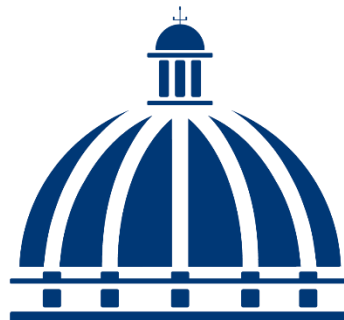


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.

Julio 2023



**Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones**

Dirección de Coordinación de Servicios

# Índice

Introducción-----	Pág. 3
Ficha Técnica-----	Pág. 4
Metodología -----	Pág. 6
Resultados de la Encuesta de los Servicios--	Pág. 11
Resultados de servicios presenciales-----	Pág. 12
Resultados de servicios Virtuales-----	Pág. 24
Resultados de servicios a instituciones-----	Pág. 34
Índice de satisfacción de Usuarios-----	Pág.45
Plan de Acción-----	Pág. 47



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Introducción

El Ministerio de Obras Públicas está encargado del Construir, ampliar, reparar y dar mantenimiento a las obras de infraestructura de transporte. Estudiar, diseñar, construir y mejorar las obras portuarias. Realizar los estudios Socioeconómicos y Técnicos para la elaboración de los planes y programas de construcción, reconstrucción, rehabilitación y reparación de proyectos a ejecutar.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados solicitados por los diferentes medios y plataformas de acceso durante el periodo Enero-Diciembre 2022.



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Ficha Técnica

- ✓ **POBLACION:** Servicios solicitados de manera virtual a través de App Móvil, Teléfono, Redes Sociales, Pagina web (Chat en línea) y presencialmente en las oficinas del MOPC. Promedio mensual 21,411.
- ✓ **ÁMBITO:** Usuario de los servicios de MOPC
- ✓ **MUESTRA:** 378 encuestas, con un error general de  $\pm 5.0\%$ , con un nivel de confianza del 95% y un  $p=0.5$ ,  $q=0.5$ .
- ✓ **METODO A UTILIZAR:** Telefónica y presencial.
- ✓ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** del 7 de Junio al 12 de Julio del 2023.
- ✓ **RESPONSABLES:** La Dirección de Coordinación de Servicio, en colaboración con La Dirección de Planificación / Departamento de Estadística.

## Tabla de Servicios

Servicios	Total de solicitudes De Enero a Diciembre 2022	Promedio mensual de solicitudes
Mantenimiento Vial	326	27
Asistencia Vial(COMIPOL)	131953	10996
Paso Rápido (RD Vial)	122044	10170
Solicitud de Pasantia	118	11
Certificación de Pasantia o Certificación de Servicios (Exención de Pasantia)	1515	126
Parqueate RD	632	53
Adquisicion y descarga de Reglamentos	268	22
Charlas Sobre reglamentos	13	1
Calificacion de Empresas para estudios Geotecnicos	3	0
Calificacion ingenieros para estudios Geotecnicos	4	0
Calificacion de Laboratorios apto para ensayo	3	0
Calificacion de empresas para evaluacion y levantamiento estructural	0	0
Calificacion de ingenieros para evaluacion y levantamiento estructural	17	1
Nuevos Sistemas Constructivos	7	1
Solicitud de Permisos de Excavación en la Vía Pública	11	1
Solicitud de Certificación de No Objeción para Franjas Maritimas	10	1
<b>TOTAL</b>	<b>256924</b>	<b>21411</b>



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Muestra

SERVICIOS EN LINEA	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Mantenimiento Vial	26
Asistencia Vial(COMIPOL)	150
Paso Rápido (RD Vial)	134
<b>SUB TOTAL</b>	<b>310</b>

SERVICIOS PRESENCIALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Solicitud de Pasantía	15
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicios (Exención de Pasantía)	20
Parquéate RD	23
<b>SUB TOTAL</b>	<b>58</b>

SERVICIOS INSTITUCIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Charlas Sobre reglamentos	0
Calificación de Empresas para estudios Geotécnicos	7
Calificación de empresas para evaluación y levantamiento estructural	3
<b>SUB TOTAL</b>	<b>10</b>



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Metodología



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas , equipos , personal y materiales de comunicación.

- ✓ Comodidad en el área de espera
- ✓ Elementos materiales (folletos, letreros. Afiches, escritos
- ✓ Estado físico del área
- ✓ Apariencia Física de los empleados (uso de uniformes e identificación)
- ✓ Modernidad de las instalaciones

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable.

- ✓ Seguridad (confianza) de tramite o gestión resuelta
- ✓ Cumplimiento de los plazos
- ✓ Cumplimiento de compromisos de calidad



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## DIMENSIONES

### Seguridad

Conocimiento y atención  
Mostrados por los  
empleados y sus  
habilidades para concitar  
credibilidad y confianza.

- ✓ Trato del personal
- ✓ Profesionalidad
- ✓ Confianza que trasmite

### Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para  
ayudar a los usuarios y  
proporcionar un servicio  
rápido.

- ✓ Tiempo que le han dedicado
- ✓ Tiempo de espera recibir el  
servicio
- ✓ Tiempo que normalmente  
tarda la institución en darle  
respuesta al servicio

### Empatía

Atención personalizada que  
dispensa la Organización a  
sus clientes

- ✓ La información brindada  
fue suficiente y útil
- ✓ El horario de atención al  
público
- ✓ Facilidad con la que  
consiguió el servicio
- ✓ Las instalaciones son  
localizables
- ✓ Las informaciones son  
claras, comprensibles
- ✓ La atención personalizada



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones



# 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 menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

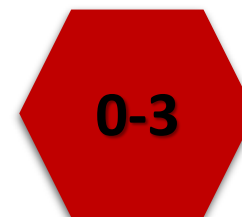
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Tabla muestra de encuestas realizadas

SERVICIOS EN LINEA	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Mantenimiento Vial	26
Asistencia Vial (COMIPOL)	151
Paso Rápido (RD Vial)	134
<b>SUB TOTAL</b>	<b>311</b>
SERVICIOS PRESENCIALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Solicitud de Pasantía	15
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicios (Exención de Pasantía)	20
Parquéate RD	23
<b>SUB TOTAL</b>	<b>58</b>
SERVICIOS INSTITUCIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS A REALIZAR
Calificación de Empresas para estudios Geotécnicos	7
Calificación de Empresas para evaluación y levantamiento estructural	3
<b>SUB TOTAL</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>379</b>



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

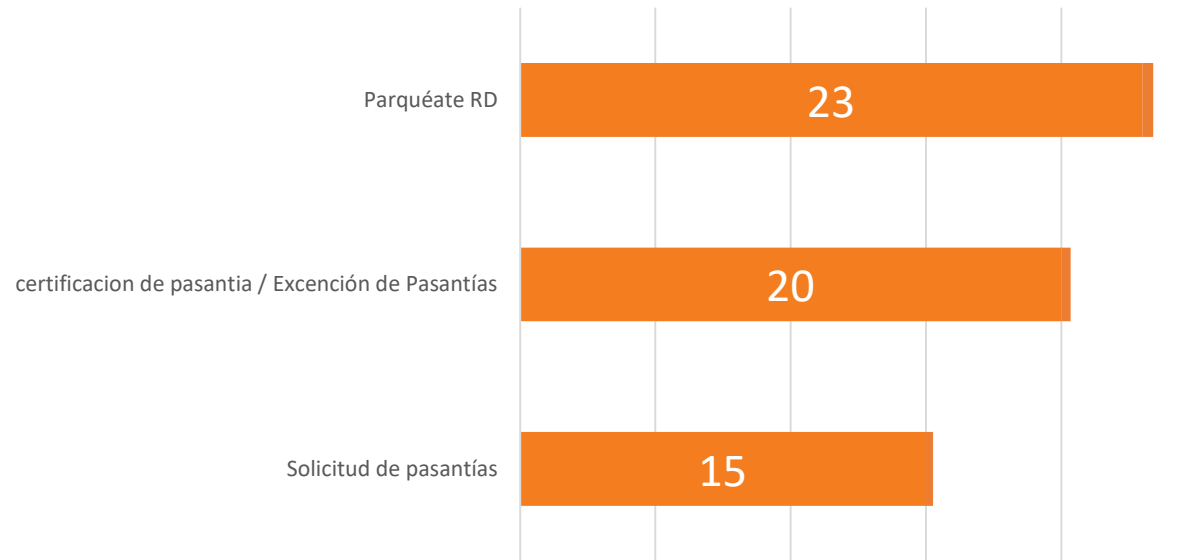
Servicios ofrecidos de manera presencial a los ciudadanos.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Porcentaje de Respuestas

## Servicios prestados de manera presencial.



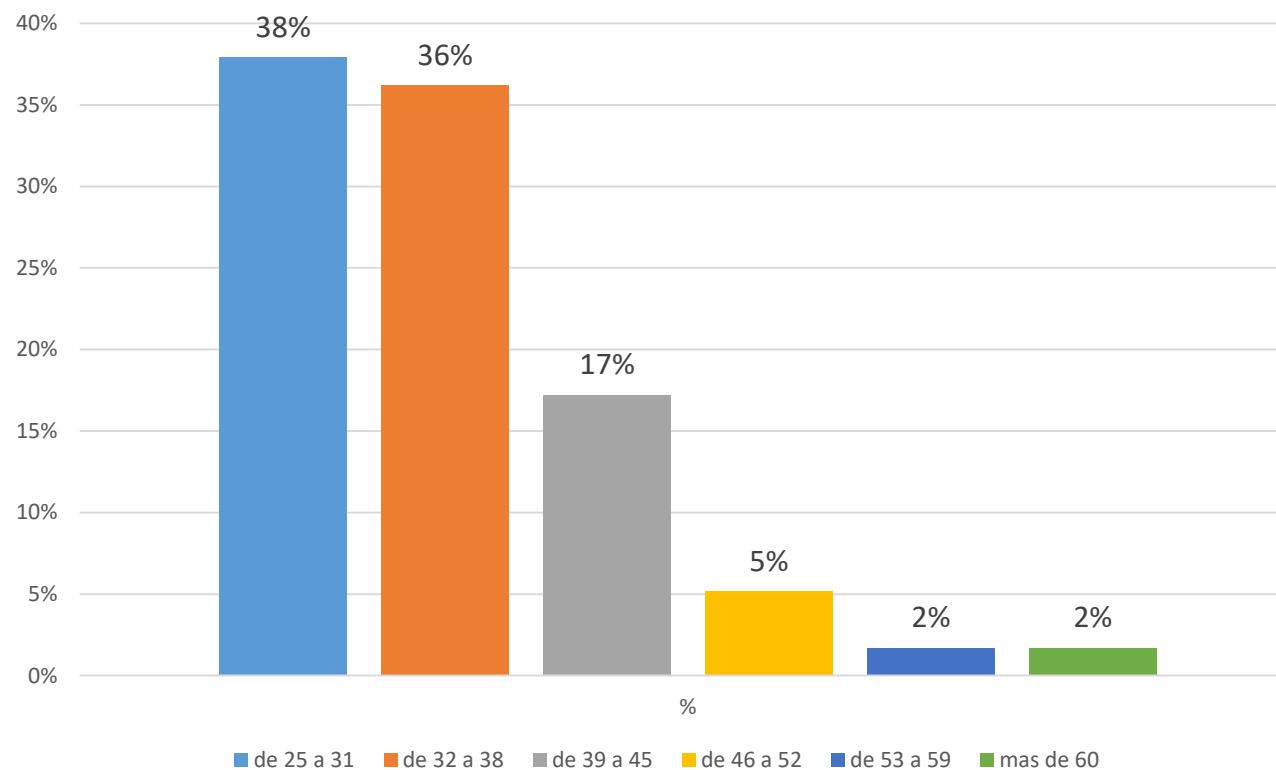
Cantidad de Respuestas  
58



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Perfil del Encuestado

Rango de Edad de la población encuestada.

