

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Obras  
Públicas y Comunicaciones.  
2024**



**Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>17</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>17</b>



# Introducción

El Ministerio de Obras Públicas está encargado del Construir, ampliar, reparar y dar mantenimiento a las obras de infraestructura de transporte. Estudiar, diseñar, construir y mejorar las obras portuarias. Realizar los estudios Socioeconómicos y Técnicos para la elaboración de los planes y programas de construcción, reconstrucción, rehabilitación y reparación de proyectos a ejecutar.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados solicitados por los diferentes medios y plataformas de acceso durante el periodo Enero-Diciembre 2023.



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 340,862; servicios virtuales 152,913; servicios a usuarios institucionales 6.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales	
Mantenimiento Vial	20
Asistencia Vial	240
Solicitud de Pasantía	20
Certificación de Pasantía o Certificación de Servicios (Exención de Pasantía)	19
Parqueate RD	85
Calificación de Empresas y Profesionales en Estudios Geotécnicos para Carreteras, Caminos y Puentes	3
Total	387

Servicios en Línea	
Paso Rápido	385

Servicios Institucionales	
Calificación de Laboratorios Aptos para Ensayos para Carreteras, Caminos y Puentes	3

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, telefónico y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 27 De Mayo al -25 de Junio 2024
- ❑ **RESPONSABLES:** Dirección De Coordinación de Servicios y Dirección de Planificación Institucional. Johnny Antonio Ramón, Responsable del Levantamiento de la encuesta; María Isabel Martínez, responsable de procesar la información.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

**METODOLOGÍA**

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

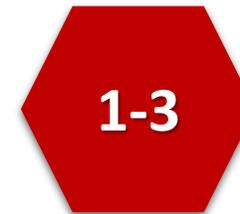
Satisfecho



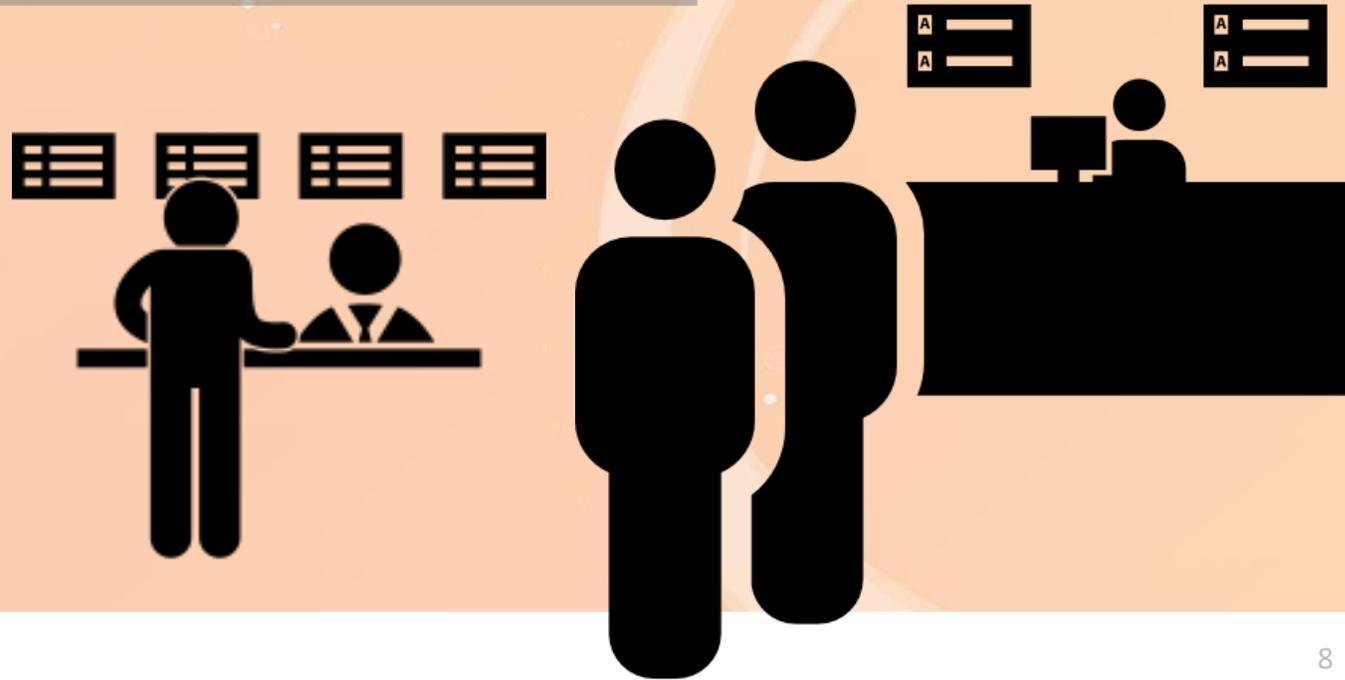
Poco satisfecho



Insatisfecho



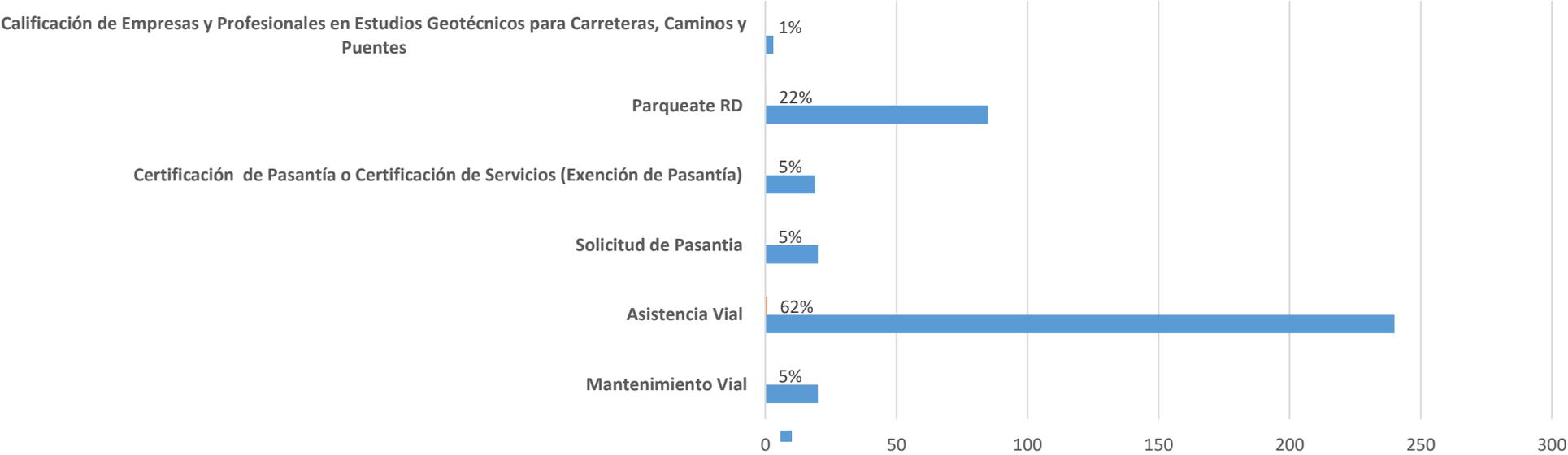
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios



# Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

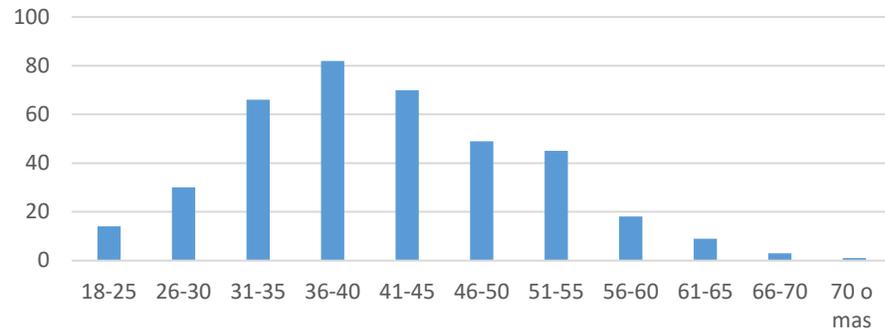
Total de respuestas:  
387

Porcentaje de respuesta

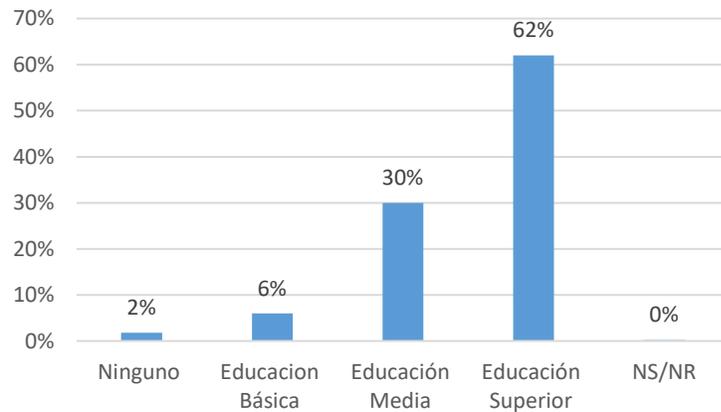


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



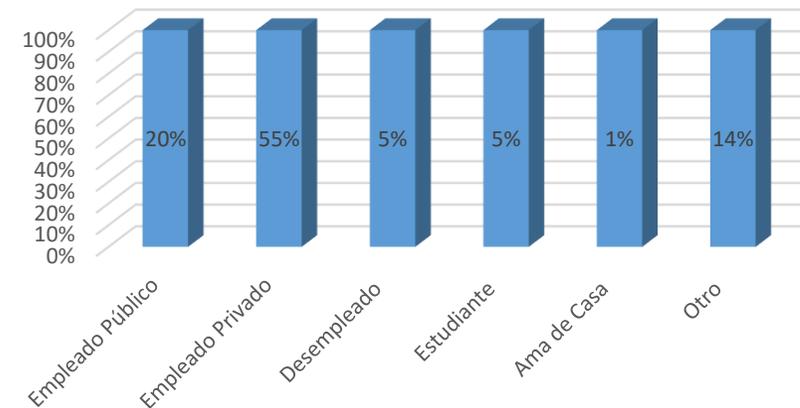
Último grado de estudio alcanzado



Sexo

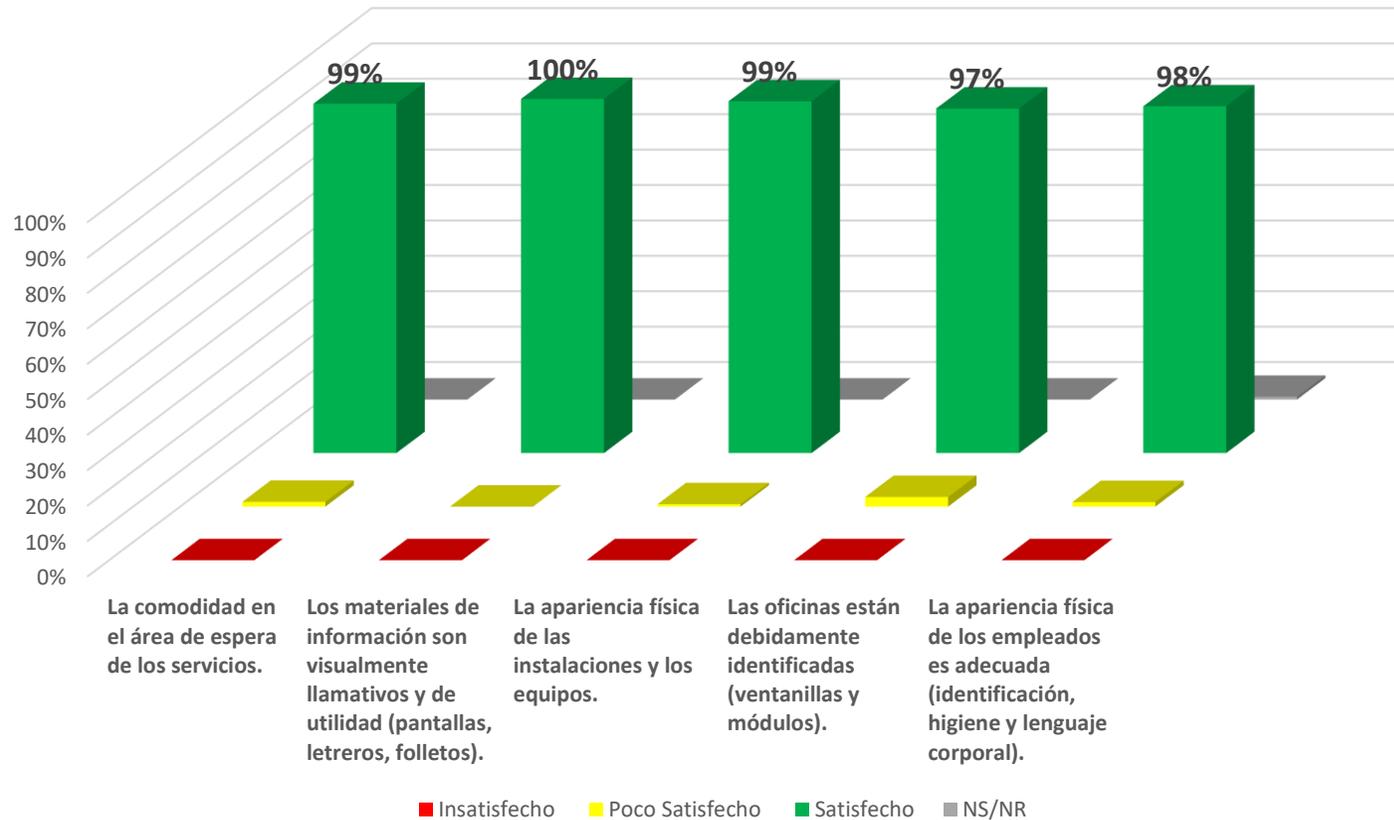


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

