

**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**

*Junio 2017*

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
I. INTRODUCCION.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1. ANTECEDENTES .....	4
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
4. METODOLOGÍA.....	6
5. FICHA TÉCNICA.....	6
6. CUESTIONARIO.....	7
II. HALLAZGOS RELEVANTES.....	9
III. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	11
1. Frecuencia de uso del servicio de transporte público.....	11
2. Cordialidad de los conductores hacia los usuarios.....	12
3. Presentación de conductores y ayudantes (Uniforme) .....	13
4. Respeto al límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas.....	14
5. Respeto a las señales de tránsito.....	15
6. Respeto de los límites de velocidad (máximo 40 Km/hr.).....	16
7. Respeto a las paradas .....	17
8. Respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida.....	19
9. Mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; espacio adecuado sin obstáculos y señalizado.....	20
10. Limpieza de las unidades de transporte público .....	21
11. El rótulo de información de la ruta es claro y entendible.....	22
12. El estado de las unidades de transporte público. ....	23

13. Horario del servicio.....	24
RESUMEN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO .....	25
14. Tiempo de espera de los usuarios .....	27
15. Las unidades han sufrido daños mecánicos en la ruta.....	27
16. Calificación al servicio de transporte público .....	28
18. Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de transporte público.....	30
IV. CONCLUSIONES .....	31
V. RECOMENDACIONES .....	32
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1. CUADROS ESTADÍSTICOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. ANTECEDENTES

La Agencia Metropolitana de Tránsito, a través de la Dirección de Fiscalización de Tránsito realizó la “Encuesta sobre la calidad del servicio del transporte público”, con los objetivos que se detallan a continuación:

### 2. OBJETIVO GENERAL

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 medir la gestión y la percepción de los usuarios de transporte público y calidad del servicio que actualmente presta el personal operativo de las 46 operadoras.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos que se plantearon fueron los siguientes:

- 1) Conocer la frecuencia de uso del servicio de transporte público
- 2) Conocer la predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios
- 3) Opinión sobre la buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo (Uniforme)
- 4) Conocer la percepción de los usuarios sobre el transporte de pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y la conducción con puertas cerradas

- 5) Conocer si los pasajeros perciben que los conductores respetan las señales de tránsito
- 6) Conocer la percepción de los pasajeros sobre el respeto de los límites de velocidad establecidos en el área urbana del DMQ (máximo 40 kilómetros por hora)
- 7) Conocer la percepción de los pasajeros sobre el respeto a paradas (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)
- 8) Conocer la percepción de los pasajeros sobre el respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida.
- 9) Conocer si los pasajeros perciben mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; esto es, espacio adecuado sin obstáculos reservado y señalizado.
- 10) Entender la valorización de la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza
- 11) Conocer si los usuarios del transporte público perciben que el sistema de información al usuario (rótulos) de información de la ruta es claro y entendible.
- 12) Averiguar cómo perciben los usuarios del transporte público el estado de las unidades de transporte público.
- 13) Entender si el horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad.
- 14) Estimar el tiempo de espera para tomar un bus
- 15) Conocer si se han presentado en las unidades de la ruta que frecuenta el usuario averías o daños mecánicos?
- 16) Conocer la calificación que el usuario le da al servicio de transporte público
- 17) Averiguar la opinión de los pasajeros sobre si se debería mantener o incrementar la tarifa del transporte público.

- 18) Averiguar las posibles sugerencias que dan los pasajeros para continuar mejorando la calidad del servicio del transporte público.

#### **4. METODOLOGÍA**

Para obtener la información detallada en los objetivos específicos se decidió usar la metodología cuantitativa mediante la aplicación de una encuesta estructurada.

La encuesta fue realizada por fiscalizadores de tránsito y transporte de la Dirección de Fiscalización de la AMT, entre las 06 horas y las 16h00, desde el 23 de marzo hasta el 29 de abril de 2017, en buses de transporte público, 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.

Se entrevistaron a 2.402 usuarios del servicio de transporte público en el Distrito Metropolitano de Quito; esta muestra tiene un margen de error de  $\pm 2,0\%$  considerando el nivel de confianza del 95,5%, calculado para el máximo nivel de incertidumbre  $p=q=0.5$

#### **5. FICHA TÉCNICA**

**Tipo de Estudio:** Percepción de usuarios

**Metodología:** Cuantitativa

**Muestra:** 2.402 encuestados

**Cobertura:** DMQ

**Levantamiento de campo:** desde el 23 de marzo hasta el 29 de abril de 2017

**Rango de Confiabilidad:** 95.5 %

**Error muestral total:**  $\pm 2.0 \%$  (n=2402)

**Lugar del levantamiento de información:** En el interior de las unidades de transporte público (buses), durante la prestación del servicio.

## **6. CUESTIONARIO**

El cuestionario utilizado contenía las siguientes preguntas:

- 1) ¿Utiliza el servicio de transporte público?
- 2) ¿Existe buena predisposición 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, 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) ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?
- 11) ¿El rótulo 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) ¿Qué 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?

Además de los siguientes datos:

- Operadora
- Ruta
- Fecha de la encuesta
- Hora de la encuesta
- Nombre del encuestador.

El formulario de aplicación de las preguntas tuvo la siguiente nota introductoria: *“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. HALLAZGOS RELEVANTES

- Nueve de cada diez entrevistados usa frecuentemente el servicio de transporte público, en tanto que sólo uno de cada diez lo utiliza sólo ocasionalmente.

### **Sección de calidad del servicio del transporte público**

- El 79,06% de encuestados consideran que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios.
- Un 84,14% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado la presencia de conductores y ayudantes.
- Un 73,94% de los usuarios encuestados indicaron que el respeto a la capacidad de pasajeros en la unidad ha mejorado.
- Un 81,27% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores.
- Un 78,14% de usuarios encuestados expresaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los conductores.
- El 77,89% de usuarios encuestados opinaron que ha mejorado el respeto a las paradas.
- El 78,77% de encuestados consideró que ha mejorado el apoyo y colaboración por parte de conductores y ayudantes a usuarios con movilidad reducida.
- El 83,35% de encuestados consideraron que existe mejora en las unidades para usuarios de movilidad reducida.
- El 86,05% de usuarios encuestados consideraron que ha mejorado la limpieza en las unidades.
- El 91,42% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible.
- Un 88,97% de encuestados consideró que las unidades han mejorado.

- Un 82,85% de encuestados consideró que las unidades han mejorado el horario de servicio.
- Como resumen sobre la calidad del servicio del transporte público, se puede señalar que, en promedio, el 82,2% de los encuestados considera que sí ha mejorado el servicio de transporte público en el DMQ.
- Los servicios que más han mejorado son los siguientes:
  - 1) Rótulo de información de la ruta es claro y entendible.
  - 2) El estado de las unidades de transporte público.
  - 3) Limpieza de las unidades de transporte público
  - 4) Presentación de conductores y ayudantes (Uniforme)
- Los servicios que tiene un regular mejoramiento en su calidad son los siguientes:
  - 1) Mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida
  - 2) Horario del servicio que brindan las unidades
  - 3) Respeto a las señales de tránsito
  - 4) Cordialidad de los conductores hacia los usuarios
- Los servicios que se perciben como con pocas mejoras son:
  - 1) Respeto, apoyo para los usuarios con movilidad reducida.
  - 2) Respeto a los límites de velocidad
  - 3) Respeto a las paradas
  - 4) Respeto al límite de capacidad de la unidad y circular con puertas cerradas

### Otros elementos del servicio

- El tiempo promedio de espera de los usuarios en una parada es: 12 minutos
- El 89,63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto
- Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público está bien (entre bueno, muy bueno y excelente)
- 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.

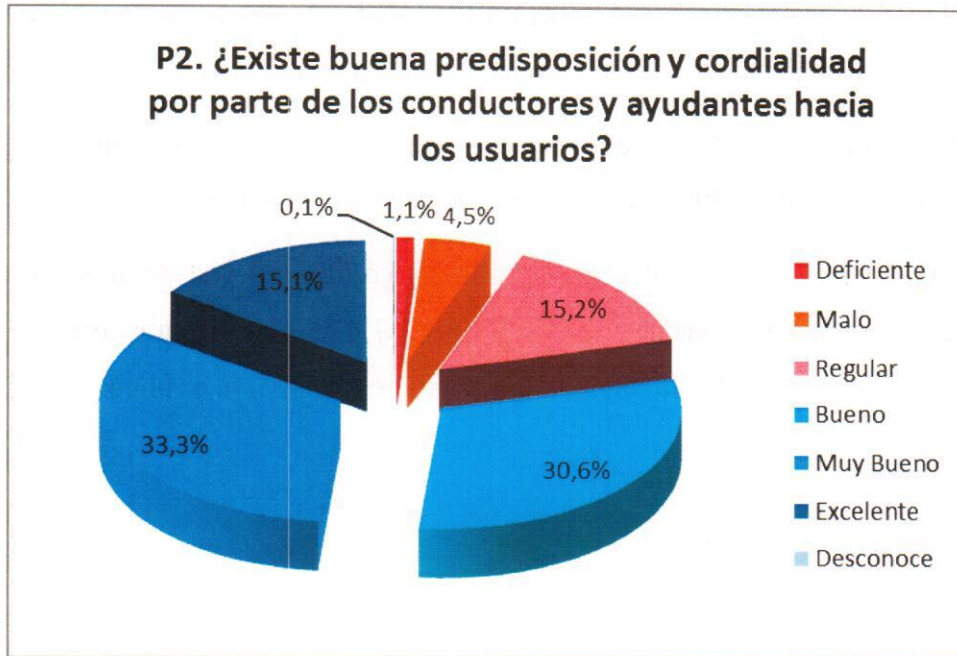
## III. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

### *1. Frecuencia de uso del servicio de transporte público*

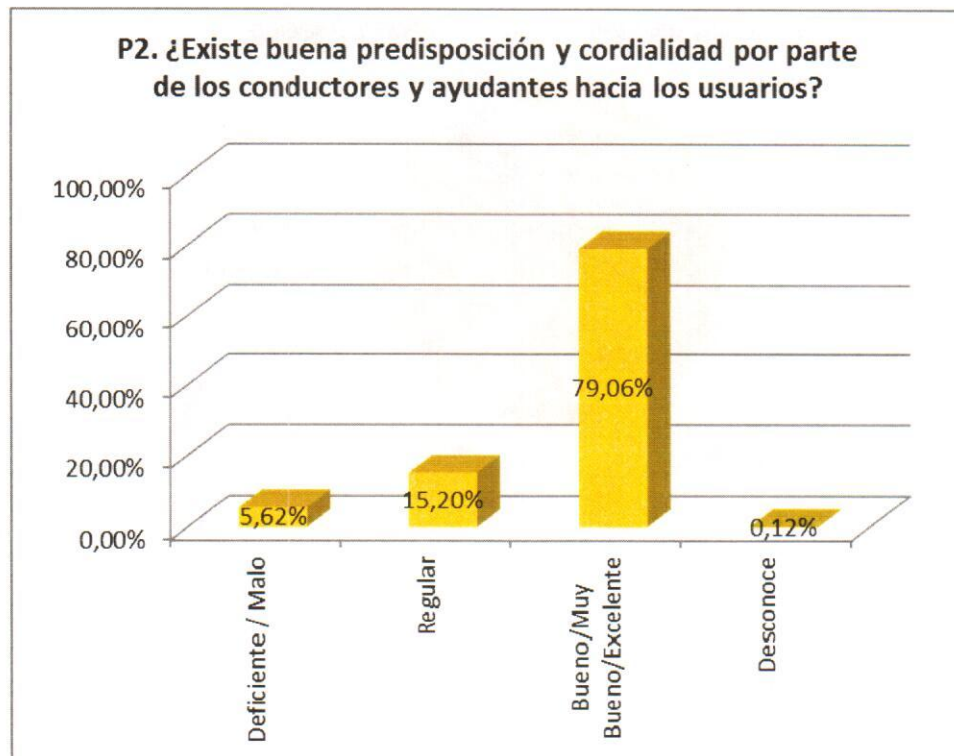
El 91,6% de los entrevistados usa frecuentemente el servicio de transporte público, en tanto que apenas el 8,4% menciona que lo utiliza sólo ocasionalmente.



## 2. Cordialidad de los conductores hacia los usuarios

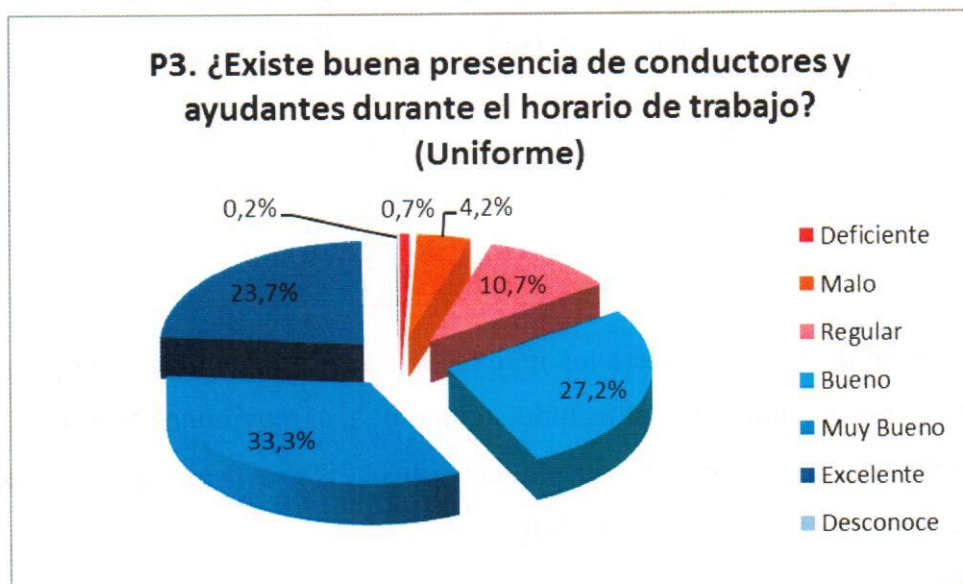


Consolidando los elementos positivos, negativos y neutros de la respuesta obtenemos la siguiente distribución de respuestas:

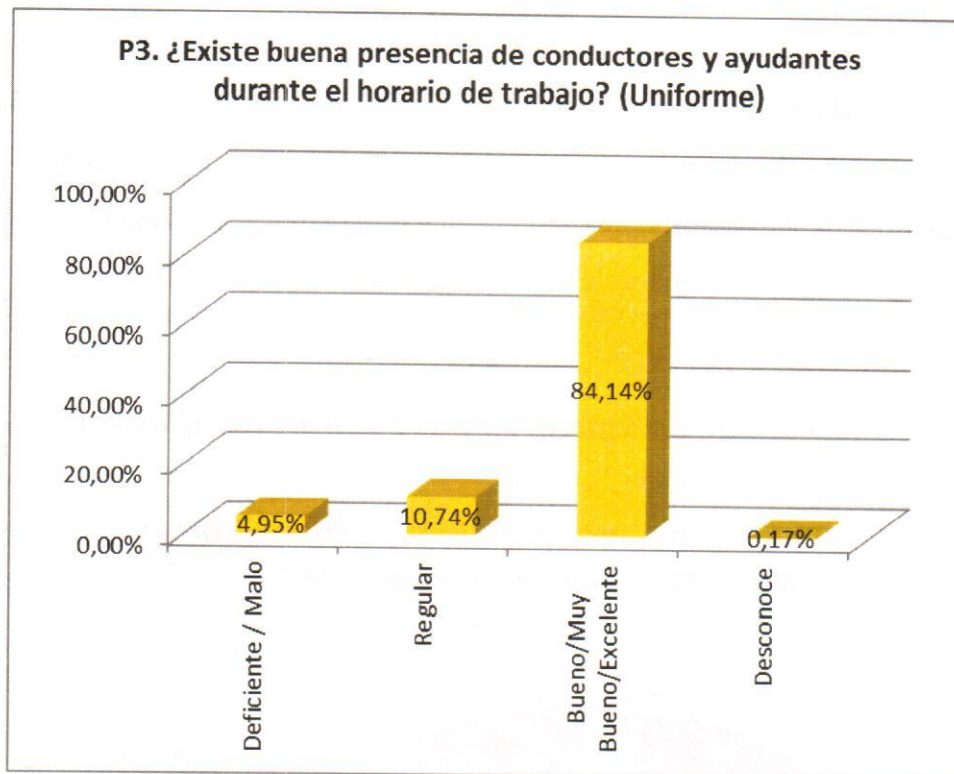


Donde un 79,06% de encuestados consideran que ha mejorado la predisposición y cordialidad de conductores y ayudantes hacia los usuarios, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 15,20 % dice que la mejora es regular; el 4.50% califica como mala; y, únicamente el 1.12% considera que es deficiente.

### 3. Presentación de conductores y ayudantes (Uniforme)

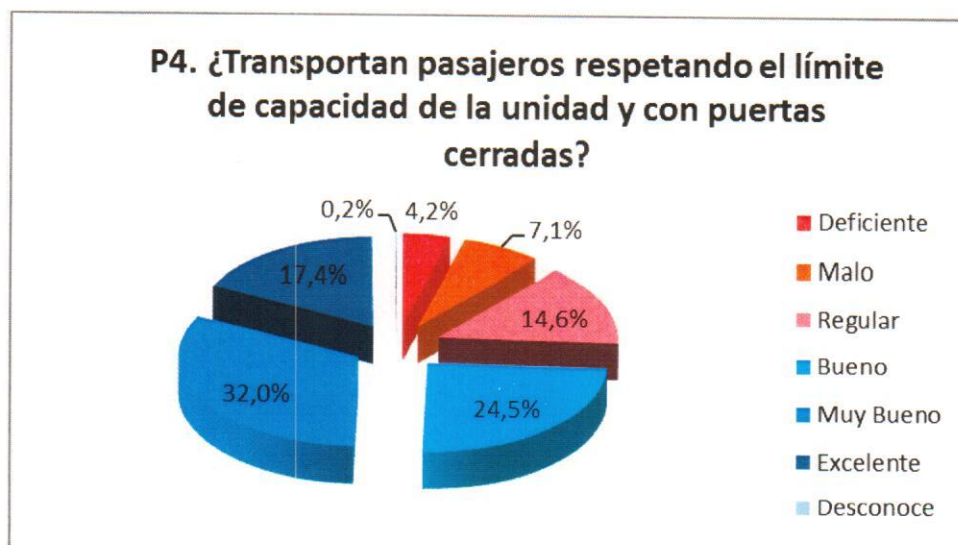


Consolidando las respuestas positivas y negativas tenemos esta distribución:

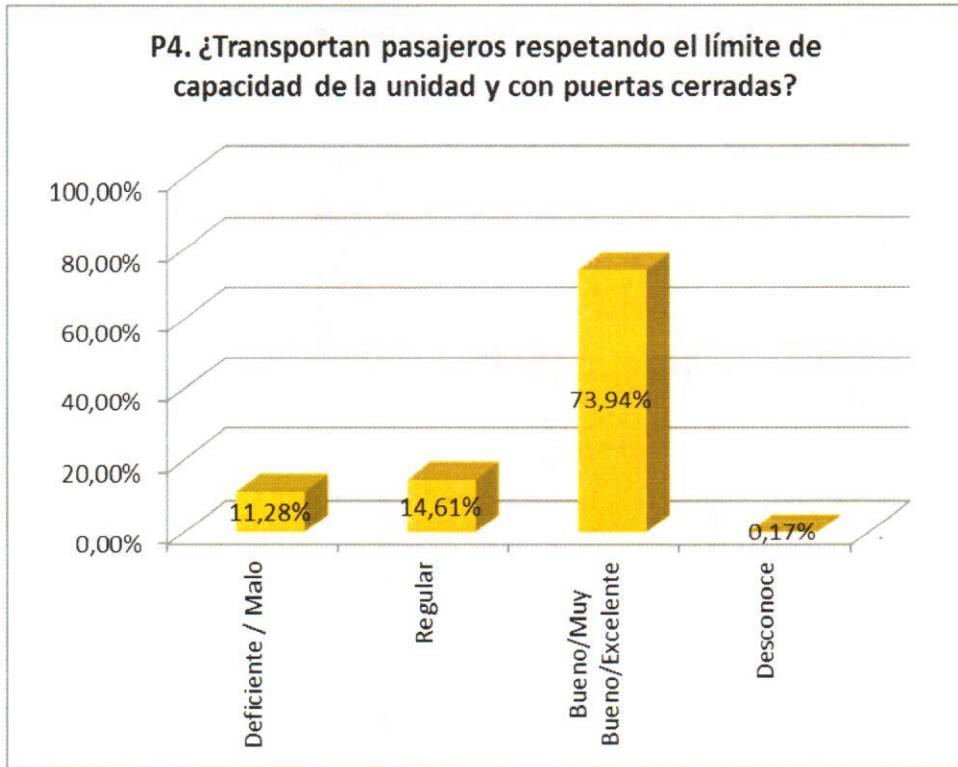


Un 84,14% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado la presencia de conductores y ayudantes, calificándola como buena, muy buena y excelente; un 10,74 consideró que la mejora es regular; un 4.25% expresó que es mala; y, únicamente un 0,71% indicó que es deficiente.

#### **4. Respeto al límite de capacidad de la unidad y con puertas cerradas**

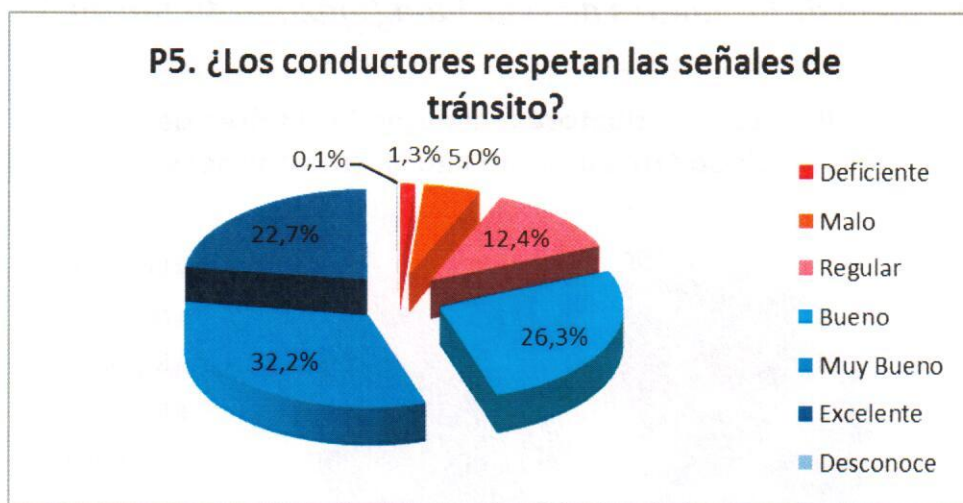


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

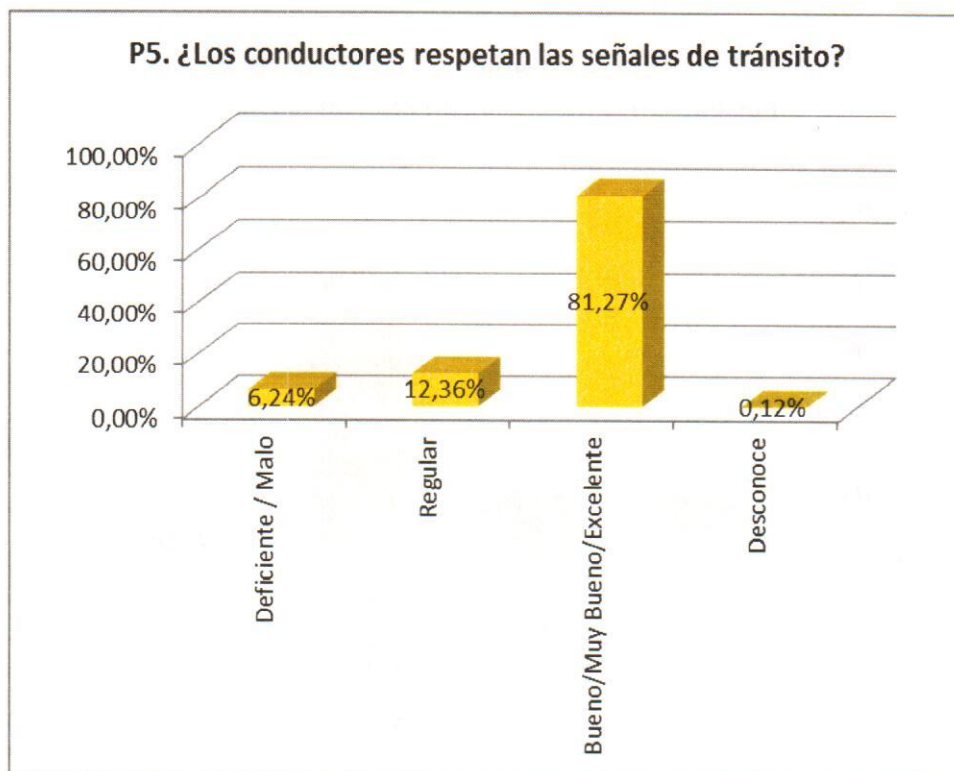


Un 73,94% de los usuarios encuestados indicaron que el respeto a la capacidad de pasajeros en la unidad ha mejorado, calificándola como buena, muy buena y excelente; el 14,61% calificó a la mejora como regular; un 7,08% indicó que es mala; y, un 4,20% opinó que es deficiente.

### 5. Respeto a las señales de tránsito

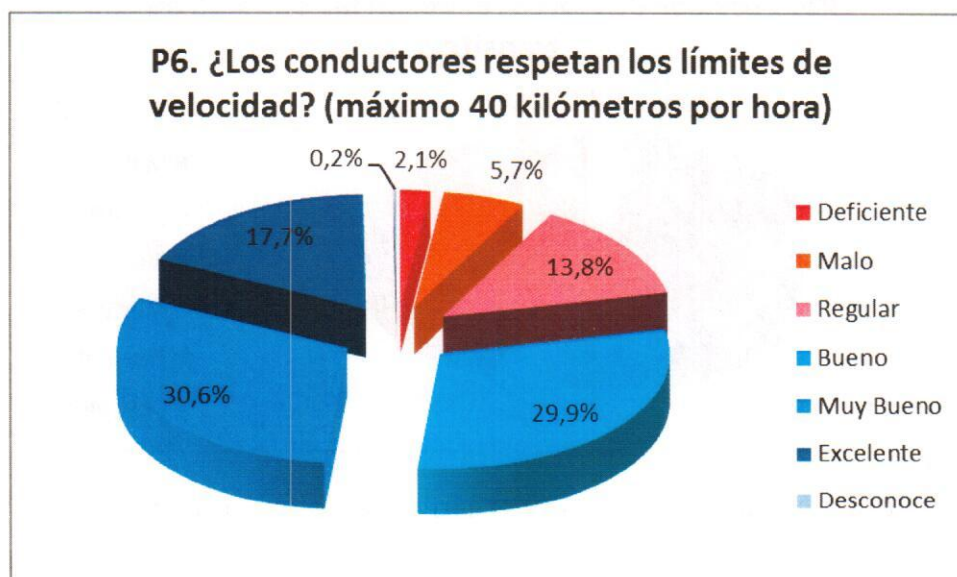


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:



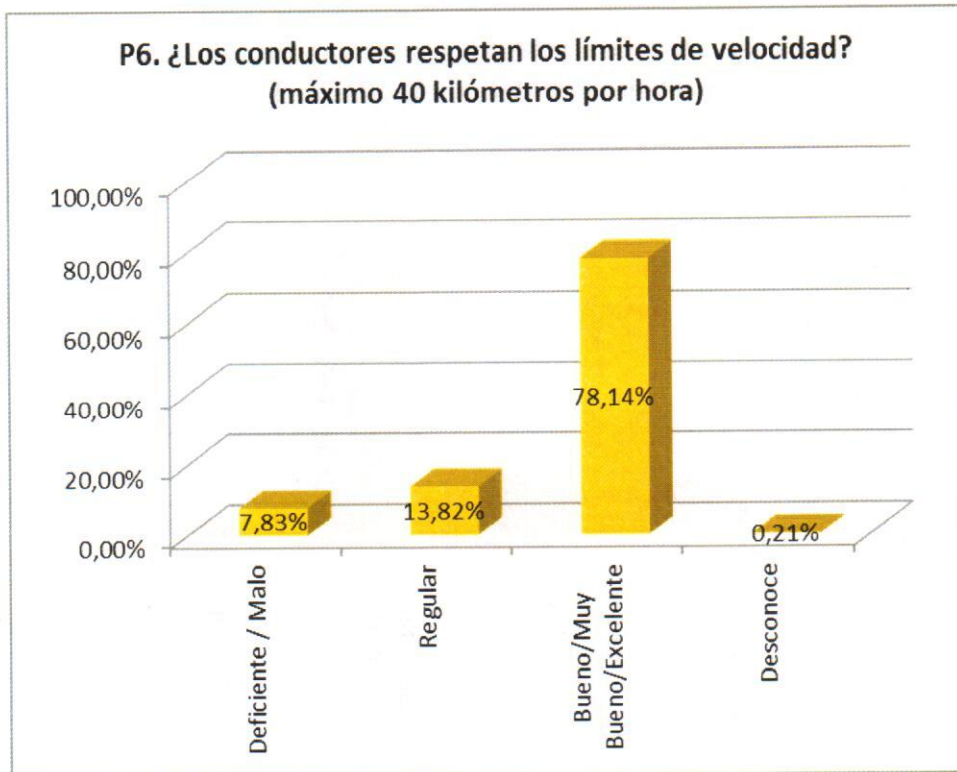
Un 81,27% de usuarios encuestados manifestaron que ha mejorado el respeto a las señales de tránsito por parte de los conductores; esto es, bueno muy bueno y excelente; un 12,36% indicó que la mejora es regular; un 4,95% opinó que es mala; y, el 1,29% consideró que es deficiente.

## 6. Respeto de los límites de velocidad (máximo 40 Km/hr.)



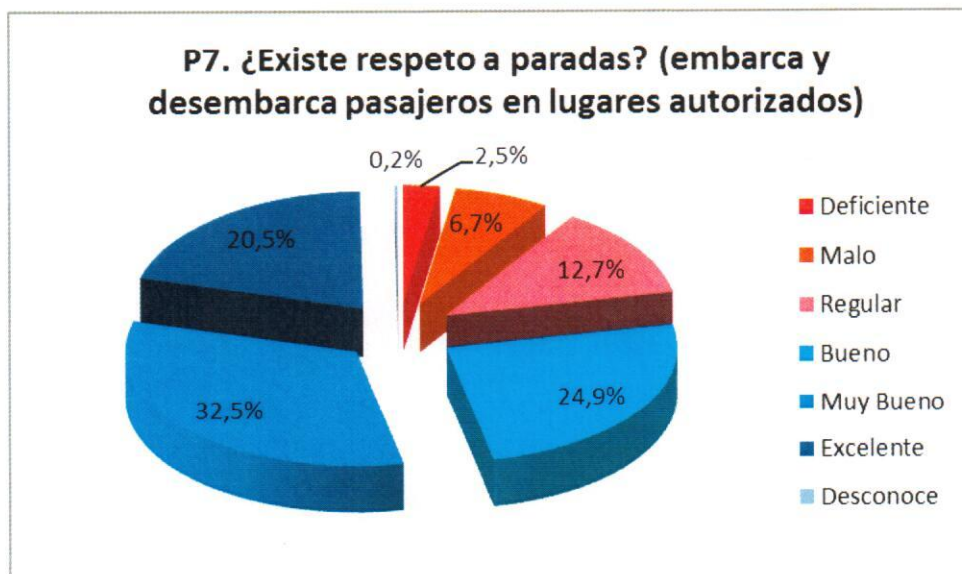


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

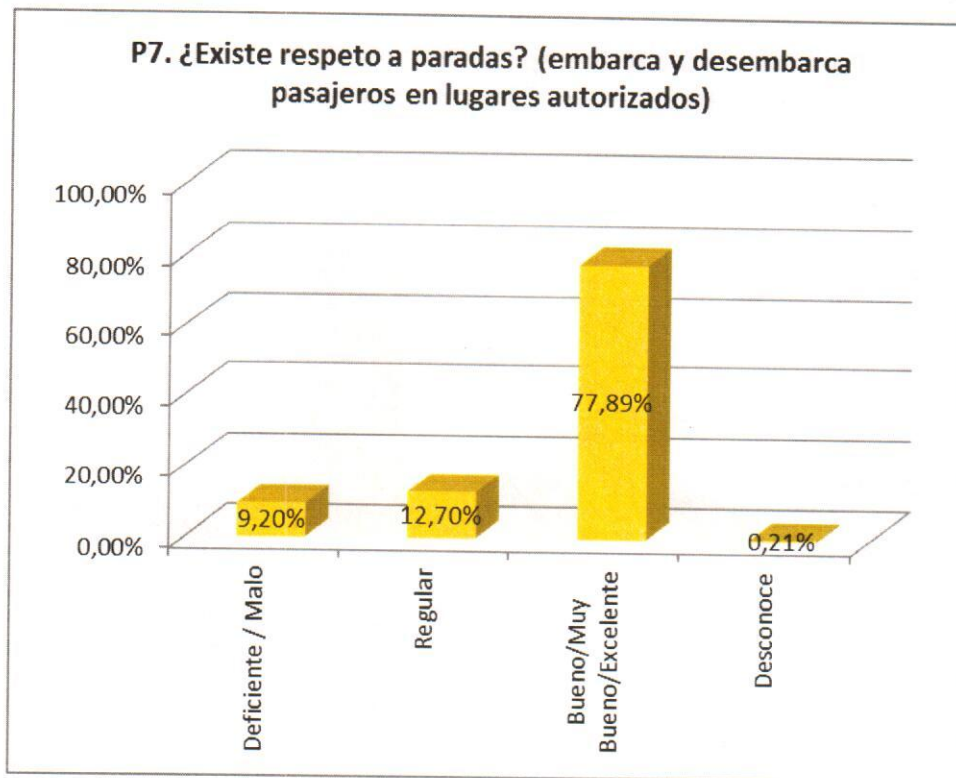


Un 78,14% de usuarios encuestados expresaron que ha mejorado el respeto a los límites de velocidad por parte de los conductores; esto es, bueno, muy bueno y excelente; un 13,82% consideró que la mejora es regular; el 5,75% opinó que es mala; y, el 2,08% indicó que es deficiente.

### 7. Respeto a las paradas



Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

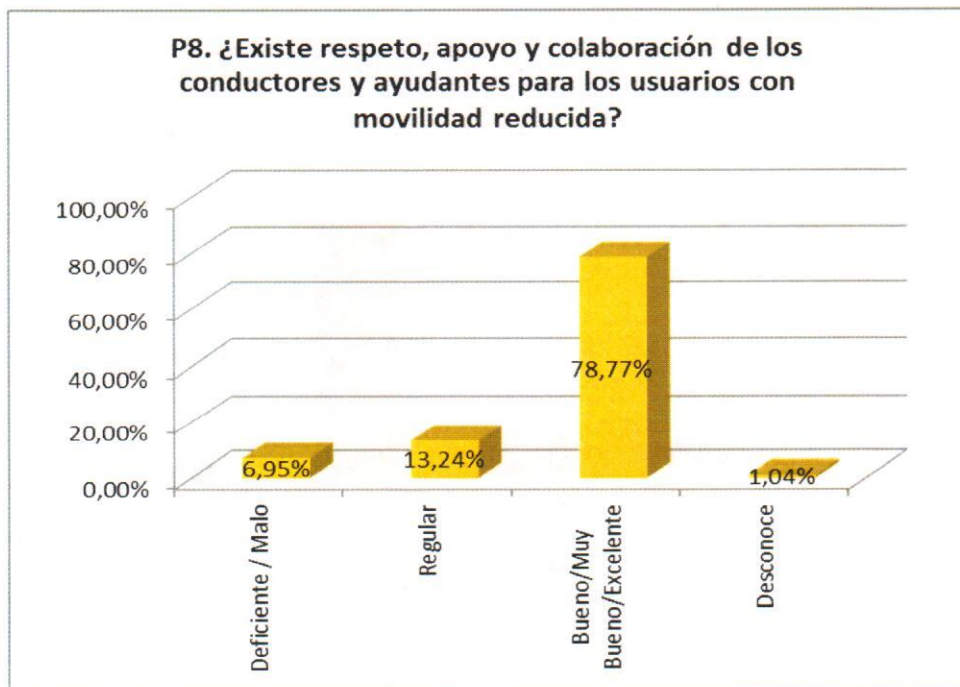


El 77,89% de usuarios encuestados opinaron que ha mejorado el respeto a las paradas, calificando como buena, muy buena y excelente; el 12,70% estimó que la mejora fue regular; el 6,66% consideró que es mala; y, el 2,54% dijo que es deficiente.

**8. Respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida.**

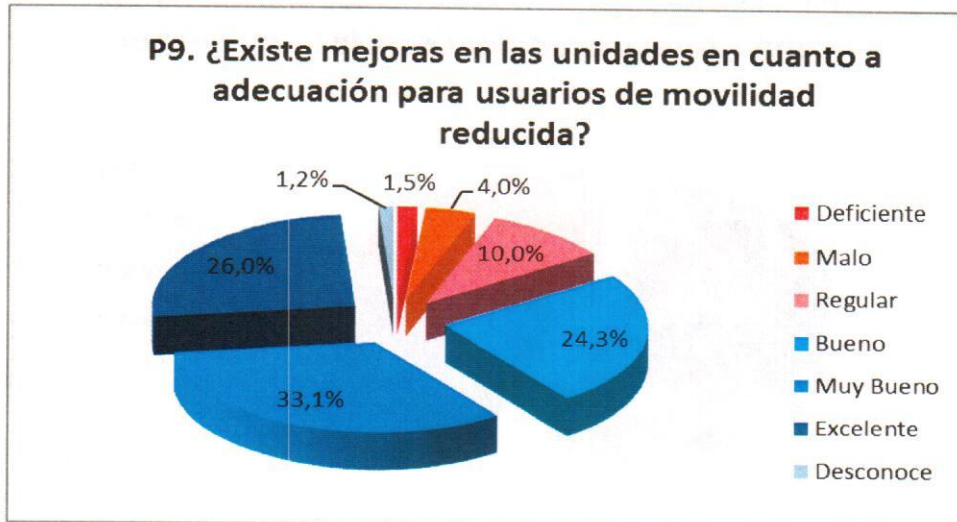


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

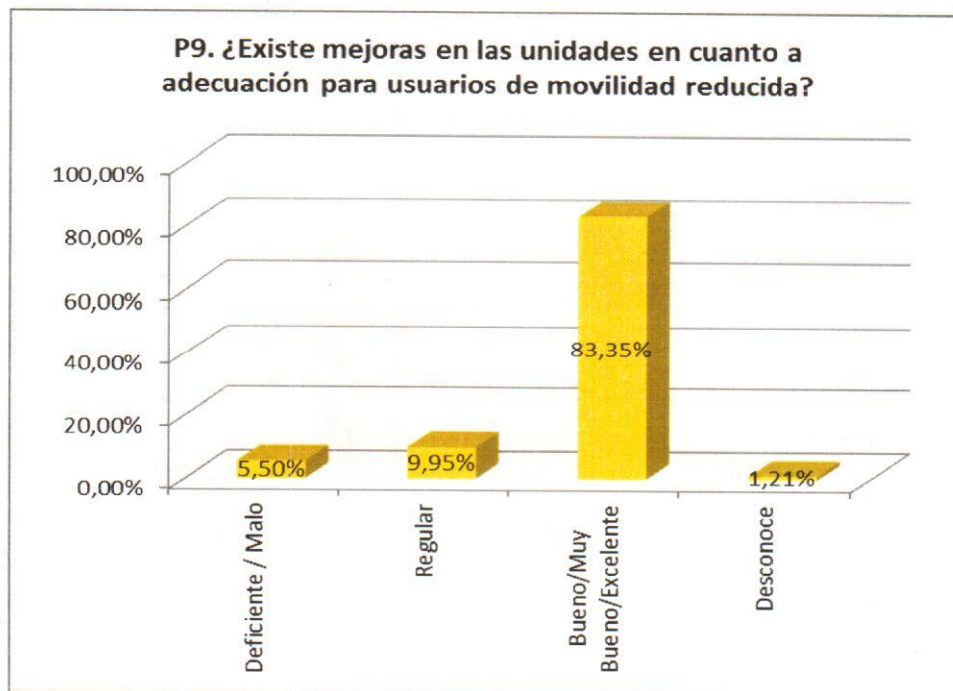


El 78,77% de encuestados consideró que ha mejorado el apoyo y colaboración por parte de conductores y ayudantes a usuarios con movilidad reducida; esto es, buena, muy buena y excelente; el 13,24% opinó que la mejora fue regular; un 5% expresó que es mala; y, el 1,96% señaló que es deficiente.

**9. Mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida; espacio adecuado sin obstáculos y señalizado.**

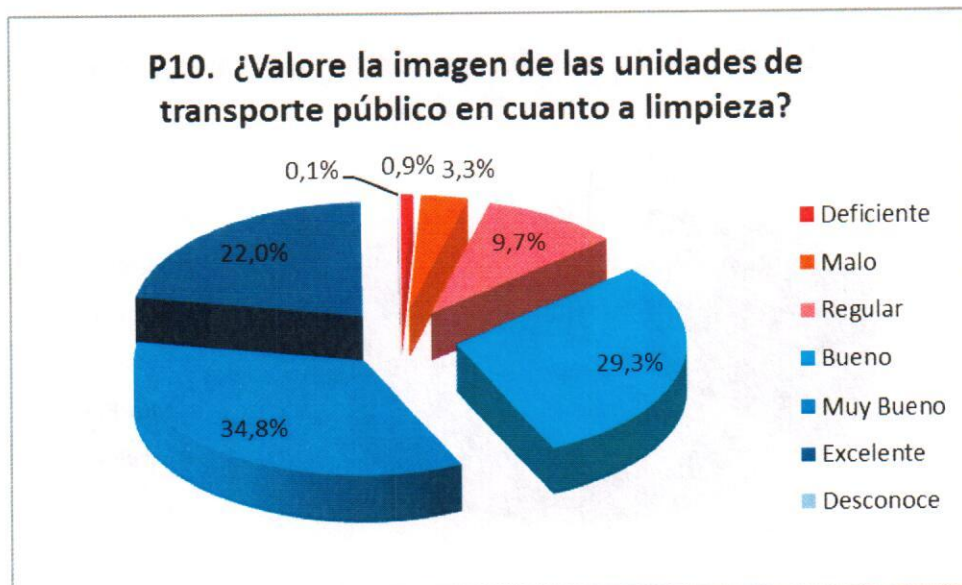


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

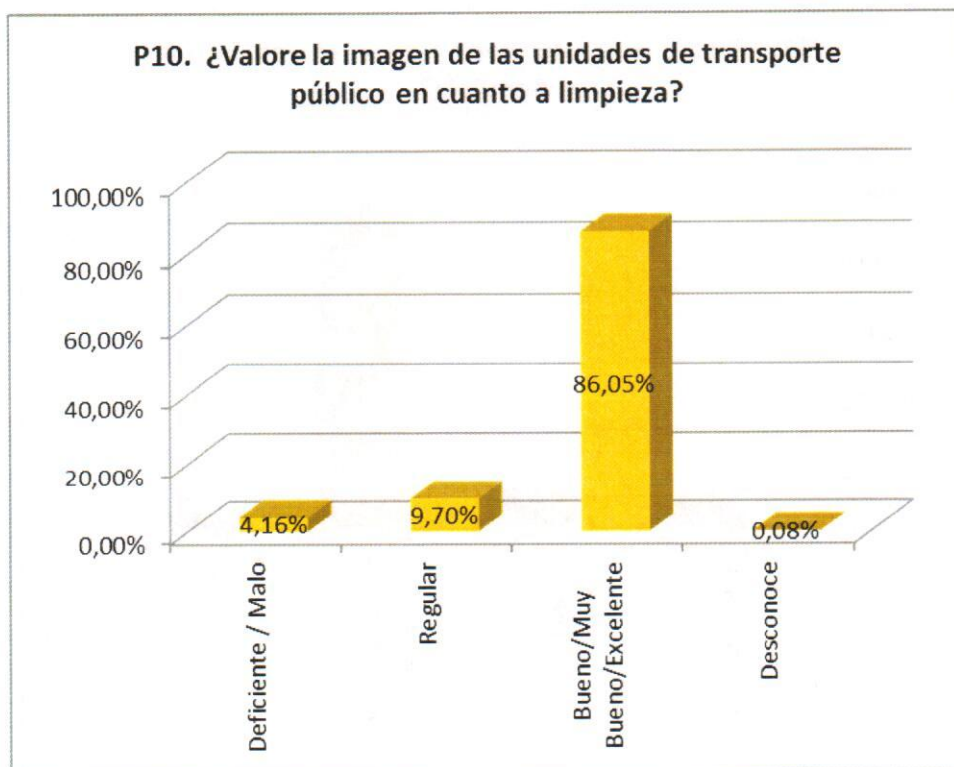


El 83,35% de encuestados consideraron que existe mejora en las unidades para usuarios de movilidad reducida; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,95% dijo que la mejora es regular; el 3,96% estimó que es mala; y, el 1,54% expresó que es deficiente.

**10. Limpieza de las unidades de transporte público**

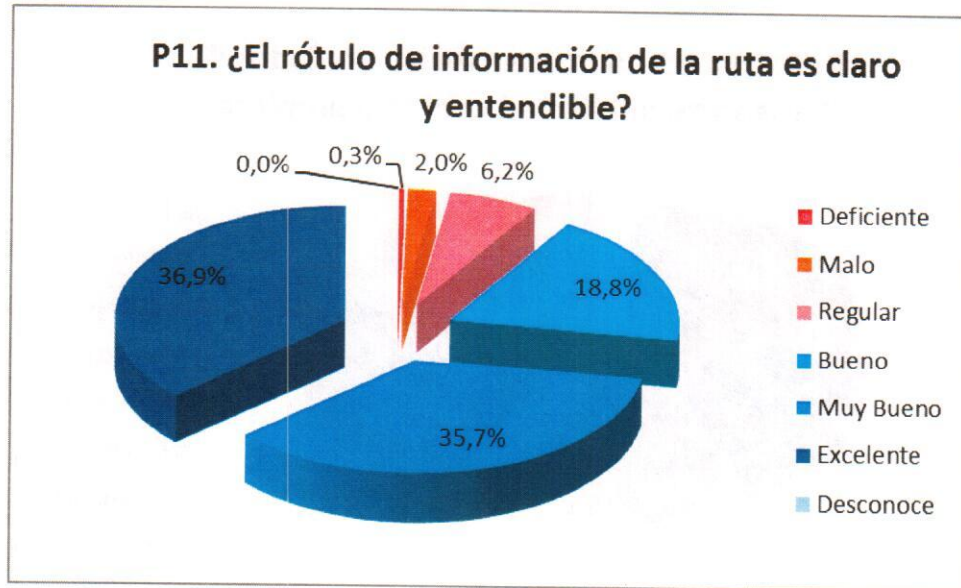


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

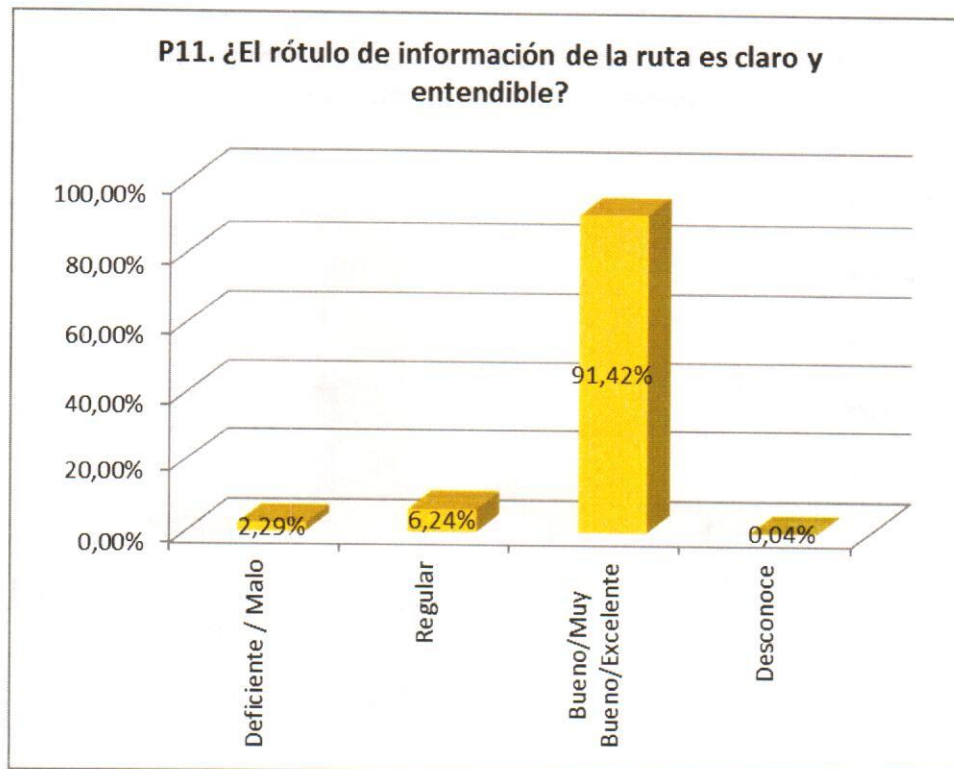


El 86,05% de usuarios encuestados consideraron que ha mejorado la limpieza en las unidades; esto es, bueno, muy bueno y excelente; el 9,70% dijo que la mejora es regular; el 3,29% indicó que es mala; y, el 0,87% expresó que es deficiente.

**11. El rótulo de información de la ruta es claro y entendible.**

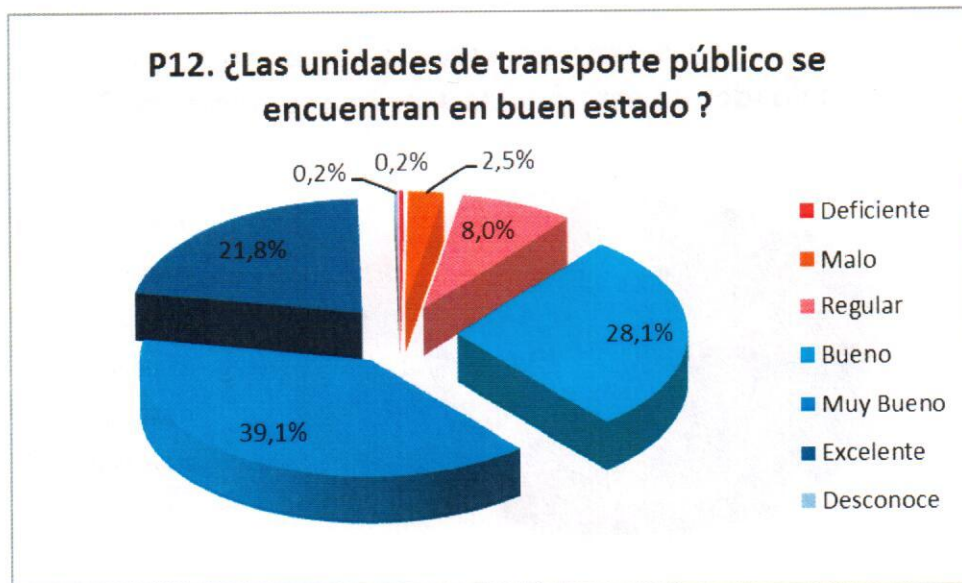


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

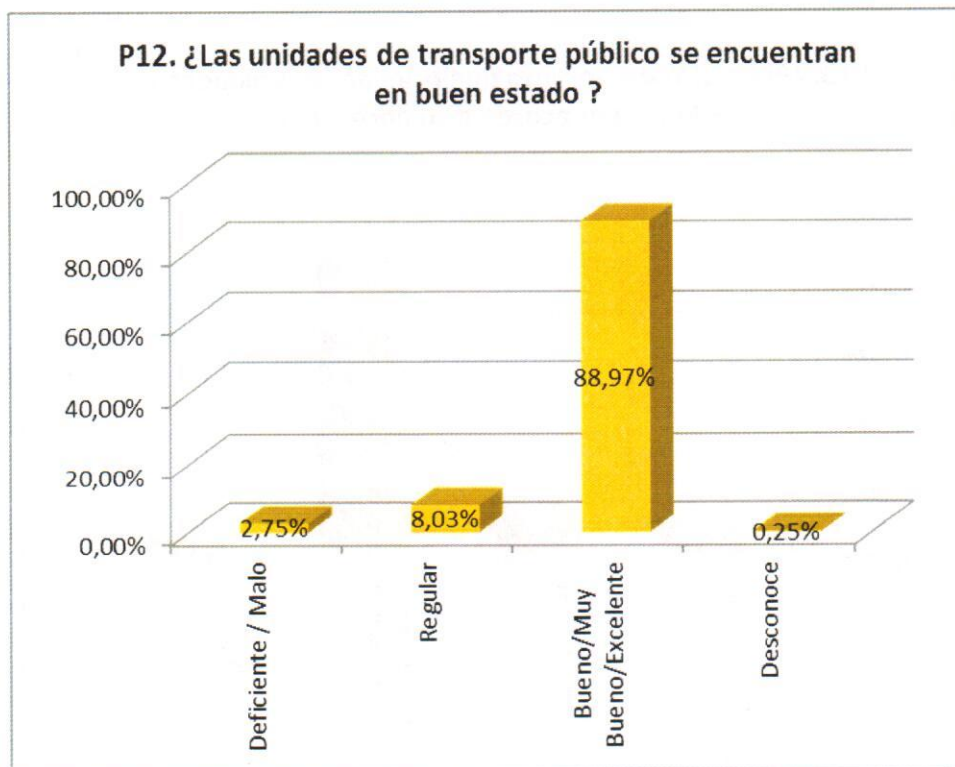


El 91,42% de encuestados consideró que el sistema de rotulación es claro y entendible y que la mejora fue buena, muy buena y excelente; el 6,24% estimó que la mejora fue regular; el 1,96% dijo que es mala; y, el 0,33% opinó que es deficiente.

**12. El estado de las unidades de transporte público.**

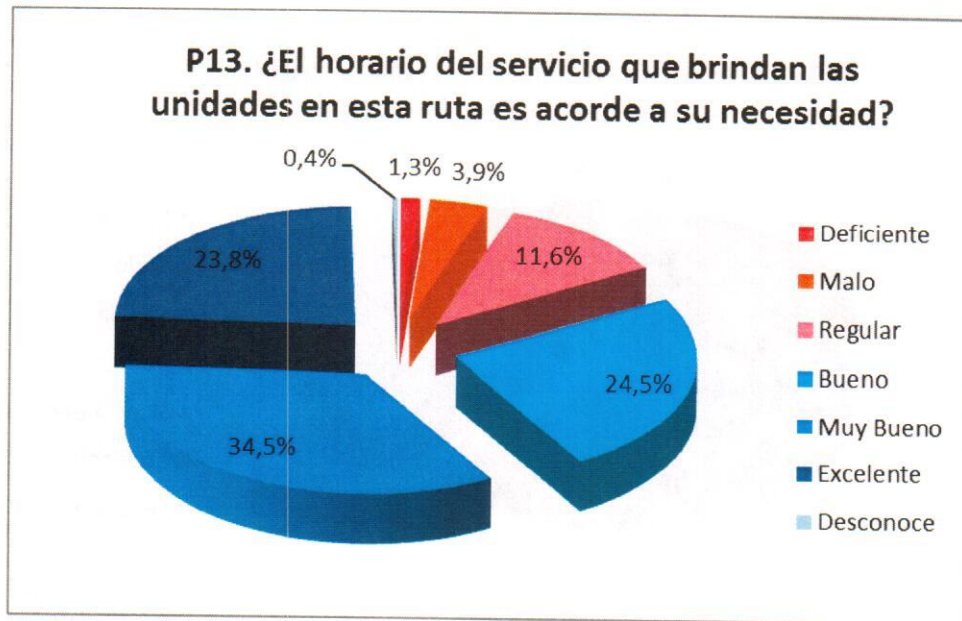


Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:

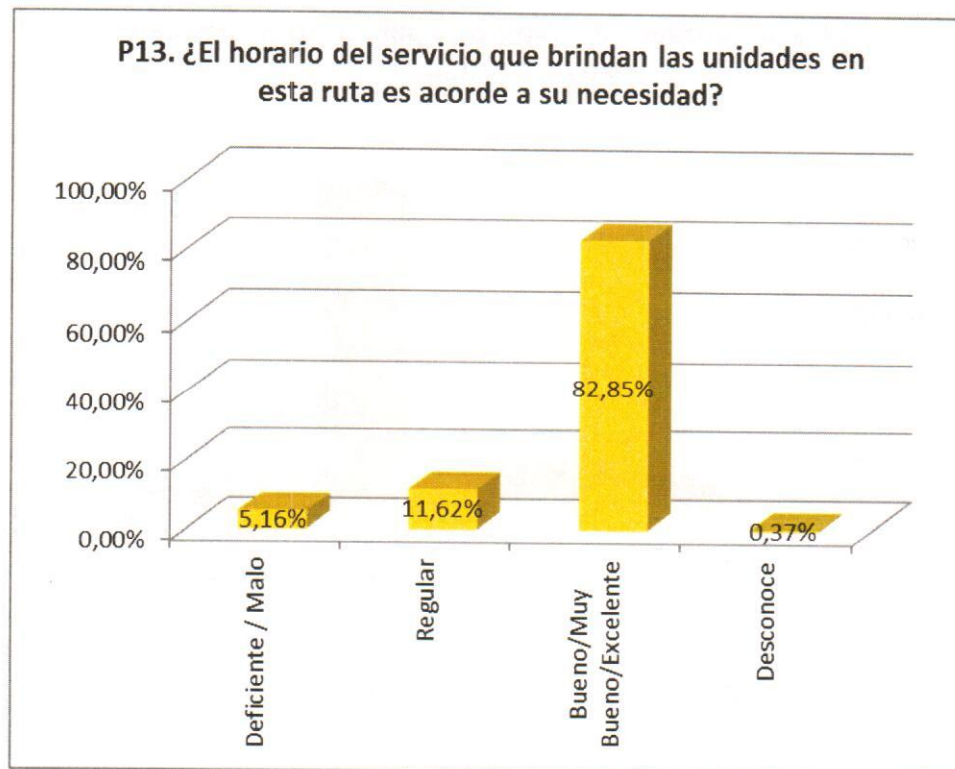


Un 88,97% de encuestados consideró que las unidades han mejorado y se encuentran en bueno, muy bueno o excelente estado; el 8,03% estimó que la mejora del estado de los buses es regular; el 2,50% señaló que es malo; y, el 0,25% dijo que el estado de las unidades es deficiente.

**13. Horario del servicio.**



Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución:



Un 82,85% de encuestados consideró que las unidades han mejorado el horario de servicio; esto es, bueno, muy 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.



## RESUMEN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO

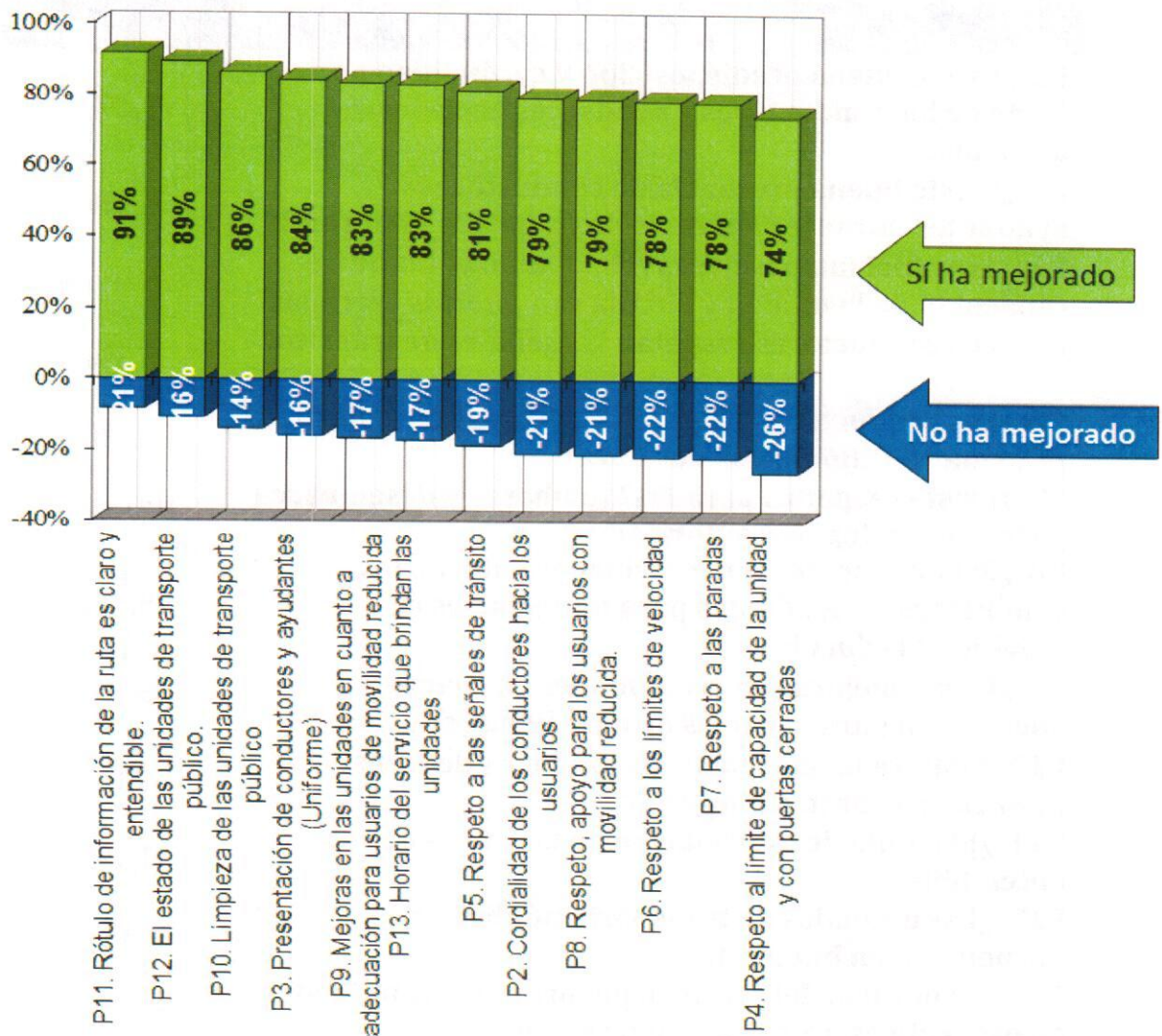
Para consolidar las respuestas dadas por los usuarios se ha agrupado las respuestas negativas (*Deficiente, Malo, Regular y Desconoce*) bajo la interpretación de que el servicio “**No ha mejorado**”, y las respuestas positivas (*Bueno, Muy bueno, Excelente*) en la interpretación de que el servicio “**Sí ha mejorado**”.

En base a esta consolidación de los datos recopilados se presenta el siguiente cuadro para conocer la percepción general sobre el servicio de transporte público:

Mejoramiento de la calidad del servicio del transporte público	Sí ha mejorado	No ha mejorado
P2. ¿Existe buena predisposición y cordialidad por parte de los conductores y ayudantes hacia los usuarios?	79,1%	20,9%
P3. ¿Existe buena presencia de conductores y ayudantes durante el horario de trabajo? (Uniforme)	84,1%	15,9%
P4. ¿Transportan pasajeros respetando el límite de capacidad de la unidad y circula con puertas cerradas?	73,9%	26,1%
P5. ¿Los conductores respetan las señales de tránsito?	81,3%	18,7%
P6. ¿Los conductores respetan los límites de velocidad? (máximo 40 kilómetros por hora)	78,1%	21,9%
P7. ¿Existe respeto a paradas? (embarca y desembarca pasajeros en lugares autorizados)	77,9%	22,1%
P8. ¿Existe respeto, apoyo y colaboración de los conductores y ayudantes para los usuarios con movilidad reducida?	78,8%	21,2%
P9. ¿Existe mejoras en las unidades en cuanto a adecuación para usuarios de movilidad reducida?	83,3%	16,7%
P10. ¿Valore la imagen de las unidades de transporte público en cuanto a limpieza?	86,1%	13,9%
P11. ¿El rótulo de información de la ruta es claro y entendible?	91,4%	8,6%
P12. ¿Las unidades de transporte público se encuentran en buen estado?	89,0%	11,0%
P13. ¿El horario del servicio que brindan las unidades en esta ruta es acorde a su necesidad?	82,8%	17,2%
Promedio:	<b>82,2%</b>	<b>17,8%</b>

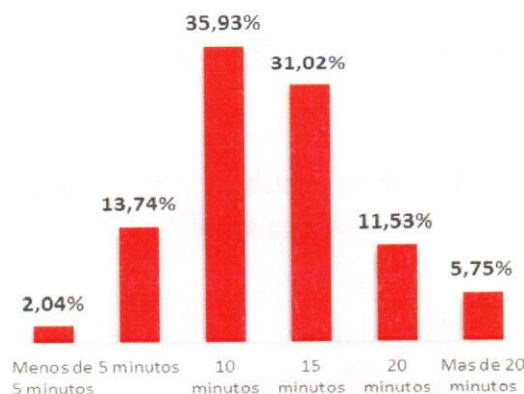
Es importante notar que el levantamiento de información se lo realizó en campo, en el interior de las unidades de transporte público, mientras estas prestaban servicio, paralelamente a la fiscalización de los índices de calidad de servicio.

Graficando estos resultados, considerando como positivos los valores de “**Sí ha mejorado**” y como negativos los resultados para “**No ha mejorado**” se puede comparar de manera clara los aspectos que más han mejorado y cuáles no han mejorado, además haciendo un ranking ordenado de mayor a menor en los atributos en los cuales el servicio ha mejorado tenemos el siguiente resultado:



## 14. *Tiempo de espera de los usuarios*

TIEMPO DE ESPERA USUARIOS

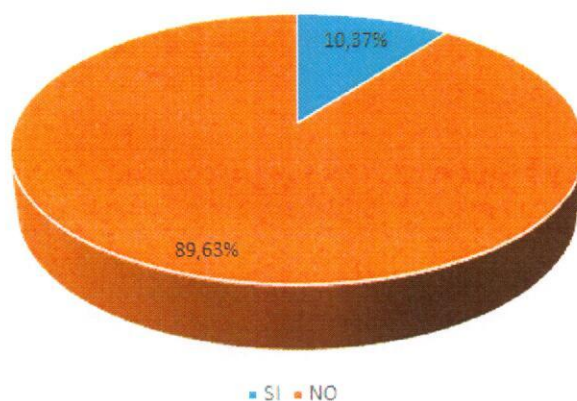


El 2,04% de usuarios encuestados dijo que espera menos de 5 minutos para tomar el bus ; el 13,74% espera cinco minutos; un 35,93% de usuarios toma el bus en 10 minutos; un 31,02% lo hace en 15 minutos; un 11,53% en 20 minutos; y, un 5,75 % en más de 20 minutos; esto evidencia que un 66,94% espera entre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

Tiempo promedio de espera: **12,8 minutos**

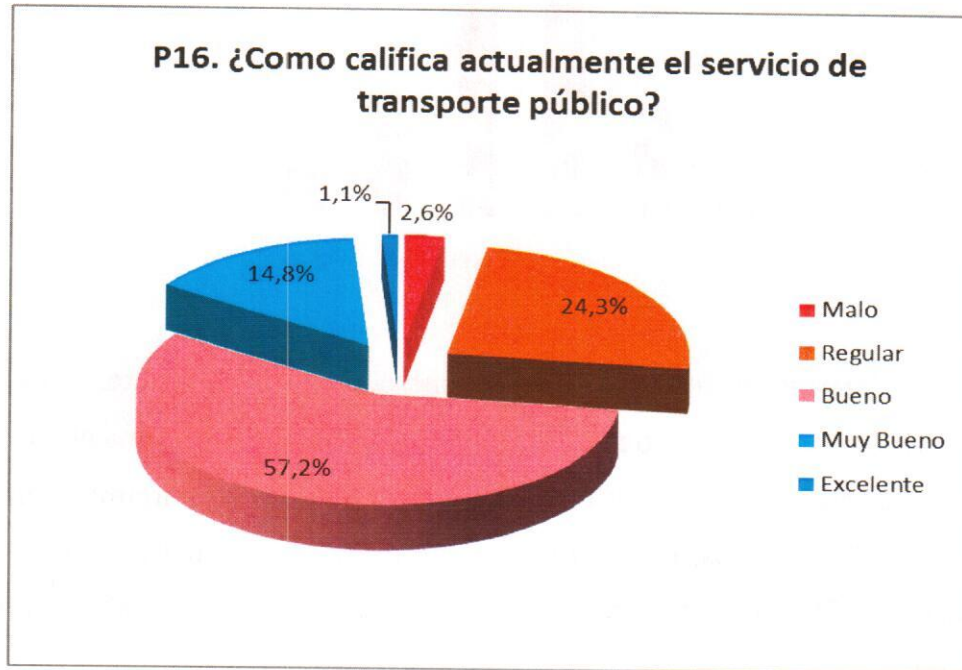
## 15. *Las unidades han sufrido daños mecánicos en la ruta*

LAS UNIDADES HAN SUFRIDO DAÑOS MECANICO EN LA RUTA



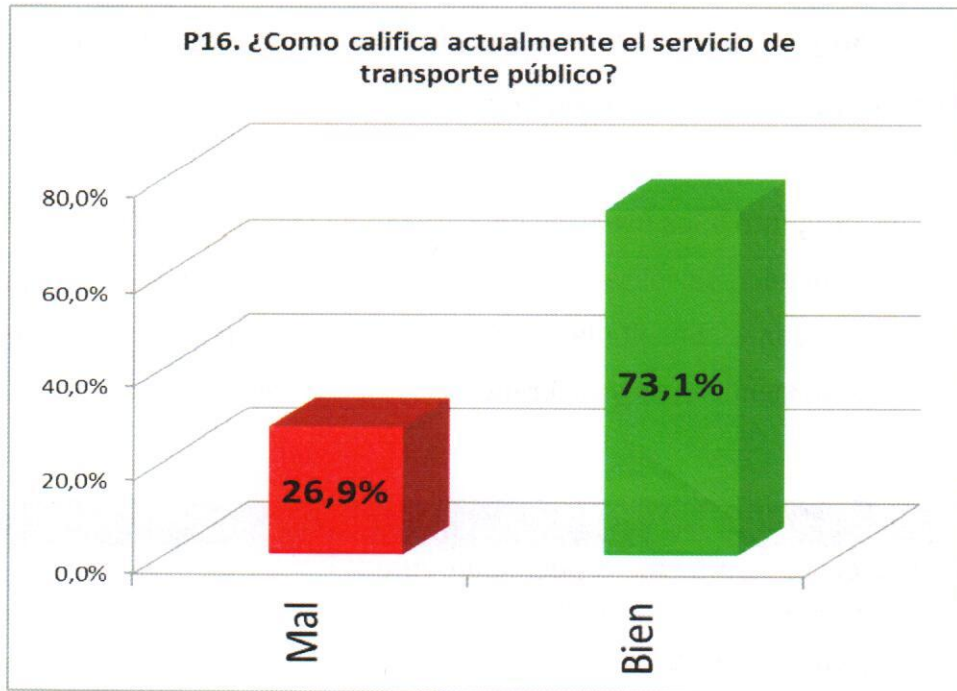
El 89,63% de los usuarios encuestados señaló que las unidades de buses no han sufrido avería o daño mecánico en el trayecto; mientras que un 10,37% manifestó que la unidades si han sufrido averías y daños mecánicos durante el trayecto.

**16. Calificación al servicio de transporte público**



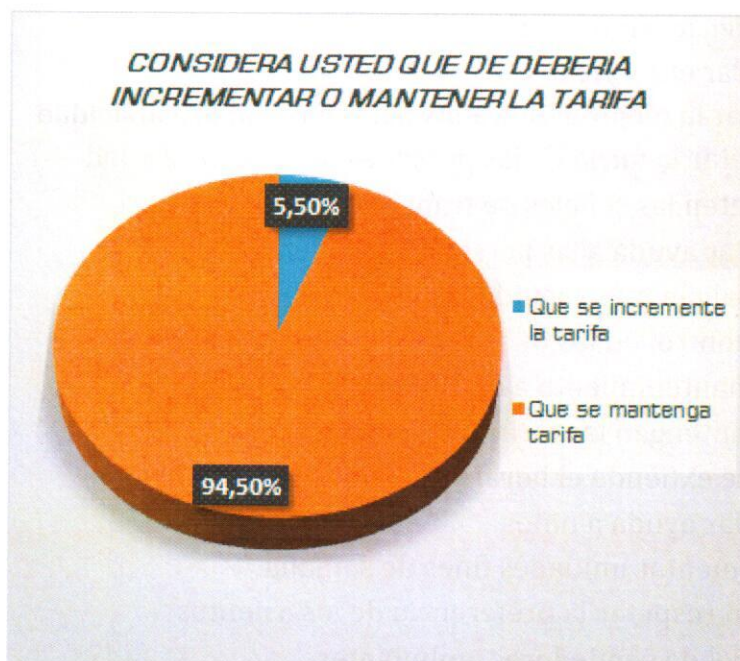
Un 73,11% de usuarios encuestados consideró que actualmente el servicio de transporte público es bueno, muy bueno y excelente; el 24,27% dijo que el servicio es regular; y, únicamente el 2,62% indicó que el servicio es malo.

Consolidando las respuestas positivas y negativas se obtiene esta distribución, donde el 73,1% de los usuarios considera que sí está bien el servicio de transporte público en el DMQ, en cambio el 26,9% de las personas consultadas considera que dicho servicio está mal:



**17. Incrementar o mantener la tarifa actual**

Frente a la interrogante de si se debería incrementar la tarifa actual, el 94,5% de los encuestados señaló que prefieren que la tarifa se mantenga igual, en tanto que el 5,5% restante señaló que sí se podría incrementar la tarifa, siempre y cuando se mejore el servicio:



## **18. Sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio de transporte público**

Cuando se les preguntó a los usuarios del servicio de transporte público sobre las sugerencias que pueden dar para el mejoramiento de dicho servicio, las respuestas que dieron las personas consultadas se agruparon y posteriormente se ordenaron de mayor a menor, siendo dichas sugerencias las siguientes:

Prioridad	Sugerencias para mejorar el servicio de transporte	%
1	Utilicen los uniformes adecuadamente	22,5%
2	Se aumenten más unidades	13,1%
3	Respeten las paradas	9,4%
4	Respeto a los usuarios	6,5%
5	Capacitar a conductores y ayudantes para un mejor trato a los pasajeros	5,3%
6	Cuidar el límite de velocidad	4,8%
7	No haya exceso de pasajeros	4,7%
8	Incrementen unidades en horas pico	4,0%
9	Puntuales en el horario de salida	3,4%
10	Mantener la limpieza en las unidades	2,6%
11	Mejores modales por parte de los ayudantes	1,9%
12	Mejor trato de los ayudantes	1,9%
13	Haya más seguridad para el pasajero	1,7%
14	El servicio a mejorado	1,6%
15	Mejorar el servicio	1,6%
16	Prestar la mejor ayuda a las personas con discapacidad	1,5%
17	Respetar la tarifa de las personas de la tercera edad	1,4%
18	Respeten las señales de tránsito	1,3%
19	Brindar ayuda a las personas de la tercera edad	1,2%
20	Que salgan más seguido las unidades	1,1%
21	Más control en los buses	1,1%
22	Dar mantenimiento a las unidades	0,9%
23	Se mantengan las tarifas del pasaje	0,7%
24	Que se extienda el horario en la noche	0,5%
25	Brindar ayuda a niños	0,5%
26	Incrementar unidades fines de semana	0,4%
27	Hagan respetar la preferencia de los asientos	0,4%
28	Control de vendedores ambulantes	0,4%

<b>29</b>	Más información de la ruta que siguen los buses	0,3%
<b>30</b>	No subir el pasaje	0,3%
<b>31</b>	Respeten a usuarios con tarifa reducida	0,3%
<b>32</b>	Más basureros	0,2%
<b>33</b>	Que las unidades estén en buen estado	0,2%
<b>34</b>	Que se entregue los ticket	0,2%
<b>35</b>	Brindar ayuda a las personas embarazadas	0,2%
<b>36</b>	Control de la delincuencia en las unidades	0,1%
<b>37</b>	Cambien de unidades	0,1%
<b>38</b>	Ninguna, todo está bien	0,3%

#### **IV. CONCLUSIONES**

De los resultados analizados se puede concluir lo siguiente:

1. Que existe una 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.
2. 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.
3. La prestación del servicio, según la percepción de los usuarios ha mejorado, esto con la fiscalización a los indicadores medibles (ICS) y establecidos en el plan de fortalecimiento de la calidad de servicio, mediante los controles diarios en el interior de las unidades y en sus despachos.

## V. RECOMENDACIONES

Realizar fiscalización y control de manera permanente al sistema de transporte público intracantonal urbano del Distrito Metropolitano de Quito, para que el servicio que prestan actualmente las operadoras tenga una mejora hasta llegar a que esté sea de calidad.

Atentamente.



Francisco Aráuz Ríos

**Director de Fiscalización de Tránsito**