



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PEDECUESTA

# ALCANCE



**USUARIOS  
TPC**

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  
TPC**

# PRINCIPALES RESULTADOS

**E INDICADORES**



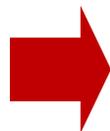
# ENCUESTA DE MOVILIDAD USUARIOS

**TPC**

**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 TPC
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 con frecuencia el TPC, 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 TPC)
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 frecuentes del TPC en los diferentes paraderos, de los cuatro municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga
COBERTURA GEOGRÁFICA	Área Metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y 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

CABECERA  
CENTRO  
KENNEDY  
SAN FRANCISCO

## FLORIDABLANCA

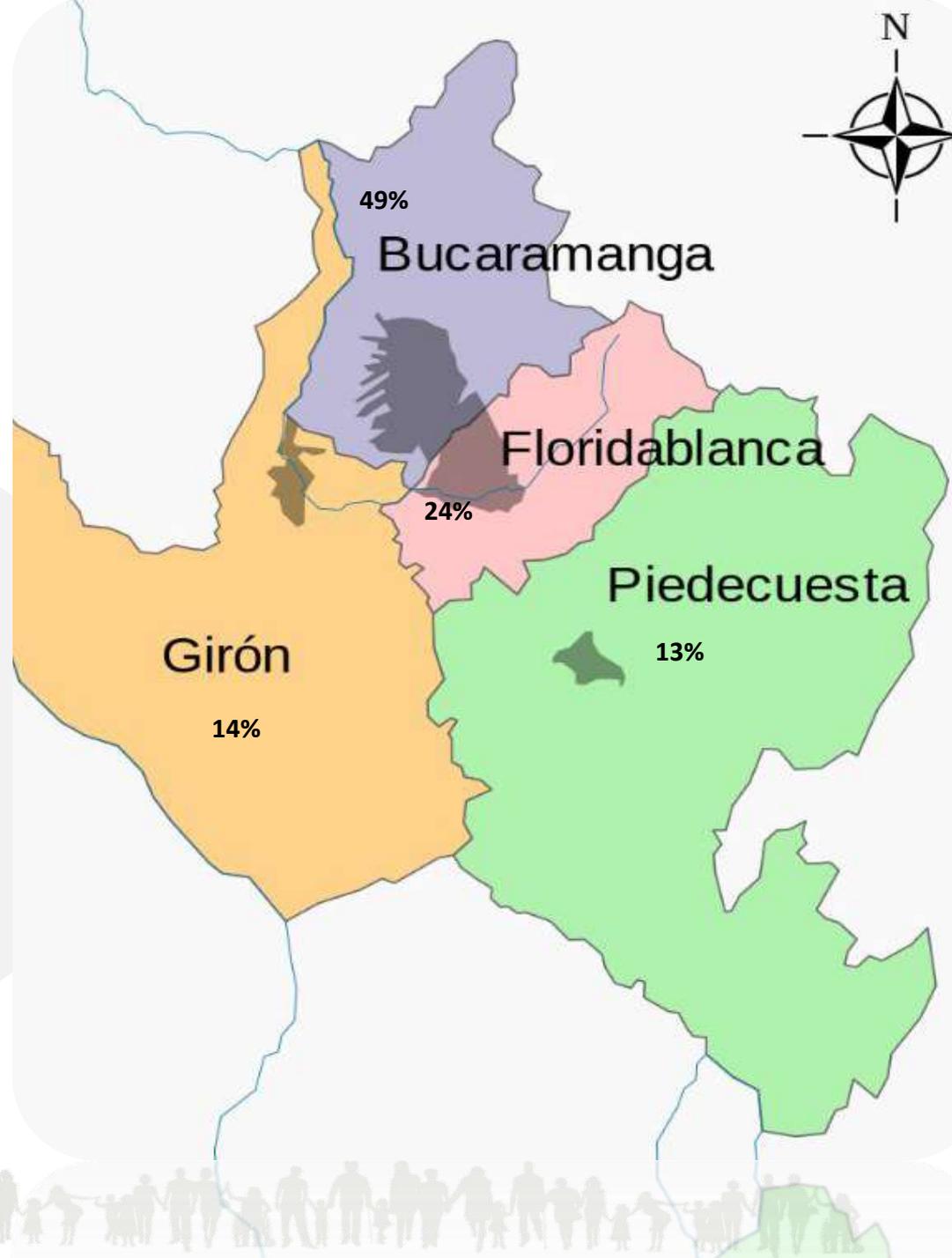
CAÑAVERAL  
CENTRO  
CUMBRE

## PIEDECUESTA

CABECERA  
CENTRO  
QUINTA GRANADA

## GIRÓN

PUERTO MADERO  
CARRIZAL





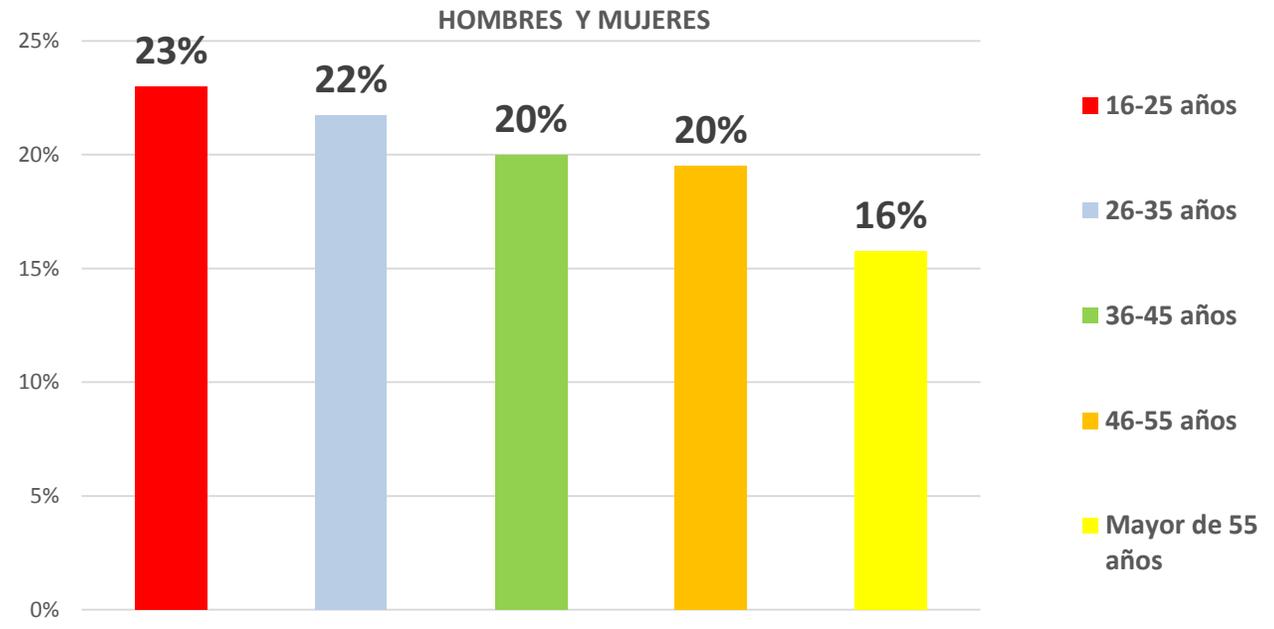
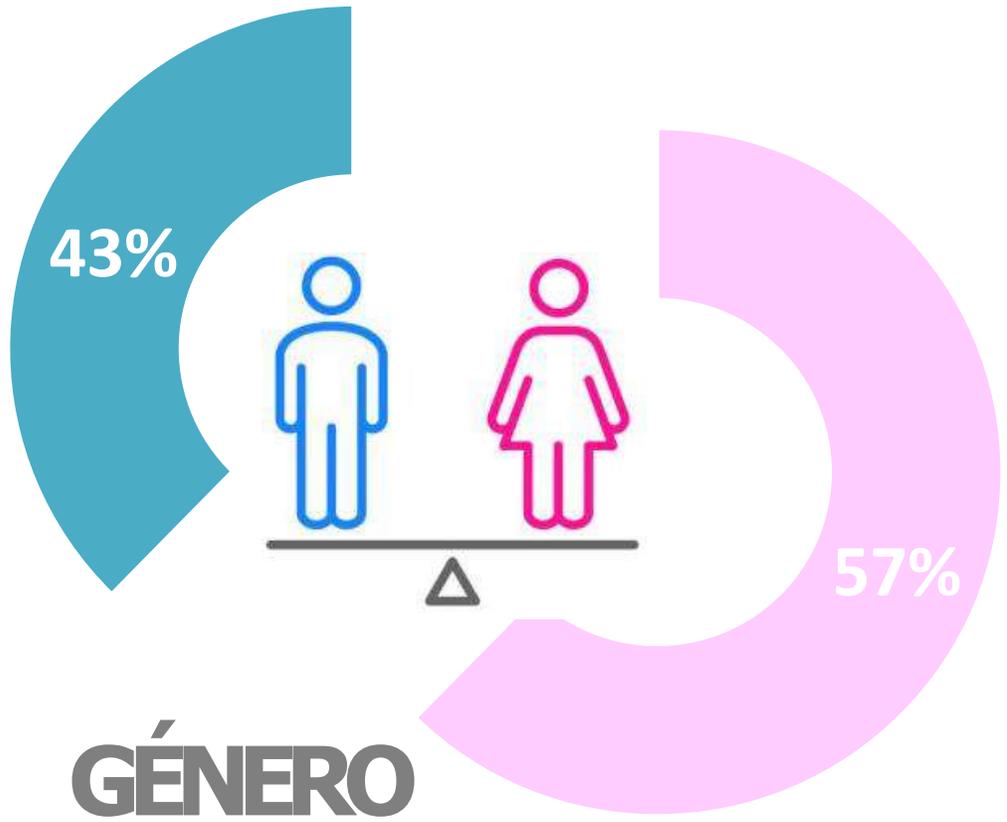
# DEMOGRÁFICOS

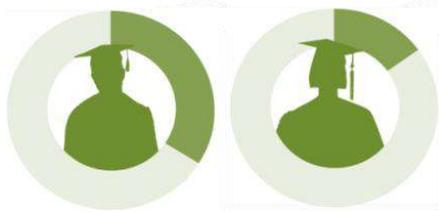
# EDAD Y GÉNERO PERCIBIDO

## GRUPO DE EDAD EN QUE SE ENCUENTRAN LOS ENCUESTADOS

16-25 años	23%
26-35 años	22%
36-45 años	20%
46-55 años	20%
Mayor de 55 años	16%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

### ¿Quiénes Respondieron?



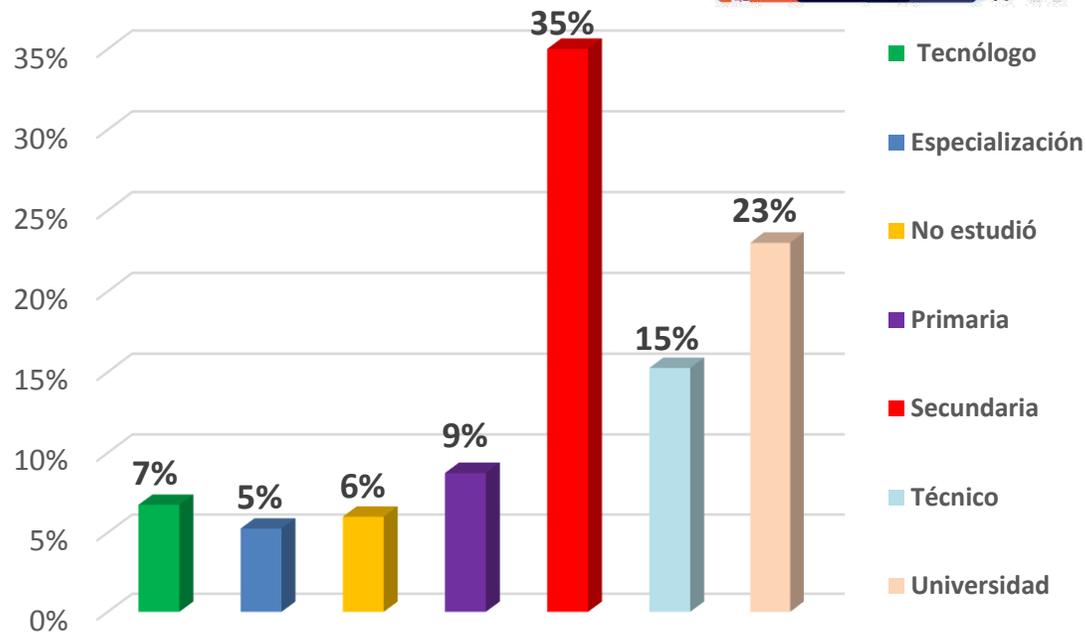


# DEMOGRÁFICOS

# ESCOLARIDAD Y OCUPACIÓN ACTUAL

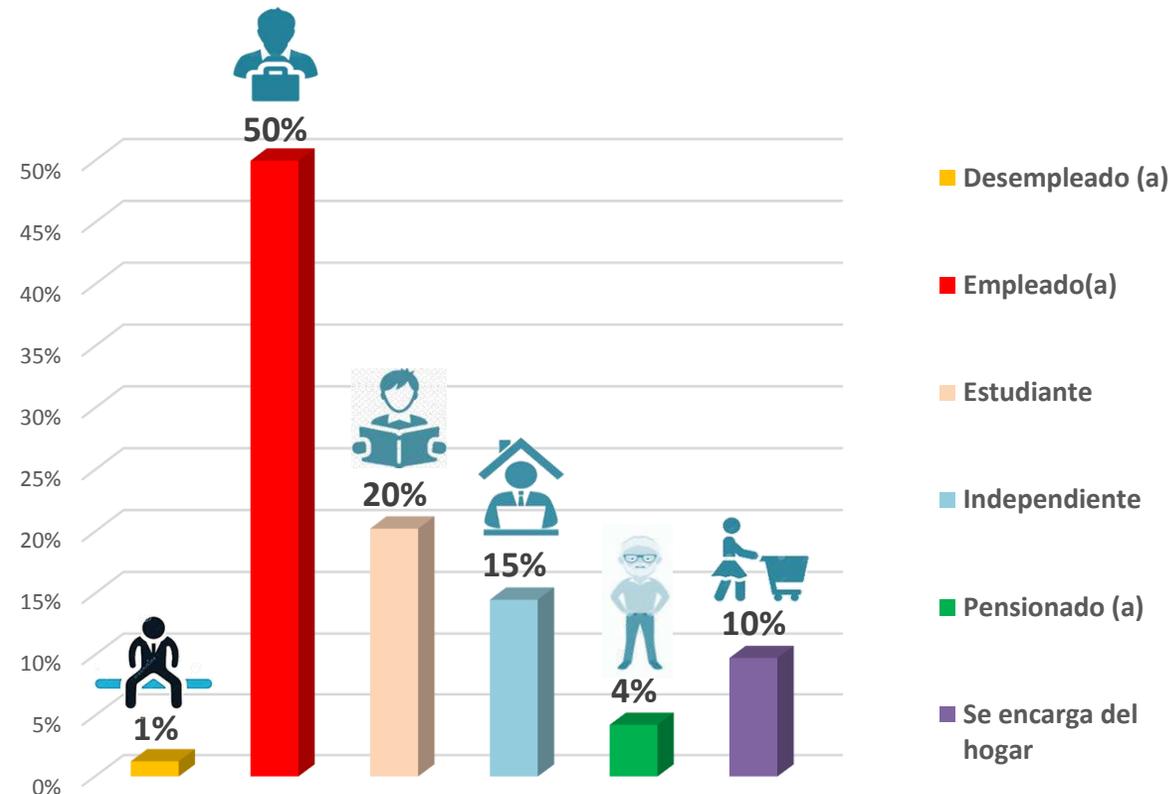
## GRADO DE ESCOLARIDAD

Tecnólogo	7%
Especialización	5%
No estudió	6%
Primaria	9%
Secundaria	35%
Técnico	15%
Universidad	23%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



