



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

Fecha

Junio 2021

# ÍNDICE

**FICHA TÉCNICA**

**4**

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

**7**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

**10**

**SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO Y EL RECIBIDO**

**17**

## **FICHA TÉCNICA**

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO:** Usuarios de servicios públicos del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
- ❑ **ÁMBITO:** Distrito Nacional, para los servicios de tramitación de planos se aplicará la encuesta en San Francisco, Santiago y La vega
- ❑ **MUESTRA:** 379 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 pavimentación vial, 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).

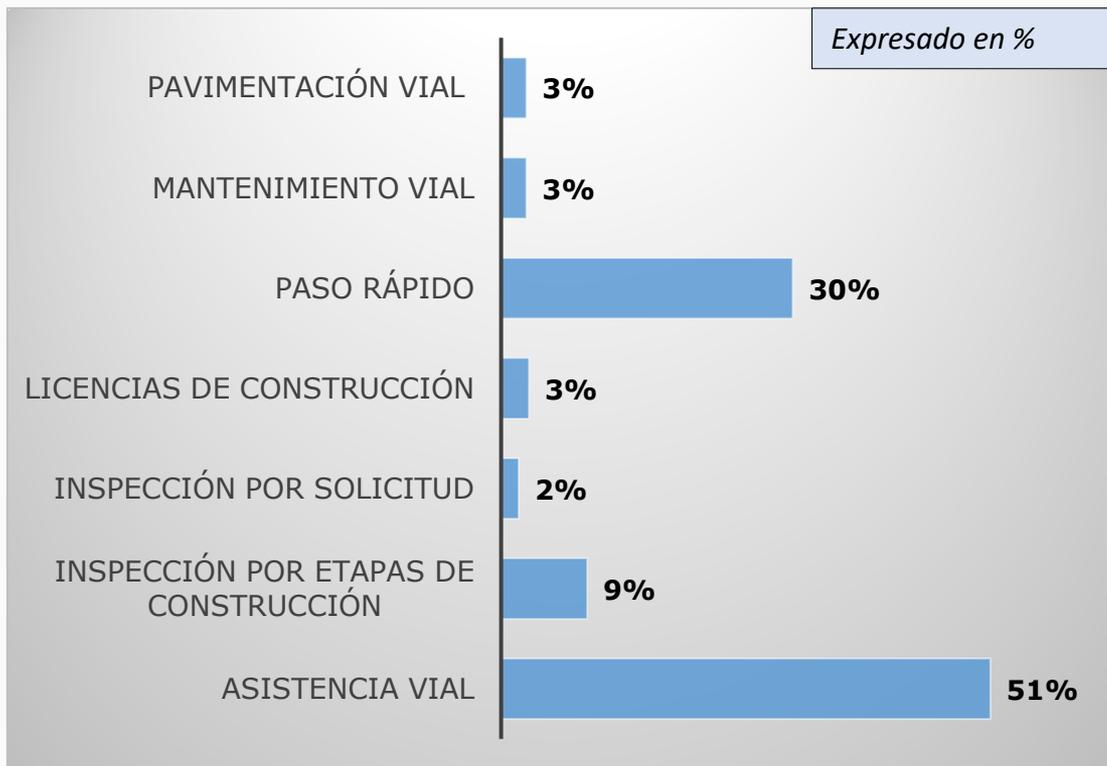
Los estratos utilizados son: Mantenimiento vial, Pavimentación vial, Licencia de construcción, Paso rápido, inspección por etapa de construcción, paso rápido, Inspección por etapas de construcción, Inspección por solicitud, Asistencia vial.

- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Mayo y Junio 2021
- ❑ **REALIZACIÓN:** Dirección de Planificación y Desarrollo en coordinación con la Dirección de Coordinación de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones MOPC.

## **Servicios Encuestados**

# Servicios Encuestados

## Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

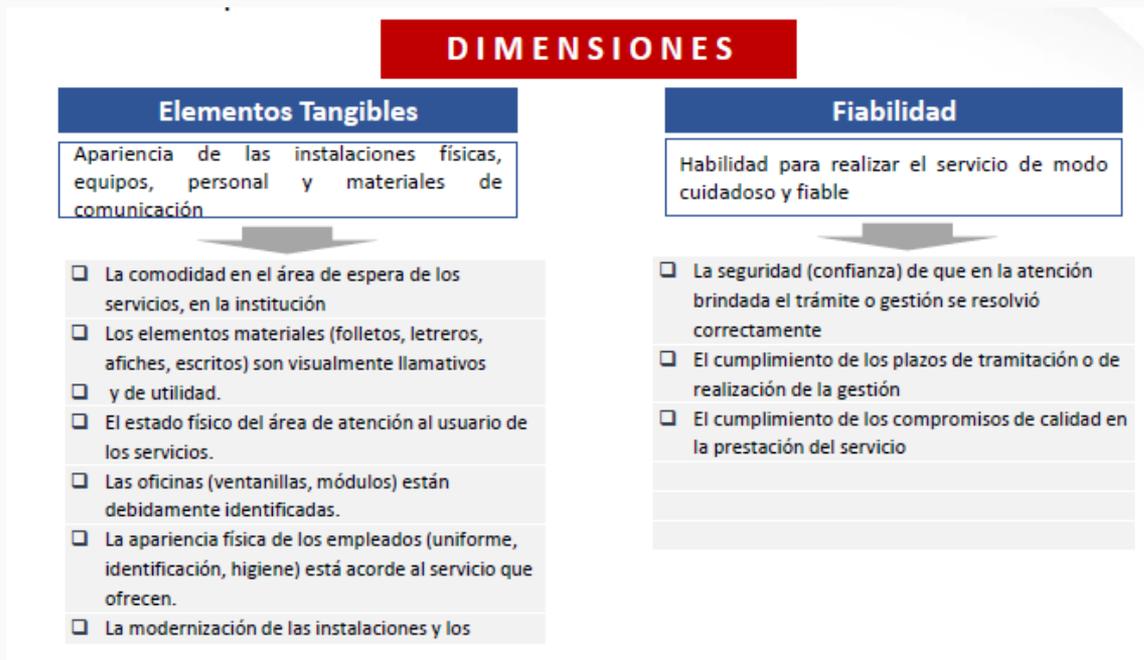


Total de  
Respuestas:  
380

# **SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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



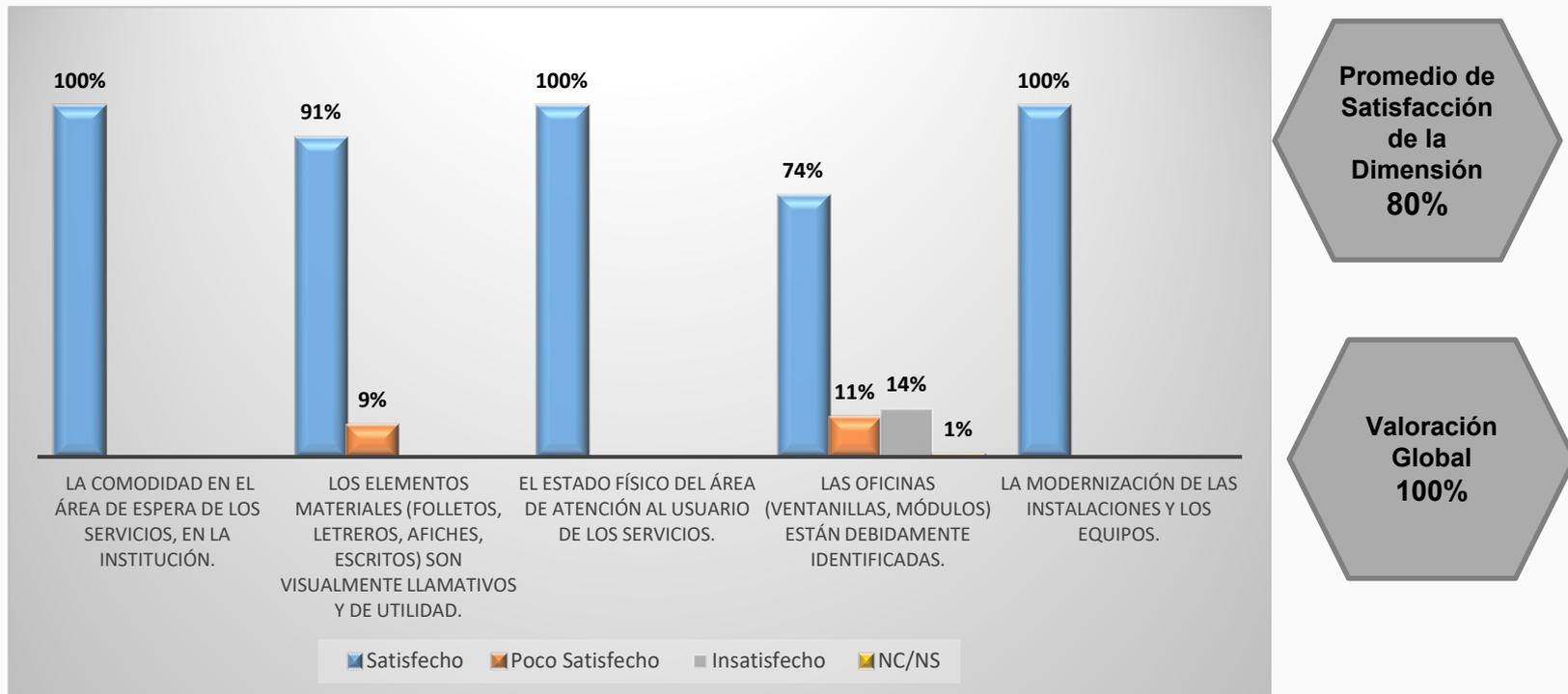
# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

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.

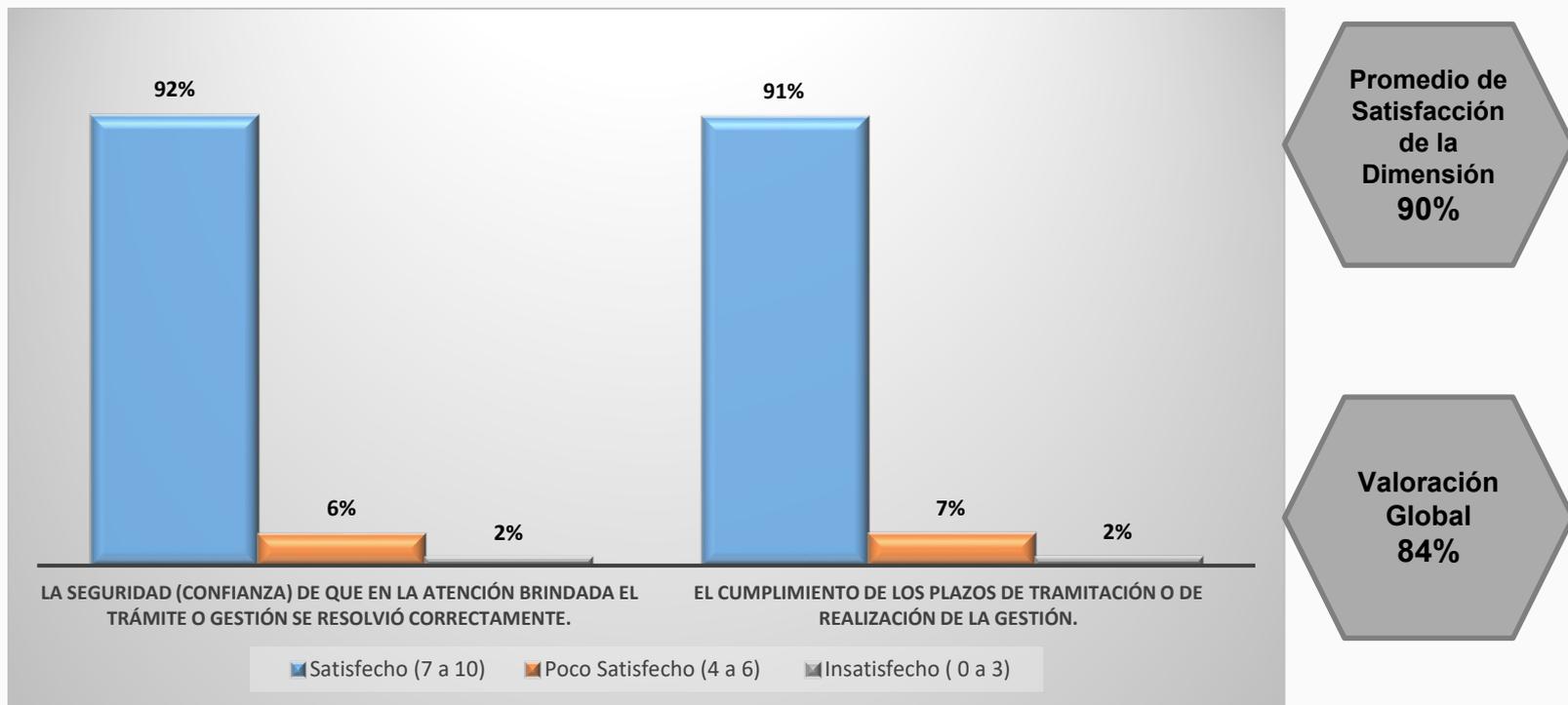
## DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra

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.

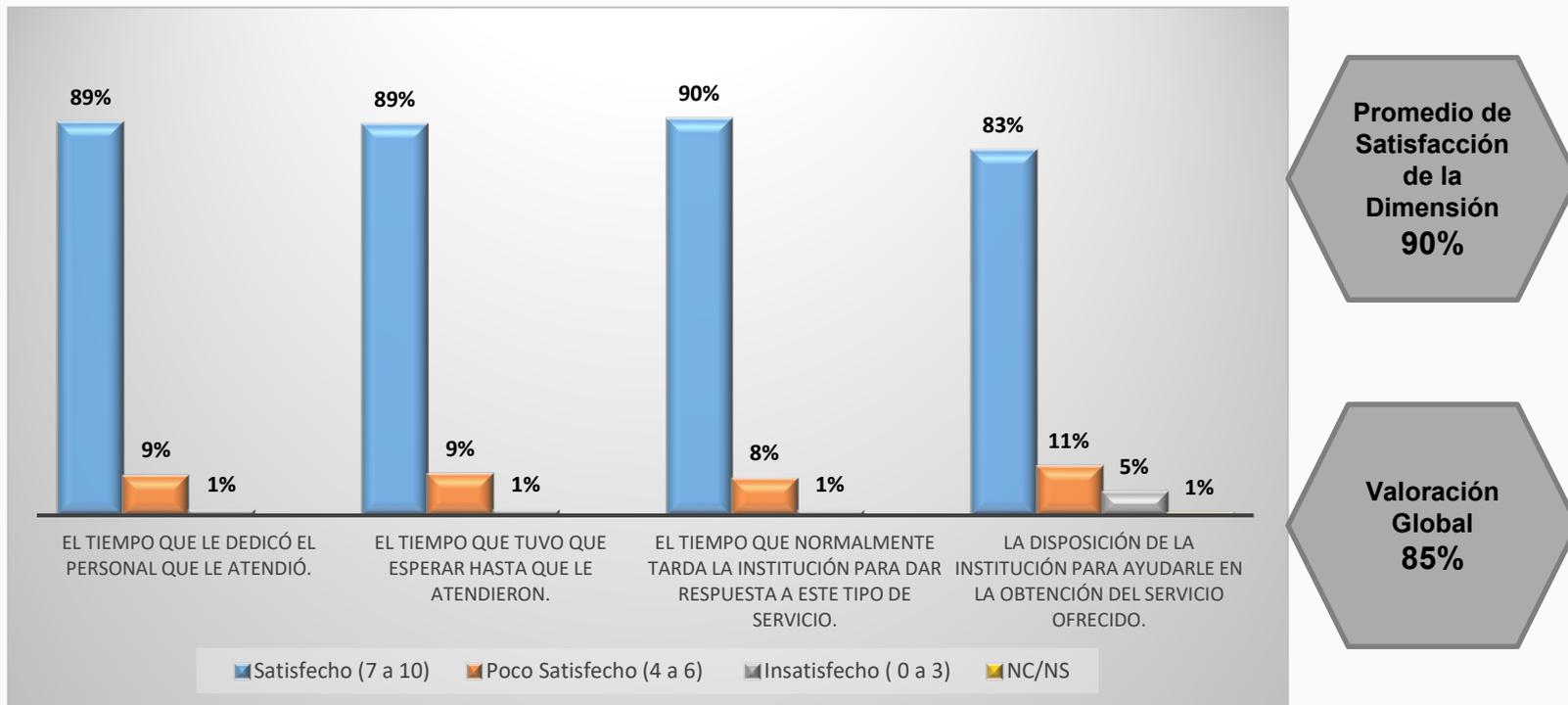
### DIMENSION: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra

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.

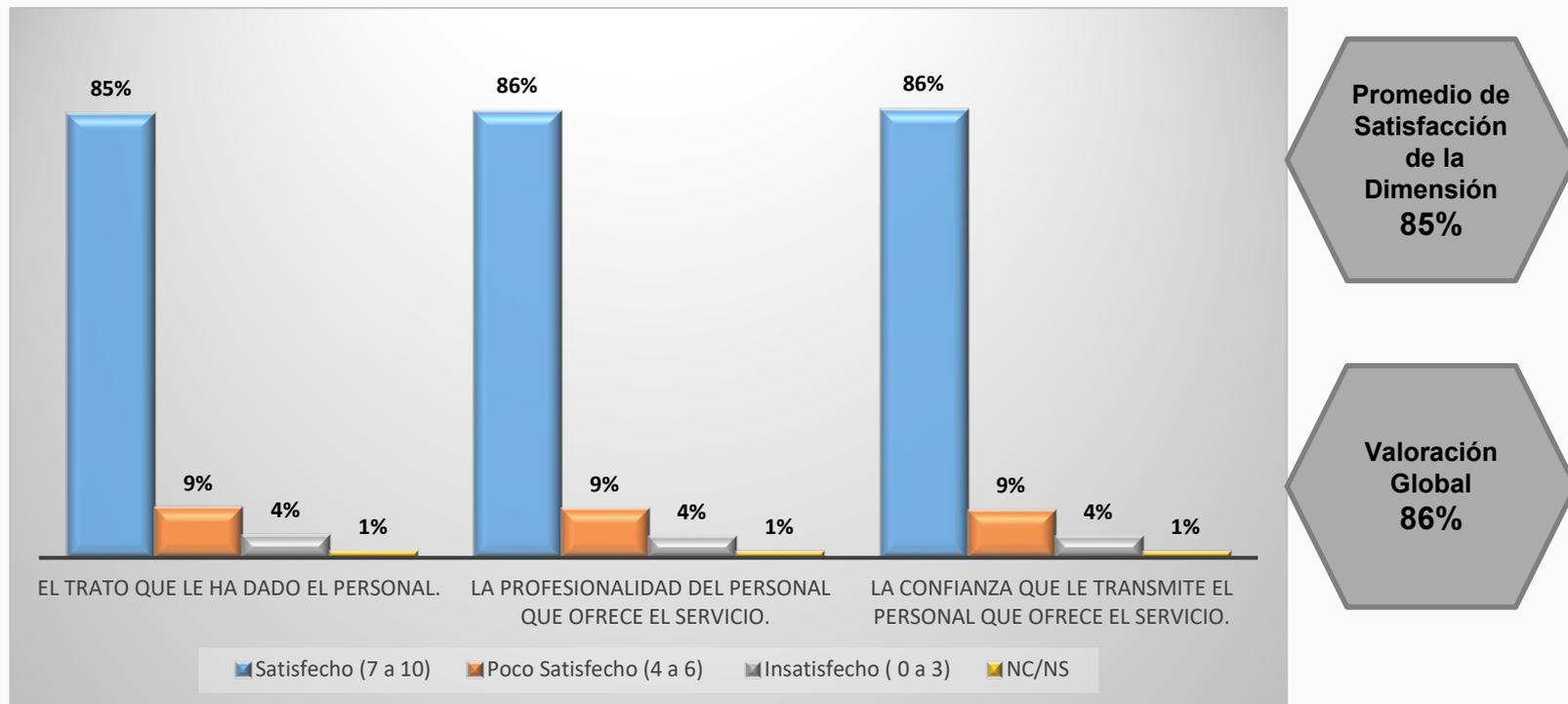
## DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra

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.

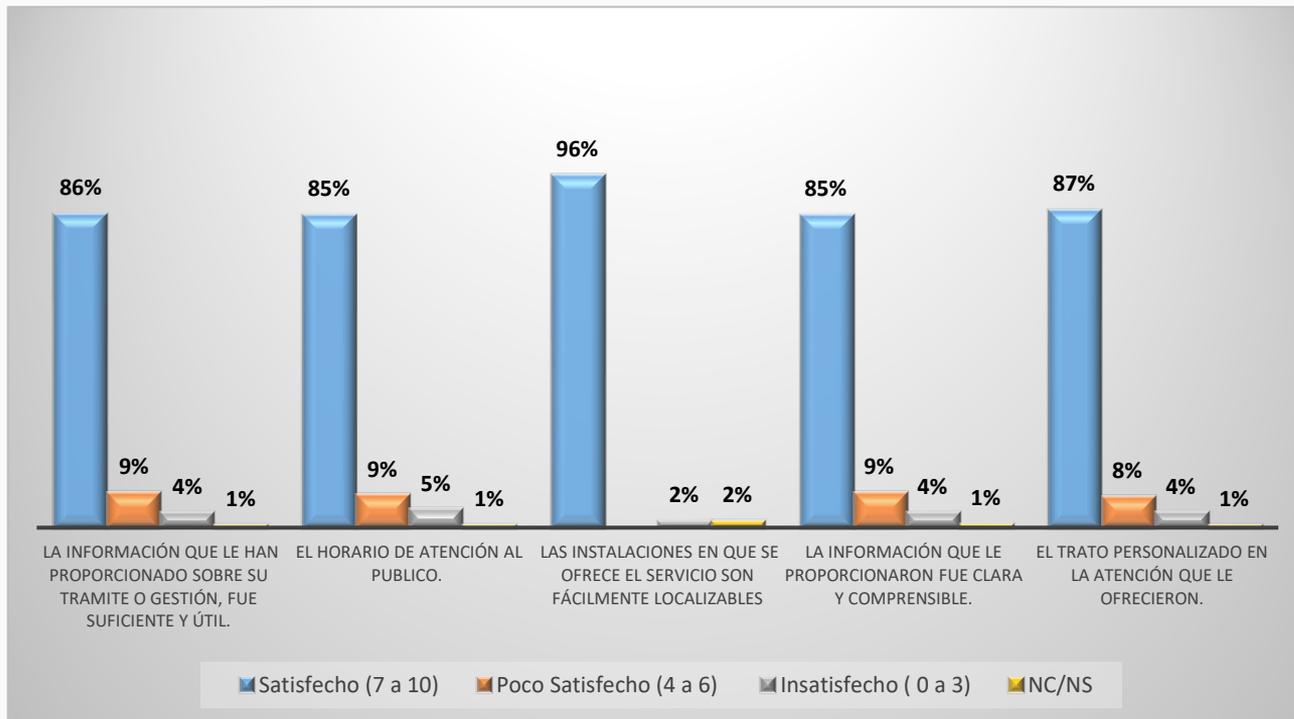
## DIMENSION: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra

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.