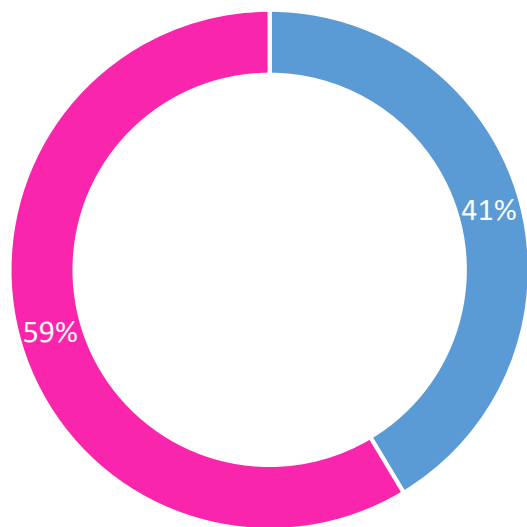


**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

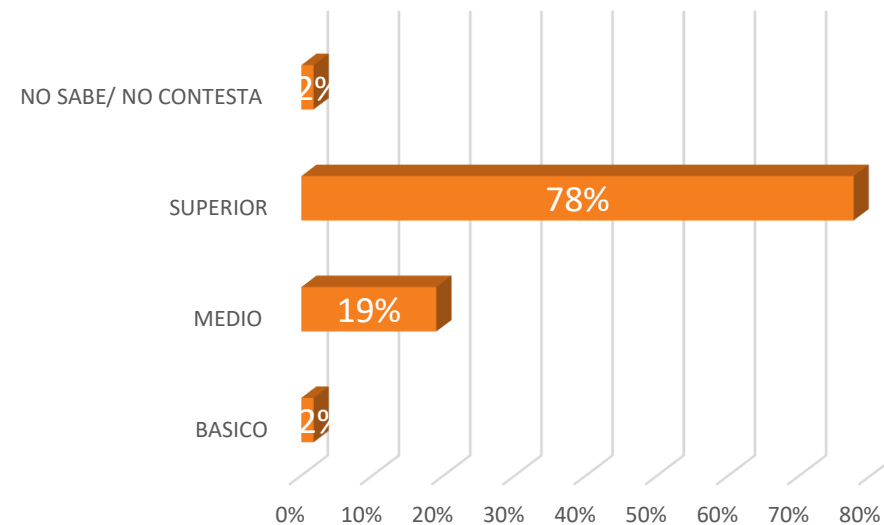
# Perfil del Encuestado

## Sexo.



■ hombre ■ mujer

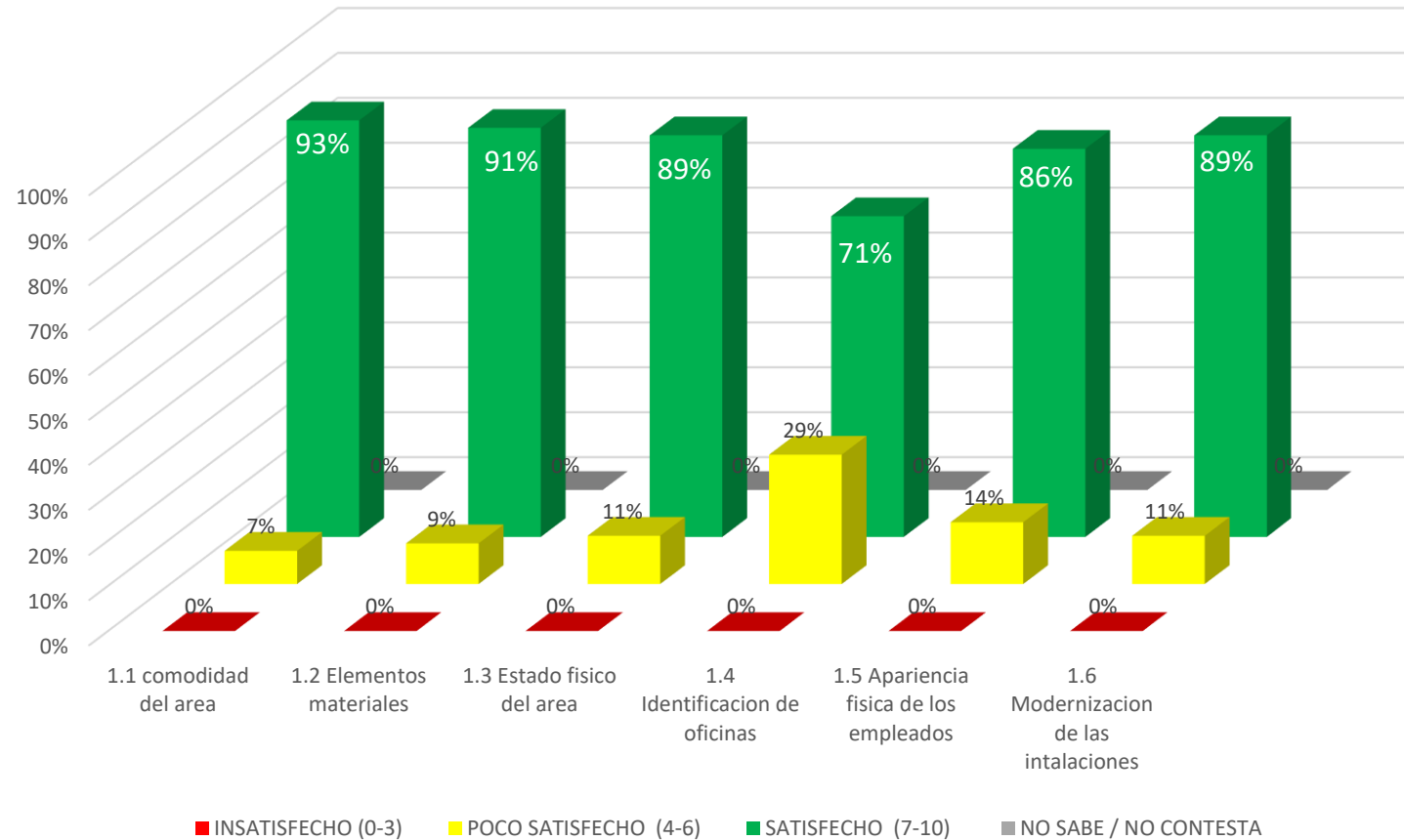
## Ultimo grado de estudios alcanzado



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Dimensión: Elementos Tangibles



