



**OMSA**  
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Primer Trimestre  
Periodo 2026**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	4
TERMINOLOGÍA.....	5
RESUMEN EJECUTIVO .....	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	0
<b>Tablas y Gráficos 1 – Distribución por Sexo de Encuestados.....</b>	<b>0</b>
<b>Tablas y Gráficos 2 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.....</b>	<b>1</b>
<b>Tablas y Gráficos 3 – Comodidad en el área de espera.....</b>	<b>4</b>
1. ¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios? .....	4
<b>Tablas y Gráficos 4 – Materiales de Información .....</b>	<b>5</b>
2. Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) ¿Son visualmente llamativos y de utilidad? .....	5
<b>Tablas y Gráficos 5 – Apariencia Física Instalación.....</b>	<b>6</b>
3. ¿Cómo valora usted la apariencia física de las instalaciones y los equipos? .....	6
<b>Tablas y Gráficos 6 – Identificación de Oficinas .....</b>	<b>7</b>
4. ¿ Las oficinas están debidamente identificadas?.....	7
<b>Tablas y Gráficos 7- Apariencia física personal.....</b>	<b>8</b>
5. ¿La apariencia física (identificación, higiene y lenguaje corporal) de los empleados es adecuada? .....	8
<b>Tablas y Gráficos 8 – Higiene y Estado Físico.....</b>	<b>9</b>
6. ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? .....	9
<b>Tablas y Gráficos 9 – Confianza en la atención.....</b>	<b>10</b>
7. ¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada? .....	10
<b>Tablas y Gráficos 10 – Profesionalidad del personal.....</b>	<b>11</b>
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? .....	11
<b>Tablas y Gráficos 11 – Nivel de Seguridad .....</b>	<b>12</b>
9. ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?.....	12
<b>Tablas y Gráficos 12 – Conducción de los choferes.....</b>	<b>13</b>
10. ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes? .....	13
<b>Tablas y Gráficos 13 – Atención Individualizada .....</b>	<b>14</b>
11. ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?.....	14

<b>Tablas y Gráficos 14 - Tiempo de espera</b> .....	15
12. ¿Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido? .....	15
<b>Tablas y Gráficos 15 - Tiempo que Dedicó el Personal</b> .....	16
13. ¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?.....	16
<b>Tablas y Gráficos 16 - Tiempo de entrega</b> .....	17
14. ¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado? .....	17
<b>Tablas y Gráficos 17 - Utilidad de Información</b> .....	18
15. La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente? .....	18
<b>Tablas y Gráficos 18 - Horario de Atención</b> .....	19
16. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público? .....	19
<b>Tablas y Gráficos 19 - Accesibilidad y Ubicación</b> .....	20
17. ¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución? .....	20
<b>Tablas y Gráficos 20 - Trato del personal</b> .....	21
18. ¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal? .....	21
<b>Tablas y Gráficos 21- Atención a Discapacidad, Mayores y Embarazadas</b> .....	22
19. ¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas? .....	22
<b>Tablas y Gráficos 22 - Facilidad para Acceder</b> .....	23
20. ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo? .....	23
<b>Tablas y Gráficos 23 - Cumplimiento de Paradas</b> .....	24
21. ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? .....	24
<b>Tablas y Gráficos 24 - Satisfacción General</b> .....	25
22. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa? .....	25
<b>Tablas y Gráficos 25 - Expectativa</b> .....	26
23. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?.....	26
<b>Tabla 21-¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?</b> .....	27
ANEXOS .....	30
Formulario de preguntas .....	30

## 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 responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo. El equipo técnico estuvo conformado por dos colaboradoras, mientras que el equipo encuestador consistió en trece colaboradores.

## FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	Usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses en las provincias de Santo Domingo y Santiago.
<b>Ámbito</b>	Levantamiento realizado en los corredores de las provincias de Santo Domingo y Santiago.
<b>Muestra</b>	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.
<b>Método para utilizar</b>	Cuestionario estructurado aplicado mediante muestreo aleatorio en autobuses en ruta en los diversos corredores.
<b>Fecha del trabajo</b>	Del al 09 al 17 de Abril del 2026.
<b>Dirección(es) / Gerencia(s) / División(es)</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente).
<b>Analista(s) redactor(es)</b>	Liz Marien Tamayo.

## 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, 191 eran mujeres y 194 hombres; en Santiago, 181 mujeres y 204 hombres. Esto indica que ambos sexos utilizan el servicio en proporciones similares, con un 49.61% de mujeres y un 54.39% de hombres en Santo Domingo, mientras que en Santiago las cifras son del 47.01% y 52.99%, respectivamente.

El levantamiento incluyó 770 encuestas, distribuidas equitativamente entre ambas provincias (385 por cada una), bajo un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%.

Los usuarios valoran positivamente los aspectos tangibles, con diferencias importantes entre provincias. En Santo Domingo, la satisfacción con la comodidad del área de espera alcanza 66.84%, mientras que en Santiago llega a 98.96%. Respecto a los materiales informativos (pantallas, letreros, folletos), la satisfacción fue 84.94% en Santo Domingo y 100% en Santiago. En cuanto a identificación de oficinas y apariencia del personal, Santo Domingo mantiene niveles favorables (por ejemplo, 83.90% en identificación de oficinas y 82.08% en apariencia del personal), mientras que Santiago registra valores cercanos o iguales al 100%.

El principal indicador crítico en Santo Domingo es el tiempo de espera antes de ser atendido, con 61.56% satisfecho, mientras que 25.71% se declara poco satisfecho y 11.95% insatisfecho. En Santiago, este indicador alcanza 98.96% de satisfacción. Sobre la facilidad para obtener información y solicitar el servicio, la percepción es mayoritariamente positiva: 71.43% en Santo Domingo y 67.01% en Santiago indicaron que es "muy fácil", aunque Santo Domingo reporta un 7.53% que lo considera difícil.

En términos generales, la satisfacción global con el servicio se ubica en 78.96% para Santo Domingo y 99.48% para Santiago. Asimismo, la expectativa sobre el servicio recibido muestra una tendencia favorable: en Santo Domingo, 60.78% indicó que el servicio fue "mejor o mucho mejor" de lo esperado; en Santiago esta valoración asciende a 95.06%, con mínimos porcentajes de evaluación negativa.

En conjunto, los resultados muestran una valoración positiva del servicio, con un desempeño sobresaliente en Santiago y retos más visibles en Santo Domingo, especialmente en tiempos de espera y en condiciones físicas/higiene percibida de los autobuses.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### Tablas y Gráficos 1 - Distribución por Sexo de Encuestados

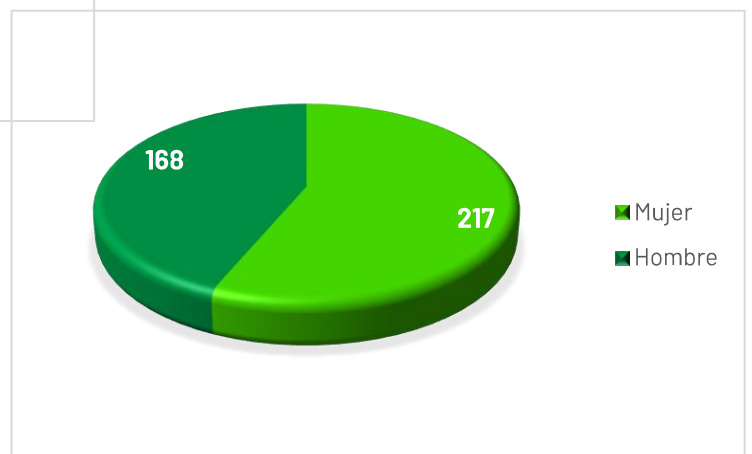
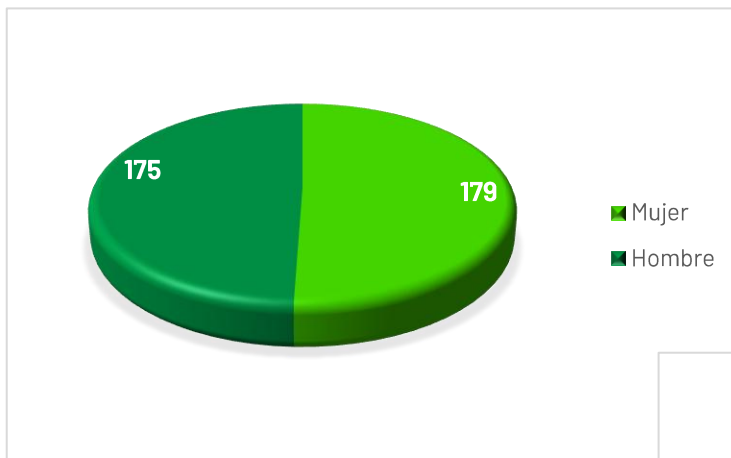
Se encuestaron 385 personas en Santo Domingo, dentro de las cuales su población conto con 191 mujeres y 194 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 199 mujeres y 186 hombres.

#### SANTO DOMINGO

Sexo	Cantidad
Mujer	179
Hombre	175
<b>Total General</b>	<b>354</b>

#### SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	217
Hombre	168
<b>Total General</b>	<b>385</b>



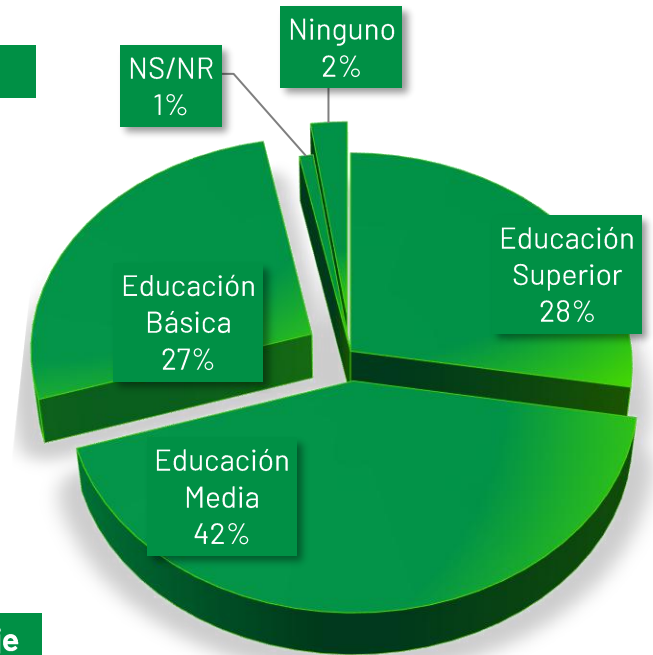
**Fuente:** Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Los resultados indican que, en **Santo Domingo**, ambos sexos son usuarios del servicio en proporciones similares, con un 50.56% de mujeres y un 49.44% de hombres. En **Santiago**, el 56.36% de los usuarios son mujeres y el 43.64% hombres.

## Tablas y Gráficos 2 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.

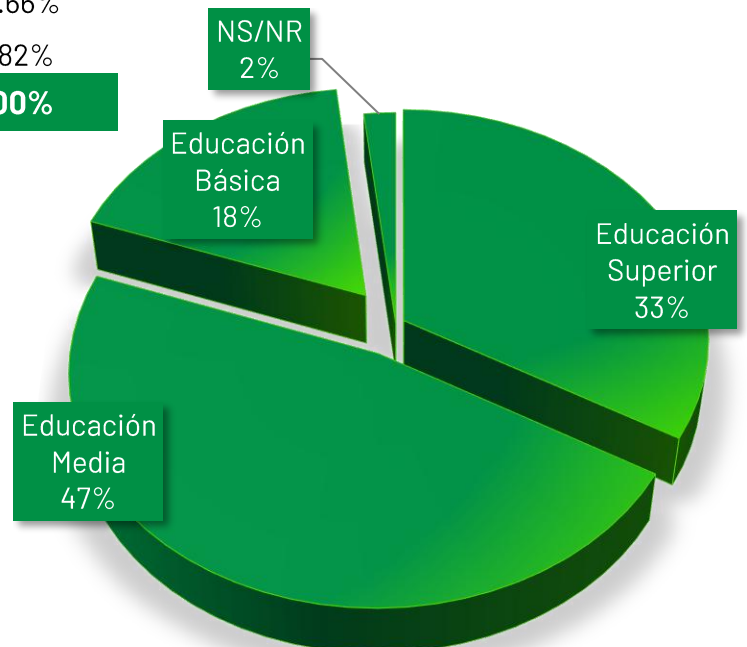
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	98	27.68%
Educación Media	150	42.37%
Educación Básica	95	26.84%
NS/NR	3	0.85%
Ninguno	8	2.26%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



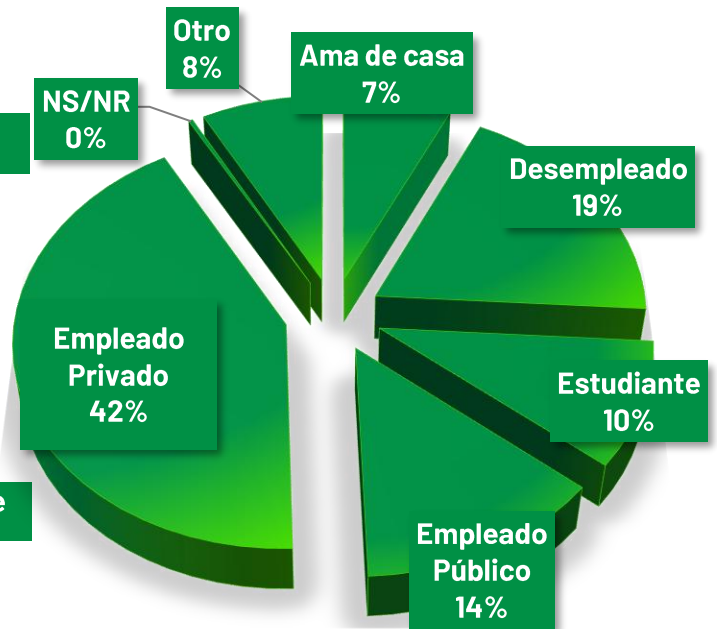
### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	128	33.25%
Educación Media	182	47.27%
Educación Básica	68	17.66%
NS/NR	7	1.82%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



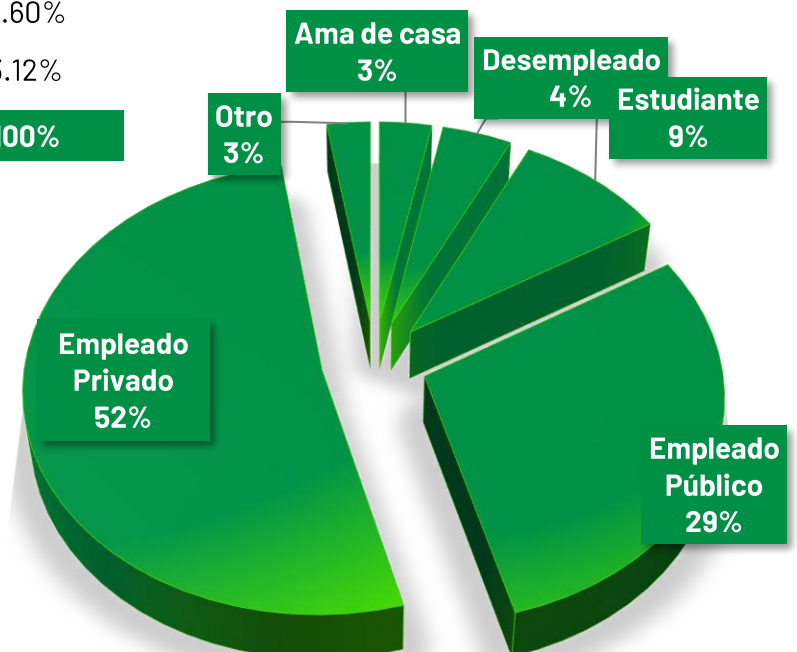
**SANTO DOMINGO**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	25	7.06%
Desempleado	67	18.93%
Estudiante	35	9.89%
Empleado Público	48	13.56%
Empleado Privado	150	42.37%
NS/NR	1	0.28%
Otro	28	7.91%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



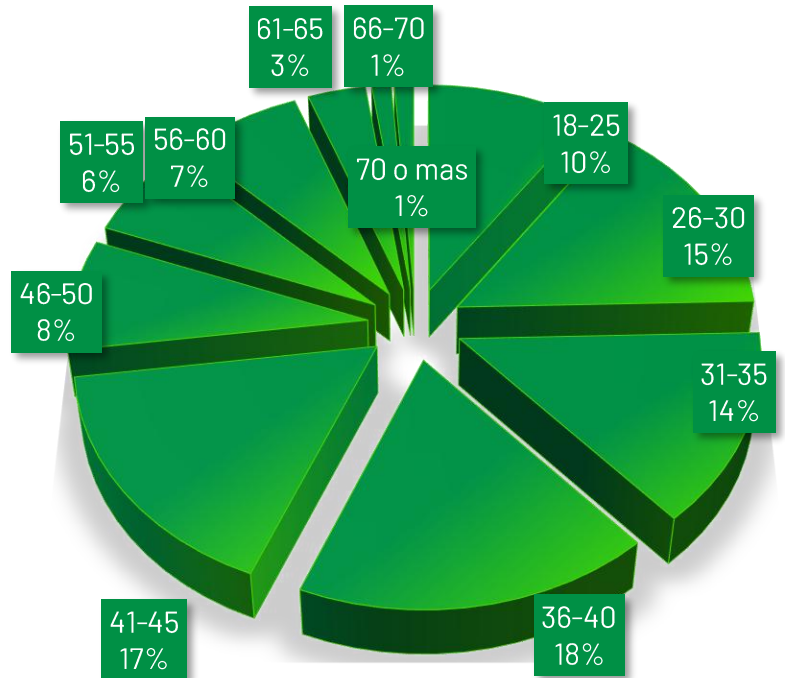
**SANTIAGO**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	12	3.12%
Desempleado	16	4.16%
Estudiante	35	9.09%
Empleado Público	113	29.35%
Empleado Privado	199	51.69%
NS/NR	10	2.60%
Otro	12	3.12%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



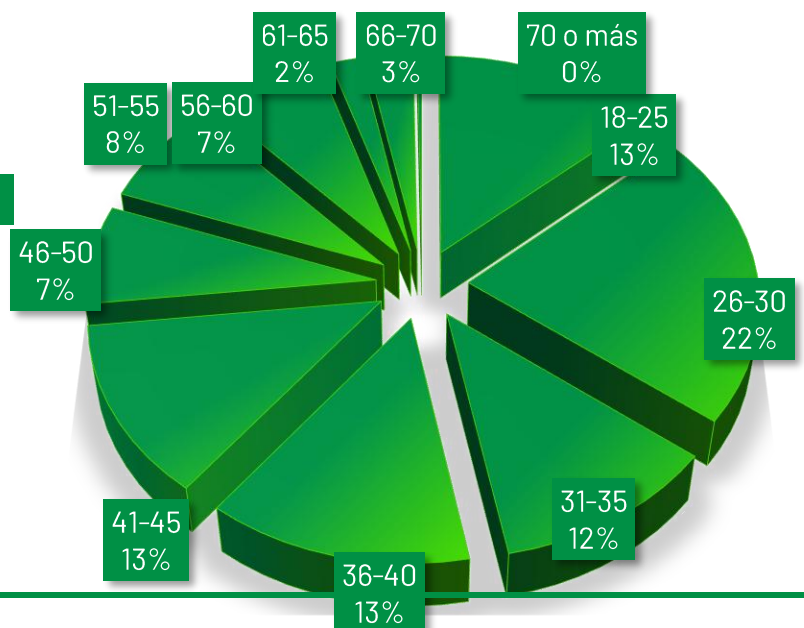
**SANTO DOMINGO**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	34	9.60%
26-30	53	14.97%
31-35	49	13.84%
36-40	63	17.80%
41-45	59	16.67%
46-50	28	7.91%
51-55	23	6.50%
56-60	25	7.06%
61-65	12	3.39%
66-70	4	1.13%
70 o mas	4	1.13%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



**SANTIAGO**

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	52	13.51%
26-30	84	21.82%
31-35	45	11.69%
36-40	52	13.51%
41-45	49	12.73%
46-50	28	7.27%
51-55	29	7.53%
56-60	27	7.01%
61-65	7	1.82%
66-70	11	2.86%
70 o más	1	0.26%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

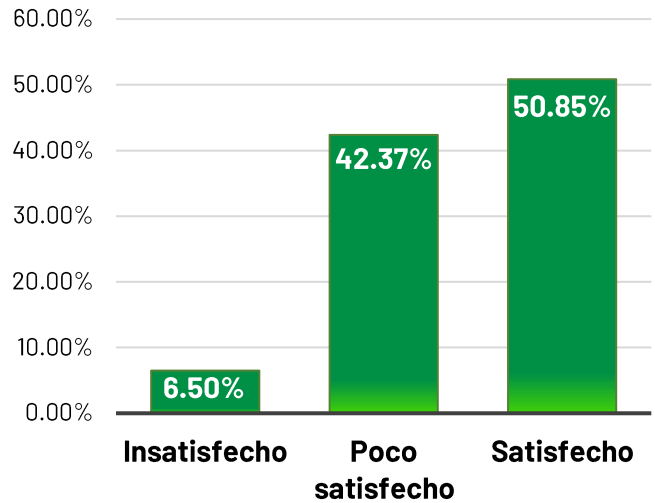


### Tablas y Gráficos 3 – Comodidad en el área de espera

1. ¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios?

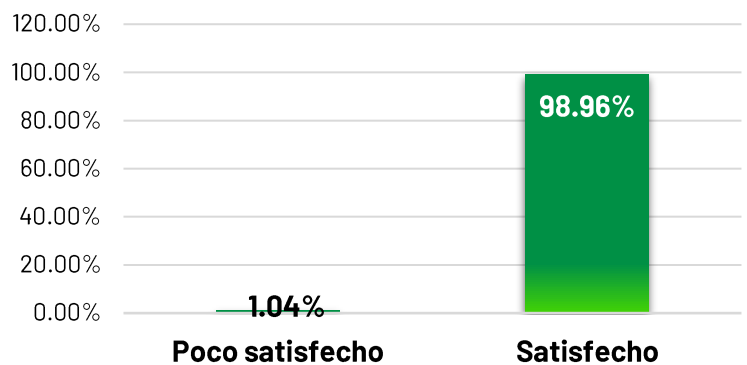
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	23	6.50%
Poco satisfecho	150	42.37%
Satisfecho	180	50.85%
N/A	1	0.28%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	381	98.96%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

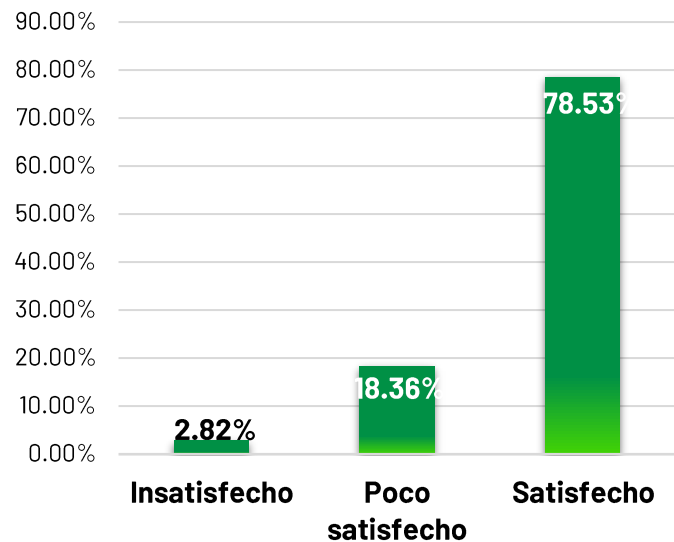
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 50.85% de los encuestados se mostró satisfecho con la comodidad en el área de espera de los servicios. El 42.37% se declaró poco satisfecho, y solo el 6.50% manifestó estar insatisfecho. En **Santiago**, el 98.96% de los usuarios están satisfechos.

## Tablas y Gráficos 4 – Materiales de Información

2. Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) ¿Son visualmente llamativos y de utilidad?

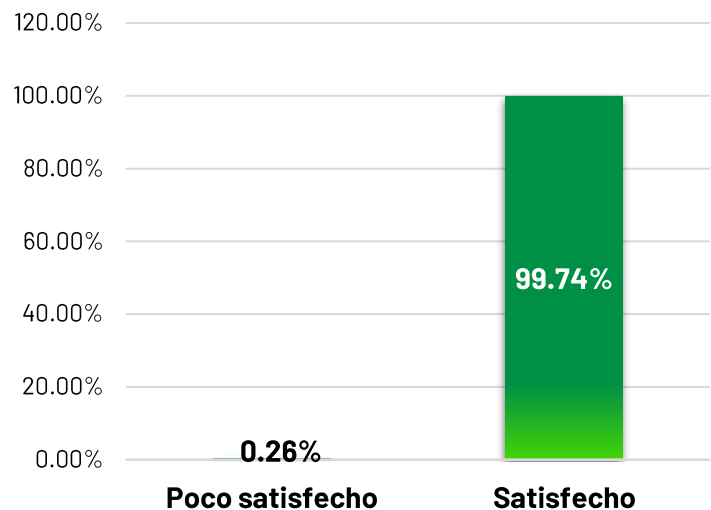
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	2.82%
Poco satisfecho	65	18.36%
Satisfecho	278	78.53%
N/A	1	0.28%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	384	99.74%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

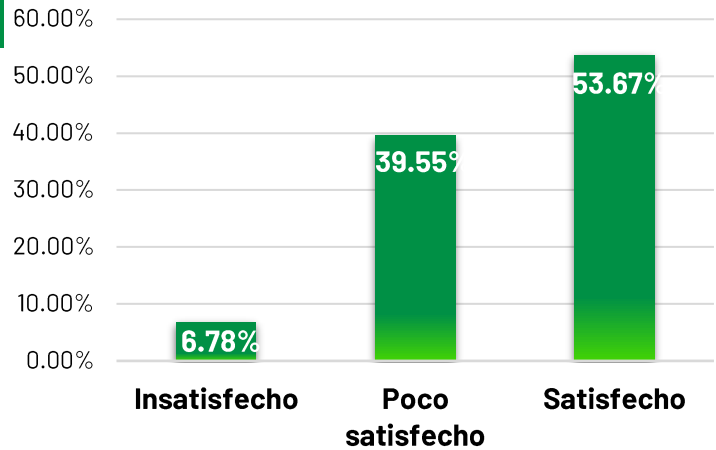
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 78.53% de los usuarios en **Santo Domingo** están satisfechos con los materiales de información, pantallas, letreros y folletos en cuanto a que son visualmente llamativos y de utilidad. Mientras que el 18.36% se mostró poco satisfecho y solo el 2.82% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

### Tablas y Gráficos 5 - Apariencia Física Instalación

3. ¿Cómo valora usted la apariencia física de las instalaciones y los equipos?

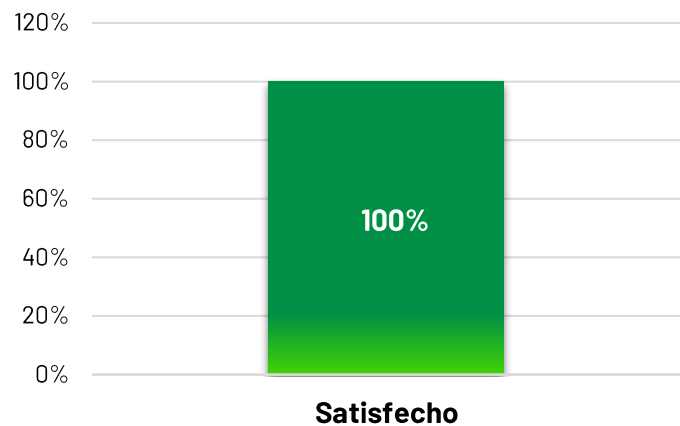
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	24	6.78%
Poco satisfecho	140	39.55%
Satisfecho	190	53.67%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

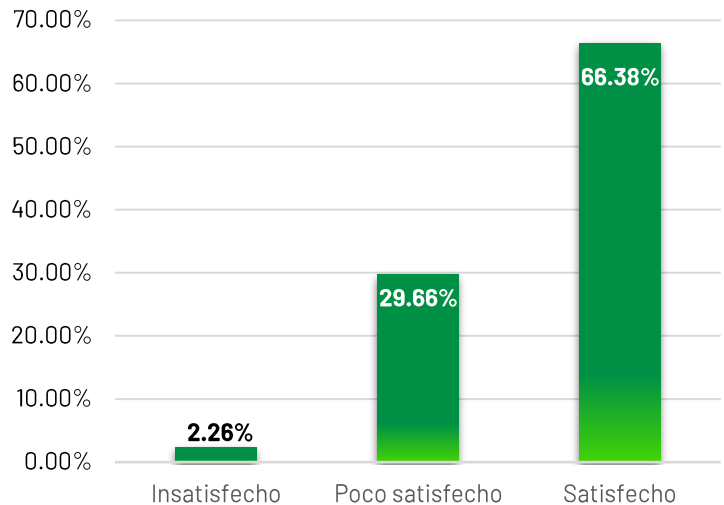
Respecto a la apariencia física, el 53.67% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho. El 39.55% se declaró poco satisfecho, y solo el 6.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho .

## Tablas y Gráficos 6 – Identificación de Oficinas

4. ¿ Las oficinas están debidamente identificadas?

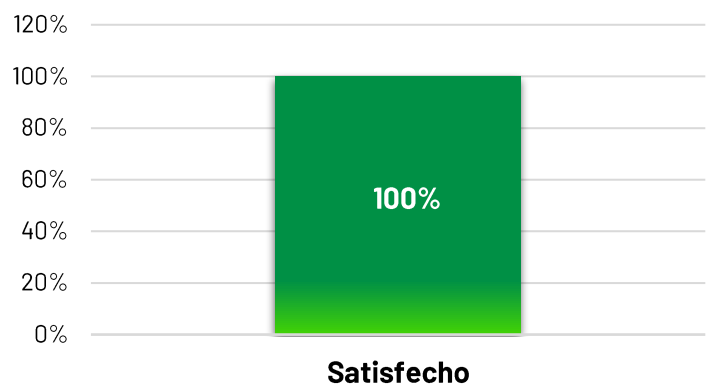
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	8	2.26%
Poco satisfecho	105	29.66%
Satisfecho	235	66.38%
N/A	6	1.69%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

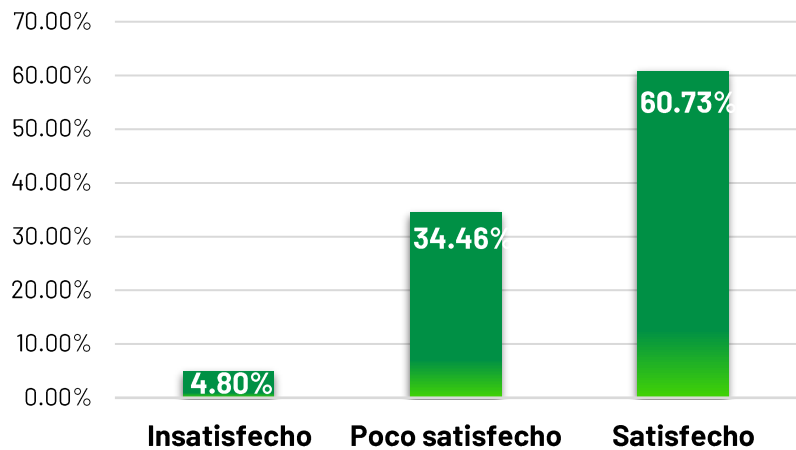
Los resultados muestran que, en **Santo Domingo**, el 66.38% de los usuarios muestran satisfacción con respecto a esta cuestionante, mientras que el 29.66% se encuentra poco satisfecho y el 2.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 7- Apariencia física personal

5. ¿La apariencia física (identificación, higiene y lenguaje corporal) de los empleados es adecuada?