## DIMENSION: EMPATÍA



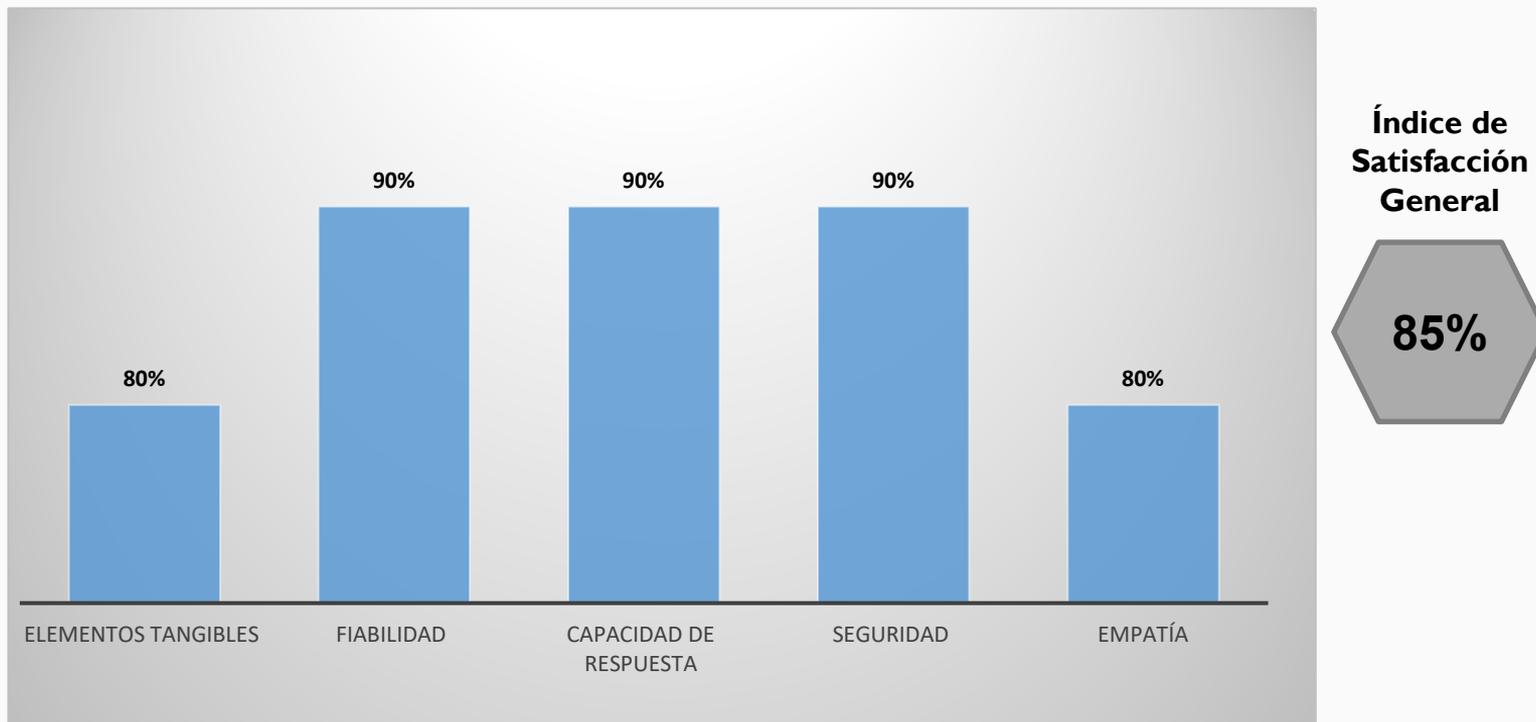
Promedio de Satisfacción de la Dimensión  
**85%**

Valoración Global  
**87%**

Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Base: 100% Total muestra

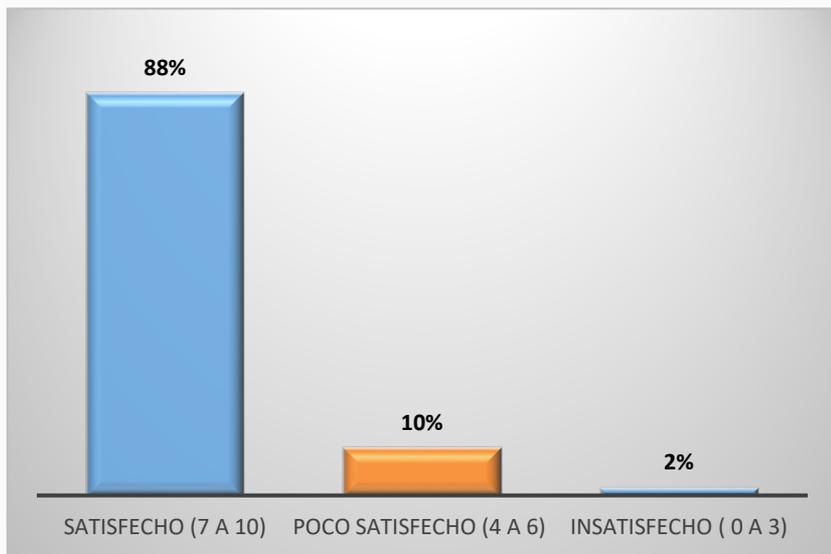
# **COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

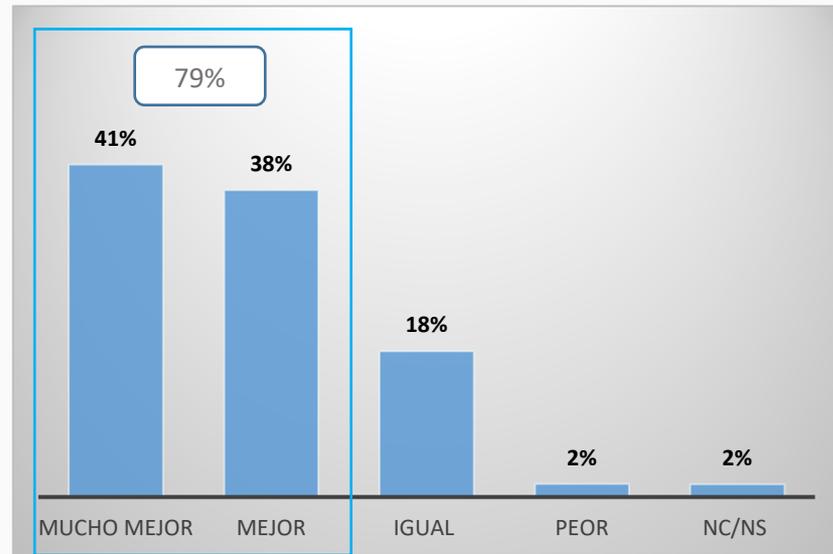
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