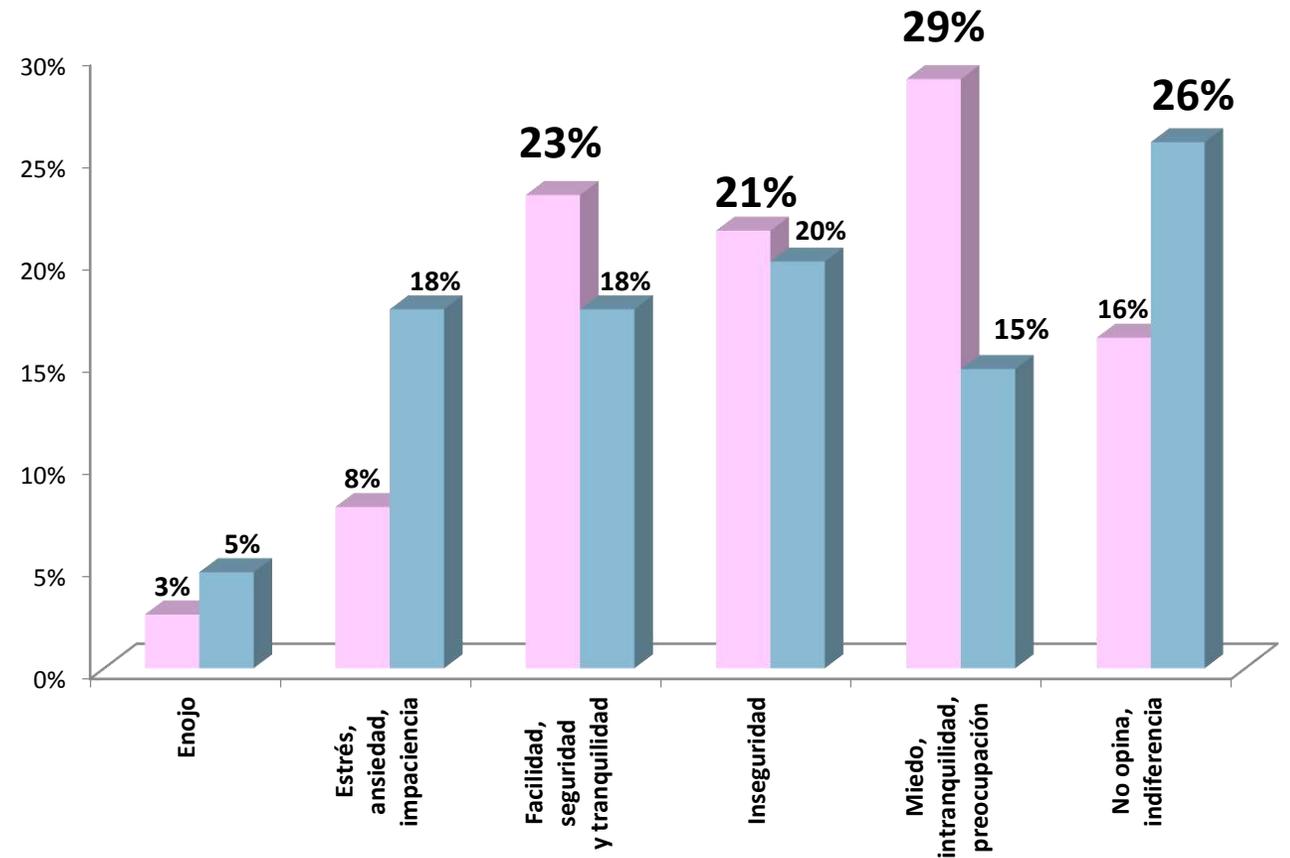
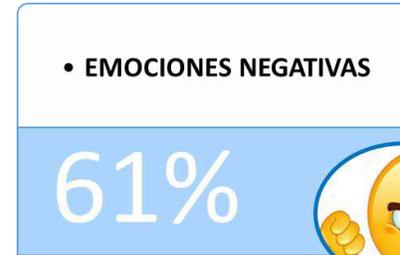
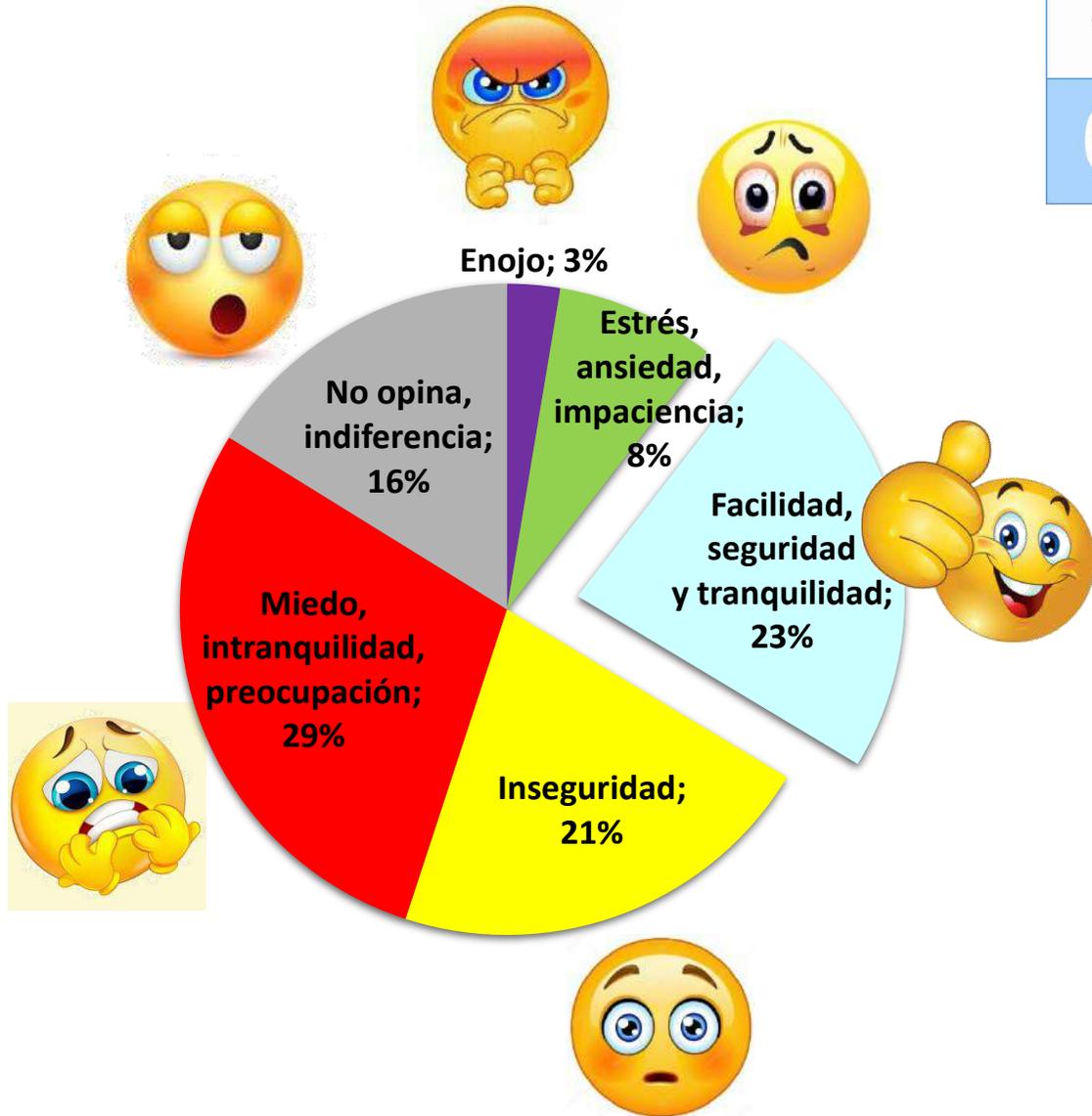
## OCUPACIÓN ACTUAL USUARIOS TPC

Desempleado (a)	1%
Empleado(a)	50%
Estudiante	20%
Hogar	10%
Independiente	15%
Pensionado (a)	4%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

