

SATISFACCIÓN GENERAL TRANSMILENIO S.A

Diciembre 2022



Entidad Contratante:	TRANSMILENIO S.A.
Proveedor de Investigación:	Proyectamos Colombia SAS
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:	3.425 encuestas efectivas 1.727 usuarios componente troncal 1. 698 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)

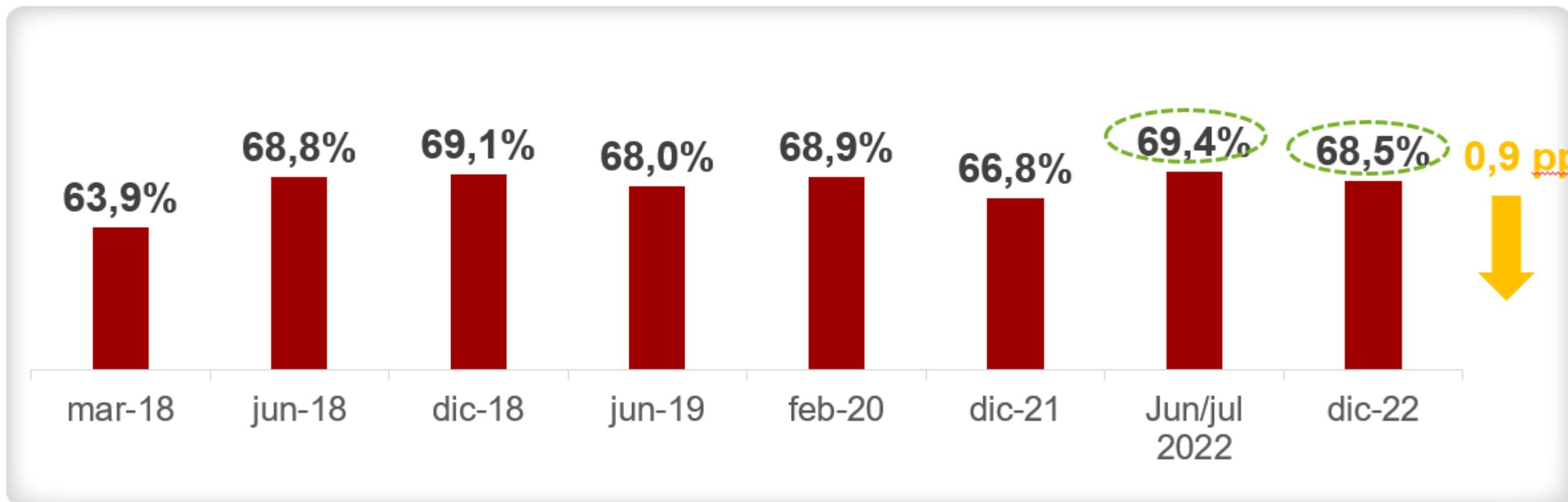
<p>Fechas de trabajo de campo:</p>	<p>Componente Troncal: Fecha de inicio: 07/12/2022 Fecha de cierre: 18/12/2022</p> <p>Componente zonal: Fecha de inicio:9/12/2022 Fecha de cierre: 18/12/2022</p>
<p>Tipos de incentivos:</p>	<p>No se emplearon incentivos</p>
<p>Número de Encuestadores:</p>	<p>28 Encuestadores 4 Supervisores</p>
<p>Precisión</p>	<p>Nivel de confianza:95% Error de muestreo: 5%</p>
<p>Procedimientos de imputación</p>	<p>Ningún dato de la Base de Datos fue imputado: todos corresponden a los de las encuestas.</p>
<p>Errores no-muestrales (indicador):</p>	<p>Durante la revisión de las etapas del estudio, no se identificó este tipo de error.</p>

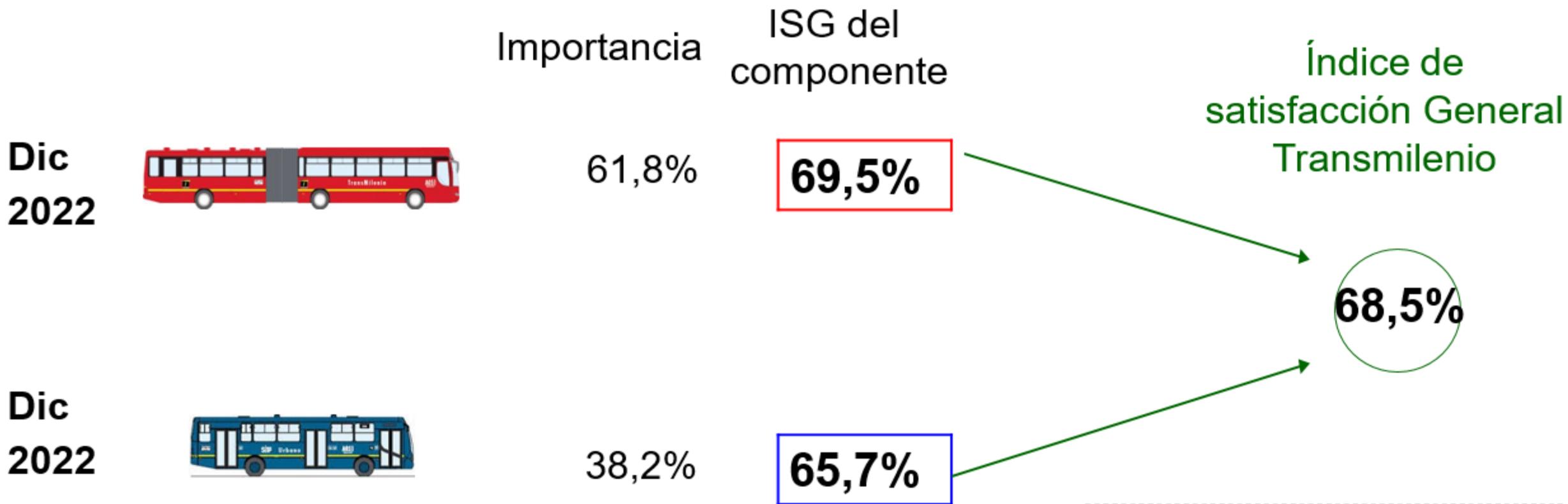


METODOLOGÍA

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%)**

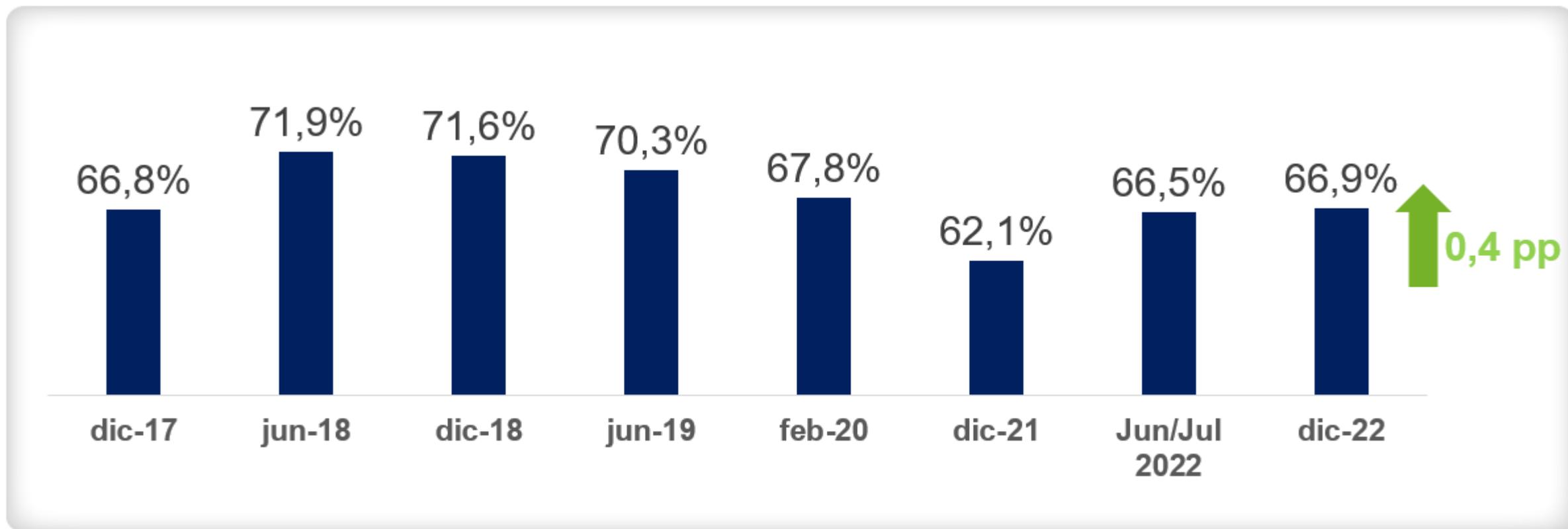
%Indicador:



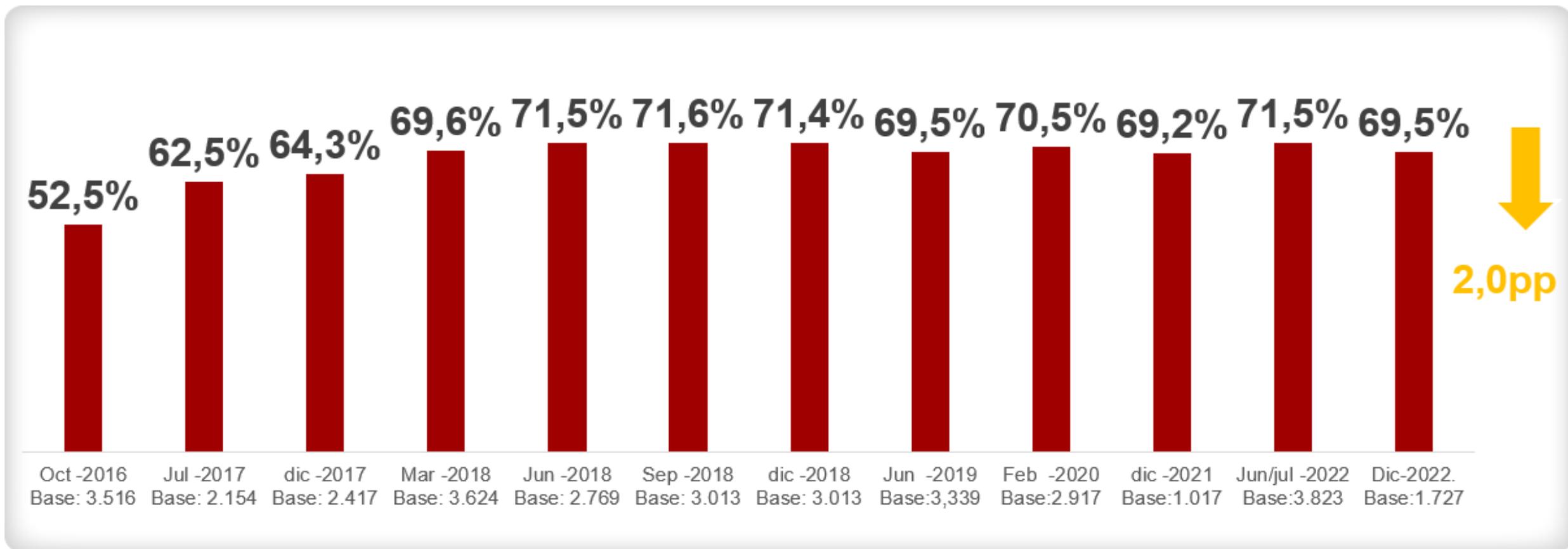


69,4 %.	Juni/Julio 2022
66,8 %.	Diciembre 2021
68,9 %.	Febrero 2020
68,0%.	Junio 2019

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%**.



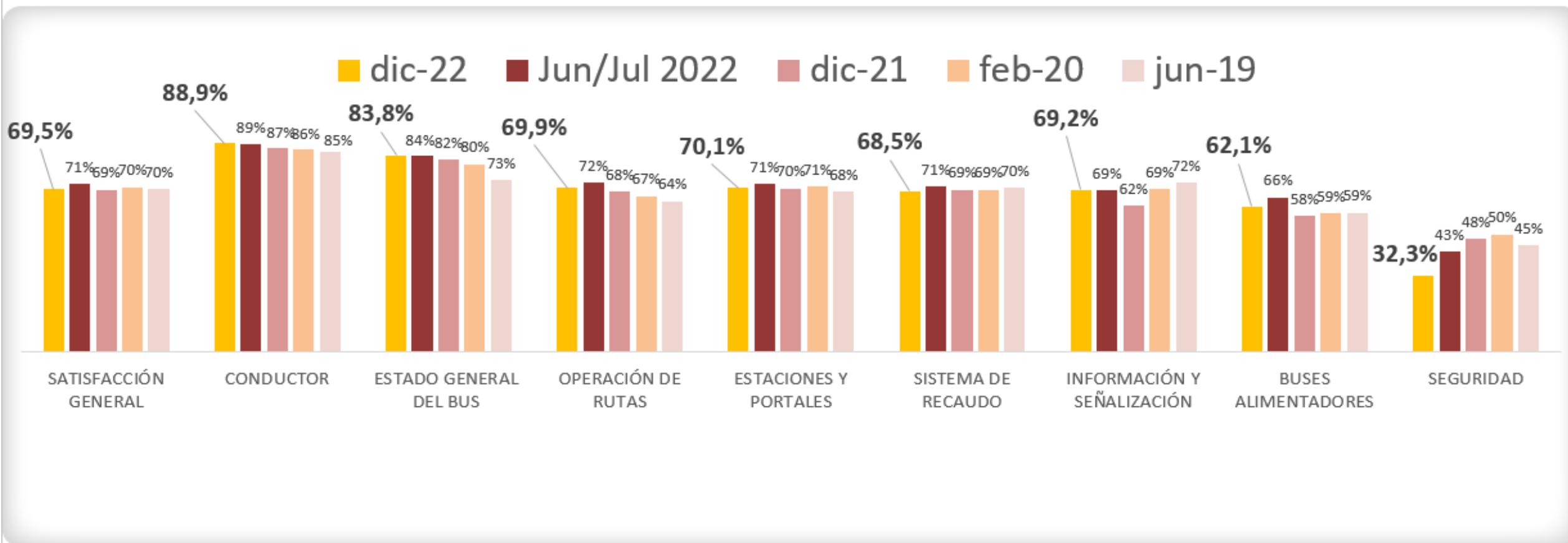
Comparativo medición:



