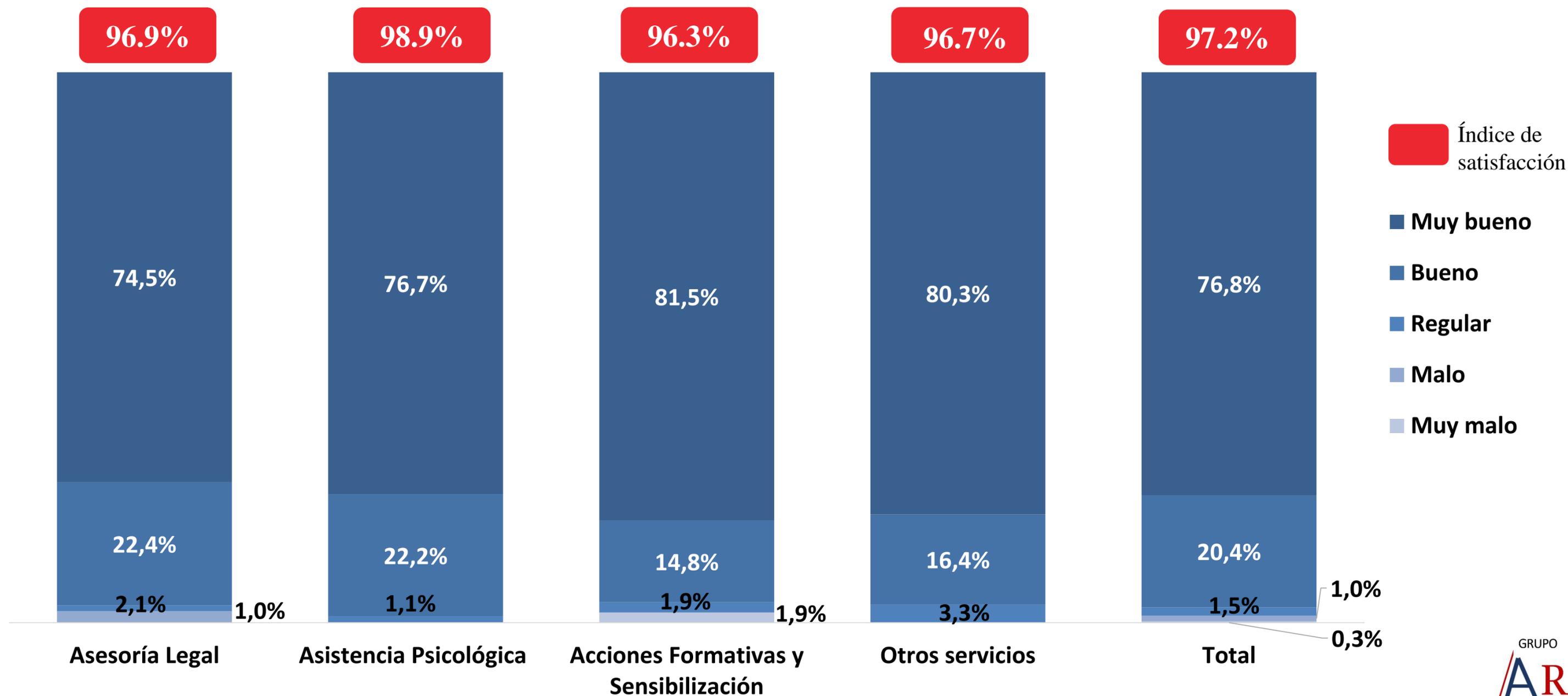
INFORMACIÓN SUMINISTRADA

Muestra: 397



PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

