



Ministerio de Administración Pública Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

- **Ministerio de la Mujer**



Realizado por:

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

DICIEMBRE 2019

INDICE

FICHA TÉCNICA	3
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION	5
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	7
SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	11
NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA	22
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	33
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	40
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	44

FICHA TÉCNICA

- UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de servicios del Ministerio de la Mujer
- MUESTRA:** 74 entrevistas, con un error general de +11.62%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de los Ministerios e instituciones seleccionados.
- ENTREVISTA:** Personal
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 14 de Noviembre al 11 de Diciembre 2019.

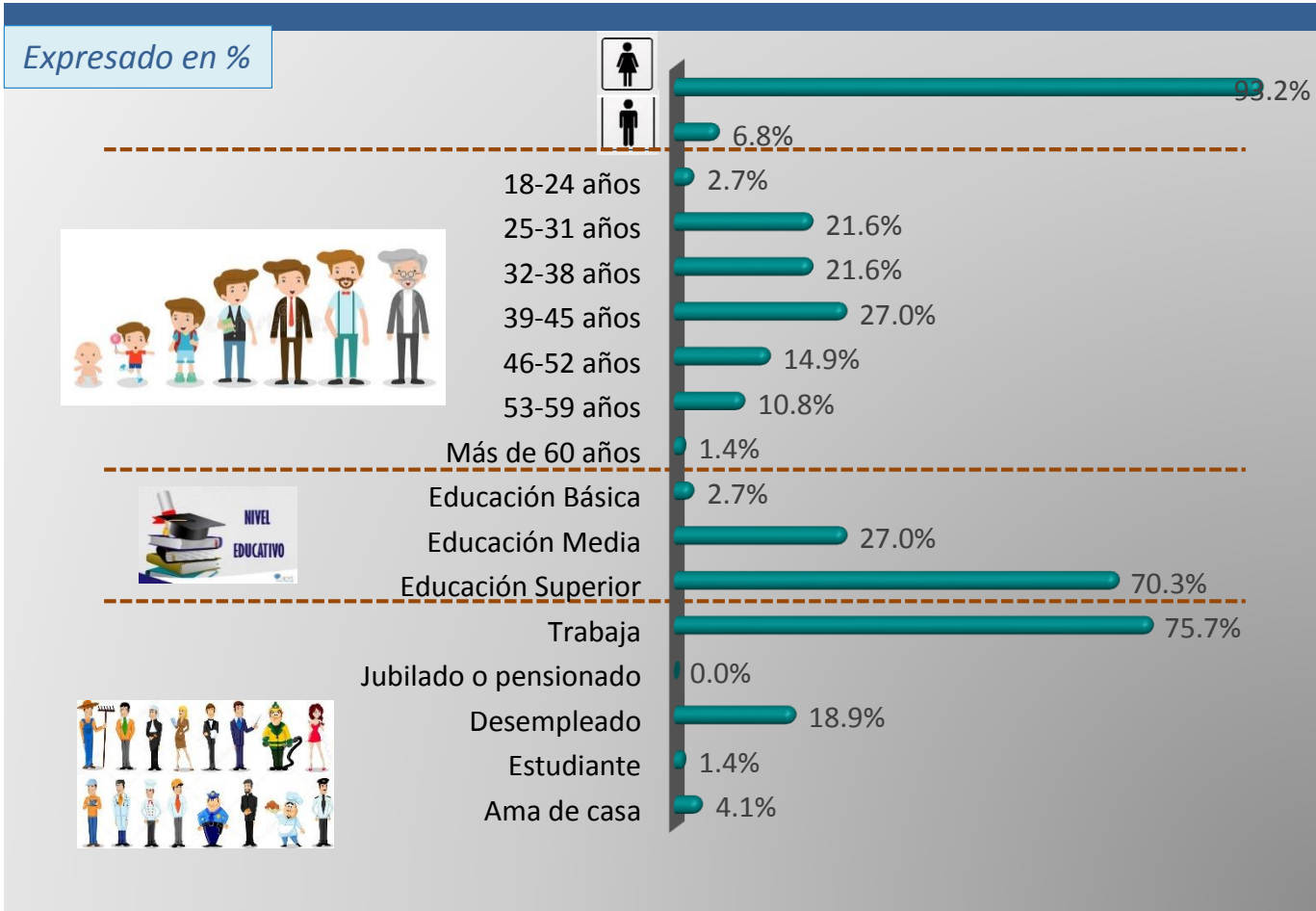
REALIZACIÓN: **SIGMADOS**

EMPRESA FUNDADORA Y QUE PRESIDE ADEIMO (Asociación Dominicana de Empresas de Investigación de Mercado y de Opinión)

SIGMA DOS REPÚBLICA DOMINICANA es miembro de ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) y ALACOP (Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos).

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

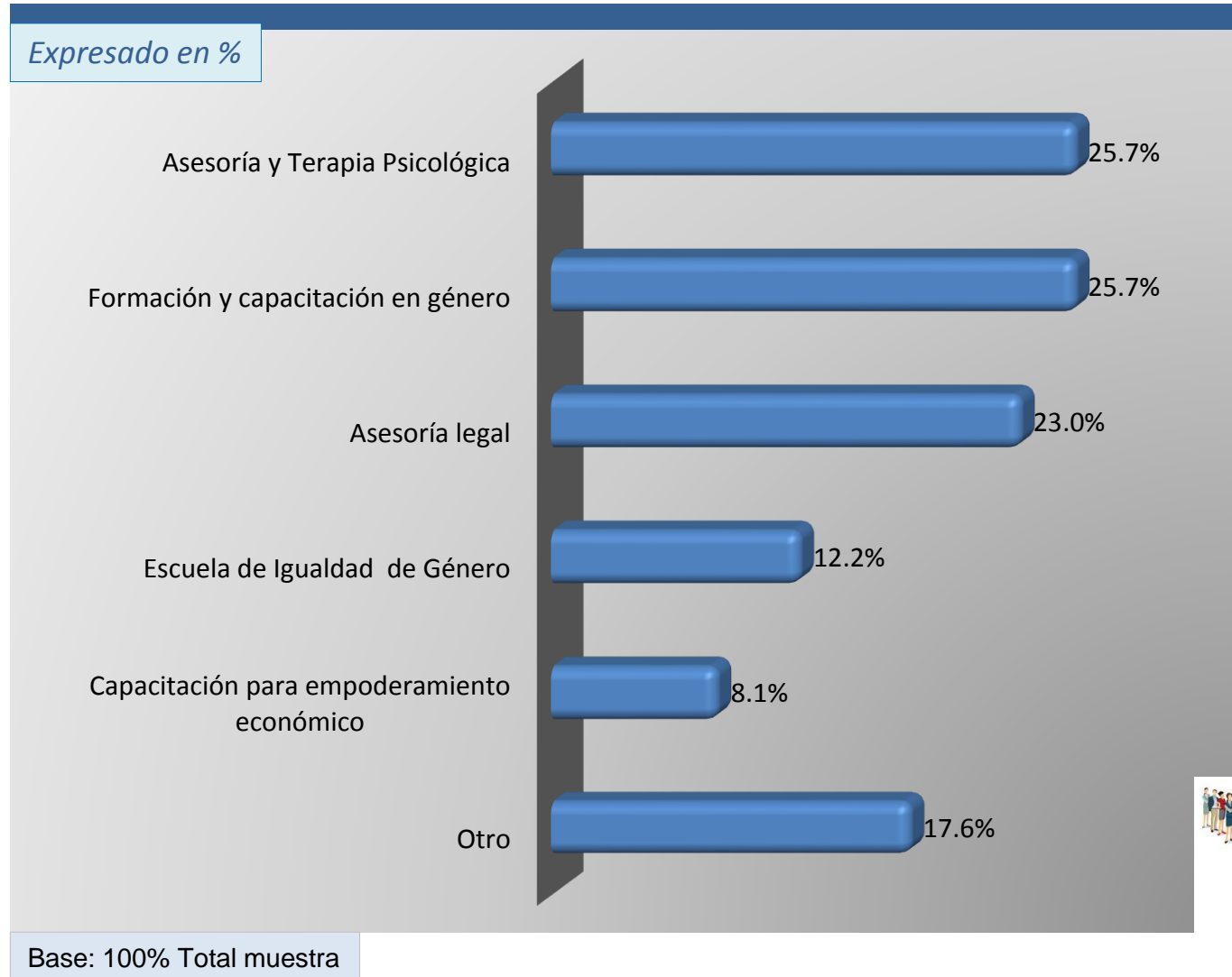


Base: 100% Total muestra





MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Asesoría y Terapia Psicológica	25.7%	27.5%	0.0%	50.0%	43.8%	43.8%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Formación y capacitación en género	25.7%	24.6%	40.0%	0.0%	0.0%	37.5%	30.0%	27.3%	50.0%	0.0%
Asesoría legal	23.0%	23.2%	20.0%	0.0%	12.5%	6.3%	35.0%	36.4%	37.5%	0.0%
Escuela de Igualdad de Género	12.2%	11.6%	20.0%	0.0%	12.5%	6.3%	5.0%	36.4%	0.0%	100.0%
Capacitación para empoderamiento económico	8.1%	7.2%	20.0%	0.0%	18.8%	6.3%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%
Otro	17.6%	18.8%	0.0%	50.0%	18.8%	18.8%	20.0%	9.1%	12.5%	0.0%

Base: 100% Total muestra

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Asesoría y Terapia Psicológica	25.7%	0.0%	60.0%	13.5%	17.9%	0.0%	50.0%	0.0%	66.7%	25.9%	25.0%
Formación y capacitación en género	25.7%	0.0%	15.0%	30.8%	32.1%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	29.3%	12.5%
Asesoría legal	23.0%	50.0%	20.0%	23.1%	19.6%	0.0%	35.7%	100.0%	0.0%	22.4%	25.0%
Escuela de Igualdad de Género	12.2%	0.0%	5.0%	15.4%	14.3%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	10.3%	18.8%
Capacitación para empoderamiento económico	8.1%	0.0%	5.0%	9.6%	8.9%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	5.2%	18.8%
Otro	17.6%	50.0%	5.0%	21.2%	16.1%	0.0%	28.6%	0.0%	0.0%	22.4%	0.0%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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



- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable



- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

DIMENSIONES

Seguridad

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

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

Capacidad de Respuesta

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

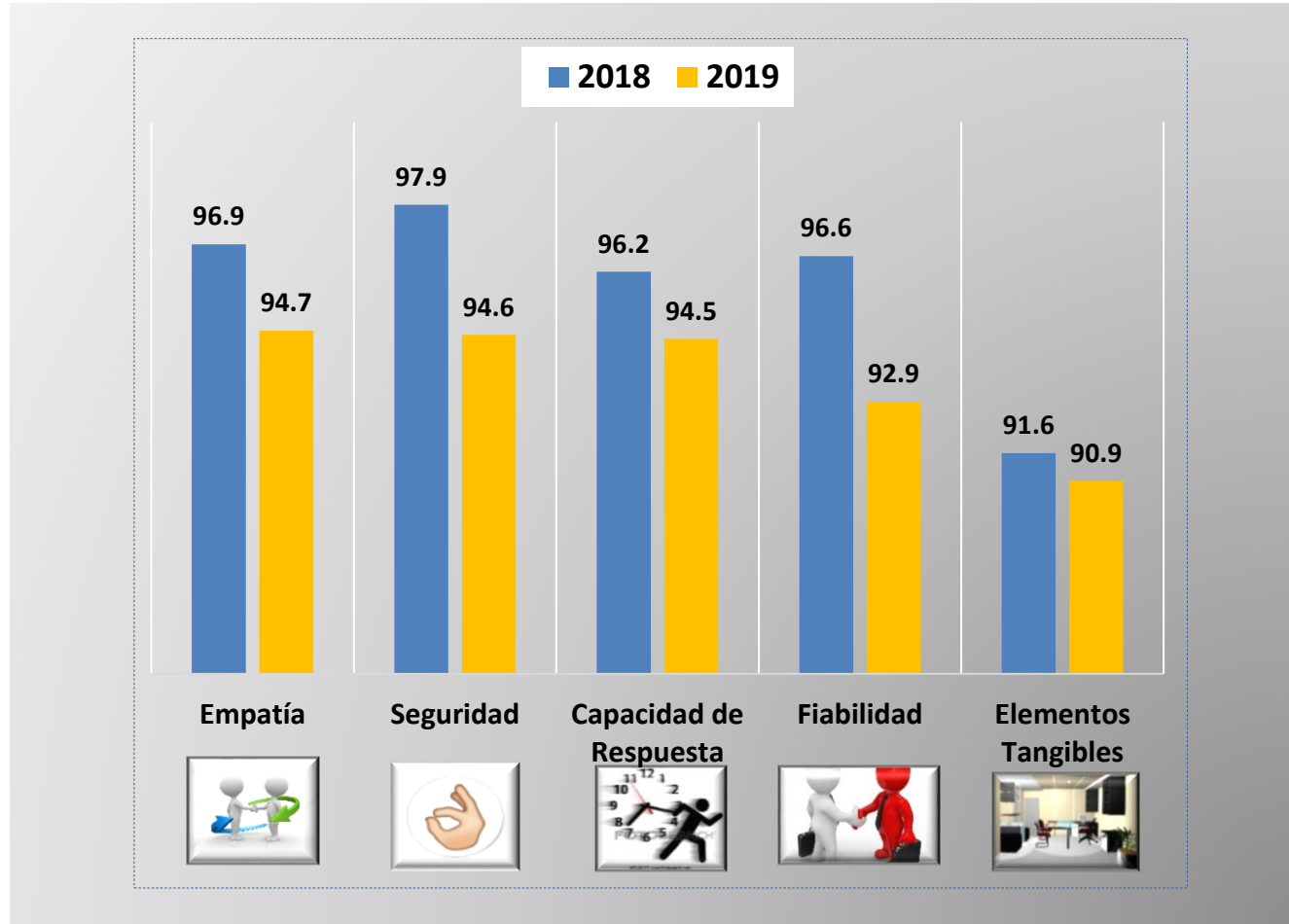
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION



Base: 100% Total muestra



RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

Media general de cada dimensión	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Empatía	94.7	94.8	92.3	100.0	92.0	95.7	95.0	92.1	98.5	100.0
Seguridad	94.6	94.6	94.7	100.0	92.1	95.2	93.7	93.7	100.0	100.0
Capacidad de respuesta	94.5	94.8	91.1	100.0	92.9	96.4	94.0	92.3	97.2	100.0
Fiabilidad	92.9	93.1	88.8	100.0	93.3	95.0	92.0	85.5	97.9	100.0
Elementos tangibles	90.9	91.1	88.0	100.0	89.3	90.4	91.0	90.1	93.1	81.7

Base: 100% Total muestra

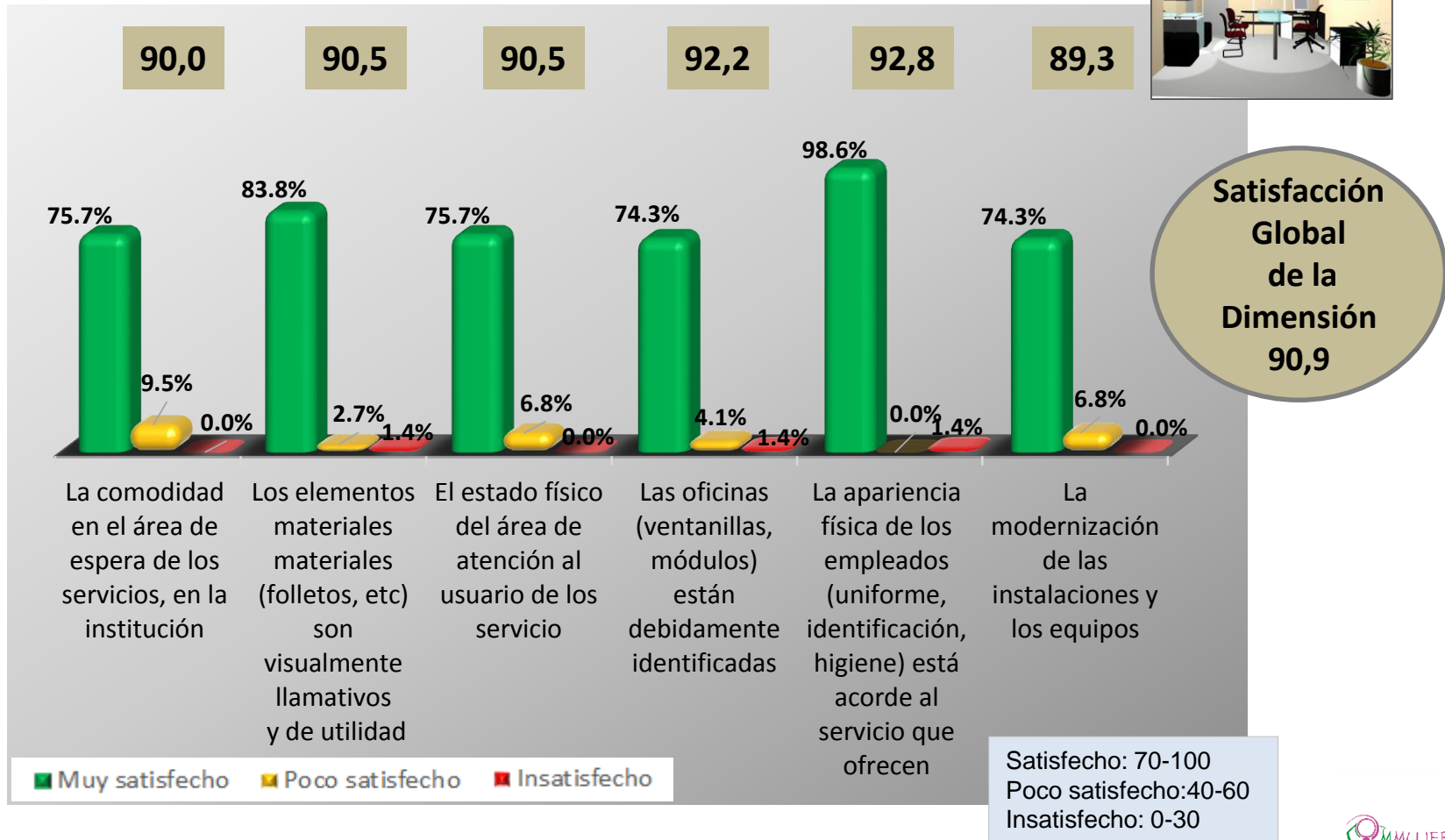
RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION

Media general de cada dimensión	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Empatía	94.7	85.8	94.8	95.0	94.4	0.0	96.2	100.0	90.6	94.9	93.9
Seguridad	94.6	73.3	93.3	95.9	95.0	0.0	93.8	100.0	90.0	94.5	95.0
Capacidad de respuesta	94.5	86.3	95.3	94.6	93.9	0.0	96.9	100.0	93.3	94.5	94.5
Fiabilidad	92.9	90.0	93.7	92.7	92.4	0.0	95.5	100.0	87.8	92.6	94.2
Elementos tangibles	90.9	78.3	94.2	90.0	90.0	0.0	94.8	100.0	90.0	91.3	89.8

Base: 100% Total muestra

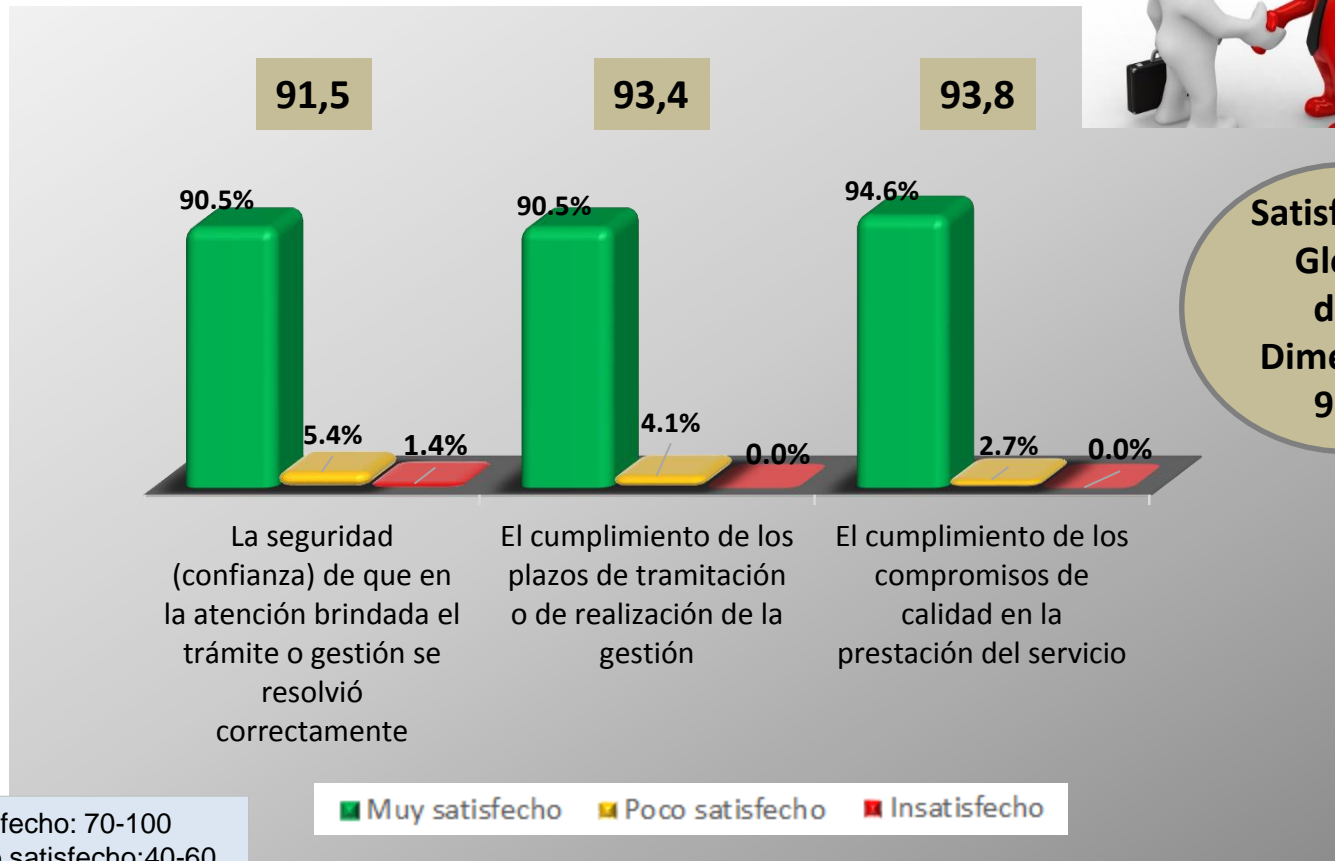
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: 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 por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

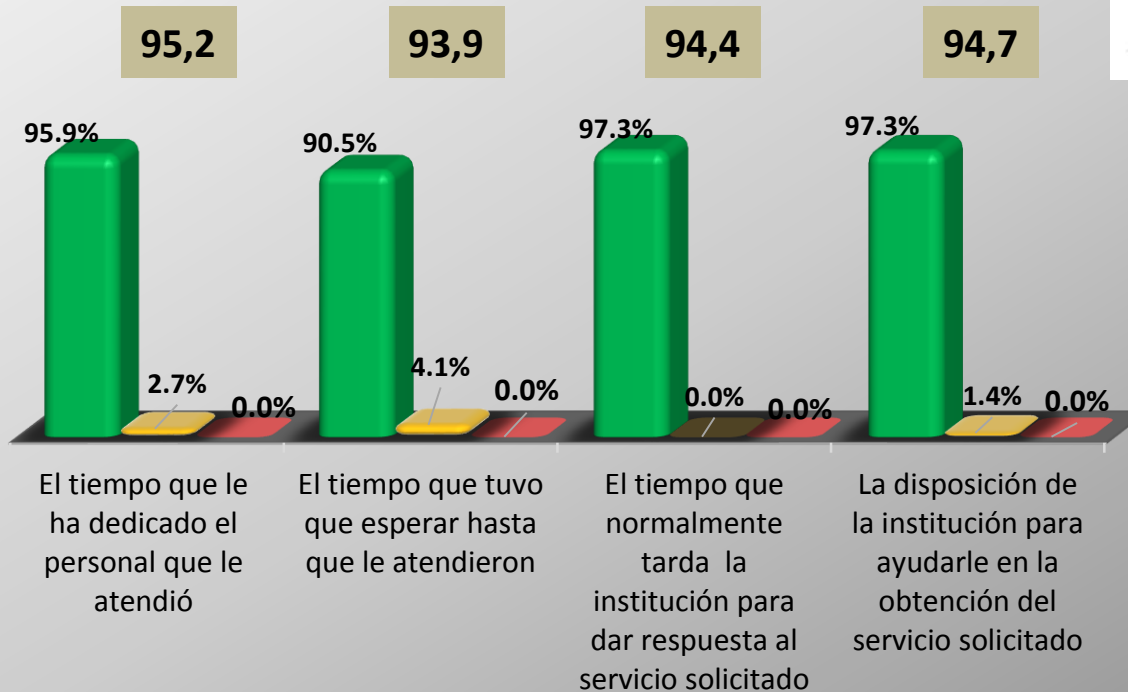
DIMENSION: FIABILIDAD



Satisfecho: 70-100
 Poco satisfecho: 40-60
 Insatisfecho: 0-30

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 por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



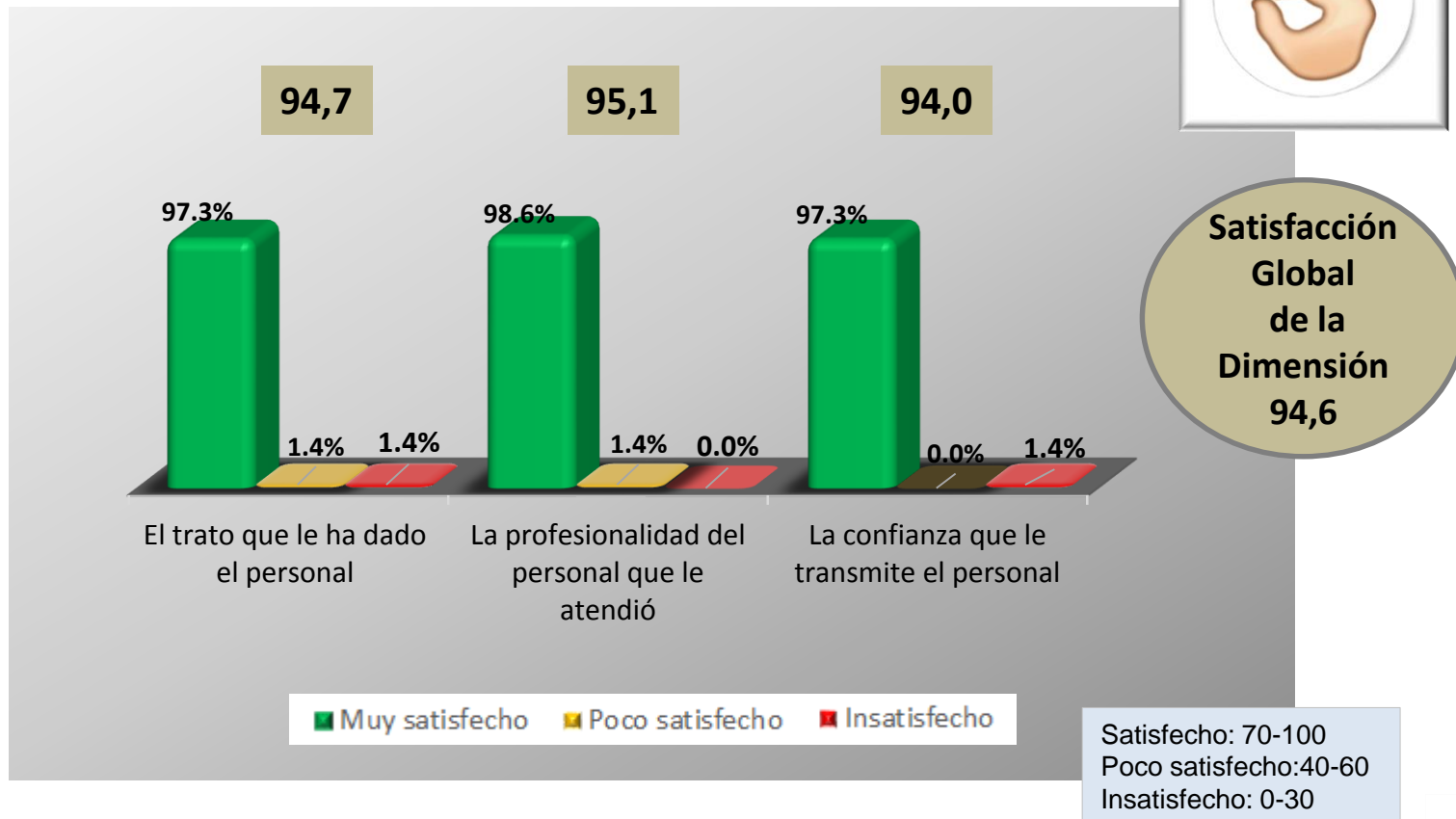
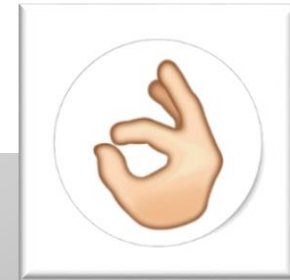
Satisfacción Global de la Dimensión 94,5

Satisfecho: 70-100
Poco satisfecho: 40-60
Insatisfecho: 0-30

■ Muy satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

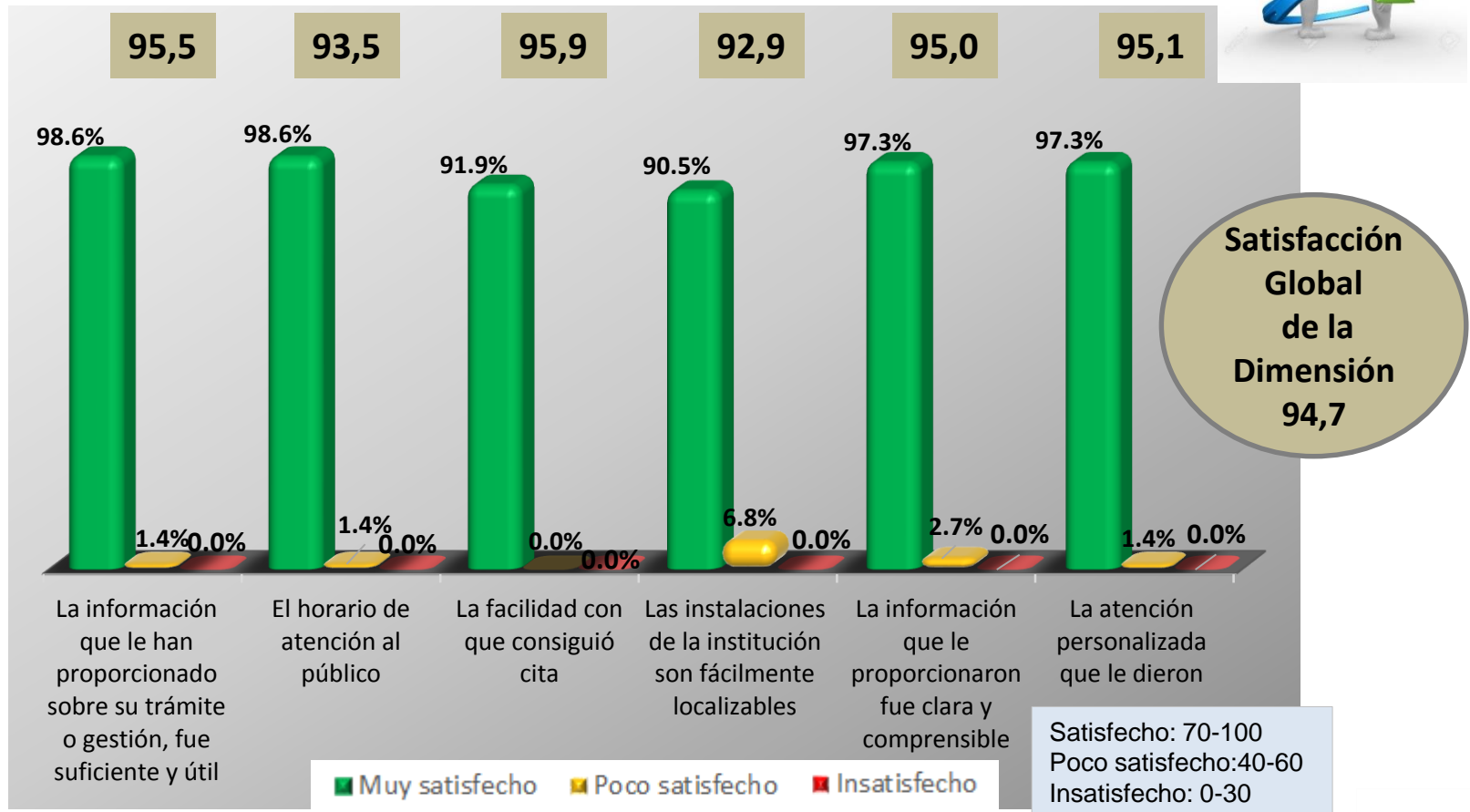
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: SEGURIDAD



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 por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: EMPATIA



NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA



SATISFACCIÓN

SATISFACTORIOS

A mantener

*Menor importancia y
satisfechos*

FORTALEZAS

**A vigilar posibles errores
de gestión**

*Muy importantes y
satisfechos*

INSATISFACTORIOS

Mejorar a mediano plazo

*Menor importancia e
insatisfechos*

DEBILIDADES

Prioridades para mejorar

*Muy importantes e
insatisfechos*

IMPORTANCIA CAUSAL



Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....

ELEMENTOS TANGIBLES



SATISFACCION

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.

Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

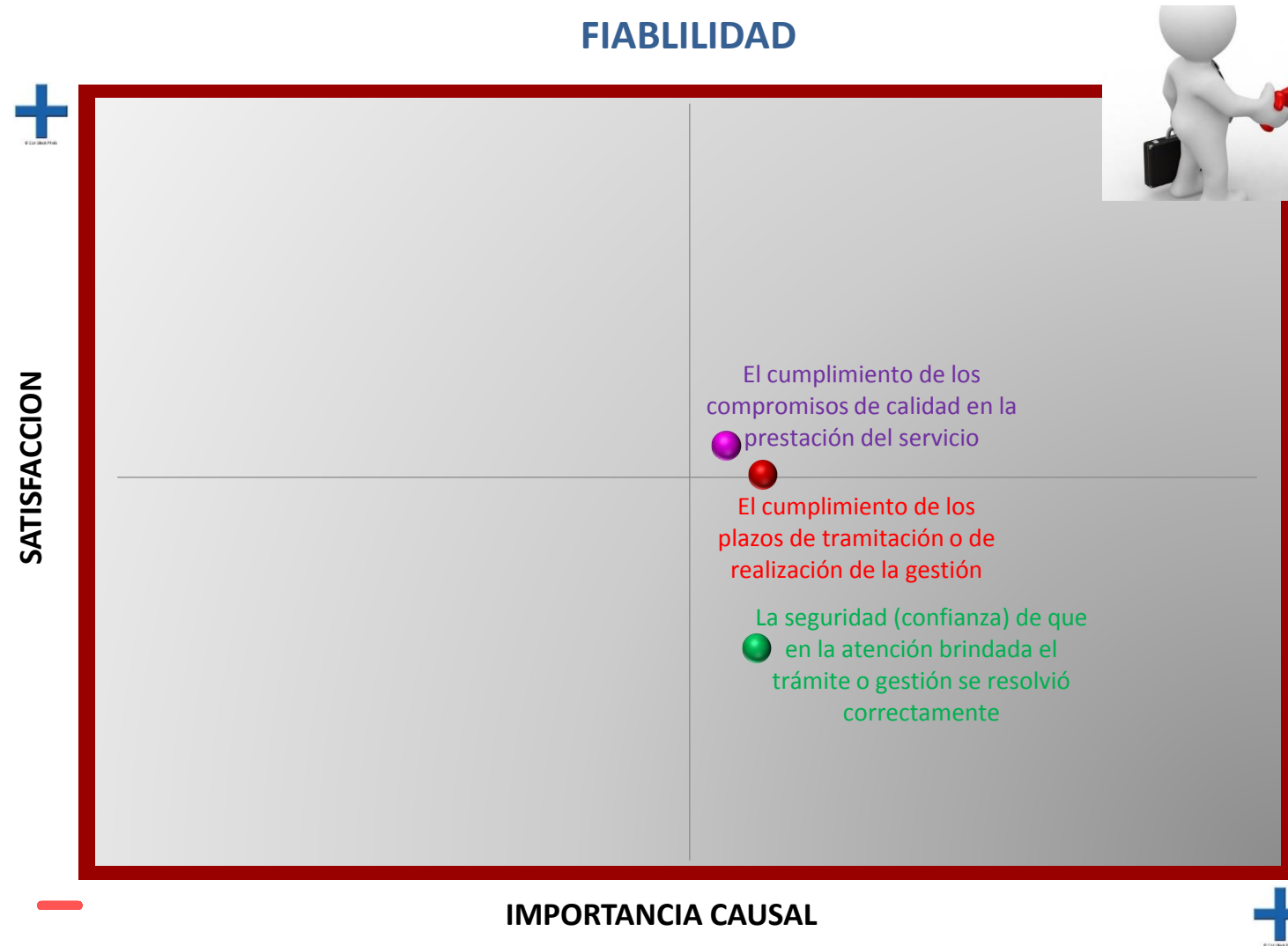
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.

La modernización de las instalaciones y los equipos

IMPORTANCIA CAUSAL



Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....

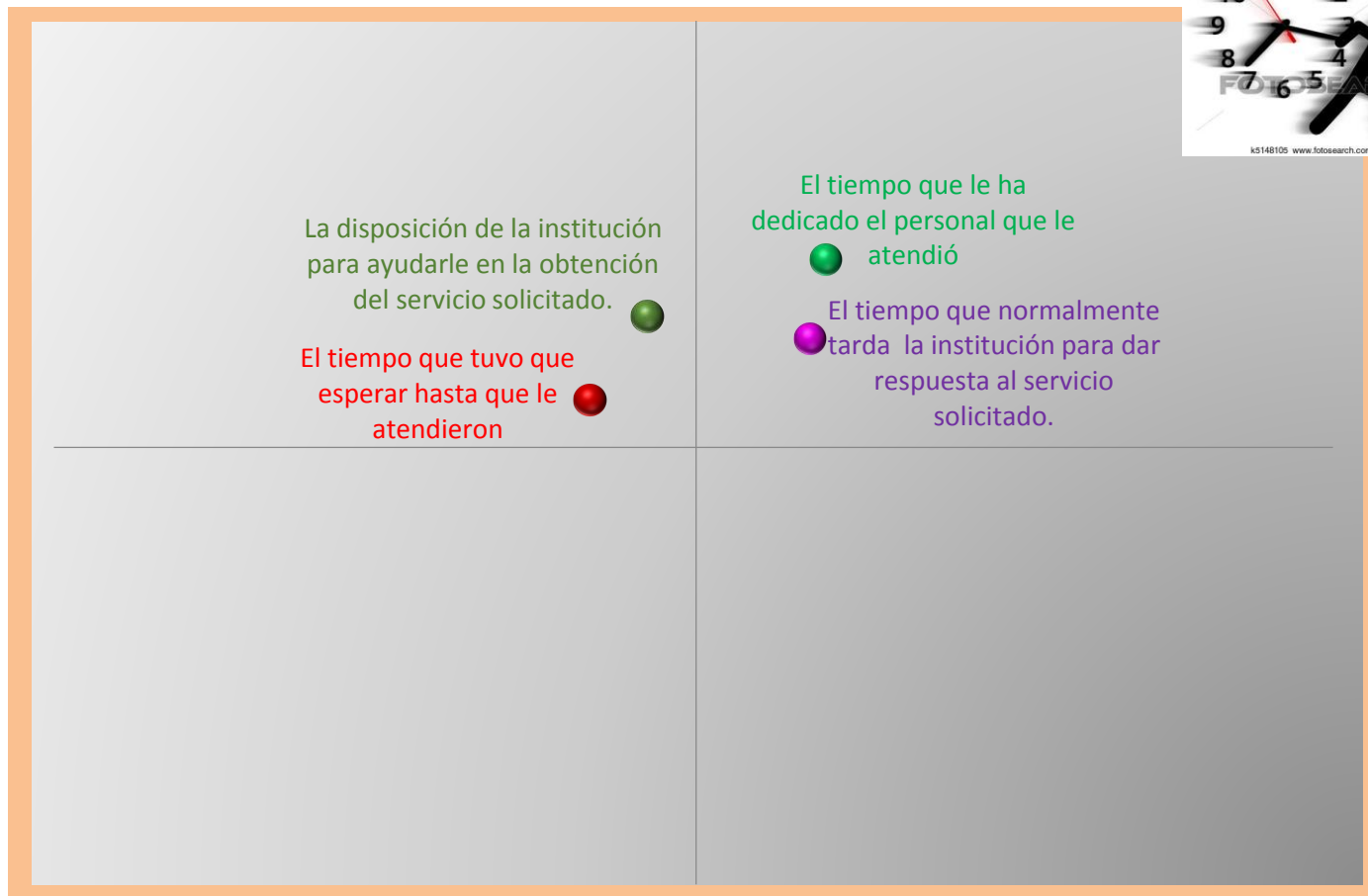


Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....

CAPACIDAD DE RESPUESTA



SATISFACCION

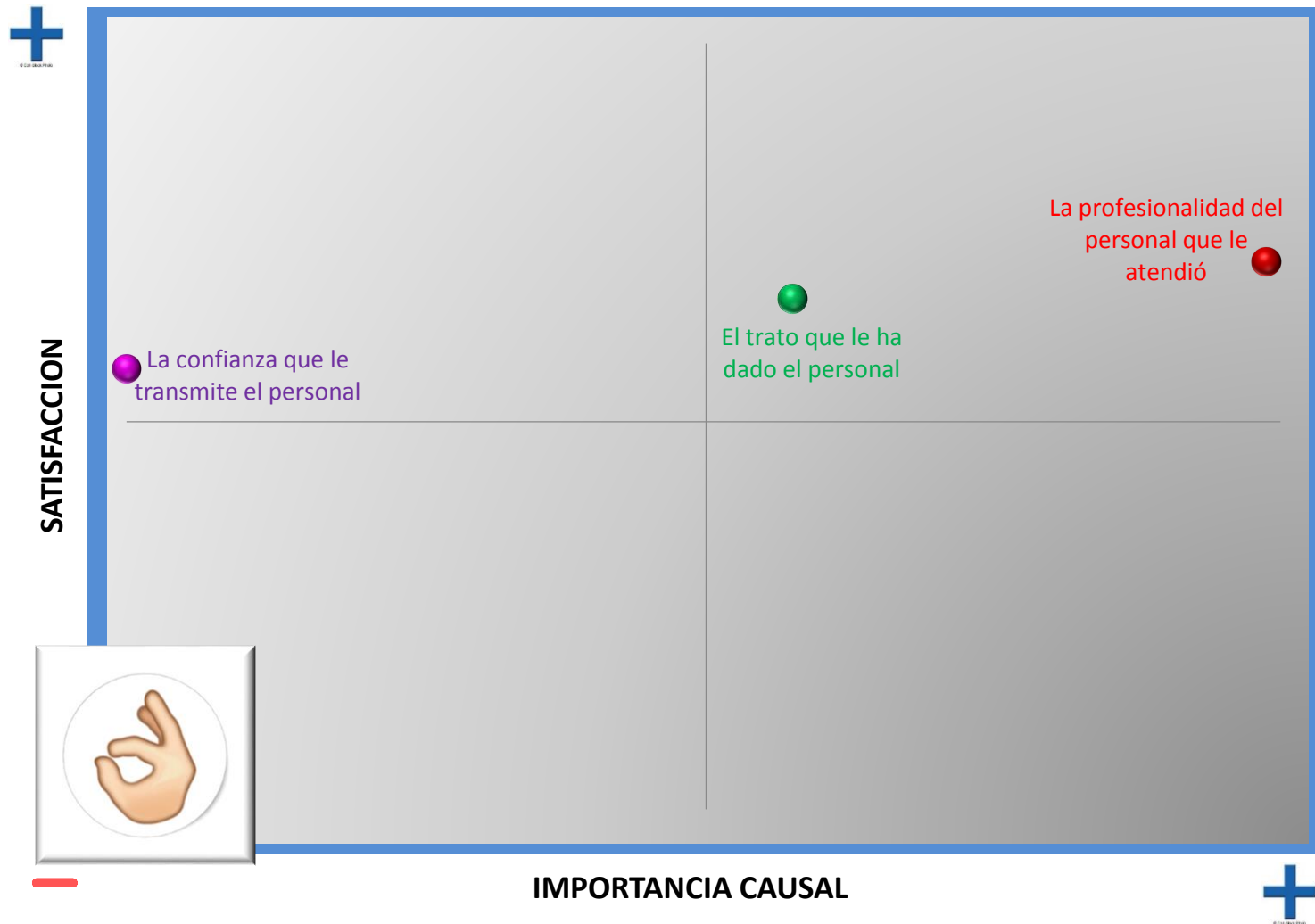


IMPORTANCIA CAUSAL



Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....

SEGURIDAD

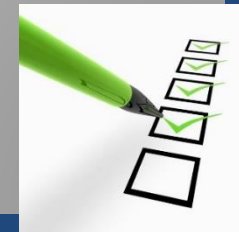
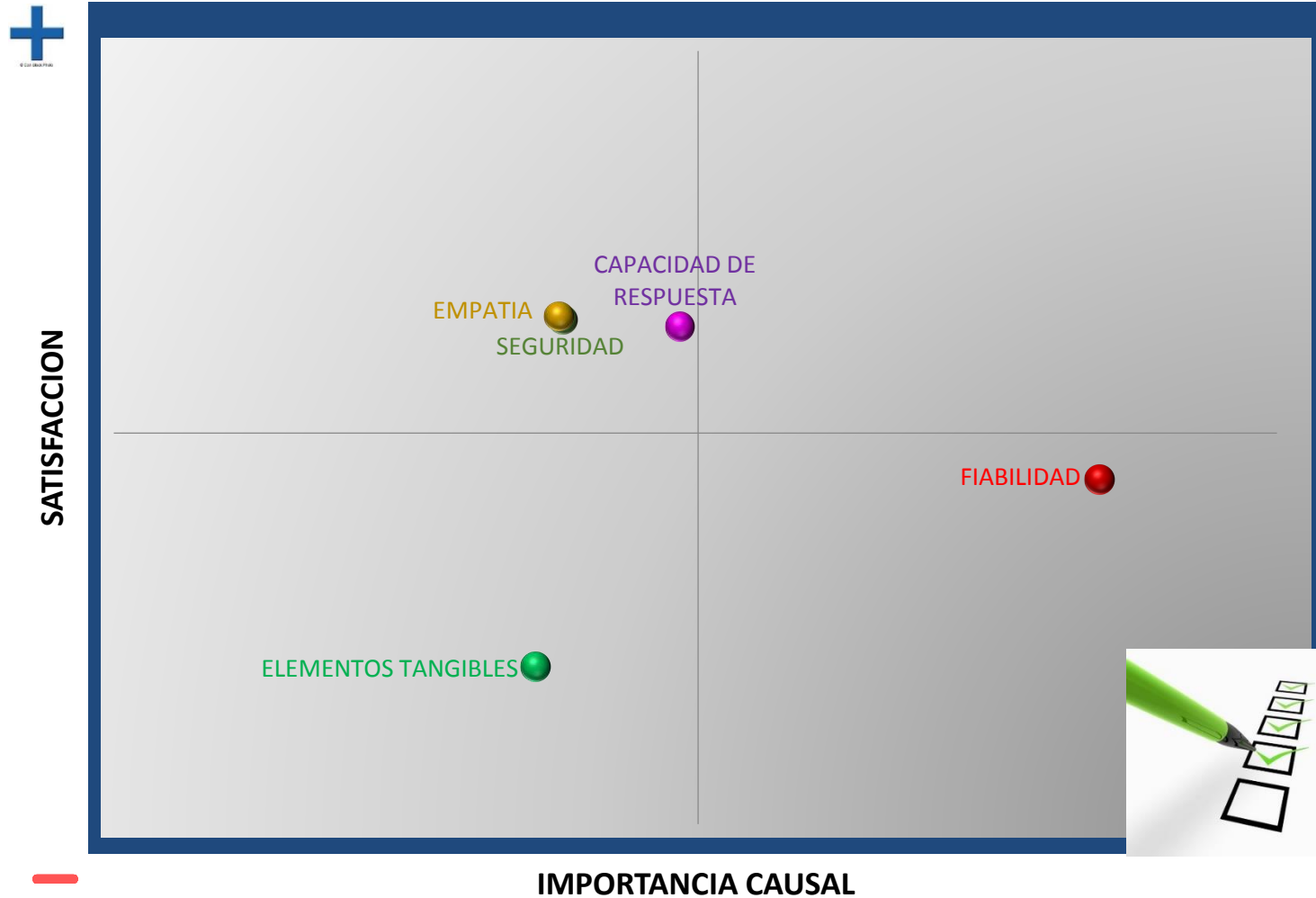


Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....



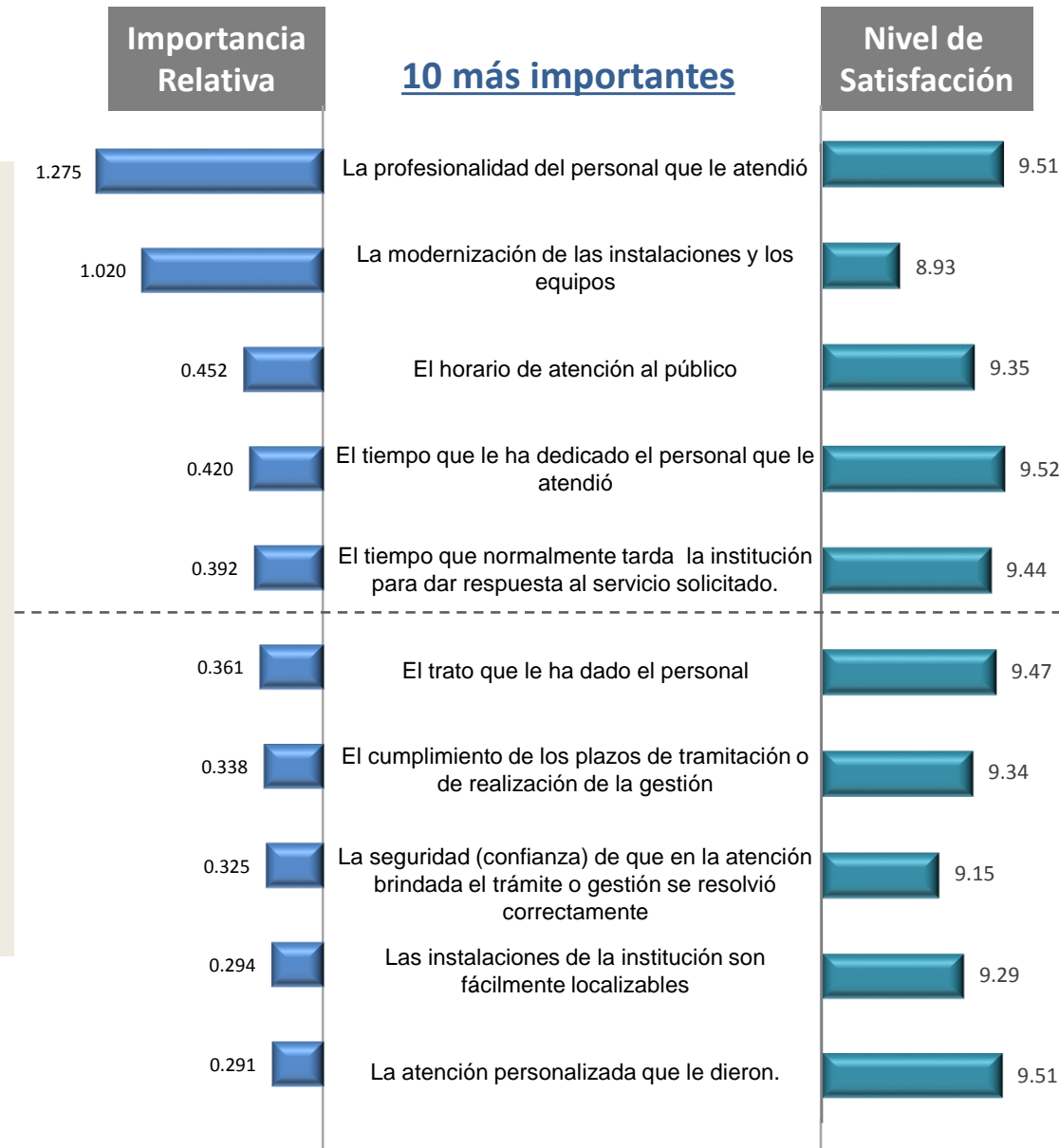
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a.....

GLOBAL DE LAS 5 DIMENSIONES SERVQUAL



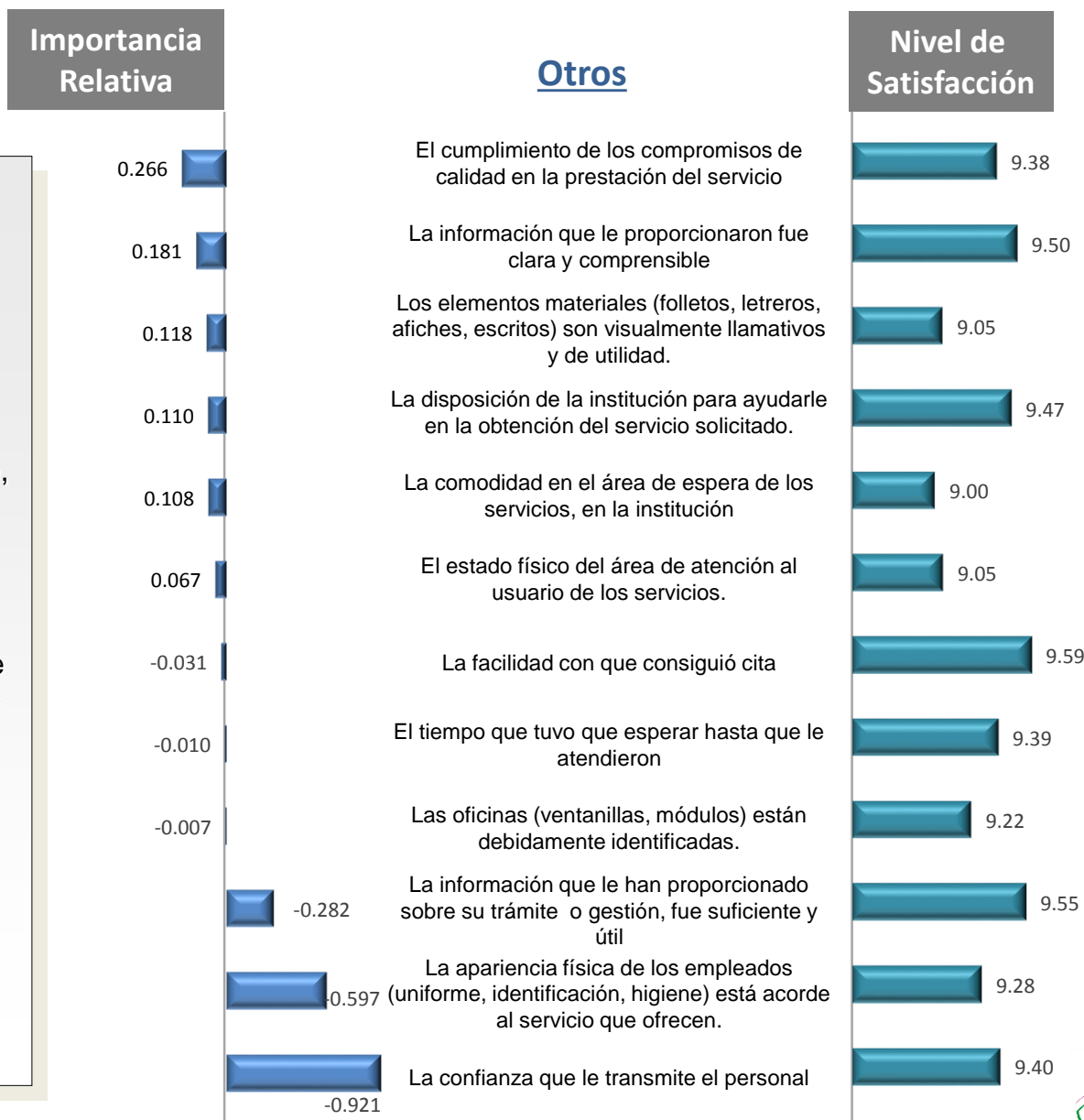
Los 5 aspectos que los ciudadanos conceden **mayor importancia** a la hora de valorar el servicio prestado por esta institución son:

- La profesionalidad del personal que le atendió
- La modernización de las instalaciones y los equipos
- El horario de atención al público
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



Los 5 aspectos que los ciudadanos conceden **menor importancia** son:

- La confianza que le transmite el personal
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron



OPORTUNIDADES DE ACTUACION DE LA INSTITUCION

SATISFACTORIOS



Mantener

- ✓ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- ✓ La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.
- ✓ La confianza que le transmite el personal
- ✓ La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- ✓ La facilidad con que consiguió cita

FORTALEZAS



Vigilar

- ✓ El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio
- ✓ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- ✓ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- ✓ El trato que le ha dado el personal
- ✓ La profesionalidad del personal que le atendió
- ✓ La atención personalizada que le dieron.

INSATISFACTORIOS



Mejorar

- ✓ La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- ✓ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.

DEBILIDADES



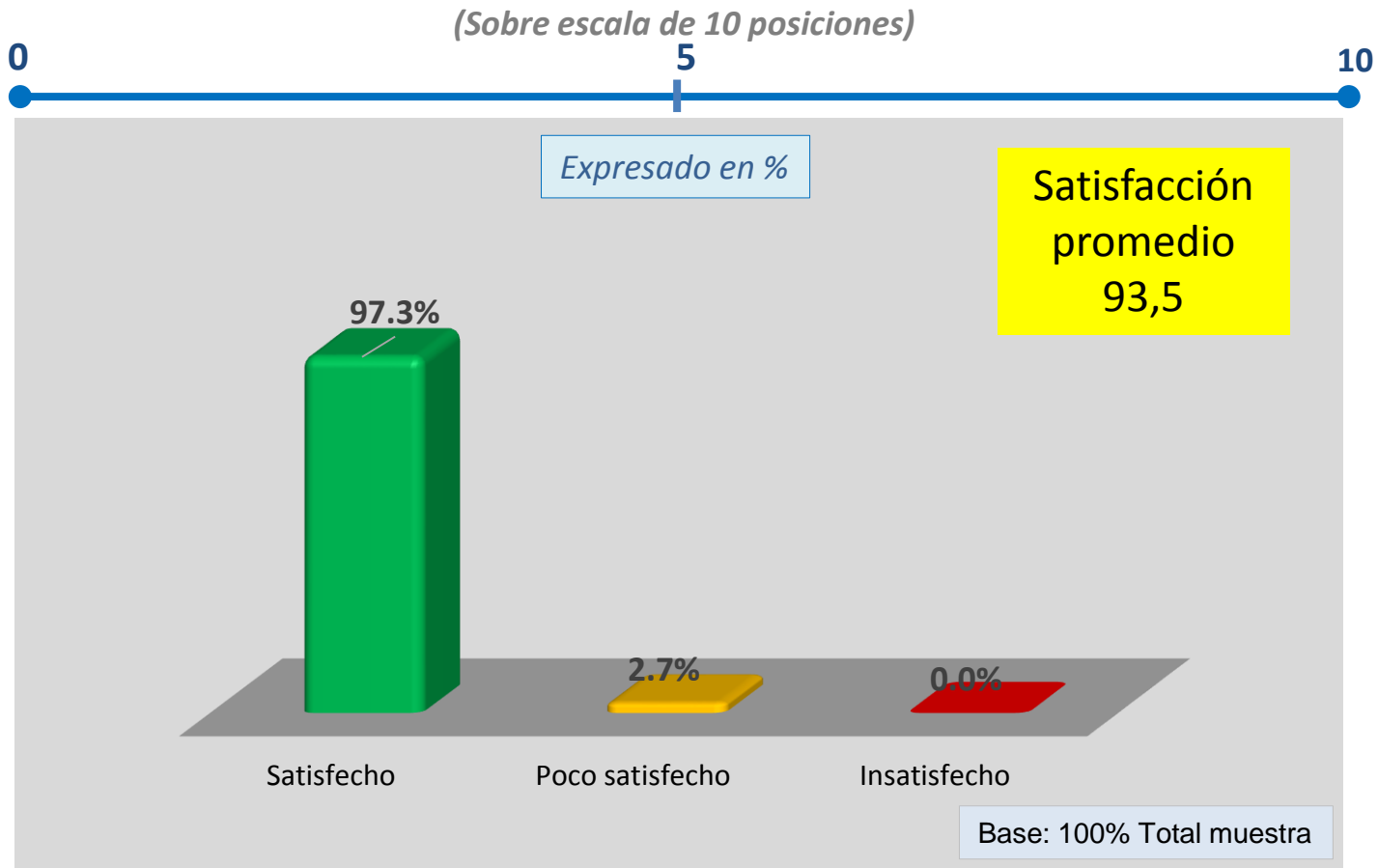
Prioridad

- ✓ La modernización de las instalaciones y los equipos
- ✓ La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- ✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Satisfecho	97.3%	97.1%	100.0%	100.0%	93.8%	100.0%	95.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Poco satisfecho	2.7%	2.9%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Media</i>	<i>93.5</i>	<i>93.7</i>	<i>91</i>	<i>100</i>	<i>91.9</i>	<i>94.5</i>	<i>93.1</i>	<i>90.7</i>	<i>97.3</i>	<i>96.3</i>

Base: 100% Total muestra

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

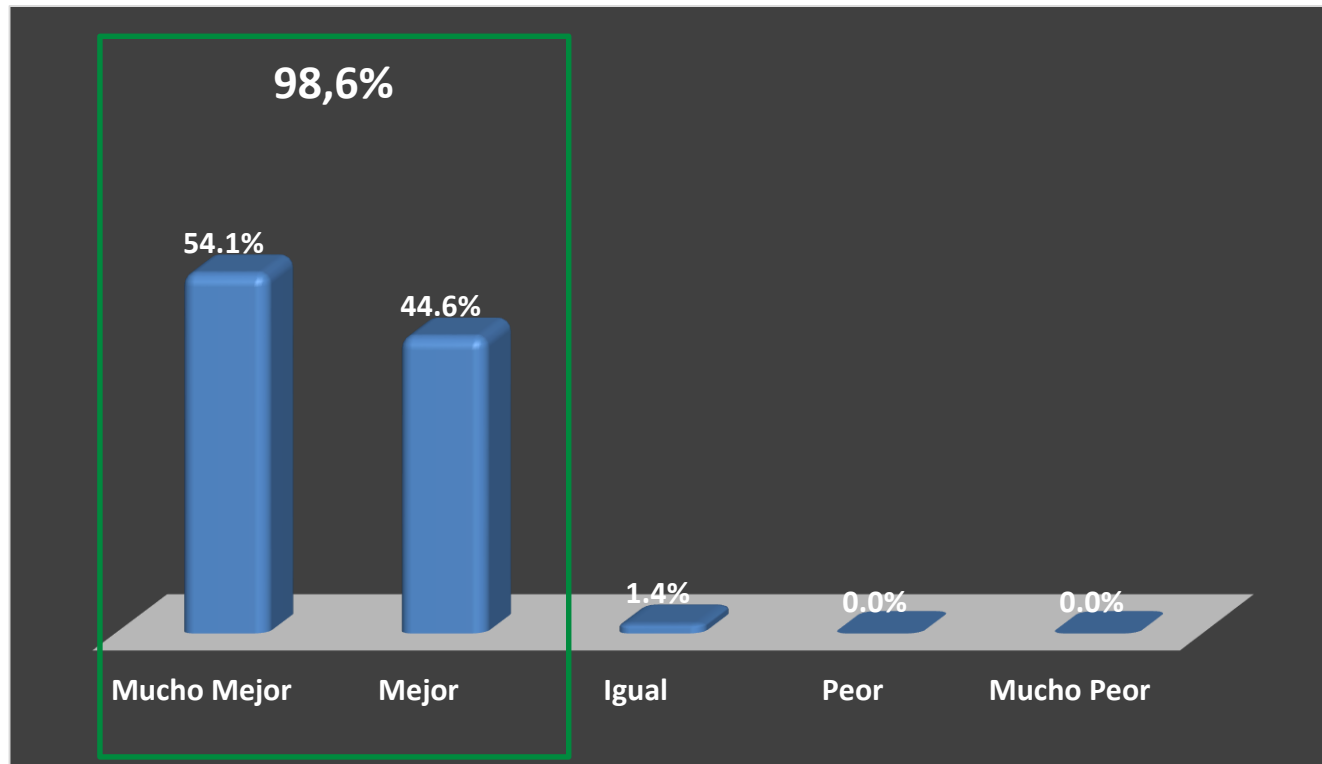
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Satisfecho	97.3%	50.0%	95.0%	100.0%	98.2%	0.0%	92.9%	100.0%	100.0%	96.6%	100.0%
Poco satisfecho	2.7%	50.0%	5.0%	0.0%	1.8%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	3.4%	0.0%
Insatisfecho	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
<i>Media</i>	<i>93.5</i>	<i>82.8</i>	<i>94.2</i>	<i>93.6</i>	<i>93.1</i>	<i>0</i>	<i>95.4</i>	<i>100</i>	<i>90.3</i>	<i>93.5</i>	<i>93.5</i>

Base: 100% Total muestra

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

SERVICIO ESPERADO





2018
 Mucho mejor/mejor: 99.0%
 Peor/ Mucho mejor: 0.0%



¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Servicio Esperado

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Mucho Mejor	54.1%	53.6%	60.0%	50.0%	50.0%	56.3%	50.0%	54.5%	75.0%	0.0%
Mejor	44.6%	44.9%	40.0%	50.0%	50.0%	43.8%	45.0%	45.5%	25.0%	100.0%
Igual	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 100% Total muestra

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Servicio Esperado

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Mucho Mejor	54.1%	100.0%	50.0%	53.8%	58.9%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	56.9%	43.8%
Mejor	44.6%	0.0%	50.0%	44.2%	41.1%	0.0%	42.9%	100.0%	100.0%	41.4%	56.3%
Igual	1.4%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%

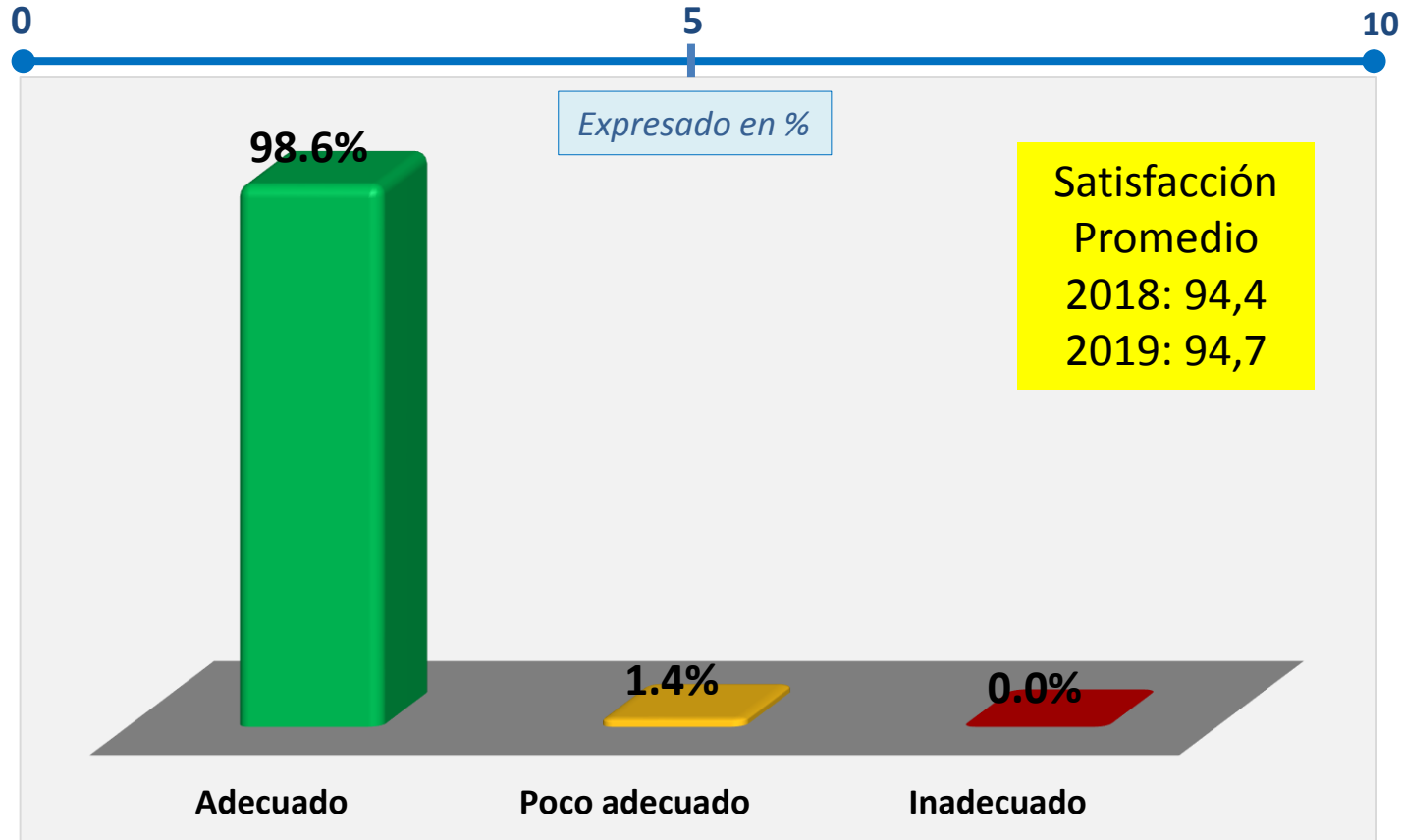
Base: 100% Total muestra

ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

(Sobre escala de 10 posiciones)





Base: 100% Total muestra



¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Adecuado	98.6%	98.6%	100.0%	100.0%	93.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Poco adecuado	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 100% Total muestra

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

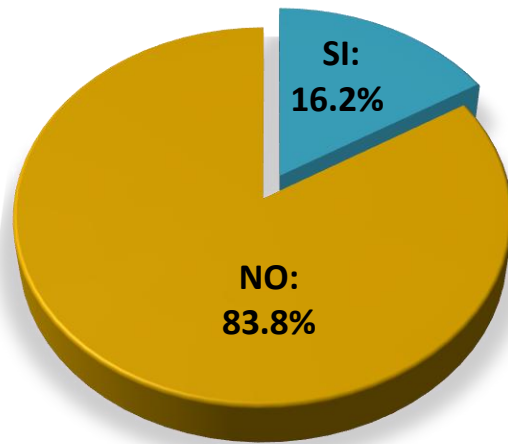
	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Adecuado	98.6%	50.0%	100.0%	100.0%	98.2%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	98.3%	100.0%
Poco adecuado	1.4%	50.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	0.0%
Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

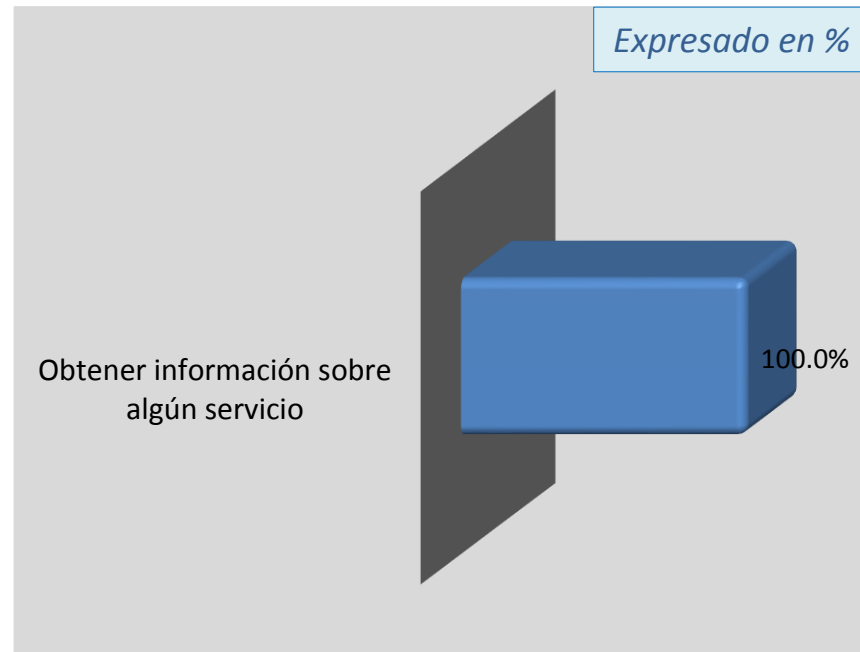
*Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?
Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)*

Contacto con la página Web



Base: 100% Total muestra



Motivo del contacto



Base: 16,2%

*Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?
Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)*

Contacto con la página Web

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Si	16.2%	15.9%	20.0%	0.0%	6.3%	25.0%	20.0%	9.1%	25.0%	0.0%
No	83.8%	84.1%	80.0%	100.0%	93.8%	75.0%	80.0%	90.9%	75.0%	100.0%

Base: 100% Total muestra

*Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?
Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)*

Contacto con la página Web

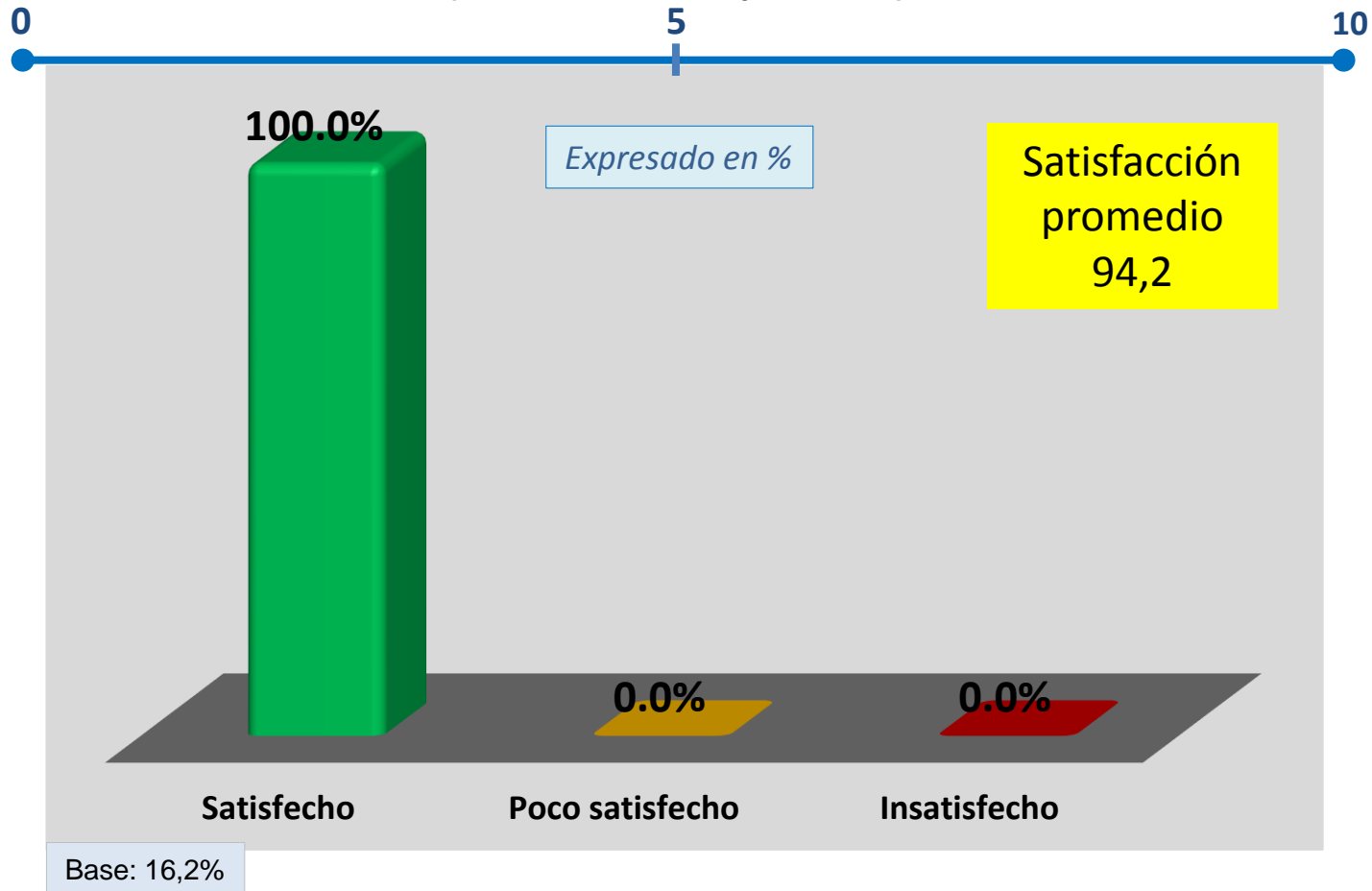
	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Si	16.2%	0.0%	0.0%	23.1%	19.6%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	13.8%	25.0%
No	83.8%	100.0%	100.0%	76.9%	80.4%	0.0%	92.9%	100.0%	100.0%	86.2%	75.0%

Base: 100% Total muestra

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

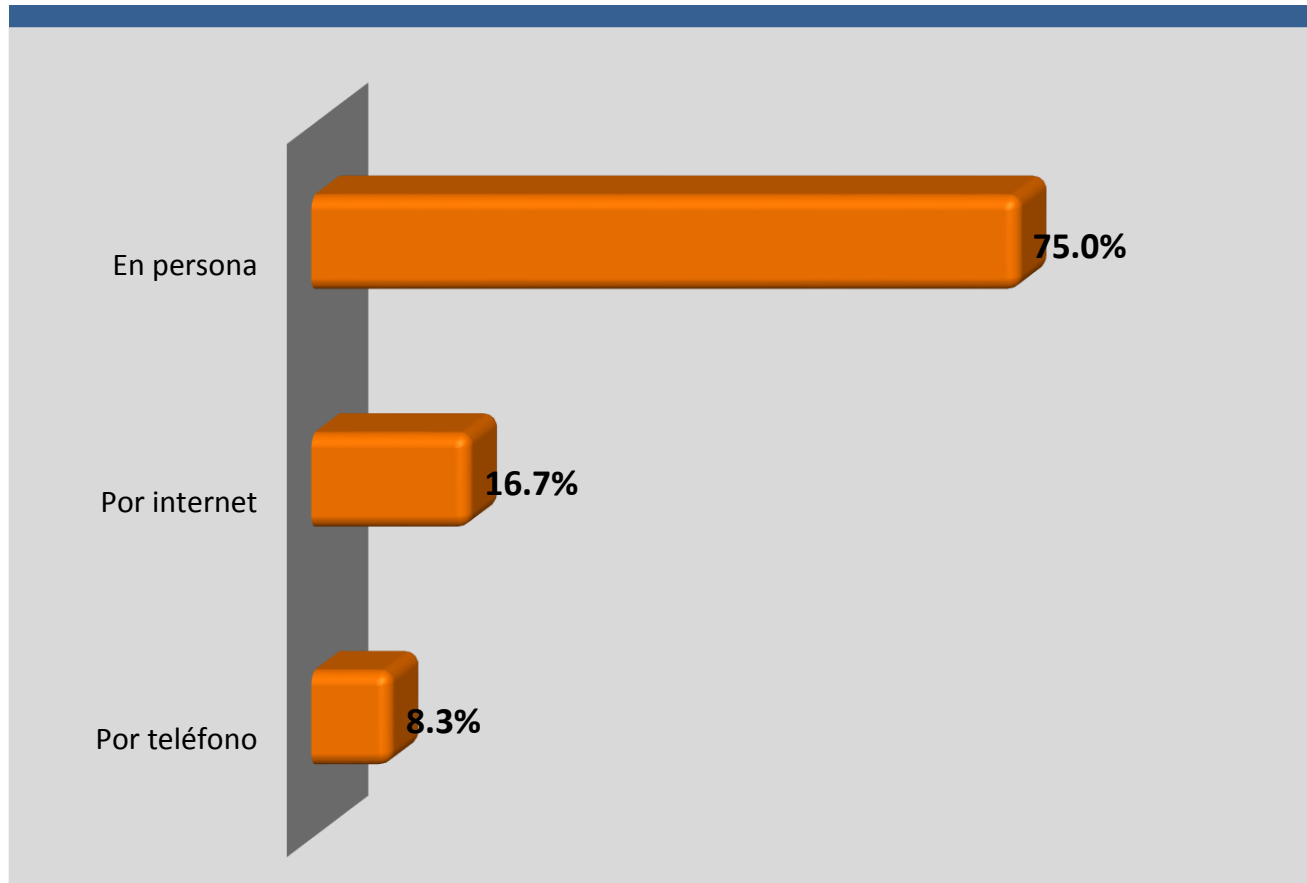
Valoración de la página web de la institución

(Sobre escala de 10 posiciones)



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 100% Total muestra



SIGMADOS

REPÚBLICA DOMINICANA

**Avda. Bolívar, 357 casi esq. Socorro Sánchez
Edif. Profesional Elam's Suite 4 Gazcue
Distrito Nacional (Santo Domingo)**

+1 809 686 3636

info@sigmadosrd.com



Sigma Dos RD