INFORME GENERAL
RESULTADOS OLA #2

COMPONENTE TRONCAL - ZONAL

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

01/06/2024

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

Contenido

Ficha Técnica
Muestra Realizada
Método Top Two Box
Indice General de Satisfacción
Análisis Tendencial Troncal
Resultados componente Troncal
Matriz de prioridad
Análisis Tendencial Zonal
Resultados componente Zonal
Matriz de prioridad
Conclusiones



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, operadores alimentadores, operadores zonales y demás componentes del sistema integrado de transporte público.
POBLACIÓN OBJETIVO:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, hombres y mujeres mayores de dicieciocho (18) años, pertenecientes a los estratos uno a seis.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta presencial a usuarios frecuentes del sistema Masivo de Transporte de Bogotá por interceptación.
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta por interceptación en puntos localizados (Buses, Alimentadores, Transmicable, Estaciones y Portales)
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Cuantitativa, mediante una encuesta presencial estructurada.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	Troncal: 2.620 Zonal: 2.766 Total: 5.386
CONFIABILIDAD:	95%
ERROR PERMITIDO:	1,32%
FECHA DE RECOLECCIÓN:	Del 22 de mayo al 01 de junio 2024
EMPRESA EJECUTORA:	Información Localizada SAS - Servinformación

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

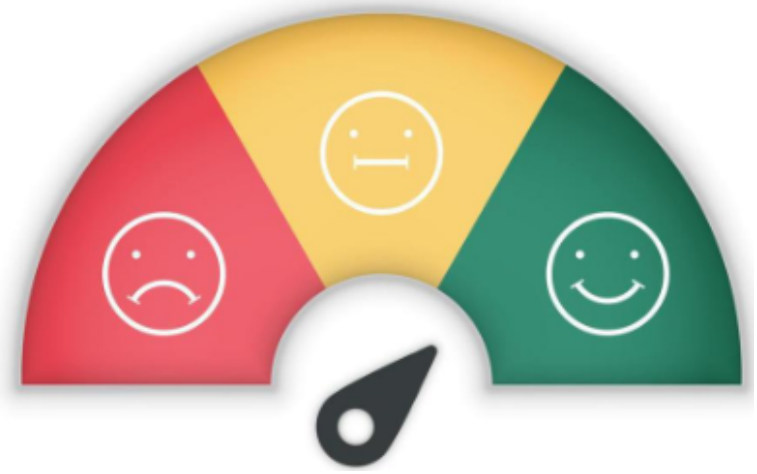
MUESTRA REALIZADA

COMPONENTE	ENCUESTAS REALIZADAS
Troncal	2620
Zonal	2766
TOTAL	**5386**



Elaborado por servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

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

NOVIEMBRE 2023
71,3%

↓

MAYO 2024
70,9%



Indicador Satisfacción General Zonal

NOVIEMBRE 2023
67,3%

↑

MAYO 2024
68,5%

Indicador de Satisfacción General Transmilenio

NOVIEMBRE 2023
69,3%

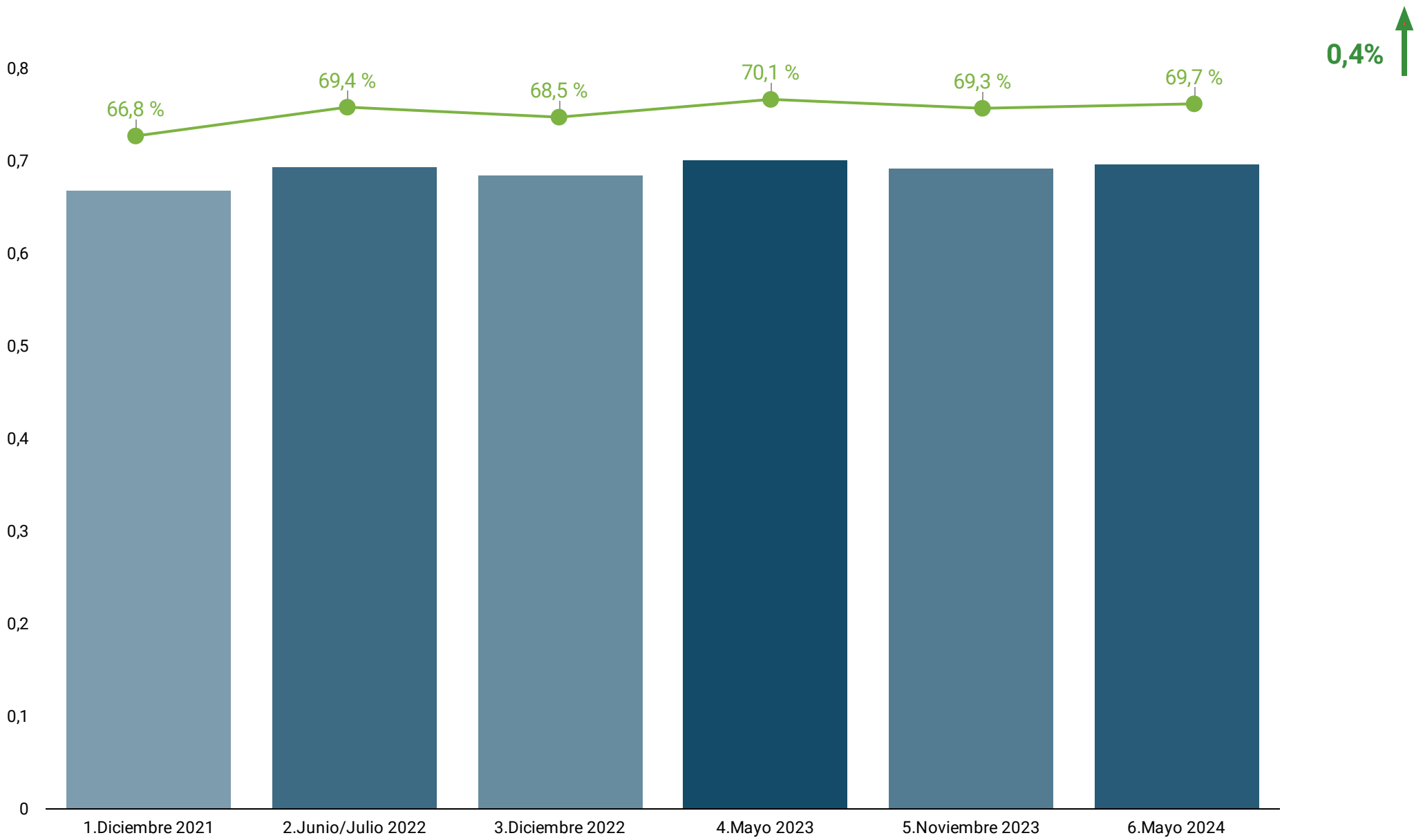
↑

MAYO 2024
69,7%

***Medición realizada el 22 de Mayo al 01 de Junio 2024**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN GENERAL TRANSMILENIO

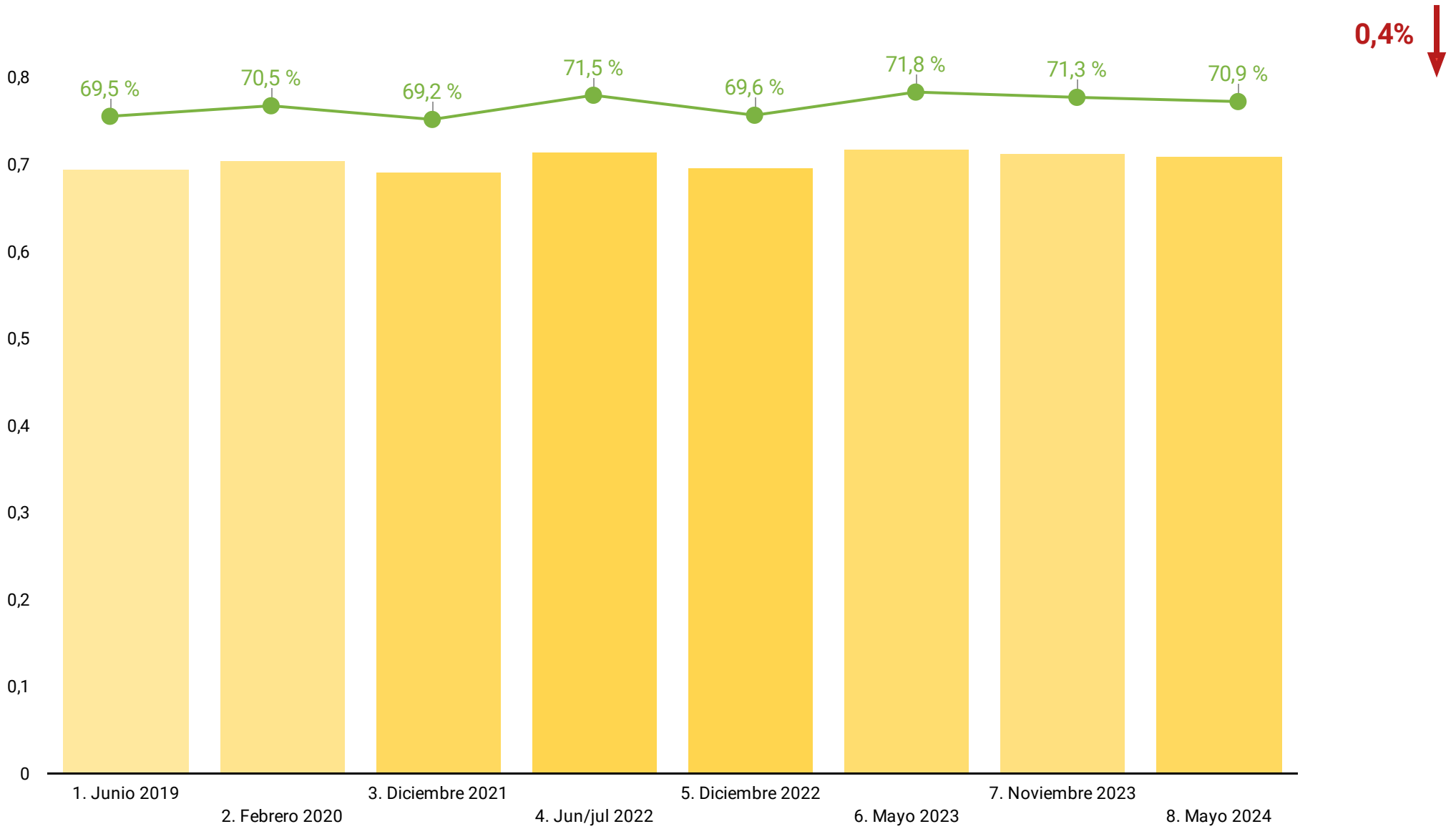


El nivel de satisfacción general del sistema se ha mantenido estable y ha sido calificado como bueno en las escaladas utilizadas.

***Medición realizada el 22 de Mayo al 01 de Junio 2024**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL - TRONCAL



En el periodo de 2019 a 2024, 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 2024, este **nivel ha sido calificado como bueno,** alcanzando un porcentaje de satisfacción del **70,9% y bajando 0,4%** versus la anterior medición.

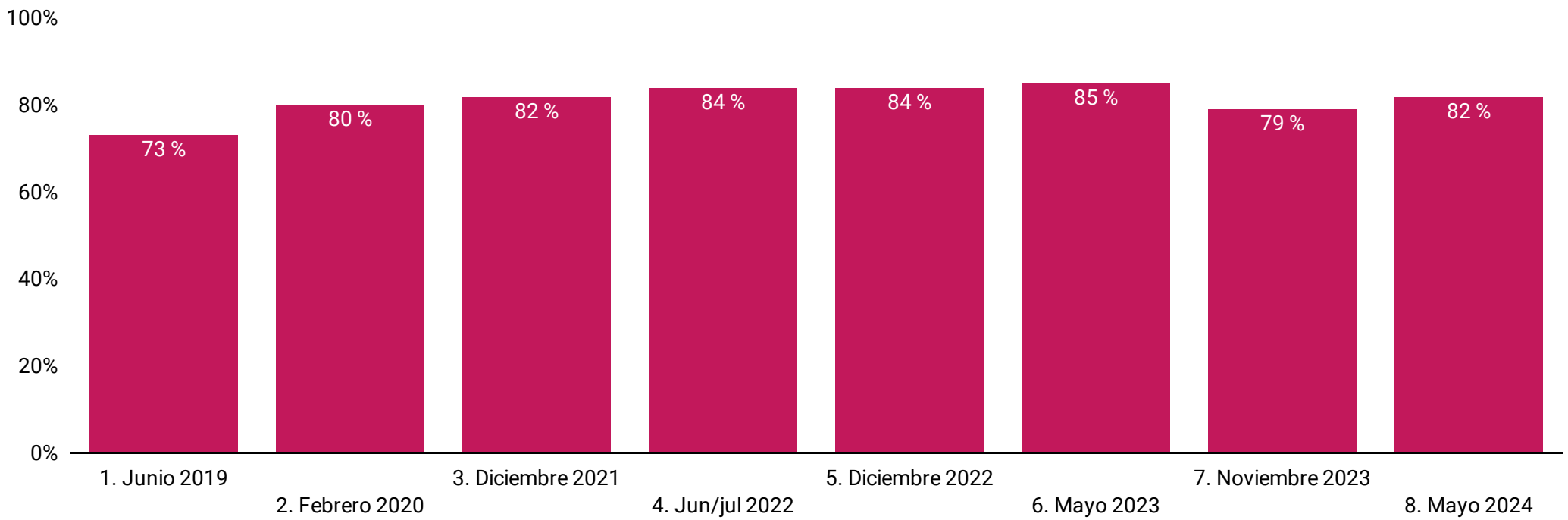
***Medición realizada el 22 de Mayo al 01 de Junio 2024**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN USUARIOS BUS

	T2B 2023	T2B 2024
El aseo general del bus (interno y externo)	71,9%	73,8 %
El estado general del bus **(Puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).**	81,6%	85,4 %
Señales informativas, preventivas y de emergencias **(Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).**	84,5%	86,1 %

Comparativo - Percepción Usuarios Bus



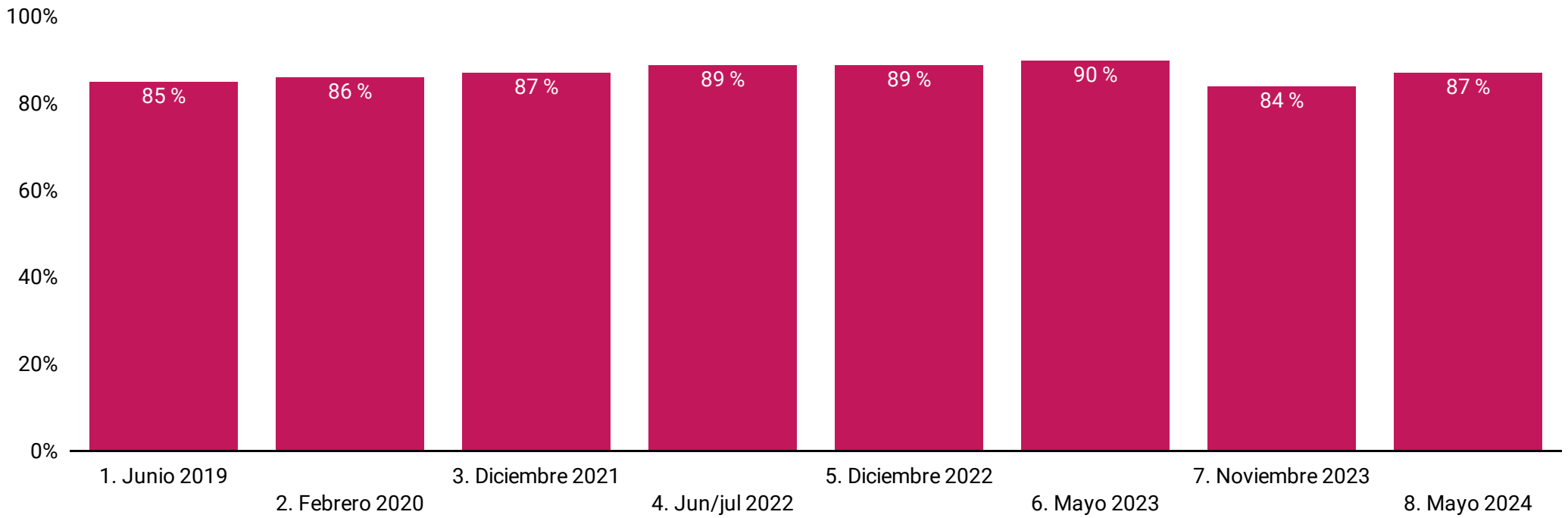
*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborador por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN CONDUCTOR

	T2B 2023	T2B 2024
La distancia entre el bus y la plataforma de la estación, que al parquear deja el conductor	87,9%	88,9 %
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenados y respeto a las normas de tránsito	86,2%	88,7 %
El conductor fue respetuoso con los usuarios	94,5%	97,0 %
Frecuencia de la ruta	68,8%	76,4 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



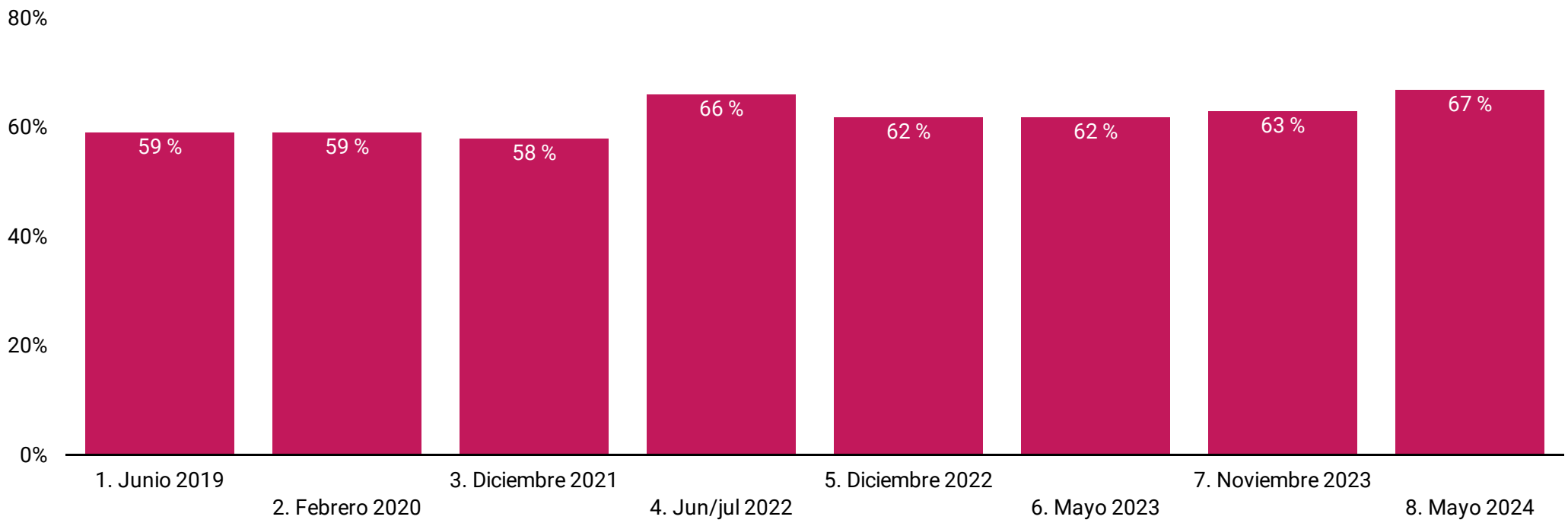
*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN SERVICIO BUS ALIMENTADOR

	T2B 2023	T2B 2024
La cantidad de personas en el bus alimentador	38,0%	39,4 %
El tiempo de espera para abordar el bus alimentador	33,7%	40,2 %
Técnicas adecuadas de conducción (giros, maniobras, frenado del bus alimentador).	72,7%	80,2 %
La amabilidad del conductor del bus alimentador	81,0%	89,1 %
El aseo general del bus alimentador	78,4%	79,8 %
El estado de los paraderos de los buses alimentadores	71,8%	73,6 %

Comparativo - Servicio Bus Alimentador



*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

OPERACIÓN DE RUTAS

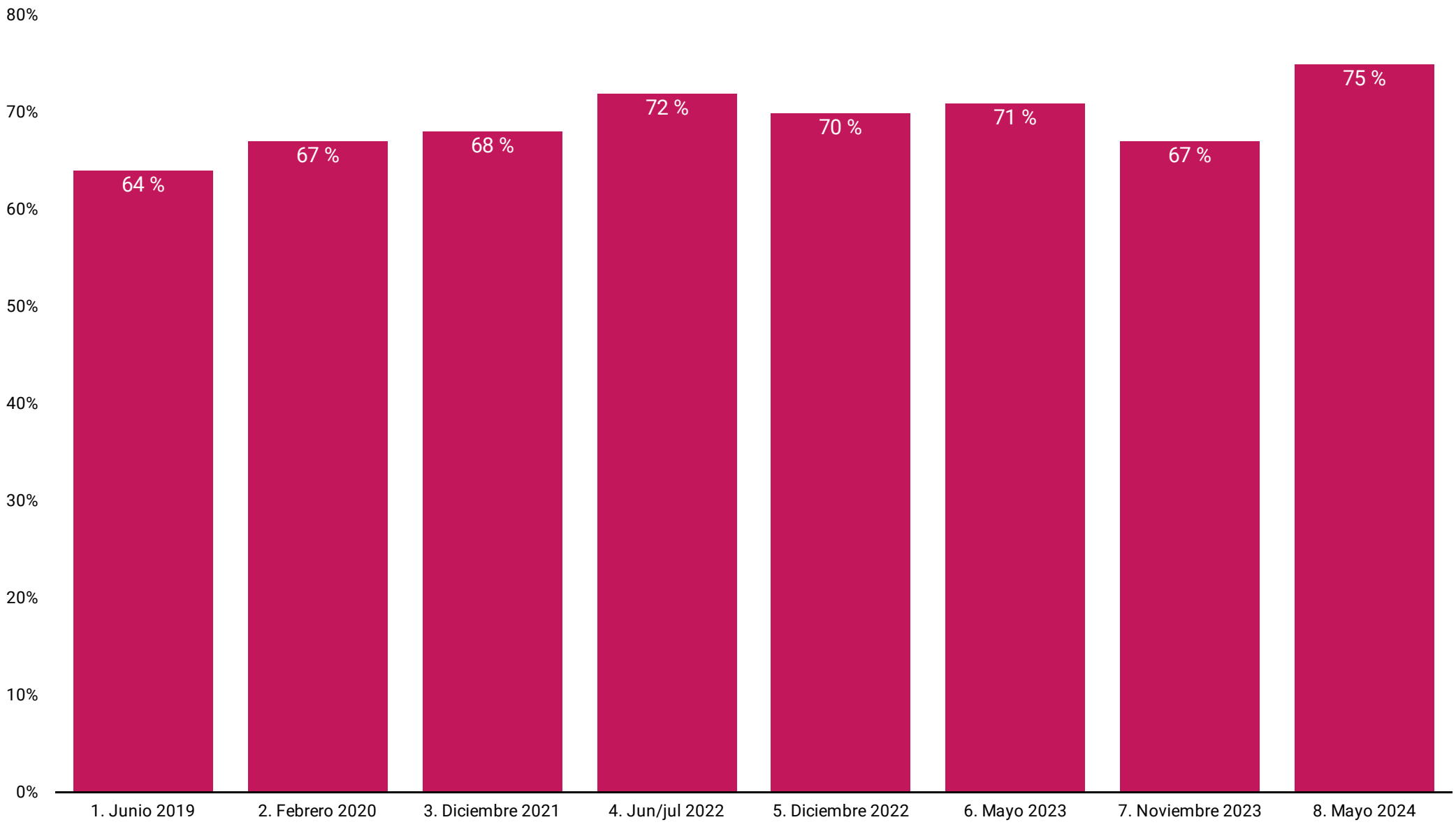
	T2B 2023	T2B 2024
a. Recorrido que realiza	84,1%	89,1 %
b. La cantidad de paradas que realiza.	79,4%	85,8 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	61,3%	79,1 %
d. El tiempo que transcurre desde que llega al paradero hasta abordar el bus	57,2%	66,3 %
e. El horario y los días de operación en los que está disponible la ruta.	77,0%	84,9 %
f. La cantidad de personas por bus.	34,0%	36,5 %
g. El tiempo de viaje.	74,0%	81,1 %
h. La ubicación de la parada dentro de la estación o Portal.	84,5%	87,6 %
i. El tiempo de parada que dura el bus para ingreso y salida de pasajeros.	77,9%	81,7 %
j. La disponibilidad de puntos para compra de pasajes o recarga de tarjetas.	61,8%	66,0 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

OPERACIÓN DE RUTAS

Comparativo - Operación de Rutas



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

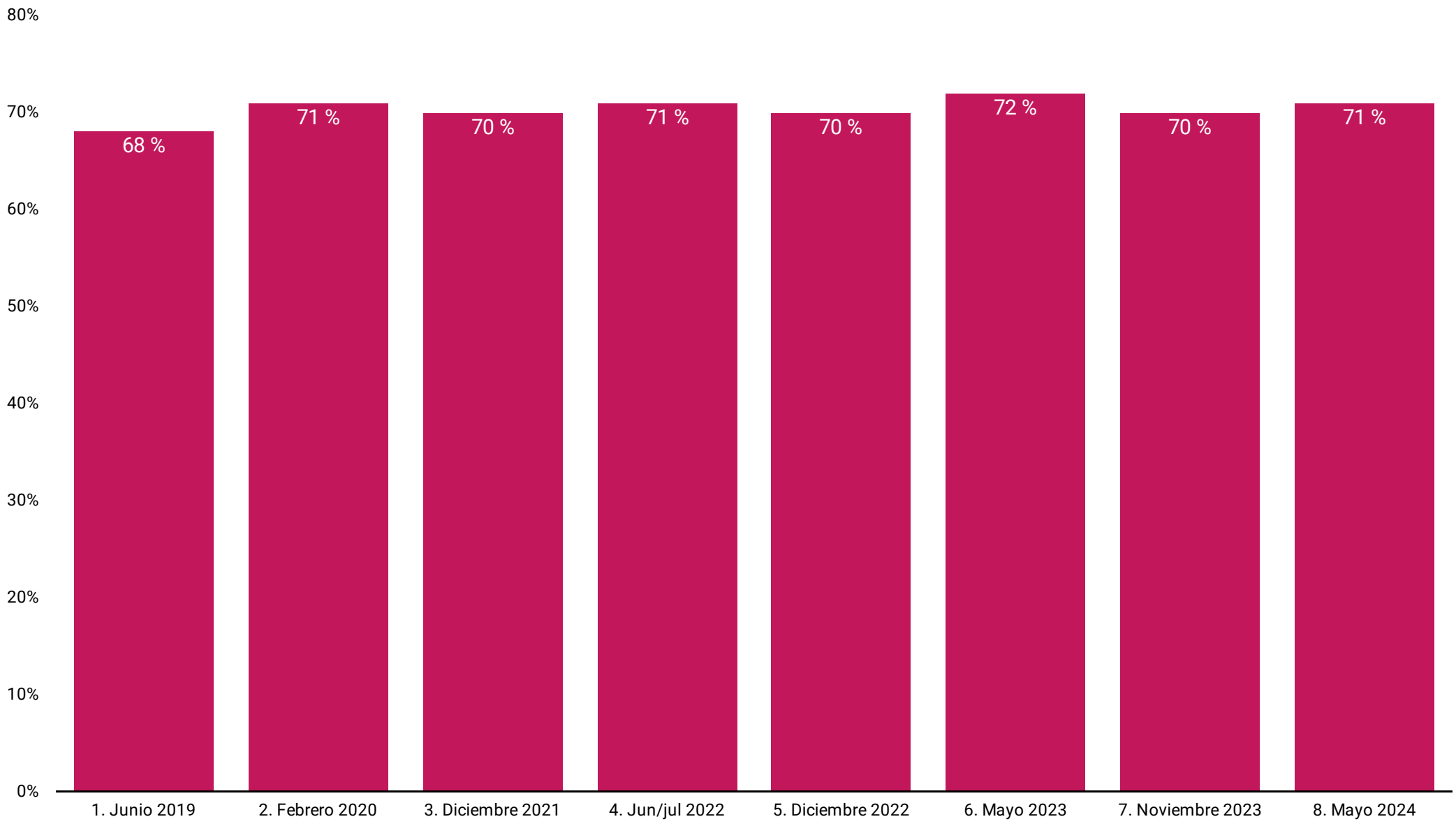
ESTACIONES Y PORTALES

	T2B 2023	T2B 2024
a. El aseo dentro de la estación o portal.	76,8%	78,3 %
b. El aseo en los alrededores de la estación o portal.	61,4%	52,7 %
c. El estado del piso de la estación o portal.	75,2%	77,9 %
d. El estado de las puertas de la estación o portal.	54,0%	61,6 %
e. El estado de la iluminación de la estación o portal.	74,5%	77,8 %
f. El estado físico de la señalización (Mapas, Tableros de rutas, etc.)	75,5%	74,8 %
g. Otros aspectos como: franja amarilla, separadores entre vagones (pasillos – plataformas)	72,5%	74,6 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

ESTACIONES Y PORTALES

Comparativo - Estaciones y Portales

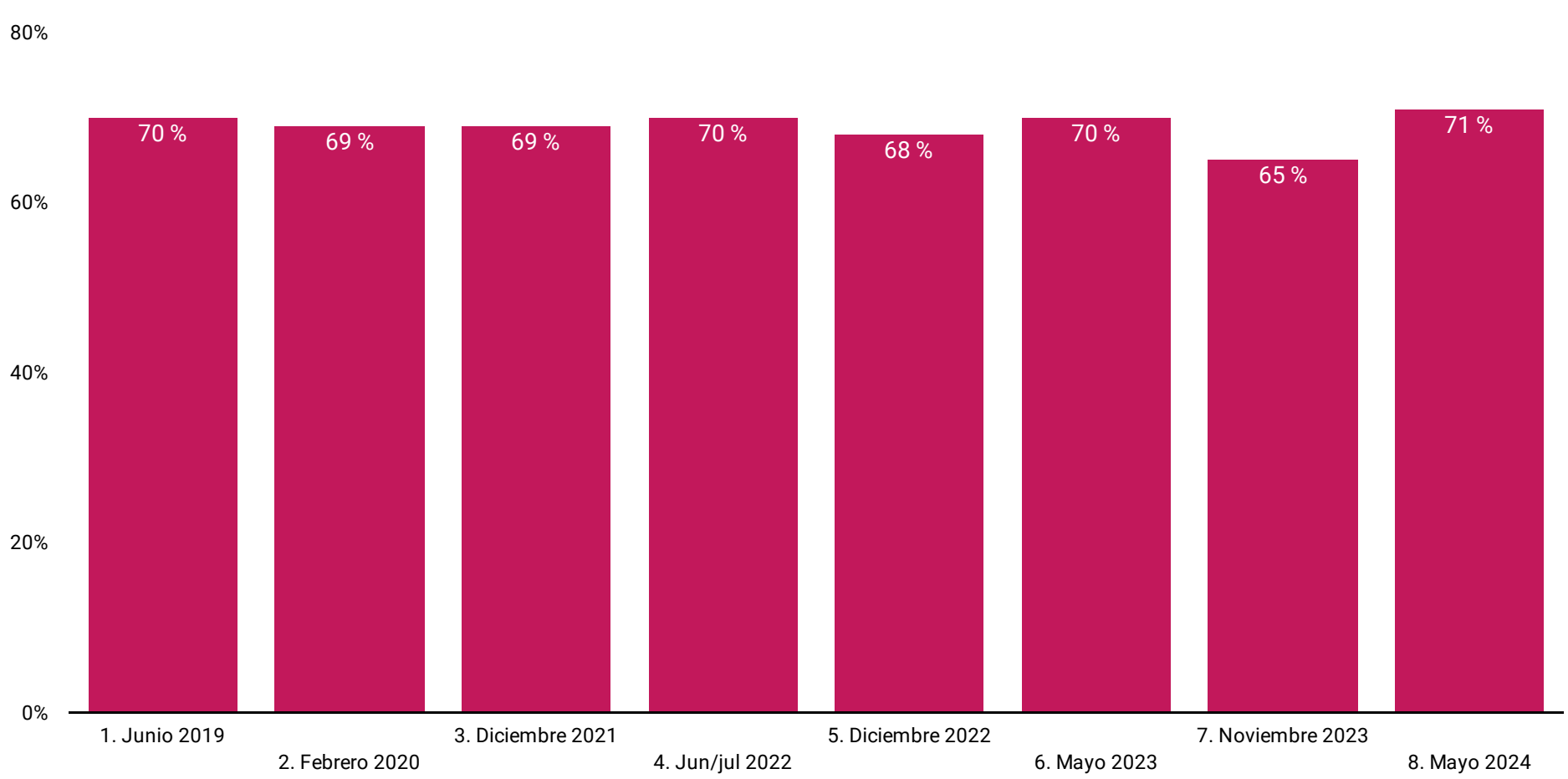


Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SISTEMA DE RECAUDO

	T2B 2023	T2B 2024
a. Tiempo que tarda para la compra y/o recarga	70,7%	82,0 %
b. El personal de TuLlave es suficiente para atender las necesidades en las estaciones y portales	54,3%	63,3 %
c. La agilidad para pasar el torniquete	70,7%	68,1 %

Comparativo - Sistema De Recaudo



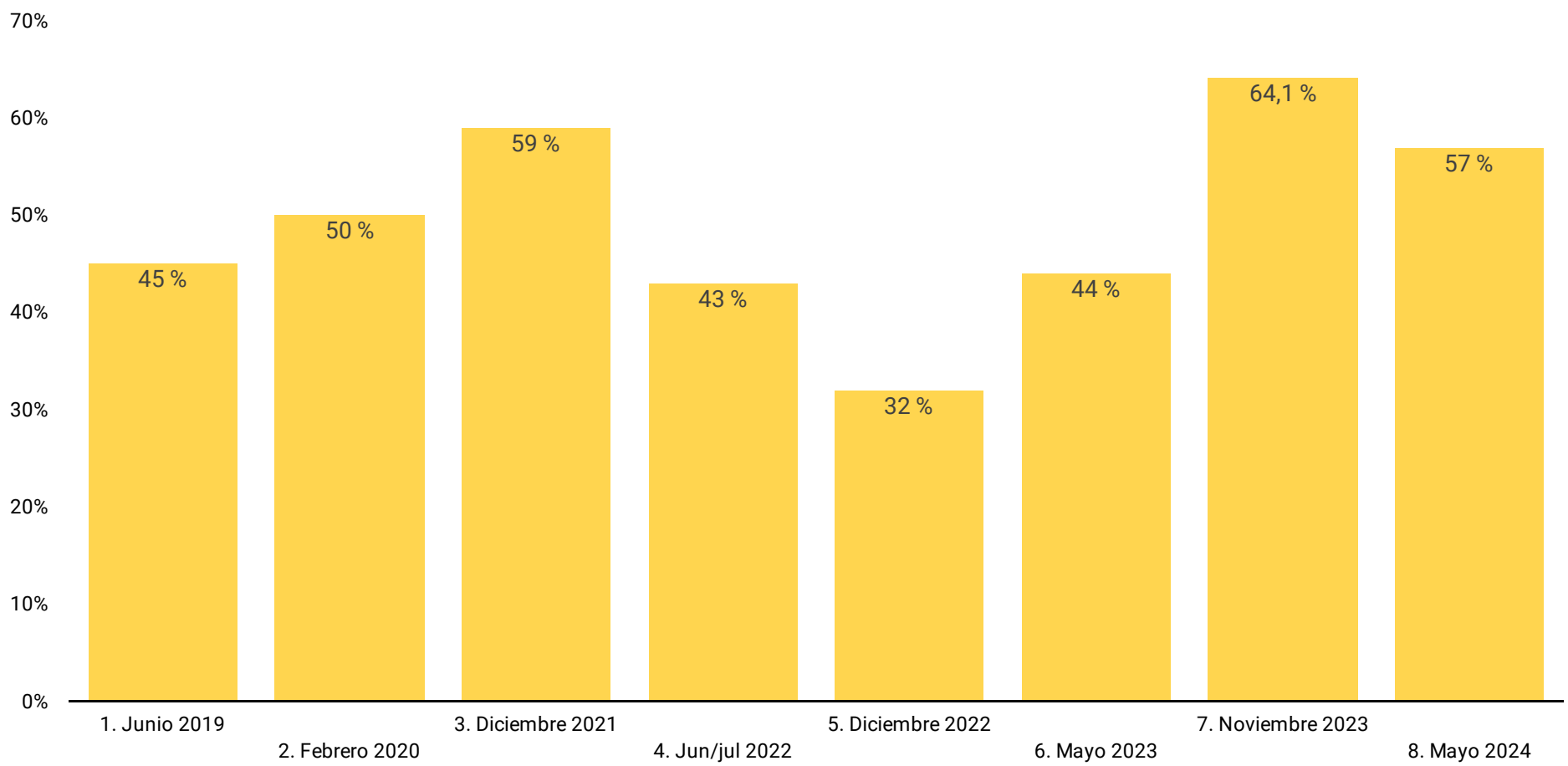
*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SEGURIDAD

	T2B 2023	T2B 2024
En general, ¿Usted qué tan satisfecho se encuentra con la seguridad del Sistema Transmilenio?	64,1%	57,3 %

Comparativo - Seguridad



*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

CULTURA

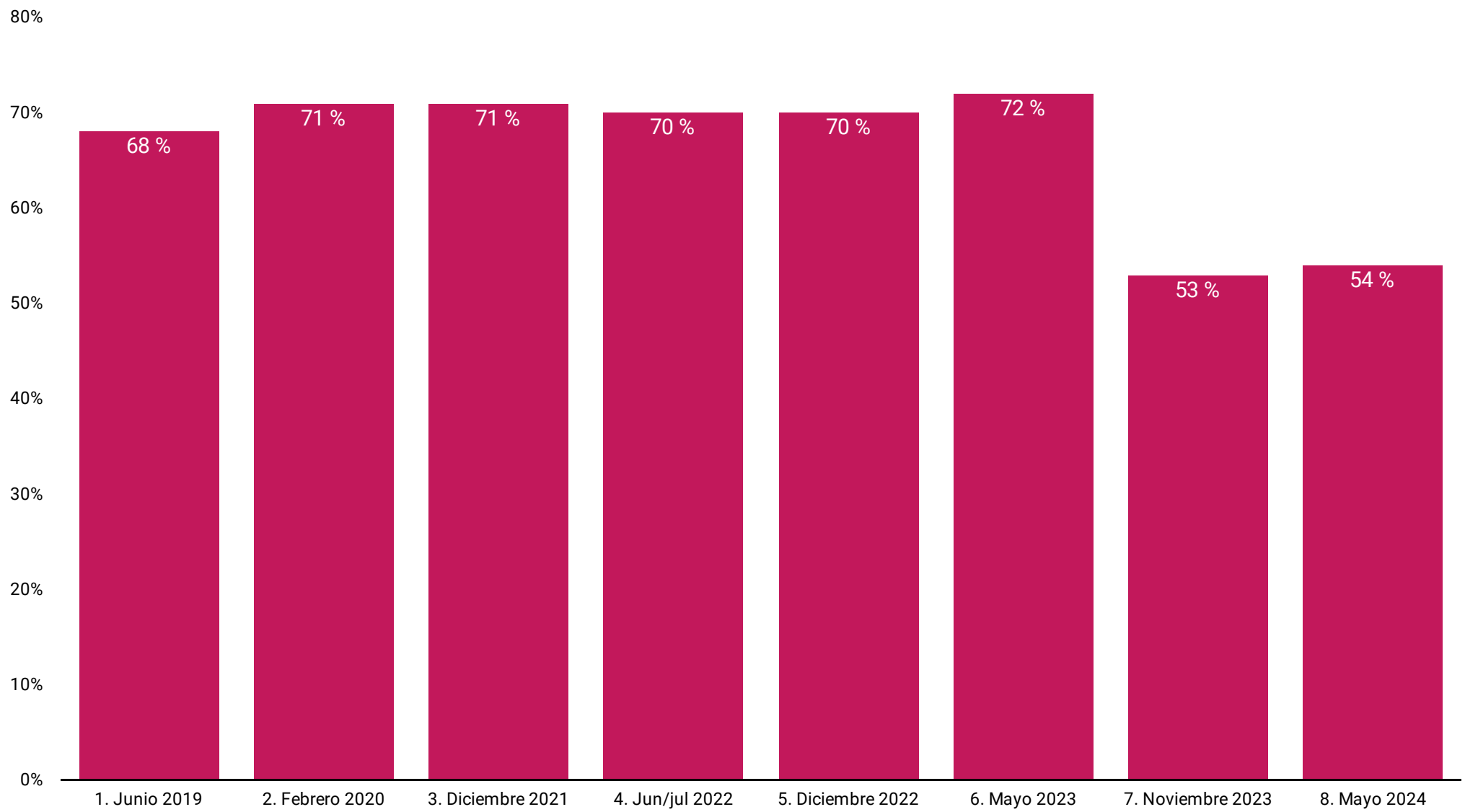
	T2B 2023	T2B 2024
a. Salen con tiempo anticipado a tomar el servicio que los lleva a su destino.	66,0%	64,2 %
b. Circulan hacia el interior del bus.	53,8%	54,6 %
c. Si el bus viene con su máxima ocupación, esperan el siguiente.	60,5%	56,5 %
d. Comen en los buses o cabinas de TransMiCable.	50,1%	64,5 %
e. Ceden el puesto a quien lo necesita.	57,7%	53,7 %
f. Toman algún tipo de acción frente a los colados, (avisar al servicio de seguridad, avisar al punto de recaudo, hablar con la persona, etc.)	15,1%	15,9 %
g. Se ubican en las franjas amarillas de los buses.	56,6%	77,3 %
h. Hacen filas cuando es posible.	62,9%	61,1 %
i. Al momento de abordar un bus permiten que las personas salgan primero antes de entrar.	51,9%	45,9 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

CULTURA

Comparativo - Cultura



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

CULTURA CIUDADANA Y MANIFESTACIÓN ARTÍSTICA

Satisfacción de las campañas artísticas implementadas por TRANSMILENIO

FECHA

HORARIO

ZONA-TRONCAL

FASE

ESTACIÓN

OCUPACIÓN

GENERO

EDAD

ESTRATO

Satisfacción	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	43,8 %
3. SATISFECHO	43,8 %
2. POCO SATISFECHO	7,8 %
1. NADA SATISFECHO	4,7 %
Total	**100,0 %**

BORRAR FILTRO

Comparativo - Cultura Ciudadana y Manifestaciones Artísticas

T2B 2023		T2B 2024
71,0%	↑	87,5%

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

TRANSMICABLE

Servicio en general de Transmicable

FECHA

HORARIO

ZONA-TRONCAL

FASE

ESTACIÓN

OCUPACIÓN

GENERO

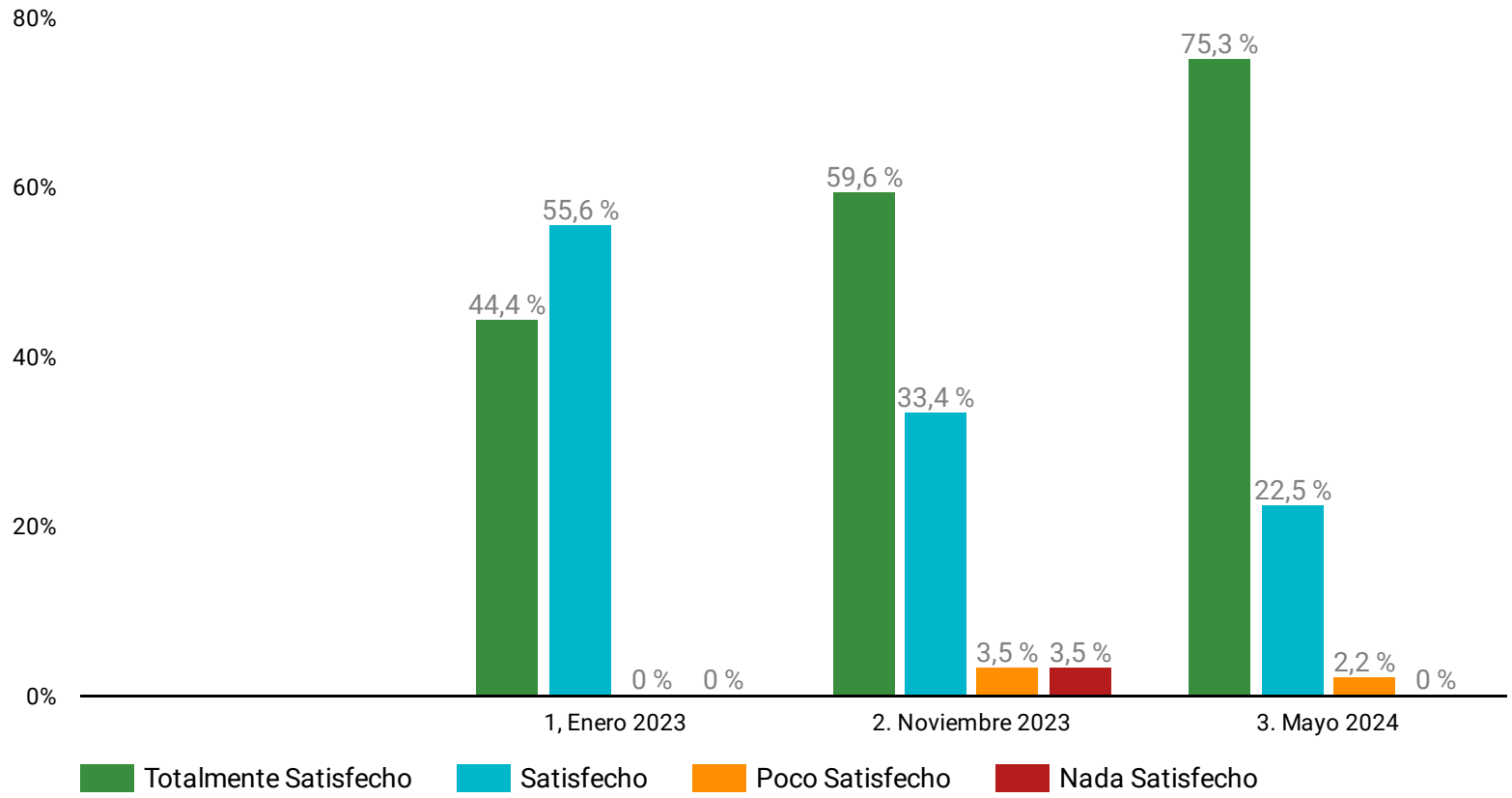
EDAD

ESTRATO

Calificación	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	75,3 %
3. SATISFECHO	22,5 %
2. POCO SATISFECHO	2,2 %
Total	**100,0 %**

BORRAR FILTRO

Comparativo - Transmicable



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

COMUNICACIÓN

¿Siente que los medios utilizados por el Sistema Transmilenio para comunicar novedades y cambios de ruta son lo suficientemente efectivos?

FECHA

HORARIO

ZONA-TRONCAL

FASE

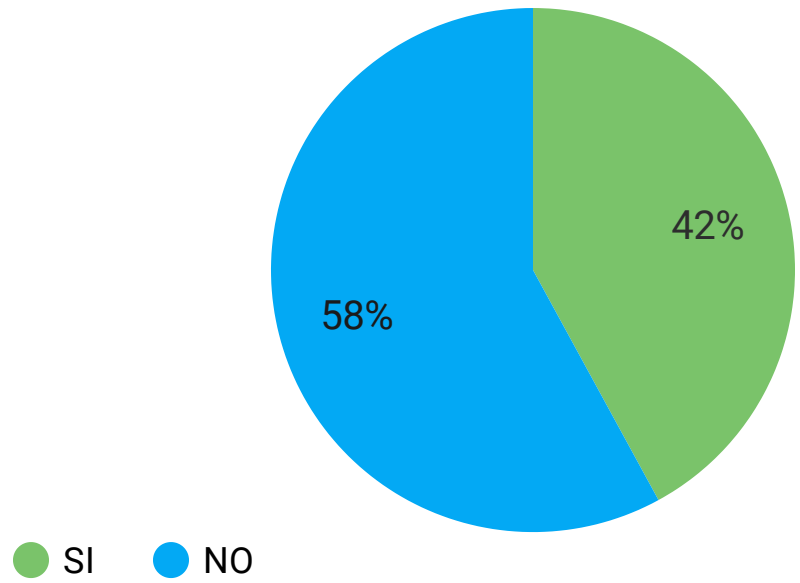
ESTACIÓN

OCUPACIÓN

GENERO

EDAD

ESTRATO



BORRAR FILTRO

Comparativo - Comunicación

T2B 2023		T2B 2024
51%	↓	42%

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Media	Baja
Percepción Usuarios Bus - Troncal		**81,7%**	
El aseo general del bus	73,8%		
El estado general del bus		85,4%	
Señales Informativas y preventivas		86,1%	
Percepción Conductor - Troncal		**87,8%**	
Distancia del bus y la plataforma		88,9%	
Manejo cuidadoso y normas de transito		88,7%	
El respeto del conductor			97,0%
Frecuencia de ruta		76,4%	
Percepción Servicio Bus Alimentador - Troncal	**67,0%**		
Cantidad de personas por bus	39,4%		
Tiempo de espera para abordar el bus	40,2%		
Tecnicas adecuadas de conducción		80,2%	
Amabilidad del conductor		89,1%	
Aseo general del bus		79,8%	
Estado de los paraderos	73,6%		

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	Media	Baja
Sistema de recaudo - Troncal	**71,1%**		
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga		82,0%	
El personal de TuLLave	63,3%		
La agilidad para pasar el torniquete	68,1%		
Cultura - Troncal	**54,8%**		
Salir con tiempo anticipado a tomar el servicio	64,2%		
Circulan hacia el interior del bus	54,6%		
Maxima ocupación y esperan el siguiente	56,5%		
Comen en el bus o cabinas	64,5%		
Ceden el puesto a quien lo necesita	53,7%		
Toman algún tipo de acción frente a los colados	15,9%		
Se ubican en las franjas amarillas		77,3%	
Hacen filas cuando es posible	61,1%		
Permiten que las personas salgan primero	45,9%		

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	Media	Baja
Operación de rutas - Troncal		**75,8%**	
Recorrido que realiza la ruta		89,1%	
Cantidad de paradas que realiza		85,8%	
Numero de transbordos para desplazamiento		79,1%	
Tiempo de espera para abordar el bus	66,3%		
Horario y dias de operación de ruta		84,9%	
Cantidad de personas por bus	36,5%		
El tiempo de viaje		81,1%	
Ubicación de las paradas		87,6%	
Tiempo de parada para ingreso y salida		81,7%	
Disponibilidad de puntos para compra y recarga	66,0%		

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	Media	Baja
Estaciones y portales - Troncal	**71,7%**		
Aseo dentro de la estación o portal		78,3%	
Aseo en los alrededores	52,7%		
El estado del piso de la estación o portal		77,9%	
El estado de las puertas de la estación o portal	61,6%		
El estado de la iluminación de la estación o portal		77,8%	
El estado fisico de la señalización	74,8%		
Otros Aspectos (Franja Amarilla, separadores)	74,6%		
Seguridad - Troncal	**57,3%**		
Satisfacción de seguridad en el sistema	57,3%		

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

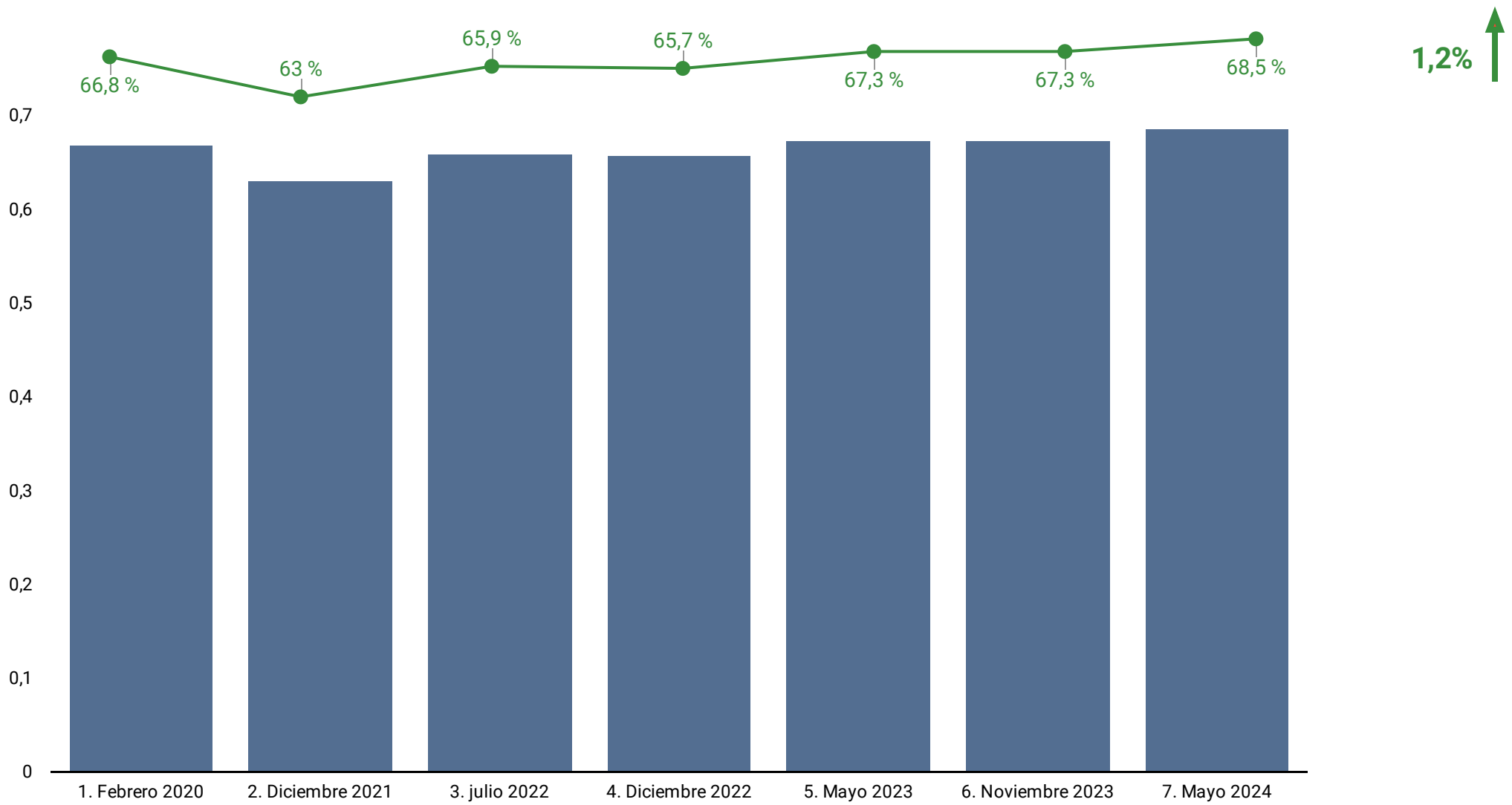
CONCLUSIONES COMPONENTE TRONCAL

- Se cumplió el **100%** de la muestra propuesta.
- Se realizaron 2 encuestas por bus para generar mayor confianza a los encuestados-as dentro del vehículo, según lo acordado.
- Se abordaron en total **4.762** personas de las cuales **2.620** accedieron a la encuesta, lo que quiere decir que por cada 1,8 personas 1 brindó la información.
- Se cumplieron las técnicas de supervisión previstas para todo el operativo, cumpliendo el **51,3%** de auditoria.
- Por parte de los usuarios se logró una buena aceptación de la encuesta, no se presentaron novedades dentro ni fuera del sistema a pesar de la extensión del formulario, el **97%** brindo su nombre y el **91%** un número de contacto.

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%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL - ZONAL



En el periodo de 2020 a 2024, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Publico. La tendencia del Nivel Satisfacción Zonal aumento **1,2%** versus la anterior medición.

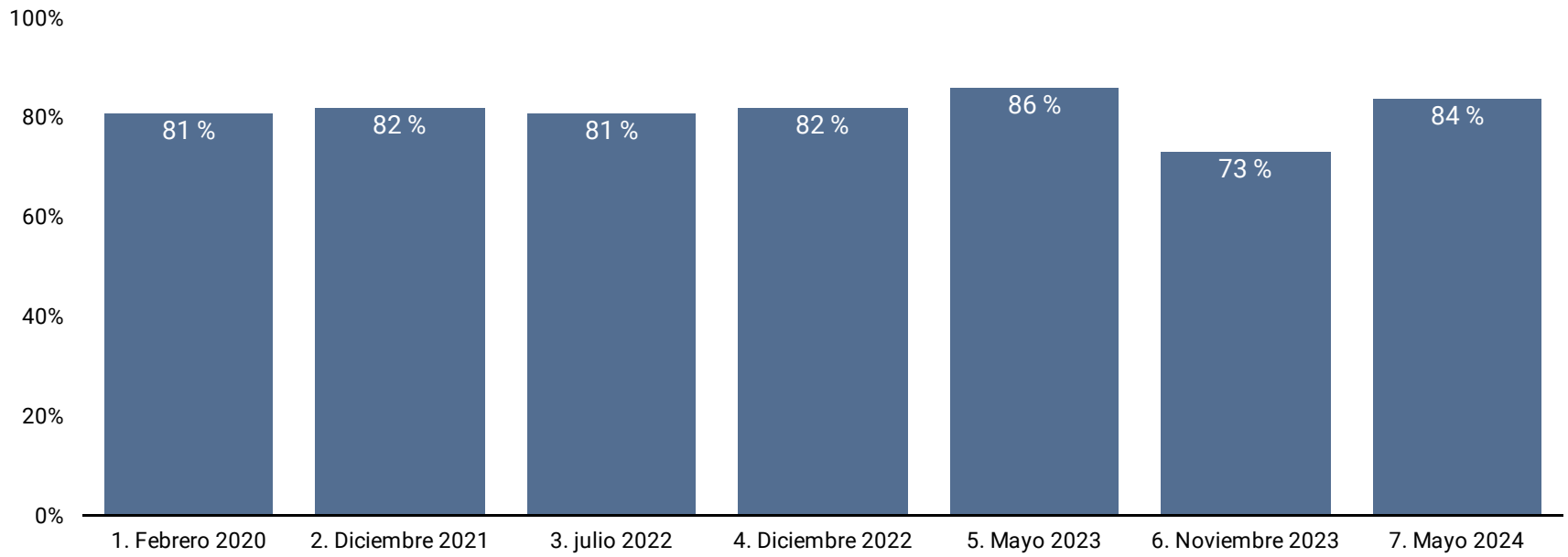
***Medición realizada el 22 de Mayo al 01 de Junio 2024**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN USUARIOS BUS

	T2B 2023	T2B 2024
a. El aseo general del bus (interno y externo)	77,2%	86,9 %
b. El estado general del bus (puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).	81,1%	84,9 %
a. Señales informativas, preventivas y de emergencias (Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).	84,2%	89,2 %
b. Componentes del Sistema Tecnológico para la Divulgación de Información (pantallas a bordo, wifi, TransMiTeConecta, Puertos USB para la recarga)	48,7%	77,0 %

Comparativo - Percepción Usuarios Bus



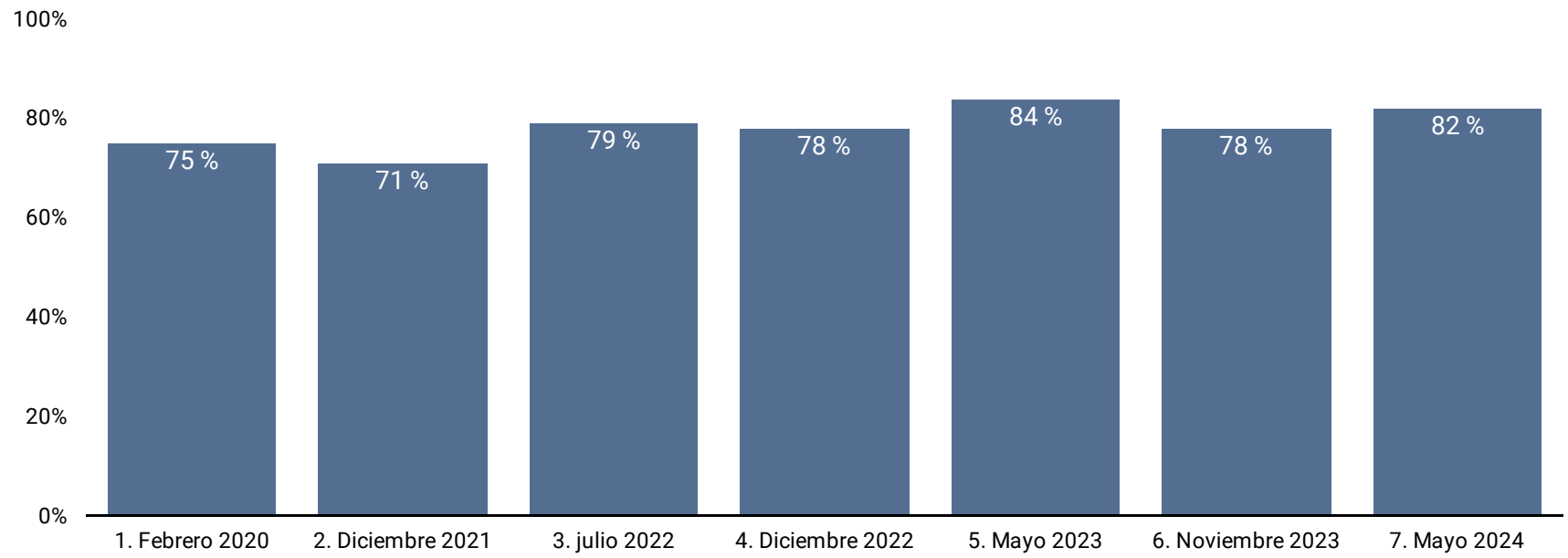
*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PERCEPCIÓN SERVICIO CONDUCTOR

	T2B 2023	T2B 2024
a. La distancia de aproximación al paradero para dejar y recoger pasajeros.	83,9%	81,7 %
b. Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenado y normas de tránsito.	73,9%	86,3 %
c. Los conductores siempre hacen la parada para recoger o dejar pasajeros.	63,8%	69,4 %
d. El conductor fue respetuoso con los usuarios.	90,6%	94,4 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SEGURIDAD

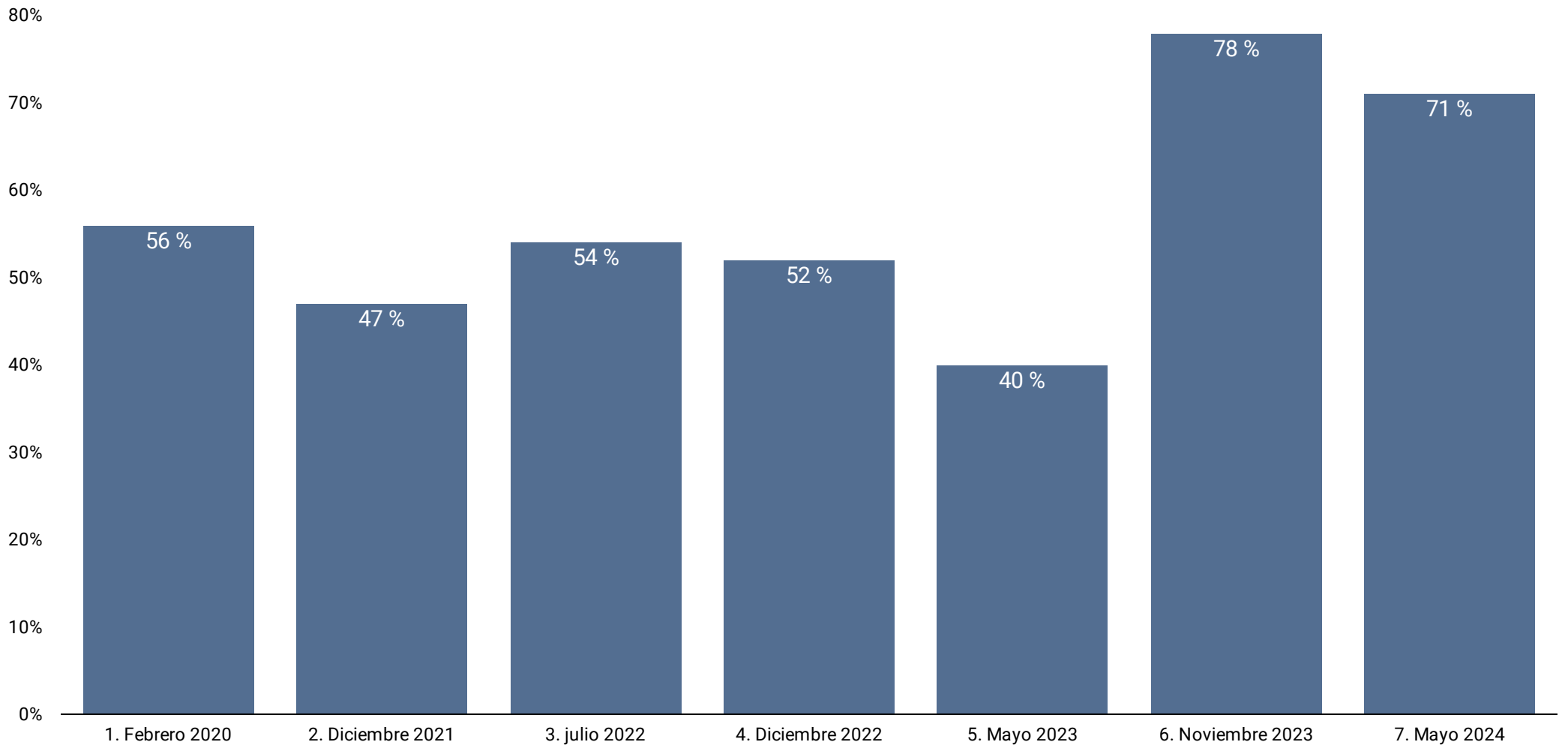
	T2B 2023	T2B 2024
a. Alto flujo de pasajeros.	82,4%	77,0 %
a. Cantidad de personas en los paraderos.	70,0%	71,7 %
c. Baja iluminación.	85,9%	74,3 %
d. Presencia de escombros o basuras.	68,9%	65,5 %
e. Escasa vigilancia o presencia de policía.	88,5%	75,1 %
f. Ventas informales.	63,2%	59,4 %
g. Falta de cámaras de seguridad.	87,6%	76,4 %
h. Falta de cultura ciudadana/ Es un tema social.	88,7%	79,0 %
i. Distancia de los paraderos.	64,8%	63,6 %
j. Los colados/ no pago del pasaje.	75,0%	67,9 %
k. La demora en la ruta.	88,4%	81,3 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SEGURIDAD

Comparativo - Seguridad



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

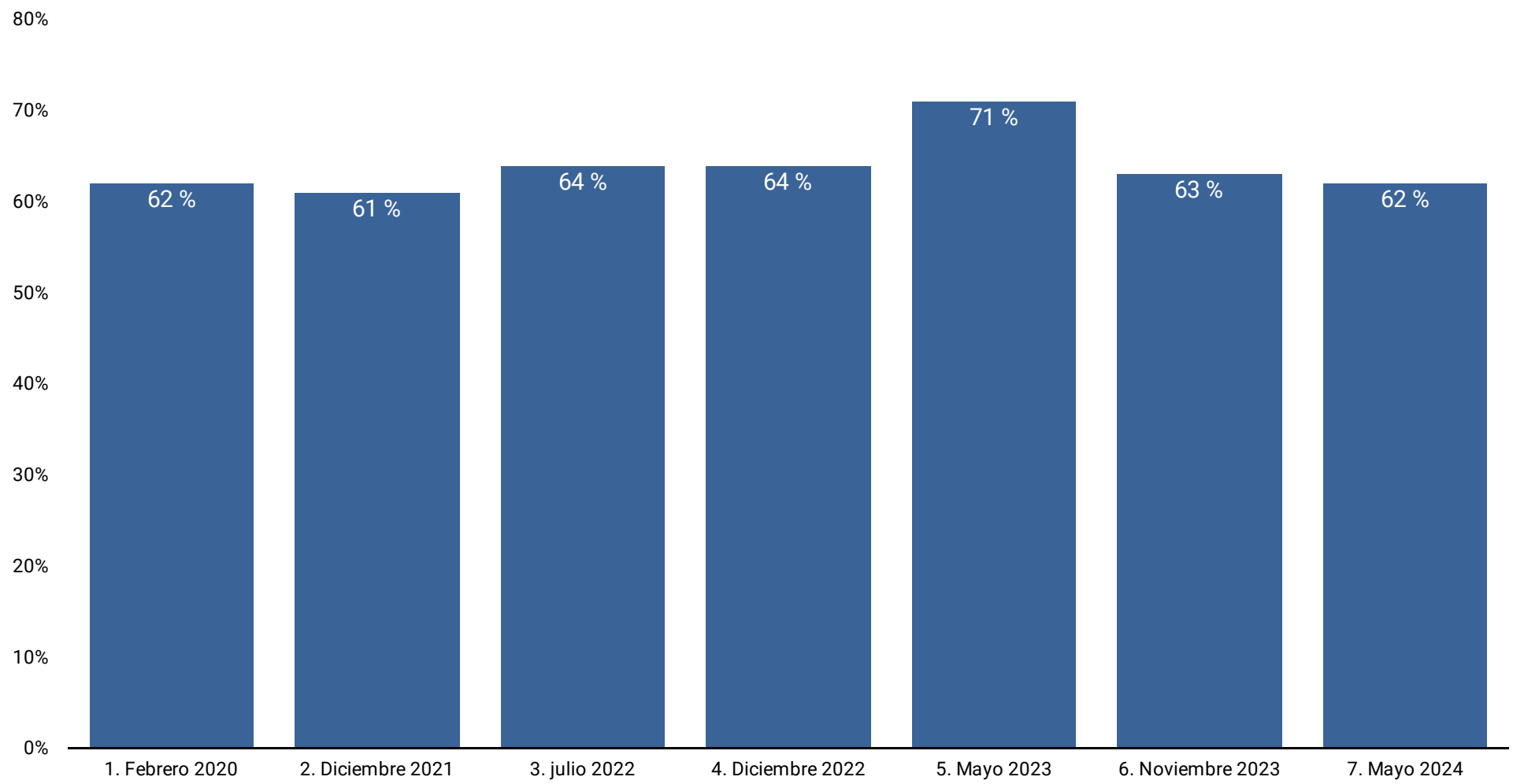
OPERACIÓN DE RUTAS

	T2B 2023	T2B 2024
a. El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino.	73,3%	77,8 %
b. El número de paradas que hace esta ruta.	73,7%	73,9 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	63,7%	68,4 %
d. El tiempo de espera para abordar el bus.	34,8%	25,9 %
e. Los horarios de operación de las rutas que usted habitualmente usa.	67,4%	65,5 %
f. El tiempo de viaje en el bus es adecuado frente a otros servicios de transporte que usted tiene disponible.	63,4%	64,2 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

OPERACIÓN DE RUTAS

Comparativo - Servicio de Operación de Rutas



Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PARADEROS

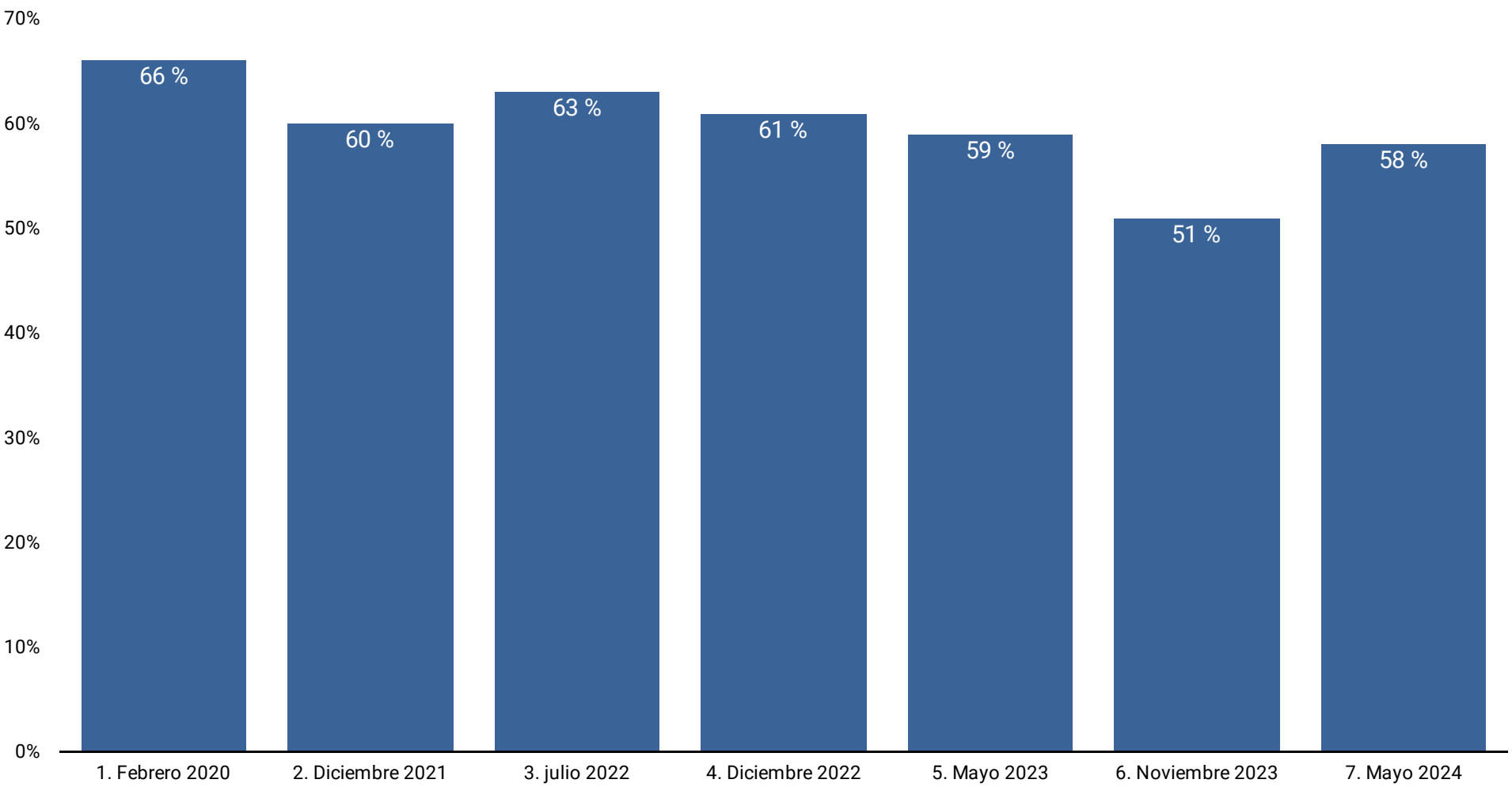
	T2B 2023	T2B 2024
a. Ubicación del paradero de acuerdo con sus necesidades.	67,9%	75,6 %
b. Calidad de paraderos respecto a la iluminación, estado del piso y cubierta	38,9%	45,8 %
c. Seguridad	29,7%	31,7 %
d. Con la información (Es clara y útil para realizar su viaje)	63,9%	74,8 %
e. La zona del paradero facilita realizar filas de acceso a los servicios	57,2%	63,9 %

*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

PARADEROS

Comparativo - Paraderos

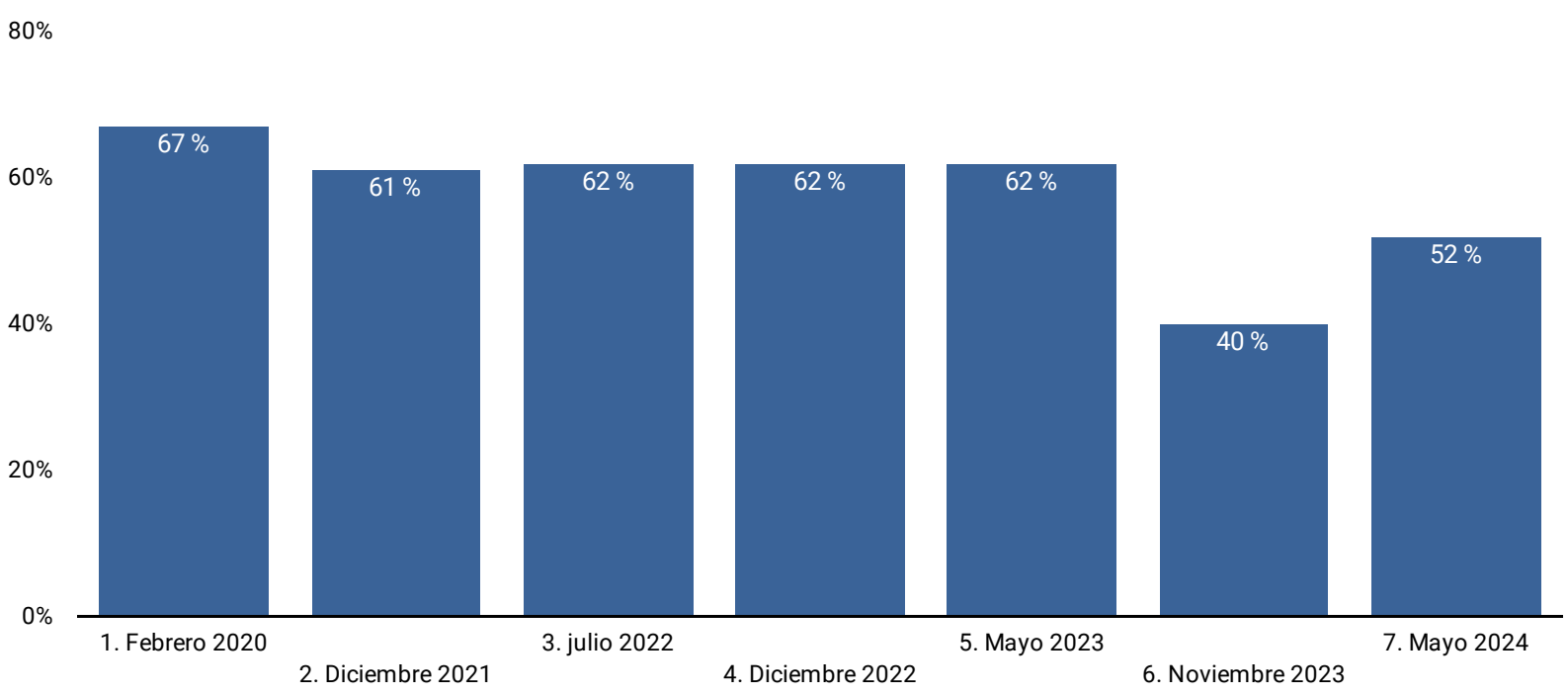


Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

SISTEMA DE RECAUDO

	T2B 2023	T2B 2024
Qué tan satisfecho se encuentra usted con la disponibilidad, horarios y ubicación de los puntos de venta y recarga de las tarjetas SITP	40,4%	51,8 %

Comparativo - Sistema de Recaudo



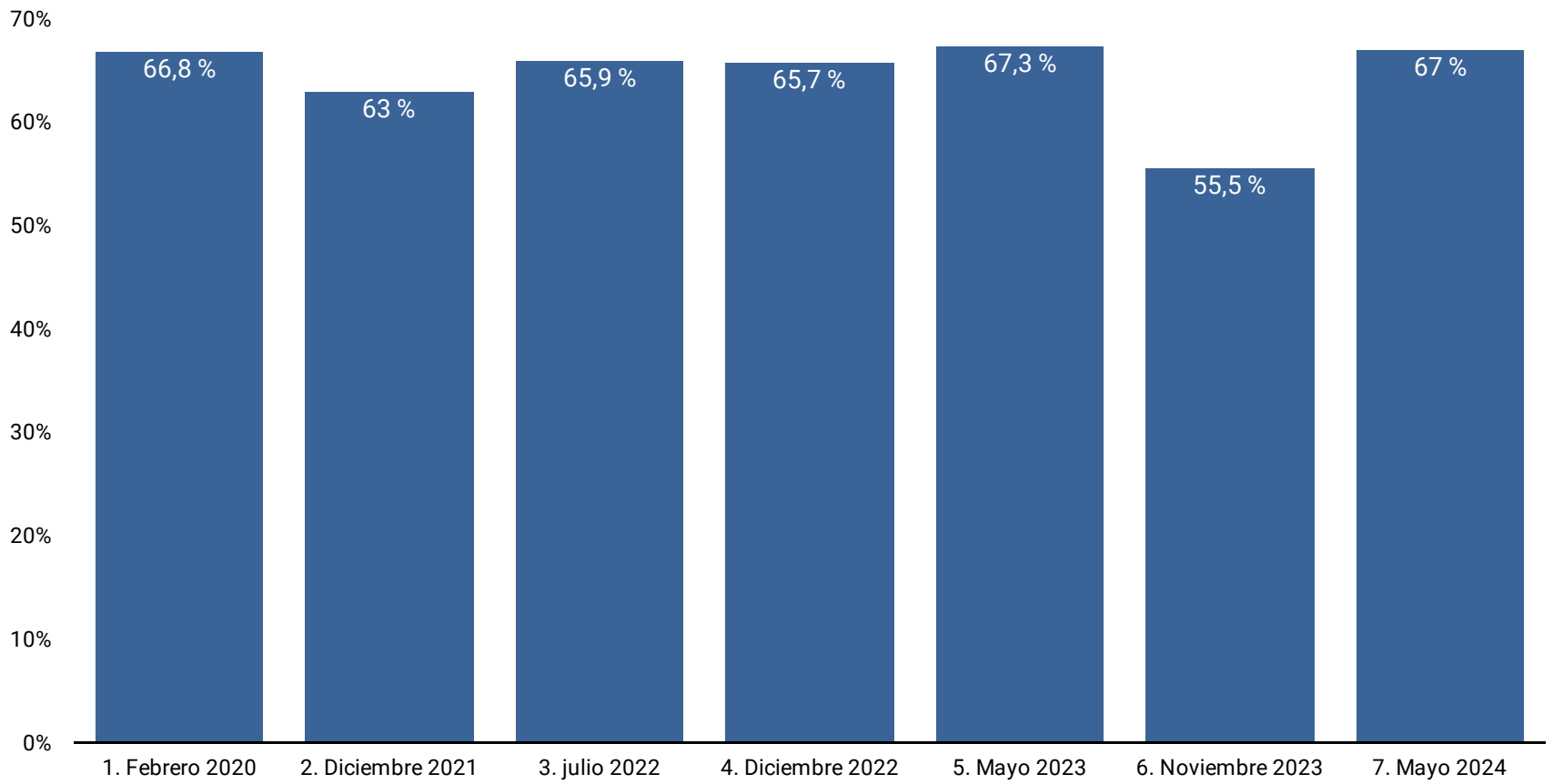
*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción “Totalmente satisfecho” o “Satisfecho” con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

	T2B 2023	T2B 2024
califique la información y señalización en los paraderos del SITP	55,5%	67,4 %

Comparativo - Información y Señalización



*** T2B** representa el porcentaje de personas que tiene un nivel de satisfacción "Totalmente satisfecho" o "Satisfecho" con respecto a todas las opiniones en general Su variación va de 0% al 100% **Calculo:** (Clientes Satisfechos + Muy Satisfechos) / (Número de encuestados) x 100

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Media	Baja
Percepción Usuarios Bus - Zonal		**84,5%**	
Aseo general del bus		86,9%	
El estado general del bus		84,9%	
Señales Informativas y preventivas		89,2%	
Componentes del Sistema Tecnológico		77,0%	
Percepción Servicio Conductor - Zonal		**82,9%**	
La distancia de aproximación al paradero		81,7%	
Manejo cuidadoso y normas de transito		86,3%	
Los conductos siempre hacen la parada	69,4%		
El conductor fue respetuoso			94,4%

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

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Media	Baja
Seguridad - Zonal	**71,9%**		
Alto flujo de pasajeros		77,0%	
Cantidad de personas en los paraderos	71,7%		
Baja iluminación	74,3%		
Presencia de escombros o basuras	65,5%		
Escasa Vigilancia o presencia de policia		75,1%	
Ventas informales	59,4%		
Falta de camaras de seguridad		76,4%	
Falta de cultura Ciudadana		79,0%	
Distancia de los paraderos	63,6%		
Los colados/No pago del pasaje	67,9%		
La demora en la ruta		81,3%	
Sistema de recaudo - Zonal	**51,8%**		
Satisfacción con disponibilidad, horarios punto de venta y recargas de SITP	51,8%		

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	Media	Baja
Operación de rutas - Zonal	**62,6%**		
El recorrido de las rutas disponibles		77,9%	
El numero de paradas que hace la ruta	73,9%		
EL numero de transbordos en el desplazamiento	68,4%		
El tiempo de espera para abordar el bus	25,8%		
Los horarios de operación de las rutas	65,6%		
El tiempo de viaje es el adecuado	64,1%		
Paraderos - Zonal	**58,4%**		
Ubicación de los paraderos		75,7%	
Calidad de paraderos respecto a la iluminación	46,0%		
Seguridad	31,8%		
Información	74,7%		
La zona facilita realizar las filas de acceso	64,0%		
Información y señalización - Zonal	**67,4%**		
Información y señalización en los paraderos SITP	67,4%		

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 COMPONENTE ZONAL

- Se cumplió el **100%** de la muestra propuesta.
- Se realizarón 2 y 3 encuestas por bus para generar mayor confianza a los encuestados-as dentro del vehículo, según lo acordado.
- Se abordaron en total **5.289** personas de las cuales **2.766** accedieron a la encuesta.
- Se cumplieron las técnicas de supervision previstas para todo el operativo, cumpliendo el **52,4%** de auditoria.
- Por parte de los usuarios se logró una buena aceptación de la encuesta, no se presentaron novedades dentro ni fuera del sistema a pesar de la extensión del formulario, el **98%** brindo su nombre y el **88%** un número de contacto.
- 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%**

Elaborado por servinformación LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

¡GRACIAS!

servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE