



**INFORME DE RESULTADOS DE  
LA ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS OFRECIDOS EN LA  
OPRET  
JUNIO 2023**



**Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET)**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5-7
PERFIL DEL ENCUESTADO	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AL CIUDADANO	9-16
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	17-18
PLAN DE ACCIÓN	19-20

# INTRODUCCIÓN

- La Oficina para el Reordenamiento del Transporte (OPRET) es una institución creada mediante el Decreto No.477-05, el cual fue ratificado mediante el Decreto No. 708-11, con la misión de satisfacer la movilidad de personas y bienes, a través del desarrollo y administración de un sistema ferroviario masivo a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de la República Dominicana.
- Con la visión de ser un sistema ferroviario a nivel nacional, modelo de referencia por su calidad, seguridad, confiabilidad, eficiencia y responsabilidad con la preservación del medio ambiente.
- En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo Febrero - Junio 2023.

# FICHA TÉCNICA



FICHA TÉCNICA	
Población	1,219,944 Número de Tarjetas de Metro de usuarios diferentes
Muestra	<b>384</b> Encuesta Totales <b>195</b> (Línea 1) <b>176</b> (Línea 2) <b>13</b> (Teleférico) Muestra estratificada en función de la afluencia de pasajeros de lunes a viernes, por estaciones y por franja horaria
Margen de error	±5.0%, con un nivel de confianza el 95%
Metodología	Encuesta presencial a la entrada de las Estaciones del Metro y Teleférico, según franja horaria
Fecha de la Encuesta	16 de Mayo al 25 de Mayo del 2023
Equipo de Campo	Personal de Operaciones
Investigadores Responsables	<b>Lic. Luz Estrella Sánchez Calvo</b> – Enc. División de Calidad en la Gestión

4

# METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado 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

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.

### Eficacia/Confiabilidad

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.

### Capacidad de Respuesta

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

### Profesionalidad/Confianza

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

### 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.

# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción de los servicios que ofrece la institución, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

Satisfecho



Poco satisfecho



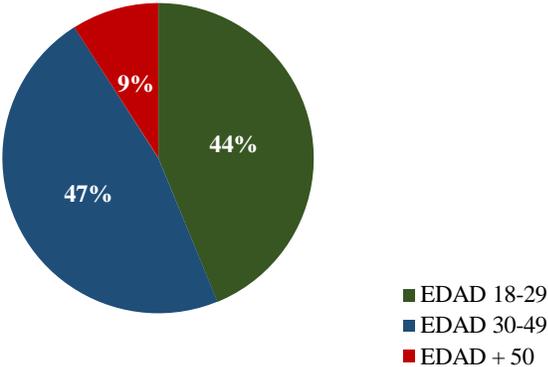
Insatisfecho



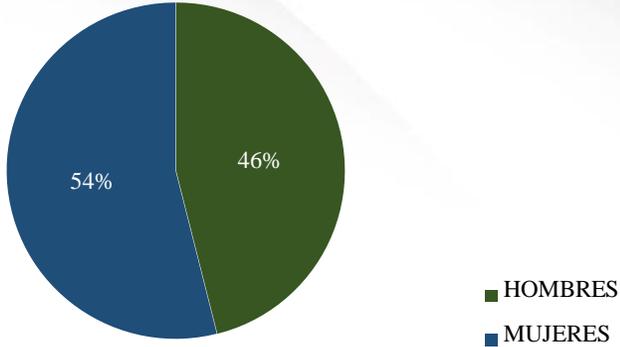
# PERFIL DEL ENCUESTADO



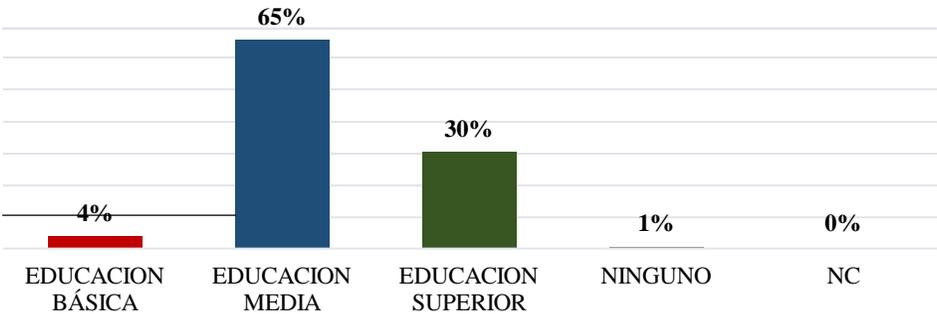
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



