



OMSA
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Tercer Trimestre
Periodo 2024**

ÍNDICE

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	10
Tabla y Gráfico 4- Higiene y el estado físico	13
1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?.....	13
Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales	14
2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad?	14
Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados	15
3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?.....	15
Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas	16
4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?.....	16
Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas	17
5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?.....	17
Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas	18
6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?	18
Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte	19
7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?.....	19
Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad	20
8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?.....	20
Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal	21
9 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?	21
Tabla y Gráfico 13- Conducción	22
10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?.....	22

Tabla y Gráfico 14 – Disposición del conductor/cajero	23
11- ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?.....	23
Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada	24
12- ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?	24
Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal	25
13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?	25
Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general	26
14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?	26
Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes	27
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	27
ANEXOS.....	30
Formulario de preguntas	31

INTRODUCCIÓN

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo implementado por la empresa para medir la percepción y satisfacción de los usuarios con respecto al servicio ofrecido. Para garantizar que el servicio cumpla con las expectativas del usuario, se involucra a todo el personal de la Gerencia de Calidad en la Gestión y la División de Servicio al Cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Con este fin, se estableció el "Procedimiento para Encuesta de Satisfacción Ciudadana" (Código PR-PLAN-87), aplicable a usuarios, proveedores y partes interesadas. Este procedimiento se basa en dos documentos de referencia: el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada consiste en un cuestionario digital dirigido a los usuarios del servicio a través de encuestas personalizadas, realizadas mediante dispositivos móviles. Esta actividad fue coordinada por la División de Servicio al Cliente, con el apoyo de la Gerencia de Calidad en la Gestión y la Dirección de Planificación y Desarrollo. El equipo técnico estuvo conformado por dos colaboradores, mientras que el equipo encuestador consistió en quince colaboradores.

FICHA TÉCNICA

Universo	Usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses en las provincias de Santo Domingo y Santiago.
Ámbito	Levantamiento realizado en los corredores de las provincias de 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 las provincias Santo Domingo y Santiago con el mismo número de encuestas. Para un total de 770 encuestas.
Método para utilizar	Cuestionario estructurado aplicado mediante muestreo aleatorio en autobuses en ruta en los diversos corredores.
Fecha del trabajo	Del 16 al 20 de septiembre del año 2024.
Dirección(es) / Gerencia(s) / División(es)	Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente).
Analista(s) redactor(es)	Licda. Liz Marien Tamayo Feliz.

TERMINOLOGÍA

Estadística: Parte de las matemáticas que se encarga del estudio de una característica en una población, organizando y analizando datos para extraer conclusiones.

La estadística descriptiva: Métodos estadísticos que describen y caracterizan un grupo de datos.

Muestra: Porción representativa de una población considerada para el análisis.

Encuesta: Procedimiento de recolección de datos mediante un cuestionario diseñado, sin alterar el entorno del fenómeno estudiado.

RESUMEN EJECUTIVO

Durante la realización de la encuesta de satisfacción al usuario, se entrevistaron a un total de 385 personas en cada provincia. En Santo Domingo, 194 eran mujeres y 191 hombres; en Santiago, 212 mujeres y 173 hombres. Esto indica que ambos sexos utilizan el servicio en proporciones similares, con un 50.39% de mujeres y un 49.61% de hombres en Santo Domingo, mientras que en Santiago las cifras son del 55.06% y 44.68%, respectivamente.

Los corredores con mayor participación en Santo Domingo fueron: Corredor Las Caobas (23.38%) y Corredor 27 de Febrero (22.08%). En Santiago, los corredores más representativos fueron: Corredor Circunvalación (33.77%) y Corredor Canabacoa (31.43%).

Los resultados de la encuesta revelaron que el 78.96% de los encuestados en Santo Domingo se consideran satisfechos con la higiene y el estado físico de los autobuses, mientras que en Santiago este porcentaje fue del 84.42%. La satisfacción con los elementos materiales fue del 85.97% en Santo Domingo y del 74.29% en Santiago.

El nivel de satisfacción con el cumplimiento de paradas por parte de los choferes fue del 87.53% en Santo Domingo y del 94.55% en Santiago. En cuanto al horario del servicio, un 91.17% de los usuarios en Santo Domingo y un 92.47% en Santiago se mostraron satisfechos.

El tiempo de espera en las paradas generó una satisfacción del 55.84% en Santo Domingo, mientras que en Santiago, el 31.17% de los encuestados se mostró satisfecho. La cortesía y atención de conductores y cajeros también fue bien valorada, con un 83.12% de satisfacción en Santo Domingo y un 90.13% en Santiago.

El nivel de seguridad fue percibido positivamente, con un 91.17% en Santo Domingo y un 96.88% en Santiago. En general, la satisfacción con el servicio fue del 92.21% en Santo Domingo y del 91.95% en Santiago, destacando la necesidad de mejorar el tiempo de espera y la atención individualizada en algunos casos.

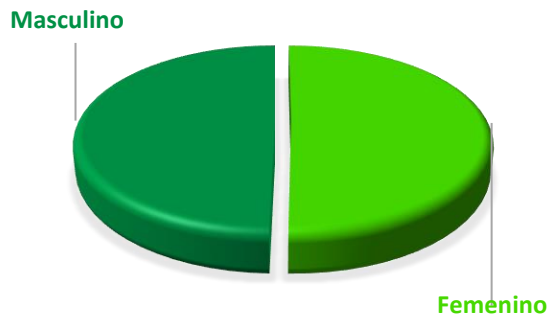
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla y Gráfico 1- Distribución por Sexo de Encuestados

Se encuestaron 385 personas en Santo Domingo, dentro de las cuales su población conto con 194 mujeres y 191 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 212 mujeres y 173 hombres.

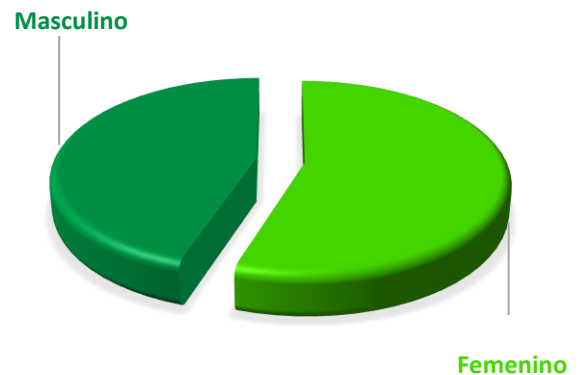
SANTO DOMINGO

Sexo	Cantidad
Mujer	194
Hombre	191
Total General	385



SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	212
Hombre	173
Total General	385



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

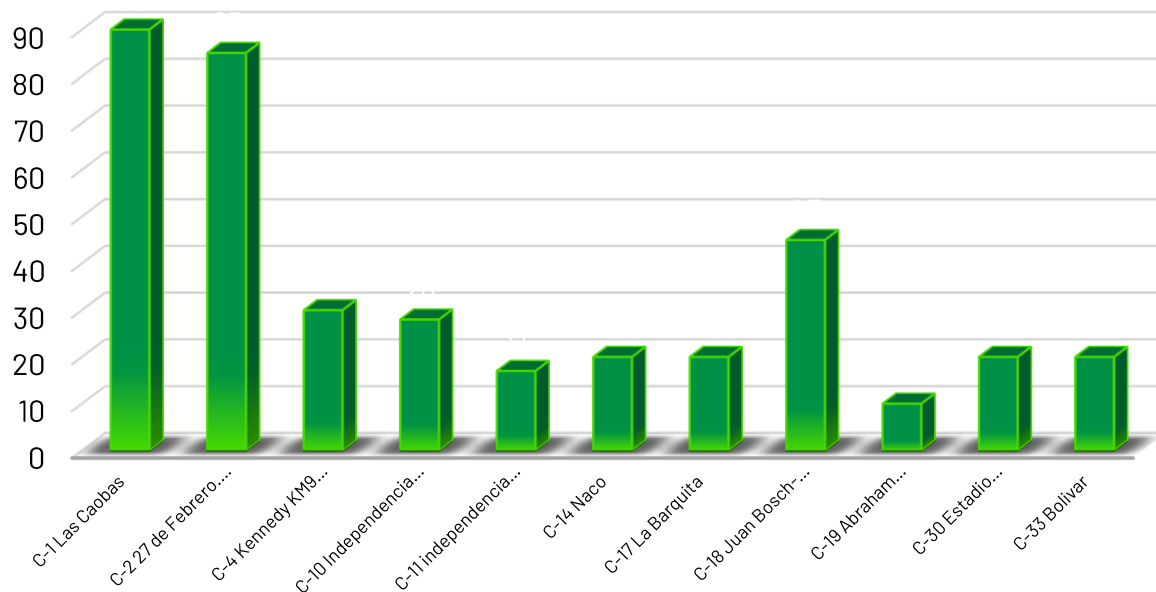
Los resultados indican que en **Santo Domingo**, ambos sexos son usuarios del servicio en proporciones similares, con un 50.39% de mujeres y un 49.61% de hombres. En **Santiago**, el 55.06% de los usuarios son mujeres y el 44.94% hombres.

