

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

Junio 2022



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO DE LA MUJER**

# FICHA TÉCNICA

- **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 :
- **Fecha de levantamiento:** Junio 2022.
- **Responsables:** Laura Suazo, Encargada de Investigación y Estadística & el Departamento de Desarrollo y Gestión de la Calidad.

<i>Muestra Servicios presenciales</i>	<b>377</b>
Atención Legal	246
Atención Psicológica	232
Otras atenciones (charla, talleres, entre otros)	81

*\*Entre las usuarias se encuentran personas que han recibido más de un tipo de servicio.*



# 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.

# 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

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

Servicios ofrecidos de manera presencial por el Ministerio de la Mujer

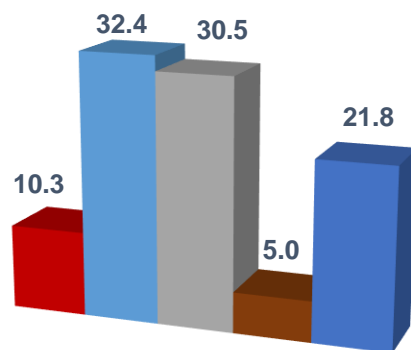


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE LA MUJER

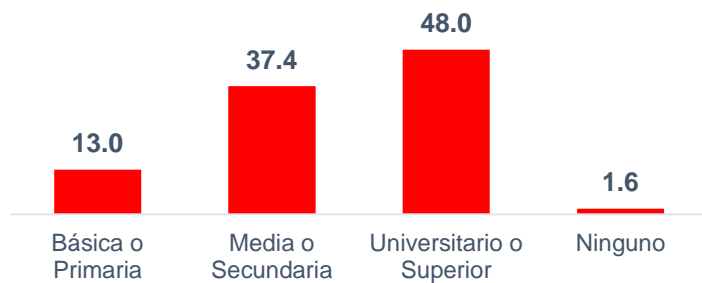
# PERFIL DE ENCUESTADAS SERVICIOS PRESENCIALES

## Rango de Edad



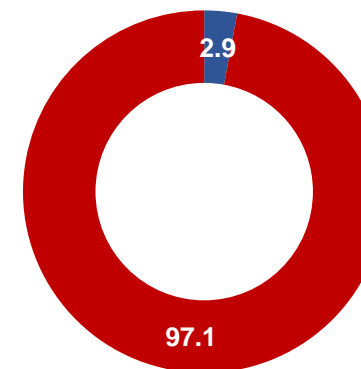
■ Menores de 25 años ■ 25 a 34 ■ 35 a 44 ■ 45 a 49 ■ 50 años y más

## Último grado de estudio alcanzado



Expresado en %

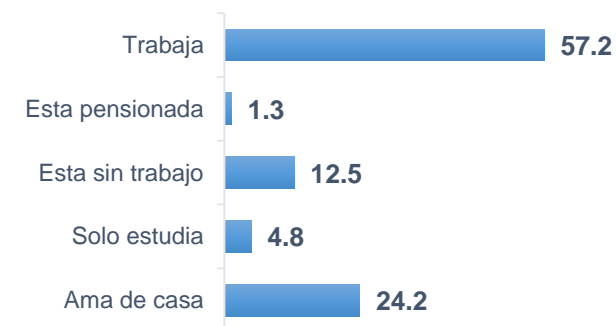
## Sexo



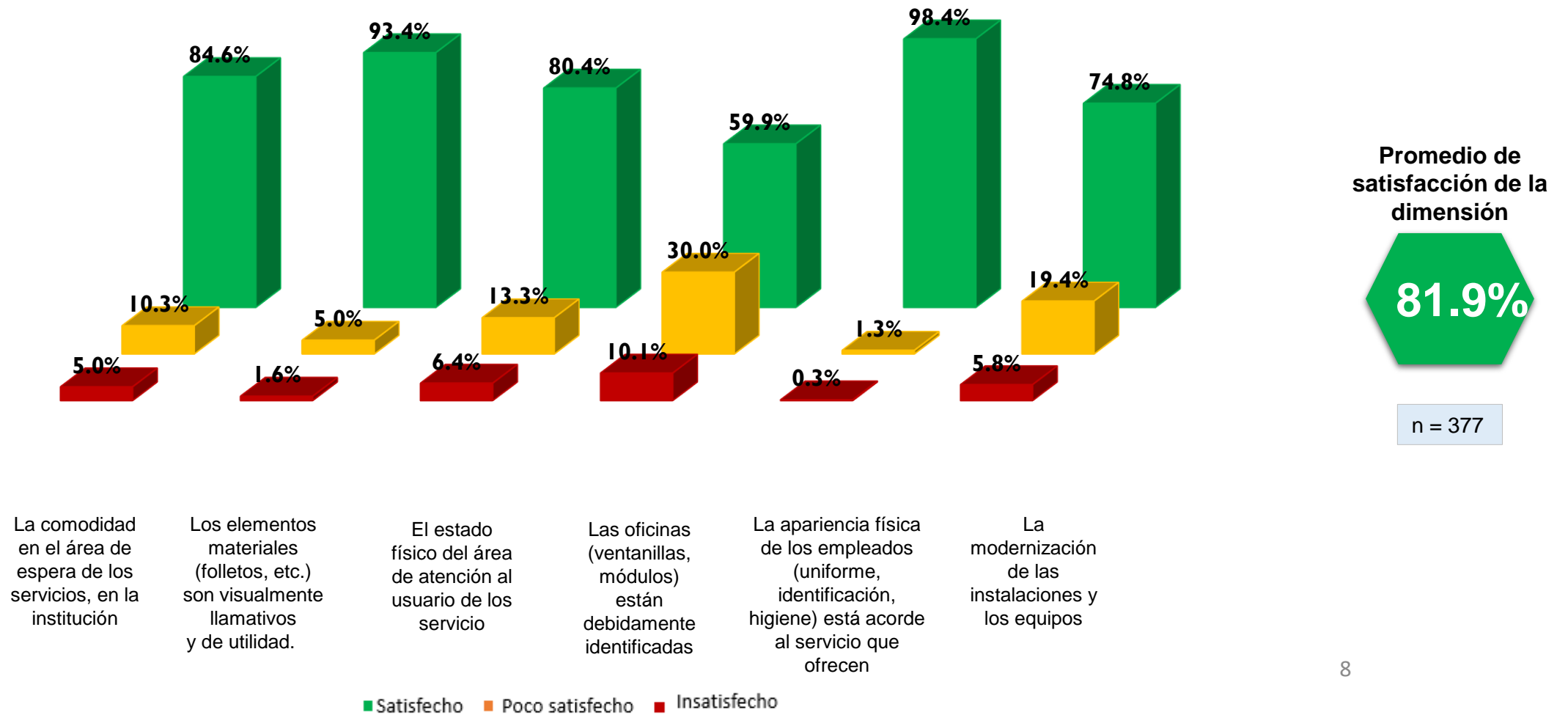
■ Hombre ■ Mujer

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.

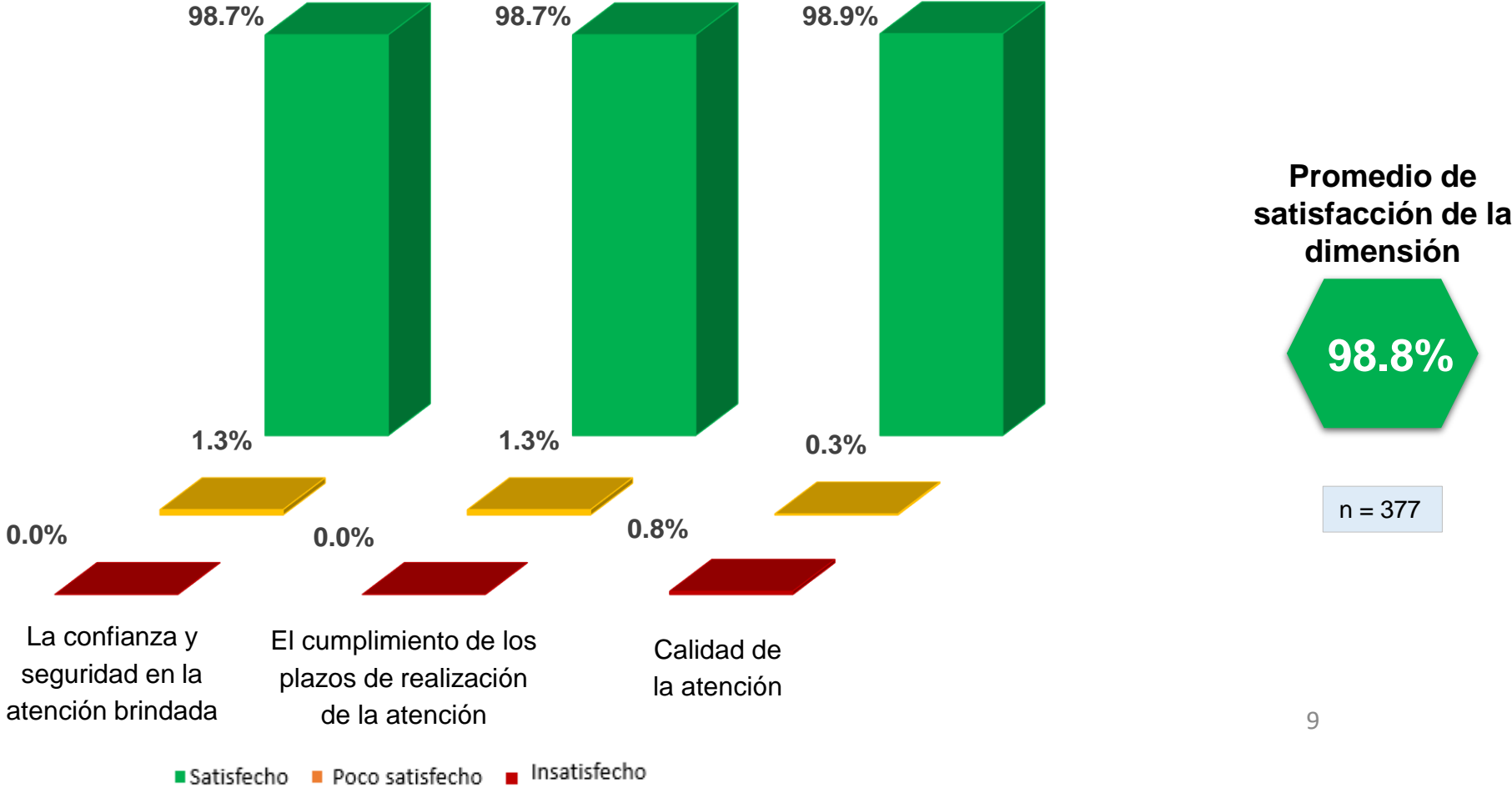
## Situación laboral actual



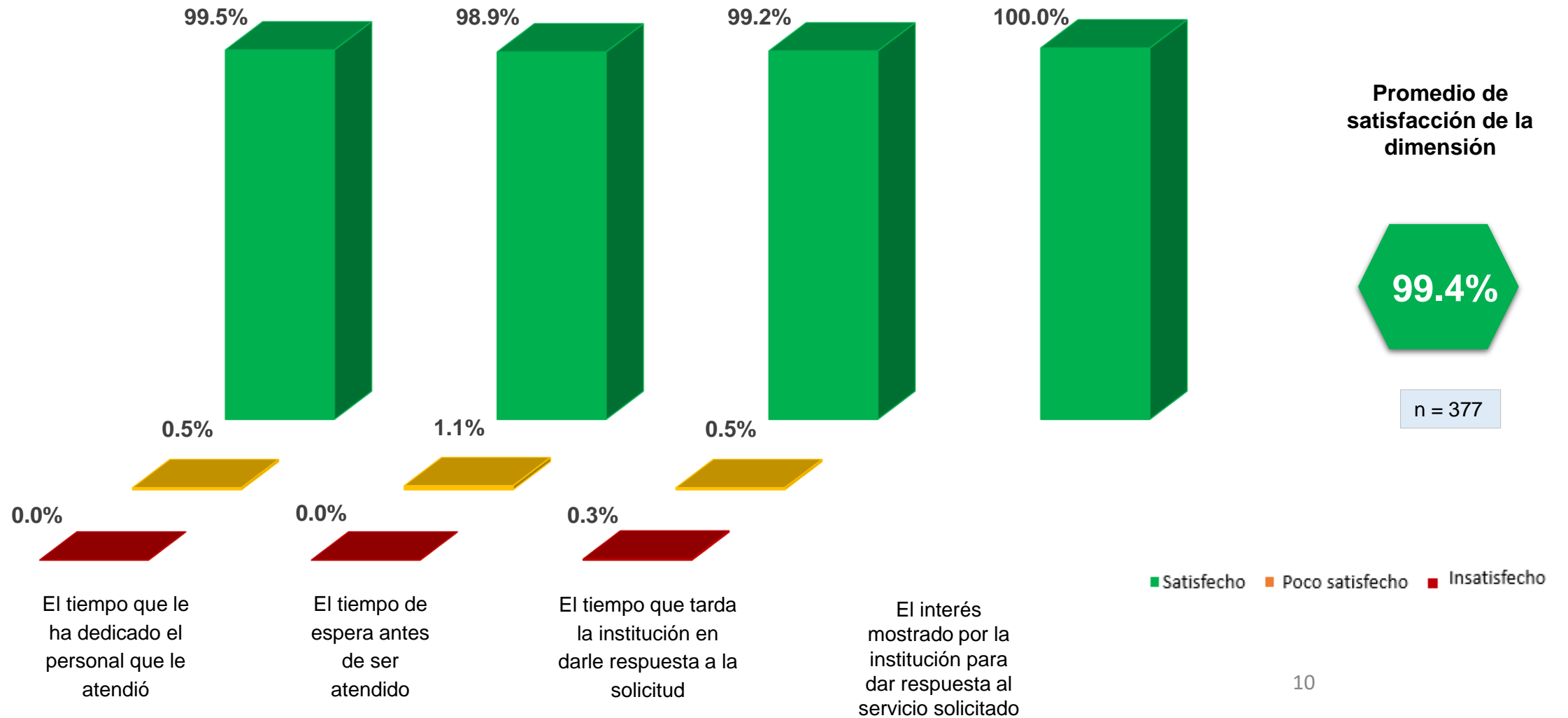
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



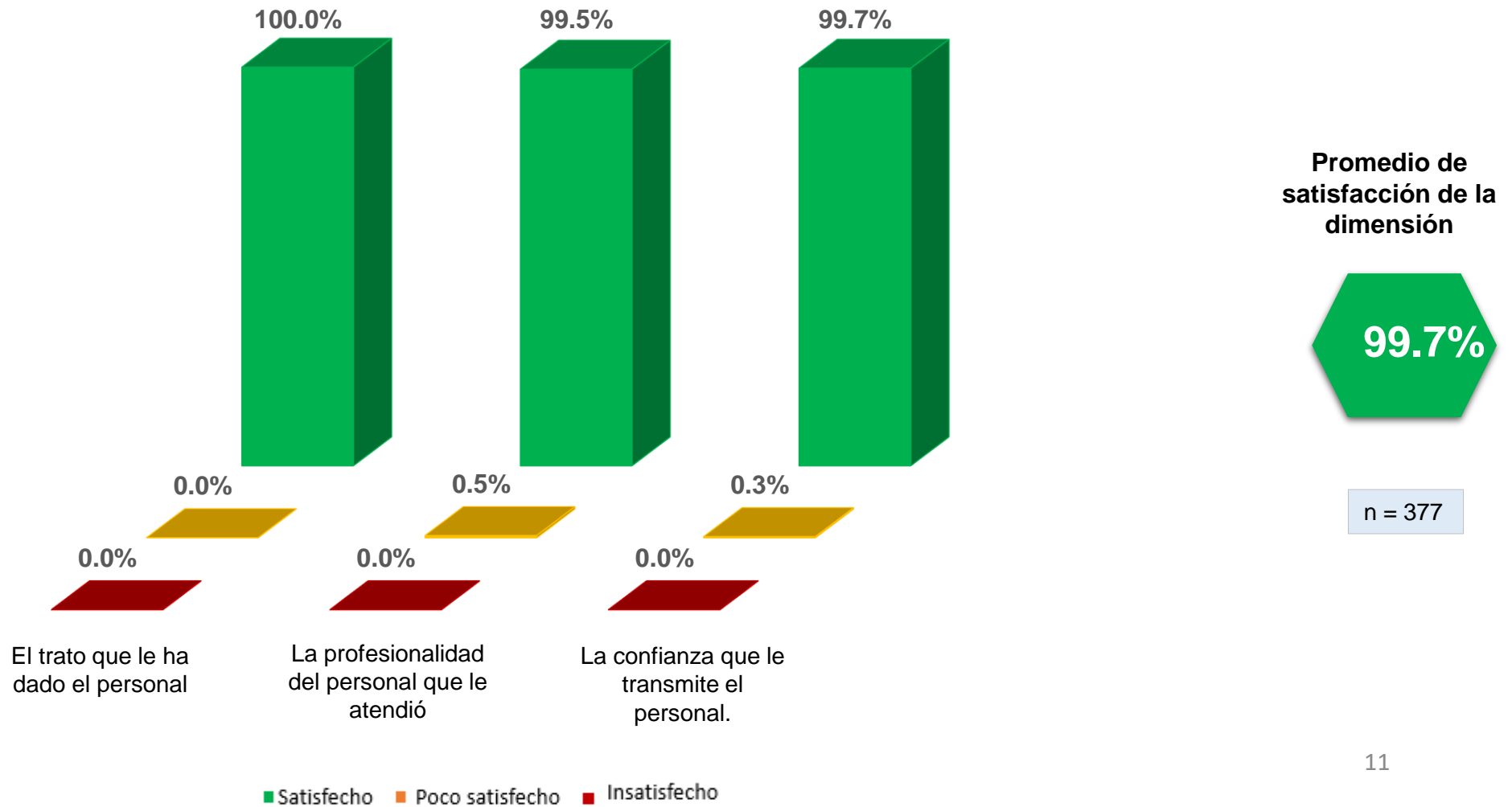
# DIMENSIÓN: EFICACIA Y CONFIABILIDAD



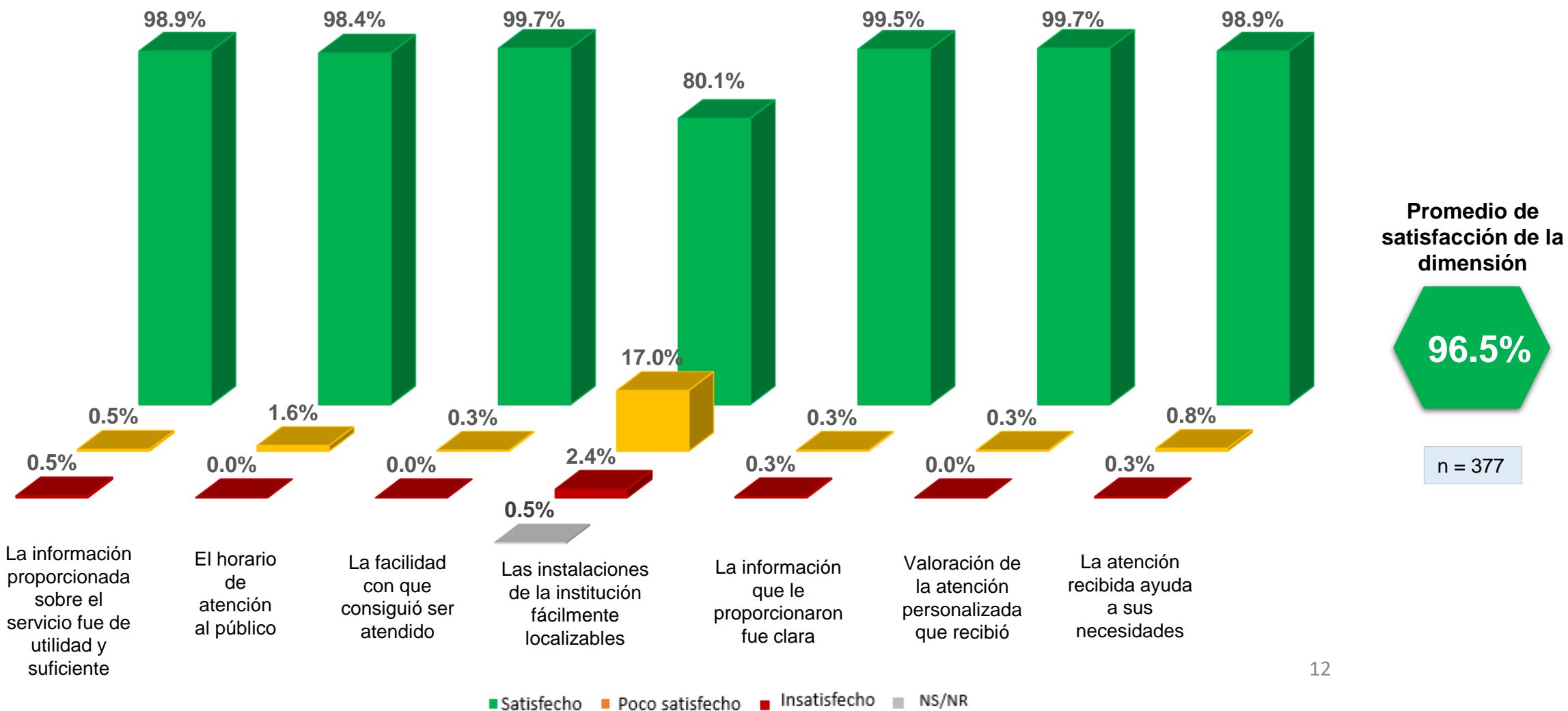
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA EN EL PERSONAL (SEGURIDAD)



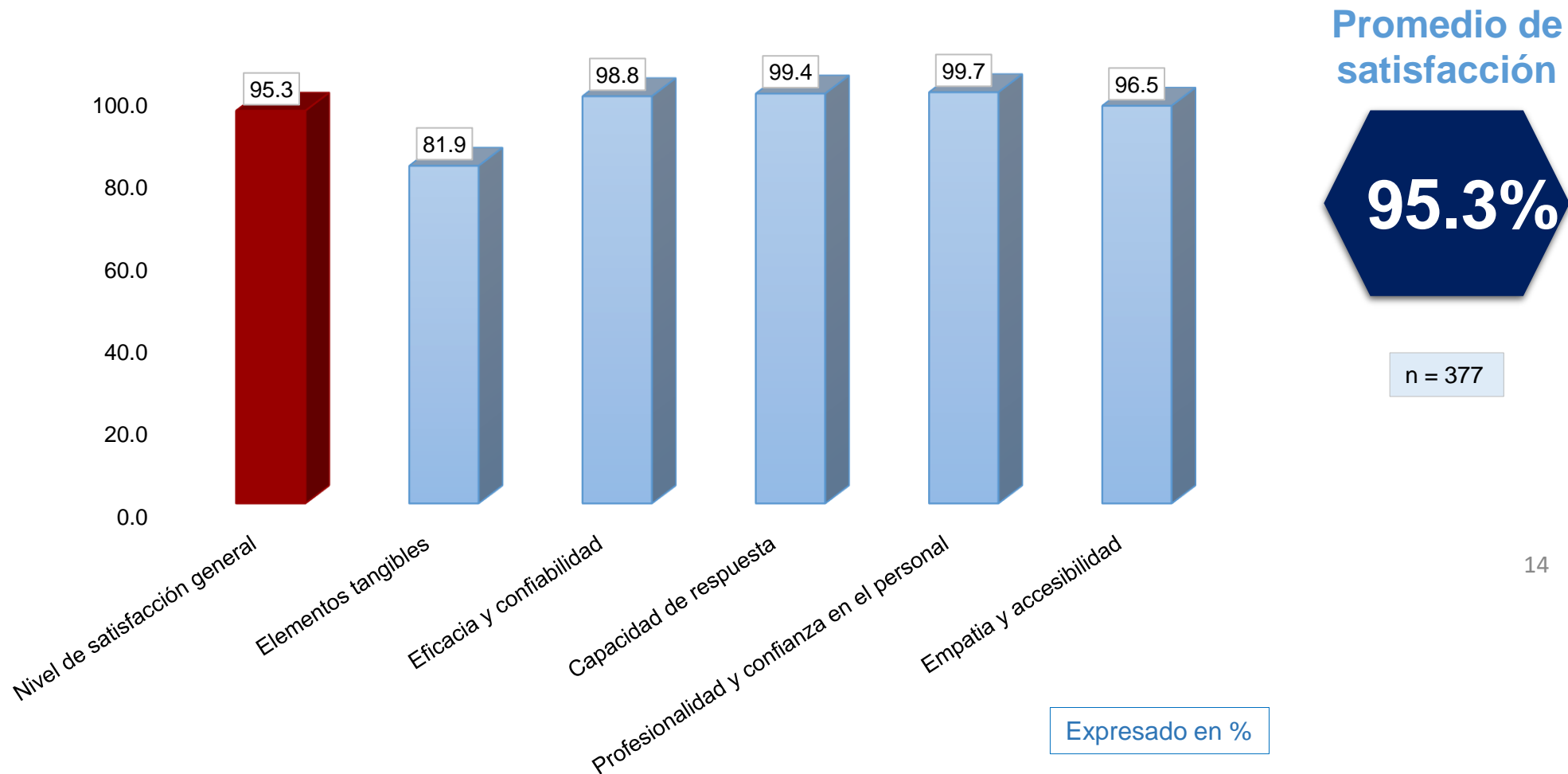
# DIMENSIÓN: EMPATÍA



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIAS

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

República Dominicana: Nivel de satisfacción de las personas que han solicitado al menos un servicio en el Ministerio de la Mujer, según áreas estudiadas, ESAC-2022





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MINISTERIO DE LA MUJER**