• EMOCIONES NEGATIVAS

61%



• EMOCIONES POSITIVAS

23%

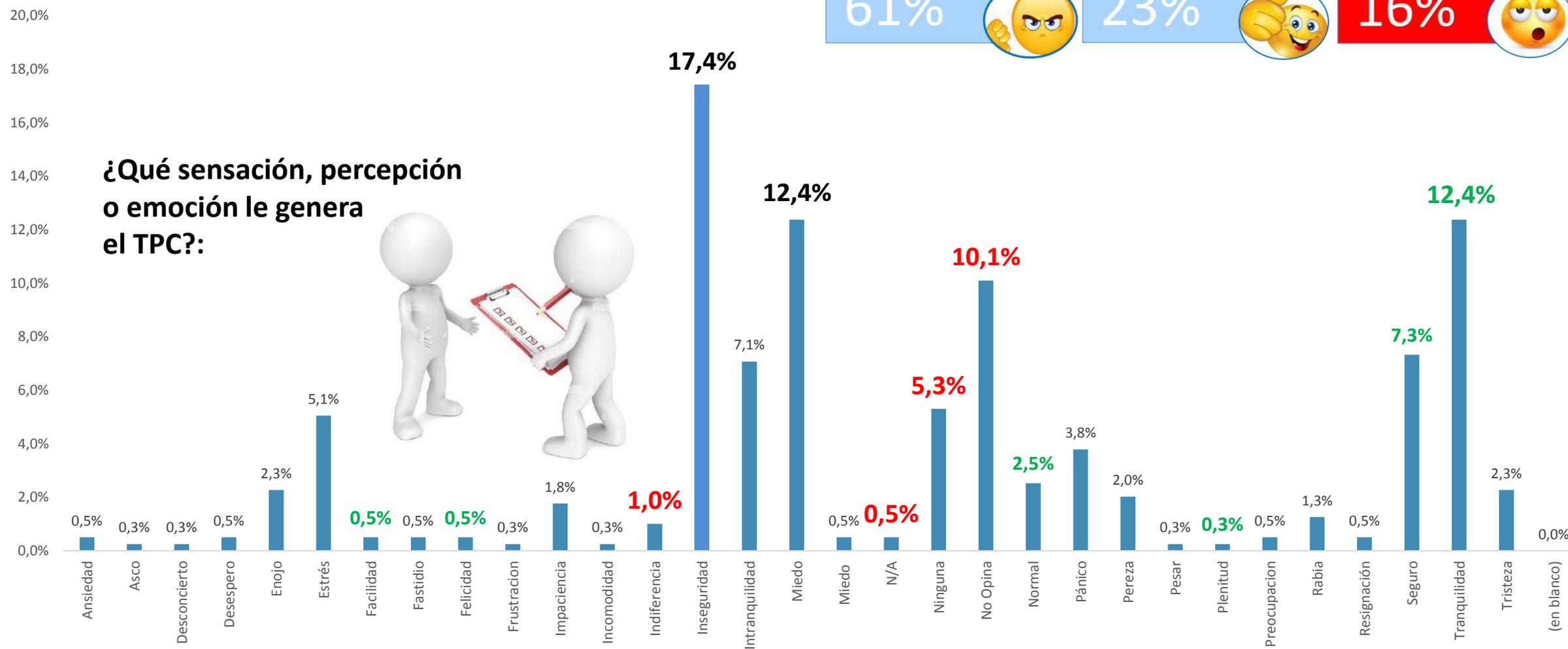


• CONFORMISMO  
• DESINTERÉS  
• NO OPINAN

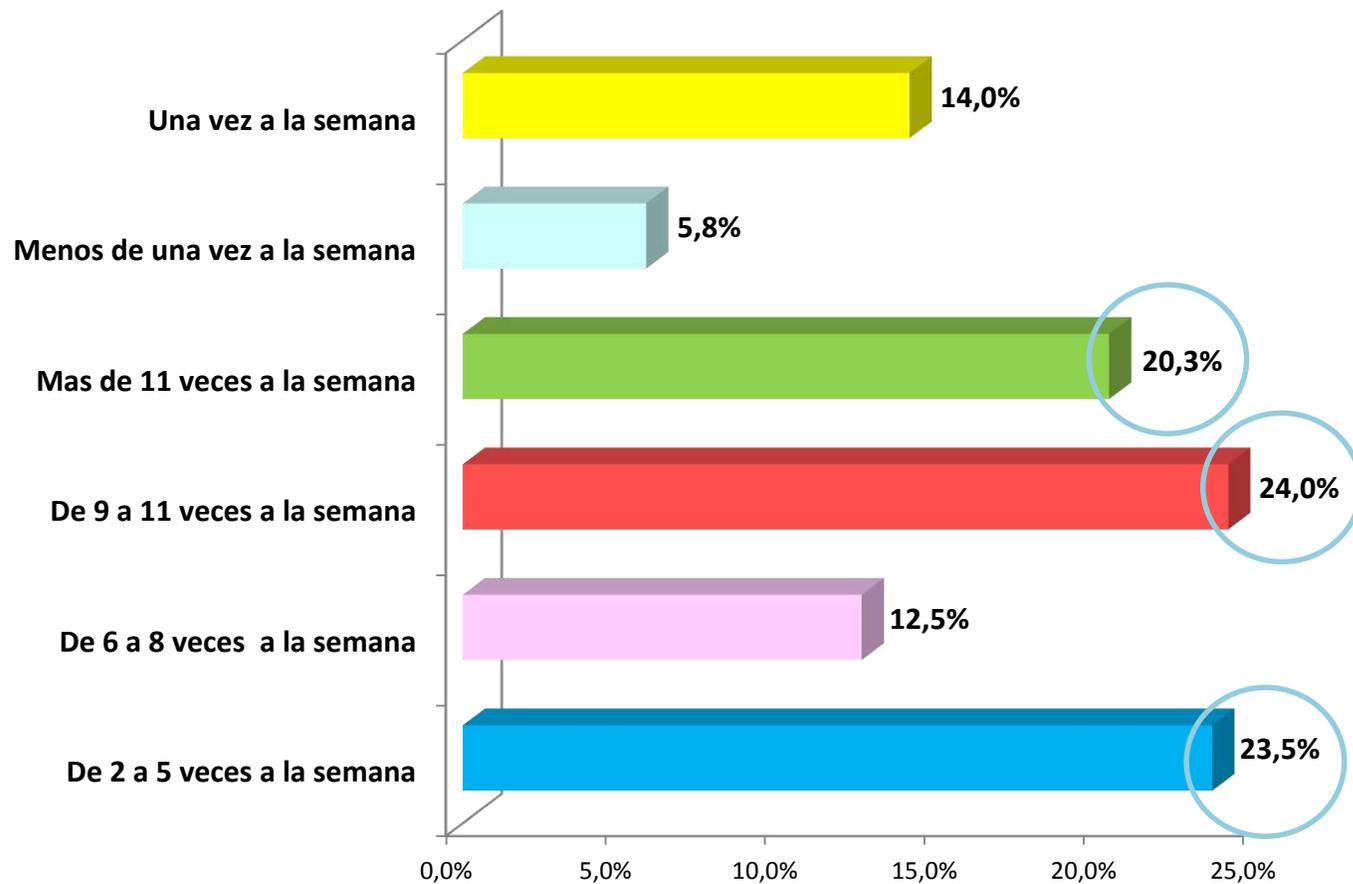
16%



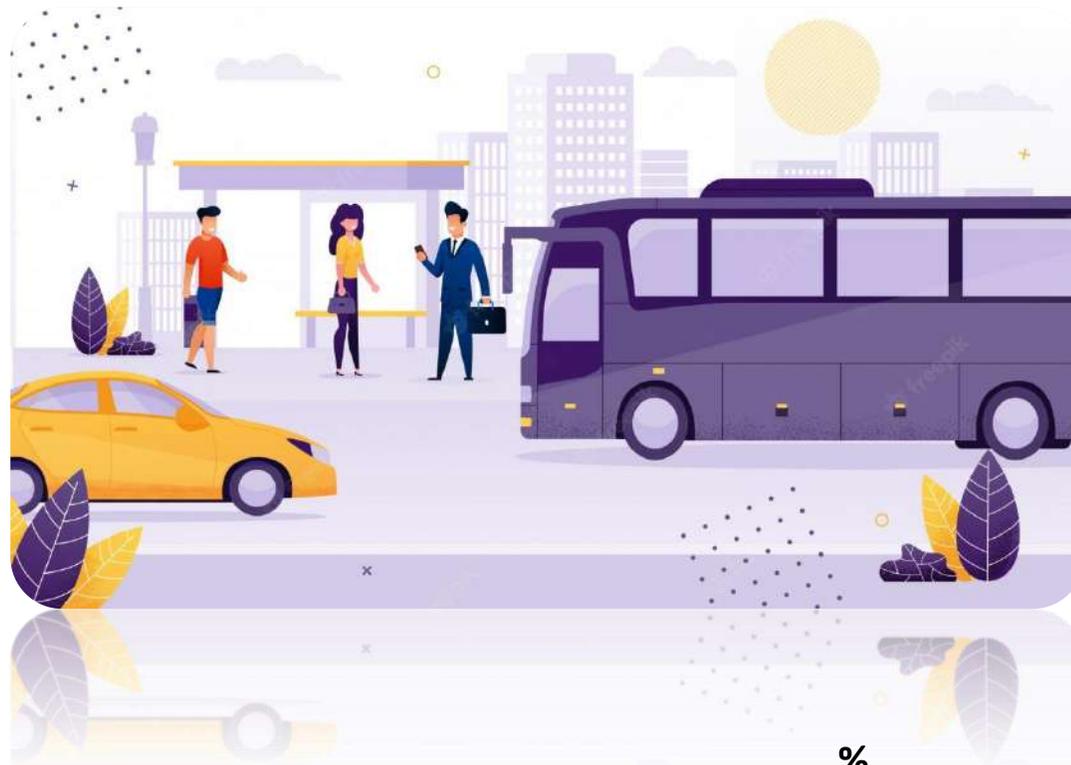
¿Qué sensación, percepción o emoción le genera el TPC?:



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



## ¿Con que frecuencia utiliza el TPC ?



	%
De 2 a 5 veces a la semana	23,5%
De 6 a 8 veces a la semana	12,5%
De 9 a 11 veces a la semana	24,0%
Mas de 11 veces a la semana	20,3%
Menos de una vez a la semana	5,8%
Una vez a la semana	14,0%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>

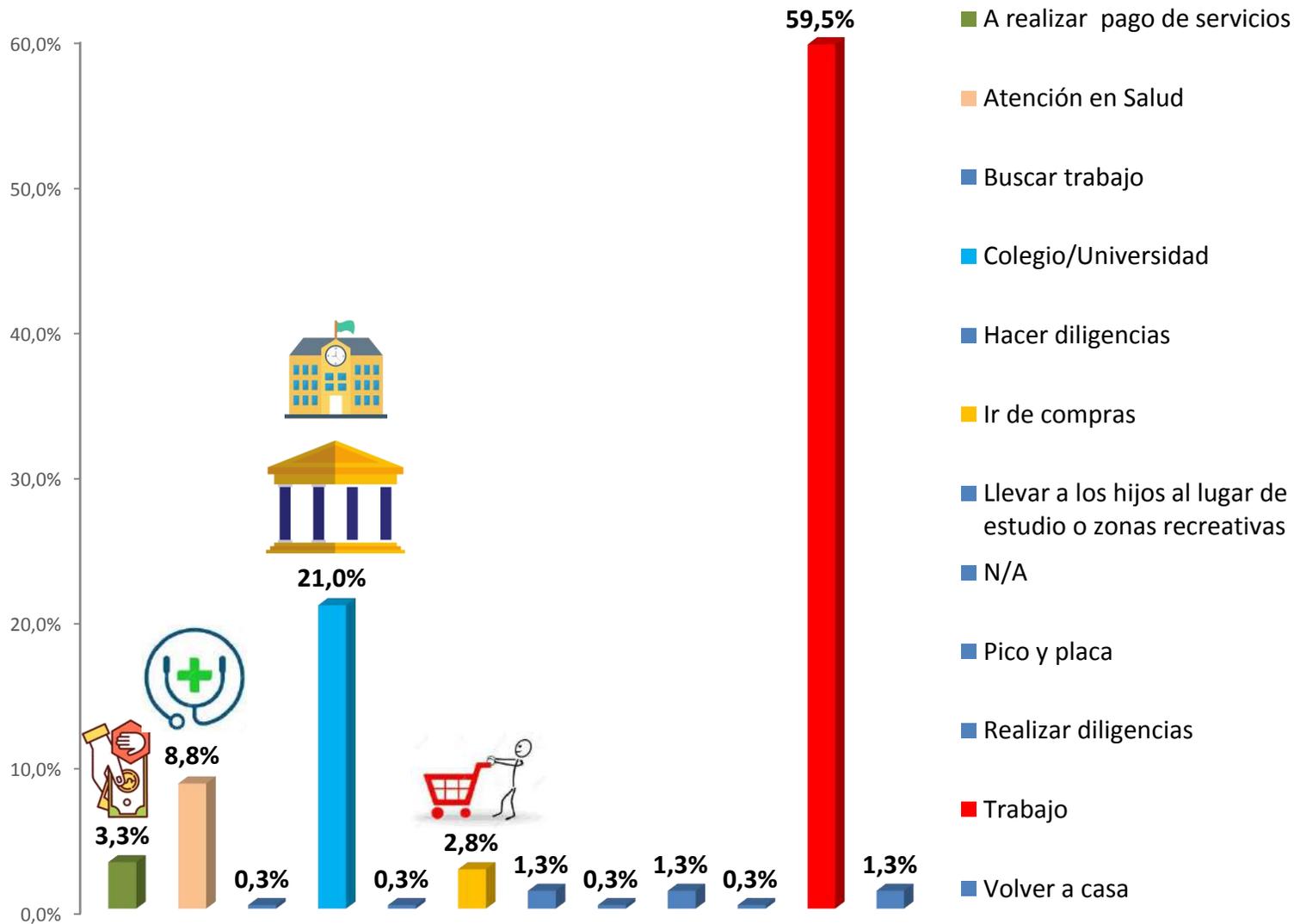
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

## ¿Cuál es el principal motivo por el que usted utiliza el TPC?



### PORCENTAJE

A realizar pago de servicios	3,3%
Atención en Salud	8,8%
Buscar trabajo	0,3%
Colegio/Universidad	21,0%
Hacer diligencias	0,3%
Ir de compras	2,8%
Llevar a los hijos al lugar de estudio o zonas recreativas	1,3%
N/A	0,3%
Pico y placa	1,3%
Realizar diligencias	0,3%
Trabajo	59,5%
Volver a casa	1,3%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

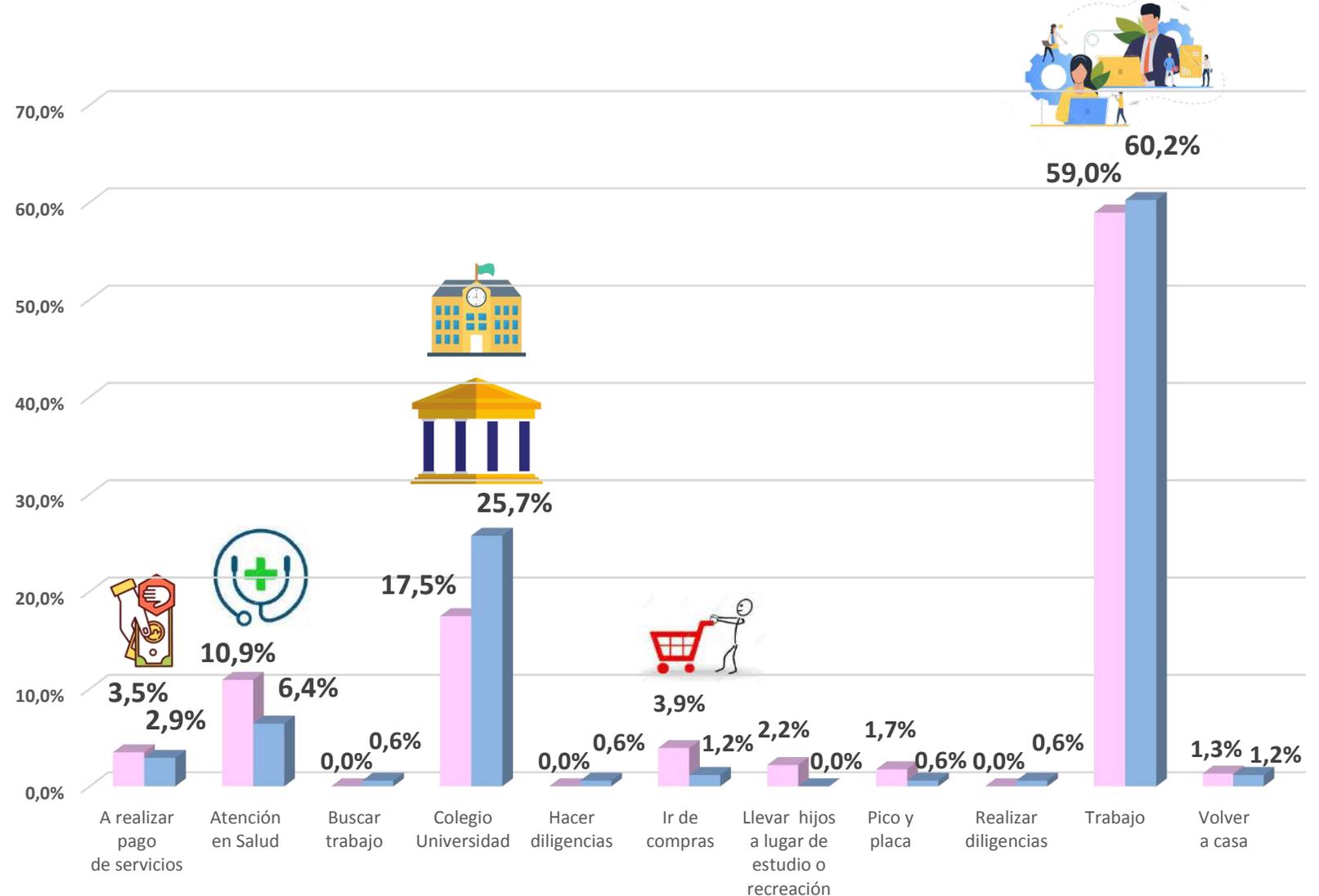
¿Cuál es la principal intención de viaje por la cual usted utiliza el TPC?

IR AL TRABAJO ES LA PRINCIPAL INTENCIÓN DE VIAJE PARA HOMBRES Y PARA MUJERES CON UN 60% DE LA P.E.

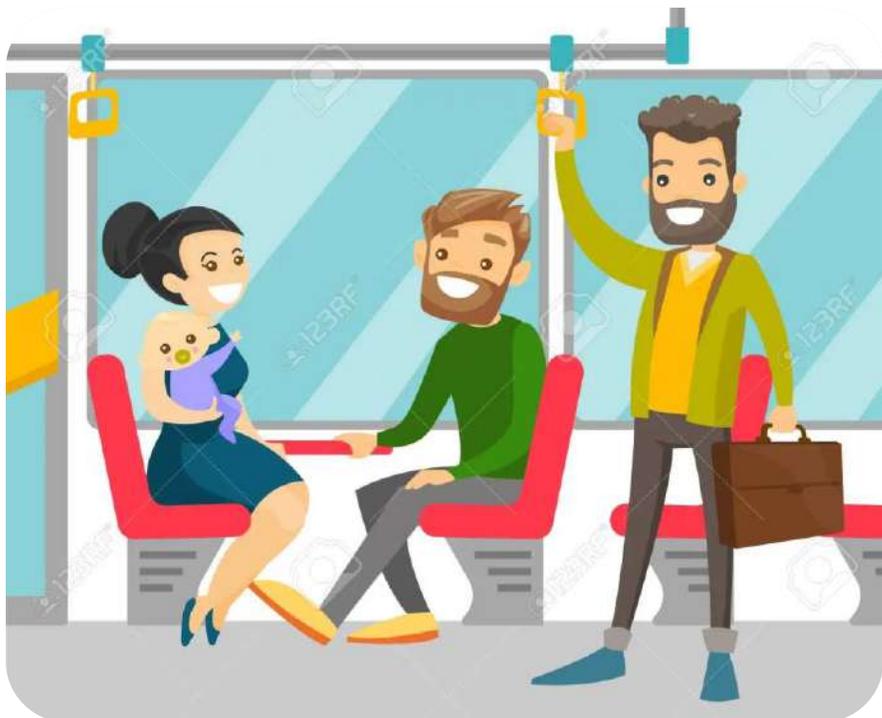


IR AL COLEGIO O UNIVERSIDAD ES LA SEGUNDA INTENCIÓN DE VIAJE CON UN 20% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

LAS MUJERES UTILIZAN EL TPC MAS QUE LOS HOMBRES EN CUESTION DE ATENCIÓN EN SALUD Y REALIZAR PAGO DE SERVICIOS

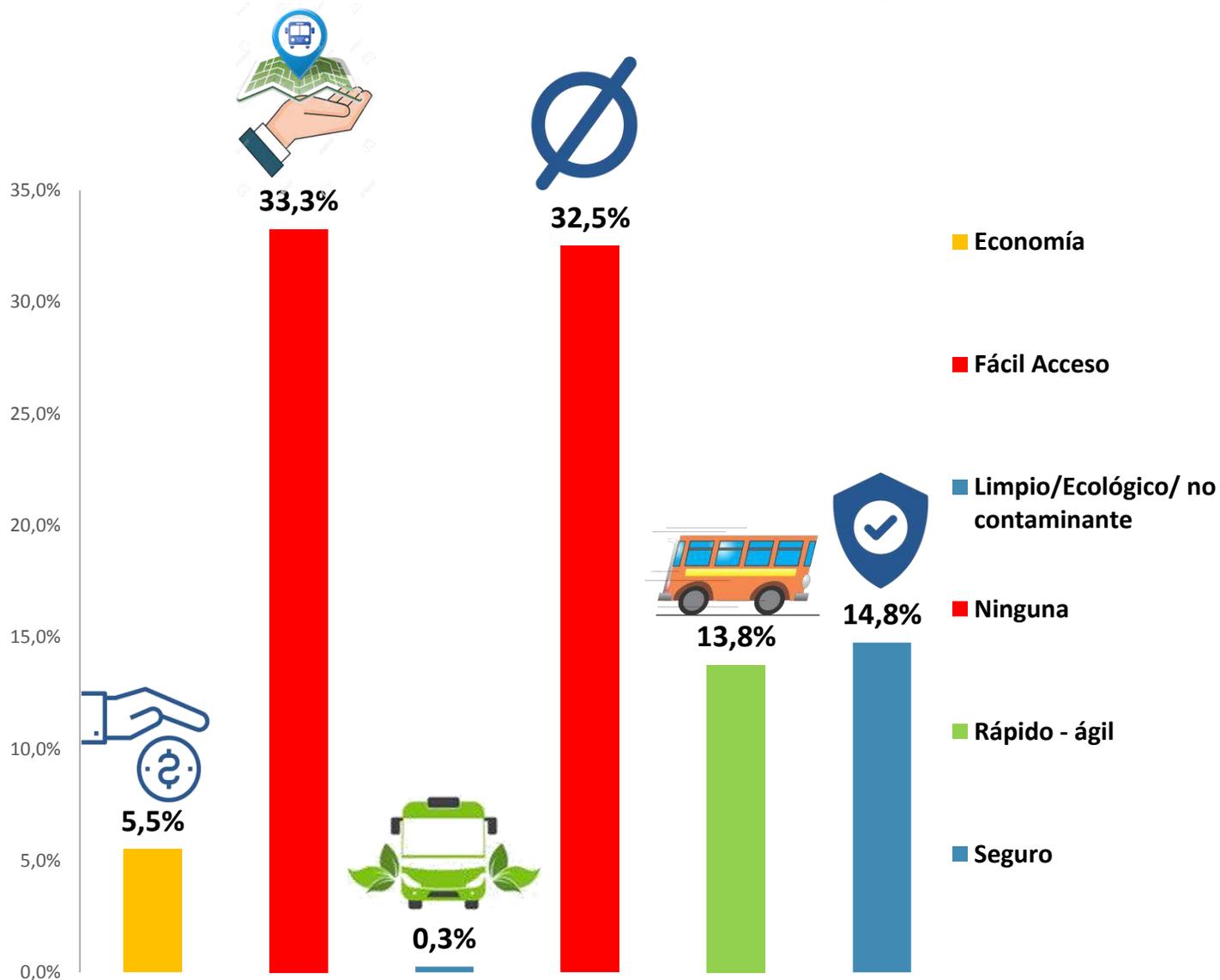


# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



El 33,3% de la población encuestada manifiesta que el fácil acceso es la principal ventaja del TPC, paralelamente el 32,5% de población piensa que el TPC no tiene ninguna ventaja.

