



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

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

Junio 2019



# Índice

<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>PÉRFIL DEL ENTREVISTADO</b>	<b>5</b>
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO</b>	<b>14</b>
<b>ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO</b>	<b>17</b>
<b>CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES</b>	<b>19</b>
<b>MEDIO PREFERIDO PARA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN</b>	<b>19</b>



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# FICHA TÉCNICA

## FICHA TÉCNICA

- **UNIVERSO:** Usuarios de servicios públicos del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
- **ÁMBITO:** Distrito Nacional. En el caso de los servicios de Licencias de Construcción se aplicará adicionalmente para San Francisco de Macorís, Santiago y La Vega
- **MUESTRA:** 383 entrevistas, con un error general de  $\pm 5$ , para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta personal para los servicios de Mantenimiento Vial y encuesta por teléfono para los demás servicios
- **TIPO DE MUESTREO:** Muestreo estratificado: Afijación proporcional a la raíz cuadrada del total de elementos cada estrato. Este método garantiza que la muestra no recaiga casi en la totalidad en los estratos más grande, en donde estos estratos tienen mayor muestra (Vargas, 2015).

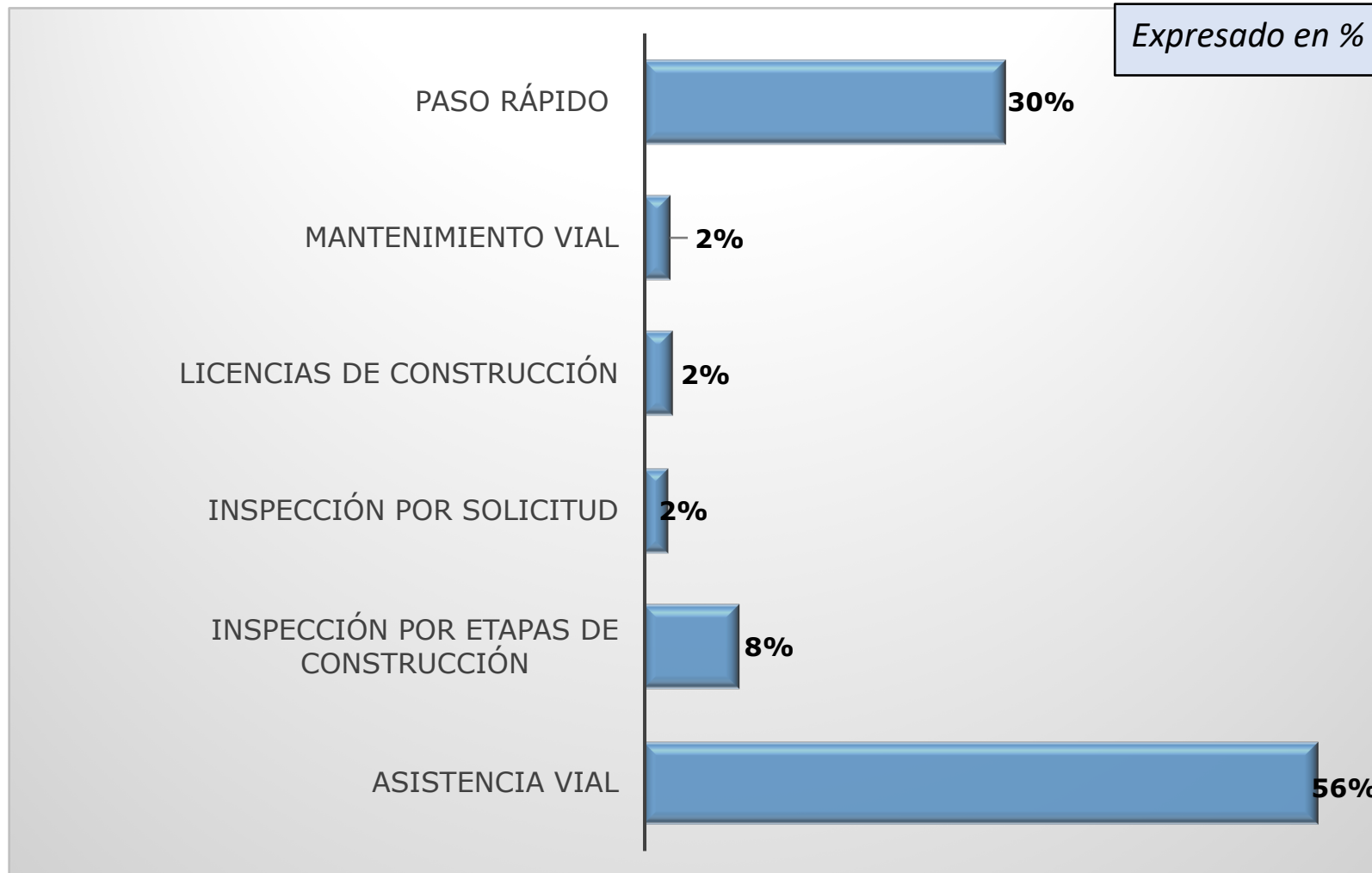
Los estratos utilizados son: Mantenimiento Vial, Licencias de Construcción, Inspección por Etapas de Construcción, Inspección por Solicitud, Asistencia Vial.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 11 de abril al 01 de mayo de 2019
- **REALIZACIÓN:** Dirección de Planificación y Desarrollo en coordinación con la Dirección de Coordinación de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones MOPC.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN

## P1-Me podría indicar el servicio ofrecido por la institución?



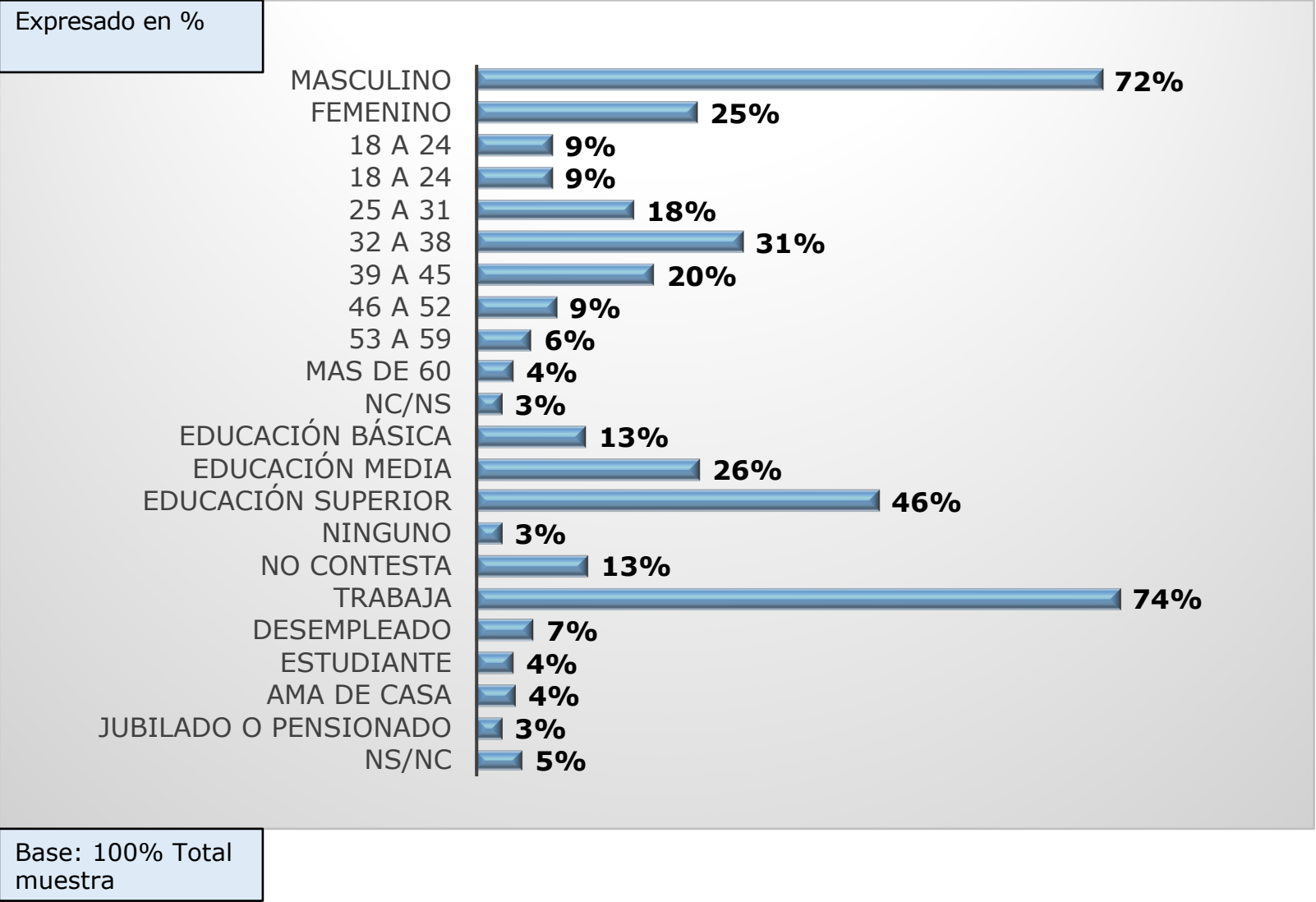
Base: 100% Total muestra



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## PÉRFIL DEL ENTREVISTADO

# PERFIL DEL ENTREVISTADO



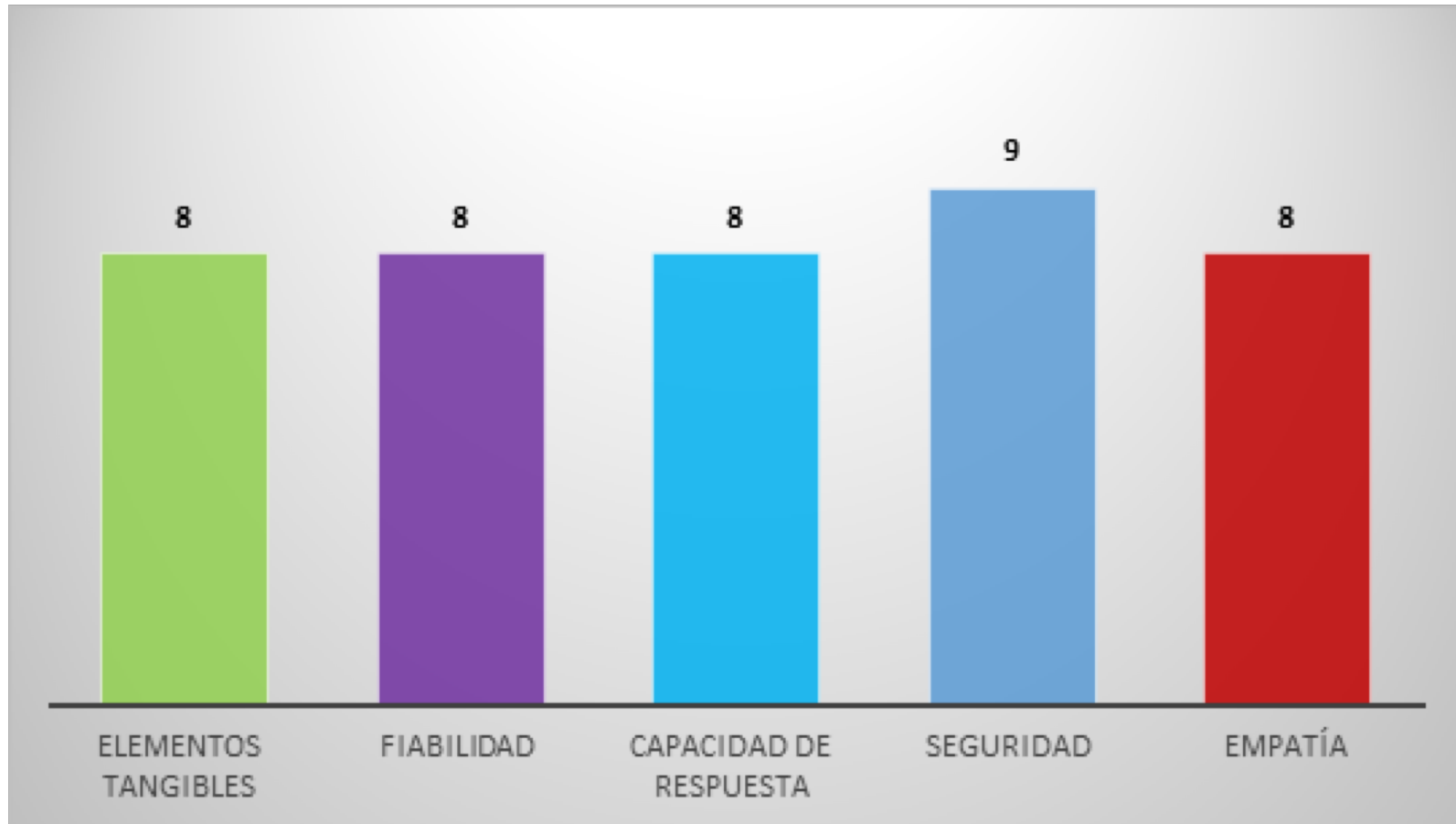




Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN**

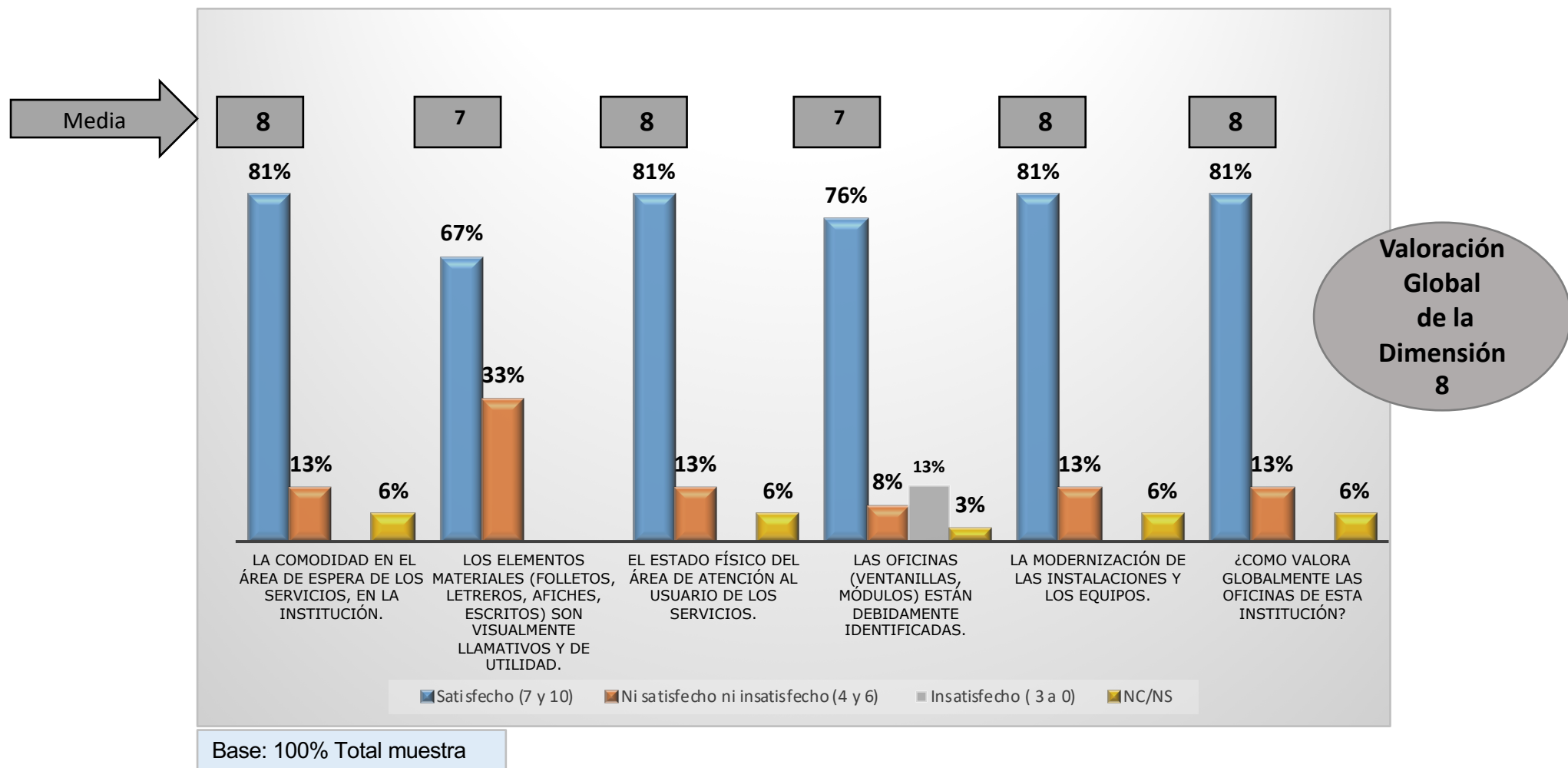
## RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION



Base: 100% Total muestra

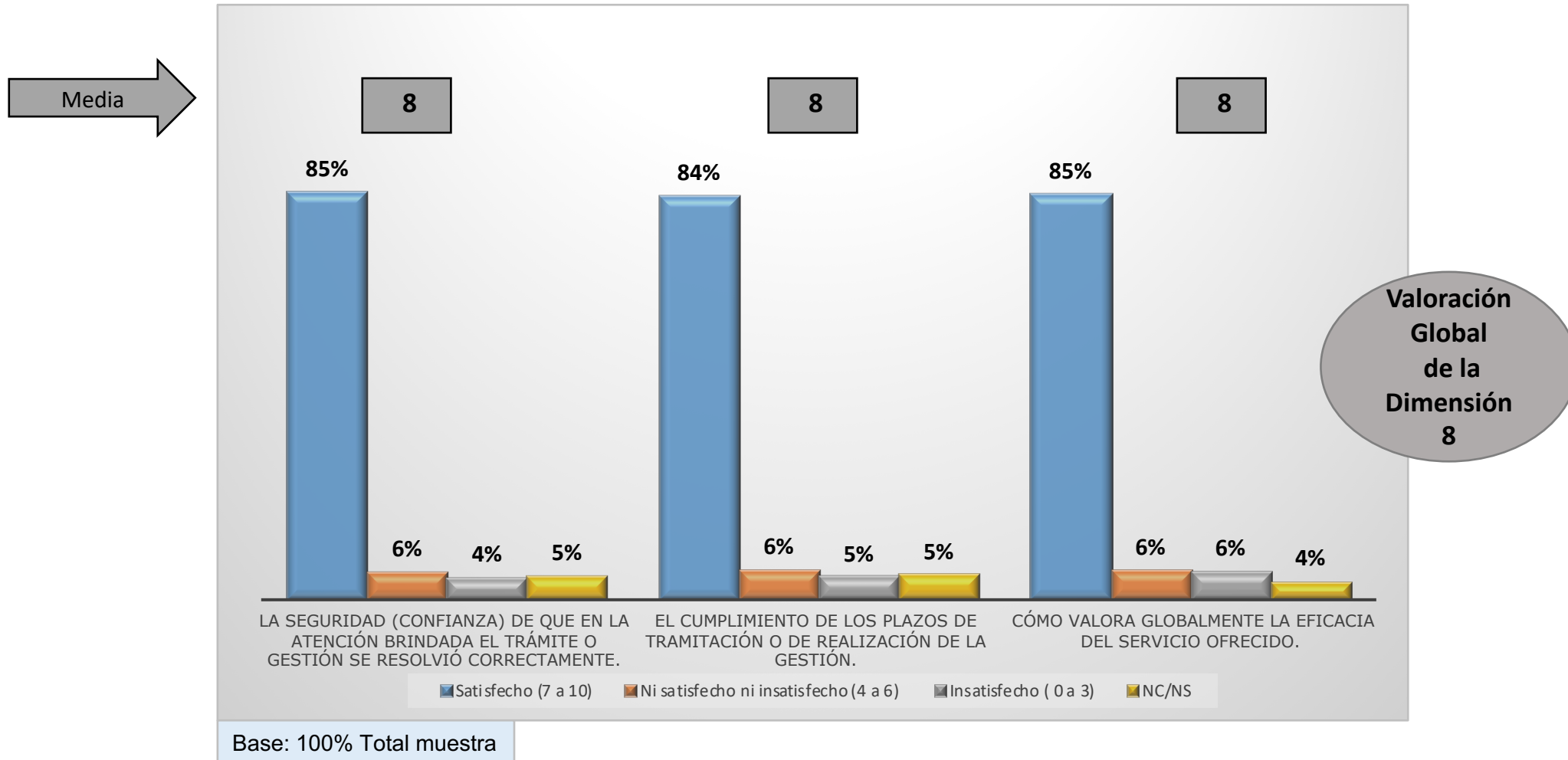
**A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.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

### DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



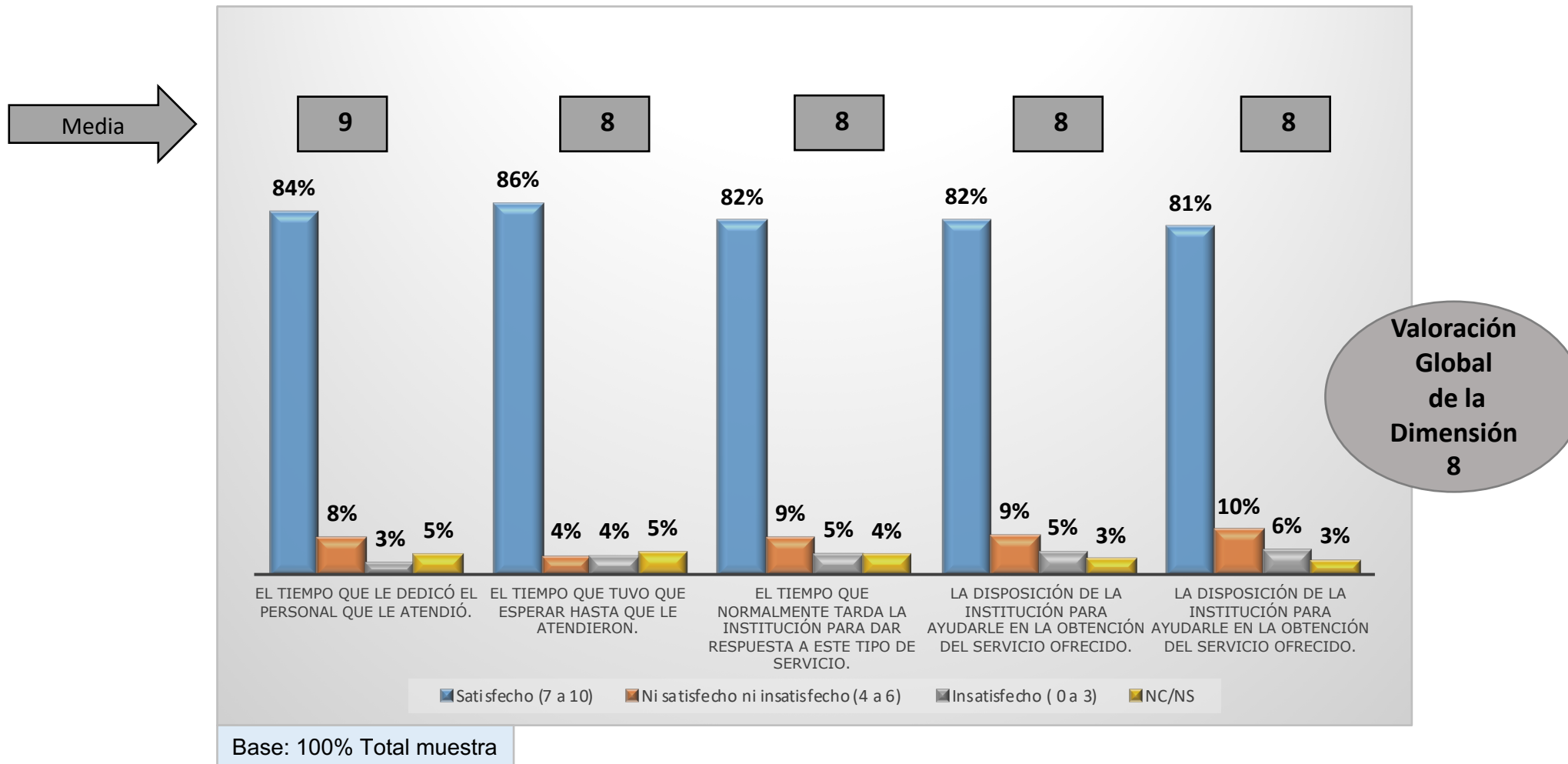
**A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSION: FIABILIDAD



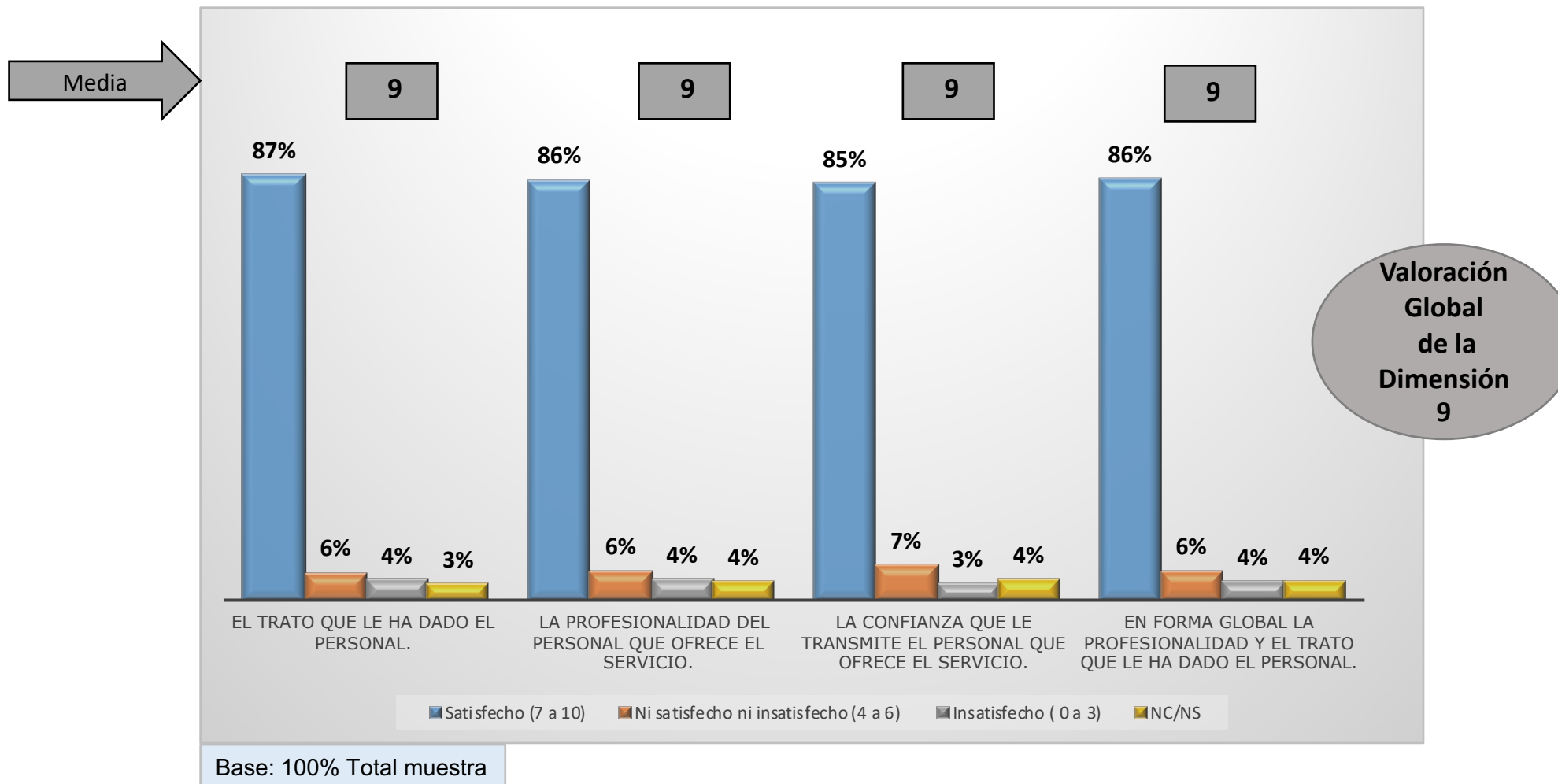
**Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



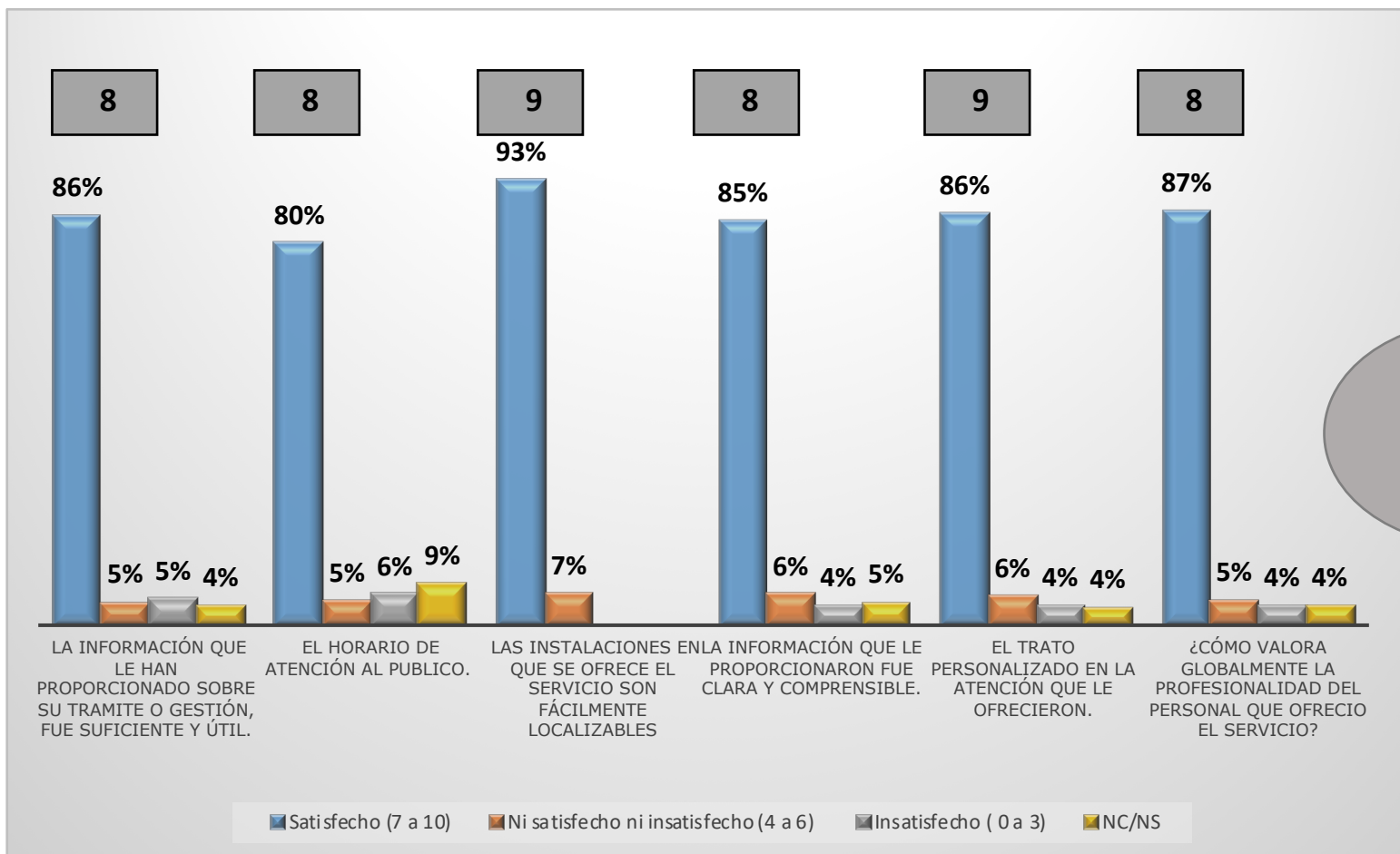
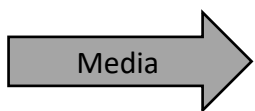
**A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSION: SEGURIDAD



**Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo 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. P6 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSION: EMPATIA



**Valoración Global de la Dimensión 8**

Base: 100% Total muestra



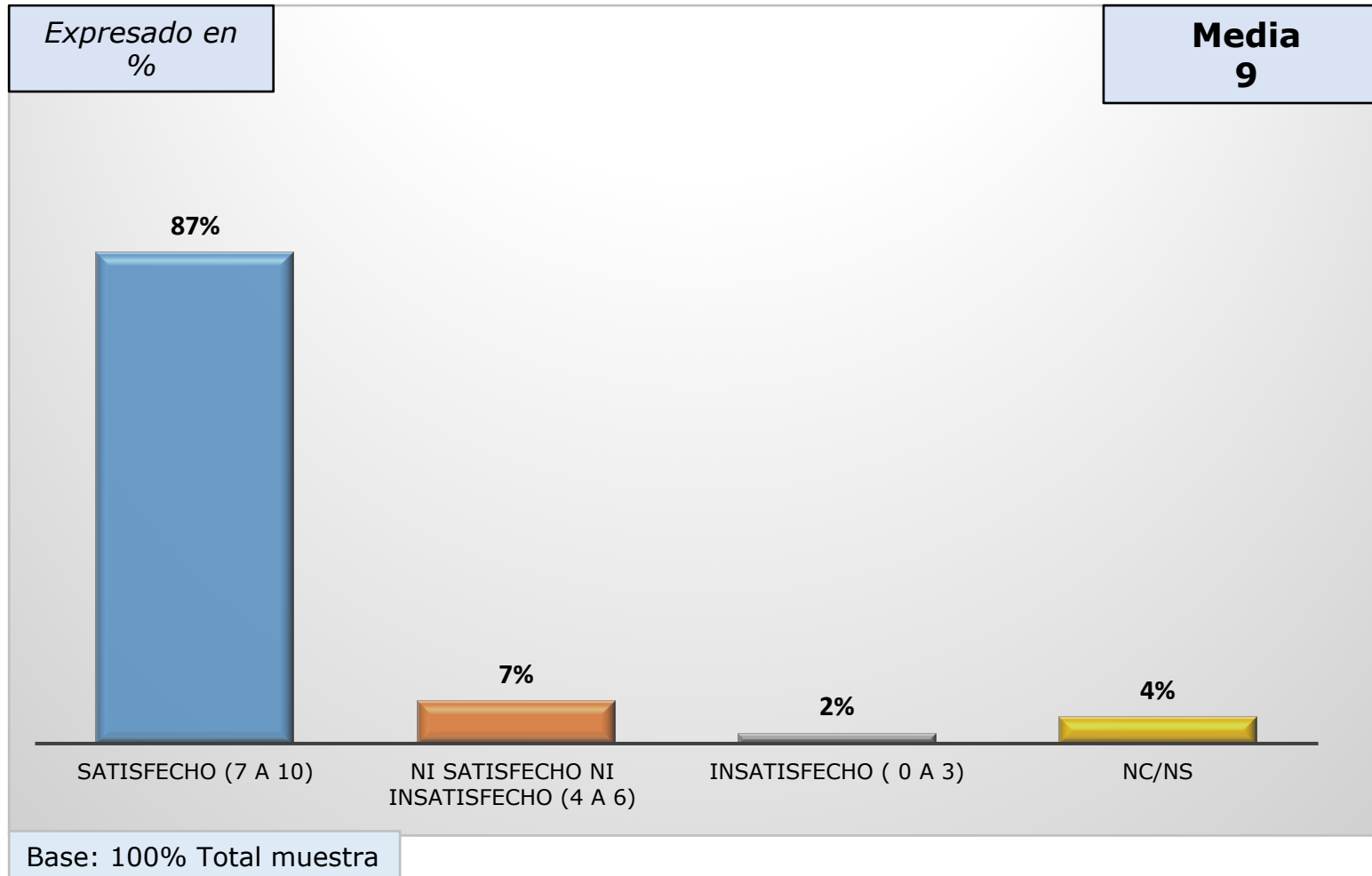
Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# **SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO**



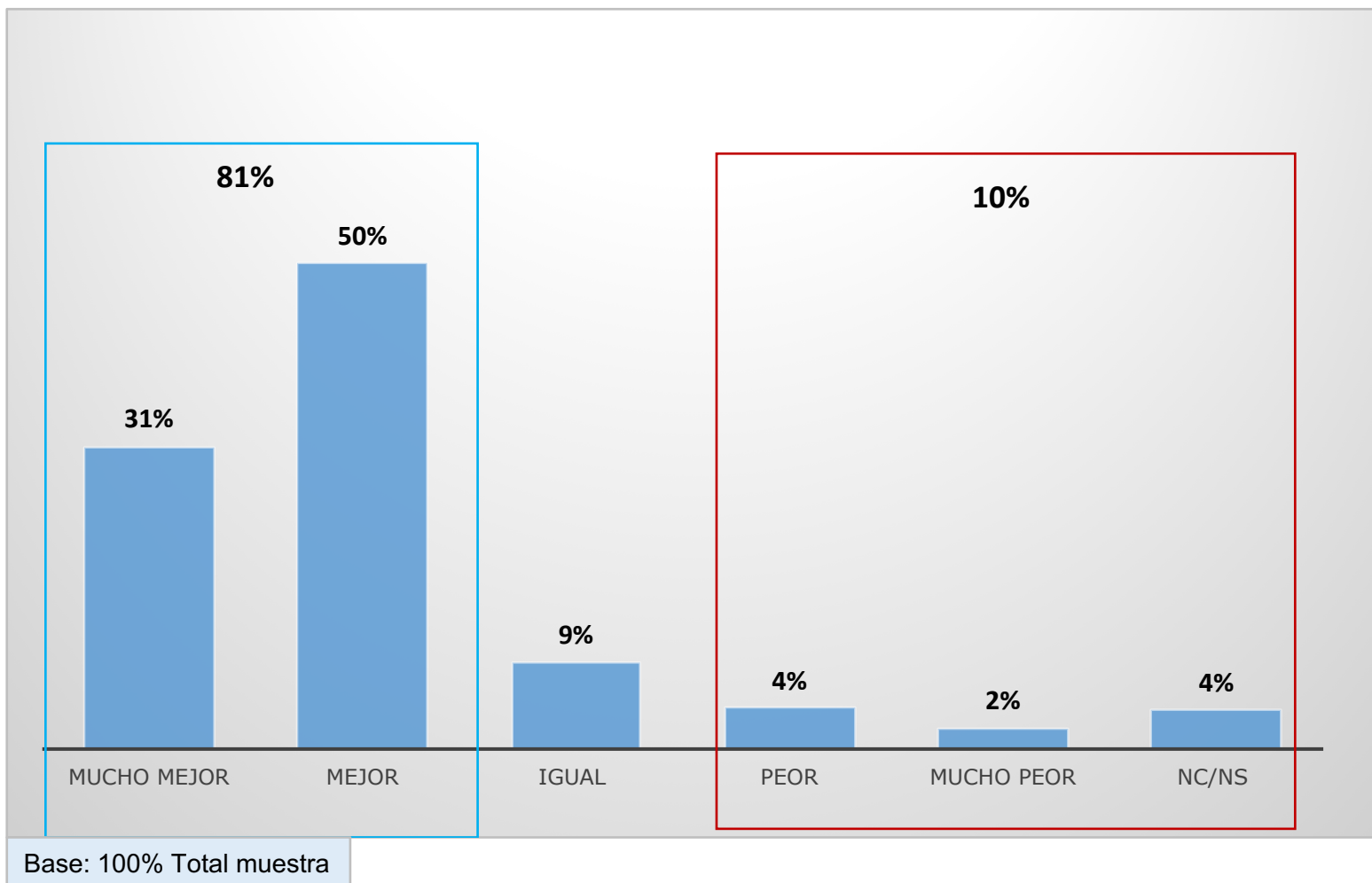
**P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

### SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



**P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?**

### SERVICIO ESPERADO



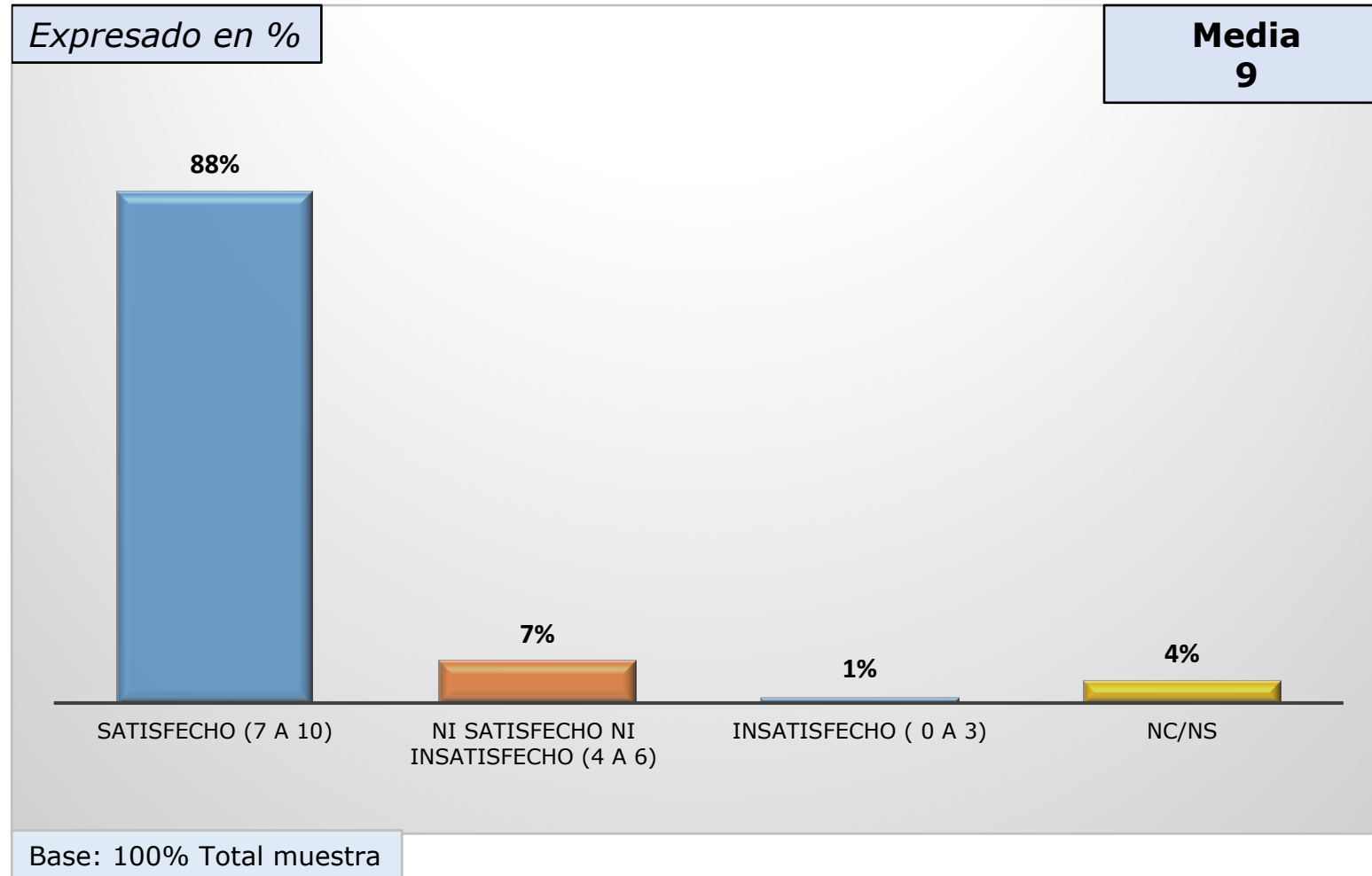


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

**P7. ¿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



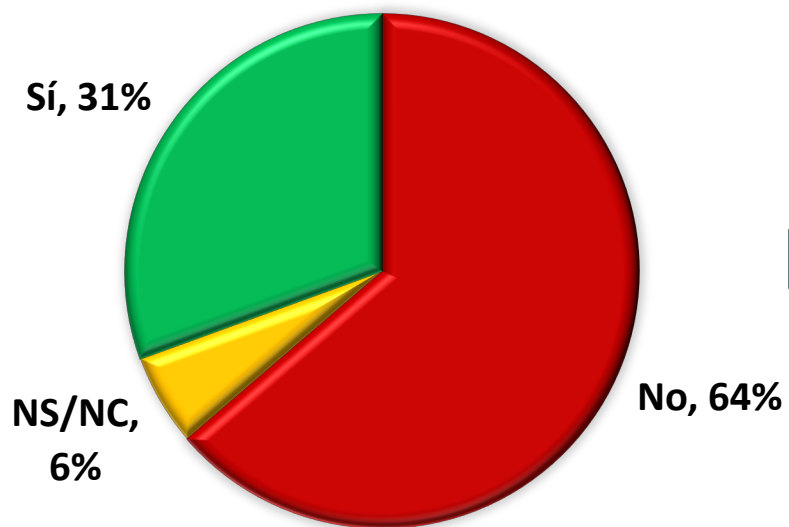


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

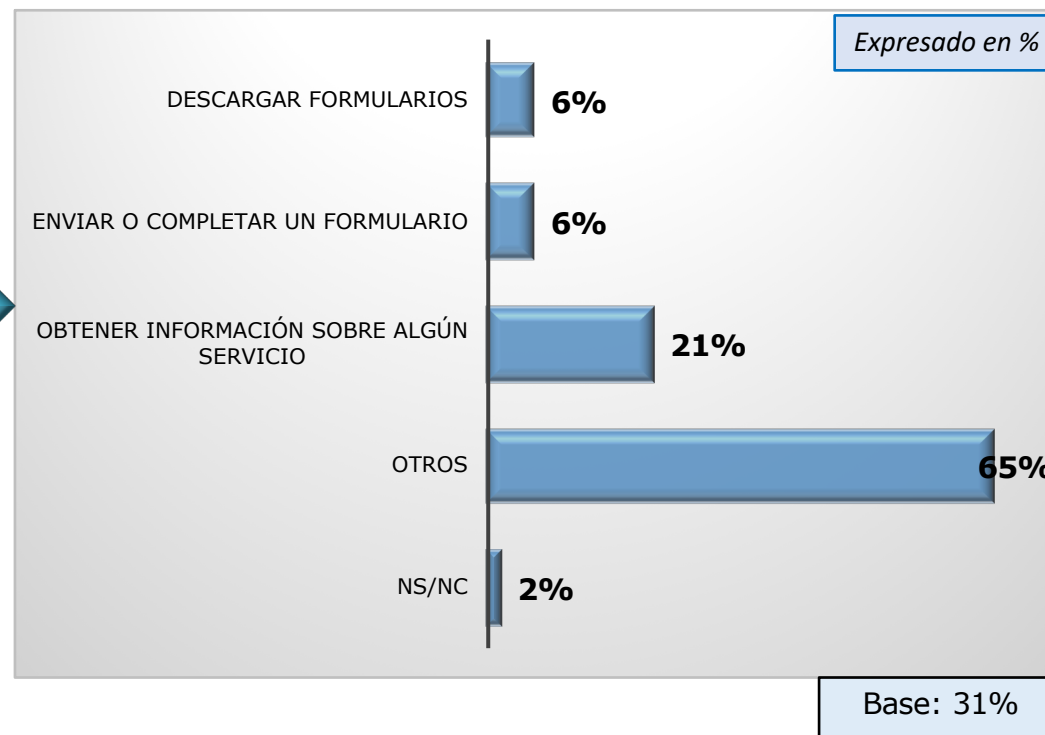
**P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**  
**P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)**

**Contacto con la página Web**



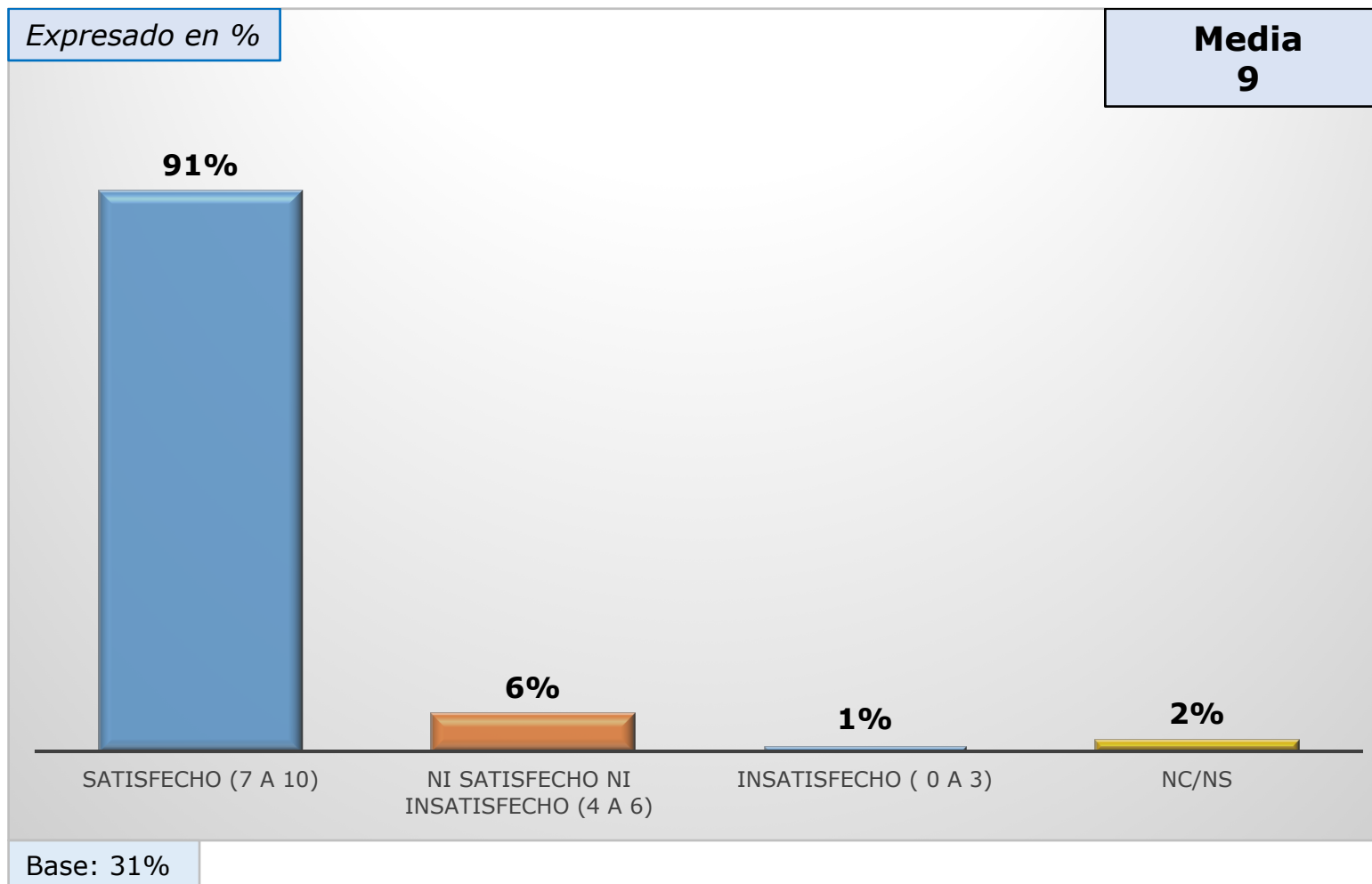
Base: 100% Total muestra

**Motivo del contacto**



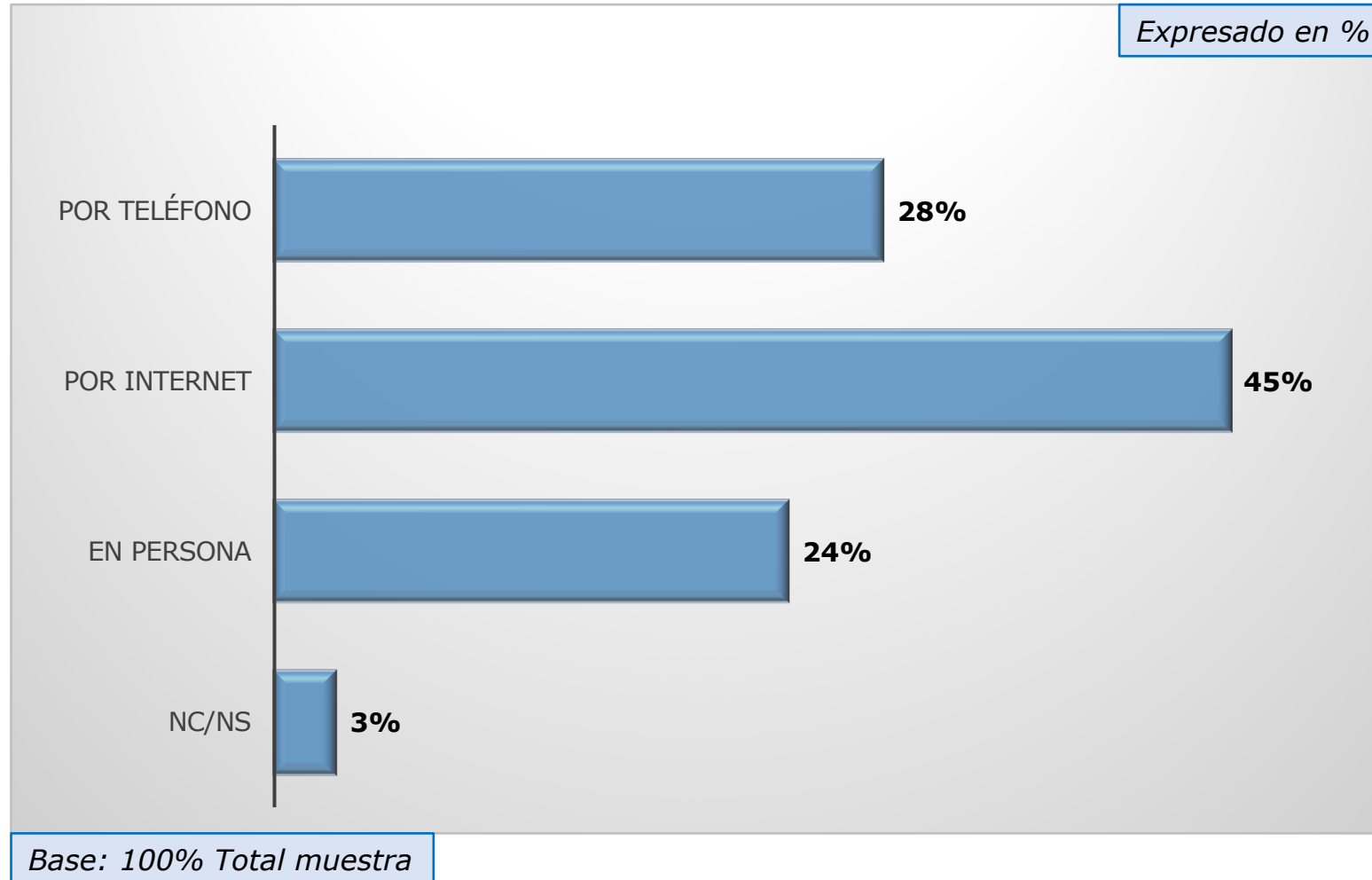
**P12. Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

### Valoración de la página web de la institución



**P13. 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**







Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones