



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones



# Resultados Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre–Diciembre 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

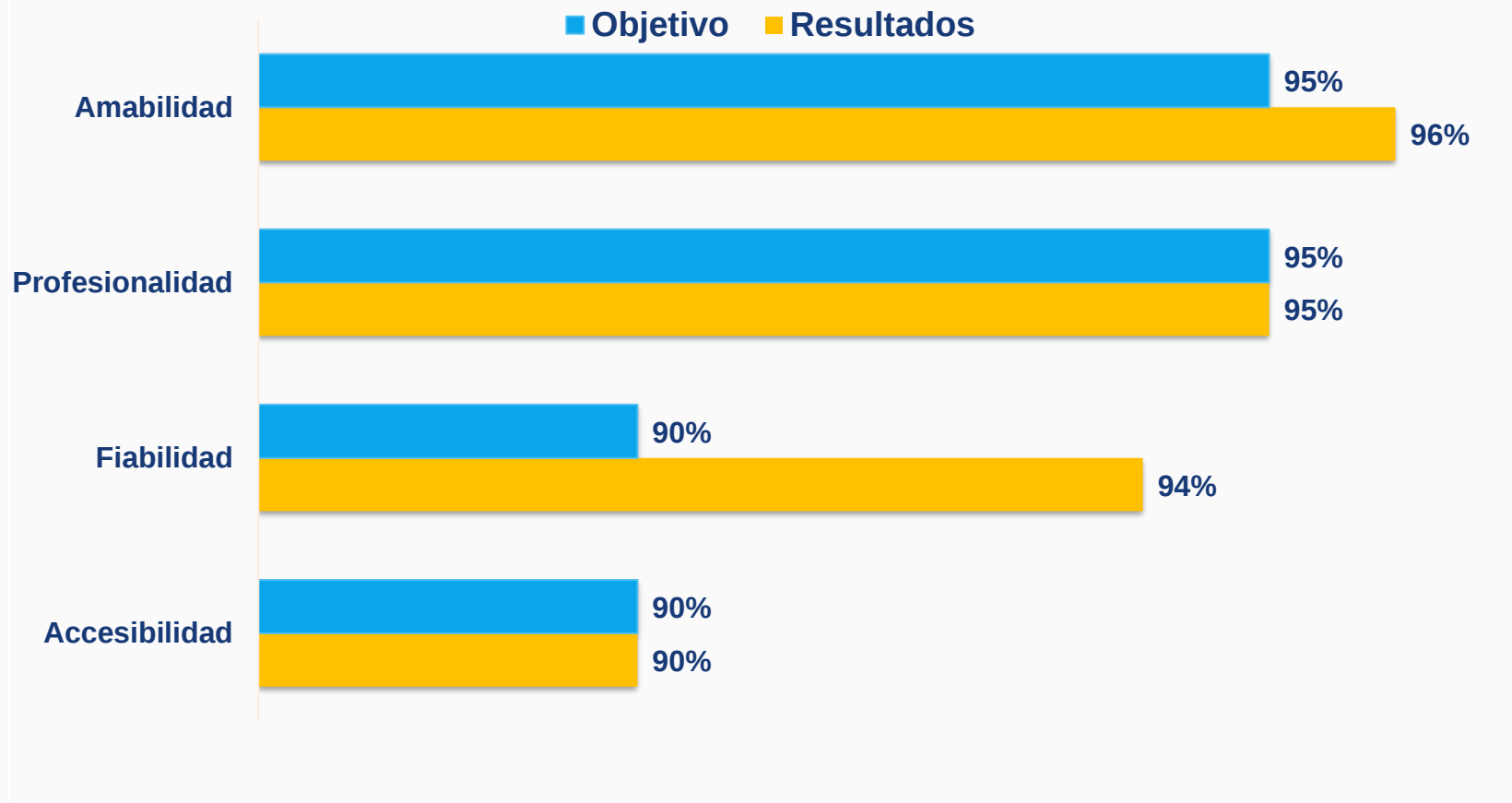
- Que se describe como la empatía, cortesía y el trato personalizado recibido por quien solicita el servicio.

# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio de Asistencia y Protección Vial



# Resultados Encuesta de Satisfacción



# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio Paso Rápido en Peajes



# Resultados Encuesta de Satisfacción

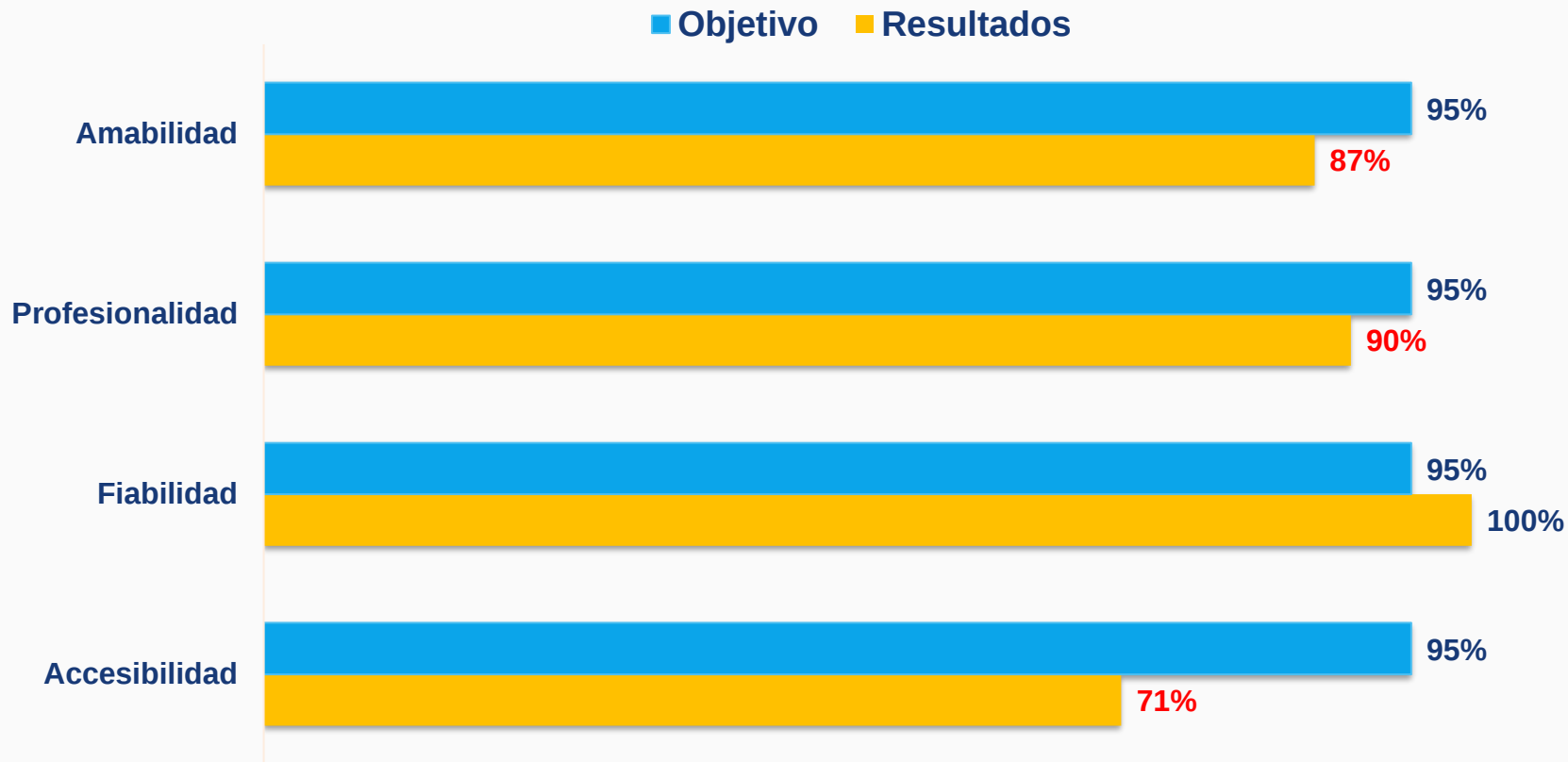


# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio de Mantenimiento Vial



# Resultados Encuesta de Satisfacción



# Tiempo de Respuesta Servicios

| Servicio           | Atributo de Calidad | Estándar (Objetivo)                                         | Resultados |
|--------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------|------------|
| Asistencia Vial    | Tiempo de Respuesta | Menor o igual a 20 minutos                                  | 99.8%      |
| Mantenimiento Vial |                     | Solicitudes no complejas menor o igual a 10 días laborables | 100%       |
|                    |                     | Solicitudes complejas menor o igual a 60 días laborables    | 100%       |

# Tiempo de Respuesta Quejas y Sugerencias

| Servicio                                                                                                      | Tiempo de Respuesta                | Resultados |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|
| Chat del Portal Web<br>Redes Sociales<br>Correo Quejas<br>Correo Contacto                                     | Menor o igual a 15 días laborables | 100%       |
| Buzón colocado en la recepción de la Sede Central y en la oficina de Acceso a la información Pública del MOPC |                                    | N/A        |
| Línea 311 // 311.gob.do                                                                                       |                                    | 100%       |



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones