

Medición de Satisfacción

Monitoreo de la carta compromiso

Ministerio de la Mujer

Octubre-Diciembre, 2022



Gobierno de la
República Dominicana

Ministerio de la Mujer



- **Cliente:** Ministerio de la Mujer
- **Proveedor de servicios investigación:** Alpha Consulting SA
- **Población estudiada:** Usuaris de los servicios del Ministerio de la Mujer
- **Tamaño muestral:** 381 encuestas efectivas. Aleatorio
- **Fechas de levantamiento:** febrero 2023, basado en el servicio de octubre a diciembre
- **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)
- **Tasa de respuesta:** No aplica
- **Tipo de incentivos:** No utilizados
- **Número de encuestadores:** 6 encuestadoras
- **Método de validación de entrevistas:** Supervisión del 20% de las encuestas
- **Método de validación de digitación:** Validación electrónica y revisión del 5% de los cuestionarios.
- **Cuestionario utilizado:** Entregado por el Ministerio de la Mujer, modificado para la Ola 2
- **Visuales utilizados:** NA.
- **Procedimiento de ponderación:** Ninguno
- **Procedimientos de estimación e imputación:** NA.
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Intervalo de confianza:** 5%.

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 Octubre y Diciembre de 2022.

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:** característica de la persona que desempeña un trabajo con habilidad, esmero, seriedad, honradez y eficacia.
- **Accesibilidad:** facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización, señalizaciones y datos de contacto.

Para esta ola, al igual que la Ola 2, se agruparon las preguntas del instrumento en atributos de calidad como se muestra a continuación para fines de presentación de los resultados.

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario
Buen servicio al cliente	P.3 Amabilidad y cortesía del personal
	P.7 Seguimiento a su caso*
Discreción	P.5 Discreción
Tiempo de respuesta	P.1 Tiempo de espera para recibir el servicio solicitado*
	P.2 El tiempo fue?*
Fiabilidad	P.4 Información suministrada correctamente
Profesionalidad	P.6 Profesionalidad del personal
Accesibilidad	P.8 Instalaciones físicas y mobiliario de la oficina*
	P.9 Ubicación de la oficina*
	P.10 Facilidad para acceder al servicio
	P.11 Disponibilidad de varios canales de comunicación
	P.12 Disponibilidad de fecha y horarios

* Preguntas no consideradas para el servicio de acciones formativas y sensibilización.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una encuesta trimestral para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Ministerio de la Mujer.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

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

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

ALCANCE GEOGRÁFICO

El levantamiento se realizará a nivel nacional en las distintas oficinas municipales y provinciales que posee el Ministerio de la Mujer en República Dominicana. Para esta tercera ola, se incluyeron 17 oficinas municipales y provinciales a nivel nacional.

Los participantes de este estudio para la ola correspondiente al trimestre octubre a diciembre de 2022 se calcularon a partir del total de servicios ofrecidos (servicios legales, de terapia psicológica, charlas, talleres y otros) durante los meses de octubre/diciembre de 2022, lo que corresponde a una población de **42,262** servicios, según datos proporcionados por el Ministerio de la Mujer. En este sentido, se propuso un levantamiento de **381** personas, lo que corresponde a una muestra representativa calculada con un 95% de confianza y un 5% margen de error. Esta muestra estuvo segmentada de la siguiente manera:

Tipo de levantamiento	Servicio	Muestra planteada	Muestra lograda
Presencial	Asistencia legal	201	196
Presencial	Asistencia psicológica	69	83
Presencial	Otros servicios	36	28
Telefónico	Acciones formativas	75	74
TOTAL			381

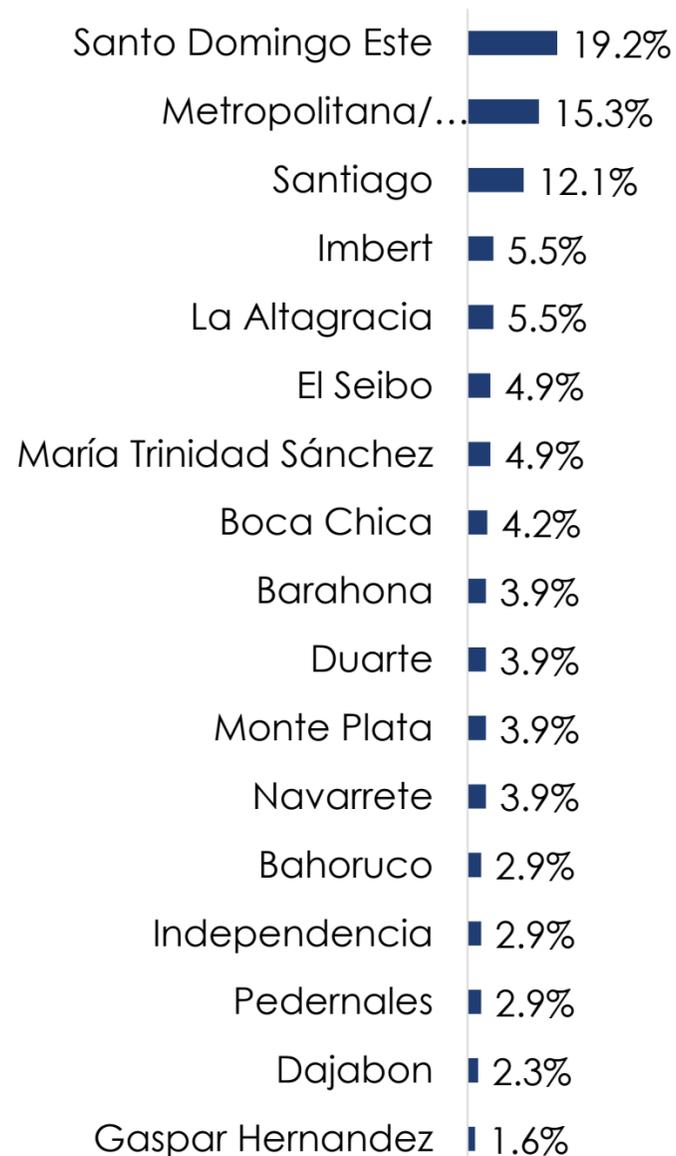
Nota: las variaciones entre las cuotas planteadas y las propuestas por servicio varían debido a que se encuestan las participantes que asisten de las ciudades en cada oficina. En algunos casos, las oficinas no ofrecen todos los servicios, a pesar de contar con estadísticas, ya que refieren los casos a otras oficinas.

Esta muestra propuesta se estuvo recolectando en 17 de las oficinas municipales y provinciales del Ministerio de la Mujer que se indican en el siguiente slide, en conjunto con su distribución por servicio recibido.

CIUDAD O MUNICIPIO

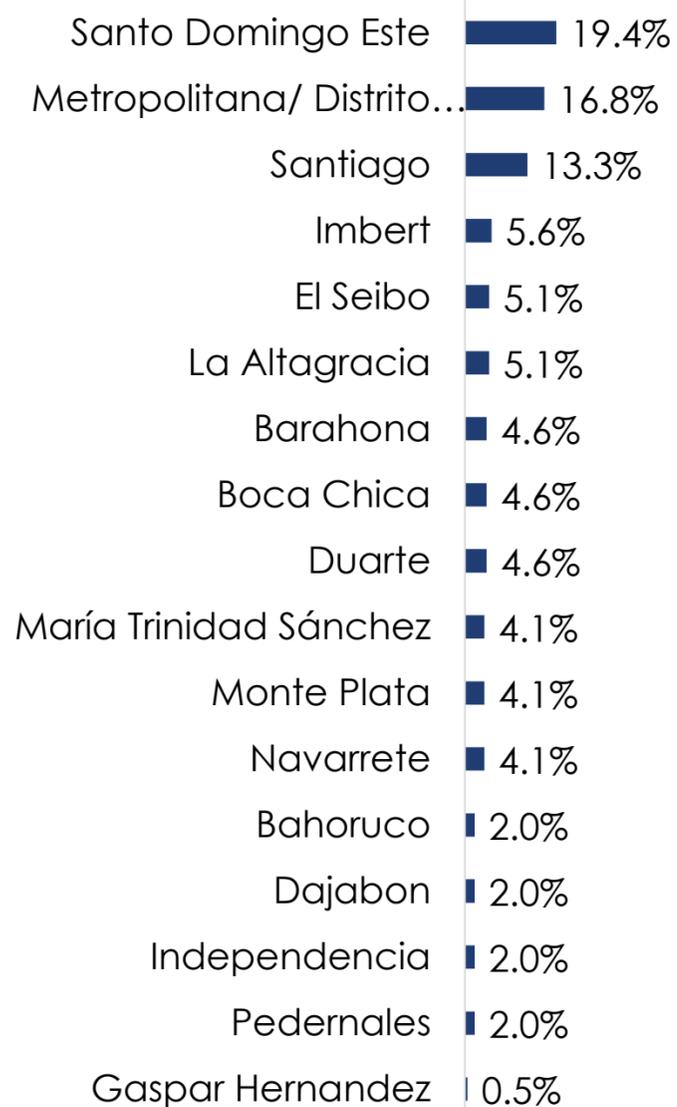
DONDE RECIBIÓ EL SERVICIO

TOTAL



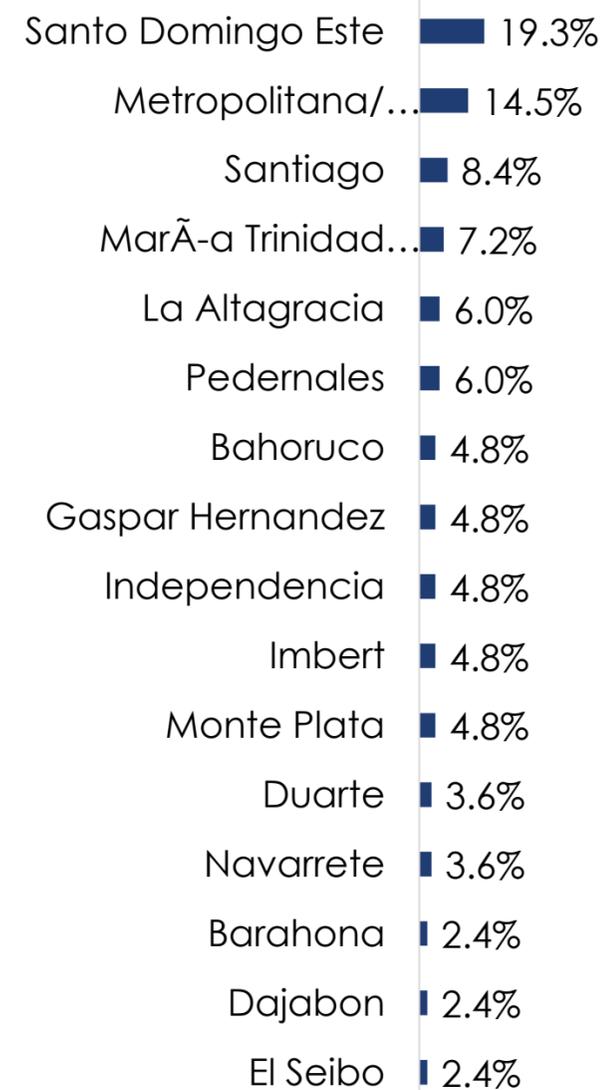
Muestra: 307

ASESORÍA LEGAL



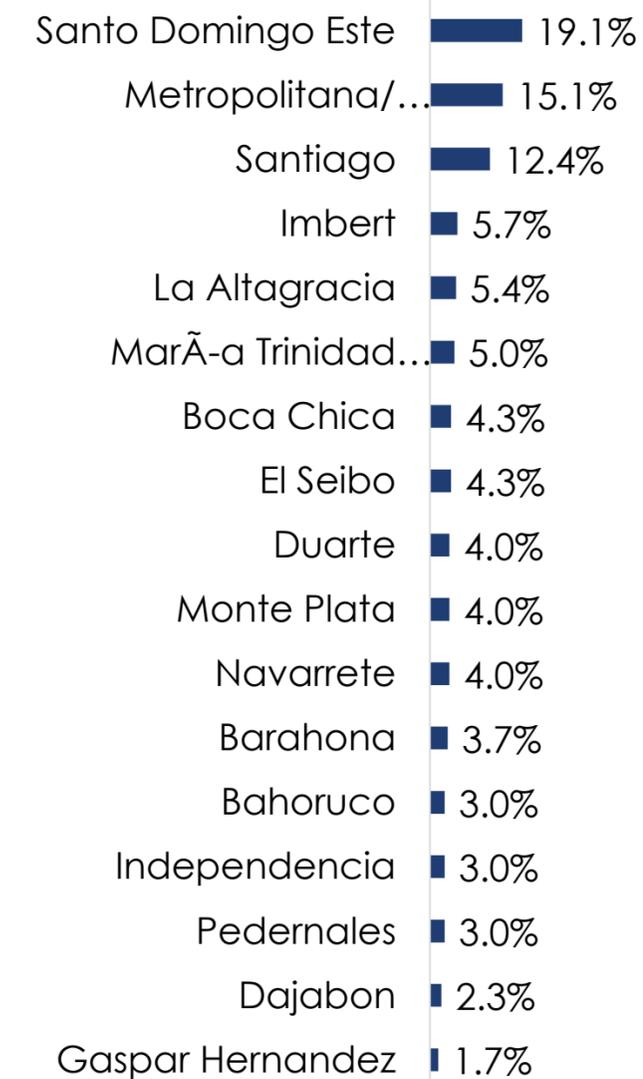
Muestra: 178

ASESORÍA Y TERAPIA PSICOLÓGICA



Muestra: 83

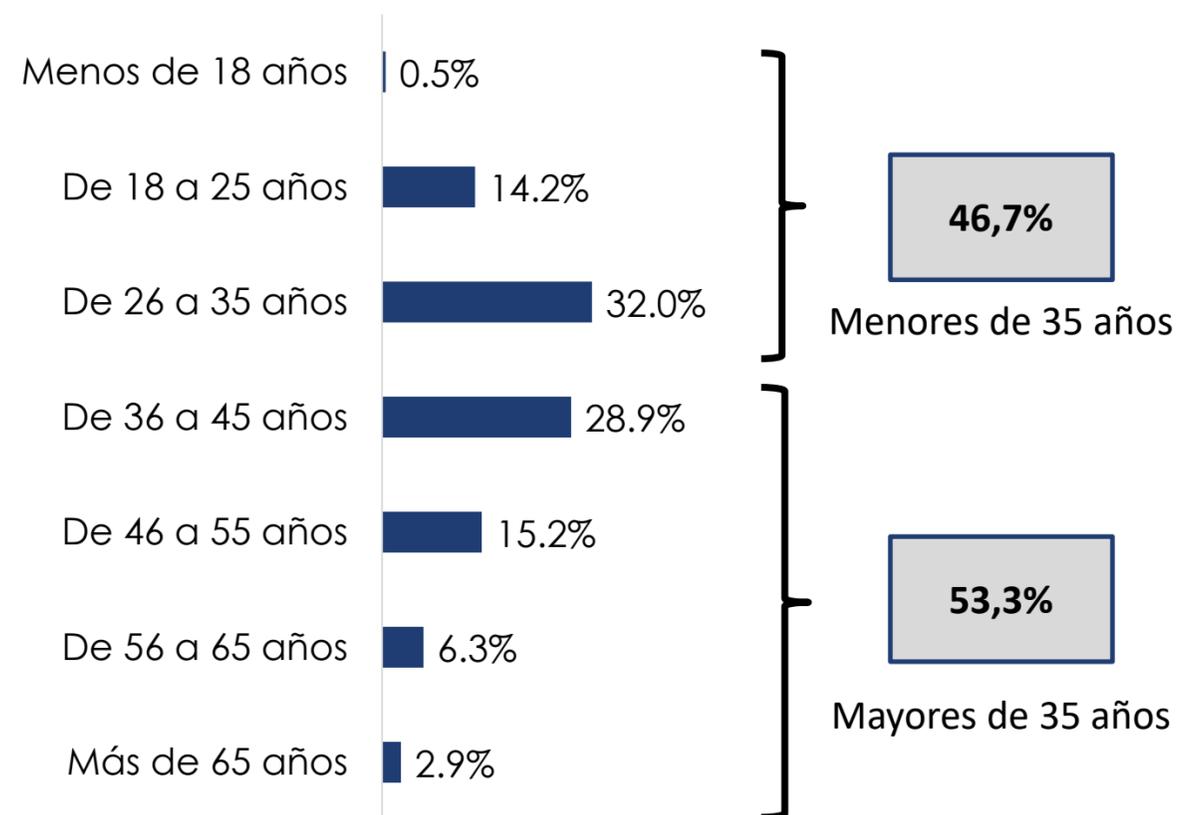
OTROS SERVICIOS



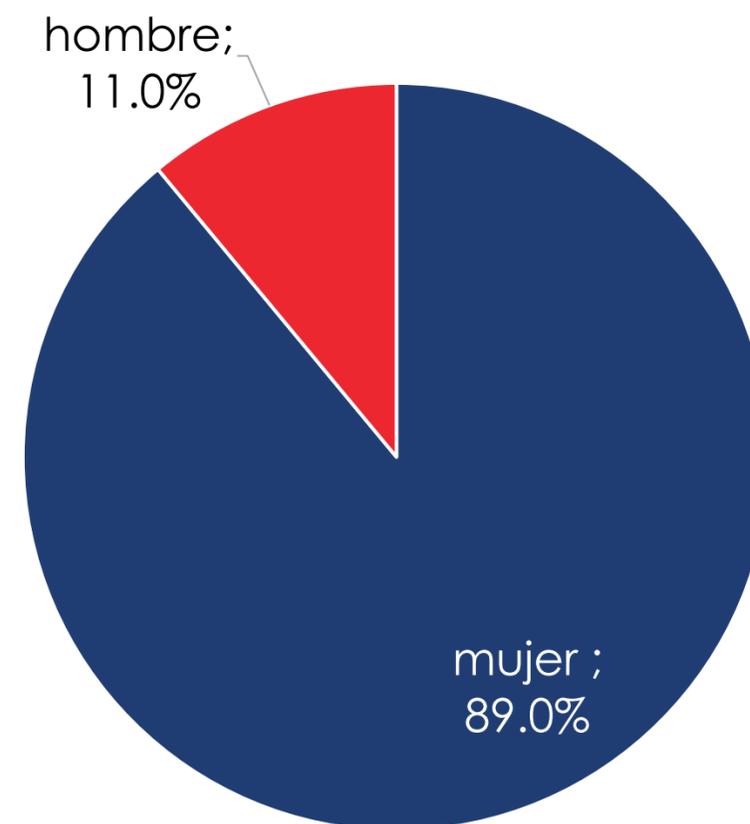
Muestra: 28

PERFIL DE ENCUESTADO

EDAD



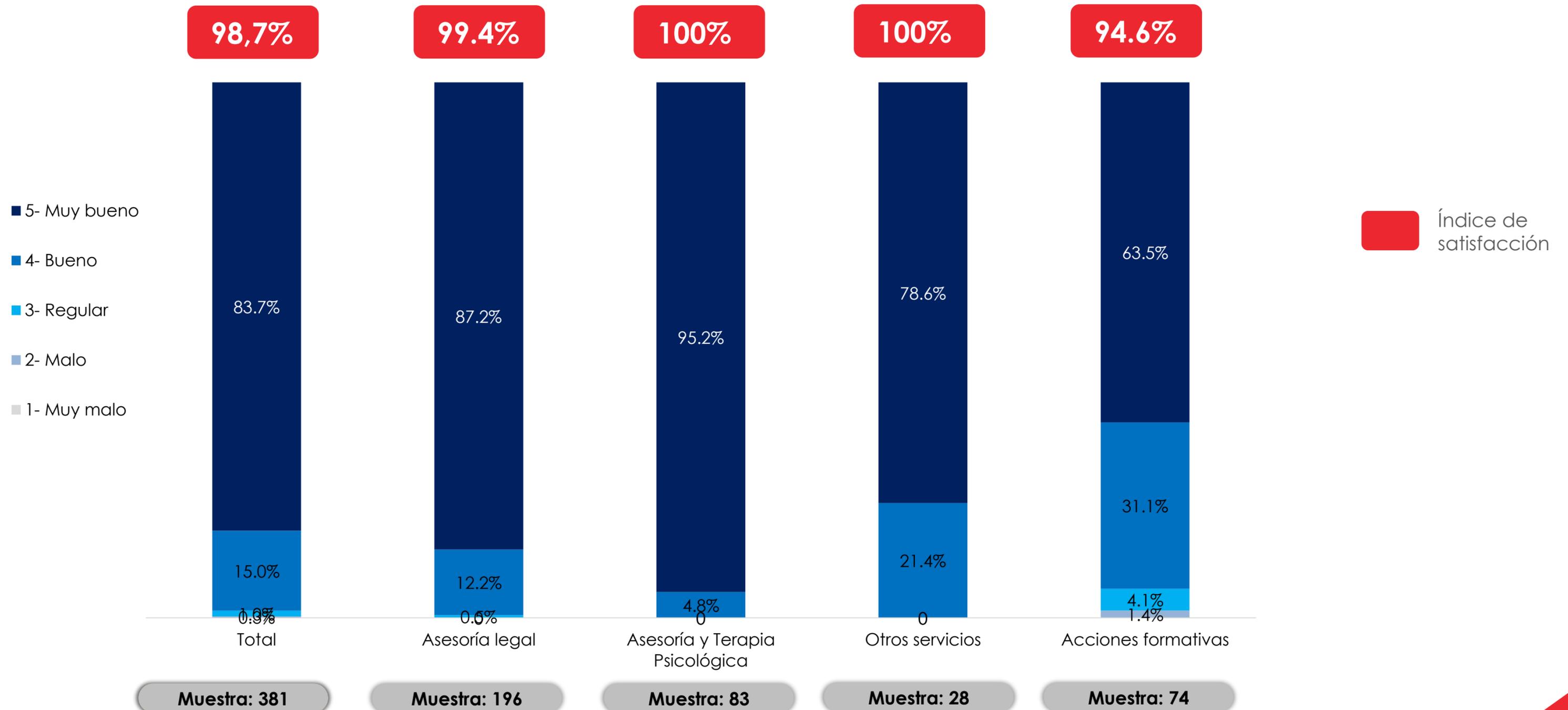
GÉNERO



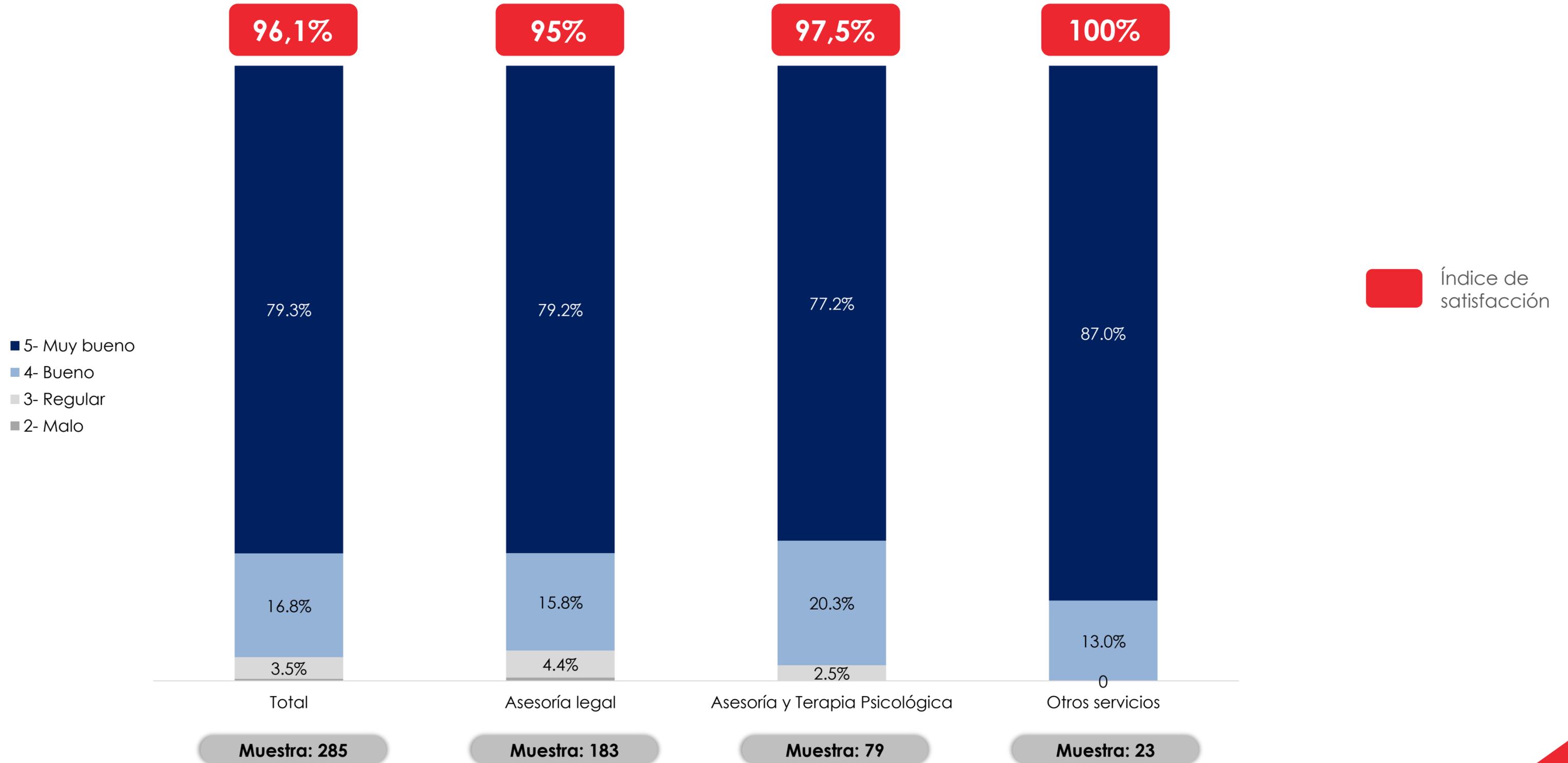
BLOQUE: ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN



AMABILIDAD Y CORTESÍA

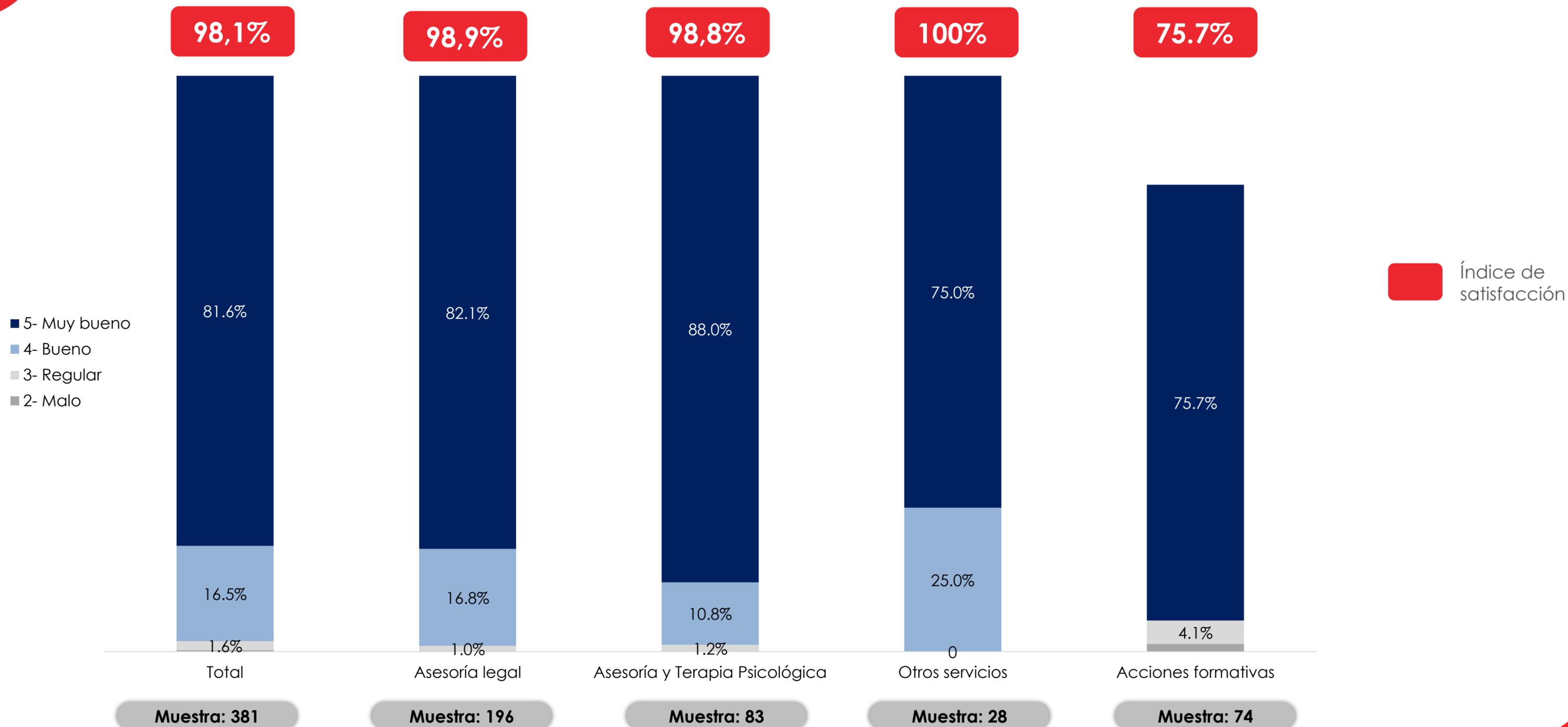


SEGUIMIENTO

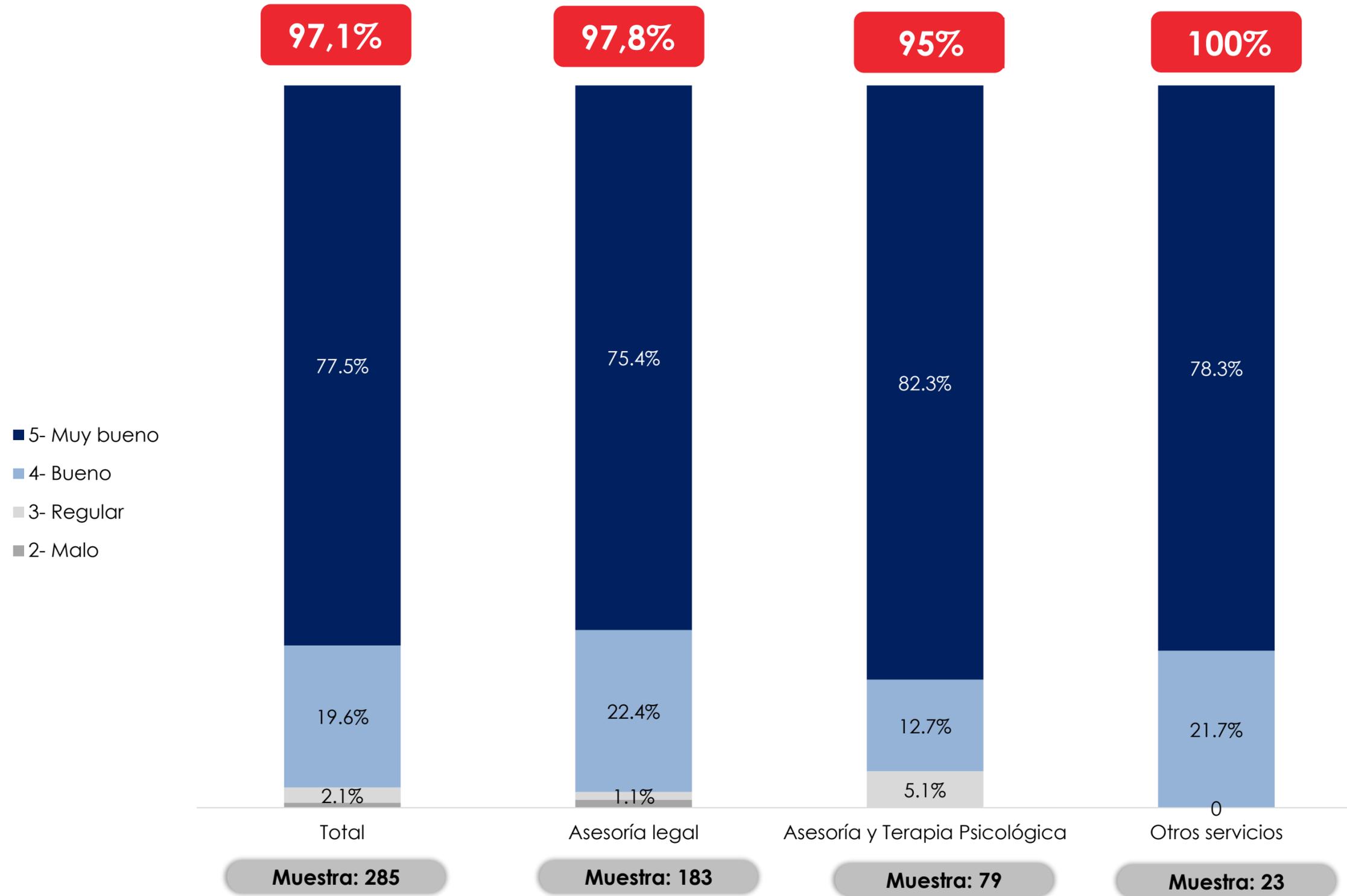


Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Seguimiento a su caso

DISCRESIÓN

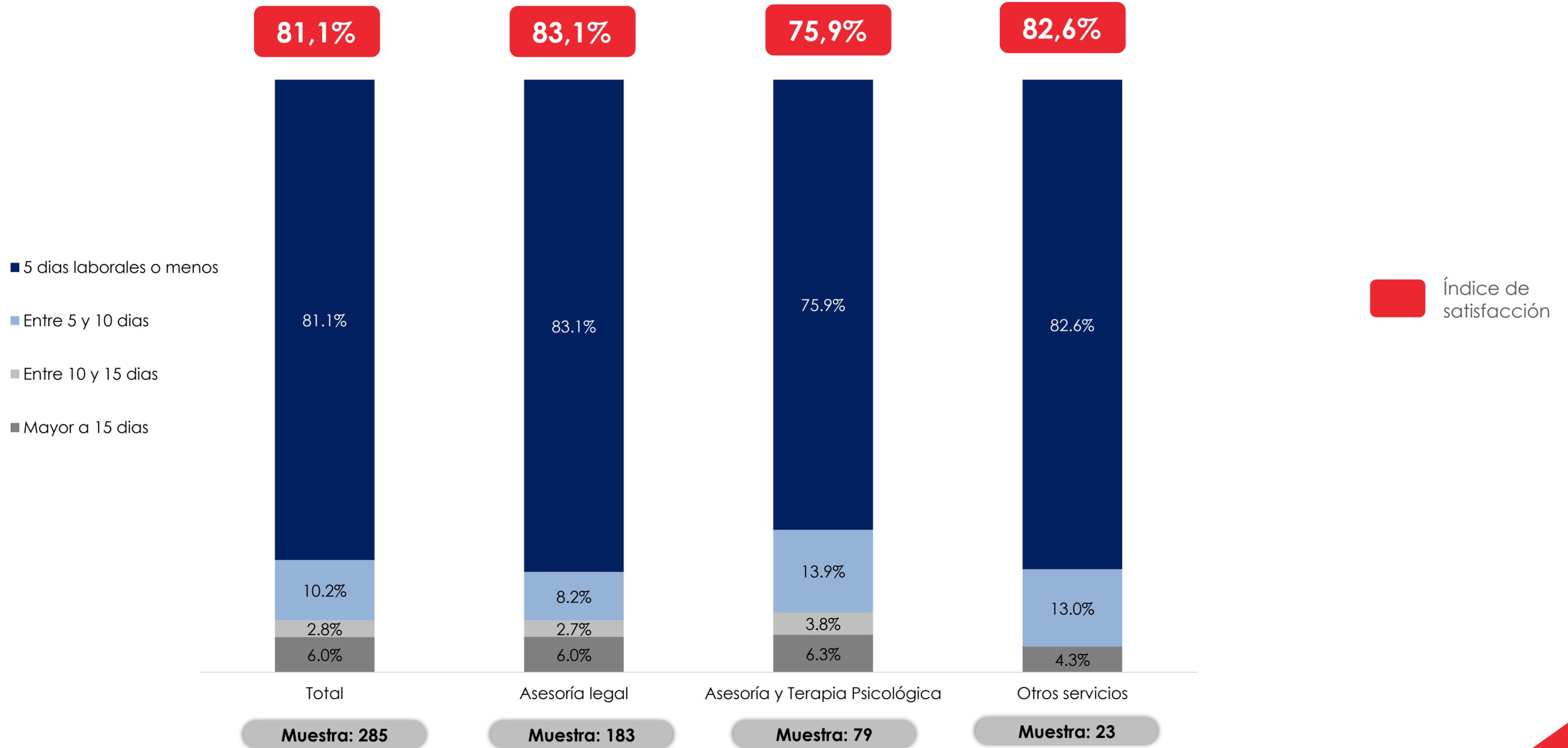


TIEMPO DE ESPERA



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Tiempo de espera

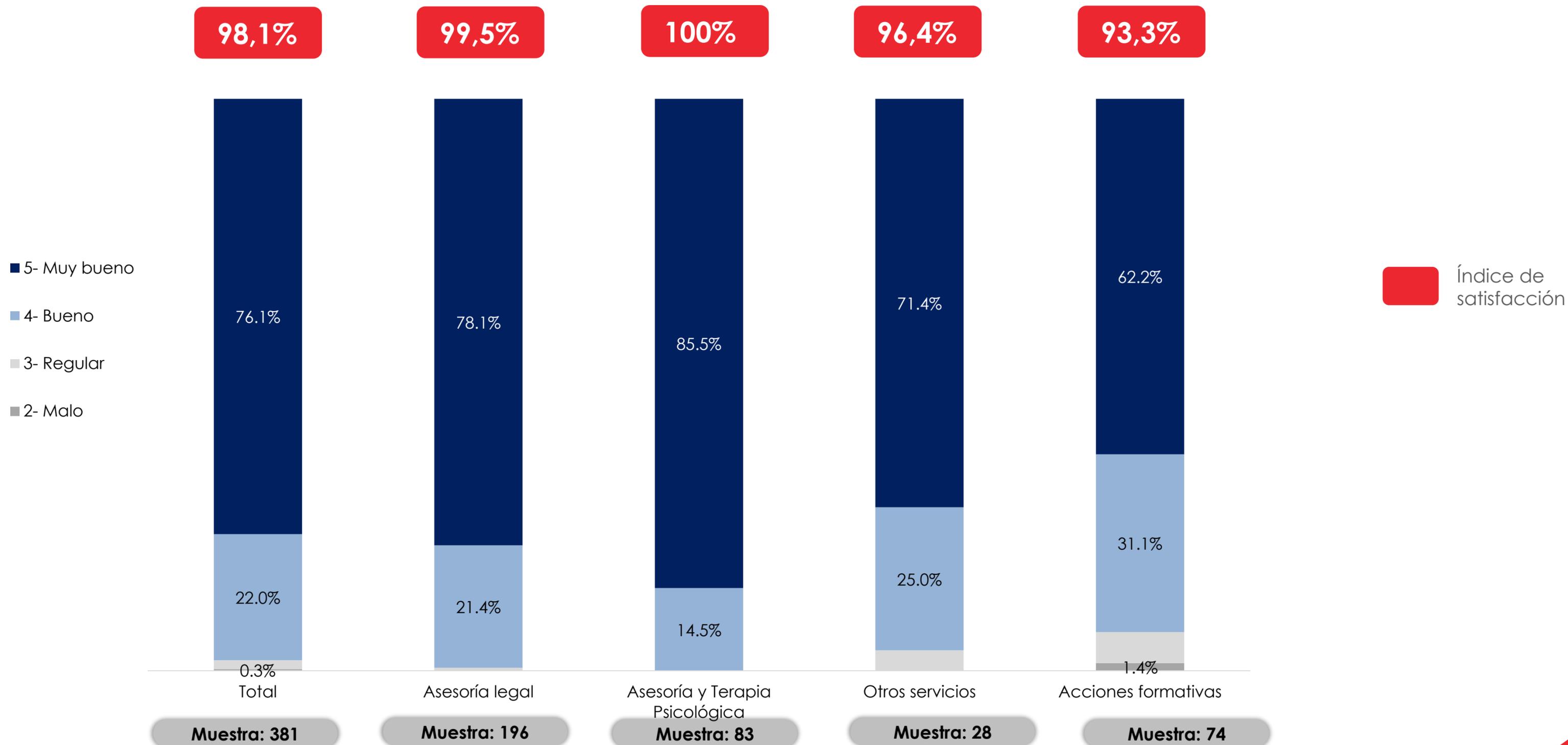
DÍAS DE RESPUESTAS



INFORMACIÓN SUMINISTRADA

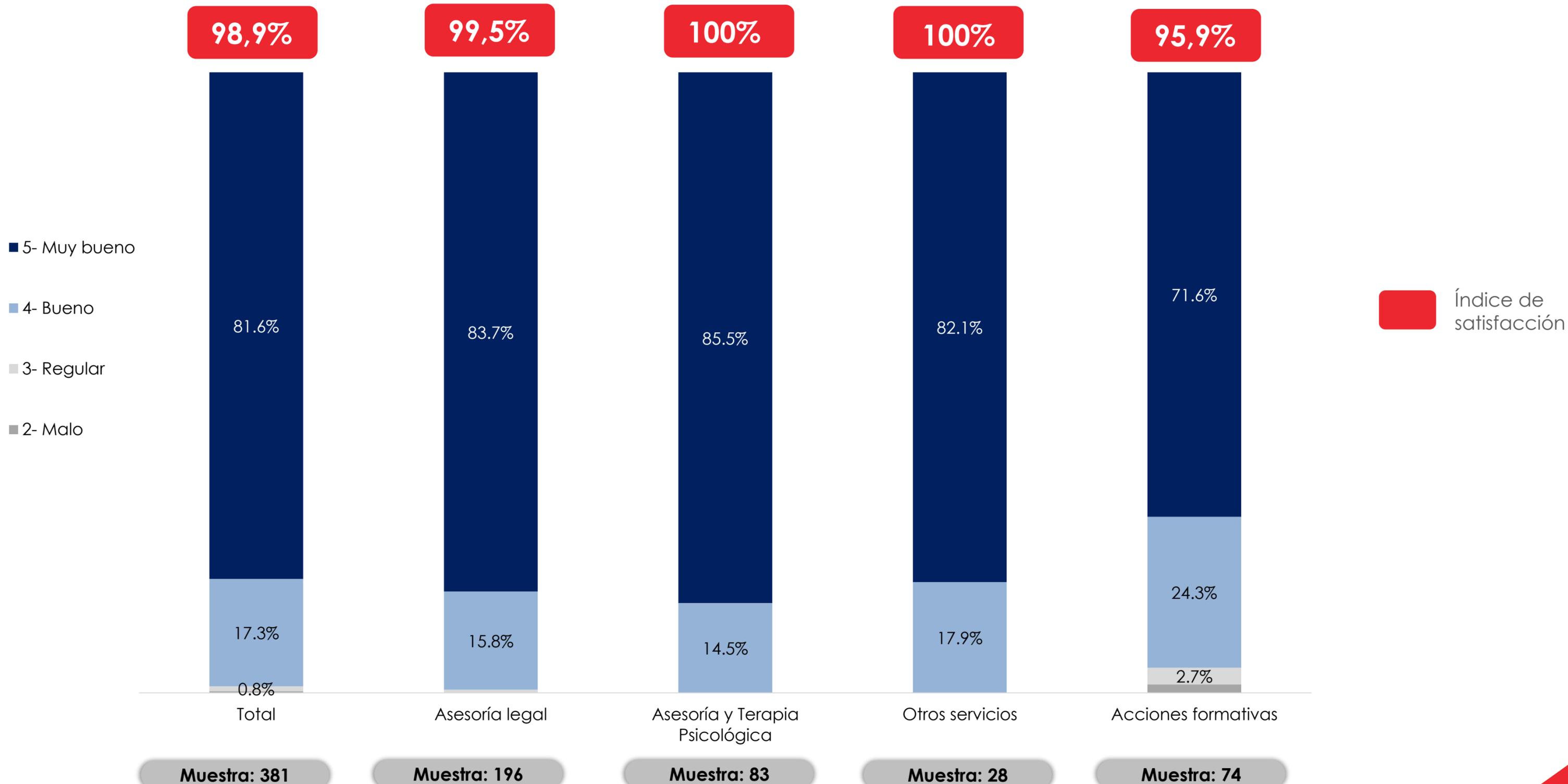


MINISTERIO DE LA MUJER



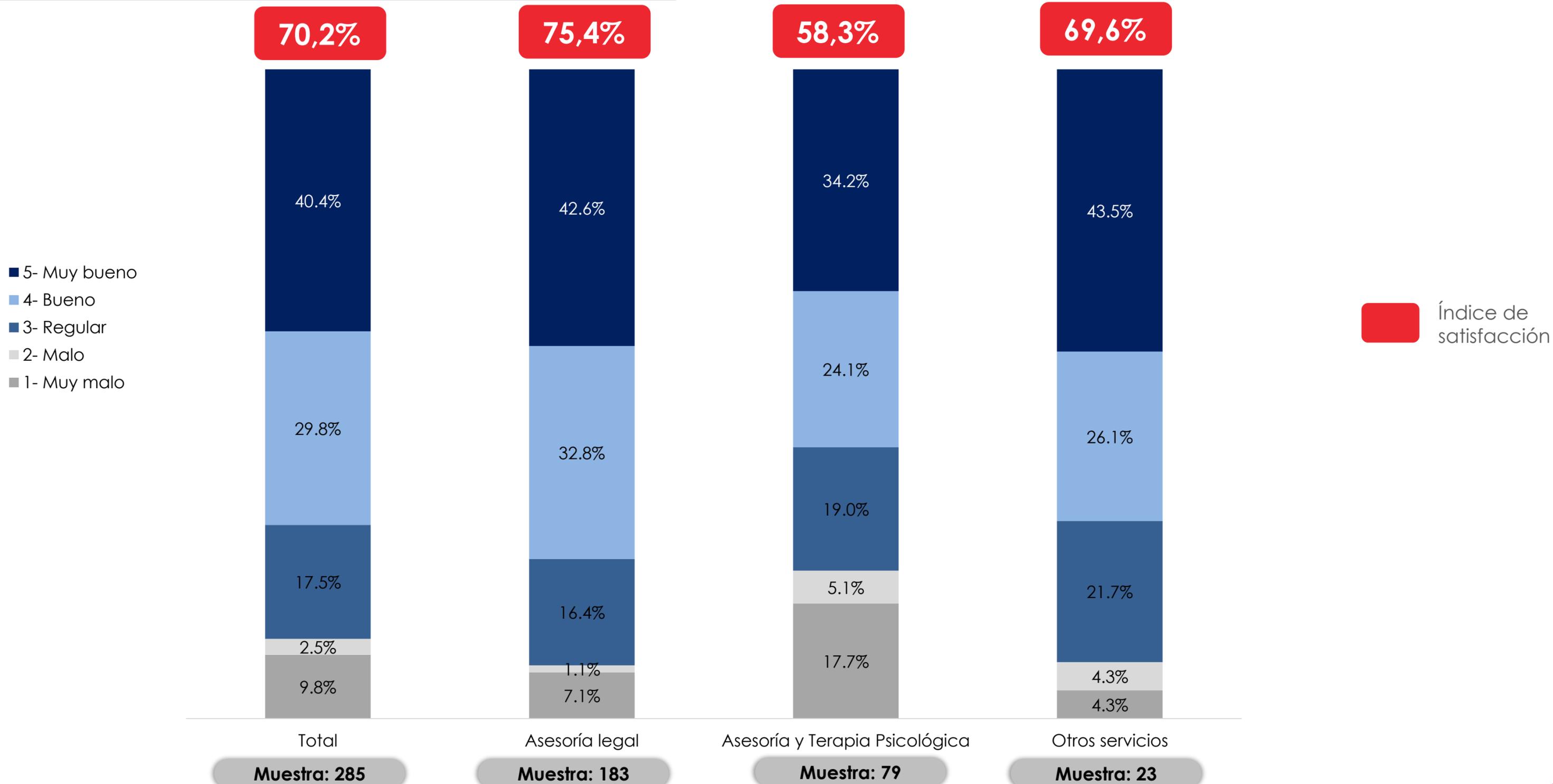
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Información suministrada correctamente

PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

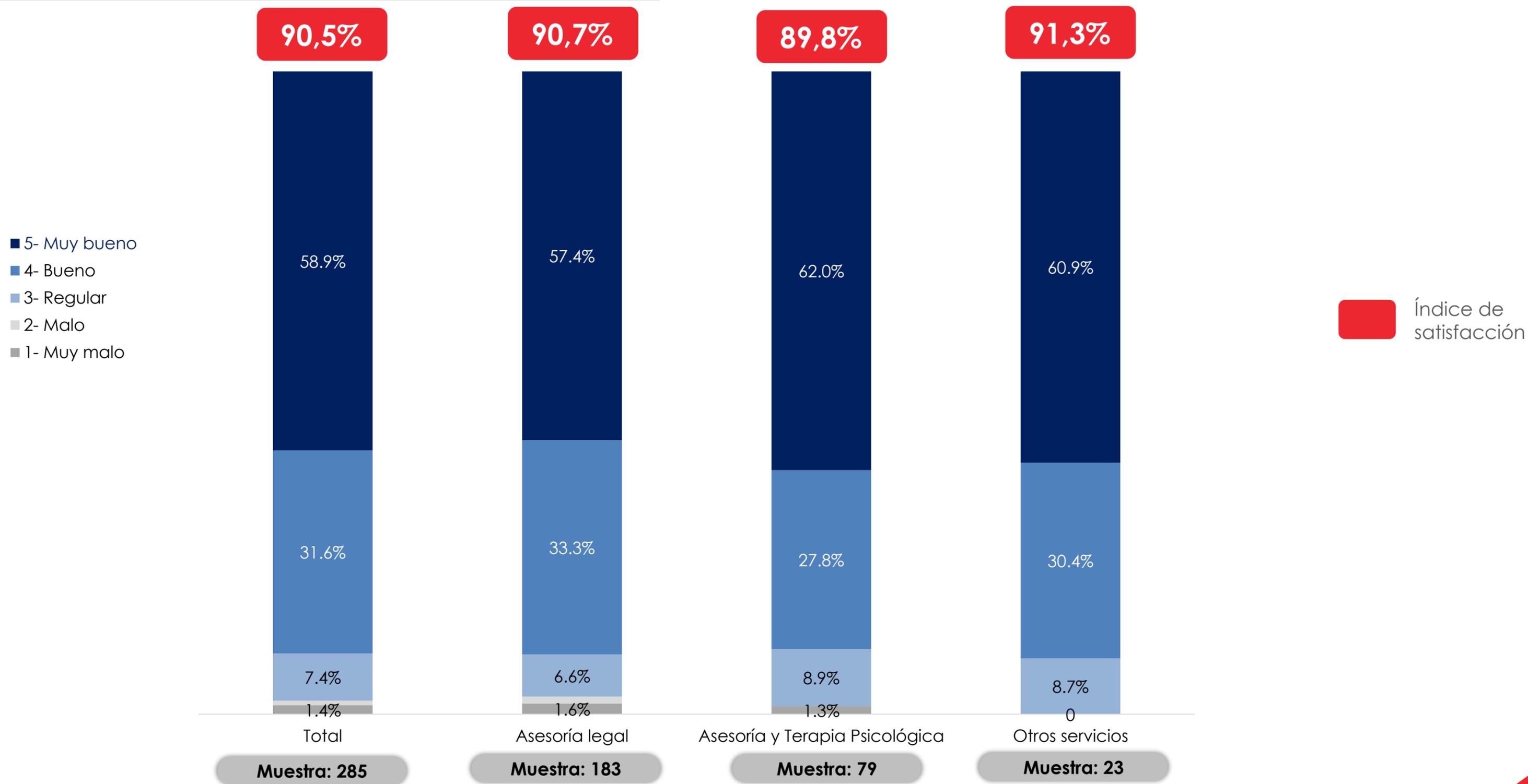


Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Profesionalidad del personal

INSTALACIONES FÍSICAS Y MOBILIARIO



UBICACIÓN DE LA OFICINA



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Ubicación de la oficina

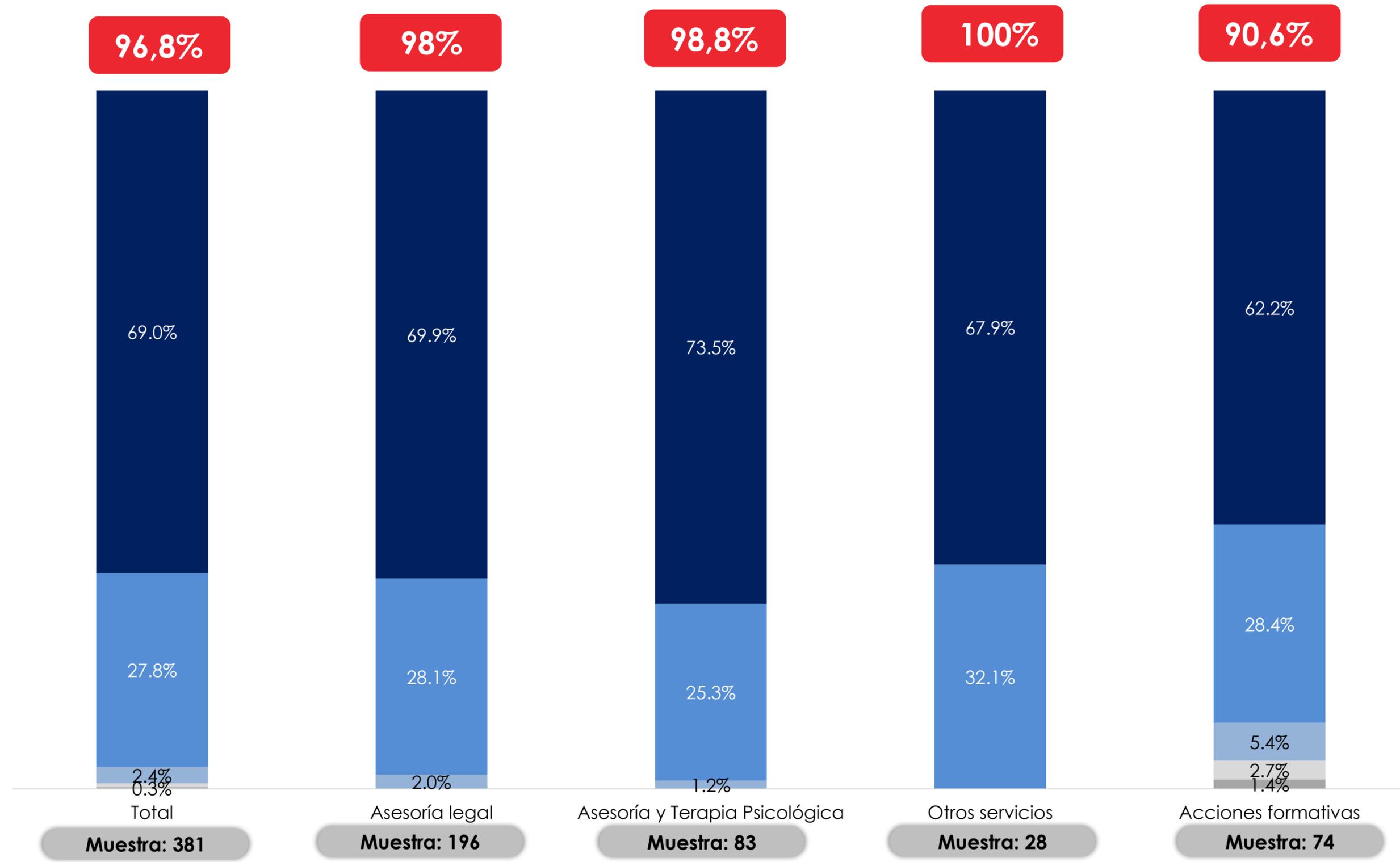
FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO



MINISTERIO DE LA MUJER

- 5- Muy bueno
- 4- Bueno
- 3- Regular
- 2- Malo
- 1- Muy malo

■ Índice de satisfacción

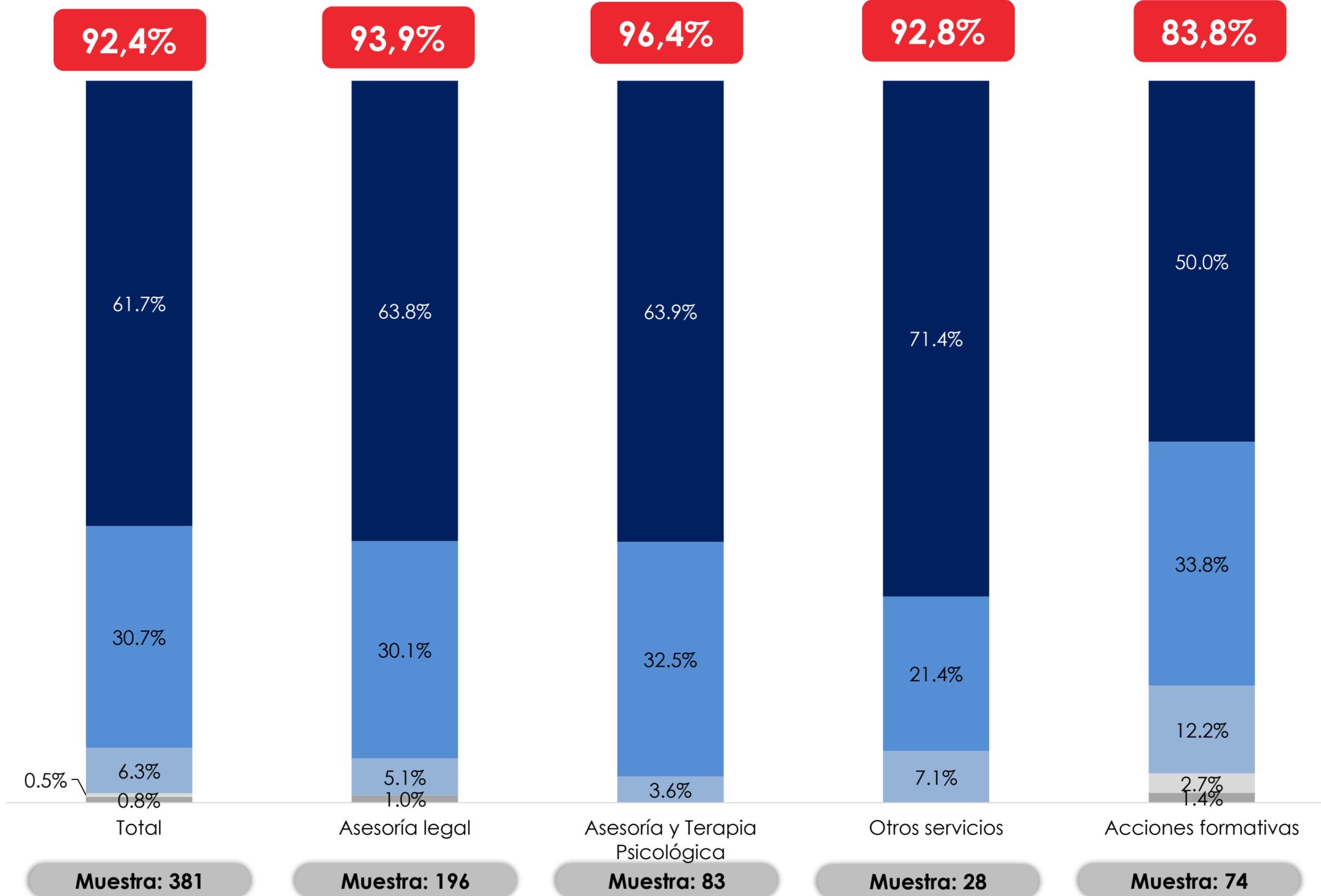


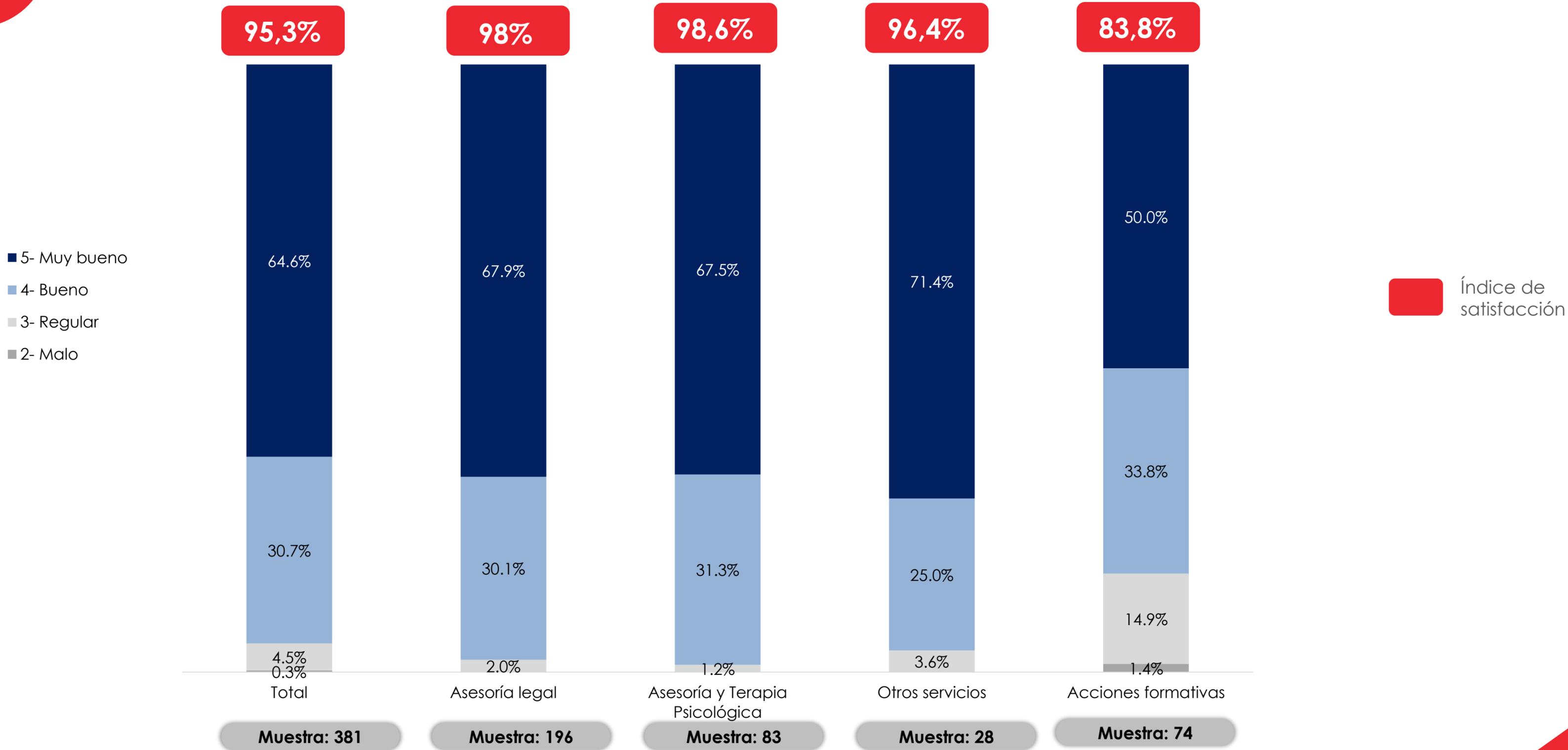
Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Facilidad para acceder al servicio

CANALES DE COMUNICACIÓN

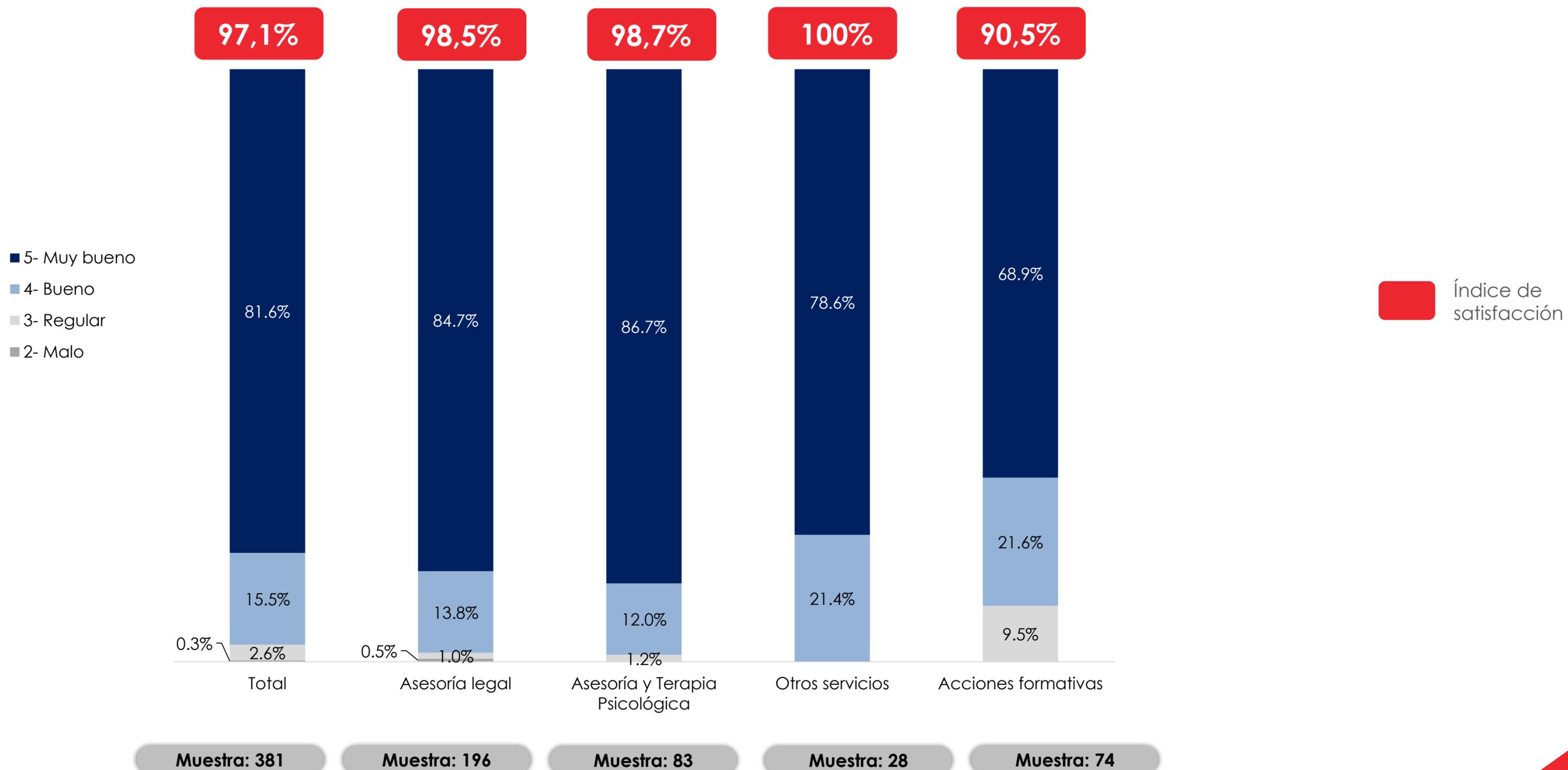
- 5- Muy bueno
- 4- Bueno
- 3- Regular
- 2- Malo
- 1- Muy malo

■ Índice de satisfacción





SATISFACCIÓN GENERAL



Califique los aspectos del servicio requerido en (1) Muy malo, (2) Malo, (3) Regular, (4) Bueno y (5) Muy bueno: Satisfacción general con el servicio

Atributos de calidad	Indicadores del cuestionario	Puntuación individual	Índice total
Buen servicio al cliente	Amabilidad y cortesía	98,7%	97,4%
	Seguimiento al caso	96,1%	
Discreción	Discreción	98,1%	98,1%
Tiempo de respuesta	Tiempo de espera	97,1%	90,2%
	Respuesta menor a 5 días	81,1%	
Fiabilidad	Información suministrada correctamente	98,1%	98,1%
Profesionalidad	Profesionalidad del personal	98,9%	98,9%
Accesibilidad	Instalaciones físicas y mobiliario	70,2%	89,4%
	Ubicación	90,5%	
	Facilidad de acceso	96,8%	
	Disponibilidad canales de comunicación	92,4%	
	Disponibilidad fecha y horarios	95,3%	

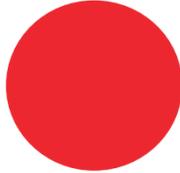
Según los atributos de calidad evaluados, compuestos por un conjunto de preguntas del instrumento modificado para la Ola 2, el Ministerio de la Mujer, en sus servicios ofertados durante el trimestre octubre-diciembre de 2022, puntúa por encima de 90% en 5 de los 6 atributos evaluados, siendo el mejor valorado la profesionalidad con un 98,9%; y la Accesibilidad la única debajo del estándar.

**BLOQUE:
CONCLUSIONES &
RECOMENDACIONES**



Servicios	Atributos de Calidad	Estándar	Obtenido	GAP
Asesoría Legal	Amabilidad y cortesía	90,0%	99,4%	9,4%
	Discreción	90,0%	98,9%	8,9%
	Profesionalidad	90,0%	99,5%	9,5%
Asesoría y Terapia Psicológica	Amabilidad y cortesía	90,0%	100%	10,0%
	Discreción	90,0%	98,8%	8,8%
	Profesionalidad	90,0%	100%	10,0%
Acciones Formativas y Sensibilización	Amabilidad y cortesía	90,0%	94,6%	4,6%
	Fiabilidad	90,0%	93,3%	3,3%
	Accesibilidad	90,0%	90,6%	0,6%

De acuerdo a los estándares planteados en la Carta Compromiso, el Ministerio de la Mujer superó los estándares de cada atributo de calidad en todos los servicios evaluados durante el trimestre octubre-diciembre de 2022. La mayor satisfacción de las usuarias se observa en la amabilidad y profesionalidad de la Asesoría Legal; en la Profesionalidad y amabilidad de la Asesoría Psicológica. Por otro lado, en acciones formativas fue amabilidad y cortesía los atributos mejores evaluados.



CONCLUSIONES

A partir de los datos presentados anteriormente del nivel de satisfacción de las usuarias de los servicios de atención psicológica, atención legal, otros servicios y acciones formativas ofrecidos por el Ministerio de la Mujer durante el trimestre octubre-diciembre 2022, se puede concluir:

1. A modo general, las usuarias de los servicios indican un nivel muy alto de satisfacción, en la mayoría de los atributos evaluados, tanto de los de evaluados de forma presencial (atención legal, psicológica y otros servicios), como los evaluados de manera telefónica (acciones formativas).
2. En relación a los estándares de la carta compromiso, el atributo con mayor nivel de satisfacción para las participantes fue amabilidad y profesionalidad de la Asesoría Legal y de la Asesoría Psicológica. Por otro lado, en acciones formativas fue amabilidad y cortesía, es decir, los evaluados no sintieron ningún tipo de incomodidad por parte de los representantes que le atendían.
3. Sin embargo, al observar otros indicadores del instrumento no contemplados como estándares en la carta compromiso, se observa una oportunidad de mejora en cuanto al tiempo de respuesta a los servicios legales y psicológicos ofrecidos, ya que un porcentaje de la mayoría de las usuarias indica que no se toma más de 5 días laborales (aumentando en relación a la ola pasada), mientras que algunas otras especifican que debieron esperar más de 15 días laborales. Igualmente, se recomienda seguimiento en considerar el aspecto físico de las oficinas ya que las instalaciones y mobiliario fue lo menos satisfactorio para las usuarias que las visitan (resultado más bajo con relación a la ola anterior). Estas observaciones pueden ser consideradas para la actualización de la Carta Compromiso del Ministerio de la Mujer, permitiendo así que todos los indicadores evaluados cuenten con un estándar y sean considerados como parte de los atributos de calidad de los servicios que son ofrecidos.

ALPHA CONSULTING

 Calle Paseo de los Indios 49, El millón.
Santo Domingo, DN, República Dominicana

 info@alphaconsulting.com.do

 Phone: 1- 809 – 537 1846

 Alphaconsulting.com.do

 Alpha Consulting SA