

TRANSMILENIO S.A., con el fin de medir la satisfacción de los usuarios del Componente Troncal y Zonal, realiza a través de una firma encuestadora mediciones de percepción en las cuales se evalúan diferentes procesos del Sistema como: operación de servicios, paraderos, recaudo, señalización, seguridad, Bus y Conductor entre otros. Así mismo, la periodicidad de aplicación se define en coordinación con las áreas técnicas de la Entidad.

Sumado a lo anterior, la descripción metodológica comprende diferentes indicadores que permiten obtener resultados gerenciales, como:

1. Promedio: Esta medida, pretende dar una mirada resumida de la satisfacción en el aspecto que se está evaluando, ya sea un atributo, un proceso, o una evaluación general.
2. Top Two Boxes (TTB): Evidencia la concentración de personas que poseen un nivel de satisfacción alto en el determinado atributo, proceso o apartado.
3. Urgencia: Esta relación entre niveles de satisfacción evidencia aquellos atributos, procesos o apartados que tienen una mayor concentración de personas insatisfechas.
4. Importancias: evidencia el impacto que tienen los atributos en la satisfacción de un proceso, o de un proceso en el nivel de satisfacción de un apartado.
5. Criterio de decisión: Permite tomar una decisión dependiendo de la importancia y la urgencia del determinado factor.
6. Indicador: 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.

Finalmente, se anexa como soporte una presentación denominada “informe final”, en el cual se puede observar de manera general los resultados obtenidos por componente e históricos, asimismo, se adjunta la presentación de la última encuesta de satisfacción para el componente zonal y troncal realizada en el mes de junio de 2019, las cuales contienen información detallada con todos los indicadores y preguntas.

*R-DA-005 Mayo de 2017*