



OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Operadora
Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA)
2024**

MOPC

Ministerio de
Obras Públicas
y Comunicaciones

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

8

PLAN DE ACCIÓN

22

INTRODUCCIÓN

La Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), en su rol de principal proveedora de transporte público, tiene como función primordial ofrecer servicios de transporte seguros, eficientes y accesibles a la ciudadanía.

Para ello, la OMSA ofrece el servicio de transporte público dirigido a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a las instituciones del estado a través de servicios de transporte privado.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción y percepción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo abril-junio 2024.

FICHA TÉCNICA

- ❑ **POBLACIÓN:** Usuarios del servicio presencial de transporte público de pasajeros en la provincia Santo Domingo con un promedio mensual de 1,483,125.92 y Santiago con un promedio mensual de 108,083.42
- ❑ **ÁMBITO:** Corredores del Distrito Nacional, la provincia Santo Domingo y corredores de la provincia Santiago.
- ❑ **MUESTRA:** 770 entrevistas, de las cuales 385 corresponden a Santo Domingo y 385 a Santiago; con margen de error de 5% y el 95% de confianza, se determinó la siguiente muestra :

<i>Estrato (h)</i>	<i>Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)</i>
Santo Domingo	385
Santiago	385
TOTAL	770

- ❑ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario estructurado presencial, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Del 10 - 14 abril del 2024.
- ❑ **RESPONSABLES:** División de Servicio al Cliente-Gerencia de Calidad en la Gestión-Dirección de Planificación y Desarrollo; Licda. Diana Ventura, responsable del levantamiento y Licda. Liz Marien Tamayo responsable del procesamiento de la información.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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 en la modalidad presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- Las condiciones en el área de espera de los servicios, en las paradas.
- Los materiales de información dentro y fuera de la unidad son visualmente llamativos y de utilidad (rótulos, afiches, stickers).
- La apariencia física de los autobuses (limpieza y modernización).
- Las paradas están debidamente identificadas (en las que aborda las unidades).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (uniforme, identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) en la atención brindada en las unidades.
- La profesionalidad y trato del personal que le atendió.
- La habilidad del conductor y/o cajero para conducir el autobús sin errores, respetando semáforo, velocidad adecuada, sin volar paradas y realizar el cobro.

Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo que tarda la unidad en llegar a su destino.
- El tiempo de espera en las paradas o cumplimiento de frecuencia de las unidades.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información sobre el servicio fue suficiente y útil.
- El horario en que se ofrece el servicio de transporte al público.
- Las instalaciones de la empresa son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

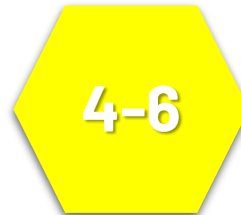
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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



7

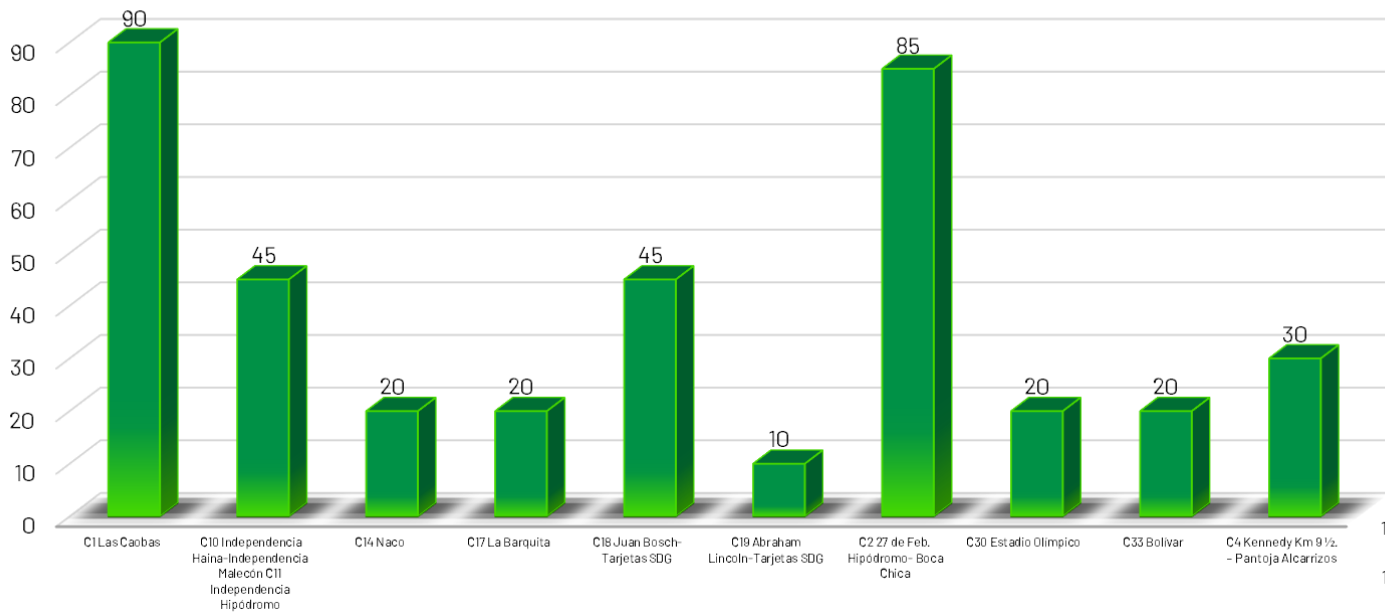
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN



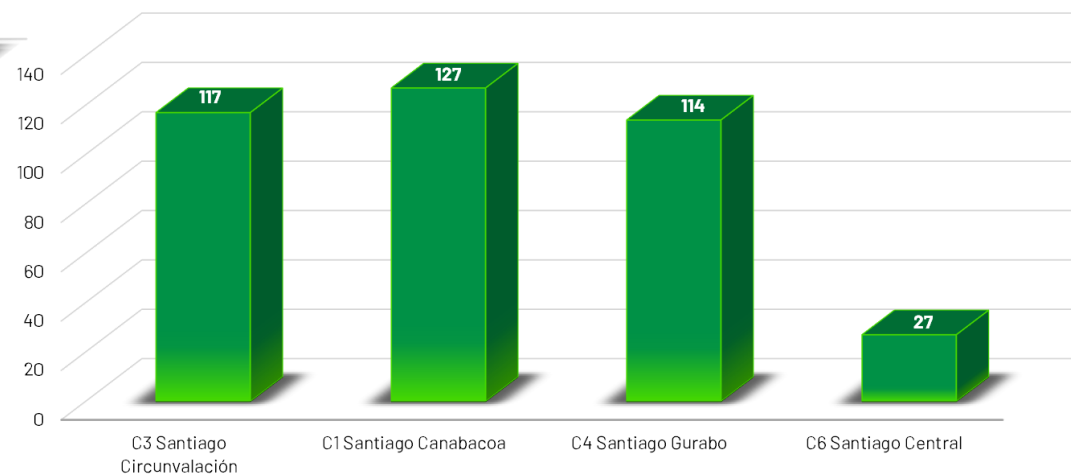
CORREDORES ENCUESTADOS

Cantidad de encuestas: 770

Santo Domingo: 385



Santiago: 385

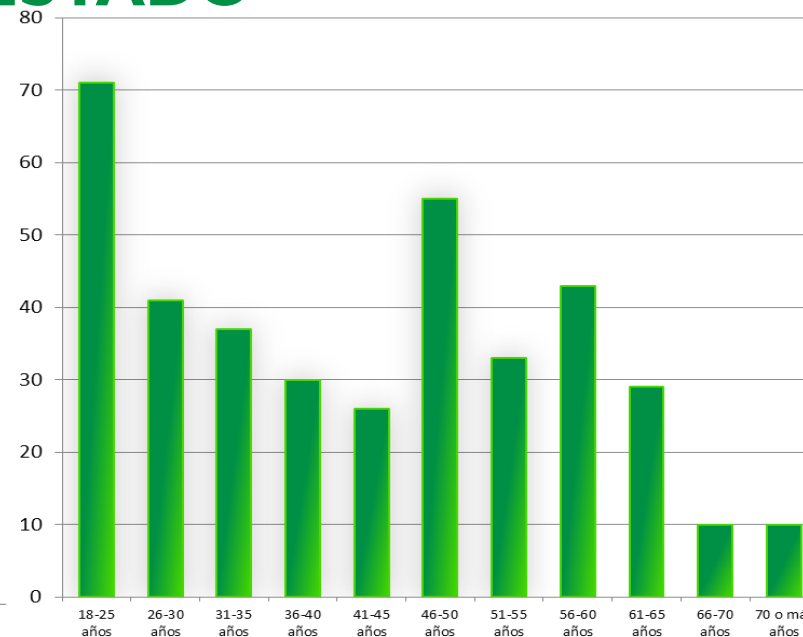
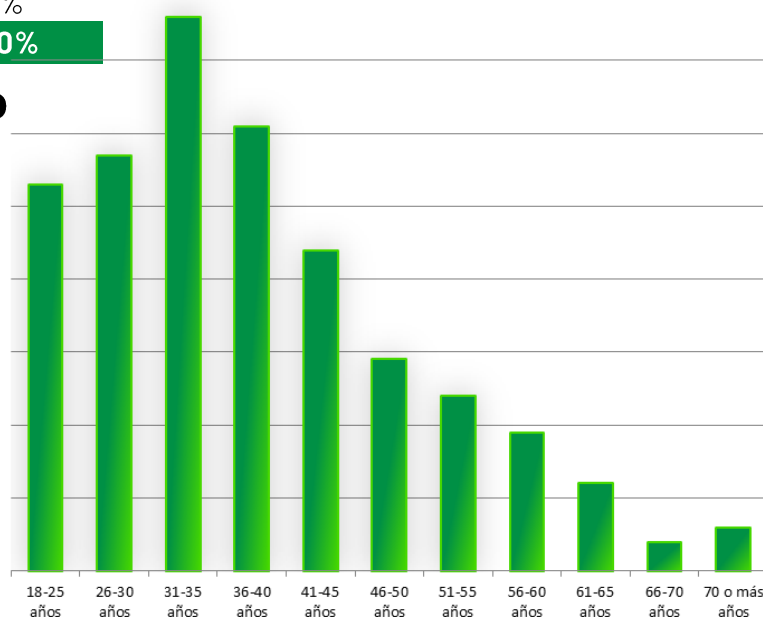


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25 años	53	14%
26-30 años	57	15%
31-35 años	76	20%
36-40 años	61	16%
41-45 años	44	11%
46-50 años	29	8%
51-55 años	24	6%
56-60 años	19	5%
61-65 años	12	3%
66-70 años	4	1%
70 o más años	6	2%
Total general	385	100%

Santo Domingo



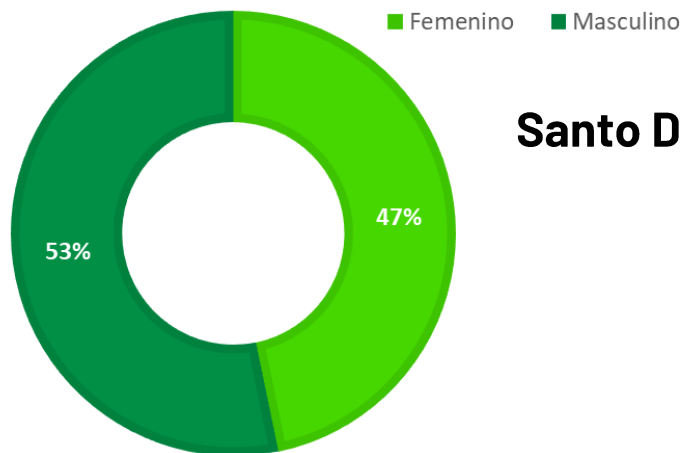
Santiago

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25 años	71	18%
26-30 años	41	11%
31-35 años	37	10%
36-40 años	30	8%
41-45 años	26	7%
46-50 años	55	14%
51-55 años	33	9%
56-60 años	43	11%
61-65 años	29	8%
66-70 años	10	3%
70 o más años	10	3%
Total general	385	100%

10

PERFIL DEL ENCUESTADO

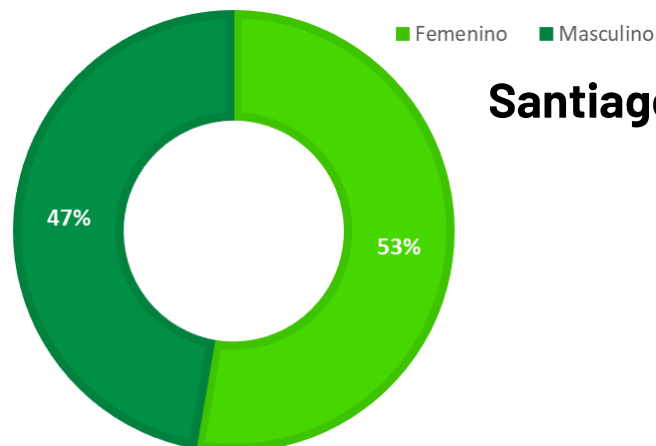
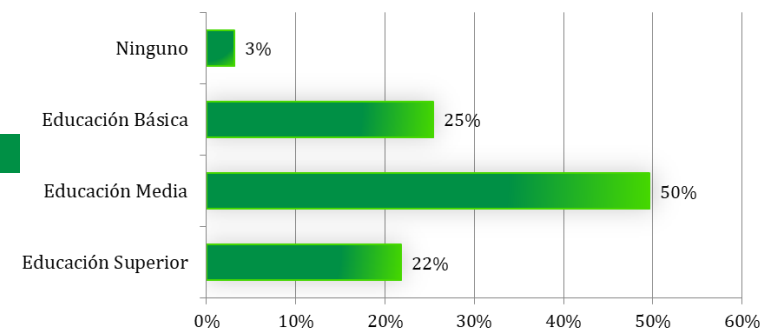
Sexo



