



MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y COMUNICACIONES

MEDICION ESTANDARES DE CALIDAD SERVICIOS AL CIUDADANO  
MOPC  
Julio -Septiembre 2022

# Índice

I. ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.....	4
II. RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN JULIO – SEPTIEMBRE 2022.....	5
2.1 ASISTENCIA VIAL.....	5
2.2 PASO RÁPIDO.....	5
2.3 MANTENIMIENTO VIAL.....	5
III. ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	6
IV. COMPARATIVO 2DO Y 3ER TRIMESTRE 2022 NIVEL DE SATISFACCIÓN .....	6
4.1 ASISTENCIA VIAL.....	6
4.2 PASO RÁPIDO.....	7
4.3 MANTENIMIENTO VIAL.....	8
ANEXOS.....	9
FICHA TÉCNICA.....	9
DISEÑO MUESTRAL.....	10



Dirección de Coordinación de Servicios.

18 noviembre 2022

Informe de medición de encuestas de Satisfacción Julio –septiembre 2022

## Dirección Coordinación de Servicios

### I. Atributos de Calidad para los servicios que se prestan

Nuestra institución ha estado realizando un esfuerzo de mejora continua que nos permita asegurar la calidad de los servicios que ofrecemos a la ciudadanía, consciente de que la satisfacción de nuestros usuarios garantiza el cumplimiento de nuestra misión de servicio público.

A través de la CCC nos comprometemos con el ciudadano en los servicios que demanda con mayor frecuencia, específicamente:

- Asistencia Vial
- Mantenimiento Vial
- Paso Rápido

Para cada uno de estos servicios garantizamos que el ciudadano reciba los siguientes atributos:

- Tiempo de Respuesta, en referencia a la rapidez, puntualidad y oportunidad de su entrega.
- Accesibilidad, en referencia a la facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones y disponibilidad de los datos de contacto para los fines.
- Fiabilidad, relativo al acierto y precisión de los entregables y la ausencia de errores en los mismos.
- Profesionalidad, a través del conocimiento y habilidades mostrados por los empleados y la credibilidad y confianza que logran en el usuario del servicio que ofrecen.
- Amabilidad, que se describe como la empatía, cortesía y el trato personalizado recibido por quien solicita el servicio.

**Dirección Coordinación de Servicios**

**II. Resultados Encuesta de Satisfacción trimestral Julio-septiembre 2022**

**3.1 Asistencia Vial**

Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Accesibilidad	Fiabilidad	Profesionalidad	Amabilidad
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	2%	0%	0%	0%	0%
Regular	10%	10%	4%	4%	6%
Bueno	46%	31%	25%	17%	15%
Excelente	42%	60%	71%	79%	79%
<b>NS/NC</b>	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente. Encuesta de Satisfacción trimestral Julio-septiembre 2022

**3.2 Paso Rápido**

Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Accesibilidad	Fiabilidad	Profesionalidad	Amabilidad
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	3%	4%	4%	2%	2%
Regular	8%	7%	9%	6%	3%
Bueno	46%	44%	44%	42%	42%
Excelente	42%	45%	44%	50%	53%
<b>NS/NC</b>	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente. Encuesta de Satisfacción trimestral Julio-septiembre 2022

**3.3 Mantenimiento Vial**

Satisfacción	Tiempo de Respuesta	Accesibilidad	Fiabilidad	Profesionalidad	Amabilidad
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	29%	29%	0%	0%	0%
Bueno	29%	43%	29%	29%	43%
Excelente	43%	29%	71%	71%	57%
<b>NS/NC</b>	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente. Encuesta de Satisfacción trimestral Julio-septiembre 2022

**Dirección Coordinación de Servicios**

**III. Estándares de Calidad**

Estándares de Calidad para Carta Compromiso al Ciudadano					
Estándar de calidad	Tiempo de Respuesta	Accesibilidad	Fiabilidad	Profesionalidad	Amabilidad
<b>Asistencia Vial</b>	88%	90%	96%	96%	94%
<b>Paso rápido</b>	89%	89%	88%	92%	95%
<b>Mantenimiento Vial</b>	71%	71%	100%	100%	100%

Fuente. Elaboración propia basada en los resultados de la Encuesta de Satisfacción trimestral Julio- septiembre 2022

Nota. Lo marcado en gris corresponde a los estándares que cumplen con el compromiso asumido en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) vigente durante - octubre 2022 octubre 2024. El resultado satisfactorio que cumple de 85% a 100%.

**IV. Comparativo trimestre Abril – Junio y Julio - Septiembre del 2022**

**Nivel De Satisfacción por Servicio según Estándar de Calidad**

**4.1 Asistencia Vial**

Atributo de calidad	Asistencia Vial		
	2DO TRIMESTRE 2022	3ER TRIMESTRE 2022	%Variación
Tiempo de Respuesta	92%	88%	-4%
Accesibilidad	95%	90%	-5%
Fiabilidad	92%	96%	4%
Profesionalidad	97%	96%	-1%
Amabilidad	99%	94%	-5%

Fuente. Elaboración propia basada en los resultados de la Encuesta de Satisfacción trimestral Julio- septiembre 2022. Nivel De Satisfacción por Servicio según Estándar de Calidad

Los resultados de la encuesta de satisfacción en el Servicio de Asistencia Vial dan como resultado una disminución en los atributos de calidad de aproximadamente un 2% en comparación con el primer trimestre del 2022, ver detalle en la tabla 1. Entre las causas que pueden explicar esta Variación negativa en la satisfacción de los usuarios se encuentran:

- Los usuarios perciben un ligero aumento en el tiempo de respuesta para atender su solicitud, indicando que la asistencia ha tardado más del tiempo en llegar al lugar solicitado.
- Otros usuarios reportan que la aplicación móvil presenta algunas fallas técnicas.
- Otra causa que pudiera afectar es que el personal de Asistencia vial se compromete a acompañar el usuario hasta que reciba asistencia de su seguro, en caso de que no se

### Dirección Coordinación de Servicios

logre solucionar el problema, asegurando así la integridad del usuario durante su estadía en la vía, sin embargo, esto puede disminuir el alcance de la patrulla, impidiendo brindar la asistencia a otros usuarios que se encuentren en otros puntos esperando asistencia.

- Algunos usuarios coinciden en que las unidades de Asistencia y el personal debería tener manejo técnico y equipos para mecánica, aunque se le hace la salvedad que la función principal de este servicio es de seguridad, acompañamiento y en algunos casos que ameritan se les brinda soporte a temas de mecánica ligera, cambio de neumáticos y/o asignación de una grúa en casos muy puntuales.

#### 4.2 Paso Rápido

Atributo de calidad	Paso Rápido		
	2DO TRIMESTRE 2022	3ER TRIMESTRE 2022	%Variación
Tiempo de Respuesta	91%	89%	-2%
Accesibilidad	89%	89%	0%
Fiabilidad	86%	88%	2%
Profesionalidad	93%	92%	-1%
Amabilidad	95%	95%	0%

Fuente. Elaboración propia basada en los resultados de la Encuesta de Satisfacción trimestral Julio- septiembre 2022. Nivel De Satisfacción por Servicio según Estándar de Calidad

El servicio de Paso Rápido en promedio se mantuvo sin variación, aunque podemos observar ligeros cambios, tuvo un aumento en la fiabilidad de los usuarios de un 2% con relación al segundo trimestre del año 2022.

En el tiempo de respuesta y el conocimiento mostrado también presenta una ligera variación negativa, aunque cabe destacar que esta unidad de servicio ha mantenido un proceso de mejora continua que ha estado sostenida desde 2021 aumentando sus estándares en beneficio a la satisfacción de los ciudadanos que ven en dicho servicio una solución que les ayuda a reducir tiempo en carretera.

Entre las causas reportadas por los usuarios que pueden explicar este aumento se destacan:

- Aunque todavía la plataforma presenta algunas oportunidades de mejora se ha visto un avance progresivo en la accesibilidad al portal, al igual que la aplicación móvil, que ha alcanzado mayor estabilidad y ha reducido las causas de errores frecuentes que anteriormente presentaban, pero igual entienden que la aplicación aún tiene fallas que corregir para mejor funcionamiento.

En otro orden, algunos de los comentarios que externaron usuarios y que se pueden identificar como oportunidades de mejora para seguir aumentando la calidad del servicio de Paso Rápido son:

### Dirección Coordinación de Servicios

- Asegurar la disponibilidad del inventario de kit en los puntos de ventas.
- Mejorar el tiempo que tarda en reflejarse la recarga en el sistema.
- Mejorar la señalización de los carriles exclusivos de Paso Rápido y hacer una campaña educativa para que los usuarios reconozcan fácilmente el carril expreso y eviten dicho carril si no tienen el servicio activo.
- Mejorar las vías de contacto y el tiempo de respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios.
- Agregar otros puntos de instalación del dispositivo
- Dar mantenimiento y cambiar de ser necesarios los dispositivos de lectura ya que falla mucho por esa razón, ocasionando retrasos constantemente.

#### 4.3 Mantenimiento Vial

Atributo de calidad	Mantenimiento Vial		
	2DO TRIMESTRE 2022	3ER TRIMESTRE 2022	%Variación
Tiempo de Respuesta	67%	71%	4%
Accesibilidad	100%	71%	-29%
Fiabilidad	100%	100%	0%
Profesionalidad	100%	100%	0%
Amabilidad	100%	100%	0%

Fuente. Elaboración propia basada en los resultados de la Encuesta de Satisfacción trimestral Julio- septiembre 2022. Nivel De Satisfacción por Servicio según Estándar de Calidad

Los resultados de la encuesta de satisfacción para el servicio de Mantenimiento Vial Se mantienen al 100% en los atributos de fiabilidad, profesionalidad y amabilidad, mientras que presenta un aumento de un 4% en el tiempo de respuesta del servicio, lo que representa una mejora considerable en este aspecto, sin embargo, es importante poner atención al atributo de accesibilidad, el cual ha presentado una disminución considerable.

A pesar del aumento que se refleja el atributo Tiempo de respuesta se debe seguir poniendo el empeño de seguir reduciendo el tiempo de respuesta de este servicio, ya que la percepción del usuario continúa estando por debajo del porcentaje mínimo de aceptación.

Algunos de los comentarios que hicieron los ciudadanos que pudieran ser la razón por la que se presenta la disminución en este atributo de tiempo de respuesta son:

- Ampliar canales de solicitud de este servicio.
- Tener un medio para poder solicitar información sobre el servicio solicitado.

## Dirección Coordinación de Servicios

### Anexos

#### 1. Ficha Técnica

Ficha metodológica Diseño muestral	
Universo	Usuarios de servicios públicos del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.
Ámbito	Servicios ofrecidos por el MOPC a nivel nacional
Muestra	Nivel de confianza=95%
	Error general= 5%
Método a utilizar	Encuesta personal para los servicios de: Mantenimiento vial
	Encuesta por teléfono para los servicios de Asistencia Vial y Paso Rápido.
Tipo de muestreo	Población por servicio: Promedio de 3 meses (Julio, agosto y Septiembre año 2022) .
	Población total: 37.326
	Para la muestra total se utilizó el método de muestreo simple utilizando la aplicación survey monkey, se evaluaron los diversos tipos de muestreos por la diversidad de los servicios que ofrece el MOPC de esta evaluación se obtuvo como resultado que el muestreo más conveniente debe ser uno que considere los diversos tipos de servicios, por lo que se decidió utilizar el muestreo estratificado.
	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:
	1. Asistencia Vial
	2. Paso Rápido
3. Mantenimiento Vial	
	Ver más abajo detalle del diseño muestral (*).
Fecha de trabajo	La aplicación de la encuesta se realizara del 10 al 17 de Noviembre del 2022
	La revisión de la base de datos se hará del 03 al 7 de noviembre del 2022.
	El procesamiento de la base de datos se hará del 7 al 9 de noviembre 2022
	La preparación del informe del 17 al 23 de noviembre 2022
	Revisión del informe del 23 al 25 de noviembre del 2022
	Socialización de los resultados a partir del 25 de noviembre 2022
Realización	Aplicación de la encuesta: Equipo de la Dirección de coordinación de servicios
	Procesamiento de los datos: Coordinación de Servicios



**Dirección Coordinación de Servicios**

Servicio	Población por servicio (Nh)	Método de raíz cuadrada		
		Raíz cuadrada $\sqrt{Nh}$	% Raíz cuadrada $\sqrt{Nh}$	Muestra de Raíz cuadrada
Paso Rápido	32,368	179.91	0.6942	329
Mantenimiento Vial	90	9.49	0.0366	5
Asistencia Vial	4,868	69.77	0.2692	49
<b>Población total</b>	<b>37,326</b>	<b>259.17</b>	<b>1</b>	<b>383</b>

Población N                    **37,326**  
Muestra n                      **379.00**  
Coeficiente (n/N) r         0.010154

**\*Diseño Muestra**