



OMSA
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Segundo Trimestre
Periodo 2025**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	4
TERMINOLOGÍA.....	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	0
Tablas y Gráficos 1 – Distribución por Sexo de Encuestados.....	0
Tablas y Gráficos 2 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.....	1
Tablas y Gráficos 3 – Comodidad en el área de espera.....	4
1. ¿Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios?	4
Tablas y Gráficos 4 – Materiales de Información	5
2. Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) ¿Son visualmente llamativos y de utilidad?	5
Tablas y Gráficos 5 – Apariencia Física Instalación.....	6
3. ¿Cómo valora usted la apariencia física de las instalaciones y los equipos?	6
Tablas y Gráficos 6 – Identificación de Oficinas	7
4. ¿Las oficinas están debidamente identificadas?	7
Tablas y Gráficos 7- Apariencia física personal.....	8
5. ¿La apariencia física (identificación, higiene y lenguaje corporal) de los empleados es adecuada?	8
Tablas y Gráficos 8 – Confianza en la atención.....	9
6. ¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?	9
Tablas y Gráficos 9 – Profesionalidad del personal	10
7. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?	10
Tablas y Gráficos 10 – Información de utilidad	11
8. ¿La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente?	11
Tablas y Gráficos 11 – Horario.....	12
9. ¿Como valora usted el horario de atención al público?	12
Tablas y Gráficos 12 – Accesibilidad y ubicación	13
10. ¿Como valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?	13
Tablas y Gráficos 13 – Trato del personal	14
11. ¿Como valora usted el trato que le ha dado el personal?	14
Tablas y Gráficos 14 – Tiempo de espera.....	15

12. ¿Como valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	15
Tablas y Gráficos 15 – Tiempo dedicado por el personal	16
13. ¿Como valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?.....	16
Tablas y Gráficos 16 – Tiempo de entrega del servicio	17
14. ¿Como valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado?	17
Tablas y Gráficos 17- Expectativa	18
15. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?.....	18
Tabla 21-¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	19
ANEXOS	22
Formulario de preguntas	22

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

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 al 11 al 14 de Agosto del 2025.
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)	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 un total de 770 personas, distribuidas equitativamente entre las provincias de Santo Domingo y Santiago, con 385 encuestas en cada demarcación.

En cuanto a la caracterización de los encuestados, la distribución por sexo refleja una participación equilibrada en ambas provincias. En Santo Domingo, el 50.65% corresponde a mujeres y el 49.35% a hombres, mientras que en Santiago los porcentajes son de 49.87% y 50.13%, respectivamente.

En los aspectos tangibles, la satisfacción con la comodidad del área de espera alcanzó 79.74% en Santo Domingo y 98.18% en Santiago. De igual manera, los materiales informativos fueron valorados favorablemente por el 87.27 % de los usuarios en Santo Domingo y el 98.70 % en Santiago, mientras que la apariencia física de las instalaciones obtuvo 83.64 % y 98.96 %, respectivamente.

En relación con la interacción con el personal, los indicadores evidencian altos niveles de satisfacción. La apariencia física del personal fue valorada positivamente por el 87.01% de los usuarios en Santo Domingo y el 100% en Santiago. Asimismo, la confianza en la atención alcanzó 87.53% en Santo Domingo y 99.74% en Santiago, mientras que la profesionalidad del personal obtuvo 93.77% y 100%, respectivamente. La información proporcionada sobre el servicio fue considerada útil y suficiente por el 84.16% de los encuestados en Santo Domingo y por el 100% en Santiago.

En los aspectos relacionados con la empatía y accesibilidad, el horario de atención fue valorado positivamente por el 92.21% de los usuarios en Santo Domingo y el 99.74% en Santiago, mientras que la accesibilidad y ubicación alcanzaron niveles de satisfacción de 89.35% y 98.70%, respectivamente. El trato del personal también presenta resultados favorables en ambas provincias.

Por otro lado, en la dimensión de capacidad de respuesta, el tiempo de espera antes de ser atendido constituye el indicador con menor valoración en Santo Domingo, con un 75.84% de satisfacción, mientras que en Santiago alcanza un 98.70%. El tiempo dedicado por el personal y el tiempo de entrega del servicio presentan valoraciones mayoritariamente positivas en ambas provincias.

En términos de expectativa, el 73.77% de los usuarios en Santo Domingo indicó que el servicio recibido fue mejor o mucho mejor de lo esperado, mientras que en Santiago esta percepción alcanza el 98.70%. En

conjunto, los resultados reflejan una percepción favorable del servicio, destacándose un mayor nivel de satisfacción en la provincia de Santiago en comparación con Santo Domingo.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tablas y Gráficos 1 - Distribución por Sexo de Encuestados

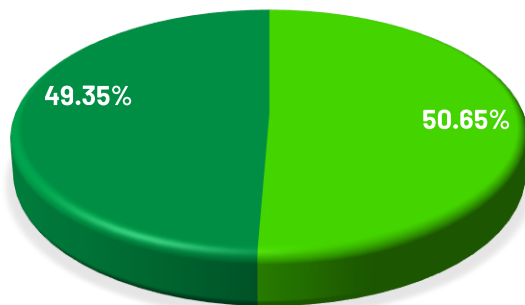
Se encuestaron 385 personas en Santo Domingo, dentro de las cuales su población conto con 191 mujeres y 194 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 199 mujeres y 186 hombres.

SANTO DOMINGO

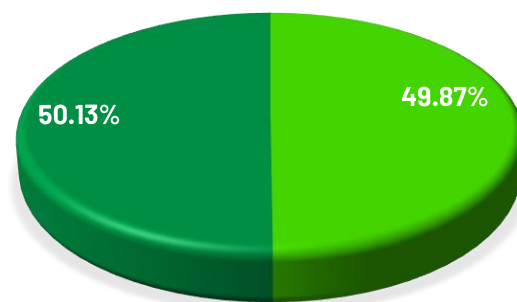
Sexo	Cantidad
Mujer	195
Hombre	190
Total General	385

SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	192
Hombre	193
Total General	385



■ Mujer
■ Hombre



■ Mujer
■ Hombre

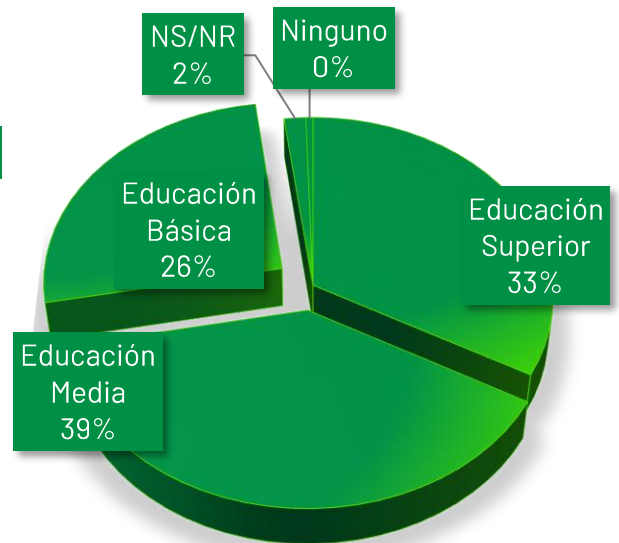
Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Los resultados indican que, en **Santo Domingo**, ambos sexos son usuarios del servicio en proporciones similares, con un 50.65% de mujeres y un 49.35% de hombres. En **Santiago**, el 49.87% de los usuarios son mujeres y el 50.13% hombres.

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

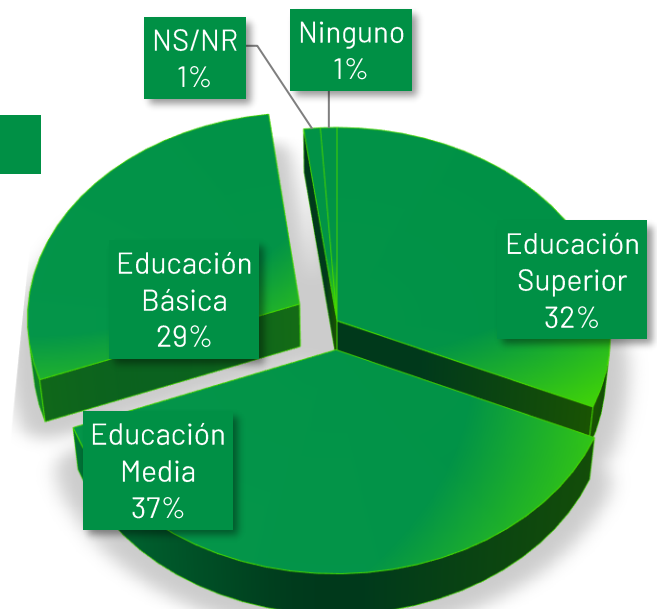
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	127	32.99%
Educación Media	150	38.96%
Educación Básica	100	25.97%
NS/NR	6	1.56%
Ninguno	2	0.52%
Total general	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	122	31.69%
Educación Media	144	37.40%
Educación Básica	111	28.83%
NS/NR	4	1.04%
Ninguno	4	1.04%
Total general	385	100%



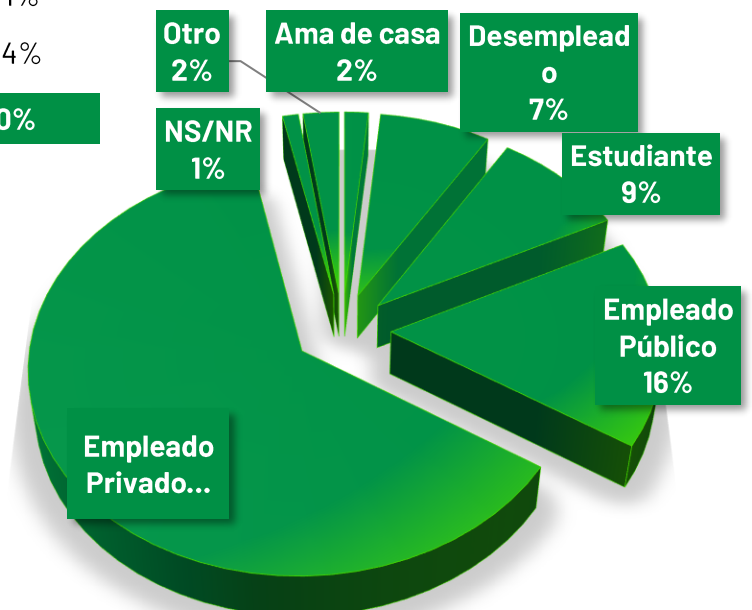
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	27	7.01%
Desempleado	51	13.25%
Estudiante	41	10.65%
Empleado Público	57	14.81%
Empleado Privado	182	47.27%
NS/NR	3	0.78%
Otro	24	6.23%
Total general	385	100%



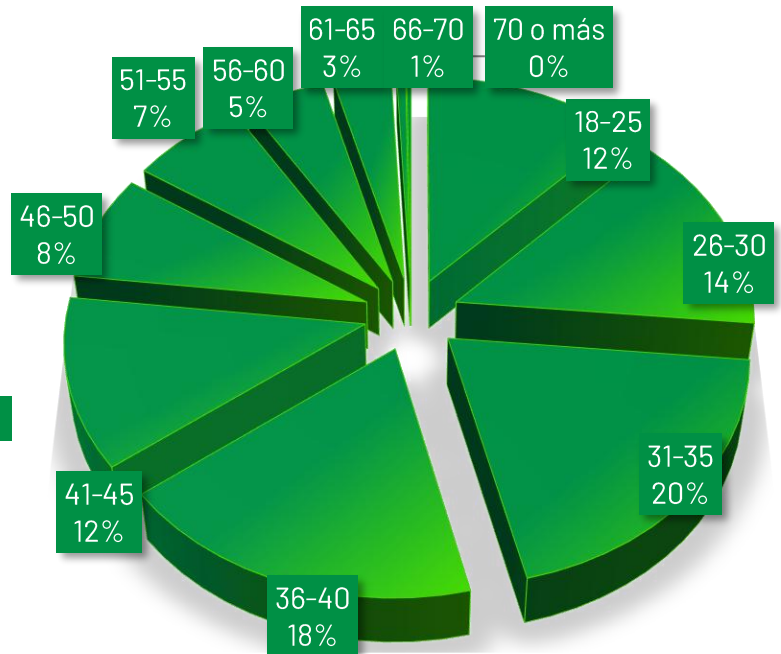
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	6	1.56%
Desempleado	28	7.27%
Estudiante	34	8.83%
Empleado Público	63	16.36%
Empleado Privado	241	62.60%
NS/NR	4	1.04%
Otro	9	2.34%
Total general	385	100%



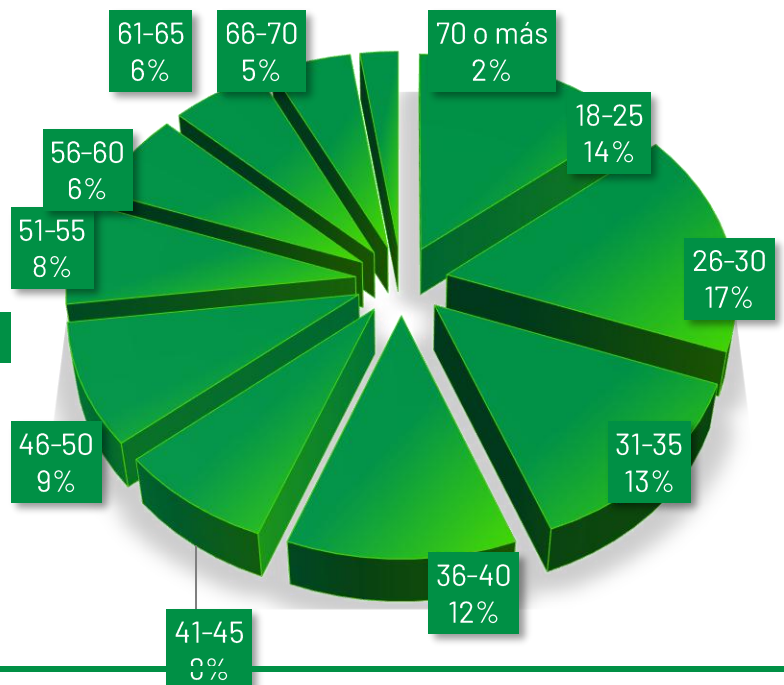
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	47	12.21%
26-30	55	14.29%
31-35	76	19.74%
36-40	71	18.44%
41-45	47	12.21%
46-50	29	7.53%
51-55	26	6.75%
56-60	18	4.68%
61-65	13	3.38%
66-70	2	0.52%
70 o mas	1	0.26%
Total general	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	54	14.03%
26-30	64	16.62%
31-35	52	13.51%
36-40	45	11.69%
41-45	31	8.05%
46-50	35	9.09%
51-55	29	7.53%
56-60	25	6.49%
61-65	22	5.71%
66-70	19	4.94%
70 o más	9	2.34%
Total general	385	100%

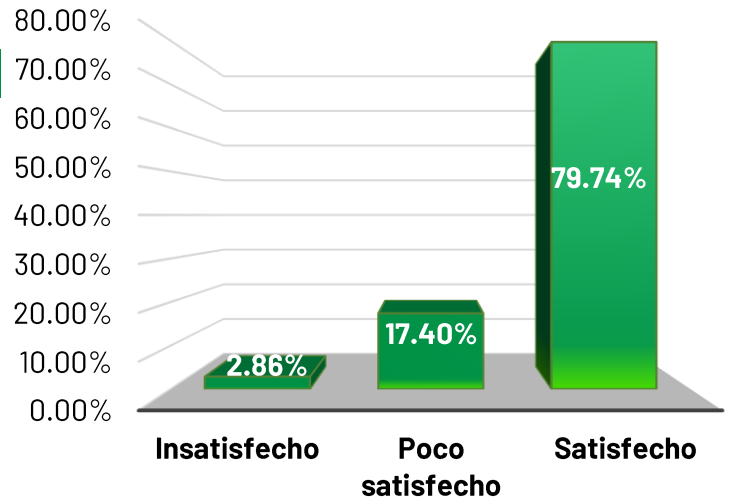


Tablas y Gráficos 3 – Comodidad en el área de espera

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

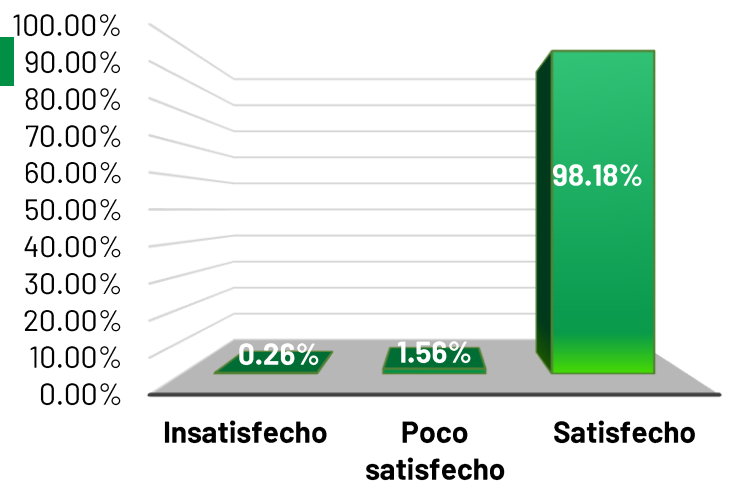
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	11	2.86%
Poco satisfecho	67	17.40%
Satisfecho	307	79.74%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	6	1.56%
Satisfecho	378	98.18%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

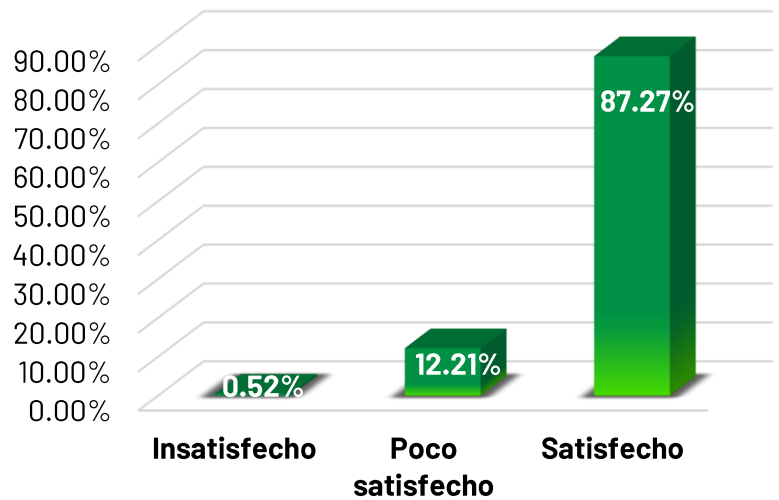
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 79.74% de los encuestados se mostró satisfecho con la comodidad en el área de espera de los servicios. El 17.40% se declaró poco satisfecho, y solo el 2.86% manifestó estar insatisfecho. En **Santiago**, el 98.18% de los usuarios están satisfechos.

Tablas y Gráficos 4 – Materiales de Información

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

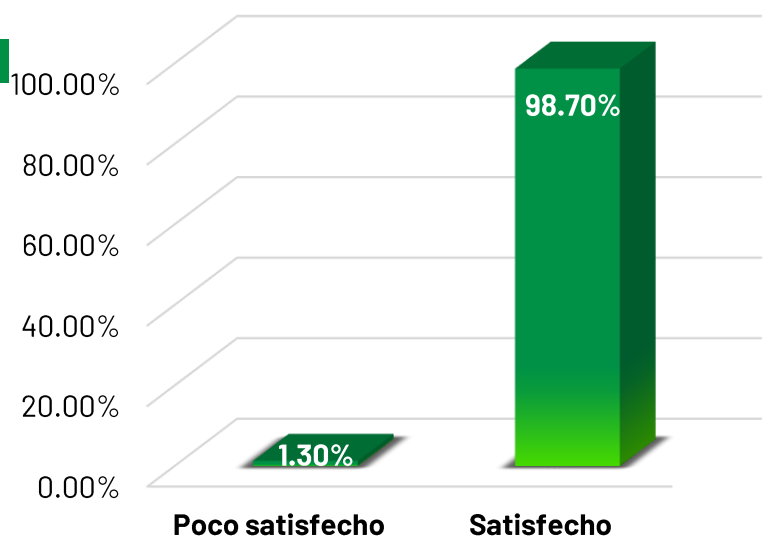
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	47	12.21%
Satisfecho	336	87.27%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	5	1.30%
Satisfecho	380	98.70%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

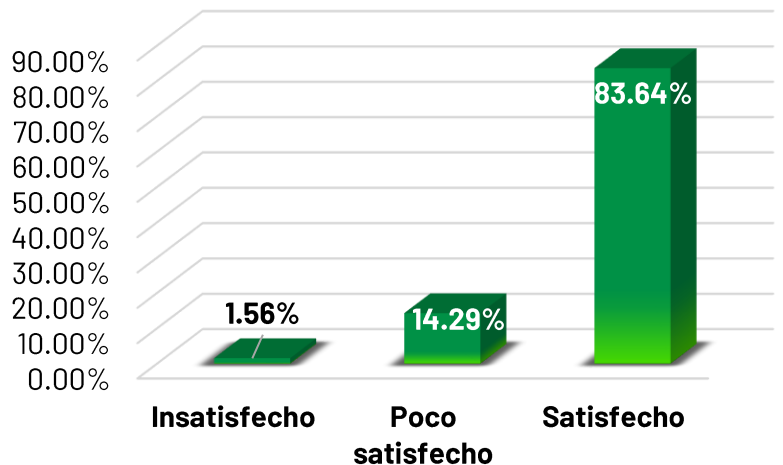
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 87.27% de los usuarios en **Santo Domingo** están satisfechos con los materiales de información, pantallas, letreros y folletos en cuanto a que son visualmente llamativos y de utilidad, mientras que el 12.21% se mostró poco satisfecho y solo el 0.52% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.70% 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?

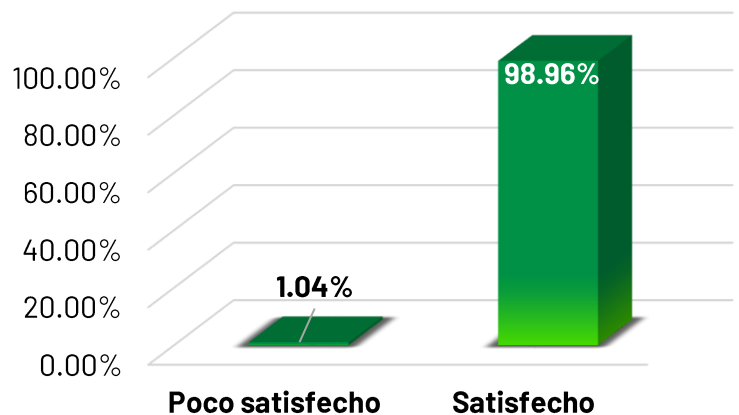
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco satisfecho	55	14.29%
Satisfecho	322	83.64%
N/A	2	0.52%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	381	98.96%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

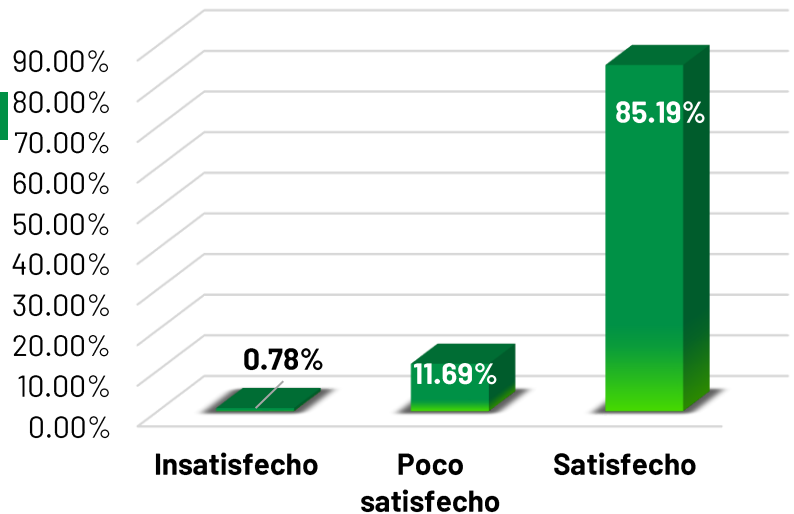
Respecto a la apariencia física de los empleados, el 83.64% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho. El 14.29% se declaró poco satisfecho, y solo el 1.56% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.96% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 6 – Identificación de Oficinas

4. ¿Las oficinas están debidamente identificadas?

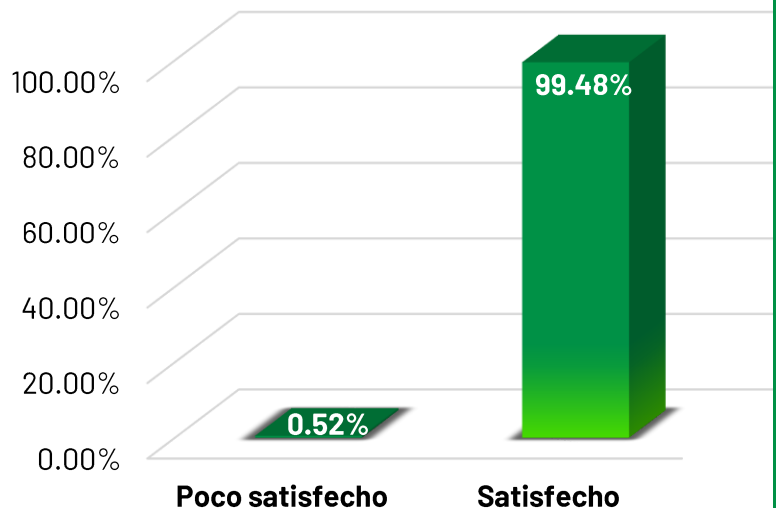
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	45	11.69%
Satisfecho	328	85.19%
N/A	9	2.34%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	2	0.52%
Satisfecho	383	99.48%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

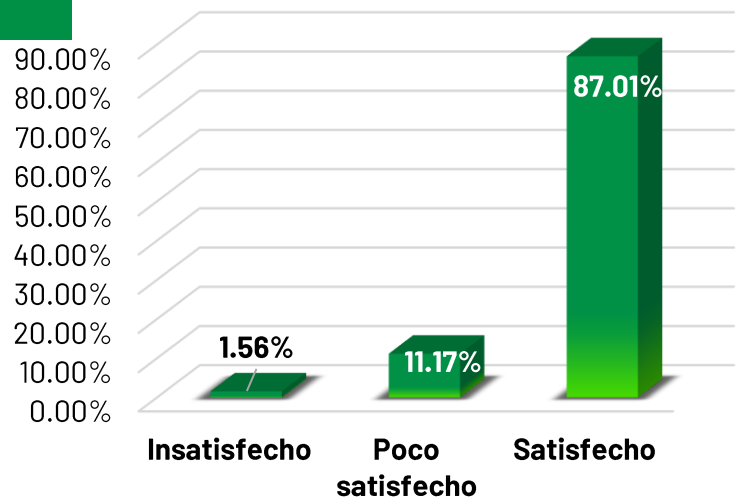
Los resultados muestran que, en **Santo Domingo**, el 85.19% de los usuarios muestran satisfacción con respecto a la debida identificación de las oficinas, mientras que el 11.69% se encuentra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.48% se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 7- Apariencia física personal

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

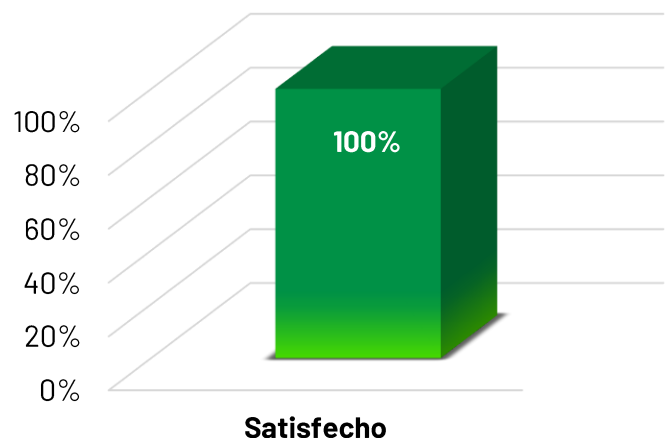
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco satisfecho	43	11.17%
Satisfecho	335	87.01%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

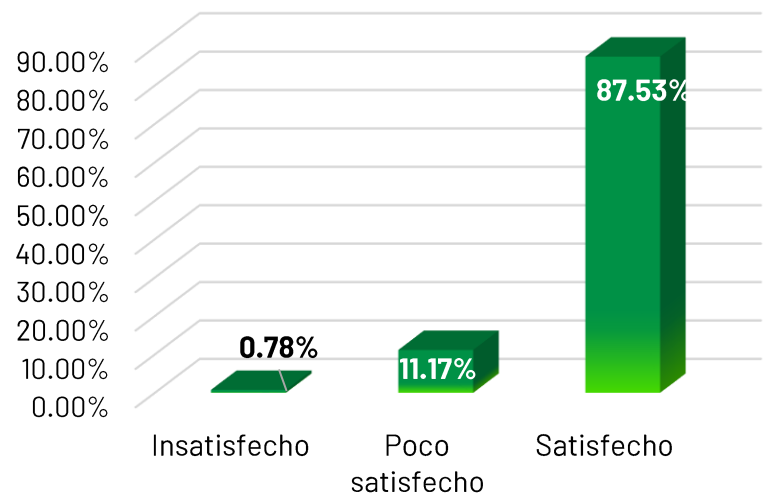
El 87.01% de los encuestados en **Santo Domingo** indicó que la apariencia física, identificación, higiene y lenguaje corporal de los empleados es adecuada. El 11.17% se siente poco satisfecho y solo el 1.56% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% respondió estar satisfecho.

Tablas y Gráficos 8 – Confianza en la atención

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

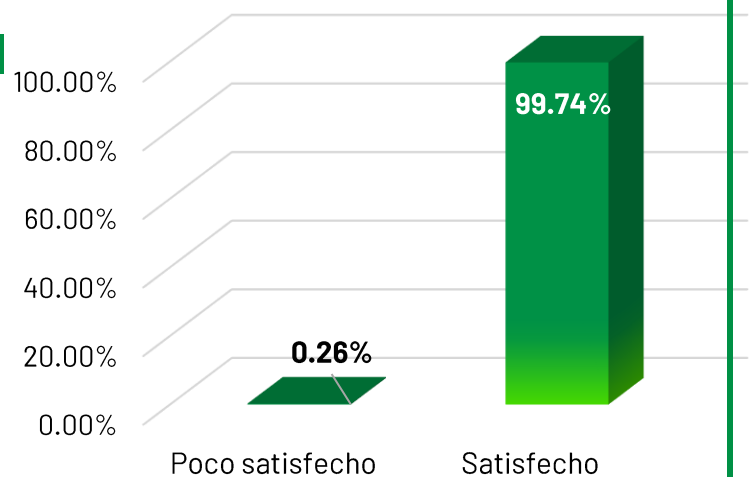
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	43	11.17%
Satisfecho	337	87.53%
N/A	2	0.52%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	384	99.74%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

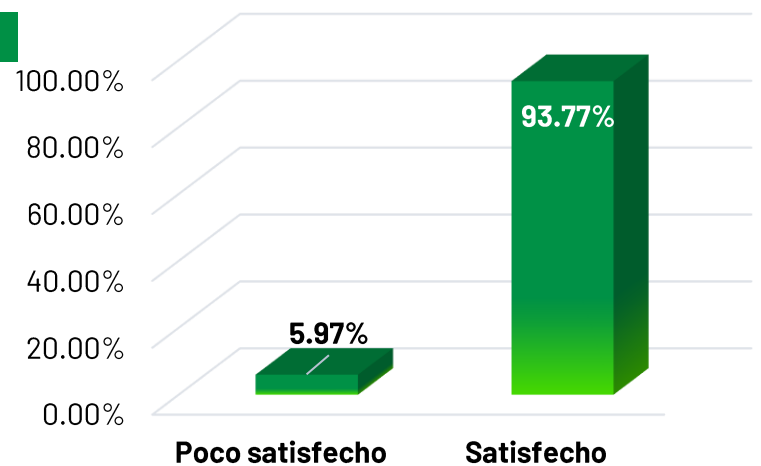
En **Santo Domingo**, el 87.53% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada, mientras que el 11.17% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 9 – Profesionalidad del personal

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

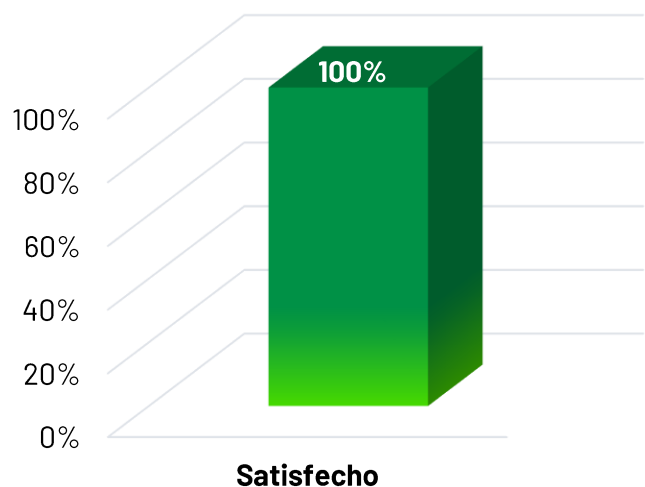
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	23	5.97%
Satisfecho	361	93.77%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100.00%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

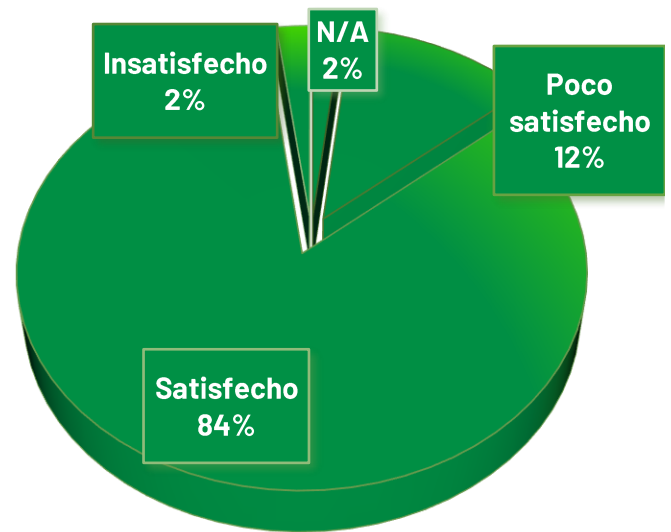
En **Santo Domingo**, el 93.77% de los encuestados se sienten satisfechos con la profesionalidad del personal, mientras que el 5.97% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 10 – Información de utilidad

8. ¿La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente?

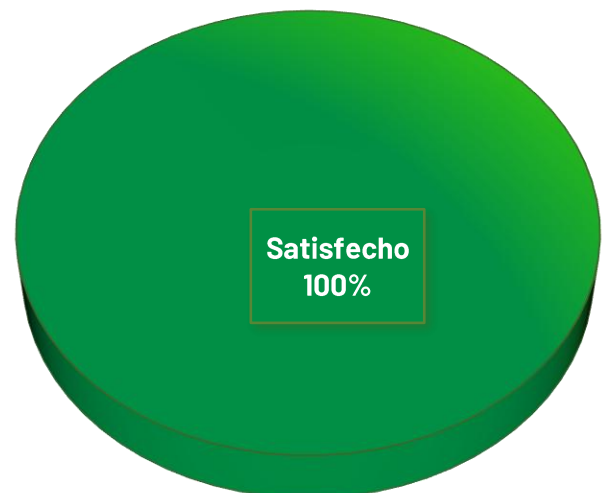
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco satisfecho	46	11.95%
Satisfecho	324	84.16%
N/A	8	2.08%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

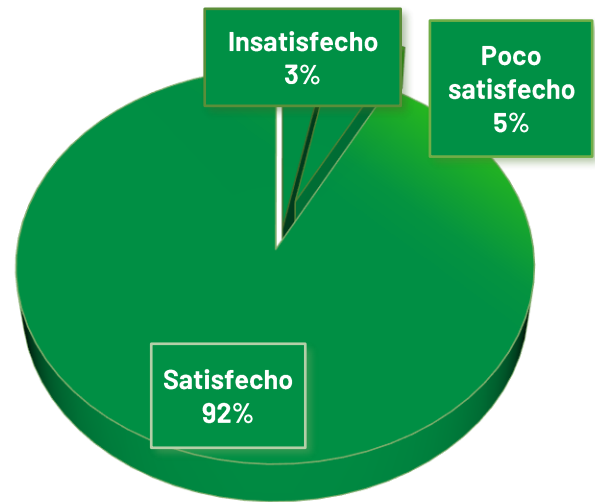
En **Santo Domingo**, el 84.16% de los encuestados se sienten satisfechos con la información proporcionada, mientras que el 11.95% se muestra poco satisfecho y el 1.82% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 11 – Horario

9. ¿Como valora usted el horario de atención al público?

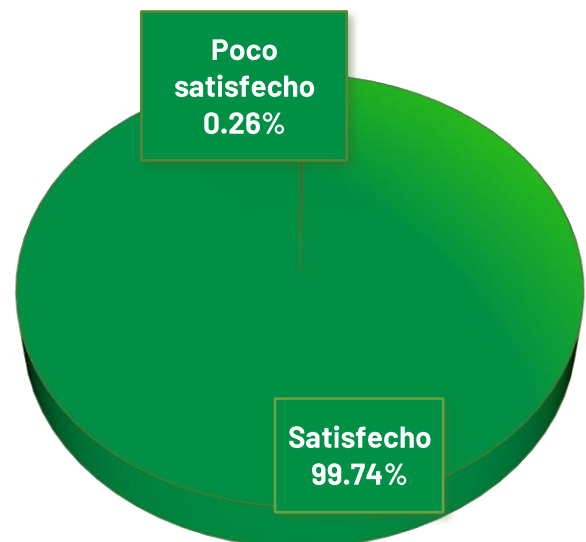
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	12	3.12%
Poco satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	355	92.21%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	384	99.74%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

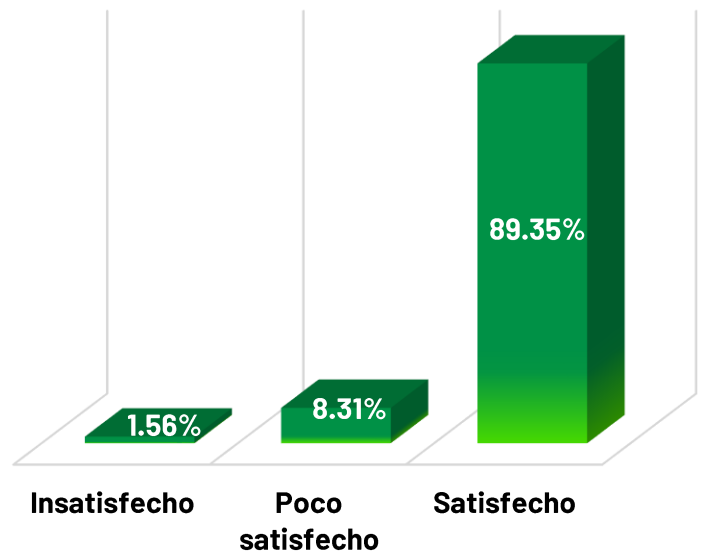
En **Santo Domingo**, el 92.21% de los encuestadores se muestran satisfechos con el horario, mientras que el 4.68% se muestra poco satisfecho y el 3.12% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 12 – Accesibilidad y ubicación

10. ¿Como valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?

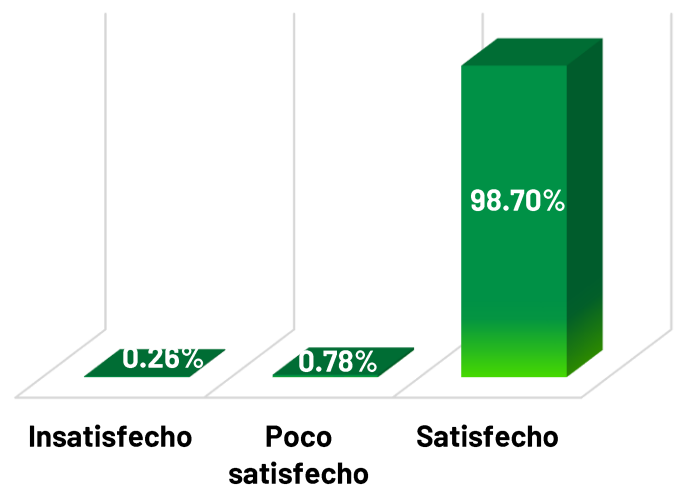
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco satisfecho	32	8.31%
Satisfecho	344	89.35%
N/A	3	0.78%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	3	0.78%
Satisfecho	380	98.70%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

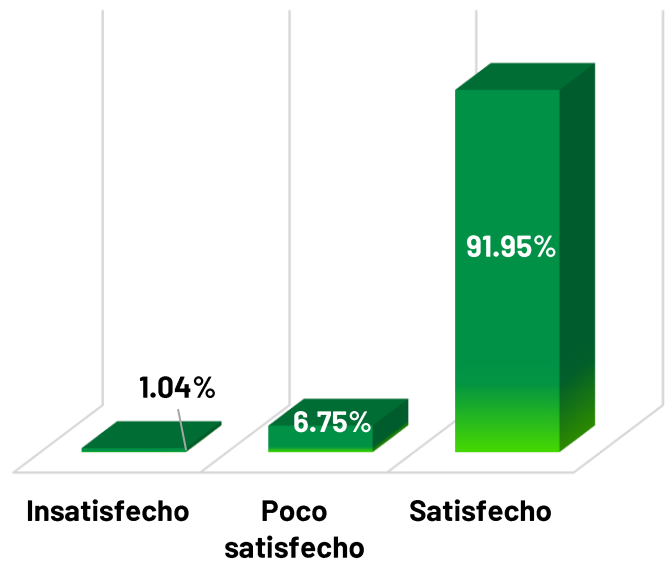
Los resultados en **Santo Domingo** indican que el 89.35% de los encuestados valora positivamente la accesibilidad y ubicación de la institución, mientras que el 8.31% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 13 – Trato del personal

11. ¿Como valora usted el trato que le ha dado el personal?

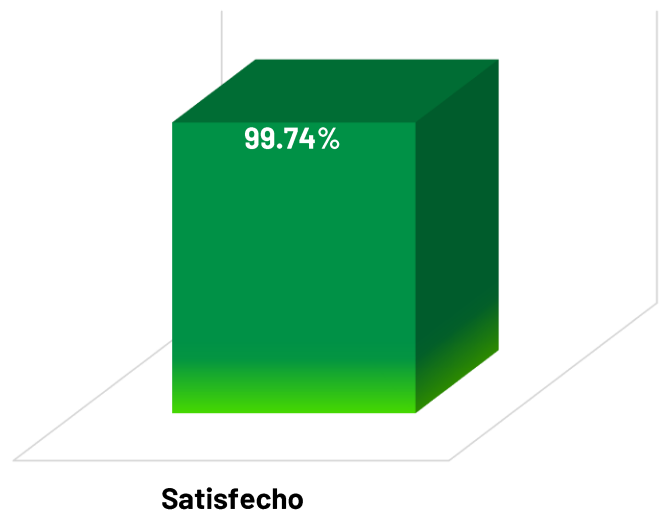
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco satisfecho	26	6.75%
Satisfecho	354	91.95%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

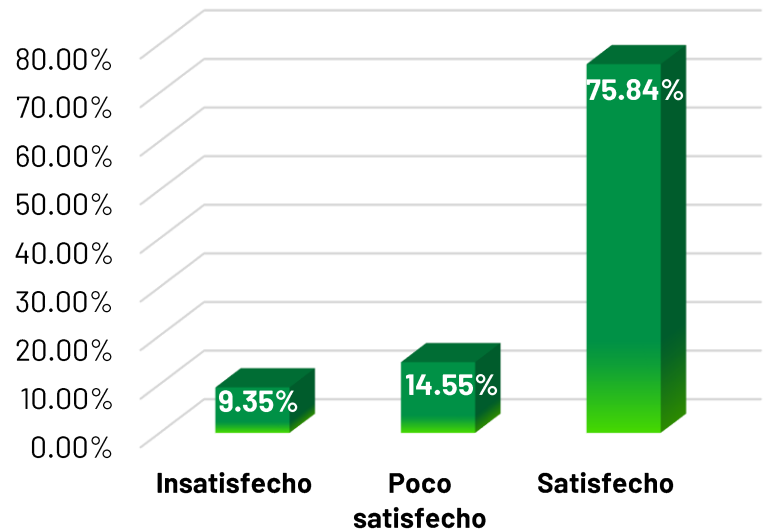
En **Santo Domingo**, el 91.95% de los encuestados está satisfecho con el trato del personal, mientras que el 6.75% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 14 - Tiempo de espera

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

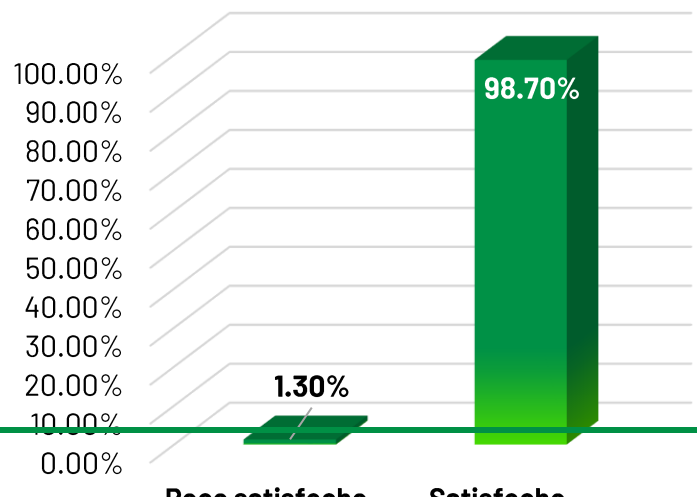
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	36	9.35%
Poco satisfecho	56	14.55%
Satisfecho	292	75.84%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	5	1.30%
Satisfecho	380	98.70%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

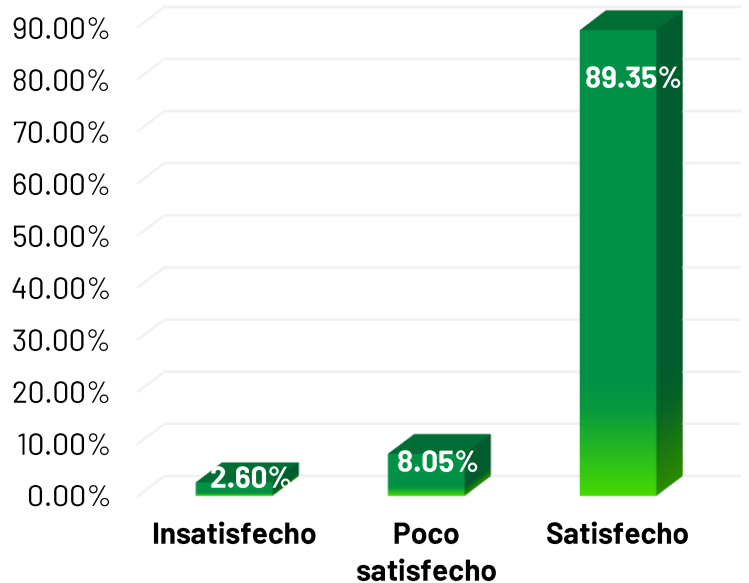
Los resultados de la pregunta acerca del tiempo de espera indican que el 75.84% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente valorados con el tiempo que le ha brindado el personal, mientras que el 14.55% se mostró poco satisfecho y el 9.35% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 15 – Tiempo dedicado por el personal

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

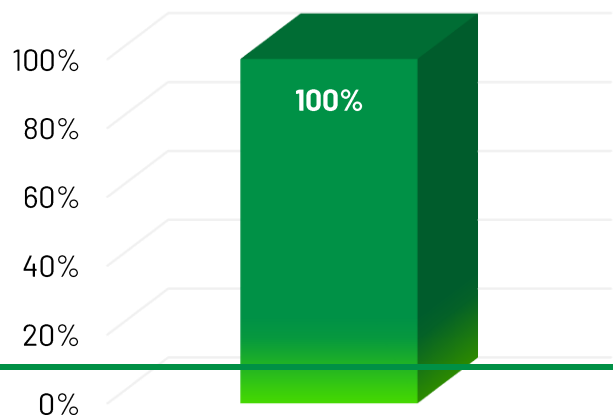
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	2.60%
Poco satisfecho	31	8.05%
Satisfecho	344	89.35%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	385	100%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

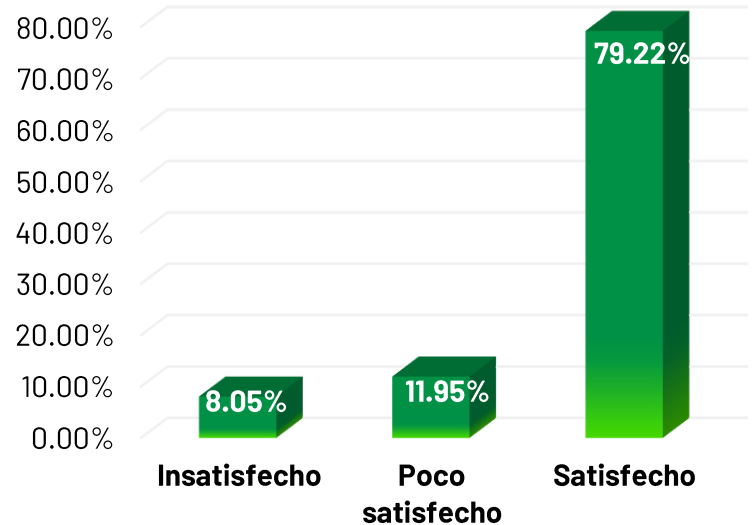
Los resultados de la pregunta acerca del tiempo dedicado por el personal indican que el 89.35% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 8.05% se mostró poco satisfecho y el 2.60% insatisfecho. En **Santiago**, el 100% de los usuarios se siente satisfecho, con un 0.52% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 16 – Tiempo de entrega del servicio

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

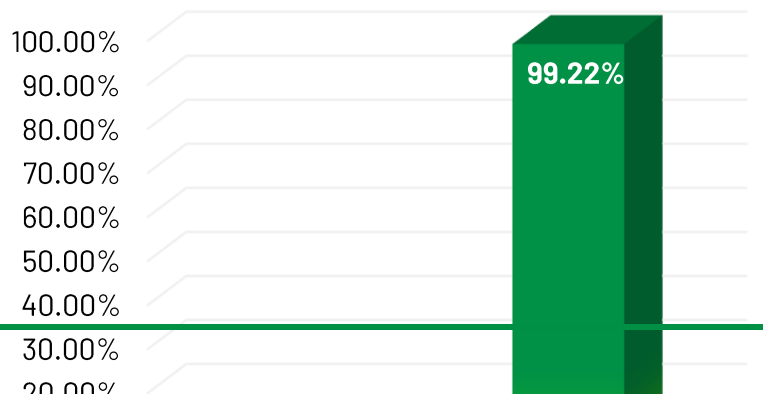
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	31	8.05%
Poco satisfecho	46	11.95%
Satisfecho	305	79.22%
N/A	3	0.78%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	3	0.78%
Satisfecho	382	99.22%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

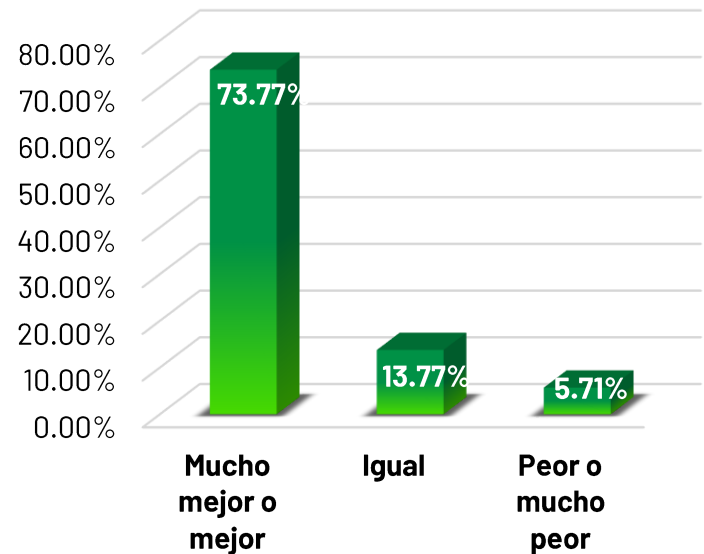
En **Santo Domingo**, el 79.22% de los encuestados se siente satisfecho con el tiempo de entrega del servicio, mientras que el 11.95% se siente poco satisfecho y solo el 8.05% insatisfecho. En **Santiago**, el 99.22% de los usuarios se siente satisfecho y el 0.78% restante poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 17- Expectativa

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

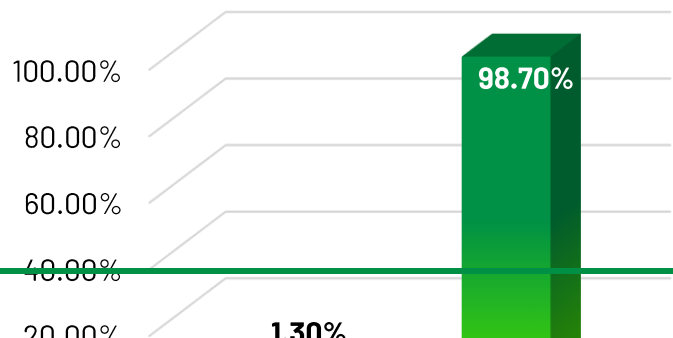
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Mucho mejor o mejor	284	73.77%
Igual	53	13.77%
Peor o mucho peor	22	5.71%
NS/NR	26	6.75%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Igual	5	1.30%
Mucho mejor o mejor	380	98.70%
Total	385	100%



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 73.77% de los usuarios el mismo le pareció mejor o mucho mejor de lo que esperaba, mientras que al 13.77% le pareció igual y el 5.71% indica que ha sido peor o mucho peor. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios indican que la expectativa ha sido mucho mejor o mejor y el 1.30% igual.

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%
Total general	385	100%

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%
Total general	385	100%

Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El desglose de la Pregunta 16 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-Fiabilidad/Seguridad	¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?
7- Fiabilidad/Seguridad	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?
8-Empatía	La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente?
9- Empatía	¿Cómo valora usted el horario de atención al público?
10- Empatía	¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?
11-Empatía	¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?
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-Expectativa	¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?