**Promedio de satisfacción de la dimensión**

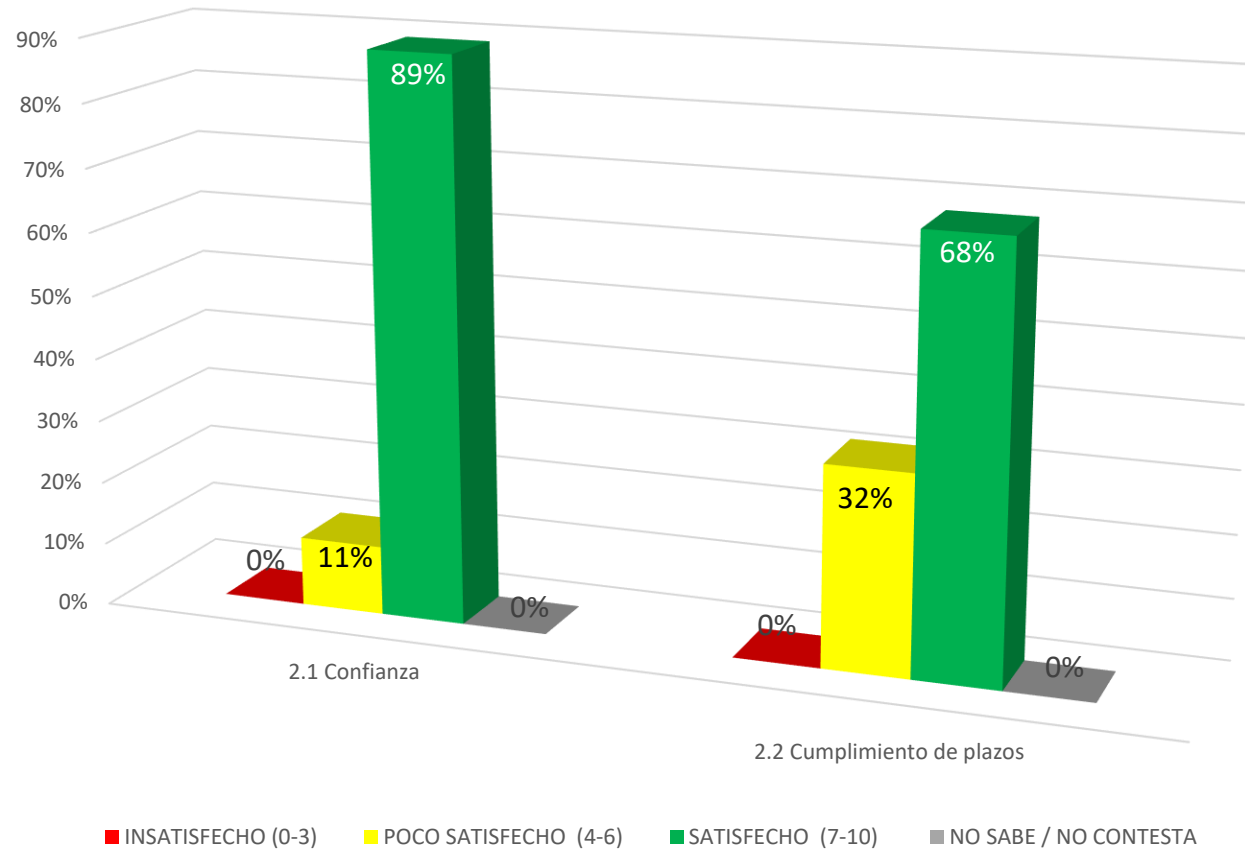
**87%**



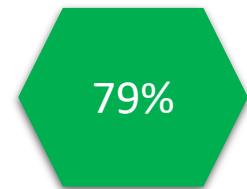
**MOPC**

**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Dimensión: Fiabilidad



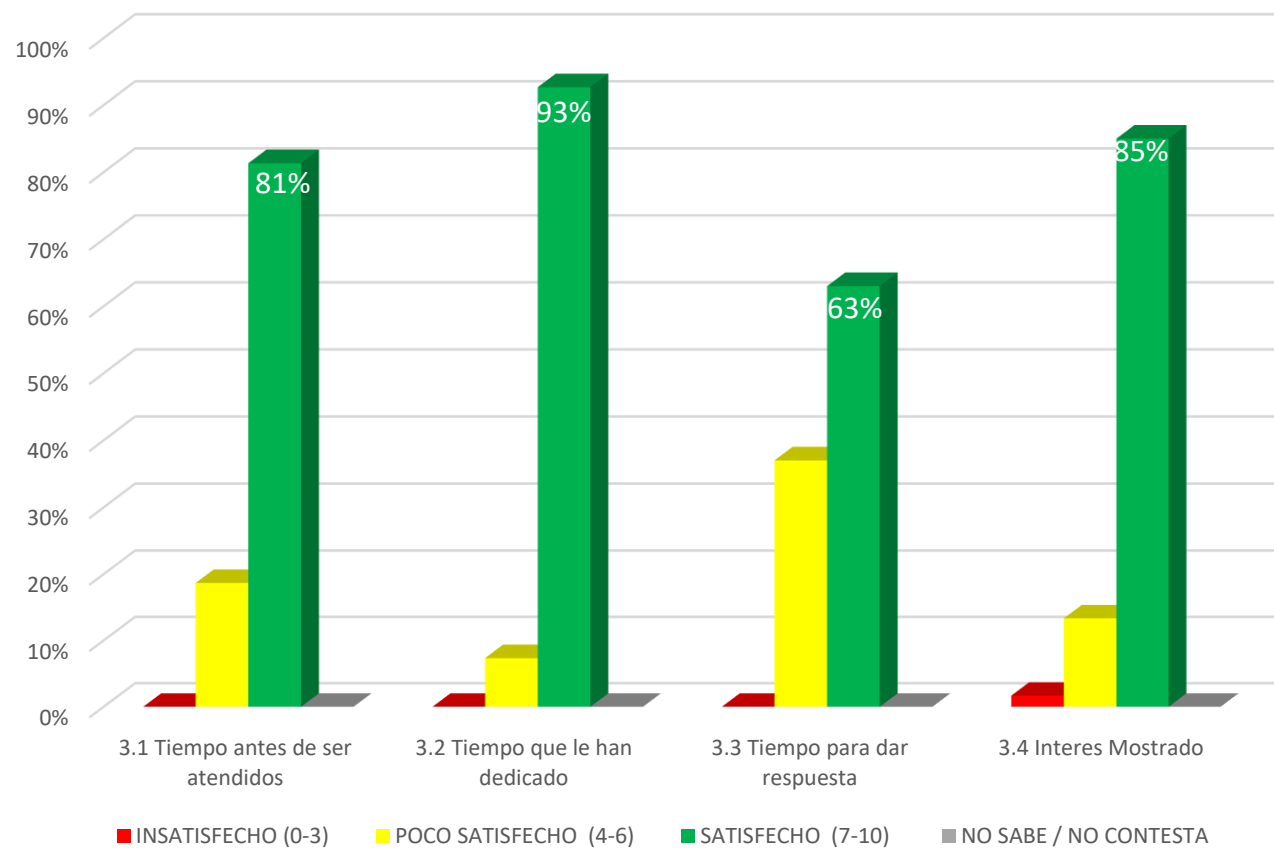
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



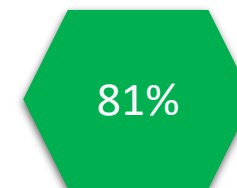
**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**



# Dimensión: Capacidad de Respuesta

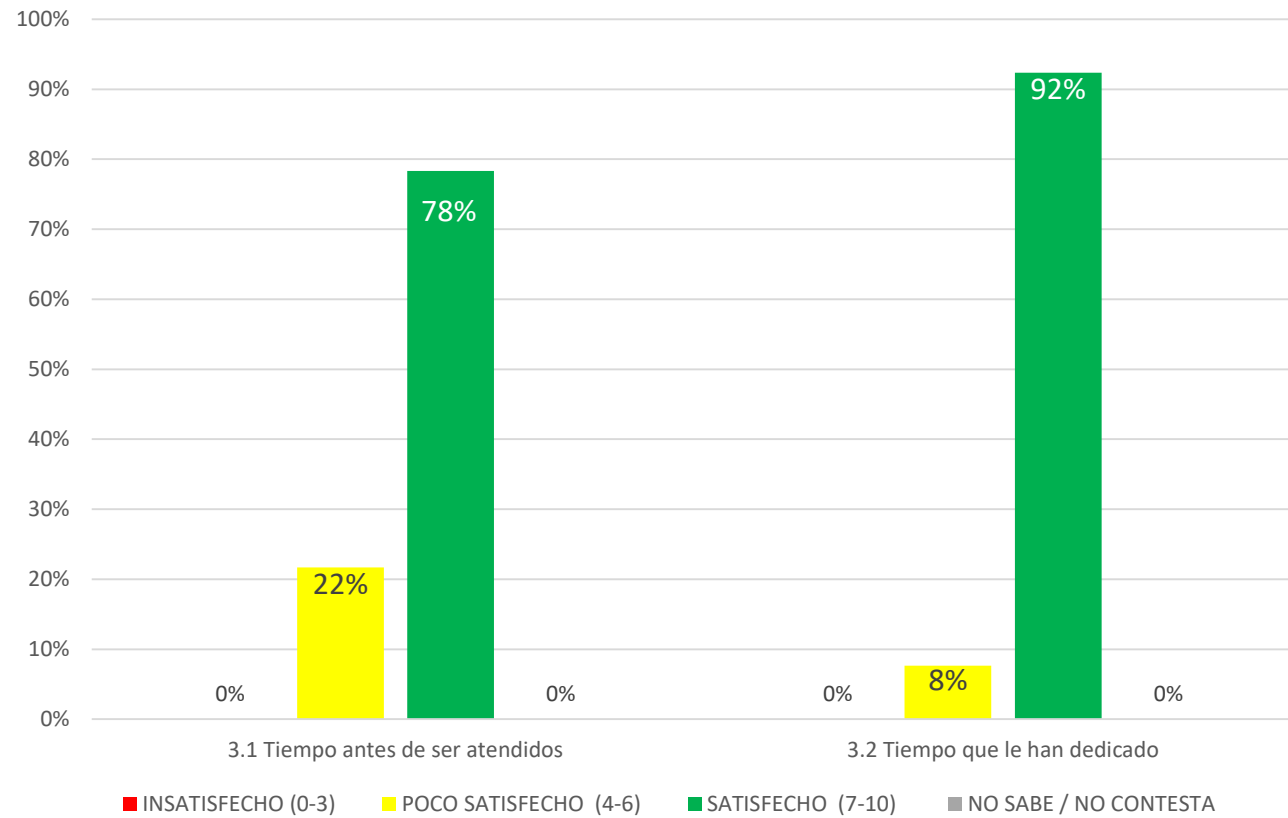


**Promedio de satisfacción de la dimensión**



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Dimensión: Seguridad



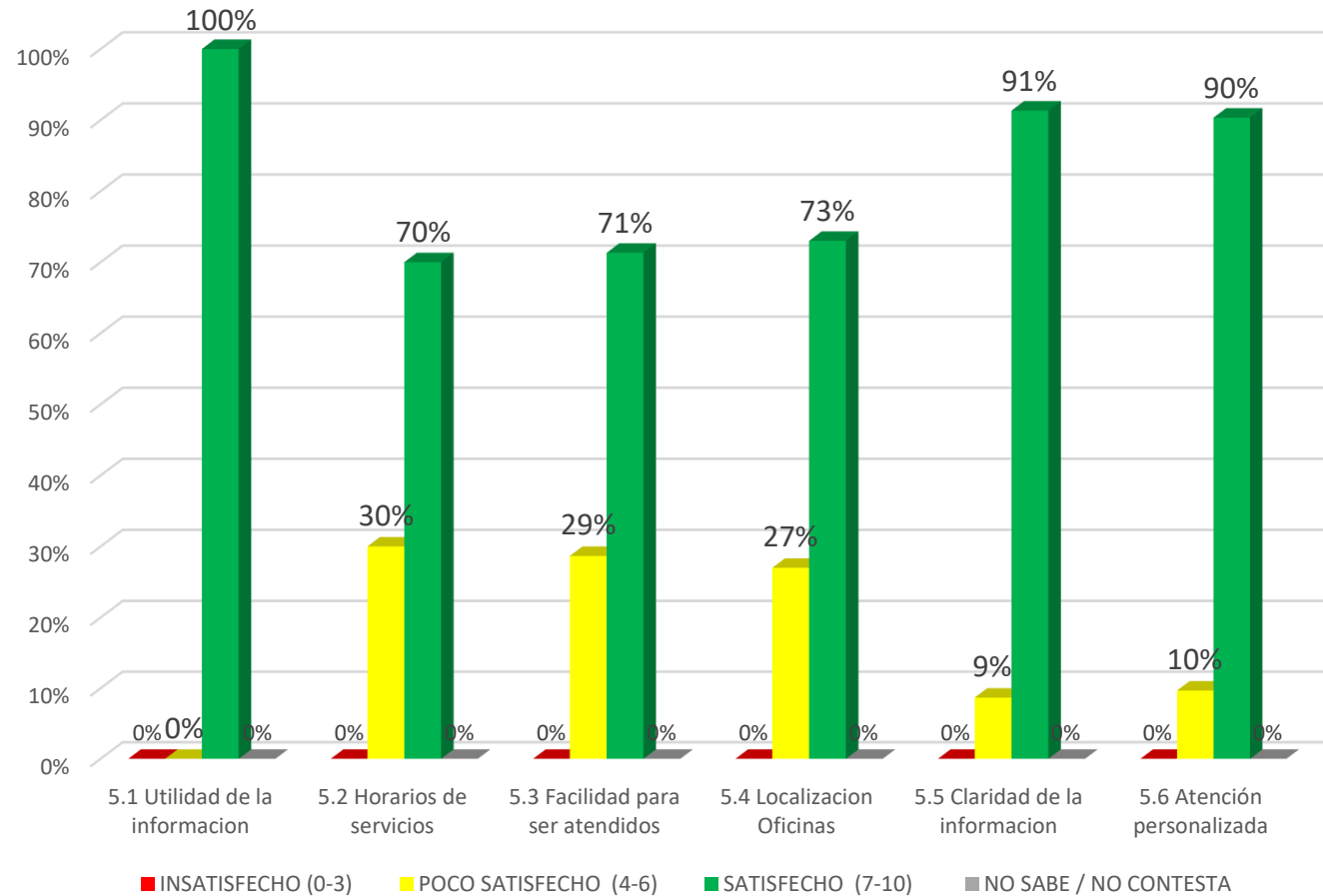
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

85%



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Dimensión: Empatía



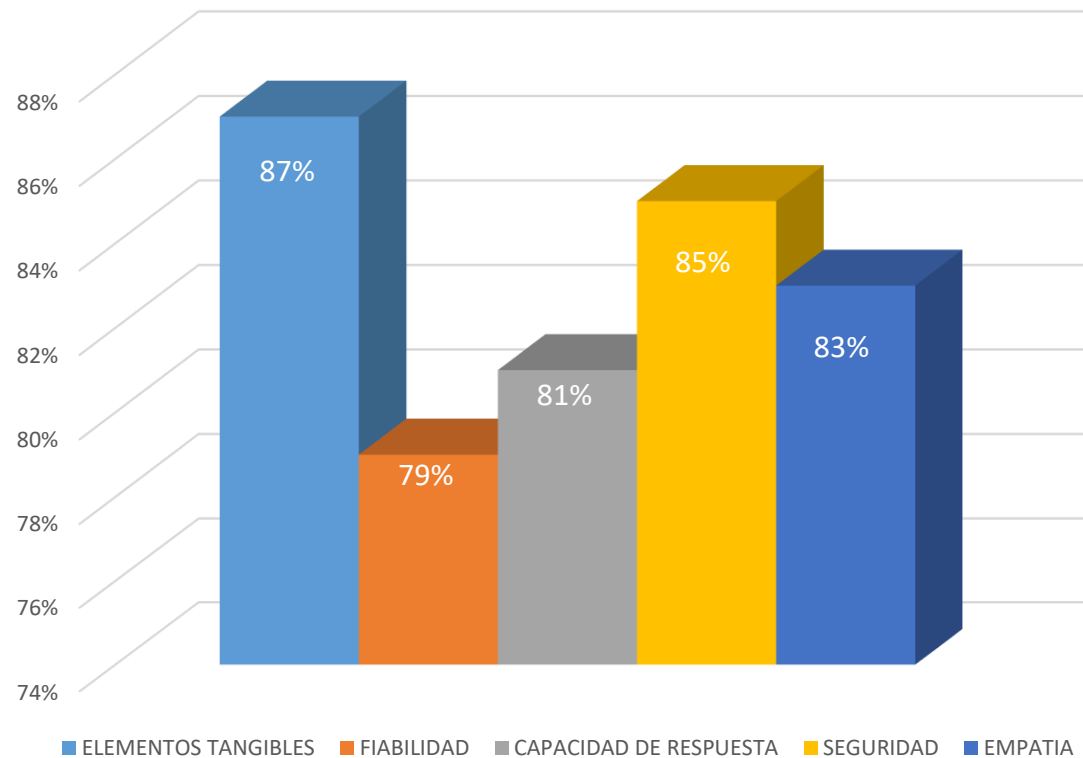
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**83%**



