



OMSA
OPERADORA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

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

**Primer Trimestre
Periodo 2025**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
TERMINOLOGÍA	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	7
Tabla y Gráfico 1- Distribución por Sexo de Encuestados	7
Tabla y Gráfico 2- Distribución de Encuestas por Corredores	8
Tablas y Gráficos 3 – Niveles educativos, Ocupación y Edad.	10
Tabla y Gráfico 4- Higiene y Estado Físico	13
1 - ¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?.....	13
Tabla y Gráfico 5- Elementos Materiales	14
2 - ¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, stickers) dentro y fuera de la unidad?	14
Tabla y Gráfico 6- Apariencia Física de los Empleados	15
3 - ¿Cómo considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?	15
Tabla y Gráfico 7- Tiempo de Espera en las Paradas	16
4- ¿Cómo considera usted el tiempo de espera en las paradas?	16
Tabla y Gráfico 8- Cortesía y Atención Mostradas	17
5- ¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?.....	17
Tabla y Gráfico 9- Facilidad de acceso	18
6- ¿Cómo valora usted la facilidad de acceso a los autobuses?.....	18
Tabla y Gráfico 10- Cumplimiento de paradas	19
7- ¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?	19
Tabla y Gráfico 11- Horario del servicio	20
8 - ¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?	20
Tabla y Gráfico 12- Disposición del conductor/cajero	21
9 - ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo cuando la necesita?	21
Tabla y Gráfico 13- Amabilidad y trato recibido	22

10 - ¿Cómo evalúa usted la amabilidad y trato recibido por parte de los conductores y cajeros durante el viaje?.....	22
Tabla y Gráfico 14 – Atención especial	23
11- ¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas?.....	23
Tabla y Gráfico 15- Nivel de seguridad	24
12- ¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?	24
Tabla y Gráfico 16- Confianza del Personal	25
13 - ¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?	25
Tabla y Gráfico 17- Conducción de los choferes	26
14- ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?	26
Tabla y Gráfico 18- Atención individualizada	27
15 - ¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?	27
Tabla y Gráfico 19- Profesionalidad del personal	28
16- ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?	28
Tabla y Gráfico 20- Satisfacción General	29
17- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?.....	29
Tabla y Gráfico 21- Opiniones de los usuarios-clientes	30
18 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?	30
ANEXOS	33
Formulario de preguntas.....	34

INTRODUCCIÓN

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

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

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

FICHA TÉCNICA

<p>Universo</p>	<p>Usuarios del servicio de transporte de pasajeros de la Operadora Metropolitana de Servicios de Autobuses en las provincias de Santo Domingo y Santiago.</p>
<p>Ámbito</p>	<p>Levantamiento realizado en los corredores de las provincias de Santo Domingo y Santiago.</p>
<p>Muestra</p>	<p>385 encuestas, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y P=Q es decir p/q=50/50, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de las provincias Santo Domingo y Santiago con el mismo número de encuestas. Para un total de 770 encuestas.</p>
<p>Método para utilizar</p>	<p>Cuestionario estructurado aplicado mediante muestreo aleatorio en autobuses en ruta en los diversos corredores.</p>
<p>Fecha del trabajo</p>	<p>Del 07 al 10 de abril del año 2025.</p>
<p>Dirección(es) / Gerencia(s) / División(es)</p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo (Gerencia de Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente).</p>
<p>Analista(s) redactor(es)</p>	<p>Licda. Liz Marien Tamayo Feliz.</p>

TERMINOLOGÍA

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

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

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

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

RESUMEN EJECUTIVO

Durante la realización de la encuesta de satisfacción al usuario, se entrevistaron a un total de 385 personas en cada provincia. En Santo Domingo, 197 eran mujeres y 188 hombres; en Santiago, 210 mujeres y 175 hombres. Esto indica que ambos sexos utilizan el servicio en proporciones similares, con un 51.17% de mujeres y un 48.83% de hombres en Santo Domingo, mientras que en Santiago las cifras son del 54.55% y 45.45%, respectivamente.

Los corredores con mayor participación en Santo Domingo fueron: Corredor 27 de Febrero. Hipódromo-Boca Chica (27.27%) y Corredor Las Caobas (18.18%). En Santiago, los corredores más representativos fueron: Corredor Canabacoa (34.81%) y Corredor Circunvalación (31.69%).

Los resultados de la encuesta revelaron que el 72.21% de los encuestados en Santo Domingo se consideran satisfechos con la higiene y el estado físico de los autobuses, mientras que en Santiago este porcentaje fue del 90.65%. La satisfacción con los elementos materiales fue del 88.83% en Santo Domingo y del 81.56% en Santiago.

El nivel de satisfacción con el cumplimiento de paradas por parte de los choferes fue del 88.83% en Santo Domingo y del 96.36% en Santiago. En cuanto al horario del servicio, un 94.29% de los usuarios en Santo Domingo y un 98.70% en Santiago se mostraron satisfechos.

El tiempo de espera en las paradas generó una satisfacción del 38.96% en Santo Domingo, mientras que, en Santiago, el 57.14% de los encuestados se mostró satisfecho. La cortesía y atención de conductores y cajeros también fue bien valorada, con un 83.64% de satisfacción en Santo Domingo y un 94.81% en Santiago.

El nivel de seguridad fue percibido positivamente, con un 95.06% en Santo Domingo y un 98.44% en Santiago.

En general, la satisfacción con el servicio fue del 92.73% en Santo Domingo y del 98.96% en Santiago, destacando la necesidad de mejorar el tiempo de espera y la atención individualizada en algunos casos.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla y Gráfico 1- Distribución por Sexo de Encuestados

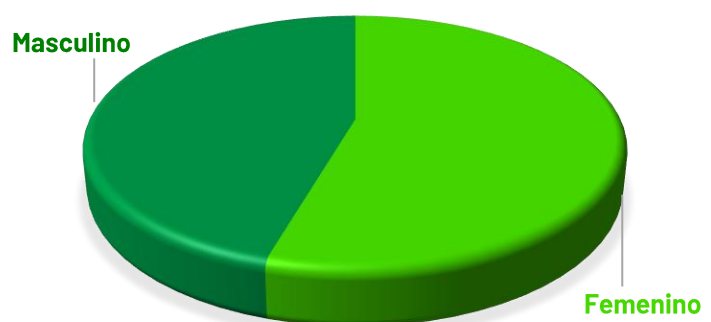
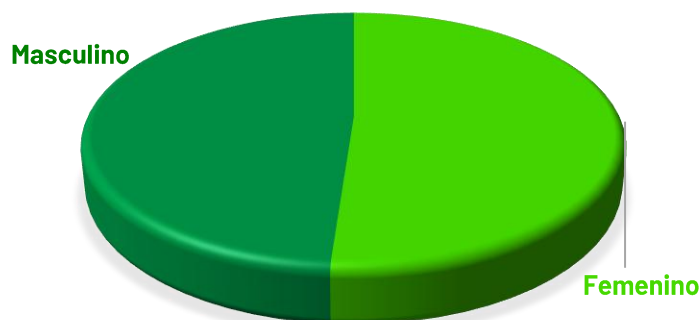
Se encuestaron 385 personas en Santo Domingo, dentro de las cuales su población conto con 197 mujeres y 188 hombres. En Santiago fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 222 mujeres y 163 hombres.

SANTO DOMINGO

Sexo	Cantidad
Mujer	197
Hombre	188
Total General	385

SANTIAGO

Sexo	Cantidad
Mujer	210
Hombre	175
Total General	385



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

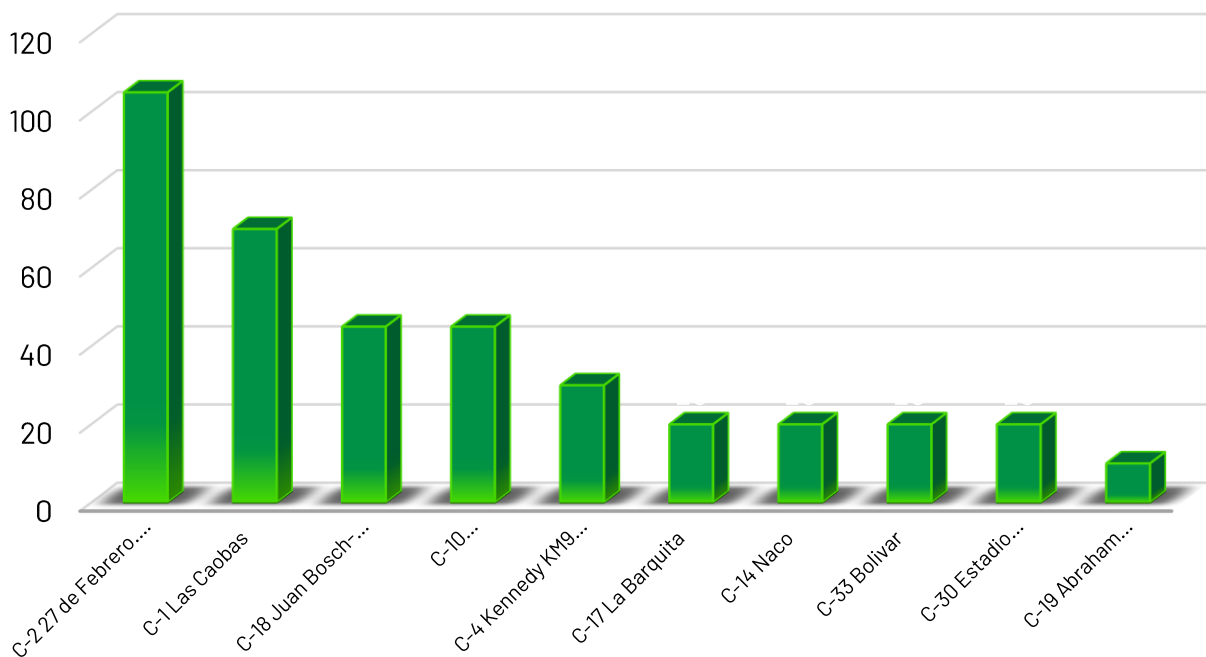
Los resultados indican que, en **Santo Domingo**, ambos sexos son usuarios del servicio en proporciones similares, con un 51.17% de mujeres y un 48.83% de hombres. En **Santiago**, el 54.55% de los usuarios son mujeres y el 45.45% hombres.

