



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

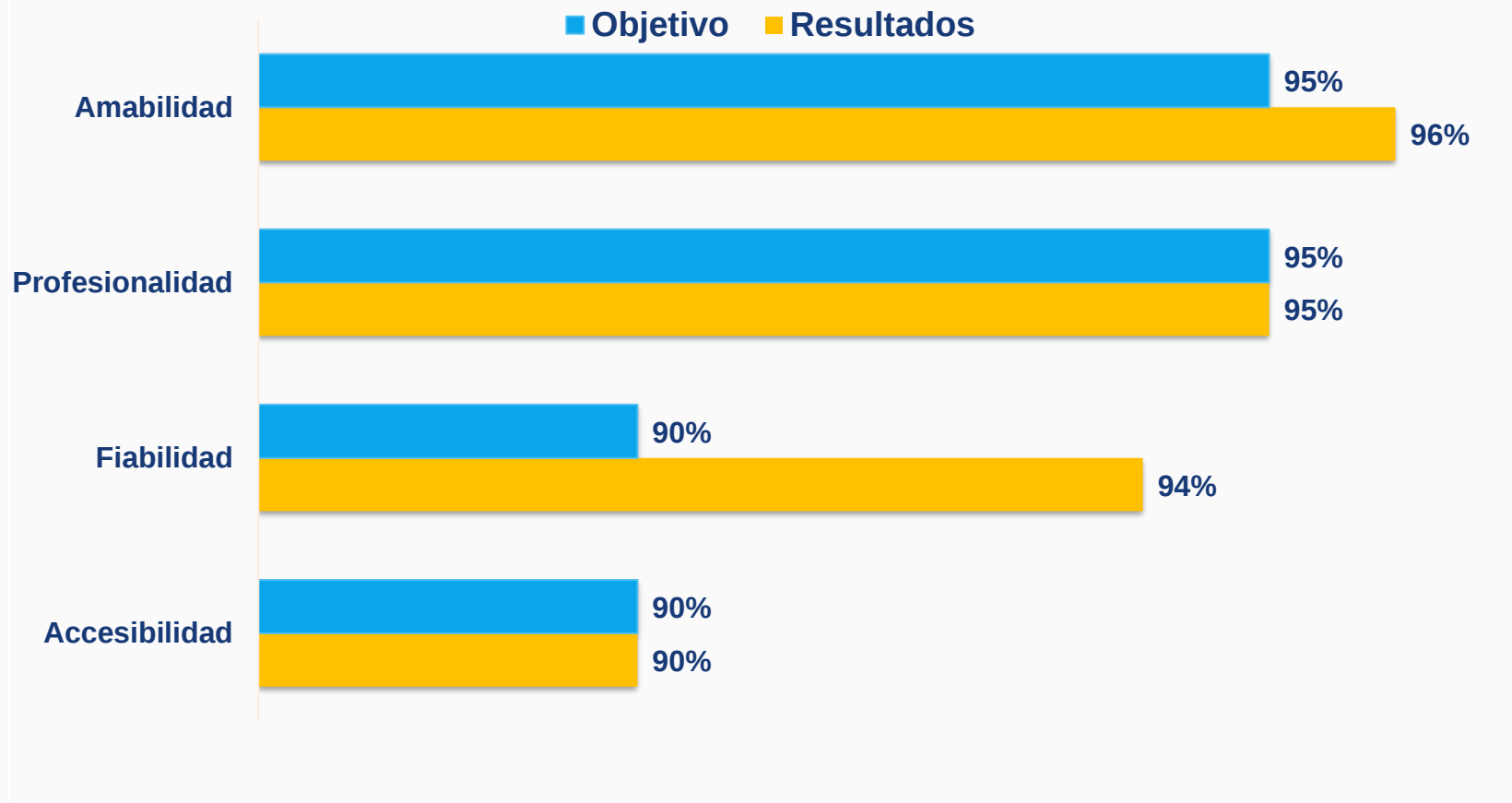
- Que se describe como la empatía, cortesía y el trato personalizado recibido por quien solicita el servicio.

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

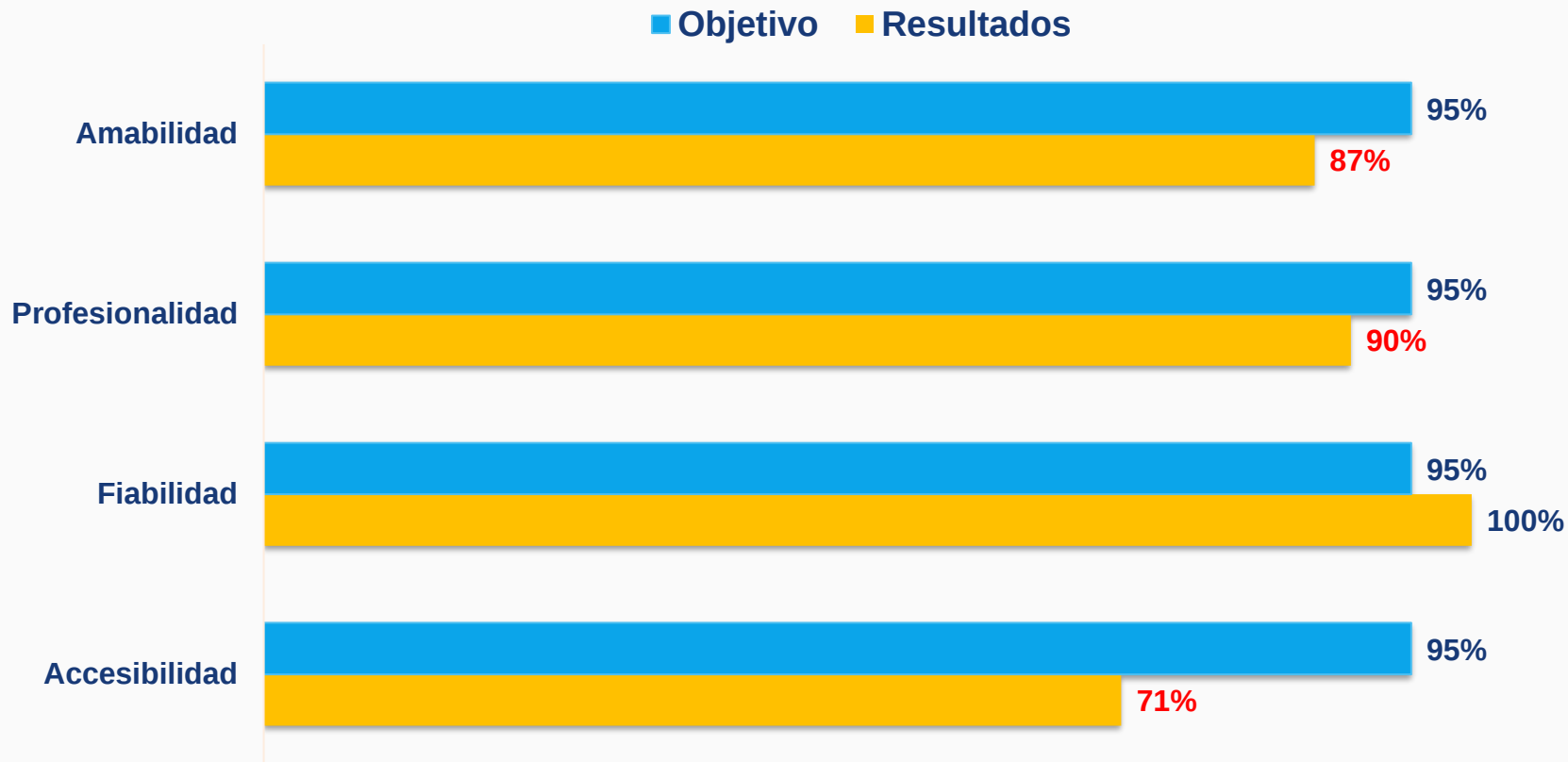


Resultados Encuesta de Satisfacción

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 Redes Sociales Correo Quejas 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