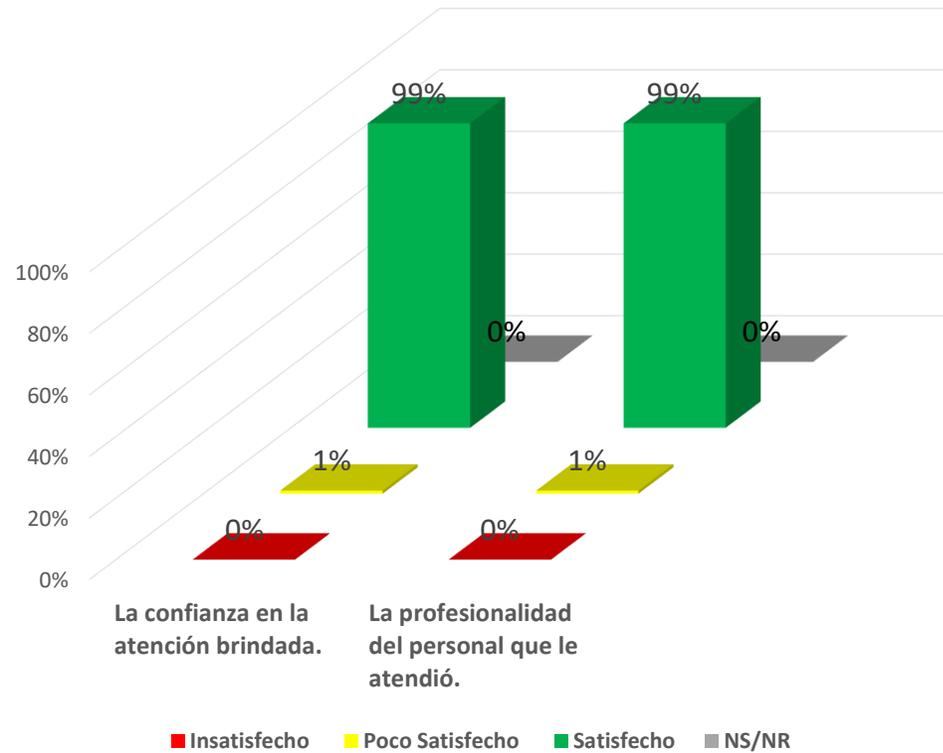


Promedio de satisfacción de la dimensión

**98.6%**



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



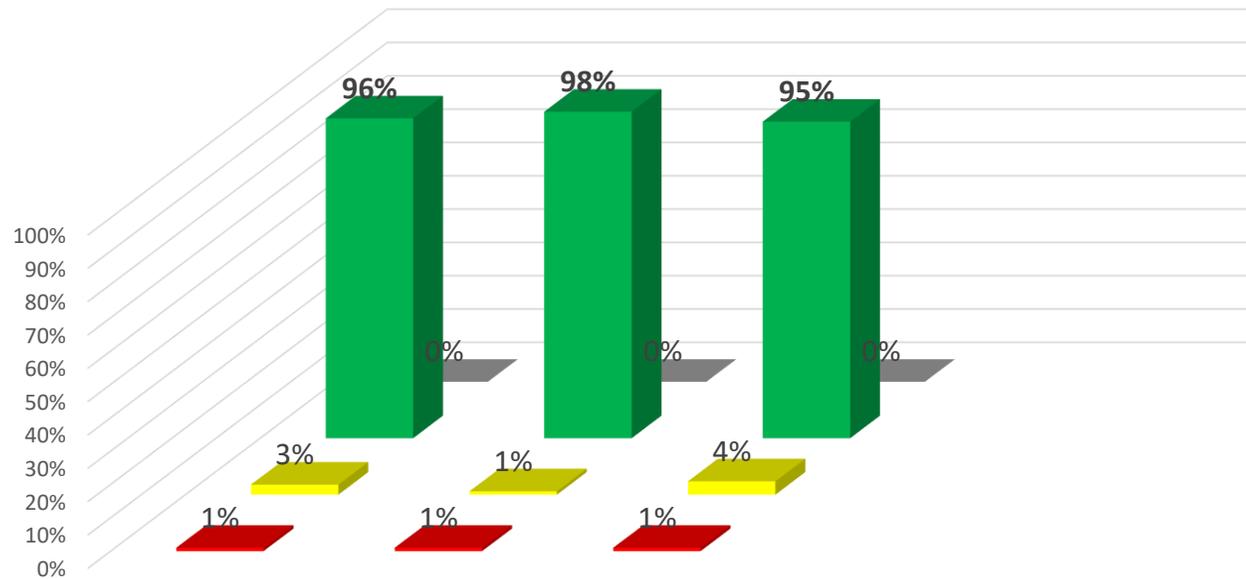
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera antes de ser atendido.

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

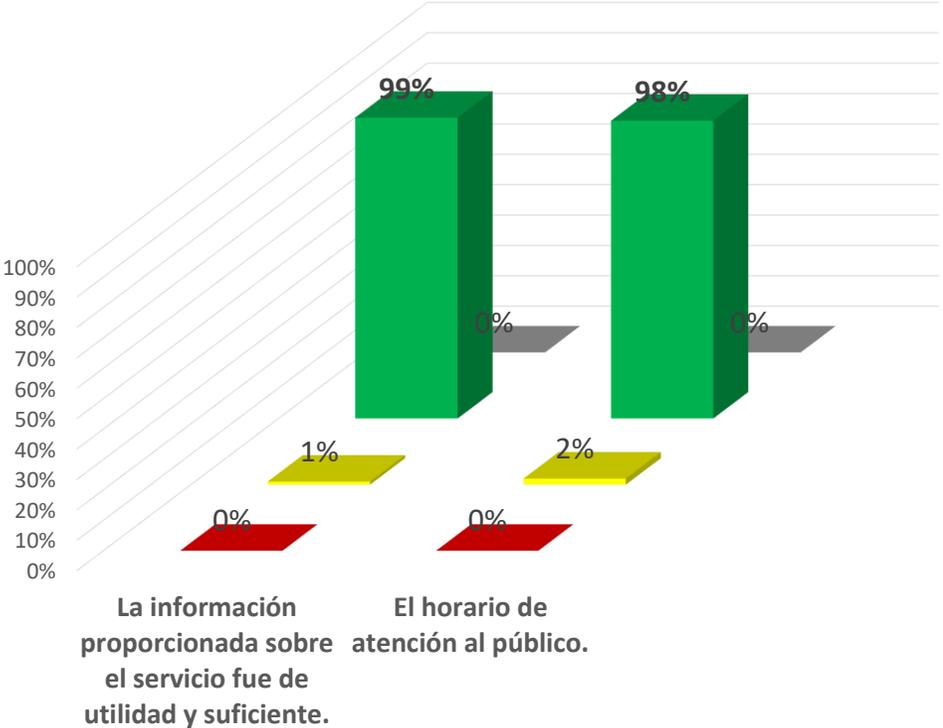
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



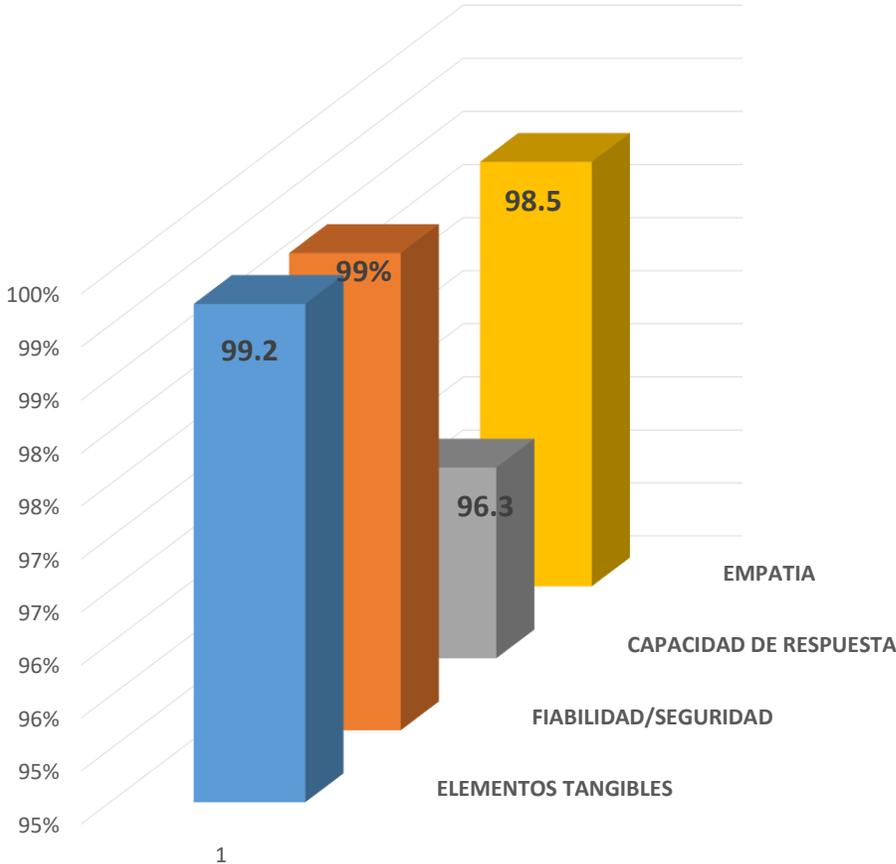
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



Promedio de satisfacción



Expresado en %

15

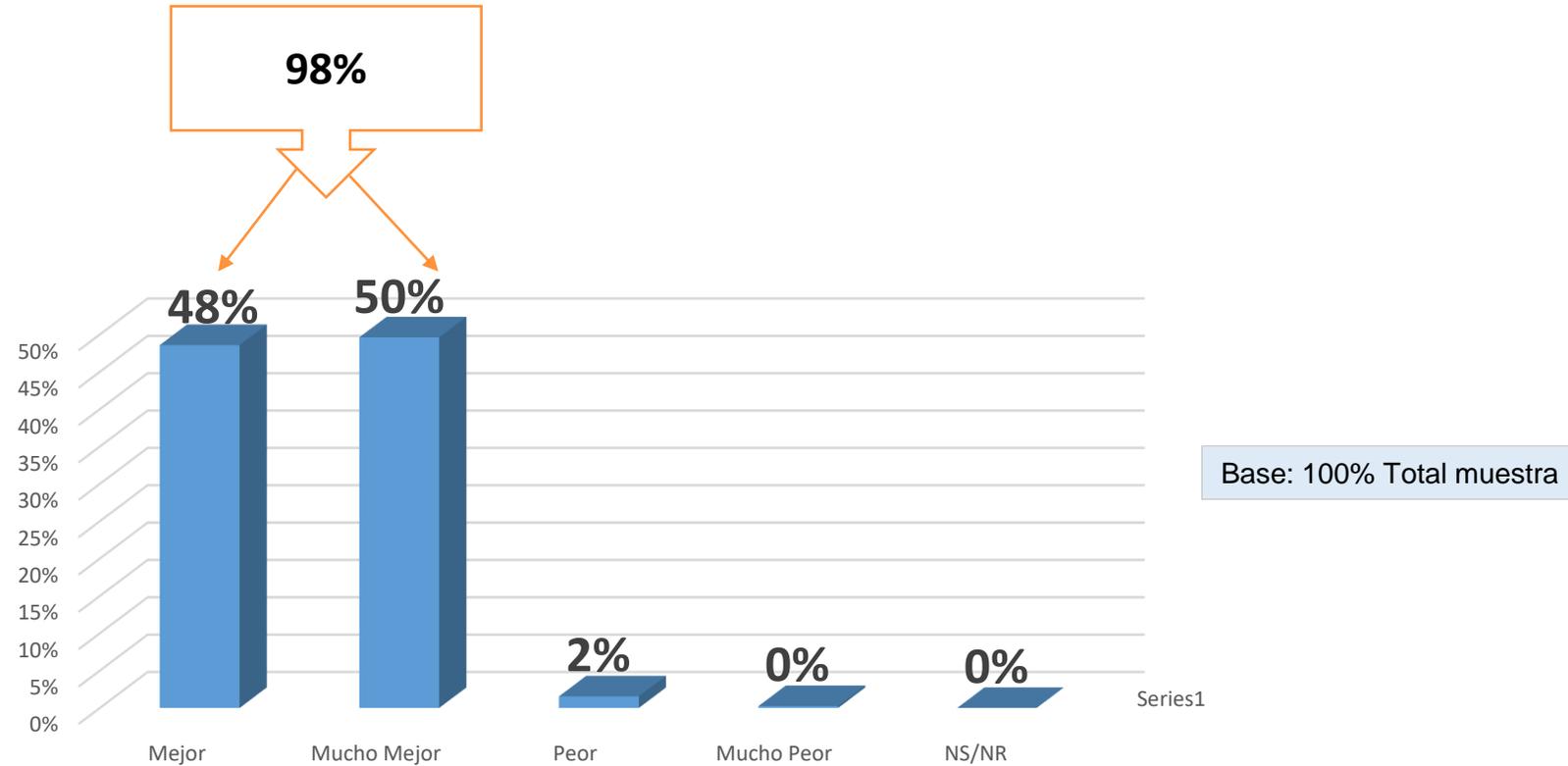
Base: 100% Total muestra



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



**El 98% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

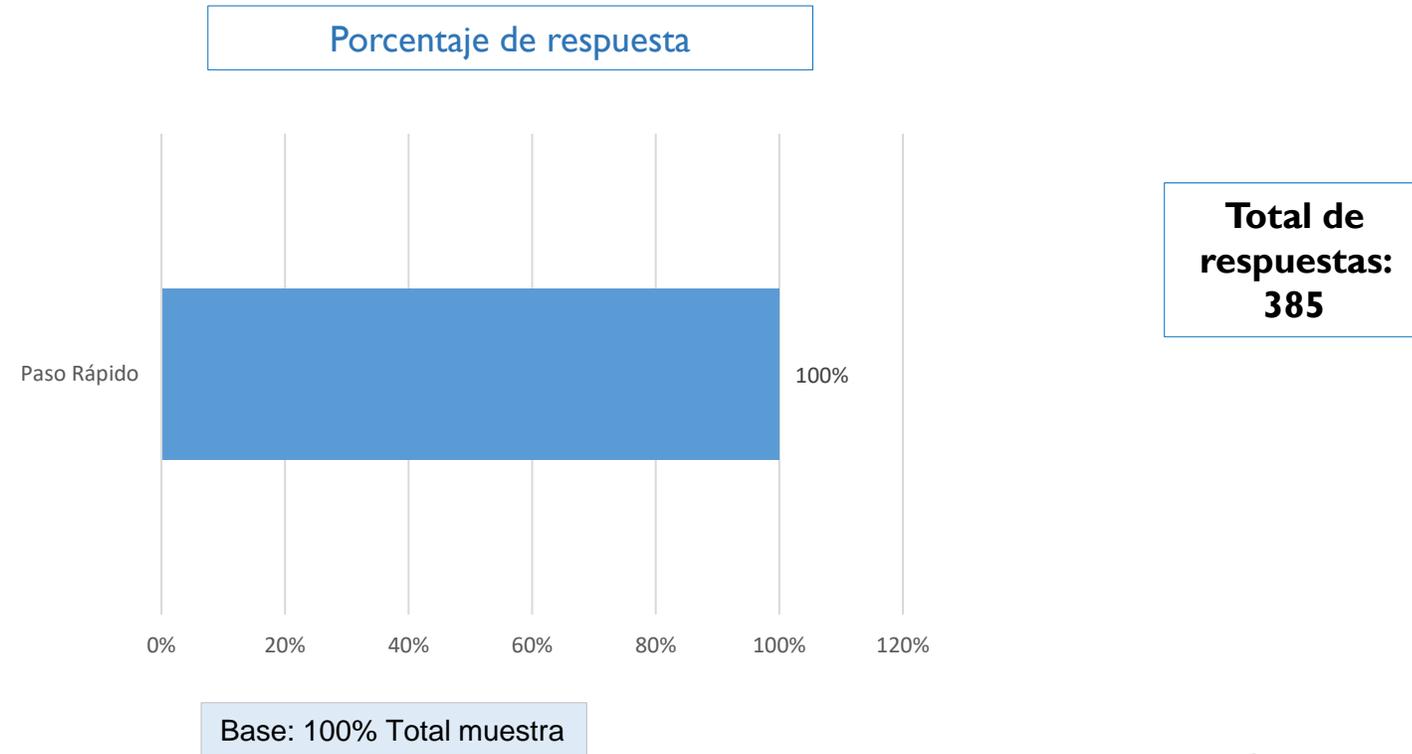


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios



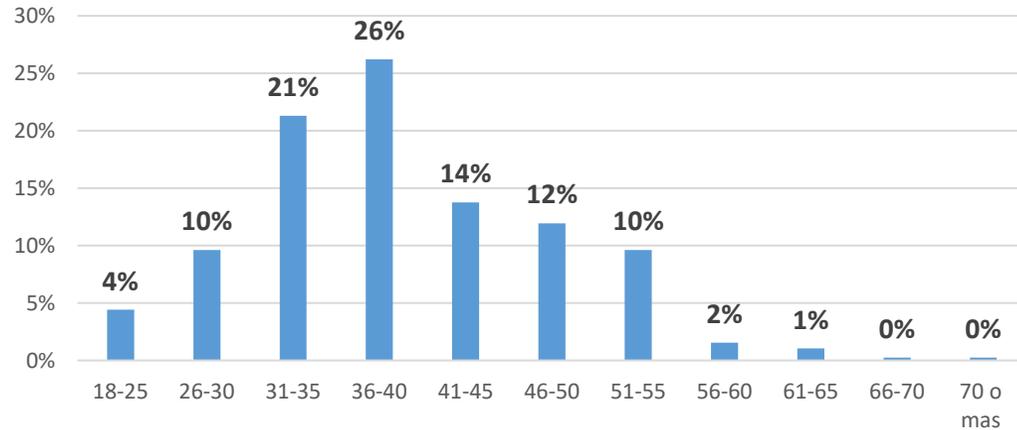
Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Servicios encuestados de manera virtual a usuarios

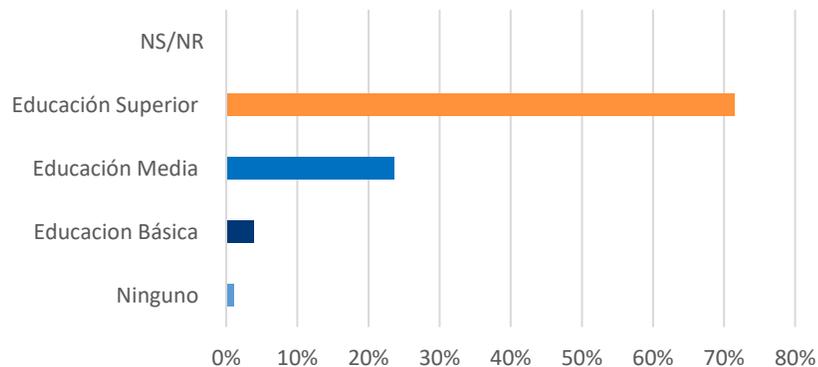


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

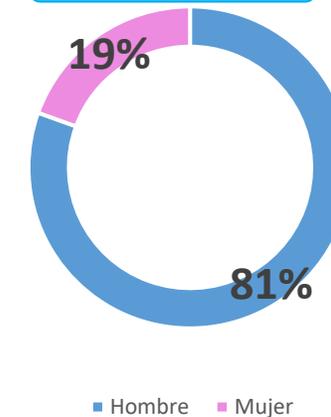
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



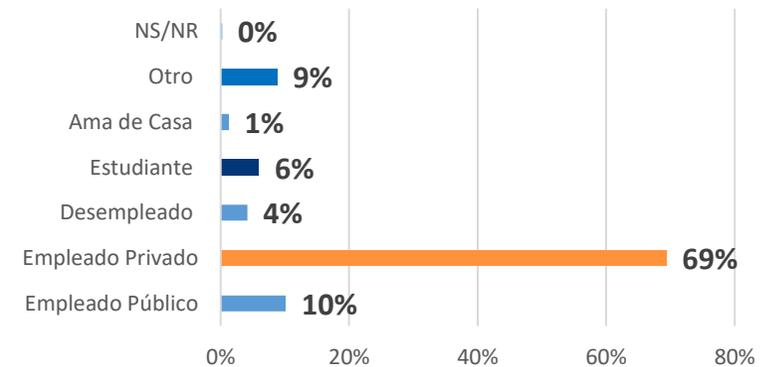
Último grado de estudio alcanzado



Sexo

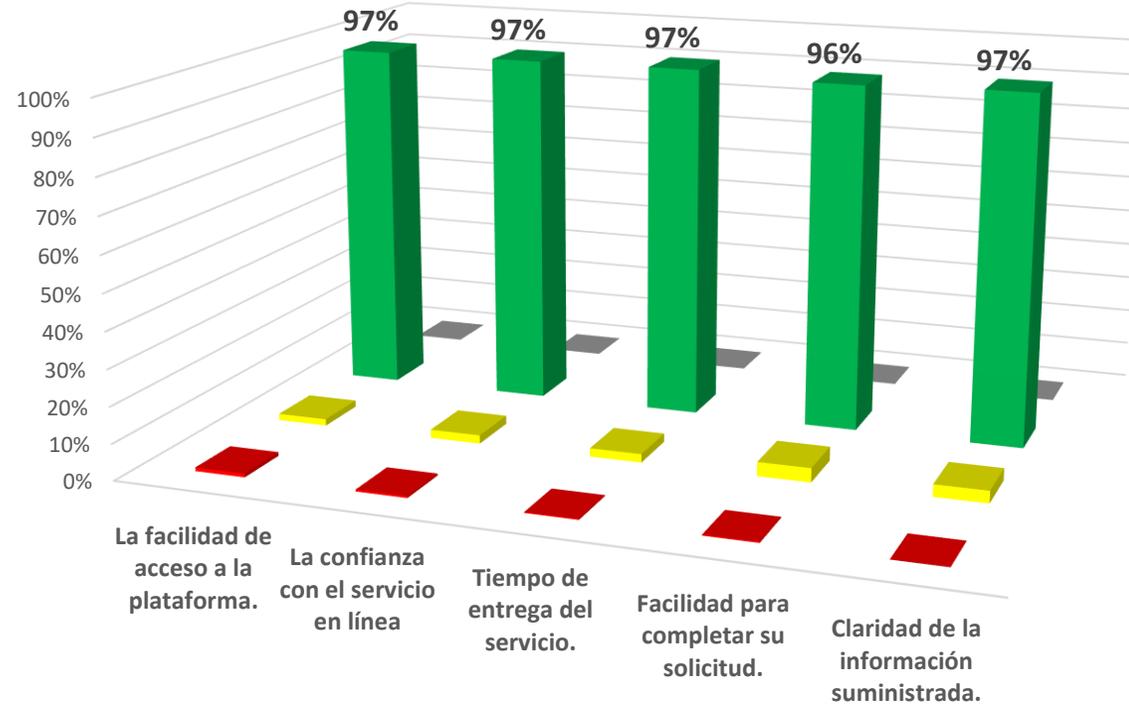


En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A USUARIOS)



Promedio de satisfacción

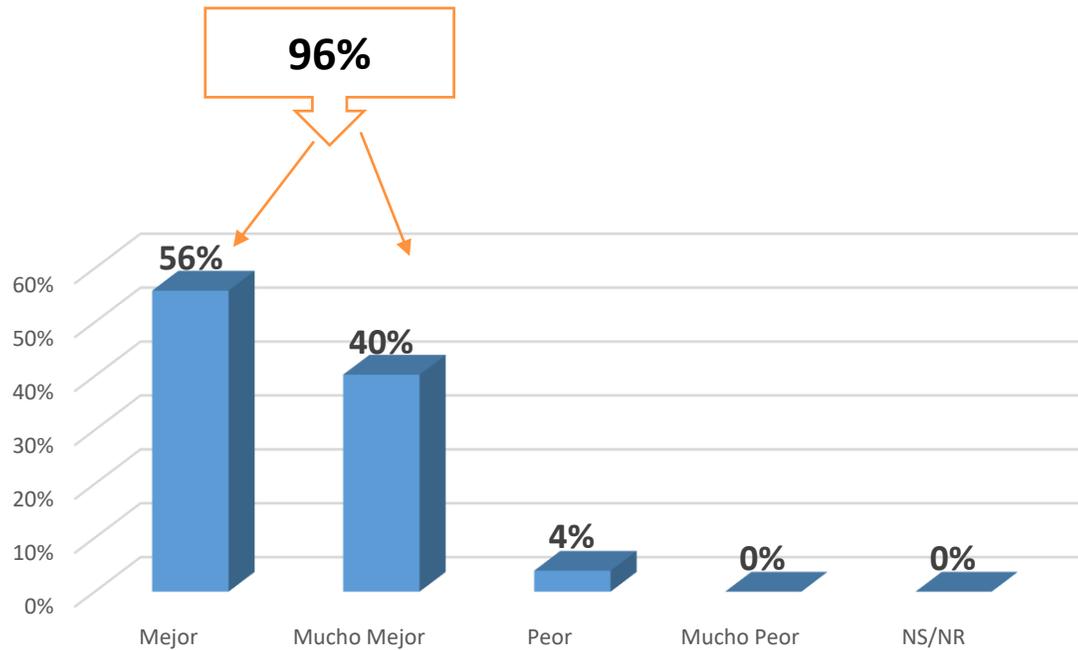


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR



## SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



***El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba***



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

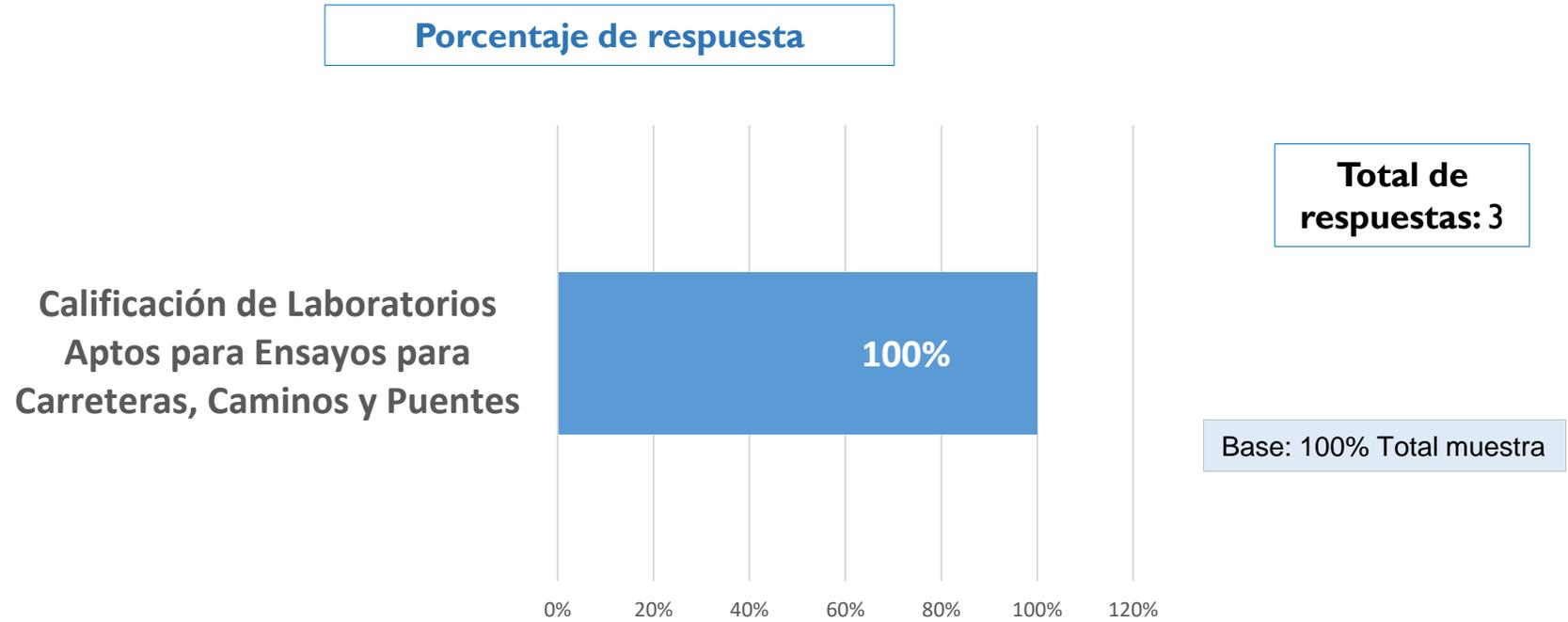
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



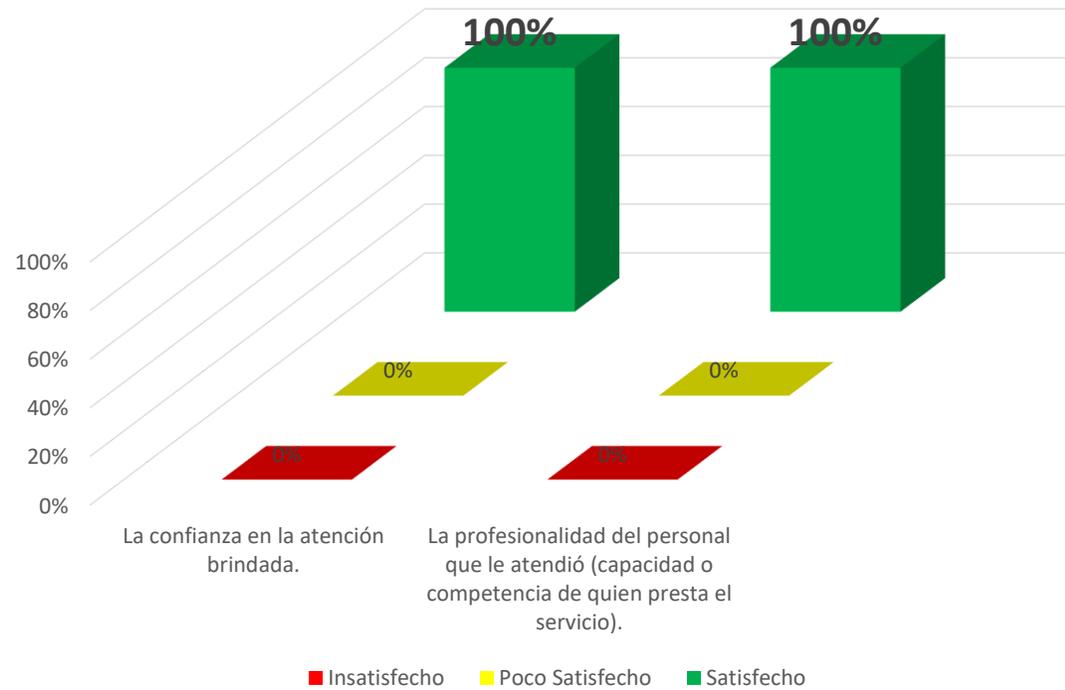
**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



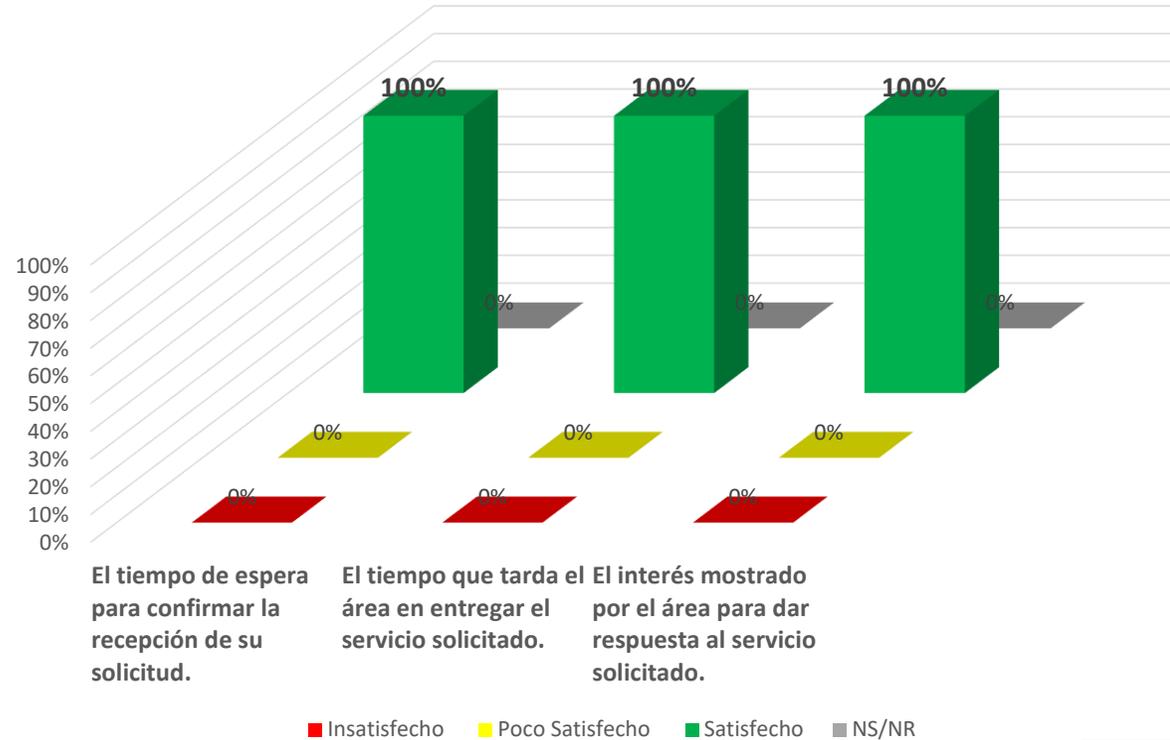
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



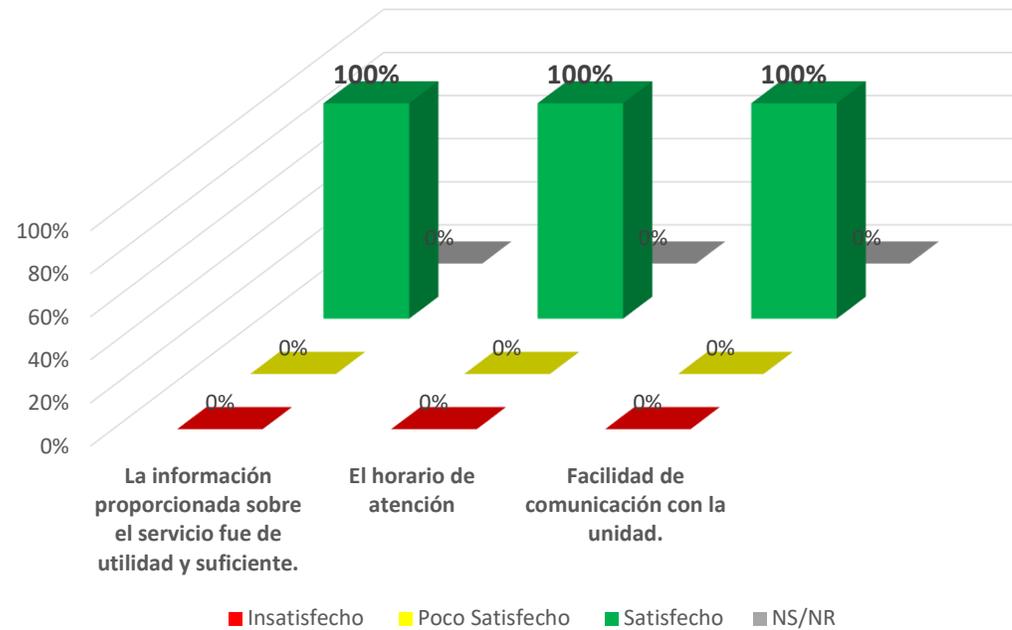
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA



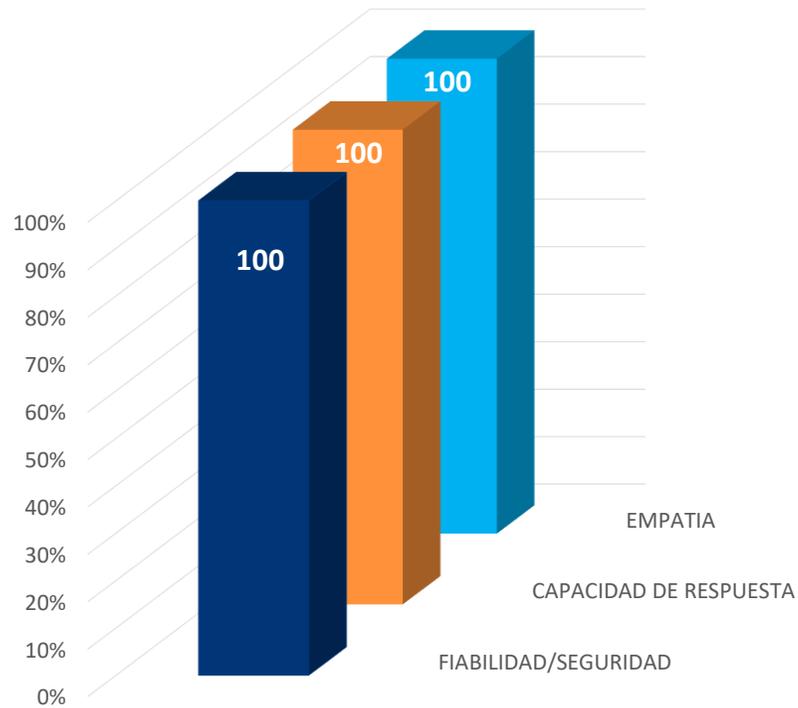
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Promedio de satisfacción de la dimensión



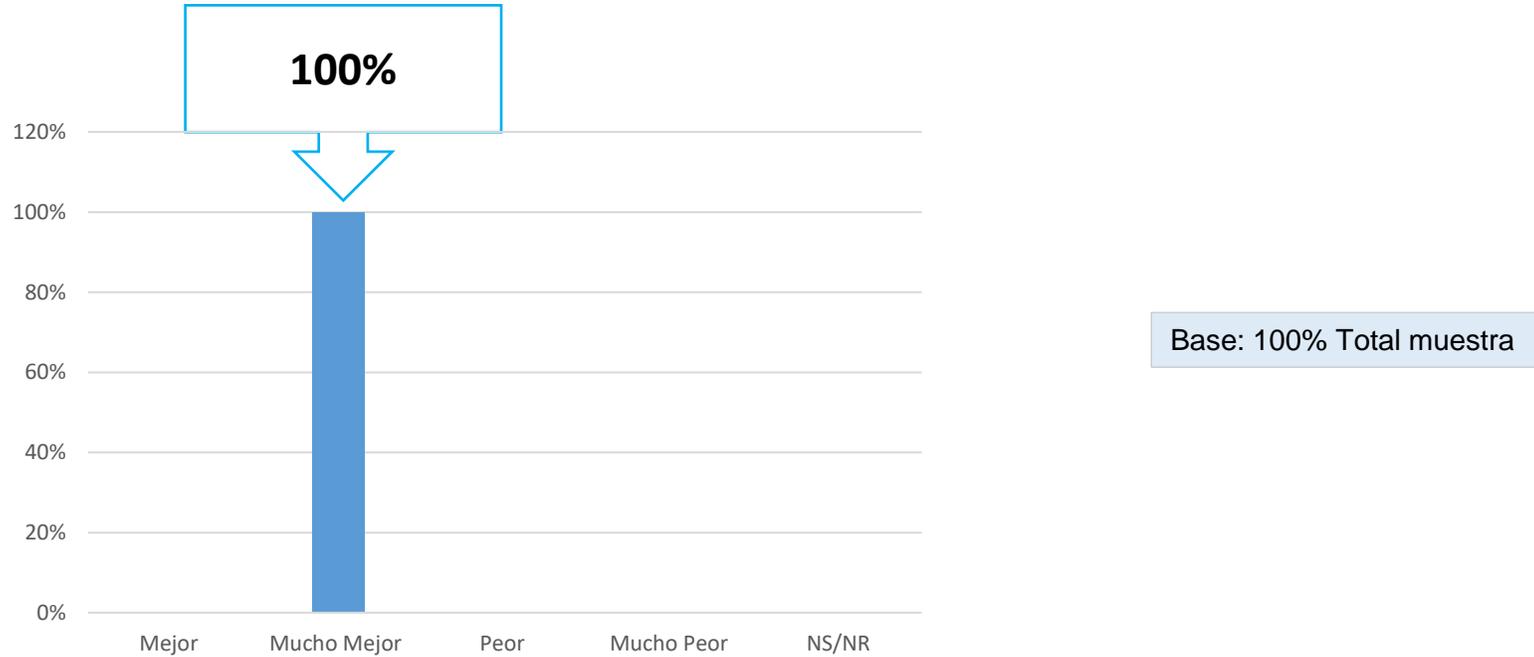
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



***El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba***



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a usuarios)

98.3 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a usuarios)

96.8 %

Promedio de Satisfacción de servicios a usuarios institucionales

100 %

98.4%

4/7/2024



**MOPC**

Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a usuarios)



Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a usuarios)



Promedio de Satisfacción de servicios a usuarios institucionales



4/7/2024



Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones

# PLAN DE ACCIÓN



Ministerio de  
Obras Públicas  
y Comunicaciones

# PLAN DE ACCIÓN MOPC 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios ofrecidos de manera presencial a los ciudadanos.	Fiabilidad / Capacidad de respuesta - Seguridad / Empatía	Mejora Continua	<p>Eficientizar los tiempos de respuesta a estos servicios, si es posible evaluar la automatización de ciertos procesos o el uso de la tecnología para mejorar los tiempos de entrega del servicio.</p> <p>Verificar la señalización de las áreas y mejorar para asegurar que estén bien identificadas. Educar al personal de recepción sobre la ubicación de las diferentes áreas de servicios, para que puedan brindar mejor orientación y servicio del MOPC.</p>	agosto-24	marzo-25	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI ; la Dirección que brinda el servicio y Py la Dirección de Planta Física del MOPC.
Servicios ofrecidos a empresas o instituciones.	Empatía/ Capacidad de Respuesta / Fiabilidad-Seguridad	Mejora Continua	<p>Evaluar la posibilidad de realizar la automatización del proceso de recepción de solicitudes y el uso de tecnología para mejorar el tiempo de recepción de solicitudes y eficientizar el servicio, pudiendo evitar viajes innecesarios a los usuarios.</p>	agosto-24	junio-25	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio.
Servicios virtuales o en línea.	Experiencia de usuario canales, portales y aplicaciones móviles / Seguridad	Mejora Continua	<p>Evaluar los puntos de mejora de las plataformas y aplicaciones móviles para facilitar su uso y mejorar su funcionamiento.</p> <p>Realizar campañas de educación para enseñar a los usuarios a manejar las aplicaciones Móviles.</p> <p>Realizar un plan de capacitación para el desarrollo profesional del equipo responsable de estos servicios para mejorar sus habilidades y el conocimiento y mejorar el desempeño en el servicio brindado.</p>	agosto-24	junio-25	La dirección de Coordinación de servicios en conjunto con la dirección de TI y la Dirección que brinda el servicio.

# ¡¡Gracias!!



**Ministerio de Obras Públicas  
y Comunicaciones**