



2013 Encuesta del cliente Estatal

Sumario Ejecutivo

El Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT) completó su segunda encuesta integral al cliente en el año 2013; la primera encuesta se realizó en 2006. El objetivo de la encuesta era ayudar a TDOT a identificar y priorizar los servicios de transporte y mejoras que son más importantes para los residentes de Tennessee y para evaluar el desempeño general. La encuesta se hizo en noviembre de 2013 hasta mediados de enero de 2014 para una muestra aleatoria de 2,729 residentes, 333 funcionarios electos y 454 socios. Los resultados de la encuesta residente tienen una precisión de al menos $\pm 2.0\%$ en el nivel de 95% de confianza. Los resultados de las encuestas oficiales y socios electos tienen una precisión de al menos $\pm 4.0\%$ en el nivel de 95% de confianza. Algunas de las principales conclusiones de la encuesta se describen a continuación.

Fortalezas:

- **Percepción de Seguridad de Viajes en Tennessee Carreteras ha Mejorado Significativamente.** Los sentimientos generales de seguridad durante el viaje en las carreteras de Tennessee aumentaron un 4% entre 2006 y 2014. La sensación de seguridad cuando se conduce a través de las zonas de trabajo durante el día, aumentaron un 14% y por la noche se incrementaron 16% entre 2006 y 2014.
- **Los Residentes Dieron una Alta Calificación por los Esfuerzos de TDOT para Mantener las Carreteras.** Los servicios de mantenimiento de carreteras proporcionados por TDOT que fueron calificados mejor incluyeron: (1) Carteles informativos y de advertencia a lo largo de las carreteras, (2) los esfuerzos para eliminar la nieve y el hielo de las carreteras, (3) la limpieza de las áreas de descanso, y (4) la visibilidad de rayas de carretera durante el día.
- **TDOT está Marcando el Estándar para el Valor que los Clientes Piensan que Reciben con Relación a los Impuestos que Pagan.** El setenta y cinco por ciento (75%) de los residentes, el 91% de los funcionarios electos y el 92% de los socios sintió que recibieron bien o muy bien el valor de los impuestos de transporte que pagan. En comparación, sólo el 55% de los residentes que viven en los estados vecinos de Tennessee creen que su DOT proporciona bien o muy bien de valor.
- **Encuesta Resultados Indican que los Residentes y los Líderes Pueden Estar Dispuestos a Pagar Más Para Apoyar Transporte en Tennessee.** El apoyo a los aumentos de financiación casi se duplicó entre los residentes y los funcionarios electos 2006-2014; 60% de los residentes, el 84% de los funcionarios electos y el 86% de los socios encuestados sentían que el financiamiento del transporte debe aumentar en los próximos cinco años.

Oportunidades de Mejoramiento:

- **A Pesar de la Satisfacción con el Desempeño del TDOT es Alta, la Satisfacción ha Disminuido en Algunos de los Aspectos Más Importantes del Sistema de Carreteras del Estado desde 2006.** Áreas de importancia que mostraron una disminución significativa a partir de 2006 fueron: adecuación de la iluminación en cruces de carreteras en las zonas rurales (-13%), la condición de los puentes (-8%), y el estado de las carreteras interestatales (-3%).
- **Tennessee Está Detrás de Otros Estados en la Calidad y Disponibilidad de Sin-Automoción Transporte.** TDOT calificación mínima de 5% o más por debajo de las calificaciones de los alrededores del DOT en todas las áreas de servicio sin-automoción que fueron calificadas como: aparcamientos de disuasión, los servicios de transporte público, y la disponibilidad de instalaciones para peatones/ciclismo en las carreteras.

Principales Prioridades:

Con base en los resultados de la encuesta, **la reparación y el mantenimiento de carreteras y puentes** es el transporte principal prioridad de inversión entre los residentes, funcionarios electos y socios. Otras prioridades altas compartidas por los tres grupos de la encuesta incluyen: **aliviar la congestión y la ampliación de los servicios de transporte público.**