

Satisfacción General TRANSMILENIO

Diciembre 2021

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:	2.010 encuestas efectivas 1.017 usuarios componente troncal 993 Usuarios componente zonal
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**: Inicio: 13 de diciembre del 2021 . Cierre: 19 de diciembre del 2021 **Componente zonal**: Inicio: 15 de diciembre del 2021 . Cierre: 21 de diciembre del 2021
Tipos de incentivos:	No se emplearon incentivos
Número de encuestas	2.010 encuestas 1.017 usuarios componente troncal 993 Usuarios componente zonal
Número de Encuestadores:	20 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.

OBJETIVO

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/o Operadores Zonales del Sistema Integrado de Transporte Público así como la satisfacción del usuario con los demás componentes del Sistema

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL – TRANSMILENIO

		Importancia	ISG del componente
Dic 2021		61,8%	69,2%
Dic 2021		38,2%	63.0%

Índice de Satisfacción General Transmilenio

66,8%

68,9 %. Febrero 2020

68,0%. Junio 2019

69,1 % Diciembre 2018

68,8 % Junio 2018

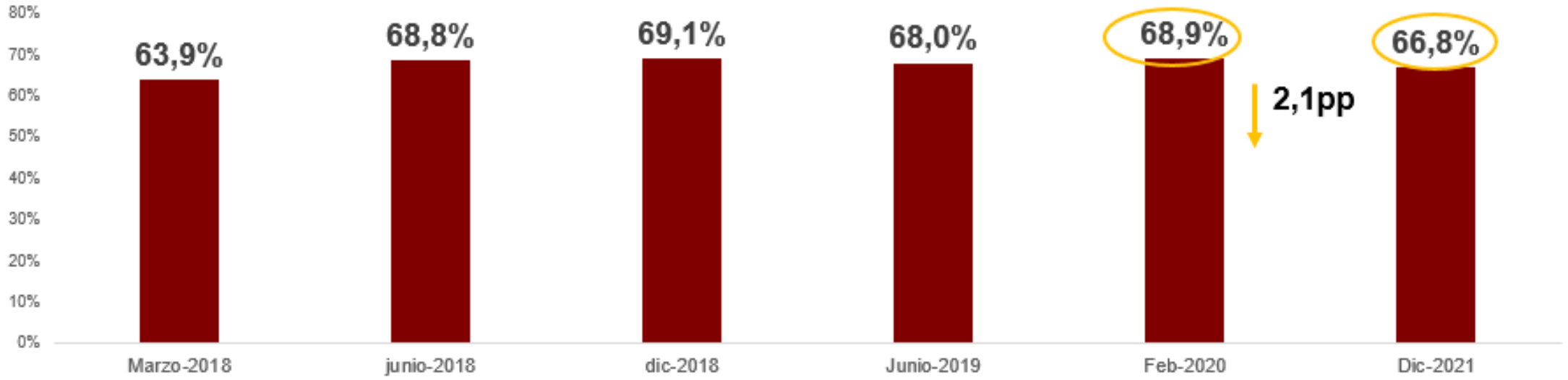
63,9 % Marzo 2018

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL – TRANSMILENIO

Desde los años 2018 al 2021, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Transmilenio **se ha mantenido estable y calificado como bueno (66,8%)**

Se presenta un comportamiento **diferencial entre los niveles de satisfacción para los usuarios del componente zonal (63,0%) y troncal (69,2%**).

Las dimensiones que presentan menor niveles de satisfacción son: i**) procesos de seguridad, ii) buses alimentadores, iii) información y señalización, y iv) estado de las estaciones y portales.**



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN COMUNICACIONES

		Importancia	IGS Información y señalización
Feb-20		61,8%	62,4%
Feb-20		38,2%	61,8%

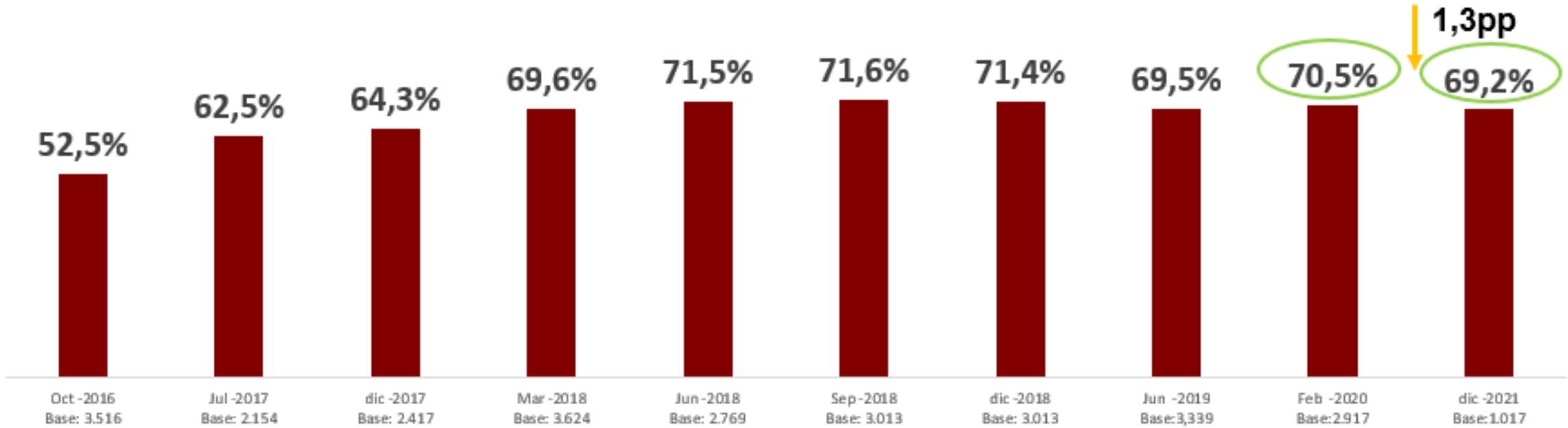
Índice de Satisfacción General SITP

62,1%

- 67,8% Feb 2020
- 70,3% Jun- 19
- 71,6% Dic-18
- 71,9% Jun 18
- 66,8% Dic-17

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

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

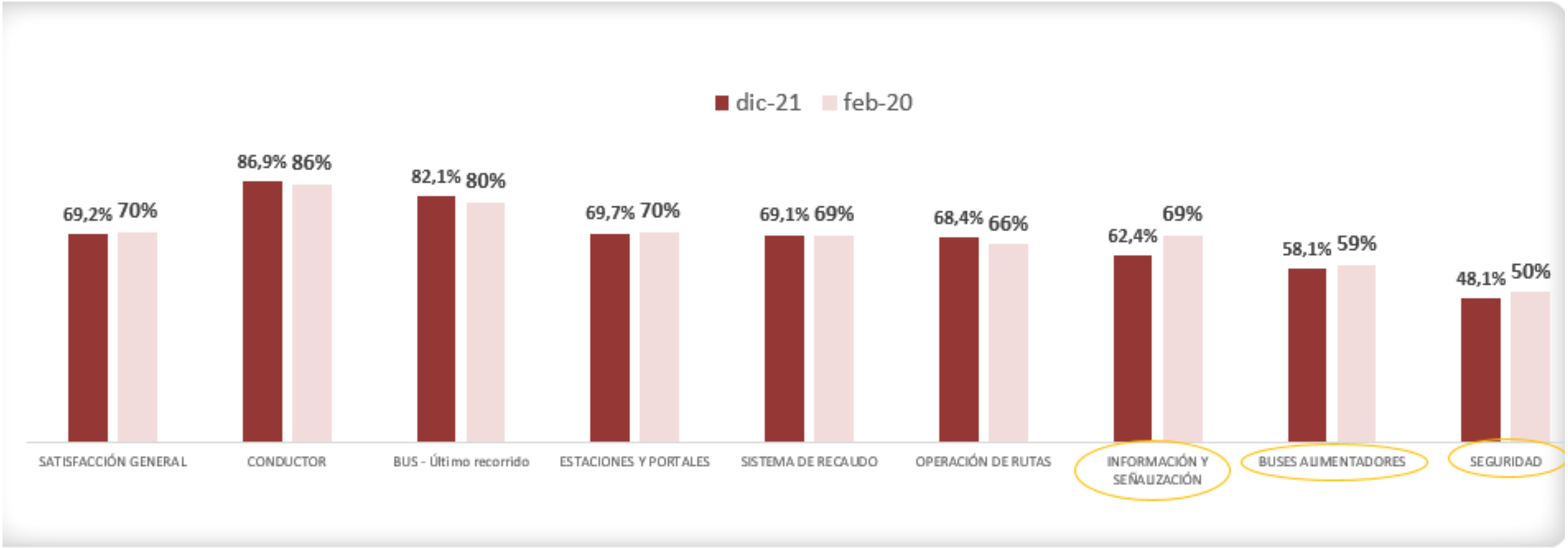


Base total encuestados: 1.017



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

Comparativo medición:



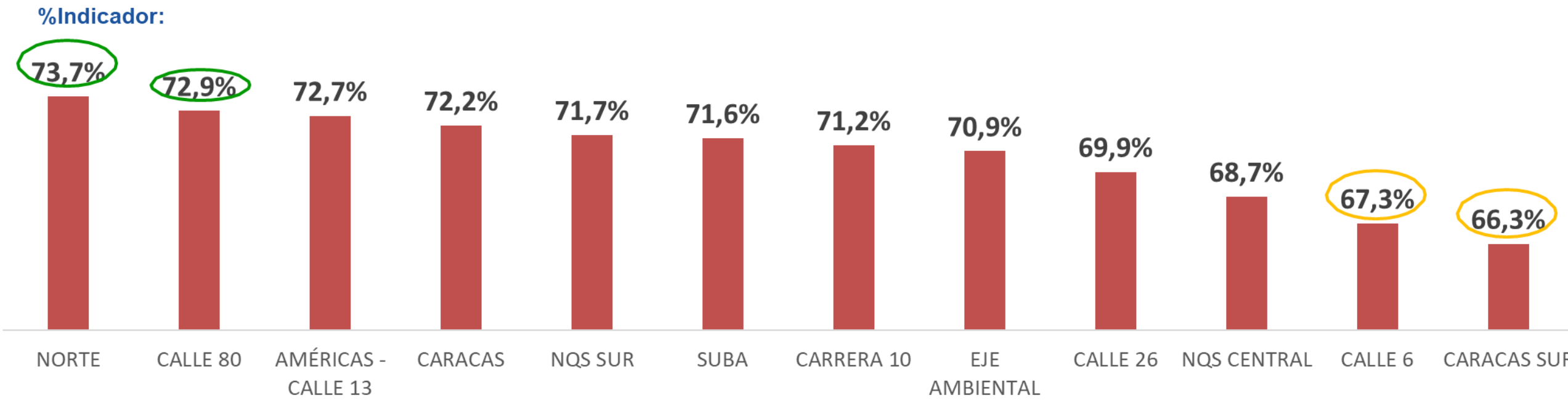
Base total encuestados: 1.017



INDICADOR POR **ZONA**

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE SATISFACCIÓN -ZONAS

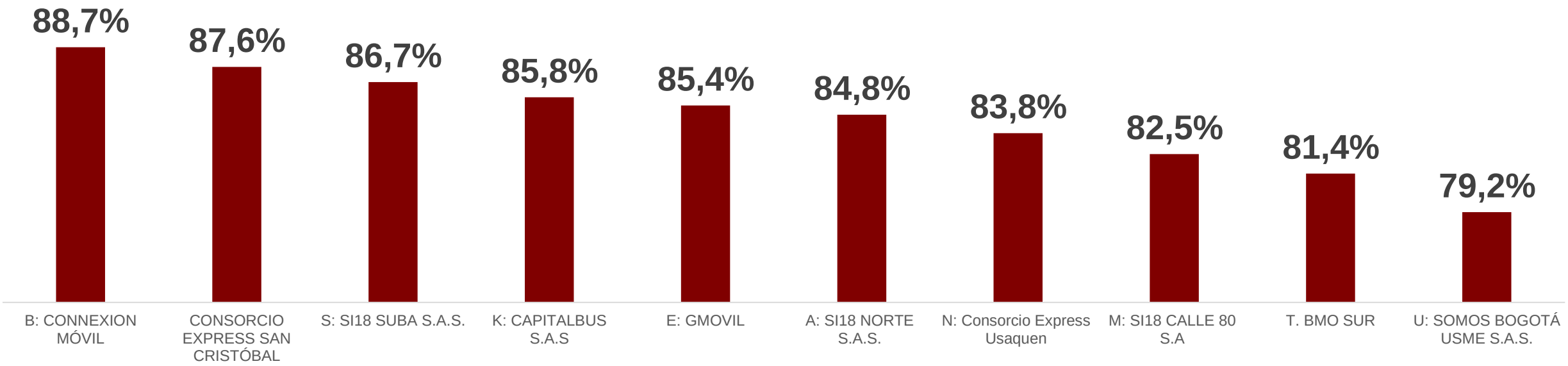




INDICADOR TRONCAL POR **OPERADOR**

ÍNDICE SATISFACCIÓN -OPERADOR

%Indicador:



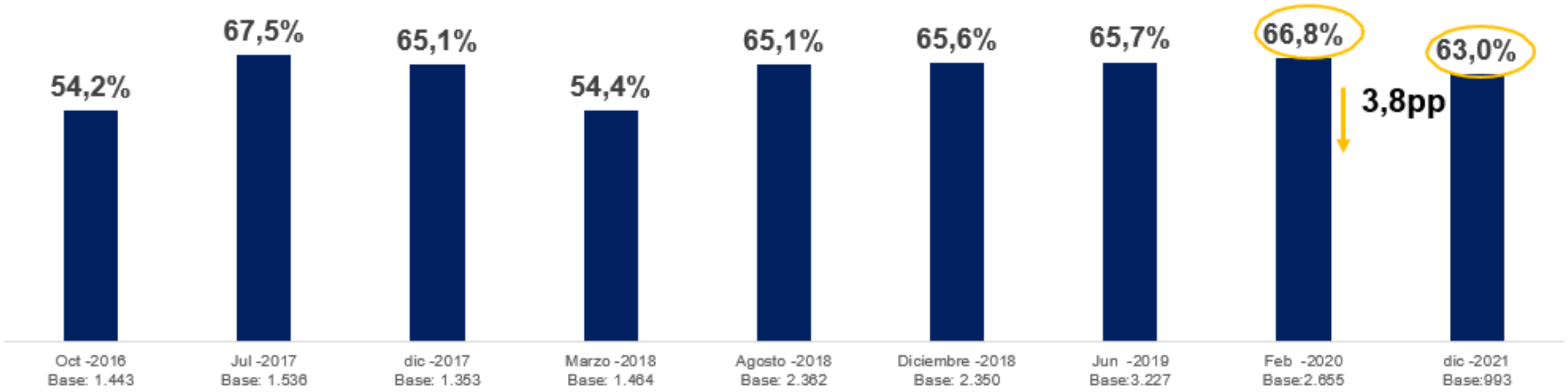


INFORME COMPONENTE ZONAL

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

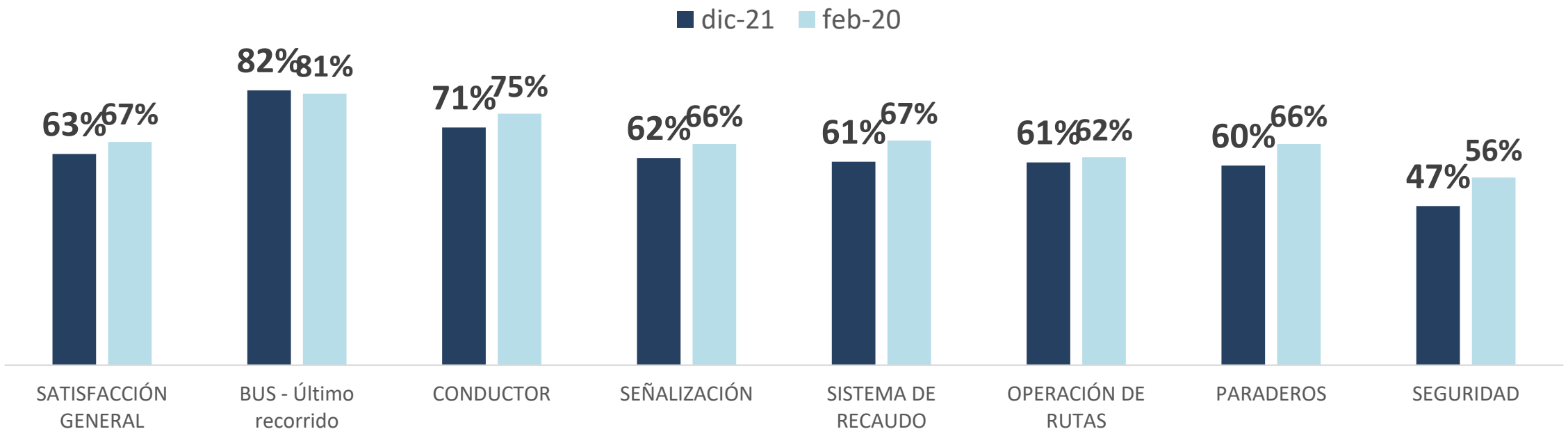
Comparativo medición:



Base:993

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

Comparativo medición:

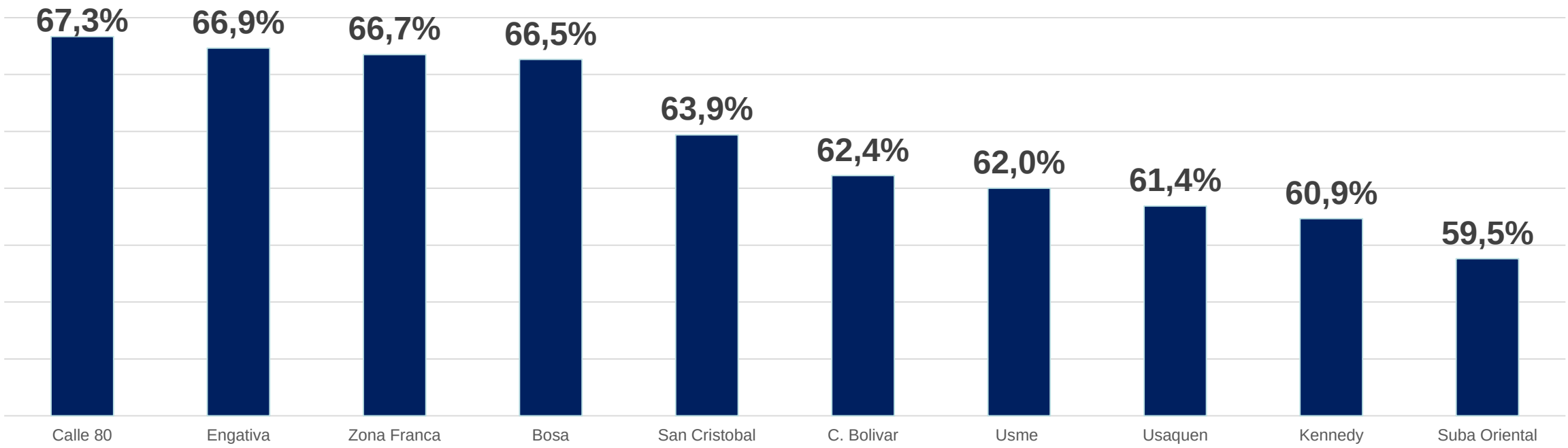


Base:993

INDICADOR ZONAL POR **ZONA**

Proyectamos Colombia SAS

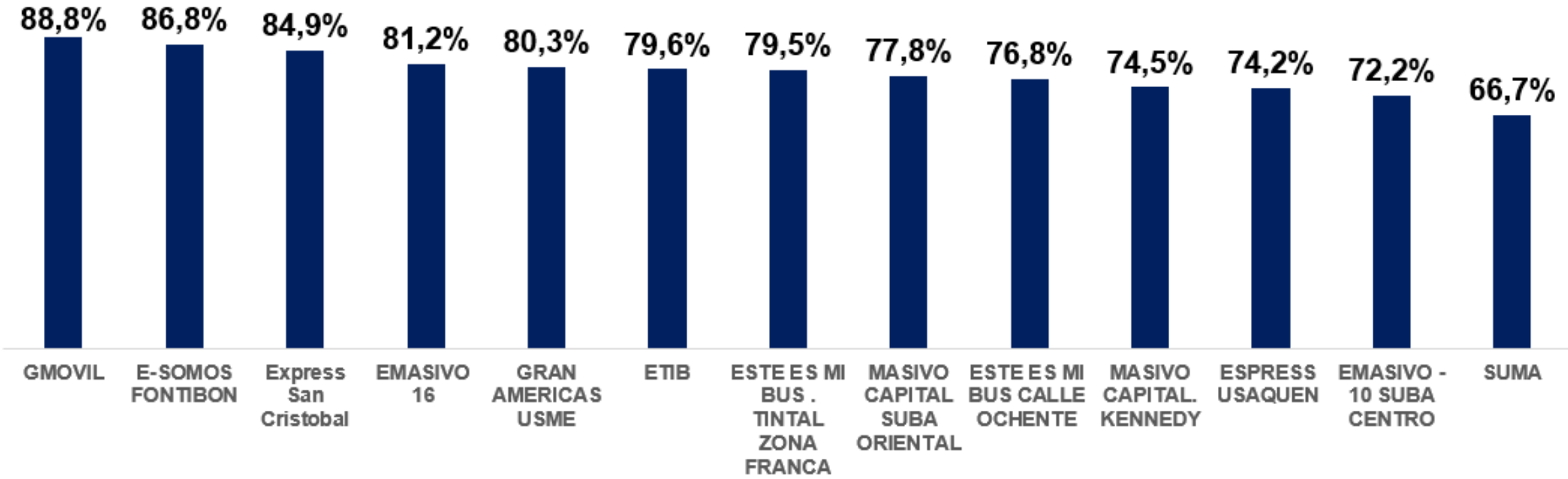
ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL



Base:993

INDICADOR ZONAL POR **OPERADOR**

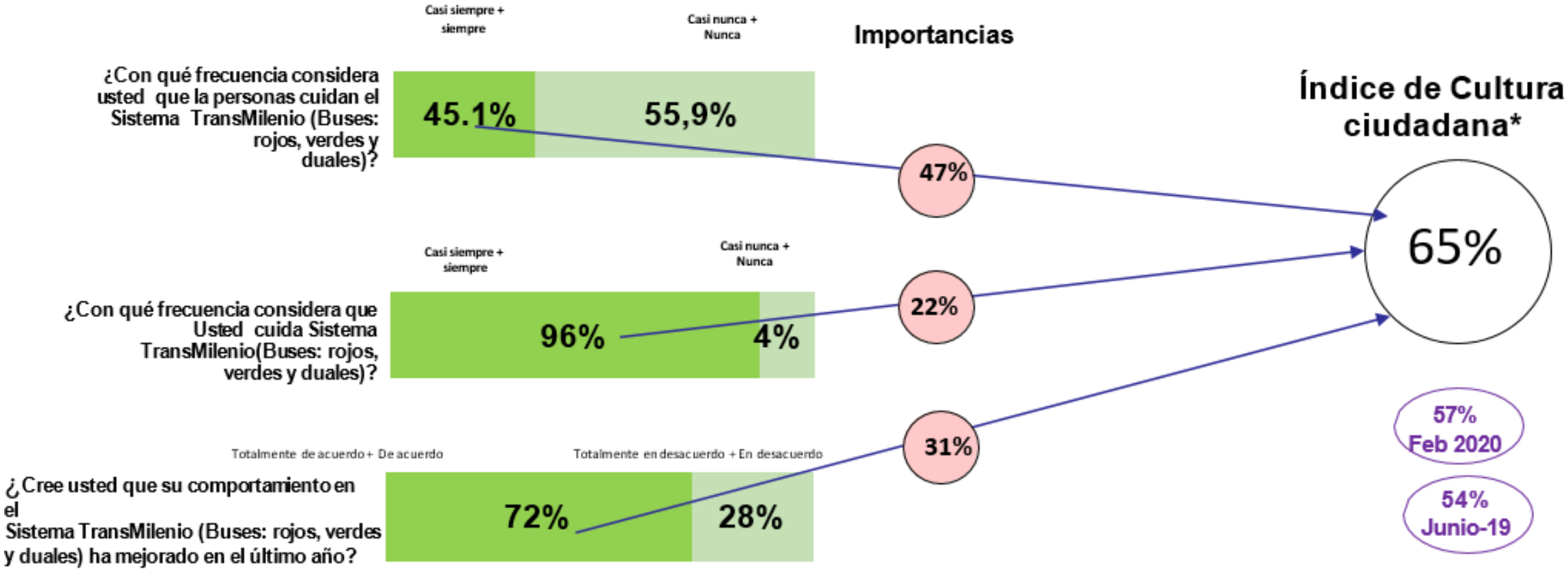
ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL



Base:993

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.

Base:1017