

# SATISFACCIÓN GENERAL TRANSMILENIO S.A

**Diciembre 2022**



Entidad Contratante:	<b>TRANSMILENIO S.A.</b>
Proveedor de Investigación:	<b>Proyectamos Colombia SAS</b>
Nombre o Referencia del Proyecto:	Estudio de Satisfacción de usuarios SITP de Bogotá (componente Troncal y Zonal )
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:	<b>3.425</b> encuestas efectivas <b>1.727</b> usuarios componente troncal <b>1. 698</b> usuarios componente zonal
Cobertura:	Bogotá (En Estaciones, Paraderos y Buses)
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 ocho días consecutivos, a lo largo de las diferentes vías y/o componentes de operación del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP – Transmilenio Fase Troncal)

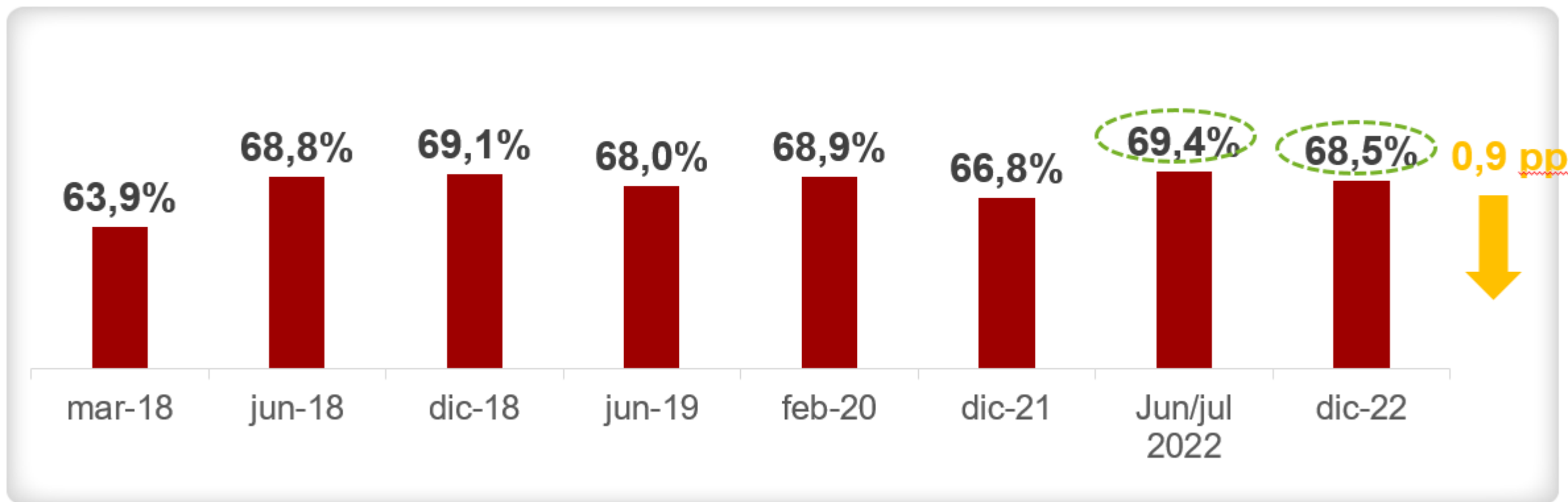
Fechas de trabajo de campo:	<b>Componente Troncal:</b> <b>Fecha de inicio:</b> 07/12/2022 <b>Fecha de cierre:</b> 18/12/2022	
	<b>Componente zonal:</b> <b>Fecha de inicio:</b> 9/12/2022 <b>Fecha de cierre:</b> 18/12/2022	
<b>Tipos de incentivos:</b>	No se emplearon incentivos	
<b>Número de Encuestadores:</b>	28 Encuestadores 4 Supervisores	
<b>Precisión</b>	Nivel de confianza: 95% Error de muestreo: 5%	
<b>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.	

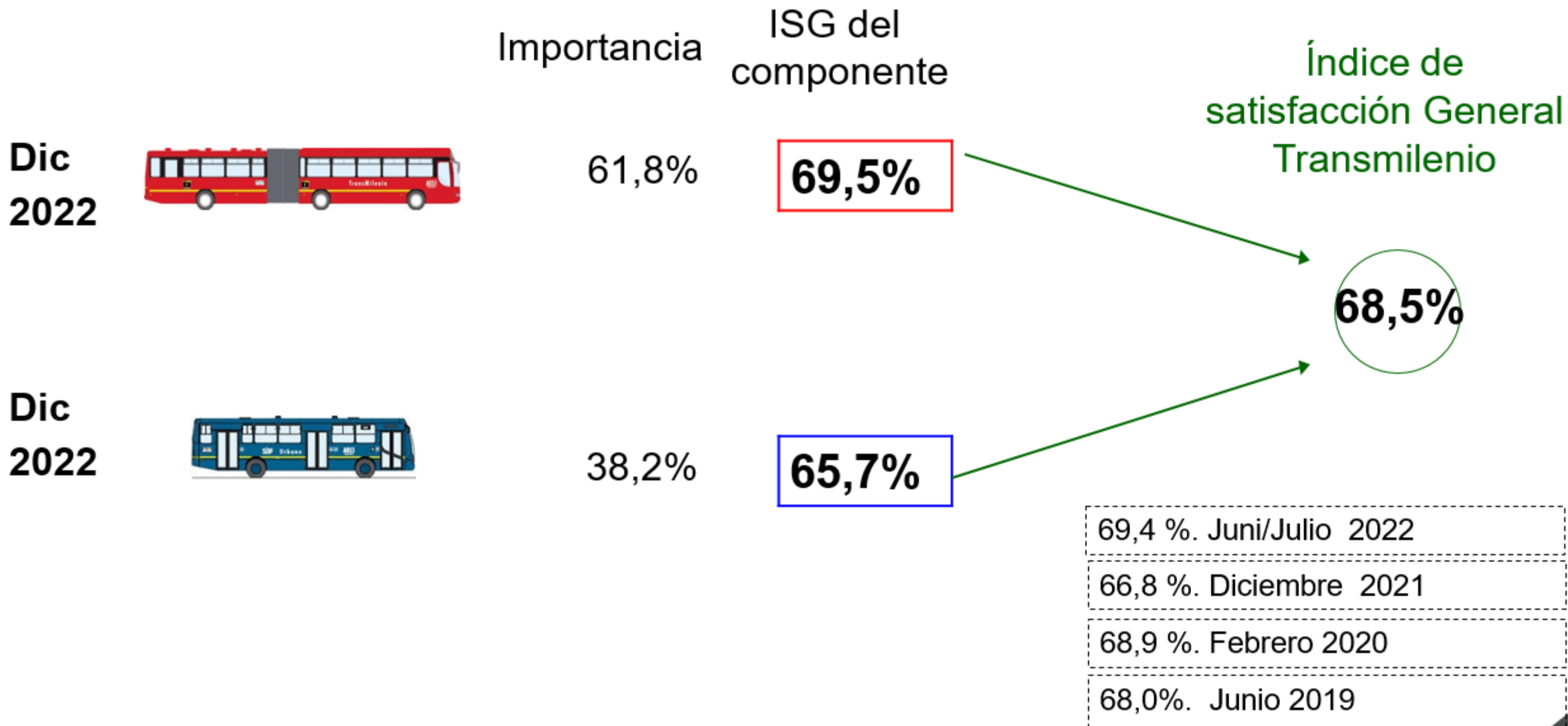


# METODOLOGÍA

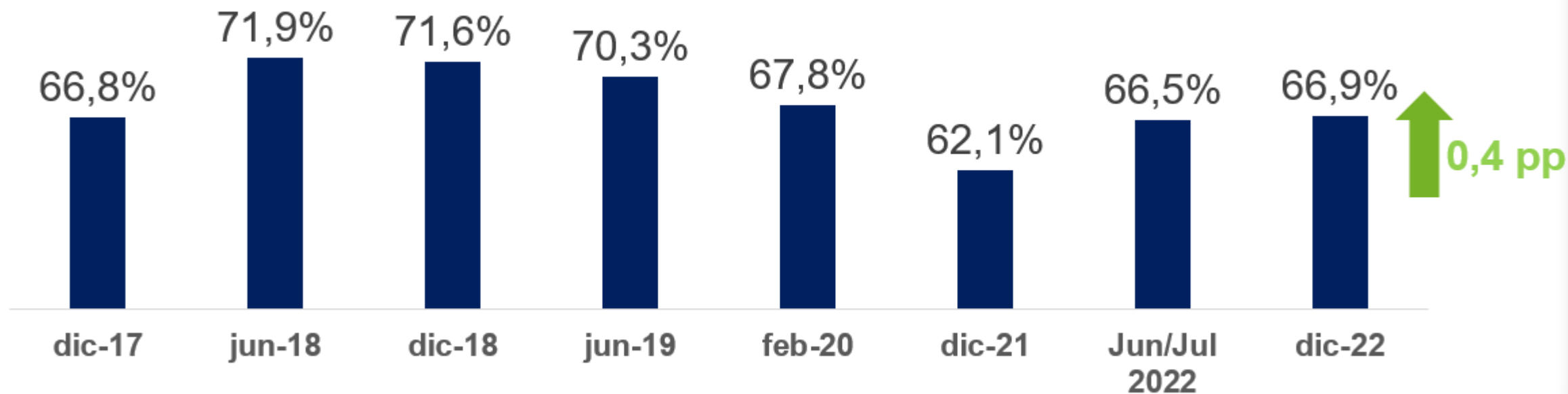
Desde los años 2018 a 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Transmilenio **se ha mantenido estable y calificado como bueno (68,5%)**

%Indicador:

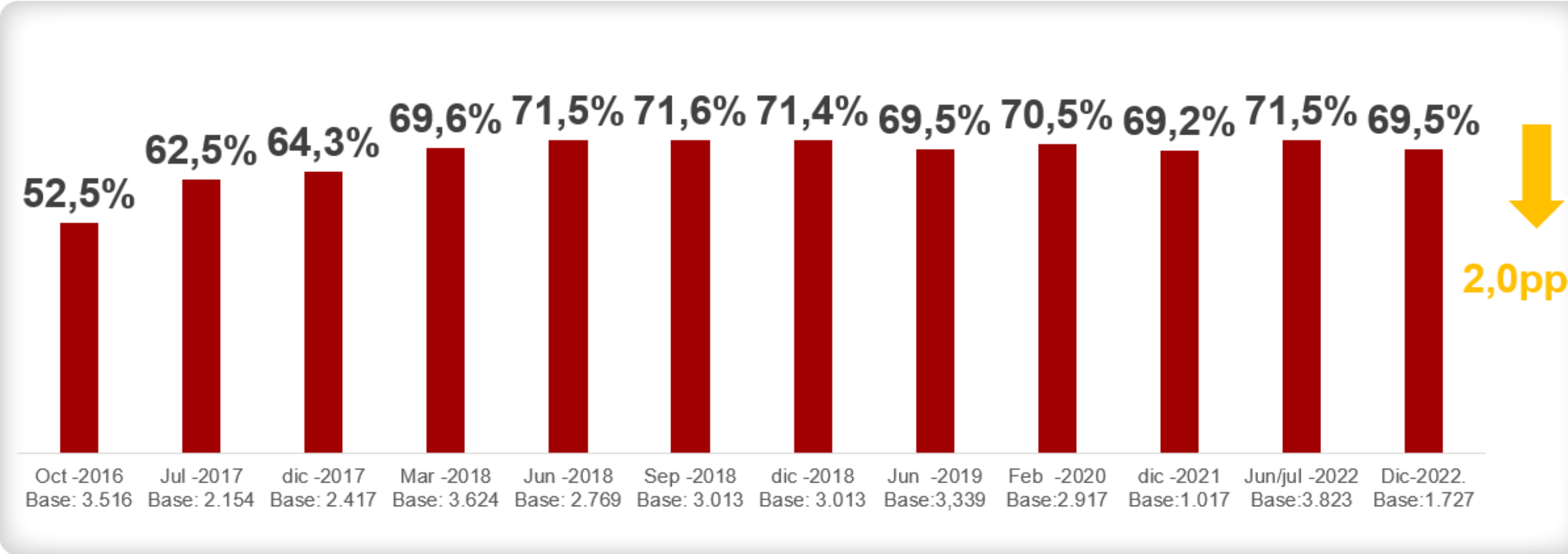




Desde los años 2018 a 2022, el índice de comunicaciones de Transmilenio se ha mantenido estable y calificado como moderado por encima de los 60 puntos porcentuales. Para la medición de diciembre del 2022 se obtuvo un calificación de **66,9%**.