Tabla y Gráfico 2- Distribución de Encuestas por Corredores

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

SANTO DOMINGO

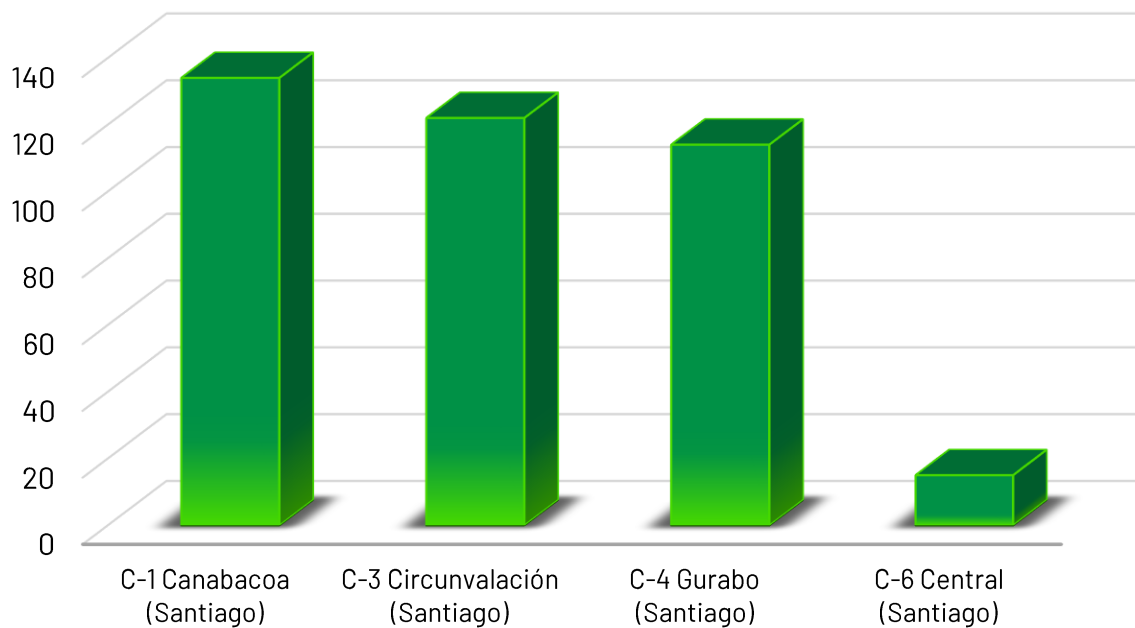
Corredores	Cantidad	Participación
Corredor 27 de Febrero. Hipódromo - Boca Chica	105	27.27%
C-1 Las Caobas	70	18.18%
C-18 Juan Bosch-Tarjetas SDG	45	11.69%
C-10 Independencia Haina-Independencia Malecón	45	11.69%
C-4 Kennedy KM9 1/2- Pantoja Alcarrizos	30	7.79%
C-17 La Barquita	20	5.19%
C-14 Naco	20	5.19%
C-33 Bolívar	20	5.19%
C-30 Estadio Olímpico	20	5.19%
C-19 Abraham Lincoln-Tarjetas SDG	10	2.60%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

SANTIAGO

Corredores	Cantidad	Participación
Corredor C-1 Canabacoa	134	34.81%
Corredor C-3 Circunvalación	122	31.69%
Corredor C-4 Gurabo	114	29.61%
Corredor C-6 Central	15	3.90%
Total General	385	100%



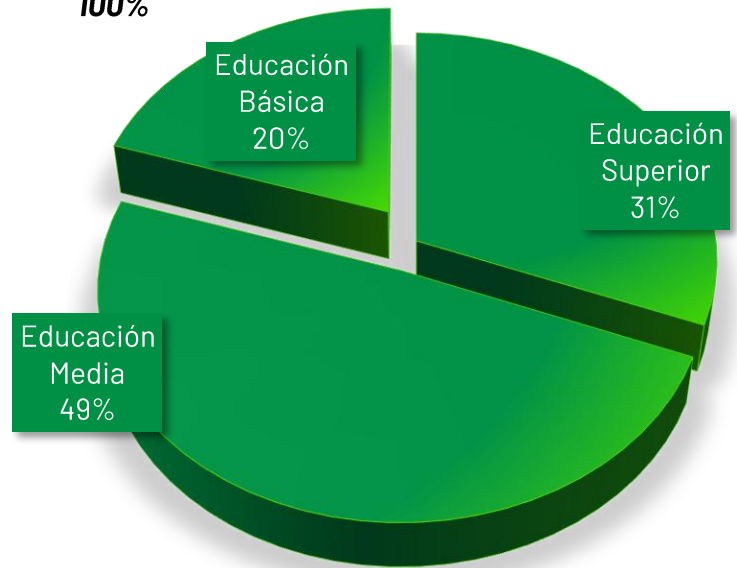
Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

En **Santo Domingo**, los corredores más destacados son el Corredor 27 de Febrero. Hipódromo-Boca Chica (27.27%) y Corredor Las Caobas (18.18%). En **Santiago**, el Corredor Canabacoa (34.81%) y Corredor Circunvalación (31.69%), respectivamente.

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

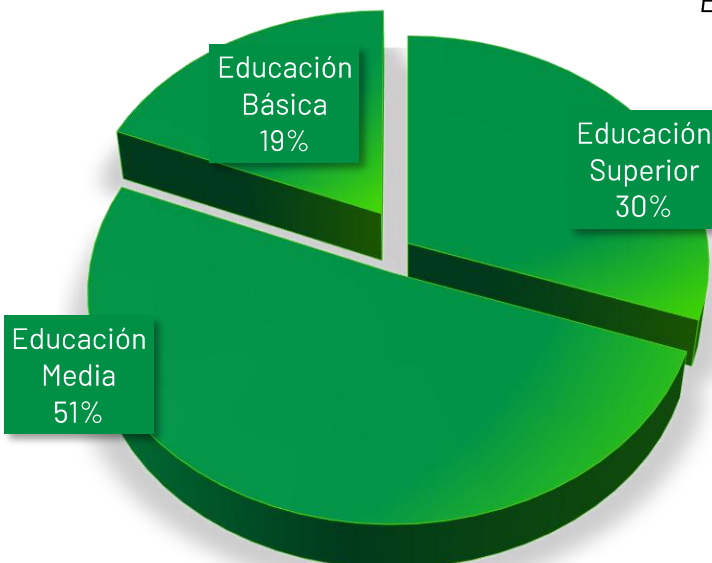
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	119	30.91%
Educación Media	189	49.09%
Educación Básica	77	20.00%
Total General	385	100%



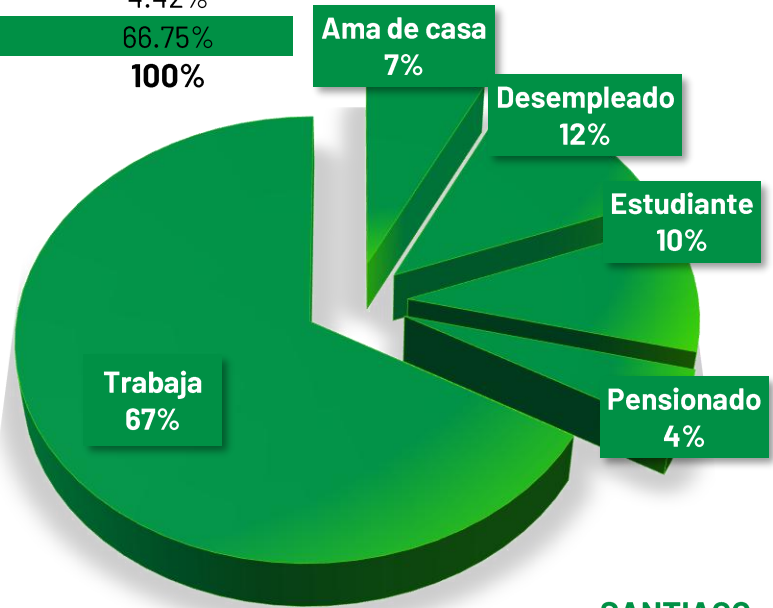
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Educación Superior	117	30.39%
Educación Media	196	50.91%
Educación Básica	72	18.70%
Total General	385	100%



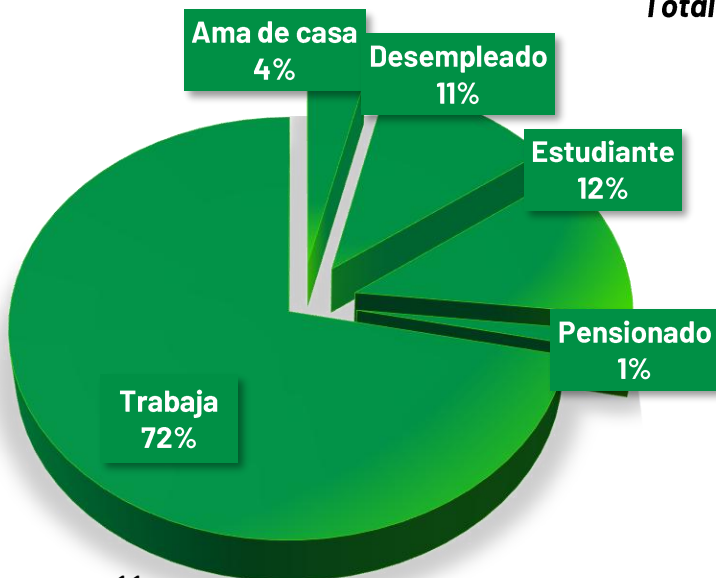
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de Casa	28	7.27%
Desempleado	46	11.95%
Estudiante	37	9.61%
Pensionado	17	4.42%
Trabaja	257	66.75%
Total General	385	100%



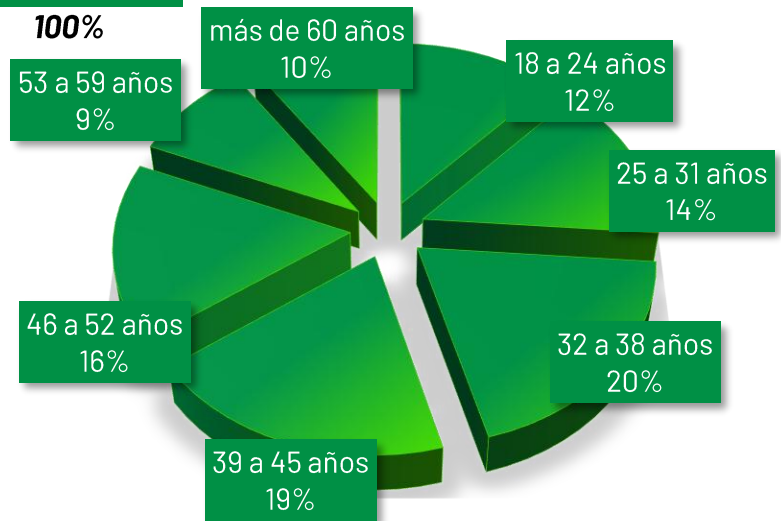
SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Ama de Casa	14	3.64%
Desempleado	43	11.17%
Estudiante	46	11.95%
Pensionado	6	1.56%
Trabaja	276	71.69%
Total General	385	100%



SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18 a 24 años	46	11.95%
25 a 31 años	55	14.29%
32 a 38 años	75	19.48%
39 a 45 años	75	19.48%
46 a 52 años	62	16.10%
53 a 59 años	35	9.09%
Más de 60 años	37	9.61%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
18 a 24 años	58	15.06%
25 a 31 años	49	12.73%
32 a 38 años	54	14.03%
39 a 45 años	49	12.73%
46 a 52 años	78	20.26%
53 a 59 años	54	14.03%
Más de 60 años	43	11.17%
Total General	385	100%

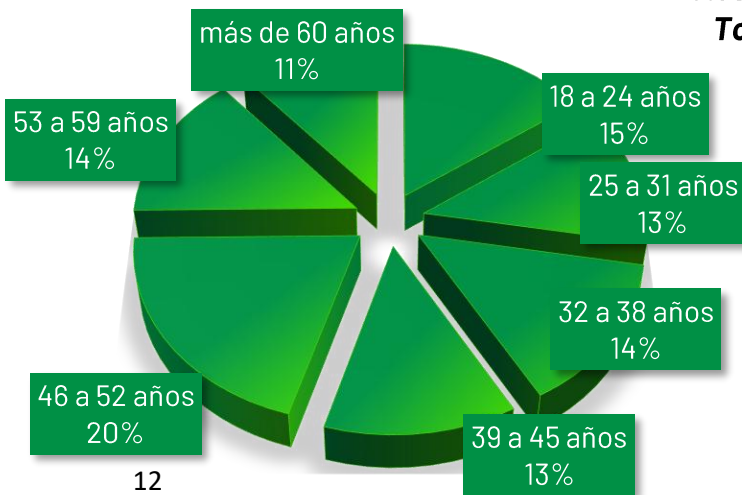
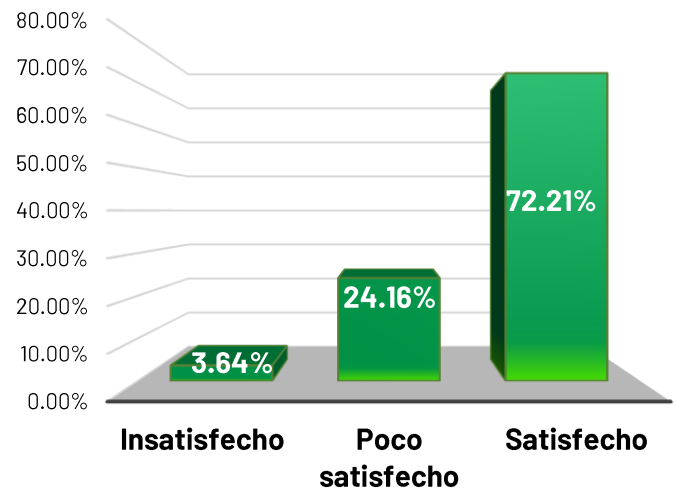


Tabla y Gráfico 4- Higiene y Estado Físico

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

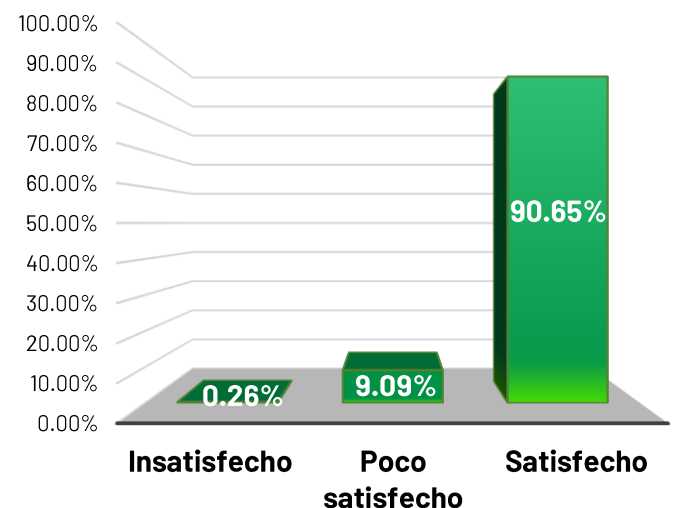
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	14	3.64%
Poco Satisfecho	93	24.16%
Satisfecho	278	72.21%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	35	9.09%
Satisfecho	349	90.65%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

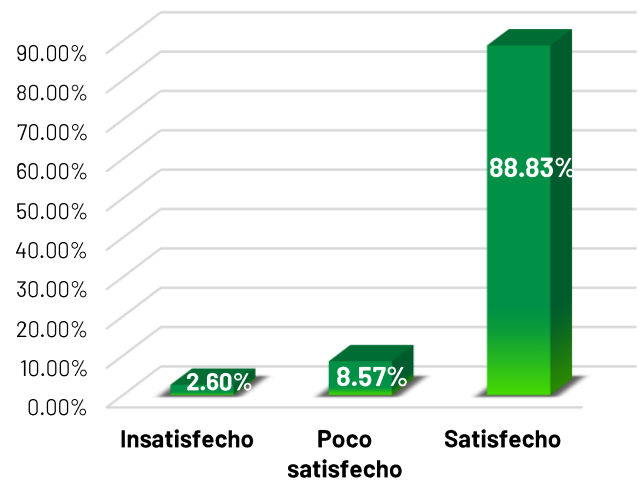
Al realizar la primera pregunta en **Santo Domingo**, el 72.21% de los encuestados se mostró satisfecho con la higiene y el estado físico de los autobuses. El 24.16% se declaró poco satisfecho, y solo el 3.64% manifestó estar insatisfecho. En **Santiago**, el 90.65% de los usuarios están satisfechos con estos aspectos, el 9.09% poco satisfecho, y el 0.26% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 5- Elementos Materiales

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

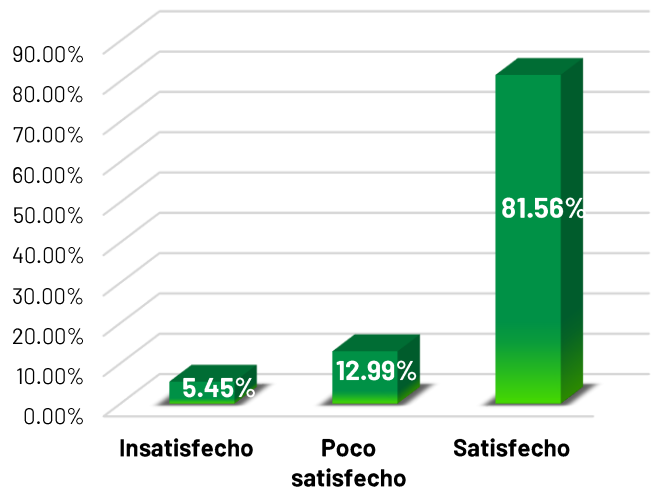
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	10	2.60%
Poco Satisfecho	33	8.57%
Satisfecho	342	88.83%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	21	5.45%
Poco Satisfecho	50	12.99%
Satisfecho	314	81.56%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

