

SATISFACCIÓN GENERAL
TRANSMILENIO S.A
Cuarta OLA-Diciembre 2022

Proyectamos Colombia SAS

FICHA TÉCNICA

Entidad Contratante:	**TRANSMILENIO S.A.**
Proveedor de Investigación:	**Proyectamos Colombia SAS**
Nombre o Referencia del Proyecto:	Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá (componente Troncal y Zonal)
Población objetivo:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Hombres y mujeres, de (18) años de edad o más, pertenecientes a los estratos uno a seis.
Naturaleza y temática del estudio:	Encuesta de Satisfacción de Usuarios.
Método de Muestreo:	Selección de usuarios del sistema en Punto Localizado (En Estaciones, Paraderos y Buses).
Descripción del marco muestral o su equivalente:	Usuarios del sistema de transporte masivo de Transmilenio de rutas Troncales y Zonales.
Tamaño de la Muestra:	**Troncal: 2.548** **Zonal: 2.752** **Total : 5.300**
Cobertura:	Bogotá (En Estaciones, Paraderos y Buses)
Perfil del Entrevistado:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Hombres y mujeres, de (18) años de edad o más, pertenecientes a los estratos uno a seis.
Técnica de recolección de datos:	Encuestas personalizadas (no telefónicas) en campo, durante ocho días consecutivos, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP – Transmilenio Fase Troncal)

→

FICHA TÉCNICA

Fechas de trabajo de campo:	**Componente Troncal**: **Fecha de inicio**: 19/04/2022 **Fecha de cierre**: 04/05/2022 **Componente zonal**: **Fecha de inicio**:19/04/2023 **Fecha de cierre:** 04/05/2023
Tipos de incentivos:	No se emplearon incentivos
Número de Encuestadores:	38 Encuestadores 5 Supervisores
Precisión	Nivel de confianza:95% Error de muestreo: 5%
Procedimientos de imputación	Ningún dato de la Base de Datos fue imputado: todos corresponden a los de las encuestas.
Errores no-muestrales (indicador):	Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.

METODOLOGÍA

Proyectamos Colombia SAS

METODOLOGÍA-PROMEDIO

1 Satisfacción Promedio

Relación entre la suma de todas las respuestas de satisfacción y la cantidad de personas que respondieron.

2 Top Two Boxes (TTB)

Evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en el determinado atributo , proceso o apartado

3 Índice de urgencias

Este valor representa el porcentaje de personas que sienten que ha mejorado el servicio con respecto a todas las opiniones en general. Su variación va de 0% al 100%

4 Importancias

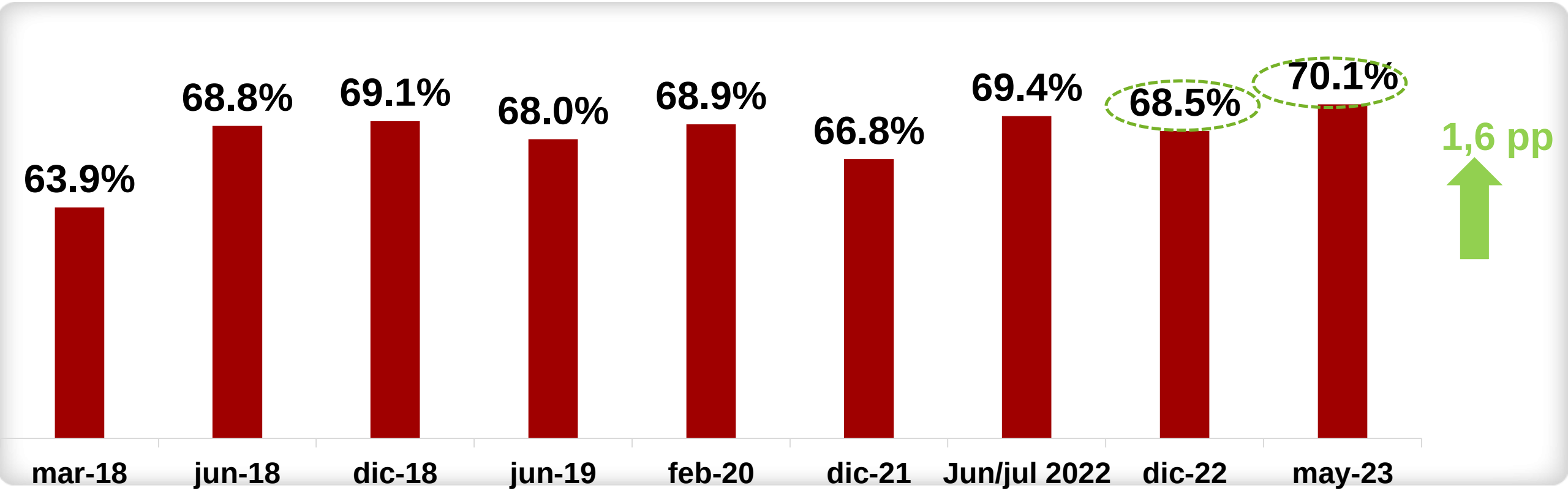
Evidencia el impacto que tienen los atributos en la satisfacción de un proceso, o de un proceso en el nivel de satisfacción de un apartado.

5 Criterio de decisión

Permite tomar una decisión dependiendo de la importancia y la urgencia del determinado factor

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

En el periodo de 2018 a 2023, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Transmilenio. En la última medición del primer semestre de 2023, este nivel ha sido calificado como bueno, alcanzando un porcentaje de satisfacción del 70,1%.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

		Importancia	ISG del componente
Mayo 2023		61,8%	**71,8%**
Mayo 2023		38,2%	**67,3%**

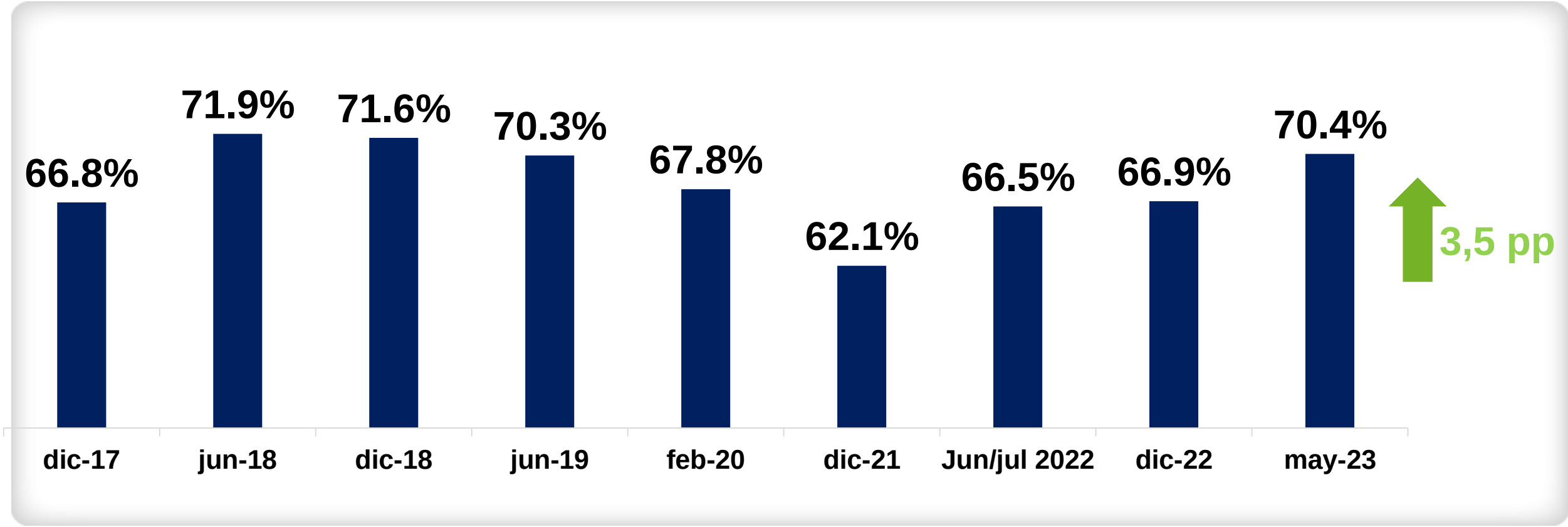
Índice de satisfacción General Transmilenio

70,1%

- 68,5% Diciembre 2022
- 69,4 %. Juni/Julio 2022
- 66,8 %. Diciembre 2021
- 68,9 %. Febrero 2020
- 68,0%. Junio 2019

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN COMUNICACIONES

Durante el periodo comprendido entre 2018 y 2023, el índice de comunicaciones de Transmilenio se ha mantenido estable y calificado como moderado por encima de los 60 puntos porcentuales Para la medición del primer semestre del 2023 se obtuvo un calificación de 70,4%.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN COMUNICACIONES

		Importancia	IGS Información y señalización
Mayo 2023		61,8%	**72,2%**
Mayo 2023		38,2%	**67,5%**

Índice de Satisfacción General SITP

70,4%

Toma como referencia los valores de satisfacción del capítulo de Información y Señalización.

INDICADOR TRONCAL

Satisfacción General			
2,8	73%	0,4	2,6
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

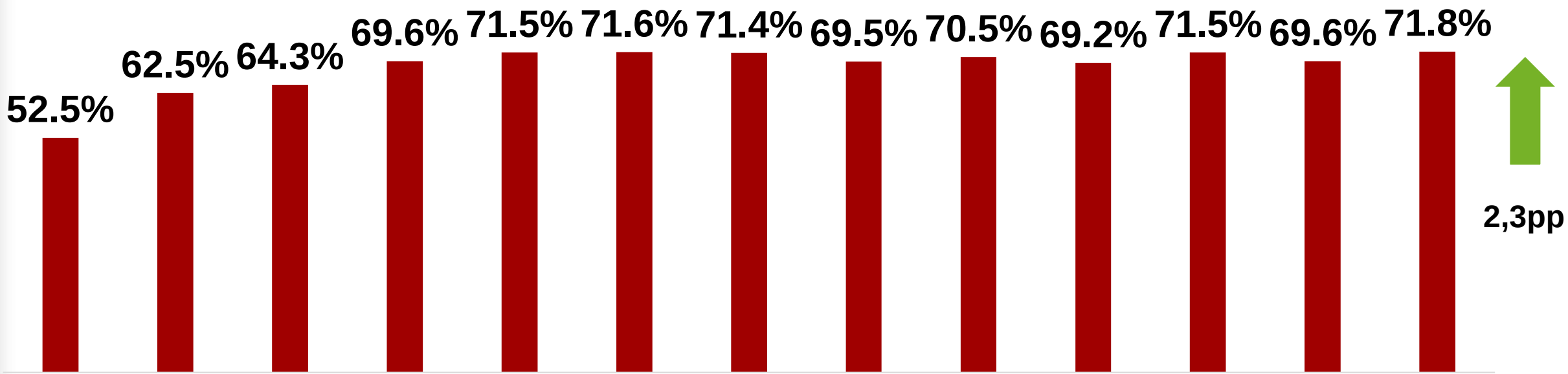
Índice General de Satisfacción
Mayo 2023

71,8%

Base total encuestados: 2.548

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

Comparativo medición:

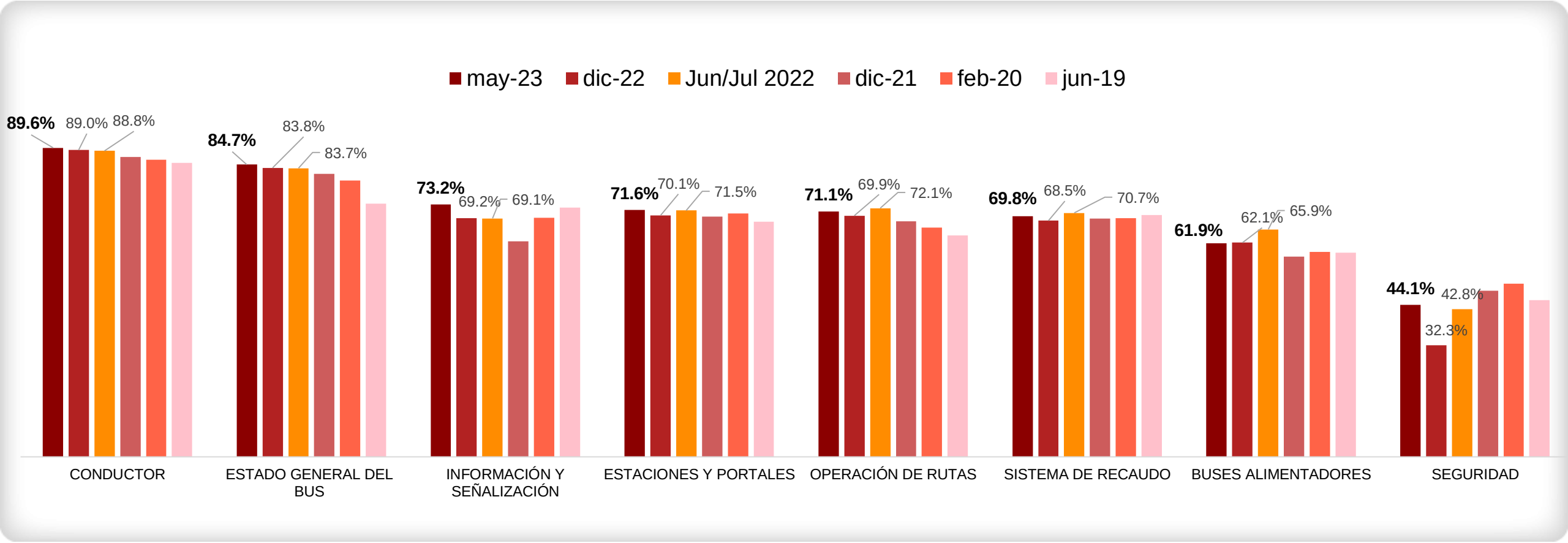


Base total encuestados: 2.548



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

Comparativo medición:



Base total encuestados: 2.548



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

	1	2	3	4	5
OPERACIÓN DE RUTAS	**2,9**	**83%**	**0,2**	**15%**	
El recorrido de las rutas	2,9	85%	0,2	12%	
La cantidad de paradas	2,9	82%	0,2	13%	
El tiempo de espera para abordar el bus	2,8	77%	0,3	13%	
Los horarios de operación de las rutas	2,9	80%	0,3	13%	
Cantidad de personas por bus.	2,4	51%	1,0	13%	
Tiempo de viaje en el bus	2,8	76%	0,3	14%	
La ubicación del punto de parada	2,9	83%	0,2	11%	
El tiempo de parada que dura el bus detenido	2,9	83%	0,2	11%	
ESTACIONES Y PORTALES	**2,8**	**76%**	**0,3**	**18%**	
Aseo dentro de la estación.	3,0	88%	0,1	15%	
El aseo en los alrededores de la estación	2,9	76%	0,3	13%	
El estado de los Pisos de la estación	2,9	81%	0,2	16%	
El estado de las Puertas de la estación	2,8	70%	0,4	19%	
El estado de la Iluminación de la estación	2,9	77%	0,3	13%	
Estado físico de la señalización (Mapas, Tableros,etc)	2,8	75%	0,3	13%	
Franja amarilla, separadores entre vagones	2,9	77%	0,3	11%	
SISTEMA DE RECAUDO	**2,8**	**77%**	**0,3**	**6%**	
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga de tarjeta	2,8	74%	0,4	37%	
Personal de Tullave es suficiente	2,7	69%	0,4	22%	
La agilidad para pasar el torniquete.	2,8	78%	0,3	19%	
Servicio amable y respetuoso del personal de TuLlave	2,8	77%	0,3	22%	
SEGURIDAD	**2,4**	**44%**	**1,3**	**10%**	

	1	2	3	4	5
INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	**2,8**	**74%**	**0,3**	**11%**	
Mapas (actualizados y de uso fácil)	2,9	76%	0,3	20%	
Información de rutas para la ubicación en la estación	2,8	74%	0,3	22%	
Información sobre horarios de inicio y finalización	2,8	71%	0,4	18%	
Información que brindan los tableros electrónicos	2,8	74%	0,4	16%	
Información brindada por los funcionarios	2,9	77%	0,3	24%	
BUS -ESTADO GENERAL	**2,8**	**79%**	**0,3**	**16%**	
El aseo general del bus (interno y externo)	2,9	82%	0,2	18%	
El estado de las puertas del bus.	2,9	84%	0,2	20%	
El estado general del bus	3,0	85%	0,2	20%	
Señales informativas	2,9	83%	0,2	16%	
Señales preventivas	2,9	83%	0,2	15%	
Señales de emergencia	3,0	86%	0,2	15%	
CONDUCTOR	**3,1**	**93%**	**0,1**	**14%**	
Respeto por las Normas de Tránsito	3,2	96%	0,0	34%	
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,1	91%	0,1	15%	
Manejo (giros, maniobras y frenado)	3,1	86%	0,2	30%	
El tiempo de espera con las puertas abiertas	3,1	85%	0,2	22%	
BUSES ALIMENTADORES	**2,5**	**58%**	**0,7**	**8%**	
La cantidad de personas en el bus.	2,1	31%	2,2	19%	
Tiempo de espera para tomar el bus.	2,2	37%	1,7	35%	
Técnicas adecuadas de conducción	2,8	70%	0,4	11%	
La amabilidad del conductor.	2,9	82%	0,2	10%	
El aseo general del bus.	2,8	75%	0,3	14%	
Estado de los paraderos.	2,7	66%	0,5	11%	

71,1% · 71,6% · 69,8% · 44,1% → **IGS 71,8%** ← 72,2% · 84,7% · 89,6% · 61,9%

1 Promedio · 2 TTB · 3 Urgencias · 4 Importancia · 5 Matriz · 6 Indicador

- Alta urgencia - Alta importancia
- Baja urgencia - Alta importancia
- Alta urgencia - Baja importancia
- Baja urgencia - Baja importancia

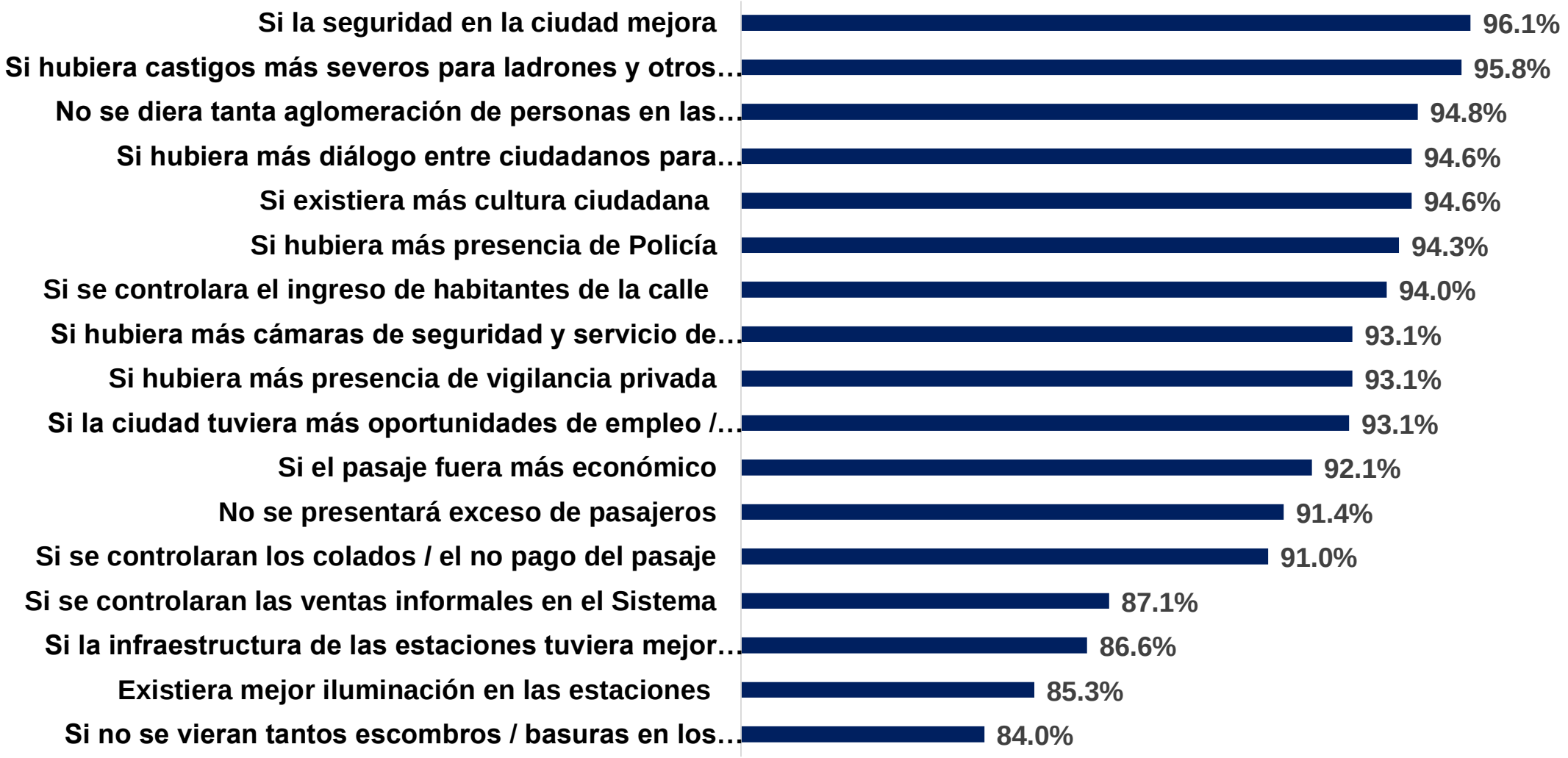
Satisfacción General

1	2	3	6
2,8	73%	0,4	2,8

IGS=Índice General de Satisfacción

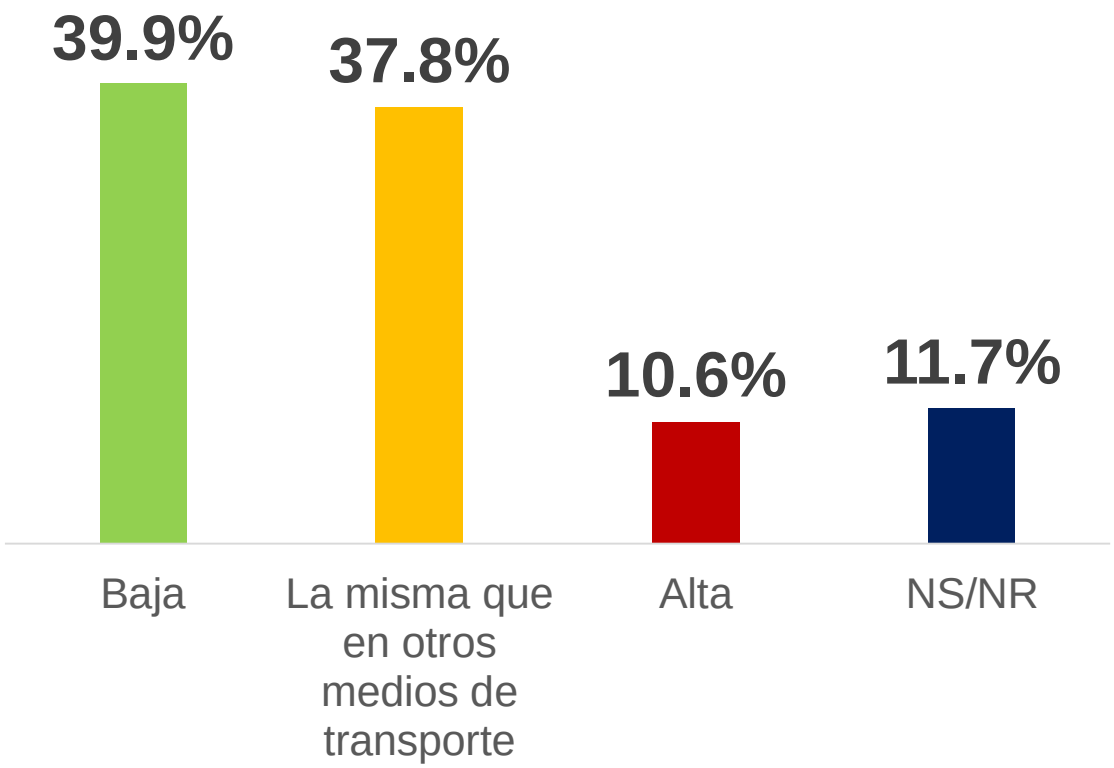
Percepción de seguridad. Componente Troncal

. P13.1. En una escala de 1 a 4, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 4 Totalmente de acuerdo. Según su opinión, el Sistema de transporte de Transmilenio sería más seguro sí…:

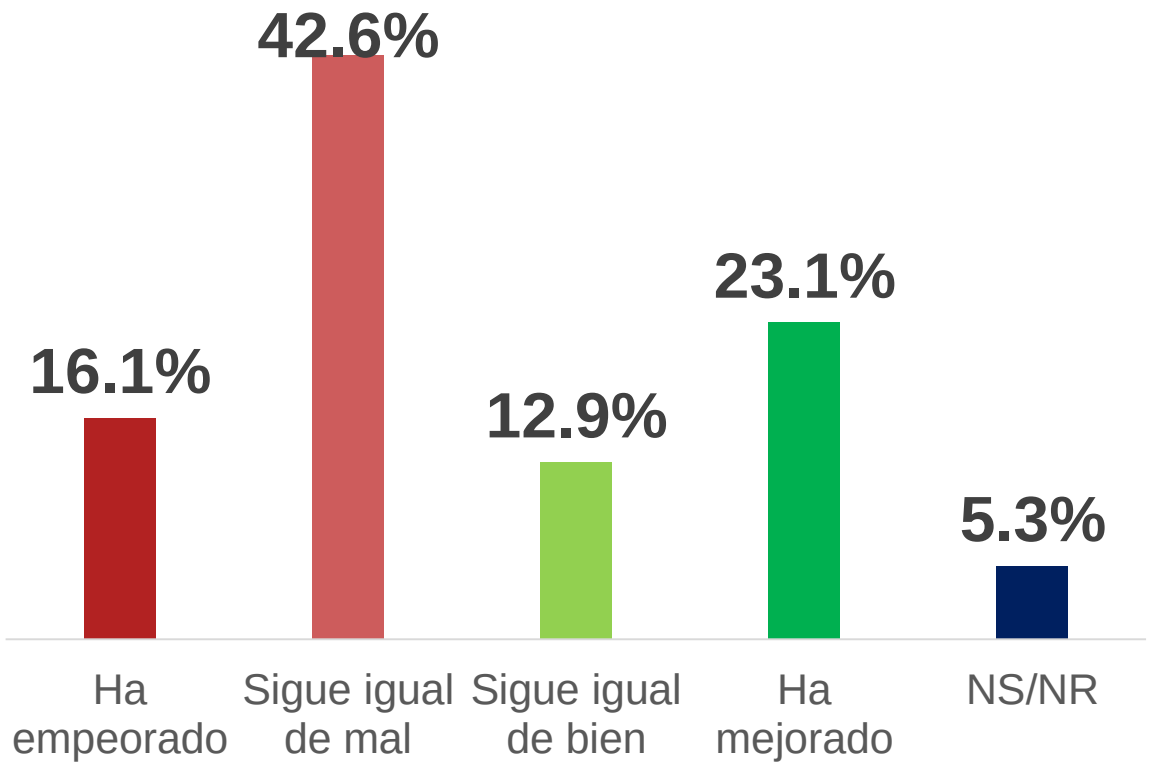


ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

¿Usted considera que frente al número de buses que circulan diariamente en el Sistema la accidentalidad vial es?

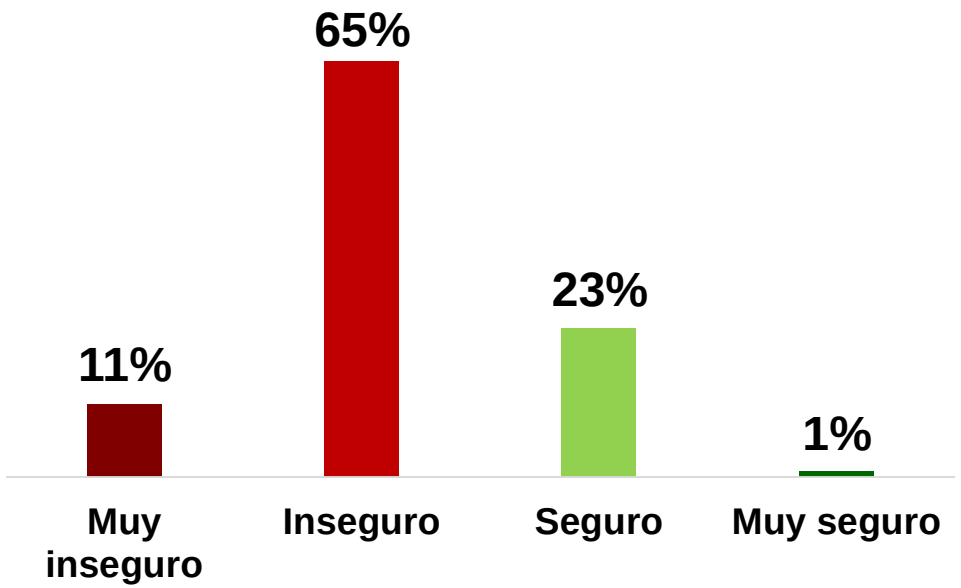


¿Usted considera que en los últimos 6 meses, la seguridad en el sistema a :?

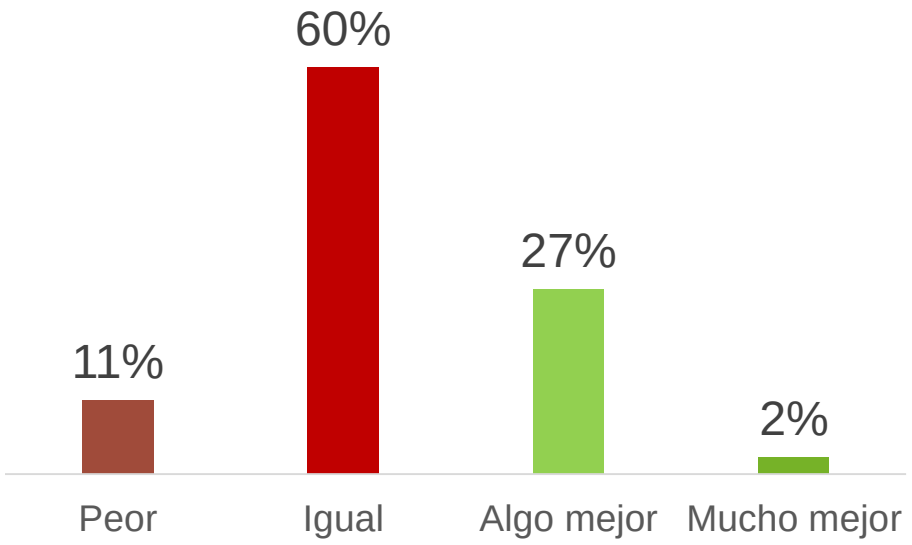


Percepción de seguridad. Componente Troncal

P13.A1. En los últimos 6 meses, en general, ¿qué tan seguro se siente usted en la ciudad?

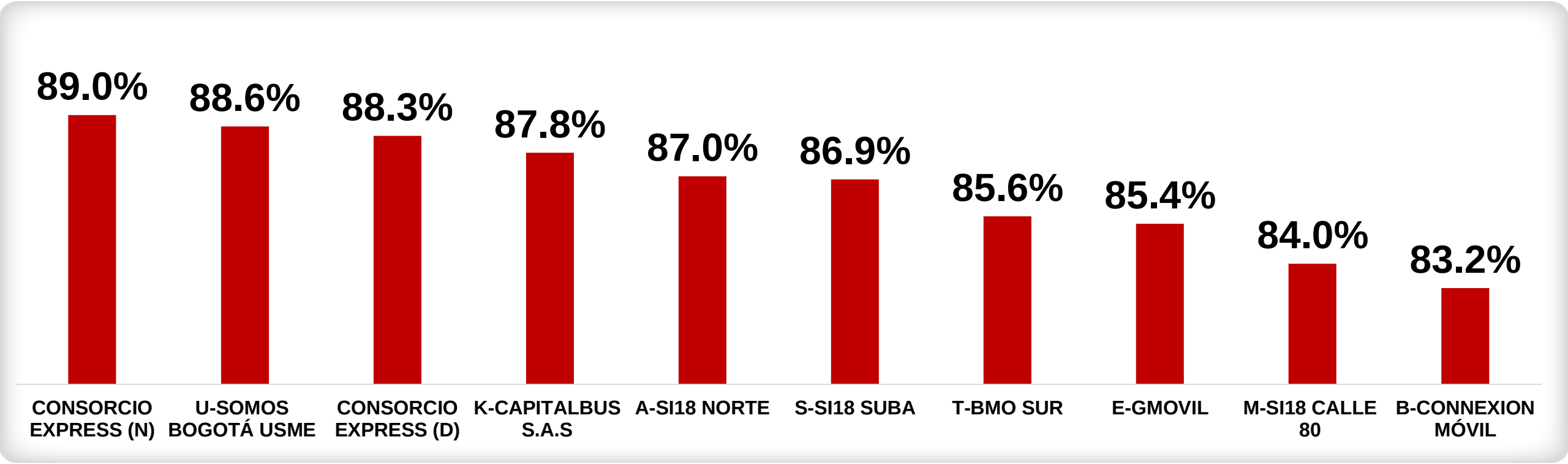


P13.A2. Con respecto a la seguridad de la ciudad, la seguridad en el Sistema Transmilenio es…



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

Indicador por operador



INDICADOR ZONAL:

Satisfacción General			
2,7	71,8%	0,4	2,7
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

Índice General de Satisfacción Mayo 2023

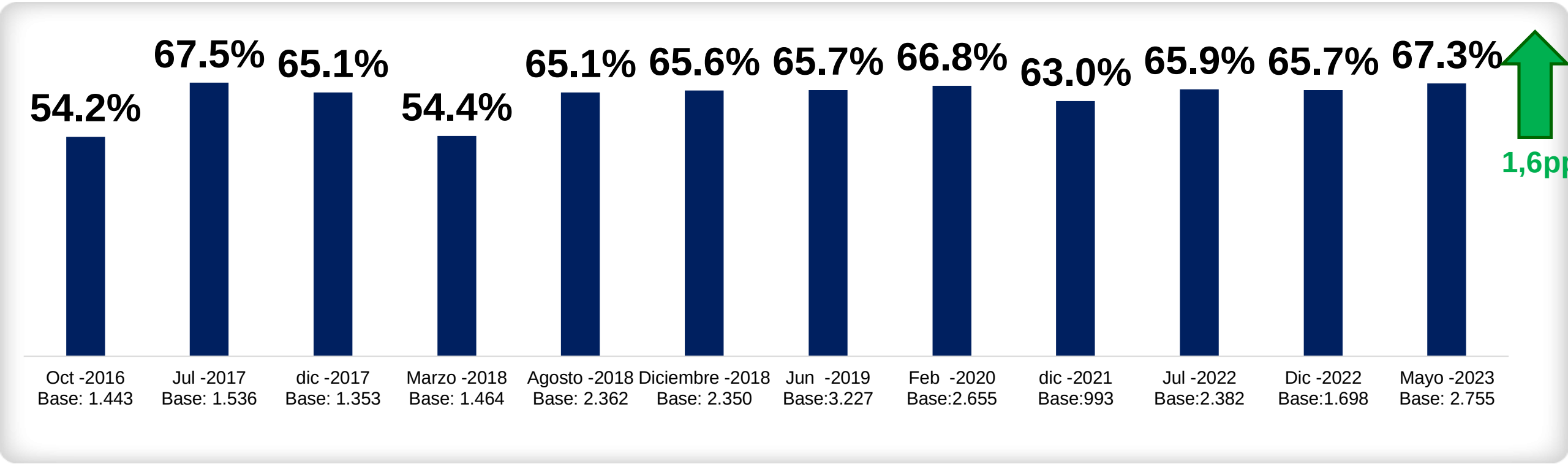
67,3%

Base total encuestados: 2.752

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

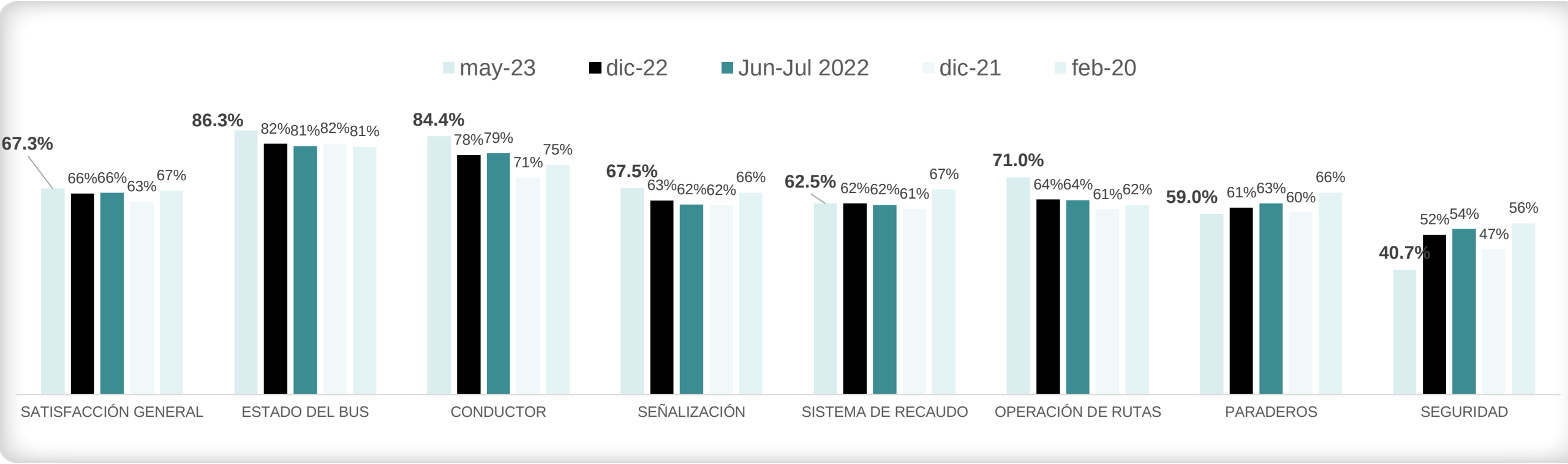
Comparativo medición:



Base total encuestados: 2.752

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

Comparativo medición:



Base total encuestados: 2.752

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

	1	2	3	4	5
OPERACIÓN DE RUTAS	**2,7**	**67,6%**	**0,5**	**28%**	
Las rutas disponibles	2,9	82%	0,2	28%	
El número de paradas que hace esta ruta	2,8	75%	0,3	13%	
El número de transbordos o intercambios	2,8	75%	0,3	16%	
El tiempo de espera para abordar el bus	2,4	50%	1,0	20%	
Los horarios de operación de las rutas	2,8	72%	0,4	12%	
El tiempo de viaje en el bus	2,7	69%	0,5	11%	
PARADEROS	**2,7**	**65%**	**0,5**	**17%**	
Ubicación del paradero	2,7	71%	0,4	37%	
Calidad de paraderos respecto a Iluminación	2,5	46%	1,2	10%	
Seguridad	2,3	37%	1,7	16%	
Estado del Piso del Paradero	2,6	58%	0,7	9%	
Estado del paradero metálico	2,6	63%	0,6	8%	
Cuentan con información clara y útil	2,6	60%	0,7	10%	
La zona del paradero facilita realizar filas	2,6	59%	0,7	10%	
SISTEMA DE RECAUDO	**2,6**	**65%**	**0,5**	**11%**	
Tiempo qpara la compra y/o recarga de tarjeta	2,7	67%	0,5	20%	
Disponibilidad de puntos de ventade tarjetas	2,5	55%	0,8	47%	
Horarios de atención de puntos de venta	2,6	60%	0,7	16%	
La amabilidad y atención del personal (RED - Externa)	2,8	75%	0,3	18%	
SEÑALIZACIÓN	**2,7**	**68%**	**0,5**	**8%**	

71% 59% 62% 67%

IGS 67,3%

41% 86% 84%

	1	2	3	4	5
SEGURIDAD	2,5	49%	1,1	13%	
Seguridad en buses azules, naranja y vino tinto.	2,5	48%	1,1	42%	
Seguridad en los paraderos	2,3	35%	1,8	19%	
Seguridad para las mujeres en buses	2,3	38%	1,6	11%	
Seguridad para las mujeres en los paraderos	2,3	34%	1,9	12%	
Sistemas de vigilancia en los paraderos	2,3	35%	1,9	16%	
BUS- ESTADO GENERAL	**2,8**	**78%**	**0,3**	**16%**	
El aseo general del bus	3,0	89%	0,1	15%	
El estado de las puertas del bus.	3,0	88%	0,1	16%	
El estado de las ventanas del bus.	3,0	89%	0,1	16%	
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	3,0	87%	0,1	17%	
En señales informativas	3,0	85%	0,2	12%	
En señales preventivas	3,0	86%	0,2	12%	
En Señales de emergencia	3,0	86%	0,2	11%	
CONDUCTOR	**3,0**	**90%**	**0,1**	**7%**	
El respeto por las Normas de Tránsito	3,1	91%	0,1	36%	
La distancia entre el bus y el andén	3,0	89%	0,1	13%	
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras	3,0	81%	0,2	27%	
El tiempo es suficiente para bajar o subir del bus	3,0	84%	0,2	9%	
Respeto por las paradas	2,9	78%	0,3	15%	

1 Promedio
2 TTB
3 Urgencias
4 Importancia
5 Matriz
6 Indicador

- Alta urgencia - Alta importancia
- Baja urgencia - Alta importancia
- Alta urgencia - Baja importancia
- Baja urgencia - Baja importancia

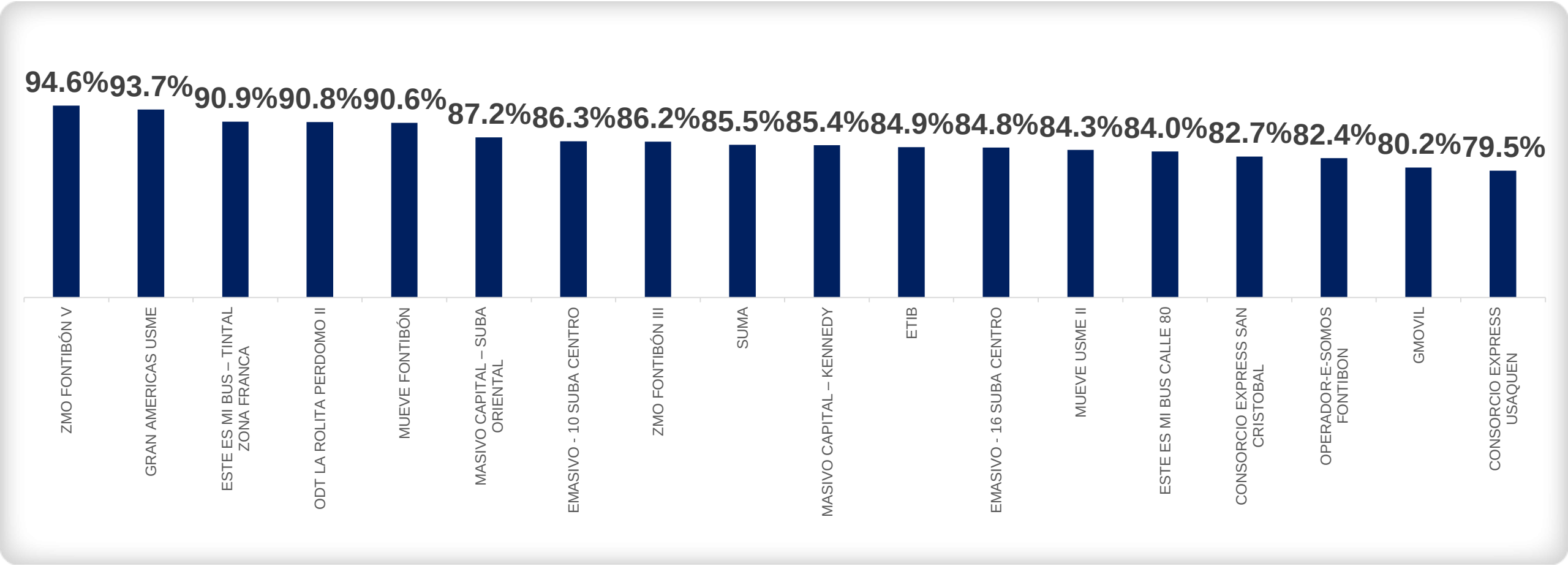
Satisfacción General

1	2	3	6
2,6	61%	0,7	2,7

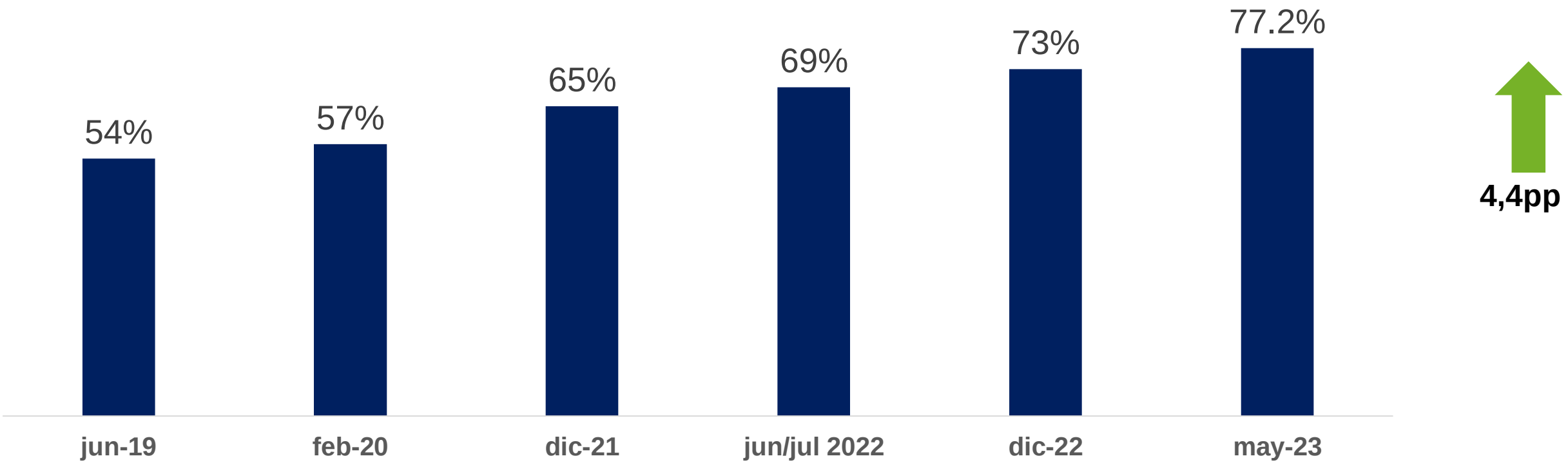
IGS=Índice General de Satisfacción

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

% indicador por operador:

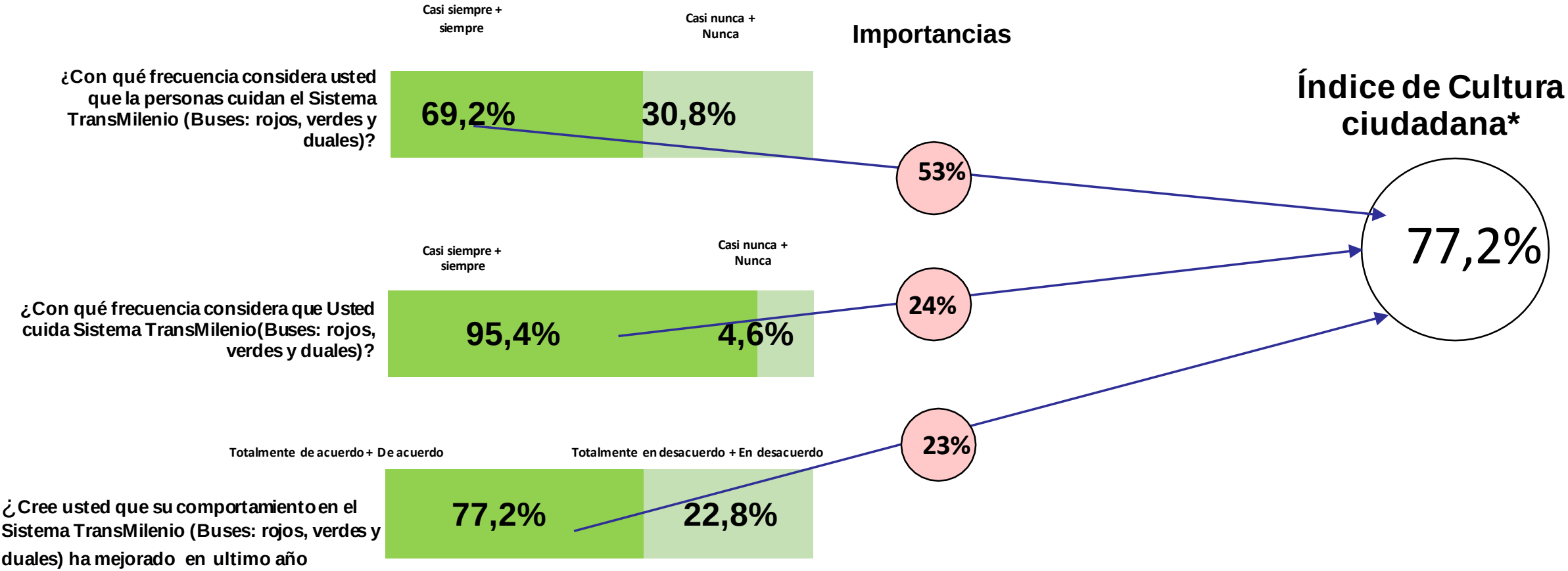


CULTURA CIUDADANA



CULTURA CIUDADANA

A continuación, escuchará una serie de comportamientos y actitudes, por favor responda



Índice fundamentado en el modelo de importancias (Ver capítulo de DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA). En este caso un Modelo de regresión logístico sobre P16 estructurado en función de P16A P16A_2 y P16B_1, significativas a un 99% de confianza.

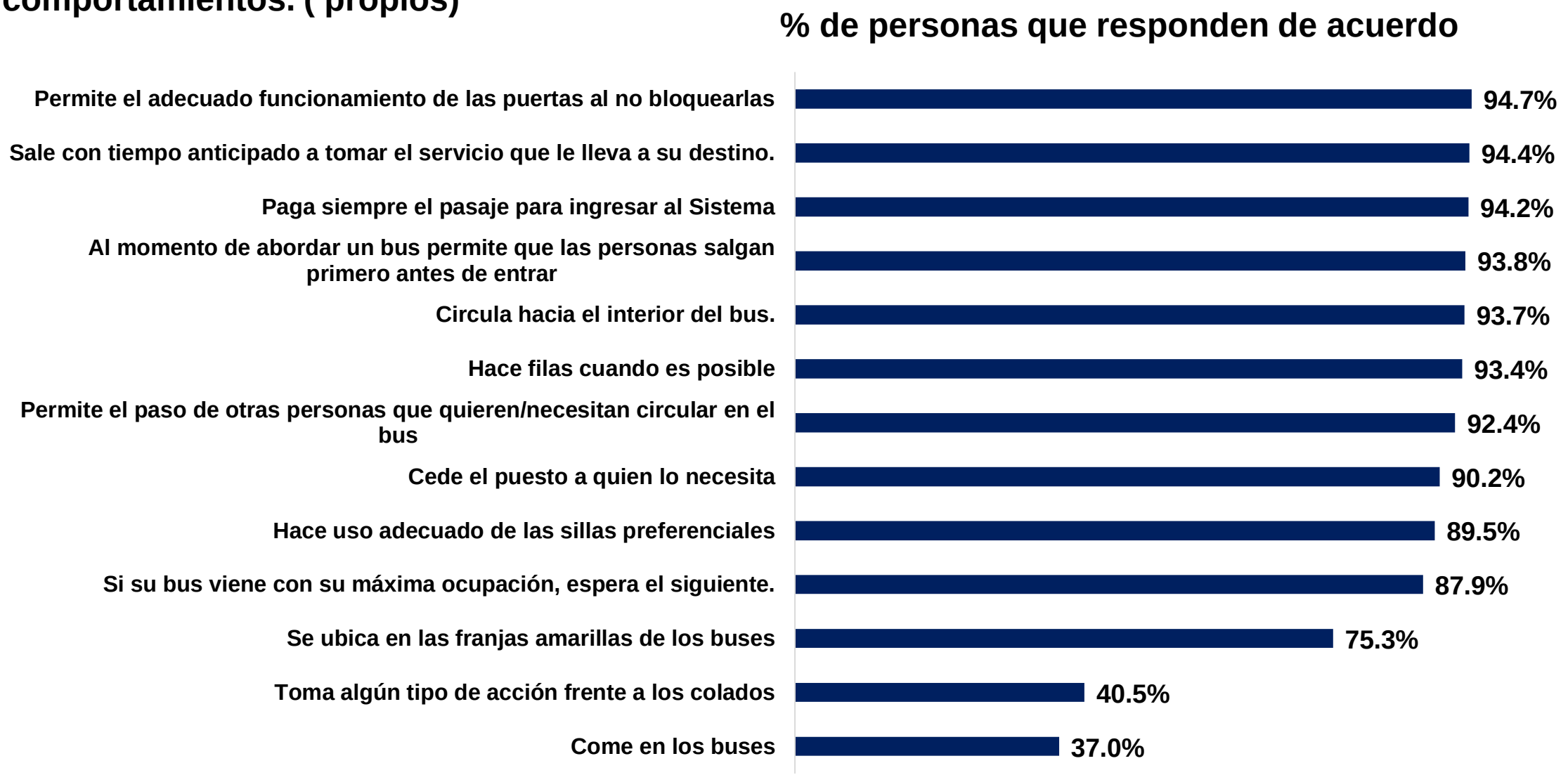
Por favor responda de acuerdo a la frecuencia con la que usted ve estos comportamientos en las personas con las que comparte sus recorridos (comportamiento de terceros)

% de personas que responden casi siempre y siempre



CULTURA CIUDADANA

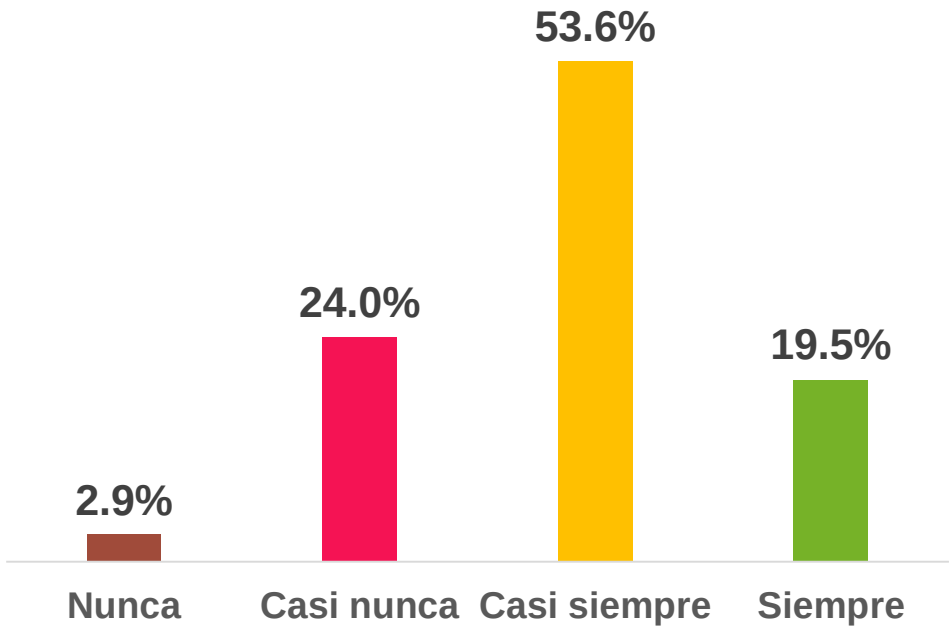
Por favor responda si está de acuerdo o en desacuerdo USTED con estos comportamientos. (propios)



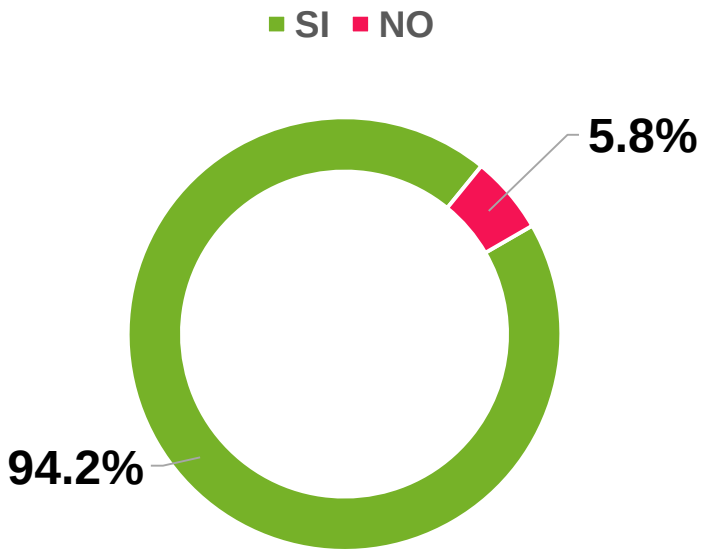
CULTURA CIUDADANA

Solo el 19,T% de los encuestados manifiestan que los usuarios de Transmilenio siempre pagan el pasaje (comportamiento de terceros)

Los usuarios Pagan siempre el pasaje para ingresar al Sistema



¿Paga siempre el pasaje para ingresar al Sistema?



CONCLUSIONES-GENERALES

Entre los años 2018 y 2023, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, tanto en sus componentes zonal como troncal, se ha mantenido estable y ha sido calificado como bueno en las escalas utilizadas. Durante la medición realizada en el primer semestre del año 2023, se registró un nivel de satisfacción de usuarios del 70,1%. Este resultado representa un aumento de 1,6 puntos porcentuales en comparación con la medición del segundo semestre de 2022.

CONCLUSIONES-GENERALES

Se evidencia una variación en los niveles de satisfacción de los usuarios entre el componente zonal y troncal. No obstante, en la última medición se ha observado una disminución en la brecha entre ambos. Durante la medición realizada en el primer semestre del año 2023, se registró un nivel de satisfacción del 67,3% en el componente zonal, mientras que en el componente troncal se alcanzó un nivel más elevado de satisfacción, llegando al 71,8%.

CONCLUSIONES-GENERALES

- Durante el periodo de 2018 a 2023, el índice de comunicaciones de Transmilenio ha mantenido una estabilidad notable y ha sido calificado como moderado, superando el umbral de los 60 puntos porcentuales. En la medición realizada durante el primer semestre de 2023, se registró una calificación de 70,4%.

- Es destacable mencionar que se observó un aumento de 3,5 puntos porcentuales en comparación con la mediciones en diciembre de 2023. Este incremento se atribuye principalmente a las mejoras implementadas en la señalética del sistema, lo cual ha contribuido significativamente a una comunicación más efectiva con los usuarios.

Gracias

Proyectamos Colombia SAS