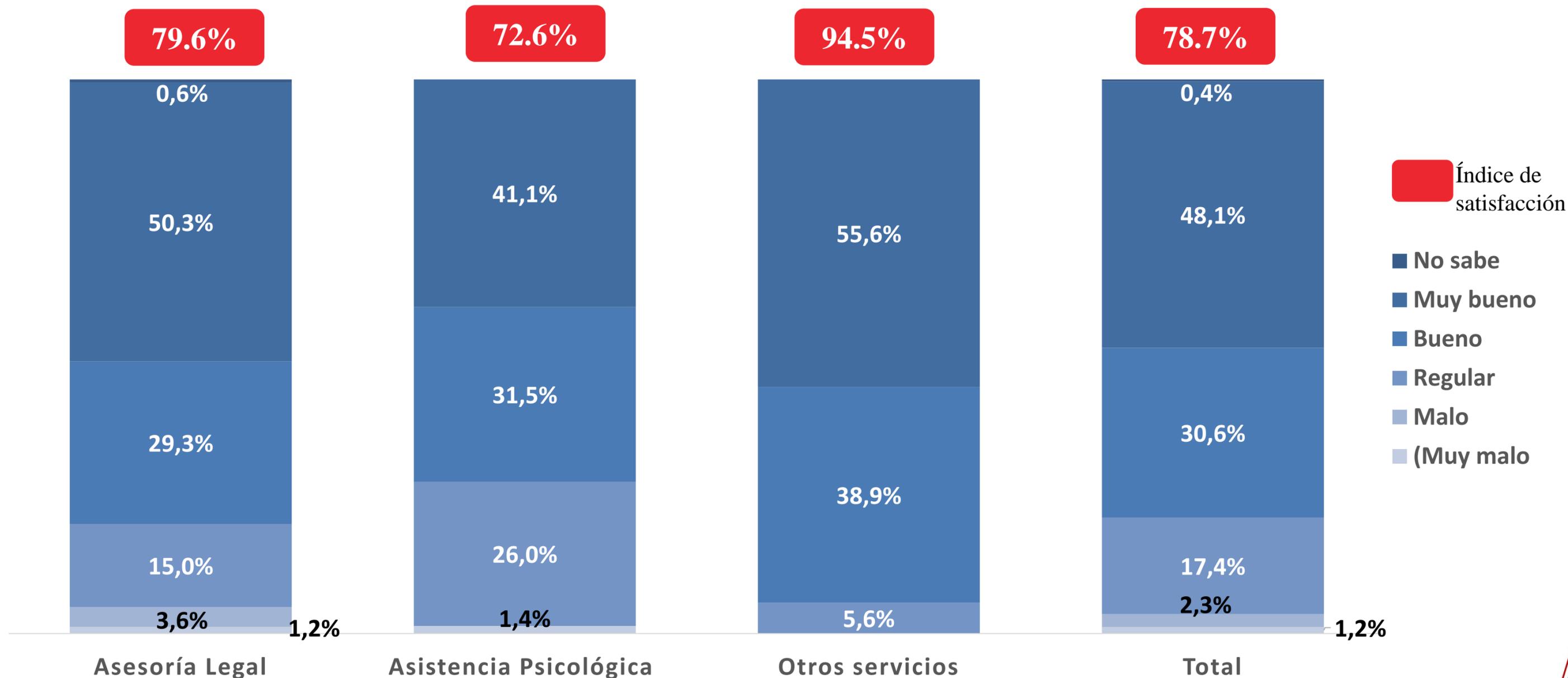
Muestra: 397



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

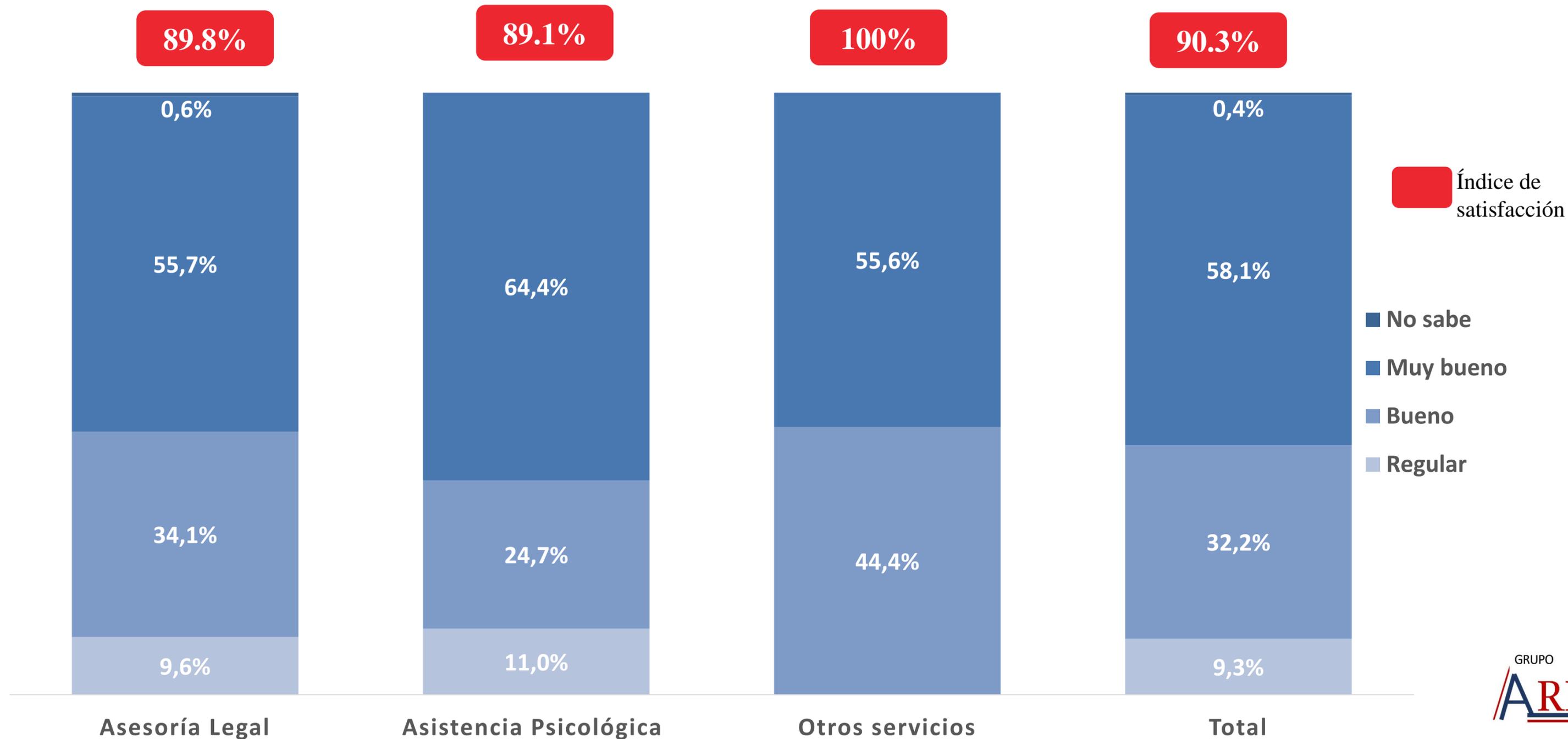