Santo Domingo

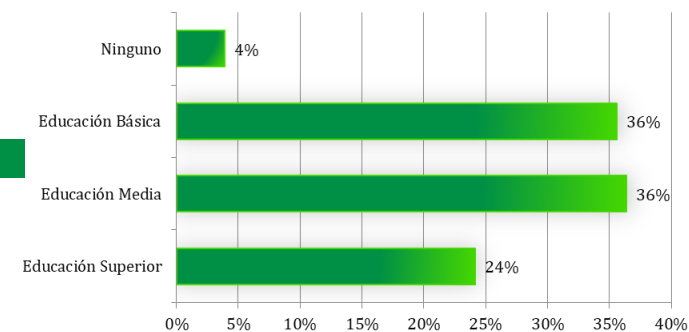
Último grado de estudio alcanzado

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	84	22%
Educación Media	191	50%
Educación Básica	98	25%
Ninguno	12	3%
Total general	385	100%



Santiago

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	93	24%
Educación Media	140	36%
Educación Básica	137	36%
Ninguno	15	4%
Total general	385	100%

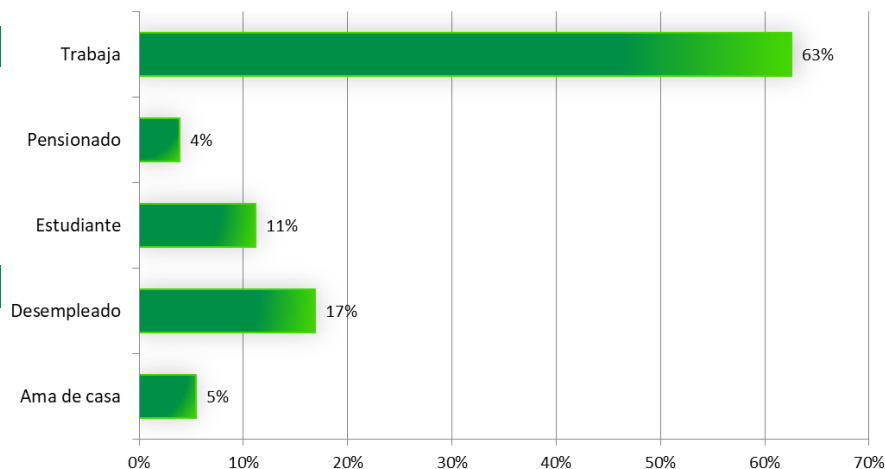


PERFIL DEL ENCUESTADO

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

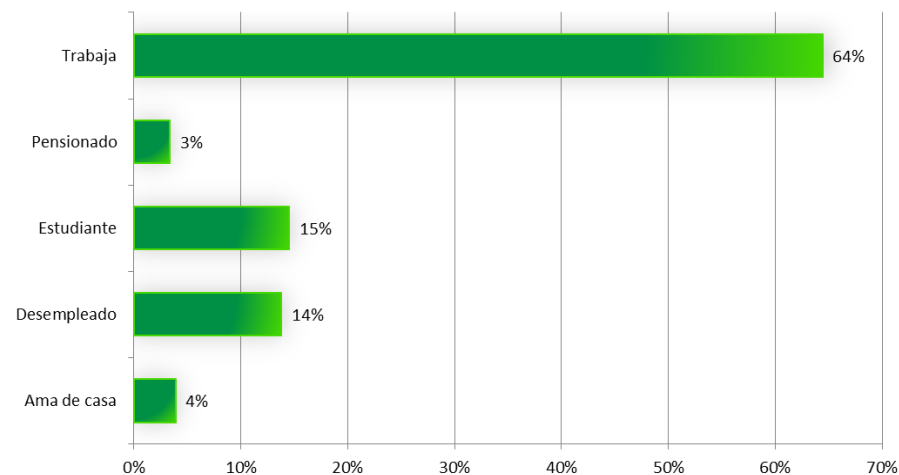
Santo Domingo

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	21	5%
Desempleado	65	17%
Estudiante	43	11%
Pensionado	15	4%
Trabaja	241	63%
Total general	385	100%

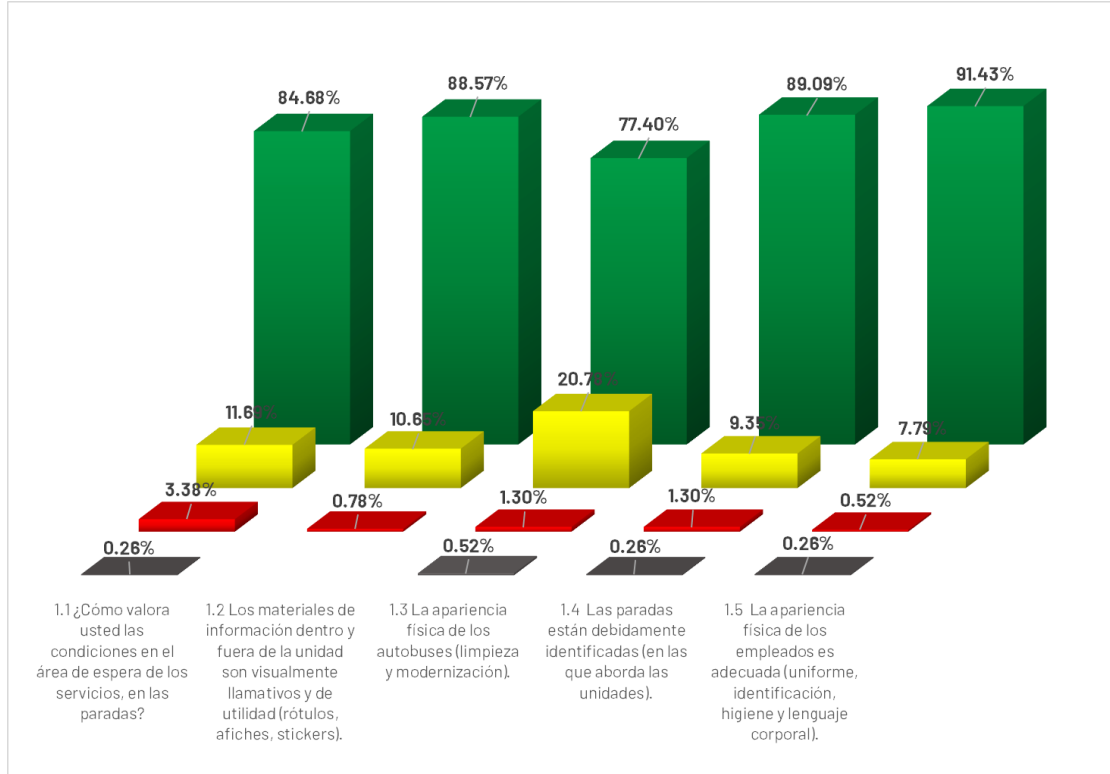


Santiago

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	15	4%
Desempleado	53	14%
Estudiante	56	15%
Pensionado	13	3%
Trabaja	248	64%
Total general	385	100%



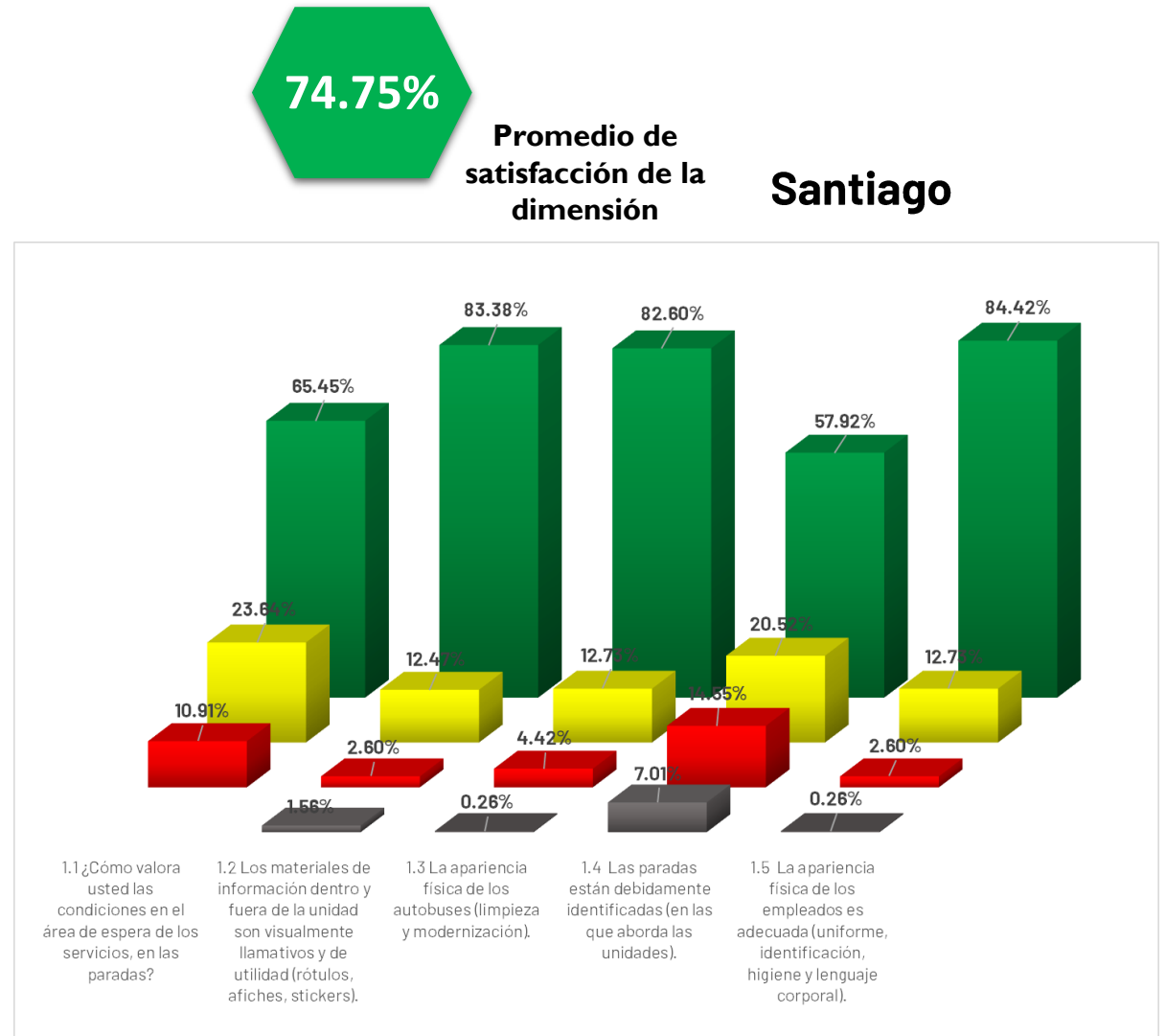
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Santo Domingo

Promedio de satisfacción de la dimensión

86.23%



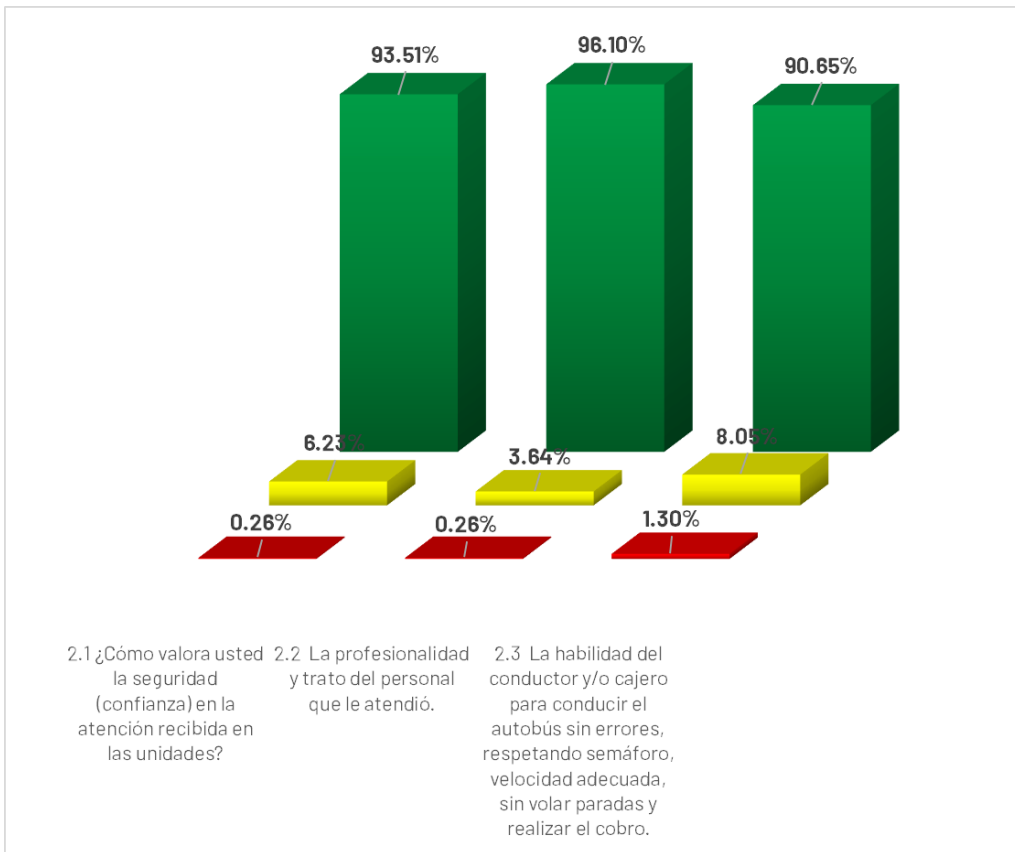
74.75%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Santiago

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Santo Domingo

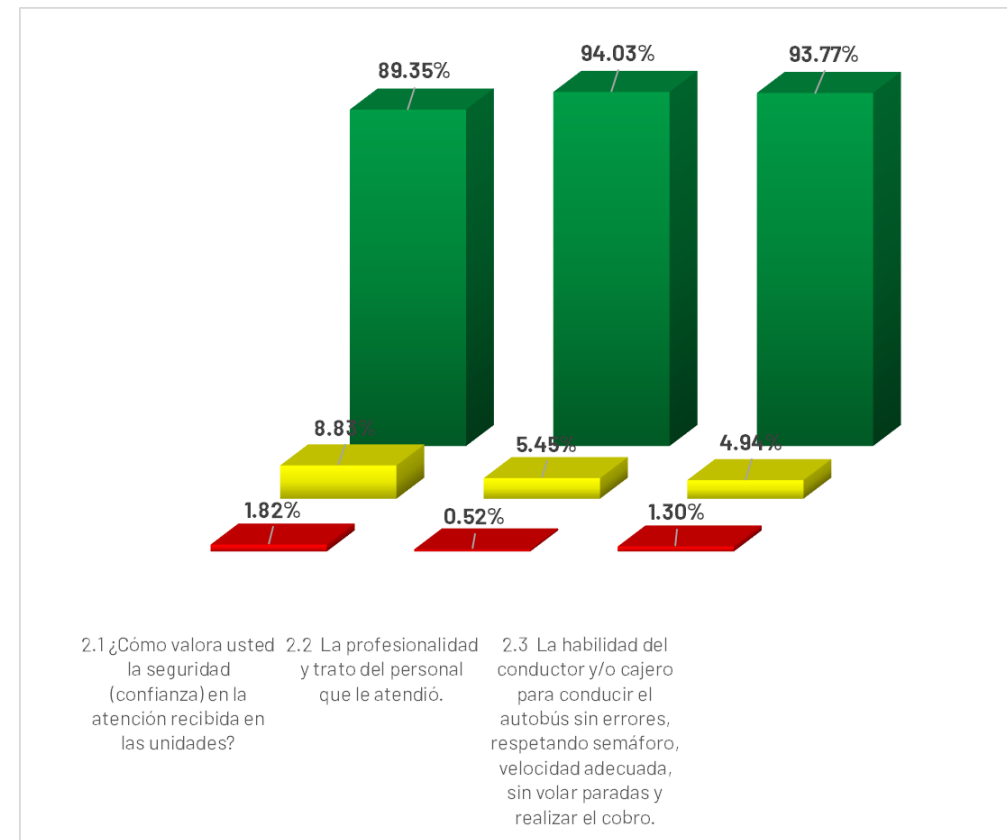
Promedio de satisfacción de la dimensión

93.42%

92.38%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Santiago



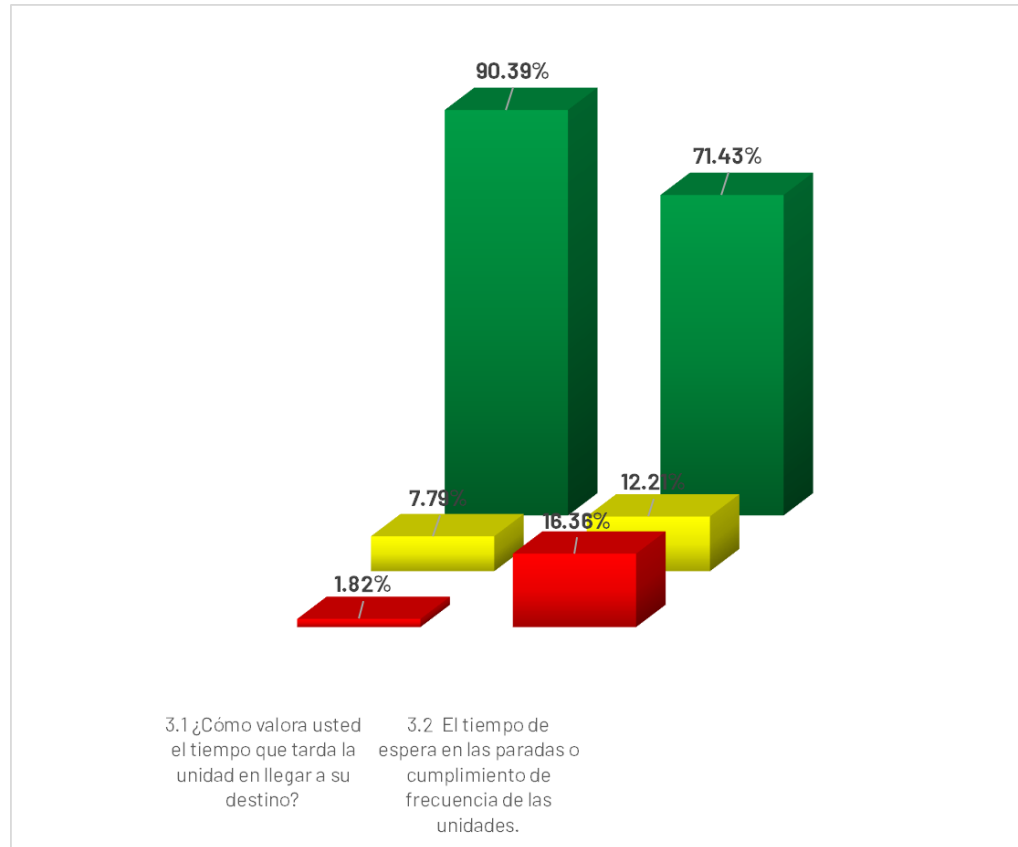
2.1 ¿Cómo valora usted la seguridad (confianza) en la atención recibida en las unidades?

2.2 La profesionalidad y trato del personal que le atendió.

2.3 La habilidad del conductor y/o cajero para conducir el autobús sin errores, respetando semáforo, velocidad adecuada, sin volar paradas y realizar el cobro.

Base: 100% Total muestra

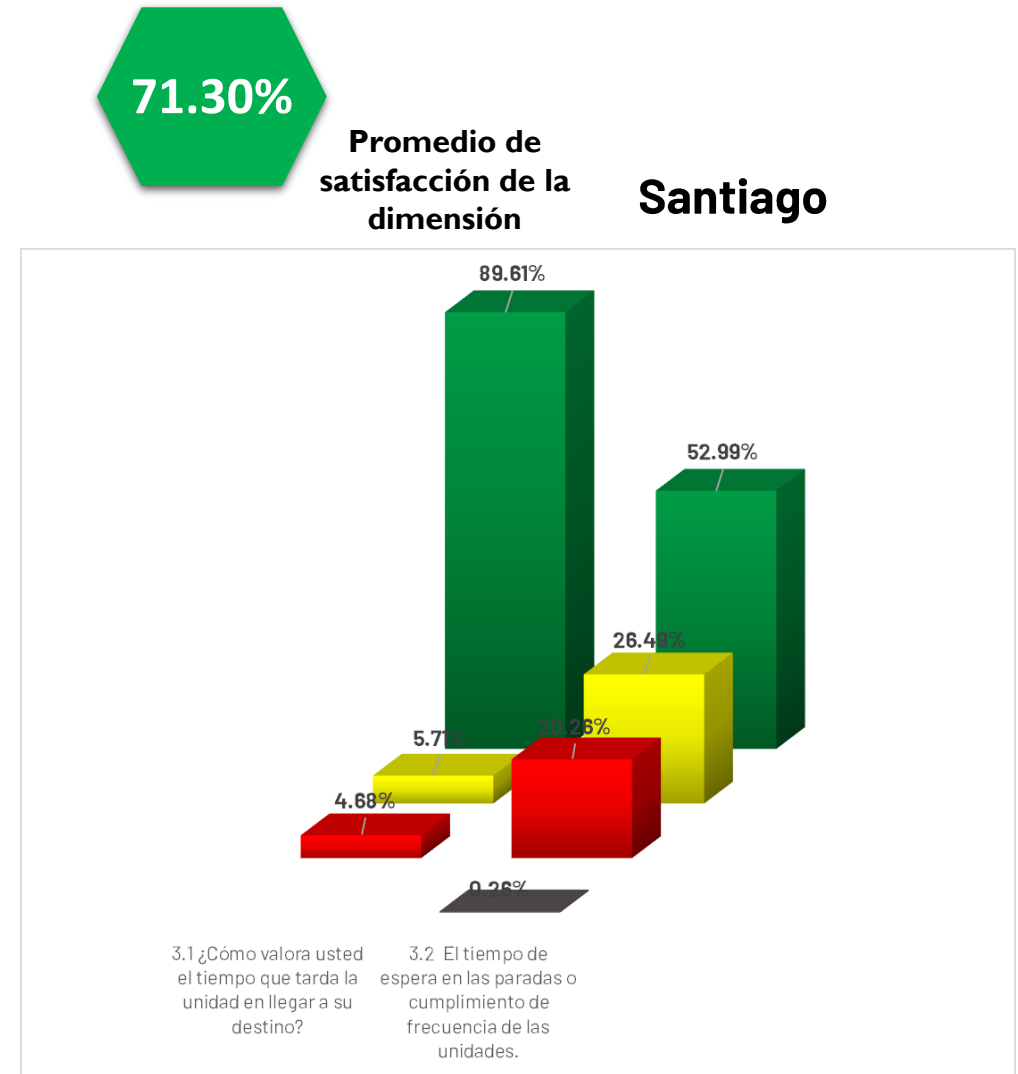
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Santo Domingo

Promedio de satisfacción de la dimensión

80.91%



71.30%

Promedio de satisfacción de la dimensión

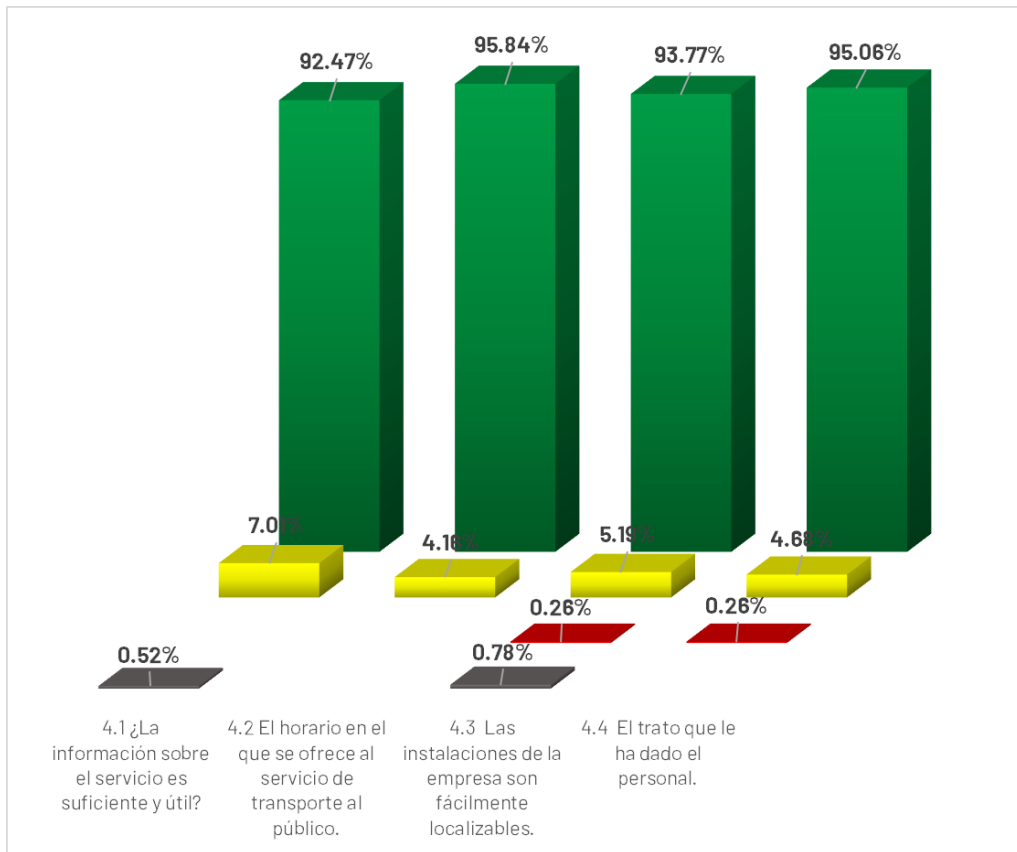
Santiago

3.1 ¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la unidad en llegar a su destino?

3.2 El tiempo de espera en las paradas o cumplimiento de frecuencia de las unidades.

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATÍA



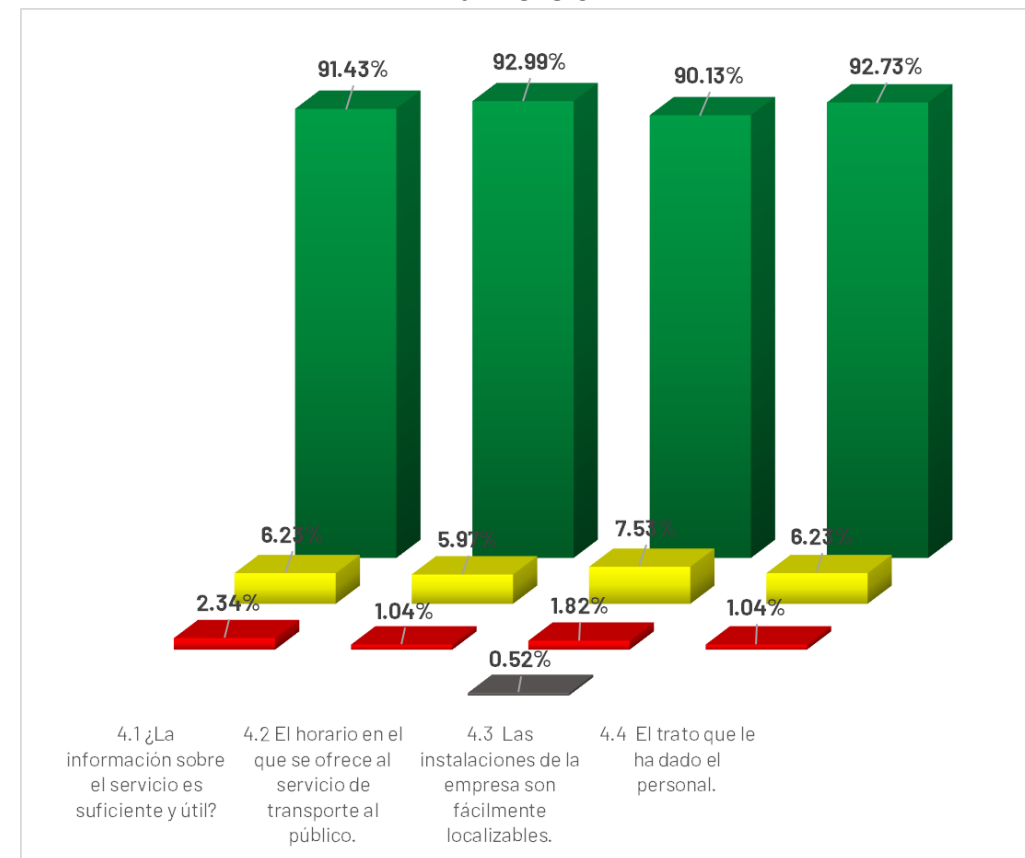
Santo Domingo

Promedio de satisfacción de la dimensión



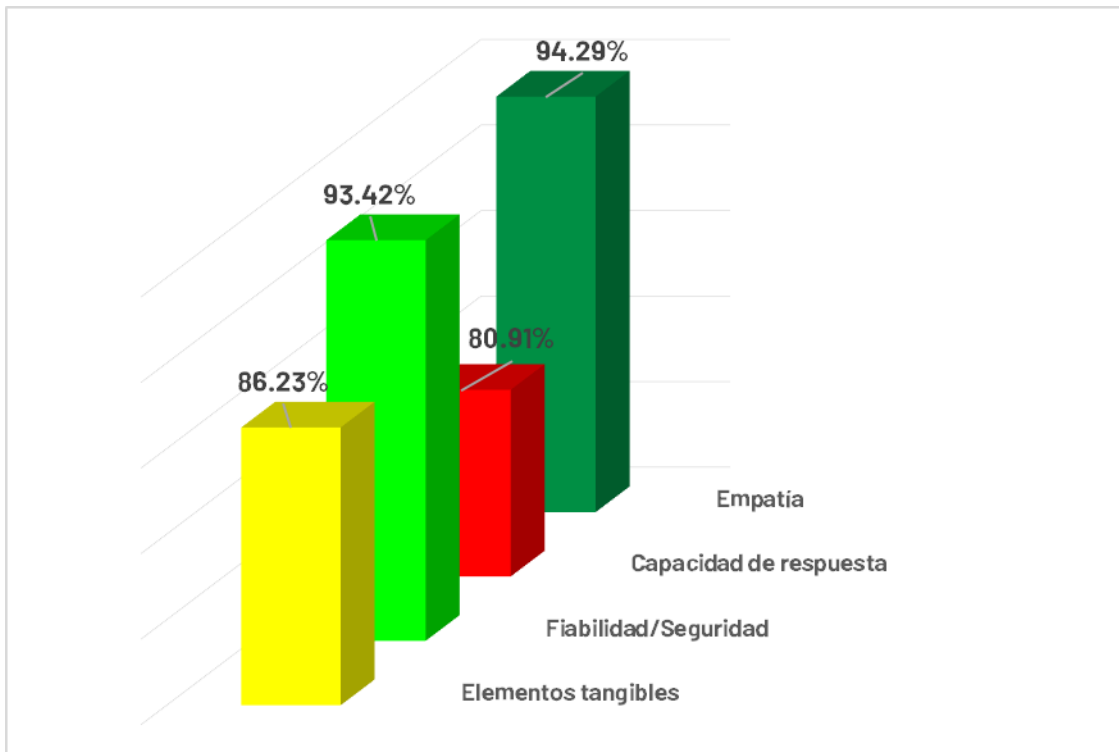
Promedio de satisfacción de la dimensión

Santiago



Base: 100% Total muestra

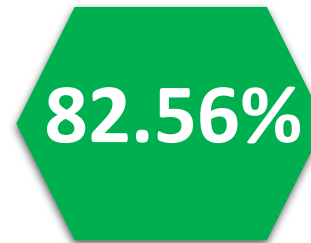
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



Santo Domingo

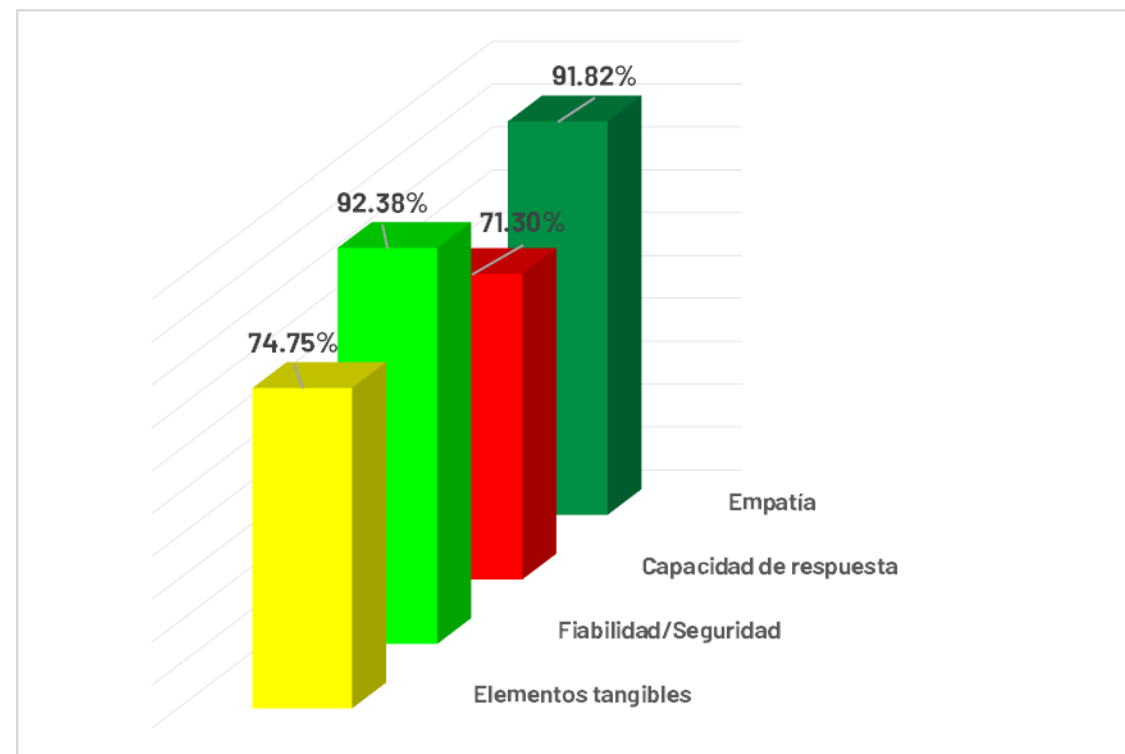
Promedio de satisfacción

88.71%



Promedio de satisfacción

Santiago

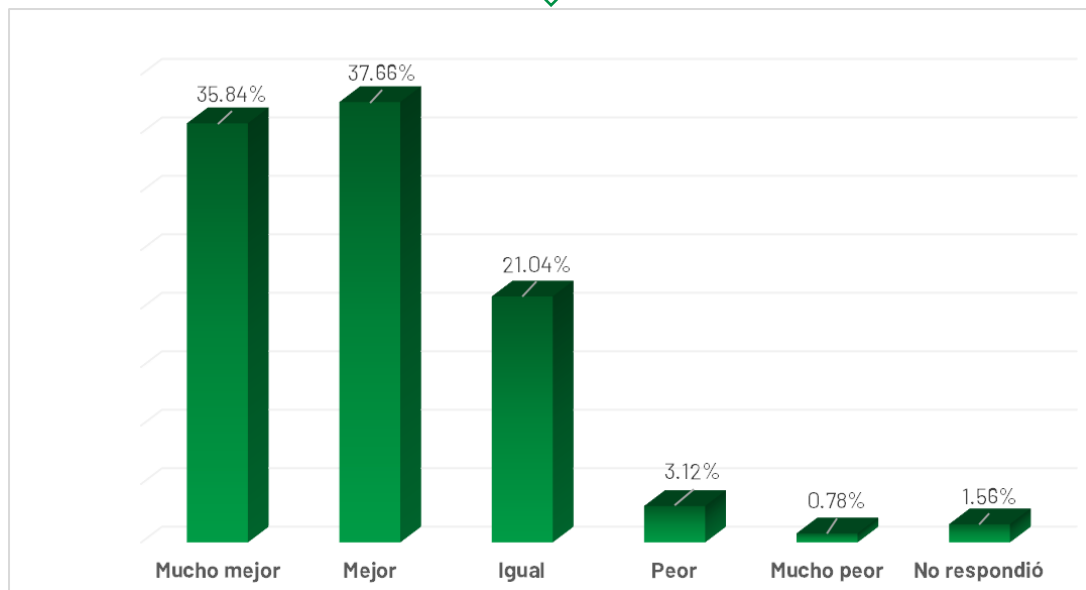


Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

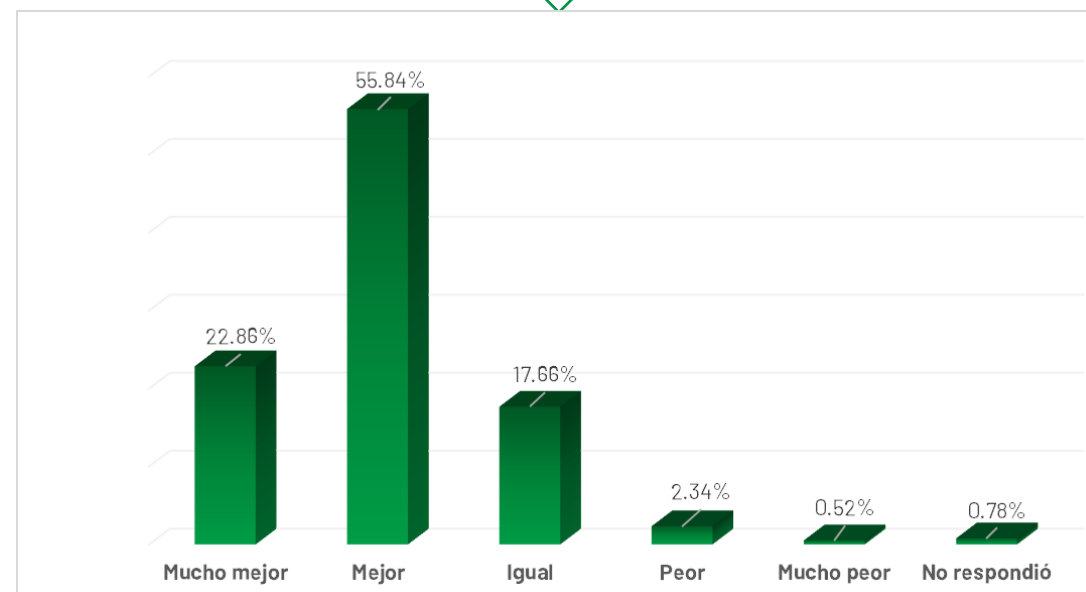
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Santo Domingo
94.5%



El 94.5% del servicio recibido es igual, mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

Santiago
96.4%



El 96.36% del servicio recibido es igual, mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

19

Índice de Satisfacción de Usuarios: Santo Domingo y Santiago

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)
SANTO DOMINGO

88.71%

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)
SANTIAGO

82.56%

85.6%

Expectativa Servicios Presenciales Santo Domingo y Santiago

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)
SANTO DOMINGO

94.5%

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)
SANTIAGO

96.4%

95.5%

El 95.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor , mejor o igual de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN OMSA 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en las paradas o cumplimiento de frecuencia de las unidades	Reducción del tiempo de espera mediante la actualización y/o mantenimiento regular de los horarios en las paradas.	jun-24	Sept. 2024	Dirección de Operaciones
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Las paradas debidamente identificadas (en las que se abordan las unidades)	Implementar señalización visible, uniforme y fácil de entender en todas las paradas para asegurar que los usuarios puedan identificar claramente los puntos de abordaje de las unidades de la OMSA.	jun-24	Sept. 2024	Dirección de Operaciones