

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la OMSA



OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

JUNIO 2023

INDICE

Índice

Introducción..... 2

ficha técnica..... 4

Resultados de satisfacción general de las dimensiones servqual..... 9

Plan de acción omsa 2023..... 22



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 (1) colaborador y el equipo encuestador estuvo conformado por ocho (8) colaboradores.



FICHA TECNICA



Ficha técnica

Poblacion	Solo se entrevistarán los usuarios del servicio de transporte de pasajero, de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses, en el Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo con un promedio mensual de (1,484,128.64) y Santiago con un promedio mensual de (130,924.64).	
Ámbito	Se realizará el levantamiento en los corredores del Distrito Nacional, la provincia Santo Domingo y corredores de la provincia de Santiago.	
Muestra	385 entrevistas, de las cuales 354 entrevistas se aplicarán en Santo Domingo y 31 entrevistas serán aplicadas en Santiago con margen de error de 5% y el 95% de confianza, distribuida de forma proporcional al número de usuarios que utiliza el servicio en los corredores de Distrito Nacional, Provincia Santo Domingo y Santiago.	
	Estrato (h)	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)
	Santo Domingo	354
	Santiago	31
	Total	385
Método para utilizar	Se utilizará un cuestionario estructurado, mediante muestra aleatoria en los autobuses en ruta, en los diversos corredores de la institución.	
Fecha del Levantamiento	Del 22 de mayo al 18 de junio del año 2023	
Responsables	Departamento de Calidad en la Gestión (Analista de Calidad en la Gestión - José Ángel Ortiz Beltre) responsable del levantamiento y el procesamiento de la información.	



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INSTITUCION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES



El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



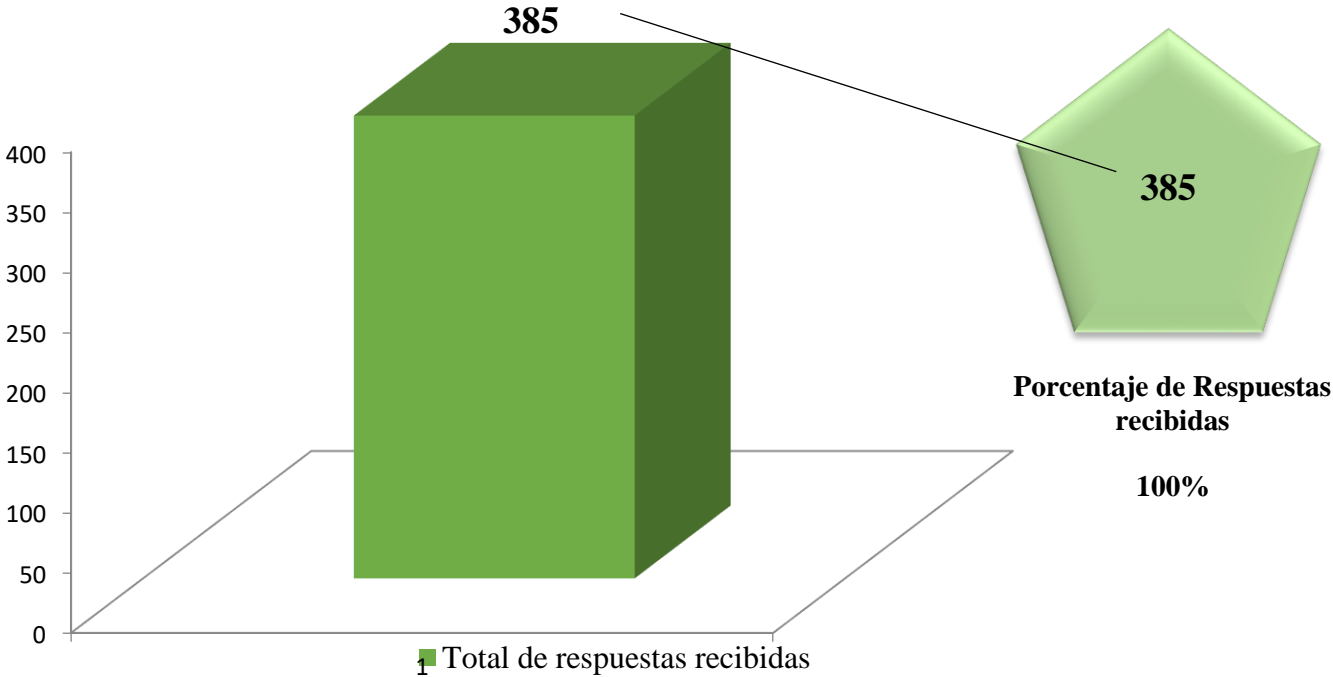
Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



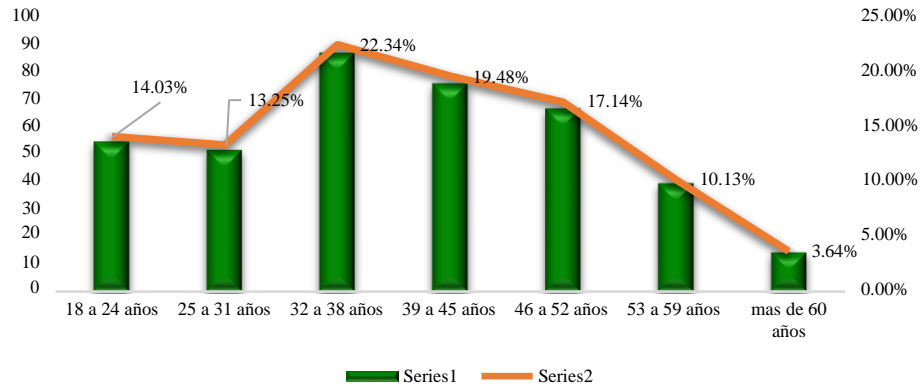
PERFIL DEL ENCUESTADO



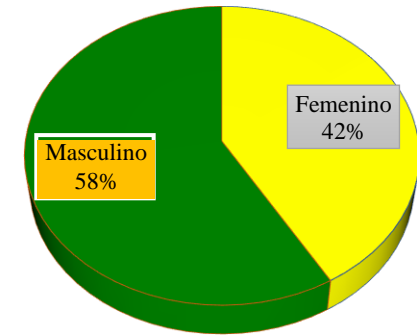
OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES



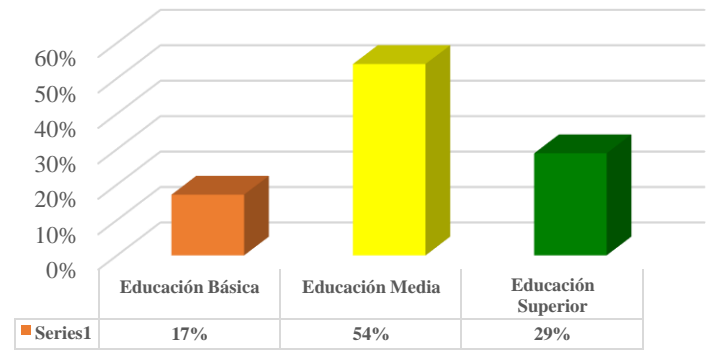
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



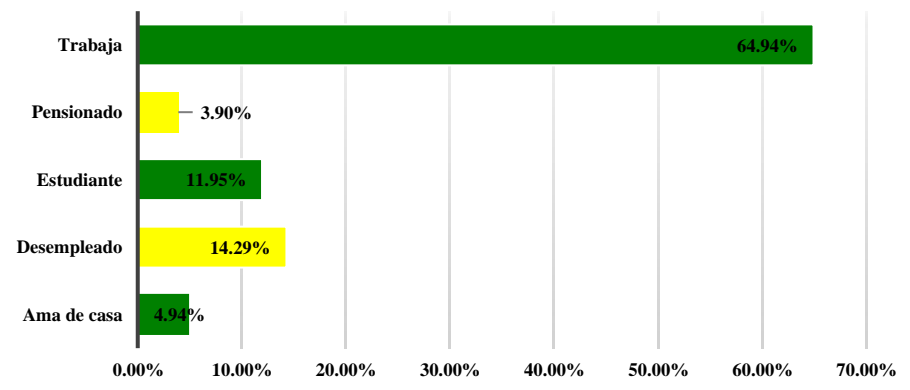
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente...?



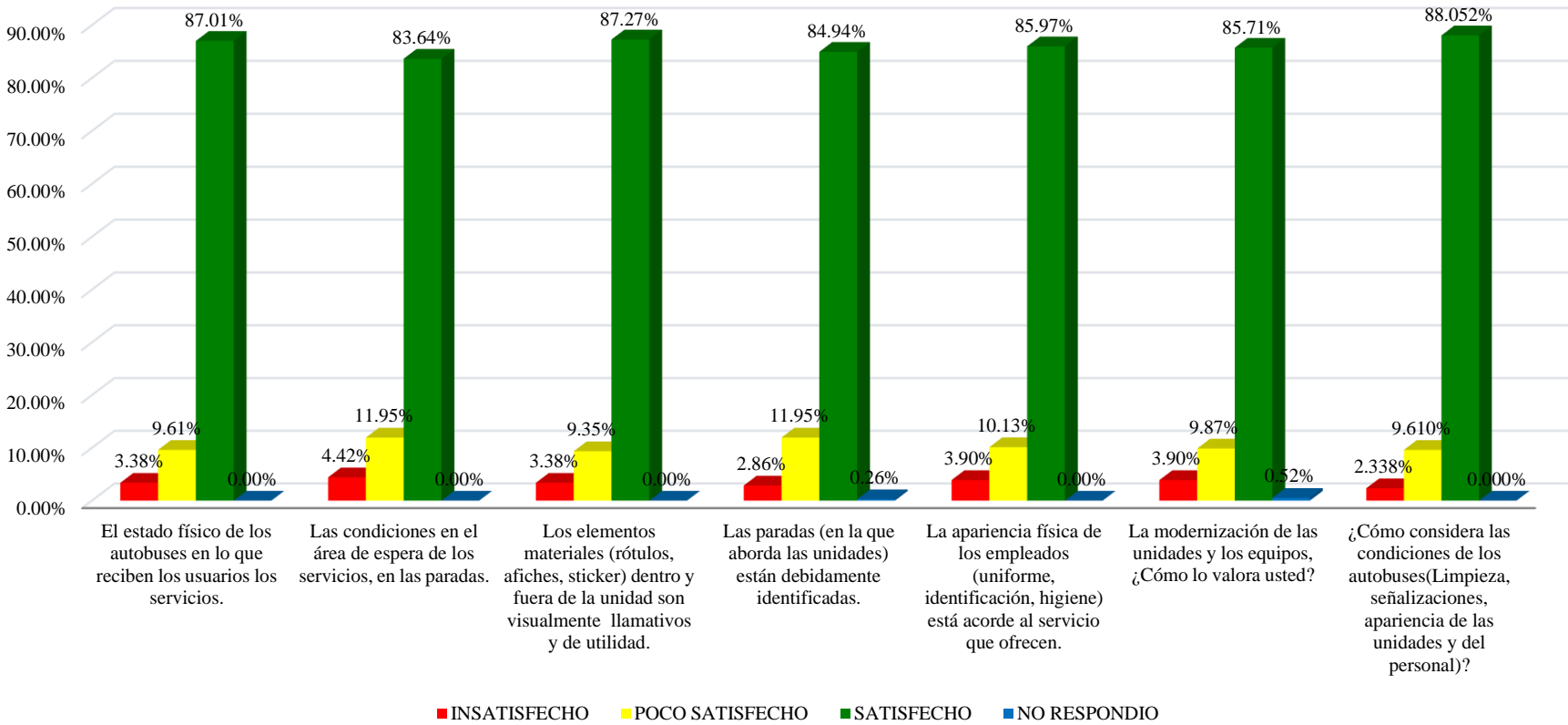
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Satisfacción general dimensión

86.09%

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. ¿Cómo valora ...



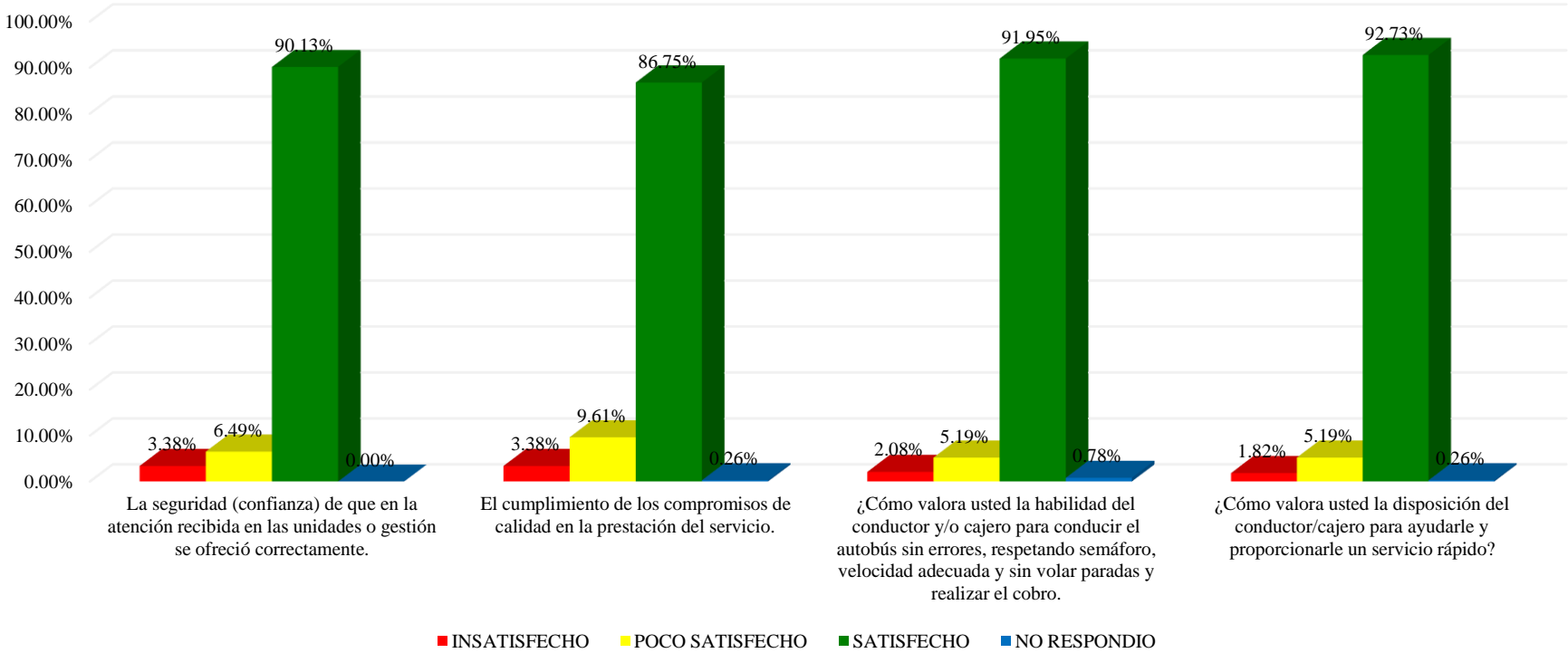
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

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. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

90.39%



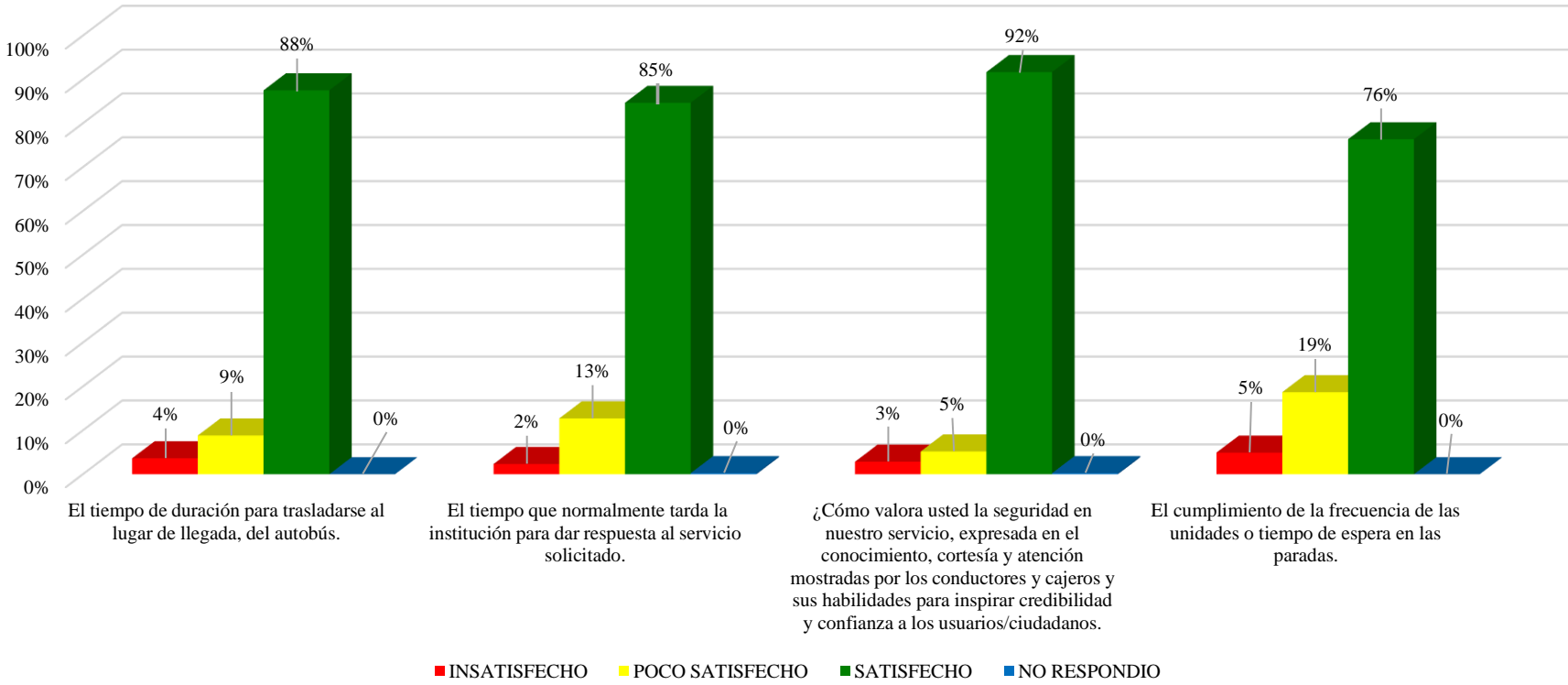
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

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. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

85.06%



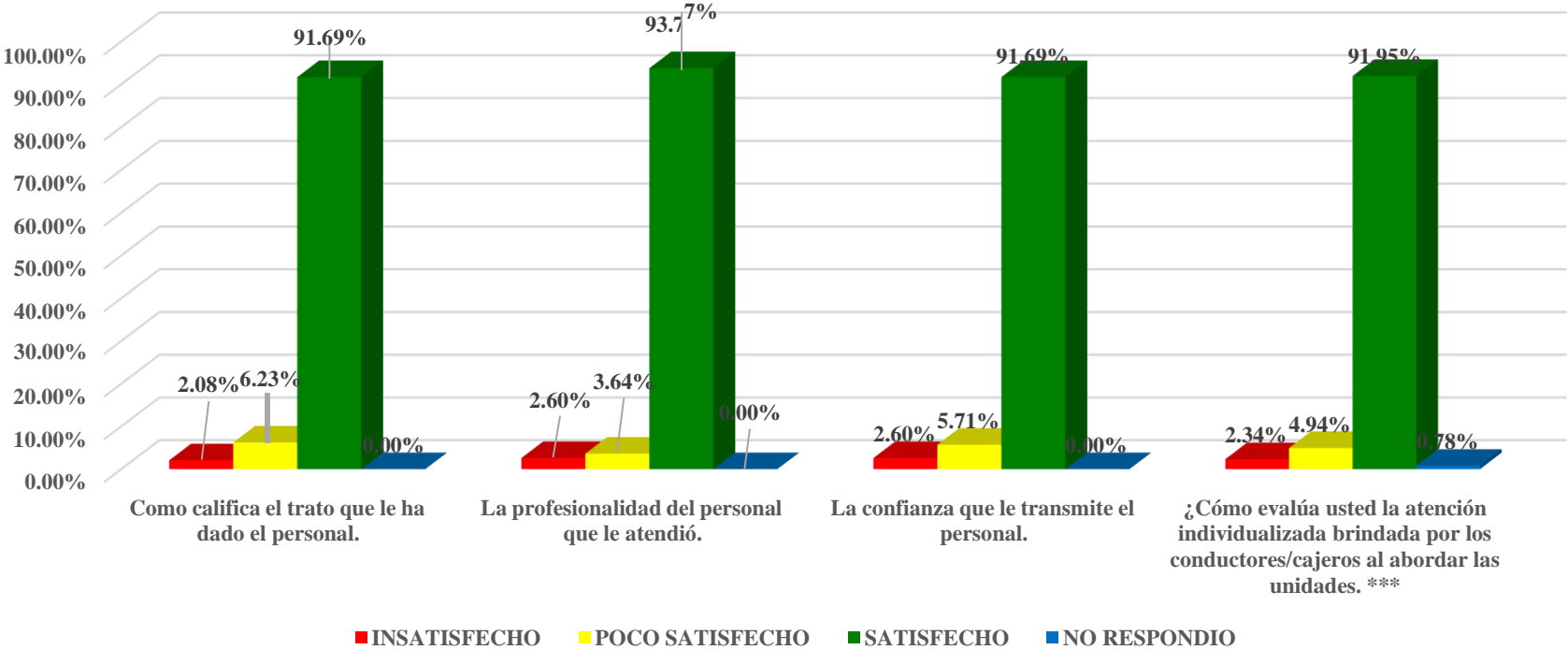
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

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. ¿Cómo valora ...

Satisfacción general dimensión

92.27%



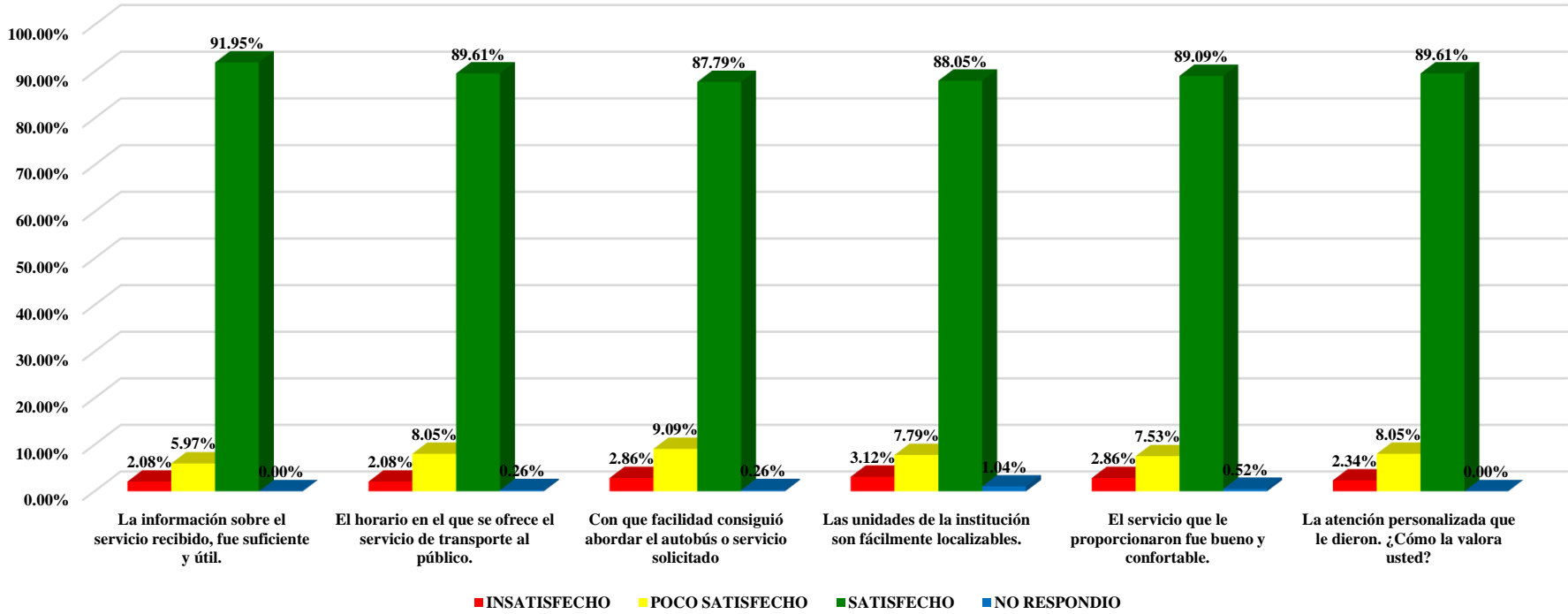
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: EMPATIA

Satisfacción general dimensión

89.35%

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. ¿Cómo valora ...

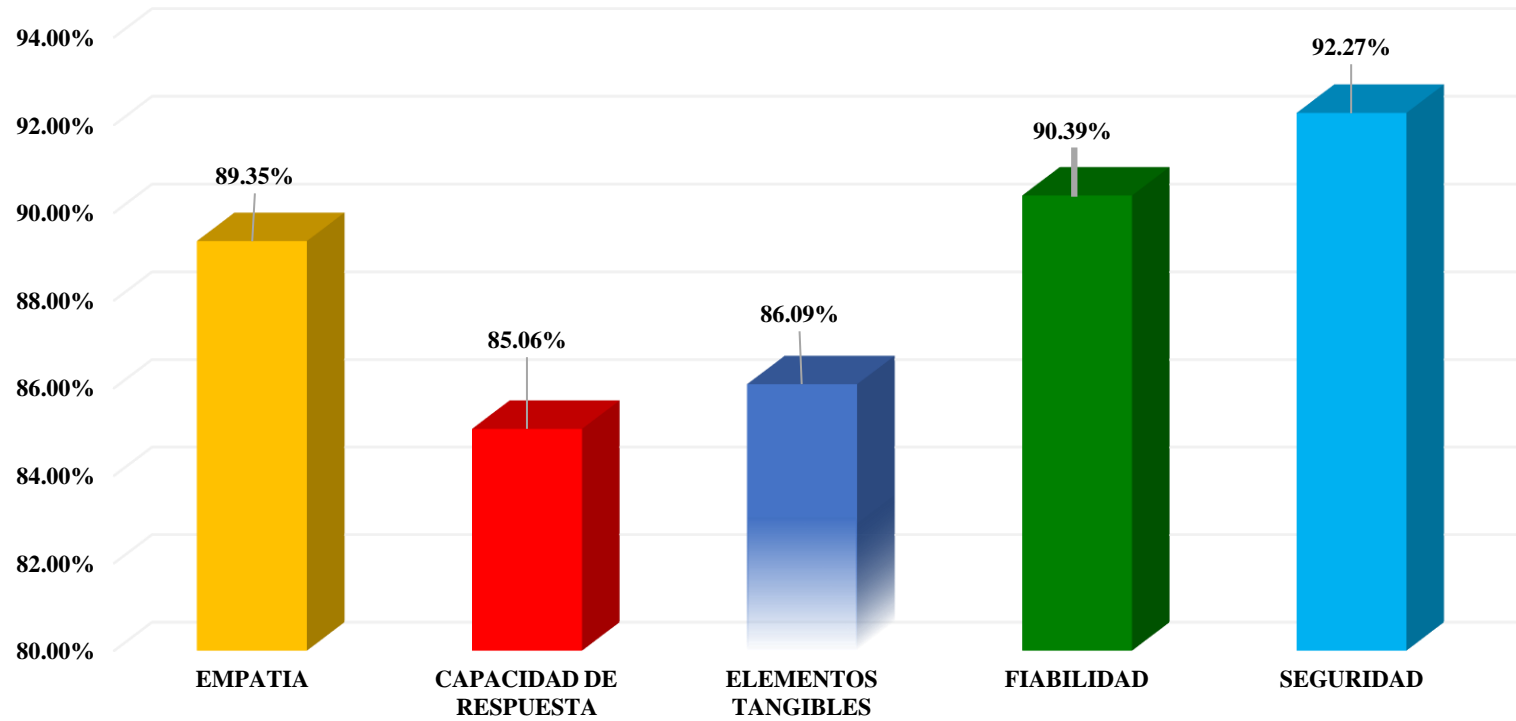


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES

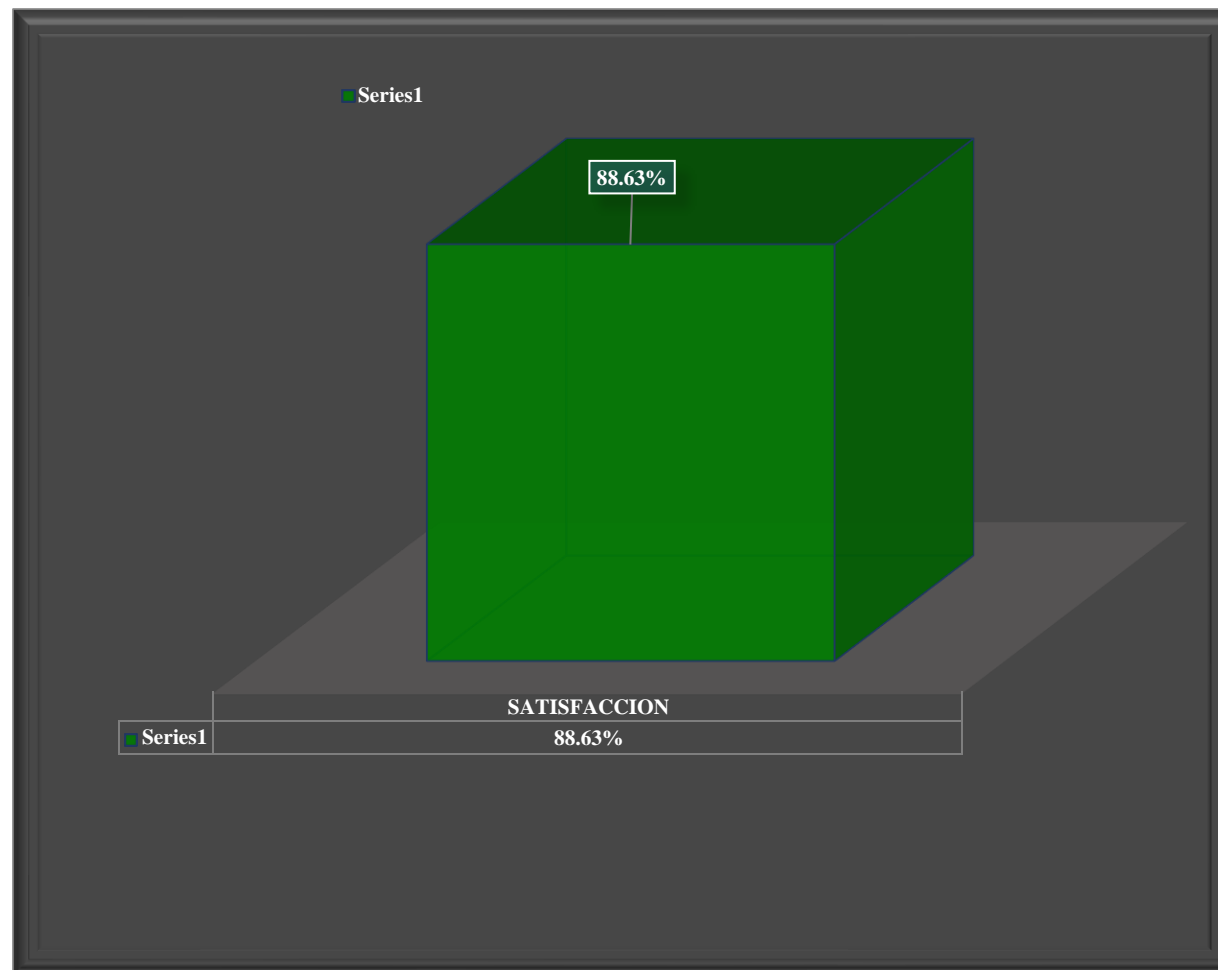
índice de Satisfacción

88.63%

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



$$\text{INDICE DE SATISFACCION} = (S + E + F + CR + ET)/5$$



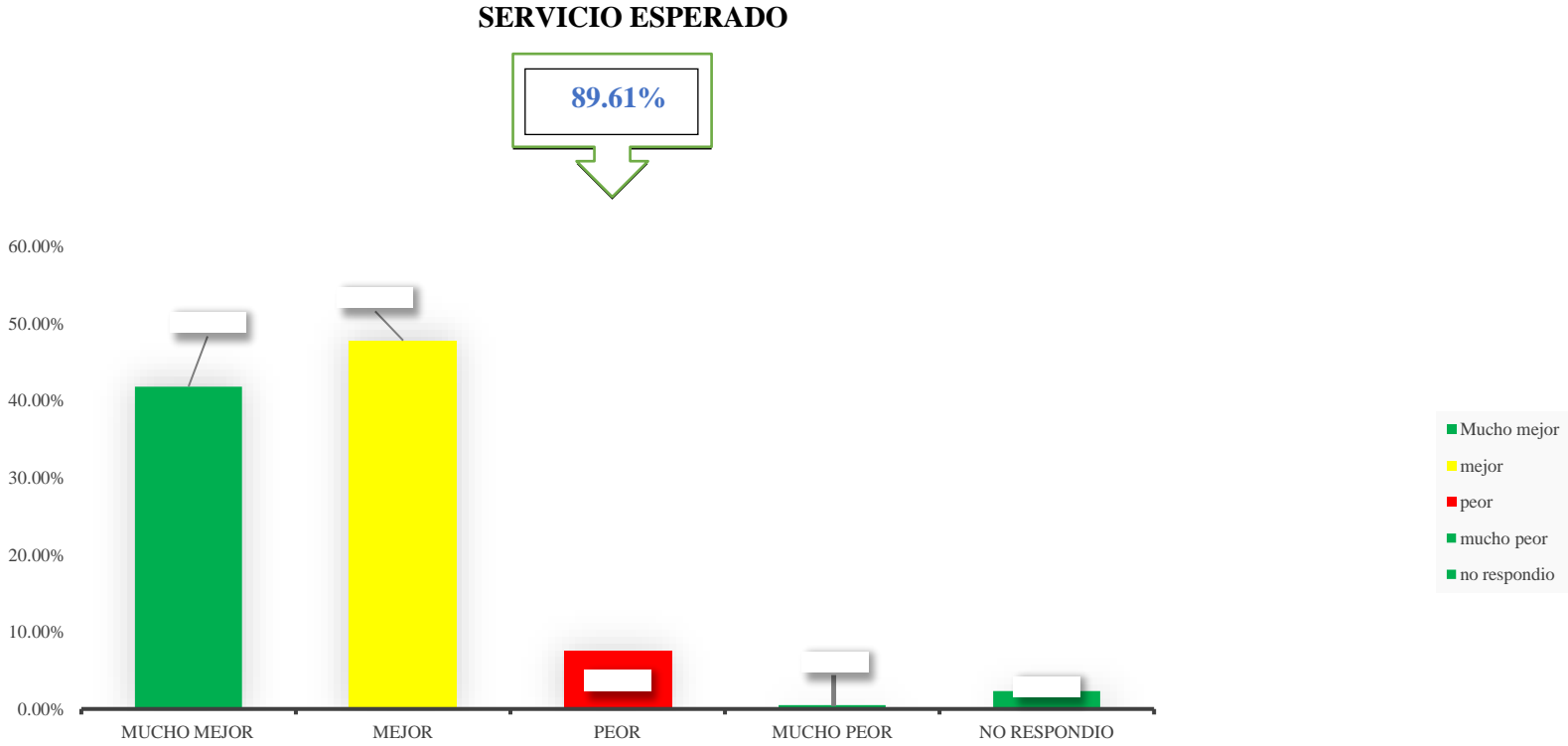
COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

OFICINA METROPOLITANA DE SERVICIOS DE AUTOBUSES



SERVICIO ESPERADO

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?





PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN OMSA 2023

Modalidad de Prestación de Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios Presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de la frecuencia de las unidades o tiempo de espera en las paradas.	Reducir el tiempo de salida y llegada de los autobuses para así reducir el tiempo de espera de los usuarios	ago-23	dic-23	Dirección de Operaciones
Servicios Presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Estado físico de los autobuses en lo que reciben los usuarios los servicios.	Saneamiento de todas las unidades con daños físicos en el interior y exterior.	jun-23	dic-23	Dirección de Mantenimiento
Servicios Presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	Profesionalidad del Personal que le atendió	Incrementar las capacitaciones a todos los choferes y cajeros para satisfacer los usuarios en mayor manera.	oct-23	dic-23	Dirección de Recursos Humanos