INSTALACIONES FÍSICAS Y MOBILIARIO

Muestra: 343



UBICACIÓN DE LA OFICINA

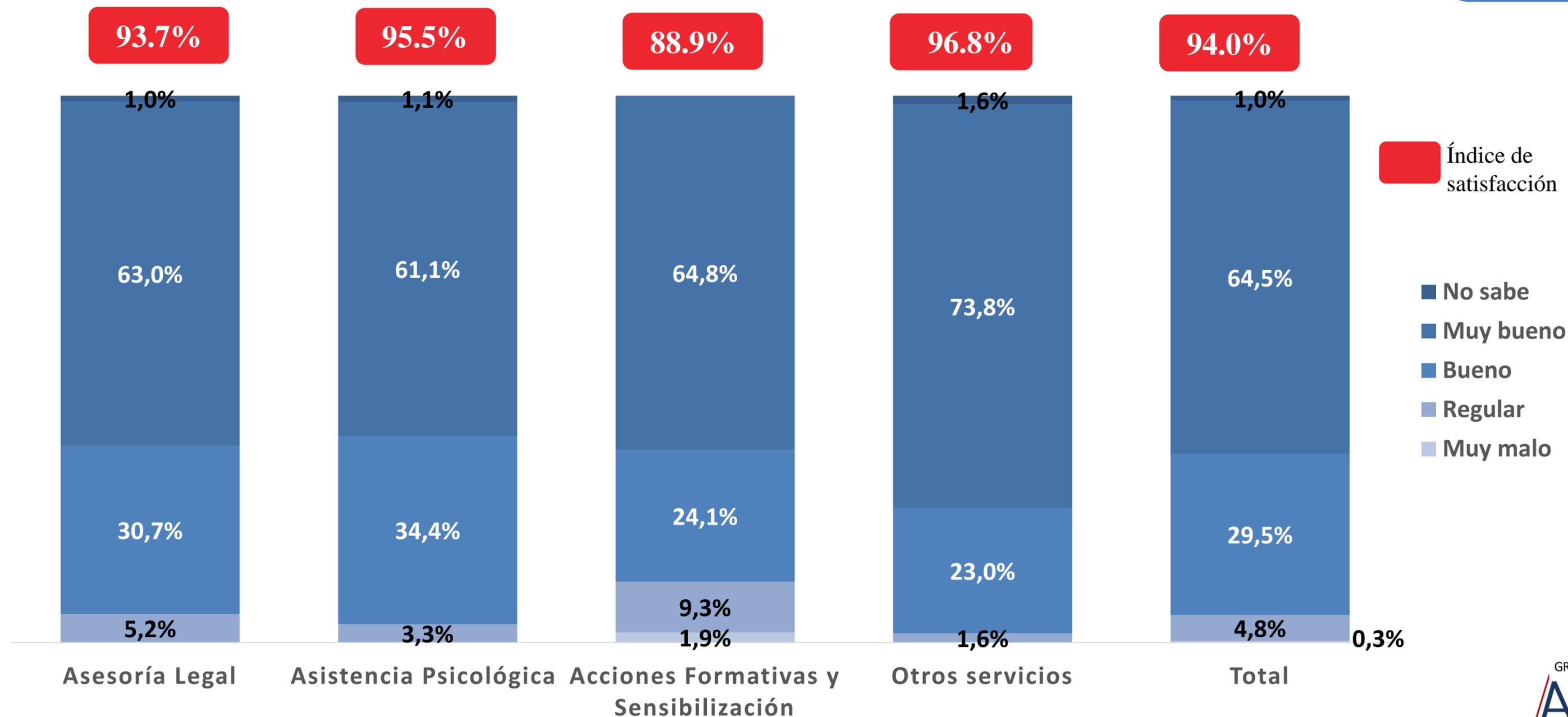
Muestra: 343



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

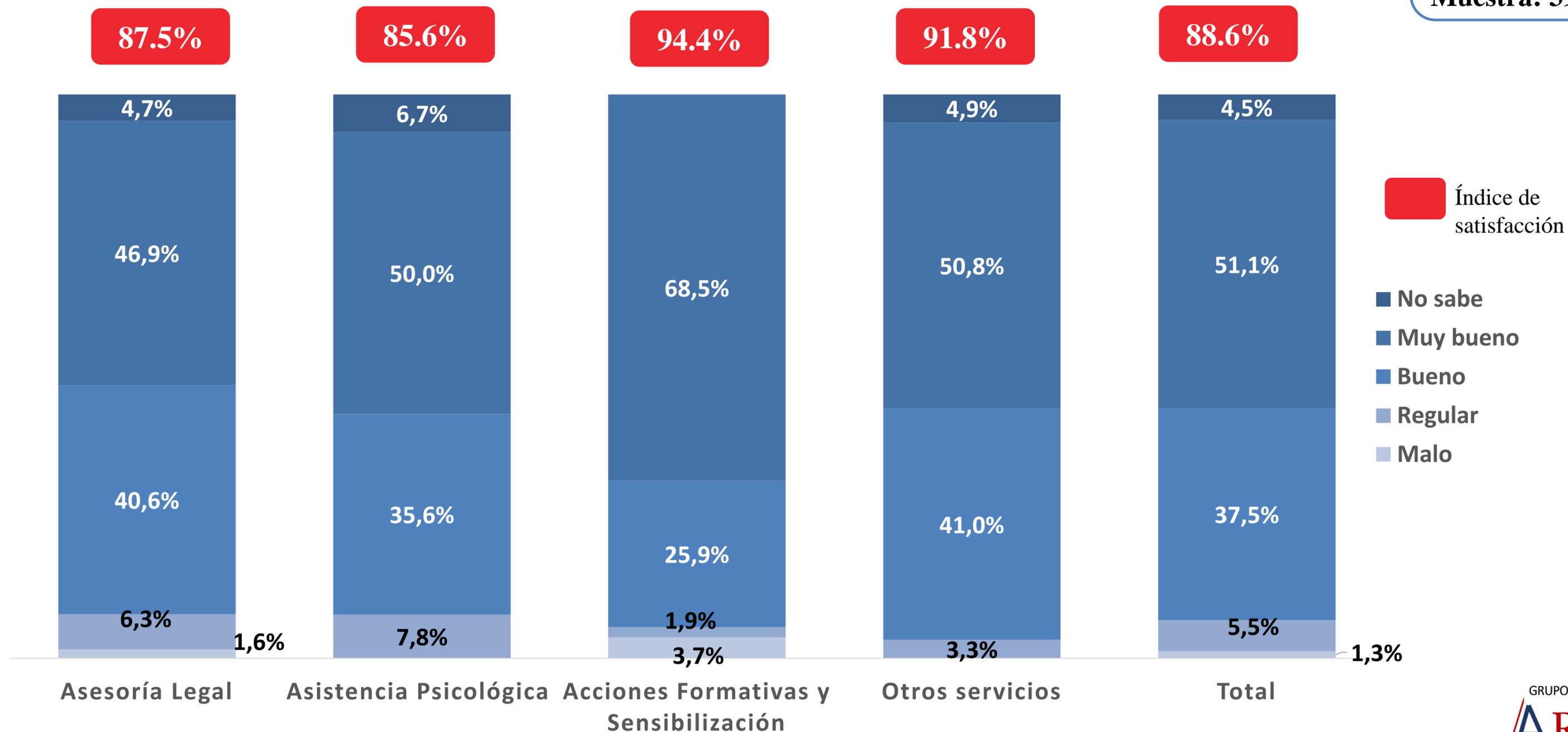
FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO

Muestra: 397

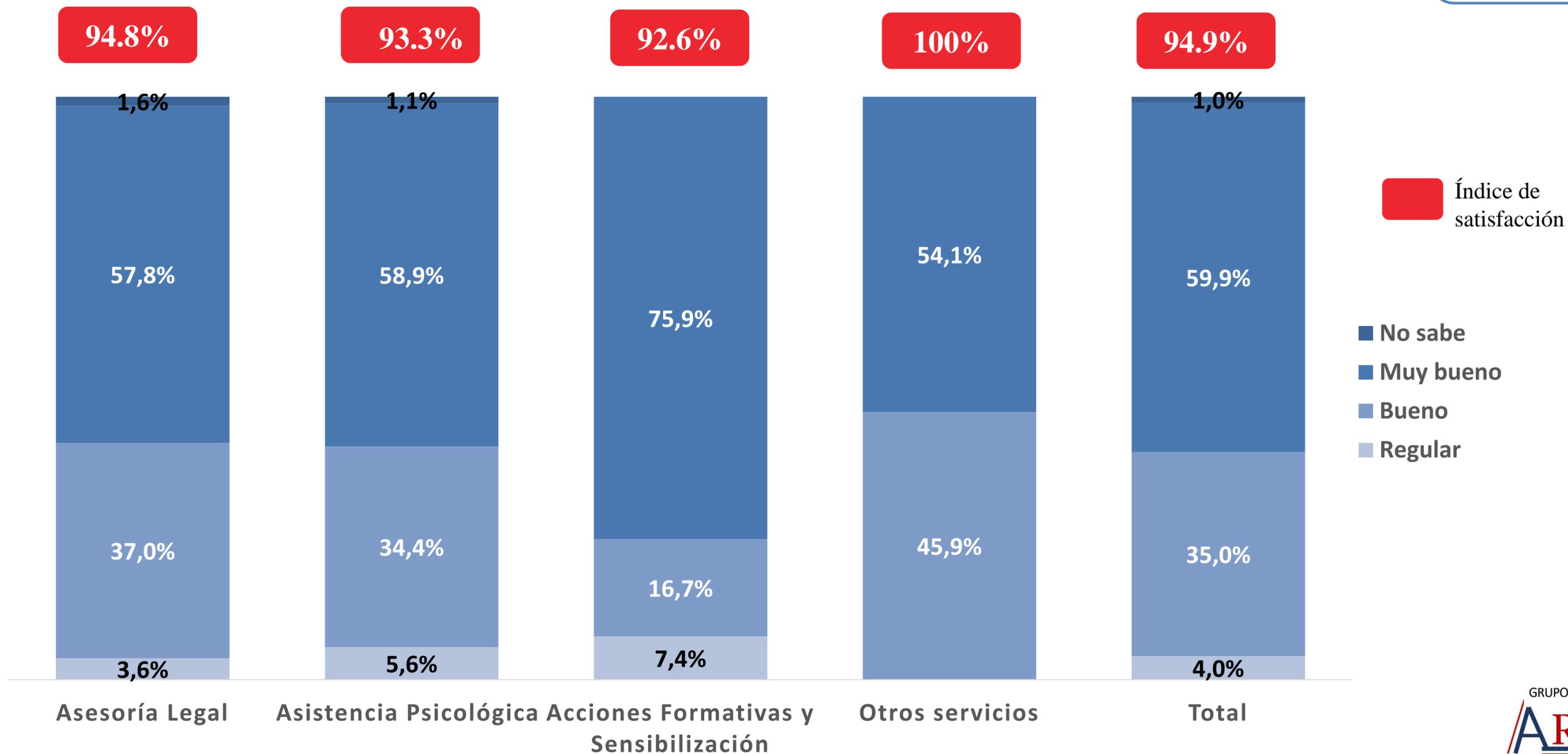


Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Facilidad para acceder al servicio

Muestra: 397

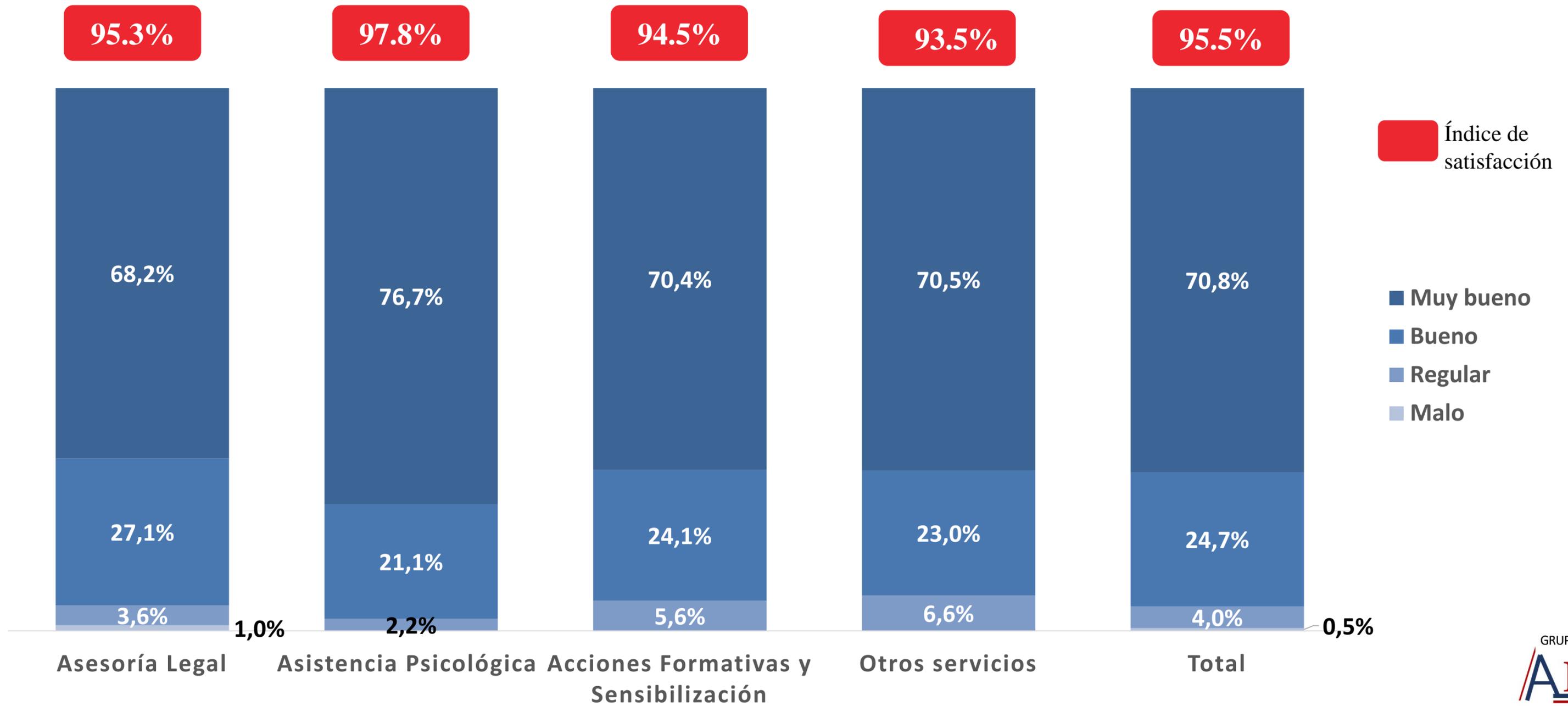


Muestra: 397



SATISFACCIÓN GENERAL

Muestra: 397



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

ANÁLISIS POR ATRIBUTO NIVEL DE SATISFACCIÓN

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario	Puntuación individual	Índice total
Buen servicio al cliente	Amabilidad y cortesía	97.9%	94.1%
	Seguimiento al caso	90.3%	
Discreción	Discreción	94.4%	94.4%
Tiempo de respuesta	Tiempo de espera	95.8%	89.0%
	Respuesta menor a 5 días	82.2%	
Fiabilidad	Información suministrada correctamente	96.7%	96.7%
Profesionalidad	Profesionalidad del personal	97.2%	97.2%
Accesibilidad	Instalaciones físicas y mobiliario	78.7%	89.3%
	Ubicación	90,3%	
	Facilidad de acceso	94.0%	
	Disponibilidad canales de comunicación	88.6%	
	Disponibilidad fecha y horarios	94.9%	

Según los atributos de calidad evaluados, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre julio-septiembre de 2023, puntúa por encima de 94% en cuatro (4) de los seis (6) atributos evaluados, siendo el mejor valorado la profesionalidad con un 97.2%; tiempo de respuesta y accesibilidad se encuentran por debajo de 90%.

**BLOQUE:
CONCLUSIONES**



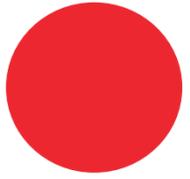
NIVEL DE SATISFACCIÓN

SEGÚN ESTÁNDARES DE LA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ANÁLISIS COMPARATIVO

Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Obtenido	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90.0%	99.0%	9.0%
	Discreción	90.0%	96.3%	6.3%
	Profesionalidad del personal	90.0%	96.9%	6.9%
Asistencia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90.0%	97.3%	7.3%
	Discreción	90.0%	95.6%	5.6%
	Profesionalidad del personal	90.0%	98.9%	8.9%
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90.0%	92.6%	2.6%
	Fiabilidad	90.0%	88.9%	-1.1%
	Accesibilidad	90.0%	91.7%	1.7%

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 la Asesoría legal, así como en la Profesionalidad y amabilidad y cortesía de la Asesoría Psicológica.



CONCLUSIONES

A partir de los datos presentados anteriormente del nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de asistencia psicológica, asesoría legal, acciones formativas y sensibilización y otros servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer durante el trimestre Julio-Septiembre 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. En este tenor amabilidad y cortesía, así como profesionalidad del personal son los aspectos mejor evaluados obteniendo una evaluación de 97.9% y 97.2 respectivamente.
- La cantidad de días de respuestas y la satisfacción con la infraestructura física son los únicos indicadores que se observan por debajo del estándar establecido.
- En todos los servicios evaluados el nivel de satisfacción supera las metas establecidas.