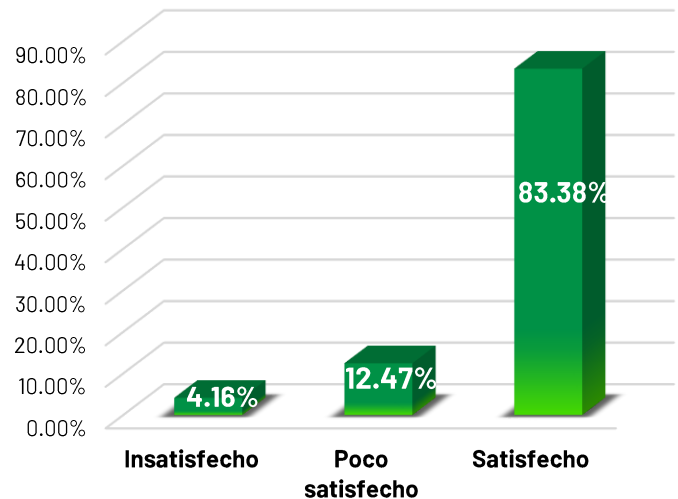
Los resultados de la segunda pregunta indican que el 88.83% de los encuestados en **Santo Domingo** se siente satisfecho con los elementos materiales visibles, mientras que el 8.57% se mostró poco satisfecho y el 2.60% insatisfecho. En **Santiago**, el 81.56% de los usuarios se siente satisfecho, con un 12.99% poco satisfecho y un 5.45% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 6- Apariencia Física de los Empleados

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

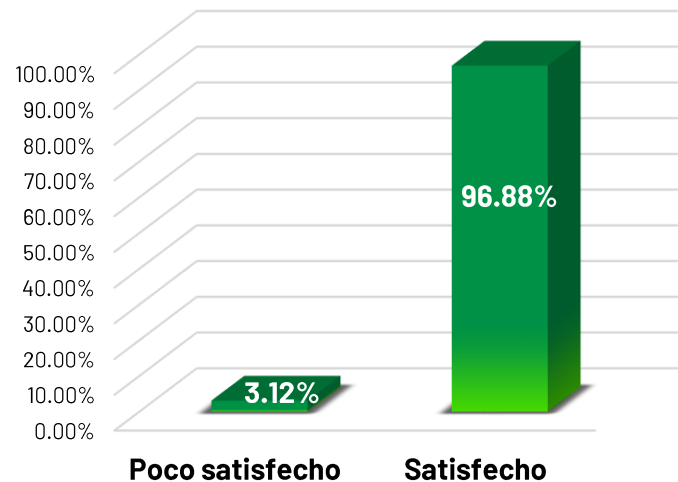
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	16	4.16%
Poco Satisfecho	48	12.47%
Satisfecho	321	83.38%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	12	3.12%
Satisfecho	373	96.88%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

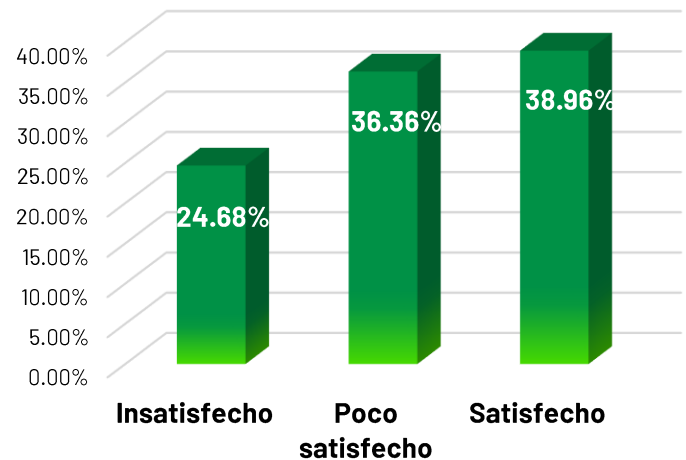
Respecto a la apariencia física de los empleados, el 83.38% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho. El 12.47% se declaró poco satisfecho, y solo el 4.16% insatisfecho. En **Santiago**, el 96.88% de los usuarios se siente satisfecho y el 3.12% se encuentra poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 7- Tiempo de Espera en las Paradas

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

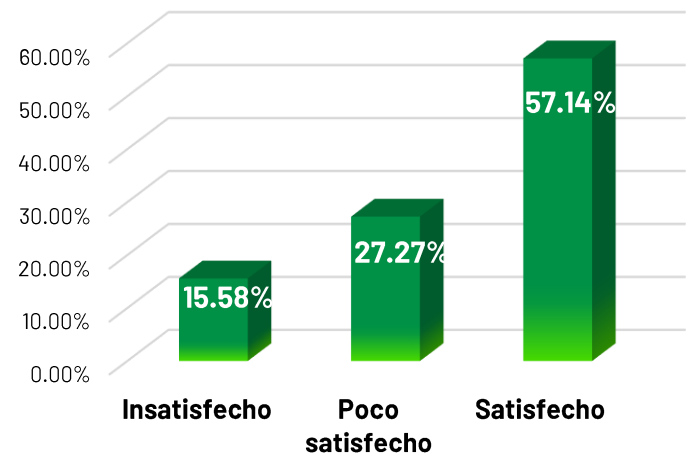
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	95	24.68%
Poco Satisfecho	140	36.36%
Satisfecho	150	38.96%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	60	15.58%
Poco Satisfecho	105	27.27%
Satisfecho	220	57.14%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

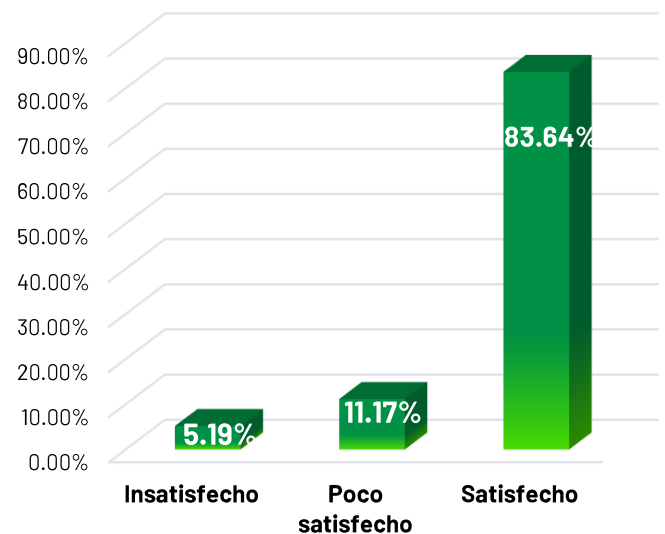
Los resultados muestran que, en **Santo Domingo**, el 38.96% de los encuestados se siente satisfecho con el tiempo de espera en las paradas, mientras que el 36.36% se encuentra poco satisfecho y el 24.68% insatisfecho. En **Santiago**, el 57.14% se siente satisfecho, el 27.27% poco satisfecho y un 15.58% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 8- Cortesía y Atención Mostradas

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

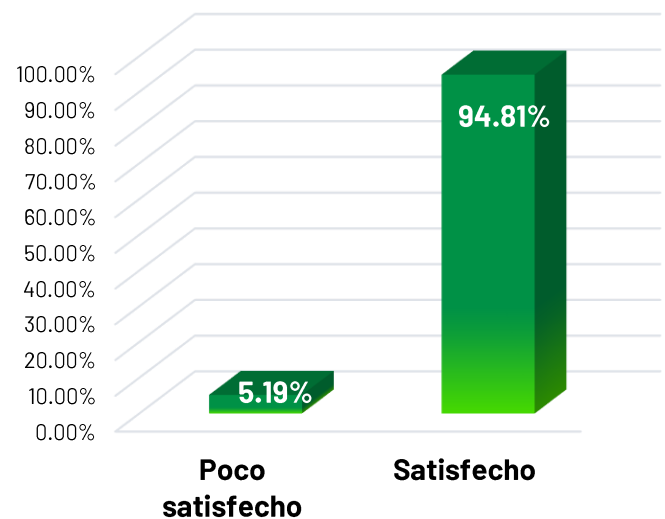
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	20	5.19%
Poco Satisfecho	43	11.17%
Satisfecho	322	83.64%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	20	5.19%
Satisfecho	365	94.81%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

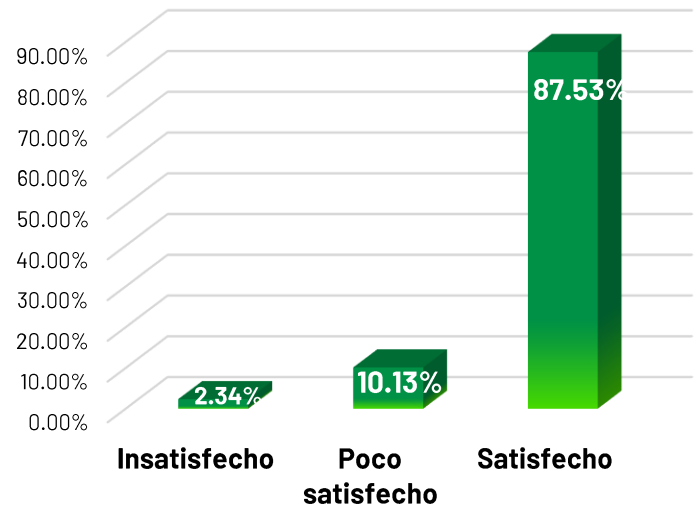
El 83.64% de los encuestados en **Santo Domingo** se mostró satisfecho con la cortesía y atención de los conductores y cajeros. El 11.17% se siente poco satisfecho y solo el 5.19% insatisfecho. En **Santiago**, el 94.81% respondió estar satisfecho, mientras que el 5.19% se siente poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 9- Facilidad de acceso

6- ¿Cómo valora usted la facilidad de acceso a los autobuses?

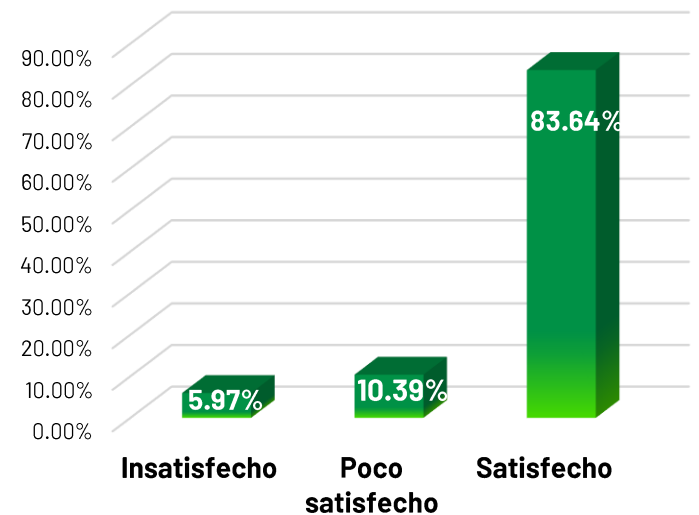
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.34%
Poco Satisfecho	39	10.13%
Satisfecho	337	87.53%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	23	5.97%
Poco Satisfecho	40	10.39%
Satisfecho	322	83.64%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

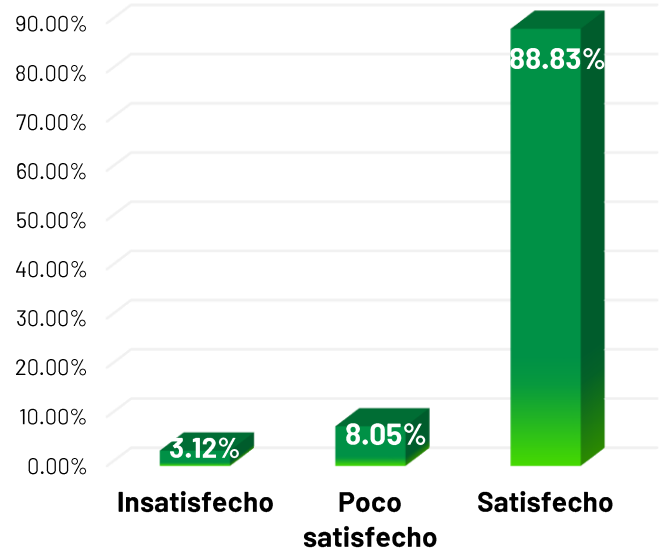
Los usuarios de **Santo Domingo** manifiestan un 87.53% de satisfacción con la facilidad de acceso a los autobuses, mientras que el 10.13% se declara poco satisfecho y el 2.34% insatisfecho. En **Santiago**, el 83.64% de los usuarios están satisfechos con este aspecto, con un 10.39% poco satisfecho y un 5.97% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 10- Cumplimiento de paradas

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

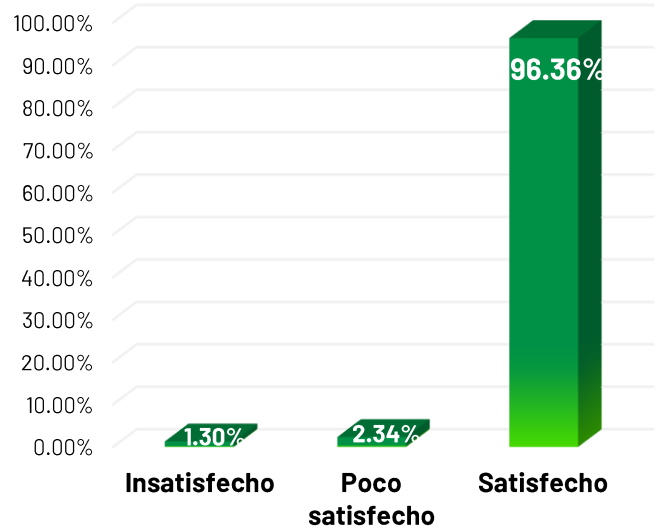
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	12	3.12%
Poco Satisfecho	31	8.05%
Satisfecho	342	88.83%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	9	2.34%
Satisfecho	371	96.36%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

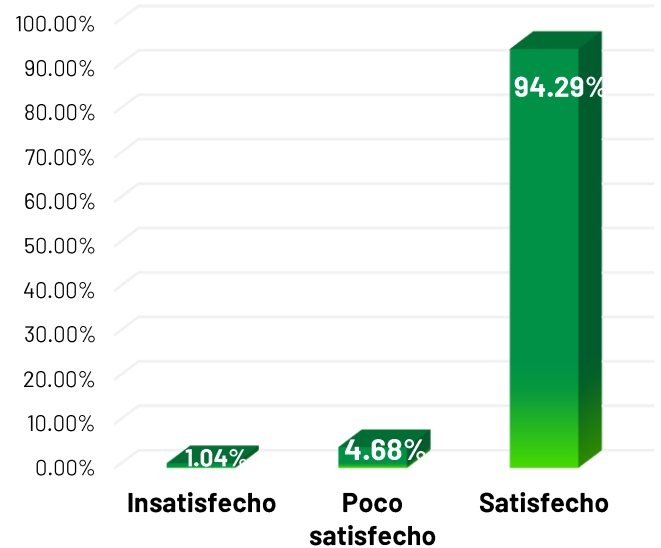
En relación con el cumplimiento de las paradas establecidas, el 88.83% de los usuarios en **Santo Domingo** se siente satisfecho, 8.05% poco satisfecho y solo el 3.12% insatisfecho. En **Santiago**, el 96.36% se siente satisfecho, el 2.34% poco satisfecho y el 1.30% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 11- Horario del servicio

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

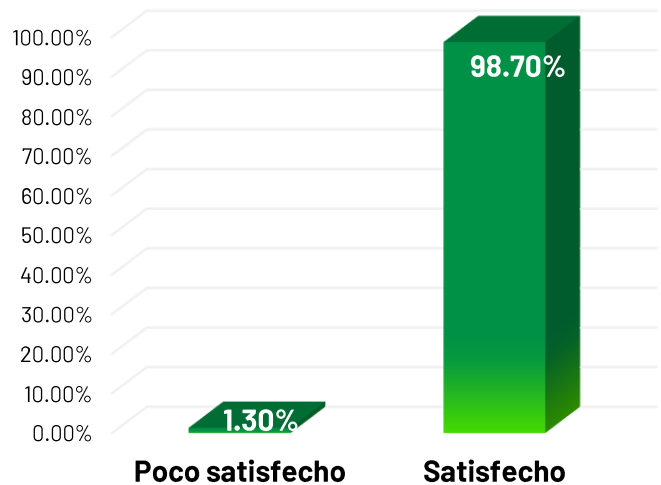
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	4	1.04%
Poco Satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	363	94.29%
Total General	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

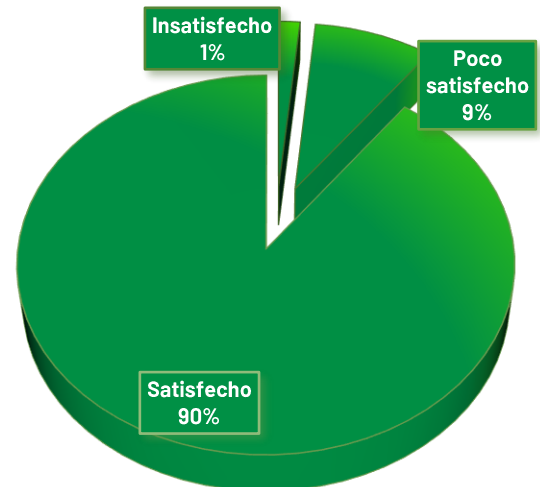
Según las respuestas de los usuarios, el 94.29% en **Santo Domingo** considera que se encuentra satisfecho con el horario en el que se ofrece el servicio de transporte, el 4.68% se siente poco satisfecho y el 1.04% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.70% se considera satisfecho con este aspecto y el 1.30% poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 12- Disposición del conductor/cajero

9 - ¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle cuando la necesita?