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



**Promedio de satisfacción**

**83%**

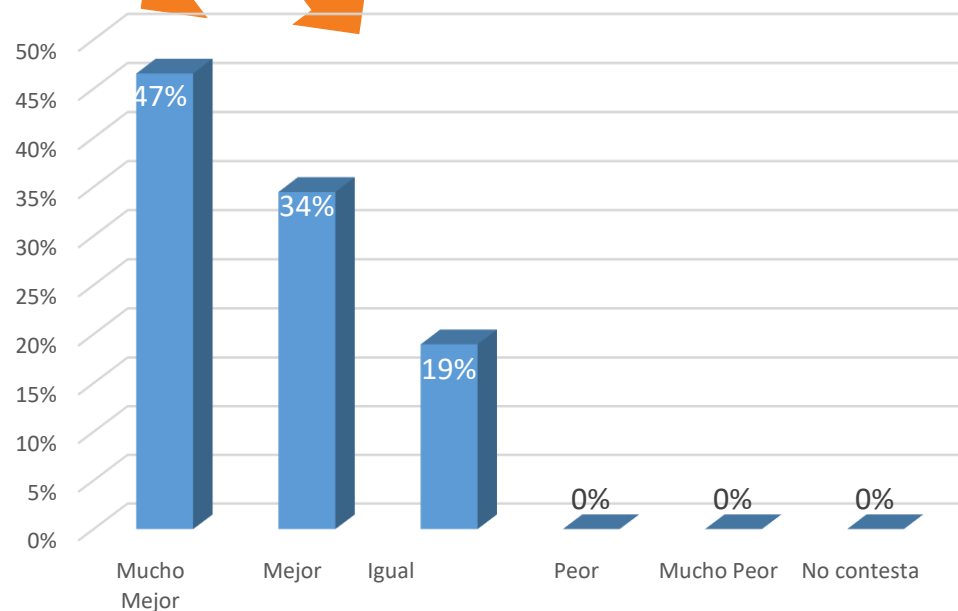


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## Expectativa de Servicio

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?*

Un 81% Considera que el servicio es Mejor y Mucho Mejor de lo que esperaba.



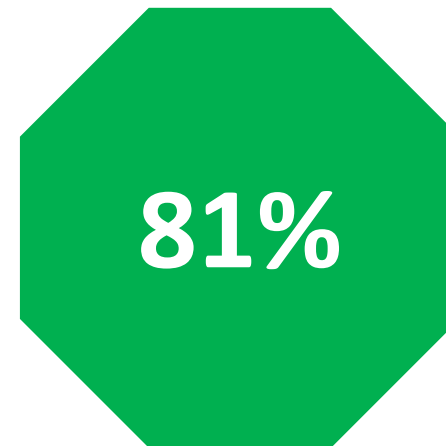
Base: 100% Total Muestra de esta modalidad de servicios.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## Índice de Satisfacción de Usuarios

El índice de satisfacción promedio para los servicios que se prestan presencialmente en nuestro ministerio es de un 83%.



*El 81% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

## Expectativa de los Usuarios



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

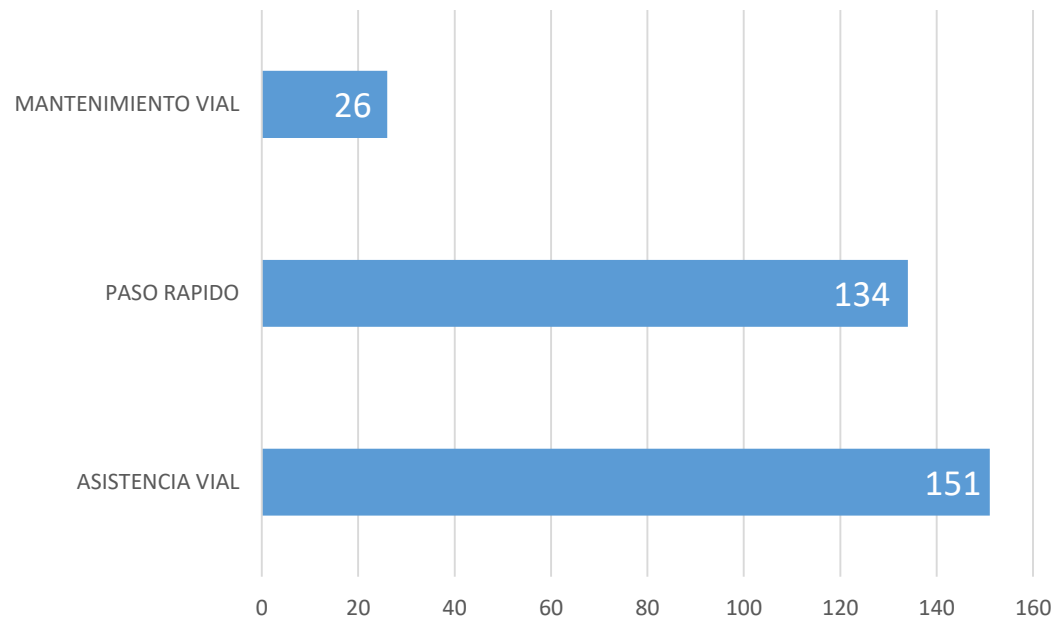
Servicios que se solicitan de manera virtual o en línea por los diferentes medios de comunicación y plataformas disponibles.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Porcentaje de Respuestas

## Servicios prestados que son solicitados de manera virtual y/o en línea por los ciudadanos



Cantidad de Respuestas  
311

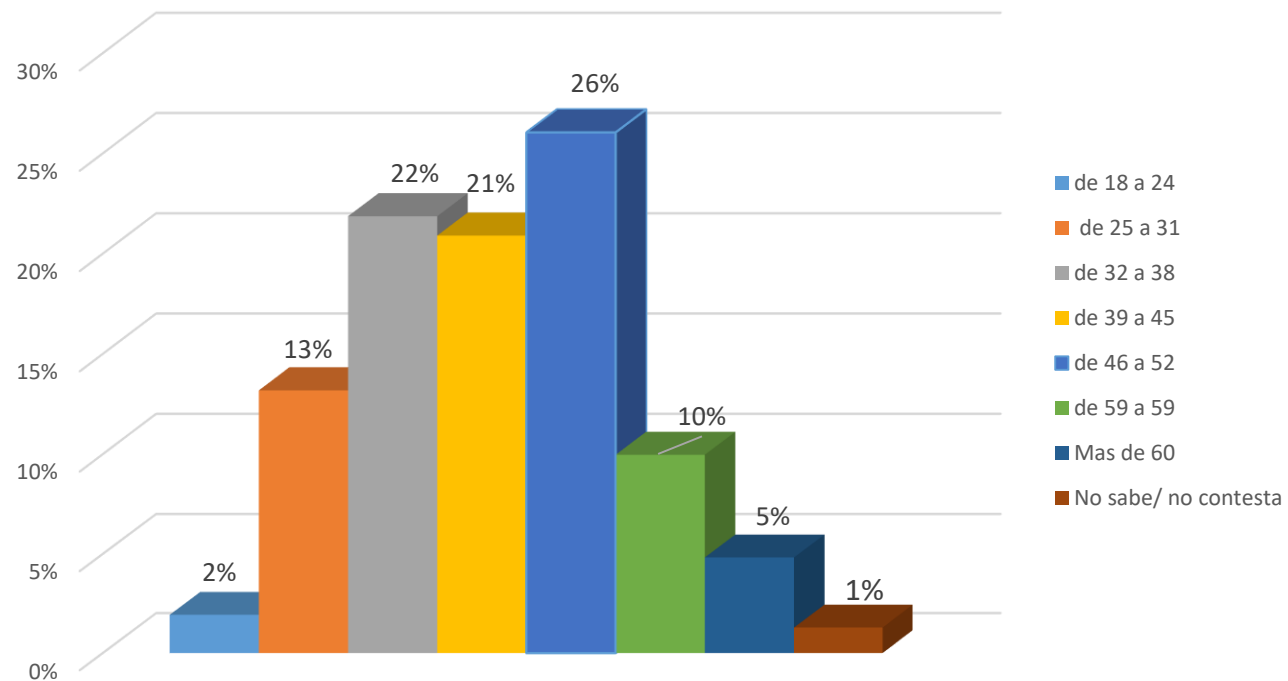


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones



# Perfil del Encuestado

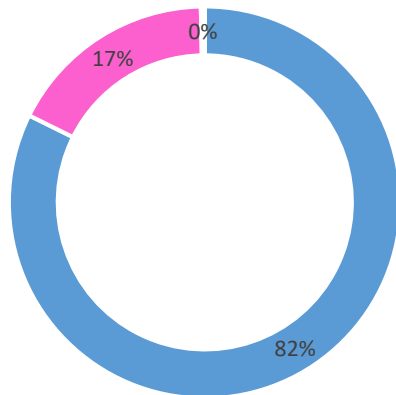
Rango de Edad de la población encuestada.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

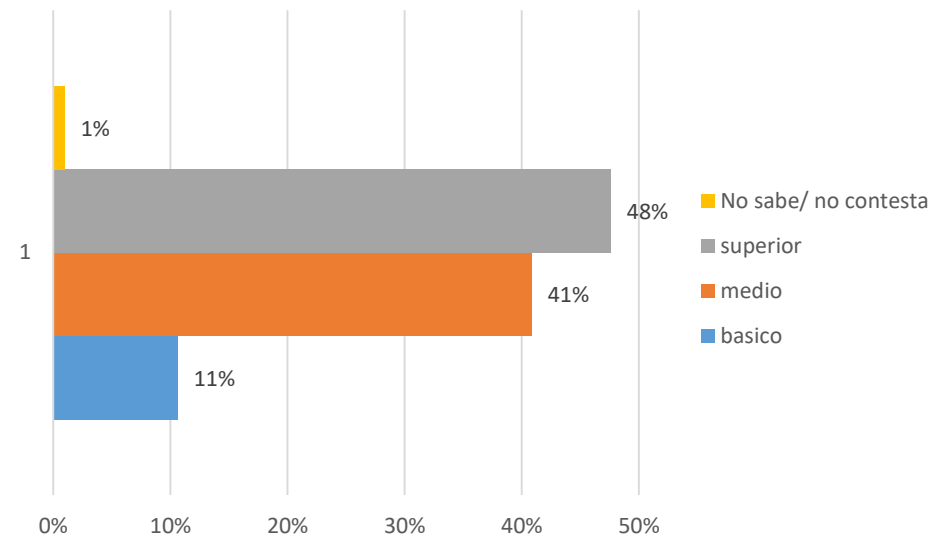
# Perfil del Encuestado

## Sexo.



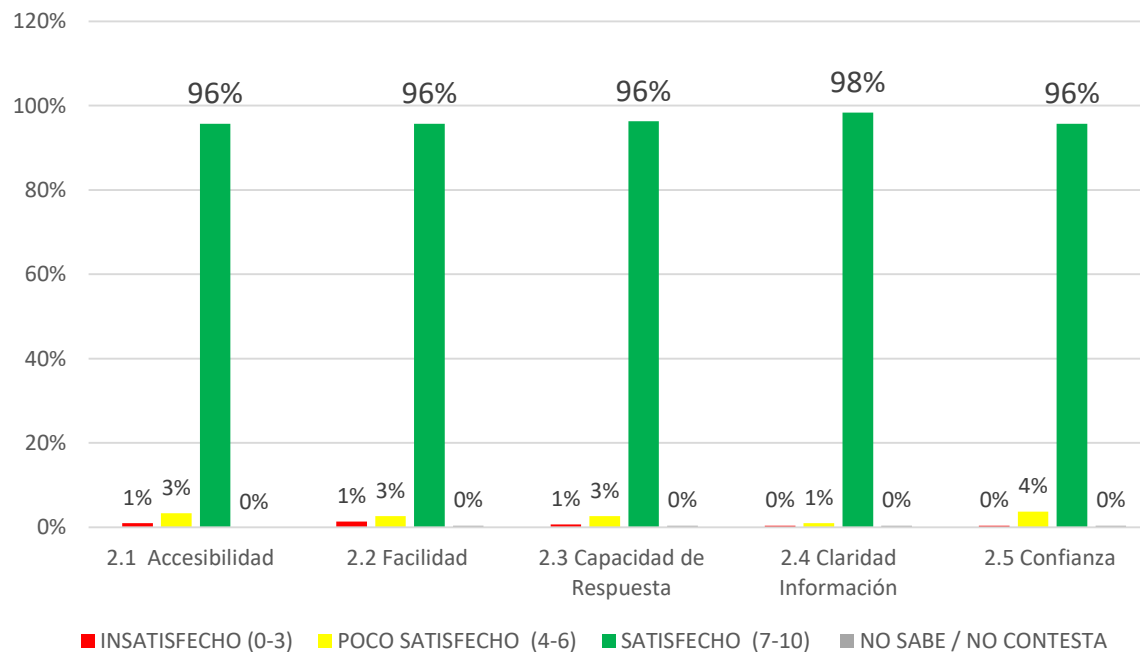
■ Hombre ■ Mujer ■ No sabe/ no contesta

## Ultimo grado de estudios alcanzado

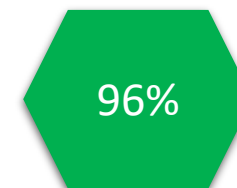


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## Promedio de satisfacción de los servicios que se solicitan de manera virtual o en línea por los diferentes medios de comunicación y plataformas disponibles.

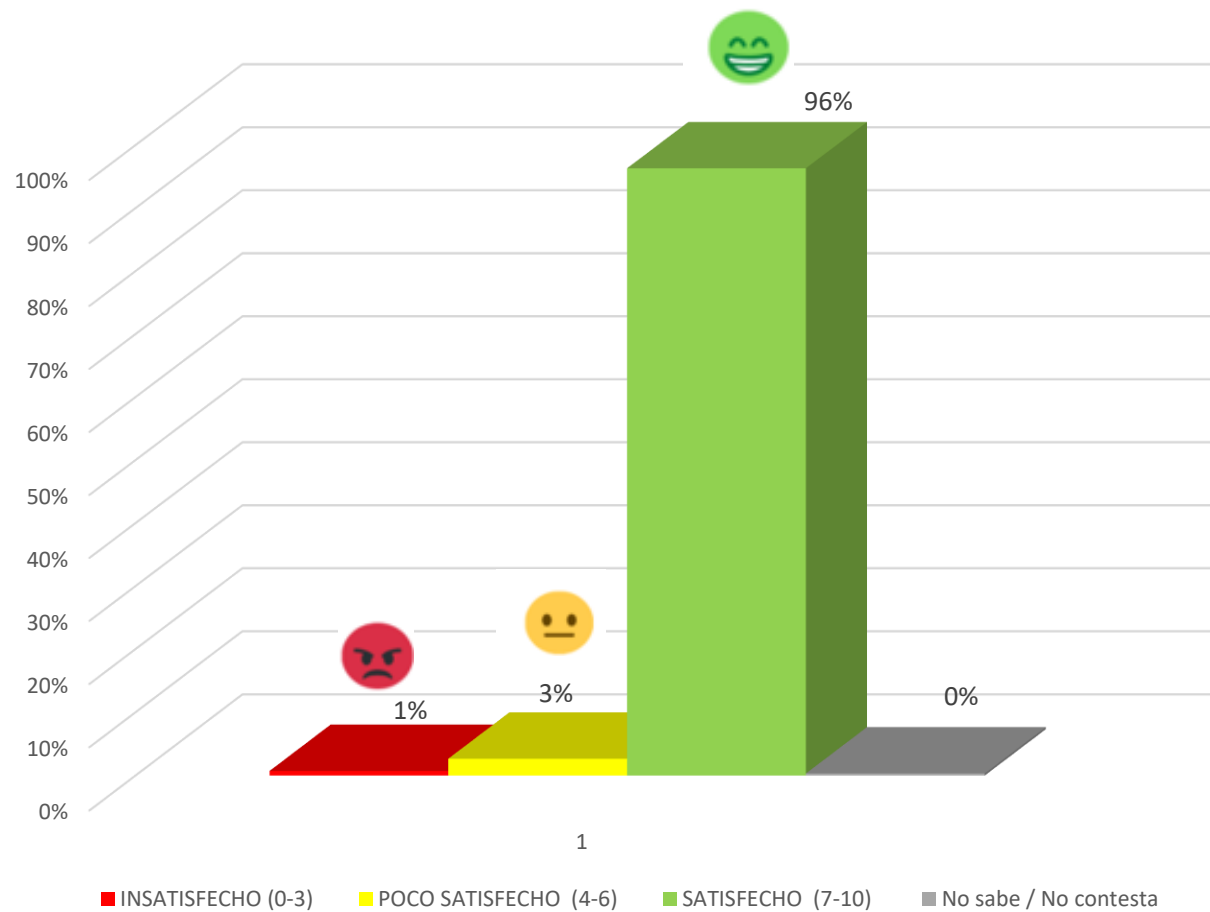


**Promedio de satisfacción**



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Promedio de Satisfacción de Servicios



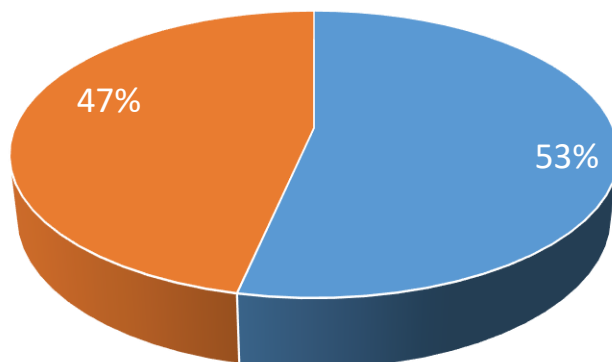
Promedio de Satisfacción 96%



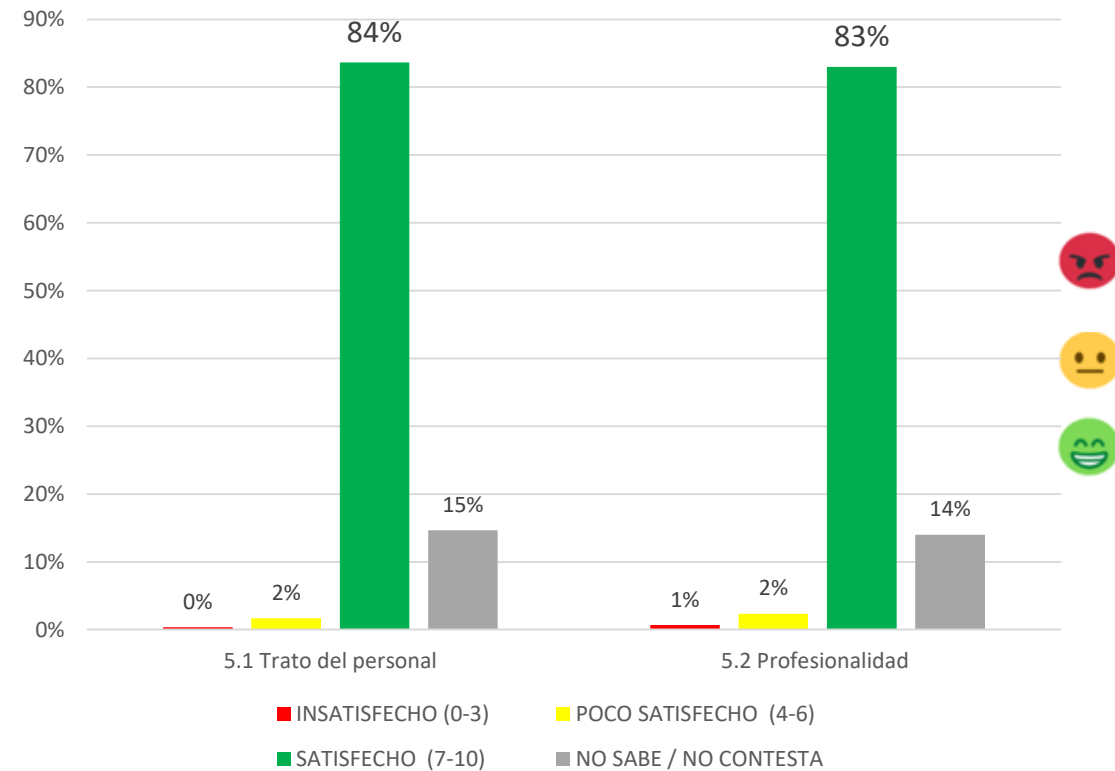
Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Soporte en Línea

## ¿Utilizó el Soporte en Línea?



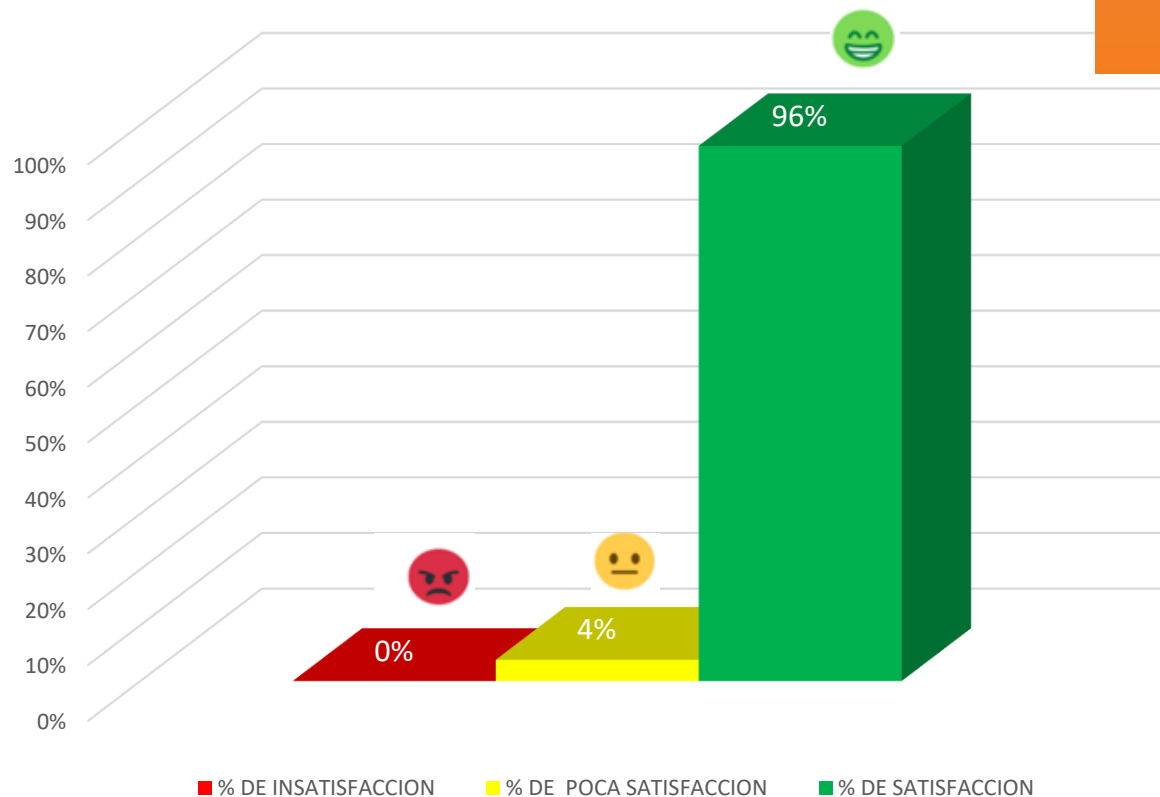
■ Si ■ No



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Soporte en Línea

*Luego de Utilizar el Soporte en Línea, ¿Cómo se sintió con el Servicio recibido?*

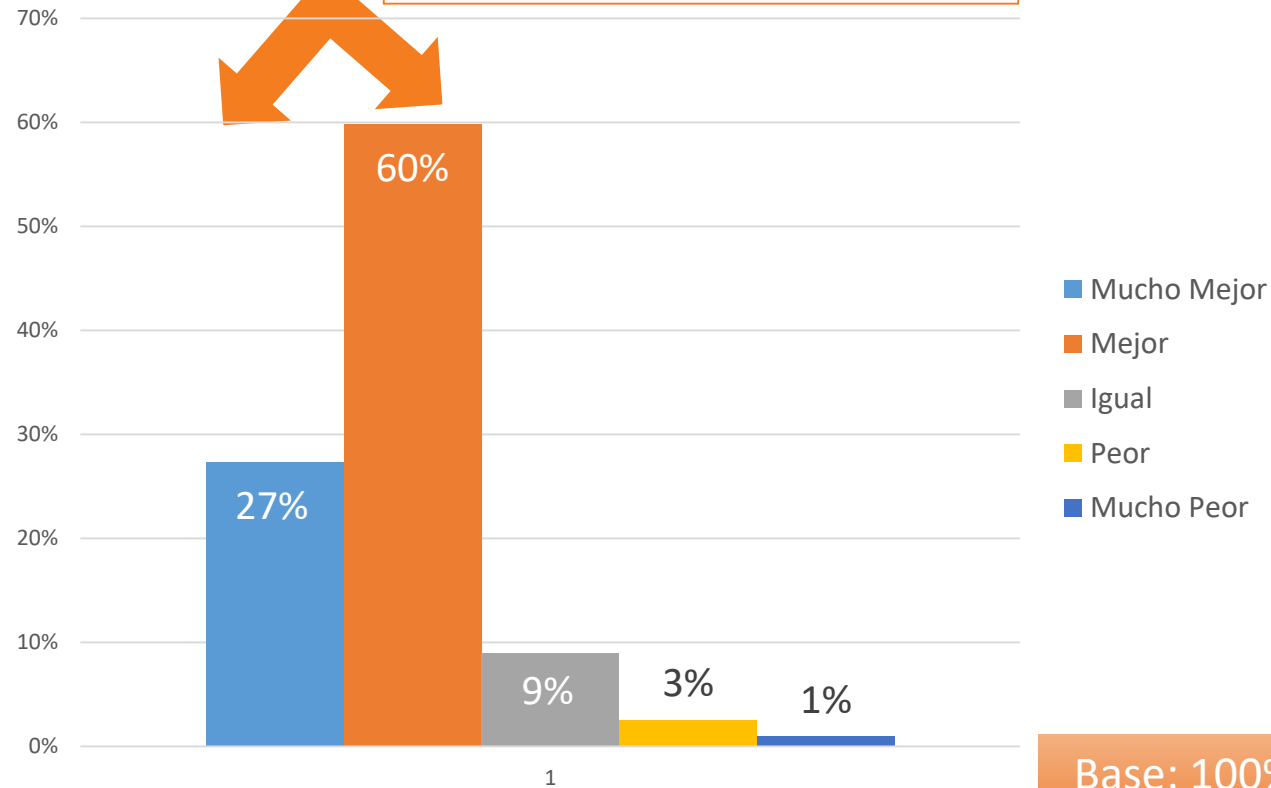


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Expectativa de Servicio

Un 87% Considera que el servicio es Mejor y Mucho Mejor de lo que esperaba.

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?*



Base: 100% Total Muestra de esta modalidad de servicios.



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

## Índice de Satisfacción de Usuarios

*El índice promedio de los servicios que solicitan de manera virtual o en línea por los diferentes medios de comunicación y plataformas disponibles es de un 96%*

96%

87%

*El 87% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

## Expectativa de los Usuarios



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

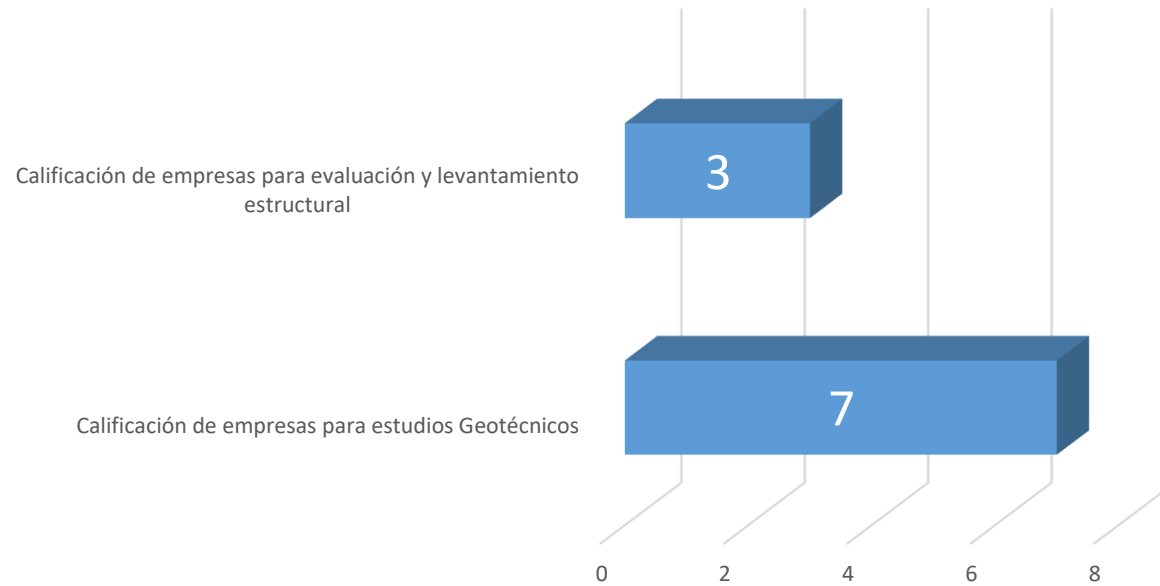
Servicios ofrecidos a empresas o instituciones.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Porcentaje de Respuestas

## Servicios prestados a empresas e instituciones.



Cantidad de Respuestas  
10

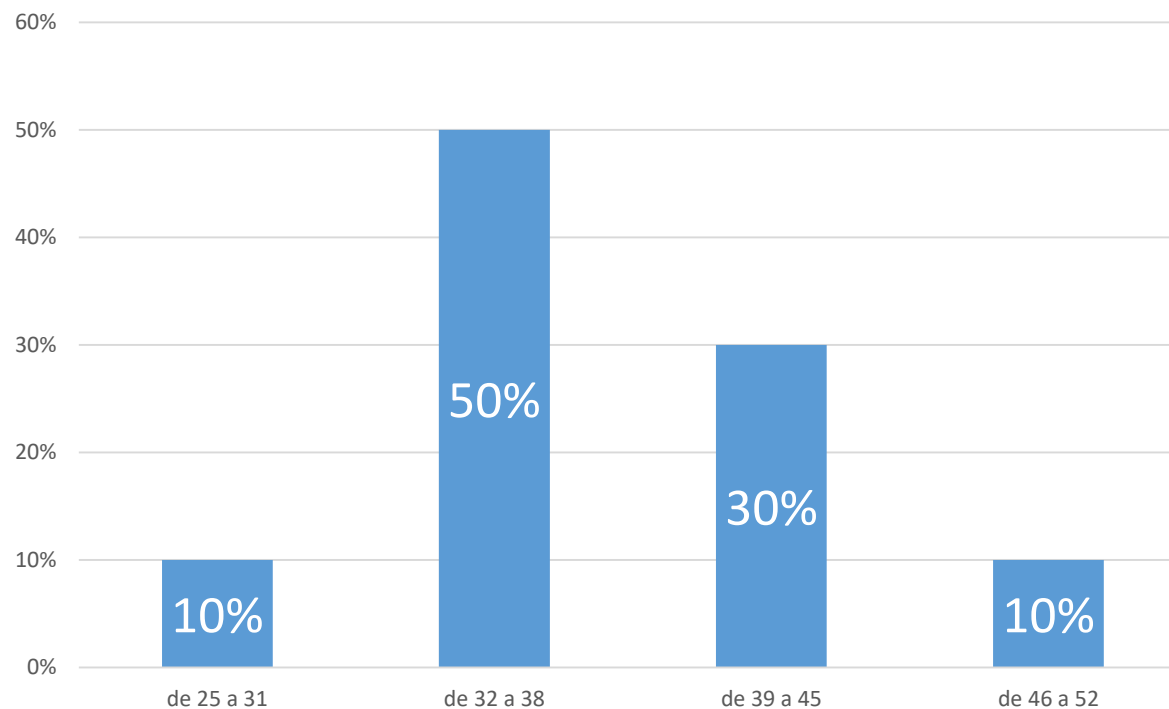


**MOPC**

Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Perfil del Encuestado

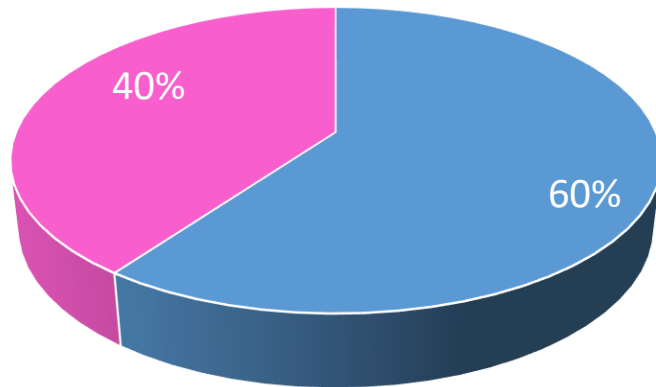
Rango de Edad de la población encuestada.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

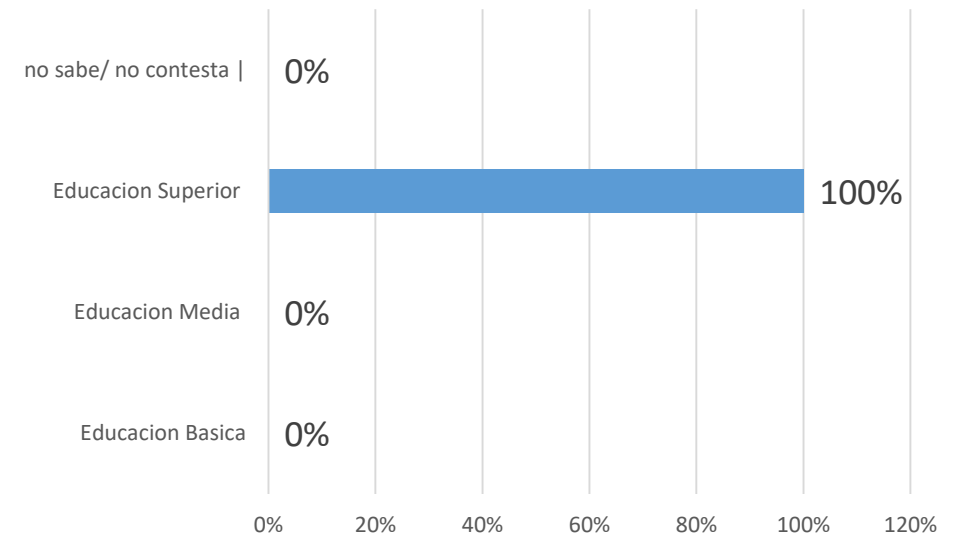
# Perfil del Encuestado

## Sexo.



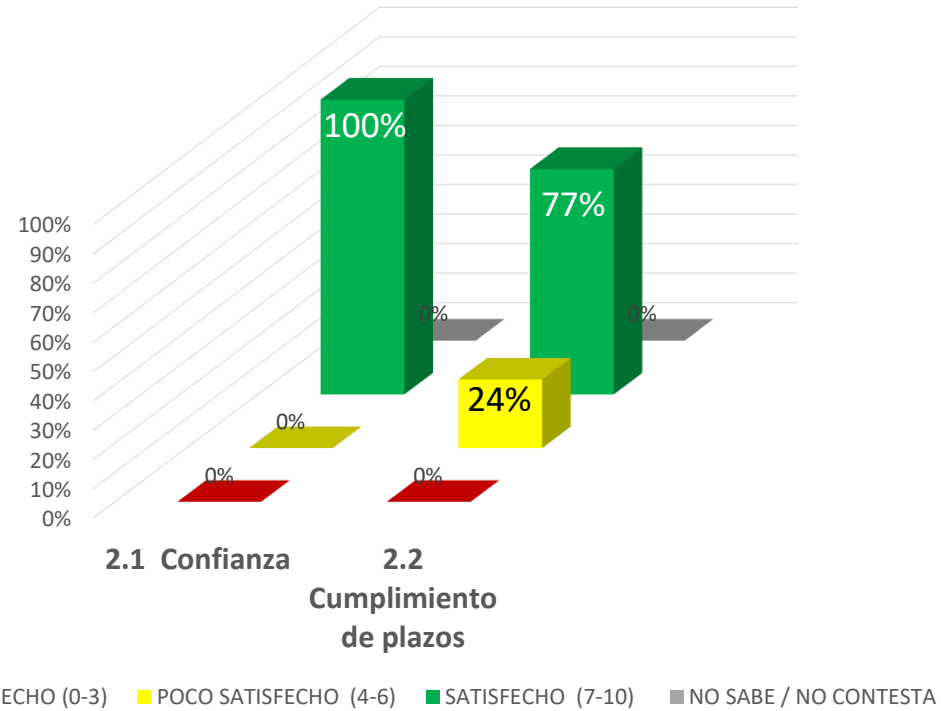
■ Hombre ■ Mujer

## Ultimo grado de estudios alcanzado



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Dimensión: Fiabilidad

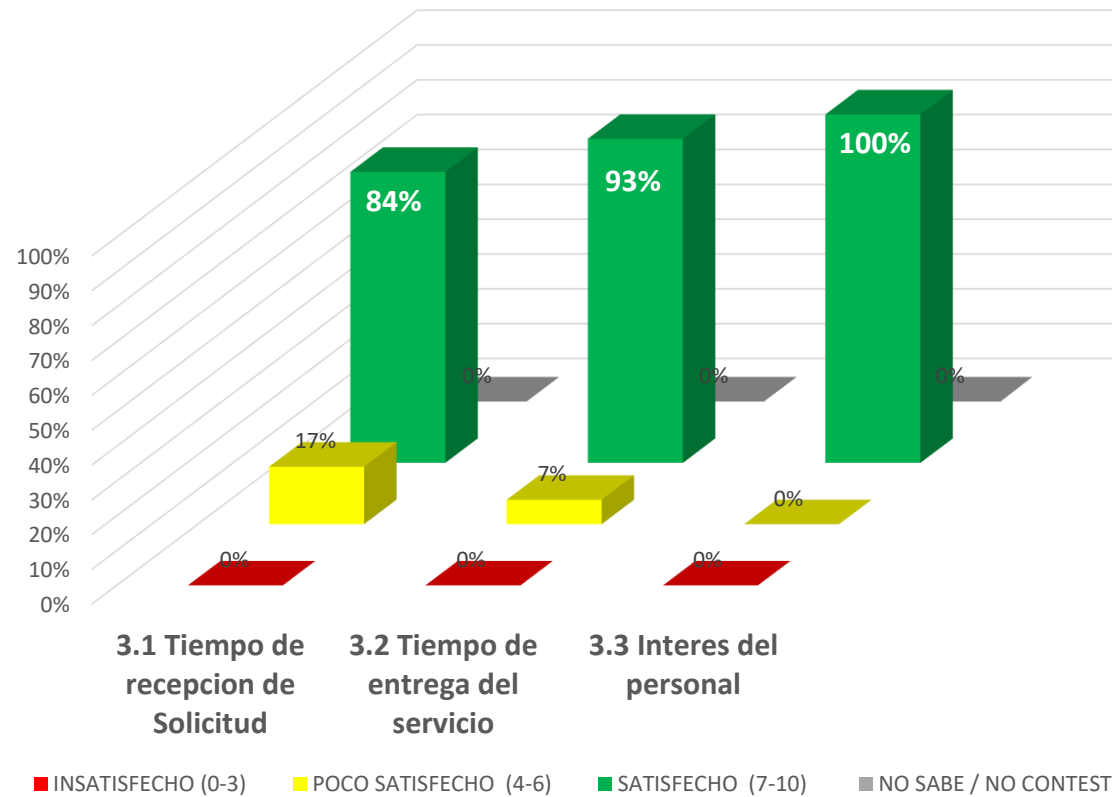


**Promedio de satisfacción de la dimensión**



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Dimensión: Capacidad de Respuesta



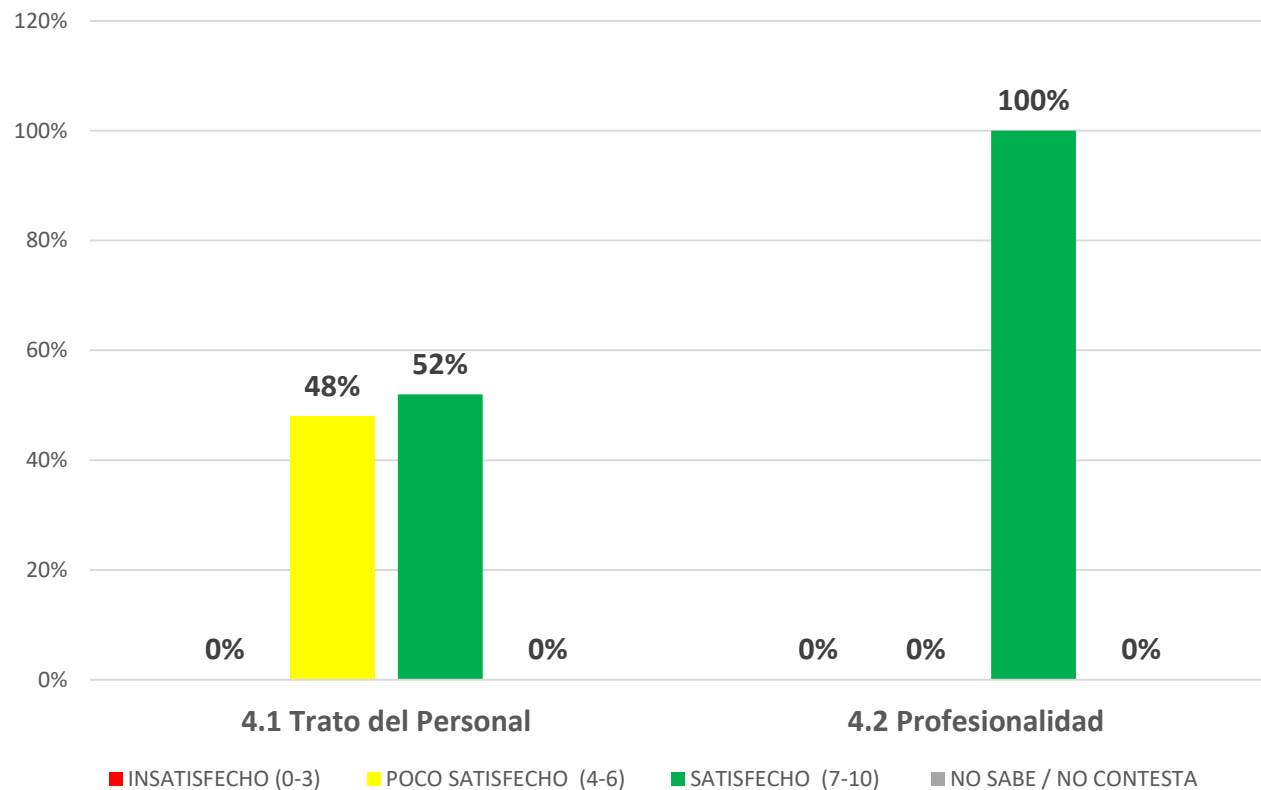
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**92%**



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# Dimensión: Seguridad



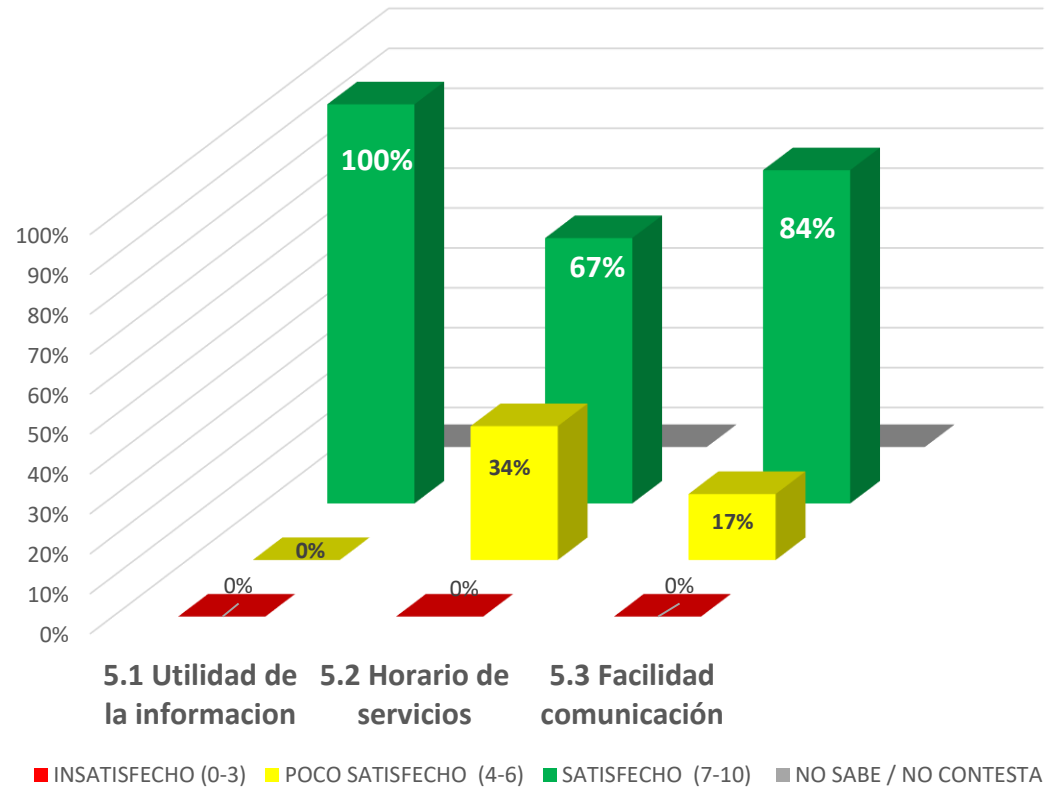
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

76%



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Dimensión: Empatía



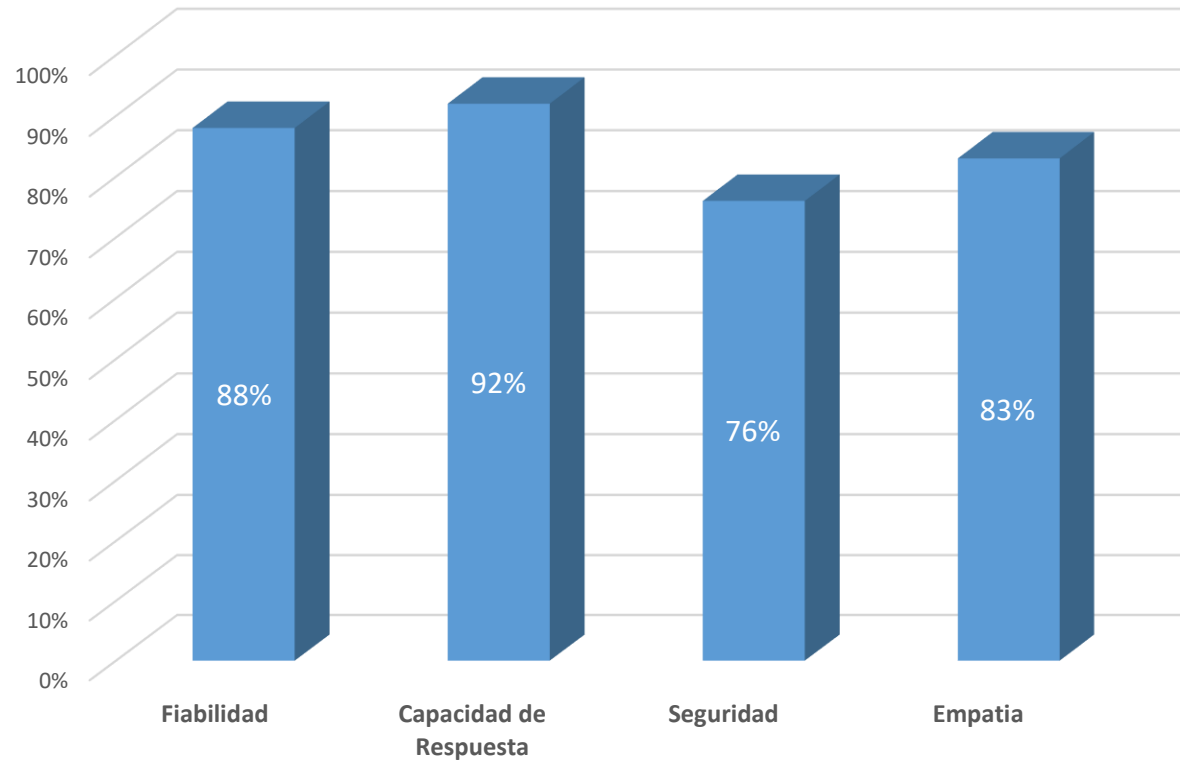
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



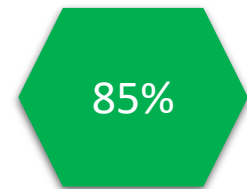
**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS EMPRESAS E INSTITUCIONALES



**Promedio de  
satisfacción**

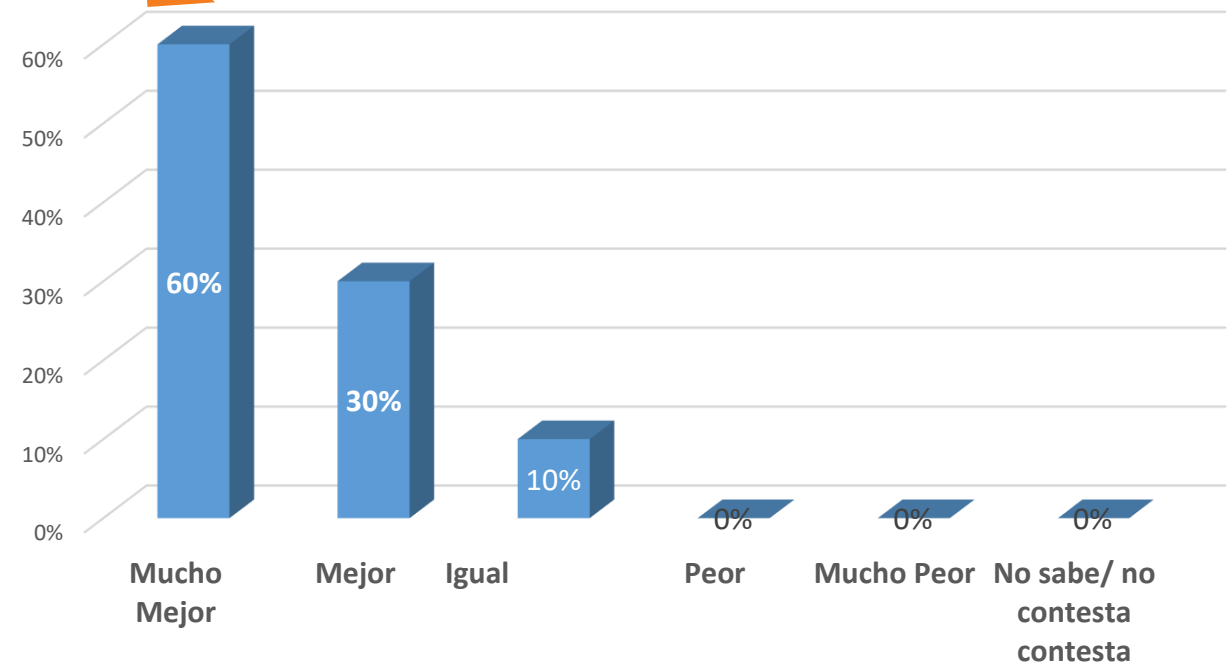


Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Expectativa de Servicio

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?*

Un 90% Considera que el servicio es Mejor y Mucho Mejor de lo que esperaba.



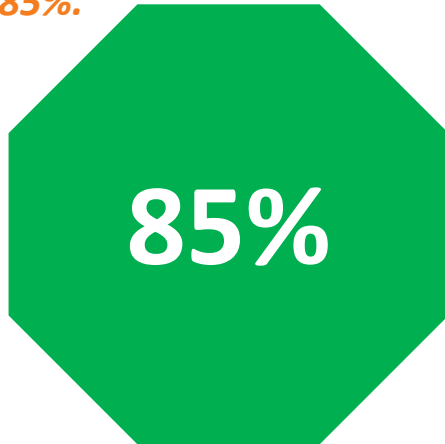
Base: 100%  
Total Muestra de esta modalidad de servicios.



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

## Índice de Satisfacción de Usuarios

*El índice promedio de los servicios que se prestan a empresas e instituciones es de un 85%.*



*El 90% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

## Expectativa de los Usuarios



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Índice de Satisfacción de Usuarios

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales.

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios presenciales.

83%

Promedio de Satisfacción de Servicios virtuales.

96%

Promedio de Satisfacción de Servicios a instituciones.

85%

19/07/2023

88%



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Plan de Acción



Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones

## Plan de Acción:

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios ofrecidos de manera presencial a los ciudadanos.	Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos	Revisar y eficientizar los tiempos de respuesta a estos servicios, si es posible evaluar la automatización de ciertos procesos o el uso de la tecnología para mejorar los tiempos de entrega del servicio.	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio
	Capacidad de respuesta / Seguridad	Tiempo de respuesta al servicio / Tiempo de espera para ser atendidos	Evaluar la posibilidad de realizar la automatización del proceso de recepción de solicitudes y el uso de tecnología para mejorar el tiempo de recepción de solicitudes.	ene-24	dic-24	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio
	Empatía	Horarios de servicios	Evaluar el cumplimiento de manera puntual con los servicios que presentan un bajo nivel de satisfacción en esta dimensión para conocer si se esta cumpliendo el mismo o se debe extender según sea necesario.	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la Dirección que brinda el servicio y Recursos Humanos
		Facilidad para ser atendidos	Revisar el proceso y los requisitos del servicio para eficientizar el mismo en busca de que sea mas fácil y rápido acceder para el usuario.	ene-24	dic-24	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de Planificación y desarrollo y Dirección que brinda el servicio
		Facilidad para Localizar Oficinas	Verificar la señalización de las áreas y mejorar según sea necesario para asegurar que las mismas estén bien identificadas. Corroborar con el personal de recepción sobre la ubicación de las diferentes áreas de servicios, a fin de que conozcan donde se brinda cada servicio y la ubicación dentro de las oficinas del MOPC.	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

## Plan de Acción:

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios ofrecidos a empresas o instituciones.	Fiabilidad	En el cumplimiento de los plazos	Revisar y eficientizar los tiempos de respuesta a estos servicios, si es posible evaluar la automatización de ciertos procesos o el uso de la tecnología para mejorar los tiempos de entrega del servicio.	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio
	Seguridad	Trato del personal	Fomentar a través de un plan de capacitación el desarrollo profesional del equipo responsable de estos servicios para mejorar sus habilidades y el conocimiento y mejorar el desempeño en el servicio brindado.	ago-23	dic-23	Dirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Coordinación de Servicio .
	Capacidad de respuesta	Tiempo de recepción de Solicitud	Evaluar la posibilidad de realizar la automatización del proceso de recepción de solicitudes y el uso de tecnología para mejorar el tiempo de recepción de solicitudes	ene-24	dic-24	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio
	Empatía	Horario de Servicios	Evaluar el cumplimiento de manera puntual con los servicios que presentan un bajo nivel de satisfacción en esta dimensión para conocer si se está cumpliendo el mismo o se debe extender según sea necesario.	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la Dirección que brinda el servicio y Recursos Humanos
		Facilidad de comunicación	Revisar y eficientizar los canales de comunicación disponibles para los usuarios e incluir otros canales de ser necesario para estar disponibles para nuestros usuarios	ago-23	dic-23	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la Dirección que brinda el servicio y Recursos Humanos



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**



## Plan de Acción:

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Se solicitan de manera virtual o en línea por los diferentes medios de comunicación y plataformas disponibles.	Experiencia de usuario canales, portales y aplicaciones móviles	Acceso a la plataforma	Evaluar que puntos de mejora puedan tener las plataformas y aplicaciones móviles que hagan mas facil su uso y aseguren un mejor funcionamiento.	ene-24	jun-24	Dirección de Tecnología de la Información - En Coordinación con las Direcciones que prestan los servicios.
		Uso de la plataforma y aplicaciones, / Claridad en las informaciones a completar.	Realizar campañas de educación para enseñar a los usuarios a manejar las aplicaciones Móviles.	ene-24	jun-24	Dirección de Prensa y Comunicaciones - En Coordinación con las Direcciones que prestan los servicios.
	Seguridad	Trato del personal	Realizar entrenamientos y talleres de servicio con el personal que atiende los diferentes canales de comunicación para concientizar sobre la importancia de responder oportunamente correos, telefonos, entre otros.	oct-23	mar-24	Dirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Coordinación de Servicio .
		Profesionalidad	Fomentar a travez de un plan de capacitacion el desarrollo profesional del equipo resposanble de estos servicios para mejorar sus habilidades y el conocimiento y mejorar el desempeño en el servicio brindado.	ene-24	jun-24	Dirección de Recursos Humanos en conjunto con la Dirección de Coordinación de Servicio .



**Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones**

**Gracias!!**



**Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones**