

Informe del grado de satisfacción,  
calidad y utilidad de los servicios  
brindados a las usuarias.  
Del periodo del 3er. Trimestre  
(julio a septiembre de 2024).

Unidad Región Laguna

INSTITUTO ESTATAL DE LAS MUJERES

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
INFORMACIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS. ....	2
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN, CALIDAD Y UTILIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LAS USUARIAS.....	3
Tabla I. Instrumentos aplicados por área de atención en la Unidad Región Laguna.....	3
GRÁFICA 1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE RECIBÍÓ. ....	4
GRÁFICA 2. RECIBIO LA CLASE DE SERVICIO QUE REQUERIA. ....	5
GRÁFICA 3 QUE TANTO LE HA AYUDADO NUESTRO PROGRAMA .....	6
GRÁFICA 4 RECOMENDACIÓN DEL PROGRAMA .....	7
GRÁFICA 5 COMO CALIFICA EL TRATO RECIBIDO .....	8
GRÁFICA 6 COMO CALIFICA LA INFORMACION RECIBIDA .....	9
GRÁFICA 7 LOS SERVICIOS QUE HA RECIBIDO LE HAN AYUDADO. ....	10
GRAFICA 8. COMO CONSIDERA LOS ESPACIOS EN DONDE SE LE PROPORCIONO LA ATENCIÓN .....	11
GRÁFICA 9. QUE TAN SATISFECHA SE SIENTE CON LAS ASESORIAS RECIBIDAS .....	12
GRÁFICA 10. LE PIDIERON ALGO A CAMBIO .....	13
GRÁFICA 11. RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD LAGUNA .....	14
GRÁFICA 12. VOLVERIA A NUESTRO PROGRAMA .....	15
GRÁFICA 13. QUE CARACTERISTICAS SON VALIOSAS PARA USTED .....	16
GRÁFICA 14. QUE ES MENOS ATRACTIVO PARA EL SERVICIO. ....	17
GRÁFICA 15. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	18
GRÁFICA 16. COMO SE ENTERO DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD. ....	19
GRÁFICA 17. CREE CONVENIENTE QUE EXISTAN ACCIONES DE GOBIERNO COMO PUNTO VIOLETA.....	20
TABLA I. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS. ....	21
CONCLUSIONES.....	22

## INTRODUCCIÓN

En el documento podemos encontrar el análisis de un estudio realizado para conocer el grado de satisfacción de las usuarias que asisten al Instituto Estatal de las Mujeres Unidad Región Laguna, ubicado en Avenida Matamoros #259, Col. Centro en Lerdo, Dgo.

El objetivo es dar a conocer el grado de satisfacción de las usuarias al solicitar los servicios de atención que se brindan en el Instituto: en el trato, tiempo de espera en ser atendidas; con la finalidad de descubrir e identificar las necesidades que puedan plasmar las usuarias para lograr un servicio de calidad.

El método que se utilizó es una encuesta que se aplica al azar, las respuestas se plasman de manera grafica.

En la encuesta las usuarias expresan y califican el desempeño de las profesionistas que le brindan un servicio en las áreas de trabajo social, psicología y jurídico según corresponda. Cada pregunta va acompañada de una gráfica para poder identificar el grado de satisfacción de las usuarias, seguido de esto viene una tabla de sugerencias y comentarios que hacen las usuarias para mejorar la atención de la institución y por ultimo las conclusiones donde de manera general se explica la importancia de conocer el grado de satisfacción de las usuarias.

## INFORMACIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS.

En el Instituto Estatal de las Mujeres Unidad Región Laguna, en el periodo de julio a septiembre del 2024 se atendieron a 125 mujeres, de las cuales se les aplico la encuesta a 90 usuarias para conocer el grado de satisfacción de los servicios que brinda el Instituto.

De las 90 encuestas realizadas 58 son del área de psicología, 15 del área jurídica y 16 en ambas áreas. Es importante mencionar que el primer contacto que tienen las usuarias al llegar al Instituto es con la Trabajadora Social por ello dentro de las encuestas realizadas va incluida dicha área.

La encuesta de satisfacción consta de 17 preguntas y medida en una escala de Likert, el instrumento se responde con las opción es dependiendo de la pregunta entre a) Excelente, b) Bueno c) Regular d) Malo; se pregunta si pidieron algo a cambio de brindarle atención, que tan probable es que recomiende los servicios del instituto y por último se pregunta cómo se enteraron de los servicios del instituto cuyas respuestas pueden ser a)recomendación de un familiar, b) publicidad, c) asistió a una plática de prevención, d) la canalizaron de otra institución ¿cuál?, e) otro.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN, CALIDAD Y UTILIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS A LAS USUARIAS.

El Instituto Estatal de las Mujeres Unidad Región Laguna, en el periodo que comprende de los meses de julio a septiembre de 2024, se realizó el levantamiento al azar, aleatorio y la muestra representa un 72% de las mujeres que recibieron el servicio de atención durante el periodo, mediante la atención, trato, calidad, utilidad y tiempo de espera; se realizó mediante la escala de Likert realizada por las diferentes áreas del equipo multidisciplinario. Utilizando la siguiente formula: **número de usuarias encuestadas X 100 / número de mujeres atendidas.** (90 x 100 / 125).

- **(90 x 100) / 125**, dando un resultado del **73%** cálculo sobre las mujeres que se atendieron en el periodo de julio a septiembre 2024.
- La aplicación del instrumento de medición de grado de satisfacción, calidad y utilidad de los servicios. El instrumento consta de 17 preguntas, comenzando por qué área proporcionó el servicio.

