RESUMEN EJECUTIVO
RESULTADOS

Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios
Sistema TransMilenio

Diciembre 2024

20/12/2024

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

Contenido

Ficha Técnica
Muestra Realizada
Introducción
Metodología
Método Top Two Box
Índice general de satisfacción
Análisis de tendencia troncal
Índice general y comparativo por zona
Índice general y comparativo por concesión
Resultado componente troncal
Matriz de Prioridad troncal
Análisis tendencial zonal
Índice general por operador zonal
Resultados componente zonal
Matriz de prioridad zonal
Conclusiones

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

FICHA TÉCNICA

ENTIDAD CONTRATANTE:	TRANSMILENIO S.A
OBJETIVO:	Evaluar la percepción/satisfacción de los usuarios con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales, alimentadores, zonales y demás componentes del sistema integrado de transporte público.
POBLACIÓN OBJETIVO:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), hombres y mujeres mayores de dieciocho (18) años, pertenecientes a los estratos uno a seis.
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta presencial a Usuarios frecuentes del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP) de Bogotá D.C por interceptación.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Cuantitativa, mediante una encuesta presencial estructurada.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	Troncal: 3.103 Zonal: 3.288 Total: 6.391
CONFIABILIDAD:	95%
ERROR PERMITIDO:	1,32%
FECHA DE RECOLECCIÓN:	Del 25 de noviembre al 17 de diciembre 2024
EMPRESA EJECUTADORA:	Información Localizada SAS - Servinformación

* Para la medición de mayo de 2024 se aplicaron 5,386 encuestas. En la medición de noviembre de 2024, la muestra aumentó un 15.7%, lo que corresponde a un incremento de 1,005 encuestas en comparación con la medición anterior.

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MUESTRA REALIZADA

COMPONENTE	ENCUESTAS REALIZADAS
Troncal	3103
Zonal	3288
TOTAL	6391



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

Introducción

En cumplimiento al proceso contractual CTO2759-23 adjudicado a Información Localizada SAS, se presenta el informe final de la ola #3 con la metodología desarrollada por servinformación para la ejecución de las 6391 encuestas sobre la satisfacción y percepción de los usuarios con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales, alimentadores, zonales y demás componentes del sistema integrado de transporte público contrato por TRANSMILENIO S.A.

Las diferentes actividades de la medición se llevaron acabo durante los meses de noviembre y diciembre 2024.

Objetivo contrato CTO 2759-23

Contratar la estructuración, elaboración, toma de información a través de encuestas personalizadas (no telefónicas), evaluación y cálculo de la satisfacción del usuario con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales, operadores alimentadores y/u operadores zonales del sistema integrado de transporte público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del sistema.

Herramientas de recolección

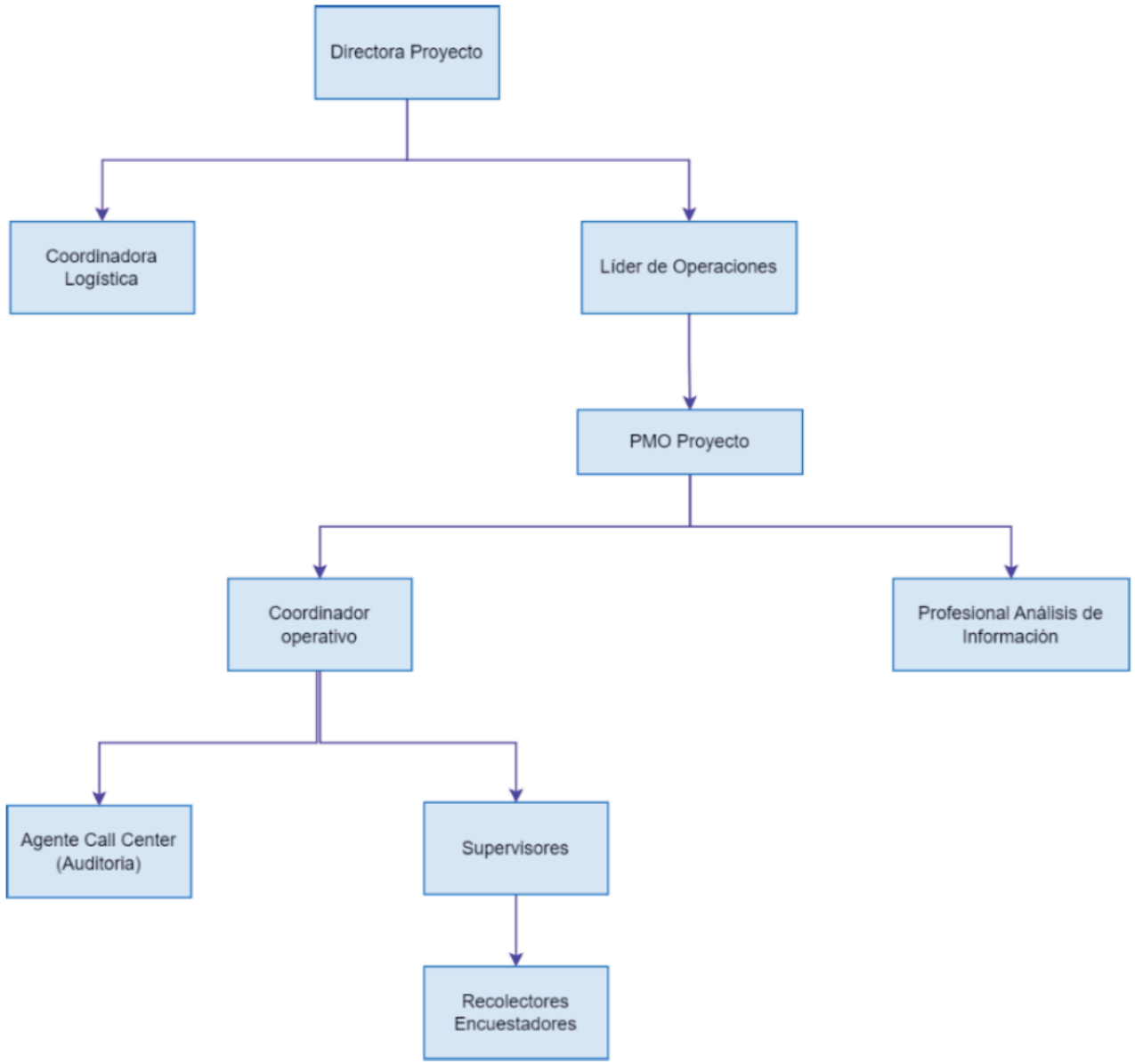
Celular con la APK con los 4 formularios y módulos de control.

Módulos de supervisión directa e indirecta.

Formatos de acta retroalimentación a equipos

METODOLOGÍA

La aplicación se realizó por medio de interceptación a usuarios frecuentes del servicio TRANSMILENIO S.A. Cada encuestador se ubicó en la parte interior y exterior de los sitios seleccionados para el componente zonal y componente troncal, en la mayoría de casos dentro del articulado, e interceptaron a las personas, saludando inicialmente y verificando que cumplían con el perfil para la aplicación de la encuesta (mayor de edad y usuario habitual)



METODOLOGÍA

En el diseño del instrumento de recolección se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Correspondencia con el objetivo de los módulos.
- Flujo y orden lógico de la formulación de las preguntas.
- Lenguaje y fraseo acorde a la población del estudio.
- Evaluar completitud y redundancia de las preguntas formuladas y opciones de respuesta.

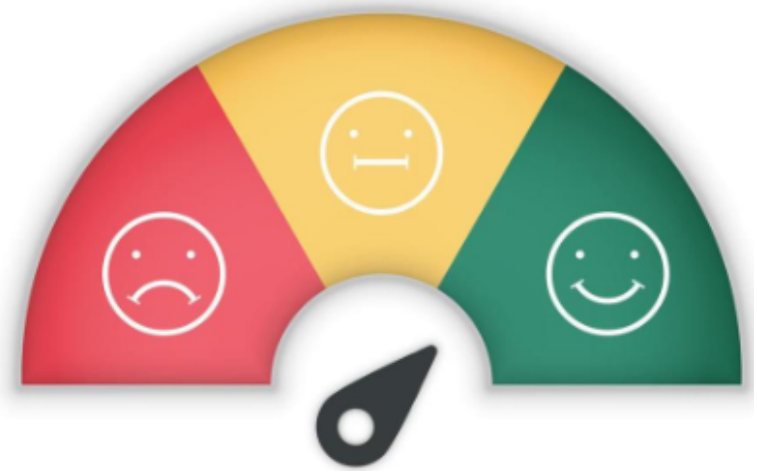
Indicadores

(1) Promedio: La suma de todas las respuestas sobre la cantidad de personas que respondieron.
(2) T2B: Es la suma de suma de las respuestas totalmente satisfecho y satisfecho sobre el numero de encuestas x 100. su variación va de 0% al 100%.
(3) Urgencia: La suma de las respuestas poco satisfecho y nada satisfecho sobre valores la suma de totalmente satisfecho y satisfecho. entre más alto sea el valor mayor será la urgencia, el valor puede tomar valores iguales o mayores a cero y no posee un valor máximo
(4) Importancia: La suma de las respuestas poco satisfecho y nada satisfecho sobre la suma total de respuestas. toma valores entre 0% y 100%, entre más alto sea el valor más importante es el atributo en el cual se deben enfocar las acciones de mejora.
(5)
La **máxima oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en <=75%

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre >75% y <90%

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en >=90%

Método Top Two Box - T2B



Es una herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente *(Totalmente Satisfecho y Satisfecho)*.

Respuesta 3 y 4 en la escala

FORTALEZA DE APALANCAMIENTO **Fortalezas que se deben mantener**	**T2B >= 90%**
PRIORIDAD SECUNDARIA DE MEJORAMIENTO **Priorizar en el mediano plazo**	**>75 T2B < 90%**
MÁXIMA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO **Priorizar en el corto Plazo**	**T2B <= 75%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN TRANSMILENIO



Indicador Satisfacción General Troncal

Mayo 2024		Diciembre 2024
70,9%	↓	69,1%



Indicador Satisfacción General Zonal

Mayo 2024		Diciembre 2024
68,5%	↑	69,5%

Indicador de Satisfacción General Sistema TransMilenio

Mayo 2024		Diciembre 2024
69,7%	↓	69,3%

Indicador histórico de Satisfacción General Sistema TransMilenio	
69,3%	Noviembre 2023
70,1%	Mayo 2023
68,5%	Diciembre 2022
69,4%	Junio/Julio 2022

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

RESULTADOS

Componente troncal

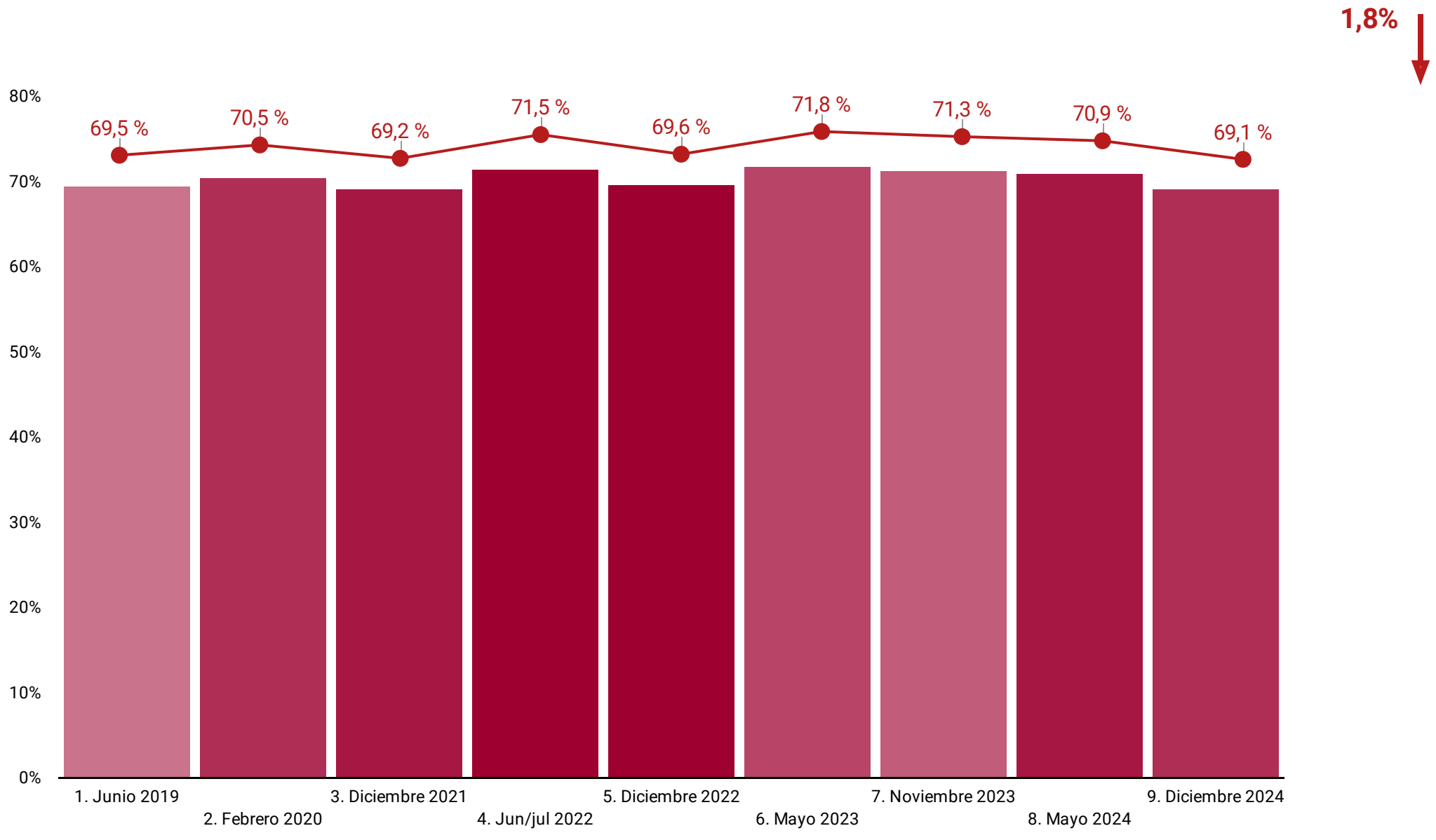
Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios
Sistema TransMilenio

Diciembre 2024

20/12/2024

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

COMPARATIVO INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL



El nivel general de satisfacción de los usuarios del sistema integrado de transporte se encuentra en un 69,1%, siendo calificado como bueno, con tendencia a la baja.

Entre mayo y diciembre de 2024, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte TransMilenio disminuyó un 1,8%."

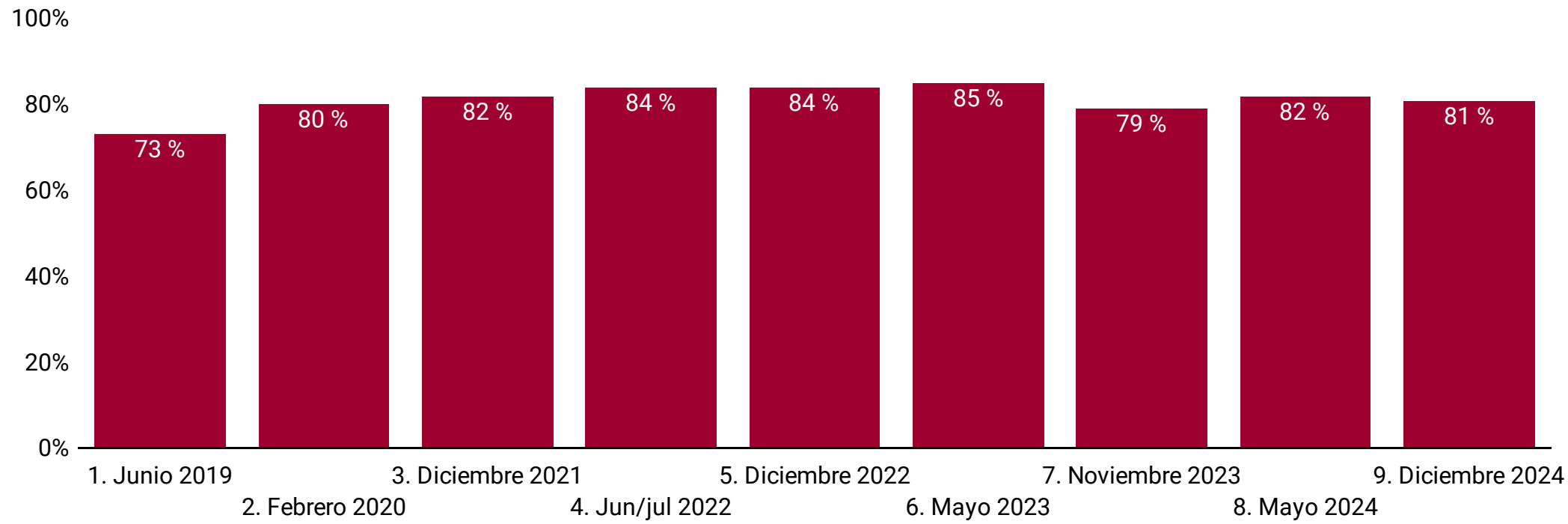
Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN USUARIO BUS

Califique los siguientes aspectos del último recorrido

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
El aseo general del bus (interno y externo)	73,8%	72,5 %	↓ 1,3 %
El estado general del bus (Puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).	85,4%	84,0 %	↓ 1,4 %
Señales informativas, preventivas y de emergencias (Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).	86,1%	85,5 %	↓ 0,6 %

Comparativo - Percepción Usuarios Bus



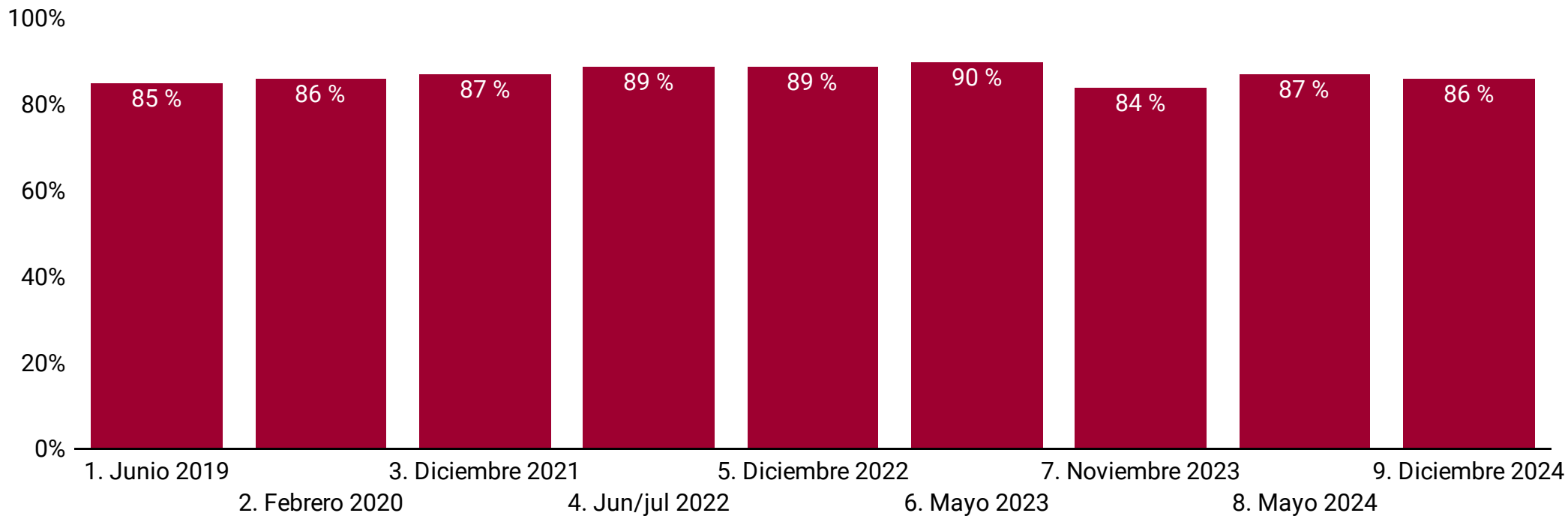
Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN SERVICIO CONDUCTOR

Califique los siguientes aspectos del último recorrido

	T2B			
	Mayo 2024	Diciembre 2024		
La distancia entre el bus y la plataforma de la estación, que al parquear deja el conductor	88,9%	86,3 %	↓	2,6 %
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenados y respeto a las normas de tránsito	88,7%	90,2 %	↑	1,5 %
El conductor fue respetuoso con los usuarios	97,0%	96,7 %	↓	0,3 %
Frecuencia de la ruta	76,4%	71,4 %	↓	5,0 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



Elaborador por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

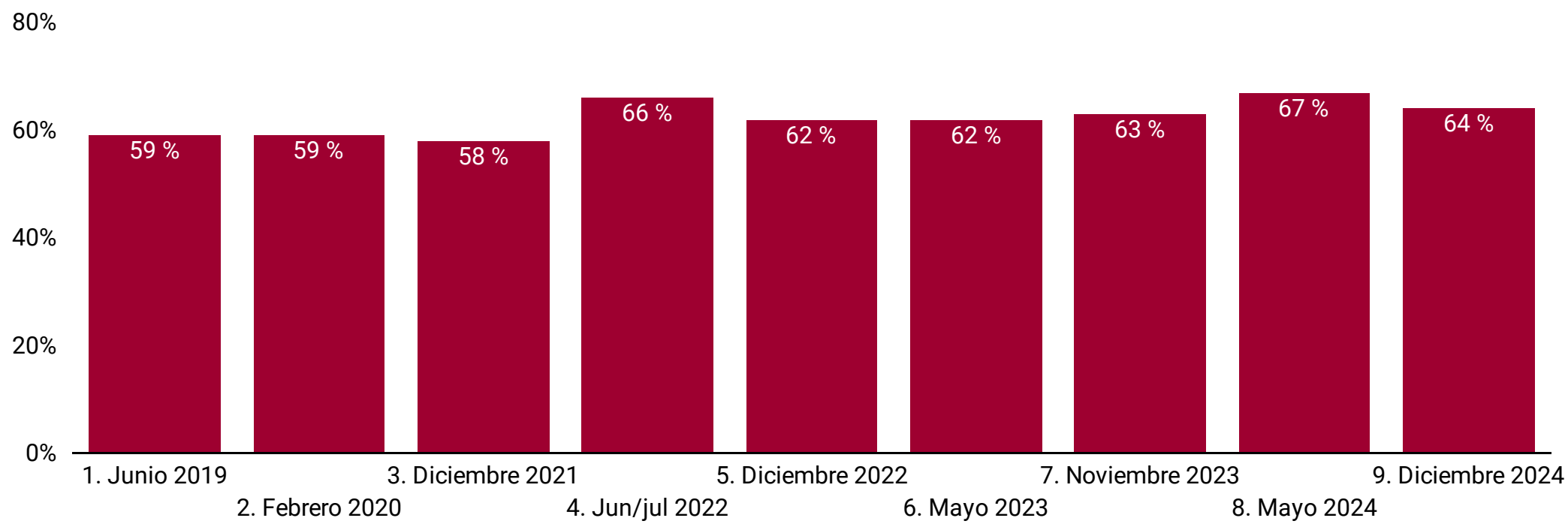
PERCEPCIÓN SERVICIO BUS ALIMENTADOR

Califique los siguientes aspectos de los buses alimentadores

T2B

	Mayo 2024	Diciembre 2024		
La cantidad de personas en el bus alimentador	39,4%	34,2 %	↓	5,2 %
El tiempo de espera para abordar el bus alimentador	40,2%	32,8 %	↓	7,4 %
Técnicas adecuadas de conducción (giros, maniobras, frenado del bus alimentador).	80,2%	81,5 %	↑	1,3 %
La amabilidad del conductor del bus alimentador	89,1%	89,4 %	↑	0,3 %
El aseo general del bus alimentador	79,8%	78,3 %	↓	1,5 %
El estado de los paraderos de los buses alimentadores	73,6%	69,1 %	↓	4,5 %

Comparativo - Servicio Bus Alimentador



OPERACIÓN DE RUTAS

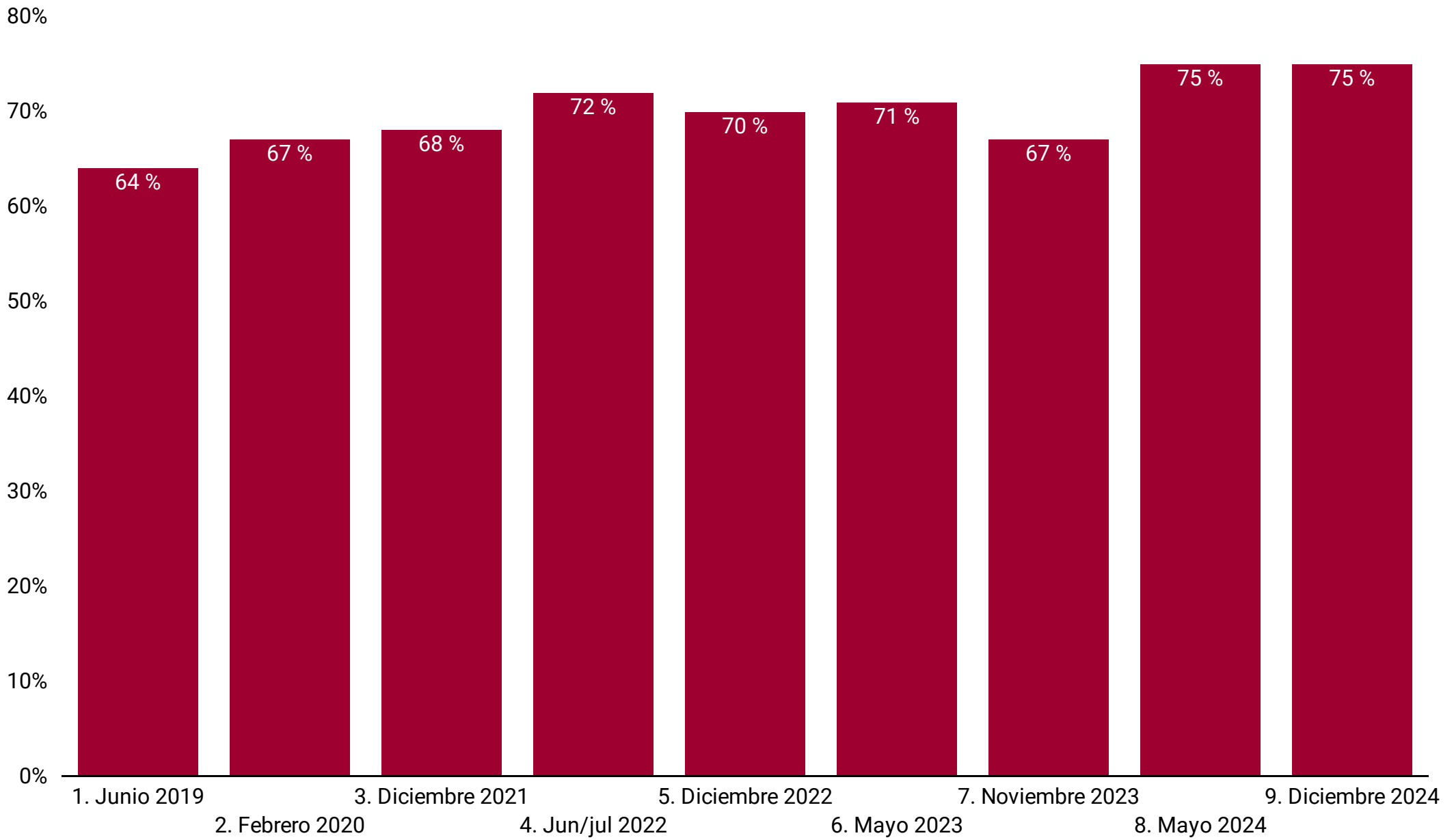
Califique los siguientes aspectos del servicio que utiliza con mayor frecuencia

T2B

	Mayo 2024	Diciembre 2024		
a. Recorrido que realiza	89,1%	84,5 %	↓	4,6 %
b. La cantidad de paradas que realiza.	85,8%	82,7 %	↓	3,1 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	79,1%	71,2 %	↓	7,9 %
d. El tiempo que transcurre desde que llega al paradero hasta abordar el bus	66,3%	67,1 %	↑	0,8 %
e. El horario y los días de operación en los que está disponible la ruta.	84,9%	81,7 %	↓	3,2 %
f. La cantidad de personas por bus.	36,5%	40,8 %	↑	4,3 %
g. El tiempo de viaje.	81,1%	78,5 %	↓	2,6 %
h. La ubicación de la parada dentro de la estación o Portal.	87,6%	85,1 %	↓	2,5 %
i. El tiempo de parada que dura el bus para ingreso y salida de pasajeros.	81,7%	80,8 %	↓	0,9 %
j. La disponibilidad de puntos para compra de pasajes o recarga de tarjetas.	66,0%	74,2 %	↑	8,2 %

OPERACIÓN DE RUTAS

Comparativo Operación de Rutas



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

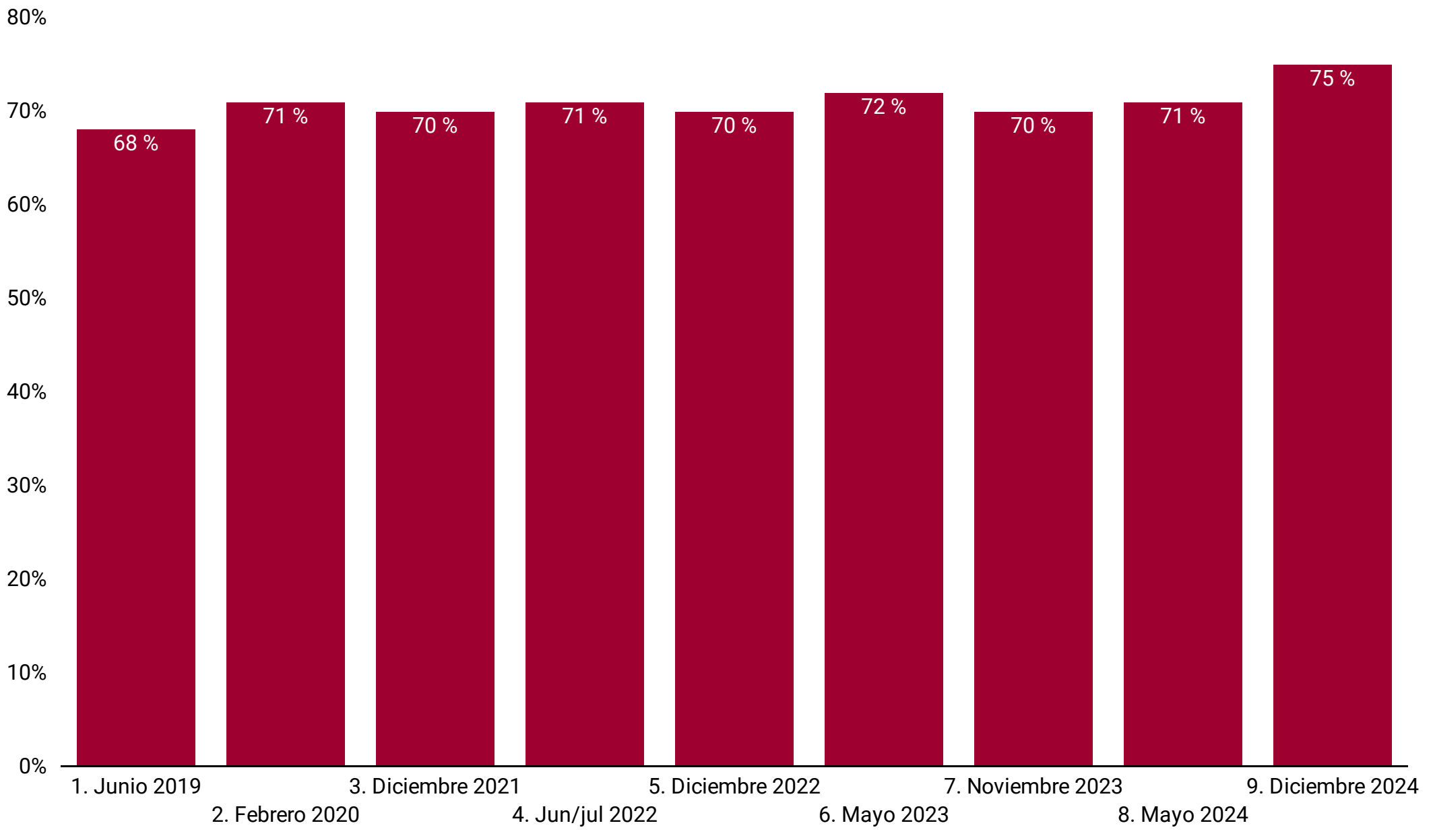
ESTACIONES Y PORTALES

¿Qué tan satisfecho se siente con las estaciones y portales en lo referente a?:

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. El aseo dentro de la estación o portal.	78,3%	77,4 %	↓ 0,9 %
b. El aseo en los alrededores de la estación o portal.	52,7%	60,2 %	↑ 7,5 %
c. El estado del piso de la estación o portal.	77,9%	78,9 %	↑ 1,0 %
d. El estado de las puertas de la estación o portal.	61,6%	70,2 %	↑ 8,6 %
e. El estado de la iluminación de la estación o portal.	77,8%	79,8 %	↑ 2,0 %
f. El estado físico de la señalización (Mapas, Tableros de rutas, etc.)	74,8%	77,5 %	↑ 2,7%
g. Otros aspectos como: franja amarilla, separadores entre vagones (pasillos – plataformas)	74,6%	79,8 %	↑ 5,2 %

ESTACIONES Y PORTALES

Comparativo estaciones y portales



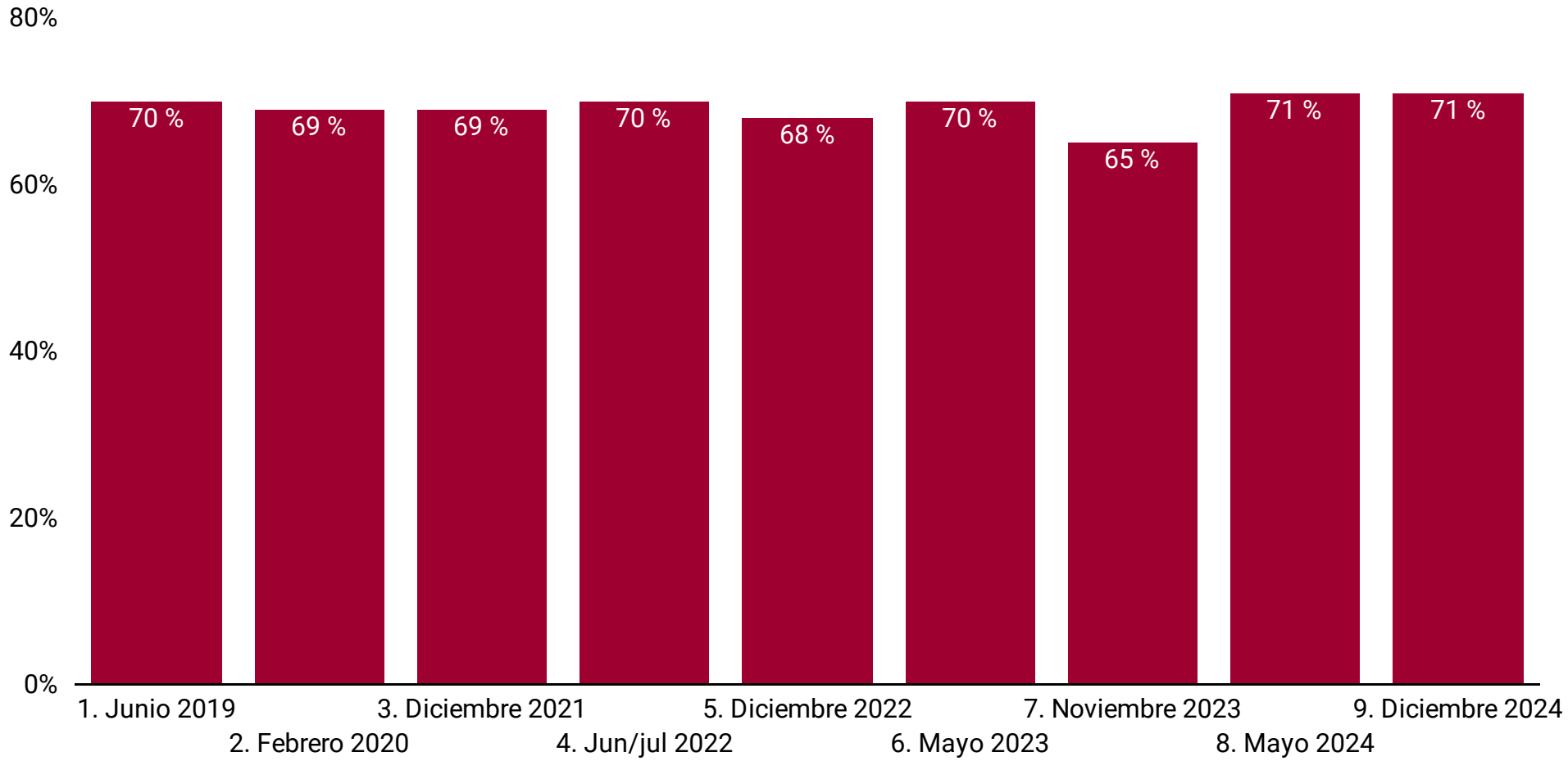
Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SISTEMA DE RECAUDO

¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. Tiempo que tarda para la compra y/o recarga	82,0%	78,5 %	↓ 3,5 %
b. El personal de TuLlave es suficiente para atender las necesidades en las estaciones y portales	63,3%	65,4 %	↑ 2,1 %
c. La agilidad para pasar el torniquete	68,1%	69,6 %	↑ 1,5 %

Comparativo - Sistema De Recaudo

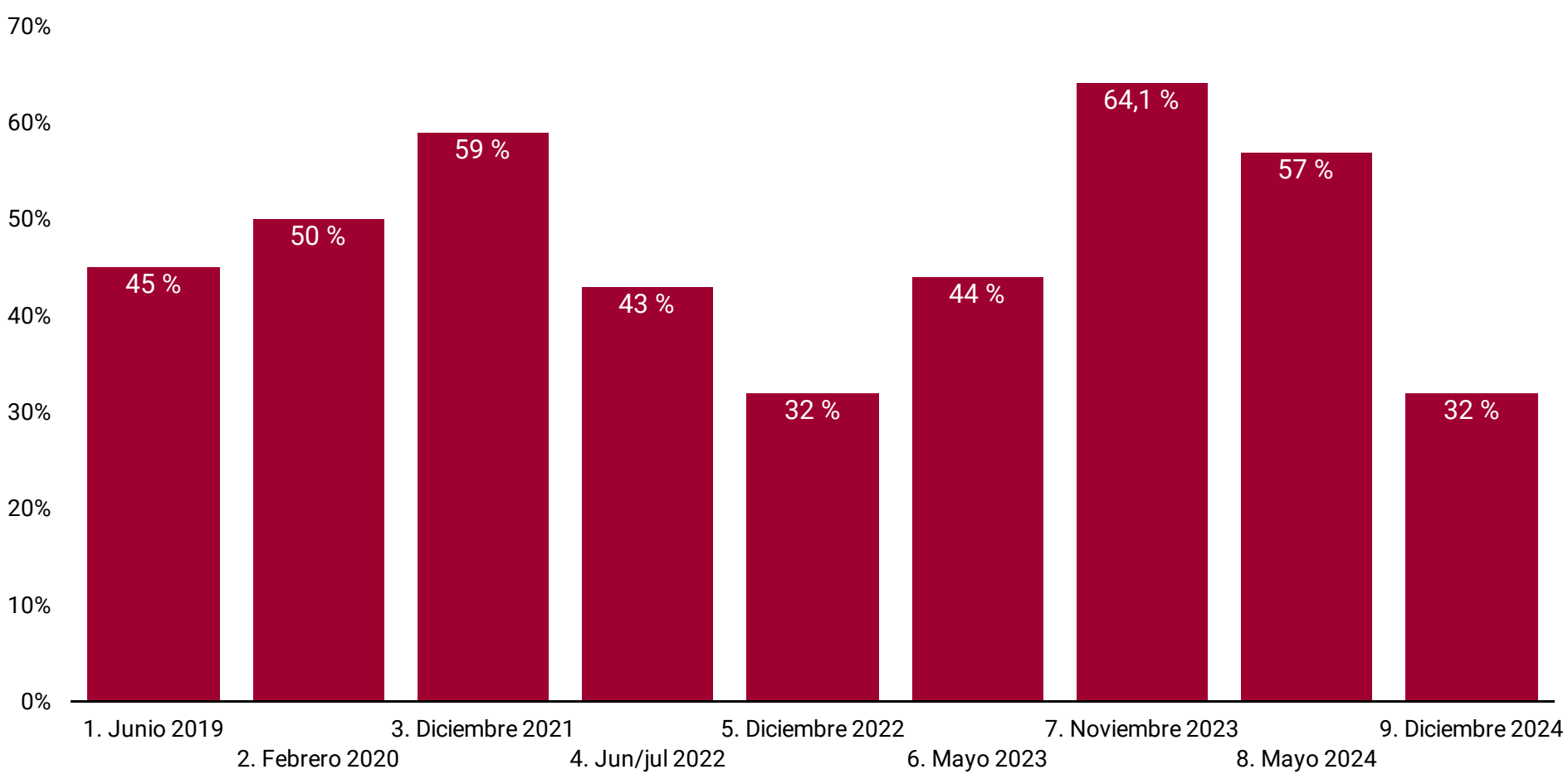


Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SEGURIDAD

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
En general ¿Usted qué tan satisfecho se encuentra con la seguridad del Sistema TransMilenio	57,3%	32,0 %	↓ 25,3%

Comparativo - Seguridad



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SEGURIDAD

¿Por cuáles de los siguientes aspectos usted no se siente seguro en el Transmilenio?

aspectos_no_seguro	aspectos_no_seguro ▼
HAY POCA POLICIA O VIGILANCIA	1.159
LA GENTE ES MUY AGRESIVA	858
HAY PRESENCIA DE HABITANTES DE CALLE	775
EXISTEN GRUPOS DE DELINCUENTES	726
POR LOS VENDEDORES AMBULANTES	661
LA GENTE ACCEDE AL SISTEMA SIN PAGAR	645
HAY POCOS DISPOSITIVOS DE VIGILANCIA (CAMARAS - VIGILANCIA PRIVADA - ETC)	513
USTED FAMILIARES O AMIGOS HAN SIDO VICTIMAS DE DISTINTAS AGRESIONES O DELITOS	485
POR LAS NOTICIAS QUE VE O ESCUCHA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACION	406
COMENTARIOS DE LA GENTE (RUMORES)	384
NO HAY ILUMINACIÓN ADECUADA	355
Total	**6.967**

INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

Satisfecho está usted con la información y señalización en estaciones portales del Sistema TransMilenio.

Satisfacción	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	15 %
3. SATISFECHO	68 %
2. POCO SATISFECHO	14 %
1. NADA SATISFECHO	3 %
Total	**100 %**

Comparativo - Información y Señalización

T2B Mayo 2024		T2B Diciembre 2024
81,0%	↑	83,0%

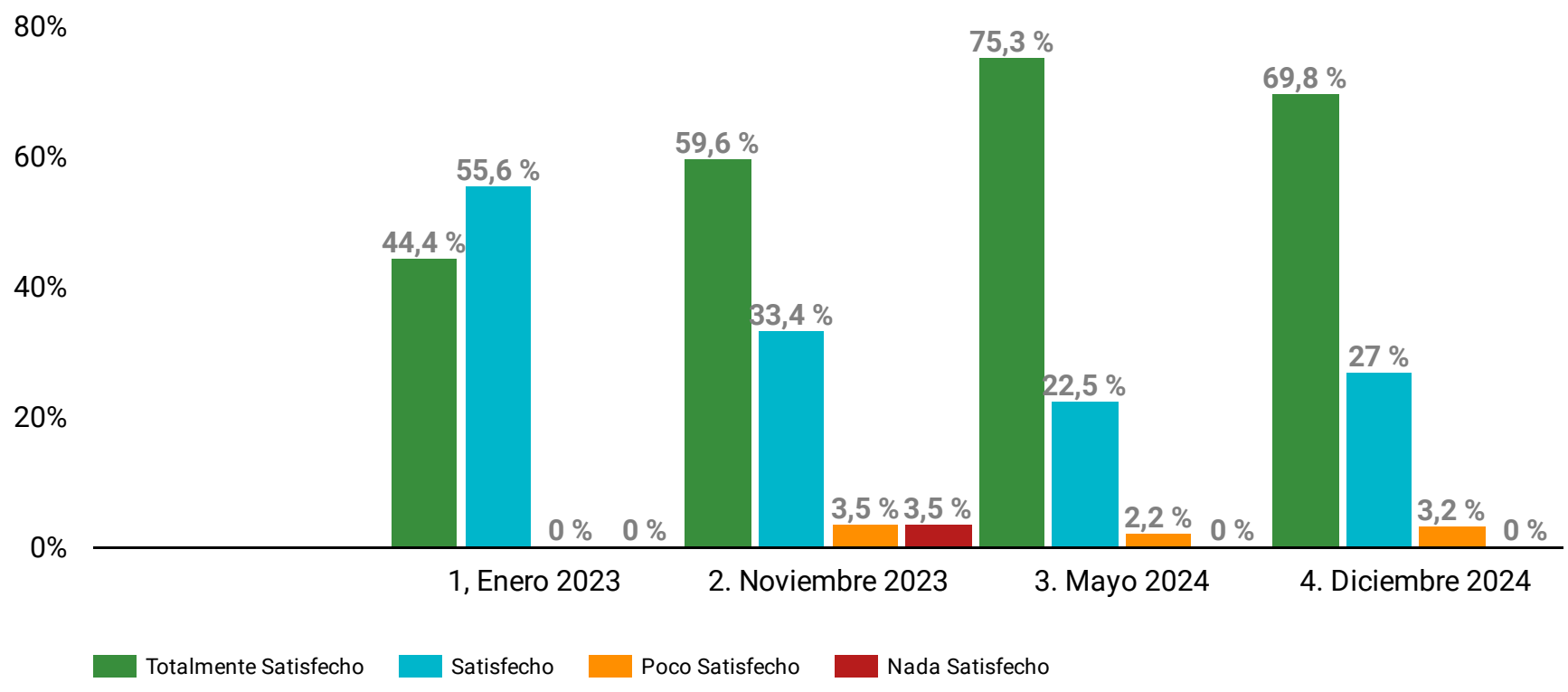
Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

TRANSMICABLE

Servicio en general de TransMicable

Calificación	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	70 %
3. SATISFECHO	27 %
2. POCO SATISFECHO	3 %
Total	**100 %**

Comparativo Transmicable



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Percepción usuario bus - troncal		**80,7 %**	
El aseo general del bus	72,5 %		
El estado general del bus		84,0 %	
Señales informativas y preventiva		85,5 %	
Percepción conductor - troncal		**86,1 %**	
Distancia del bus y la plataforma		86,3 %	
Manejo cuidadoso y normas de transito			90,2 %
El respeto del conducto			96,7 %
Frecuencia de rutas	71,4 %		
Percepción servicio Bus Alimentador - Troncal	**64,2 %**		
Cantidad de personas por bus	34,2 %		
Tiempo de espera para abordar el bus	32,8 %		
Técnicas adecuadas de conducción		81,5 %	
Amabilidad del conductor		89,4 %	
Aseo general del bus		78,3 %	
Estado de los paraderos	69,1 %		

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Operación de rutas - troncal	**74,6 %**		
Recorrido que realiza la ruta		84,5 %	
Cantidad de paradas que realiza		82,7 %	
Numero de transbordos para desplazarse	71,2 %		
Tiempo de espera para abordar el bus	67,1 %		
Horario y días de operación ruta		81,7 %	
Cantidad de personas por bus	40,8 %		
El tiempo de viaje		78,5 %	
Ubicación de las paradas		85,1 %	
Tiempo de parada para ingreso y salida		80,8 %	
Disponibilidad de puntos para compra y recarga	74,2 %		

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Estaciones y portales - troncal	**74,8,2 %**		
El aseo dentro de la estación o portal.		72,5 %	
El aseo en los alrededores.	60,2 %		
El estado del piso de la estación o portal.		78,9 %	
El estado de las puertas de la estación o portal.	70,2 %		
El estado de la iluminación de la estación o portal.		79,8 %	
El estado físico de la señalización		77,5 %	
Otros aspectos como: franja amarilla, separadores.		79,8 %	
Sistema de recaudo - troncal	**71,1 %**		
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga		78,5 %	
El personal de TuLlave es suficiente	65,4 %		
La agilidad para pasar el torniquete	69,6 %		
Seguridad	**32,4 %**		
Satisfacción seguridad en el sistema	32,4 %		

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La satisfacción general de los usuarios con respecto al componente troncal ha disminuido en comparación con la medición anterior. Se observa que la satisfacción en la percepción del servicio de los conductores ha caído un 1%, lo que refleja una oportunidad de mejora. La recomendación es que, aunque los tiempos de espera y la cultura de los usuarios pueden ser factores exógenos, es crucial monitorear continuamente estos aspectos. Específicamente, se sugiere trabajar sobre el 72,5% de los usuarios que han expresado una percepción negativa del servicio en términos de limpieza, ya que esto está directamente relacionado con la disminución en la satisfacción general.

2. De acuerdo con los datos de la matriz de prioridad, el 72,5% de los usuarios indicaron que el aseo general de los buses fue satisfactorio, con un 71,4% que considera que la frecuencia de las rutas fue un factor negativo. A pesar de que las acciones operativas son externas al alcance de nuestra consultoría, recomendamos que se continúe monitoreando la limpieza de los buses y la regularidad en la frecuencia de las rutas. Los datos obtenidos muestran una correlación directa entre la insatisfacción con estos aspectos y la baja satisfacción general.

3. La baja del 1% en la satisfacción general con el servicio del conductor podría no estar directamente relacionada con la forma de conducir o las habilidades del operador del bus. Esto se ve reflejado en el aumento del 1,5% en la satisfacción respecto al manejo cuidadoso y respetuoso, lo cual sugiere que los usuarios valoran positivamente la habilidad y comportamiento del conductor en cuanto a suavidad en giros, maniobras, frenados y respeto a las normas de tránsito.
Sin embargo, la disminución en la satisfacción respecto a la distancia entre el bus y la plataforma podría estar vinculada a factores ajenos al estilo de conducción, Por lo tanto, se recomienda realizar una evaluación detallada de estos factores externos para identificar posibles áreas de mejora que puedan estar influyendo en la satisfacción general del servicio.

4. Para mejorar aspectos como el respeto y la amabilidad del conductor con los usuarios, se sugiere replicar las acciones implementadas en la formación de los conductores, ya que se ha observado un aumento de más del 1% en la satisfacción relacionada con las técnicas de conducción, tanto para el bus troncal como para el bus alimentador.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. El cruce de variables revela que el servicio de aseo es un tema que requiere atención. Se ha identificado una disminución en la percepción de limpieza del 1,3% en el aseo general del bus, del 1,5% en aseo general del buses alimentadores y del 0,9% en aseo dentro de las estaciones y portales. Este descenso en la satisfacción se puede dar por que diversos factores, tanto internos como externos.

6. La satisfacción respecto al sistema de recaudo se mantiene en el 71%, sin embargo se presenta una baja de 3,5% en la satisfacción respecto al tiempo que se tarda para comprar o recargar, se debe evaluar este aspecto del personal de tu llave disponible, que aunque presento aumento del 2,1% en satisfacción, este esta en 65,4% de satisfacción siendo un aspecto que esta en máxima oportunidad de mejora y requiere seguir aplicando acciones que lo mantengan con la tendencia a la alza en la satisfacción.

7. El aumento del 4% en la satisfacción de los usuarios con respecto a las estaciones y portales es un resultado positivo, destacando especialmente áreas clave como el estado de las puertas, con un aumento del 8,6%, el aseo alrededor de las estaciones y portales con un incremento del 7,5%, y otros aspectos, como las franjas amarillas y separadores, con un aumento del 5,2%. Este aumento sugiere que las mejoras implementadas en estas áreas han tenido un impacto directo en la percepción de los usuarios, es recomendable continuar con las iniciativas que han dado lugar a estos avances y replicar estos esfuerzos a otras áreas como los buses en donde se evidencio se tiene baja en estos aspectos.

8. La satisfacción general con la seguridad en el sistema tiene baja de 25,3% , manteniendo una tendencia a la baja desde la medición de noviembre 2023, los aspectos más relevantes por los que los usuarios se sienten inseguros en el sistema esta, hay poca policía o vigilancia 1159 respuestas, la gente es muy agresiva 858 respuestas, hay presencia de habitantes de calle 775 respuestas, es importante revisar los diversos aspectos por los que los usuarios se sienten inseguros y generar acciones respecto a aquellos que TransMilenio pueda controlar directamente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Recomendaciones Generales:

1. Se recomienda realizar una evaluación detallada de los factores internos y externos para identificar posibles áreas de mejora que puedan estar influyendo en la satisfacción general del servicio, esto respecto a áreas que presenten una baja significativa los diferentes aspectos como lo son operación de rutas, servicio del bus alimentador, servicio del conductor, estado del bus.

2. Evaluar el servicio de aseo en general es un aspecto que en todas las áreas tiene tendencia a la baja en la satisfacción de los usuarios.

3. Revisar los diversos aspectos por los que los usuarios se sienten insatisfechos y generar acciones respecto a aquellos que TransMilenio pueda controlar directamente, respecto a los factores externos que influyen en la baja satisfacción de los usuarios se sugiere generar alianzas con entidades publicas o privadas que permitan subir la satisfacción de los usuarios.

4. Promover la sensibilización sobre el comportamiento de los usuarios en los buses y estaciones, especialmente en relación con el 76,7% que no cede el puesto a otros.

5. Mantener el monitoreo de la percepción sobre los tiempos de espera, especialmente en aquellos usuarios que reportan insatisfacción con el 67,1% del tiempo de espera.

RESULTADOS

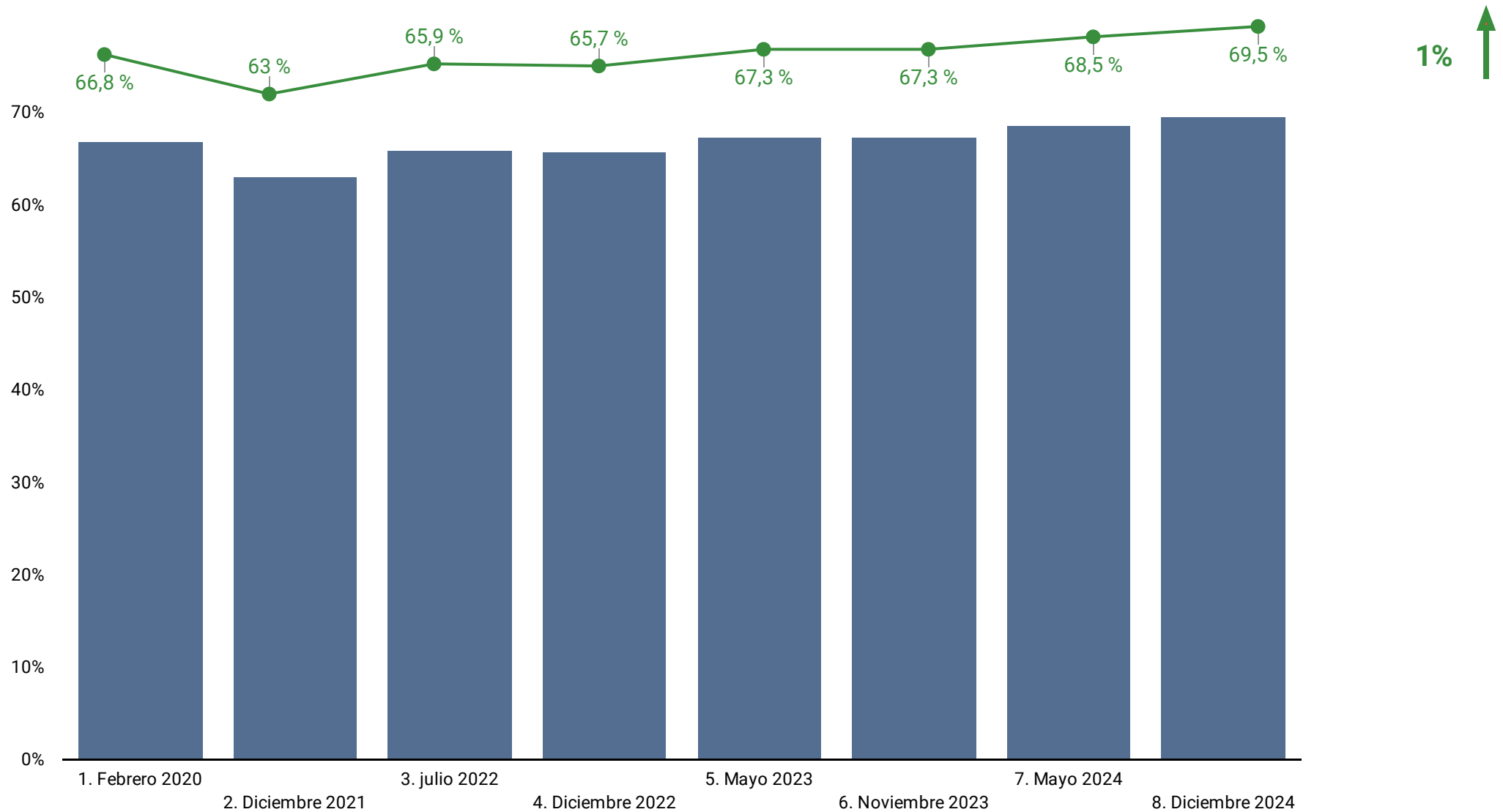
COMPONENTE ZONAL

Encuesta de Percepción y Satisfacción de los Usuarios
Sistema TransMilenio
Diciembre 2024

20/12/2024

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANALISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL ZONAL



Entre 2020 y 2024, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable entre los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público. Además, la tendencia del Nivel de Satisfacción Zonal experimentó un aumento del 1% en comparación con la medición anterior.

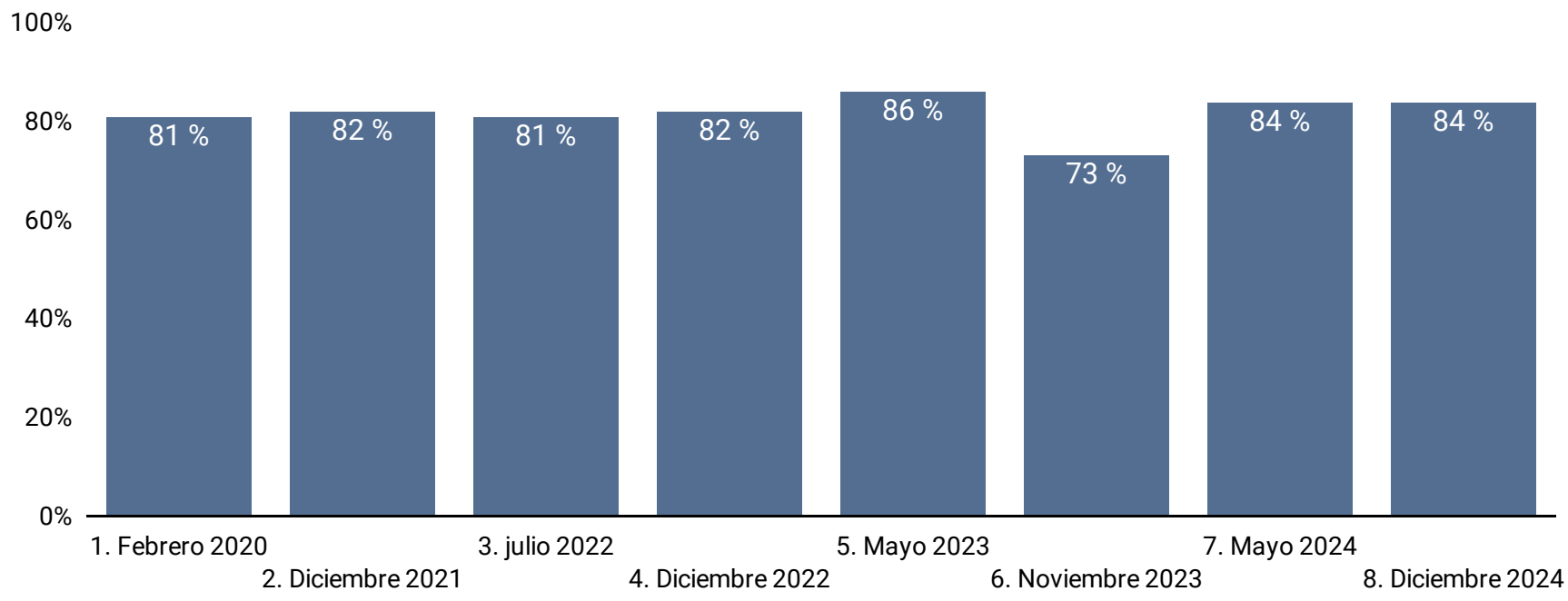
Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN USUARIO BUS

Califique los siguientes aspectos

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. El aseo general del bus (interno y externo)	86,9 %	77,9 %	↓ 9,0 %
b. El estado general del bus (puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).	84,9 %	83,8 %	↓ 1,1 %
c. Señales informativas, preventivas y de emergencias (Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).	89,9 %	90,0 %	↑ 0,1 %
d. Componentes del Sistema Tecnológico para la Divulgación de Información (pantallas a bordo, wifi, TransMiTeConecta, Puertos USB para la recarga)	77,0 %	*	

Comparativo - Percepción Usuarios Bus



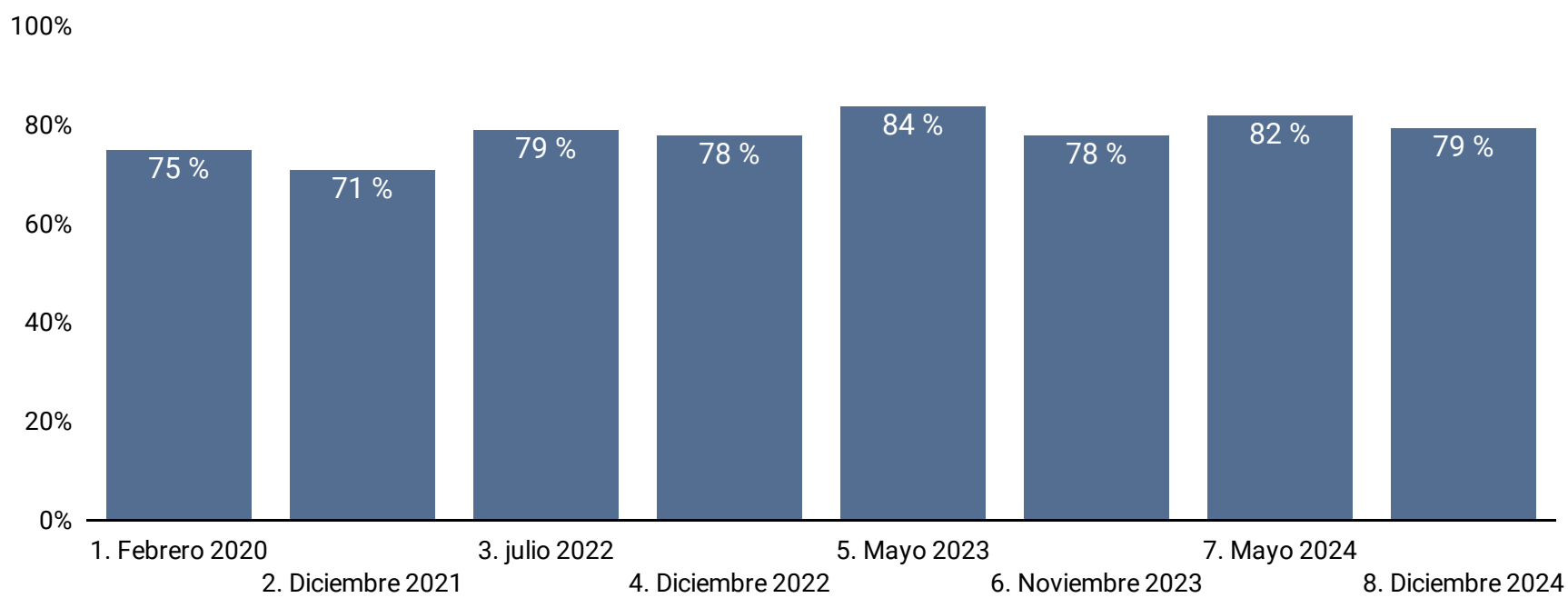
* d. Componentes del Sistema Tecnológico, excluido por TransMilenio para la medición de noviembre 2024.

PERCEPCIÓN SERVICIO CONDUCTOR

Califique los siguientes aspectos de este recorrido

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. La distancia de aproximación al paradero para dejar y recoger pasajeros.	81,7 %	85,8 %	↑ 4,1 %
b. Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenado y normas de tránsito.	86,3 %	73,4 %	↓ 12,9 %
c. Los conductores siempre hacen la parada para recoger o dejar pasajeros.	69,4 %	67,5 %	↓ 1,9 %
d. El conductor fue respetuoso con los usuarios.	94,4 %	90,6 %	↓ 3,8 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

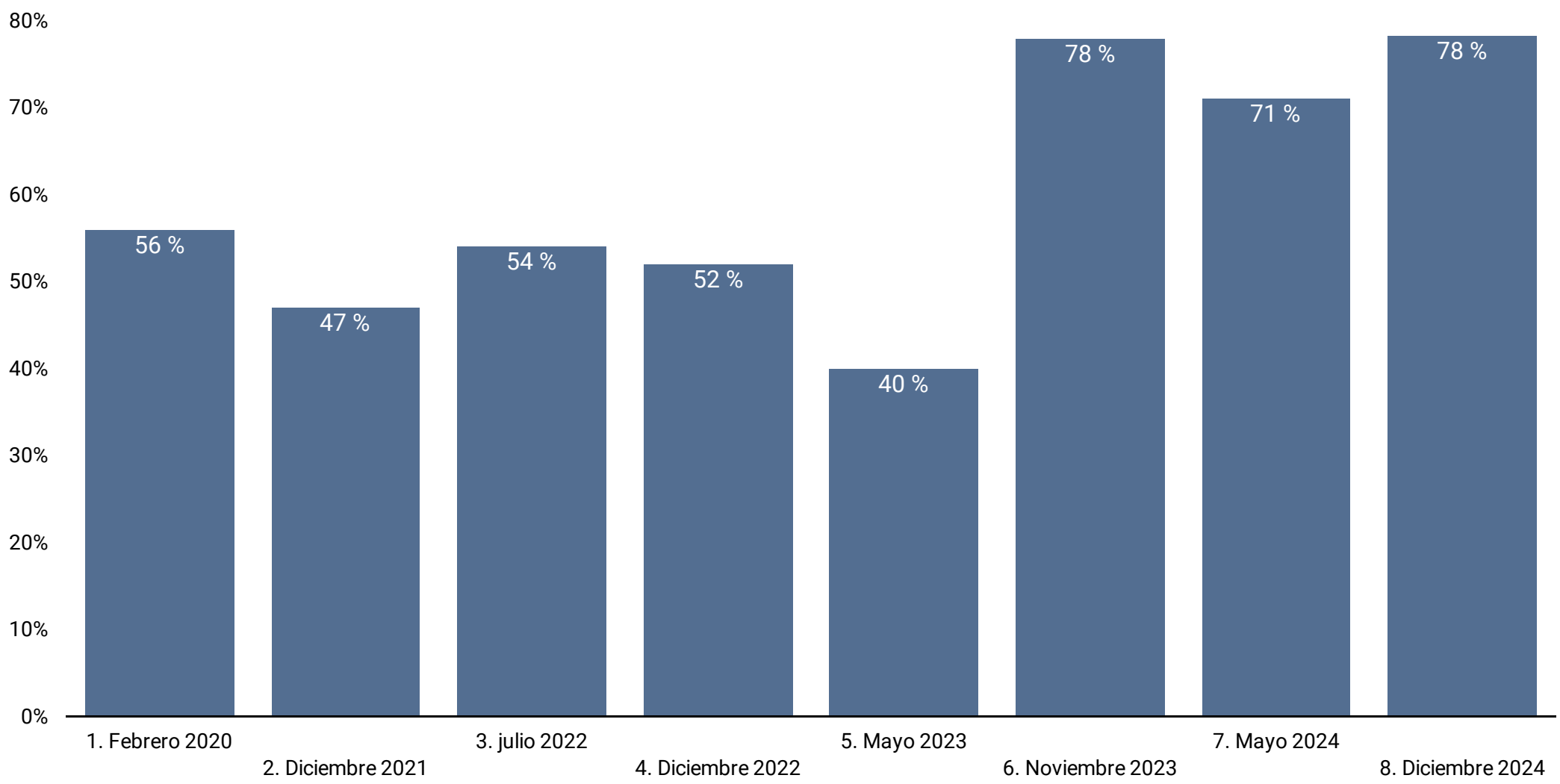
SEGURIDAD

¿Qué tanto considera usted que los siguientes factores afectan la seguridad en el servicio?

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. Alto flujo de pasajeros.	77,0 %	84,5 %	↑ 7,5 %
b. Cantidad de personas en los paraderos.	71,7 %	76,2 %	↑ 4,5 %
c. Baja iluminación.	74,3 %	81,7 %	↑ 7,4 %
d. Presencia de escombros o basuras.	65,5 %	69,0 %	↑ 3,5 %
e. Escasa vigilancia o presencia de policía.	75,1 %	77,6 %	↑ 2,5 %
f. Ventas informales.	59,4 %	66,9 %	↑ 7,5 %
g. Falta de cámaras de seguridad.	76,4 %	78,7 %	↑ 2,8 %
h. Falta de cultura ciudadana/ Es un tema social.	79,0 %	88,8 %	↑ 9,8 %
i. Distancia de los paraderos.	63,6 %	68,3 %	↑ 4,7 %
j. Los colados/ no pago del pasaje.	67,9 %	81,8 %	↑ 13,9 %
k. La demora en la ruta.	81,3 %	86,9 %	↑ 5,6 %

SEGURIDAD

Comparativo - Seguridad



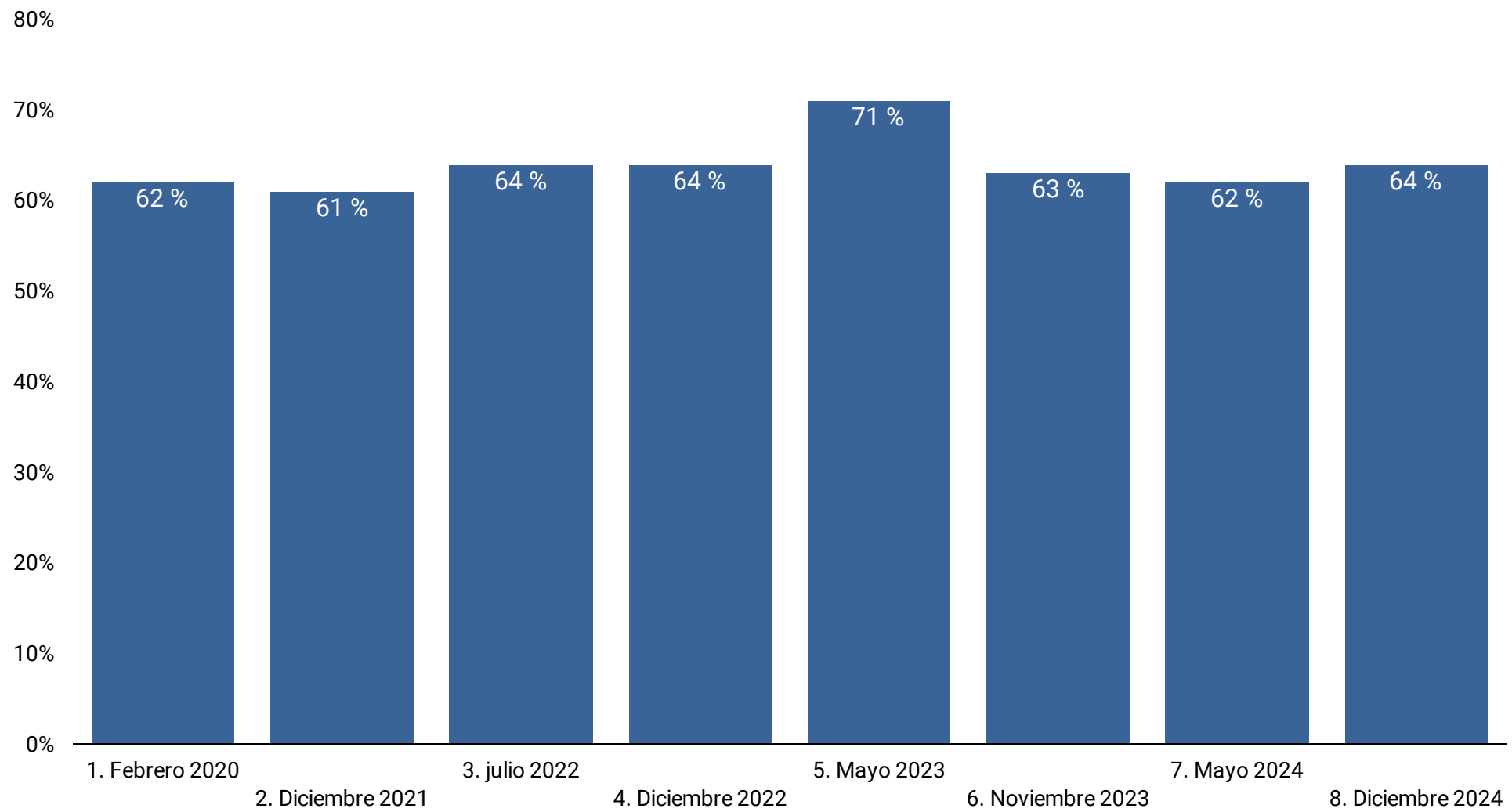
OPERACIÓN RUTAS

¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos?

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino.	77,8 %	76,7 %	↓ 1,1 %
b. El número de paradas que hace esta ruta.	73,9 %	75,9 %	↑ 2,0 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	68,4 %	71,7 %	↑ 3,3 %
d. El tiempo de espera para abordar el bus.	25,9 %	29,8 %	↑ 3,9 %
e. Los horarios de operación de las rutas que usted habitualmente usa.	65,5 %	66,9 %	↑ 1,4 %
f. El tiempo de viaje en el bus es adecuado frente a otros servicios de transporte que usted tiene disponible.	64,2 %	64,7 %	↓ 0,5 %

OPERACIÓN RUTAS

Comparativo - Servicio de Operación de Rutas



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

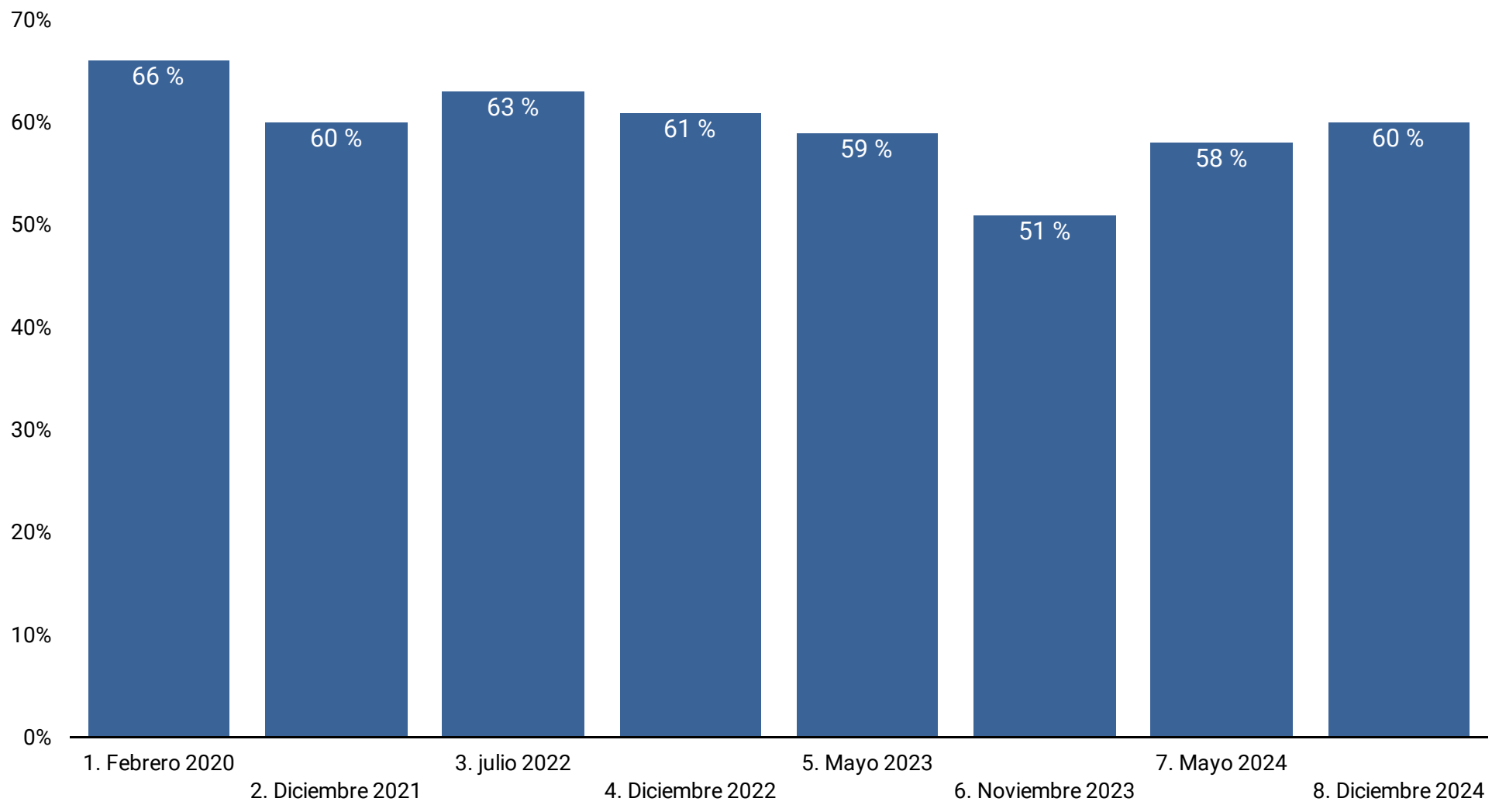
PARADEROS

¿Qué tan satisfecho se siente con las paraderos en lo referente a?

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
a. Ubicación del paradero de acuerdo con sus necesidades.	75,6 %	78,0 %	↑ 2,4 %
b. Calidad de paraderos respecto a la iluminación, estado del piso y cubierta.	45,8 %	53,8 %	↑ 8,0 %
c. Seguridad.	31,7 %	35,5 %	↑ 3,8 %
d. Con la información (Es clara y útil para realizar su viaje).	74,8 %	68,3 %	↓ 6,5 %
e. La zona del paradero facilita realizar filas de acceso a los servicios.	63,9 %	66,8 %	↑ 1,1 %

PARADEROS

Comparativo paraderos

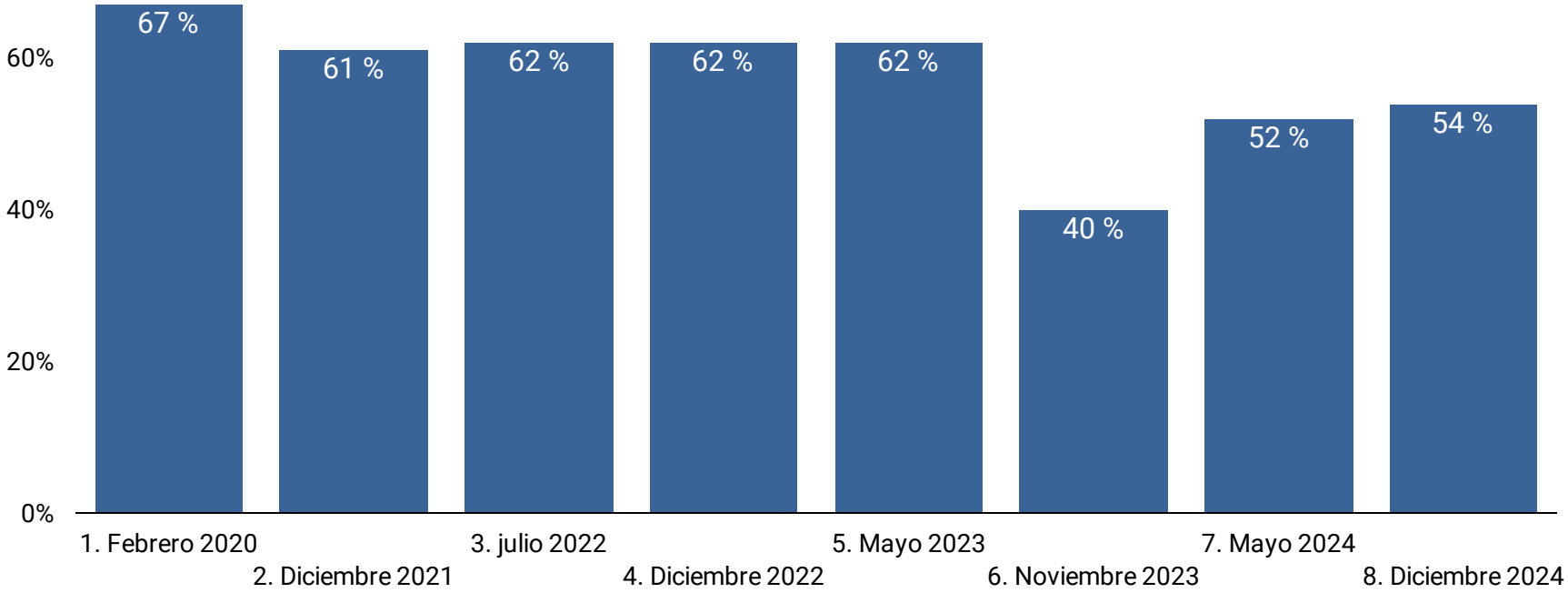


Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SISTEMA DE RECAUDO

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
Qué tan satisfecho se encuentra usted con la disponibilidad, horarios y ubicación de los puntos de venta y recarga de las tarjetas SITP.	51,8 %	54,3 %	↑ 2,5 %

Comparativo - Sistema de Recaudo

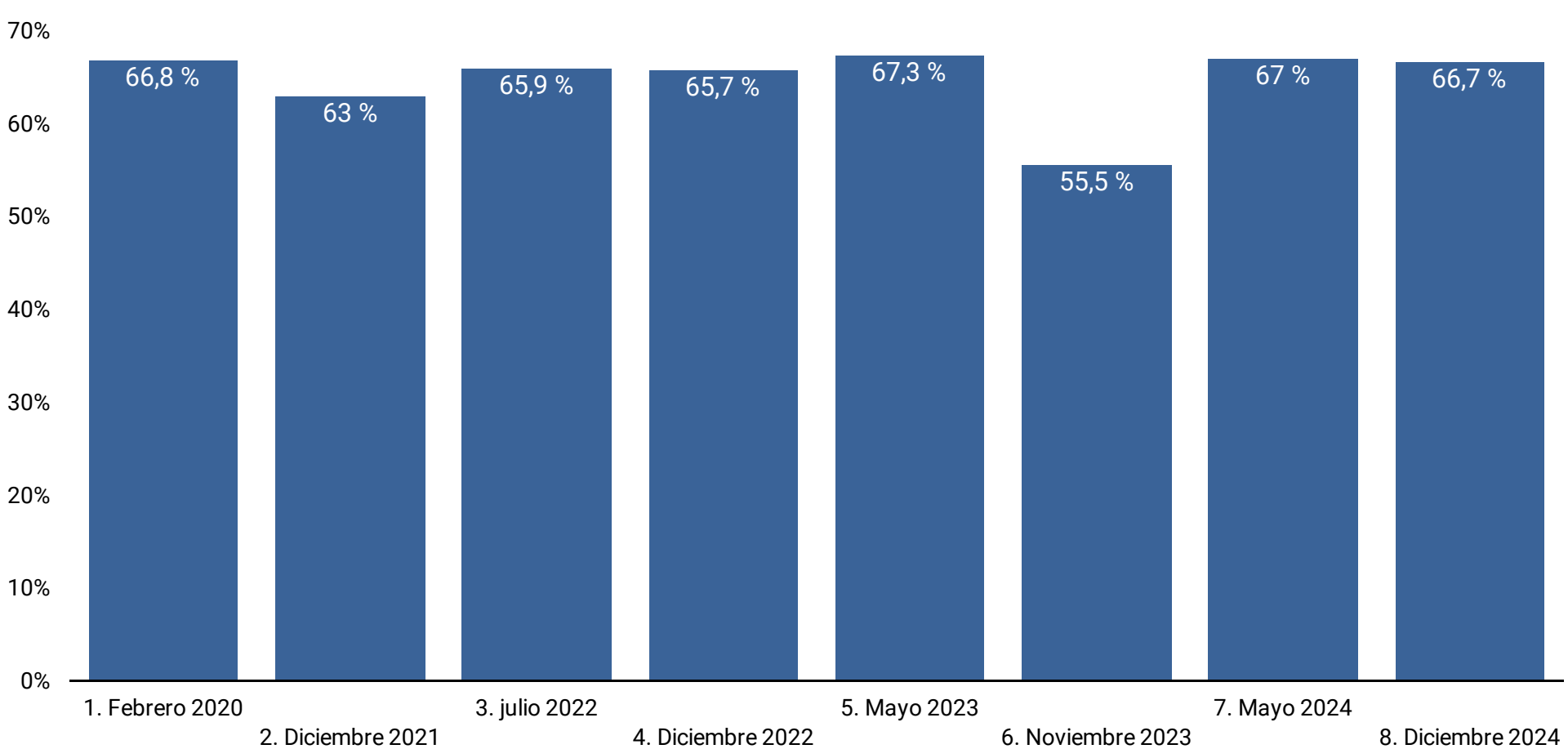


Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

	T2B		
	Mayo 2024	Diciembre 2024	
Califique la información y señalización en los paraderos del SITP	67,4 %	66,7 %	↓ 0,7 %

Comparativo - Información y Señalización



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Percepción usuario bus - Zonal		**83,9 %**	
El aseo general del bus		77,9 %	
El estado general del bus		83,8 %	
Señales informativas y preventiva		90,0 %	
Percepción conductor - Zonal		**79,3 %**	
Distancia de aproximación al paradero		85,8 %	
Manejo cuidadoso y normas de transito	73,4 %		
Los conductores siempre hacen las paradas	67,5 %		
El Conductor fue respetuoso		90,6 %	

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Seguridad - Zonal		**78,2 %**	
Alto Flujo de pasajeros		84,5 %	
Cantidad de personas en los paraderos		76,2 %	
Baja Iluminación		81,7 %	
Presencia de escombros o basura	69,0 %		
Escasa vigilancia o presencia de policía		77,6 %	
Ventas informales	66,9 %		
Falta de cámaras de seguridad		78,7 %	
Falta de cultura ciudadana/ tema social		88,8 %	
Distancia de los paraderos	68,3 %		
Los colados / No pagan pasaje		81,8 %	
La demora en la ruta		86,9 %	

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Medio	Bajo
Operación de rutas - Zonal	**64,2 %**		
El recorrido de las rutas disponible		76,7 %	
El numero de paradas que hace la ruta		75,9 %	
El numero de transbordos en el desplazamiento	71,7 %		
El tiempo de espera para abordar el bus	29,8 %		
Los horarios de operación de las rutas	66,9 %		
El tiempo de viaje es el adecuado	64,7 %		
Paraderos - Zonal	**60,4 %**		
Ubicación de los paraderos		78,0 %	
Calidad de los paraderos	53,8 %		
Seguridad en los paraderos	35,5 %		
Información.	68,3 %		
La zona del paradero facilita hacer fila	66,8 %		
Sistema de recaudo - Zonal	**54,3 %**		
Horarios y ubicación de los puntos de venta	54,3 %		
Información y señalización - Zonal	**66,7 %**		
Información y señalización	66,7 %		

Alta:

La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media:

La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja:

La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La satisfacción general con respecto al componente zonal ha aumentado un 1% respecto a las mediciones anteriores. Este incremento es positivo, pero la mejora puede continuar enfocándose en aquellos aspectos que presentan una baja puntuación según la matriz de prioridad. La recomendación es seguir monitoreando la satisfacción con los aspectos relacionados con el recorrido de las rutas y el número de paradas, áreas que aún presentan oportunidades de mejora.

2. La satisfacción general con el bus zonal se mantiene estable en un 84%, lo cual es positivo, pero la caída en la satisfacción con el aseo del bus bajando un 9,0% y el estado general del bus con una disminución del 1,1%, señala que se deben realizar planes de mejora en estos aspectos, si bien estos aspectos se puede ver afectado por factores externos, se sugiere generar acciones que permitan contrarrestar el impacto negativo de estos factores.

3. La baja del 3% en la satisfacción de los usuarios respecto al servicio del conductor, junto con la disminución en aspectos clave como el manejo cuidadoso bajando un 12,9%, el respeto del conductor con los usuarios una caída del 3,8% y las paradas realizadas por los conductores bajando un 1,9%, indica que hay áreas específicas dentro del comportamiento y desempeño del conductor que están afectando negativamente la experiencia de los usuarios, se deben implementar acciones que permitan corregir estos comportamientos por parte del conductor.

4. La inseguridad en los paraderos ha aumentado un 6%, para los usuarios los factores que más afectan la seguridad son; falta de cultura ciudadana 88,8%, la demora de las rutas 86,9% y el alto flujo de pasajeros 84,5%. El aumento de la percepción del efecto de estos factores en la seguridad debe verse de manera negativa, y las acciones deben ir encaminadas a disminuir el porcentaje de afectación de las mismas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. La satisfacción respecto a la operación de las rutas ha mejorado en un 2%, especialmente en los aspectos relacionados con el tiempo de espera para abordar el bus mejoró un 3,9% y el numero de transbordos o intercambios mejoró un 3,3%, el numero de paradas que hace la ruta mejoro 2.0% Se sugiere evaluar, mantener y replicar las acciones que se han aplicado y han generado aumento en la satisfacción de los usuarios.

6. La satisfacción general respecto a paraderos subió un 2%, los aspectos de Calidad en iluminación, pisos y cubiertas subió 8.0%, seguridad 3,8%, ubicación de paraderos 2,4%, se deben replicar y continuar las acciones que han permitido este aumento en la satisfacción de los usuarios.

7. Se deben evaluar aspectos de señalización en general ya que la satisfacción respecto a la información y señalización ha bajado un 0.7% y información clara y útil bajo 6,5%, esto se puede ver afectado por factores ajenos a la planeación y diseño del sistema.

8. Sistema de recaudación: Aumentó un 2,5% la satisfacción con el sistema de recaudación, especialmente con la disponibilidad de puntos de recarga y los horarios. Sin embargo, aún hay un margen para mejorar la percepción en cuanto a la ubicación de los puntos de venta y la facilidad de acceso a los mismos, pues solo el 54,3% de los usuarios están satisfechos en este aspecto. Se recomienda un análisis adicional para optimizar la distribución y el acceso a los puntos de venta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Recomendaciones Generales:

1. Continuar el seguimiento a la percepción del servicio del conductor, implementar acciones que permitan corregir los comportamientos por parte del conductor que afectan la satisfacción de los usuarios.

2. Mantener las acciones y estrategias que han permitido aumentar la satisfacción de los usuarios con los paraderos, estas direccionadas a mejorar la calidad de la señalización e información en general, aspecto débil en lo que respecta a a los paraderos.

3. Evaluar y proponer mejoras en la frecuencia de las rutas y en el tiempo de espera para abordar el bus, pues estos fueron los puntos con mayor insatisfacción según la medición.

4. Reforzar las campañas de sensibilización sobre seguridad en los paraderos, dada la importancia de este factor en la percepción de los usuarios.

5. Realizar un análisis sobre la ubicación y acceso a los puntos de recarga para mejorar la satisfacción con el sistema de recaudación.

¡GRACIAS!

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE