

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

El instrumento de medición proporcionado por la institución permite evaluar la satisfacción de los usuarios, midiendo las características de sus usuarios. Las respuestas no son inducidas, son de opción múltiple y abiertas. La aplicación de la encuesta es llevada a cabo en la terminal insurgentes, terminal centro o a bordo de las unidades.

La encuesta refleja los tipos de usuarios, pues evalúa aspectos como son: el tipo de usuario mismos que son catalogados como generales, estudiantes, de tercera edad, discapacitados, amas de casa, empleados, empresarios, funcionario de gobierno, jubilado y desempleado. La edad, sexo y motivo del viaje son otros aspectos considerados.

Dentro de la estructura de la encuesta es posible obtener información de la cantidad de veces que se utiliza el SITT durante ciertos periodos, además de las rutas que se utilizan con mayor frecuencia como es la terminal insurgentes-centro o terminal centro-insurgentes, otro aspecto a considerar en la encuesta es la forma de llegar a las estaciones del SITT y como un proyecto que se pudiera suponer es la implementación de bicicletas públicas, dando como opción una pregunta acerca del uso que se les daría.

Dentro de los resultados de las encuestas se puede determinar que rutas cuentan con más uso por parte de la población, estas son: insurgentes-terrazas del valle, insurgentes- 5 y 10, insurgentes-Maclovio rojas, insurgentes-valle de las palmas e insurgentes-gato bronco. Además es posible medir el servicio que el SITT brinda a través de sus unidades como son la rapidez, condiciones del vehículo y comportamiento del operador.

Otro punto que es tomado en cuenta dentro de la encuesta son los horarios de servicio que son utilizados con mayor frecuencia, pues a partir de esta pregunta es posible identificar las horas con mayor afluencia en las terminales del SITT. Por último, dentro de la encuesta de satisfacción se piden sugerencias para mejorar la prestación o calidad del servicio que ofrece el SITT con el fin de ser considerados para un mejor servicio.

Los resultados de las encuestas son representativos de una muestra tomada durante periodos establecidos (un mes) por el programa permitiendo conocer la

percepción de la población y obtener información real y actualizada. El programa tiene definido el tiempo para la aplicación, sin embargo es posible considerar la aplicación de la encuesta en diferentes temporadas y estaciones, con el fin de conocer el impacto que el servicio ofrece.

La no aplicación de la encuesta de satisfacción impactaría en la calidad, servicio y objetivos del programa, por lo que es de suma importancia continuar con las buenas prácticas que establecen la pauta para conocer el grado de avance en el servicio que brinda.