

RESULTADOS OLA# 1

Encuesta de Percepción y Satisfacción de los
Usuarios TRANSMILENIO Diciembre 2023

Contenido

Ficha Técnica

Muestra Realizada

Método Top Two Box

Índice General de Satisfacción

Análisis Tendencial Troncal

Análisis Tendencial Zonal

Índice General y comparativo por Zona

Índice General y comparativo por Concesión

Índice General por Operador Zonal

Resultados

Matriz de prioridad

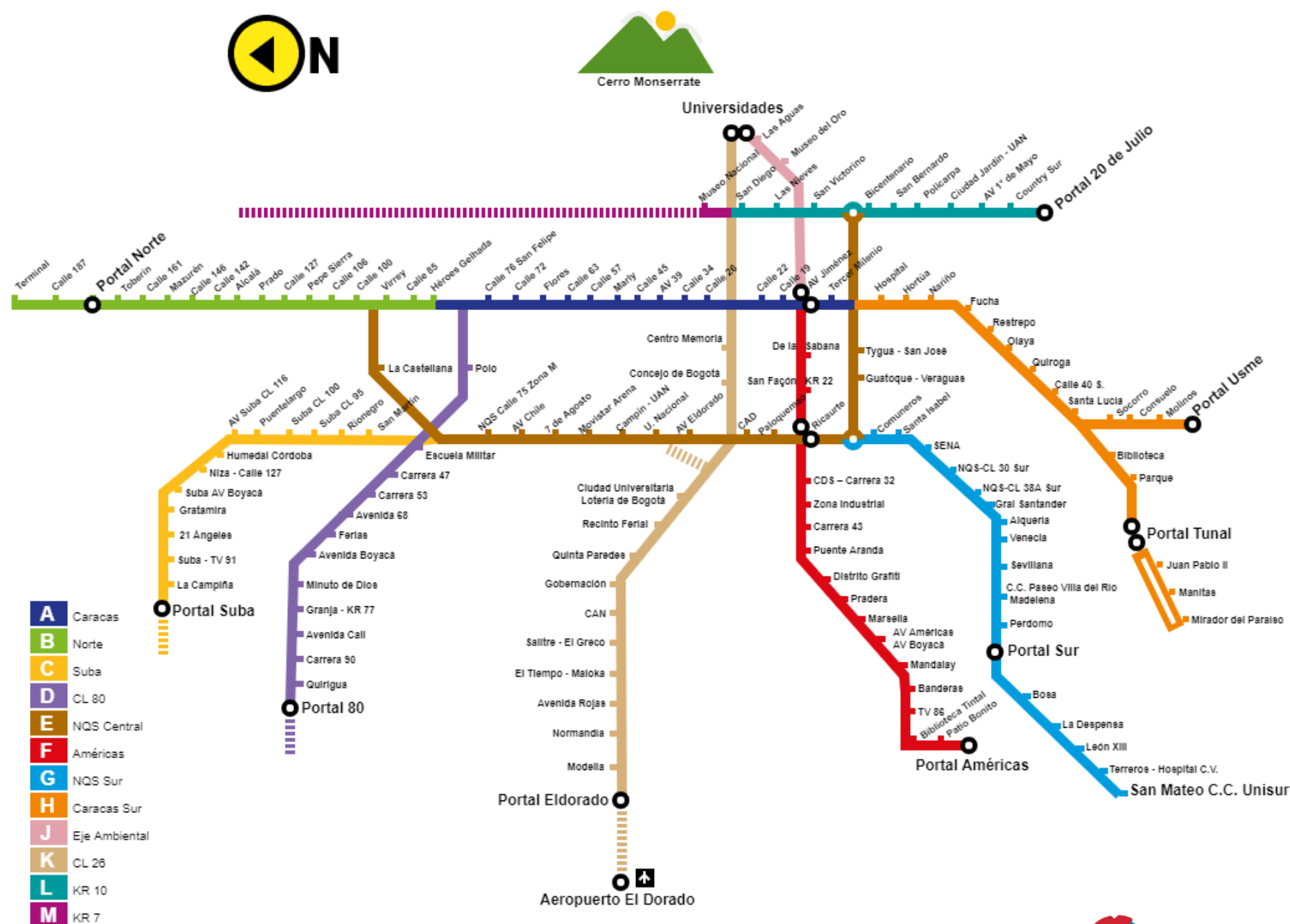
FICHA TÉCNICA



ENTIDAD CONTRATANTE:	TRANSMILENIO S.A.
OBJETIVO:	Evaluar la percepción/satisfacción de los usuarios con el desempeño operativo de cada uno de los operadores troncales, operadores alimentadores, operadores zonales y demás componentes del sistema integrado de transporte público.
POBLACIÓN OBJETIVO:	Usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público, hombres y mujeres mayores de dieciocho (18) años, pertenecientes a los estratos uno a seis.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta presencial a usuarios frecuentes del sistema Masivo de Transporte de Bogotá por interceptación.
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN:	Encuesta por interceptación en puntos localizados (Buses, Alimentadores, Transmicable, Estaciones y Portales)
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:	Cuantitativa, mediante una encuesta presencial estructurada.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	Troncal: 2.174 Zonal: 2.332 Total: 4.506
CONFIABILIDAD:	95%
ERROR PERMITIDO:	1,32%
PRUEBA PILOTO:	La Prueba Piloto se desarrolló entre el 27 y el 31 de octubre, tanto en el componente Troncal como Zonal.
FECHA DE RECOLECCIÓN:	Del 16 al 28 de Noviembre de 2023.
EMPRESA EJECUTORA:	Información Localizada SAS - Servinformación

MUESTRA REALIZADA

FORMULARIO	TOTAL ENCUESTAS ESPERADAS	TOTAL REALIZADAS	CUMPLIMIENTO
Troncal	2160	2174	101%
Zonal	2300	2332	100%
TOTAL	4460	4506	101%



Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE



Es una herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente (*Totalmente Satisfecho y Satisfecho*).

Respuesta 3 y 4 en la escala

FORTALEZA DE APALANCAMIENTO Fortalezas que se deben mantener	 T2B \geq 90%
PRIORIDAD SECUNDARIA DE MEJORAMIENTO Priorizar en el mediano plazo	 >75 T2B $< 90\%$
MÁXIMA OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO Priorizar en el corto Plazo	 T2B $\leq 75\%$

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN TRANSMILENIO



Indicador Satisfacción General Troncal

NOVIEMBRE 2023
71,3%



MAYO 2023
71,8%



Indicador Satisfacción General Zonal

NOVIEMBRE 2023
67,3



MAYO 2023
67,3%



Indicador de Satisfacción General Transmilenio

NOVIEMBRE 2023
69,3%

MAYO 2023
70,1%

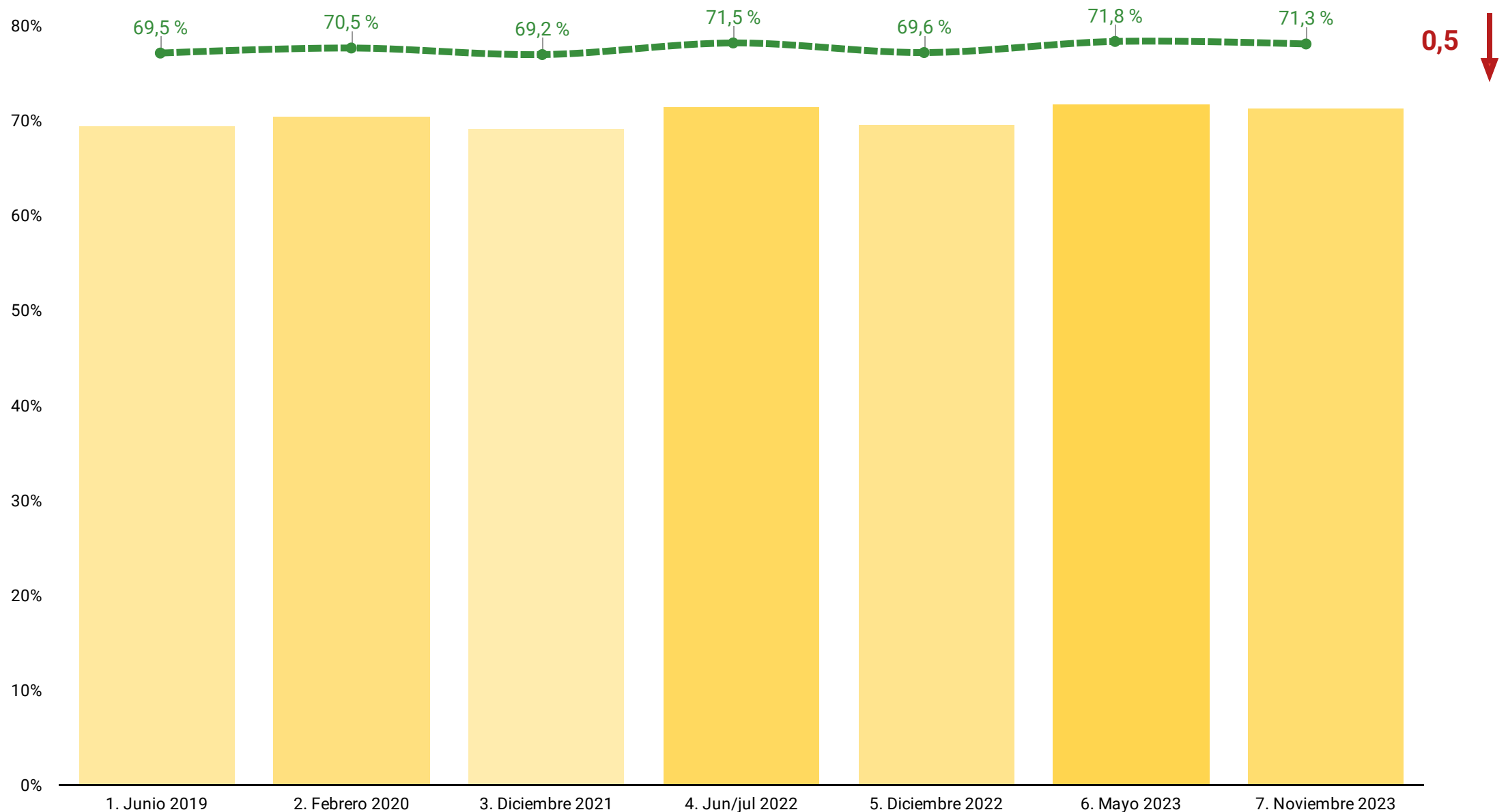
68,5% Diciembre 2022
69,4 %. Juni/Julio 2022
66,8 %. Diciembre 2021
68,9 %. Febrero 2020
68,0%. Junio 2019

Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL - TRONCAL



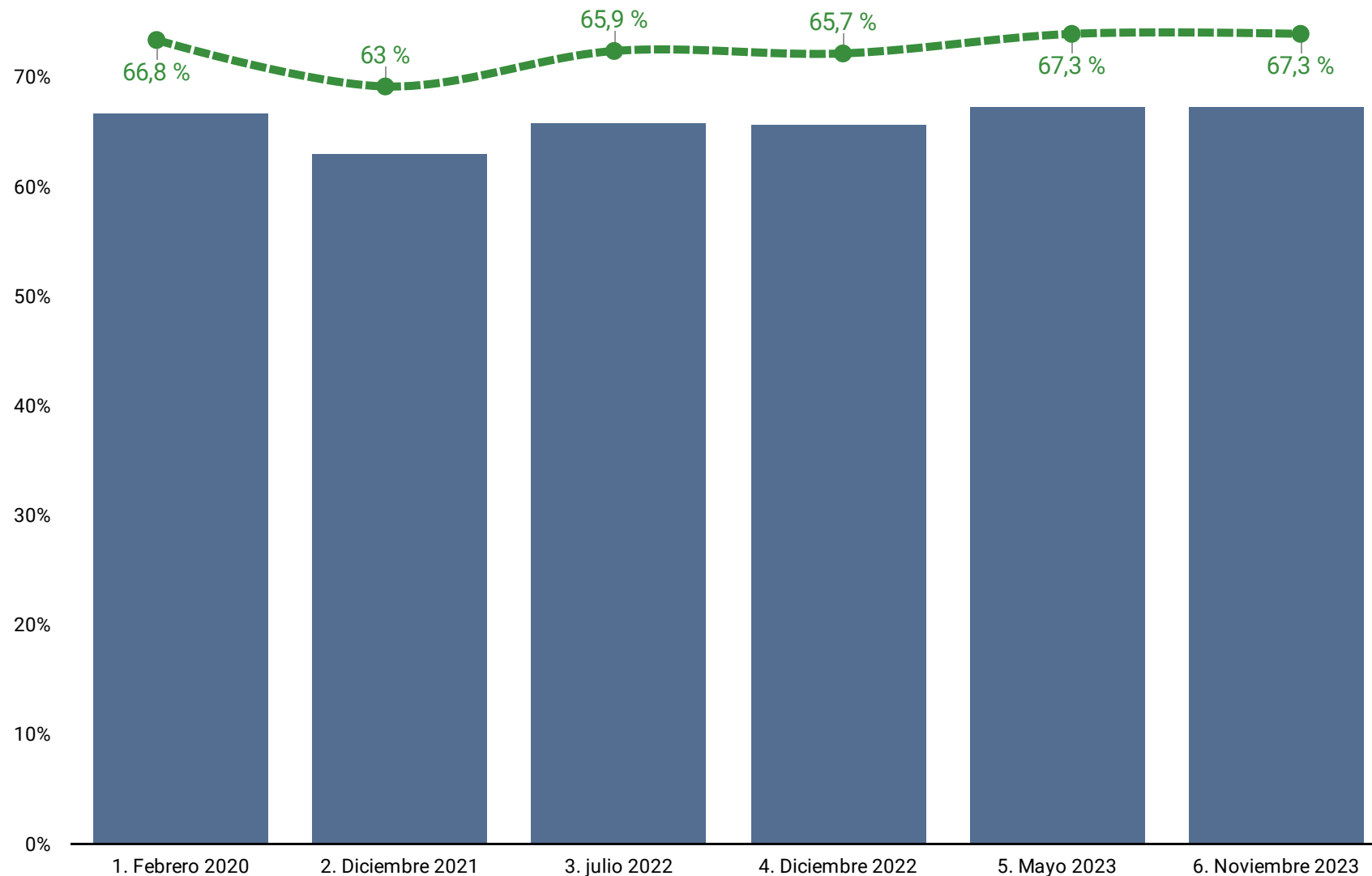
En el periodo de 2019 a 2023, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte TransMilenio. En la última medición del tercer semestre de 2023, este **nivel ha sido calificado como bueno**, alcanzando un porcentaje de satisfacción del **71,3% y bajando 0,5%** versus la anterior medición.

Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN TENDENCIAL - ZONAL



En el periodo de 2020 a 2023, se ha mantenido un nivel de satisfacción estable de los usuarios con el Sistema Integrado de Transporte Publico.

La tendencia del Nivel Satisfacción Zonal se mantuvo en el mismo porcentaje del **67,3%**, de la anterior medición.

Elaborado por



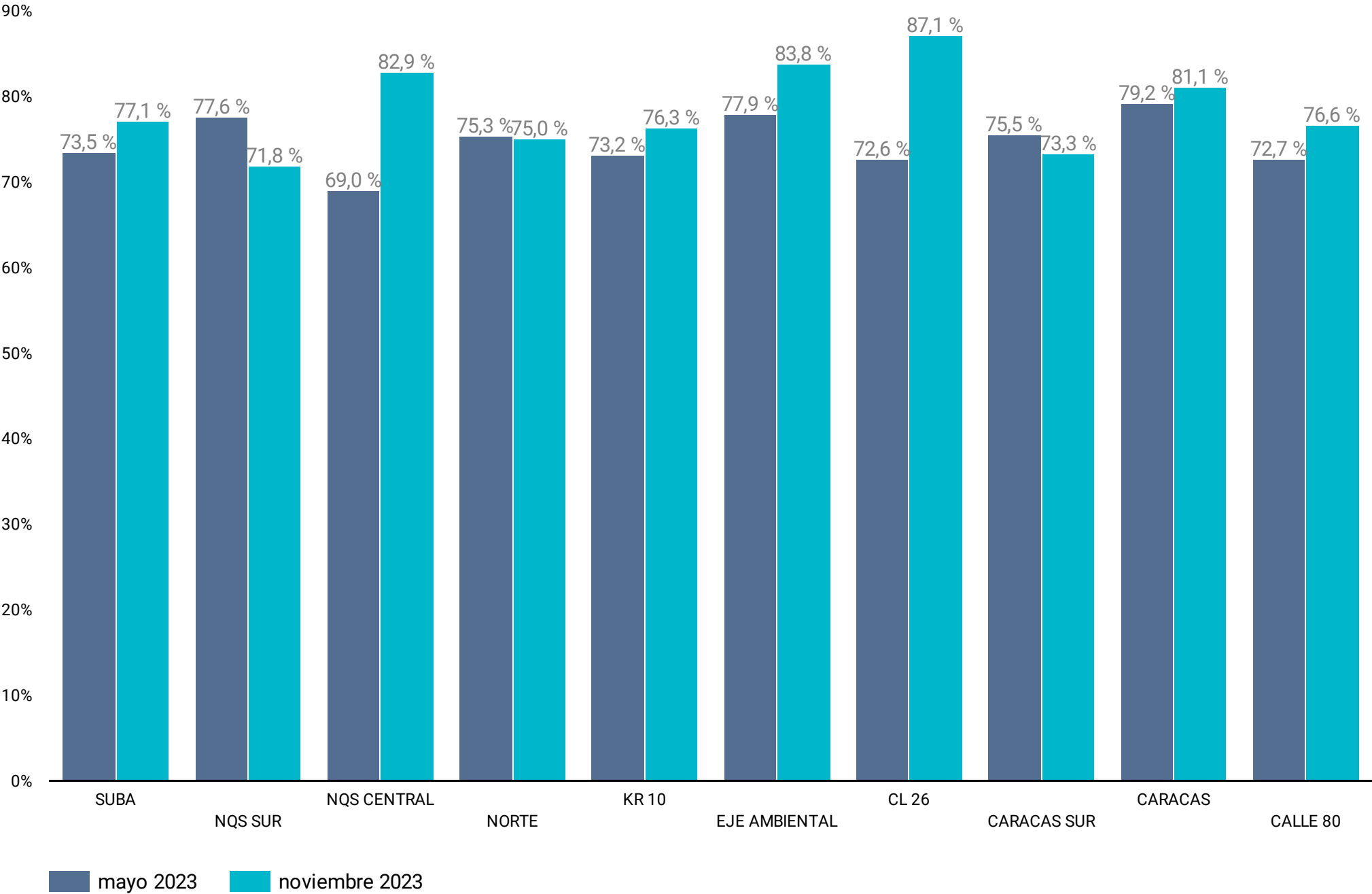
servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR ZONA - TRONCAL



Componente	Porcentaje ▾
CALLE 13	94,0 % <div></div>
AMERICAS	93,6 % <div></div>
CL 26	87,1 % <div></div>
EJE AMBIENTAL	83,8 % <div></div>
NQS CENTRAL	82,9 % <div></div>
CARACAS	81,1 % <div></div>
SUBA	77,1 % <div></div>
CALLE 80	76,6 % <div></div>
KR 10	76,3 % <div></div>
NORTE	75,0 % <div></div>
CARACAS SUR	73,3 % <div></div>
TRANSMICABLE	73,0 % <div></div>
NQS SUR	71,8 % <div></div>

COMPARATIVO INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR ZONA-TRONCAL



Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

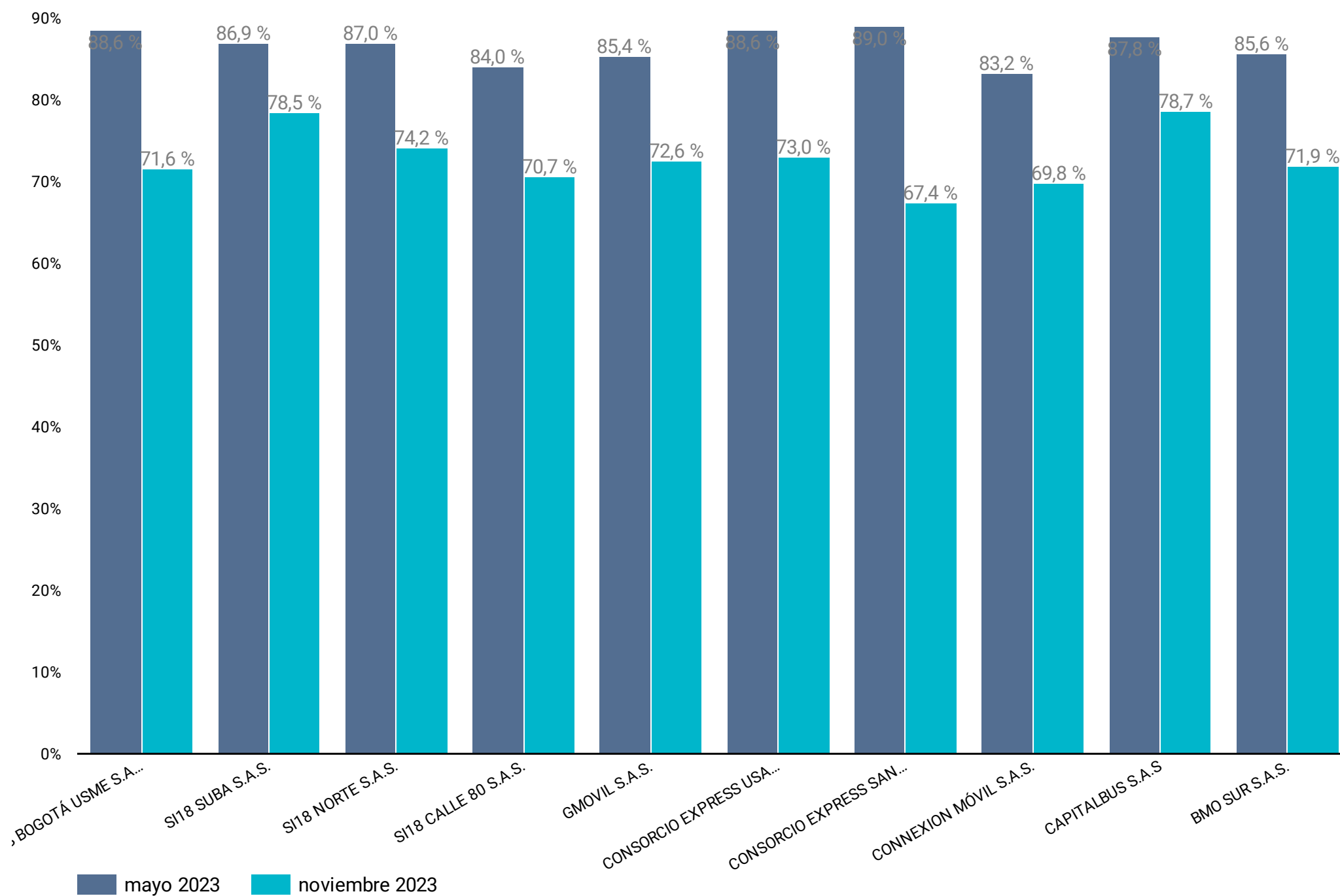
INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR CONCESIÓN-TRONCAL



CONCESIÓN	PORCENTAJE ▾
CAPITALBUS S.A.S	78,6 % <div></div>
SI18 SUBA S.A.S.	78,5 % <div></div>
SI18 NORTE S.A.S.	74,2 % <div></div>
CONSORCIO EXPRESS USAQUÉN S.A.S.	73,0 % <div></div>
GMOVIL S.A.S.	72,6 % <div></div>
CABLEMOVIL	72,2 % <div></div>
BMO SUR S.A.S.	71,9 % <div></div>
SOMOS BOGOTÁ USME S.A.S.	71,6 % <div></div>
SI18 CALLE 80 S.A.S.	70,7 % <div></div>
CONNEXION MÓVIL S.A.S.	69,8 % <div></div>
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTÓBAL S.A.S.	67,4 % <div></div>



COMPARATIVO INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR CONCESIÓN-TRONCAL



Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

INDICADOR GENERAL DE SATISFACCIÓN POR OPERADOR - ZONAL



Operador	Porcentaje ▾
ESTE ES MI BUS TINTAL ZONA FRANCA	83,0 %
EMASIVO 16 - SUBA CENTRO	83,0 %
GRAN AMERICAS USME	82,0 %
EMASIVO 10 - SUBA CENTRO	82,0 %
GRAN AMERICAS FONTIBON	82,0 %
MUEVE FONTIBON SAS	81,0 %
ZMO FONTIBON V	80,0 %
E-SOMOS FONTIBON	79,0 %
MASIVO CAPITAL SUBA ORIENTAL	79,0 %
MUEVE USME SAS	79,0 %
MASIVO CAPITAL KENNEDY	77,0 %
ESTE ES MI BUS CALLE 80	77,0 %
ZMO FONTIBON III	77,0 %
SUMA	76,0 %
OPERADORA DISTRITAL DE TRANSPORTE - LA ROLITA	76,0 %
ETIB	76,0 %
GMOVIL ENGATIVA	75,0 %
CONSORCIO EXPRESS USAQUEN	75,0 %
E-SOMOS ALIMENTACION	74,0 %
CONSORCIO EXPRESS SAN CRISTOBAL	72,0 %



PERCEPCIÓN USUARIOS BUS

BASE
1.093



ZONA-TRONCAL

Satisfacción Promedio

T2B

El aseo general del bus (interno y externo)

2,8

71,9 %

El estado general del bus

(Puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).

3,0

81,6 %

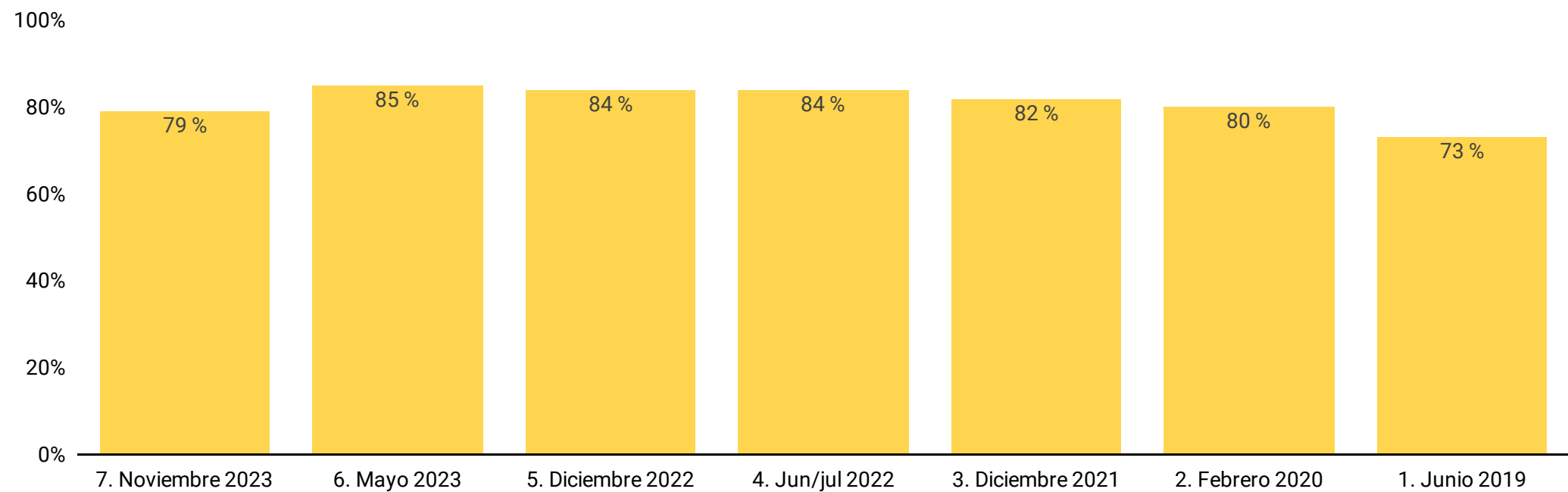
Señales informativas, preventivas y de emergencias

(Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).

3,1

84,5 %

Comparativo - Percepción Usuarios Bus



PERCEPCIÓN CONDUCTOR

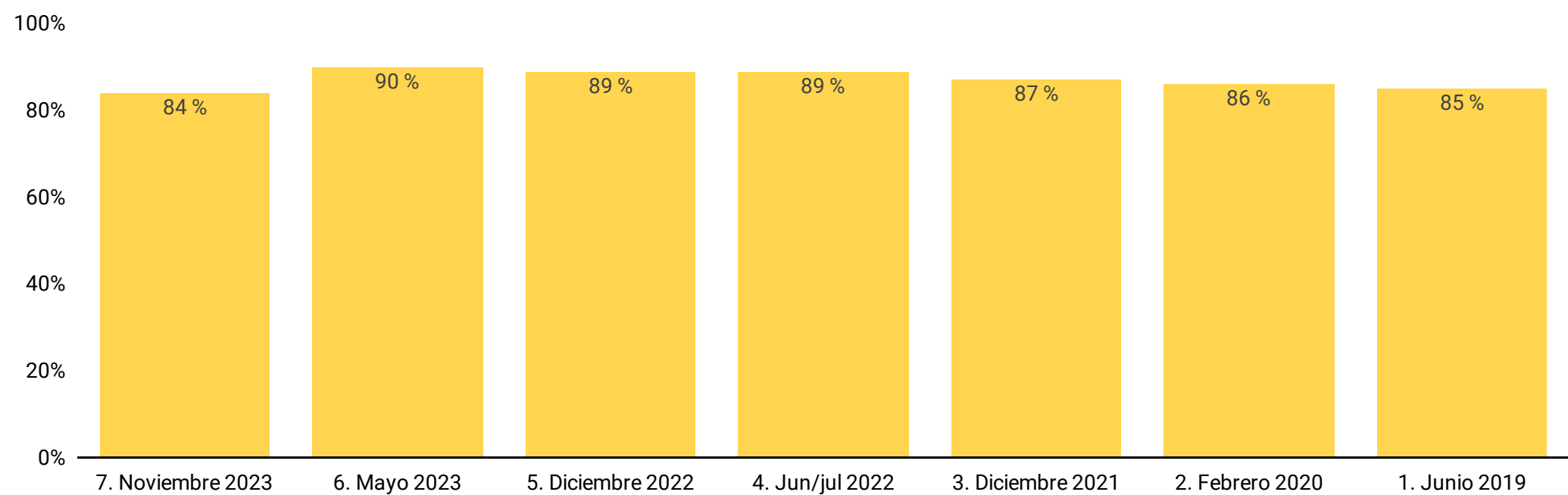
BASE
1.093



ZONA-TRONCAL

	Satisfacción Promedio	T2B
La distancia entre el bus y la plataforma de la estación, que al parquear deja el conductor	3,1	87,9 %
Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenados y respeto a las normas de tránsito	3,1	86,2 %
El conductor fue respetuoso con los usuarios	3,3	94,5 %
Frecuencia de la ruta	2,8	68,8 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS - BUS CONDUCTOR