Base total encuestados: 1.727



Comparativo medición:

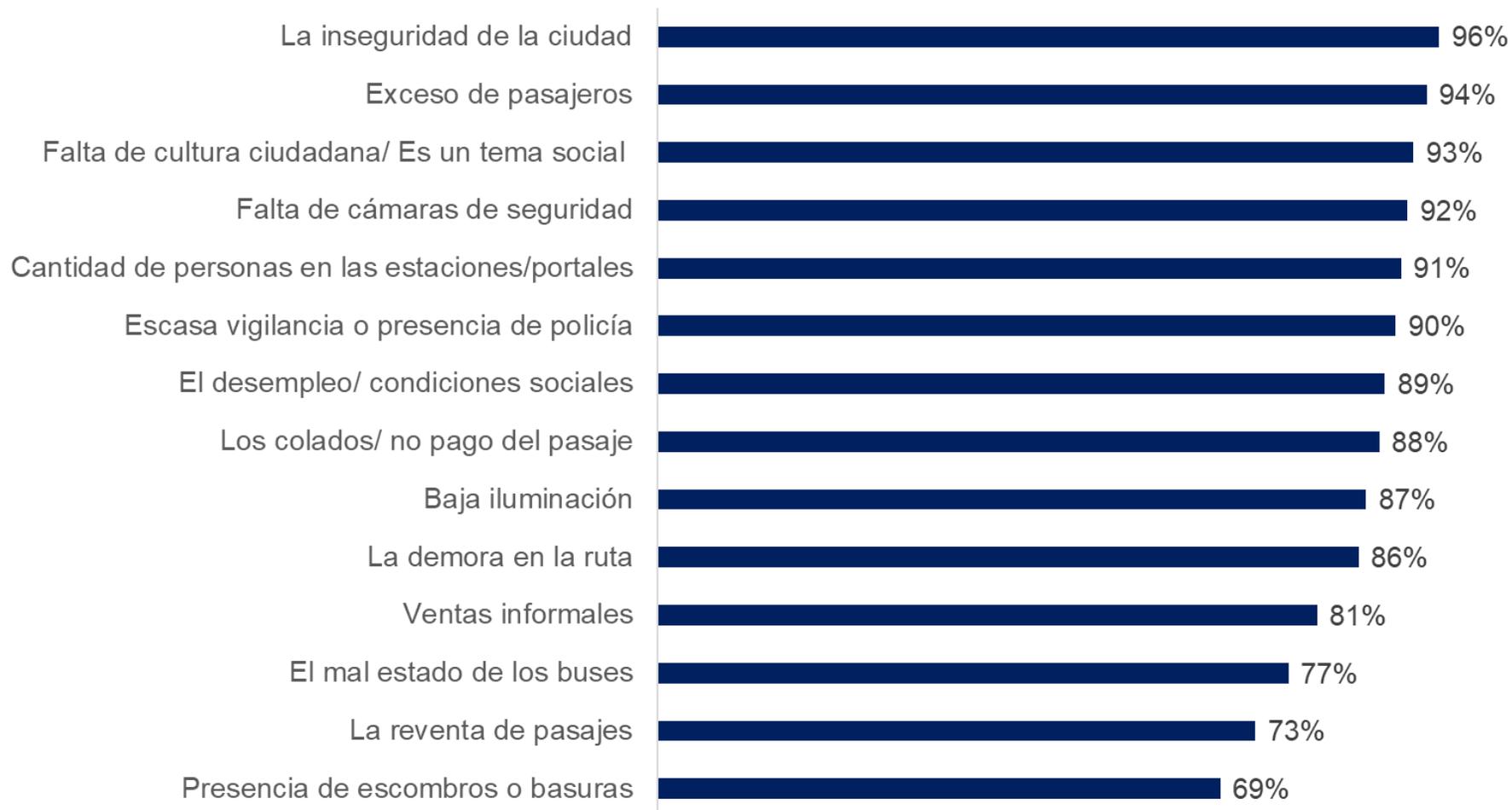


Base total encuestados: 1.727



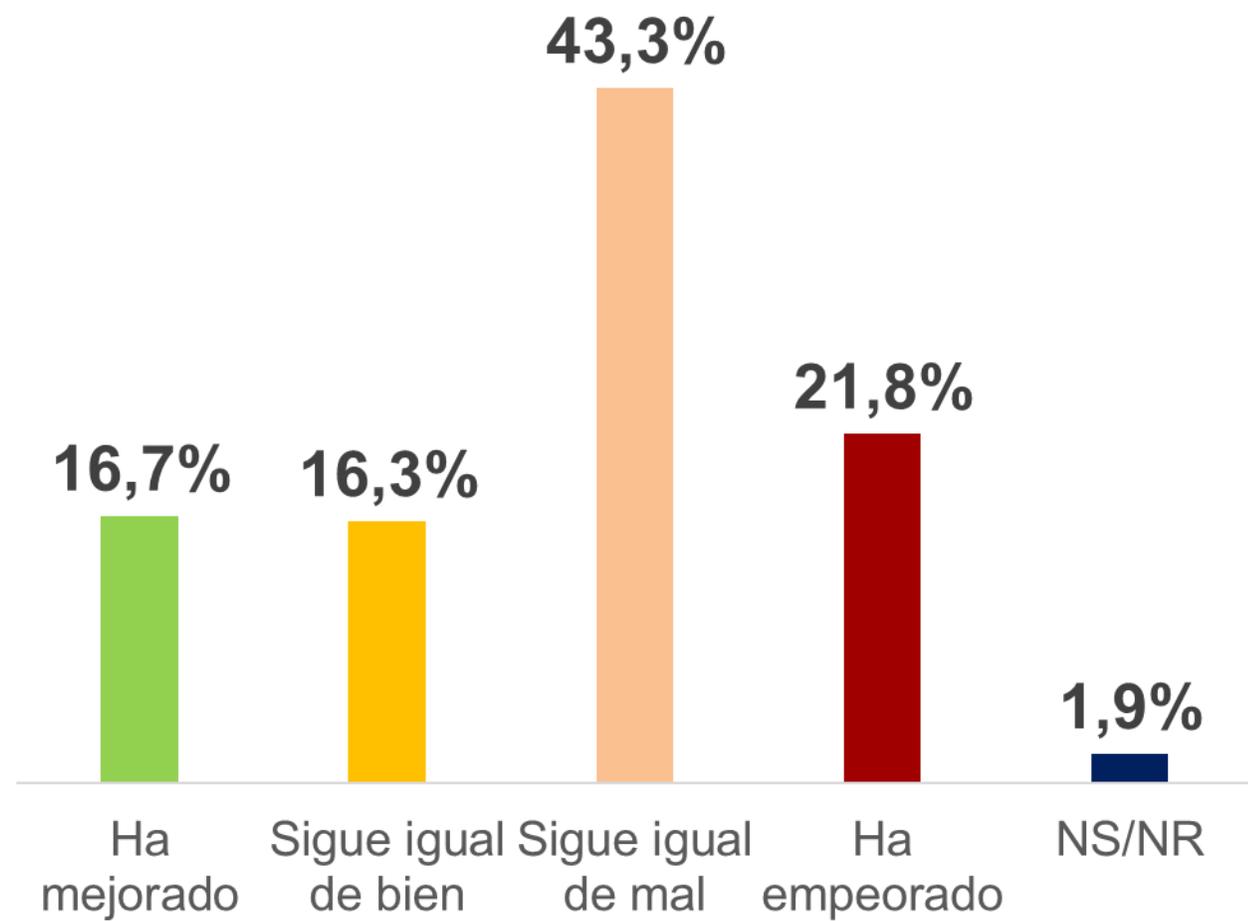
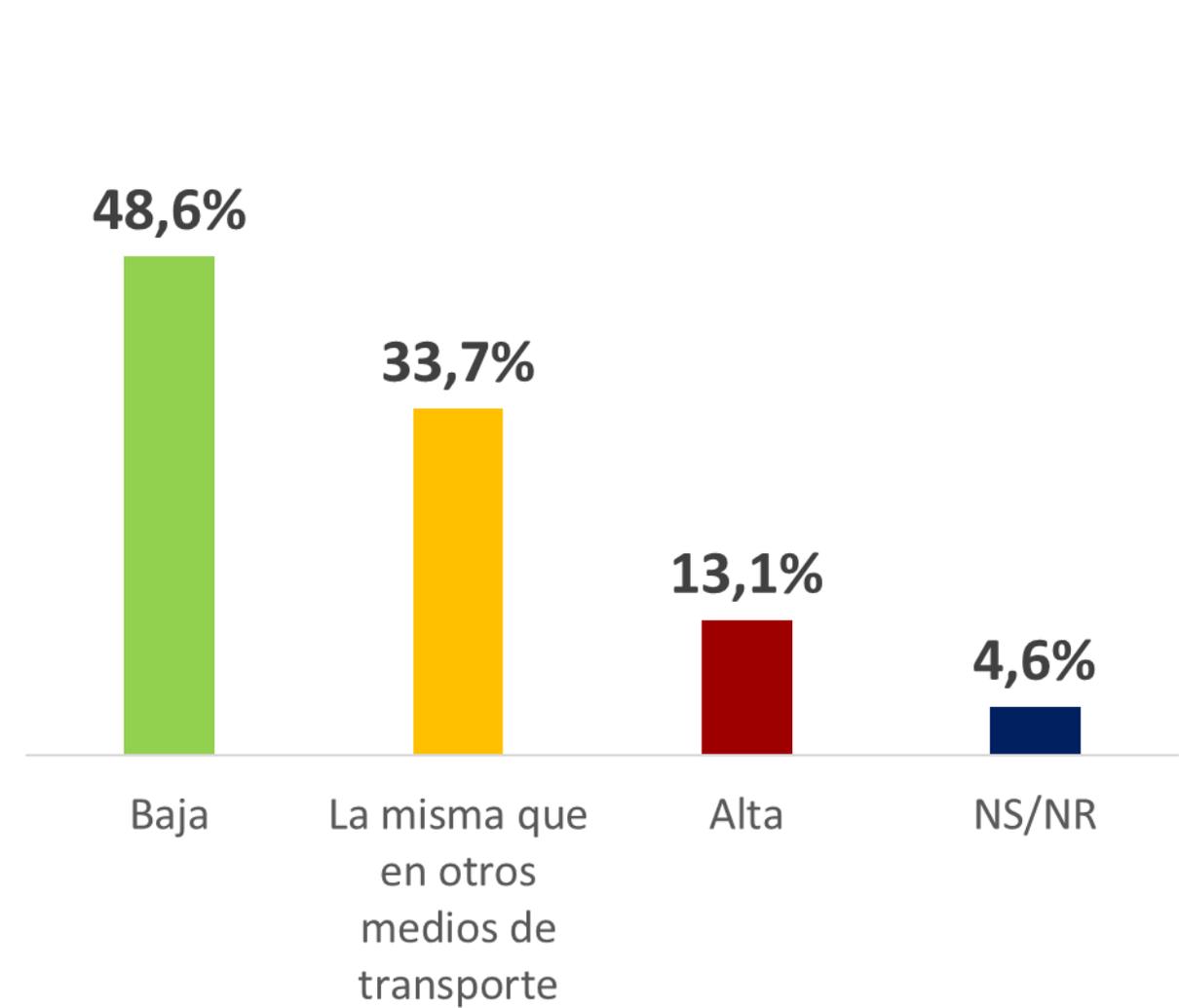
P13.1. En una escala de 1 a 4, donde 1 es Nada y 4 Mucho, ¿Qué tanto considera usted que los siguientes factores afectan la seguridad en el servicio?

% de usuarios que manifiestan mucho o algo

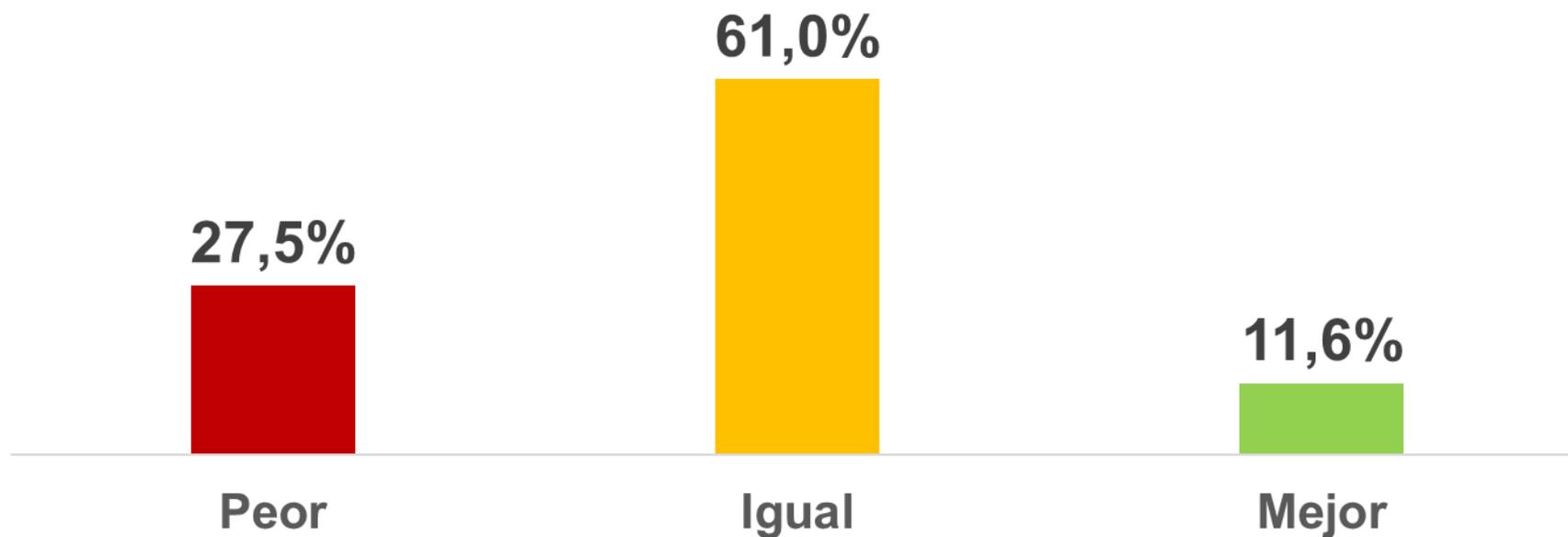


¿Usted considera que frente al número de buses que circulan diariamente en el Sistema la accidentalidad vial es?

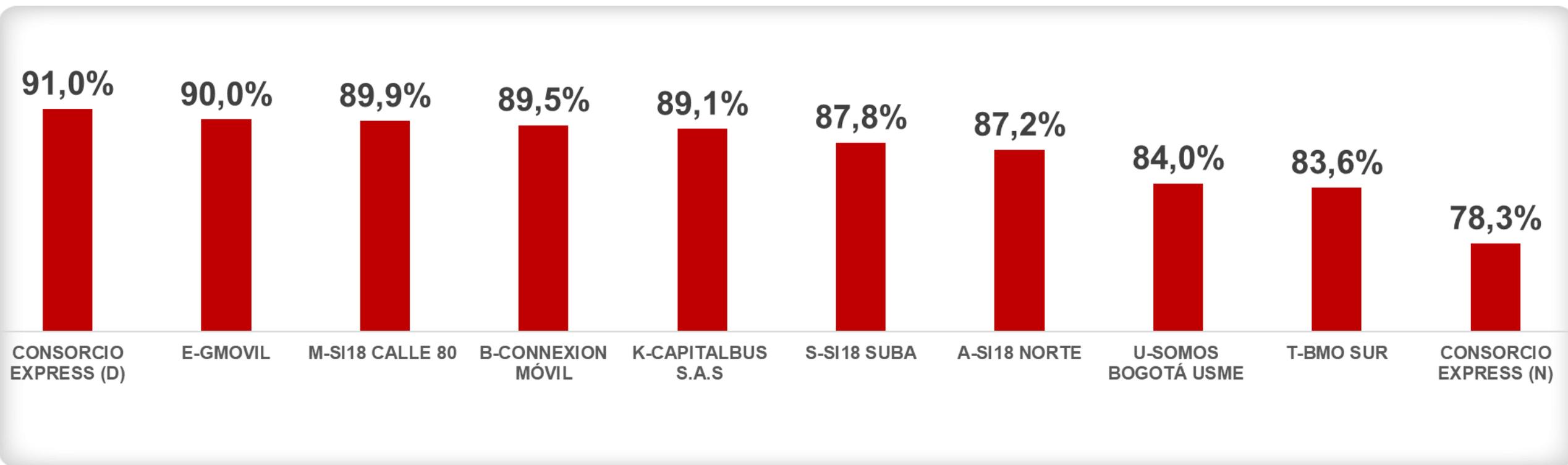
¿Usted considera que en los últimos 6 meses, la seguridad en el sistema a :?



Con respecto a la seguridad de la ciudad es:



Indicador por operador





INDICADOR ZONAL:

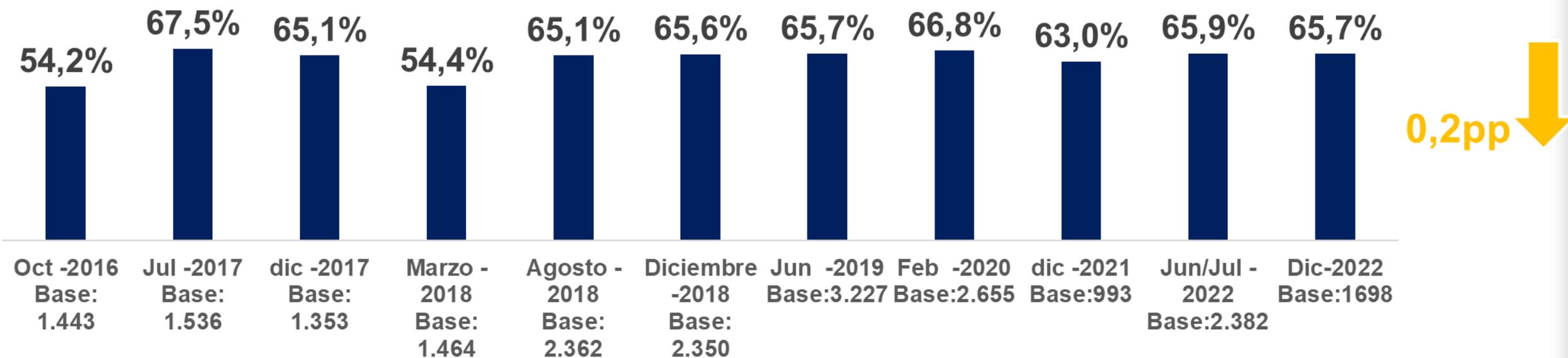
Satisfacción General			
2,6	60,3%	0,8	2,5
1. Promedio	2. TTB	3. Urgencia	6. Indicador

