



**OMSA**  
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Cuarto Trimestre  
Periodo 2024**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
FICHA TÉCNICA .....	4
TERMINOLOGÍA.....	5
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	7
<b>Tabla y Gráfico 1- Distribución por sexo de encuestados.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla y Gráfico 2- Distribución de encuestas por corredores.....</b>	<b>8</b>
<b>Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, ocupación y edad.....</b>	<b>10</b>
<b>Tabla y Gráfico 4- Higiene y el estado físico.....</b>	<b>13</b>
1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?.....	13
<b>Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales.....</b>	<b>14</b>
2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? .....	14
<b>Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados.....</b>	<b>15</b>
3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?.....	15
<b>Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas .....</b>	<b>16</b>
4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?.....	16
<b>Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas.....</b>	<b>17</b>
5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?.....	17
<b>Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas .....</b>	<b>18</b>
6- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? .....	18
<b>Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte .....</b>	<b>19</b>
7- ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?.....	19
<b>Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad .....</b>	<b>20</b>
8 - ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?.....	20
<b>Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal .....</b>	<b>21</b>
9 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal? .....	21
<b>Tabla y Gráfico 13- Conducción.....</b>	<b>22</b>
10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?.....	22

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

## FICHA TÉCNICA

<p><b>Universo</b></p>	<p>Usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses en las provincias de Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Ámbito</b></p>	<p>Levantamiento realizado en los corredores de las provincias de Santo Domingo y Santiago.</p>
<p><b>Muestra</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Método para utilizar</b></p>	<p>Cuestionario estructurado aplicado mediante muestreo aleatorio en autobuses en ruta en los diversos corredores.</p>
<p><b>Fecha del trabajo</b></p>	<p>Del 05 al 08 de noviembre del año 2024.</p>
<p><b>Dirección(es) / Gerencia(s) / División(es)</b></p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente).</p>
<p><b>Analista(s) redactor(es)</b></p>	<p>Lic. José Ángel Ortiz y Licda. Liz Marien Tamayo Feliz.</p>

## 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, 209 eran mujeres y 176 hombres; en Santiago, 222 mujeres y 163 hombres. Esto indica que ambos sexos utilizan el servicio en proporciones similares, con un 54.29% de mujeres y un 45.71% de hombres en Santo Domingo, mientras que en Santiago las cifras son del 57.66% y 42.34%, respectivamente.

Los corredores con mayor participación en Santo Domingo fueron: Corredor Las Caobas (22.34%) y Corredor 27 de Febrero (23.12%). En Santiago, los corredores más representativos fueron: Corredor Circunvalación (30.13%) y Corredor Canabacoa (32.47%).

Los resultados de la encuesta revelaron que el 83.38% 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 88.05%. La satisfacción con los elementos materiales fue del 91.43% en Santo Domingo y del 79.22% en Santiago.

El nivel de satisfacción con el cumplimiento de paradas por parte de los choferes fue del 92.47% en Santo Domingo y del 95.06% en Santiago. En cuanto al horario del servicio, un 95.84% de los usuarios en Santo Domingo y un 94.29% en Santiago se mostraron satisfechos.

El tiempo de espera en las paradas generó una satisfacción del 53.25% en Santo Domingo, mientras que en Santiago, el 42.60% de los encuestados se mostró satisfecho. La cortesía y atención de conductores y cajeros también fue bien valorada, con un 90.13% de satisfacción en Santo Domingo y un 91.43% en Santiago.

El nivel de seguridad fue percibido positivamente, con un 95.06% en Santo Domingo y un 93.51% en Santiago.

En general, la satisfacción con el servicio fue del 92.73% en Santo Domingo y del 95.84% 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 209 mujeres y 176 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 222 mujeres y 163 hombres.

#### SANTO DOMINGO

Sexo	Cantidad
Mujer	209
Hombre	176
<b>Total General</b>	<b>385</b>

#### SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	222
Hombre	163
<b>Total General</b>	<b>385</b>



**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 54.29% de mujeres y un 45.71% de hombres. En **Santiago**, el 57.66% de los usuarios son mujeres y el 42.34% hombres.

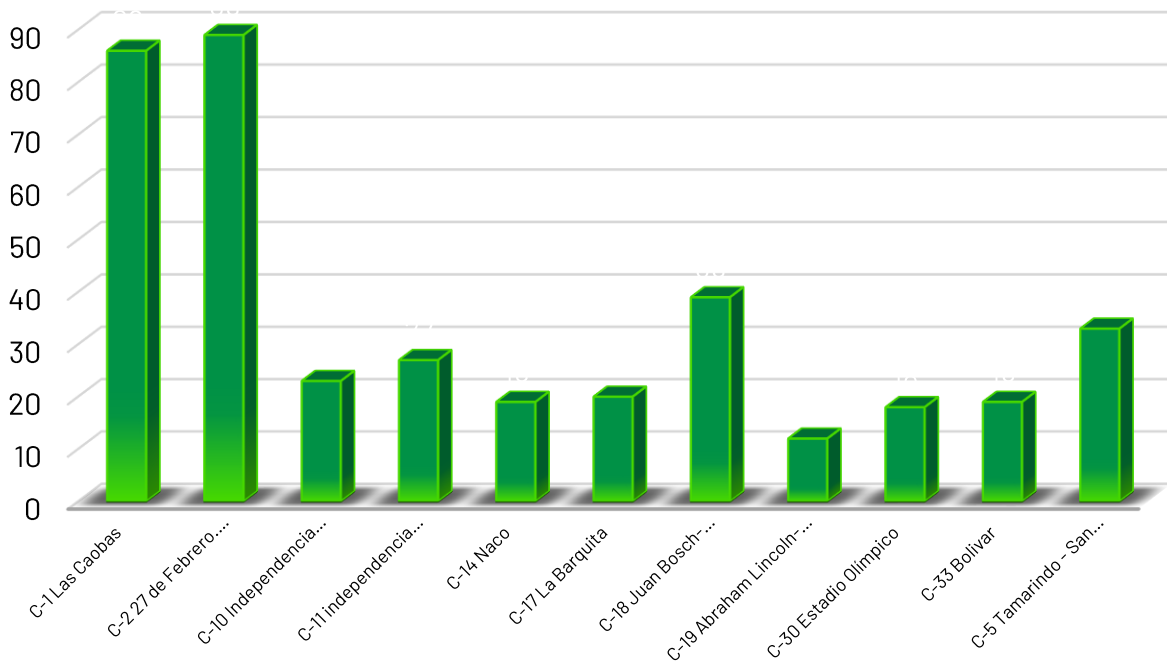


## Tabla y Gráfico 2- Distribución de Encuestas por Corredores

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

### SANTO DOMINGO

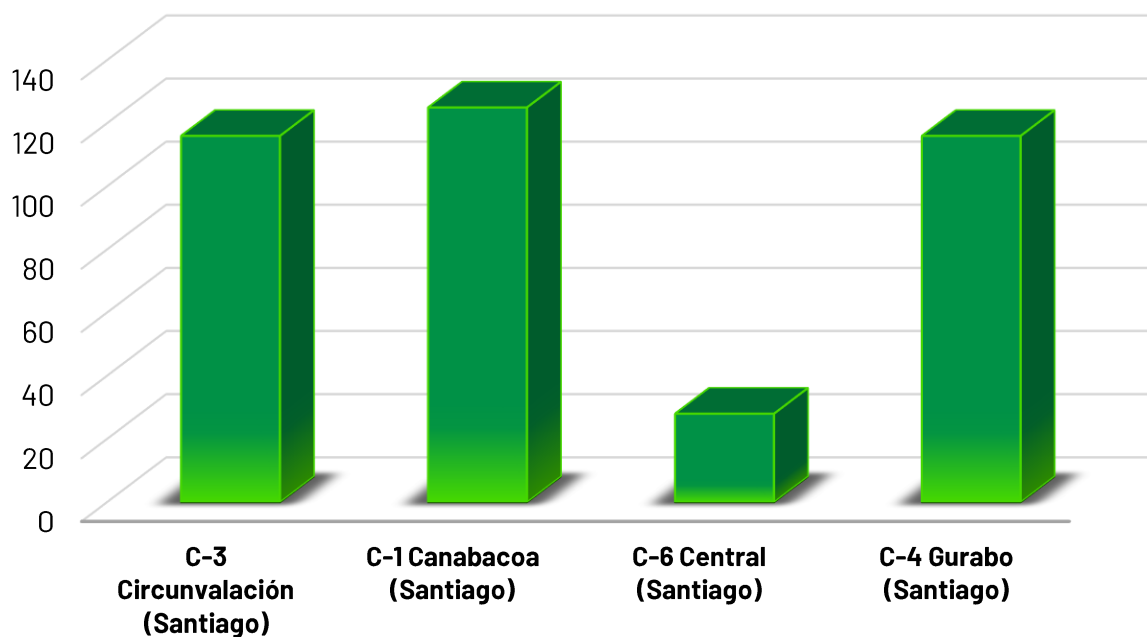
Corredores	Cantidad	Participación
Corredor Las Caobas	86	22.34%
Corredor 27 de Febrero. Hipódromo - Boca Chica	89	23.12%
Independencia Haina - Independencia Malecón	23	5.97%
Corredor Independencia Hipódromo	27	7.01%
Corredor Naco	19	4.94%
Corredor La Barquita	20	5.19%
Corredor Juan Bosch -Tarjetas SDG	39	10.13%
Corredor Abraham Lincoln -Tarjetas SDG	12	3.12%
Corredor Estadio Olímpico	18	4.68%
Corredor Bolívar	19	4.94%
Corredor Tamarindo - San Isidro	33	8.57%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

**SANTIAGO**

<b>Corredores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
<i>Corredor Circunvalación</i>	116	30.13%
<i>Corredor Gurabo</i>	125	32.47%
<i>Corredor Central</i>	28	7.27%
<i>Corredor Canabacoa</i>	116	30.13%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



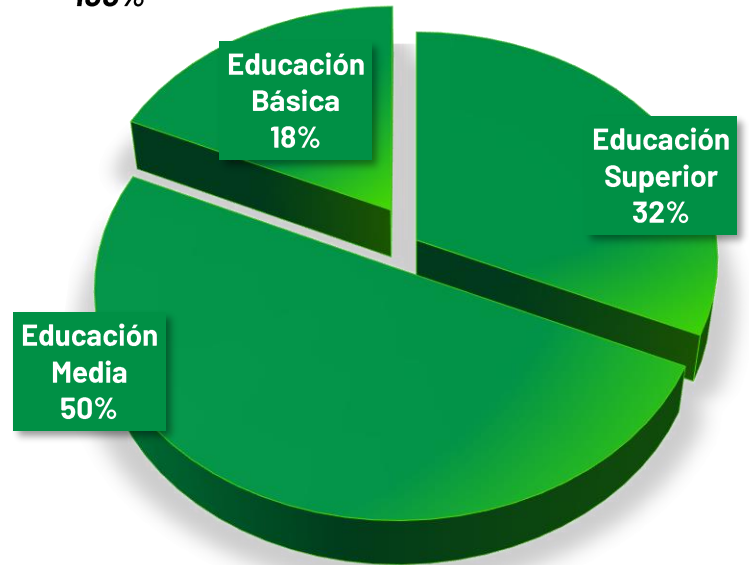
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, los corredores más destacados son el Corredor Las Caobas (22.34%) y el Corredor 27 de Febrero – Hipódromo – Boca Chica (23.12%). En **Santiago**, el Corredor Circunvalación y el Corredor Canabacoa son los más representativos, con un 30.13% y 32.47%, respectivamente.

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

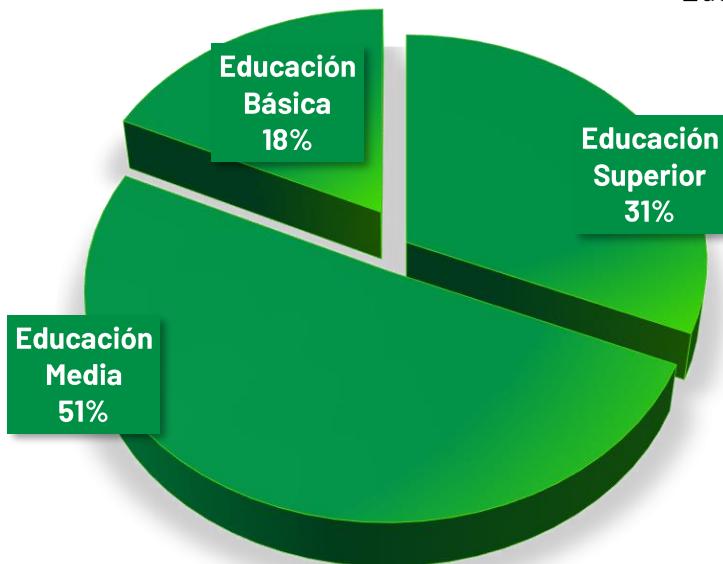
**SANTO DOMINGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación Superior	122	31.69%
Educación Media	193	50.13%
Educación Básica	70	18.18%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



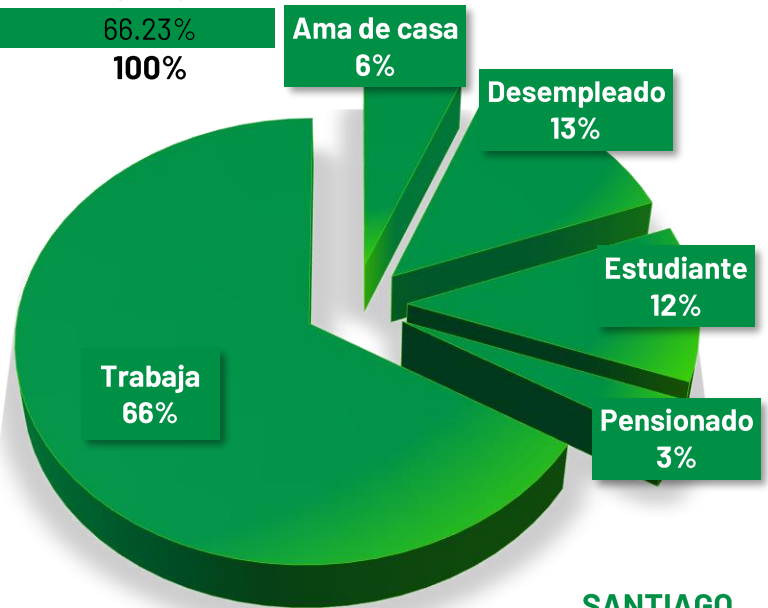
**SANTIAGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Educación Superior	121	31.43%
Educación Media	195	50.65%
Educación Básica	69	17.92%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



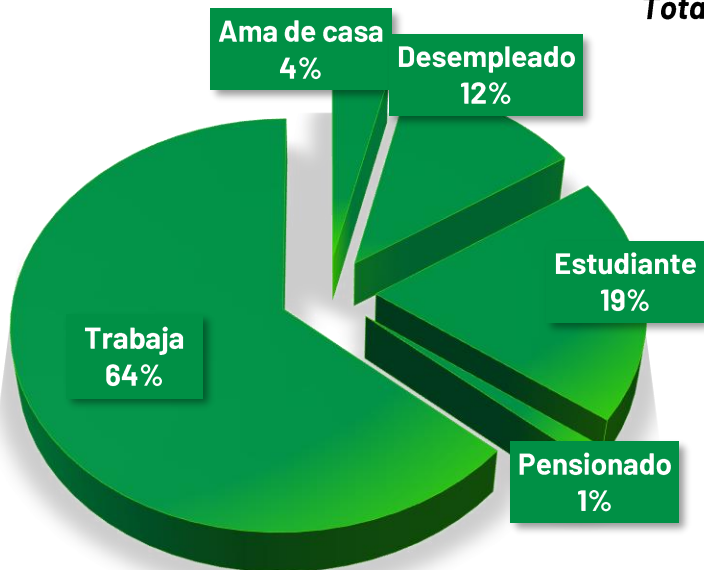
**SANTO DOMINGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ama de Casa	23	5.97%
Desempleado	51	13.25%
Estudiante	44	11.43%
Pensionado	12	3.12%
Trabaja	255	66.23%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



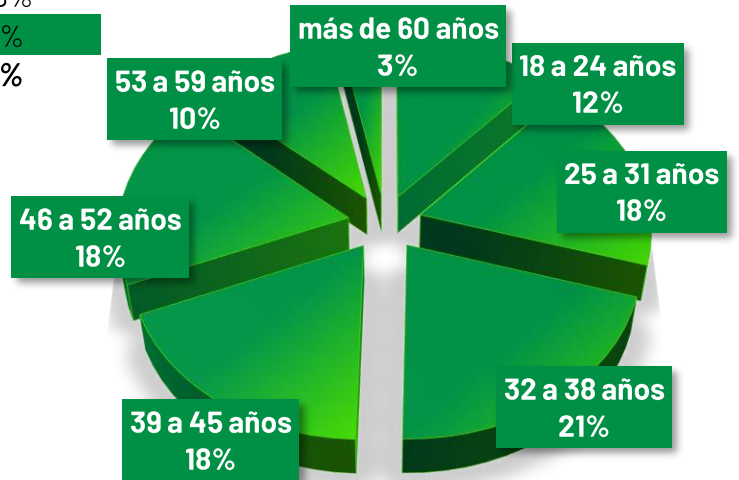
**SANTIAGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Ama de Casa	14	3.64%
Desempleado	46	11.95%
Estudiante	75	19.48%
Pensionado	5	1.30%
Trabaja	245	64%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



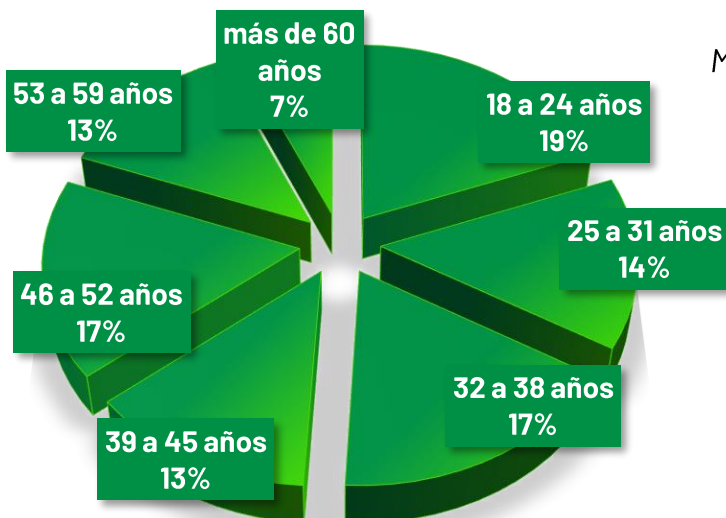
**SANTO DOMINGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 24 años	45	11.69%
25 a 31 años	69	17.92%
32 a 38 años	80	20.78%
39 a 45 años	71	18.44%
46 a 52 años	68	17.66%
53 a 59 años	40	10.39%
Más de 60 años	12	3.12%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**SANTIAGO**

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 24 años	74	19.22%
25 a 31 años	55	14.29%
32 a 38 años	67	17.40%
39 a 45 años	51	13.25%
46 a 52 años	64	16.62%
53 a 59 años	49	12.73%
Más de 60 años	25	6.49%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

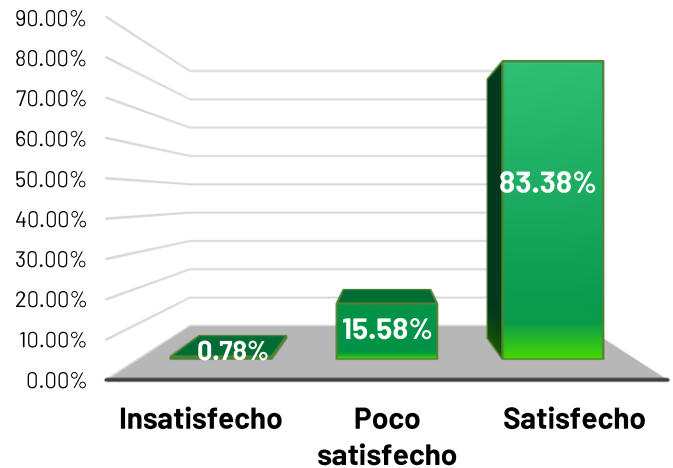


### Tabla y Gráfico 4- Higiene y el Estado Físico

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

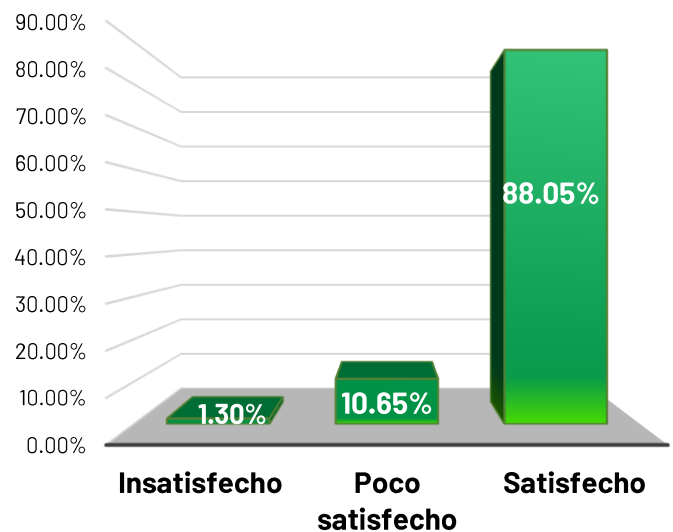
#### SANTO DOMINGO

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	3	0.78%
<i>Poco Satisfecho</i>	60	15.58%
<i>Satisfecho</i>	321	83.38%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco Satisfecho</i>	41	10.65%
<i>Satisfecho</i>	339	88.05%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

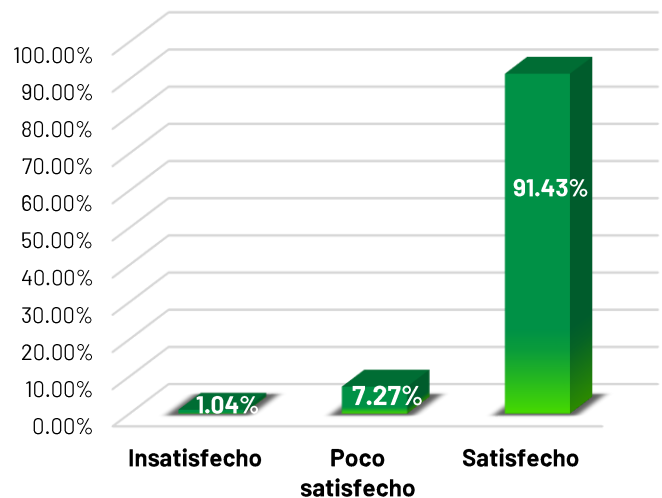
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 83.38% de los encuestados se mostró satisfecho con la higiene y el estado físico de los autobuses. El 15.58% se declaró poco satisfecho, y solo el 0.78% manifestó estar insatisfecho. En **Santiago**, el 88.05% de los usuarios están satisfechos con estos aspectos, el 10.65% poco satisfecho, y el 1.30% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 5- Elementos Materiales

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

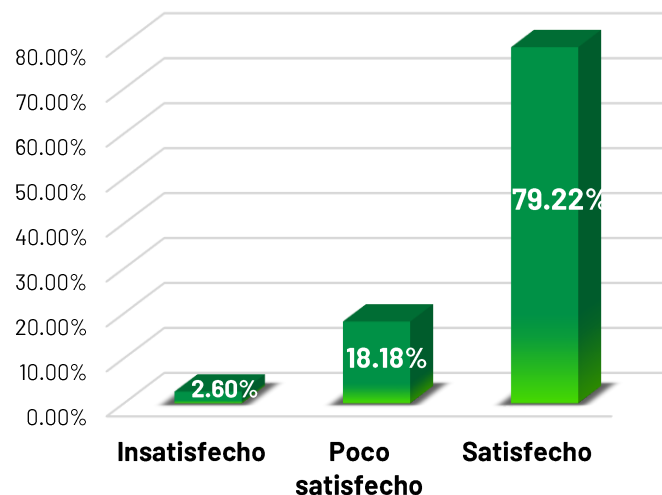
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco Satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	352	91.43%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	2.60%
Poco Satisfecho	70	18.18%
Satisfecho	305	79.22%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

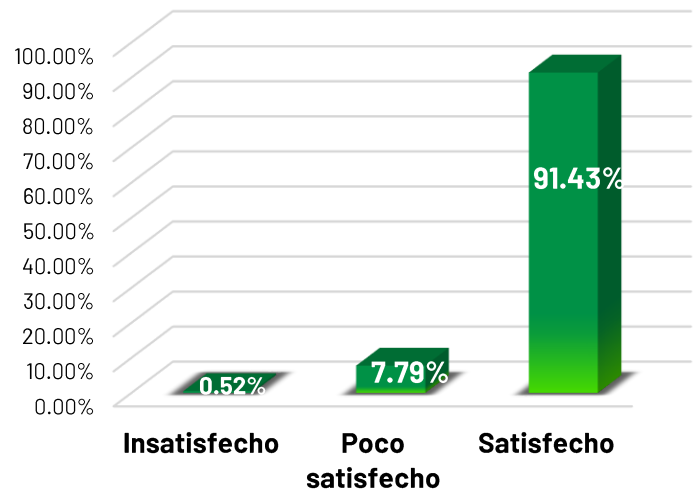
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 91.43% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente satisfecho con los elementos materiales visibles, mientras que el 7.27% se mostró poco satisfecho y el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 79.22% de los usuarios se siente satisfecho, con un 18.18% poco satisfecho y un 2.60% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 6- Apariencia Física de los Empleados

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

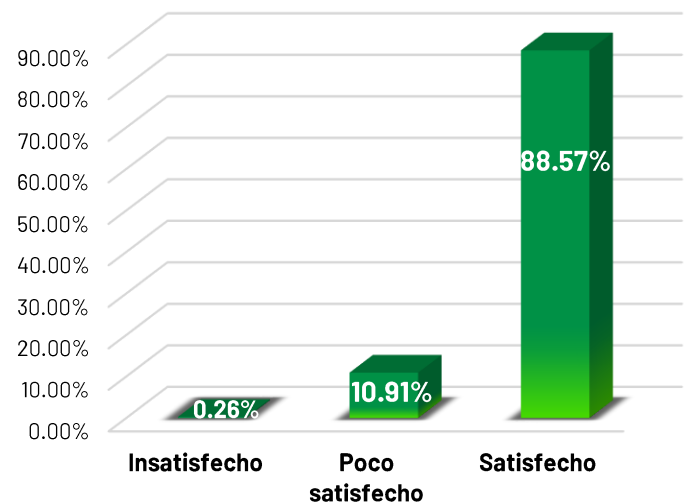
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	30	7.79%
Satisfecho	352	91.43%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	42	10.91%
Satisfecho	341	88.57%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Respecto a la apariencia física de los empleados, el 91.43% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho. El 7.79% se declaró poco satisfecho, y solo el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 88.57% de los usuarios se siente satisfecho, mientras que el 10.91% se encuentra poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho.

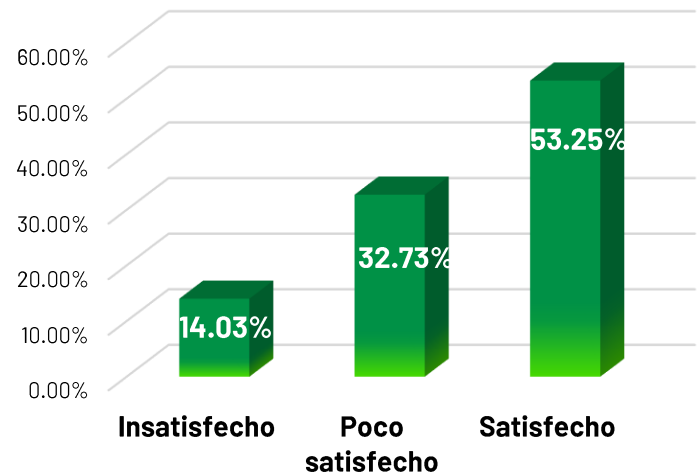


## Tabla y Gráfico 7- Tiempo de Espera en las Paradas

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

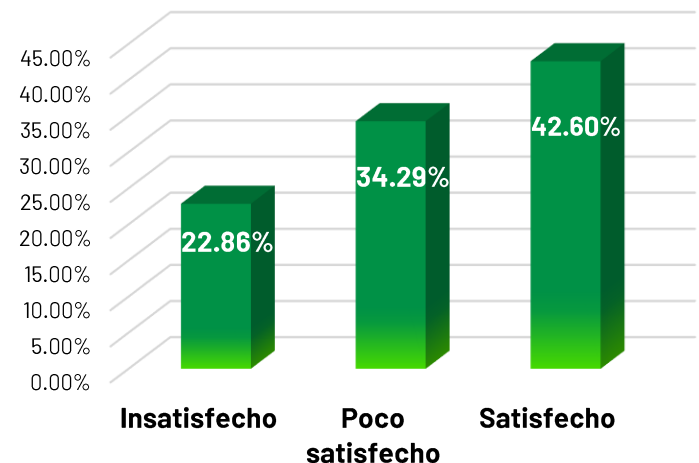
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	54	14.03%
Poco Satisfecho	126	32.73%
Satisfecho	205	53.25%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	88	22.86%
Poco Satisfecho	132	34.29%
Satisfecho	164	42.60%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

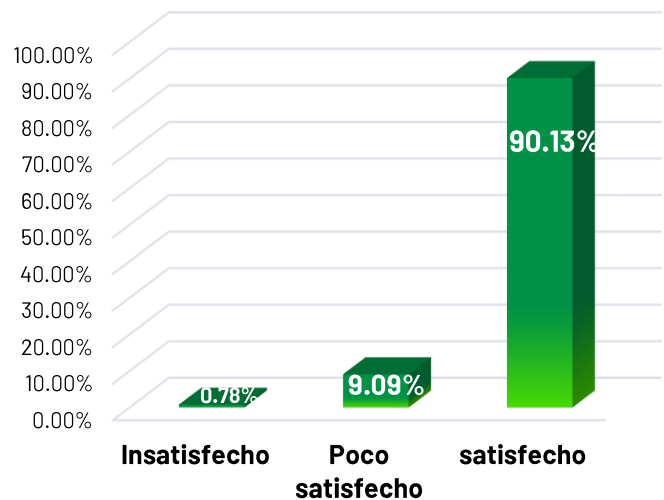
Los resultados muestran que en **Santo Domingo**, el 53.25% de los encuestados se siente satisfecho con el tiempo de espera en las paradas, mientras que el 32.73% se encuentra poco satisfecho y el 14.03% insatisfecho. En **Santiago**, el 42.60% se siente satisfecho, el 34.29% poco satisfecho y un 22.86% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 8- Cortesía y Atención Mostradas

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

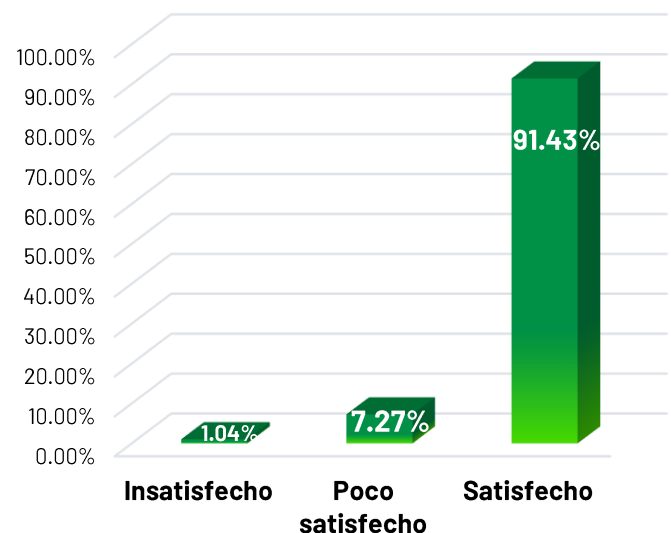
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	35	9.09%
Satisfecho	347	90.13%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco Satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	352	91.43%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

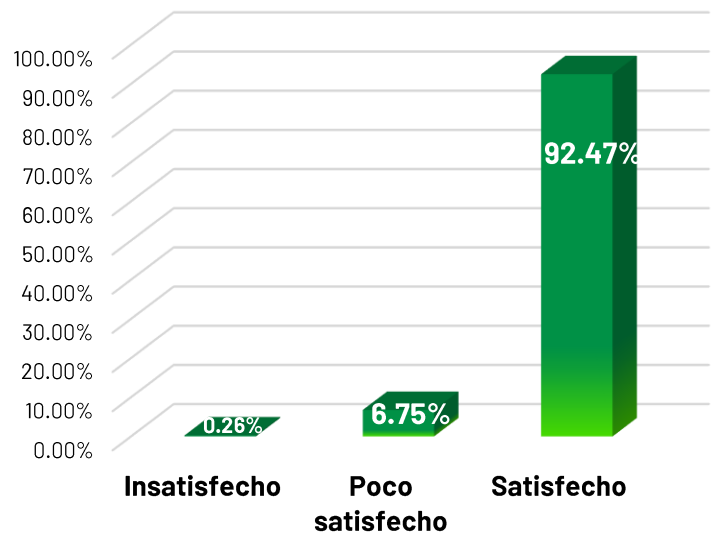
El 90.13% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho con la cortesía y atención de los conductores y cajeros. El 9.09% se siente poco satisfecho y solo el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 91.43% respondió estar satisfecho, mientras que el 7.27% se siente poco satisfecho y el 1.04% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de Paradas Establecidas

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

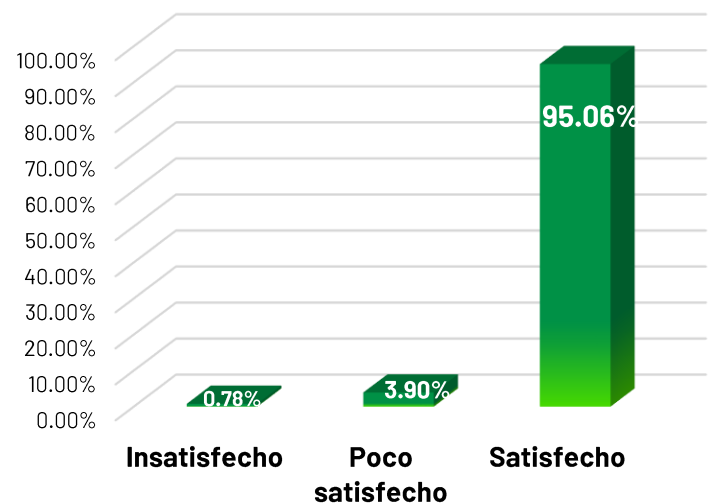
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	26	6.75%
Satisfecho	356	92.47%
No respondió	2	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

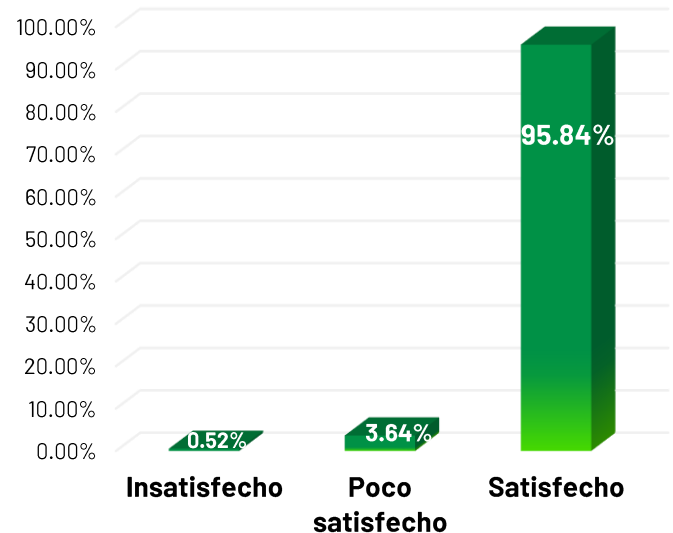
Los usuarios de **Santo Domingo** manifiestan un 92.47% de satisfacción con el cumplimiento de las paradas por parte de los conductores, mientras que el 6.75% se declara poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 95.06% de los usuarios están satisfechos con este aspecto, con un 3.90% poco satisfecho y un 0.78% 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?

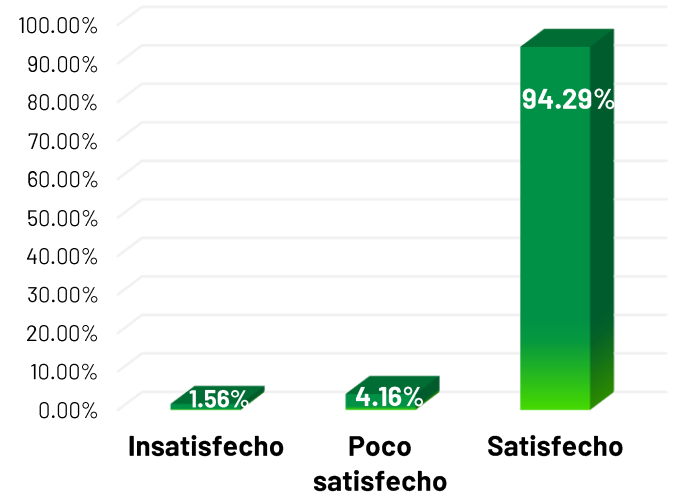
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	14	3.64%
Satisfecho	369	95.84%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	16	4.16%
Satisfecho	363	94.29%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

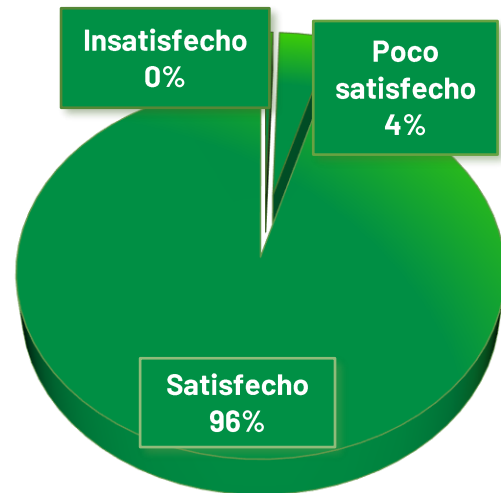
En relación con el horario del servicio de transporte, el 95.84% de los usuarios en **Santo Domingo** se siente satisfecho, 3.64% poco satisfecho y solo el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 94.29% se siente satisfecho, el 4.16% poco satisfecho y el 1.56% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 11- Nivel de Seguridad

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

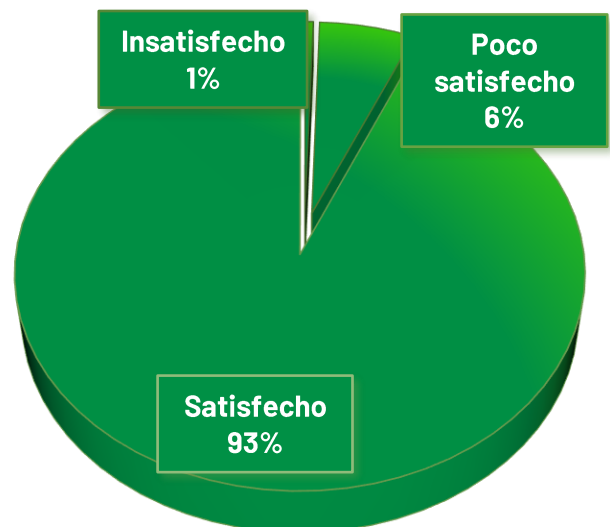
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	15	3.90%
Satisfecho	366	95.06%
No respondió	2	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	23	5.97%
Satisfecho	360	93.51%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

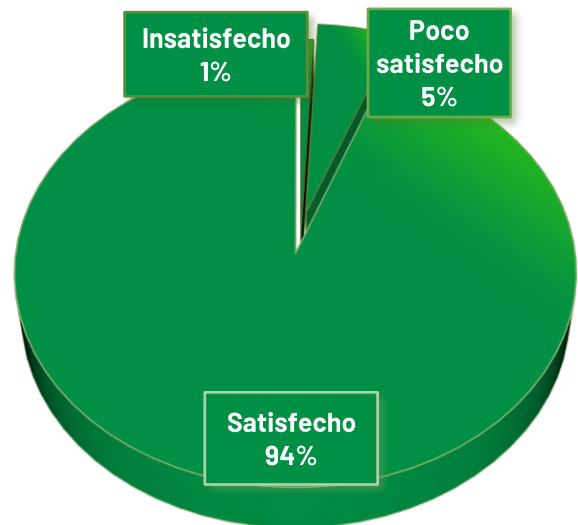
Según las respuestas de los usuarios, el 95.06% en **Santo Domingo** considera que los autobuses son seguros, el 3.90% se siente poco satisfecho y el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 93.51% considera seguros los autobuses, el 5.97% se siente poco satisfecho y el 0.52% insatisfecho con el nivel de seguridad de estos.

## Tabla y Gráfico 12- Confianza que le Transmite el Personal

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

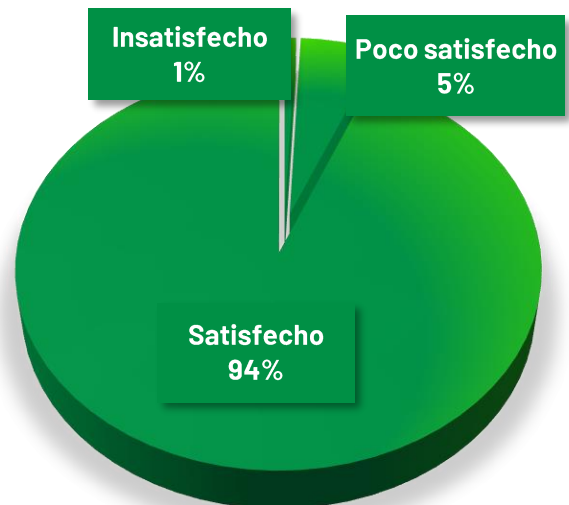
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	19	4.94%
Satisfecho	361	93.77%
No respondió	2	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	21	5.45%
Satisfecho	361	93.77%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

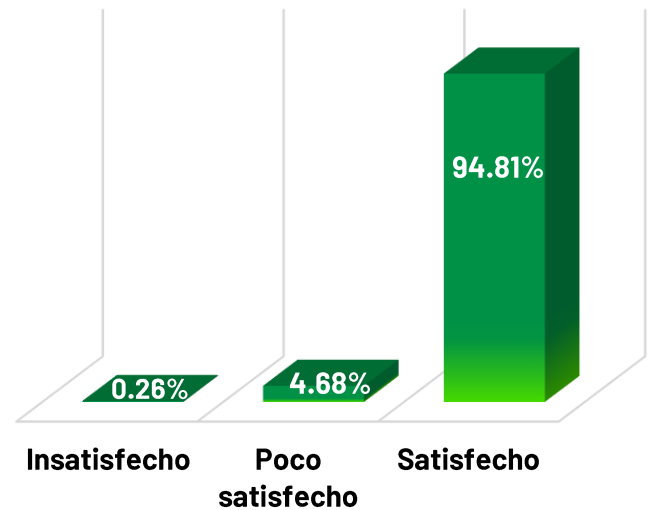
En **Santo Domingo**, el 93.77% de los encuestados se sienten satisfechos con la confianza que les transmite el personal, mientras que el 4.94% se muestra poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 93.77% de los usuarios se siente satisfecho, el 5.45% poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho.

### Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

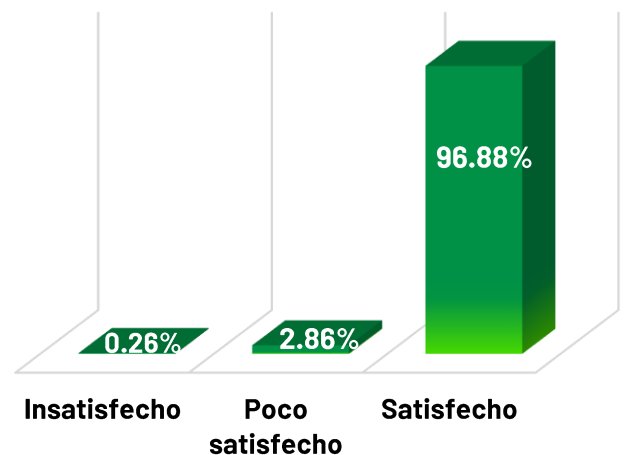
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	365	94.81%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	11	2.86%
Satisfecho	373	96.88%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

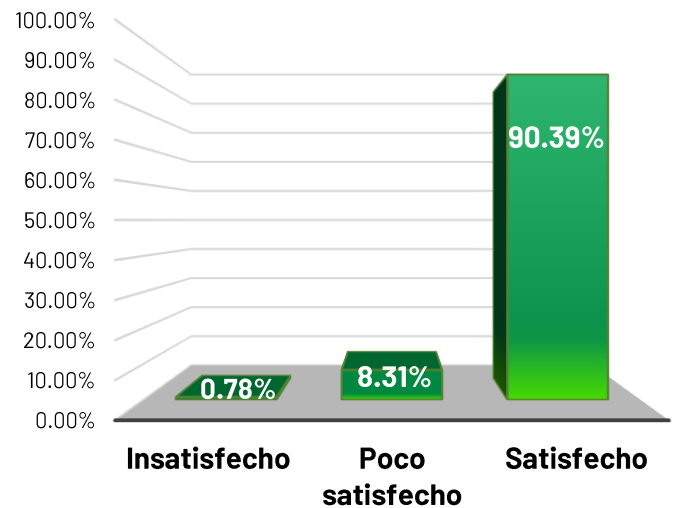
Basado en las respuestas de los usuarios, en **Santo Domingo**, el 94.81% de los encuestados valora positivamente el manejo de los choferes, mientras que el 4.68% se siente poco satisfecho y un 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 96.88% de los usuarios está satisfecho con la conducción, el 2.86% se muestra poco satisfecho y el 0.26% 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?

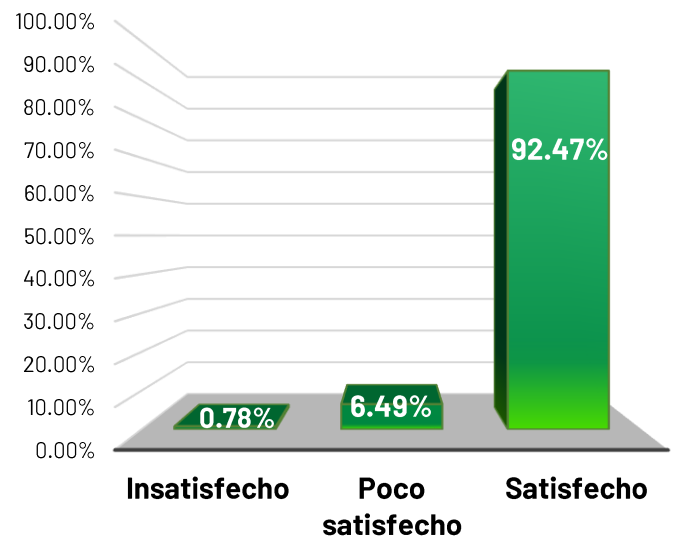
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	32	8.31%
Satisfecho	348	90.39%
No respondió	2	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	25	6.49%
Satisfecho	356	92.47%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, el 90.39% de los encuestados se siente satisfecho con el trato recibido por parte de los choferes y cajeros, mientras que el 8.31% se siente poco satisfecho y solo el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 92.47% de los usuarios se siente satisfecho, el 6.49% poco satisfecho y también el 0.78% insatisfecho.

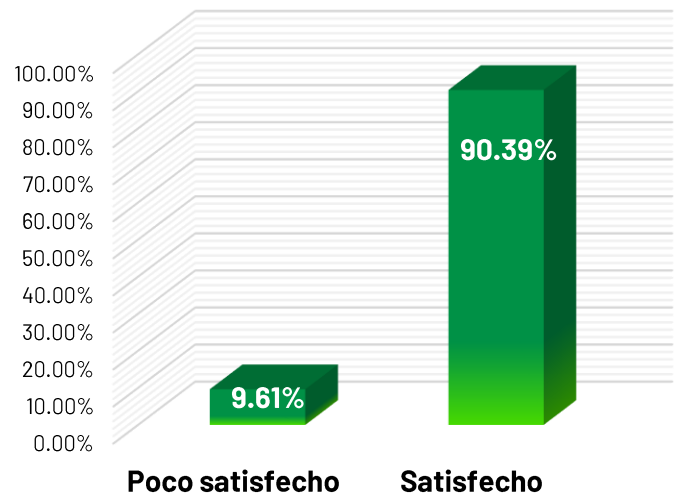


### Tabla y Gráfico 15- Atención Individualizada

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

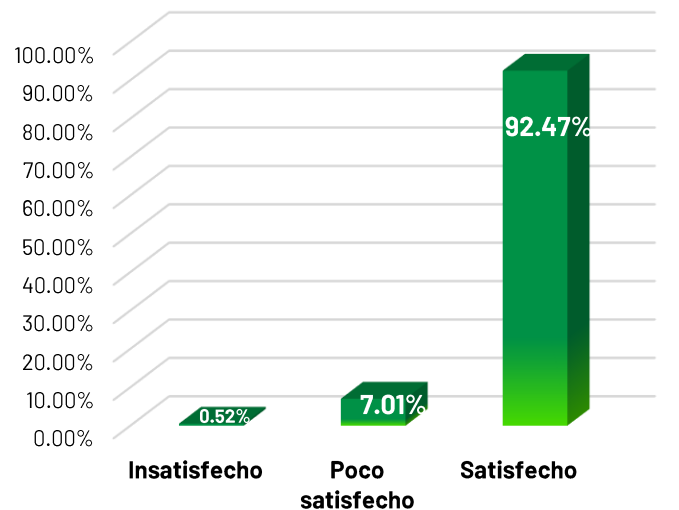
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	37	9.61%
Satisfecho	348	90.39%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco Satisfecho	27	7.01%
Satisfecho	356	92.47%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

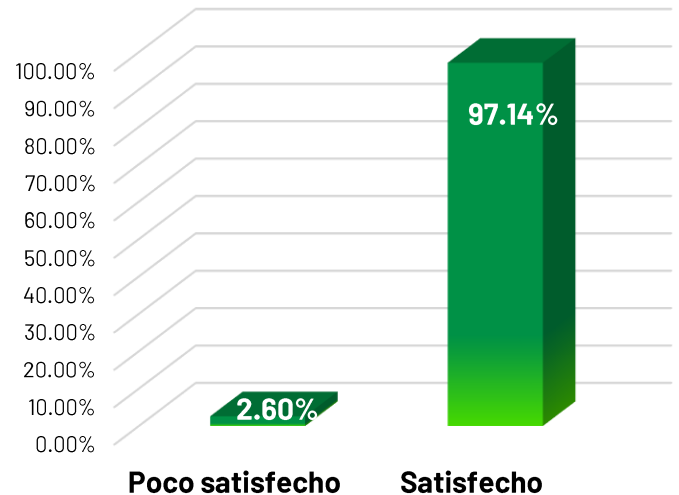
En **Santo Domingo**, el 90.39% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada por los conductores y cajeros, mientras que el 9.61% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 92.47% de los usuarios se siente satisfecho, el 7.01% poco satisfecho y el 0.52% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del Personal

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

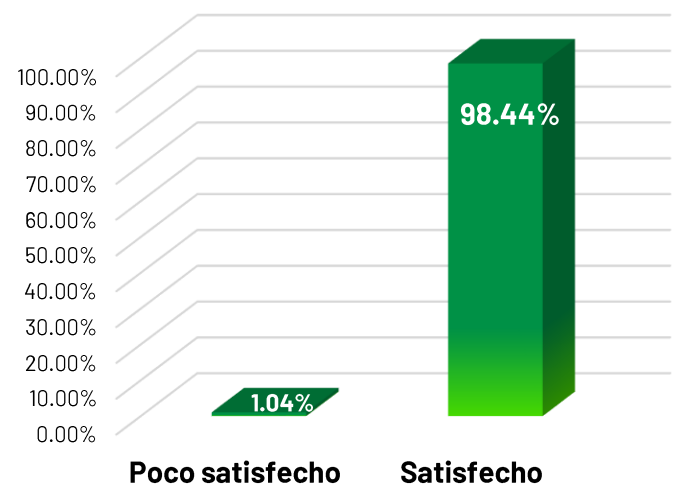
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	10	2.60%
Satisfecho	374	97.14%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	379	98.44%
No respondió	2	0.52%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

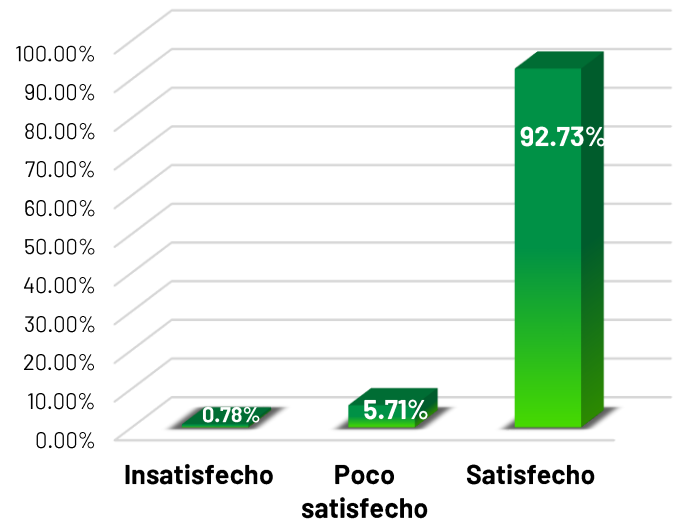
Los resultados sobre la profesionalidad del personal en **Santo Domingo** indican que el 97.14% de los encuestados valora positivamente su atención, mientras que el 2.60% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.44% de los usuarios se siente satisfecho, con un 1.04% poco satisfecho y un 0.52% 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?