## Comparativo medición:

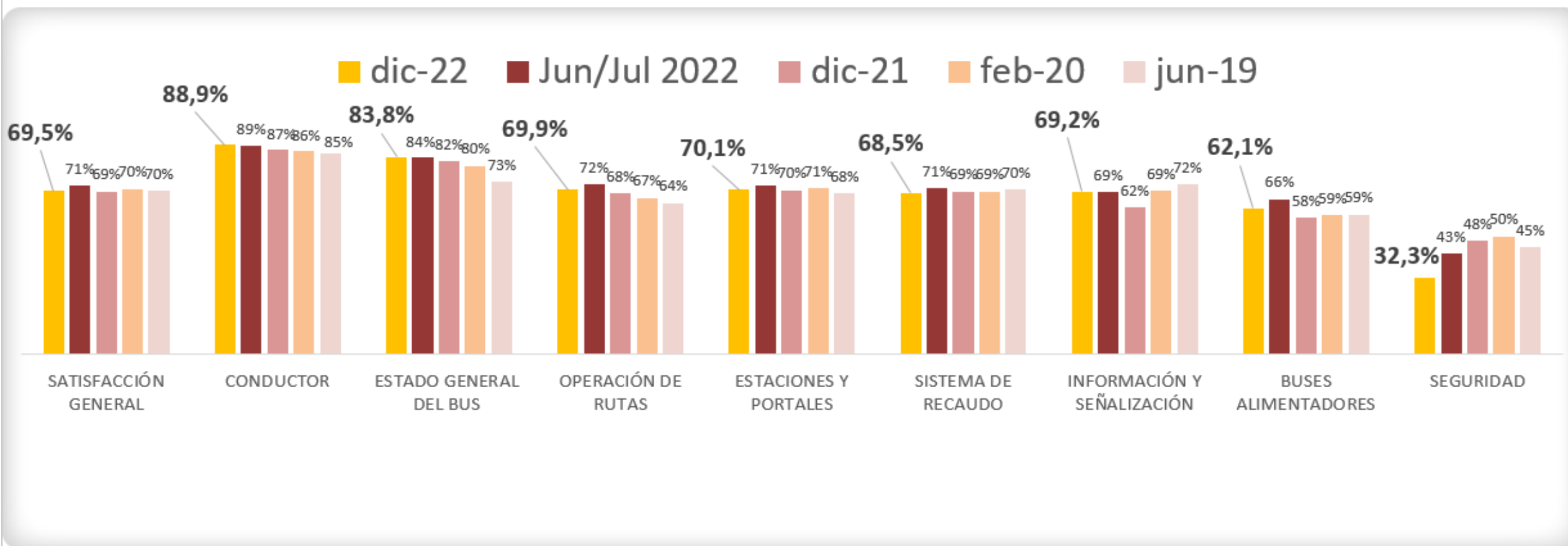


Base total encuestados:1.727





## Comparativo medición:

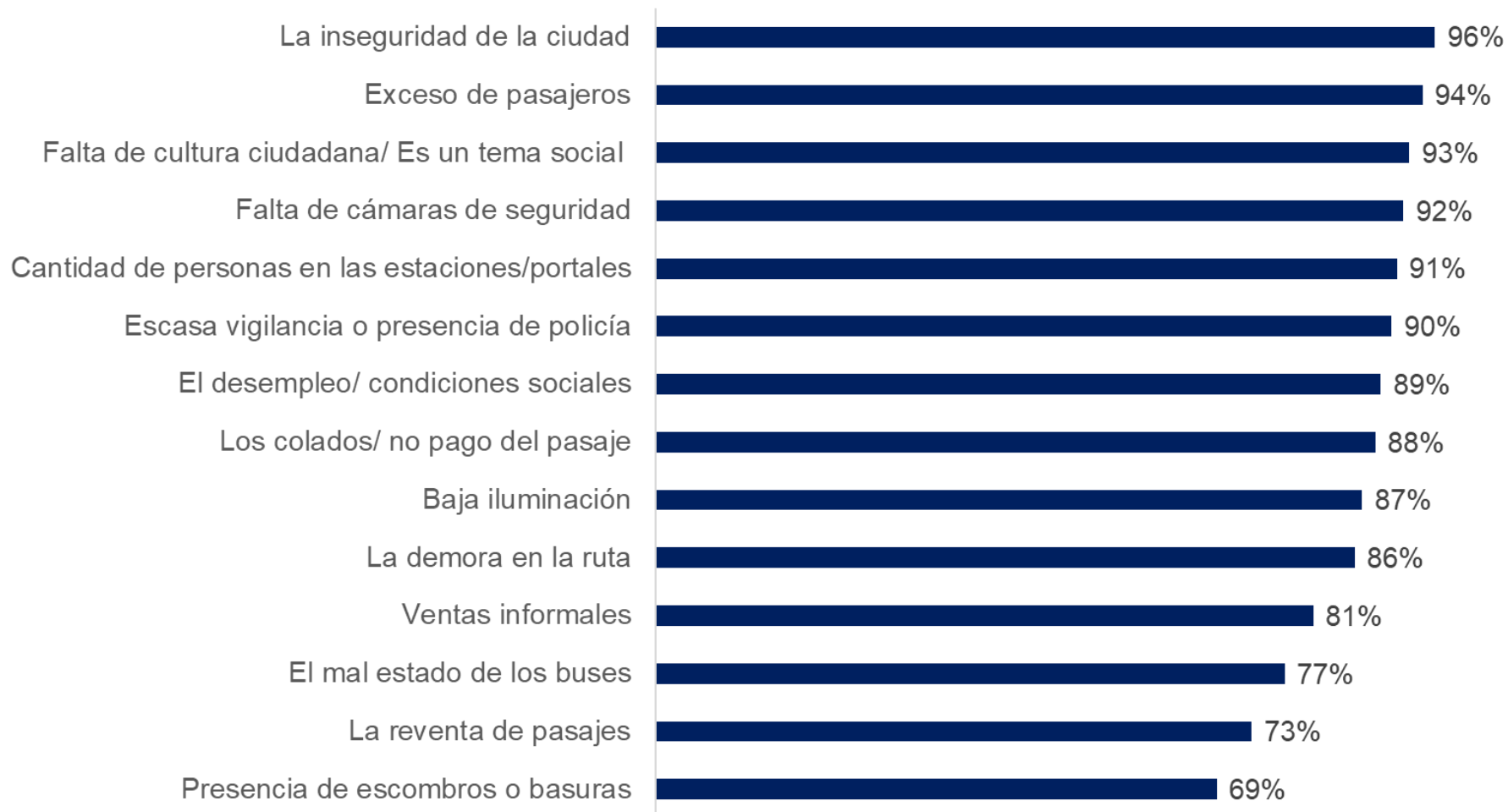


Base total encuestados: 1.727



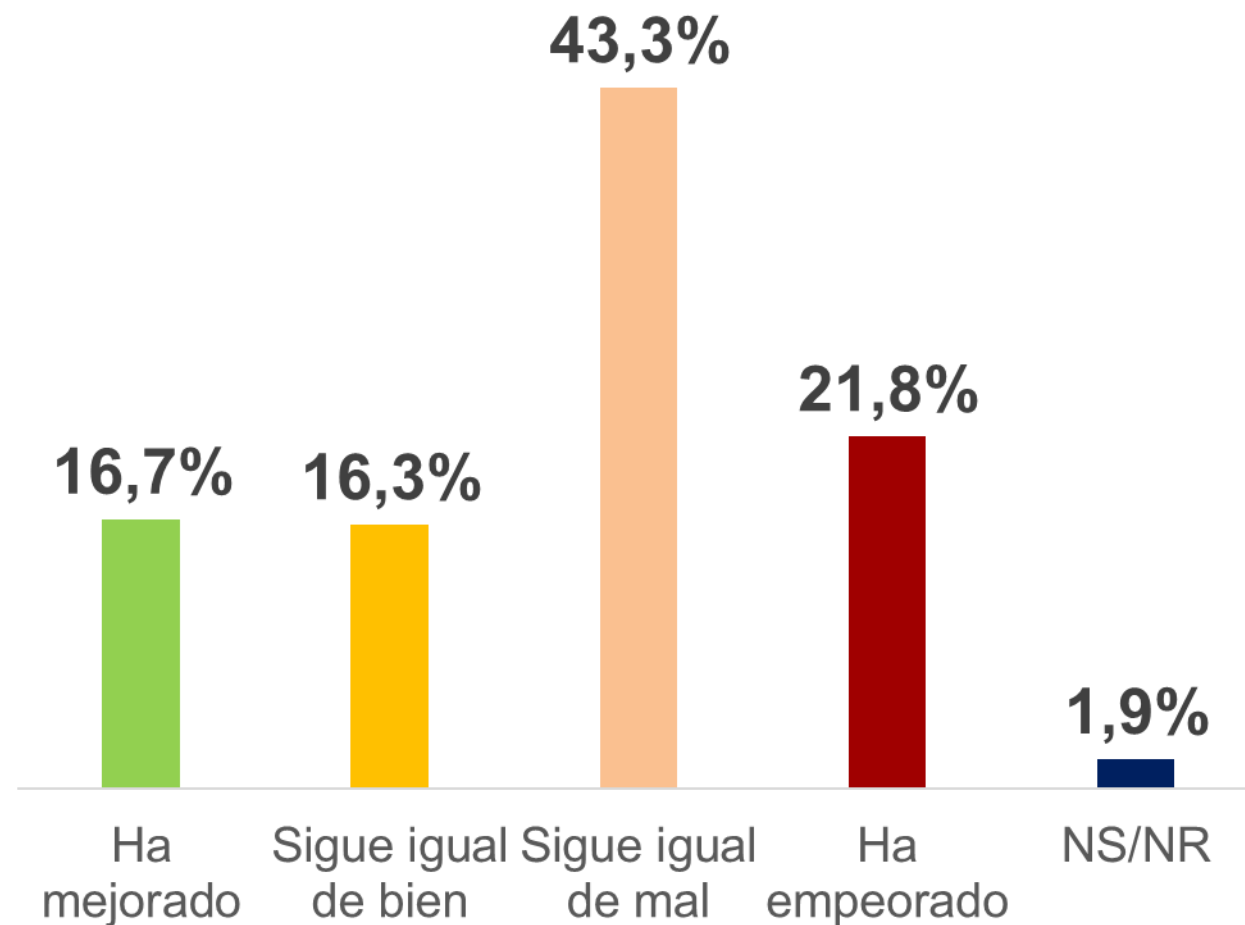
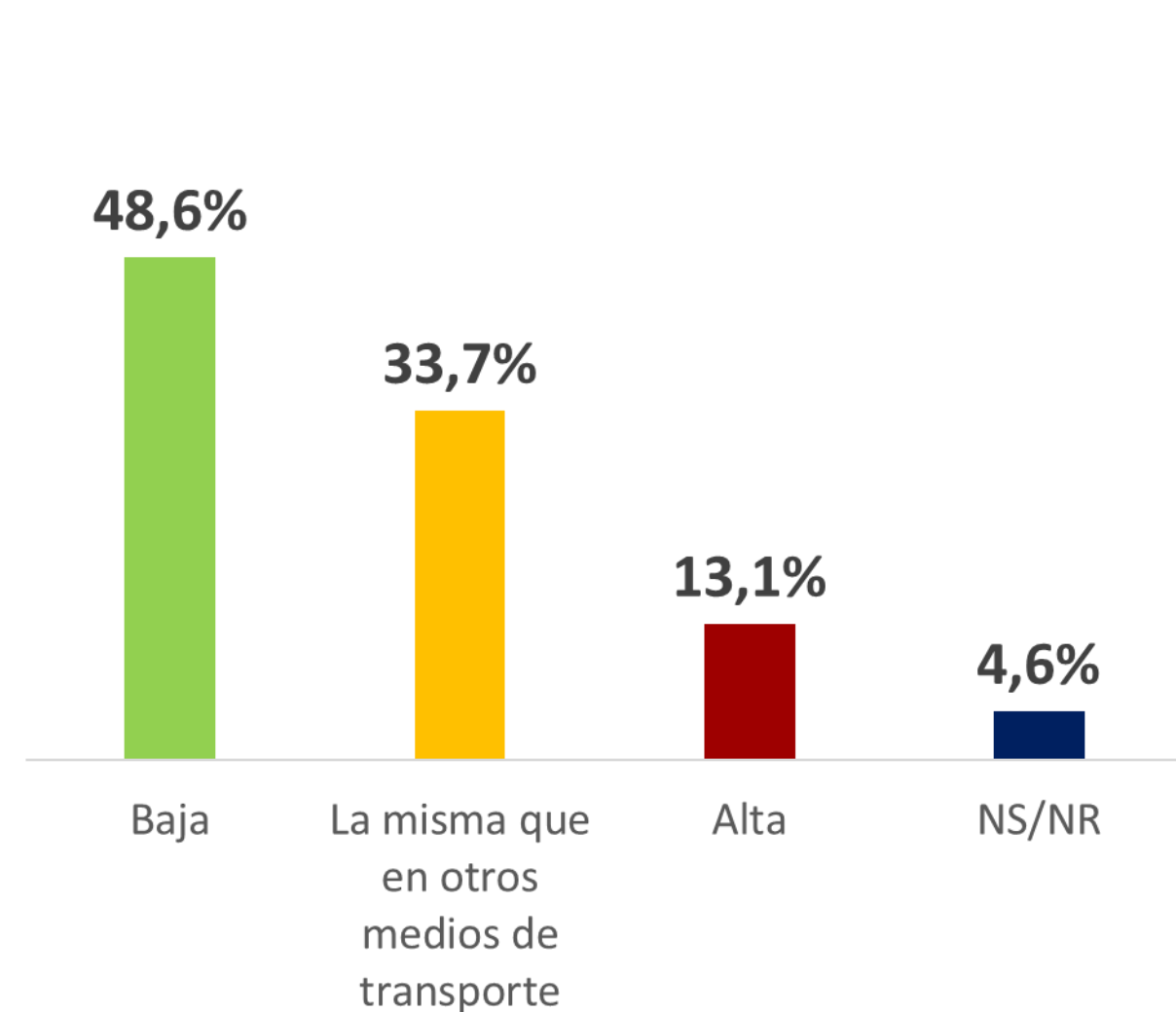
**P13.1. En una escala de 1 a 4, donde 1 es Nada y 4 Mucho, ¿Qué tanto considera usted que los siguientes factores afectan la seguridad en el servicio?**

**% de usuarios que manifiestan mucho o algo**

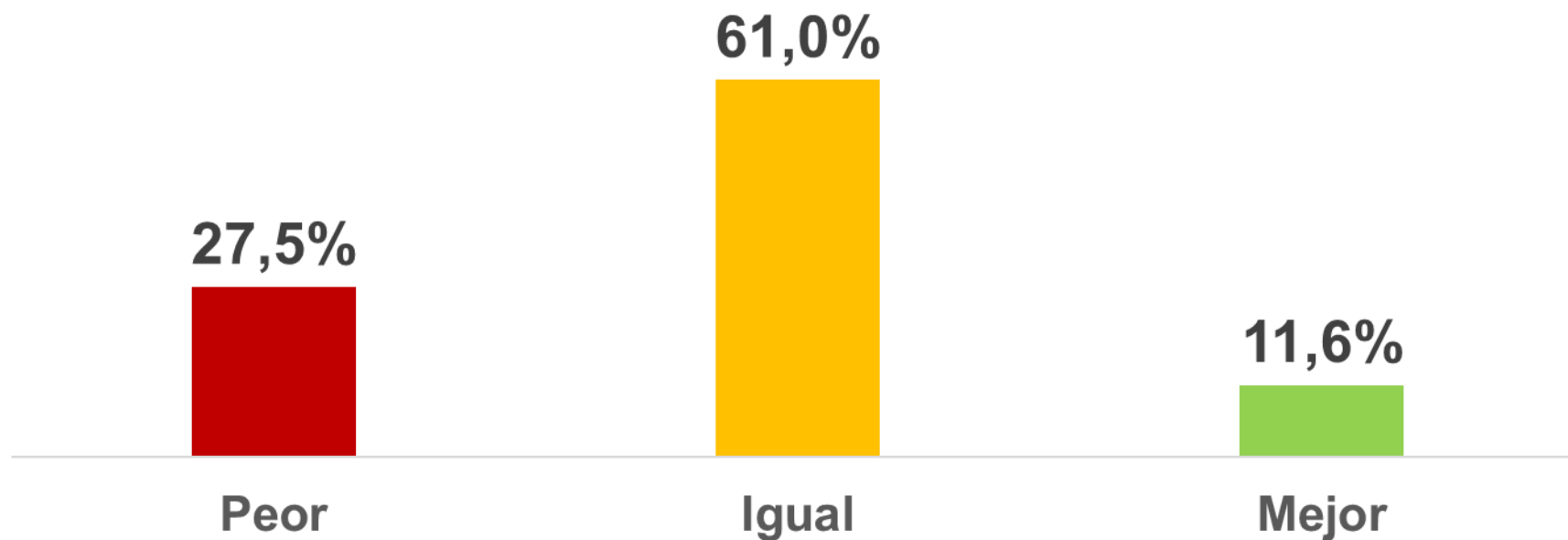


¿Usted considera que frente al número de buses que circulan diariamente en el Sistema la accidentalidad vial es?

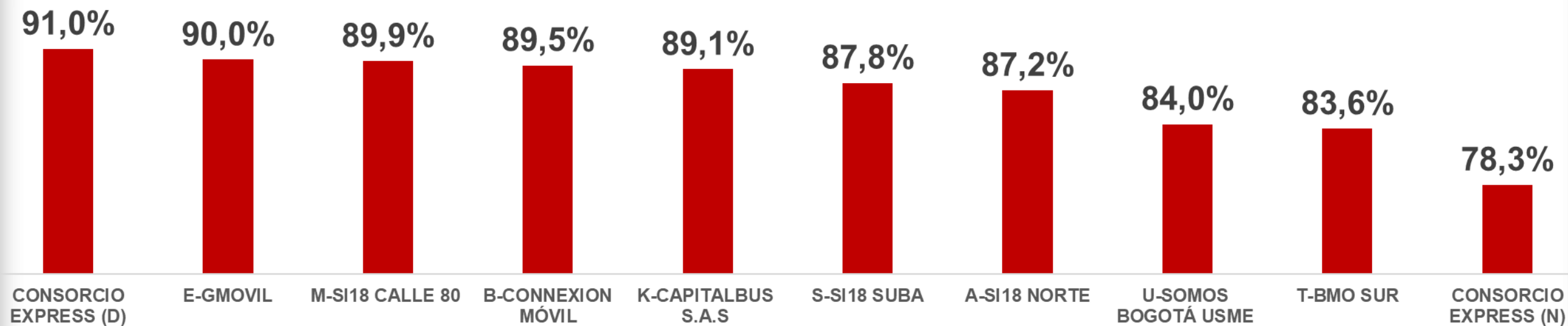
¿Usted considera que en los últimos 6 meses, la seguridad en el sistema a :?



Con respecto a la seguridad de la ciudad es:



## Indicador por operador





# INDICADOR ZONAL:

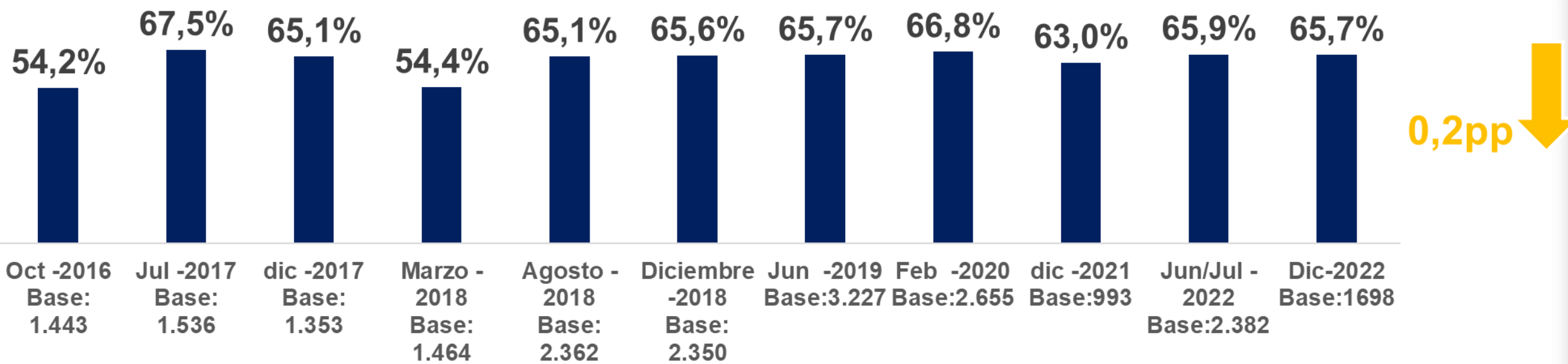
Satisfacción General			
2,6	60,3%	0,8	2,5
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

## Índice General de Satisfacción Dic 2022

Base:1.698

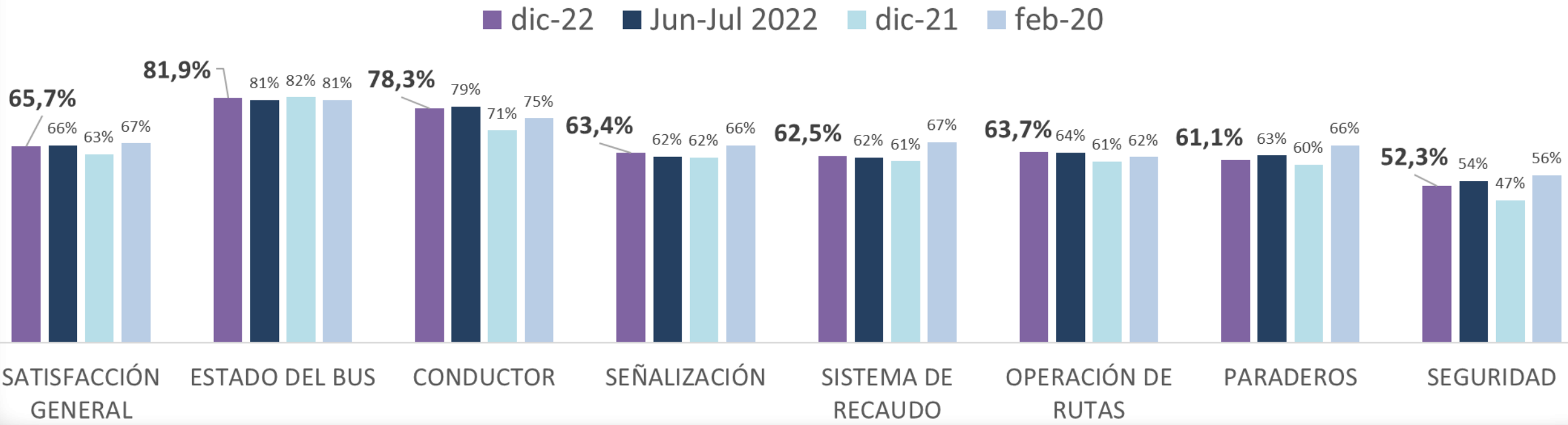
65,7%

## Comparativo medición:



**Base:1.698**

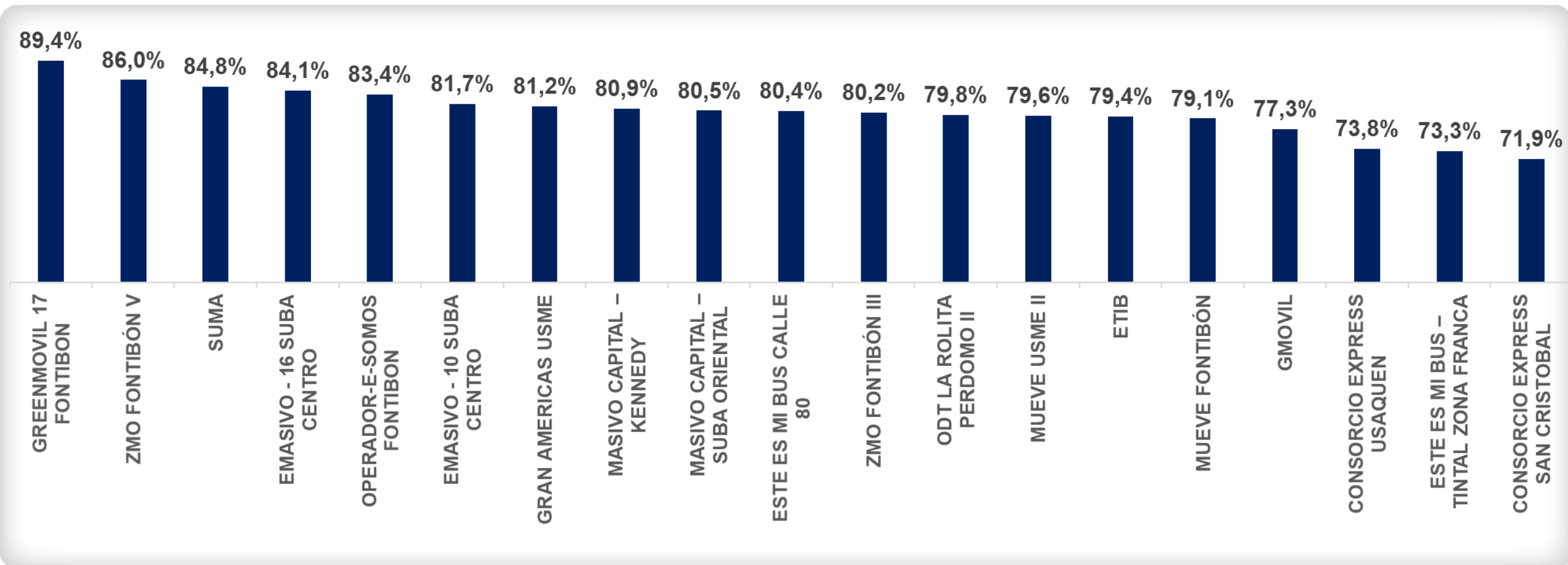
Comparativo medición:



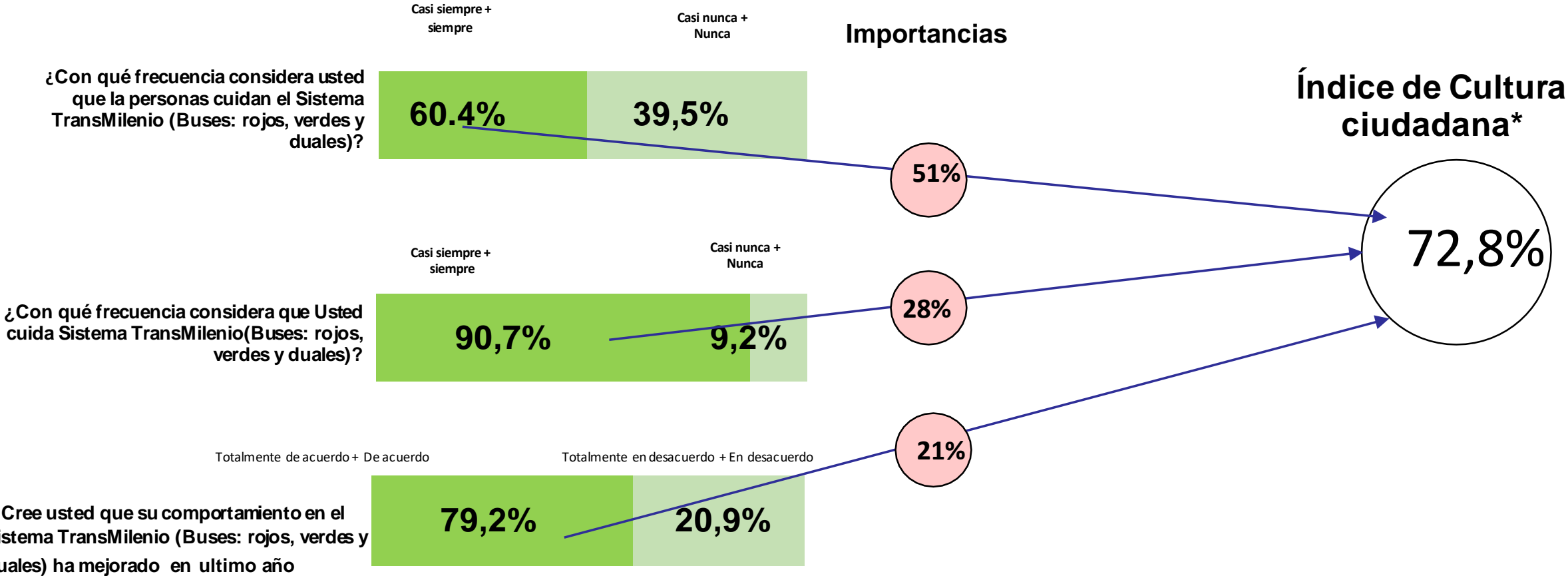
Base:1.698



% indicador por operador:



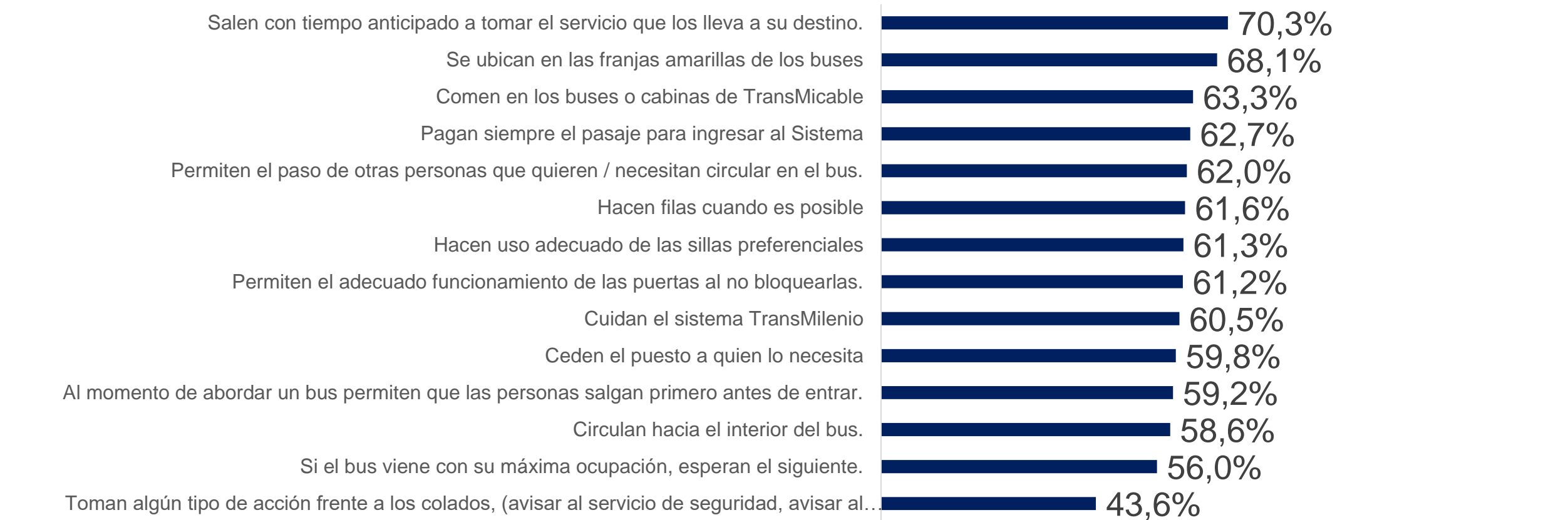
A continuación, escuchará una serie de comportamientos y actitudes, por favor responda



Índice fundam entado 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 P16A\_2 y P16B\_1, significativas a un 99% de confianza.

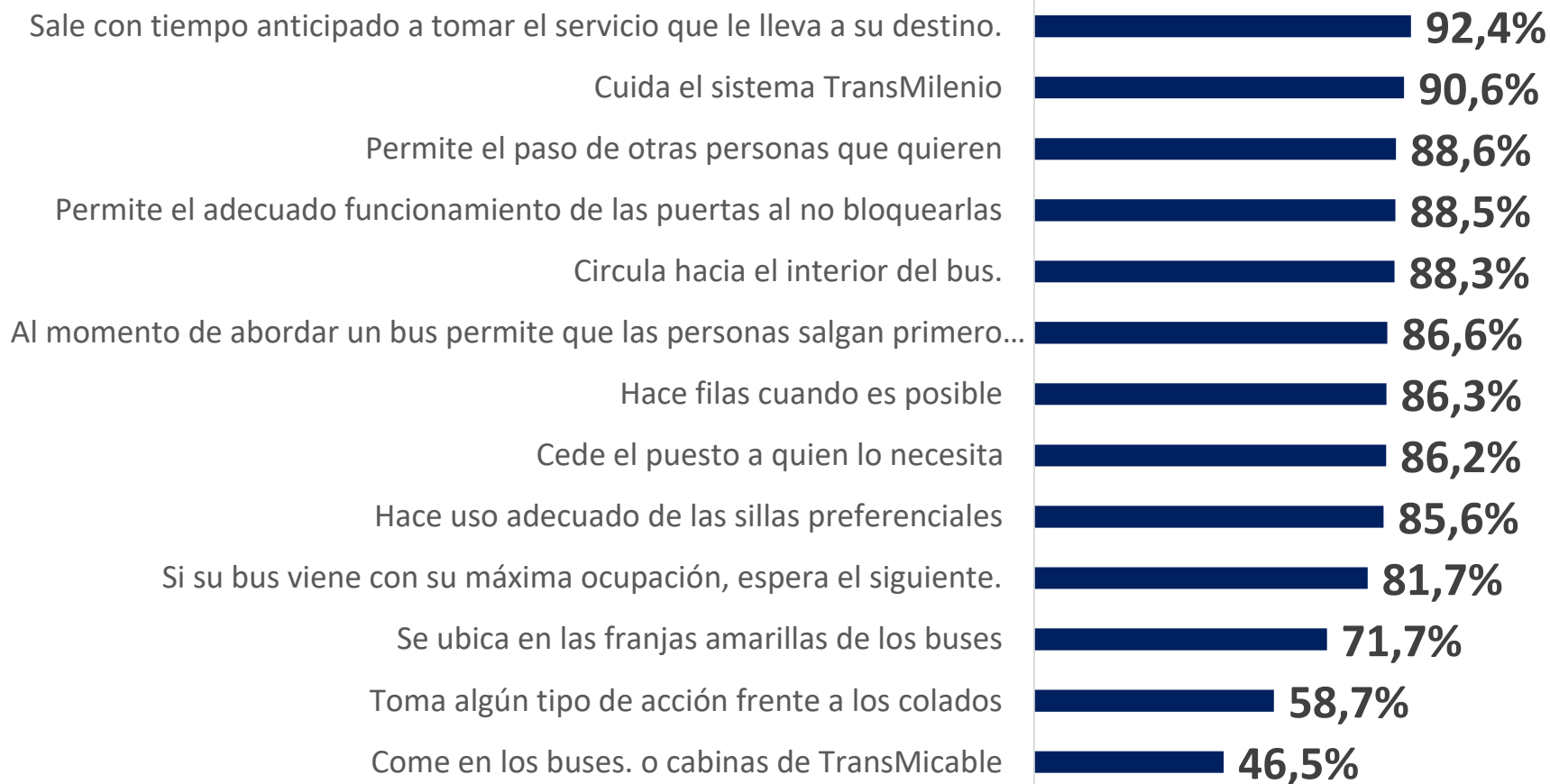
Por favor responda de acuerdo a la frecuencia con la que usted ve estos comportamientos en las personas con las que comparte sus recorridos

% de personas que responden casi siempre y siempre



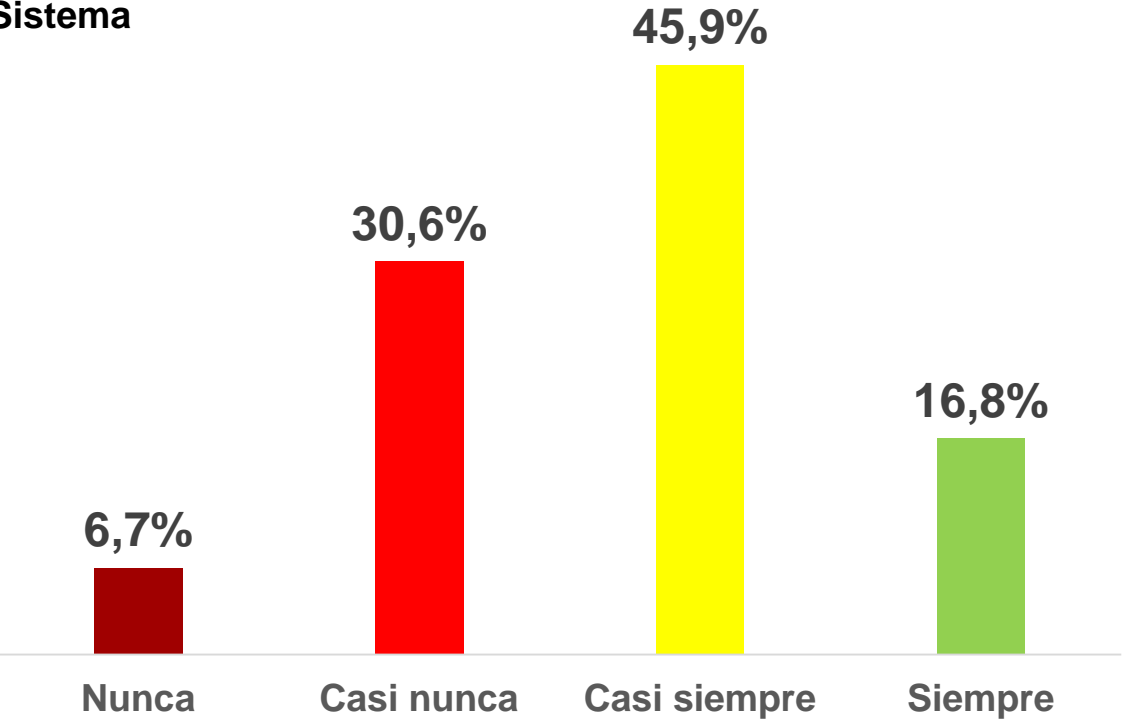
Por favor responda si está de acuerdo o en desacuerdo USTED con estos comportamientos. ( propios)

## % de personas que responden de acuerdo

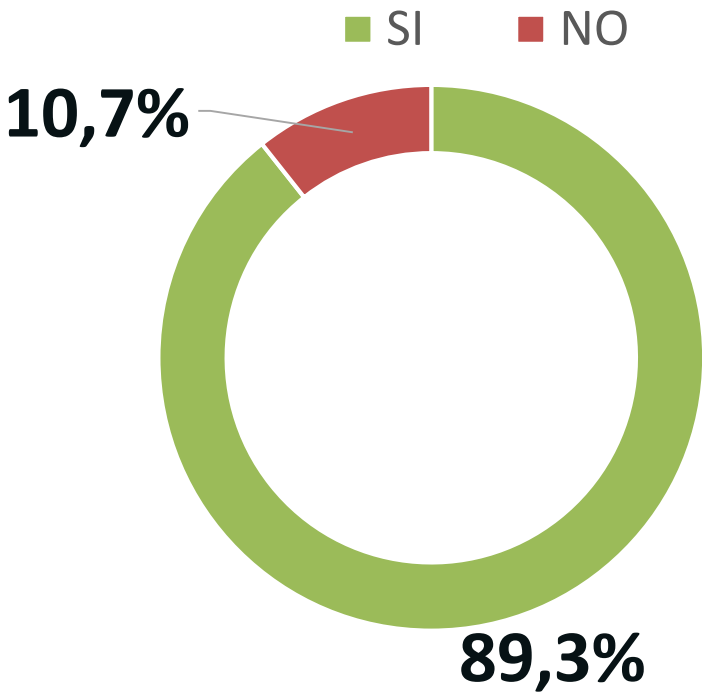


Solo el 16,8% de los encuestados manifiestan que los usuarios de Transmilenio siempre pagan el pasaje

Los usuarios Pagan siempre el pasaje para ingresar al Sistema



¿Paga siempre el pasaje para ingresar al Sistema?



- Desde los años 2018 a 2022, el nivel de satisfacción de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá para sus componentes zonal y troncal se ha mantenido estable y calificado como bueno, en las escalas utilizadas. Para la medición del segundo semestre del año 2022 el nivel de satisfacción de los usuarios fue de 68,5%, lo cual representó un leve caída en el nivel de satisfacción de 0,9 pp, respecto a la medición del primer semestre del 2022.

- **Se presenta un comportamiento diferencial entre los niveles de satisfacción para los usuarios del componente zonal y troncal. Para la medición del segundo semestre del año 2022, en el componente zonal el nivel de satisfacción es de 65,7% que indica una calificación moderada; mientras que en el componente troncal se presentan mayores niveles de satisfacción que en el zonal con un nivel del 69,5%**

**Las dimensiones que presentan menor niveles de satisfacción son: a) procesos de seguridad, b) buses alimentadores y c) sistema de recaudo, mientras las dimensiones con mayores niveles de satisfacción son los factores asociados al comportamiento del conductor y el estado físico de los buses.**

**Se evidencia grande niveles de percepción de inseguridad en las troncales de la Carrera 10 y Eje ambiental. Razón por la cual se presentaron dificultades en la recolección en estas zonas, en estaciones y dentro de los buses.**

**En lo asociado a las rutas alimentadoras los usuarios manifiestan insatisfacción principalmente con el tiempo de espera para tomar el bus y factores asociados al estado físico de los paraderos. (principalmente iluminación).**





# Gracias

