



Encuesta de Satisfacción del Cliente de todo el Estado del 2006-Resumen Ejecutivo

El Departamento de Transportación de Tennessee acaba de realizar su primera encuesta de satisfacción del cliente en el mes de Julio del 2006. El propósito de la encuesta fue para evaluar el rendimiento total de TDOTs y para ayudar a identificar las prioridades de corto plazo y largo plazo para el departamento de transportación. La encuesta fue administrada a una muestra aleatoria de más de 2,000 residentes y 200 funcionarios elegidos. Los resultados generales de la encuesta tienen una precisión de menos de +/-2.3% al 95% nivel de confianza.

Conclusiones

Virtudes:

- Comparado a hacen tres años, los residentes de Tennessee fueron 11 veces más probable de pensar que los servicios de TDOT han mejorado ha que han empeorado. (33% mejor vs. 3% peor)
- 72% de los residentes que participaron en la encuesta están satisfechos con el mantenimiento que le da TDOT a las interestatales; solamente 8% están insatisfechos.
- La mayoría de los residentes piensan que TDOT se está dirigiendo en la dirección correcta y la mayoría dicen que confían en los funcionarios de TDOT para hacer buenas decisiones.
- 31% de los residentes que participaron en la encuesta piensan que deben de aumentar los fondos para el departamento de transportación de Tennessee; solamente 3% creen que lo deben reducir ; 34% creen que se debe quedar igual y 32% no tenían una opinion.

Oportunidades para el Mejoramiento:

- 62% de los residentes que participaron en la encuesta no creen que TDOT termina los grandes proyectos de construcción en carreteras de una manera oportuna.
- Uno de cada cuatro residentes (26%) no se sienten seguros conduciendo por la noche en zonas de trabajo.

RECOMENDACIONES

Prioridades Absolutas. Basado en los resultados de la encuesta ,los cuatro temas listados abajo son los temas de absoluta prioridad que se identificaron durante los próximo dos años por los residentes y funcionarios elegidos.

- Reparar/mantenimiento de carreteras existentes y mantener la superficie de las carreteras en buenas condiciones.
- Mejorar la visibilidad de las rayas en las carreteras durante la noche y durante mal tiempo.
- Mejorar el desague por la superficie de las carreteras durante las tormentas.
- Mejorar la congestión en las areas urbanas.

Otras Prioridades. Basado en los resultados se debe poner énfasis en éstas areas.

- Mejorar las luces en los intercambios de las carreteras en areas rurales. Esto fue identificado como una oportunidad de mejoramiento para los funcionarios elegidos y la satisfacción general con la iluminación en intercambios rurales fue relativamente baja entre los residentes.
- Desarrollar sendas especialmente para camiones y/o carriles adicionales para adelantamiento en carreteras. Esto fue identificado como alta prioridad para los residentes y funcionarios elegidos.
- Agregar arcenes a las carreteras que no lo tienen. Esto fue identificado como una area de énfasis continuo por los residentes y funcionarios elegidos
- Aumentar la disponibilidad de modos de transportación alternativos, como el tránsito público. Esto fue identificado como una oportunidad de mejoramiento para los residentes.