Índice General de Satisfacción Dic 2022

Base:1.698

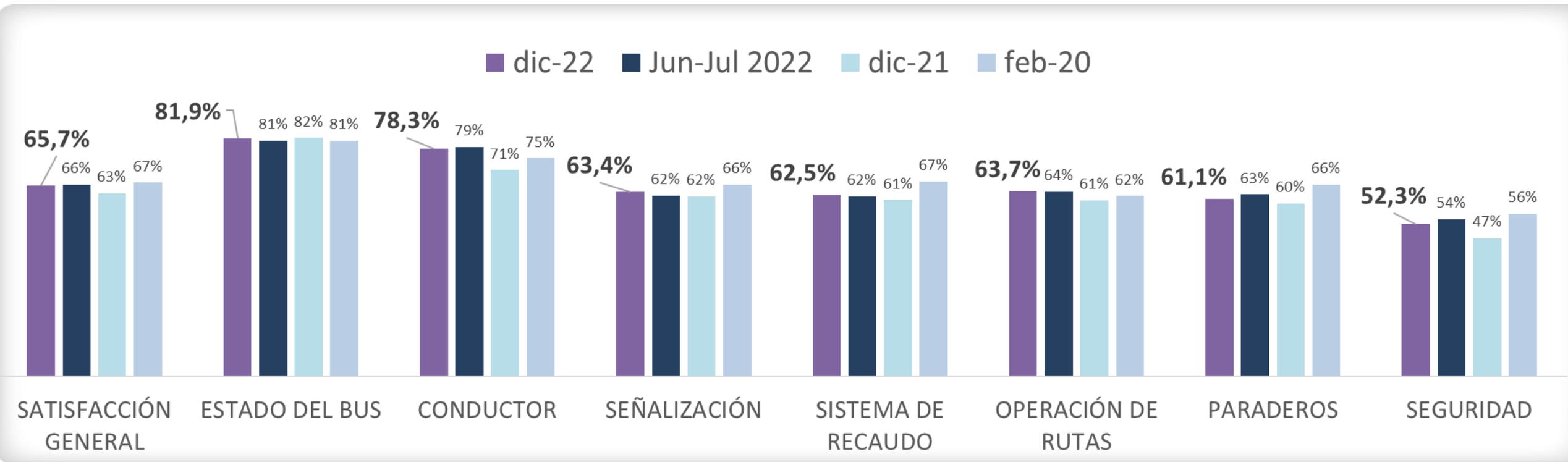
65,7%

Comparativo medición:



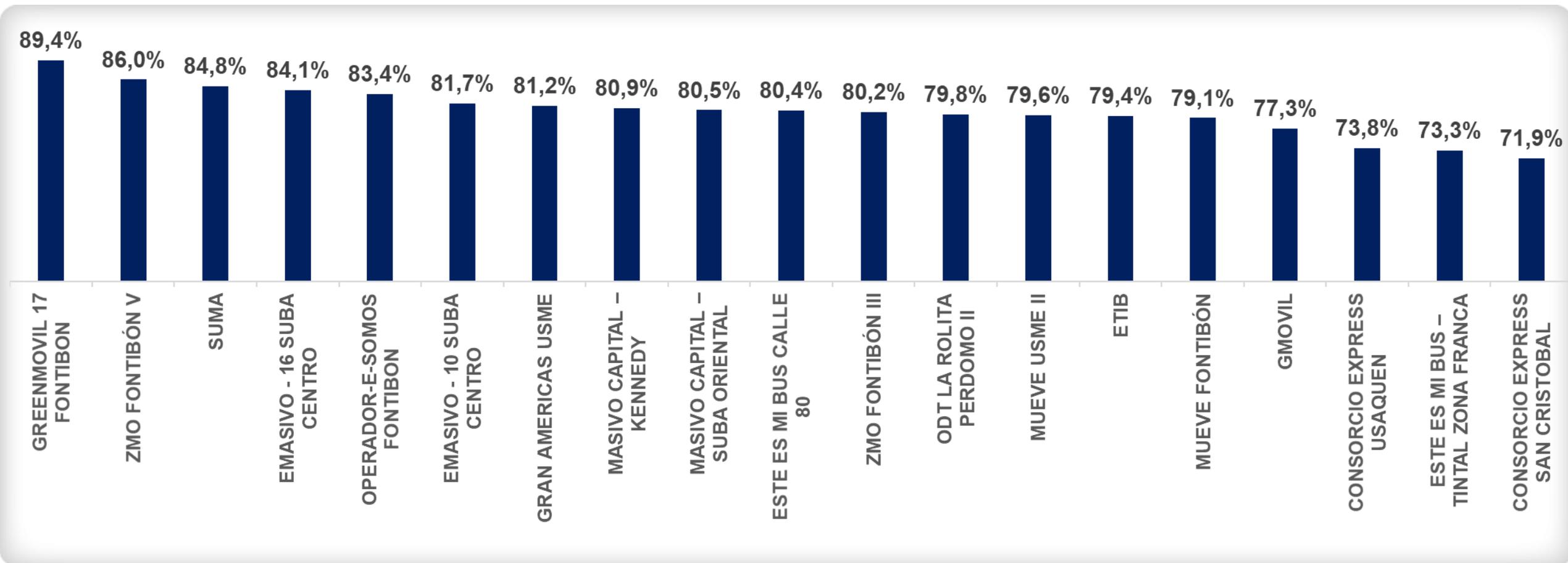
Base:1.698

Comparativo medición:

