



ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

ALCANCE



**USUARIOS
SITM METROLÍNEA**



Generar y promover estrategias para el fortalecimiento del proceso de las empresas transportadoras que busquen garantizar los pilares del transporte como son el acceso, comodidad, calidad y seguridad.



CPS. Ps. Dilia Isabel Ortíz Sáenz - STM



ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



**USUARIOS
SITM METROLINEA**

PRINCIPALES RESULTADOS

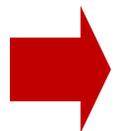
E INDICADORES



ENCUESTA DE MOVILIDAD USUARIOS SITM METROLINEA

2022



TABLA DE
CONTENIDO**1****FICHA TÉCNICA****2****DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA****3****DATOS DEMOGRÁFICOS****4****ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GRALES****5****INFOGRAFÍA****6****CONCLUSIONES**



ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

FICHA TÉCNICA



| | |
|--------------------------------|--|
| NOMBRE DEL PROYECTO: | Percepción de usuarios en relación al SITM METROLÍNEA |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE CAMPO: | Del 22 de marzo al 08 de abril de 2022 |
| FUENTE DE FINANCIACIÓN: | Área Metropolitana de Bucaramanga (Subdirección de Transporte). |
| POBLACIÓN: | Hombres y mujeres, mayores de diecisiete (17) años de edad, que utilizan el SITM, y que residen en el Área Metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta). |
| DISEÑO MUESTRAL: | Muestreo bietápico (Análisis poblacional: Género, Edad), (Situación geográfica), (elección de conglomerados: muestreo simple), (inferencia a la población: usuarios SITM) |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA: | 400 encuestas, distribuidas en los 4 municipios que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga |
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: | Encuestas presenciales cara a cara, aplicadas a la población en mención, a usuarios del SITM METROLÍNEA en las diferentes estaciones del sistema, de los cuatro municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga |
| COBERTURA GEOGRÁFICA | Área Metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta). |





ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

| MUNICIPIO | MUESTRA | PORCENTAJE |
|---------------|---------|------------|
| Bucaramanga | 195 | 49% |
| Floridablanca | 97 | 24% |
| Girón | 55 | 14% |
| Piedecuesta | 53 | 13% |
| Total | 400 | 100% |





ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

DATOS DEMOGRÁFICOS

BUCARAMANGA

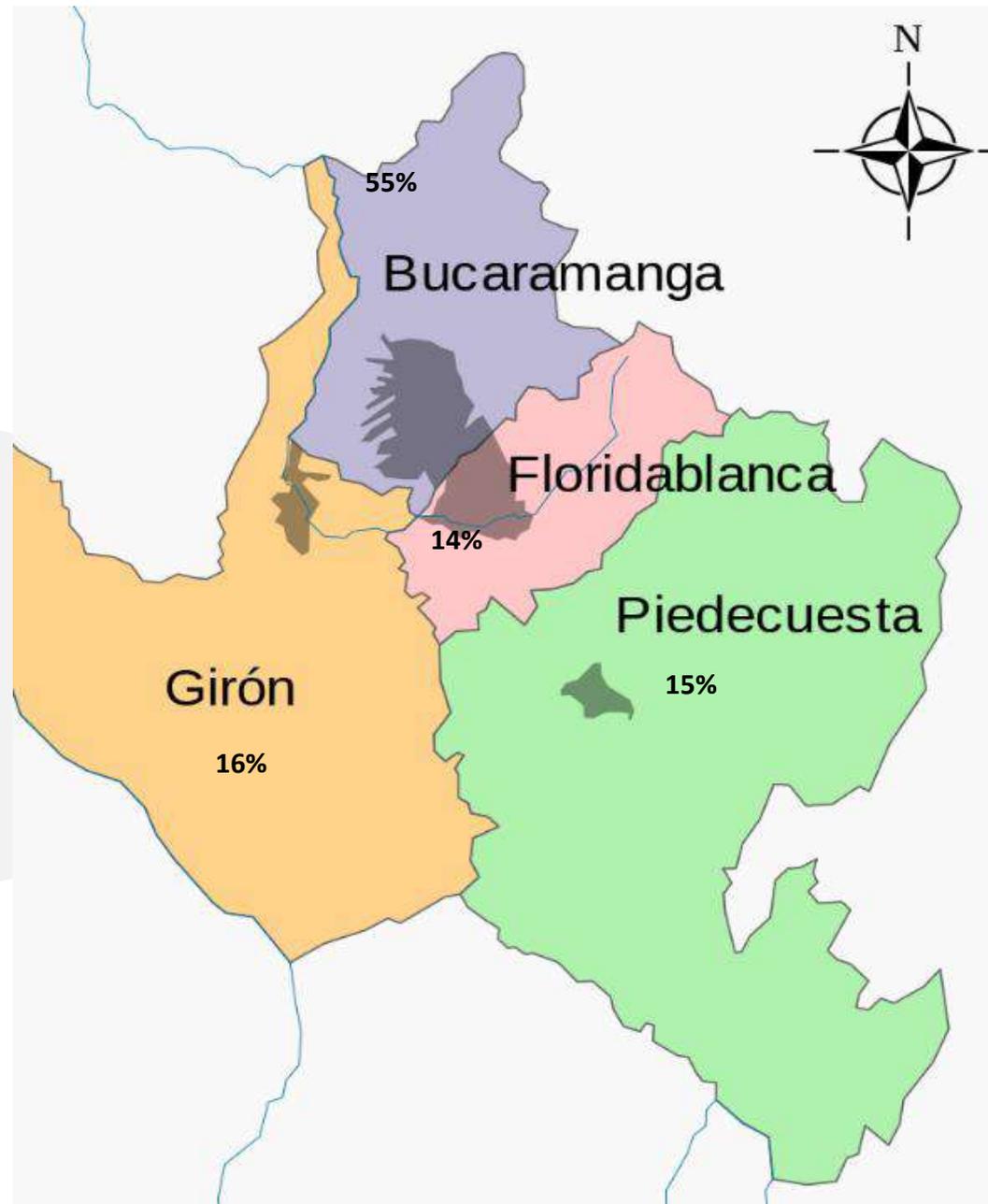
Estaciones La Isla, La Rosita, Portal del Norte, Provenza Central, Occidental, Oriental, Quebrada seca, San Mateo y UIS.

FLORIDABLANCA

Estaciones Cañaveral y Lagos

PIECUESTA

Estación Temprana Piedecuesta

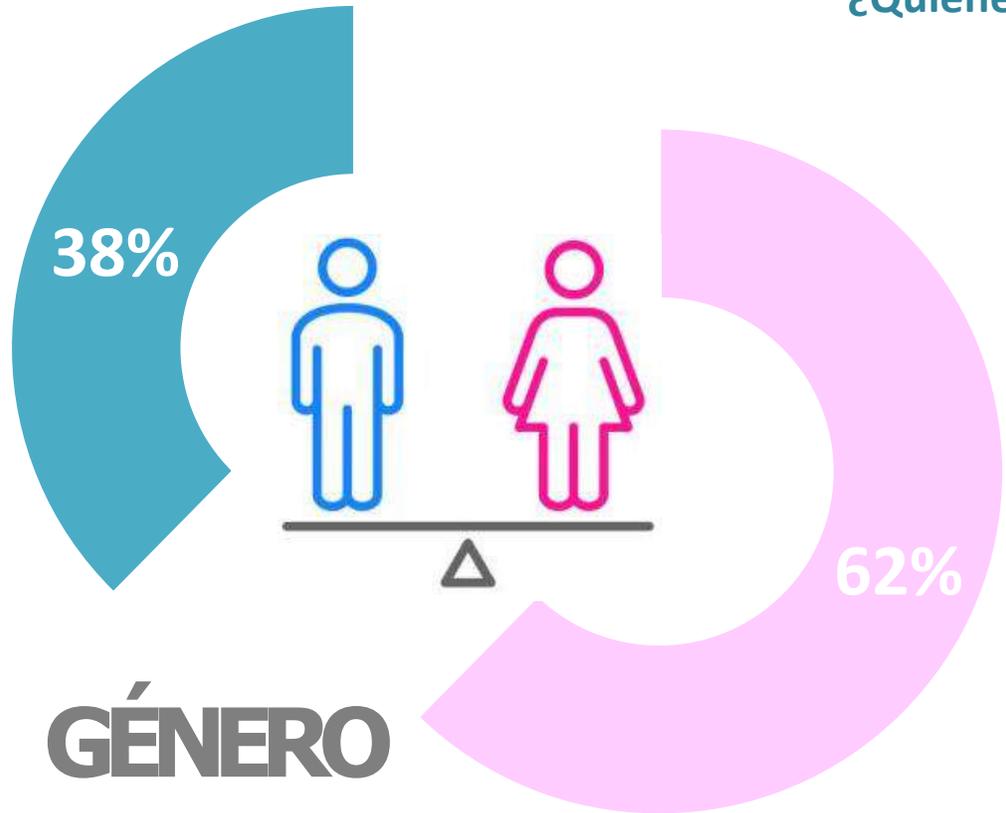




DEMOGRÁFICOS

EDAD Y GÉNERO PERCIBIDO

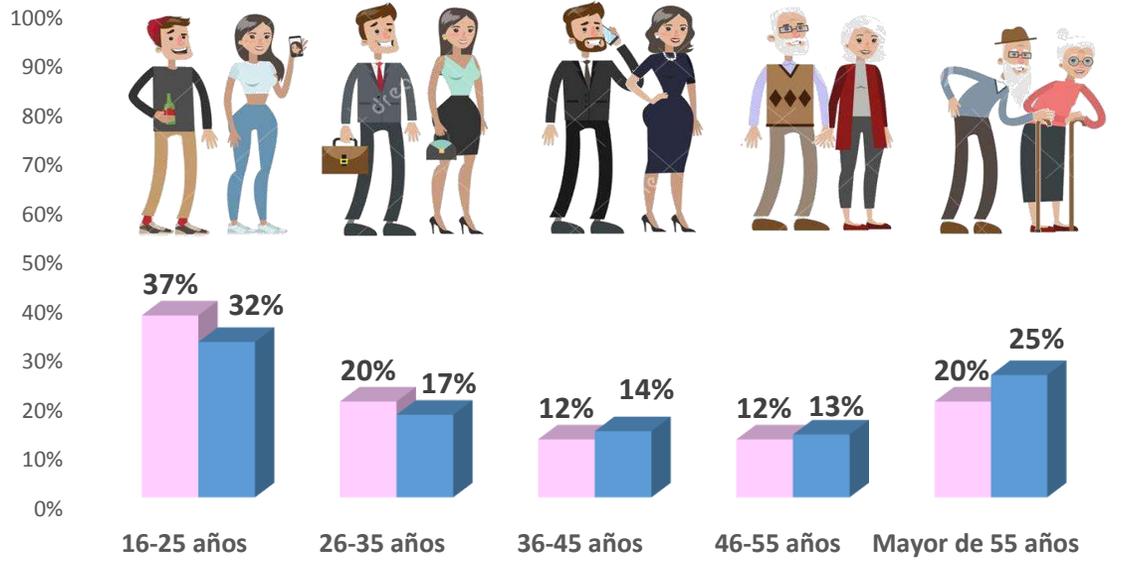
¿Quiénes Respondieron?



GÉNERO

GRUPO DE EDAD EN QUE SE ENCUENTRAN LOS ENCUESTADOS

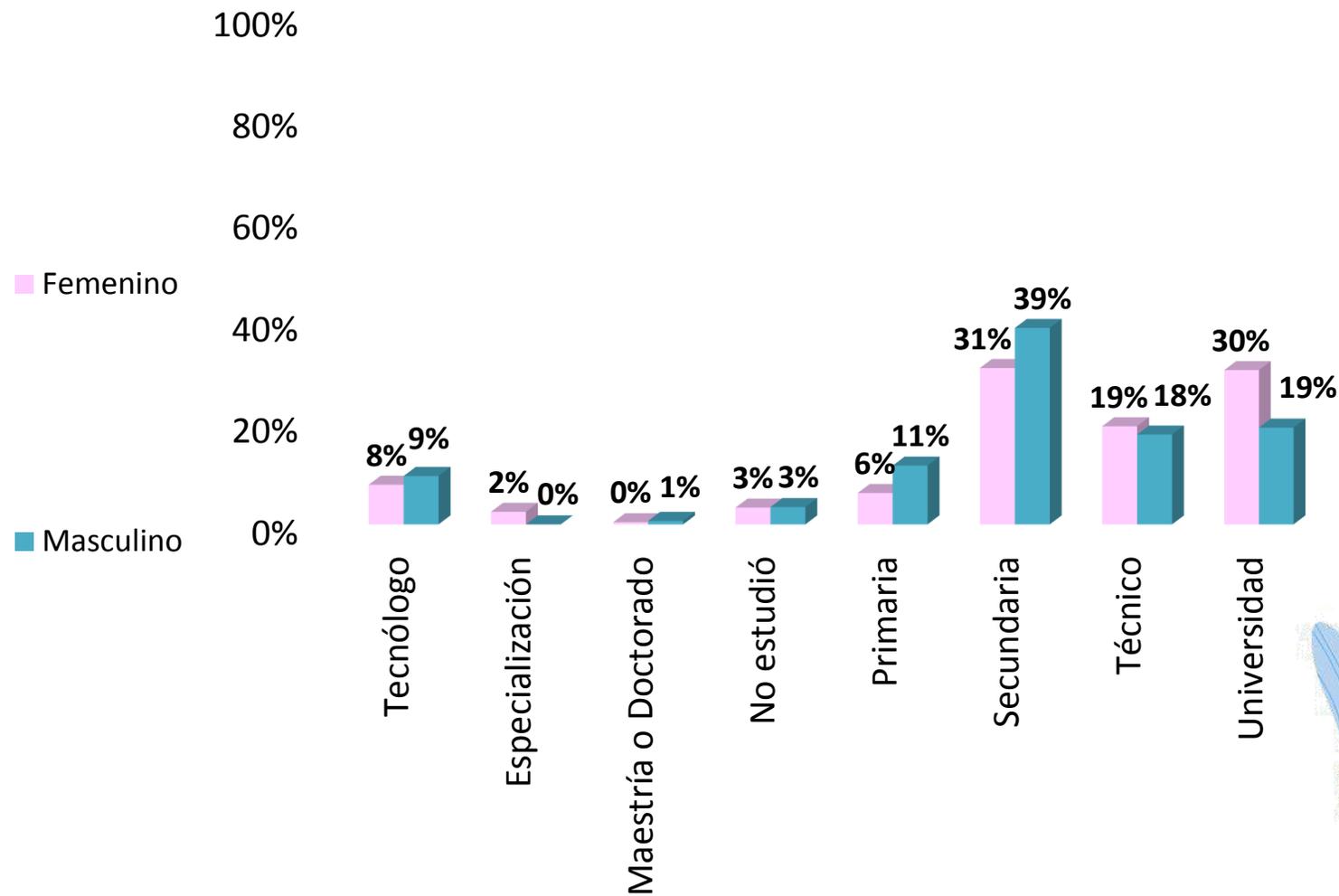
| | Femenino | Masculino | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|
| 16-25 años | 37% | 32% | 35% |
| 26-35 años | 20% | 17% | 19% |
| 36-45 años | 12% | 14% | 12% |
| 46-55 años | 12% | 13% | 12% |
| Mayor de 55 años | 20% | 25% | 22% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |





DEMOGRÁFICOS

ESCOLARIDAD



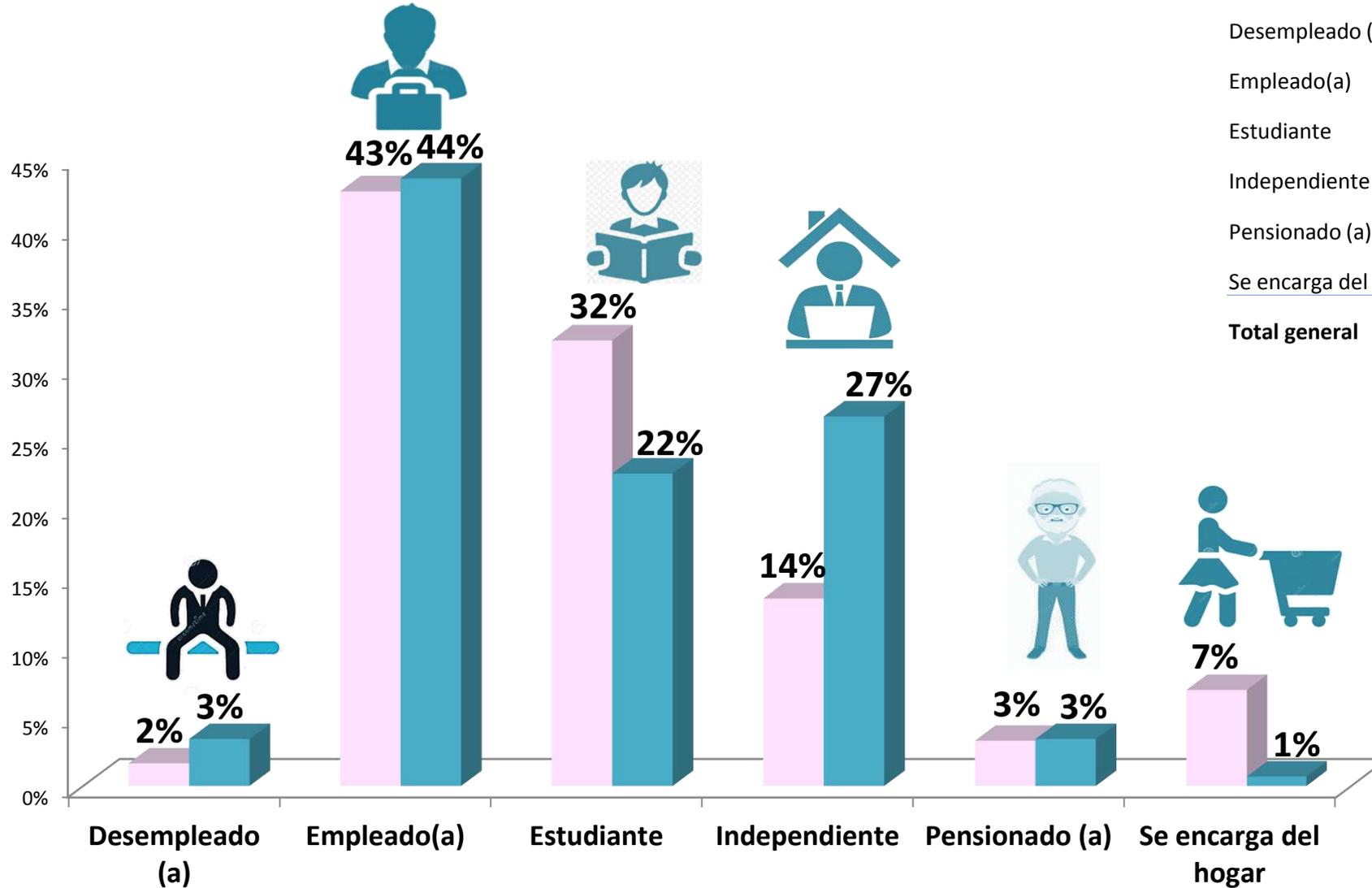
| Etiquetas de fila | Femenino | Masculino | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|
| Tecnólogo | 8% | 9% | 8% |
| Especialización | 2% | 0% | 2% |
| Maestría o Doctorado | 0% | 1% | 1% |
| No estudió | 3% | 3% | 3% |
| Primaria | 6% | 11% | 8% |
| Secundaria | 31% | 39% | 34% |
| Técnico | 19% | 18% | 19% |
| Universidad | 30% | 19% | 26% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |





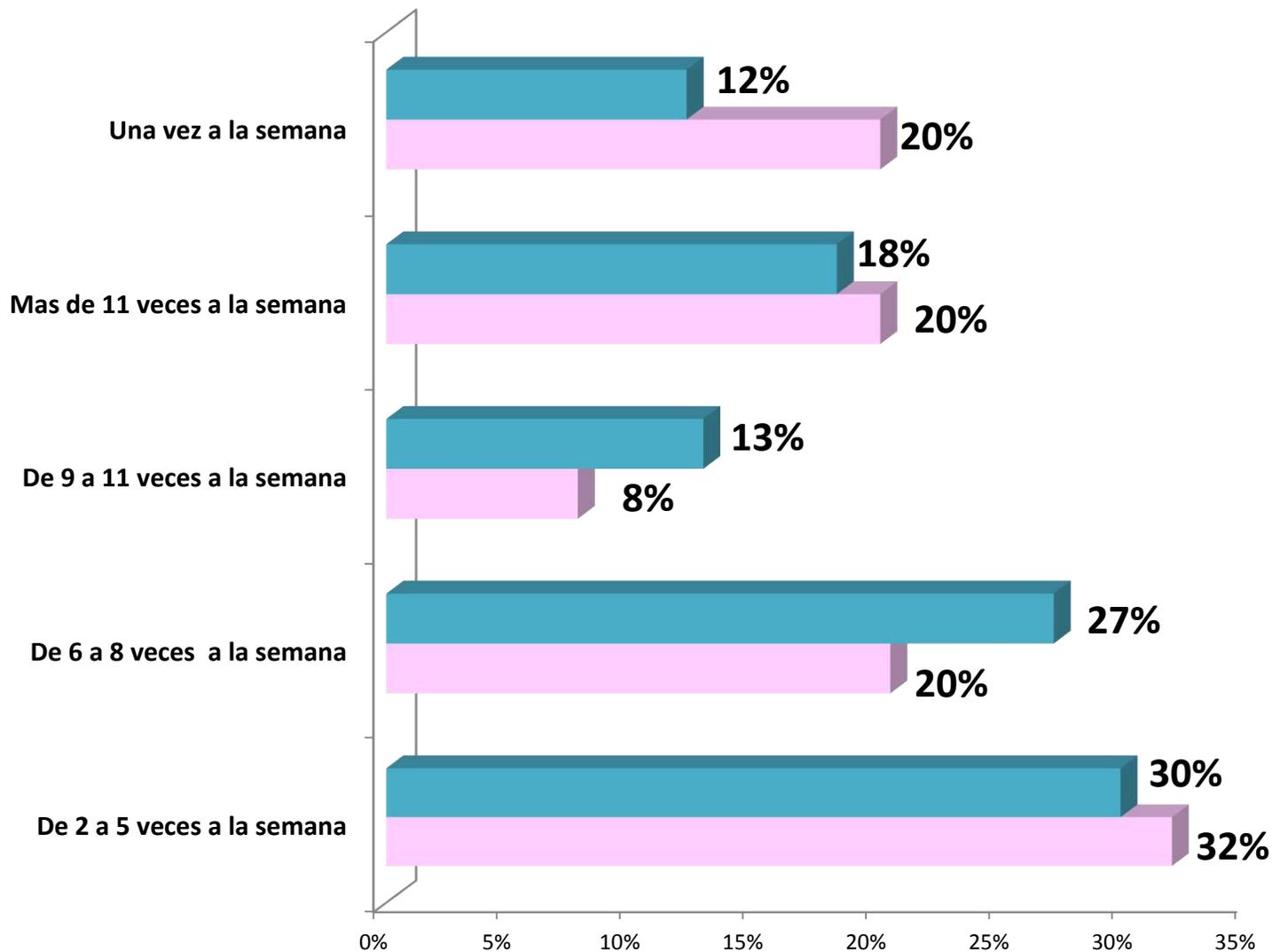
DEMOGRÁFICOS

OCUPACIÓN ACTUAL



| Etiquetas de fila | Femenino | Masculino | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|
| Desempleado (a) | 2% | 3% | 2% |
| Empleado(a) | 43% | 44% | 43% |
| Estudiante | 32% | 22% | 28% |
| Independiente | 14% | 27% | 18% |
| Pensionado (a) | 3% | 3% | 3% |
| Se encarga del hogar | 7% | 1% | 5% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

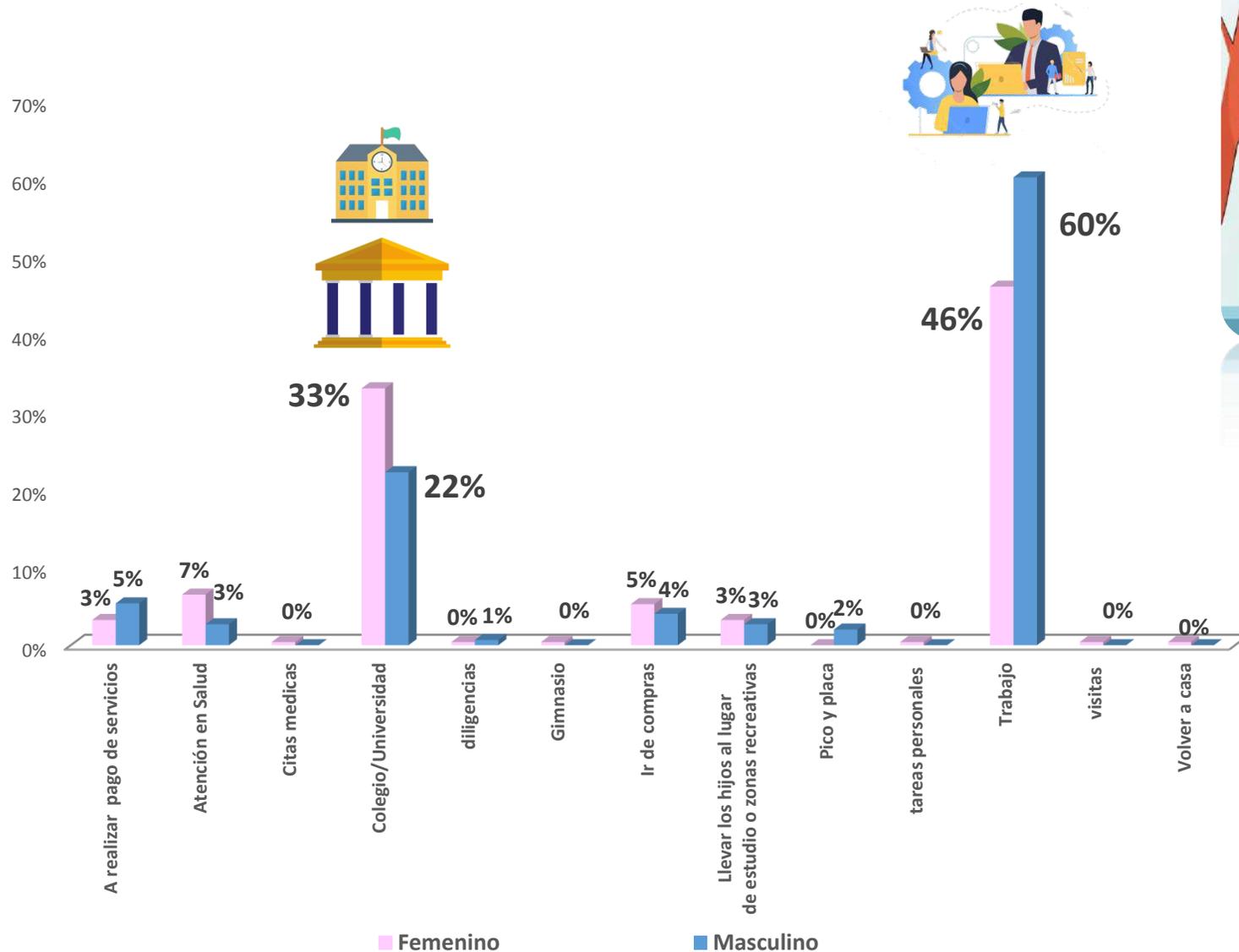


¿Con que frecuencia utiliza este medio de transporte?

| | Femenino | Masculino | Total general |
|------------------------------|-------------|-------------|---------------|
| De 2 a 5 veces a la semana | 32% | 30% | 31% |
| De 6 a 8 veces a la semana | 20% | 27% | 23% |
| De 9 a 11 veces a la semana | 8% | 13% | 10% |
| Mas de 11 veces a la semana | 20% | 18% | 19% |
| Menos de una vez a la semana | 4% | 4% | 4% |
| Una vez a la semana | 16% | 8% | 13% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



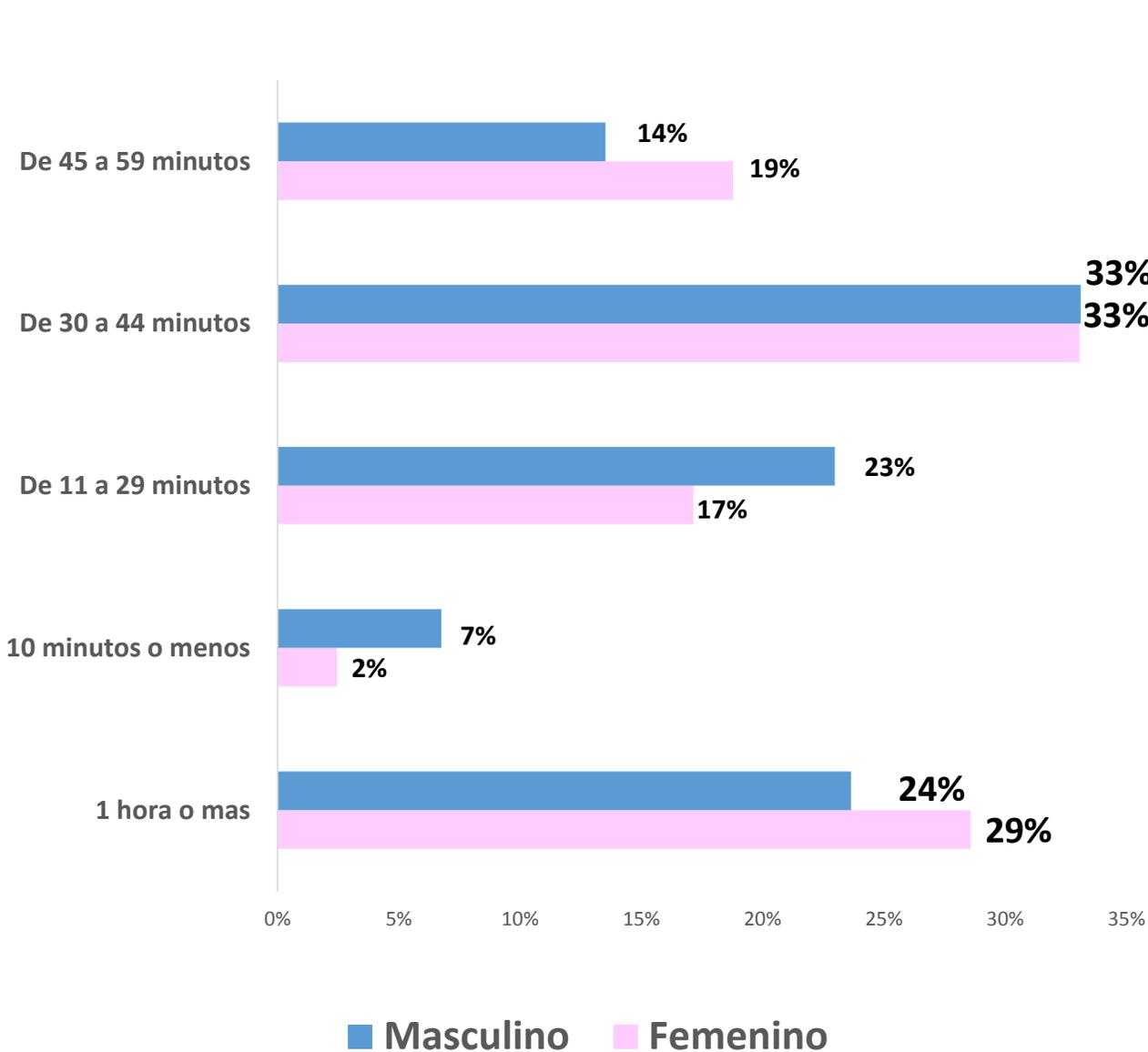
¿Cuál es la razón principal por la que usted utiliza el SITM?



| | Femenino | Masculino | Total general |
|--|-------------|-------------|---------------|
| A realizar pago de servicios | 3% | 5% | 4% |
| Atención en Salud | 7% | 3% | 5% |
| Citas medicas | 0% | 0% | 0% |
| Colegio/Universidad | 33% | 22% | 29% |
| diligencias | 0% | 1% | 1% |
| Gimnasio | 0% | 0% | 0% |
| Ir de compras | 5% | 4% | 5% |
| Llevar los hijos al lugar de estudio o zonas recreativas | 3% | 3% | 3% |
| Pico y placa | 0% | 2% | 1% |
| tareas personales | 0% | 0% | 0% |
| Trabajo | 46% | 60% | 51% |
| visitas | 0% | 0% | 0% |
| Volver a casa | 0% | 0% | 0% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Cuanto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?

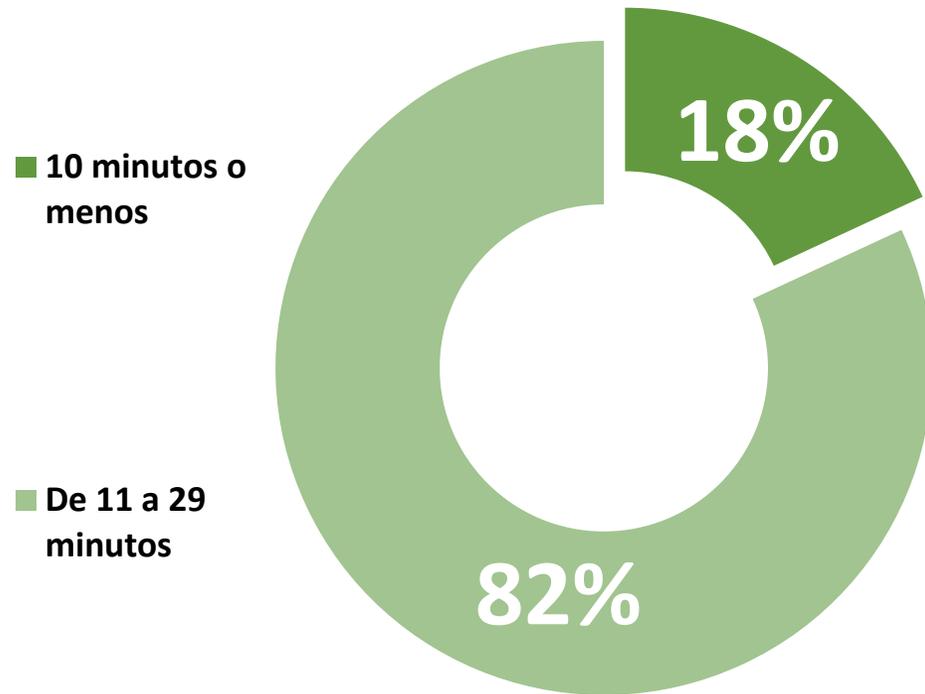


| | Femenino | Masculino | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|---------------|
| 1 hora o mas | 29% | 24% | 27% |
| 10 minutos o menos | 2% | 7% | 4% |
| De 11 a 29 minutos | 17% | 23% | 19% |
| De 30 a 44 minutos | 33% | 33% | 33% |
| De 45 a 59 minutos | 19% | 14% | 17% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |

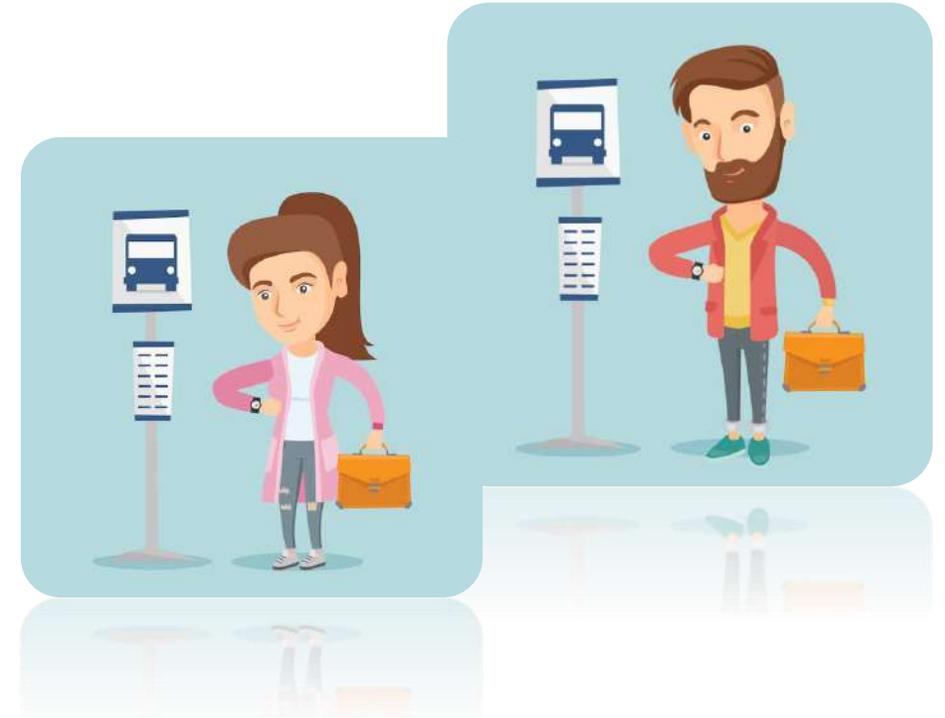


ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

TOTAL HOMBRES Y MUJERES



¿Cuanto tiempo debe esperar en la estación hasta que se puede subir al transporte?



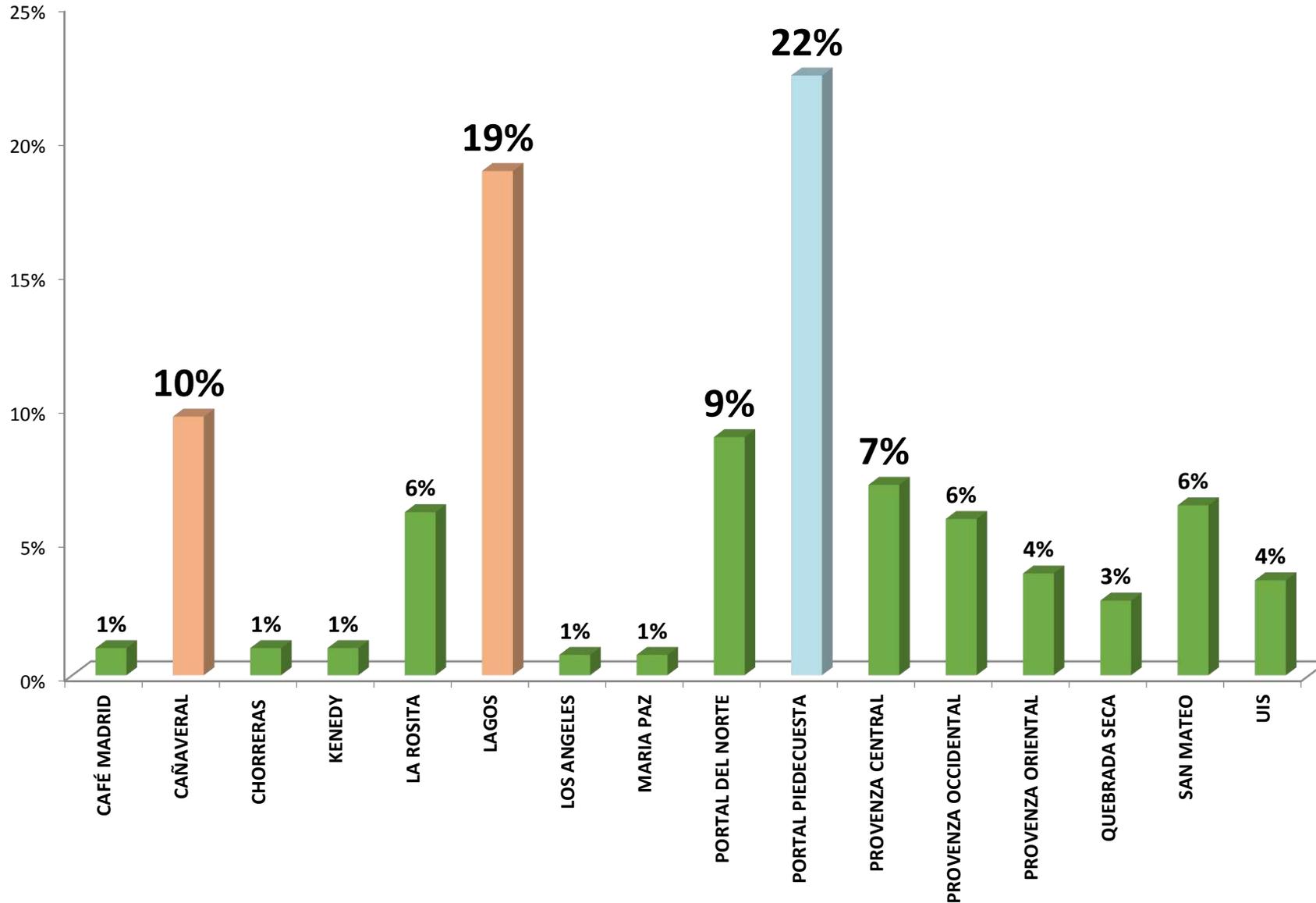
¿Cuanto tiempo debe esperar en la estación hasta que se puede subir al transporte?

Etiquetas de fila

| | |
|----------------------|-------------|
| 10 minutos o menos | 18% |
| De 11 a 29 minutos | 82% |
| Total general | 100% |

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Cuál es la estación en la que usted con frecuencia inicia su recorrido?



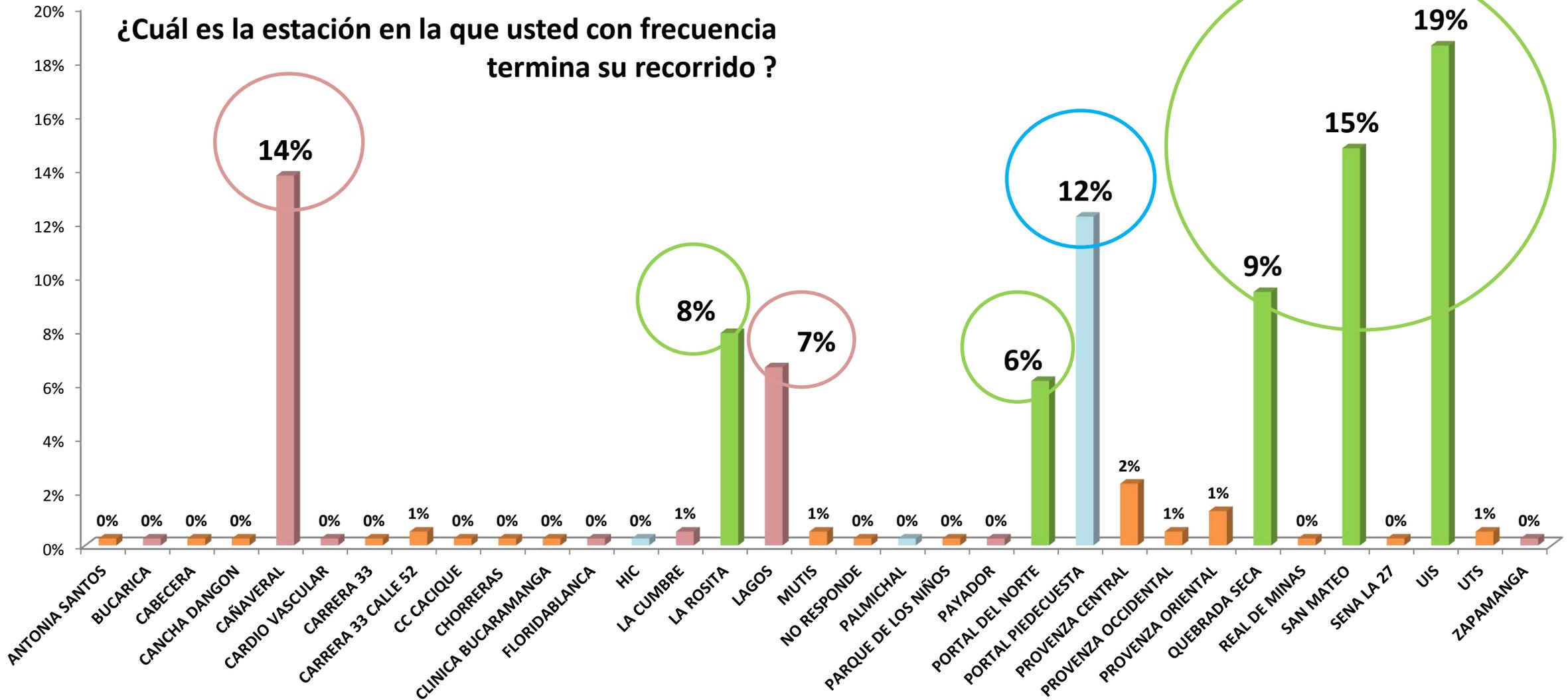
50%
DE LOS USUARIOS
INICIA SU
RECORRIDO
EN
BUCARAMANGA

29%
DE LOS USUARIOS
INICIA SU
RECORRIDO
EN
FLORIDABLANCA

22%
DE LOS
USUARIOS
INICIA SU
RECORRIDO
EN PIEDECUESTA

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Cuál es la estación en la que usted con frecuencia termina su recorrido ?



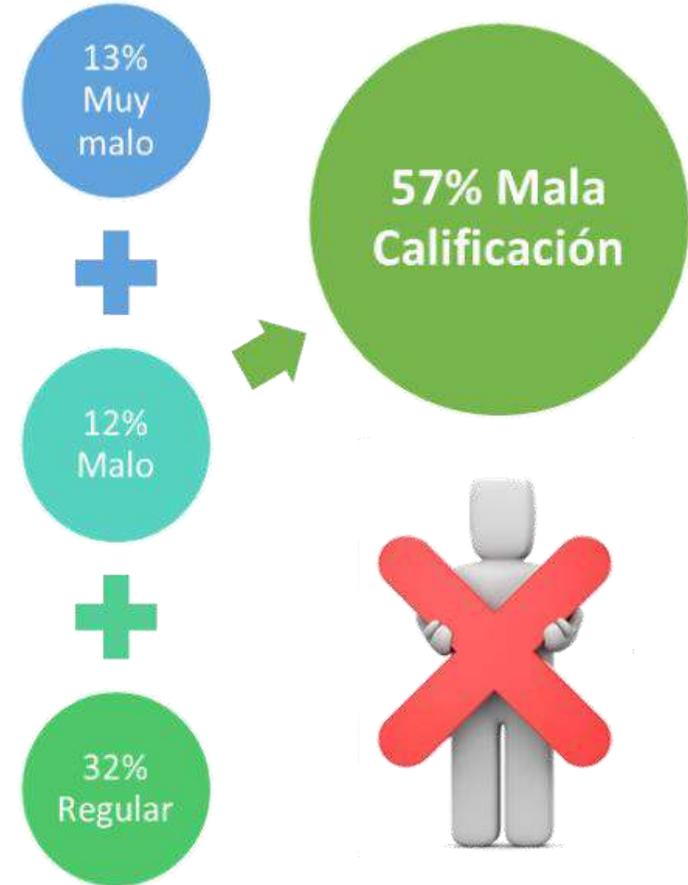
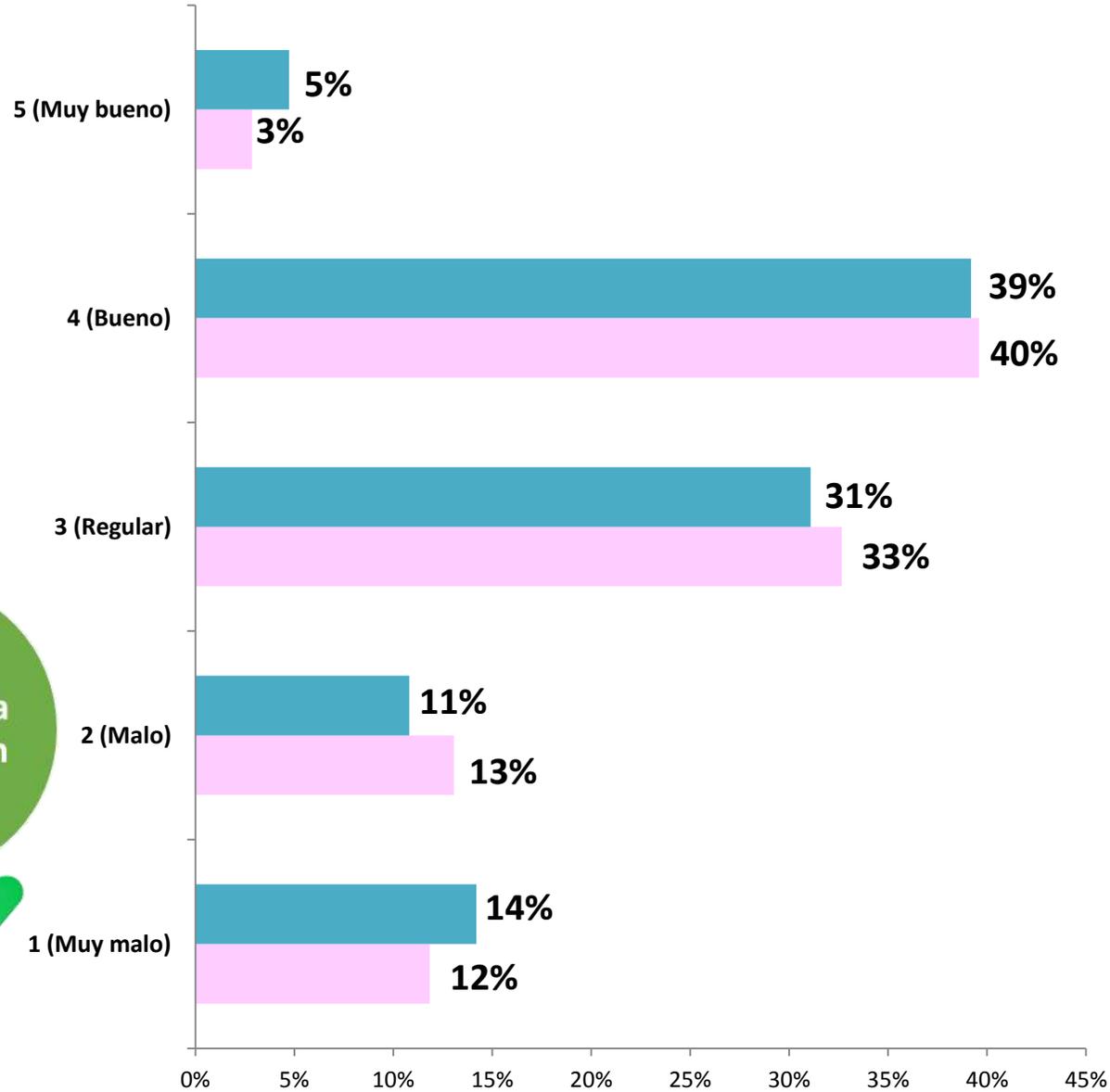
El 65% de los usuarios termina el recorrido en Bucaramanga

El 23% de los usuarios termina el recorrido en Floridablanca

El 12% de los usuarios termina el recorrido en Piedecuesta

ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

Calificación del servicio



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Qué sensación, percepción o emoción le genera el SITM METROLINEA?:



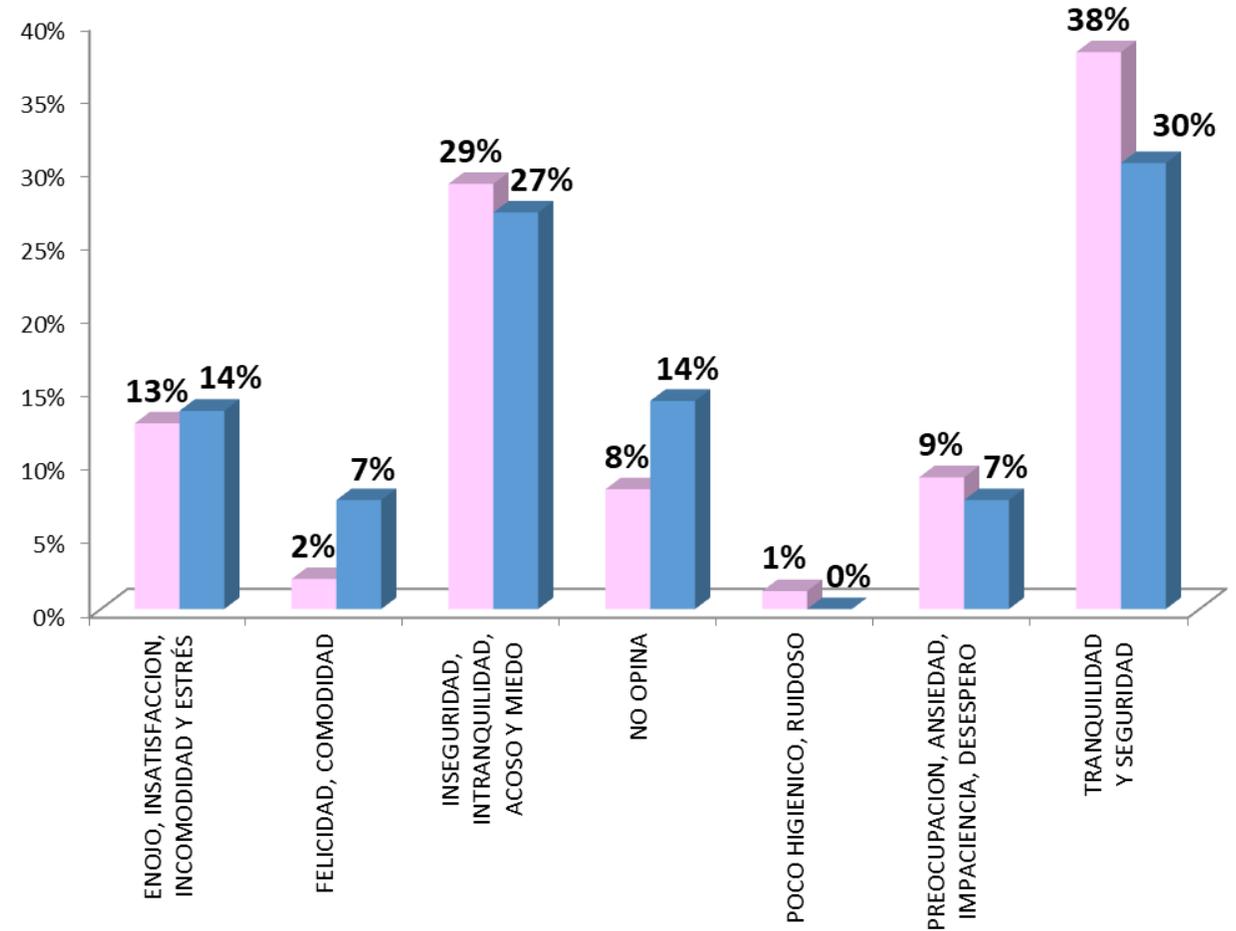
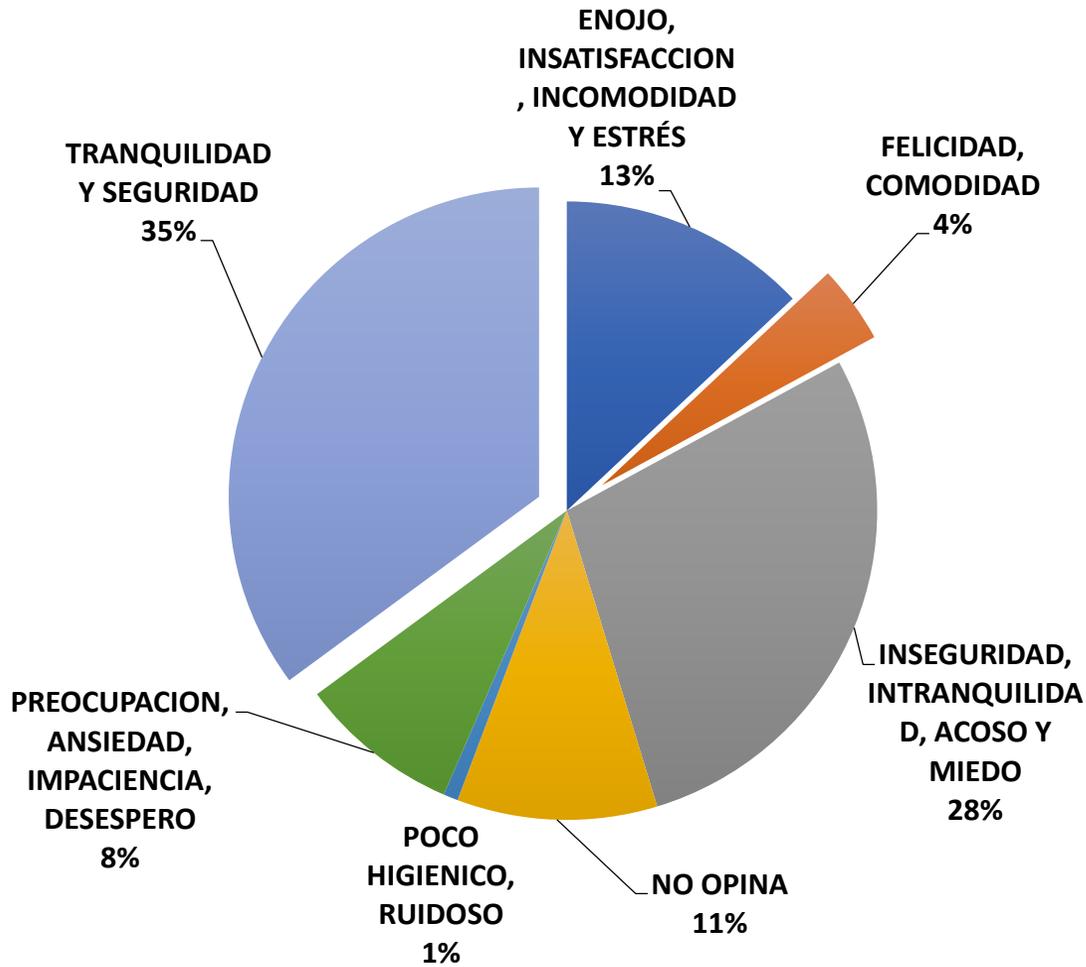
El **39%** de los encuestados manifiestan sentir EMOCIONES POSITIVAS



El **50%** de los encuestados manifiestan sentir EMOCIONES NEGATIVAS



El **11%** de los encuestados Prefieren NO OPINAR, SE MUESTRAN DESINTERESADOS



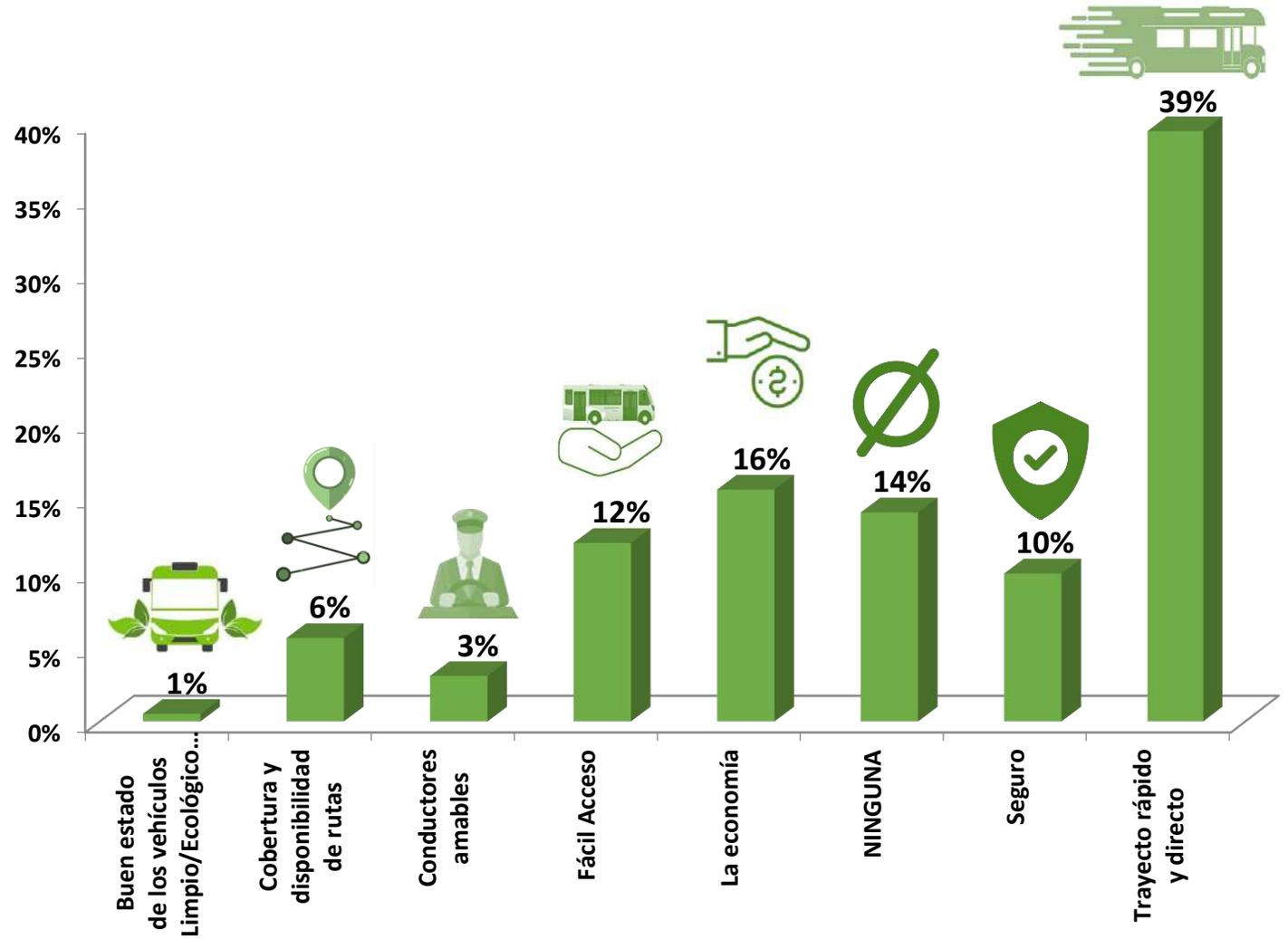
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

PRINCIPAL VENTAJA DEL SITM METROLINEA



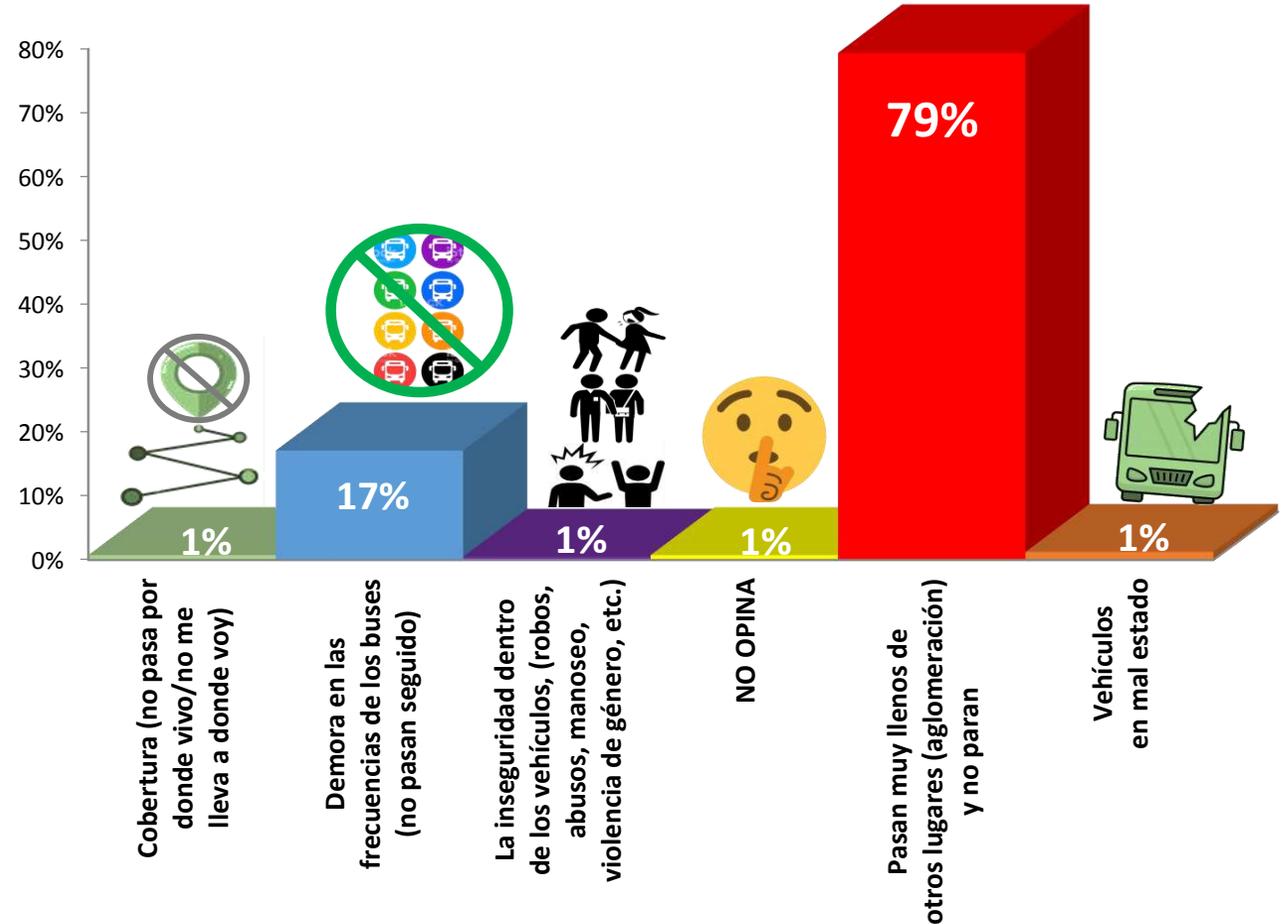
El 39% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA MANIFIESTA QUE EL TRAYECTO RÁPIDO Y DIRECTO ES LA PRINCIPAL VENTAJA DEL SITM METROLINEA, SEGUIDO DE LA ECONOMÍA Y EL FÁCIL ACCESO CON UN 26%

El 14% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA MANIFIESTA QUE EL SITM METROLINEA NO TIENE NINGUNA VENTAJA



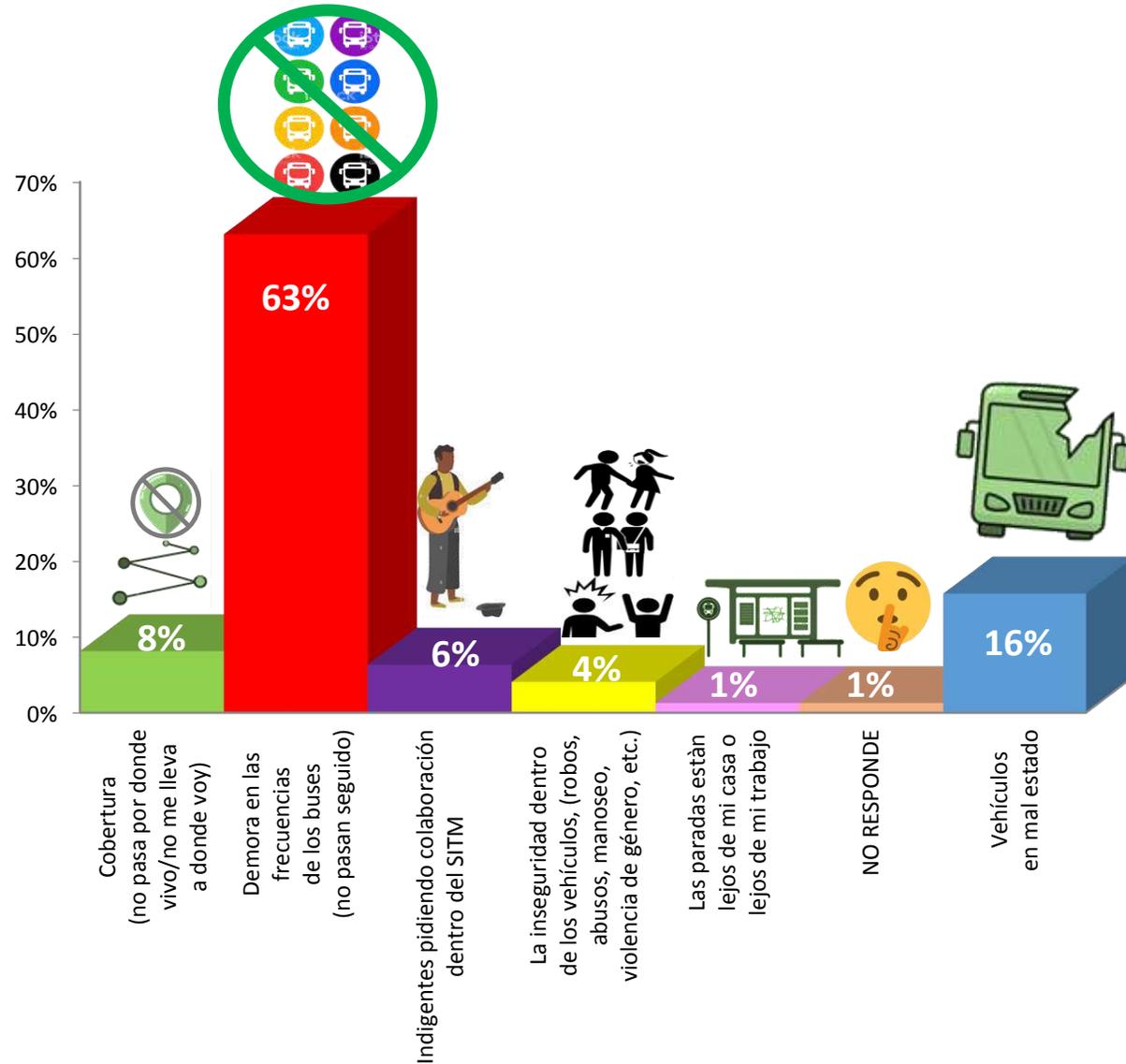
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

1ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL SITM METROLINEA



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

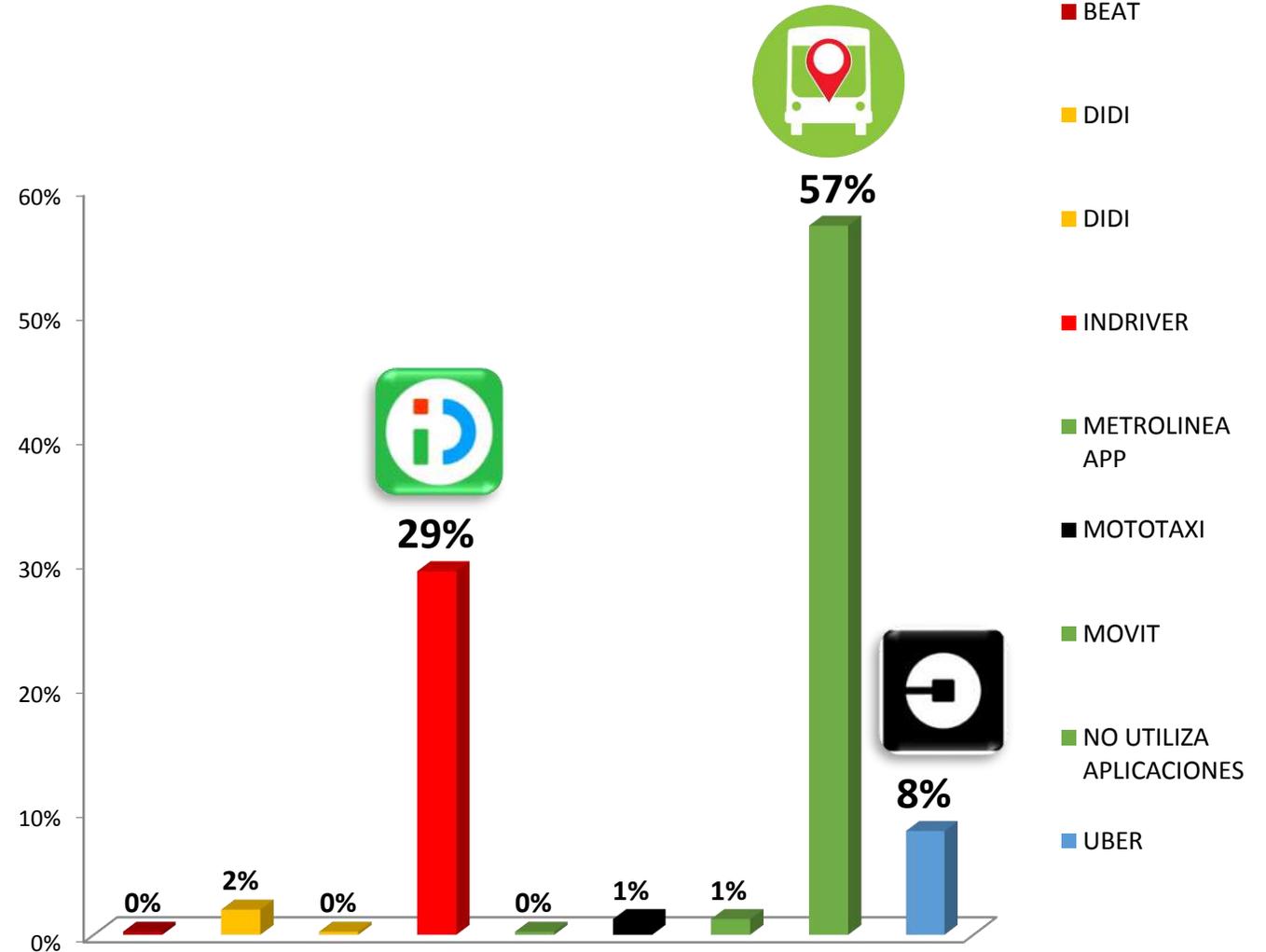
2ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL SITM METROLINEA



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿QUE APLICACIONES UTILIZA CON FRECUENCIA?

¿UTILIZA APLICACIONES – PLATAFORMAS PARA MOVILIZARSE?



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

El 42%

de las personas encuestadas manifiestan utilizar aplicaciones de transporte informal por:

3% Economía

2% facilidad

4 % Falta de TPC

15 % Ahorro
de tiempo

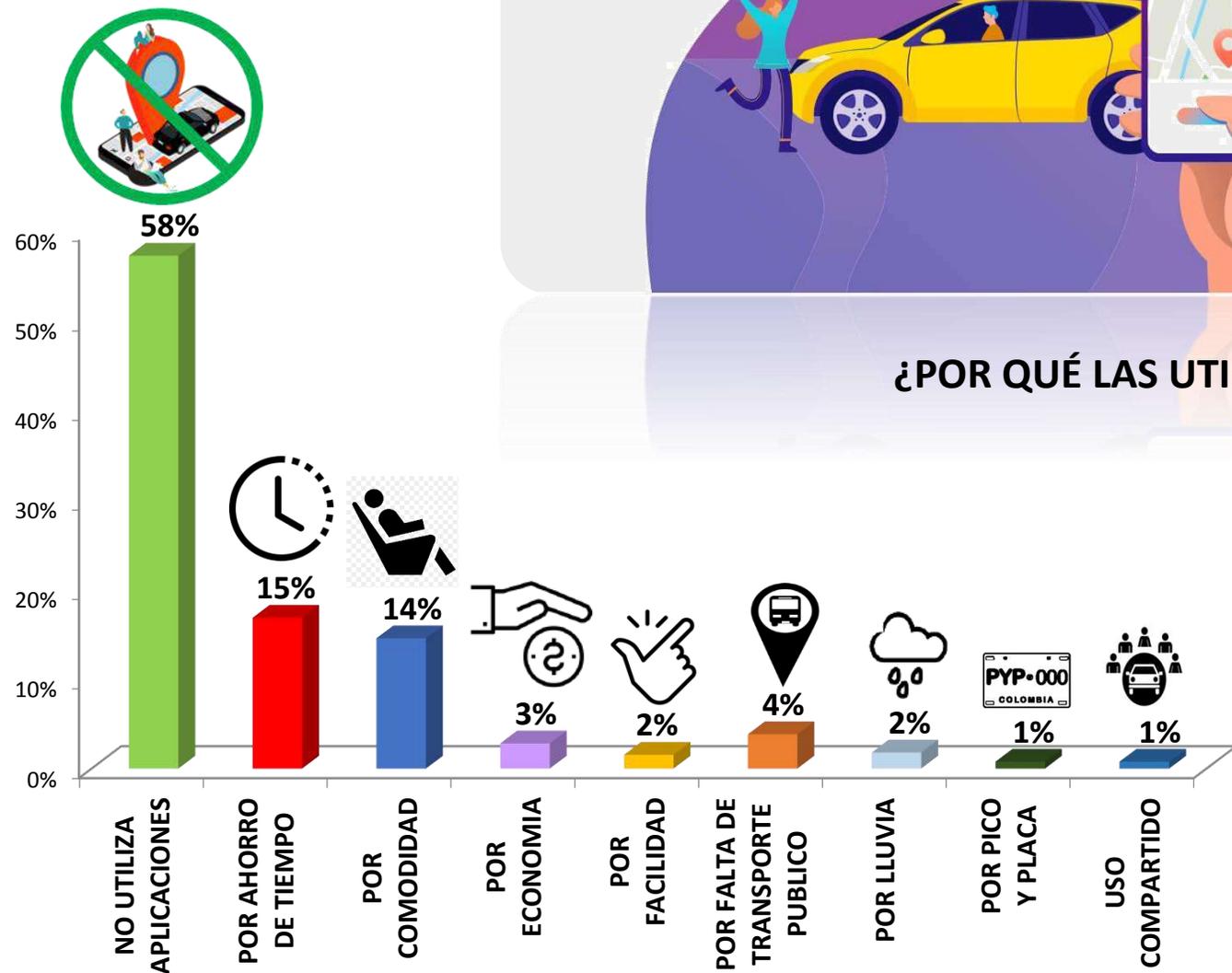
14%
Comodidad

2% Lluvia

1% Pico y Placa

1% Uso compartido

29%

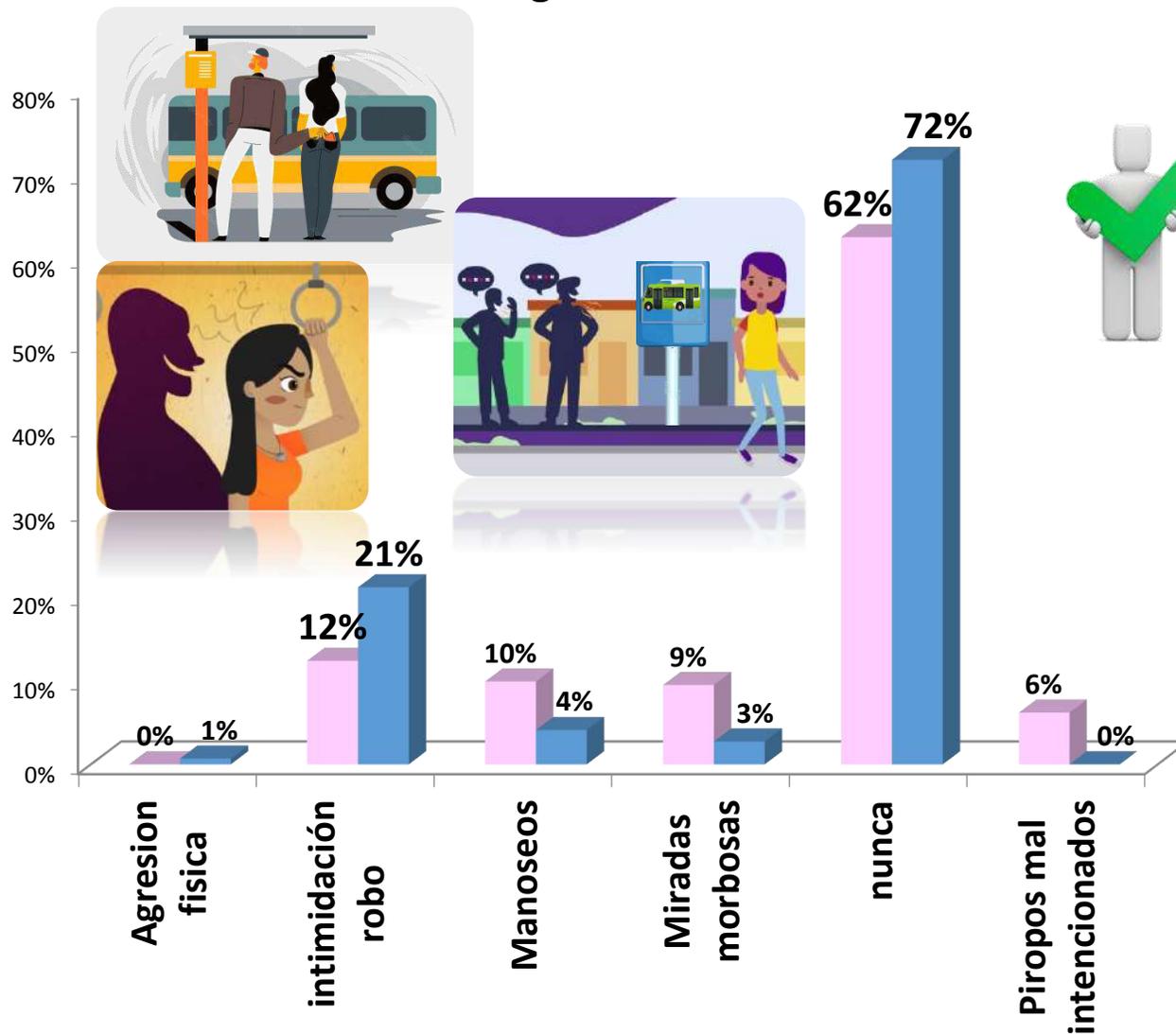


¿POR QUÉ LAS UTILIZA?



ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Ha sido víctima de alguna situación de acoso o agresión dentro del sistema?



| | Femenino | Masculino | Total general |
|---------------------------|-------------|-------------|---------------|
| Agresión física | 0% | 1% | 0% |
| intimidación robo | 12% | 21% | 16% |
| Manoseos | 10% | 4% | 8% |
| Miradas morbosas | 9% | 3% | 7% |
| nunca | 62% | 72% | 65% |
| Piropos mal intencionados | 6% | 0% | 4% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |

65%
Nunca ha sido víctima

35% Ha sido víctima de alguna situación de agresión o acoso

19%
Manoseos y miradas morbosas, piropos

16%
Intimidación o robo, agresión física



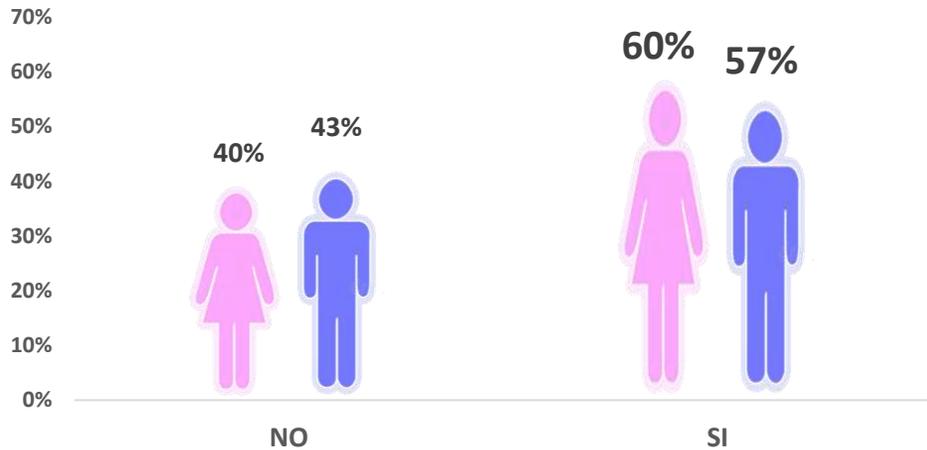
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

El 59% UTILIZA O HA UTILIZADO OTRO MODO DE TRANSPORTE, EL 13% CARRO INFORMAL, EL 10% MOTO TAXI, EL 16% TAXI SERVICIO INDIVIDUAL

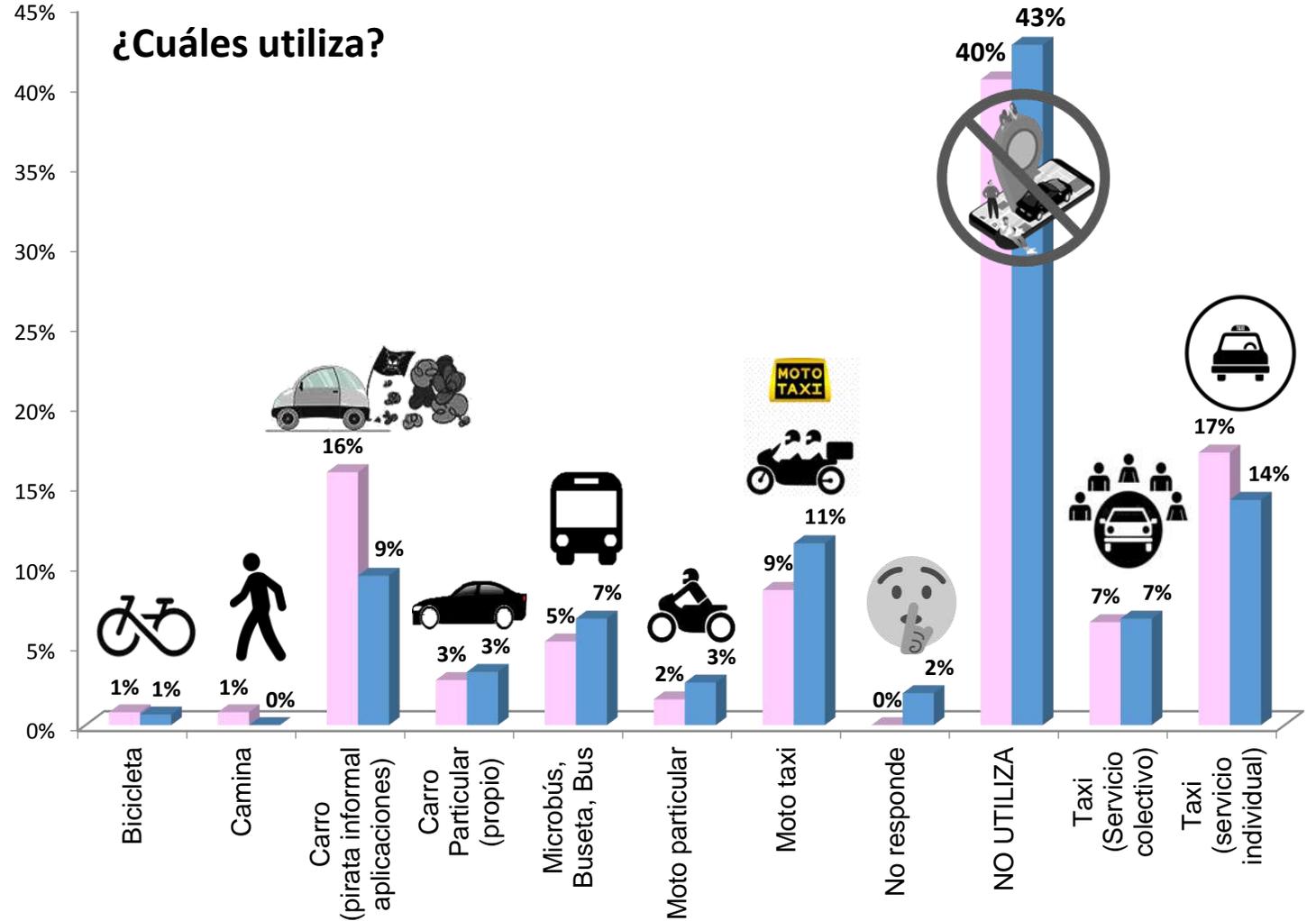
El 41% NO UTILIZA SERVICIO INFORMAL

¿Utiliza otros modos de transporte?

| | Femenino | Masculino | Total general |
|---|------------|------------|---------------|
| Bicicleta | 1% | 1% | 1% |
| Camina | 1% | 0% | 1% |
| Carro (pirata informal aplicaciones) | 16% | 9% | 13% |
| Carro Particular (propio) | 3% | 3% | 3% |
| Microbús, Buseteta, Bus | 5% | 7% | 6% |
| Moto particular | 2% | 3% | 2% |
| Moto taxi | 9% | 11% | 10% |
| No responde | 0% | 2% | 1% |
| NO UTILIZA | 40% | 43% | 41% |
| Taxi (Servicio colectivo) | 7% | 7% | 7% |
| Taxi (servicio individual) | 17% | 14% | 16% |
| Total general | 100% | 100% | 100% |



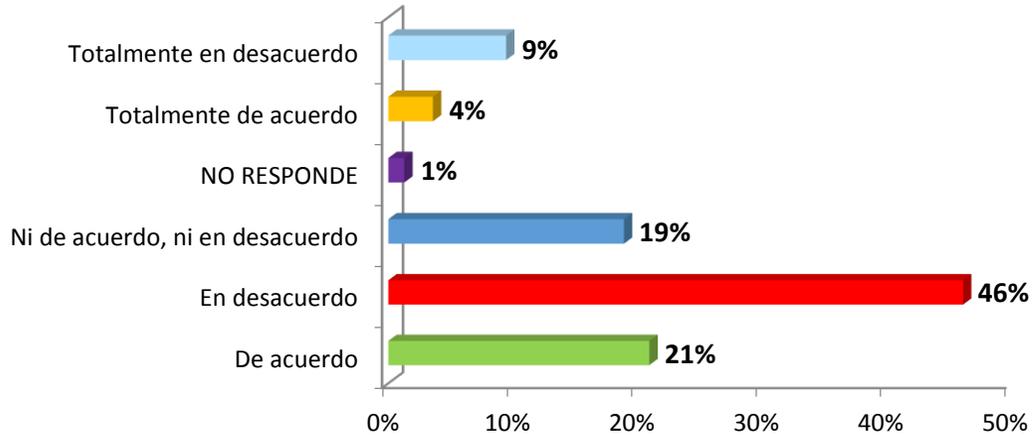
¿Cuáles utiliza?



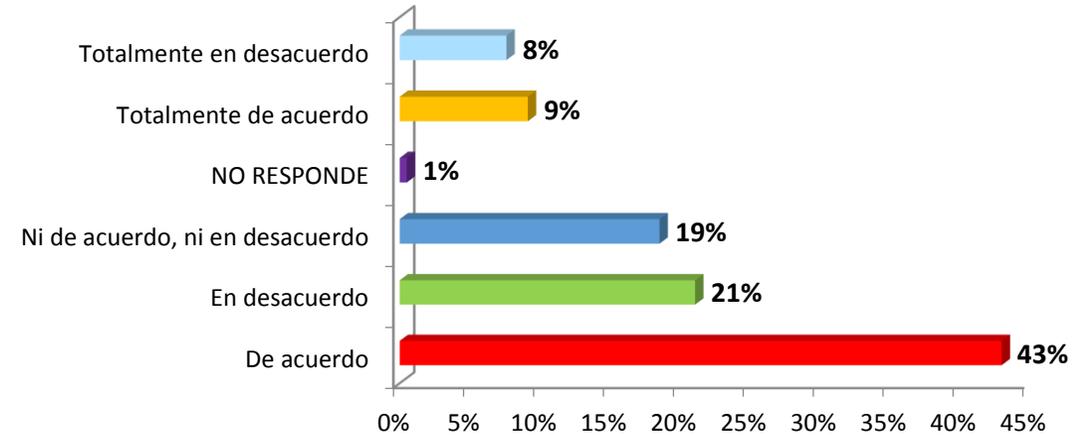
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

Cuan de acuerdo o en desacuerdo esta usted con el servicio entregado en cuanto a:

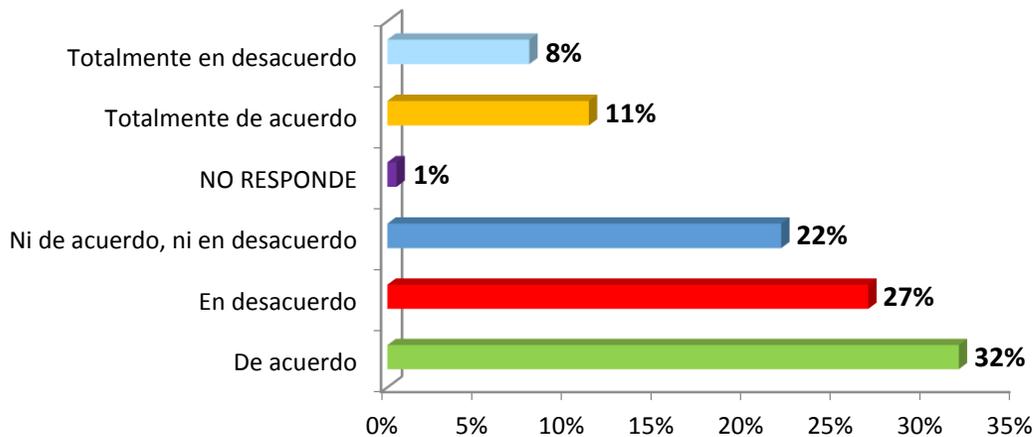
ESPERA



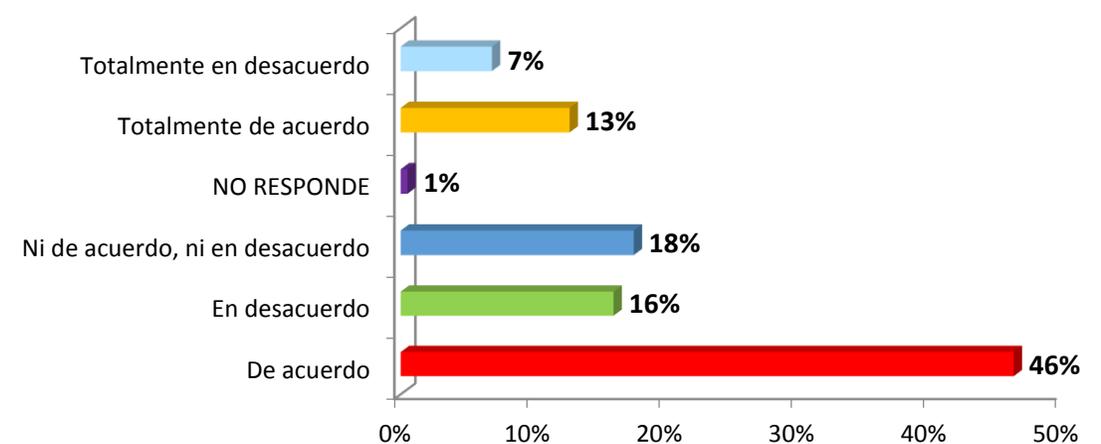
FUNCIONAMIENTO



BUSES



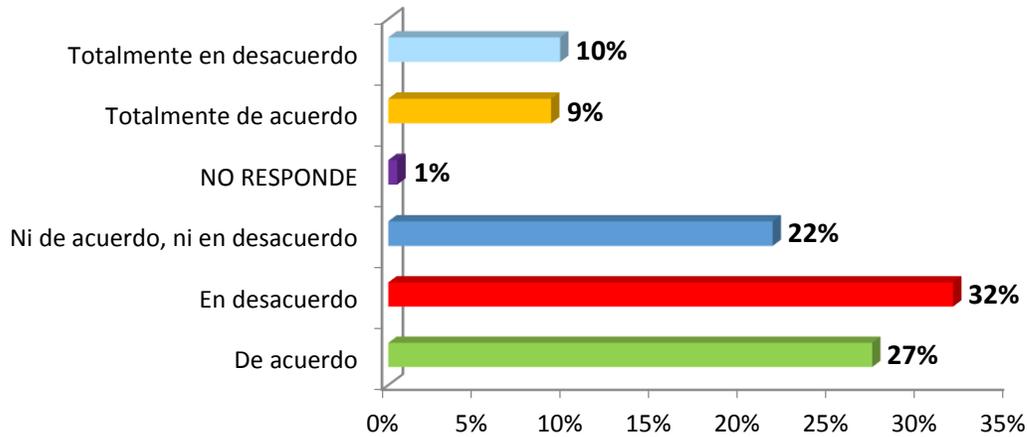
CONDUCTORES



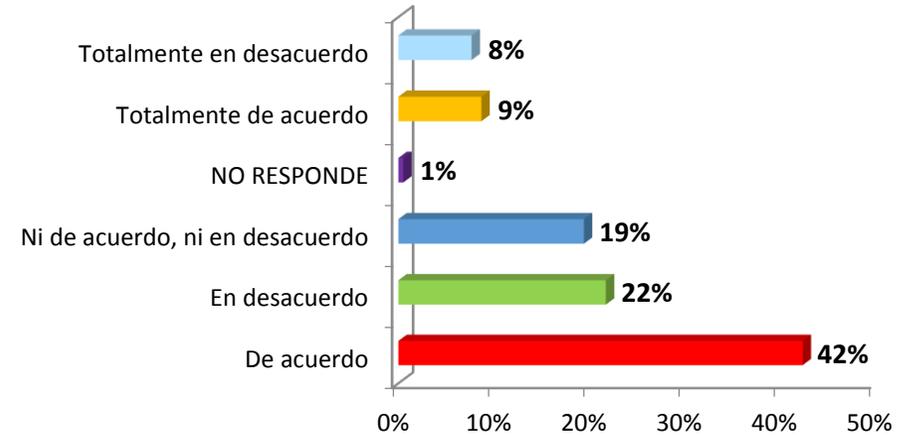
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

Cuan de acuerdo o en desacuerdo esta usted con el servicio entregado en cuanto a:

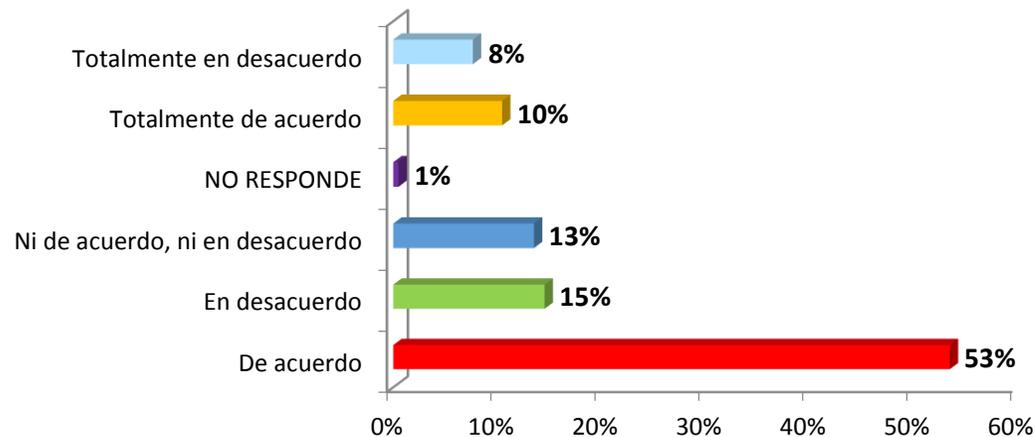
PARADEROS



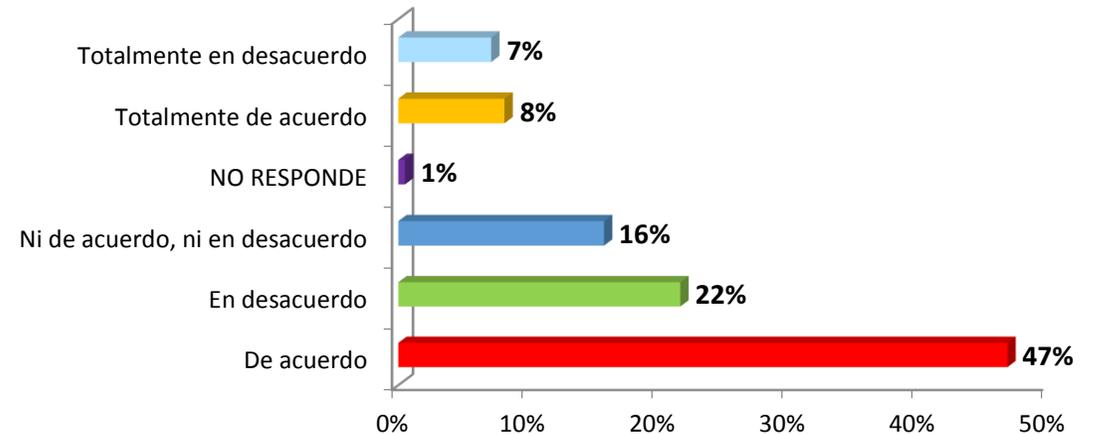
PREOCUPACIÓN



USABILIDAD



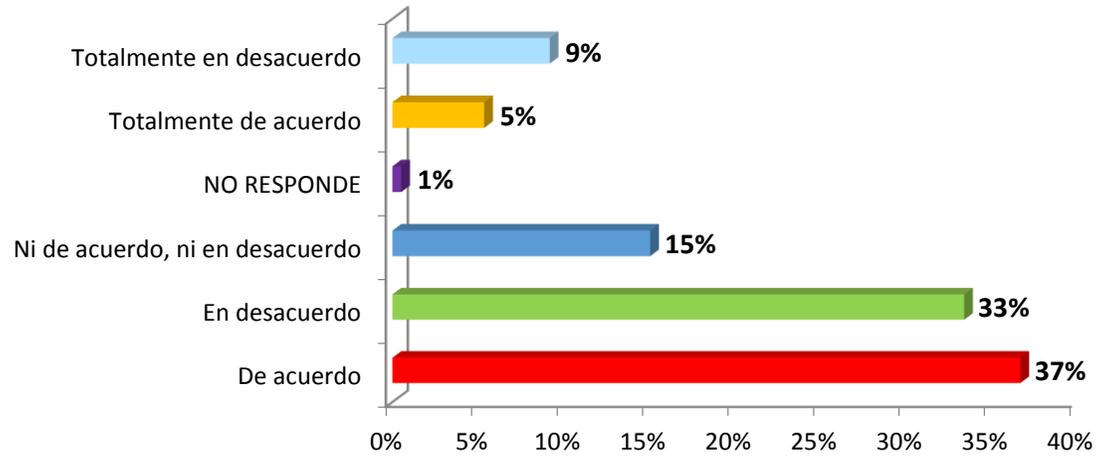
MODERNIDAD



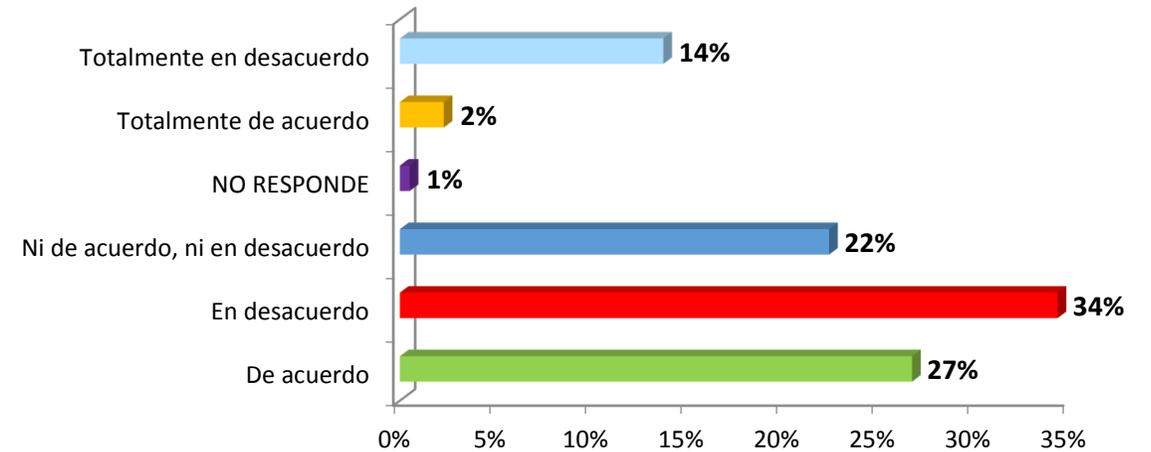
ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

Cuan de acuerdo o en desacuerdo esta usted con el servicio entregado en cuanto a:

TARIFA



NOCHE



44% Empleados
27% Independientes

38% Población encuestada

43% Empleadas
32% Estudiantes

62% Población encuestada

El 31% de encuestados utiliza el SITM de 2 a 5 veces a la semana.
El 23% lo utiliza de 6 a 8 veces a la semana, y el 19% mas de 11 veces a la semana

El 51% de H y M, manifiestan que la razón principal por la que utilizan el SITM es por TRABAJO, y el 29% por ESTUDIO

El 41% NO UTILIZA SERVICIO INFORMAL

El 59% UTILIZA O HA UTILIZADO OTRO MODO DE TRANSPORTE, EL 13% CARRO INFORMAL, EL 10% MOTO TAXI, EL 16% SERVICIO INDIVIDUAL

50% DE LOS USUARIOS INICIA SU RECORRIDO EN BUCARAMANGA

29% DE LOS USUARIOS INICIA SU RECORRIDO EN FLORIDABLANCA

22% DE LOS USUARIOS INICIA SU RECORRIDO EN PIEDECUESTA

El 65% de los usuarios termina el recorrido en Bucaramanga

El 23% de los usuarios termina el recorrido en Floridablanca

El 12% de los usuarios termina el recorrido en Piedecuesta

42% De hombres y mujeres utiliza o ha utilizado alguna aplicación, plataforma etc., para movilizarse.
El 15% de los encuestados las utilizan por ahorro de tiempo y el 14% por comodidad

¿Utiliza o ha utilizado alguna aplicación, plataforma etc., para movilizarse?
La plataforma más utilizada es METROLINEA APP con un 57%
En segundo lugar el INDRIVER con un 29% entre hombres y mujeres.

Calificación del Servicio SITM

43% Buena Calificación

57% Mala Calificación

1ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL SITM METROLINEA

79%

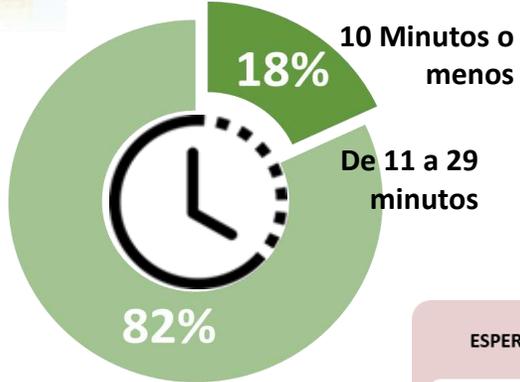
LA AGLOMERACIÓN DE PASAJEROS

2ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL SITM METROLINEA

63%

DEMORA EN LAS FRECUENCIAS

¿Cuanto tiempo debe esperar en la estación hasta que se puede subir al transporte?



El 39% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA MANIFIESTA QUE EL TRAYECTO RÁPIDO Y DIRECTO ES LA PRINCIPAL VENTAJA DEL SITM METROLINEA, SEGUIDO DE LA ECONOMÍA Y EL FACIL ACCESO CON UN 26%

El 14% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA MANIFIESTA QUE EL SITM METROLINEA NO TIENE NINGUNA VENTAJA

¿Cuanto tiempo le toma su viaje desde su origen hasta su destino?

El 33% de los encuestados demoran de 30 a 44 minutos.
El 27% de los encuestados demoran 1 hora o mas.

Cuan de acuerdo o en desacuerdo esta usted con el servicio entregado en cuanto a:

| ESPERA | BUSES | FUNCIONAMIENTO | CONDUCTORES | PARADEROS | USABILIDAD | TARIFA | NOCHE |
|------------|------------|----------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| 46% | 32% | 43% | 46% | 32% | 53% | 46% | 32% |
| Desacuerdo | De acuerdo | De acuerdo | Desacuerdo | Desacuerdo | De acuerdo | Desacuerdo | Desacuerdo |

CONCLUSIONES

PROBLEMATICAS

Arrojadas por la encuesta



CONCLUSIONES

La percepción de los USUARIOS DEL SITM METROLINEA, respecto a la sensación o emoción frente a esta modalidad, nos permite evidenciar que la mayoría de respuestas se encuentran asociadas al mal servicio, con una tendencia hacia la INSEGURIDAD, INTRANQUILIDAD, ACOSO, MIEDO, INSATISFACCIÓN E INCOMODIDAD entre otras emociones negativas.

Sumado a lo anterior, los datos recolectados muestran que LA UTILIZACIÓN DE OTRA ALTERNATIVA DE TRANSPORTE, como es el caso del transporte informal, llámese carro o moto pirata, taxi colectivo, las aplicaciones, son las opciones que generan en los usuarios más COMODIDAD y AHORRO DE TIEMPO.



CONCLUSIONES

- 

En cuanto al uso del transporte específicamente, los resultados arrojan que el carro informal (pirata), la moto informal (moto taxi) son unos de los medios de transporte mas utilizados para los desplazamientos con un 23% del total de la población encuestada, y que en su mayoría son las mujeres quienes lo usan por COMODIDAD,
- 

Por su parte, las principales desventajas encontradas para el SITM son la AGLOMERACIÓN Y CONGESTIÓN DE PERSONAS, tanto en paraderos como en el medio de transporte, esto con un 79 % del total de la población encuestada y un 63% DEMORA EN LAS FRECUENCIAS, situaciones que se encuentran ligadas, pues una sucede a la otra.
- 

Un aspecto no menos importante resaltado en las problemáticas encontradas para el SITM, es el conformismo, la apatía y el desinterés, el cual se ve reflejado en 11% de los usuarios y no usuarios que NO OPINARON frente a la pregunta **¿Qué sensación, percepción o emoción le genera el SITM METROLINEA?**, siendo la respuesta: *“Prefiero no opinar porque igual no cambia nada”*.





CONCLUSIONES

RETOS DEL SISTEMA

- Aumentar las frecuencias en horas pico para evitar la aglomeración de pasajeros.
- Erradicar la informalidad, prestando un servicio de transporte de calidad continuamente.
- Brindar mas seguridad al usuario dentro del SITM, estaciones y paraderos.
- Vigilar y supervisar que se de cumplimiento a la cobertura en del servicio en horario nocturno.
- Prohibir la llamada “Guerra del centavo” (competir por pasajeros), (integración).
- Velar por la seguridad y el servicio hacia el adulto mayor, madres gestantes, mujeres en general, niños y niñas, usuarios con bebés en brazos, pasajeros con discapacidad o movilidad en general.
- Prohibir el ingreso de vendedores ambulantes al SISTEMA.
- Inspeccionar que se de cumplimiento al cambio y modernidad del parque automotor.

