

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

Junio 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS	8
PLAN DE ACCIÓN	20

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. 03-2019 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.

FICHA TÉCNICA

- **Población:** 3,411 total promedio mensual de solicitudes de atención.
- **Ámbito:** Oficinas Provinciales de la Mujer (OPM) y Oficinas Municipales de la Mujer (OMM).
- **Muestra:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :
- **Método a utilizar:** Cuestionario presencial y vía telefónica.
- **Fecha de levantamiento:** Mayo 2023.
- **Responsables:** Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Desarrollo y Gestión de la Calidad y el Observatorio de Cumplimiento de Igualdad y Equidad de Género

<i>Muestra Servicios presenciales</i>	380
Atención Legal	173
Atención Psicológica	89
Otras atenciones (charla, talleres, entre otros)	118



METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el MODELO SERVQUAL, actualizado y proporcionado por el MAP y adecuado por el Departamento de Investigación y Estadística conforme a los objetivos y especificaciones técnicas requeridas y a la naturaleza de los trabajos que realiza el Ministerio de la Mujer. El modelo **SERVQUAL** Identifica **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES SERVQUAL

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos, 2023

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS, 2023

Servicios ofrecidos de manera presencial por el Ministerio de la Mujer



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

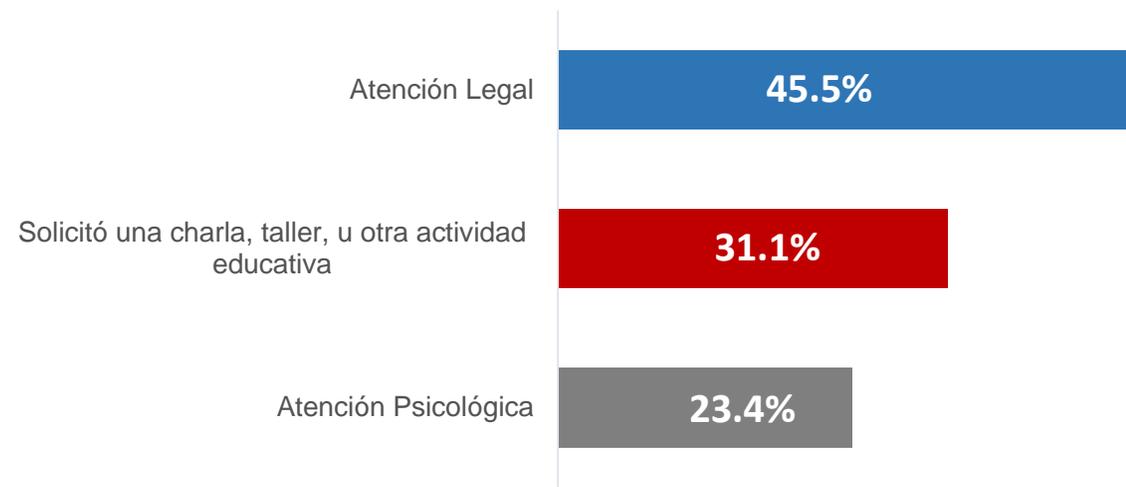
MINISTERIO DE LA MUJER

Al realizar el levantamiento, se obtuvieron un total de 380 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 en relación a los servicios solicitados por las usuarias.

