

20



Transvalvanera

30

Encuesta simus de Satisfacción al usuario Y calidad del servicio



¿Qué es la red simus?

Somos la Red Especializada de Movilidad Urbana Sustentable de América Latina.

Trabajamos por la transformación del transporte público hacia una Movilidad Urbana Sustentable de alta calidad, segura, ambientalmente sustentable, socialmente inclusiva y económicamente sostenible

14 países

+ 60 ciudades

¿Cómo está conformada la Red?



Lideres a Nivel Local y Subnacional

Autoridades y gobiernos locales, Operadores, Empresariales y la Industria a nivel global.

Expertos Consejeros

Cuerpo técnico consultivo, conformado por profesionales interdisciplinarias de talla mundial

Asociados Colaboradores a nivel Global

Banca Multilateral, organismos de Cooperación Bilateral, Gobiernos Extranjeros, Universidades e Instituciones especializadas

¿Qué hacemos?

Conectar y acompañar a TODOS los actores del ecosistemas de la movilidad urbana, con un enfoque práctico y resolutivo a partir de problemáticas específicas, para implementar soluciones integrales de movilidad urbana de alta calidad para todos.

Impulsar las mejores prácticas internacionales en movilidad y desarrollo urbano mediante la metodología de benchmarking, para generar soluciones de movilidad integrales, multimodales e interoperables, a través de:

- Asistencia técnica especializada,
- Promoción de políticas públicas
- Gestión e intercambio de conocimiento,
- Formación y capacitación MUS





Cuerpo técnico consultivo, conformado por profesionales interdisciplinarias de talla mundial para acompañar a las ciudades y sistemas de transporte público por una movilidad urbana de ALTA CALIDAD para TOD@S las personas en américa latina

Encuesta simus de Satisfacción al usuario Y calidad del servicio



Equipo de Expertos



Martha Gutiérrez

Experta en movilidad
Urbana sostenible

Abogada, especializada en Derecho Administrativo, con Maestrías en Gestión Pública y Planificación, Economía y Operación del Transporte Urbano y Metropolitano (Tesis sobresaliente con mención Cum Laude). Docente Universitaria, Speaker internacional en Movilidad Urbana Sustentable y articulista internacional.

Experta en Movilidad Urbana Sustentable con más de 25 años de experiencia en formulación de políticas públicas, estructuración de concesiones de transporte, contratos y, esquemas de financiamiento.

Ha liderado y acompañado procesos en más de 10 países de América Latina.



Claudio Varano

Experto en sistemas tecnológicos
del transporte

Licenciatura en Física y Computación Científica en la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad de Buenos Aires. Con más de 25 años de experiencia.

Lidero en más de 50 ciudades de 15 países de América Latina, la implementación de proyectos de automatización del sector del transporte público y SITP a nivel Subnacional. Nacional e internacional .

Participó en la implementación y desarrollo de soluciones de SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación), sistemas de conteo de pasajeros (en transporte urbano, media y larga distancia) y sistemas de vigilancia, Centros de Control, venta de pasajes con utilización de tarjetas inteligentes sin contacto.

Asesor de gobiernos en el diseño e implementación de Proyectos de Sistemas Integrados de Transporte en México, Colombia Honduras, República Dominicana, Chile, Perú, Argentina, entre otros.

Secretario Técnico Red SIMUS, miembro del Consejo Científico del CLATPU, Vicepresidente de ITS – México y CEO de ARINTECH.

¿Qué es la encuesta simus de Satisfacción al usuario Y calidad del servicio?

- Herramienta para toma de decisiones que evalúa en detalle la opinión de los clientes del transporte público.
- Creada a partir de conocer las necesidades, expectativas y percepción de mejora desde el CLIENTE del Transporte Público Urbano.
- Incluye 25 factores de Calidad, contruidos por los SITP más avanzados de América Latina
- Caracteriza y perfila al CLIENTE para entender las diferentes condiciones de la movilidad de las personas.
- Analiza todas las modalidades de transporte público

Objetivos:

- Estandarización a nivel regional
- Benchmarking entre ciudades y sistemas
- Identificar oportunidades y desafíos
- Verificar el impacto de nuevos sistemas de transporte público colectivo



Implementación Multimodal



Estandarización de criterios y estadísticas



Aplicación tecnológica



Co – creación +17 SITP miembros Red SIMUS, partiendo de la encuesta desarrollada por EMBARQ, el Centro de Excelencia BRT de Chile y la Asociación de Sistemas Integrados, en 2016.

2 ¿Para qué Sirve?

Conocer el estado, evolución y oportunidades de mejora y crecimiento del sistema de movilidad.

Identificar buenas prácticas e intercambiar información.

Conocer al USUARIO/CLIENTE, perfilar, caracterizar y catalogar según diferentes variables que se evalúan.

Tomar decisiones informadas técnicamente y adoptar Planes de Mejora y expansión informada.

Facilita la generación de estrategias eficientes

¿Quién la creó?

Estructura de las encuestas

01

Factores de calidad

- Satisfacción general
- Disponibilidad
- Acceso al transporte
- Tiempo de espera
- Tiempo de viaje

02

Confiabilidad

- Facilidad para transferencias y transbordos
- Gasto
- Atención al cliente
- Información al usuario

03

- Confort en vehículos
- Estaciones y paraderos

- Condiciones ambientales
- Seguridad Vial
- Seguridad ciudadana
- Disponibilidad de puntos de Recarga
- Facilidad de pago
- Comportamiento de Usuario



Para la realización de las encuestas de satisfacción, se tuvo en cuenta la metodología única desarrollada por la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados para la Movilidad Urbana Sustentable - SIMUS, la cual ha sido implementada en varias ciudades de América Latina como Santiago de Chile, Guadalajara, La paz, Guayaquil, México DF, Bogotá, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Pachuca, Quito y Curitiba y el Área Metropolitana del Valle e Aburra en Medellín, Colombia; adaptando su aplicación a las características particulares de cada uno de los sistemas, tal y como se espera realizar en esta oportunidad para los municipios que cubre la empresa VALVANERA.

Transformar el transporte público en un servicio que mejore la calidad de vida.



Desarrollo de la Encuesta

Objetivo General

Evaluar en detalle la opinión de los clientes del sistema de transporte público urbano e interurbano, respecto de los diversos factores de calidad, mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción con la metodología SIMUS, que se realizará a los usuarios y no usuarios de las distintas rutas de Transportes

La meta en la colaboración entre Transportes Valvanera y Red SIMUS, es traducir las expectativas y percepciones de calidad de los usuarios y no usuarios, en parámetros de calidades viables, mensurables y manejables. La información cualitativa y cuantitativa obtenida en las 2.300 encuestas realizadas, servirá para apoyar el proceso de toma de decisiones de mejora de Transportes Valvanera

Encuestas
realizadas

+2300

Objetivos Específicos

- 1. Estandarizar y ajustar la metodología existente de ejecución de las encuestas de satisfacción, mediante un cuestionario enfocado al sistema de transporte público de las rutas que cubre la empresa, que incluya las diferentes modalidades de transporte.
- 2. Obtener una herramienta para medir la Calidad de Servicio de Transportes VALVANERA S.A., enfocado en la Satisfacción de los Usuarios.
- 3. Aplicar la encuesta en todas las rutas de Transportes VALVANERA S.A. Procesar y analizar los resultados de las encuestas, con el fin de obtener la percepción de la calidad de servicio de Transportes VALVANERA S.A. y de esta manera detectar los aspectos más relevantes para tomar decisiones informadas técnicamente que mejoren la prestación del servicio
- 4. Obtener información cuantitativa para apoyar el proceso de toma de decisiones: Identificar los desafíos y oportunidades, generando aprendizaje.
- 5. Capacitar al equipo de la empresa y a sus afiliados, para con ello unificar criterios de cara al servicio y pensadas en la satisfacción del usuario.

Etapas del proyecto





Levantamiento de la información A bordo del bus a Usuarios

Ruta interurbana
Ejm. Portal 170 ida y vuelta





Rutas interurbanas





Evidencia fotográfica.
Encuesta a NO USUARIO
Parque Principal de Chia,
Cundinamarca
Levantamiento de la
información A bordo del bus
a Usuarios

Ruta interurbana Ejm. Portal
170 ida y vuelta



Taller de socialización de los resultados de la aplicación de la encuesta para Transportes VALVANERA S.A.

El viernes 19 de julio, se lleva a cabo en las instalaciones de la empresa VALVANERA S.A., la realización del Taller y presentación de resultados final de la encuesta al equipo Directivo y Técnico de la empresa. Informe presentado por el equipo técnico internacional que hizo parte del análisis técnico y estadístico de los resultados, donde se hizo especial énfasis por parte del experto en sociología y psicología del usuario, en la caracterización y perfilación del usuario de Transportes Valvanera





Taller de socialización de los resultados de la aplicación de la encuesta para Transportes VALVANERA S.A.





¡Nos movemos juntos hacia un
transporte público más
inteligente y sostenible!

Para más información, visita el
sitio web. www.redsimus.com