



**ESTUDIO PARA DETERMINAR LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE
TAXI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

ENTREGABLE 3

**PARÁMETROS DE OPERACIÓN E INDICADORES DEL SERVICIO
DE TAXI EN EL DMQ.**

ESTUDIO PARA DETERMINAR LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE TAXI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

ENTREGA 3

CONTENIDO

PRODUCTO 3. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LA OPERACIÓN DE LAS DISTINTAS CLASES Y SUBCLASES DEL SERVICIO Y PROPUESTA TÉCNICA DE SU CONTINUIDAD O MODIFICACIÓN 4

1. Operación Servicio Formal	4
1.1. Conocimiento de los usuarios acerca de las clases y subclases del servicio formal de taxi.....	5
1.2. Conocimiento de la tipología del servicio autorizado en su tarjeta de operación, por parte de los conductores.....	5
1.3. Percepción de los conductores acerca de la conveniencia de las clases y subclases del servicio (Ejecutivos y Convencionales: urbanos, periféricos, rurales).....	6
1.4. Zonas de operación de mayor frecuencia declaradas por el conductor	7
1.5. Orígenes de viaje por tipo de servicio: Urbano Periférico, Urbano Rural, Urbano Ordinario y Ejecutivo, de acuerdo con encuestas hogar y en vía a Usuarios	8
1.6. Comportamiento de los viajes, pares origen destino, con base en encuestas hogar y en vía a usuarios.....	10
1.7. Forma de abordaje de usuarios al servicio ejecutivo según los conductores	10
1.8. Forma de abordaje de usuarios al servicio ejecutivo según los usuarios.....	11
1.9. Uso del taxímetro en el servicio según los conductores	12
1.10. Uso del taxímetro en el servicio según los usuarios.....	12
1.11. Percepción de los usuarios acerca de la limpieza y confort del servicio	13
1.12. Llamado del conductor para el uso de cinturón de seguridad por parte del usuario	13
2. Operación Servicio Informal	14
3. Conclusiones	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Pregunta al usuario, considera que los tipos de servicio reglamentados se diferencian en algo	5
Ilustración 2. Zonas de operación frecuentes declaradas por los conductores de servicios formales.....	7
Ilustración 3. Orígenes de viaje por tipo de servicio: Urbano Periférico, Urbano Rural, Urbano Ordinario y Ejecutivo, base Encuesta a Usuarios	9
Ilustración 4. Pares orígenes destinos interzonales	10
Ilustración 5. Forma de abordaje a taxis ejecutivos según los conductores.....	11
Ilustración 6. Forma de abordaje a taxis ejecutivos según los usuarios	11
Ilustración 7. Uso del taxímetro en el servicio según los usuarios.....	12
Ilustración 8. Percepción del usuario acerca de la limpieza y el grado de confort que ha experimentado en sus viajes en taxi	13
Ilustración 9. Llamado del conductor para el uso de cinturón de seguridad por parte del usuario	14
Ilustración 10. Origen de viajes de servicios informales según características de operación	15
Ilustración 11. Conocimiento de la existencia y percepción de las causas de la operación de taxis informales.	16
Ilustración 13. Uso de taxis informales versus cobertura de transporte público	17
Ilustración 14. Razón de uso de otro medio para completar viaje	18

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la tipología del servicio autorizado en su Permiso de Operación, por parte de los conductores.	6
Tabla 2. ¿Considera que la clasificación de los taxis en Convencional Urbano Ordinario / Rural / Periférico y Ejecutivo funciona?	6
Tabla 3. Uso del taxímetro según los conductores	12
Tabla 4. Motivos del uso de las clases y subclases del servicio de taxi en el DMQ	16
Tabla 5. Viajes en taxi informal en un día típico	18

ESTUDIO PARA DETERMINAR LA OFERTA Y DEMANDA DEL SERVICIO DE TAXI EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

El presente informe corresponde al producto 3 del “**Estudio para Determinar la Oferta y Demanda del Servicio de Taxi en el Distrito Metropolitano de Quito**” - DMQ, contratado por la Secretaría de Movilidad de Quito (Cliente) para que lo desarrolle el Consorcio Propraxis y GSD Plus S.A.S (Consultor). Atendiendo a las instrucciones, orientaciones y condiciones establecidas en los pliegos de condiciones, este documento corresponde al Informe con el Análisis de la Efectividad de la operación de las distintas clases y subclases del servicio en el DMQ. Para ello, se emplean métodos en materia de ingeniería de transporte urbano de pasajeros y se atiende a las disposiciones técnicas en la materia, contenidas en la Resolución 108 – DIR-2016_ANT.

PRODUCTO 3. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD DE LA OPERACIÓN DE LAS DISTINTAS CLASES Y SUBCLASES DEL SERVICIO Y PROPUESTA TÉCNICA DE SU CONTINUIDAD O MODIFICACIÓN

El presente informe busca analizar con base en la normativa vigente, la efectividad de la operación y su cumplimiento, en las distintas clases y subclases del servicio de taxi formal implementadas en el DMQ: Convencional Urbano, Convencional Periférico, Convencional Rural y Ejecutivo; y, plantear técnicamente su continuidad o modificación. Adicionalmente realizar la identificación y análisis de las causas que originan la prestación del servicio de taxis informal, actividad que debe considerar lo que sucede con el servicio de transporte público, las preferencias de los usuarios y las necesidades insatisfechas por parte de los servicios formales que motiva a los usuarios a utilizar este tipo de oferta.

Está compuesto por dos capítulos, en el primer capítulo se presenta un análisis de la efectividad de la reglamentación existente sobre las clases autorizadas en cuanto su forma de operación. En el segundo capítulo se presentan las principales características de la operación informal y las razones por las cuales este servicio resulta atractivo para ciertos usuarios. Finalmente como recomendación se propone el ajuste a la clasificación.

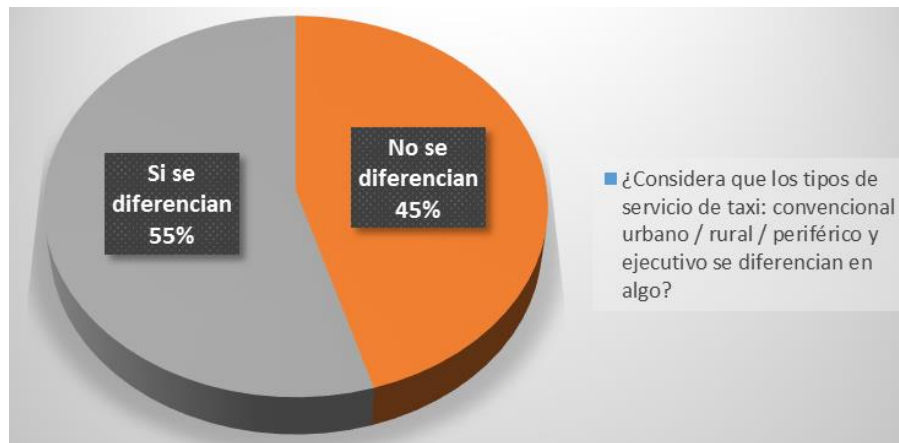
1. Operación Servicio Formal

En este capítulo se analiza, a la luz de la información de campo, la efectividad de las normativas aplicables a las diferentes clases y subclases del servicio de taxi que opera legalmente en el DMQ; convencional urbano, convencional periférico, convencional rural, aeropuertos y ejecutivo.

1.1. Conocimiento de los usuarios acerca de las clases y subclases del servicio formal de taxi.

Se consultó a los usuarios¹ si consideraban que los servicios de taxi convencional urbano / rural / periférico y ejecutivo se diferencian en algo, a lo cual el 45% dice que No, mientras que el 55% expresa que Si se diferencian, quienes contestaron que No se diferencian, señalan que todos son iguales, que todos tienen los mismos permisos de circulación y operan por toda la ciudad; bajo el mismo análisis, aquellas personas que contestaron que SI se diferencian, tienen conocimiento de las áreas de operación y de los colores distintivos de cada servicio. Como dato curioso, expresan que se diferencian en el uso del taxímetro, por lo cual se puede inferir que algunas tipologías de servicio usan este dispositivo en mayor medida que otras.

Ilustración 1. Pregunta al usuario, considera que los tipos de servicio reglamentados se diferencian en algo



Fuente: Encuesta a usuarios.

Elaboración: Consultor

Al respecto es importante señalar que si bien el mayor porcentaje de usuarios señala que si se diferencian las clases y subclases del servicio, existe una amplia población para la cual no son evidentes las diferencias en la operación cotidiana y/o no tiene conocimiento de lo reglamentado en este sentido.

1.2. Conocimiento de la tipología del servicio autorizado en su tarjeta de operación, por parte de los conductores.

De acuerdo con la consulta adelantada a conductores a través de encuesta en lugares de alta concentración de demanda, se identifica que en general los conductores conocen la clase y subclase de permiso de operación que los cobija. No obstante, existe un 3% de la

¹ Se encuestó a un total de 2019 usuarios frecuentes de taxi, como se describe en el Entregable 2 de esta consultoría.

muestra cuya respuesta es discordante con las características físicas que debería mantener el vehículo, lo cual revela una probable operación fuera de su ámbito territorial asignado.

Tabla 1. Conocimiento de la tipología del servicio autorizado en su Permiso de Operación, por parte de los conductores.

Pregunta: A cual clase de servicio pertenece?							
Observado por el aforador	Urbano Periférico (rojo)	Urbano Rural (verde)	Urbano Ordinario (amarillo)	Ejecutivo (negro)	Informal Normal	Operación en circuito (formal o Informal)	Total general
Declarado por el conductor							
Urbano Periférico	10		1				11
Urbano Rural		16					15
Urbano Ordinario		1	168	1			170
Ejecutivo	1			70		3	74
Taxi Informal				4	96	30	130
Total general	11	13	169	75	96	33	400
							3%

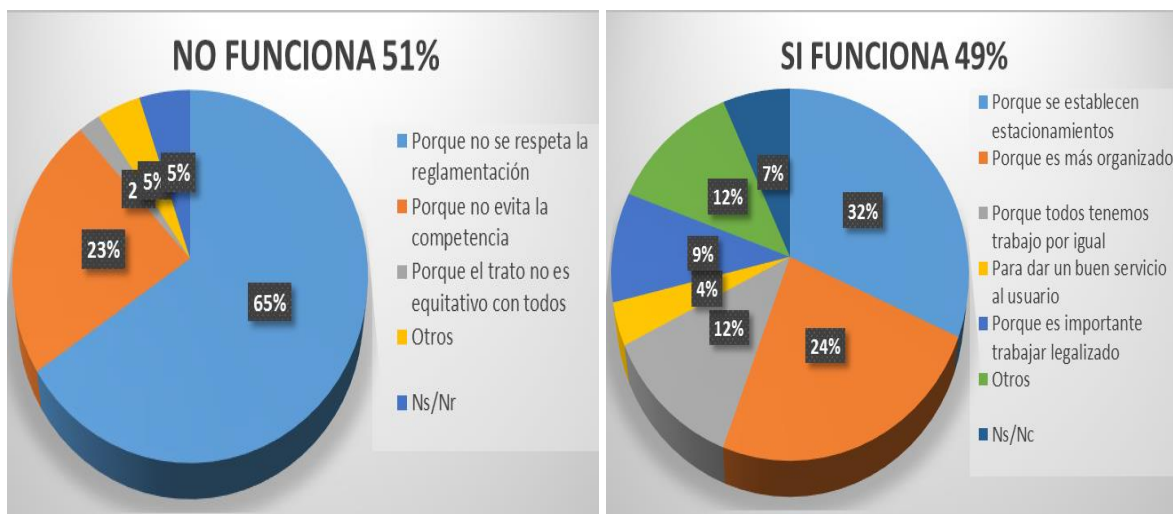
Fuente: Encuesta a conductores.

Elaboración: Consultor

1.3. Percepción de los conductores acerca de la conveniencia de las clases y subclases del servicio (Ejecutivos y Convencionales: urbanos, periféricos, rurales).

Se preguntó a los conductores de taxi formal del DMQ su percepción sobre la conveniencia de las clases y subclases del servicio, con lo que se obtuvo un resultado muy similar, en donde el 51% dicen que NO Funciona y 49% dicen que SI funciona.

Tabla 2. ¿Considera que la clasificación de los taxis en Convencional Urbano Ordinario / Rural / Periférico y Ejecutivo funciona?



Fuente: Encuesta a conductores.

Elaboración: Consultor

NO funciona 51%

Dentro de este grupo un 65% de los conductores perciben que la medida no funciona debido a que no se respeta la reglamentación que establece las clases y zonas de operación, por lo tanto con frecuencia se encuentran vehículos periféricos y rurales fuera de su perímetro correspondiente.

Un 23% señala que la reglamentación no evita la competencia debido a que si bien en zonas urbanas los servicios periféricos y rurales no deben operar, estos lo hacen, pero también un 2% expresa que el trato no es equitativo con todos, dado que los servicios convencional urbano ordinario y ejecutivo si tienen permitido operar en zonas asignadas a los servicios rurales y periféricos.

SI funciona 51%

Entre quienes consideran que si funciona la reglamentación, un 32% considera que el establecimiento de estacionamientos por parte de la AMT es un resultado positivo de la regulación, mientras que, un 24% señala que la clasificación promueve la organización del servicio, y un 12% considera que mediante la reglamentación se promueve una repartición equitativa de la demanda y por tanto trabajo para todos. Un 9% considera que lo importante es trabajar dentro del marco de la Ley.

1.4. Zonas de operación de mayor frecuencia declaradas por el conductor

Se les preguntó a los conductores de las diferentes tipologías en que zonas laboran con mayor frecuencia y sus respuestas por lo general coinciden con el ámbito de operación asignado en el permiso correspondiente. Solo un conductor de servicio periférico señala que labora en el Centro Histórico, y un conductor de servicio rural dice que trabaja en La Libertad, en los dos casos son zonas en las que tienen restringida su operación. En la siguiente tabla se muestran las respuestas de los conductores encuestados pertenecientes a los grupos periférico y rural, los cuales son los únicos que tienen área de circulación restringida.

Ilustración 2. Zonas de operación frecuentes declaradas por los conductores de servicios formales

Parroquia	Urbana	Urbana / Periférico	Periférico	Rural	Total general
Convencional Periférico	1	9	1		11
Carcelén		9			9
Centro Histórico	1				1
La Ferroviaria			1		1
Convencional Rural			1	15	16
Tababela				2	2
La Libertad			1		1
Conocoto				2	2
Tumbaco				4	4
Pifo				2	2
Yaruquí				2	2
Puembo				3	3

Fuente: Encuesta a conductores.

Elaboración: Consultor

En el caso de los servicios periféricos, dado que su límite de operación establecido atraviesa parroquias urbanas, con este resultado de la encuesta resulta difícil establecer si la operación ésta circunscrita estrictamente al perímetro asignado.

1.5. Orígenes de viaje por tipo de servicio: Urbano Periférico, Urbano Rural, Urbano Ordinario y Ejecutivo, de acuerdo con encuestas hogar y en vía a Usuarios

A partir de los instrumentos “Diario de Viajes” y “Encuestas a Usuarios”, se georreferenciaron los diferentes orígenes de los viajes en taxi de acuerdo con las clases y subclases formales existentes, con el fin de establecer si las disposiciones en materia de ámbitos territoriales de operación se cumplen, en el caso de los servicios convencionales Rural y Periférico a los cuales se les restringe recoger pasajeros en territorios fuera de los límites de las parroquias rurales y zonas periféricas respectivamente.

De la Ilustración 3 se deduce lo siguiente:

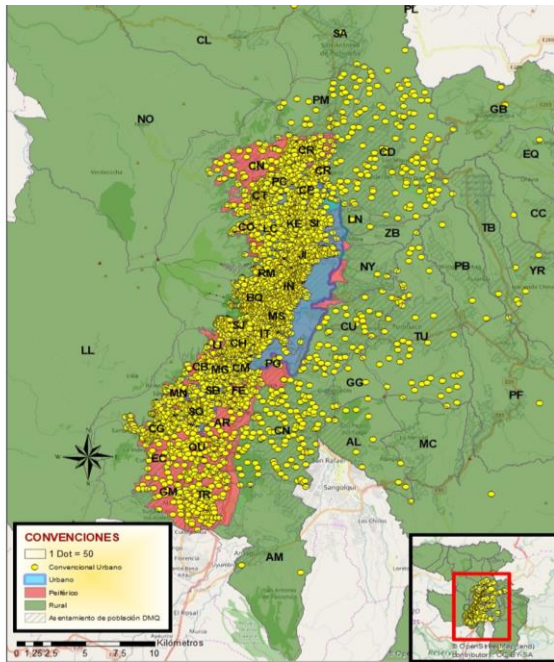
Los servicios Convencional Urbano Ordinario y Ejecutivo (mapas i, ii), operan en parroquias tanto urbanas como rurales en todo el territorio del DMQ lo cual está amparado por la legislación en la materia. El servicio ejecutivo abarca un campo de acción más grande que el servicio convencional urbano.

Contrario a lo que dispone la normatividad vigente el servicio periférico opera rutinariamente en las parroquias urbanas y rurales en las que tienen restringida esta actividad. El servicio rural también se encuentra tomando carreras en la zona urbana aunque con menor frecuencia.

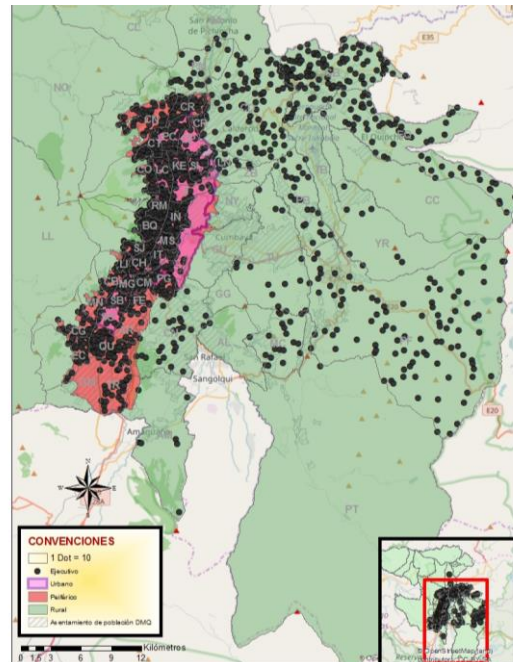
Las disposiciones normativas de áreas de operación para las subclases periférica y rural no se cumplen (La zona periférica no tiene una clara delimitación).

Ilustración 3. Orígenes de viaje por tipo de servicio: Urbano Periférico, Urbano Rural, Urbano Ordinario y Ejecutivo, base Encuesta a Usuarios

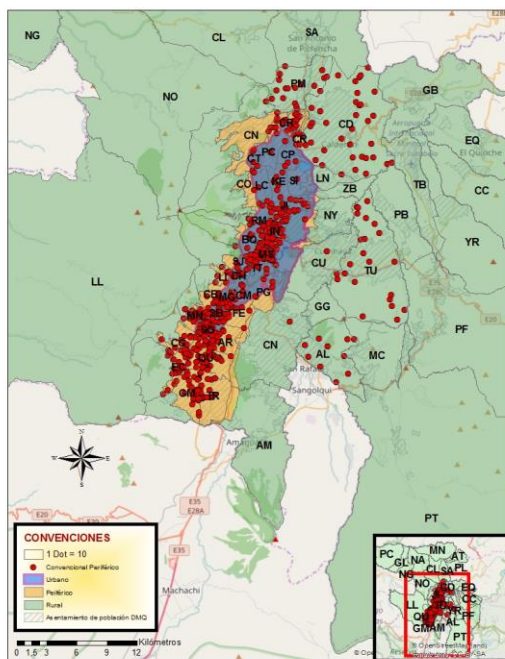
i. Orígenes de viaje Servicio Convencional Urbano Ordinario



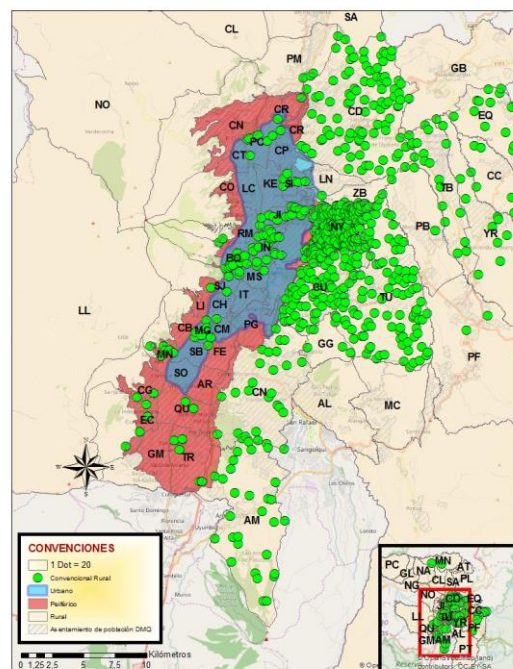
ii. Orígenes de viaje Servicio Ejecutivo



iii. Orígenes de viaje Servicio Convencional Urbano Periférico



iv. Orígenes de viaje Servicio Convencional Urbano Rural



Fuente: Encuesta a usuarios.

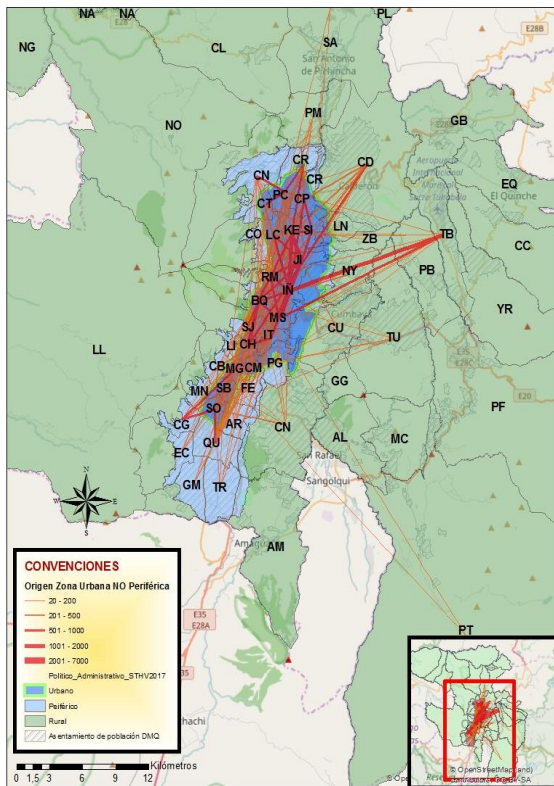
Elaboración: Consultor

1.6. Comportamiento de los viajes, pares origen destino, con base en encuestas hogar y en vía a usuarios

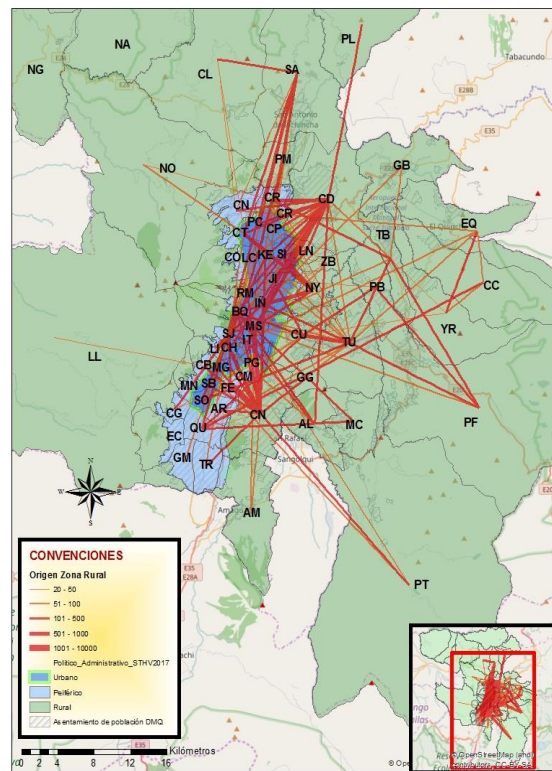
Debido a que la oferta responde a la demanda entre pares origen-destino interzonales (véase Ilustración 5) y dado que tampoco existe una diferenciación tarifaria, un taxista se verá motivado a recoger usuarios en un lugar cercano al destino de su último viaje aun cuando no corresponda a su zona asignada, para no incurrir en los costos operacionales que implica volver en vacío.

Ilustración 4. Pares orígenes destinos interzonales

Pares origen destino, origen urbano (incluye zona periferia)



Pares origen destino, origen rural



Fuente: Encuesta a usuarios.

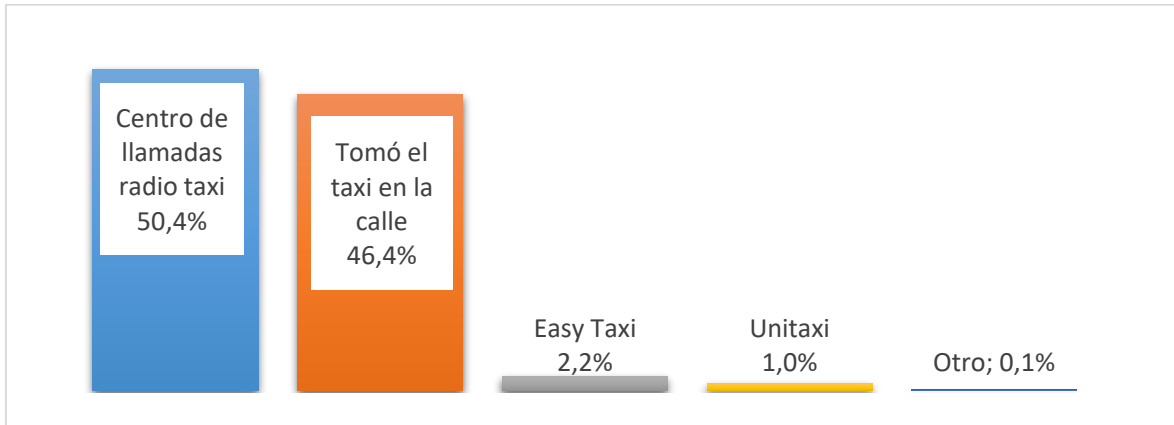
Elaboración: Consultor

1.7. Forma de abordaje de usuarios al servicio ejecutivo según los conductores

El siguiente análisis se realizó a partir de los resultados de las encuestas a conductores de taxi ejecutivo encontrados dentro de la muestra de 400 individuos, acerca de su mecanismo de abordar pasajeros, evidenciando que en un 53,6% lo hacen a través del centro de llamadas y aplicaciones, mientras que el 46,4% lo hace en la calle.

Al respecto es necesario recordar que el único mecanismo que establece la ley para que dicho servicio aborde a usuarios es mediante centro de operaciones o aplicaciones, por lo cual en el 46% de las ocasiones se contraviene dicha disposición.

Ilustración 5. Forma de abordaje a taxis ejecutivos según los conductores

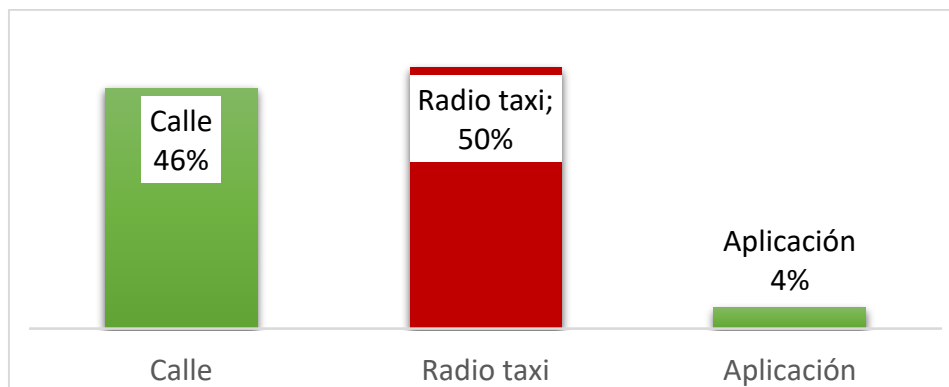


Fuente: Encuesta a conductores.
Elaboración: Consultor

1.8. Forma de abordaje de usuarios al servicio ejecutivo según los usuarios.

Al realizar la misma pregunta a los usuarios en las encuestas de hogares y de interceptación sobre cómo abordan el servicio ejecutivo, el resultado concuerda con lo expresado por los taxistas ejecutivos: el usuario accede a un vehículo ejecutivo mediante centro de llamadas radio taxi o aplicación en el 54% de las ocasiones y un 46% en la calle.

Ilustración 6. Forma de abordaje a taxis ejecutivos según los usuarios



Fuente: Encuesta a conductores.
Elaboración: Consultor

1.9. Uso del taxímetro en el servicio según los conductores

Según los conductores de taxis formales, la clase convencional usa casi siempre el taxímetro en su labor diaria. No obstante, se identificaron informales que también utilizan taxímetro. Abajo, en sombra color verde oliva dos vehículos informales pintados de ejecutivo, en sombra amarilla dos vehículos informales que utilizan taxímetro.

Tabla 3. Uso del taxímetro según los conductores

Tipo de servicio/Usó Taxímetro	Si	%	No	%	Total general
Convencional Urbano Periférico	11	100%		0%	11
Convencional Urbano Rural	16	100%		0%	16
Convencional Urbano Ordinario	169	100%		0%	169
Ejecutivo	76	97%	2	3%	78
Taxi Informal	2	2%	124	98%	126
Total general	274	68,5%	126	31,5%	400

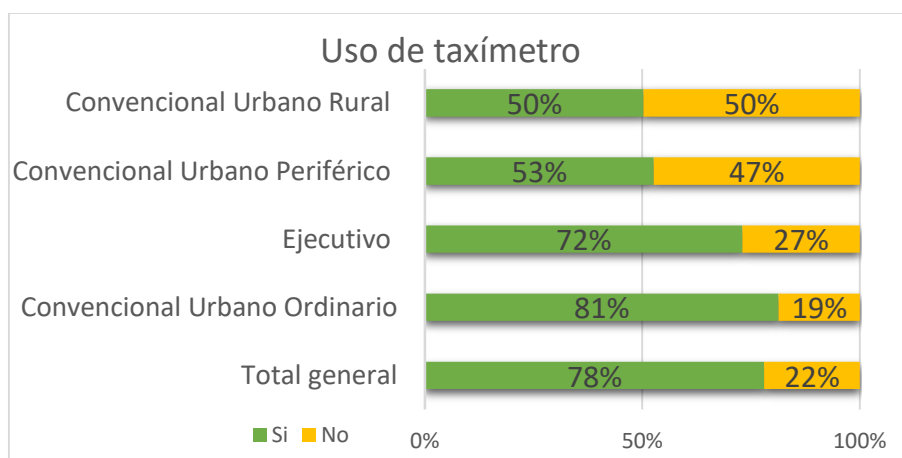
Fuente: Encuesta a conductores.

Elaboración: Consultor

1.10. Uso del taxímetro en el servicio según los usuarios

Por su parte los usuarios encuestados, a quienes se les consultó sobre el uso del taxímetro por parte de los conductores en los servicios prestados contestaron que en general en el 78% de los viajes el taxista usa el taxímetro para cobrar la tarifa, contra un 22% en el que no es usado como lo exige la reglamentación. Las tipologías que menos usan el taxímetro según los usuarios son los que prestan los servicios rurales y periféricos.

Ilustración 7. Uso del taxímetro en el servicio según los usuarios



Fuente: Encuesta a usuarios.

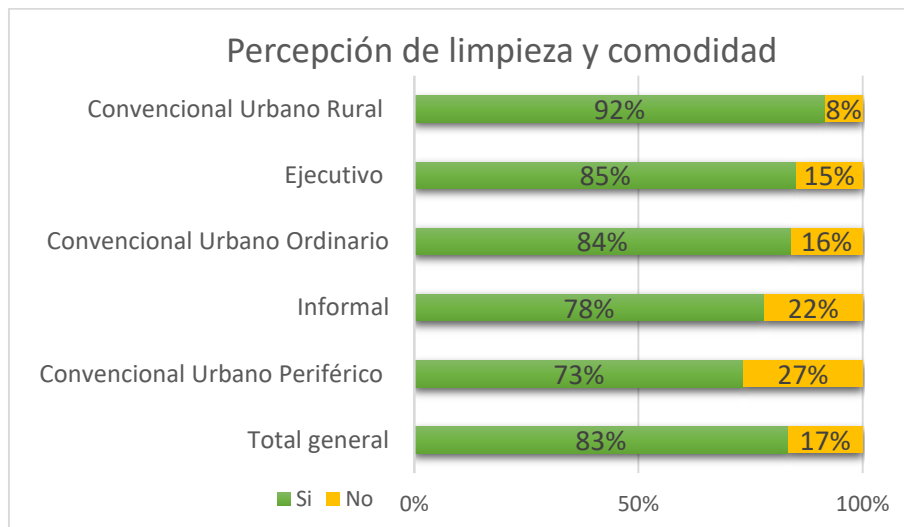
Elaboración: Consultor

1.11. Percepción de los usuarios acerca de la limpieza y confort del servicio

Otros aspectos importantes, no contemplados explícitamente por la reglamentación, también fueron consultados a los usuarios con el fin de conocer aspectos básicos de calidad relacionados con el servicio, como limpieza y confort que experimentan en sus viajes en taxi.

Se encontró que en general para el caso de los servicios formales Rural, Ordinario y Ejecutivo, existe una percepción de relativo buen desempeño en este aspecto por parte de los usuarios (84-92%), superior al que se revela del servicio informal (78%), a excepción de la subclase Convencional Urbana Periférica que obtiene solo un 73% de percepción positiva. No obstante, los porcentajes de percepción negativa identificados en los servicios formales son de importante atención.

Ilustración 8. Percepción del usuario acerca de la limpieza y el grado de confort que ha experimentado en sus viajes en taxi



Fuente: Encuesta a usuarios.

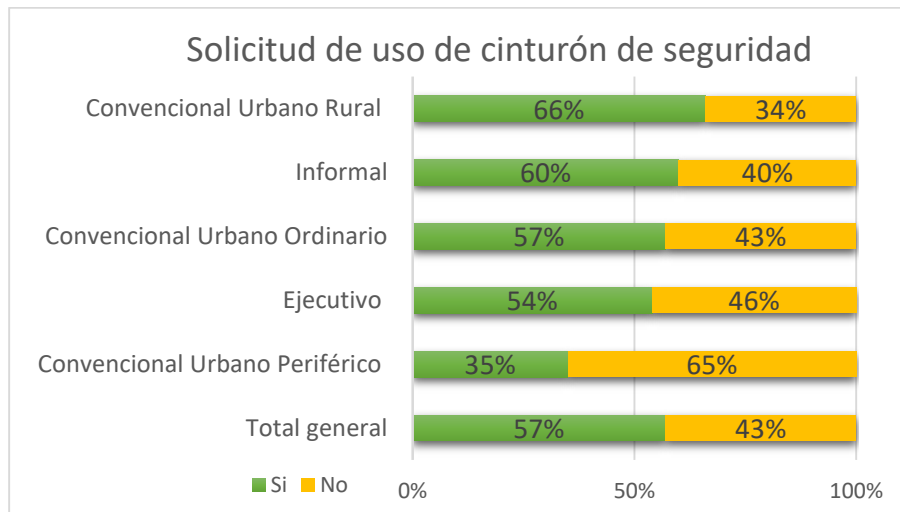
Elaboración: Consultor

1.12. Llamado del conductor para el uso de cinturón de seguridad por parte del usuario

El siguiente también es un indicador que aunque no se encuentra expresado en la ordenanza municipal, se considera clave atender, por ser el uso del cinturón de seguridad un elemento básico de protección del usuario ante eventualidades en su viaje.

En este caso se identifica que el servicio rural es el que más promueve esta práctica, mientras que el que menos la promueve es el periférico.

Ilustración 9. Llamado del conductor para el uso de cinturón de seguridad por parte del usuario



Fuente: Encuesta a usuarios.

Elaboración: Consultor

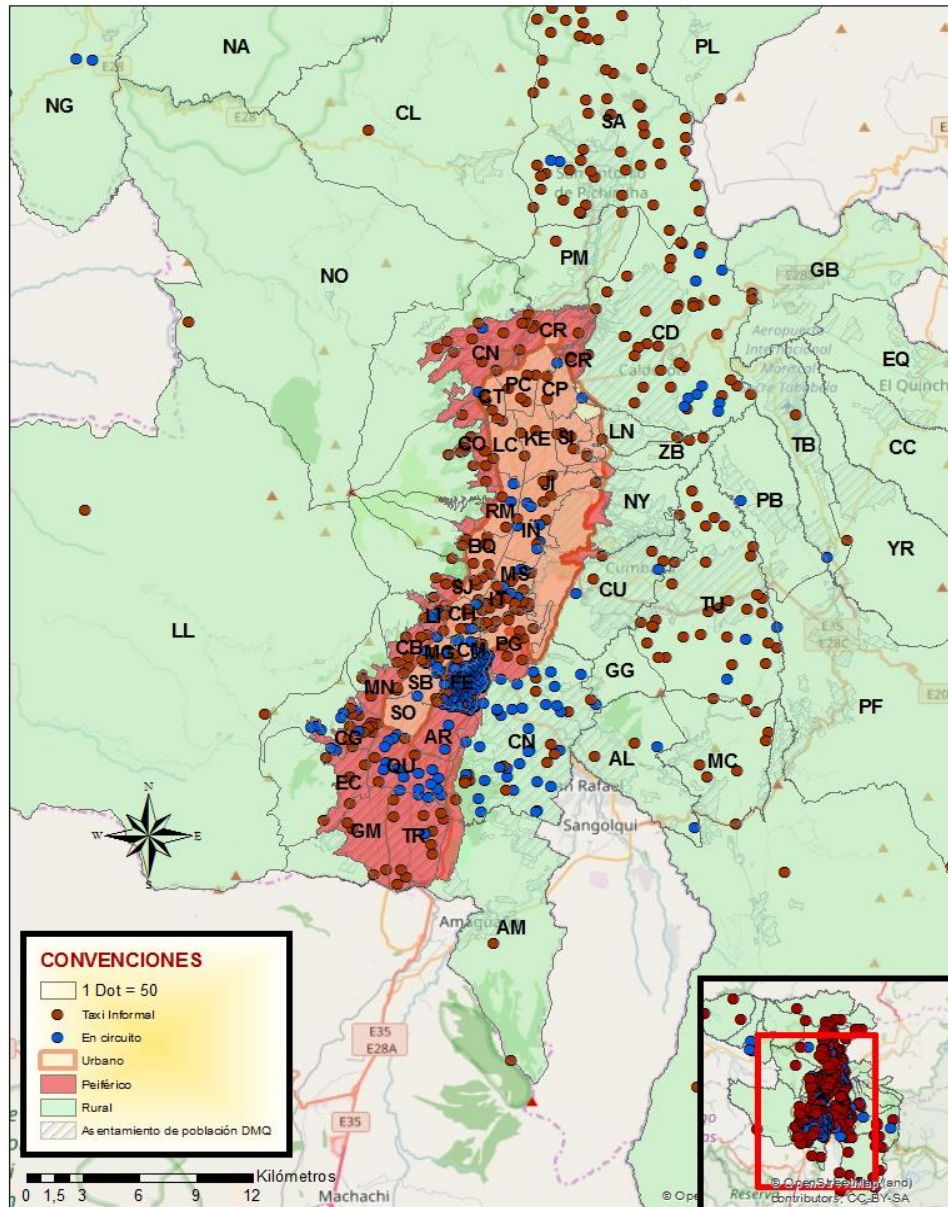
2. Operación Servicio Informal

La operación del servicio de taxi informal en el DMQ se puede distinguir básicamente por las siguientes características:

- Servicios informales corrientes: circulan en toda el ámbito territorial del DMQ, con una operación similar a la que tienen los taxi convencionales y ejecutivos.
- Servicios informales de operación en circuito: operan en zonas relativamente pequeñas, transportando a un grupo de personas (hasta completar el cupo: 4 pasajeros), entre orígenes y destinos ubicados en sectores puntuales, circulando en un circuito repetitivo.

En la Ilustración 10 se pueden apreciar los orígenes de los viajes en los dos modos de servicio informal mencionados. A partir del diario de viajes se encontró que en general el servicio informal se ubica a lo largo de territorio del DMQ, tanto en parroquias urbanas como rurales, no obstante los servicios que operan en circuito tienden a estar ubicados en las parroquias urbanas y en los asentamientos urbanos de las parroquias rurales, mientras que los servicios informales corrientes están más dispersos por todo el territorio incluidas las zonas rurales menos densas.

Ilustración 10. Origen de viajes de servicios informales según características de operación

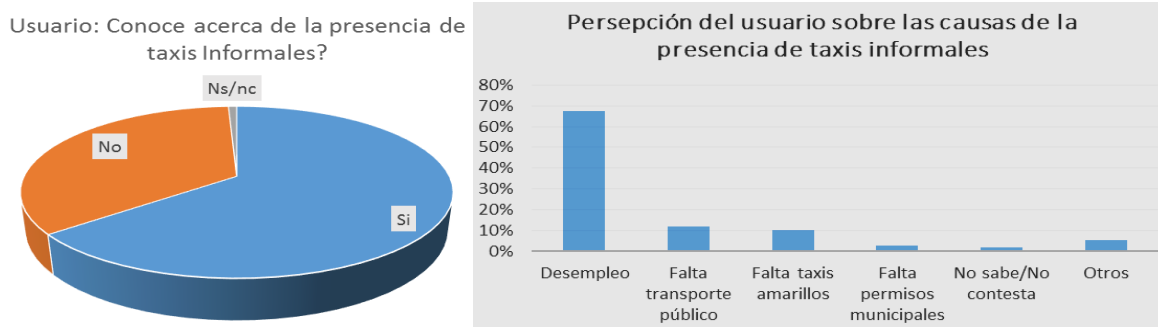


Fuente: Diario de viajes.
Elaboración: Consultor

Para identificar las causas concretas de la presencia de servicios informales se consultó a usuarios frecuentes del servicio de taxi sobre sus hábitos de movilidad, encontrando que el 65% de los usuarios encuestados conoce acerca de la presencia de servicios informales en las zonas que frecuentan.

Con respecto a su percepción sobre las razones de la existencia de este tipo de servicio, señalan el desempleo generalizado que motiva a personas a asumir esta actividad al margen de la reglamentación, y en segunda instancia a que existe déficit de taxis amarillos o de transporte público.

Ilustración 11. Conocimiento de la existencia y percepción de las causas de la operación de taxis informales.



Fuente: Encuesta a usuarios.
Elaboración: Consultor

Identificadas y clasificadas con antelación básicamente dos formas de operación de los vehículos informales, es particularmente interesante apreciar que de acuerdo con las declaraciones de usuarios encuestados, un porcentaje sustancial de viajes correspondiente al 16%, se realiza en vehículos informales cuya operación se denominó ordinaria (9%), por su similitud con servicio convencional urbano ordinario y otros con operación en circuito (7%), más cercana a lógica de una ruta de alimentación de transporte público (en estructuras tronco alimentadas).

Para determinar las motivaciones de la preferencia de los servicios tanto formales como informales, se formularon preguntas en ese sentido, encontrando que las causas principales para quienes usan frecuentemente los servicios informales son para el caso de la operación ordinaria, el precio y la rapidez del viaje, mientras que los usuarios que usan el servicio informal que opera en circuito refieren como motivo la rapidez, la necesidad / facilidad en rutas / déficit de transporte público en su conjunto.

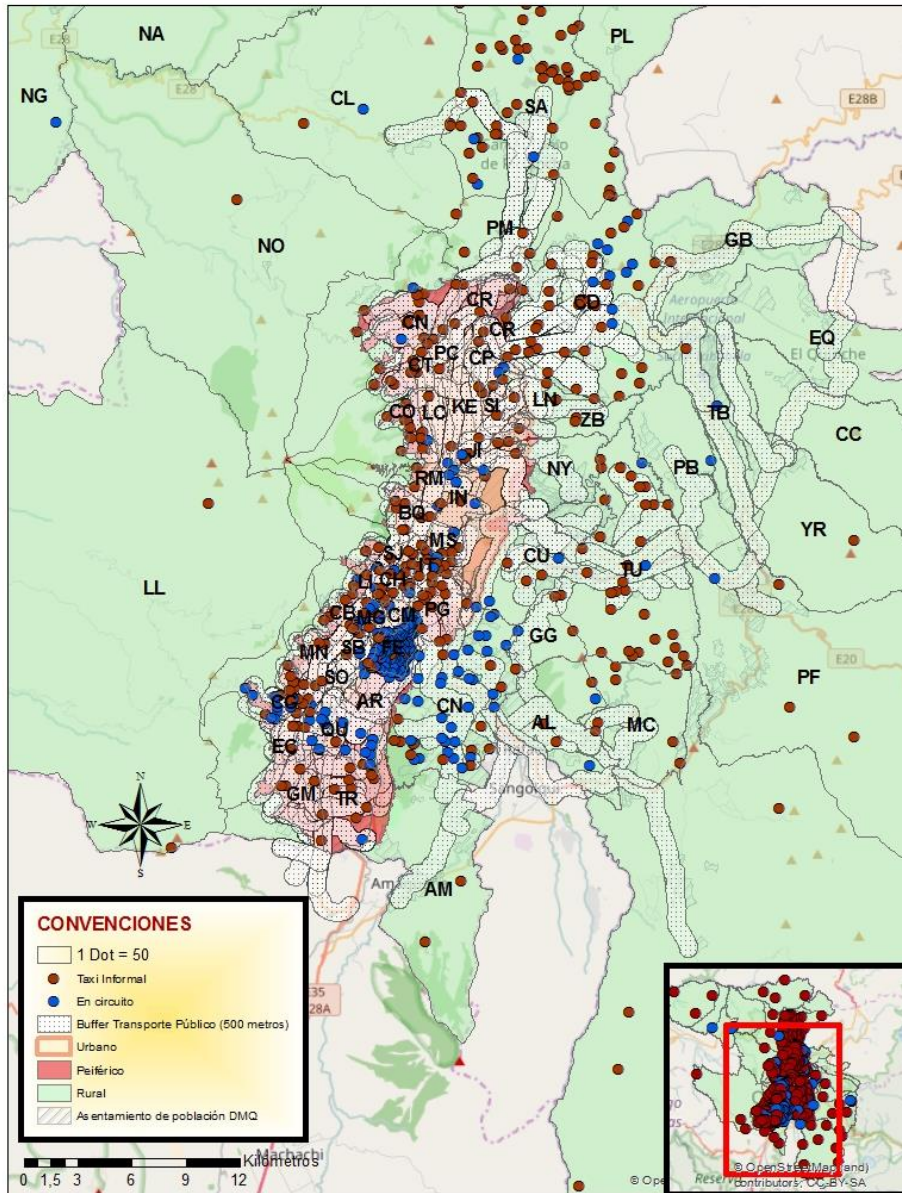
Tabla 4. Motivos del uso de las clases y subclases del servicio de taxi en el DMQ

¿Por qué motivo?	¿Qué tipo de taxi usa frecuentemente?					
	Convencional Periférico	Convencional Rural	Convencional Urbano	Ejecutivo	Taxi Informal Ordinario	Taxi Informal Operación en Circuito
Amabilidad / confiabilidad / buen servicio	43%	70%	71%	52%	22%	8%
Necesidad / falta de TP / facilidad en rutas	5%	0%	1%	3%	3%	14%
Precio / economía	28%	0%	3%	3%	27%	5%
Rapidez	17%	10%	11%	25%	28%	45%
Mayor cantidad de unidades disponibles	7%	13%	4%	3%	9%	4%
Otras (Taxímetro, por facturas, por salud)	0%	6%	9%	14%	10%	24%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta a usuarios.
Elaboración: Consultor

En contraste con estas motivaciones expresadas para el uso de servicios informales a continuación se presentan el mapa de contraste entre las franjas de cobertura del transporte público y las zonas de mayor uso de servicios informales ordinarios y de operación.

Ilustración 12. Uso de taxis informales versus cobertura de transporte público



Fuente: Encuesta a usuarios y SDM.

Elaboración: Consultor

En un primer acercamiento la cobertura de transporte público no es un detonante del uso de informalidad en taxi, por cuanto si hay una relación entre transporte público y uso del taxi informal obedece a temas de calidad como frecuencia, confort y seguridad.

Con respecto a la utilización del servicio de taxi como complemento al viaje se puede apreciar que el 8% de los viajes en servicio formal usan otro medio de transporte para completar el viaje. En el caso de los servicios informales el porcentaje se duplica (16%) para un total de viajes diarios de 5.568 que usan otro vehículo para completar su viaje, de estos el 95% se complementa con el transporte público, por cuanto muestra que existe una demanda de usuarios que por deficiencia de transporte público de pasajeros (puede ser deficiencias de cobertura o calidad), usan el servicio de taxi como complemento a su viaje.

Tabla 5. Viajes en taxi informal en un día típico

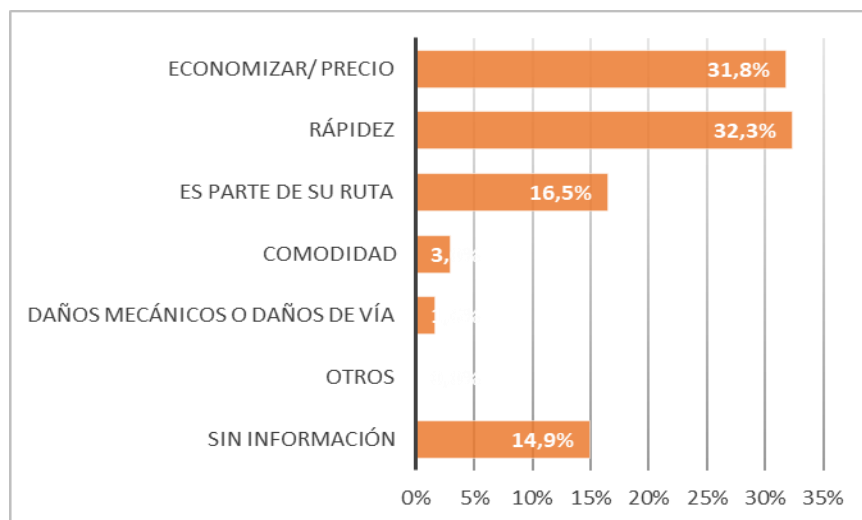
¿Además del taxi utilizó otro medio de transporte para completar su viaje?	Viajes	%
No	28.593	84%
Si	5.568	16%
¿Qué otro medio de transporte utilizó?		
Otro (furgonetas o camionetas)	247	4%
Automóvil propio	59	1%
Transporte público	5.262	95%

Fuente: Encuesta a usuarios.

Elaboración: Consultor

El 64% de los usuarios de taxi informal que usaron otro medio de transporte para completar su viaje, lo hacen por economizar tiempo o dinero. La espera aproximada para el servicio de taxi informal es 7 minutos en calle, 3 de 4 servicios de taxi informal son tomados en vía. Estos datos son cercanos al total general que tienen esperas de 6,37 segundos.

Ilustración 13. Razón de uso de otro medio para completar viaje



Fuente: Encuesta a usuarios.

Elaboración: Consultor

3. Conclusiones

Con base en la exposición de resultados producto de los análisis de experiencias de operación desde el punto de vista tanto de conductores como de usuarios, es posible establecer las siguientes conclusiones:

- En general los conductores conocen la clase y subclase de permiso de operación otorgado por la autoridad competente, así como su ámbito de operación y expresaron que trabajan de acuerdo con lo estipulado en su título habilitante en lo referente al ámbito territorial. No obstante, a partir del registro de diarios de viaje y de las encuestas a usuarios se identificó que contrario a lo que dispone la normativa vigente, los servicios periférico y rural operan rutinariamente en las parroquias urbanas en las que cada cual tiene restringida esta actividad.
- Con respecto a la percepción de efectividad de las disposiciones de la reglamentación en el DMQ en cuanto las clases y subclases del servicio, más de la mitad de los conductores consultados perciben que la normativa vigente no se cumple, es decir que las clases y subclases no operan de acuerdo con lo estipulado en la reglamentación, ni en cuanto a la forma de abordar a los usuarios ni en cuanto al ámbito de operación. Por su parte un 45% de los usuarios piensan que las clases y subclases no se diferencian en nada, dado que todas operan por todo el territorio y la calidad y costo son iguales.
- En cuanto a la forma de abordar a los usuarios, para los servicios ejecutivos está estipulado que el 100% deben provenir de llamadas o aplicaciones, es decir que el servicio ejecutivo no puede recoger usuarios en la calle. Sin embargo los conductores aceptan que en 46,4% de las carreras recogen usuarios en las calles, es decir, aproximadamente en 4 o 5 de cada 10 carreras se recoge al usuario en la calle. Este diagnóstico coincide con los resultados encontrados a partir de las declaraciones de los usuarios.
- Con respecto al uso del taxímetro los conductores, con puntuales excepciones, afirman su uso en todos los viajes que realizan. No obstante desde la experiencia de los usuarios el taxímetro es usado por los conductores en promedio en el 78% de los viajes. Los mayores descatos a esta disposición se identifican en las subclases rurales y periféricas con tan solo un 19% y 22% respectivamente, del total de viajes reportados usando el dispositivo en mención.
- El servicio periférico es el que reporta la percepción más baja de calidad en cuanto a limpieza y confort, así como en la exigencia de uso de cinturón de seguridad a sus pasajeros.

- El servicio informal es conocido por la mayoría de los usuarios, 65%, y operan de manera similar al convencional urbano. En el 16% de los casos este servicio es usado para complementar el viaje realizado y en el 95% de estos casos es usado como complemento al transporte público de pasajeros.

Con base en los análisis señalados, se evidencia que las disposiciones en materia de clases y subclases del servicio convencional urbano de pasajeros no se cumplen debido a que la construcción socioeconómica del territorio induce viajes diferentes a los que se contemplaron en los ámbitos territoriales y formas de operación de las diferentes clases y subclases del servicio.

Por tanto con base en las evidencias de efectividad de la operación, se recomienda:

- Mantener la clasificación del servicio Convencional Urbano Ordinario, Convencional Urbano Rural y Ejecutivo.
- Se propone desmontar la clasificación Convencional Periférica debido a que las dinámicas de movilidad condicionan la operación y no existen incentivos que hagan que el operador únicamente recoja pasajeros en las zonas de operación asignadas cubriendo los costos de operación en vacío que generaría su retorno. Las zonas definidas como periféricas en la actualidad están siendo atendidas por servicios convencionales y ejecutivos por lo cual la cobertura se garantizaría.
- Se propone con respecto a la clasificación del servicio Ejecutivo, establecer más altos parámetros de calidad que lo posicionen como un servicio diferenciado, tal y como lo pretende la reglamentación. En este caso es posible establecer diferenciaciones tarifarias para garantizar que los abordajes de pasajeros se den únicamente a través de radioteléfono o aplicaciones móviles, disipando así el desincentivo que representan los recorridos en vacío que implican regresar a un patio hasta lograr la asignación de un usuario.
- Con respecto a la informalidad en el servicio de taxi, se recomienda la fiscalización de la oferta informal, sin desconocer que este servicio actualmente cubre una demanda insatisfecha en el DMQ. En ese sentido, también se hace necesario la generación de estrategias para mejorar el servicio público de pasajeros en las zonas en donde el taxi informal funciona como complemento del servicio público (5,262 viajes al día).
- Para la asignación de nuevos permisos de operación se recomienda tener en cuenta el levantamiento de información por asociaciones en el territorio, y la distribución urbano y rural.