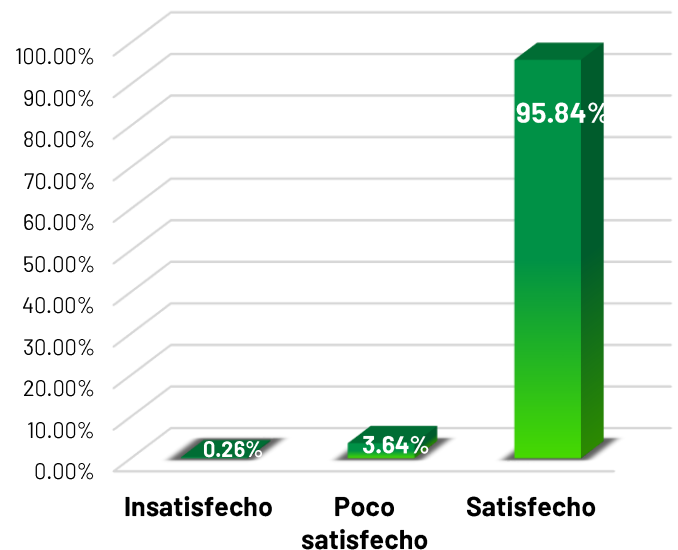
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	22	5.71%
Satisfecho	357	92.73%
No respondió	3	0.78%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	14	3.64%
Satisfecho	369	95.84%
No respondió	1	0.26%
<b>Total General</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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 92.73% en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 5.71% se muestra poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 95.84% de los usuarios también se siente satisfecho, con un 3.64% poco satisfecho y un 0.26% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes

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

### SANTO DOMINGO

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
No respondió	234	60.78%
Más guaguas en la ruta y menos tiempo en espera	71	18.44%
Más autobuses, más unidades	18	4.68%
Mantenimiento	12	3.12%
Aire acondicionado y limpieza	7	1.82%
Guaguas más modernas	5	1.30%
Mas autobuses, mantenimiento, más punto de recargas	5	1.30%
Mas autobuses y mantenimiento	3	0.78%
Limpieza, higienización	2	0.52%
Mandar más autobuses, más puntos de recargas y mejorar la frecuencia	2	0.52%
Nuevos autobuses	2	0.52%
Más autobuses y puntos de recarga	2	0.52%
Guaguas nuevas y más modernas	2	0.52%
Más guaguas a la hora pico	1	0.26%
Mejores condiciones en los autobuses	1	0.26%
Más rapidez en la parada	1	0.26%
Dar mantenimiento a los autobuses, más puntos de recargas y mejorar la frecuencia	1	0.26%
Mantenimiento a los autobuses y mandar más unidades los fines de semana, más puntos de recargas	1	0.26%
Todo bien	1	0.26%
Mayor y mejor cantidad de guaguas	1	0.26%
Mas autobuses lo fines de semana y puntos de recarga, mejorar la frecuencia	1	0.26%
Más unidad de autobuses en la ruta naco	1	0.26%
Mejor distribución de las guaguas por donde hay más usuarios	1	0.26%
Identificación de las rutas de las guaguas	1	0.26%
Mejorar el servicio y ser más prudente los choferes	1	0.26%
Más autobuses y el mantenimiento más puntos de recarga techado en la parada	1	0.26%
Mantenimiento y limpieza	1	0.26%
Choferes y cajeras con vocación de servicio	1	0.26%
Más puntos de recarga y más autobuses, techado en las paradas	1	0.26%
Respetar más las paradas	1	0.26%
La espera en las paradas y mantenimiento a los autobuses	1	0.26%
Más autobuses, mantenimiento punto de recargas y a los chofere charla de servicio al cliente	1	0.26%
Más autobuses y puntos de recarga	1	0.26%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

## SANTIAGO

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
Tiempo de espera en las paradas y mejorar la frecuencia	181	47.0%
No respondió	48	12.5%
Más autobuses	27	7.0%
Tiempo de espera, frecuencia	25	6.5%
Señalizar, identificar las paradas	18	4.7%
Más unidades para mejorar el servicio	16	4.2%
Mejorar, lo timbres no funcionan, la publicidad tapa los cristales	16	4.2%
Darle clase de servicio al cliente los cajeros y choferes para que aprenda a tratar los usuarios, mejorar, señalar paradas, algunos choferes manejan muy rápido especialmente en el turno de la noche	9	2.3%
Todo bien	8	2.1%
Mantenimiento	6	1.6%
Mejor las condiciones de las paradas	4	1.0%
Satisfecho	3	0.8%
La publicidad para que el usuario vea el panorama y no se sientan perdidos	3	0.8%
Limpieza	2	0.5%
Los empleados deben estar uniformado	2	0.5%
Algunas cajeras son descortés y falta de educación	1	0.3%
Añadir más paradas	1	0.3%
Ayudar a las personas mayores	1	0.3%
Cámara en el autobús	1	0.3%
Cuando el chófer llegue a la parada que dure 5 minutos	1	0.3%
El mejor transporte con algunas excepciones	1	0.3%
El trato a los extranjeros	1	0.3%
Está todo normal	1	0.3%
No deben evaluar a todos en general porque no todos son iguales	1	0.3%
Evitar transportar tantas personas en un mismo autobús para evitar riesgo de caídas en las personas que van de pie, riesgo de infecciones o contagio de enfermedades.	1	0.3%
Mandar más autobuses para mejorar el servicio y la publicidad de los cristales porque entorpece la visibilidad y hace que uno se sienta perdido	1	0.3%
Más asientos	1	0.3%
Más atención al cliente, es decir educación	1	0.3%
Recomiendan cursos talleres relaciones humanas para el personal	1	0.3%
Tener un manejo de cómo saber si el autobús ha cruzado la parada	1	0.3%
Tomar en	1	0.3%
Un cambio de algunos conductores	1	0.3%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

**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 señalados por los encuestados incluyen la reducción del tiempo de espera (18.44%), la necesidad de más autobuses (4.68%) y solicitudes para la instalación de aire acondicionado y limpieza de las unidades (1.82%). El mantenimiento de los autobuses también se menciona (3.12%). En general, las demandas en Santo Domingo se centran en aumentar la cantidad de unidades y mejorar el confort y la eficiencia del servicio.

En **Santiago**, las preocupaciones principales se enfocan más en la puntualidad, con un notable 47% mencionando el tiempo de espera y la necesidad de mejorar la frecuencia de los autobuses. También destacan la solicitud de más unidades (7.0%) y la importancia de señalar las paradas (4.7%). A diferencia de Santo Domingo, donde las respuestas están más diversificadas, en Santiago la atención se centra en la reducción de tiempos de espera y la organización de las paradas, lo que refleja una mayor preocupación por la regularidad y la accesibilidad del servicio.

## 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? <b>Respuesta abierta</b>