Tabla I. Instrumentos aplicados por área de atención en la Unidad Región Laguna.

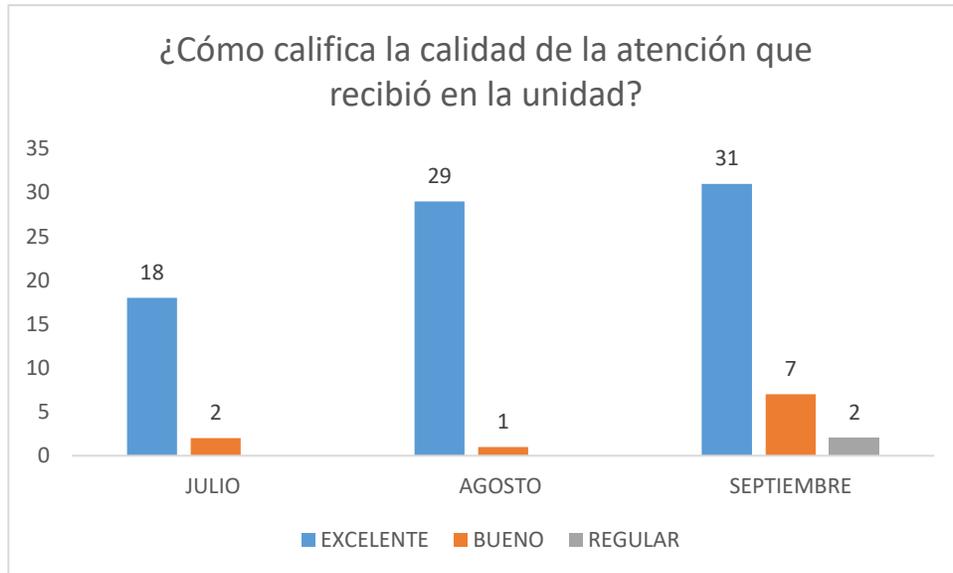
**Periodo de enero a marzo a 2024.**

<i>Trabajo Social</i>	Psicología	Jurídico
<i>90</i>	59	15

Fuente: Elaboración Propia, Unidad Región Laguna-IEM 2024.

16 usuarias encuestadas de las dos áreas (psicológica y jurídico).

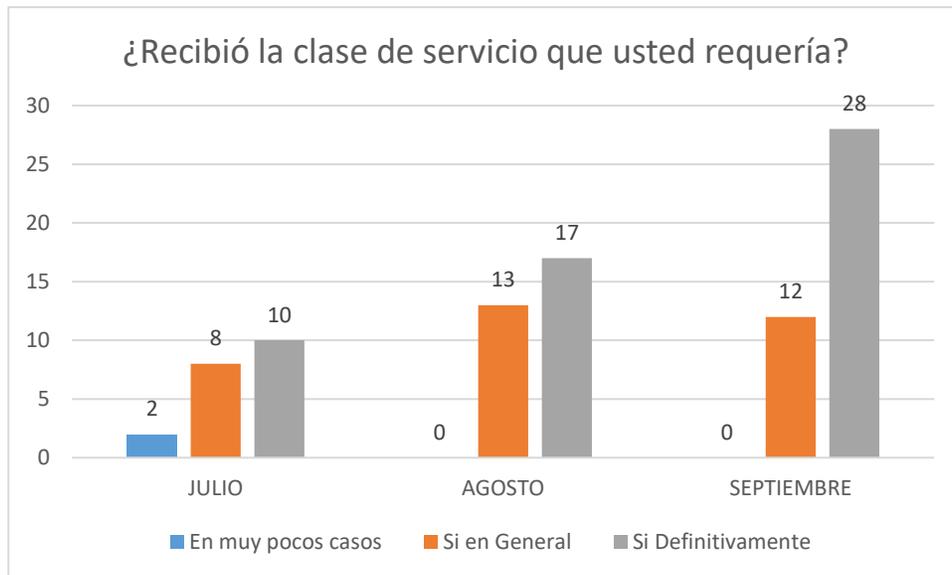
## GRÁFICA 1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

En la gráfica 1, se puede observar que la mayoría de las usuarias encuestadas en los meses de julio a septiembre califican como excelente la calidad de la atención recibida en el IEM Región Laguna y seguido como buena la atención que recibieron.

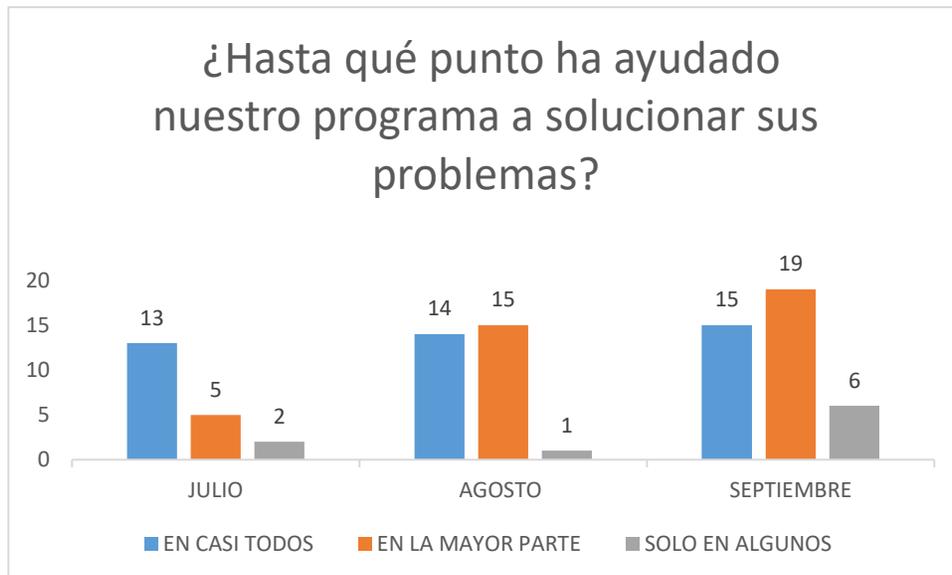
## GRÁFICA 2. RECIBIO LA CLASE DE SERVICIO QUE REQUERÍA.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

En la gráfica 2, hace referencia si recibió la clase de servicio que requería en el periodo de julio a septiembre se observa que la mayoría mencionaron que si definitivamente seguido por si en general.

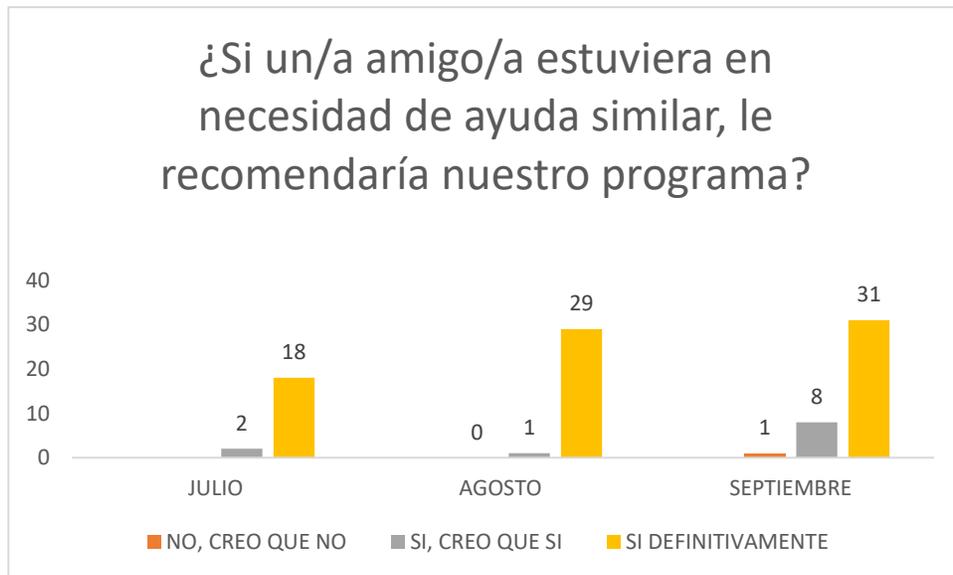
### GRÁFICA 3. QUE TANTO LE HA AYUDADO NUESTRO PROGRAMA.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

En la gráfica 3, hace mención sobre si nuestro programa le ha ayudado a solucionar sus problemas; en el periodo de julio a septiembre la mayoría responde que, en la mayor parte, seguido por en casi todos y pocas usuarias refieren que solo en algunos puntos.

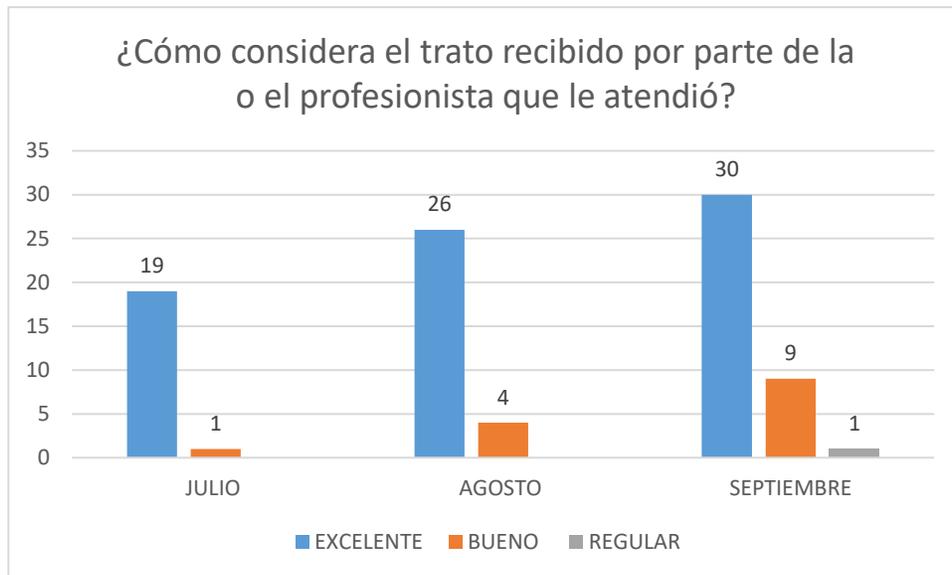
#### GRÁFICA 4. RECOMENDACIÓN DEL PROGRAMA.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 4, hace referencia que si recomendaría nuestro programa a algunos amigos si estuvieran en la misma situación, el mayor número refiere que si definitivamente, seguido por si, creo que sí.

## GRÁFICA 5. COMO CALIFICA EL TRATO RECIBIDO.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 5, se hace referencia acerca de cómo fue el trato recibido por parte de la profesional que le atendió; la mayoría hace referencia que excelente, seguido por bueno.

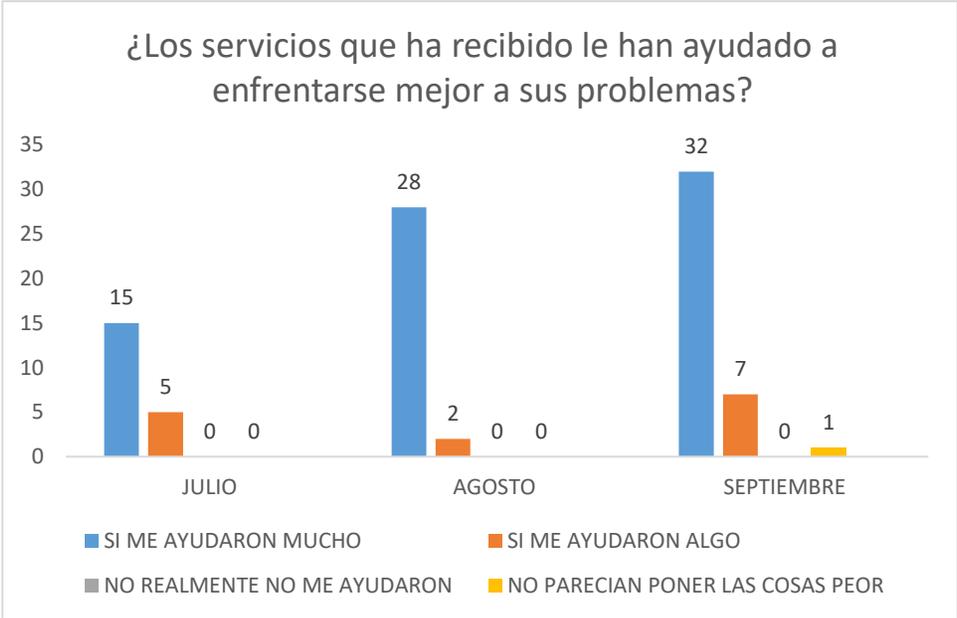
## GRÁFICA 6. COMO CALIFICA LA INFORMACION RECIBIDA.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 6, pregunta como considera la información que proporciono el profesional en la atención, en los meses de julio a septiembre las usuarias refieren que excelente, seguido por buena la información.

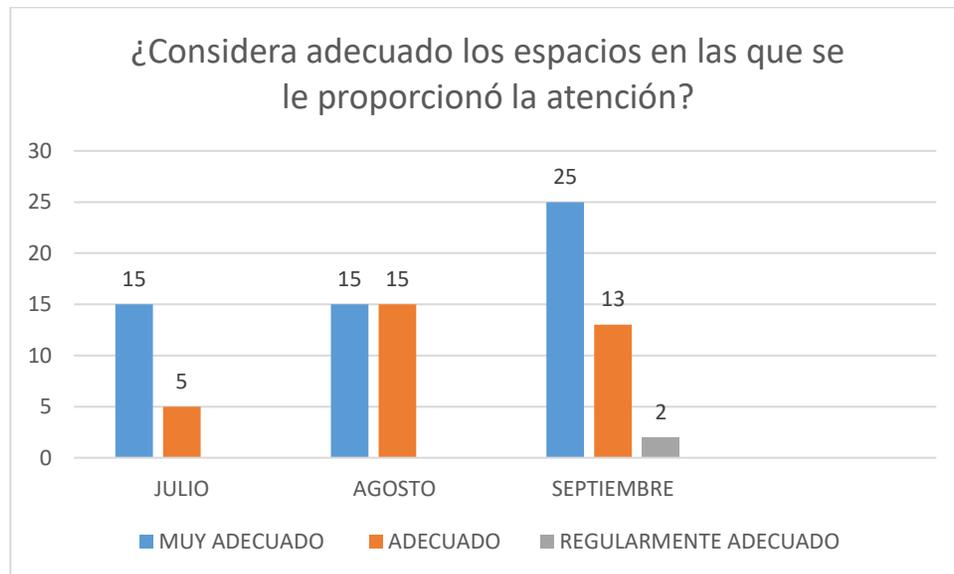
### GRÁFICA 7. LOS SERVICIOS LE HAN AYUDADO.



Fuente: Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 7 hace referencia que si los servicios que ha recibido le ayudaron a enfrentar sus problemas; la mayoría refiere que si le ayudaron mucho seguido por si me ayudaron algo.

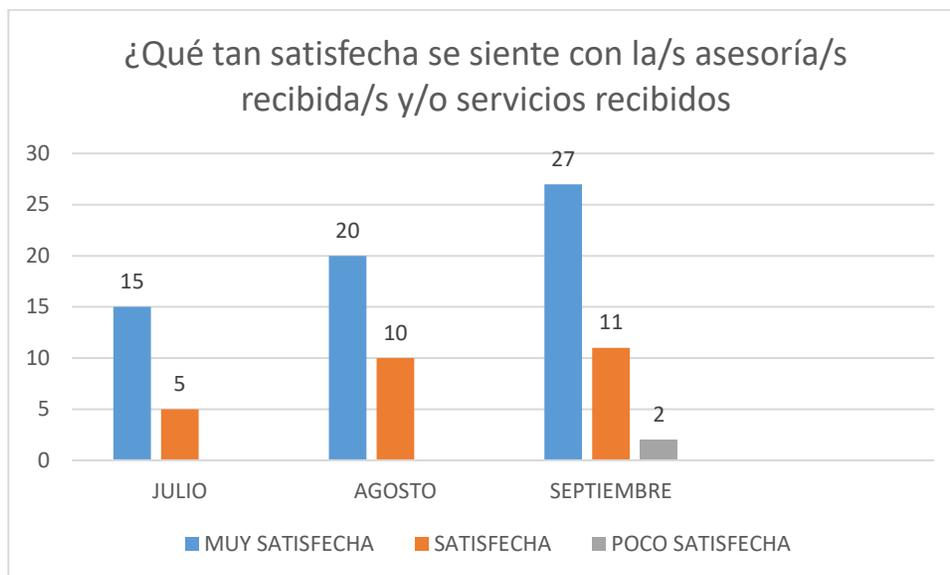
## GRAFICA 8. COMO CONSIDERA LOS ESPACIOS EN DONDE SE LE PROPORCIONO LA ATENCIÓN



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 8 hace mención si se considera adecuado el espacio en donde se le proporcionaron los servicios, la mayoría refiere que muy adecuado, seguido por adecuado.

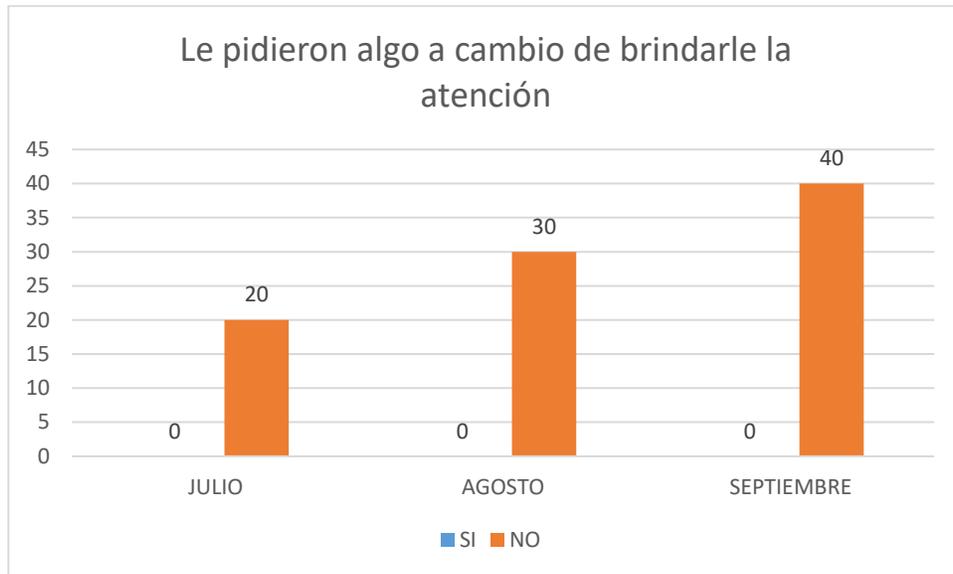
GRÁFICA 9. QUE TAN SATISFECHA SE SIENTE CON LAS ASESORÍAS RECIBIDAS



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 9 hace referencia que tan satisfechas se sienten con las asesorías recibidas y en los servicios, la mayoría contestaron que muy satisfechas, seguidas por satisfechas; solo dos usuarias mencionan que están poco satisfechas.

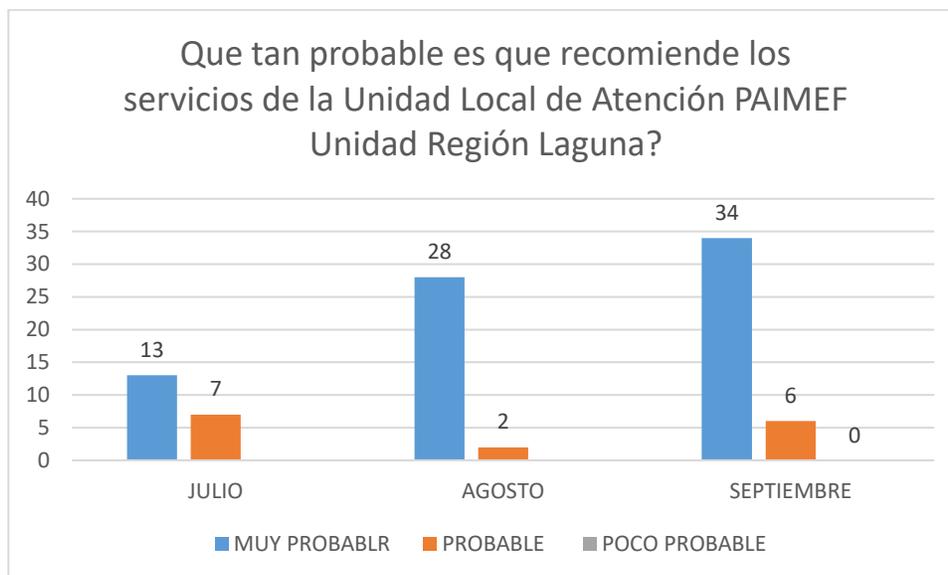
## GRÁFICA 10. LE PIDIERON ALGO A CAMBIO



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 10 hace mención que si se les pidió algo a las usuarias para brindarles la atención y el 100% menciona que no se les pidió nada por brindarles la atención.

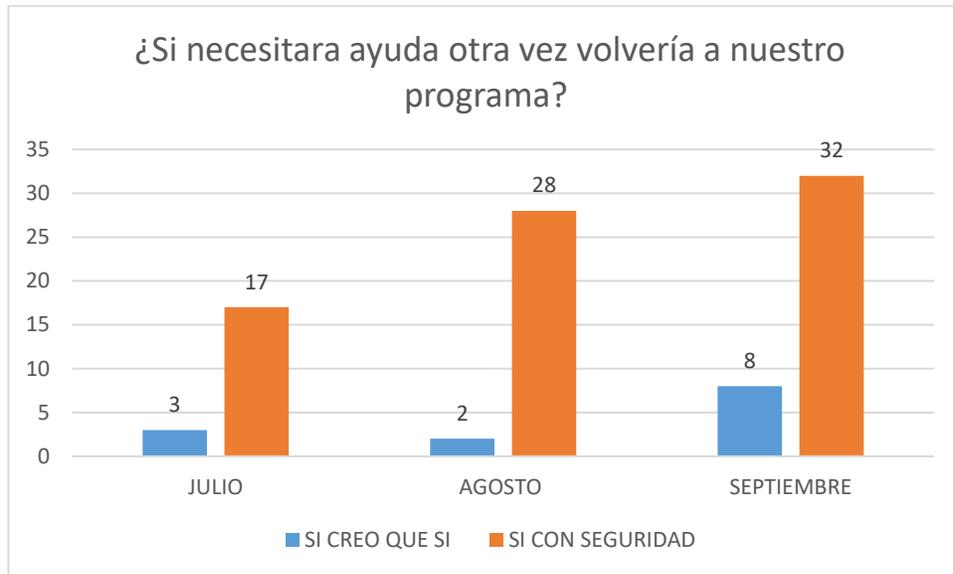
## GRÁFICA 11. RECOMENDARIA LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD LAGUNA



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio – septiembre 2024).

La grafica 11 refiere que tan probable es que recomiende los servicios de la unidad Región Laguna con el programa PAIMEF; la mayoría refiere que es muy probable que recomiende, seguido por probable y solo dos personas hacen mención que es poco probable que recomienden los servicios.

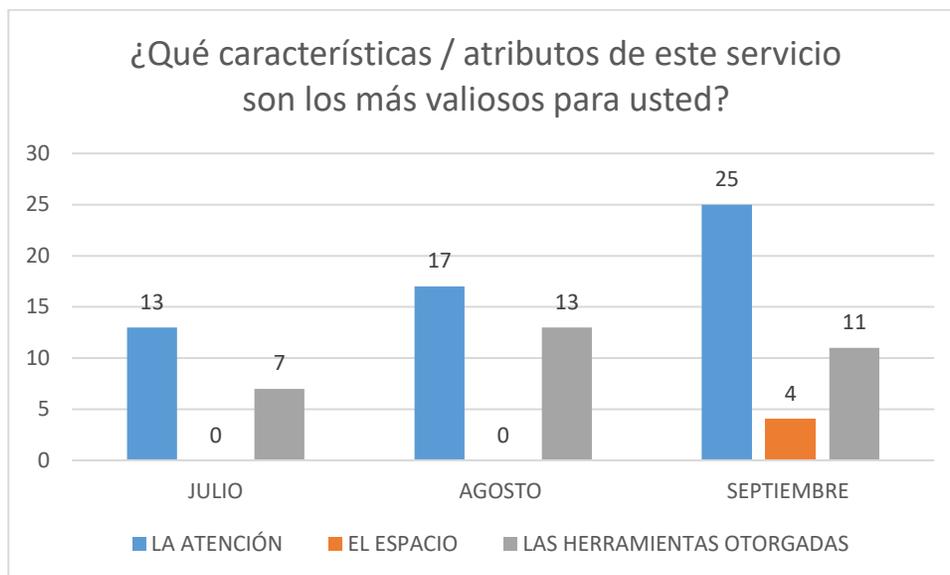
## GRÁFICA 12. VOLVERIA A NUESTRO PROGRAMA



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio – septiembre 2024).

La grafica 12 hace mención que si llegaron a necesitar ayuda volverían a nuestro programa la mayoría respondieron que si con seguridad, seguido por si creo que sí.

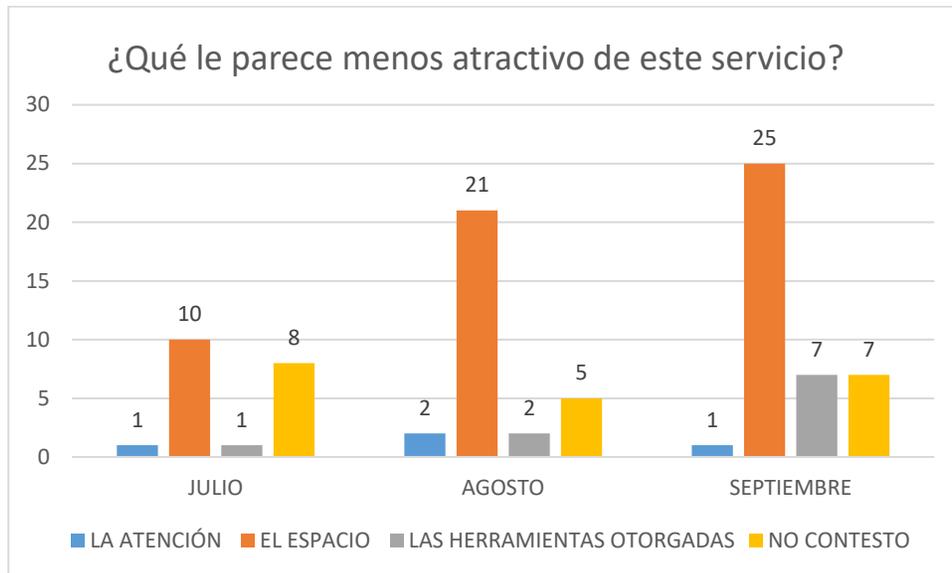
### GRÁFICA 13. QUE CARACTERÍSTICAS SON VALIOSAS PARA USTED



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio – septiembre 2024).

La grafica 13 las características que consideran más valioso las usuarias es la atención y posteriormente las herramientas otorgadas para poder romper y salir del ciclo de violencia en el que se encuentran inmersas.

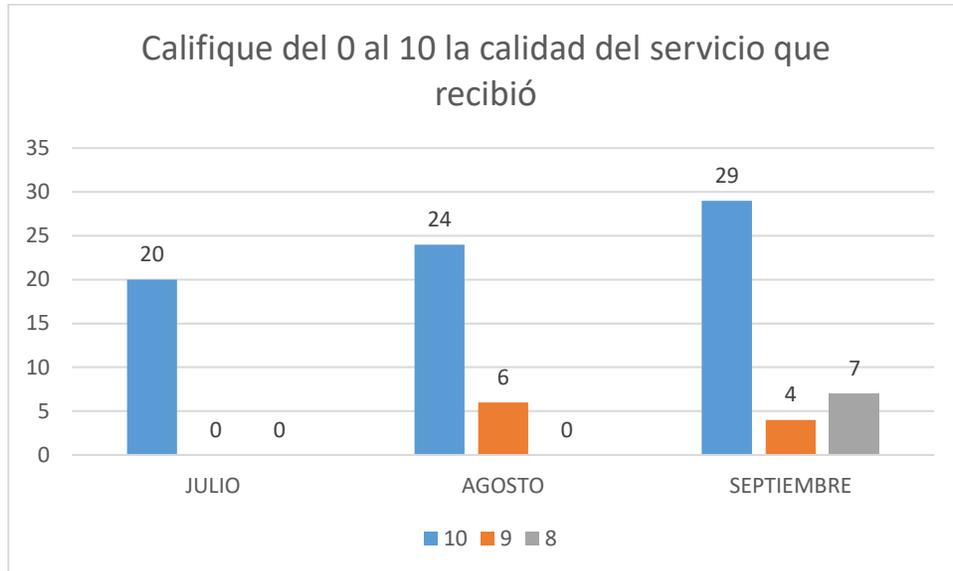
GRÁFICA 14. QUE ES MENOS ATRACTIVO PARA EL SERVICIO.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 14 se les pregunta que les parece menos atractivo de este servicio la mayoría respondió que el espacio donde reciben los servicios, luego el siguiente puntaje mayoritario no respondieron esa pregunta.

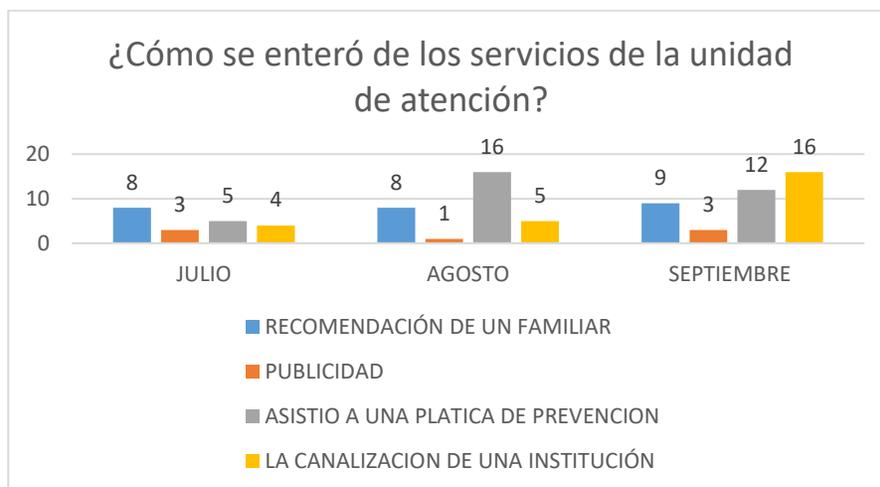
## GRÁFICA 15. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 15 se pide que califiquen del 0 al 10 la calidad del servicio donde 1 es negativo y 10 es la calificación positiva, la mayoría otorgaron 10 de calificación seguido de 9 y solo siete personas calificaron el servicio con 8 de calificación.

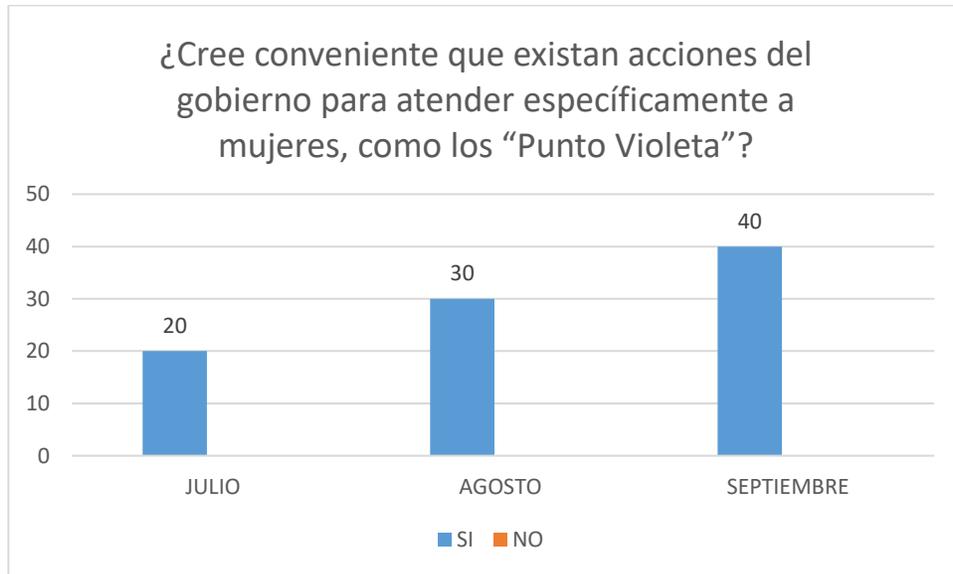
GRÁFICA 16. COMO SE ENTERO DE LOS SERVICIOS DE LA UNIDAD.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 16 se pregunta cómo se enteró de los servicios de la unidad de atención podemos observar en los meses reportados de julio a septiembre del 2024, que las usuarias refieren en mayor proporción enterarse de los servicios mediante la platicas del grupo de prevención, seguido por recomendación de un familiar o amigo; algunas se enteraron por que fueron canalizadas de otra institución por citar algunas DIF e IMM de Gómez Palacio.

GRÁFICA 17. CREE CONVENIENTE QUE EXISTAN ACCIONES DE GOBIERNO COMO PUNTO VIOLETA.



**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

La grafica 17 hace mención el 100% de las personas encuestadas que creen conveniente que existan acciones del gobierno para atender específicamente a las mujeres.

**TABLA I. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS.**

SUGERENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Claro mejorar y tener mas personal psicólogos para poder atender a mas personas”</li> <li>• “Si pues siempre hay necesidades, siempre hay que mejorar”</li> <li>• “Que nos den tres horas de terapia grupal y talleres de manualidades”</li> <li>• “Que vengan a darnos mas herramientas que nos funcionen, así como lo están haciendo”.</li> <li>• “Todo bien, solo en ocasiones las fallas de las impresoras o copiadoras”.</li> <li>• “Solo que hubiera mas espacios privados”</li> <li>• “Todo bien, en ocasiones fallan las computadoras”</li> <li>• “El espacio, algunos lugares que sean con más privacidad”</li> <li>• “Mejorar un poco mas la estructura para beneficios de trabajadores y usuarias.</li> <li>• “La cuestión del tiempo es muy poco”</li> <li>• “Poner algún taller de manualidades”</li> <li>• “Mejorar un poco la atención”</li> <li>• “Muy buen servicio, solo que en mi caso por una situación extraordinaria el proceso psicológico no ha concluido, no ha habido cierre ya que el instituto cambio a la profesional del área de psicología y no se ha concluido el proceso. El proceso jurídico también esta en curso, aun no concluye.</li> </ul>
COMENTARIOS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Todo excelente”.</li> <li>2. “Es un lugar donde te brindan la atención indicada muy buen servicio”</li> <li>3. “Me parece buen servicio”</li> <li>4. “Para mi todo esta bien”</li> <li>5. “Todo es excelente desde programa personal y atención. Muy agradecida”</li> <li>6. “Me parece excelente los servicios que dan para nosotras las mujeres. Para mí todo esta bien”.</li> <li>7. “Excelente servicio, explican bien, es buen servicio”</li> <li>8. “Muy buena atención”</li> <li>9. “Excelente servicio”</li> <li>10. “Excelente atención de las profesionistas”</li> <li>11. “Las herramientas otorgadas muy interesantes”</li> </ol>

**Fuente:** Unidad Región Laguna, tercer trimestre (julio - septiembre 2024).

## CONCLUSIONES

De acuerdo a las descripciones de las gráficas, se concluye que las mujeres que acuden a solicitar atención al instituto estatal de las mujeres en la **Unidad Región Laguna**, refieren estar agradecidas y satisfechas con los servicios que reciben, mencionan que el trato que se les brinda es excelente. No se debe olvidar que es de suma importancia generar un clima de confianza, confidencial y empático desde que las usuarias llegan al instituto a solicitar un servicio ya que llegamos a ser su mayor apoyo para sobrellevar la situación por la que están atravesando.

Es importante recalcar que por el programa PAIMEF el equipo de prevención son el principal promotor de los servicios del Instituto Estatal de las Mujeres Unidad Región Laguna en segundo lugar acuden por recomendación de algún familiar y /o amiga. Por eso siempre se debe dar un trato de digno a cada una de ellas.

En las sugerencias algunas usuarias manifestaron que es necesario un lugar más adecuado para los servicios ya que como aumenta el personal en el programa PAIMEF y se comparten oficinas dejando poca privacidad para las usuarias

Debemos seguir dando un servicio de calidad para las usuarias; no se debe dejar a un lado la empatía y la sororidad para cada una de las mujeres que acuden por nuestros servicios de trabajo social, psicología y jurídico.