

# Satisfacción de Usuarios **TRANSMILENIO**



**Zonal**



**Troncal**

Elaborado por:

# Ficha Técnica



ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SITP DE BOGOTÁ (COMPONENTES TRONCAL Y ZONAL)	
FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DE LA CONSULTORA: AGRICULTURAL ASSESSMENTS INTERNATIONAL CORPORATION –AAIC-	
ENTIDAD CONTRATANTE: TRANSMILENIO S.A	
Tipo de investigación	Cuantitativa
Universo	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, hombres y mujeres mayores de doce (12) años de edad , pertenecientes a los estratos uno a seis
Tamaño de la muestra	
Margen de error	1,25% a nivel total, con un nivel de confianza del 95%
Marco de Muestreo	Los Usuarios de transporte masivo de Transmilenio de rutas Troncales y zonales
Diseño de Muestreo	Muestreo probabilístico estratificado Bietápico
Técnica de recolección	Entrevista personalizadas (no telefónicas )en campo durante siete (7) días consecutivos, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP-Transmilenio)
Fecha del Trabajo de Campo	Del 11 al 17 de Diciembre de 2017
Cobertura	La muestra fue efectiva en un 100% , las encuestas adicionales corresponden a la tasa de sobre muestra
Estructura organizacional del trabajo de campo	1 Coordinador general, 3 coordinadores , 6 supervisores y 52 encuestadores

Componentes del SITP		Módulos		Muestra inicial		Muestra efectiva	
TOTAL MUESTRA		5800		6288			
Troncal	Bus conductor	1160	3313	1244	3661		
	General	2153		2417			
Zonal	Bus conductor	1194	2487	1274	2627		
	General	1293		1353			

# Objetivo General

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

# INDICADOR TRANSMILENIO

		Troncal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	Indicador
SATISFACCION GENERAL	61.350.256	● 59,5%	2,6
		Zonal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	Indicador
SATISFACCION GENERAL	41.769.622	● 40,5%	2,6

SATISFACCIÓN GENERAL  
ESCALA 1 - 4

SATISFACCIÓN GENERAL  
%

2,6



64,3%



INDICADOR

2,6



64,6%



2,6



65,1%



# INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE COMUNICACIONES

		Troncal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	TTB
INDICADOR DE COMUNICACIONES	59.822.388	59,0%	66,8
		Zonal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	TTB
INDICADOR DE COMUNICACIONES	41.521.668	41,0%	66,9

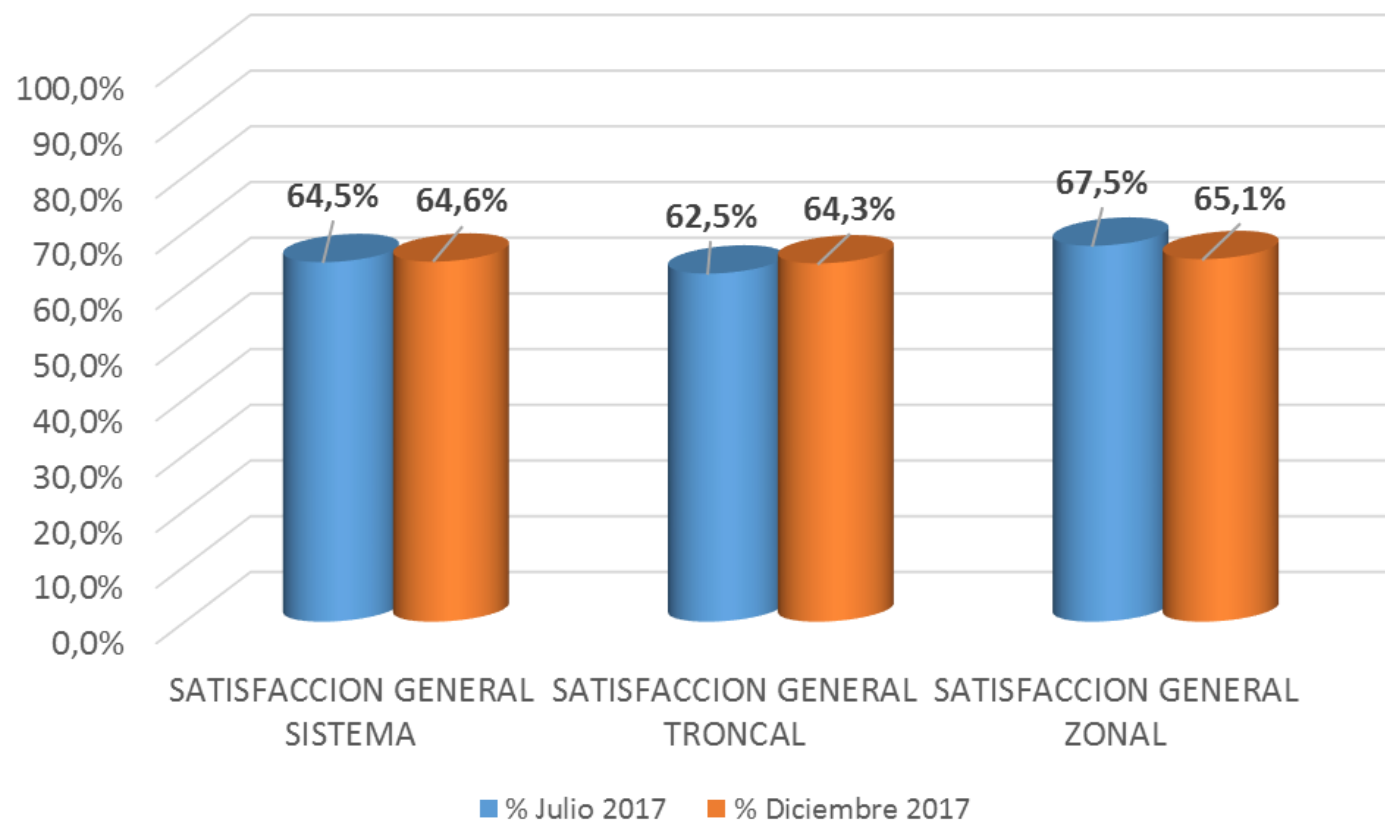
INDICE DE SATISFACCIÓN  
GENERAL DE  
COMUNICACIONES



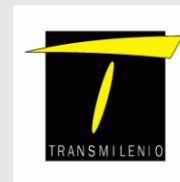
66,8

# INDICADOR TRANSMILENIO

## Comparativo Jul 2017 Dic 2017



**SATISFACCIÓN  
GENERAL**

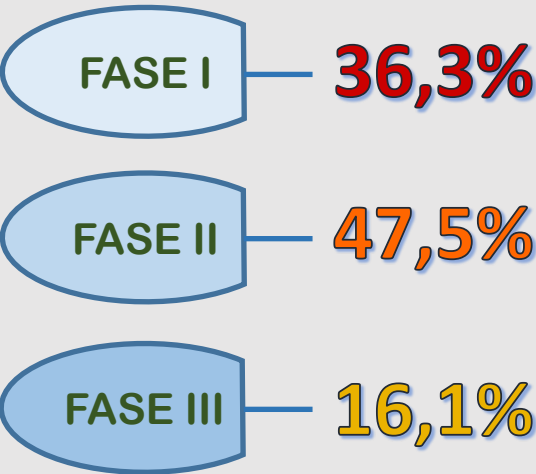


# ENCUESTA TRONCAL

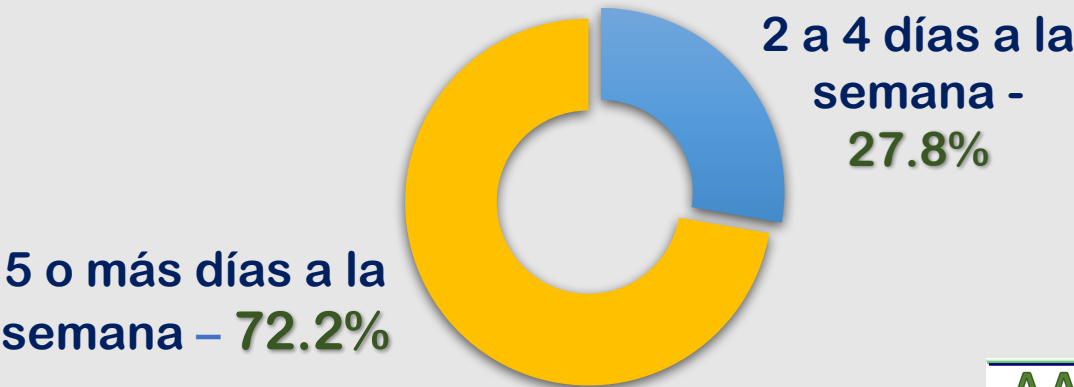
## ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

# Cobertura de la Muestra

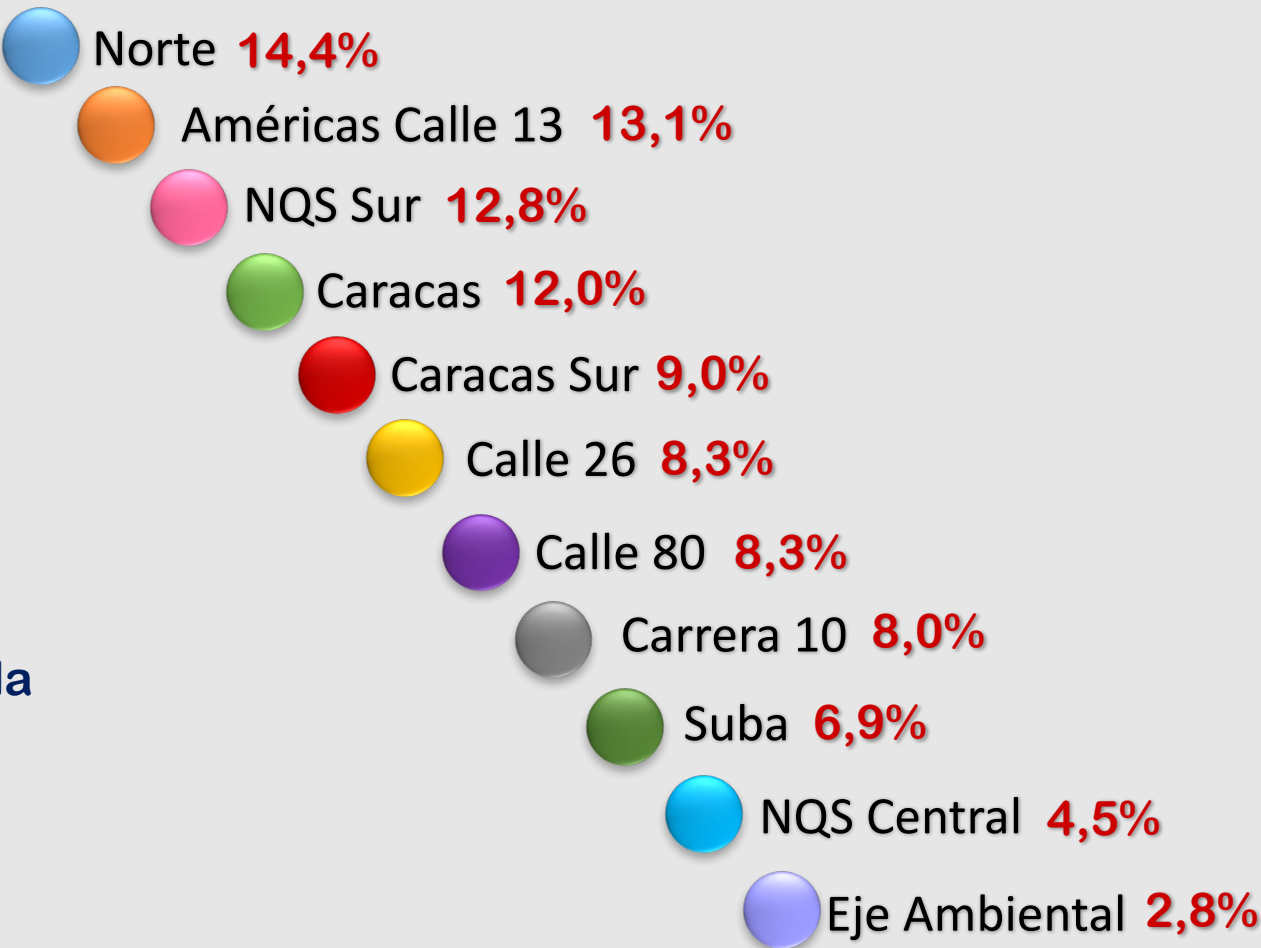
P1.1 Distribución de encuestadores por fases del sistema donde se aplicó la encuesta



F1. ¿Cada cuánto usa los buses rojos, verdes y duales?

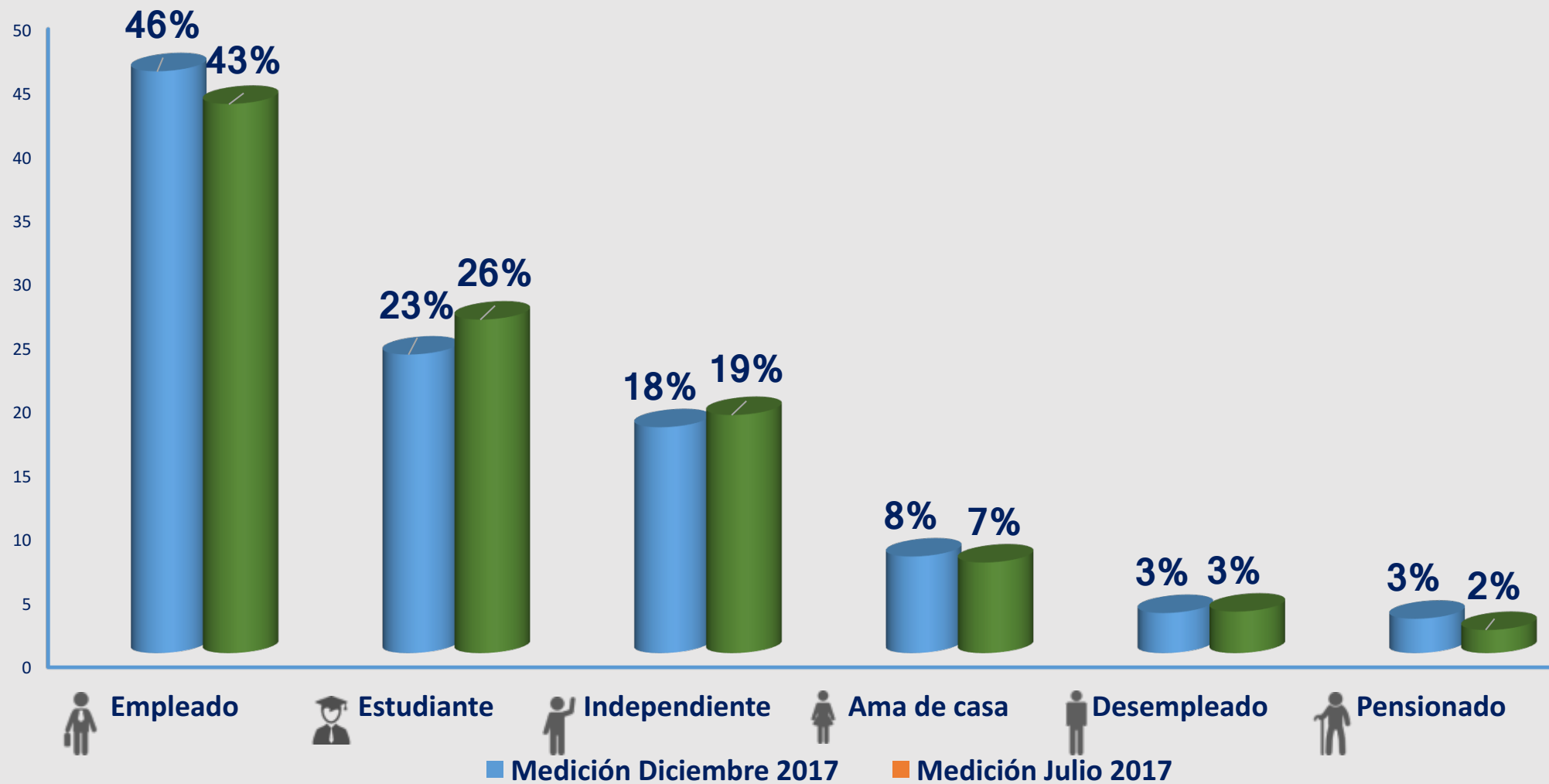


P1.2 Distribución de encuestadores por zonas del sistema donde se aplicó la encuesta



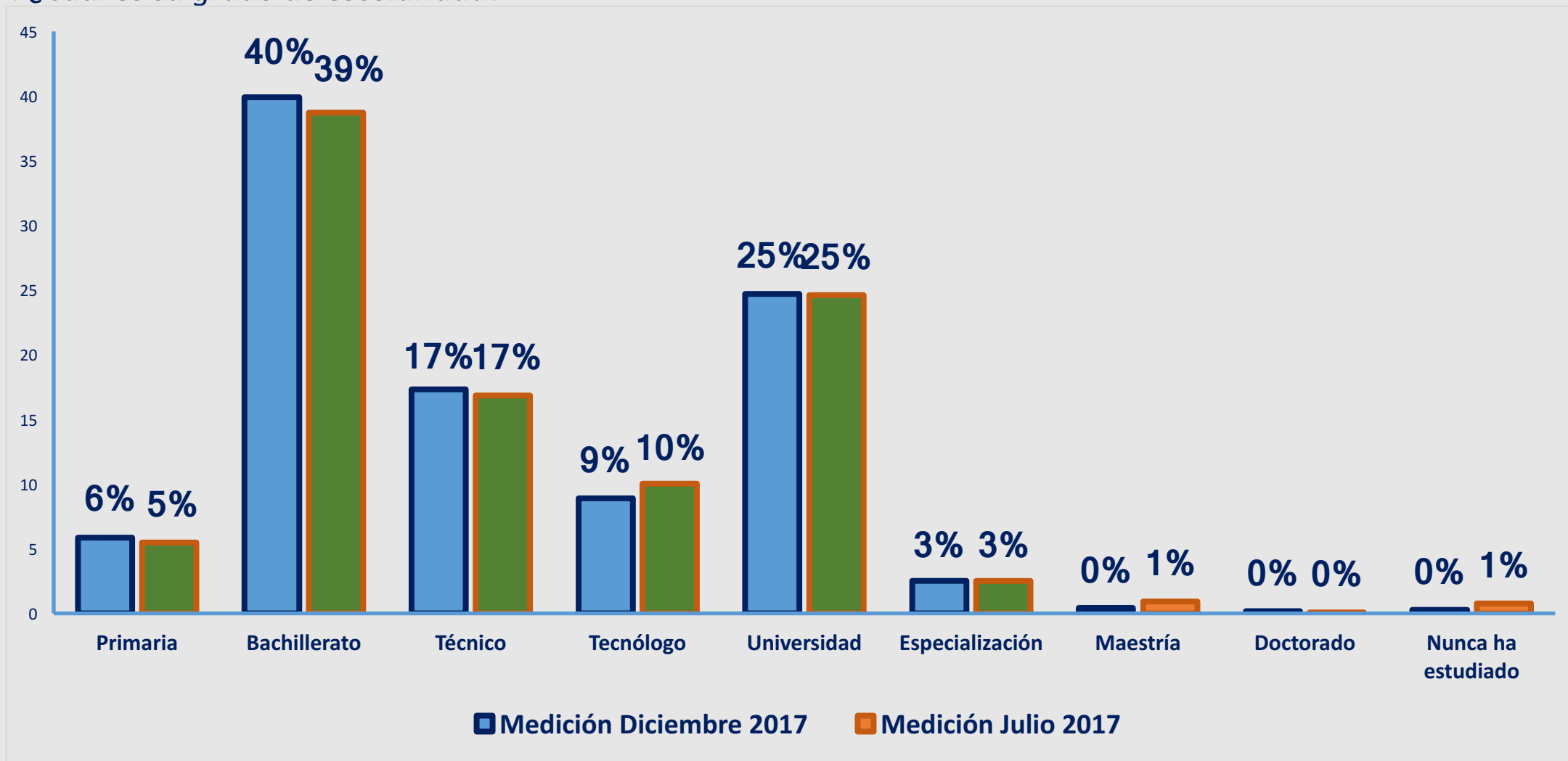
# Ocupación

D1 ¿Cuál es su ocupación principal?



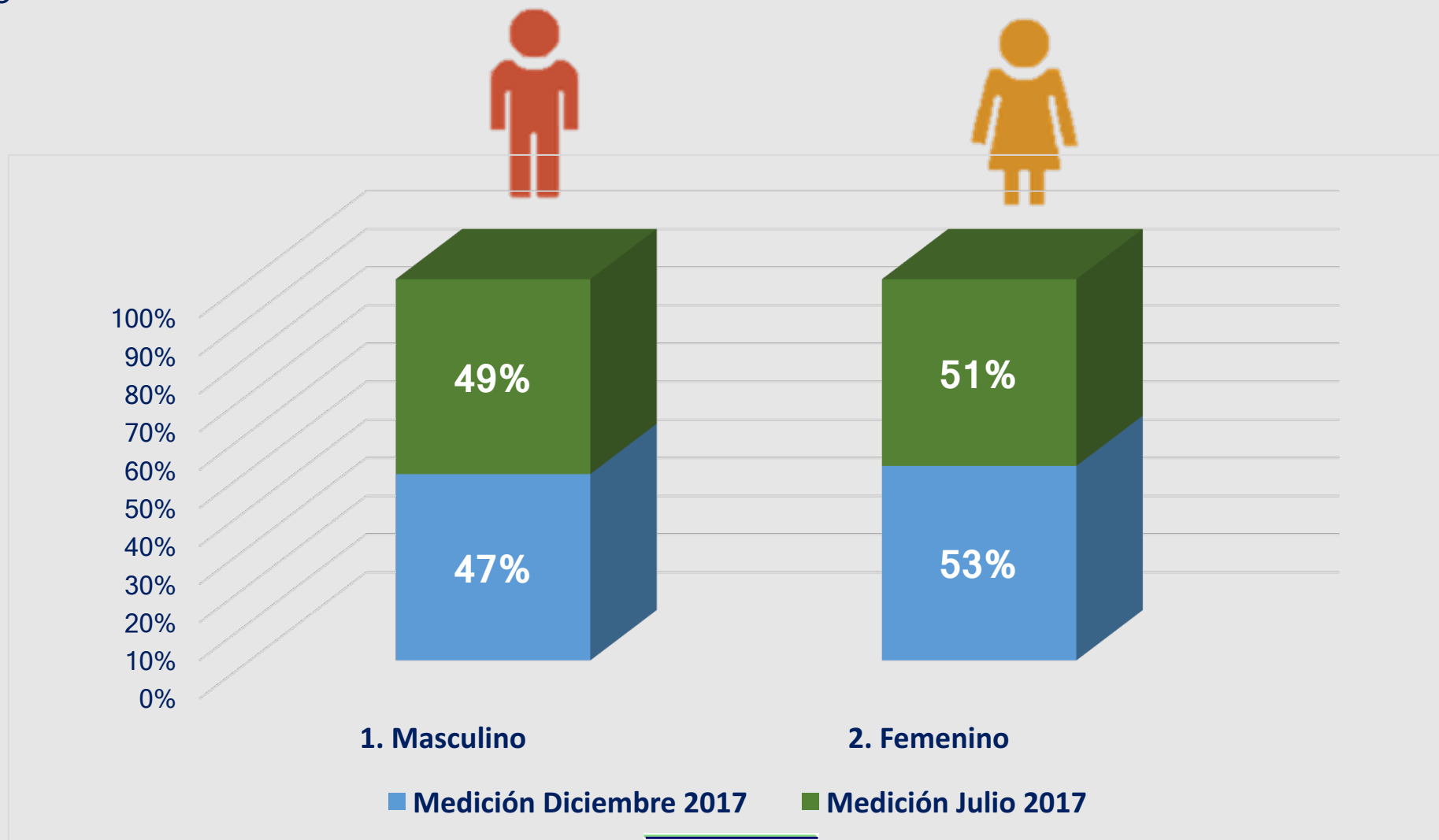
# Escolaridad

D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?



# Género

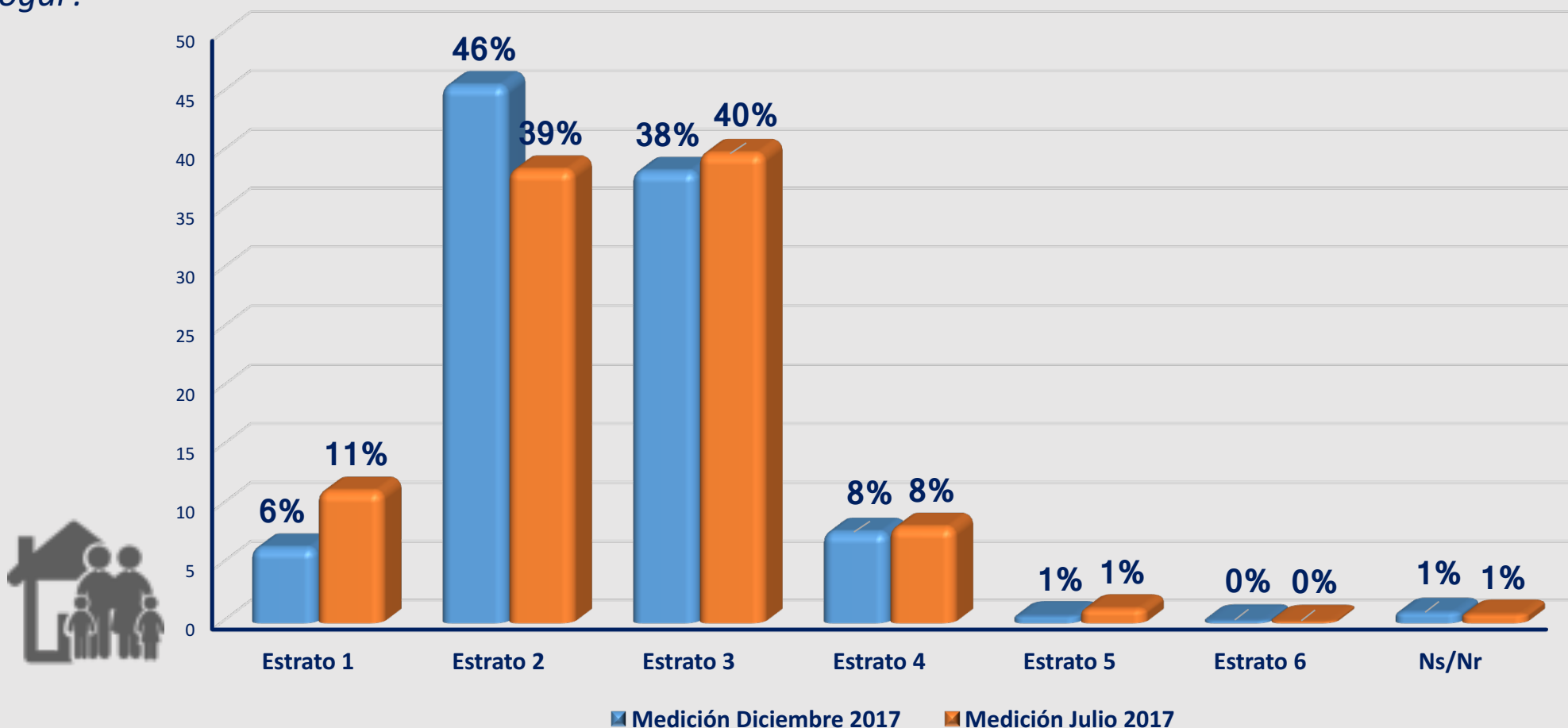
## D3. Género





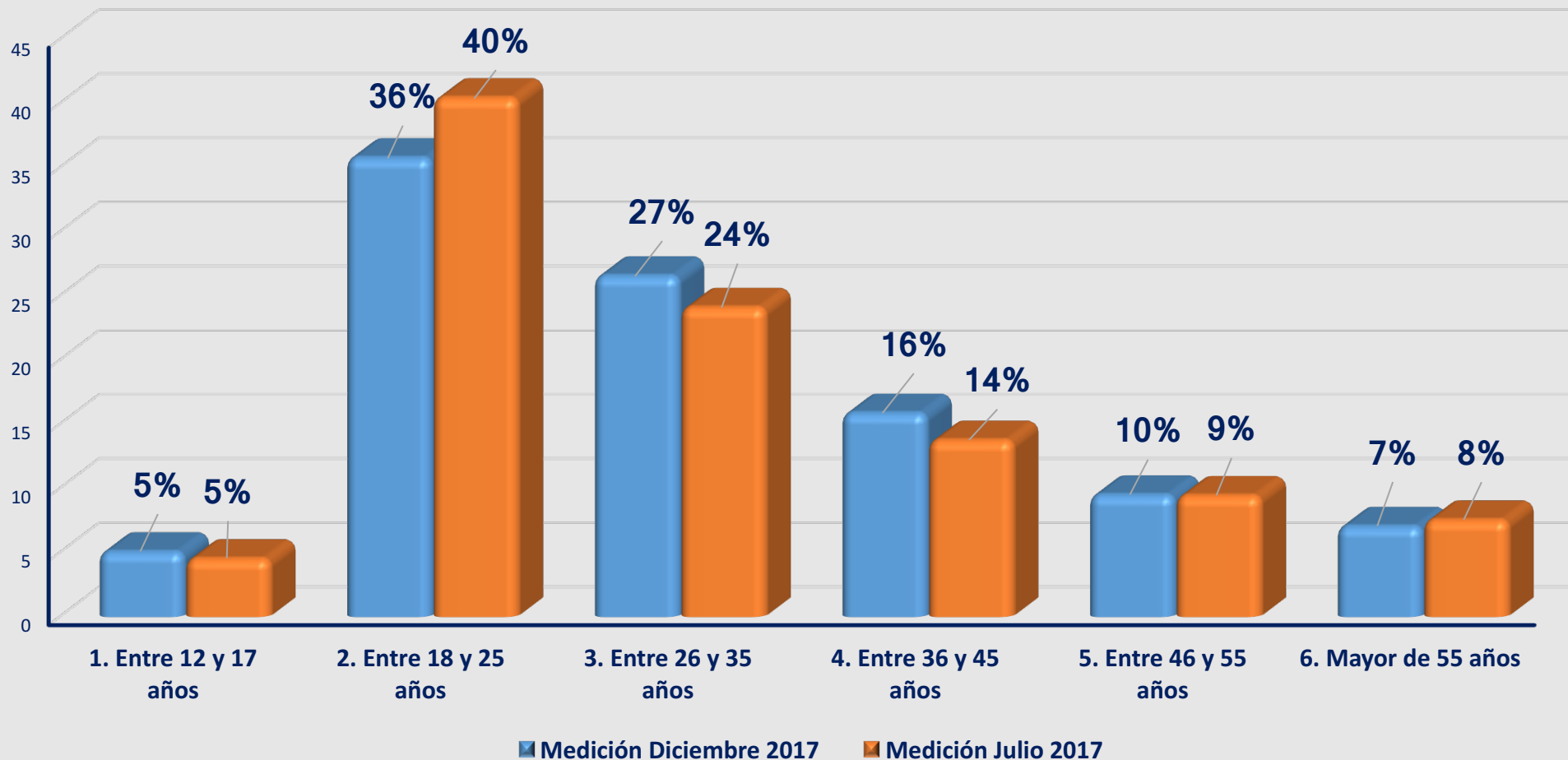
# Nivel Socio Económico

D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



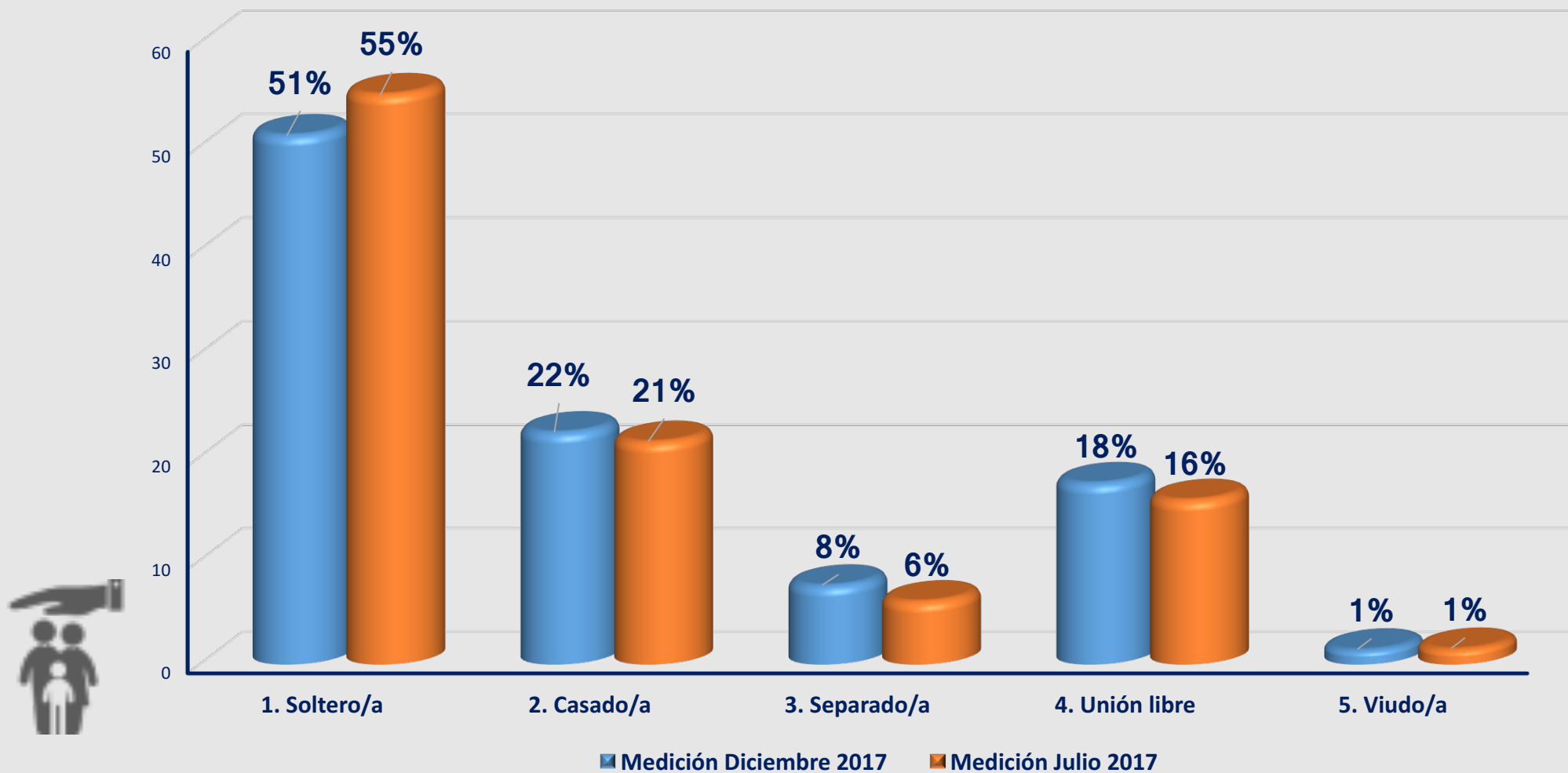
# EDAD

D5. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted?



# ESTADO CIVIL

D6. De las siguientes opciones, ¿Cuál es su estado civil?



# TRONCAL GENERAL

PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	Matriz	Indicador	%
SERVICIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO	2,4	49,8%	1,01	13,7%		2,7	67,9%
ESTACIONES Y PORTALES	2,6	64,3%	0,55	17,7%		3,3	81,7%
SISTEMA DE RECAUDO	2,7	71,8%	0,39	19,8%		3,1	77,5%
SEGURIDAD	1,8	16,1%	5,20	4,4%		1,8	45,0%
COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACION	2,7	68,8%	0,45	18,9%		3,1	78,1%
BUS - ULTIMO RECORRIDO USUARIO	2,6	65,9%	0,52	9,3%		3,2	80,9%
CONDUCTOR	2,9	83,4%	0,20	11,8%		3,5	88,4%
BUSES ALIMENTADORES	2,4	50,3%	0,99	4,2%		2,9	71,3%

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



# TRONCAL GENERAL

PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	MATRIZ	INDICADOR	IND %
<b>SERVICIO DEL SISTEMA TRANSMILENIO ①</b>	<b>2,4</b>	<b>50%</b>	<b>1,01</b>	<b>13,7%</b>		<b>2,7</b>	<b>67,9%</b>
Conveniencia del Recorrido de las Rutas	2,7	69%	0,45	13,6%			
Número de Transbordos	2,6	58%	0,73	6,4%			
Tiempo de espera para abordar el Bus	2,2	34%	1,90	8,9%			
Horarios de las Rutas	2,6	59%	0,69	13,6%			
Cantidad de personas por Bus	1,9	22%	3,48	32,3%			
Tiempo de viaje en el Bus	2,7	70%	0,42	25,2%			
<b>ESTACIONES Y PORTALES ②</b>	<b>2,6</b>	<b>64%</b>	<b>0,55</b>	<b>17,7%</b>		<b>3,3</b>	<b>81,7%</b>
Aseo dentro de la Estación	2,9	78%	0,29	18,0%			
Aseo alrededores de la Estación	2,7	67%	0,48	20,1%			
Estado de - Pisos	2,7	70%	0,43	13,3%			
Estado de - Puertas	2,4	48%	1,10	21,8%			
Estado de - Iluminación	2,7	66%	0,51	16,4%			
Estado - Otros aspectos	2,7	68%	0,47	10,5%			
<b>SISTEMA DE RECAUDO ③</b>	<b>2,7</b>	<b>72%</b>	<b>0,39</b>	<b>19,8%</b>		<b>3,1</b>	<b>77,5%</b>
Tiempo en la fila	2,7	71%	0,40	10,2%			
Personal suficiente de Tullave	2,7	68%	0,48	27,0%			
Agilidad al pasar el Torniquete	2,7	71%	0,41	62,8%			
<b>SEGURIDAD ④</b>	<b>1,8</b>	<b>16%</b>	<b>5,20</b>	<b>4,4%</b>		<b>1,8</b>	<b>45,0%</b>

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



# TRONCAL GENERAL

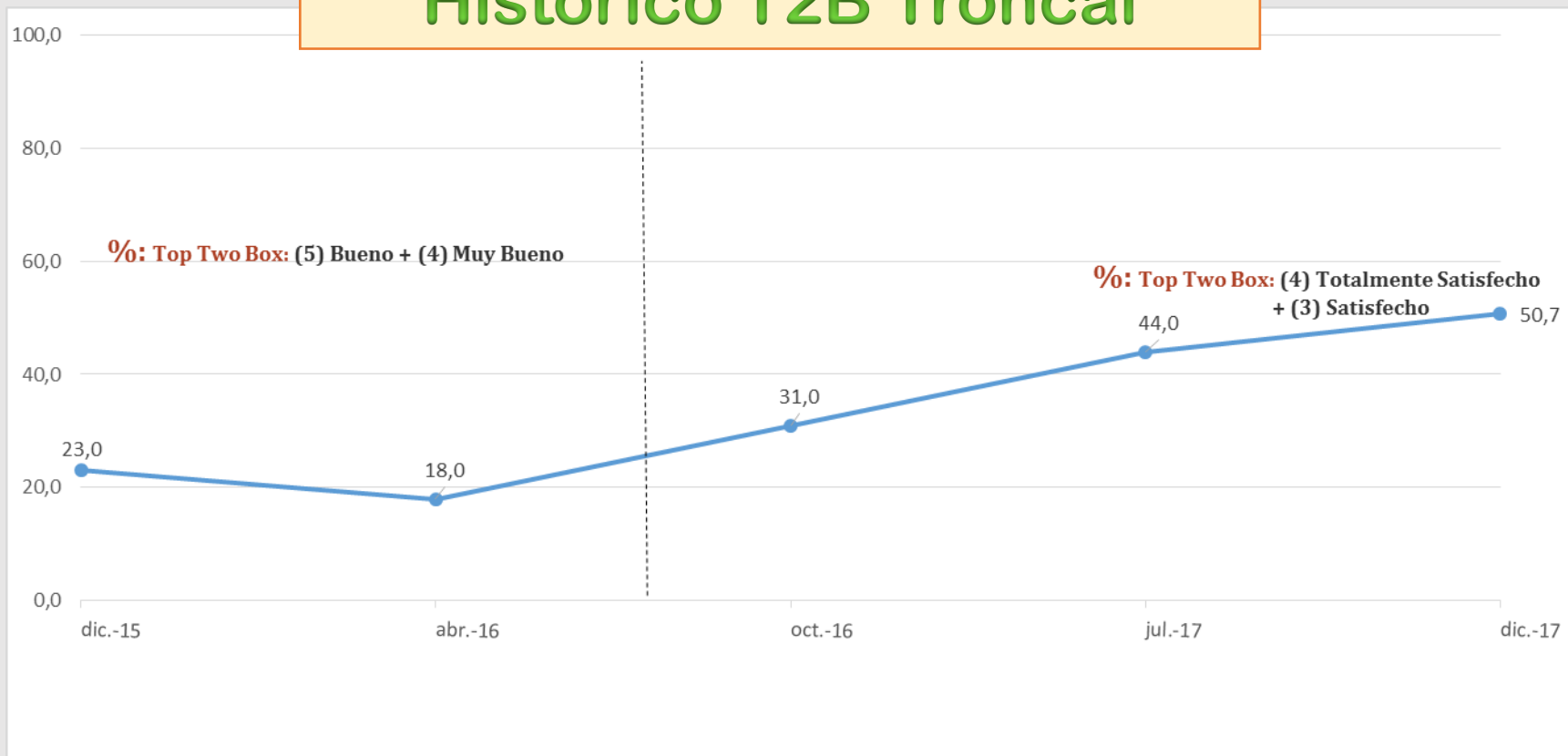
PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	MATRIZ	INDICADOR	IND %
<b>COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN ⑤</b>	<b>2,7</b>	<b>69%</b>	<b>0,45</b>	<b>18,9%</b>		<b>3,1</b>	<b>78,1%</b>
Mapas Actualizados	2,7	71%	0,42	26,2%			
Información de rutas en la estación	2,8	71%	0,40	39,2%			
Información de los tableros electrónicos	2,7	70%	0,42	34,6%			
<b>BUS - ULTIMO RECORRIDO DEL USUARIO ⑥</b>	<b>2,6</b>	<b>66%</b>	<b>0,52</b>	<b>9,3%</b>		<b>3,2</b>	<b>80,9%</b>
Aseo del Bus	2,8	75%	0,34	10,7%			
Estado de Puertas	2,8	72%	0,39	10,3%			
Estado General	2,8	76%	0,32	9,6%			
Señales Informativas	2,7	66%	0,51	16,4%			
Señales Preventivas	2,8	73%	0,38	5,5%			
Señales de Emergencia	2,8	78%	0,28	47,6%			
<b>CONDUCTOR ⑦</b>	<b>2,9</b>	<b>83%</b>	<b>0,20</b>	<b>11,8%</b>		<b>3,5</b>	<b>88,4%</b>
Respeto normas de tránsito	3,0	87%	0,15	47,7%			
Distancia entre Bus y Plataforma	3,0	84%	0,19	13,0%			
Manejo (Giros, Maniobras y Frenado)	3,0	82%	0,23	11,9%			
Tiempo de espera con puertas abiertas	2,9	81%	0,23	27,5%			
<b>BUSES ALIMENTADORES ⑧</b>	<b>2,4</b>	<b>50%</b>	<b>0,99</b>	<b>4,2%</b>		<b>2,9</b>	<b>71,3%</b>
Cantidad de personas por Bus	2,0	29%	2,42	15,3%			
Tiempo de espera para tomar el bus	2,2	38%	1,66	6,5%			
Manejo (Giros, Maniobras y Frenado)	2,7	70%	0,44	16,6%			
Amabilidad del conductor	2,8	73%	0,37	29,5%			
Aseo del bus	2,7	69%	0,44	22,3%			
Estado de los paraderos	2,6	64%	0,57	9,7%			

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

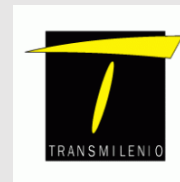


# SATISFACCIÓN GENERAL TRONCAL

## Histórico T2B Troncal





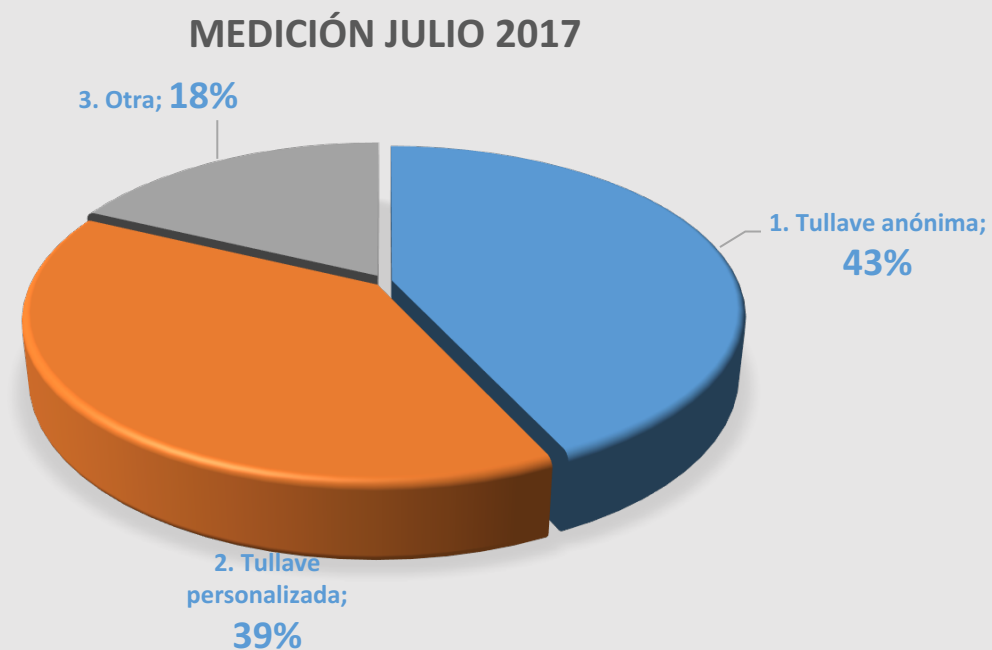
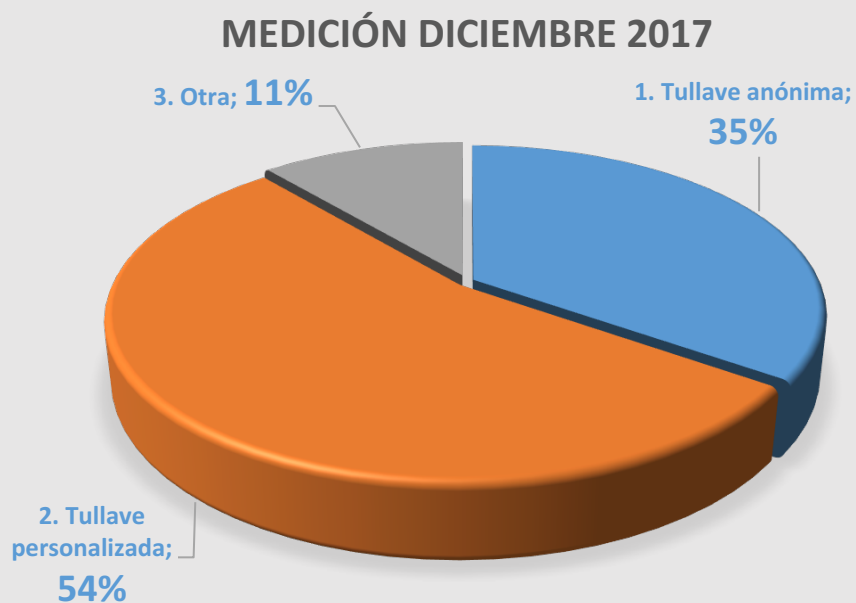


# ENCUESTA TRONCAL

## SISTEMA DE RECAUDO

# TIPO DE TARJETA

P8. ¿Qué tipo de tarjeta usa?



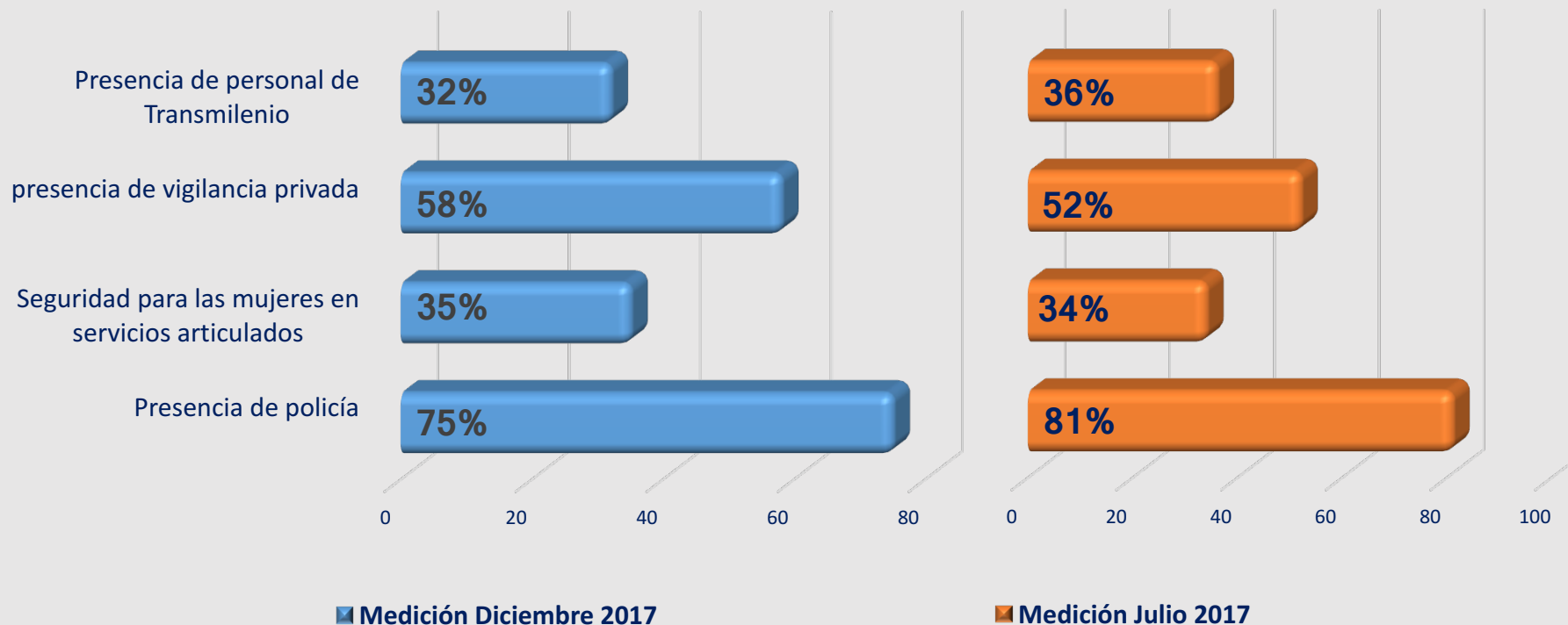


# ENCUESTA TRONCAL

## SEGURIDAD

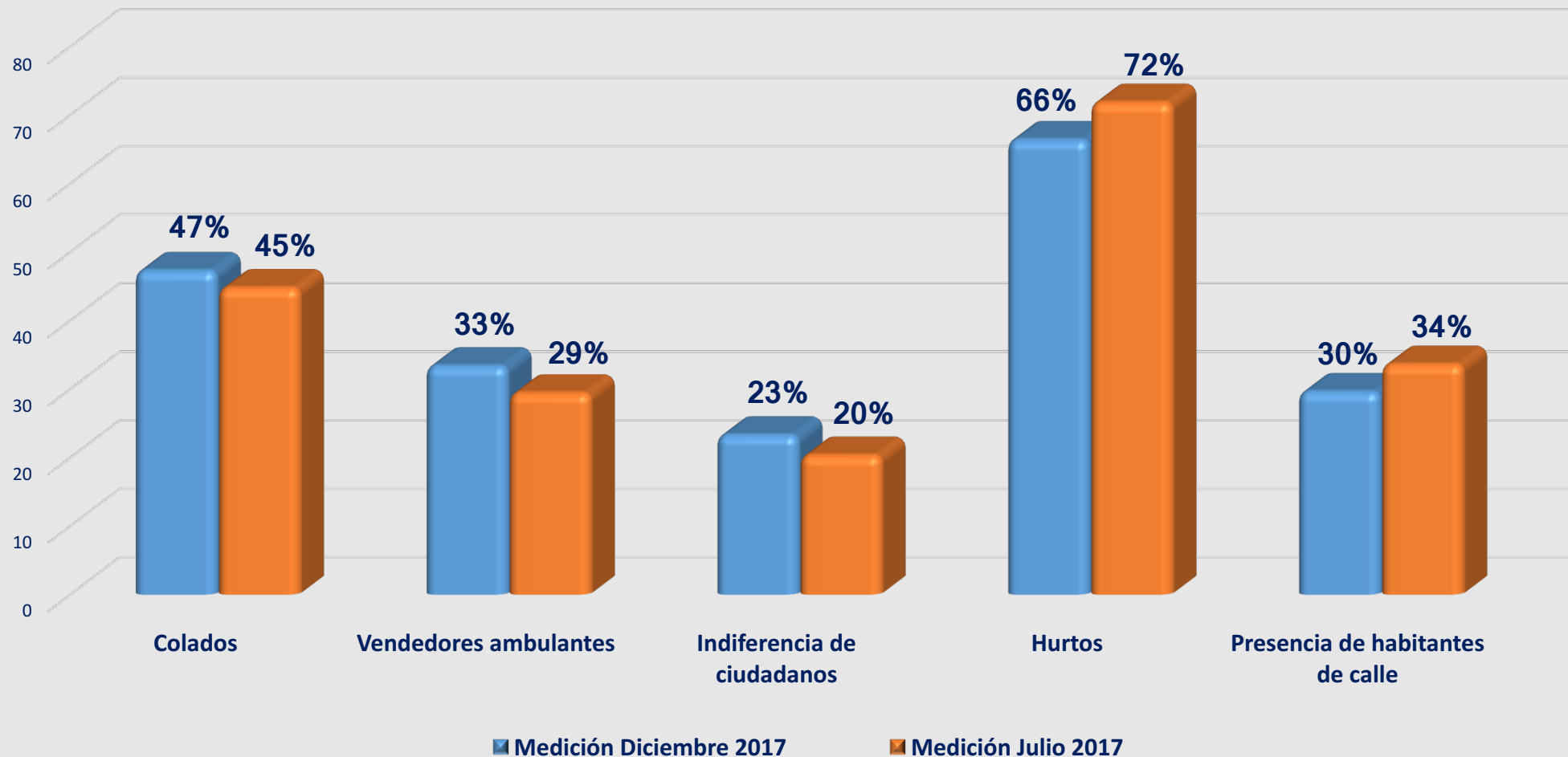
# Seguridad en el Sistema

*P12. De las siguientes situaciones, priorice los siguientes aspectos, siendo 1 la más importante y 4 el menos importante, aspectos que le brindan mayor seguridad en el sistema*



# Seguridad en el Sistema

*P13. De las siguientes situaciones, priorice los siguientes aspectos, siendo 1 la más importante y 5 el menos importante, frente a los impactos negativos en la seguridad del sistema:*





# ENCUESTA TRONCAL

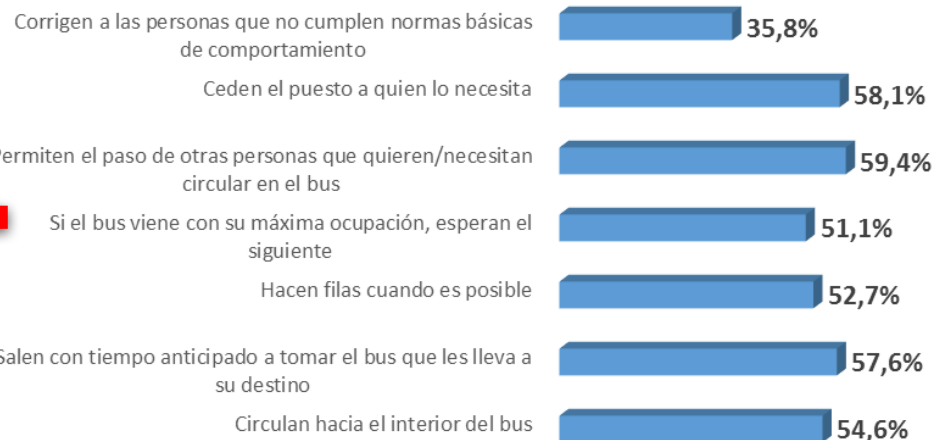
## CULTURA

# Brechas en comportamientos deseados

P14. A continuación escuchará una serie de comportamientos y actitudes, por favor responda de acuerdo a la frecuencia con la que usted ve estos comportamientos en las personas con las que comparte sus recorridos

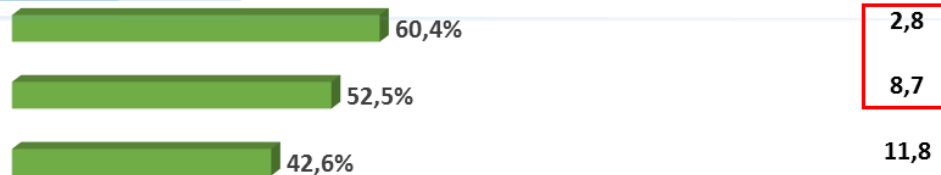
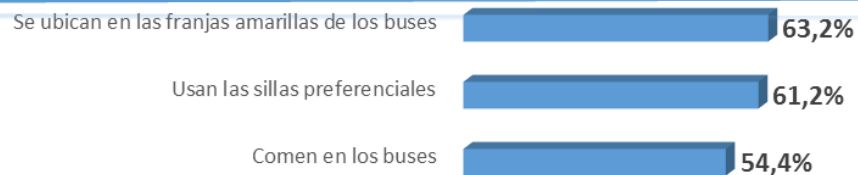
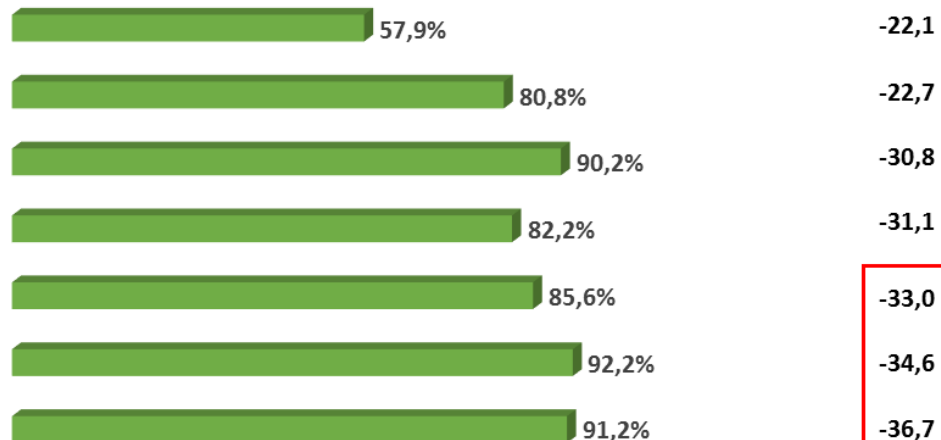
P15. A continuación escuchará la misma serie de comportamientos y actitudes, por favor responda si está de acuerdo o en desacuerdo USTED con estos comportamientos

## TTB: Siempre + Casi Siempre



## De Acuerdo

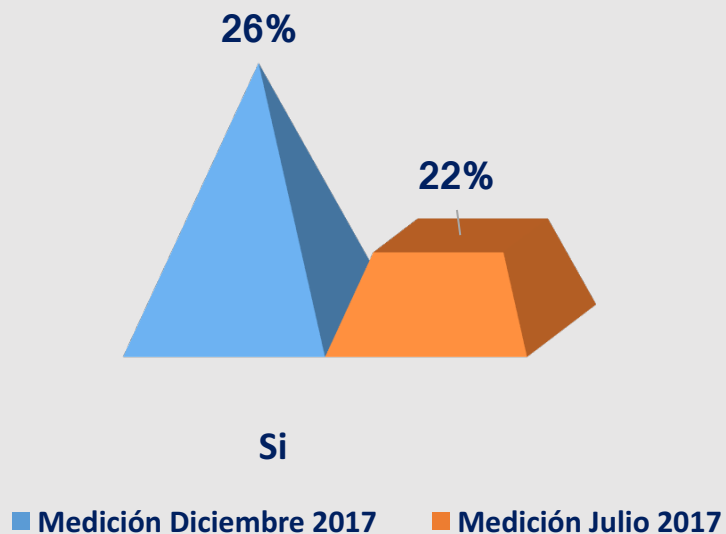
## Dif



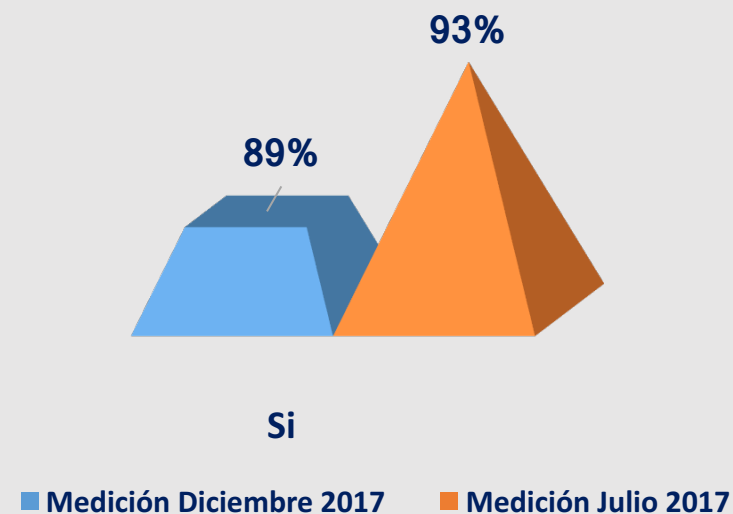


# Cultura ciudadana

P16. ¿Ud. siente que ha mejorado la cultura ciudadana en el Sistema Transmilenio? (buses rojos, verdes y duales)



P17. ¿Ud. Cuida el Sistema Transmilenio?



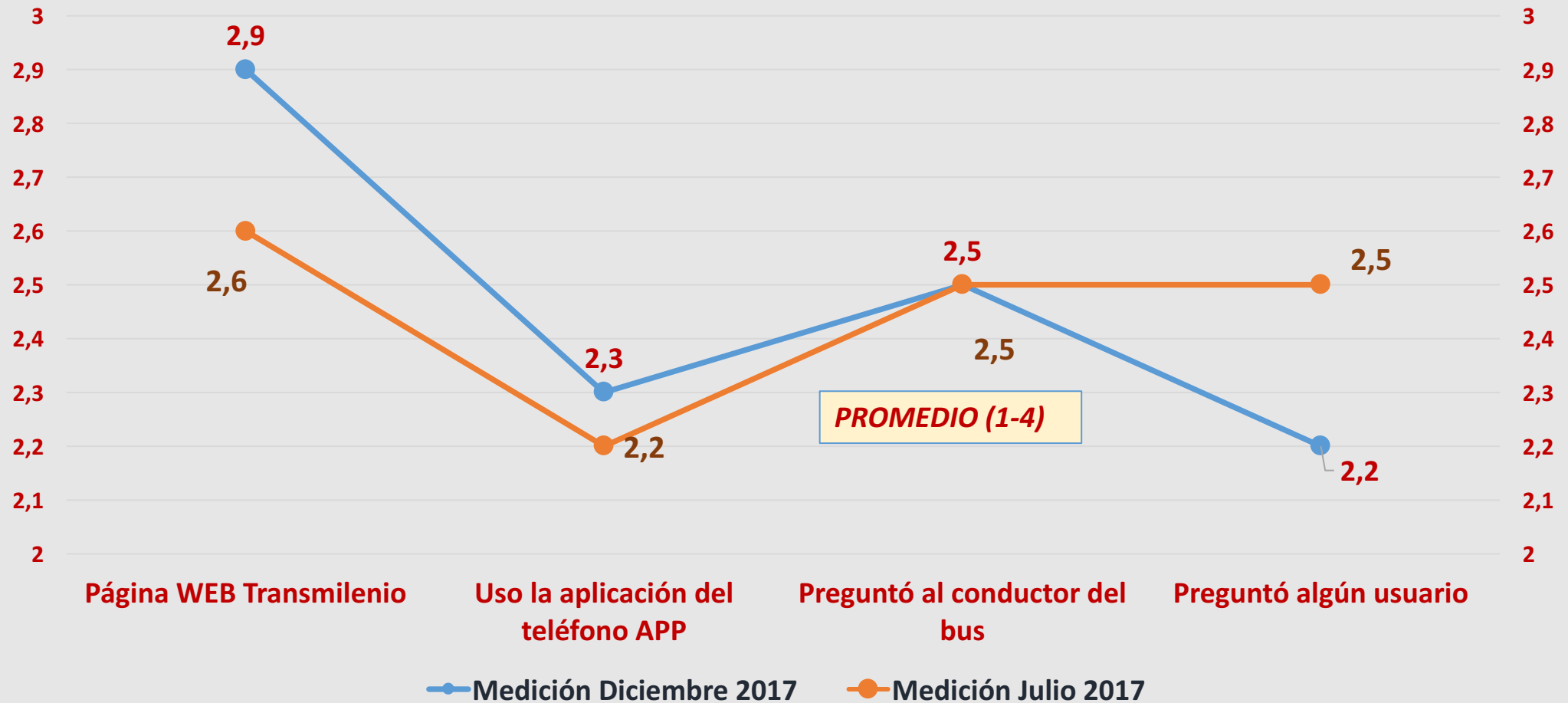


# ENCUESTA TRONCAL

## COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

# Aspectos relacionados al planear y seleccionar un bus

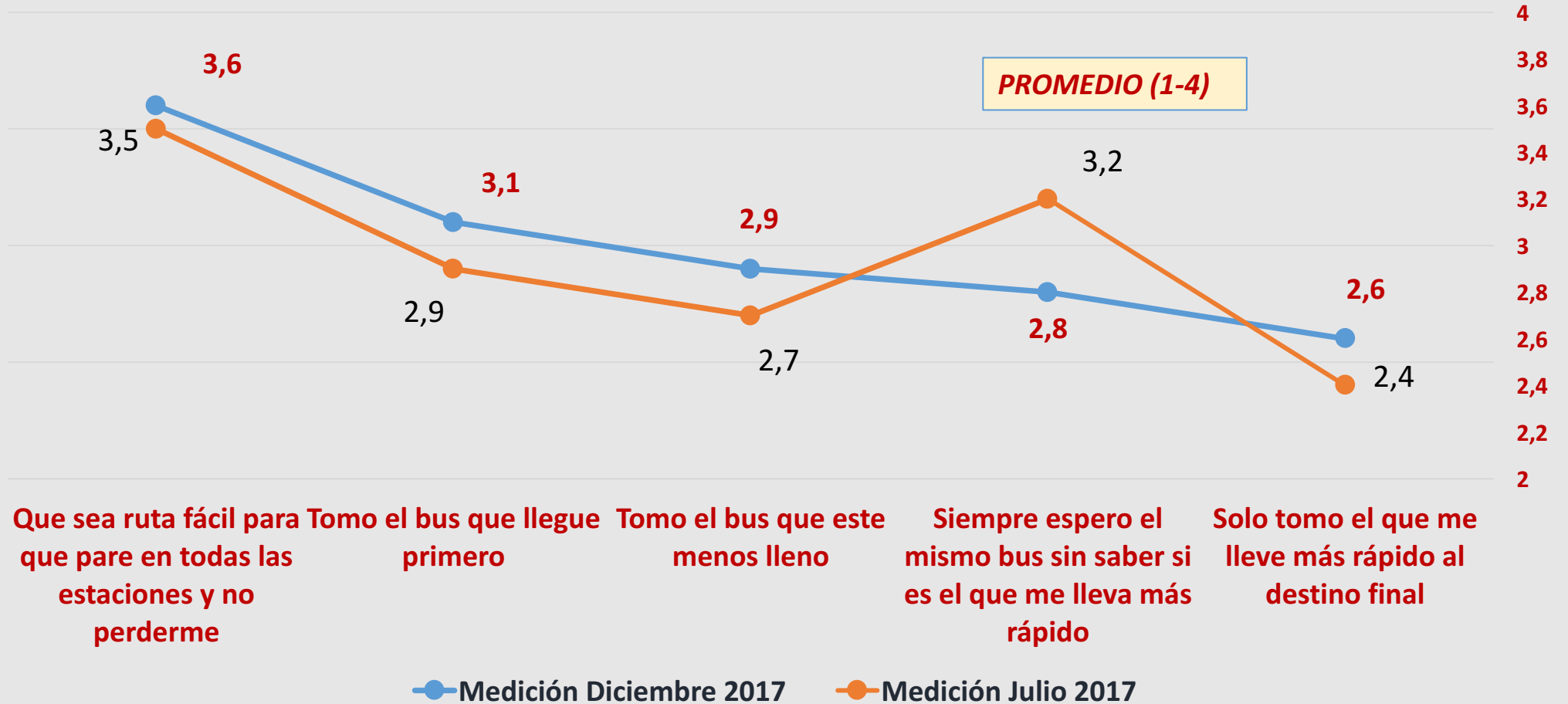
P20. ¿Cuándo usted va realizar un viaje diferente al usual, ¿Ud. Cómo planea el viaje?



Troncal\_General Encuestados: 2.417

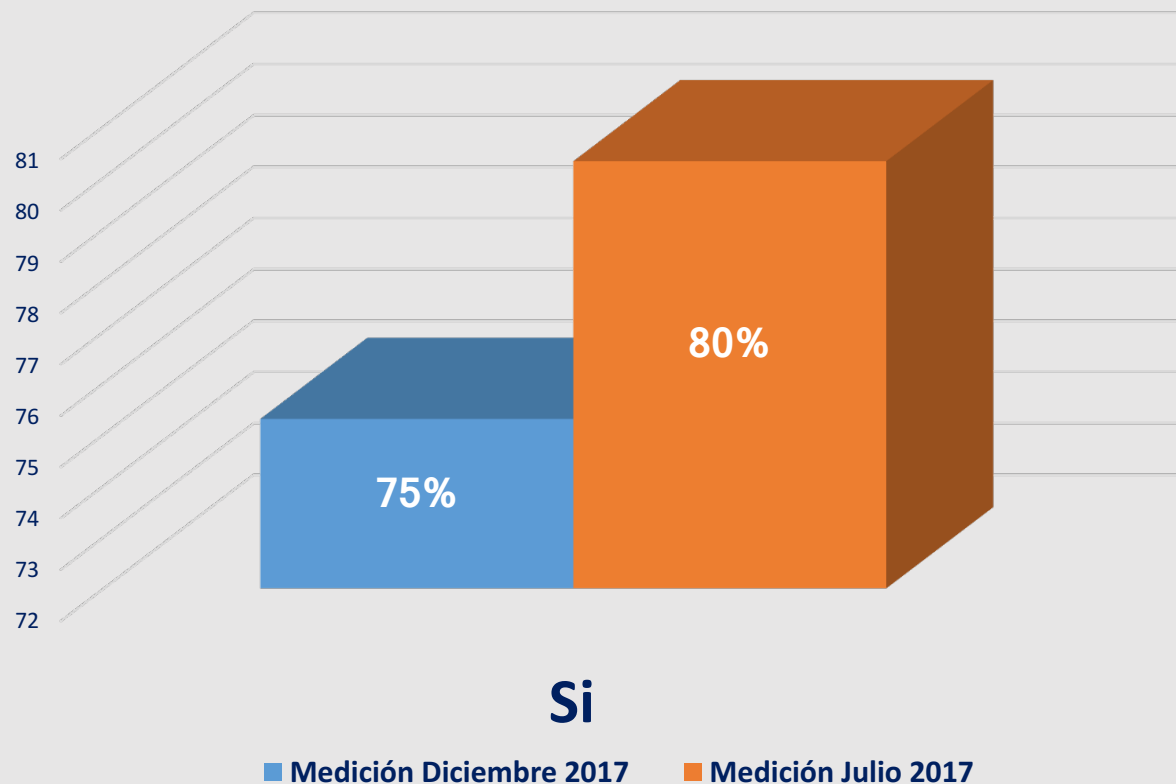
# Aspectos relacionados al planear y seleccionar un bus

P21. Por favor ordene los siguientes atributos en orden de importancia al momento de usted seleccionar un bus rojo, verde y dual, donde 1 es el más importante y 5 el de menor importancia para usted



# Orientación dentro del sistema

P22. Cuando usted va realizar un viaje diferente al usual ¿La señalización dentro de las estaciones de ayuda a orientarse para hacer su viaje?



# Orientación dentro del sistema

P23. El nombre de las estaciones de Transmilenio le ayuda a ubicarse en la ciudad de Bogotá?





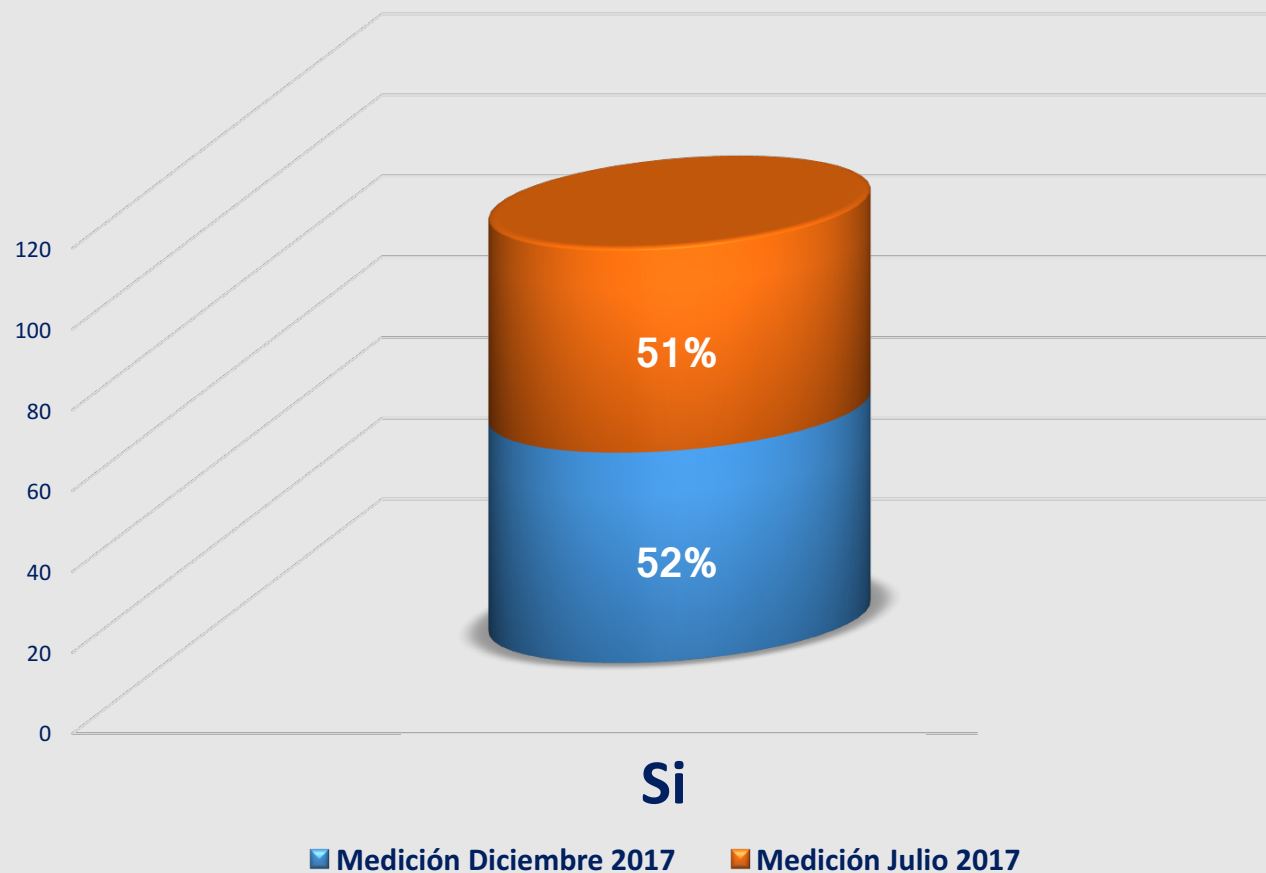
# ENCUESTA TRONCAL

## COMUNICACIÓN



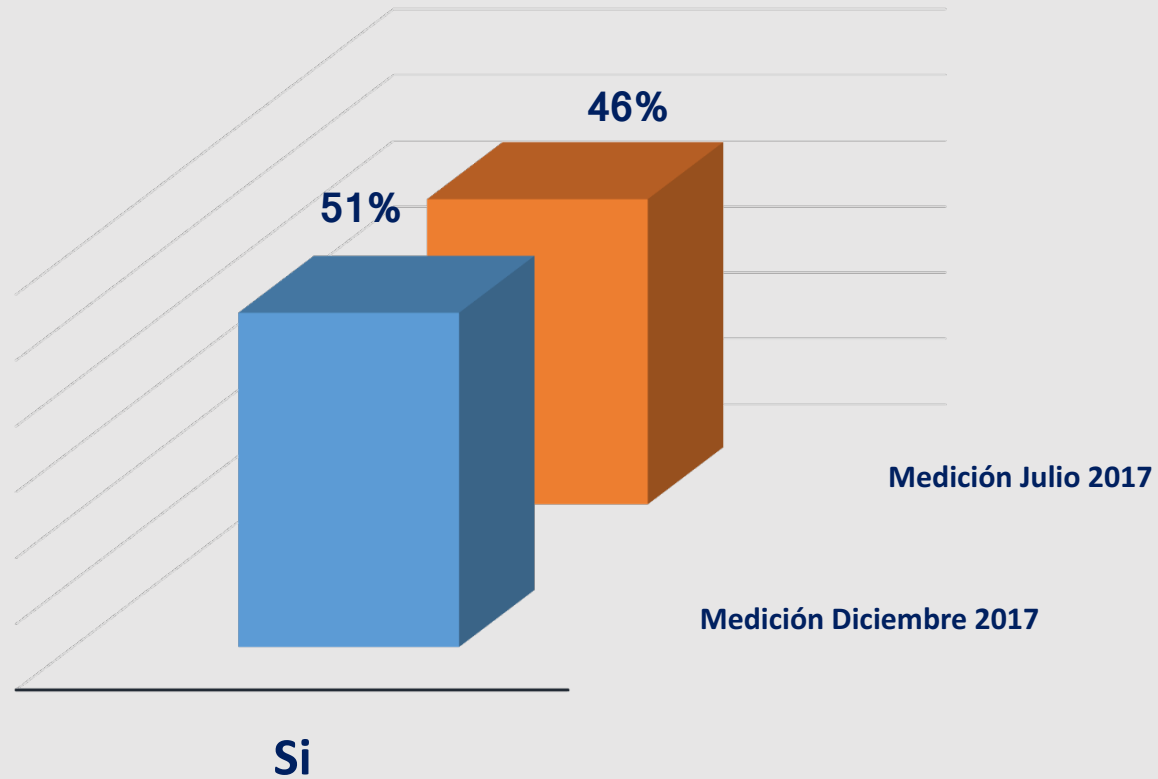
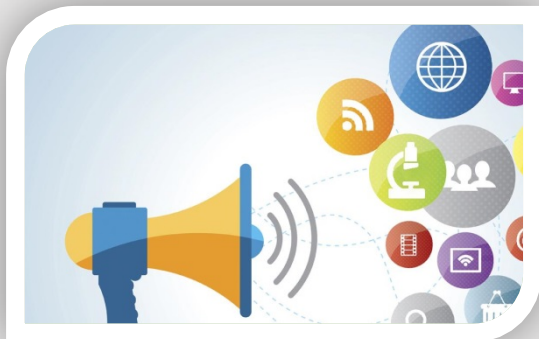
# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

P24. ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?



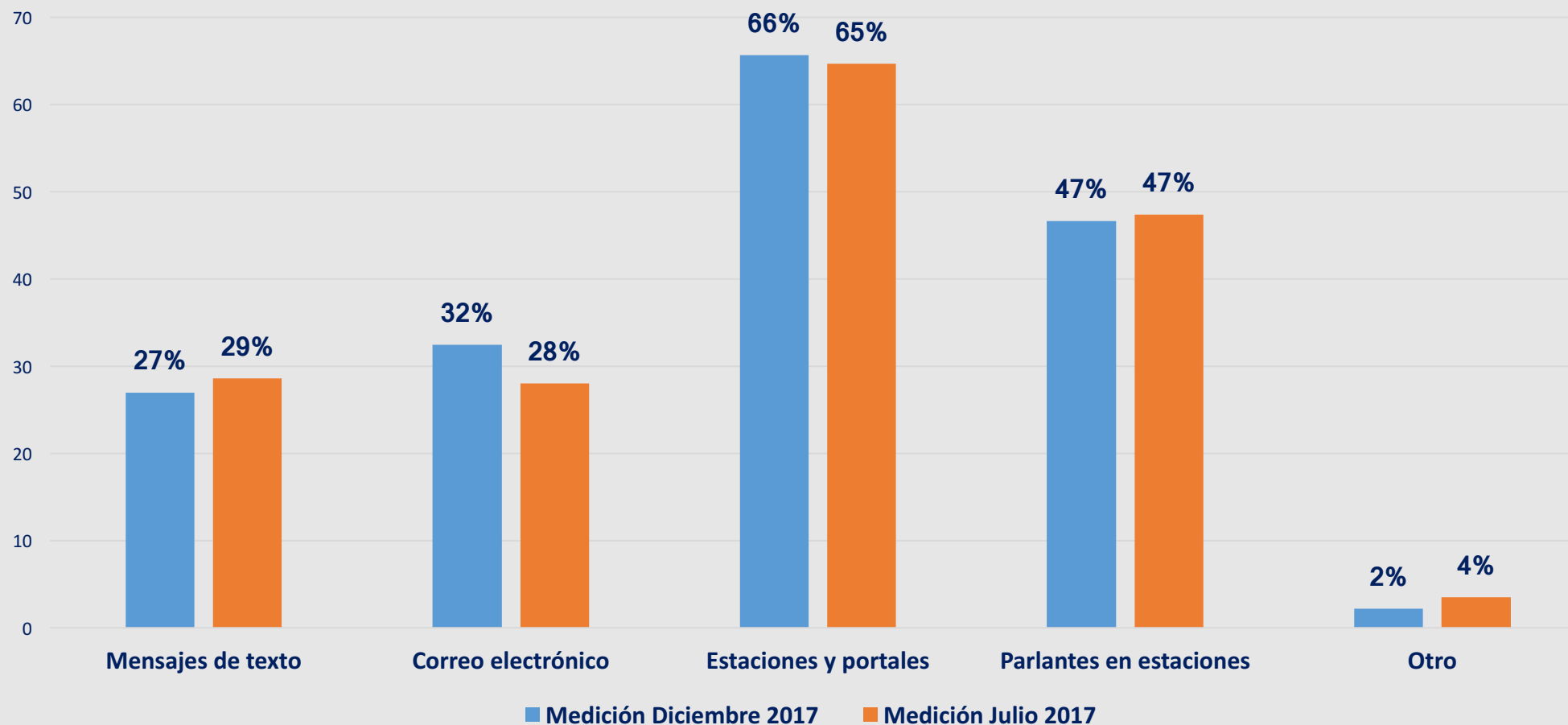
# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

P25. ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?



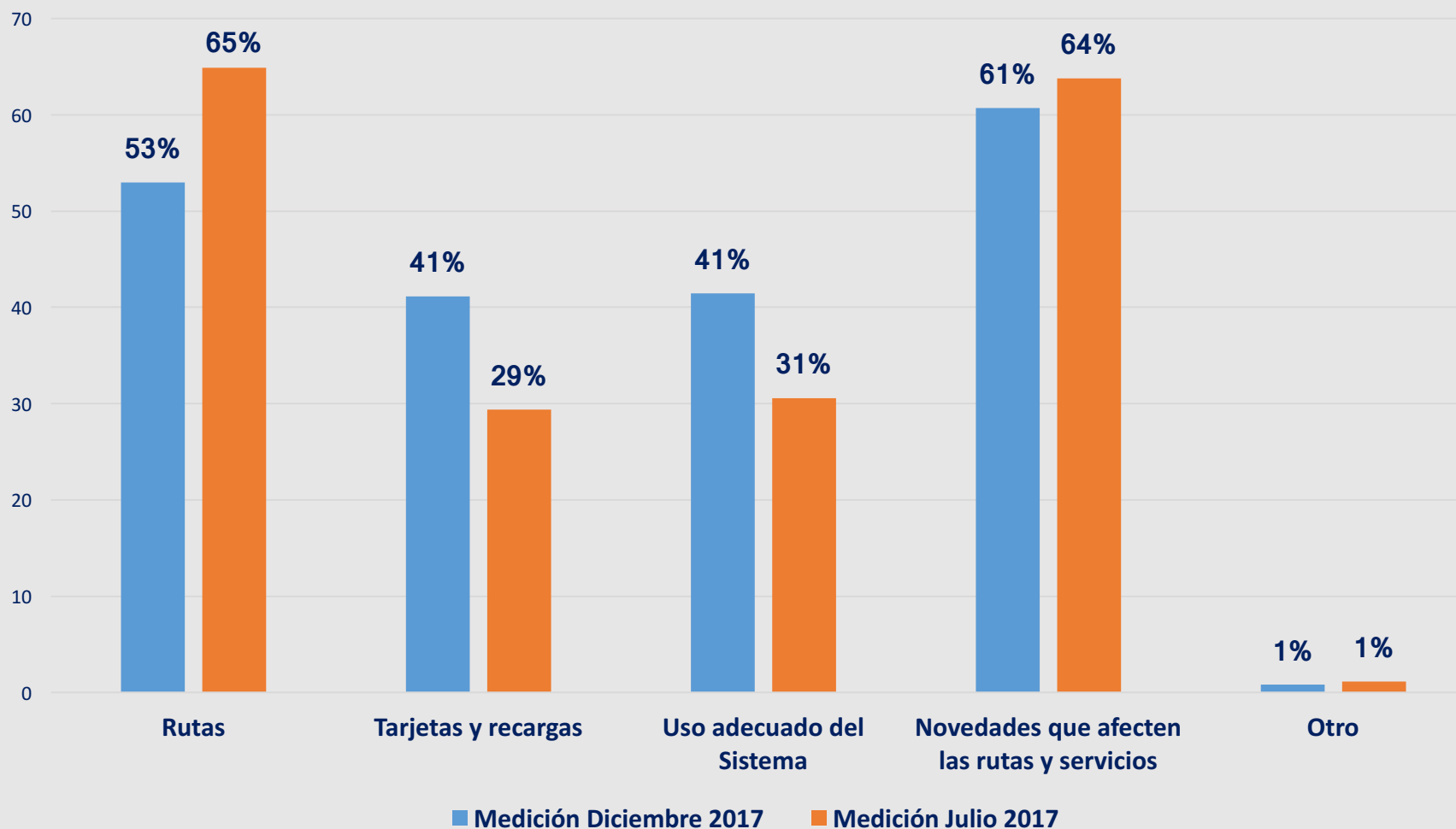
# Información del sistema

P26. ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?



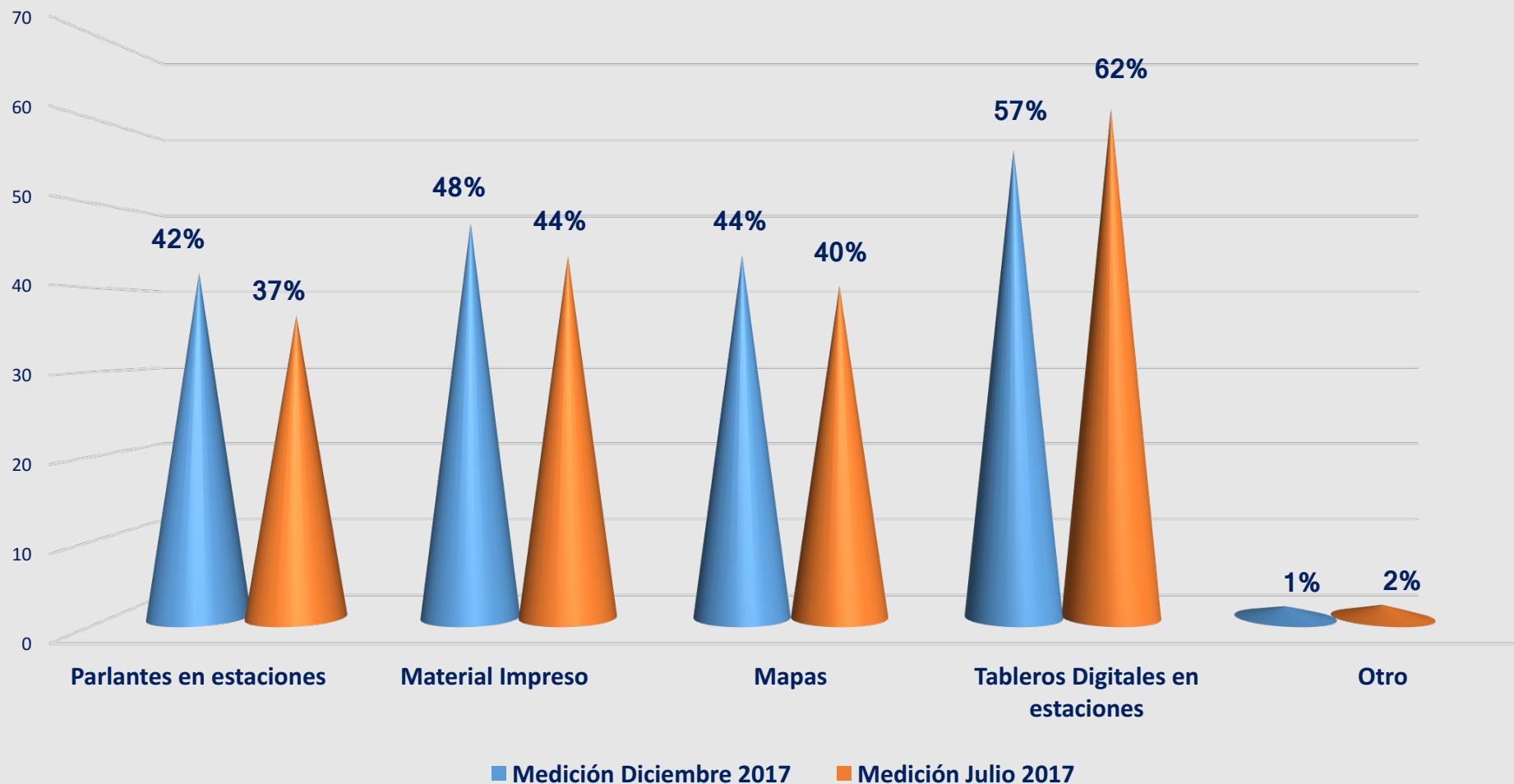
# Información del sistema

P27. ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?



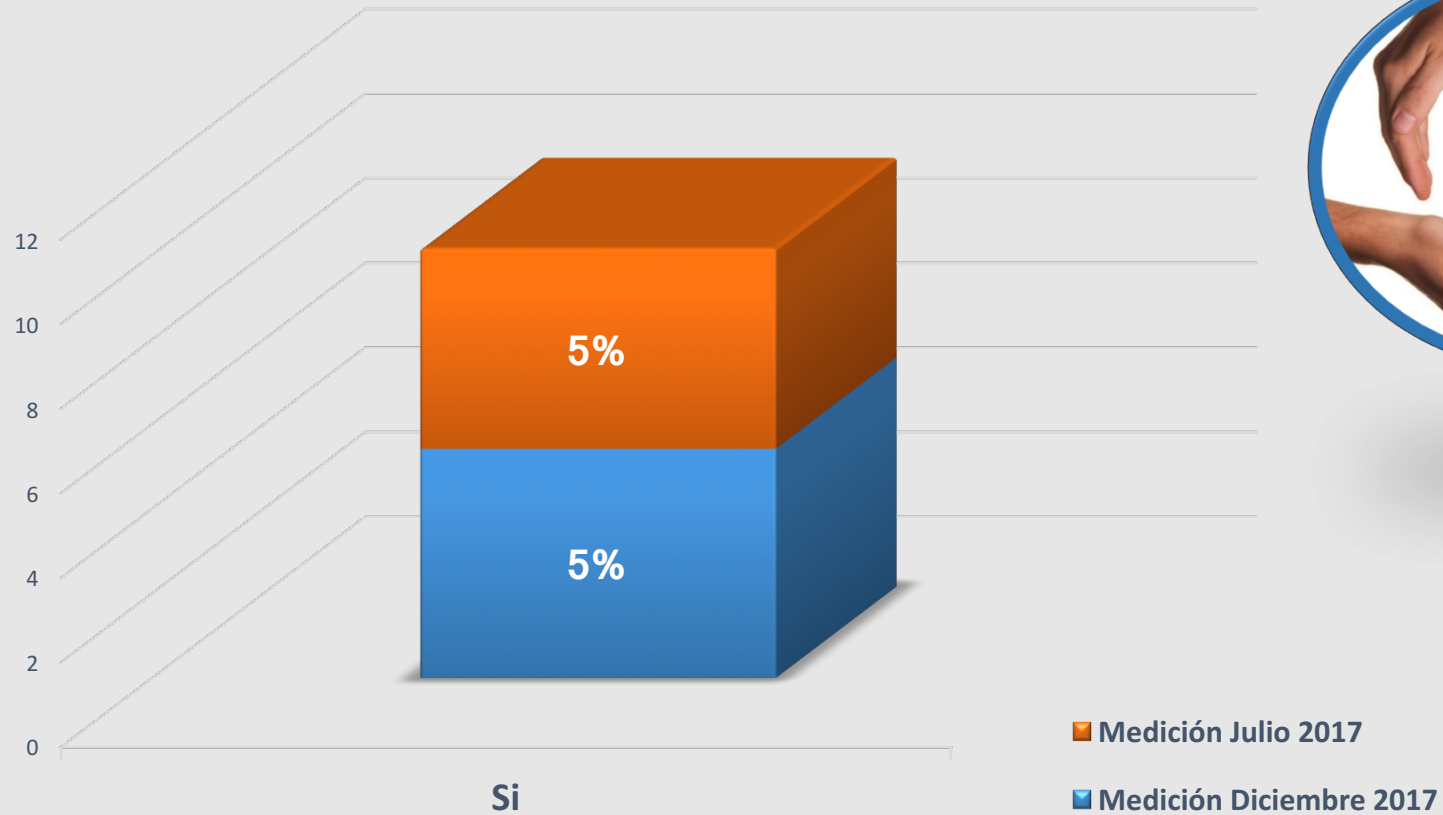
# Información del sistema

P28. Cuando requiere información del sistema de transporte en las estaciones y portales, ¿Cómo le gustaría obtenerla?



# Defensor al Usuario de Transmilenio

P29. ¿Usted conoce la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?



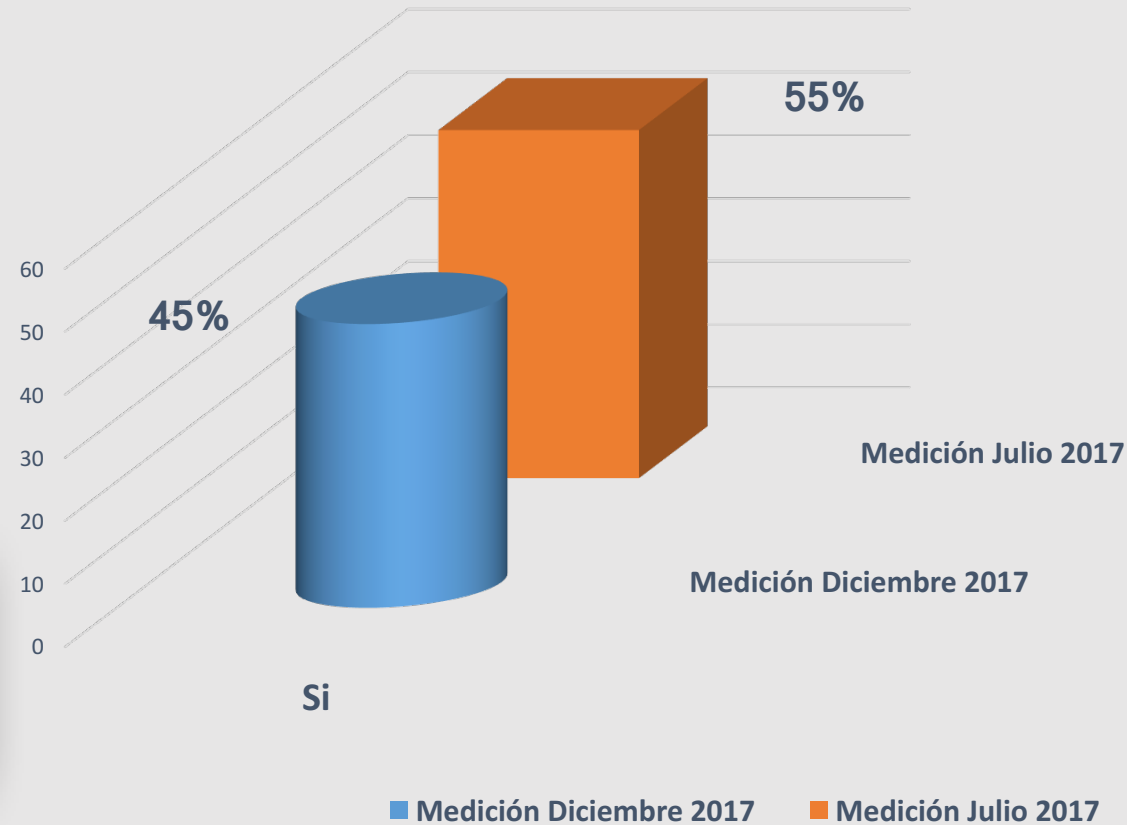


# ENCUESTA TRONCAL

OTROS TEMAS RELACIONADOS

# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

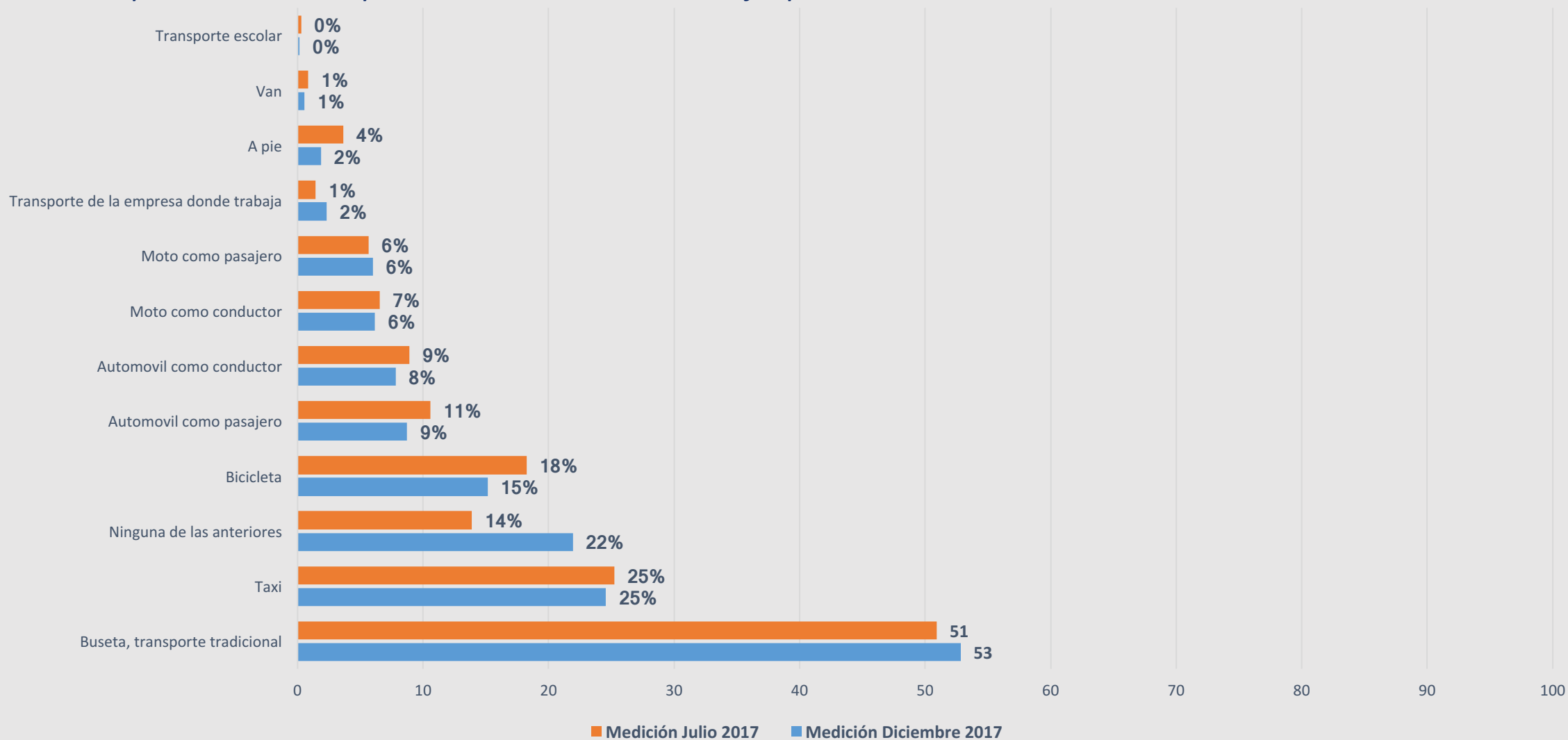
P6. ¿Si usted encuentra un ciclo parqueadero en esta estación lo usaría?





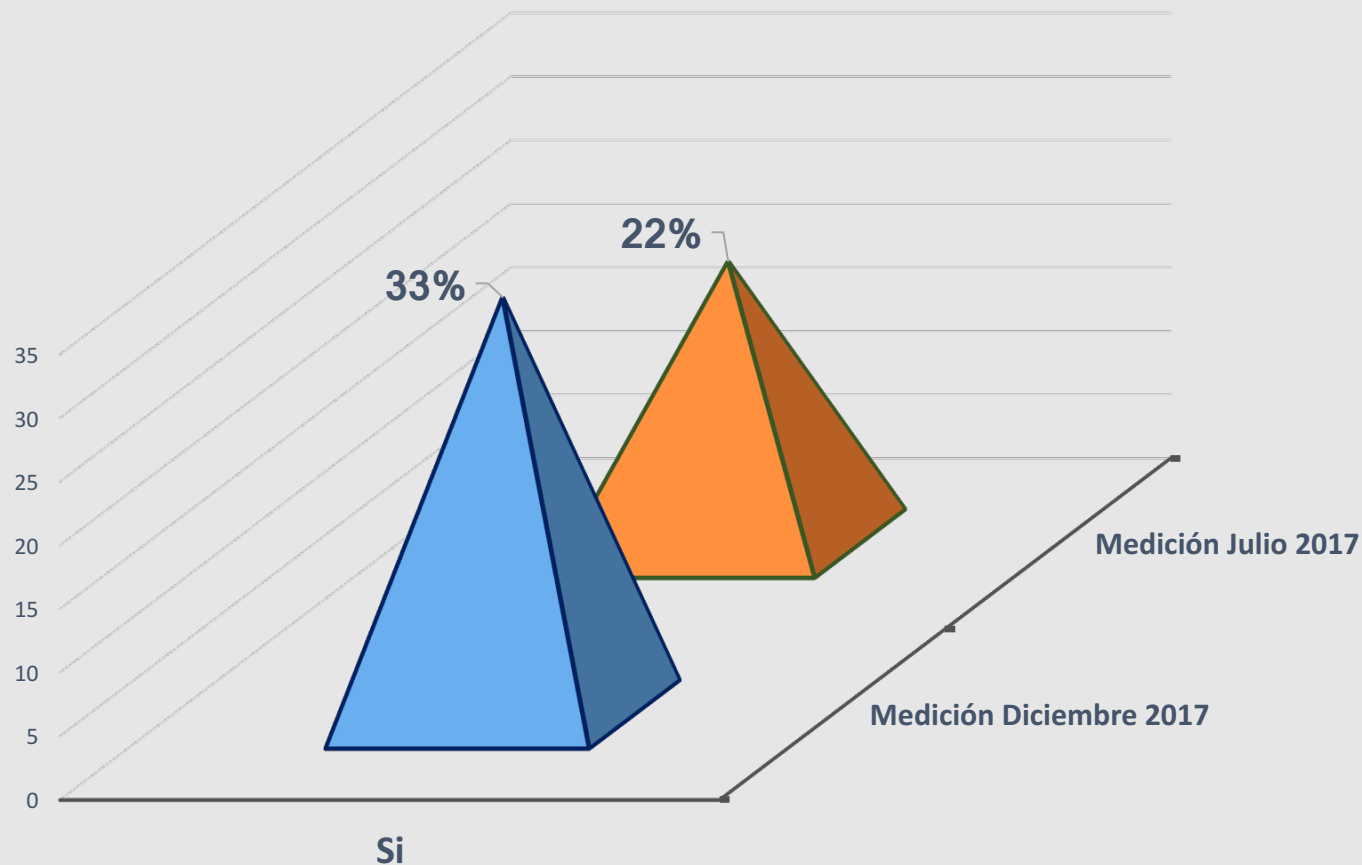
# Ciclo parqueaderos y medios de transporte

P7. ¿En qué otros medios podría haber realizado el viaje que acaba de hacer?



# Tarifa y mejora en el último semestre

*P31. ¿Usted cree que el Sistema Transmilenio ha mejorado en los últimos seis (6) meses, en el servicio prestado con los buses rojos, verdes y duales?*



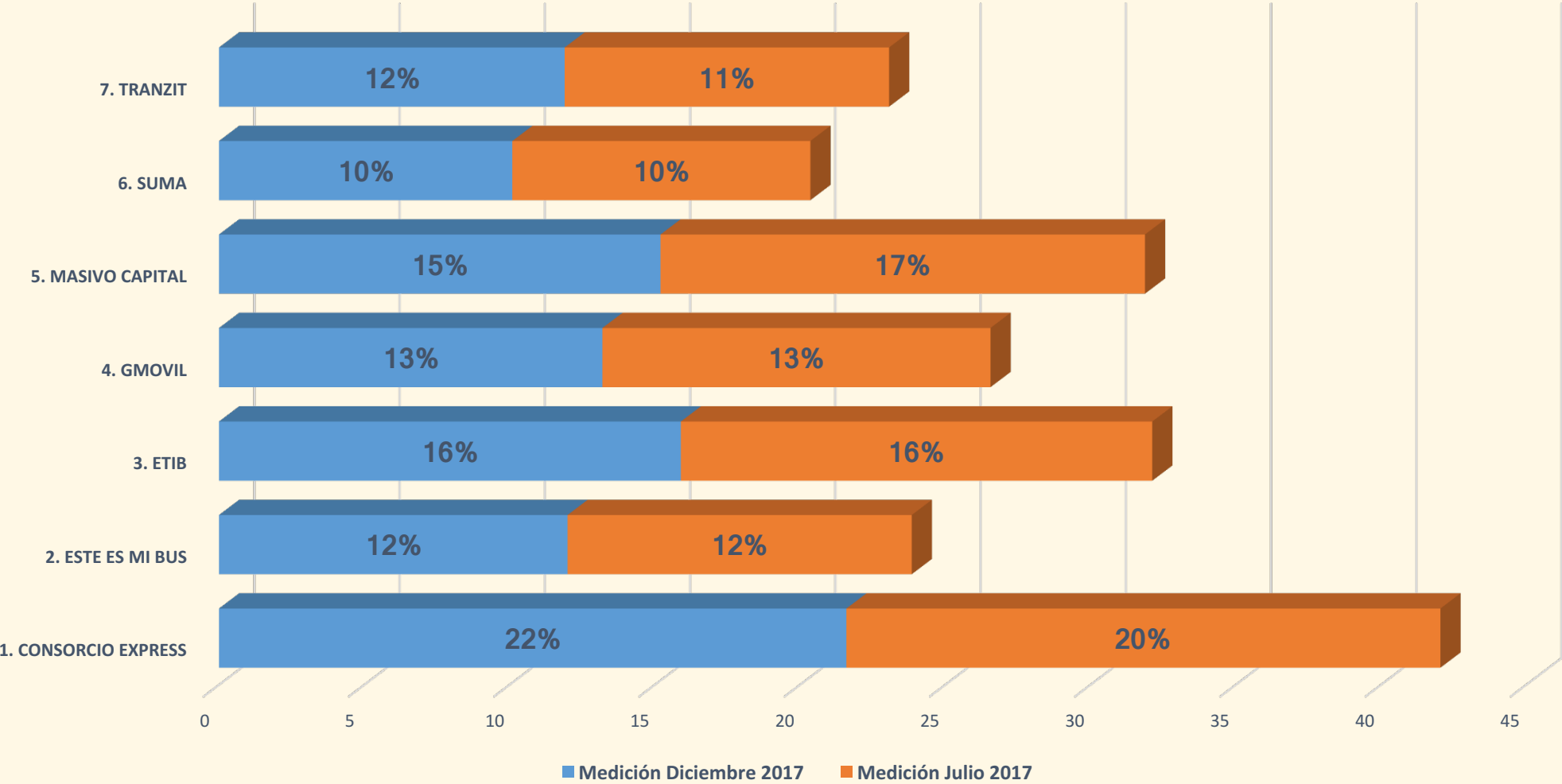


# ENCUESTA ZONAL

## DEMOGRÁFICOS

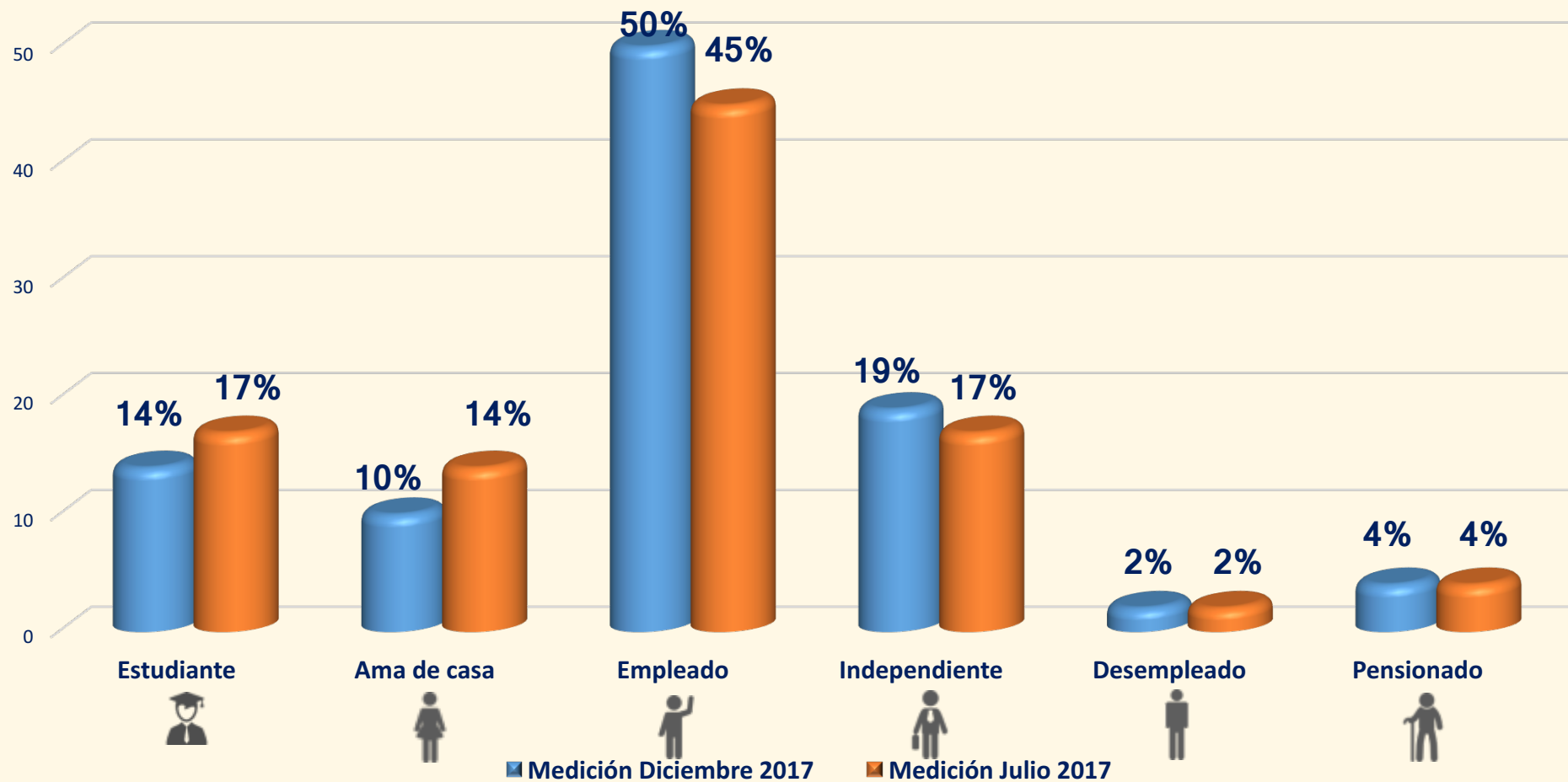
# Cobertura de la Muestra

*D10. Encuestador señale el operador de la ruta donde va a aplicar la encuesta*



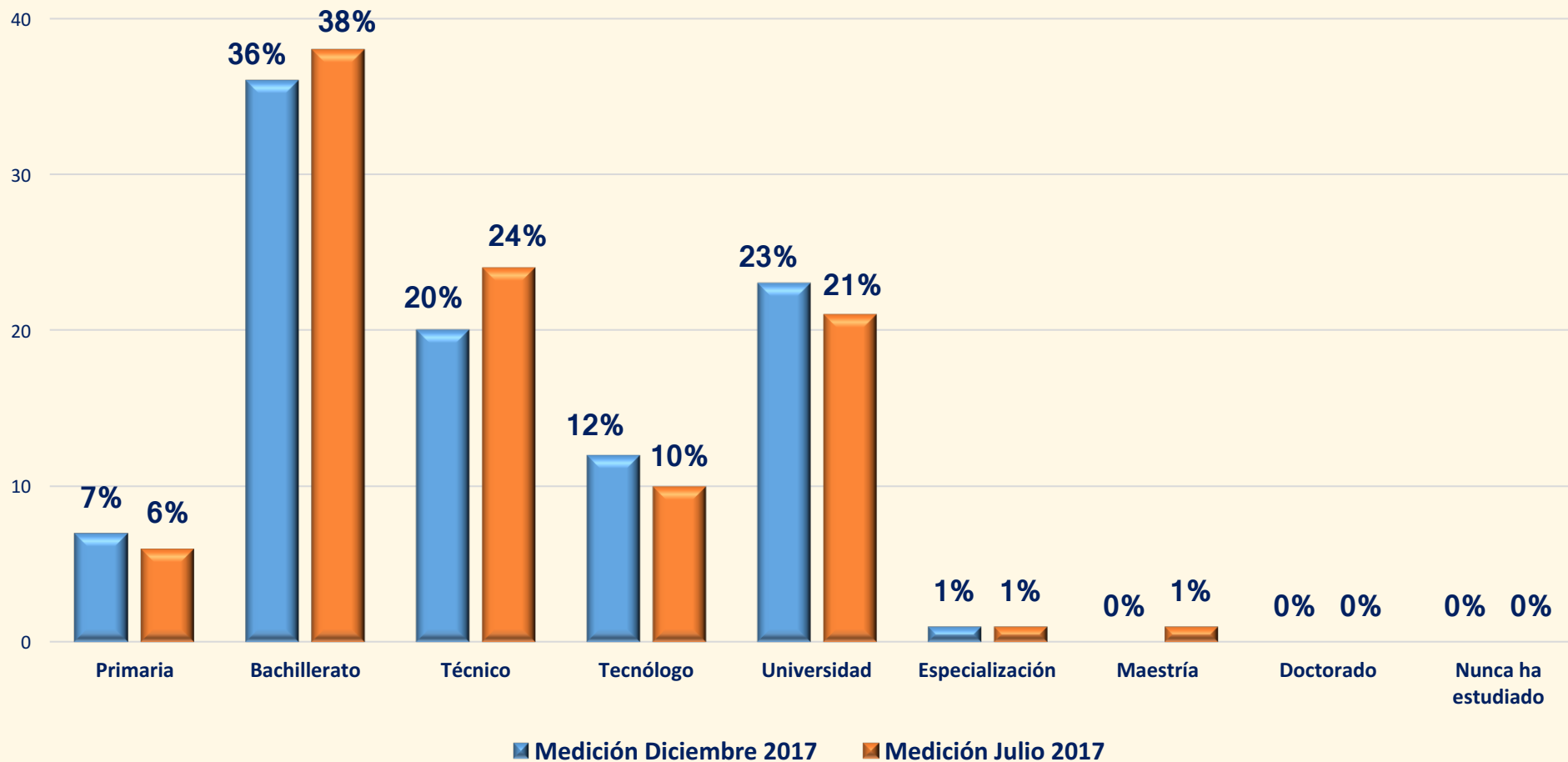
# Ocupación

D1 ¿Cuál es su ocupación principal?



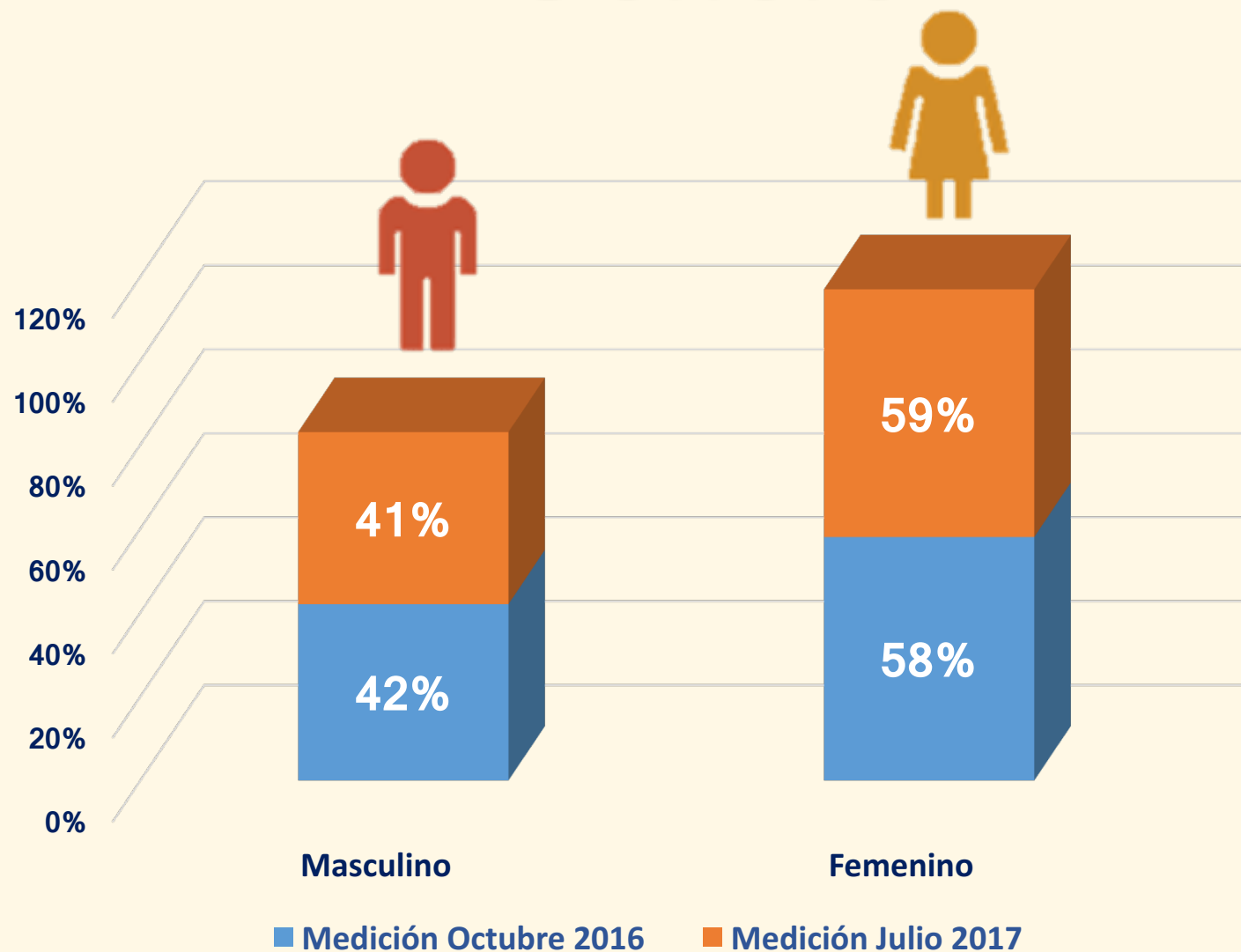
# Escolaridad

D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?



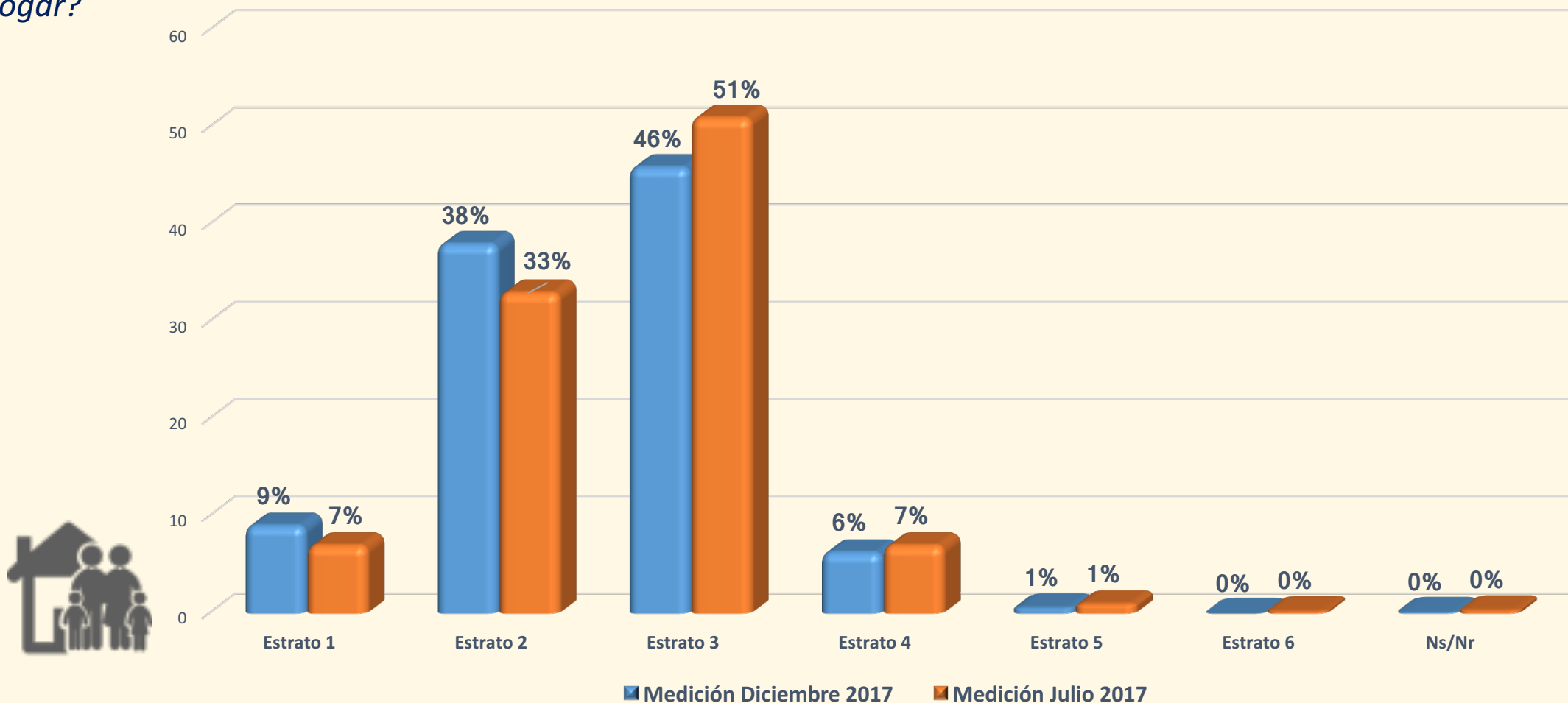
# Género

## D3. Género



# Nivel Socio Económico

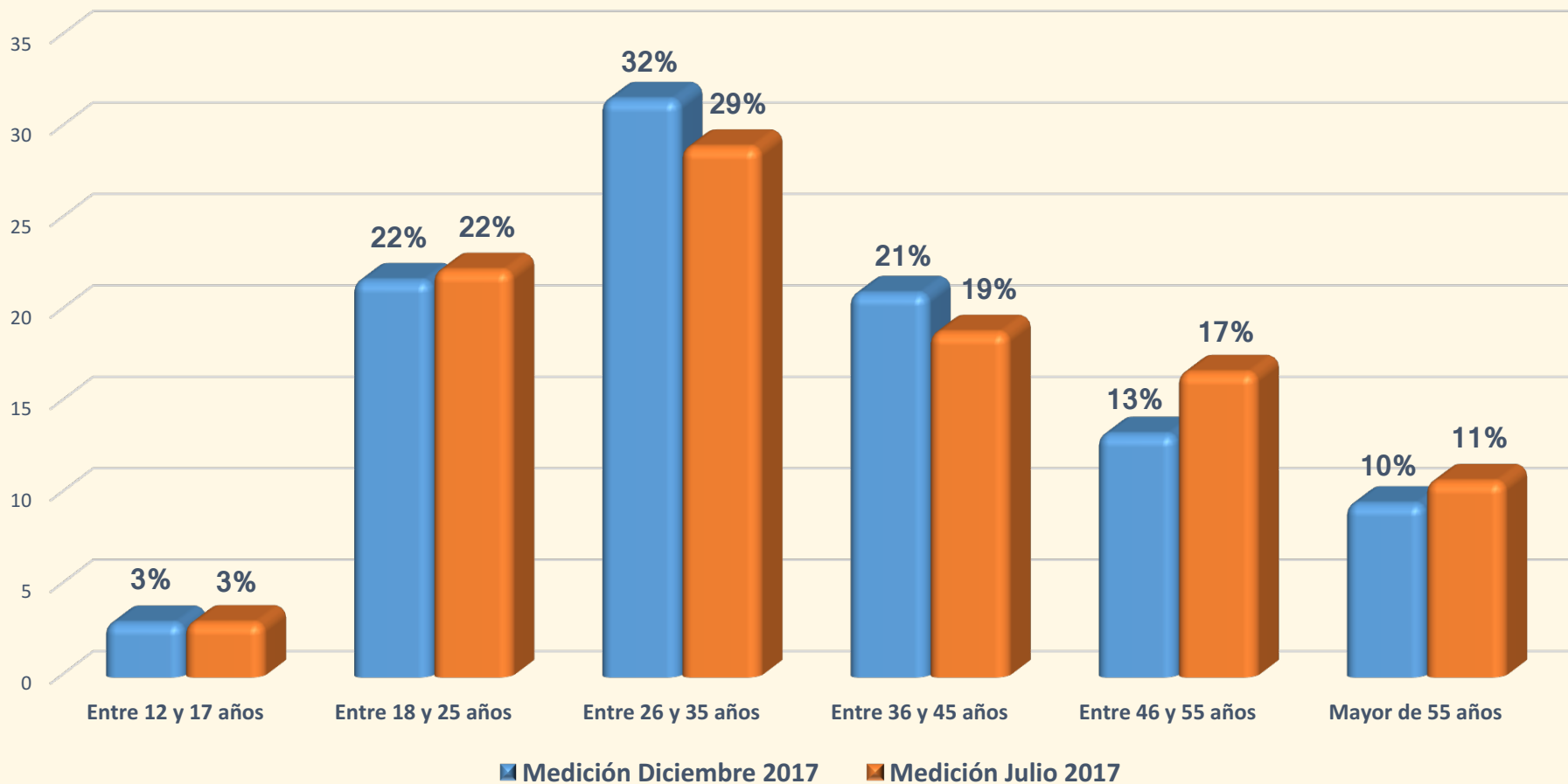
D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?





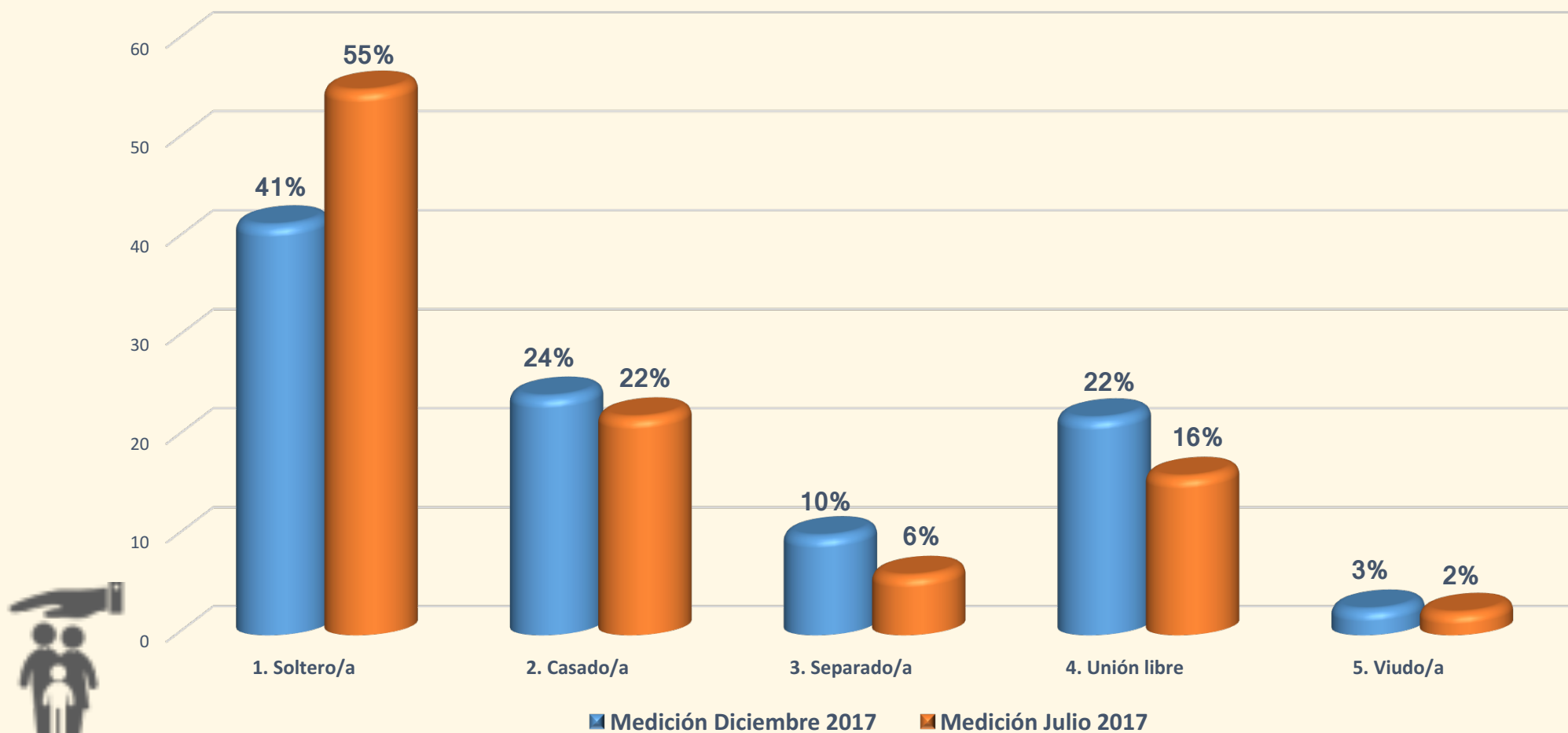
# EDAD

D5. ¿En cuál de los siguientes rangos de edad se encuentra usted?



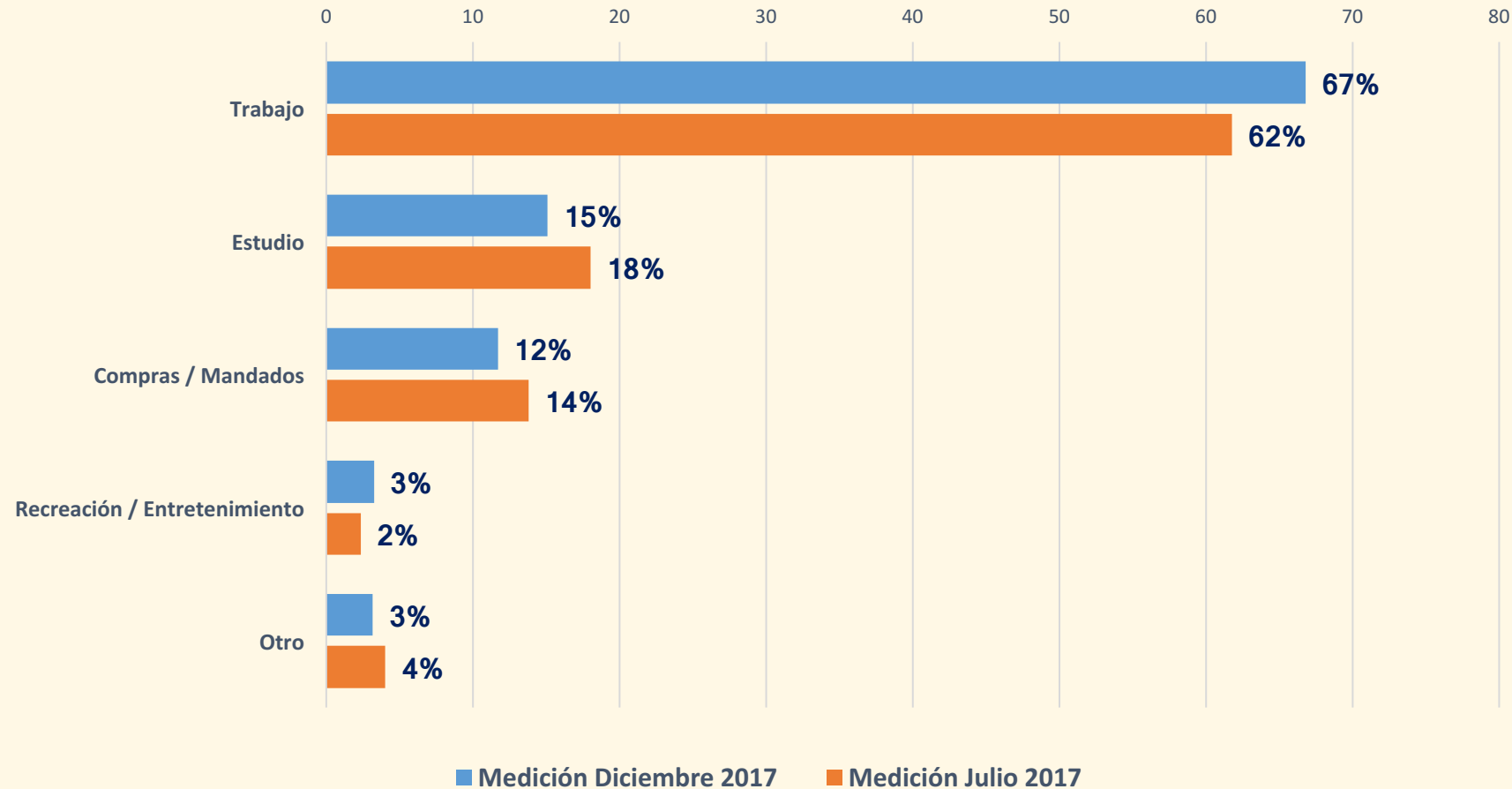
# ESTADO CIVIL

D6. De las siguientes opciones, ¿Cuál es su estado civil?



# Uso de Sistema Integrado de Transporte Público

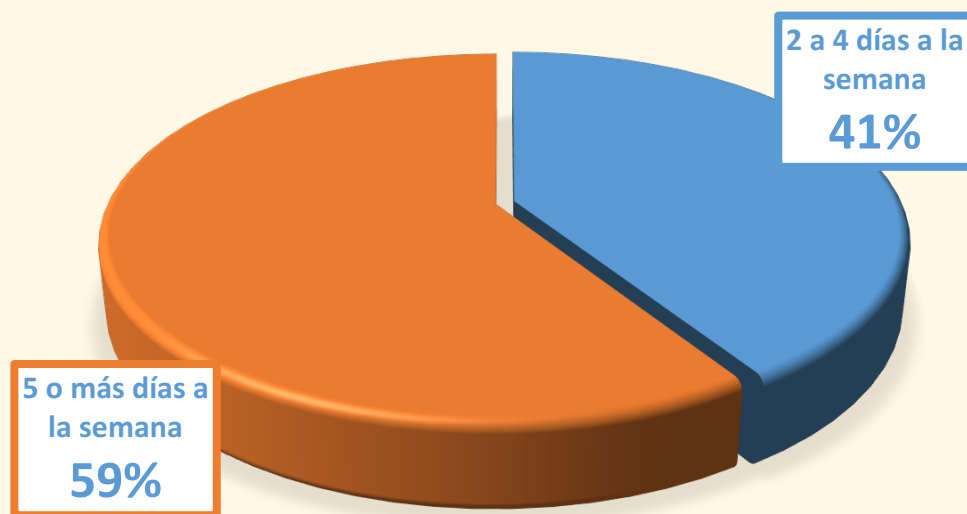
D8. ¿Con que fin se transporta en los buses azules, naranja y vino tinto del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá ?



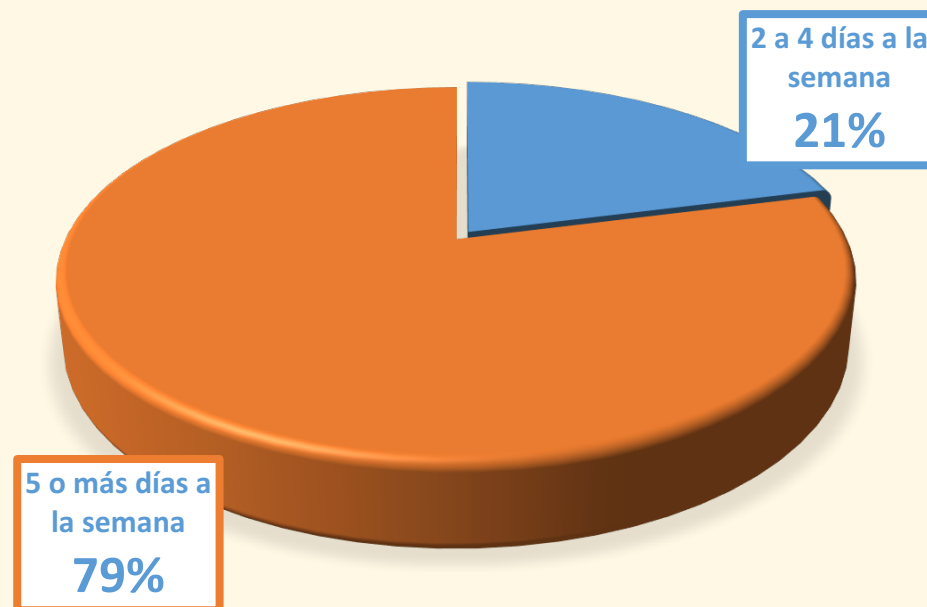
# Uso de Sistema Integrado de Transporte Público

F1. ¿Cada cuanto usa buses azules, naranjas o vino tinto

*Medición Diciembre 2017*





*Medición Julio 2017*

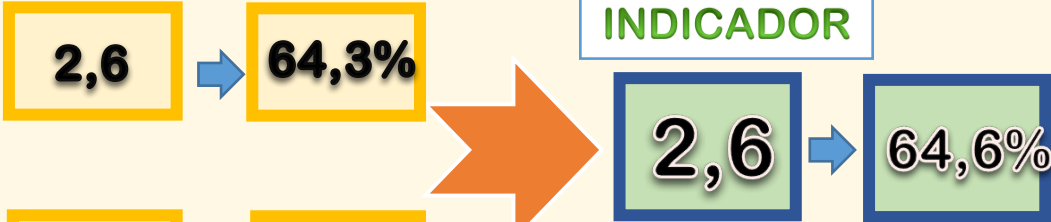


# INDICADOR TRANSMILENIO

SATISFACCIÓN GENERAL  
 ESCALA 1 - 4

SATISFACCIÓN GENERAL  
 %

		Troncal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	Indicador
SATISFACCION GENERAL	61.350.256	● 59,5%	2,6
		Zonal	
PROCESO/ ATRIBUTO	Abordajes	Importancia	Indicador
SATISFACCION GENERAL	41.769.622	● 40,5%	2,6



# ZONAL GENERAL

PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	MATRIZ	INDICADOR	IND %
<b>Servicio del Sistema ①</b>	<b>2,5</b>	<b>52%</b>	<b>0,92</b>	<b>12,1%</b>		<b>2,8</b>	<b>69,2%</b>
Conveniencia del recorrido de las Rutas	2,8	72%	0,40	23,8%			
Número de paradas por Ruta	2,7	68%	0,47	21,1%			
Número de Transbordos	2,7	66%	0,51	18,7%			
Tiempo de espera para abordar el Bus	2,0	33%	2,06	16,9%			
Horarios de las Rutas	2,4	50%	1,02	19,5%			
<b>Paraderos ②</b>	<b>2,6</b>	<b>60%</b>	<b>0,67</b>	<b>13,9%</b>		<b>2,6</b>	<b>65,3%</b>
Ubicación del Paradero	2,8	72%	0,38	20,8%			
Calidad del paradero - Iluminación	2,3	45%	1,21	22,9%			
Calidad del paradero - Seguridad	2,2	37%	1,67	22,0%			
Información clara y útil	2,5	58%	0,71	14,0%			
Zonas de Parqueo	2,6	59%	0,70	20,3%			
<b>Sistema de Recaudo ③</b>	<b>2,8</b>	<b>76%</b>	<b>0,32</b>	<b>17,5%</b>		<b>3,3</b>	<b>81,4%</b>
Tiempo que tarda para comprar/recargar	2,8	79%	0,27	7,7%			
Disponibilidad y ubicación puntos de venta	2,7	69%	0,45	8,4%			
Horarios de atención puntos de venta	2,7	69%	0,46	11,5%			
Amabilidad y atención personal Tu Llave	2,8	77%	0,31	72,4%			

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



# INDICADORES ZONAL GENERAL

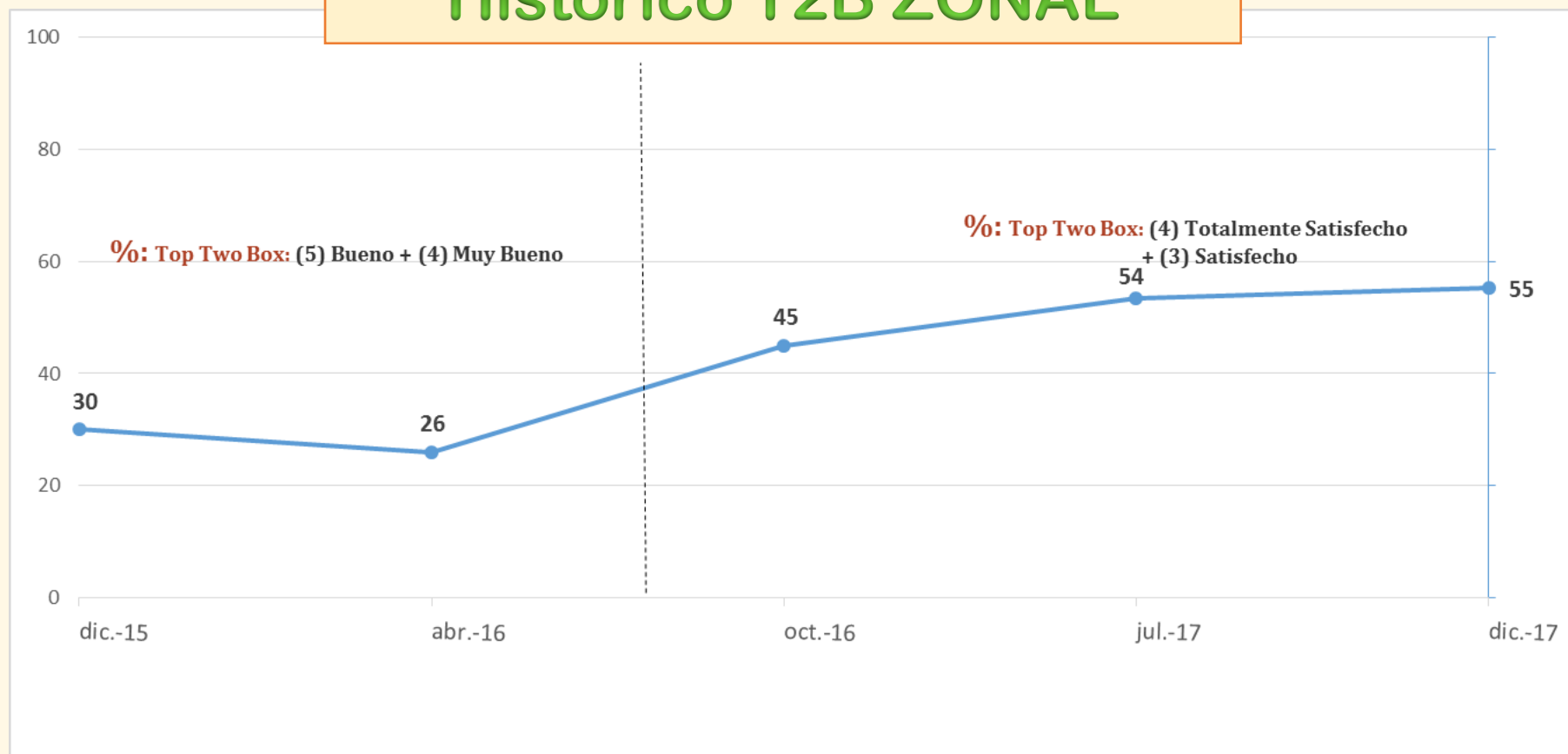
PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	MATRIZ	INDICADOR	IND %
<b>Seguridad ④</b>	<b>2,3</b>	<b>40%</b>	<b>1,48</b>	<b>9,4%</b>		<b>2,3</b>	<b>56,8%</b>
<b>Señalización ⑤</b>	<b>2,7</b>	<b>70%</b>	<b>0,44</b>	<b>16,2%</b>		<b>2,7</b>	<b>67,4%</b>
<b>BUS - Último Recorrido Usuario ⑥</b>	<b>2,6</b>	<b>65%</b>	<b>0,54</b>	<b>14,2%</b>		<b>3,5</b>	<b>87,0%</b>
Aseo del Bus	3,0	83%	0,21	22,7%			
Estado de Puertas	3,0	82%	0,22	6,2%			
Estado de las Ventanas	3,0	85%	0,18	17,5%			
Estado General (Techo, Ventana, etc...)	3,0	82%	0,21	10,4%			
Señales Informativas	2,8	76%	0,32	6,6%			
Señales Preventivas	2,9	81%	0,23	17,1%			
Señales de Emergencia	3,0	84%	0,19	19,5%			
<b>Conductor ⑦</b>	<b>2,9</b>	<b>0,8</b>	<b>0,30</b>	<b>16,8%</b>		<b>3,3</b>	<b>81,8%</b>
Respeto normas de tránsito	3,0	0,8	0,19	17%			
Distancia entre Bus y andén	3,0	0,8	0,22	20%			
Manejo (Giros, Maniobras y Frenado)	2,8	0,7	0,46	11%			
Tiempo de espera con puertas abiertas	3,0	0,8	0,27	32%			
Respeto por las paradas	2,6	0,6	0,61	21%			

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



# SATISFACCIÓN GENERAL ZONAL

## Histórico T2B ZONAL



CORTE	dic-15	abr-16	oct-16	jul-17	dic-17
BASE	1.232	1.162	1.443	1.536	1.353



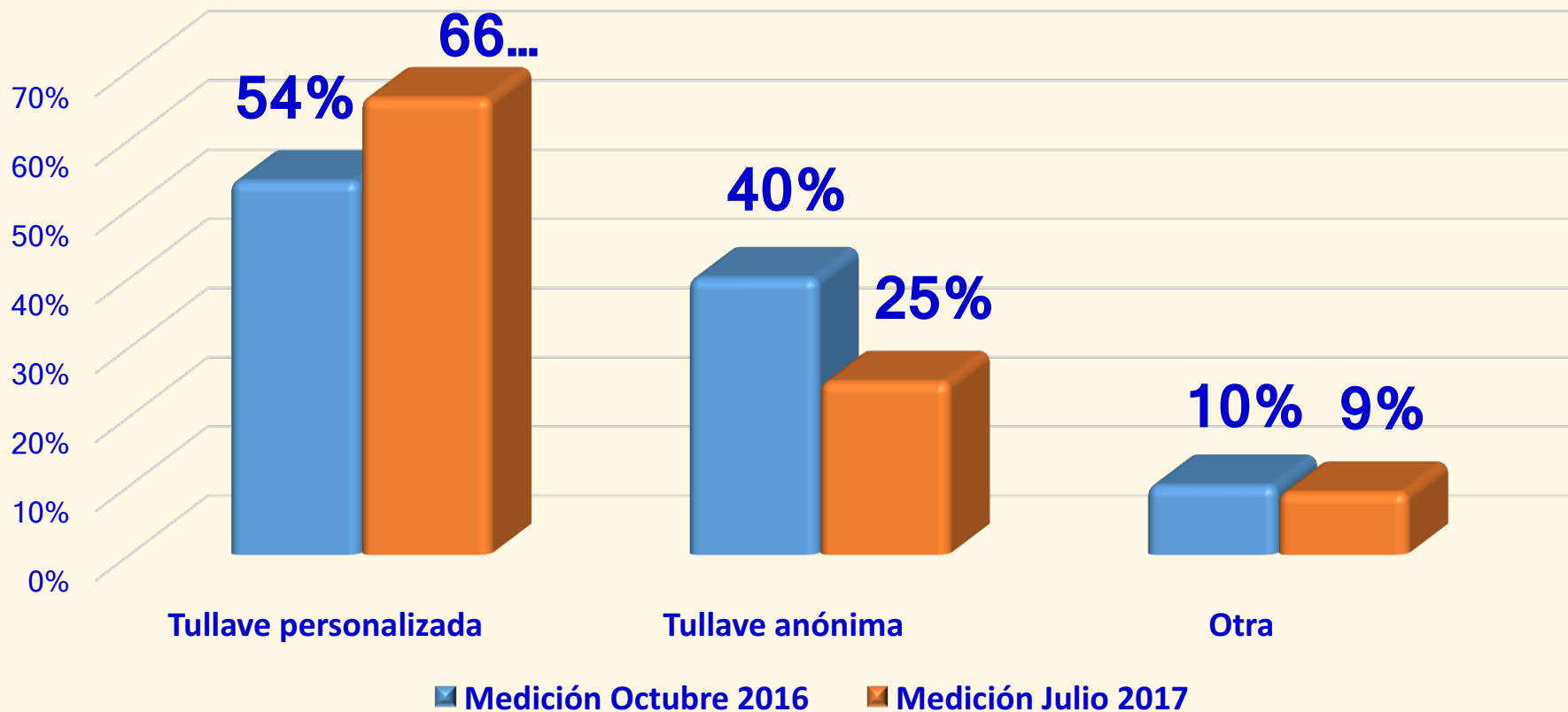


# ENCUESTA ZONAL

## SISTEMA DE RECAUDO

# TIPO DE TARJETA

P7A. ¿Qué tipo de tarjeta usa?





# ENCUESTA ZONAL

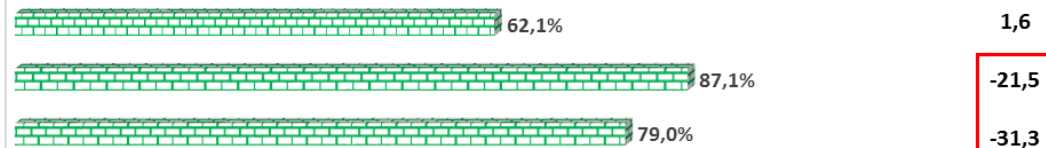
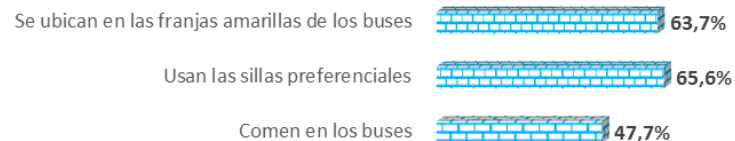
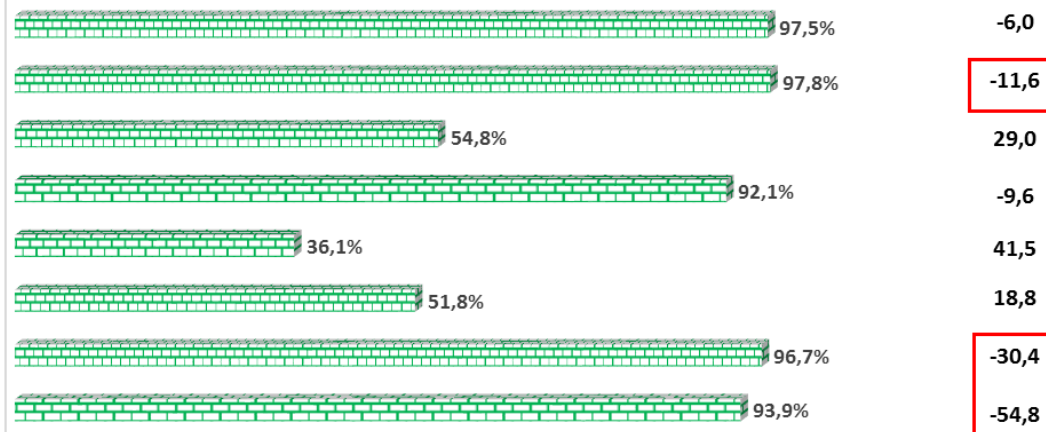
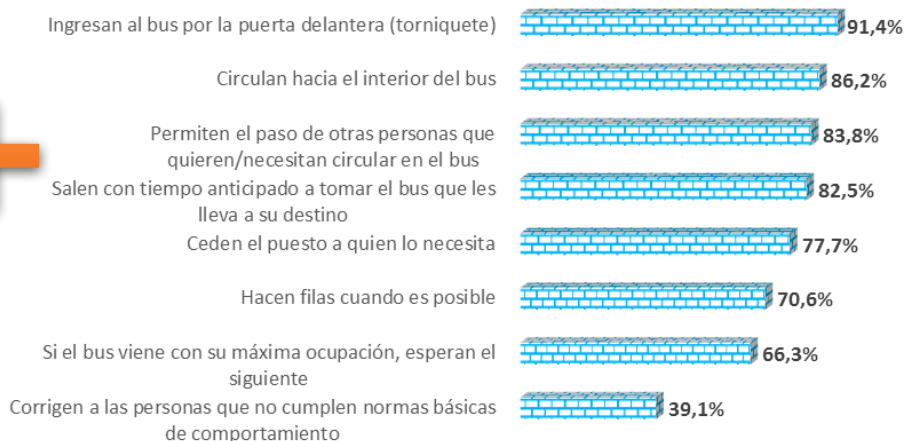
## CULTURA

# Brechas en comportamientos deseados Zonal

Medición Diciembre 2017

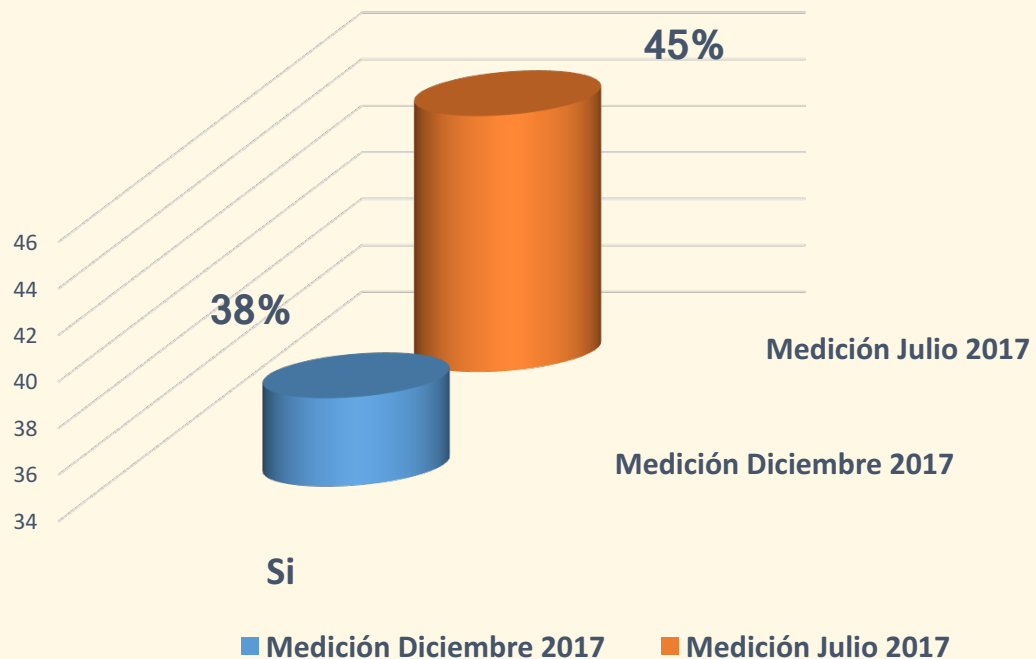
## TTB: Siempre + Casi Siempre

## De Acuerdo

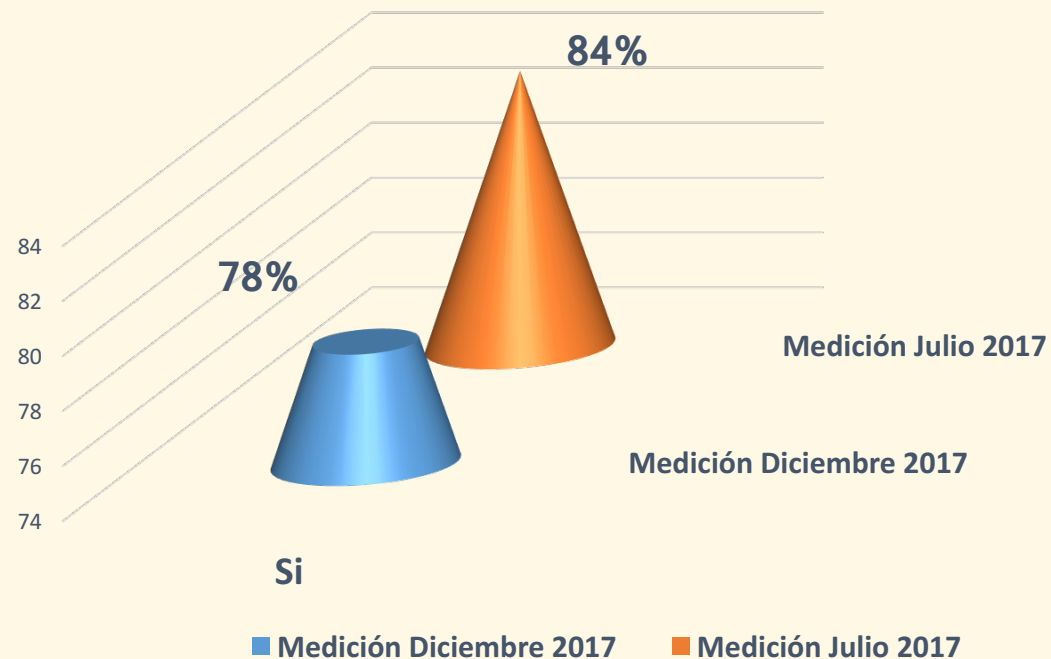


# Cultura ciudadana

*P14 ¿Ud. siente que ha mejorado la Cultura Ciudadana en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá? (azules, naranjas o vino tinto.)*



*P15. ¿Ud. Cuida el Sistema Transmilenio?*



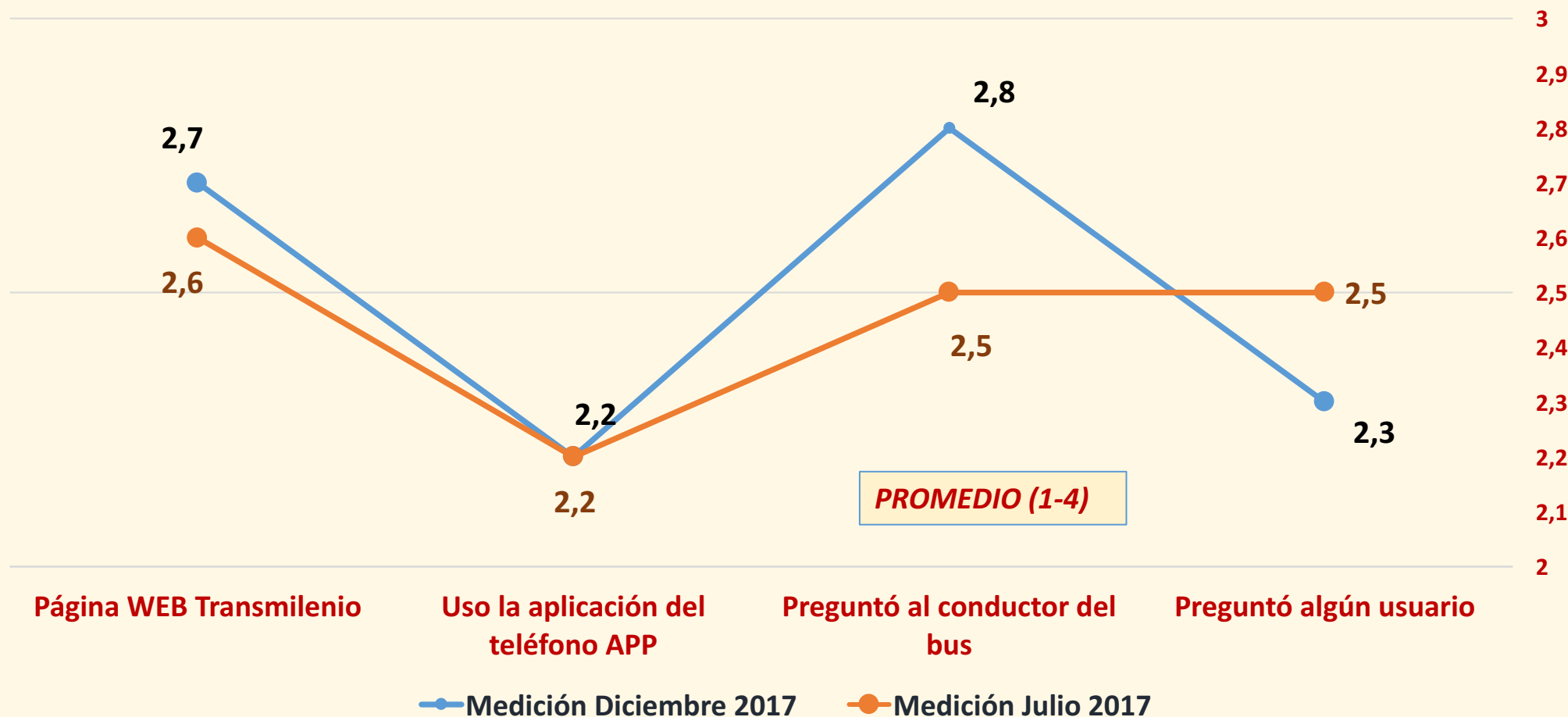


# ENCUESTA ZONAL

## SEÑALETICA

# Señalización de paradero – planeación del viaje

P17. ¿Cuándo usted va a realizar un viaje diferente al usual, Ud. cómo planea el viaje? (Ordene las siguientes acciones siendo 1 lo que usted realiza con mayor frecuencia y siendo 4 lo que realiza con menos frecuencia o no realiza).





# ENCUESTA ZONAL

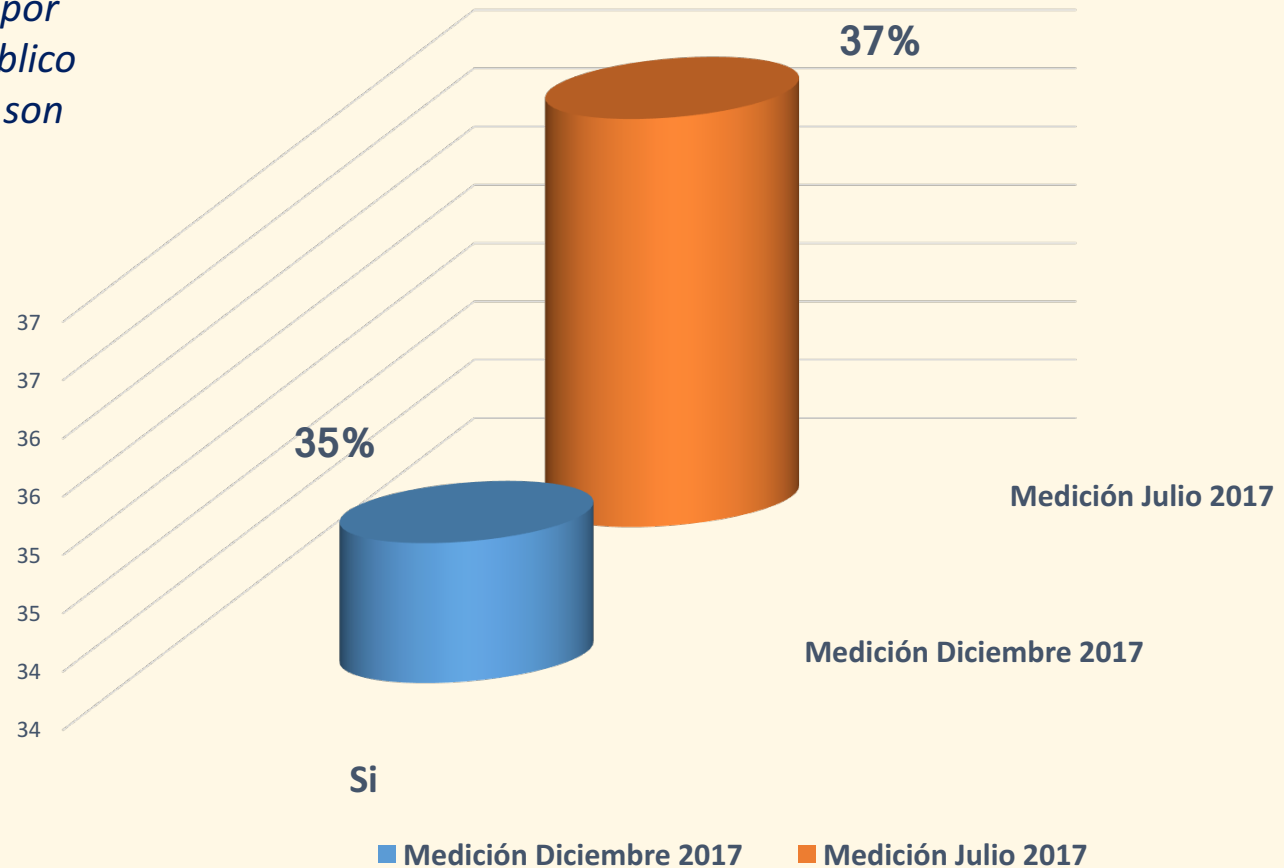
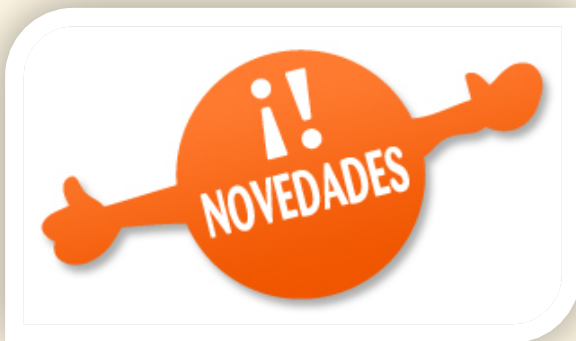
## COMUNICACIÓN





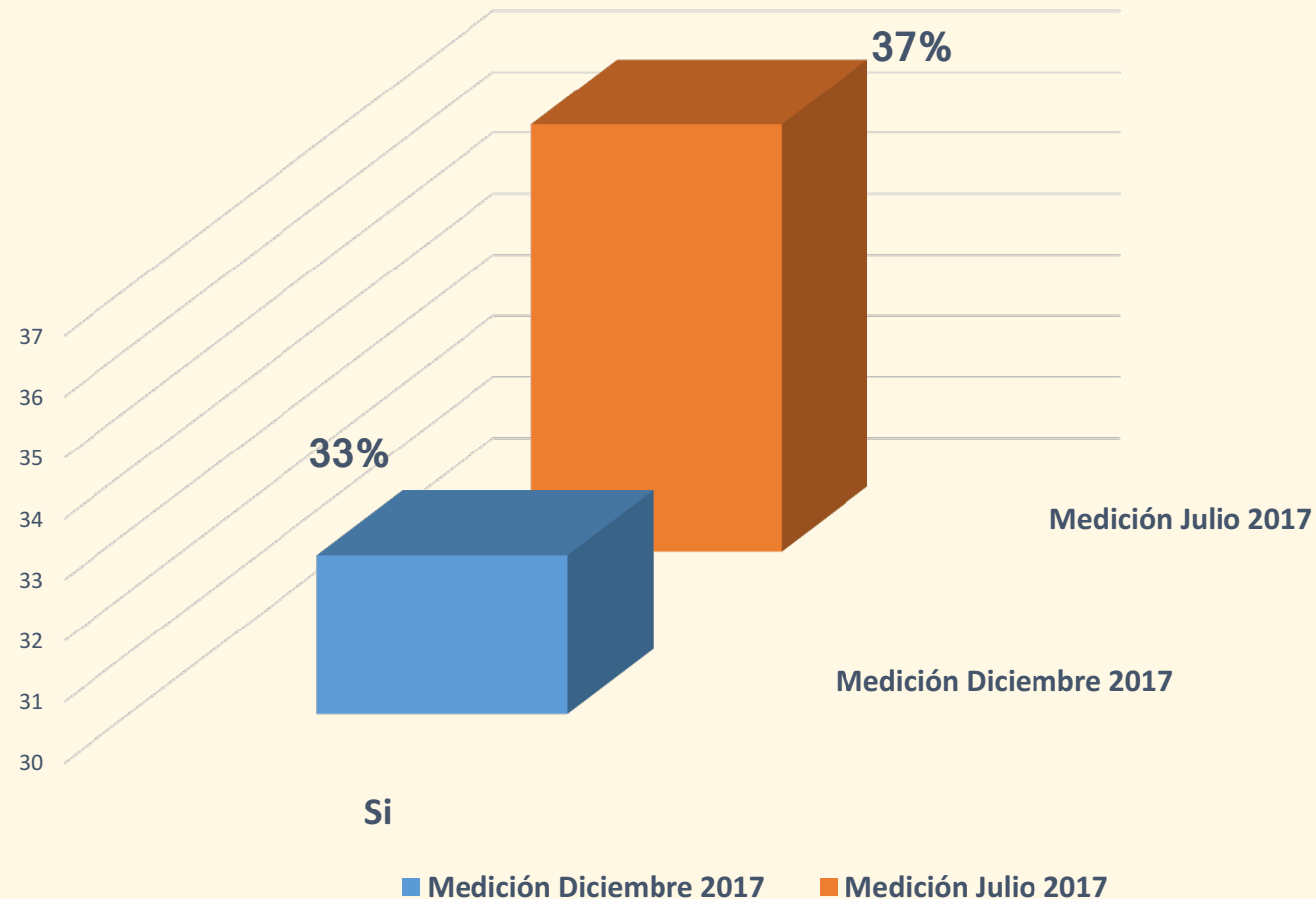
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

*P18. ¿Siente que los medios utilizados por el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá para comunicar novedades son lo suficientemente efectivos?*



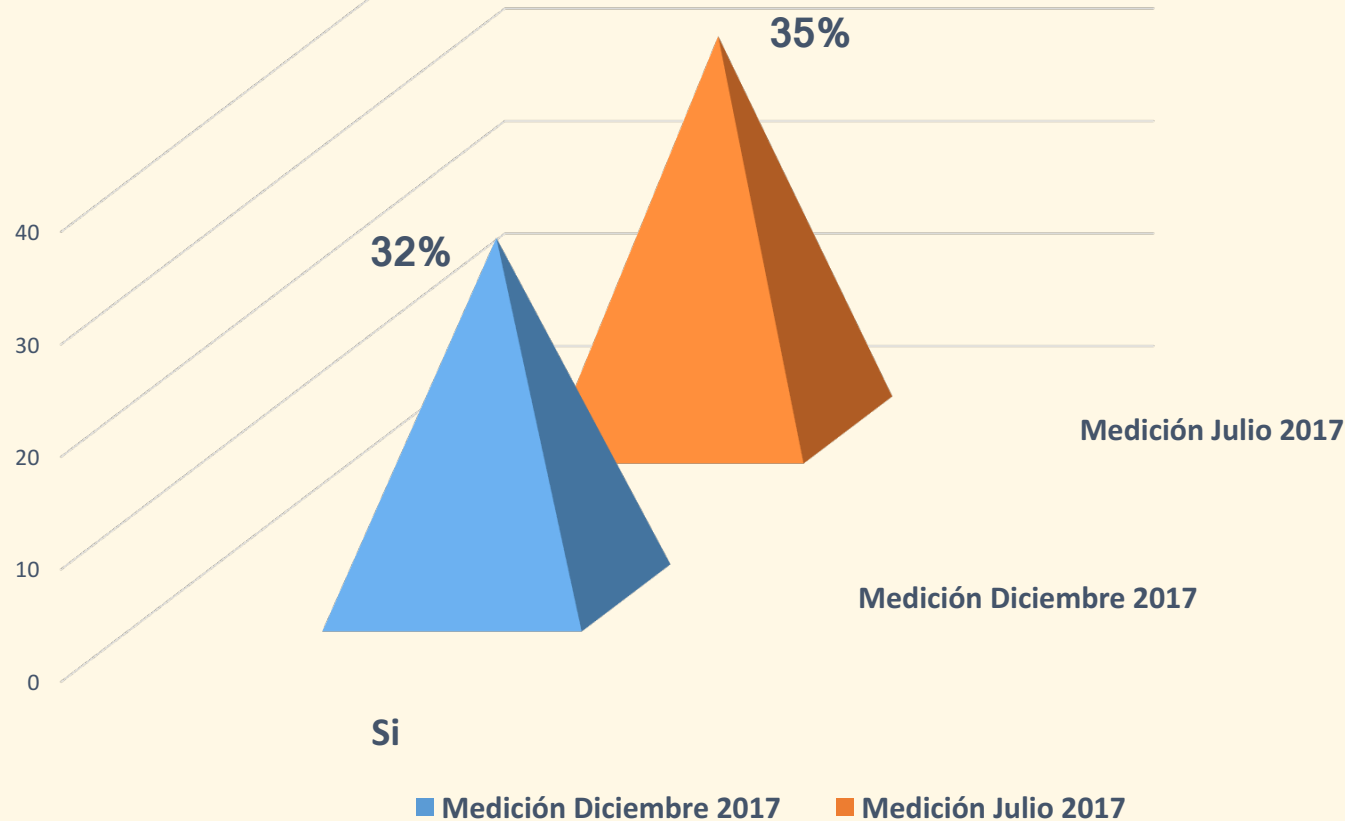
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P19A. ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?



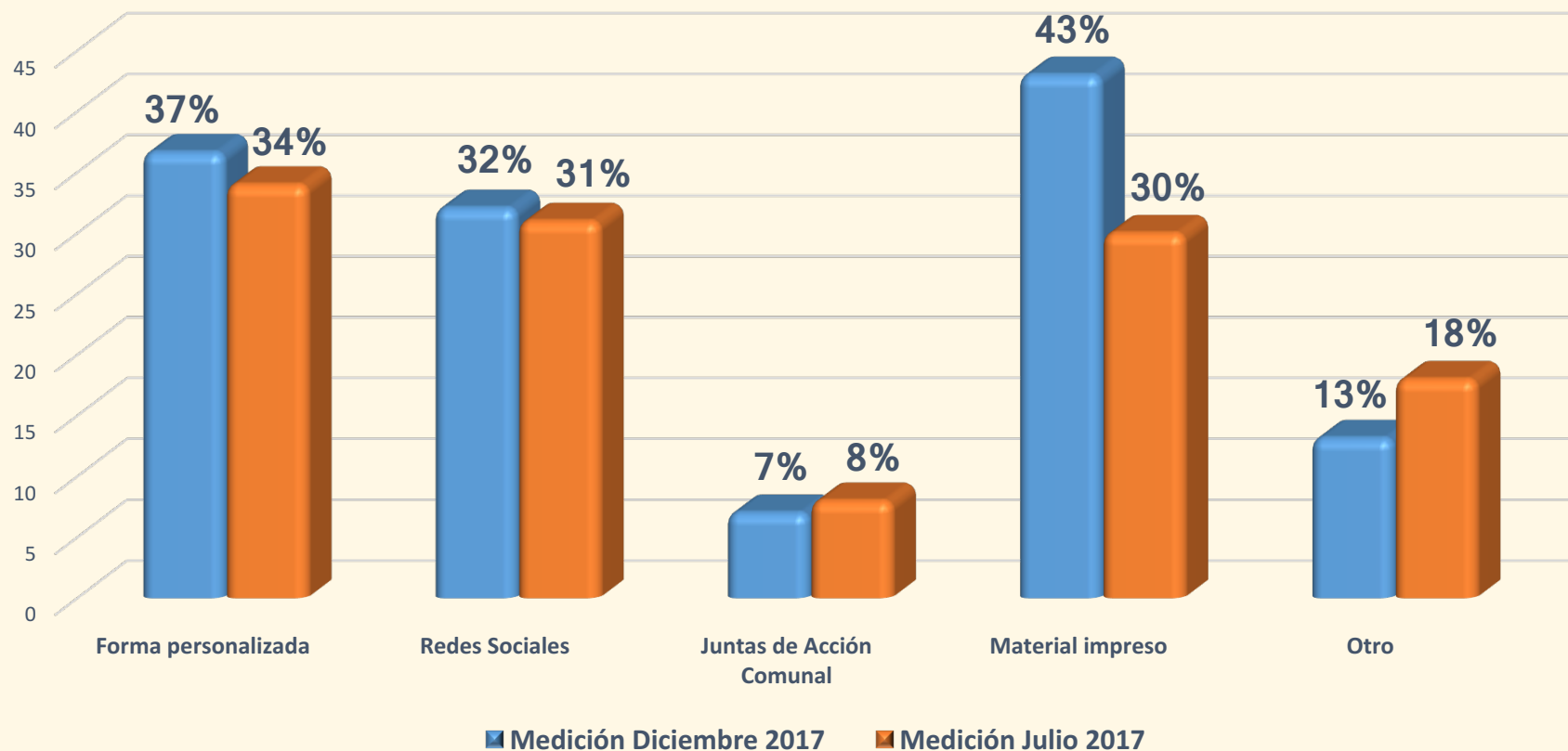
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P19B. ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del Sistema de Transporte?



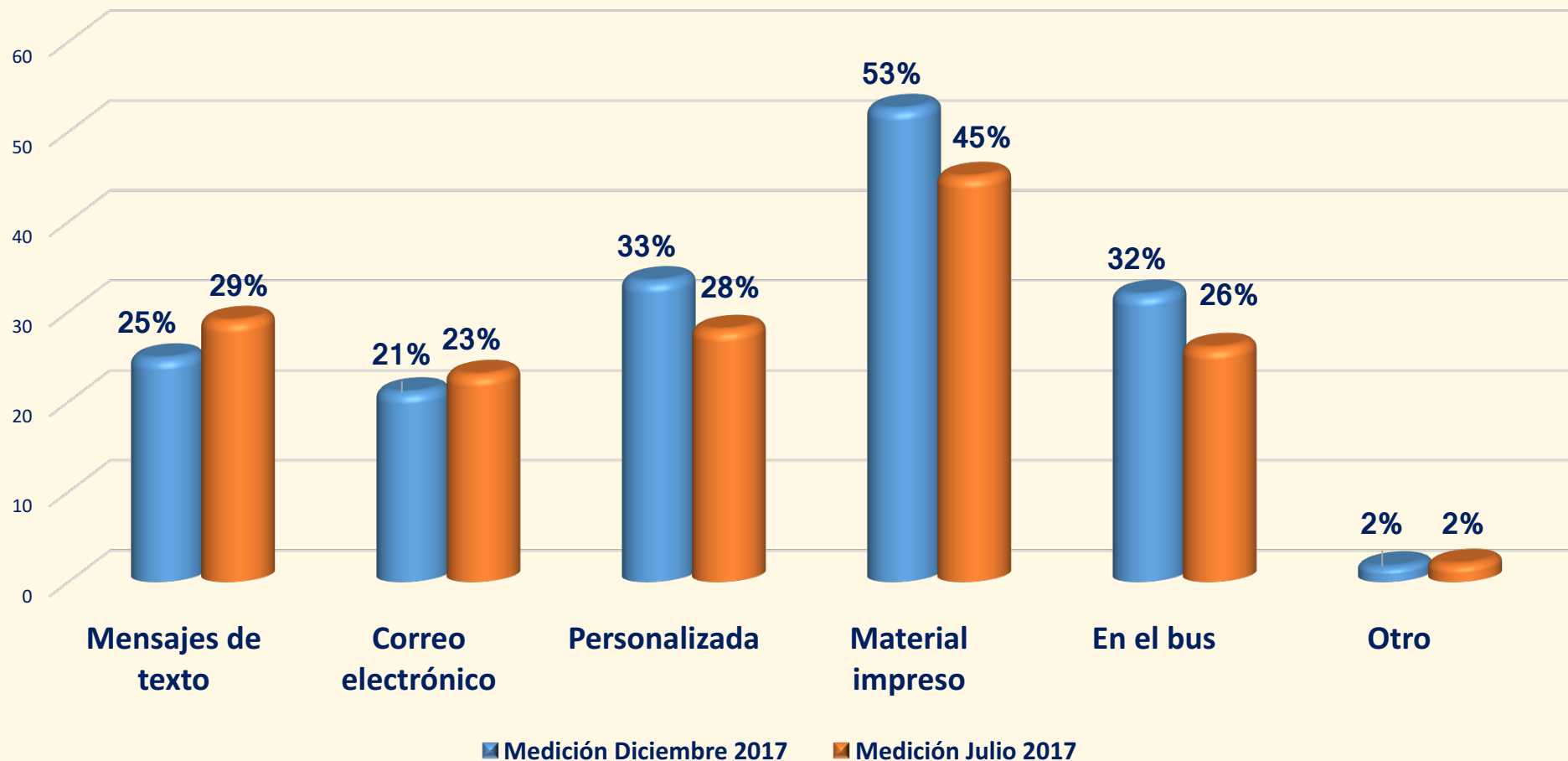
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P20. ¿Usualmente a través de qué medios, se entera de la información de cambios en el Sistema?



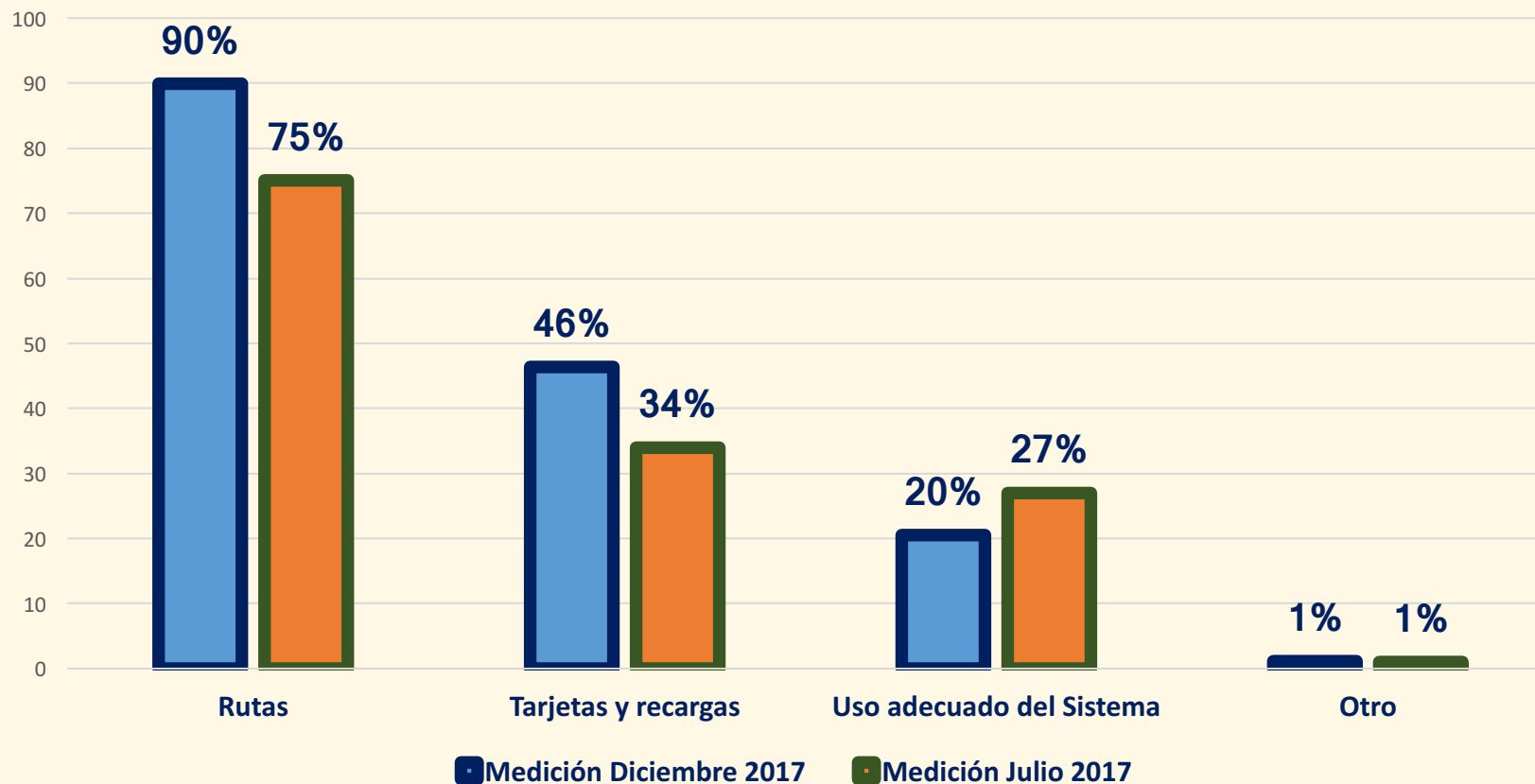
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P21. ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?



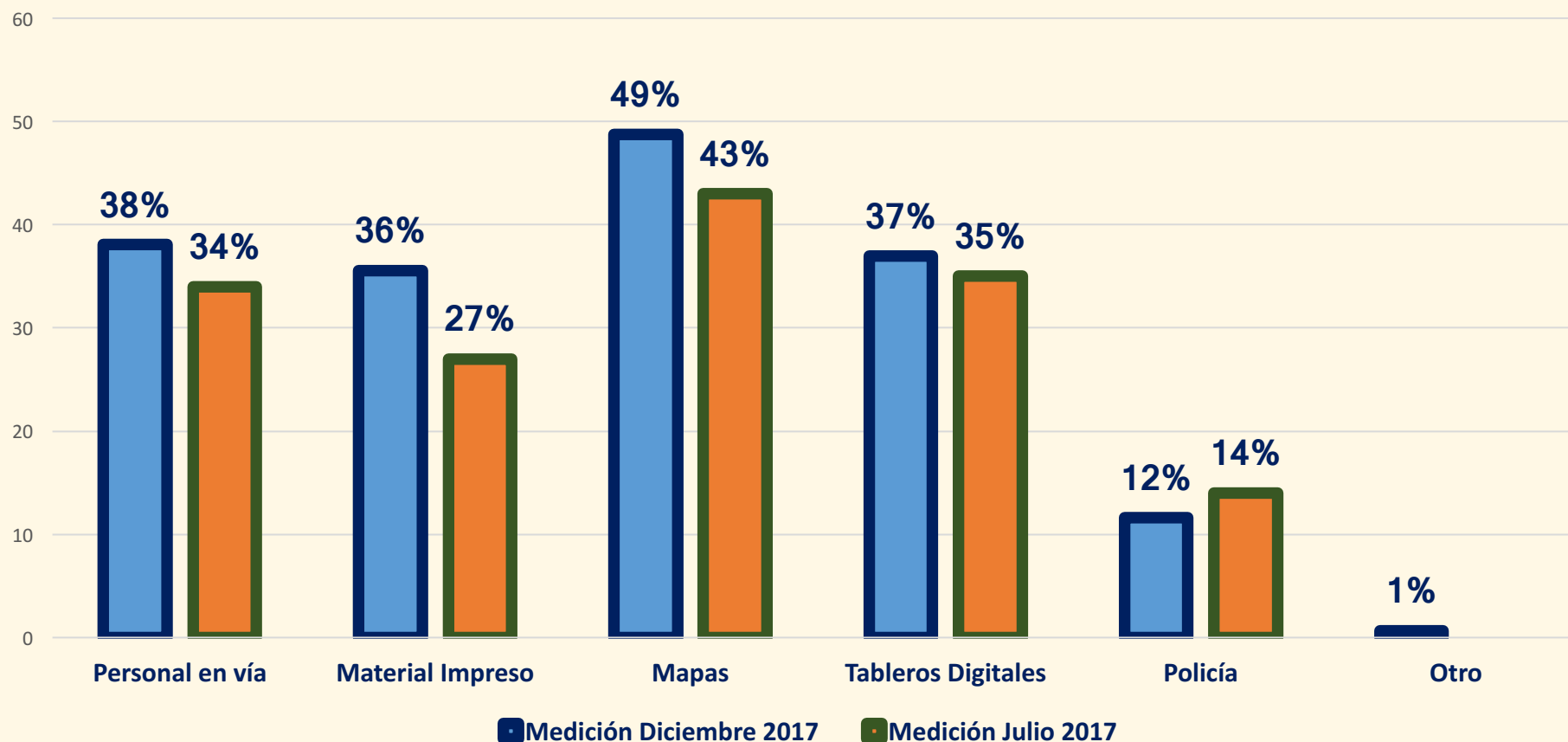
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P22. ¿Sobre qué aspectos usted le gustaría tener mayor información?



# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P23. Cuando usted está en el paradero y requiera información adicional para su viaje, ¿Cómo le gustaría tenerla?





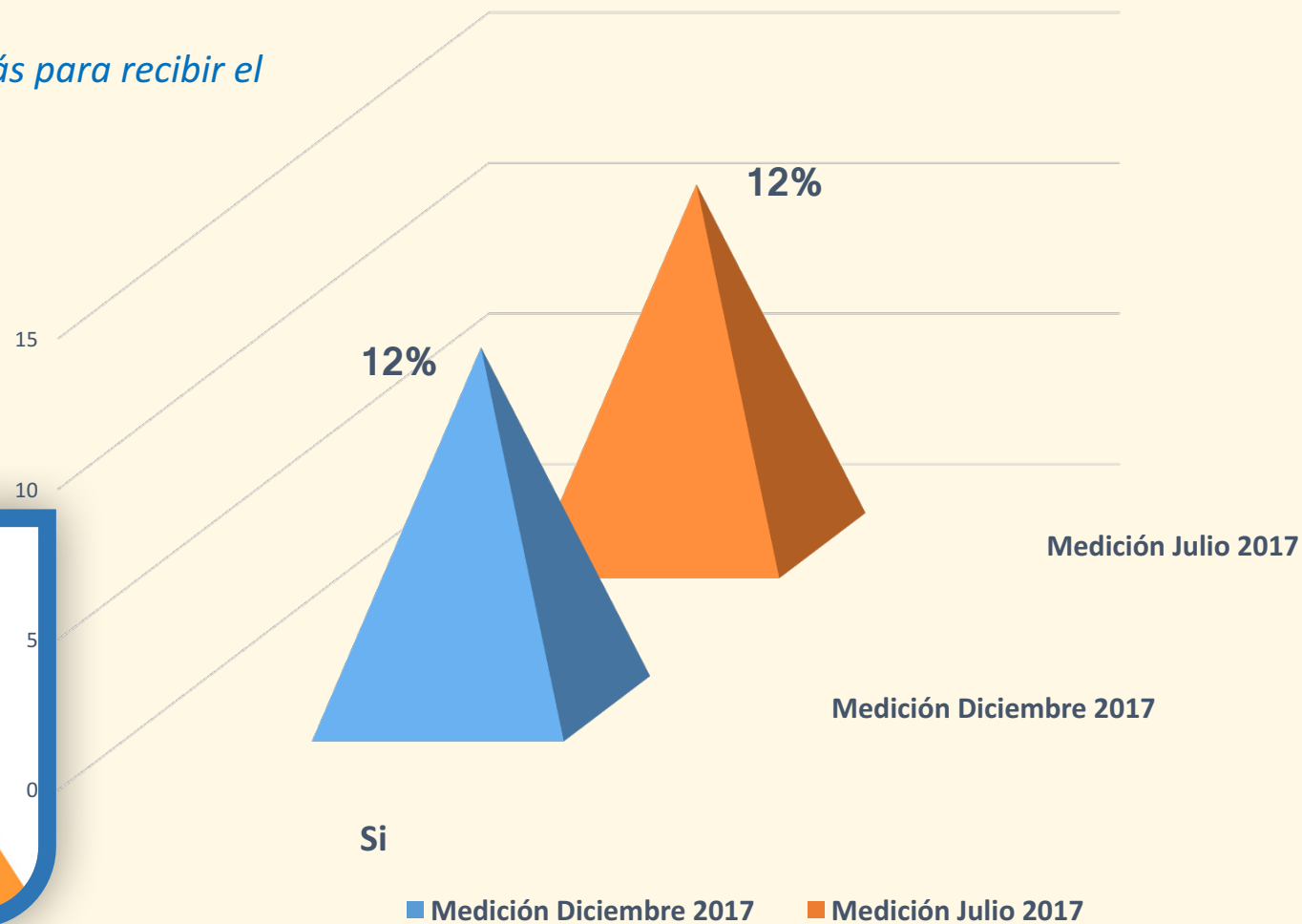
# ENCUESTA ZONAL

## OTROS TEMAS RELACIONADOS



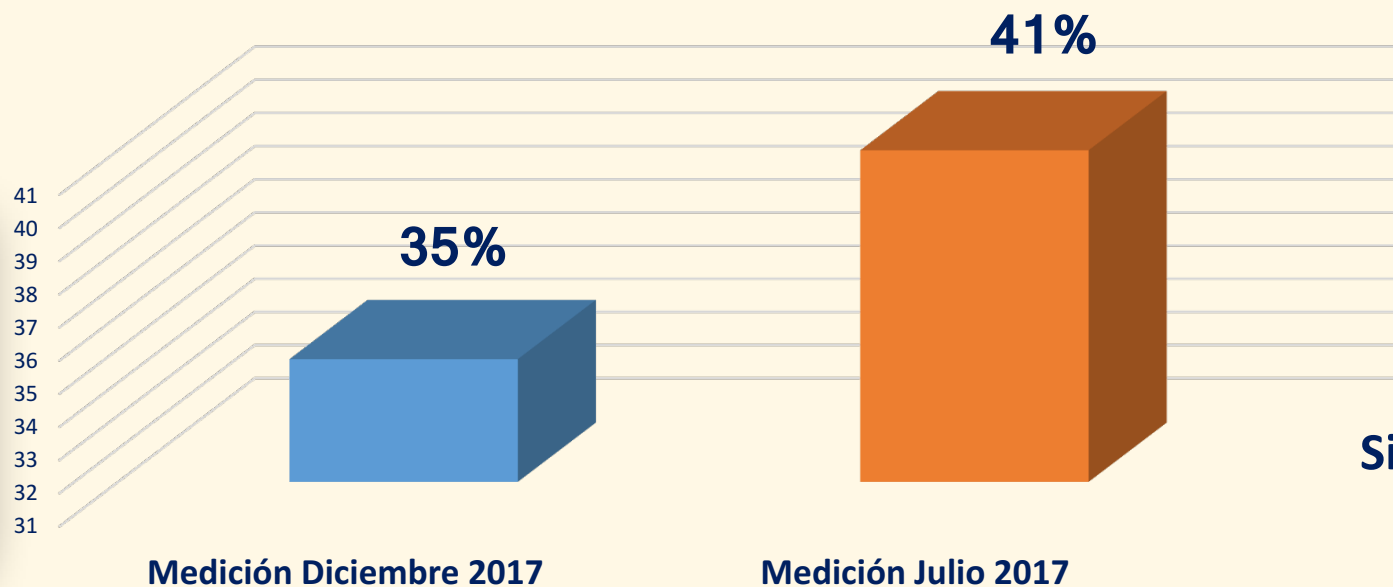
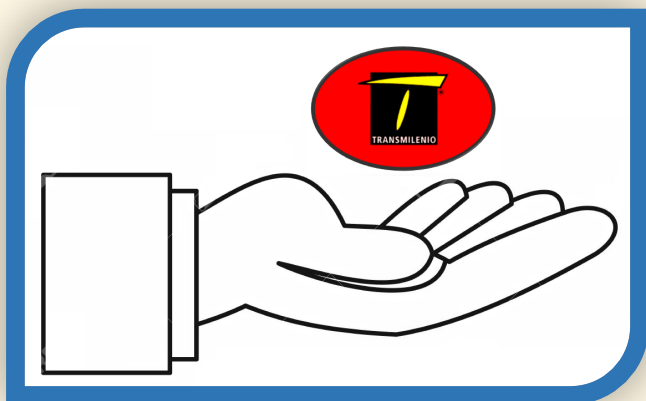
# Tarifa y mejora en el último semestre

P25. ¿Estaría dispuesto/a pagar más para recibir el servicio que usted espera?



# Tarifa y mejora en el último semestre

*P26. ¿Usted cree que el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá ha mejorado en los últimos seis (6) meses en el servicio prestado con los buses azules, naranjas o vino tinto?*





# GRACIAS!!