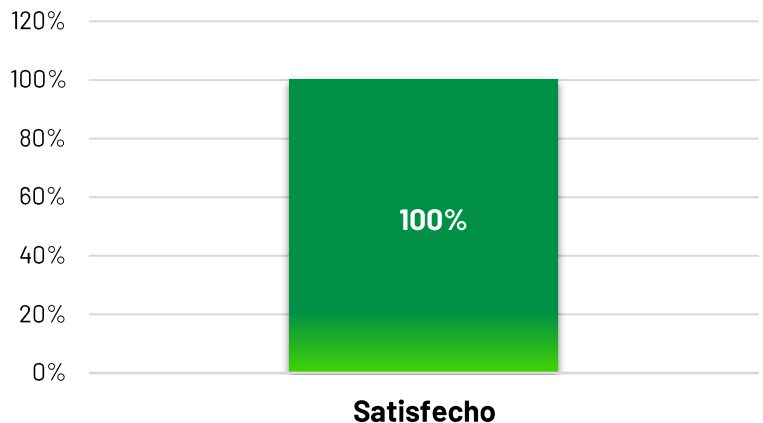
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	17	4.80%
Poco satisfecho	122	34.46%
Satisfecho	215	60.73%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

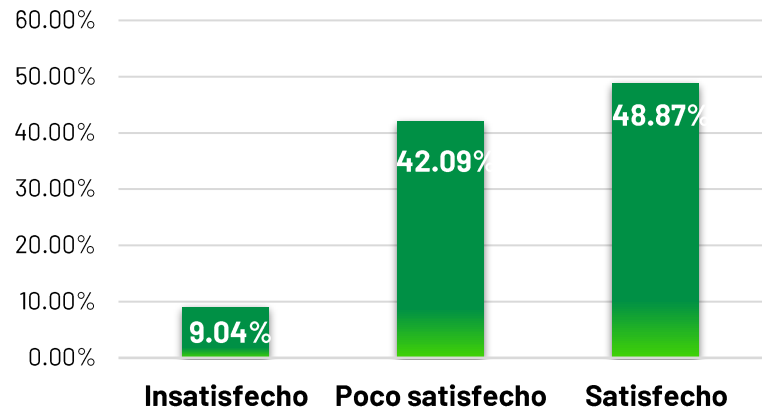
El 60.73% de los encuestados en **Santo Domingo** indicó que la apariencia física, identificación, higiene y lenguaje corporal de los empleados es adecuada; el 34.46% se siente poco satisfecho y solo el 4.80% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% respondió estar satisfecho.

## Tablas y Gráficos 8 – Higiene y Estado Físico

6. ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?

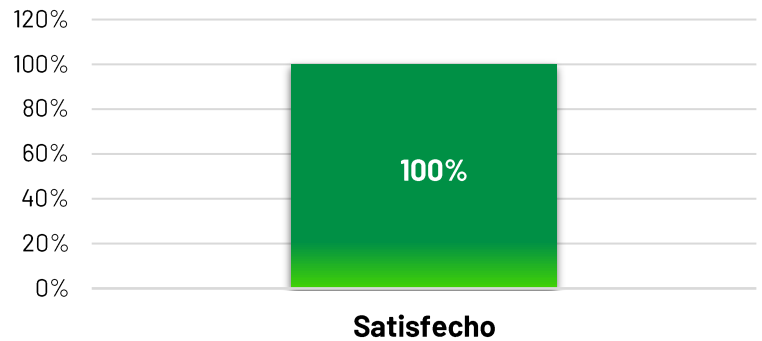
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	32	9.04%
Poco satisfecho	149	42.09%
Satisfecho	173	48.87%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

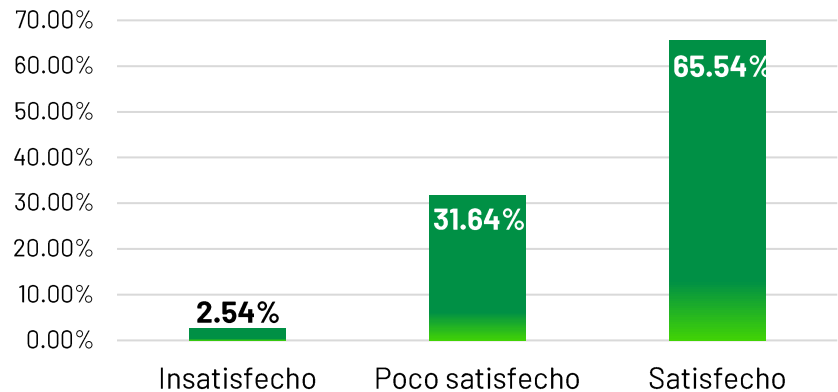
Los usuarios de **Santo Domingo** manifiestan un 48.47% de satisfacción en la higiene y el estado físico de los autobuses, mientras que el 42.09% se declara poco satisfecho y solo el 9.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios están satisfechos en la atención brindada por el servicio.

## Tablas y Gráficos 9 – Confianza en la atención

7. ¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?

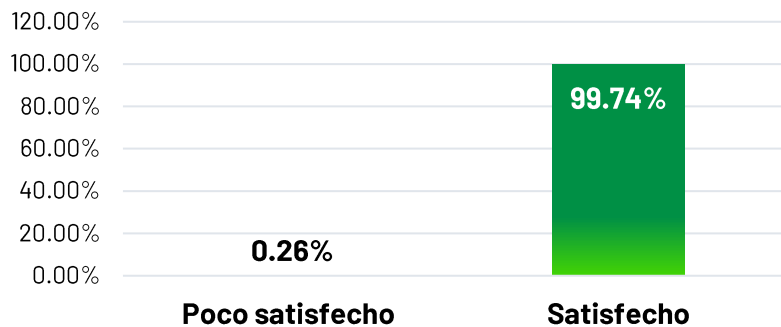
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.54%
Poco satisfecho	112	31.64%
Satisfecho	232	65.54%
N/A	1	0.28%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	384	99.74%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

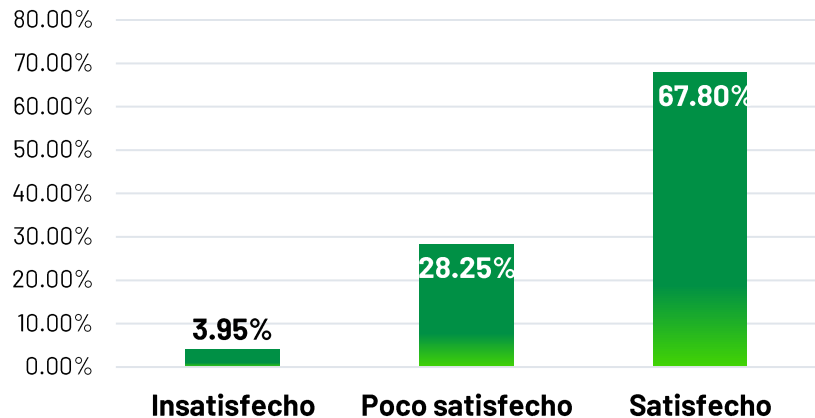
En **Santo Domingo**, el 65.54% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada, mientras que el 31.64% se muestra poco satisfecho y solo un 2.54% se encuentra insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 10 – Profesionalidad del personal

8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

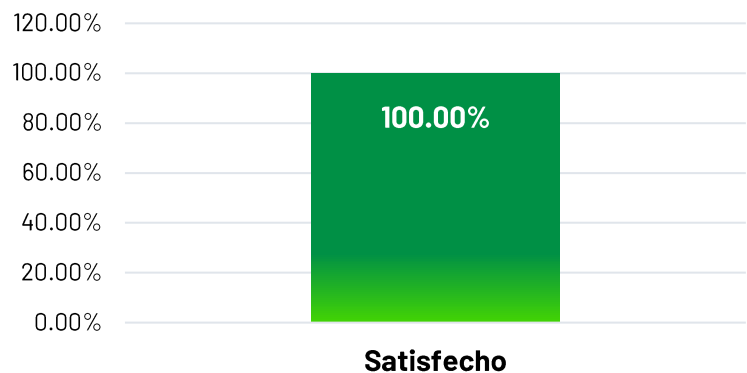
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	14	3.95%
Poco satisfecho	100	28.25%
Satisfecho	240	67.80%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

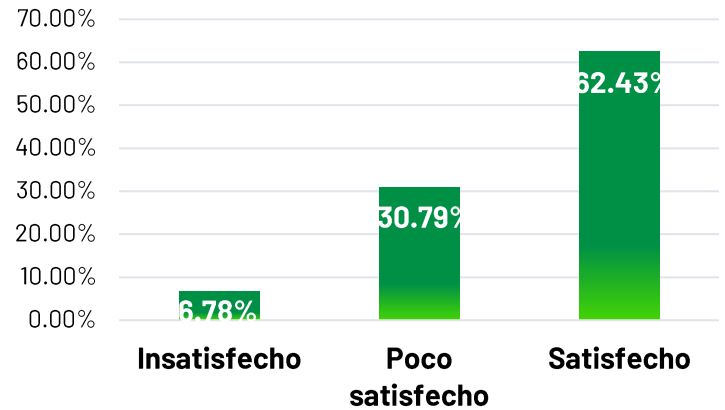
En **Santo Domingo**, el 67.80% de los encuestados se sienten satisfechos con la profesionalidad del personal, mientras que el 28.25% se muestra poco satisfecho y solo un 3.95% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 11 – Nivel de Seguridad

9. ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?

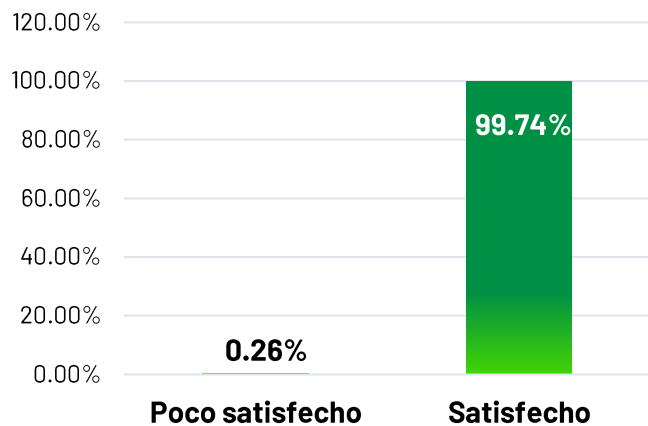
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	24	6.78%
Poco satisfecho	109	30.79%
Satisfecho	221	62.43%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	384	99.74%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

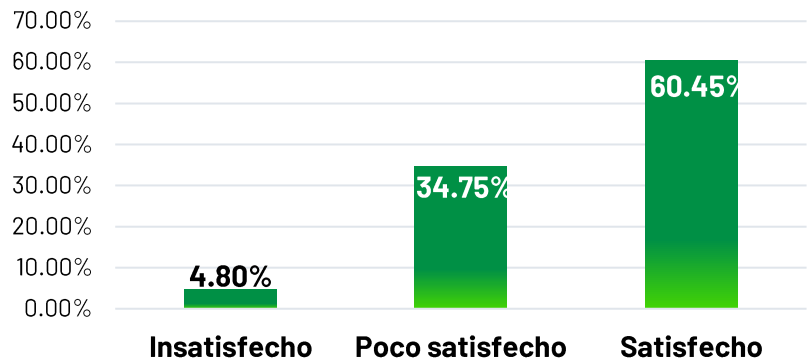
En **Santo Domingo**, el 62.43% de los encuestados se sienten satisfechos con el nivel de seguridad, mientras que el 30.79% se muestra poco satisfecho y el 6.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho y el 0.26% poco satisfecho.

## Tablas y Gráficos 12 - Conducción de los choferes

10. ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

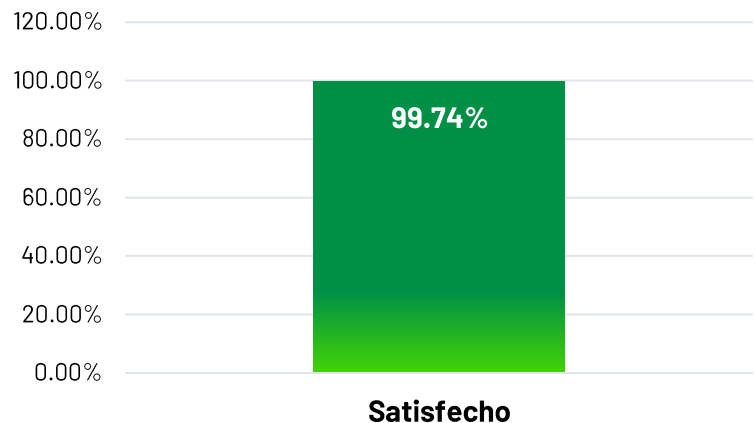
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	17	4.80%
Poco satisfecho	123	34.75%
Satisfecho	214	60.45%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	384	99.74%
N/A	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

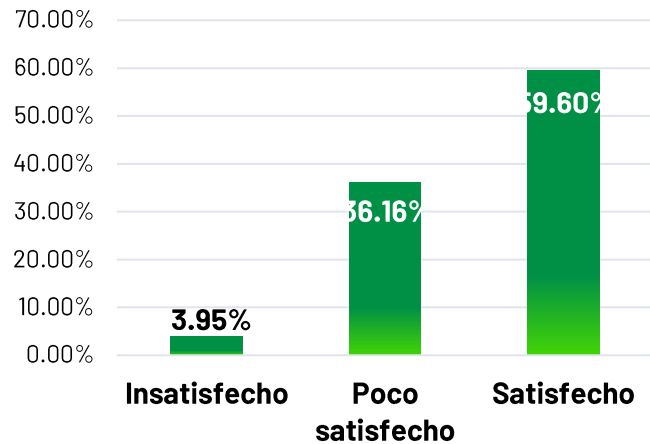
En **Santo Domingo**, el 60.45% de los encuestadores se muestran satisfechos con la conducción de nuestros choferes, mientras que el 34.75% se muestra poco satisfecho y el 4.80% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

### Tablas y Gráficos 13 - Atención Individualizada

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

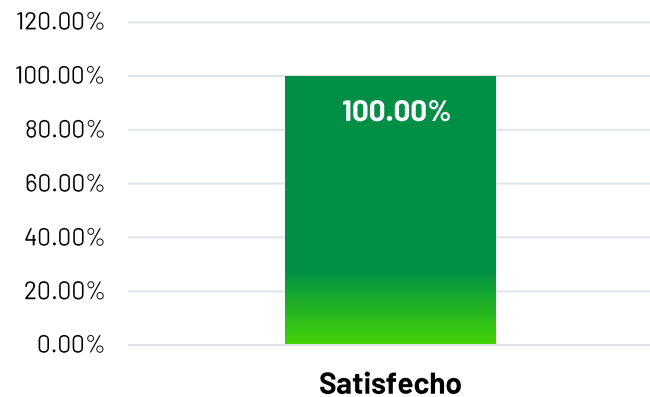
#### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	14	3.95%
Poco satisfecho	128	36.16%
Satisfecho	211	59.60%
N/A	1	0.28%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



#### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

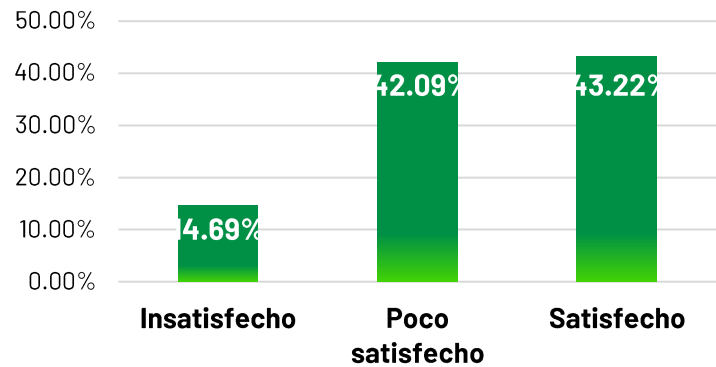
Los resultados en **Santo Domingo** indican que el 59.60% de los encuestados valora positivamente la atención individualizada brindada por los conductores, mientras que el 36.16% se muestra poco satisfecho y el solo 3.95% poco satisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 14 - Tiempo de espera

12. ¿Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido?

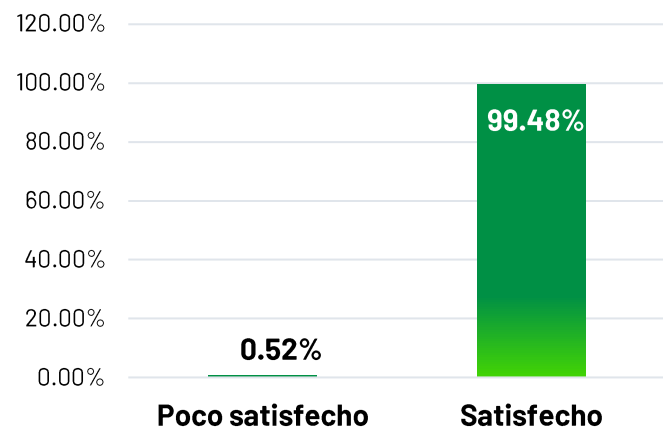
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	52	14.69%
Poco satisfecho	149	42.09%
Satisfecho	153	43.22%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	2	0.52%
Satisfecho	383	99.48%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

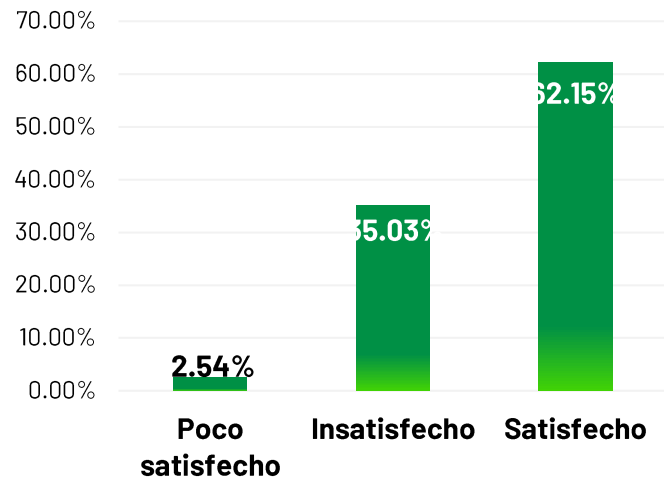
En **Santo Domingo**, el 43.22% de los encuestados con el tiempo de espera antes de ser atendido, mientras que el 25.71% se muestra poco satisfecho e insatisfecho un 42.09% y un 14.69% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.48% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 15 - Tiempo que Dedicó el Personal

13. ¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?

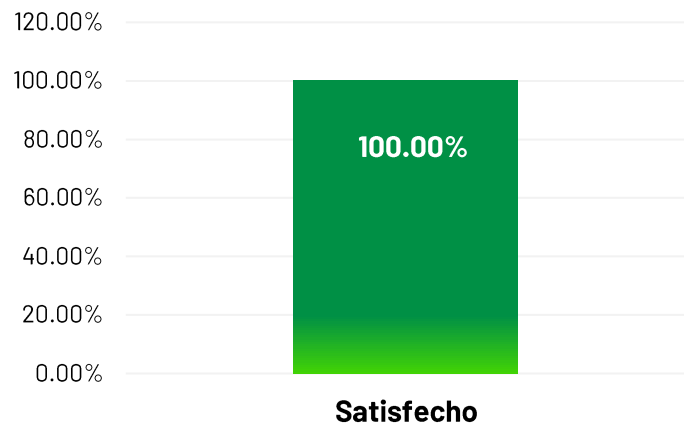
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	9	2.54%
Insatisfecho	124	35.03%
Satisfecho	220	62.15%
N/A	1	0.28%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

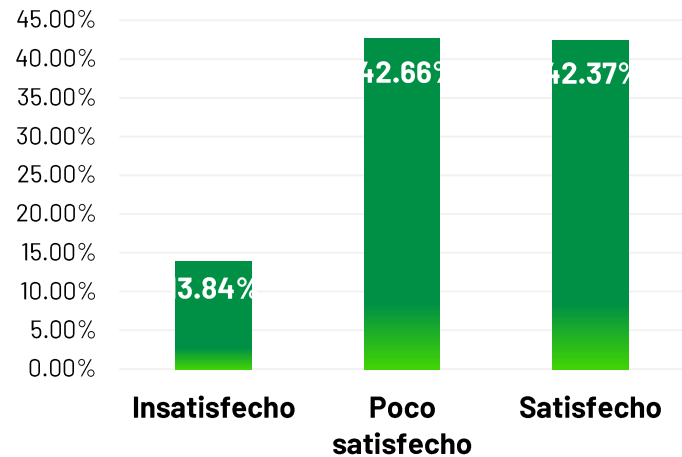
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 85.97% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente valorados con el tiempo que le ha brindado el personal, mientras que el 13.77% se mostró poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 16 – Tiempo de entrega

14. ¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado?

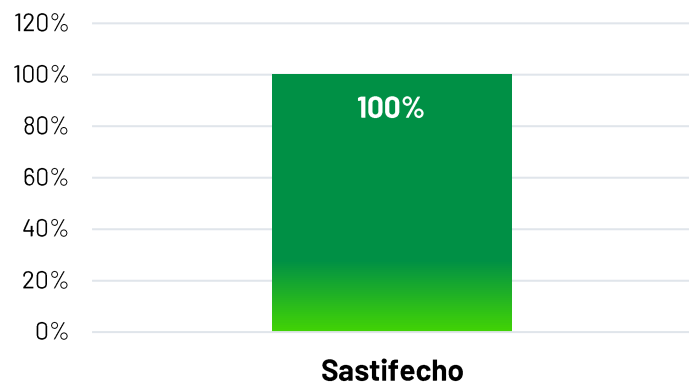
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	49	13.84%
Poco satisfecho	151	42.66%
Satisfecho	150	42.37%
N/A	4	1.13%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

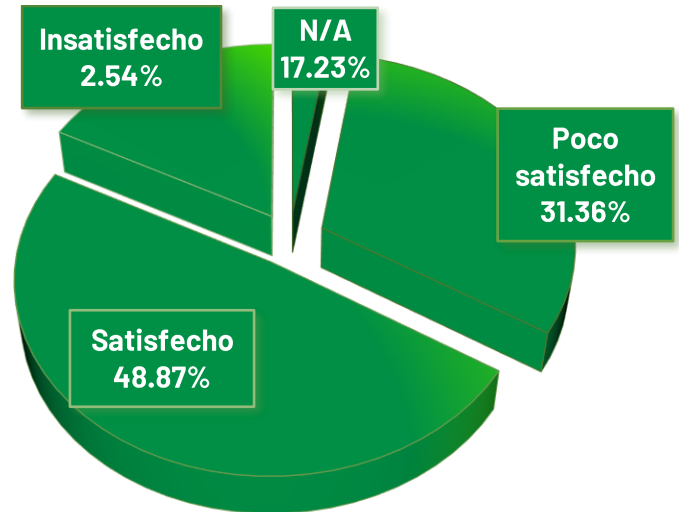
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 42.37% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente valorados con el tiempo para entregar el servicio solicitado, mientras que el 42.66% se mostró poco satisfecho y un 13.84% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho, con un 0.52% poco satisfecho.

## Tablas y Gráficos 17 – Utilidad de Información

15. La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente?

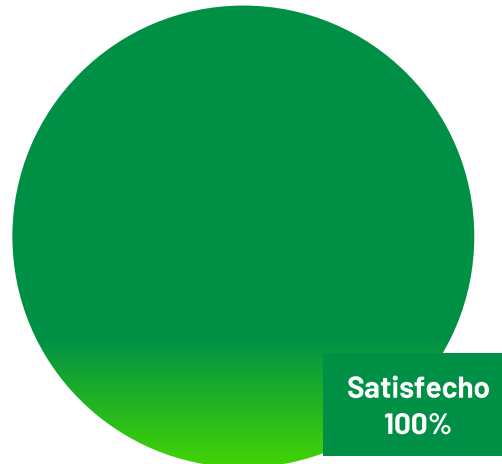
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.54%
Poco satisfecho	111	31.36%
Satisfecho	173	48.87%
N/A	61	17.23%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

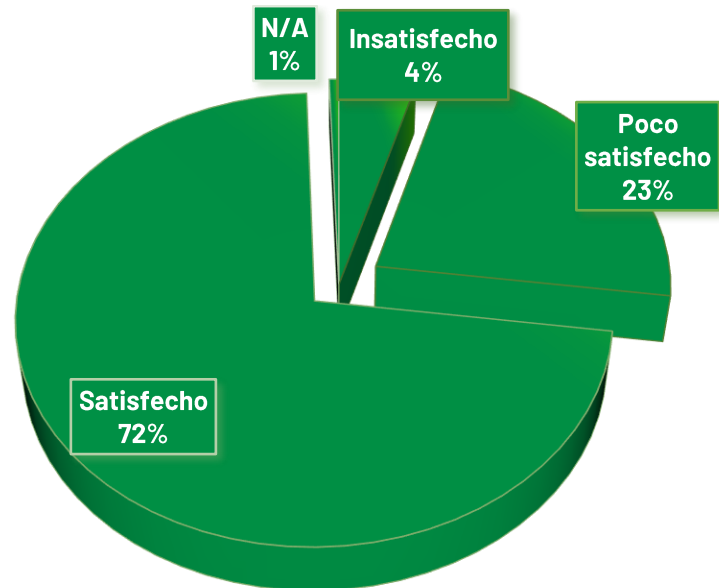
En **Santo Domingo**, el 79.48% de los encuestados se siente satisfecho con la información proporcionada sobre el servicio. Mientras que el 12.73% se siente poco satisfecho y solo el 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho y el 0.26% restante poco satisfecho.

## Tablas y Gráficos 18 – Horario de Atención

16. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público?

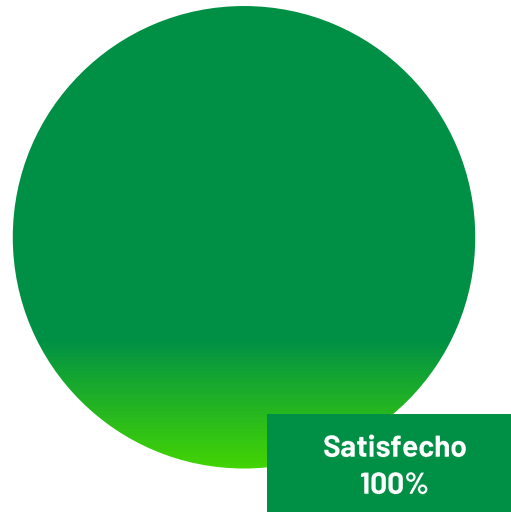
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	16	4.52%
Poco satisfecho	80	22.60%
Satisfecho	256	72.32%
N/A	2	0.56%
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

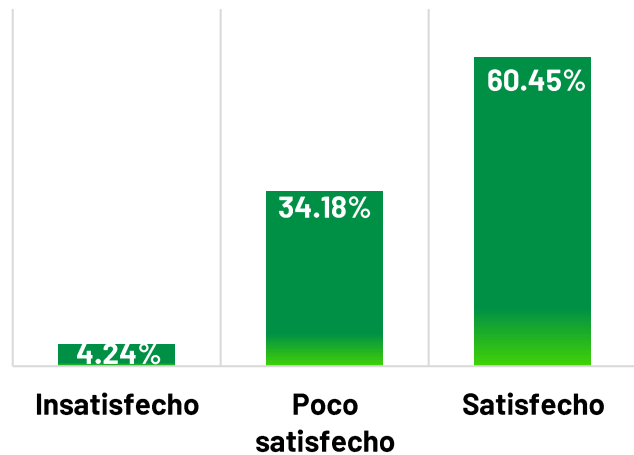
Según las respuestas de los usuarios, el 91.43% en **Santo Domingo** considera que se encuentra satisfecho con el horario que se ofrece atención al público, el 7.79% se siente poco satisfecho y solo el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% se considera satisfecho .

## Tablas y Gráficos 19 - Accesibilidad y Ubicación

17. ¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?

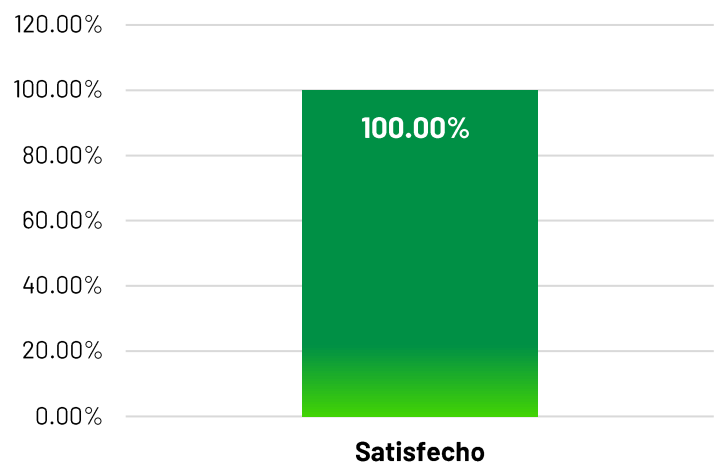
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	15	4.24%
Poco satisfecho	121	34.18%
Satisfecho	214	60.45%
N/A	4	1.13%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

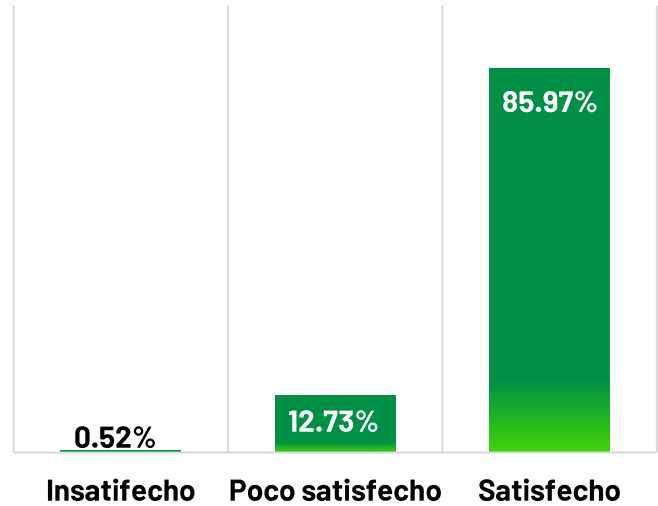
Los resultados de la encuesta sobre la accesibilidad de la institución muestran que el 84.42% en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 12.73% se muestra poco satisfecho y solo el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 20 - Trato del personal

18. ¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?

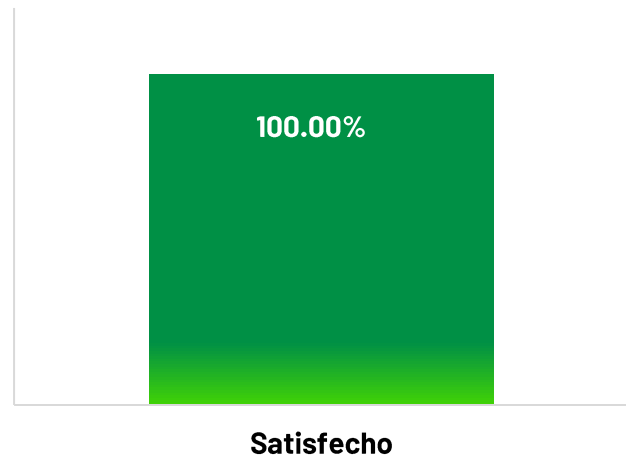
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	49	12.73%
Satisfecho	331	85.97%
N/A	3	0.78%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

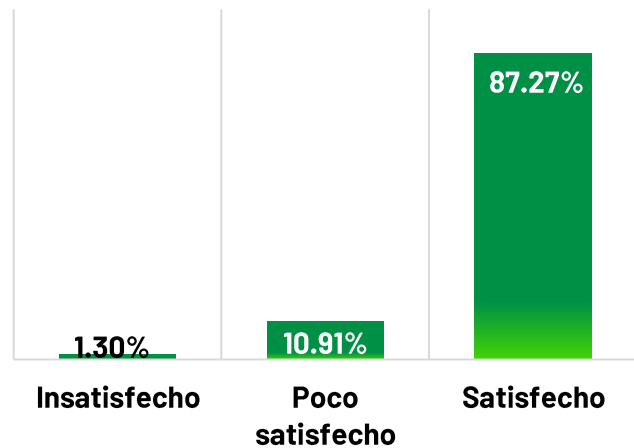
En **Santo Domingo**, el 85.97% de los encuestados se sienten valora usted el trato que le ha dado el personal, mientras que el 12.73% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 21 - Atención a Discapacidad, Mayores y Embarazadas

19. ¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas?

### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco satisfecho	42	10.91%
Satisfecho	336	87.27%
N/A	2	0.52%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

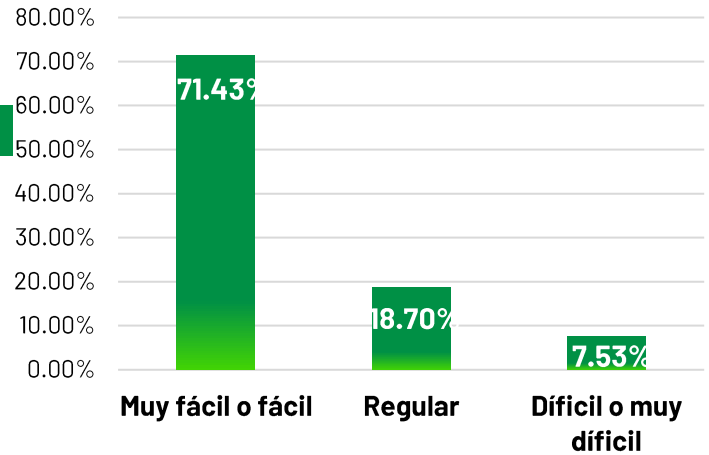
En **Santo Domingo**, el 87.27% de los encuestados se siente satisfecho con la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas mientras que el 10.91% se siente poco satisfecho y solo el 1.30% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho .

## Tablas y Gráficos 22 – Facilidad para Acceder

20. ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?

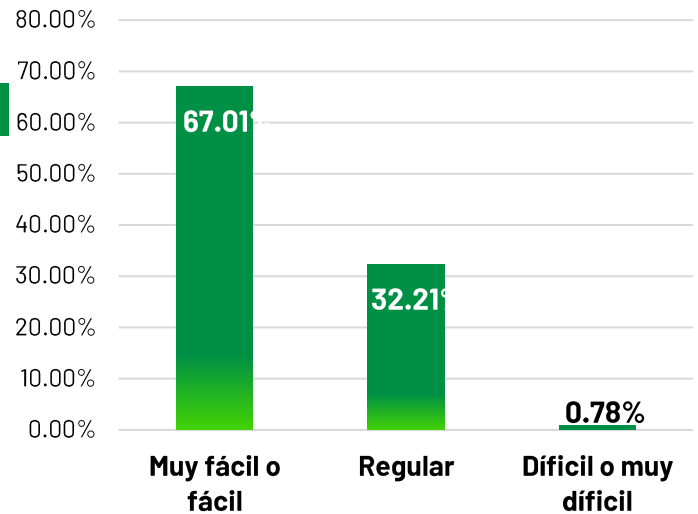
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy fácil o fácil	275	71.43%
Regular	72	18.70%
Difícil o muy difícil	29	7.53%
N/A	9	2.34%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy fácil o fácil	258	67.01%
Regular	124	32.21%
Difícil o muy difícil	0	0.00%
N/A	3	0.78%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

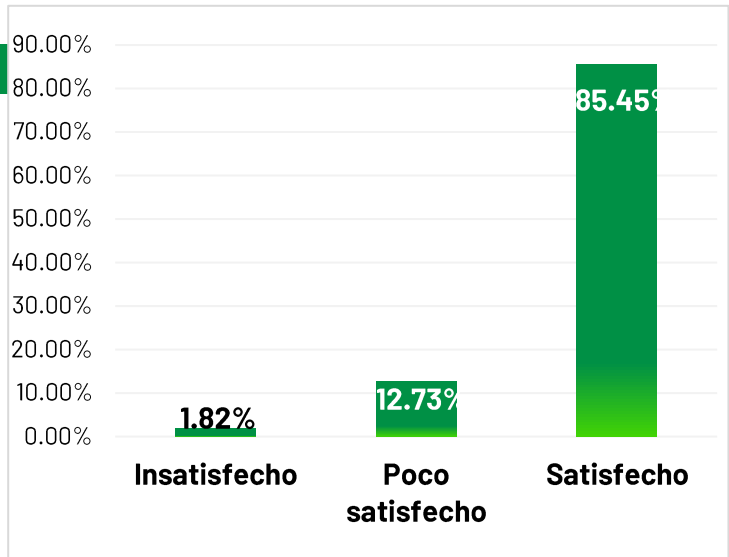
En **Santo Domingo**, el 71.43% de los encuestados indicó que es muy fácil obtener la información del servicio y solicitar el mismo, un 18.70% indicó que es regular y el 7.53% difícil o muy difícil. En **Santiago**, el 67.01% de los usuarios es muy fácil obtener la información más el 32.21% poco regular con un 0.78% difícil.

## Tablas y Gráficos 23 – Cumplimiento de Paradas

21. ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?

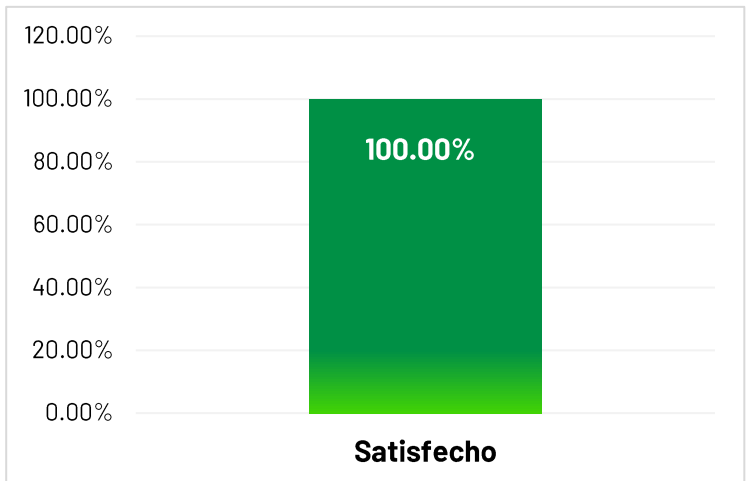
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco satisfecho	49	12.73%
Satisfecho	329	85.45%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

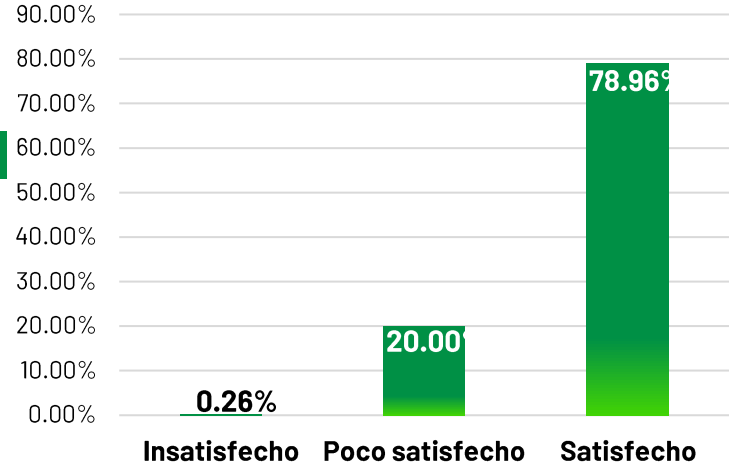
En **Santo Domingo**, el 85.45% de los encuestados se sienten satisfechos con el cumplimiento de las paradas establecidas de la OMSA, mientras que el 12.73% se muestra poco satisfecho y el 1.87% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

## Tablas y Gráficos 24 - Satisfacción General

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

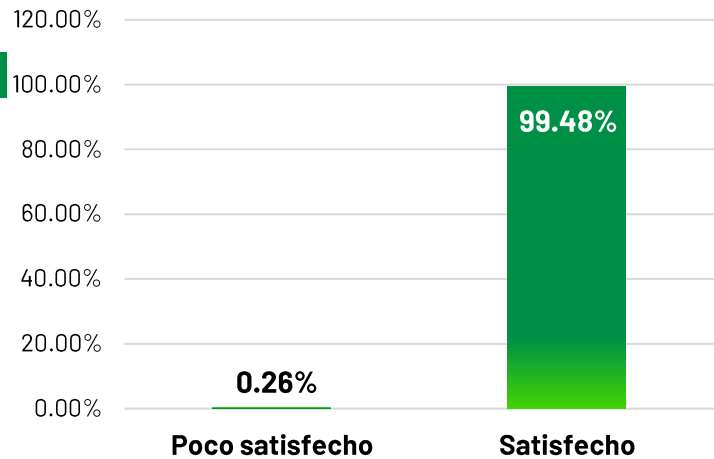
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	77	20.00%
Satisfecho	304	78.96%
N/A	3	0.78%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	383	99.48%
N/A	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

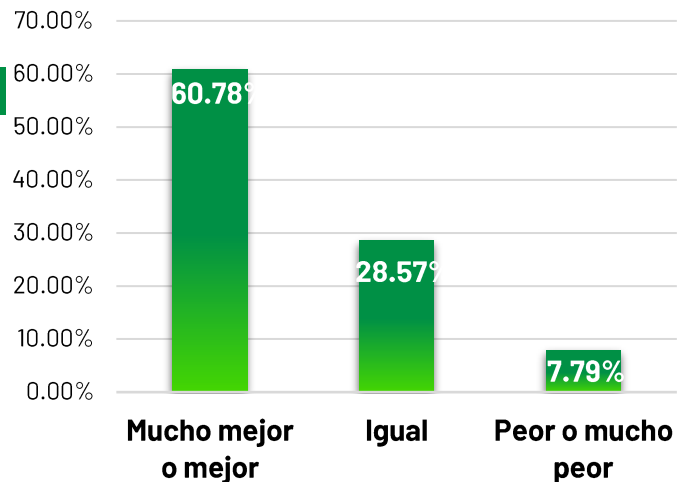
Basado en las respuestas de los usuarios, en **Santo Domingo**, el 78.96% posee un nivel adecuado de satisfacción con respecto al servicio de la empresa en general, mientras que el 20.00% se siente poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.48% de los usuarios está satisfecho y el 0.26% se muestra poco satisfecho.

## Tablas y Gráficos 25 - Expectativa

23. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

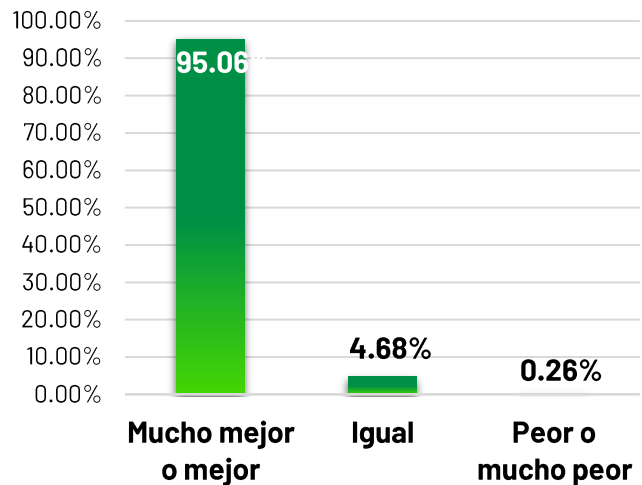
### SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Mucho mejor o mejor	234	60.78%
Igual	110	28.57%
Peor o mucho peor	30	7.79%
NS/NR	11	2.86%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



### SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Mucho mejor o mejor	366	95.06%
Igual	18	4.68%
Peor o mucho peor	1	0.26%
<b>Total</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 expectativa acerca del servicio recibido en **Santo Domingo** muestran que al 60.78% de los usuarios el mismo le pareció mejor o mucho mejor de lo que esperaba, mientras que al 28.57% le pareció igual y el 7.79% indica que ha sido peor o mucho peor. En **Santiago**, el 95.06% de los usuarios indican que la expectativa ha sido mucho mejor o mejor, el 4.68% igual y un 0.26% mucho peor.

**Tabla 21-¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?**

**SANTO DOMINGO**

Descripción	Total	Porcentaje
N/A	176	45.71%
Más autobuses	52	13.51%
Tiempo de espera	39	10.13%
Bien	27	7.01%
Incumplimiento	11	2.86%
Más autobuses y aire acondicionado	9	2.34%
Más autobuses y frecuencia	9	2.34%
Más autobuses, frecuencia y mantenimiento	8	2.08%
Mantenimiento	7	1.82%
Servicio al cliente	5	1.30%
Paradas	5	1.30%
Autobuses nuevos, punto de recarga y mejorar la frecuencia	4	1.04%
Frecuencia y parada	4	1.04%
Más autobuses y mantenimiento	3	0.78%
Más autobuses, frecuencia y punto de recarga	2	0.52%
Aire acondicionado	2	0.52%
Frecuencia, mantenimiento y punto de recarga	2	0.52%
Seguridad	1	0.26%
Mas autobuses, empatía	1	0.26%
Más autobuses y frecuencia	1	0.26%
La velocidad reducirla	1	0.26%
Lugares de recarga de tarjeta y mantenimiento.	1	0.26%
Publicidad	1	0.26%
Más autobuses, servicio al cliente y mantenimiento	1	0.26%
Más autobuses y mejorar el tiempo de espera	1	0.26%
Más autobuses, mantenimiento y punto de recarga	1	0.26%
Aire acondicionado y verifone	1	0.26%
Capacitación	1	0.26%
Autobuses más modernos	1	0.26%
Mantenimiento y paradas	1	0.26%
Mantenimiento y frecuencia	1	0.26%
Mejorar el servicio	1	0.26%
Más autobuses, mantenimiento, frecuencia y parada	1	0.26%
Mantenimiento y timbre	1	0.26%
Más autobuses, mantenimiento y capacitación	1	0.26%
Coordinación entre el cajero y el chófer, más autobuses y mantenimiento	1	0.26%
Mantenimiento y atención al cliente, más autobuses	1	0.26%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

SANTIAGO

Descripción	Total	Porcentaje
Recargas	101	26.23%
Tiempo de espera	82	21.30%
N/A	45	11.69%
Bien	36	9.35%
Señalizar las paradas	34	8.83%
Más autobuses	16	4.16%
Señalizar las paradas, recargas y frecuencia	6	1.56%
Precio más bajo	6	1.56%
Señalizar las paradas, capacitación, frecuencia	5	1.30%
Recargas y frecuencia	4	1.04%
Conexiones con el aeropuerto del Cibao	4	1.04%
Mantenimiento	4	1.04%
Señalizar las paradas, recargas	4	1.04%
Seguir mejorando	3	0.78%
Tiempo en espera, recargas	3	0.78%
Aire acondicionado	3	0.78%
Más personal	3	0.78%
Recargas y timbres	3	0.78%
Aplicación con GPS	2	0.52%
Señalizar las paradas y recargas	2	0.52%
Higiene	2	0.52%
Me gustaría que fuera en efectivo	1	0.26%
Más autobuses, frecuencia	1	0.26%
Aire acondicionado y recargas	1	0.26%
Adecuación de paradas	1	0.26%
Aire acondicionado, timbres	1	0.26%
Señalizar las paradas, frecuencia	1	0.26%
Señalizar paradas, más autobuses, frecuencia.	1	0.26%
Señalización de las paradas y timbres	1	0.26%
Recargas y el precio	1	0.26%
Aire acondicionado y precio	1	0.26%
Frecuencia y timbres	1	0.26%
Aire acondicionado y frecuencia	1	0.26%
Recargas, aire y timbres	1	0.26%
Tiempo en espera, recargas y timbres	1	0.26%
Capacitación	1	0.26%
El verifone no rechace las tarjetas de la misma Omsa	1	0.26%
Tiempo de espera, mantenimiento	1	0.26%
<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 21 evidencia diferencias claras entre Santo Domingo y Santiago en cuanto a las mejoras solicitadas por los usuarios encuestados.

En **Santo Domingo**, la opción más frecuente fue N/A (el encuestado optó por no responder) con 45.71%. Entre quienes sí aportaron sugerencias, destacan principalmente dos demandas: más autobuses con 13.51% y reducción del tiempo de espera con 10.13%. Asimismo, un 7.01% indicó que el servicio está bien (sin quejas).

En un segundo nivel aparecen temas vinculados al desempeño del servicio y condiciones operativas: incumplimiento con un 2.86% y solicitudes combinadas como más autobuses con aire acondicionado con un 2.34% y más autobuses con mayor frecuencia con un 2.34%. También se mencionan combinaciones que integran frecuencia y mantenimiento con un 2.08.

En este sentido, las prioridades se concentran en aumentar unidades, reducir espera y mejorar la regularidad/cumplimiento, junto con mejoras complementarias de confort y mantenimiento.

En **Santiago**, las respuestas se concentran con más fuerza en aspectos operativos y de acceso. La principal demanda es recargas con 26.23%, seguida por tiempo de espera con 21.30%. La categoría N/A (el encuestado optó por no responder) representa 11.69% y un 9.35% afirmó que todo está bien.

Otro tema altamente relevante es señalar las paradas, con 8.83%, y luego la solicitud de más autobuses con 4.16%. A partir de ahí, aparecen combinaciones con porcentajes menores, y menciones puntuales como mantenimiento, aire acondicionado, capacitación, GPS, higiene, entre otras.

En otras palabras, esta provincia refleja una preocupación más marcada por la disponibilidad/gestión de recargas, la reducción del tiempo de espera y la organización del servicio mediante señalización de paradas, con menor dispersión temática que en Santo Domingo.

## ANEXOS

### Formulario de preguntas

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO 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 23 preguntas

#### Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1- Elementos Tangibles	¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios?
2- Elementos Tangibles	Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) ¿Son visualmente llamativos y de utilidad?
3- Elementos Tangibles	¿Cómo valora usted la apariencia física de las instalaciones y los equipos?
4- Elementos Tangibles	¿Las oficinas están debidamente identificadas?
5- Elementos Tangibles	¿La apariencia física (identificación, higiene y lenguaje corporal) de los empleados es adecuada?
6- Elementos Tangibles	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?
7- Fiabilidad/Seguridad	¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?
8- Fiabilidad/Seguridad	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?
9- Fiabilidad/ Seguridad	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?
10- Fiabilidad/seguridad	¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?
11- Fiabilidad/Seguridad	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?
12- Capacidad de Respuesta	¿Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido?
13- Capacidad de respuesta	¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?
14- Capacidad de respuesta	¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado?

15-Empatía	La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente?
16- Empatía	¿Cómo valora usted el horario de atención al público?
17- Empatía	¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?
18-Empatía	¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?
19-Empatía	¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas?
20-Accesibilidad	¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?
21- Accesibilidad	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?
22-Otras	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?
23-Expectativa	¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?