## SERVICIO RECIBIDO



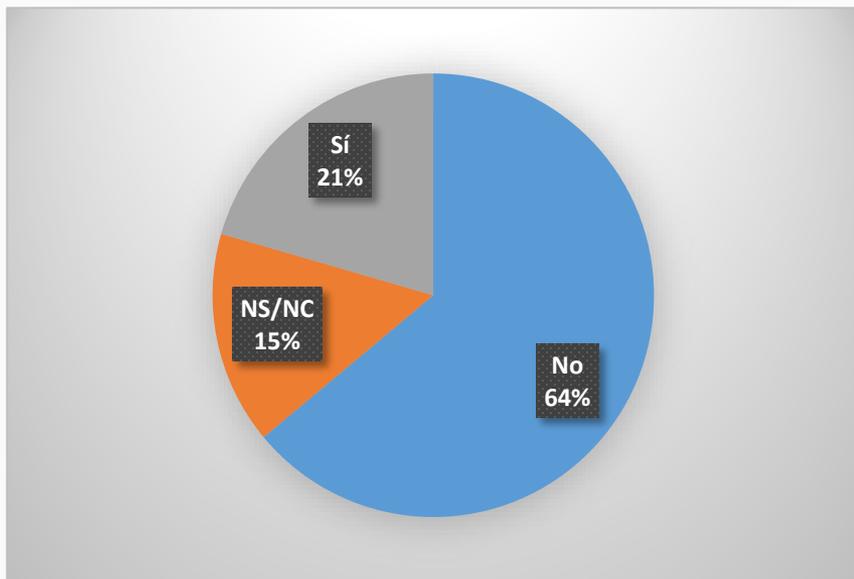
## SERVICIO ESPERADO



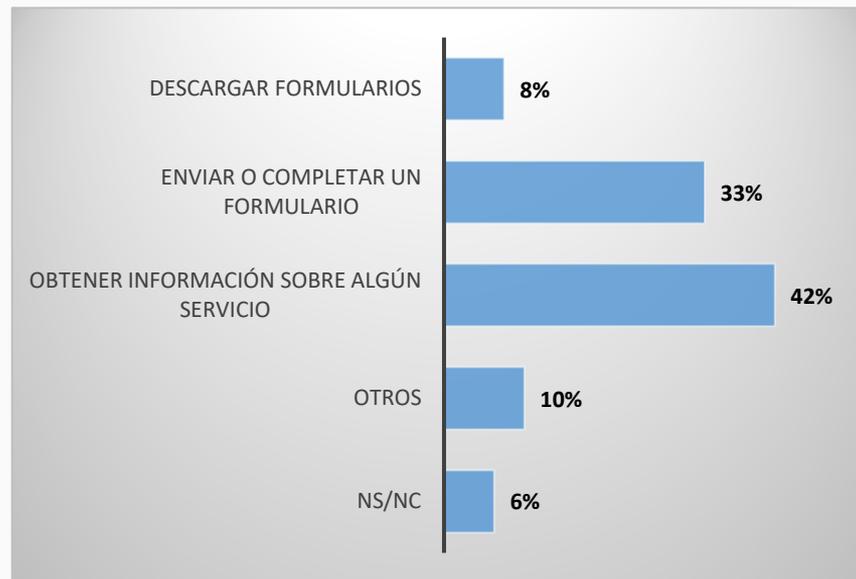
Base: 100% Total muestra

# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



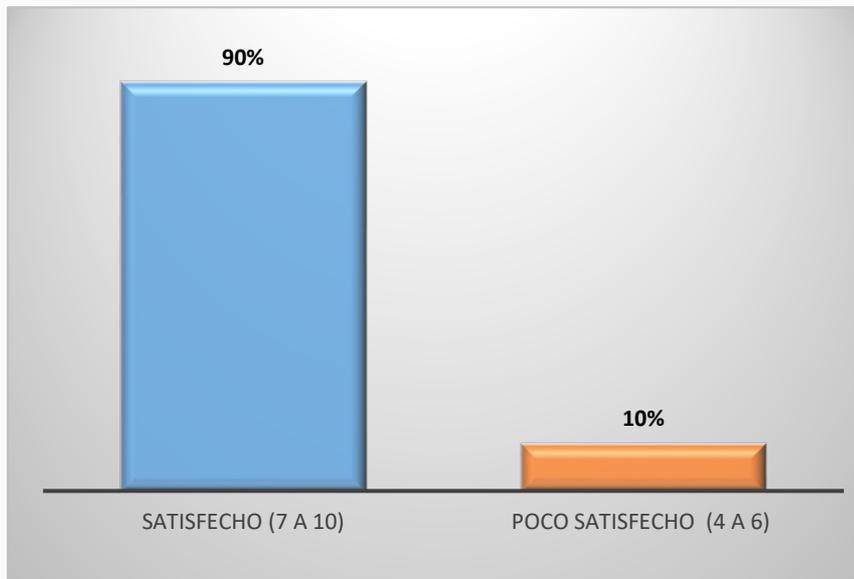
Motivo *del contacto*



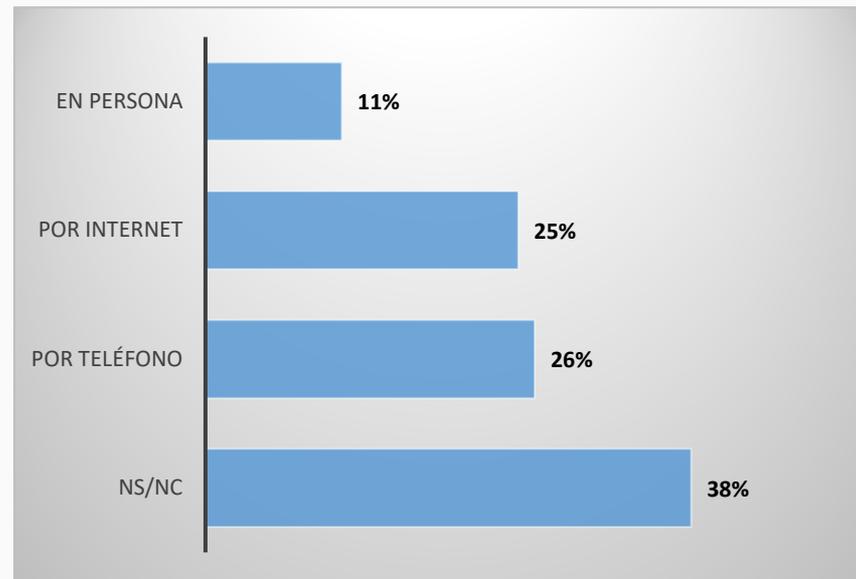
Base: 100% Total muestra

## CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

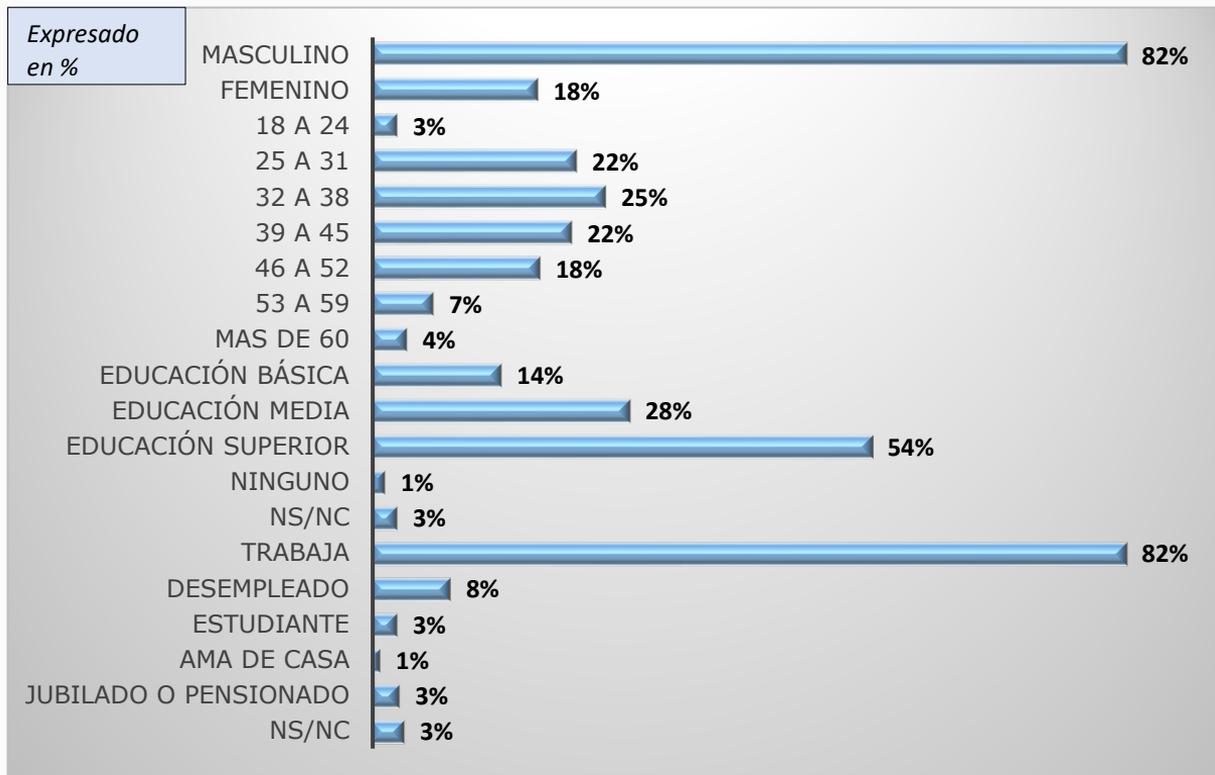


Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?



Base: 100% Total muestra

# PÉRFIL DEL ENCUESTADO



Base: 100% Total muestra



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones