

# **SATISFACCION USUARIO TRANSMILENIO**

## **RUTAS TRONCALES Y ZONALES**

### **A DICIEMBRE DE 2017**

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

## FICHA TECNICA

<b>Nombre firma consultora:</b>	<b>Agricultural Assessments International Corporation - AAIC-</b>
<b>Entidad contratante:</b>	TransMilenio S.A.
<b>Tipo de investigación:</b>	Cuantitativa
<b>Universo:</b>	Usuarios del sistema integrado de transporte público, hombres y mujeres mayores de doce (12) años, pertenecientes a los estratos uno al seis.
<b>Fecha trabajo de Campo:</b>	Del 11 al 17 de diciembre de 2017
<b>Tamaño muestra:</b>	Total: 6288 de los cuales: Troncal: 3661, Zonal: 2627
<b>Margen de error y Confiabilidad (precisión):</b>	1,25% a nivel total, con un nivel de confianza del 95%
<b>Marco Muestral:</b>	Usuarios del sistema de transporte masivo de Transmilenio que hayan usado los vehículos troncales y alimentadores.
<b>Diseño Muestral:</b>	Muestreo probabilístico estratificado Bietápico
<b>Técnica de Recolección:</b>	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 Masivo SITP al final de cada mes.
<b>Cobertura:</b>	La muestra fue efectiva en un 100%, las encuestas adicionales corresponden a la tasa de sobre muestra
<b>Estructura organizacional del trabajo de campo:</b>	Un coordinador general, tres coordinadores, seis supervisores, 52 encuestadores.

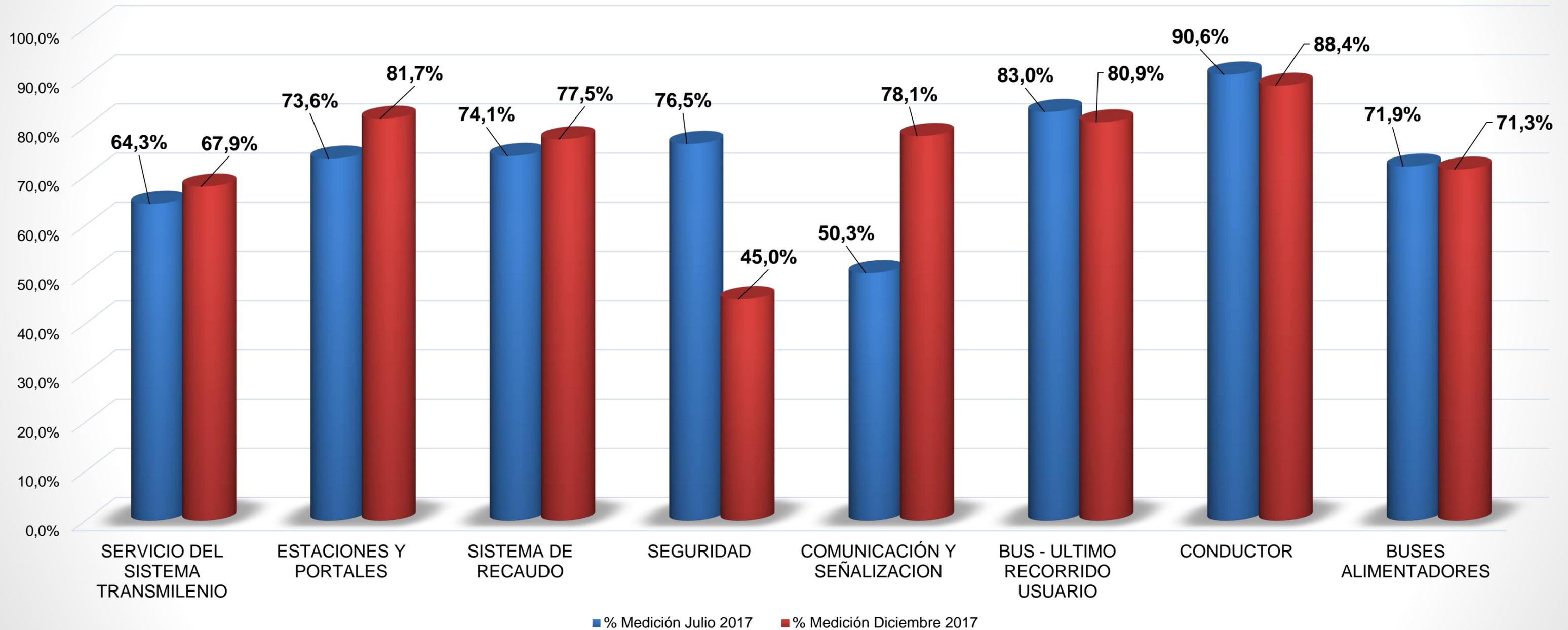
## SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO TRONCAL

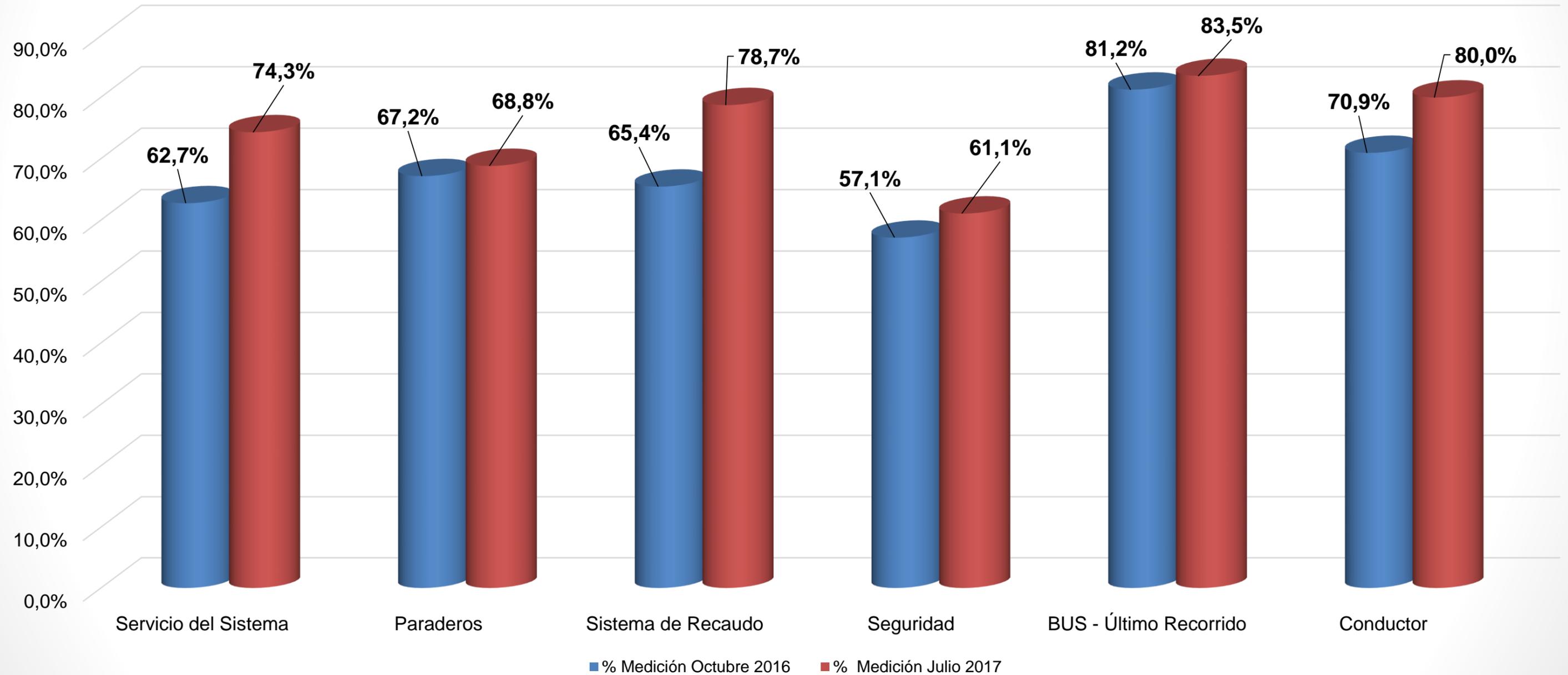
PROCESO / ATRIBUTO	ABORDAJES	IMPORTANCIA	INDICADOR	PORCENTAJE
SATISFACCION GENERAL	61.350.256	59,5%	2,6	64,3%

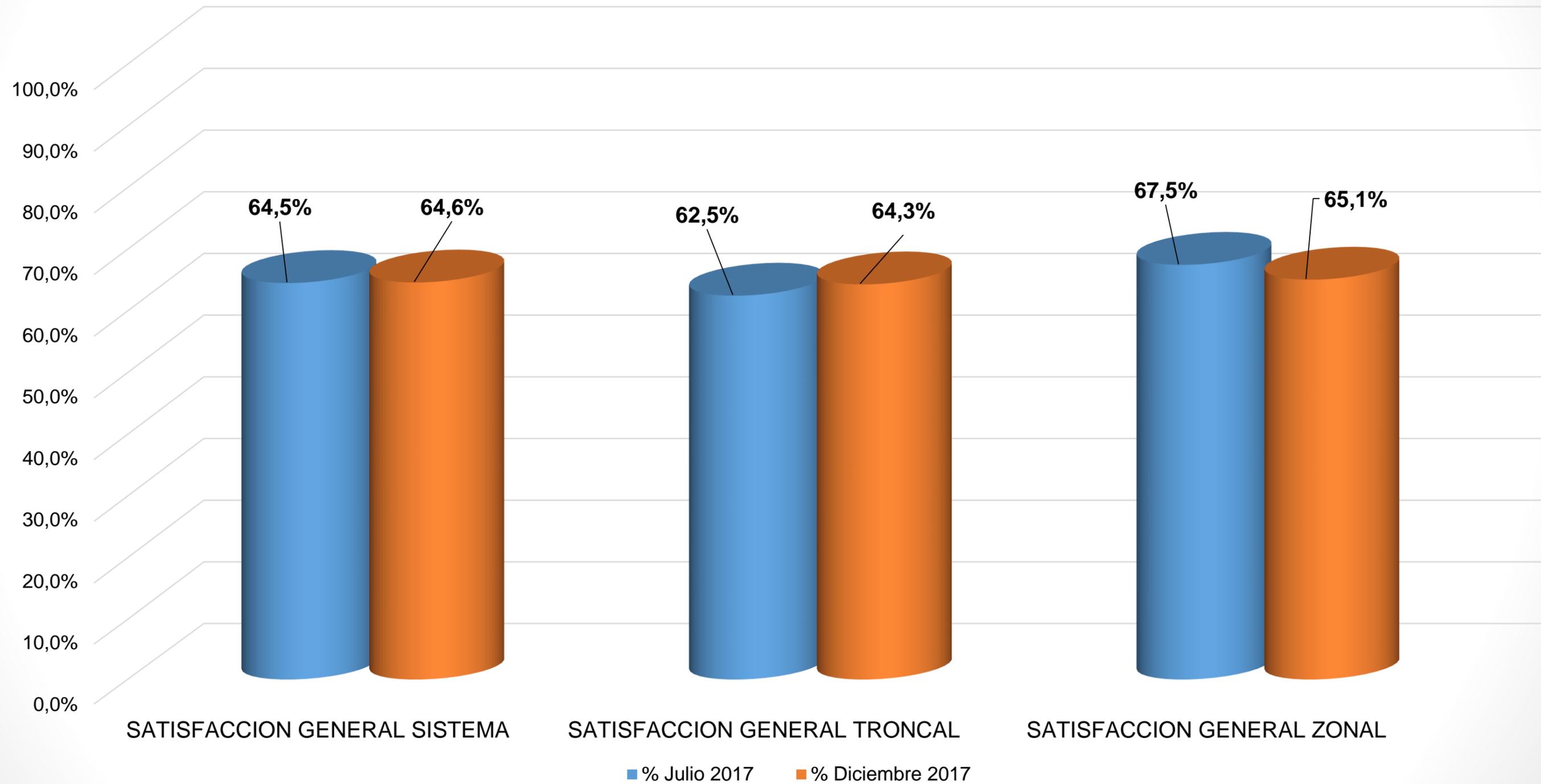
## SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO ZONAL

PROCESO / ATRIBUTO	ABORDAJES	IMPORTANCIA	INDICADOR	PORCENTAJE
SATISFACCION GENERAL	41.769.622	40,5%	2,6	65,1%

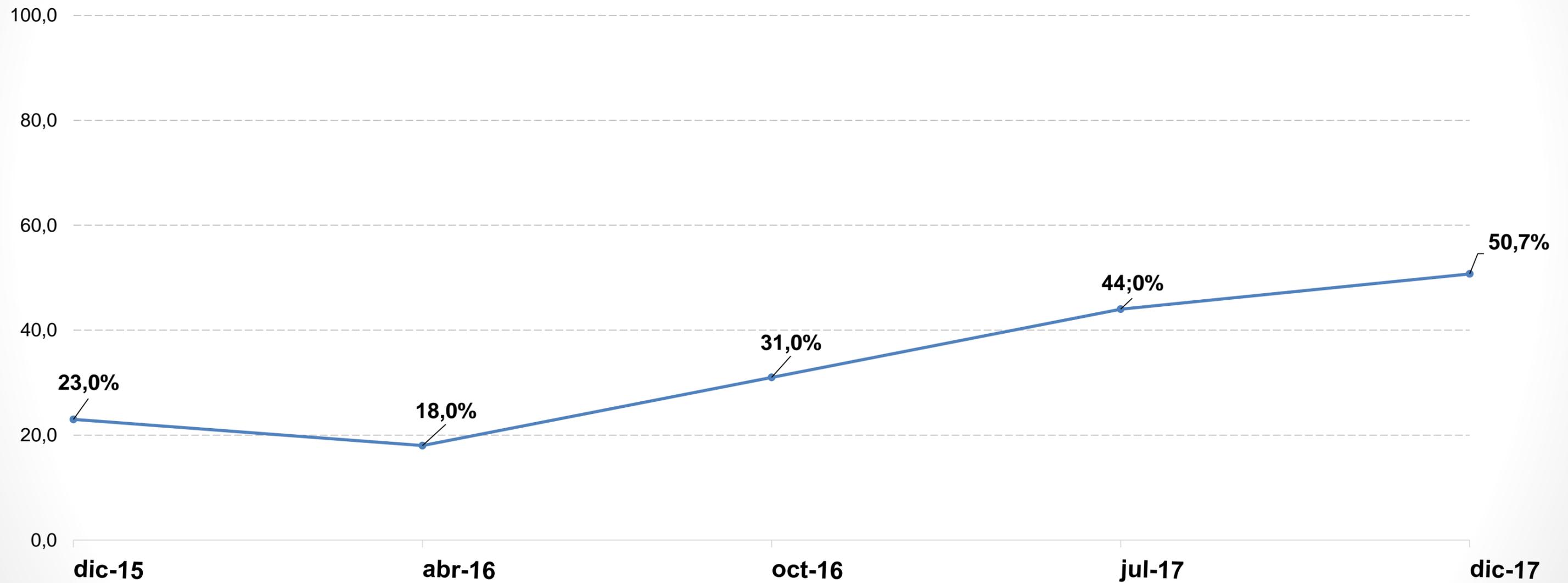
PARA UN GRAN TOTAL GENERAL DE SATISFACCION DEL	64,5%
--	-------



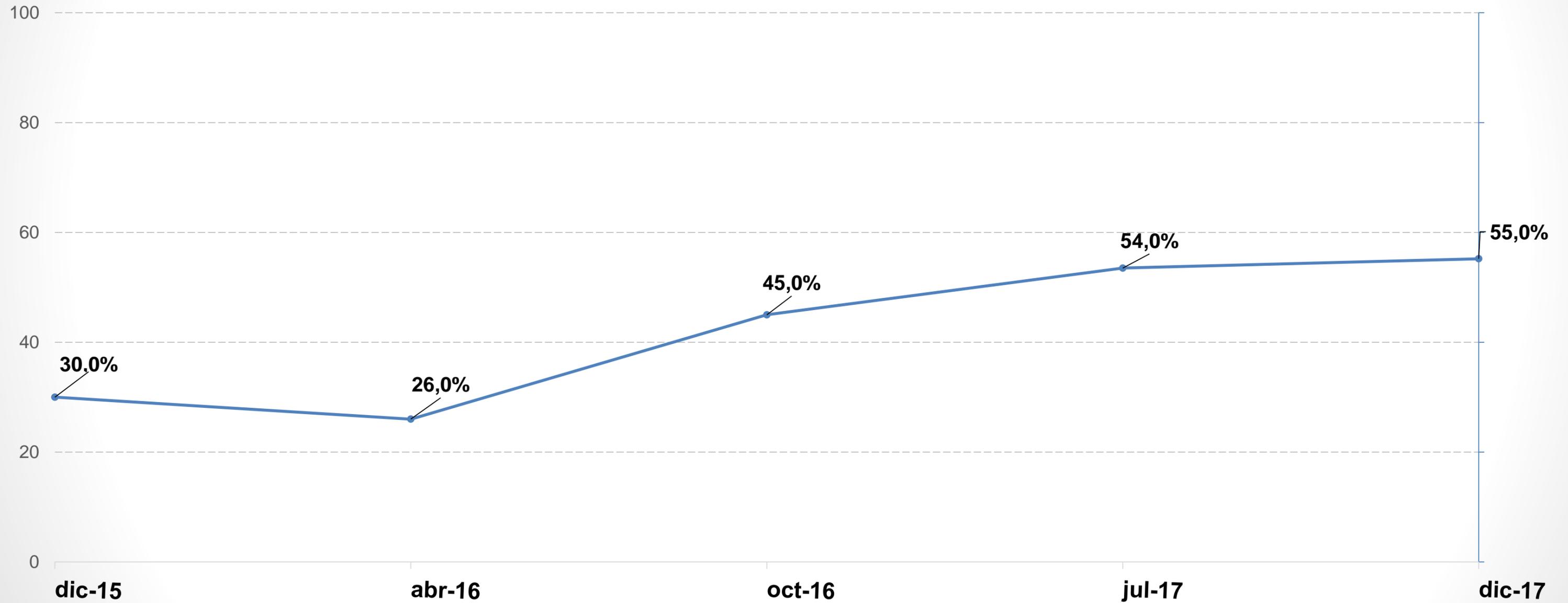




## Histórico T2B Troncal



## Histórico T2B Zonal





**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**TRANSMILENIO S.A.  
2018**