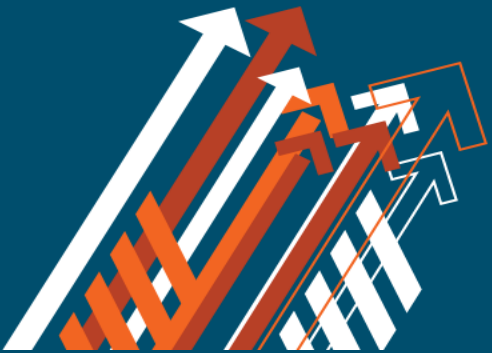


**Encuesta de Satisfacción a Usuario de los Servicios Públicos  
Presenciales y en Línea ofrecidos por el  
Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre  
(INTRANT)**

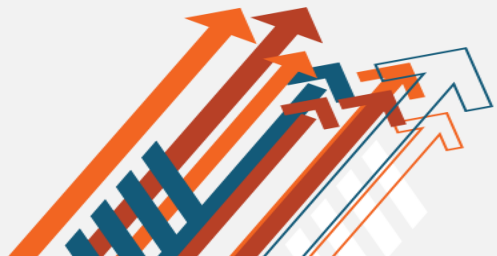
**Junio 2023**

**INFORME**



# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>16</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>21</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>26</b>

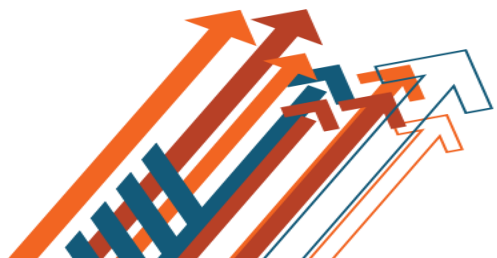


## Introducción

La ley 63-17 en su Artículo 8 establece el ámbito de competencia de El Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre INTRANT que es: El órgano nacional rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios de manera presencial y virtual, así como a Instituciones Públicas y Privadas en general a través de la emisión de diferentes permisos que facilitan el tránsito y vialidad en todo el territorio nacional. En este sentido se realizan diversos estudios para garantizar la calidad en los servicios ofrecidos en el INTRANT.

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 virtual y presencial durante el mes de junio 2023.



- ❑ **POBLACION:** Servicios presenciales 58,476, servicios virtuales 7,141.
- ❑ **ÁMBITO:** Los Puntos de Servicios en **Dirección Licencias de Conducir, Punto GOB Sambil, Punto GOB Megacentro y Multicentro Churchill** de la Dirección de Licencia de Conducir.
- ❑ **MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

**Servicios Presenciales 542**

Permiso de Aprendizaje	74
Licencia de Conducir	96
Duplicados	70
Renovación Militares	15
Renovación Permiso de Aprendizaje	10
Renovación de Licencias de Conducir Categoría 2	167
Renovación de Licencias de Conducir Categoría 3	36
Renovación de Licencias de Conducir Categoría 4	14
Cambio de Licencias de Conducir Categoría 2 a 3	25
Re-Examen Teórico	18
Re-Examen Práctico	17

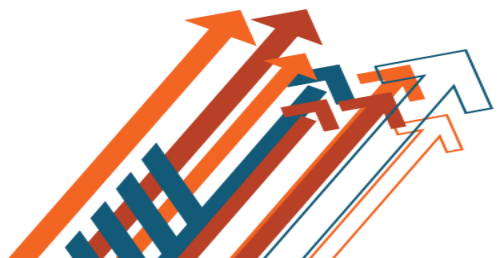
**Servicios en Línea 29**

Permisos de Circulación Vehículos de Carga ZAR	4
Permisos de Circulación Vehículos de Carga en días Feriados	25

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 29/5/2023 al 09/6/2023
- ❑ **RESPONSABLES:** La encuesta Presencial será aplicada por el personal de la Dirección de Planificación y Desarrollo y la Encuesta en Línea será enviada por el Centro de Atención al Ciudadano (**C.A.C**) y serán procesadas por la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Se recalculó el total de la muestra, ya que, en la ficha técnica enviada se habían contemplado los totales de algunas tareas departamentales que estaban en los datos estadísticos que se utilizaron para calcular la muestra.

# 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

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación**

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

**Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

**Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza**

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

**Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido**

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

**Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes**

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

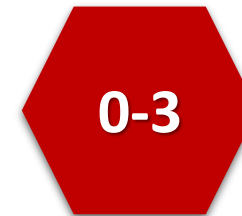
Satisfecho



Poco satisfecho

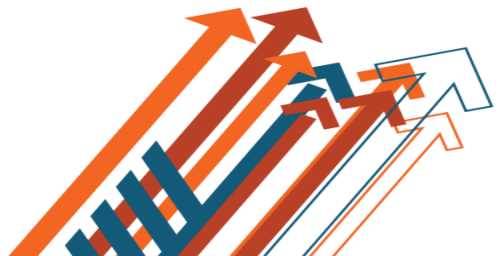


Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

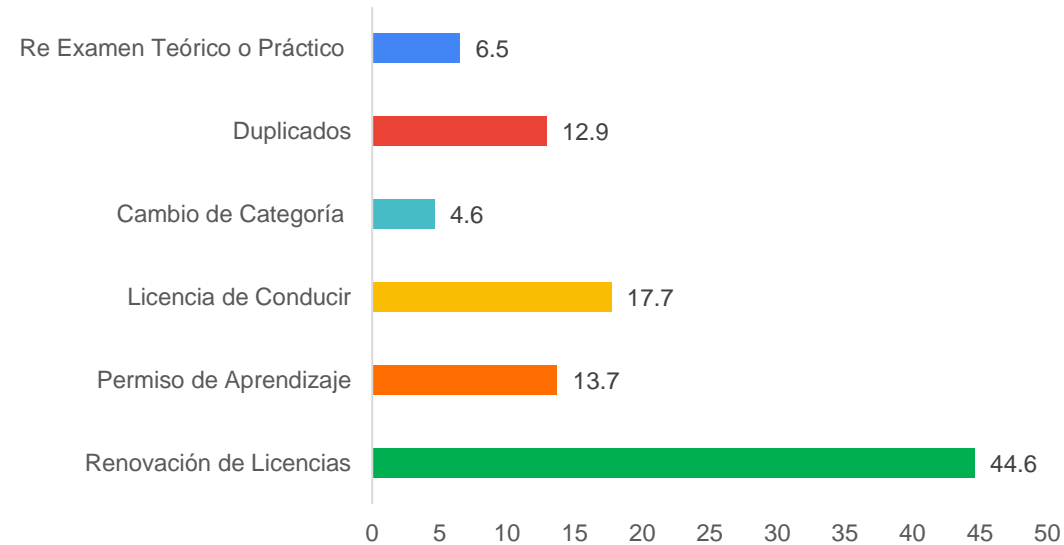
## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos Encuestados

Porcentaje de respuesta

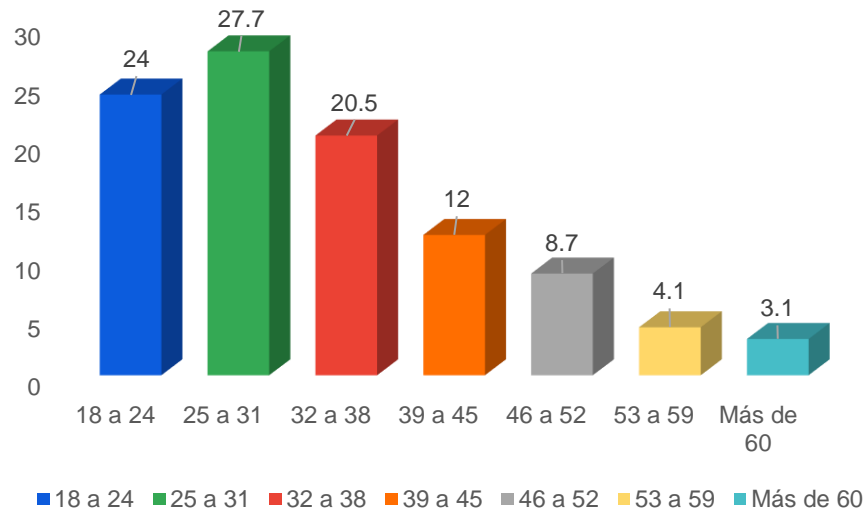


**Total de  
Respuestas  
542**

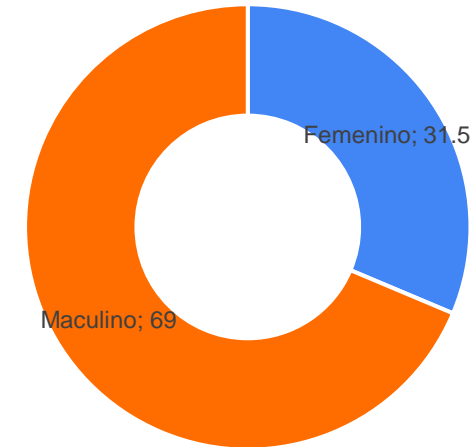
Expresado en %

# Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

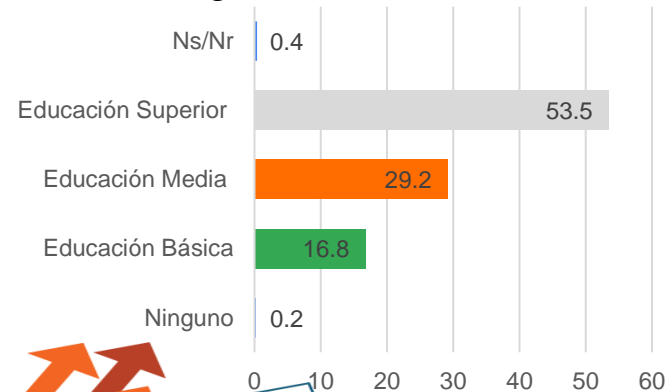
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



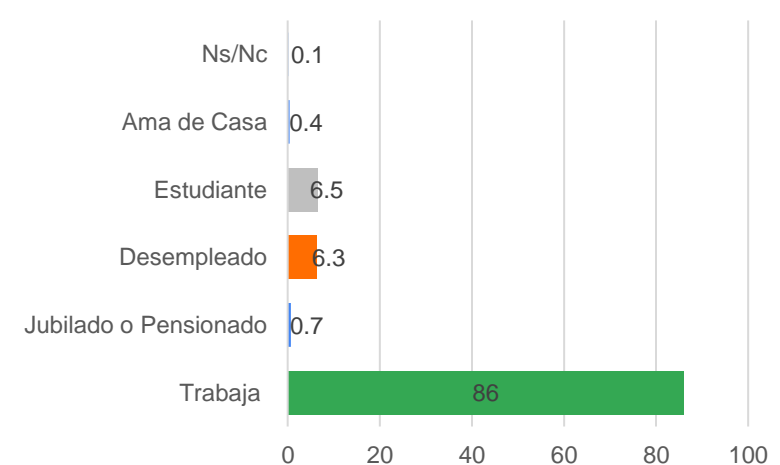
**Sexo**



*Último grado de estudio alcanzado*



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

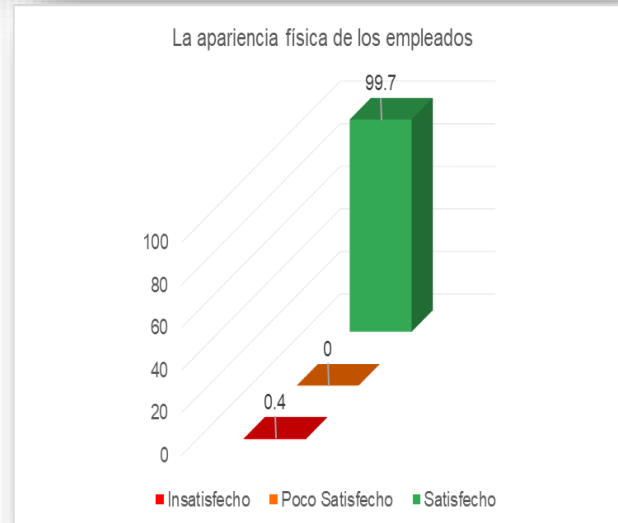
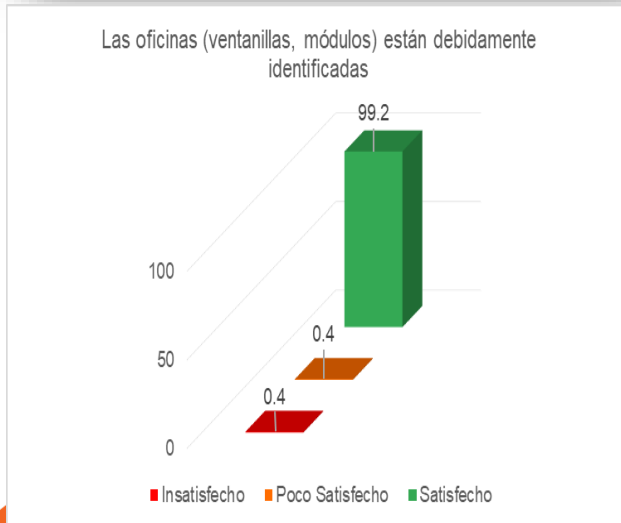
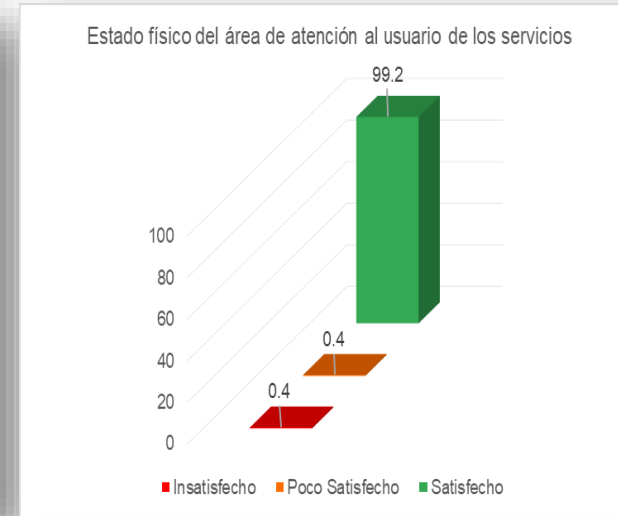
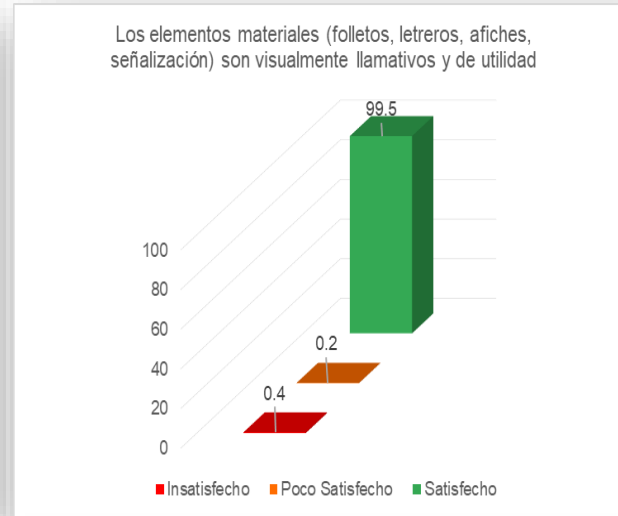
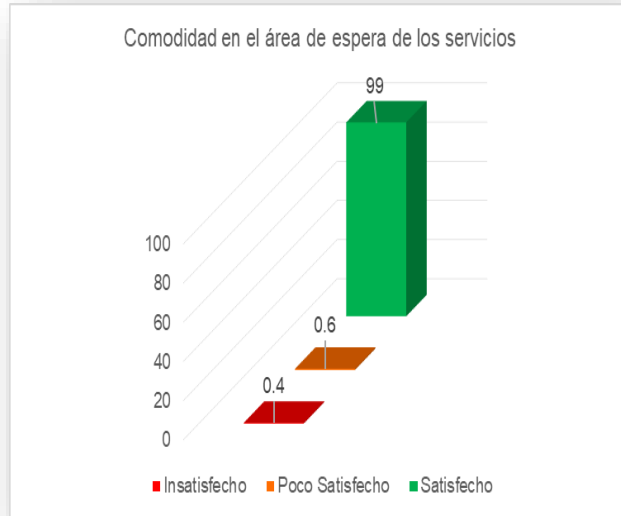


Expresado en %

# Dimensión: Elementos Tangibles

Índice de  
satisfacción

**99.3**

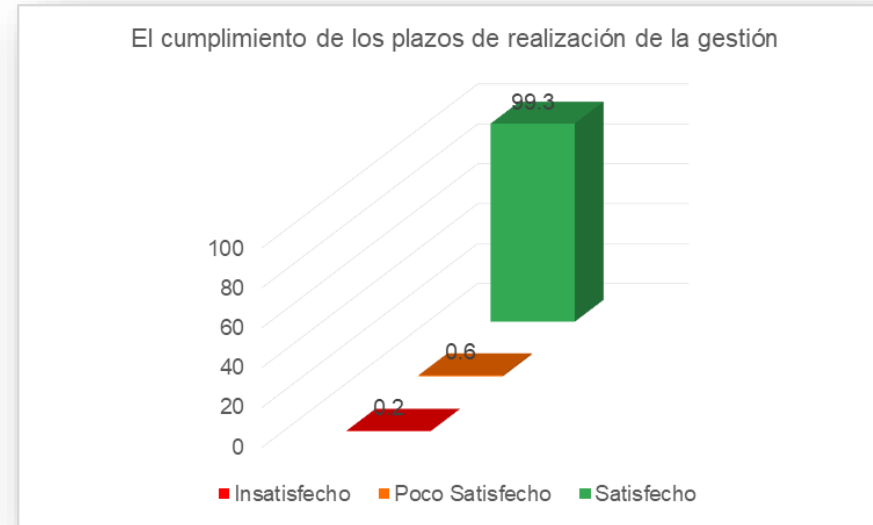
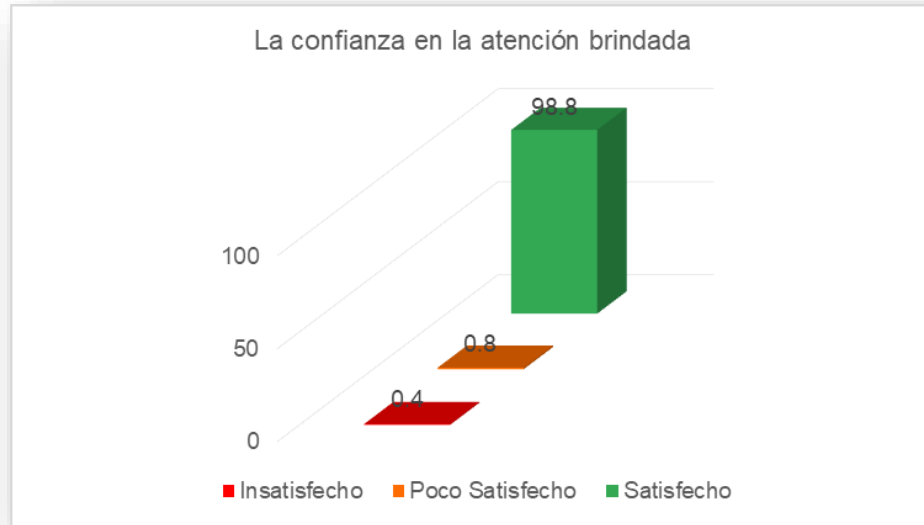


Expresado en %

# Dimensión: Fiabilidad

Índice de  
satisfacción

**99.05**

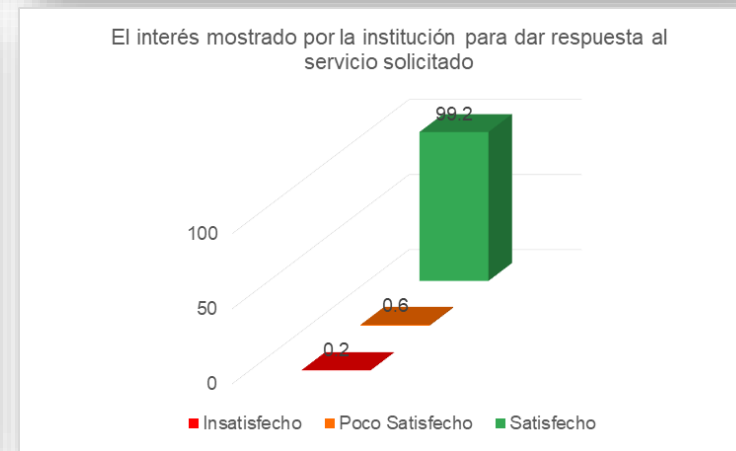
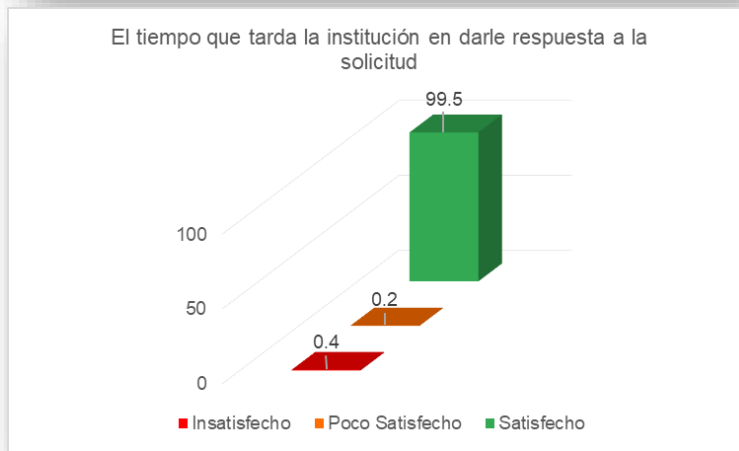
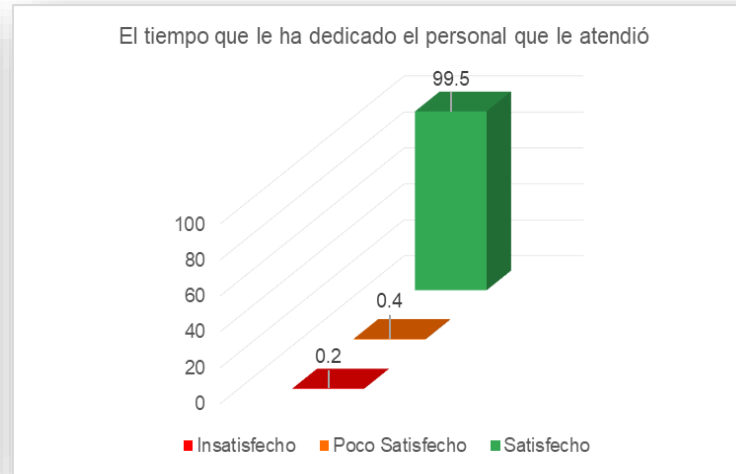
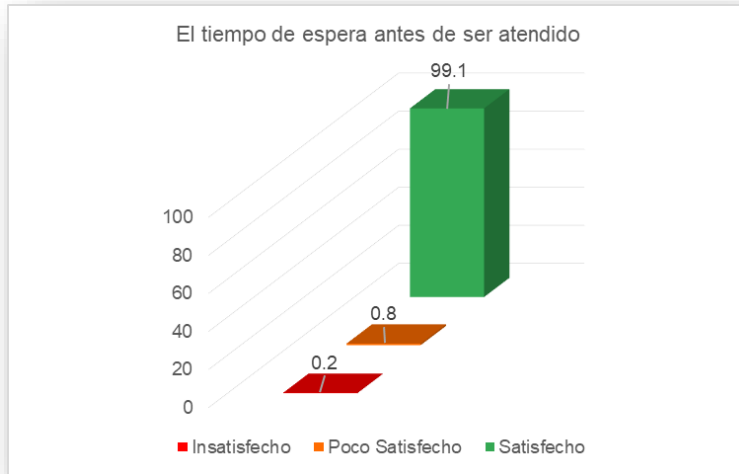


Expresado en %

# Dimensión: Capacidad de Respuesta

Índice de  
satisfacción

**99.3**

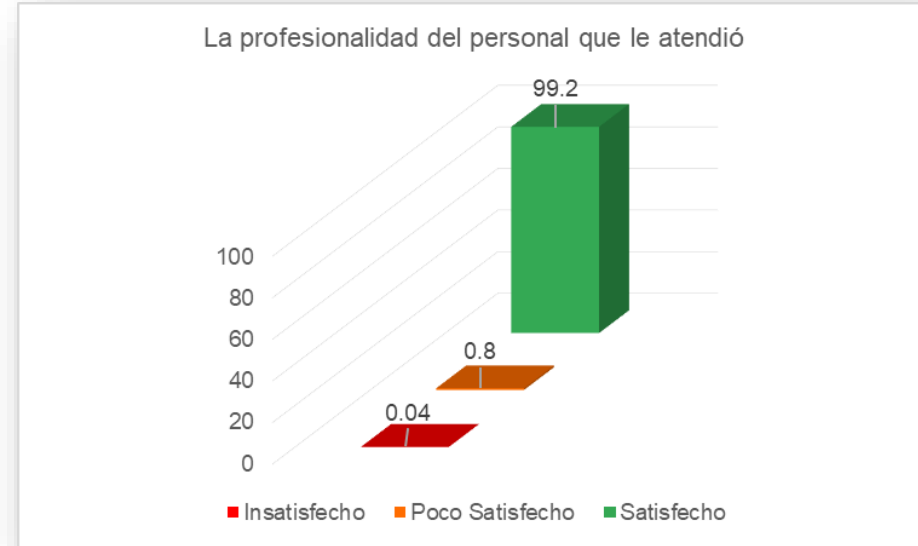
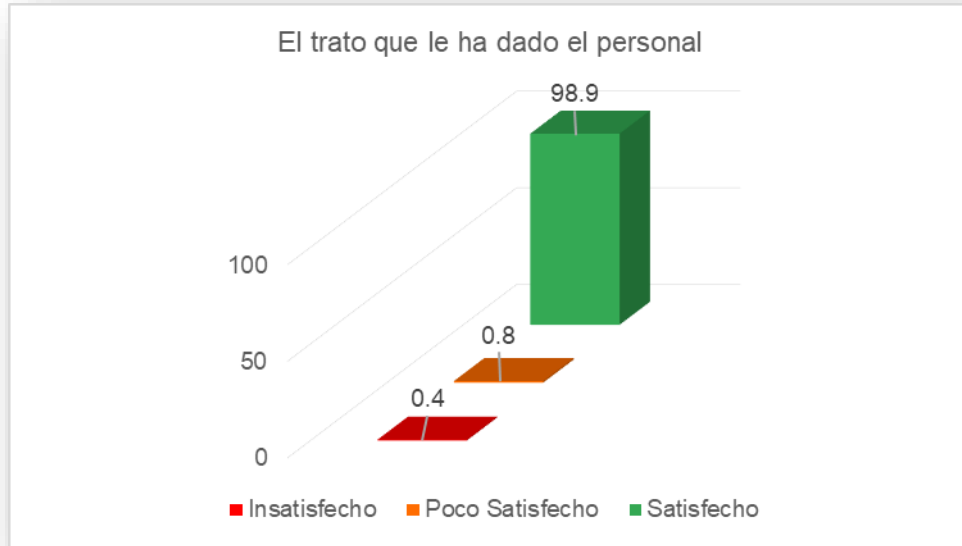


Expresado en %

# Dimensión: Seguridad

Índice de  
satisfacción

**99.05**

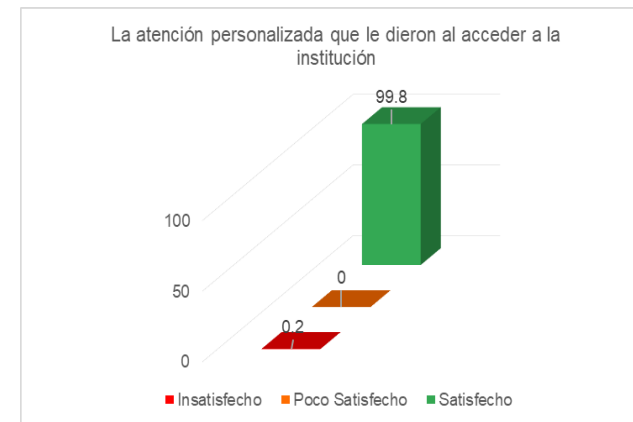
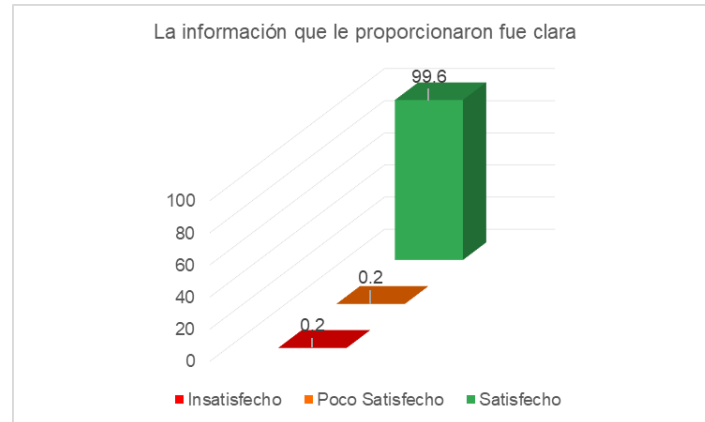
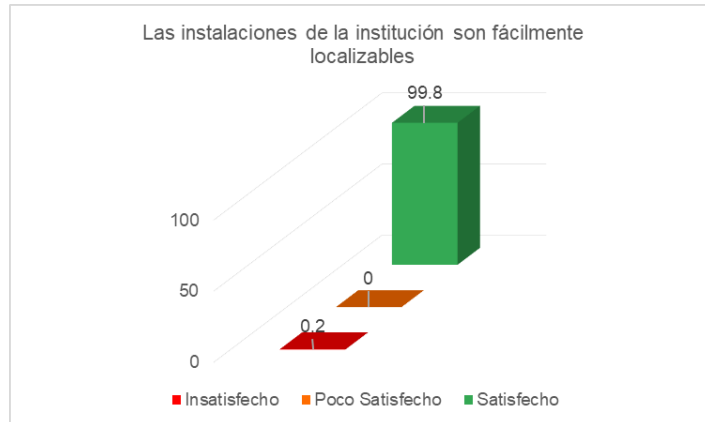
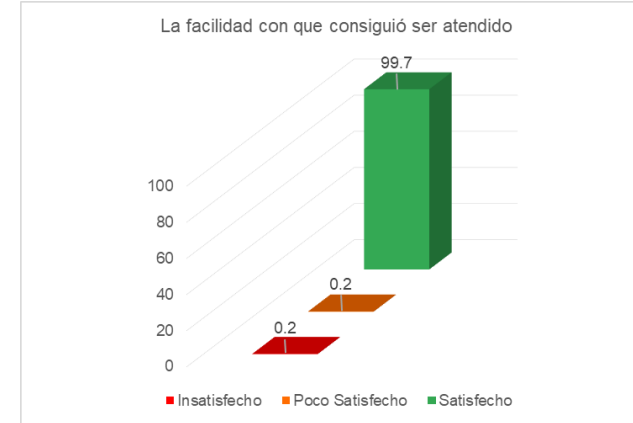
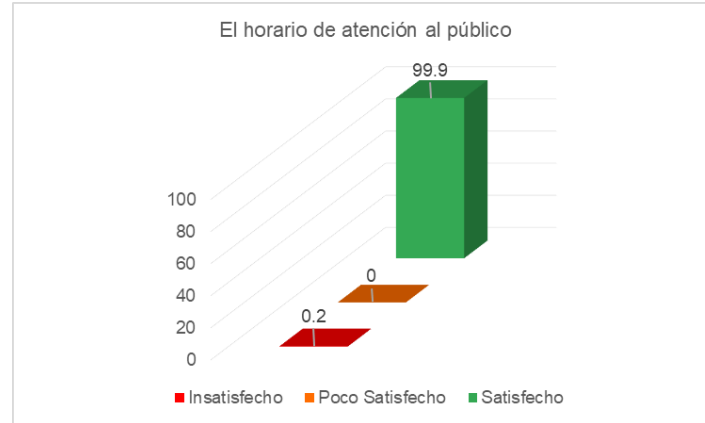
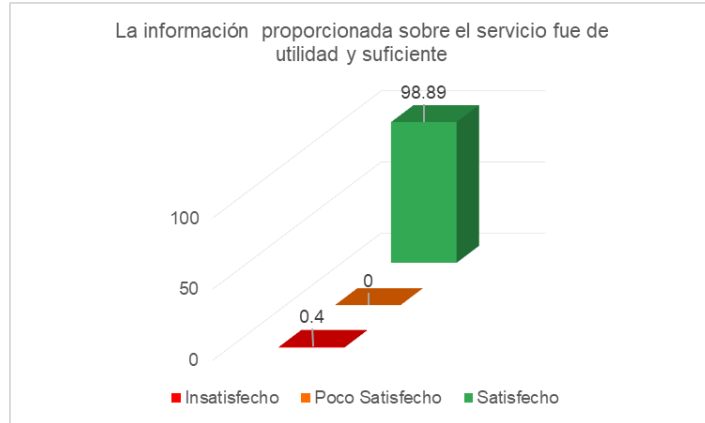


Expresado en %

# Dimensión: Empatía

Índice de  
satisfacción

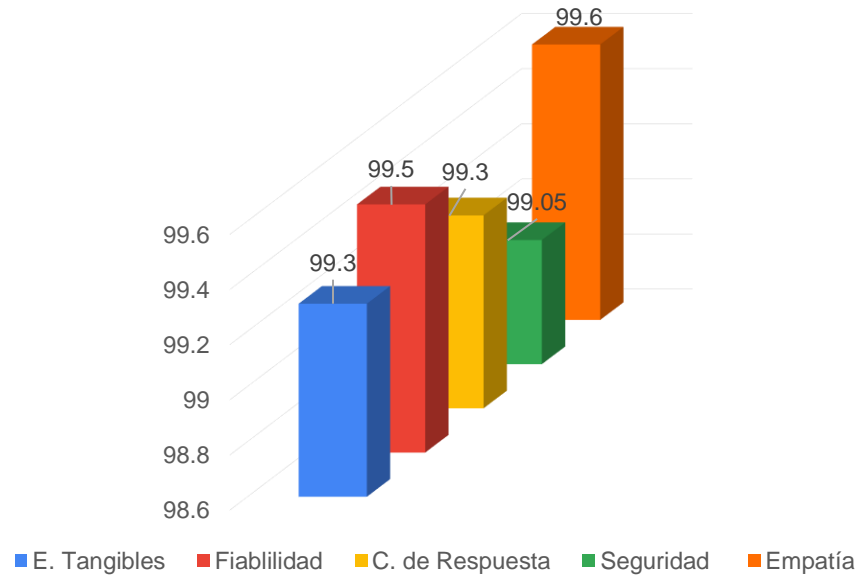
**99.6**



Expresado en %

# Promedio de Satisfacción de los Servicios Presenciales

Promedio de Satisfacción Servicios Presenciales



**Índice de Satisfacción**



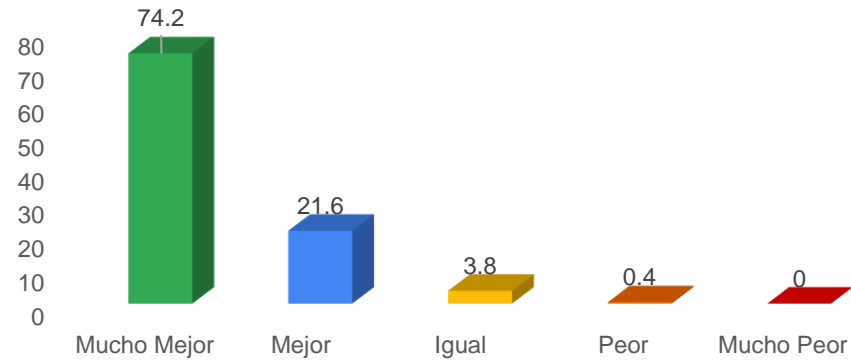
Expresado en %

Base: 100% Total muestra



# Servicio Esperado

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*

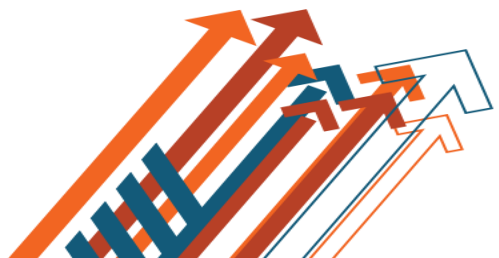


*El **95.8** % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Expresado en %

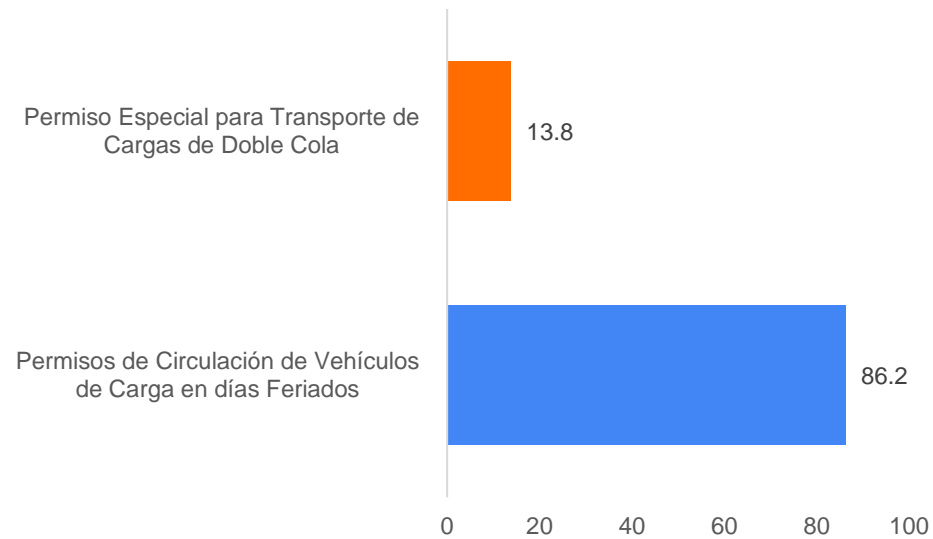
Base: 100% Total muestra

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



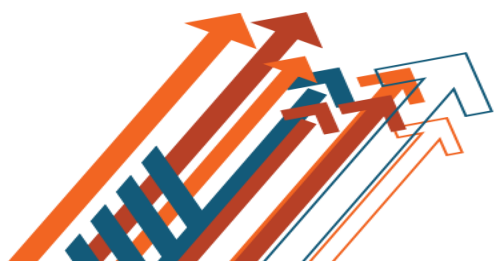
# Servicios encuestados de manera virtual

Porcentaje de respuesta



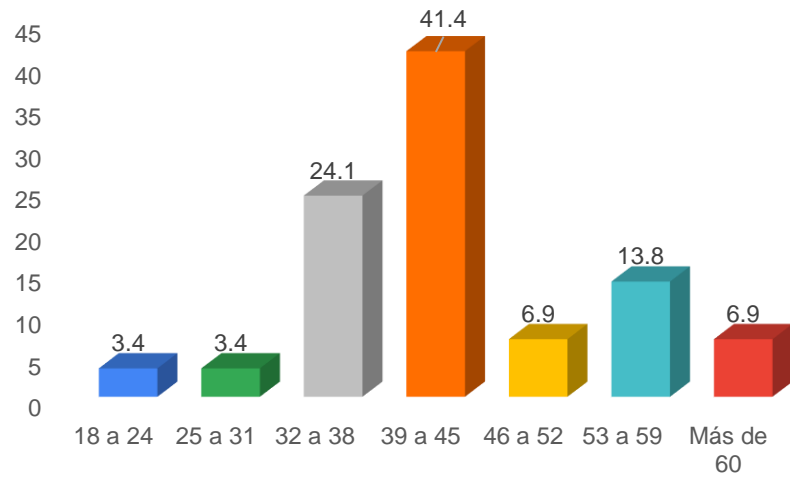
Total, de respuestas:  
**29**

Expresado en %

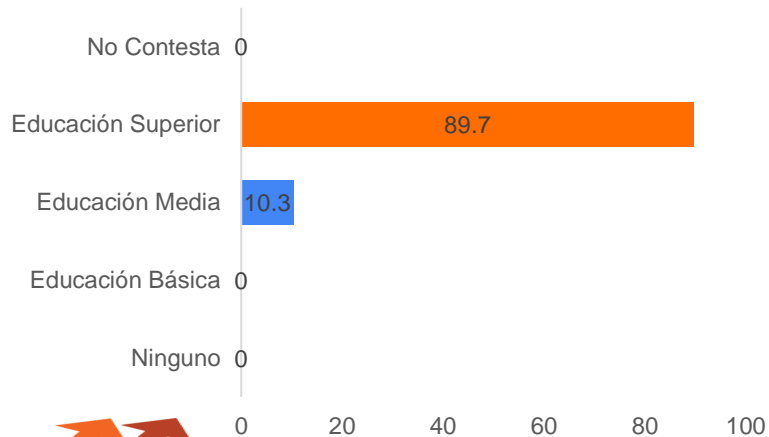


# Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

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

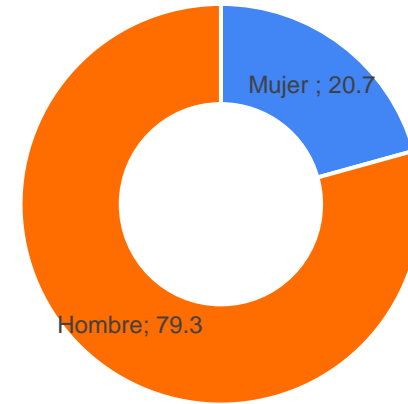


*Último grado de estudio alcanzado*

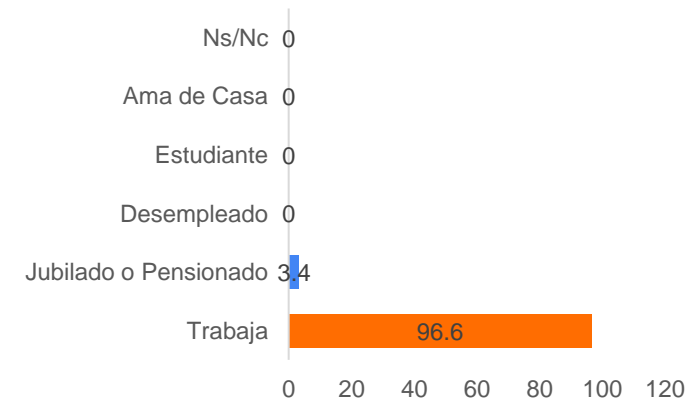


Expresado en %

*Sexo*



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

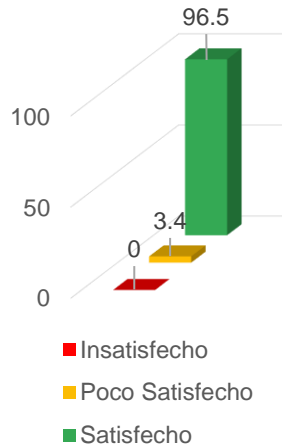


# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES

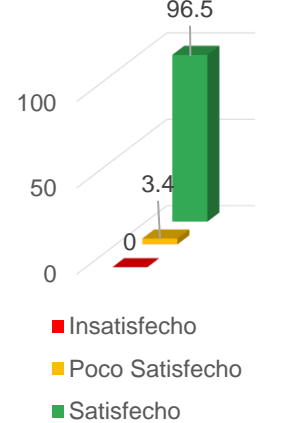
Índice de  
satisfacción

**95.1**

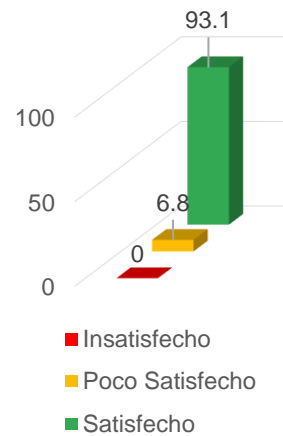
La facilidad de acceso a la plataforma



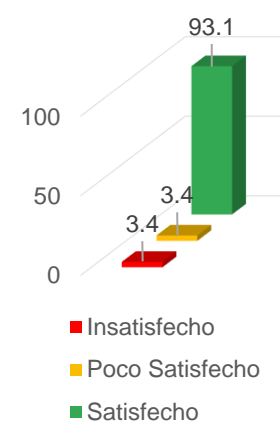
Facilidad para completar su solicitud



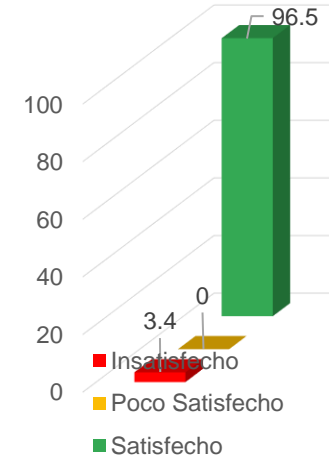
Tiempo de entrega del servicio



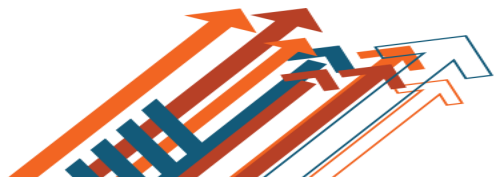
Claridad de la información suministrada



La confianza con el servicio en línea

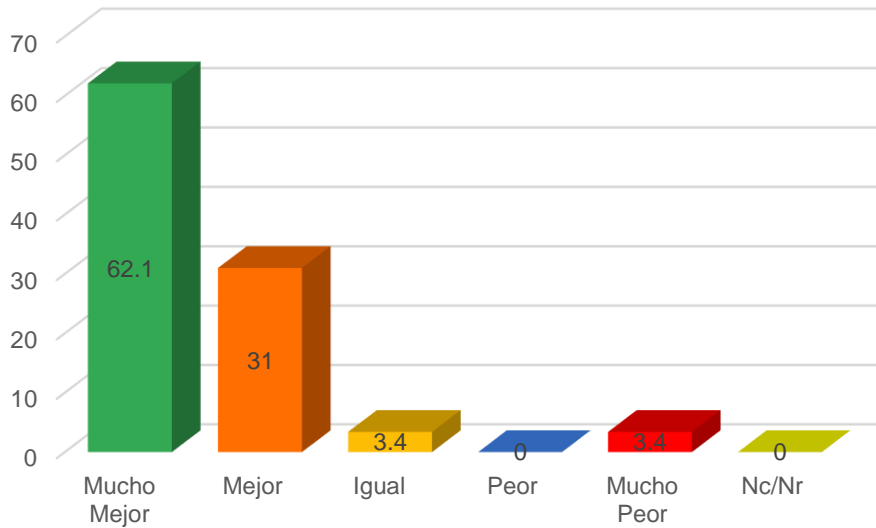


Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

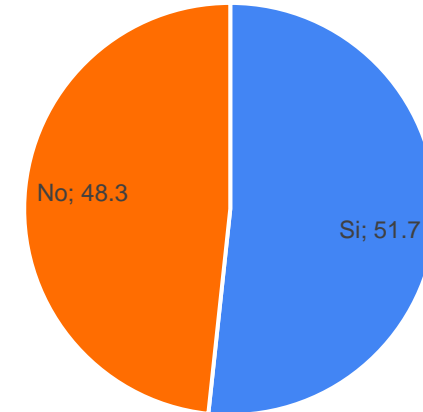
*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



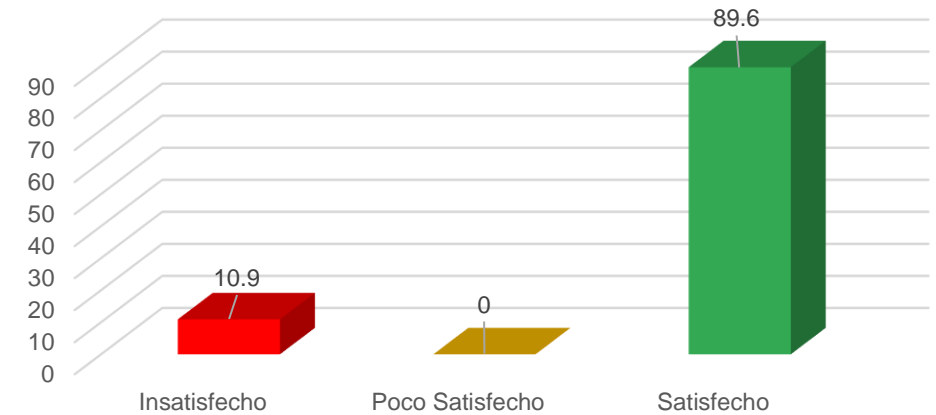
**El 93.1 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

Expresado en %

*¿Utilizó el soporte en línea?*



*Luego de utilizar el soporte en línea  
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*



# Índice de Satisfacción de Usuarios



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

99.35 %

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales

95.1%

97.2%



# Expectativa

## Servicios Presenciales, Servicios Virtuales

### Expectativas de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

**95.8%**

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

**93.1%**

**94.4%**

*El 94% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

## PLAN DE ACCIÓN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Tiempo de Entrega del Servicio	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar los métodos para la respuesta de los servicios virtuales	ene-24	jun- 24	Dirección de Transporte de Carga
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Claridad de la Información suministrada.	Precisión en la información Suministrada	Revisar y eficientizar el contenido de la información suministrada a través de los distintos medios de difusión	ene-24	jun- 24	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad