

Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses



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

SEPTIEMBRE 2020

INDICE

INTRODUCCION	3
FICHA TECNICA	4
DESCRIPCION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	5
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION	7
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION	8
SATISFACCION CON EL SERVICIO DE TRANSPORTE PUBLICO DE LA INSTITUCION.....	9
SATISFACCION GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO	21
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	22
SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	23
CONTACTO CON LAS PAGINAS WEB DE LA INSTITUCION	24
MEDIO PREFERIDO PARA CONTACTAR CON LA INSTITUCION	25

INTRODUCCION

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano.

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 ofrecemos llega al usuario de la forma como se concibe en nuestra misión.

La encuesta se realiza según lo establece el procedimiento “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.

Para la realización de la encuesta, se utilizó un cuestionario para aplicar a los usuarios del servicio mediante encuesta personalizada, 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 seis (6) colaboradores y el equipo encuestador estuvo conformado por doce (12) colaboradores.

FICHA TECNICA

Universo	Fueron entrevistados los usuarios del servicio de transporte de pasajeros, que utilizan las unidades de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, en el Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.												
Ámbito	En los cuatro primeros días del muestreo, se realizó el levantamiento en los corredores del Distrito Nacional y la provincia Santo Domingo, el último día se realizó en los corredores de la provincia de Santiago.												
Muestra	385 Entrevistas, de las cuales 352 se aplicaron en Santo Domingo y 33 fueron aplicadas en Santiago, 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.												
Muestreo Estratificado	Luego de conocer la muestra total para esta población se requiere saber cuántas muestras del total de 385, corresponden a Santo Domingo y cuantas corresponden a Santiago de los Caballeros. Para saber esto se calculó la muestra de cada estrato o provincia (nh), para estos fines se requiere determinar una fracción constante que llamaremos r, la cual se calcula dividiendo la muestra (n) entre la población (N), de manera que $r=n/N$. Aplicando los valores se obtiene que: $r = 385/2,086,449 = 0.000184524$. $r=0.000184524$. <table><tr><th>Estrato (h)</th><th>Población del Estrato (Nh)</th><th>Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)</th></tr><tr><td>Santo Domingo</td><td>1,909,089</td><td>352</td></tr><tr><td>Santiago</td><td>177,360</td><td>033</td></tr><tr><td>Total</td><td>2,086,449</td><td>385</td></tr></table>	Estrato (h)	Población del Estrato (Nh)	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)	Santo Domingo	1,909,089	352	Santiago	177,360	033	Total	2,086,449	385
Estrato (h)	Población del Estrato (Nh)	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)											
Santo Domingo	1,909,089	352											
Santiago	177,360	033											
Total	2,086,449	385											
Método a utilizar	Se utilizó un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores que operan en Santo Domingo y Santiago.												
Fecha del trabajo	La encuesta se llevo a cado entre los días 28 de Septiembre al 1ro de Octubre del año 2020, bajo la dirección de la Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento Calidad en la Gestión).												

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos indican, que las **mujeres** son las que más utilizan el servicio que ofrece la institución, reflejando el 50.65% de los ciudadanos clientes, mientras que el 49.35% corresponde al sexo masculino.

Los usuarios que utilizan nuestro servicio se ubican entre las edades de **18 a 60 años**, representando un 7.79% las edades entre 18-24 años, un 18.18% entre 25-31 años, un 20.26% entre 32-38 años, un 22.08% entre 39-45 años, un 20%, entre 46-52 años, un 7.79% , entre 53-59 años y un 3.90% más de 60 años.

Cuando se clasificaron por nivel ocupacional los ciudadanos clientes, se refleja una preponderancia de la clase trabajadora, con un 62.86%, un 11.43% en el nivel de desempleados, un 10.39% estudiantes, un 8.83% jubilados y un 6.49% amas de casa.

En cuanto a los elementos tangibles, se refleja una valoración significativa en la apariencia física de los conductores con un 85.97% favorable, así como también, en la valoración del estado físico de los autobuses con un 88.05% de satisfacción de parte de los ciudadanos clientes, un 85.45% elementos materiales llamativos, un 83.64% en la modernización de las unidades y equipos, un 64.42% en las paradas debidamente identificadas y un 62.42% en las condiciones de área de espera.

La seguridad (**confianza**) de la atención recibida en las unidades, es el elemento de mayor valoración en la dimensión de fiabilidad por los ciudadanos clientes, con un 88.31% de nivel de satisfacción, un 79.22% en el cumplimiento de los compromisos de calidad y un 61.55% en el cumplimiento de la frecuencia de las unidades.

Cuando se abordó la dimensión de **capacidad de repuesta**, los ciudadanos clientes indicaron un nivel de satisfacción bueno, reflejando un 83.38% de nivel de satisfacción en el elemento **tiempo de duración para trasladarse** al lugar de llegada del autobús, un 60.52% en el tiempo de espera para abordar el autobús y un 58.70% en el tiempo que tarda la institución para dar respuesta.

Con relación a la dimensión de **seguridad**, el estudio refleja unos niveles de valoración bueno, reflejando un 73.51% en cuanto al **trato** que da el personal al ciudadano cliente; un 72.71% de nivel de satisfacción por la **profesionalidad** del personal y un 84.94% por la **confianza** que transmiten.

Se observó en la **dimensión de empatía**, que los ciudadanos clientes reflejan un 90.65% de satisfacción, con relación al **horario** en que se ofrece el servicio, un 92.99% de los encuestados lo considera **bueno y confortable**; es importante destacar el nivel de satisfacción de un 88.05% que tienen los ciudadanos clientes cuando se le preguntó por la facilidad para localizar nuestras unidades, un 84.94% en la facilidad para abordar las unidades, un 82.08% en la atención personalizada y un 77.14% si el servicio fue suficiente y útil.

En cuanto a las **dimensiones generales**, el estudio arrojó que un 88.05 % de los ciudadanos clientes encuestados muestran un nivel de satisfacción con relación a la apariencia física, limpieza, señalización e higiene de las unidades, un 7.53% ni satisfecho/ni insatisfecho, un 3.90% insatisfecho y un 0.52% no sabe o no respondió.

En cuanto a la habilidad de los conductores para conducir sin errores, respetando semáforos, velocidad adecuada y sin volar paradas, el nivel de satisfacción de los usuarios es de un 91.95%, un 5.97% ni satisfecho ni insatisfecho, un 1.30% insatisfecho y un .78% no sabe o no respondió.

En cuanto a la disposición del Conductor y/o Cajera para ayudarle en la obtención del servicio solicitado, los ciudadanos clientes tienen un nivel de satisfacción de un 81.56%, un 15.58% ni satisfecho ni insatisfecho, un 2.08% insatisfecho y un 0.78% no sabe o no respondió.

Los ciudadanos clientes valoran en un 78.70% su nivel de satisfacción, con la atención individualizada brindada por los conductores y/o cajeras al abordar nuestras unidades, un 18.44% ni satisfecho ni insatisfecho, un 1.56% insatisfecho y un 1.30% no sabe o no respondió.

Cuando se le preguntó a los usuarios por el nivel de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución lo calificaron con un 91.43% de satisfacción, un 6.23% ni satisfecho ni insatisfecho, un 1.56% insatisfecho y un 0.78% no sabe o no respondió.

Cuando se cuestionó a los ciudadanos clientes si el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, el 95.32% quedó satisfecho, un 2.86% ni satisfecho ni insatisfecho, solamente el 1.04% quedó insatisfecho y un 0.78 no sabe o no respondió.

El 53.77% percibió el servicio mejor de lo esperado, un 43.64% mucho mejor, un 2.08 peor y un 0.52% mucho peor. Esto se reflejó cuando se le preguntó a los ciudadanos clientes que hicieran una comparación entre el servicio recibido versus el esperado.

El 90.39% de los ciudadanos clientes encuestados no han contactado nuestra institución vía internet en los últimos 6 meses, y un 9.61% si han contactado.

Y cuando fueron abordados sobre cuál sería su medio preferido para contactar a la institución, el estudio refleja que el 33.51% prefieren personalmente, el 26.75% vía internet y un 39.74% vía telefónica.

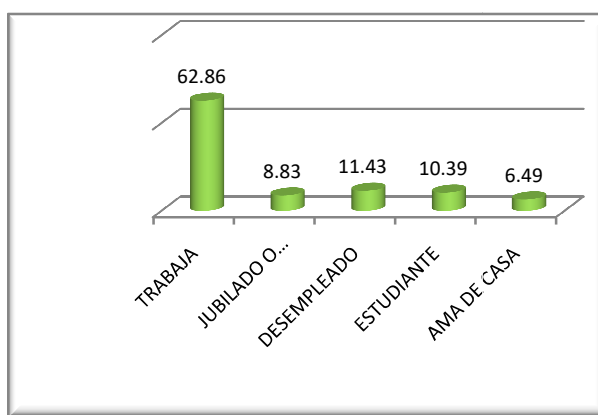
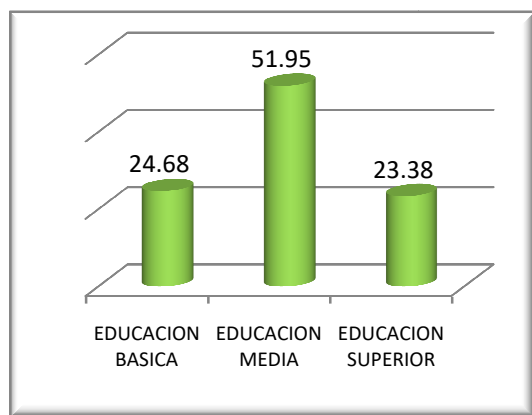
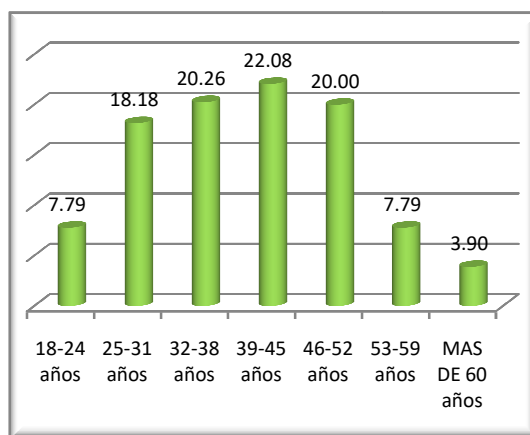
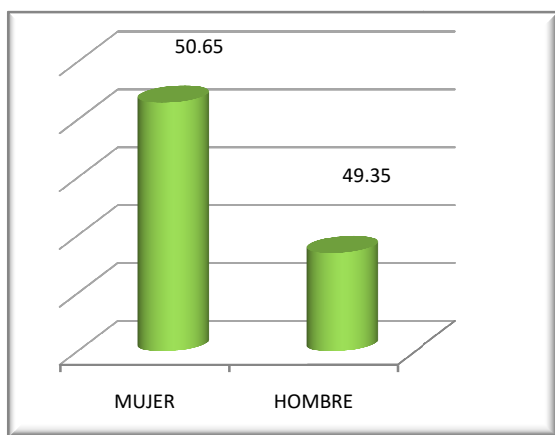
PLAN DE MEJORA

DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES					
ELEMENTOS A MEJORAR	ACTIVIDAD	INICIO	TERMINO	RESPONSABLE	ESTATUS
Condiciones de las paradas	1-Realizar un levantamiento para identificar sus condiciones. 2-Solicitar al Instituto Nacional de Tránsito Terrestre (INTRANT) la corrección de las situaciones encontradas en las paradas.	19/10/2020	30/12/2020	Dirección de Supervisión	
DIMENSION FIABILIDAD					
Cumplimiento de la frecuencia	1-Aumentar la cantidad de unidades en los corredores. 2- Readecuar la frecuencia.	19/10/2020	30/05/2021	Dirección General Operaciones	
Compromisos de calidad	1-Adecuar las condiciones de las unidades a los requerimientos de los clientes. 2-Dar inducción a los conductores sobre normativa legal y de la institución.	19/10/2020	30/05/2021	Direcciones de Mantenimiento Jurídica Planificación Y Recursos Humanos	
DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Tiempo de espera en las paradas	1-Aumentar la cantidad de unidades para impactar la frecuencia	19/10/2020	30/05/2021	Dirección General y Operaciones	

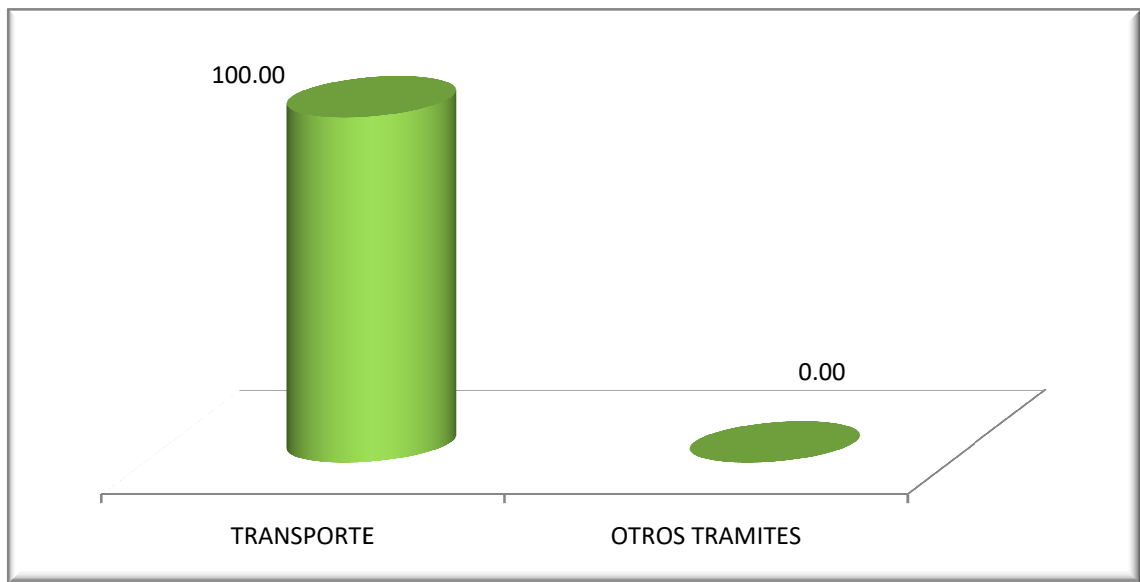
DIMENSION SEGURIDAD					
Trato a los clientes	1-Mejorar el trato de conductores y cajeros hacia los usuarios, capacitándolos sobre el trato con el cliente.	19/10/2020	30/05/2021	Direcciones de Recursos Humanos y Operaciones	
Profesionalidad del personal	1-Capacitar a los conductores, cajeras, supervisores y representantes de servicio al cliente para mejorar su competencia.	19/10/2020	30/05/2021	Dirección de Recursos Humanos	

TABLAS Y GRAFICOS

PERFIL DEL ENTREVISTADO



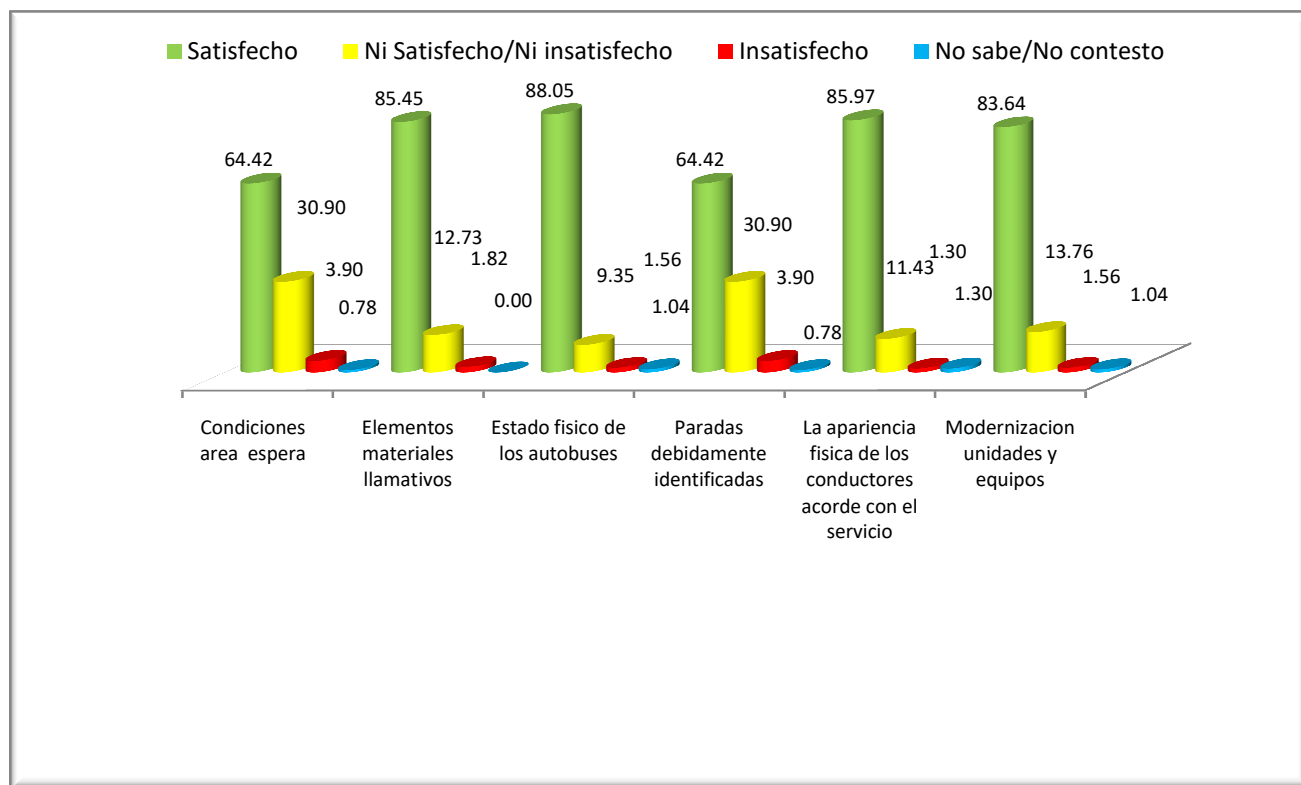
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION



SATISFACCIÓN CON EL TRANSPORTE PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

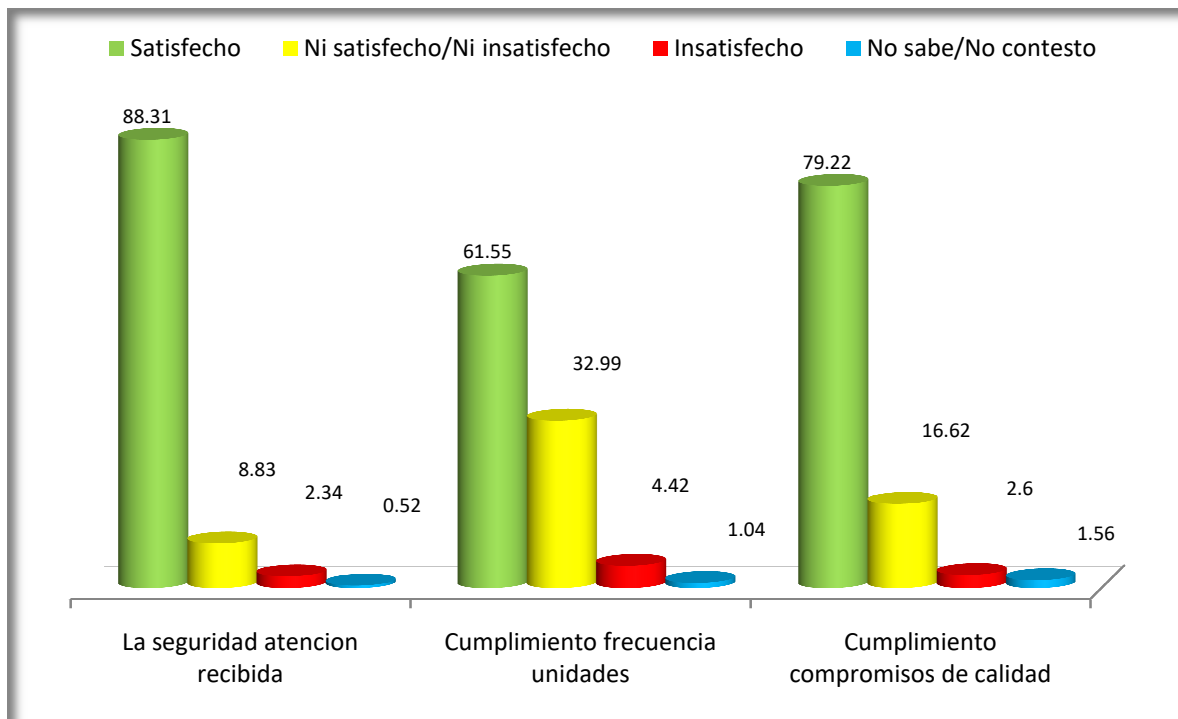
DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P ¿Cómo valora usted...



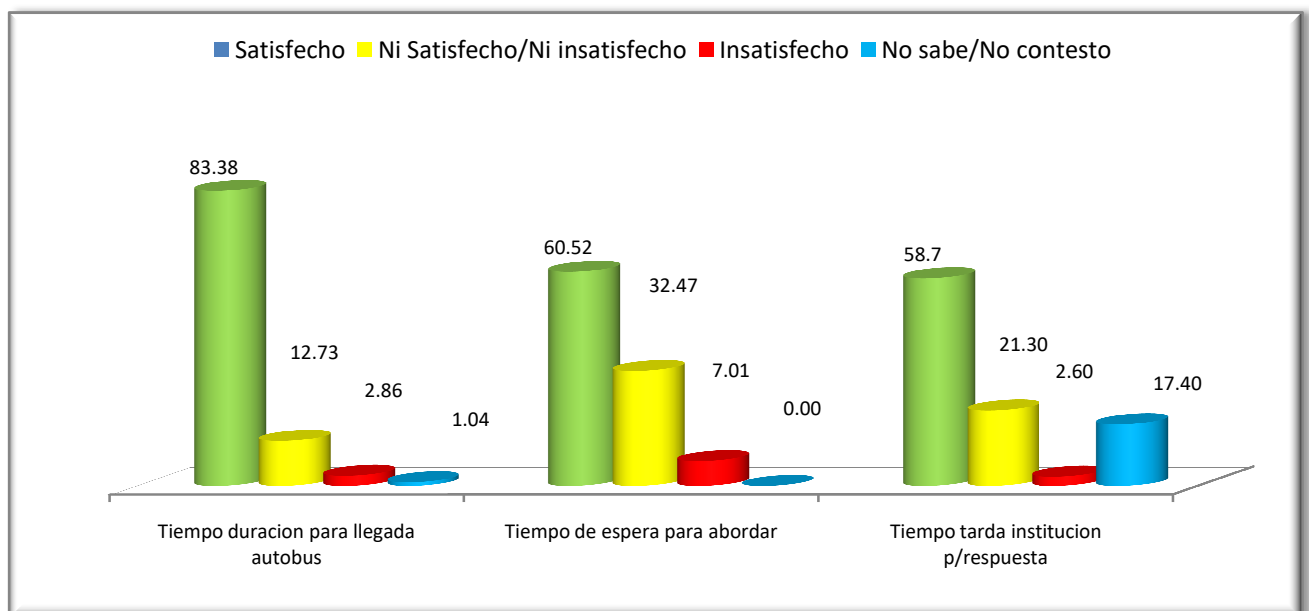
DIMENSION DE FIABILIDAD

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P ¿Cómo valora usted...



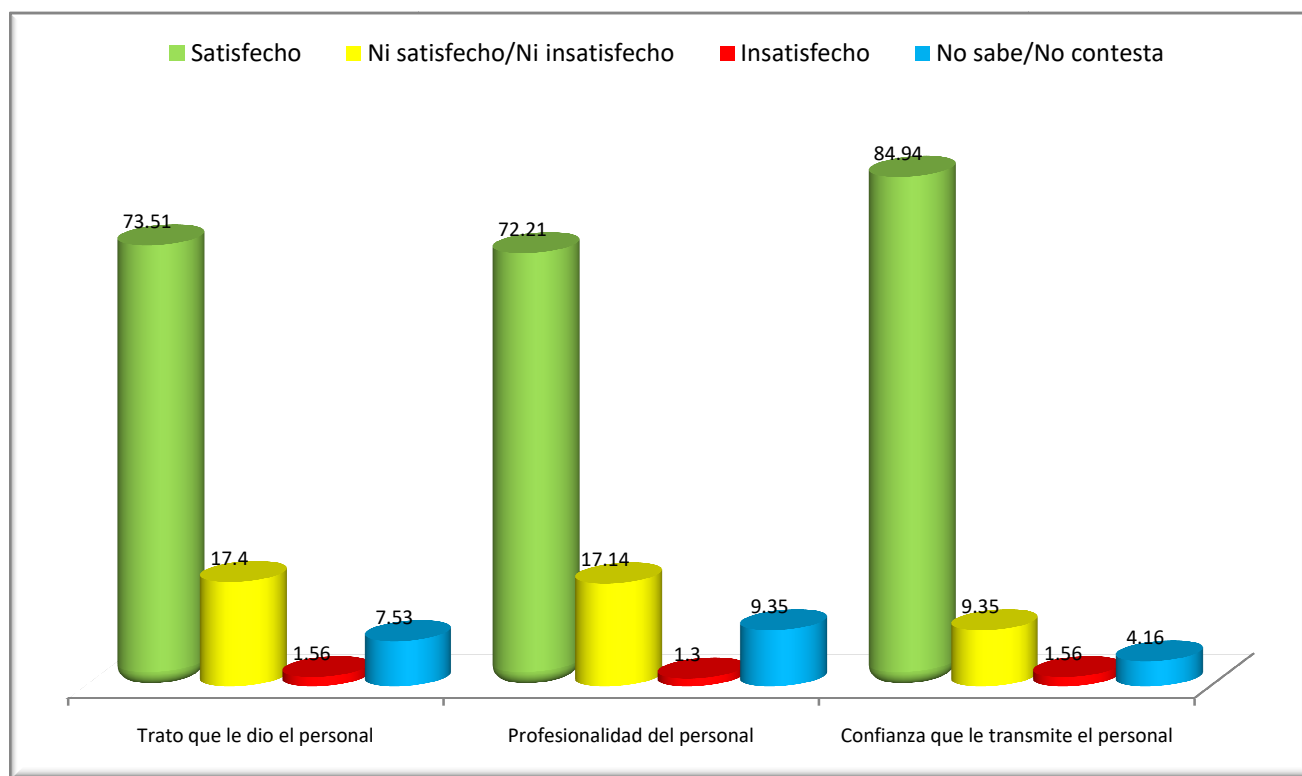
CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P ¿Cómo valora usted...



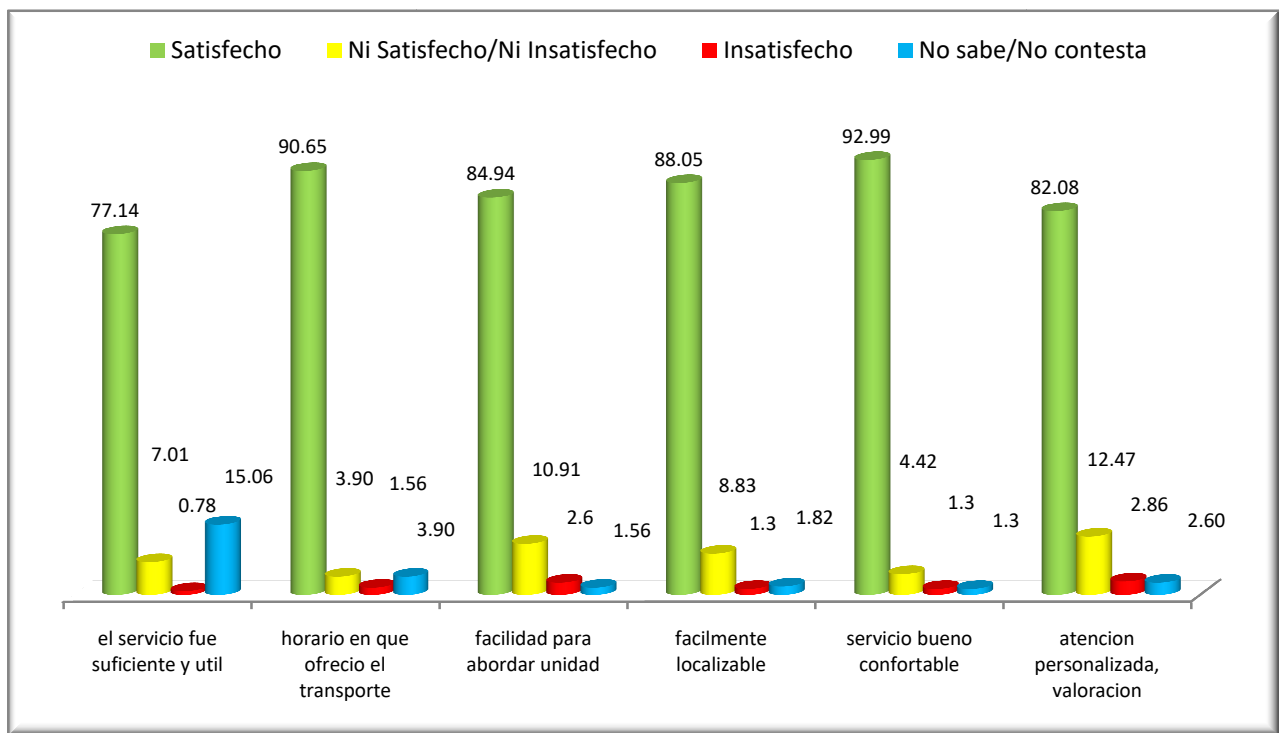
DIMENSION SEGURIDAD

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P ¿Cómo valora usted...



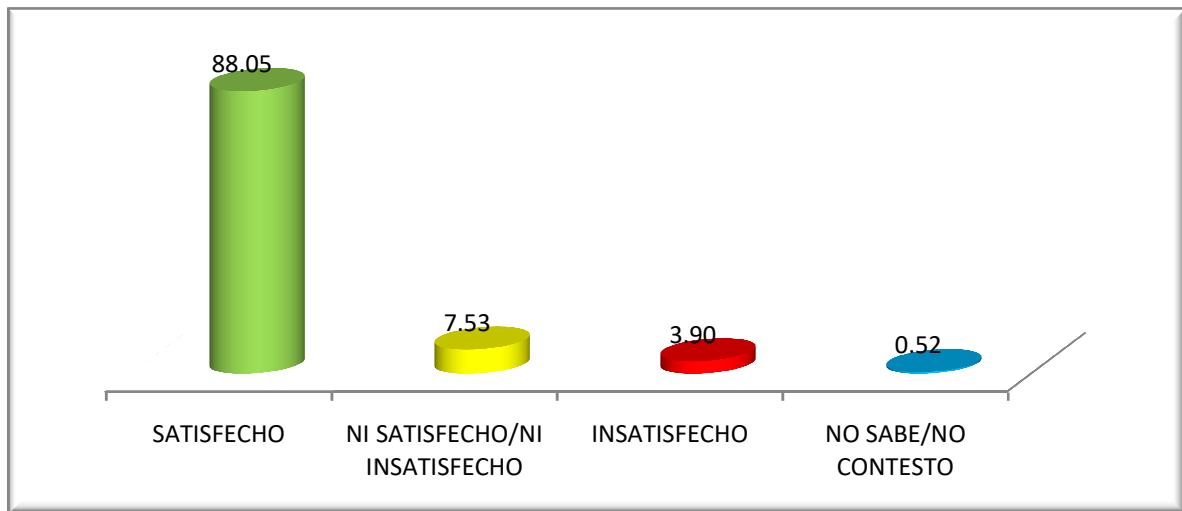
DIMENSION EMPATIA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por satisfacción. P ¿Cómo valora usted...tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de

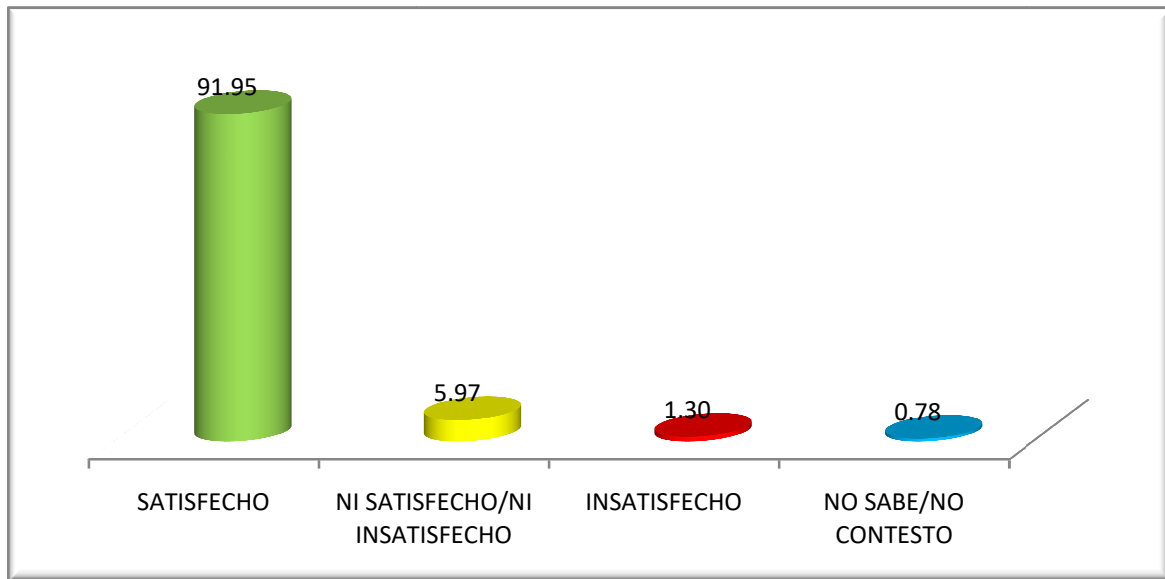


DIMENSIONES GENERALES

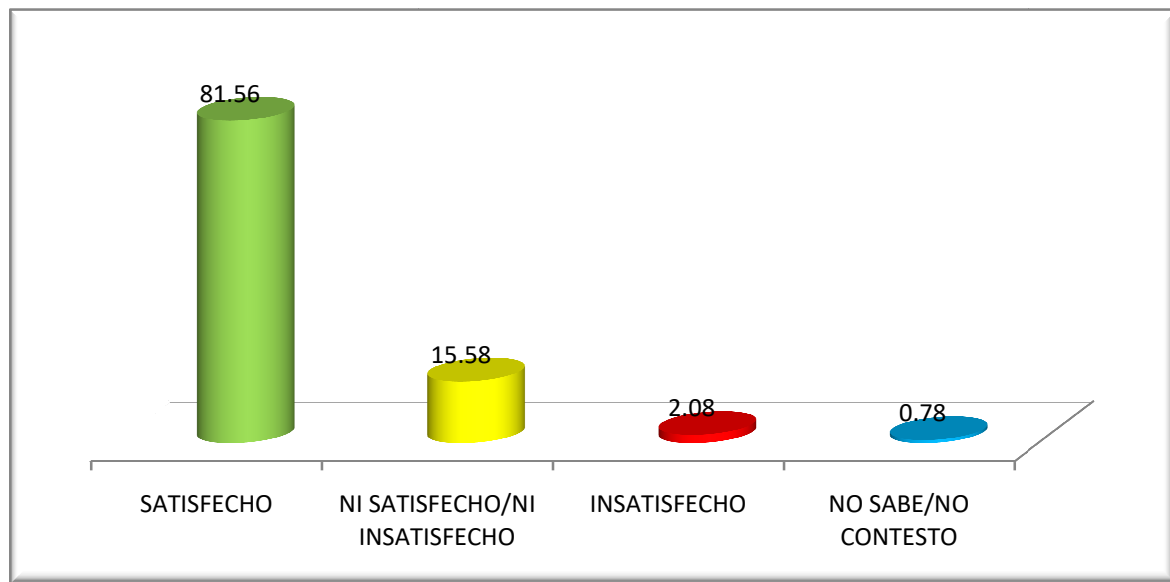
23-Como considera las condiciones de los autobuses (limpieza, señalizaciones, apariencia de las unidades y del personal)?



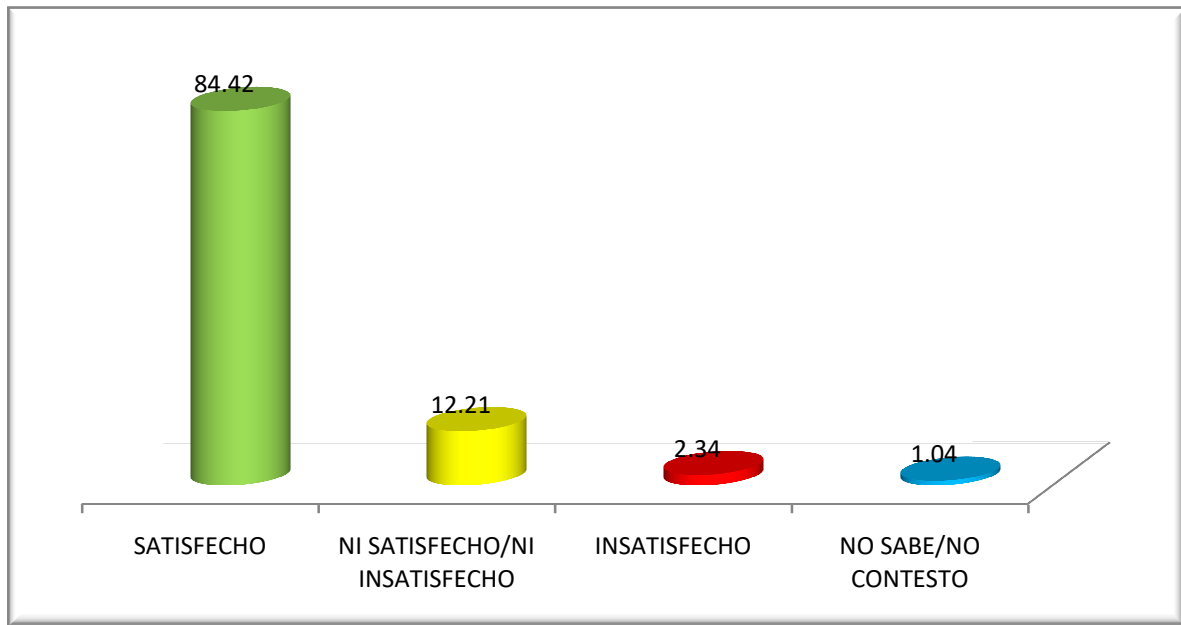
24-Como valora usted la habilidad del conductor y/o cajero para conducir el autobús sin errores, respetando semáforos, velocidad adecuada y sin volar paradas realizar cobros?



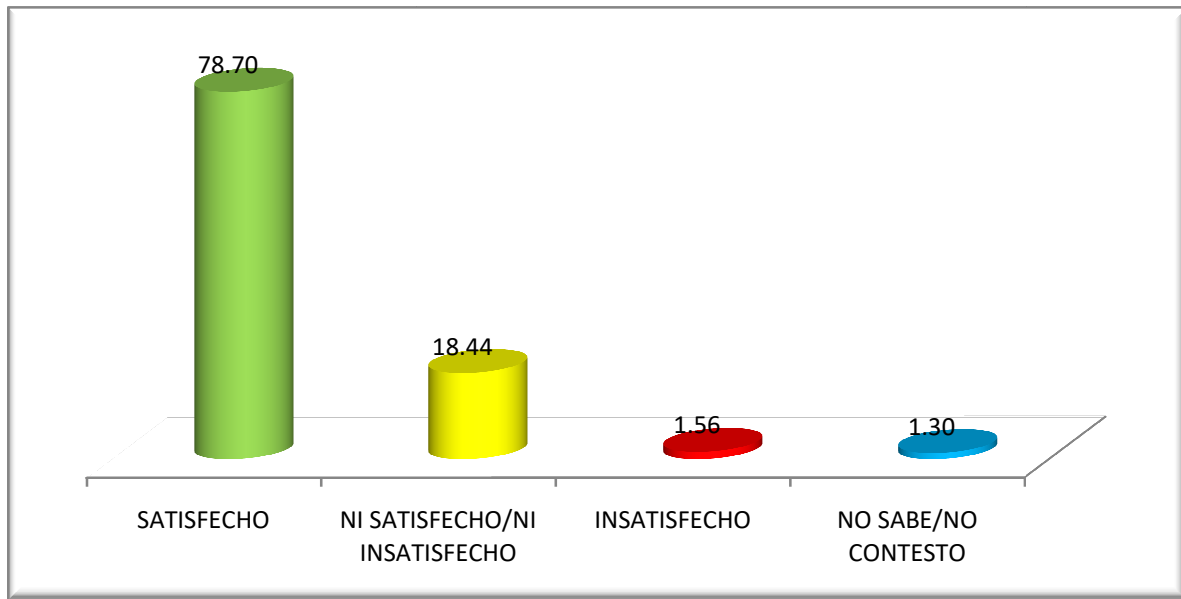
25-Como valora usted la disposición del conductor/cajero para ayudarle y proporcionarle un servicio rápido?



26-Como valora usted la seguridad en nuestro servicio, expresada en el conocimiento, cortesía y atención mostradas por los conductores y cajeros y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos?

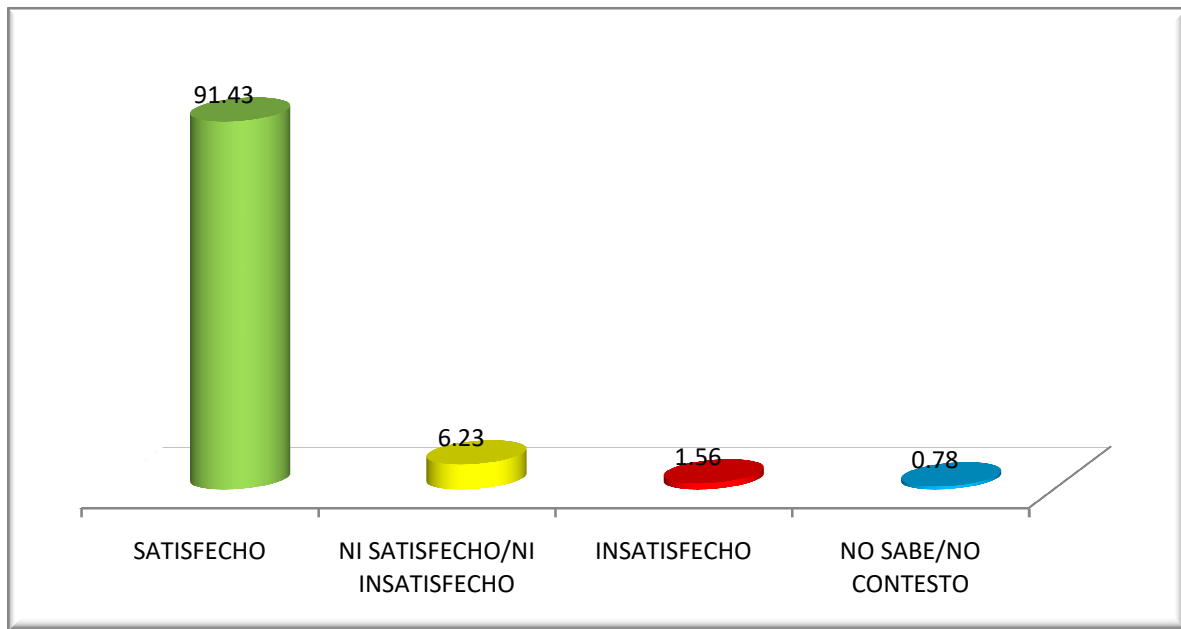


27-como valora usted la atención individualizada brindada por los conductores/cajeros al abordar las unidades?



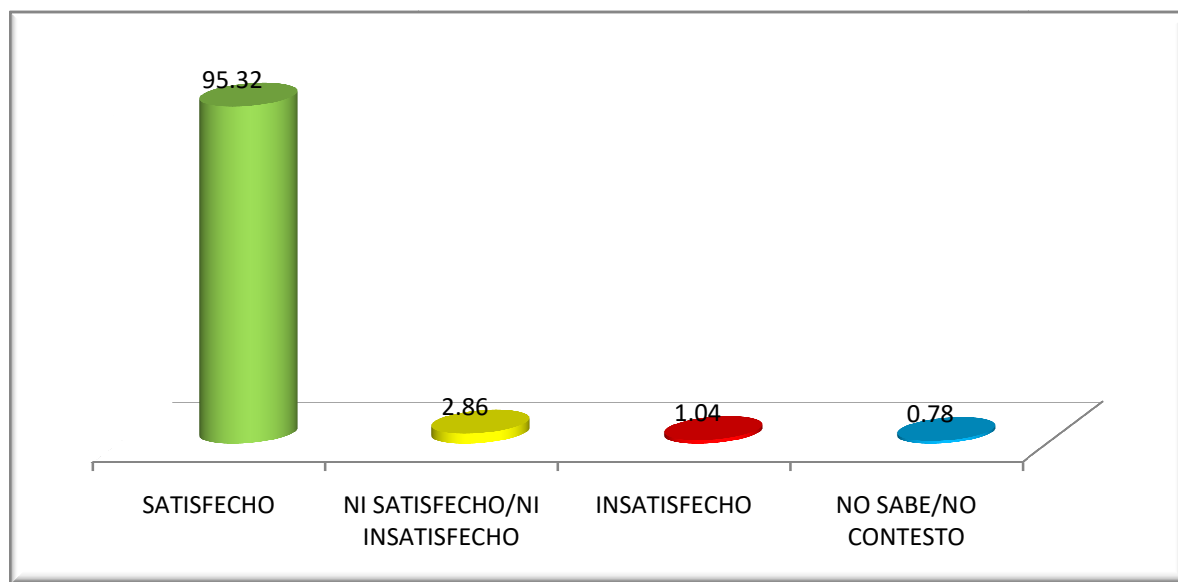
SATISFACCION GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

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



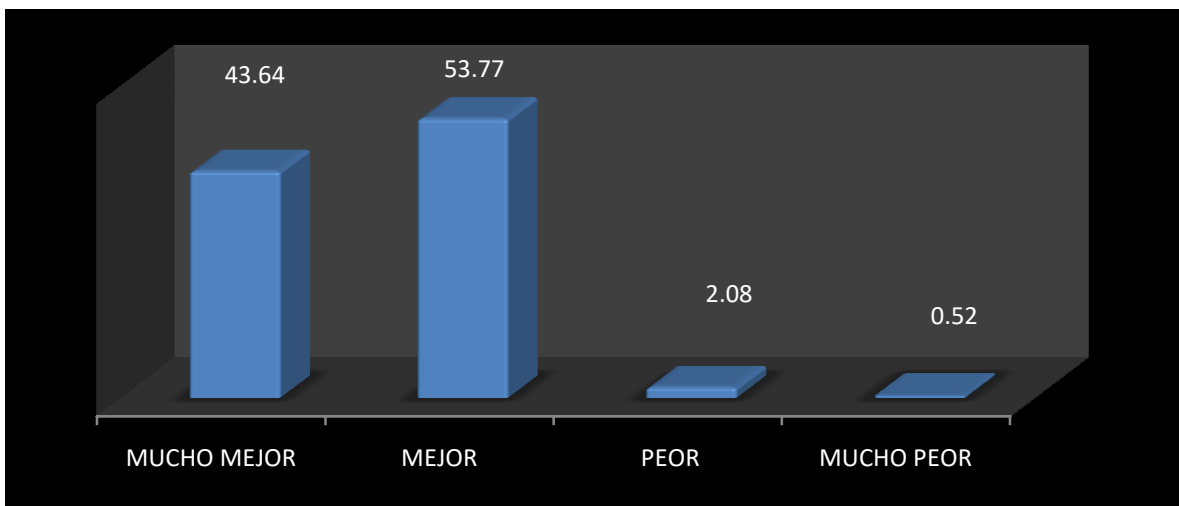
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

29-En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



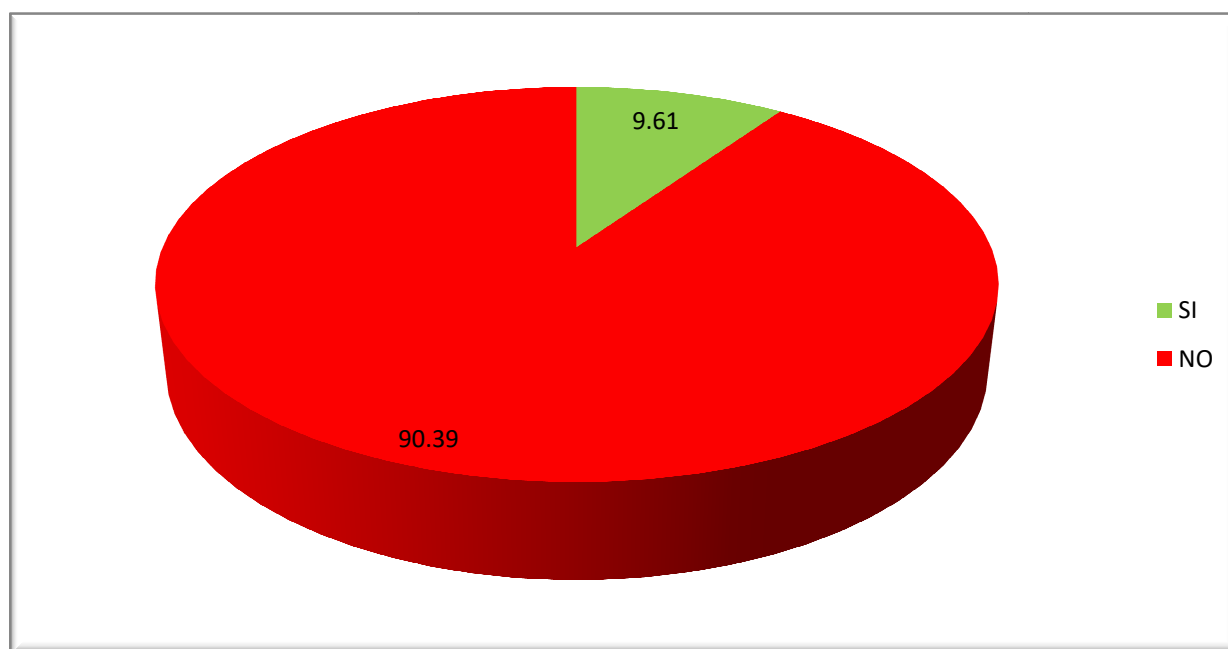
SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

30-Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba, seleccione la respuesta.



CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCION

31-En los últimos 6 meses ha contactado usted a esta institución vía internet?



MEDIO PREFERIDO PARA CONTACTAR CON LA INSTITUCION

32-si tuviese que informarse, realizar algunas consultas o tramite en la institución y pudiese elegir, como preferiría contactar a la omsa?