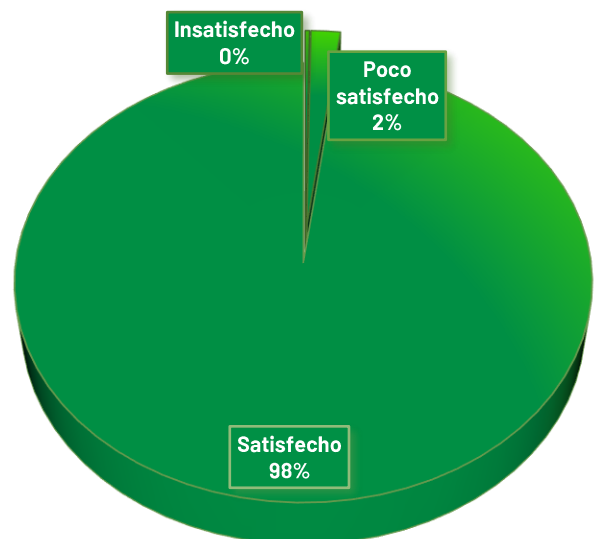
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	6	1.56%
Poco Satisfecho	33	8.57%
Satisfecho	346	89.87%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	7	1.82%
Satisfecho	377	97.92%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

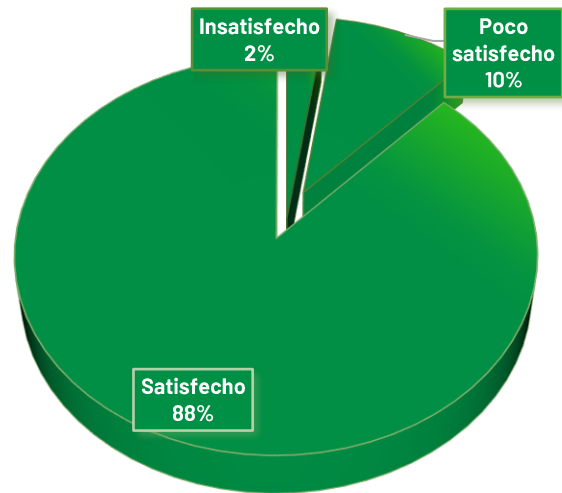
En **Santo Domingo**, el 89.87% de los encuestados se sienten satisfechos con la disposición para ayudarle cuando lo necesita, mientras que el 8.57% se muestra poco satisfecho y el 1.56% insatisfecho. En **Santiago**, el 97.92% de los usuarios se siente satisfecho, el 1.82% poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 13- Amabilidad y trato recibido

10 - ¿Cómo evalúa usted la amabilidad y trato recibido por parte de los conductores y cajeros durante el viaje?

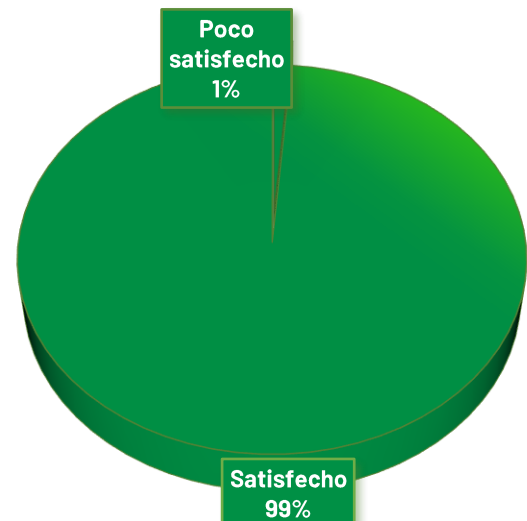
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	9	2.34%
Poco Satisfecho	37	9.61%
Satisfecho	339	88.05%
Total General	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

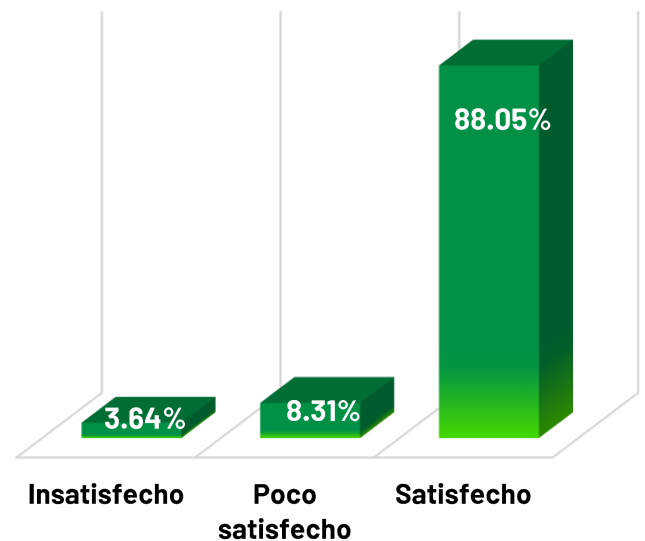
Basado en las respuestas de los usuarios, en **Santo Domingo**, el 88.05% de los encuestados valora positivamente la amabilidad y el trato recibido durante el viaje, mientras que el 9.61% se siente poco satisfecho y un 2.34% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios está satisfecho y el 1.30% se muestra poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 14 – Atención especial

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

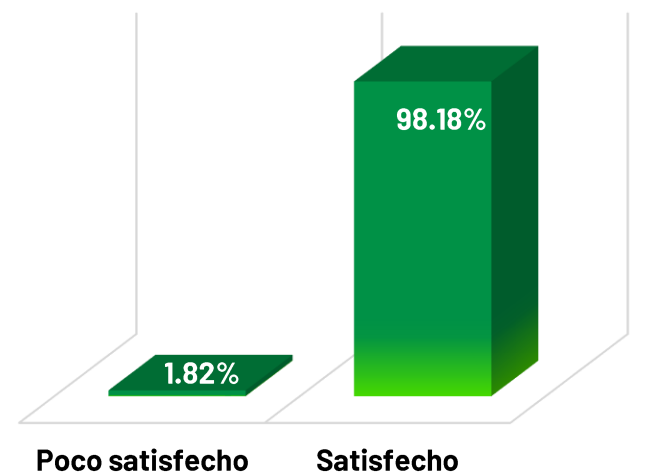
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	14	3.64%
Poco Satisfecho	32	8.31%
Satisfecho	339	88.05%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	7	1.82%
Satisfecho	378	98.18%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

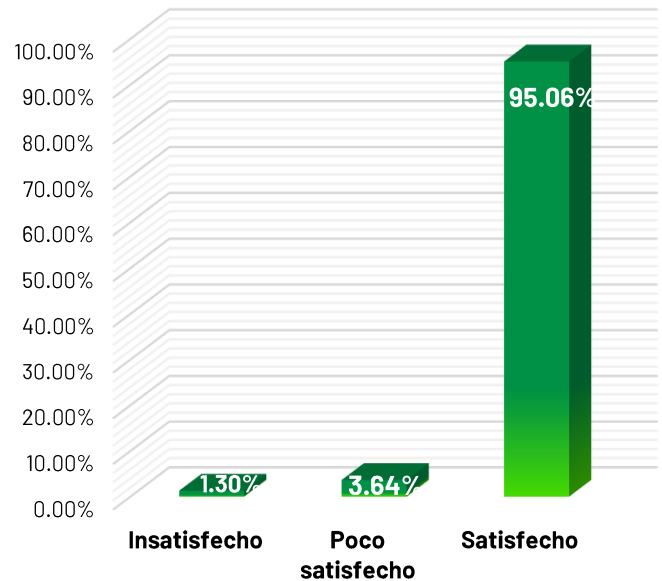
En **Santo Domingo**, el 88.05% de los encuestados se siente satisfecho con la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas mientras que el 8.31% se siente poco satisfecho y solo el 03.64% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.18% de los usuarios se siente satisfecho y el 1.82% restante poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 15- Nivel de seguridad

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

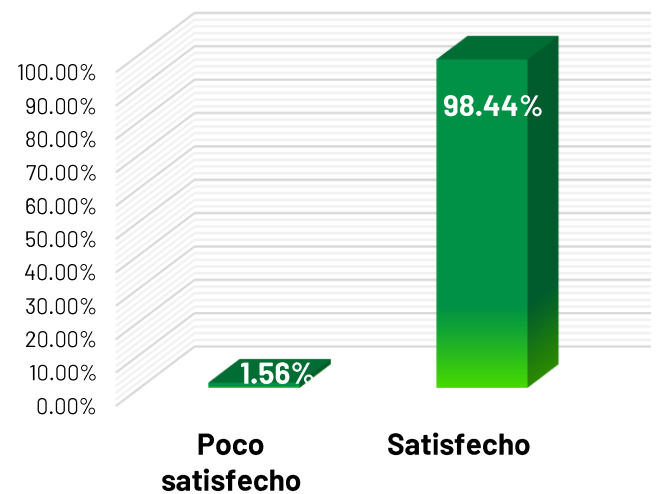
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	14	3.64%
Satisfecho	366	95.06%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Poco Satisfecho	6	1.56%
Satisfecho	379	98.44%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

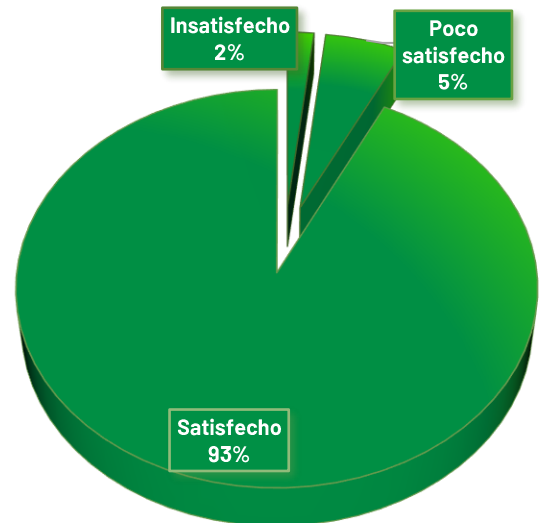
En **Santo Domingo**, el 95.06% de los encuestados se sienten satisfechos con el nivel de seguridad, mientras que el 3.64% se muestra poco satisfecho y el 1.30% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.44% de los usuarios se siente satisfecho y el 1.56% poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 16- Confianza del Personal

