

Durante otoño del 2016, el Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT) llevó a cabo su tercera encuesta exhaustiva de clientes. El propósito de la encuesta fue obtener información de funcionarios elegidos, socios gubernamentales locales y residentes para evaluar objetivamente el desempeño de TDOT e identificar oportunidades de progreso. Se realizaron encuestas previas en 2006 y 2013. Las encuestas se administraron a una muestra aleatoria de 309 funcionarios electos, 309 socios locales y 2.436 residentes. Los resultados de cada grupo fueron estadísticamente válidos. TDOT también llevó a cabo una encuesta de referencia para que los resultados de Tennessee podrían ser comparados con los estados que bordean Tennessee y los estados que tienen fama de tener altos departamentos de transporte. A continuación se describen algunos de los principales encuentros.

- **La Satisfacción con las Carreteras en Tennessee es Alta, Pero ha Disminuido en Muchas Areas.**  
Los residentes de Tennessee estaban más satisfechos que los residentes en los estados que bordean Tennessee en 15 de las 22 áreas relacionadas con el mantenimiento y manejo de carreteras en el estado. Desafortunadamente, la satisfacción entre los residentes de Tennessee ha disminuido en 19 de estas 22 áreas desde 2013. Las dos áreas que mejoraron incluyeron: drenaje de agua de autopistas (+ 5%) y la facilidad con que las señales informativas de advertencia son de entender (+ 1%). Las cuatro áreas que más disminuyeron fueron: la condición de carreteras interestatales (-16%), la congestión en las áreas urbanas (-11%) y la remoción de nieve / hielo de las carreteras (-11%).
- **La Satisfacción con las Opciones de Transporte Fuera de Carreteras ha Disminuido en Todas las Areas.**  
Desde 2013, la satisfacción con los servicios de transporte fuera de carreteras disminuyó en las siete áreas que fueron evaluadas. La mayor disminución desde 2013 fue con los servicios de transporte público para personas mayores y con discapacidad (-6%). La mayor disminución desde 2006 fue con las instalaciones peatonales a lo largo de las carreteras (-13%).
- **Aunque la Satisfacción ha Disminuido, TDOT Recibió Altas Calificaciones por el Valor que Proporciona.**  
El noventa cinco por ciento (95%) de los funcionarios electos, 94% de los accionistas locales y 82% de los residentes encuestados que tenían opinión, pensaron que TDOT proporciona un valor "bueno" o "aceptable" para los impuestos de transporte pagados por los residentes de Tennessee. Las altas calificaciones que TDOT recibió por el valor que ofrece indican que la disminución en la satisfacción de 2013 a 2016 fue causada probablemente por el aumento de las expectativas y una percepción de falta de financiación para el transporte en Tennessee en lugar de opiniones negativas del desempeño de TDOT.
- **Existe un Fuerte Apoyo para Inversiones en Transporte en Tennessee.**  
Más del 70% de los residentes, funcionarios electos y accionistas encuestados apoyaron los siguientes tipos de inversiones en transporte: (1) proyectos que reducen la congestión en carreteras, (2) reparaciones/mantenimiento de carreteras/puentes existentes, (3) mejoras de seguridad en carreteras, y (4) proyectos que apoyan la economía.
- **Hay oportunidades para aumentar la satisfacción general con TDOT.** Basándose en un análisis de la importancia que los residentes asignan a los diversos servicios de transporte y su nivel actual de satisfacción con estos servicios, es probable que las mejoras en las siguientes áreas tengan el mayor impacto en la satisfacción general con TDOT en los próximos 3-5 años:
  - Mejoras a la superficie de las carreteras interestatal y carreteras estatales
  - Reducción de la congestión de carreteras en las zonas urbanas
  - Opciones para modos de transporte alternativos (por ejemplo, transporte público y instalaciones para peatones y ciclistas)
  - Rayado de la autopista que es visible en tiempo aguoso