



Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses

***ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS***

Cuarto Trimestre
Periodo 2023

ÍNDICE

Contenido

Introducción	3
Ficha técnica	4
Terminología	5
Resumen Ejecutivo	6
Descripción y análisis de los resultados	7
Tabla y Gráfico 1- Distribución por sexo de encuestados	7
Tabla y Gráfico 2- Distribución de encuestas por corredores	8
Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, ocupación y edad.	9
Tabla y Gráfico 4- Higiene y el estado físico	11
1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?	11
Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales	12
2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?	12
Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados	13
3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?	13
Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas	14
4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?	14
Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas	15
5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? ...	15
Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas	16
6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?	16
Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte	17
7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?	17
Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad	18
8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?	18
Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal	19
9 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?.....	19
Tabla y Gráfico 13- Conducción	20
10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?.....	20
Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero	21
11- ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y	



proporcionarle un servicio rápido?.....	21
Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada	22
12- ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?.....	22
Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal	23
13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?.....	23
Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general	24
14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? .	24
Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes	25
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	25
ANEXOS	26
Formulario de preguntas	27



Introducción

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la institución con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal del Departamento de Calidad en la Gestión y la División de Servicio al Cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el “Procedimiento Para Estudio Satisfacción Al Usuario” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas. Tiene dos documentos de referencias, que son, el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada fue un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada, utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de Calidad en la Gestión.

El Equipo Técnico estuvo conformado por dos (2) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por cinco (5) colaboradores.



Ficha técnica

Universo	Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
Ámbito	Se realizó el levantamiento en los corredores de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
Muestra	385 encuestas, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y $P=Q$ es decir $p/q=50/50$, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.
Método para utilizar	Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la provincia Santo Domingo y Santiago.
Fecha del trabajo	Del 30 de octubre al 03 de noviembre del año 2023.
Dirección y departamento	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente)
Analistas redactores	Lic. Jose Angel Ortiz Beltre y Licda. Liz Marien Tamayo Feliz



Terminología

Estadística: Es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

La estadística descriptiva: Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

Muestra: Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

Encuesta: Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.



Resumen Ejecutivo

Durante la realización de la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados; la cantidad total de encuestados fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 188 mujeres y 197 hombres.

Determinando que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 51.17% los hombres y las mujeres el 48.83% restante.

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 36.36%, Corredor Juan Bosch con 12.73% y Corredor Independencia con un 11.95%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 82.08%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 16.10% poco satisfecho y solo un 1.56% insatisfecho.

Por su parte la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 89.35% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.35%, poco satisfecho y solo el 0.78% de los usuarios están insatisfechos.

Con relación a los (uniformes, identificación, higiene) el 89.61% de los usuarios-clientes se encuentran satisfechos, mientras que el 9.09% poco satisfecho, y solo un 1.30% insatisfecho.

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 88.57% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 9.61% poco satisfechos, y solo el 1.30% insatisfecho.

En relación con el horario de servicio de transporte el 90.39% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 9.09% externó estar poco satisfecho, y solo un 0.26% insatisfecho.

Por otro lado, el tiempo de espera en las paradas mostró que el 49.35% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, el 32.47% se encuentra poco satisfecho y solo el 18.18% insatisfecho.

En cuanto al nivel de seguridad de los autobuses, el 88.83% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 9.35% poco satisfecho y solo un 1.30% poco satisfecho.

La confianza que transmite el personal, el 90.4% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 8.6% poco satisfecho, y solo un 0.8% se mostró insatisfecho.

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 89.61% externan estar satisfechos, mientras el 10.13% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.

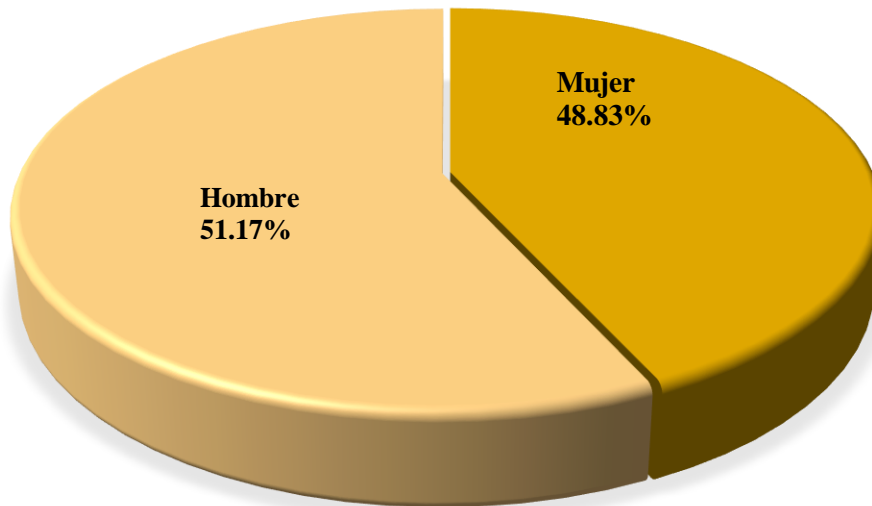


Descripción y análisis de los resultados

Tabla y Gráfico 1- Distribución por sexo de encuestados

La cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 188 mujeres y 197 hombres.

<i>Sexo</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Hombre</i>	<i>197</i>
<i>Mujer</i>	<i>188</i>
<i>Total general</i>	<i>385</i>



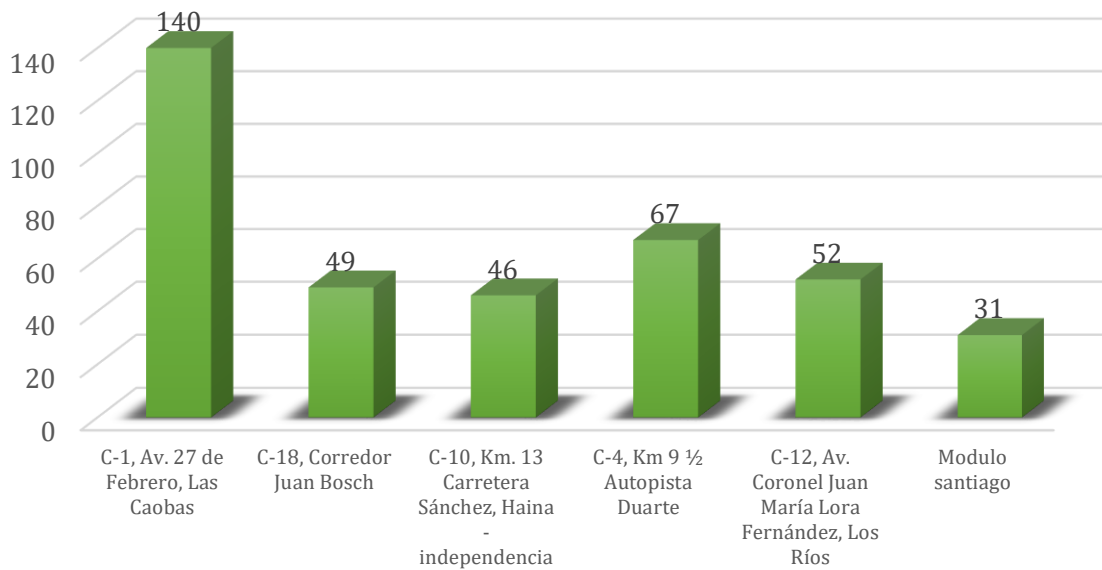
Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Servicio al Cliente

Los resultados obtenidos indican que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 51.17% los hombres y las mujeres el 48.83% restante.

Tabla y Gráfico 2- Distribución de encuestas por corredores

Se seleccionaron 5 corredores en Santo domingo y el módulo de Santiago el cual cuenta con dos corredores agrupados.

Corredores	Cantidad	Participación
<i>Corredor 27 de febrero</i>	140	36.36%
<i>Corredor Ciudad Juan Bosch</i>	49	12.73%
<i>Corredor Independencia</i>	46	11.95%
<i>Corredor Kennedy</i>	67	17.40%
<i>Corredor Los Ríos</i>	52	13.51%
<i>Módulo Santiago</i>	31	8.05%
Total general	385	100%

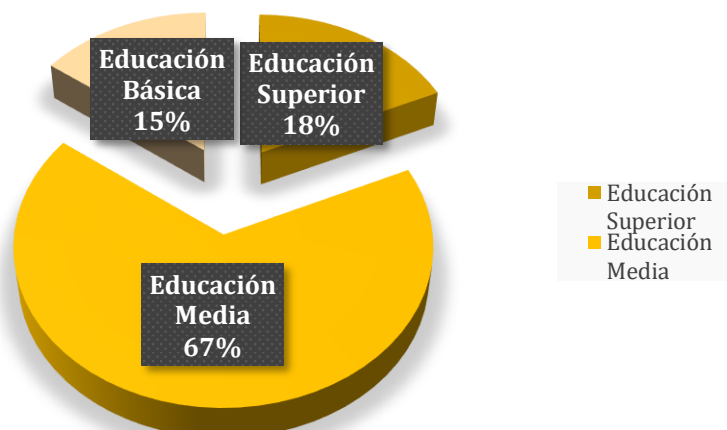


Fuente: Datos obtenidos del Departamento de Servicio al Cliente

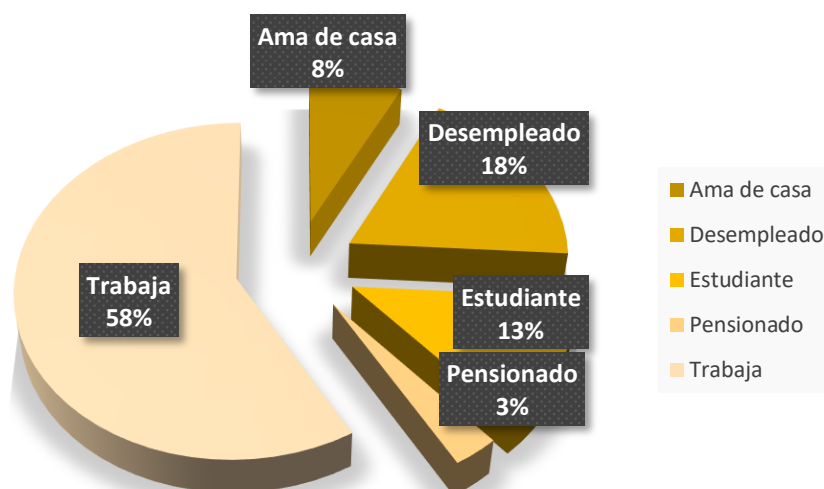
Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 36.36%, Corredor Juan Bosch con 12.73% y Corredor Independencia con un 11.95%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, ocupación y edad.

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	70	18.18%
Educación Media	258	67.01%
Educación Básica	57	14.81%
Total general	385	100%



Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	29	7.53%
Desempleado	71	18.44%
Estudiante	48	12.47%
Pensionado	12	3.12%
Trabaja	225	58.44%
Total general	385	100%



Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18 a 24 años	68	17.66%
25 a 31 años	65	16.88%
32 a 38 años	77	20.00%
39 a 45 años	73	18.96%
46 a 52 años	64	16.62%
53 a 59 años	31	8.05%
más de 60 años	7	1.82%
Total general	385	100%

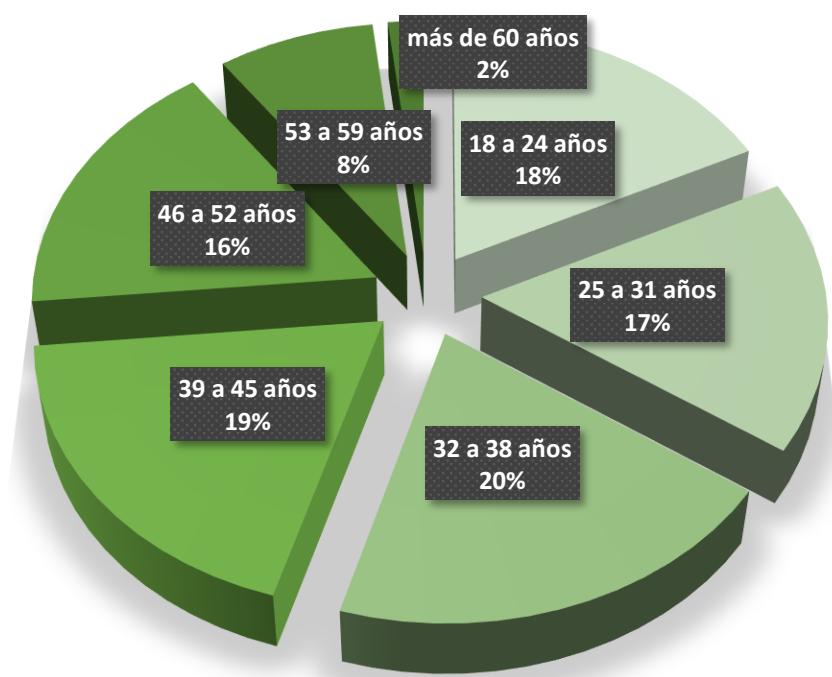
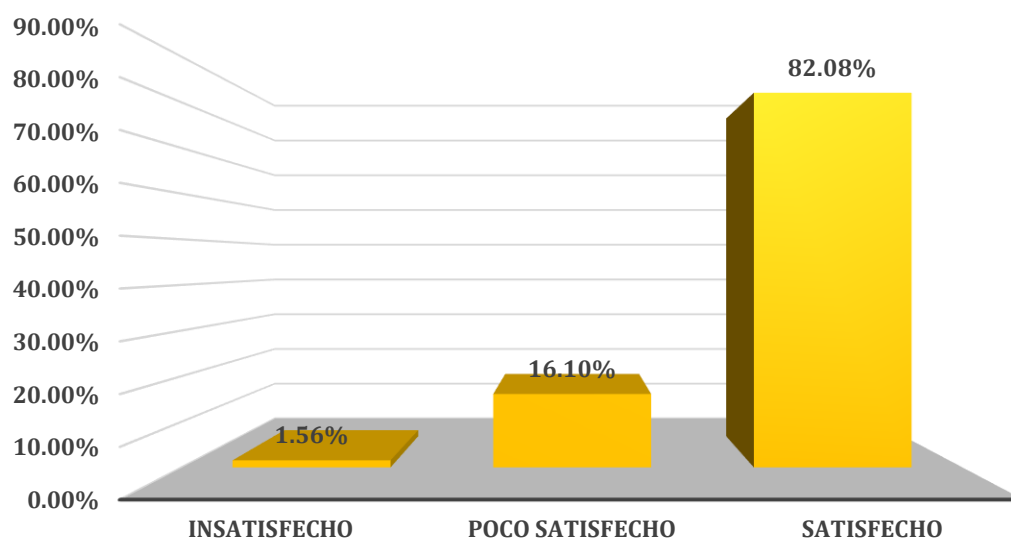


Tabla y Grafico 4- Higiene y el estado físico

1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	6	1.56%
<i>Poco satisfecho</i>	62	16.10%
<i>Satisfecho</i>	316	82.08%
Total	385	100%



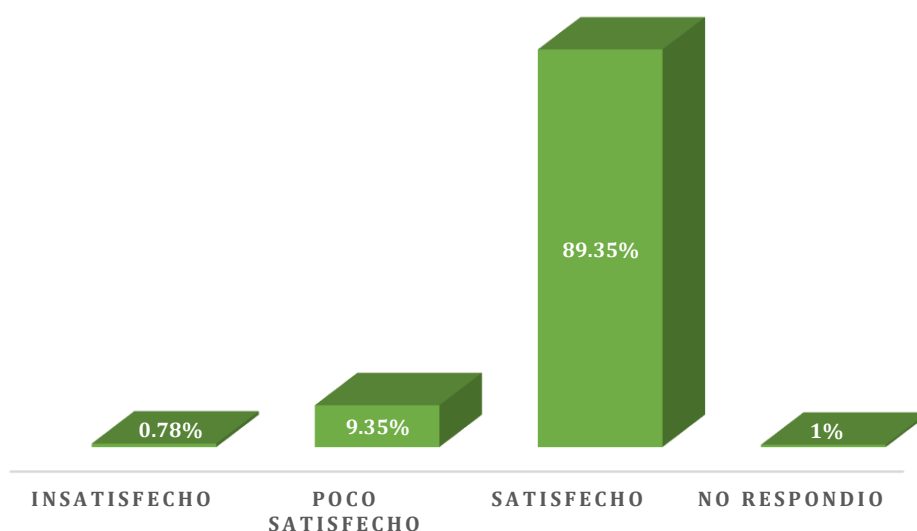
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 82.08%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 16.10% poco satisfecho y solo un 1.56% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales

2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	3	0.78%
<i>Poco satisfecho</i>	36	9.35%
<i>Satisfecho</i>	344	89.35%
<i>No respondió</i>	2	1%
Total	385	100%



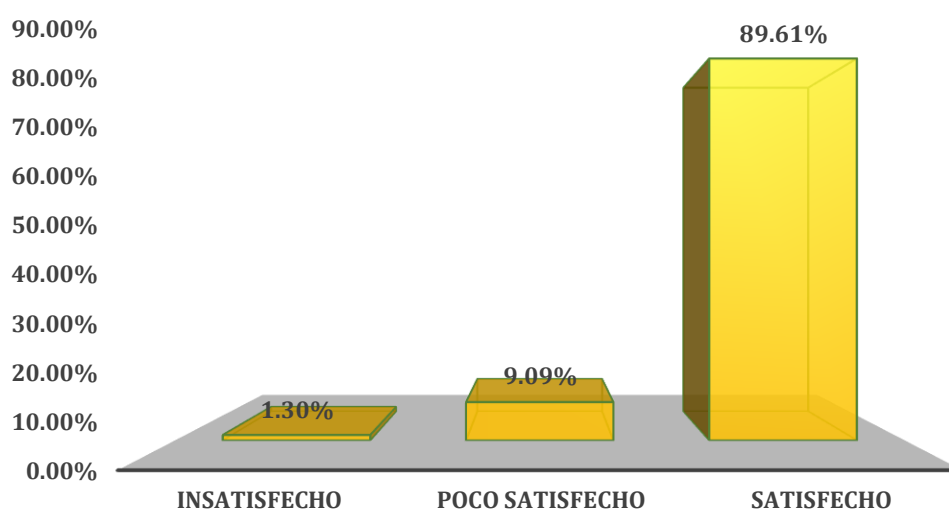
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Con base a los resultados arrojados por la recolección de datos en la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 89.35% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.35%, poco satisfecho y solo el 0.78% de los usuarios están insatisfechos con los elementos materiales visibles internos y externos de las unidades. Un 1% decidió no responder.

Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados

3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	35	9.09%
<i>Satisfecho</i>	345	89.61%
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

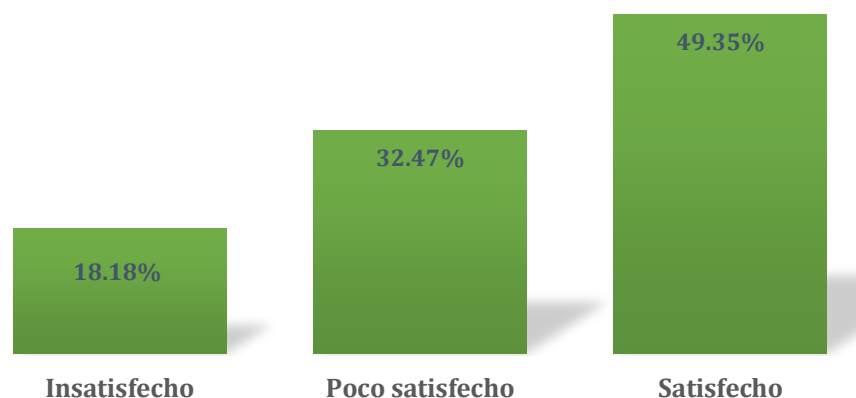
Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 89.61% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 9.09% poco satisfecho, y solo 1.30% insatisfecho.



Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas

4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Insatisfecho</i>	70	18.18%
<i>Poco satisfecho</i>	125	32.47%
<i>Satisfecho</i>	190	49.35%
Total	385	100.00%



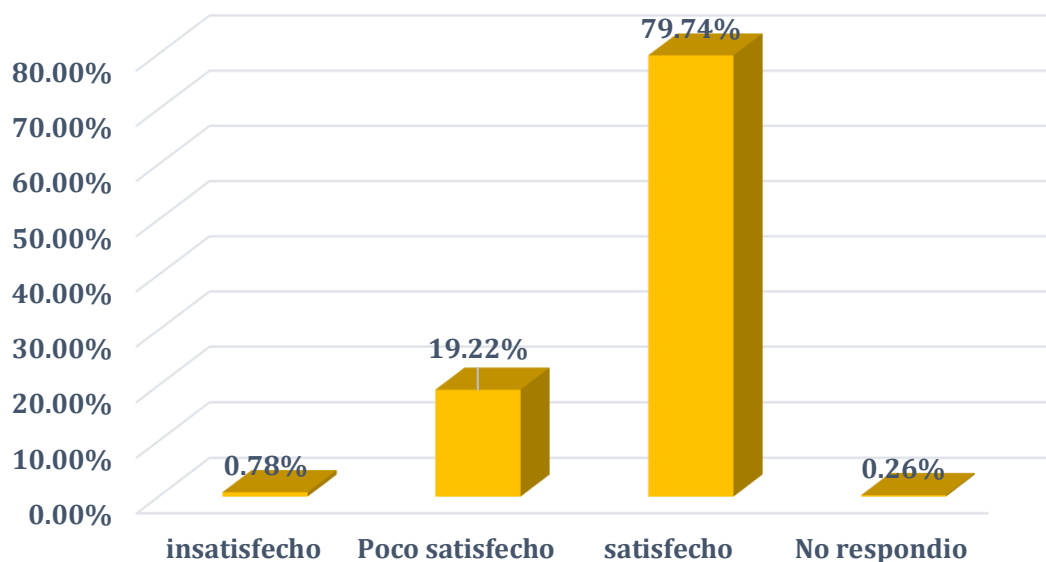
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 49.35% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, mientras que el 32.47% se encuentra poco satisfecho y solo el 18.18% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas

5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Insatisfecho</i>	3	0.78%
<i>Poco satisfecho</i>	74	19.22%
<i>Satisfecho</i>	307	79.74%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
Total	385	100.00%



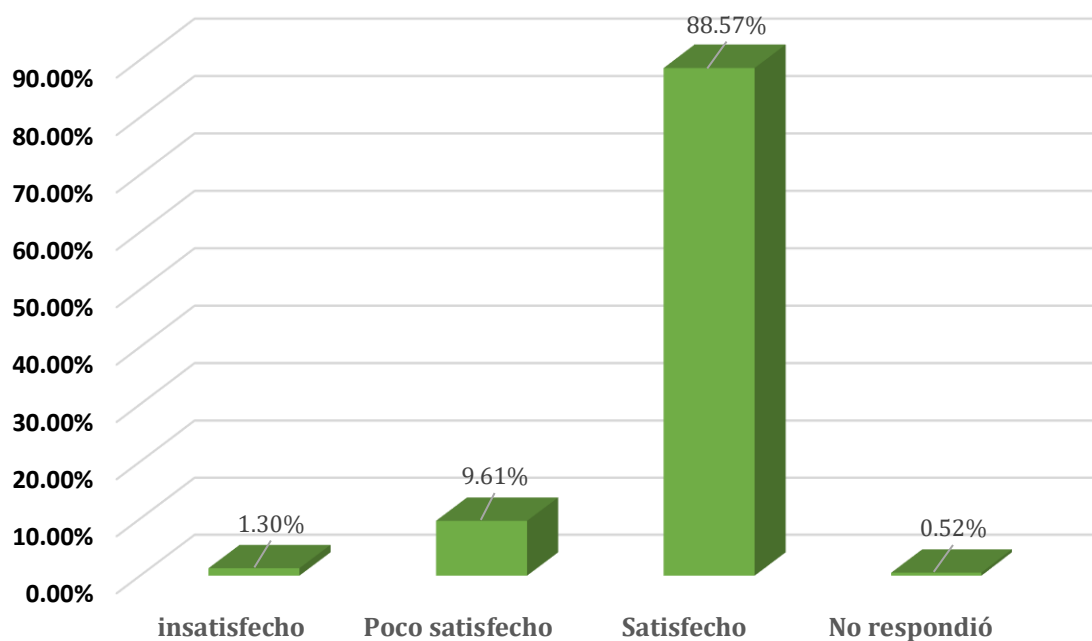
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 79.74% de la población estudiada respondió satisfecho ante la pregunta No.5 donde se indaga sobre la valoración de cortesía y atención mostrada por los conductores, mientras que el 19.22% se siente poco satisfecho y solo el 0.78% insatisfecho. Un 0.26% no respondió.

Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas

6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	37	9.61%
<i>Satisfecho</i>	341	88.57%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
Total	385	100.00%



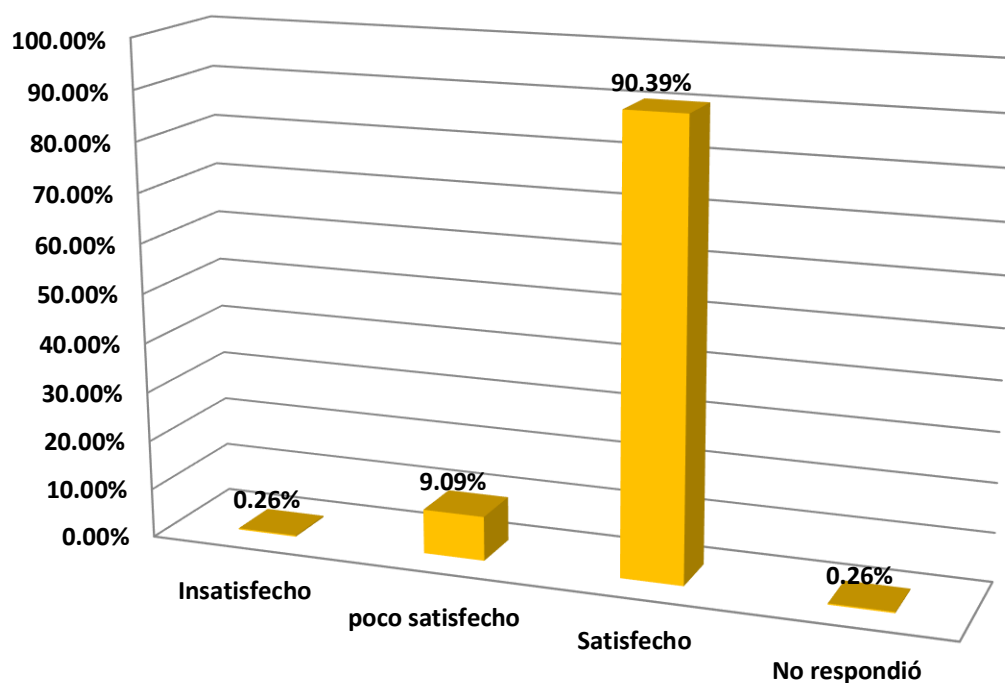
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 88.57% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 9.61% poco satisfechos, y solo el 1.30% insatisfecho. Un 0.52% no respondió.

Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte

7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>35</i>	<i>9.09%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>348</i>	<i>90.39%</i>
<i>No respondió</i>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
Total	385	100.00%



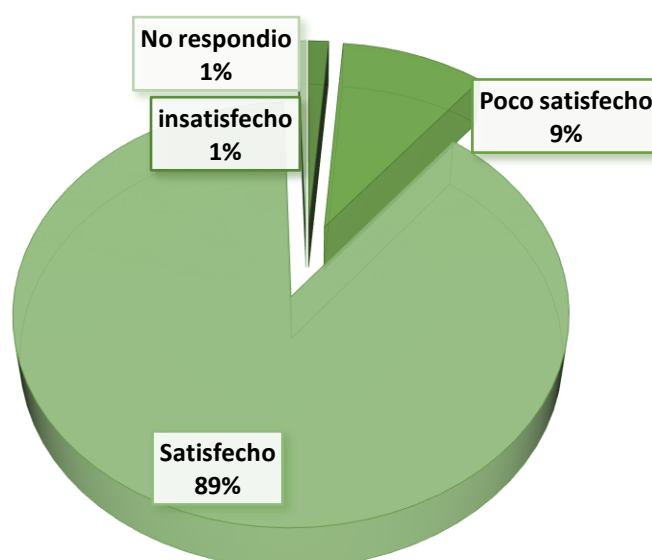
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

En relación con el horario de servicio de transporte el 90.39% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 9.09% externó estar poco satisfecho, y solo un 0.26% insatisfecho. El restante 0.26% no respondió.

Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad

8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	36	9.35%
<i>Satisfecho</i>	342	88.83%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
Total	385	100.00%



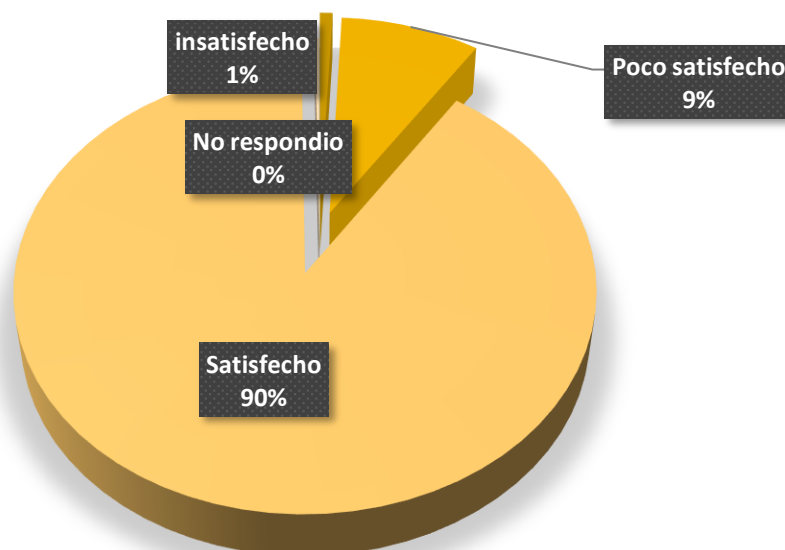
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en la respuesta de los usuarios el 88.83% consideran seguros los autobuses, mientras el 9.35% se encuentra poco satisfecho, y solo el 1.30% insatisfecho. Un 0.52% no respondió.

Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal

9 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Insatisfecho</i>	3	0.8%
<i>Poco satisfecho</i>	33	8.57%
<i>Satisfecho</i>	348	90.39%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
Total	385	100.00%



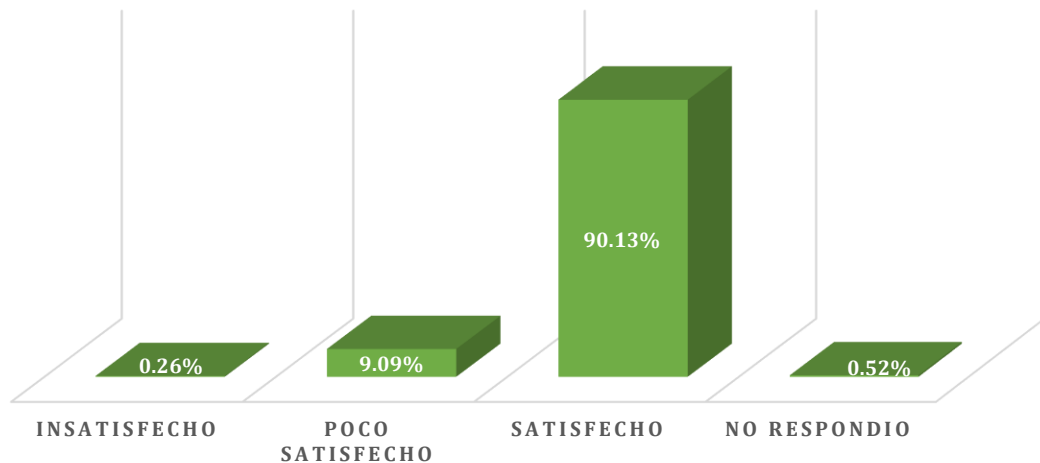
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 90.39% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 8.57% poco satisfechos y un 0.8% respondió encontrarse insatisfecho. Un 0.26% no respondió.

Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	35	9.09%
<i>Satisfecho</i>	347	90.13%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

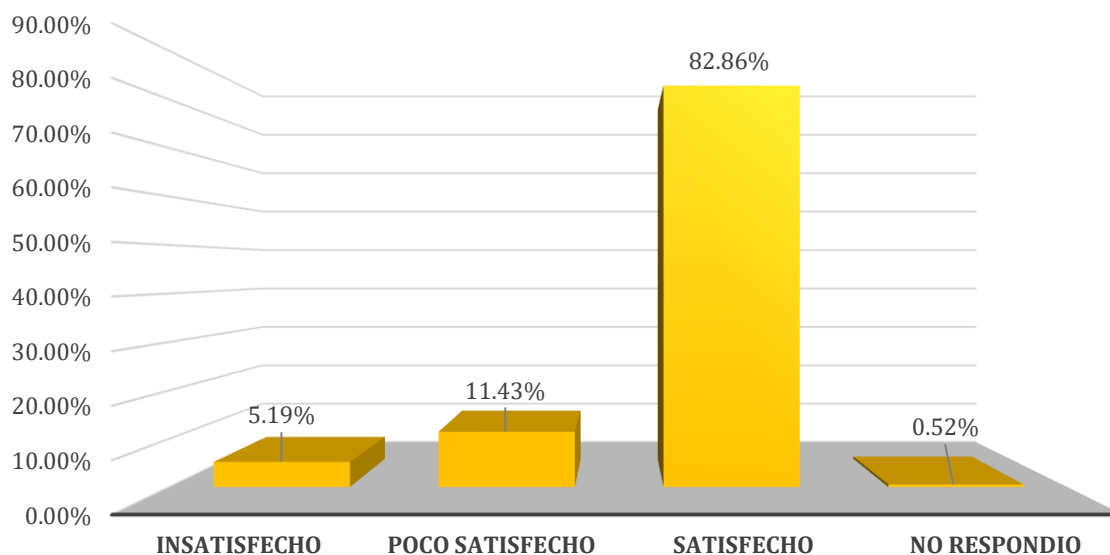
Basado en las respuestas de los usuarios el 90.13% de la población valora como satisfecho el manejo de los choferes, mientras el 9.09% respondió poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho. El restante 0.52% decidió no responder.



Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero

11- ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>Insatisfecho</i>	20	5.19%
<i>Poco satisfecho</i>	44	11.43%
<i>Satisfecho</i>	319	82.86%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
Total	385	100.00%



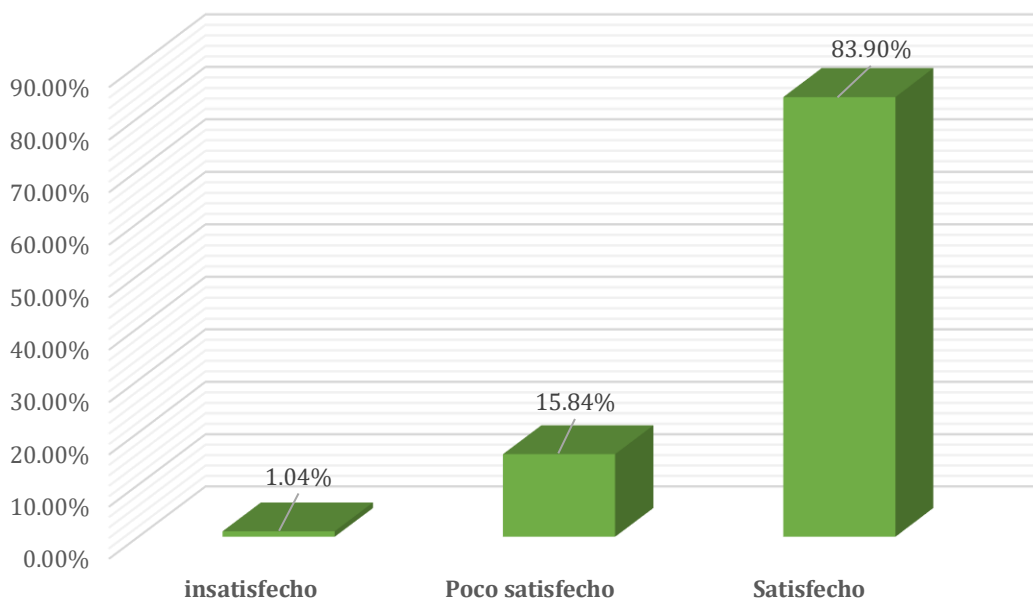
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 82.86% de la población encuestada se siente satisfecha por el trato brindado por los choferes y cajeros, mientras el 11.43% se siente poco satisfecho y solo el 5.19% insatisfecho. Un 0.52% decidió no responder.

Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada

12- ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	4	1.04%
<i>Poco satisfecho</i>	61	15.84%
<i>Satisfecho</i>	323	83.90%
Total	385	100.00%



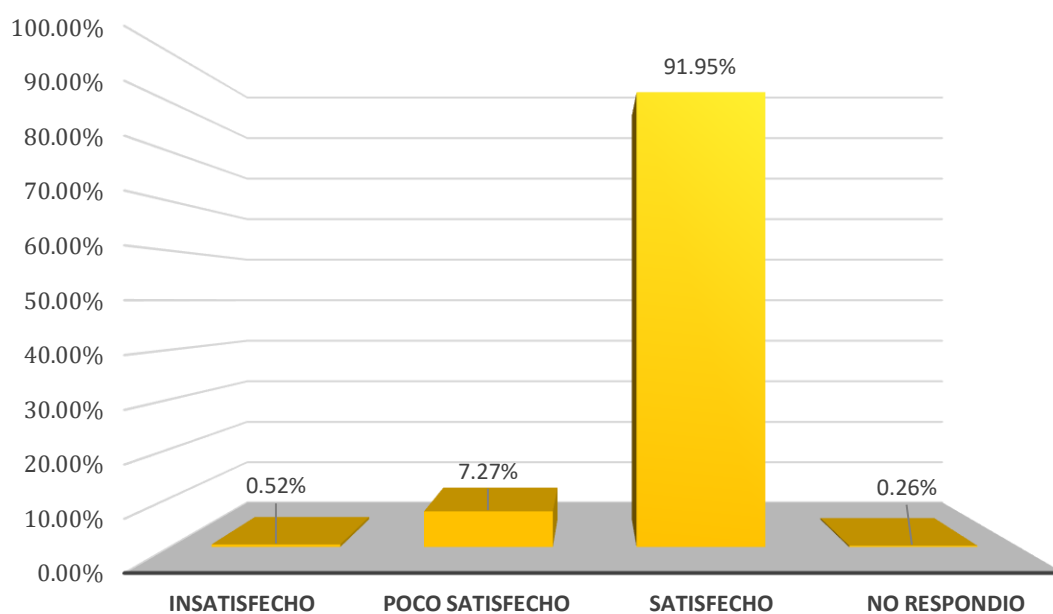
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en los resultados el 83.90% de la población estudiada, respondió satisfecho si a la atención brindada por los conductores y cajeros de OMSA, mientras el 15.84% poco satisfecho y solo un 1.04% se mostró insatisfecho.

Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal

13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	2	0.52%
<i>Poco satisfecho</i>	28	7.27%
<i>Satisfecho</i>	354	91.95%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
Total	385	100.00%



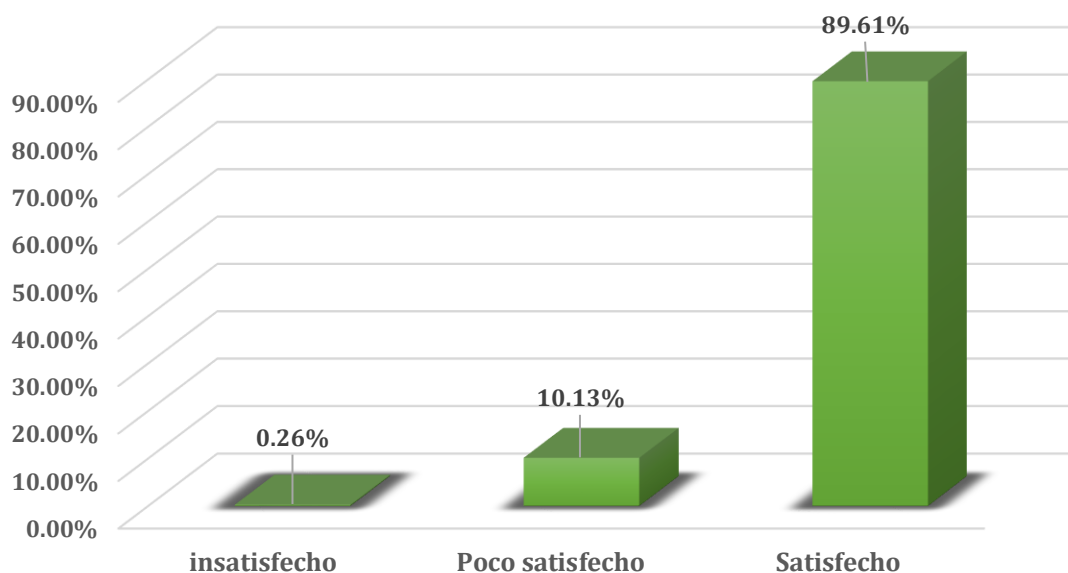
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados obtenidos en la pregunta referente a la profesionalidad del personal a cargo de realizar la encuesta en un 91.95% fue valorada como buena, un 7.27% poco satisfecho y solo un 0.52% insatisfecho. Un 0.26% decidió no responder.

Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general

14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>39</i>	<i>10.13%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>345</i>	<i>89.61%</i>
Total	385	100.00%



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 89.61% externan estar satisfechos, mientras el 10.13% poco satisfecho y solo un 0.26 se encuentra insatisfecho.



Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes

15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?

Descripcion	Cuenta Encuestado	Porcentaje
No respondieron	211	54.81%
Aire acondicionado	1	0.26%
Calidad e los autobuses, las cajeras deberían tener una caja que sirva	1	0.26%
Darle a los chofere educación porque alguno le hablan mal a nosotras los usuario	1	0.26%
Darles el mantenimiento a los autobuses y mandar más autobuses lo fines de semana y darle charla a los conductores	1	0.26%
El horario del servicio	1	0.26%
Enviar más autobuses y los fines de semana enviar más unidades y más puntos de recargas	1	0.26%
Frecuencias	1	0.26%
La frecuencia y más punto de recarga	1	0.26%
Limpieza, mejorar la frecuencia con que pasan las OMSA	1	0.26%
Los aires	1	0.26%
Los chofere brindarle una charla de cómo tratar a los usuarios más autobuses los fines de semanas y más puntos de recarga	1	0.26%
Los fines de semanas más autobuses y el mantenimiento de las unidades	1	0.26%
Más autobuses	1	0.26%
Mas autobuses en la ruta	1	0.26%
Mas autobuses los fines de semanas y el tiempo en la parada más puesto de recarga	135	35.06%
Mas autobuses puesto de recargas	1	0.26%
Más frecuencias	5	1.30%
Mas letrero de diciplina y mensajes agradable	1	0.26%
Más unidades	2	0.52%
Más unidades para mejor servicio	1	0.26%
Mas unidades para un mejor servicio	1	0.26%
Mas unidades y que la OMSA pase con mas frecuencia por las paradas	1	0.26%
Mas unidades para mejorar el servicio	1	0.26%
Me as autobuses	1	0.26%
Mejores autobuses	1	0.26%
Nuevos autobuses	1	0.26%
Poner aire	1	0.26%
Poner aire acondicionado	1	0.26%
Poner aire en los autobuses	1	0.26%
Ponerle aire	1	0.26%
Ponerles aire a las guaguas	1	0.26%
Que la OMSA pase más frecuente	1	0.26%
Que las paradas unidades tengan sires	1	0.26%
Se necesita que los autobuses pasen con más frecuencia por las paradas para un mejor servicio	1	0.26%
Tienen que poner más puesto de recarga cerca del módulo y mandar más autobuses	1	0.26%
TOTAL	385.00	100%

Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El desglose de la pregunta No.15 muestra diferentes respuestas dadas por el usuario, estas se parametrizaron y en su mayor cantidad relevante respondieron lo mismo “Mas autobuses los fines de semanas y el tiempo en la parada más puesto de recarga”. El cual hace referencia a la frecuencia general del servicio ofrecido.



ANEXOS



Formulario de preguntas

ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS.

Buenos días/tardes.

Estamos realizando una encuesta a los usuarios que consumen nuestros servicios y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución.

Esta encuesta cuenta con 15 preguntas

Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1- ET	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? 82.08%
2-ET	¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 89.35%
3- ET	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 89.61%
4- CA/RE	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 49.35%
5- CA/RE	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 79.74%
6- ACC/EMP	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 88.57%
7- ACC/EMP	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 90.39%
8- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 88.83%
9- FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 90.4%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que manejan nuestros conductores? 90.13%
11- FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido? 82.86%
12- Segu	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades. *** 83.90%
13 Segu	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 91.95%
14- Satisf/general	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? 89.61%
15- Satisf/general	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? Respuesta abierta



