



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



2025

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Urb. Anita Diagonal 35 # 71-77  
Patio Portal SITM.

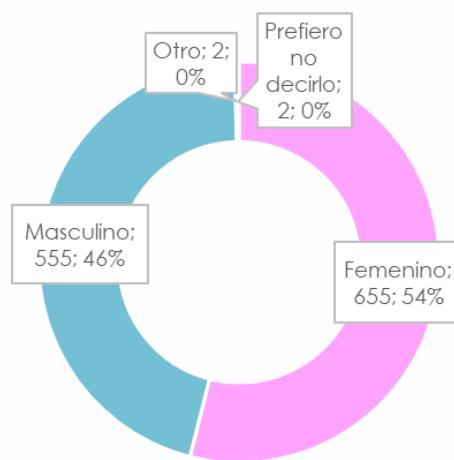
Código Postal 130010.

Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 12:00 p.m. | 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

La encuesta de satisfacción al usuario TransCaribe fue aplicada durante el mes de septiembre del 2025. Esta encuesta forma parte de los estudios continuos de caracterización de usuarios que TransCaribe realiza para mejorar la calidad del servicio y desarrollar estrategias diferenciadas,

Se aplicaron un total de 1219 encuestas, de las cuales se muestran los resultados a continuación:

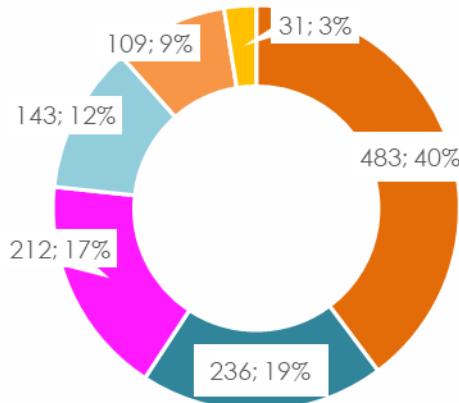
### ¿Con cuál género se identifica?



Los resultados de la encuesta de identidad de género de TransCaribe 2025 muestran una distribución equilibrada entre usuarios femeninos (655 respuestas, 53.95%) y masculinos (550 respuestas, 45.3%), lo que mantiene e indica significativamente con estudios previos la predominancia femenina.

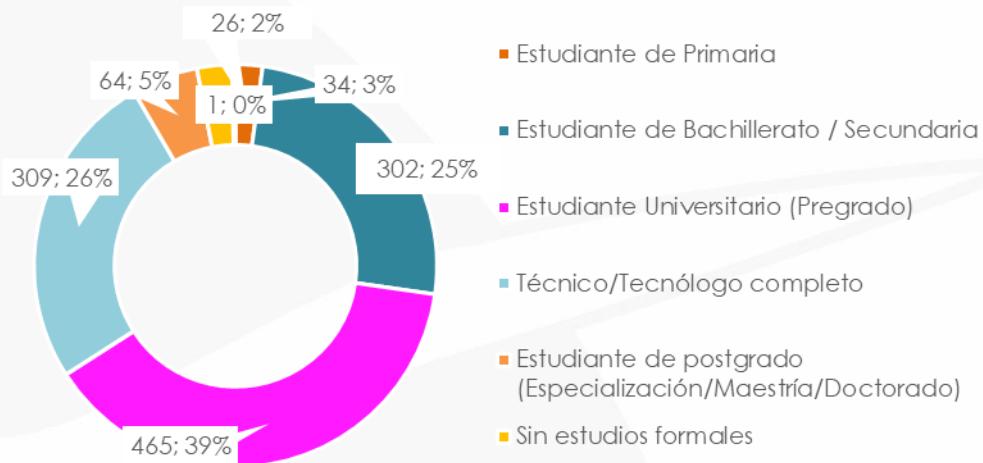
De las 1.219 personas encuestadas las opciones de diversidad sexual tuvieron muy baja representación: "Otra" con 2 respuestas (0.16%) y "Prefiero no decirlo" con 2 respuestas (0.16%).

### ¿Qué edad tiene usted?



Se muestra un perfil demográfico predominantemente joven, donde el 59.98% de los usuarios tienen entre 18 y 35 años (483 usuarios de 18-25 años representando el 39.62%, y 236 usuarios de 36-45 años con el 19.36%), configurando un sistema de transporte utilizado principalmente por estudiantes universitarios y jóvenes profesionales en edad productiva temprana. Esta concentración generacional, sumada al 76.37% de usuarios en edad laboral activa (18-45 años), presenta tanto oportunidades estratégicas para la implementación de servicios digitales y canales tecnológicos como desafíos de inclusión para el 11.44% de usuarios mayores de 55 años que requieren atención especializada y canales de comunicación híbridos para evitar la exclusión digital en futuras modernizaciones del sistema.

### ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted?

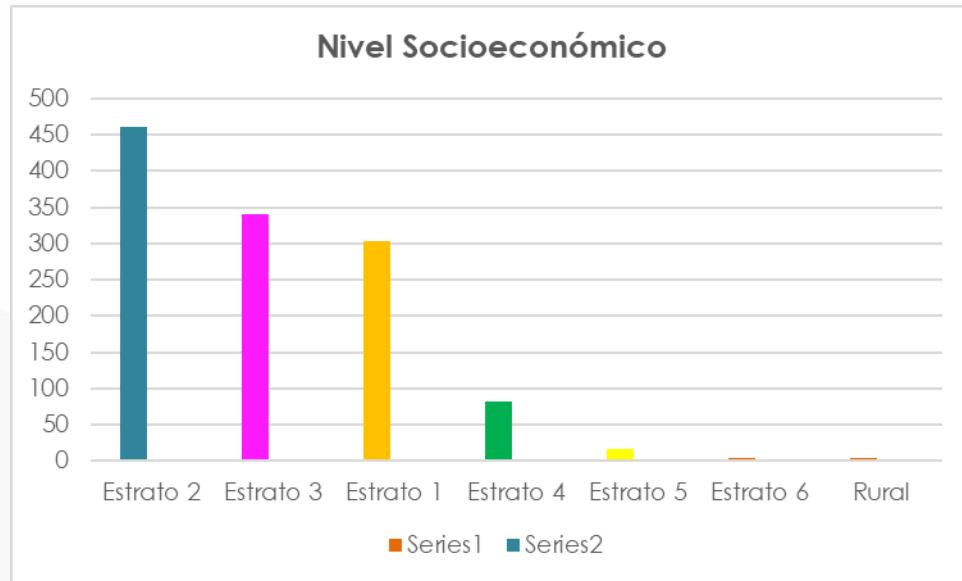


Los datos revelan una distribución educativa que refleja un perfil predominantemente de educación media y superior entre los encuestados. **Los estudiantes universitarios de pregrado constituyen el grupo más significativo con 471 personas (38.64%)**, seguidos por quienes han completado estudios técnicos o tecnológicos con 316 personas (25.92%).

Los estudiantes de bachillerato o secundaria representan 307 personas (25.18%), mientras que los estudiantes de postgrado alcanzan 66 personas (5.41%). Los grupos con menor representación son aquellos sin estudios formales con 34 personas (2.79%) y estudiantes de primaria con 31 personas (2.54%).

Esta distribución indica que aproximadamente el 89.74% de los encuestados son estudiantes.

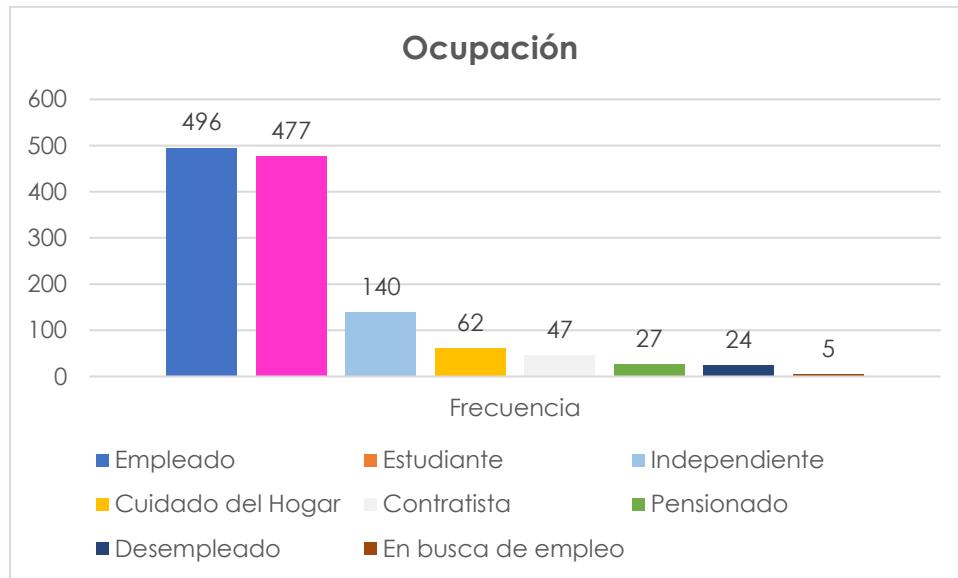
#### ¿Cuál es su nivel socioeconómico?



Los datos revelan una distribución socioeconómica que refleja las características típicas de la población cartagenera usuaria del sistema de transporte público. El estrato 2 constituye el grupo más significativo con 460 personas (37.74%), seguido por el estrato 3 con 340 personas (27.89%) y el estrato 1 con 304 personas (24.94%). Los estratos más altos tienen menor representación: estrato 4 con 82 personas (6.73%), estrato 5 con 17 personas (1.39%) y estrato 6 con apenas 5 personas (0.41%). La población rural representa una mínima proporción con 4 personas (0.33%). Esta distribución indica que el 90.57% de los usuarios pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, lo que confirma que el sistema TransCaribe cumple efectivamente su función social de servir a la población de menores ingresos, con una concentración del 62.68% en

los estratos 1 y 2, que corresponden a los sectores socioeconómicos más vulnerables de la ciudad.

### ¿Actualmente cuál es su Ocupación?



Los datos del perfil ocupacional de la población usuaria del sistema TransCaribe revelan lo siguiente:

Los empleados constituyen el grupo más numeroso con 496 personas (40.69%), seguidos muy de cerca por los estudiantes con 477 personas (39.13%), lo que en conjunto representa el 79.82% del total de usuarios encuestados.

Los demás datos muestran a la Población en Situación de Vulnerabilidad:

- Desempleados: 24 (1.97%)
- En busca de empleo: 5 (0.41%)
- Total, población desocupada: 29 personas (2.38%)
- Cuidado del hogar: 62 (5.09%)
- Pensionados: 27 (2.21%)

Perfil laboral-estudiantil dominante: El 79.82% son empleados o estudiantes, confirmando que TransCaribe sirve principalmente a la población económicamente activa y en formación.

Alta participación laboral: El 56.03% tiene ocupación remunerada, indicando un sistema que efectivamente conecta a los trabajadores con sus lugares de empleo.

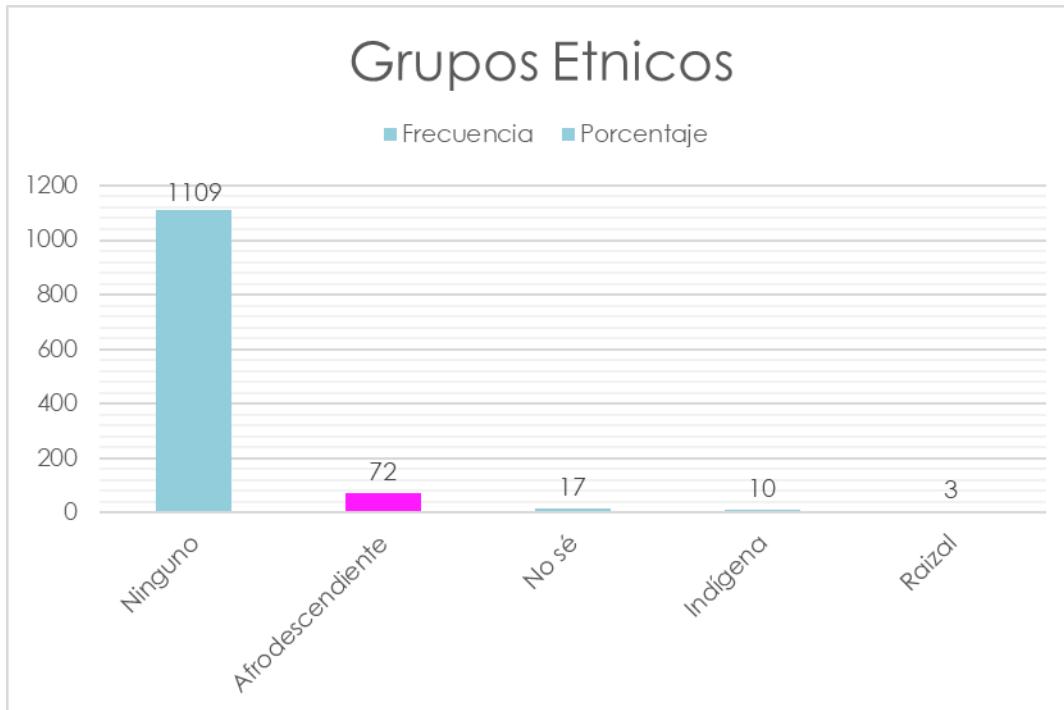
### ¿Tiene usted algún tipo de discapacidad?



Los datos revelan que el 97.7% de los usuarios encuestados (1,191 personas) no reportan ninguna condición de discapacidad, mientras que solo el 2.3% (28 personas) reportan algún tipo de discapacidad o necesidad particular de accesibilidad.

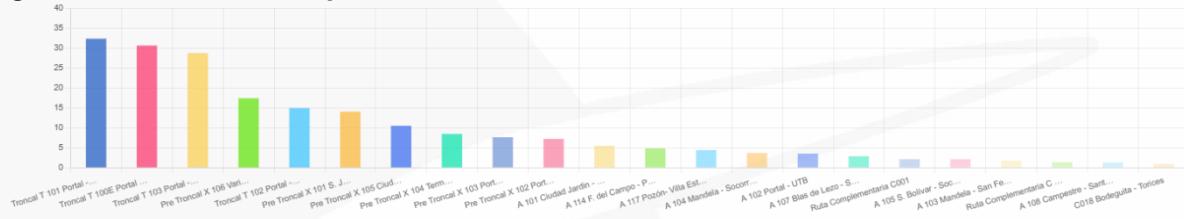
Esta cifra es inferior a las estadísticas nacionales (DANE reporta 7.1% a nivel nacional)

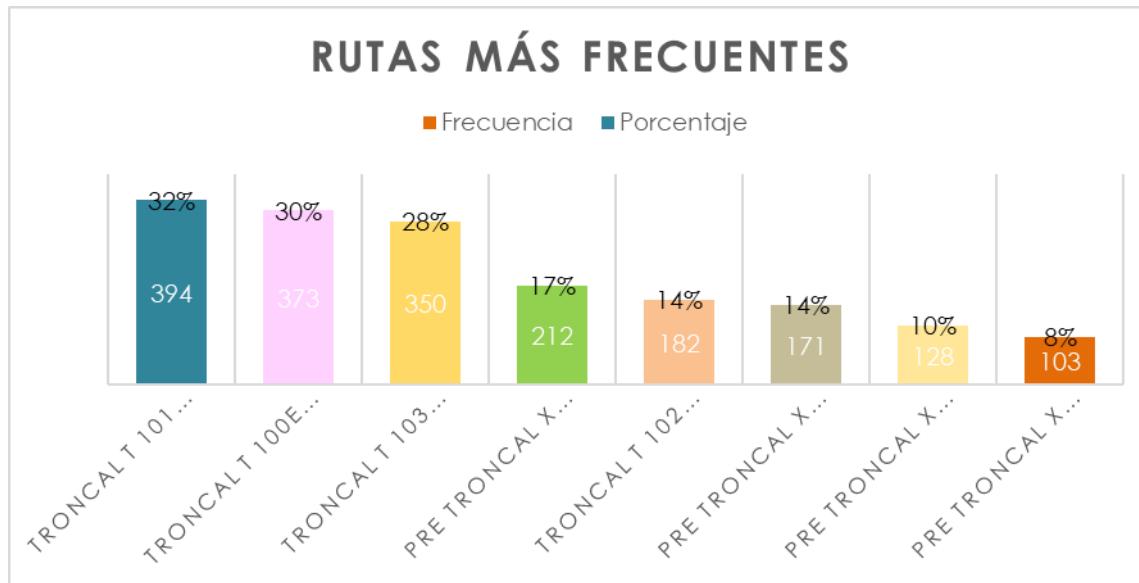
## ¿Se identifica usted con algún grupo étnico?



Cartagena tiene una alta concentración de población afrodescendiente (~36% según estudios locales) el 5.91% en la encuesta vs ~36% esperado para Cartagena sugiere posible auto identificación limitada esto quiere decir que muchas personas pueden no reconocerse dentro de categorías étnicas específicas

## ¿Cuáles son las rutas que más frecuenta?





En la encuesta aplicada los patrones de Demanda Identificados muestran lo siguiente:

### Rutas Dominantes (>25% de usuarios)

- T 101 Portal - Centro (32.32%) - Líder absoluto
- T 100E Portal - Centro (30.6%) - Ruta expresa
- T 103 Portal - Bocagrande (28.71%) - Corredor turístico principal

Corredor dominante con 3 rutas troncales (>77% demanda combinada)

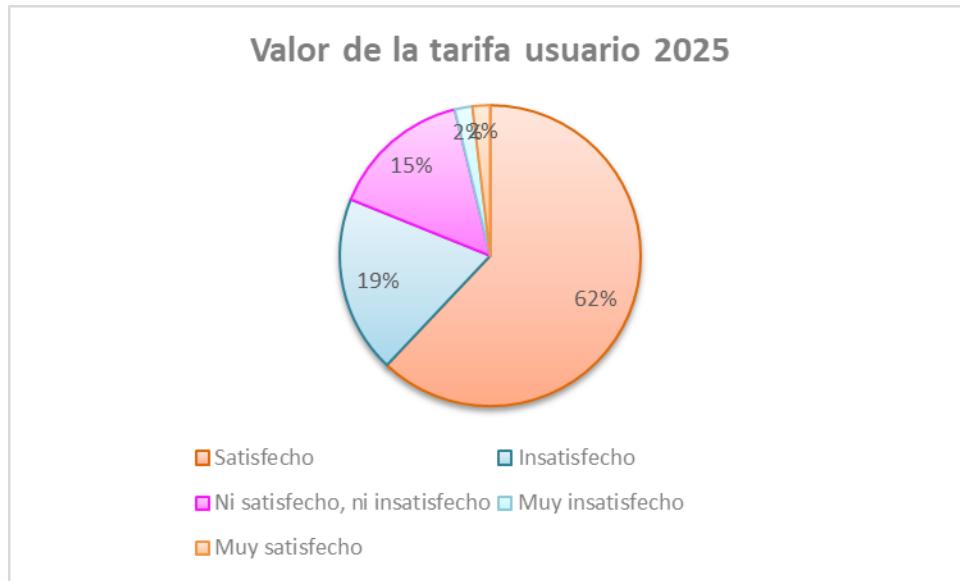
Patrón radial: Sistema centrado en conectividad Portal-Centro-Bocagrande

Hay una jerarquía de las troncales muy clara pues concentran la mayor demanda (4 rutas principales) en las Pre-troncales: Demanda media-alta, liderada por X 106 Variante-Centro (17.39%)

Alimentadoras: Distribución territorial amplia, liderada por A 101 Ciudad Jardín (5.5%)

Complementarias: Servicios específicos con demanda baja pero necesaria

**¿Está usted satisfecho con el valor actual del pasaje en el sistema de transporte masivo de Cartagena?**



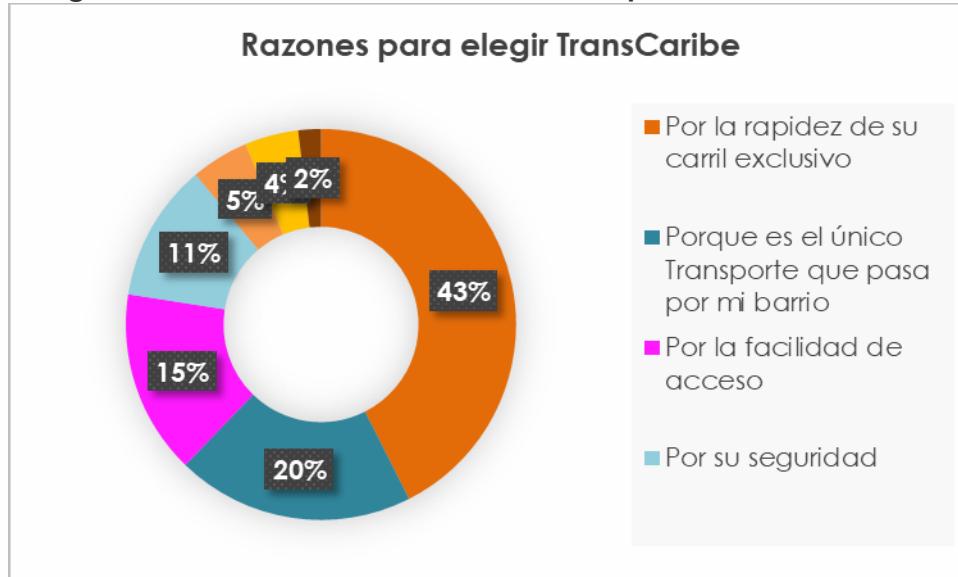
Los resultados de la encuesta con respecto al valor del pasaje del Sistema, revelan una percepción mayoritariamente favorable entre los usuarios cartageneros. De los encuestados que respondieron a esta pregunta), el 61.69% expresó estar "Satisfecho" con la tarifa actual, constituyendo la categoría dominante, mientras que apenas el 1.89% se declaró "Muy Satisfecho".

En el extremo opuesto, el 18.95% manifestó estar "Insatisfecho" y únicamente el 1.89% "Muy Insatisfecho", evidenciando que la insatisfacción extrema es limitada.

Un 15.01% de usuarios mantiene una posición neutral, declarándose "Ni satisfecho, ni insatisfecho".

En conjunto, estos datos muestran que aproximadamente dos tercios de los usuarios (65.58%) tienen una percepción positiva del valor tarifario, superando por una relación de 3:1 a quienes expresan insatisfacción (20.84%), lo que sugiere una aceptación sólida de la estructura tarifaria actual del sistema, aunque con oportunidades de mejora para elevar los niveles de excelencia en la percepción del servicio y atender las necesidades específicas del segmento insatisfecho.

