



***Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses***

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

Tercer 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 Gráfico 1- Distribución por sexo de encuestados</b> .....	7
<b>Tabla y Gráfico 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 Gráfico 5- Elementos materiales</b> .....	12
2 - ¿Cómo 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> .....	21
11- ¿cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y	



proporcionarle un servicio rápido?.....	21
<b>Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada</b> .....	22
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> .....	23
13 - ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?.....	23
<b>Tabla y Gráfico 17- Satisfacción en general</b> .....	24
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> .....	25
15 - ¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio? .....	25
ANEXOS .....	26
<b>Formulario de preguntas</b> .....	27



## 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 cinco (5) colaboradores.



## Ficha técnica

<b>Universo</b>	Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajeros 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 usuarios 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 28 de agosto al 04 de septiembre 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 redactores</b>	Lic. Jose Angel Ortiz Beltre y Licda. Liz Marien Tamayo Feliz



## 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 de la encuesta de satisfacción al usuario se obtuvieron los siguientes resultados; la cantidad total de encuestados fue de 385 personas, dentro de las cuales su población contó con 188 mujeres y 197 hombres.

Determinando que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 51.17% los hombres y las mujeres el 48.83% restante.

Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 36.36%, Corredor Kennedy con 17.66% y Corredor Independencia con un 13.51%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 83.38%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 16.36% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.

Por su parte la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 88.83% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.87%, poco satisfecho y solo el 1.30% de los usuarios están insatisfechos.

Con relación a los (uniformes, identificación, higiene) el 88.57% de los usuarios-clientes se encuentran satisfechos, mientras que el 9.87% poco satisfecho, y solo un 1.56% insatisfecho.

Los usuarios expresan estar satisfechos en un 91.69% con los choferes en el cumplimiento de las paradas, mientras que el 8.05% poco satisfechos, y solo el 0.26% insatisfecho.

En relación con el horario de servicio de transporte el 91.43% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 7.27% externó estar poco satisfecho, y solo un 1.30% insatisfecho.

Por otro lado, el tiempo de espera en las paradas mostró que el 55.06% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, el 28.83% se encuentra poco satisfecho, el 15.84% insatisfecho y solo un 0.26% no respondió.

En cuanto al nivel de seguridad de los autobuses, el 92.73% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 6.75% poco satisfecho y solo un 0.52% poco satisfecho.

La confianza que transmite el personal, el 91.9% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 7.8% poco satisfecho, y solo un 0.3% se mostró insatisfecho.

Los resultados arrojados dentro de la encuesta referente al nivel de satisfacción general de los usuarios el 95.32% externan estar satisfechos, mientras el 4.42% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.

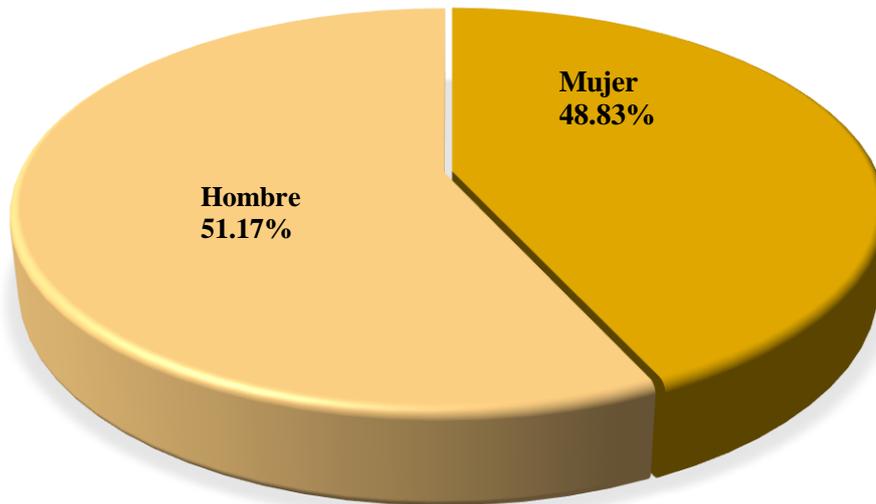


## Descripción y análisis de los resultados

### Tabla y Gráfico 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.

<i>Sexo</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Hombre</i>	<i>197</i>
<i>Mujer</i>	<i>188</i>
<i>Total general</i>	<i>385</i>



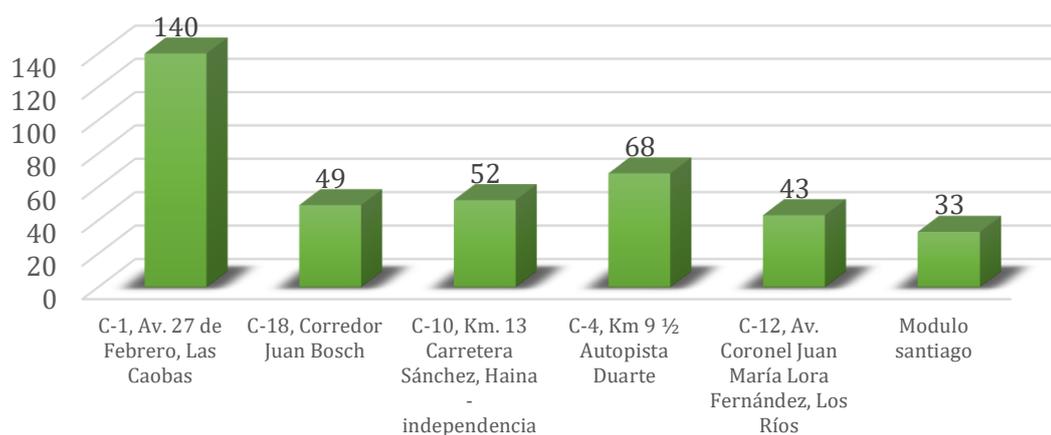
**Fuente:** Datos obtenidos del Departamento de Servicio al Cliente

Los resultados obtenidos indican que ambos sexos en proporciones similares son usuarios del servicio que ofrece la institución, reflejando el 51.17% los hombres y las mujeres el 48.83% restante.

