

SATISFACCION USUARIO TRANSMILENIO

RUTAS TRONCALES Y ZONALES

A DICIEMBRE DE 2017

Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones

FICHA TECNICA

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

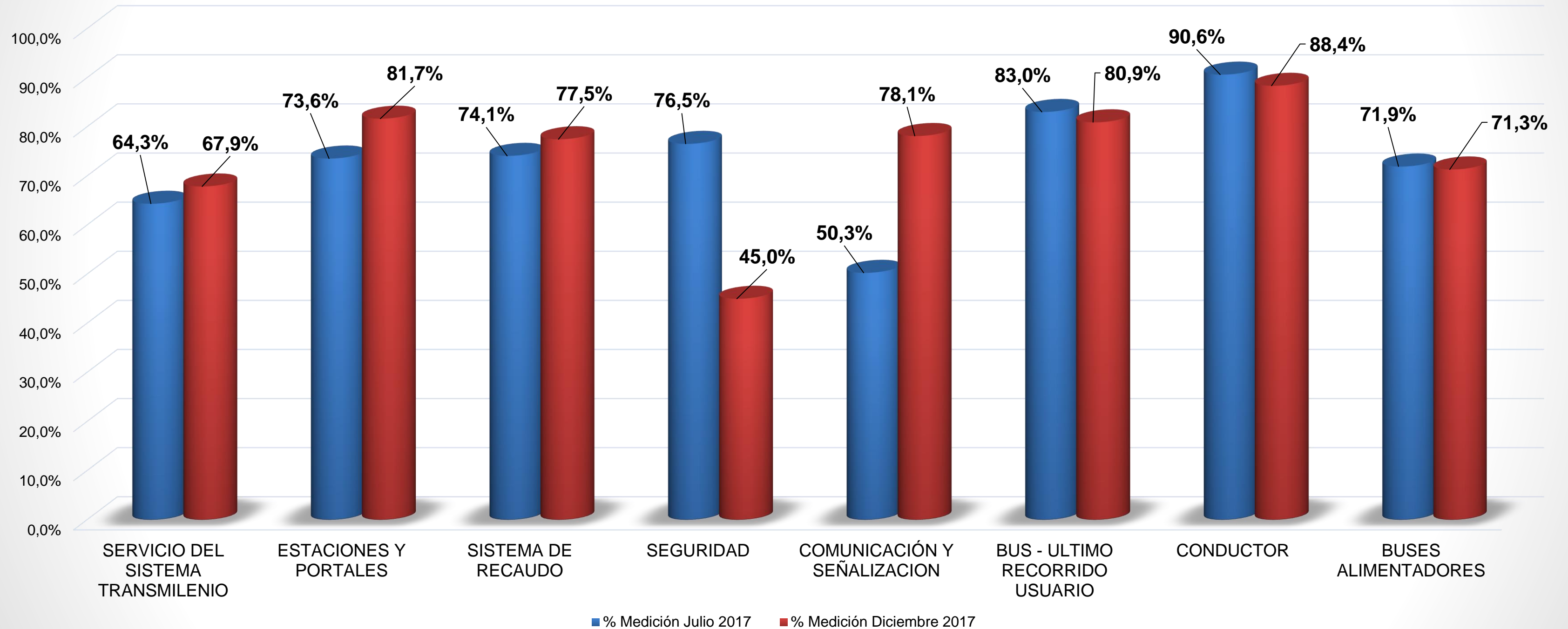
SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO TRONCAL

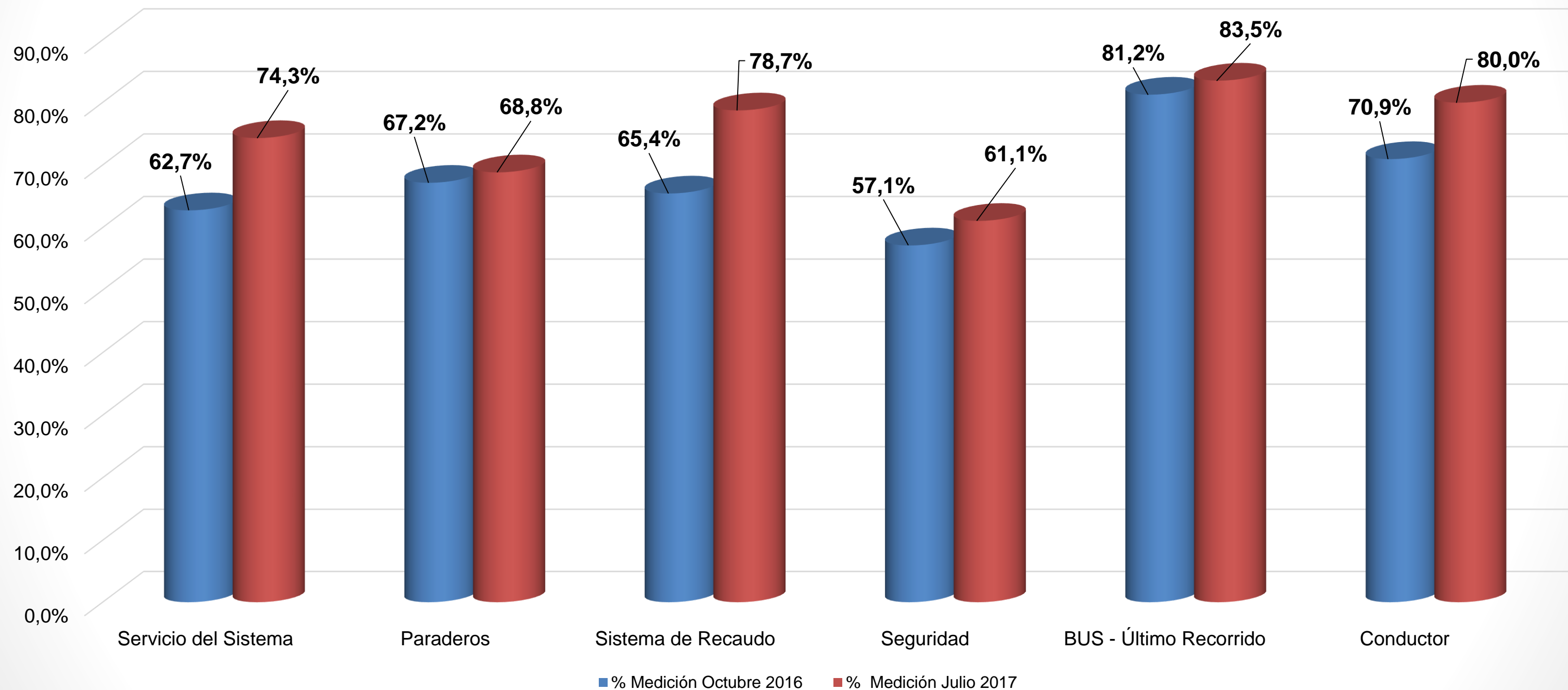
PROCESO / ATRIBUTO	ABORDAJES	IMPORTANCIA	INDICADOR	PORCENTAJE
SATISFACCION GENERAL	61.350.256	59,5%	2,6	64,3%

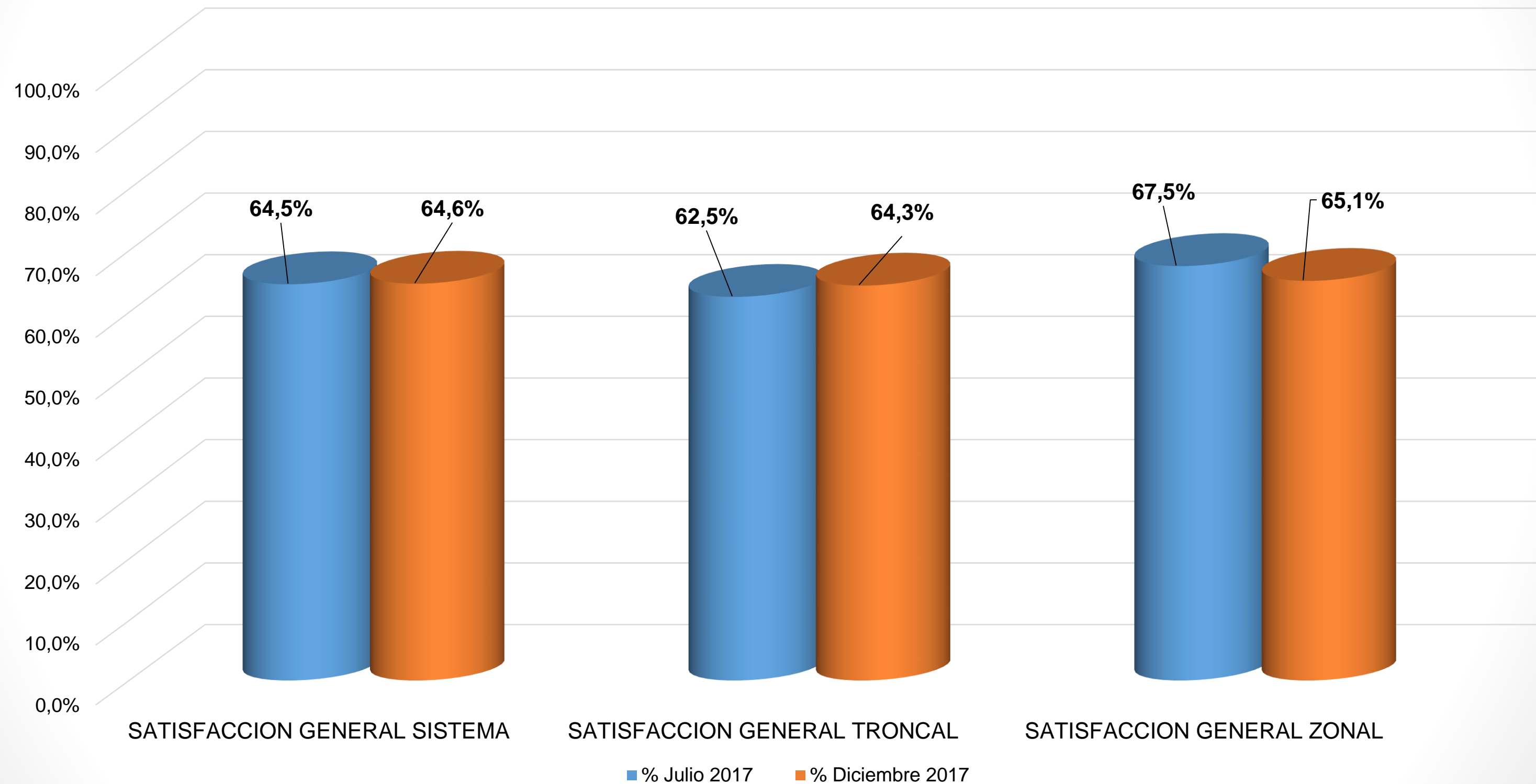
SATISFACCION DEL USUARIO FRENTE AL SERVICIO ZONAL

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

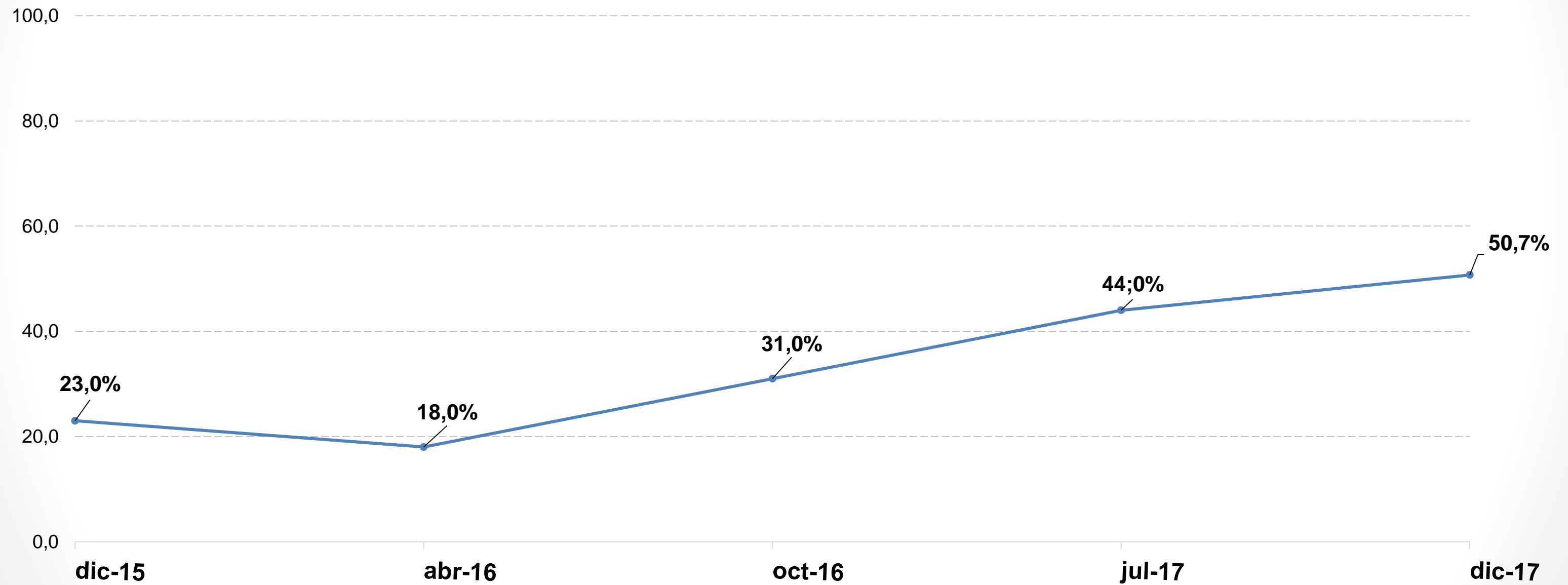
PARA UN GRAN TOTAL GENERAL DE SATISFACCION DEL	64,5%
--	-------



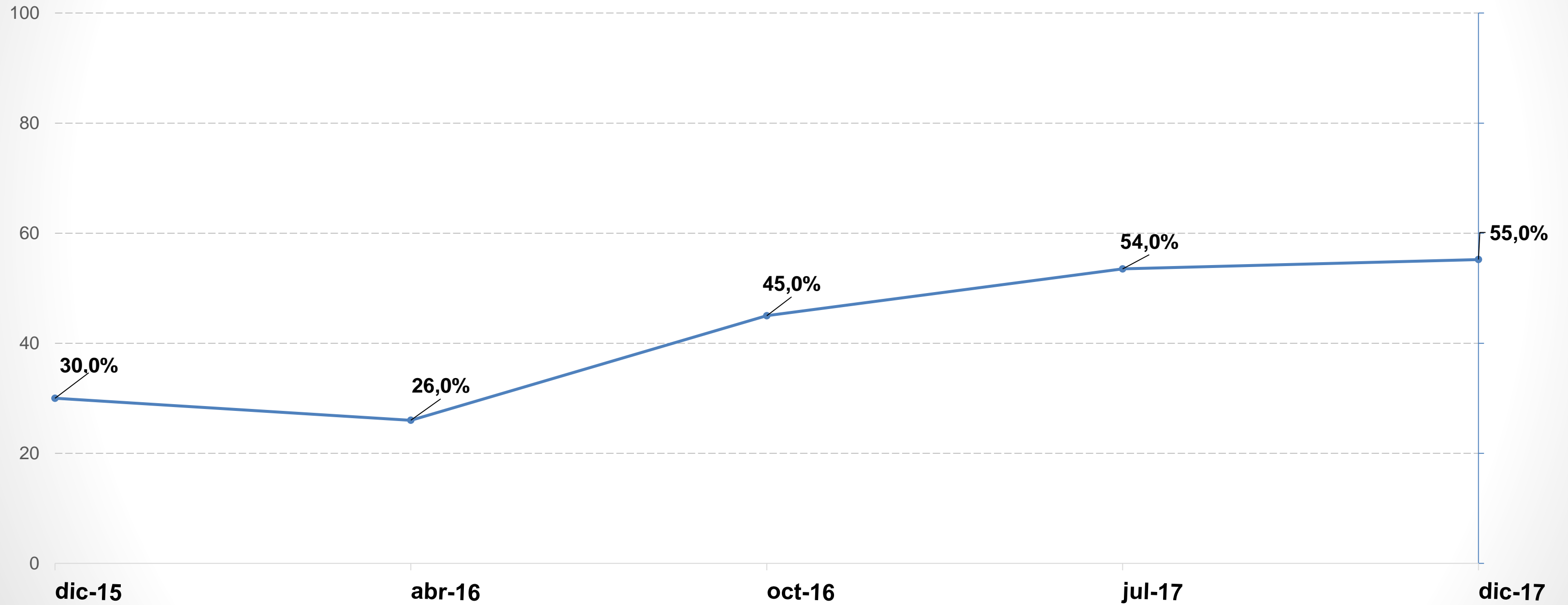




Histórico T2B Troncal



Histórico T2B Zonal





TRANSMILENIO S.A.

2018