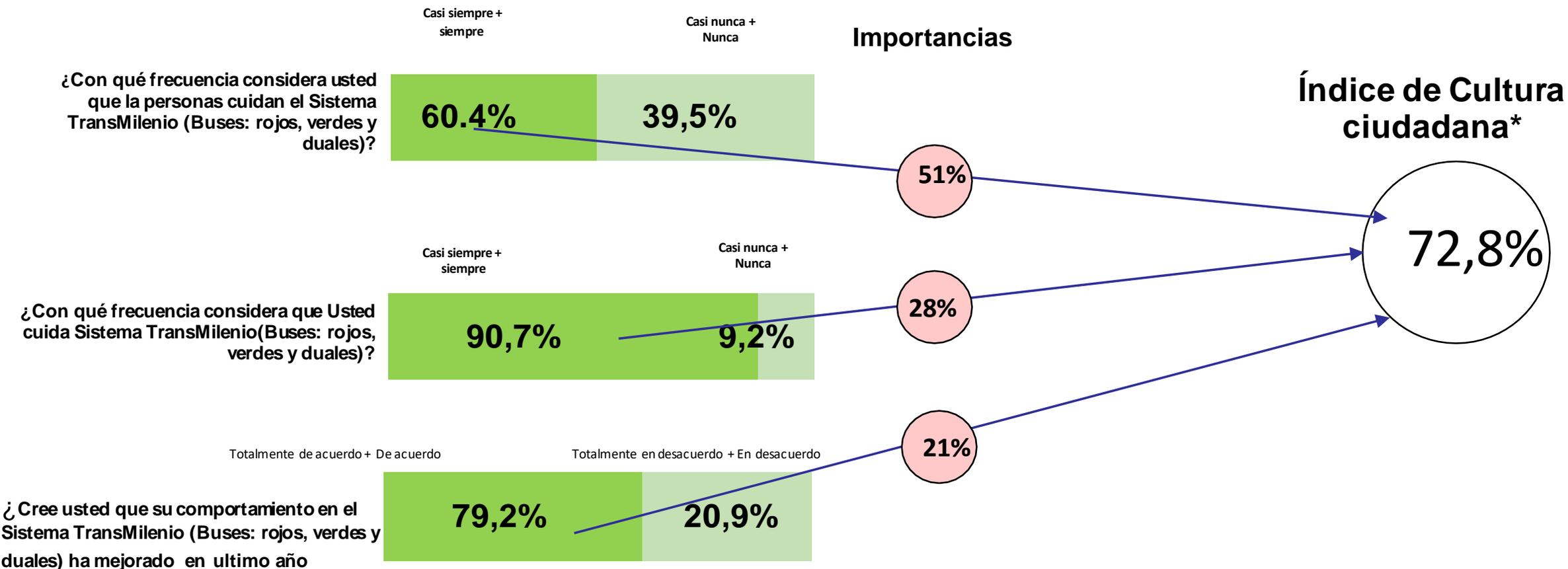


Base: 1.698

% indicador por operador:



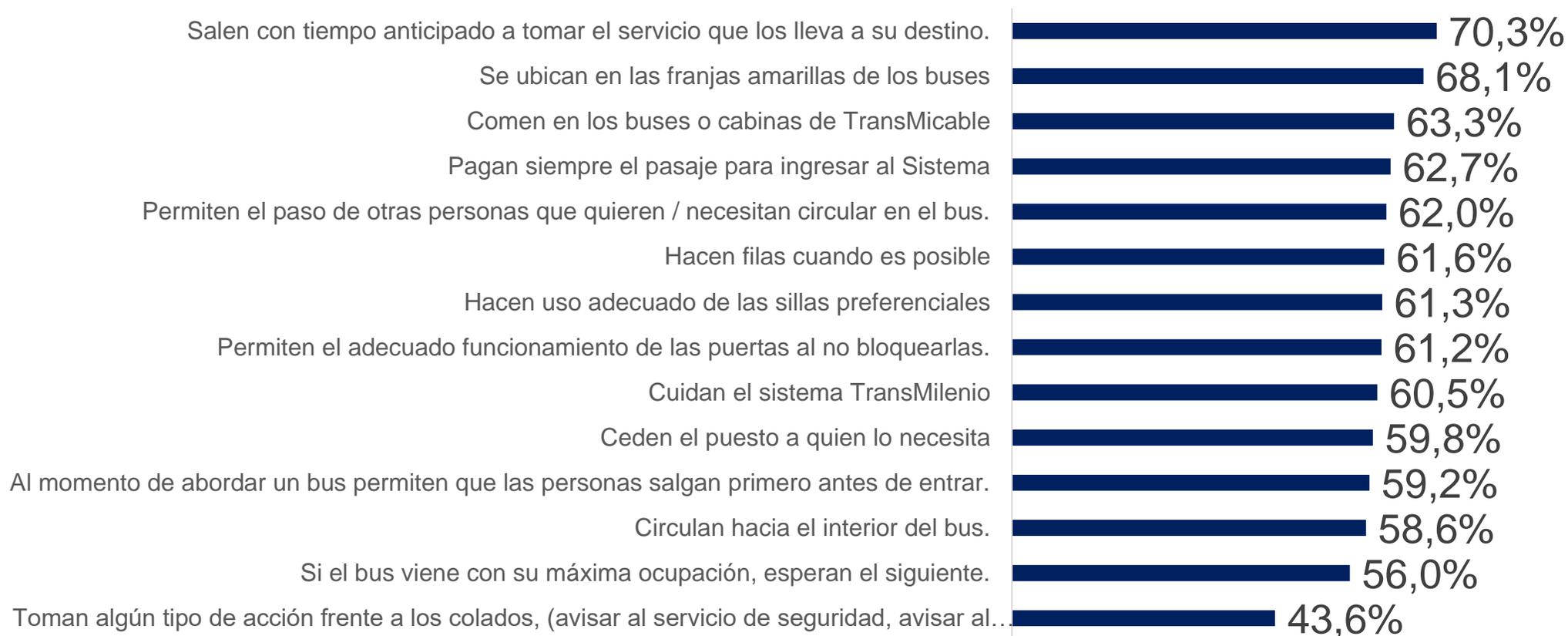
A continuación, escuchará una serie de comportamientos y actitudes, por favor responda



Índice 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_P16A_2 y P16B_1, significativas a un 99% de confianza.

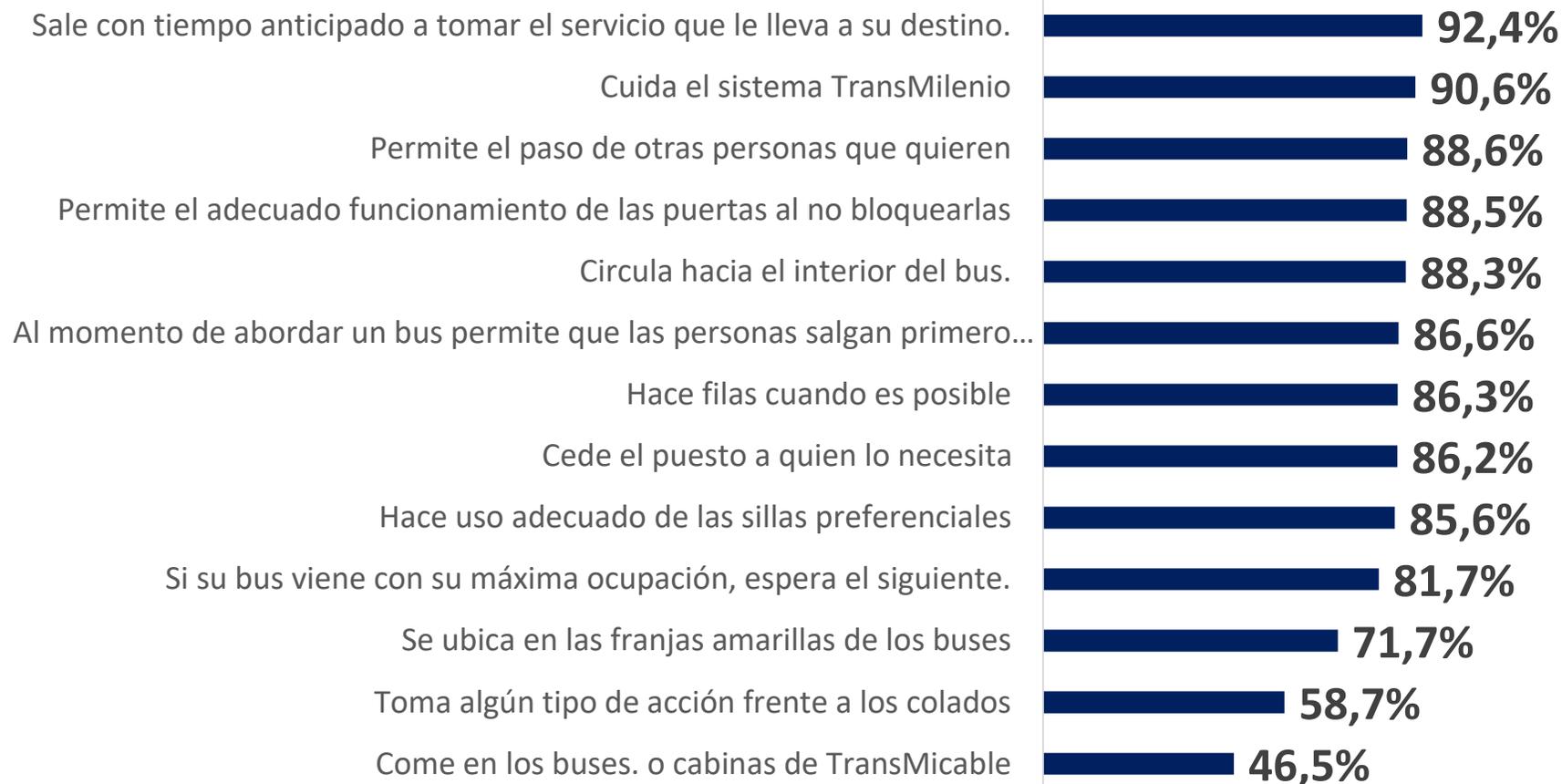
Por favor responda de acuerdo a la frecuencia con la que usted ve estos comportamientos en las personas con las que comparte sus recorridos

% de personas que responden casi siempre y siempre



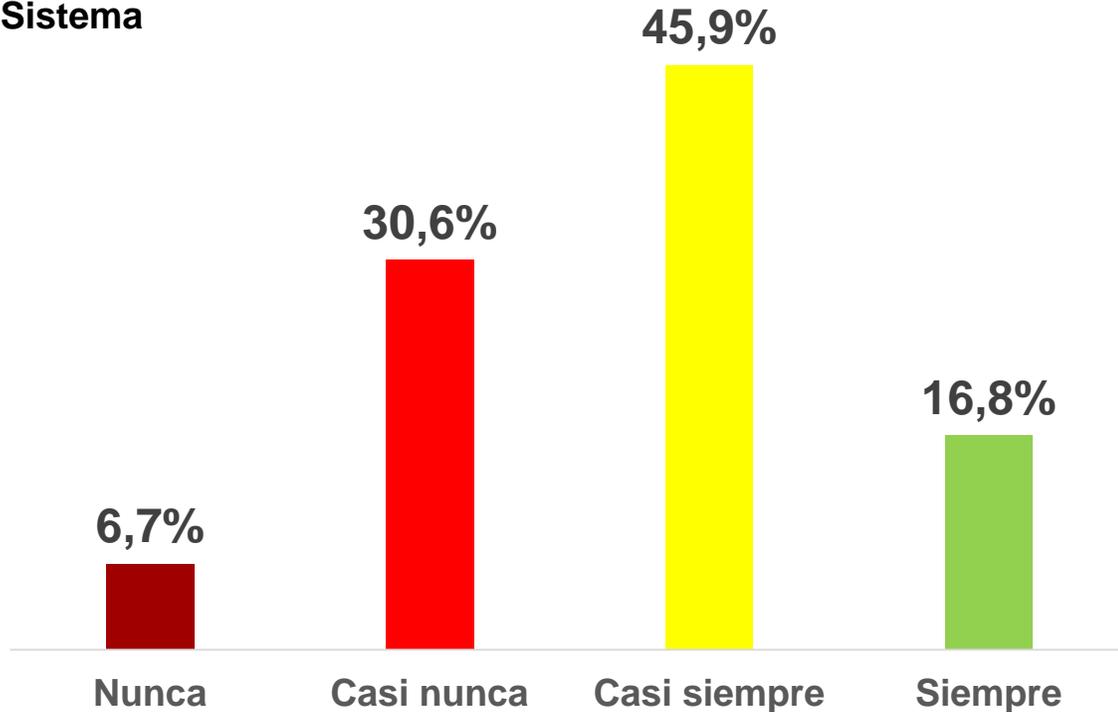
Por favor responda si está de acuerdo o en desacuerdo USTED con estos comportamientos. (propios)

% de personas que responden de acuerdo

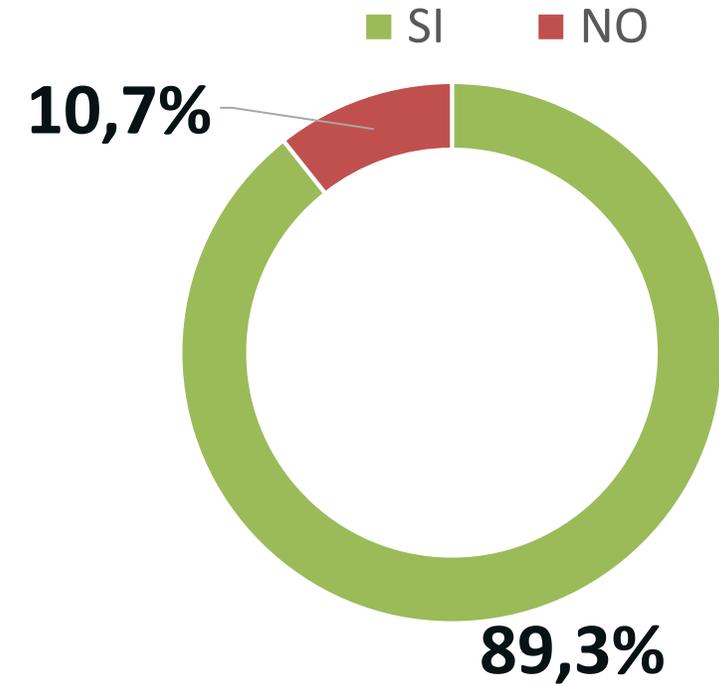


Solo el 16,8% de los encuestados manifiestan que los usuarios de Transmilenio siempre pagan el pasaje

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

