



OMSA
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Tercer 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 – Higiene y Estado Físico.....	9
6. ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?	9
Tablas y Gráficos 9 – Confianza en la atención.....	10
7. ¿Cómo valora usted la confianza en la atención brindada?	10
Tablas y Gráficos 10 – Profesionalidad del personal.....	11
8. ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?	11
Tablas y Gráficos 11 – Nivel de Seguridad	12
9. ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?.....	12
Tablas y Gráficos 12 – Conducción de los choferes.....	13
10. ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?	13
Tablas y Gráficos 13 – Atención Individualizada	14
11. ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?.....	14

Tablas y Gráficos 14 - Tiempo de espera	15
12. ¿Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido?	15
Tablas y Gráficos 15 - Tiempo que Dedicó el Personal	16
13. ¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?.....	16
Tablas y Gráficos 16 - Tiempo de entrega	17
14. ¿Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado?	17
Tablas y Gráficos 17 - Utilidad de Información	18
15. La información proporcionada sobre el servicio ¿Fue de utilidad y suficiente?	18
Tablas y Gráficos 18 - Horario de Atención	19
16. ¿Cómo valora usted el horario de atención al público?	19
Tablas y Gráficos 19 - Accesibilidad y Ubicación	20
17. ¿Cómo valora usted la accesibilidad y ubicación de la institución?	20
Tablas y Gráficos 20 - Trato del personal	21
18. ¿Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal?	21
Tablas y Gráficos 21- Atención a Discapacidad, Mayores y Embarazadas	22
19. ¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas?	22
Tablas y Gráficos 22 - Facilidad para Acceder	23
20. ¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	23
Tablas y Gráficos 23 - Cumplimiento de Paradas	24
21. ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?	24
Tablas y Gráficos 24 - Satisfacción General	25
22. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?	25
Tablas y Gráficos 25 - Expectativa	26
23. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?.....	26
Tabla 21-¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	27
ANEXOS	31
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 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 20 al 27 de Octubre 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)	Rafaelina Caro Cruz y 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

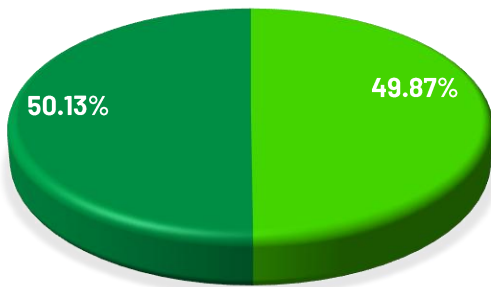
Se encuestaron 385 personas en Santo Domingo, dentro de las cuales su población conto con 191 mujeres y 194 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 199 mujeres y 186 hombres.

SANTO DOMINGO

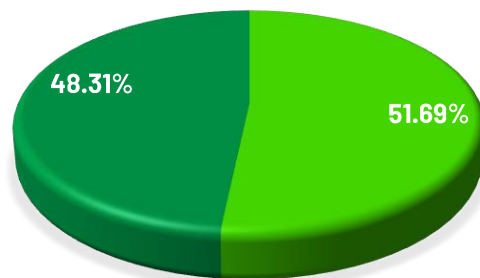
Sexo	Cantidad
Mujer	192
Hombre	193
Total General	385

SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	199
Hombre	186
Total General	385



■ Mujer
■ Hombre



■ Mujer
■ Hombre

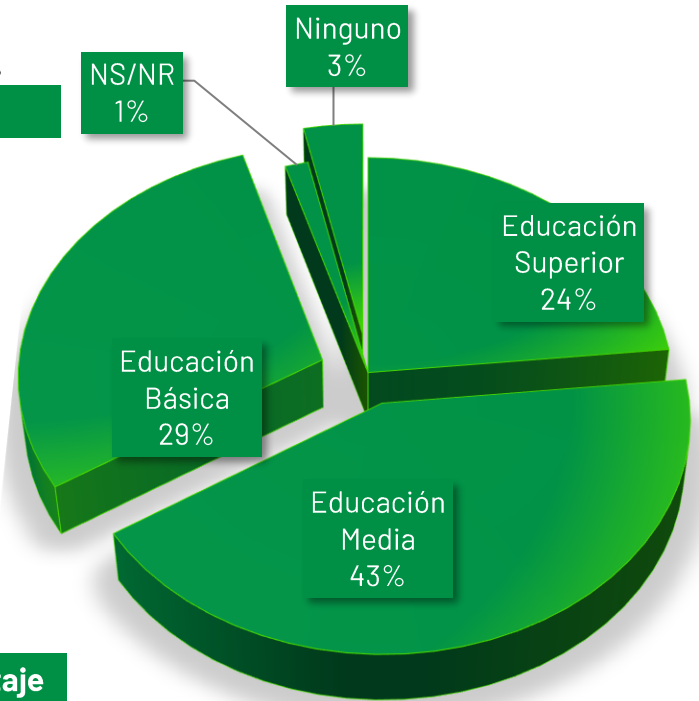
Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

Los resultados indican que, en **Santo Domingo**, ambos sexos son usuarios del servicio en proporciones similares, con un 50.13% de mujeres y un 49.87% de hombres. En **Santiago**, el 48.31% de los usuarios son mujeres y el 51.69% hombres.

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

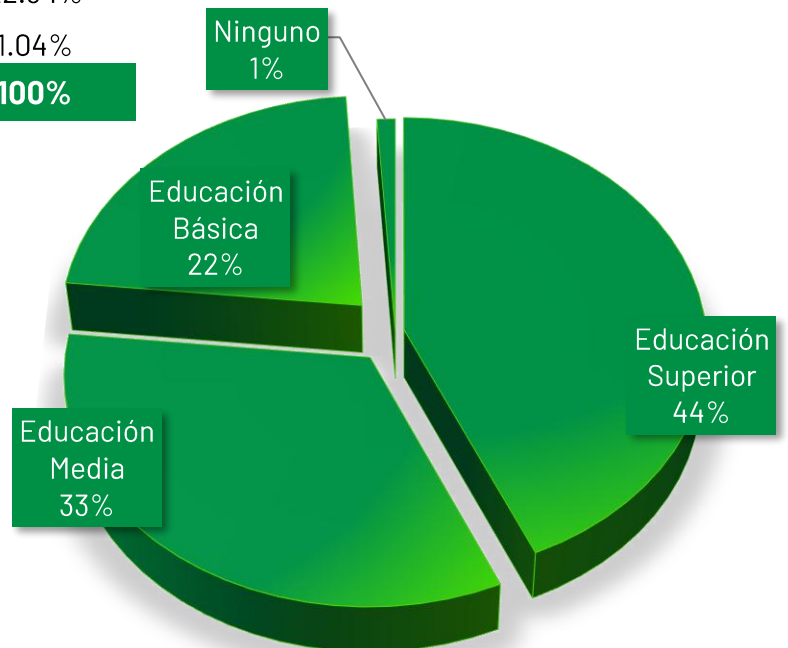
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	90	23.38%
Educación Media	164	42.60%
Educación Básica	113	29.35%
NS/NR	5	1.30%
Ninguno	13	3.38%
Total general	385	100%



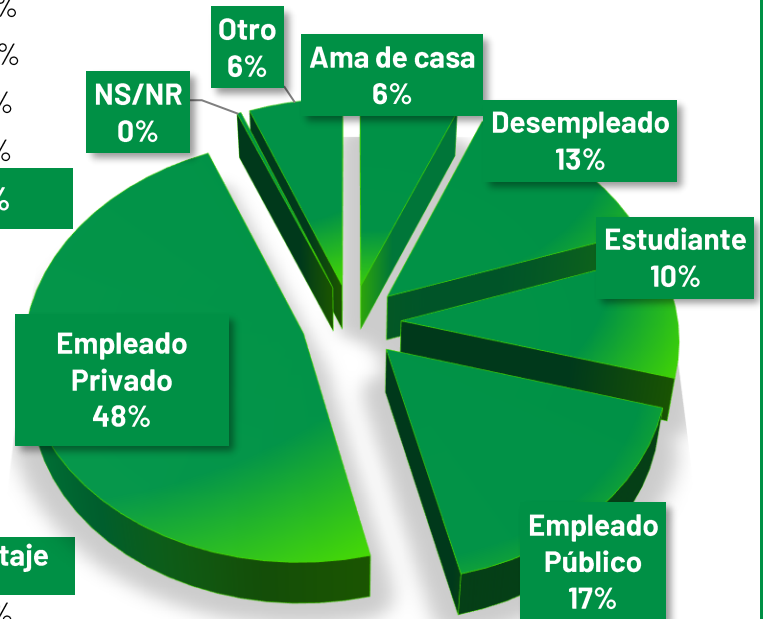
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	167	43.38%
Educación Media	128	33.25%
Educación Básica	86	22.34%
NS/NR	4	1.04%
Total general	385	100%



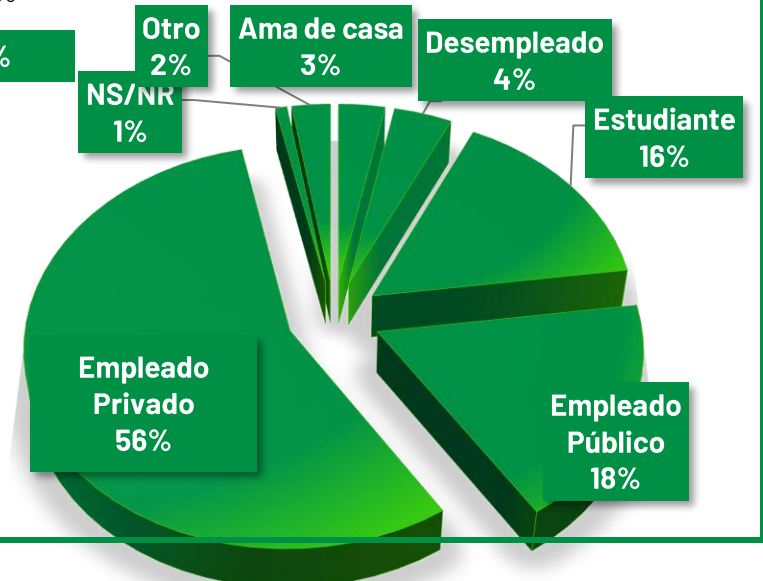
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	24	6.23%
Desempleado	52	13.51%
Estudiante	37	9.61%
Empleado Público	65	16.88%
Empleado Privado	183	47.53%
NS/NR	1	0.26%
Otro	23	5.97%
Total general	385	100%



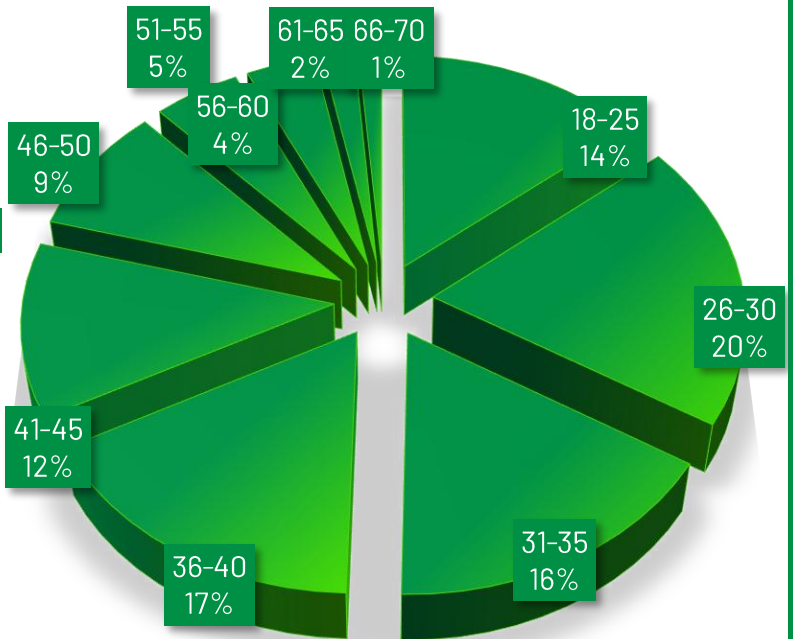
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de casa	12	3.12%
Desempleado	15	3.90%
Estudiante	61	15.84%
Empleado Público	69	17.92%
Empleado Privado	215	55.84%
NS/NR	3	0.78%
Otro	10	2.60%
Total general	385	100%



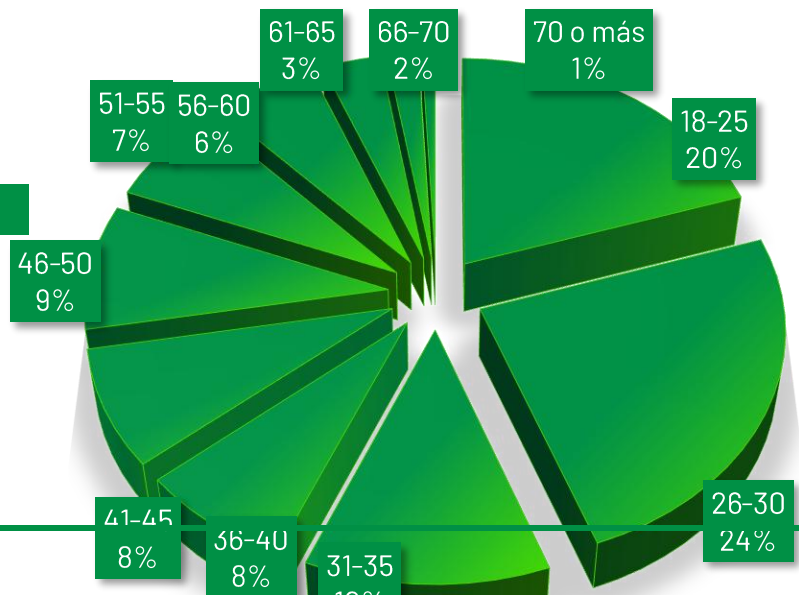
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	54	14.03%
26-30	76	19.74%
31-35	64	16.62%
36-40	65	16.88%
41-45	46	11.95%
46-50	34	8.83%
51-55	19	4.94%
56-60	15	3.90%
61-65	7	1.82%
66-70	5	1.30%
Total general	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18-25	77	20.00%
26-30	94	24.42%
31-35	46	11.95%
36-40	29	7.53%
41-45	32	8.31%
46-50	34	8.83%
51-55	27	7.01%
56-60	23	5.97%
61-65	13	3.38%
66-70	7	1.82%
70 o más	3	0.78%
Total general	385	100%

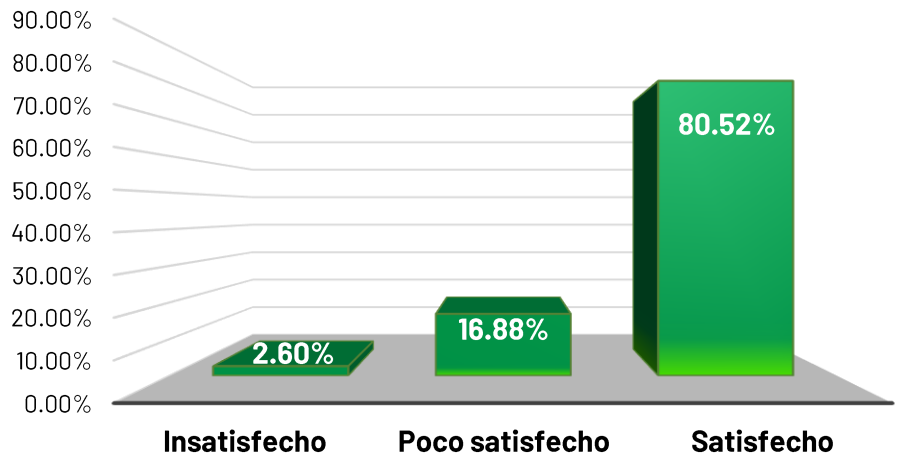


Tablas y Gráficos 3 – Comodidad en el área de espera

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

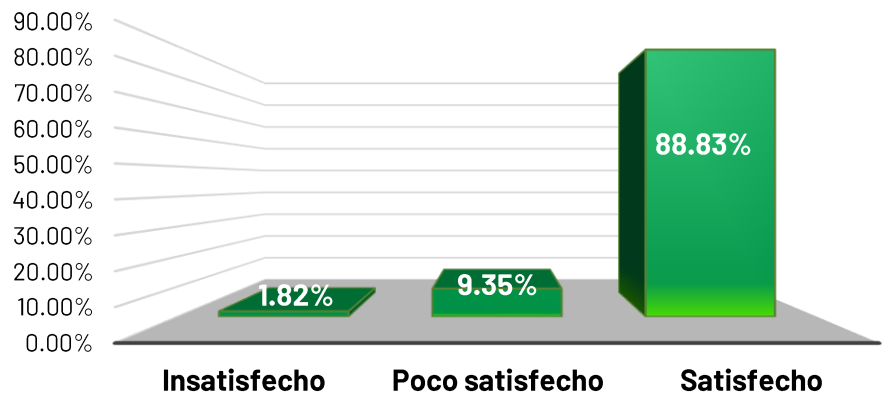
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	2.60%
Poco satisfecho	65	16.88%
Satisfecho	310	80.52%
Total	383	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco satisfecho	36	9.35%
Satisfecho	342	88.83%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

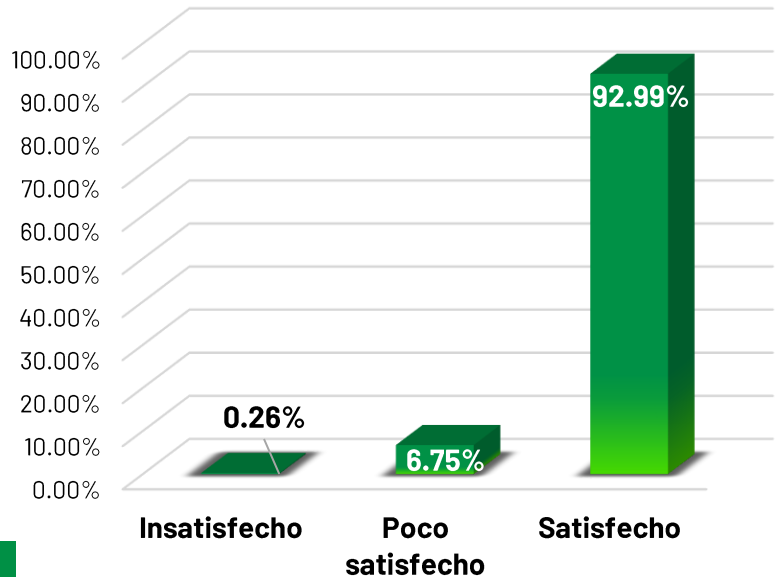
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 80.52% de los encuestados se mostró satisfecho con la comodidad en el área de espera de los servicios, el 16.88% se declaró poco satisfecho. En **Santiago**, el 88.83% de los usuarios están satisfechos y un 9.35% poco satisfechos.