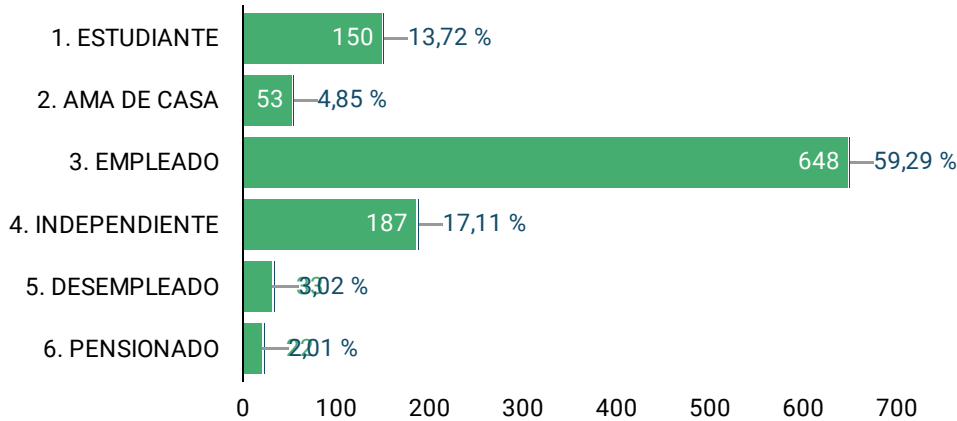
ZONA-TRONCAL ▾

HORARIO ▾

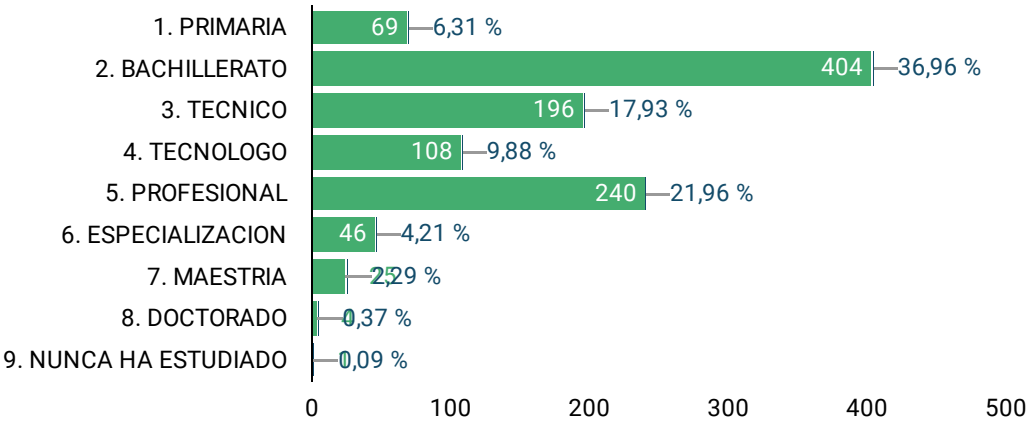
ESTACIÓN ▾

BASE
1.093

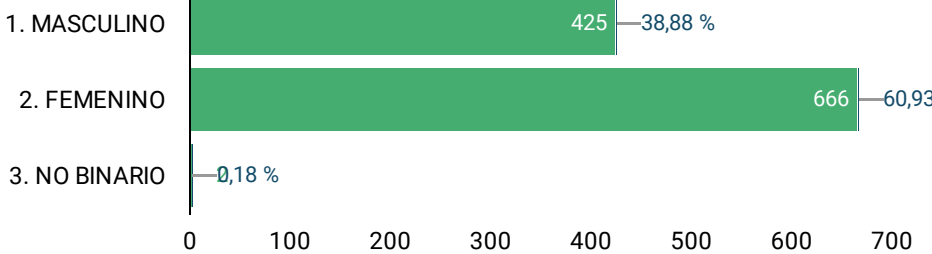
OCUPACIÓN



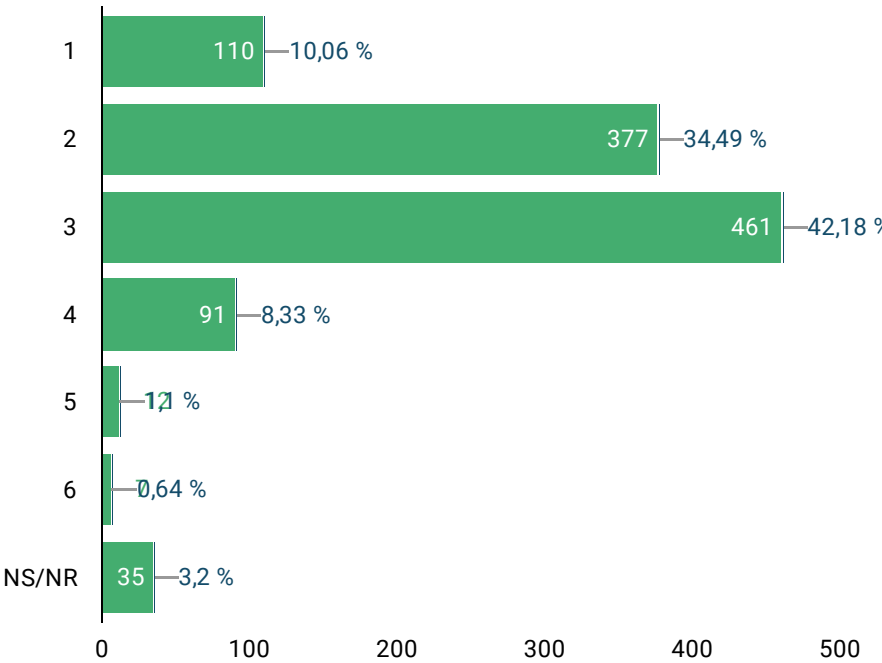
NIVEL EDUCATIVO



GÉNERO



ESTRATO SOCIOECONÓMICO



BORRAR FILTRO

Elaborado por

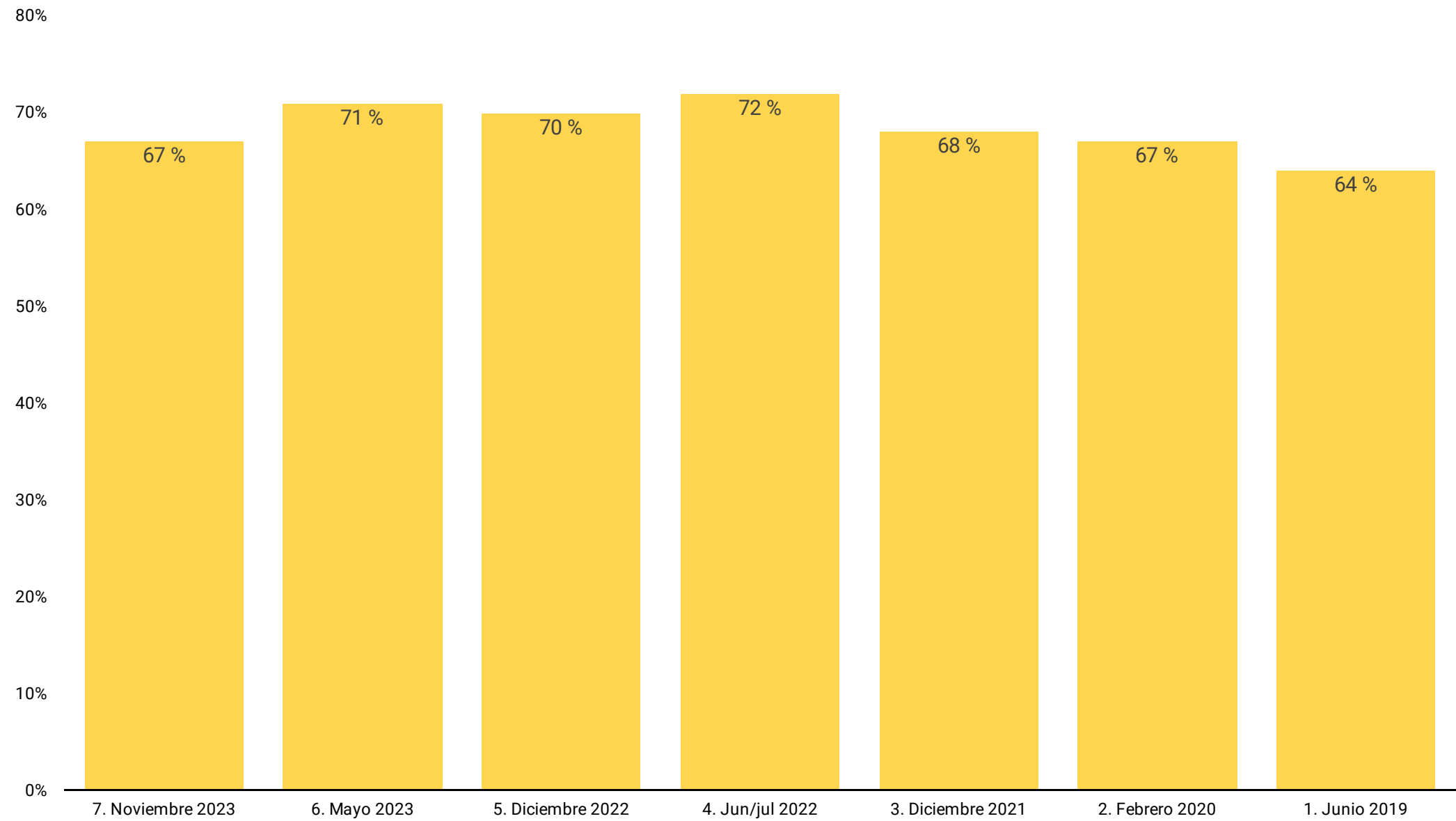


servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

ZONA-TRONCAL ▾

	Satisfacción promedio	T2B
a. Recorrido que realiza	3,1	84,1 %
b. La cantidad de paradas que realiza.	3,0	79,4 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	2,7	61,3 %
d. El tiempo que transcurre desde que llega al paradero hasta abordar el bus	2,6	57,2 %
e. El horario y los días de operación en los que está disponible la ruta.	3,0	77,0 %
f. La cantidad de personas por bus.	2,1	34,0 %
g. El tiempo de viaje.	2,9	74,0 %
h. La ubicación de la parada dentro de la estación o Portal.	3,0	84,5 %
i. El tiempo de parada que dura el bus para ingreso y salida de pasajeros.	2,9	77,9 %
j. La disponibilidad de puntos para compra de pasajes o recarga de tarjetas.	2,7	61,8 %

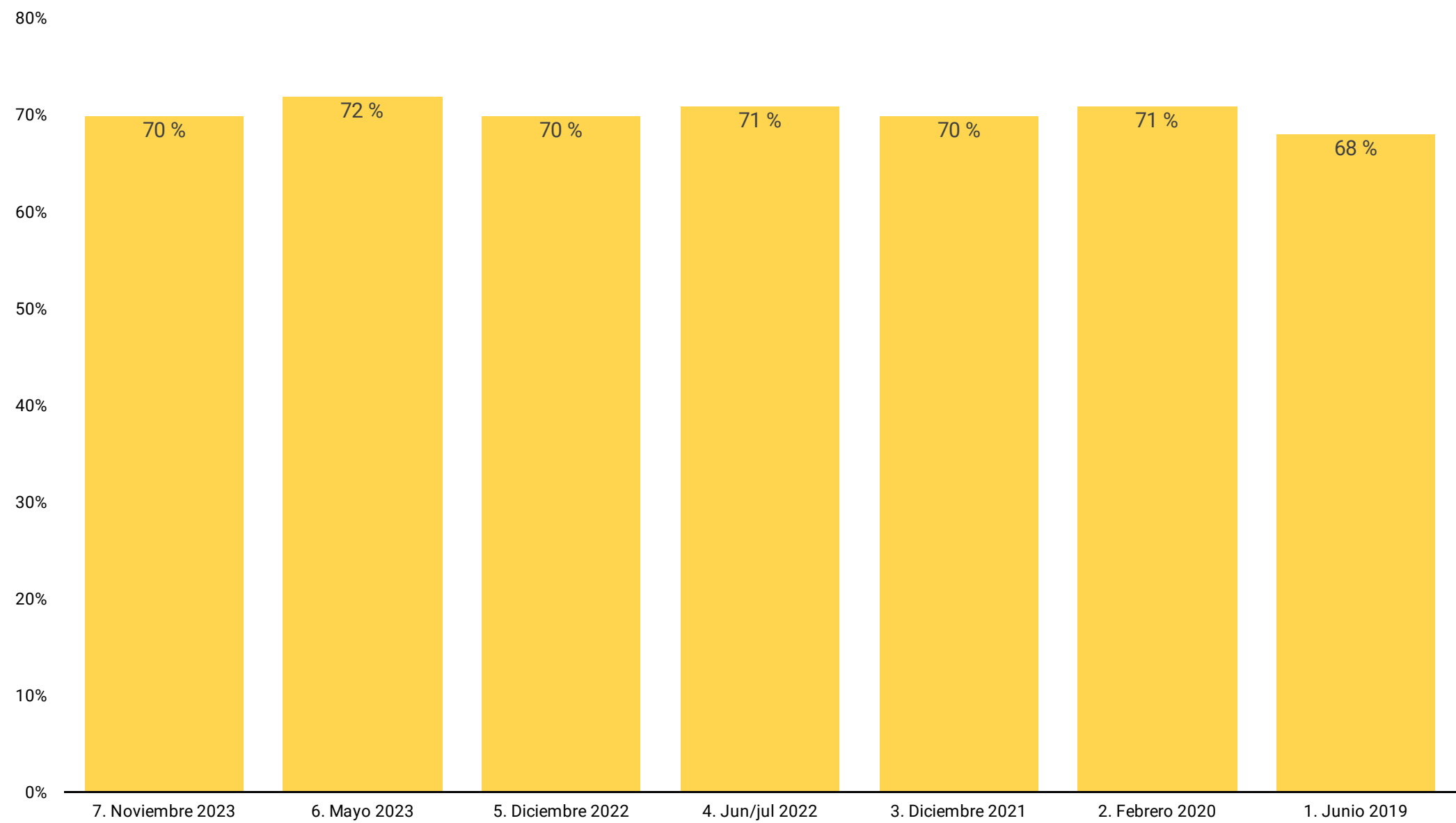
Comparativo - Operación de Rutas



ZONA-TRONCAL ▾

	Satisfacción promedio	T2B
a. El aseo dentro de la estación o portal.	2,9	76,8 %
b. El aseo en los alrededores de la estación o portal.	2,7	61,4 %
c. El estado del piso de la estación o portal.	2,9	75,2 %
d. El estado de las puertas de la estación o portal.	2,5	54,0 %
e. El estado de la iluminación de la estación o portal.	2,9	74,5 %
f. El estado físico de la señalización (Mapas, Tableros de rutas, etc.)	2,9	75,5 %
g. Otros aspectos como: franja amarilla, separadores entre vagones (pasillos – plataformas)	2,8	72,5 %

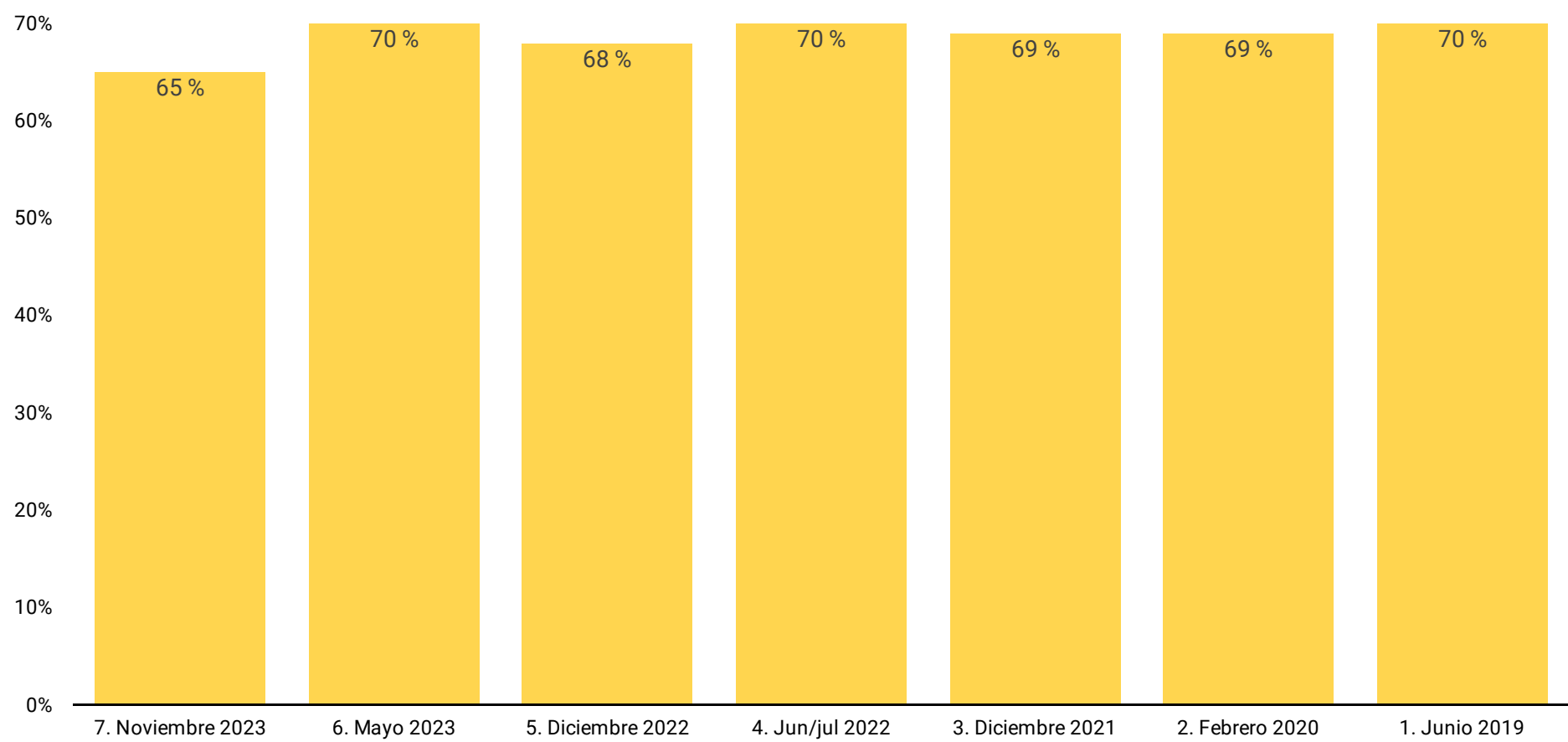
Comparativo - Estaciones y Portales



ZONA-TRONCAL ▾

	Satisfacción promedio	T2B
a. Tiempo que tarda para la compra y/o recarga	2,8	70,7 %
b. El personal de TuLlave es suficiente para atender las necesidades en las estaciones y portales	2,5	54,3 %
c. La agilidad para pasar el torniquete	2,8	70,7 %

Comparativo - Sistema De Recaudo



ZONA-TRONCAL

Satisfacción promedio

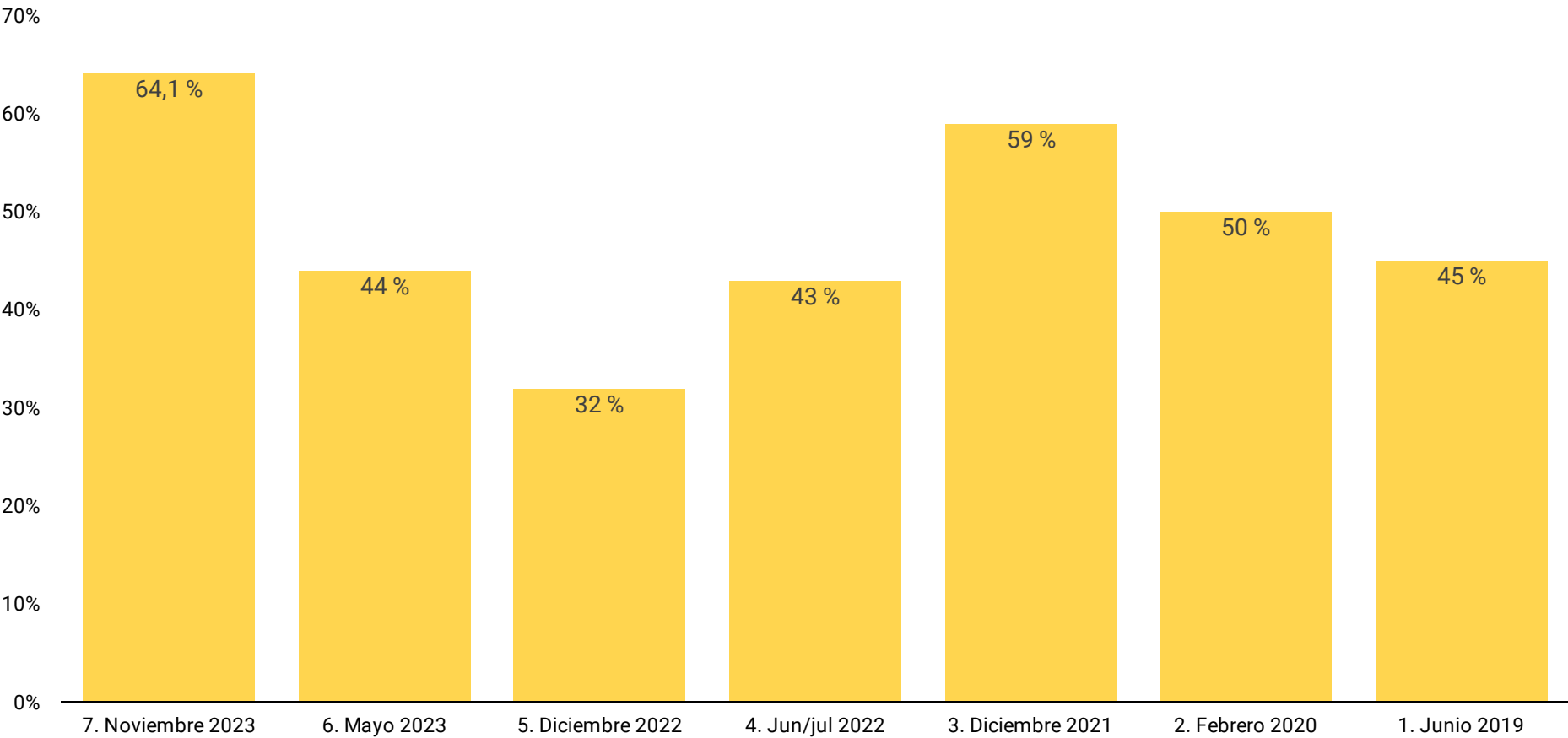
T2B

En general, ¿Usted qué tan satisfecho se encuentra con la seguridad del Sistema Transmilenio?

1,9

64,1 %

Comparativo - Seguridad



FECHA

▼

HORARIO

▼

ZONA-TRONCAL

▼

FASE

▼

ESTACIÓN

▼

OCUPACIÓN

▼

GENERO

▼

EDAD

▼

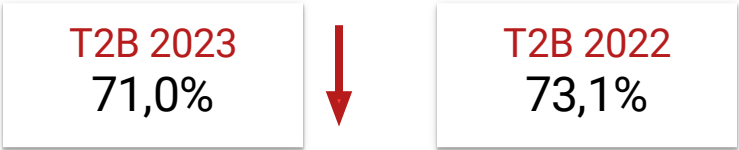
ESTRATO

▼

BORRAR FILTRO

Satisfacción ▼	Total Encuestas	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	7	17,5 % <div></div>
3. SATISFECHO	21	52,5 % <div></div>
2. POCO SATISFECHO	8	20,0 % <div></div>
1. NADA SATISFECHO	4	10,0 % <div></div>
Total	40	100,0 %

Comparativo - Cultura Ciudadana y Manifestaciones Artísticas



FECHA ▾

HORARIO ▾

ZONA-TRONCAL ▾

FASE ▾

ESTACIÓN ▾

OCUPACIÓN ▾

GENERO ▾

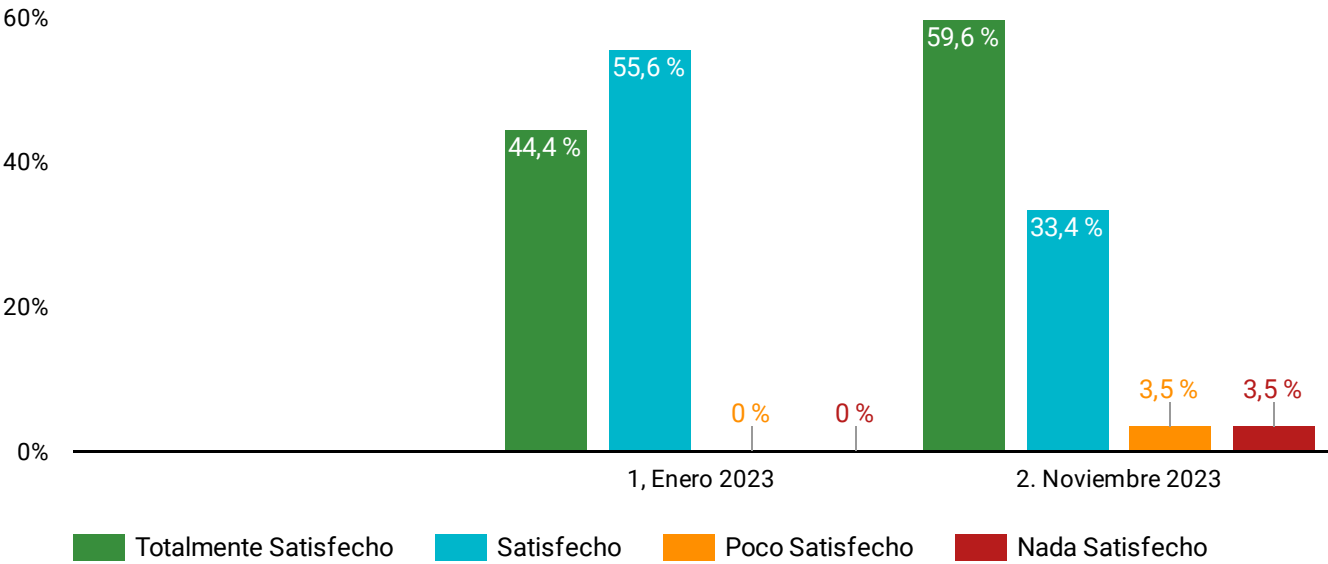
EDAD ▾

ESTRATO ▾

BORRAR FILTRO

Calificación ▾	Total Encuestas	%
4. TOTALMENTE SATISFECHO	34	59,6 %
3. SATISFECHO	19	33,3 %
2. POCO SATISFECHO	2	3,5 %
1. NADA SATISFECHO	2	3,5 %
Total	57	100,0 %

Comparativo - Transmicable





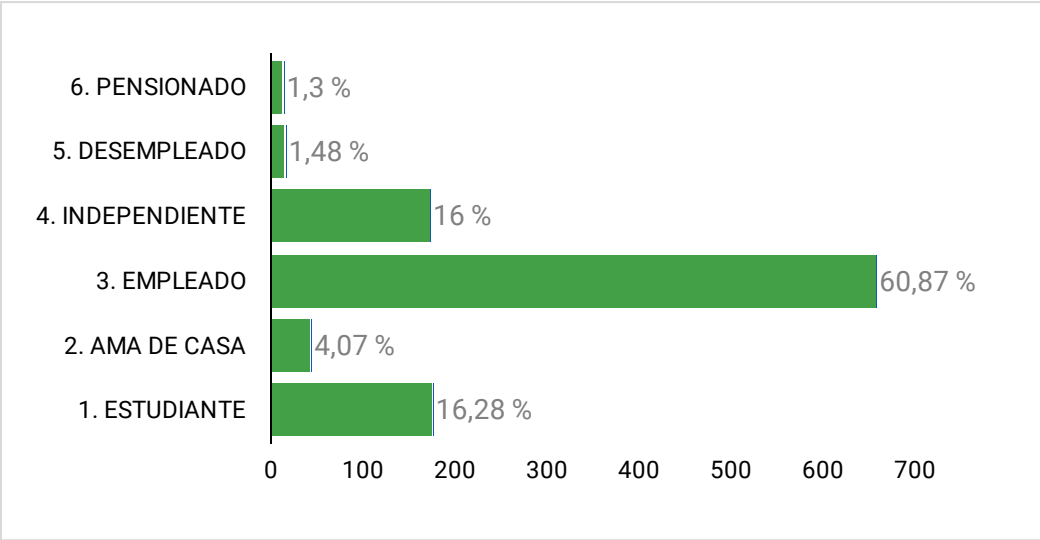
ZONA-TRONCAL ▾

HORARIO ▾

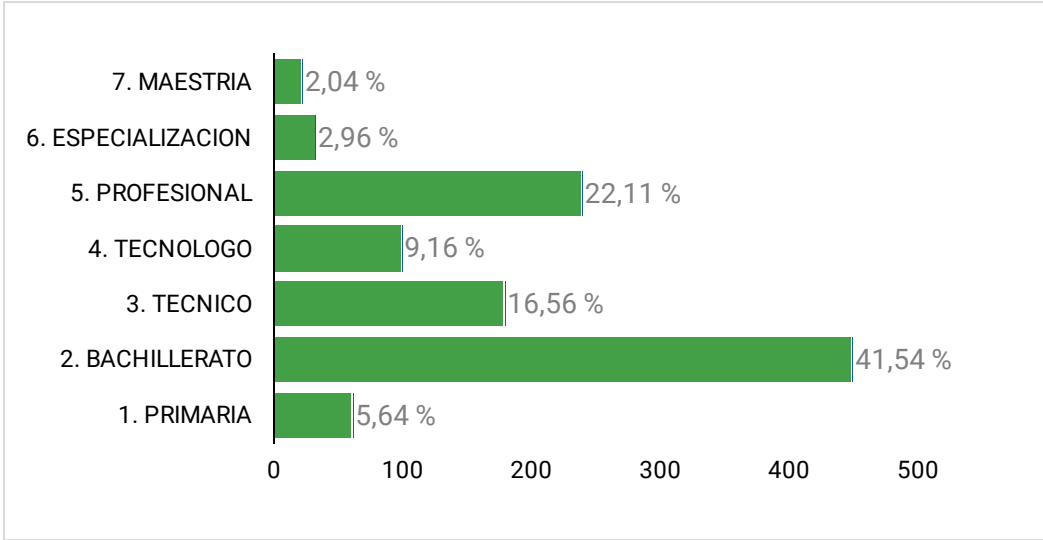
ESTACIÓN ▾

BASE
1.081

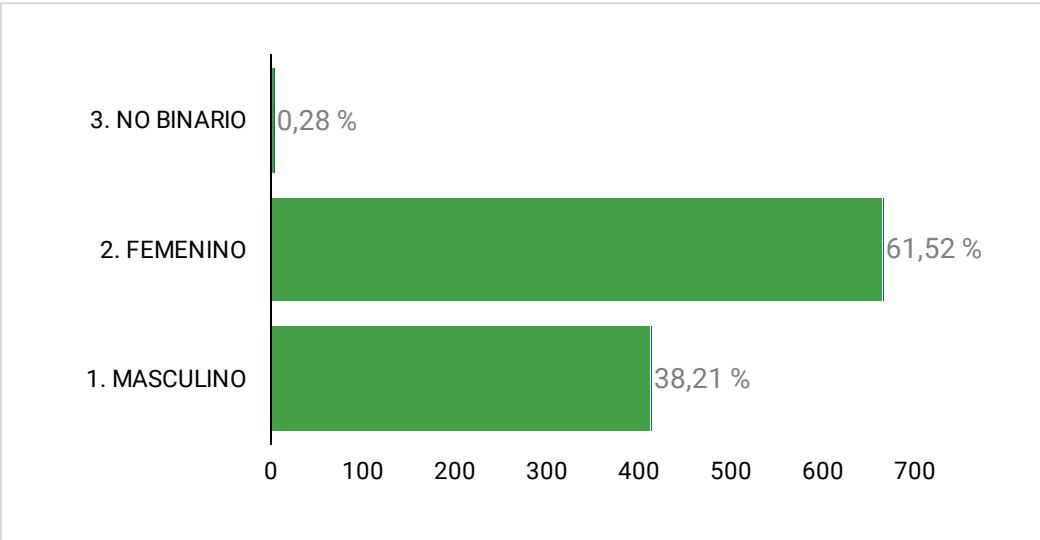
OCUPACIÓN



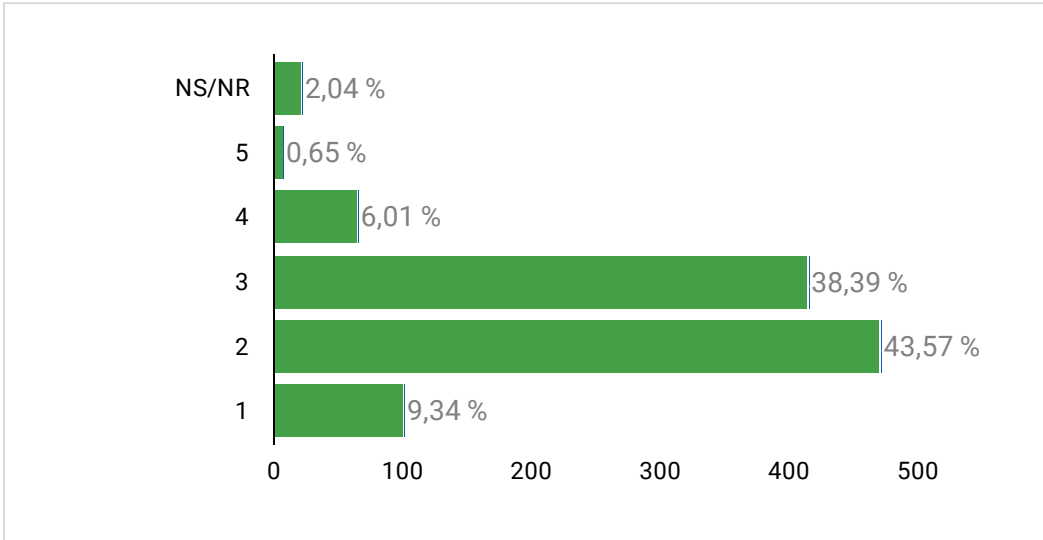
NIVEL EDUCATIVO



GÉNERO



ESTRATO SOCIOECONÓMICO



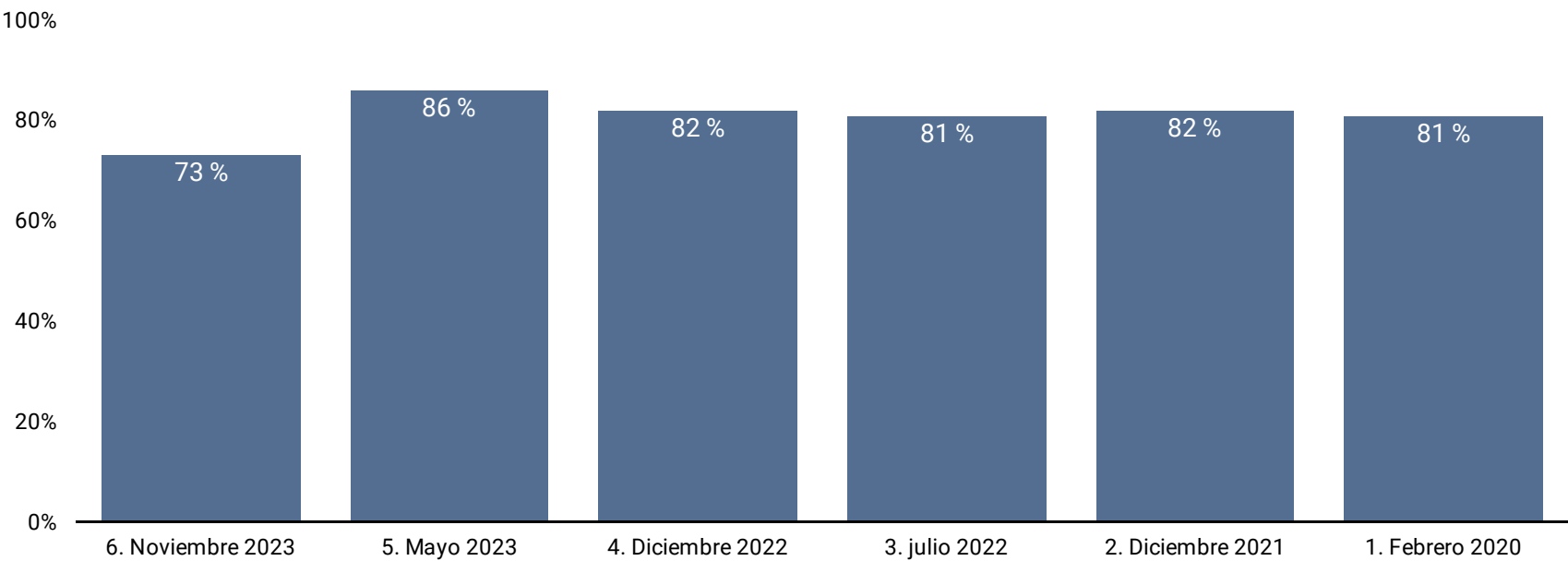
BORRAR FILTRO



OPERADOR ▾

	Satisfacción Promedio	T2B
a. El aseo general del bus (interno y externo)	2,9	77,2 %
b. El estado general del bus (puertas, techos, ventanas, claraboyas, sillas, bombillos, vidrios, fuelle, pisos, pasamanos).	3,0	81,1 %
a. Señales informativas, preventivas y de emergencias (Tableros visuales, sistema de información auditivo de paradas, franja amarilla, salidas de emergencias, extintores).	3,1	84,2 %
b. Componentes del Sistema Tecnológico para la Divulgación de Información (pantallas a bordo, wifi, TransMiTeConecta, Puertos USB para la recarga)	2,3	48,7 %

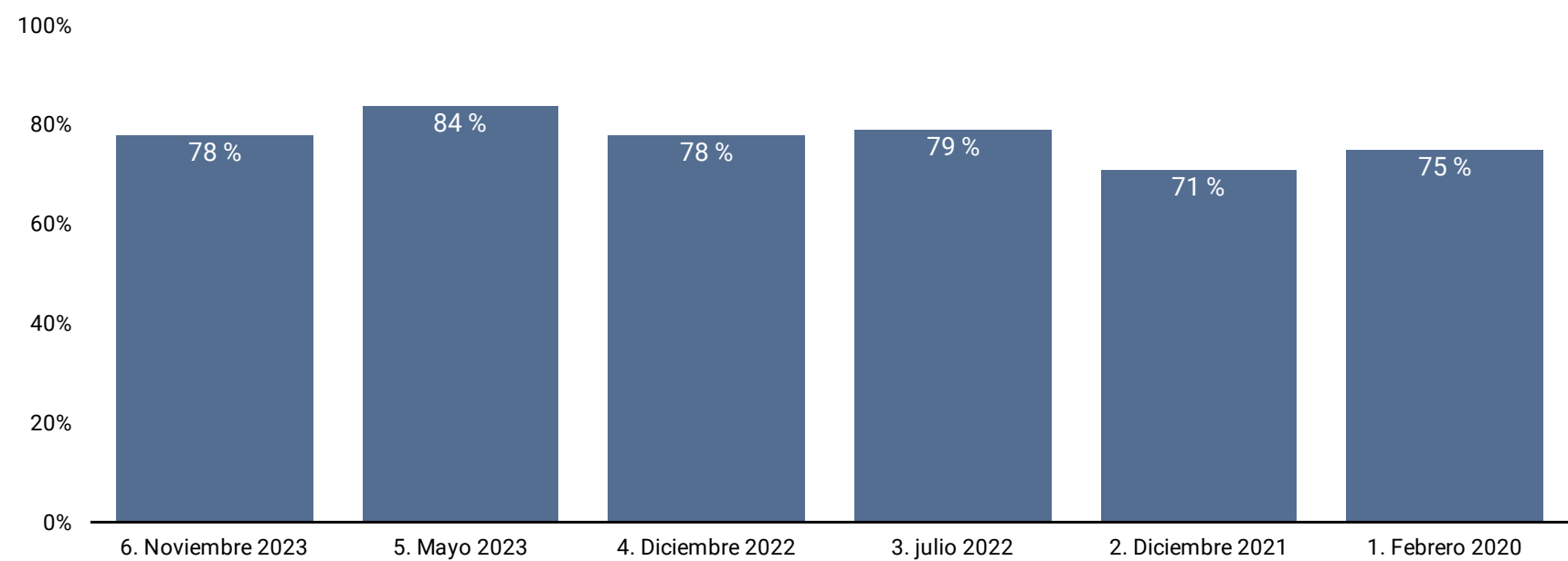
Comparativo - Percepción Usuarios Bus



OPERADOR ▾

	Satisfacción Promedio	T2B
a. La distancia de aproximación al paradero para dejar y recoger pasajeros.	3,1	83,9 %
b. Manejo cuidadoso con suavidad en giros, maniobras, frenado y normas de tránsito.	2,9	73,9 %
c. Los conductores siempre hacen la parada para recoger o dejar pasajeros.	2,8	63,8 %
d. El conductor fue respetuoso con los usuarios.	3,3	90,6 %

Comparativo - Percepción Servicio Conductor



ZONA

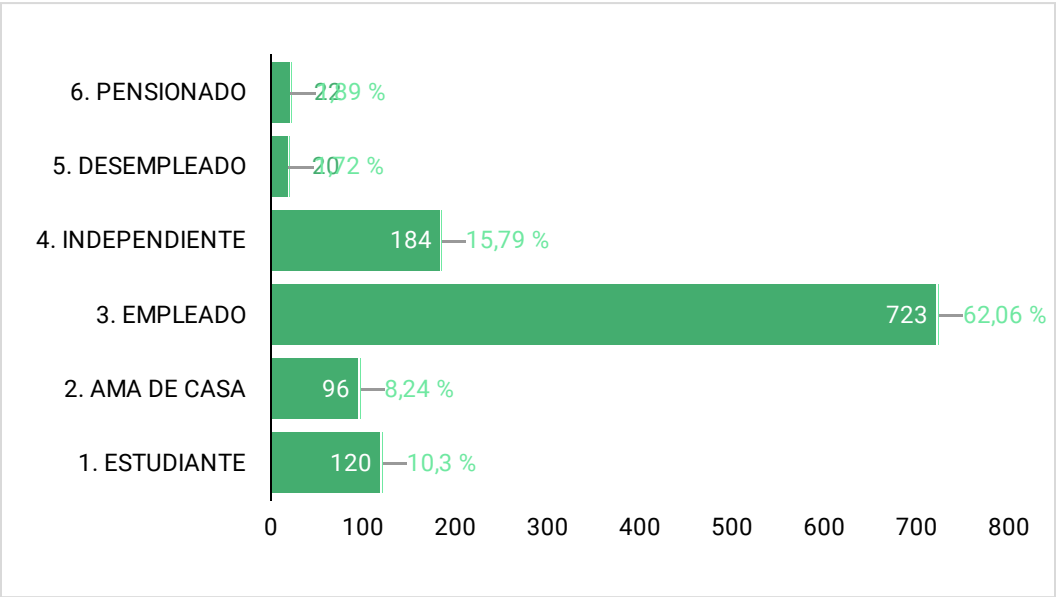
HORARIO

OPERADOR

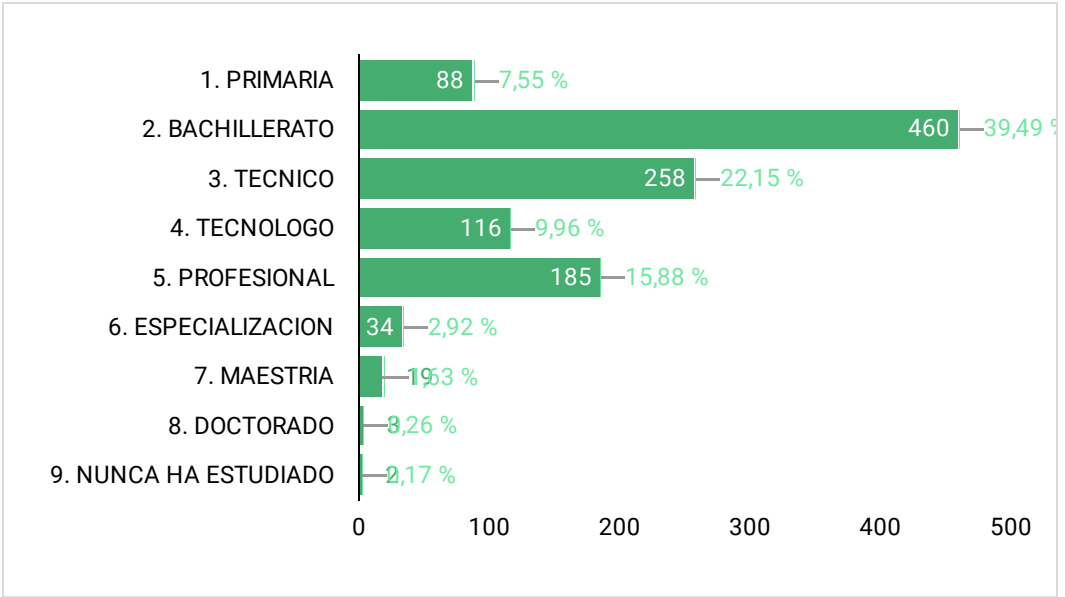
BASE

1.165

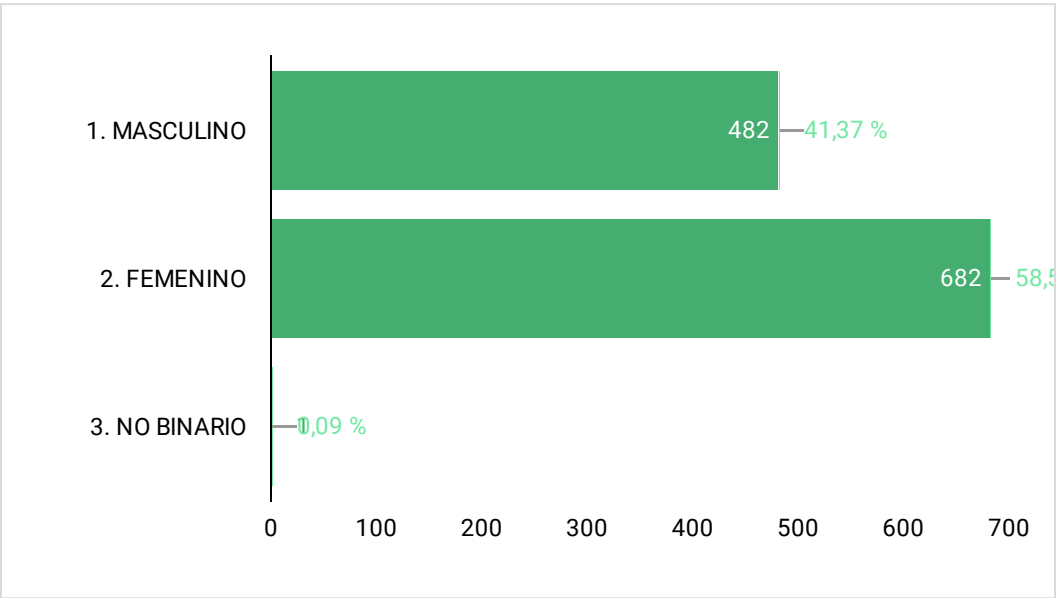
OCUPACIÓN



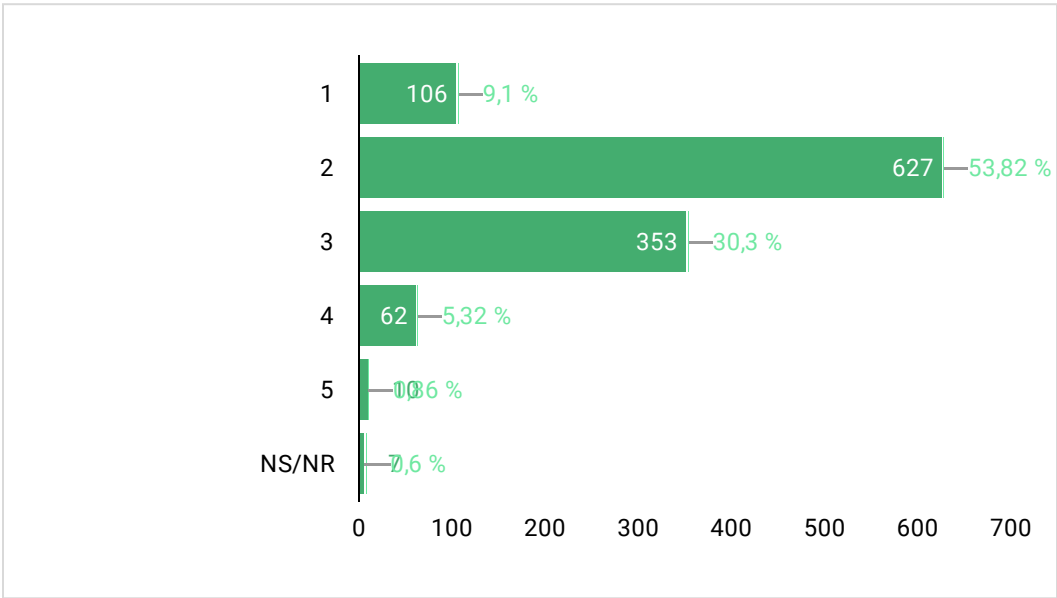
NIVEL EDUCATIVO



GÉNERO



ESTRATO SOCIOECONÓMICO



BORRAR FILTRO



OPERADOR ▾

	Satisfacción Promedio	T2B
a. Alto flujo de pasajeros.	3,3	82,4 %
a. Cantidad de personas en los paraderos.	3,0	70,0 %
c. Baja iluminación.	3,4	85,9 %
d. Presencia de escombros o basuras.	3,0	68,9 %
e. Escasa vigilancia o presencia de policía.	3,6	88,5 %
f. Ventas informales.	2,8	63,2 %
g. Falta de cámaras de seguridad.	3,4	87,6 %
h. Falta de cultura ciudadana/ Es un tema social.	3,6	88,7 %
i. Distancia de los paraderos.	2,8	64,8 %
j. Los colados/ no pago del pasaje.	3,1	75,0 %
k. La demora en la ruta.	3,5	88,4 %

OPERADOR ▾

	Satisfacción Promedio	T2B
a. El recorrido de las rutas disponibles le facilita llegar a su destino.	2,9	73,3 %
b. El número de paradas que hace esta ruta.	2,8	73,7 %
c. El número de transbordos o intercambios que habitualmente hace para desplazarse a sus actividades cotidianas.	2,7	63,7 %
d. El tiempo de espera para abordar el bus.	2,1	34,8 %
e. Los horarios de operación de las rutas que usted habitualmente usa.	2,7	67,4 %
f. El tiempo de viaje en el bus es adecuado frente a otros servicios de transporte que usted tiene disponible.	2,6	63,4 %

OPERADOR ▾

	Satisfacción Promedio	T2B
a. Ubicación del paradero de acuerdo con sus necesidades.	2,7	67,9 %
b. Calidad de paraderos respecto a la iluminación, estado del piso y cubierta	2,3	38,9 %
c. Seguridad	2,0	29,7 %
d. Con la información (Es clara y útil para realizar su viaje)	2,7	63,9 %
e. La zona del paradero facilita realizar filas de acceso a los servicios	2,6	57,2 %

OPERADOR ▾

Satisfacción Promedio

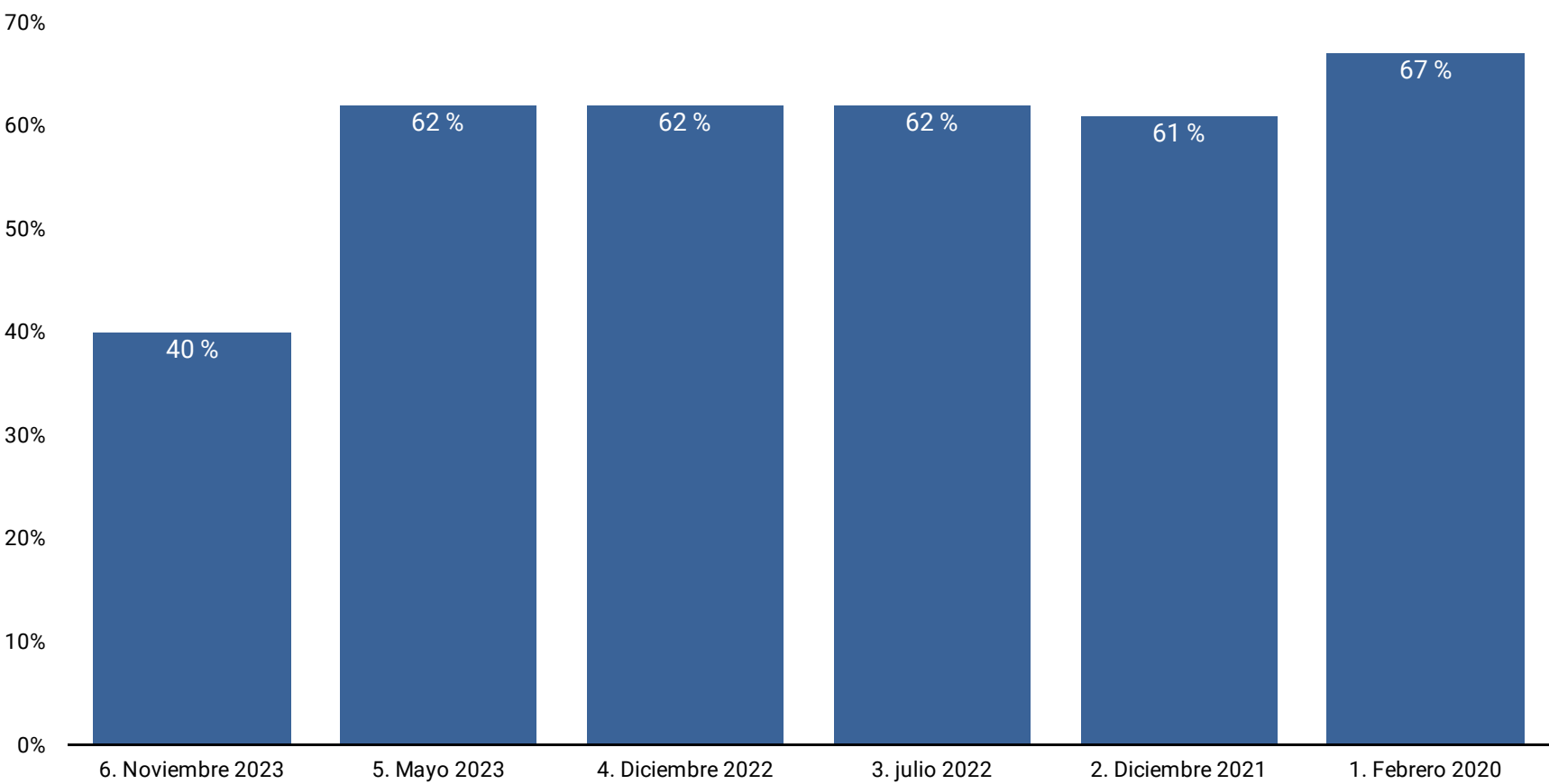
T2B

Qué tan satisfecho se encuentra usted con la disponibilidad, horarios y ubicación de los puntos de venta y recarga de las tarjetas SITP

2,3

40,4 %

Comparativo - Sistema de Recaudo



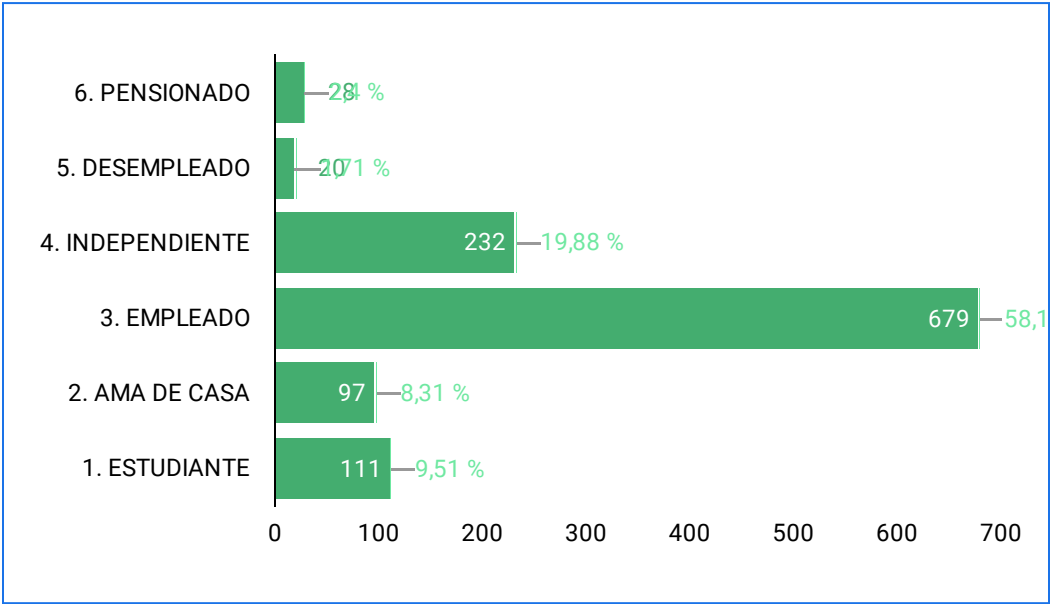
ZONA ▾

HORARIO ▾

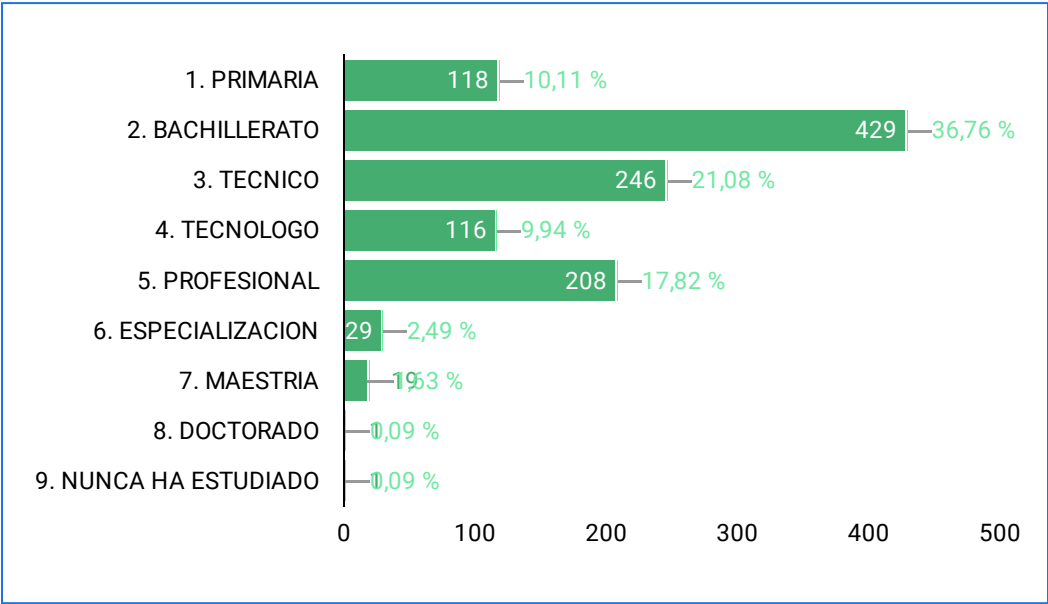
OPERADOR ▾

Base
1.167

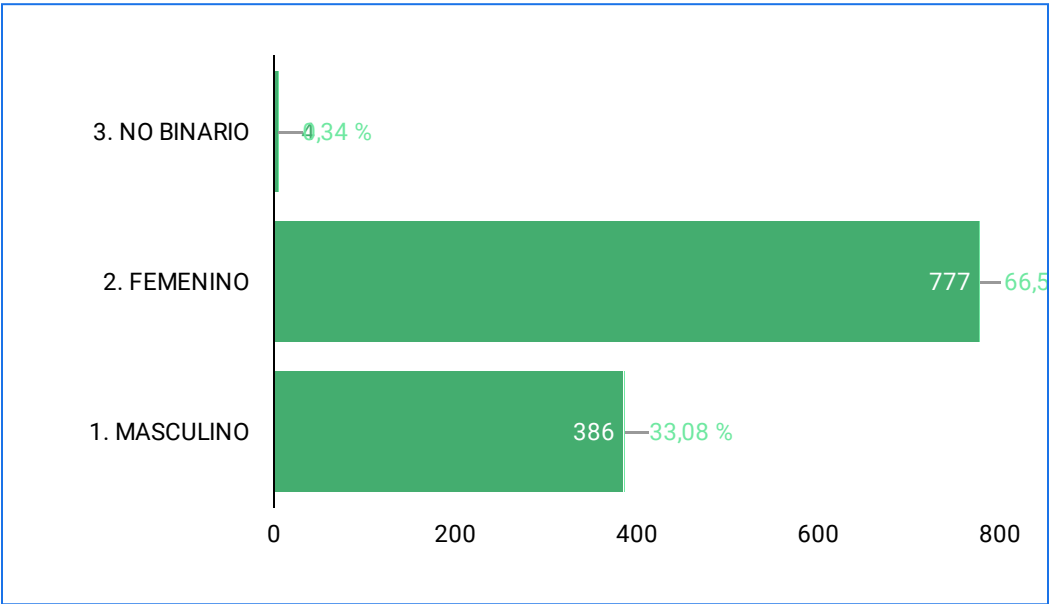
OCUPACIÓN



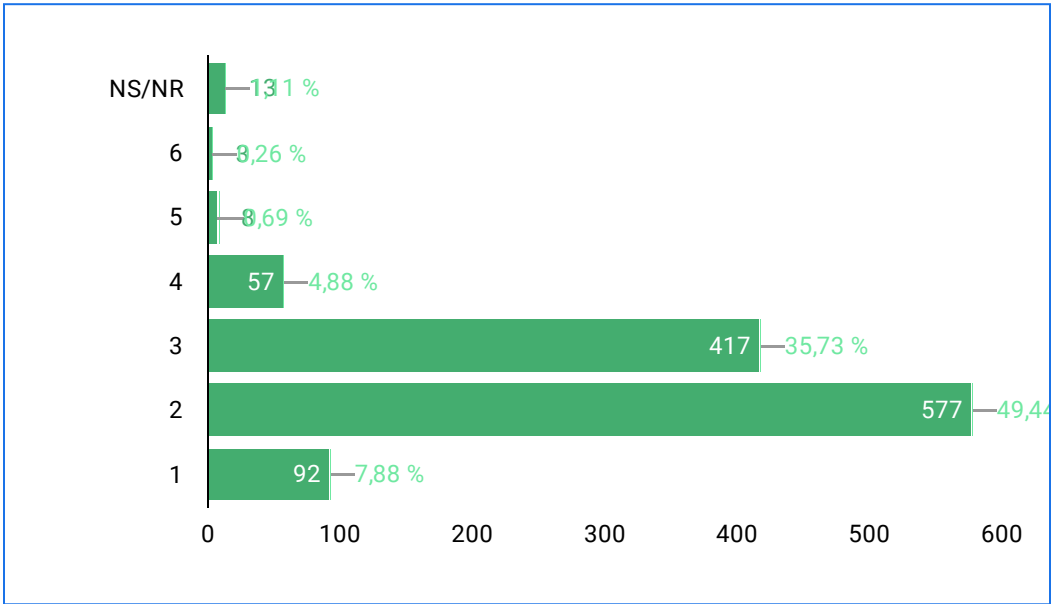
NIVEL EDUCATIVO



GÉNERO



ESTRATO SOCIOECONÓMICO



MATRIZ DE PRIORIDAD



	Alta	Media	Baja
Percepción Usuarios Bus - Troncal		79,3%	
El aseo general del bus	71,9%		
El estado general del bus		81,6%	
Señales Informativas y preventivas		84,5%	
Percepción Conductor - Troncal		84,4%	
Distancia del bus y la plataforma		87,9%	
Manejo cuidadoso y normas de transito		86,2%	
El respeto del conductor			94,5%
Frecuencia de ruta	68,8%		
Percepción Servicio Bus Alimentador - Troncal	62,2%		
Cantidad de personas por bus	38,0%		
Tiempo de espera para abordar el bus	33,7%		
Técnicas adecuadas de conducción	72,7%		
Amabilidad del conductor		81,0%	
Aseo general del bus		78,4%	
Estado de los paraderos	71,8%		
Operación de rutas - Troncal	69,9%		
Recorrido que realiza la ruta		84,1%	
Cantidad de paradas que realiza		79,4%	
Numero de transbordos para desplazamiento	61,3%		
Tiempo de espera para abordar el bus	57,2%		
Horario y días de operación de ruta		77,0%	
Cantidad de personas por bus	34,0%		
El tiempo de viaje	74,0%		
Ubicación de las paradas		84,5%	
Tiempo de parada para ingreso y salida		77,9%	
Disponibilidad de puntos para compra y recarga	61,8%		
Estaciones y portales - Troncal	70,0%		
Aseo dentro de la estación o portal		76,8%	
Aseo en los alrededores	61,4%		
El estado del piso de la estación o portal		75,2%	
El estado de las puertas de la estación o portal	54,0%		
El estado de la iluminación de la estación o portal	74,5%		
El estado fisico de la señalización		75,5%	
Otros Aspectos (Franja Amarilla, separadores)	72,5%		
Sistema de recaudo - Troncal	65,2%		
Tiempo que tarda para la compra y/o recarga	70,7%		
El personal de TuLlave	54,3%		
La agilidad para pasar el torniquete	70,7%		
Seguridad - Troncal	64,1%		
Satisfacción de seguridad en el sistema	64,1%		

Alta: La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en **<=75%**

Media: La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja: La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE

MATRIZ DE PRIORIDAD

	Alta	Media	Baja
Cultura - Troncal	52,7%		
Salir con tiempo anticipado a tomar el servicio	66,0%		
Circulan hacia el interior del bus	53,8%		
Maxima ocupación y esperan el siguiente	60,5%		
Comen en el bus o cabinas	50,1%		
Ceden el puesto a quien lo necesita	57,7%		
Toman algún tipo de acción frente a los colados	15,1%		
Se ubican en las franjas amarillas	56,6%		
Hacen filas cuando es posible	62,9%		
Permiten que las personas salgan primero	51,9%		
Percepción Usuarios Bus - Zonal	72,8%		
Aseo general del bus		77,2%	
El estado general del bus		81,1%	
Señales Informativas y preventivas		84,2%	
Componentes del Sistema Tecnológico	48,7%		
Percepción Servicio Conductor - Zonal		78,1%	
La distancia de aproximación al paradero		83,9%	
Manejo cuidadoso y normas de transito	73,9%		
Los conductos siempre hacen la parada	63,8%		
El conductor fue respetuoso			90,6%
Seguridad - Zonal		78,5%	
Alto flujo de pasajeros		82,4%	
Cantidad de personas en los paraderos	70,0%		
Baja iluminación		85,9%	
Presencia de escombros o basuras	68,9%		
Escasa Vigilancia o presencia de policia		88,5%	
Ventas informales	63,2%		
Falta de camaras de seguridad		87,6%	
Falta de cultura Ciudadana		88,7%	
Distancia de los paraderos	64,8%		
Los colados/No pago del pasaje		75,0%	
La demora en la ruta		88,4%	
Operación de rutas - Zonal	62,7%		
El recorrido de las rutas disponibles	73,3%		
El numero de paradas que hace la ruta	73,7%		
EL numero de transbordos en el desplazamiento	63,7%		
El tiempo de espera para abordar el bus	34,8%		
Los horarios de operación de las rutas	67,4%		
El tiempo de viaje es el adecuado	63,4%		

Alta: La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo que se encuentre en $\leq 75\%$

Media: La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre $>75\%$ y $<90\%$

Baja: La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en $\geq 90\%$

Elaborado por

MATRIZ DE PRIORIDAD



	Alta	Media	Baja
Paraderos - Zonal	51,5%		
Ubicación de los paraderos	67,9%		
Calidad de paraderos respecto a la iluminación	38,9%		
Seguridad	29,7%		
Información	63,9%		
La zona facilita realizar las filas de acceso	57,2%		
Sistema de recaudo - Zonal	40,4%		
Satisfacción con disponibilidad, horarios punto de venta y recargas de SITP	40,4%		
Información y señalización - Zonal	55,5%		
Información y señalización en los paraderos SITP	55,5%		

Alta: La máxima **oportunidad de mejora** a corto plazo es todo lo que se encuentre en **<=75%**

Media: La **prioridad de mejoramiento** a mediano plazo es todo lo que se encuentre entre **>75%** y **<90%**

Baja: La **fortaleza** que se debe mantener es todo lo que se encuentre en **>=90%**

Elaborado por



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE



¡GRACIAS!



servinformación
LOCALIZACIÓN INTELIGENTE