



*Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses*

***ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS***

**Primer Trimestre  
Periodo 2023**

# INDICE

## **Contenido**

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



<b>Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero .....</b>	<b>21</b>
11- ¿cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?.....	21
<b>Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada.....</b>	<b>22</b>
12- ¿cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?.....	22
<b>Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal .....</b>	<b>23</b>
13 - ¿cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? .....	23
<b>Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general .....</b>	<b>24</b>
14- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? .	24
<b>Tabla y Gráfico 18- Opiniones de los usuarios-clientes.....</b>	<b>25</b>
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? .....	25
<b>ANEXOS .....</b>	<b>26</b>
<b>Formulario de preguntas.....</b>	<b>27</b>



## Introducción

La encuesta de satisfacción al ciudadano es un mecanismo utilizado en la institución con el objetivo de medir la satisfacción y percepción de los usuarios del servicio ofrecido.

Para verificar que el servicio que se ofrece llega al usuario de la forma como se concibe, la realización de estas involucra a todo el personal del departamento de calidad en la gestión y la división de servicio al cliente de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Para tales fines, se creó el procedimiento “Para Estudio Satisfacción Al Usuario” con el código PR-PLAN-87, cuyo alcance establece que es aplicable a usuarios, suplidores y partes interesadas. Tiene dos documentos de referencias que son, el formulario de evaluación a bordo de los autobuses y el formulario de encuesta.

La metodología utilizada fue un cuestionario digital a usuarios del servicio, mediante encuesta personalizada, utilizando dispositivos móviles, la cual estuvo bajo la coordinación general de la Dirección de Planificación y Desarrollo y el departamento de calidad en la gestión. El Equipo Técnico estuvo conformado por dos (2) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por siete (7) colaboradores.



## Ficha técnica

<b>Universo</b>	Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajero, de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
<b>Ámbito</b>	Se realizó el levantamiento en los corredores de la Provincia Santo Domingo y Santiago.
<b>MUESTRA</b>	385 encuestas, con un margen general de error de +5,0%, con un nivel de confianza de 95%, y P=Q es decir p/q=50/50, como caso más desfavorable, distribuida de forma proporcional al número de usuario que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.
<b>Método para utilizar</b>	Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la provincia Santo Domingo y Santiago.
<b>Fecha del trabajo</b>	Del 13 de febrero al 21 del año 2023.
<b>Dirección y departamento</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento Calidad en la Gestión) – (División de Servicio al Cliente)
<b>Analista redactor</b>	Lic. Jose Angel Ortiz Beltre



## Terminología

**Estadística:** Es la parte de las Matemáticas que se encarga del estudio de una determinada característica en una población, recogiendo los datos, organizándolos en tablas, representándolos gráficamente y analizándolos para sacar conclusiones de dicha población.

**La estadística descriptiva:** Es el conjunto de métodos estadísticos que describen y/o caracterizan un grupo de datos.

**Muestra:** Es una porción de la totalidad de un fenómeno, producto o actividad que se considera representativa del total también llamada una muestra representativa.

**Encuesta:** Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.



## Resumen Ejecutivo

Durante la realización la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados, la cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, entro de las cuales su población conto con 206 mujeres y 179 hombres.

Determinando que ambos sexos en proporciones similares son usuario del servicio que ofrece la institución, reflejando el 46.49 % los hombres y las mujeres el 53.51% restante.

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron, Corredor 27 de febrero 36.36%, Corredor Kennedy con 15.84% y Corredor independencia 14.03%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Al realizar la primera pregunta los resultados arrojaron que el 90.65%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, 9.09% poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho.

Por su parte la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 87.27% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.09%, poco satisfecho y solo el 3.64% de los usuarios están insatisfechos con los elementos materiales visibles internos y externos de las unidades.

Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 88.05% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 8.83% pocos satisfecho, y solo 0.26% insatisfecho.

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 93.51% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 5.71% poco satisfechos, y solo el 0.78% insatisfecho.

En relación con el horario de servicio de transporte el 94.55% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 5.19% externo estar poco satisfecho, y solo un 0.26% insatisfecho.

Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 62.60% de los usuarios y clientes se sientes satisfechos, mientras que el 17.40% se encuentra poco satisfecho y solo el 19.74% insatisfecho.

La confianza de la seguridad de los autobuses, basado en la respuesta de los usuarios el 94.55% consideran seguros, mientras el 4% se encuentra poco satisfecho, y solo el 0.26% no respondió.

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 95.58% externan estar satisfechos, mientras el 3.90% poco satisfecho.

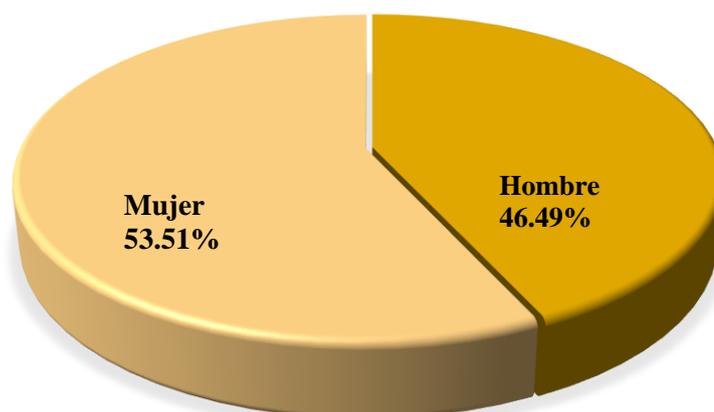


## Descripción y análisis de los resultados

### Tabla y Grafico 1- Distribución por sexo de encuestados

La cantidad de encuestados fueron un total de 385 personas, dentro de las cuales su población conto con 206 mujeres y 179 hombres.

Sexo	Cantidad
Hombre	179
Mujer	206
<b>Total general</b>	<b>385</b>



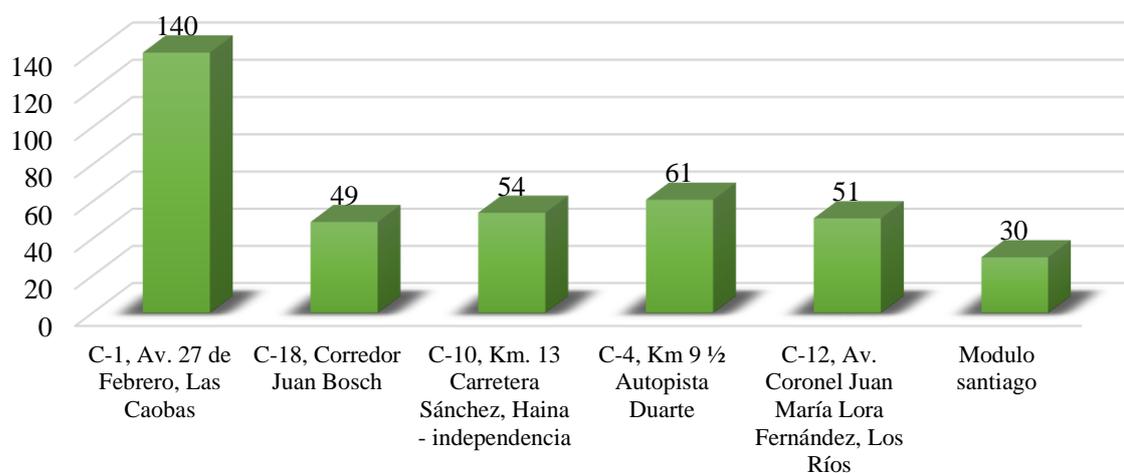
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados obtenidos indican, ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 46.49 % los hombres y las mujeres el 53.51% restante.

## Tabla y Grafico 2- Distribución de encuestas por corredores

Se seleccionaron 5 corredores en Santo domingo y el módulo de Santiago el cual cuenta con dos corredores agrupados.

<b>Corredores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Participación</b>
<i>Corredor 27 de febrero</i>	140	36.36%
<i>Corredor Ciudad Juan Bosch</i>	49	12.73%
<i>Corredor Independencia</i>	54	14.03%
<i>Corredor Kennedy</i>	61	15.84%
<i>Corredor Los Ríos</i>	51	13.25%
<i>Modulo Santiago</i>	30	7.79%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



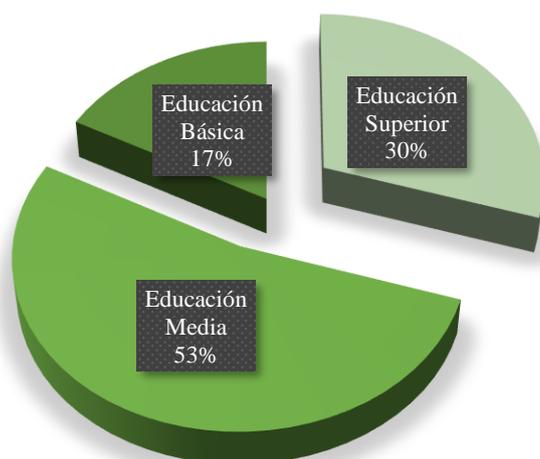
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron, Corredor 27 de febrero 36.36%, Corredor Kennedy con 15.84% y Corredor independencia 14.03%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.



### Tablas y Gráficos 3 -Niveles educativos, ocupación y edad.

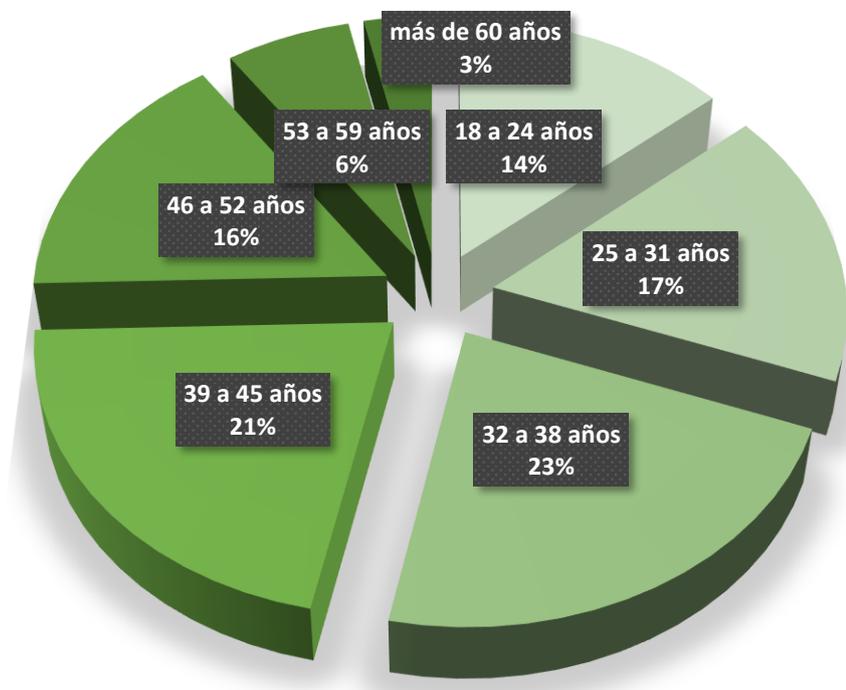
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Educación básica</i>	115	29.87%
<i>Educación Media</i>	204	52.99%
<i>Educación Superior</i>	66	17.14%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Ama de casa</i>	22	5.71%
<i>Desempleado</i>	30	7.79%
<i>Estudiante</i>	45	11.69%
<i>Pensionado</i>	15	3.90%
<i>Trabaja</i>	273	70.91%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



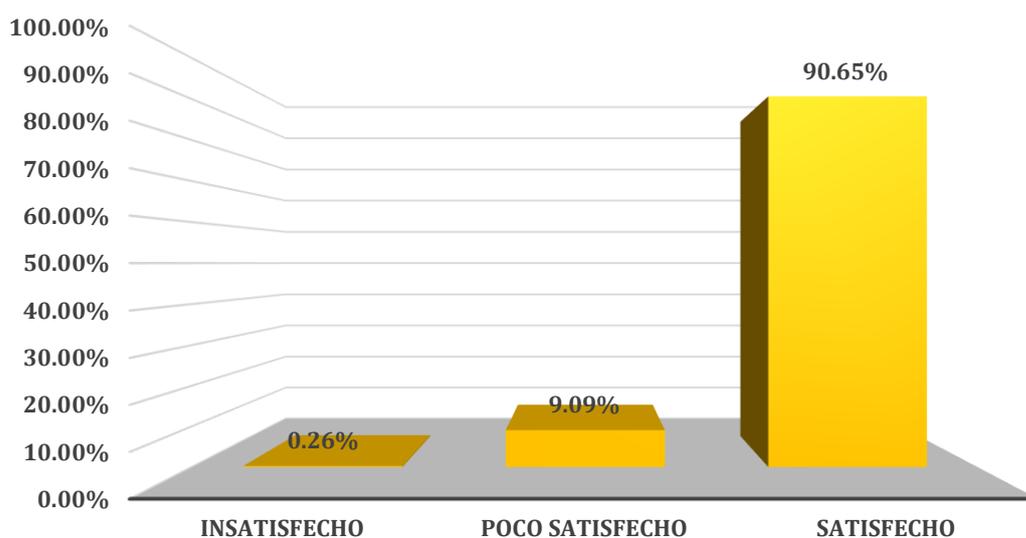
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 24 años	53	13.77%
25 a 31 años	65	16.88%
32 a 38 años	87	22.60%
39 a 45 años	82	21.30%
46 a 52 años	61	15.84%
53 a 59 años	24	6.23%
más de 60 años	13	3.38%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



## Tabla y Grafico 4- Higiene y el estado físico

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

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.26%
Poco satisfecho	35	9.09%
Satisfecho	349	90.65%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

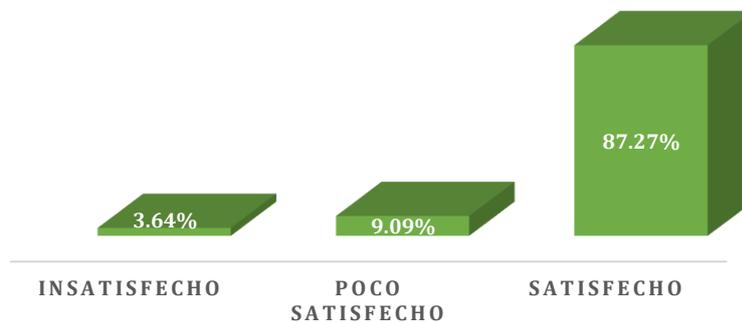
Al realizar la primera pregunta los resultados arrojaron que el 90.65%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, 9.09% poco satisfecho y solo 0.26% insatisfecho.

## Tabla y Grafico 5- Elementos materiales

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	14	3.64%
<i>Poco satisfecho</i>	35	9.09%
<i>Satisfecho</i>	336	87.27%
<i>no respondió</i>	14	3.64%
<i>Total</i>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente



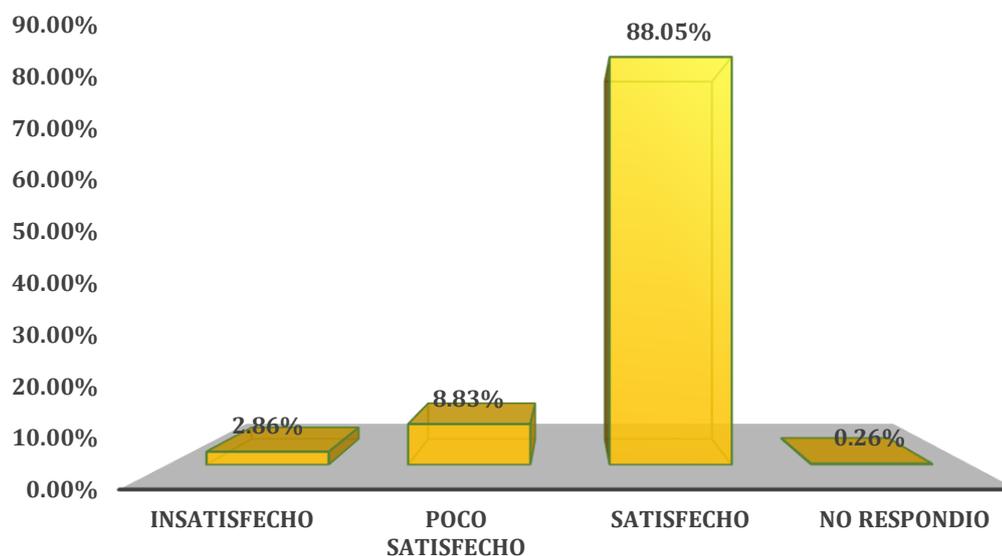
Con base a los resultados arrojados por la recolección de datos en la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 87.27% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.09%, poco satisfecho y solo el 3.64% de los usuarios están insatisfechos con los elementos materiales visibles internos y externos de las unidades.