Tablas y Gráficos 4 – Materiales de Información

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

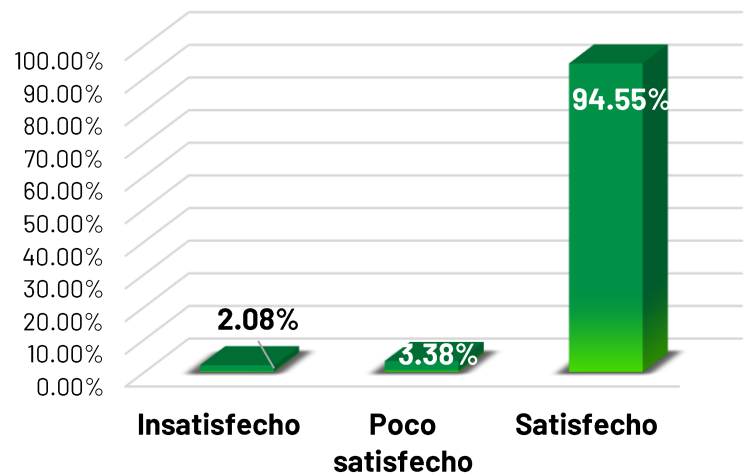
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	26	6.75%
Satisfecho	358	92.99%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	8	2.08%
Poco satisfecho	13	3.38%
Satisfecho	364	94.55%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

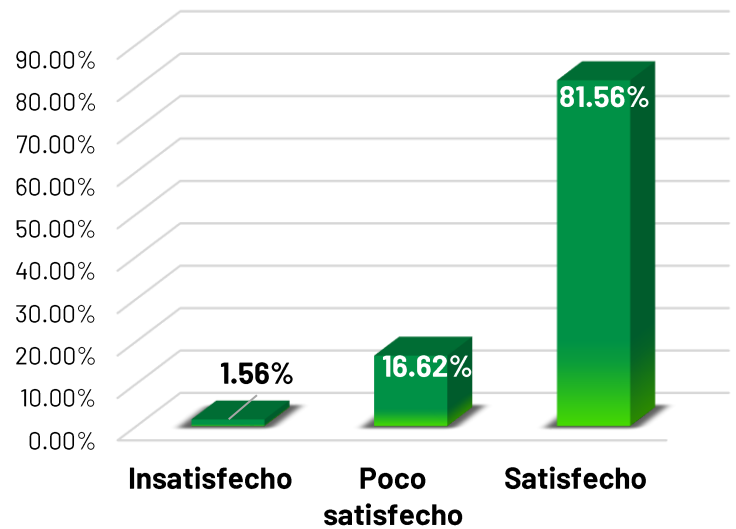
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 92.99% de los usuarios en **Santo Domingo** están satisfechos con los materiales de información, pantallas, letreros y folletos en cuanto a que son visualmente llamativos y de utilidad, mientras que el 6.75% se mostró poco satisfecho. En **Santiago**, el 94.55% de los usuarios se siente satisfecho y un 3.38% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 5 - Apariencia Física Instalación

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

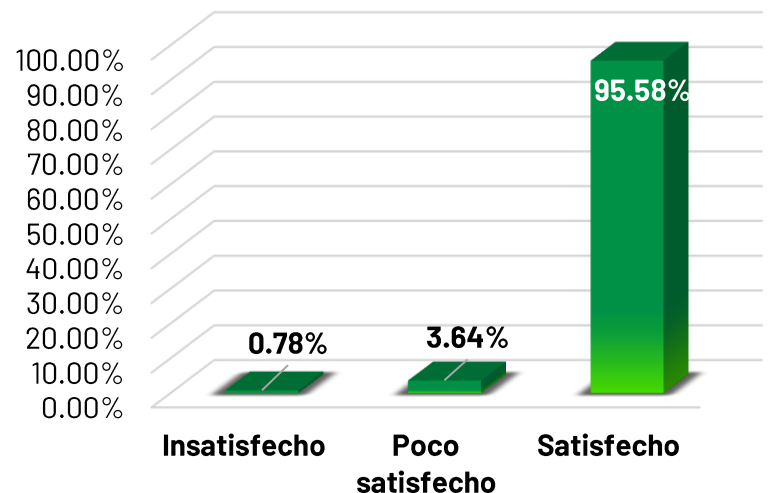
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco satisfecho	64	16.62%
Satisfecho	314	81.56%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	14	3.64%
Satisfecho	368	95.58%
Total	385	100%



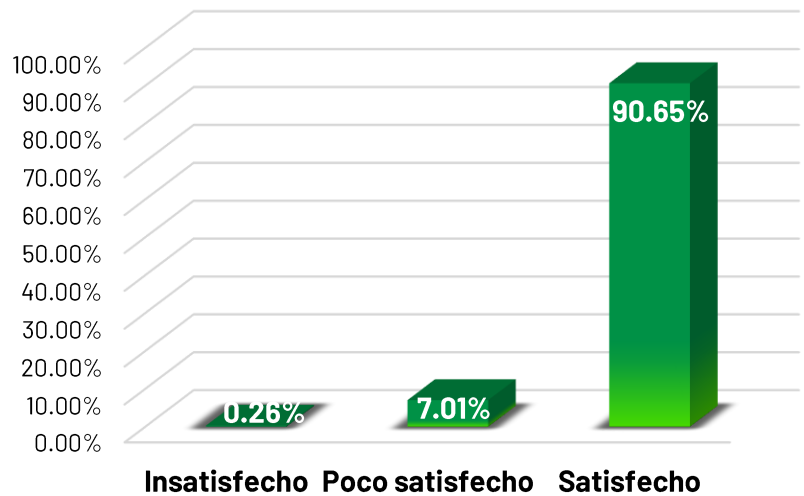
Respecto a la apariencia física, el 81.56% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho, mientras que un 16.62%. En **Santiago**, el 95.58% de los usuarios se siente satisfecho y un 3.64% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 6 – Identificación de Oficinas

4. ¿ Las oficinas están debidamente identificadas?

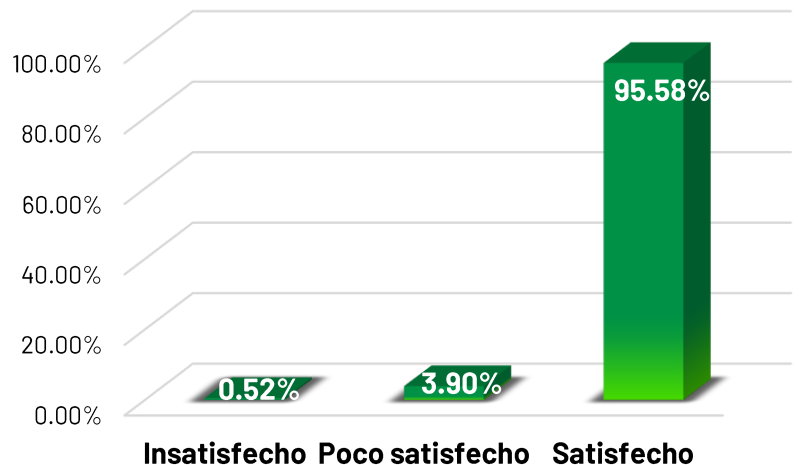
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	27	7.01%
Satisfecho	349	90.65%
N/A	8	2.08%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	15	3.90%
Satisfecho	368	95.58%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

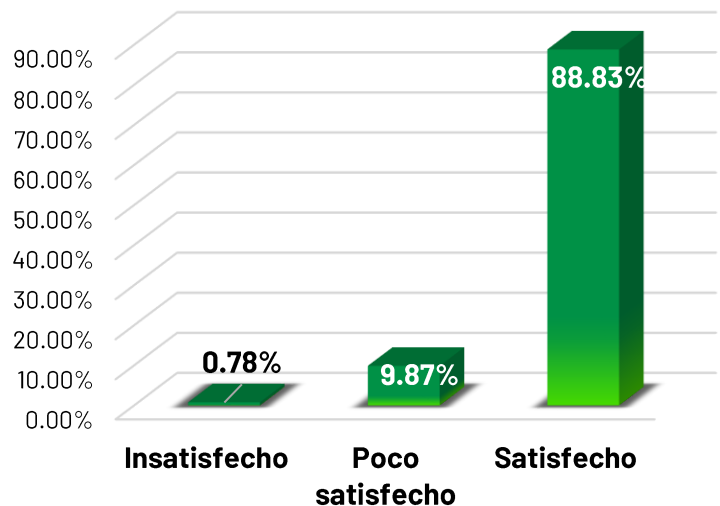
Los resultados muestran que, en **Santo Domingo**, el 90.65% de los usuarios muestran satisfacción con respecto a la debida identificación de las oficinas, mientras que el 7.01% se encuentra poco satisfecho. En **Santiago**, el 95.58% se siente satisfecho, mientras que un 3.90% se muestra poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 7- Apariencia física personal

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

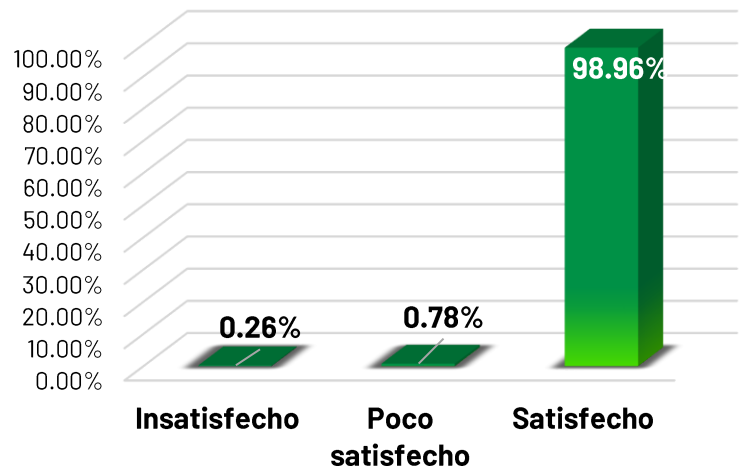
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	38	9.87%
Satisfecho	342	88.83%
N/A	2	0.52%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	3	0.78%
Satisfecho	381	98.96%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

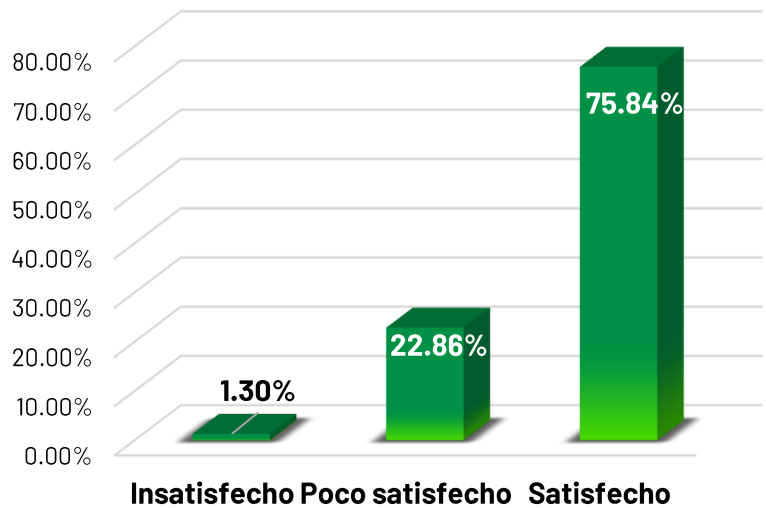
El 88.83% de los encuestados en **Santo Domingo** indicó que la apariencia física identificación higiene y lenguaje corporal de los empleados es adecuada, mientras que el 9.87% se siente poco. En **Santiago**, el 98.96% respondió estar satisfecho.

Tablas y Gráficos 8 – Higiene y Estado Físico

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

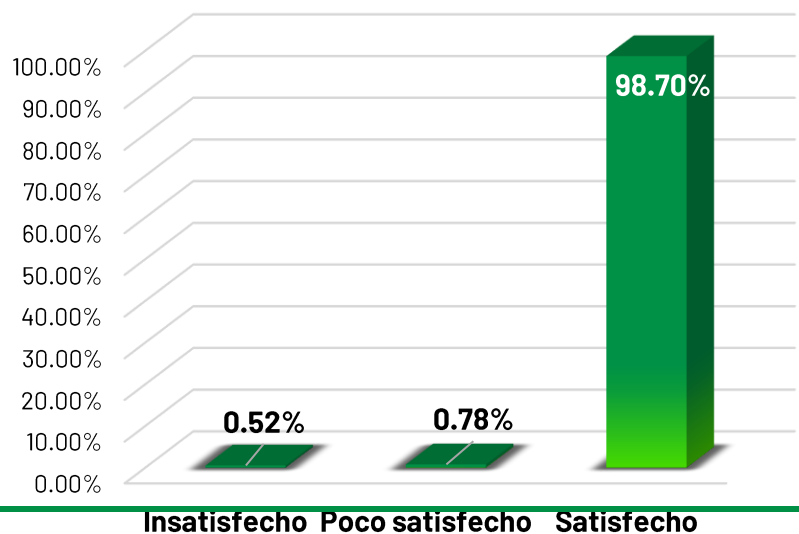
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco satisfecho	88	22.86%
Satisfecho	292	75.84%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	3	0.78%
Satisfecho	380	98.70%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

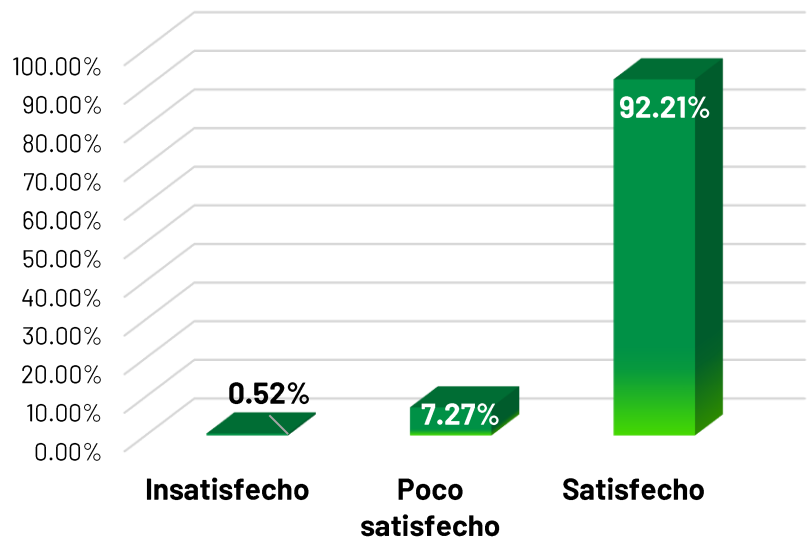
Los usuarios de **Santo Domingo** manifiestan un 75.84% de satisfacción en la higiene y el estado físico de los autobuses, mientras que el 22.86% se declara poco satisfecho y solo el 1.30% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.0% de los usuarios están satisfechos en la atención brindada por el servicio.

Tablas y Gráficos 9 – Confianza en la atención

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

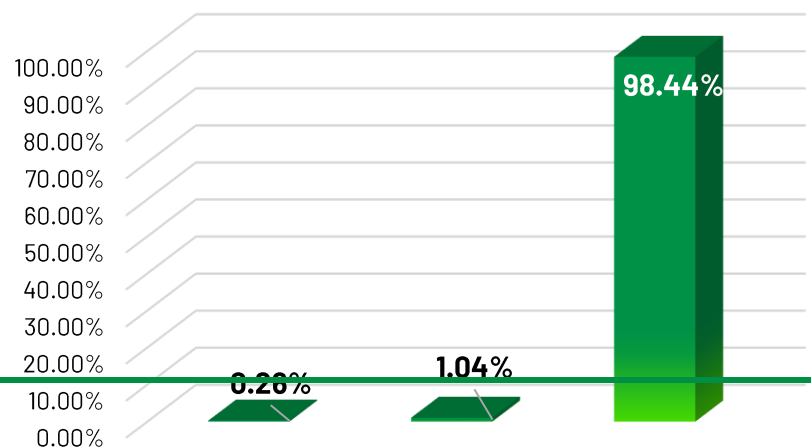
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	355	92.21%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	379	98.44%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

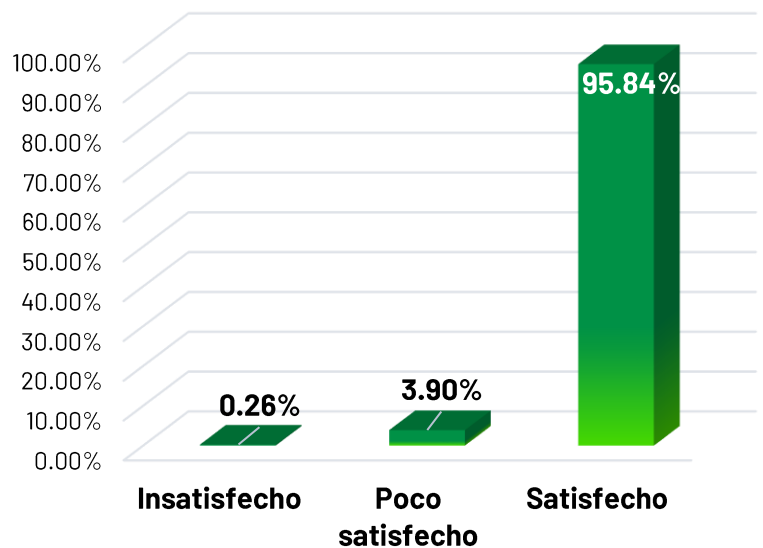
En **Santo Domingo**, el 92.21% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada, mientras que el 7.27% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.44% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 10 – Profesionalidad del personal

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

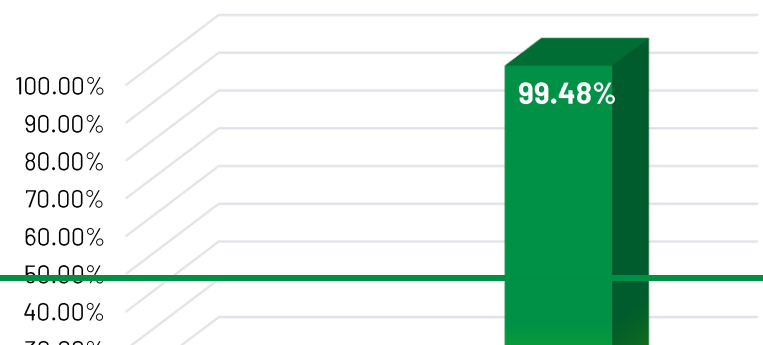
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	15	3.90%
Satisfecho	369	95.84%
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

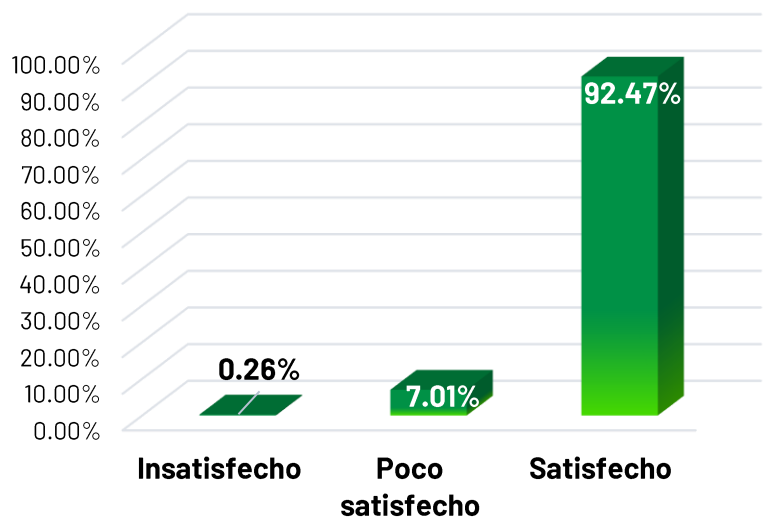
En **Santo Domingo**, el 95.84% de los encuestados se sienten satisfechos con la profesionalidad del personal, mientras que el 3.90% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.48% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 11 – Nivel de Seguridad

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

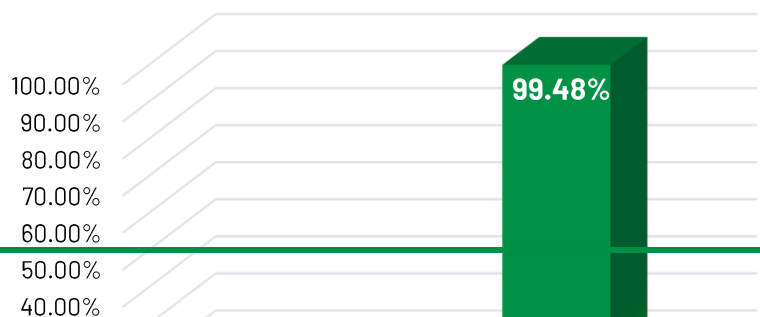
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	27	7.01%
Satisfecho	356	92.47%
N/A	1	0.26%
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

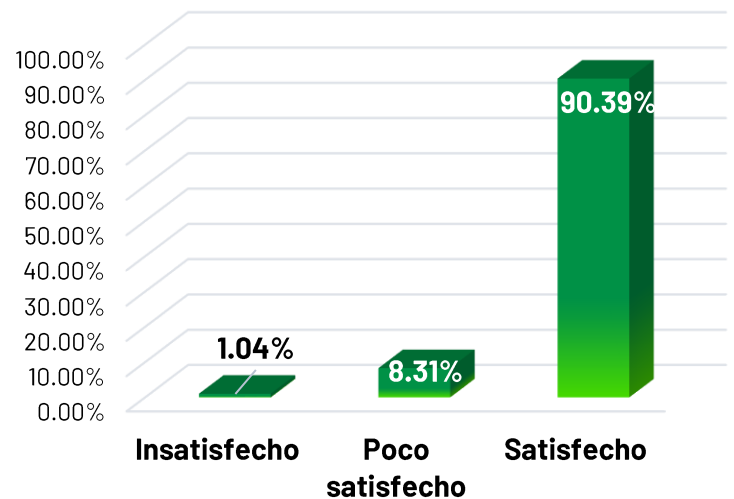
En **Santo Domingo**, el 92.47% de los encuestados se sienten satisfechos con el nivel de seguridad, mientras que el 7.01% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.48% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 12 - Conducción de los choferes

10. ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

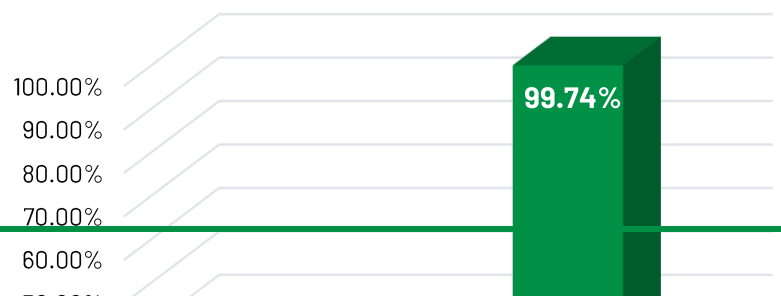
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco satisfecho	32	8.31%
Satisfecho	348	90.39%
N/A	1	0.26%
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

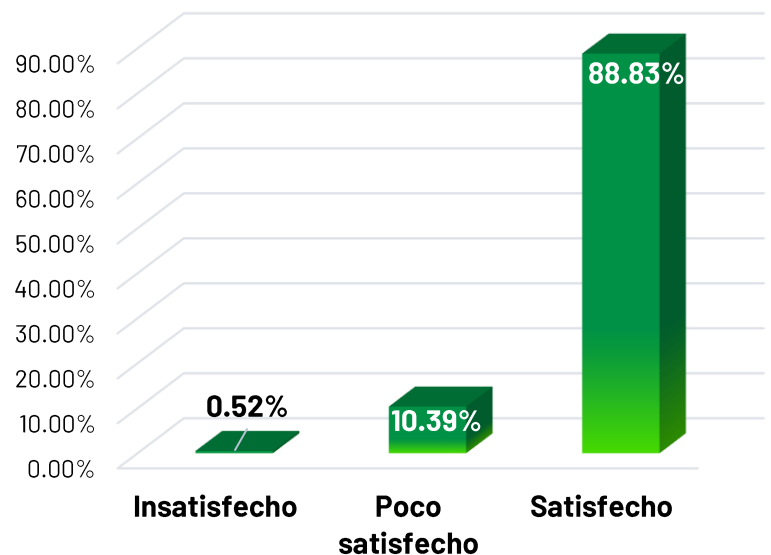
En **Santo Domingo**, el 90.39% de los encuestadores se muestran satisfechos con la conducción de nuestros choferes, mientras que el 8.31% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 13 - Atención Individualizada

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

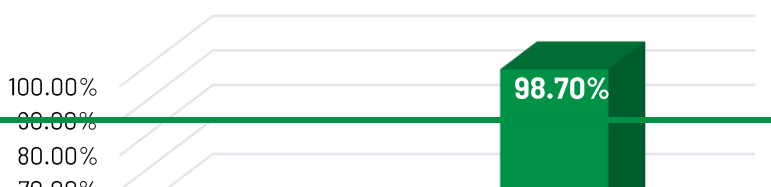
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	40	10.39%
Satisfecho	342	88.83%
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 División de Servicio al Cliente

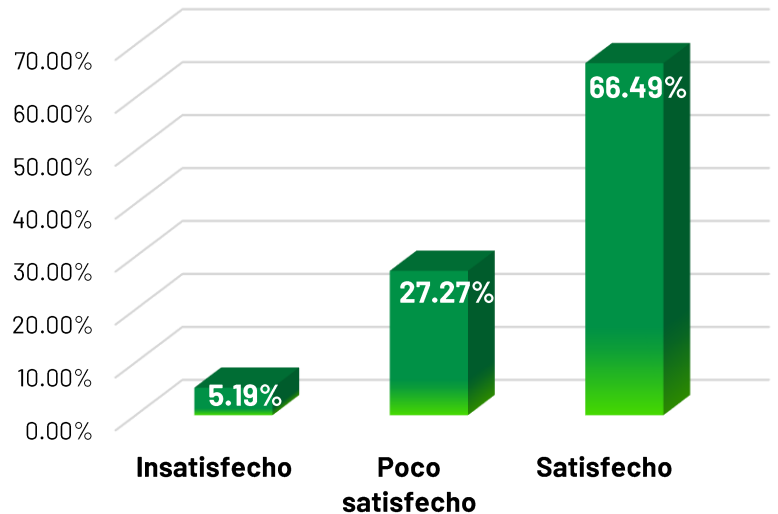
Los resultados en **Santo Domingo** indican que el 88.83% de los encuestados valora positivamente la atención individualizada brindada por los conductores, mientras que el 10.39% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios se siente satisfecho, con un 1.30% poco satisfecho.

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	20	5.19%
Poco satisfecho	105	27.27%
Satisfecho	256	66.49%
N/A	4	1.04%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	17	4.42%



Poco satisfecho	45	11.69%
Satisfecho	323	83.90%
Total	385	100%

Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

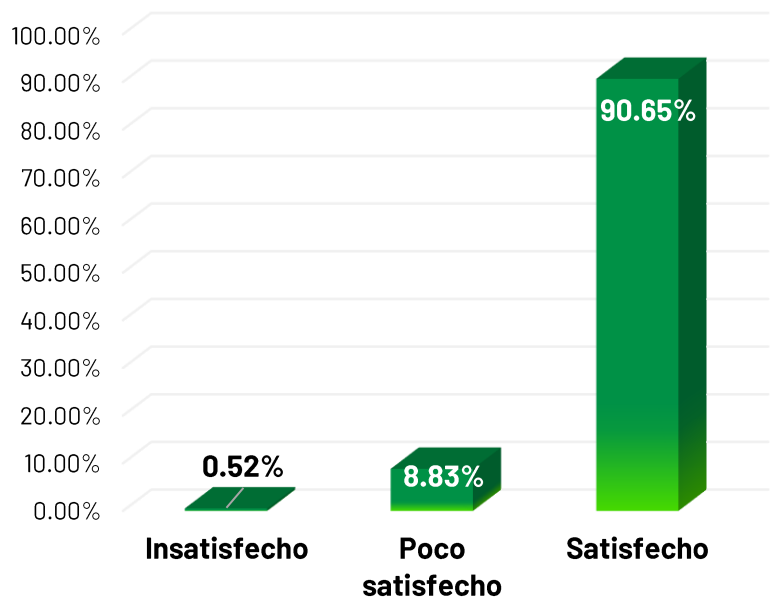
En **Santo Domingo**, el 66.49% de los encuestados con el tiempo de espera antes de ser atendido, mientras que el 27.27% se muestra poco satisfecho e insatisfecho un 4.42%. En **Santiago**, el 83.90% de los usuarios se siente satisfecho y el 11.69% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 15 - Tiempo que Dedicó el Personal

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

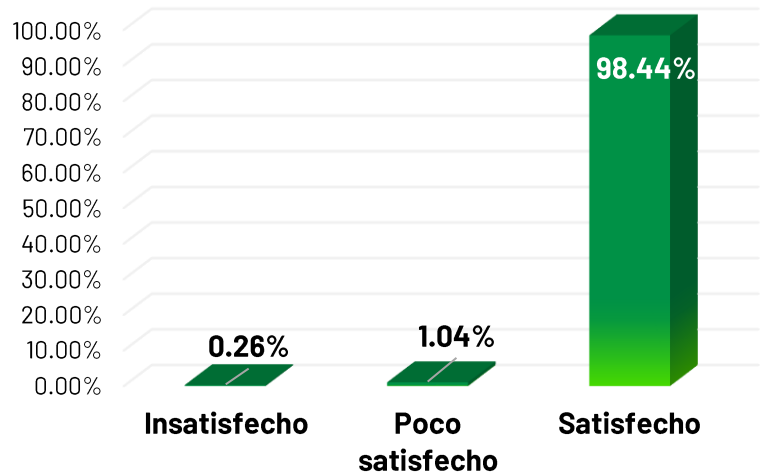
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	34	8.83%
Satisfecho	349	90.65%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	379	98.44%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

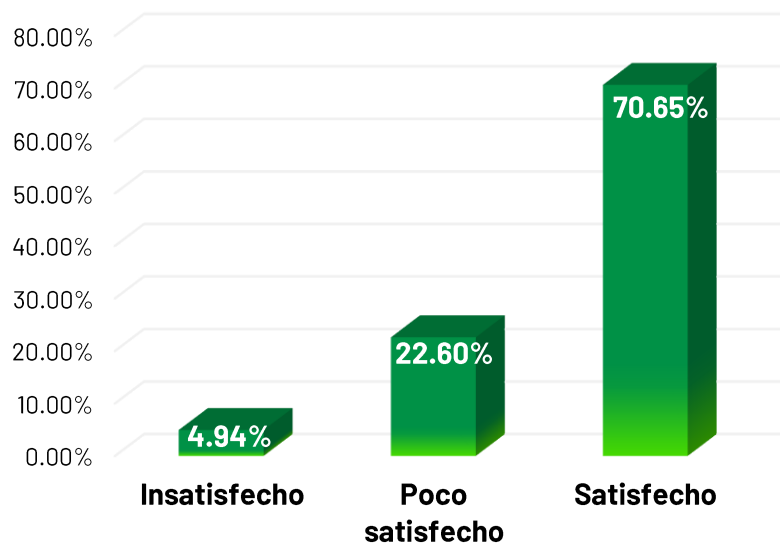
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 90.65% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente valorados con el tiempo que le ha brindado el personal, mientras que el 8.83% se mostró poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.44% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 16 – Tiempo de entrega

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

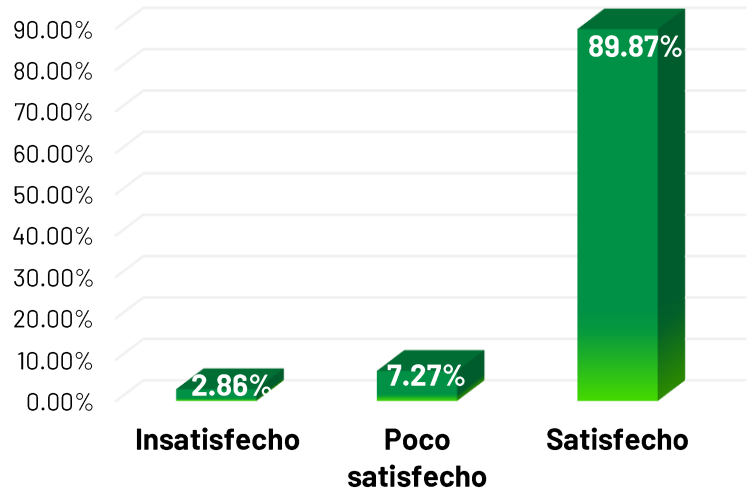
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	19	4.94%
Poco satisfecho	87	22.60%
Satisfecho	272	70.65%
N/A	7	1.82%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	11	2.86%
Poco satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	346	89.87%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

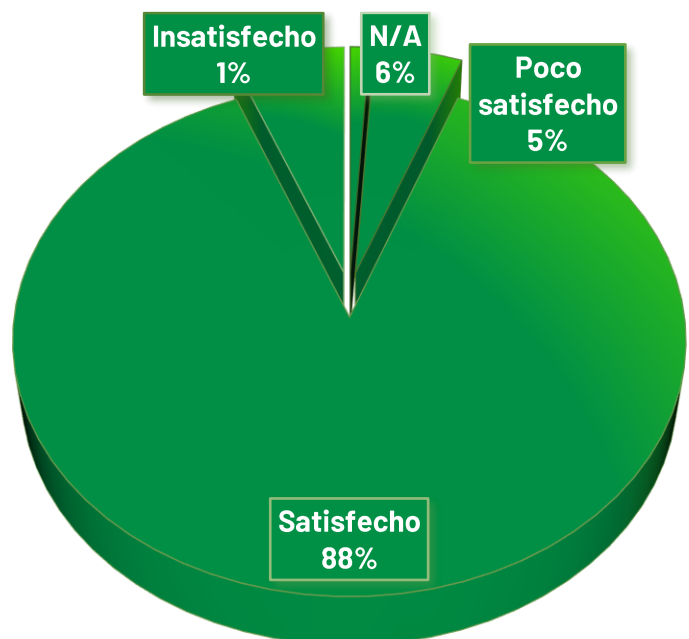
Los resultados con respecto al tiempo que se tarda en entregar el servicio indican que el 70.65% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 22.60% se mostró poco satisfecho y el 4.94% insatisfecho. En **Santiago**, el 88.87% de los usuarios se siente satisfecho, mientras que un .27% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 17 – Utilidad de Información

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

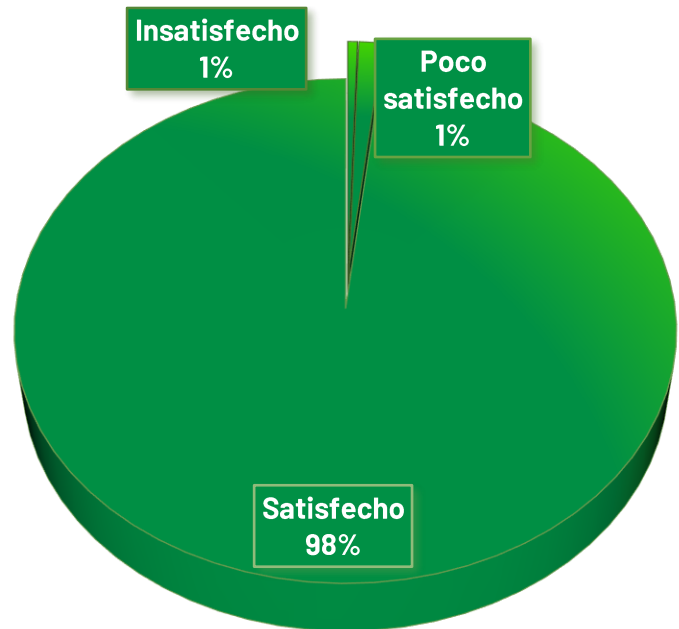
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	340	88.31%
N/A	23	5.97%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	5	1.30%
Satisfecho	378	98.18%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

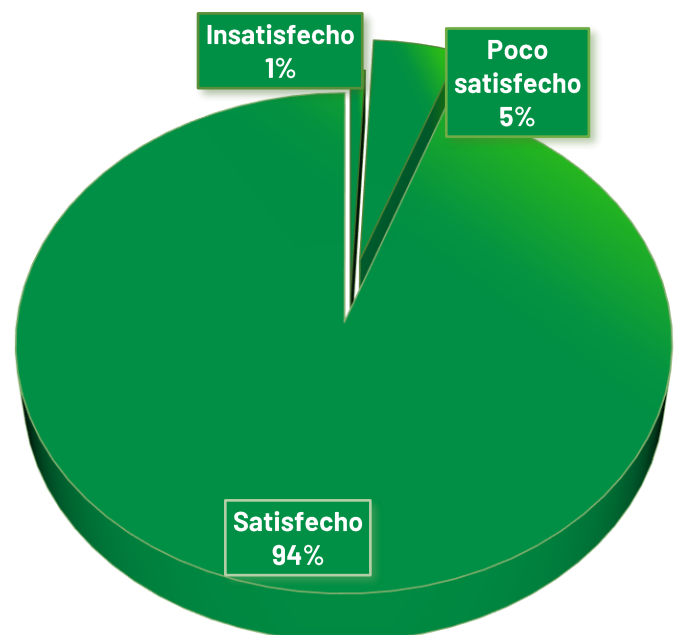
En **Santo Domingo**, el 88.31% de los encuestados se siente satisfecho con la información proporcionada sobre el servicio, mientras que el 4.68% se siente poco satisfecho y solo el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.18% de los usuarios se siente satisfecho y un 1.30% poco satisfecho.

Tablas y Gráficos 18 – Horario de Atención

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

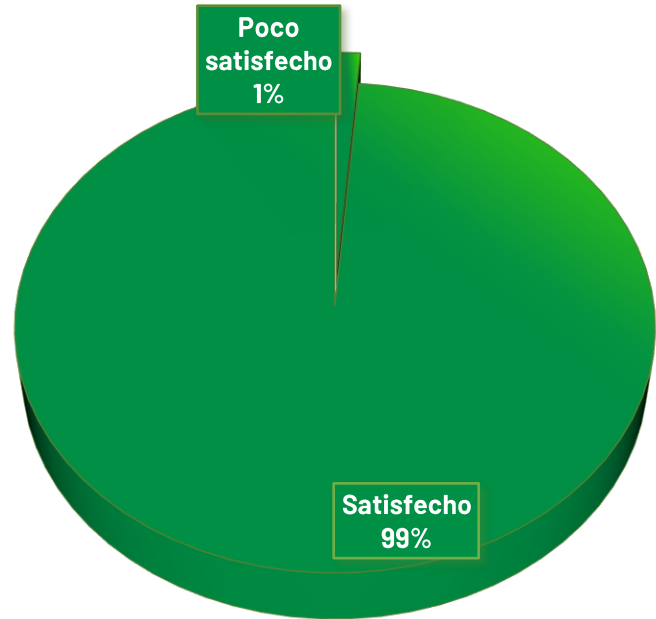
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	363	94.29%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	5	1.30%
Satisfecho	379	98.44%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

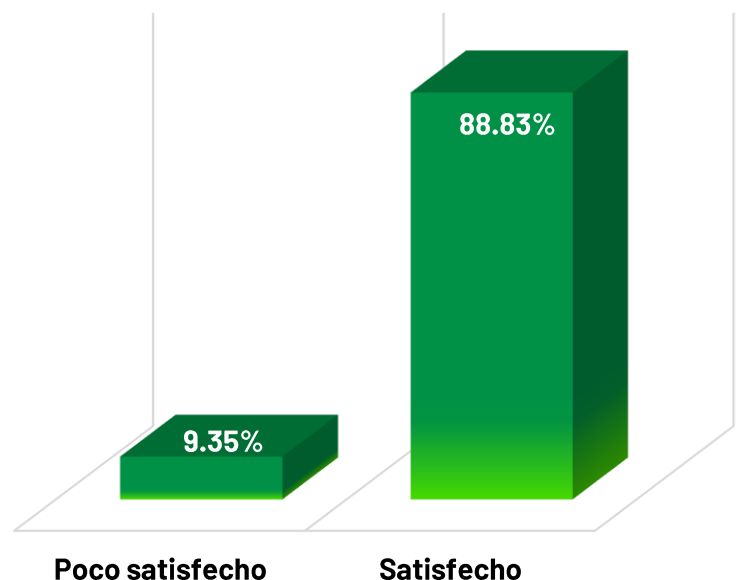
Según las respuestas de los usuarios, el 94.29% en **Santo Domingo** considera que se encuentra satisfecho con el horario que se ofrece atención al público, el 4.68% se siente poco satisfecho y solo el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.44% se considera satisfecho.

Tablas y Gráficos 19 - Accesibilidad y Ubicación

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

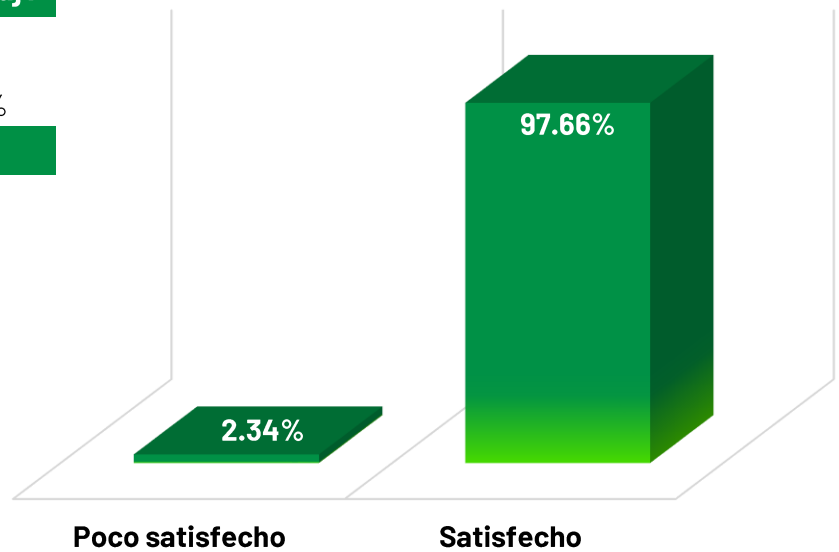
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	36	9.35%
Satisfecho	342	88.83%
N/A	7	1.82%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	9	2.34%
Satisfecho	376	97.66%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

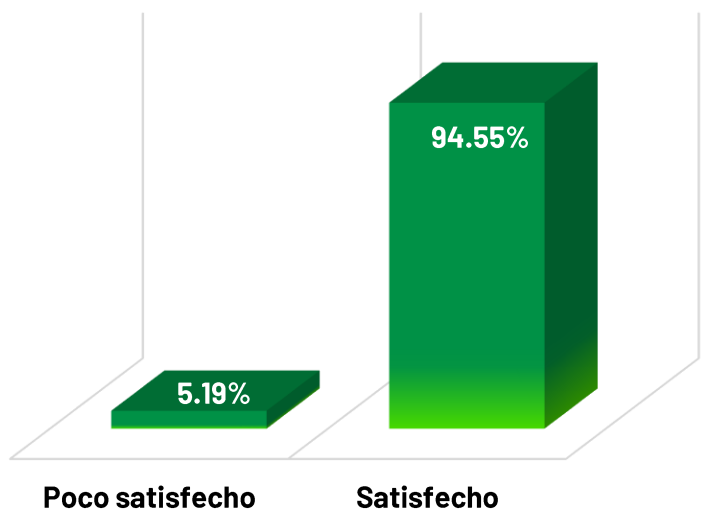
Los resultados de la encuesta sobre la accesibilidad de la institución muestran que el 88.83% en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 9.35% se muestra poco. En **Santiago**, el 97.66% se siente satisfecho, con un 2.34% que muestra poca satisfacción.

Tablas y Gráficos 20 - Trato del personal

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

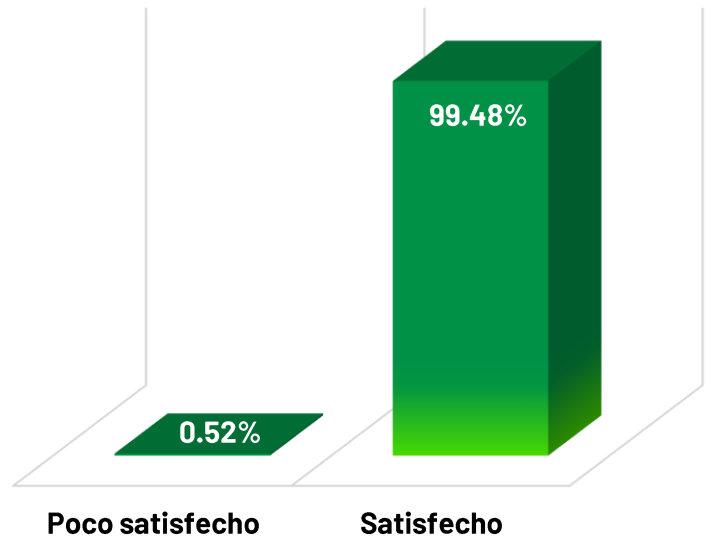
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	20	5.19%
Poco satisfecho	364	94.55%
Satisfecho	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

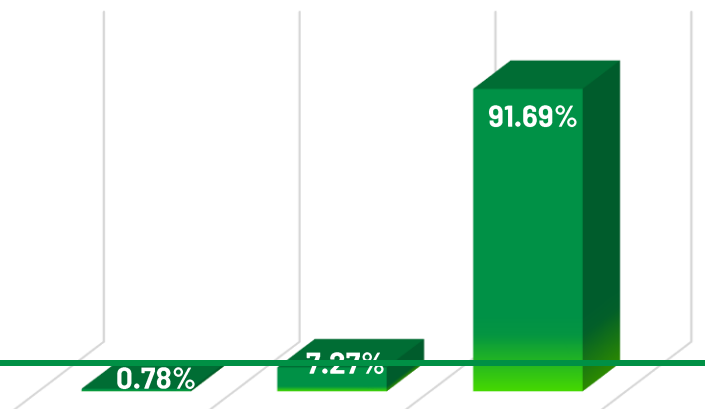
En **Santo Domingo**, el 94.55% de los encuestados se sienten valorado con el trato que le ha dado el personal, mientras que el 5.19% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.48% de los usuarios se siente satisfecho.

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?

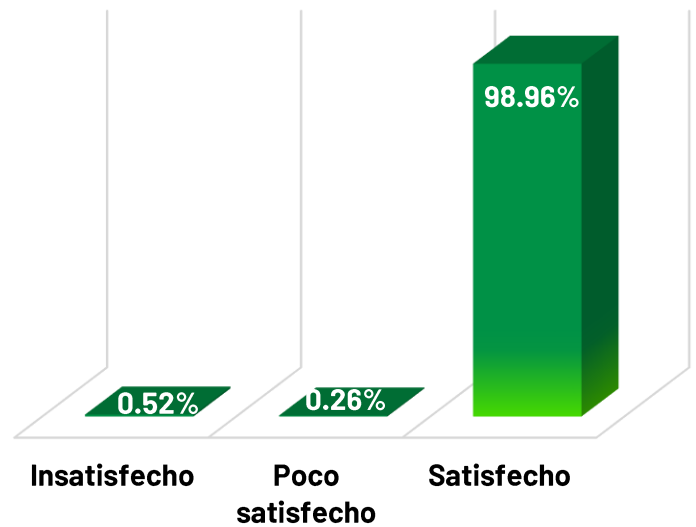
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	28	7.27%
Satisfecho	353	91.69%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	1	0.26%
Satisfecho	381	98.96%
N/A	1	0.26%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

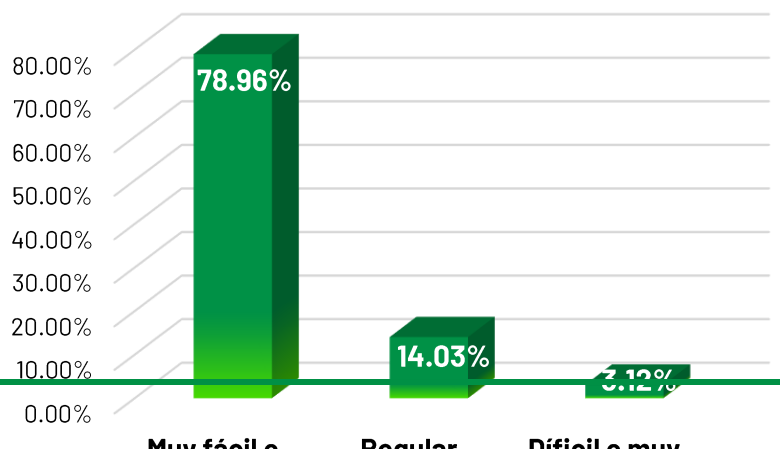
En **Santo Domingo**, el 91.69% de los encuestados se siente satisfecho con la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas mientras que el 7.27% se siente poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.96% de los usuarios se siente satisfecho.

Tablas y Gráficos 22 – Facilidad para Acceder

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

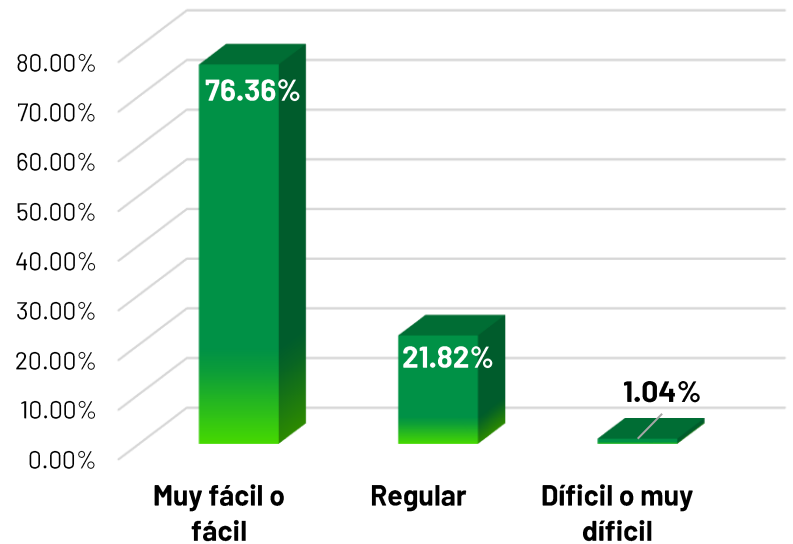
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy fácil o fácil	304	78.96%
Regular	54	14.03%
Difícil o muy difícil	12	3.12%
N/A	15	3.90%
Total	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy fácil o fácil	294	76.36%
Regular	84	21.82%
Difícil o muy difícil	4	1.04%
N/A	3	0.78%
Total	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, el 78.96% de los encuestados indicó que es muy fácil obtener la información del servicio y solicitar el mismo, un 14.03% indicó que es regular y el 3.12% difícil o muy difícil. En **Santiago**, el 76.36% de los usuarios indica que es muy fácil obtener la información, el 21.82% indica que regular y un 1.04% difícil o muy difícil.

Tablas y Gráficos 23 – Cumplimiento de Paradas

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

SANTO DOMINGO

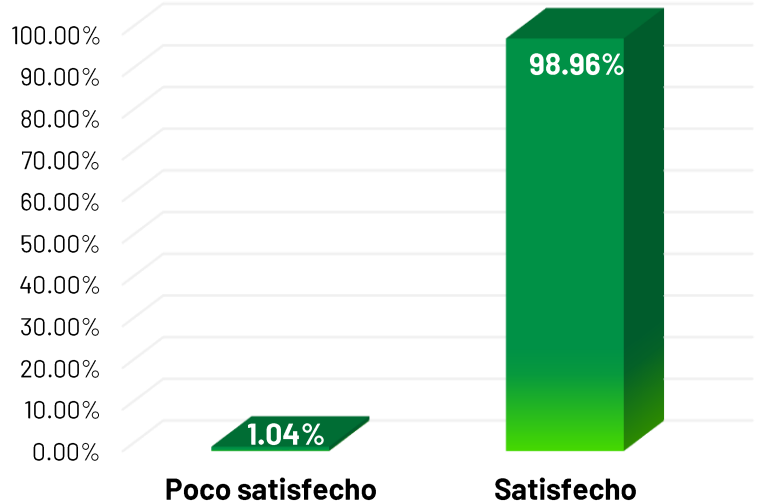
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco satisfecho	47	12.21%
Satisfecho	334	86.75%
N/A	1	0.26%



Total	385	100%
--------------	------------	-------------

SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, el 86.75% de los encuestados se sienten satisfechos con el cumplimiento de las paradas establecidas de la OMSA, mientras que el 12.21% se muestra poco. En **Santiago**, el 98.96% de los usuarios se siente satisfecho, mientras que solo un 1.04% poco 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

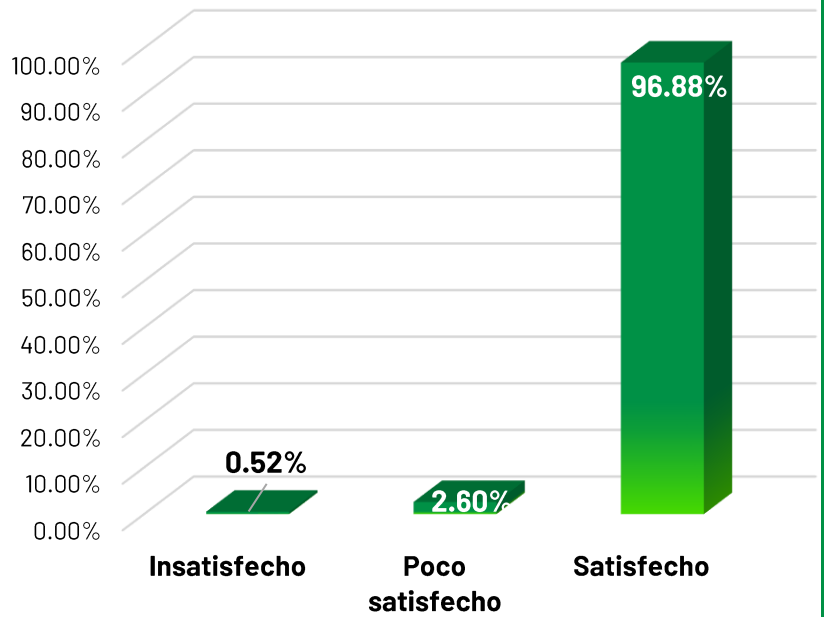
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	2	0.52%
Poco satisfecho	42	10.91%



Satisfecho	341	88.57%
Total	385	100%

SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco satisfecho	2	0.52%
Satisfecho	10	2.60%
N/A	373	96.88%
Total	385	100%



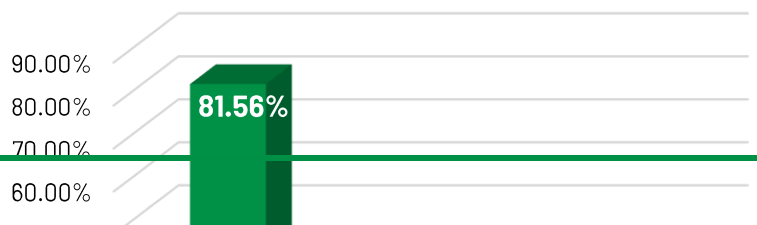
Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

Basado en las respuestas de los usuarios, en **Santo Domingo**, el 88.57% posee un nivel adecuado de satisfacción con respecto al servicio de la empresa en general, mientras que el 10.91% se siente poco satisfecho. En **Santiago**, el 96.88% de los usuarios está satisfecho y el 2.60% 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?

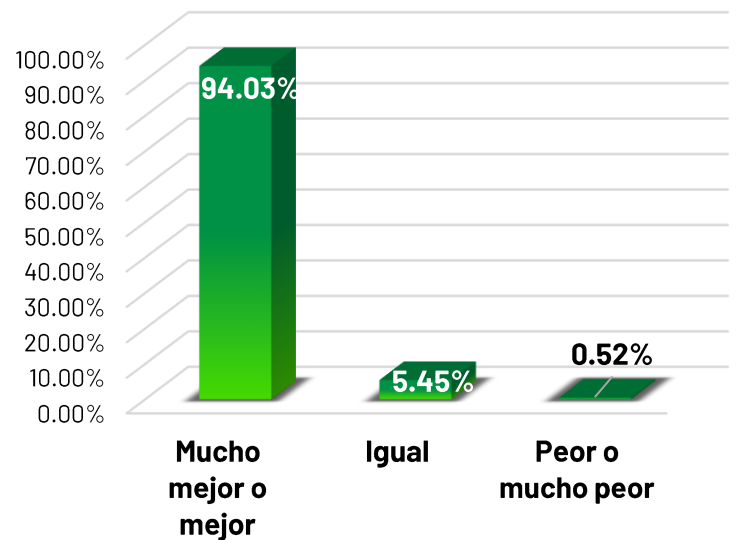
SANTO DOMINGO



Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Mucho mejor o mejor	314	81.56%
Igual	45	11.69%
Peor o mucho peor	16	4.16%
NS/NR	10	2.60%
Total	385	100%

SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Mucho mejor o mejor	362	94.03%
Igual	21	5.45%
Peor o mucho peor	2	0.52%
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 81.56% de los usuarios el mismo le pareció mejor o mucho mejor de lo que esperaba, mientras que al 11.69% le pareció igual y el 4.16% indica que ha sido peor o mucho peor. En **Santiago**, el 94.03% de los usuarios indican que la expectativa ha sido mucho mejor o mejor, el 5.45% igual y un 0.52% 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%
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 última pregunta 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?