## Tabla y Gráfico 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.

<i>Corredores</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Participación</i>
<i>Corredor 27 de febrero</i>	<i>140</i>	<i>36.36%</i>
<i>Corredor Ciudad Juan Bosch</i>	<i>49</i>	<i>12.73%</i>
<i>Corredor Independencia</i>	<i>52</i>	<i>13.51%</i>
<i>Corredor Kennedy</i>	<i>68</i>	<i>17.66%</i>
<i>Corredor Los Ríos</i>	<i>43</i>	<i>11.17%</i>
<i>Módulo Santiago</i>	<i>33</i>	<i>8.57%</i>
<b><i>Total general</i></b>	<b><i>385</i></b>	<b><i>100%</i></b>

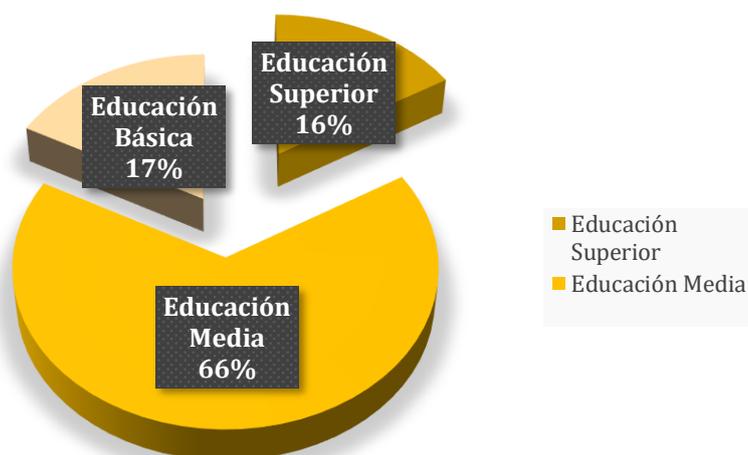


**Fuente:** Datos obtenidos del Departamento de Servicio al Cliente

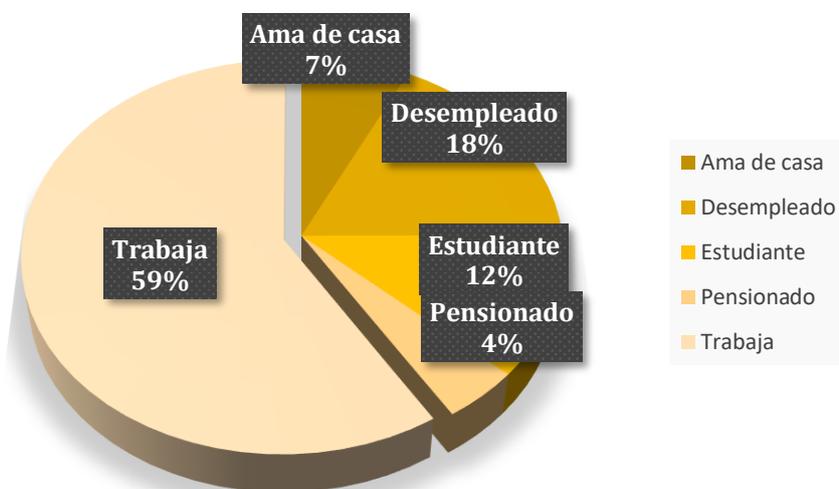
Los corredores con mayor participación dentro de la encuesta fueron: Corredor 27 de febrero con 36.36%, Corredor Kennedy con 17.66% y Corredor Independencia con un 13.51%, estos representan la mayor población de usuarios transportados.

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

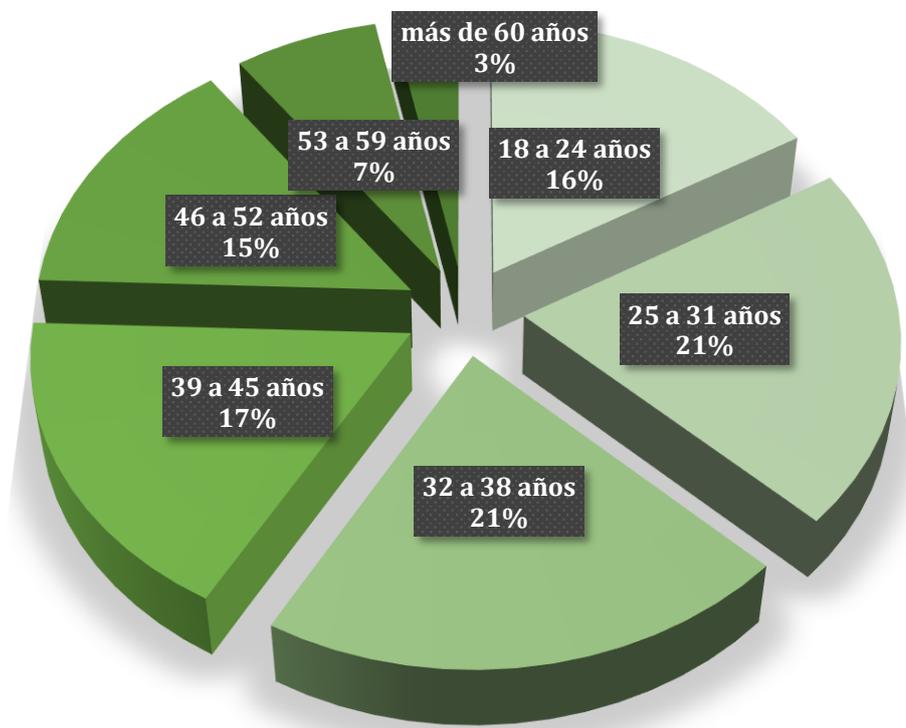
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Educación básica</i>	66	17%
<i>Educación Media</i>	256	66%
<i>Educación Superior</i>	63	16%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Ama de casa</i>	28	7.27%
<i>Desempleado</i>	68	17.66%
<i>Estudiante</i>	45	11.69%
<i>Pensionado</i>	17	4.42%
<i>Trabaja</i>	227	58.96%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



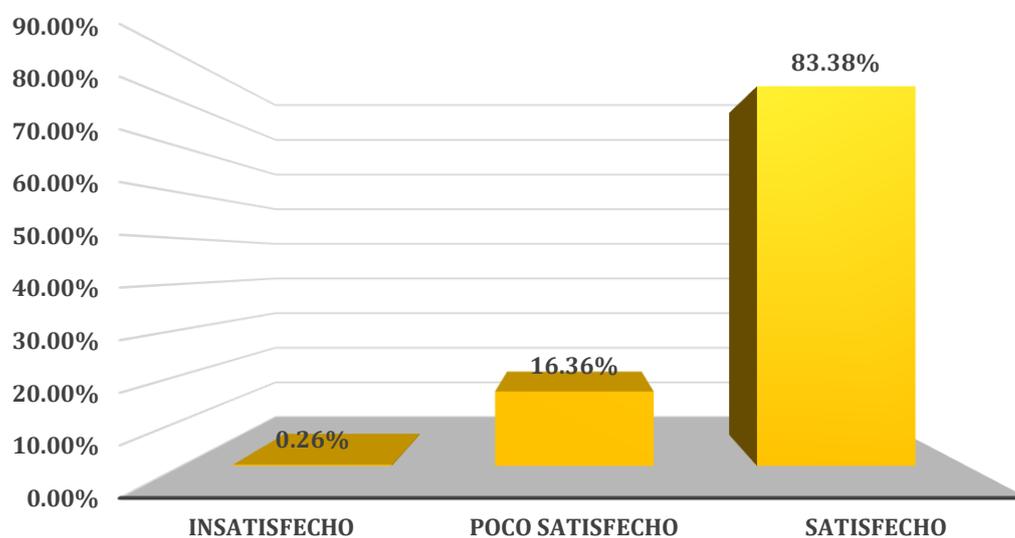
<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
18 a 24 años	63	16%
25 a 31 años	80	21%
32 a 38 años	81	21%
39 a 45 años	67	17%
46 a 52 años	56	15%
53 a 59 años	26	7%
más de 60 años	12	3%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



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

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>63</i>	<i>16.36%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>321</i>	<i>83.38%</i>
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

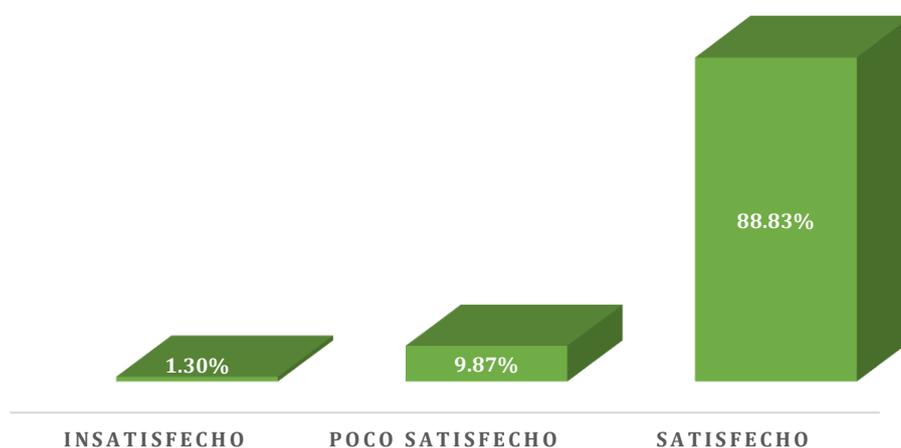
Al realizar la primera pregunta, los resultados arrojaron que el 83.38%, consideran la higiene y el estado físico de la OMSA satisfecho, el 16.36% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.



## Tabla y Gráfico 5- Elementos materiales

2 - ¿Cómo 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>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	38	9.87%
<i>Satisfecho</i>	342	88.83%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>



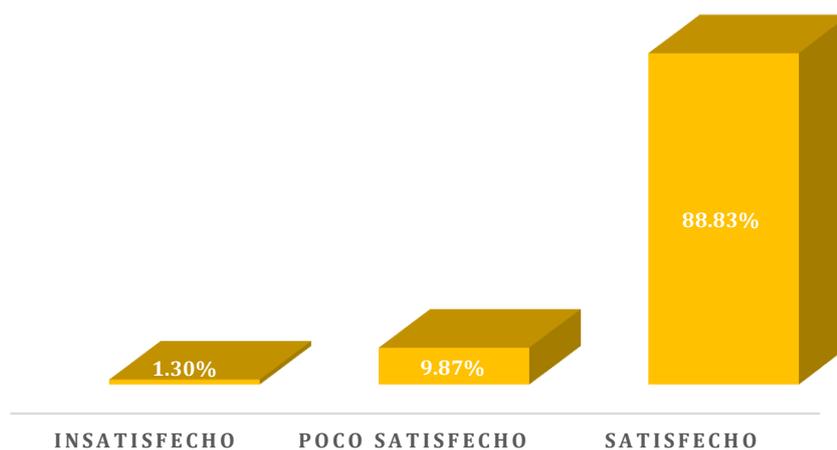
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Con base a los resultados arrojados por la recolección de datos en la segunda pregunta, la cual hace referencia a (rótulos, afiches, sticker), el 88.83% de los usuarios-clientes se sienten satisfechos, mientras que el 9.87%, poco satisfecho y solo el 1.30% 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)?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	6	1.56%
<i>Poco satisfecho</i>	38	9.87%
<i>Satisfecho</i>	341	88.57%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



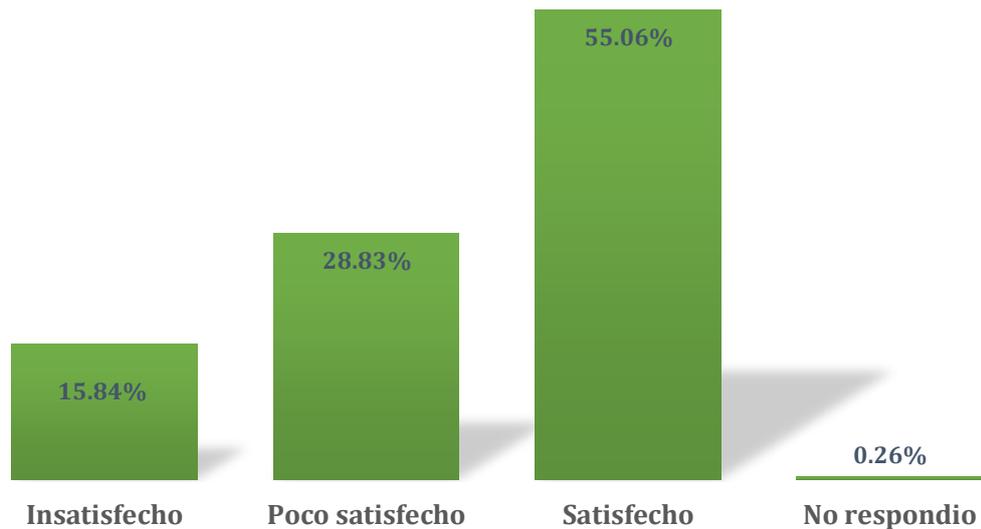
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Con relación a los resultados arrojados en la recolección de datos en la tercera pregunta, (uniforme, identificación, higiene) el 88.57% de los usuarios-clientes se encuentra satisfechos, mientras que el 9.87% poco satisfecho, y solo 1.56% 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>	61	15.84%
<i>Poco satisfecho</i>	111	28.83%
<i>Satisfecho</i>	212	55.06%
<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

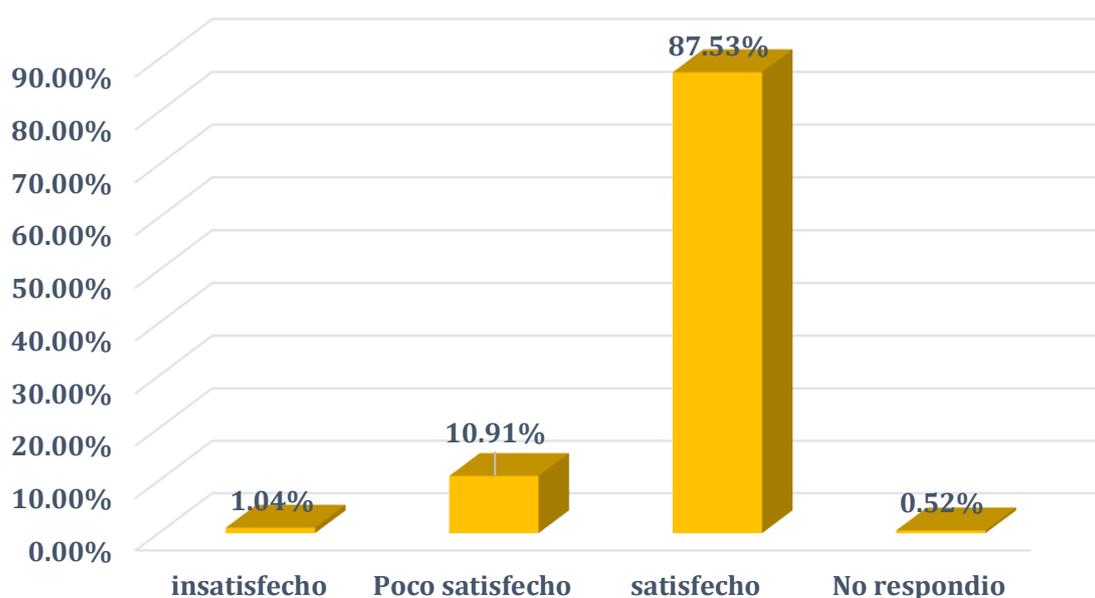
Los resultados arrojados de las encuestas muestran que el 55.06% de los usuarios y clientes se sienten satisfechos, mientras que el 28.83% se encuentra poco satisfecho y solo el 15.84% insatisfecho. Un 0.26% no respondió.



## Tabla y Gráfico 8- Cortesía y atención mostradas

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>insatisfecho</i>	4	1.04%
<i>Poco satisfecho</i>	42	10.91%
<i>satisfecho</i>	337	87.53%
<i>No respondió</i>	2	0.52%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



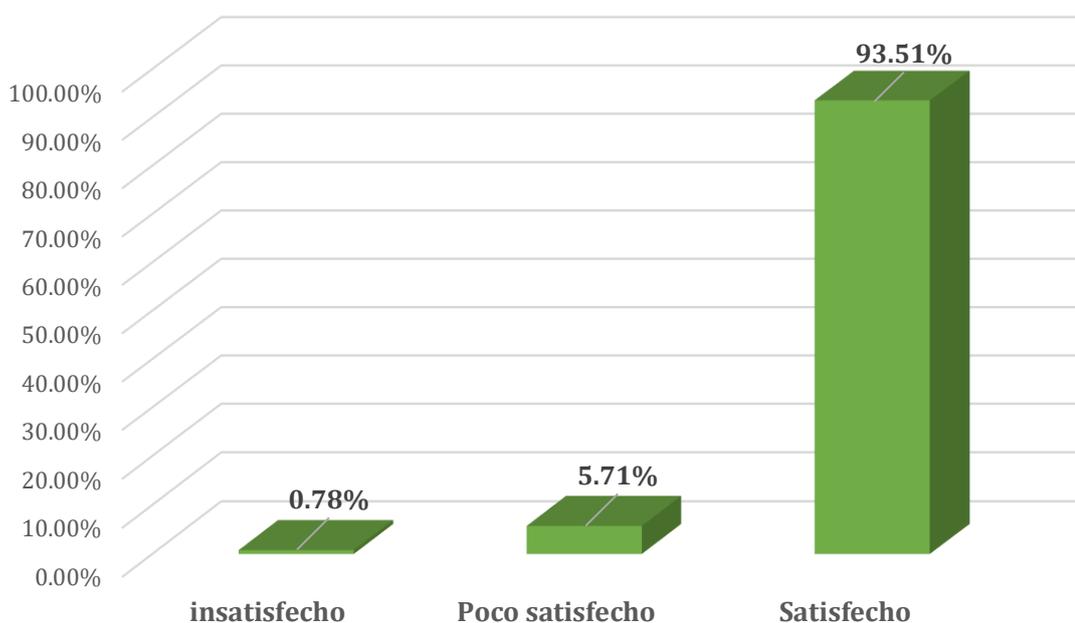
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 87.53% 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 10.91% se siente poco satisfecho y solo el 1.04% insatisfecho. Un 0.52% no respondió.

## 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>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>31</i>	<i>8.05%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>353.00</i>	<i>91.69%</i>
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



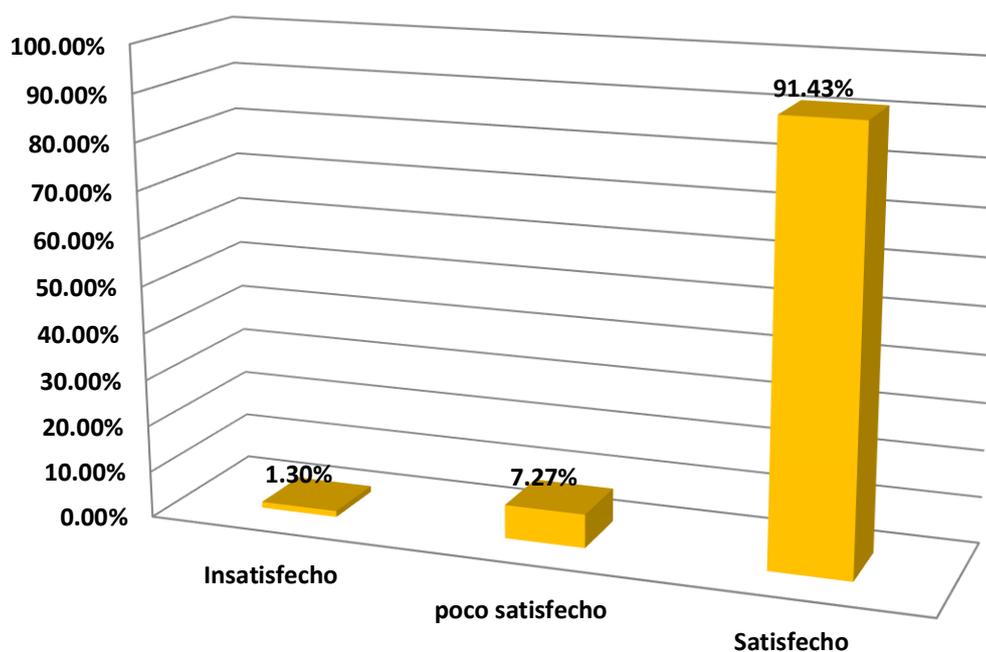
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

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?

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	5	1.30%
<i>Poco satisfecho</i>	28	7.27%
<i>Satisfecho</i>	352	91.43%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



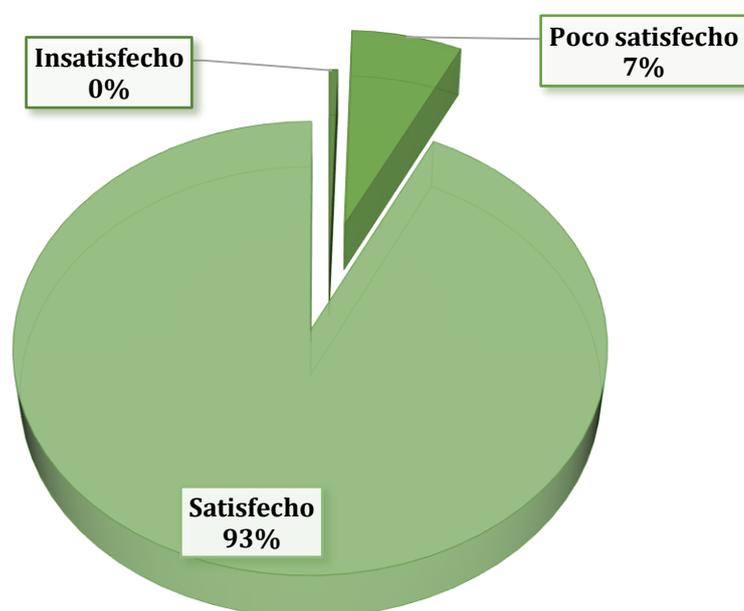
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

En relación con el horario de servicio de transporte el 91.43% de los clientes-usuarios se siente satisfecho, mientras que el 7.27% externo estar poco satisfecho, y solo un 1.30% insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 11- nivel de seguridad

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	2	0.52%
<i>Poco satisfecho</i>	26	6.75%
<i>Satisfecho</i>	357	92.73%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



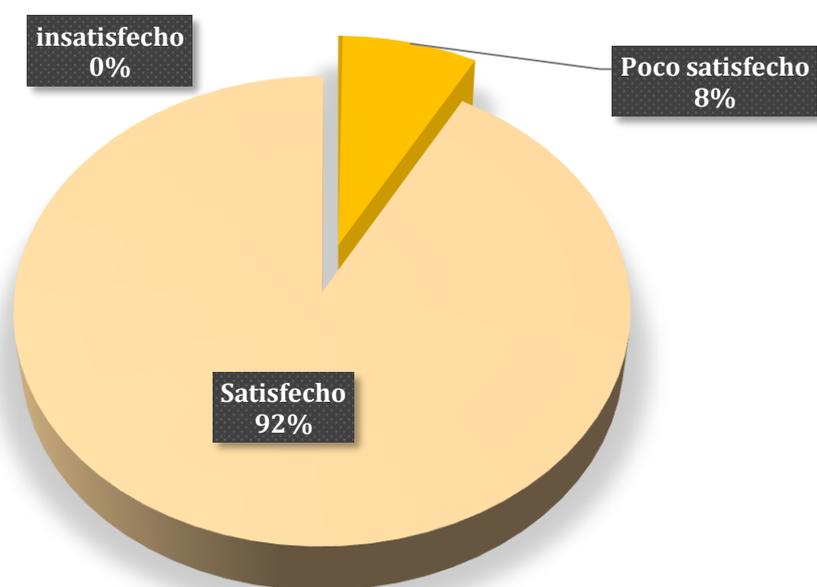
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en la respuesta de los usuarios el 92.73% consideran seguros los autobuses, mientras el 6.75% se encuentra poco satisfecho, y solo el 0.52% insatisfecho.

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

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	<i>1</i>	<i>0.3%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>30</i>	<i>7.8%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>354</i>	<i>91.9%</i>
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



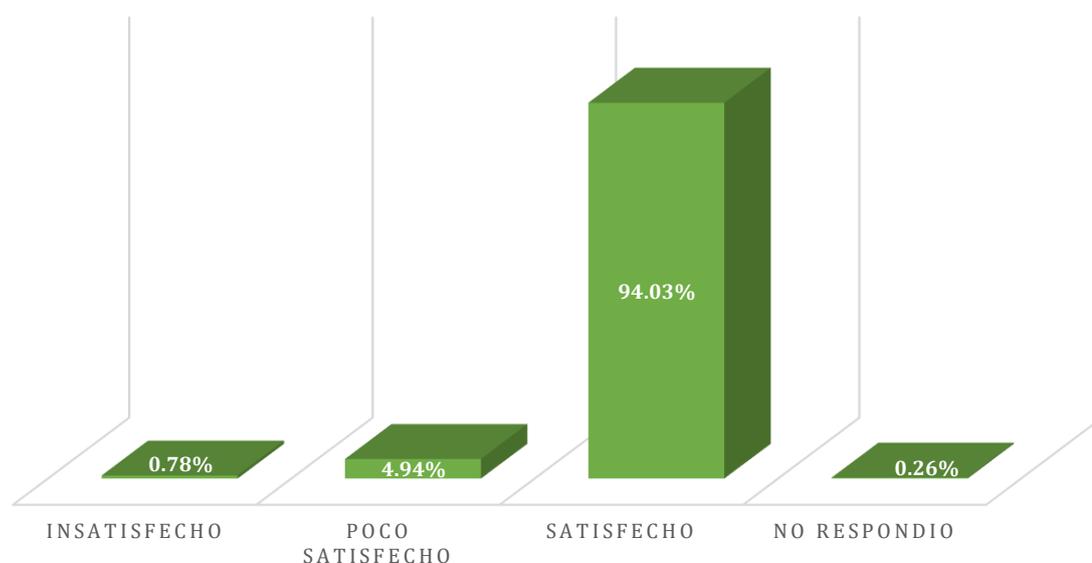
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

El 91.9% de los usuarios encuestados respondieron estar satisfechos, el 7.8% poco satisfechos y un 0.3% respondió encontrarse insatisfecho.

### 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>	3	0.78%
<i>Poco satisfecho</i>	19	4.94%
<i>Satisfecho</i>	362	94.03%
<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

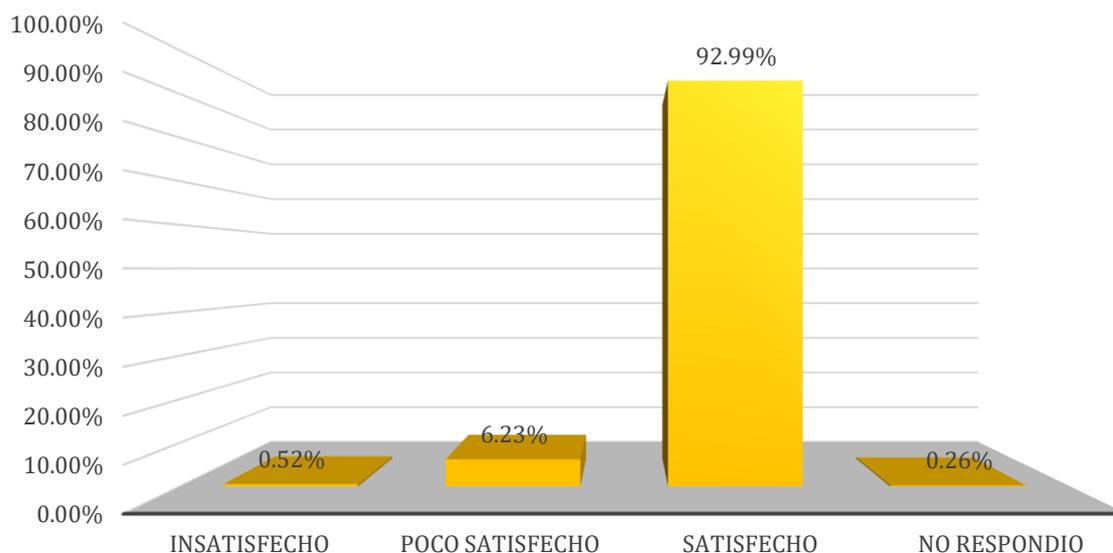
Basado en las respuestas de los usuarios el 94.03% de la población valora como satisfecho el manejo de los choferes, mientras el 4.94% respondió poco satisfecho y solo 0.78% insatisfecho. El restante 0.26% decidió no responder.



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

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

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	2	0.52%
<i>Poco satisfecho</i>	24	6.23%
<i>Satisfecho</i>	358	92.99%
<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

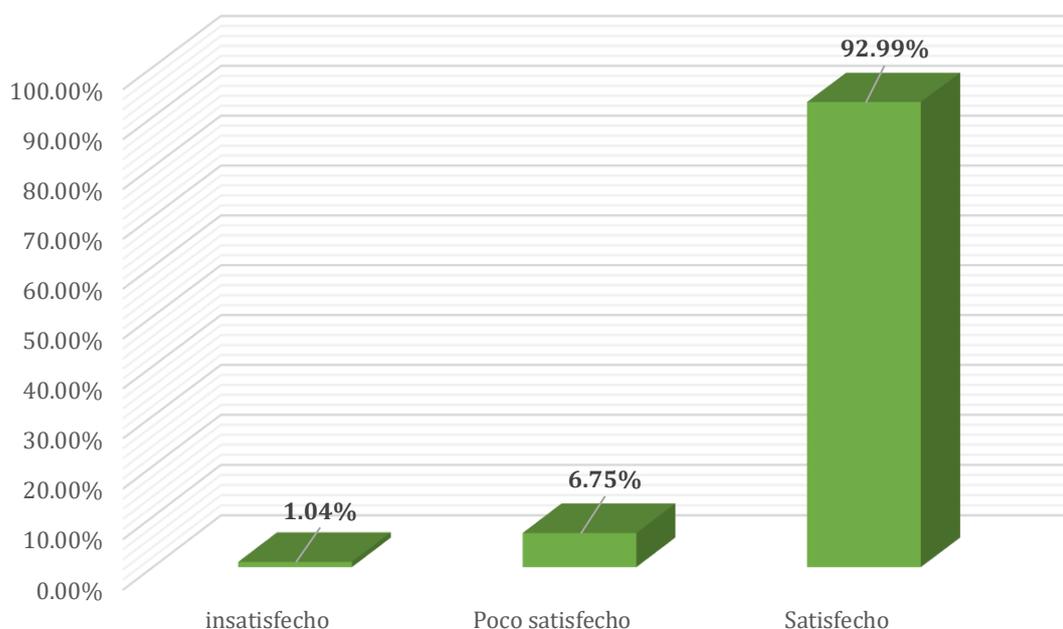
El 92.99% de la población encuestada se siente satisfecho por el trato brindado por los choferes y cajeros, mientras el 6.23% se siente poco satisfecho y solo el 0.52% insatisfecho. Un 0.26% decidió no responder.



## Tabla y Gráfico 15- Atención individualizada

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

<i>Clasificación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	26	6.75%
<i>Satisfecho</i>	358	92.99%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



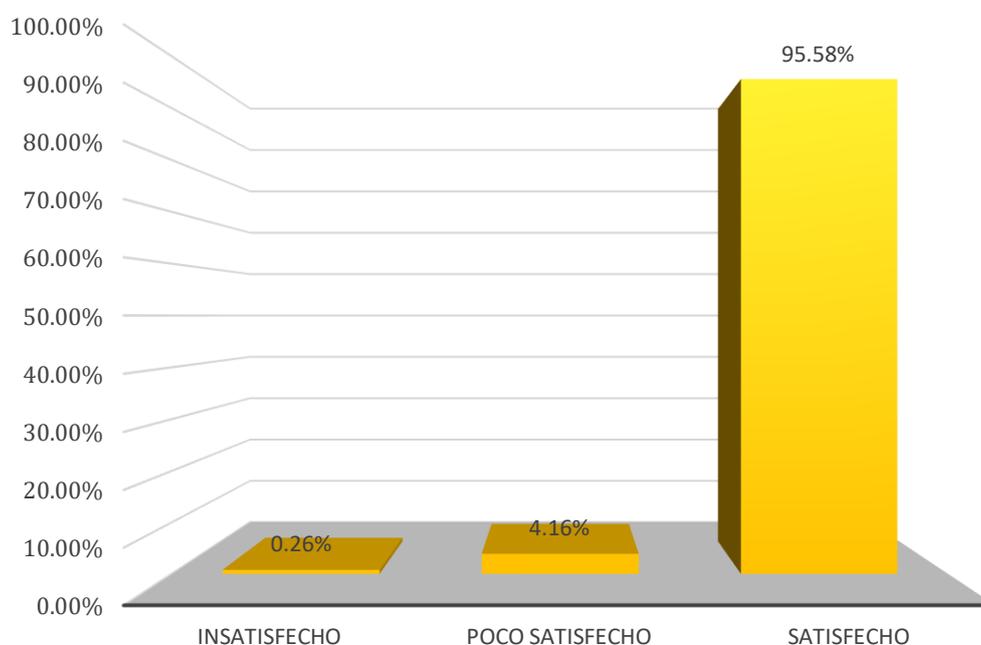
**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

Basado en los resultados el 92.99% de la población estudiada, respondió satisfecho si a la atención brindada por los conductores y cajeros de OMSA, mientras el 6.75% poco satisfecho y solo un 0.26% se mostró insatisfecho.

## Tabla y Gráfico 16- Profesionalidad del personal

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

<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<i>Insatisfecho</i>	1	0.26%
<i>Poco satisfecho</i>	16	4.16%
<i>Satisfecho</i>	368	95.58%
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100.00%</b>



**Fuente:** Datos obtenidos del departamento de servicio al cliente

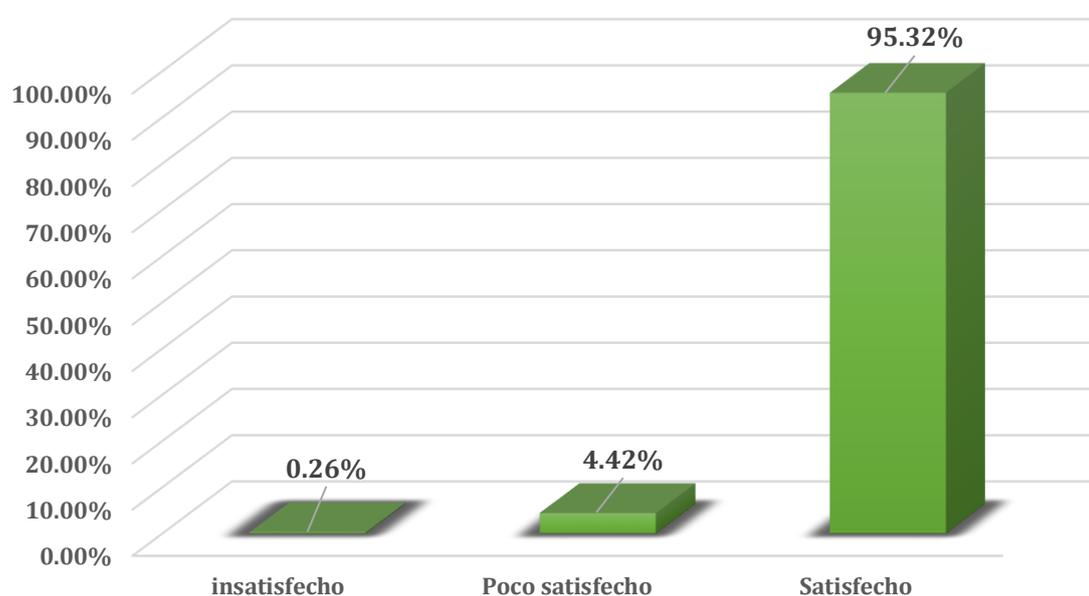
Los resultados obtenidos en la pregunta referente a la profesionalidad del personal a cargo de realizar la encuesta en un 95.58% fue valorada como buena, un 4.16% poco satisfecho y solo un 0.26% insatisfecho.



## 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>	<i>1</i>	<i>0.26%</i>
<i>Poco satisfecho</i>	<i>17</i>	<i>4.42%</i>
<i>Satisfecho</i>	<i>367</i>	<i>95.32%</i>
<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 95.32% externan estar satisfechos, mientras el 4.42% poco satisfecho y solo un 0.26 se encuentra insatisfecho.

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

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

Descripción	Cuenta Encuestado	Porcentaje
No respondió	204	52.99%
A veces el horario establecido de pasar por las paradas no es el horario fijo mayormente en el horario de la tarde	1	0.26%
Bien	5	1.30%
Creo que como está actualmente está más que bien	1	0.26%
Dice que se deben evaluar a choferes y conductores individual porque no todos son iguales	1	0.26%
El aspecto físico de los autobuses	1	0.26%
El tiempo en la parada y mejorar los aire en los autobuses techado en las parada	122	31.69%
Excelente	1	0.26%
La espera en la parada y mandar más autobuses lo fine de semanas	15	3.90%
Las condiciones del autobuses mejorarlos	1	0.26%
Más al paso	1	0.26%
Más unidades	5	1.30%
Mejora de horarios	1	0.26%
Mejorar la frecuencia	17	4.42%
Mejorar los autobuses y disponer de más unidades	1	0.26%
Muy bien	1	0.26%
Muy pocas unidades	1	0.26%
Poner más unidades	1	0.26%
Renovar los autobuses	1	0.26%
Señalizar las parada	1	0.26%
Tener más cuidado cuando uno sale del autobús	1	0.26%
Todo bien	1	0.26%
Todo corredor muy descuidado	1	0.26%
<b>Total general</b>	<b>385</b>	<b>0%</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 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? 83.38%
2-ET	¿Como considera usted los elementos materiales (rótulos, afiches, sticker) dentro y fuera de la unidad? 88.83%
3- ET	¿Como considera usted la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene)? 88.57%
4- CA/RE	¿Como considera usted el tiempo de espera en las paradas? 55.06%
5- CA/RE	¿Cómo valora usted la cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros? 87.53%
6- ACC/EMP	¿Los conductores cumplen con las paradas establecidas de la OMSA? 91.69%
<b>7- ACC/EMP</b>	¿Cómo valora usted el horario en el que se ofrece el servicio de transporte? 91.43%
<b>8- FIABILIDAD</b>	¿Cómo considera usted el nivel de seguridad en los autobuses de la OMSA? 92.73%
9- FIABILIDAD	¿Como considera usted la confianza que le transmite el personal? 91.9%
10- FIABILIDAD	¿Cómo considera usted que manejan nuestros conductores? 94.03%
11- FIABILIDAD	¿Cómo valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido? 92.99%
12- Segu	¿Cómo evalúa usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades. *** 92.99%
13 Segu	¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió? 95.58%
14- Satisf/general	¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución? 95.32%
15- Satisf/general	¿Qué considera usted debemos mejorar en el servicio?  <b>Respuesta abierta</b>