## Tabla y Gráfico 6- Apariencia física de los empleados

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

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Insatisfecho</b>	11	2.86%
<b>Poco satisfecho</b>	34	8.83%
<b>Satisfecho</b>	339	88.05%
<b>No respondió</b>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

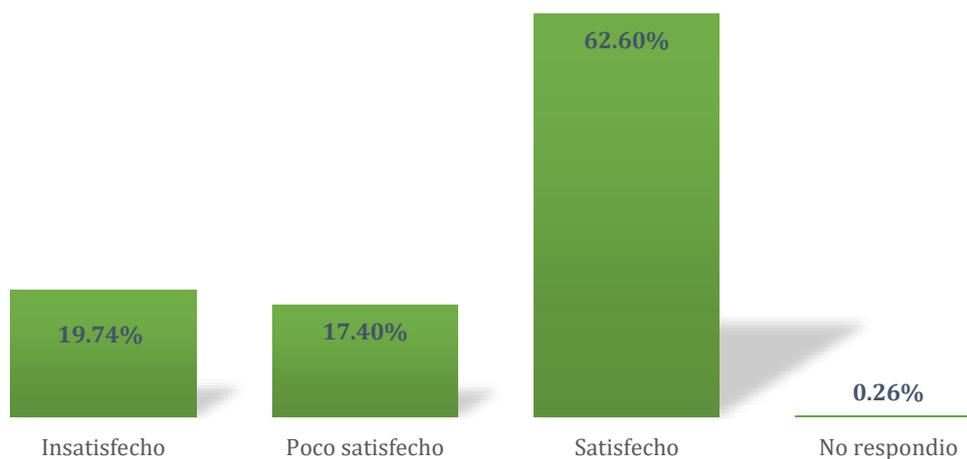


Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 88.05% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 8.83% pocos satisfecho, y solo 0.26% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 7- Tiempo de espera en las paradas

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

<i>clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	76	19.74%
<i>Poco satisfecho</i>	67	17.40%
<i>Satisfecho</i>	241	62.60%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



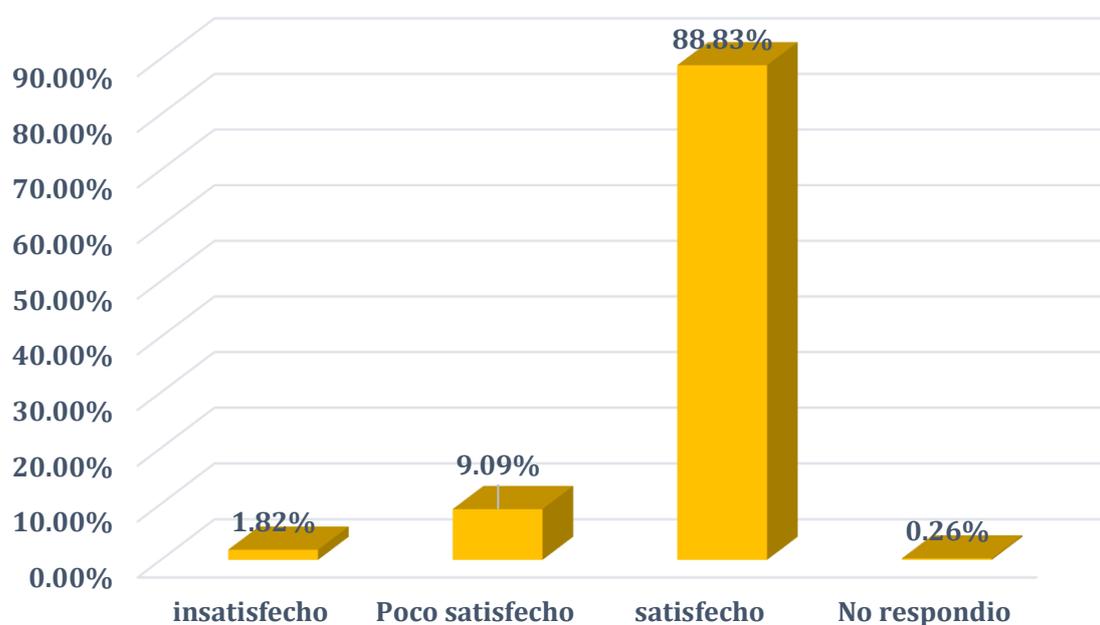
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 62.60% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, mientras que el 17.40% se encuentra poco satisfecho y solo el 19.74% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas

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

clasificación	Cantidad	Porcentaje
<i>insatisfecho</i>	7	1.82%
<i>Poco satisfecho</i>	35	9.09%
<i>satisfecho</i>	342	88.83%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



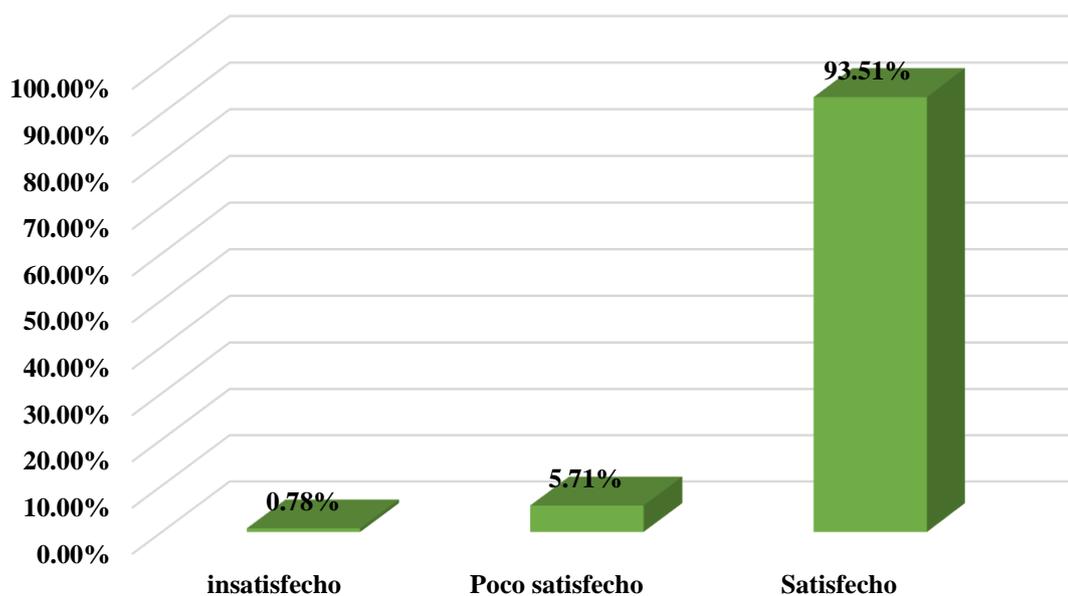
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 88.83% de la población estudiada respondió satisfecho ante la pregunta No.5 donde se indaga sobre la valoración de cortesía y atención mostrada por los conductores, mientras que el 9.09% se siente poco satisfecho y solo el 1.82% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 9- Cumplimiento de paradas establecidas

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>insatisfecho</i>	3	0.78%
<i>Poco satisfecho</i>	22	5.71%
<i>Satisfecho</i>	360	93.51%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



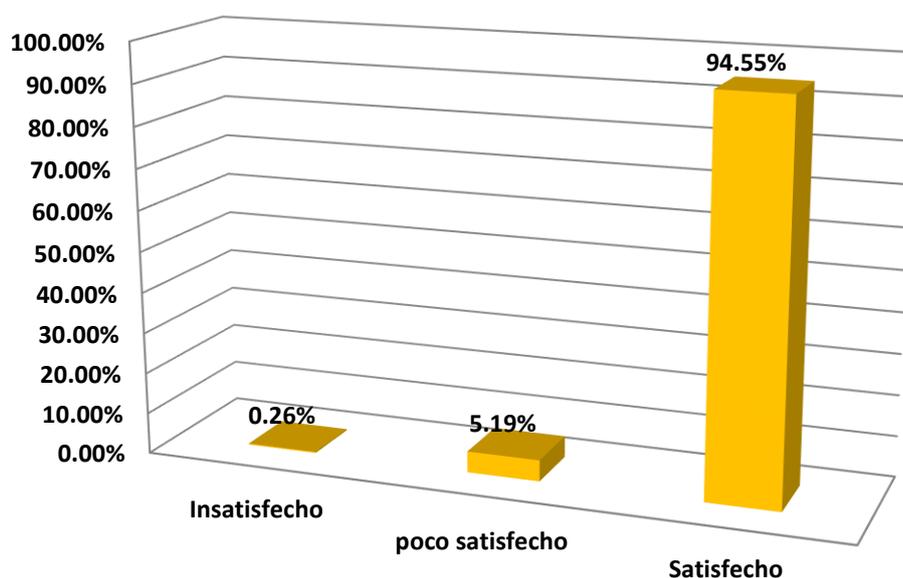
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 93.51% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 5.71% poco satisfechos, y solo el 0.78% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 10- Horario del servicio de transporte

7- ¿cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte?

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Insatisfecho</b>	1	0.26%
<b>Poco satisfecho</b>	20	5.19%
<b>Satisfecho</b>	364	94.55%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



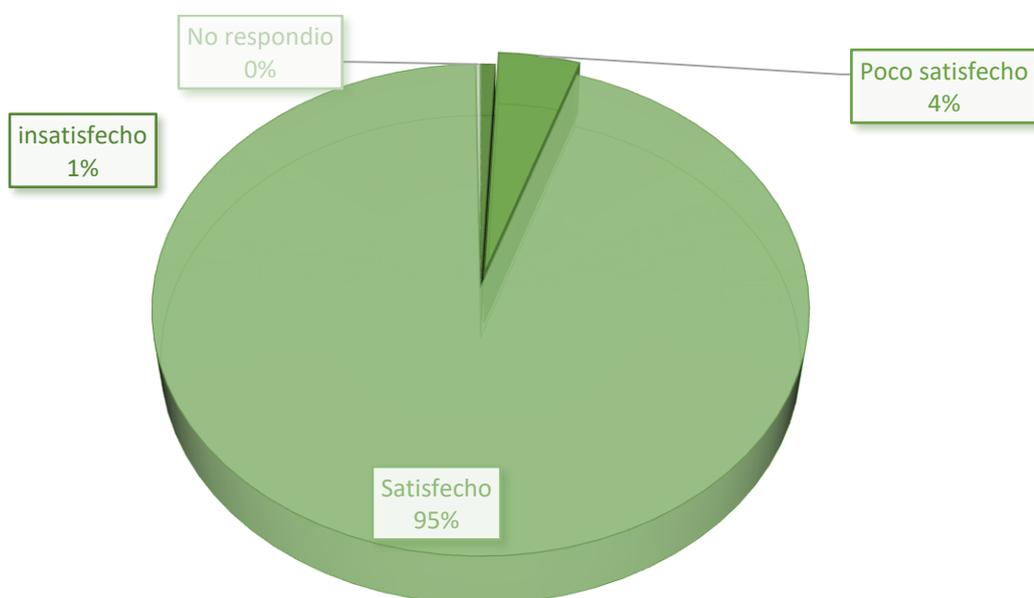
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

