

# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA OPRET JUNIO 2021



Ficha Técnica	
Universo	Usuarios de los servicios Transporte del Metro de Santo Domingo.
Muestra	384 encuestas Muestra estratificada en función de la afluencia de pasajeros de lunes a viernes, por estaciones y por franja horaria.
Margen de error	$\pm 5.0\%$ , con un nivel de confianza el 95%.
Metodología	Las encuesta presencial a la entrada de las Estaciones del Metro y Teleférico, según franja horaria, de forma personal y aleatoria.
Fecha de la encuesta	25 de mayo al 4 de junio del 2021.
Equipo de campo	Personal de operaciones.
Investigadores responsables	Elizabeth Namis. Ariel Rodríguez. Marcia Báez.



## Satisfacción con los Servicios de la Institución

**Satisfechos**

7 - 10

**Poco Satisfechos**

5 - 6

**Insatisfechos**

0 - 4

La evaluación realizada , abarcan las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

## Elementos Tangibles:

1. Comodidad en los andenes.
2. Señalización: Dirección, información.
3. Estados físicos de los trenes y cabinas.
4. Estado de las Estaciones.
5. Imagen de los Empleados.
6. Funcionamiento Escaleras y Ascensores.
7. Iluminación Exterior y Accesos.

## Eficiencia /Confiability

1. Confianza en el servicio brindado
2. Seguridad Ciudadana en las Estaciones
3. Cumplimiento en el horario de Servicio
4. Tiempo de espera para la llegada del Tren.

## Profesionalidad / Confianza

1. Confianza/profesionalidad en el personal.
2. Seguridad y confort en los trenes.

## Capacidad de Respuesta

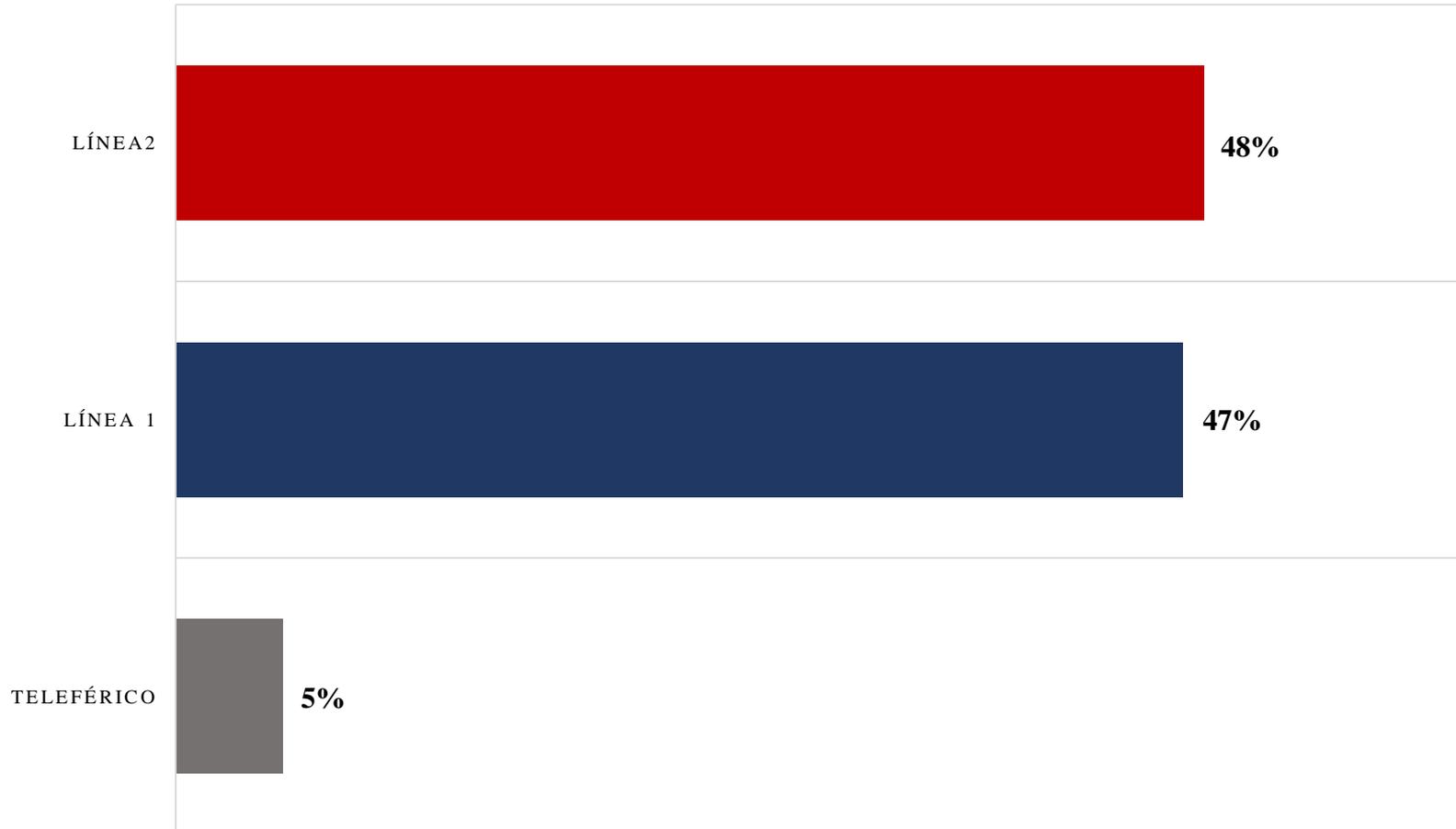
1. Tiempo en fila de Boletería.
2. Atención Brindada en Boletería.
3. Tiempo de Solución de Paradas a Normales del Tren.

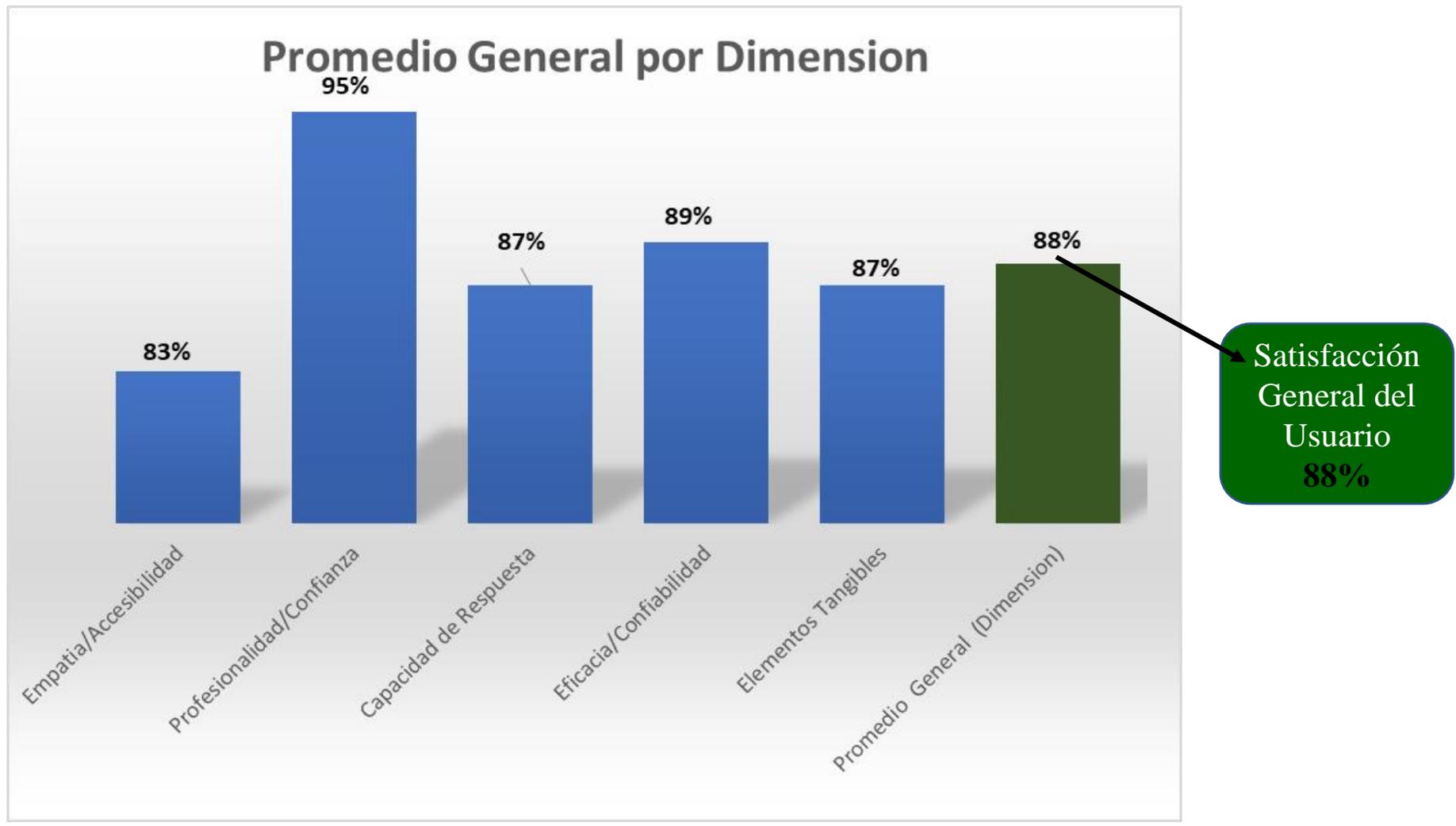
## Empatía/Accesibilidad

1. La información suministrada fue útil.
2. Boleto individual, plan multi-40.
3. Servicio objetos perdidos, Quejas y Reclamaciones.
4. Atención Personalizada.
5. Facilidades para personas con discapacidad, embarazada, envejecientes.

Gráfico 1

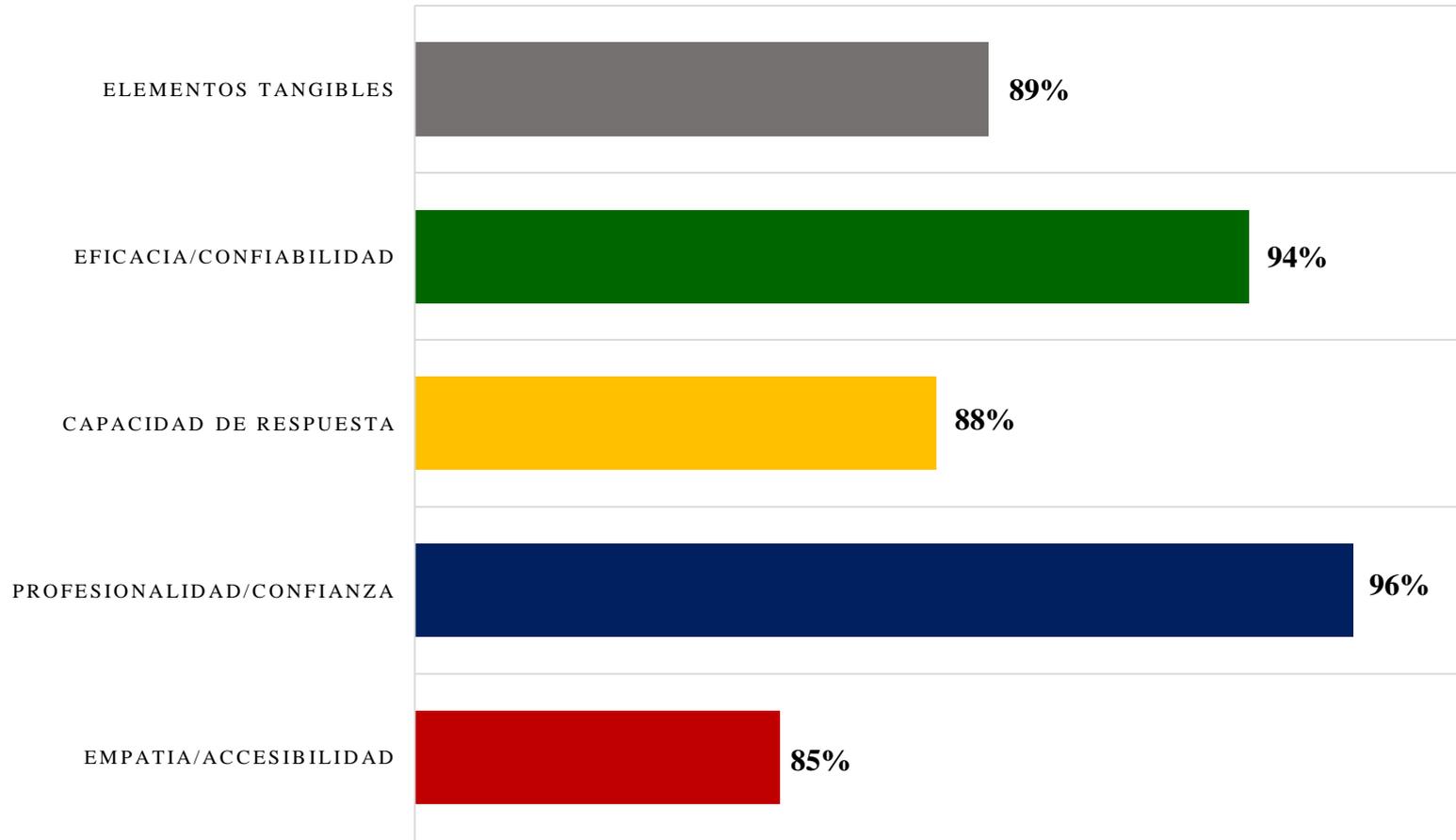
## Servicios Utilizados por los Usuarios





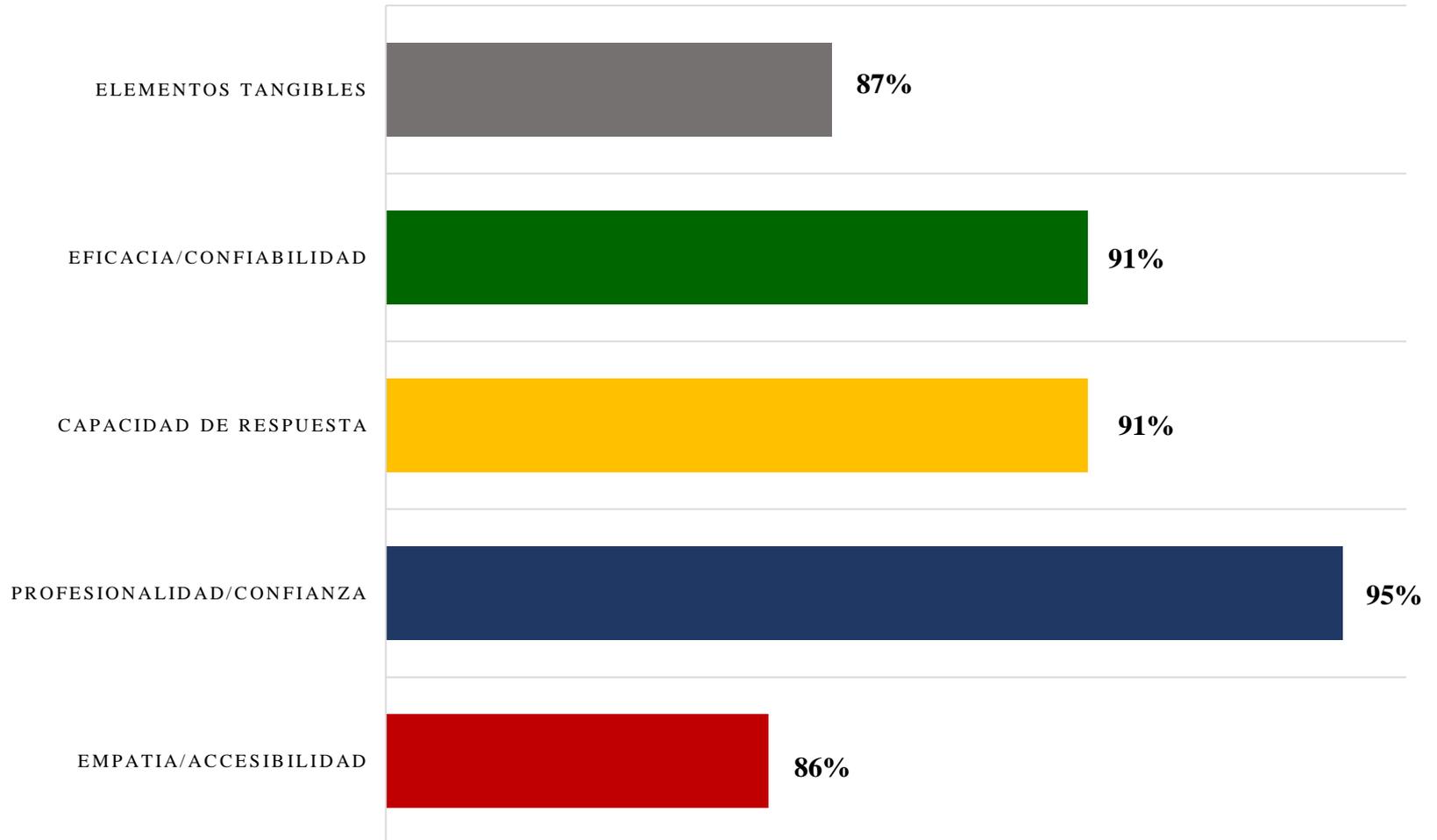
- Línea - 1

## Resumen por Dimensión



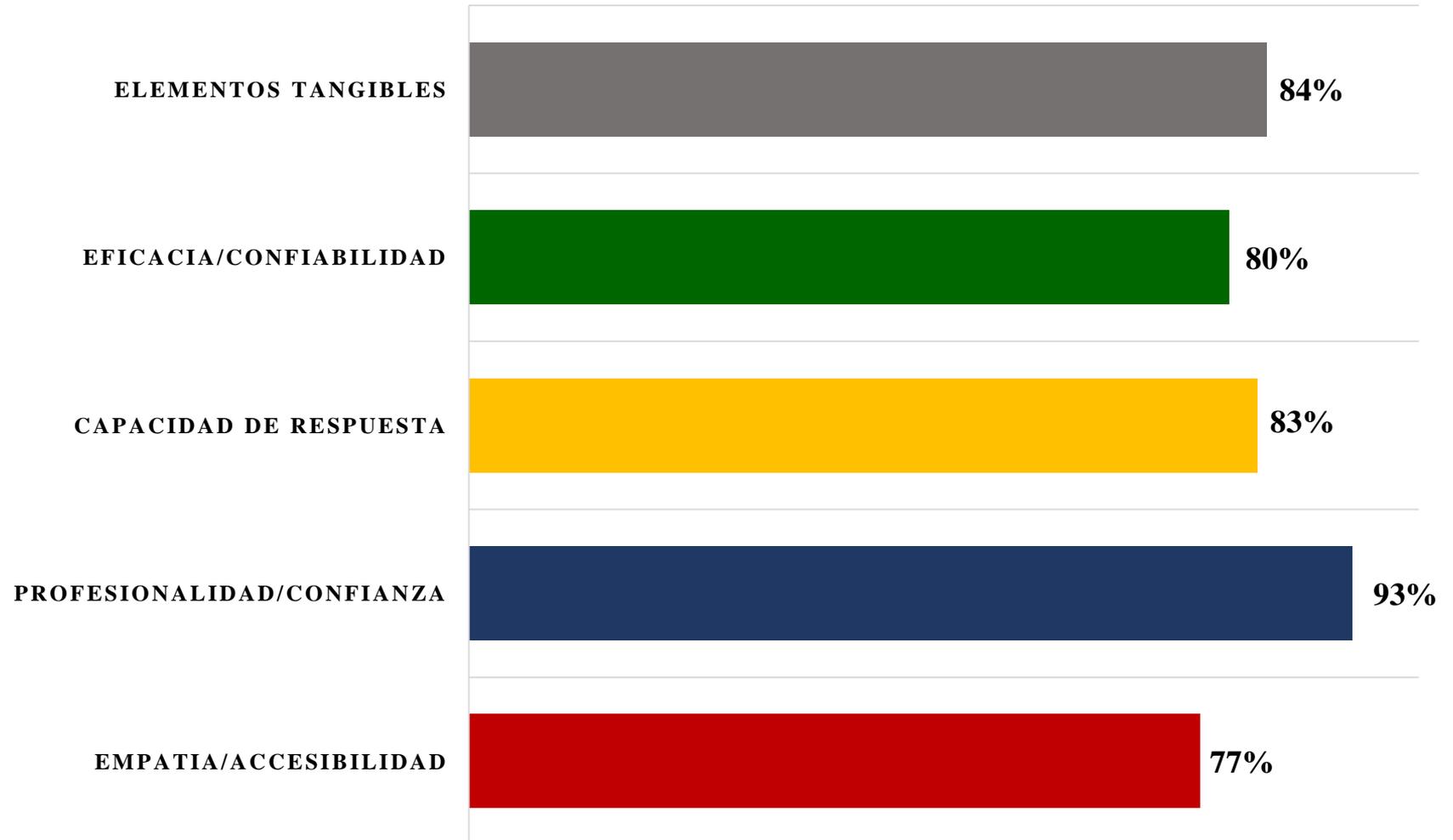
- Línea - 2

## Resumen por Dimensión

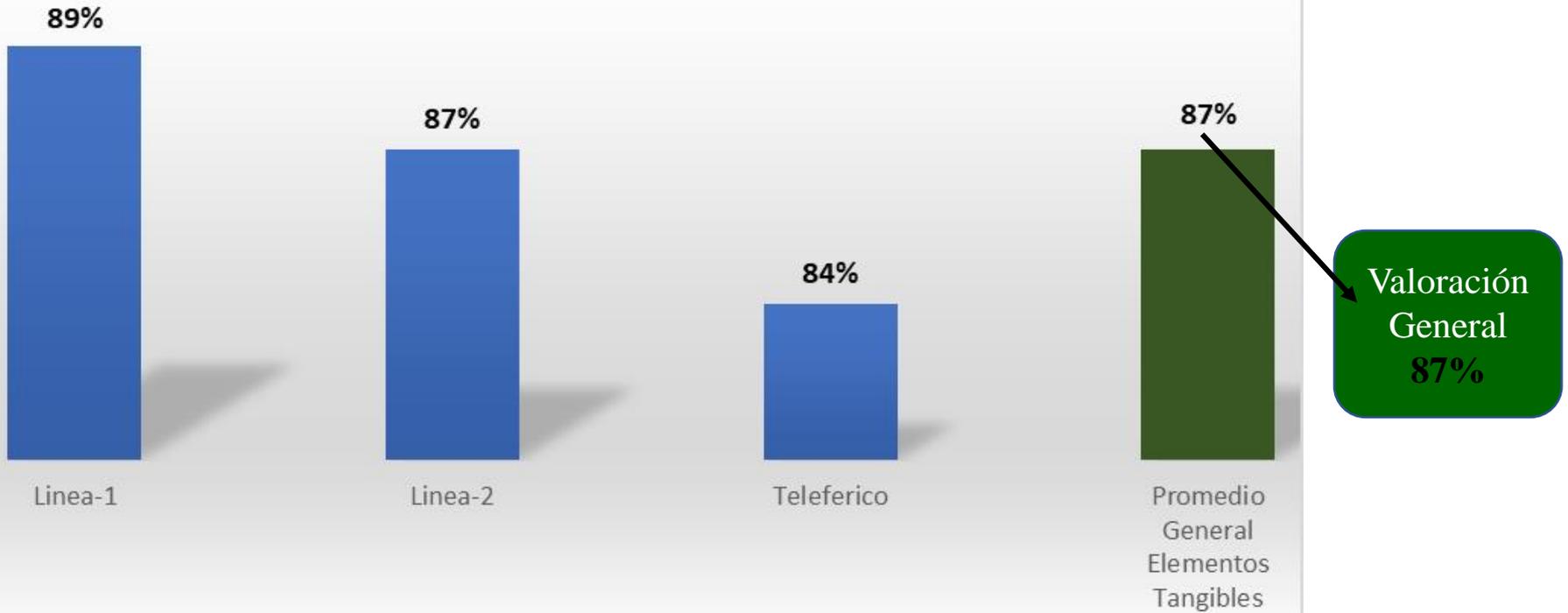


- **Teleférico**

## Resumen por Dimensión



## Promedio General Elementos Tangibles

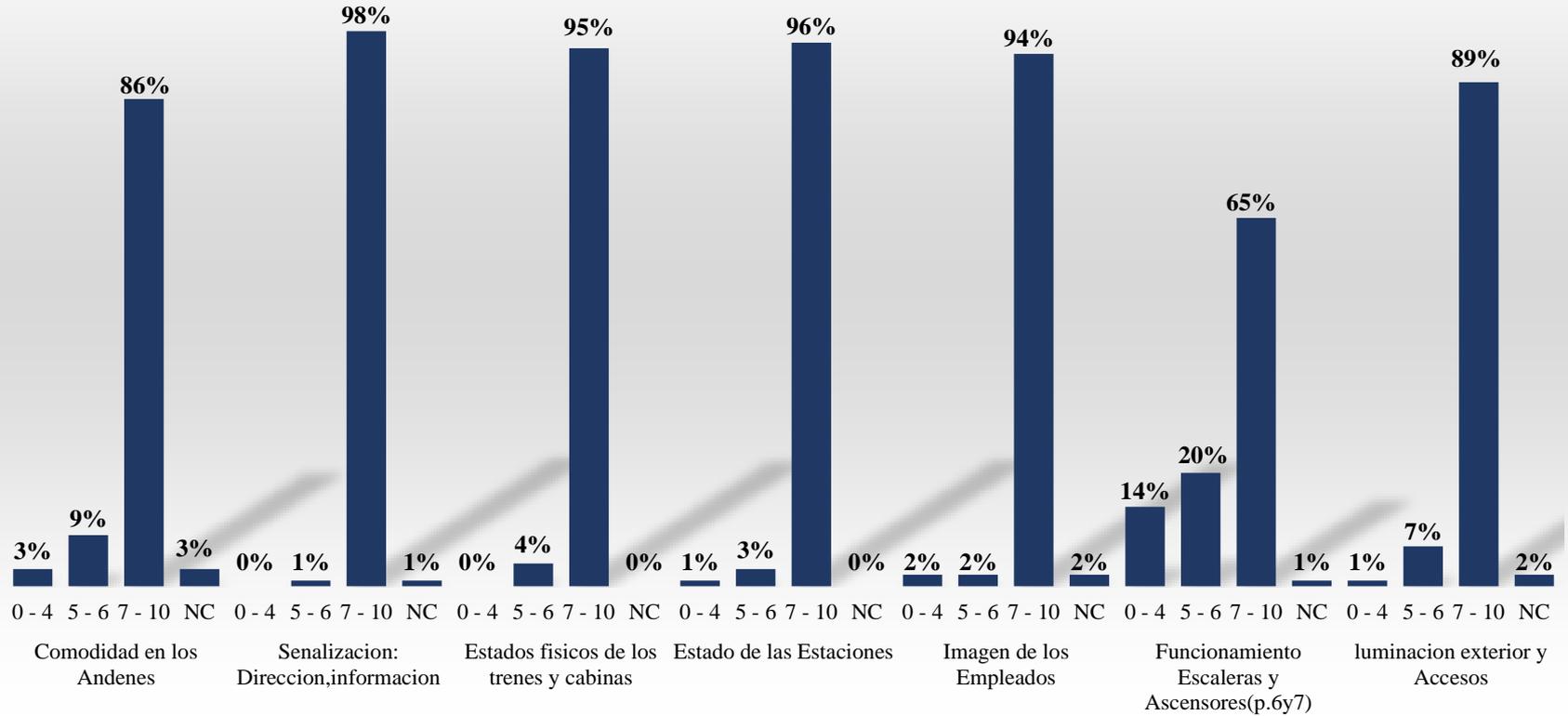


- Línea - 1

Gráfico 8

Valoración  
General  
**89%**

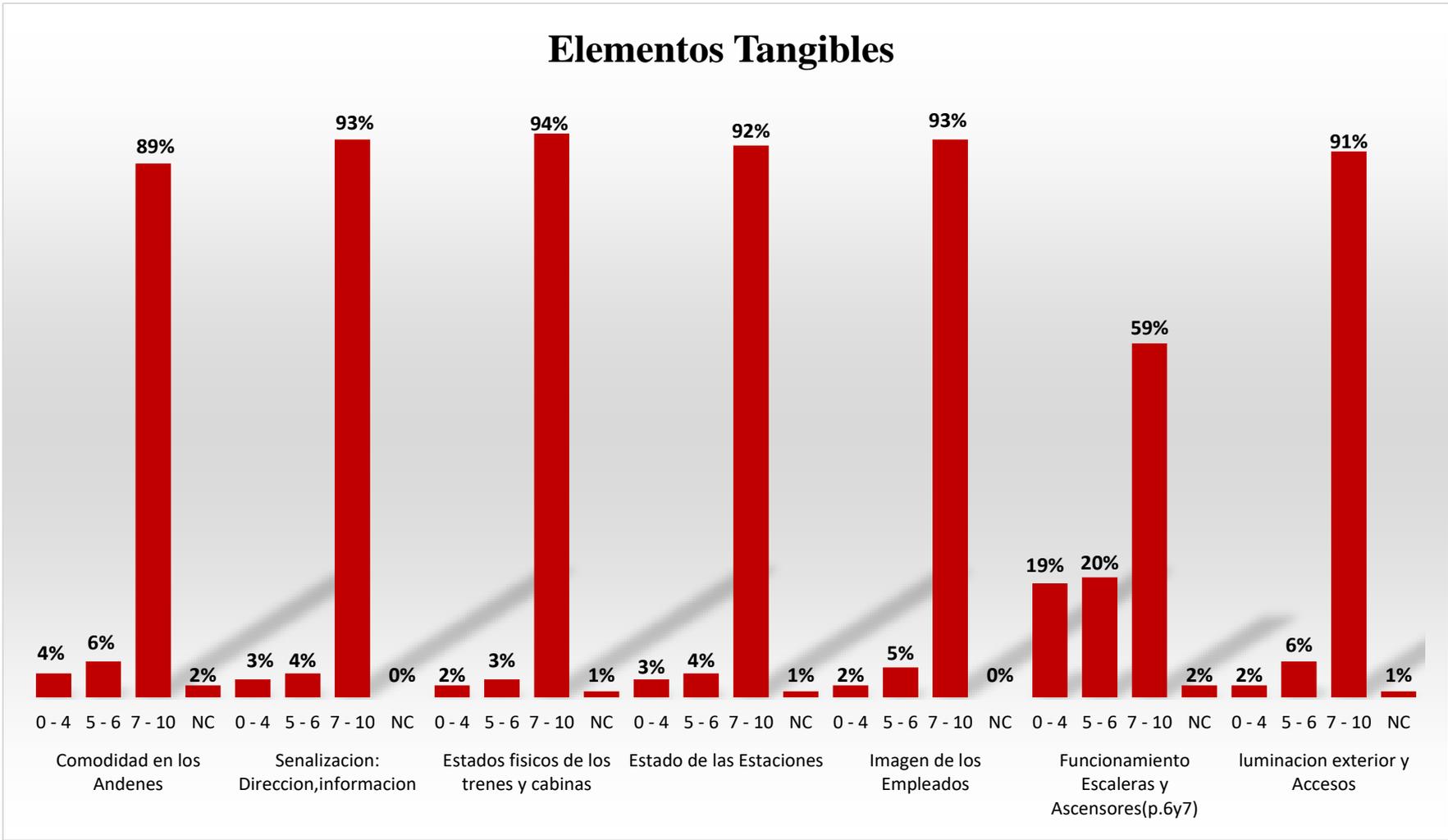
## Elementos Tangibles



- Línea - 2

Gráfico 9

**Valoración General**  
**87%**

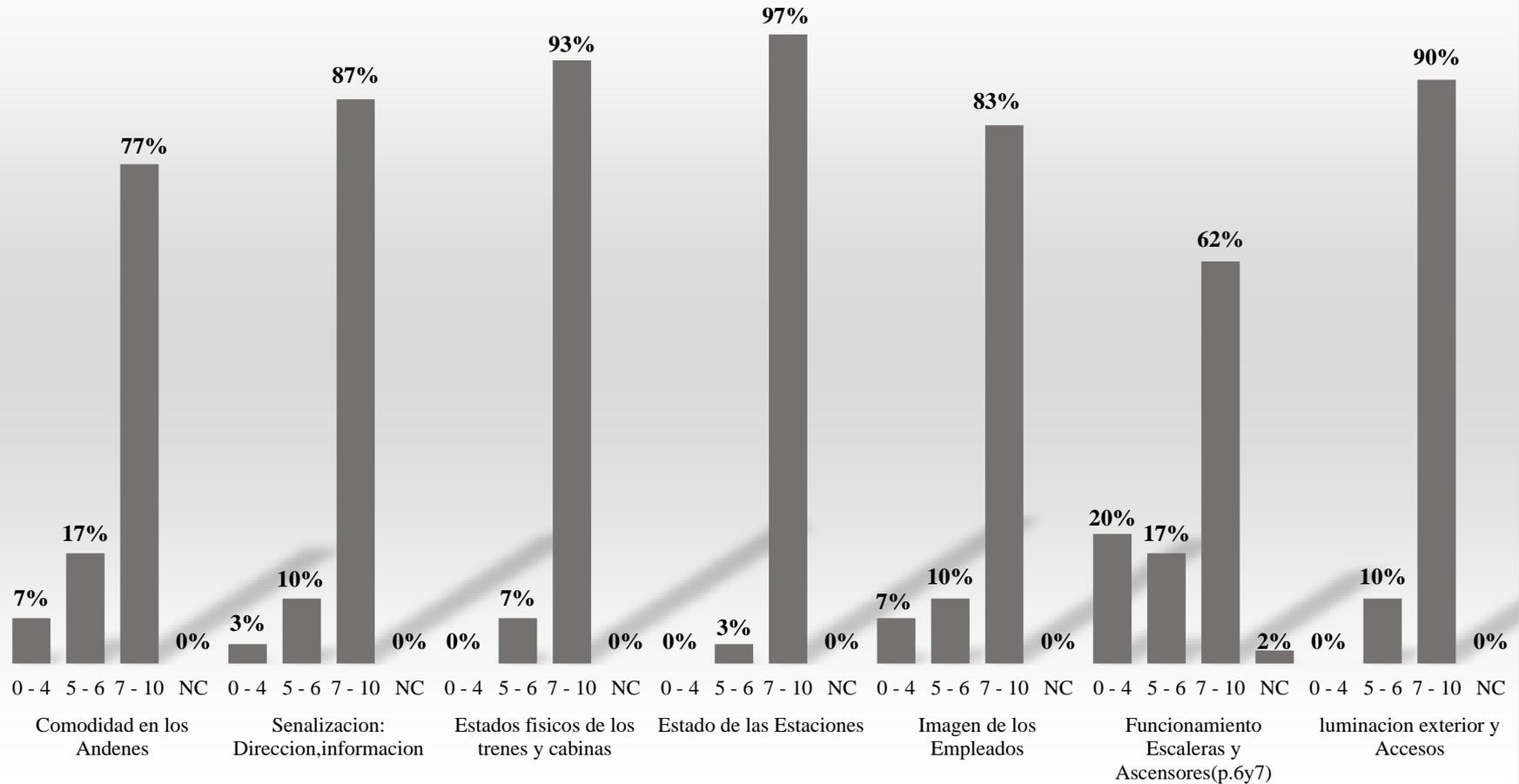


- **Teleférico**

Gráfico 10

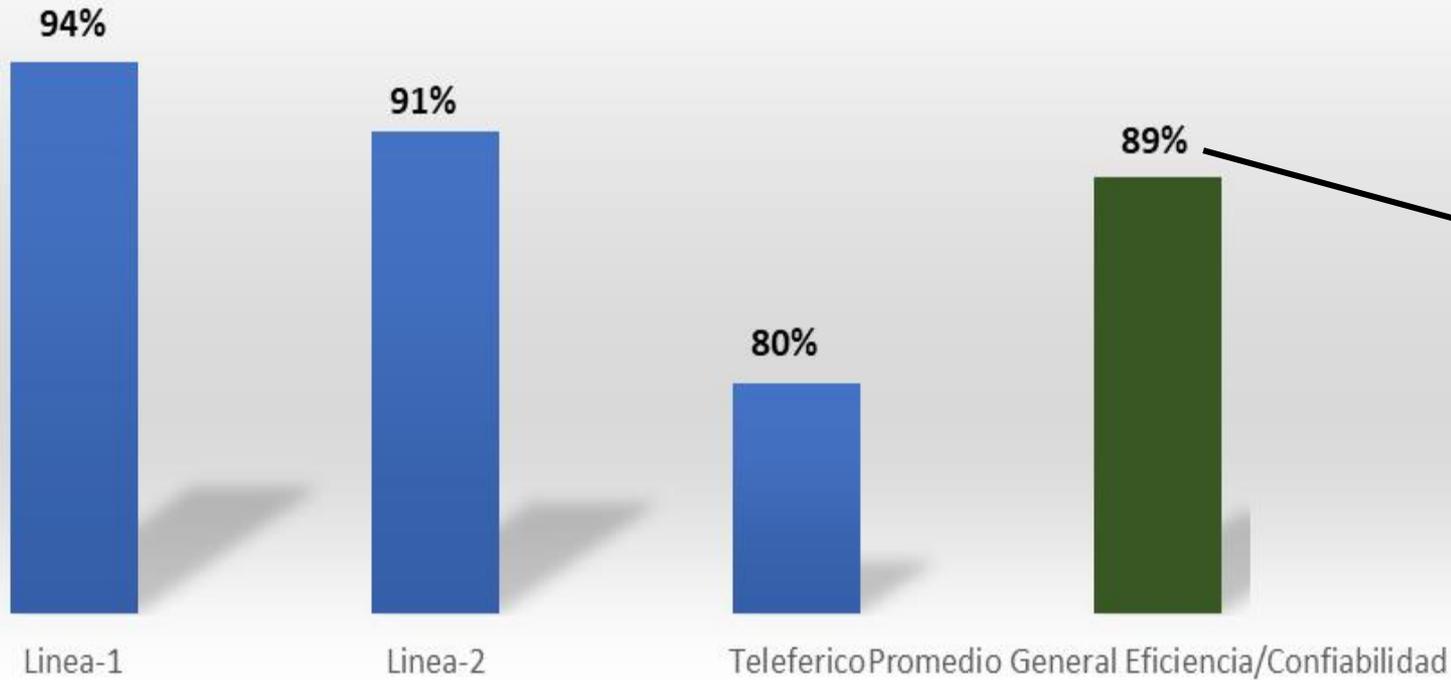
**Valoración General**  
**84%**

## Elementos Tangibles



# Eficacia/Confiabilidad

Promedio General Eficiencia/Confianza



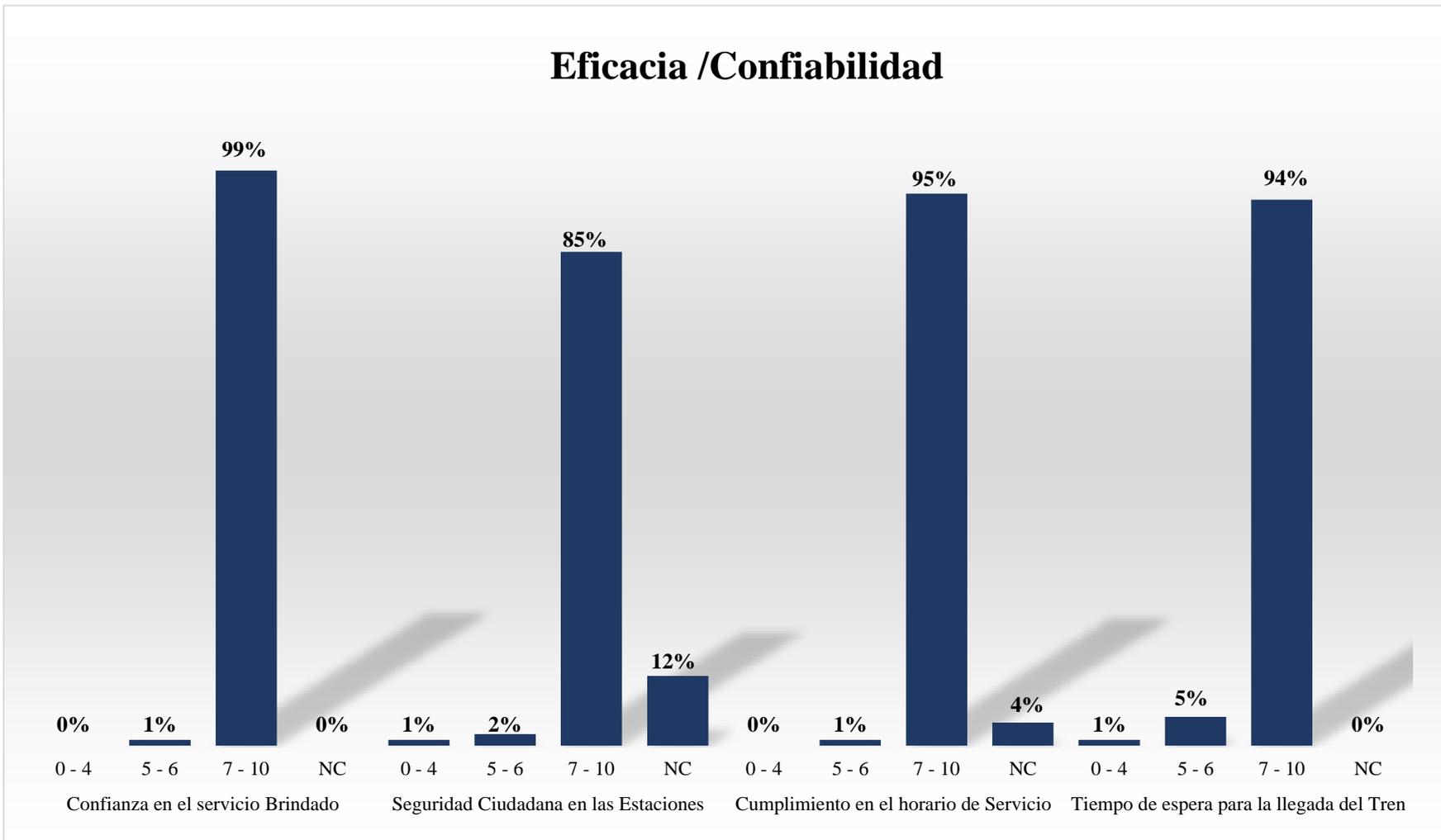
Valoración  
General  
89%

- Línea - 1

Gráfico 11

Valoración General  
**94%**

## Eficacia /Confiabilidad

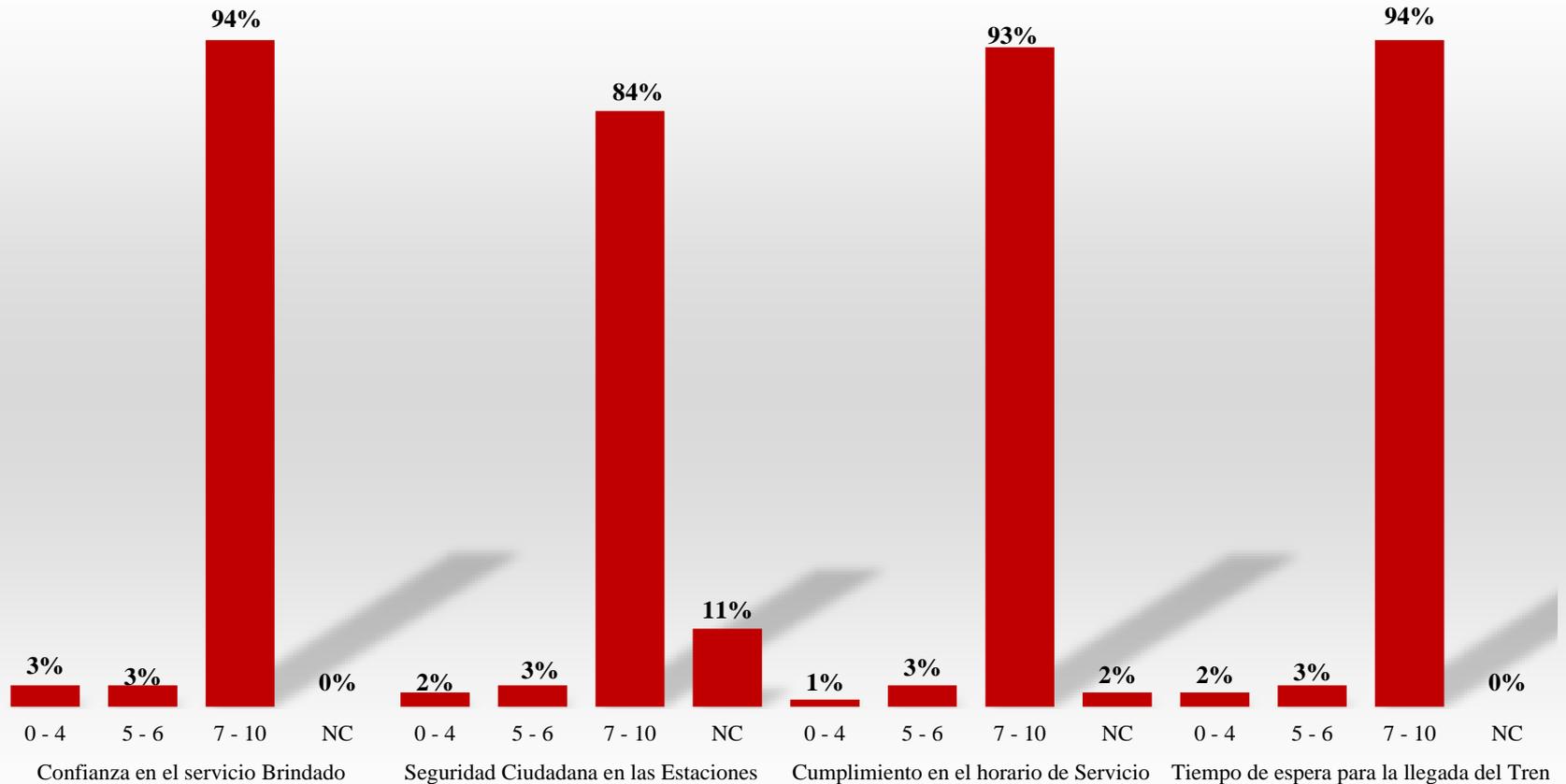


- Línea - 2

Gráfico 12

Valoración  
General  
**91%**

## Eficacia /Confiabilidad

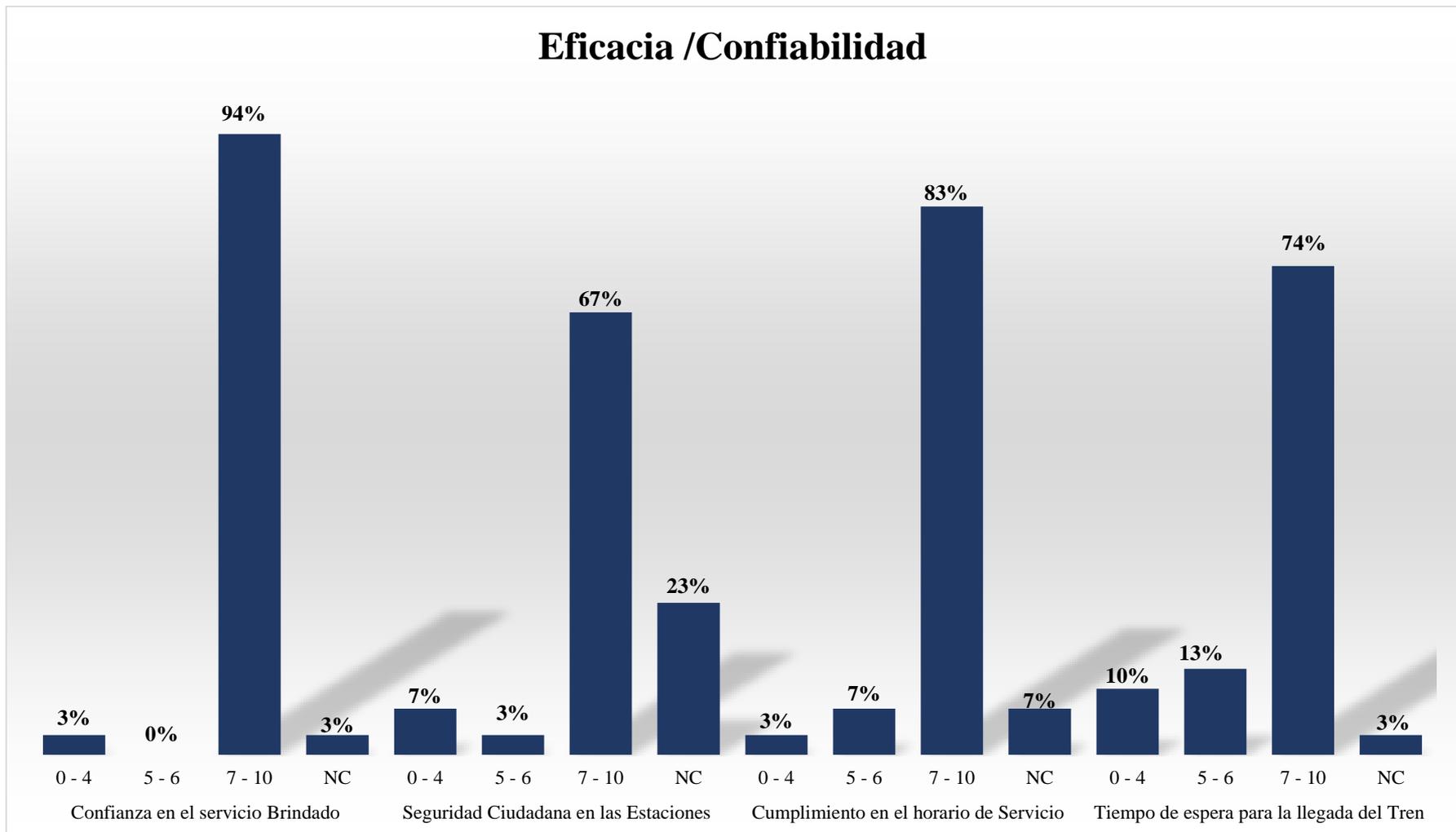


- **Teleférico**

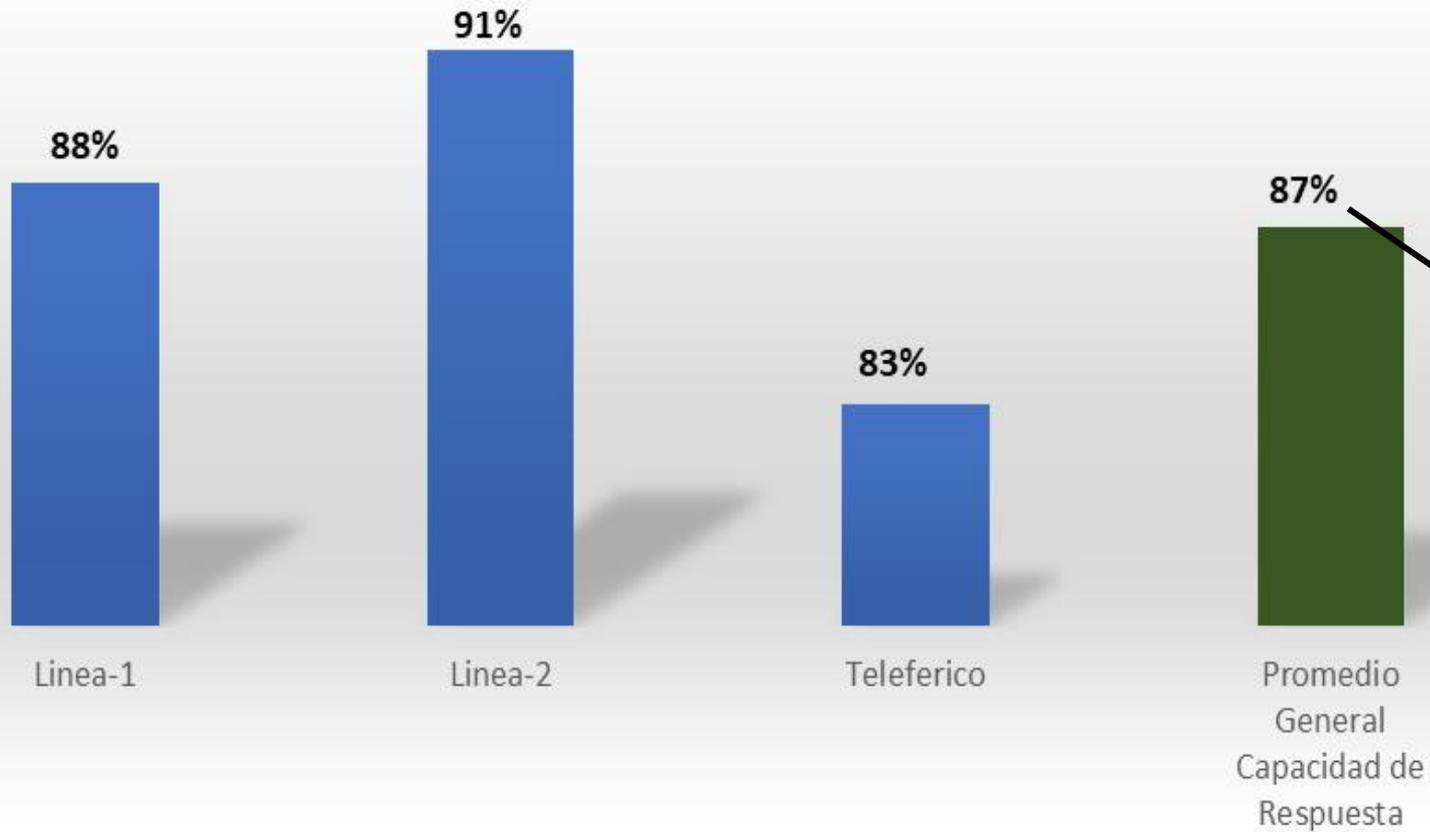
Gráfico 13

Valoración  
General  
**80%**

## Eficacia /Confiabilidad



## Promedio General Capacidad de Respuesta



Valoración  
General  
87%

# Capacidad de Respuesta

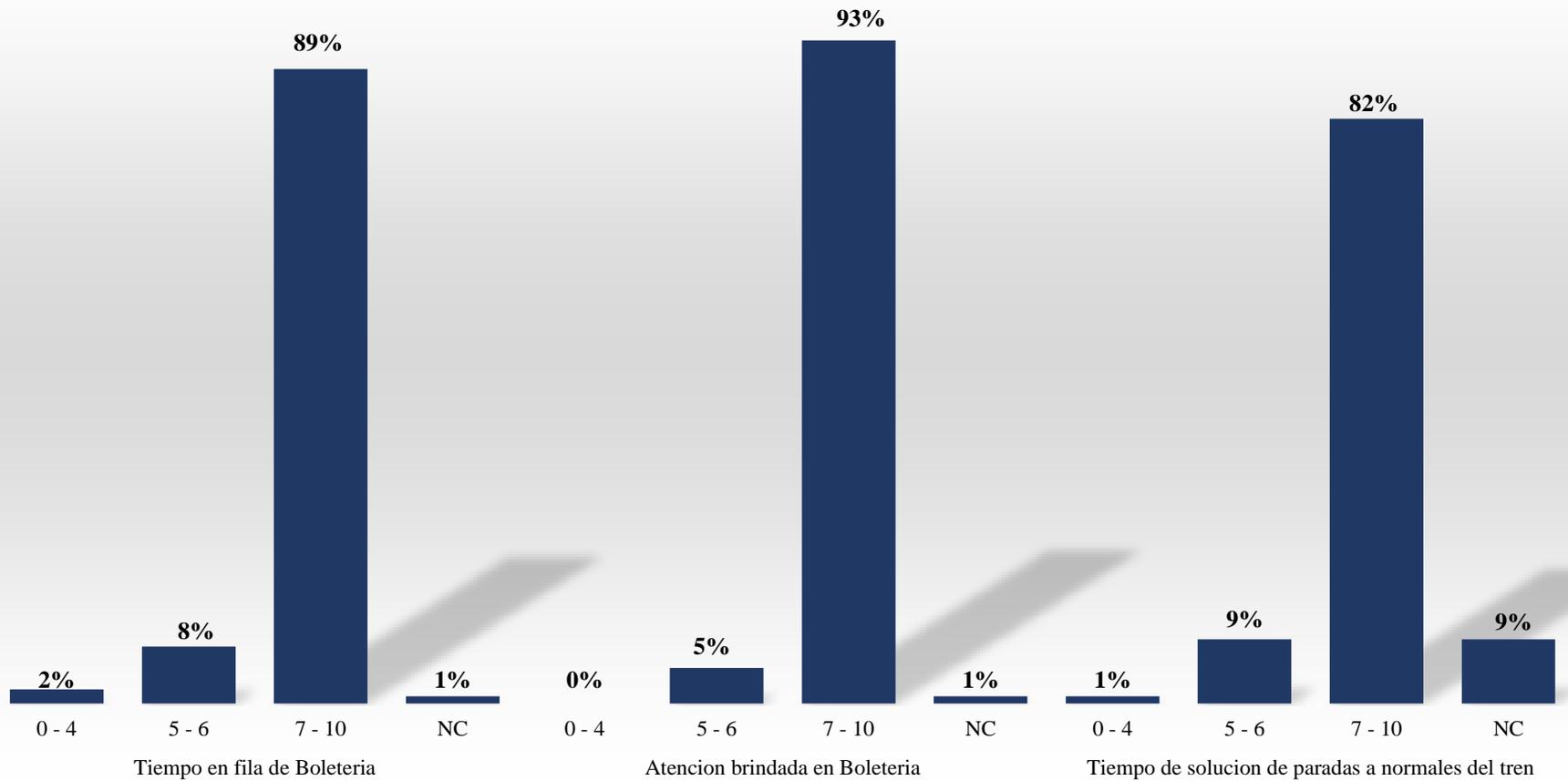


- Línea - 1

Gráfico 14

Valoración General  
88%

## Capacidad de Respuesta



# Capacidad de Respuesta

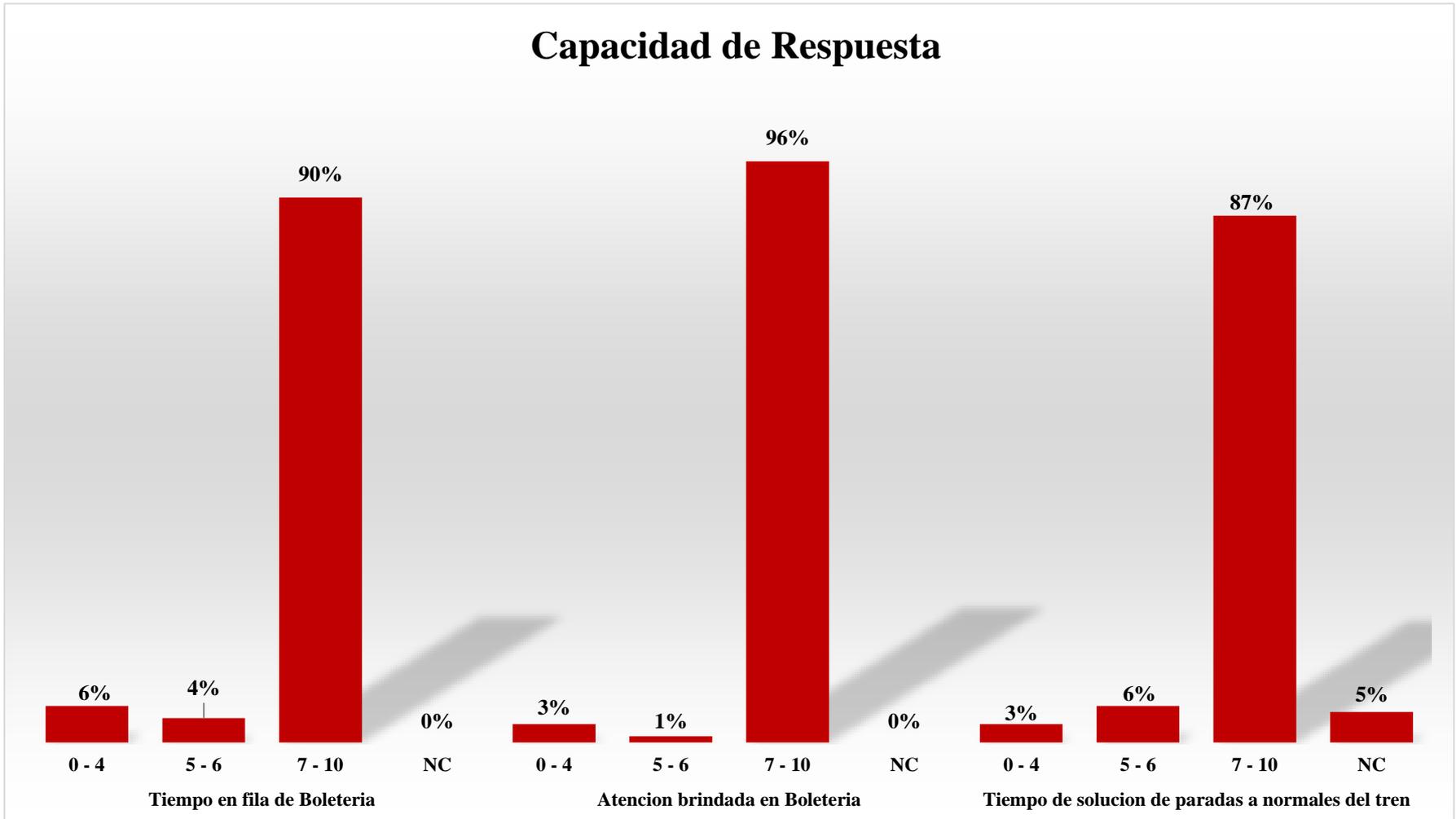


- Línea - 2

Gráfico 15

Valoración General  
**91%**

## Capacidad de Respuesta



# Capacidad de Respuesta

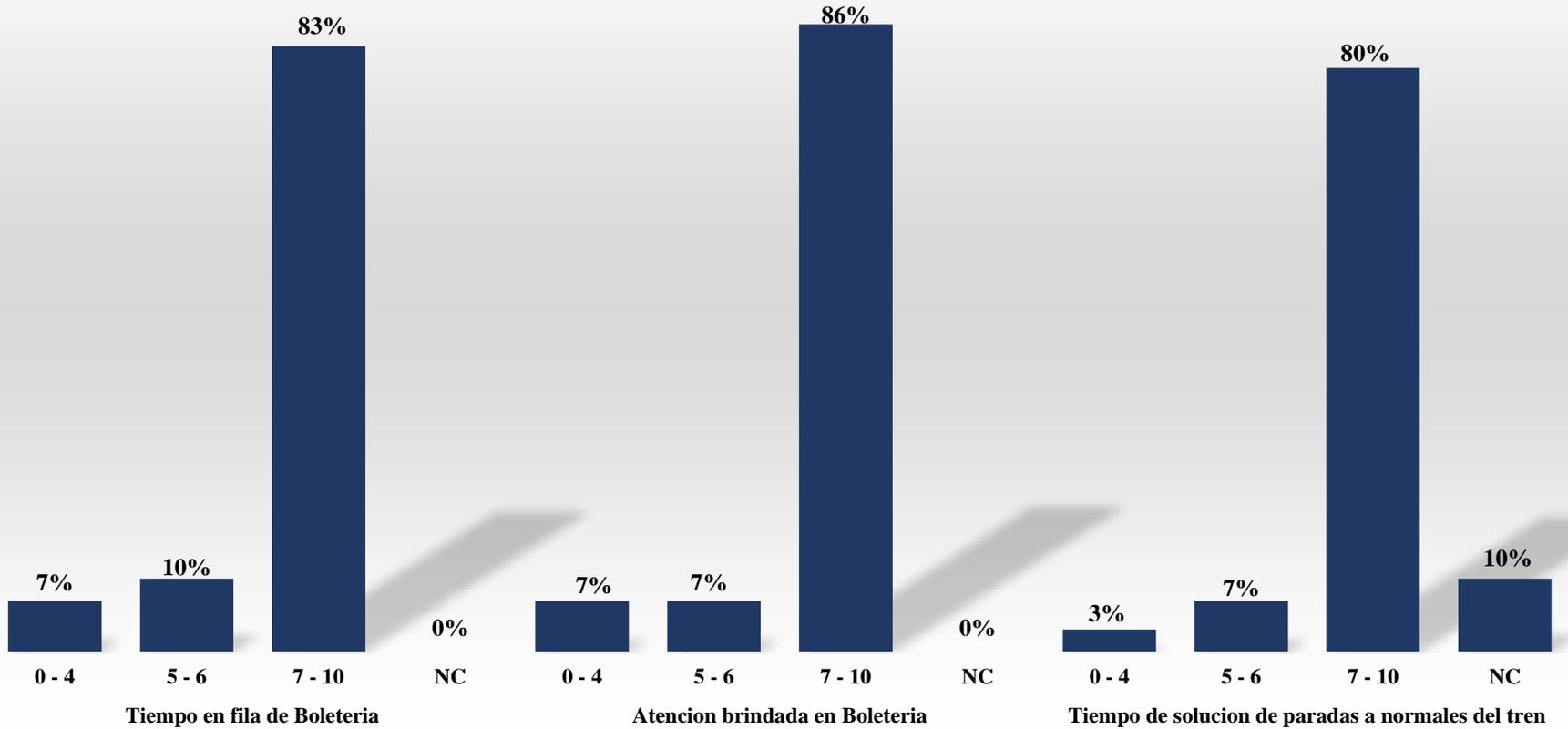


- Teleférico

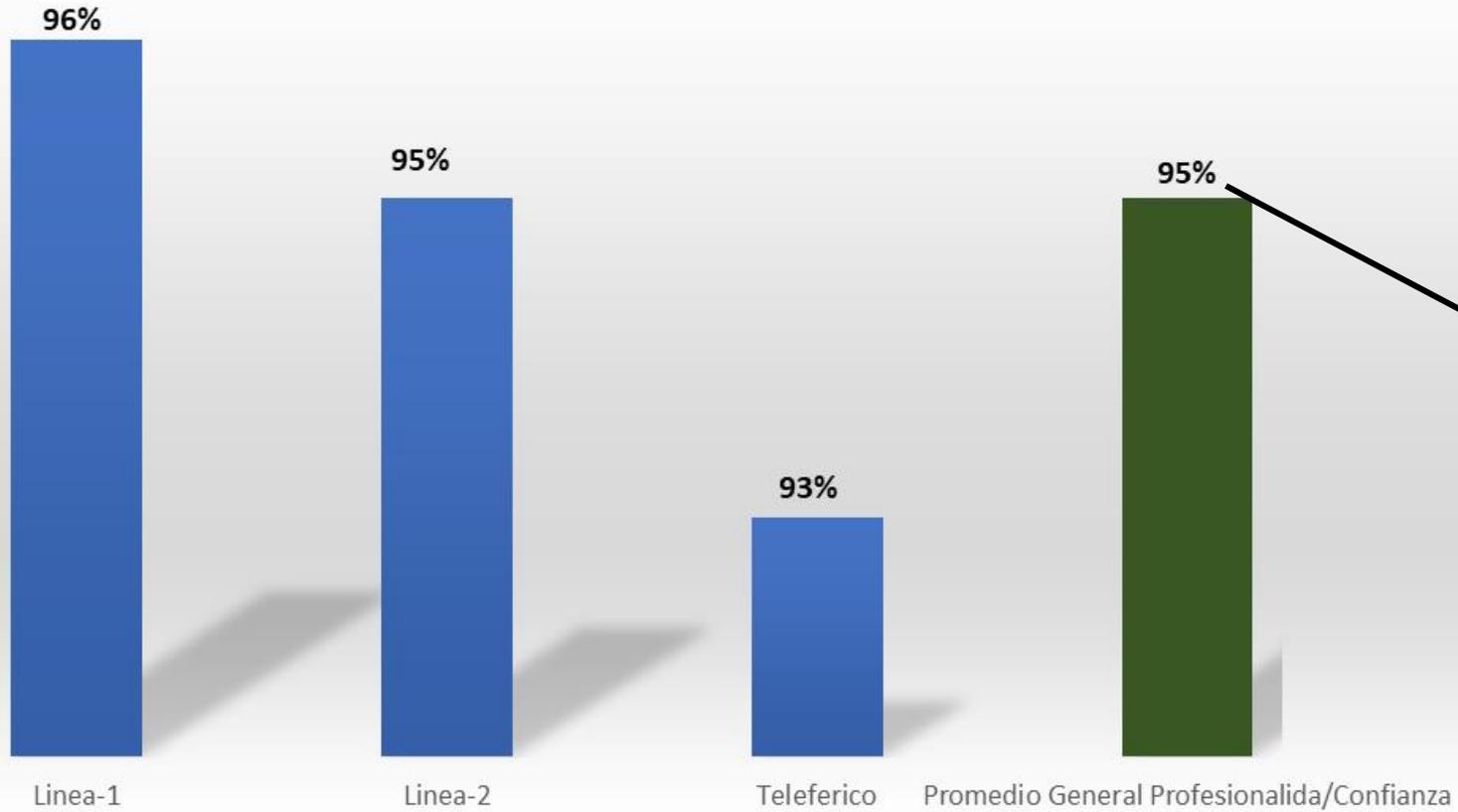
Gráfico 16

Valoración  
General  
**83%**

## Capacidad de Respuesta



## Promedio General Profesionalida/Confianza



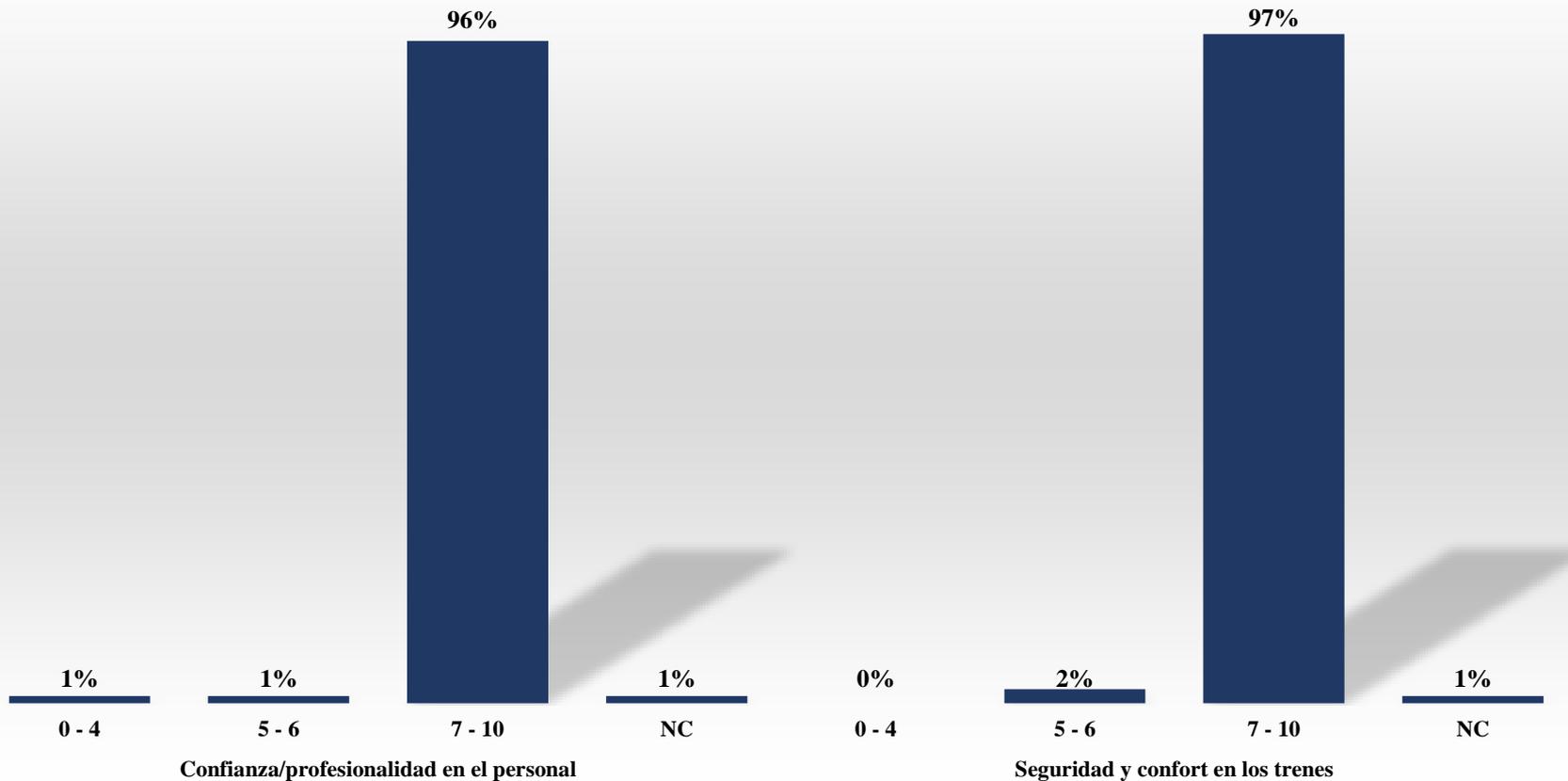
Valoración  
General  
95%

- Línea - 1

Gráfico 17

Valoración  
General  
**96%**

## Profesionalidad / Confianza en el Personal

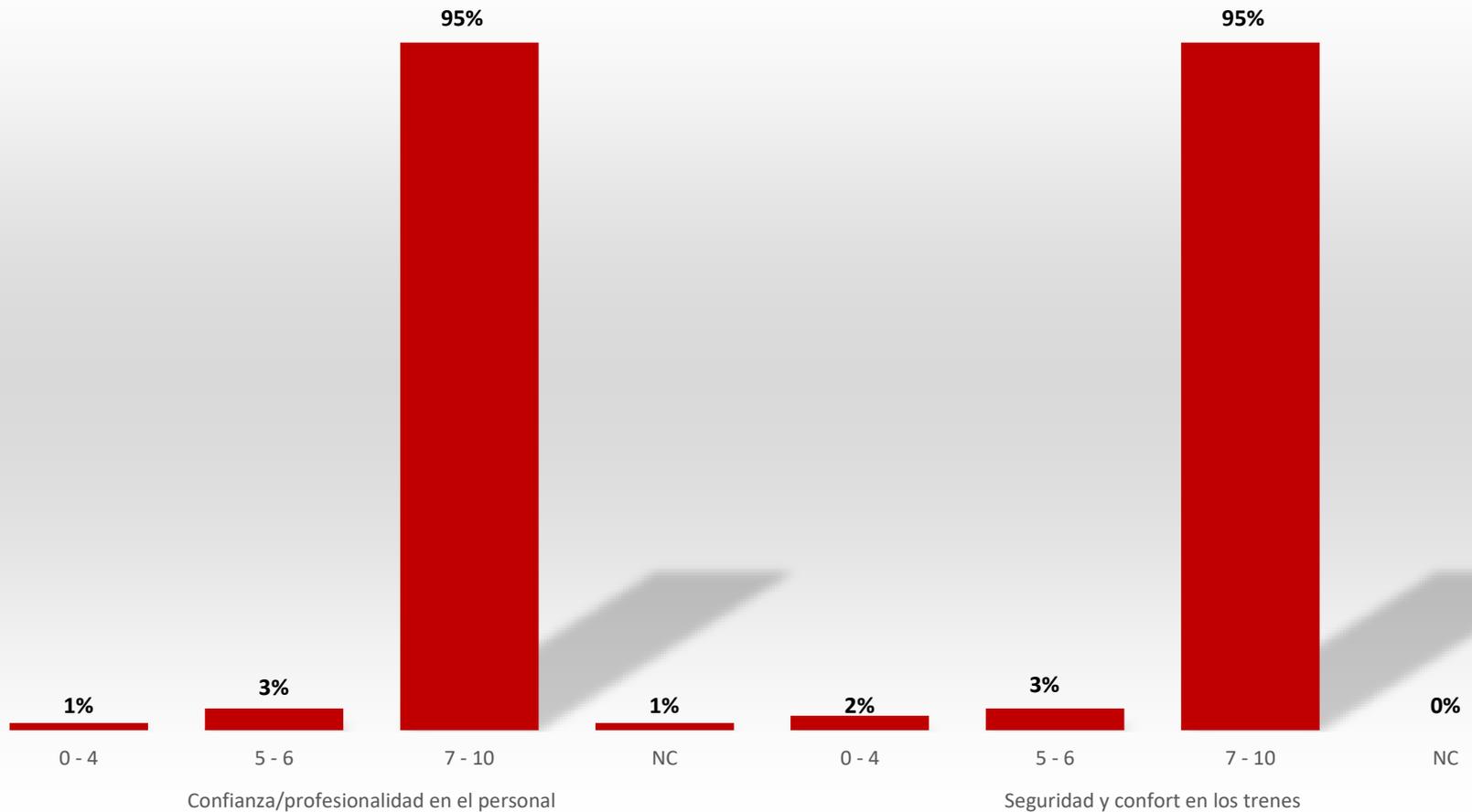


- Línea - 2

Gráfico 18

Valoración  
General  
**95%**

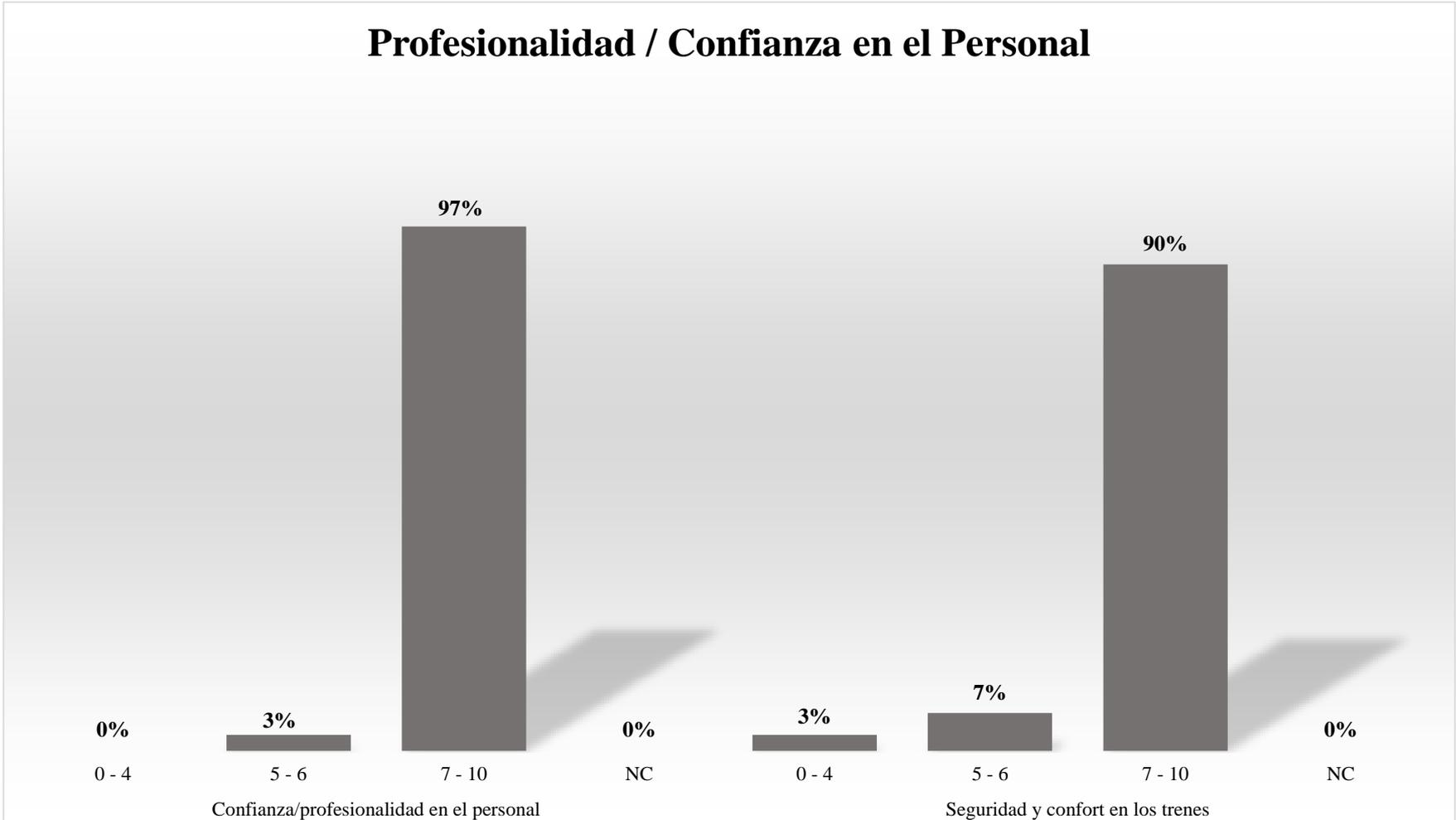
## Profesionalidad/Confianza



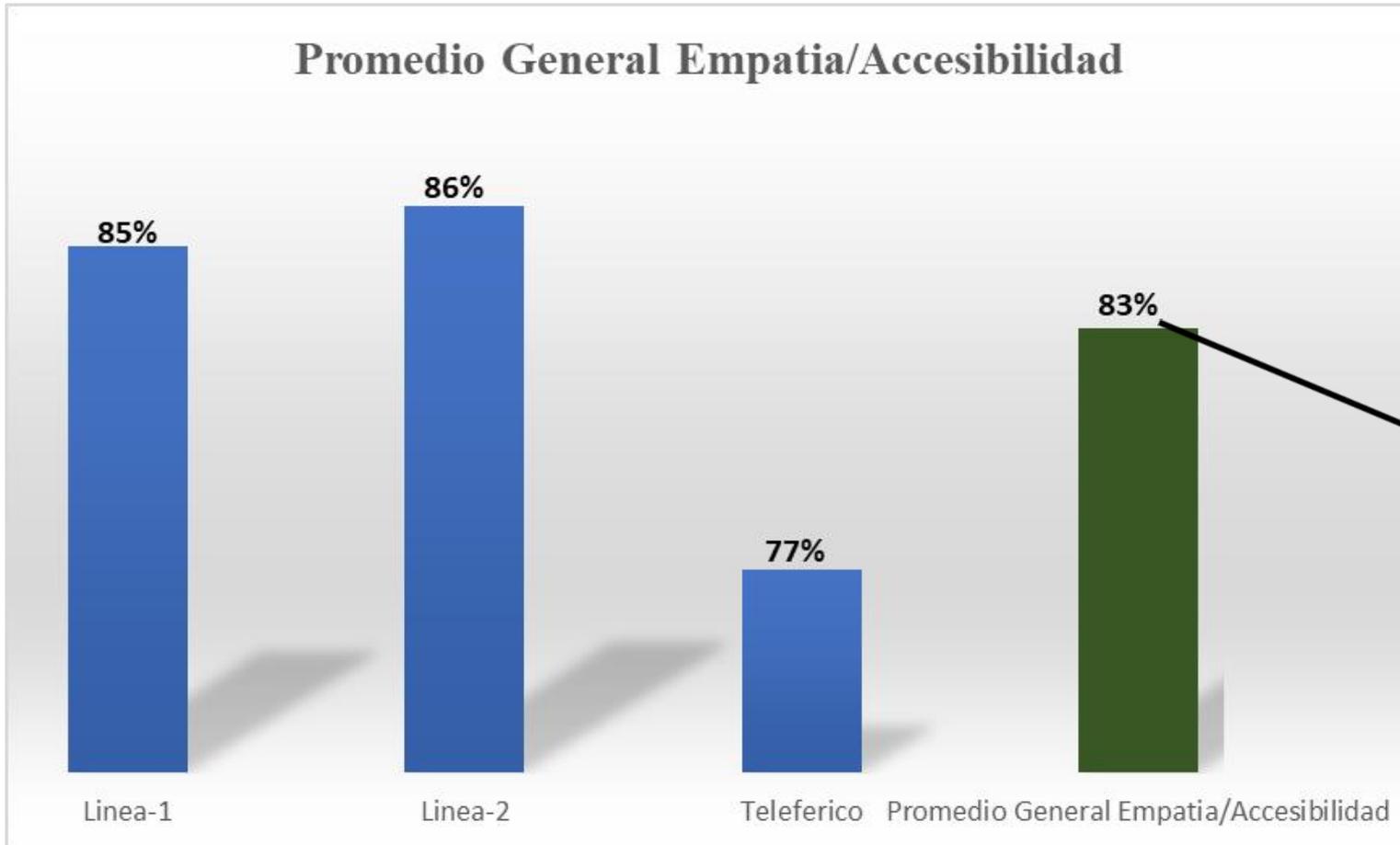
- Teleférico

Gráfico 19

Valoración  
General  
**93%**



## Promedio General Empatía/Accesibilidad

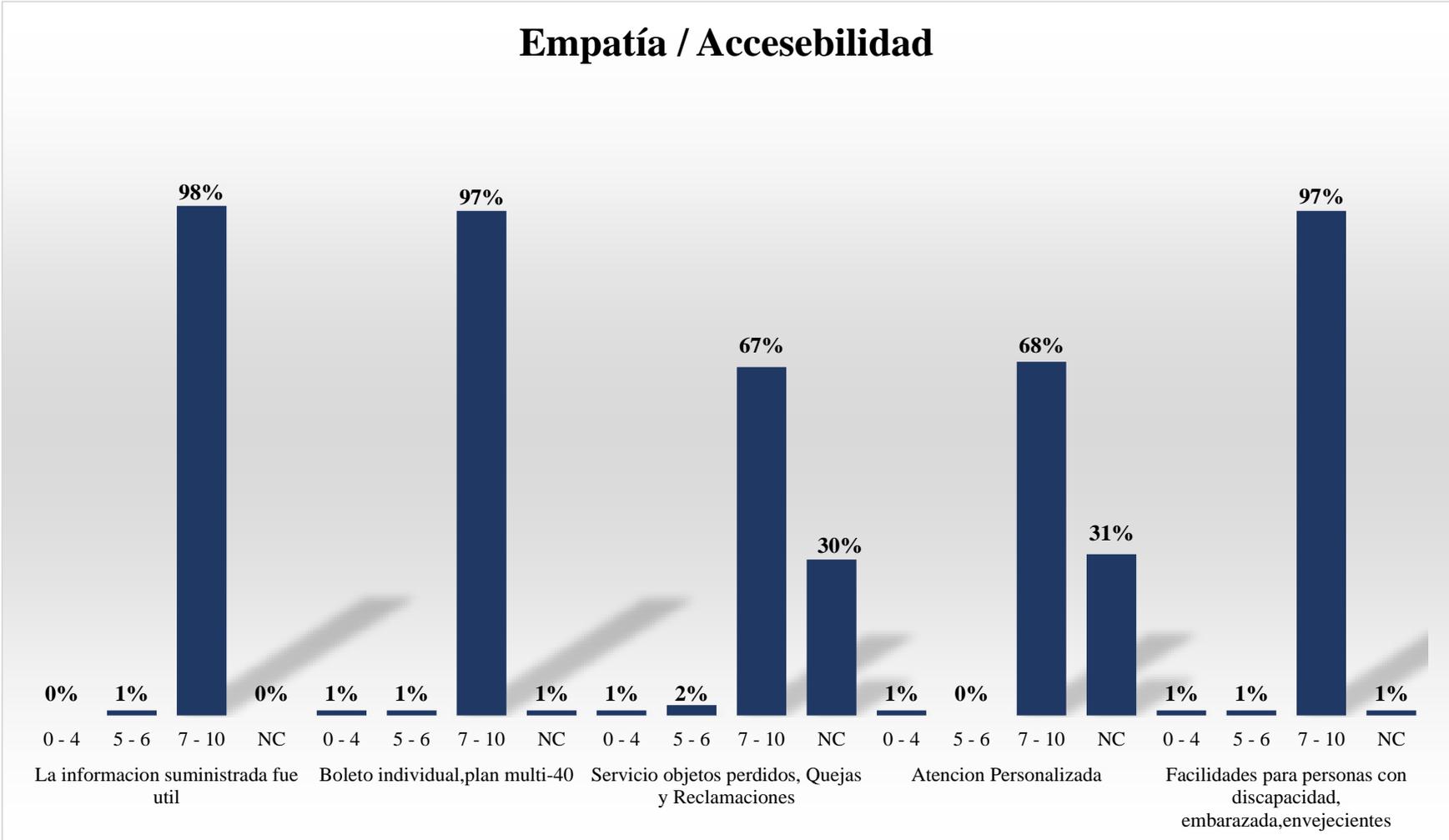


Valoración  
General  
83%

- Línea - 1

Gráfico 20

Valoración General  
**85%**

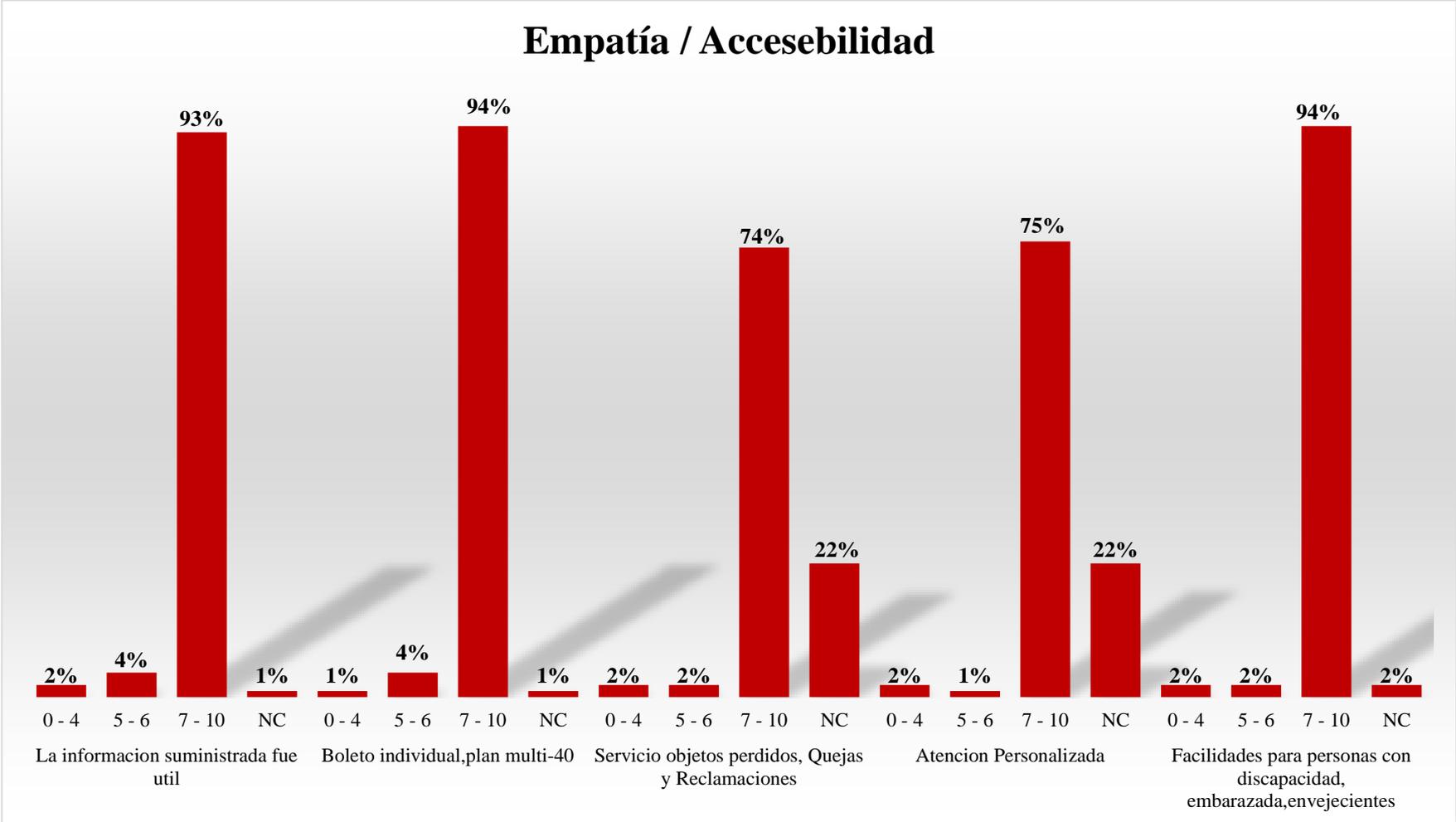


- Línea - 2

Gráfico 21

Valoración General  
**86%**

## Empatía / Accesebilidad



- **Teleférico**

Gráfico 22

**Valoración General**  
**77%**

## Empatía / Accesibilidad

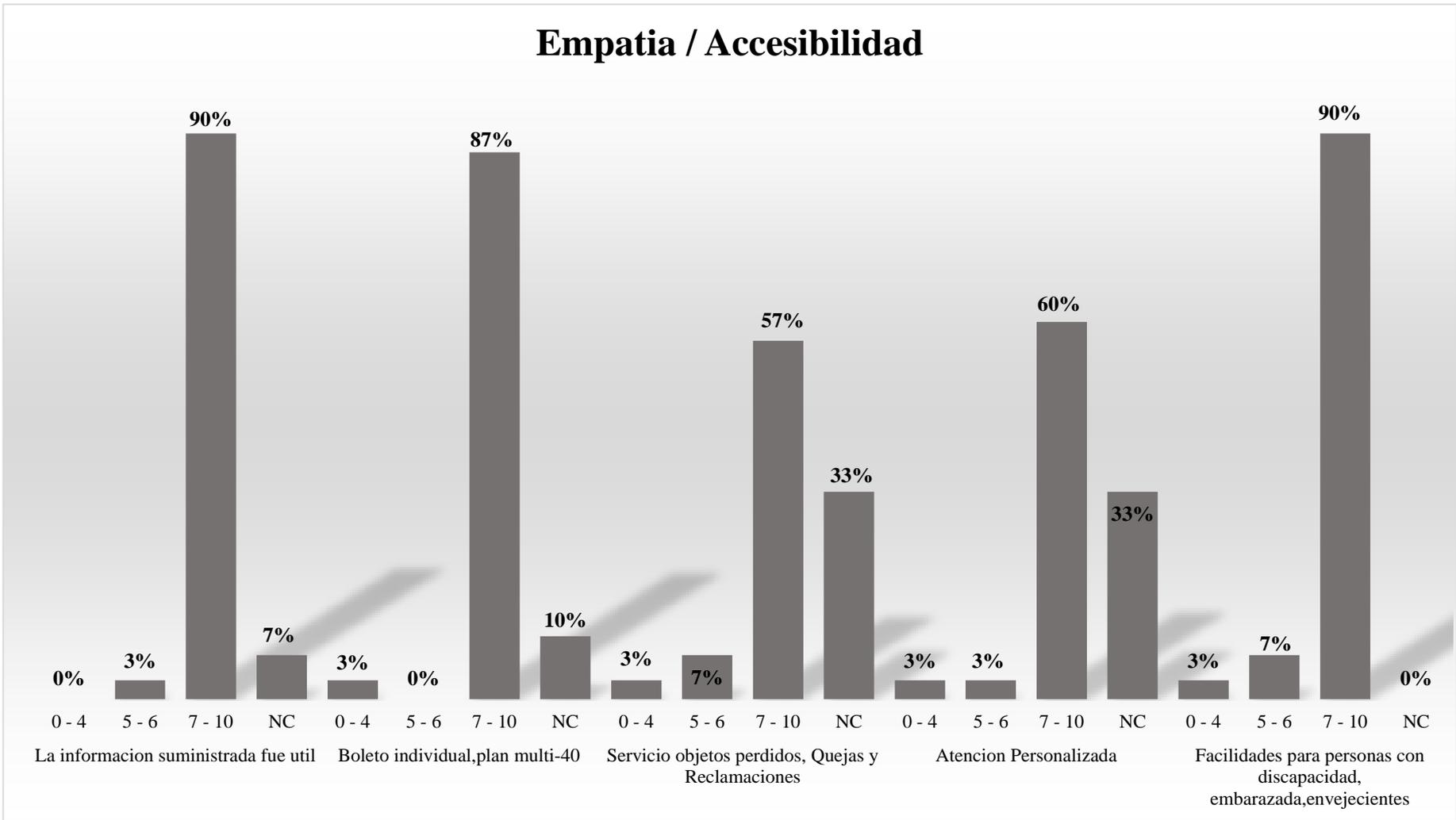


Gráfico 23

Valoración  
General  
**97%**

## CUMPLE SUS NECESIDADES

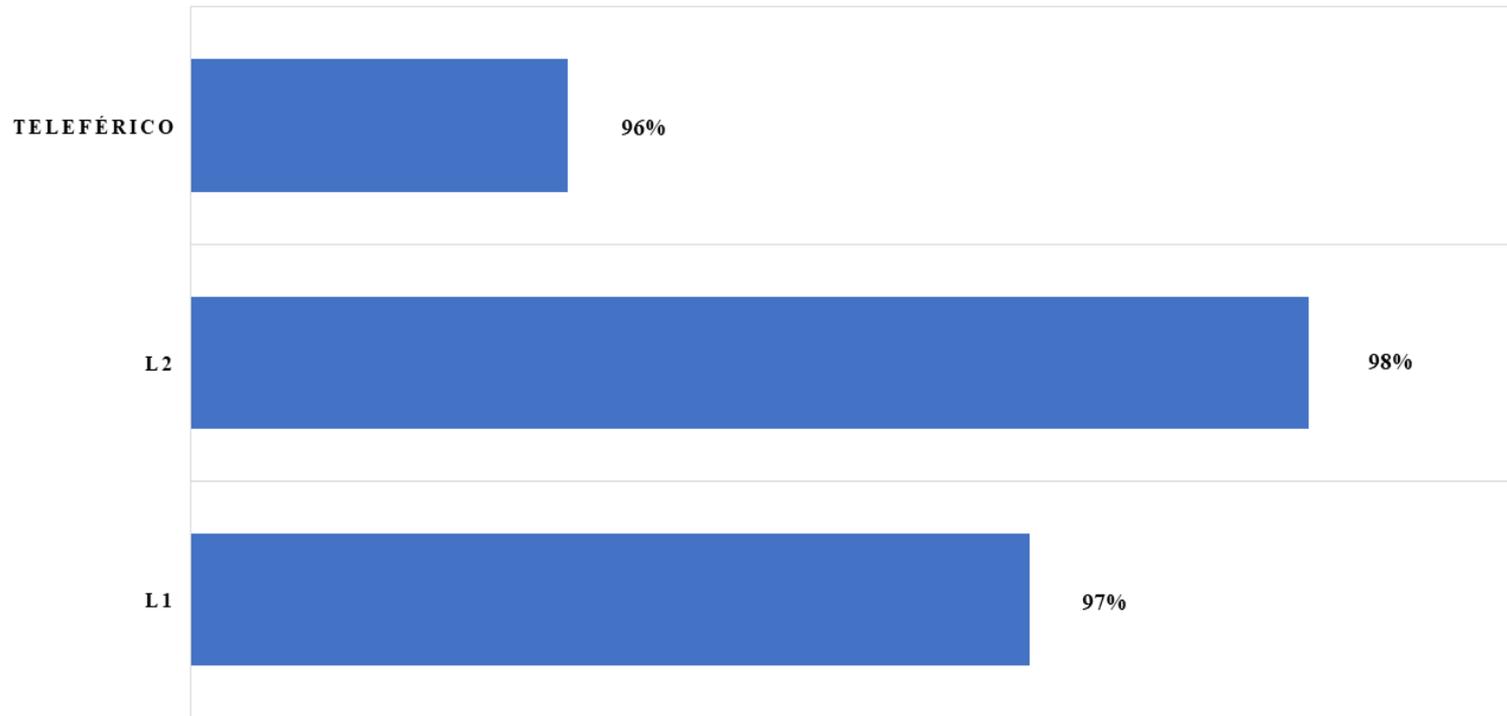
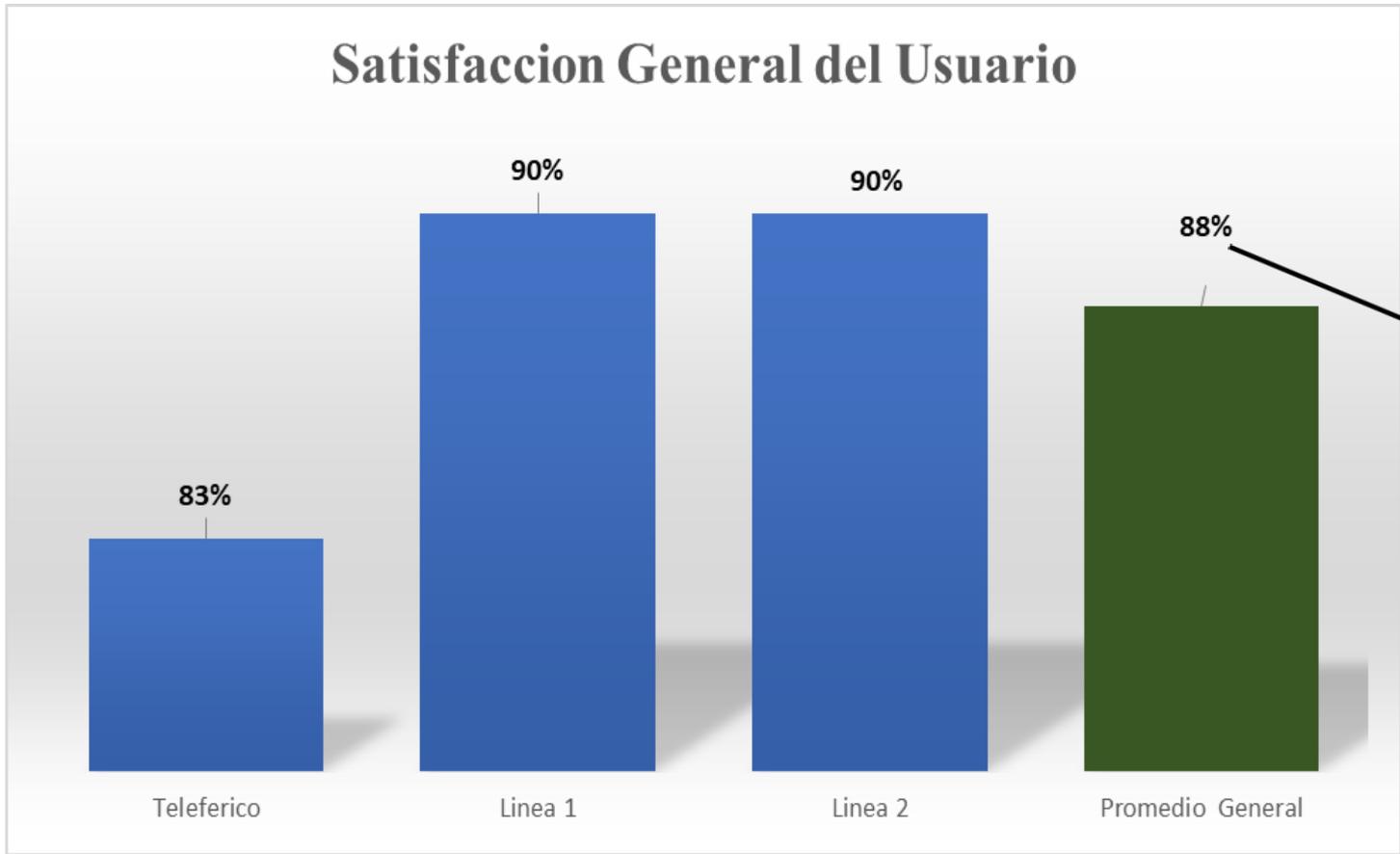


Gráfico 2



Satisfacción General del Usuario  
88%

## Porcentaje por Sexo

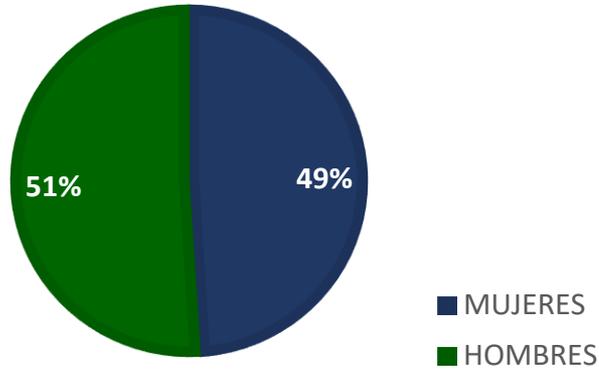


Gráfico 3

## Rango de Edades

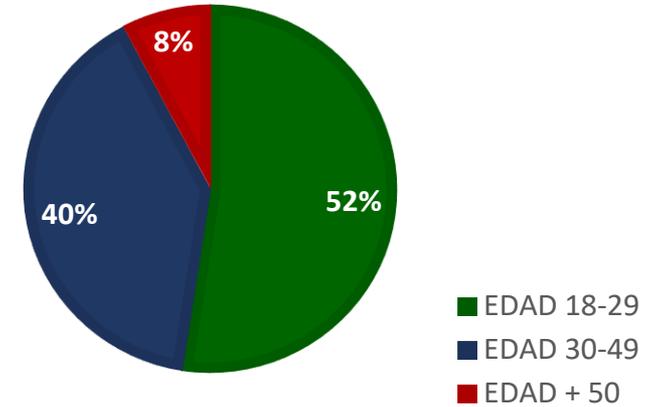


Gráfico 4

## Nivel de Estudios

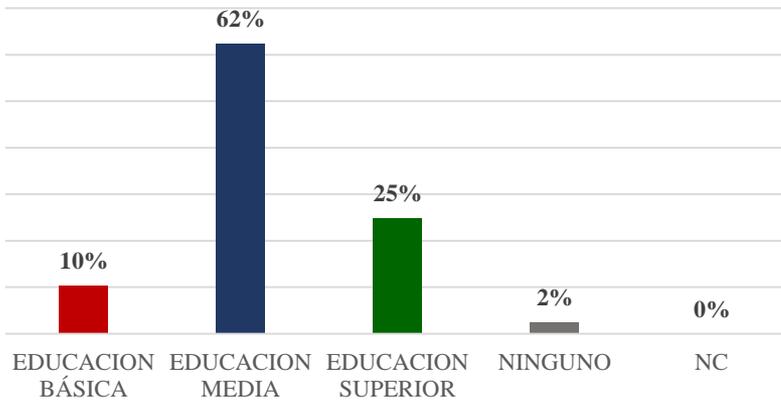


Gráfico 5

## Ocupación

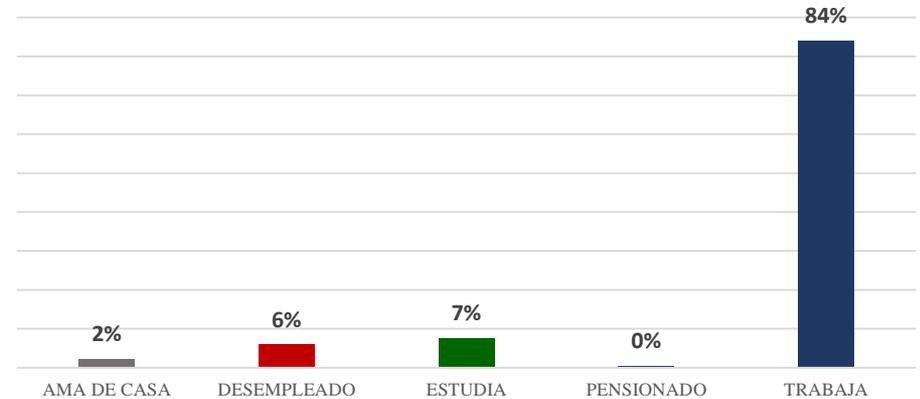


Gráfico 6

Gráfico 7

## Contacto con la Institución

