

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

Informe General de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021

Santo Domingo, Distrito Nacional

Agosto 2021

Créditos

Dirección general de la encuesta

Mayra Jiménez, *Ministra de la Mujer*

Addys Then Marte, *Viceministra técnica de planificación y Desarrollo*

Diseño y selección de la muestra

Nairoby Chalas, *Encargada del Departamento de Investigación y Estadísticas*

Margarita Abreu, *Analista de Estadísticas*

Procesamiento de datos

Nairoby Chalas, *Encargada del Departamento de Investigación y Estadísticas*

Elaboración del informe

Nairoby Chalas, *Encargada del Departamento de Investigación y Estadísticas*

Apoyo institucional

Félix de Jesús Ramírez, *Director Financiero*

Marianela Montan, *Directora de Recursos Humanos*

Regina Buret, *Directora de Oficinas Provinciales y Municipales*

Beneranda Vasquez, *Técnica en la Dirección de Oficinas Provinciales y Municipales*

Stalin Núñez, *Encargado de Gestión de la Calidad*

Trabajo de campo

Griselle Balbuena Rubio, *Supervisora de campo*

Julissa de la Cruz, *Entrevistadora*

Anel Pamela Ramírez, *Entrevistadora*

Dennis García, *Entrevistadora*

Ficha técnica

| | |
|---------------------------------------|---|
| Nombre de la publicación | Informe general de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Mujer. |
| Tipo de investigación | La encuesta por muestreo con selección sistemática por arranque aleatorio |
| 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 y fue aplicado a las usuarias que recibieron al menos un servicio del Ministerio de la Mujer. |
| Error máximo permitido | 5% para el nivel nacional |
| Nivel de confianza en los estimadores | 95% |
| Tamaño de población y muestra | N = 45,742 n = 381 |
| Período de referencia | Enero – Diciembre, 2020 |
| Fecha de publicación | Agosto 2021 |
| 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 Departamento de Gestión de la Calidad del Ministerio de la Mujer. |

Contenido

- Créditos 2
- Ficha técnica 3
- 1. Introducción 5
- 2. Objetivos de la encuesta 5
 - 2.1. Objetivo general 5
 - 2.2. Objetivos específicos 5
- 3. Metodología 5
 - 3.1. Población objetivo 5
 - 3.2. Diseño de la muestra y niveles de inferencia 5
 - 3.3. Instrumento de recolección de datos 6
 - 3.4. Reclutamiento de recursos humanos 6
 - 3.5. Capacitación 6
- 4. Trabajo de campo 7
 - 4.1. Entrega del material de trabajo 7
 - 4.2. Levantamiento de la información 7
 - 4.3. Supervisión general 8
- 5. Procesamiento de datos 8
- 6. Características generales de las personas atendidas en el Ministerio de la Mujer 8
- 7. Características generales de las personas entrevistadas 9
- 8. Nivel de satisfacción obtenido 12
 - 8.1. Satisfacción con los elementos tangibles de la oficina 13
 - 8.2. Sobre la eficacia y confiabilidad del personal 15
 - 8.3. Sobre la capacidad de respuesta que mostró el personal 17
 - 8.4. Sobre el nivel de profesionalidad y confianza que les generó el personal 19
 - 8.5. Evaluando la empatía y accesibilidad del personal 21
 - 8.6. Uso de las TIC por las usuarias para solicitar servicios 23
- Anexo: Cuestionario utilizado 25

1. Introducción

La aplicación de la encuesta 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. 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

2. Objetivos de la encuesta

2.1. Objetivo general

Determinar los niveles de satisfacción ciudadana sobre los servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer a nivel nacional.

2.2. Objetivos específicos

- a. Conocer características sociodemográficas de las personas que solicitan servicios en el Ministerio de la Mujer.
- b. Conocer el nivel de satisfacción ciudadana en los servicios que ofrece el Ministerio de la Mujer.
- c. Identificar donde se encuentran los menores y mayores niveles de satisfacción con los servicios ofrecidos.
- d. Proveer información estadística que permitan identificar las percepciones ciudadana sobre el nivel de calidad en que ofrecemos nuestros servicios.
- e. Dar respuesta a los subindicadores 01.6 y 01.7 del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) del Ministerio de Administración Pública (MAP).

3. Metodología

3.1. Población objetivo

La población objetivo son las personas que recibieron al menos una atención y/o acompañamiento por parte del Ministerio de la Mujer.

3.2. Diseño de la muestra y niveles de inferencia

La encuesta se realizó sobre la base de muestreo con selección sistemática con arranque aleatorio. Para el diseño de la muestra se utilizó como marco de muestreo a todas las personas que recibieron al menos un servicio durante el año 2020 a través del Ministerio de la Mujer.

La muestra calculada fue de 381 entrevistas. Esta muestra fue calculada con un nivel de confianza en los estimadores del 95% y un margen de error máximo permitido de $\pm 5\%$. En lo que respecta al nivel de inferencia, los datos arrojados por el levantamiento de la encuesta tienen una representatividad nacional y también por macrorregión geográfica.

Al momento de realizar el levantamiento se obtuvieron 377 entrevistas ya que hubo 4 rechazos, esto colocó nuestra tasa de respuesta (TR) en 99.0% mayor de la prevista en el diseño de la muestra (88.0%).

3.3. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó un único cuestionario como instrumento de recolección de la información de esta encuesta. Este cuestionario contiene preguntas estandarizadas basadas en el modelo SERVQUAL (con escala de 0 a 10 donde 0 es lo peor y 10 excelente). Dicho cuestionario es similar al utilizado durante la encuesta de satisfacción ciudadana del año 2019, el uso de este se consultó y fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública por ser un formulario estándar usado para estos fines.

El cuestionario contiene unas 36 preguntas distribuidas en 7 secciones o módulos, estas secciones son:

Carátula de identificación general

Sección 1: Datos generales de las usuarias(os)

Sección 2: Características sobre los elementos tangibles de la oficina

Sección 3: Identificación de la eficacia y confiabilidad de los servicios

Sección 4: Capacidad de respuesta del personal

Sección 5: Profesionalidad y confianza que presenta el personal

Sección 6: Empatía y accesibilidad

Sección 7: Uso de las TIC's para solicitud de servicios

3.4. Reclutamiento de recursos humanos

Para la aplicación de esta encuesta se conformó un equipo compuesto por una supervisora y tres entrevistadoras. Se identificó la experiencia previa del personal en estos levantamientos; Entre las experiencias constatadas se encuentran: La participación de este personal en varias encuestas realizadas por la Oficina Nacional de Estadística (ONE), Gallup Dominicana y otras empresas e instituciones.

3.5. Capacitación

La capacitación del personal se llevó a cabo en día 14 de junio del año en curso, en el salón de conferencias Gladys Gutiérrez de la oficina del Ministerio de la Mujer en el Edificio Metropolitano. El objetivo principal de la misma fue entrenar con técnicas metodológicas y humanas a todo el personal que trabajó en el levantamiento de esta encuesta. A nivel técnico se respondieron las dudas que surgieron y además se debatieron todas las secciones del cuestionario.

4. Trabajo de campo

4.1. Entrega del material de trabajo

Durante el período de duración de la encuesta se trabajó con entregas semanales de materiales (cuestionarios, tickets de combustibles y ruta), acompañado de la recepción de las entrevistas realizadas. Con esto se procuró tener un control semanal de todas las actividades derivadas del levantamiento de la información.

4.2. Levantamiento de la información

El trabajo de campo de la encuesta se realizó durante cuatro (4) semanas seguidas de trabajo, iniciando el 14 de junio y terminando el 9 de julio del año en curso. Se inició por la región Norte, continuando por el Este y finalizando en la región Sur. Cabe destacar que la muestra perteneciente a las oficinas del Gran Santo Domingo se fue realizando de forma paralela en las cuatro semanas que duró el levantamiento. La distribución de entrevistas por oficinas seleccionadas en la muestra fue la siguiente:

Cuadro 1

República Dominicana: Distribución de las entrevistas a realizar en oficinas del Ministerio de la Mujer, según oficina, ESC-2021.

| Oficina | No. de entrevistas | % |
|------------------------------|--------------------|--------------|
| Metropolitana | 50 | 13.1 |
| OPM Santo Domingo Este | 30 | 7.9 |
| OPM Puerto Plata | 21 | 5.5 |
| OPM Santiago | 45 | 11.8 |
| OPM Bonao | 13 | 3.4 |
| OPM San Pedro de Macorís | 15 | 3.9 |
| OPM Monte Cristi | 20 | 5.2 |
| OPM Higüey | 20 | 5.2 |
| OPM San Cristóbal | 10 | 2.6 |
| OMM San José de las Matas | 11 | 2.9 |
| OPM Moca | 12 | 3.1 |
| OMM Navarrete | 8 | 2.1 |
| OPM Dajabón | 10 | 2.6 |
| OPM San Francisco de Macorís | 10 | 2.6 |
| OPM Azua | 17 | 4.5 |
| OPM Barahona | 22 | 5.8 |
| OPM La Romana | 15 | 3.9 |
| OPM Samaná | 10 | 2.6 |
| OPM San Juan | 17 | 4.5 |
| OPM Mao | 10 | 2.6 |
| OPM La Vega | 15 | 3.9 |
| Total | 381 | 100.0 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

4.3. Supervisión general

La supervisión de la encuesta estuvo dividida en dos niveles, un primer nivel en terreno a cargo de la supervisora de campo y un segundo nivel de supervisión desde la sede central del Ministerio de la Mujer a cargo del Departamento de Gestión de la Calidad y el Departamento de Investigación y Estadísticas.

5. Procesamiento de datos

El procesamiento de la información proveniente de las entrevistas realizadas se elaboró a la luz del levantamiento de la información de campo, iniciando en la segunda semana de la programación de la encuesta. Para el procesamiento de la información se adecuó la plataforma CsPro v7.5.1 para crear, procesar, revisar y validar los datos. Una vez concluyó el proceso de digitación y validación de los datos, se procedió al procesamiento de la data, creando los indicadores de satisfacción previstos. En esta etapa del proceso se utilizó SPSS v25.0.1.

La base de datos resultante de esta encuesta se estructuró de manera sencilla para facilitar el trabajo de otras personas que necesiten consultarla, se le incorporó el diccionario de variables junto a sus respectivas etiquetas. En el proceso de creación de esta base de datos se verificó que todas las informaciones estuvieran cumplimentadas, es decir que se hayan realizado todas las entrevistas programadas en la muestra. Así mismo, se comprobó que las variables numéricas solo tuvieran valores numéricos válidos, y finalmente se generaron los tabulados para el análisis de la información.

6. Características generales de las personas atendidas en el Ministerio de la Mujer

Las estadísticas juegan un rol fundamental cuando se trata de definir políticas públicas. El Ministerio de la Mujer recolecta, resume y analiza datos de manera periódica, que le permiten tomar las mejores decisiones en coherencia con su misión institucional. En este sentido, durante todo el año 2020 a partir del servicio de las atenciones ofrecidas, se pudo tener un perfil de las víctimas de violencia, en el mismo se destaca que:

- Solo el 22.6% alcanzó estudios universitarios
- El 61.5% de las mujeres víctimas de violencia eran mujeres predominantemente jóvenes.
- El 29.6% de las víctimas fueron acompañadas de un familiar o amiga.
- El promedio de hijos e hijas de las mujeres atendidas por violencia era de 2.56 y de 1.11 entre las adolescentes.
- Un 16.8% de las víctimas de violencia no contaba con ingresos propios, con un panorama peor a nivel regional principalmente entre las mujeres víctimas de violencia que residen en la región El Valle con 52.4% y el Cibao Noroeste 38.5%, esto imposibilita su autonomía económica frente a su agresor.
- Se identificaron 108 mujeres como posibles víctimas de trata y tráfico.
- A nivel general, se identificó que los agresores en promedio tenían 7.27 años más que la víctima. Al desagregar por edad de las víctimas, principalmente entre las menores de 15 años, el agresor tenía en promedio 26.05 años más.

- De las mujeres que tienen ingresos propios, el 47.8% reciben menos de 12 mil pesos mensuales.

7. Características generales de las personas entrevistadas

Tal como hemos descrito anteriormente se obtuvo una muestra efectiva de 377 entrevistas completadas. Al desagregar algunas características de estas personas entrevistadas se destaca que el 97.1% eran mujeres y el 2.9% restante hombres. Es importante destacar que los hombres no eran usuarios directos del Ministerio sino más bien representantes de menores de edad.



Así mismo se destaca que entre las mujeres el 62.6% son mujeres predominantemente jóvenes, menores de 40 años. Esto va en consonancia con lo observado en las características de la población general.

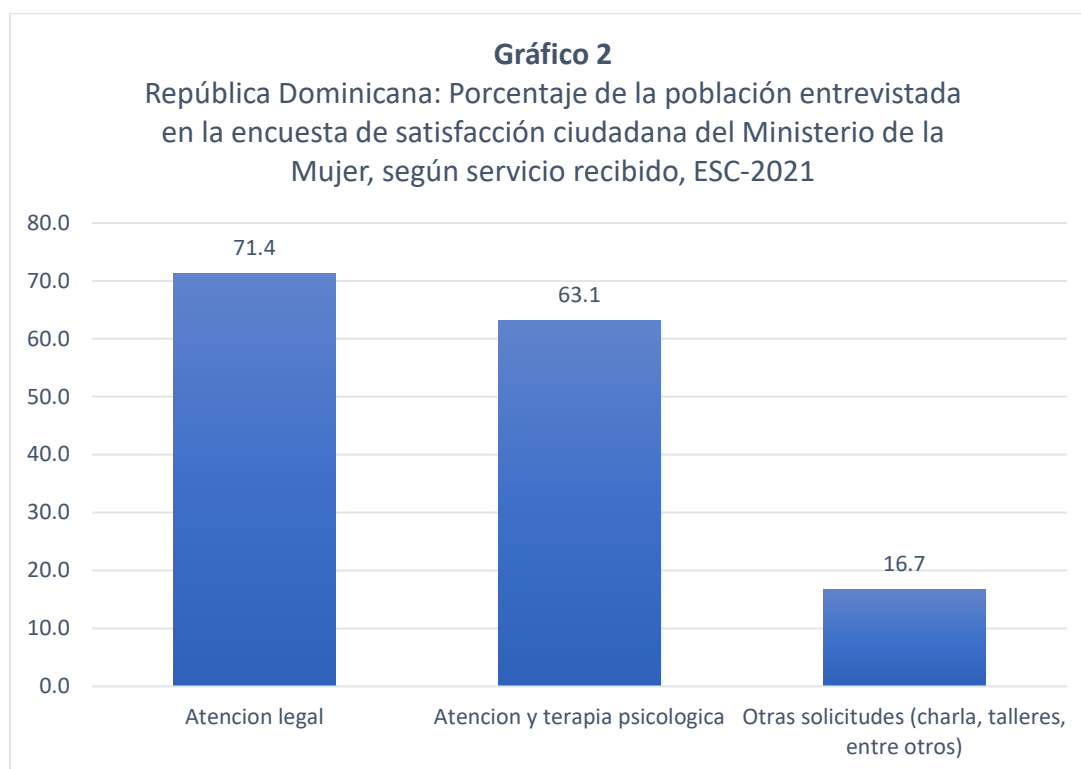
Cuadro 2

República Dominicana: Distribución porcentual de la población entrevistada en la encuesta de satisfacción ciudadana del Ministerio de la Mujer, por sexo, según grupo de edad, ESC-2021.

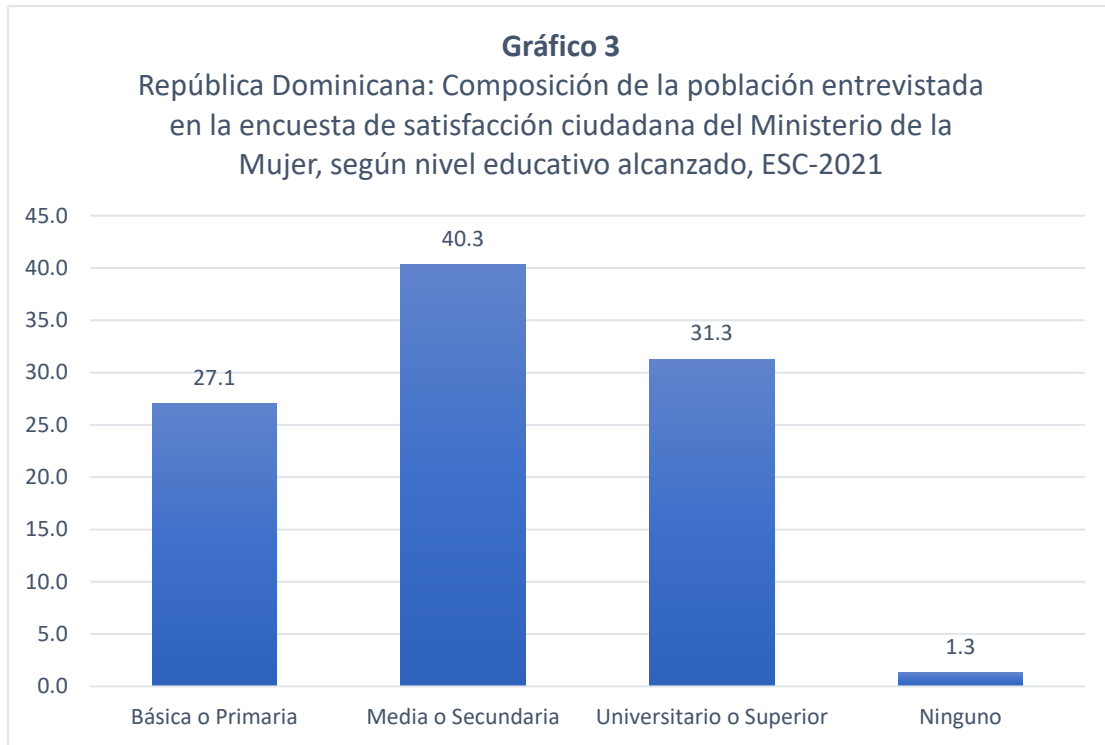
| Grupo de edad | Población entrevistada | | | | | |
|--------------------|------------------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| | Total | | Hombre | | Mujer | |
| | Absoluto | % | Absoluto | % | Absoluto | % |
| Total | 377 | 100.0 | 11 | 100.0 | 366 | 100.0 |
| Menores de 25 años | 44 | 11.7 | 0 | 0.0 | 44 | 12.0 |
| 25 a 29 | 59 | 15.6 | 0 | 0.0 | 59 | 16.1 |
| 30 a 34 | 64 | 17.0 | 1 | 9.1 | 63 | 17.2 |
| 35 a 39 | 63 | 16.7 | 0 | 0.0 | 63 | 17.3 |
| 40 a 44 | 56 | 14.8 | 5 | 45.5 | 51 | 13.9 |
| 45 a 49 | 41 | 10.9 | 2 | 18.1 | 39 | 10.7 |
| 50 años y más | 50 | 13.3 | 3 | 27.3 | 47 | 12.8 |

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

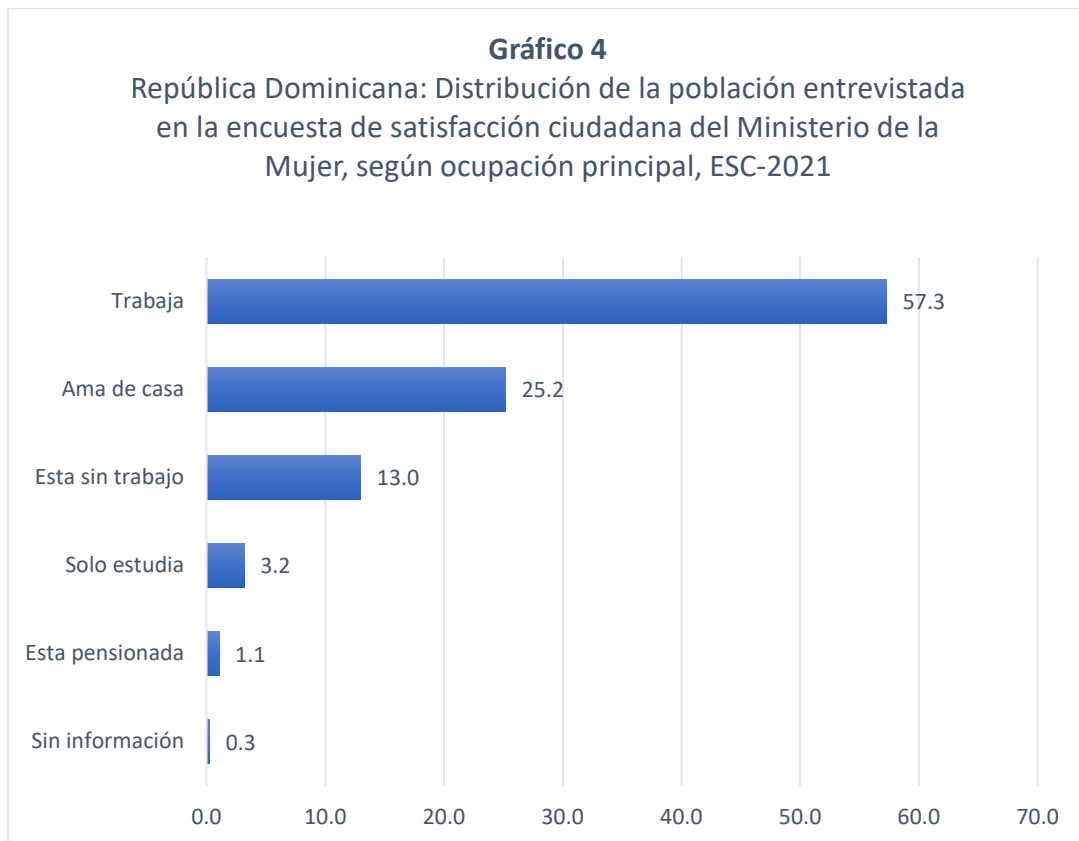
De esta población entrevistada el 71.4% recibió atención legal principalmente por casos de violencia, un 63.1% atención y terapia psicológica y el 16.7% recibió otros servicios de los que otorgamos de manera gratuita a toda la población tales como charlas y talleres formativos.



En cuanto a algunas características socioeconómicas de estas personas, se destaca que apenas cerca de un tercio alcanzó o inició estudios universitarios y que una de cada dos se encontraba trabajando al momento de ser entrevistada.



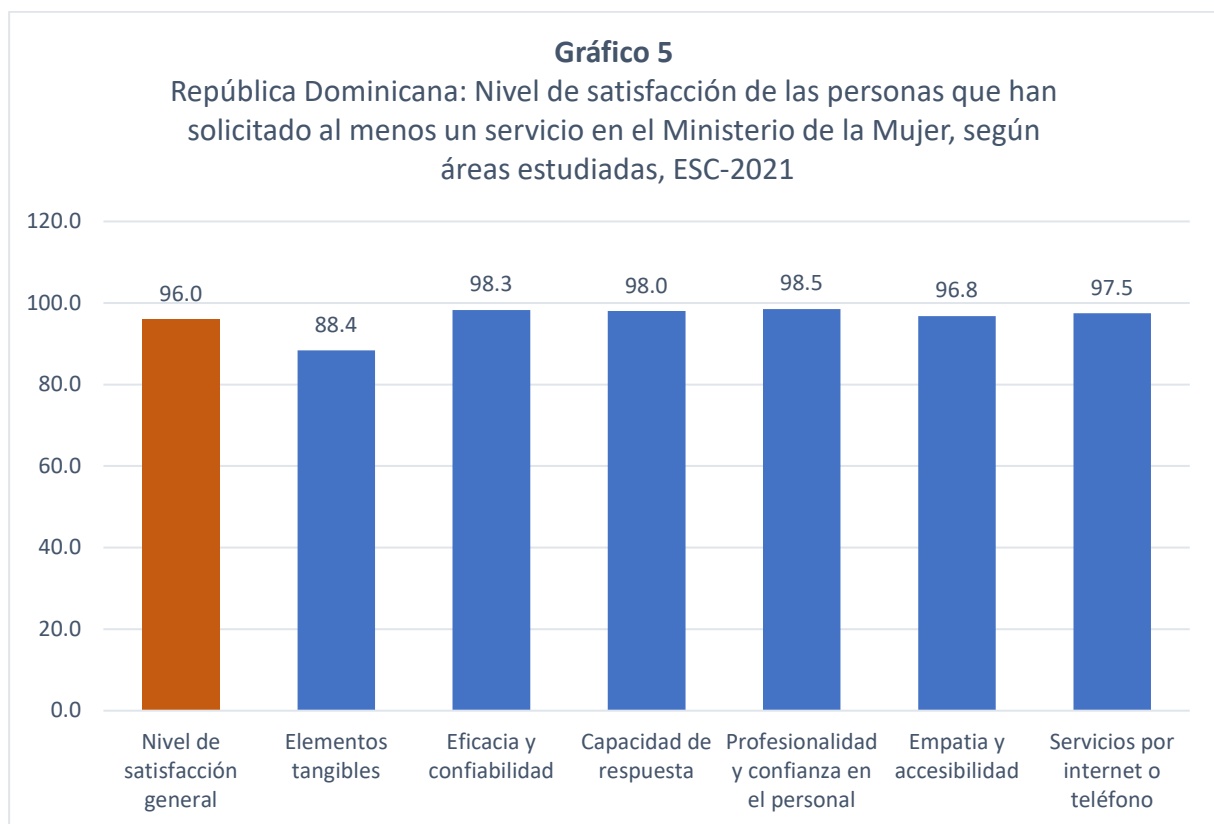
Un cuarto de las entrevistadas solo se dedicaba a ser amas de casa que sumadas al 13% que se encontraba sin trabajo, evidencia que cerca del 40% de estas mujeres eran completamente dependientes de sus parejas y por demás agresores, estas situaciones acentúan su vulnerabilidad y dependencia.



8. Nivel de satisfacción obtenido

Esta encuesta de satisfacción ciudadana sobre los servicios públicos que otorgamos a toda la población desde el Ministerio de la Mujer es de suma importancia ya que nos permite tener de primera mano como se percibe entre la población los servicios que otorgamos y cuáles son las expectativas de las usuarias, además nos ayuda a mejorar cada día para tener mejor accesibilidad a los servicios, mayor capacidad de respuesta, mejor comunicación y confiabilidad.

En este sentido, de la encuesta realizada se obtuvo un nivel de satisfacción general del 96% respecto a los servicios que se otorgaron, presentando mayor satisfacción en los ejes de profesionalidad y confianza que presenta el personal, en la eficacia y confiabilidad y en la capacidad de respuesta con un 98.5%, 98.3% y 98% respectivamente.



En contraste a esto, el eje evaluado que presenta un menor grado de satisfacción es el de los elementos tangibles, con un 88.4%, esto se debe principalmente al acondicionamiento físico de algunas de nuestras oficinas en el interior del país, principalmente entre las que se encuentran en la Macrorregión Sur, Este y el Gran Santo Domingo, tal como se muestra en el cuadro 3.

Cuadro 3

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macrorregión de residencia, según áreas estudiadas, ESC-2021.

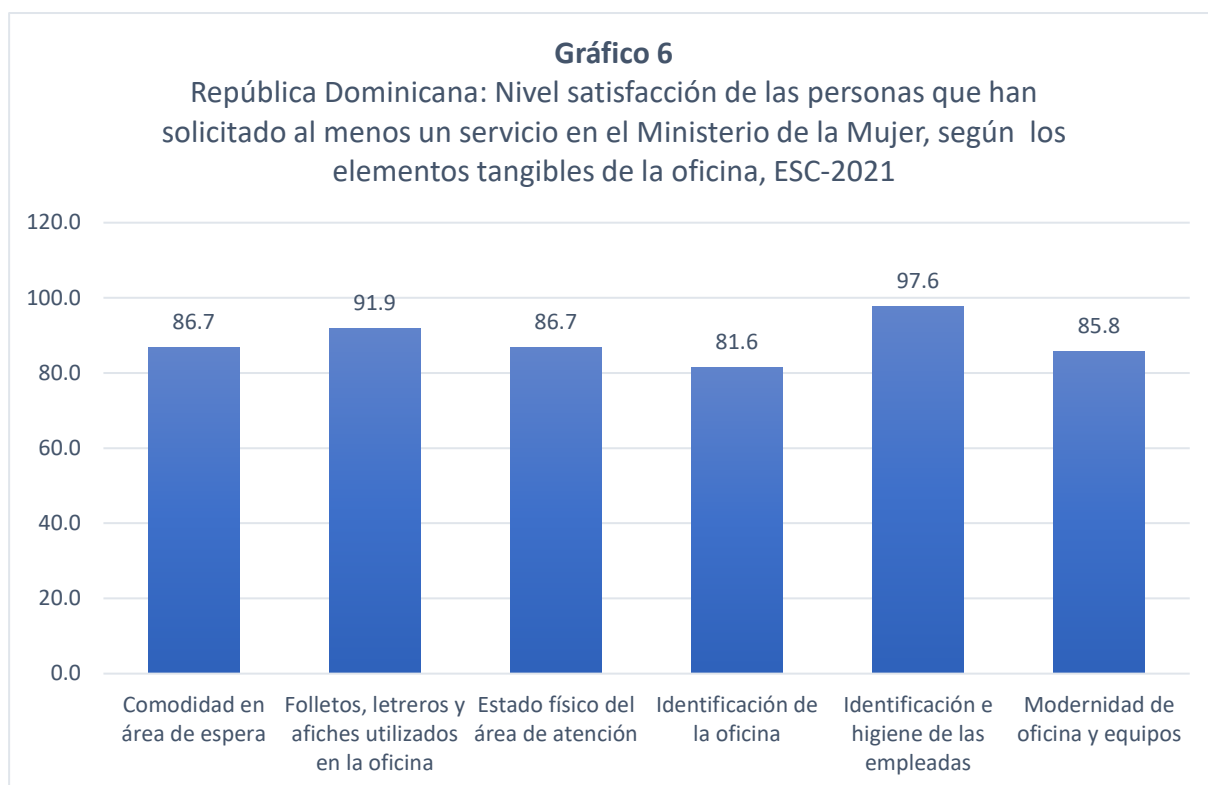
| Módulos | Nivel de satisfacción | | | | |
|---|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Nivel de satisfacción general | 96.0 | 95.4 | 96.3 | 96.7 | 95.5 |
| Elementos tangibles | 88.4 | 85.8 | 90.1 | 87.7 | 87.2 |
| Eficacia y confiabilidad | 98.3 | 98.2 | 98.2 | 99.3 | 98.1 |
| Capacidad de respuesta | 98.0 | 98.6 | 97.6 | 99.4 | 97.3 |
| Profesionalidad y confianza en el personal | 98.5 | 98.4 | 98.7 | 98.9 | 98.0 |
| Empatía y accesibilidad | 96.8 | 95.9 | 96.7 | 98.2 | 97.0 |
| Uso de las Tics para solicitud de servicios | 97.5 | 93.3 | 98.0 | 100.0 | nd |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer
nd: No hay dato disponible

8.1. Satisfacción con los elementos tangibles de la oficina

La valoración de la percepción sobre los “**elementos tangibles de la oficina**” se obtuvo a través de los siguientes 6 criterios:

1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
3. El estado físico del área de atención de los servicios.
4. La oficina está debidamente identificada y fácil de ubicar.
5. La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
6. La modernización de las instalaciones y los equipos.

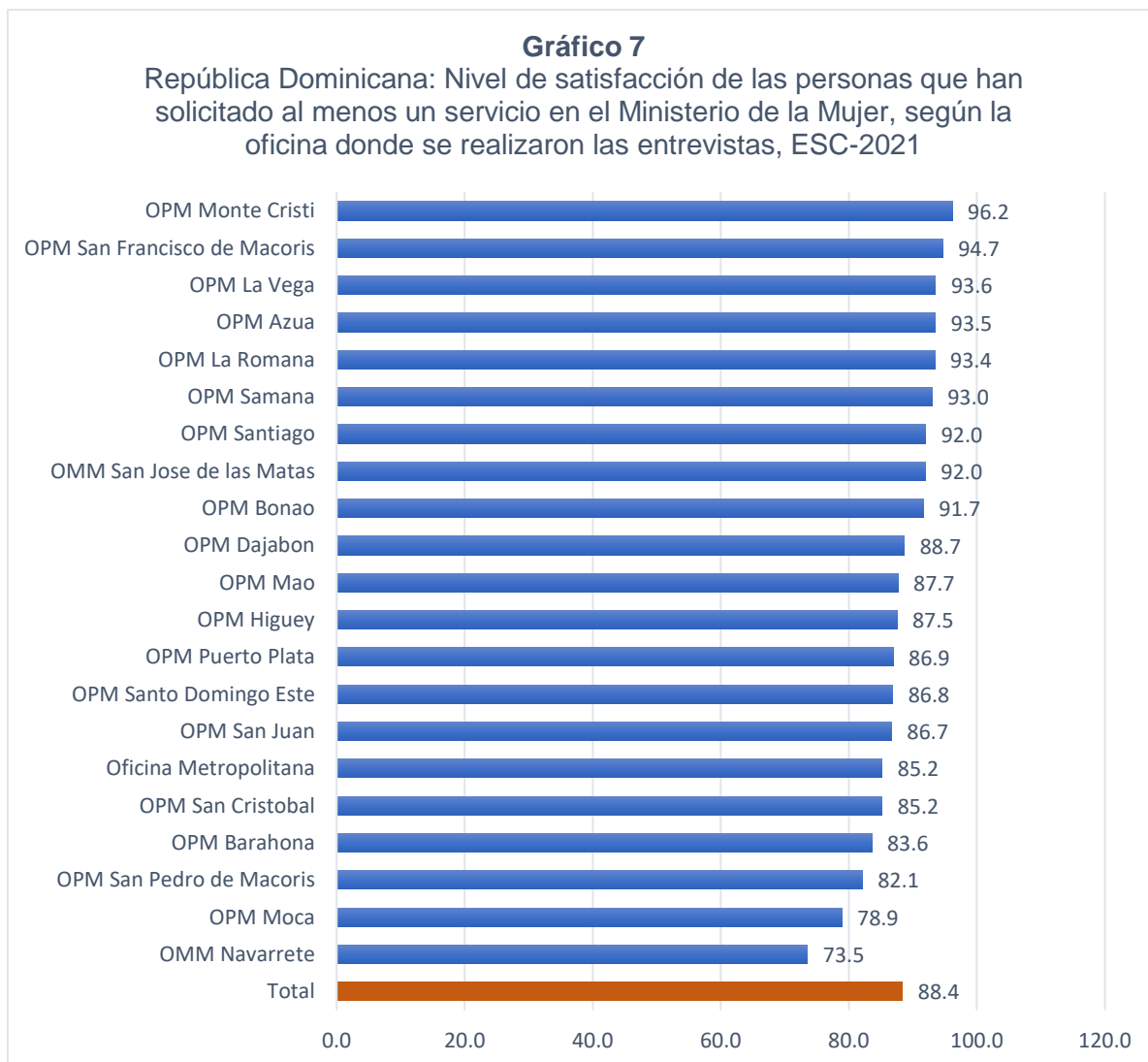


Cuadro 4

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macroregión de residencia, según los elementos tangibles de la oficina, ESC-2021.

| Elementos tangibles | Nivel de satisfacción | | | | |
|---|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Total | 88.4 | 85.8 | 90.1 | 87.7 | 87.2 |
| Comodidad en área de espera | 86.7 | 89.0 | 88.4 | 83.6 | 81.6 |
| Folletos, letreros, afiches, entre otros | 91.9 | 86.5 | 93.7 | 90.0 | 95.3 |
| Estado físico del área de atención | 86.7 | 86.5 | 89.4 | 83.2 | 82.2 |
| Identificación de la oficina | 81.6 | 70.0 | 83.3 | 86.4 | 87.3 |
| Identificación e higiene de las empleadas | 97.6 | 95.8 | 98.1 | 99.0 | 97.3 |
| Modernidad de oficina y equipos | 85.8 | 87.1 | 87.9 | 83.8 | 79.7 |

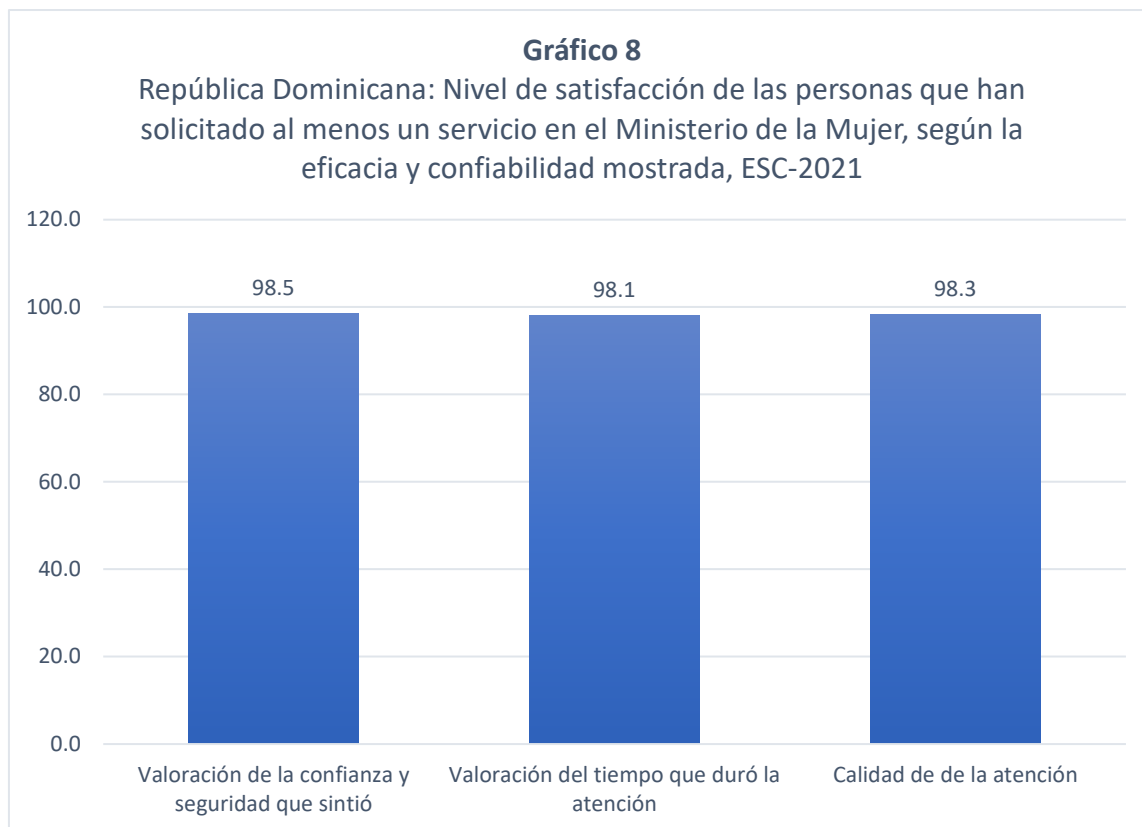
Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.



8.2. Sobre la eficacia y confiabilidad del personal

En lo que respecta a las valoraciones de la percepción sobre la “**eficacia y confiabilidad**” se consideraron los siguientes criterios:

1. La seguridad (confianza) de que la atención brindada fue atendida correctamente.
2. El tiempo que duró la atención en la prestación del servicio.
3. Valoración de la calidad con la que le prestaron la atención.



Cuadro 5

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macroregión de residencia, según la eficacia y confiabilidad de la oficina, ESC-2021.

| Eficacia y confiabilidad | Macroregión de residencia | | | | |
|---|---------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Total | 98.3 | 98.2 | 98.2 | 99.3 | 98.1 |
| Valoración de la confianza y seguridad que sintió | 98.5 | 97.9 | 98.7 | 99.8 | 98.0 |
| Valoración del tiempo que duró la atención | 98.1 | 98.9 | 97.5 | 100.0 | 97.3 |
| Calidad de la atención | 98.3 | 97.9 | 98.3 | 98.0 | 98.9 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

Cuadro 6

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por eficacia y confiabilidad en la oficina, según la oficina donde se realizaron las entrevistas, ESC-2021.

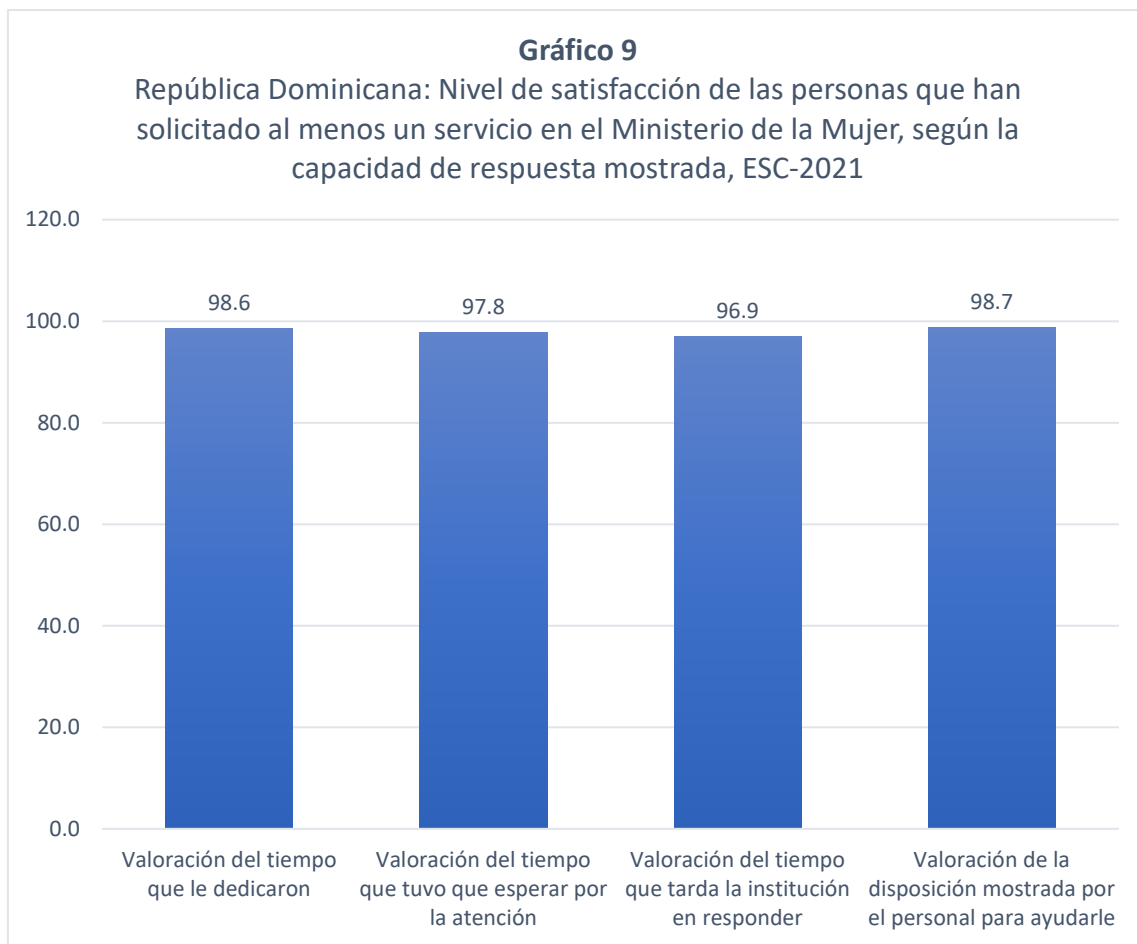
| Oficina | Nivel de satisfacción | | | |
|------------------------------|-----------------------|---|--|------------------------|
| | Total | Valoración de la confianza y seguridad que sintió | Valoración del tiempo que duró la atención | Calidad de la atención |
| Total | 98.3 | 98.5 | 98.1 | 98.3 |
| Oficina Metropolitana | 98.3 | 97.0 | 99.0 | 98.8 |
| OPM Santo Domingo Este | 98.1 | 99.3 | 98.7 | 96.3 |
| OPM Puerto Plata | 99.0 | 99.5 | 98.0 | 99.5 |
| OPM Santiago | 95.3 | 96.8 | 94.1 | 95.0 |
| OPM Bonao | 99.7 | 100.0 | 99.2 | 100.0 |
| OPM San Pedro de Macorís | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM Monte Cristi | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 |
| OPM Higüey | 99.8 | 99.5 | 100.0 | 100.0 |
| OPM San Cristóbal | 99.3 | 99.0 | 99.0 | 100.0 |
| OMM San José de las Matas | 99.4 | 99.1 | 99.1 | 100.0 |
| OPM Moca | 99.4 | 99.2 | 99.2 | 100.0 |
| OMM Navarrete | 98.8 | 100.0 | 97.5 | 98.8 |
| OPM Dajabón | 96.7 | 98.0 | 95.0 | 97.0 |
| OPM San Francisco de Macorís | 99.7 | 100.0 | 99.0 | 100.0 |
| OPM Azua | 95.3 | 96.5 | 92.4 | 97.1 |
| OPM Barahona | 99.2 | 100.0 | 98.6 | 99.0 |
| OPM La Romana | 97.8 | 100.0 | 100.0 | 93.3 |
| OPM Samaná | 99.0 | 99.0 | 99.0 | 99.0 |
| OPM San Juan | 98.8 | 96.3 | 100.0 | 100.0 |
| OPM Mao | 99.3 | 99.0 | 99.0 | 100.0 |
| OPM La Vega | 98.7 | 98.7 | 98.7 | 98.7 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

8.3. Sobre la capacidad de respuesta que mostró el personal

Los criterios considerados para evaluar la “**capacidad de respuesta**” en este informe son:

1. El tiempo que le ha dedicado la persona que le atendió.
2. El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
3. El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio o información solicitada.
4. La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio o información solicitada.



Cuadro 7

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macroregión de residencia, según la capacidad de respuesta de la oficina, ESC-2021.

| Capacidad de respuesta de la oficina | Macroregión de residencia | | | | |
|---|---------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Total | 98.0 | 98.6 | 97.6 | 99.4 | 97.3 |
| Valoración del tiempo que le dedicaron | 98.6 | 99.1 | 98.5 | 99.4 | 97.5 |
| Valoración del tiempo que tuvo que esperar por la atención | 97.8 | 98.5 | 97.3 | 99.4 | 97.0 |
| Valoración del tiempo que tarda la institución en responder | 96.9 | 97.8 | 96.4 | 99.0 | 95.9 |
| Valoración de la disposición mostrada por el personal para ayudarle | 98.7 | 98.9 | 98.3 | 99.8 | 98.8 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

Cuadro 8

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por la capacidad de respuesta de la oficina, según la oficina donde se realizaron las entrevistas, ESC-2021.

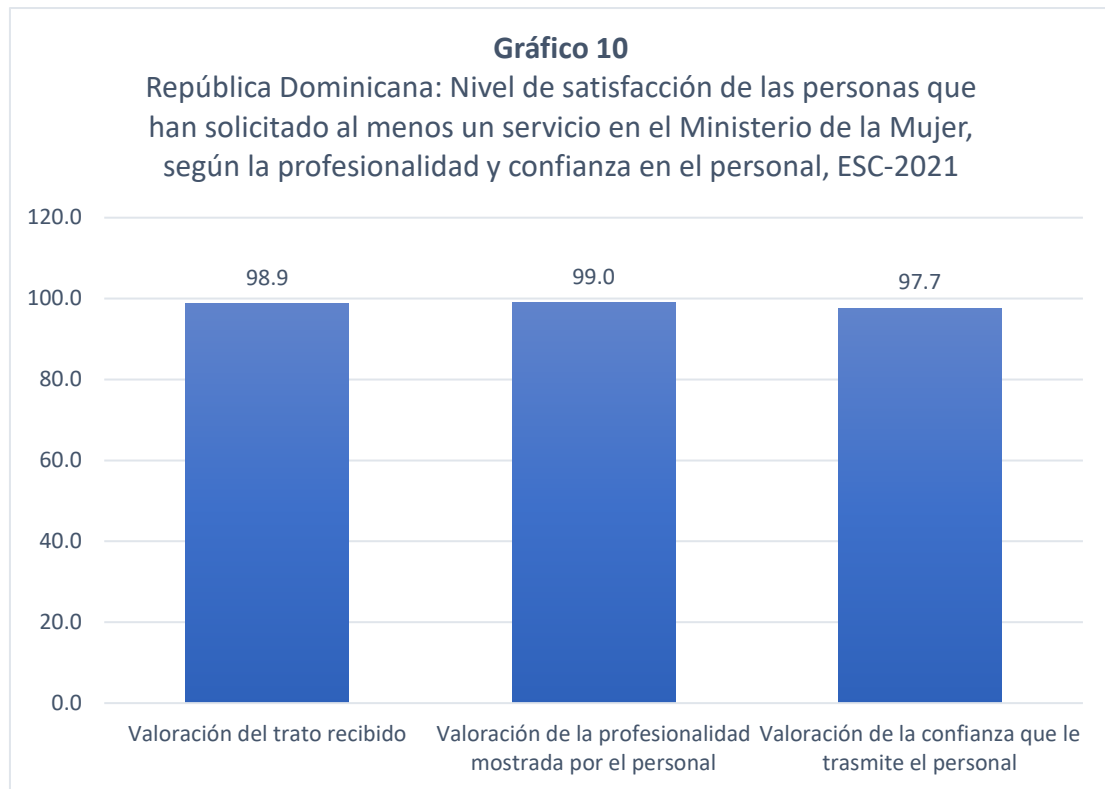
| Oficina | Nivel de satisfacción | | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------------------------|---|--|--|
| | Total | Tiempo que le dedicaron | Tiempo que tuvo que esperar por la atención | Tiempo que tarda la institución en responder | Disposición mostrada por el personal para ayudarle |
| Total | 98.0 | 98.6 | 97.8 | 96.9 | 98.7 |
| Oficina Metropolitana | 98.5 | 98.8 | 98.8 | 98.0 | 98.2 |
| OPM Santo Domingo Este | 98.8 | 99.7 | 98.0 | 97.3 | 100.0 |
| OPM Puerto Plata | 97.3 | 98.0 | 97.5 | 96.5 | 97.0 |
| OPM Santiago | 95.5 | 96.8 | 94.1 | 93.6 | 97.5 |
| OPM Bonao | 97.3 | 100.0 | 99.2 | 97.7 | 92.3 |
| OPM San Pedro de Macorís | 99.5 | 100.0 | 99.3 | 98.7 | 100.0 |
| OPM Monte Cristi | 99.0 | 100.0 | 99.0 | 98.0 | 99.0 |
| OPM Higüey | 99.0 | 98.5 | 99.0 | 99.0 | 99.5 |
| OPM San Cristóbal | 98.8 | 99.0 | 98.0 | 98.0 | 100.0 |
| OMM San José de las Matas | 99.3 | 99.1 | 99.1 | 99.1 | 100.0 |
| OPM Moca | 97.9 | 98.3 | 96.7 | 96.7 | 100.0 |
| OMM Navarrete | 99.1 | 98.8 | 100.0 | 97.5 | 100.0 |
| OPM Dajabón | 96.5 | 97.0 | 100.0 | 91.0 | 98.0 |
| OPM San Francisco de Macorís | 99.8 | 100.0 | 100.0 | 99.0 | 100.0 |
| OPM Azua | 94.9 | 92.9 | 94.7 | 94.7 | 97.1 |
| OPM Barahona | 97.9 | 98.6 | 96.7 | 97.6 | 98.6 |
| OPM La Romana | 99.8 | 100.0 | 100.0 | 99.3 | 100.0 |
| OPM Samaná | 99.8 | 99.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM San Juan | 98.3 | 100.0 | 99.4 | 93.8 | 100.0 |
| OPM Mao | 97.8 | 100.0 | 94.0 | 98.0 | 99.0 |
| OPM La Vega | 98.3 | 99.3 | 97.3 | 96.7 | 100.0 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

8.4. Sobre el nivel de profesionalidad y confianza que les generó el personal

La evaluación de este criterio considera:

1. Profesionalidad y Confianza en el Personal
2. El trato que le ha dado el personal.
3. La profesionalidad del personal que le atendió.
4. La confianza que le transmite el personal.
5. En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



Cuadro 9

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macroregión de residencia, según la profesionalidad y confianza en el personal, ESC-2021.

| Profesionalidad y confianza | Macroregión de residencia | | | | |
|---|---------------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Total | 98.5 | 98.4 | 98.7 | 98.9 | 98.0 |
| Valoración del trato recibido | 98.9 | 98.6 | 99.0 | 99.6 | 98.4 |
| Valoración de la profesionalidad mostrada por el personal | 99.0 | 99.1 | 99.0 | 99.8 | 98.3 |
| Valoración de la confianza que le trasmite el personal | 97.7 | 97.4 | 98.0 | 97.2 | 97.3 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

Cuadro 10

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por la profesionalidad y confianza mostrada por el personal, según la oficina donde se realizaron las entrevistas, ESC-2021.

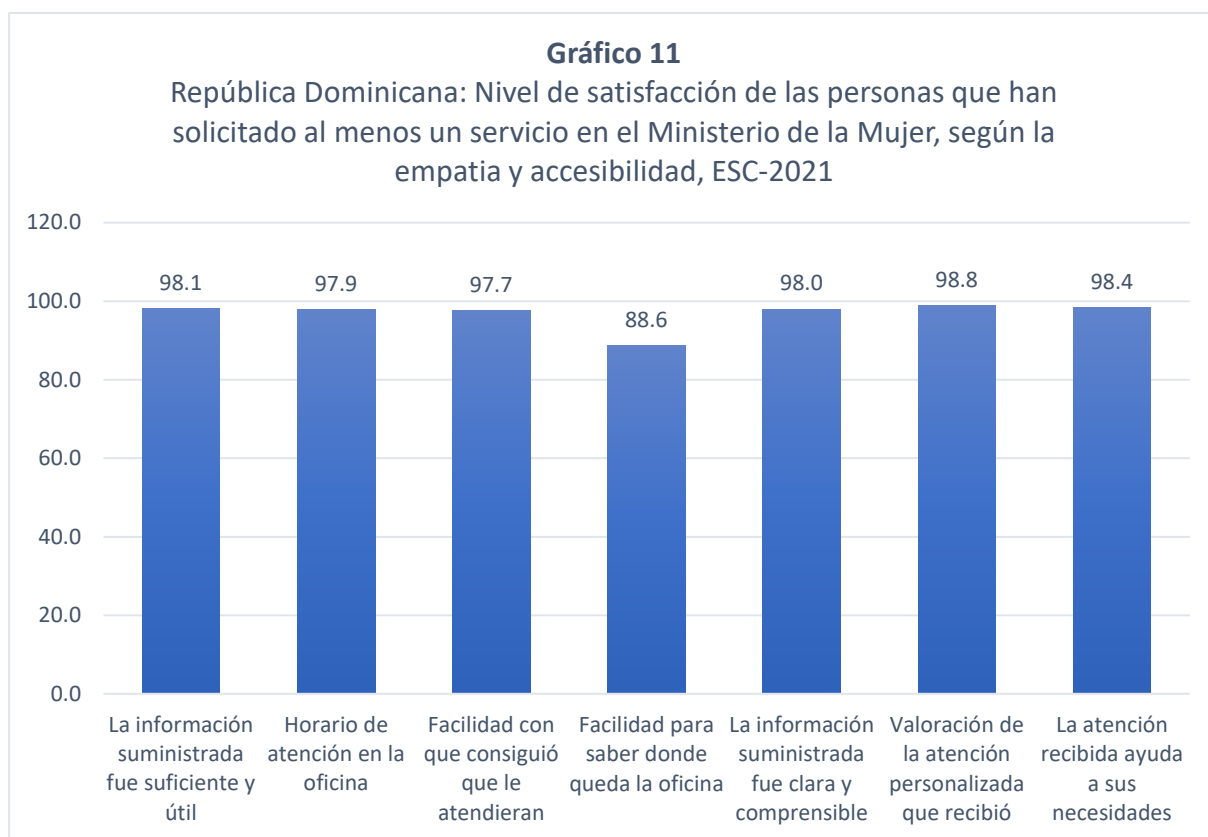
| Oficina | Nivel de satisfacción | | | |
|------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---|---|
| | Total | Valoración del trato recibido | Valoración de la profesionalidad mostrada por el personal | Valoración de la confianza que le transmite el personal |
| Total | 98.5 | 98.9 | 99.0 | 97.7 |
| Oficina Metropolitana | 98.4 | 98.4 | 98.6 | 98.2 |
| OPM Santo Domingo Este | 98.3 | 99.0 | 100.0 | 96.0 |
| OPM Puerto Plata | 99.7 | 99.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM Santiago | 97.0 | 97.7 | 96.1 | 97.3 |
| OPM Bonao | 97.4 | 100.0 | 100.0 | 92.3 |
| OPM San Pedro de Macorís | 99.6 | 100.0 | 100.0 | 98.7 |
| OPM Monte Cristi | 99.5 | 99.5 | 99.5 | 99.5 |
| OPM Higüey | 99.2 | 99.0 | 99.5 | 99.0 |
| OPM San Cristóbal | 99.7 | 100.0 | 100.0 | 99.0 |
| OMM San José de las Matas | 99.7 | 100.0 | 100.0 | 99.1 |
| OPM Moca | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OMM Navarrete | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM Dajabón | 98.7 | 98.0 | 100.0 | 98.0 |
| OPM San Francisco de Macorís | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM Azua | 95.9 | 95.3 | 95.3 | 97.1 |
| OPM Barahona | 99.0 | 99.0 | 98.6 | 99.5 |
| OPM La Romana | 97.8 | 100.0 | 100.0 | 93.3 |
| OPM Samaná | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM San Juan | 97.9 | 100.0 | 100.0 | 93.8 |
| OPM Mao | 99.3 | 98.0 | 100.0 | 100.0 |
| OPM La Vega | 97.3 | 98.7 | 100.0 | 93.3 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

8.5. Evaluando la empatía y accesibilidad del personal

A nivel general, en este criterio se valora al personal en cuanto a la atención individualizada, la facilidad y capacidad en la entrega de información haciendo que la atención sea útil y satisfactoria.

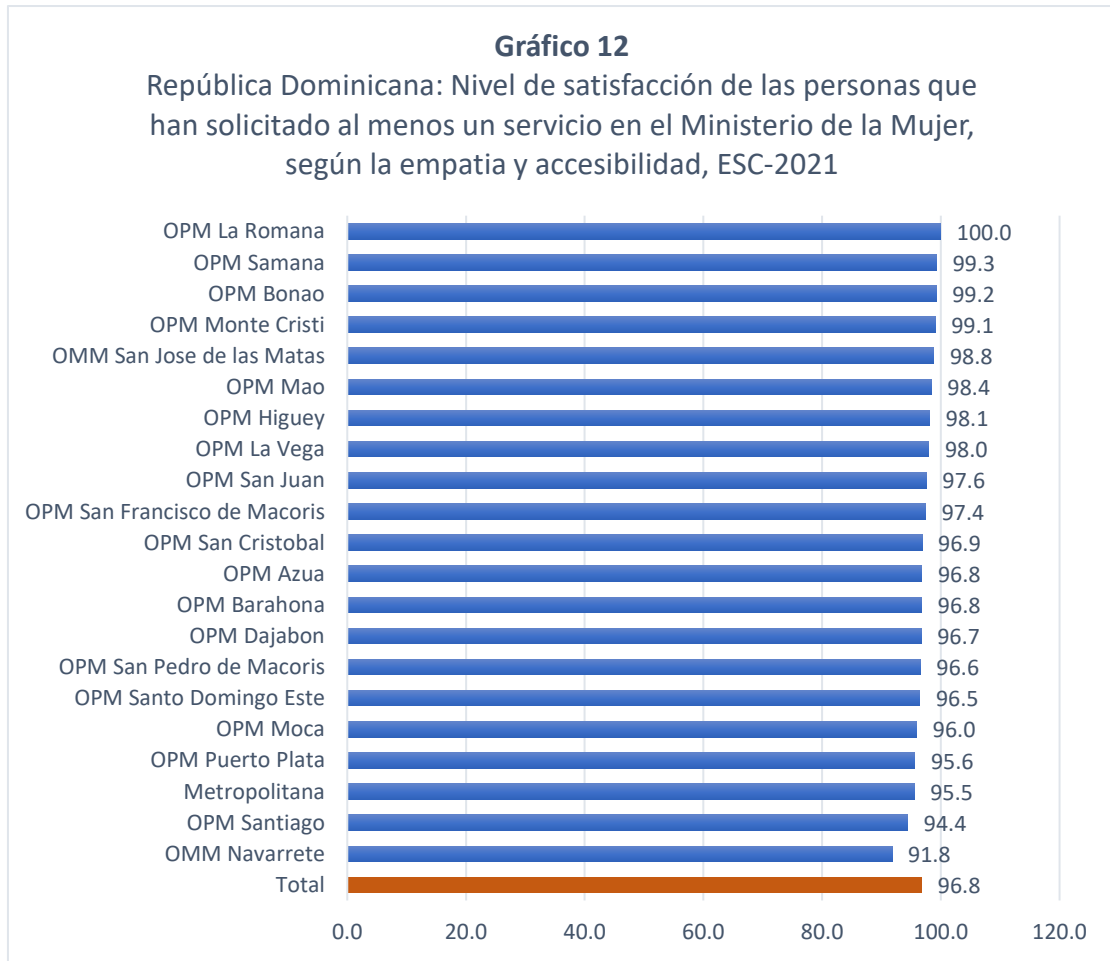
1. La información que le han proporcionado en la atención fue suficiente y útil.
2. El horario de atención al público.
3. La facilidad con que le recibieron y atendieron.
4. La oficina es fácilmente localizable.
5. La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
6. La atención personalizada que le dieron



Cuadro 11
República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, por macroregión de residencia, según la empatía y accesibilidad, ESC-2021.

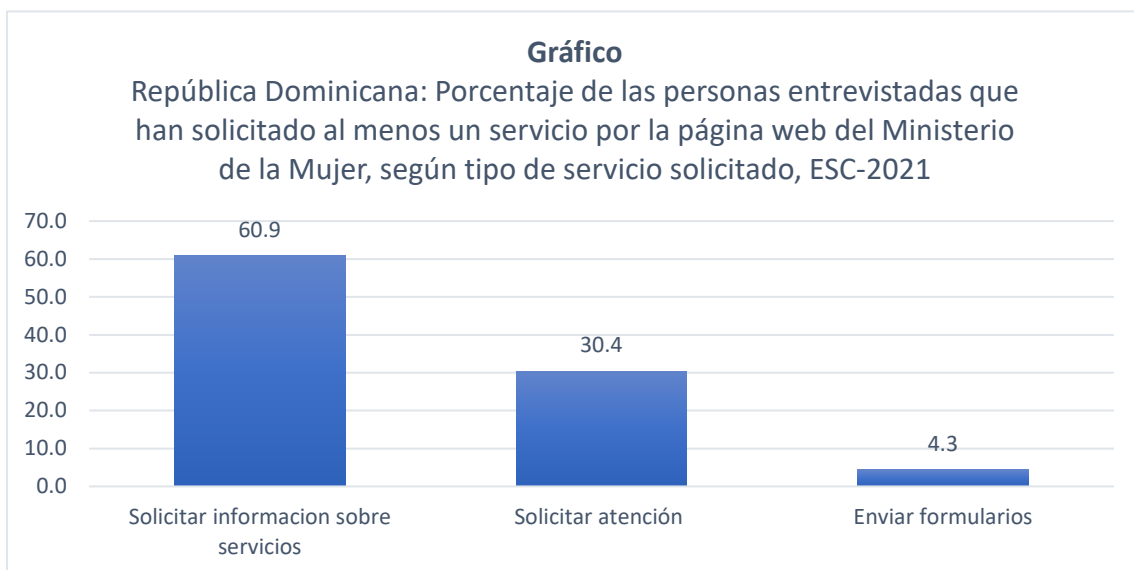
| Características seleccionadas | Nivel de satisfacción | | | | |
|--|-----------------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| | Total | Gran Santo Domingo | Norte | Este | Sur |
| Total | 96.8 | 95.9 | 96.7 | 98.2 | 97.0 |
| La información suministrada fue suficiente y útil | 98.1 | 98.3 | 97.9 | 99.0 | 98.0 |
| Horario de atención en la oficina | 97.9 | 97.4 | 98.1 | 97.8 | 98.1 |
| Facilidad con que consiguió que le atendieran | 97.7 | 98.4 | 96.4 | 100.0 | 98.6 |
| Facilidad para saber dónde queda la oficina | 88.6 | 83.6 | 89.2 | 92.0 | 90.5 |
| La información suministrada fue clara y comprensible | 98.0 | 97.0 | 97.9 | 99.6 | 98.3 |
| Valoración de la atención personalizada que recibió | 98.8 | 98.9 | 98.9 | 99.8 | 98.0 |
| La atención recibida ayuda a sus necesidades | 98.4 | 97.8 | 98.7 | 99.4 | 97.7 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.



8.6. Uso de las TIC por las usuarias para solicitar servicios

En el caso de esta sección se indagó sobre si la persona entrevistada solicitó algún servicio a través de la página web del Ministerio, el tipo de servicio adicional había solicitado, la valoración sobre el servicio recibido en otras modalidades y la preferencia que tiene la usuaria para contactarnos.



Cuadro 12

República Dominicana: Composición porcentual de las personas entrevistadas que recibieron al menos un servicio por el Ministerio de la Mujer, por tipo de preferencia al momento de solicitar atención, según características seleccionadas, ESC-2021.

| Características seleccionadas | Personas entrevistadas | Preferencia al momento de solicitar atención | | | |
|-------------------------------|------------------------|--|-------------|--------------|--------------|
| | | Total | En persona | Por teléfono | Por internet |
| Total | 377 | 100.0 | 81.2 | 16.4 | 2.4 |
| Macroregión | | | | | |
| Gran Santo Domingo | 80 | 100.0 | 83.8 | 12.5 | 3.8 |
| Norte | 183 | 100.0 | 80.9 | 16.4 | 2.7 |
| Este | 50 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 0.0 |
| Sur | 64 | 100.0 | 79.7 | 18.8 | 1.6 |
| Oficina | | | | | |
| Oficina Metropolitana | 50 | 100.0 | 86.0 | 14.0 | 0.0 |
| OPM Santo Domingo Este | 30 | 100.0 | 80.0 | 10.0 | 10.0 |
| OPM Puerto Plata | 20 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 0.0 |
| OPM Santiago | 44 | 100.0 | 79.5 | 18.2 | 2.3 |
| OPM Bonao | 13 | 100.0 | 76.9 | 15.4 | 7.7 |
| OPM San Pedro de Macorís | 15 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 0.0 |
| OPM Monte Cristi | 20 | 100.0 | 60.0 | 40.0 | 0.0 |
| OPM Higüey | 20 | 100.0 | 75.0 | 25.0 | 0.0 |
| OPM San Cristóbal | 10 | 100.0 | 70.0 | 20.0 | 10.0 |
| OMM San José de las Matas | 11 | 100.0 | 81.8 | 18.2 | 0.0 |
| OPM Moca | 12 | 100.0 | 91.7 | 8.3 | 0.0 |
| OMM Navarrete | 8 | 100.0 | 87.5 | 0.0 | 12.5 |
| OPM Dajabón | 10 | 100.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 |
| OPM San Francisco de Macorís | 10 | 100.0 | 80.0 | 20.0 | 0.0 |
| OPM Azua | 17 | 100.0 | 76.5 | 23.5 | 0.0 |
| OPM Barahona | 21 | 100.0 | 90.5 | 9.5 | 0.0 |
| OPM La Romana | 15 | 100.0 | 86.7 | 13.3 | 0.0 |
| OPM Samaná | 10 | 100.0 | 70.0 | 30.0 | 0.0 |
| OPM San Juan | 16 | 100.0 | 75.0 | 25.0 | 0.0 |
| OPM Mao | 10 | 100.0 | 90.0 | 0.0 | 10.0 |
| OPM La Vega | 15 | 100.0 | 93.3 | 0.0 | 6.7 |

Fuente: Departamento de Investigación y Estadísticas del Ministerio de la Mujer.

Anexo: Cuestionario utilizado



MINISTERIO DE LA MUJER

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Buen día / Buenas tardes.

Soy (*nombre y primer apellido de la encuestadora*). Estamos realizando una encuesta a usuarias de este ministerio y le agradeceríamos que colaborase con nosotros ya que conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución a todas las mujeres del país.

Quiero informarle que en esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio y que todo lo que usted nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos. Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las repito y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada podemos pasar a la siguiente.

| Filtro para realización de Encuesta | |
|---|----------|
| ¿Acepta usted de manera voluntaria que le realicemos esta encuesta? | Si.....1 |
| | No.....2 |

ENTREVISTADORA:

Si la usuaria acepta que se le realice la entrevista se continua con las preguntas siguientes, en caso de que la usuaria no desea colaborar despídase amablemente y entreviste a otra

1. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Número de cuestionario _____

Provincia: _____

Oficina: _____

Nombre de entrevistadora: _____

2. DATOS GENERALES DE LAS USUARIAS

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--------------|----|------|---------------------|---|---|----------------------------|---|---|--|---|---|------------|---|---|---------------|--|--|--|
| 2.1 | Me podría decir cuántos años tiene usted actualmente. | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> <td style="width: 30px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">EDAD</td> </tr> </table> | | | EDAD | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.2 | Entrevistadora coloque el sexo de la persona entrevistada. | Hombre.....1 Mujer.....2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.3 | ¿Cuál fue el último nivel de estudios que realizó usted? | Básica o Primaria.....1 Media o Secundaria.....2 Universitario o Superior.....3 Ninguno.....4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.4 | En la actualidad, ¿usted... | trabaja?.....1 esta pensionada?.....2 esta sin trabajo?.....3 solo estudia?.....4 solo es ama de casa?.....5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.5 | ¿Cuál servicio ha recibido usted en esta oficina? | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="text-align: center;">Si</th> <th style="text-align: center;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Atención legal.....</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Atención psicológica</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Solicitó una charla, taller, u otra actividad educativa.....</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(Especifique)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | Si | No | Atención legal..... | 1 | 2 | Atención psicológica | 1 | 2 | Solicitó una charla, taller, u otra actividad educativa..... | 1 | 2 | Otro _____ | 1 | 2 | (Especifique) | | | |
| | Si | No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención legal..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Atención psicológica | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitó una charla, taller, u otra actividad educativa..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro _____ | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (Especifique) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

3. ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y máximo grado de satisfacción

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. |
|-----|---|---|--------------|
| 3.1 | ¿Cómo usted valora la comodidad en el área de espera de los servicios en esta oficina? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |
| 3.2 | ¿Cómo usted valora los folletos, letreros, y afiches que utilizamos en esta oficina; a usted le son llamativos y de utilidad? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |
| 3.3 | ¿Cómo usted valora el estado físico del área de atención al usuario de los servicios? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |
| 3.4 | ¿Usted considera que la oficina está bien identificada, es decir, cualquier persona puede saber dónde queda esta oficina? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |
| 3.5 | ¿Cómo usted valora la apariencia física de las empleadas, entiende usted que el uniforme, la identificación y la higiene está acorde al servicio que ofrecen? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |
| 3.6 | ¿Qué tan moderna entiende usted que son los equipos y esta oficina? | <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px; margin: 0 auto; display: flex; justify-content: space-between;"> </div> PUNTUACIÓN | |

4. EFICACIA Y CONFIABILIDAD

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio. Aquí se utilizará la misma escala de valoración anterior, de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y máximo grado de satisfacción

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. |
|-----|---|---|--------------|
| 4.1 | ¿Cómo usted valora la seguridad y la confianza que le suministraron en la atención que usted recibió, le han atendido bien? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 4.2 | ¿Cómo usted valora el tiempo que duró la atención que recibió? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 4.3 | ¿Cómo usted valora la calidad con la que le prestaron la atención? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |

5. CAPACIDAD DE RESPUESTA

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la facilidad para obtener las atenciones solicitadas y la rapidez con que la atendieron. Aquí se utilizará la misma escala de valoración anterior de 0 a 10.

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. |
|-----|---|---|--------------|
| 5.1 | ¿Cómo usted valora tiempo que le ha dedicado la persona que le atendió? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 5.2 | ¿Cómo valora el tiempo que usted tuvo que esperar hasta que la atendieran? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 5.3 | ¿Cómo usted valora el tiempo que tarda la institución para responder a las atenciones que usted solicita? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 5.4 | ¿Cómo usted valora la disposición que mostró el personal de la institución para ayudarla? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |

6. PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA EN EL PERSONAL

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y máximo grado de satisfacción

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. | | |
|------------|--|---|---------------------|--|--|
| 6.1 | ¿Cómo usted valora el trato que le ha dado el personal? | <table border="1"><tr><td> </td><td> </td></tr></table> <p>PUNTUACIÓN</p> | | | |
| | | | | | |
| 6.2 | ¿Cómo usted valora la profesionalidad del personal que le atendió? | <table border="1"><tr><td> </td><td> </td></tr></table> <p>PUNTUACIÓN</p> | | | |
| | | | | | |
| 6.3 | ¿Cómo usted valora la confianza que le transmite el personal? | <table border="1"><tr><td> </td><td> </td></tr></table> <p>PUNTUACIÓN</p> | | | |
| | | | | | |

7. EMPATIA Y ACCESIBILIDAD

Las siguientes preguntas son para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención completa, la valoración será de 0 a 10.

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. |
|-----|--|---|--------------|
| 7.1 | La información que le han proporcionado en la atención que usted recibió, ¿fue suficiente y útil? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.2 | ¿Cómo usted valora el horario de atención al público en esta oficina? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.3 | ¿Cómo usted valora la facilidad con que consiguió que la atendieran? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.4 | Según su opinión, ¿es fácil de saber dónde queda esta oficina? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.5 | Según su opinión, ¿La información que le otorgaron fue clara y comprensible? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.6 | ¿Cómo usted valora la atención personalizada que recibió en esta oficina? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.7 | ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió ayuda a sus necesidades? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.8 | En una escala del 1 al 5, donde 5 es excelente y 1 es muy malo, ¿Qué puntuación le otorga al servicio que usted recibió en esta oficina? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |
| 7.9 | A nivel general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención que recibió por el Ministerio de la Mujer en esta oficina? | <input type="text"/> <input type="text"/> PUNTUACIÓN | |

8. USO DE TIC PARA SOLICITUD DE SERVICIOS

| NO. | PREGUNTA | RESPUESTA | PASE A PREG. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------|-----------|-----------|--|-----------------|---|---------------------------|---|---------------------|------------------------|---|-------|------------------|---|---|------------|---------------|---|--|---------------|--|--|--|
| 8.1 | En los últimos 6 meses, ¿Usted ha contactado al Ministerio de la Mujer por otra vía diferente a venir a la oficina? | Si.....1 No.....2 | → 8.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.2 | ¿Por cuál otra vía nos contactó? | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Si</td> <td style="text-align: right;">No</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Página web.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Redes sociales.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> <td rowspan="3" style="font-size: 3em; vertical-align: middle;">} 8.6</td> </tr> <tr> <td>Línea mujer.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">(Especifique)</td> <td></td> </tr> </table> | | Si | No | | Página web..... | 1 | 2 | | Redes sociales..... | 1 | 2 | } 8.6 | Línea mujer..... | 1 | 2 | Otro _____ | 1 | 2 | | (Especifique) | | | |
| | Si | No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Página web..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Redes sociales..... | 1 | 2 | } 8.6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Línea mujer..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro _____ | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (Especifique) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.4 | En esa ocasión que usted nos contactó por la página web, ¿Qué proceso realizó? | <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: right;">Si</td> <td style="text-align: right;">No</td> </tr> <tr> <td>Solicitó información sobre algún servicio.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Descargó formularios.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Enviar formulario.....</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Otro _____</td> <td style="text-align: right;">1</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">(Especifique)</td> </tr> </table> | | Si | No | Solicitó información sobre algún servicio..... | 1 | 2 | Descargó formularios..... | 1 | 2 | Enviar formulario..... | 1 | 2 | Otro _____ | 1 | 2 | | (Especifique) | | | | | | |
| | Si | No | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitó información sobre algún servicio..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Descargó formularios..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Enviar formulario..... | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Otro _____ | 1 | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (Especifique) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.5 | Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿Cómo usted valora el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? | <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; height: 30px;"></td> <td style="width: 50px; height: 30px;"></td> </tr> </table> Puntuación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8.6 | Si usted tuviera que informarse o realizar alguna consulta y/o trámite en el Ministerio de la Mujer, ¿Cómo preferiría contactarnos? | En persona.....1 Por teléfono.....2 Por internet.....3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ENTREVISTADORA:

Despídase amablemente de la usuaria dándole las gracias por toda la información suministrada y por disponer de su tiempo para responder estas preguntas.