

Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Mujer

Junio 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

INTRODUCCIÓN

La aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana consiste en entrevistar a una muestra de la población total que recibe los servicios ofrecidos por los órganos y entes que conforman la Administración Pública durante cada año. Esto en cumplimiento con el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos y la Resolución Núm. 389-2023 del Ministerio de Administración Pública (MAP).

El Ministerio de la Mujer, en su rol de organismo del Estado que dirige y articula los esfuerzos relacionados con la promoción de la igualdad y equidad de género, ofrece servicios de atención legal, atención psicológica y otros servicios de manera presencial dirigidos a usuarias ciudadanas de la República Dominicana a través de sus Oficinas Provinciales y Municipales de la Mujer.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a las usuarias respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial.

RESULTADOS, 2024

Servicios ofrecidos de manera presencial por el Ministerio de la Mujer



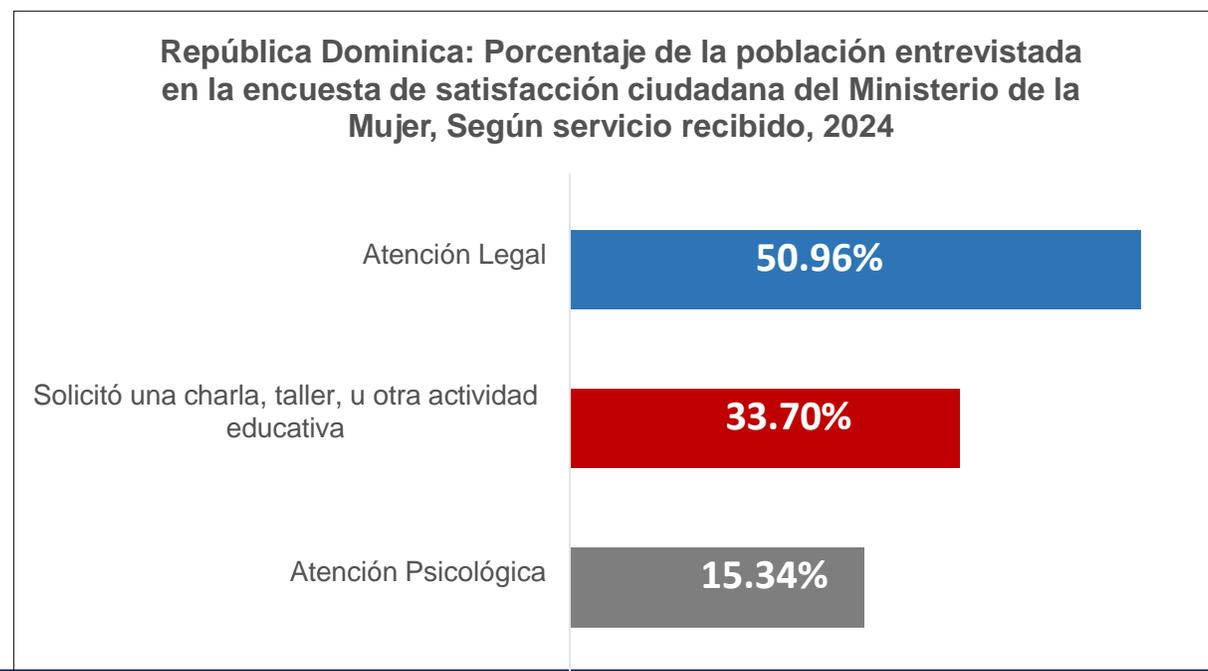
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

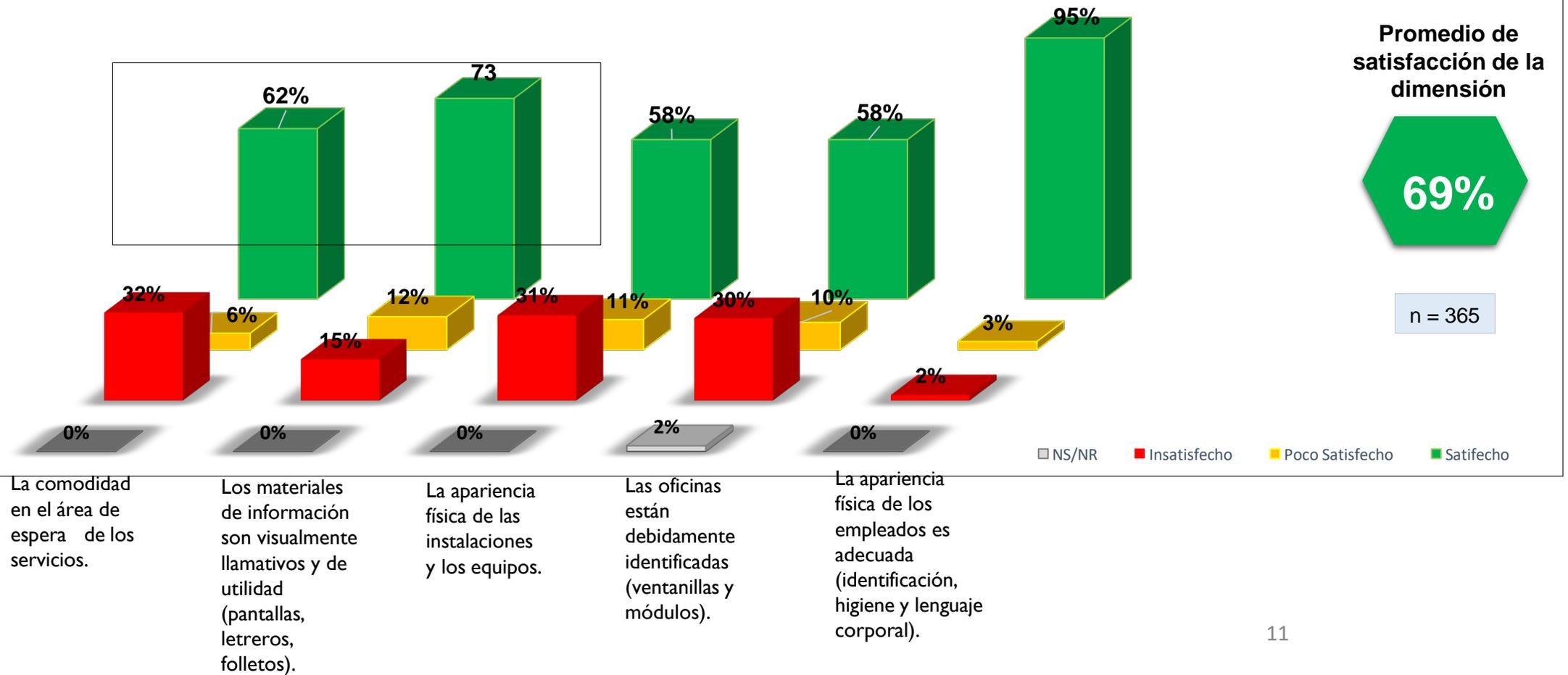
Al realizar el levantamiento, se obtuvo un total de 365 entrevistas. La proporción de *atenciones legales* resultó ser la más alta, a diferencia de lo asignado inicialmente, debido a que fueron las más demandadas por las usuarias. Esto se debe a que las atenciones legales y psicológicas son consideradas prioritarias dentro del Ministerio y, por lo tanto, los servicios más propensos a contar con usuarias accesibles a las oficinas durante el período de la encuesta. Sin embargo, en el caso de las *otras atenciones*, se ubicaron en segundo lugar en la muestra recolectada con relación a los servicios solicitados por las usuarias.

Entre las usuarias este es el porcentaje de encuestadas por tipo de servicio.

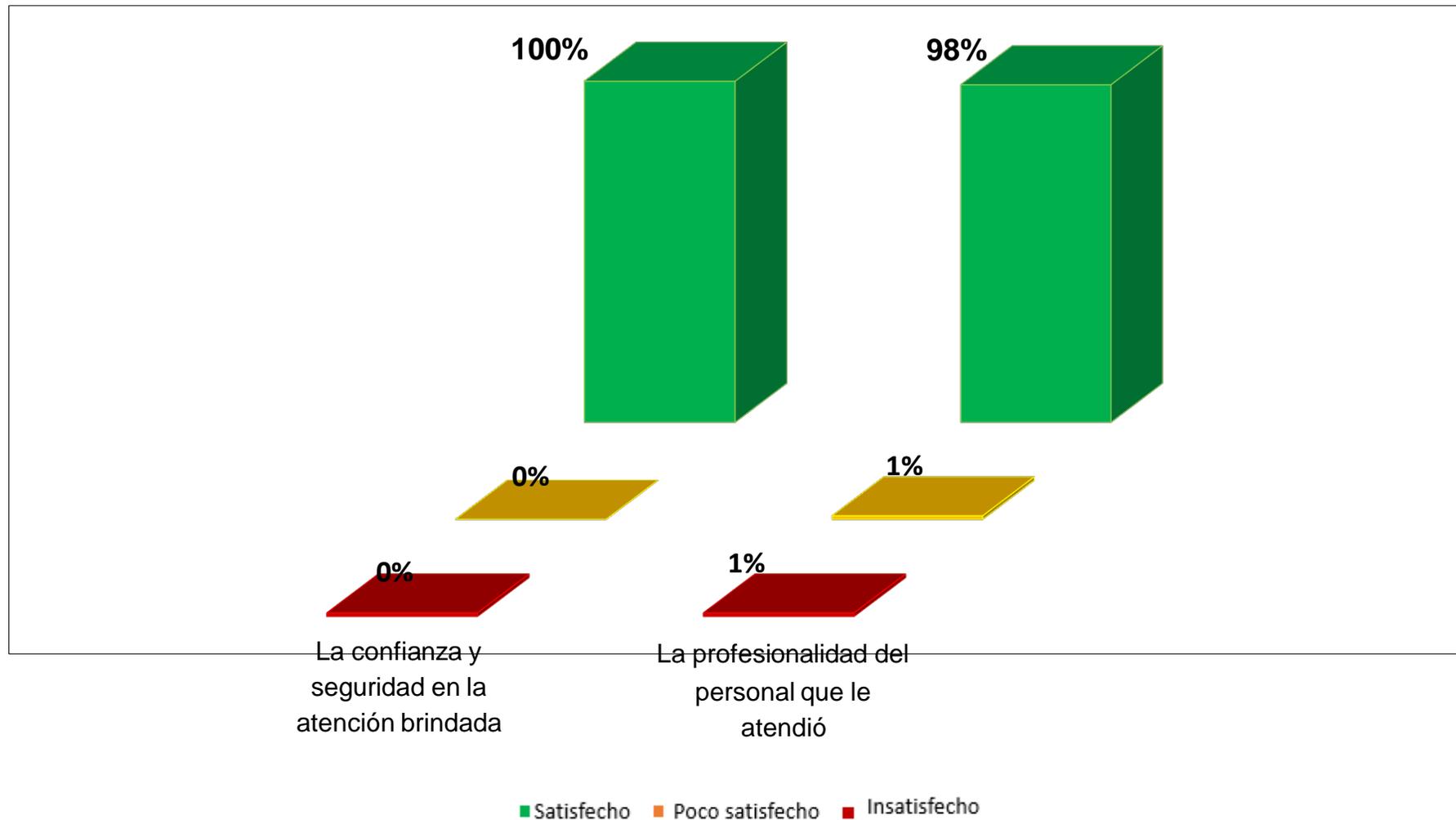
**Total
encuestadas:
365**



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD

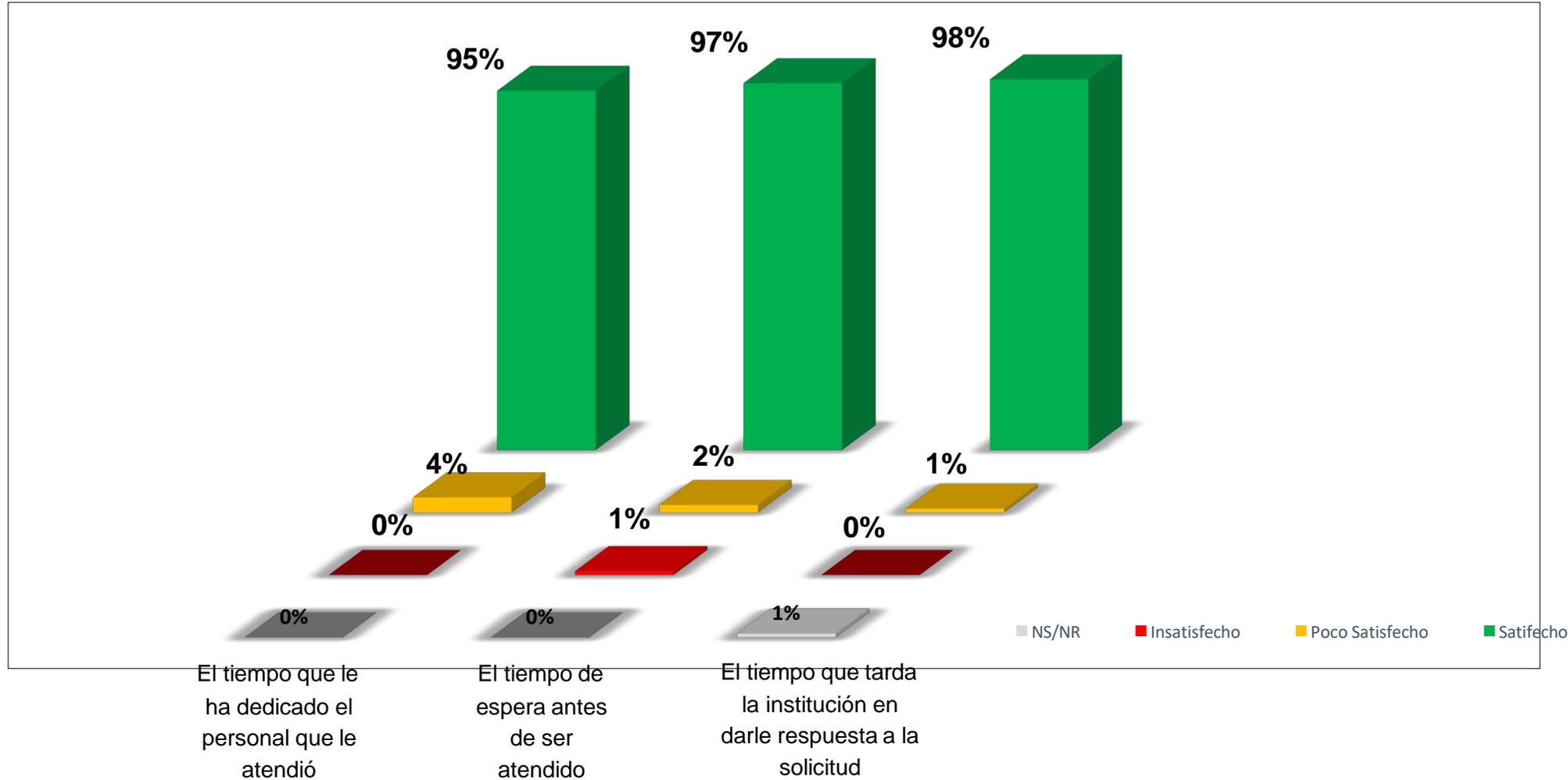


Promedio de satisfacción de la dimensión

98.5%

n = 365

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

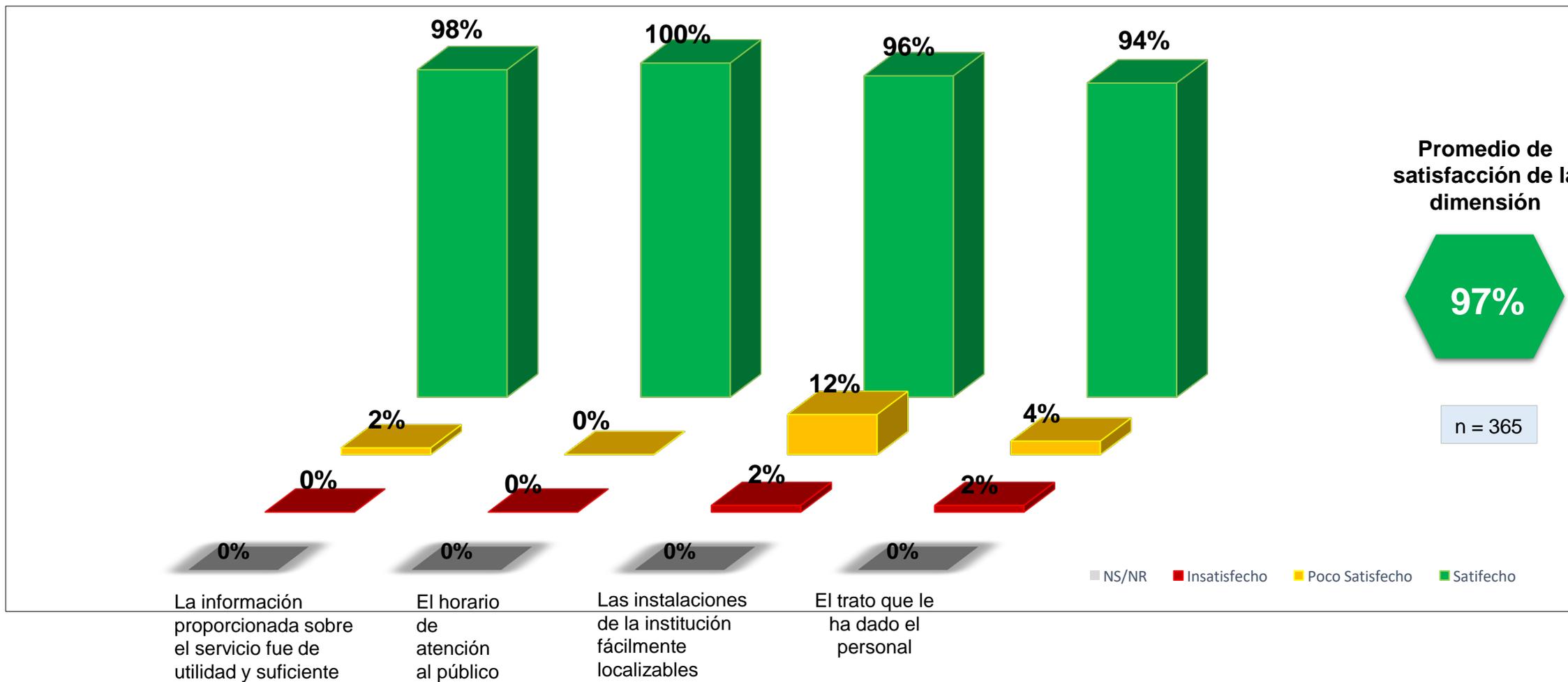


Promedio de satisfacción de la dimensión



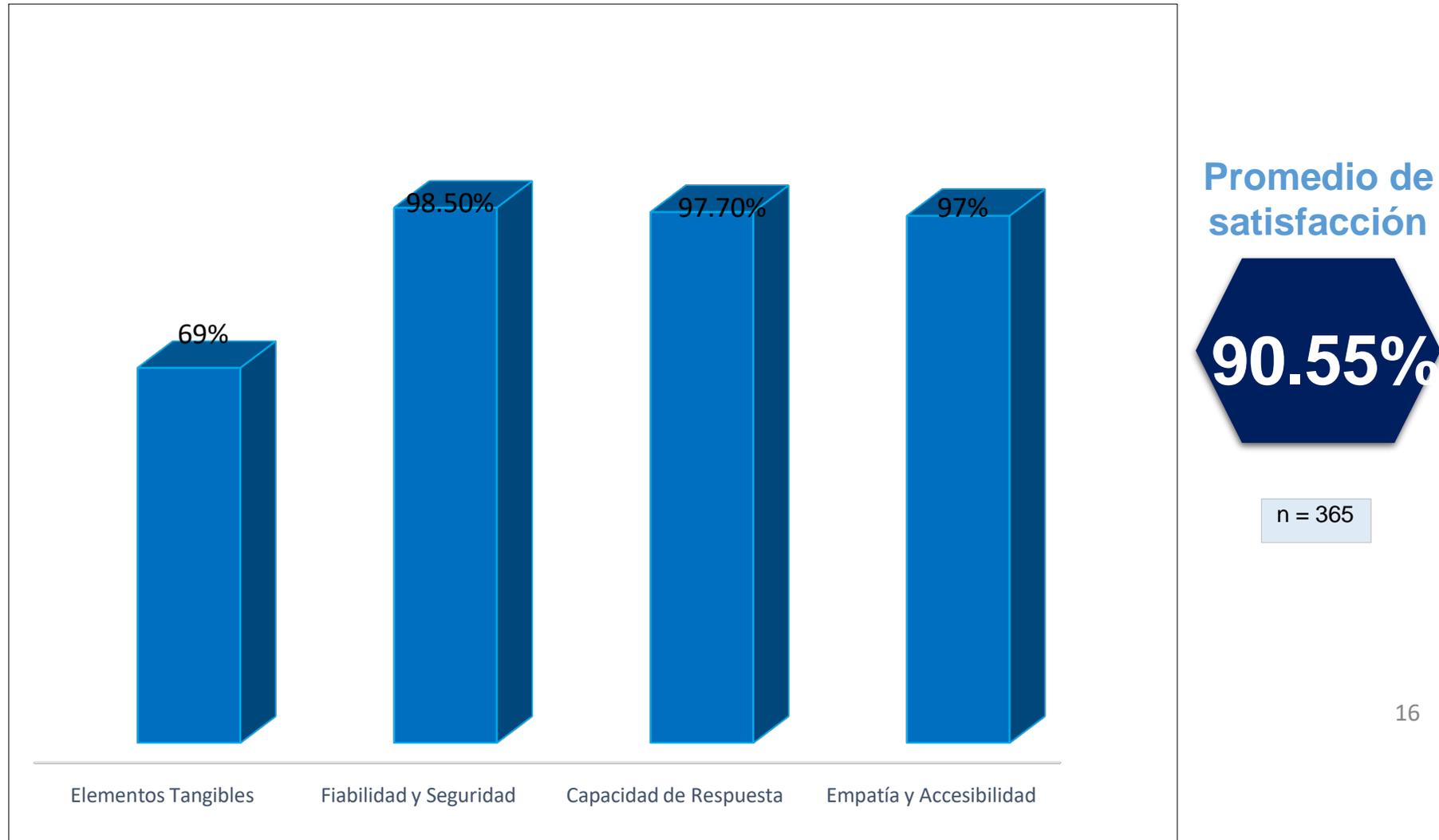
n = 365

DIMENSIÓN: EMPATÍA



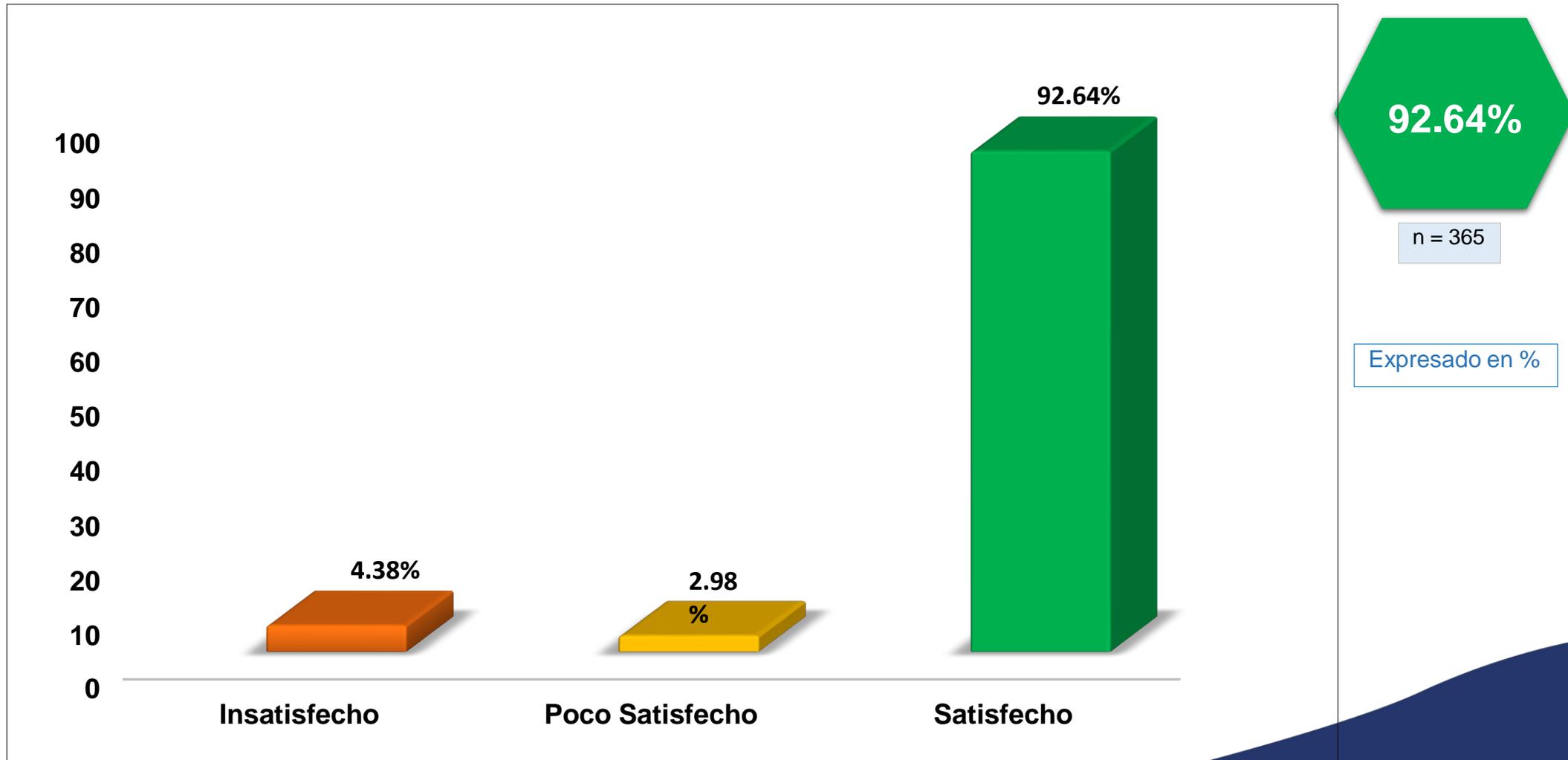
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS, 2024

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Expresado en %

Valoración general grado satisfacción, 2024



Resumen de los resultados principales, 2024

En la encuesta realizada se obtuvo un nivel de satisfacción general del 92,64% respecto a los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer. Los datos revelan un mayor nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: *profesionalidad y confianza en el personal* (100%), capacidad de respuesta (97,7%), y un empate entre eficacia y confiabilidad, junto con empatía y accesibilidad (98,0%).

Se destaca como resultado la valoración de grado de satisfacción del 99%. Otro dato interesante es la satisfacción del 100% de encuestadas sobre el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

El área que presenta un menor grado de satisfacción es el eje de *elementos tangibles* con un 76,1%, esto se alinea con los resultados de años anteriores y se debe principalmente a las condiciones físicas encontradas en algunas de las infraestructuras asignadas.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER