

SATISFACCIÓN GENERAL
TRANSMILENIO S.A

Jun-Julio 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:	6.205 encuestas efectivas 3.823 usuarios componente troncal 2.382 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**: **Fecha de inicio**: 16 de junio del 2022 **Fecha de cierre**: 06 de Julio del 2022 **Componente zonal**: **Fecha de inicio**: 16 de junio del 2020 **Fecha de cierre:** 06 de Julio del 2022
Tipos de incentivos:	No se emplearon incentivos
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.

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.

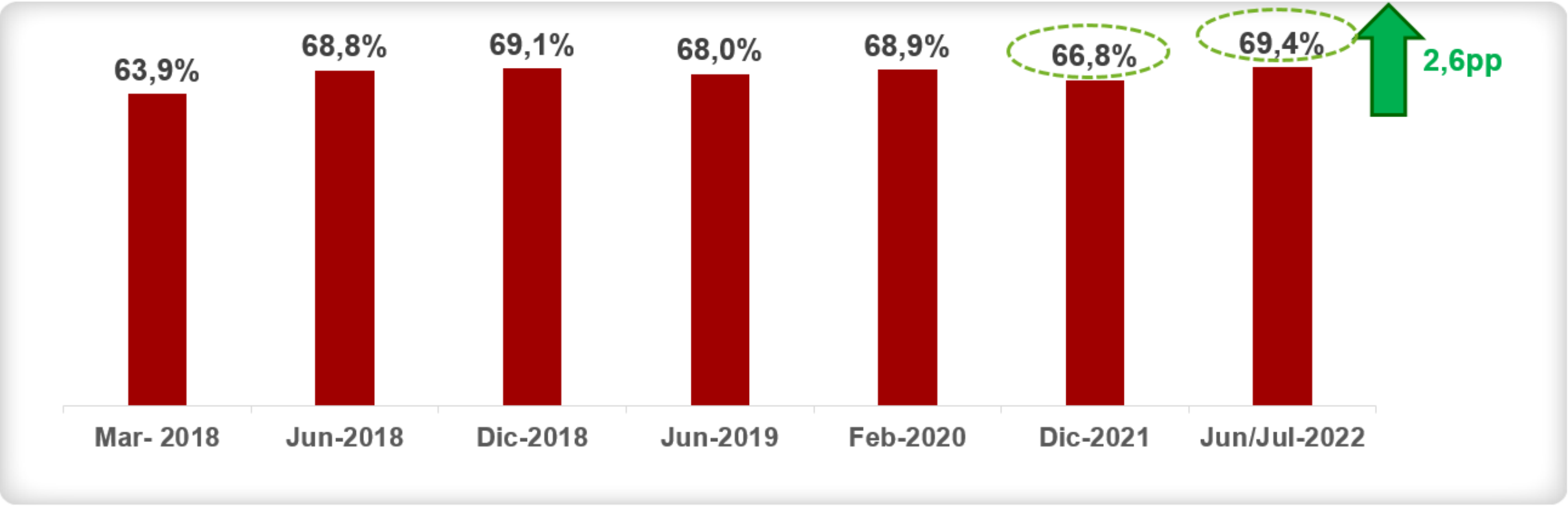
5 Criterio de decisión

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

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Desde los años 2018 al 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Transmilenio **se ha mantenido estable y calificado como bueno (69,4%)**

%Indicador:



Base total encuestados:3.823

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

		Importancia	ISG del componente
Jun- jul 2022		61,8%	**71,5%**
Jun- Jul 2022		38,2%	**65.9%**

Índice de satisfacción General Transmilenio

69,4%

66,8 %. Diciembre 2021

68,9 %. Febrero 2020

68,0%. Junio 2019

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN COMUNICACIONES

		Importancia	IGS Información y señalización
Jun- jul 2022		61,8%	**69,1%**
Jun- jul 2022		38,2%	**62,2%**

Índice de Satisfacción General SITP

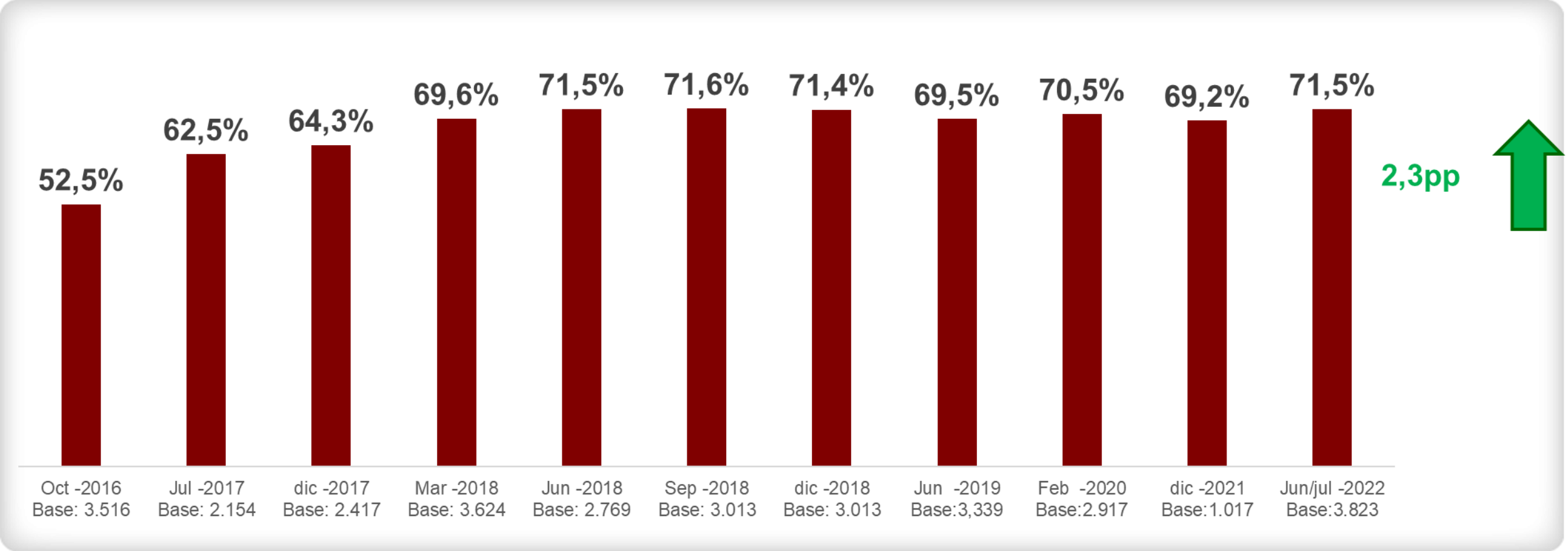
66,5%

- 62,1% Dic-2021
- 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

Comparativo medición:

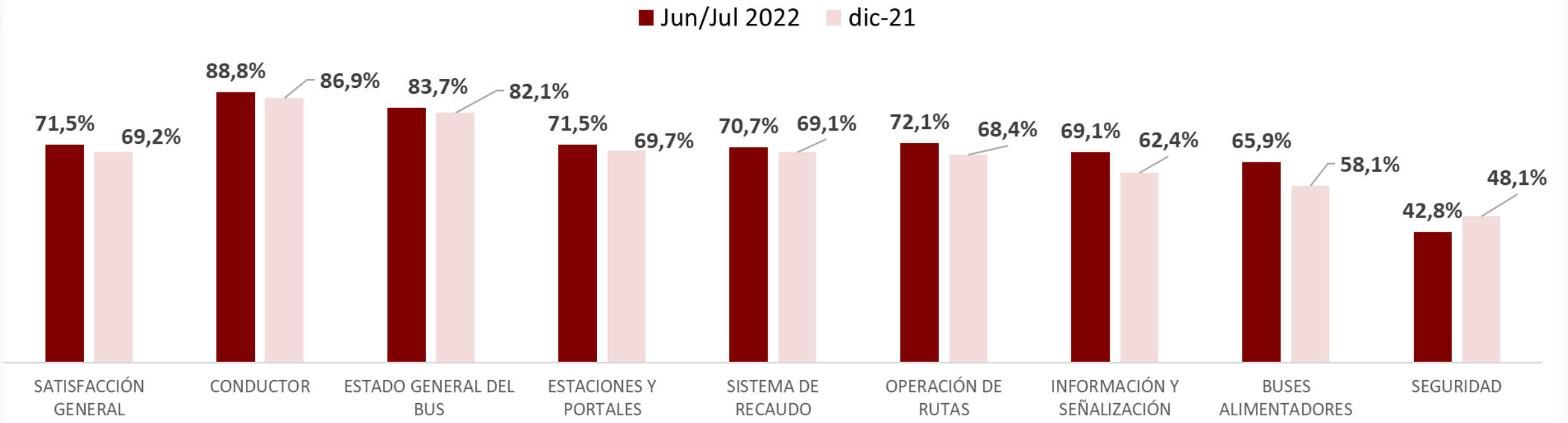


Base total encuestados: 3.823



ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

Comparativo medición:



Base total encuestados: 3.823



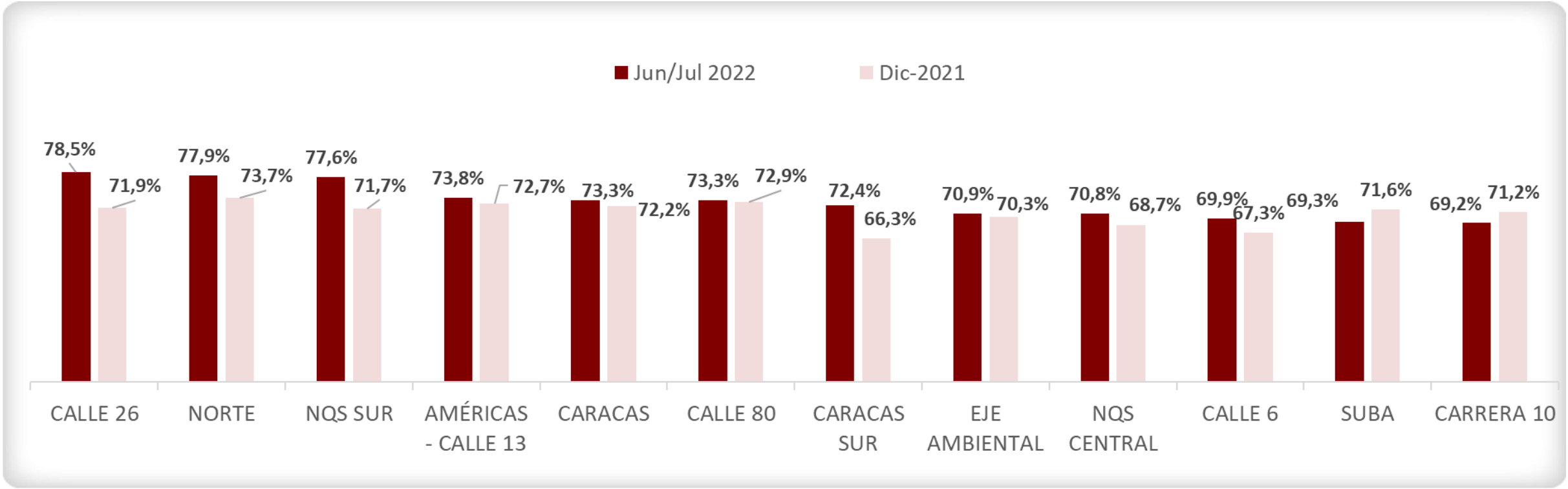
INDICADOR POR **ZONA**

TRONCAL

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE SATISFACCIÓN -ZONAS

Comparativo medición:



Base total encuestados: 3.823

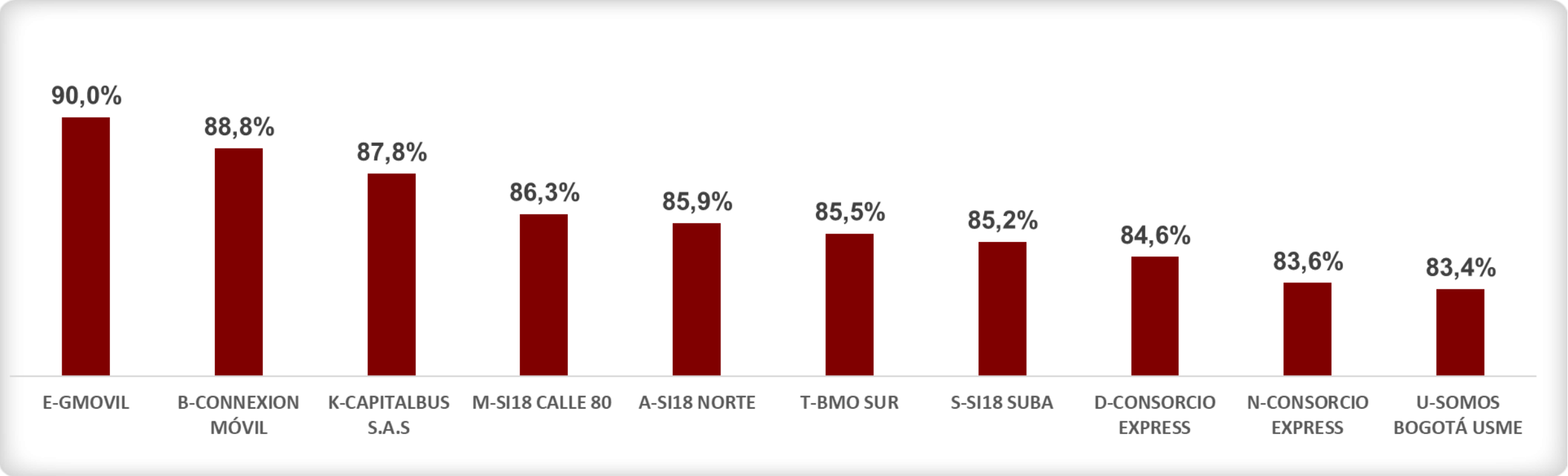


INDICADOR TRONCAL POR **OPERADOR**

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN TRONCAL

%Indicador:



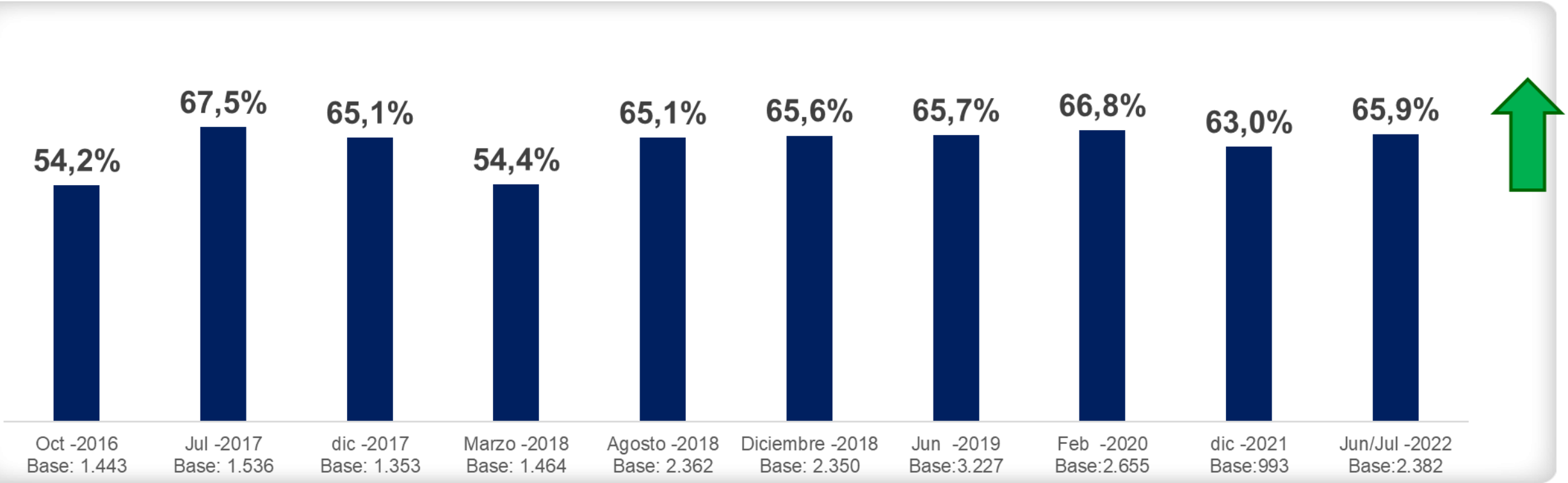
Base total encuestados: 3.823

INDICADOR ZONAL:

Base:2.382

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

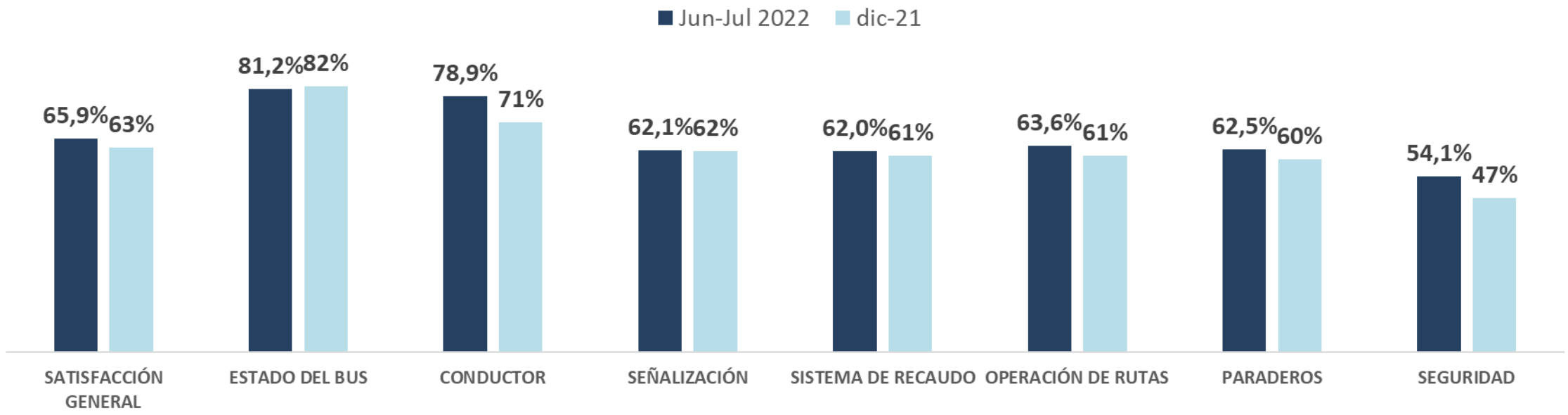
Comparativo medición:



Base:2.382

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

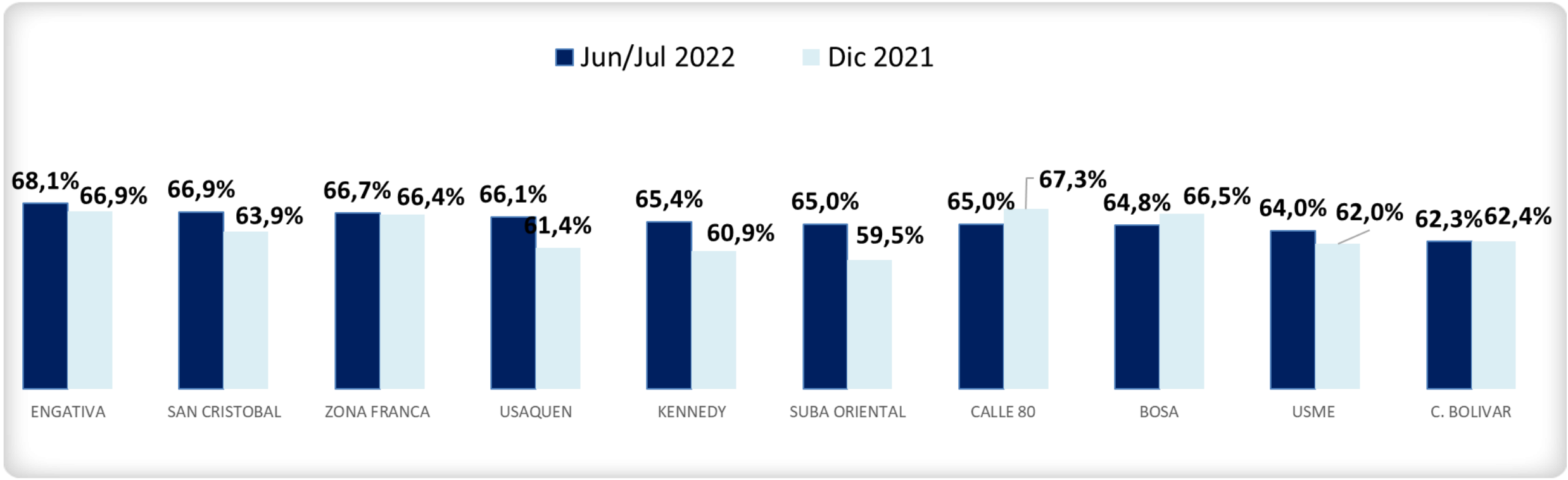
Comparativo medición:



Base:2.382

INDICADOR ZONAL POR **ZONA**

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL



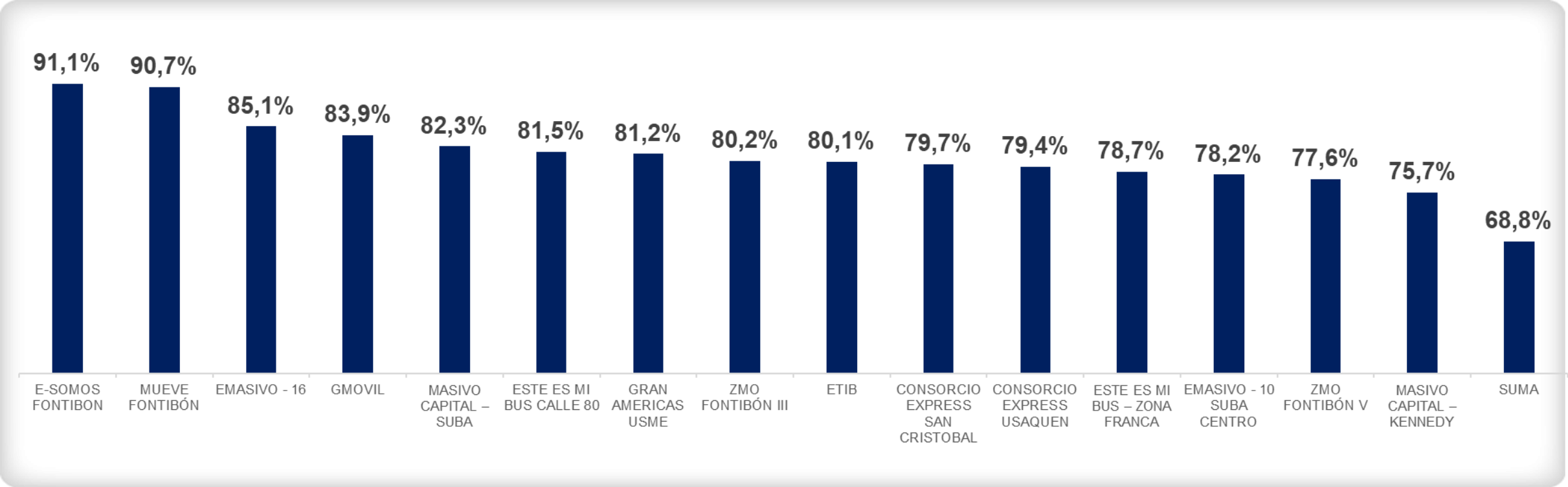
Base:2.382

INDICADOR ZONAL POR **OPERADOR**

Proyectamos Colombia SAS

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN ZONAL

%Indicador:



Base:2.382

CONCLUSIONES-GENERALES

Desde los años 2018 al 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá para sus componentes zonal y troncal se ha mantenido estable y calificado como bueno, en las escalas utilizadas. Para la medición del primer semestre del presente año (2022) el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 69,4%, lo cual representó un aumento en el nivel de satisfacción de 2,6 %, respecto al año 2021.

CONCLUSIONES-GENERALES

Se presenta un comportamiento diferencial entre los niveles de satisfacción para los usuarios del componente zonal y troncal. Para la medición del primer semestre del año 2022, en el componente zonal el nivel de satisfacción es de 65,9% que indica una calificación moderada; mientras que en el componente troncal se presentan mayores niveles de satisfacción con un nivel del 71,5%.