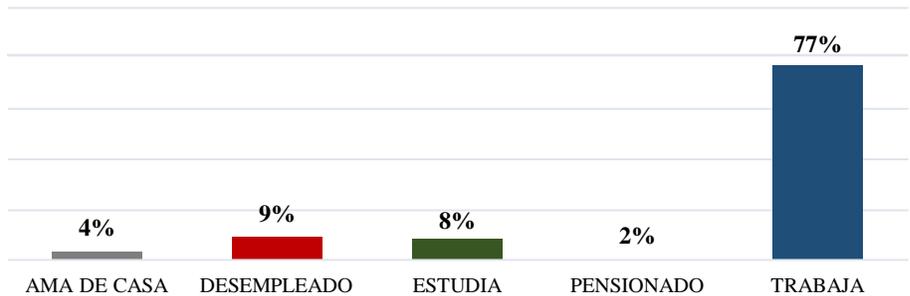
**Sexo**



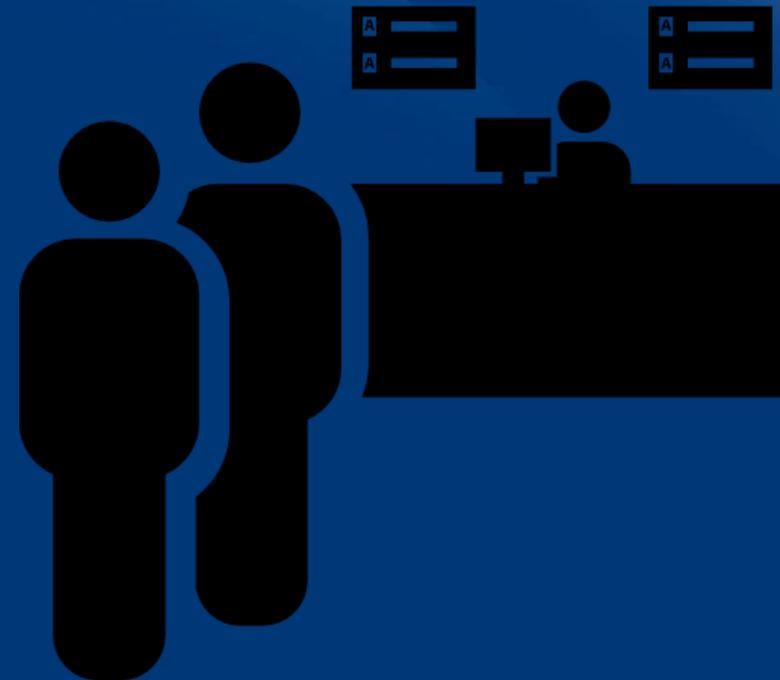
**Último grado de estudio alcanzado**



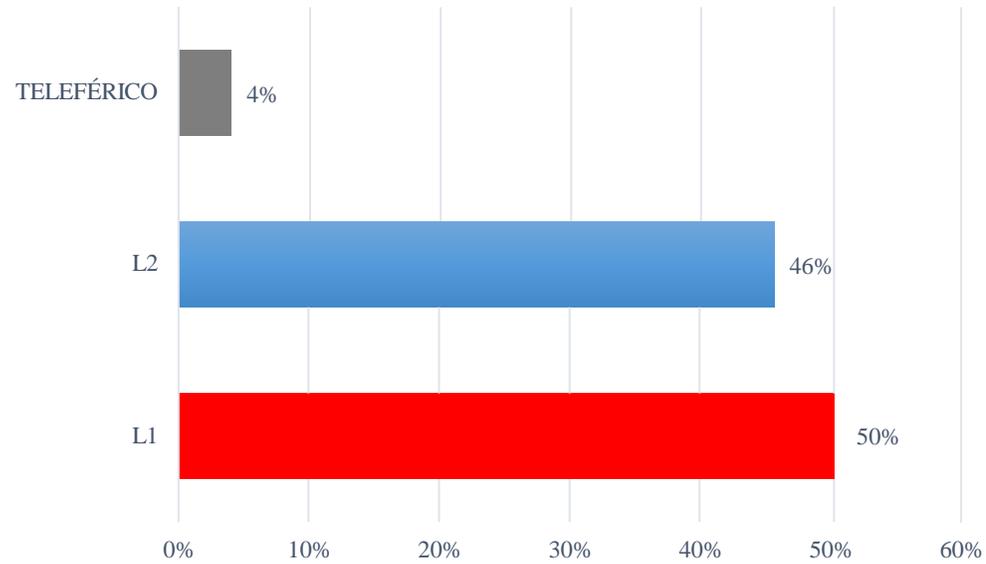
**En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?**



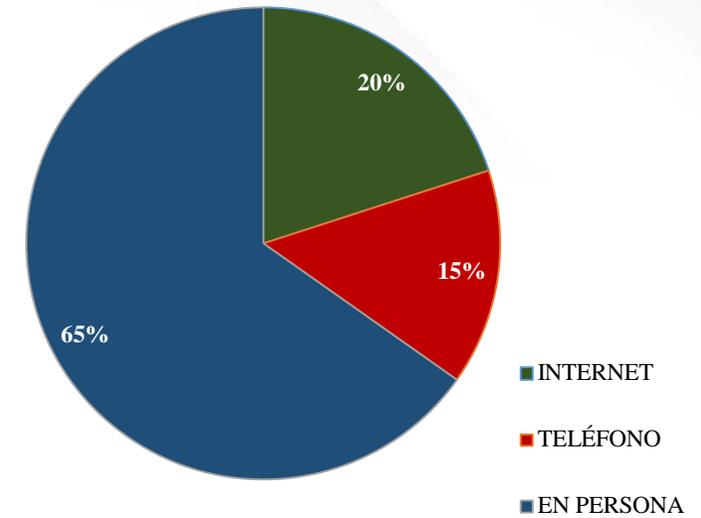
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a los ciudadanos



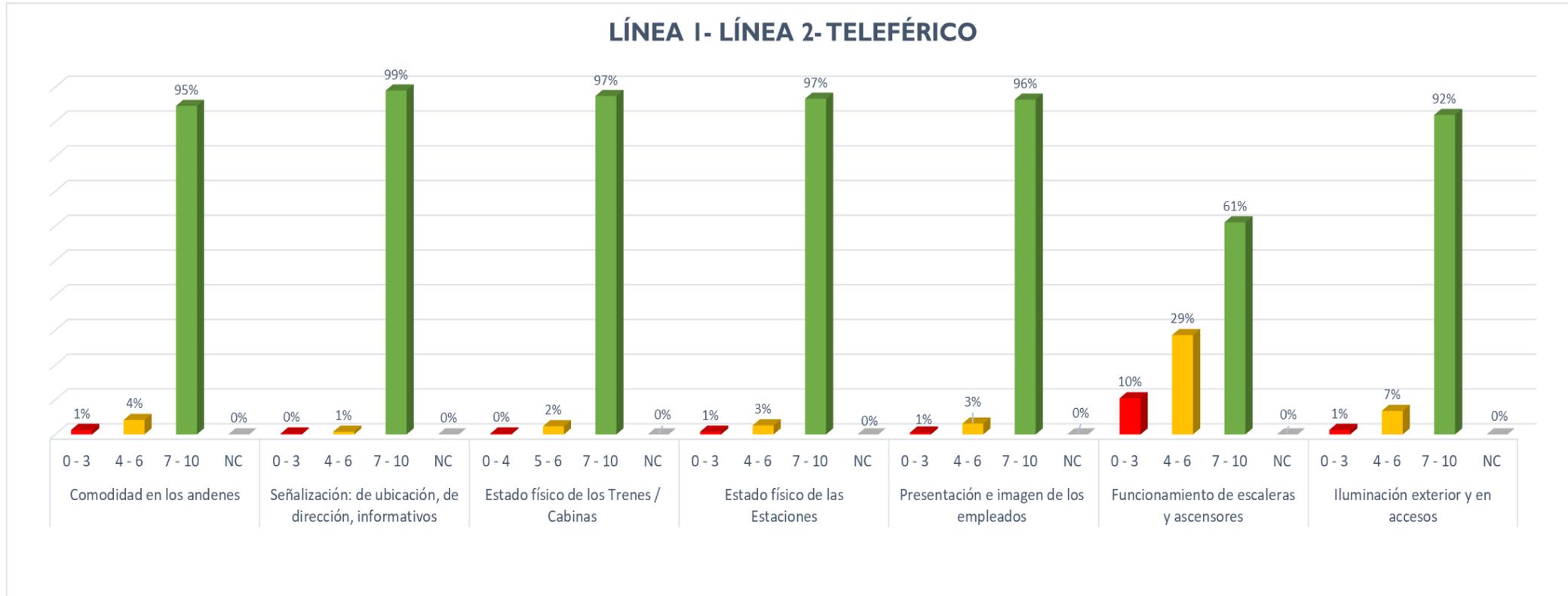
## SERVICIO UTILIZADO POR LOS USUARIOS



## CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



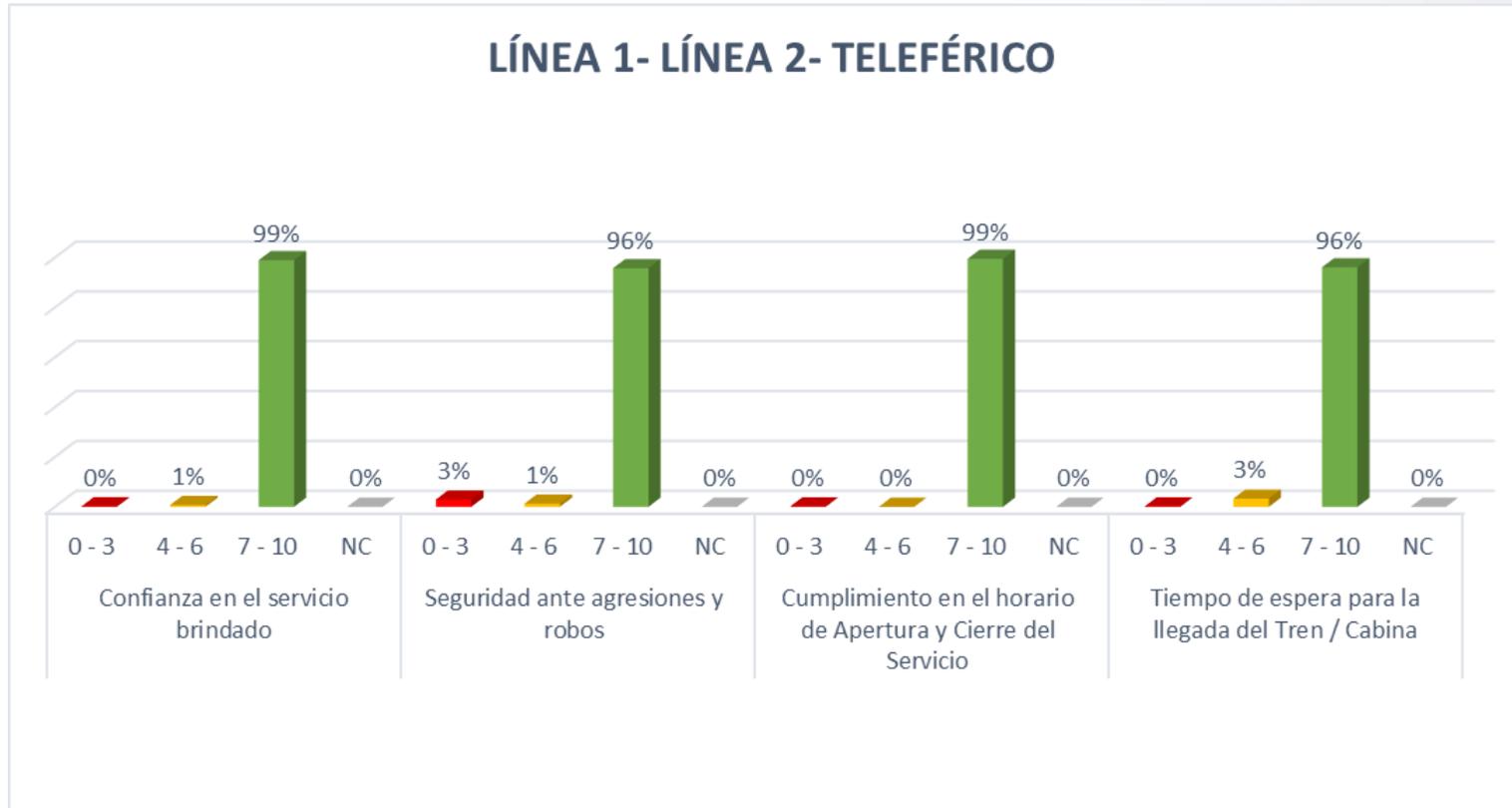
Promedio de satisfacción

90%

Expresado en %

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NC

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NC

Promedio de satisfacción

97%

Expresado en %

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



LÍNEA 1- LÍNEA 2- TELEFÉRICO



Promedio de satisfacción

95%

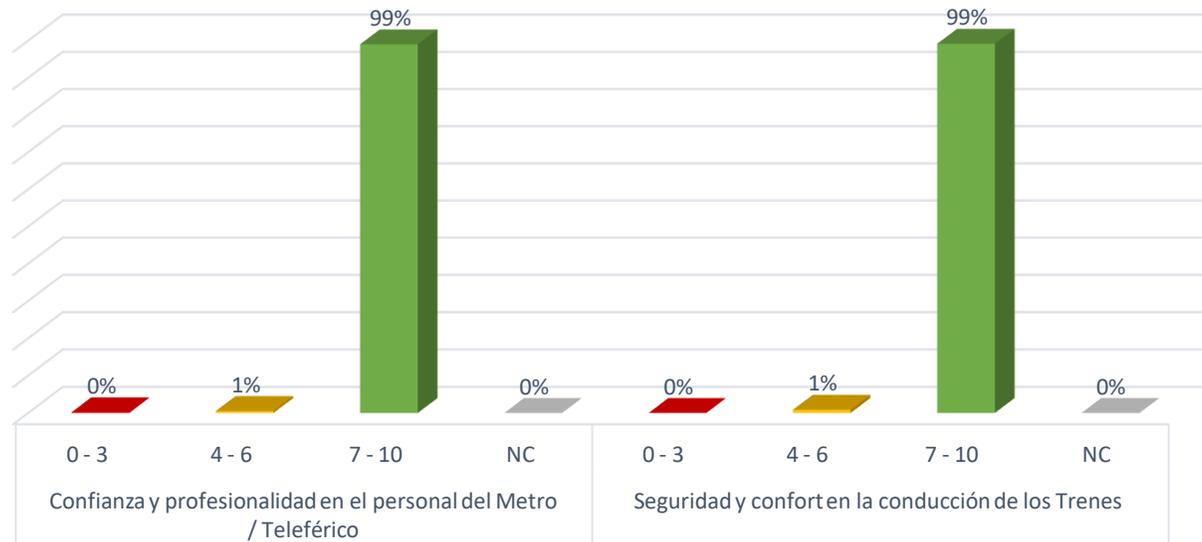
Expresado en %

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NC

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



## LÍNEA 1- LÍNEA 2 - TELEFÉRICO



Promedio de satisfacción

99%

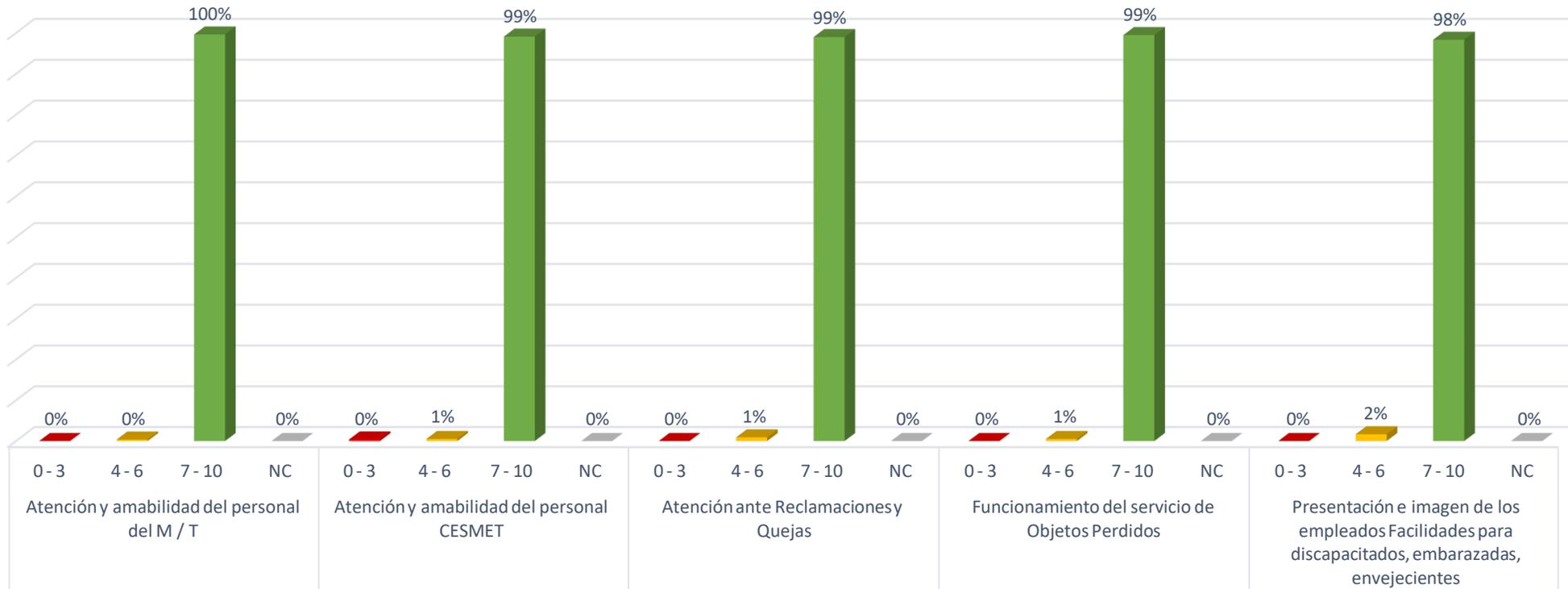
Expresado en %

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NC

# DIMENSIÓN: EMPATÍA



## LÍNEA 1- LÍNEA 2- TELEFÉRICO



Promedio de satisfacción



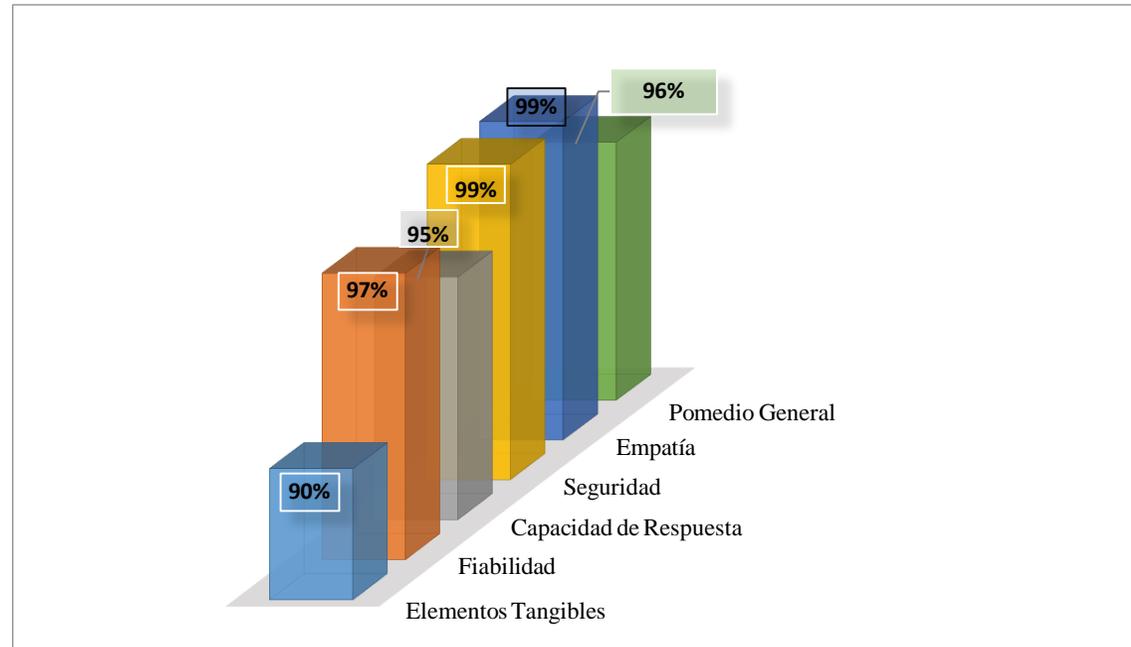
Expresado en %

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NC

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

16

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LOS CIUDADANOS



Promedio de  
satisfacción

**96%**

Expresado en %

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE ACCIÓN OPRET 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elemento Tangible	Cumplimiento en la Disponibilidad y funcionamiento de Escaleras y Ascensores.	Evaluar, Monitorear y eficientizar la Disponibilidad de las Escaleras y Ascensores.	Jun-23	Jun-24	Departamento de Ingeniería Electromecánica y Obras Civiles / Departamento de Planificación y Desarrollo.