

# 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

<b>Tipo de investigación</b>	Cuantitativa
<b>Universo</b>	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, hombres y mujeres mayores de doce (12) años de edad , pertenecientes a los estratos uno a seis
<b>Tamaño de la muestra</b>	
<b>Margen de error</b>	1,25% a nivel total, con un nivel de confianza del 95%
<b>Marco de Muestreo</b>	Los Usuarios de transporte masivo de Transmilenio de rutas Troncales y zonales
<b>Diseño de Muestreo</b>	Muestreo probabilístico estratificado Bietápico
<b>Técnica de recolección</b>	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)
<b>Fecha del Trabajo de Campo</b>	Del 11 al 17 de Diciembre de 2017
<b>Cobertura</b>	La muestra fue efectiva en un 100% , las encuestas adicionales corresponden a la tasa de sobre muestra
<b>Estructura organizacional del trabajo de campo</b>	1 Coordinador general, 3 coordinadores , 6 supervisores y 52 encuestadores



Componen tes del SITP	Módulos	Muestra inicial	Muestra efectiva	
Troncal	Bus conductor	1160	3313	1244
	General	2153		2417
Zonal	Bus conductor	1194	2487	1274
	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

2,6 → 64,3%

2,6 → 65,1%

INDICADOR

2,6 → 64,6%

# 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

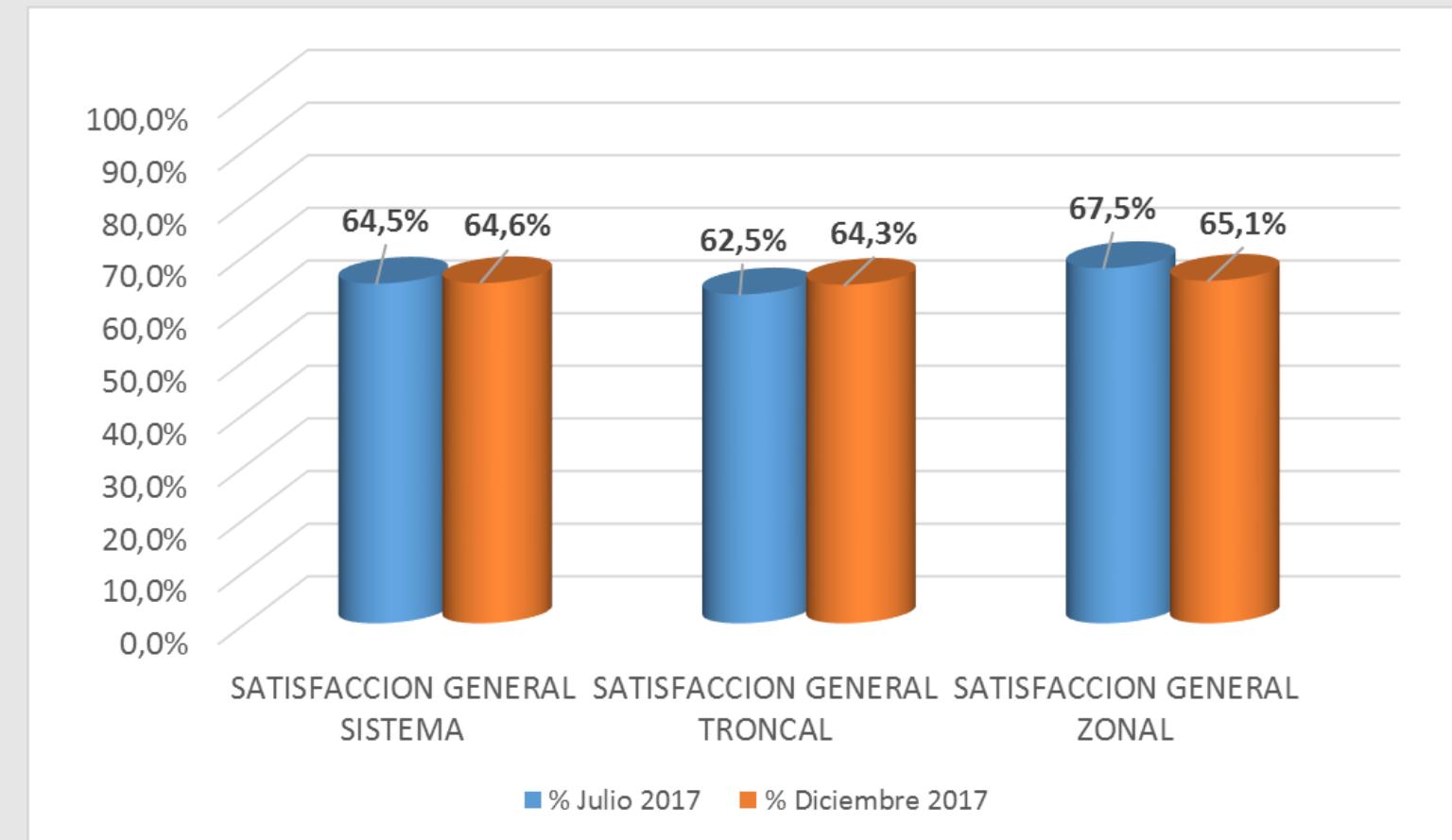
INDICE DE SATISFACCIÓN  
GENERAL DE  
COMUNICACIONES



66,8

# INDICADOR TRANSMILENIO

## Comparativo Jul 2017 Dic 2017



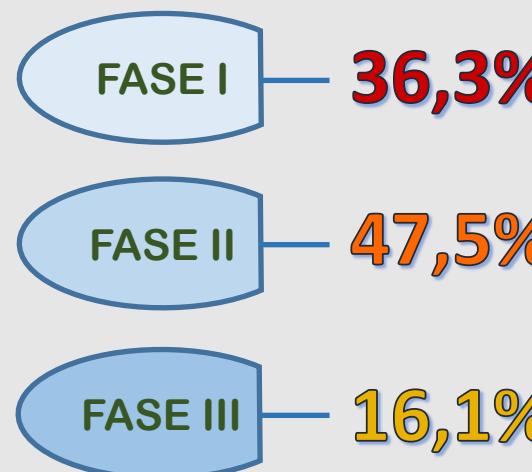
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# ENCUESTA TRONCAL

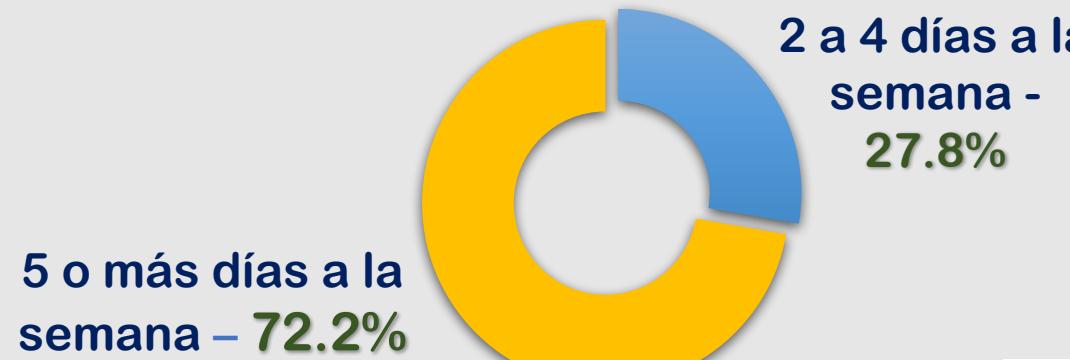
## ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

# Cobertura de la Muestra

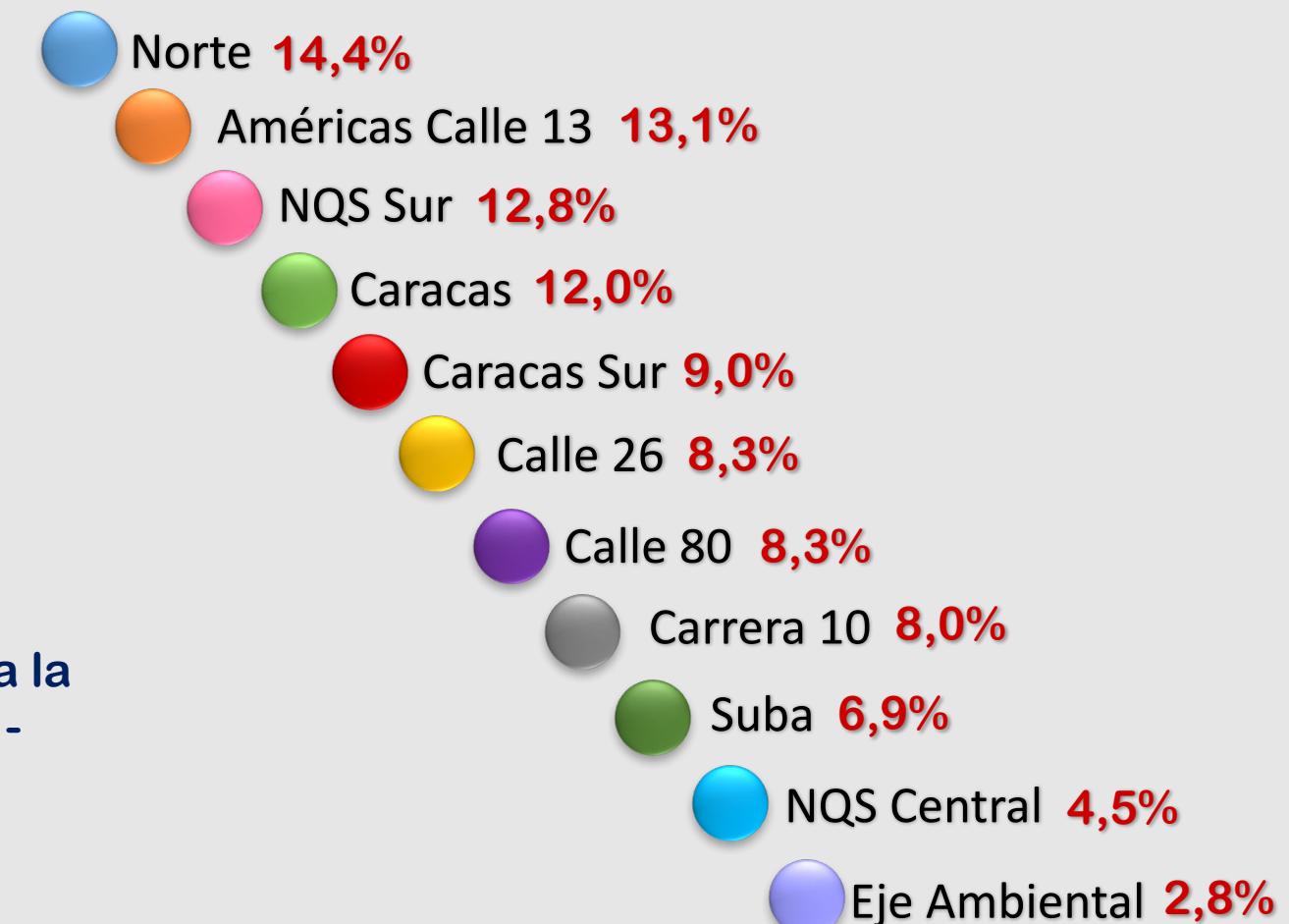
P1.1 Distribución de encuestadores por fases del sistema donde se aplicó la encuesta



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

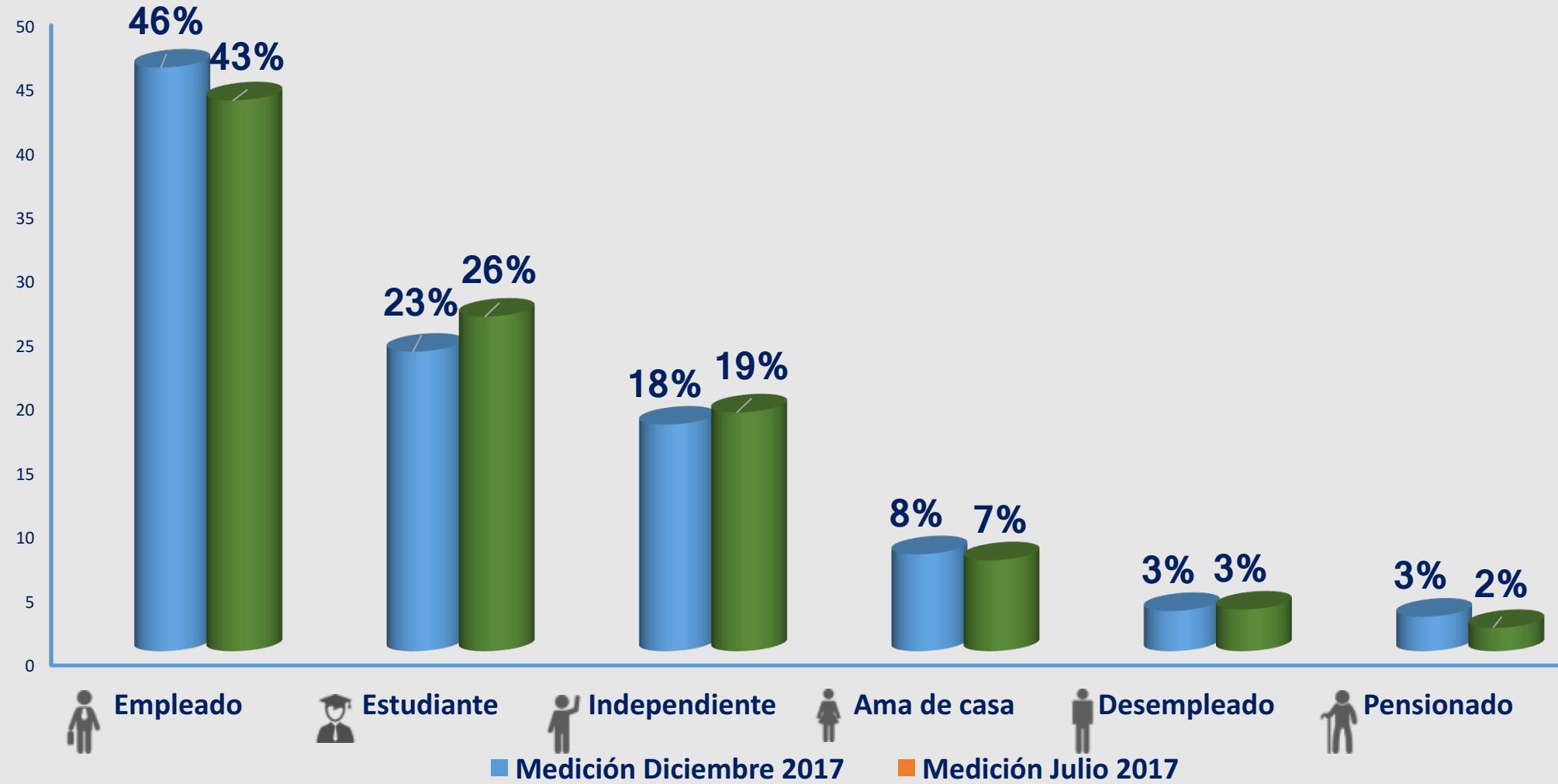


P1.2 Distribución de encuestadores por zonas del sistema donde se aplicó la encuesta



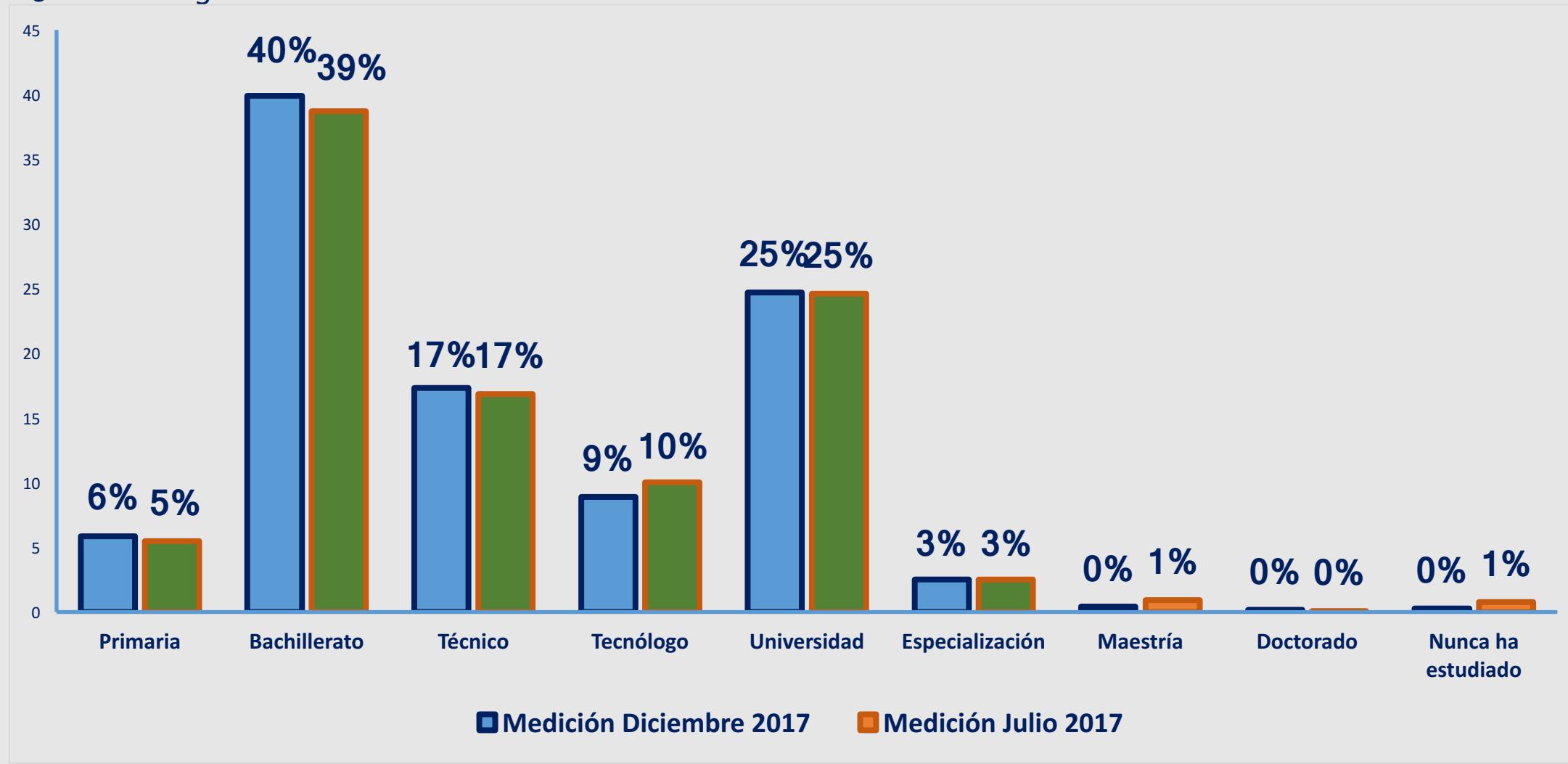
# Ocupación

D1 ¿Cuál es su ocupación principal?



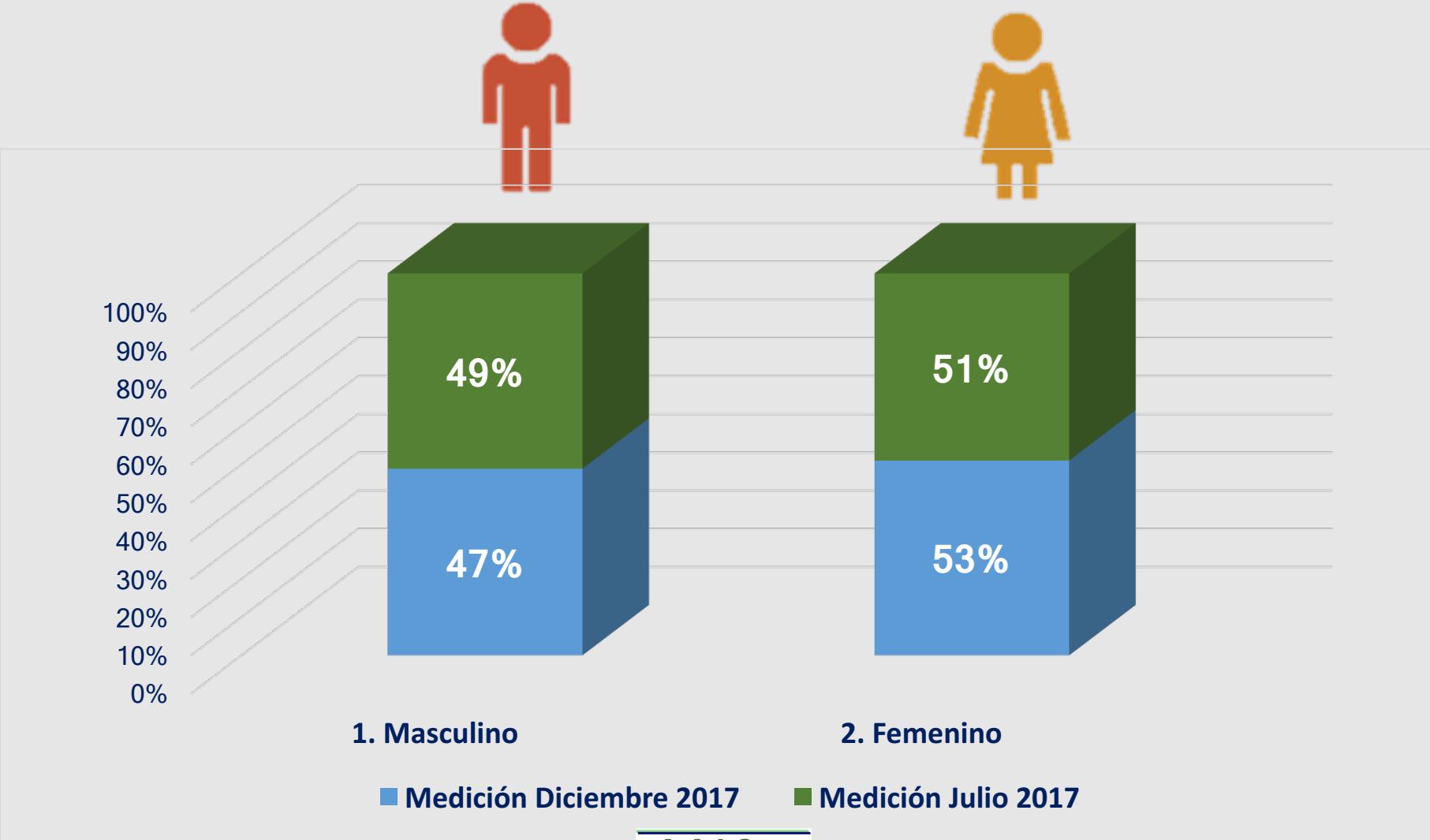
# Escolaridad

D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?



