



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones



# Resultados Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano

Octubre 2023–Junio 2024

*Dirección General de Planificación y Desarrollo*

## ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS

Tiempo de Respuesta	Rapidez, puntualidad, oportunidad.
Accesibilidad	<b>Facilidad para obtener el servicio, canales de comunicación, localización de oficinas, señalizaciones, datos de contacto</b>
Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.
Amabilidad	Empatía, cortesía, trato personalizado.
Profesionalidad	<b>Conocimiento mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza</b>

# ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

SERVICIO	ATRIBUTO DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Asistencia Vial	Tiempo de Respuesta	20 Min.	Solicitudes de asistencia vial especializada respondidas en el tiempo establecido
	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios
	Amabilidad	95%	
	Fiabilidad	90%	
	Accesibilidad	90%	
Paso rápido	Tiempo de Respuesta	90%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios
	Profesionalidad	90%	
	Amabilidad	90%	
	Fiabilidad	85%	
	Accesibilidad	85%	
Mantenimiento Vial	Tiempo de Respuesta	* Solicitudes no complejas: 10 días laborables	Solicitudes de mantenimiento vial respondidas en el tiempo establecido
		** Solicitudes complejas: 60 días laborables	
	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios en encuestas trimestral a usuarios
	Amabilidad	95%	
	Fiabilidad	95%	
Accesibilidad	95%		

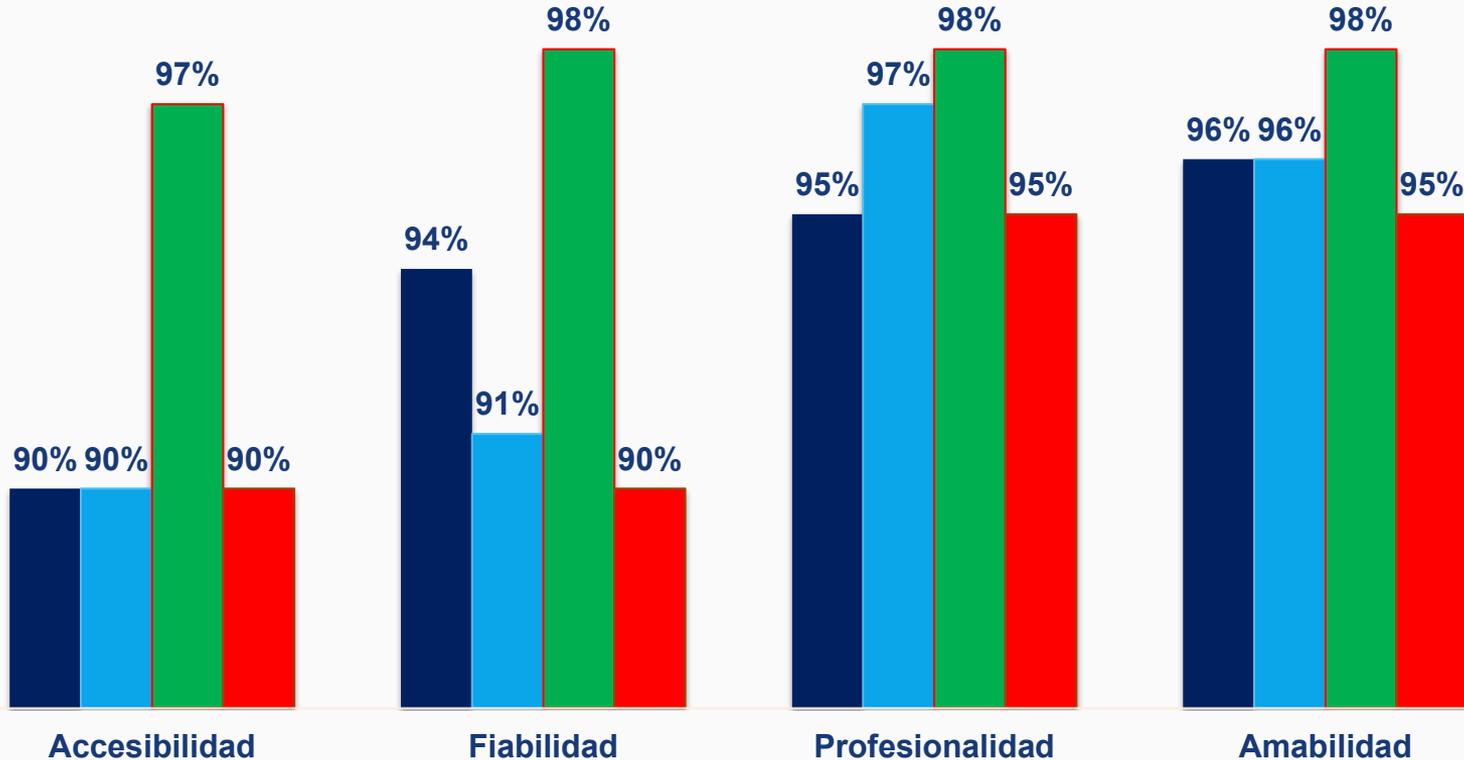
# Resultados Encuesta de Satisfacción

## Servicio de Asistencia y Protección Vial



# Resultados Encuesta de Satisfacción

■ Oct.-Dic. '23   ■ Ene.-Mar. '24   ■ Abr.-Jun. '24   ■ Objetivo  
Resultados=Excelente+Bueno

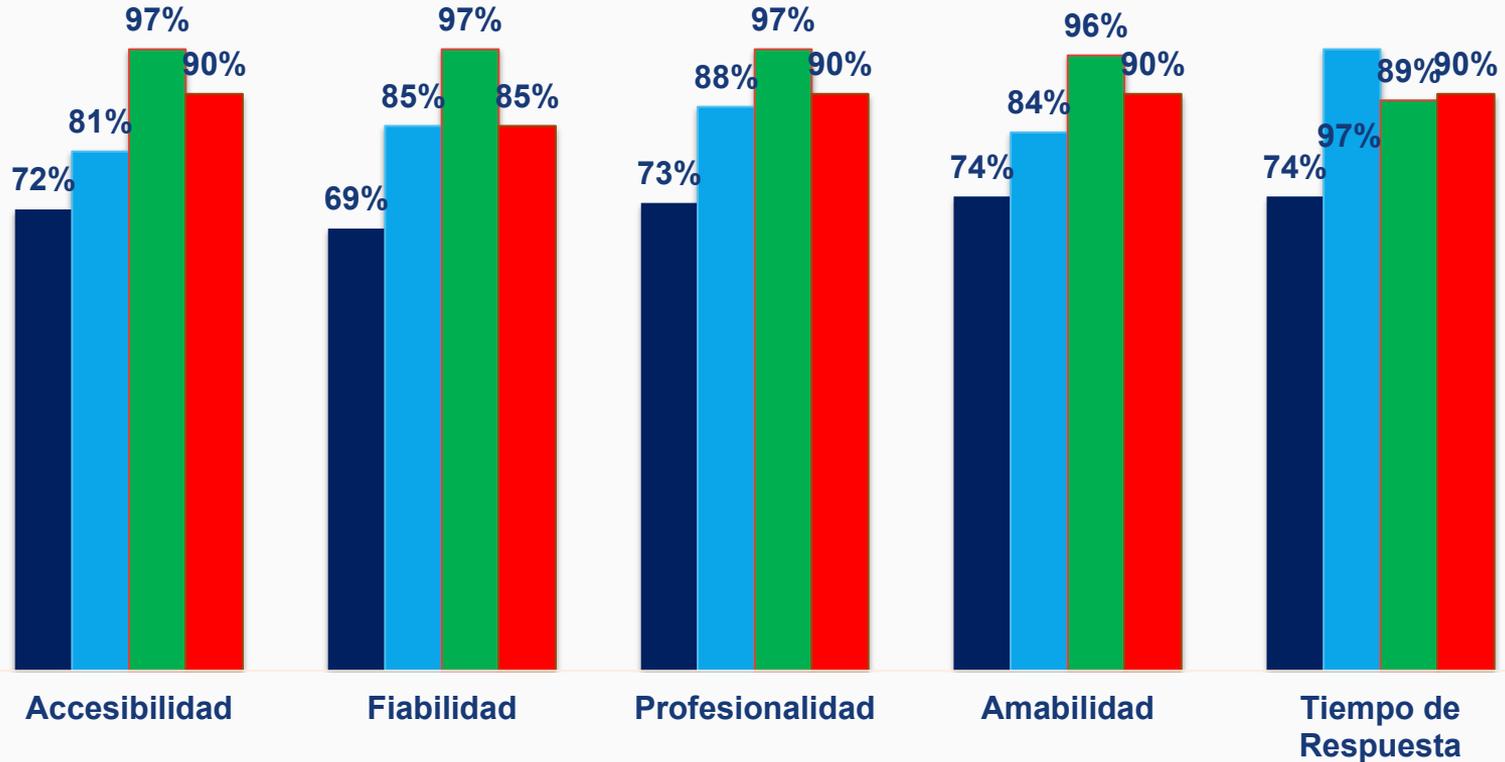


## Servicio Paso Rápido en Peajes



# Resultados Encuesta de Satisfacción

■ Oct.-Dic. '23 ■ Ene.-Mar. '24 ■ Abr.-Jun. '24 ■ Objetivo  
Resultados=Excelente+Bueno



## Servicio de Mantenimiento Vial



# Resultados Encuesta de Satisfacción

■ Oct.-Dic. '23   ■ Ene.-Mar. '24   ■ Abr.-Jun. '24   ■ Objetivo  
Resultados=Excelente+Bueno

