



Defensoría
de la Mujer Indígena
DEMI



Instrumento de recopilación de datos
que permitan medir la satisfacción de
las mujeres indígenas con la atención
recibida de la DEMI.

Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción Ciudadana

"Transformando datos en inteligencia
institucional para la garantía de derechos"

10 Calle 10-14, Zona 1 - Ciudad de Guatemala, C.A. PBX (502) 2315-8610

Correo: despachosuperior@demigob.gt, despacho@demigob.gt

www.demi.gob.gt @Defensoria





Contenido

Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción Ciudadana	2
1. Introducción y Propósito	2
2. Variables e Indicadores de Medición	2
Variable 1: Calidez y Trato Recibido	2
Variable 2: Capacidad Resolutiva y Claridad	3
3. Procedimiento Operativo	3
Paso 1: Orientación e Inserción Digna (Recepción / Salida)	3
Paso 2: Registro de Respuesta (Modalidad Híbrida)	3
Paso 3: Custodia y Recolección Mensual del Dato	4
Paso 4: Consolidación e Interoperabilidad con Monitoreo y Evaluación	4
Paso 5: Evaluación y Plan de Mejora Continua	4
4. Conclusiones	4
5. Diagrama del Procedimiento (Flujograma Operativo)	6
.....	6



Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción Ciudadana

1. Introducción y Propósito

La presente Guía Metodológica establece el procedimiento estandarizado para medir la percepción y nivel de satisfacción de las mujeres, adolescentes y niñas indígenas respecto a la atención integral que reciben en las 19 Oficinas Regionales de la DEMI.

A través del **Sistema de Escucha Activa Híbrido**, esta guía busca eliminar las barreras de lectoescritura e idioma, garantizando una evaluación accesible, anónima y digna que permita retroalimentar la calidad de los servicios en las Unidades Jurídica, Psicológica y Social.

2. Variables e Indicadores de Medición

El modelo de evaluación se concentra exclusivamente en dos variables clave de respuesta binaria, garantizando alta inteligibilidad:

Variable 1: Calidez y Trato Recibido

- ✓ **Pregunta de evaluación:** *¿La atendieron con respeto y amabilidad?*
- ✓ **Simbología visual:** Carita Feliz (Verde = SÍ / BIEN) | Carita Triste (Rojo = NO / MAL)
- ✓ **Indicador:** Índice de Trato Digno y Respetuoso (ITD)

ITD = (Respuestas Positivas (Verde) / Total de Evaluaciones de Trato) X 100

Variable 2: Capacidad Resolutiva y Claridad

- ✓ **Pregunta de evaluación:** *¿Le dieron una respuesta clara o le ayudaron con lo que necesitaba?*
- ✓ **Simbología visual:** Foco Encendido / Pulgar Arriba (Verde = SÍ) | Foco Apagado / Pulgar Abajo (Rojo = NO)
- ✓ **Indicador:** Índice de Efectividad y Claridad en la Atención (IECA)

$$ECA = \frac{\text{Respuestas Positivas (Verde)}}{\text{Total de Evaluaciones de Resolución}} \times 100$$

3. Procedimiento Operativo

El proceso consta de 5 fases continuas desde la salida de la usuaria hasta la toma de decisiones estratégicas:

Paso 1: Orientación e Inserción Digna (Recepción / Salida)

- ✓ Al finalizar la atención en una Unidad específica (Jurídica, Psicológica o Social), la profesional o receptora invita a la usuaria al área privada de evaluación.
- ✓ Le explica en su **idioma materno** (o mediante audio pregrabado) que su opinión es secreta y servirá para mejorar el servicio.

Paso 2: Registro de Respuesta (Modalidad Híbrida)

- ✓ **Modalidad Análoga (Buzón Cultural Físico):** La usuaria recibe tarjetas codificadas por color/unidad. Introduce su voto de forma secreta en las ranuras correspondientes (Verde = SÍ / Rojo = NO) de la unidad que la atendió.

- ✓ **Modalidad Digital (Pantalla Táctil):** La usuaria presiona directamente el ícono verde o rojo en la pantalla en un entorno privado, registrándose automáticamente la unidad evaluada.

Paso 3: Custodia y Recolección Mensual del Dato

- ✓ Queda prohibido solicitar datos personales (DPI, nombres o expedientes).
- ✓ Al cierre de cada mes, la encargada de la sede realiza el conteo físico de tarjetas por unidad o la consolidación de la plantilla de registro local.

Paso 4: Consolidación e Interoperabilidad con Monitoreo y Evaluación

- ✓ La plantilla mensual o la base digital se envía a la Unidad de Planificación, Monitoreo y Evaluación (M&E).
- ✓ M&E integra estos resultados directamente al **Tablero Situacional Dinámico (Hito 11)**, permitiendo visibilizar el desempeño por sede y tipo de servicio a nivel nacional.

Paso 5: Evaluación y Plan de Mejora Continua

- ✓ **Umbral Mínimo Institucional:** Se establece una meta de satisfacción del 80%.
- ✓ Si una unidad o sede cae por debajo del 70%, se activa automáticamente una **Mesa Técnica Focalizada** entre M&E, la Dirección Ejecutiva y las Direcciones de Atención para implementar medidas correctoras inmediatas.

4. Conclusiones

La implementación de la *Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción Ciudadana* representa un avance estratégico para la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI). Este instrumento responde de forma directa a las metas del *7º Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2026-2027*, consolidando la auditoría social como un pilar fundamental en la gestión pública con pertinencia

lingüística e interseccional. A partir del diseño metodológico desarrollado, se establecen las siguientes conclusiones:

- 1) **Garantía de Inclusión y Accesibilidad Universal:** El diseño bimodal e iconográfico del *Sistema de Escucha Activa Híbrido* elimina las barreras estructurales de lectoescritura e idioma que históricamente han excluido a las mujeres, adolescentes y niñas indígenas. Al sintetizar la evaluación en dos preguntas esenciales y adaptar el proceso al idioma materno de las usuarias, se garantiza el ejercicio de una contraloría ciudadana autónoma, anónima y digna.
- 2) **Trazabilidad Institucional y Enfoque de Gestión por Resultados:** La vinculación técnica entre el instrumento de satisfacción y las unidades específicas de atención (Jurídica, Psicológica y Social) provee a la institución de datos primarios con alto nivel de desagregación. Esta trazabilidad permite superar las mediciones generales de desempeño, facilitando la identificación precisa de cuellos de botella operativos en cada una de las 19 Oficinas Regionales.
- 3) **Sostenibilidad y Mejora Continua Mediante la Interoperabilidad:** La integración de los resultados de satisfacción al *Tablero Situacional Dinámico (Hito 11)* asegura que la percepción de la usuaria no se limite a un registro estático. Al establecer un umbral mínimo del 70% de satisfacción e institucionalizar la activación de Mesas Técnicas Focalizadas, la DEMI transforma la recolección de datos en un mecanismo automatizado de alerta temprana y reorientación de recursos para la mejora continua del servicio.

5. Diagrama del Procedimiento (Flujograma Operativo)