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

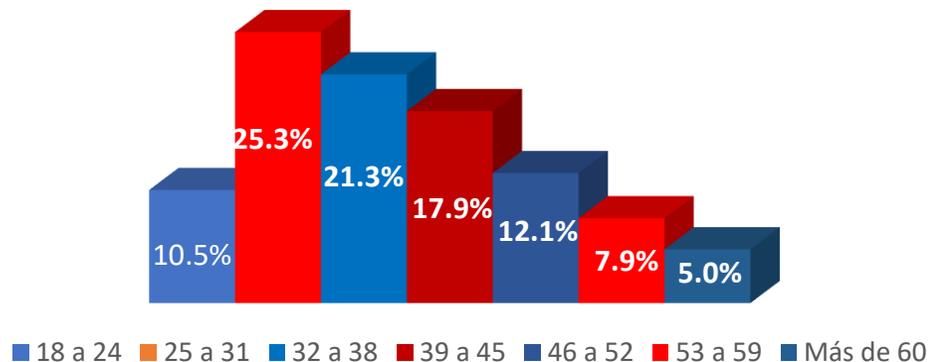
**Total
encuestadas:
380**

República Dominicana: Porcentaje de la población entrevistada en la encuesta de satisfacción ciudadana del Ministerio de la Mujer, Según servicio recibido, 2023

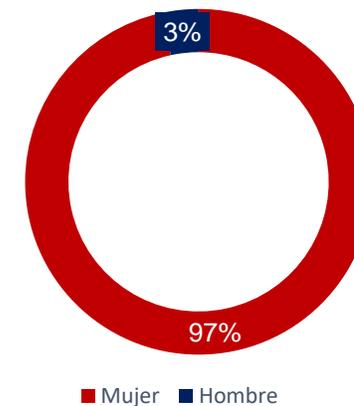


PERFIL DE ENCUESTADAS SERVICIOS PRESENCIALES

Rango de Edad

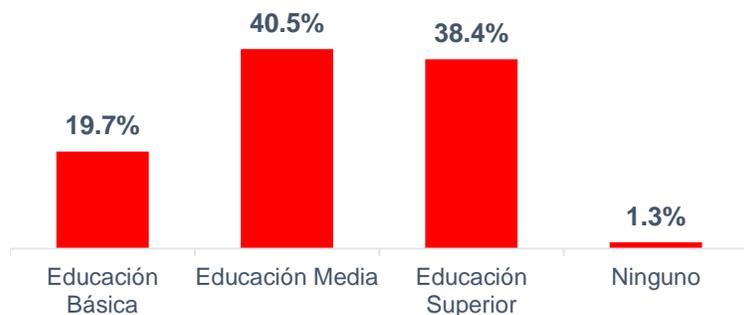


Sexo



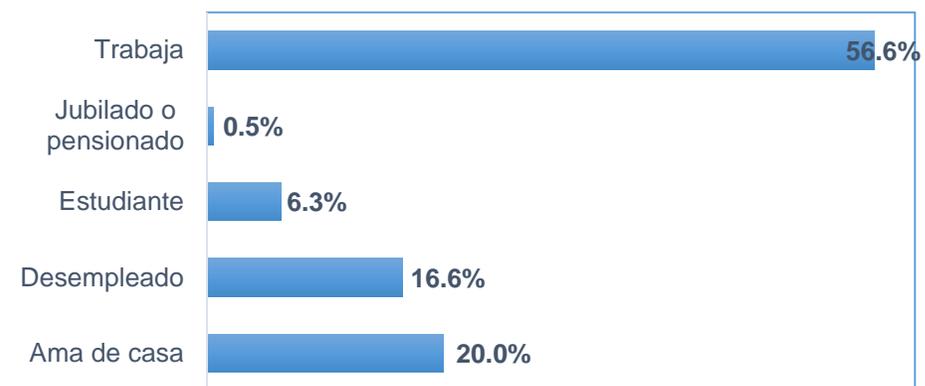
Los hombres entrevistados eran representantes legales de usuarias menores, menores de edad que acompañan el servicio de otros usuarias, o usuarios de actividades de capacitación.

Último grado de estudio alcanzado

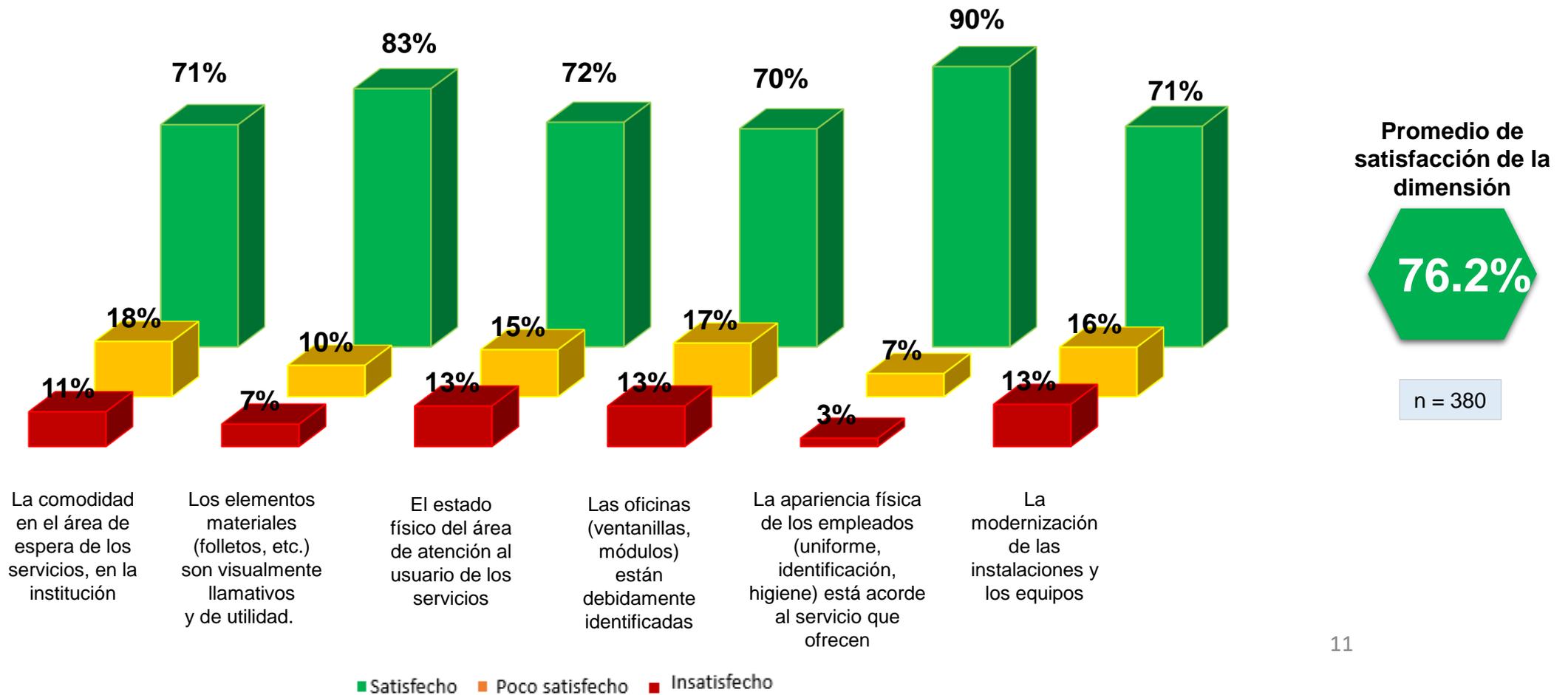


Expresado en %

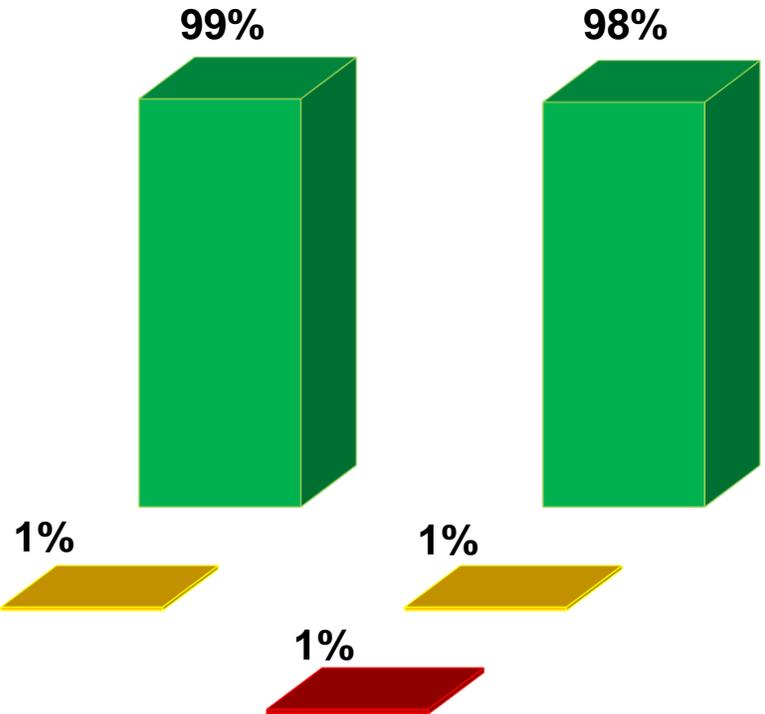
Situación laboral actual



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



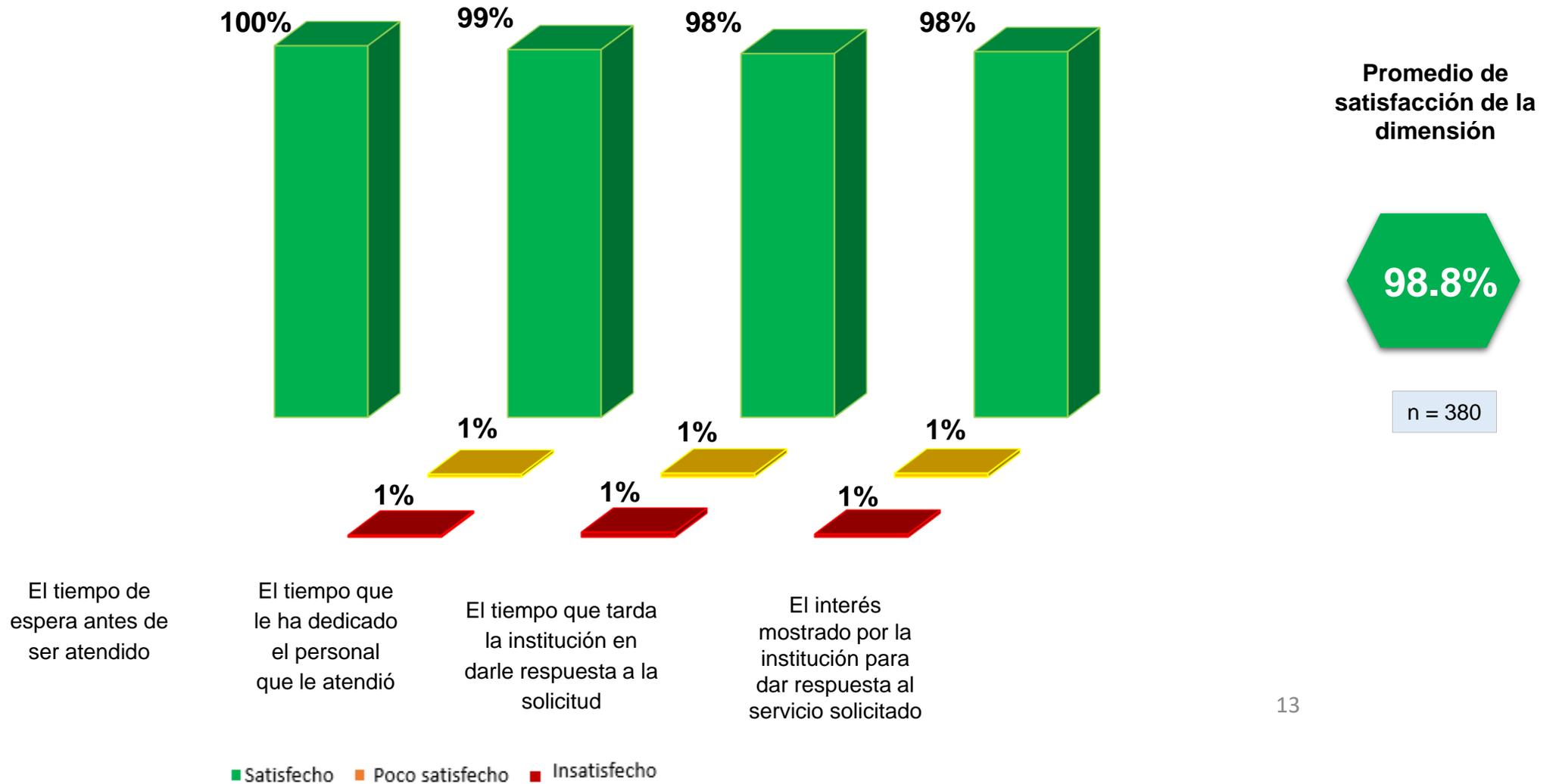
n = 380

La confianza y seguridad en la atención brindada

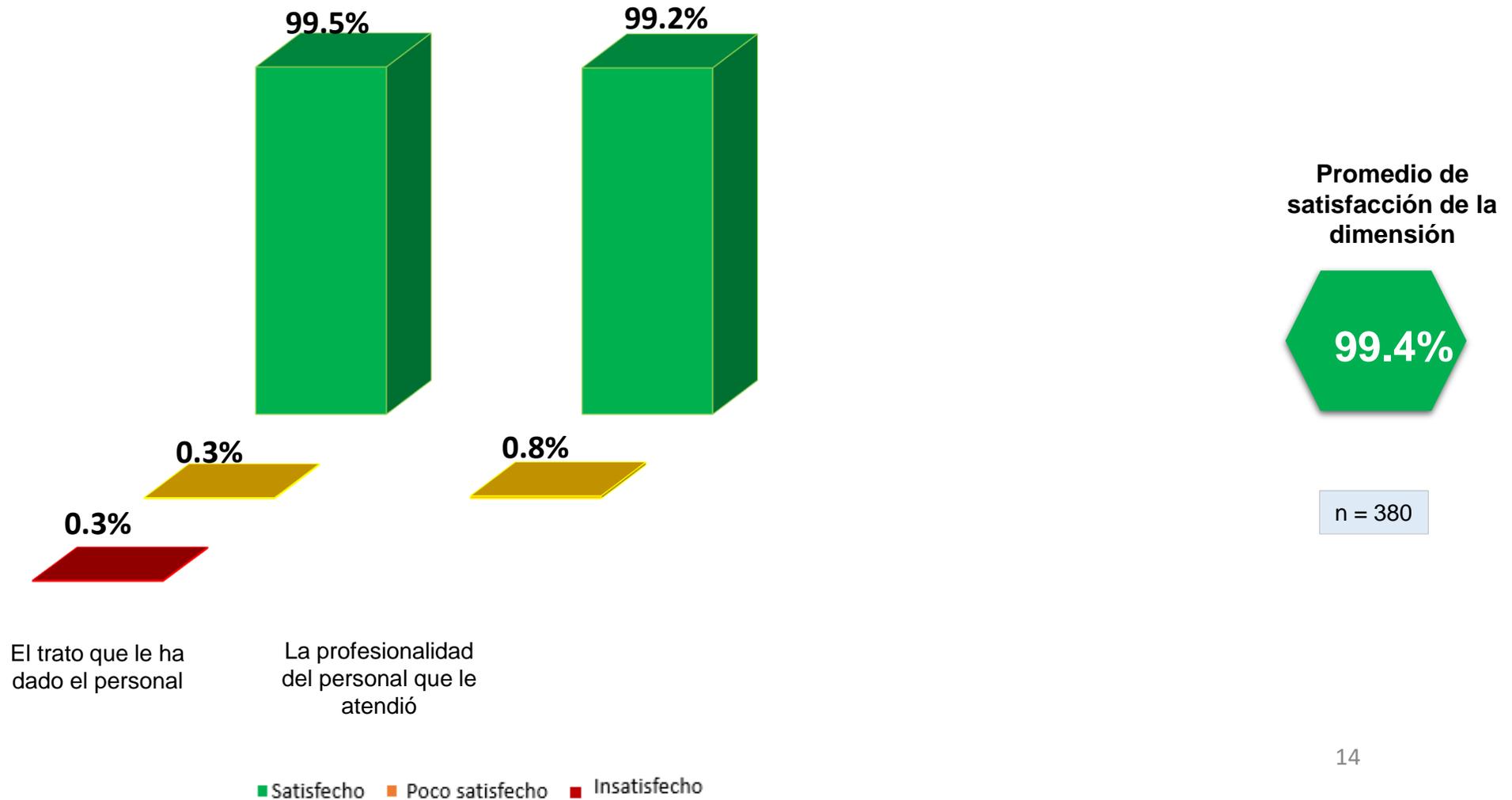
El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

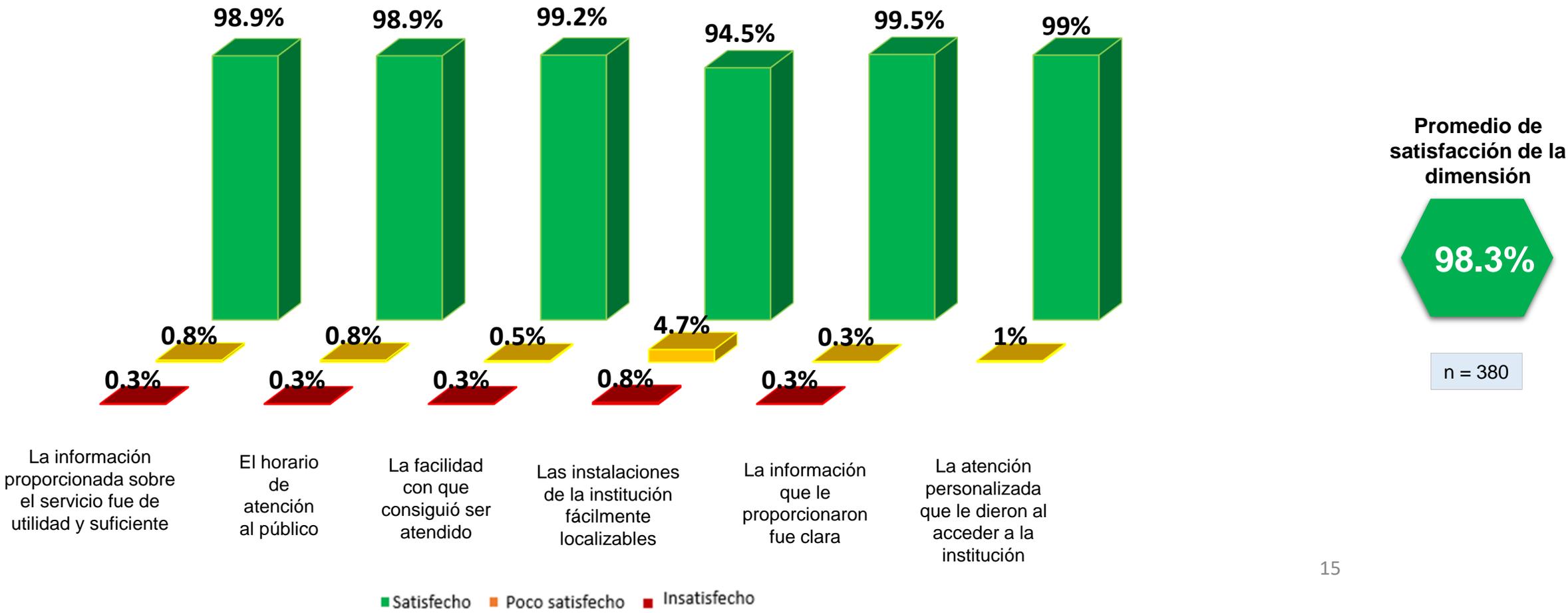
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

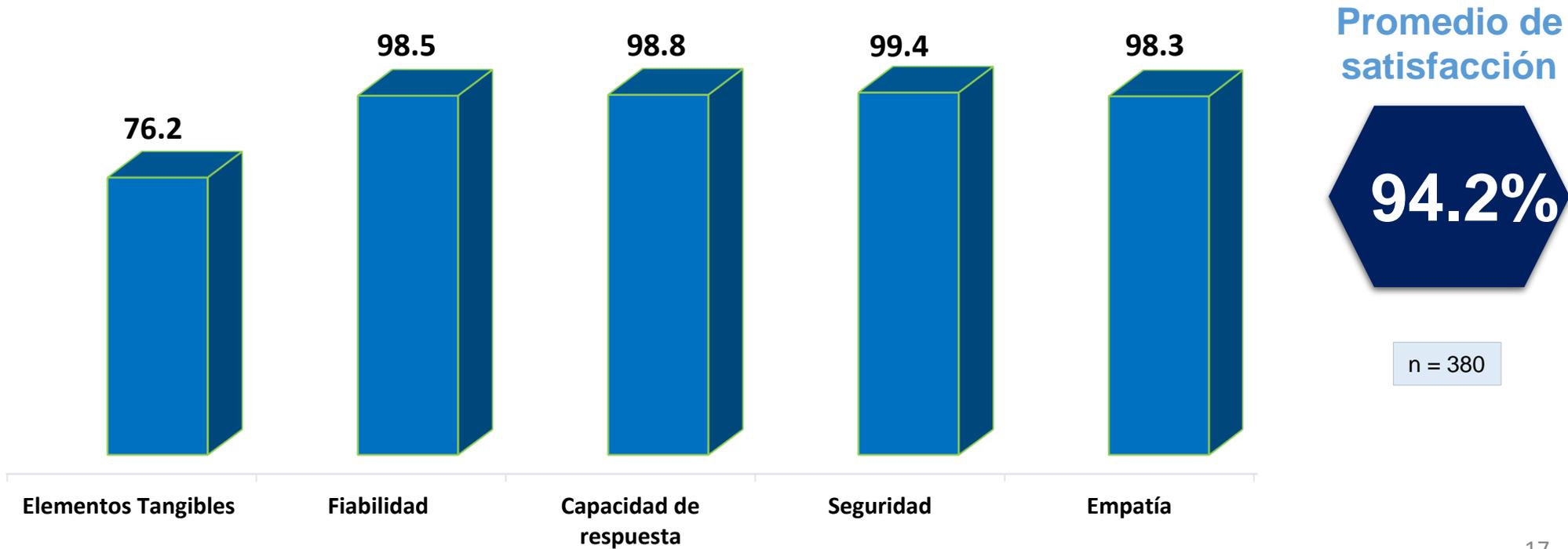


DIMENSIÓN: EMPATÍA

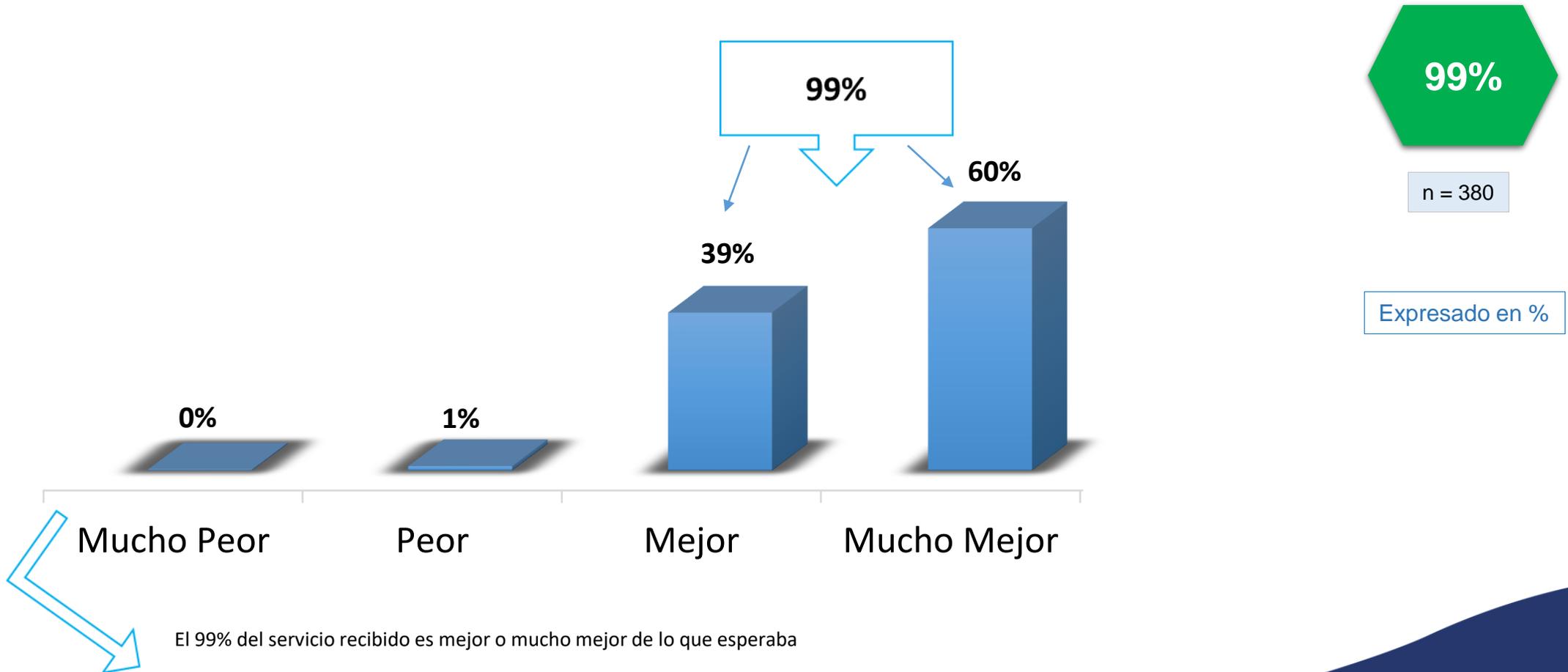


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS, 2023

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Valoración general de expectativa 2023



Resumen de los resultados principales, 2023

En la encuesta realizada se obtuvo un nivel de satisfacción general del 94,2% respecto a los servicios ofrecidos por el Ministerio de la Mujer. Los datos revelan un mayor nivel de satisfacción en los siguientes aspectos: seguridad con un (99,4%), capacidad de respuesta (98,8%), Fiabilidad (98.5%) y Empatía con un 98,3%.

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 76,2%, esto se alinea con los resultados de años anteriores y se debe principalmente a las condiciones físicas encontradas en algunas de las infraestructuras asignadas.

Plan de Acción Ministerio de la Mujer 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Facilidad de Localización de las Oficinas	Identificación de las oficinas que requieren señalización, a los fines de que sea visualizado por las y los ciudadanas/ os	julio-23	oct-23	Dirección de Comunicaciones
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Identificación de las Oficinas (módulos y/o ventanillas)	Levantamiento de información de las oficinas para mejorar la seguridad de las áreas de prestación de servicio a las usuarias.	julio-23	Nov -23	Dirección de Extensión Territorial/ Unidad de Riesgos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La modernización de las instalaciones y los equipos	Levantamiento de las oficinas que requieren reparaciones y/o readecuación de su estructura física y presentar un informe.	Agosto-23	Dic-23	Dirección de Extensión Territorial, Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de las TICs



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER