



Ministerio de
Obras Públicas
y Comunicaciones



Resultados Satisfacción, Tiempo de Respuesta, Quejas/Sugerencias

Servicios Comprometidos Carta Compromiso al Ciudadano
Octubre 2022-Septiembre 2023

Dirección General de Planificación y Desarrollo

ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS

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.

Amabilidad

- Que se describe como la empatía, cortesía y el trato personalizado recibido por quien solicita el servicio.

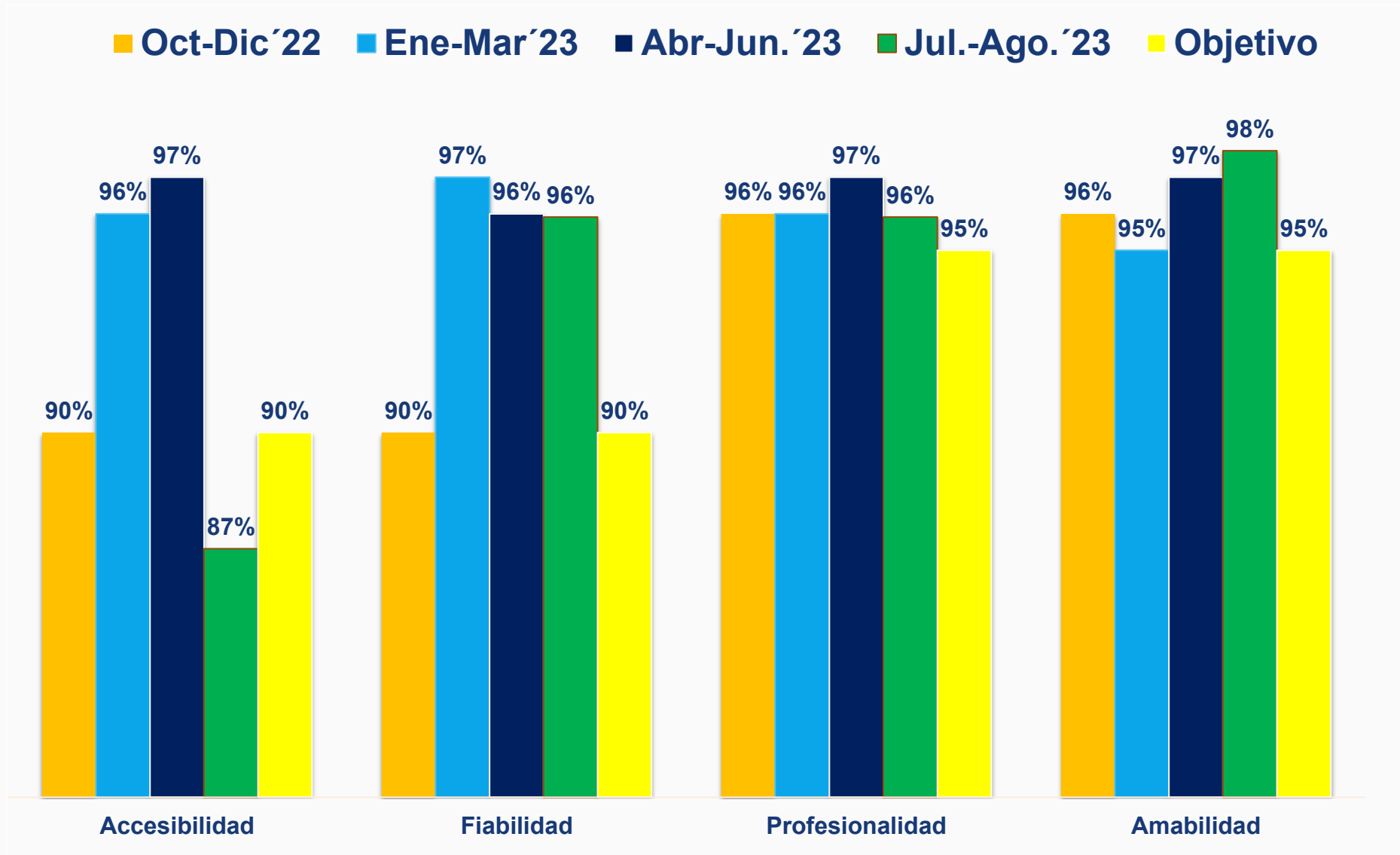
Resultados Encuesta de Satisfacción

Octubre 2022-Agosto 2023

Satisfacción con el Servicio de Asistencia y Protección Vial



Resultados Encuesta (Bueno+Excelente)

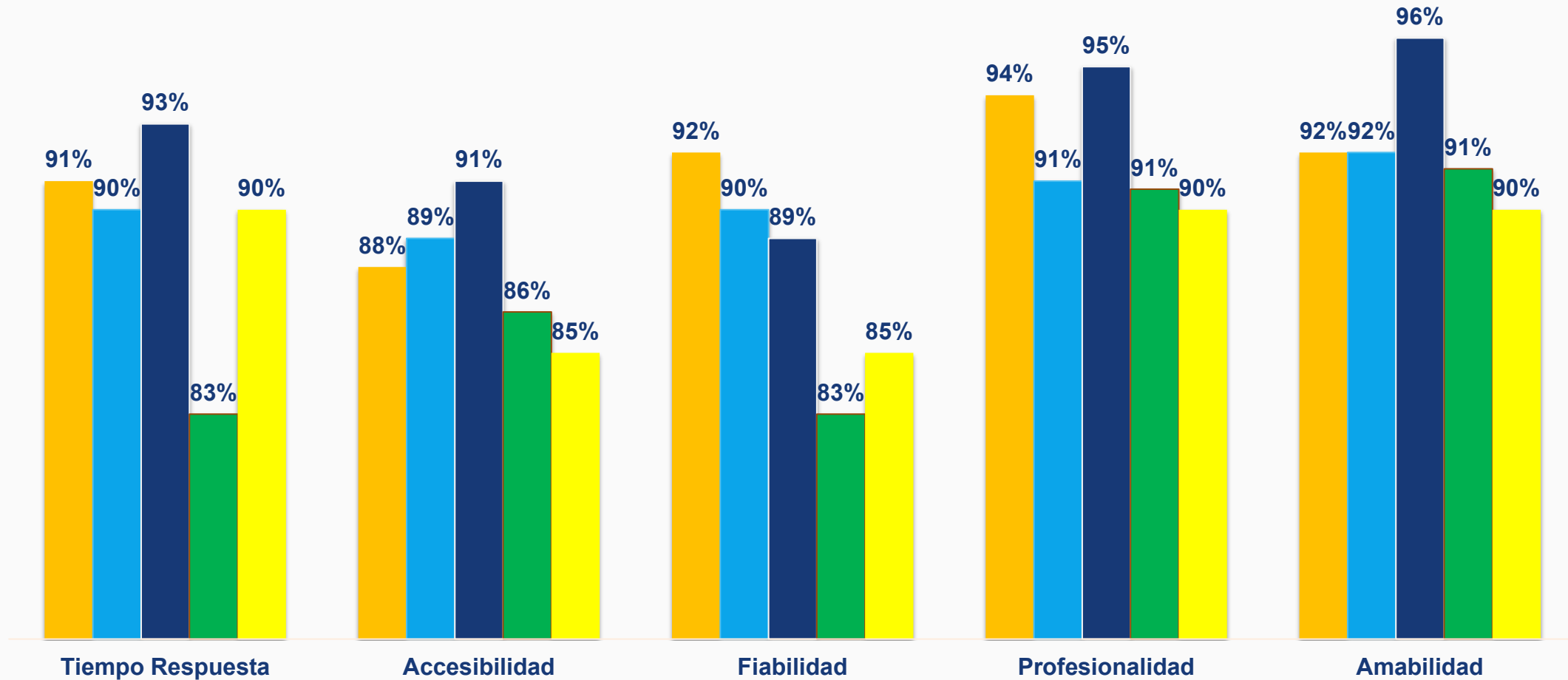


Satisfacción con el Servicio de Paso Rápido en Peajes



Resultados Encuesta (Bueno+Excelente)

■ Oct-Dic '22 ■ Ene-Mar '23 ■ Abr-Jun. '23 ■ Jul.-Ago. '23 ■ Objetivo

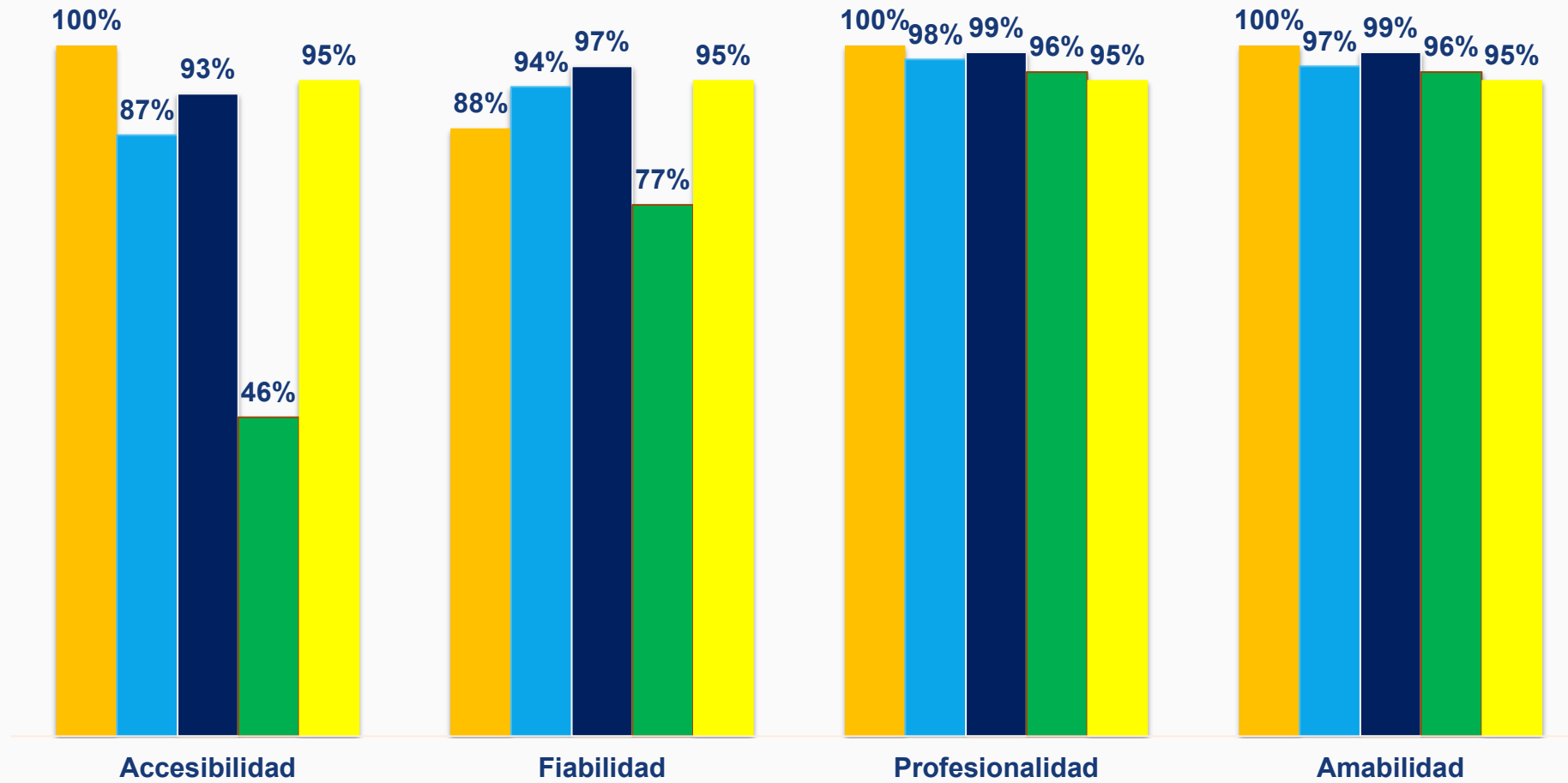


Satisfacción con el Servicio de Servicio de Mantenimiento Vial



Resultados Encuesta (Bueno+Excelente)

■ Oct-Dic '22 ■ Ene-Mar '23 ■ Abr-Jun. '23 ■ Jul.-Ago '23 ■ Objetivo



Resultados Tiempo de Respuesta de los Servicios

Octubre 2022-Agosto 2023

TIEMPO DE RESPUESTA ASISTENCIA VIAL Y MANTENIMIENTO VIAL

Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Período			
			Oct-Dic '22	Ene-Mar '23	Abr-Jun '23	Jul-Ago '23
Asistencia Vial	Tiempo de Respuesta	20 min.	100%	100%	99.7%	99.9%
Mantenimiento Vial		Solicitudes no complejas: 10 días laborables	97.2%	100%	100%	99.2%
		Solicitudes complejas: 60 días laborables	100%	100%	100%	100%

Resultados Tiempo de Respuesta Quejas y Sugerencias

Octubre 2022-Agosto 2023

TIEMPO DE RESPUESTA QUEJAS Y SUGERENCIAS

Servicio	Tiempo de Respuesta Establecido en la Carta Compromiso	Período			
		Oct-Dic '22	Ene-Mar '23	Abr-Jun '23	Jul-Sep '23
Portal de la institución en la sección Exprésanos tus sugerencias	15 días laborables	100%	100%	100%	100%
Buzón colocado en la recepción de la Sede Central y en la oficina de Acceso a la información Pública del MOPC		100%	100%	100%	100%
Línea 311 // 311.gob.do		100%	100%	100%	100%
Chat del Portal Web		100%	100%	100%	100%