



JALISCO
GOBIERNO DEL ESTADO

SESIÓN ORDINARIA COMISIÓN DE TARIFAS

Diciembre 2015



Secretaría de Movilidad
GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

IMTJ

Instituto de Movilidad y Transporte
del Estado de Jalisco

Orden del Día

- I. Apertura de la sesión por el Presidente de la Comisión de Tarifas.**
- II. Lista de asistencia y verificación de quórum por el Secretario Técnico.**
- III. Lectura y aprobación del acta anterior.**
- IV. Presentación del dictamen del IMTJ.**
- V. Votación de acuerdos de la Comisión de Tarifas.**
- VI. Cierre de la sesión por el Presidente de la Comisión de Tarifas.**

Presentación del Dictamen Técnico Artículo 151 de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco



Datos Generales

Del transporte público masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara

Demanda del servicio

- ✓ 4.1 millones de viajes totales en transporte público en el A.M.G.
 - Sistema de transporte masivo (Tren ligero y Macrobus) 330 mil viajes
 - Sistema de transporte convencional de autobuses 3.8 millones de viajes
- ✓ 1.5 millones de personas son usuarios del transporte público en el A.M.G.
- ✓ 117 mil quinientos son usuarios de los sistemas masivos de transporte

Oferta del servicio

- ✓ 13% de las unidades registradas cuentan con rampa para silla de ruedas.
- ✓ 270 rutas del transporte convencional
- ✓ 5,200 vehículos de transporte público convencional
- ✓ 12 mil kilómetros totales concesionados en el A.M.G.

Datos Generales

Del transporte público masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara

Indicadores de la operación

- ✓ 3 veces es el índice de sobre posición de rutas promedio en la red del A.M.G.
- ✓ 2.4 es la tasa promedio de viajes por habitante en transporte público
- ✓ 1.4 tasa promedio de transbordo en el sistema de transporte

Infraestructura especial de transporte público

- ✓ 16 Km de carriles segregado BRT
- ✓ 27 estaciones de las cuales 7 son exprés para el sistema BRT
- ✓ 23 Km de carril segregado para Tren Ligerero
- ✓ 29 estaciones de tren ligero de las cuales 17 son subterráneas

Prestadores del servicio

- ✓ 6 empresas
- ✓ 10 organizaciones
- ✓ 3 Organismos Públicos Descentralizados

Indicadores de funcionalidad y desempeño

- **La cobertura territorial de estas rutas** es del 85%, con mayor déficit en las áreas urbanas dispersas del AMG.
- **Modelo operacional hombre – camión con externalidades negativas sociales económicas y ambientales: grandes distancias, largos tiempos de desplazamiento, baja calidad de servicio, altos costos de transportación, inseguridad, altos niveles de accidentalidad y contaminación ambiental.**
- **Cobro directo del conductor con problemas de retorno de cambio al usuario,** evasión de ingresos e inseguridad en los ascensos y descensos de pasaje.
- **Altos niveles de ocupación en horas pico y bajos niveles de ocupación en horas valle.**

Indicadores de funcionalidad y desempeño

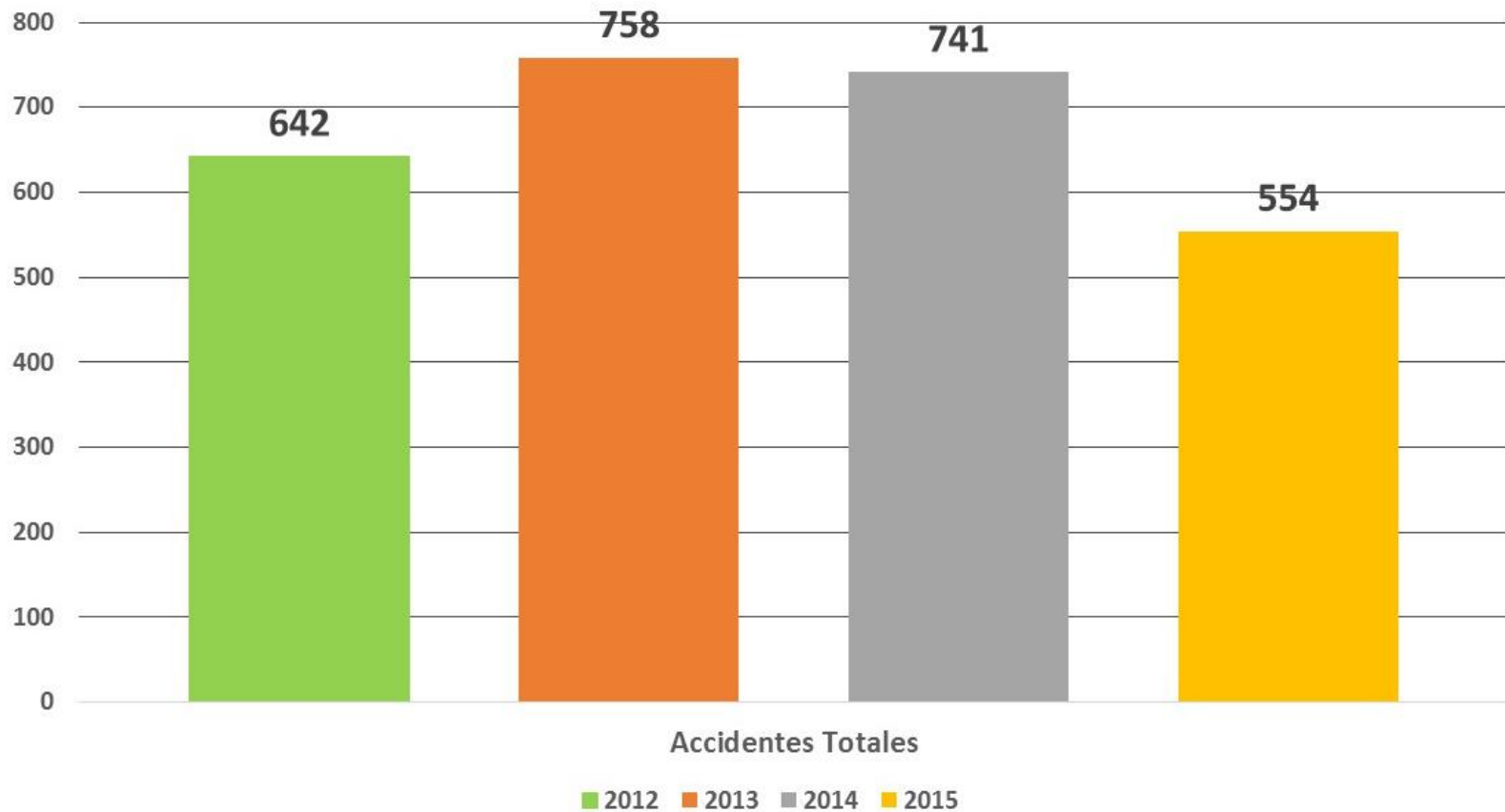
- **El índice de productividad conocido como IPK** – índice de pasajeros por kilómetro- se encontró como sigue:
 - IPK mayor a 4 en 13% de las rutas
 - IPK entre 3 y 4 en 23% de las rutas
 - IPK entre 2 y 3 en 30% de las rutas
 - IPK entre 1 y 2 en 26% de las ruta
 - IPK menor a 1 en 8 % de las rutas

Accidentes viales en donde participaron unidades del transporte público colectivo

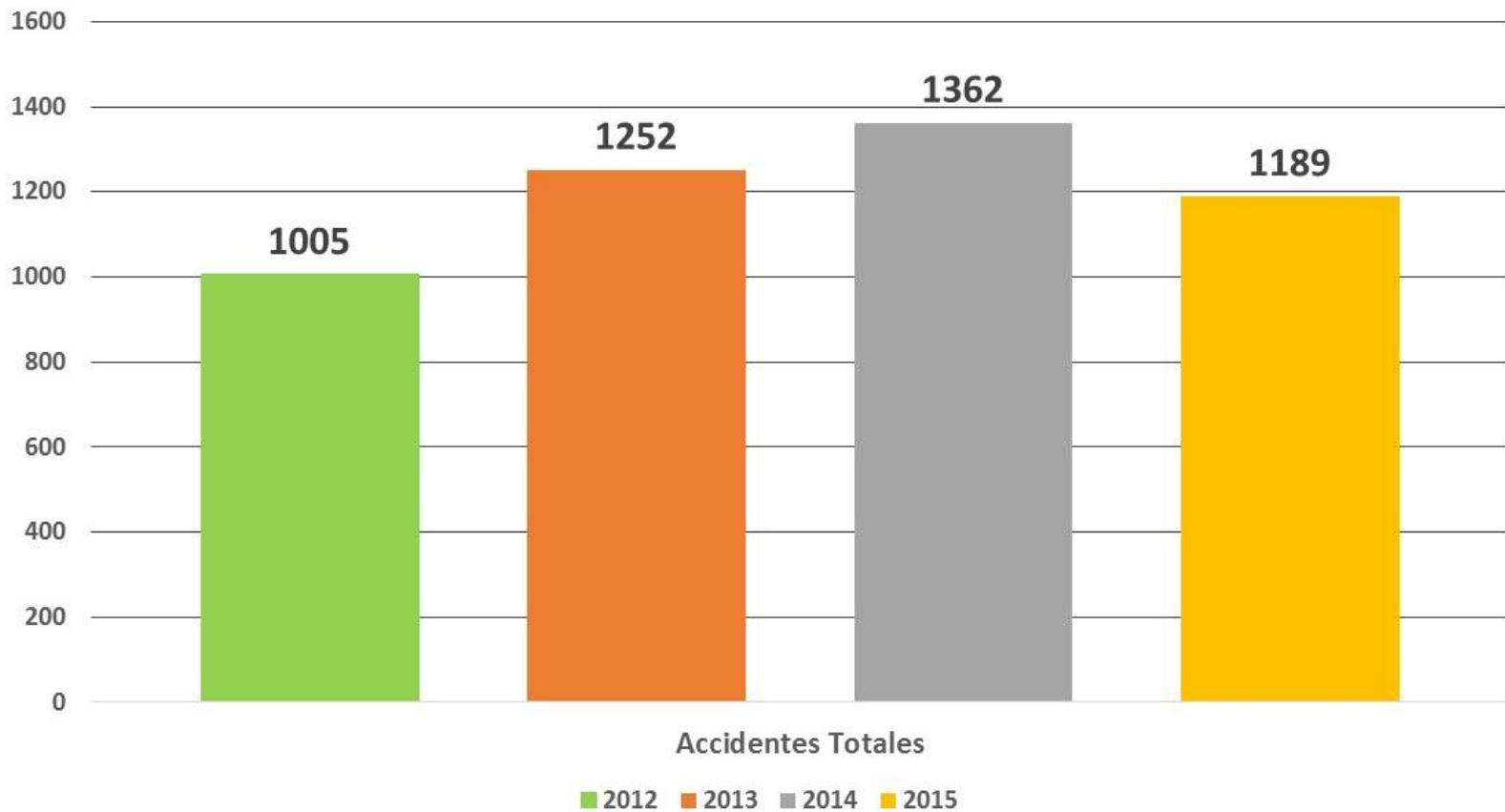
Fuente: Dirección General de
Seguridad Vial - **SEMOV**



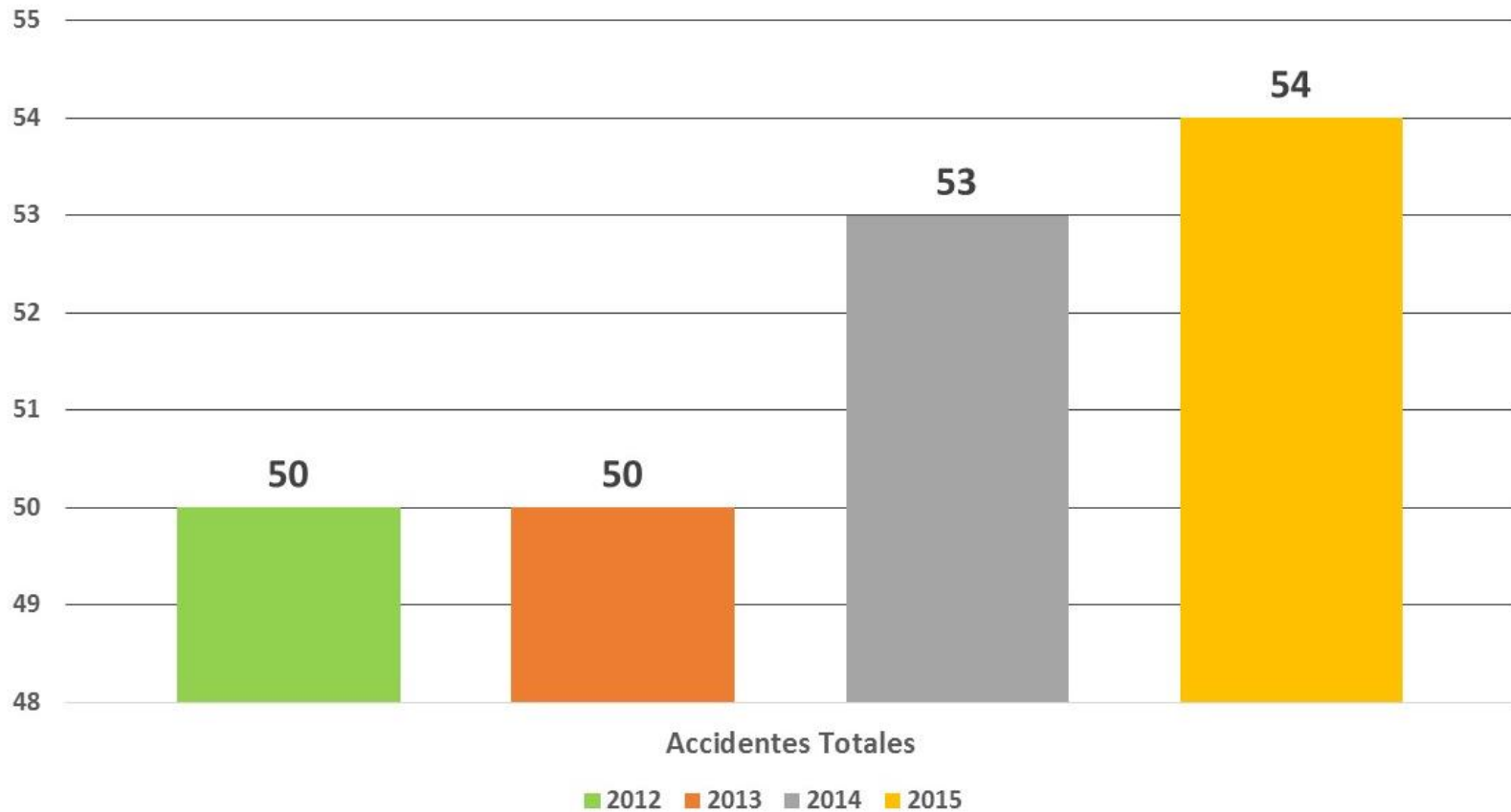
Accidentes con lesionados



Accidentes con heridos

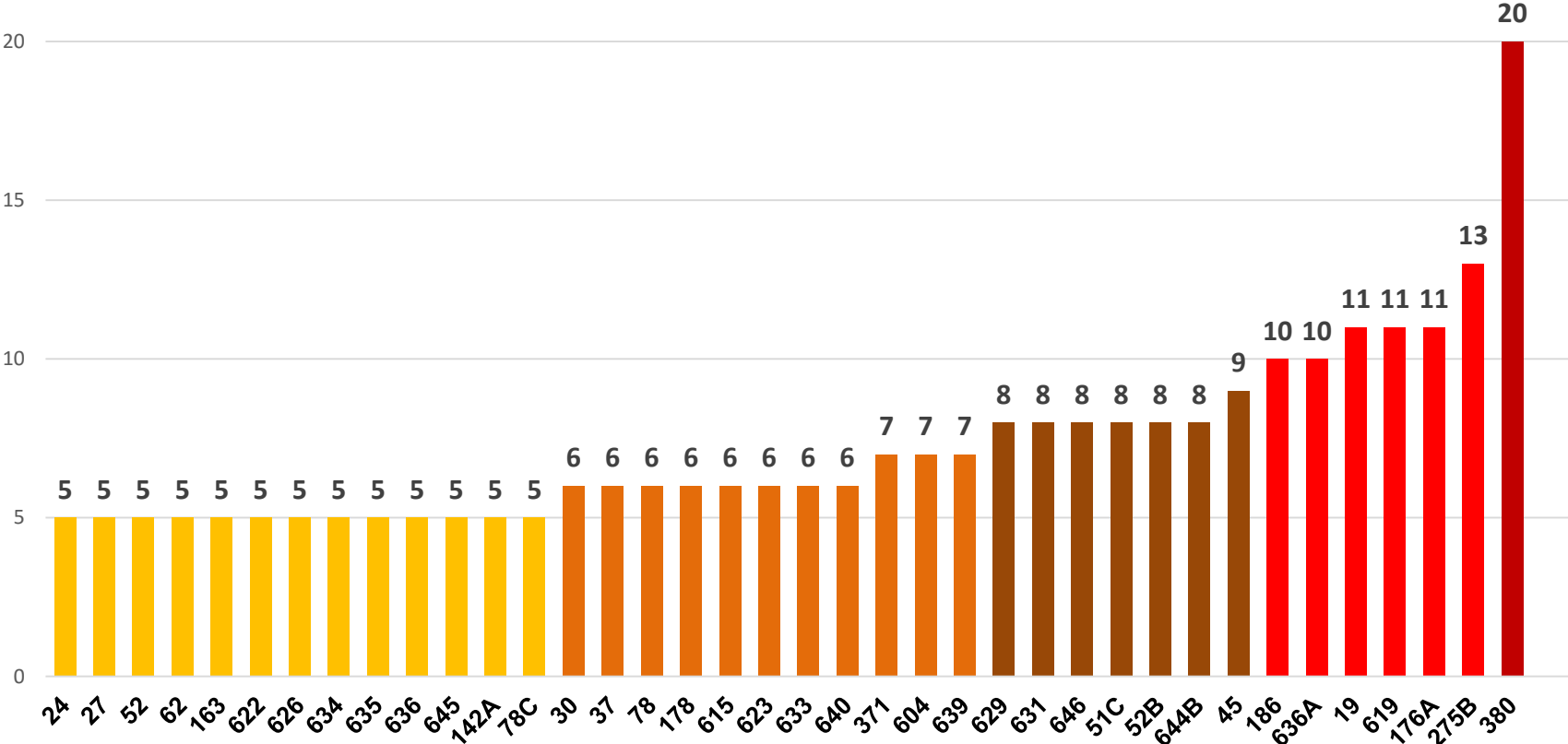


Accidentes fatales



Accidentes Por Ruta

(Solo los que tienen de 5 a más accidentes)



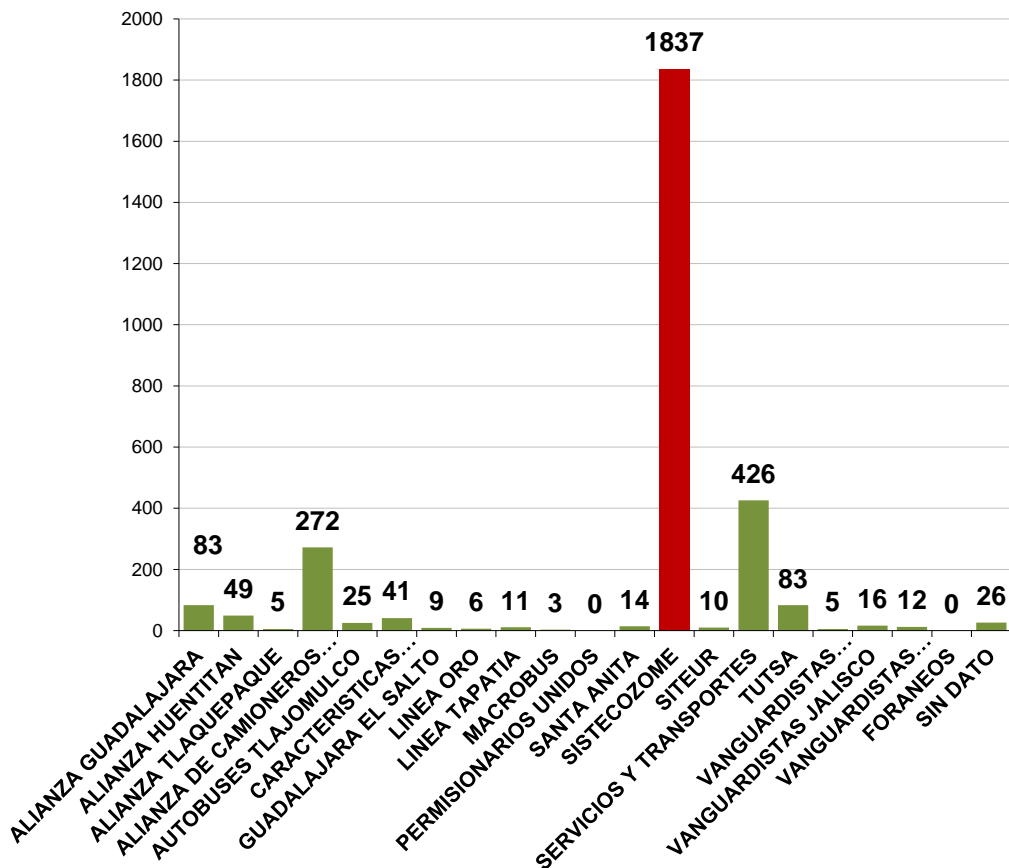
Quejas de la calidad de servicio del transporte público colectivo

Fuente: Dirección General de Transporte Público **SEMOV**



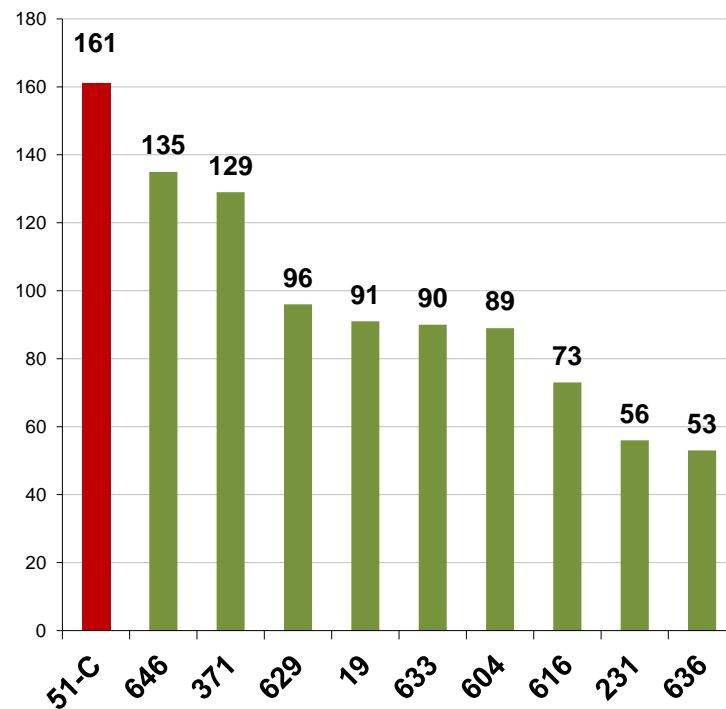
Total de quejas recibidas 2015: **2933**

Quejas por Empresa

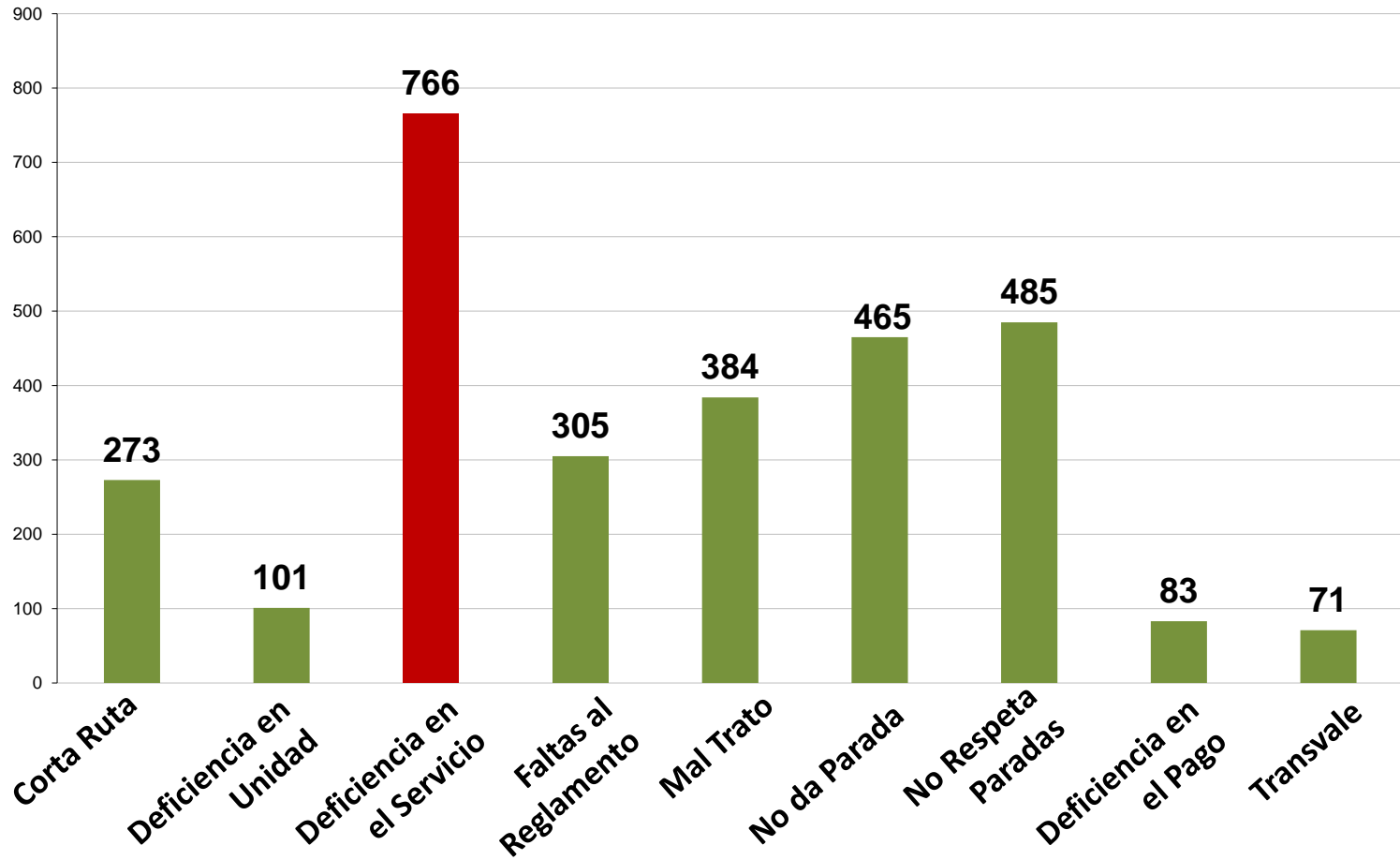


Quejas por Ruta

(Las 10 más reportadas)



Específico de Quejas



Avances

Acuerdo del C. Gobernador de fecha 08 de marzo de 2014

Fuente: Dirección General de
Transporte Público **SEMOV**



Rutas verificadas



- ✓ Alianza de Camioneros
 - ✓ Rutas 33A, 37, 39, 39A, 45A, 214, 258, 380 y 380A.
- ✓ Servicios y Transportes:
 - ✓ Rutas: 13, 163, 231, 231C, 368 y 371
- ✓ Sistecozome
 - ✓ Ruta: 15, 19, 24A, 25, 51AB, 51C, 142A, 400, 500, 604, 610, 611, 612, 614, 615, 616, 622, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 636A, 637, 637, 639, 641, 643, 644A, 646, 647,
- ✓ SITEUR
 - ✓ Sitren Tonalá y Sitren Vallarta
- ✓ TUTSA
 - ✓ 330
- ✓ TRANSPORTE VANGUARDISTA DE GUADALAJARA
 - ✓ 52C



Un total de 57 rutas, tan solo el **21%** de las **270** rutas en operación del Área Metropolitana de Guadalajara.

Inspección del servicio de las rutas verificadas y de características especiales

Fuente:

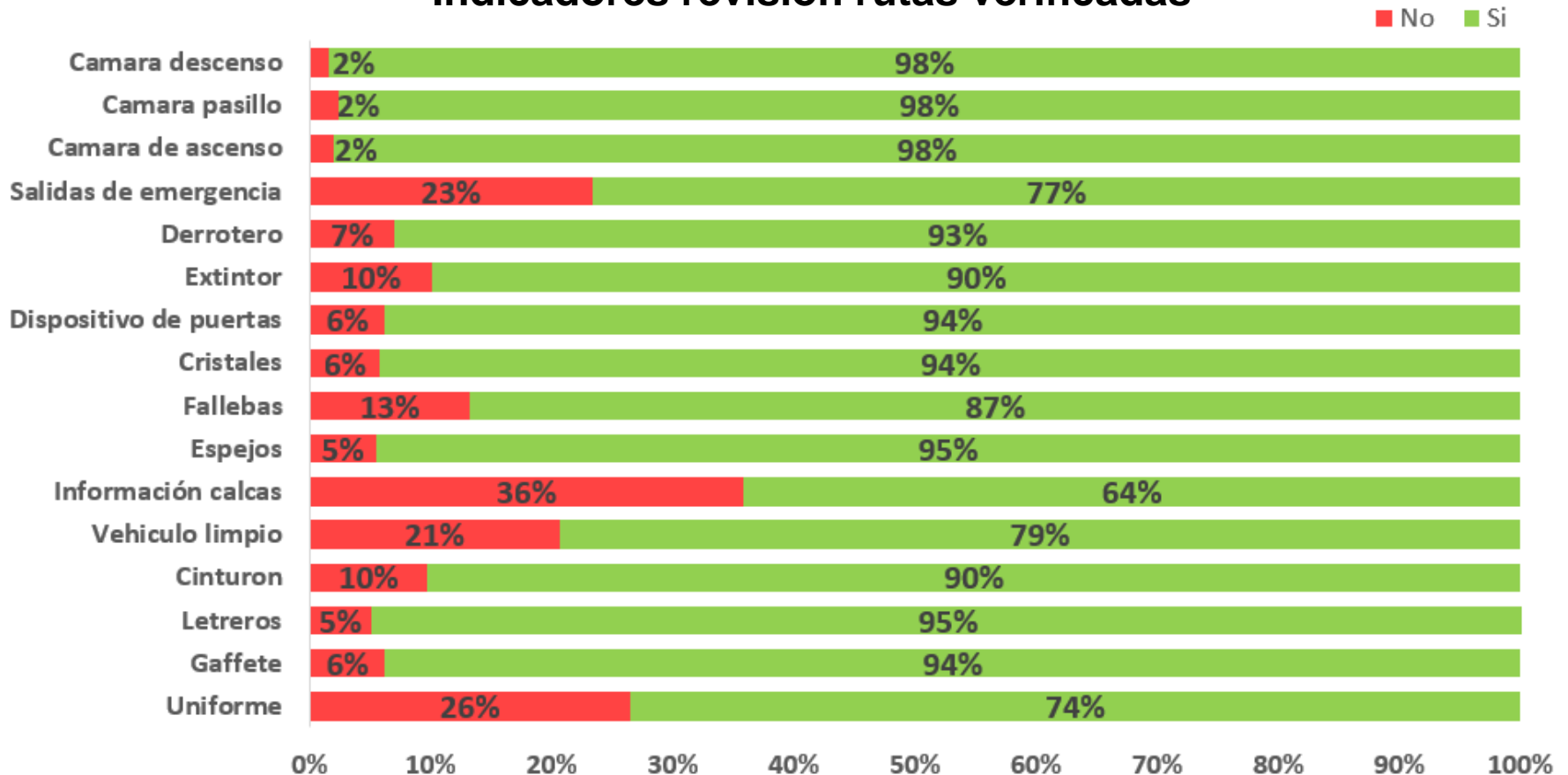
Dirección General de Transporte Público **SEMOV**

Dirección Jurídica del Transporte **SEMOV**

IMTJ

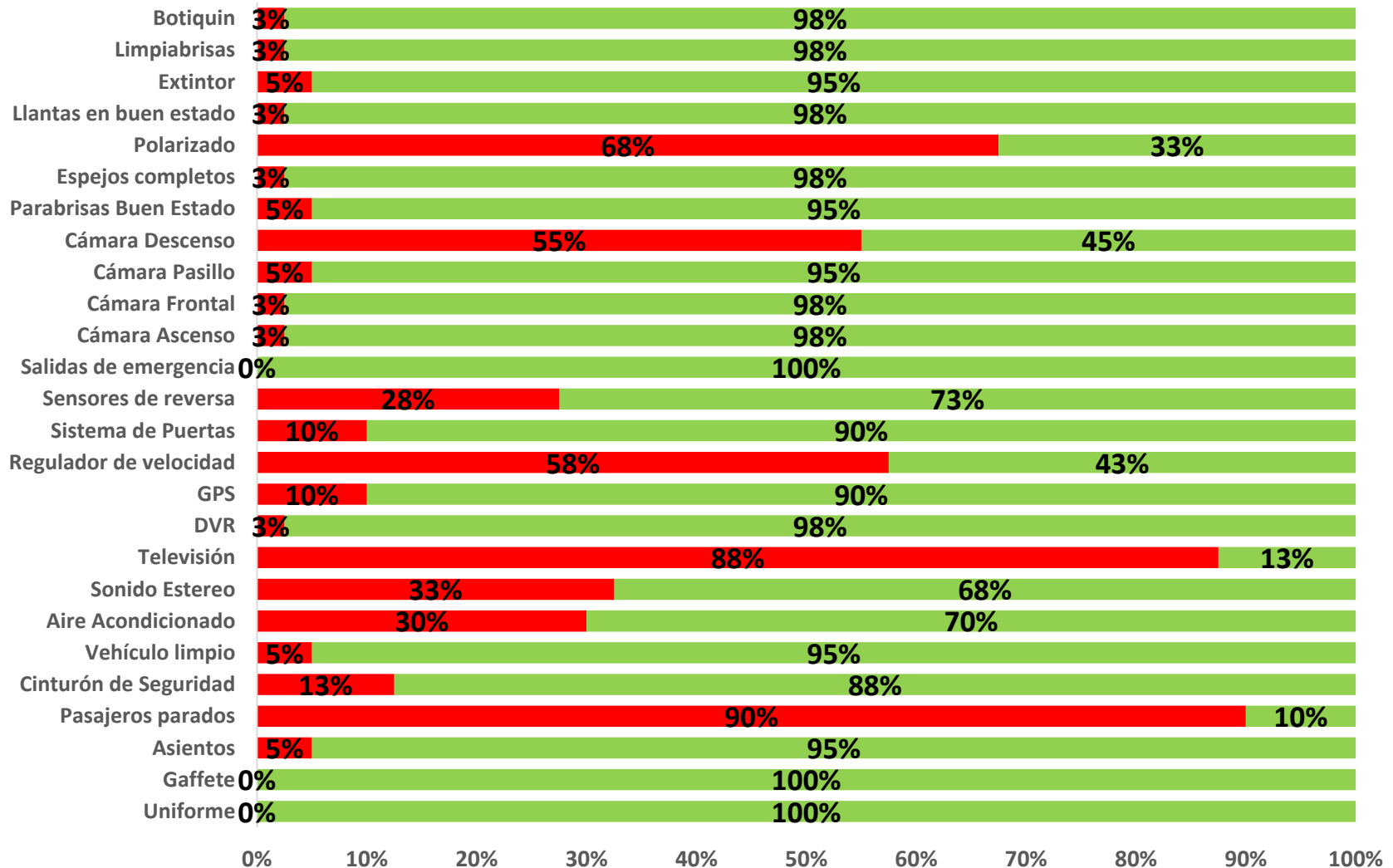
Revisión de rutas verificadas

Indicadores revisión rutas verificadas



Revisión de rutas de Características Especiales

Indicadores



Modernización del parque vehicular de transporte público



De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección General de Transporte Público, el servicio de transporte público de transporte colectivo de pasajeros es ofertado con **5,200** vehículos que se encuentran distribuidos entre las empresas, organizaciones y organismos públicos descentralizados prestadores del servicio de transporte público, de los cuales **4,344** se encuentran dentro de norma y **856** fuera de norma, habiéndose ya sustituido **1,036** vehículos.

1,036 vehículos sustituidos.



856 fuera de norma.



Encuesta de calidad de servicio de transporte público masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara

Fuente: **IMTJ**



RESUMEN EJECUTIVO DE LOS DATOS DE LA ENCUESTA

UNIVERSO DE ESTUDIO:	Usuarios del Transporte Público del Área Metropolitana de Guadalajara.
OBJETIVO DEL ESTUDIO:	Estudio entre Usuarios de Evaluación y Satisfacción del Transporte Público.
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:	23 al 27 de Noviembre de 2015.
USUARIOS ESTIMADOS:	1.5 millones
CASOS EN MUESTRA:	1,275 usuarios, llamados elementos.
RUTAS EN MUESTRA:	96 en muestra de 277 que representan el 58% de los usuarios.
CONFIANZA:	95%
ERROR:	±3%.
TÉCNICA DE MUESTREO:	Submuestreo Aleatorio Probabilístico con selección Proporcional por tamaño (<i>PPT</i>).
TÉCNICA DELEVANTAMIENTO:	Cara a cara y garantizando el anonimato del entrevistado.
PARTICIPANTES EN EL PROYECTO:	31 personas (1 director, 1 coordinador de logística, 2 supervisores, 20 encuestadores, 5 capturistas y 2 procesadores de datos).

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

RUTA	Casos
01	12
101	12
110	12
13	12
142	12
15	12
153 CTM	12
153A	12
176	12
176A	12
176B	12
177	12
178	12
180	12
182A	12
186 Azul	12
186 River	12

RUTA	Casos
24	12
25	12
258	12
258A	12
258D	12
27	12
275B	24
27A	12
30	12
30A	12
321	12
333	12
360-60	12
37	12
371	12
37A	12
380	36
380A	12

RUTA	Casos
400	12
45A-V1	12
45-V	12
51A	24
51C	12
52	12
52A	12
52B	12
55	12
59	12
59A	12
603A	12
604	12
605	12
610	12
611	12
611A	12

RUTA	Casos
614	12
619	36
619A	12
62	12
622	24
622A	12
623	24
625A	12
626	24
629-1	12
629B	12
63	12
631	12
632	12
634	12
635B	12
636	24
636A	12

RUTA	Casos
644A	12
644B	24
645	24
646	24
647	12
647A	12
706	12
706	12
707	12
78	12
78C	12
80B	12
A 19	12
L1	48
L2	24
MACROBUS	36
SITREN	15

FORMULARIO

La encuesta contó con 46 preguntas, 69 ítems y se dividió en 6 Secciones:

1. Identificación del Servicio, (8 preguntas, 8 ítems)
2. Perfil del Usuario, (4 preguntas, 4 ítems)
3. Perfil de Uso, (13 preguntas, 17 ítems)
4. Calificación de la Calidad del Servicio, (13 preguntas, 29 ítems)
5. Propuestas de Mejoramiento (3 preguntas, 3 ítems) y
6. Preferencias Declaradas (5 preguntas, 8 ítems)

FORMULARIO



ENCUESTA BASE DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



A) IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

RUTA: _____	FOLIO: _____
TIPO DEL SERVICIO Autobús _____ Caract. Espec _____ Macrobus _____ Tren _____	TIPO DE VEHÍCULO Veh. Norma actual _____ Veh. Norma anterior _____
Número Económico: _____	Tarifa: \$6) _____ \$7) _____ \$12) _____
PERCEPCIÓN DEL ESTADO FÍSICO DE LA UNIDAD: 1) BUENA 2) REGULAR 3) MALA	HORA APLICACIÓN: HRS _____ MIN _____ Formato 24 hrs

Introducción

Buenos días/tardes, soy (nombre), encuestador del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, estamos realizando una encuesta para evaluar la calidad del servicio de transporte público ¿sería tan amable de contestarme las siguientes preguntas?

B) PERFIL DEL USUARIO

1.- GENERO: 1) ___ Hombre 2) ___ Mujer

2.- ¿QUE EDAD TIENE? _____ años

3.- ¿A QUE SE DEDICA?

- 1) ___ Empleado de empresa pública 2) ___ Empleado de empresa privada 3) ___ Empresario
4) ___ Profesional independiente 5) ___ Ama de casa 6) ___ Jubilado
7) ___ Estudiante 8) ___ Desempleado 9) Otro ¿cuál? _____

4- CONDICIÓN (Palomear todas las que cumpla):

- a) ___ Normal
b) ___ Discapacitado: 1) ___ Sensorial y comunicación 2) ___ Motriz 3) ___ Mental 4) ___ Múltiples y otras
c) ___ Tercera edad (65 años o más)
d) ___ Mujer Embarazada

FORMULARIO

C) PERFIL DE USO

1.- ¿CUÁNTOS DÍAS A LA SEMANA UTILIZA EL TRANSPORTE PÚBLICO?

_____ días

2. ¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA?

1) ___ Toda la semana

2) ___ De lunes a sábado

3) ___ De lunes a viernes

4) ___ Tres o cuatro días a la semana

5) ___ Fines de semana

6) ___ Variable

3.- ¿CUÁL ES SU MOTIVO DE VIAJE?

1) ___ Casa

2) ___ Trabajo

3) ___ Escuela

4) ___ Ventas o mensajería

5) ___ Compras

6) ___ Salud

7) ___ Deporte

8) ___ Diversión

9) Otro, ¿cuál? _____

4.- ¿QUÉ OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZA PARA COMPLETAR SU TRASLADO? (Respuesta Múltiple)

1) ___ Taxi

2) ___ Mototaxi

3) ___ Uber

4) ___ Camioneta comunitaria

5) ___ Bicicleta

5.- ¿CUÁNTO TIEMPO CAMINA A LA PARADA DEL TRANSPORTE?

_____ minutos

6.- ¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ PARA ABORDAR EL TRANSPORTE PÚBLICO?

1) ___ Menos de 1 minuto

2) ___ De 1 a 3 minutos

3) ___ Más de 3 minutos y 5 minutos

4) ___ Más de 5 minutos y hasta 10 minutos

5) ___ Más de 10 minutos y hasta 15 minutos

6) ___ Más de 15 minutos y 30 minutos

7) ___ Más de 30 minutos

7.- ¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A SU DESTINO FINAL? (De inicio a fin, contando posibles transbordos)

1) ___ menos de 15 min

2) ___ entre 15 y 30 min

3) ___ entre 30 y 1 hora

4) ___ entre 1 y 1 ½ hora

5) ___ más de 1 ½ hora

8.- ¿CUÁNTOS CAMIONES UTILIZA POR VIAJE?

1) ___ 1

2) ___ 2

3) ___ 3

4) ___ 4

5) ___ 5

6) ___ 6

7) ___ más de 6

9.- ¿LA FORMA EN QUE PAGA EL TRANSPORTE PÚBLICO ES...? (pago inmediato en el que viaja)

1) ___ Efectivo (brincar siguiente pregunta)

2) ___ Transvale (pasar a la siguiente pregunta)

3) ___ Bienevale (pasar a la siguiente pregunta)

4) ___ Tarjeta de prepago (solo tren, sitren o macrobús)

10.- ¿HA SUFRIDO DISCRIMINACIÓN POR PAGAR CON TRANSVALE O BIENEVALE?

1) ___ Nunca

2) ___ Rara vez

3) ___ Pocas veces

4) ___ Casi siempre

5) ___ Siempre

FORMULARIO

11.- ¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TRANSPORTE PÚBLICO?

_____ pesos

12.- EN CASO DE USAR OTRO MEDIO COMPLEMENTARIO ¿CUÁNTO GASTA AL DÍA EN TAXI, MOTOTAXI, UBER, CAMIONETA COMUNITARIA O BICICLETA?

_____ pesos

13.- ¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?

1) ___ Sí 2) ___ No

D) CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

	1) Pésima	2) Mala	3) Regular	4) Buena	5) Muy buena
1. Accesibilidad					
1.1. Accesibilidad a la ruta de transporte				[1] [2] [3] [4] [5]	
1.2. Accesibilidad al vehículo de transporte				[1] [2] [3] [4] [5]	
2. Disponibilidad: Frecuencia de paso de los vehículos				[1] [2] [3] [4] [5]	
3. Rapidez: Tiempo de traslado				[1] [2] [3] [4] [5]	
4. Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto				[1] [2] [3] [4] [5]	
5. Conectividad: vinculación con otras rutas de transporte				[1] [2] [3] [4] [5]	
6. Confort:					
6.1. Confort del vehículo de transporte				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.1 Accesos				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.2 Pisos				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.3 Asientos				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.4 Ventilación				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.5 Iluminación				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.1.6 Limpieza				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.2 Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo				[1] [2] [3] [4] [5]	
6.3 Confort del vehículo durante el viaje				[1] [2] [3] [4] [5]	
7. Seguridad:					
7.1 Personal				[1] [2] [3] [4] [5]	
7.2 En relación a la confusión del chofer				[1] [2] [3] [4] [5]	
8. Información					
8.1. Información al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros				[1] [2] [3] [4] [5]	
9. Atención					
9.1. Atención del conductor al usuario con respeto y cordialidad				[1] [2] [3] [4] [5]	
9.2. Atención pública a quejas sobre la calidad del servicio				[1] [2] [3] [4] [5]	

FORMULARIO

ENCUESTA BASE DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

FOLIO: XXXX

	1) Pésima	2) Mala	3) Regular	4) Buena	5) Muy buena				
10. Infraestructura									
10.1. Calidad de los paraderos				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.2. Calidad de las estaciones				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.3. Calidad de las terminales				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
10.4. Equipamiento de acceso y prepago (en tren, macrobús y sitres)				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
11. Pago									
11.1. Facilidad de pago				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
12. Costo									
12.1. Costo del transporte público				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13. Calificación General (Preguntar de todas)									
13.1. Del servicio de autobuses				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13.2. Del servicio del macrobús				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	
13.3. Del servicio del tren				[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	

E) PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

1.- ¿POR FAVOR DÍGAME CUÁLES SON LAS 3 PROPUESTAS QUE USTED CONSIDERA MÁS IMPORTANTES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

F) PREFERENCIAS DECLARADAS

1.- ¿CONSIDERA QUE UN BUEN TRANSPORTE PÚBLICO CONTRIBUYE DE MANERA DETERMINANTE EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDAD?

1) ___ Si 2) ___ No

2.- ¿SI HUBIERA UN MEJOR TRANSPORTE PÚBLICO LO UTILIZARÍA COMO SU MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL?

1) ___ Si 2) ___ No

FORMULARIO

3.- ¿ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZAR EL TRANSPORTE PÚBLICO EN COMBINACIÓN CON OTROS MODOS DE TRANSPORTE?

1) ___ Si (Contestar cuáles)

2) ___ No (Contestar por qué)

¿Con cuáles?

¿Por qué?

4.- ¿SI HUBIERA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR UNA TARIFA MAYOR A LA ACTUAL?

1) ___ Si

2) ___ No (Contestar por qué)

¿Por qué?

5.- ¿SI EXISTIERA UN SISTEMA DE PREPAGO QUE FAVORECIERA LA CALIDAD Y COSTO GENERAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZARLO?

1) ___ Si

2) ___ No (Contestar por qué)

¿Por qué?

Yo encuestador _____, declaro que realicé mi trabajo con honestidad y profesionalismo. Declaro que toda la información contenida en este cuestionario es verídica y refleja la opinión exacta del entrevistado.

Firma del Encuestador: _____ Fecha de Entrevista: |__|_|_| - |__|_|_| - |2|0|1|5|
Día Mes Año

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

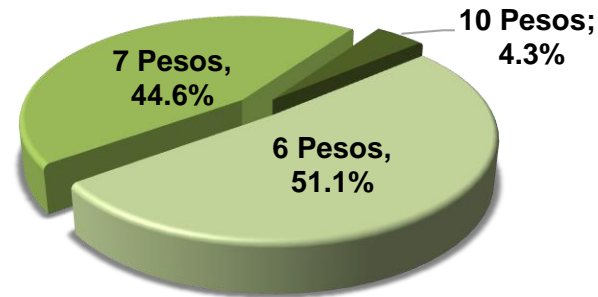
SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TIPO DE SERVICIO

87.7%



TARIFA DE AUTOBUSES SERVICIO NORMAL
Distribución del 87.7% de Autobús Servicio Normal



3.8%



**Autobús:
Características
Especiales**

2.8%



Macrobús

5.6%



Tren

Fuente: IMTJ

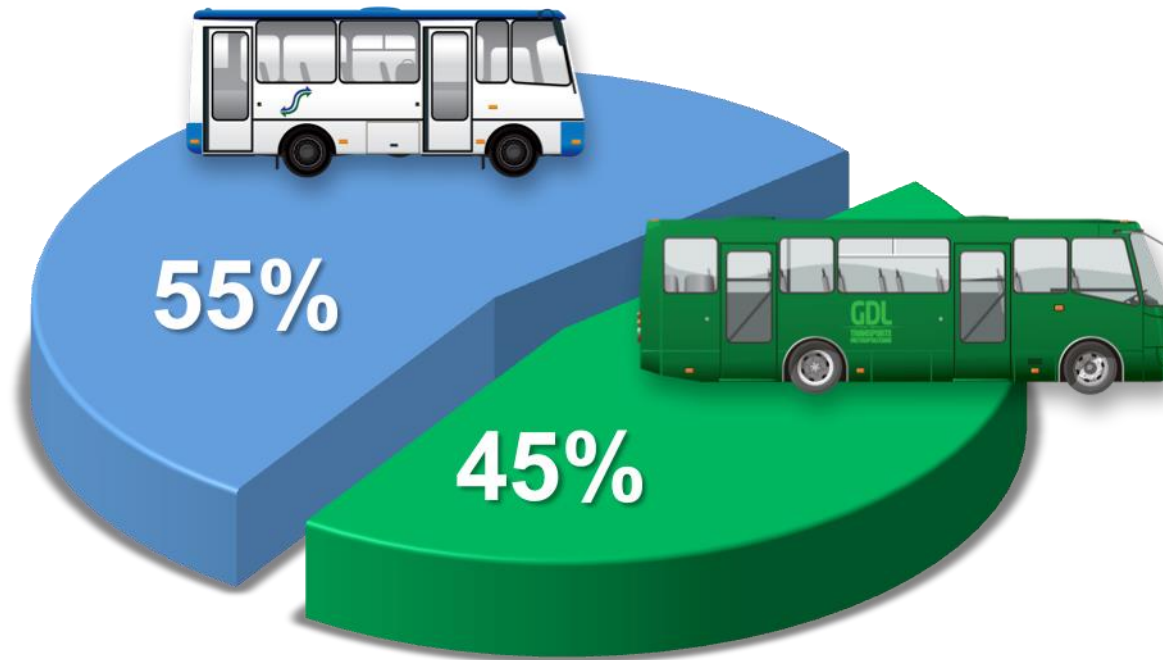
**Autobús: Servicio
Normal**

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TIPO DE VEHÍCULO

■ Vehículo Norma Actual

■ Vehículo Norma Anterior



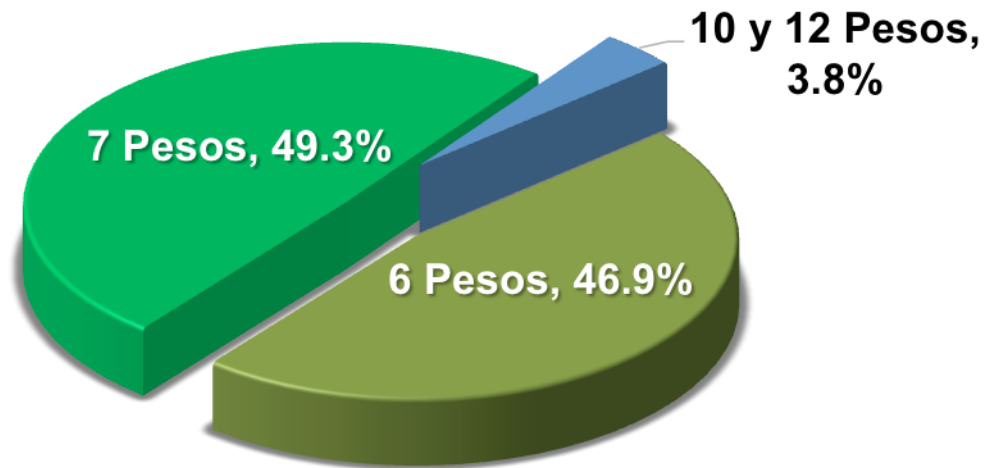
Dentro de la Norma Actual se incluye el Tren Ligero y Macrobus.

Fuente: IMTJ

SECCIÓN A: IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

TARIFA

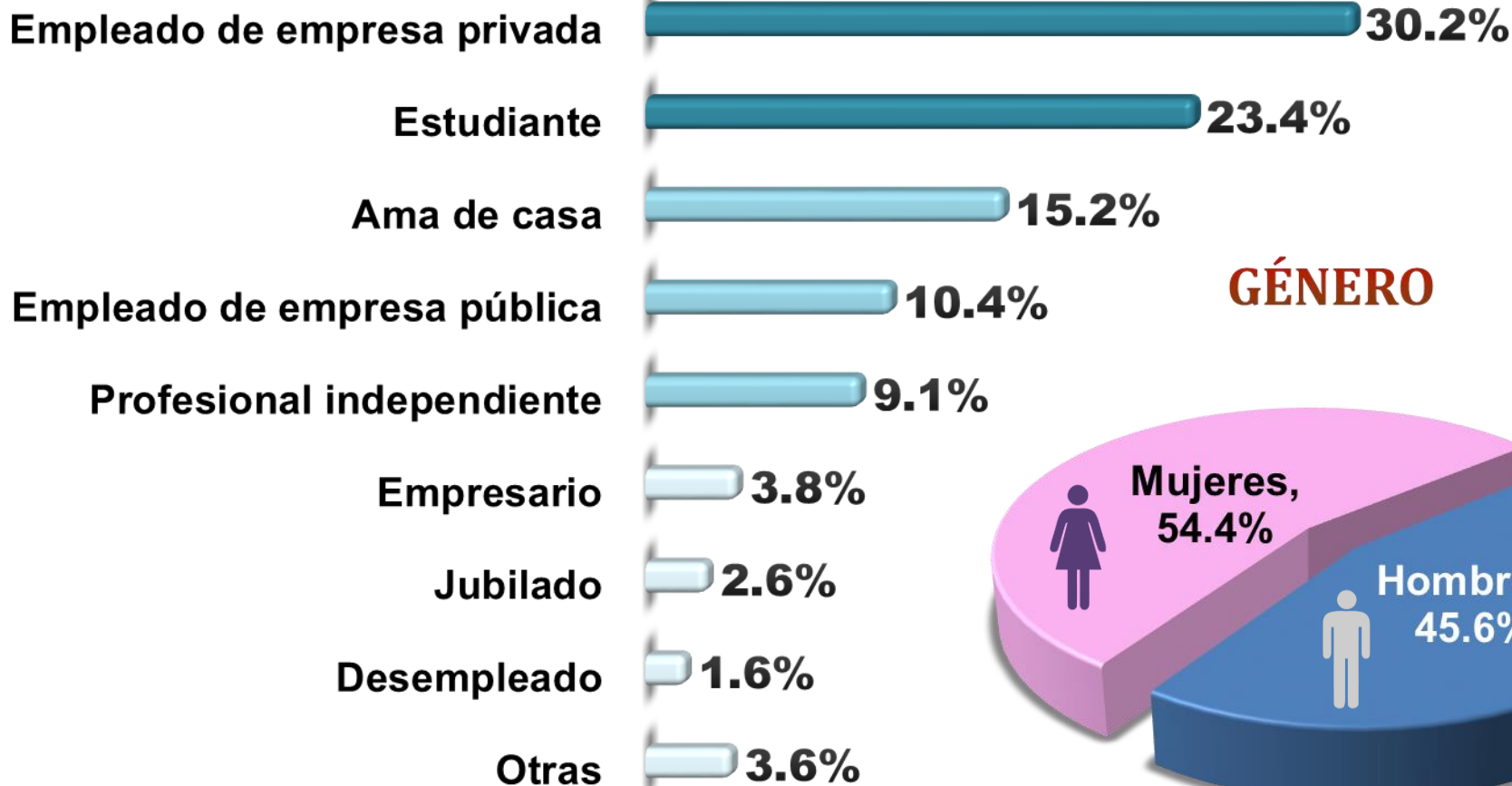
**Sistema de Transporte Público en General
Se incluye Tren Ligero y Macrobus**



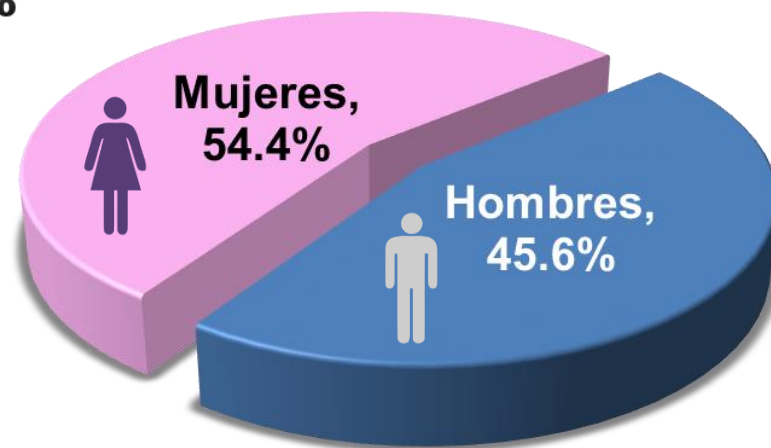
Fuente: IMTJ

SECCIÓN B: PERFIL DEL USUARIO

¿A QUÉ SE DEDICA?



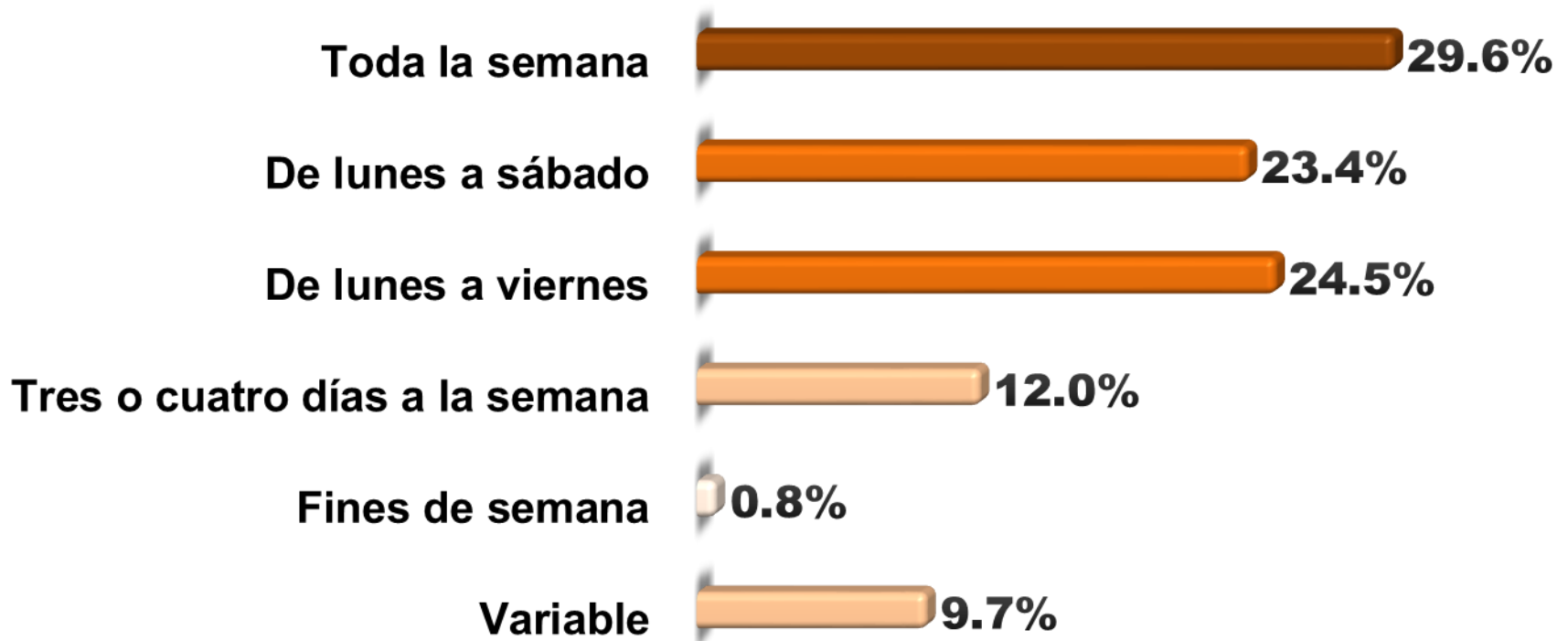
GÉNERO



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

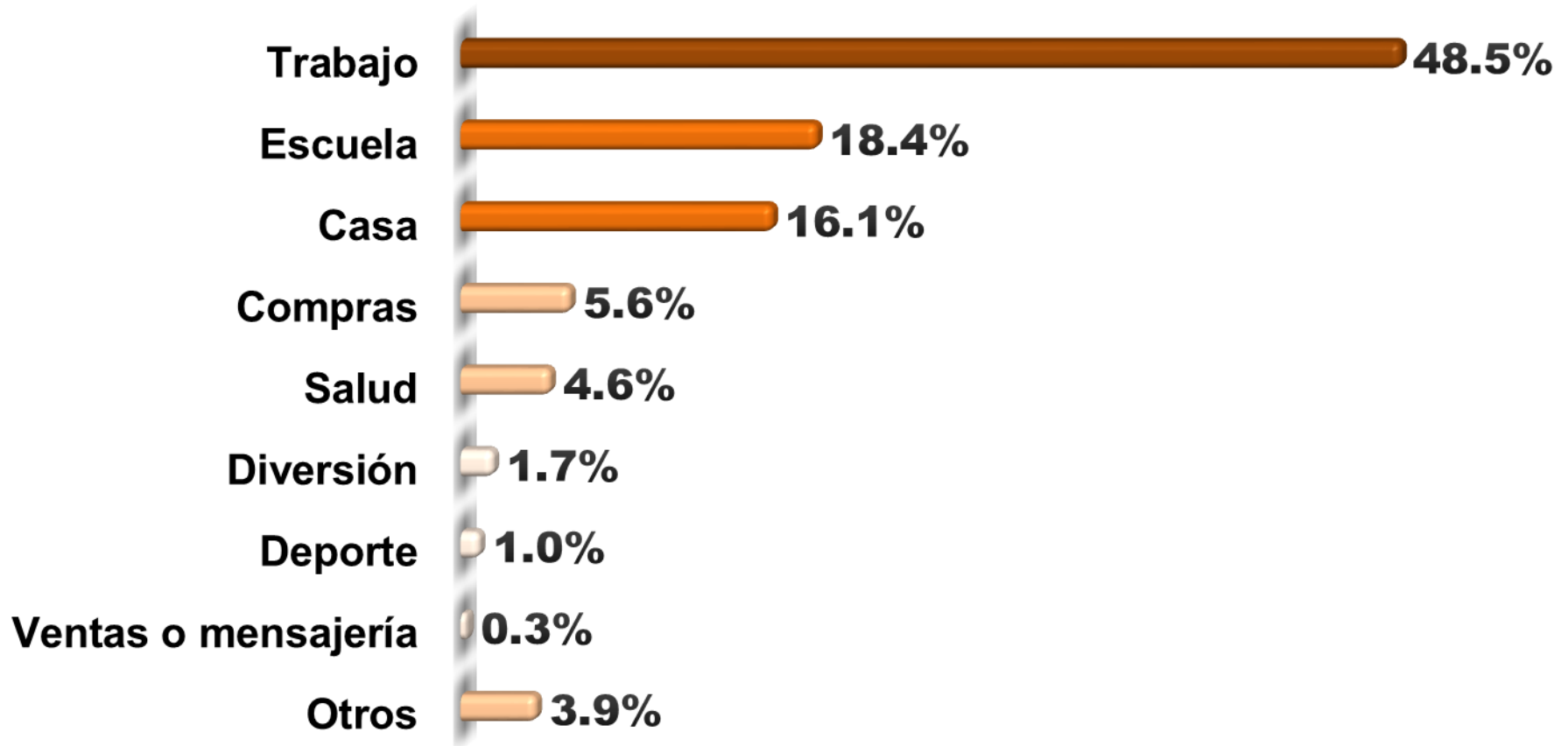
¿QUÉ DÍAS DE LA SEMANA?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿CUÁL ES SU MOTIVO DE VIAJE?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

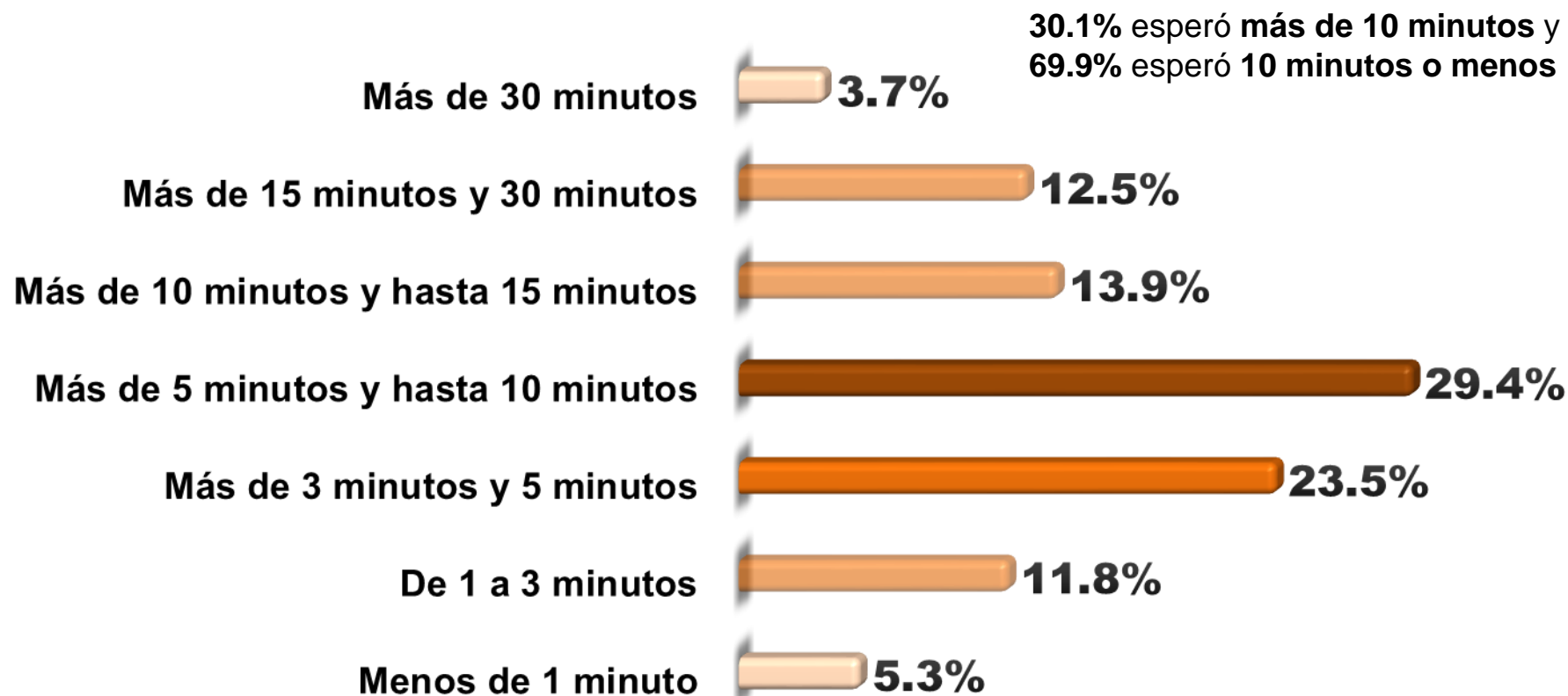
¿CUÁNTO TIEMPO CAMINA A LA PARADA DEL TRANSPORTE?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

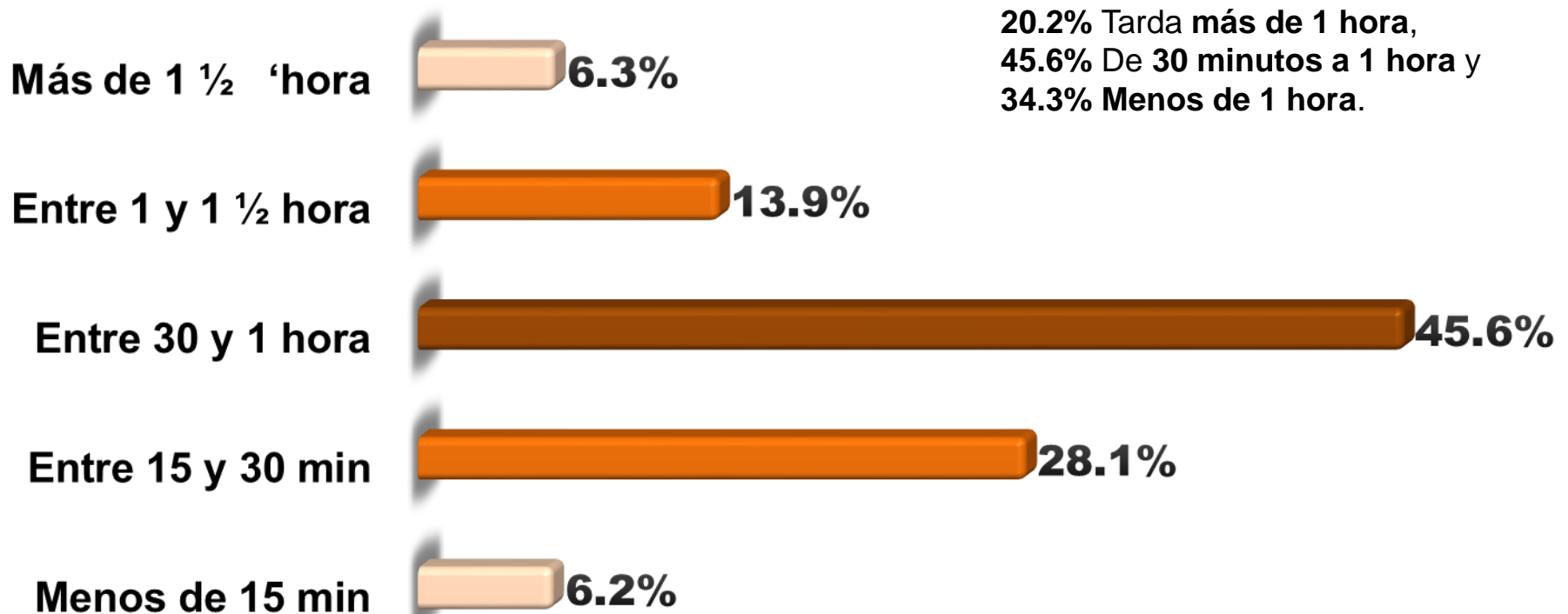
¿CUÁNTOS MINUTOS ESPERÓ PARA ABORDAR EL TRANSPORTE PÚBLICO?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

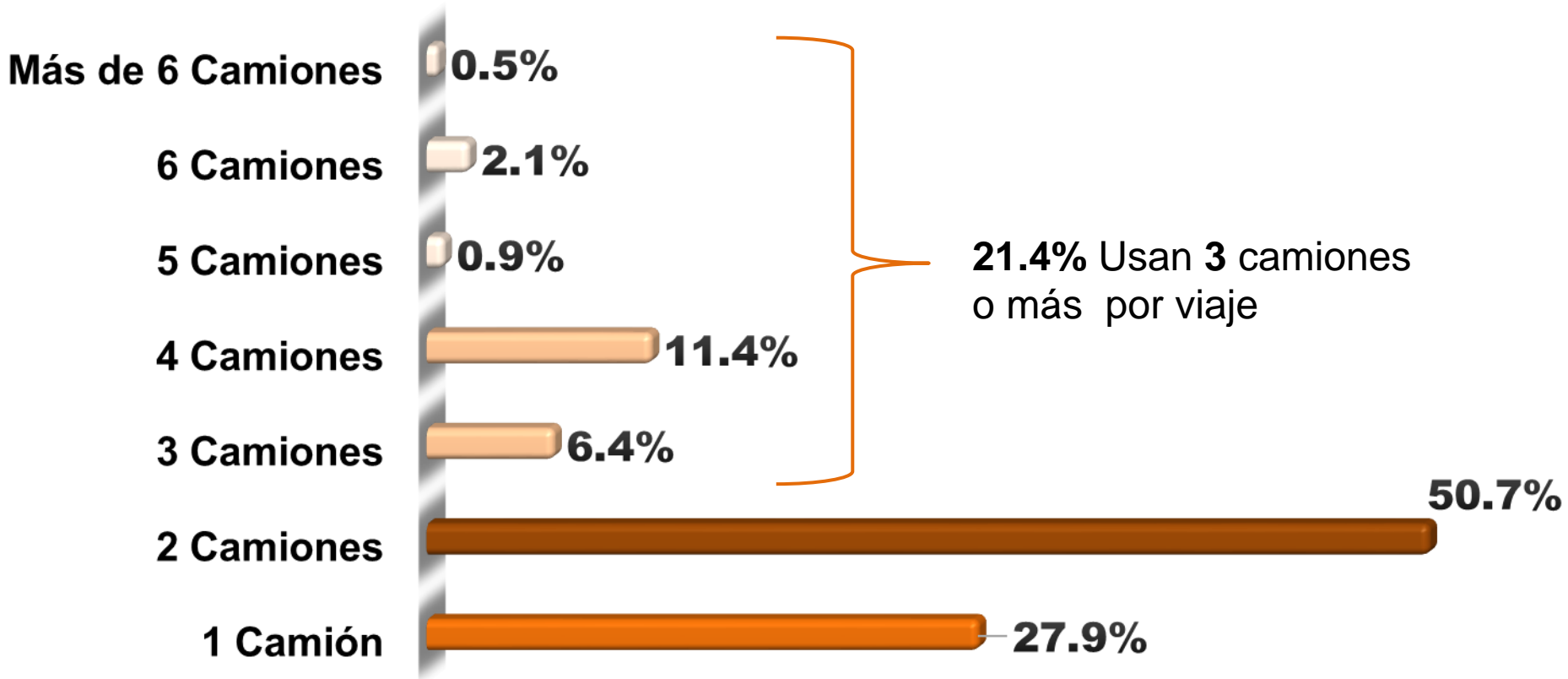
¿CUÁNTO TIEMPO TARDA EN LLEGAR A SU DESTINO FINAL?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿CUÁNTOS CAMIONES UTILIZA POR VIAJE?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿LA FORMA EN QUE PAGA EL TRANSPORTE PÚBLICO ES...?

Efectivo



Transvale



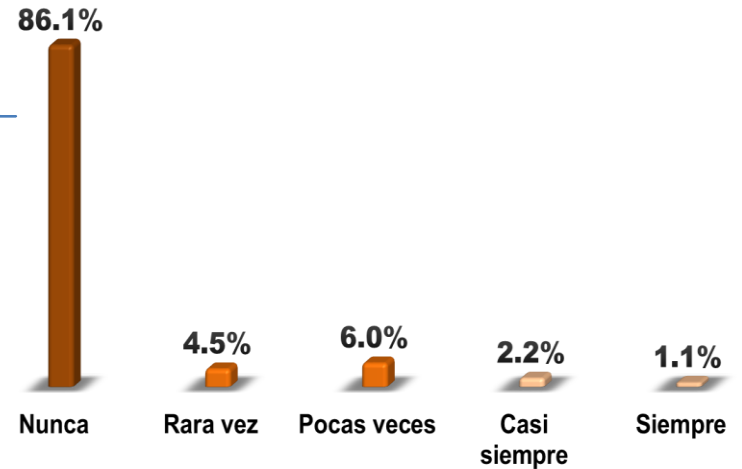
Bienevale



Tarjeta de prepago



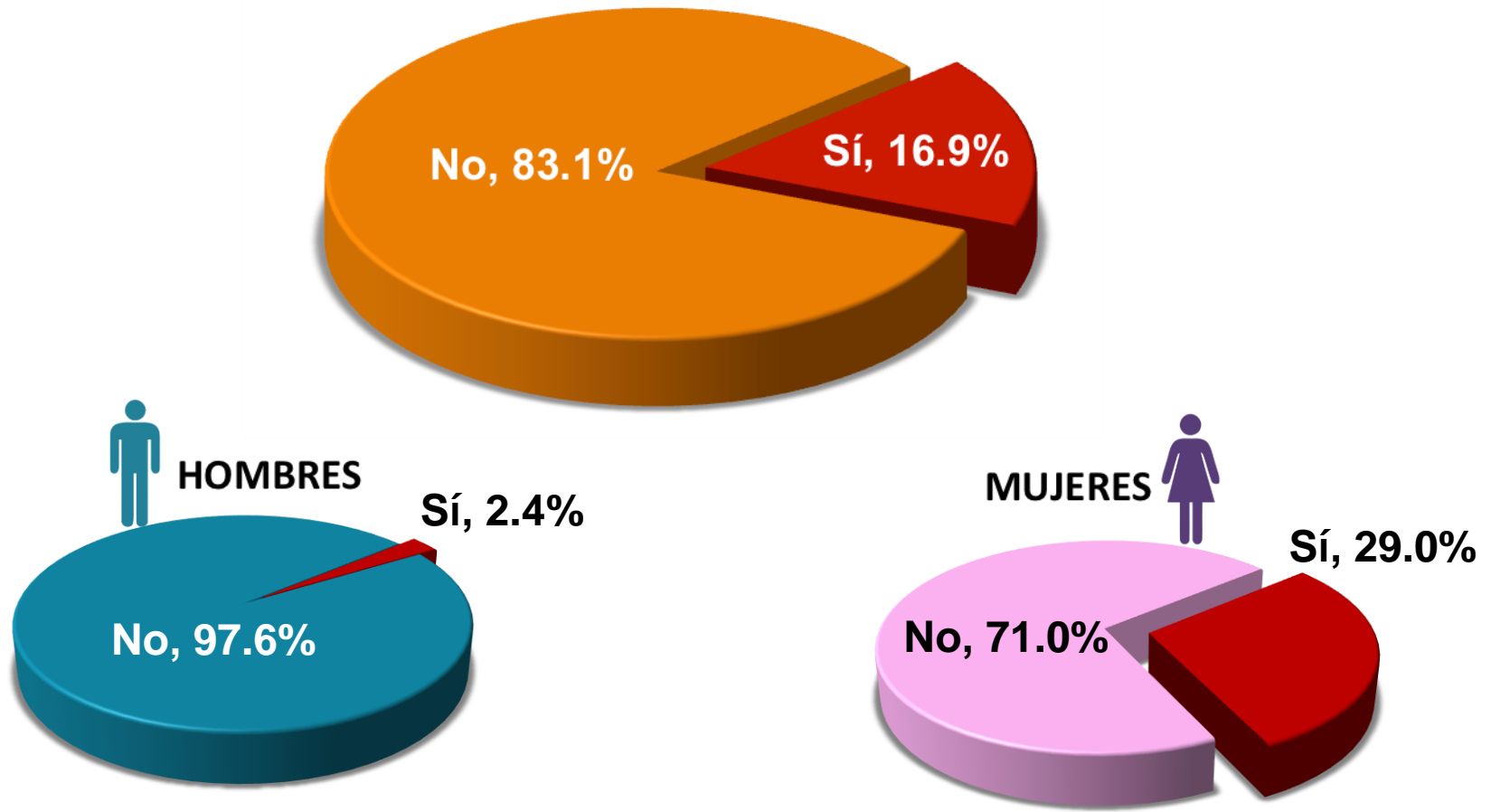
¿HA SUFRIDO DISCRIMINACIÓN POR PAGAR CON TRANSVALE O BIENEVALE?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN C: PERFIL DE USO

¿HA SIDO VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL?



Fuente: IMTJ

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano

Calificación Promedio: **4.10**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	56.9%	33.3%	6.9%	2.8%	4.34	
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	51.4%	33.3%	6.9%	6.9%		1.4%
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	52.8%	33.3%	8.3%	2.8%	4.31	
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	58.3%	29.2%	5.6%	5.6%	4.38	
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	44.4%	40.3%	9.7%	4.2%	4.22	
6	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	50.0%	36.1%	8.3%	5.6%	4.31	
		6.1	Del vehículo de transporte	51.4%	27.8%	9.7%	6.9%		4.2%
		6.2	Accesos	47.2%	31.9%	12.5%	5.6%		2.8%
		6.3	Pisos	48.6%	40.3%	6.9%	4.2%		
		6.4	Asientos	48.6%	33.3%	8.3%	6.9%		2.8%
		6.5	Ventilación	55.6%	25.0%	9.7%	4.2%		5.6%
		6.6	Iluminación	50.0%	37.5%	6.9%	4.2%		1.4%
		6.7	Limpieza	55.6%	30.6%	5.6%	4.2%		4.2%
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	8.3%	11.1%	31.9%	19.4%		29.2%
6.9	Del vehículo durante el viaje	48.6%	30.6%	12.5%	2.8%	5.6%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	61.1%	25.0%	6.9%	5.6%	4.31	
		7.2	En relación a la conducción del chofer	54.2%	27.8%	6.9%	8.3%		2.8%
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	47.2%	31.9%	9.7%	5.6%	4.10	
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	50.0%	27.8%	12.5%	6.9%	4.15	
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	56.9%	20.8%	9.7%	5.6%		6.9%
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	87.5%		5.6%	1.4%	4.56	
		10.2	Calidad de las estaciones	65.3%	30.6%	1.4%	1.4%		1.4%
		10.3	Calidad de las terminales	65.3%	29.2%	1.4%	1.4%		2.8%
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	51.4%	40.3%		4.2%		4.2%
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	19.4%	38.9%	23.6%	12.5%	5.6%	3.54
12	Costo:	12.1	Del transporte público	12.5%	40.3%	18.1%	16.7%	12.5%	3.24

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano Línea 1

Calificación Promedio: **4.06**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	66.7%	20.8%	8.3%	4.2%	4.41		
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	62.5%	22.9%	4.2%	8.3%		2.1%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	62.5%	18.8%	10.4%	4.2%	4.31		
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	62.5%	22.9%	4.2%	8.3%	2.1%	4.35	
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	54.2%	22.9%	14.6%	6.3%	2.1%	4.21	
5	Conectividad:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	60.4%	27.1%	6.3%	6.3%	4.42		
6	Confort:	6.1	Del vehículo de transporte	58.3%	18.8%	8.3%	8.3%	6.3%	3.72	
		6.2	Accesos	50.0%	27.1%	10.4%	8.3%	4.2%		
		6.3	Pisos	56.3%	31.3%	6.3%	6.3%			
		6.4	Asientos	54.2%	25.0%	8.3%	8.3%	4.2%		
		6.5	Ventilación	62.5%	14.6%	8.3%	6.3%	8.3%		
		6.6	Iluminación	54.2%	31.3%	6.3%	6.3%	2.1%		
		6.7	Limpieza	60.4%	22.9%	4.2%	6.3%	6.3%		
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	6.3%	10.4%	29.2%	18.8%	35.4%		
		6.9	Del vehículo durante el viaje	56.3%	18.8%	12.5%	4.2%	8.3%		
7	Seguridad:	7.1	Personal	66.7%	16.7%	6.3%	8.3%	2.1%	4.25	
		7.2	En relación a la conducción del chofer	58.3%	16.7%	8.3%	12.5%	4.2%		
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	50.0%	20.8%	12.5%	8.3%	8.3%	3.96	
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	52.1%	20.8%	12.5%	10.4%	4.2%	4.05	
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	60.4%	12.5%	8.3%	8.3%	10.4%		
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	81.3%	8.3%	2.1%	6.3%	2.1%	4.55	
		10.2	Calidad de las estaciones	77.1%	16.7%	2.1%	2.1%	2.1%		
		10.3	Calidad de las terminales	70.8%	20.8%	2.1%	2.1%	4.2%		
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	60.4%	29.2%	4.2%	6.3%			
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	20.8%	45.8%	18.8%	10.4%	4.2%	3.69	
12	Costo:	12.1	Del transporte público	8.3%	35.4%	20.8%	18.8%	16.7%	3.00	

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tren Eléctrico Urbano Línea 2

Calificación Promedio: **4.12**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	37.5%	58.3%	4.2%	4.21		
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	29.2%	54.2%	12.5%		4.2%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	33.3%	62.5%	4.2%	4.29		
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	50.0%	41.7%	8.3%	4.42		
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	25.0%	75.0%		4.25		
5	Conectividad:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	29.2%	54.2%	12.5%	4.2%	4.08	
		6.1	Del vehículo de transporte	37.5%	45.8%	12.5%	4.2%		
6	Confort:	6.2	Accesos	41.7%	41.7%	16.7%	3.89		
		6.3	Pisos	33.3%	58.3%	8.3%			
		6.4	Asientos	37.5%	50.0%	8.3%		4.2%	
		6.5	Ventilación	41.7%	45.8%	12.5%			
		6.6	Iluminación	41.7%	50.0%	8.3%			
		6.7	Limpieza	45.8%	45.8%	8.3%			
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	12.5%	12.5%	37.5%		20.8%	16.7%
		6.9	Del vehículo durante el viaje	33.3%	54.2%	12.5%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	50.0%	41.7%	8.3%	4.42		
		7.2	En relación a la conducción del chofer	45.8%	50.0%	4.2%			
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	41.7%	54.2%	4.2%	4.38		
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	45.8%	41.7%	12.5%	4.35		
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	50.0%	37.5%	12.5%			
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	100.0%			4.56		
		10.2	Calidad de las estaciones	41.7%	58.3%				
		10.3	Calidad de las terminales	54.2%	45.8%				
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	33.3%	62.5%	4.2%			
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	16.7%	25.0%	33.3%	16.7%	8.3%	3.25
12	Costo:	12.1	Del transporte público	20.8%	50.0%	12.5%	12.5%	4.2%	3.71

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

SITREN

Calificación Promedio: **3.87**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	20.0%	60.0%	20.0%	4.10		
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	26.7%	66.7%	6.7%			
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	13.3%	53.3%	20.0%	13.3%	3.67	
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	20.0%	60.0%	20.0%	4.00		
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	20.0%	53.3%	26.7%	3.93		
6	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	33.3%	40.0%	13.3%	13.3%	3.82	
		6.1	Del vehículo de transporte	13.3%	73.3%	13.3%			
		6.2	Accesos	13.3%	80.0%	6.7%			
		6.3	Pisos	20.0%	66.7%	13.3%			
		6.4	Asientos	33.3%	53.3%	13.3%			
		6.5	Ventilación	20.0%	33.3%	40.0%	6.7%		
		6.6	Iluminación	20.0%	73.3%	6.7%			
		6.7	Limpieza	13.3%	73.3%	13.3%			
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	6.7%	53.3%	20.0%	6.7%		13.3%
6.9	Del vehículo durante el viaje	13.3%	66.7%	20.0%					
7	Seguridad:	7.1	Personal	6.7%	73.3%	20.0%	3.87		
		7.2	En relación a la conducción del chofer	6.7%	73.3%	20.0%			
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	6.7%	66.7%	6.7%	13.3%	6.7%	3.53
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	20.0%	73.3%	6.7%	3.97		
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	13.3%	60.0%	20.0%		6.7%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos		83.3%	8.3%	8.3%	3.82	
		10.2	Calidad de las estaciones		72.7%	27.3%			
		10.3	Calidad de las terminales	12.5%	62.5%	25.0%			
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	7.1%	78.6%	14.3%			
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	13.3%	73.3%	6.7%	6.7%	3.87	
12	Costo:	12.1	Del transporte público	6.7%	66.7%	20.0%	6.7%	3.67	

Fuente: IMTJ

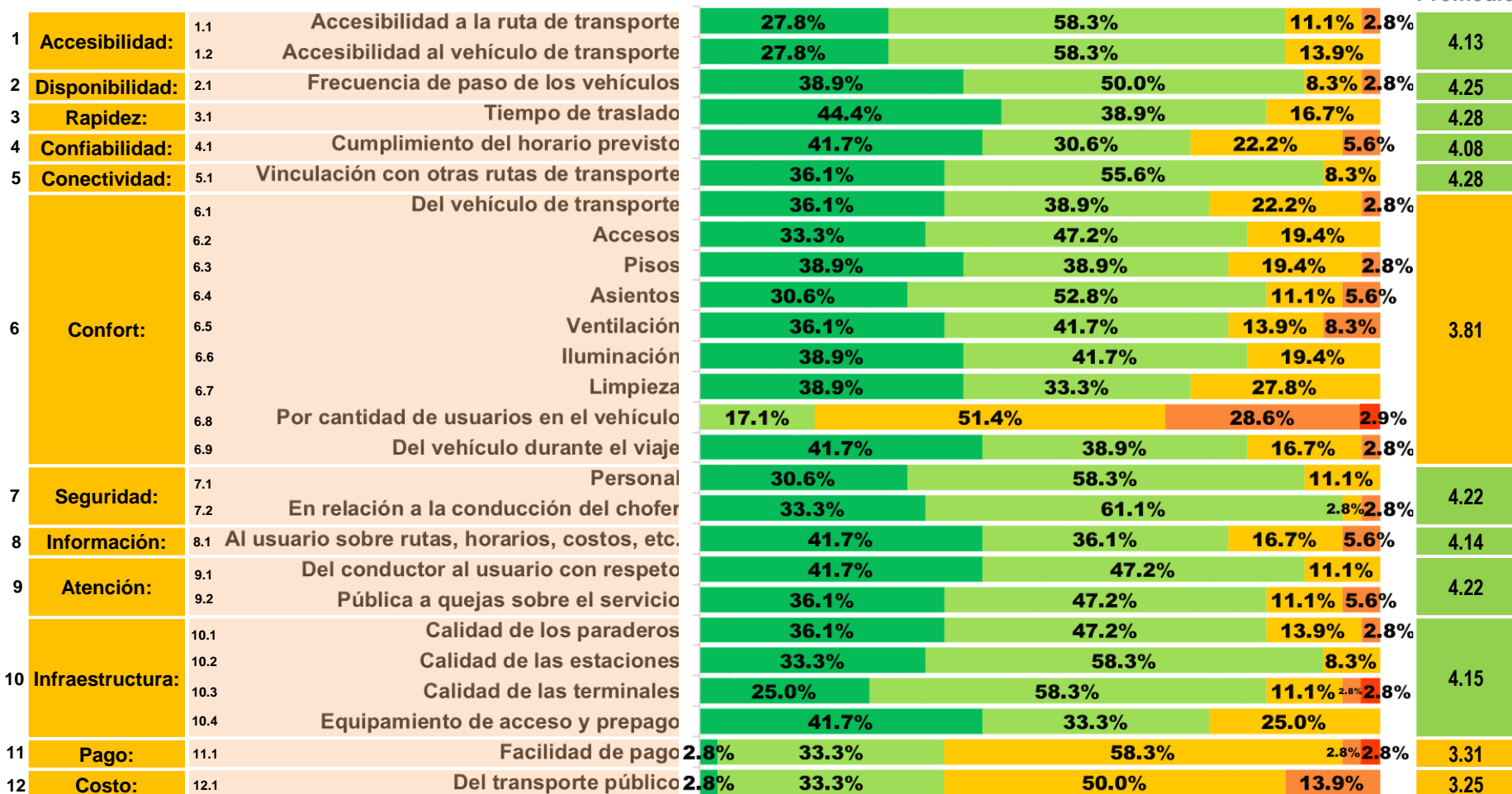
5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Macrobús

Calificación Promedio: **4.01**

Promedio



Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Alimentadoras Macrobus

Calificación Promedio: **3.52**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	66.7%	16.7%	16.7%	3.63
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	75.0%	25.0%		
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	25.0%	66.7%	8.3%	3.17
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	66.7%	33.3%		3.67
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	8.3%	83.3%	8.3%	3.00
5	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	91.7%	8.3%		3.92
6.1		Del vehículo de transporte	75.0%	16.7%	8.3%	3.09	
6.2		Accesos	75.0%	25.0%			
6.3		Pisos	33.3%	66.7%			
6.4		Asientos	58.3%	41.7%			
6.5		Ventilación	33.3%	50.0%	16.7%		
6.6		Iluminación	91.7%	8.3%			
6.7		Limpieza	41.7%	58.3%			
6.8		Por cantidad de usuarios en el vehículo	41.7%	50.0%	8.3%		
6.9	Del vehículo durante el viaje	8.3%	75.0%	16.7%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	58.3%	41.7%		3.50
		7.2	En relación a la conducción del chofer	41.7%	58.3%		
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	75.0%	25.0%		3.75
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	58.3%	16.7%	25.0%	3.33
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	58.3%	16.7%	25.0%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	41.7%	50.0%	8.3%	3.65
		10.2	Calidad de las estaciones	83.3%	16.7%		
		10.3	Calidad de las terminales	66.7%	33.3%		
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	75.0%	25.0%		
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	75.0%	25.0%		3.75
12	Costo:	12.1	Del transporte público	50.0%	50.0%		3.50

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Servicio Normal

Calificación Promedio: **3.27**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	2.5%	42.7%	41.6%	10.2%	3.0%	3.34
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	2.5%	45.7%	40.9%	8.2%	2.7%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	2.6%	31.0%	44.2%	16.1%	6.2%	3.08
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	3.0%	41.5%	40.7%	11.6%	3.2%	3.30
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	2.0%	33.9%	42.0%	17.0%	5.1%	3.11
6	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	3.8%	50.7%	35.8%	6.9%	2.8%	3.10
		6.1	Del vehículo de transporte	1.9%	33.1%	47.2%	14.1%	3.7%	
		6.2	Accesos	1.7%	46.6%	39.7%	8.3%	3.6%	
		6.3	Pisos	1.7%	42.3%	42.1%	10.9%	3.0%	
		6.4	Asientos	1.8%	39.6%	41.3%	14.4%	2.8%	
		6.5	Ventilación	2.0%	40.9%	37.6%	14.9%	4.5%	
		6.6	Iluminación	2.5%	54.1%	31.3%	9.4%	2.7%	
		6.7	Limpieza	1.8%	30.8%	43.1%	17.6%	6.6%	
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	1.4%	22.6%	40.2%	24.8%	10.9%	
6.9	Del vehículo durante el viaje	1.4%	29.3%	54.2%	10.9%	4.1%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	1.9%	38.2%	45.3%	10.6%	4.0%	3.28
		7.2	En relación a la conducción del chofer	3.1%	44.1%	39.1%	9.4%	4.3%	
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	2.1%	38.3%	43.0%	13.6%	3.1%	3.23
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	4.1%	44.9%	38.7%	9.2%	3.1%	3.30
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	2.0%	37.6%	45.2%	10.5%	4.7%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	2.2%	29.9%	46.6%	16.3%	5.0%	3.29
		10.2	Calidad de las estaciones	4.4%	45.7%	37.6%	9.2%	3.0%	
		10.3	Calidad de las terminales	2.0%	43.1%	39.4%	11.1%	4.3%	
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	5.5%	42.0%	43.5%	6.8%	2.1%	
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	3.2%	56.6%	32.9%	4.8%	2.5%	3.53
12	Costo:	12.1	Del transporte público	1.5%	40.6%	41.0%	11.8%	5.1%	3.22

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Características Especiales

Calificación Promedio: **2.92**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	1.0%	30.1%	56.2%	9.1%	3.6%	3.14
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	1.0%	39.0%	42.9%	6.1%	11.0%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	1.0%	27.8%	29.2%	34.0%	8.0%	2.80
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado		48.7%	23.6%	25.3%	2.4%	3.19
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto		33.9%	20.5%	29.5%	16.1%	2.72
6	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	1.0%	43.5%	26.2%	14.6%	14.6%	2.80
		6.1	Del vehículo de transporte		49.0%	29.4%	19.6%	2.0%	
		6.2	Accesos	2.1%	42.2%	37.3%	7.6%	10.8%	
		6.3	Pisos	2.1%	40.0%	26.1%	14.7%	17.0%	
		6.4	Asientos	2.1%	37.4%	26.1%	14.7%	19.7%	
		6.5	Ventilación	1.0%	48.7%	29.6%	19.4%	1.3%	
		6.6	Iluminación	2.1%	47.4%	30.7%	8.1%	11.7%	
		6.7	Limpieza		26.4%	26.1%	35.1%	12.4%	
		6.8	Por cantidad de usuarios en el vehículo	1.0%	15.9%	19.0%	42.2%	21.8%	
6.9	Del vehículo durante el viaje	1.0%	20.4%	50.9%	9.6%	18.2%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	1.0%	33.3%	38.9%	14.1%	12.6%	3.03
		7.2	En relación a la conducción del chofer	1.0%	38.1%	34.1%	23.1%	3.8%	
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.		29.6%	49.2%	5.9%	15.3%	2.93
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	1.0%	34.4%	30.8%	8.2%	25.6%	2.85
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio		35.0%	38.5%	10.7%	15.8%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos		32.2%	41.8%	11.2%	14.7%	2.70
		10.2	Calidad de las estaciones	2.6%	35.7%	2.5%	19.4%	39.8%	
		10.3	Calidad de las terminales	1.0%	28.1%	22.0%	27.0%	21.9%	
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	3.1%	38.6%	22.0%	14.4%	21.9%	
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	3.1%	44.0%	15.3%	19.4%	18.2%	2.94
12	Costo:	12.1	Del transporte público	5.3%	37.0%	20.0%	16.7%	21.0%	2.89

Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Autobús: Servicio Suburbano

Calificación Promedio: **2.77**

Promedio

1	Accesibilidad:	1.1	Accesibilidad a la ruta de transporte	19.4%	19.4%	5.6%	41.7%	13.9%	2.99
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte	19.4%	22.2%	16.7%	30.6%	11.1%	
2	Disponibilidad:	2.1	Frecuencia de paso de los vehículos	8.3%	11.1%	38.9%	25.0%	16.7%	2.69
3	Rapidez:	3.1	Tiempo de traslado	8.3%	13.9%	30.6%	33.3%	13.9%	2.69
4	Confiabilidad:	4.1	Cumplimiento del horario previsto	13.9%	19.4%	22.2%	25.0%	19.4%	2.83
5	Confort:	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte	36.1%	8.3%	16.7%	22.2%	16.7%	3.25
6.1		Del vehículo de transporte	22.2%	11.1%	19.4%	30.6%	16.7%	2.98	
6.2		Accesos	27.8%	16.7%	22.2%	22.2%	11.1%		
6.3		Pisos	27.8%	19.4%	16.7%	30.6%	5.6%		
6.4		Asientos	22.2%	22.2%	25.0%	19.4%	11.1%		
6.5		Ventilación	25.0%	13.9%	22.2%	25.0%	13.9%		
6.6		Iluminación	30.6%	19.4%	16.7%	16.7%	16.7%		
6.7		Limpieza	22.2%	27.8%	19.4%	19.4%	11.1%		
6.8		Por cantidad de usuarios en el vehículo	11.1%	11.1%	33.3%	13.9%	30.6%		
6.9	Del vehículo durante el viaje	16.7%	16.7%	27.8%	19.4%	19.4%			
7	Seguridad:	7.1	Personal	11.1%	8.3%	22.2%	33.3%	25.0%	3.04
		7.2	En relación a la conducción del chofer	33.3%	25.0%	22.2%	8.3%	11.1%	
8	Información:	8.1	Al usuario sobre rutas, horarios, costos, etc.	8.3%	2.8%	22.2%	50.0%	16.7%	2.36
9	Atención:	9.1	Del conductor al usuario con respeto	30.6%	22.2%	19.4%	16.7%	11.1%	3.32
		9.2	Pública a quejas sobre el servicio	22.2%	16.7%	36.1%	8.3%	16.7%	
10	Infraestructura:	10.1	Calidad de los paraderos	11.1%	5.6%	13.9%	38.9%	30.6%	2.71
		10.2	Calidad de las estaciones	13.9%	8.3%	16.7%	41.7%	19.4%	
		10.3	Calidad de las terminales	11.1%	5.6%	36.1%	19.4%	27.8%	
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago	36.1%	13.9%	19.4%	22.2%	8.3%	
11	Pago:	11.1	Facilidad de pago	11.1%	25.0%	27.8%	36.1%	2.22	
12	Costo:	12.1	Del transporte público	8.3%	2.8%	27.8%	38.9%	27.8%	2.14

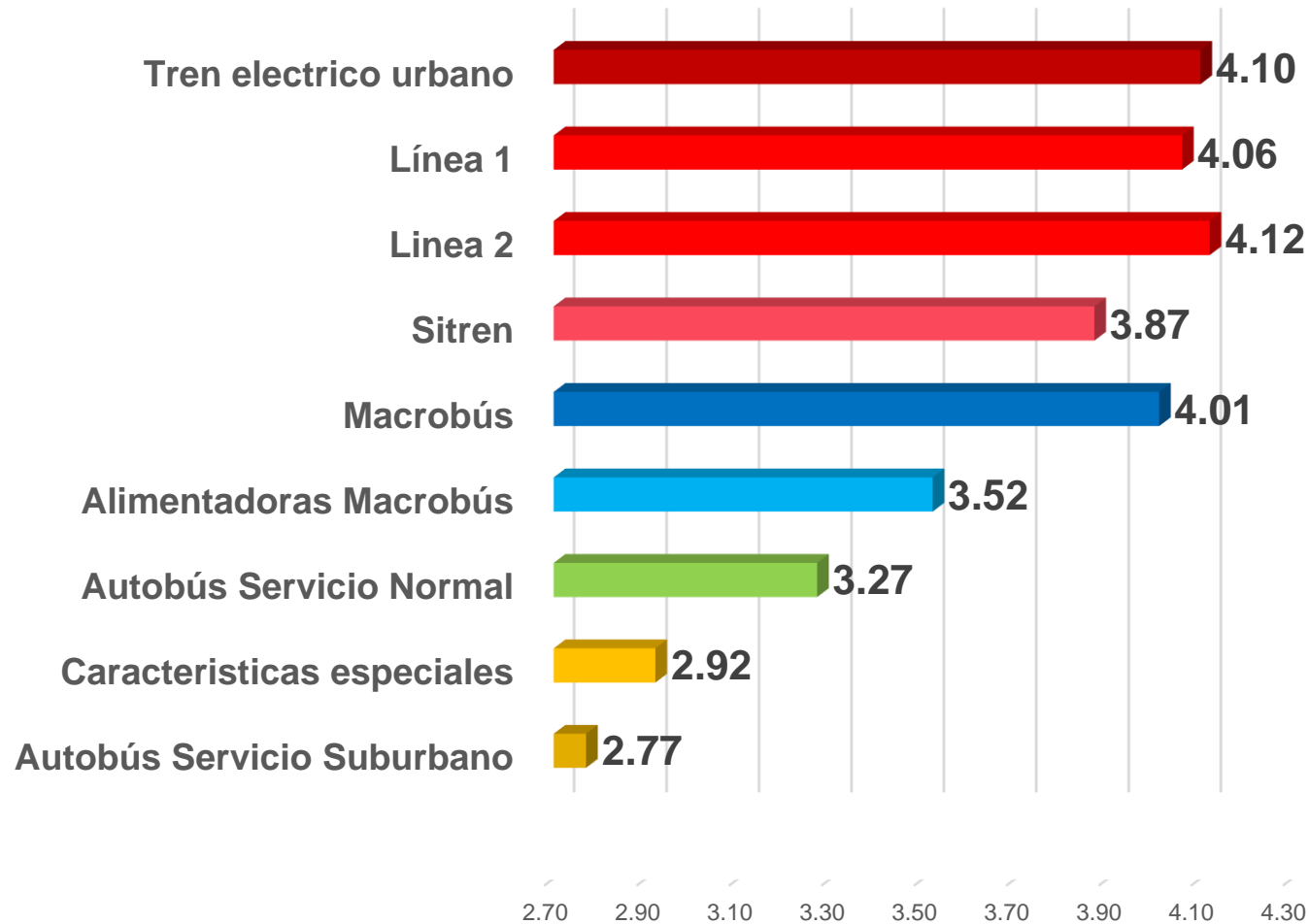
Fuente: IMTJ

5 Muy buena 4 Buena 3 Regular 2 Mala 1 Pésima

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Calificaciones Promedio:

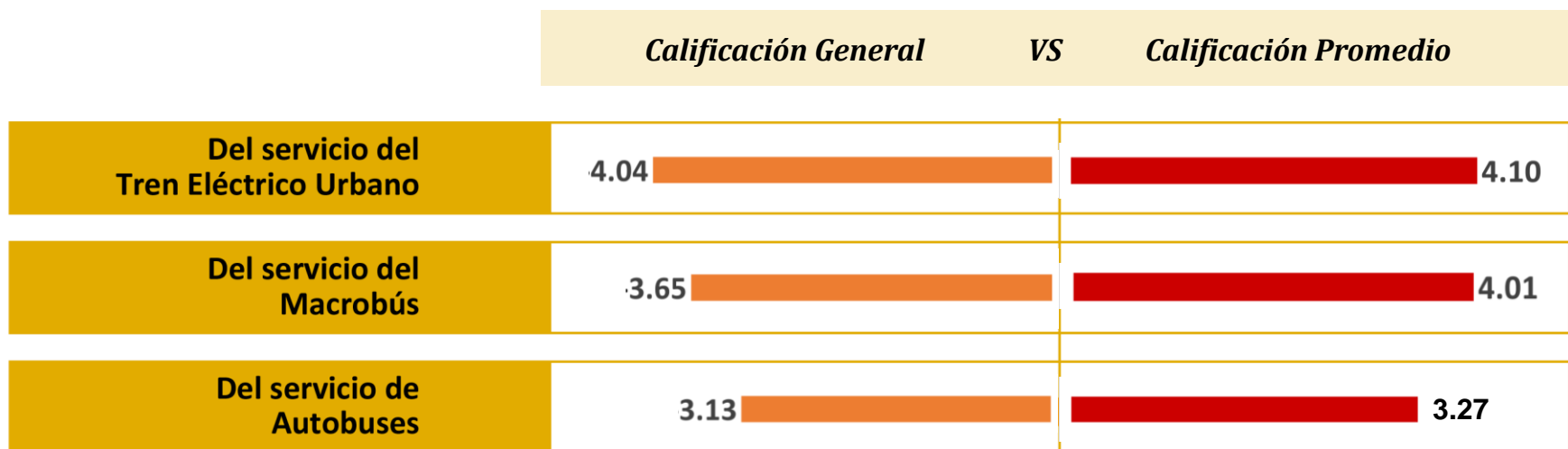
(5) Muy buena (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1) Pésima



Fuente: IMTJ

SECCIÓN D: CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Comparativa:



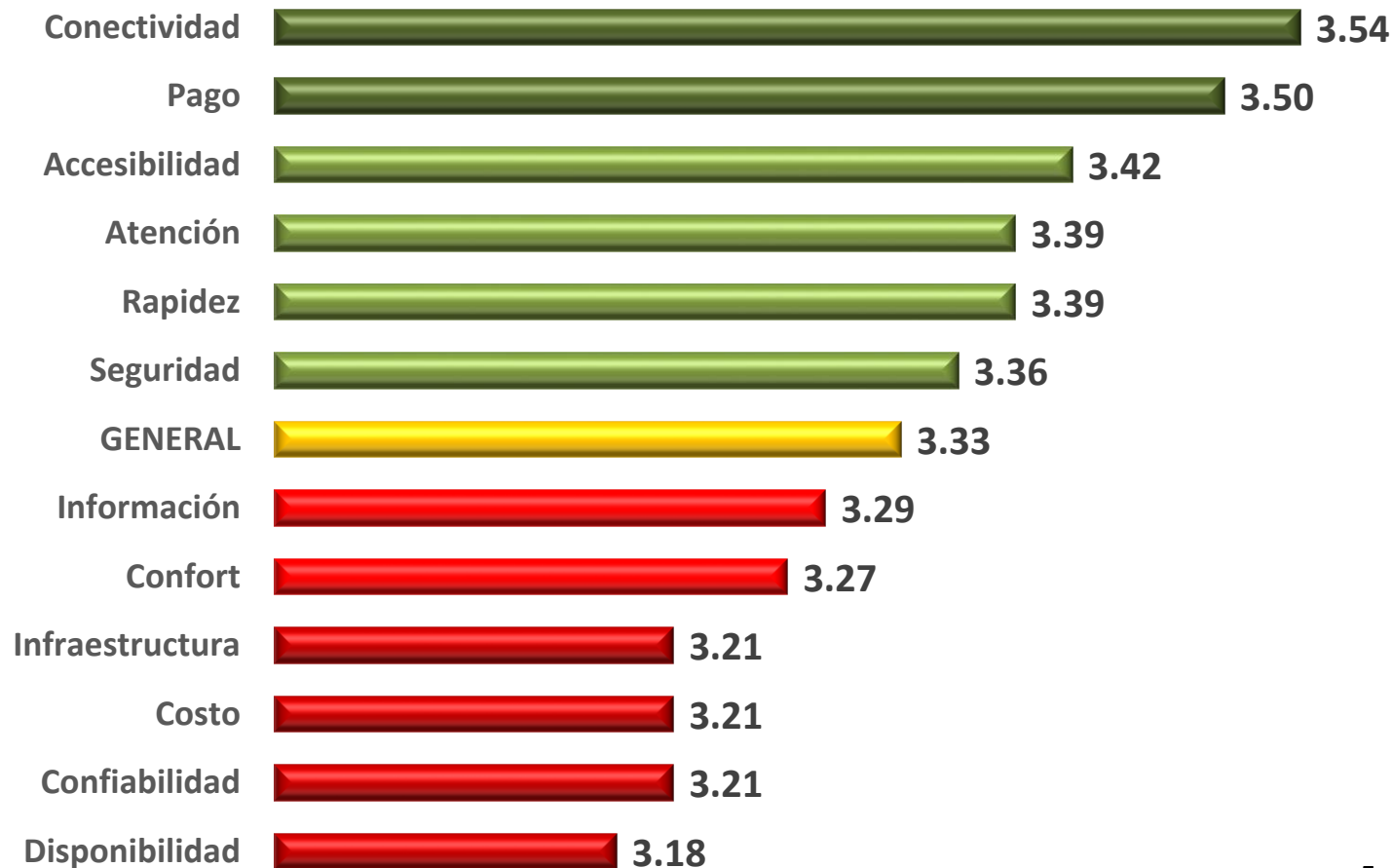
(5) Muy buena (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1) Pésima

Fuente: IMTJ

CALIFICACIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

PROMEDIO POR SECCIÓN

EVALUACIÓN DEL TRANSPORTE PÚBLICO 3.30

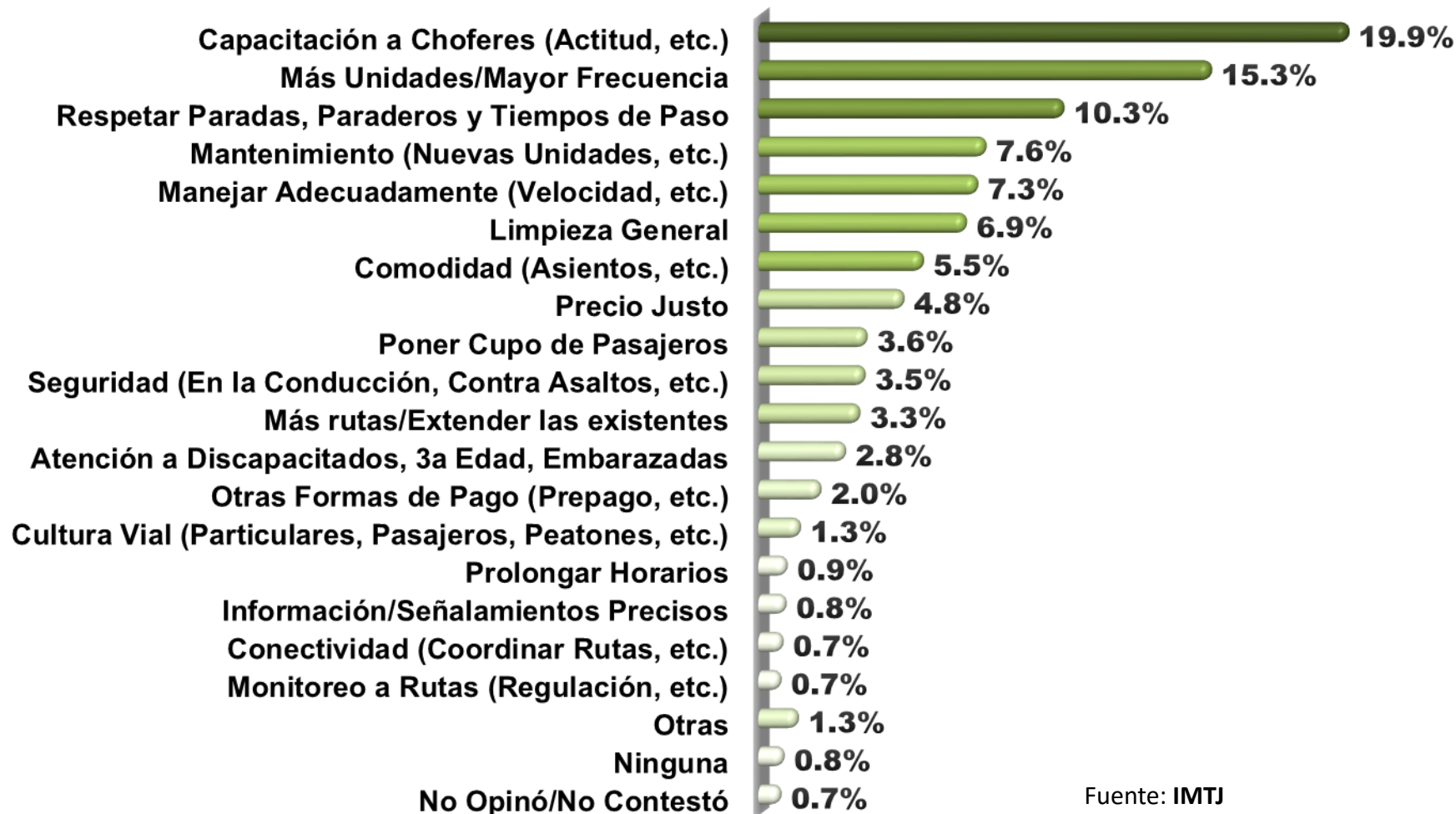


Fuente: IMTJ

(5) Muy buena (4) Buena (3) Regular (2) Mala (1) Pésima

SECCIÓN E: PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

¿CUÁLES SON LAS PROPUESTAS QUE USTED CONSIDERA MÁS IMPORTANTES PARA MEJORAR EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO? (Share of Mind)



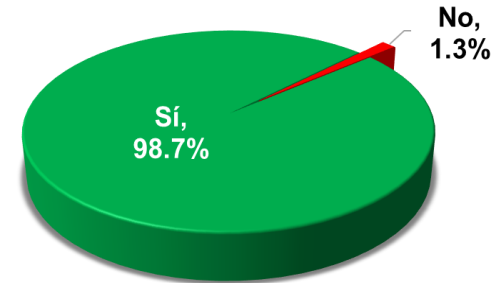
Fuente: IMTJ

SECCIÓN F: PREFERENCIAS DECLARADAS

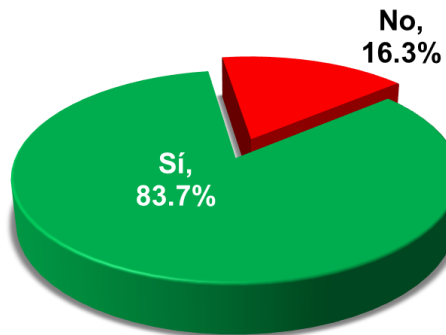
¿CONSIDERA QUE UN BUEN TRANSPORTE PÚBLICO CONTRIBUYE DE MANERA DETERMINANTE EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA CIUDAD?



¿SI HUBIERA UN MEJOR TRANSPORTE PÚBLICO LO UTILIZARÍA COMO SU MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL?



¿SI HUBIERA UNA MEJOR CALIDAD DEL SERVICIO ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR UNA TARIFA MAYOR A LA ACTUAL?



¿SI EXISTIERA UN SISTEMA DE PREPAGO QUE FAVORECIERA LA CALIDAD Y COSTO GENERAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO ESTARÍA DISPUESTO A UTILIZARLO?



CONCLUSIONES

- **El tren ligero tiene la mejor calificación General 4.04**, luego el Macrobus **3.65** y el servicio de autobuses **3.13**.
- La calificación promedio del tren ligero fue de **4.10**, los aspectos mejor evaluados fueron su accesibilidad, su disponibilidad, su rapidez, su conectividad, su seguridad, su información y la calidad de su infraestructura; los aspectos que recibieron una calificación regular fueron su nivel confort, su sistema de pago y su costo
- La calificación promedio del Macrobus fue **4.01**, con los mismos conceptos de calificación favorables y desfavorables que el tren.
- El servicio normal de transporte publico de autobuses recibió una calificación promedio de **3.27**, siendo los aspectos mas mal desfavorables los relacionados con su frecuencia de paso, el cumplimiento del horario previsto, del confort de las unidades, de la seguridad, de la información al usuario, de su infraestructura, de la atención al cliente y de su costo.
- En el caso del servicio de características especiales recibió una mala evaluación destacando los aspectos de infraestructura, de confiabilidad, de disponibilidad, de confort, de atención y de costo.

CONCLUSIONES

- En el caso del servicio de transporte público suburbano bajo la rectoría de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes recibió la más mala calificación de **2.77**.
- La calificación de las rutas verificadas fue semejante a la calificación del servicio de transporte colectivo normal.
- **16.9%** ha sido víctima de **acoso sexual**, el **93.5%** ha sido a **mujeres**.
- El **98.7%** de los usuarios (no población en general) utilizaría el transporte público como principal si fuera mejor.
- El **94.7%** de los usuarios acepta el **prepago**, si favorece la calidad y costo del servicio.
- El **83.7%** estaría **dispuesto** a pagar **mayor tarifa si se mejora la calidad del servicio**, el **16.3%** no está dispuesto a pagar más aún si éste mejora, la principal causa es que no cuentan con recursos suficientes.

CONCLUSIONES

La funcionalidad, eficiencia y calidad del servicio del transporte de pasajeros masivo y colectivo del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) tiene características variables y diferenciadas, sin embargo el predominio del modelo operativo tradicional ha limitado de manera sustantiva la evolución del servicio hacia mejores niveles de eficiencia y calidad.

El servicio del transporte de pasajeros colectivo deberá mejorar sustancialmente con el cambio de modelo operativo de transporte bajo un entorno económico estable que no deteriore aún más el modelo actual, dando lugar al reordenamiento de las rutas y reducción de la sobre posición de la red, la ampliación de la cobertura de servicio y la estandarización de la calidad servicio orientada al usuario, modernizando el parque vehicular con tecnología que permita una mejor operación, mayor seguridad, menos consumo energético y contaminación, produciendo en tiempo real información para el usuario, el operador y los organismos públicos reguladores, y sobre todo, la integración tarifaria con el sistema de prepago.

ESTRATEGIA RESUMIDA (uso de análisis factorial)

Matriz de componentes rotados^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a la ruta de transporte	.230	.694	.050	.224	-.019
Accesibilidad al vehículo de transporte	.245	.686	.051	.176	.051
Disponibilidad: Frecuencia de paso de los vehículos	.139	.681	.171	-.023	-.037
Rapidez: Tiempo de traslado	.171	.675	.209	.076	.003
Confiabilidad: Cumplimiento del horario previsto	.230	.597	.248	.046	-.005
Conectividad: vinculación con otras rutas de transporte	.251	.612	.026	.129	.026
Confort del vehículo de transporte	.617	.325	.262	.213	.027
Accesos	.607	.415	.167	.168	.002
Pisos	.767	.238	.086	.109	.074
Asientos	.739	.153	.246	.134	.043
Ventilación	.607	.141	.277	.038	-.023
Iluminación	.645	.223	.156	.232	-.056
Limpieza	.633	.096	.297	.008	.050
Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo	.261	.208	.580	-.068	.072
Confort del vehículo durante el viaje Personal	.467	.209	.521	.089	.015
En relación a la conducción del chofer Información al usuario sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	.367	.317	.428	.313	.022
Atención del conductor al usuario con respeto y cordialidad	.314	.122	.666	.085	-.020
Atención pública a quejas sobre la calidad del servicio	.136	.119	.499	.378	.081
Calidad de los paraderos	.314	.121	.623	.212	.006
Calidad de las estaciones	.152	.071	.655	.086	-.018
Calidad de las terminales	.140	.177	.208	.769	-.020
Equipamiento de acceso y prepago (en tren, Macrobus y sitren)	.158	.115	.054	.826	.081
Facilidad de pago	.109	.122	.267	.751	.015
Costo del transporte público	.324	.113	-.190	.490	.265
Del servicio de autobuses	-.008	.440	.157	.420	-.107
Del servicio del Macrobus	.021	.388	.349	.264	.056
Del servicio del tren	.048	.342	.486	.198	.375
	.053	.042	.099	.023	.833
	-.014	-.075	-.006	.053	.812

Método de extracción: Análisis de componentes principales.
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.
a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

La siguiente tabla demuestra que es significativo el análisis factorial y tiene alta explicación del evento $KMO = 0.922$

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.922
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	9848.028
	gl	406
	Sig.	.000

Para mejorar la percepción del transporte público se sugieren 3 estrategias:

- 1. Variable Confort** y más importante; (mejorar la apariencia de la unidad es la más importante), si bien, la cantidad de pasajeros es algo que piden con fuerza se resuelva, si se mejoran las variables de la columna 1 resaltadas (amarillo), confort por cantidad de pasajeros pasaría desapercibido.
- 2. Operación** que tiene que ver con la logística de las unidades, columna 2.
- 3. Atención a cliente**, que incluye la amabilidad del chofer y moderación en su forma de manejar, es importante reforzar la atención a clientes y mostrar ejemplos que demuestren que sí escuchan.

Revisión de tarifas



Cálculo para el servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, mixto o foráneo, interurbano e intermunicipal, y rural

Base de datos para la obtención de la tarifa 2015 Autobuses a Diesel

Transporte Colectivo A.M.G.	TORINO OH 1519/52	AUTOBÚS MBO 1419/60 41 PAS AYCO ZAFIRO SPORT	BOXER OF SYGMA AYCO	LINNER	PICKER	DINA RUNNER 10
-----------------------------	----------------------	---	------------------------	--------	--------	----------------

1. Constantes

1.1	Valor de adquisición	1,750,000.00	1,461,113.00	1,180,000.00	1,598,887.47	1,501,745.63	1,388,641.17
1.2	Horas trabajadas por año	4,964.00	4,964.00	4,964.00	4,964.00	4,964.00	4,964.00
1.3	Horas por día	13.60	13.60	13.60	13.60	13.60	13.60
1.4	Velocidad de desplazamiento	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
1.5	Pasajeros por día	650.00	650.00	650.00	650.00	650.00	650.00
1.1	Pasajeros por hora	47.79	47.79	47.79	47.79	47.79	47.79

2. Costos Indirectos por hora por vehículo (CIHV)

2.1	Arrendamiento financiero por hora	57.16	47.73	37.08	52.23	49.05	43.64
2.2	Seguros	10.58	8.83	7.13	9.66	9.08	8.39
2.4	Mantenimiento	63.46	52.98	42.79	57.98	54.45	50.35
TOTAL		131.20	109.54	87.00	119.87	112.58	102.38

3. Costos Directos por hora por vehículo (CDHV)

3.1	Diesel	113.60	113.60	102.34	102.34	102.34	102.34
3.2	Aceite	5.74	5.74	4.07	4.07	4.07	4.07
3.3	Llantas	8.92	8.92	8.92	8.92	8.92	8.92
TOTAL		128.26	128.26	115.33	115.33	115.33	115.33

❖ Se agregan los vehículos que se encuentran en operación dentro de la red general de transporte.

Cálculo para el servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, mixto o foráneo, interurbano e intermunicipal, y rural

Base de datos para la obtención de la tarifa 2015 Autobuses a Diesel

Transporte Colectivo A.M.G.	TORINO OH 1519/52	AUTOBÚS MBO 1419/60 41 PAS AYCO ZAFIRO SPORT	BOXER OF SYGMA AYCO	LINNER	PICKER	DINA RUNNER 10
------------------------------------	----------------------	---	------------------------	--------	--------	----------------

4. Gastos operativos por hora por vehículo (GOHV)

4. Gastos operativos por hora por vehículo (GOHV)							
4.1	Ingreso bruto del Operador	69.52	77.76	69.52	77.76	69.52	77.76
4.2	IMSS, INFONAVIT, 2% Nominas, SAR	11.03	11.03	11.03	11.03	11.03	11.03
4.3	Gastos administrativos	12.25	12.25	12.25	12.25	12.25	12.25
TOTAL		92.80	101.04	92.80	101.04	92.80	101.04

5. Boletos de descuento por hora por vehículo (BDHV)

5. Boletos de descuento por hora por vehículo (BDHV)							
5.1	Factor de boleto de descuento (transvale e infantil)	5.50%	5.50%	5.50%	5.50%	5.50%	5.50%
5.2	Ingreso total por hora	334.56	374.23	334.56	374.23	334.56	374.23
TOTAL		18.40	20.58	18.40	20.58	18.40	20.58

Tarifa final (T)

8.23

Cálculo para el servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de características especiales

Base de datos para la obtención de la tarifa 2014

Características Especiales

TORINO OH
1519/52
4 CIL

1. Constantes

1.1	Valor de adquisición	1,750,000.00
1.2	Horas trabajadas por año	4,964.00
1.3	Horas por día	13.60
1.4	Velocidad de desplazamiento	16.00
1.5	Pasajeros por día	490.00
1.1	Pasajeros por hora	36.03

2. Costos Indirectos por hora por vehículo (CIHV)

2.1	Arrendamiento financiero por hora	57.16
2.2	Seguros	10.58
2.4	Mantenimiento	63.46
TOTAL		131.20

3. Costos Directos por hora por vehículo (CDHV)

3.1	Diesel	103.27
3.2	Aceite	5.13
3.3	Llantas	7.30
TOTAL		115.70

Cálculo para el servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de características especiales

Base de datos para la obtención de la tarifa 2014

Características Especiales

TORINO OH
1519/52
4 CIL

4. Gastos operativos por hora por vehículo (GOHV)

4.1	Ingreso bruto del operador	89.84
4.2	IMSS, INFONAVIT, 2% Nominas, SAR	15.66
4.3	Gastos administrativos	12.25
TOTAL		117.75

5. Boleto de descuento por hora por vehículo (BDHV)

5.1	Factor de boleto de descuento (transvale e infantil)	5.50%
5.2	Ingreso total por hora	432.35
TOTAL		23.78

Tarifa final (T)

12.40

Propuestas de Acuerdos



1. Servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, mixto o foráneo, interurbano e intermunicipal y rural.

- Se recomienda respetuosamente a los integrantes de esta Comisión ***no incrementar las tarifas de transporte público***, dado que no se cumple con los requisitos establecidos en la Norma General de Carácter Técnico SM/IMTJ/002/2015, lo señalado en el acuerdo por el C. Gobernador del Estado publicado el 9 de marzo de 2014, los accidentes en el transporte colectivo siguen a la alza y sobre todo que el servicio actual no ofrece las condiciones de calidad de servicio a los usuarios del transporte público.
- La tarifa aprobada el 20 veinte de diciembre del año 2013 y publicada en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” del 21 de diciembre de 2013 deberá continuar, así como las condiciones establecidas para aplicarla.
- Para el caso de las localidades que se encuentran relacionadas con esta tarifa de igual forma continúen aplicando la tarifa aprobada el 20 veinte de diciembre del año 2013 dos mil trece y publicada en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” del 21 de diciembre de 2013.

- Con respecto al Sistema de Tren Eléctrico Urbano y Macrobus, con el objeto de no afectar a la población con el incremento de la tarifa, se continué con la tarifa aprobada el 20 veinte de diciembre del año 2013 dos mil trece y publicada en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” del 21 de diciembre de 2013, hasta en tanto no logre una mayor integración tarifaria (actualmente es parcial, con falta de compatibilidad, tema de tarjeta no resuelto, licitación del sistema de prepago sin avances, etc.).
- En caso de constituirse en **“Personas Jurídicas bajo el modelo de Servicio Empresarial”** y de otorgar al usuario calidad de servicio conforme a los estándares que la ciudadanía solicita, se autorice la aplicación de la tarifa resultante de un nuevo modelo de cálculo tarifario, la cual en su momento deberá presentarse a la correspondiente aprobación de esta comisión.

2. Servicio público de transporte de pasajeros colectivo, en su modalidad de características especiales.

Dado que los concesionarios no cumplen con las condiciones establecidas en su Acuerdo de Creación y en la Norma General de Carácter Técnico SM/IMTJ/002/2014 vigente, con relación a la terminante prohibición de transportar pasajeros de pie, la obligación de contar con sistema de aire acondicionado, televisor, sonido ambiental, y choferes debidamente uniformados y capacitados, se sugiere **no se autorice incremento alguno y se continúen aplicando las tarifas publicadas en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” del 21 de diciembre de 2013 para esta modalidad.** Se propone que se otorgue un plazo perentorio de treinta días para el cumplimiento de todas y cada uno de los requisitos y condiciones para la prestación del servicio, y en caso de no cumplir solicitar respetuosamente al C. Gobernador emitir un acuerdo de cancelación de la tarifa autorizada y en su lugar se aplicar la misma que el servicio de transporte colectivo urbano, conurbado o metropolitano o en su defecto se considere iniciar con el proceso de cancelación de las concesiones otorgadas.



Secretaría de Movilidad

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO

IMTJ

Instituto de Movilidad y Transporte
del Estado de Jalisco



JALISCO

GOBIERNO DEL ESTADO