



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Satisfacción General **TRANSMILENIO**

Segmento Troncal






Junio de 2019



Ficha Técnica

Entidad Contratante:	Transmilenio S.A.
Proveedor de Investigación:	Centro Nacional de Consultoría S.A.
Nombre o Referencia del Proyecto:	Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá (componente Troncal)
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:	Total encuestas: 3.339 de 2.600 previstas General: Encuestas realizadas = 1.474 de 1.150 previstas Bus y Conductor: Encuestas realizadas = 1.865 de 1.450 previstas
Cobertura:	Bogotá (Estaciones de Transmilenio componente TRONCAL)
Cambios en la muestra:	La muestra fue efectuada al 100%, las encuestas adicionales realizadas, corresponden a sobre-cuotas planteadas por el CNC para garantizar el 100% de la muestra.
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 siete (7) días consecutivos, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP – Transmilenio Fase Troncal)

Fechas de trabajo de campo:	Del 4 al 12 de Junio de 2019
Tipos de incentivos:	No se emplearon incentivos
Número de Encuestadores:	64 Encuestadores
Métodos de supervisión de entrevistadores:	Siempre (Campo debe reportar este dato según lo real) Monitorización (10%) Re-contacto (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.
Cuestionario (con tarjetas y materiales empleados)	   Formulario General Formulario Bus y Conductor Tarjetas de ayuda

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012

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.



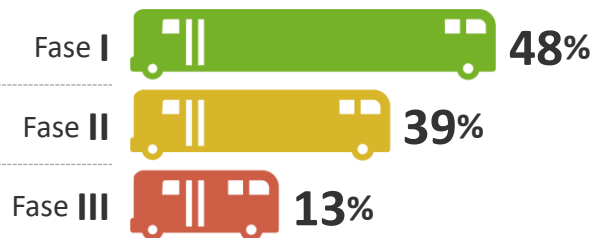
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Encuesta General Transmilenio

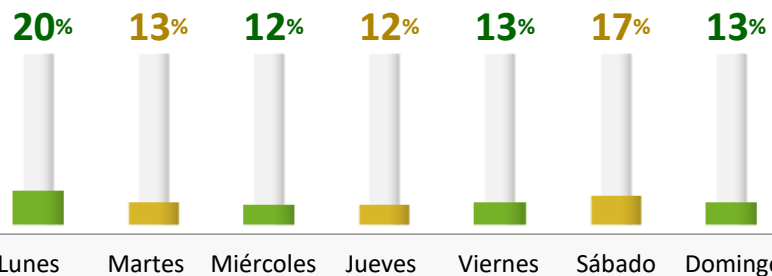


CNC

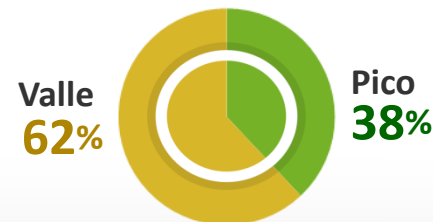
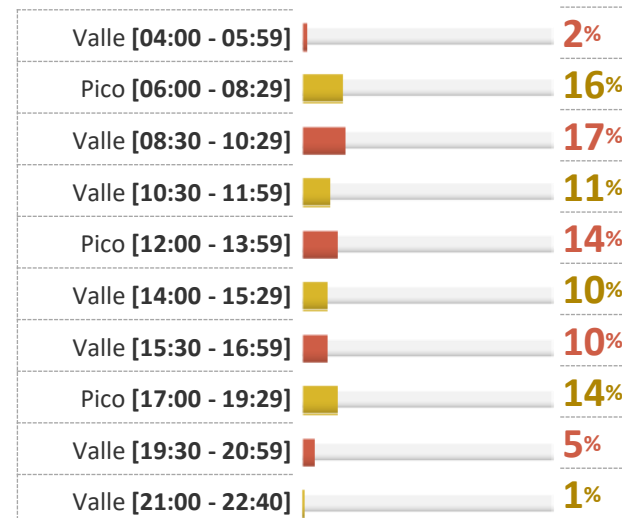
P1.1. Encuestador en qué fase del sistema está aplicando la encuesta?



Día de la Semana



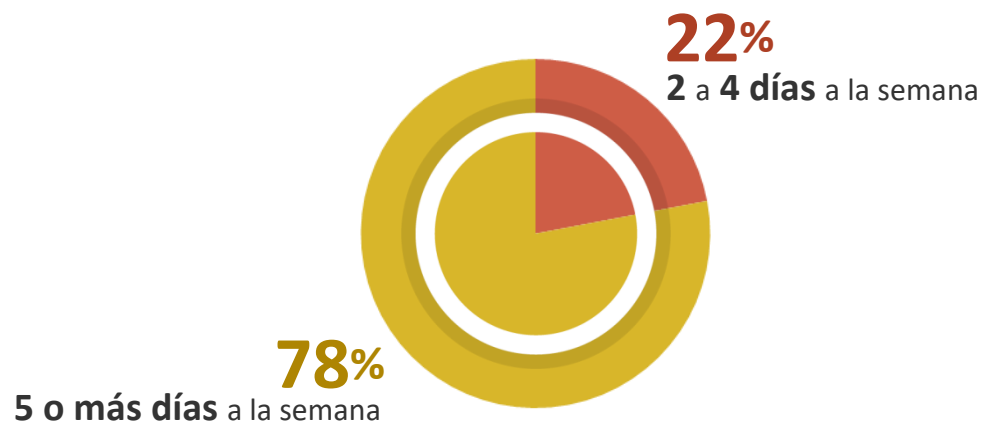
Franja Horaria



Base total encuestados: 3.339



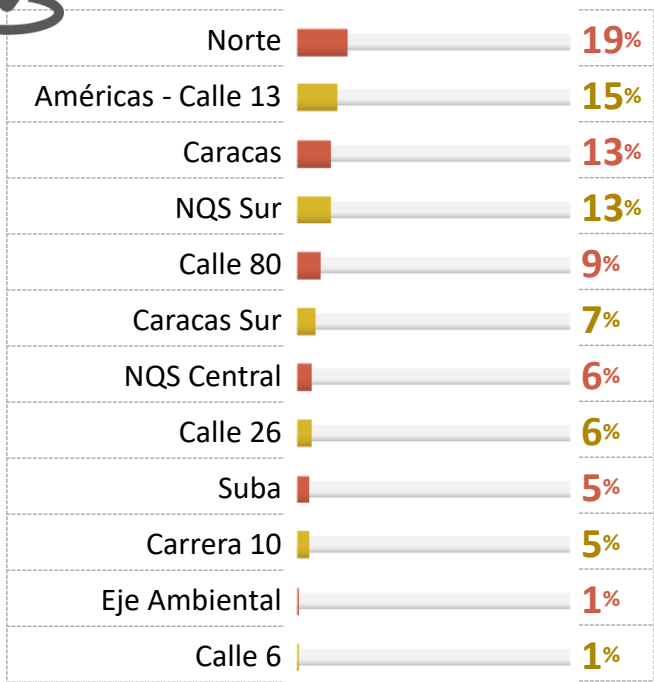
P1.6. ¿Cada cuánto usa los buses rojos, verdes y duales?



Base total encuestados: 3.339



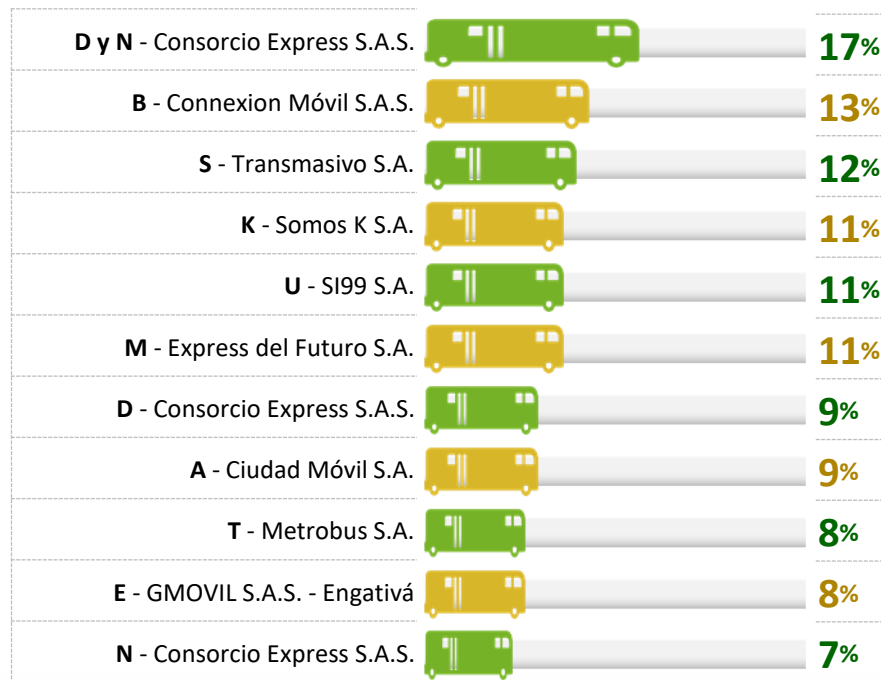
P1.2. Encuestador señale la Zona donde está aplicando la encuesta.



Base total encuestados: **3.339**

**P1.5. Encuestador señale el código del bus correspondiente
donde está aplicando la encuesta**

Operador

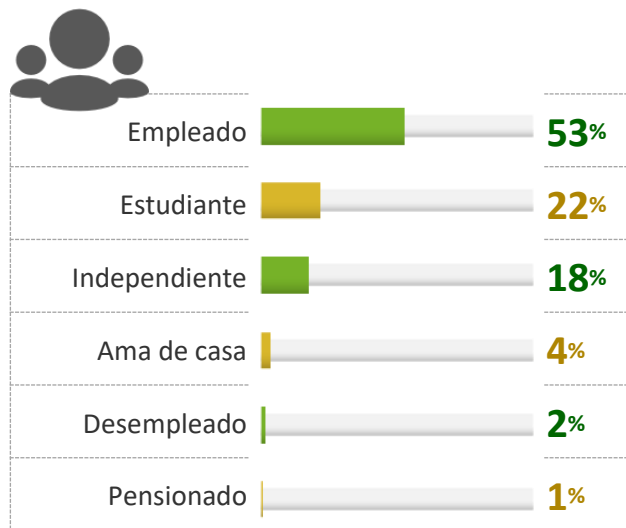


Base total encuestados: 3.339

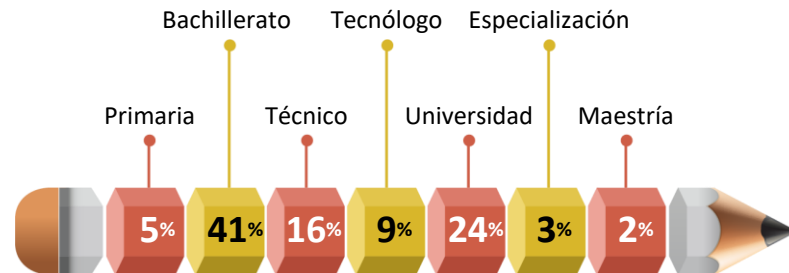
XI. Demográficos



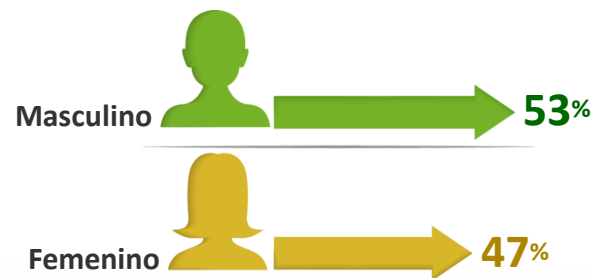
D1. ¿Cuál es su ocupación principal?



D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

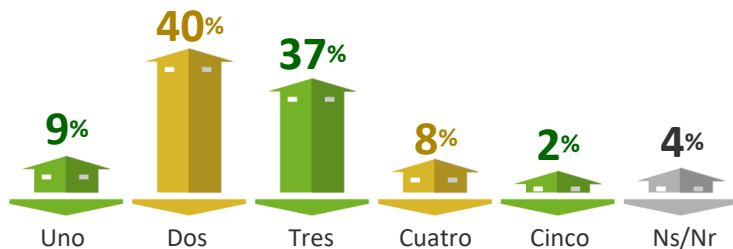


D3. Género:

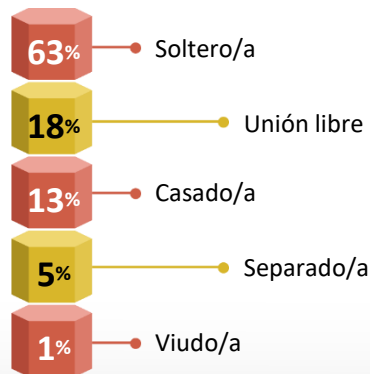


Base total encuestados: 3.339

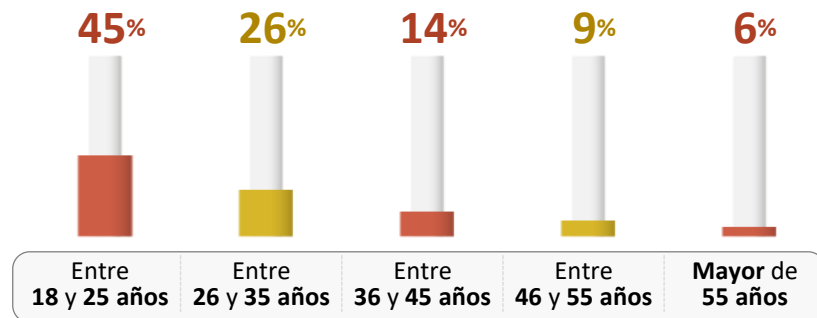
D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



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



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



Base total encuestados: 3.339



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA



CNC

1. Promedio

Utilidad: Esta medida, pretende dar un mirada resumida de la satisfacción en el aspecto que se está evaluando, ya sea un atributo, un proceso, o una evaluación general.

Ubicación en las tablas



ma	2,1	2,8
rrido de las Rutas	2,8	7,1
os	2,4	

Interpretación: Este valor tiene un rango de variación entre 1 y 4 ya que la medida de satisfacción toma como valor mínimo el 1 y máximo el 4, luego la medida globalizada contemplará estos mismos valores.




Cálculo: Relación entre la suma de todas las respuestas de satisfacción y la cantidad de personas que respondieron.

$$\text{Promedio} = \frac{\text{Suma de las calificaciones de satisfacción en el determinado aspecto}}{\text{Cantidad de personas que calificaron dicho aspecto}}$$

2. Top Two Boxes (TTB)

Utilidad: Evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en el determinado atributo, proceso o apartado.

Ubicación en las tablas



	1.	2.	3.
	2,1	28%	2,3
Rutas	2,8	72%	0,4

Interpretación: Este valor 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% :



Cálculo:

$$TTB = \frac{a + b}{a + b + c + d}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"

b: Número de personas "Satisfechas"

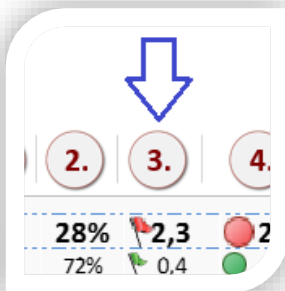
c: Número de personas "Poco satisfechas"

d: Número de personas "Nada satisfechas"

3. Urgencias

Utilidad: Esta relación entre niveles de satisfacción evidencia aquellos atributos, procesos o apartados que tienen una mayor concentración de personas insatisfechas.

Ubicación en las tablas



Interpretación: Entre más alto sea el valor, mayor será la urgencia, el valor puede tomar valores mayores o iguales a cero y no posee un valor máximo,

Cálculo:

$$\text{Urgencia} = \frac{c + d}{a + b}$$

a: Número de personas "Totalmente satisfechas"

b: Número de personas "Satisfechas"

c: Número de personas "Poco satisfechas"

d: Número de personas "Nada satisfechas"

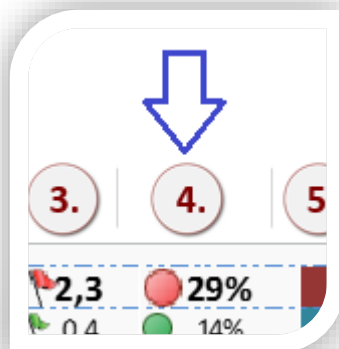
Casos:

- Si la urgencia es menor a 1, hay mas personas satisfechas que insatisfechas.
- Si la urgencia es igual a 1, hay igual personas satisfechas que insatisfechas.
- Si la es mayor a 1, hay mas personas insatisfechas que satisfechas.

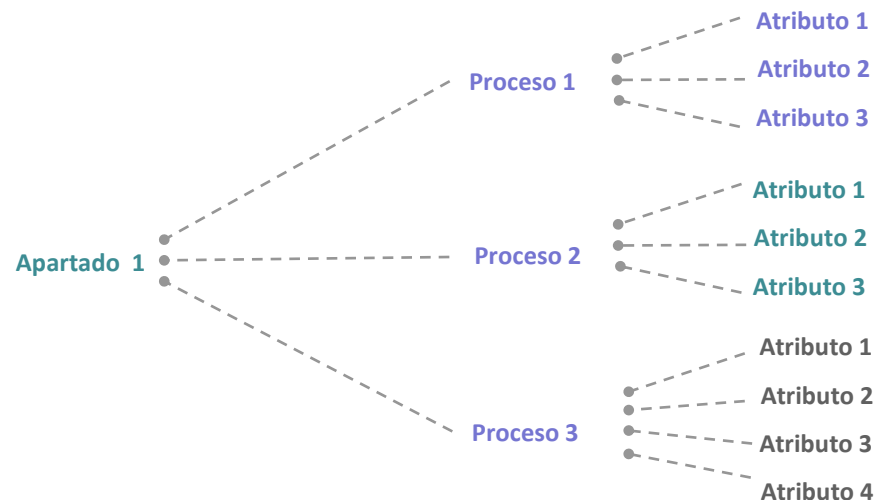
4. Importancias

Utilidad: 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.

Ubicación en las tablas



Estructura de dependencia:



La satisfacción del apartado depende de la satisfacción en los procesos

La satisfacción del proceso depende de la satisfacción en los atributos

4.

Importancias

Cálculo: A través de un modelo de regresión logístico, se estructura la relación existente entre los diversos factores y el factor dependiente, ya sea entre los atributos y el proceso o entre los procesos y los apartados, la estructura del modelo es la siguiente:

$$\frac{P(\text{Satisfecho})}{P(\text{Insatisfecho})} = \text{Exp}(\beta_0 + \overset{\textcircled{1}}{\beta_1} X_1 + \overset{\textcircled{1}}{\beta_2} X_2 \dots + \overset{\textcircled{1}}{\beta_n} X_n)$$

1

0

1

0

1

0

Satisfecho

Insatisfecho

Una vez se estiman los valores β se calcula el aporte que genera el pasar de estar insatisfecho a satisfecho en la probabilidad de estar satisfecho, estos aportes los llamamos A_i luego la importancia es:

$$\text{Imp}_i = \frac{A_i}{A_1 + A_2 + \dots + A_n}$$

4.

Importancias

Interpretación: La importancia tomará siempre valores entre 0% y 100%, entre más alto sea el valor más importante será el atributo o el proceso en la satisfacción respectiva que se está evaluando, por ejemplo:

Supongamos que estamos entablando la relación de importancia del proceso “Sistema de recaudo” (P_1) y sus atributos:

- Tiempo de compra. (X_1)
- Suficiencia de personal. (X_2)
- Agilidad cruce de torniquete. (X_3)

$$\frac{P(\text{Satisfecho con } P_1)}{P(\text{Insatisfecho con } P_1)} = \text{Exp}(\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3)$$

Con los valores β podemos calcular el aporte de cada uno de los atributos y por tanto sus importancias:

$$\text{Imp}_1 = 40\%$$

$$\text{Imp}_2 = 35\%$$

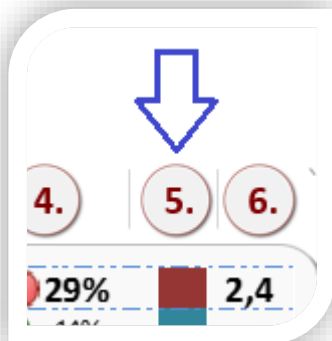
$$\text{Imp}_3 = 25\%$$

La suma de todas las importancias para un determinado proceso o apartado siempre es 100%.

5. Criterio de decisión

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

Ubicación en las tablas



Interpretación:

	→	Factores importantes que requieren de acción inmediata.
	→	Factores que son importantes y están bien calificados por los usuarios.
	→	Factores que aunque no están bien calificados por los usuarios no son los más importantes.
	→	Factores que están bien calificados pero no son los más importantes.

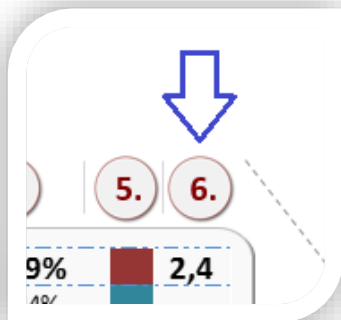
Calculo:

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

6. Indicador

Utilidad: Dado que ya conocemos las importancias de los atributos o de los procesos, dependiendo el caso, podemos recalcular la evaluación general y tener una idea más acertada de la satisfacción.

Ubicación en las tablas



Interpretación: Igual que las escalas de satisfacción, toma valores entre 1 y 4, donde 1 es el nivel mas bajo de satisfacción y 4 el más alto.



Cálculo:

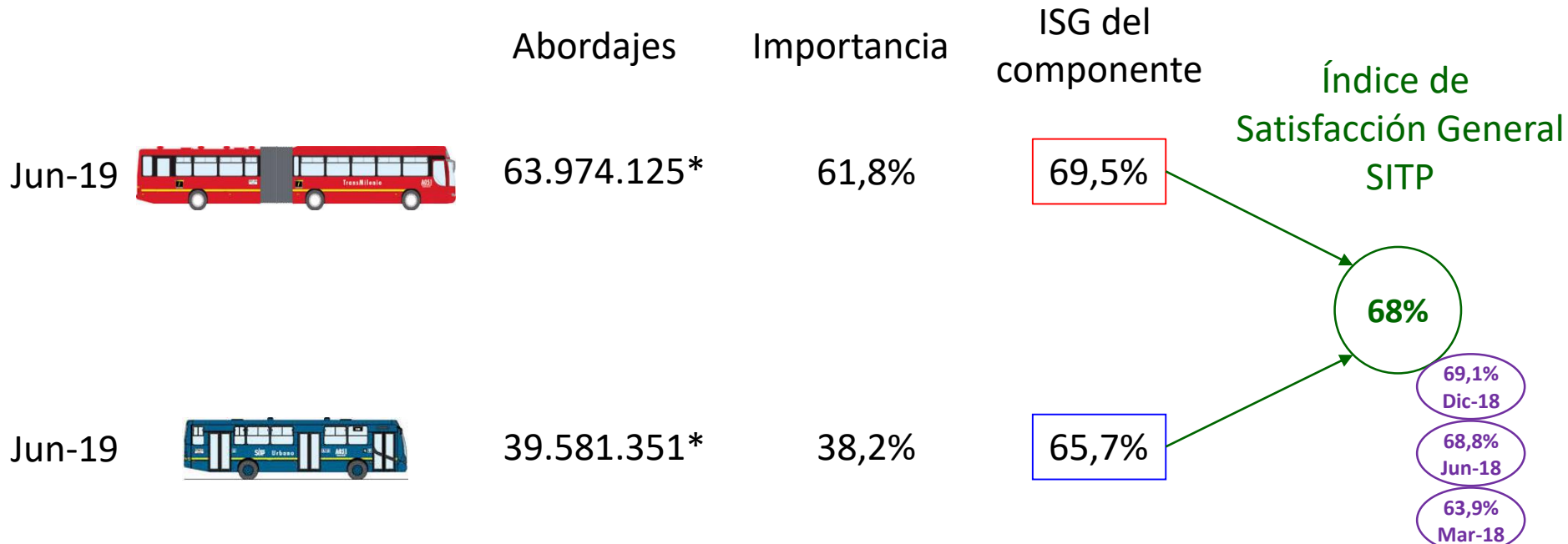
En un inicio el indicador será la suma de las importancias en las que la persona reporta estar satisfecho para luego extrapolarse a la escala de medición de 1 a 4.

Ejemplo: La persona reporta estar satisfecha con “suficiencia de personal” y “Agilidad cruce del torniquete”:

Atributo 1	Atributo 2	Atributo 3
✗	✓	✓
40%	35%	25%

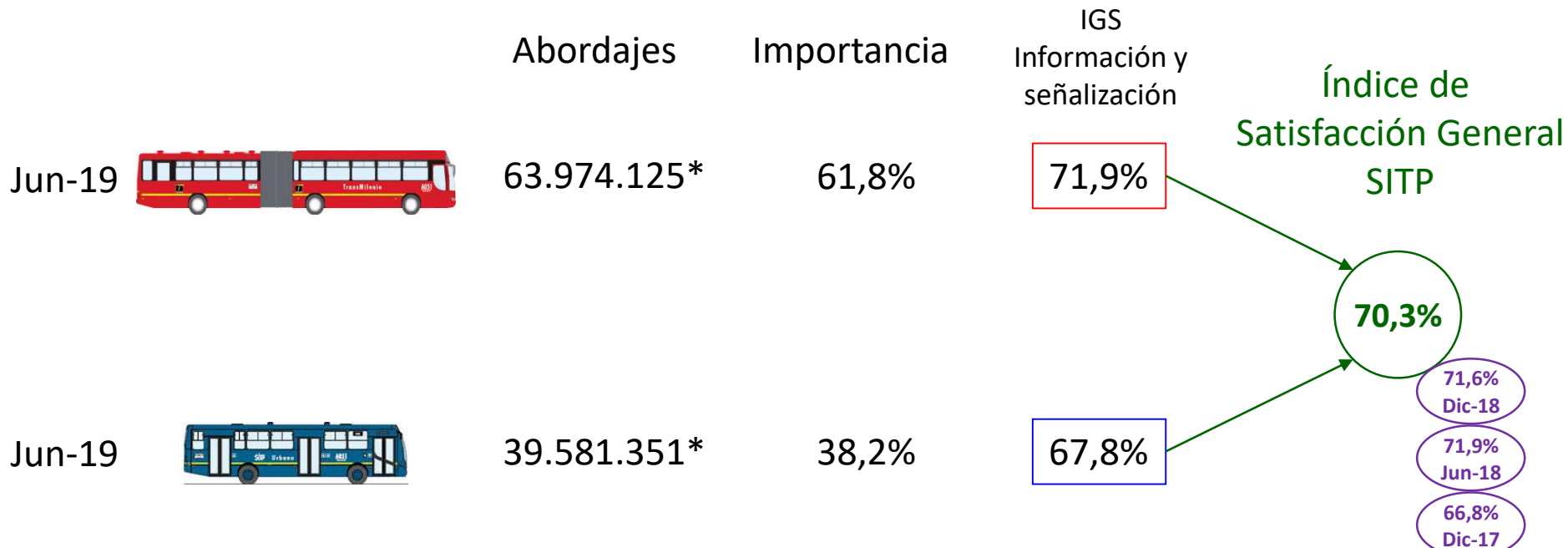
Luego el indicador recalculado será 60% y al extrapolarlo, será de 2,8.

De esta forma se recalcula para todos los individuos y su promedio calificará el proceso o apartado respectivo.



*Abordajes mes de Mayo 2019

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



*Abordajes mes de Mayo 2019



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INDICADOR TRONCAL

Satisfacción General			
2,4	42%	1,4	2,8
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

Índice General de
Satisfacción



CNC

1. 2. 3. 4. 5. 6.

OPERACIÓN DE RUTAS	2,6	58%	0,7	11%	2,6
El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino	2,9	77%	0,3	16%	
El número de transbordos o intercambios	2,6	59%	0,7	13%	
El tiempo de espera para abordar el bus	2,3	40%	1,5	18%	
Los horarios de operación de las rutas	2,7	64%	0,6	17%	
Cantidad de personas por bus.	1,6	11%	8,3	18%	
Tiempo de viaje en el bus	2,9	76%	0,3	18%	
ESTACIONES Y PORTALES	2,6	58%	0,7	11%	2,9
Aseo dentro de la estación.	3,0	79%	0,3	13%	
El aseo en los alrededores de la estación	2,6	57%	0,8	13%	
El estado de los Pisos de la estación	2,7	67%	0,5	14%	
El estado de las Puertas de la estación	2,2	33%	2,1	16%	
El estado de la Iluminación de la estación	2,8	72%	0,4	18%	
Estado físico de la señalización (Mapas, Tableros de rutas, etc)	2,7	60%	0,7	12%	
Franja amarilla, separadores entre vagones	2,7	65%	0,5	15%	
SISTEMA DE RECAUDO	2,7	65%	0,5	6%	2,8
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga de tarjeta	2,6	59%	0,7	35%	
Personal de Tullave es suficiente	2,5	50%	1,0	21%	
La agilidad para pasar el torniquete.	2,6	61%	0,6	23%	
Servicio amable y respetuoso del personal de Tullave	2,8	67%	0,5	21%	
SEGURIDAD	1,9	22%	3,3	8%	1,9

66%

72%

69%

48%

El % de Indicador de cumplimiento tanto para cada uno de los procesos se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

IGS
69,5%

IGS=Índice General de Satisfacción

El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento A * Importancia del proceso A) +
(% del indicador de cumplimiento B * Importancia del proceso B)+...+ (% del indicador de cumplimiento N * Importancia del proceso N)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
OPERACIÓN DE RUTAS	2,6	56%	0,8	11%	2,6	
El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino	2,9	74%	0,3	17%		
El número de transbordos o intercambios	2,6	57%	0,8	14%		
El tiempo de espera para abordar el bus	2,2	39%	1,6	17%		
Los horarios de operación de las rutas	2,7	62%	0,6	16%		
Cantidad de personas por bus.	1,6	12%	7,6	18%		
Tiempo de viaje en el bus	2,9	74%	0,4	17%		
ESTACIONES Y PORTALES	2,5	48%	1,1	11%	2,7	
Aseo dentro de la estación.	2,9	77%	0,3	15%		
El aseo en los alrededores de la estación	2,5	55%	0,8	13%		
El estado de los Pisos de la estación	2,7	67%	0,5	16%		
El estado de las Puertas de la estación	2,0	28%	2,6	19%		
El estado de la Iluminación de la estación	2,7	68%	0,5	13%		
Estado físico de la señalización (Mapas, Tableros de rutas, etc)	2,6	56%	0,8	13%		
Franja amarilla, separadores entre vagones	2,5	56%	0,8	11%		
SISTEMA DE RECAUDO	2,7	64%	0,6	6%	2,8	
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga de tarjeta	2,6	59%	0,7	37%		
Personal de TuLlave es suficiente	2,5	53%	0,9	22%		
La agilidad para pasar el torniquete.	2,6	60%	0,7	19%		
Servicio amable y respetuoso del personal de TuLlave	2,8	67%	0,5	22%		
SEGURIDAD	1,8	21%	3,7	8%	1,8	

1. Promedio	4. Importancia
2. TTB	5. Matriz
3. Urgencia	6. Indicador

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

Satisfacción General

2,3 37% 1,7 2,8

1. 2. 3. 6.

INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

Mapas (actualizados y de uso fácil)	2,6	59%	0,7	20%		
Información de rutas para la ubicación al interior de la estación	2,7	63%	0,6	22%		
Información sobre horarios de inicio y finalización de rutas	2,7	69%	0,5	18%		
Información que brindan los tableros electrónicos en las estaciones.	2,4	47%	1,1	16%		
Información brindada por los funcionarios de Transmilenio o TuLlave	2,8	71%	0,4	24%		

BUS - Último recorrido

El aseo general del bus (interno y externo)	2,7	66%	0,5	17%		
El estado de las puertas del bus.	2,7	66%	0,5	15%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc...).	2,8	67%	0,5	20%		
Señales informativas	2,5	51%	1,0	20%		
Señales preventivas	2,7	66%	0,5	15%		
Señales de emergencia	2,9	74%	0,4	15%		

CONDUCTOR

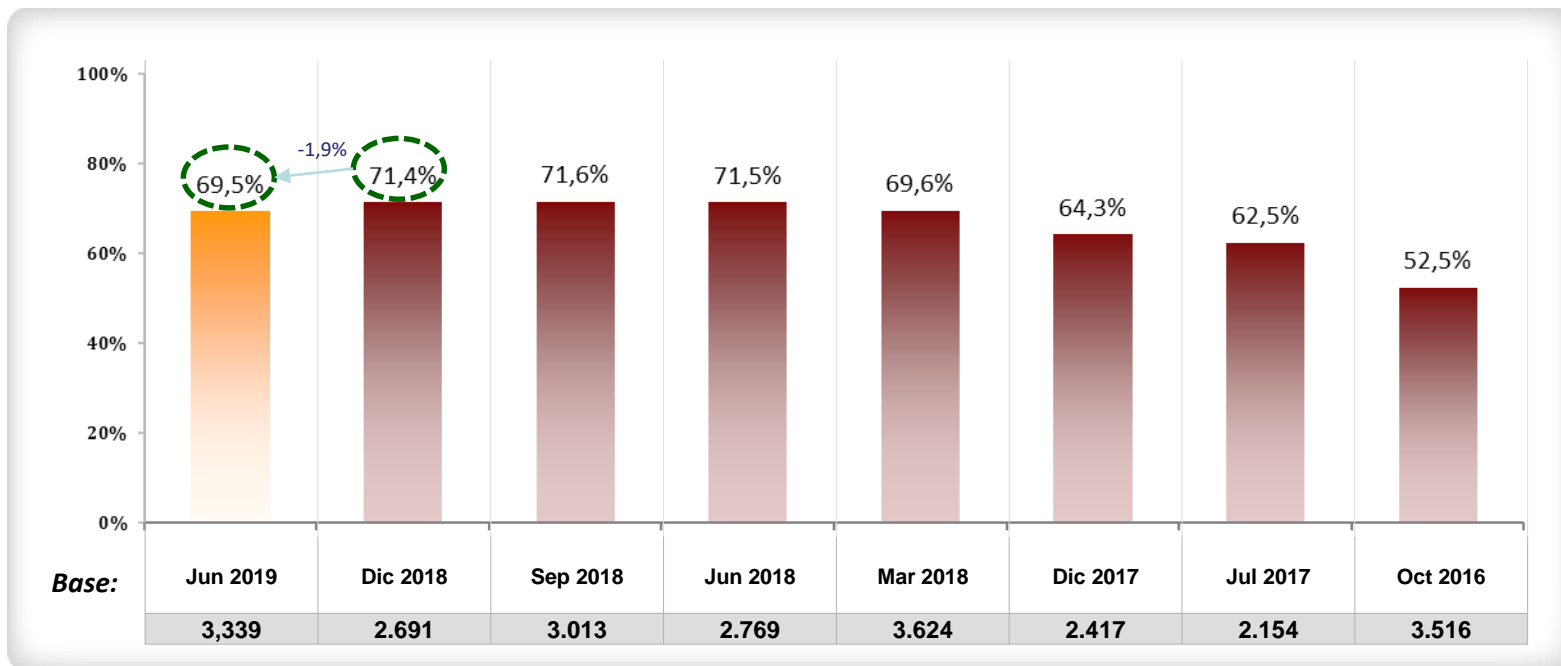
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	93%	0,1	34%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,2	87%	0,2	15%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,9	73%	0,4	30%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	67%	0,5	22%		

BUSES ALIMENTADORES

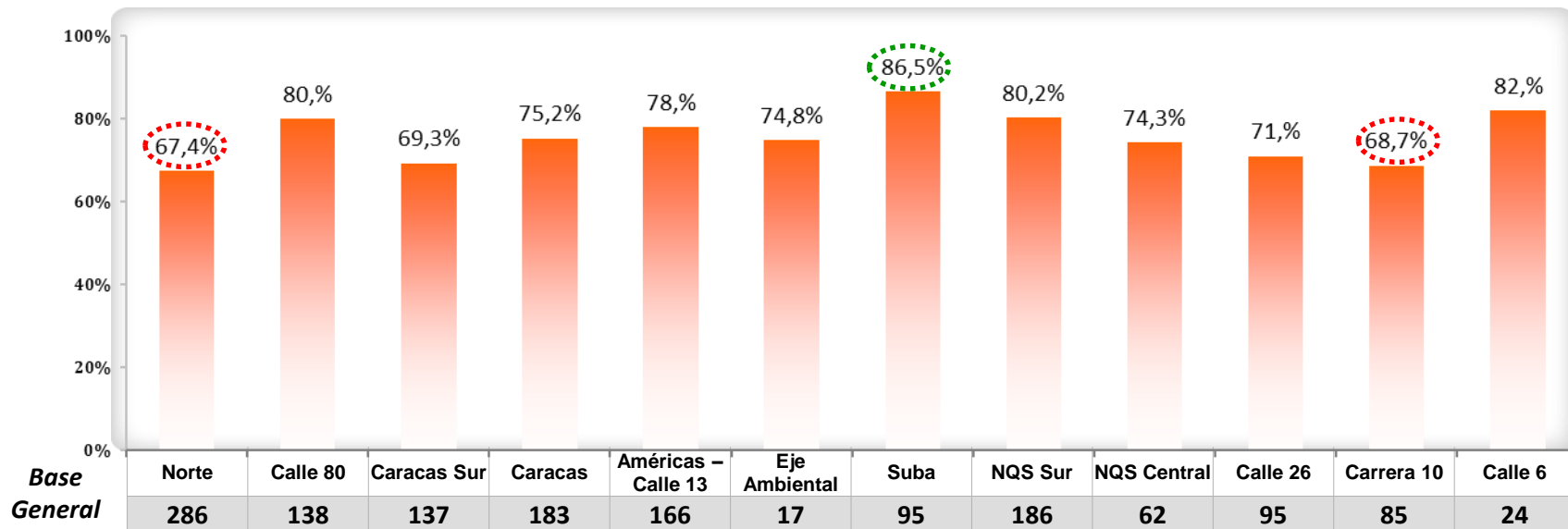
La cantidad de personas en el bus.	1,9	23%	3,4	19%		
Tiempo de espera para tomar el bus.	1,9	24%	3,2	35%		
Técnicas adecuadas de conducción (giros, maniobras, frenado)	2,7	66%	0,5	11%		
La amabilidad del conductor.	3,0	81%	0,2	10%		
El aseo general del bus.	2,8	71%	0,4	14%		
Estado de los paraderos.	2,6	60%	0,7	11%		

IGS=Índice General de Satisfacción

Comparativo medición:



%Indicador:



Jun-2018



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INDICADOR POR OPERADOR

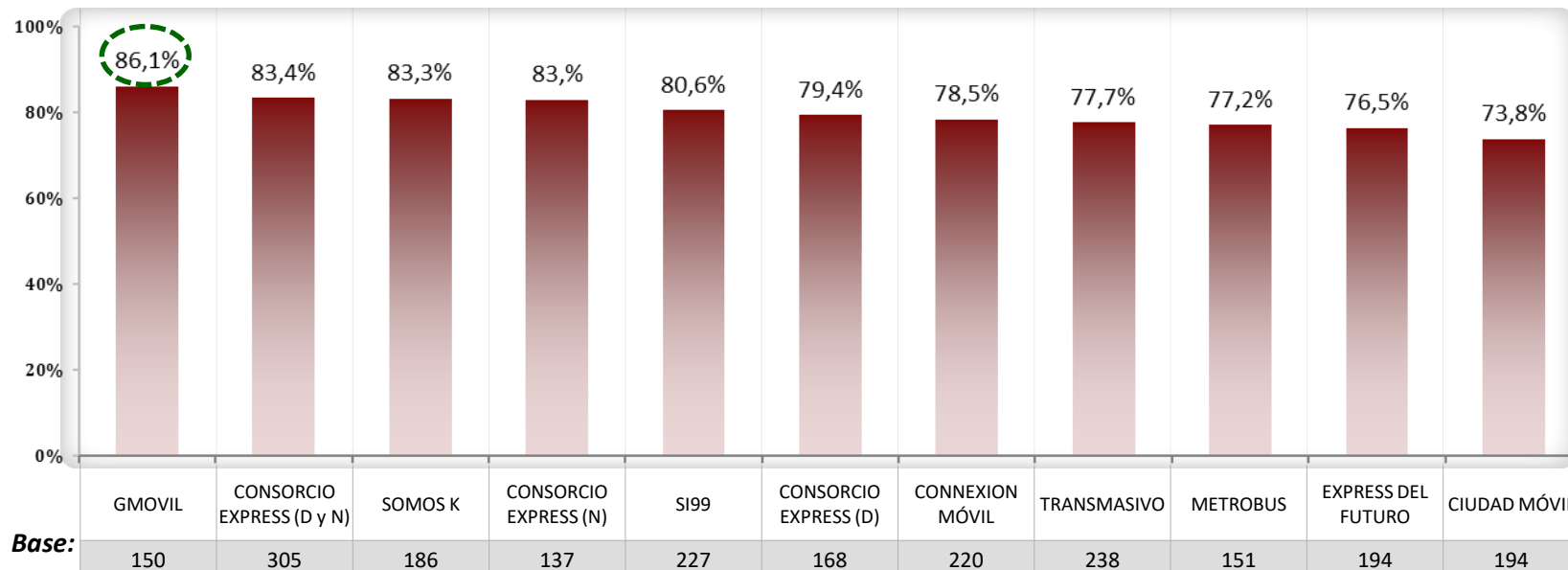


CNC



%Indicador:

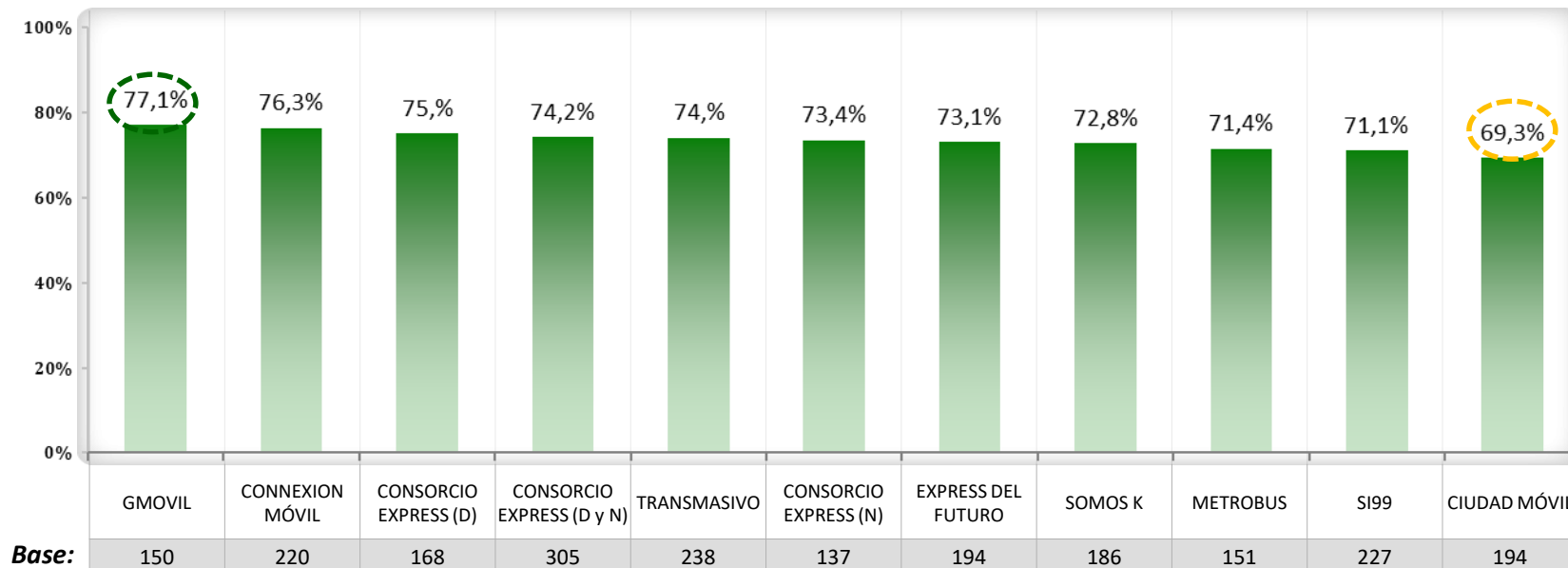
Jun-2019



Base:

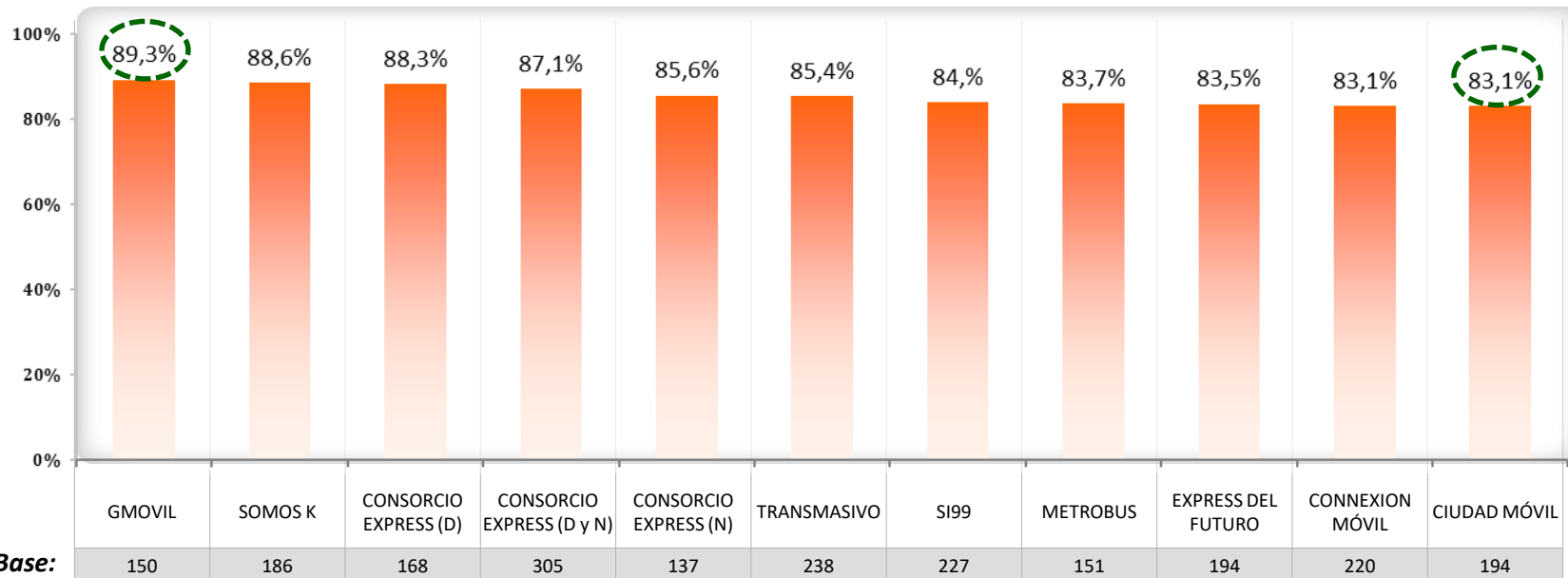
	GMOVIL	CONSORCIO EXPRESS (D y N)	SOMOS K	CONSORCIO EXPRESS (N)	SI99	CONSORCIO EXPRESS (D)	CONNEXION MÓVIL	TRANSMASIVO	METROBUS	EXPRESS DEL FUTURO	CIUDAD MÓVIL
	150	305	186	137	227	168	220	238	151	194	194
Mar. 19	82,2%	84,9%	81,5%	85,8%	84,7%	78,8%	79,3%	80,7%	81,5%	78,6%	78,3%
Dic. 18	86,9%	84,0%	84,5%	85,2%	85,2%	80,7%	82,2%	78,5%	78,7%	81,1%	81,6%
Sep. 18	86,0%	86,0%	83,0%	88,0%	85,0%	82,0%	81,0%	81,0%	82,0%	82,0%	83,0%
Jun. 18	87,0%	91,0%	87,0%		85,0%		81,0%	82,0%	81,0%	79,0%	80,0%

%Indicador:



Jun-2019

%Indicador:



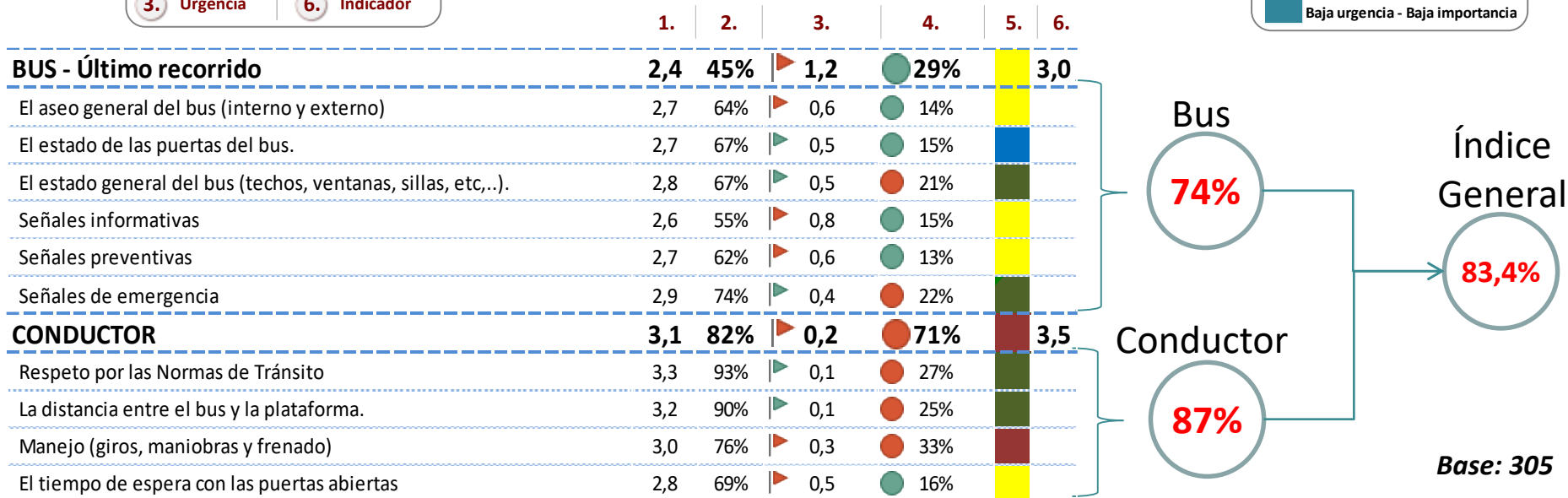
Base:



Jun-2019

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:
 Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:
 (% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El aseo general del bus (interno y externo)	2,4	45%	▶ 1,2	● 67%		3,0
El estado de las puertas del bus.	2,7	65%	▶ 0,5	● 12%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc.,).	2,7	67%	▶ 0,5	● 16%		
Señales informativas	2,8	70%	▶ 0,4	● 24%		
Señales preventivas	2,6	56%	▶ 0,8	● 18%		
Señales de emergencia	2,7	63%	▶ 0,6	● 13%		
Señales de emergencia	2,9	77%	▶ 0,3	● 17%		

Bus

75%

Índice General

79,4%

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Respeto por las Normas de Tránsito	3,1	83%	▶ 0,2	● 33%		3,5
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,3	93%	▶ 0,1	● 29%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	3,2	89%	▶ 0,1	● 29%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	3,0	77%	▶ 0,3	● 28%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	70%	▶ 0,4	● 15%		

Conductor

88%

Base: 168

El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

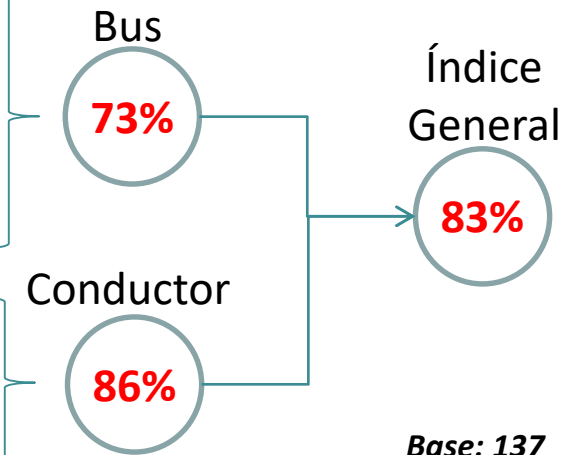
- | |
|----------------------------------|
| Alta urgencia - Alta importancia |
| Baja urgencia - Alta importancia |
| Alta urgencia - Baja importancia |
| Baja urgencia - Baja importancia |

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	2,4	44%	▶ 1,3	● 22%		2,9
El aseo general del bus (interno y externo)	2,7	63%	▶ 0,6	● 17%		
El estado de las puertas del bus.	2,7	66%	▶ 0,5	● 15%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc.,...).	2,8	63%	▶ 0,6	● 16%		
Señales informativas	2,6	55%	▶ 0,8	● 11%		
Señales preventivas	2,7	61%	▶ 0,6	● 12%		
Señales de emergencia	3,0	70%	▶ 0,4	● 30%		

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	3,1	80%	▶ 0,2	● 78%		3,4
Respeto por las Normas de Tránsito	3,4	93%	▶ 0,1	● 26%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,3	90%	▶ 0,1	● 20%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	3,0	74%	▶ 0,4	● 38%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,7	67%	▶ 0,5	● 17%		



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

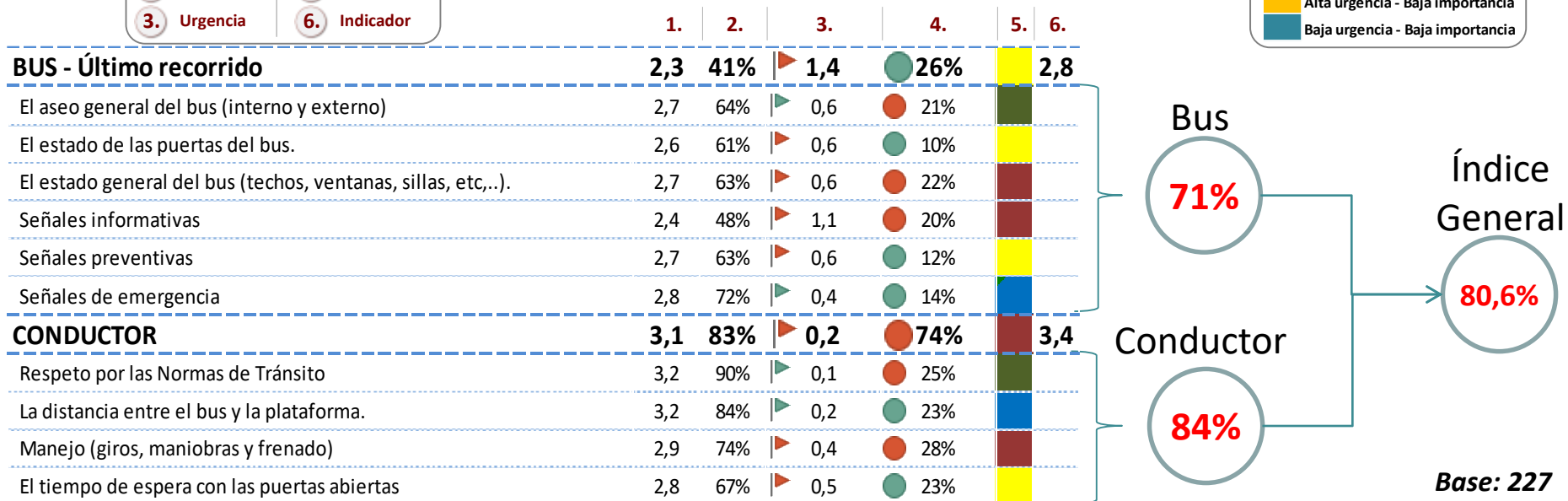
El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

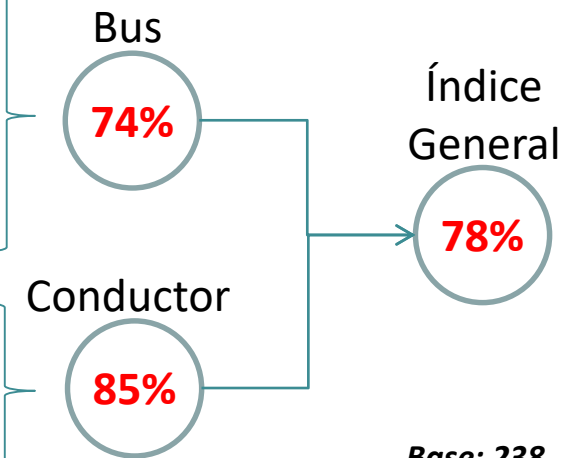
- | |
|----------------------------------|
| Alta urgencia - Alta importancia |
| Baja urgencia - Alta importancia |
| Alta urgencia - Baja importancia |
| Baja urgencia - Baja importancia |

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	2,3	43%	▶ 1,3	● 67%		3,0
El aseo general del bus (interno y externo)	2,7	63%	▶ 0,6	● 19%		
El estado de las puertas del bus.	2,7	65%	▶ 0,5	● 13%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc...).	2,8	68%	▶ 0,5	● 20%		
Señales informativas	2,5	49%	▶ 1,0	● 15%		
Señales preventivas	2,8	70%	▶ 0,4	● 18%		
Señales de emergencia	2,9	76%	▶ 0,3	● 15%		

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	3,1	82%	▶ 0,2	● 33%		3,4
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	94%	▶ 0,1	● 38%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,2	89%	▶ 0,1	● 6%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,9	71%	▶ 0,4	● 39%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	68%	▶ 0,5	● 16%		



Base: 238

El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| ■ | Alta urgencia - Alta importancia |
| ■ | Baja urgencia - Alta importancia |
| ■ | Alta urgencia - Baja importancia |
| ■ | Baja urgencia - Baja importancia |

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	2,3	38%	▶ 1,7	● 67%		2,9
El aseo general del bus (interno y externo)	2,7	69%	▶ 0,5	● 16%		
El estado de las puertas del bus.	2,7	69%	▶ 0,5	● 19%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc,..).	2,7	64%	▶ 0,6	● 29%		
Señales informativas	2,5	47%	▶ 1,1	● 15%		
Señales preventivas	2,8	68%	▶ 0,5	● 15%		
Señales de emergencia	2,9	71%	▶ 0,4	● 6%		

Bus

73%

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
	3,1	83%	▶ 0,2	● 33%		3,3
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	91%	▶ 0,1	● 26%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,2	89%	▶ 0,1	● 21%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,9	69%	▶ 0,5	● 28%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	65%	▶ 0,5	● 25%		

Conductor

83%

Índice General

76,5%

Base: 194

El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

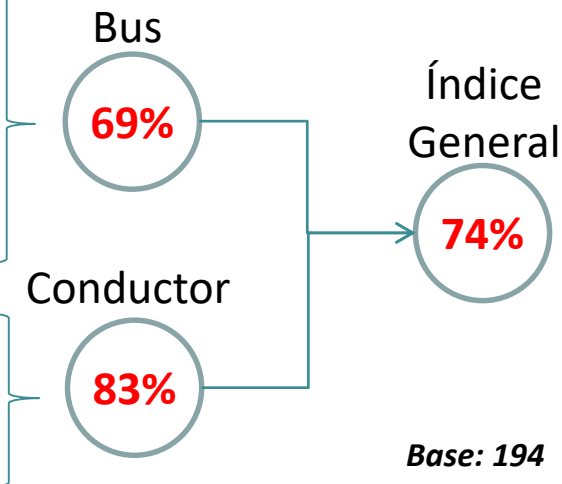
- | |
|----------------------------------|
| Alta urgencia - Alta importancia |
| Baja urgencia - Alta importancia |
| Alta urgencia - Baja importancia |
| Baja urgencia - Baja importancia |

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El aseo general del bus (interno y externo)	2,3	41%	▶ 1,4	● 67%		2,8
El estado de las puertas del bus.	2,6	60%	▶ 0,7	● 18%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc.,).	2,6	62%	▶ 0,6	● 21%		
Señales informativas	2,4	49%	▶ 1,0	● 20%		
Señales preventivas	2,6	57%	▶ 0,8	● 10%		
Señales de emergencia	2,7	65%	▶ 0,5	● 17%		

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	91%	▶ 0,1	● 44%		3,3
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,1	85%	▶ 0,2	● 3%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,7	68%	▶ 0,5	● 28%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,7	63%	▶ 0,6	● 25%		



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

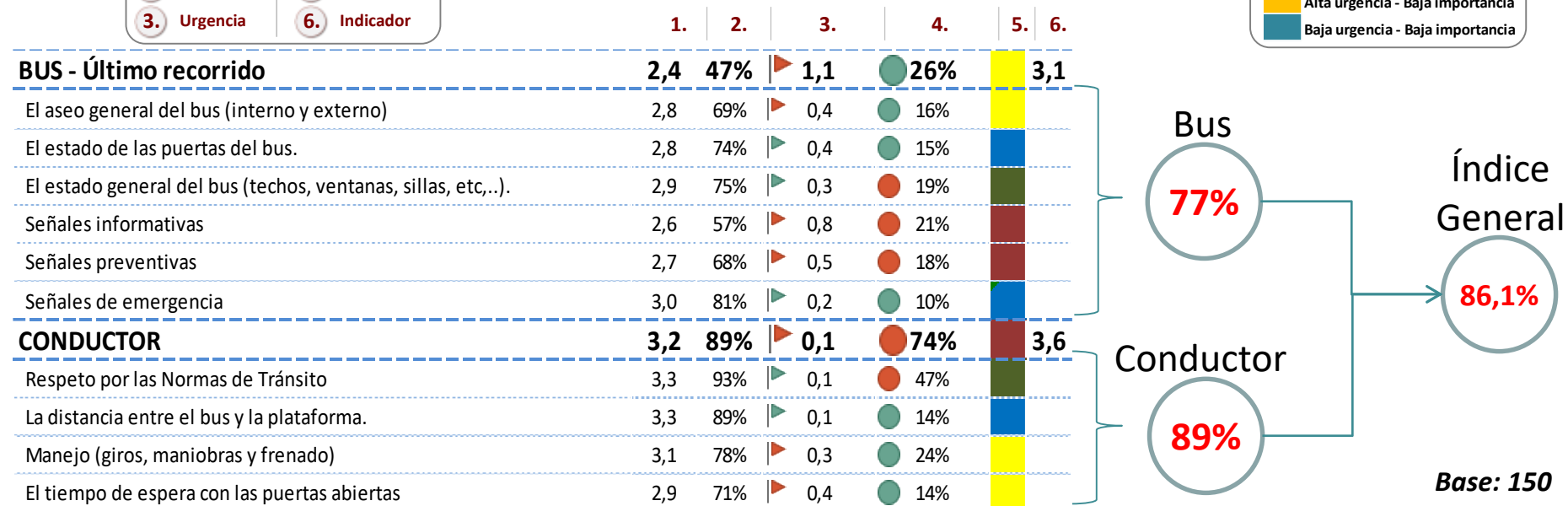
El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

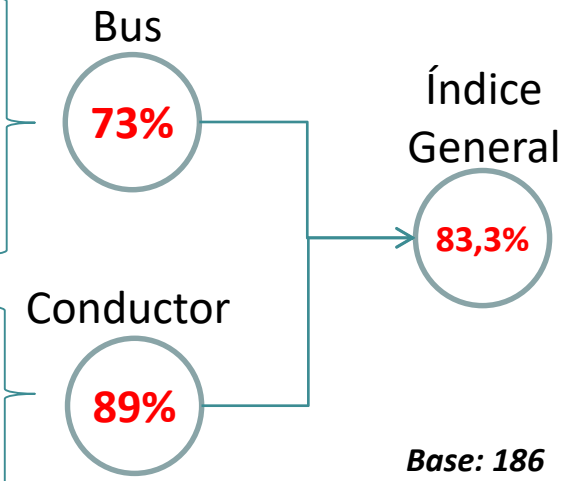
Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
BUS - Último recorrido	2,4	45%	1,2	34%		2,9
El aseo general del bus (interno y externo)	2,8	67%	0,5	10%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	67%	0,5	11%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc,..).	2,8	70%	0,4	24%		
Señales informativas	2,6	54%	0,8	29%		
Señales preventivas	2,7	65%	0,5	18%		
Señales de emergencia	2,8	69%	0,4	8%		
CONDUCTOR	3,1	88%	0,1	66%		3,5
Respeto por las Normas de Tránsito	3,4	98%	0,0	47%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,3	89%	0,1	6%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	3,0	74%	0,4	20%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	70%	0,4	28%		



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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

BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El aseo general del bus (interno y externo)	2,4	49%	▶ 1,0	● 67%		3,1
El estado de las puertas del bus.	2,8	66%	▶ 0,5	● 19%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc.,).	2,8	69%	▶ 0,5	● 12%		
Señales informativas	2,6	55%	▶ 0,8	● 17%		
Señales preventivas	2,8	71%	▶ 0,4	● 15%		
Señales de emergencia	3,0	79%	▶ 0,3	● 20%		

Bus

76%

CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	91%	▶ 0,1	● 30%		3,3
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,1	82%	▶ 0,2	● 10%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,9	76%	▶ 0,3	● 28%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	64%	▶ 0,6	● 32%		

Conductor

83%

Índice General

78,5%

Base: 220

El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

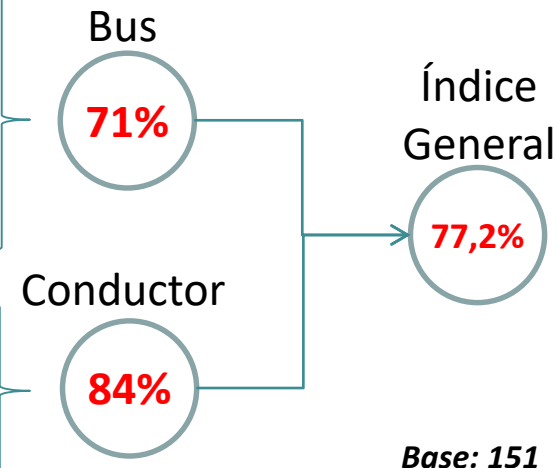
Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)

- | | |
|-------------|----------------|
| 1. Promedio | 4. Importancia |
| 2. TTB | 5. Matriz |
| 3. Urgencia | 6. Indicador |

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

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
BUS - Último recorrido	2,4	44%	▶ 1,3	● 53%		2,9
El aseo general del bus (interno y externo)	2,7	67%	▶ 0,5	● 21%		
El estado de las puertas del bus.	2,7	64%	▶ 0,6	● 14%		
El estado general del bus (techos, ventanas, sillas, etc,...).	2,7	64%	▶ 0,6	● 15%		
Señales informativas	2,4	42%	▶ 1,4	● 22%		
Señales preventivas	2,8	70%	▶ 0,4	● 16%		
Señales de emergencia	2,9	74%	▶ 0,3	● 12%		
CONDUCTOR	3,2	87%	▶ 0,1	● 47%		3,3
Respeto por las Normas de Tránsito	3,3	92%	▶ 0,1	● 22%		
La distancia entre el bus y la plataforma.	3,1	82%	▶ 0,2	● 28%		
Manejo (giros, maniobras y frenado)	2,9	72%	▶ 0,4	● 33%		
El tiempo de espera con las puertas abiertas	2,8	66%	▶ 0,5	● 17%		



El % de Indicador de cumplimiento tanto para Bus y Conductor se obtiene dividiendo su indicador sobre 4 (teniendo en cuenta que 4 es la calificación máxima en la escala de evacuación)

Escala de Evaluación:

Totalmente Satisfecho = 4 - Satisfecho = 3 - Poco Satisfecho = 2 - Nada Satisfecho = 1

El Índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

(% del indicador de cumplimiento Bus * Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor * Importancia del proceso Conductor)



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Capítulo específico

Seguridad

P12. De las siguientes situaciones, priorice los siguientes aspectos, siendo 1 la más importante y 6 el menos importante, **aspectos que le brindan mayor seguridad en el sistema:**

	Puntuación Media	TTB
12.1. Presencia de la policía dentro de las estaciones	5,1	76%
12.2. Presencia de la policía alrededor de las estaciones	4,0	45%
12.3. Seguridad para las mujeres en servicios articulados	3,4	27%
12.4. Presencia de vigilancia privada	3,3	23%
12.5. Presencia de personal de Transmilenio	2,9	15%
12.6. Presencia de barreras anticolidos en los separadores de las vías	2,4	13%

P13. De las siguientes situaciones, priorice los siguientes aspectos, siendo 1 la más importante y 7 el menos importante, frente a **los impactos negativos en la seguridad del sistema:**

	Puntuación Media	TTB
13.5. Hurtos	5,6	63%
13.1. Colados	4,0	35%
13.6. Presencias habitantes de calle	4,0	24%
13.2. Vendedores ambulantes en los buses	3,9	27%
13.7. Riñas o agresiones en las estaciones y/o buses	3,9	24%
13.3. Vendedores ambulantes en estaciones y túneles	3,4	15%
13.4. Indiferencia de usuarios	3,1	11%

Base total encuestados: 1.474



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Capítulo específico

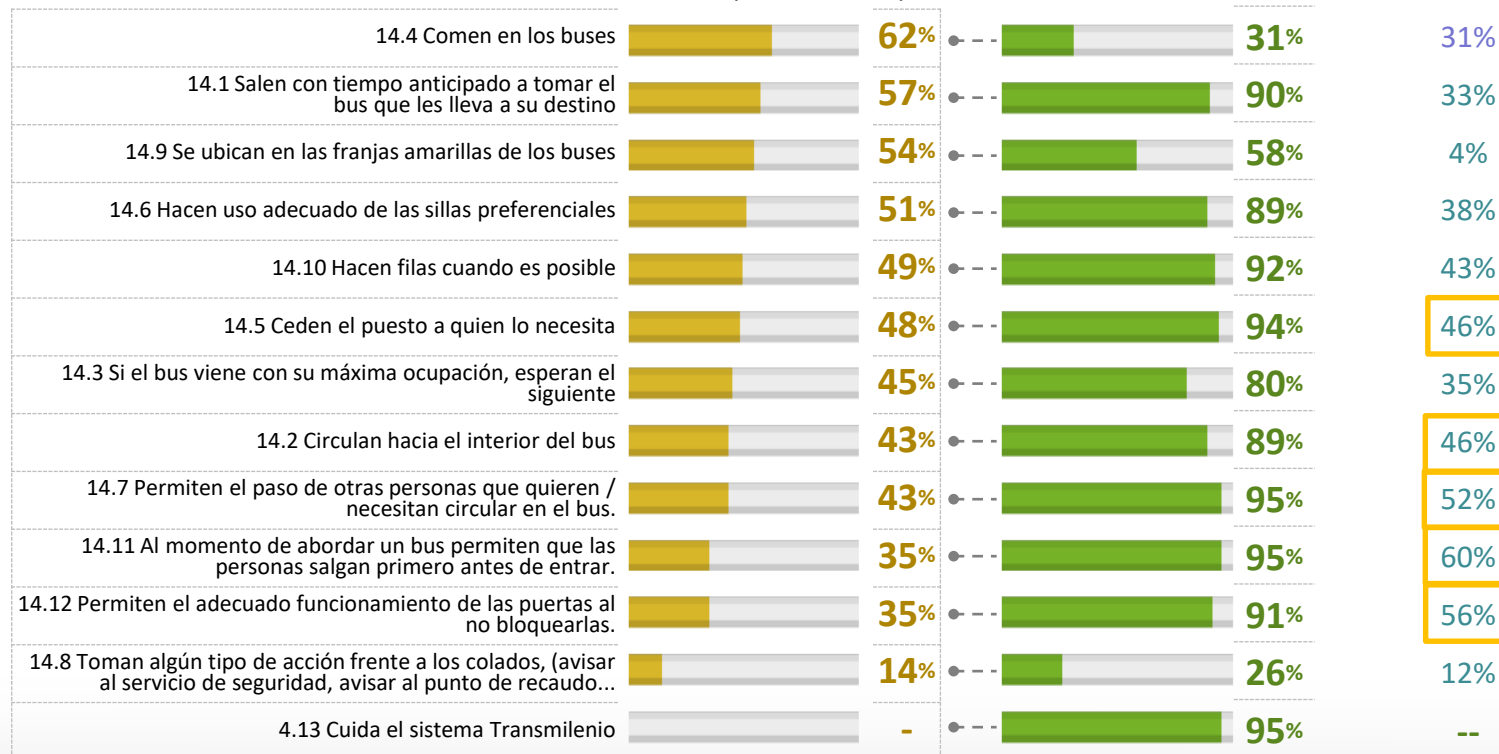
Cultura

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** (siempre, casi siempre, casi nunca y nunca).

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**

(P14.) **TTB:** Siempre + Casi Siempre

(P15.) **De acuerdo**

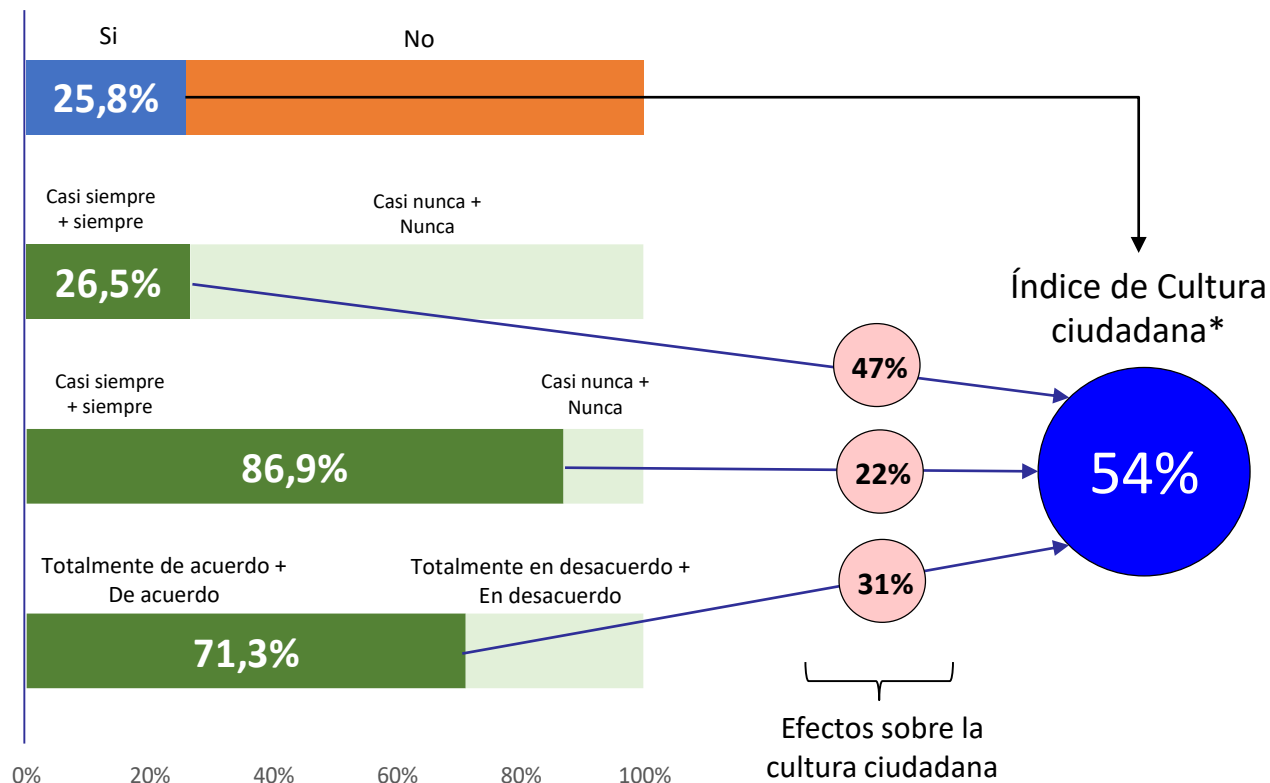


P16. ¿Ud siente que ha mejorado la Cultura Ciudadana en el Sistema Transmilenio? (buses rojos, verdes y duales.)

P16A_1 Según su percepción, ¿Con qué frecuencia considera usted que las personas cuidan el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales.)?

P16A_2 ¿Con qué frecuencia considera que Usted cuida el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales.)?

P16B_1 Según la siguiente escala, ¿Cree usted que su comportamiento en el sistema Transmilenio (buses rojos, verdes y duales.) ha mejorado en el último año?

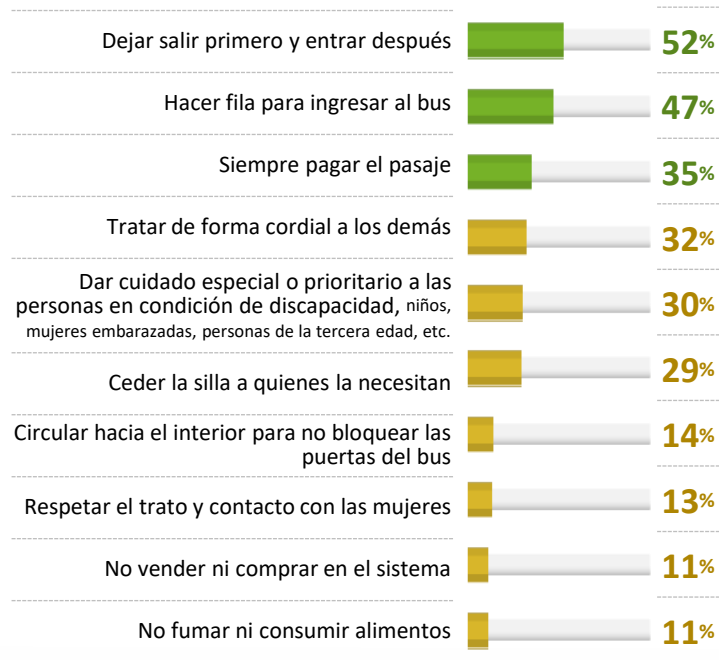


* Índice fundamentado en el modelo de importancias (Ver capítulo de DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA). En este caso un Modelo de regresión logístico sobre P16 estructurado en función de P16A_1, P16A_2 y P16B_1, significativas a un 99% de confianza.

Base total encuestados: 1.474

P17. De la siguiente lista, mencione 3 comportamientos principales que usted considera deben tener los usuarios de Transmilenio:

Total menciones



Base total encuestados: **1.474**







Capítulo específico

Información y señalización

20. Cómo planea el viaje?

	Puntuación Media	TTB
b) Uso de la aplicación para teléfonos móviles (APP de Transmilenio)	 3,7	55%
d) Pregunto a un funcionario de Transmilenio y/o tu llave en la estación	 3,6	57%
c) Pregunto a algún usuario	 3,3	48%
a) Pagina web de Transmilenio	 3,0	36%
e) Uso del servicio de líneas telefónicas oficiales de Transmilenio 195 y 4823304	 1,4	4%

21. Orden de importancia al momento de seleccionar una ruta en el sistema

	Puntuación Media	TTB
e) solo tomo el que me lleve más rápido al destino final	 4,4	55%
c) tomo el bus que esté menos lleno	 3,8	40%
b) tomo el bus que llegue primero	 3,7	39%
d) siempre espero el mismo bus sin saber si es el que me lleva más rápido	 3,4	27%
a) que sea ruta fácil para que pare en todas las estaciones y no perderme	 3,1	26%
f) Tomo la misma ruta de siempre porque no conozco otras rutas que me puedan servir	 2,5	13%



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

27%
Respondieron No



73%
Respondieron Sí



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

6%
Respondieron No



94%
Respondieron Sí

Base total encuestados: **1.474**



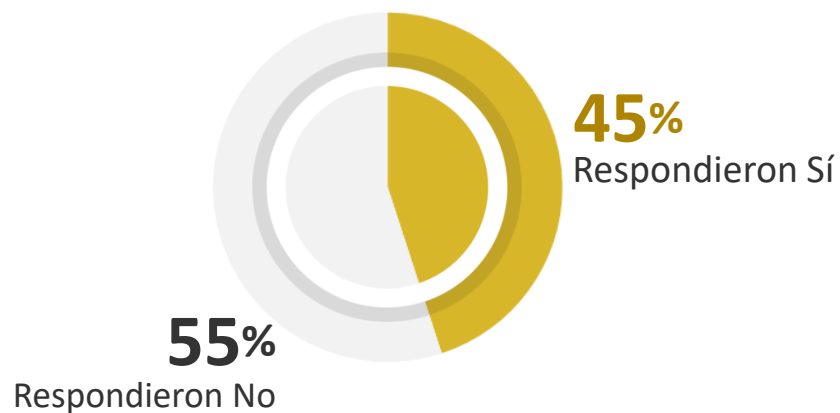
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Capítulo específico

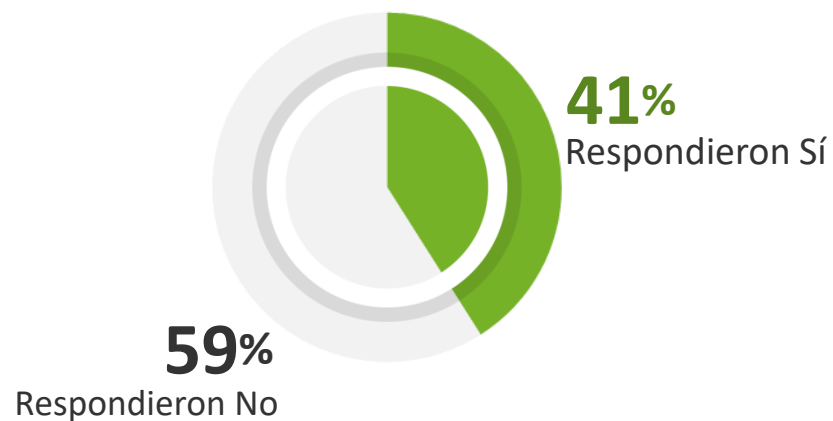
Comunicación



24. ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

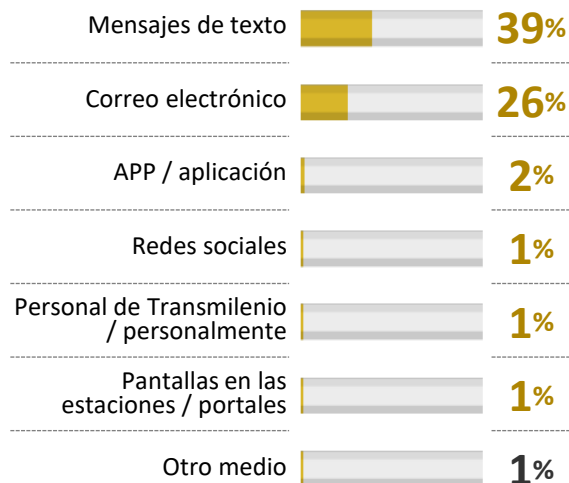


25. ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del sistema de transporte?

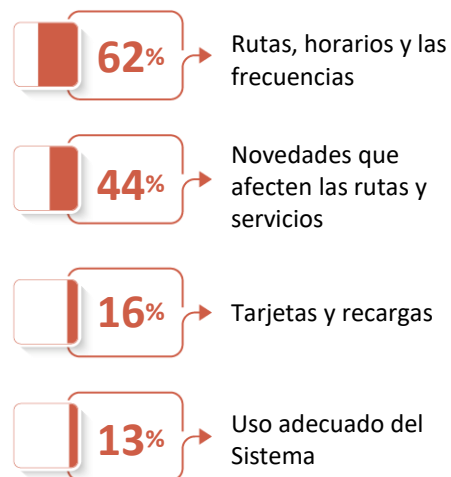


Base total encuestados: 1.474

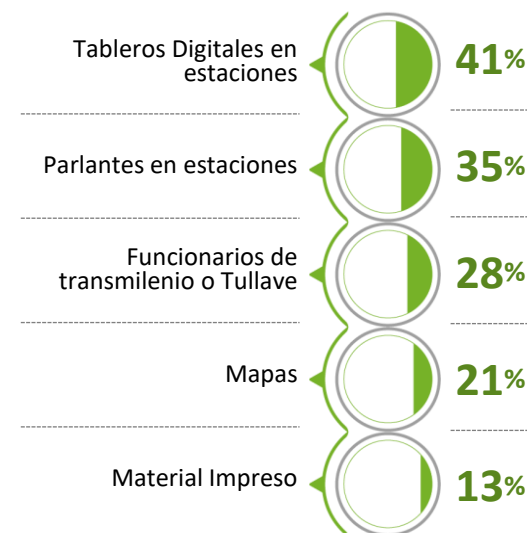
26. ¿Cómo le gustaría recibir información fuera del sistema?



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

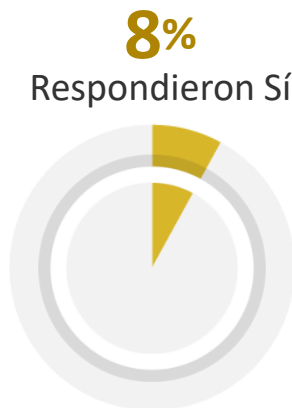


P28. ¿Cuándo requiere información del sistema de transporte dentro en las estaciones y portales, ¿cómo le gustaría obtenerla?



Base total encuestados: 1.474

29. Usted conoce la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?



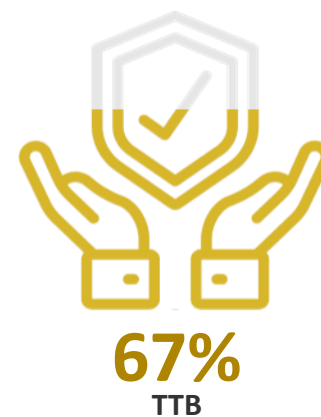
Base total encuestados: **1.474**

29a. ¿Usted ha utilizado la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?



Base: Encuestados que conocen la figura del defensor al usuario de Transmilenio: **117**

P29b ¿Qué tan satisfecho está con el servicio prestado por El Defensor del Usuario de Transmilenio?



Base: Encuestados que han utilizado la figura del defensor al usuario de Transmilenio: **36**



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Capítulo específico

*Otros temas
relacionados*

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

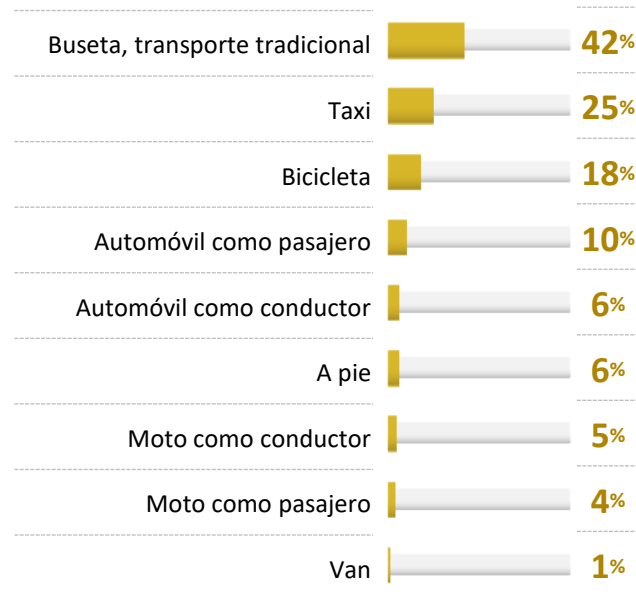


35%
Respondieron No



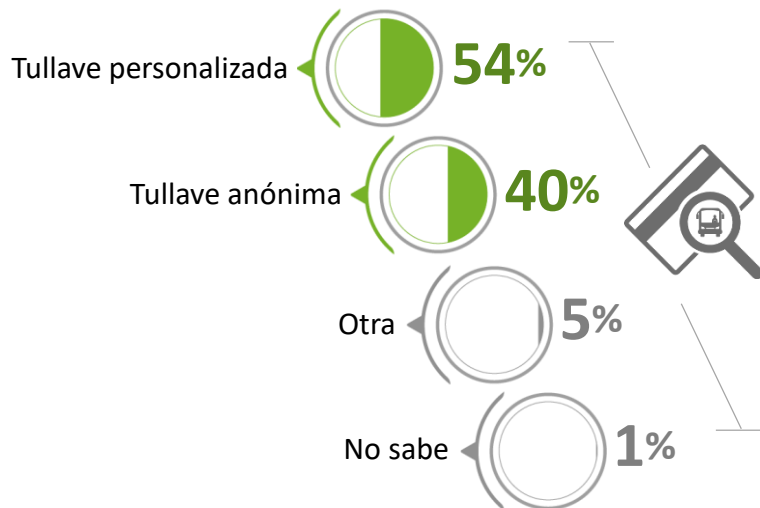
65%
Respondieron Sí

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

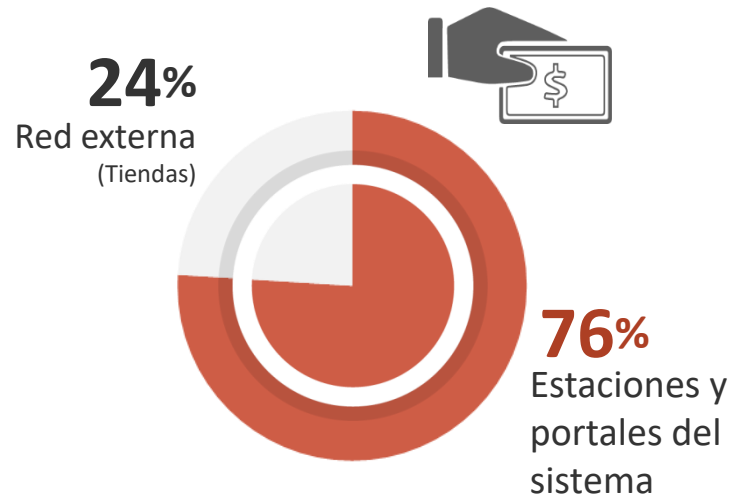


Base total encuestados: **1.474**

P8 ¿Qué tipo de tarjeta usa?



P8a. Generalmente, en donde realiza las recargas de su tarjeta:



Base total encuestados: **1.474**



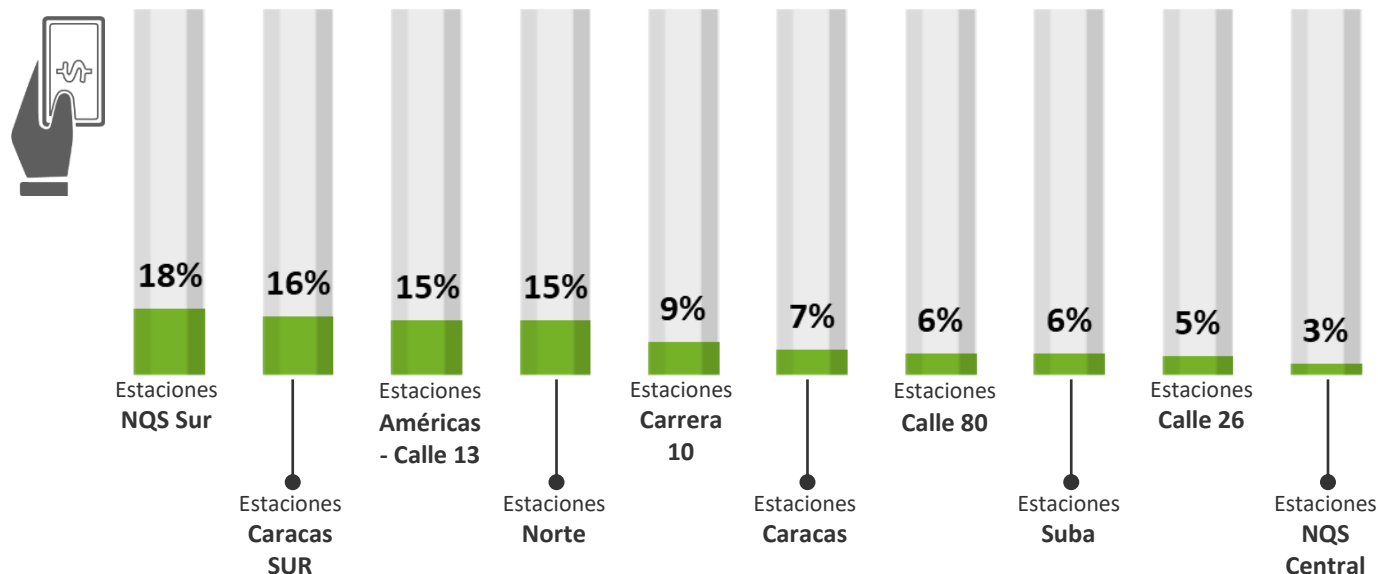
		<i>Base</i>
Calle 6	80	3
Eje Ambiental	80	3
NQS Central	79	29
Caracas	77	82
NQS Sur	77	128
Carrera 10	75	97
Calle 80	71	69
Norte	69	166
Américas - Calle 13	69	166
Caracas Sur	68	184
Suba	68	69
Calle 26	66	57
Soacha	65	72

Resultados con base inferior a 40 casos. Base insuficiente para tomar decisiones

Base: Encuestados que informan recargar en estaciones y portales
(Jun 2019)

1.125

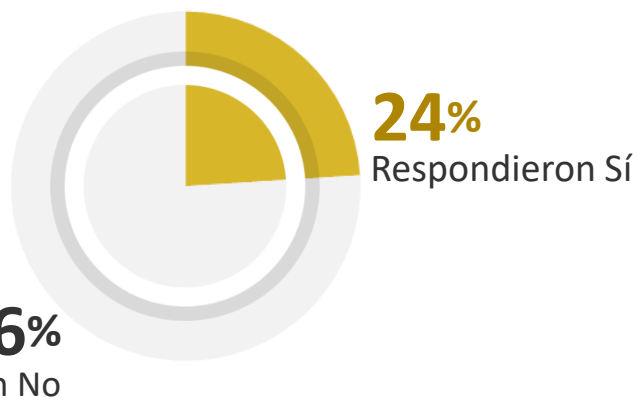
P8b. Generalmente en qué estación o portal realiza la recarga de su tarjeta:



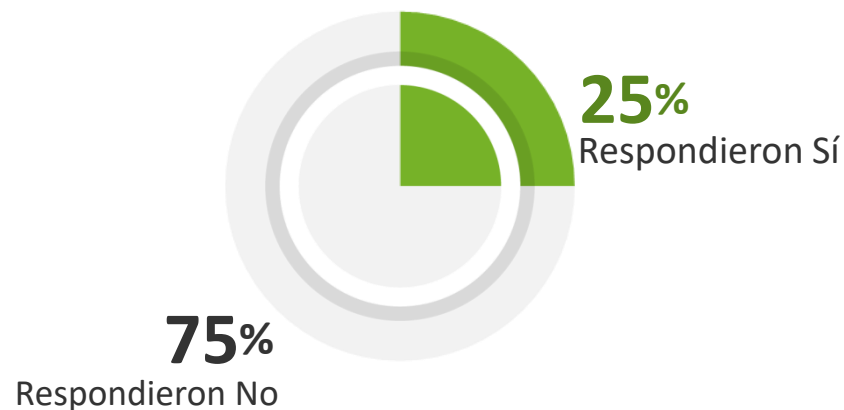
Base: Encuestados que realizan la recarga en estaciones y portales: **1.125**



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



31. 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?



Base total encuestados: **1.474**

P6 ¿Esta ruta es la que usa con mayor frecuencia?

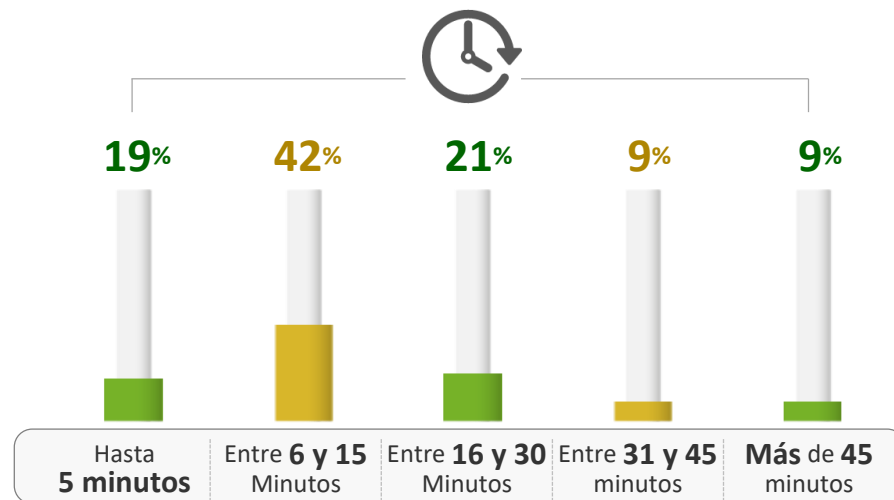


64%

Respondieron Sí

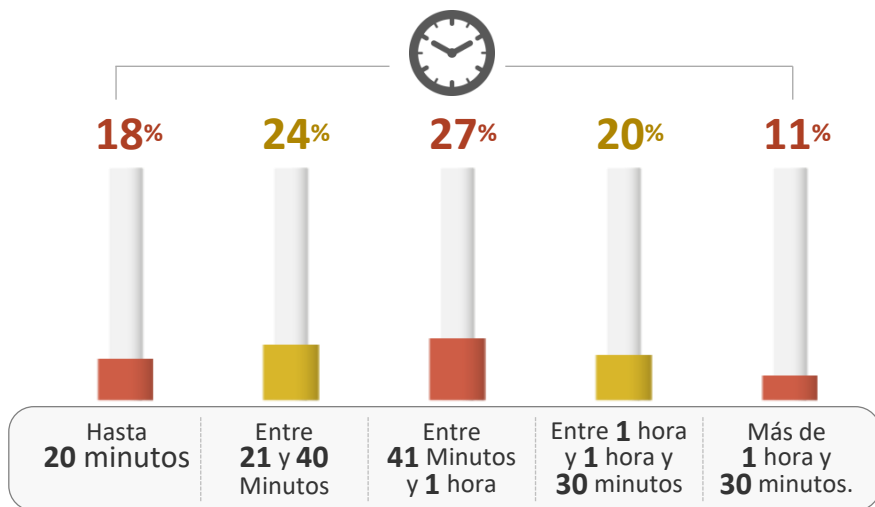


P7. ¿Cuál es la frecuencia de esta ruta?

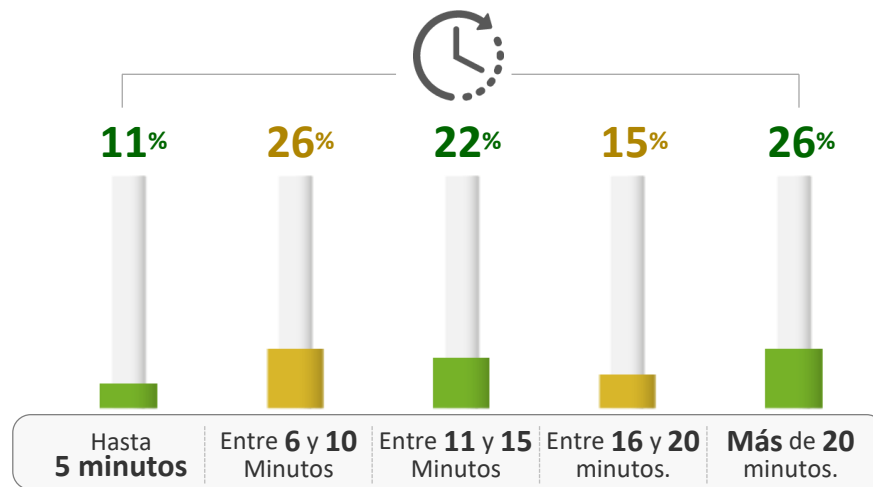


Base total encuestados: 1.865

P8. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma este viaje?, desde el inicio del viaje hasta el final
(Ejemplo: trabajo, universidad, Consultorio médico)

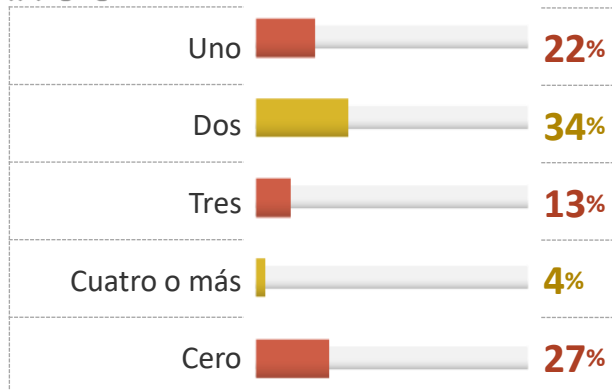


P9. Habitualmente, ¿Cuánto tiempo debe esperar en la Estación o en el Portal?



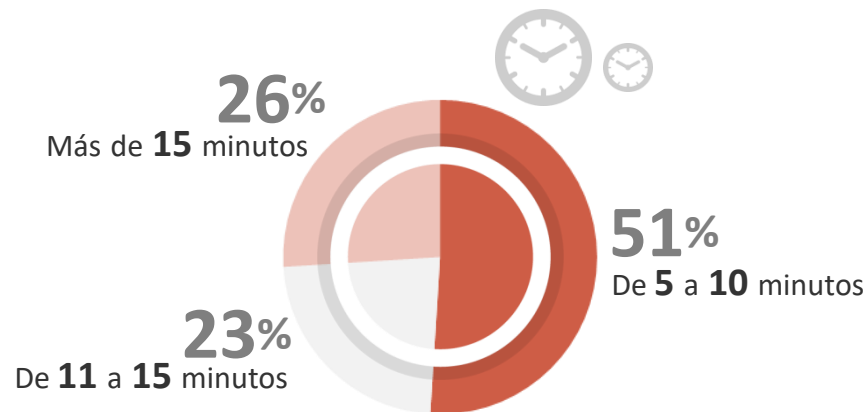
Base total encuestados: 1.865

P10. Pensando en el viaje que está realizando,
¿Cuántos transbordos realiza desde el inicio
hasta el final de su viaje?



Base total encuestados: **1.865**

P11. Pensando en el viaje que está
realizando, ¿Cuánto tiempo demora
en realizar el transbordo?



Base: Encuestados que realizan transbordos: **1.361**

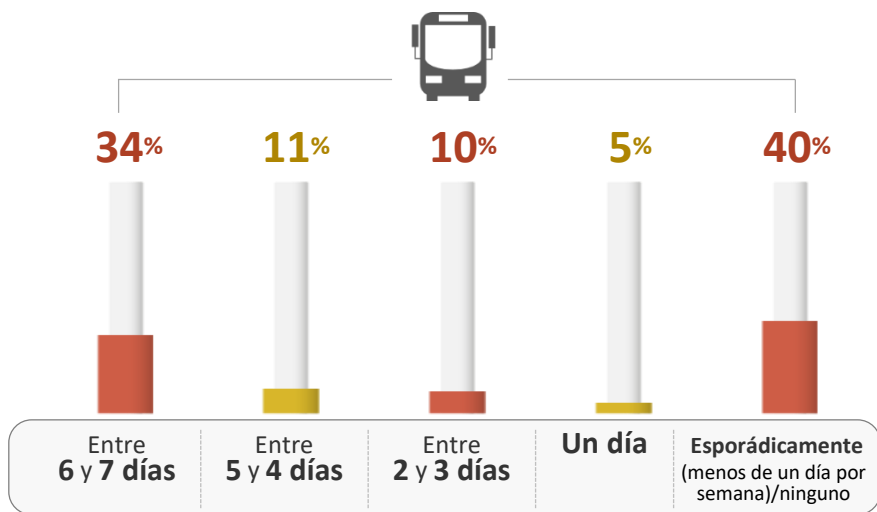


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Capítulo específico

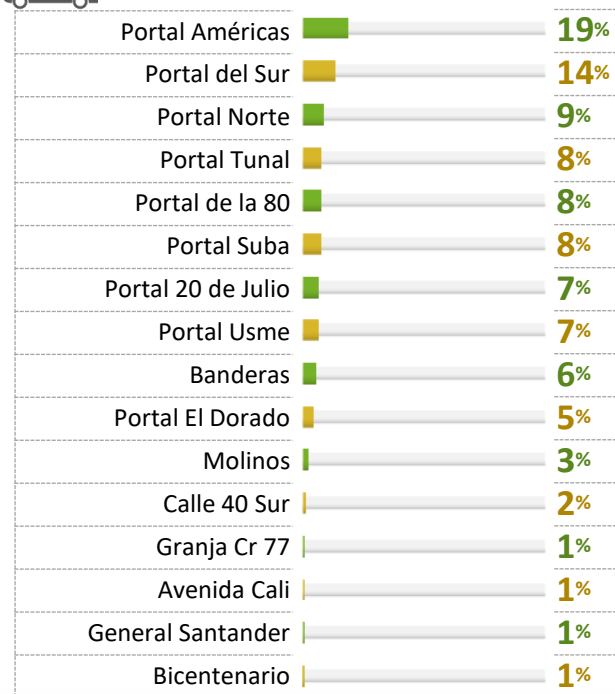
Buses Alimentadores

P13. ¿En una semana normal, con qué frecuencia utiliza rutas alimentadoras del sistema Transmilenio?



Base total encuestados: 1.865

P14a. ¿De qué zona es la ruta alimentadora que usa con mayor frecuencia? (RU-):



Base Encuestados que utilizan rutas alimentadoras: 1.119

		<i>Base</i>
Portal Norte	66,9	218
General Santander	64,4	17
Bicentenario	63,6	9
Portal de la 80	61,1	179
Banderas	60,5	112
Portal del Sur	59,7	290
Portal El Dorado	58,5	140
Avenida Cali	58,3	13
Portal Suba	58,3	193
Calle 40 Sur	58,2	35
Granja Cr 77	56,8	26
Portal Américas	55,7	351
Portal Tunal	53	205
Molinos	52,3	44
Portal 20 de Julio	45,4	144
Portal Usme	43,7	159

Resultados con base inferior a 40 casos. Base insuficiente para tomar decisiones

Base: Encuestados que utilizaron rutas alimentadoras mediciones (Marzo y Diciembre)

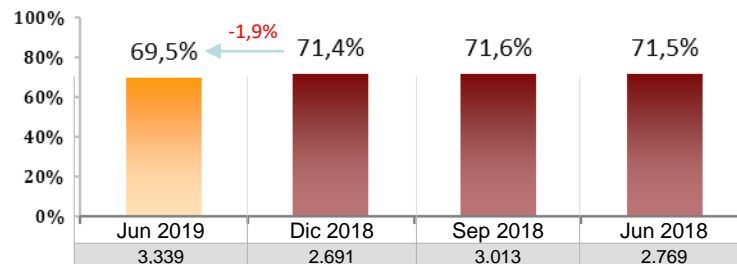
2.135



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Conclusiones

- El ISG cae 1,9% respecto a la medición de Diciembre 2018, algo que si bien rompe con la estabilidad que se tuvo en las anteriores mediciones de Junio, Septiembre y Diciembre de 2018, no representa una caída mayoritariamente significativa.



- La caída del indicador no se fundamenta en un hecho particular, sino que se debe a una caída generalizada de la satisfacción, podemos ver a continuación el comportamiento a través de sus aperturas de forma resumida:
 - Tanto en la franja horaria Pico como valle el indicador cae: Pico cae 2,4% y Valle cae 1,8%.
 - De las 12 zonas que componen el análisis, solamente en 5 de ellas se presentó un incremento : Américas calle 13 (+4,6%), Eje ambiental (+12,3%), NQS Central (+1,7%), Carrera 10 (+1,2%), Calle 6 (+8,2%), los dos incrementos más grandes se dieron en Zonas que tienen un peso en el sistema general muy pequeño (Eje ambiental y Calle 6) lo que limita el efecto a nivel general. La Zona con mayor decrecimiento fue *Caracas* (-4%) que es de las 3 zonas con mayor peso en el sistema.
 - Al observar el comportamiento por operador, solo tres de ellos presentan un aumento en el IGS: Gmovil (+3,9%), SomosK (+1,8%), Consorcio Express(D) (+0,6%), mientras que los demás operadores reportaron un desempeño inferior al de la medición anterior:

GMOVIL	CONSORCIO EXPRESS (D y N)	SOMOS K	CONSORCIO EXPRESS (N)	SI99	CONSORCIO EXPRESS (D)	CONNEXION MÓVIL	TRANSMASIVO	METROBUS	EXPRESS DEL FUTURO	CIUDAD MÓVIL
3,90%	-1,50%	1,80%	-2,80%	-4,10%	0,60%	-0,80%	-3,00%	-4,30%	-2,10%	-4,50%

- El proceso de “seguridad en el sistema” es un proceso que ha ido tomando cada vez más relevancia en la calificación de la satisfacción general, incremento que si bien no ha impactado aún directamente el indicador general dado el comportamiento histórico del proceso, se prevé que en mediciones futuras el proceso tomará más peso en el indicador final, esto es muy importante ya que el proceso de “seguridad en el sistema” es en general el que peor está calificado, lo que generará un impacto negativo considerable en el indicador.
 - Se recomienda subir la calificación de dicho proceso teniendo en cuenta lo siguiente:
 - **La presencia de la policía dentro de las estaciones** es el aspecto que mas le brinda seguridad a las personas en el sistema ya que un **76%** de las personas lo calificaron como el primer o segundo aspecto que más les brindaría seguridad. Otro aspecto que le brindaría seguridad a las personas es **la presencia de la policía alrededor de las estaciones**, un **45%** de las personas lo calificaron como el primer o segundo aspecto que más les brindaría seguridad.
 - De las situaciones que más impactan negativamente la percepción de seguridad en el sistema, los **hurtos** son los que más la afectan, un 63% de las personas seleccionaron los hurtos como la primer o segunda situación que más impacto negativo tiene en la percepción de seguridad en el sistema, seguido de los **colados** con un 35% y **la presencia de habitantes de la calle** con un 24%.

- Proceso de Operación de rutas: *El tiempo de espera para abordar el bus y la Cantidad de personas por bus*, son dos aspectos que son susceptibles a mejoras y que tendrían un impacto relevante sobre el proceso en general.
- Proceso de Estaciones y portales: *El estado de las puertas de la estación* es el aspecto más importante y el peor calificado, mejorar en dicho aspecto y trabajar en otros como *El aseo en los alrededores de la estación o estado físico de la señalización*, tendría efectos directos en la calificación del proceso en sí.
- Proceso de Sistema de recaudo: un 37% de la calificación de este proceso está definido por el *Tiempo que tarda para la compra y/o recarga de tarjeta*, mejorar en este aspecto tendría un efecto considerable en el proceso.
- Proceso de Información y señalización: Si bien está dentro de los tres procesos mejor calificados, mejorar en *mapas (actualizados y de uso fácil)* y en *Información de rutas para la ubicación al interior de la estación* los acercaría al proceso mejor calificado (Conductor).

- Proceso Bus-Último recorrido: Uno de sus aspectos más importantes son las *señales informativas*, este aspecto es el peor calificado dentro de su lista de aspectos, luego mejorar en él ayudaría a mejorar su puntuación general.
- Proceso Conductor: Es el proceso mejor calificado de todo el sistema, su aspecto más importante y mejor calificado es el *Respeto por las Normas de tránsito*. Mejorar en *Manejo(Giros, maniobras y frenado)* ayudaría a mejorar su calificación general ya que es el que peor puntuación tiene y el segundo con mayor peso dentro del proceso.
- Proceso Buses alimentadores: Aunque este proceso no tiene un peso muy importante dentro del sistema en general, es el segundo proceso peor calificado después de *seguridad en el sistema*, un 35% de su calificación está definida por el *Tiempo de espera para tomar el bus*, aspecto que es el peor calificado dentro del proceso, mejorar en ello tendría un efecto importante en el proceso al igual que mejorar en *La cantidad de personas en el bus*.
- Las principales fortalezas y debilidades por zona son:

jun-19	CALLE 80	NQS SUR	SUBA	CARACAS	CALLE 6	CARRERA 10	CALLE 26	AMÉRICAS - CALLE 13	NORTE	CARACAS SUR	NQS CENTRAL	EJE AMBIENTAL
ÍNDICE SATISFACCIÓN GENERAL	80,0%	80,2%	86,5%	75,2%	82,0%	68,7%	71,0%	78,0%	67,4%	69,3%	74,3%	74,8%
OPERACIÓN DE RUTAS	66%	63%	70%	59%	70%	63%	64%	65%	66%	65%	60%	91%
ESTACIONES Y PORTALES	72%	70%	68%	65%	86%	63%	69%	65%	68%	68%	65%	63%
SEGURIDAD	47%	46%	48%	45%	49%	49%	47%	44%	42%	47%	46%	44%
INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN	69%	79%	71%	72%	75%	77%	74%	91%	69%	69%	79%	64%
BUS - Último recorrido	75%	77%	72%	71%	78%	75%	76%	90%	71%	71%	73%	85%
CONDUCTOR	87%	85%	97%	80%	91%	91%	89%	87%	81%	87%	87%	82%