

INFORME GENERAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL MINISTERIO DE LA MUJER



Santo Domingo, República Dominicana

Créditos

Personal directivo del Ministerio de la Mujer de la República Dominicana

Janet Camilo. *Ministra de la Mujer*

Manuel Campos. *Jefe de Gabinete*

Elaboración del informe

Nairobi Chalas. *Encargada del Departamento de Investigación y Estadística*

Franny Sánchez. *Analista de Estadística*

Diagramación y Diseño

Camilo Cáceres. *Diseñador Gráfico*

Apoyo Institucional

Emperatriz Valera. *Directora Financiera*

Altagracia Contreras. *Encargada de Ejecución Presupuestaria*

Leodora García. *Encargada del Departamento de Auditoría Interna del MMujer*

Irania Castillo. *Encargada de Desarrollo Institucional*

Angie Paulino. *Directora de las Oficinas Provinciales y Municipales*

Trabajo de campo

Grisel Balbuena Rubio. *Supervisora*

Jesusita Morel. *Entrevistadora*

Pamela Ramírez. *Entrevistadora*

Ficha técnica

Nombre de la publicación	Informe general. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Mujer
Tipo de investigación	La encuesta por muestreo con selección aleatoria
Cobertura geográfica	Nacional
Técnica de recolección de datos	La entrevista presencial
Instrumento de recolección de datos	El cuestionario estandarizado aplicado por entrevistadoras experimentadas en levantamiento de datos. Este cuestionario fue elaborado tomando en cuenta los objetivos específicos y las especificaciones técnicas requeridas
Error máximo permitido	5% para el nivel general
Nivel de confianza en los estimadores	95%
Tamaño de la muestra	385 usuarias (sin ajustar muestra) 347 usuarias (muestra ajustada)
Período de referencia	Junio – Julio, 2019
Fecha de publicación	Septiembre 2019
Medios utilizados para la publicación	Publicación digital en la página Web del Ministerio de la Mujer de la República Dominicana
Unidad encargada	Departamento de Investigación y Estadística en coordinación con el Observatorio de Igualdad de Género

Contenido

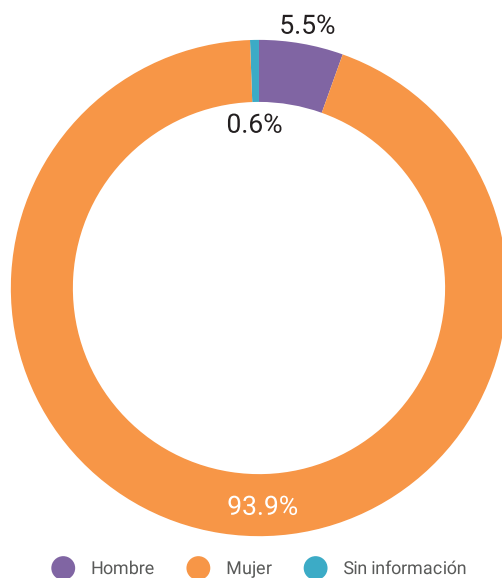
Índice

Créditos.....	5
Ficha técnica.....	7
Contenido.....	9
1. Características generales de las personas entrevistadas.....	10
2. Servicio Solicitado.....	12
3. Dimensiones específicas y/o generales.....	12
3.1. Elementos tangibles.....	12
3.2. Fiabilidad.....	13
3.3. Capacidad de respuesta.....	13
3.4. Seguridad.....	14
3.5. Empatía.....	14
3.6. Resumen de satisfacción promedio por dimensión.....	15
4. Satisfacción con los servicios.....	15
4.1. Servicio recibido.....	15
4.2. Servicio esperado.....	16
4.3. Adecuación de los servicios a las necesidades.....	16
5. Personas que en algún momento se contactaron por la Internet.....	17
5.1. Motivo de contacto.....	17
5.2. Valoración de la página Web de la institución.....	17
5.3. Medio de contacto.....	18

1. Características generales de las personas entrevistadas

Gráfico 1

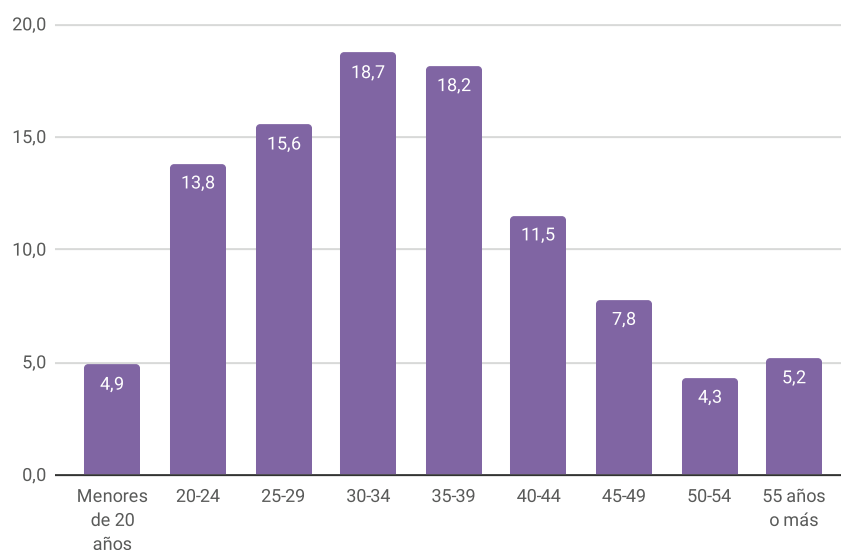
REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según sexo, julio 2019



Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

Gráfico 2

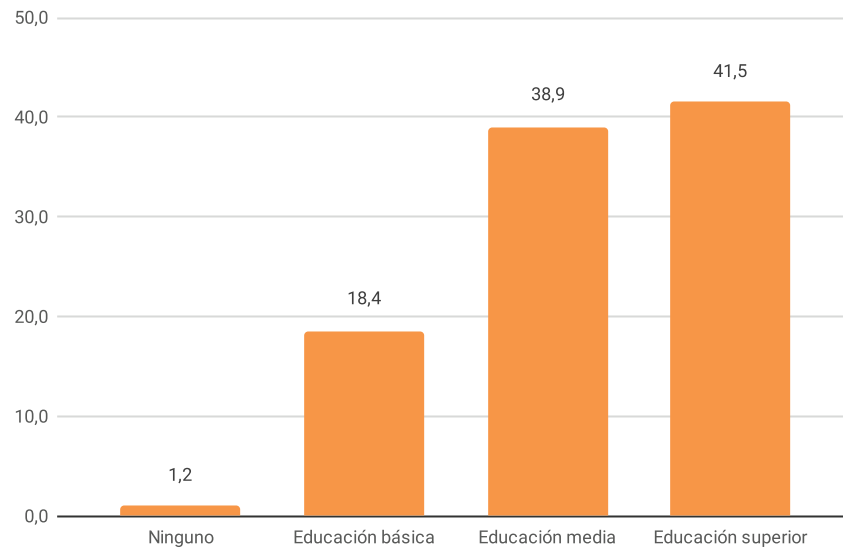
REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según grupo de edad, julio 2019



Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

Gráfico 3

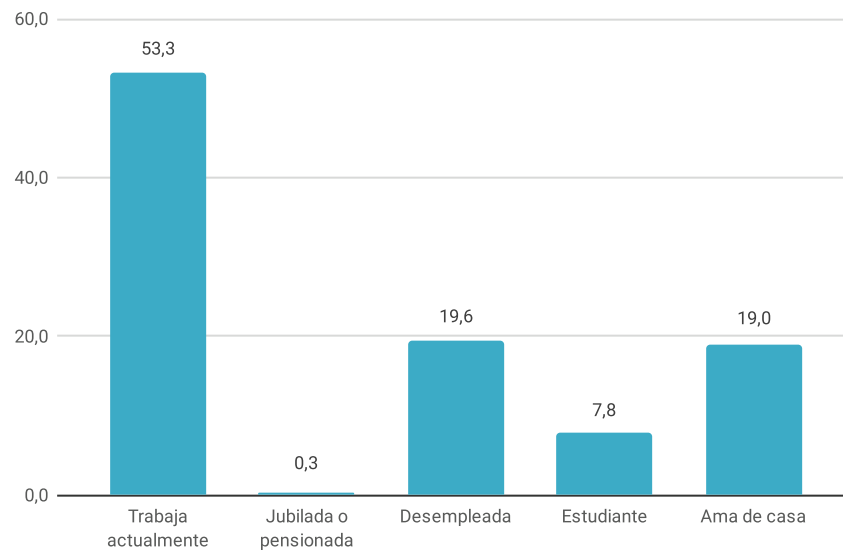
REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según nivel de escolaridad, julio 2019



Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

Gráfico 4

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según ocupación, julio 2019

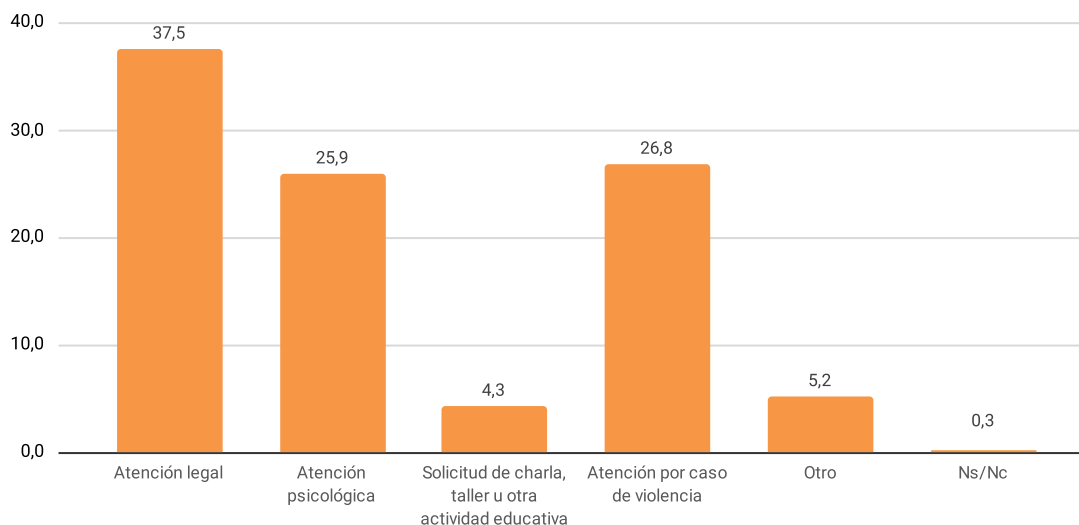


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

2. Servicio Solicitado

Gráfico 5

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según servicio solicitado, Junio 2019



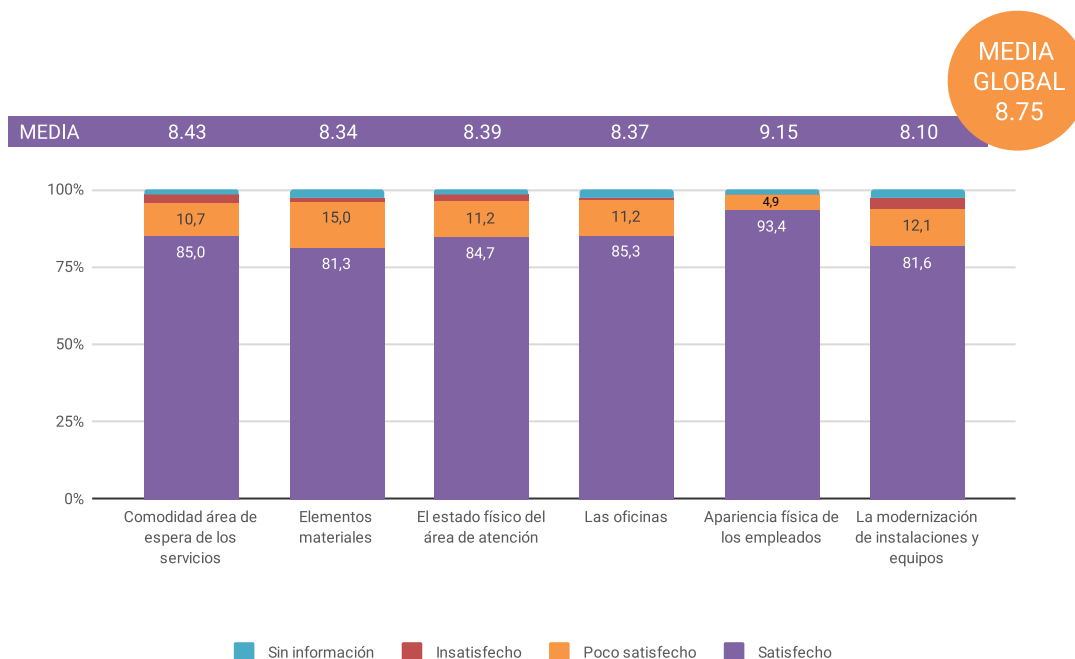
Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3. Dimensiones específicas y/o generales

3.1. Elementos tangibles

Gráfico 6

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según aspectos físicos de la institución, Junio 2019.

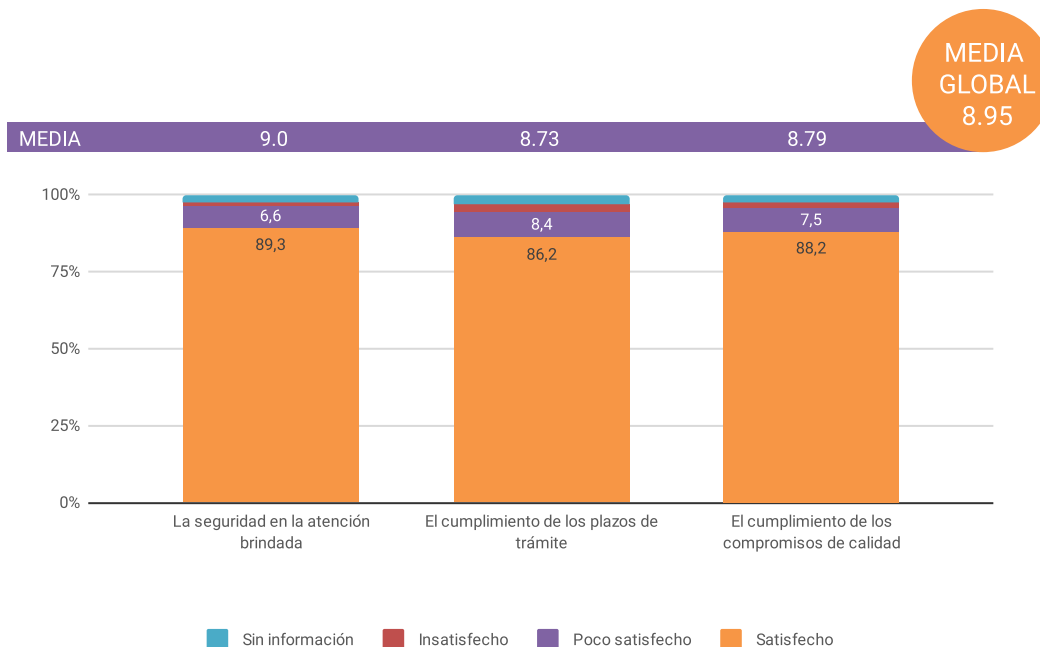


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3.2. Fiabilidad

Gráfico 7

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según eficacia del servicio, Junio 2019.

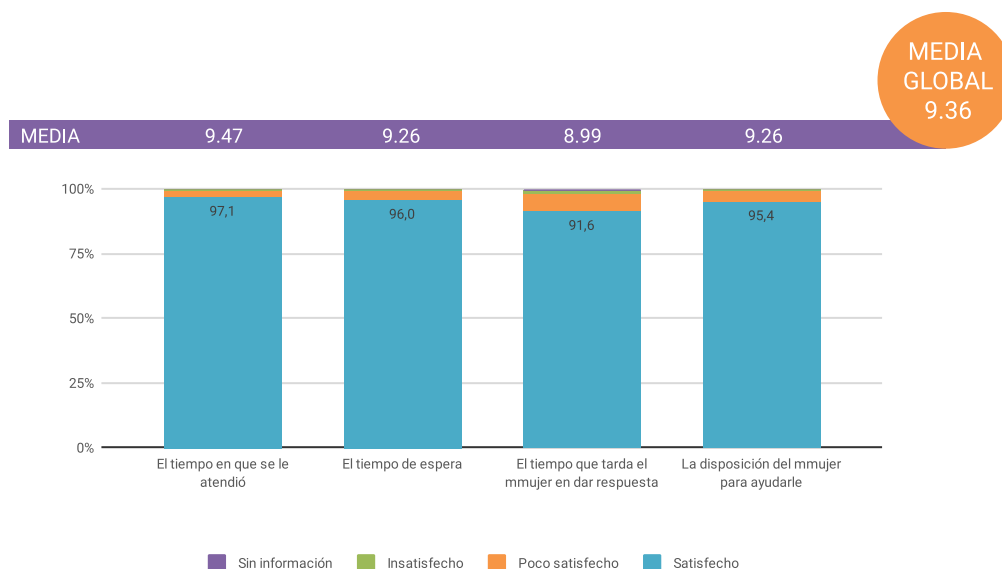


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3.3. Capacidad de respuesta

Gráfico 8

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según facilidad y rapidez para obtener el servicio solicitado, Junio 2019.

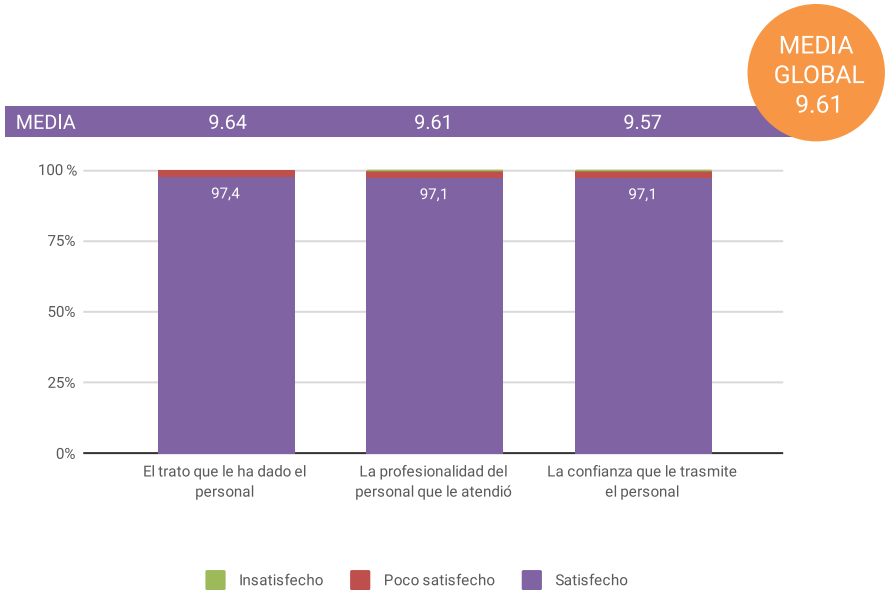


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3.4. Seguridad

Gráfico 9

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según nivel de satisfacción con respecto a la profesionalidad mostrada por quien le atendió, Julio 2019



Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3.5. Empatía

Gráfico 10

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según atención individualizada, Junio 201

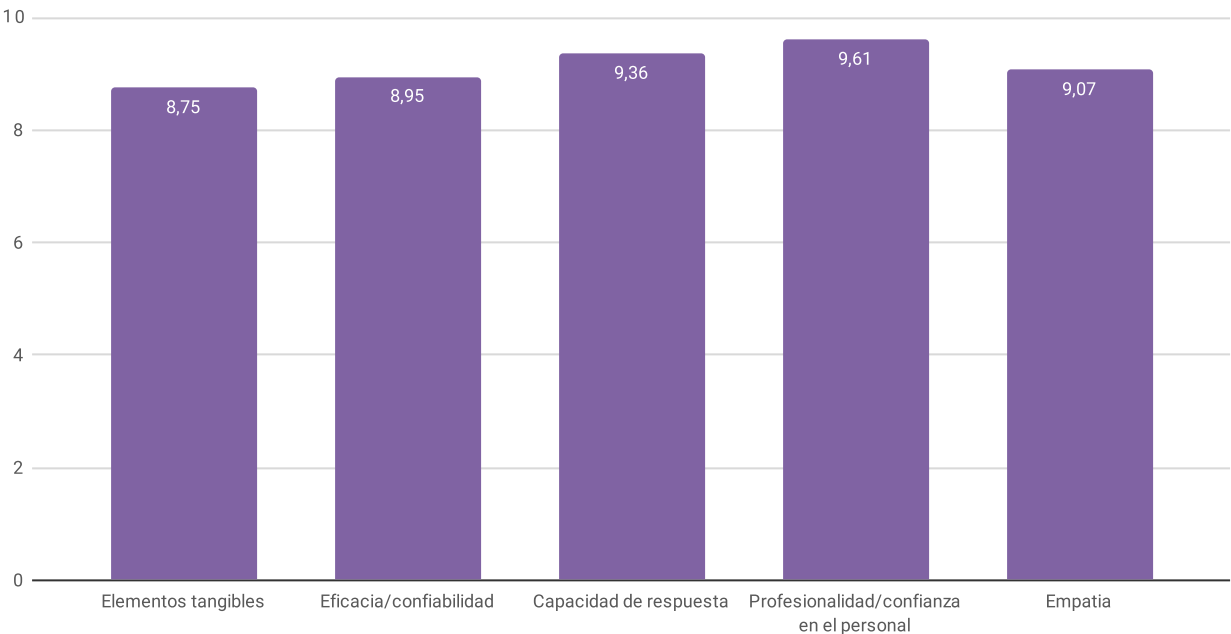


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

3.6. Resumen de satisfacción promedio por dimensión

Gráfico 11

REPÚBLICA DOMINICANA: Nivel de satisfacción promedio de las personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según dimensión, Junio 2019.



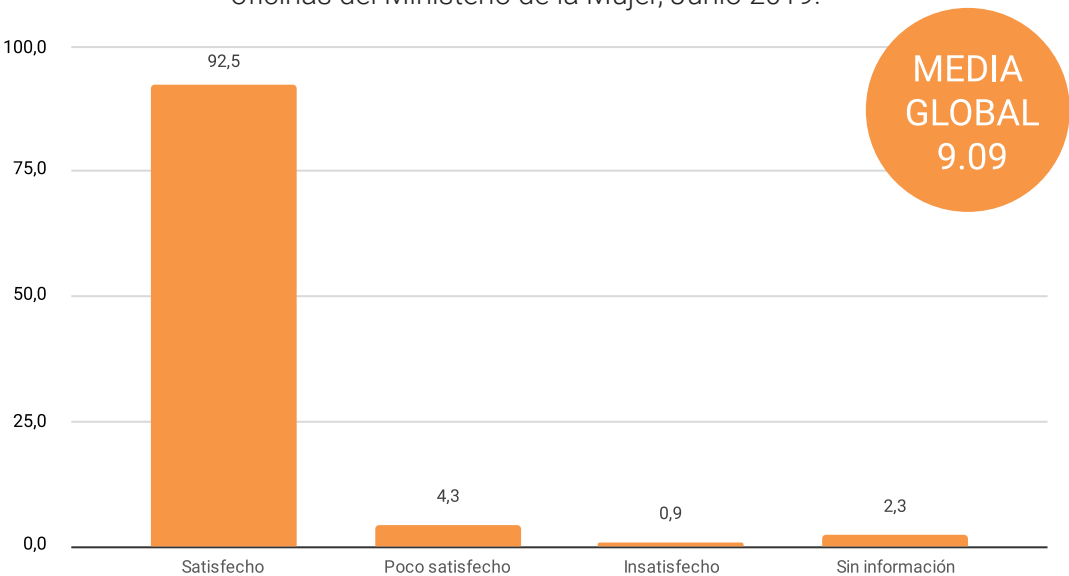
Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

4. Satisfacción con los servicios

4.1. Servicio recibido

Gráfico 12

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje general del nivel de satisfacción de las personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, Junio 2019.

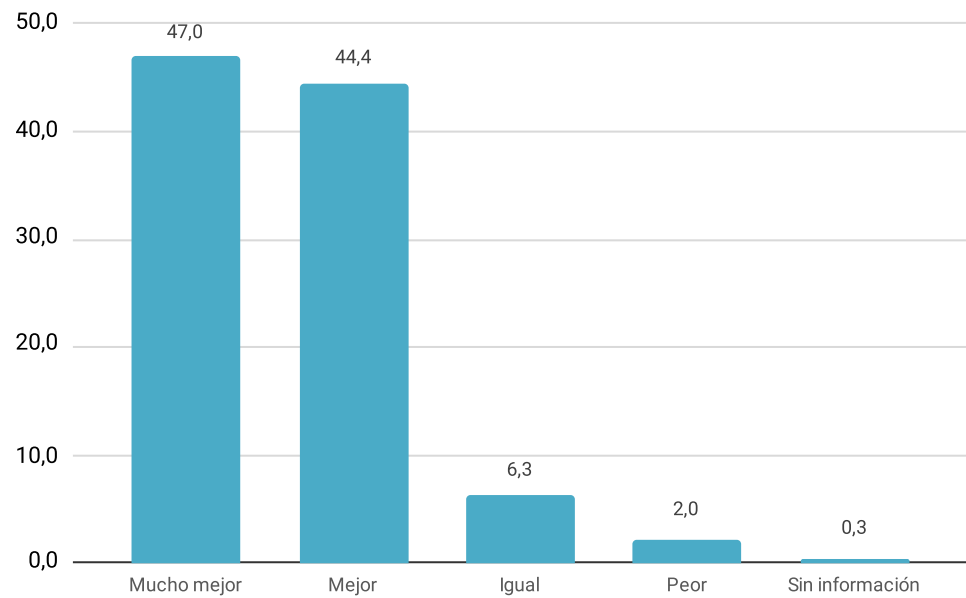


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

4.2. Servicio esperado

Gráfico 13

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según servicio esperado.

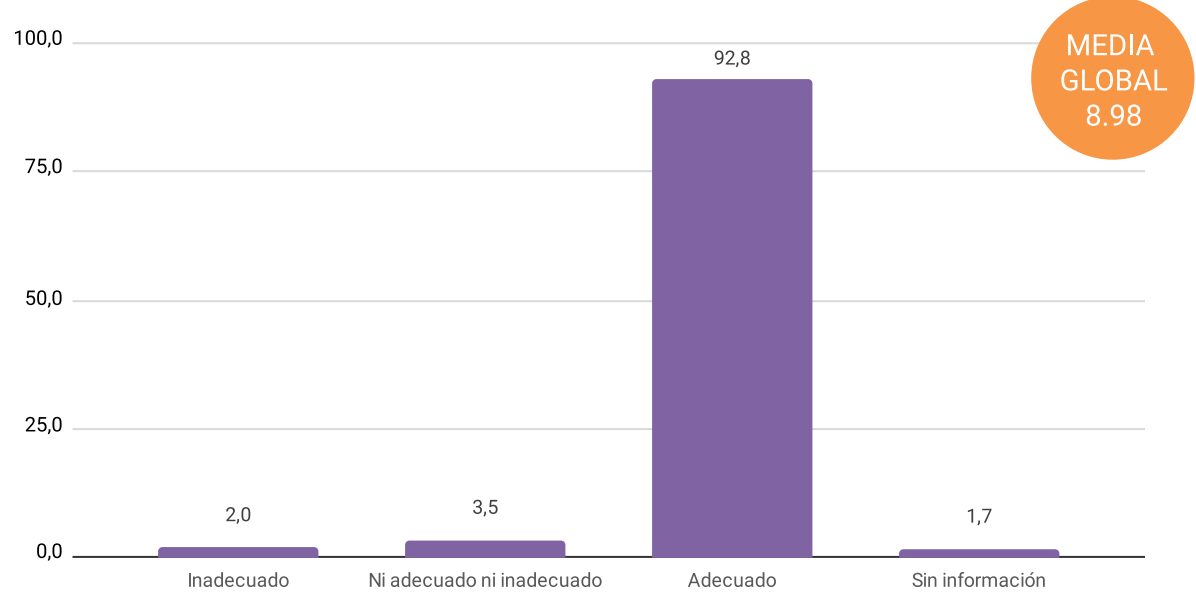


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

4.3. Adecuación de los servicios a las necesidades

Gráfico 14

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según adecuación de los servicios a las necesidades, Julio 2019



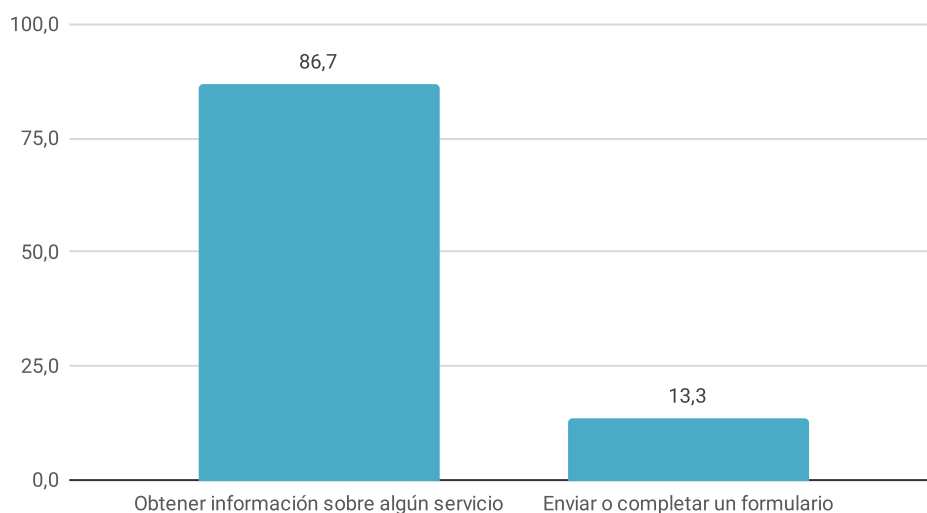
Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

5. Personas que en algún momento se contactaron por la Internet

5.1. Motivo del contacto

Gráfico 15

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, que se contactaron en algún momento por la Internet, según motivo de contacto, Julio 2019

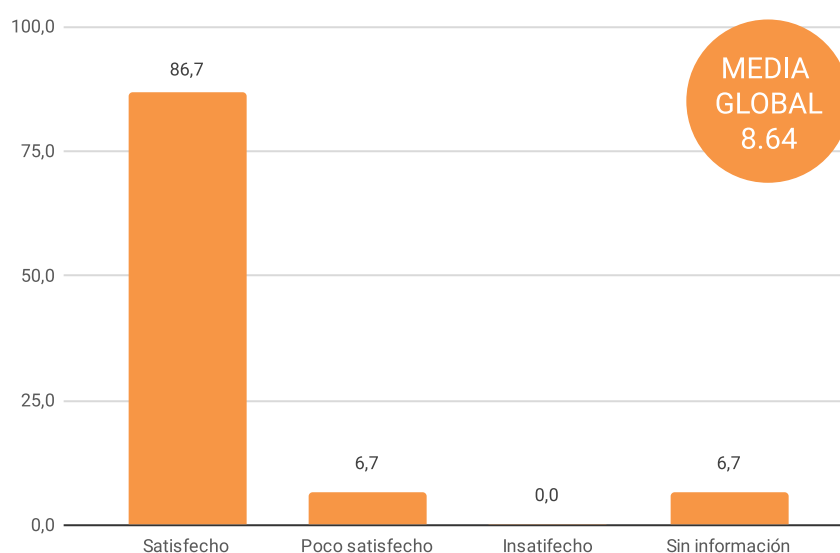


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

5.2. Valoración de la página Web de la institución

Gráfico 16

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje general de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer que en algún momento se contactaron por Internet, según nivel de satisfacción, Julio 2019

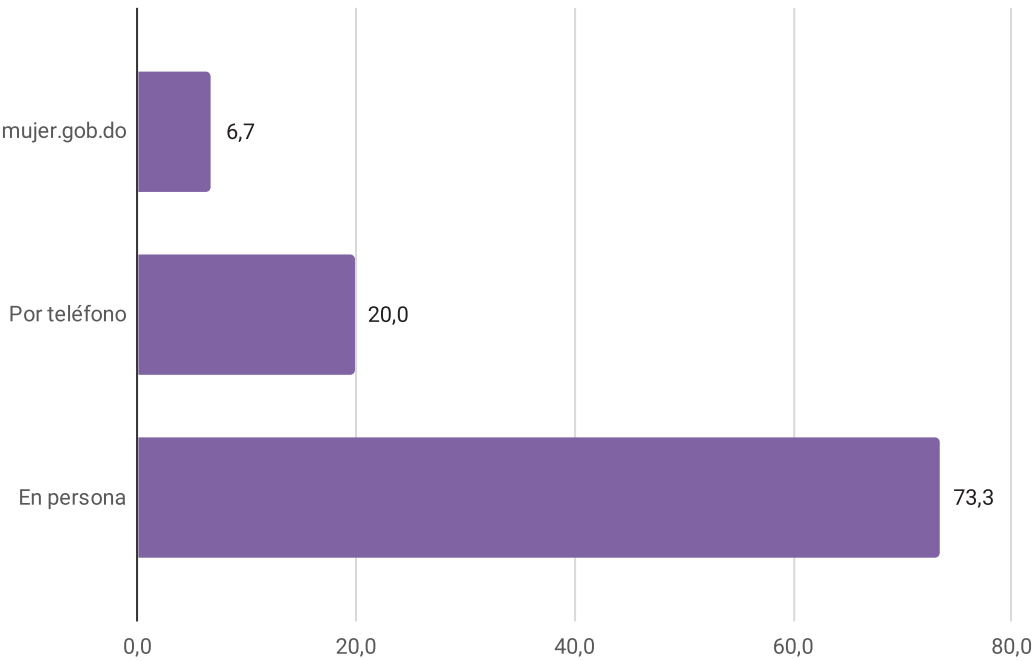


Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

5.3. Medio de contacto

Gráfico 17

REPÚBLICA DOMINICANA: Porcentaje de personas entrevistadas en oficinas del Ministerio de la Mujer, según medio preferido para contactar con la institución, Julio 2019



Fuente: Departamento de Investigación y Estadística del Ministerio de la Mujer