Tabla y Gráfico 2- Distribución de Encuestas por Corredores

Se seleccionaron 11 corredores en Santo Domingo y 4 en Santiago.

SANTO DOMINGO

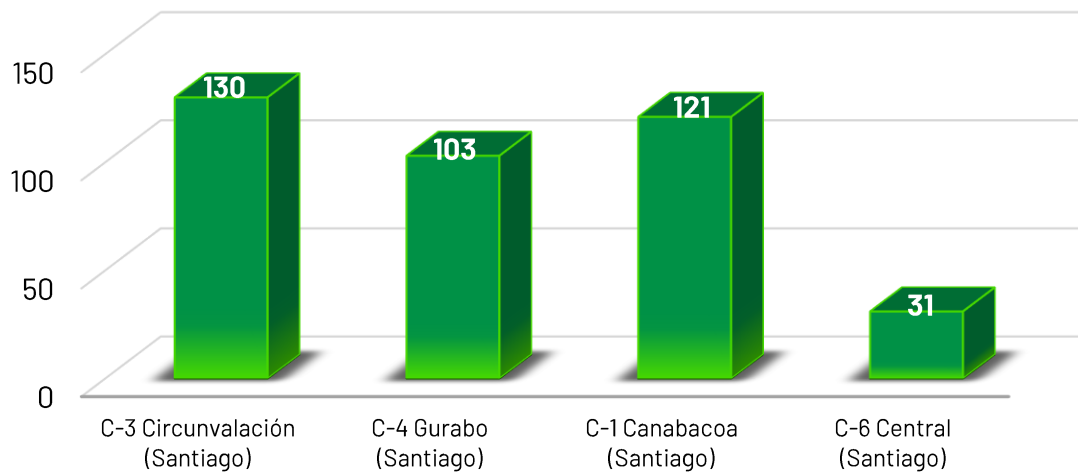
Corredores	Cantidad	Participación
Corredor Las Caobas	90	23.38%
Corredor 27 de Febrero. Hipódromo - Boca Chica	85	22.08%
Corredor Kennedy KM9 ½ - Pantoja Alcarrizos	30	7.79%
Corredor Independencia Haina - Independencia Malecón	28	7.27%
Corredor Independencia Hipódromo	17	4.42%
Corredor Naco	20	5.19%
Corredor La Barquita	20	5.19%
Corredor Juan Bosch-Tarjetas SDG	45	11.69%
Corredor Abraham Lincoln -Tarjetas SDG	10	2.60%
Corredor Estadio Olímpico	20	5.19%
Corredor Bolívar	20	5.19%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

SANTIAGO

Corredores	Cantidad	Participación
Corredor Circunvalación	130	33.77%
Corredor Gurabo	103	26.75%
Corredor Canabacoa	121	31.43%
Corredor Central	31	8.05%
Total General	385	100%



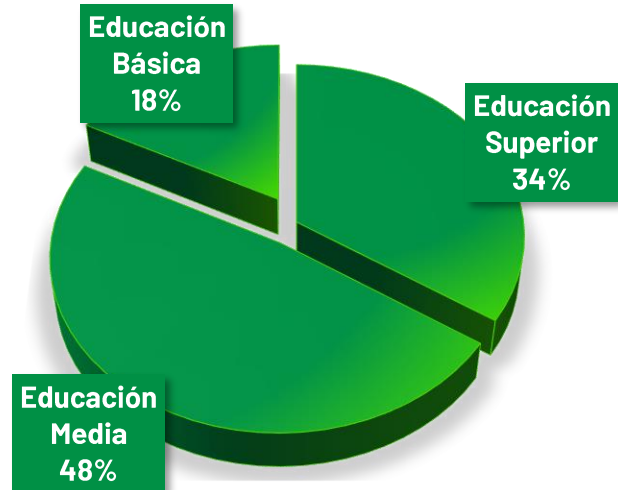
Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, los corredores más destacados son el Corredor Las Caobas (23.38%) y el Corredor 27 de Febrero (22.08%). En **Santiago**, el Corredor Circunvalación y el Corredor Canabacoa son los más representativos, con un 33.77% y 31.43%, respectivamente.

Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.

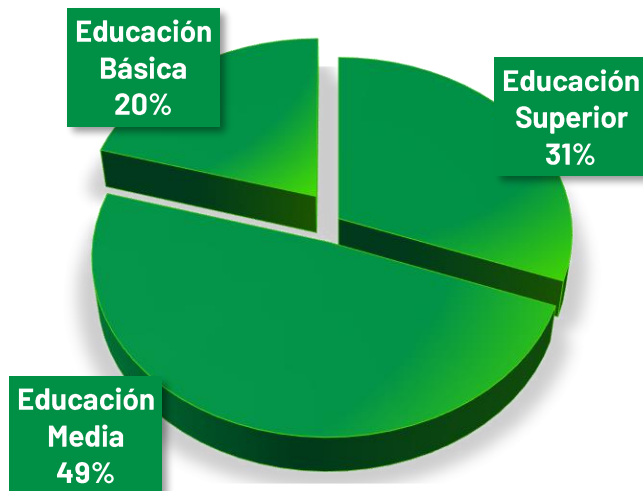
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	132	34.29%
Educación Media	186	48.31%
Educación Básica	67	17.40%
Total General	385	100%



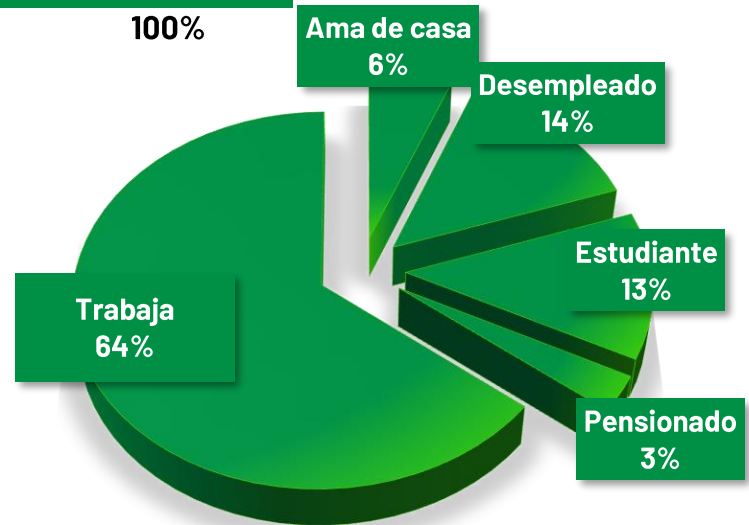
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	118	30.65%
Educación Media	188	48.83%
Educación Básica	79	20.52%
Total General	385	100%



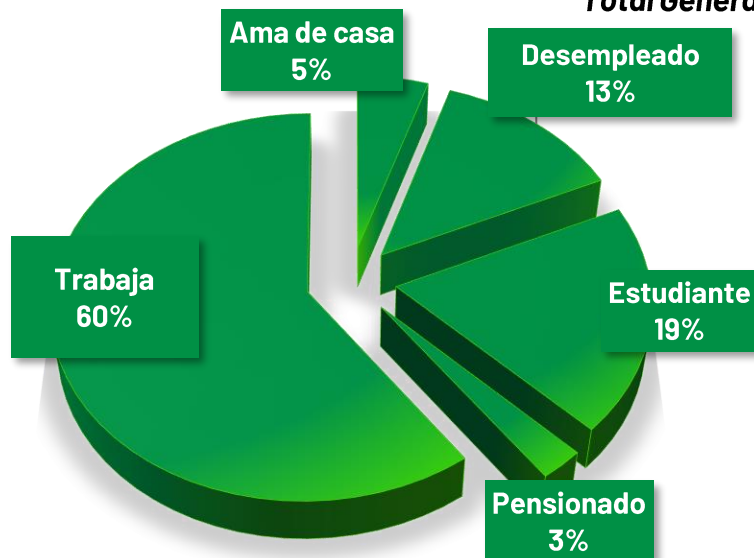
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de Casa	23	5.97%
Desempleado	53	13.77%
Estudiante	49	12.73%
Pensionado	12	3.12%
Trabaja	248	64.42%
Total General	385	100%



