



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Satisfacción General **TRANSMILENIO**




ZONAL:



Junio de 2019



Entidad Contratante:	<b>Transmilenio S.A.</b>
Proveedor de Investigación:	<b>Centro Nacional de Consultoría S.A.</b>
Nombre o Referencia del Proyecto:	Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá (componente ZONAL)
Población objetivo:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público - ZONAL. 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 Zonales.
Tamaño de la Muestra:	Total encuestas: 3227 de 2.400 previstas General: Encuestas realizadas = 1308 de 1.000 previstas Bus y Conductor: Encuestas realizadas = 1919 de 1.400 previstas
Cobertura:	Bogotá (Componente Zonal – Encuesta dentro del Bus)
Cambios en la muestra:	<b>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.</b>
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 Zonal)

Fechas de trabajo de campo:	<b>Del 4 al 12 de Junio de 2019</b>
Tipos de incentivos:	<b>No se emplearon incentivos</b>
Número de Encuestadores:	<b>69 Encuestadores</b>
Métodos de supervisión de entrevistadores:	<b>Siempre (Campo debe reportar este dato según lo real)</b> Monitorización (10%) Re-contacto (5%)
Procedimientos de imputación	<b>Ningún dato de la Base de Datos fue imputado: todos corresponden a los de las encuestas.</b>
Errores no-muestrales (indicador):	<b>Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.</b>
Cuestionario (con tarjetas y materiales empleados)	   Formulario General    Formulario Bus y conductor    Tarjetas de ayuda
<i>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.</i>	
<b><i>Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012</i></b>	

- 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.



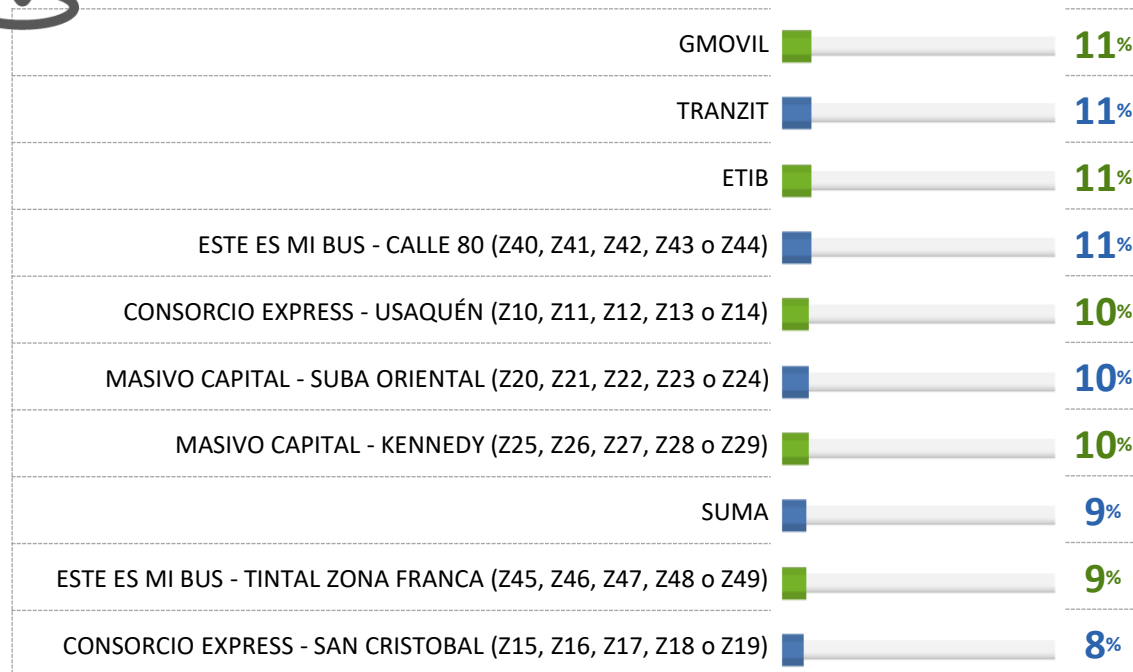
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Encuesta: Zonal – Satisfacción General

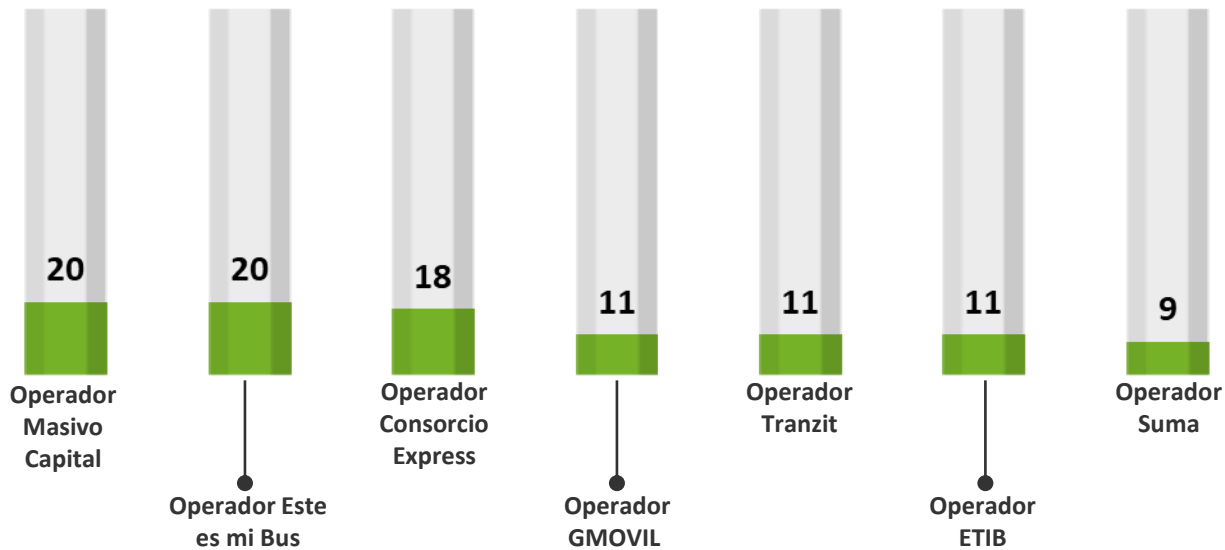




**D10. Encuestador señale el OPERADOR de la ruta donde va a aplicar la encuesta**



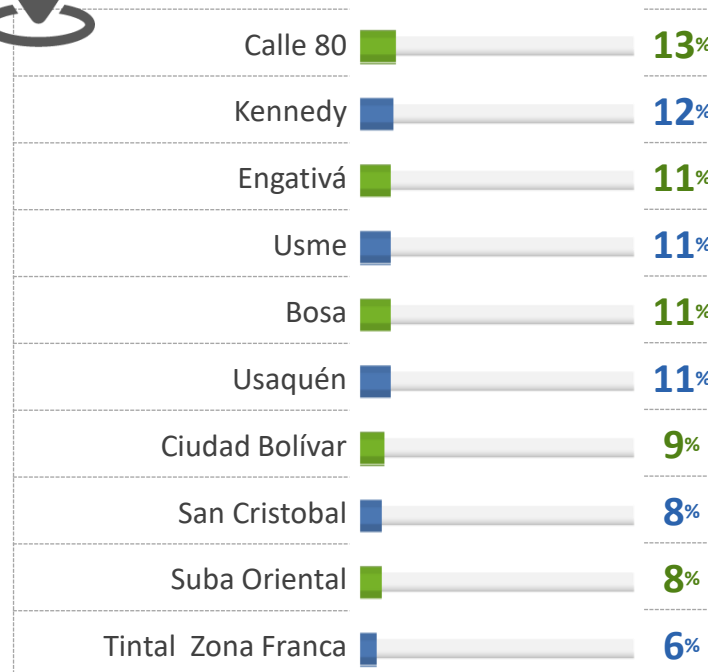
Base total encuestados: **3.227**



Base total encuestados: 3.227



## ZONA



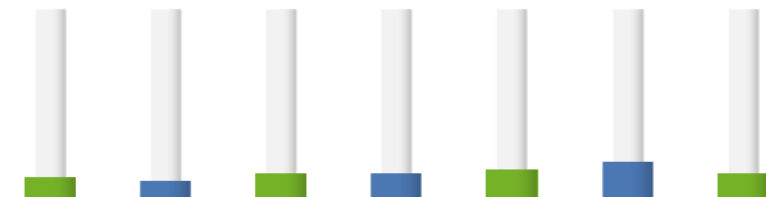
Base total encuestados: 3.227





### Día de la Semana

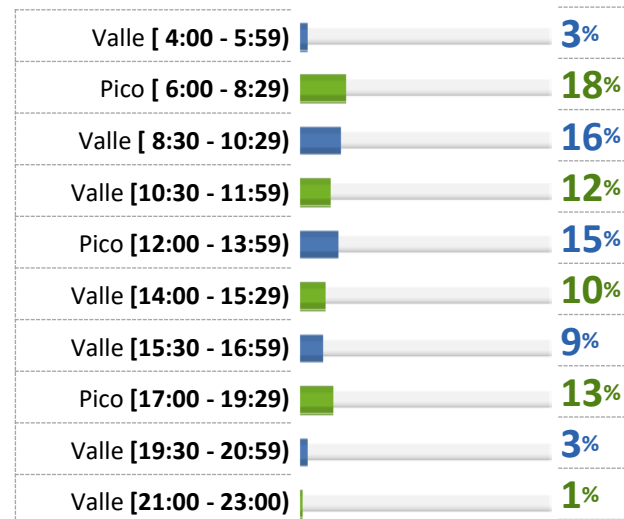
12% 10% 14% 14% 16% 20% 14%



Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado Domingo



### Franja Horaria



Base total encuestados: 3.227



**F1. ¿Cada cuánto usa los buses del Sistema de Transporte Público de Bogotá- buses azules, naranjas o vino tinto ?**



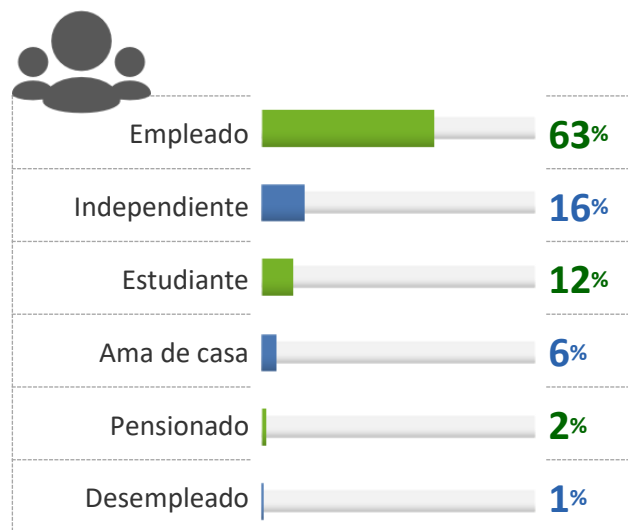
Base total encuestados: **3.227**



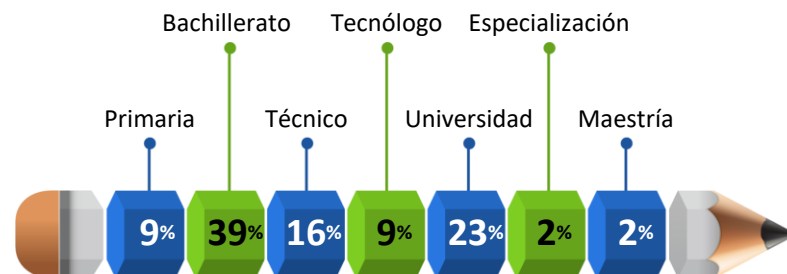
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Demográficos

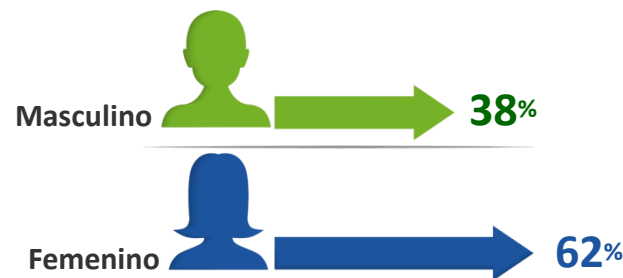
### D1. ¿Cuál es su ocupación principal?



### D2. ¿Cuál es su grado de escolaridad?

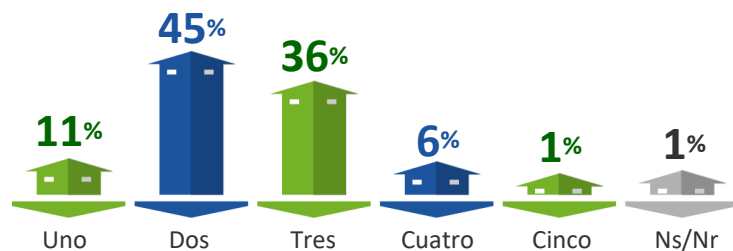


### D3. Género:

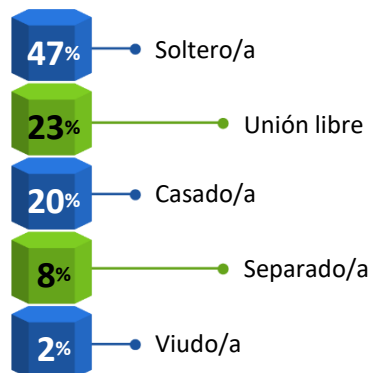


Base total encuestados: 3.227

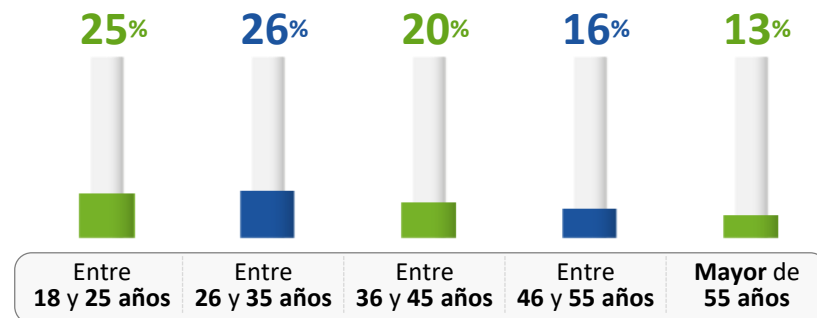
D4. ¿Me podría decir cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



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: 3.227



**D7.** *Hace cuánto tiempo vive o visita Bogotá?*

26,9

**Promedio** (en años)

**D8.** *¿Para qué usa los buses azules, naranja y vino tinto del sistema Transmilenio?*





**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**

# DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

## 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.
Rutas	2,1	28%	2,3
	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"

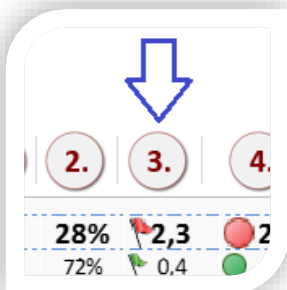
*c*: Número de personas "Poco satisfechas"

*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"

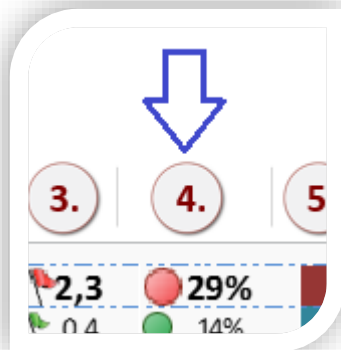
**Casos:**

- 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.

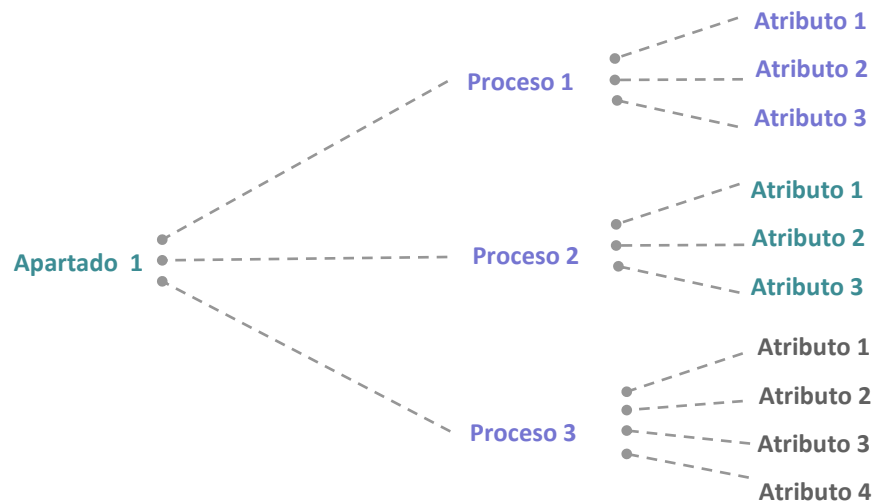
## 4. Importancias

**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:

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

Satisfecho

Insatisfecho



Una vez se estiman los valores  $\beta$  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  $\beta$  podemos calcular el aporte de cada uno de los atributos y por tanto sus importancias:

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

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

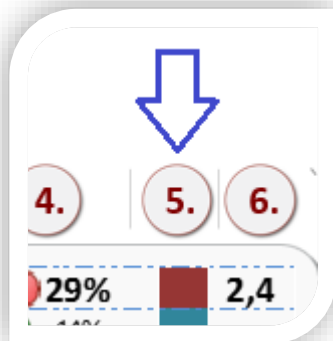
$$\text{Imp}_3 = 25\%$$

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.

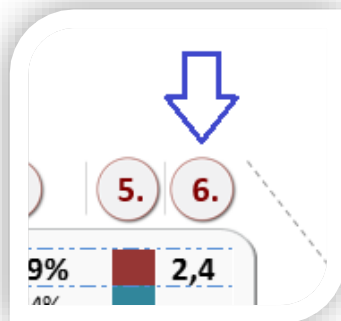
### Calculo:

	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.



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# INDICADOR ZONAL

Satisfacción General			
2,3	43%	1,3	2,6
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

Índice General de  
Satisfacción

65,7%



CNC



	1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>OPERACIÓN DE RUTAS</b>	2,3	42%	▶ 1,4	● 28%	■	2,5
El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino	2,8	68%	▶ 0,5	● 17%	■	
El número de paradas que hace esta ruta	2,8	72%	▶ 0,4	● 12%	■	
El número de transbordos o intercambios	2,8	66%	▶ 0,5	● 14%	■	
El tiempo de espera para abordar el bus	1,7	12%	▶ 7,1	● 19%	■	
Los horarios de operación de las rutas	2,4	51%	▶ 0,9	● 20%	■	
El tiempo de viaje en el bus	2,4	53%	▶ 0,9	● 18%	■	
<b>PARADEROS</b>	2,5	60%	▶ 0,7	● 17%	■	2,7
Ubicación del paradero de acuerdo con sus necesidades	2,8	74%	▶ 0,4	● 21%	■	
Calidad de paraderos respecto a Iluminación	2,3	46%	▶ 1,2	● 14%	■	
Seguridad	2,1	33%	▶ 2,0	● 11%	■	
Estado del Piso del Paradero	2,5	56%	▶ 0,8	● 12%	■	
Estado del paradero metálico	2,5	63%	▶ 0,6	● 14%	■	
Cuentan con información clara y útil para realizar su viaje	2,8	68%	▶ 0,5	● 15%	■	
La zona del paradero facilita realizar filas	2,4	53%	▶ 0,9	● 13%	■	
<b>SISTEMA DE RECAUDO</b>	2,5	52%	▶ 0,9	● 11%	■	2,6
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga de tarjeta	2,6	62%	▶ 0,6	● 36%	■	
Disponibilidad y ubicación de puntos de venta y recarga de tarjetas	2,3	40%	▶ 1,5	● 35%	■	
Horarios de atención de puntos de venta y recarga de tarjetas	2,4	49%	▶ 1,0	● 17%	■	
La amabilidad y atención del personal de recarga (RED - Externa)	2,8	71%	▶ 0,4	● 12%	■	
<b>SEÑALIZACIÓN</b>	2,7	35%	▶ 1,9	● 8%	■	2,7

64%

69%

65%

68%

El % de Indicador de cumplimiento 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

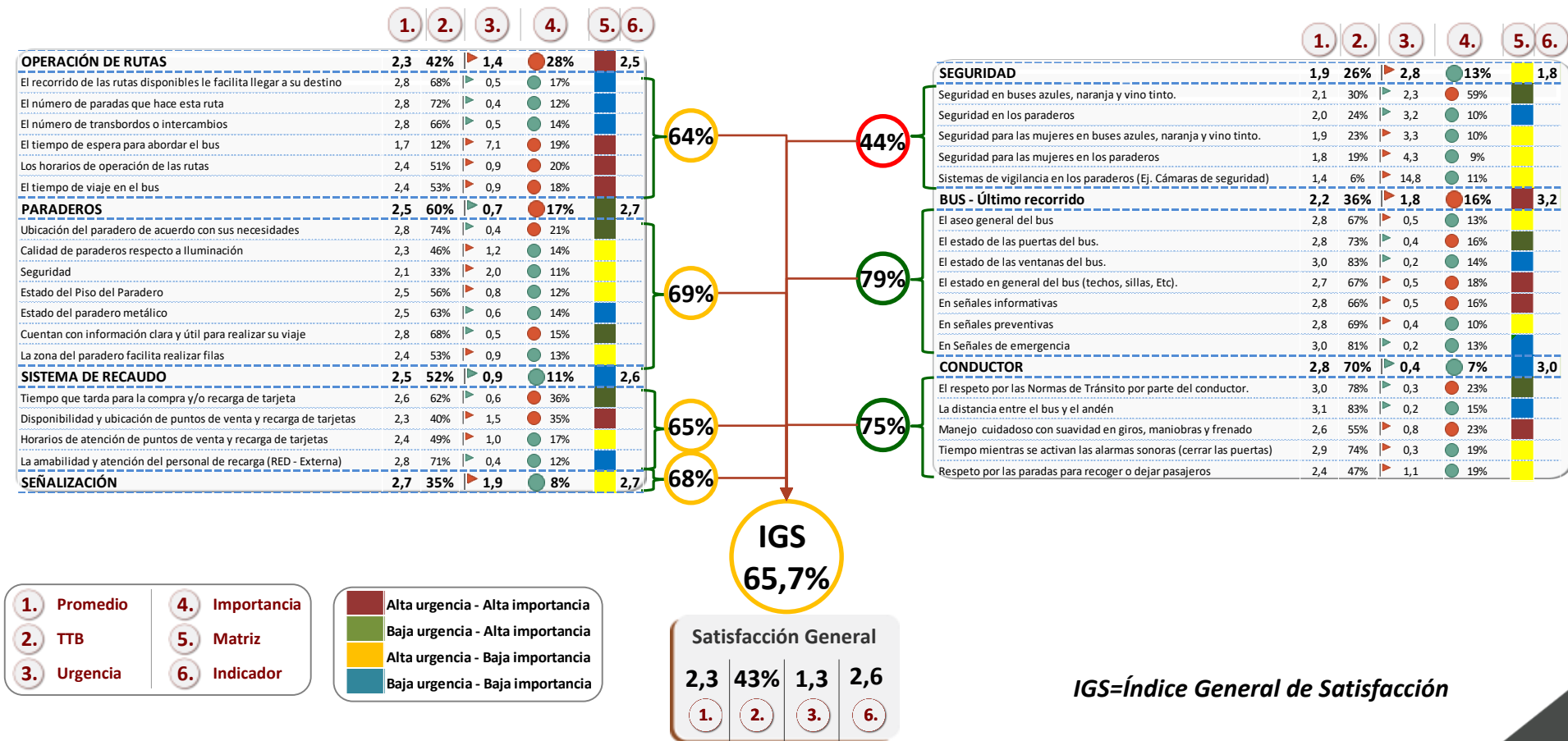
65,7%

**IGS=Índice General de Satisfacción**

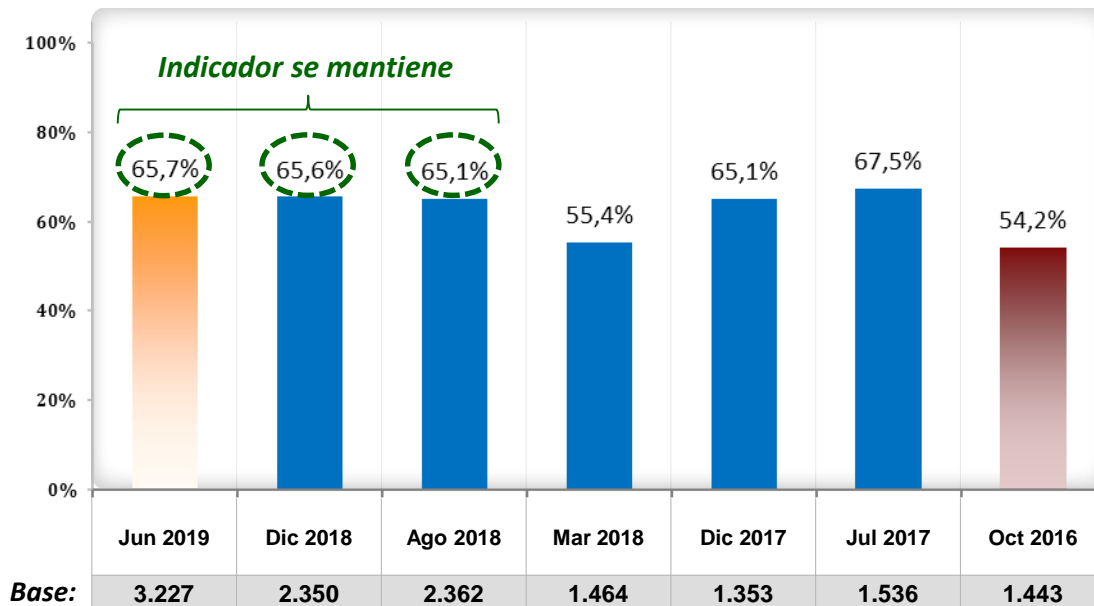
El índice General se obtiene multiplicando el porcentaje de cada proceso por la importancia (4.) del proceso en la satisfacción General.

Es decir la formula sería la siguiente:

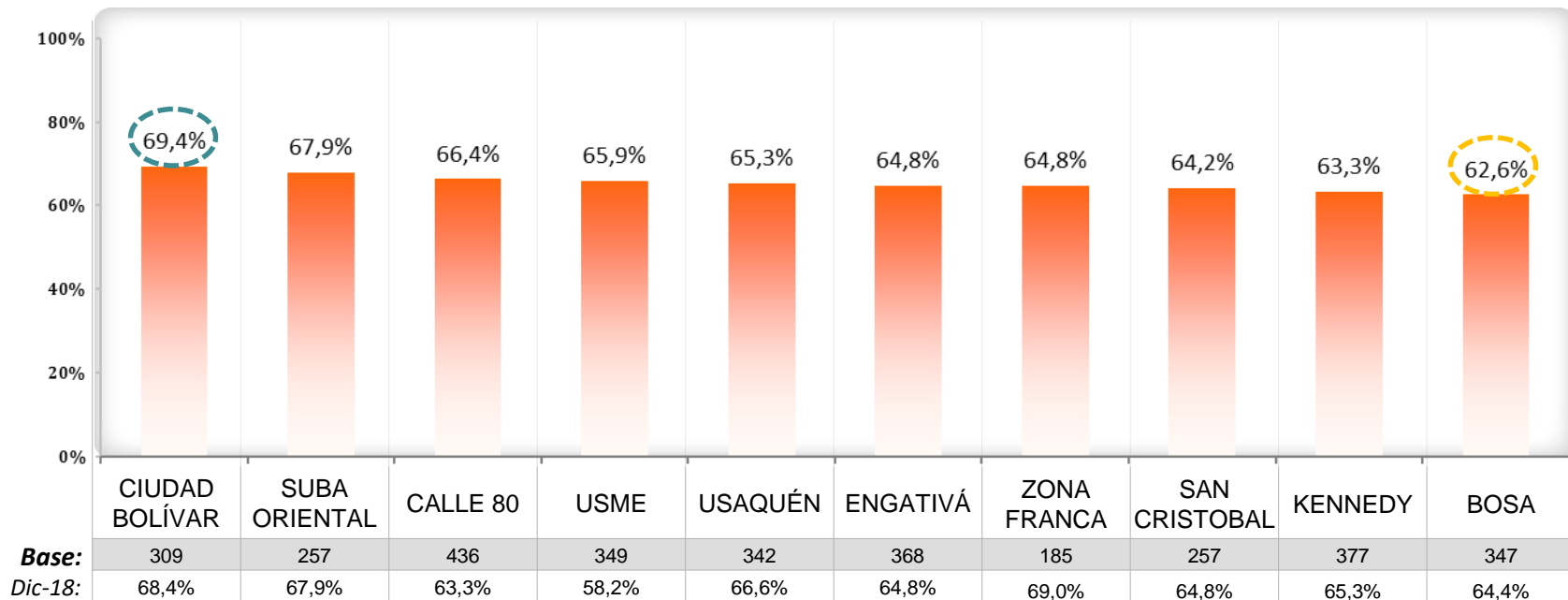
(% del indicador de cumplimiento A \* Importancia del proceso A) + (% del indicador de cumplimiento B \* Importancia del proceso B)+...+ (% del indicador de cumplimiento N \* Importancia del proceso N)



%Comparativo año:



%Indicador:

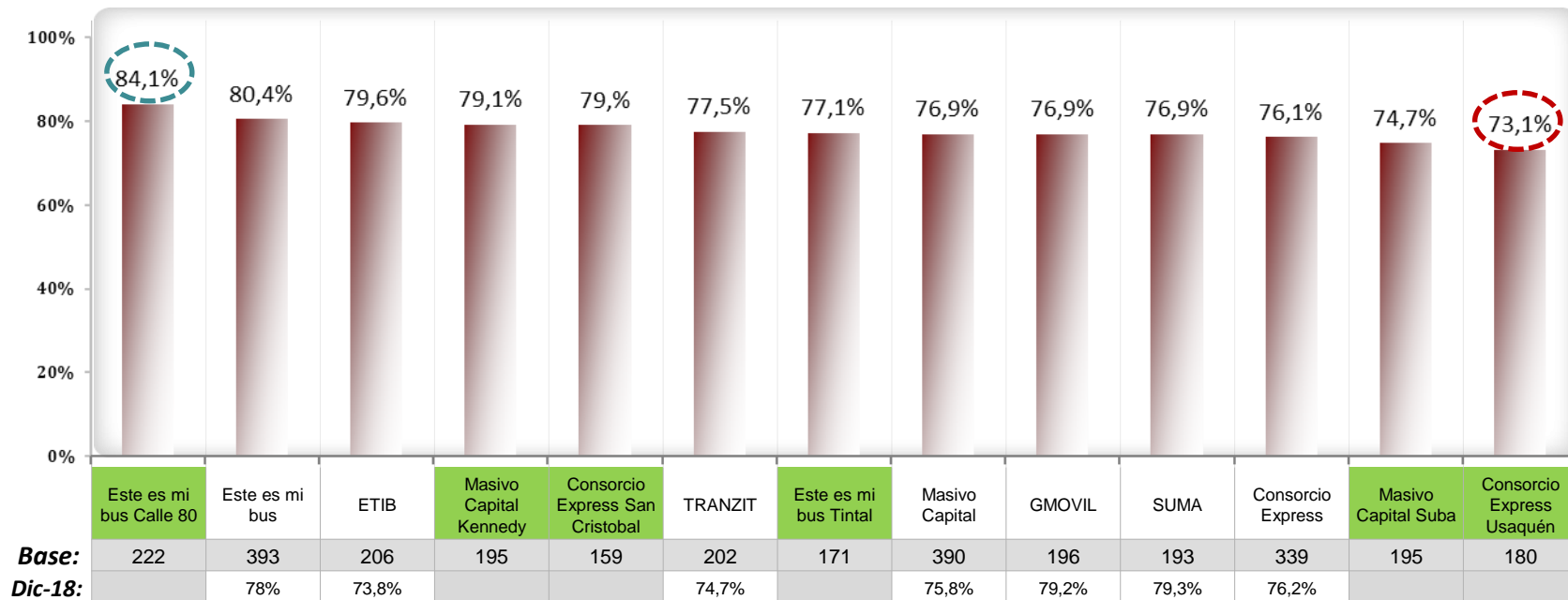
 Jun-2019



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

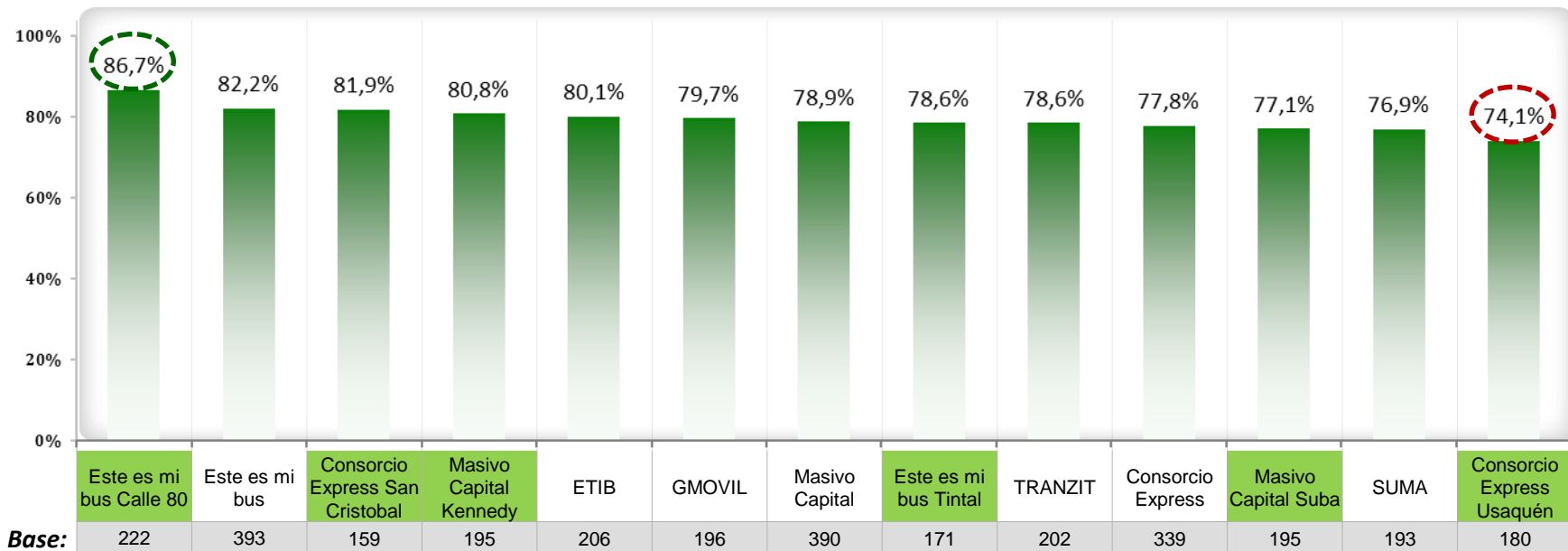
# INDICADOR POR OPERADOR

%Indicador:



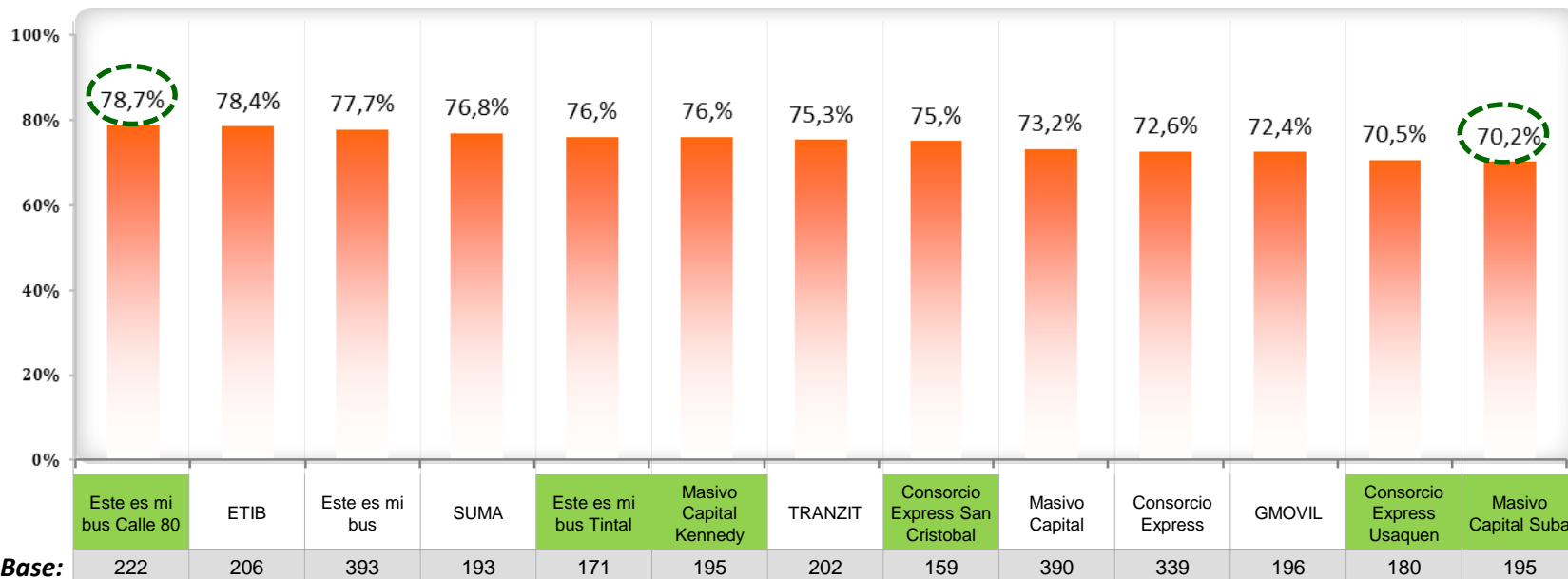
Jun-2019

%Indicador:



Jun-2019

%Indicador:



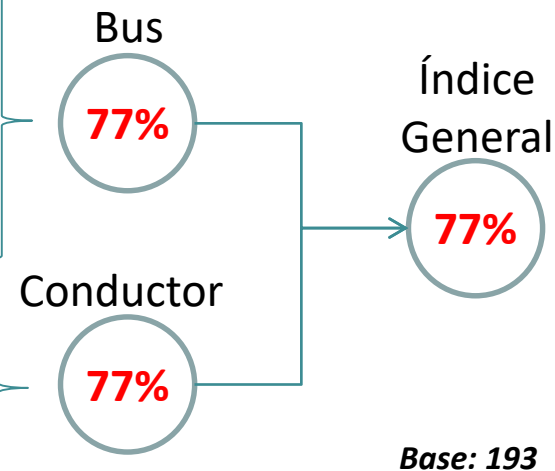
Jun-2019



- |             |                |
|-------------|----------------|
| 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 |

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,3</b>	<b>41%</b>		<b>1,4</b>		<b>69%</b>
El aseo general del bus	2,7	62%		0,6		15%
El estado de las puertas del bus.	2,8	68%		0,5		13%
El estado de las ventanas del bus.	3,0	85%		0,2		10%
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	64%		0,6		27%
En señales informativas	2,8	68%		0,5		12%
En señales preventivas	2,9	71%		0,4		11%
En Señales de emergencia	3,0	76%		0,3		12%
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,9</b>	<b>73%</b>		<b>0,4</b>		<b>31%</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	79%		0,3		31%
La distancia entre el bus y el andén	3,1	80%		0,2		10%
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,7	61%		0,6		17%
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,8	71%		0,4		23%
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,5	52%		0,9		18%



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.

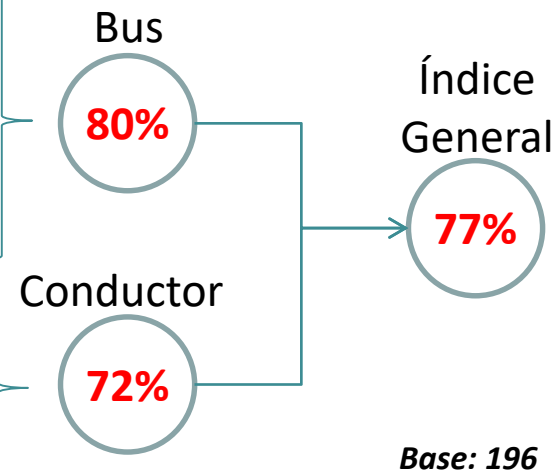
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,3</b>	<b>38%</b>		<b>1,6</b>		<b>62%</b>
El aseo general del bus	2,8	68%		0,5		17%
El estado de las puertas del bus.	2,8	69%		0,5		11%
El estado de las ventanas del bus.	3,0	82%		0,2		14%
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	65%		0,5		16%
En señales informativas	2,8	68%		0,5		12%
En señales preventivas	2,8	70%		0,4		8%
En Señales de emergencia	3,0	82%		0,2		23%
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,7</b>	<b>62%</b>		<b>0,6</b>		<b>38%</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	71%		0,4		25%
La distancia entre el bus y el andén	3,1	83%		0,2		15%
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,5	47%		1,1		23%
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	74%		0,3		16%
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	49%		1,0		22%



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)

# Operador – ESTE ES MI BUS

1. Promedio
2. TTB
3. Urgencia
4. Importancia
5. Matriz
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	2,2	36%	▶ 1,8	● 61%		3,3
El estado de las puertas del bus.	2,9	74%	▶ 0,4	● 11%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	80%	▶ 0,3	● 19%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	3,1	85%	▶ 0,2	● 12%		
En señales informativas	2,8	69%	▶ 0,4	● 24%		
En señales preventivas	2,9	75%	▶ 0,3	● 6%		
En Señales de emergencia	3,1	85%	▶ 0,2	● 14%		

## CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	74%	▶ 0,4	● 39%		3,1
La distancia entre el bus y el andén	3,0	80%	▶ 0,2	● 23%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	3,1	85%	▶ 0,2	● 10%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	60%	▶ 0,7	● 24%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	3,0	81%	▶ 0,2	● 24%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,5	49%	▶ 1,1	● 18%		

Bus

82%

Conductor

78%

Índice General

80%

Base: 393

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

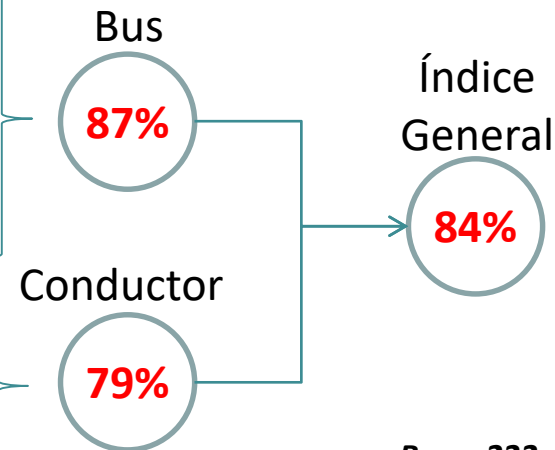
- Alta urgencia - Alta importancia
- Baja urgencia - Alta importancia
- Alta urgencia - Baja importancia
- Baja urgencia - Baja importancia

## BUS - Último recorrido

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El aseo general del bus	2,3	37%	▶ 1,7	● 68%		3,5
El estado de las puertas del bus.	2,9	74%	▶ 0,3	● 6%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	85%	▶ 0,2	● 20%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	3,1	86%	▶ 0,2	● 8%		
En señales informativas	2,8	71%	▶ 0,4	● 14%		
En señales preventivas	2,9	72%	▶ 0,4	● 10%		
En Señales de emergencia	2,9	79%	▶ 0,3	● 4%		
	3,1	88%	▶ 0,1	● 38%		

## CONDUCTOR

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	75%	▶ 0,3	● 32%		3,1
La distancia entre el bus y el andén	3,0	81%	▶ 0,2	● 22%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	3,1	83%	▶ 0,2	● 13%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,7	62%	▶ 0,6	● 20%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	3,0	83%	▶ 0,2	● 24%		
	2,5	51%	▶ 1,0	● 21%		



Base: 222

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.

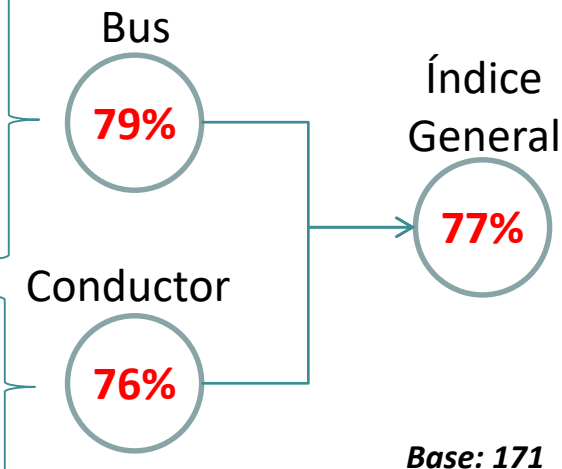
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,2</b>	<b>34%</b>	<b>1,9</b>	<b>42%</b>		<b>3,1</b>
El aseo general del bus	2,9	73%	0,4	14%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	73%	0,4	17%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	84%	0,2	12%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	67%	0,5	32%		
En señales informativas	2,8	68%	0,5	15%		
En señales preventivas	2,8	69%	0,4	6%		
En Señales de emergencia	3,0	81%	0,2	4%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,9</b>	<b>73%</b>	<b>0,4</b>	<b>58%</b>		<b>3,0</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	80%	0,3	23%		
La distancia entre el bus y el andén	3,2	88%	0,1	6%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	57%	0,7	30%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	78%	0,3	26%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	46%	1,2	15%		



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.

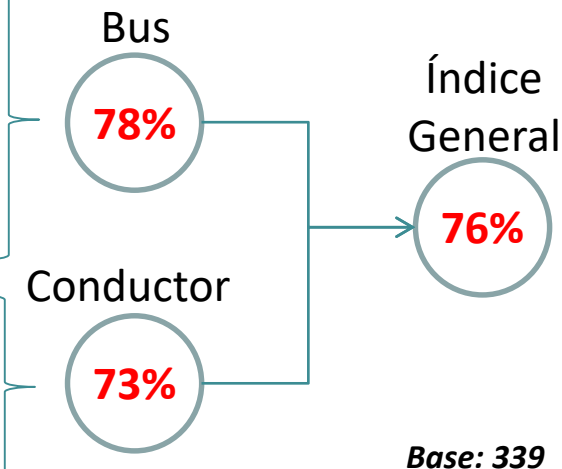
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,2</b>	<b>37%</b>	▶	<b>1,7</b>	<b>67%</b>	<b>3,1</b>
El aseo general del bus	2,8	71%	▶	0,4	14%	
El estado de las puertas del bus.	2,8	73%	▶	0,4	12%	
El estado de las ventanas del bus.	3,0	81%	▶	0,2	17%	
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	65%	▶	0,5	16%	
En señales informativas	2,7	60%	▶	0,7	13%	
En señales preventivas	2,8	68%	▶	0,5	23%	
En Señales de emergencia	3,0	80%	▶	0,3	5%	
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,8</b>	<b>68%</b>	▶	<b>0,5</b>	<b>33%</b>	<b>2,9</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	76%	▶	0,3	21%	
La distancia entre el bus y el andén	3,0	81%	▶	0,2	17%	
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,4	50%	▶	1,0	26%	
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	72%	▶	0,4	19%	
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	43%	▶	1,3	16%	



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.

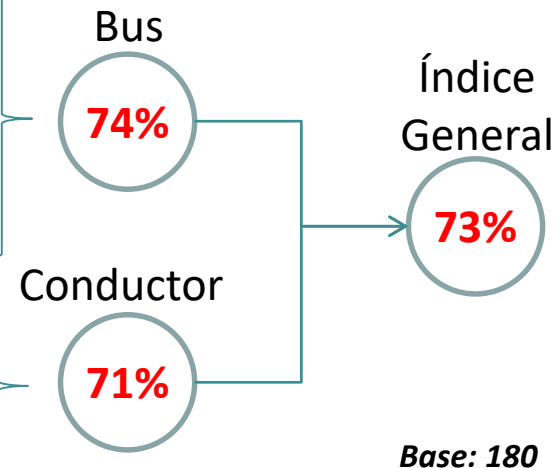
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,2</b>	<b>36%</b>	<b>1,8</b>	<b>74%</b>		<b>3,0</b>
El aseo general del bus	2,8	67%	0,5	29%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	71%	0,4	10%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	78%	0,3	11%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	62%	0,6	15%		
En señales informativas	2,6	55%	0,8	10%		
En señales preventivas	2,7	60%	0,7	21%		
En Señales de emergencia	2,9	77%	0,3	4%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,8</b>	<b>64%</b>	<b>0,6</b>	<b>26%</b>		<b>2,8</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	72%	0,4	27%		
La distancia entre el bus y el andén	3,0	81%	0,2	16%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,3	43%	1,3	26%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,8	68%	0,5	18%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,3	39%	1,5	13%		



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.

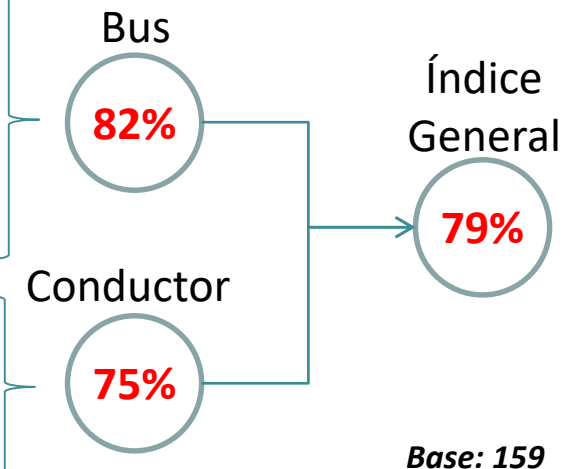
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,3</b>	<b>38%</b>	<b>1,7</b>	<b>58%</b>		<b>3,3</b>
El aseo general del bus	2,9	75%	0,3	6%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	76%	0,3	13%		
El estado de las ventanas del bus.	3,1	84%	0,2	21%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,8	68%	0,5	16%		
En señales informativas	2,8	66%	0,5	14%		
En señales preventivas	3,0	77%	0,3	24%		
En Señales de emergencia	3,1	83%	0,2	7%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,9</b>	<b>73%</b>	<b>0,4</b>	<b>42%</b>		<b>3,0</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,1	80%	0,3	15%		
La distancia entre el bus y el andén	3,0	80%	0,3	19%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	57%	0,7	26%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	76%	0,3	20%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	47%	1,1	20%		



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:

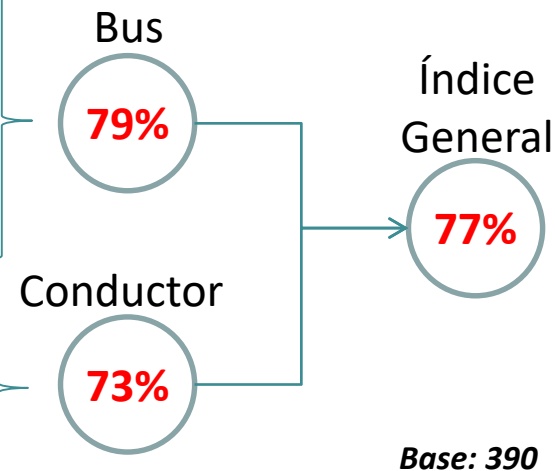
(% del indicador de cumplimiento Bus \* Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor \* Importancia del proceso Conductor)



- |             |                |
|-------------|----------------|
| 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,2</b>	<b>35%</b>	<b>1,8</b>	<b>65%</b>		<b>3,2</b>
El aseo general del bus	2,6	59%	0,7	7%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	71%	0,4	25%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	82%	0,2	12%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	68%	0,5	11%		
En señales informativas	2,8	66%	0,5	18%		
En señales preventivas	2,7	64%	0,6	6%		
En Señales de emergencia	3,0	81%	0,2	21%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,8</b>	<b>70%</b>	<b>0,4</b>	<b>35%</b>		<b>2,9</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	79%	0,3	19%		
La distancia entre el bus y el andén	3,1	85%	0,2	12%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	54%	0,8	28%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,8	71%	0,4	19%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	46%	1,2	22%		



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.

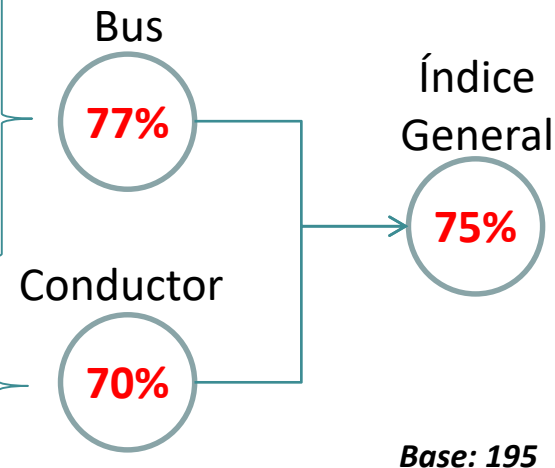
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,2</b>	<b>29%</b>	<b>▶ 2,5</b>	<b>● 65%</b>		<b>3,1</b>
El aseo general del bus	2,6	56%	▶ 0,8	● 10%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	70%	▶ 0,4	● 35%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	81%	▶ 0,2	● 11%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	68%	▶ 0,5	● 11%		
En señales informativas	2,8	67%	▶ 0,5	● 17%		
En señales preventivas	2,7	59%	▶ 0,7	● 4%		
En Señales de emergencia	3,0	78%	▶ 0,3	● 12%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,7</b>	<b>64%</b>	<b>▶ 0,6</b>	<b>● 35%</b>		<b>2,8</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	75%	▶ 0,3	● 18%		
La distancia entre el bus y el andén	3,1	85%	▶ 0,2	● 9%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,5	52%	▶ 0,9	● 30%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,7	67%	▶ 0,5	● 20%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,4	45%	▶ 1,2	● 24%		



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.

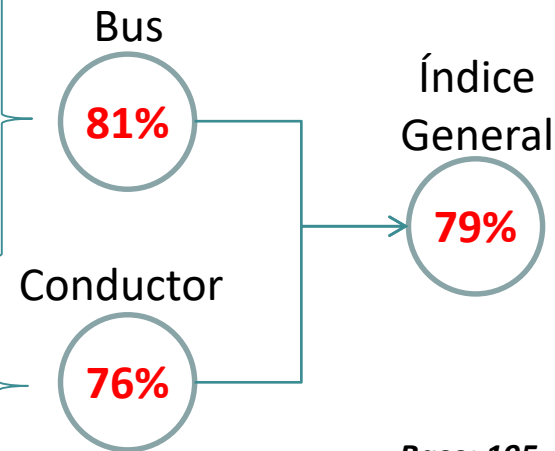
Es decir la formula sería la siguiente:

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

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

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

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,3</b>	<b>42%</b>	<b>1,4</b>	<b>66%</b>		<b>3,2</b>
El aseo general del bus	2,6	62%	0,6	4%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	71%	0,4	20%		
El estado de las ventanas del bus.	2,9	82%	0,2	14%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	69%	0,5	10%		
En señales informativas	2,8	65%	0,5	19%		
En señales preventivas	2,8	69%	0,4	6%		
En Señales de emergencia	3,1	84%	0,2	27%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,9</b>	<b>76%</b>	<b>0,3</b>	<b>34%</b>		<b>3,0</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	84%	0,2	20%		
La distancia entre el bus y el andén	3,0	85%	0,2	17%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	56%	0,8	27%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	75%	0,3	16%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,5	48%	1,1	21%		



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.

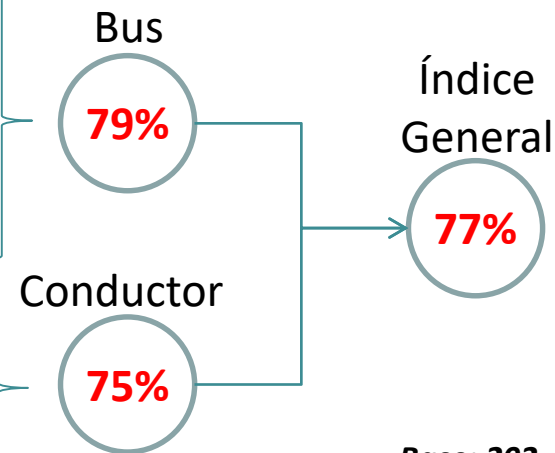
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,1</b>	<b>32%</b>	<b>2,1</b>	<b>67%</b>		<b>3,1</b>
El aseo general del bus	2,7	62%	0,6	8%		
El estado de las puertas del bus.	2,8	70%	0,4	10%		
El estado de las ventanas del bus.	3,0	82%	0,2	27%		
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,7	68%	0,5	22%		
En señales informativas	2,7	65%	0,5	19%		
En señales preventivas	2,7	66%	0,5	7%		
En Señales de emergencia	2,9	80%	0,3	6%		
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,8</b>	<b>70%</b>	<b>0,4</b>	<b>33%</b>		<b>3,0</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	2,9	76%	0,3	24%		
La distancia entre el bus y el andén	2,9	77%	0,3	26%		
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,5	52%	0,9	13%		
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	77%	0,3	17%		
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,3	44%	1,3	19%		



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.

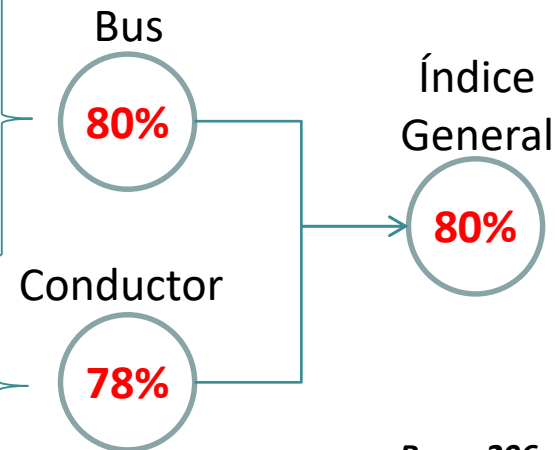
Es decir la formula sería la siguiente:

(% 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.
<b>BUS - Último recorrido</b>	<b>2,3</b>	<b>37%</b>		<b>1,7</b>		<b>71%</b>
El aseo general del bus	2,8	71%		0,4		18%
El estado de las puertas del bus.	2,9	77%		0,3		16%
El estado de las ventanas del bus.	3,0	84%		0,2		6%
El estado en general del bus (techos, sillas, Etc).	2,8	67%		0,5		17%
En señales informativas	2,8	69%		0,5		14%
En señales preventivas	2,8	70%		0,4		12%
En Señales de emergencia	3,0	83%		0,2		16%
<b>CONDUCTOR</b>	<b>2,9</b>	<b>70%</b>		<b>0,4</b>		<b>29%</b>
El respeto por las Normas de Tránsito por parte del conductor.	3,0	82%		0,2		23%
La distancia entre el bus y el andén	3,1	85%		0,2		26%
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado	2,6	56%		0,8		17%
Tiempo mientras se activan las alarmas sonoras (cerrar las puertas)	2,9	73%		0,4		14%
Respeto por las paradas para recoger o dejar pasajeros	2,5	51%		0,9		20%



**Base: 206**

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:

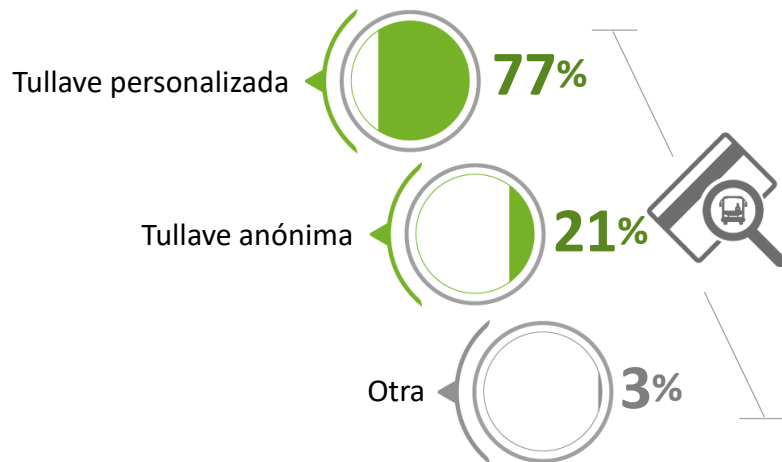
(% del indicador de cumplimiento Bus \* Importancia del proceso Bus) + (% del indicador de cumplimiento Conductor \* Importancia del proceso Conductor)



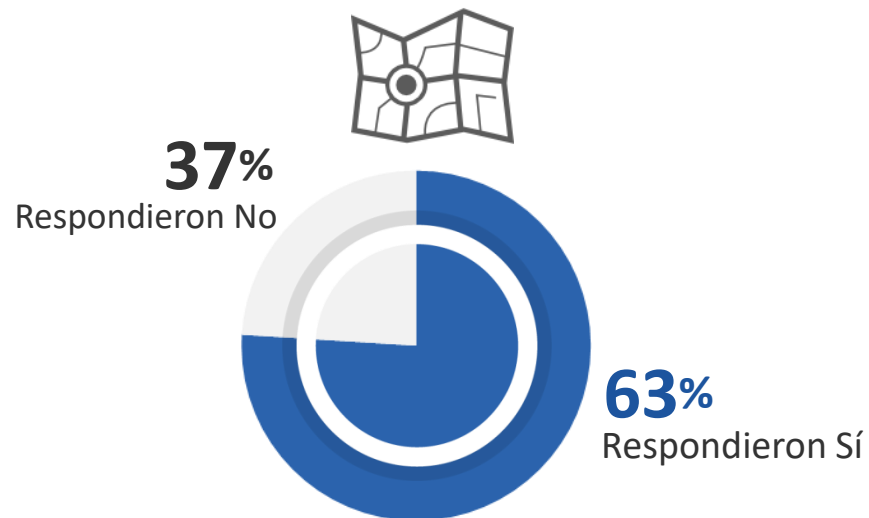
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Preguntas asociadas a *Sistema de Recaudo*

**P7A ¿Qué tipo de tarjeta usa? (RM)**



**P7B ¿Conoce sobre el viaje a crédito que ofrece la tarjeta Tullave personalizada?**



Base total encuestados: **1.308**



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Capítulo específico

## *Cultura*



**P12.** 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).

**P13.** A continuación escuchará la misma serie de comportamientos y actitudes, por favor responda si está de acuerdo o en desacuerdo USTED con estos comportamientos

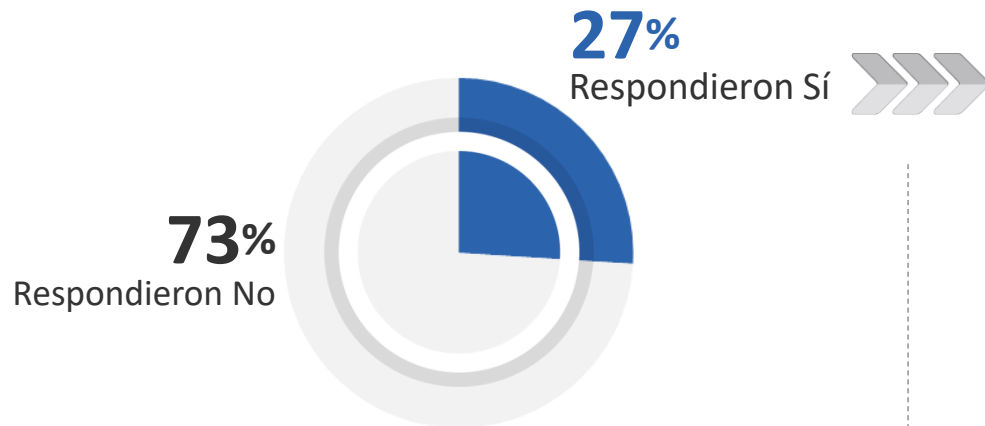
(P12.) **TTB:** Siempre + Casi Siempre

(P13.) **De acuerdo**

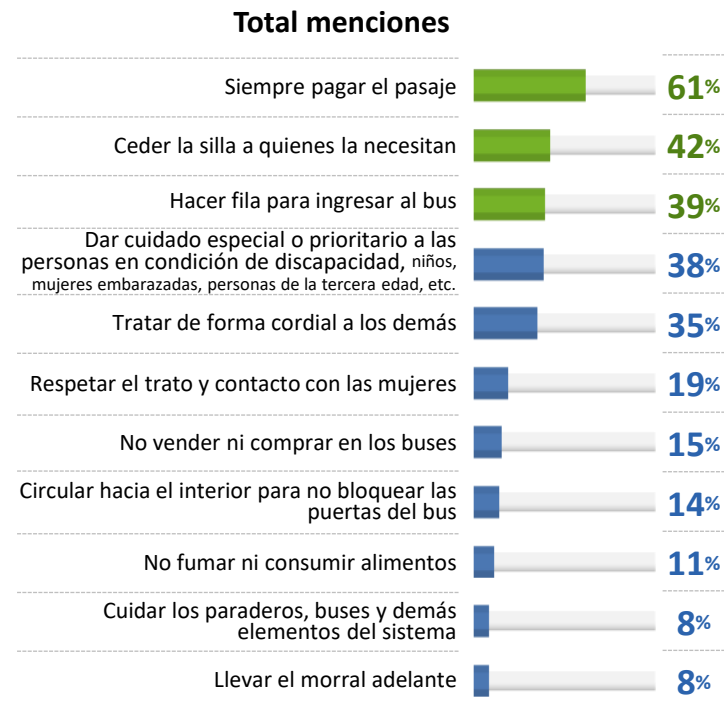
12.2 Ingresan al bus validando el pasaje		<b>81%</b>		<b>97%</b>	<b>16%</b>
12.1 Salen con tiempo anticipado a tomar el bus que les lleva a su destino		<b>72%</b>		<b>92%</b>	<b>20%</b>
12.3 Circulan hacia el interior del bus		<b>72%</b>		<b>94%</b>	<b>22%</b>
12.8 Permiten el paso de otras personas que quieren/necesitan circular en el bus		<b>70%</b>		<b>96%</b>	<b>26%</b>
12.7 Usan las sillas preferenciales		<b>61%</b>		<b>42%</b>	<b>19%</b>
12.11 Hacen filas cuando es posible		<b>60%</b>		<b>91%</b>	<b>31%</b>
12.6 Ceden el puesto a quien lo necesita		<b>55%</b>		<b>90%</b>	<b>35%</b>
12.10 Se ubican en las franjas amarillas de los buses		<b>54%</b>		<b>40%</b>	<b>14%</b>
12.4 Si el bus viene con su máxima ocupación, esperan el siguiente		<b>48%</b>		<b>68%</b>	<b>20%</b>
12.5 Comen en los buses		<b>45%</b>		<b>28%</b>	<b>17%</b>
12.9 Corrigen a las personas que no cumplen normas básicas de comportamiento		<b>27%</b>		<b>36%</b>	<b>9%</b>
12.12 Toman algún tipo de acción frente a los colados, (avisar al servicio de seguridad, avisar al punto de recaudo, hablar con la persona, etc.)		<b>16%</b>		<b>27%</b>	<b>11%</b>

Base total encuestados: **1.308**

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



**P15.** De la siguiente lista, mencione 3 comportamientos principales que usted considera deben tener los usuarios de SITP:



Base total encuestados: 1.308



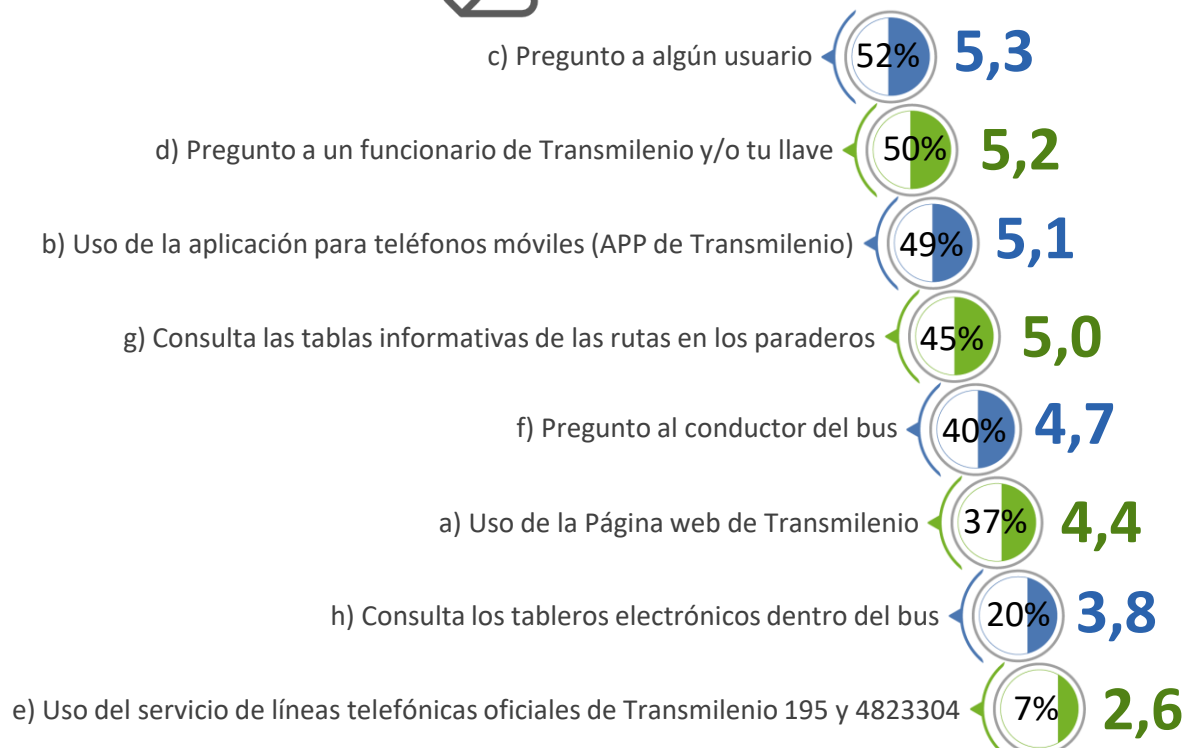
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Capítulo específico

## *Información y Señalización*



## 17. Cómo planea el viaje?



Base total encuestados: 1.308

T3

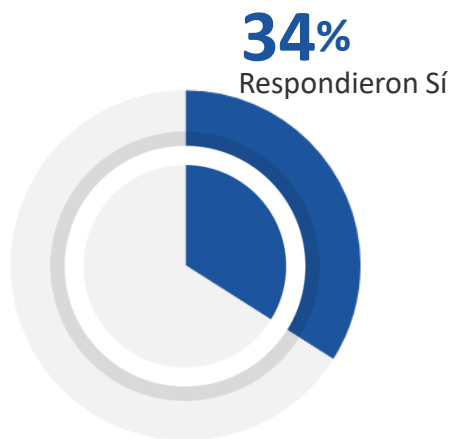


BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Capítulo específico

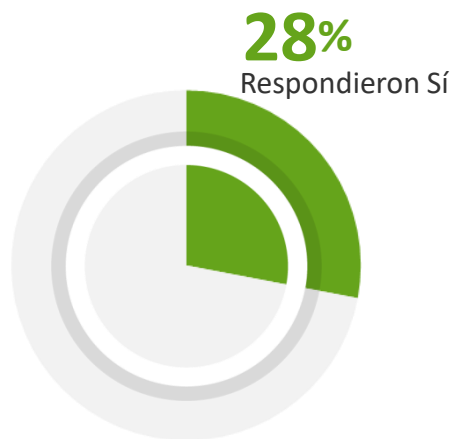
## Comunicación

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



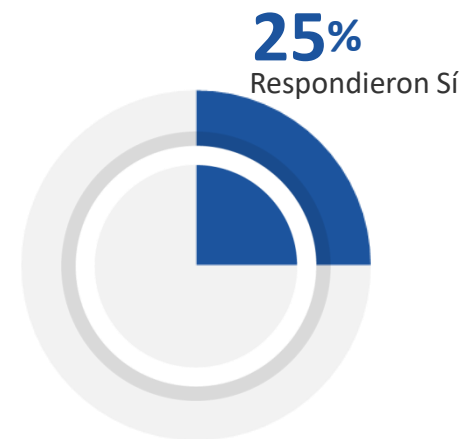
**66%**  
Respondieron No

**P19A** ¿Siente usted que recibe información oportuna acerca de los cambios de rutas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP?



**72%**  
Respondieron No

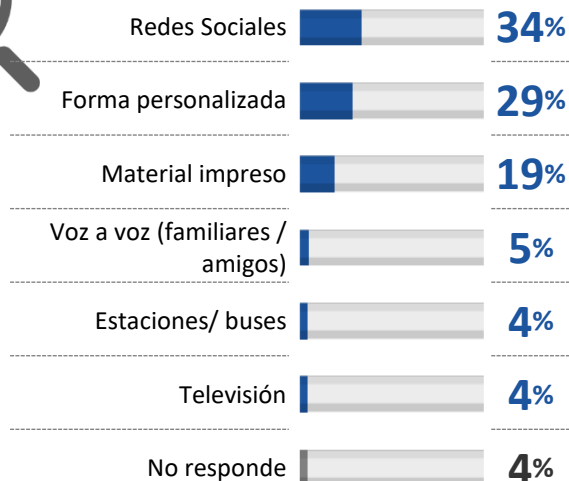
**P19B** ¿Recibe usted información lo suficientemente clara, acerca de los cambios de rutas del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP?



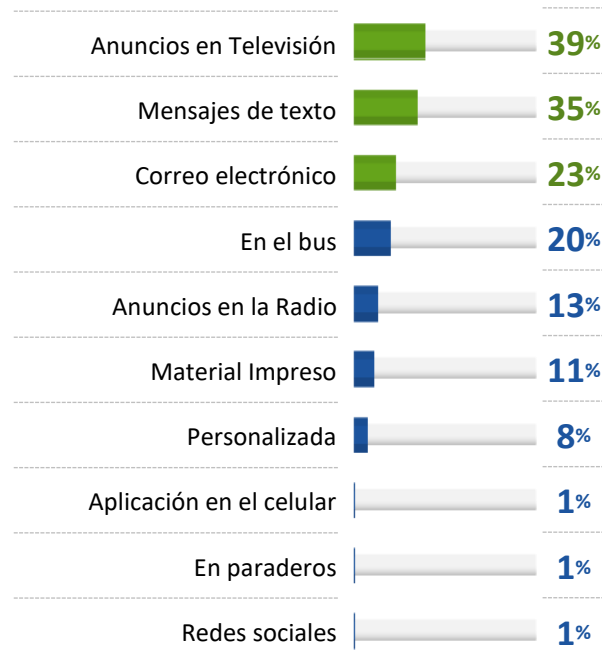
**75%**  
Respondieron No

Base total encuestados: 1.308

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



**P21.** ¿Cómo le gustaría recibir información del sistema?



Base total encuestados: 1.308

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



Rutas, horarios y las frecuencias<sup>01</sup>



Novedades que afecten las rutas y servicios



Tarjetas, recargas y tarifas.



Uso adecuado del Sistema

**P23.** ¿Cuándo usted está en el paradero y requiera información adicional para su viaje como le gustaría obtenerla?

Tableros Digitales



**37%**



Mapas



**28%**



Personal en vía



**26%**



Policía



**20%**



Material Impreso



**13%**



Aplicación en el celular



**1%**



Base total encuestados: **1.308**



**P24.** Usted conoce la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?



**Base** total encuestados: **1.308**

**P24A.** ¿Usted ha utilizado la figura de Defensor al Usuario de Transmilenio?



**Base:** Encuestados que conocen la figura del defensor al usuario de Transmilenio: **84**

**P24B.** ¿Qué tan satisfecho está con el servicio prestado por El Defensor del Usuario de Transmilenio?



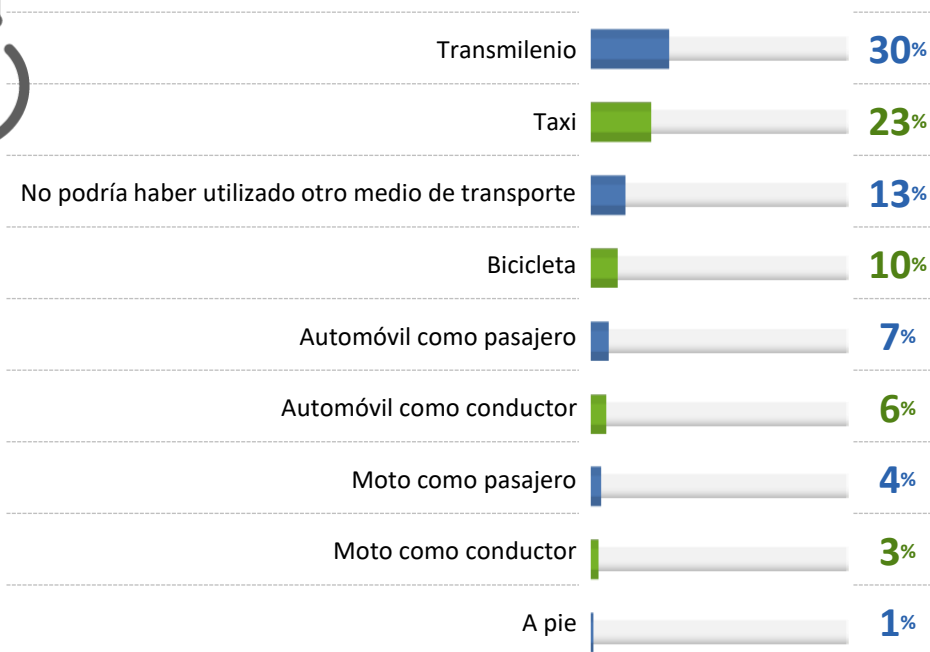
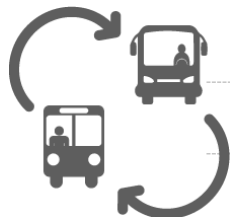
**TTB:** Totalmente satisfecho + Satisfecho

**Base:** Encuestados que han utilizado la figura del defensor al usuario de Transmilenio: **19**

# Capítulo específico

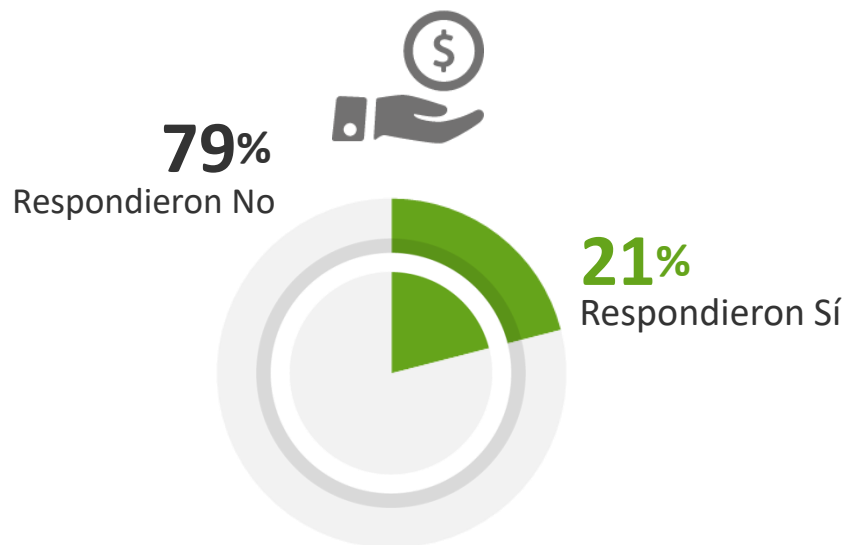
## Otros temas relacionados

**P6 ¿En qué otros medios podría haber realizado el viaje que acaba de hacer?**

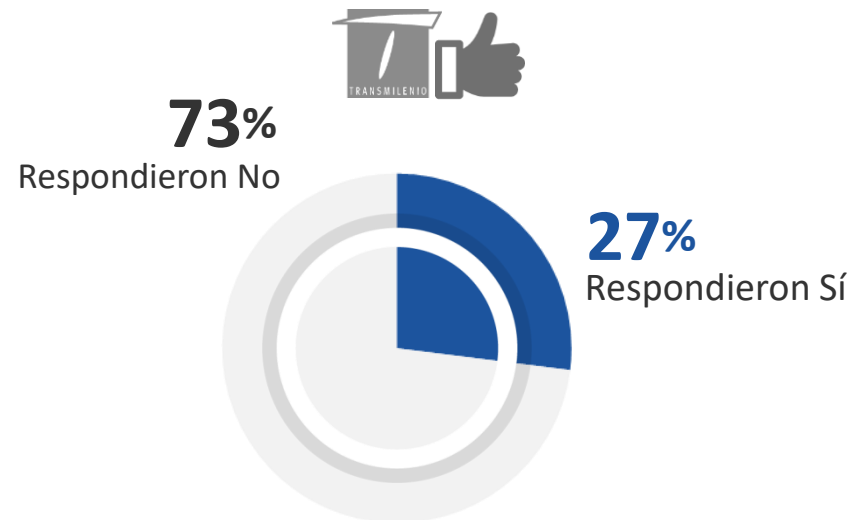


Base total encuestados: 1.308

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

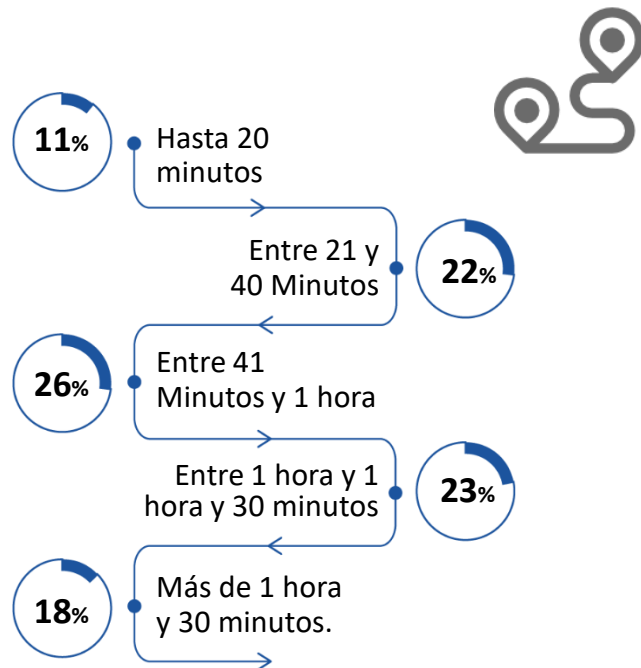


**P26.** Usted cree que el Sistema Transmilenio ha mejorado en los últimos seis (6) meses en el servicio prestado con los buses azules, naranjas o vino tinto?

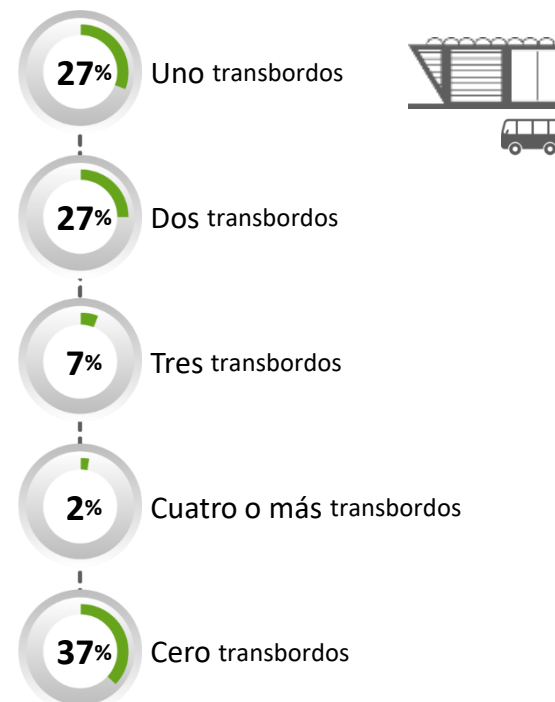


Base total encuestados: **1.308**

**P6.** Habitualmente, ¿Cuánto tiempo le toma este viaje, desde el inicio (ejemplo: casa) hasta el final (Ejemplo: trabajo, universidad, Consultorio médico)



**P7.** Pensando en el viaje que está realizando, ¿Cuántos transbordos realiza desde el inicio hasta el final de su viaje?



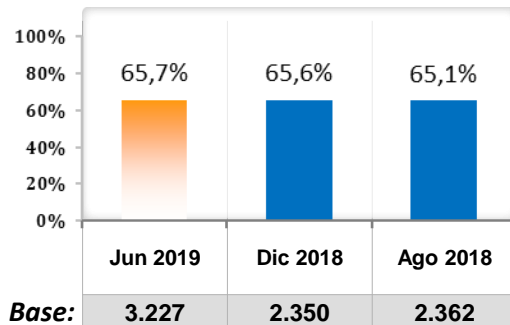
Base: Total encuestados 1.919



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Conclusiones

- El Índice general de satisfacción (IGS) del componente Zonal se mantiene respecto a los últimos dos resultados:



La variación con respecto a la última medición fue de +0,1%.

- A continuación, se pueden observar los aspectos más importantes a mejorar en cada uno de los procesos que componen al IGS:
  - Operación de rutas:** Con un peso del 28%, es el proceso que más peso tiene en el IGS, luego mejorar en éste proceso en particular generará un impacto mayor que mejor en cualquier otro proceso, los aspecto que más ayudarían a mejorar la evaluación de este proceso son:
    - El tiempo de espera para abordar el bus.
    - Los horarios de operación de las rutas.
    - El tiempo de viaje en el bus.

- **Paraderos:** Con un peso del 17%, es un proceso que posee varios aspectos con baja calificación que individualmente no pesan mucho, pero al unirlos, suman un peso neto en el proceso del 50%, luego, trabajar en paralelo en los siguientes aspectos generará mejoras en el proceso como tal:
  - Calidad de paraderos respecto a Iluminación.
  - Seguridad.
  - Estado del Piso del Paradero.
  - La zona del paradero facilita realizar filas.
- **Bus-Último recorrido:** Este proceso tiene un peso del 16%, muy similar al proceso anterior. Con una puntuación de 79% es el proceso mejor calificado de los 7 procesos que componen al IGS, aún así, es un proceso que tiene dos aspectos con oportunidad de mejora y de impacto considerable en el proceso:
  - El estado en general del bus (techos, sillas, Etc.).
  - En señales informativas.
- **Seguridad:** Aunque es el cuarto proceso en orden de importancia (13%), dadas las últimas mediciones, se prevé que este proceso tomará alta importancia en las próximas mediciones, los aspectos que componen a este proceso ordenados por importancia son los siguientes:
  - Seguridad en buses azules, naranja y vino tinto: De los 5 aspectos que componen al proceso, este recoge el **59%** del peso y su calificación promedio es 2.1 (escala de 1,2,3 ó 4) luego mejorar en este aspecto generará efectos muy significativos en el proceso.
  - Sistemas de vigilancia en los paraderos (Ej. Cámaras de seguridad): peso = 11%, calificación promedio 1,4 (escala de 1,2,3 o 4)
  - Seguridad en los paraderos: peso=10%, calificación promedio 2 (escala de 1,2,3 o 4)
  - Seguridad para las mujeres en buses azules, naranja y vino tinto: peso=10%, calificación promedio 1,9 (escala de 1,2,3 o 4)
  - Seguridad para las mujeres en los paraderos: peso=9%, calificación promedio 1,8 (escala de 1,2,3 o 4)



- **Sistema de recaudo:** Peso de 11%, en este proceso sucede uno de los aspectos más importantes es el peor calificado de ellos, éste es:
  - Disponibilidad y ubicación de puntos de venta y recarga de tarjetas: Peso de 36%, calificación promedio 2,3 (escala de 1,2,3 o 4).
- **Señalización:** Este proceso tiene un peso de apenas 8% sobre el IGS, su calificación es de 68% al cumplir con una calificación promedio de 2,7 (escala de 1,2,3 o 4). No tiene aspectos particulares, luego la mejor del mismo está regido por la mejora de la señalización en sí misma.
- **Conductor:** Es el segundo proceso mejor calificado, pero su peso ante el IGS es el mas pequeño 7%, luego no es un proceso que tenga mucho margen de mejora y además, el lograrlo no genera efectos significativos al IGS. El aspecto peor calificado es el siguiente:
  - Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras y frenado: Peso: 23%, calificación promedio 2,6 (escala de 1,2,3 o 4).

Las principales fortalezas y debilidades por zonas son las siguientes:

	Bosa	Calle 80	C. Bolivar	Engativá	Kennedy	San Cristobal	Suba Oriental	TINTAL	Usaquen	Usme
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	63%	66%	69%	65%	63%	64%	68%	65%	65%	66%
<b>OPERACIÓN DE RUTAS</b>	67%	65%	67%	63%	58%	64%	61%	64%	61%	66%
<b>PARADEROS</b>	70%	70%	72%	67%	67%	69%	71%	69%	69%	65%
<b>SISTEMA DE RECAUDO</b>	63%	66%	71%	71%	57%	65%	69%	55%	62%	68%
<b>SEÑALIZACIÓN</b>	66%	70%	68%	69%	66%	73%	75%	70%	69%	66%
<b>SEGURIDAD</b>	40%	49%	44%	46%	46%	40%	37%	46%	46%	38%
<b>BUS - Último recorrido</b>	80%	83%	77%	80%	79%	82%	78%	80%	74%	79%
<b>CONDUCTOR</b>	78%	79%	77%	72%	75%	75%	69%	75%	70%	75%