

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS, SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

I Introducción

El presente Informe es elaborado en base a la información obtenida de una encuesta de dieciocho (18) preguntas realizadas a dos mil cuatrocientos dos (2402) personas usuarias del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito; es decir, a cada usuario se le hizo 18 preguntas, dando un total de **CUARENTA Y TRES MIL DOSCIENTAS TREINTA Y SEIS** (43.236) preguntas, lo cual se encuentra respaldado con las respectivas encuestas y registros fotográficos.

La encuesta fue realizada por servidores públicos de la AMT, entre las 06 horas y las 16 h00, desde el 23 de marzo hasta el 29 de abril de 2017, en unidades de buses, en ciento veinte y seis (126) rutas de treinta y tres operadora (33) operadoras de transporte, autorizadas para brindar el referido servicio en el DMQ.

Como antecedente, en la parte superior de cada formulario de preguntas se incorporó la siguiente aclaración: "valore el **mejoramiento** de la calidad del servicio del transporte público, tomando en cuenta que cero es la calificación más baja y cinco el puntaje más alto, haciendo una comparación entre el servicio que se brindaba hace 3 años y el servicio que se brinda actualmente"

Para la calificación respectiva se consideró la siguiente valoración:

0	Deficiente
1	Malo
2	Regular
3	Bueno
4	Muy Bueno
5	Excelente

II Objetivo

Evaluar el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público en el DMQ, desde la Ejecución del Plan de Fortalecimiento de la Calidad del Servicio del Transporte Terrestre Público Intracantonal Urbano del Distrito Metropolitano de Quito, para mejorar la gestión de la calidad del servicio.

III Sistematización y representación gráfica

Una vez llenos los formularios de la encuesta, toda la información de campo recopilada, fue ingresada a la base de datos, lo cual permitió obtener resultados individuales por pregunta conforme consta en los gráficos respectivos, excepto lo relacionado con la pregunta dieciocho (18), que fue procesada independientemente por ser una pregunta abierta que contiene sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de transporte público en el DMQ.

IV Análisis de la encuesta

Con los resultados obtenidos, la pregunta uno (1) fue estructurada y analizada únicamente de forma individual porque fue formulada para conocer si las personas encuestadas utilizan el servicio de transporte público ocasionalmente o frecuentemente; lo que determinó que, el 91,63% de los usuarios encuestados usan frecuentemente el servicio de transporte público (buses), mientras que el 8,37% utilizan ocasionalmente.

De la pregunta dos (2) a la (13) sobre aspectos que comprenden el índice de calidad del servicio establecido en el Plan de Fortalecimiento, del 100% de usuarios encuestados, **un 82,16% consideró que la calidad del servicio de transporte público ha mejorado. dándole una calificación de buena, muy buena y excelente;** un 11,52% indicó que es regular y apenas un 4,48% estimó que es mala: esto significa que más del 98% de encuestados considera que el servicio ha mejorado. haciendo la comparación entre lo que se brindaba hace tres años y lo que se brinda actualmente; esto es, sobre aspectos que son parte de los parámetros que conforman el índice de calidad del servicio, dentro del Plan de Fortalecimiento. Al respecto, cabe aclarar que estas preguntas fueron procesadas de forma conjunta porque se refieren al mejoramiento de la calidad del servicio dentro del Plan de Fortalecimiento.



Las preguntas 14 y 15 que también tienen relación con la calidad del servicio de transporte fueron valoradas y analizadas de forma individual porque tienen su propia forma de valoración; esto es, cuando en la pregunta 14 se consultó a los usuarios sobre el tiempo de espera para tomar el bus indicaron que el 2,04% de usuarios encuestados espera menos de 5 minutos para tomar el bus; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más. Así mismo, con respecto a la pregunta 15, cuando se le preguntó a los usuarios que si durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos, el 89,63% de los encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

En la pregunta 16, cuando se le preguntó a cada usuario **¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?, un 73,11% consideró que el servicio es bueno, muy bueno y excelente;** un 24,27% consideró que el servicio es regular, y, únicamente un 2,62% consideró que el servicio es malo.

Finalmente, al preguntarle a cada usuario si se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público, un 94,50% de encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.

V Conclusión

Con los antecedentes expuestos, de la encuesta realizada se evidencia:

- a) Que existe una notable mejora en la calidad del servicio del transporte público, conforme consta en los resultados obtenidos en las preguntas dos (2) a la (13) sobre aspectos que comprenden el índice de calidad del servicio establecido en el Plan de Fortalecimiento, en donde se demuestra que del 100% de usuarios encuestados, un 82,16% consideró que la calidad del servicio de transporte público ha mejorado, dándole una calificación de buena, muy buena y excelente; y, un 11,52% indicó que es regular, haciendo la comparación entre lo que se brindaba hace tres años y lo que se brinda actualmente.
- b) Que con los resultados obtenidos en la pregunta 16 los usuarios encuestados indicaron que **actualmente**, el servicio del transporte público es bueno, muy bueno y excelente, dándole una calificación de 73,11%; un 24,27% consideró que el servicio es regular, y, únicamente un 2,62% consideró que el servicio es malo, lo cual se confirma con los resultados obtenidos de toda la encuesta.

Informe que me permito poner en conocimiento del señor Director de Fiscalización de Tránsito para los fines pertinentes.

Atentamente,



Edgar Fraga Revelo

**Funcionario Directivo de la AMT
Administrador del Convenio AMT-CTDMQ**

Para mejor conocimiento e información de lo manifestado anexo:

- Datos preliminares de la encuesta;
- Resultados gráficos con el respectivo análisis en cada pregunta formulada a los usuarios encuestados;
- Rutas en las que se realizó la encuesta y número de encuestas por ruta;
- Reporte de número de encuestas por operadora de transporte;
- Formulario de encuesta de la calidad del servicio del transporte público;
- 2402 encuestas escaneadas; y,
- Registros fotográficos de la realización de la encuesta en referencia en formato digital y una hoja impresa de registros fotográficos.

DATOS PRELIMINARES DE LA ENCUESTA REALIZADA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DMQ.

ENCUESTAS REALIZADAS: 2402
LUGAR DE LA ENCUESTA: EN UNIDADES DE BUSES, EN 126 RUTAS DE 33 OPERADORAS
PERSONAS ENCUESTADAS: USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO INTRACANTONAL URBANO EN EL DMQ.
HORARIO DE LA ENCUESTA: ENTRE LAS 6:00 HORAS Y LAS 16:00 HORAS
FECHA DE LA ENCUESTA: DEL 23 DE MARZO AL 29 DE ABRIL DE 2017

PREMISAS: VALORE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO, TOMANDO EN CUENTA QUE CERO ES LA CALIFICACIÓN MÁS BAJA Y CINCO EL PUNTAJE MÁS ALTO, HACIENDO UN COMPARACIÓN ENTRE EL SERVICIO QUE SE BRINDABA HACE 3 AÑOS Y EL SERVICIO QUE SE BRINDA ACTUALMENTE.

PREGUNTAS SOBRE EL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO

- 1.-¿Utiliza el servicio de transporte público?
- 2.-¿Existe buena disposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?
- 3.-¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)
- 4.-¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?
- 5.-¿Los conductores respetan las señales de tránsito?
- 6.-¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)
- 7.-¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)
- 8.-¿Existe respeto y apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?
- 9.-¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?
- 10.-¿Valora la información de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?
- 11.-¿El rollo de información de la ruta es claro y entendible?
- 12.-¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?
- 13.-¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?
- 14.-¿Cuánto tiempo espera usted para tomar el bus?
- 15.-¿En esta ruta, durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?
- 16.-¿Cómo califica actualmente el servicio de transporte público?
- 17.-¿Considera usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?
- 18.-¿Qué sugerencias da usted para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público?

Puntaje

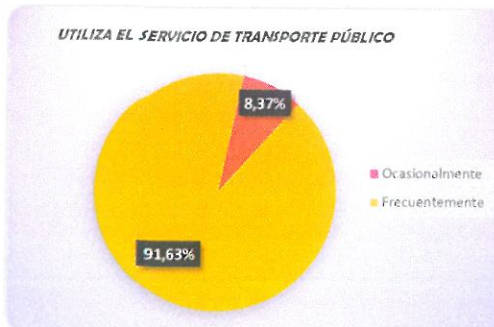
Calificación

1	Ocasionalmente
2	Frecuentemente
0	Deficiente
1	Malo
2	Regular
3	Buena
4	Muy Buena
5	Excelente
6	Desconoce

RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1.- ¿Utiliza el servicio de transporte público?	1	Ocasionalmente	201	8,37%
	2	Frecuentemente	2201	91,63%
Total Encuestas			2402	100%

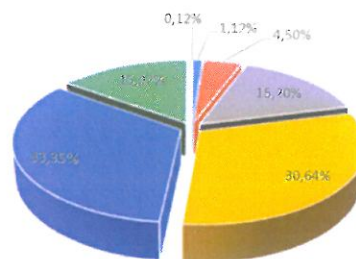
El 91,63% de los encuestados usa frecuentemente el servicio de transporte público (buses), mientras que el 8,37% utilizan ocasionalmente.



2.- ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?

0	Deficiente	27	1,12%
1	Malo	108	4,50%
2	Regular	365	15,20%
3	Buena	736	30,64%
4	Muy buena	801	33,35%
5	Excelente	362	15,07%
6	Desconoce	3	0,12%
Total Encuestas			2402

EXISTE BUENA PREDISPOSICIÓN Y CORDIALIDAD DE CONDUCTORES Y AYUDANTES HACIA LOS USUARIOS



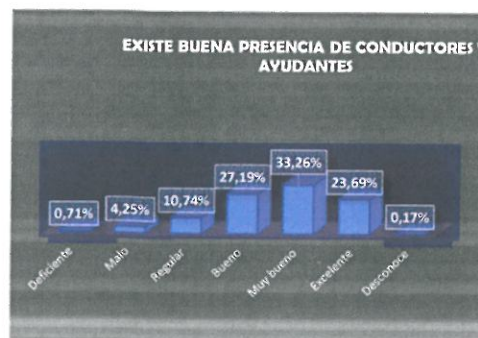
Un 79,06% de encuestados consideran que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 15,20% dice que la mejora es regular; el 4,50% califica como mala; y, únicamente el 1,12% considera que es deficiente.

Deficiente • Malo • Regular • Buena • Muy buena • Excelente • Desconoce

3.- ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)

0	Deficiente	17	0,71%
1	Malo	102	4,25%
2	Regular	258	10,74%
3	Buena	653	27,19%
4	Muy buena	799	33,26%
5	Excelente	569	23,69%
6	Desconoce	4	0,17%
Total Encuestas			2402

EXISTE BUENA PRESENCIA DE CONDUCTORES Y AYUDANTES

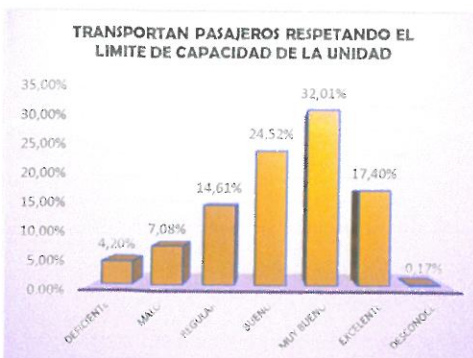


Un 79,14% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado la presencia de conductores y ayudantes, calificándola como buena, muy buena y excelente; un 10,74% consideró que la mejora es regular; un 4,25% expresó que es mala; y, únicamente un 0,71% indicó que es deficiente.

4.- ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?

0	Deficiente	101	4,20%
1	Malo	170	7,08%
2	Regular	351	14,61%
3	Buena	589	24,52%
4	Muy buena	769	32,01%
5	Excelente	418	17,40%
6	Desconoce	4	0,17%
Total Encuestas			2402

TRANSPORTAN PASAJEROS RESPETANDO EL LÍMITE DE CAPACIDAD DE LA UNIDAD



Un 75,57% de los usuarios encuestados indicaron que el respeto a la capacidad de pasajeros en la unidad ha mejorado, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 14,61% calificó a la mejora como regular; un 7,08% indicó que es mala; y, un 4,20% opinó que es deficiente.

RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
5.- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?	0	Deficiente	31	1,29%
	1	Malo	119	4,95%
	2	Regular	297	12,36%
	3	Bueno	632	26,31%
	4	Muy bueno	774	32,22%
	5	Excelente	546	22,73%
	6	Desconoce	3	0,12%
Total Encuestas			2402	100%

Un 81,27% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores; esto es, bueno muy bueno y excelente; un 12,36% indicó que la mejora es regular; un 4,95% opinó que es mala; y, el 1,29% consideró que es deficiente.

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
6.- ¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)	0	Deficiente	50	2,08%
	1	Malo	138	5,75%
	2	Regular	332	13,82%
	3	Bueno	719	29,93%
	4	Muy bueno	734	30,56%
	5	Excelente	424	17,65%
	6	Desconoce	5	0,21%
Total Encuestas			2402	100%

Un 78,14% de usuarios encuestados expresaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los conductores; esto es, bueno, muy bueno y excelente; un 13,82% consideró que la mejora es regular; el 5,75% opinó que es mala; y, el 2,08% indicó que es deficiente.

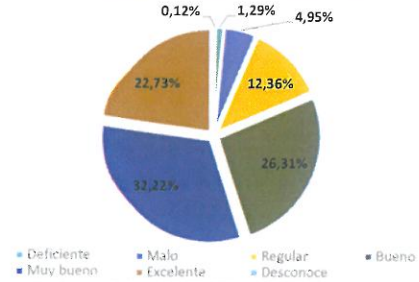
PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
7.- ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)	0	Deficiente	61	2,54%
	1	Malo	160	6,66%
	2	Regular	305	12,70%
	3	Bueno	597	24,85%
	4	Muy bueno	781	32,51%
	5	Excelente	493	20,52%
	6	Desconoce	5	0,21%
Total Encuestas			2402	100%

Un 77,89% de usuarios encuestados opinaron que ha mejorado el respeto a las paradas, calificando como buena, muy buena y excelente; el 12,70% estimó que la mejora fue regular; el 6,66% consideró que es mala; y, el 2,54% dijo que es deficiente.

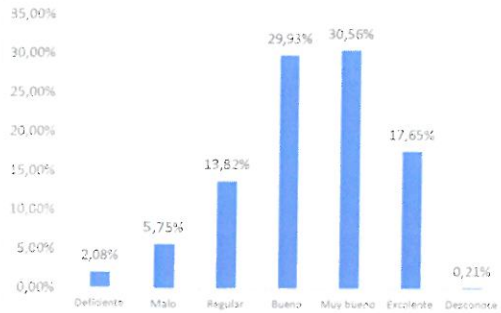
PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
8.- ¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?	0	Deficiente	47	1,96%
	1	Malo	120	5,00%
	2	Regular	318	13,24%
	3	Bueno	588	24,48%
	4	Muy bueno	745	31,02%
	5	Excelente	559	23,27%
	6	Desconoce	25	1,04%
Total Encuestas			2402	100%

El 78,77% de encuestados consideró que ha mejorado el apoyo y colaboración por parte de conductores y ayudantes a usuarios con movilidad reducida; esto es, buena, muy buena y excelente; el 13,24% opinó que la mejora fue regular; un 5% expresó que es mala; y, el 1,96% señaló que es deficiente.

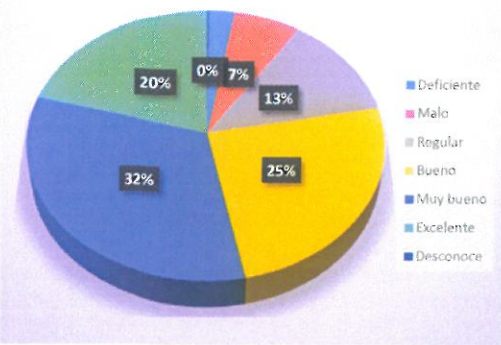
LOS CONDUCTORES RESPETAN LAS SEÑALES DE TRANSITO



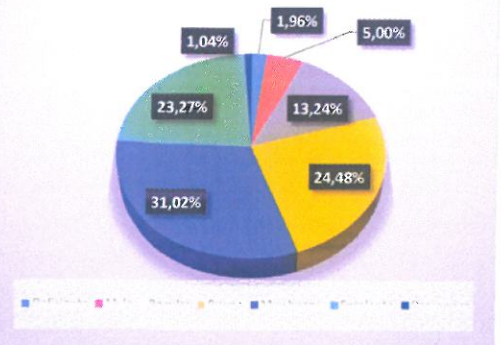
LOS CONDUCTORES RESPETAN LOS LIMITE DE VELOCIDAD



EXISTE RESPETO A PARADAS DE BUSES



EXISTE RESPETO APOYO Y COLABORACION DE CONDUCTORES Y AYUDANTES PARA USUARIOS DE MOVILIDAD REDUCIDA



[Handwritten signature]

RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
9.- ¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?	0	Deficiente	37	1,54%
	1	Malo	95	3,96%
	2	Regular	239	9,95%
	3	Bueno	583	24,27%
	4	Muy bueno	794	33,06%
	5	Excelente	625	26,02%
	6	Desconoce	29	1,21%
Total Encuestas			2402	100%

El 83,35% de encuestados consideraron que existe mejora en las unidades para usuarios de movilidad reducida; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,95% dijo que la mejora es regular; el 3,96% estimó que es mala; y, el 1,54% expresó que es deficiente.

10.- ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?	0	Deficiente	21	0,87%
	1	Malo	79	3,29%
	2	Regular	233	9,70%
	3	Bueno	703	29,27%
	4	Muy bueno	835	34,76%
	5	Excelente	529	22,02%
	6	Desconoce	2	0,08%
Total Encuestas			2402	100%

El 86,05% de usuarios encuestados consideraron que ha mejorado la limpieza en las unidades; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,70% dijo que la mejora es regular; el 3,29% indicó que es mala; y, el 0,87% expresó que es deficiente.

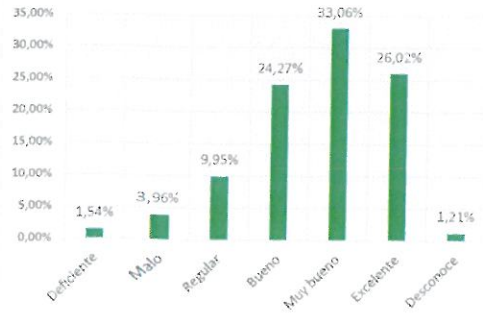
11.- ¿El rótulo de información de la ruta es claro y entendible?	0	Deficiente	8	0,33%
	1	Malo	47	1,96%
	2	Regular	150	6,24%
	3	Bueno	452	18,82%
	4	Muy bueno	858	35,72%
	5	Excelente	886	36,89%
	6	Desconoce	1	0,04%
Total Encuestas			2402	100%

El 91,42% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible y que la mejora fue buena, muy buena y excelente; el 6,24% estimó que la mejora fue regular; el 1,96% dijo que es mala; y, el 0,33% opinó que es deficiente.

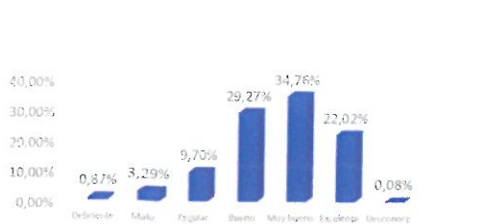
12.- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?	0	Deficiente	6	0,25%
	1	Malo	60	2,50%
	2	Regular	193	8,03%
	3	Bueno	674	28,06%
	4	Muy bueno	940	39,13%
	5	Excelente	523	21,77%
	6	Desconoce	6	0,25%
Total Encuestas			2402	100%

Un 88,97% de encuestados consideró que las unidades han mejorado y se encuentran en bueno, muy bueno o excelente estado; el 8,03% estimó que la mejora del estado de los buses es regular; el 2,50% señaló que es malo; y, el 0,25% dijo que el estado de las unidades es deficiente.

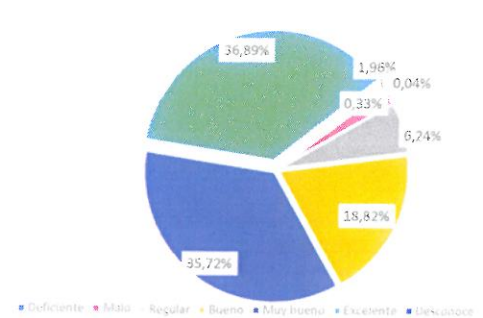
EXISTEN MEJORAS EN LAS UNIDADES PARA USUARIOS DE MOVILIDAD REDUCIDA



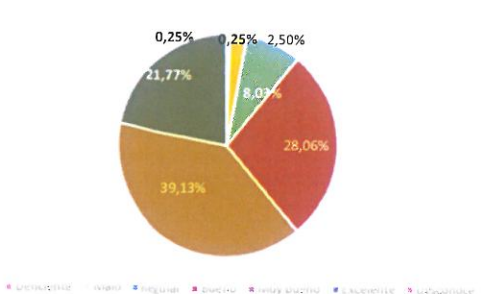
VALORE LA limpieza DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO



EL RÓTULO DE INFORMACIÓN ES CLARO Y ENTENDIBLE



LAS UNIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO SE ENCUENTRAN EN BUEN ESTADO



RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
13.- ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?				
	0	Deficiente	31	1,29%
	1	Malo	93	3,87%
	2	Regular	279	11,62%
	3	Bueno	589	24,52%
	4	Muy bueno	829	34,51%
	5	Excelente	572	23,81%
	6	Desconoce	9	0,37%
	Total Encuestas		2402	100%

Un 82,85% de encuestados consideró que las unidades han mejorado el horario de servicio; esto es, bueno y excelente; el 11,62% estimó que la mejora en el horario de servicio es regular; el 3,87% señaló que es malo; y, el 1,29% dijo que es deficiente.

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
14.- ¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?				
	0	Menos de 5 minutos	49	2,04%
	1	5 minutos	330	13,74%
	2	10 minutos	863	35,93%
	3	15 minutos	745	31,02%
	4	20 minutos	277	11,53%
	5	Mas de 20 minutos	138	5,75%
	Total Encuestas		2402	100%

El 2,04% de usuarios encuestados dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más.

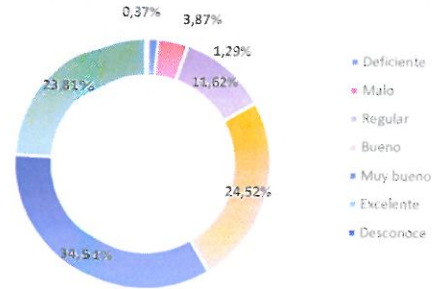
PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
15.- ¿En esta ruta durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?				
	1	SI	249	10,37%
	2	NO	2153	89,63%
	Total Encuestas		2402	100%

Un 63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

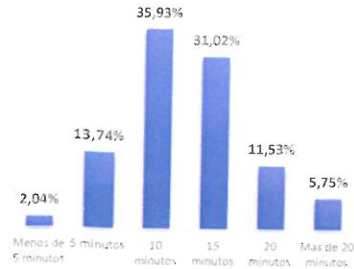
PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
16.- ¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?				
	1	Malo	63	2,62%
	2	Regular	583	24,27%
	3	Bueno	1375	57,24%
	4	Muy bueno	355	14,78%
	5	Excelente	26	1,08%
	Total Encuestas		2402	100%

Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público es bueno, muy bueno y excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular; y, únicamente el 2,62% indicó que el servicio es malo.

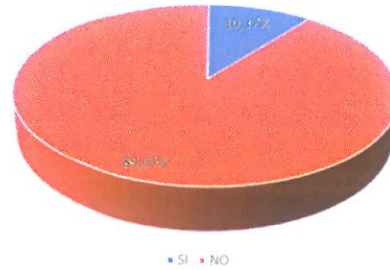
EL HORARIO DE SERVICIO ES ACORDE A SU NECESIDAD



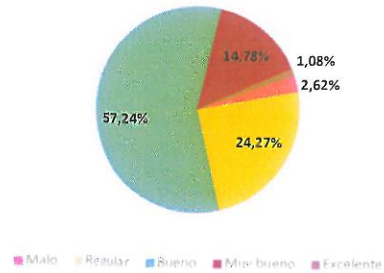
TIEMPO DE ESPERA USUARIOS



LAS UNIDADES HAN SUFRIDO DAÑOS MECANICO EN LA RUTA



COMO CALIFICA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA SOBRE LA ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

PREGUNTAS	Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
17.- ¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?	1	tarifa	132	5,50%
	2	Que se mantenga tarifa	2270	94,50%
		Total Encuestas	2402	100%



Un 94,50% de usuarios encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

No de Encuestas

1.- Sin comentarios;	535	22,27%
2.- Otras;	434	18,07%
3.- Que incrementen unidades para brindar mejor servicio al usuario, especialmente en horas pico;	409	17,03%
4.- Que capaciten a los conductores y ayudantes, que les impartan cursos de relaciones humanas para que respeten al usuario, especialmente, a personas vulnerables;	352	14,65%
5.- Que respeten las paradas, las señales de tránsito, los límites de velocidad especialmente para evitar el correteo;	294	12,24%
6.- Que respeten el límite de capacidad de la unidad;	88	3,66%
7.- Que den mayor atención a las personas con discapacidad;	75	3,12%
8.- Que exista limpieza durante todo el día en las unidades;	71	2,96%
9.- Que amplíen el horario para dar un mejor servicio;	37	1,54%
10.- Que realicen mantenimiento y chequeo de las unidades antes de salir a ruta;	26	1,08%
11.- Que exista un mejor control de seguridad en las unidades para evitar los robos;	18	0,75%
12.- Que exista más información y visualización de las rutas;	18	0,75%
13.- Que prohíban vendedores ambulantes en la unidades;	9	0,37%
14.- Que recojan en las paradas a chicos de escuelas y adultos mayores ya que por el medio pasaje no les cogen;	9	0,37%
15.- Que se entregue los tickets a los usuarios;	8	0,33%
16.- Que se incremente un sistema para subir y bajar de los buses para las personas en sillas de ruedas;	7	0,29%
17.- Que escuchen música con volumen adecuado;	5	0,21%
18.- Que la unidades viajen siempre con las puertas cerradas;	5	0,21%
19.- Que exista cinturón de seguridad para personas con discapacidad;	2	0,08%
Total Encuestas	2402	100%



RESULTADO CONSOLIDADO SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

¿Utiliza el Servicio de Transporte



UTILIZA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO (BUSES)



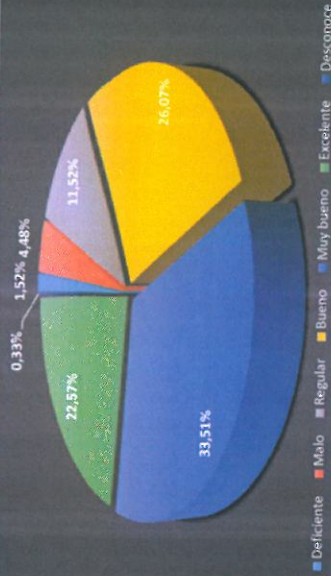
FREGUNTAS DE LA 2 A LA 13 SOBRE MEJORAMIENTO DEL ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO

- ¿Existe buen predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?
- ¿Existe buen presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)
- ¿Transportar pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?
- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?
- ¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)
- ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)
- ¿Existe apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?
- ¿Existe mejorías en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?
- ¿Valió la inversión de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?
- ¿El ruido de información de la ruta es claro y entendible?
- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?
- ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?

Calificación

Calificación	No Respuestas	%
Deficiente	437	1,52%
Malo	1291	4,48%
Regular	3320	11,52%
Bueno	7515	26,07%
Muy bueno	9659	33,51%
Excelente	6506	22,57%
Desconoce	96	0,33%
Total Preguntas	28.824	100%

RESULTADO CONSOLIDADO SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO (VARIOS PARAMETROS)



Conclusion

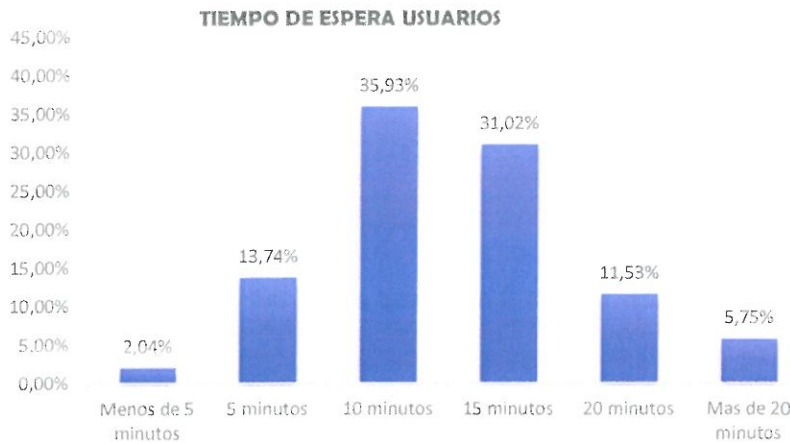
El gráfico superior indica que un 91,63% de las personas encuestadas utilizan el servicio de transporte público con frecuencia y un 8,37% lo usan ocasionalmente. En el gráfico inferior se evidencia que el servicio de transporte público ha mejorado; esto es, un 82,15% de los encuestados consideran que el servicio es bueno, muy bueno y excelente; el 11,52% está no que la mejora es regular; 4,48% dijo que es mala y, el 1,52% indicó que es deficiente, sin embargo, todos coinciden que el servicio ha mejorado con relación a los aspectos consultados.

Recomendación

Recomendamos a las unidades de transporte público para que la mejora de la calidad del servicio se vea reflejada todos los días de año.

14.- **¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
0	Menos de 5 minutos	49	2,04%
1	5 minutos	330	13,74%
2	10 minutos	863	35,93%
3	15 minutos	745	31,02%
4	20 minutos	277	11,53%
5	Mas de 20 minutos	138	5,75%
Total		2402	100%

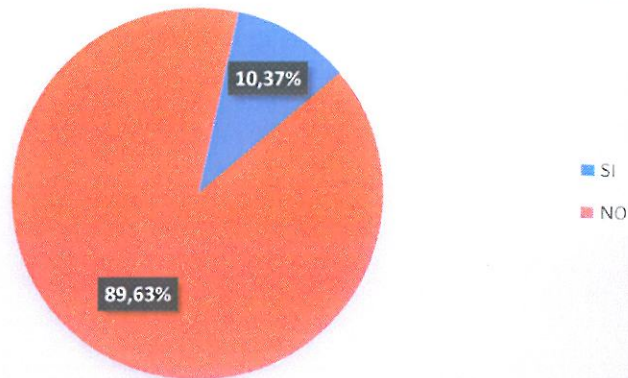


El 2,04% de usuarios encuestados dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus ; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75% en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre 10 y 15 minutos, un 15,78% espera cinco minutos o menos; y, un 17,28% espera 20 minutos o más.

15.- **¿En esta ruta, durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1	SI	249	10,37%
2	NO	2153	89,63%
Total Encuestas		2402	100%

LAS UNIDADES HA SUFRIDO DAÑOS MECANICOS EN LA RUTA



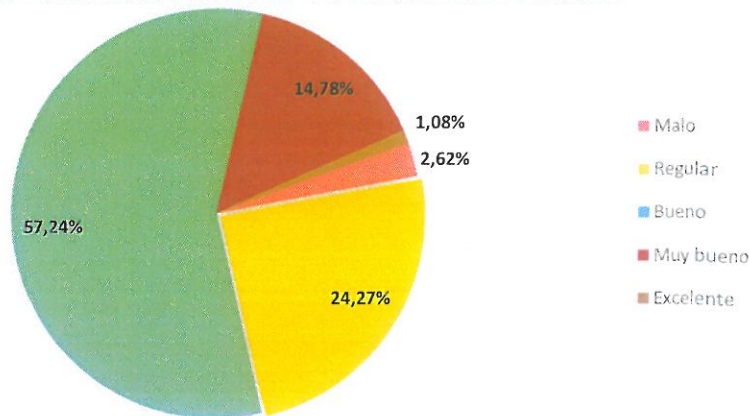
El 89,63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

[Handwritten signature]

16.- **¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1	Malo	63	2,62%
2	Regular	583	24,27%
3	Bueno	1375	57,24%
4	Muy bueno	355	14,78%
5	Excelente	26	1,08%
Total		2402	100%

COMO CALIFICA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

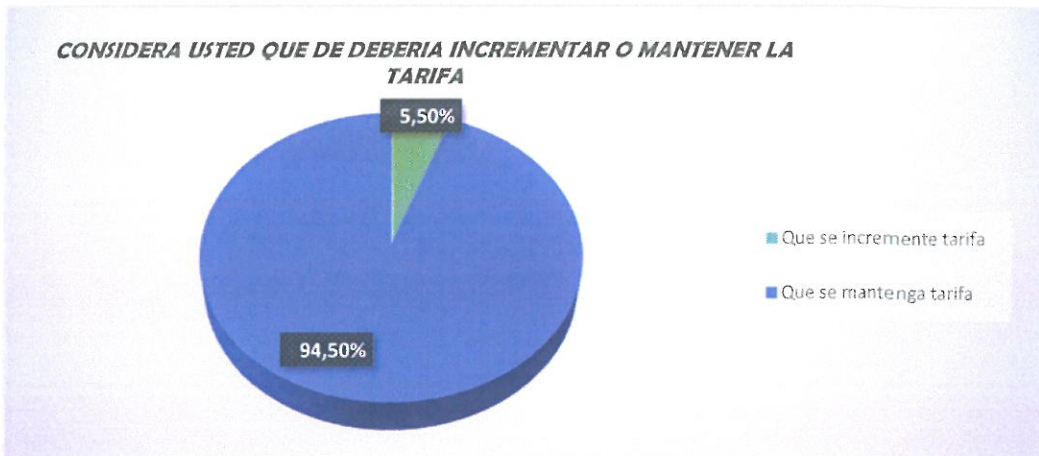


Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público es bueno, muy bueno y excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular; y, únicamente el 2,62% indicó que el servicio es malo.

#

17.- **¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?**

Puntaje	Calificación	No Encuestas	%
1	Que se incremente tarifa	132	5,50%
2	Que se mantenga tarifa	2270	94,50%
Total Encuestas		2402	100%



Un 94,50% de usuarios encuestados indicó que no está de acuerdo con el incremento de la tarifa; y, únicamente el 5,50% de usuarios consideró que se debe incrementar la tarifa del servicio de transporte público.

[Handwritten signature]

Rutas en la que se realizó las encuestas

No de Encuestas por ruta

1.- TERMINAL QUITUMBE SEMINARIO MAYOR	61
2.- SAN ISIDRO DE PUENGASI MARIN	60
3.- TERMINAL QUITUMBE GUAMANI	60
4.- EL PORVENIR TERMINAL GUAMANI	45
5.- PULULAHUA MIRAFLORES	41
6.- RIO COCA COMITÉ DEL PUEBLO	39
7.- CAMAL HIPODROMO	36
8.- OFELIA CARCELEN BAJO	36
9.- CAMAL AEROPUERTO	32
10.- SAN VICENTE EJIDO	32
11.- BUENA AVENTURA CHILLOGALLO PLAZA ARTIGAS	31
12.- CAMAL EL INCA	31
13.- CAUPICHO UNIVERSIDAD CENTRAL	31
14.- NUEVOS HORIZONTES SAN ALFONSO MARIN	31
15.- OFELIA HOSPITAL DEL IESS	31
16.- ROCIO DE GUAMANI ESTADIO OLIMPICO	31
17.- ROLDOS EL JARDÍN	31
18.- 23 DE JUNIO EI EJÍDO	30
19.- BICENTENARIO ECUADOR CARAPUNGO EL EJÍDO	30
20.- CARAPUNGO ESTACION OFELIA	30
21.- CARCELÉN BAJO BRASILIA EJIDO	30
22.- CARCELÉN MARÍN	30
23.- CHILLOGALLO MARÍN	30
24.- CHORRERA EL TEJAR	30
25.- CUIDADELA TARQUI LA MARÍN	30
26.- ESTACIÓN OFELIA IESS	30
27.- INDEPENDENCIA 24 DE MAYO	30
28.- LA JOSEFINA EJIDO	30
29.- LA JOYA GUAMANI	30
30.- LA MERCED IESS	30
31.- MARIANA DE JESUS ATACAZO	30
32.- OFELIA CARAPUNGO	30
33.- ORIENTE QUITAÑO LA GASCA	30
34.- ORIENTE QUITAÑO RECREO	30
35.- PLANADA LA MARÍN	30
36.- RANCHO BAJO VELASCO CONGRESO	30
37.- REINO DE QUITO MARÍN	30
38.- SAN FERNANDO PERALTA ESTADIO OLIMPICO	30
39.- SAN ROQUE CUTULAGUA SAN JOSE CIUDAD SERRANA	30
40.- TURUBAMBA GATAZO SAN JUAN TOCTIUCO	30
41.- COMITÉ DEL PUEBLO LA MARÍN	29
42.- LUZ Y VIDA NUEVO AMANECER JARDÍN	29
43.- SANTA ROSA VICENTINA	29
44.- QUITUS COLONIAL UNIVERSIDAD CENTRAL	28
45.- CRISTO REY ESTADIO OLIMPICO	27
46.- SANTA ROSA III HOSPITAL MILITAR	27
47.- ROLDOS CONDADO MARÍN	26
48.- CIUDADELA IBARRA MARÍN	25
49.- SAN ANTONIO OFELIA	25
50.- BICENTENARIO CARAPUNGO EL EJÍDO	24
51.- ESTACIÓN MORAN VALVERDE MARTHA BUCARAM	24
52.- SANTOSPAMBA MARÍN	24
53.- ESTACIÓN LA Y LLANO GRANDE	23
54.- SAN JUAN DE CALDERON EJIDO	22
55.- COLON CAMAL	20
56.- LAS CASAS MONJAS JARDIN DEL VALLE	20
57.- MAGDALENA FORESTAL	20
58.- MANUELITA SAENZ TERMINAL QUITUMBE	20
59.- QUINTANA MARÍN	20
60.- SANTA CLARA GIRON SEMINARIO MAYOR	20
61.- OFELIA COLINAS DEL NORTE	18
62.- SANTO DOMINGO DE CUTUGLAGUA SAN ROQUE	18
63.- MENA 2 SEMINARIO MAYOR	16
64.- VICTORIA UNIVERSIDAD CENTRAL	16
65.- 18 DE OCTUBRE SAN ROQUE	15
66.- CAMAL METROPOLITANO SAN ROQUE	15
67.- LADIVE ZABALA I CRIVINAL LA Y	15
68.- OFELIA CALDERON	15
69.- OFELIA ZABALA	15



Rutas en la que se realizó las encuestas

No de Encuestas por ruta

70.- TERMINAL LA Y TERMINAL CARCELEN	15
71.- LA JOYA UNIVERSIDAD CENTRAL	14
72.- TERMINAL QUITUMBE CUIDADELA DEL EJERCITO	12
73.- LA ISLA LAS CASAS	11
74.- OFELIA PLANADA	11
75.- QUITUMBE DORADO ITCHIMBIA	11
76.- AMAGASI EL EDEN SAN PABLO	10
77.- AMAGASI SAN PABLO	10
78.- ATUCUCHO COMITÉ DEL PUEBLO	10
79.- BUENOS AIRES LA CAROLINA	10
80.- CALACALI LA OFELIA	10
81.- CLEMENCIA CAMAL COLON	10
82.- CUIDADELA LOZADA GUAMANI SAN ROQUE	10
83.- ESTACIÓN RIO COCA LLANO GRANDE	10
84.- GIRON SEMINARIO MAYOR	10
85.- JARDIN DEL VALLE MONJAS LAS CASAS	10
86.- LA JOYA CUTULAGUA U CENTRAL	10
87.- MARIN LAS CUADRAS	10
88.- OFELIA BICENTENARIO	10
89.- OFELIA LA PAMPA	10
90.- PULULAHUA PANECILLO	10
91.- QUITUMBE ITCHIMBIA	10
92.- SANTA MARIA PARADA FLORIDA	10
93.- SEMINARIO MAYOR EL PLACER	10
94.- SOLANDA TERMINAL RECREO	10
95.- TERMINAL QUITUMBE MANUELITA SAENZ	10
96.- ZONA II LA MARÍN	10
97.- LA ESPERANZA MARIANA DE JESUS	9
98.- LA ESPERANZA MARÍN	8
99.- LOS ANDES SOLANDA MARÍN	8
100.- MARIANA DE JESUS LA ESPERANZA	8
101.- CONDORES QUITUMBE	7
102.- ELOY ALFARO CARAPUNGO	7
103.- BICENTENARIO EL EJÍDO	6
104.- KENNEDY LA Y	6
105.- MARTHA BUCARAM ESTACION MORAN VALVERDE	6
106.- NAYON RIO COCA	6
107.- PUENTE DE GUAJALO PLAZA ARGENTINA	6
108.- RIO COCA LLANO CHICO	6
109.- 23 DE MAYO ESCUELA SUCRE	5
110.- EDEN SAN PABLO	5
111.- GUAJALO PLAZA ARGENTINA	5
112.- LA ESPERANZA SEMINARIO MAYOR	5
113.- LA VICTORIA U CENTRAL	5
114.- RIO COCA CARAPUNGO	5
115.- SAN ANTONIO EJIDO	5
116.- TRINIDAD GUAMANI MARÍN	5
117.- ESTACIÓN OFELIA MARÍN	4
118.- RIO COCA AGUA CLARA	3
119.- SEMINARIO MAYOR QUITUMBE UNIVERSIDAD CENTRAL MENA 2	3
120.- MARIN CARCELÉN	2
121.- RIO COCA MONTESERRIN	2
122.- SEMINARIO MAYOR UNIVERSIDAD CENTRAL MENA 2	2
123.- SOLANDA LA MARÍN	2
124.- ESTACION RECREO CHILLOGALLO	1
125.- RIO COCA LA LUZ	1
126.- VICENTINA SANTA ROSA	1
Total Encuestas	2402



Encuestas por Operadora de Transporte

	No de Encuestas por Operadora
1.- OPERADORA DE TRANSPORTE ECUATORIANA TRANSHEROICA S.A.	205
2.- OPERADORA SAN FRANCISCO DE CHILLOGALLO S.A	178
3.- COMPAÑIA VENCEDORES DE PICHINCHA VIEPEX	151
4.- OPERADORA TRANSEHemisfericos S.A.	143
5.- TRANSPORTES CARCELÉN	132
6.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE SEMGYLLFLOR S.A.	120
7.- TRANSPORTE PLANETA TRANSPANETA S.A.	118
8.- OPERADORA DE TRANSPORTE URBANO PAQUISHA	116
9.- OPERADORA DE TRANSPORTE LUJOTURISSA S.A.	90
10.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO VICTORIA	90
11.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS JUAN PABLO II	90
12.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE ALBORADA S.A.	68
13.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE REINO DE QUITO S.A	65
14.- SERVICIO DE TRANSPORTE MARISCAL SUCRE SETRAM S.A.	63
15.- TRANSPORTE TRANSPORSEL CIA.LTDA	61
16.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE ÁGUILA DORADA S.A	61
17.- CIA.METROTRANS	61
17.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE CALDERÓN	60
18.- OPERADORA DE TRANSPORTE CONETRA	60
19.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE TRANSPACOMI S.A	60
20.- OPERADORA DE TRANSPORTE SAN CRISTÓBAL S.A.	45
21.- NACIONAL TRANSPORTE Y COMERCIO	36
22.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE LLANO GRANDE	33
23.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE COLETRANS C.A.	32
24.- TRANSPORTE SERVIAGOSTO S.A	31
25.- COMPAÑIA DE TRANSPORTES TRANZETA C.A.	31
26.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE 21 DE JULIO S.A	30
27.- COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE BUSES URBANOS "BELLAVISTA"	30
28.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE QUITEÑO LIBRE	30
29.- OPERADORA DE TRANSPORTE QUITO	30
30.- EJECUTIVO RAPITRANS S.A	30
31.- COMPAÑIA DE TRANSPORTE URBANO DISUTRANS S.A.	22
32.- TRANSPORTE LATINA S.A	18
33.- TRANSPORTE SECUATRANS	12
Total Encuestas	2402



1.- ¿Utiliza el servicio de transporte público?

Ocasionalmente

Frecuentemente

Valore el mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público, tomando en cuenta que cero es la calificación más baja y cinco el puntaje más alto, haciendo una comparación entre el servicio que se brindaba hace tres años y el servicio que se brinda actualmente.

2.- ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

3.- ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)

0 1 2 3 4 5 Desconoce

4.- ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

5.- ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

6.- ¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)

0 1 2 3 4 5 Desconoce

7.- ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)

0 1 2 3 4 5 Desconoce

8.- ¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

9.- ¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos y señalizado?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

10.- ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

11.- ¿El rótulo de información de la ruta en las unidades es claro y entendible?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

12.- ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

13.- ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?

0 1 2 3 4 5 Desconoce

14.- ¿Qué tiempo espera Usted para tomar el bus?

TIEMPO EN MINUTOS menos de 5 5 10 15 20 más de 20

15.- En esta ruta, durante el traslado, las unidades han sufrido averías o daños mecánicos?

SI NO

16.- ¿Cómo califica actualmente el servicio del transporte público?

MALO REGULAR BUENO MUY BUENO EXCELENTE

17.- ¿Considera Usted que se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público?

Que se incremente la tarifa Que se mantenga la tarifa

18.- ¿Qué sugerencias da Usted para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público?

Operadora y ruta: _____

Fecha de la encuesta: _____

Hora de la encuesta: _____

Nombre del encuestador/a: _____ Firma: _____



MUESTRA DE REGISTROS FOTOGRÁFICOS SOBRE LA ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO



[Handwritten signature]