

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2017

1. Metodología de aplicación de Encuesta.

La encuesta de satisfacción al usuario constituye dentro de las estrategias de afianzamiento y crecimiento del Sistema Integrado de Transporte Masivo MEGABÚS, un instrumento que permite evaluar diversas percepciones que tienen nuestros usuarios sobre el servicio, es así como parte de las acciones que periódicamente se emprenden, es la realización de una encuesta semestral que comprende el servicio en rutas troncales y alimentadoras que involucra además a los distintos actores para la materialización del servicio.

De otro lado la resolución 600 del 14 de marzo de 2017 del Ministerio del Transporte, que tiene vigencia desde el 01 de Julio de 2017 dentro del grupo de indicadores que mide la calidad del servicio, incluye la ejecución de dicha encuesta, como parte de los reportes que se realizan anualmente. La percepción se mide en la Escala Likert, de 1 a 5. Comprende atributos de confiabilidad, acceso, estado de la infraestructura, seguridad, tarifa, ambientales, canales de atención y cultura. En la escala aplicada cada valor corresponde a lo siguiente:

1	2	3	4	5	N/A
Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	No sabe/No responde

Definición del Tamaño de la Muestra y Nivel de Precisión:

El tamaño de la encuesta se obtiene teniendo en cuenta el nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 3,1%, con un resultado de 1.009 encuestas; El tipo de muestreo es muestreo proporcional.

FICHA TÉCNICA

Empresa que realizó la encuesta:	MEGABÚS S.A.
Sujeto de Investigación:	MEGABÚS S.A.
Fuente de Financiación:	Propia
Universo:	Usuarios del Transporte Público en el AMCO
Marco Muestral	Usuarios del SITM MEGABÚS
Tamaño y Distribución de la muestra	1.009 encuestas distribuidas entre las estaciones e intercambiadores del SITM
Sistema de Muestreo:	Aleatorio simple, usuarios que utilizan el SITM
Margen de error:	Dentro de unos límites de confianza del 95%; +/- 3,1%
Técnica de recolección de datos:	Entrevistas personales cara a cara
Fecha de recolección de datos:	Del 12 al 27 de Noviembre de 2.017
Preguntas que se formularon:	Referirse al cuestionario

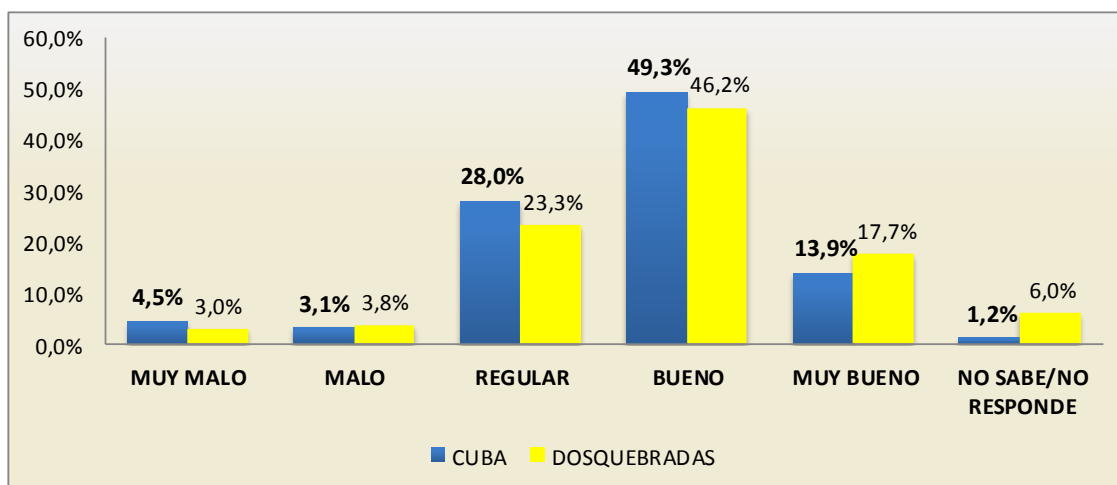
La Encuesta de Satisfacción incluye 11 módulos clave de la calidad además de la Satisfacción General con el Sistema:

1. Satisfacción en general con el servicio de transporte.
2. Acceso al transporte.
3. Confiabilidad: Llegada en el horario previsto.
4. Estado de las estaciones: Infraestructura, iluminación y limpieza.
5. Estado de los intercambiadores: Infraestructura, iluminación y limpieza.
6. Atención al usuario.
7. Seguridad contra robo, hurtos y asaltos dentro de los autobuses.
8. Seguridad en relación con accidentes de tránsito.
9. Comportamiento de los usuarios que utilizan el Sistema.
10. Facilidad en la forma de pago y carga de la tarjeta.
11. Gasto en transporte público.

2. Presentación de resultados.

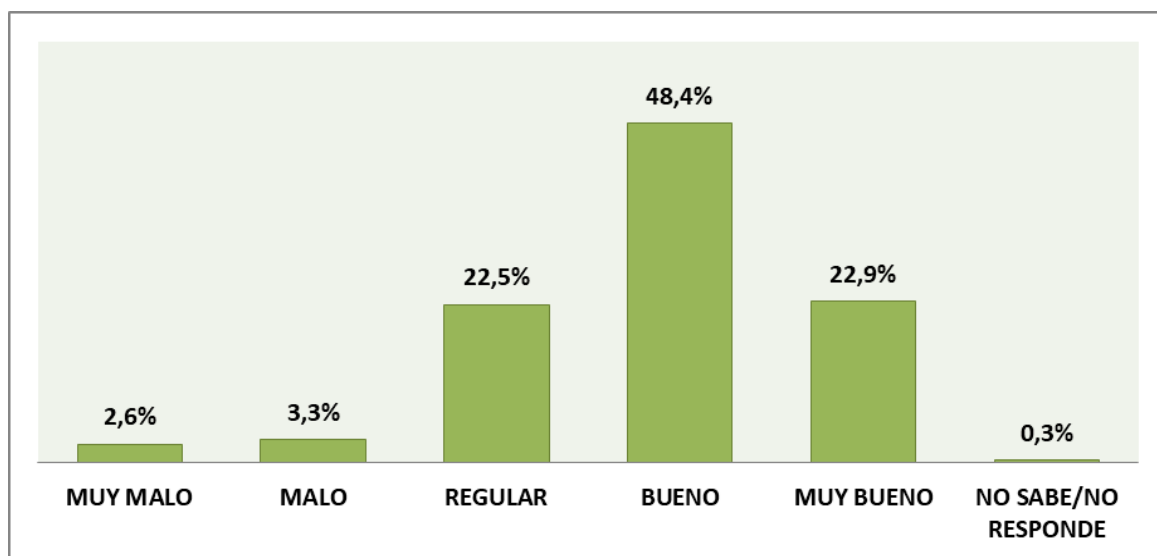
Módulo 1. "Evaluación de la Satisfacción en general con el servicio de transporte"

Pregunta 1: ¿Cómo ha sido su experiencia con el servicio prestado en rutas alimentadoras?



La percepción de servicio de Rutas Alimentadoras en la cuenca Cuba, fue calificada por el 63,2% como Bueno y Muy bueno; de manera similar fue calificada la cuenca Dosquebradas donde arroja un resultado del 63,9%. Mientras que el 35,6% de la población en la cuenca Cuba y el 30,1% de la población en la cuenca Dosquebradas refieren que el servicio de rutas de alimentadoras es regular, malo y muy malo.

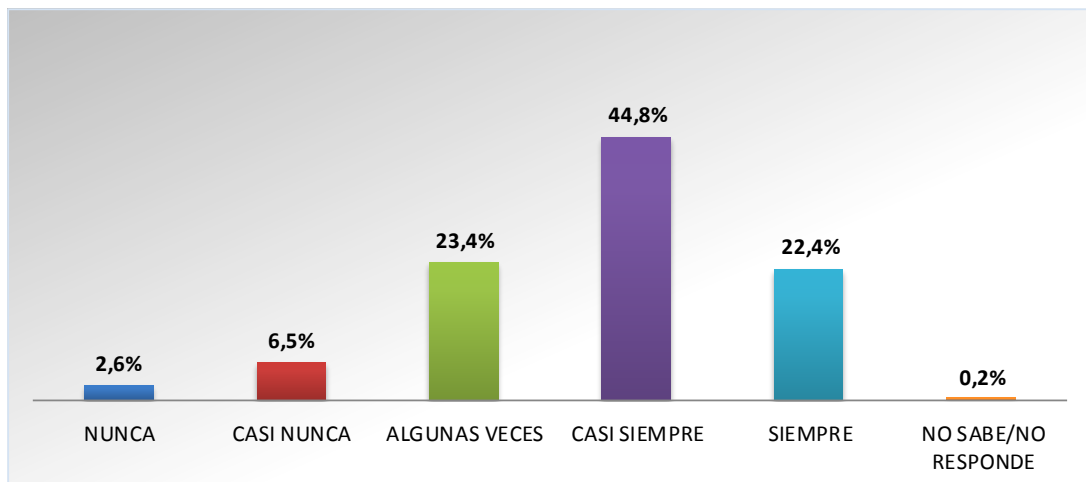
Pregunta 2: ¿Cómo ha sido su experiencia con el servicio prestado en rutas troncales?



Referente a la percepción del servicio de las rutas Troncales, el 71,3% de la población refiere que es bueno y muy bueno, es decir que los usuarios están satisfechos con este servicio. Mientras que el 22,5% de las personas manifiestan que este servicio es regular y el 5,9% de las personas afirman que no están satisfechas con el servicio de rutas troncales.

Módulo 3. "Confiabilidad: Llegada en el horario previsto"

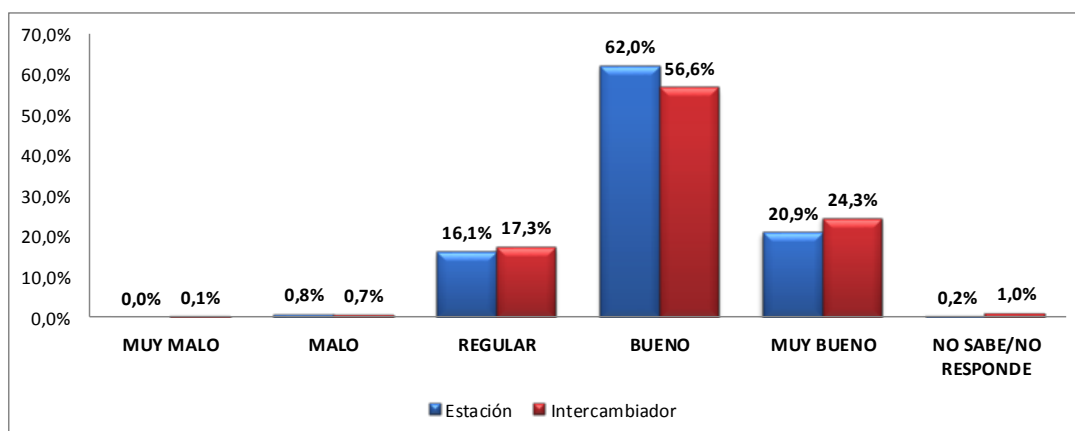
Pregunta 4. ¿El servicio ofrecido le permite llegar a su destino sin retrasos?



De acuerdo con el gráfico anterior, el 67,2% los encuestados, afirman que siempre y casi siempre el sistema MEGABÚS le permite llegar a tiempo a su destino; mientras que el 9,1% de la población expresan una opinión negativa.

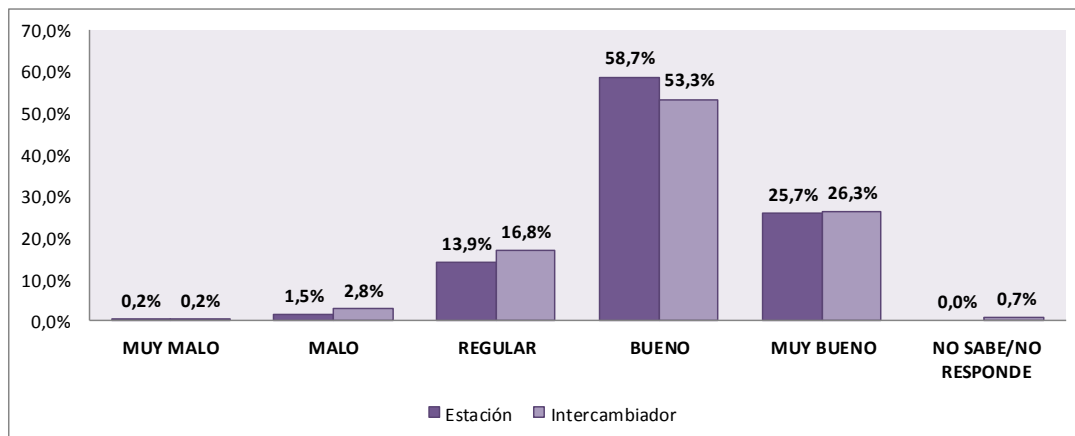
Módulo 4 & 5. "Estado de las estaciones e Intercambiadores: infraestructura, iluminación y limpieza"

Pregunta 5 & 9. Iluminación.



En el tema de la iluminación en el sistema, el 82,9% de los encuestados afirman que las estaciones presentan una iluminación muy buena y buena, mientras que el 77,5% de los encuestados califican la iluminación en los intercambiadores muy buena y buena y el 17,3% de la población manifiesta que la iluminación en los intercambiadores es regular al igual que en las estaciones con el 16,1%.

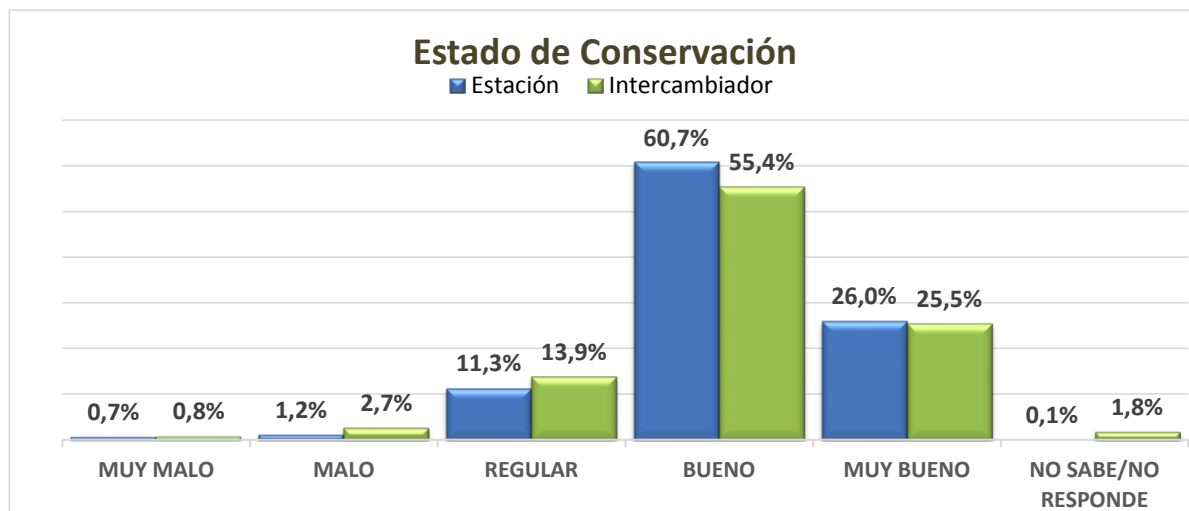
Pregunta 6 & 10. Limpieza.



En el caso de la limpieza quienes tienen la percepción de que la Limpieza en las estaciones está entre buena y muy buena, representan el 83,4% de los encuestados, de igual manera en el caso de los intercambiadores representan el 79,6% en este sentido solamente el 3% la considera entre muy malo y malo para los intercambiadores y el 1,7% en estaciones.

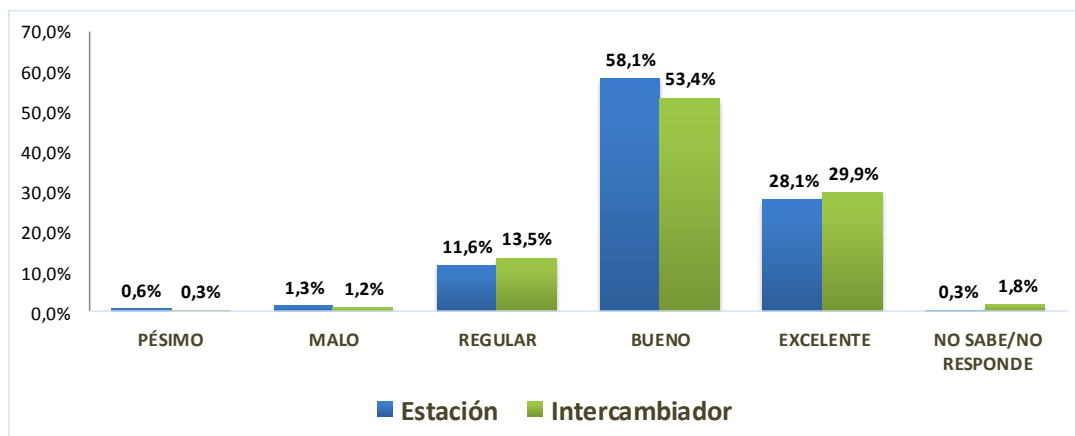
Pregunta 7 & 11. Estado de conservación.

En la gráfica adjunta se evidencia el comportamiento en este sentido, entre un estado de conservación bueno y muy bueno, por lo que en el caso de las estaciones este valor fue del 86,7% y en los intercambiadores un 80,9%. Ya en el caso de quienes consideran el estado de conservación de la infraestructura fija en el caso de las estaciones, un 2% de los encuestados lo considera entre Muy Malo y malo; en el caso de los intercambiadores representan el 3,5% de los encuestados.



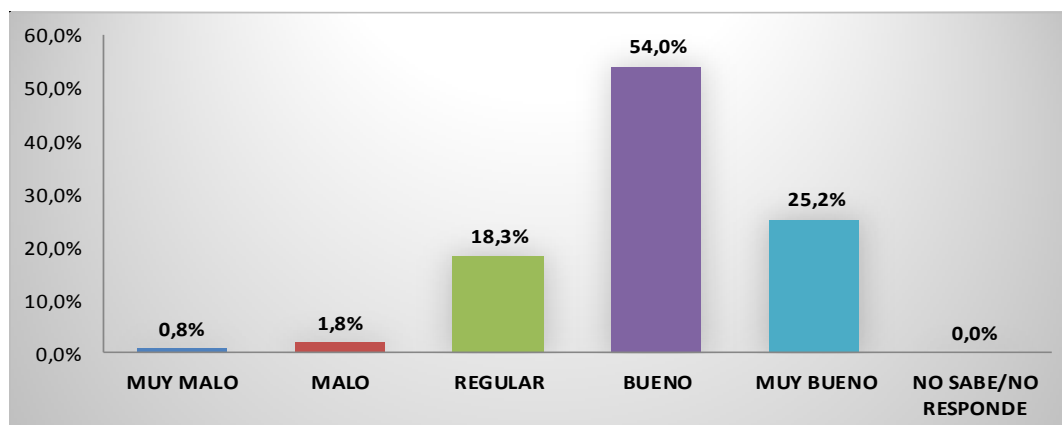
Pregunta 8 & 12. Información al usuario.

En esta variable se utiliza la misma escala de calificación que considera las puntuaciones más altas entre bueno y muy bueno, por lo que los resultados más representativos se obtienen en las estaciones, donde el 86,2% de los encuestados considera entre buena y muy buena la "información al usuario", de igual manera en el caso de los intercambiadores, el porcentaje es del 83,2%; quienes califican la "Información al usuario", entre Muy mala y mala, fueron el 1,9% de los encuestados para el caso de las estaciones y para el caso de los intercambiadores el 1.5%.



Módulo 6. "Módulo atención al usuario"

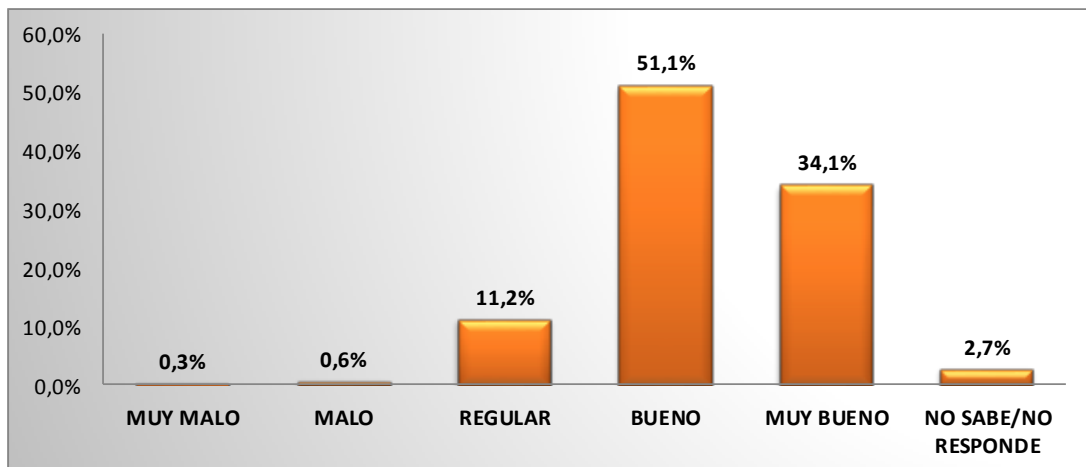
Pregunta 13. El respeto y la amabilidad de los conductores al prestar el servicio al usuario.



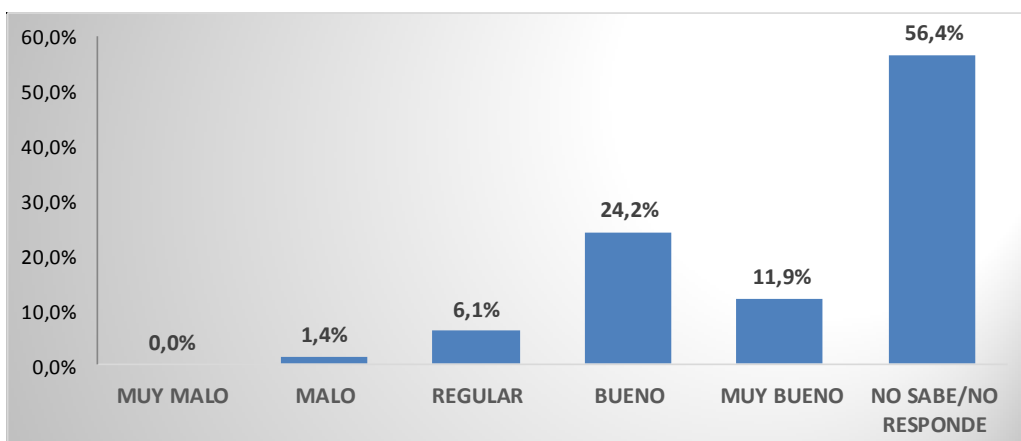
En este caso el 79,2% de los encuestados considera el respeto y la amabilidad por parte de los conductores entre bueno y muy bueno, en el otro extremo están el 2,6% de los encuestados que consideran el respeto y la amabilidad por parte de los conductores entre malo y muy malo. Y una oportunidad de mejora al encontrar que un 18,3% lo calificaron como regular.

Pregunta 14. El respeto y la cordialidad del personal de MEGABÚS.

Al hacer la pregunta a los encuestados el 85,2% consideró que el personal de MEGABÚS en la atención ofrece un trato respetuoso y el 12,1% no está satisfecho con el trato que brinda el personal de MEGABUS.

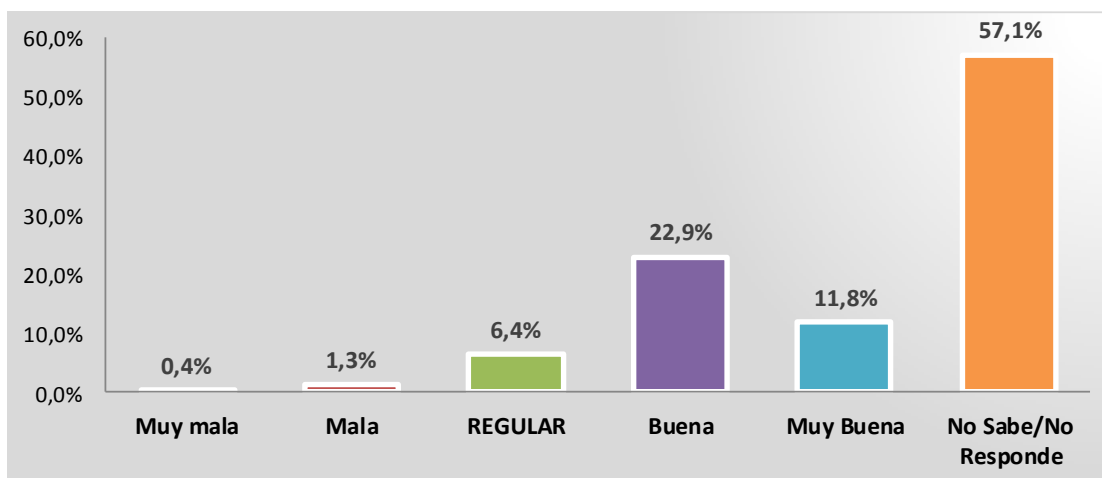


Pregunta 15. Calidad del servicio entregado por la MEGALÍNEA (Atención telefónica).



De acuerdo con el gráfico anterior, de las personas encuestadas el 56,4% manifestó que no sabe/no responde, de quienes la han utilizado el 36,1% manifestaron que dicho servicio se encuentra entre Muy bueno y bueno, el 1,4% manifiesta que está entre malo y muy malo.

Pregunta 16. La información ofrecida en el sitio Web es clara y suficiente para mis necesidades.



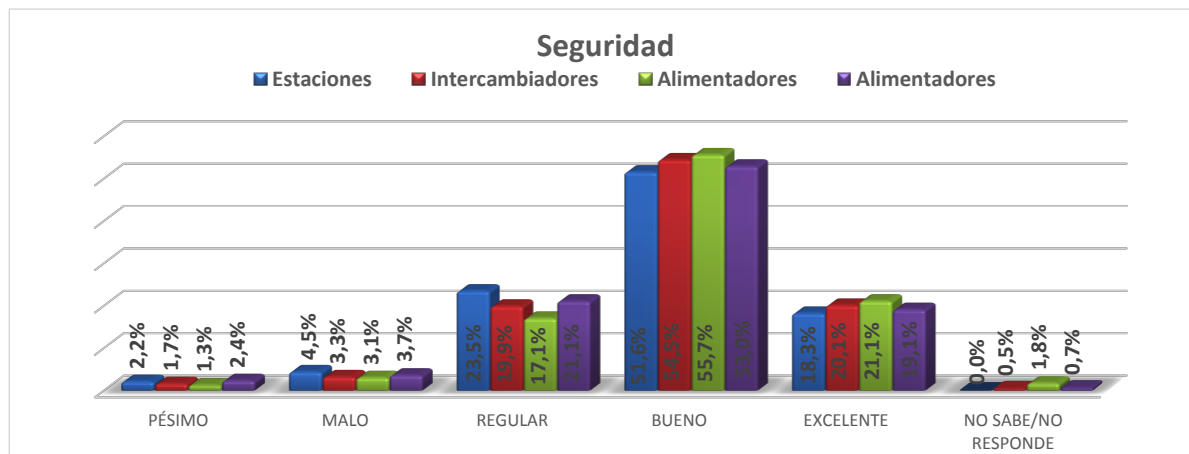
De acuerdo con el gráfico anterior el 57,1% No sabe/ No responde; de quienes han utilizado el servicio el 34,7% consideran que la información ofrecida está entre buena y muy buena, sin embargo, el 1,7% de las personas la considera entre mala y muy mala.

Módulo 7. "Módulo Seguridad contra robo, hurtos y asaltos dentro de los autobuses"

Pregunta 17-20. Seguridad al interior de:

Con esta pregunta se evaluaron los distintos componentes de prestación del servicio que requieren seguridad como lo son estaciones, intercambiadores, autobuses alimentadores y articulados. En general la seguridad es calificada entre buena a excelente, siendo su valor más alto para el caso de los alimentadores con el 76,8%; en lo referido a los intercambiadores

los usuarios encuestados también tienen una percepción entre buena a excelente del 74,6%; para el caso de los autobuses articulados de los usuarios encuestados calificaron la seguridad entre buena a excelente en un 72,1%.

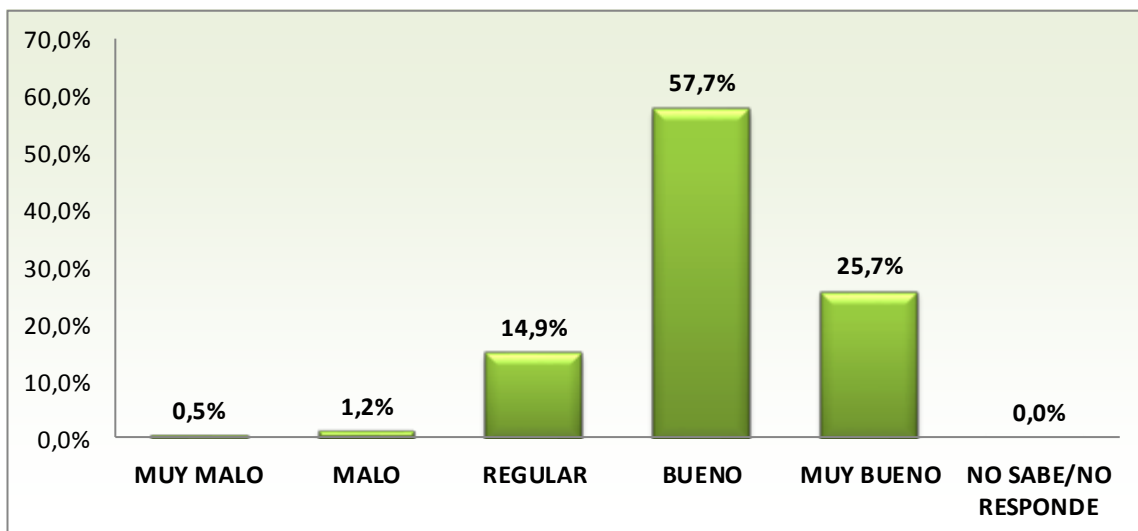


Finalmente la percepción de seguridad en las estaciones fue del 69,8% siendo la más bajita entre las cuatro evaluaciones realizadas, sin embargo dentro de las calificaciones entre muy mala y mala representan el 6,6% de los encuestados; el 6,1% de los encuestados califica la seguridad en los autobuses articulados entre Muy mala y mala, de idéntica manera en el caso de los intercambiadores con una calificación entre mala y muy mala del 5%, finalmente para el caso de los autobuses alimentadores para el 4,4% la seguridad está entre muy mala y mala.

Módulo 8. "Módulo Seguridad en relación con accidentes de tránsito"

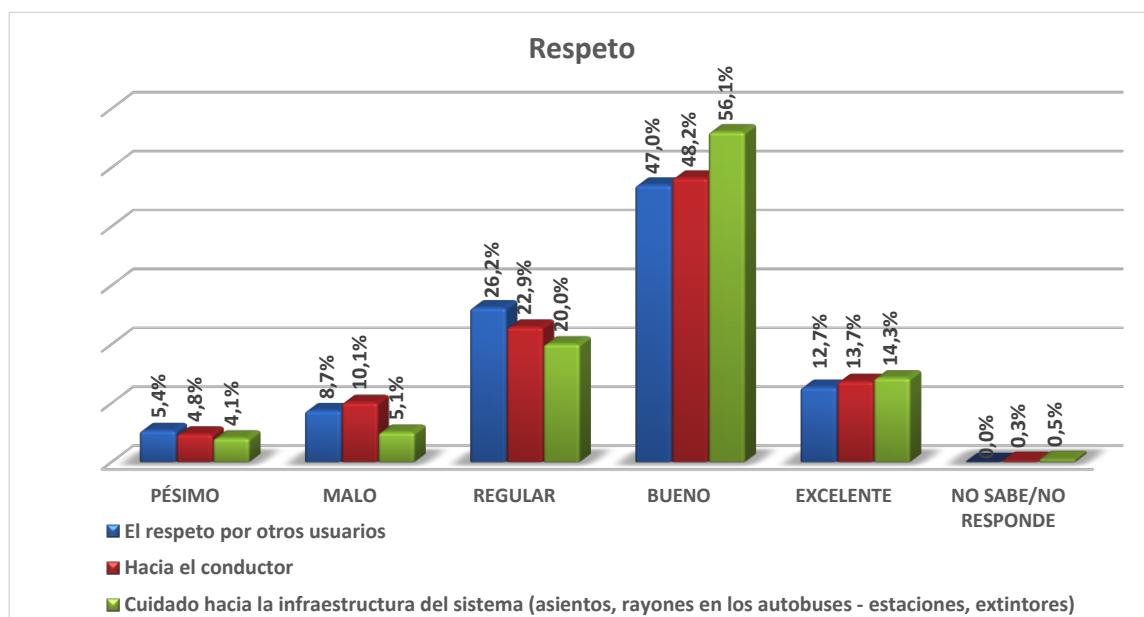
Pregunta 21. Seguridad en la manera en cómo los conductores conducen los autobuses.

Con respecto a esta evaluación se obtuvo un resultado del 83,4% de los encuestados considera que los conductores conducen de manera segura los autobuses, siendo solamente el 1,7% quienes la califican entre muy malo y Malo.



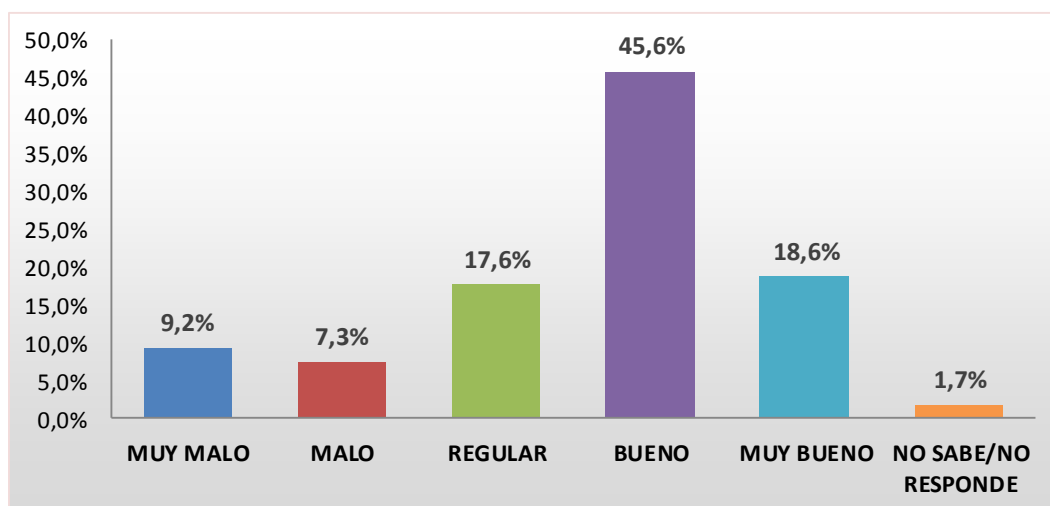
Módulo 9. "Comportamiento de los usuarios que utilizan el sistema MEGABÚS"

Pregunta 22-24. El respeto por otros usuarios, hacia el conductor y la infraestructura.



En la evaluación de esta variable, se determinó que la percepción que se tiene frente al cuidado de la infraestructura del sistema, que el 70,3% de los encuestados la considera entre buena y excelente; respecto frente a el respeto hacia el conductor el 61,9% lo considera entre bueno y muy bueno; finalmente el respeto hacia otros usuarios lo consideran el 59,7% entre bueno y muy bueno. De otro lado el respeto hacia el conductor, el 14,9% de los encuestados lo considera entre malo y muy malo; el respeto hacia otros usuarios el 14,1% de los encuestados lo considera entre malo y muy malo; finalmente el cuidado hacia la infraestructura del sistema el 9,1% lo considera entre malo y muy malo.

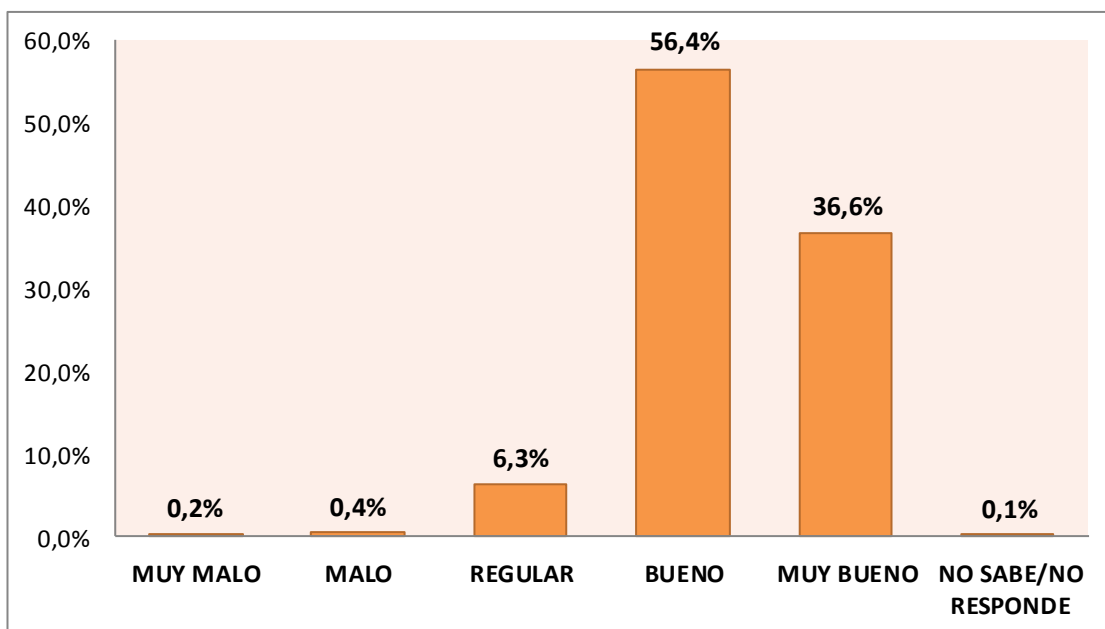
Pregunta 25. El sistema de transporte contribuye a la reducción de la contaminación en la ciudad.



De acuerdo con los resultados obtenidos según el gráfico anterior, el reconocimiento por parte de los encuestados sobre la reducción de la contaminación es percibido entre bueno y muy bueno por un 64,2% de los encuestados, de otro lado quienes no tienen la misma percepción representan el 16,6% de los encuestados quienes la perciben entre nula y baja.

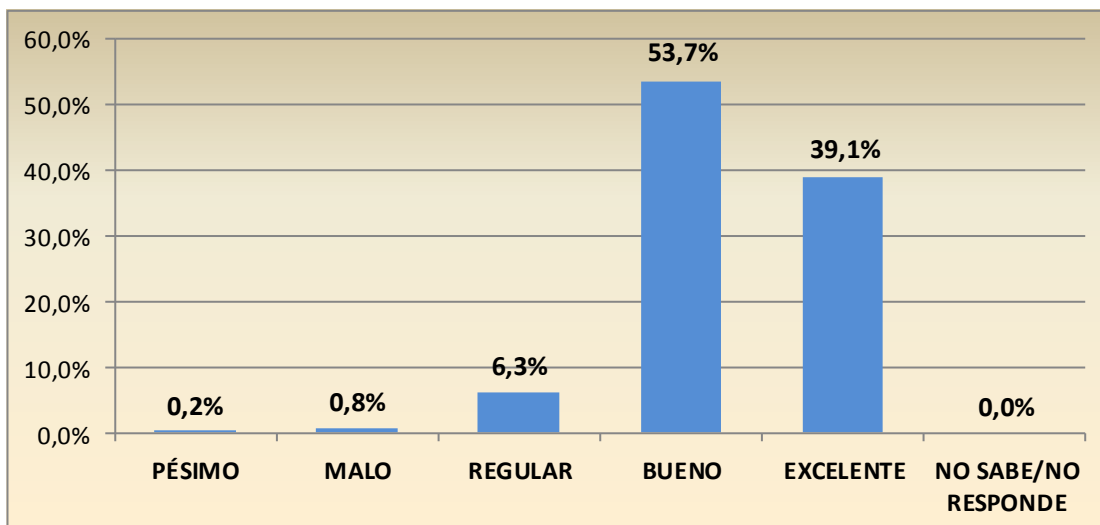
Módulo 10. "Módulo Facilidad en la forma de pago y carga de la tarjeta"

Pregunta 26. Disponibilidad horaria de los puntos de venta y carga.

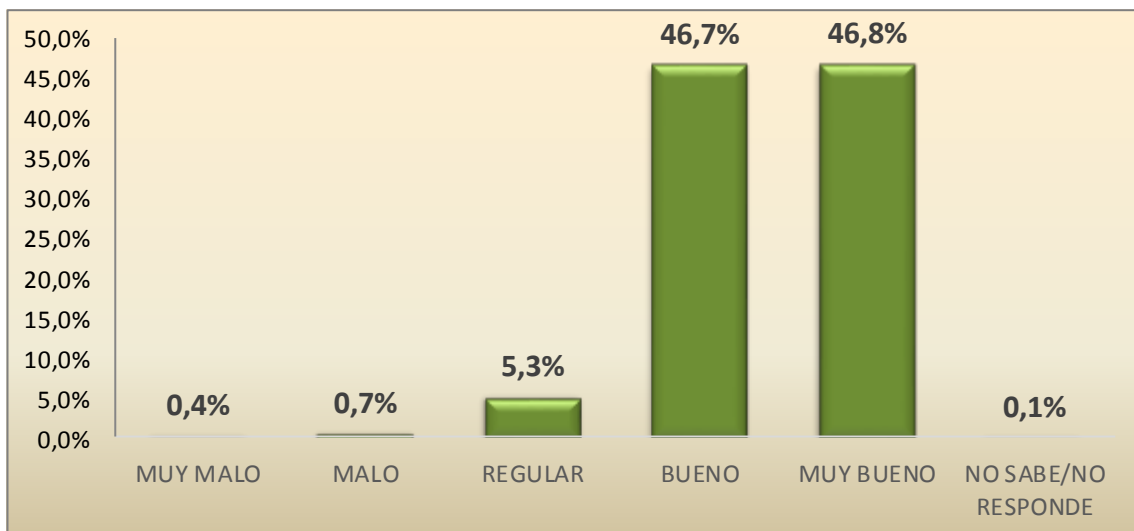


El 93,1% de los encuestados considera la disponibilidad horaria de los puntos de venta y carga entre Bueno y Muy bueno, sólo el 0,6% lo considera entre muy malo a malo.

Pregunta 27. Rapidez en la transacción en el punto de venta y carga.



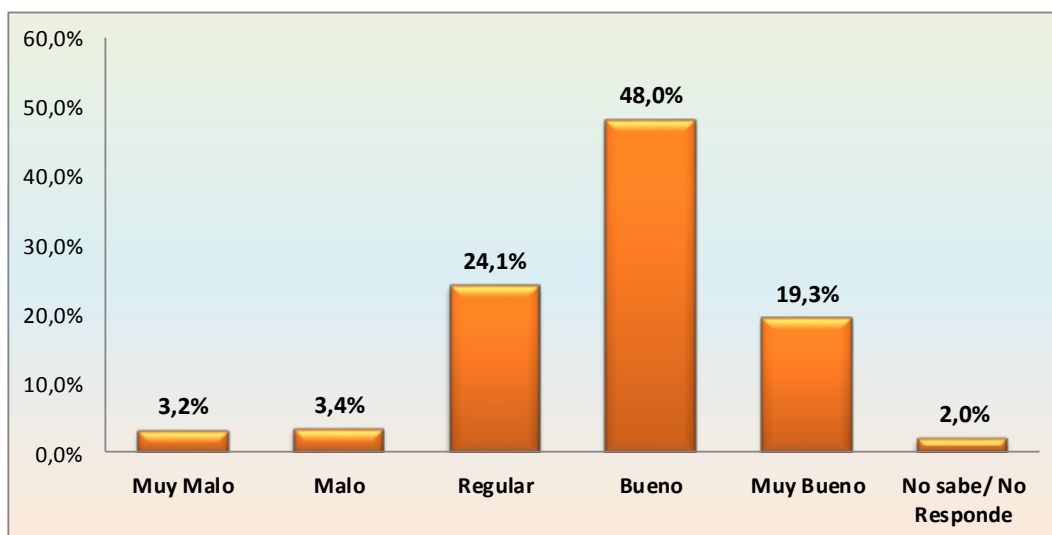
En esta variable se tiene que el 92,8% de los encuestados manifiesta al respecto que el servicio lo perciben entre bueno y muy bueno, tan sólo el 1% lo percibe entre malo y Muy malo.

Módulo 11. "Módulo gasto en transporte público"**Pregunta 28. La calidad del servicio para la tarifa que paga.**

De acuerdo con las personas encuestadas el 93,6% considera la calidad del servicio entre buena y muy buena de acuerdo con la tarifa que paga; de igual manera el 1,1% considera que el servicio es tre malo y muy malo.

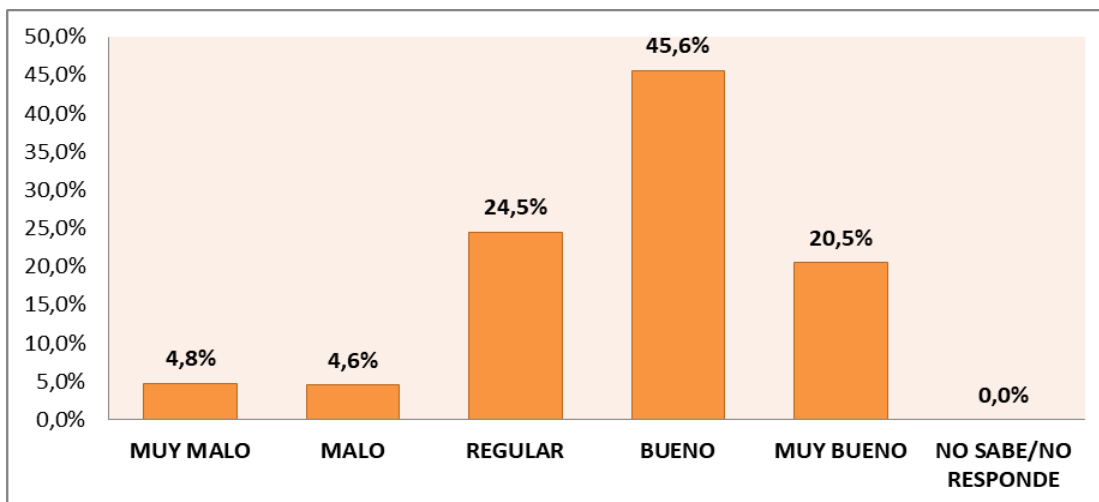
CONCLUSIONES

- De acuerdo con los resultados obtenidos en las preguntas directamente relacionadas con el servicio que ofrece MEGABÚS, en lo referido al servicio Troncal y Alimentador, se tiene un promedio que nos permite inferir la percepción del servicio según las respuestas de los encuestados.



- El módulo de servicio mejor calificado fue el de gasto en transporte público, donde el 93,6% de los encuestados percibe como razonable la calidad del servicio para la tarifa que paga (\$1.800), este parámetro nos permitirá a futuro evaluar el impacto del aumento en la tarifa usuario.
- De igual manera también se tiene por parte de los usuarios una opinión favorable sobre el módulo de facilidad en la forma de pago y carga de la tarjeta con un resultado del 92,9%, servicio cuya responsabilidad es a cargo de RECISA S.A.S.

- Se tiene una opinión positiva acerca del estado general de las estaciones con un 85,1% en promedio.
- En lo relativo al módulo de seguridad con relación a accidentes de tránsito, un 83,4% de los encuestados perciben un estilo de conducción seguro lo cual es un aspecto positivo, considerando que se tienen varias empresas prestadoras del servicio en el TPC y que la percepción a nivel nacional en otros sistemas no es igual de alentadora a la de Pereira.
- En el módulo de atención al usuario, se resalta el caso de la calidad de los servicios entregados por la MEGALINEA (atención telefónica) con una calificación del 56,4% y la información por Página web 57,1%. Sin embargo es necesario aclarar que en este sentido, la calificación de los usuarios que prevalece es “no saben/no responden”, lo que podría inferir algún tipo de desconocimiento de la existencia de la misma, posibles motivaciones de los usuarios para no usarla y/o falta de cultura del uso de este medio. Es muy importante tener en cuenta que la Megalínea no se debe promocionar con fuerza, hasta tanto no se tenga un software actualizado y haya una persona durante los horarios de servicio del sistema, atendiendo la línea.
- Finalmente se destaca el estado de los Intercambiadores: infraestructura, iluminación, limpieza con una calificación en promedio por parte de los encuestados del 81,2%. Lo cual es una fortaleza del sistema, medible y que genera reconocimiento por parte de los usuarios.
- En el caso del módulo 2. “Acceso al transporte”, la pregunta 3: ¿Facilidad en subir y bajar de los autobuses?



Si bien esta pregunta pretender medir la percepción sobre el acceso que tienen los usuarios al servicio, al momento de realizar el análisis nos dimos cuenta que se presenta ambigüedad en la formulación de la misma, motivo por el cual será replanteada para la próxima encuesta, ya que al hablar de Acceso se refiere a diferentes factores que bien se podrían individualizar, teniendo en cuenta las personas con movilidad reducida en una encuesta adicional.

RECOMENDACIONES RESULTANTES ENCUESTA DE SERVICIO

- Con el resultado obtenido en la evaluación del Servicio en rutas troncales y alimentadoras, se sugiere una profundización en aspectos relacionados con la “experiencia de servicio”, con el fin de determinar sus principales fortalezas así como los aspectos que hacen que el usuario lo califique como regular, malo y muy malo, sirviendo de base para acciones de mejoramiento posteriores.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en el caso del módulo “seguridad contra robos, hurtos y asaltos”, algunas de las calificaciones que comprenden respuestas entre “Muy mala a regular”, se obtienen generalmente en estaciones y autobuses, articulados, por lo que la generación de acciones que permitan mantener el sistema en condiciones seguras es relevante, por lo que en el caso de la Policía, se sugiere aumentar el # de unidades disponibles sobre todo para las estaciones que están ubicadas en sectores críticos de la ciudad y que son más permeables a la delincuencia.
- La consolidación de los procesos de licitación y/o convenio que actualmente se adelantan para la cuenca Cuba, permitirá a través de la incorporación de nueva flota aumentar el grado de percepción sobre la reducción de las emisiones contaminantes que tienen nuestros usuarios hacia los autobuses del sistema. Por lo que la conclusión de estos procesos constituyen una herramienta para el mejoramiento de este aspecto.
- Reformular la pregunta relativa a la accesibilidad en subir y bajar de los autobuses, dependiendo si se quiere evaluar la percepción del usuario en general o si más bien se ubica esta pregunta dentro de un contexto de la población de movilidad reducida.
- Finalmente, debemos continuar trabajando con los conductores, en el programa liderado por gestión social, con el fin de disminuir el indicador de personas que calificaron como regular el respeto y

amabilidad con que son tratados por parte de los conductores, la cual fue de 18,3%.