En relación con el horario de servicio de transporte el 94.55% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 5.19% externo estar poco satisfecho, y solo un 0.26% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad

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

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>insatisfecho</i>	3	0.78%
<i>Poco satisfecho</i>	17	4.42%
<i>Satisfecho</i>	364	94.55%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



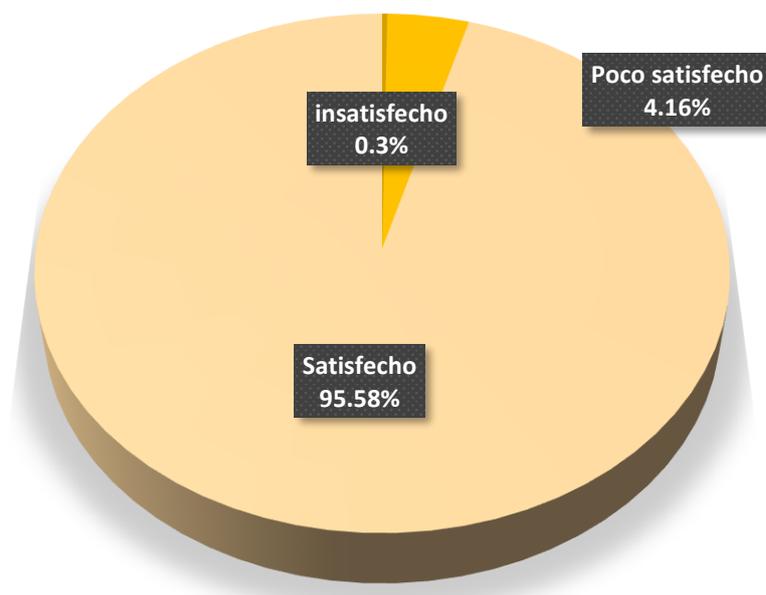
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en la respuesta de los usuarios el 94.55% consideran seguros los autobuses, mientras el 4% se encuentra poco satisfecho, y solo el 0.26% no respondió.

## Tabla y Gráfico 12- Confianza que le transmite el personal

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

Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Insatisfecho	1	0.3%
Poco satisfecho	16	4.16%
Satisfecho	368	95.58%
Total	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



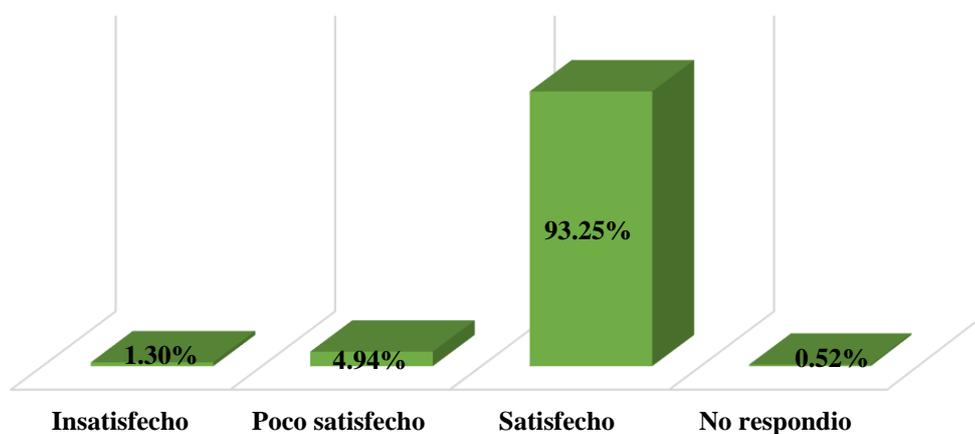
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 95.58% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 4.16% poco satisfechos.

### Tabla y Gráfico 13- Conducción

10 - ¿Cómo considera usted que conducen nuestros choferes?

<i>clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	19	4.94%
<i>Satisfecho</i>	359	93.25%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



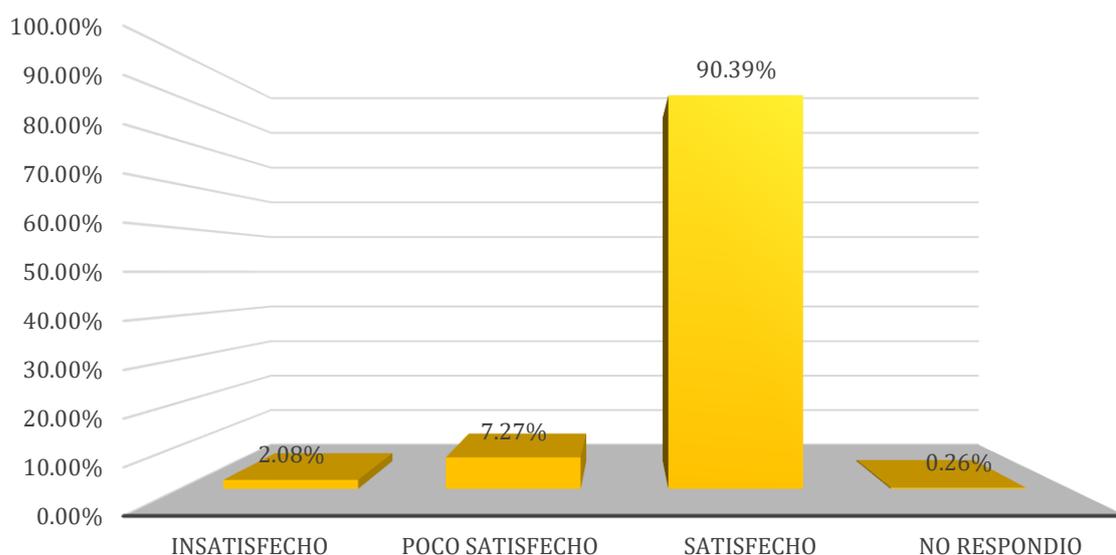
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en las respuestas de los usuarios el 93.25% de la población valora como satisfecho el manejo de los choferes, mientras el 4.94% respondió poco satisfecho y solo 1.30% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 14 - Disposición del conductor/cajero

11- ¿cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarlo y proporcionarle un servicio rápido?

<i>clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	8	2.08%
<i>Poco satisfecho</i>	28	7.27%
<i>Satisfecho</i>	348	90.39%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



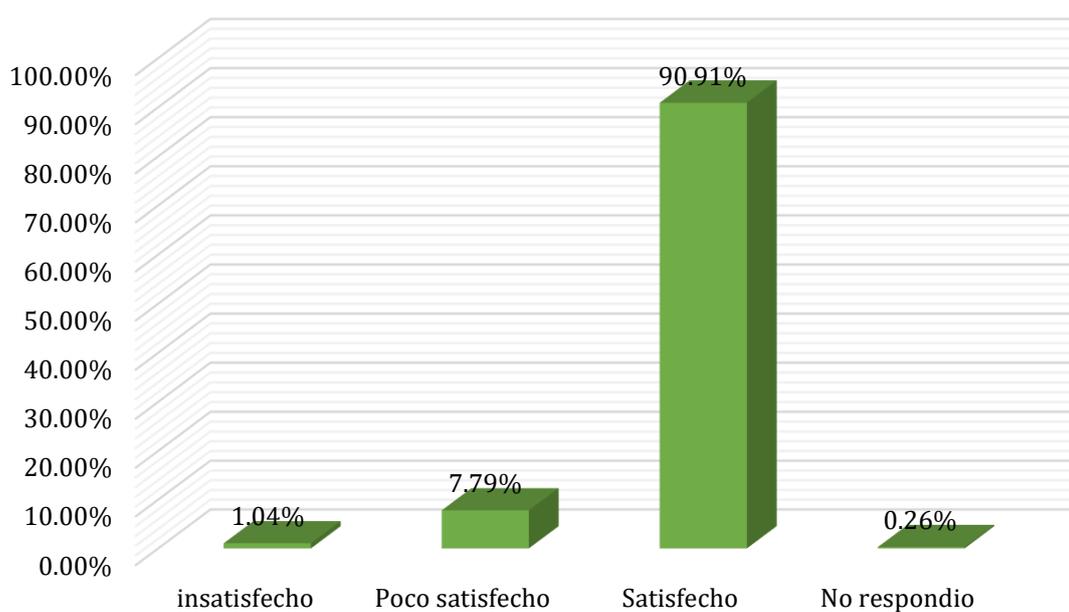
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 90.39% de la población encuestada se siente satisfecho por el trato brindado por los choferes y cajeros, mientras el 7.27% se siente poco satisfecho y solo el 2.08% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada

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

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>insatisfecho</i>	4	1.04%
<i>Poco satisfecho</i>	30	7.79%
<i>Satisfecho</i>	350	90.91%
<i>No respondió</i>	1	0.26%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



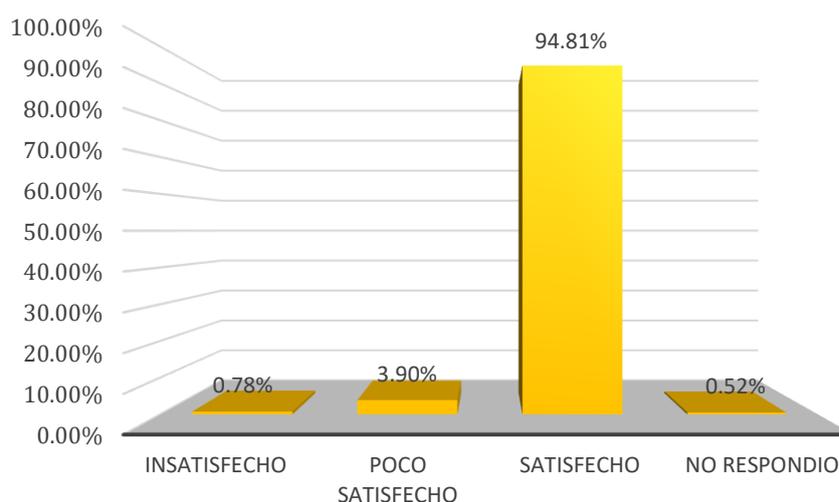
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en los resultados el 90.91% de la población estudiada, respondió satisfecho si a la atención brindada por los conductores y cajeros de OMSA, Mientras el 7.79% poco satisfecho.

## Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Insatisfecho</b>	3	0.78%
<b>Poco satisfecho</b>	15	3.90%
<b>Satisfecho</b>	365	94.81%
<b>No respondió</b>	2	0.52%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



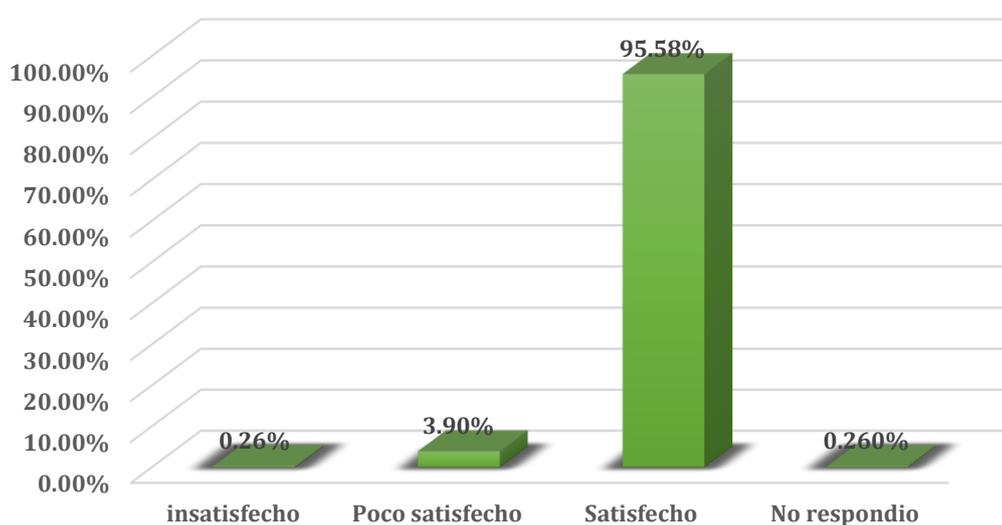
Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados obtenidos en la pregunta referente a la profesionalidad del personal a cargo de realizar la encuesta en un 94.81% fue valorada como buena, un 3.90% poco satisfecho y solo un 0.78% no respondió.

## Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	15	3.90%
<i>Satisfecho</i>	368	95.58%
<i>No respondió</i>	1	0.260%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 95.58% externan estar satisfechos, mientras el 3.90% poco satisfecho.

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

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

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
Abrir mas corredores	1	0.26%
Agregar más autobuses y personal	1	0.26%
Agregar una (1) horas más al servicio. Ya que muchas personas salen de su trabajo a las 10 pm	1	0.26%
Arreglar los aires acondicionados	14	3.64%
Arreglos de los timbres	15	3.90%
Bien	2	0.52%
Capacitación a los choferes y cajeras	6	1.56%
Corregir a alnos de los conductores la forma de hablarnos a los usuarios	1	0.26%
Deben tener un poco mas de higiene	1	0.26%
El Horario de despacho	1	0.26%
El Horario de los fines de semana	1	0.26%
El Horario de los fines de semana enviar más autobús	1	0.26%
El tiempo de espera en la parada, Señalizar las paradas	179	46.49%
Esta bien el servicio	1	0.26%
Establecer horarios para cuando pase cada autobus	1	0.26%
Extensión del horario en las noches	1	0.26%
Hay k evaluar algunos choferes	1	0.26%
Implementar mas rutas	1	0.26%
La higiene	1	0.26%
La imagen de la institución está súper diferente	1	0.26%
Las OMSA tarden menos en pasar	1	0.26%
Mas despacio	1	0.26%
Mejorar el servicio	1	0.26%
Nada	3	0.78%
No respondió	140	36.36%
Horario de des despacho	1	0.26%
Poner	1	0.26%
Puntualidad en hora de llegada.	1	0.26%
Revisar	1	0.26%
Se a mejorado mucho en esta gestión	1	0.26%
Seguir implementando mas rutas no quitarlas	1	0.26%
Todo bien gracias por cambiar tanto el transporte	1	0.26%
Todo está marchando bien	1	0.26%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El desglose de la pregunta No.15 muestra diferentes respuestas dadas por el usuario, estas se parametrizaron y en su mayor cantidad respondieron lo mismo “El tiempo de espera en la parada, Señalizar las paradas”. El cual hace referencia a la frecuencia general del servicio ofrecido.



## ANEXOS



## Formulario de preguntas

### ENCUESTA DE SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS.

Buenos días/tardes.

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

**Esta encuesta cuenta con 15 preguntas**

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

1- ET	¿Cómo considera usted la higiene y el estado físico de los autobuses? 90.65%
2-ET	¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 87.27%
3- ET	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 88.05%
4- CA/RE	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 62.60%
5- CA/RE	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 88.83%
6- ACC/EMP	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 93.51%
7- ACC/EMP	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 94.55%
8- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 94.55%
9- FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 95.6%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que manejan nuestros conductores? 93.25%
11- FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido? 90.39%
12- Segu	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades. *** 90.91%
13 Segu	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 94.81%



14- Satisf/genera l	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? *****  95.58%
15- Satisf/genera l	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?  <b>Respuesta abierta</b>