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

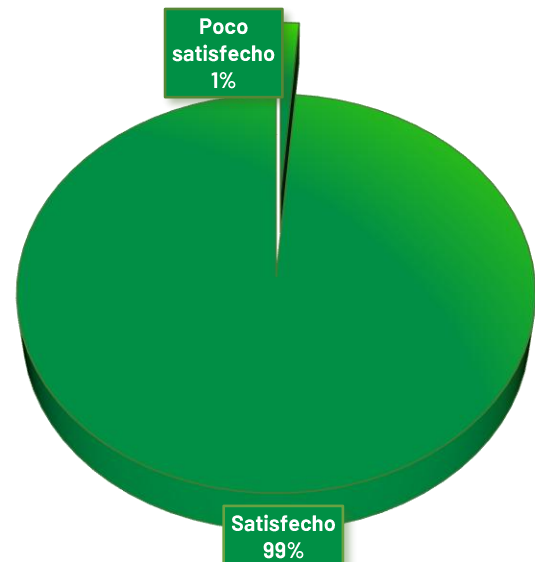
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	7	1.82%
Poco Satisfecho	21	5.45%
Satisfecho	357	92.73%
Total General	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

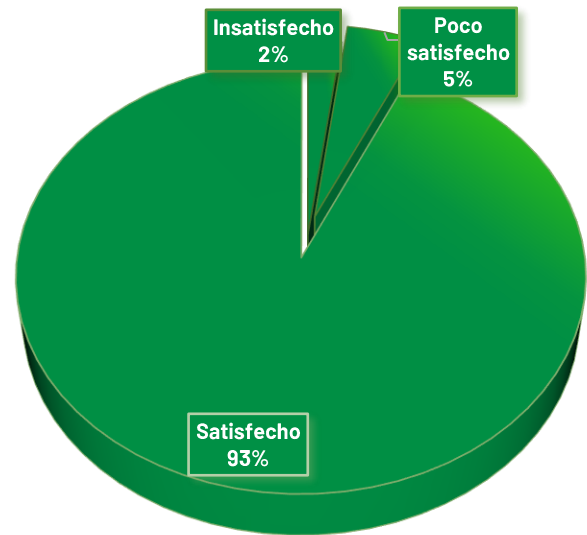
Los resultados sobre la confianza del personal en **Santo Domingo** indican que el 92.73% de los encuestados valora positivamente la confianza transmitida por el personal, mientras que el 5.45% se muestra poco satisfecho y el 1.82% poco satisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios se siente satisfecho, con un 1.30% poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 17- Conducción de los choferes

14- ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

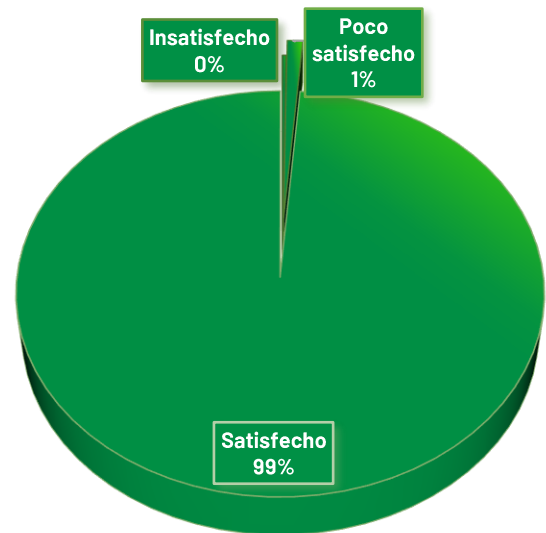
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	8	2.08%
Poco Satisfecho	18	4.68%
Satisfecho	359	93.25%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	4	1.04%
Satisfecho	380	98.70%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

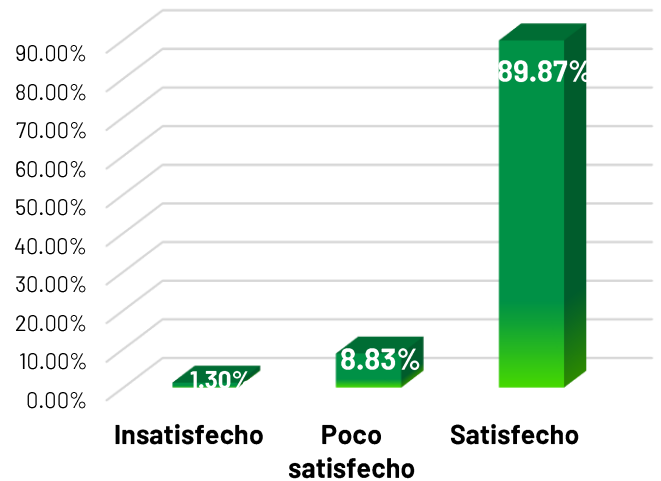
En **Santo Domingo**, el 93.25% de los encuestados se sienten satisfechos con la conducción de nuestros choferes, mientras que el 4.68% se muestra poco satisfecho y el 2.08% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.70% de los usuarios se siente satisfecho, el 1.04% poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 18- Atención individualizada

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

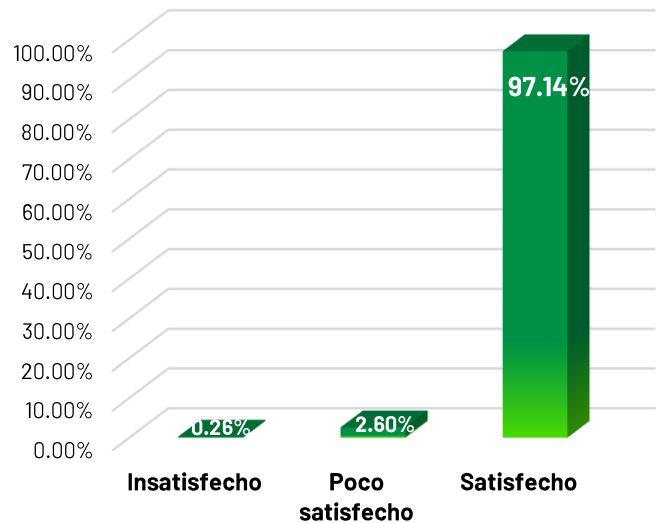
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	5	1.30%
Poco Satisfecho	34	8.83%
Satisfecho	346	89.87%
Total General	385	100%



SANTIAGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco Satisfecho	10	2.60%
Satisfecho	374	97.14%
Total General	385	100%



Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

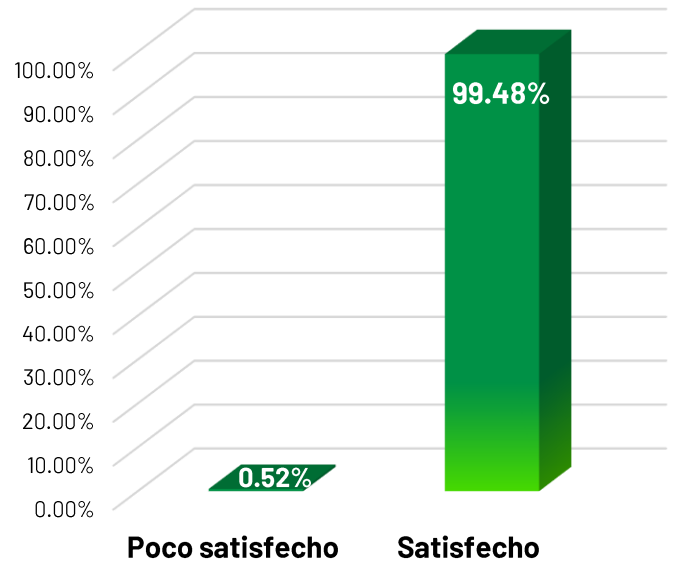
Los resultados en **Santo Domingo** indican que el 89.87% de los encuestados valora positivamente la atención individualizada al abordar las unidades, mientras que el 8.83% se muestra poco satisfecho y el 1.30% poco satisfecho. En **Santiago**, el 97.14% de los usuarios se siente satisfecho, con un 2.60% poco satisfecho y el 0.26% insatisfecho.

Tabla y Gráfico 19- Profesionalidad del personal

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

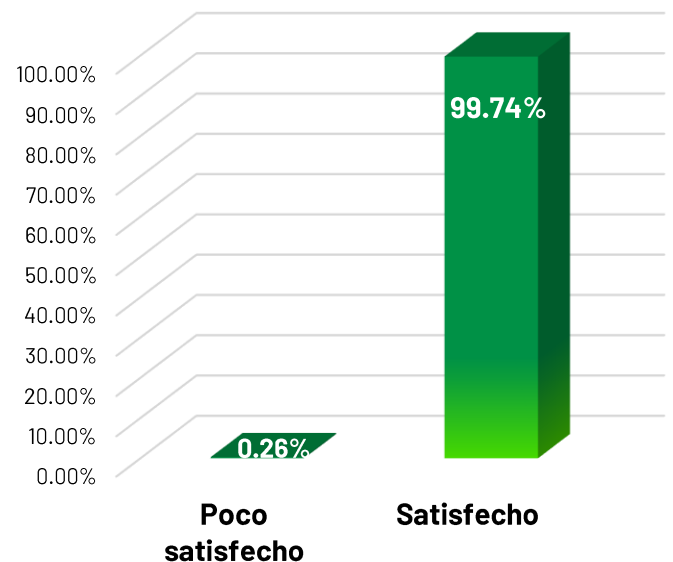
SANTO DOMINGO

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



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

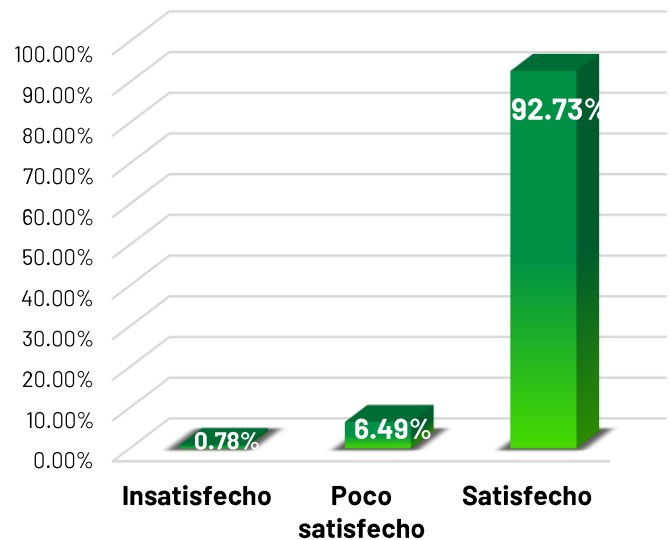
En **Santo Domingo**, el 99.48% de los encuestados se sienten satisfechos con la profesionalidad del personal, mientras que el 0.52% se muestra poco satisfecho. En **Santiago**, el 99.74% de los usuarios se siente satisfecho y el 0.26% poco satisfecho.

Tabla y Gráfico 20- Satisfacción General

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

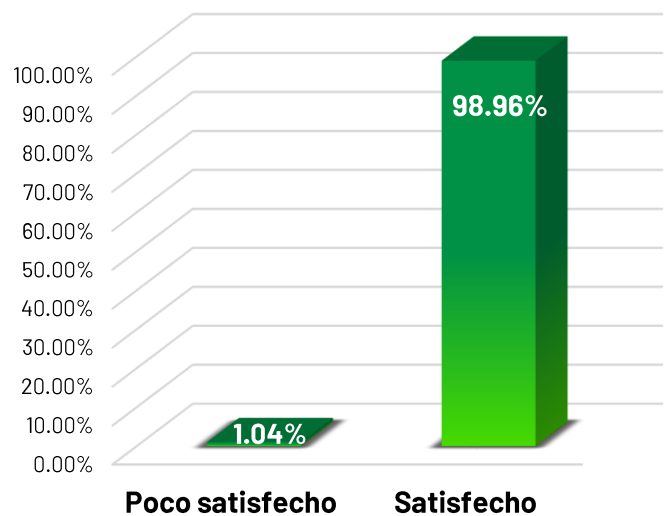
SANTO DOMINGO

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	3	0.78%
Poco Satisfecho	25	6.49%
Satisfecho	357	92.73%
Total General	385	100%



SANTIAGO

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



Fuente: Datos obtenidos de la Dirección de Servicio al Cliente

Los resultados de la encuesta sobre el nivel de satisfacción general de los usuarios muestran que el 92.73% en **Santo Domingo** se siente satisfecho, mientras que el 6.49% se muestra poco satisfecho y el 0.78% insatisfecho. En **Santiago**, el 98.96% de los usuarios también se siente satisfecho, con solo un 1.04% que expresa poca satisfacción.

Tabla y Gráfico 21- Opiniones de los usuarios-clientes

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

SANTO DOMINGO

Descripción	Total	Porcentaje
Frecuencia	110	28.57%
Más autobuses	88	22.86%
Nada, todo bien	42	10.91%
Mantenimiento, aire, puntos de recarga, frecuencia	25	6.49%
Mantenimiento	18	4.68%
Servicio al cliente	16	4.16%
Frecuencia, adecuar las paradas y puntos de recarga	9	2.34%
Aire acondicionado	8	2.08%
Servicio al cliente, uniforme y más autobuses	8	2.08%
Mantenimiento, higiene y timbre	7	1.82%
Más guaguas en la ruta y menos tiempo en espera	6	1.56%
Tiempo de espera, respetar las paradas	6	1.56%
Higiene	5	1.30%
Señalización de paradas	4	1.04%
Autobuses más modernos	3	0.78%
De todo un poco	3	0.78%
Horario	3	0.78%
Servicio al cliente y mantenimiento	2	0.52%
Identificación de las rutas de las guaguas	2	0.52%
Mantenimiento, tiempo de espera, aire acondicionado	1	0.26%
Paradas de difícil acceso	1	0.26%
Ampliar las rutas	1	0.26%
Atención a los discapacitados y manejo temerario	1	0.26%
Colocar neveras con agua el trayecto es largo	1	0.26%
El tiempo de espera, mantenimiento, aire, y arreglar las barandillas que están flojas	1	0.26%
Frecuencia, aire y más autobuses.	1	0.26%
La entrada para persona con discapacidad que puedan subir por sí mismo	1	0.26%
Limpieza y frecuencia	1	0.26%
Mas expreso para los jóvenes que salen a estudiar mantenimiento para los autobuses	1	0.26%
Digitalizar las estaciones para saber el tiempo de espera en la parada.	1	0.26%
Respetar más las paradas	1	0.26%
Mas puesto de recargas y autobuses los fines de semana	1	0.26%
Más unidades y más seguridad	1	0.26%
Muchas cosas servicio no muy eficiente.	1	0.26%
Personal que ayude a los de silla de rueda a subir	1	0.26%

Poner la parada de la Núñez que quitaron en sentido oeste sur	1	0.26%
Poner los asientos que llevan las paradas de espera	1	0.26%
Seguridad dentro de la guagua algún militar	1	0.26%
Techado en la parada de megacentro y un punto de recarga en el control	1	0.26%
Total general	385	100%

SANTIAGO

Descripción	Total	Porcentaje
Frecuencia	155	40.26%
Más autobuses	96	24.94%
Adecuación y Señalización de las paradas	19	4.94%
Todo bien, excelente servicio	15	3.90%
Servicio al cliente	15	3.90%
Timbres	13	3.38%
Aire acondicionado	7	1.82%
Horario	7	1.82%
Frecuencia, identificación y adecuación de paradas	7	1.82%
Falta de uniformes	5	1.30%
Servicio al cliente y frecuencia	4	1.04%
Moderar la velocidad, manejar con prudencia	4	1.04%
Frecuencia, servicio al cliente, stickers quitan visibilidad y servicio al cliente	4	1.04%
Frecuencia y mantenimiento	4	1.04%
No se pueden evaluar a los empleados iguales porque no todos trabajan de igual forma	4	1.04%
Frecuencia, visibilidad por los stickers	3	0.78%
Falta de visibilidad por publicidad	3	0.78%
Más autobuses y timbre	3	0.78%
Servicio al cliente y más autobuses	2	0.52%
Timbres y aire acondicionado	2	0.52%
Frecuencia, publicidad, timbres y aire acondicionado	2	0.52%
Frecuencia, timbres y servicio al cliente	2	0.52%
Colocar asientos en las paradas	1	0.26%
Frecuencia, timbres y aire acondicionado	1	0.26%
Frecuencia, timbres e higiene	1	0.26%
Frecuencia y aire acondicionado	1	0.26%
Más autobuses, mantenimiento	1	0.26%
Frecuencia y Uniformes	1	0.26%
Tener un límite de pasajeros, adultos mayores prioridad y embarazadas y más autobuses	1	0.26%
Señalizar paradas, frecuencia y moderar la velocidad	1	0.26%
Frecuencia, mantenimiento e higiene	1	0.26%
Total general	385	100%

Fuente: Datos obtenidos de la División de Servicio al Cliente

El desglose de la pregunta No. 18 muestra diferentes respuestas dadas por los usuarios encuestados.

En **Santo Domingo**, se muestra que los aspectos más relevantes incluyen la frecuencia (28.57%) y la necesidad de más autobuses (22.86%). Un 10.91% de los encuestados mencionó que no tienen quejas y que todo está bien. Otros aspectos destacados incluyen la combinación de mantenimiento, aire acondicionado, puntos de recarga y frecuencia (6.49%), seguido por mantenimiento (4.68%) y servicio al cliente (4.16%). También se mencionaron la adecuación de las paradas y puntos de recarga (2.34%), la instalación de aire acondicionado (2.08%) y la combinación de servicio al cliente, uniformes y más autobuses (2.08%). En general, las demandas en Santo Domingo se centran en aumentar la cantidad de unidades y mejorar el confort y la eficiencia del servicio.

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

ANEXOS

Formulario de preguntas

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS.

Buenos días/tardes.

Estamos realizando una encuesta a los usuarios que consumen nuestros servicios y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la empresa.

Esta encuesta cuenta con 18 preguntas

Las siguientes preguntas muestran solo el nivel de satisfacción total

1-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses?
2-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Cómo considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, stickers) dentro y fuera de la unidad?
3-ELEMENTOS TANGIBLES	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)?
4-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas?
5-CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros?
6-ACCESIBILIDAD	¿Cómo valora usted la facilidad de acceso a los autobuses?
7-ACCESIBILIDAD	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA?
8-ACCESIBILIDAD	¿Cómo valora usted el horario en que se ofrece el servicio de transporte?
9-EMPATÍA	¿Como valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle cuando lo necesita?
10-EMPATÍA	¿Cómo evalúa usted la amabilidad y trato recibido por parte de los conductores y cajeros durante el viaje?
11-EMPATÍA	¿Cómo considera usted la atención brindada a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas?
12-SEGURIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA?
13-FIABILIDAD	¿Cómo considera usted la confianza que le transmite el personal?
14- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?
15-SEGURIDAD	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?
16- SEGURIDAD	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?
17-SATISF. GENERAL	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la empresa?
18-	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? Respuesta abierta