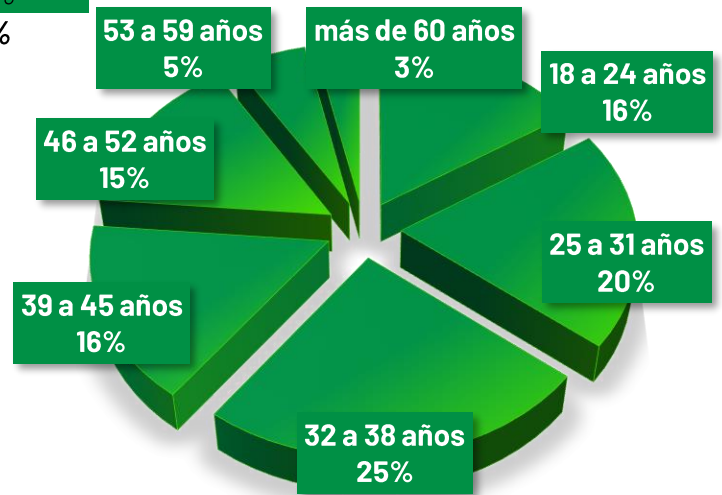
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de Casa	19	4.94%
Desempleado	51	13.25%
Estudiante	74	19.22%
Pensionado	10	2.60%
Trabaja	231	60%
Total General	385	100%



SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18 a 24 años	61	15.84%
25 a 31 años	76	19.74%
32 a 38 años	95	24.68%
39 a 45 años	62	16.10%
46 a 52 años	57	14.81%
53 a 59 años	21	5.45%
Más de 60 años	13	3.38%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18 a 24 años	87	22.60%
25 a 31 años	53	13.77%
32 a 38 años	67	17.40%
39 a 45 años	53	13.77%
46 a 52 años	54	14.03%
53 a 59 años	44	11.43%
Más de 60 años	27	7.01%
Total General	385	100%

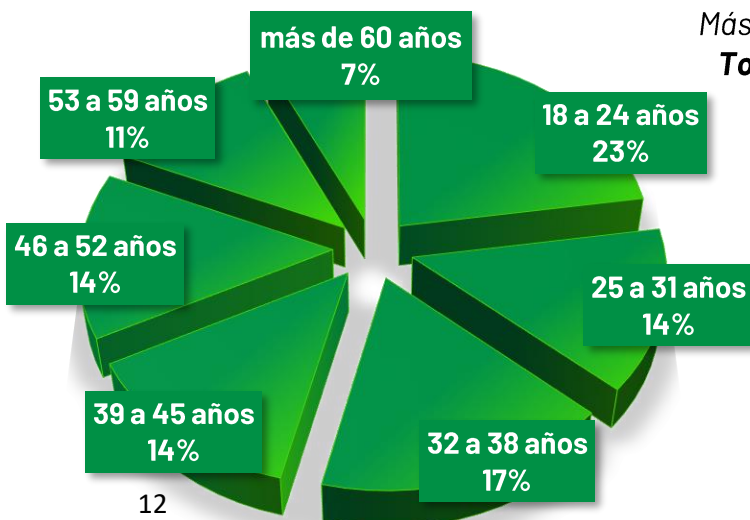
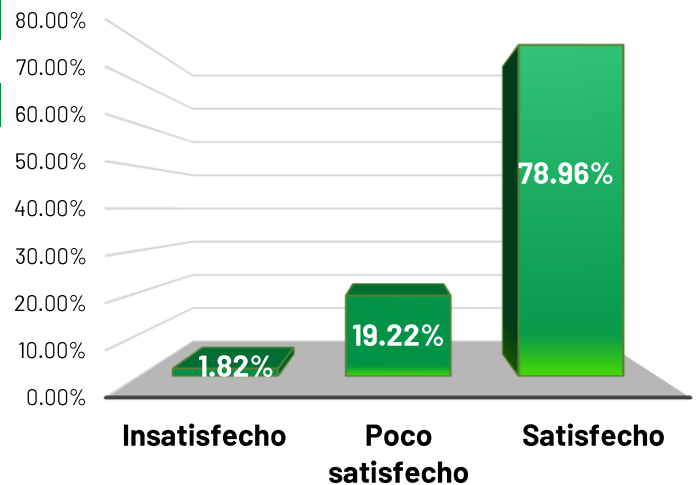


Tabla y Gráfico 4- Higiene y el Estado Físico

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

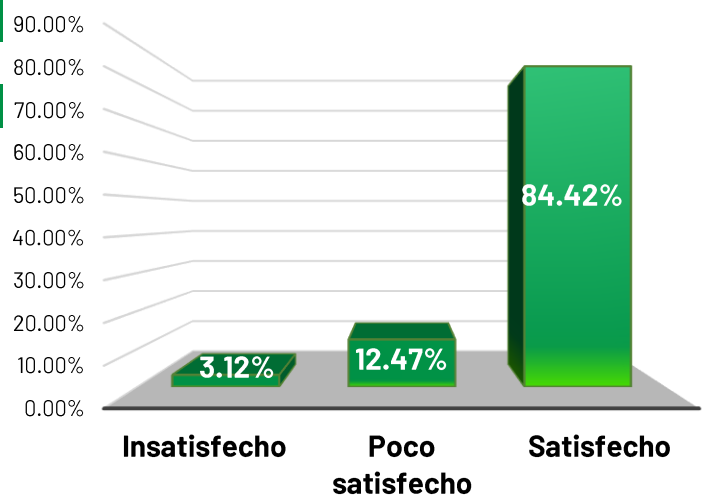
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco Satisfecho	74	19.22%
Satisfecho	304	78.96%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	12	3.12%
Poco Satisfecho	48	12.47%
Satisfecho	325	84.42%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

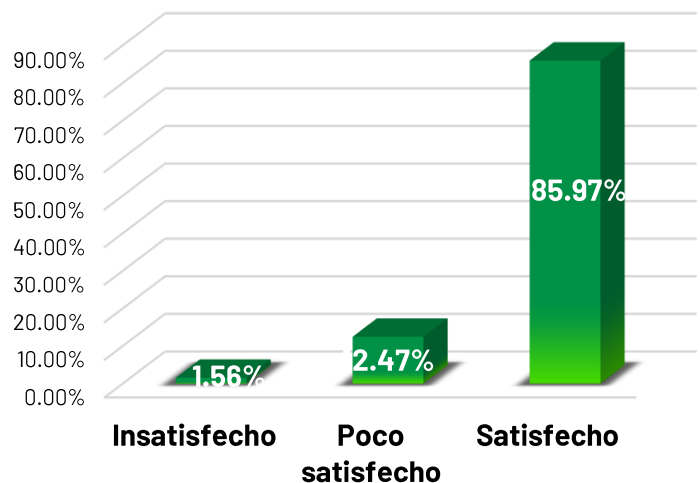
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 78.96% de los encuestados se mostró satisfecho con la higiene y el estado físico de los autobuses. El 19.22% se declaró poco satisfecho, y solo el 1.82% manifestó estar insatisfecho. En **Santiago**, el 84.42% de los usuarios están satisfechos con estos aspectos, el 12.47% poco satisfecho, y el 3.12% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 5- Elementos Materiales

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

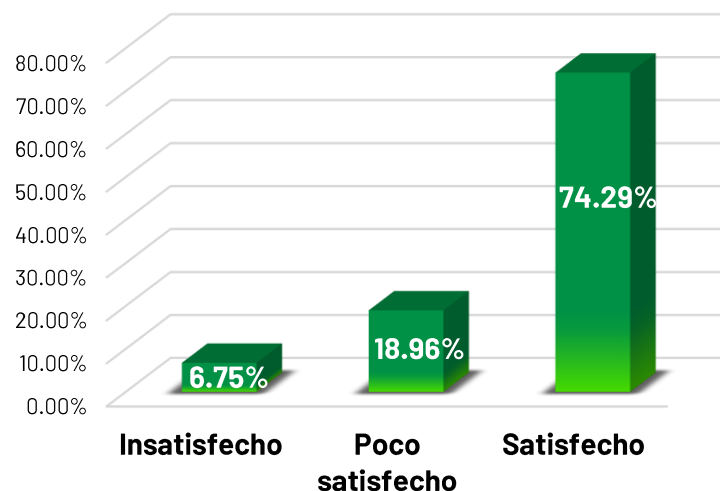
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	48	12.47%
Satisfecho	331	85.97%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	26	6.75%
Poco Satisfecho	73	18.96%
Satisfecho	286	74.29%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

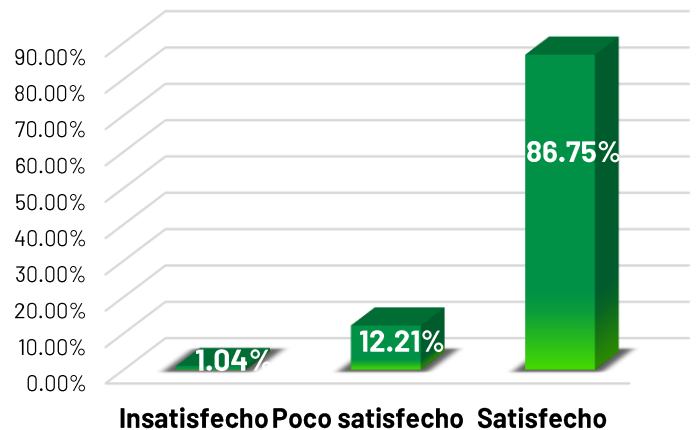
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 85.97% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente satisfecho con los elementos materiales visibles, mientras que el 12.47% se mostró poco satisfecho y el 1.56% insatisfecho. En **Santiago**, el 74.29% de los usuarios se siente satisfecho, con un 18.96% poco satisfecho y un 6.75% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 6- Apariencia Física de los Empleados

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

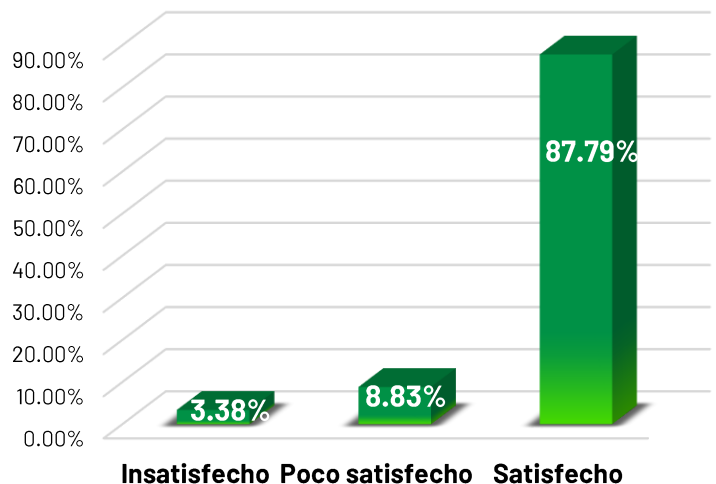
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco Satisfecho	47	12.21%
Satisfecho	334	86.75%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	13	3.38%
Poco Satisfecho	34	8.83%
Satisfecho	338	87.79%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

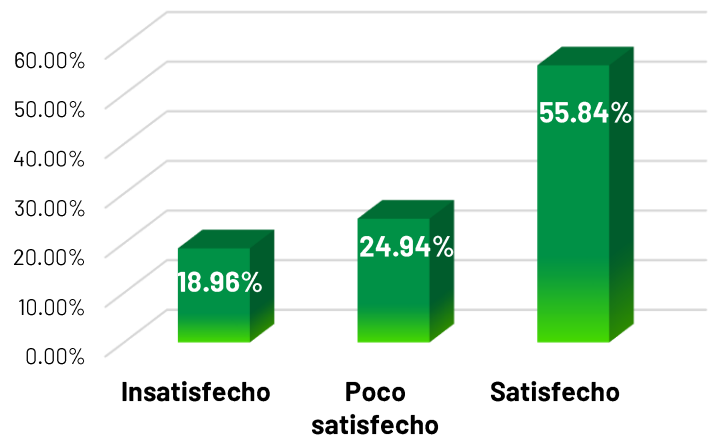
Respecto a la apariencia física de los empleados, el 86.75% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho. El 12.21% se declaró poco satisfecho, y solo el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 87.79% de los usuarios se siente satisfecho, mientras que el 8.83% se encuentra poco satisfecho y el 3.38% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 7- Tiempo de Espera en las Paradas

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

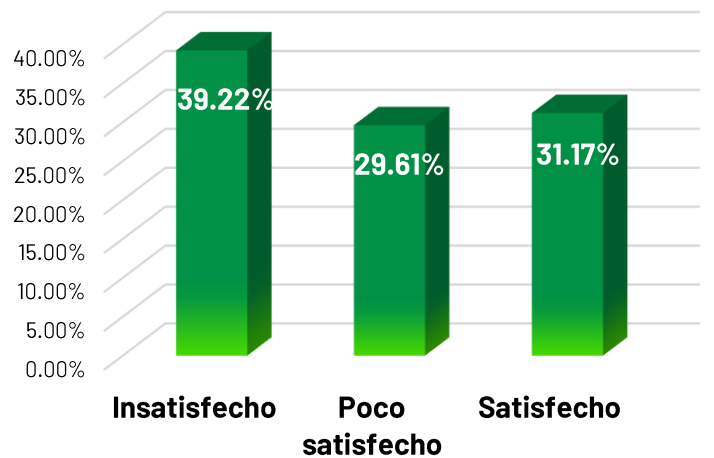
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	73	18.96%
Poco Satisfecho	96	24.94%
Satisfecho	215	55.84%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	151	39.22%
Poco Satisfecho	114	29.61%
Satisfecho	120	31.17%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

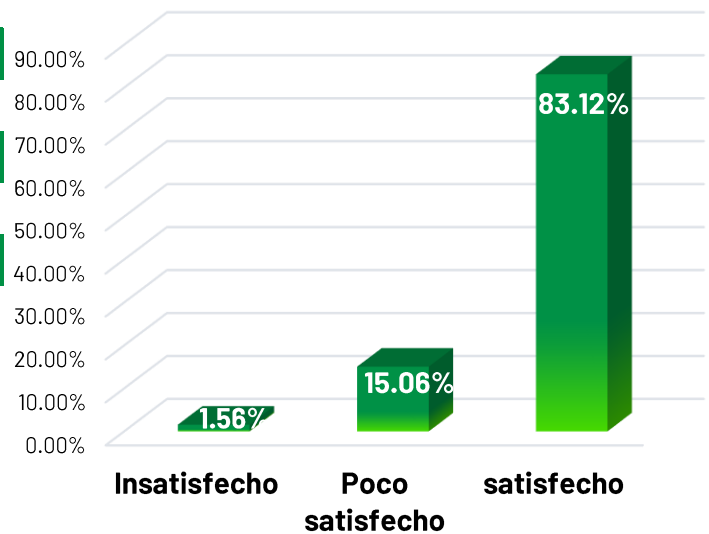
Los resultados muestran que en **Santo Domingo**, el 55.84% de los encuestados se siente satisfecho con el tiempo de espera en las paradas, mientras que el 24.94% se encuentra poco satisfecho y el 18.96% insatisfecho. En **Santiago**, el 31.17% se siente satisfecho, el 29.61% poco satisfecho y un 39.22% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 8- Cortesía y Atención Mostradas

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

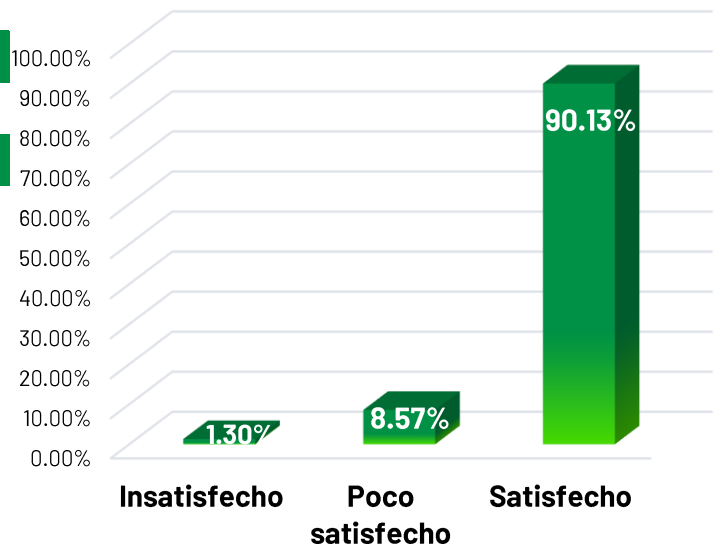
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	58	15.06%
Satisfecho	320	83.12%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	33	8.57%
Satisfecho	347	90.13%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

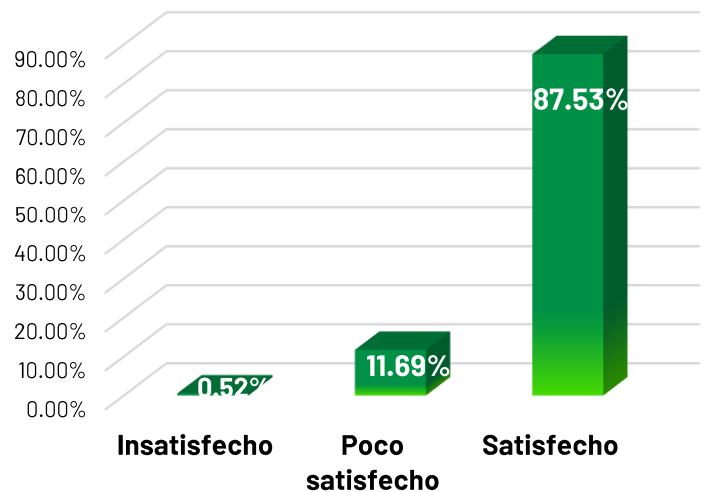
El 83.12% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho con la cortesía y atención de los conductores y cajeros. El 15.06% se siente poco satisfecho y solo el 1.56% insatisfecho. En **Santiago**, el 90.13% respondió estar satisfecho, mientras que el 8.57% se siente poco satisfecho y el 1.30% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de Paradas Establecidas

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

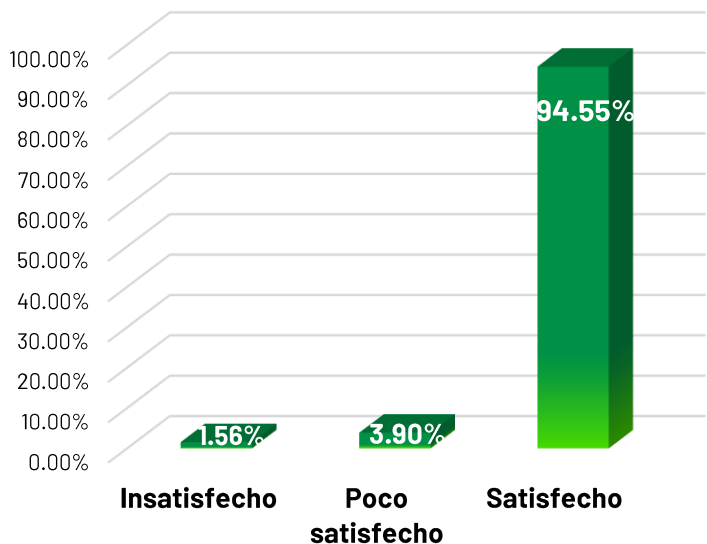
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	45	11.69%
Satisfecho	337	87.53%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	15	3.90%
Satisfecho	364	94.55%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

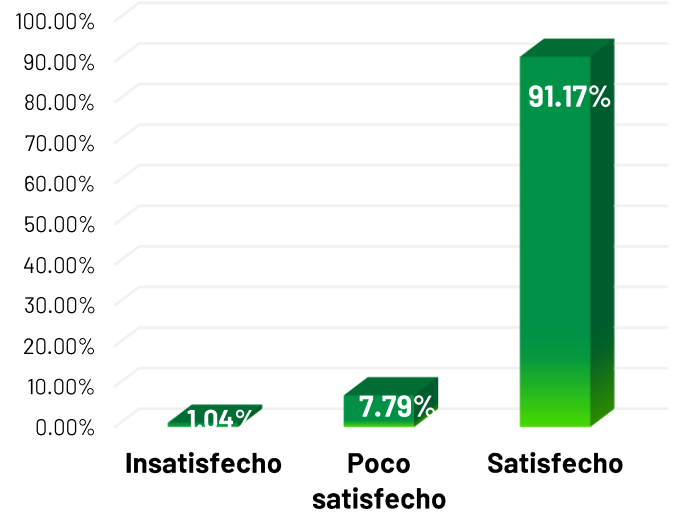
Los usuarios de **Santo Domingo** manifiestan un 87.53% de satisfacción con el cumplimiento de las paradas por parte de los conductores, mientras que el 11.69% se declara poco satisfecho y el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 94.55% de los usuarios están satisfechos con este aspecto, con un 3.90% poco satisfecho y un 1.56% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte

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

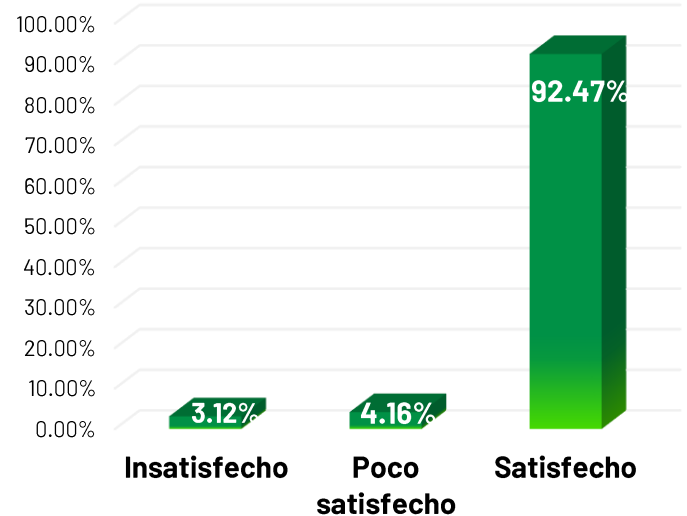
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco Satisfecho	30	7.79%
Satisfecho	351	91.17%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	12	3.12%
Poco Satisfecho	16	4.16%
Satisfecho	356	92.47%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

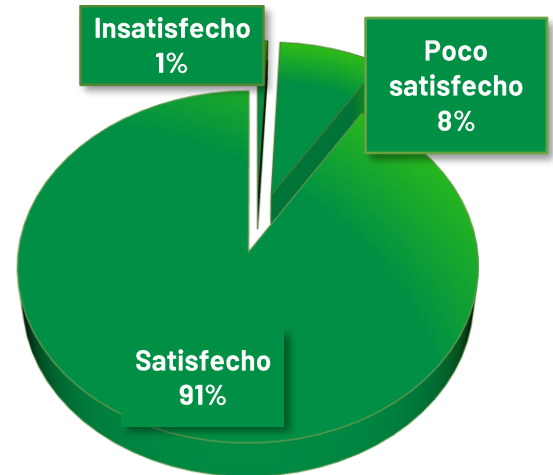
En relación con el horario del servicio de transporte, el 91.17% de los usuarios en **Santo Domingo** se siente satisfecho, el 7.79% poco satisfecho y solo el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 92.47% se siente satisfecho, el 4.16% poco satisfecho y el 3.12% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 11- Nivel de Seguridad

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

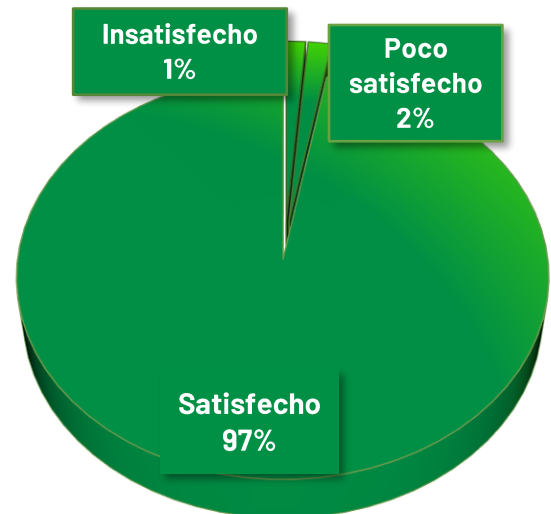
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	31	8.05%
Satisfecho	351	91.17%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	6	1.56%
Satisfecho	373	96.88%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

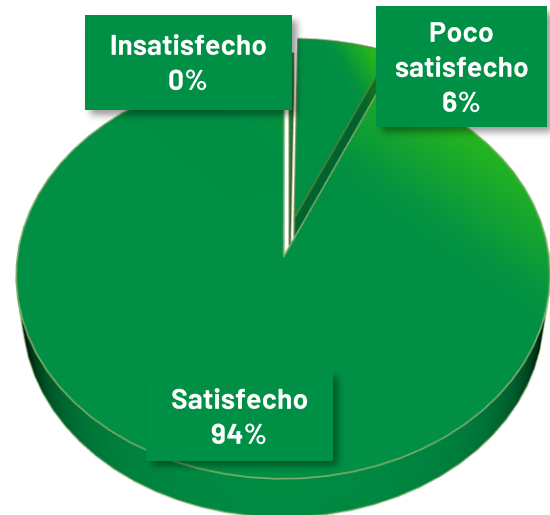
Según las respuestas de los usuarios, el 91.17% en **Santo Domingo** considera que los autobuses son seguros, el 8.05% se siente poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 96.88% considera seguros los autobuses, el 1.56% se siente poco satisfecho y el 1.30% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 12- Confianza que le Transmite el Personal

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

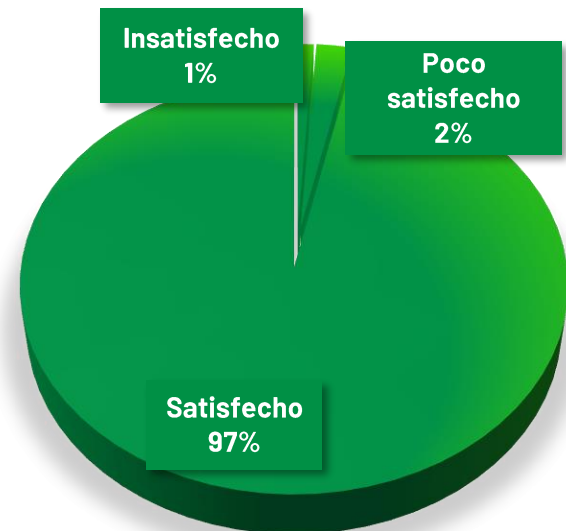
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	24	6.23%
Satisfecho	360	93.51%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1%
Poco Satisfecho	9	2.34%
Satisfecho	371	96.36%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

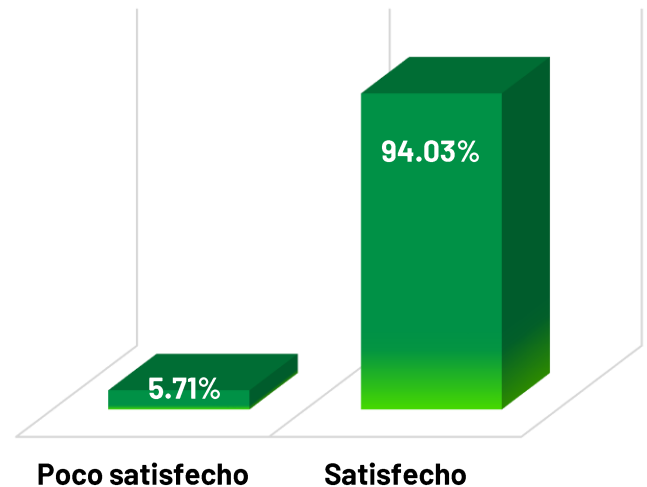
En **Santo Domingo**, el 93.51% de los encuestados se sienten satisfechos con la confianza que les transmite el personal, mientras que el 6.23% se muestra poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 96.36% de los usuarios se siente satisfecho, el 2.34% poco satisfecho y el 1% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

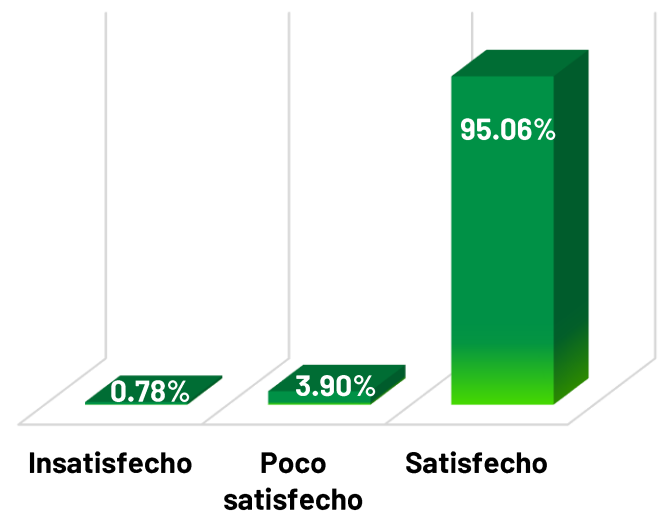
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	22	5.71%
Satisfecho	362	94.03%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	15	3.90%
Satisfecho	366	95.06%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

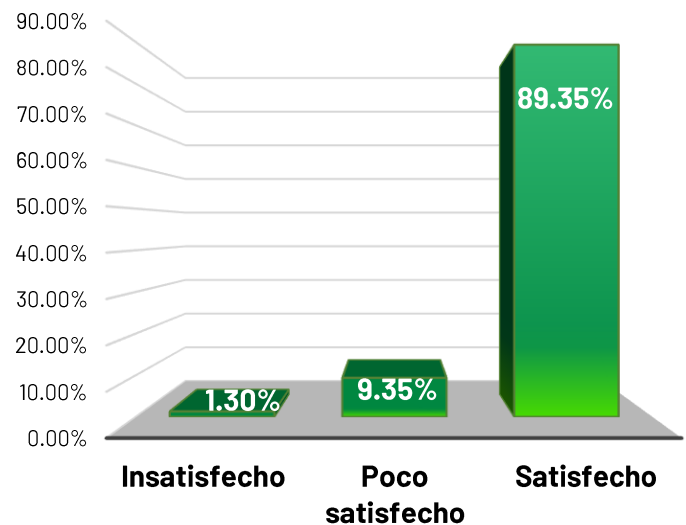
Basado en las respuestas de los usuarios, en **Santo Domingo**, el 94.03% de los encuestados valora positivamente el manejo de los choferes, mientras que el 5.71% se siente poco satisfecho. En **Santiago**, el 95.06% de los usuarios está satisfecho con la conducción, el 3.90% se muestra poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 14 – Disposición del Conductor(a)/Cajero(a)

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

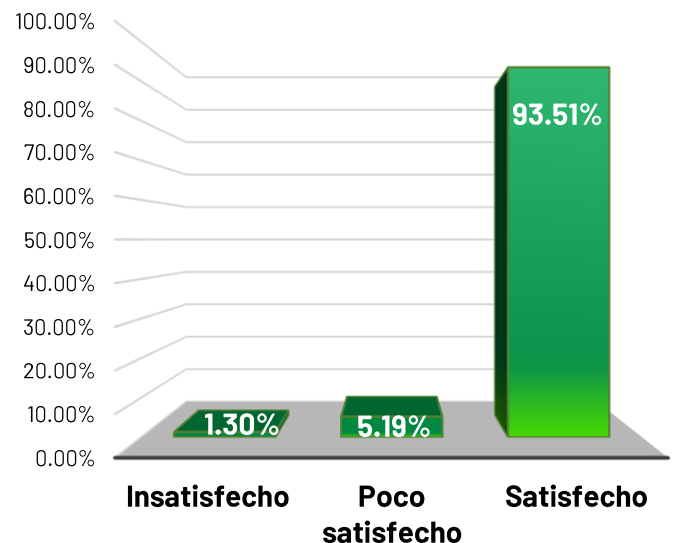
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	36	9.35%
Satisfecho	344	89.35%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	20	5.19%
Satisfecho	360	93.51%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

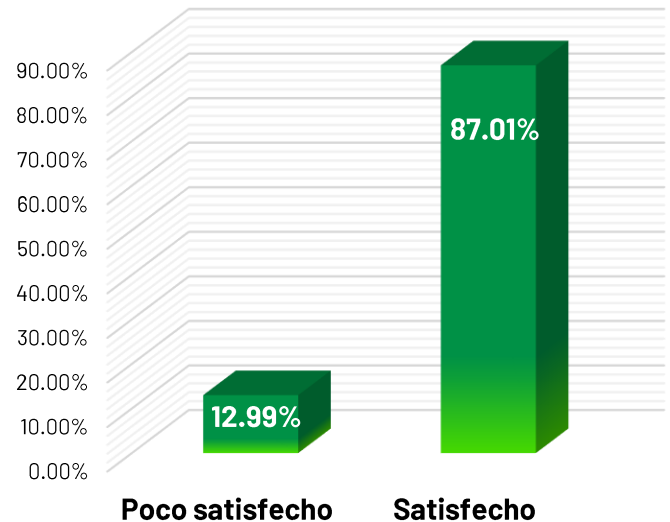
En **Santo Domingo**, el 89.35% de los encuestados se siente satisfecho con el trato recibido por parte de los choferes y cajeros, mientras que el 9.35% se siente poco satisfecho y solo el 1.30% insatisfecho. En **Santiago**, el 93.51% de los usuarios se siente satisfecho, el 5.19% poco satisfecho y también el 1.30% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 15- Atención Individualizada

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

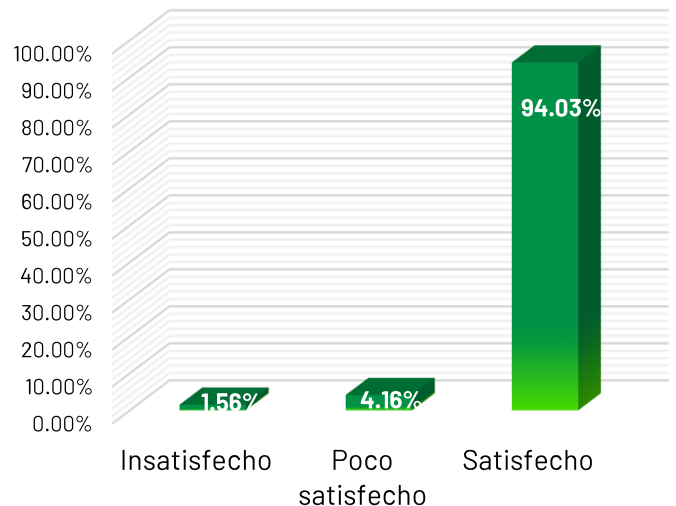
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	50	12.99%
Satisfecho	335	87.01%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	16	4.16%
Satisfecho	362	94.03%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

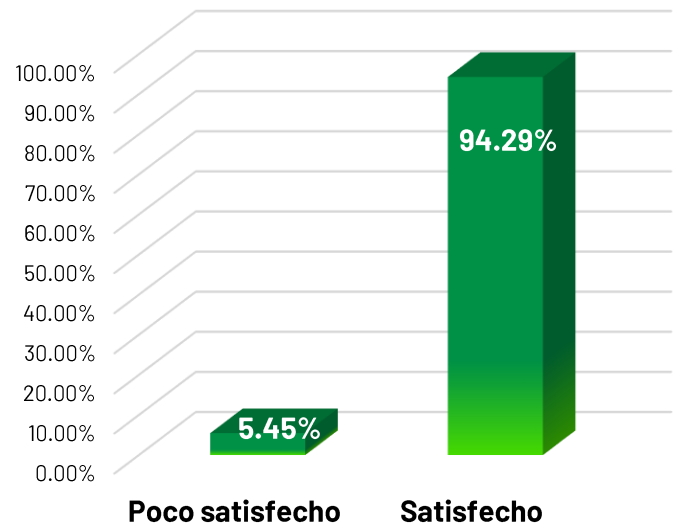
En **Santo Domingo**, el 87.01% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada por los conductores y cajeros, mientras que el 12.99% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 94.03% de los usuarios se siente satisfecho, el 4.16% poco satisfecho y el 1.56% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del Personal

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

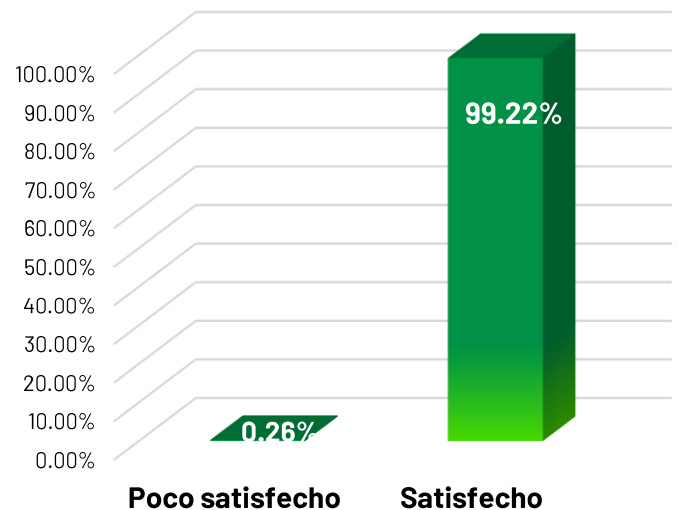
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	21	5.45%
Satisfecho	363	94.29%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	382	99.22%
No respondió	2	0.52%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

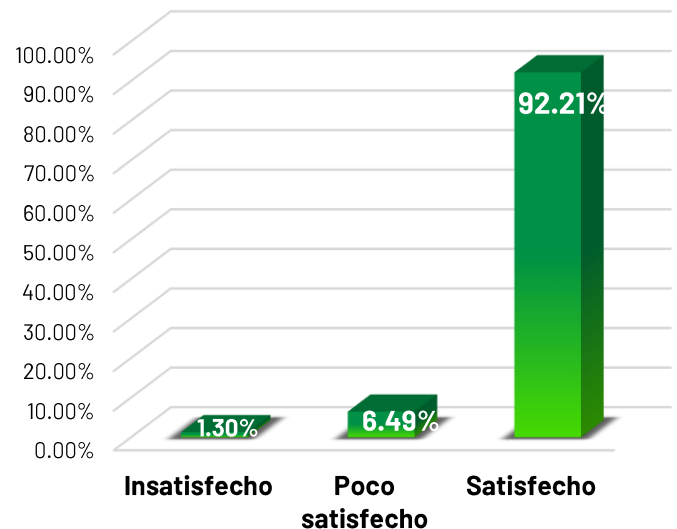
Los resultados sobre la profesionalidad del personal en **Santo Domingo** indican que el 94.29% de los encuestados valora positivamente su atención, mientras que el 5.45% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.22% de los usuarios se siente satisfecho, con un 0.26% poco satisfecho y un 0.52% sin respuesta.

Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en General

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

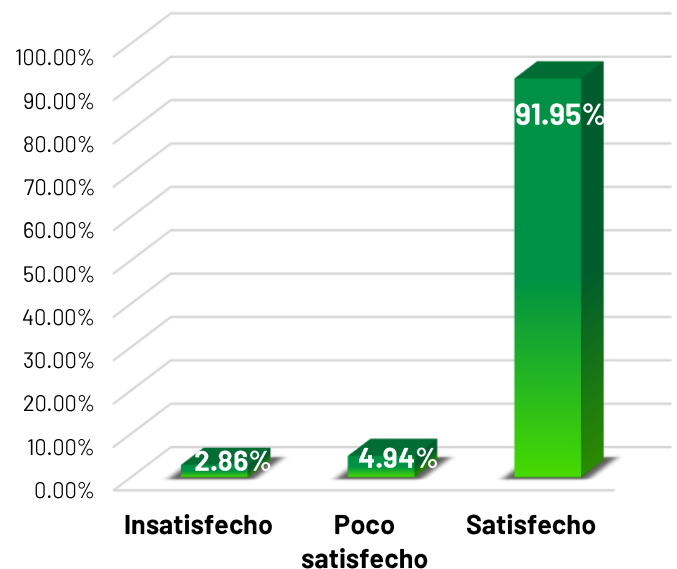
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	25	6.49%
Satisfecho	355	92.21%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	11	2.86%
Poco Satisfecho	19	4.94%
Satisfecho	354	91.95%
No respondió	1	0.26%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de satisfacción general de los usuarios muestran que el 92.21% en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 6.49% se muestra poco satisfecho y el 1.30% insatisfecho. En **Santiago**, el 91.95% de los usuarios también se siente satisfecho, con un 4.94% poco satisfecho y un 2.86% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes

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

SANTO DOMINGO

DESCRIPCIÓN	CUENTA ENCUESTADO	%
No respondieron	220	57.14%
Tiempo de espera	50	12.99%
Frecuencia y más autobuses	16	4.16%
Aire acondicionado	12	3.12%
Cuidado y mantenimiento de los autobuses	9	2.34%
Autobuses más modernos	7	1.82%
Tiempo de espera, aires acondicionados, más puestos de recarga	5	1.30%
Más autobuses, más puestos de recarga y más autobuses los fines de semana	5	1.30%
Tiempo de espera, mantenimiento, más autobuses	4	1.04%
Mejorar la distribución de las guaguas por los corredores con mayor flujo de personas	3	0.78%
Tiempo de espera, condición de los autobuses, más puntos de recarga	3	0.78%
Tiempo de espera y aires acondicionados	3	0.78%
Más autobuses, mantenimiento y techar las paradas	3	0.78%
Identificación de los autobuses con los corredores correctos	3	0.78%
Mantenimiento, servicio al cliente y más puestos de recarga	3	0.78%
Más autobuses y más puntos de recarga	3	0.78%
Nada	3	0.78%
Respeto a las paradas por los conductores	3	0.78%
Mantenimiento a los autobuses y más puestos de recarga	2	0.52%
Mantenimiento, aire acondicionado y más puestos de recarga	2	0.52%
Más autobuses, más puntos de recarga y techar las paradas	2	0.52%
Cortesía de los choferes	1	0.26%
Servicio al cliente de los choferes, más autobuses, más puntos de recarga	1	0.26%
Tiempo de espera, mejorar los autobuses	1	0.26%
Cantidad de personas por autobuses	1	0.26%
Señalización dentro del autobús	1	0.26%
Limpieza y horario del servicio	1	0.26%
Aire acondicionado y más puntos de recarga	1	0.26%
Más autobuses	1	0.26%
Más autobuses y mantenimiento	1	0.26%
Más autobuses y más modernos	1	0.26%
Más autobuses, servicio al cliente y frecuencia	1	0.26%
Más autobuses, puntos de recarga y mantenimiento	1	0.26%
Más puntos de recarga, mantenimiento, mejorar las paradas	1	0.26%
Señalizaciones de medidas de seguridad dentro del autobús	1	0.26%
Tiempo de espera y techar las paradas	1	0.26%

Mantenimiento y más unidades	1	0.26%
Frecuencia, más autobuses, mantenimiento, aire acondicionado, mejorar las paradas y más puntos de recarga	1	0.26%
Frecuencia, más autobuses los fines de semana	1	0.26%
Más autobuses y tiempo de espera	1	0.26%
No dejar los estudiantes en las paradas varados	1	0.26%
Paradas sin identificación	1	0.26%
Más unidades en el Corredor Naco	1	0.26%
Aire acondicionado y mejores unidades	1	0.26%
Un seguridad en cada autobús para la protección del ciudadano	1	0.26%
TOTAL	385	100%

SANTIAGO

DESCRIPCIÓN	CUENTA ENCUESTADO	%
Tiempo de espera	89	23.12%
Frecuencia	70	18.18%
Más autobuses	60	15.58%
Aire acondicionado	15	3.90%
Horario del servicio	12	3.12%
Señalización de las paradas	12	3.12%
Bien	11	2.86%
La atención al cliente de los cajeros y conductores	9	2.34%
Mantenimiento	7	1.82%
Nada	7	1.82%
Frecuencia y timbres	6	1.56%
Frecuencia y aire acondicionado	6	1.56%
Mantenimiento y más autobuses	6	1.56%
Timbre de los autobuses	5	1.30%
Frecuencia y servicio al cliente	5	1.30%
Frecuencia y señalización de paradas	5	1.30%
Timbres y más autobuses	4	1.04%
La publicidad quita la visibilidad	4	1.04%
Mantenimiento y tiempo de espera	3	0.78%
Aire acondicionado y timbre	3	0.78%
Higiene de los autobuses	3	0.78%
Más unidades fines de semana, cursos de relaciones humanas y mejorar la frecuencia	3	0.78%
Uniformes	3	0.78%
Comportamiento de las cajeras	2	0.52%
Horario del servicio y timbre	2	0.52%
Limpieza y frecuencia	2	0.52%
Higiene y más autobuses	2	0.52%
Puntualidad y uniformes	2	0.52%

Señalización de las paradas e higiene	2	0.52%
Señalización de las paradas y timbres	2	0.52%
Timbres	2	0.52%
Más autobuses y señalización de paradas	2	0.52%
Aire acondicionado, empleados uniformados y más autobuses	1	0.26%
Autobuses deteriorados	1	0.26%
Aplicar ya lo que sería las rutas para saber la ubicación de las OMSA es decir un speech	1	0.26%
Aire acondicionado y horario del servicio	1	0.26%
Aire acondicionado y tiempo de espera	1	0.26%
Frecuencia, más unidades, limpieza, mantenimiento y los timbres	1	0.26%
Aire acondicionado y más autobuses	1	0.26%
Manejo de los cajeros y frecuencia	1	0.26%
Horario del servicio y mantenimiento	1	0.26%
Más autobuses a la ruta universitaria, ruta de la vega y Altamira	1	0.26%
Frecuencia, aire acondicionado y timbre	1	0.26%
Frecuencia y el servicio al cliente de las cajeras	1	0.26%
Frecuencia, aire acondicionado y más autobuses	1	0.26%
Higiene, señalización de las paradas y tiempo de espera	1	0.26%
Seguridad dentro del autobús	1	0.26%
No volar paradas los conductores	1	0.26%
Señalización de las paradas y aire acondicionado	1	0.26%
Frecuencia, implementar un localizador para saber por dónde van los autobuses	1	0.26%
Todo	1	0.26%
TOTAL	385	100%

Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El desglose de la pregunta No.15 muestra diferentes respuestas dadas por los usuarios encuestados.

En **Santo Domingo**, los aspectos más relevantes que los encuestados destacaron son el tiempo de espera (12.99%), la disponibilidad de más autobuses (4.16%), y la instalación de aire acondicionado en las unidades (3.12%). También se mencionan preocupaciones sobre el mantenimiento y modernización de los autobuses (2.34%), y la combinación de factores como puntos de recarga, y más autobuses los fines de semana (1.30%). En general, las demandas en Santo Domingo están más centradas en mejorar el confort y la eficiencia del servicio, con especial énfasis en la reducción del tiempo de espera.

Por otro lado, en **Santiago**, las principales inquietudes son similares, pero con un énfasis mucho mayor en el tiempo de espera (23.12%) y la frecuencia de los autobuses (18.18%), además de solicitar más unidades (15.58%) y aire acondicionado (3.90%). A diferencia de Santo Domingo, donde las respuestas están más repartidas, en Santiago hay una mayor preocupación por la puntualidad y la regularidad del servicio, así como la señalización de las paradas.

ANEXOS

Formulario de preguntas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 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 empresa.

Esta encuesta cuenta con 15 preguntas

Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? 85.97%
2-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 87.53%
3-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 89.61%
4-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 48.05%
5-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 88.05%
6-ACC/EMPATÍA	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 89.87%
7-ACC/EMPATÍA	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 91.43%
8-FIABILIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 92.47%
9-FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 90.9%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que conducen nuestros conductores? 88.83%
11-FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido? 90.39%
12-SEGURIDAD	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades? 90.13%
13-SEGURIDAD	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 93.77%
14-SATISF. GENERAL	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa? 92.73%
15-SATISF. GENERAL	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? Respuesta abierta