## PRINCIPAL VENTAJA DEL TPC

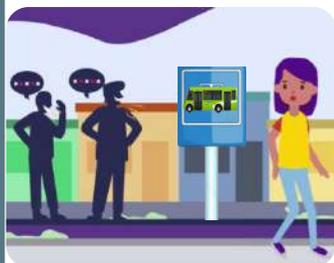


# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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

	FEM	MASC	TOTAL GENERAL
<b>Exhibicionismo</b>	3%	2%	2%
intimidación robo	11%	9%	10%
<b>Manoseos</b>	10%	1%	6%
Miradas morbosas	16%	2%	10%
<b>Nunca</b>	45%	81%	60%
Piropos mal intencionados	9%	2%	6%
<b>Silbidos</b>	6%	4%	5%
<b>Total general</b>	100%	100%	100%

60%  
Nunca ha sido víctima



3% 2%

11% 9%

10% 1%

16% 2%

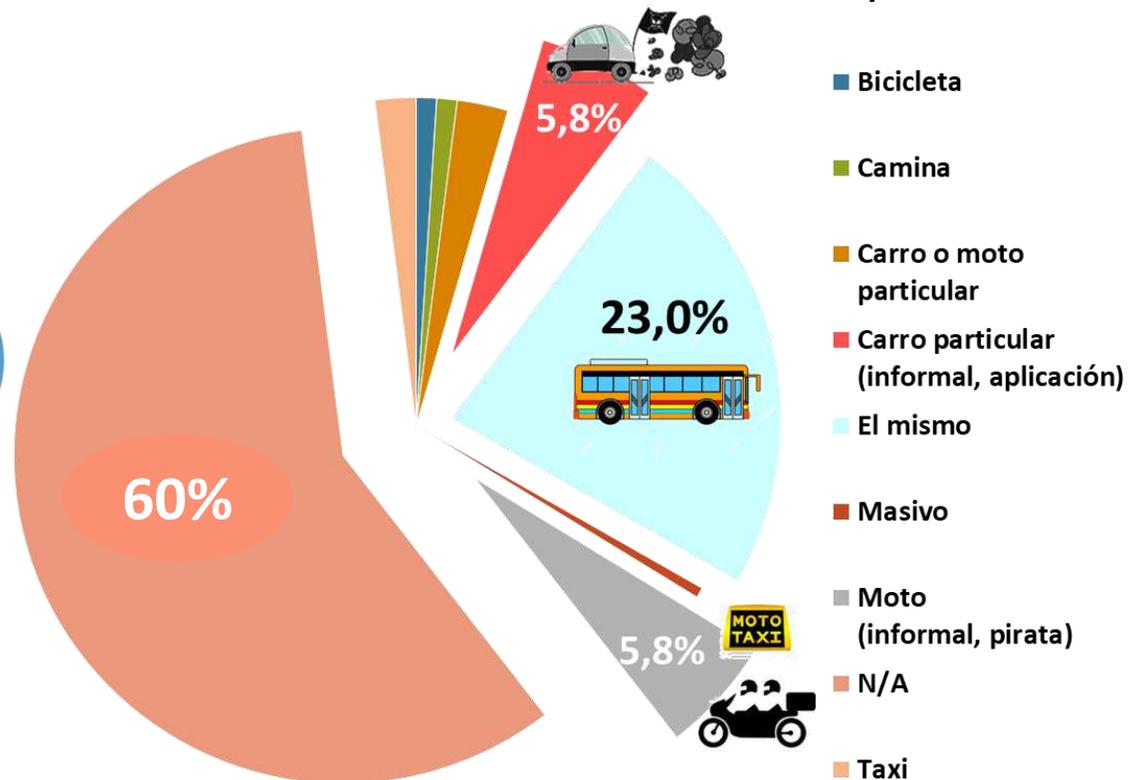
45% 81%

9% 2%

6% 4%

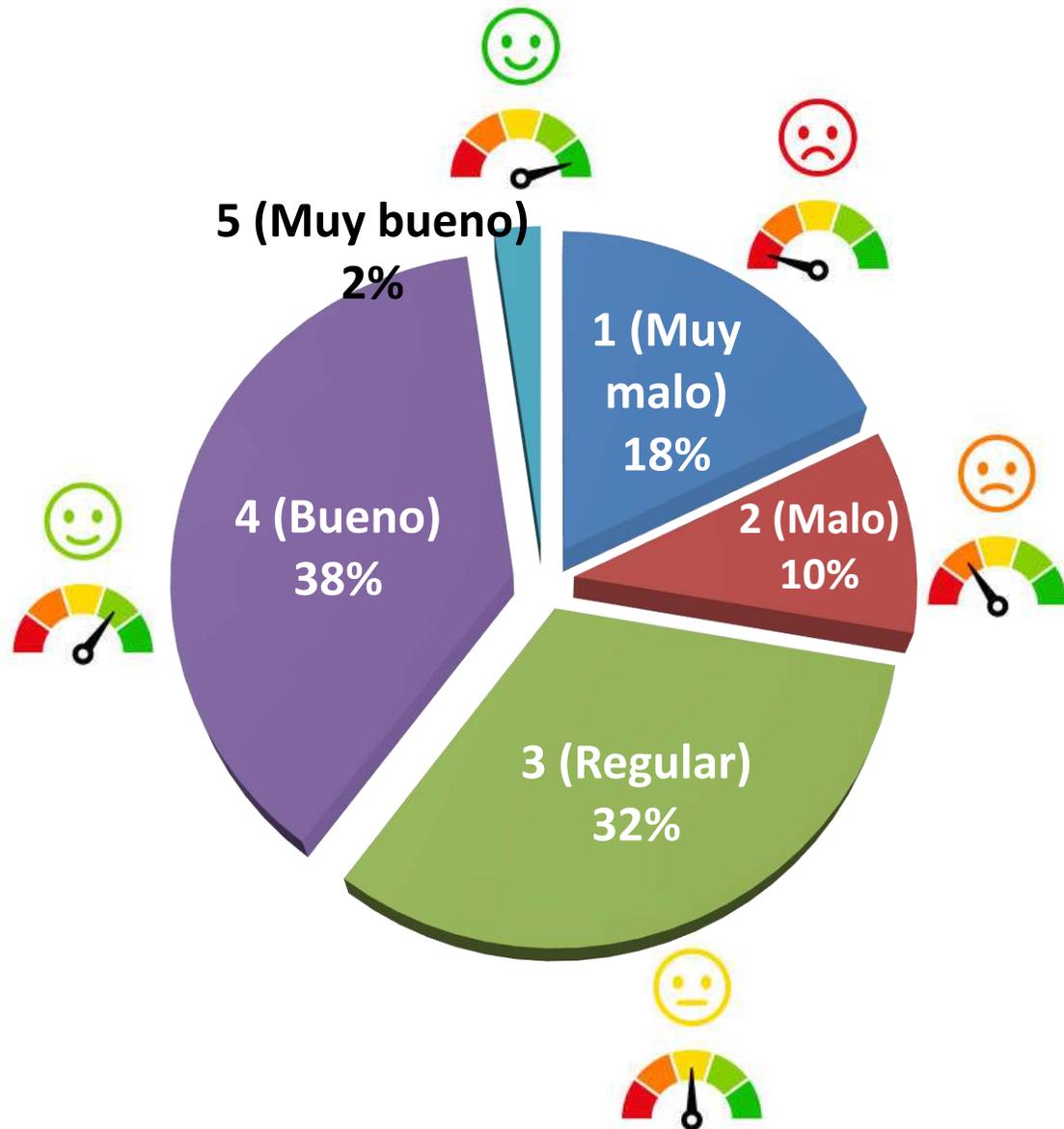
55%  
MUJERES

¿Después de la situación de acoso que medio de transporte empezó a utilizar?



	Femenino	Masculino	Total general
<b>Exhibicionismo</b>	3%	2%	2%
intimidación robo	11%	9%	10%
<b>Manoseos</b>	10%	1%	6%
Miradas morbosas	16%	2%	10%
<b>Nunca</b>	45%	81%	60%
Piropos mal intencionados	9%	2%	6%
<b>Silbidos</b>	6%	4%	5%
<b>Total general</b>	100%	100%	100%

# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



## Calificación del Servicio Ofrecido por el TPC

El **40%** DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA CALIFICA EL SERVICIO DEL TPC POSITIVAMENTE

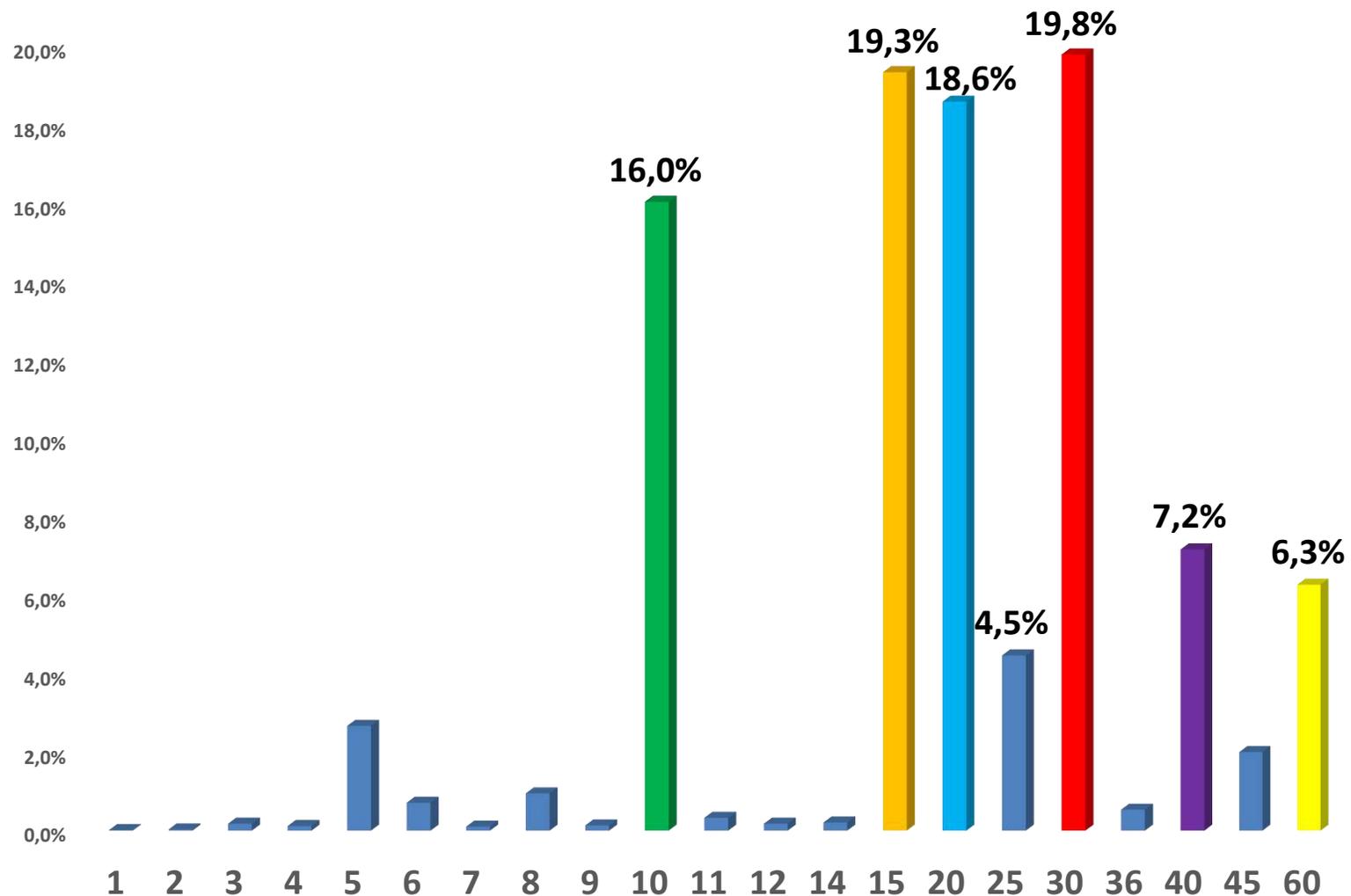
El **60%** DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA CALIFICA EL SERVICIO DEL TPC NEGATIVAMENTE

	%
1 (Muy malo)	18%
2 (Malo)	10%
3 (Regular)	33%
4 (Bueno)	38%
5 (Muy bueno)	2%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

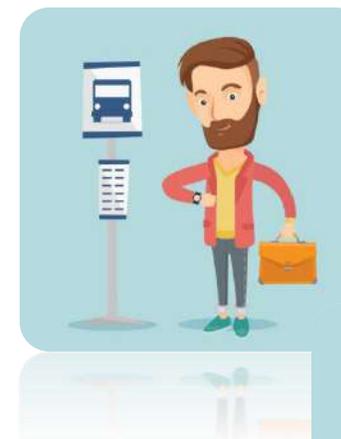


# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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

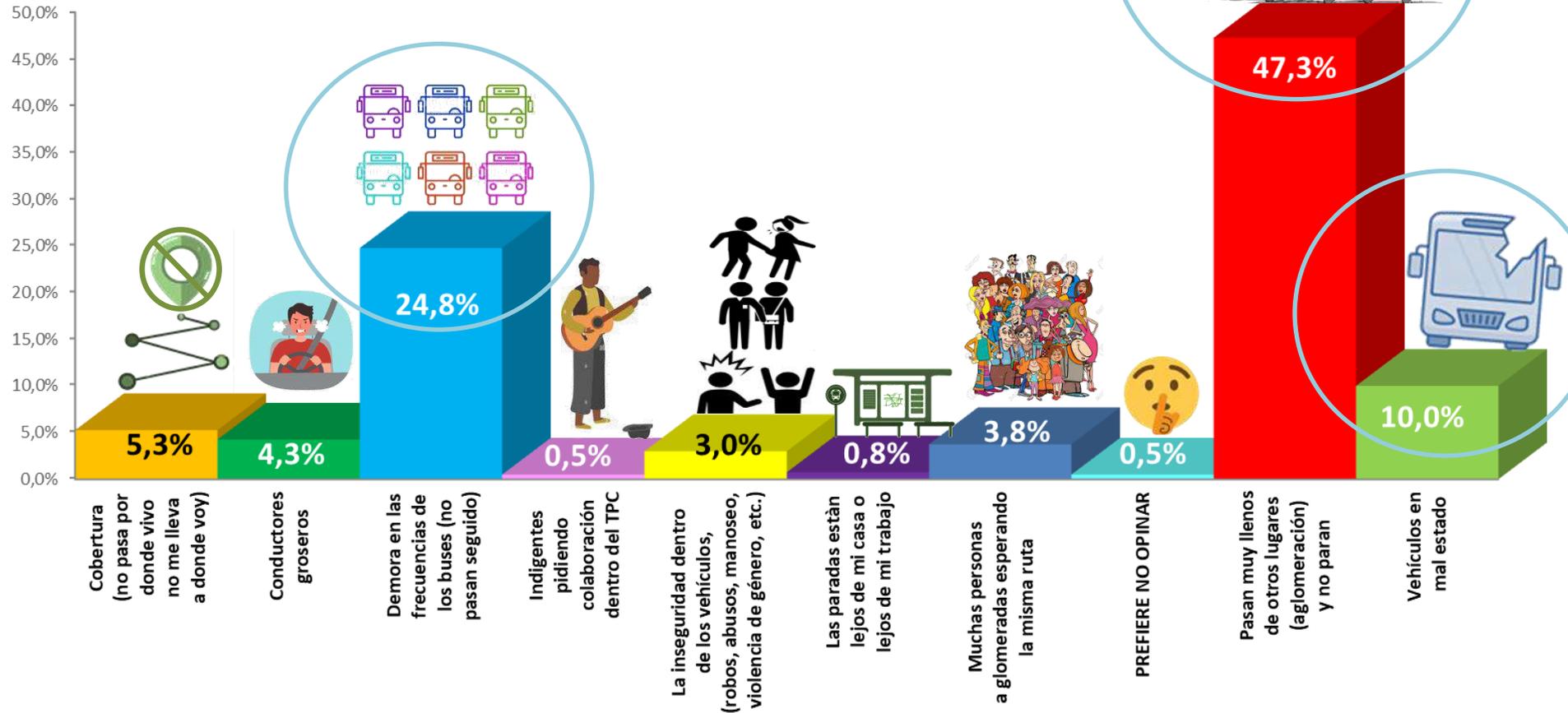


MINUTOS	%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,2%
4	0,1%
5	2,7%
6	0,7%
7	0,1%
8	1,0%
9	0,1%
10	16,0%
11	0,3%
12	0,2%
14	0,2%
15	19,3%
20	18,6%
25	4,5%
30	19,8%
36	0,5%
40	7,2%
45	2,0%
60	6,3%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>

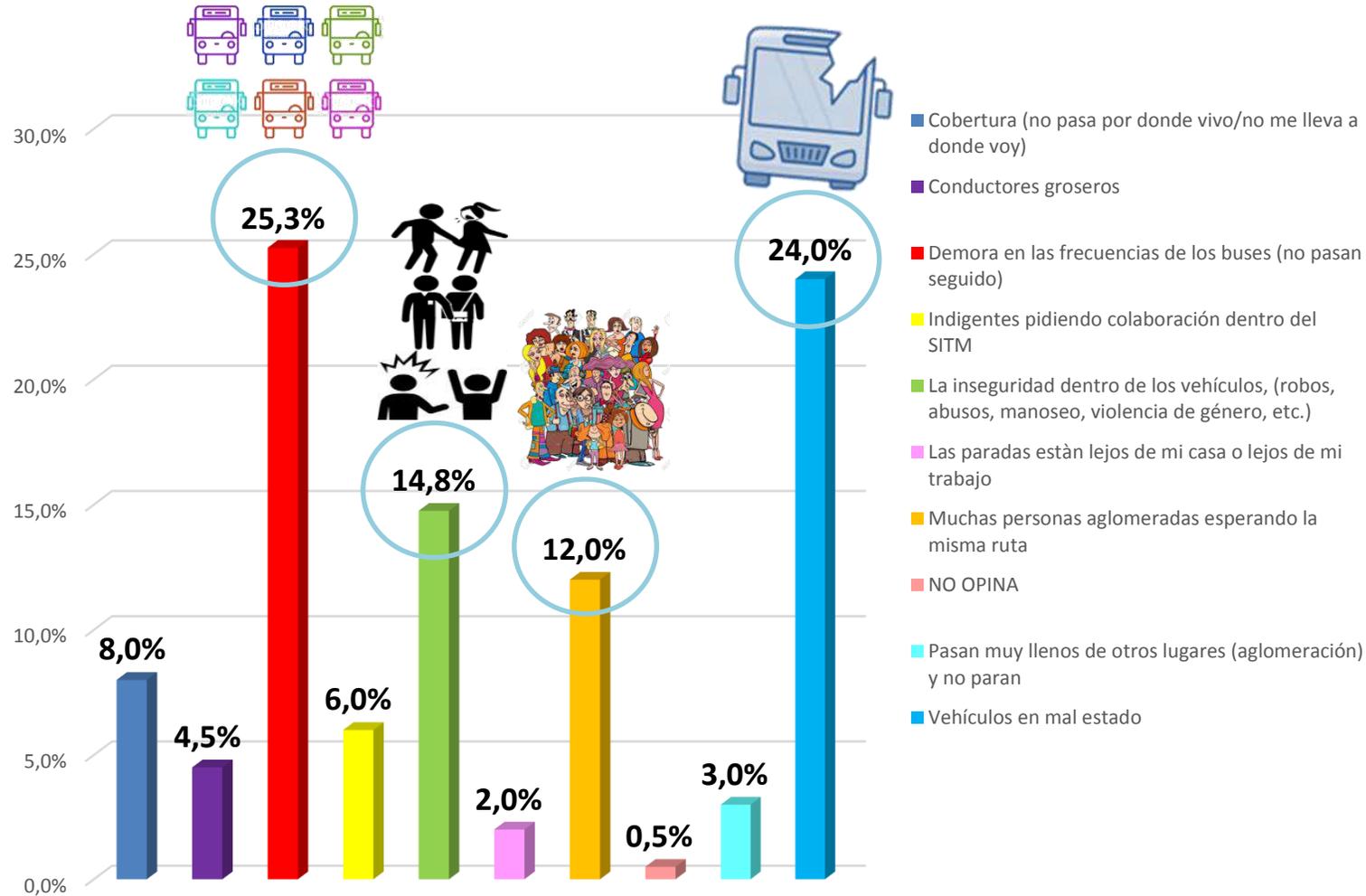


# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

## 1ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC



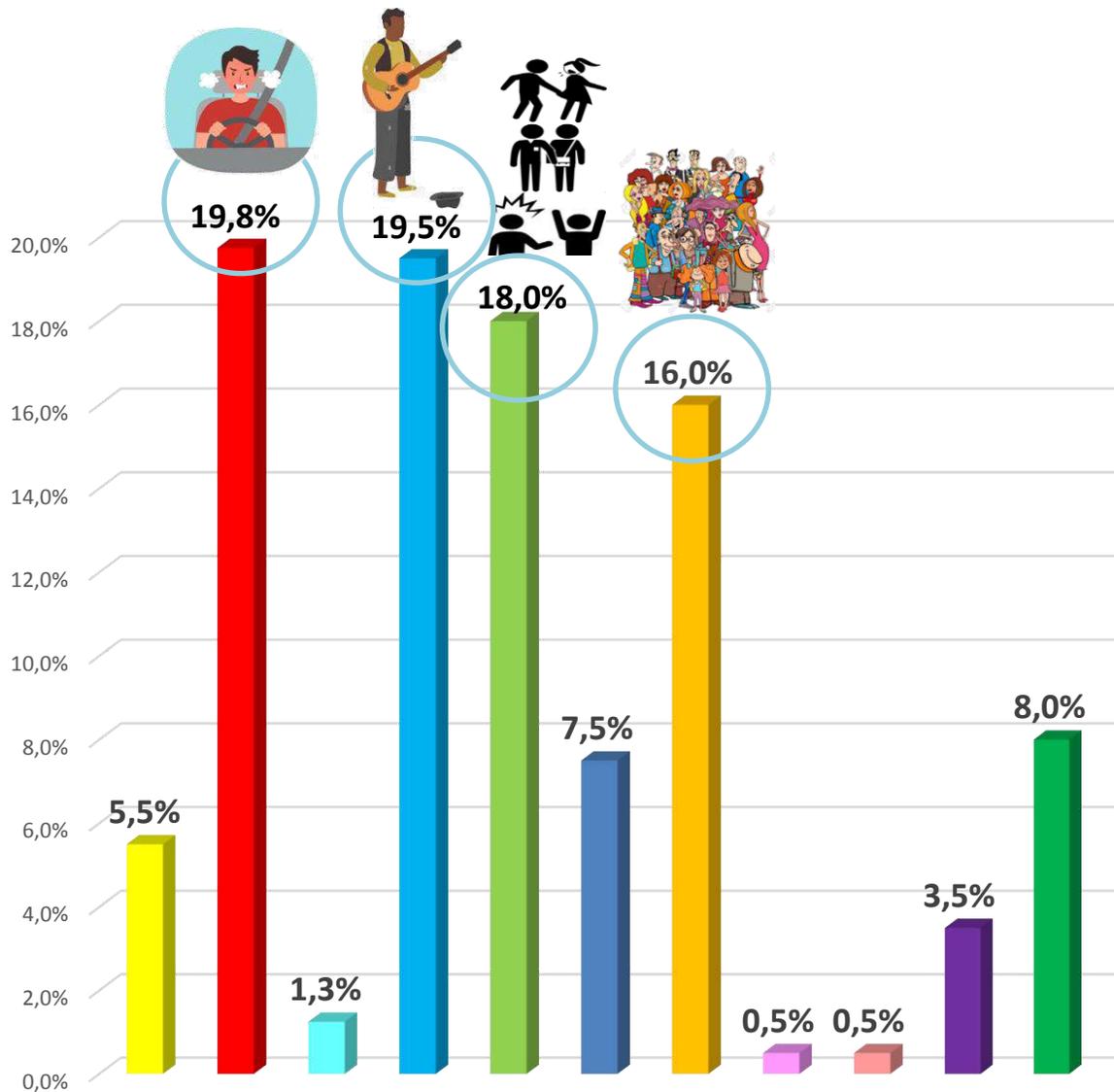
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



## 2ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES



- Cobertura (no pasa por donde vivo/no me lleva a donde voy)
- Conductores groseros
- Demora en las frecuencias de los buses (no pasan seguido)
- Indigentes pidiendo colaboración dentro del SITM
- La inseguridad dentro de los vehículos, (robos, abusos, manoseo, violencia de género, etc.)
- Las paradas están lejos de mi casa o lejos de mi trabajo
- Muchas personas aglomeradas esperando la misma ruta
- NO OPINA
- No pasan de noche
- Pasan muy llenos de otros lugares (aglomeración) y no paran
- Vehículos en mal estado

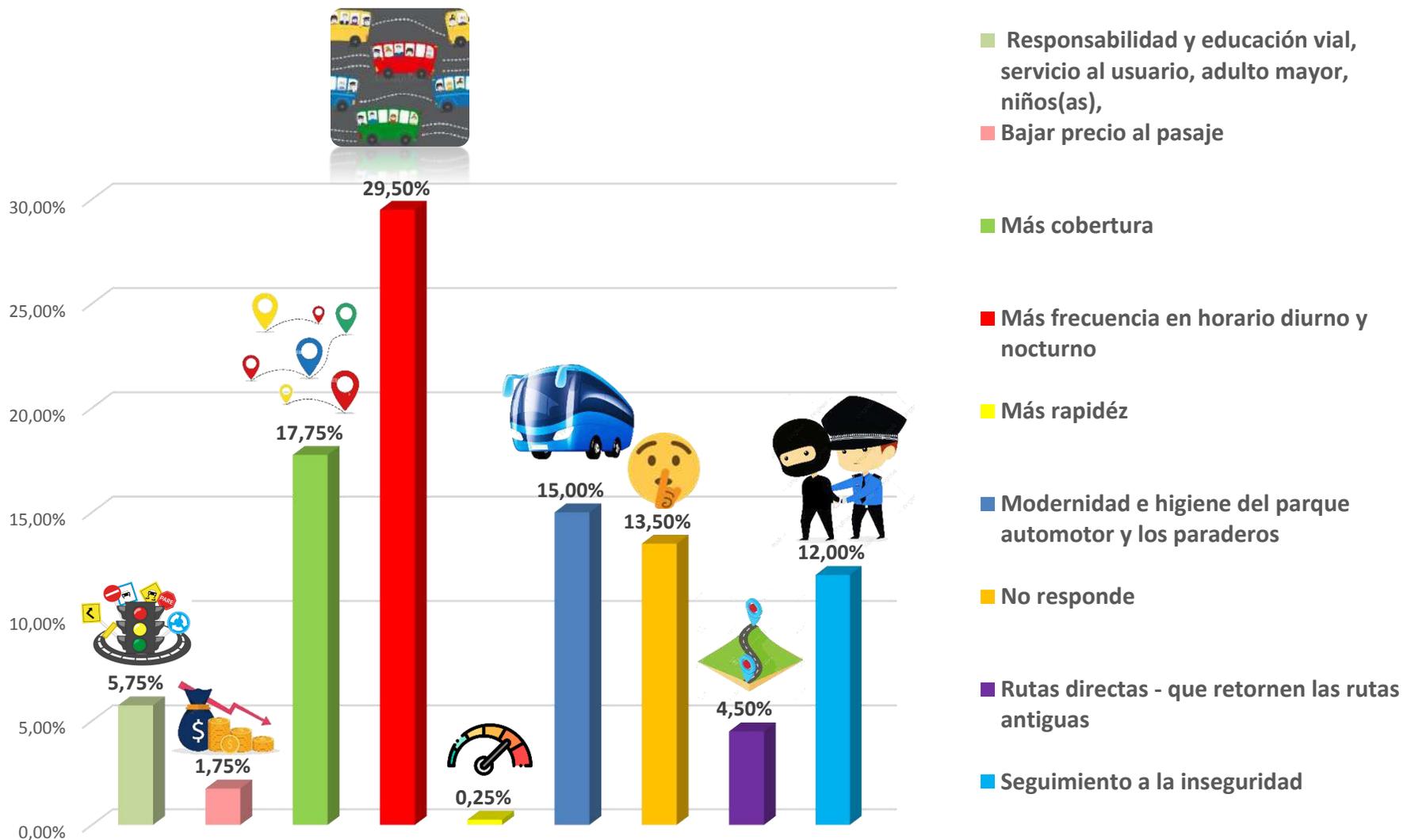
## 3ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Que considera que hace falta para mejorar el servicio de TPC?

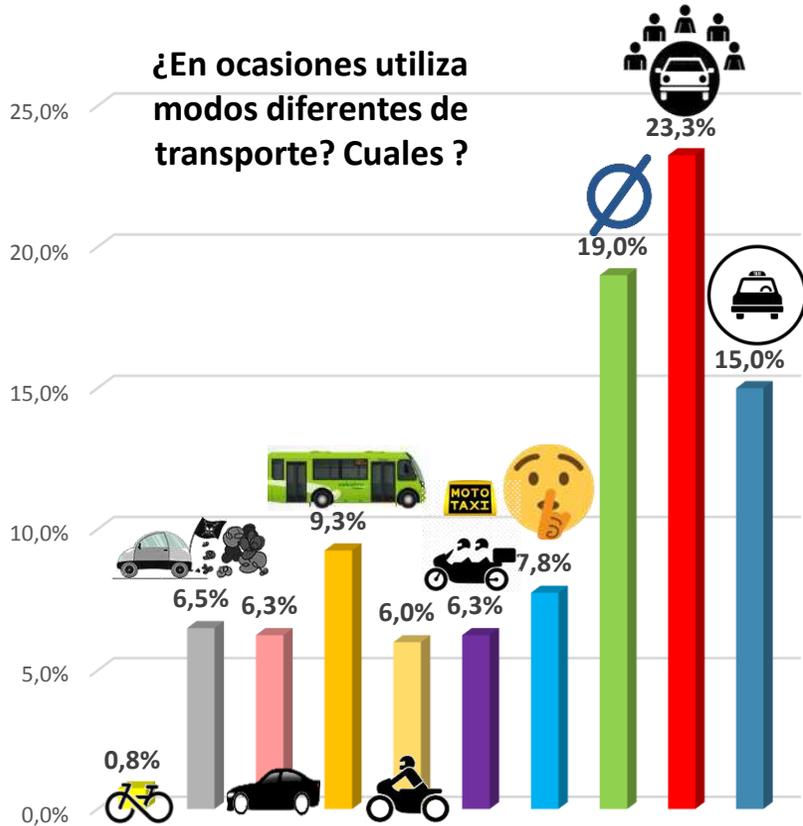
	%
<b>Responsabilidad y educación vial, servicio al usuario, adulto mayor, niños(as),</b>	<b>5,75%</b>
Bajar precio al pasaje	1,75%
<b>Más cobertura</b>	<b>17,75%</b>
Más frecuencia en horario diurno y nocturno	29,50%
<b>Más rapidéz</b>	<b>0,25%</b>
Modernidad e higiene del parque automotor y los paraderos	15,00%
<b>No responde</b>	<b>13,50%</b>
Rutas directas - que retornen las rutas antiguas	4,50%
<b>Seguimiento a la inseguridad</b>	<b>12,00%</b>
Total general	100,00%



# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

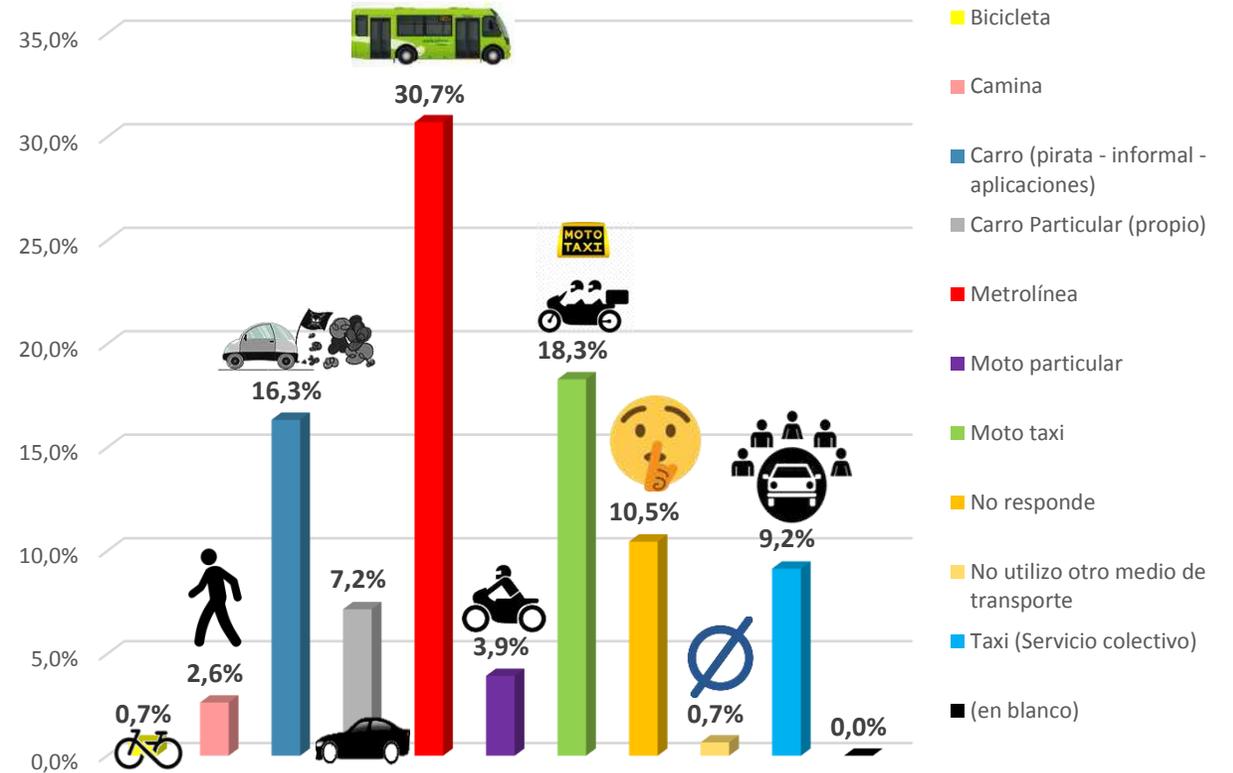
## 1ª OPINIÓN

¿En ocasiones utiliza modos diferentes de transporte? Cuales ?



- Bicicleta
- Carro (pirata - informal - aplicaciones)
- Carro Particular (propio)
- Metrolínea
- Moto particular
- Moto taxi
- No responde
- No utilizo otro medio de transporte
- Taxi (Servicio colectivo)
- Taxi (servicio individual)

¿En ocasiones utiliza modos diferentes de transporte? Cuales ?



Bicicleta	0,7%
Camina	2,6%
Carro (pirata - informal - aplicaciones)	16,3%
Carro Particular (propio)	7,2%
Metrolínea	30,7%
Moto particular	3,9%
Moto taxi	18,3%
No responde	10,5%
No utilizo otro medio de transporte	0,7%
Taxi (Servicio colectivo)	9,2%
(en blanco)	0,0%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>

Bicicleta	0,75%
Carro (pirata - informal - aplicaciones)	6,50%
Carro Particular (propio)	6,25%
Metrolínea	9,25%
Moto particular	6,00%
Moto taxi	6,25%
No responde	7,75%
No utilizo otro medio de transporte	19,00%
Taxi (Servicio colectivo)	23,25%
Taxi (servicio individual)	15,00%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

## ¿POR QUÉ LOS UTILIZA?

**El 94%**

de las personas encuestadas manifiestan utilizar en ocasiones otros modos de transporte por:

2% fácil acceso  
2% economía

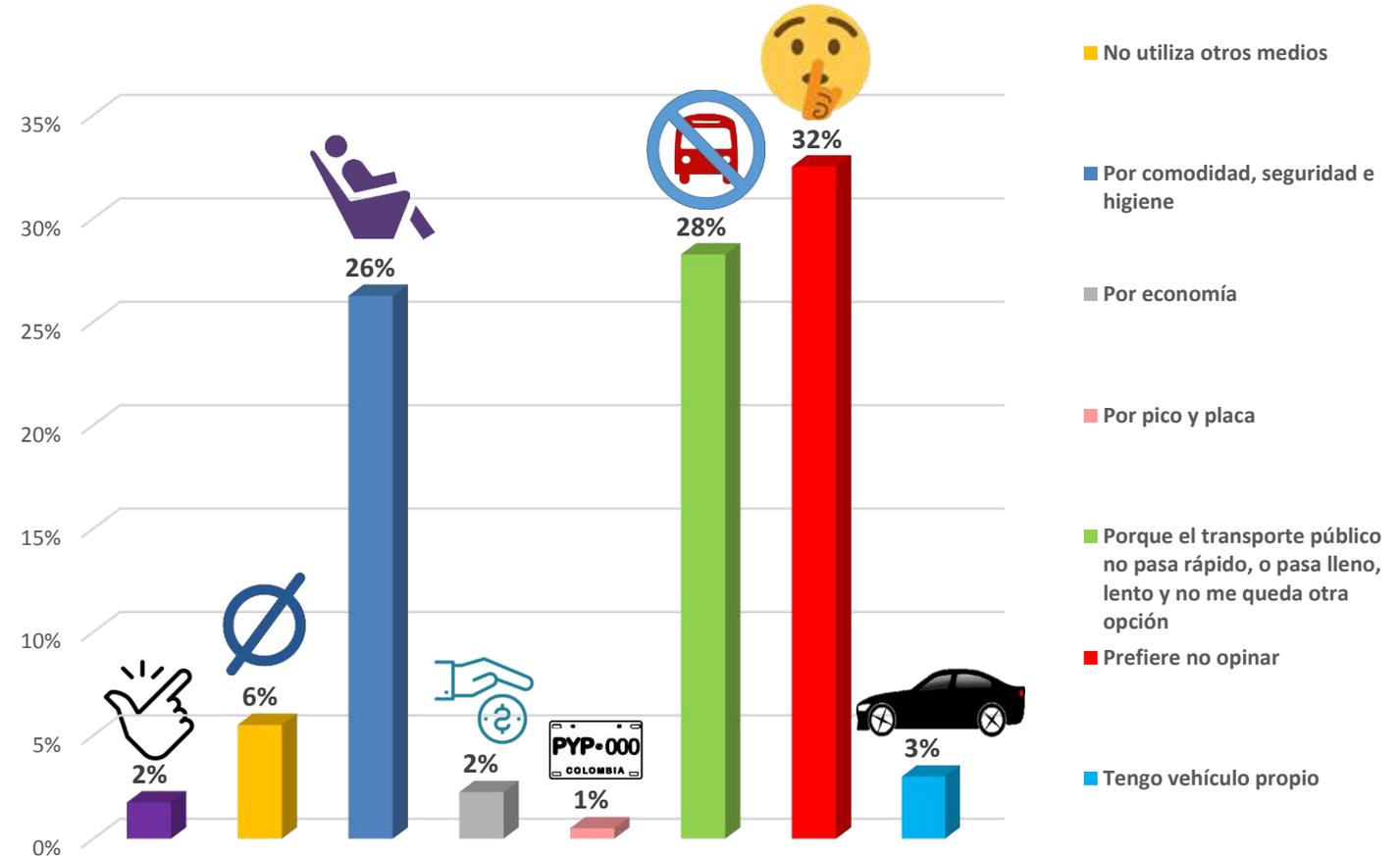
26% comodidad seguridad e higiene

28% porque el transporte público no pasa rápido, o pasa lleno, lento y no me queda otra opción

1% Pico y Placa  
3% Tengo vehículo propio

32% prefiere no opinar

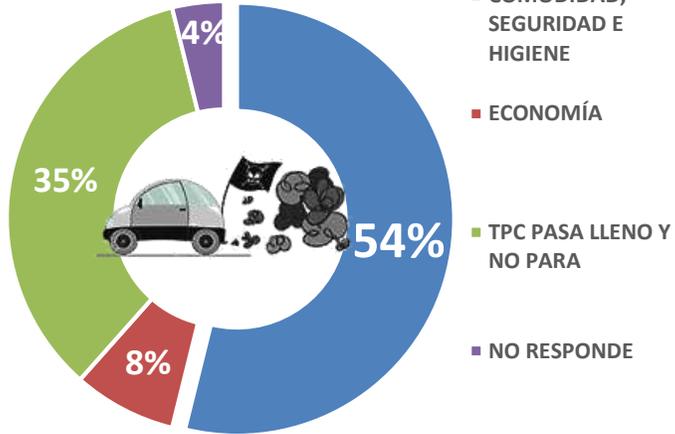
Etiquetas de fila	%
Fácil Acceso	1,8%
No utiliza otros medios	5,5%
Por comodidad, seguridad e higiene	26,3%
Por economía	2,3%
Por pico y placa	0,5%
Porque el transporte público no pasa rápido, o pasa lleno, lento y no me queda otra opción	28,3%
Prefiere no opinar	32,5%
Tengo vehículo propio	3,0%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>



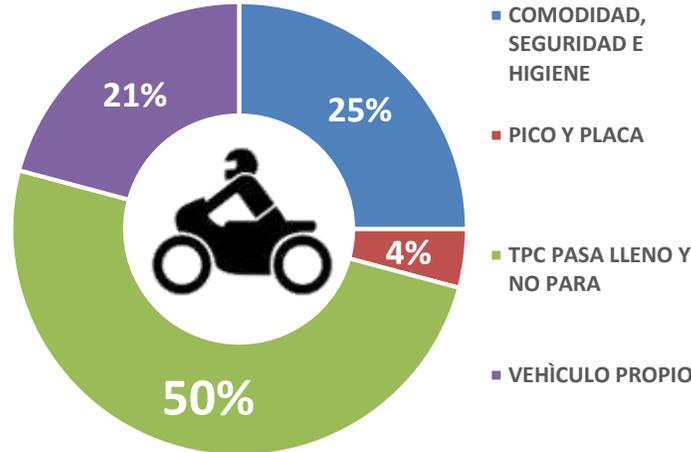
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Cuál es el motivo por el cual utiliza éstos medios de transporte? % de personas por medio de Transporte.

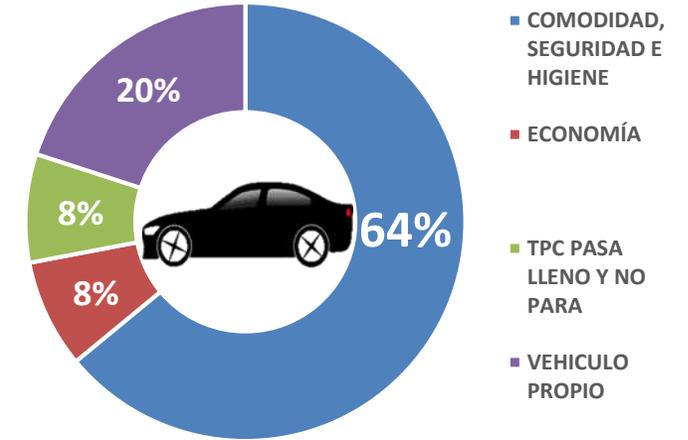
Carro (pirata - informal - aplicaciones)



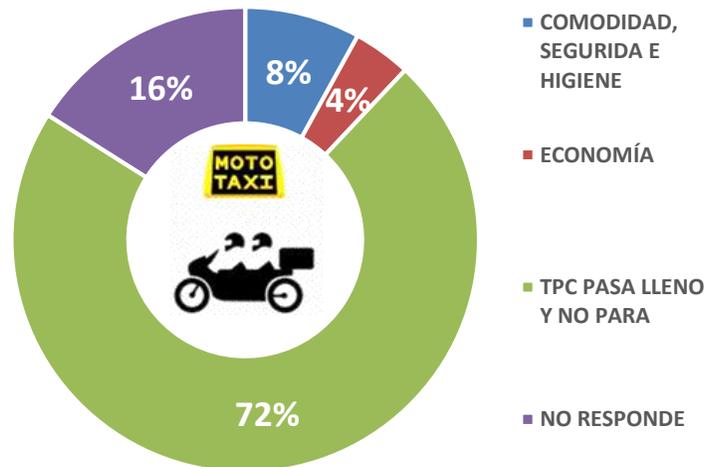
Moto particular



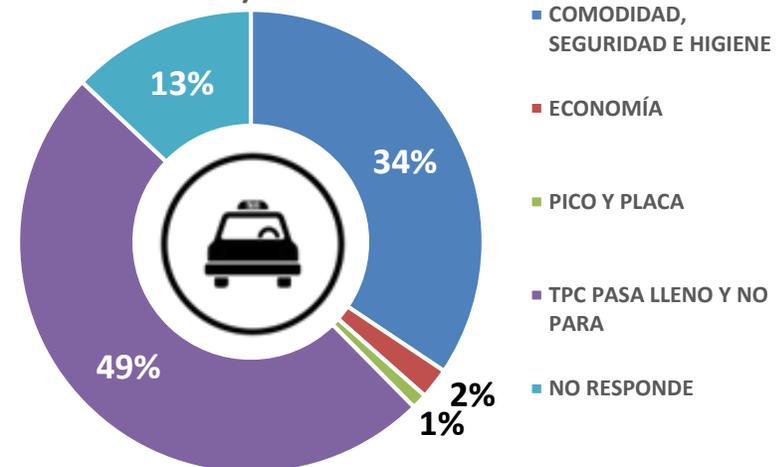
Carro Particular (propio)



Moto taxi



Taxi (Servicio colectivo)

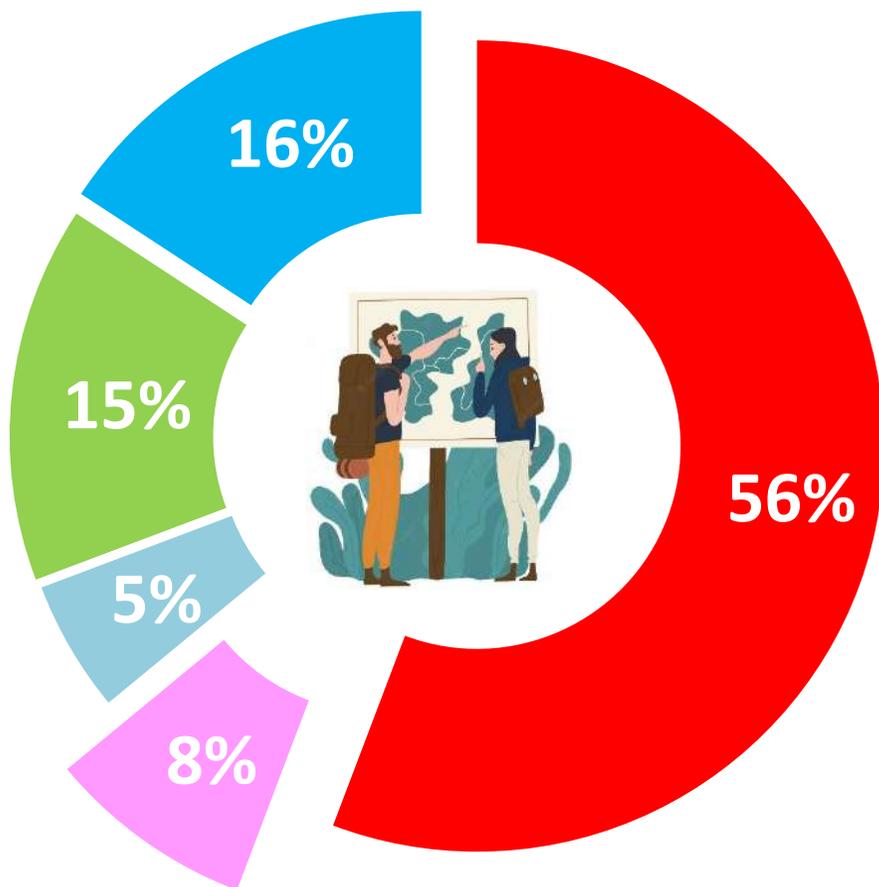


El % MAS ALTO EN 3 DE 5, SOBRE EL MOTIVO DE UTILIZACIÓN DE OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE, ES PORQUE EL TPC PASA LLENO Y NO PARA

# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

¿Con frecuencia se encuentra enterado(a) de los cambios de rutas que se realizan?

¿ a través de cual medio se entera?



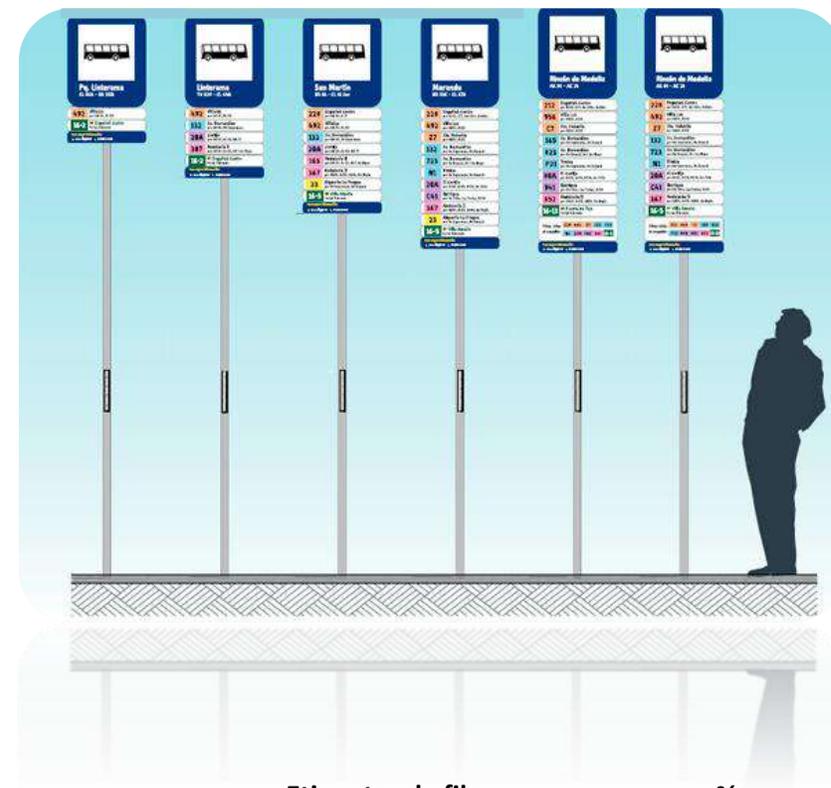
■ No he visto que publiquen - no me entero

■ No responde

■ TV/ Radio/Redes sociales

■ Vallas/Volantes/Paraderos

■ Voz a voz/Amigos/Familia

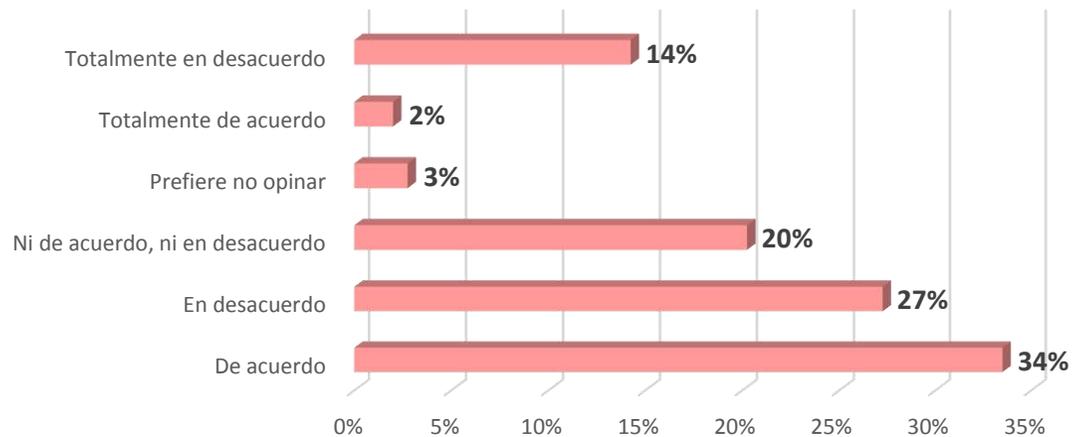


Etiquetas de fila	%
No he visto que publiquen - no me entero	56%
No responde	8%
TV/ Radio/Redes sociales	5%
Vallas/Volantes/Paraderos	15%
Voz a voz/Amigos/Familia	16%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

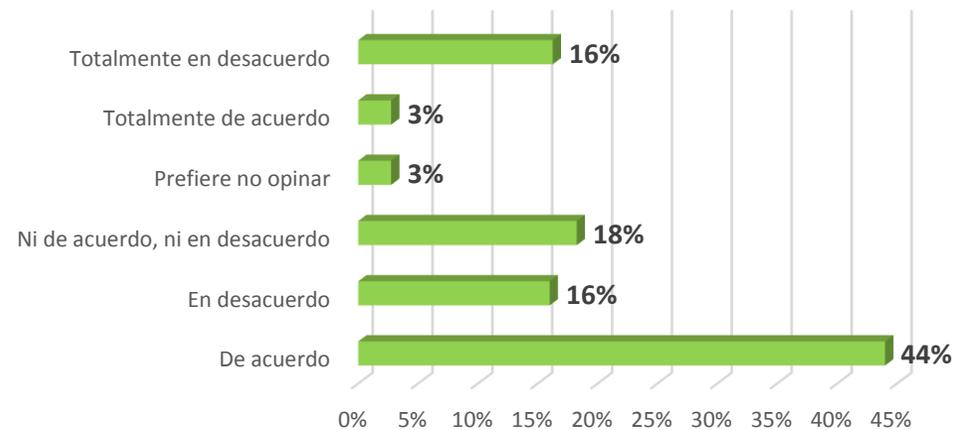
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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

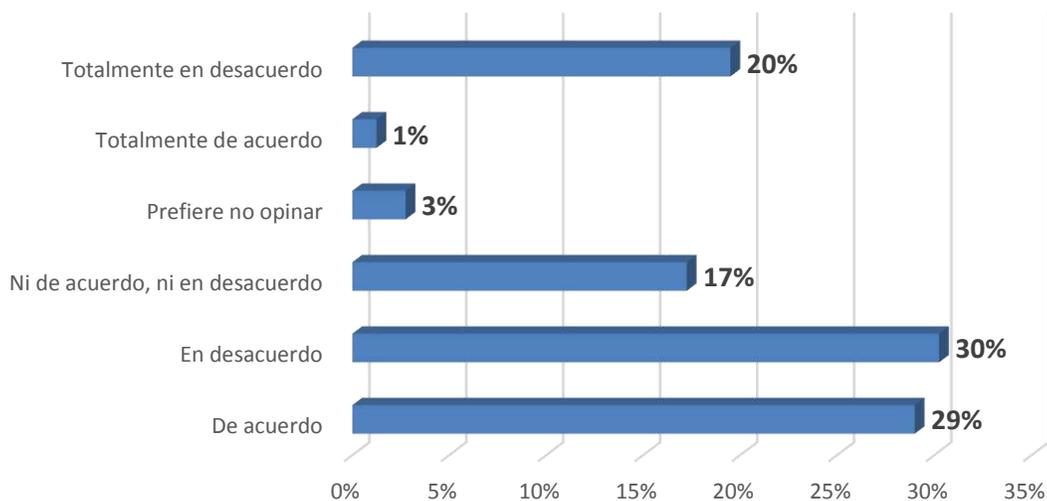
## ESPERA



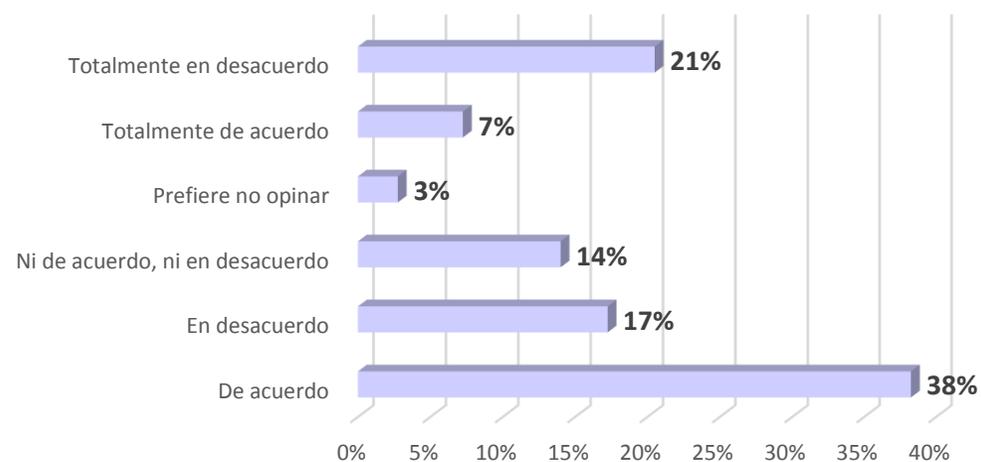
## FUNCIONAMIENTO



## BUSES



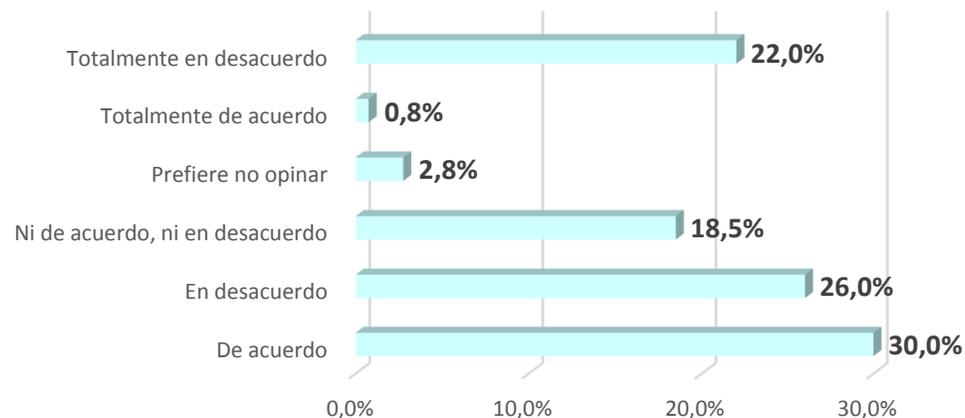
## CONDUCTORES



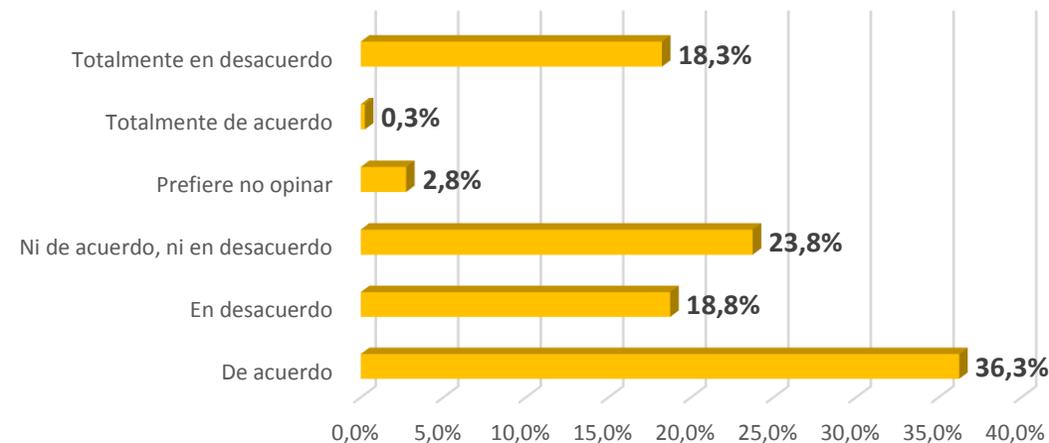
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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

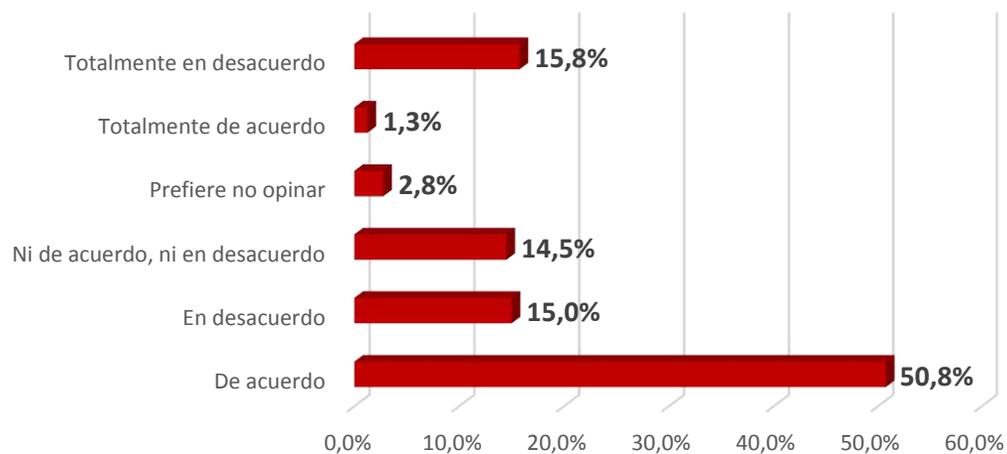
## PARADEROS



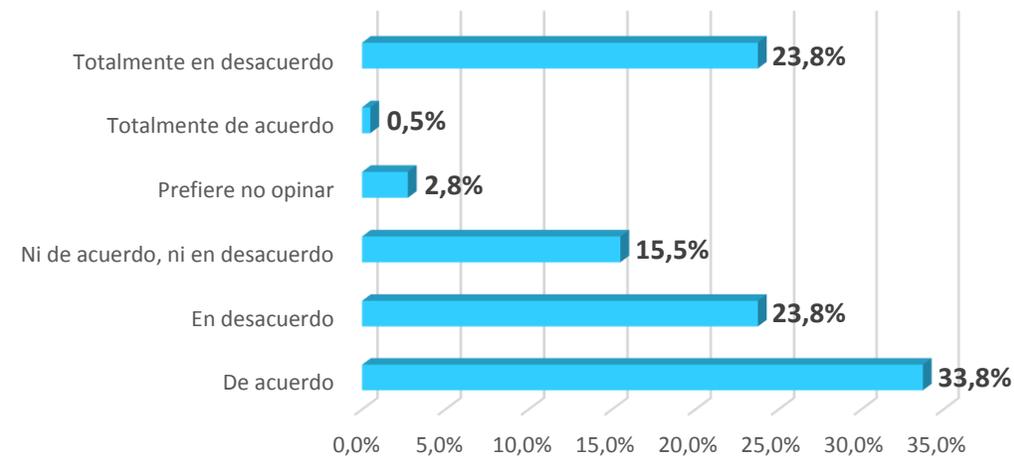
## PREOCUPACIÓN



## USABILIDAD



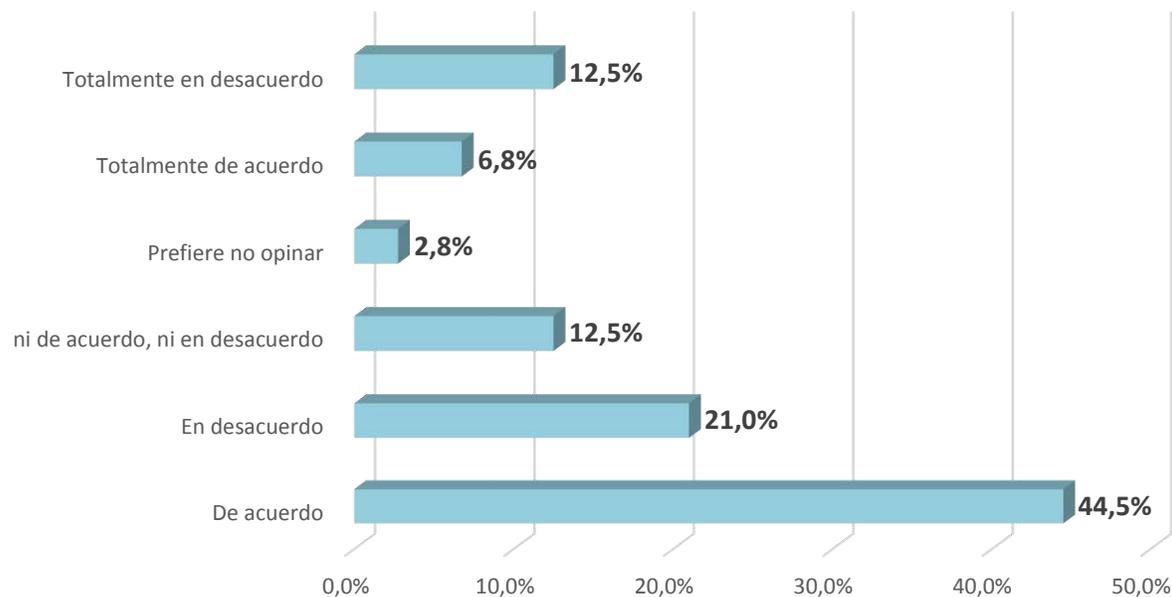
## MODERNIDAD



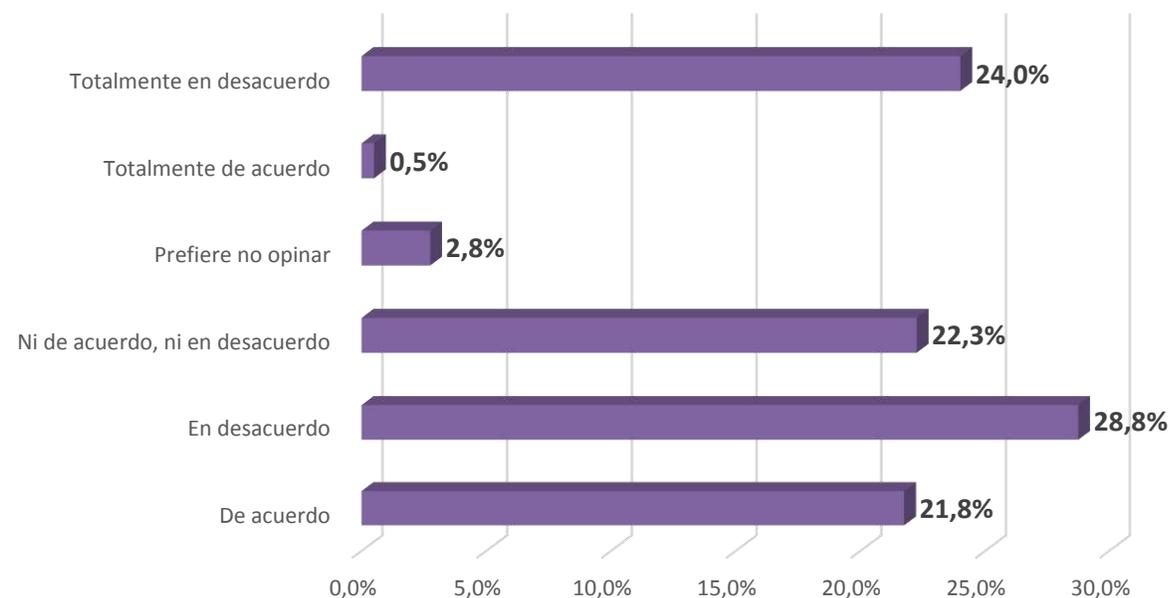
# ANÁLISIS DESCRIPTIVOS GENERALES

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

## PRECIO



## NOCHE



**52%** Empleados  
**23%** Estudiantes

**43%** Género Población encuestada

**48%** Empleadas  
**18%** Estudiantes  
**17%** Hogar

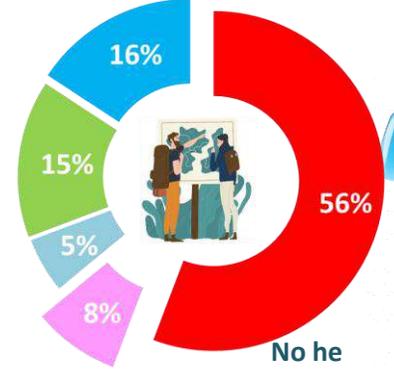
**57%** Género Población encuestada

El 24% de encuestados utiliza el TPC de 9 a 11 veces a la semana.  
El 23,5% lo utiliza de 2 a 5 veces a la semana, y el 20% mas de 11 veces a la semana

¿Con frecuencia se encuentra enterado(a) de los cambios de rutas que se realizan?



**55% MUJERES FUERON ACOSADAS O AGREDIDAS - TPC**



**1ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC PASAN MUY LLENOS Y NO PARAN**  
**47%**  
**2ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC DEMORA EN LAS FRECUENCIAS**  
**25%**  
**3ª OPINIÓN - DESVENTAJA DEL TPC CONDUCTORES GROSEROS E PERSONAS EN CONDICIÓN DE CALLE PIDIENDO EN LOS BUSES**  
**40%**



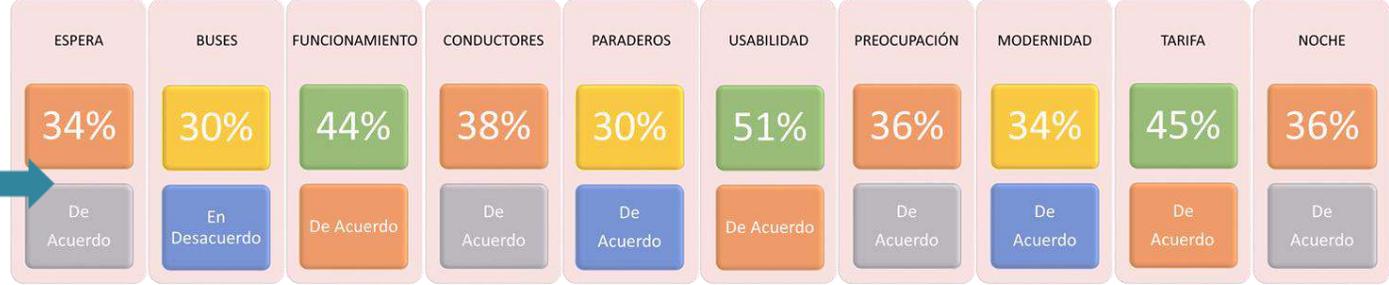
El 60% de H y M, manifiestan que el motivo principal por el que utilizan el TPC es por **TRABAJO**, el 21% por **ESTUDIO**



El 33,3% DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA MANIFIESTA QUE EL FÁCIL ACCESO ES LA PRINCIPAL VENTAJA DEL TPC, SEGUIDO UN PARALELO 32,5% DE POBLACIÓN QUE PIENSA QUE EL TPC NO TIENE NINGUNA VENTAJA.

**61%** EMOCIONES NEGATIVAS  
**23%** EMOCIONES POSITIVAS  
**16%** CONFORMISMO, DESINTERÉS, NO OPINAN

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

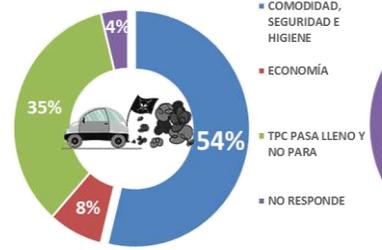


El 20% de la Pob. enc. debe esperar 30 minutos en la parada hasta que se puede subir al transporte, el 18% 20 minutos y el 19% 15 minutos

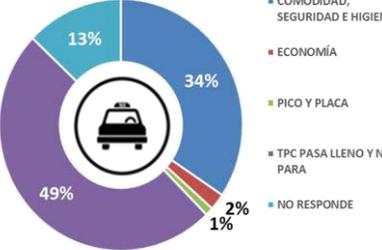
El 94% de las personas encuestadas manifiestan utilizar en ocasiones otros medios de transporte por:

2% fácil acceso  
2% economía  
26% comodidad seguridad e higiene  
28% porque el transporte público no pasa rápido, o pasa lleno, lento y no me queda otra opción  
1% Pico y Placa  
3% Tengo vehículo propio  
32% prefiere no opinar

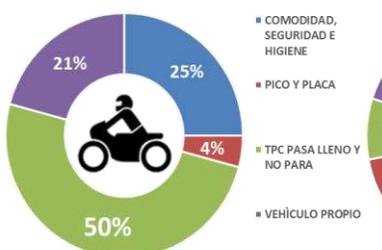
Carro (pirata - informal - aplicaciones)



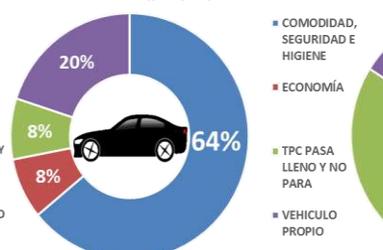
Taxi (Servicio colectivo)



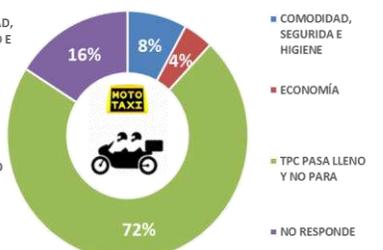
Moto particular



Carro Particular (propio)



Moto taxi



# CONCLUSIONES

## PROBLEMATICAS

Arrojadas  
por la encuesta



En cuanto al uso del transporte específicamente, los resultados arrojan que el taxi (colectivo) en un 23%, el SITM en un 31%, la moto informal (moto taxi) en un 18% y el carro informal (pirata) en un 16%, son algunos de los medios de transporte mas utilizados para los desplazamientos según la población encuestada, y que en su mayoría son utilizados por COMODIDAD.

Por su parte, las principales desventajas encontradas para el TPC son PASAN MUY LLENOS DE OTROS LUGARES (AGLOMERACIÓN) Y NO PARAN, esto con un 47% del total de la población encuestada y un 25% DEMORA EN LAS FRECUENCIAS DE LOS BUSES, situaciones que se encuentran ligadas, pues una sucede a la otra.

Un aspecto no menos importante resaltado en las problemáticas encontradas para el TPC, es el conformismo, la apatía y el desinterés, el cual se ve reflejado en 16% de los usuarios que NO OPINARON frente a la pregunta **¿Qué sensación, percepción o emoción le genera el TPC?**, siendo la respuesta: *“Prefiero no opinar porque igual no cambia nada”*.



33 Me gusta

areametrobga\_ El Área Metropolitana de Bucaramanga AMB y Metrolínea, a partir del martes 22 de marzo, desarrollarán una encuesta de satisfacción a usuarios y no usuarios del servicio público de transporte en los municipios metropolitanos en diferentes entornos del espacio público y hogares.

Esta información permitirá identificar las acciones de mejora para fidelizar a los actuales usuarios y atraer a los ciudadanos que optan por alternativas de movilización diferentes.

Los invitamos a hacer parte del cambio. Tu seguro es moverte legal.



# CONCLUSIONES

-  La percepción de los USUARIOS DEL TPC, 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 MIEDO, INTRANQUILIDAD, PREOCUPACIÓN, INSEGURIDAD, 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, etc., son las opciones que generan en los usuarios más COMODIDAD, SEGURIDAD y AHORRO DE TIEMPO, un permanente crecimiento en la compra y aumento de la cantidad de carros y motos particulares que ruedan en la ciudad.
-  Un factor que puede influir de manera negativa en los usuarios que deciden utilizar otros modos de transporte, es que el 56% de la P. E, manifiesta que nunca han visto que publiquen los cambios de rutas que se realizan, lo altera drásticamente la planificación habitual de sus viajes.



areametrobga\_  
Bucaramanga



ÁREA METROPOLITANA  
DE BUCARAMANGA



# CONCLUSIONES

## RETOS DEL TPC



- 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 TPC, 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 a los buses.
- Inspeccionar que se de cumplimiento al cambio y modernidad del parque automotor.

