

# Medición de Satisfacción

Monitoreo de la

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Ministerio de la Mujer

**Julio-Septiembre, 2024**



Gobierno de la  
República Dominicana

Ministerio de la Mujer

- **Cliente:** Ministerio de la Mujer
- **Proveedor de servicios investigación:** Suriel Rodríguez Consulting
- **Población estudiada:** Usuarias y usuarios de los servicios del Ministerio de la Mujer
- **Tipo de muestreo:** Aleatorio probabilístico
- **Tamaño muestral:** 389 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Error Muestral:** 4.97%
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Fecha de levantamiento:** Del 21 al 24 de octubre 2024, basado en el servicio del trimestre julio a 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:** 20 encuestadoras
- **Número de supervisores:** 5 supervisores
- **Método de validación de entrevistas:** Supervisión del 100% de las encuestas
- **Método de validación de digitación:** Validación electrónica y revisión del 80% de los cuestionarios
- **Cuestionario utilizado:** Estandarizado suministrado por el Ministerio de la Mujer y adaptado por el Suriel Rodríguez Consulting.

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.

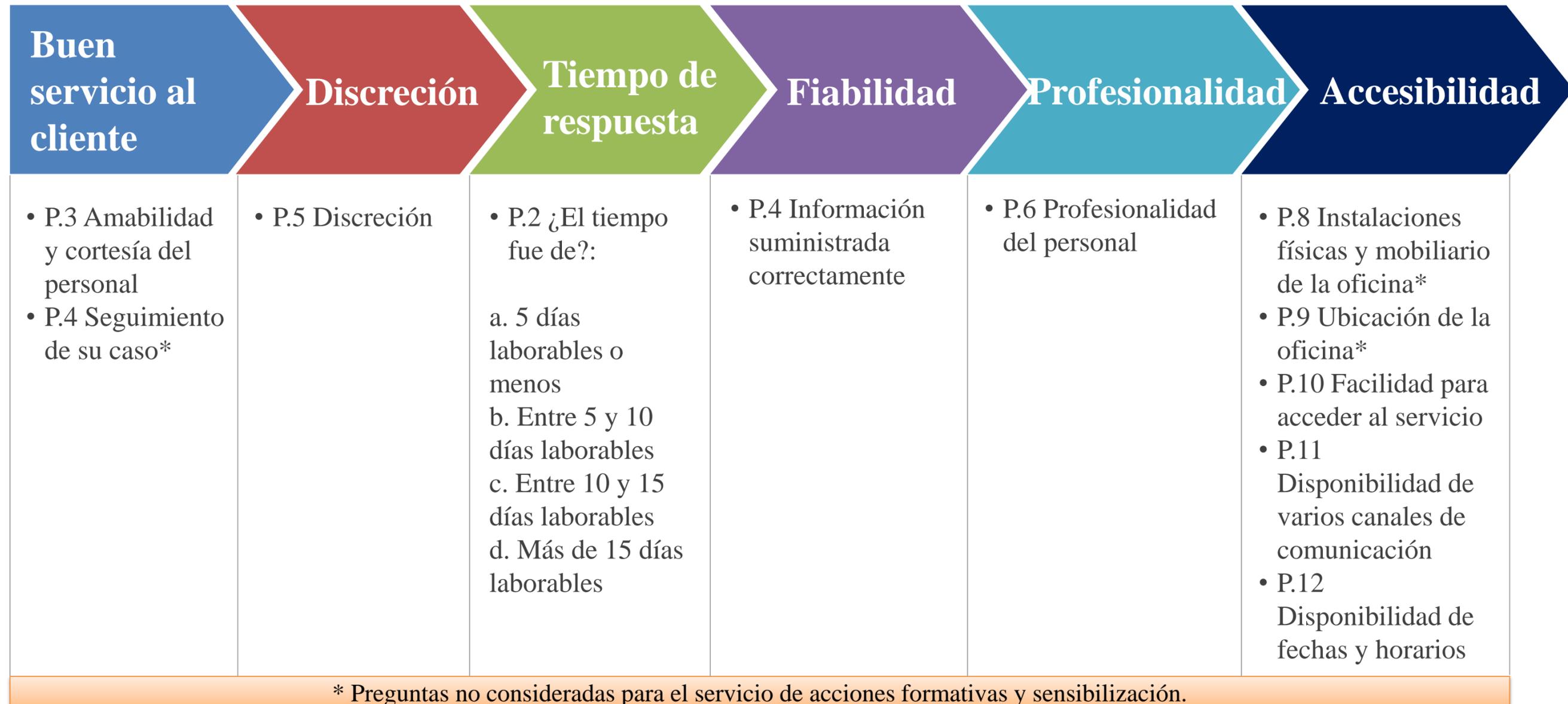
A continuación, se presenta el informe de resultados de la tercera ola de levantamiento correspondiente a los servicios ofrecidos entre julio-septiembre 2024.

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:** Preparación del personal dominio de los temas relacionados al servicio.
- **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 las usuarias de los servicios del Ministerio de la Mujer.

## ESPECÍFICOS

01

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

02

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

03

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

Las participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre julio-septiembre de 2024 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 2024, lo que corresponde a una población de **26,323** servicios, según datos proporcionados por el Ministerio de la Mujer. En este sentido, se propuso un levantamiento de 389 personas, lo que corresponde a una muestra representativa calculada con un 95% de confianza y un 4.97% margen de error.

Esta muestra propuesta se recolectó en 24 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.

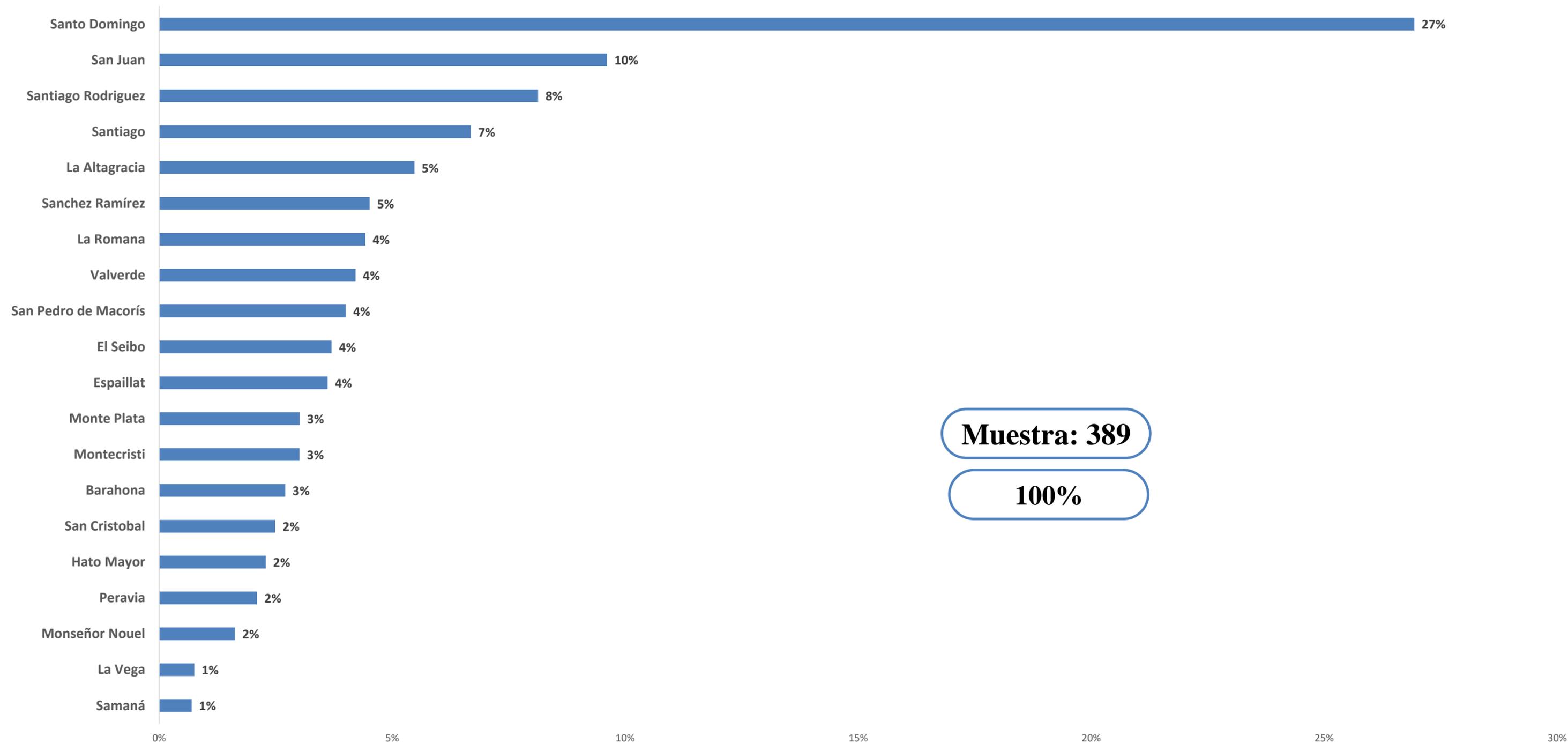
# CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda	
Presencial	Asistencia legal	138	138	155
Telefónica	Asistencia legal	17	17	
Presencial	Asistencia psicológica	95	110	122
Telefónica	Asistencia psicológica	12	12	
Presencial	Otros servicios	42	42	45
Telefónica	Otros servicios	3	3	
Presencial	Acciones formativas	59	59	67
Telefónico	Acciones formativas	08	08	
<b>TOTAL</b>		<b>389</b>	<b>389</b>	<b>389</b>

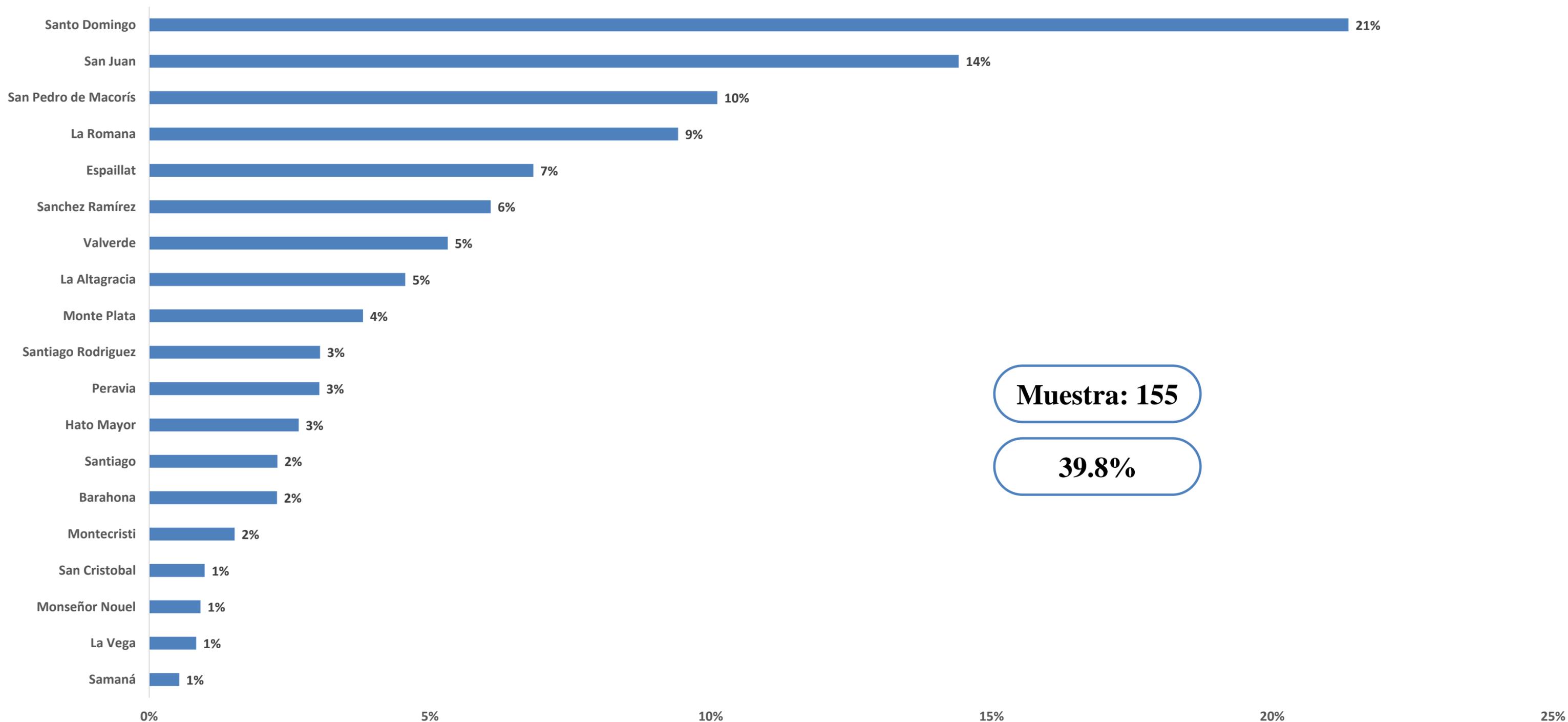
# PROVINCIA

## PROVINCIA DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO



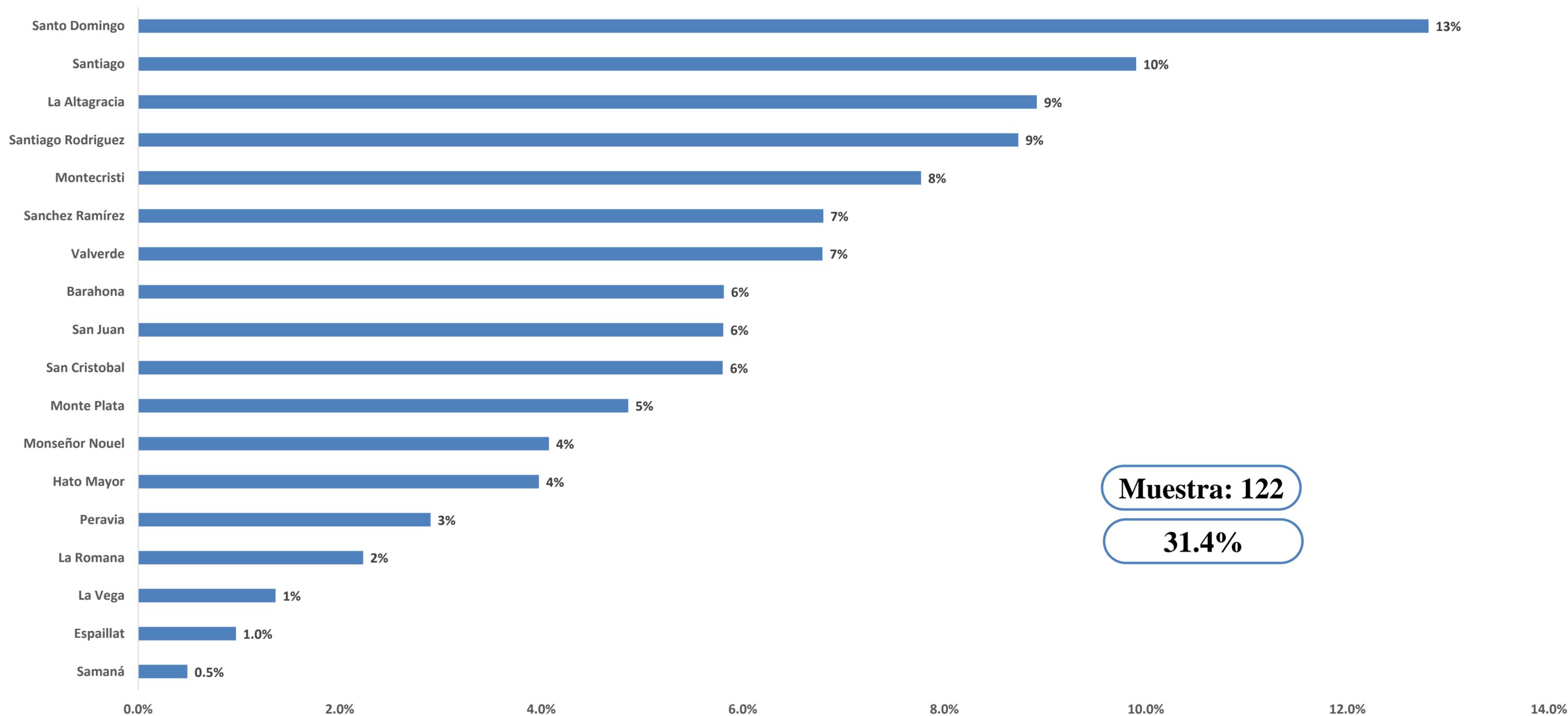
# PROVINCIA

## CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASESORÍA LEGAL



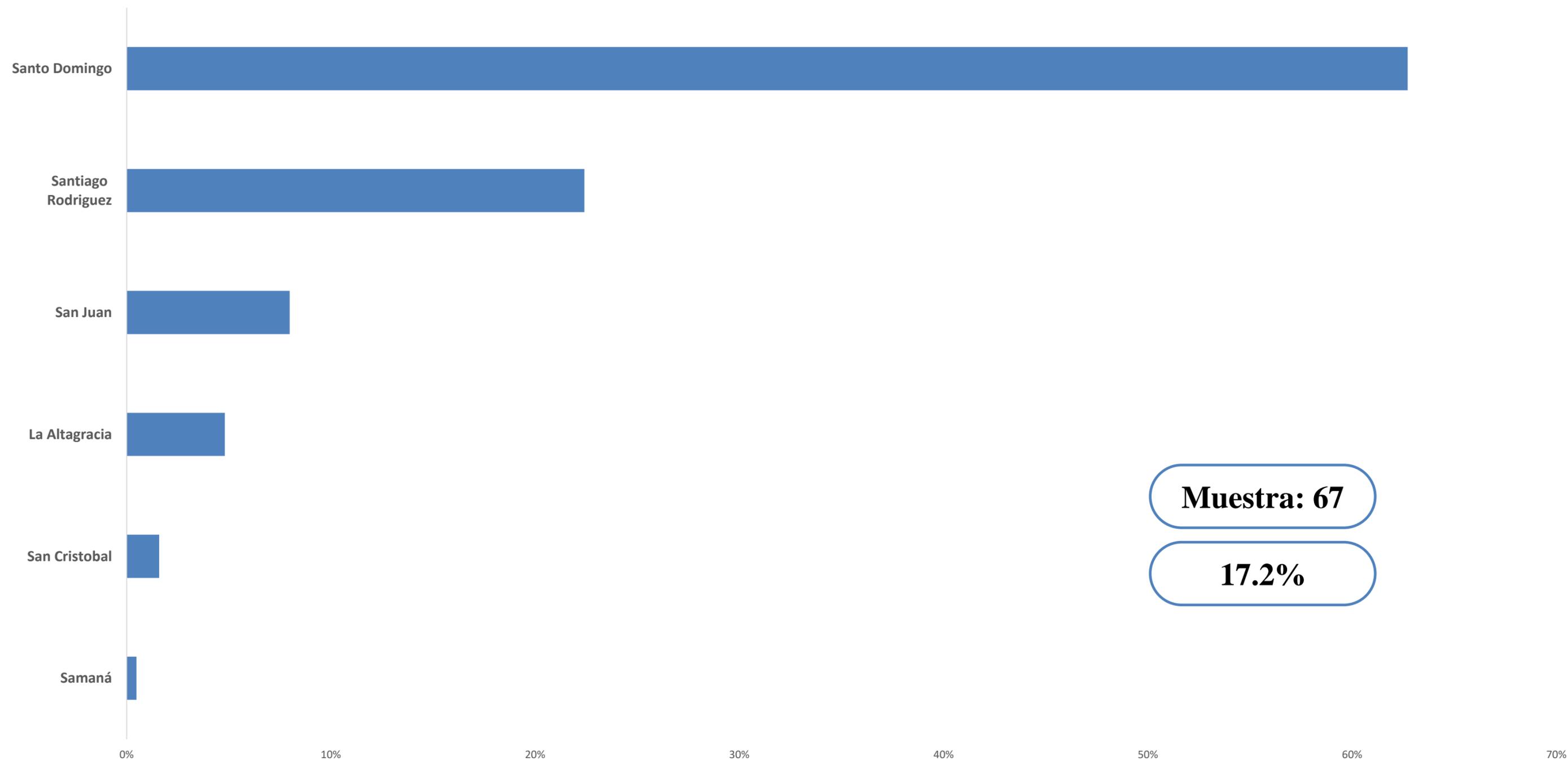
# PROVINCIA

## CIUDAD DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO ASESORÍA Y ASISTENCIA PSICOLÓGICA



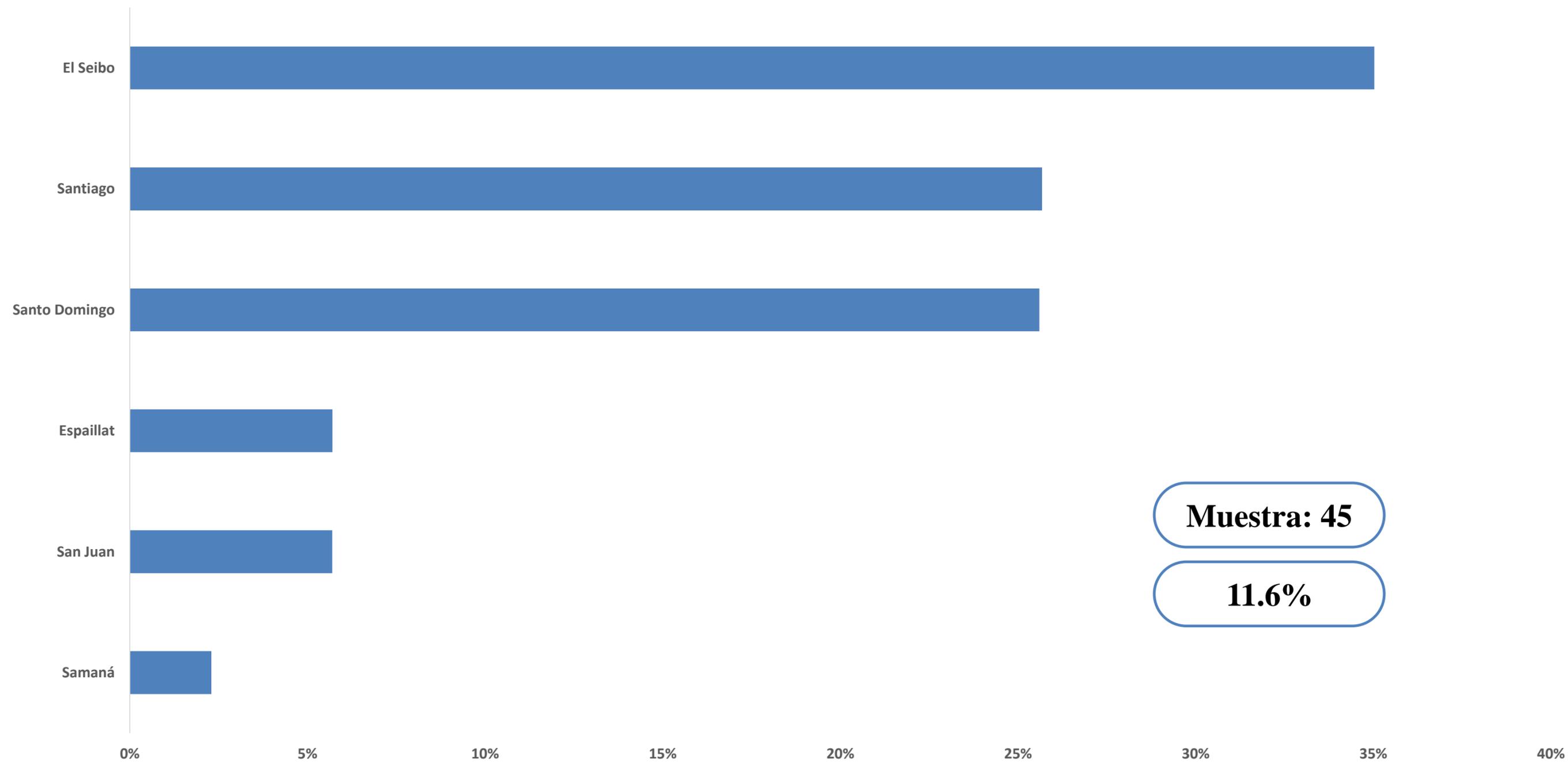
# PROVINCIA

## CIUDAD DONDE RECIBIÓ ACCIONES FORMATIVAS Y SENSIBILIZACIÓN



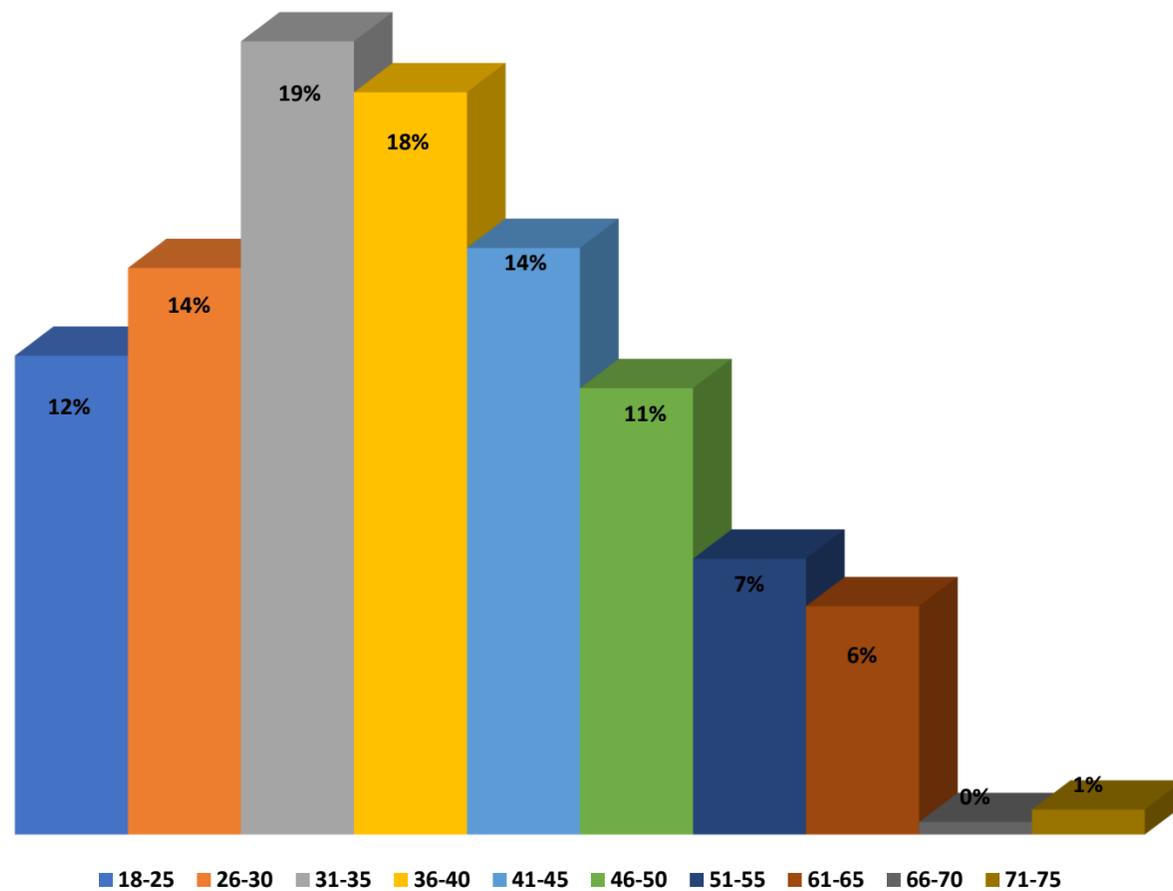
# PROVINCIA

## CIUDAD DONDE RECIBIÓ OTROS SERVICIOS

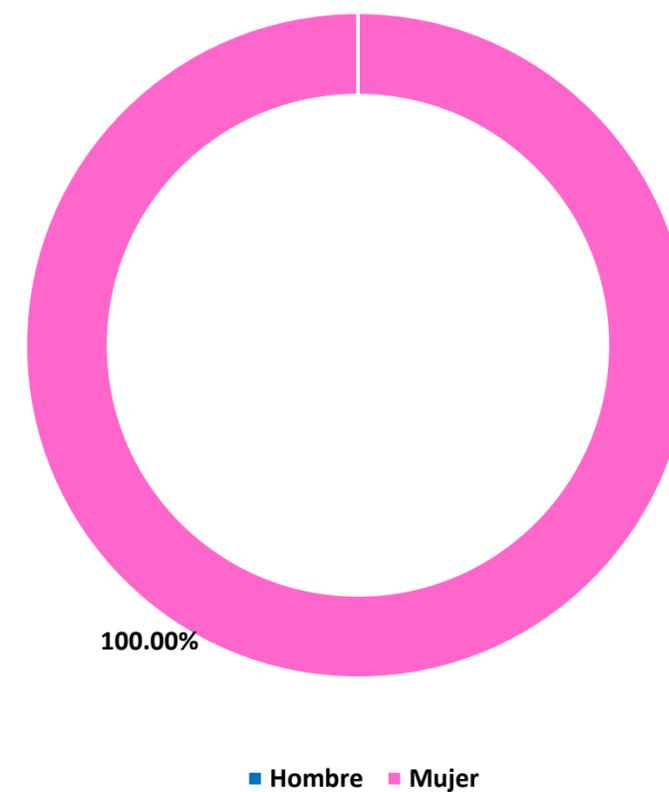


# PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

## EDAD



## GÉNERO



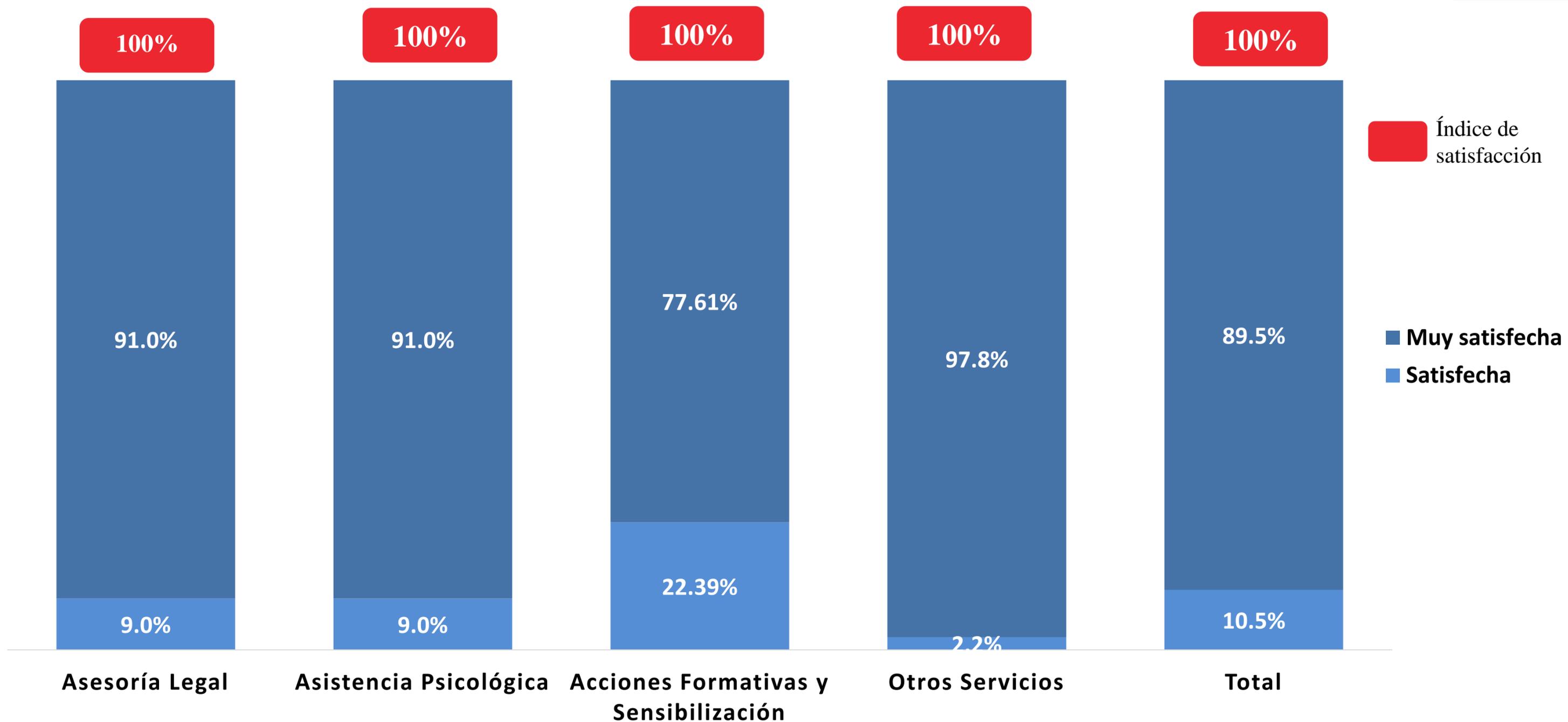
Muestra: 385

**BLOQUE:  
ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN**



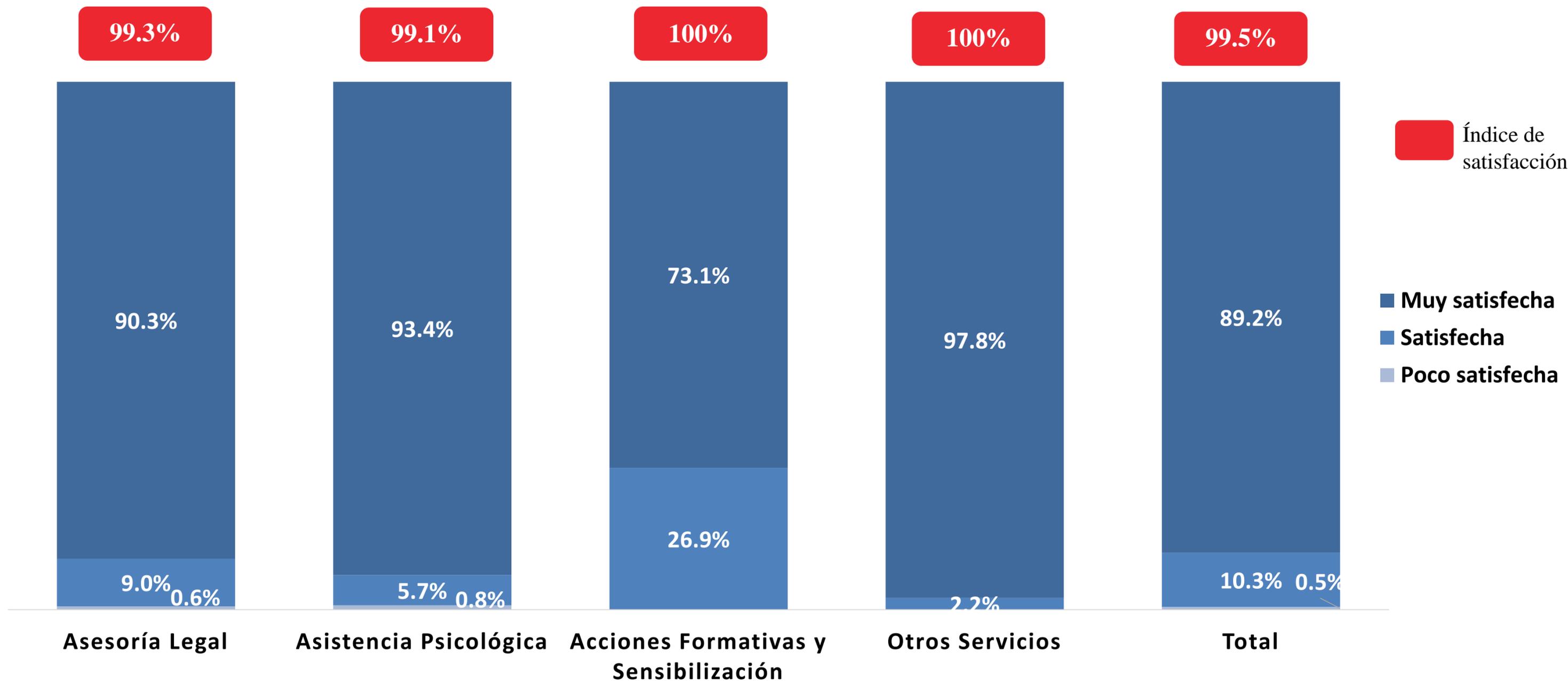
# AMABILIDAD Y CORTESÍA

Muestra: 389



# DISCRECIÓN

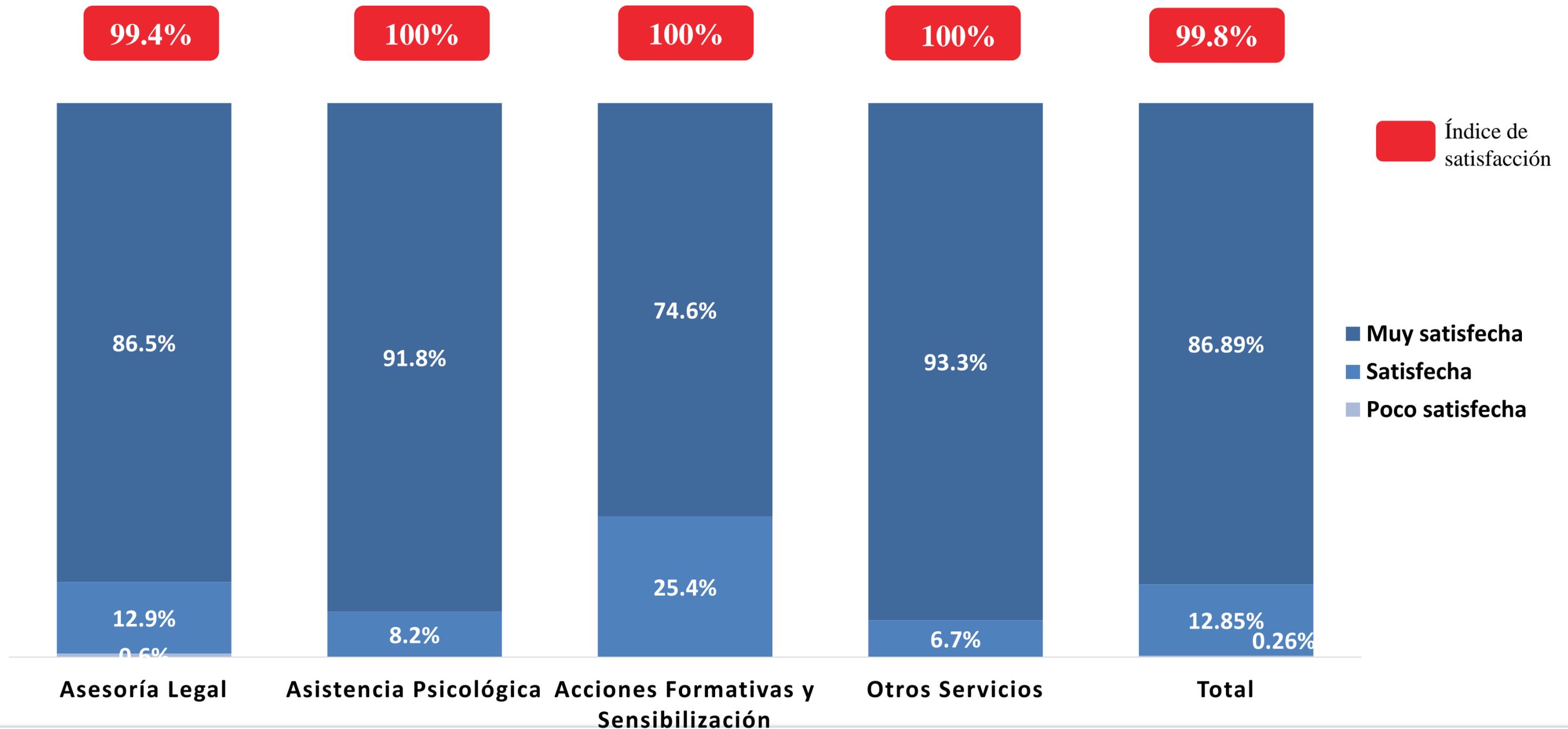
Muestra: 389



Califique los aspectos del servicio requerido en (1)Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3)Poco Insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy Satisfecho

# PROFESIONALIDAD

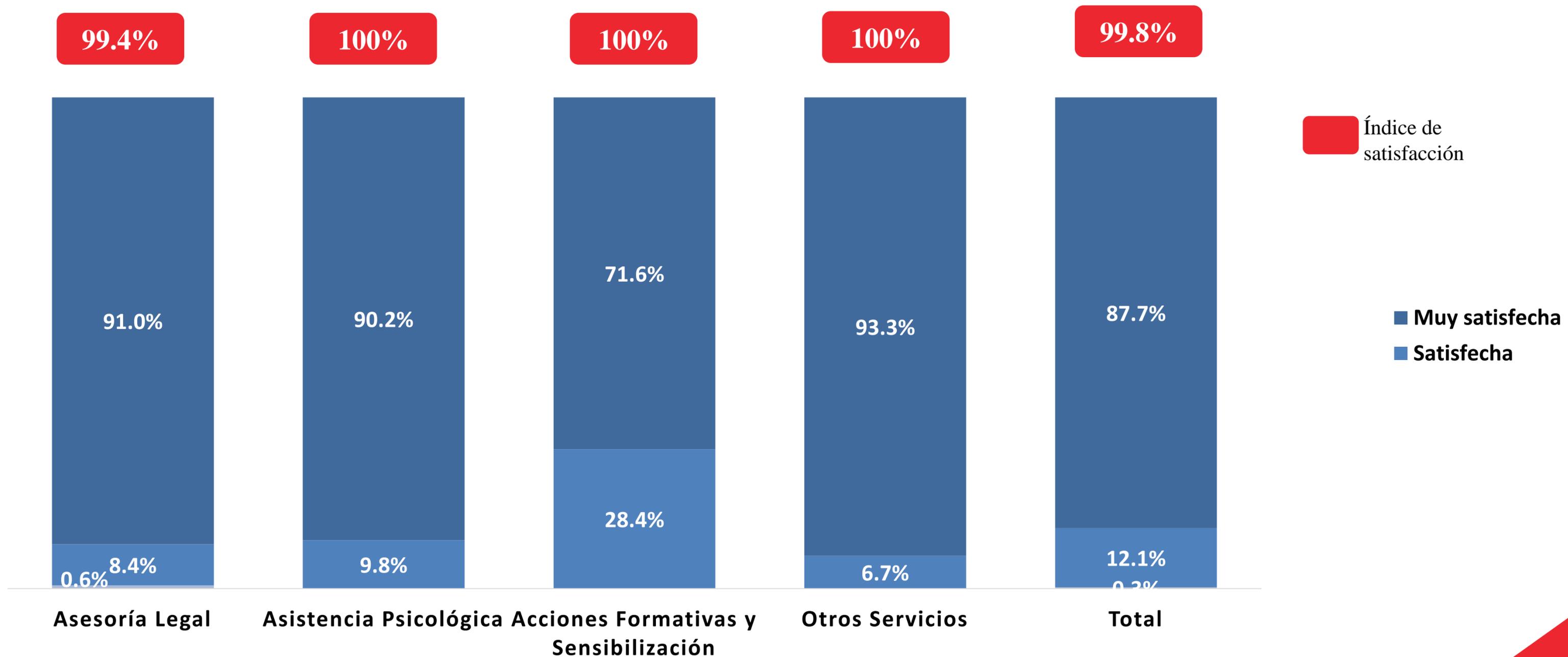
Muestra: 389



Califique los aspectos del servicio requerido en (1)Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3)Poco Insatisfecho, (4) Satisfecho, (5) Muy Satisfecho: Información suministrada correctamente

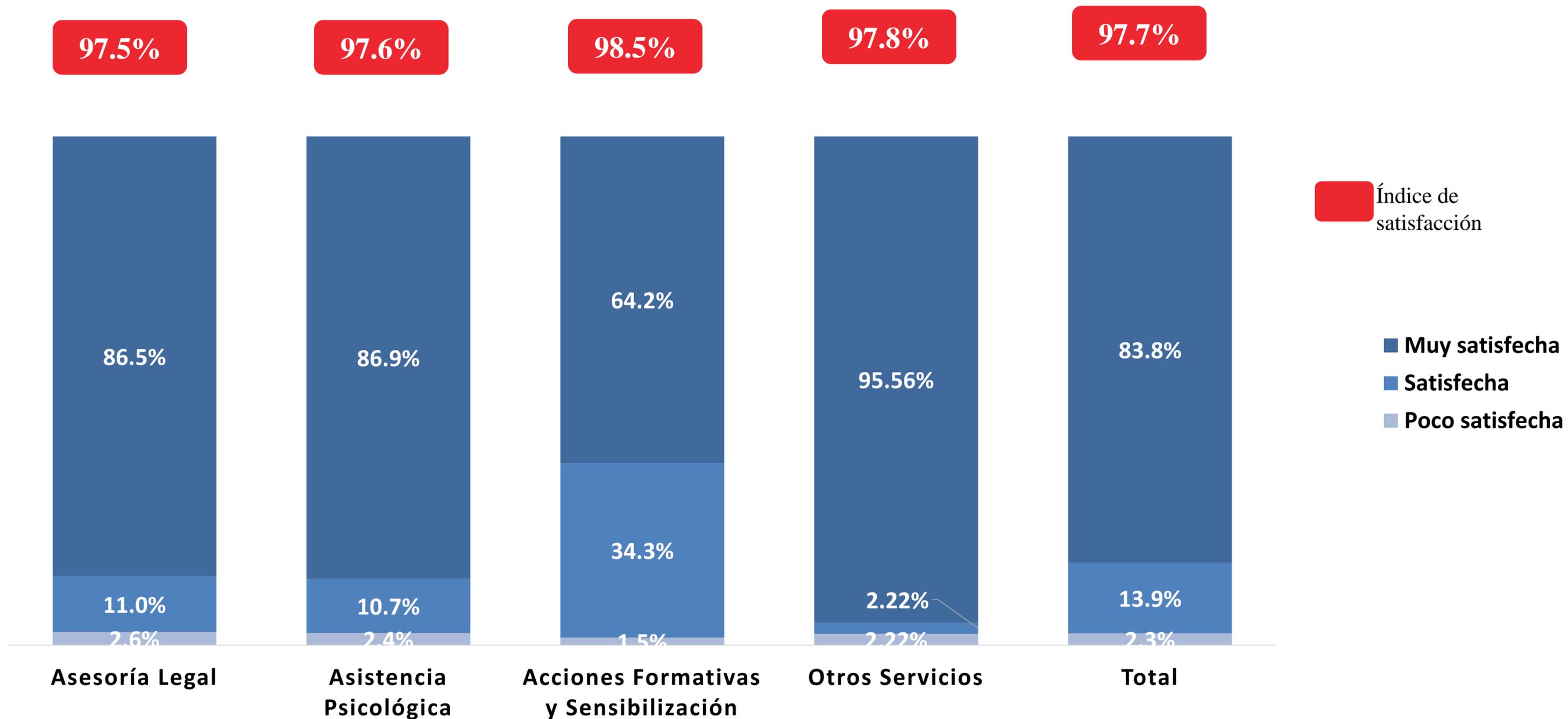
# FIABILIDAD

Muestra: 389



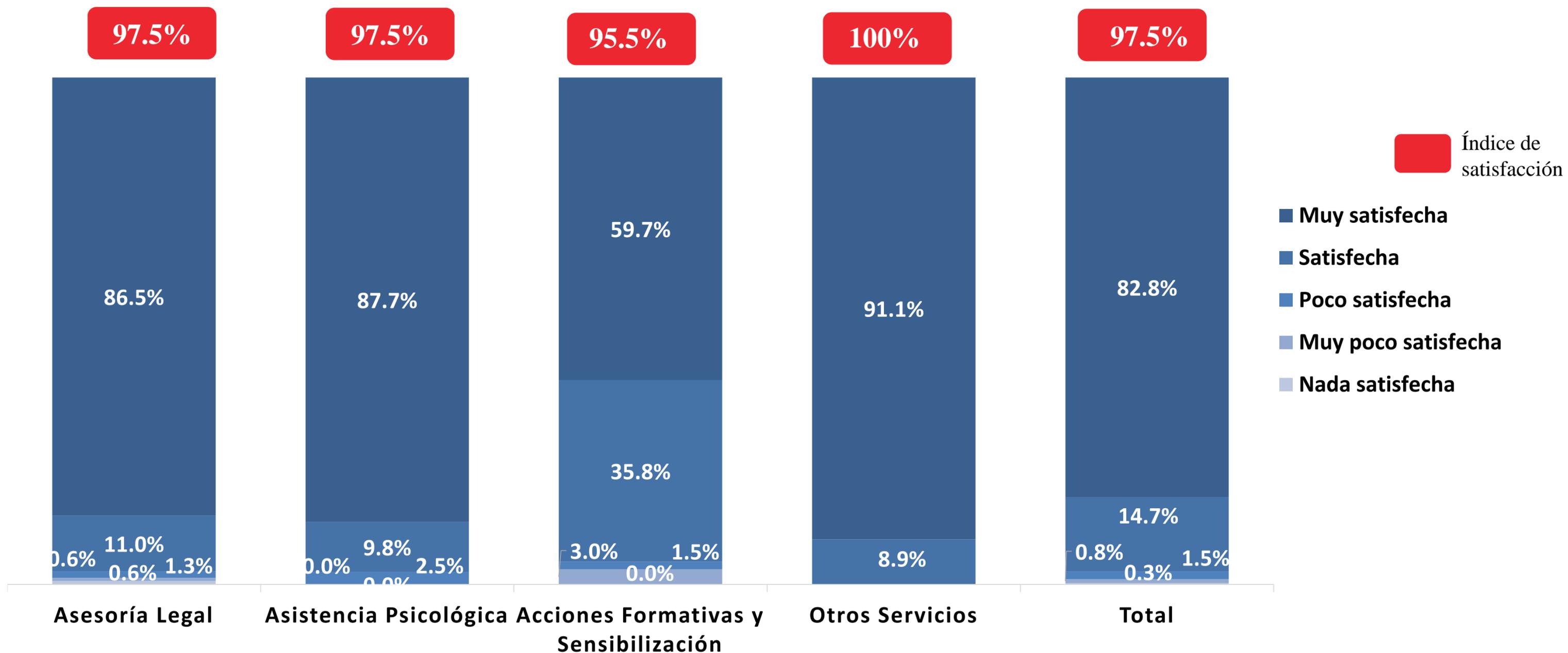
# ACCESIBILIDAD

Muestra: 389



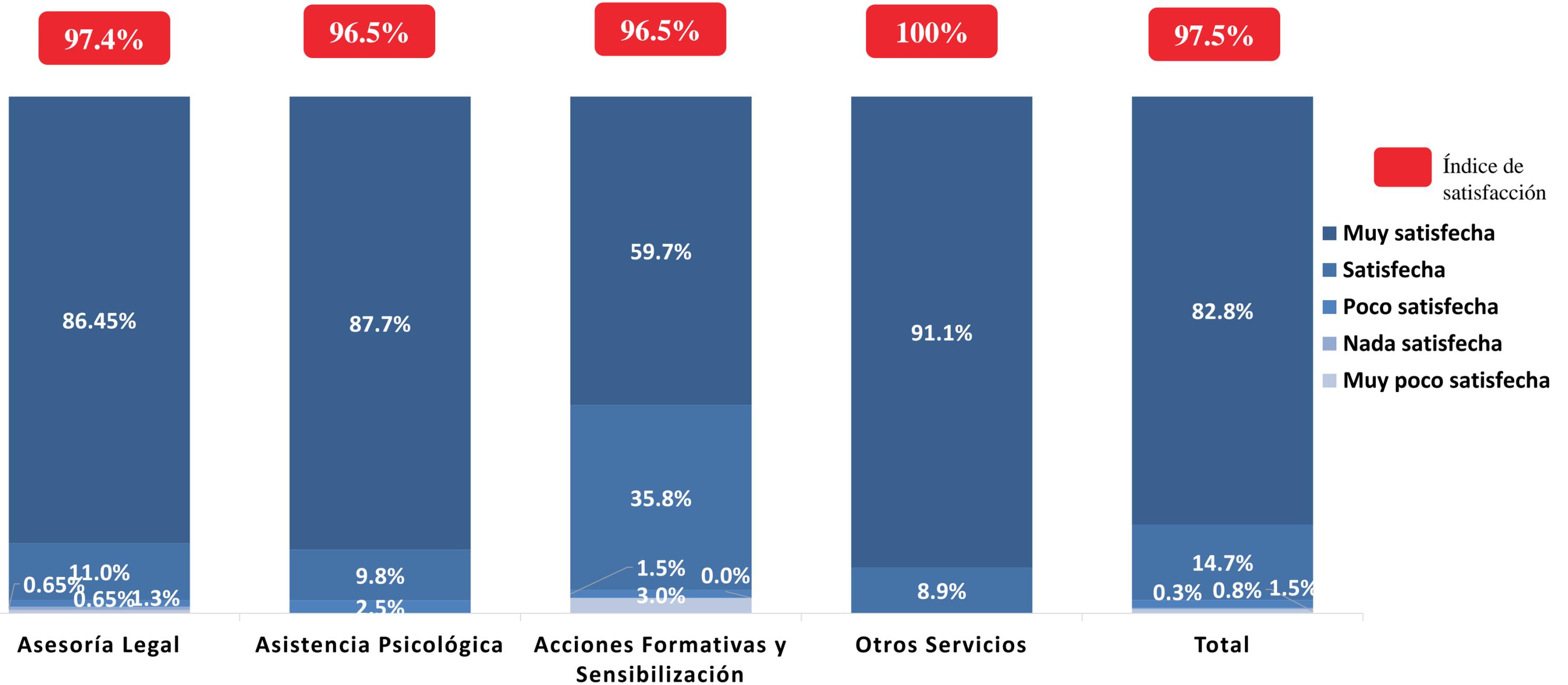
# TIEMPO DE RESPUESTAS

Muestra: 389



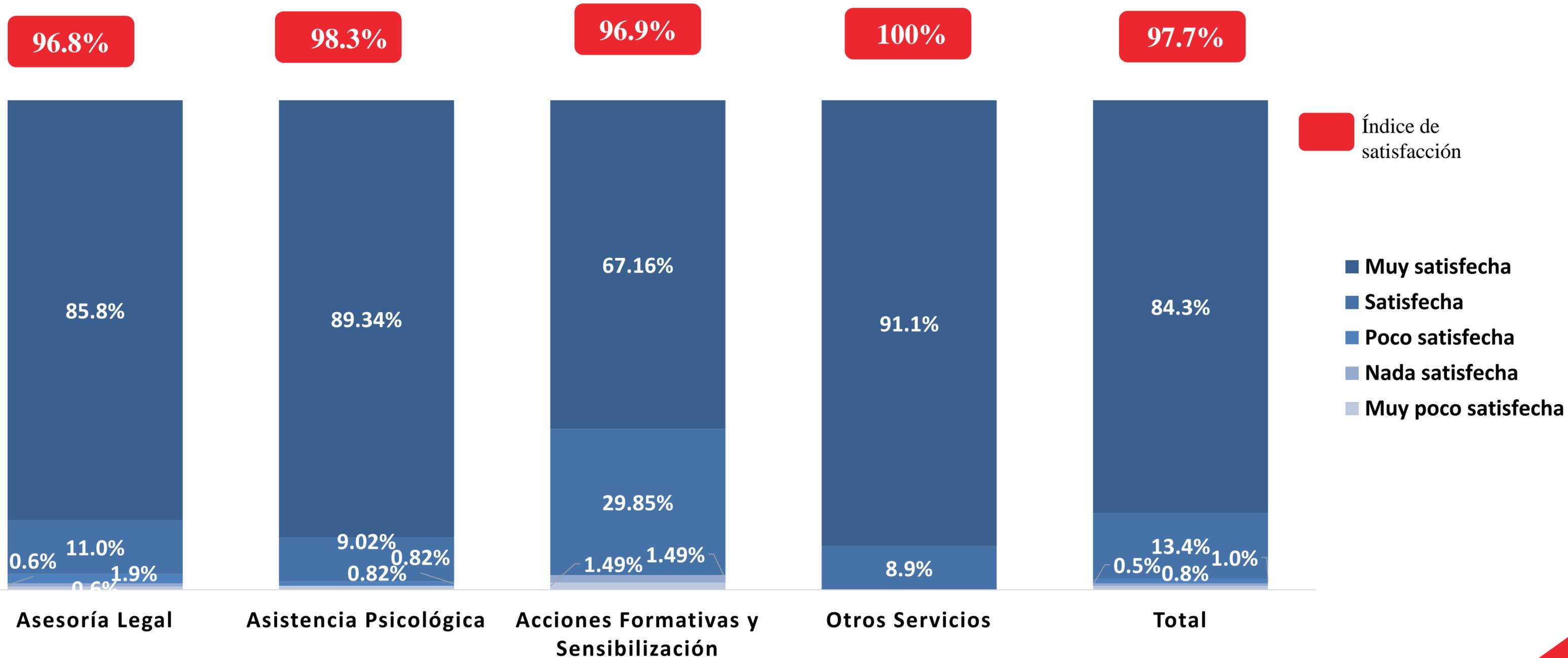
# TIEMPO DE ESPERA

Muestra: 389



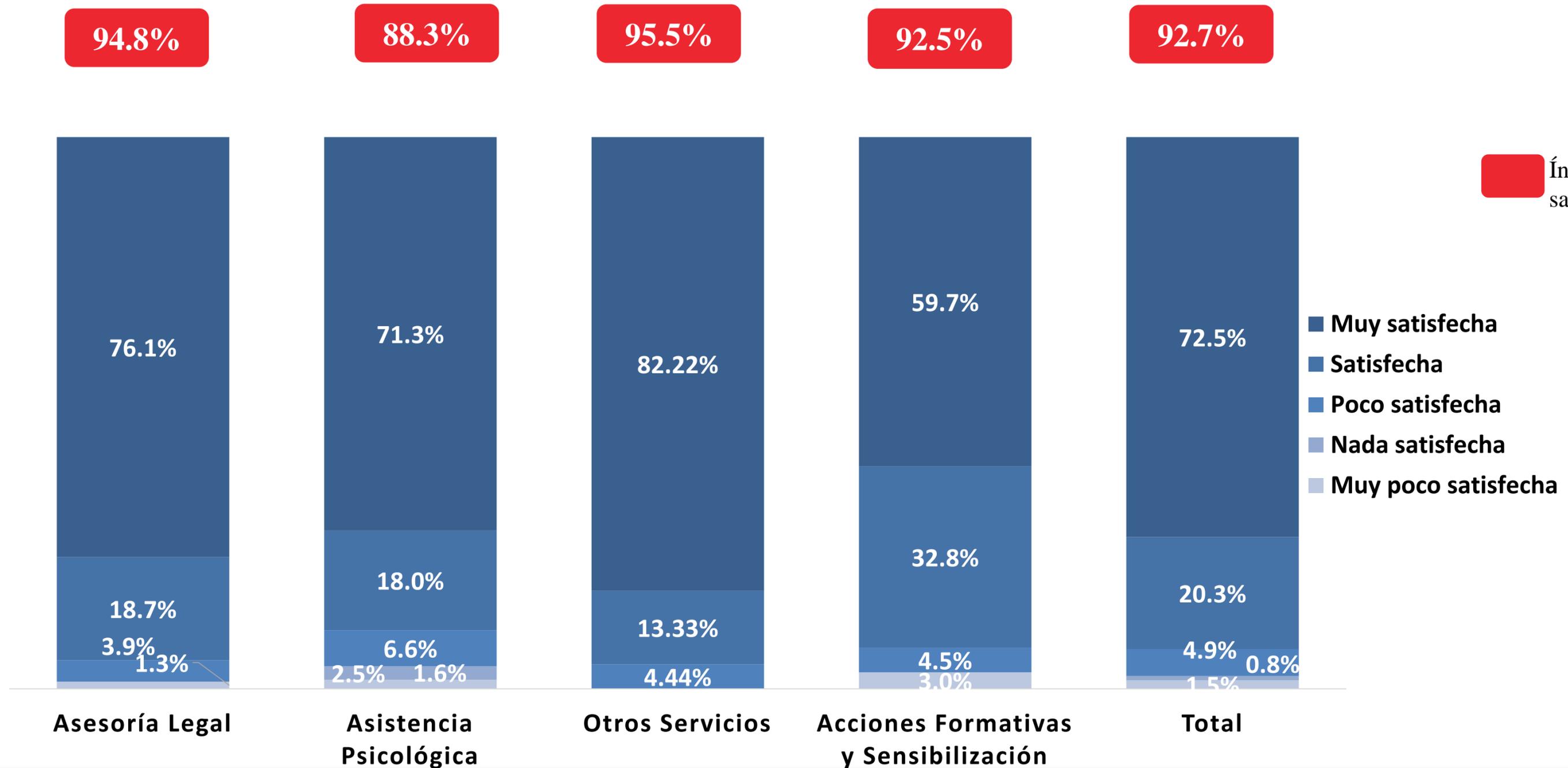
# SEGUIMIENTO

Muestra: 389

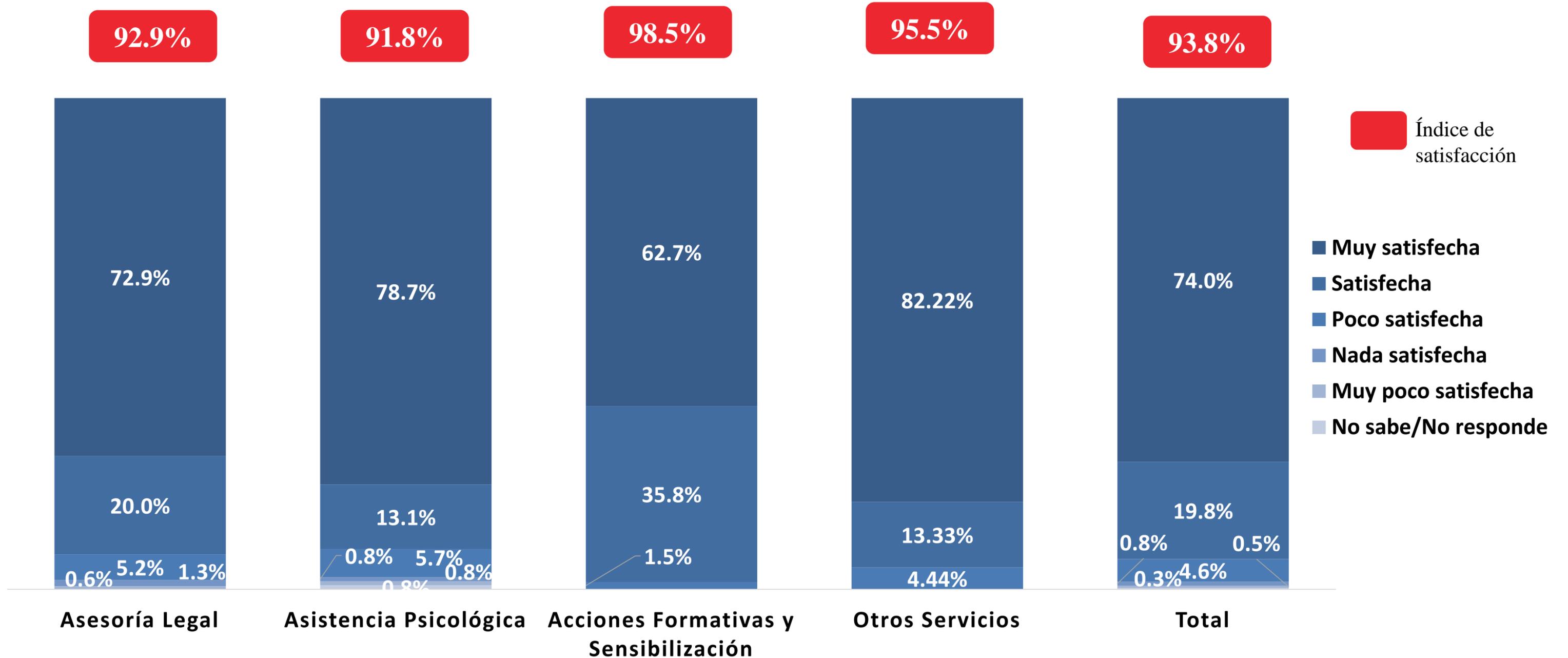


# UBICACIÓN DE LA OFICINA

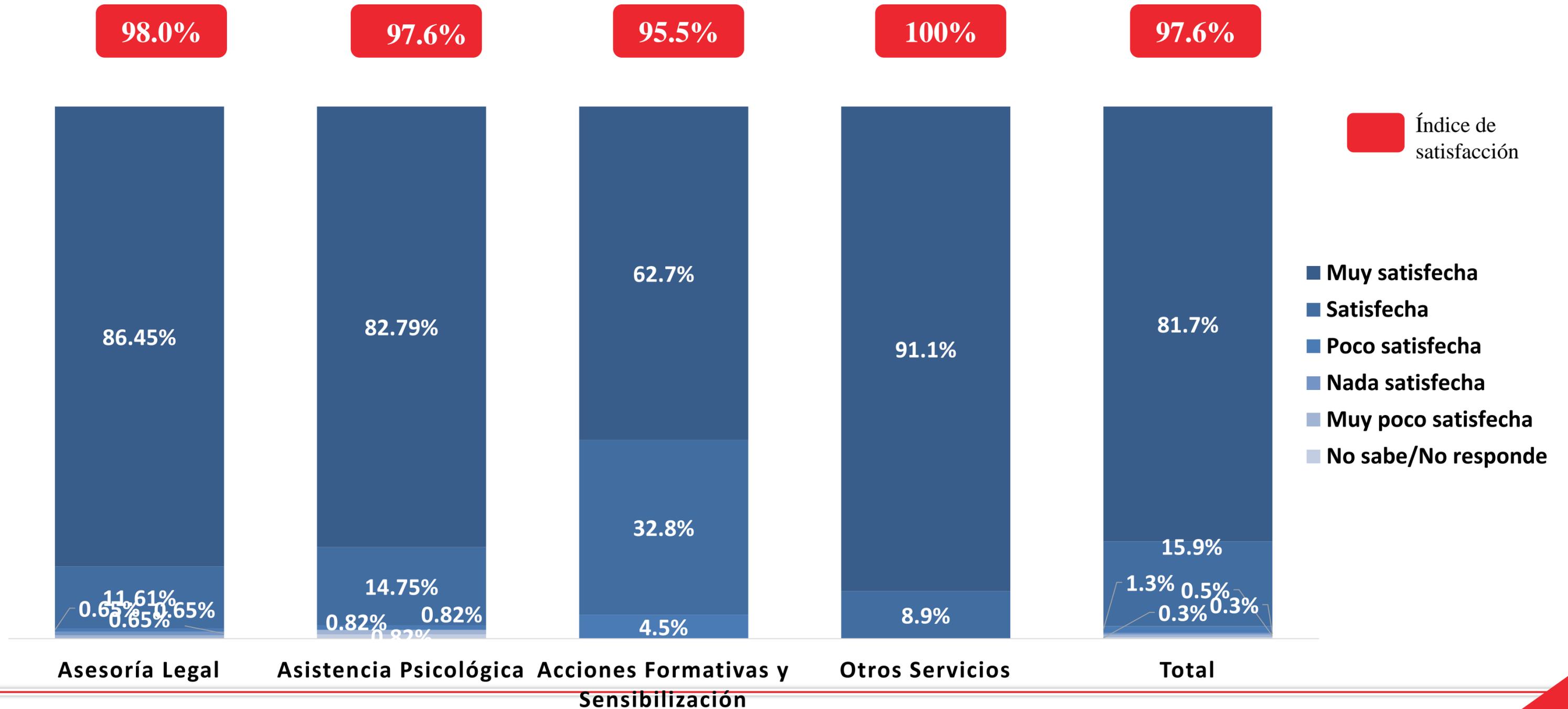
Muestra: 389



Muestra: 389

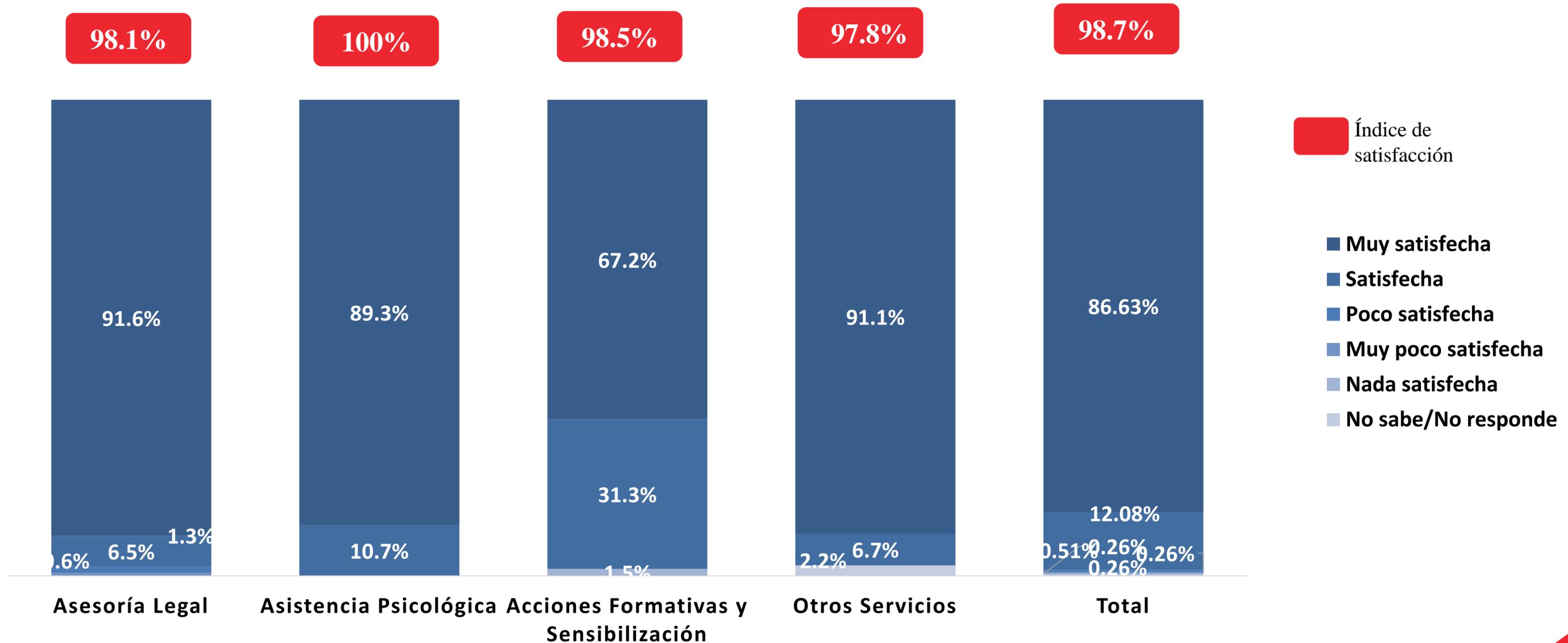


Muestra: 389



# SATISFACCIÓN GENERAL

Muestra: 389



# ANÁLISIS POR ATRIBUTO NIVEL DE SATISFACCIÓN

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario	Estándar	Indicadores	Índice total
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90.00%	100.00%	99.57%
	Discreción	90.00%	99.30%	
	Profesionalidad	90.00%	99.40%	
Asistencia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90.00%	100.00%	99.70%
	Discreción	90.00%	99.10%	
	Profesionalidad	90.00%	100.00%	
Acciones Formativas y de Sensibilización	Amabilidad	90.00%	100.00%	98.32%
	Fiabilidad	90.00%	100.00%	
	Accesibilidad	90.00%	97.80%	
	Tiempo de Respuesta	90.00%	95.50%	

Según los atributos de calidad evaluados, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre julio-septiembre de 2024, puntúa por encima de 95.0% en la calidad de los servicios ofrecidos en cada una de sus variables (al momento de evaluar un estándar de 90%). Estos indicadores muestran un gran seguimiento y compromiso institucional, pues los indicadores rondan entre 95.50% en el indicador de tiempo de respuesta del atributo de Acciones Formativas y de Sensibilización, hasta un 100.00% en indicadores de los atributos de Asesoría Legal y Asistencia Psicológica.