

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

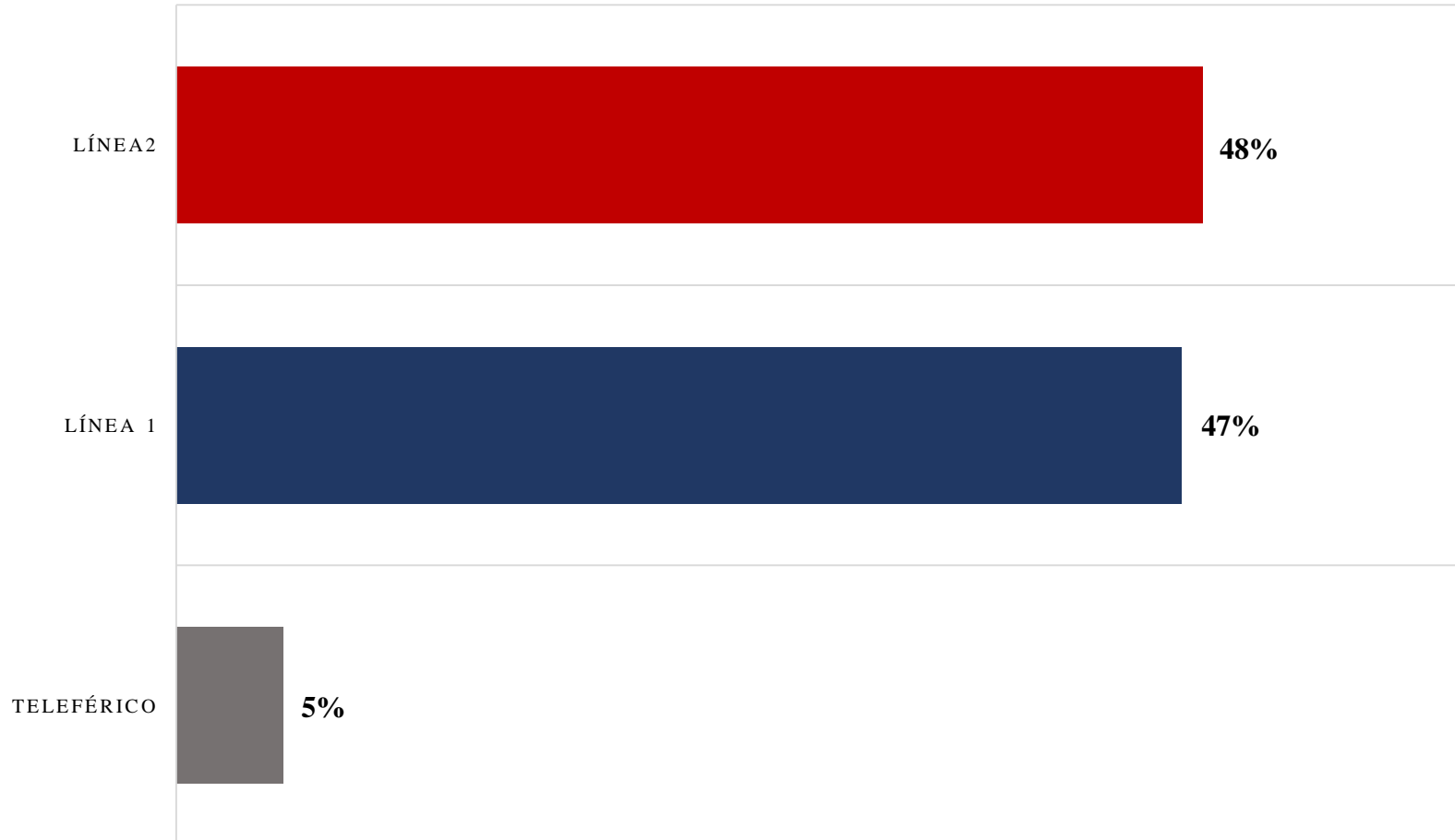
1. Tiempo en fila de Boletería.
2. Atención Brindada en Boletería.
3. Tiempo de Solución de Paradas a Normales del Tren.

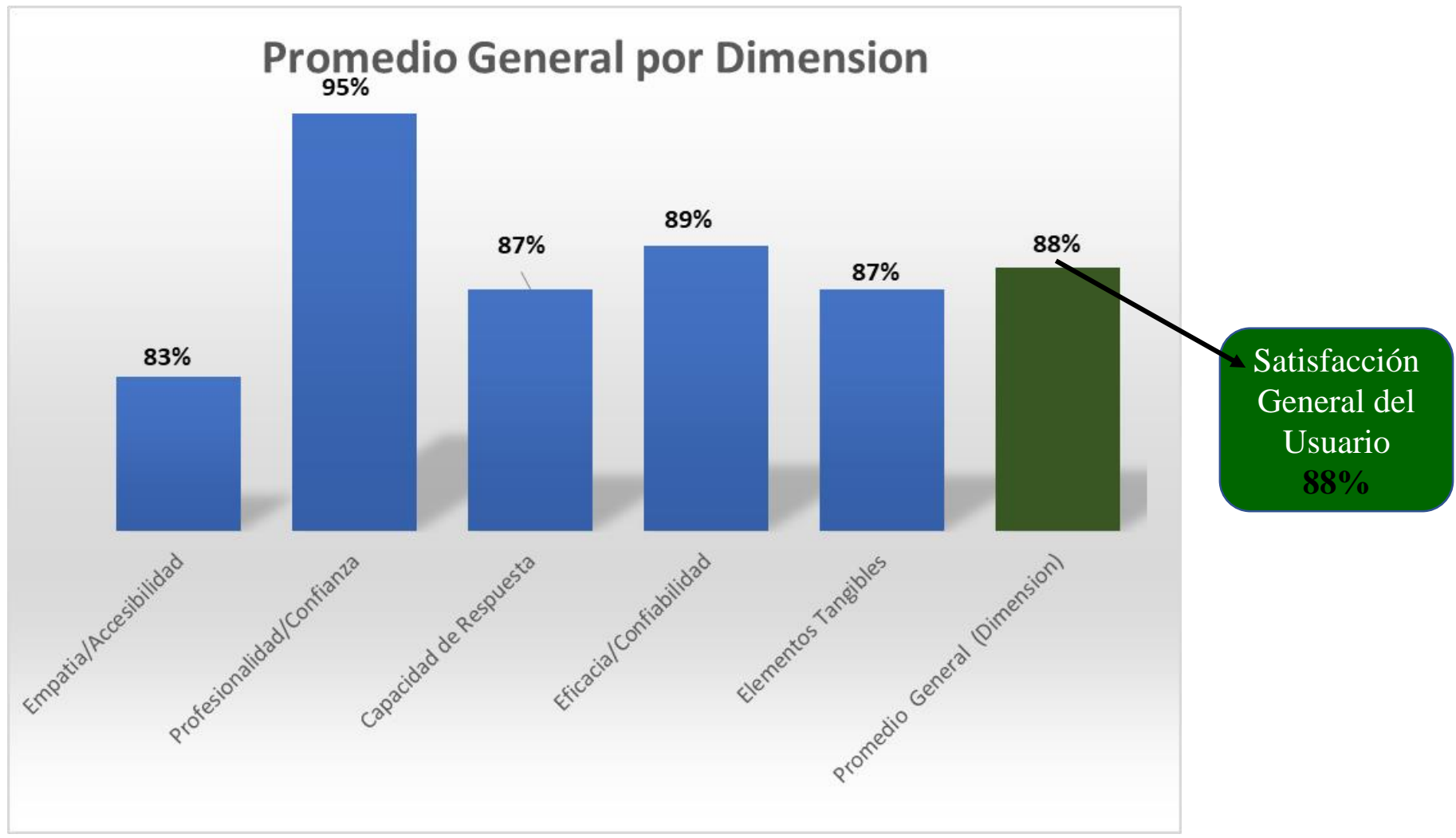
Empatía/Accesibilidad

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

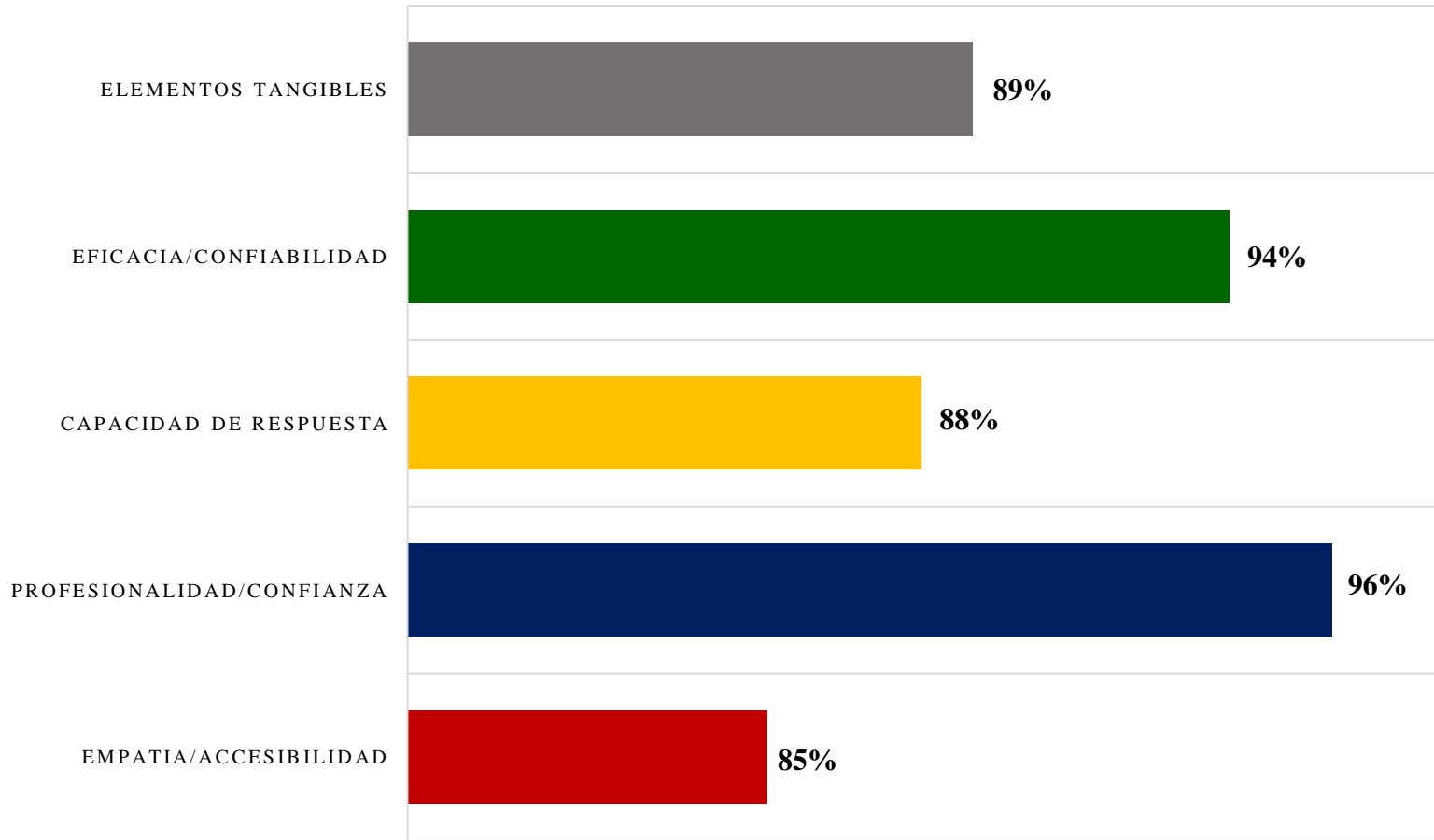
Servicios Utilizados por los Usuarios





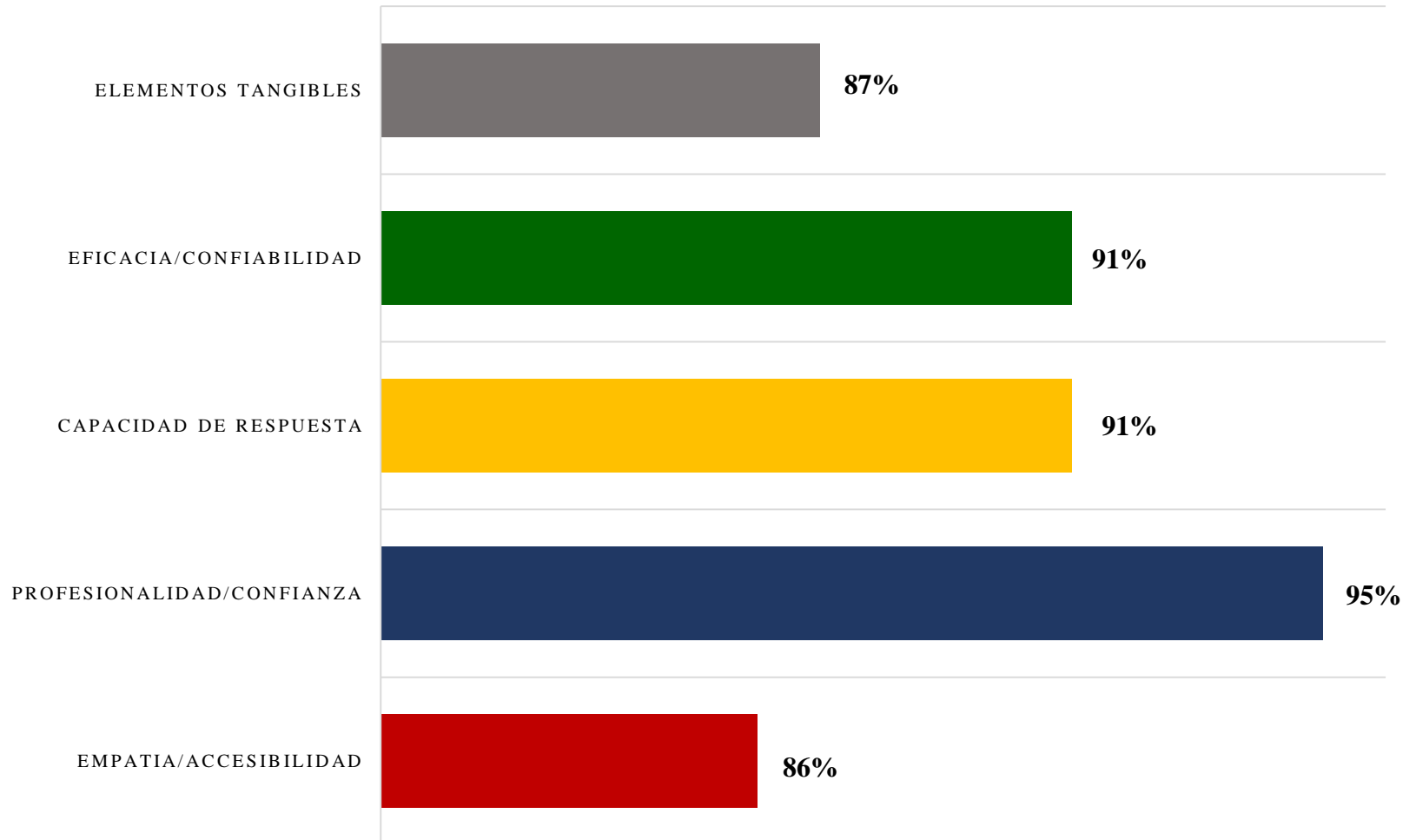
- Línea - 1

Resumen por Dimensión



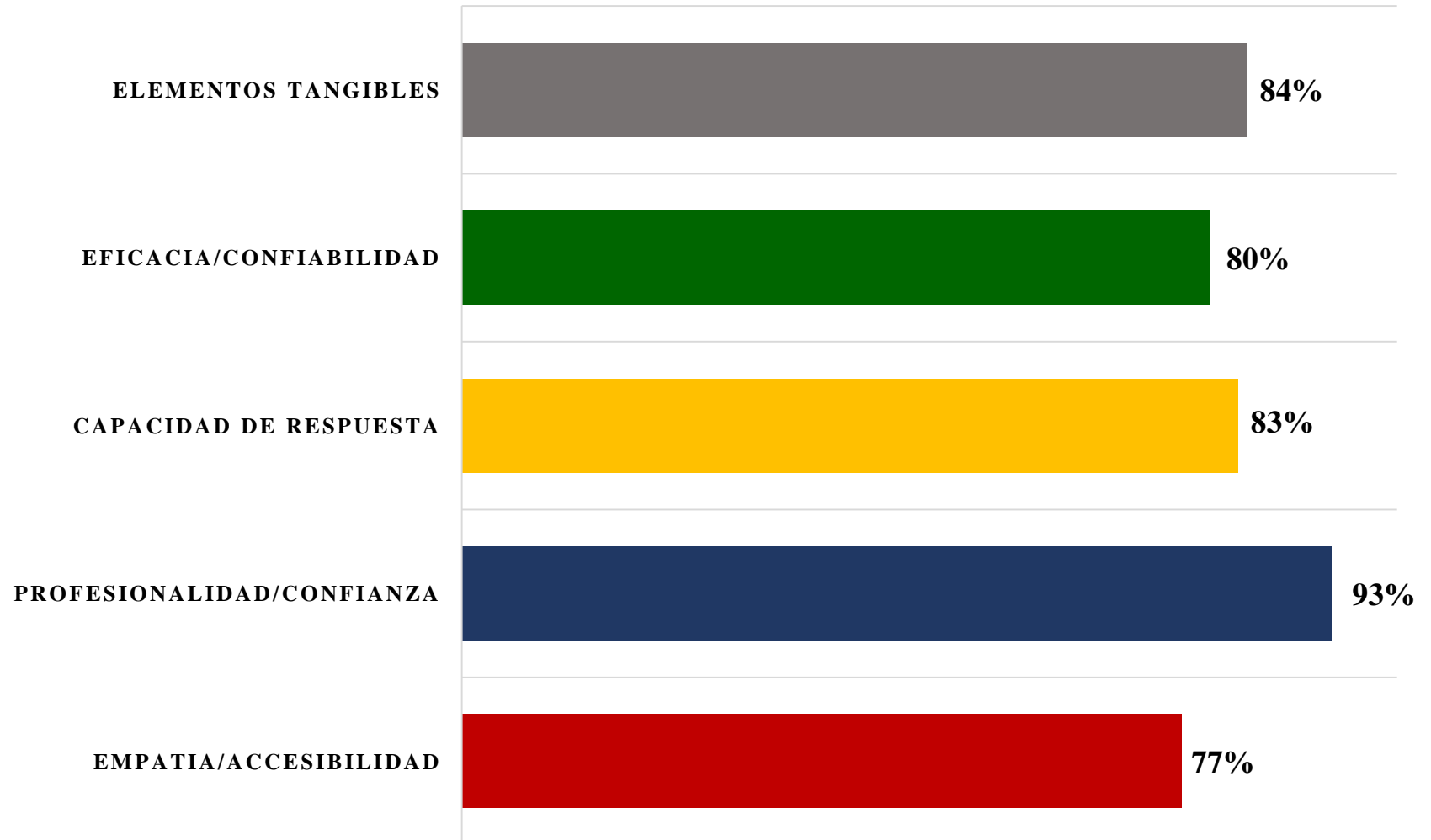
- Línea - 2

Resumen por Dimensión

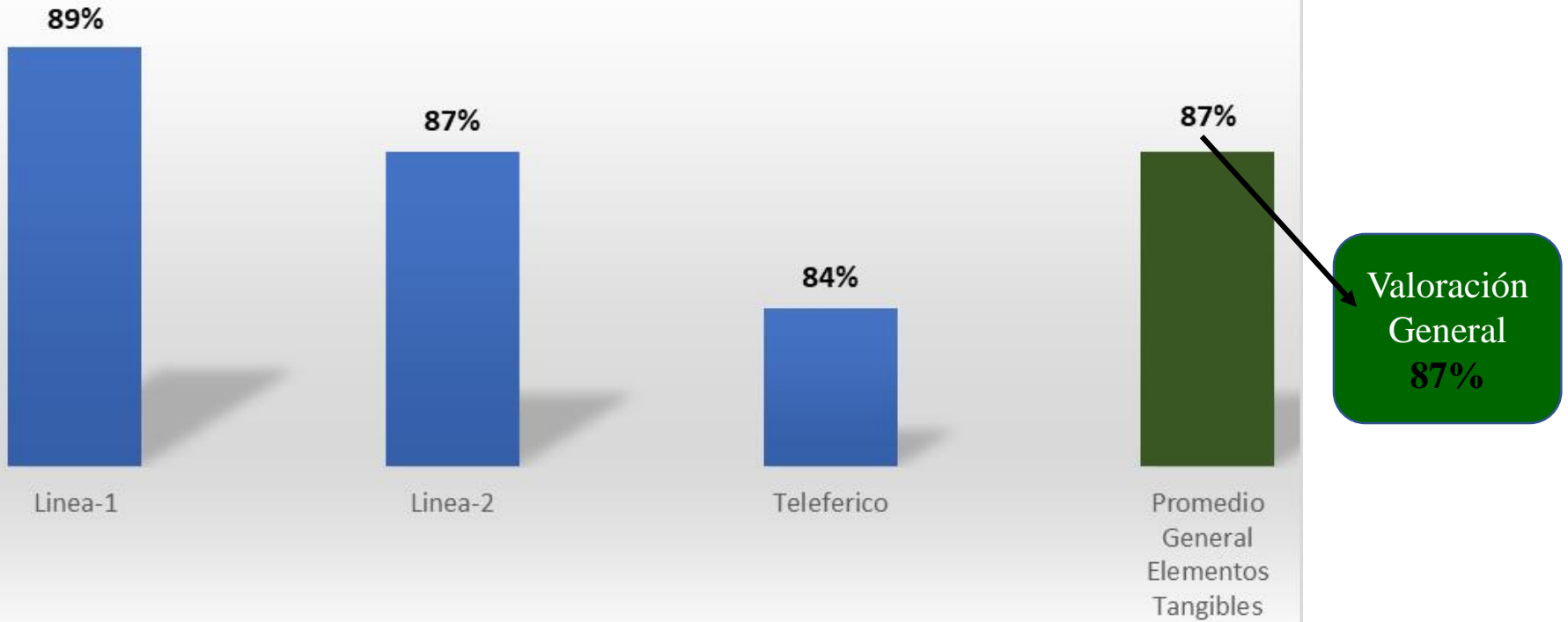


- **Teleférico**

Resumen por Dimensión



Promedio General Elementos Tangibles

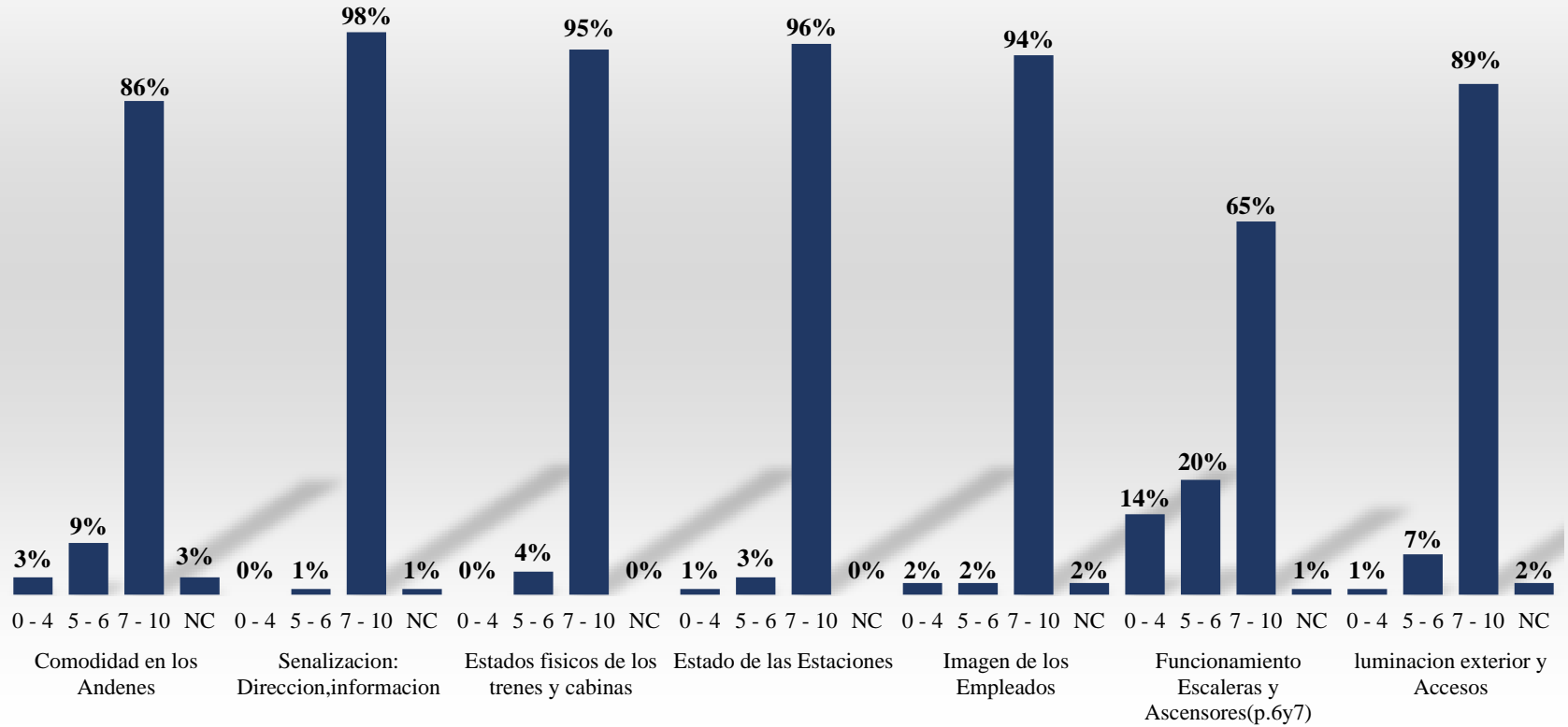


- Línea - 1

Gráfico 8

Valoración
General
89%

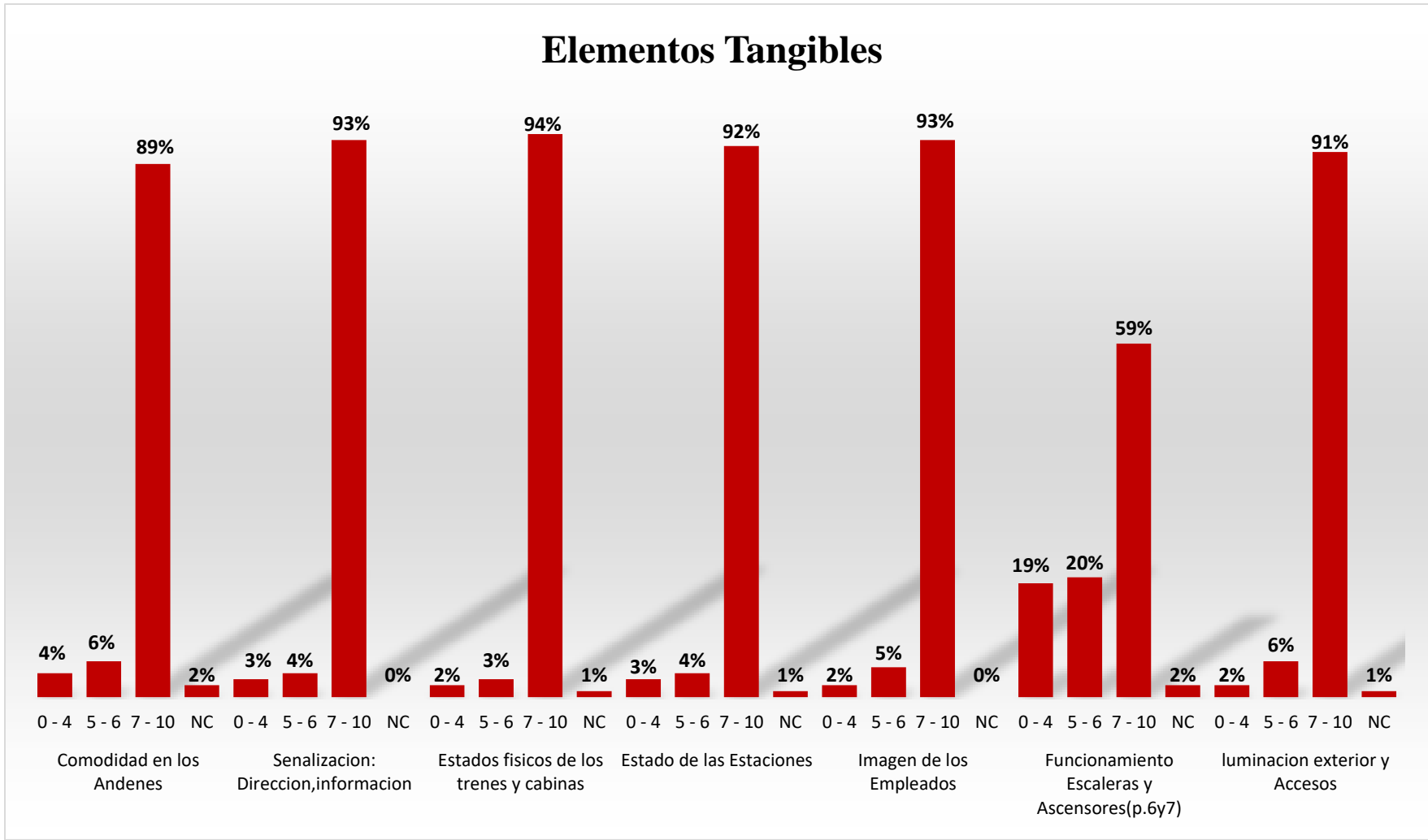
Elementos Tangibles



- Línea - 2

Gráfico 9

Valoración General
87%

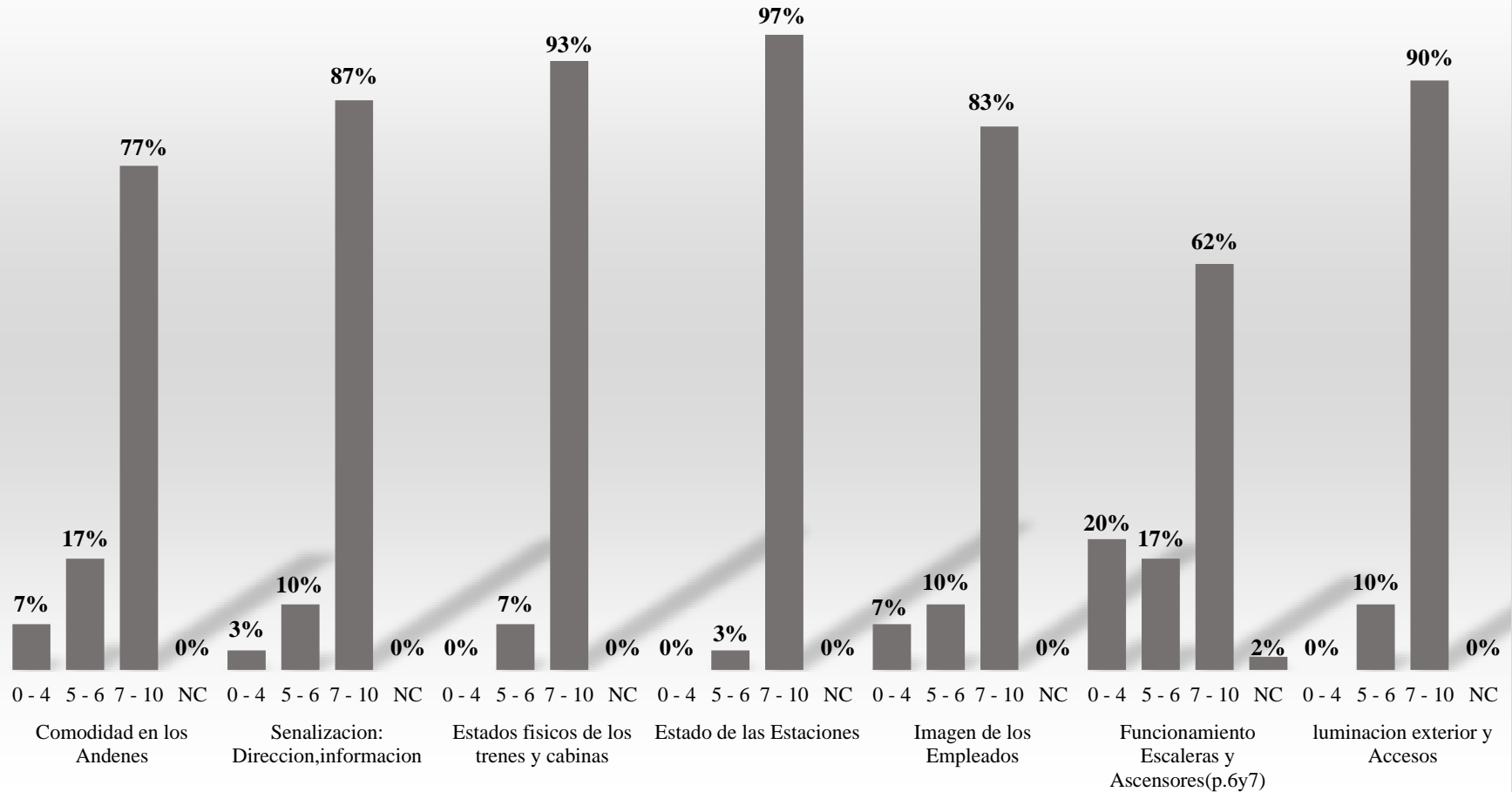


- **Teleférico**

Gráfico 10

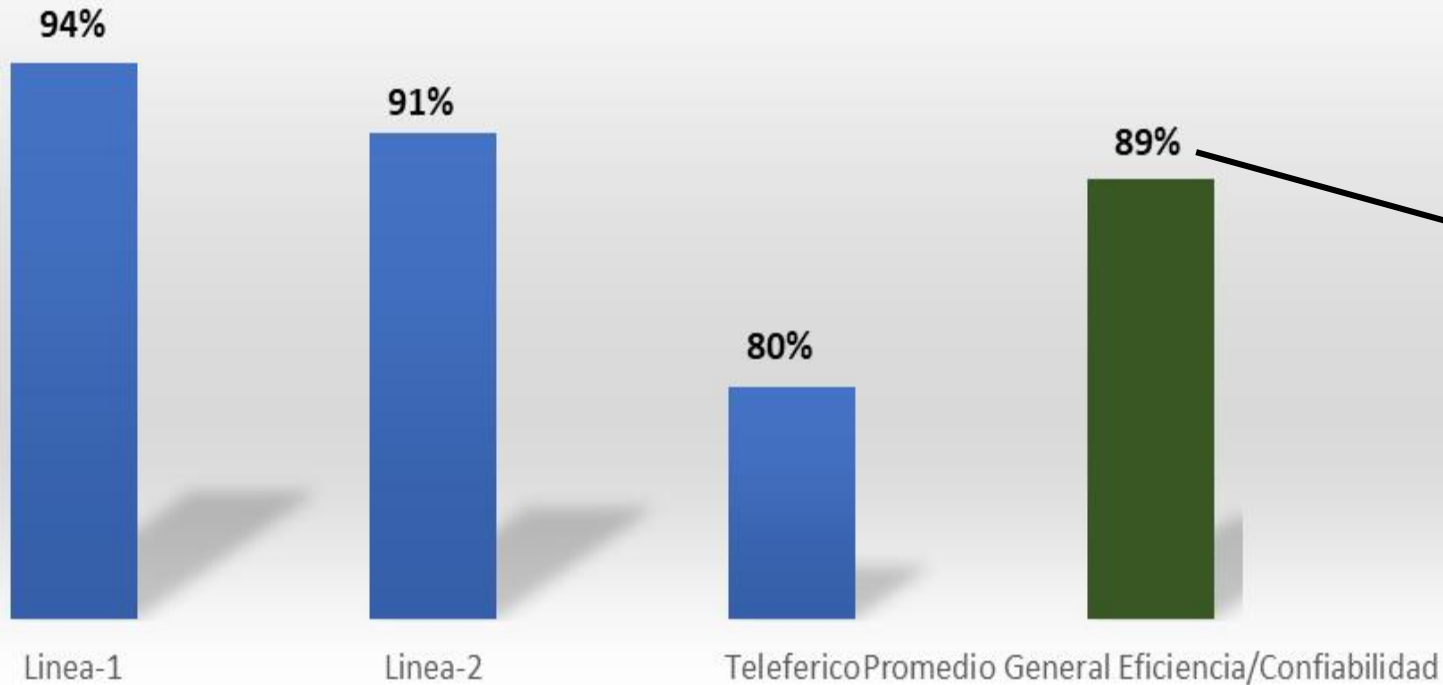
Valoración General
84%

Elementos Tangibles



Eficacia/Confiabilidad

Promedio General Eficiencia/Confianza



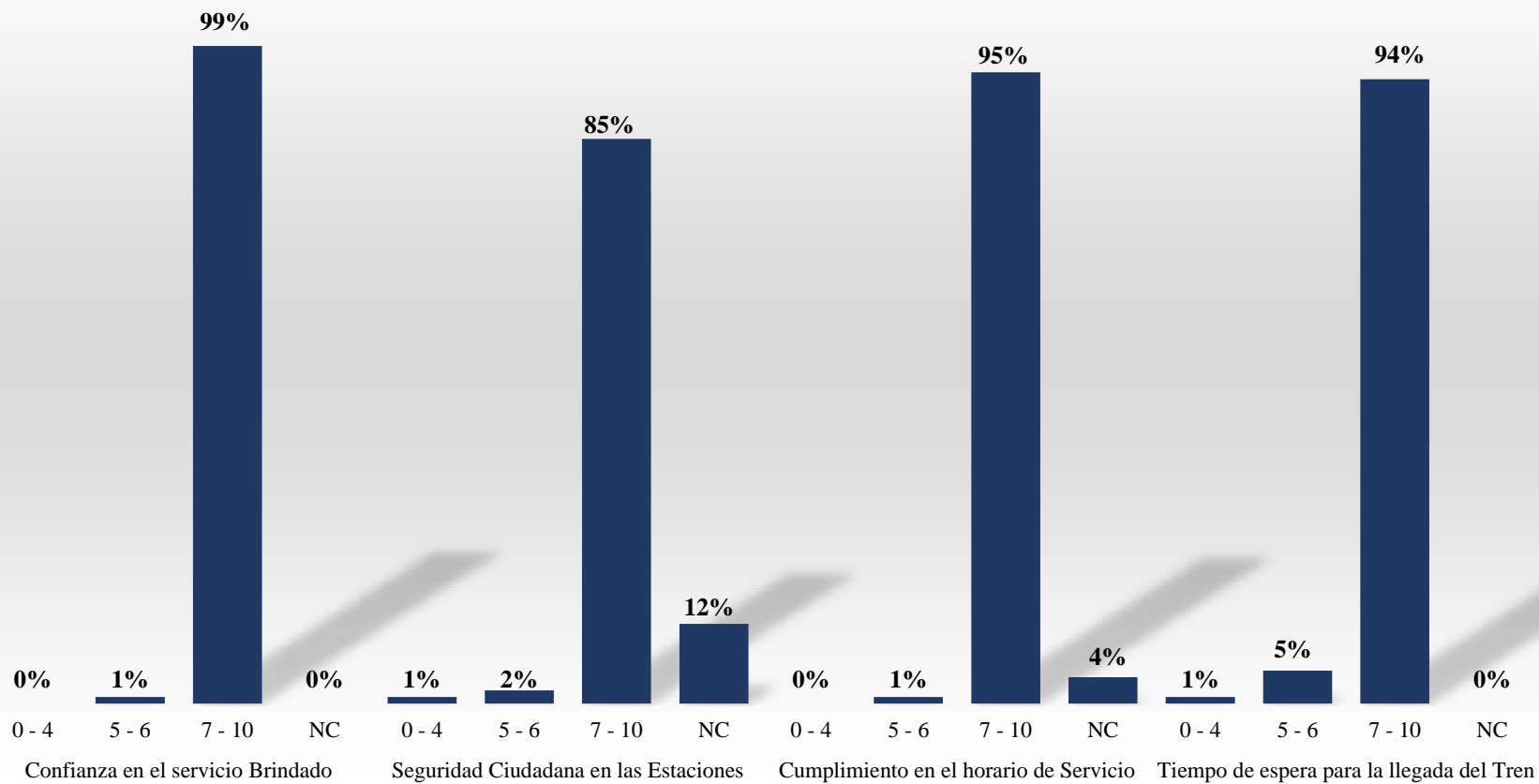
Valoración
General
89%

- Línea - 1

Gráfico 11

Valoración
General
94%

Eficacia /Confiabilidad

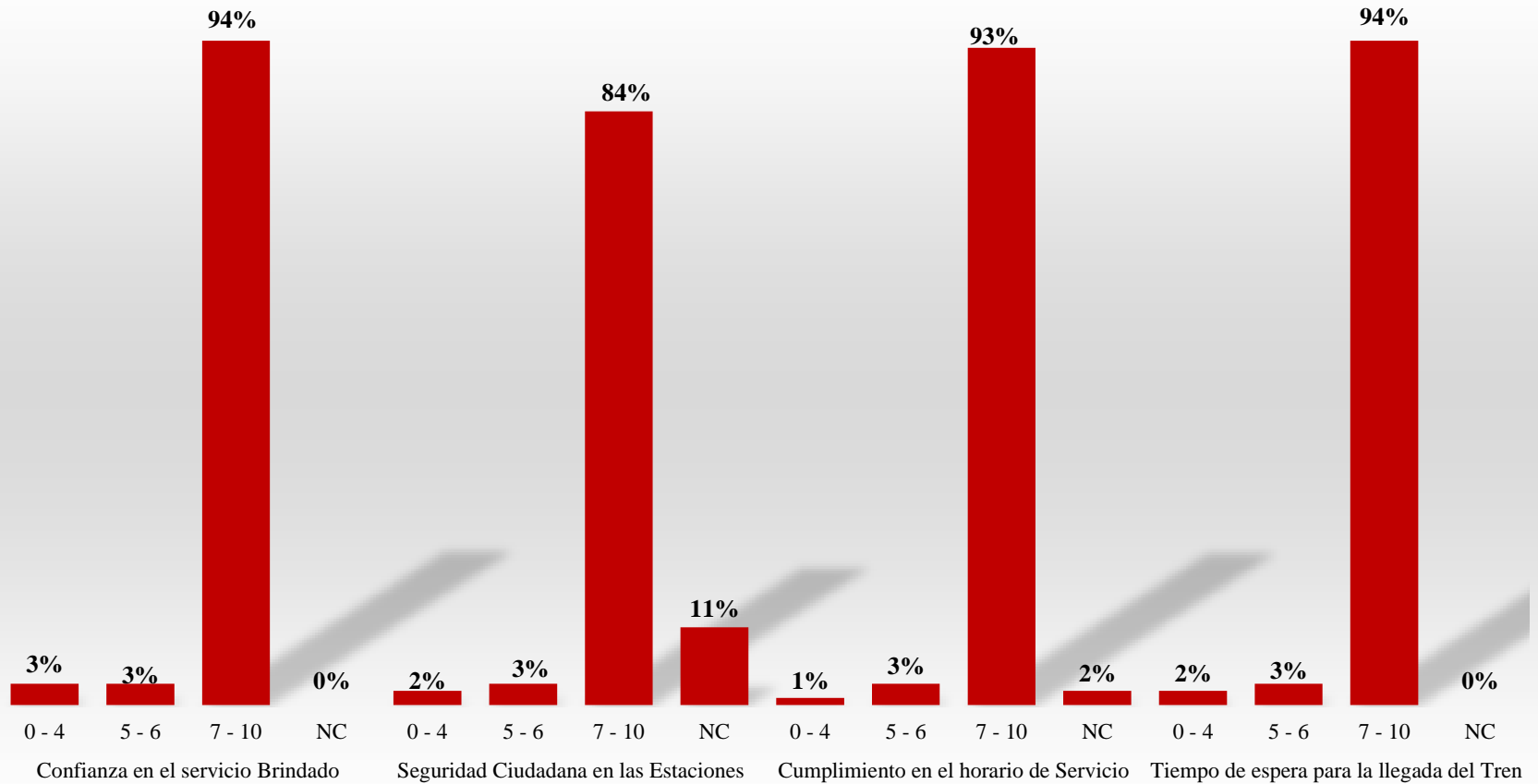


- Línea - 2

Gráfico 12

Valoración
General
91%

Eficacia /Confiabilidad

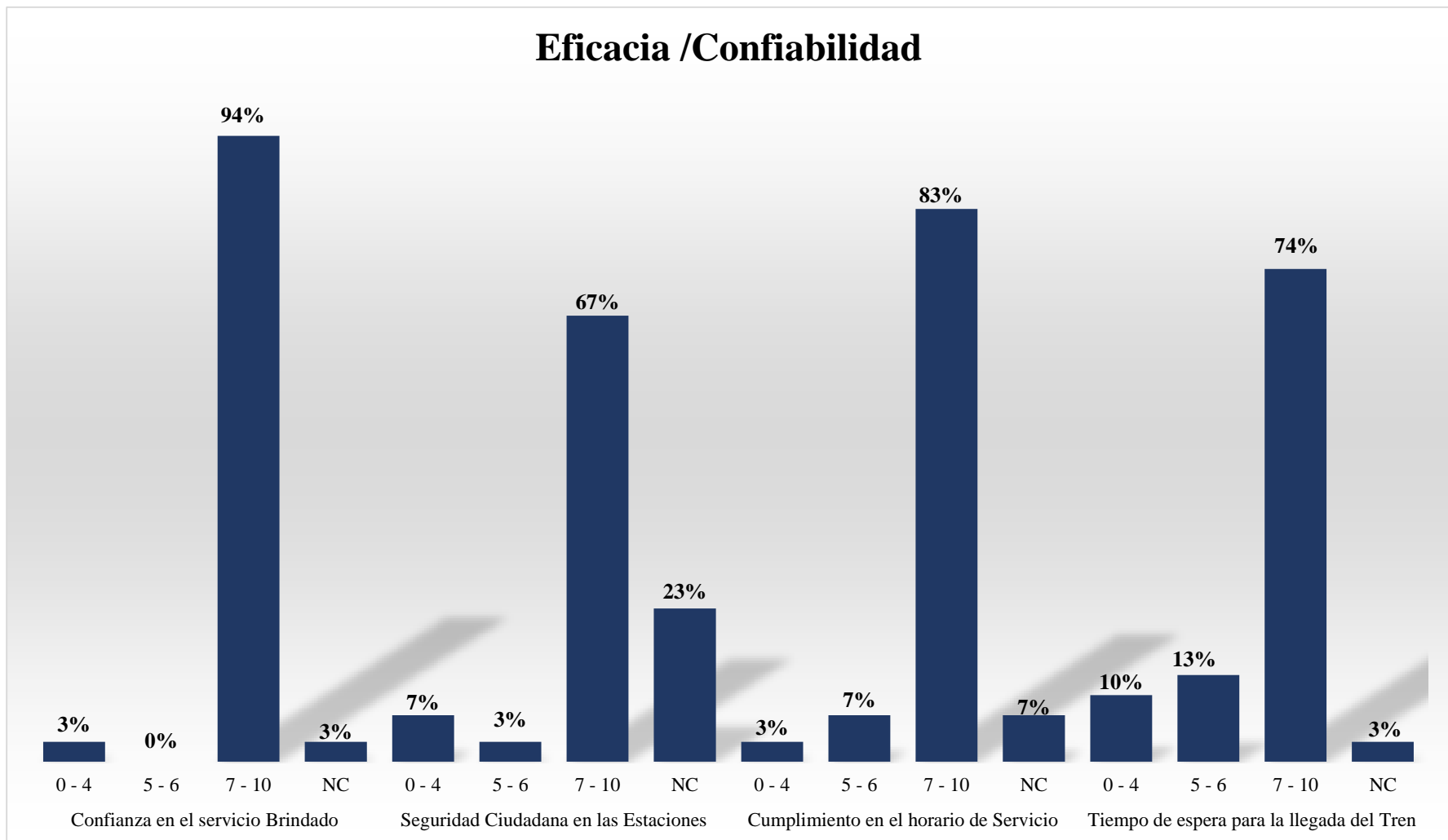


- **Teleférico**

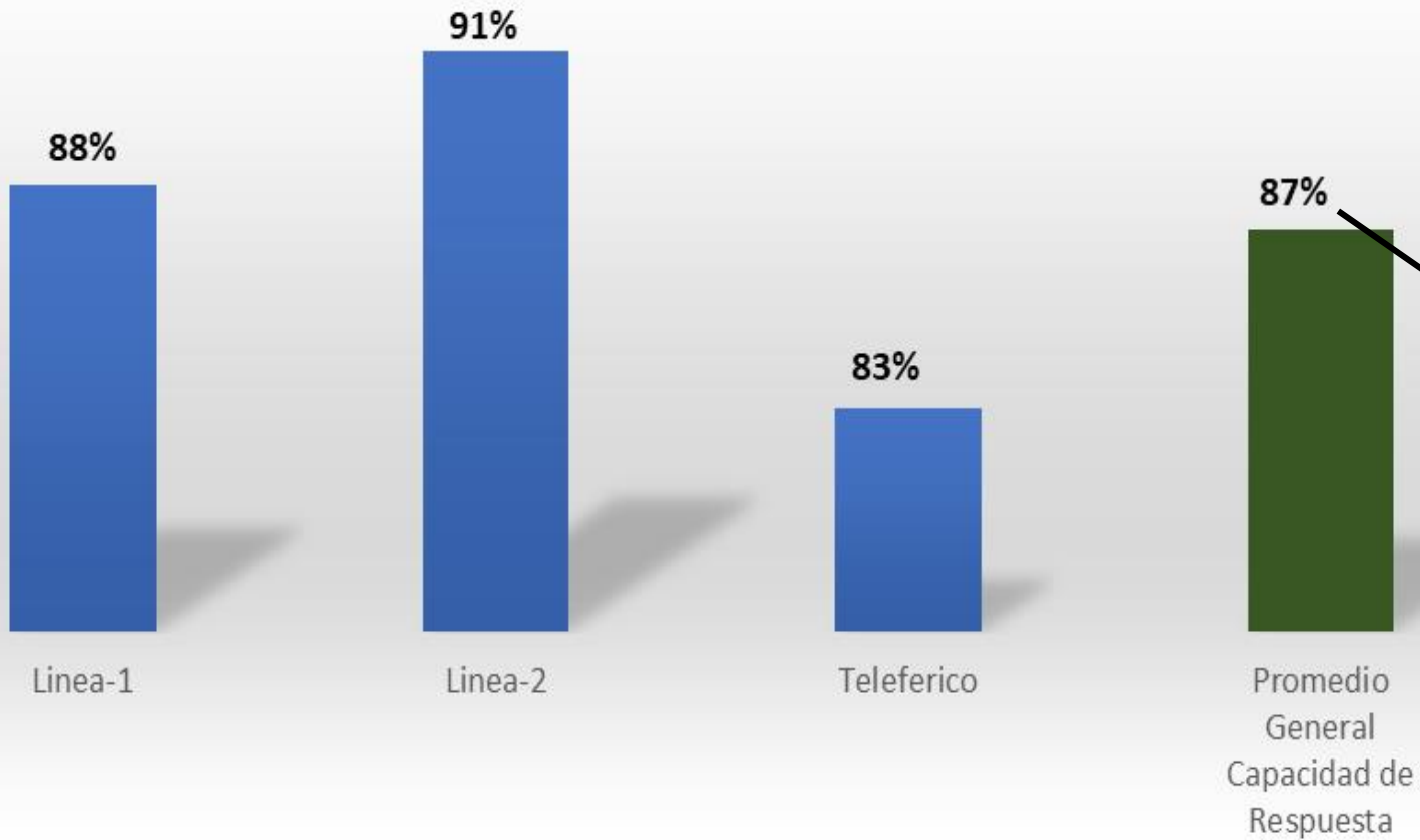
Gráfico 13

Valoración
General
80%

Eficacia /Confiabilidad



Promedio General Capacidad de Respuesta



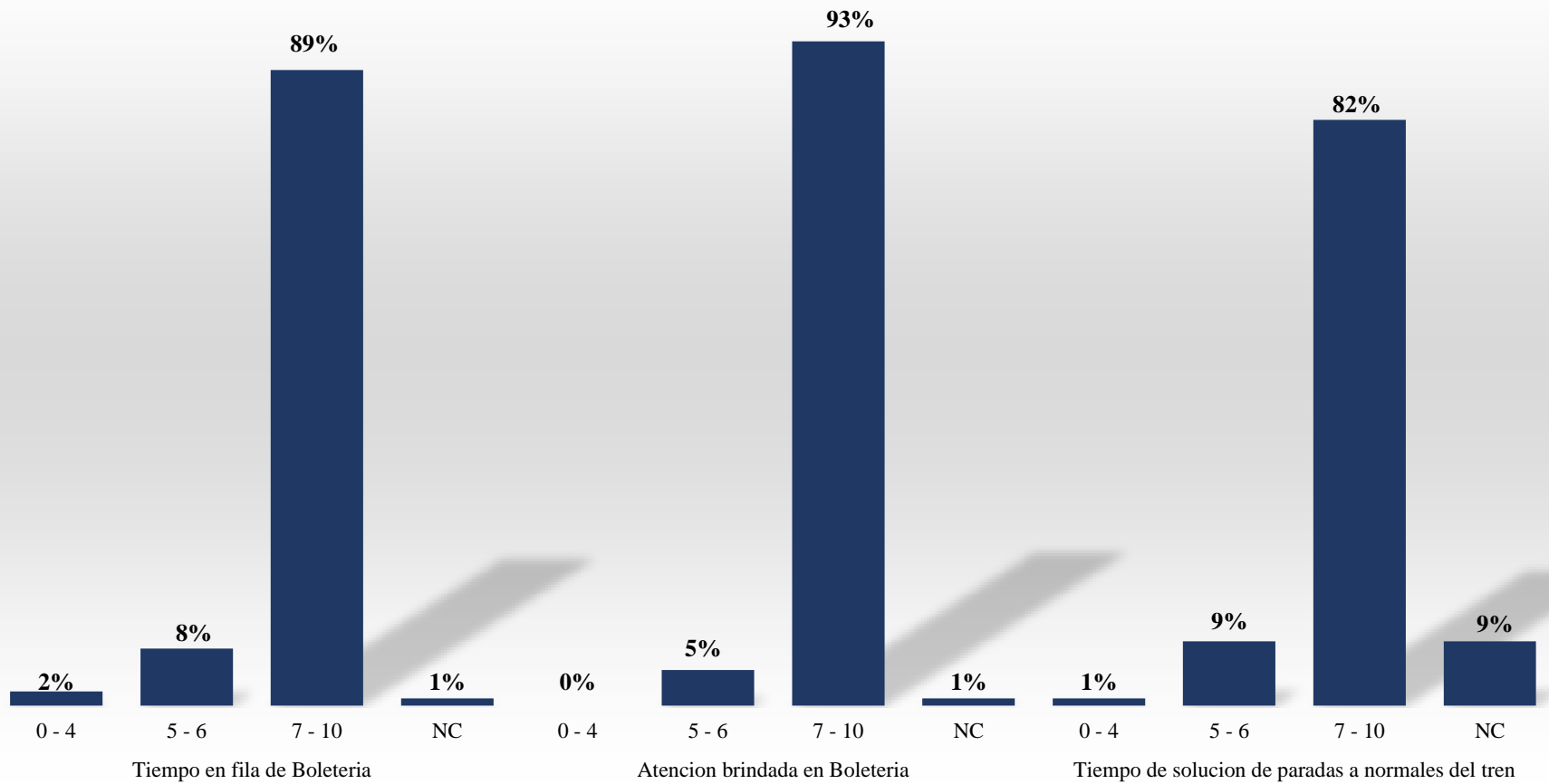
Valoración General
87%

- Línea - 1

Gráfico 14

Valoración
General
88%

Capacidad de Respuesta



Capacidad de Respuesta

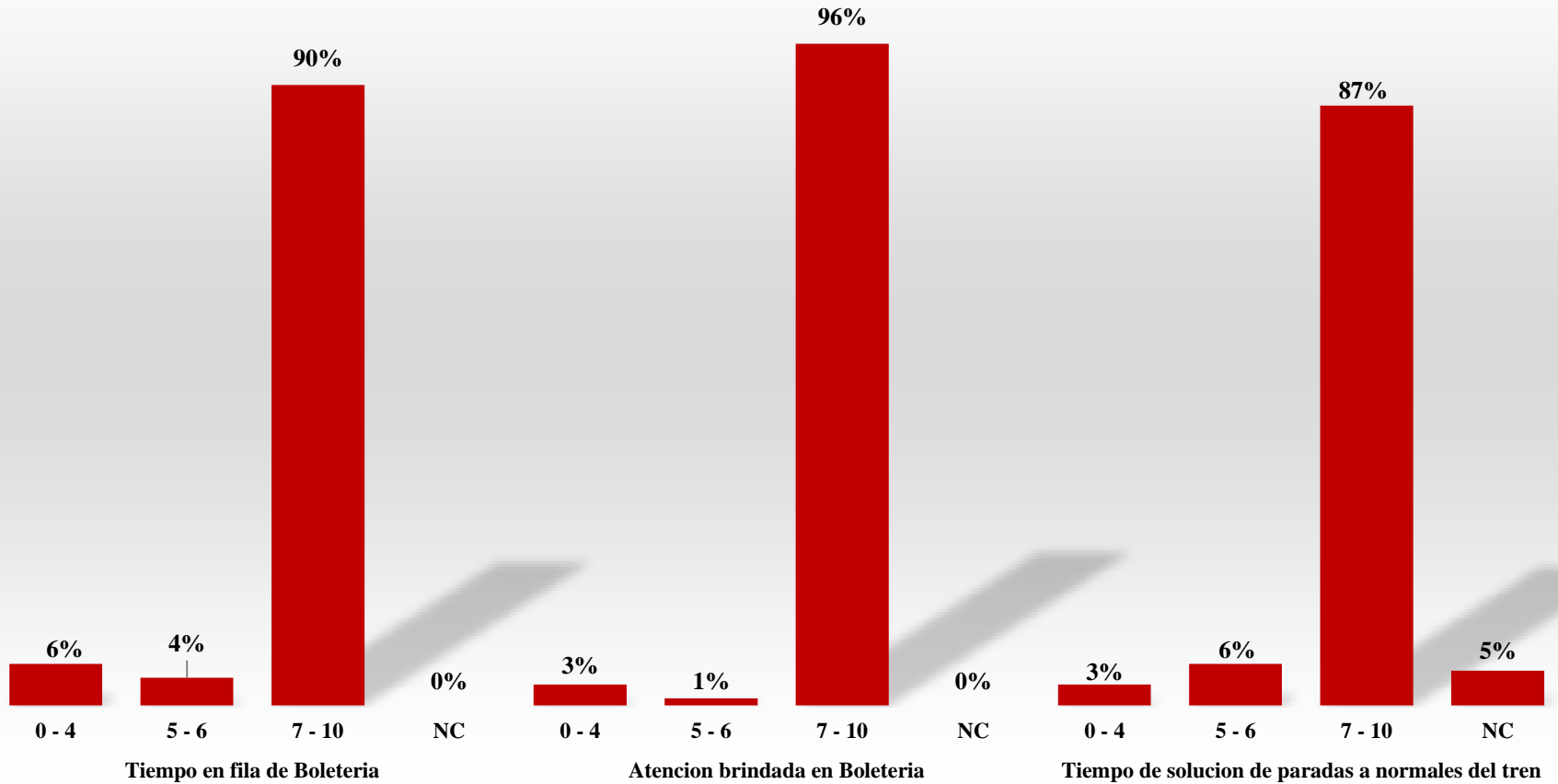


- Línea - 2

Gráfico 15

Valoración
General
91%

Capacidad de Respuesta

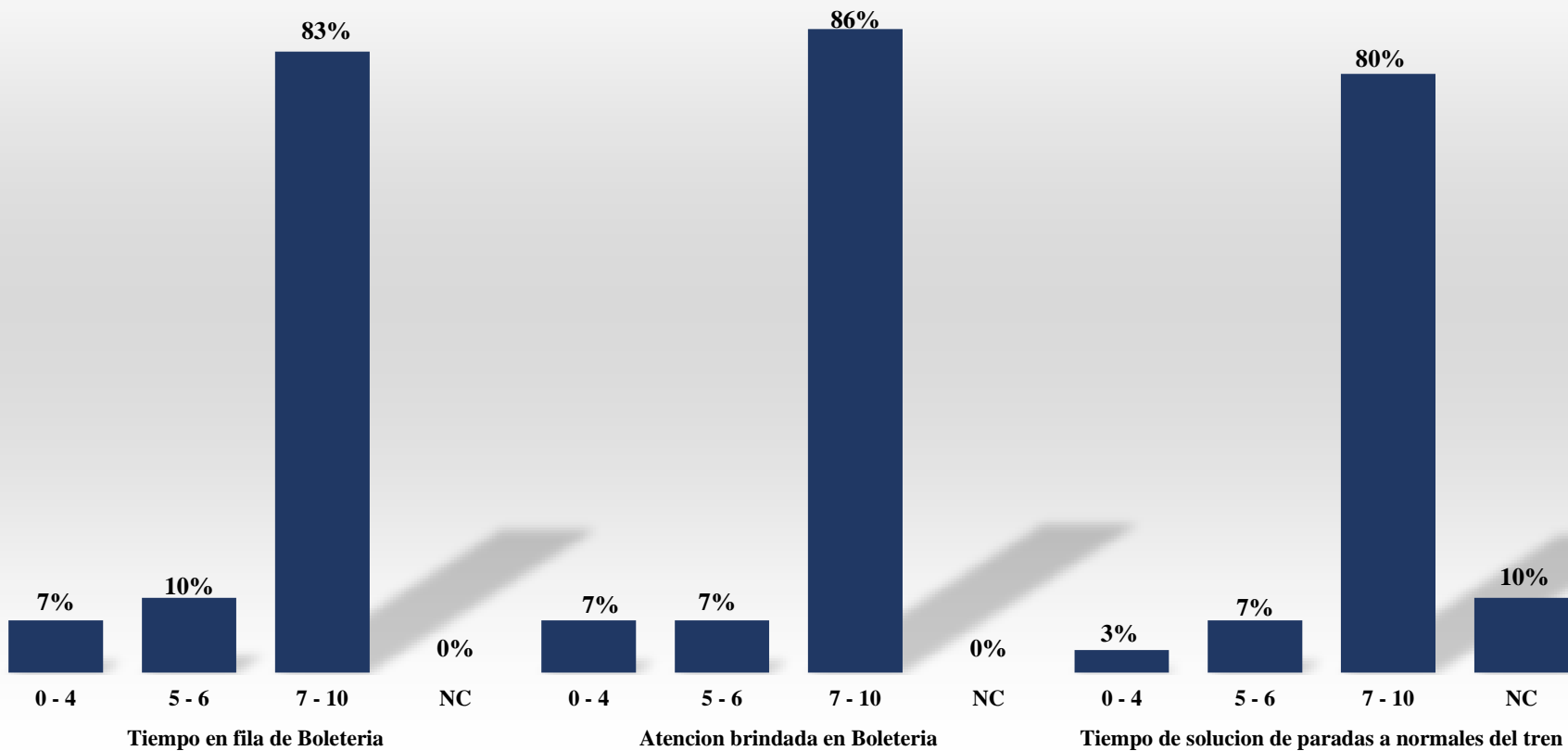


- **Teleférico**

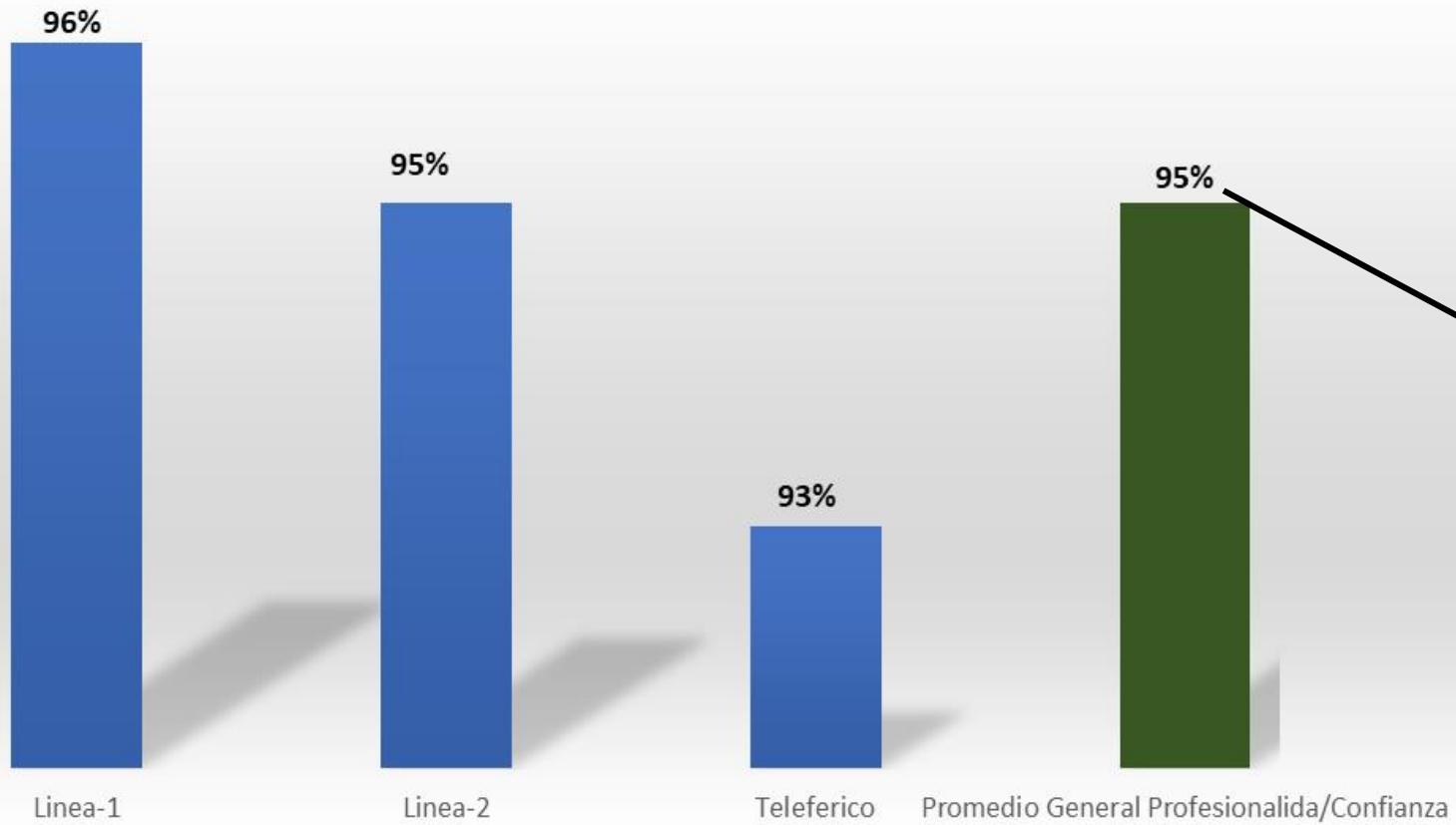
Gráfico 16

Valoración
General
83%

Capacidad de Respuesta



Promedio General Profesionalida/Confianza



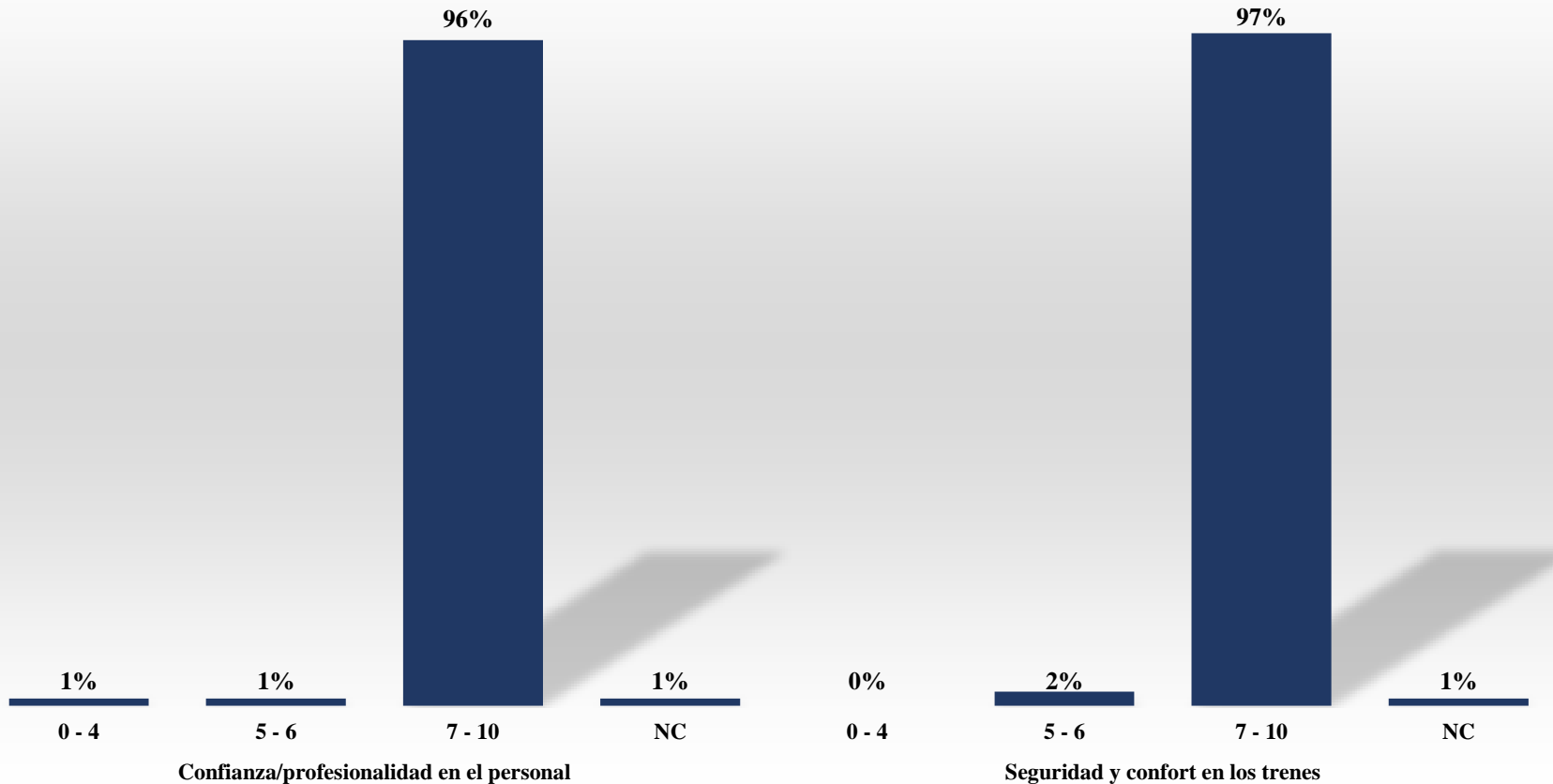
Valoración
General
95%

- Línea - 1

Gráfico 17

Valoración
General
96%

Profesionalidad / Confianza en el Personal

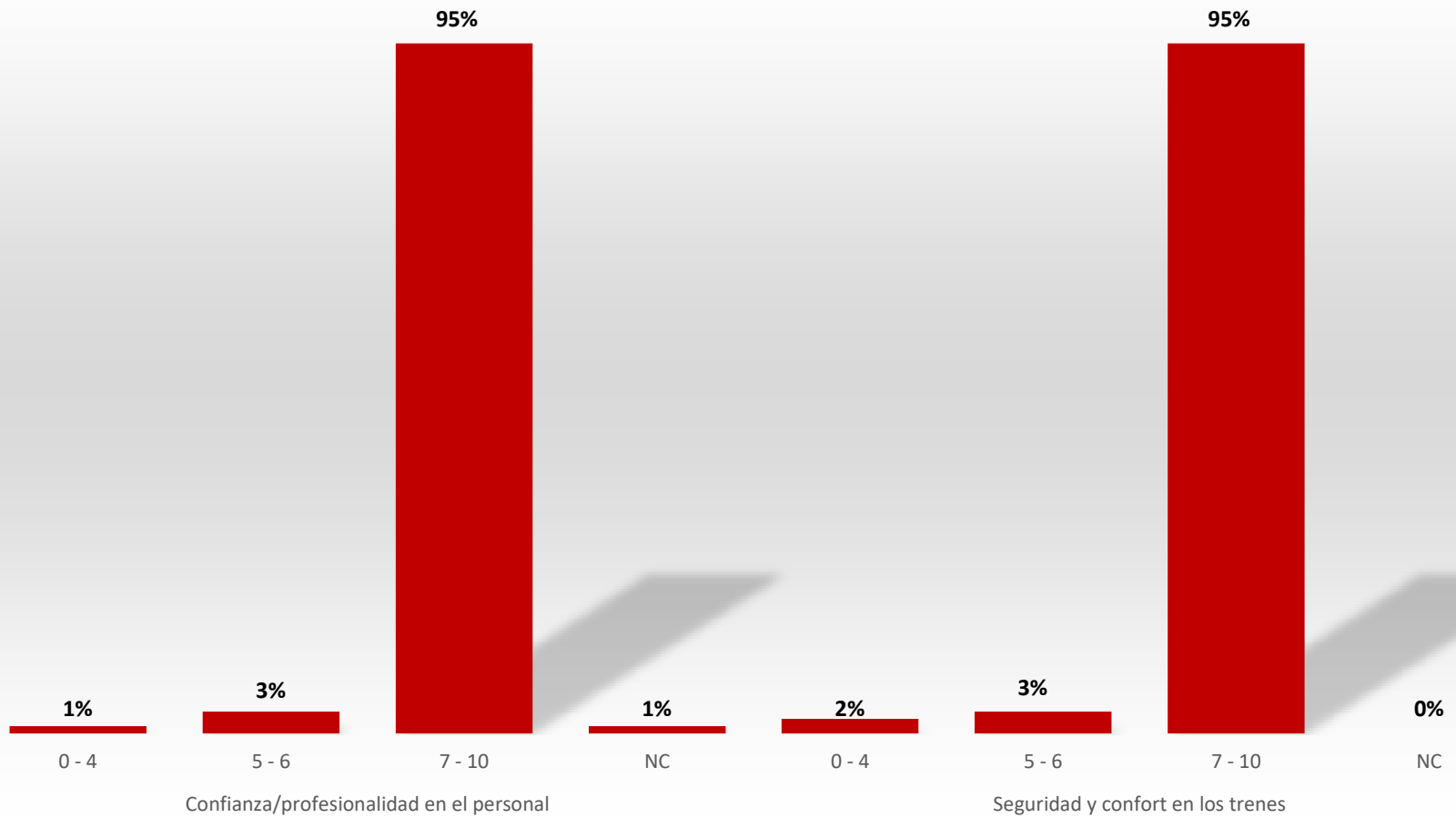


- Línea - 2

Gráfico 18

Valoración
General
95%

Profesionalidad/Confianza

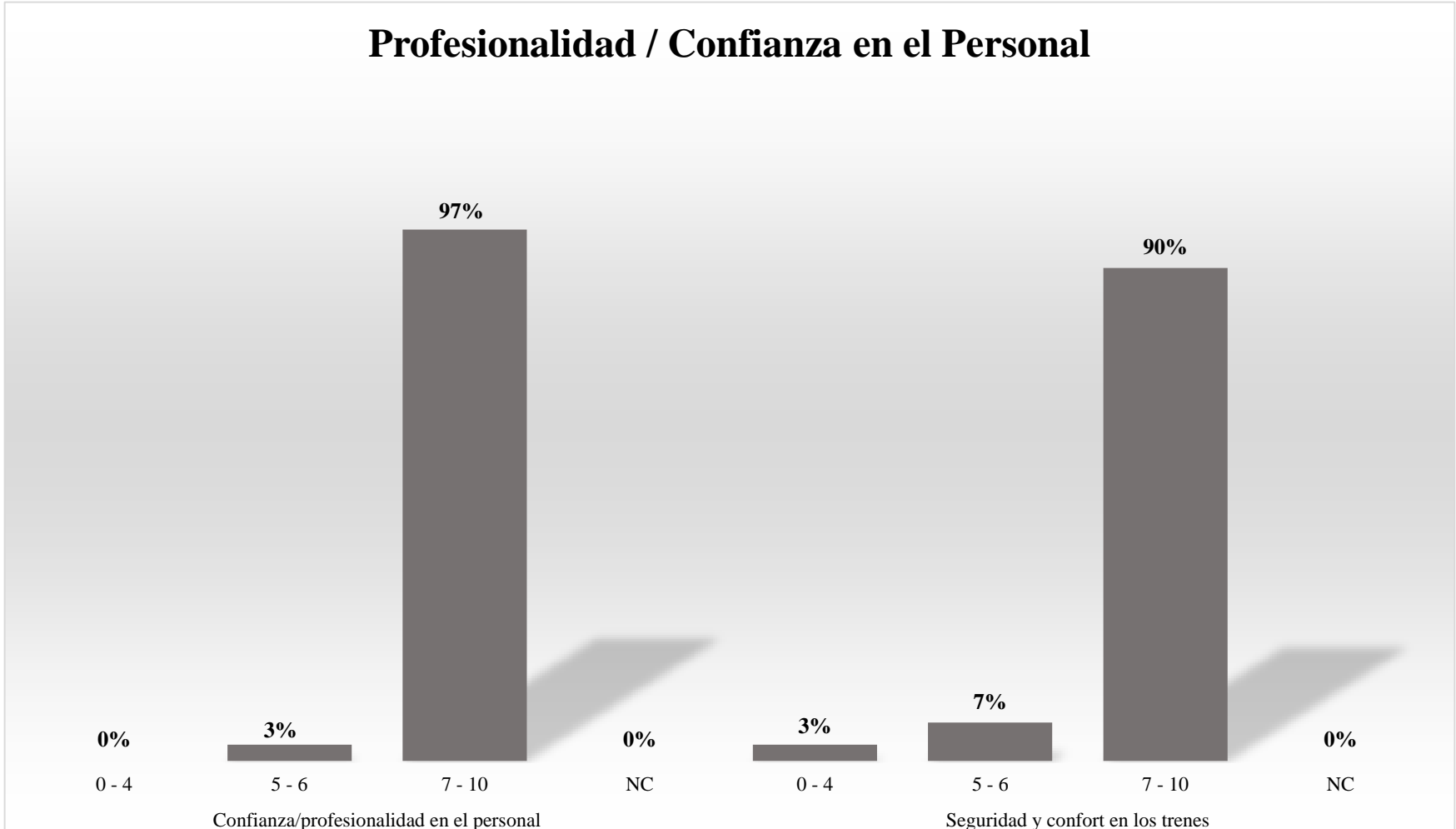


- Teleférico

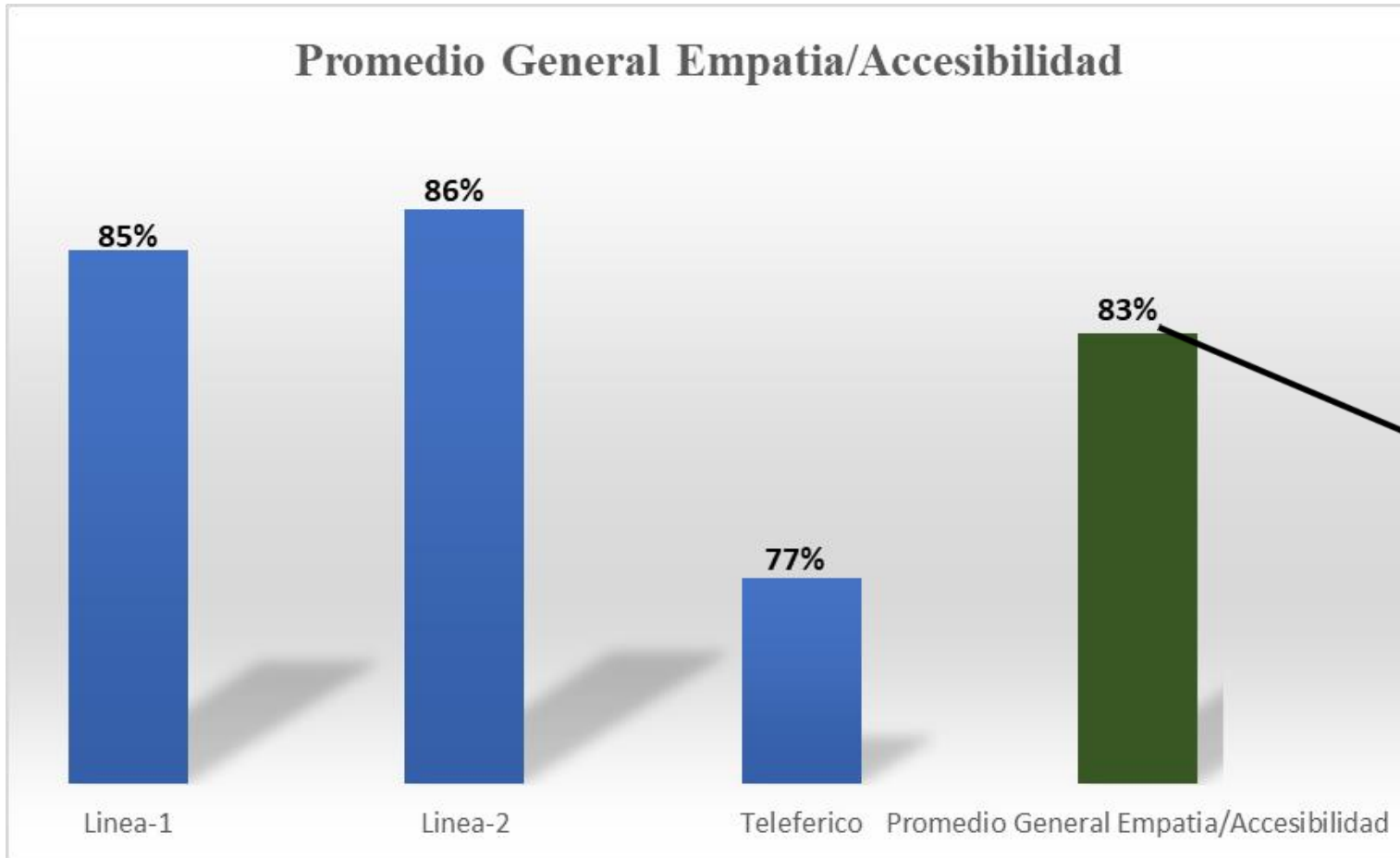
Gráfico 19

Valoración General
93%

Profesionalidad / Confianza en el Personal



Promedio General Empatía/Accesibilidad

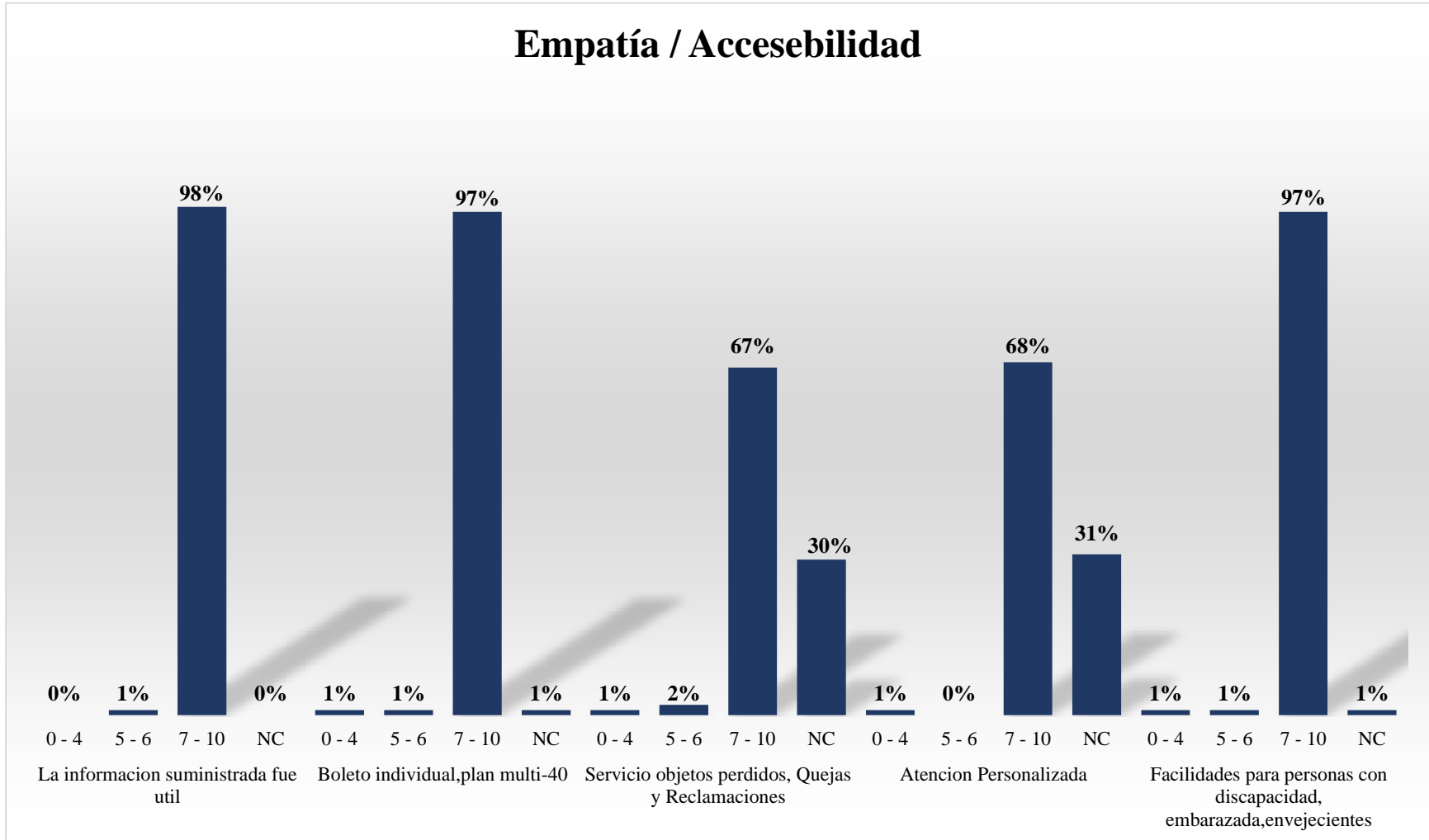


Valoración General
83%

- Línea - 1

Gráfico 20

Valoración
General
85%

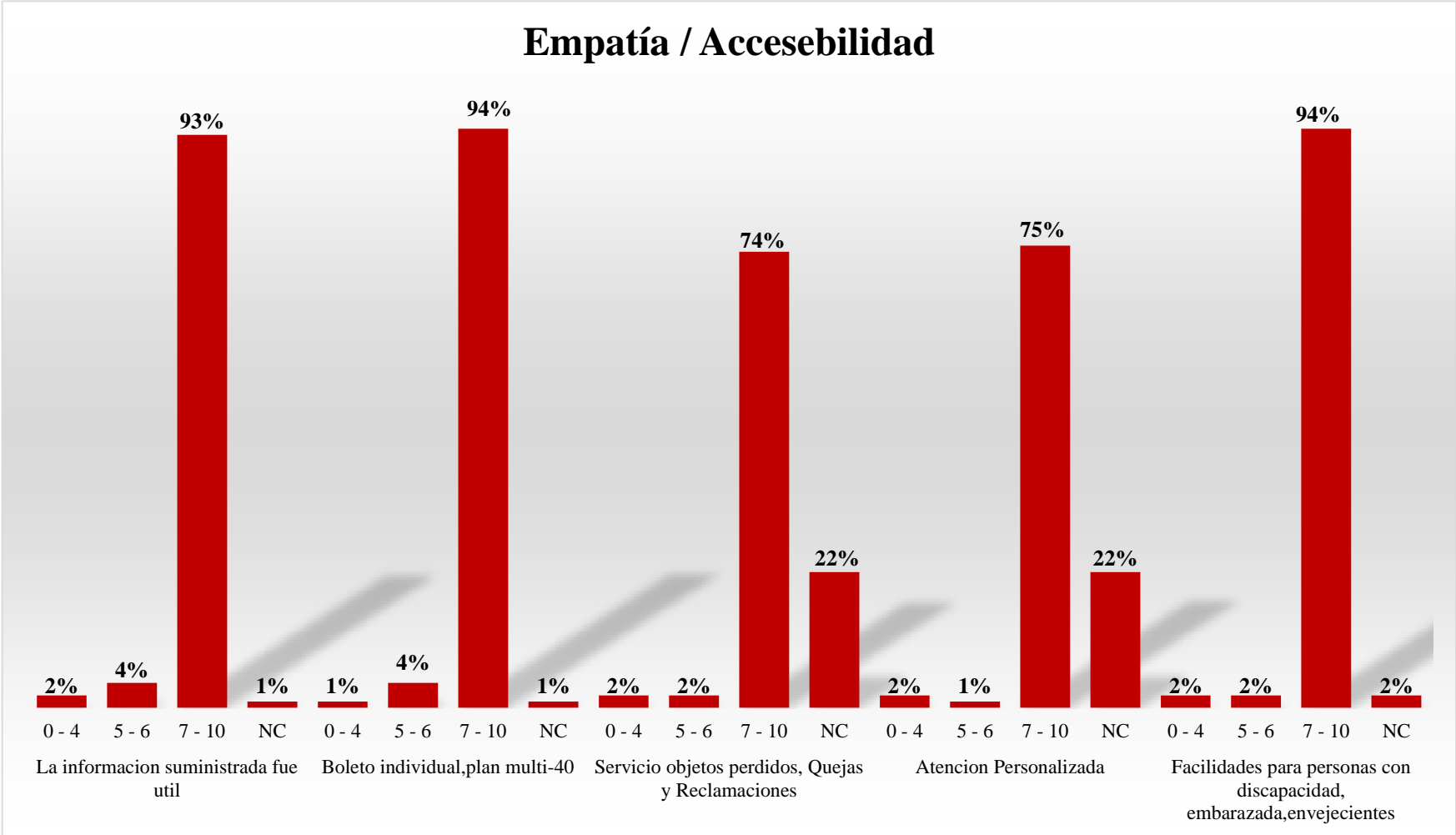


- Línea - 2

Gráfico 21

Valoración General
86%

Empatía / Accesebilidad



- **Teleférico**

Gráfico 22

Valoración General
77%

Empatía / Accesibilidad

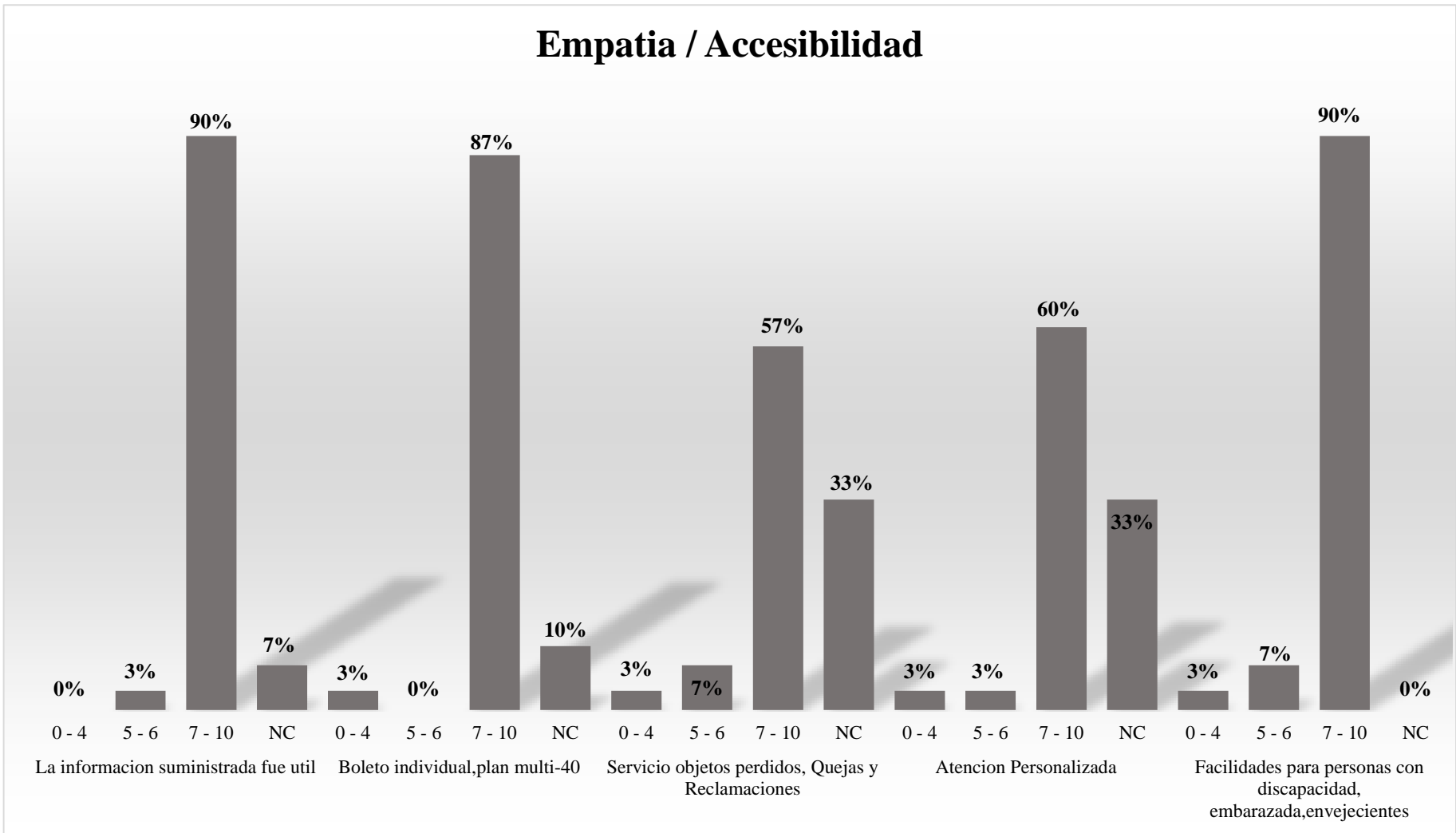


Gráfico 23

Valoración
General
97%

CUMPLE SUS NECESIDADES

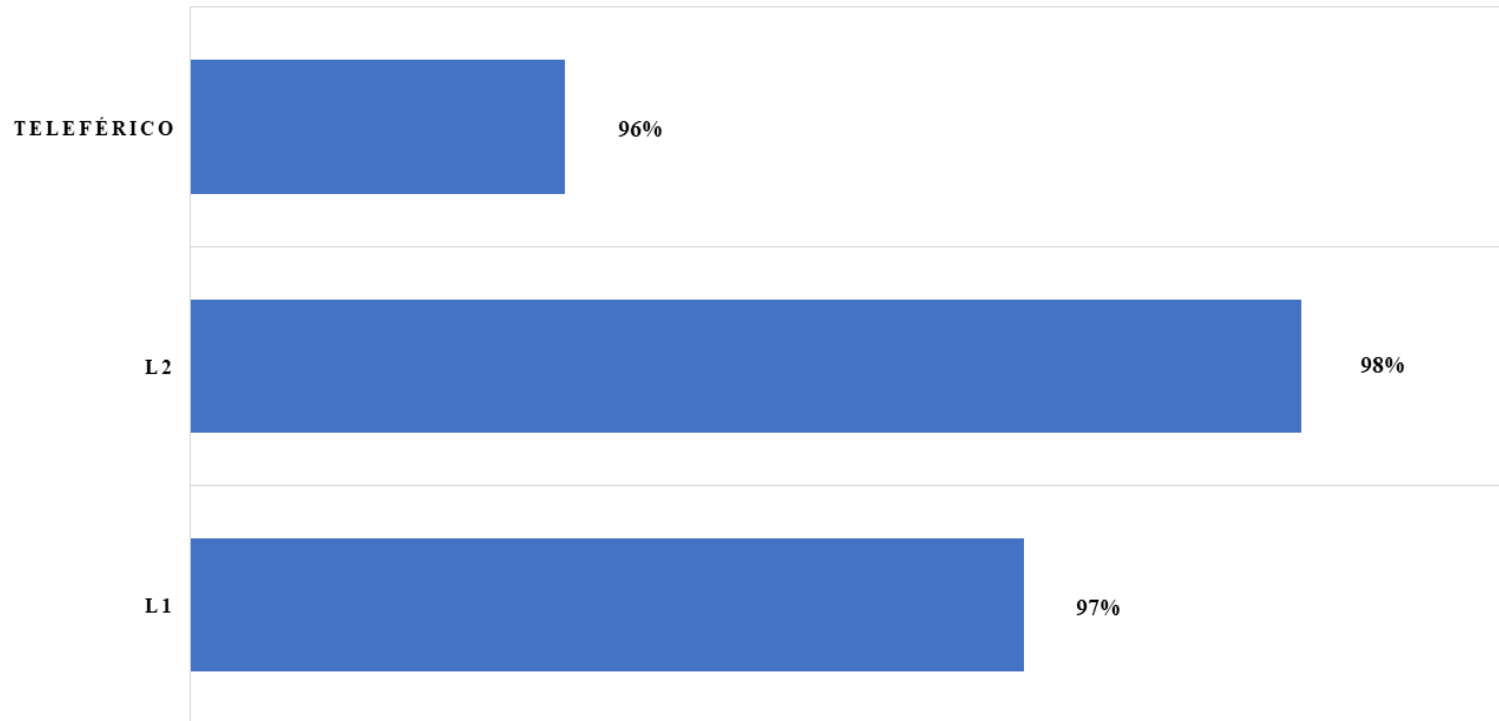
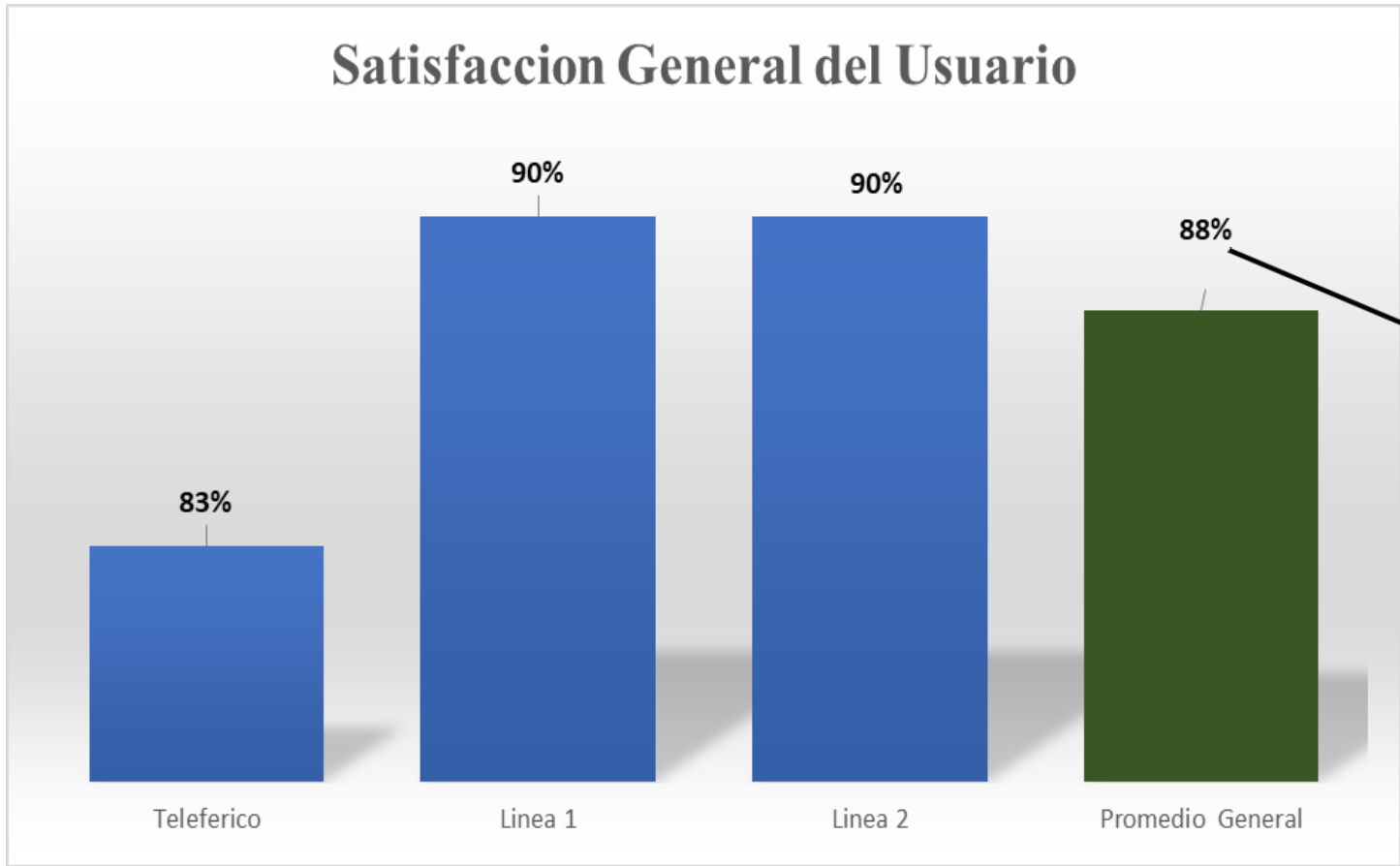


Gráfico 2



Satisfacción General del Usuario
88%

Porcentaje por Sexo

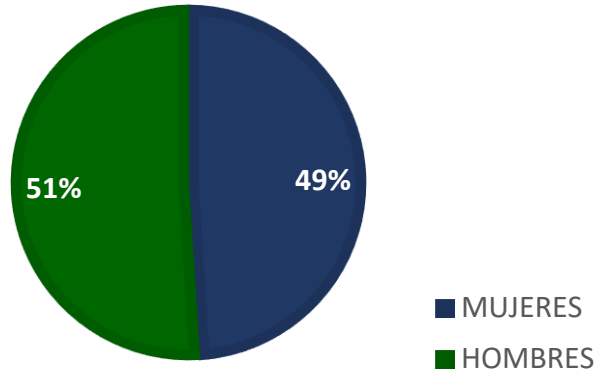


Gráfico 3

Rango de Edades

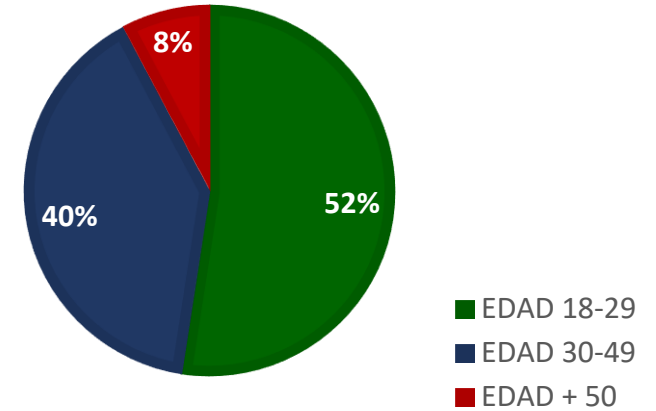


Gráfico 4

Nivel de Estudios

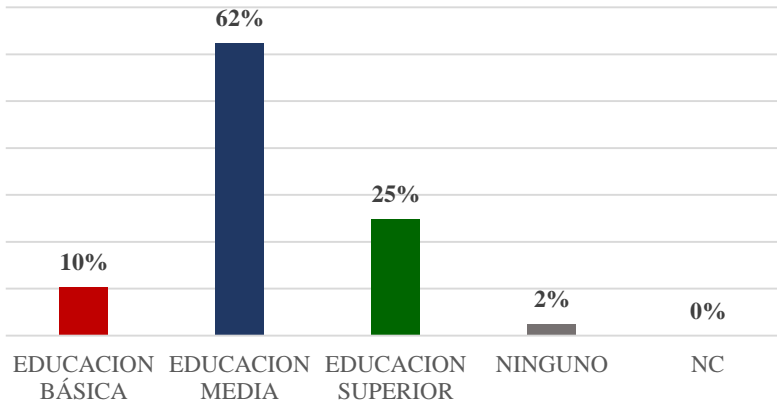


Gráfico 5

Ocupación

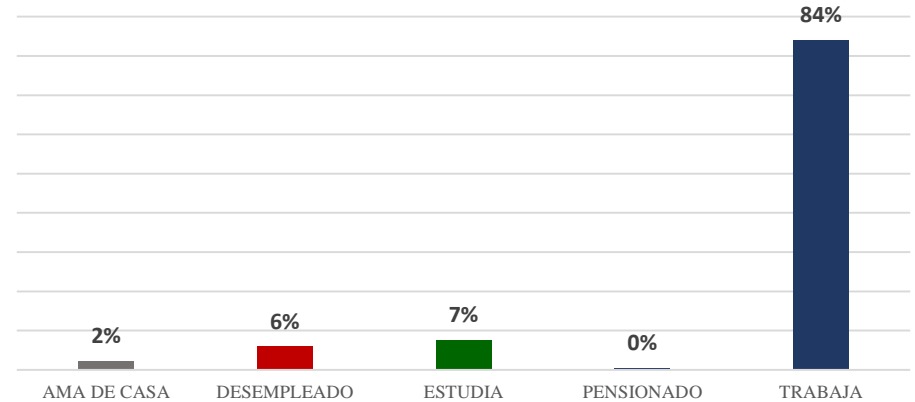


Gráfico 6

Gráfico 7

Contacto con la Institución