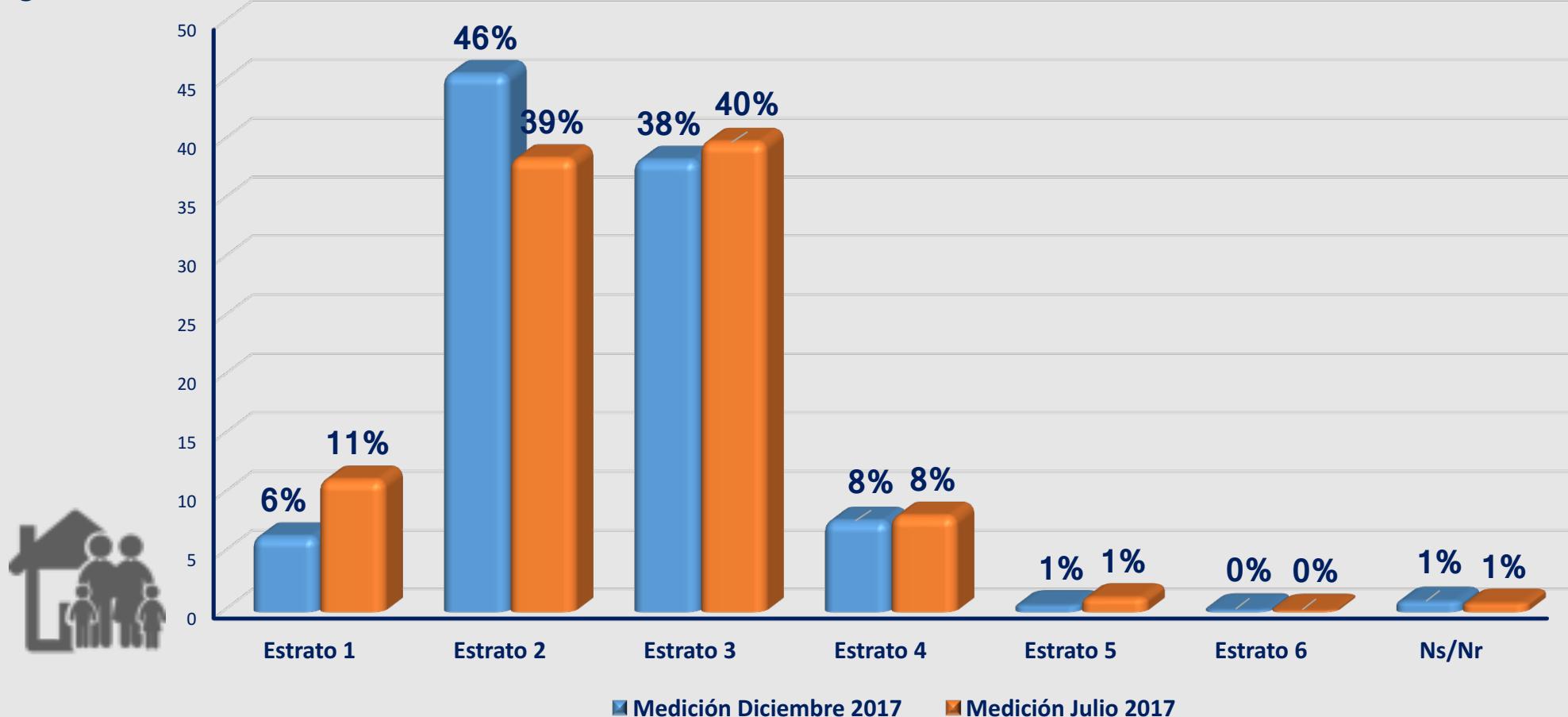
# Género

D3. Género



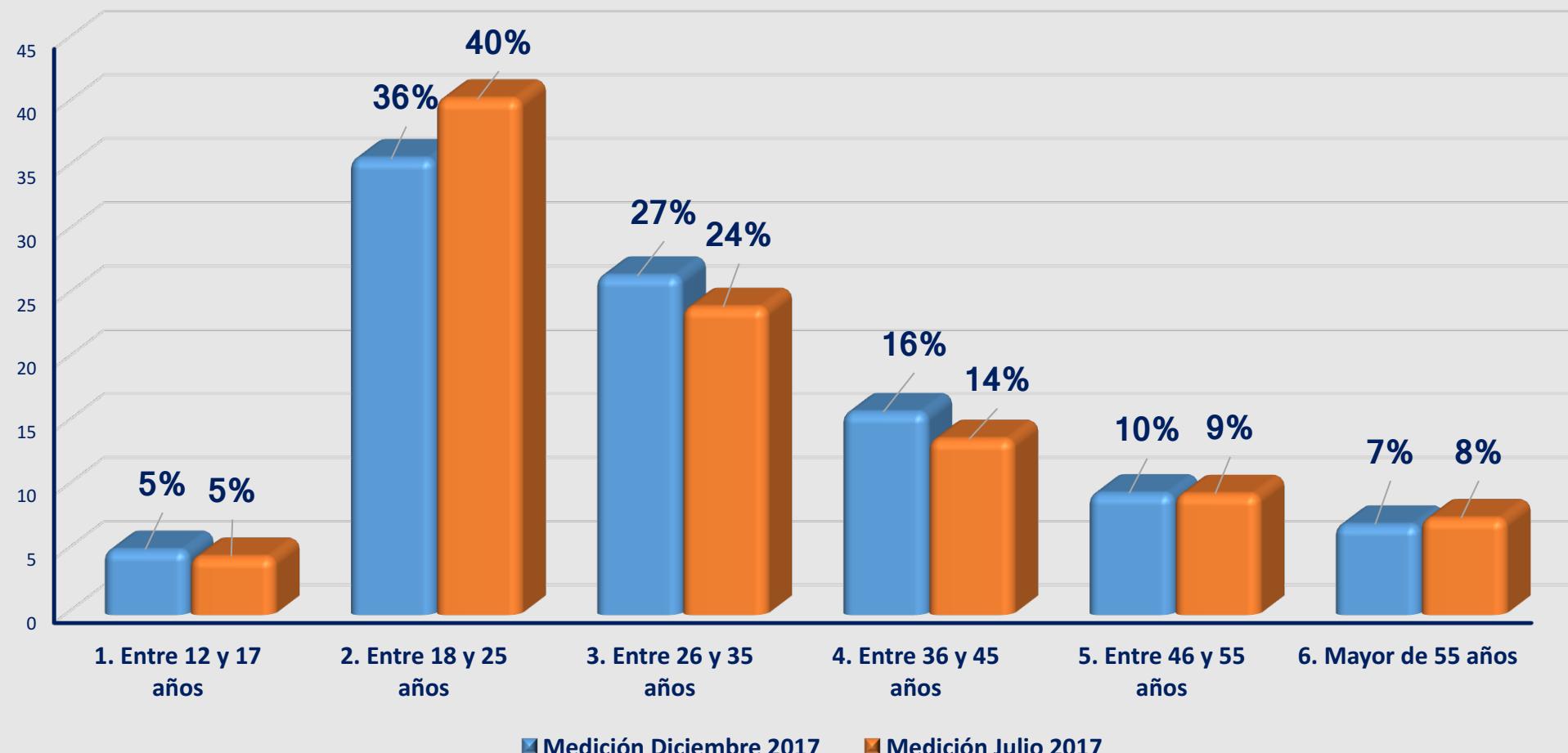
# Nivel Socio Económico

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



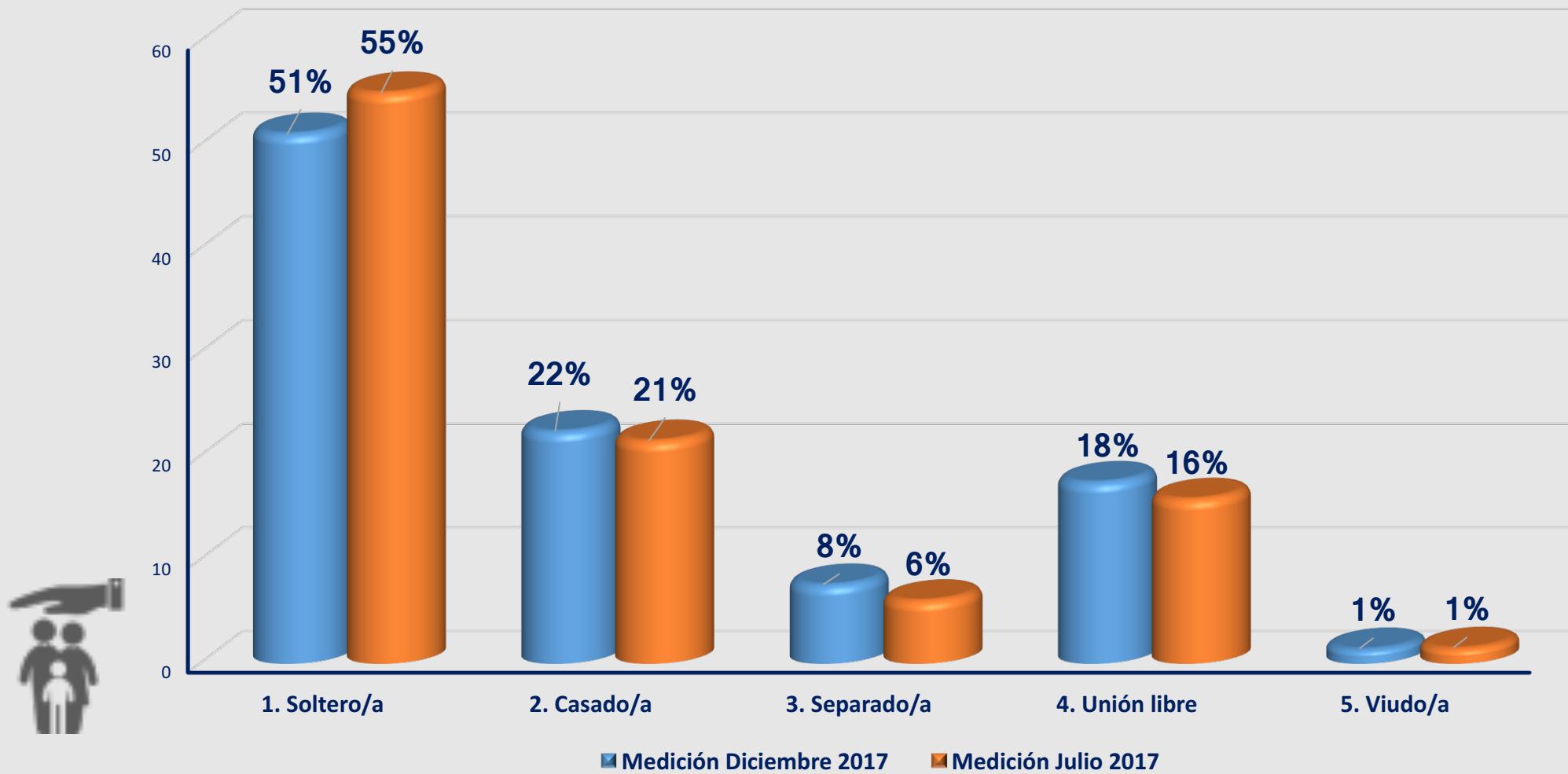
# EDAD

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



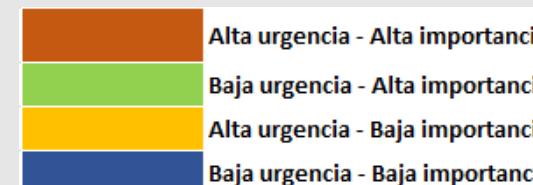
# ESTADO CIVIL

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%



# 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>			
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



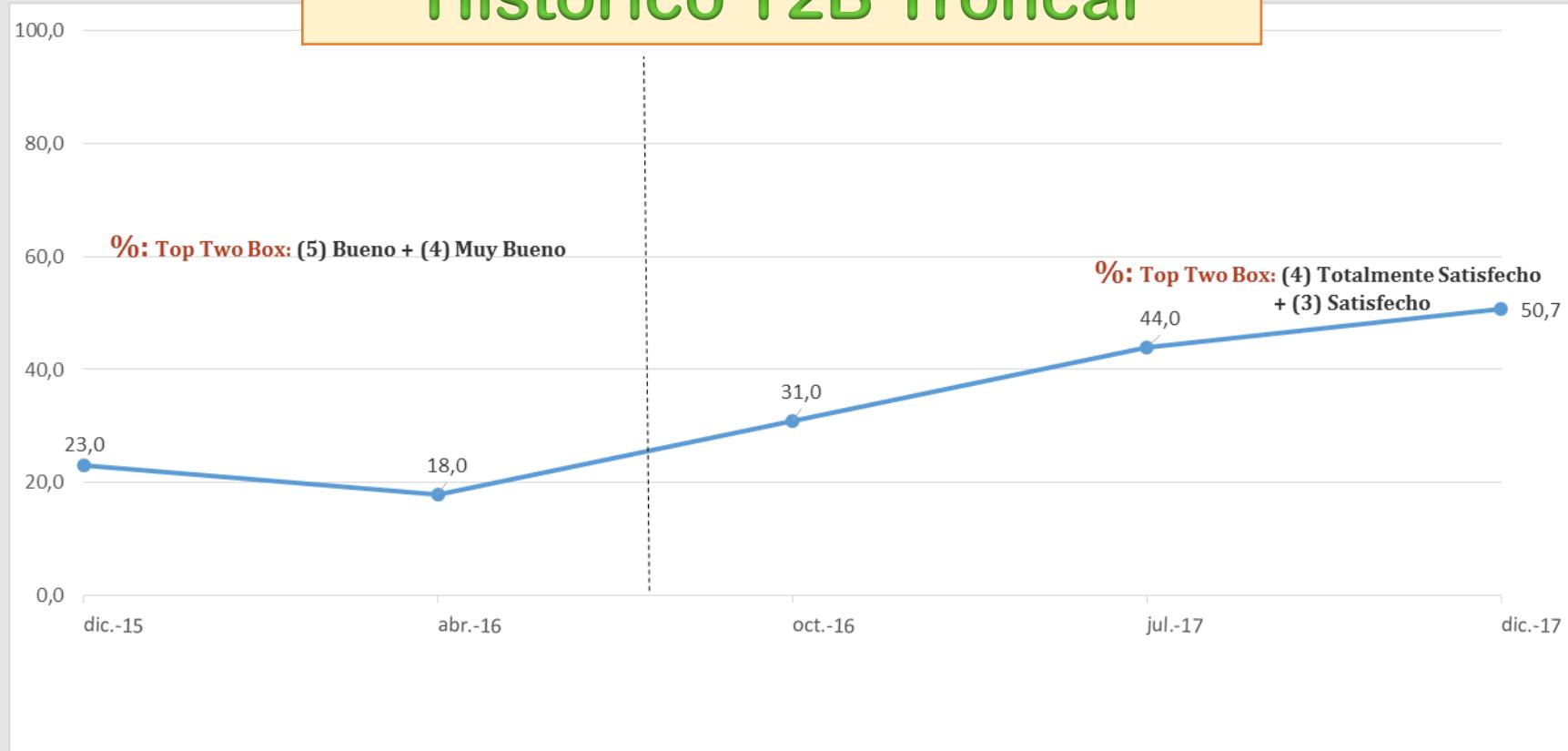
# TRONCAL GENERAL

PROCESO/ ATRIBUTO	PROMEDIO	T2B	URGENCIA	IMPORTANCIA	MATRIZ	INDICADOR	IND %
<b>COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACION 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%			
Informacion 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 transito	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 bonductor	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%			



# SATISFACCIÓN GENERAL TRONCAL

## Histórico T2B Troncal





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



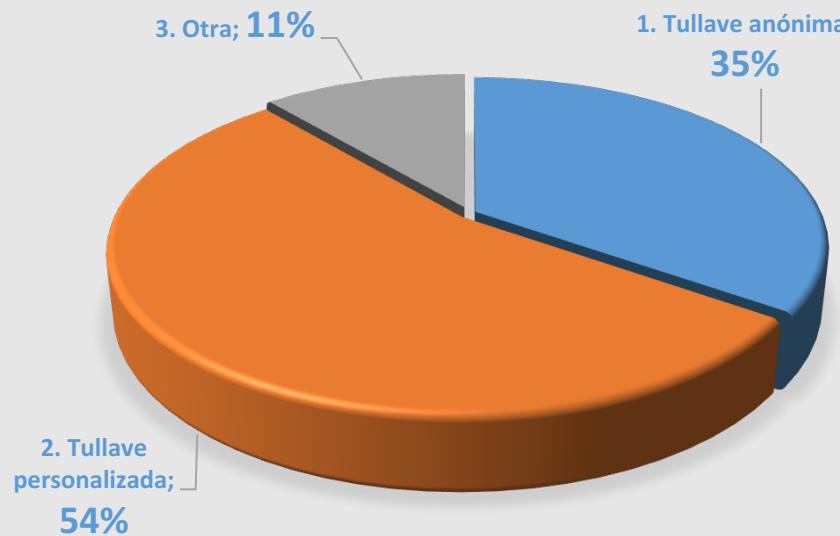
# ENCUESTA TRONCAL

## SISTEMA DE RECAUDO

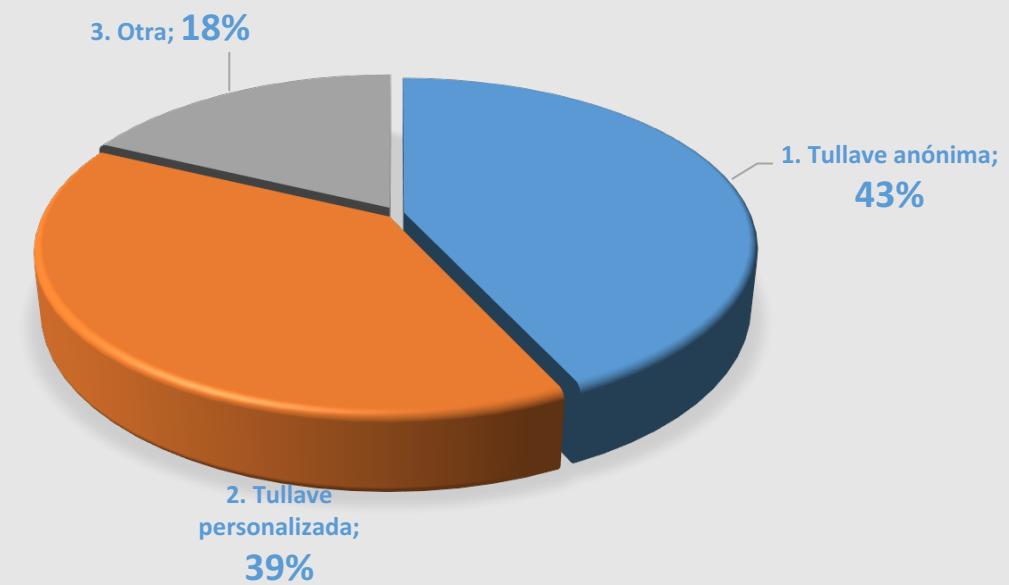
# TIPO DE TARJETA

P8. ¿Qué tipo de tarjeta usa?

MEDICIÓN DICIEMBRE 2017



MEDICIÓN JULIO 2017





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

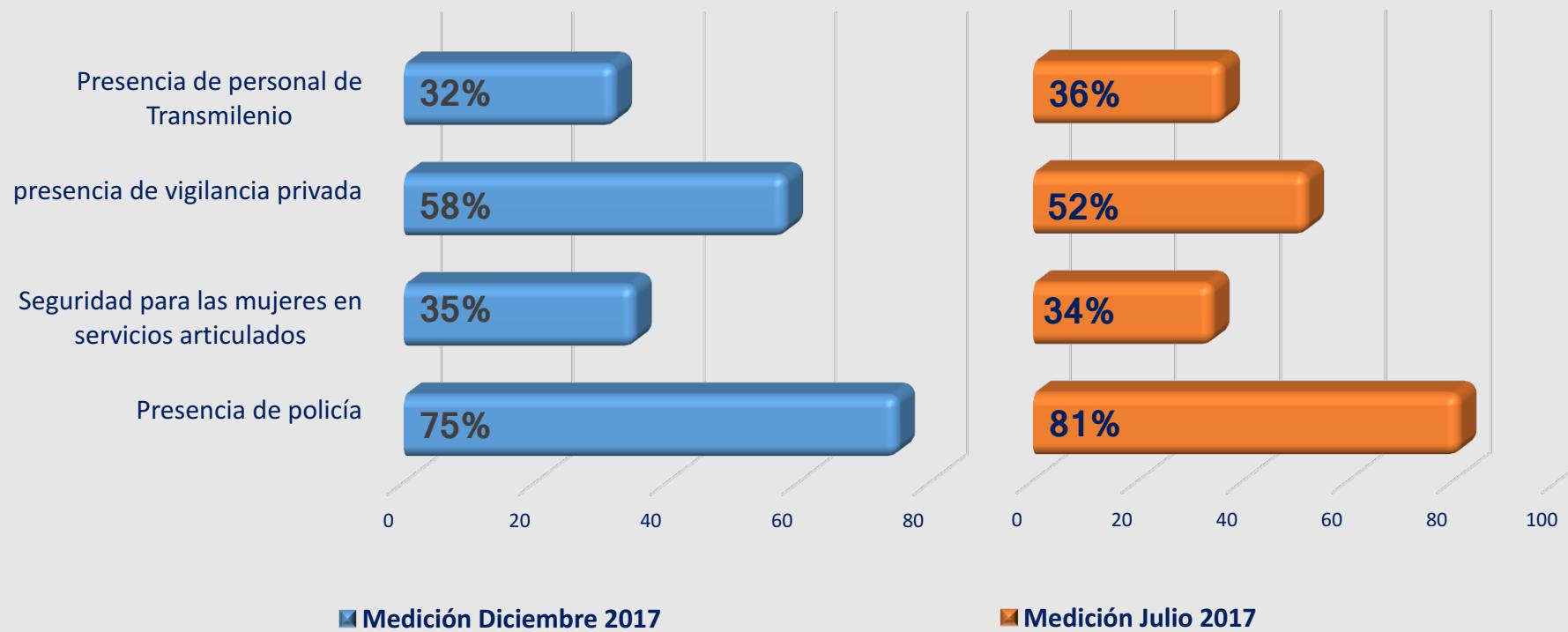


# ENCUESTA TRONCAL

## SEGURIDAD

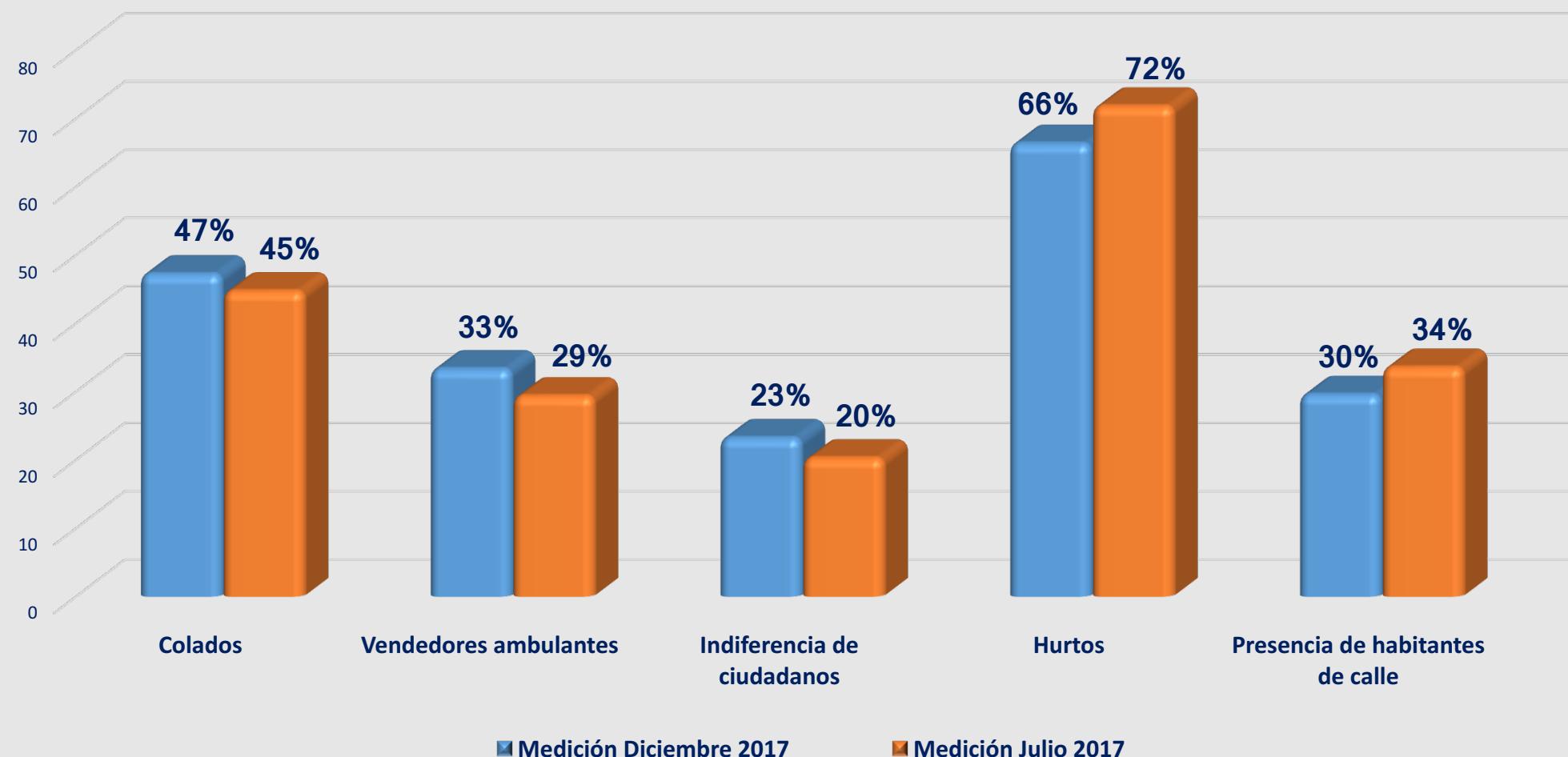
# Seguridad en el Sistema

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:





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



# 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

Corrigen a las personas que no cumplen normas básicas de comportamiento	35,8%
Ceden el puesto a quien lo necesita	58,1%
Permiten el paso de otras personas que quieren/necesitan circular en el bus	59,4%
Si el bus viene con su máxima ocupación, esperan el siguiente	51,1%
Hacen filas cuando es posible	52,7%
Salen con tiempo anticipado a tomar el bus que les lleva a su destino	57,6%
Circulan hacia el interior del bus	54,6%



## De Acuerdo

Corrigen a las personas que no cumplen normas básicas de comportamiento	57,9%
Ceden el puesto a quien lo necesita	80,8%
Permiten el paso de otras personas que quieren/necesitan circular en el bus	90,2%
Si el bus viene con su máxima ocupación, esperan el siguiente	82,2%
Hacen filas cuando es posible	85,6%
Salen con tiempo anticipado a tomar el bus que les lleva a su destino	92,2%
Circulan hacia el interior del bus	91,2%

## Dif

-22,1
-22,7
-30,8
-31,1
-33,0
-34,6
-36,7

Se ubican en las franjas amarillas de los buses	63,2%
Usan las sillas preferenciales	61,2%
Comen en los buses	54,4%

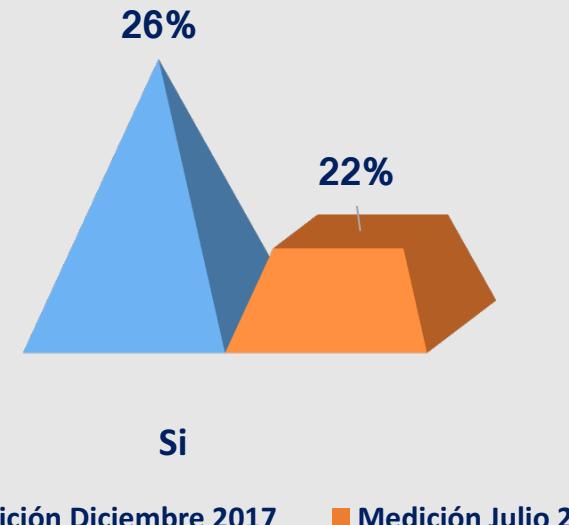
Se ubican en las franjas amarillas de los buses	60,4%
Usan las sillas preferenciales	52,5%
Comen en los buses	42,6%

2,8
8,7
11,8

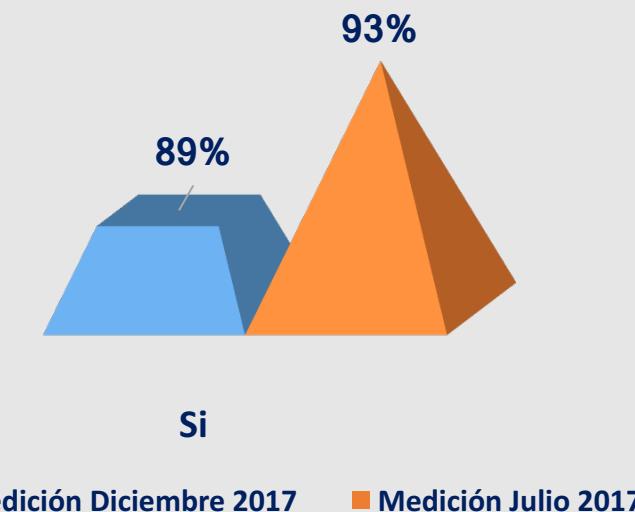


# Cultura ciudadana

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



P17. ¿Ud. Cuida el Sistema Transmilenio?





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

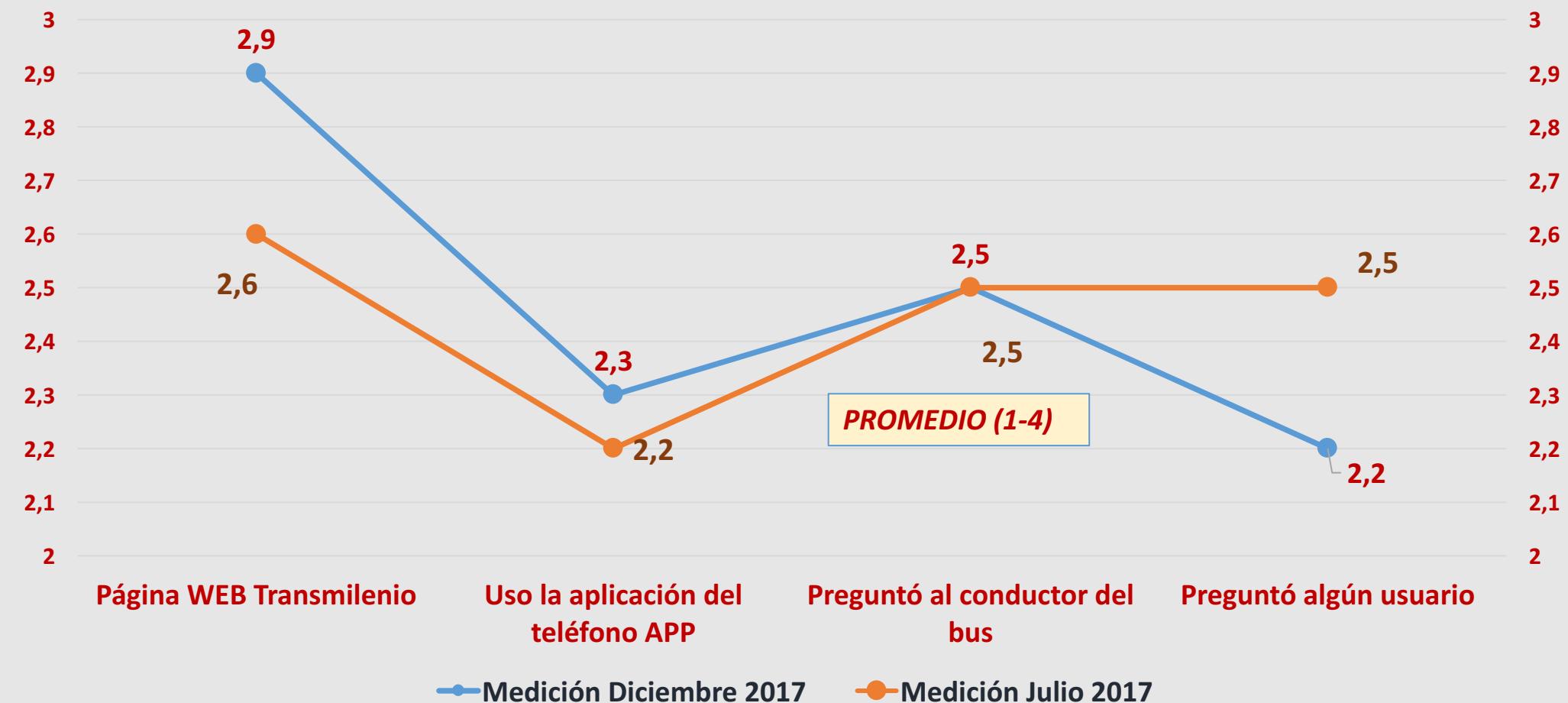


# ENCUESTA TRONCAL

## COMUNICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

# Aspectos relacionados al planear y seleccionar un bus

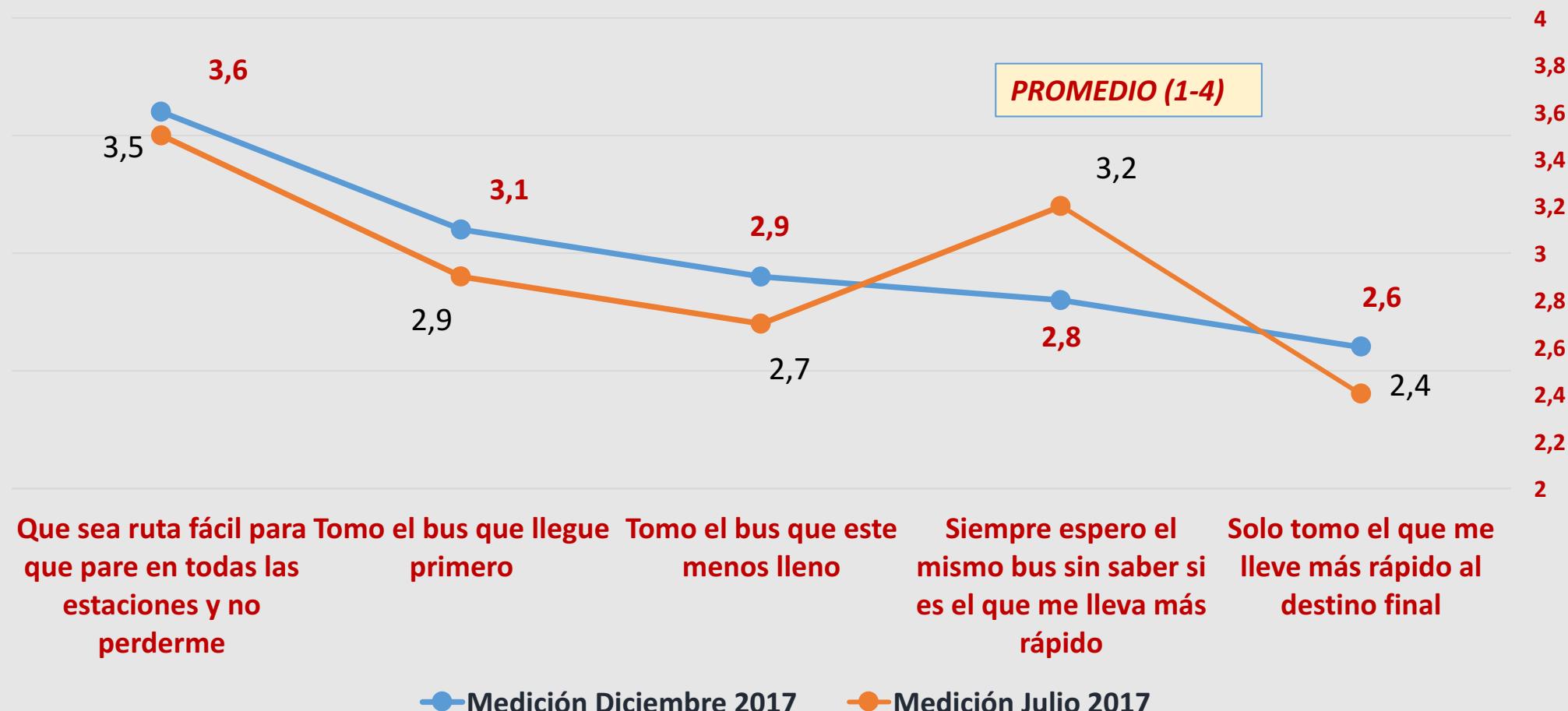
P20. ¿Cuándo usted va realizar un viaje diferente al usual, ¡Ud. Cómo planea el viaje?



Troncal\_General Encuestados: 2.417

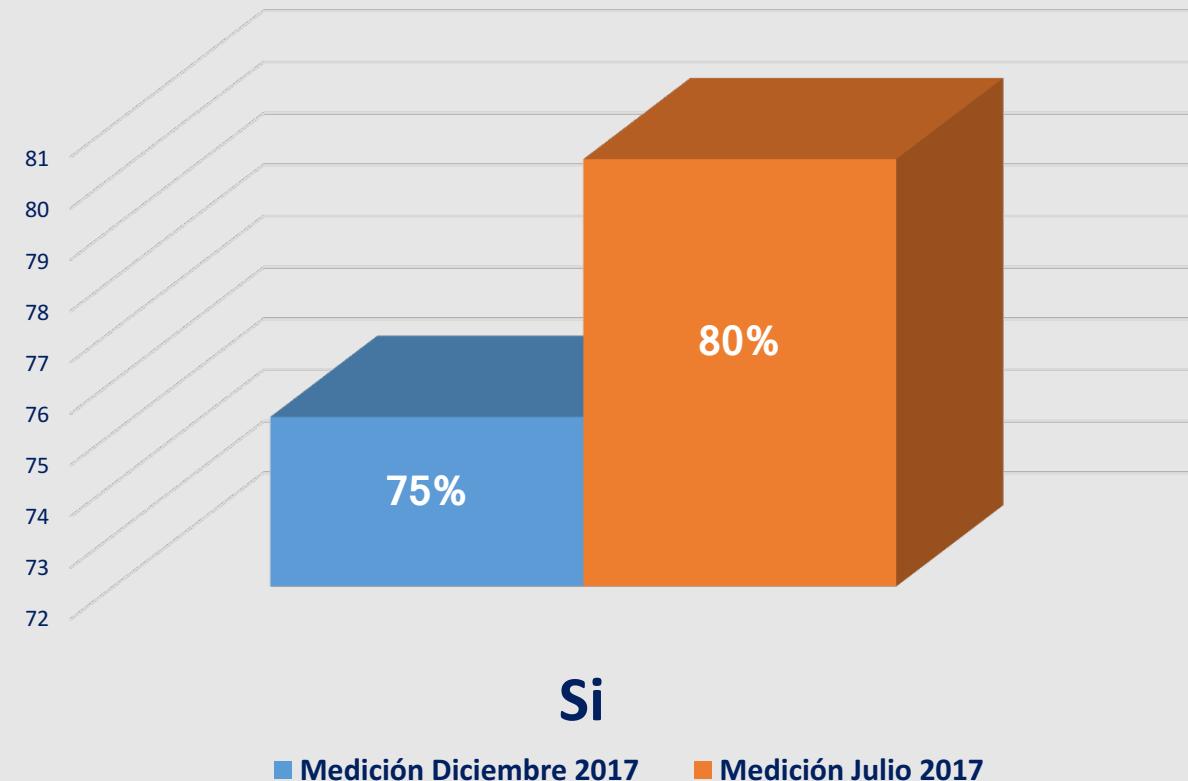
# Aspectos relacionados al planear y seleccionar un bus

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



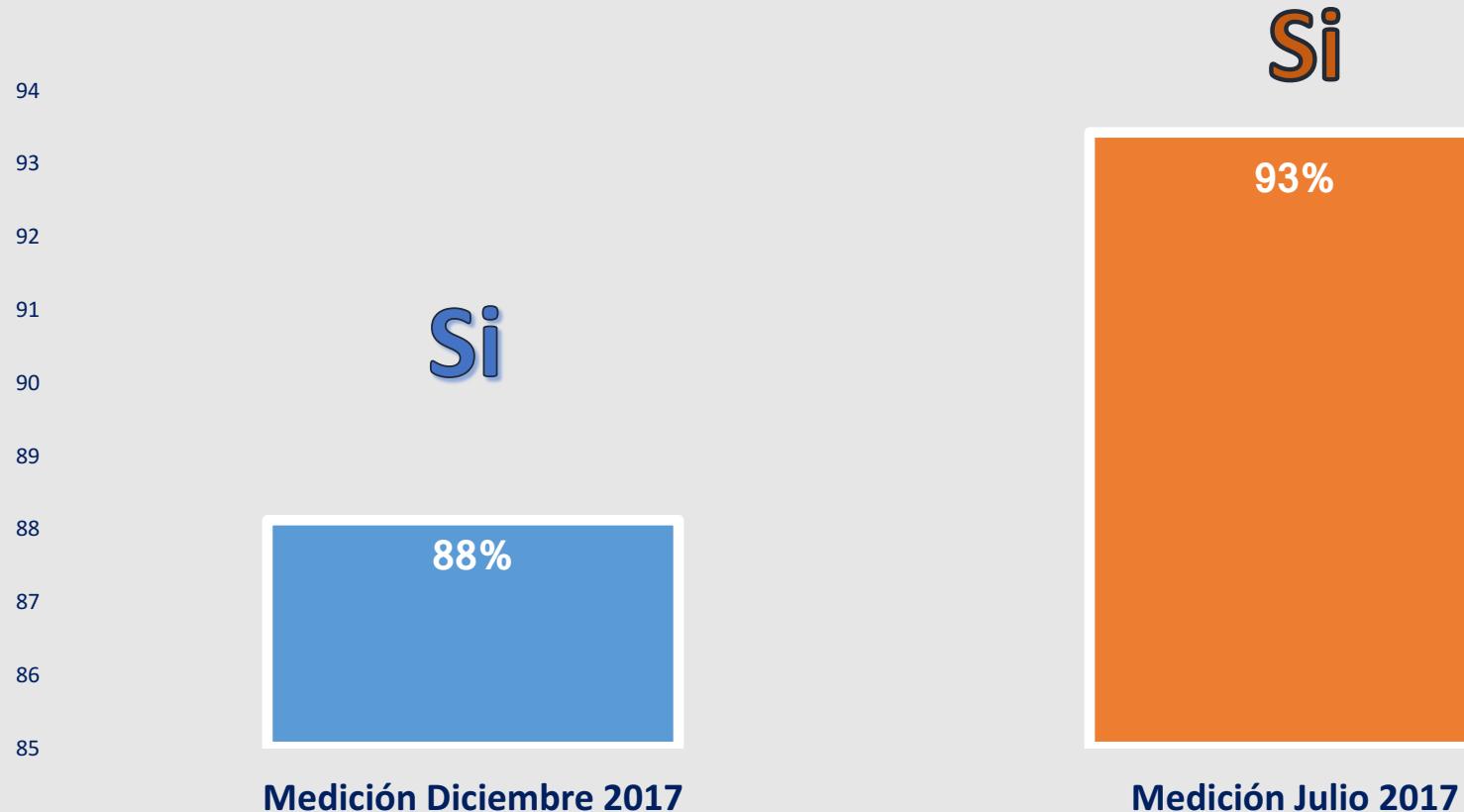
# Orientación dentro del sistema

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?*





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

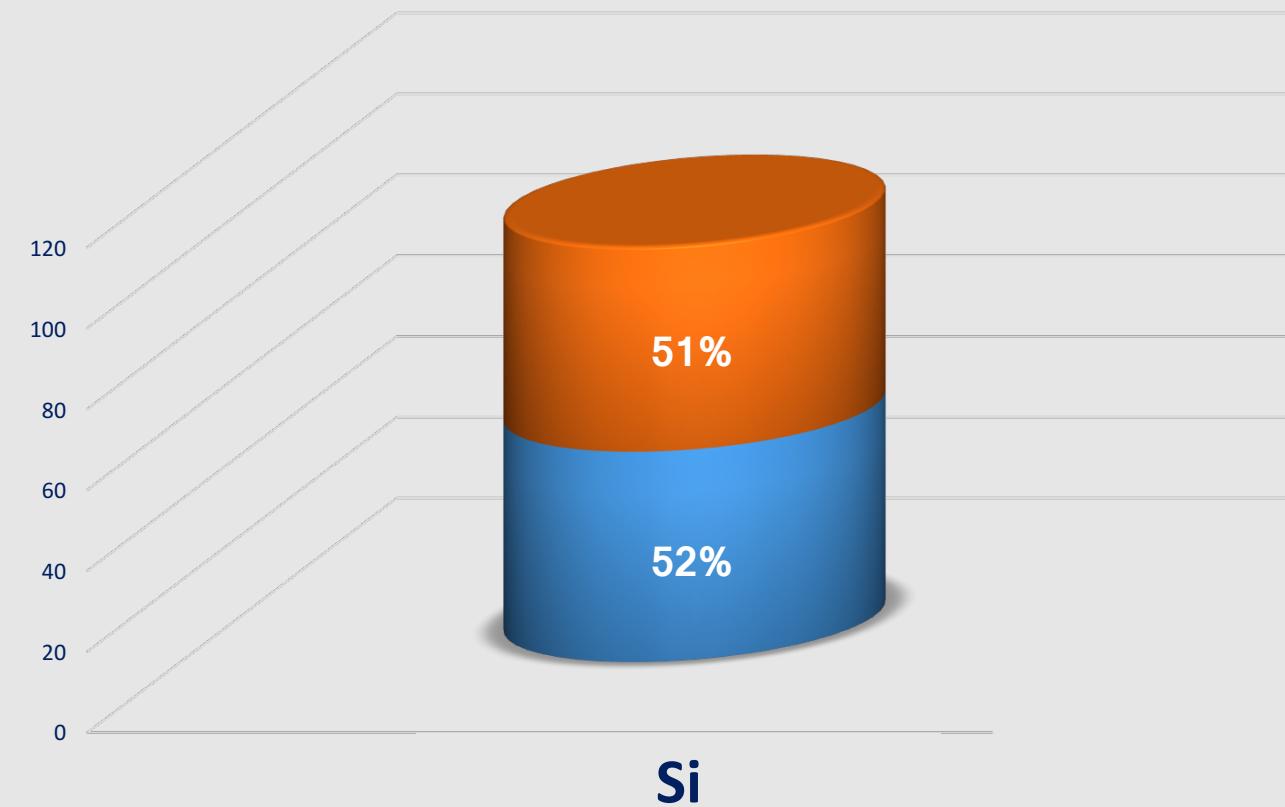


# ENCUESTA TRONCAL

## COMUNICACIÓN

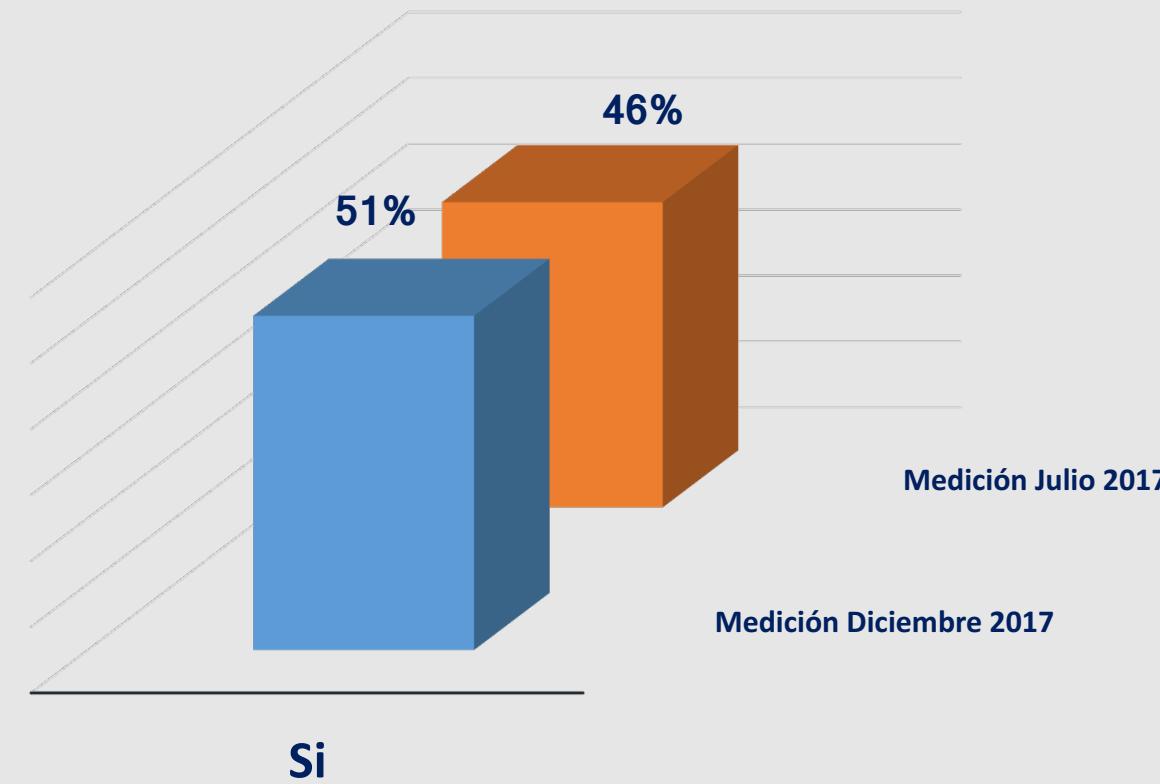
# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

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



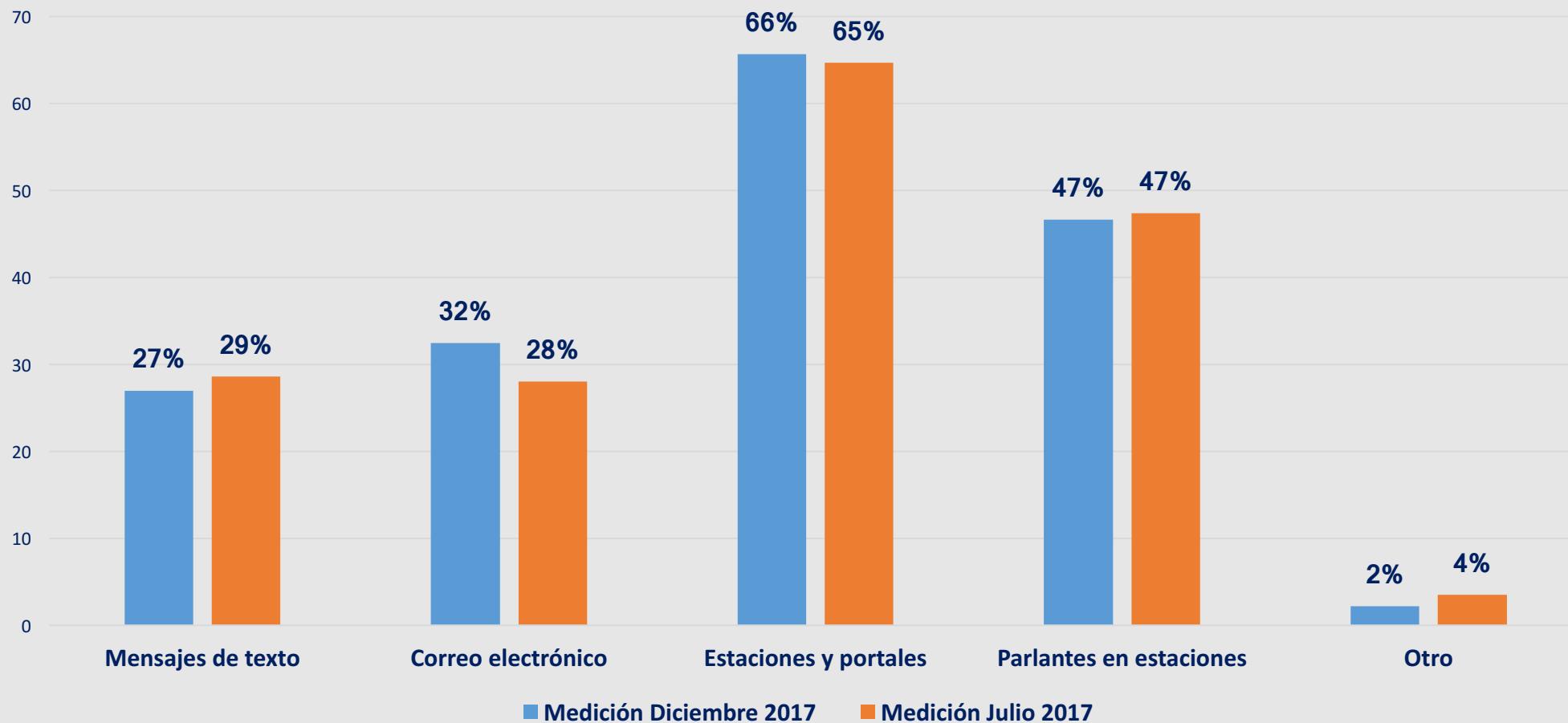
# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

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



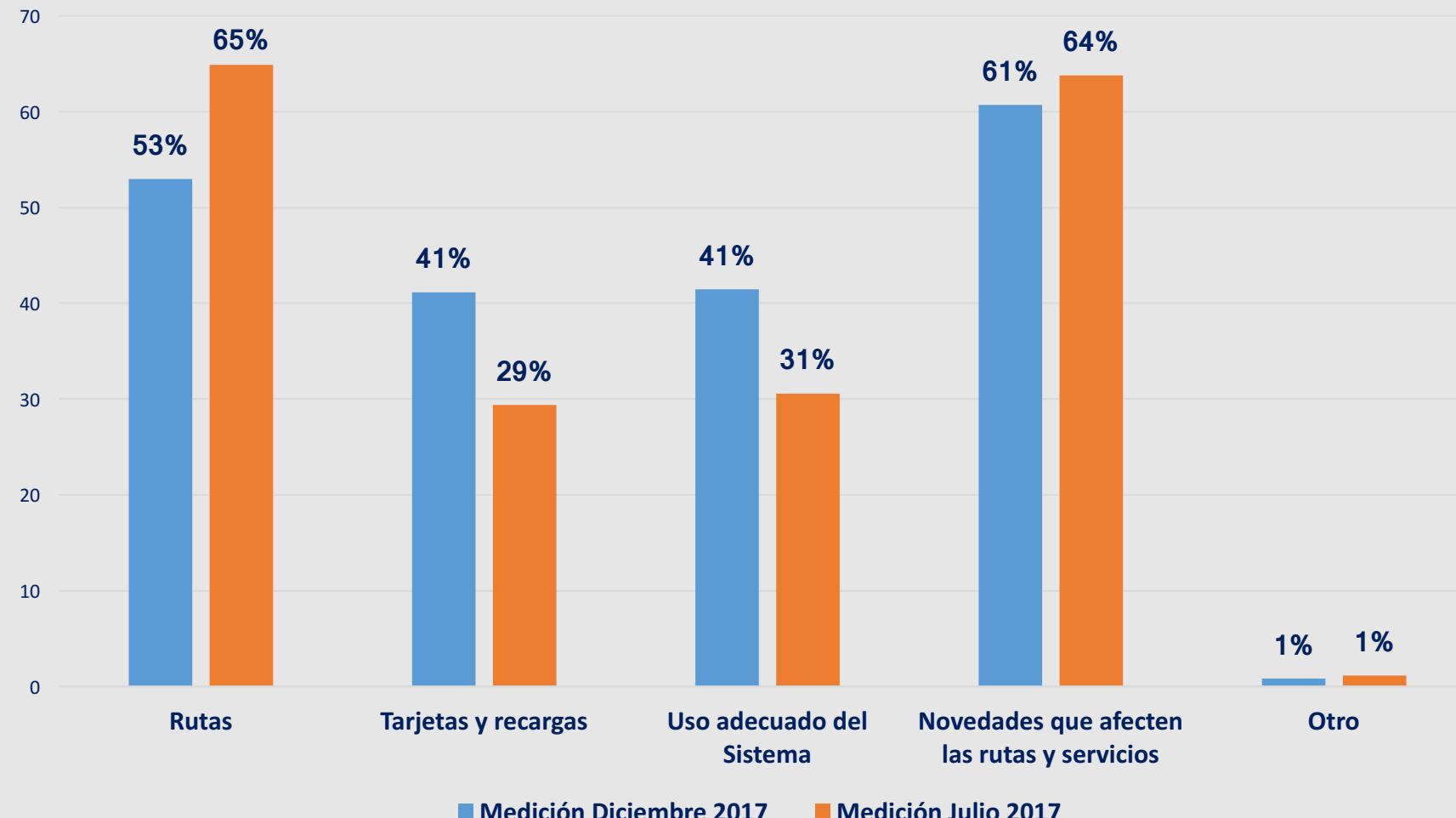
# Información del sistema

P26. ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?



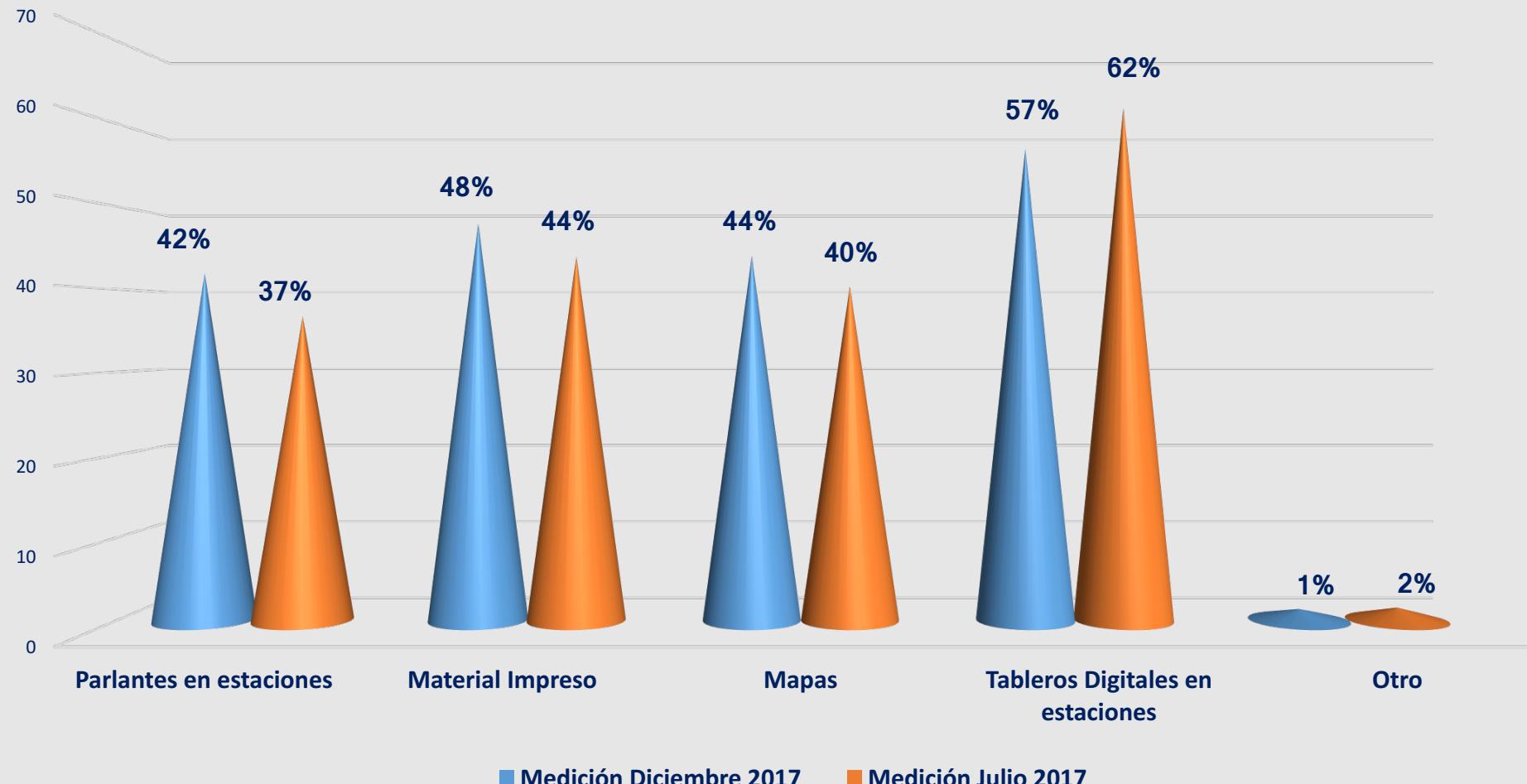
# Información del sistema

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



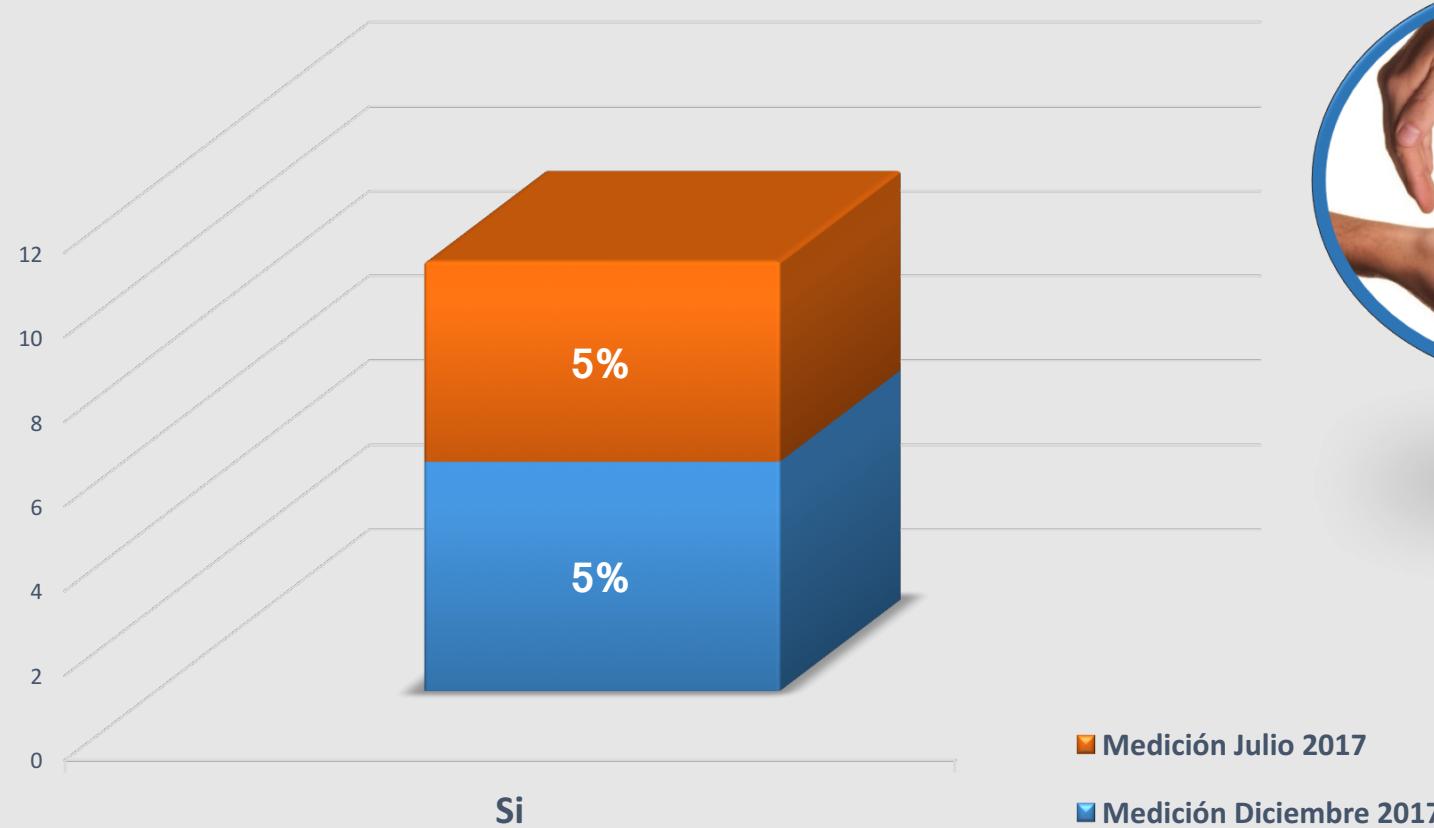
# Información del sistema

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?





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

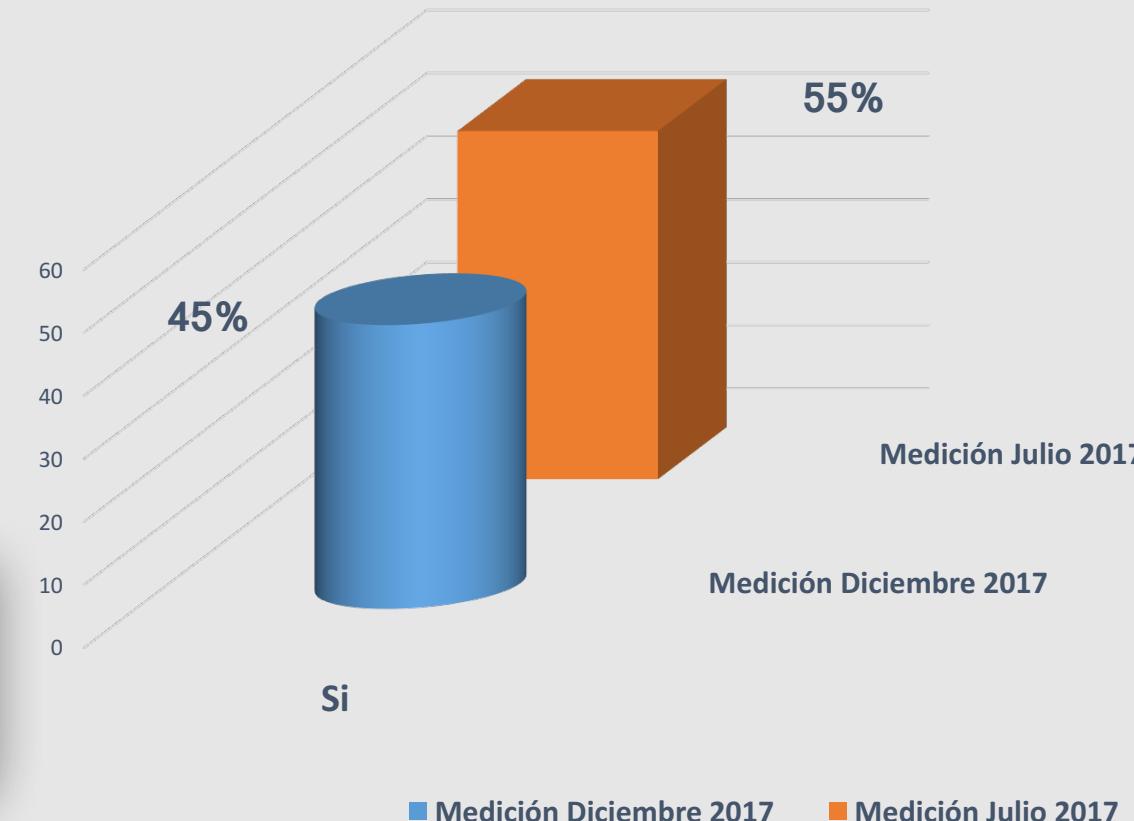


# ENCUESTA TRONCAL

## OTROS TEMAS RELACIONADOS

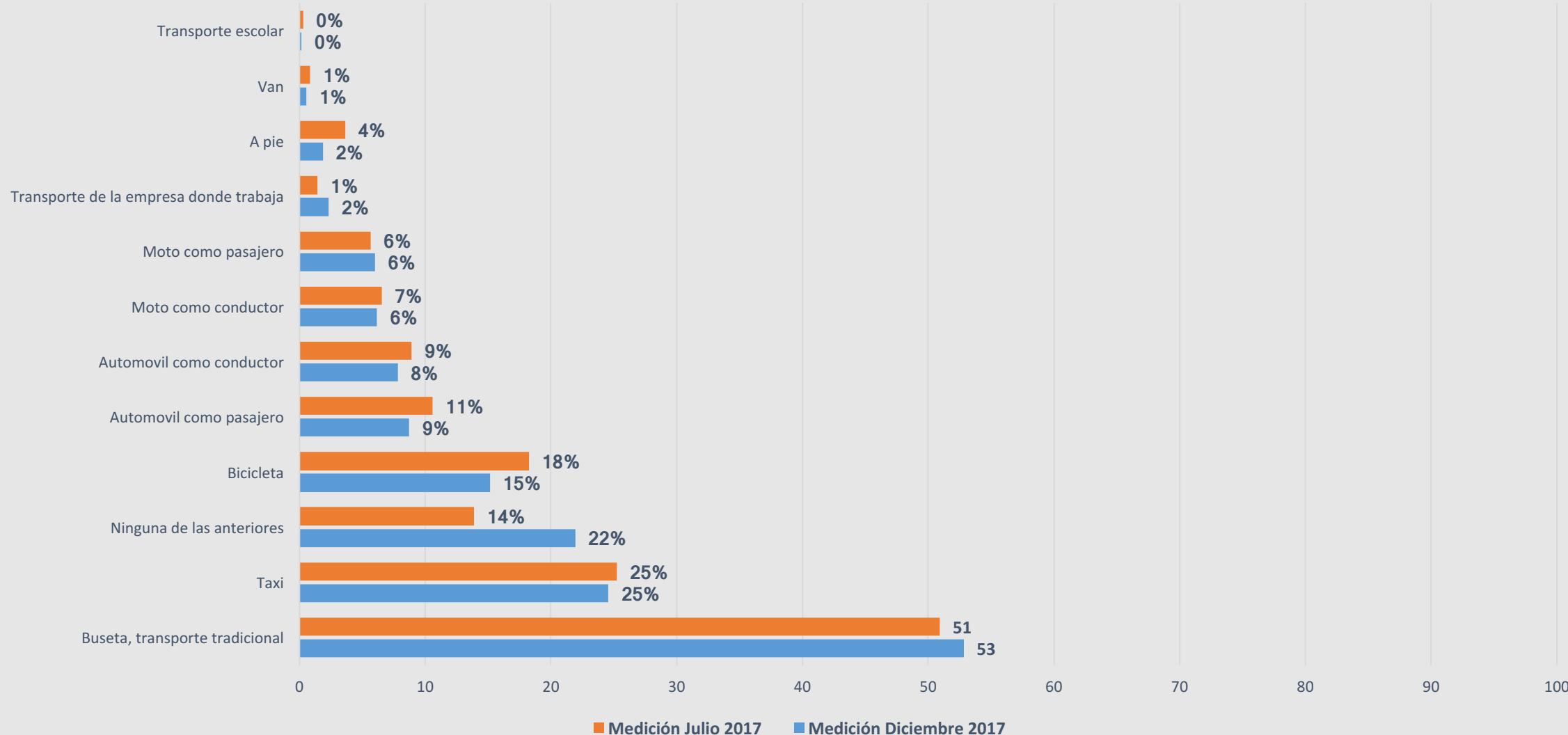
# Oportunidad y suficiencia de la información recibida

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



# Ciclo parqueaderos y medios de transporte

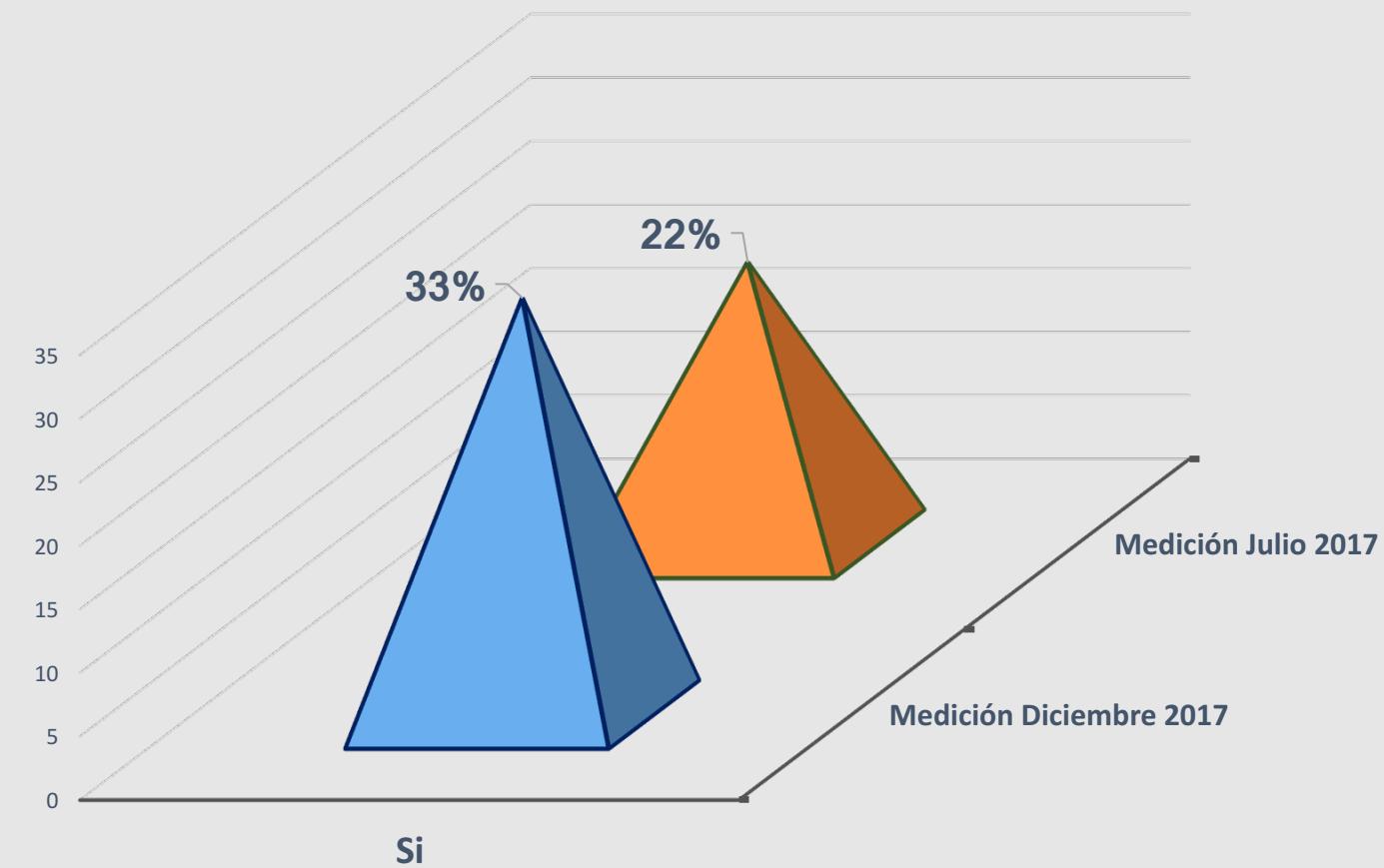
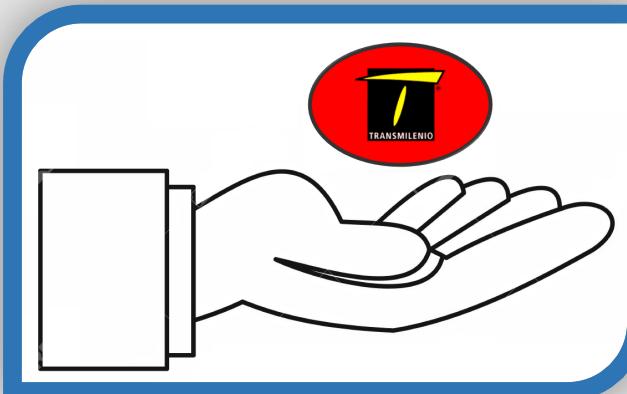
P7. ¿En qué otros medios podría haber realizado el viaje que acaba de hacer?



■ Medición Julio 2017 ■ Medición Diciembre 2017

# Tarifa y mejora en el último semestre

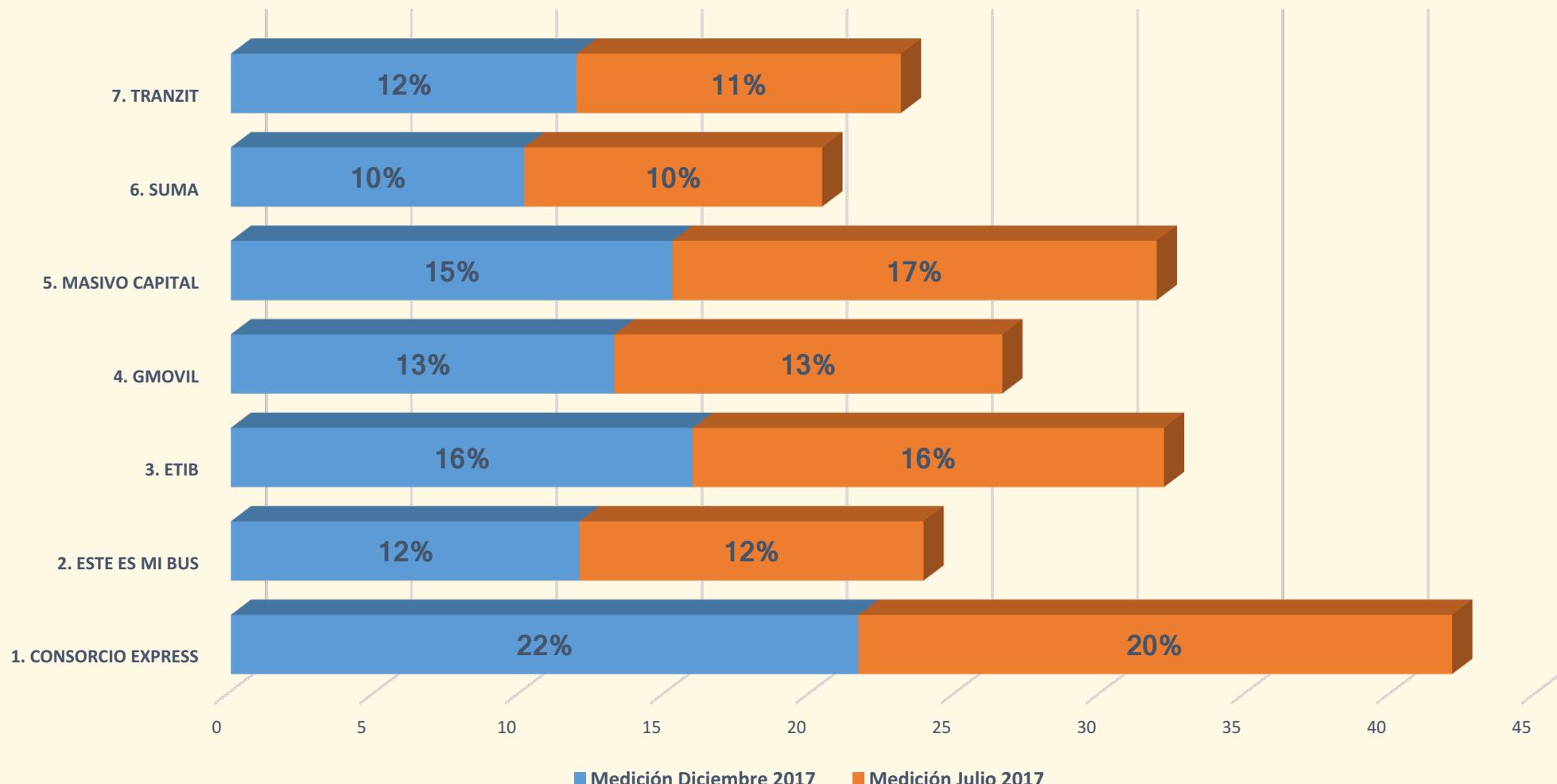
P31. ¿Usted cree que el Sistema Transmilenio ha mejorado en los últimos seis (6) meses, en el servicio prestado con los buses rojos, verdes y duales?



# ENCUESTA ZONAL DEMOGRÁFICOS

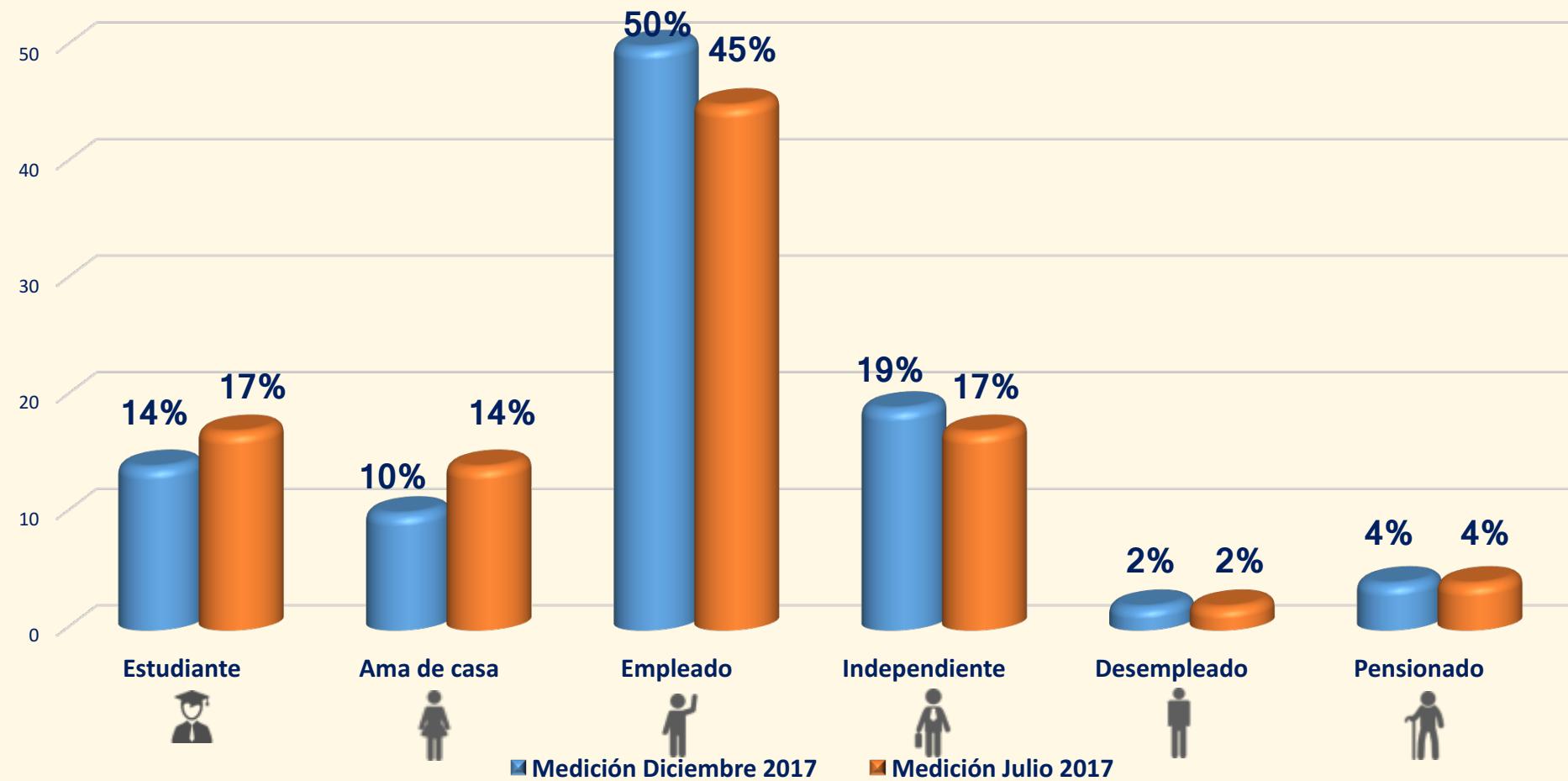
# Cobertura de la Muestra

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



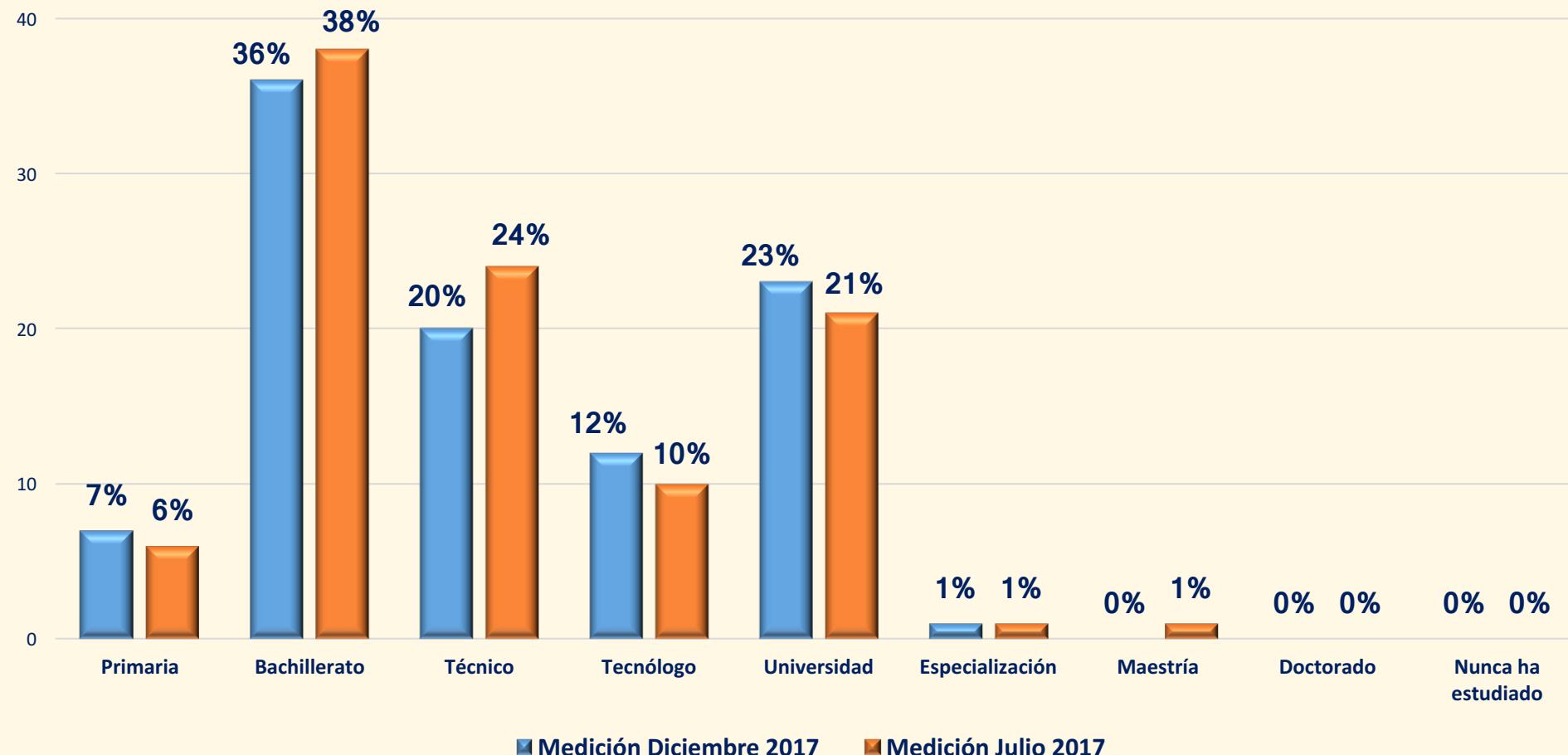
# Ocupación

D1 ¿Cuál es su ocupación principal?



# Escolaridad

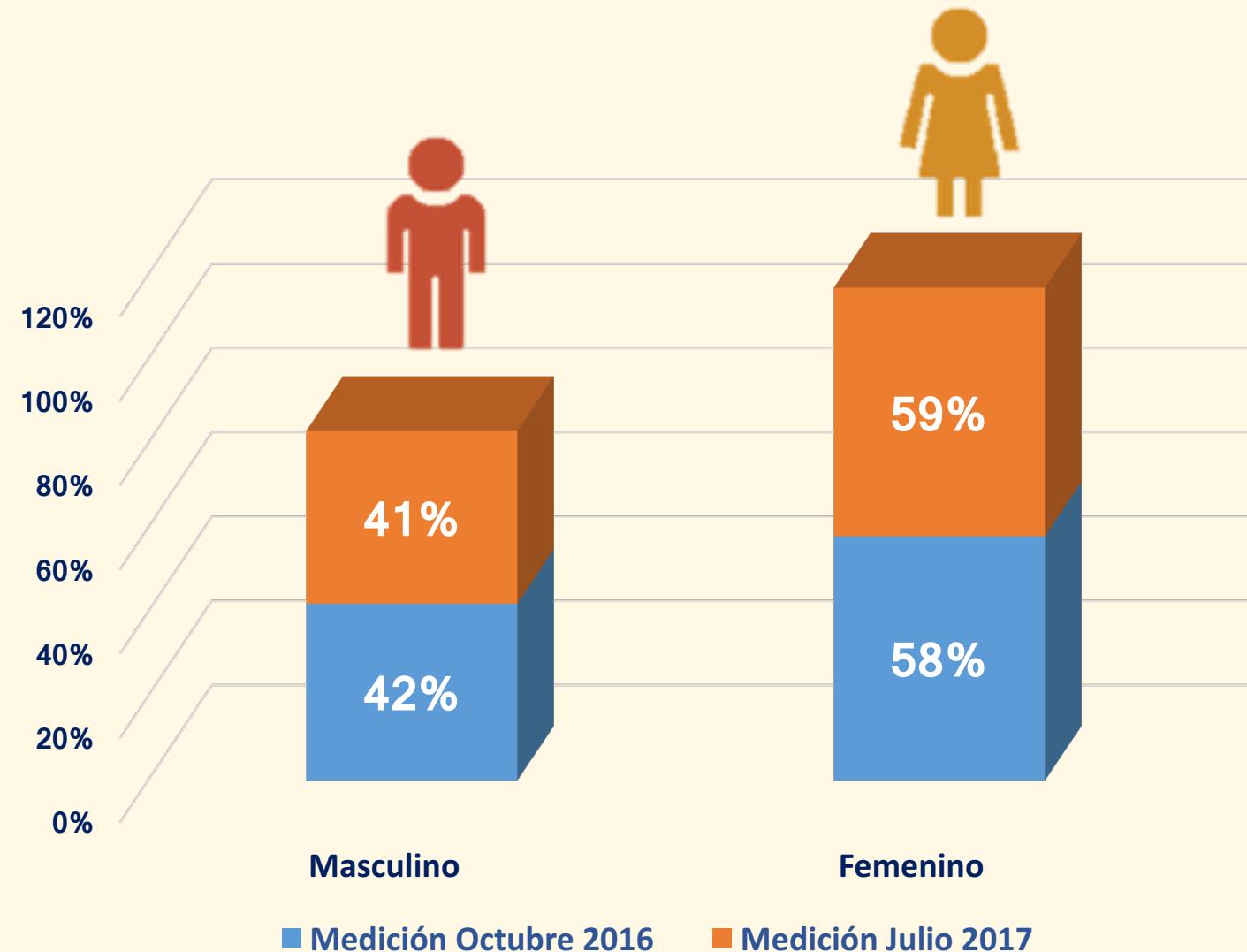
D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?



■ Medición Diciembre 2017 ■ Medición Julio 2017

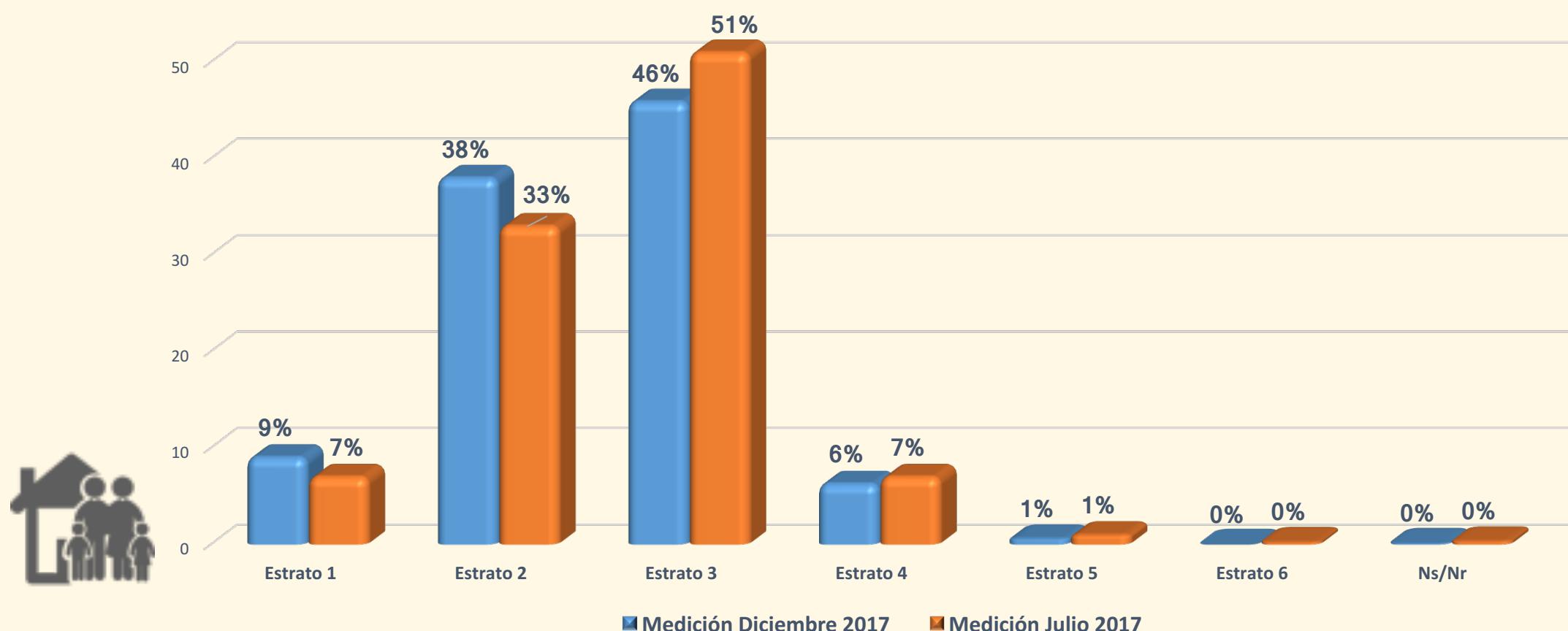
# Género

D3. Género



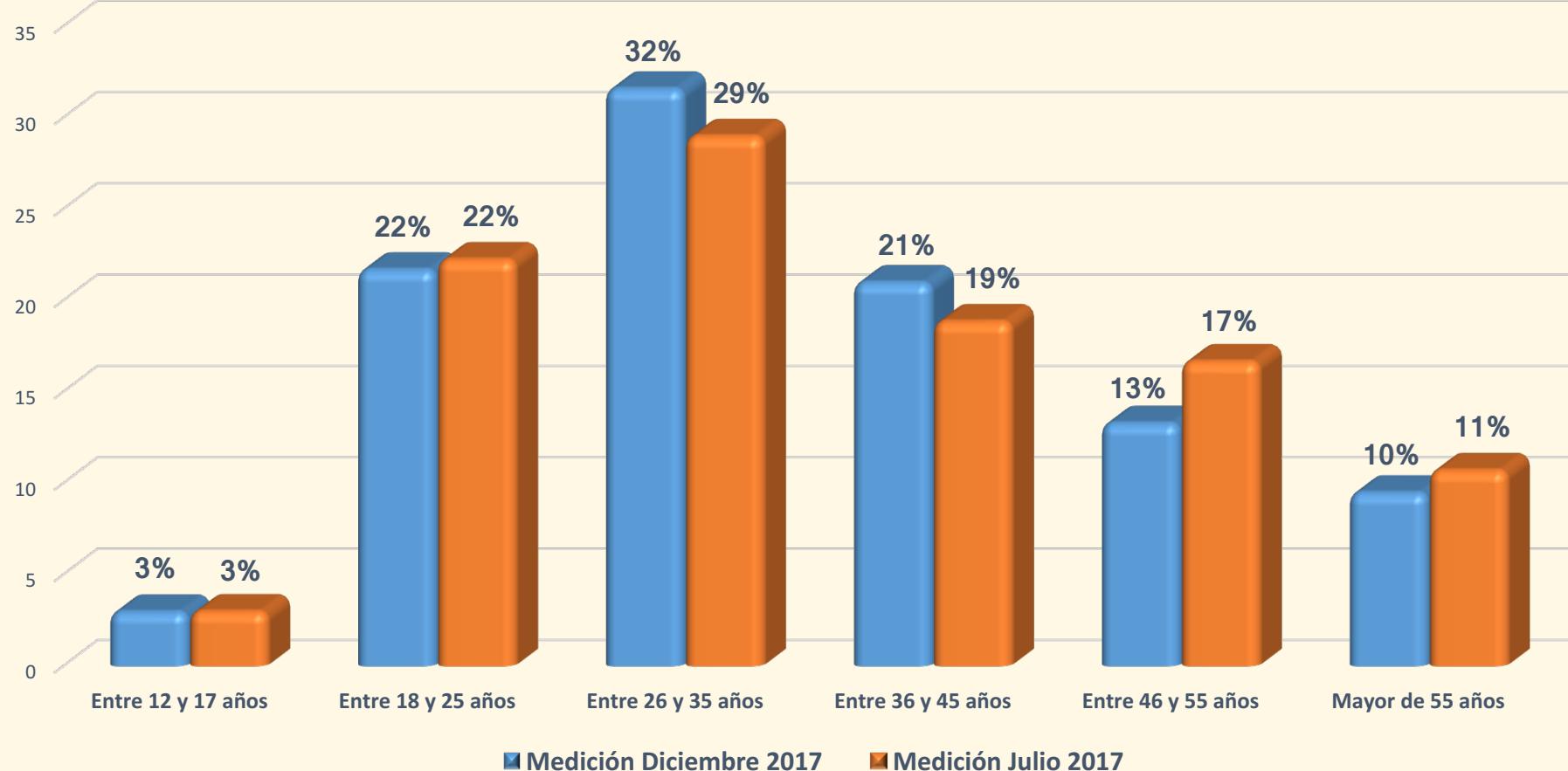
# Nivel Socio Económico

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



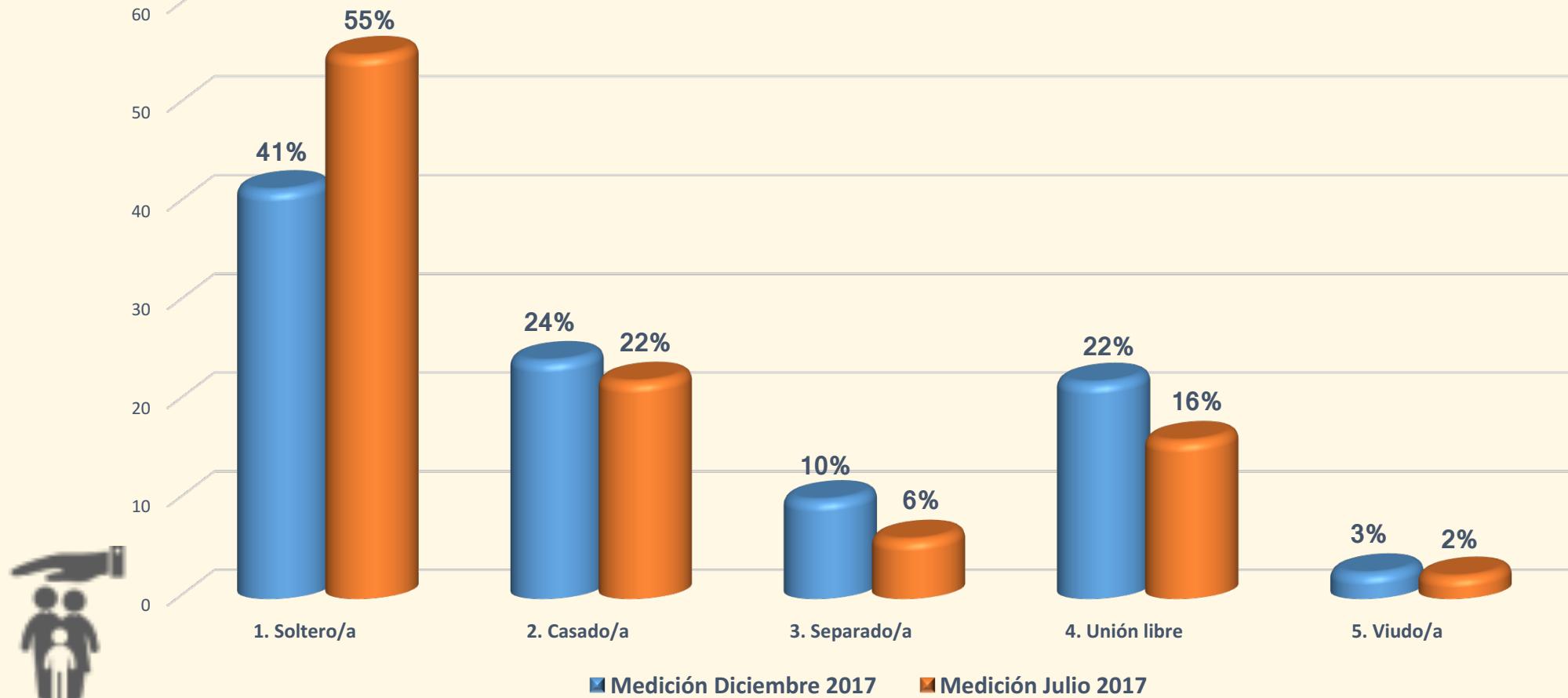
# EDAD

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



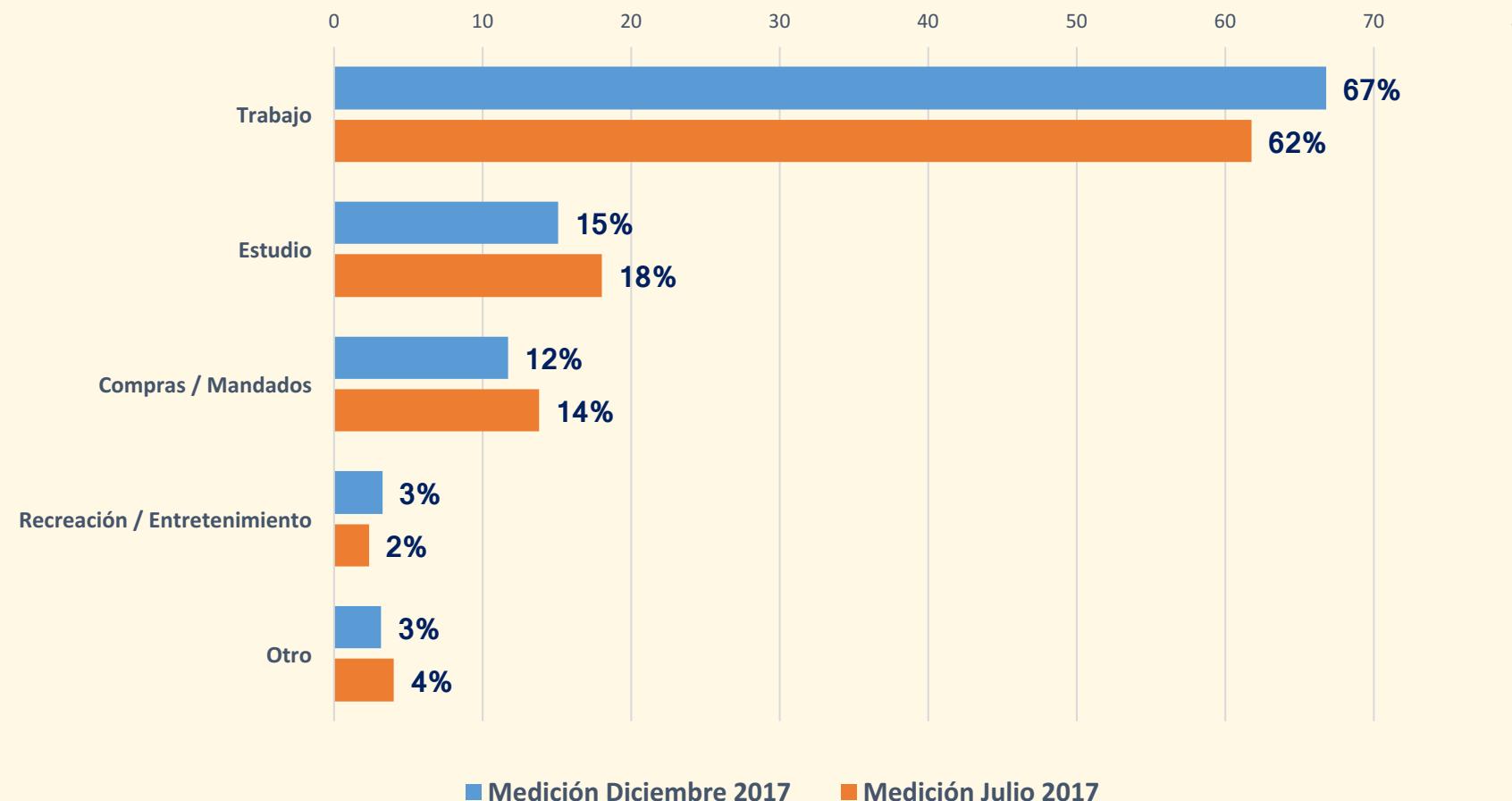
# ESTADO CIVIL

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 ?



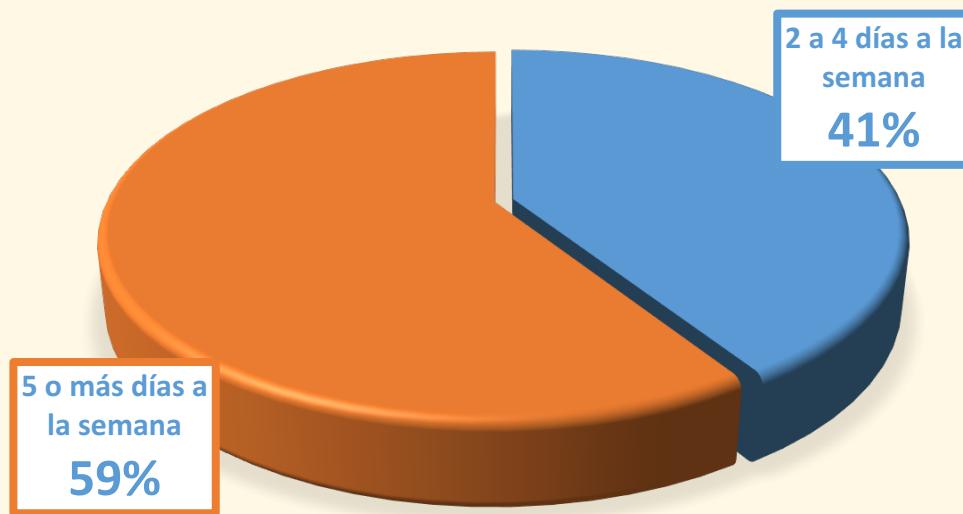
■ Medición Diciembre 2017

■ Medición Julio 2017

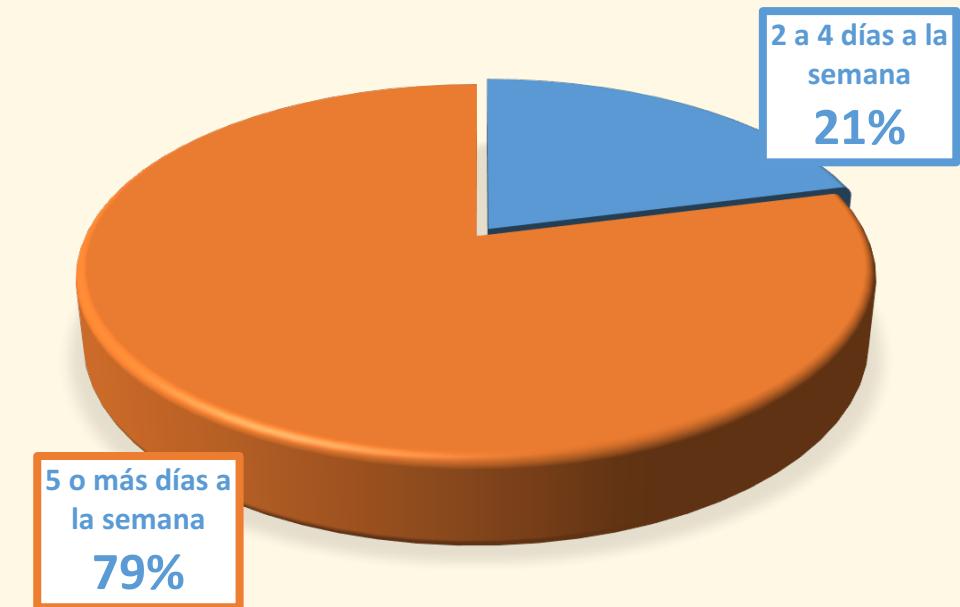
# Uso de Sistema Integrado de Transporte Público

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

Medición Diciembre 2017



Medición Julio 2017



# 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

2,6 → 64,3%

2,6 → 65,1%

INDICADOR

2,6 → 64,6%

# 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%			



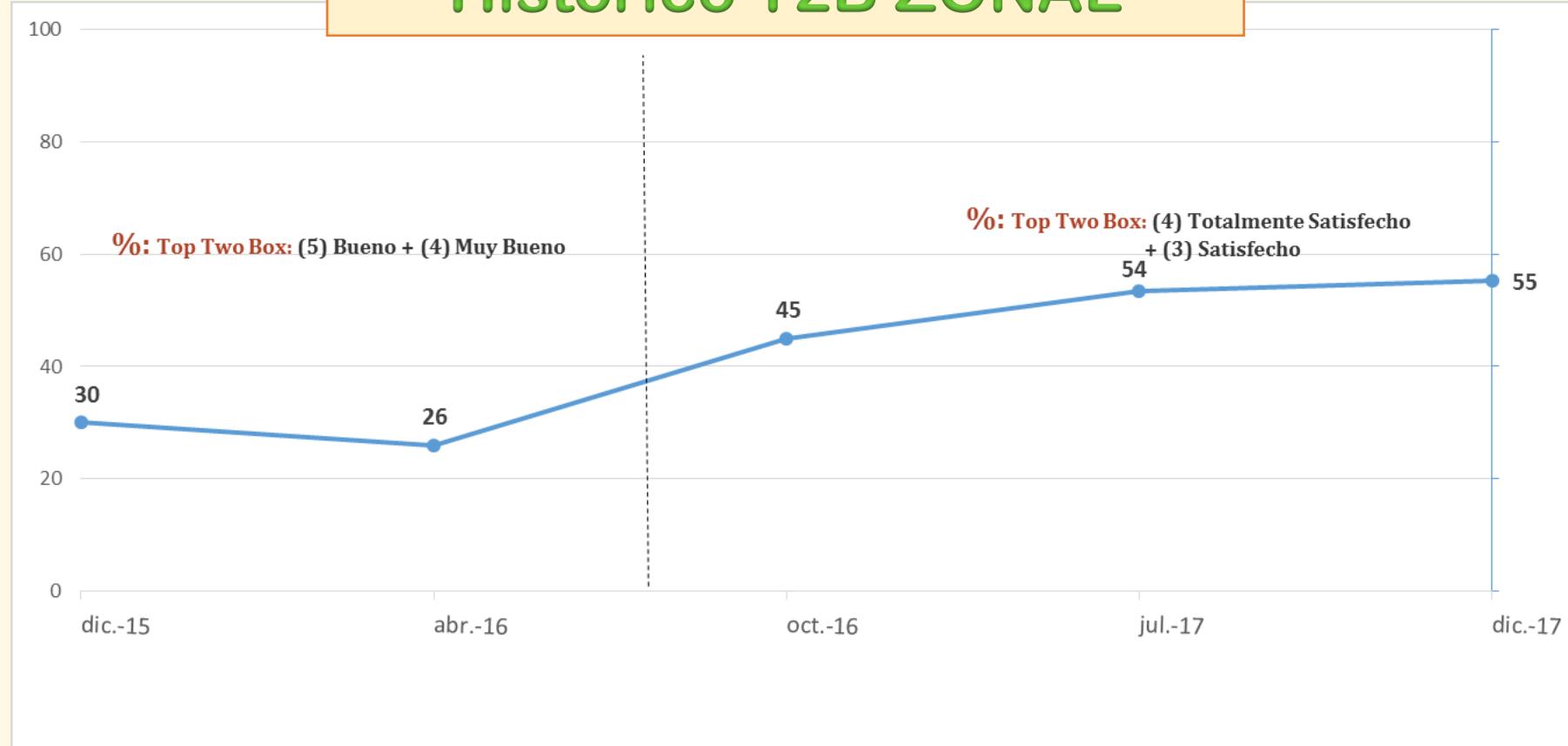
# INDICADORES ZONAL GENERAL

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%	 <b>0,21</b>	 <b>22,7%</b>			
Estado de Puertas	3,0	82%	 <b>0,22</b>	 <b>6,2%</b>			
Estado de las Ventanas	3,0	85%	 <b>0,18</b>	 <b>17,5%</b>			
Estado General (Techo, Ventana, etc...)	3,0	82%	 <b>0,21</b>	 <b>10,4%</b>			
Señales Informativas	2,8	76%	 <b>0,32</b>	 <b>6,6%</b>			
Señales Preventivas	2,9	81%	 <b>0,23</b>	 <b>17,1%</b>			
Señales de Emergencia	3,0	84%	 <b>0,19</b>	 <b>19,5%</b>			
<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 transito	3,0	0,8	 <b>0,19</b>	 <b>17%</b>			
Distancia entre Bus y andén	3,0	0,8	 <b>0,22</b>	 <b>20%</b>			
Manejo (Giros, Maniobras y Frenado)	2,8	0,7	 <b>0,46</b>	 <b>11%</b>			
Tiempo de espera con puertas abiertas	3,0	0,8	 <b>0,27</b>	 <b>32%</b>			
Respeto por las paradas	2,6	0,6	 <b>0,61</b>	 <b>21%</b>			



# 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

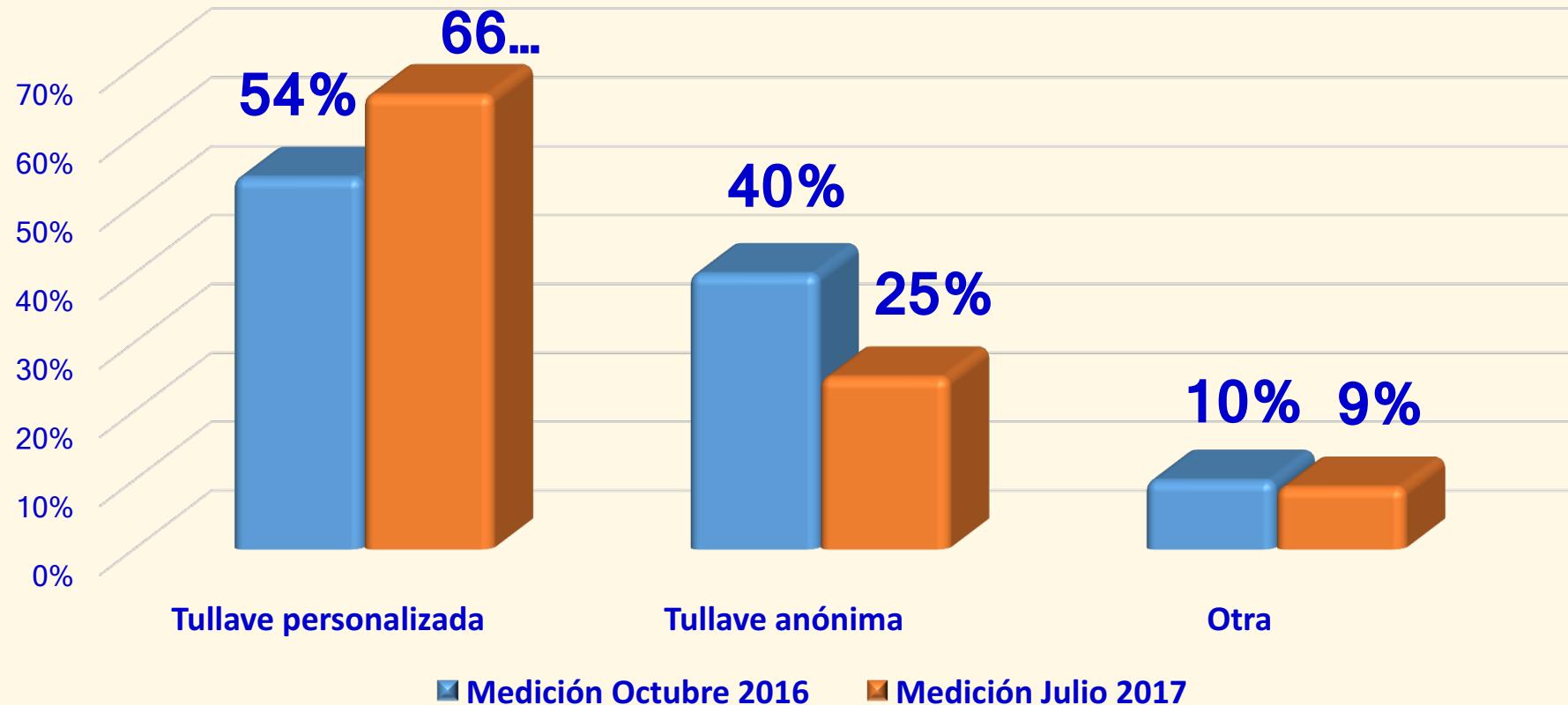


# ENCUESTA ZONAL

## SISTEMA DE RECAUDO

# TIPO DE TARJETA

P7A. ¿Qué tipo de tarjeta usa?



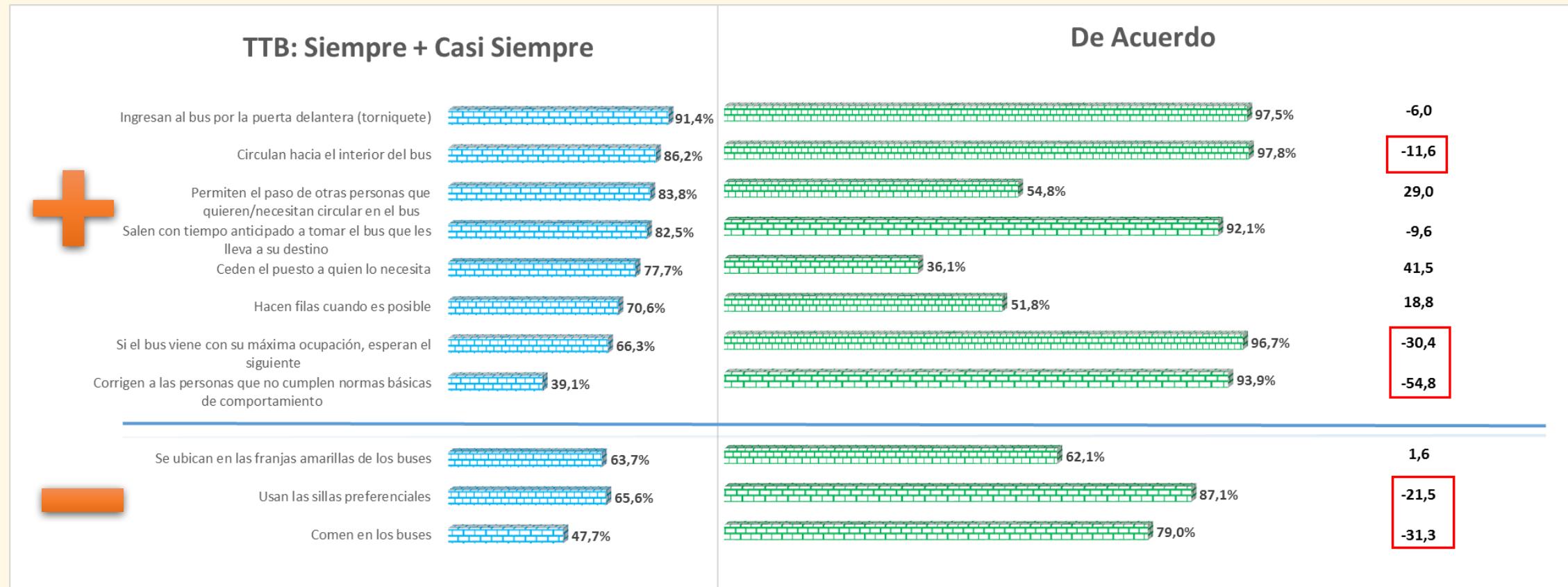


# ENCUESTA ZONAL

## CULTURA

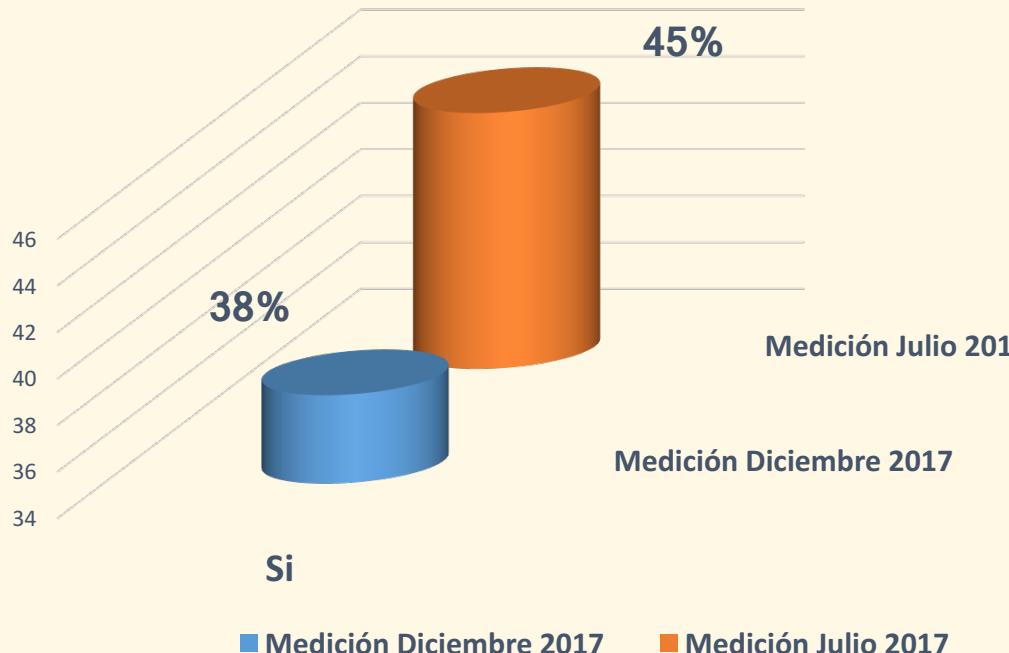
# Brechas en comportamientos deseados Zonal

## Medición Diciembre 2017

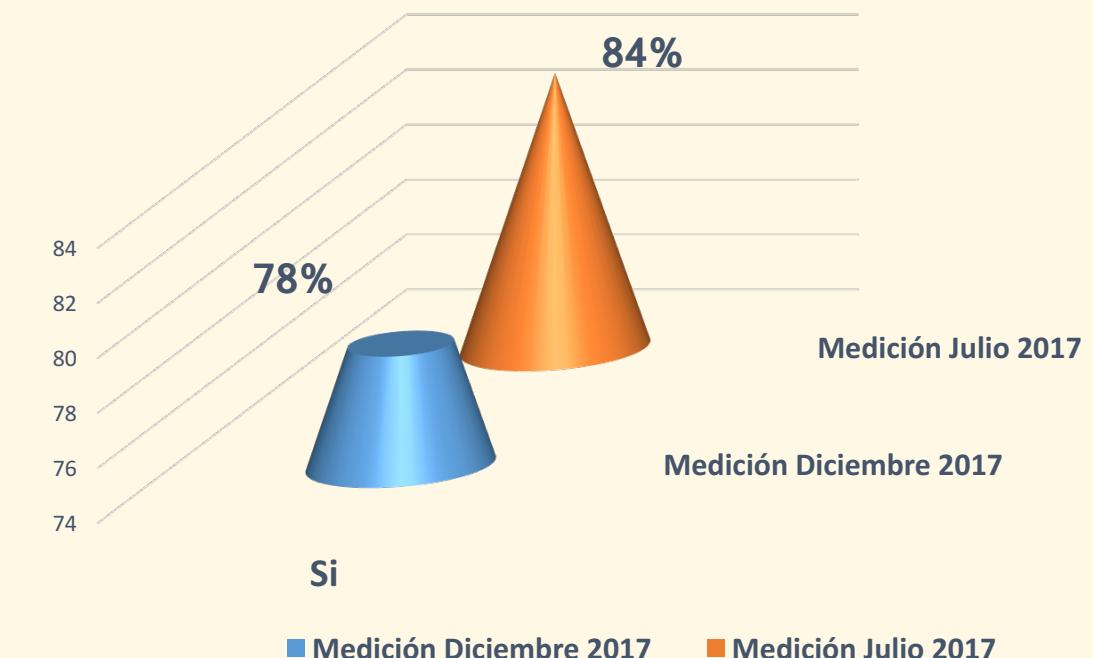


# Cultura ciudadana

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?

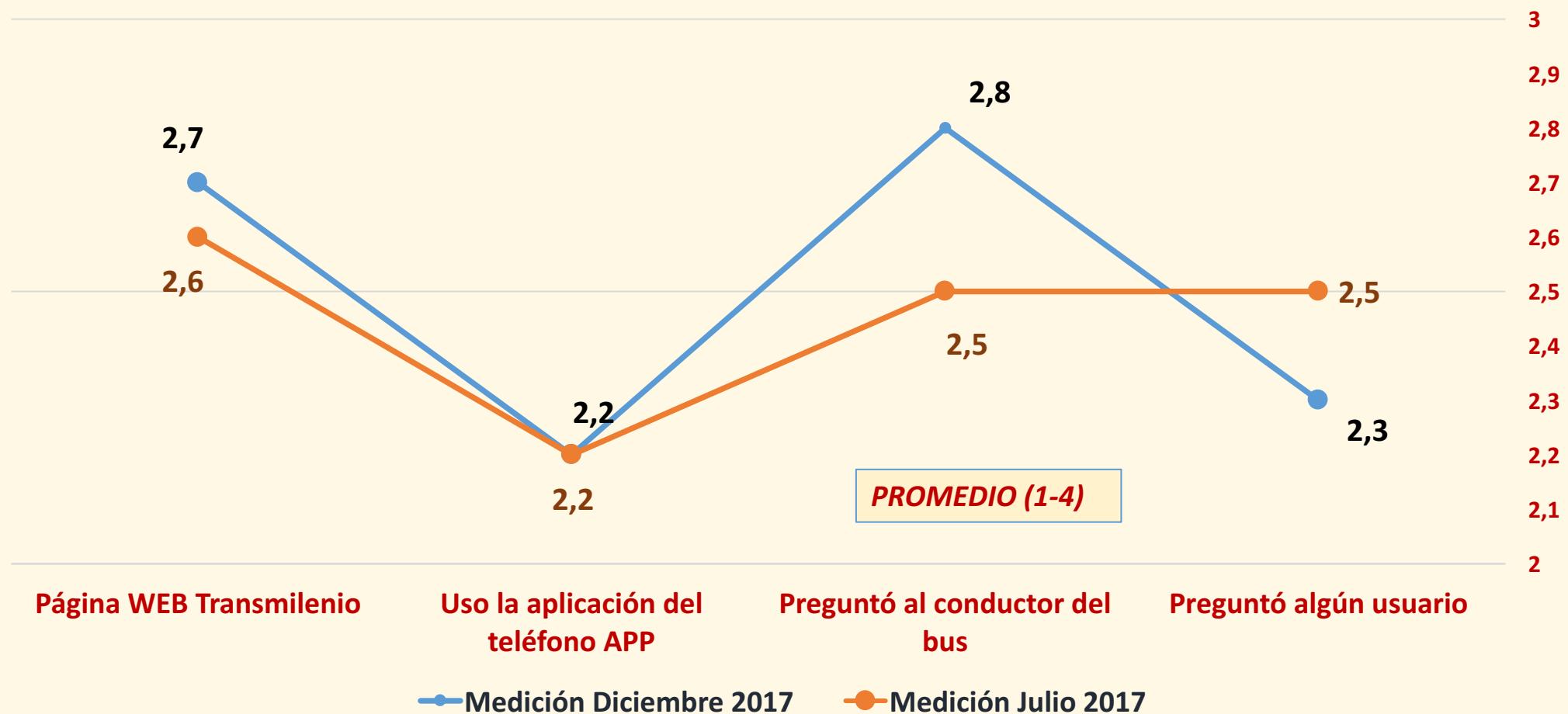


# ENCUESTA ZONAL

## 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).

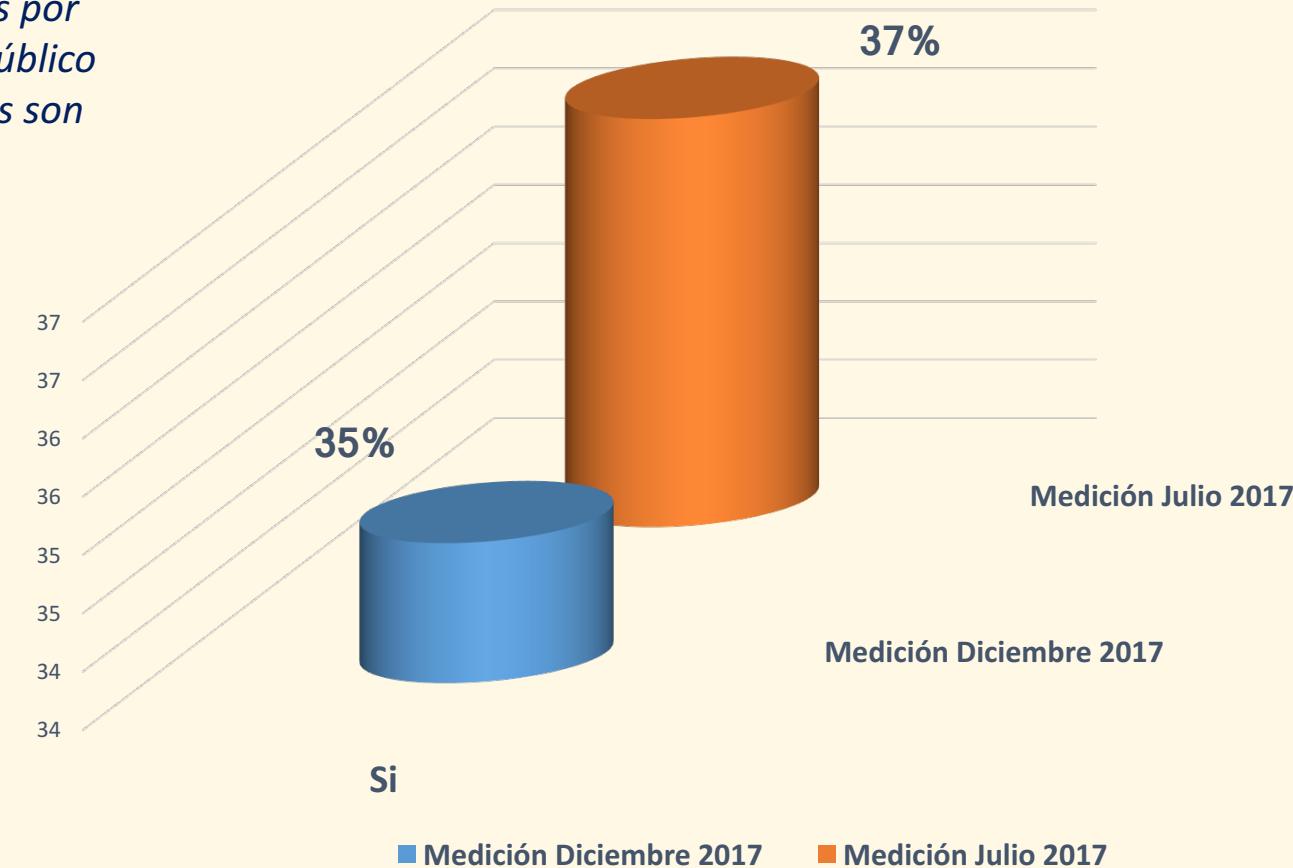


# ENCUESTA ZONAL

## COMUNICACIÓN

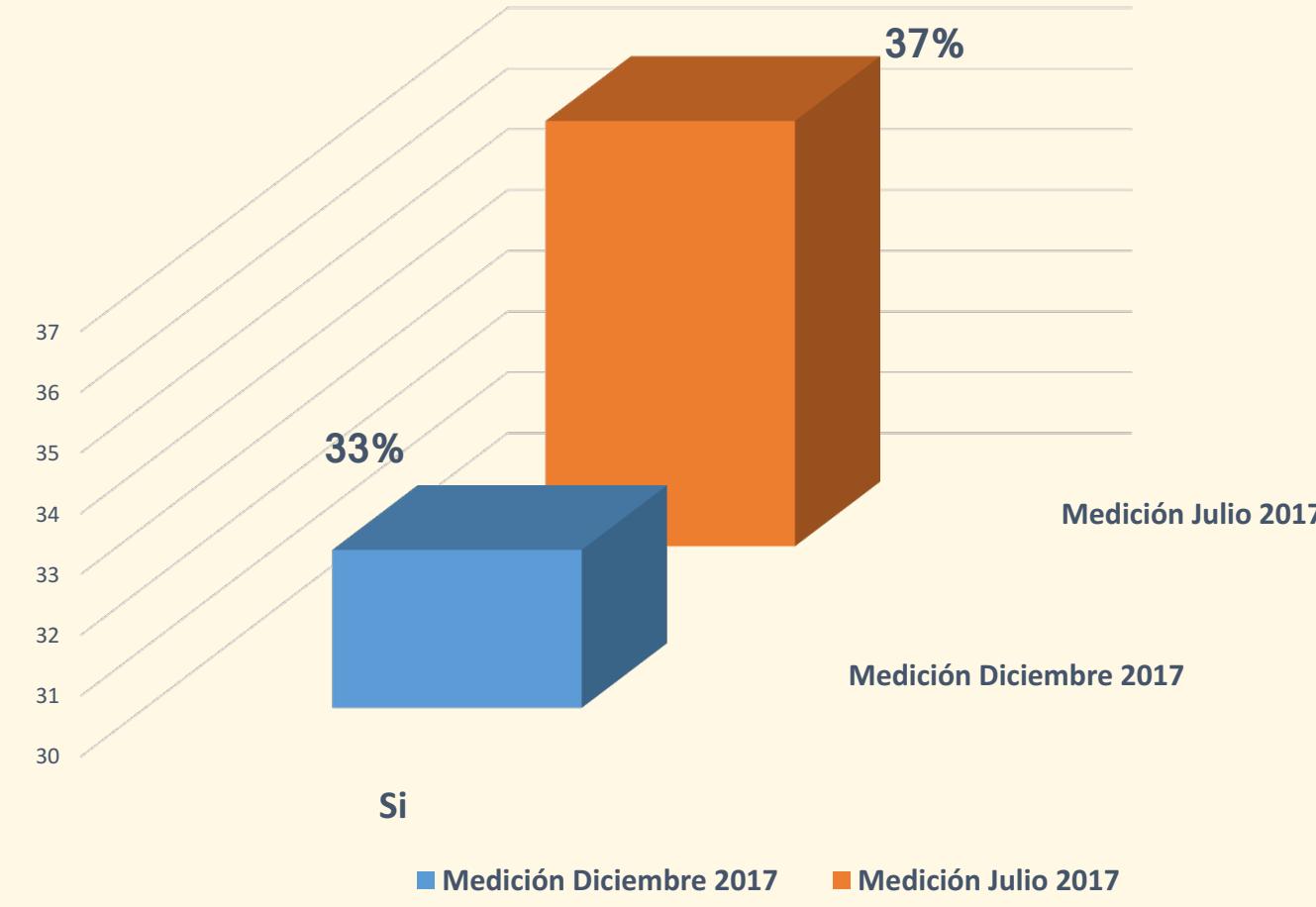
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

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



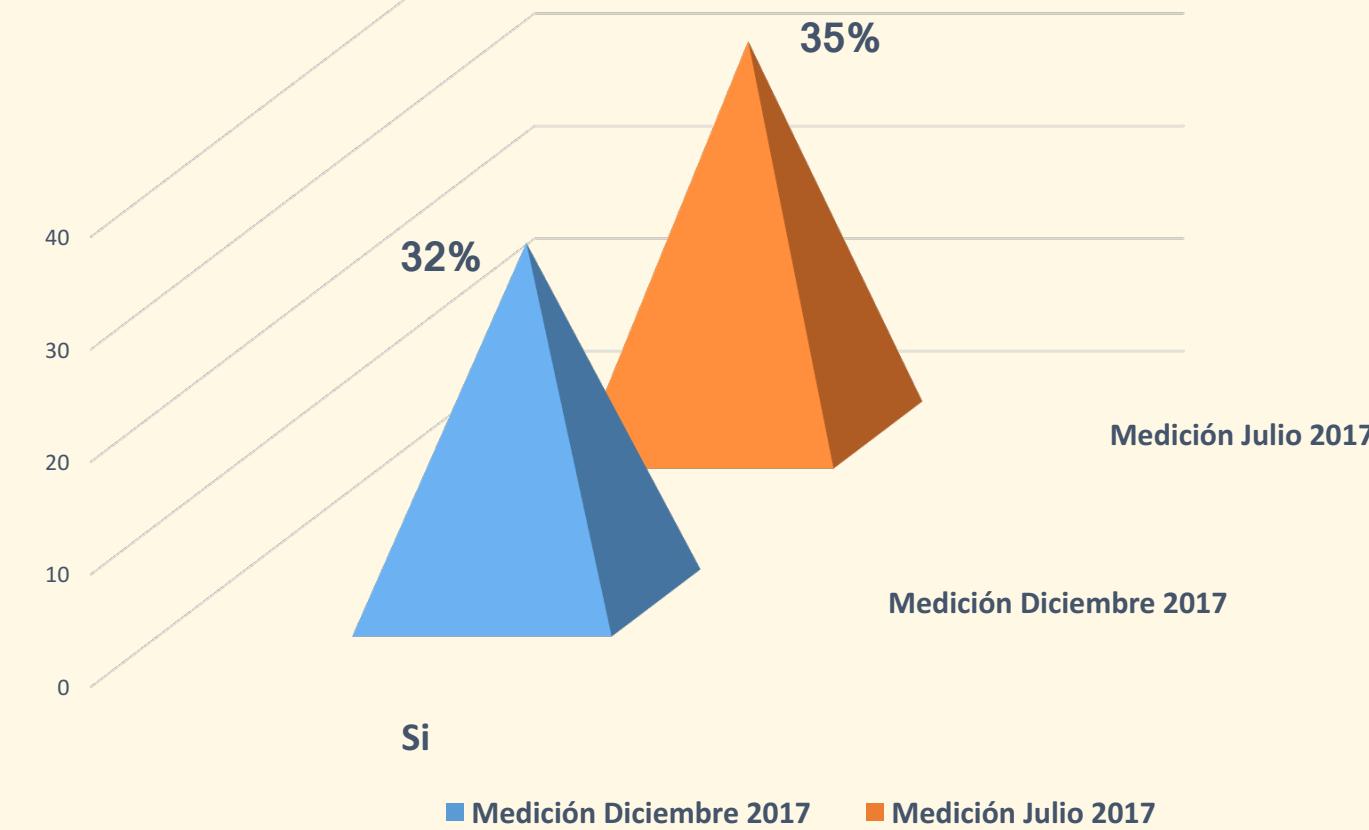
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

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



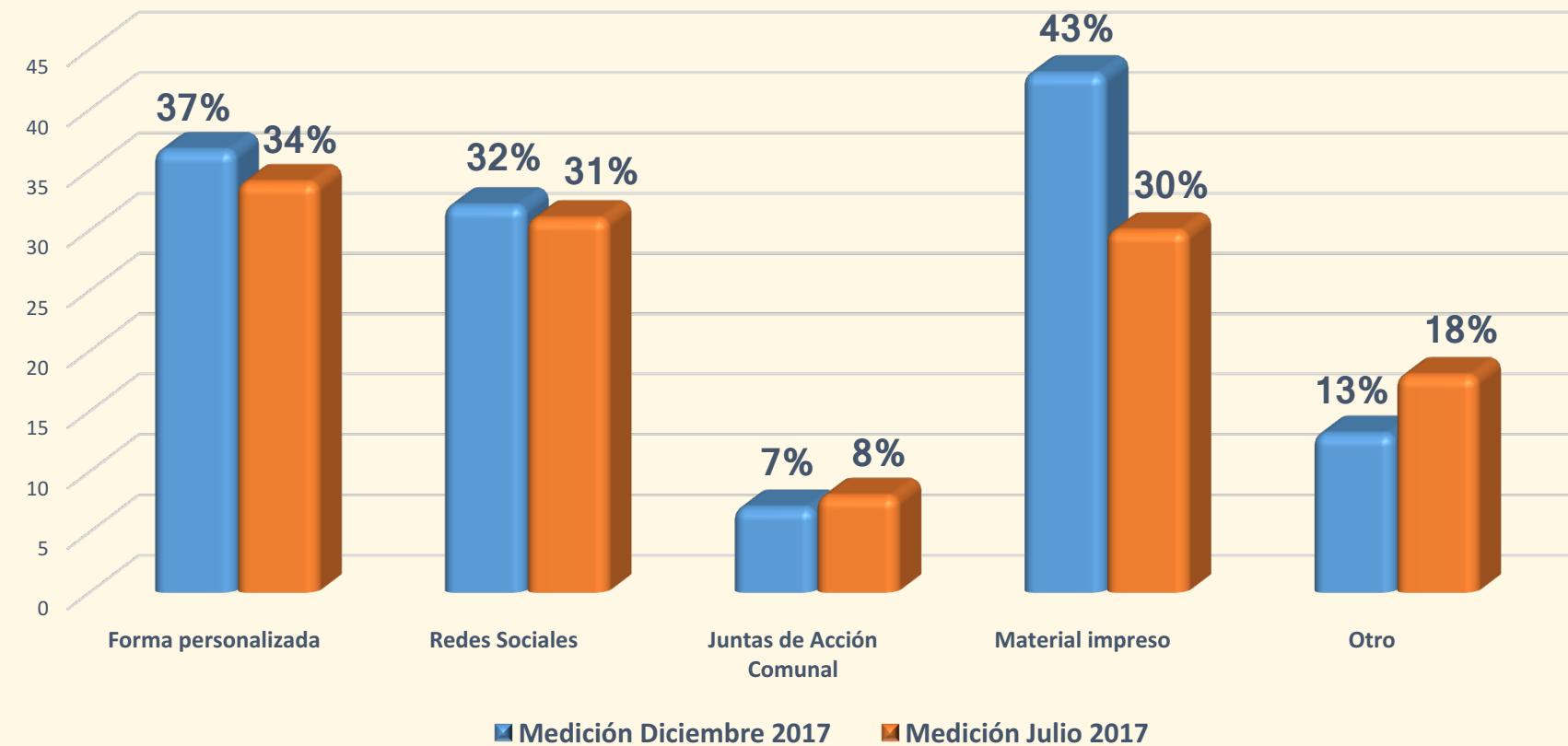
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

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?



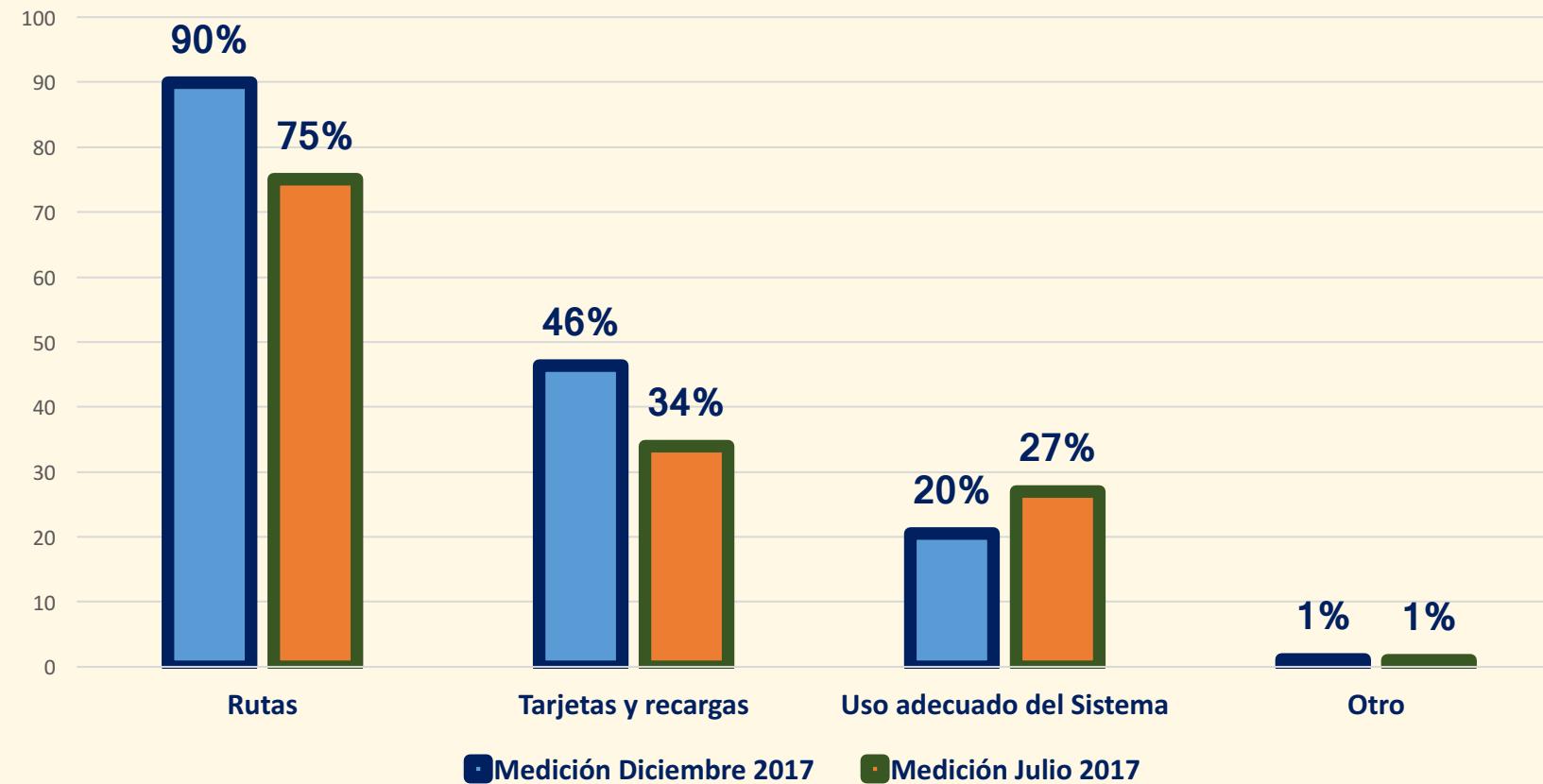
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

P21. ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?



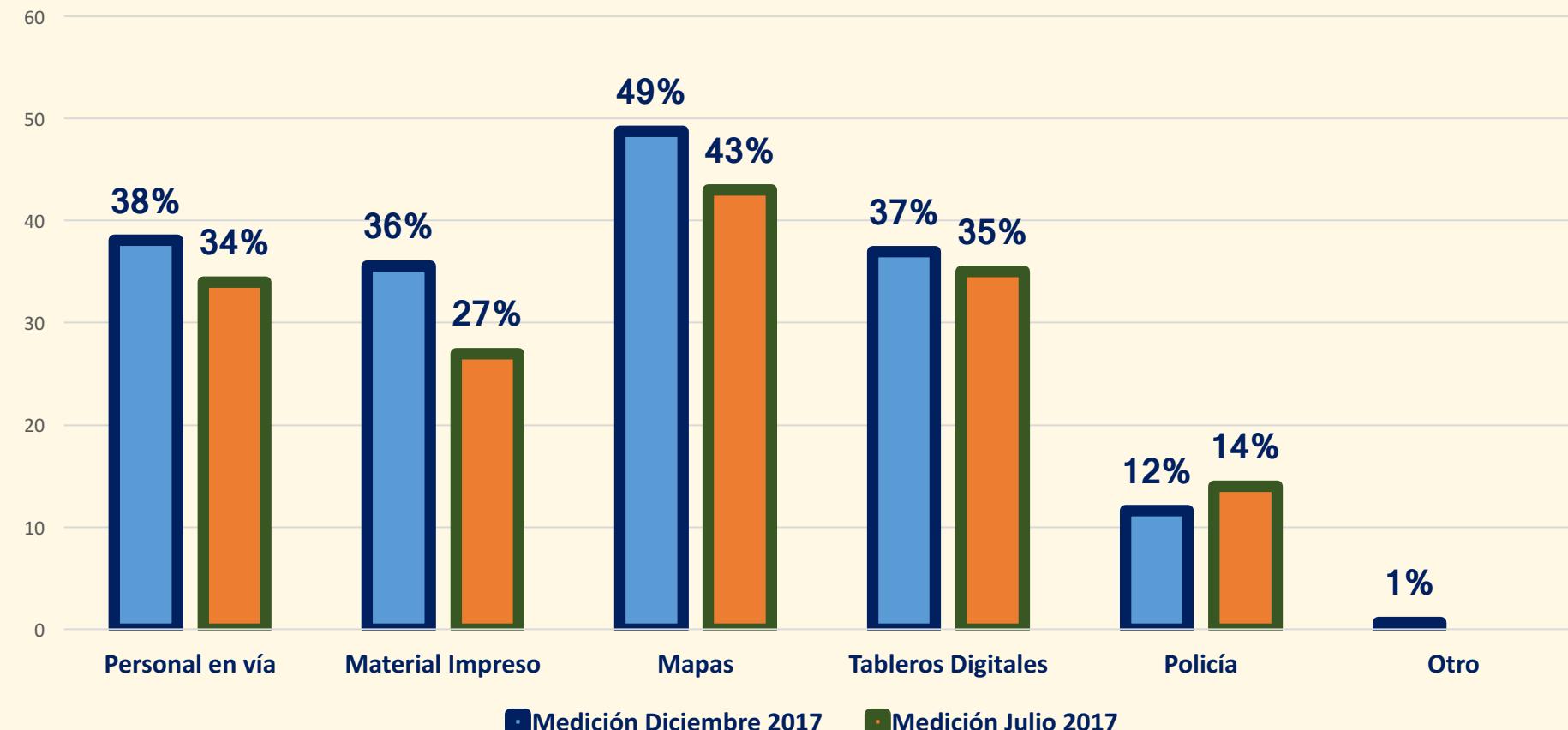
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

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



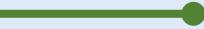
# Oportunidad, claridad y suficiencia de la información recibida

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



■ Medición Diciembre 2017

■ Medición Julio 2017



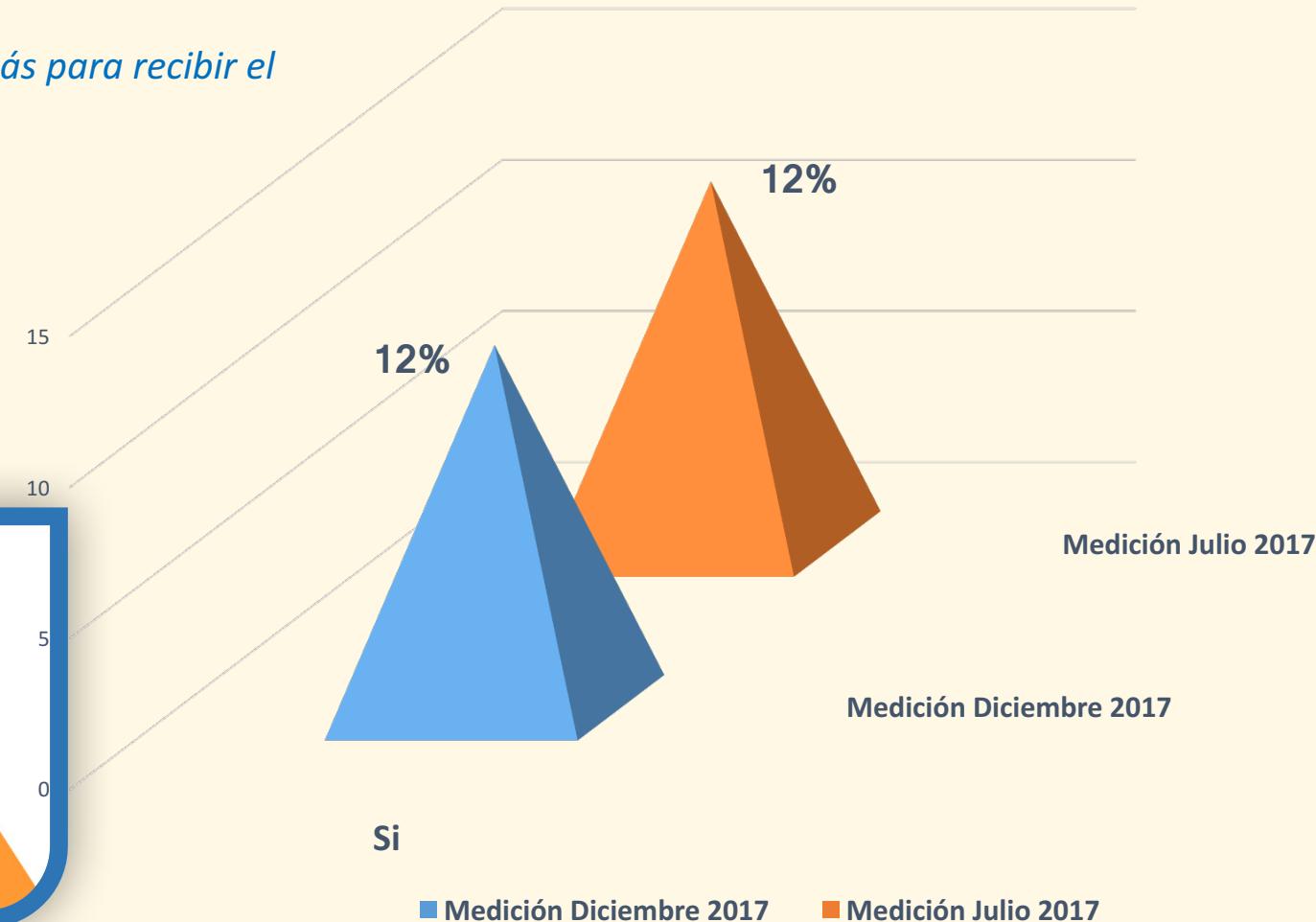
# ENCUESTA ZONAL

## OTROS TEMAS RELACIONADOS



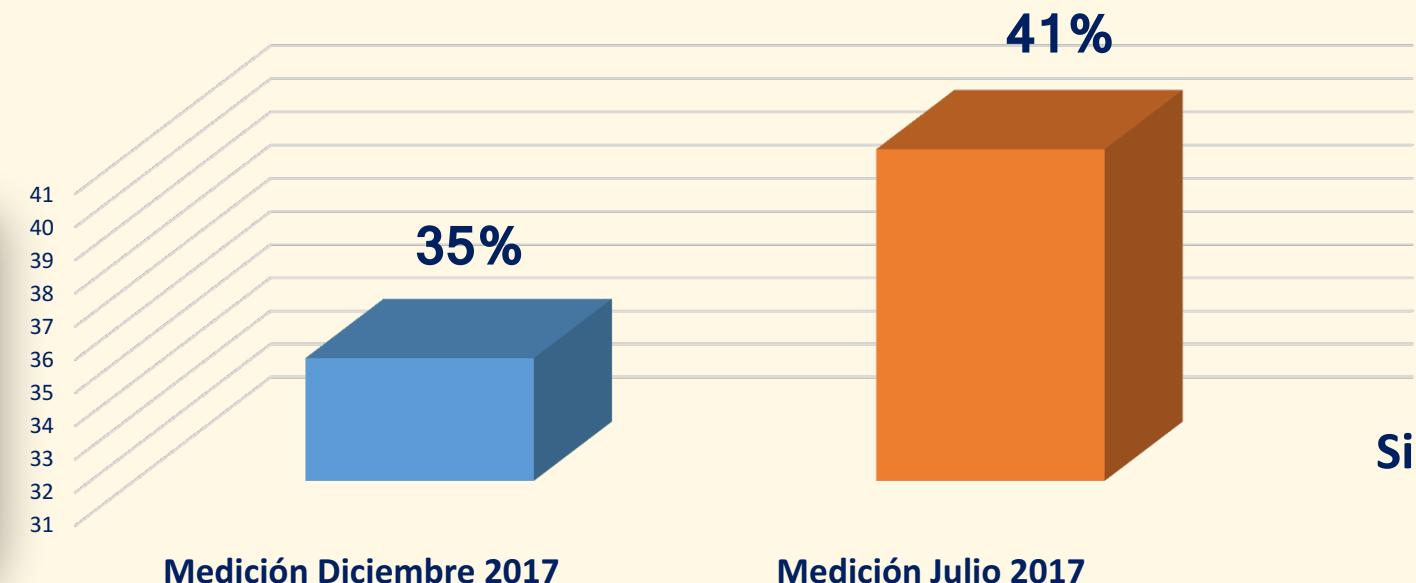
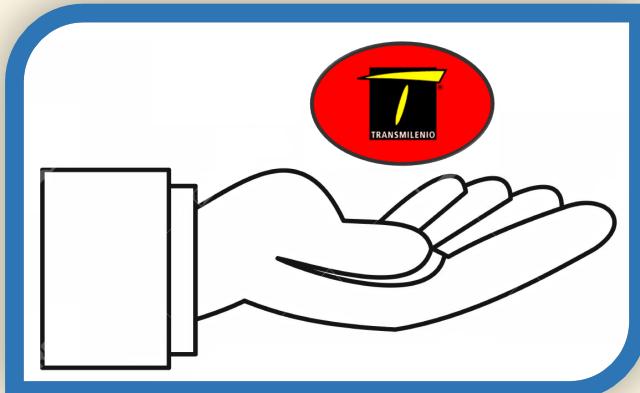
# Tarifa y mejora en el último semestre

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?





BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



# GRACIAS!!