## ¿Por qué elige a TransCaribe como medio de Transporte?

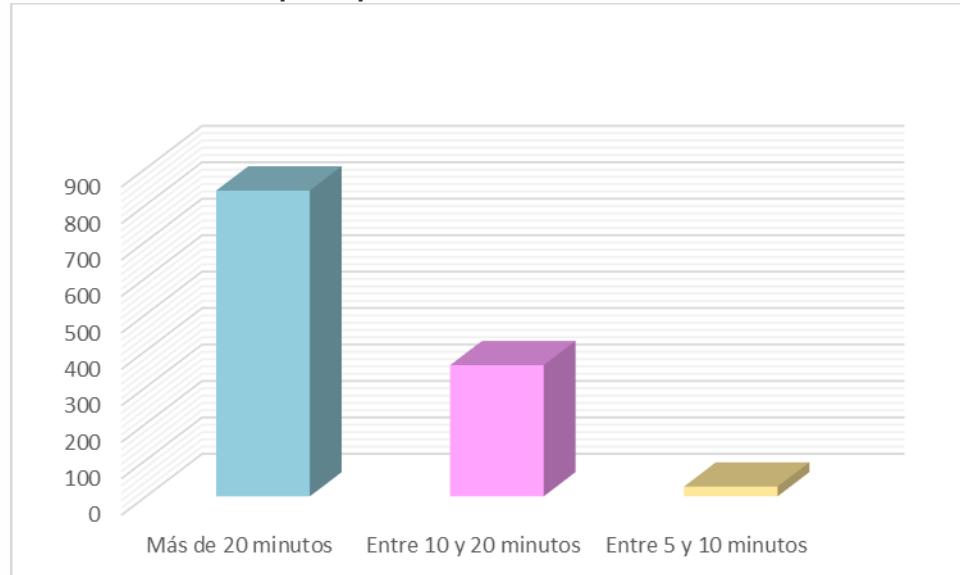


Los resultados de la encuesta sobre las razones de elección del Sistema Integrado de Transporte Masivo TransCaribe revelan un patrón claro de preferencias entre los usuarios cartageneros. La eficiencia operativa emerge como el factor decisivo, con el 54.06% de los encuestados (659 usuarios) eligiendo TransCaribe "**por la rapidez de su carril exclusivo**", confirmando la efectividad del sistema BRT (Bus rapid transit) y posicionando la velocidad como su principal ventaja competitiva.

En segundo lugar, el 25.02% (305 usuarios) lo utiliza "**porque es el único transporte que pasa por mi barrio**", evidenciando tanto la dependencia del sistema en ciertas zonas como las oportunidades de expansión de cobertura. La accesibilidad física ocupa el tercer lugar con el 19.36% (236 usuarios) valorando "**la facilidad de acceso**", reflejando el diseño inclusivo del sistema. La seguridad, factor crítico especialmente para la población femenina, es mencionada por el 14.52% (177 usuarios), validando programas como "**Ella se mueve segura**".

Los aspectos relacionados con la funcionalidad del sistema integrado, como los transbordos (6.07%), y los elementos de calidad del servicio como comodidad (5.66%) y calidad general (2.38%), presentan porcentajes menores, sugiriendo áreas con potencial de mejora y oportunidades para diversificar las motivaciones de elección del sistema.

### ¿En promedio cuánto tiempo espera el servicio?



Tiempo de Espera	Frecuencia	Porcentaje
Más de 20 minutos	839	68.83%
Entre 10 y 20 minutos	360	29.53%
Entre 5 y 10 minutos	27	2.21%

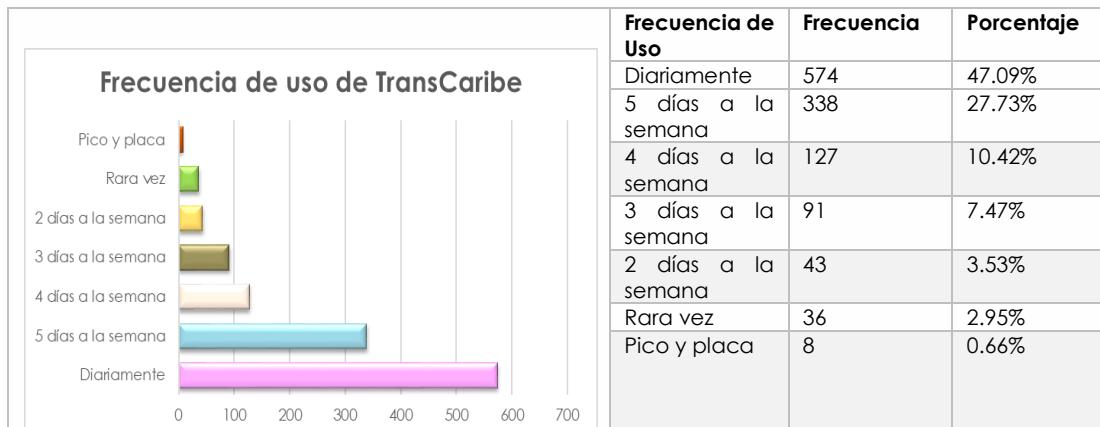
### Hay una situación crítica identificada

- 98.36% de usuarios espera MÁS DE 10 MINUTOS
- 68.83% espera MÁS DE 20 MINUTOS
- Solo 2.21% tiene esperas aceptables

### Impacto en Usuarios:

- Pérdida significativa de tiempo
- Frustración y estrés
- Percepción negativa del servicio
- Posible migración a otros medios

## ¿En promedio cuantos días a la semana usa TransCaribe?



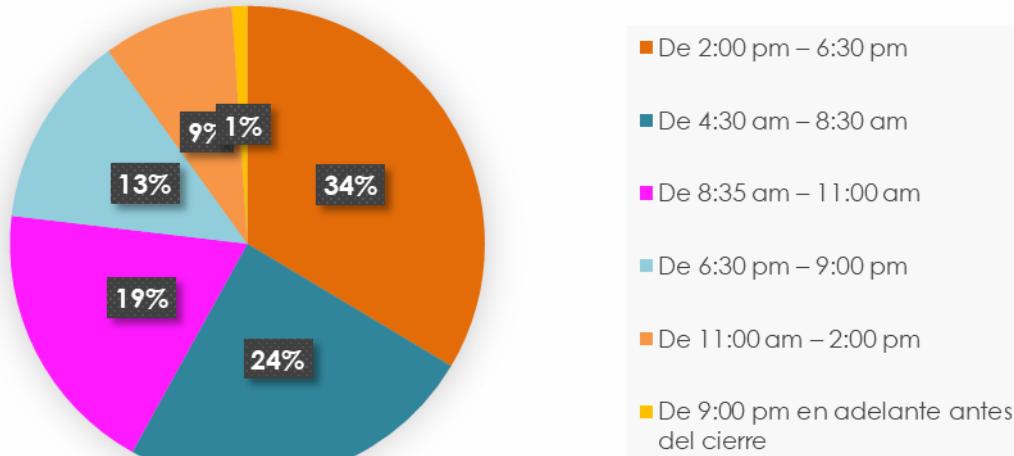
Los datos de la encuesta de frecuencia de uso de TransCaribe 2025 revelan un perfil de alta fidelidad de usuarios con un 85.24% que usa el sistema 4 o más días por semana, donde el 47.09% lo utiliza diariamente y el 74.82% lo usa 5 o más días por semana, lo que indica una dependencia alta del sistema principalmente por usuarios laborales y estudiantiles que constituyen la base de ingresos estable del sistema.

En contraste a esta información solo el 14.76% son usuarios ocasionales (1-3 días por semana, rara vez o por pico y placa), configurando cuatro segmentos estratégicos:

- Usuarios fijos (74.82% - 904 usuarios con dependencia alta),
- Usuarios regulares (10.42% - 127 usuarios con dependencia moderada-alta),
- Usuarios moderados (7.47% - 91 usuarios con dependencia moderada).
- Usuarios ocasionales (6.14% - 87 usuarios con dependencia baja)

¿En qué horario usa TransCaribe?

### Horario en el que usa TransCaribe



El análisis de la distribución completa de la demanda por franjas horarias del Sistema Integrado de Transporte Masivo TransCaribe revela un patrón de concentración crítica que define las necesidades operativas del sistema.

Los datos evidencian que el 95.16% de toda la demanda se concentra en únicamente dos franjas horarias principales: **el pico de la tarde (2:00 pm – 6:30 pm) que absorbe el 55.05%** de los usuarios (671 personas), correspondiente a los horarios de salida laboral y académica, y **el pico matutino (4:30 am – 8:30 am) que concentra el 40.11%** de la demanda (489 usuarios) durante los horarios de ingreso al trabajo y estudio.

Esta distribución asimétrica presenta tanto desafíos operativos como oportunidades estratégicas: mientras que los horarios intermedios de media mañana (30.84%) y noche temprana (21.58%) ofrecen demanda moderada sostenible, los horarios valle del mediodía (14.60%) y la demanda mínima nocturna (1.72%) representan oportunidades claras para redistribución de recursos, mantenimiento preventivo y potencial extensión de servicios.

### ¿Cómo califica el servicio de venta de tarjetas y recarga?

#### Servicio de venta de Tarjetas y Recarga

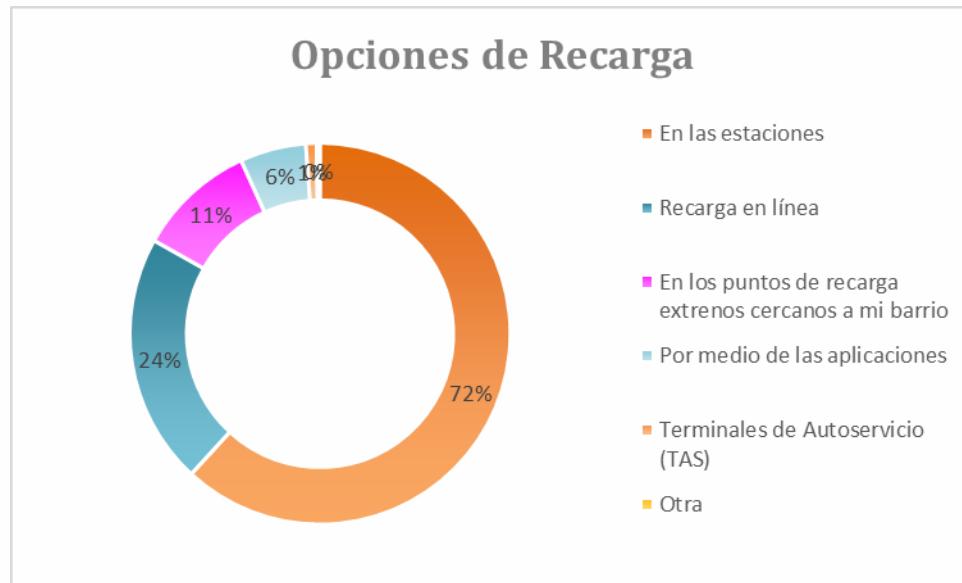


El estado de los buses presenta una **situación crítica** donde el **81.58%** de los usuarios califican el estado entre regular y pésimo, siendo "regular" la calificación predominante con un **49.47%** (603 usuarios), seguido por "malo" con 18.13% (221 usuarios) y "pésimo" con 12.96% (158 usuarios).

Solo el 18.84% de los 1,205 que respondieron la pregunta seleccionada, tiene una percepción positiva, con apenas 5 usuarios (0.41%) calificando como "excelente" el estado de los buses, lo que evidencia una necesidad urgente de mantenimiento intensivo y renovación de la flota para mejorar la satisfacción del servicio y evitar la migración de usuarios hacia otros medios de transporte.

A propósito del estado de la flota: <https://www.facebook.com/share/17UMreYh6n/>

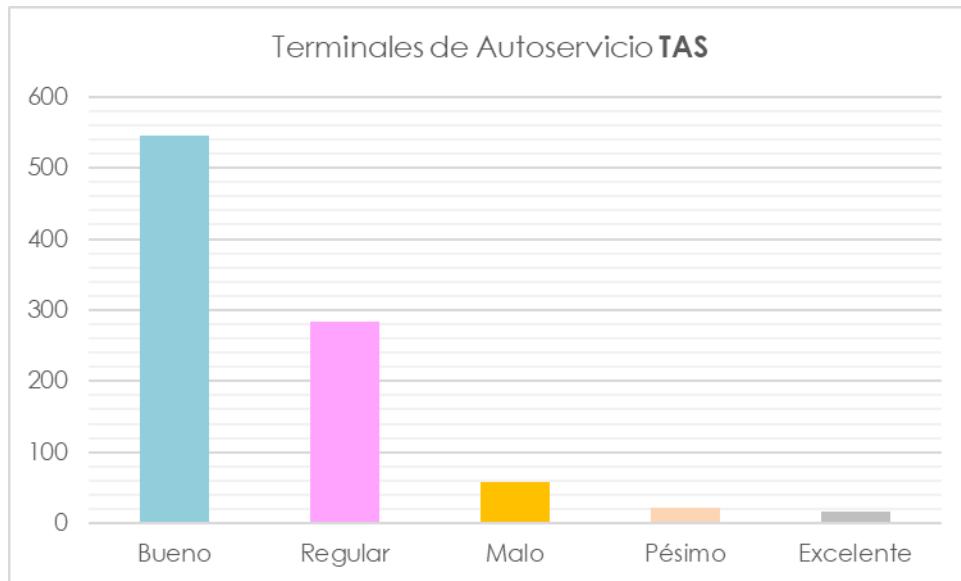
## ¿Cuál es tu mejor opción de recarga?



La encuesta de satisfacción 2025 revela un panorama fascinante sobre las preferencias de recarga de los usuarios: **las estaciones dominan con un contundente 72.19%**, consolidándose como el canal de confianza por excelencia debido a la seguridad, inmediatez y atención personalizada que ofrecen durante el uso del sistema. Sin embargo, el crecimiento digital es notable con un 31.42% entre recarga en línea (24.86%) y aplicaciones móviles (6.56%), evidenciando una adopción tecnológica significativa que busca conveniencia 24/7, mientras que los puntos externos cercanos al barrio capturan un estratégico 11.73%, demostrando la importancia de la proximidad comunitaria y la accesibilidad fuera de los horarios del sistema.

Esta distribución tripartita revela tres perfiles de usuario claramente diferenciados: el tradicional que valora la seguridad presencial, el digital que prioriza la autonomía tecnológica, y el comunitario que integra la recarga con sus actividades cotidianas.

## ¿Cómo califica el servicio de la Terminal de autoservicio TAS?

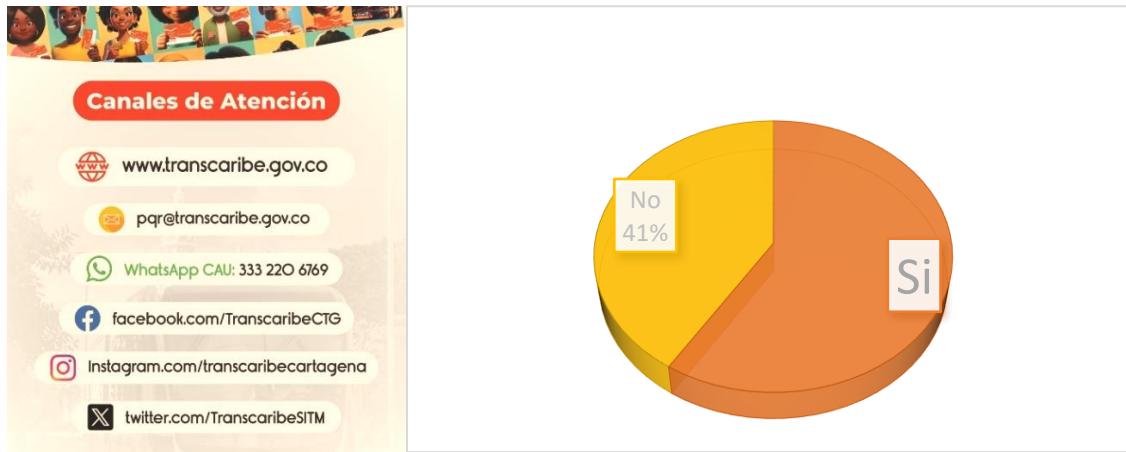


La evaluación del servicio de Terminal de Autoservicio (TAS) en TransCaribe 2025 revela un panorama complejo donde el desconocimiento es el principal obstáculo: un significativo 24.28% de usuarios no respondió porque desconocía qué eran las TAS, evidenciando una brecha informativa crítica que limita la adopción tecnológica.

Entre quienes sí conocen el servicio, la percepción es moderadamente favorable con un 44.79% calificándolo como "bueno" y solo un 6.56% con evaluación negativa (malo + pésimo), lo que sugiere que la tecnología funciona adecuadamente, pero carece de visibilidad.

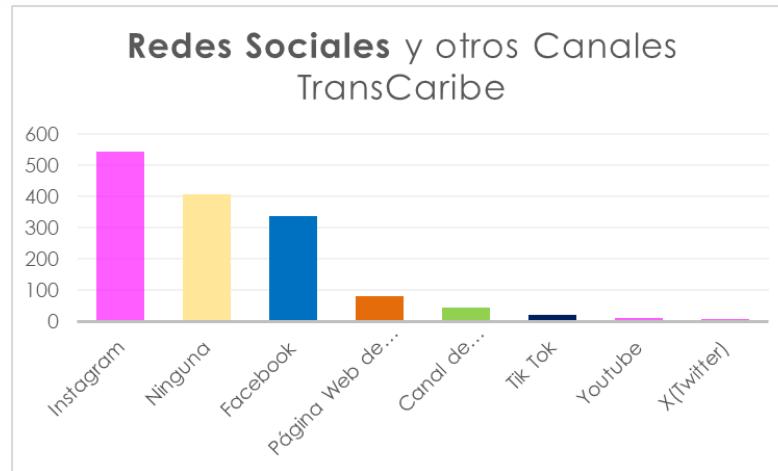
Esta situación se confirma al contrastar con las preferencias de recarga, donde apenas el 1.07% elige TAS como opción preferida, consolidando un círculo vicioso: bajo conocimiento genera baja adopción, y baja adopción perpetúa el desconocimiento.

## ¿Conoces nuestros canales de información y Redes Sociales? & ¿Cuál es el que más consultas?



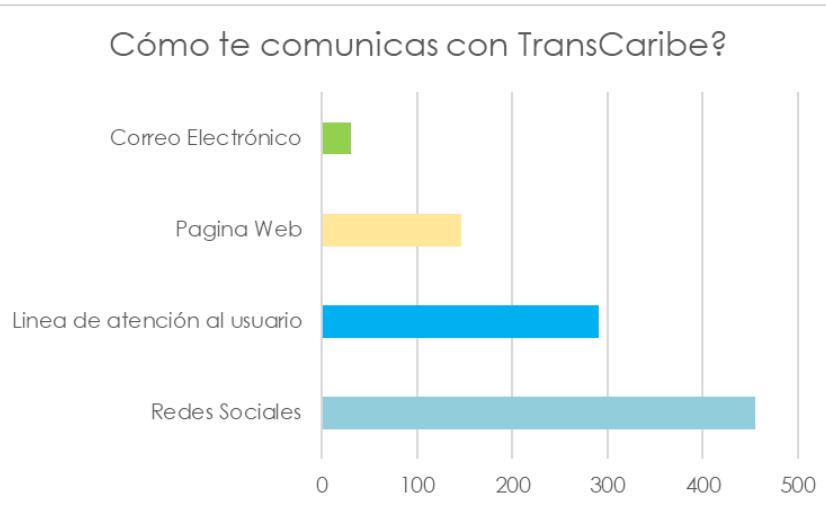
El conocimiento de los canales de información y redes sociales de TransCaribe revela una situación de oportunidad estratégica: mientras que el 58.16% de usuarios conoce los canales oficiales, existe una significativa brecha del 40.36% que desconoce estas plataformas de comunicación. Esta cifra es particularmente relevante considerando la alta tasa de respuesta del 98.52%, lo que indica un genuino interés de los usuarios por mantenerse informados.

El análisis de los canales de información más consultados revela un panorama digital dominante, pero con una brecha comunicacional crítica. **Instagram lidera** con el 44.71%, consolidándose como el canal principal de comunicación con los usuarios, seguido por Facebook con el 27.65%, lo que evidencia una clara preferencia por las redes sociales (72.36% combinado).



Sin embargo, el dato más estratégicamente relevante es que el 33.39% de usuarios no consulta ningún canal oficial - esto representa 1 de cada 3 usuarios completamente desconectados de la comunicación institucional de TransCaribe. Esta cifra, combinada con la alta tasa de respuesta del 99.18%, indica un genuino interés por mantenerse informados pero una desconexión con los canales disponibles.

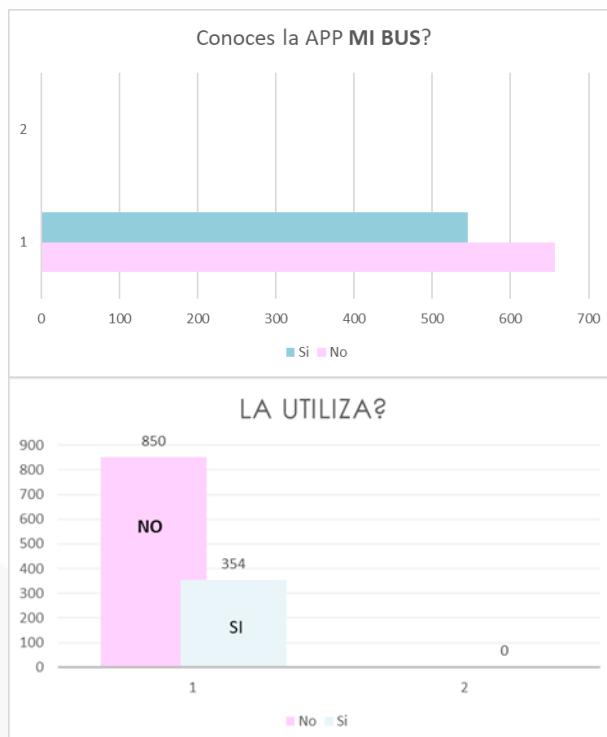
Los canales institucionales tradicionales muestran baja adopción: la página web apenas alcanza el 6.48% y WhatsApp el 3.69%, mientras que canales emergentes como Tik Tok (1.80%) representan oportunidades de crecimiento con audiencias más jóvenes.



Los datos revelan una transformación digital extraordinaria en la comunicación entre usuarios y TransCaribe, donde las redes sociales han conquistado el 37.41%

de las preferencias (456 usuarios), consolidándose como el canal líder y superando ampliamente a los métodos tradicionales. Esta tendencia evidencia que los usuarios han migrado hacia plataformas digitales interactivas, relegando el correo electrónico a un modesto 2.54%, lo que refleja una clara preferencia por la inmediatez, la interacción visual y la comunicación bidireccional que ofrecen las redes sociales frente a los canales formales unidireccionales.

### ¿Conoces la aplicación de TransCaribe MI BUS? & Utilizas La aplicación MI BUS?



El análisis de la aplicación MI BUS revela una paradoja digital fascinante: mientras que el 44.71% de usuarios conoce la aplicación, solo el 29.04% la utiliza realmente, evidenciando una brecha crítica de activación del 15.67% que representa una oportunidad estratégica excepcional para TransCaribe.

Esta situación presenta un escenario de doble desafío: por un lado, más de la mitad de usuarios (53.90%) desconoce completamente la existencia de esta herramienta digital, mientras que, por otro lado, 1 de cada 3 usuarios que la conoce no la utiliza, sugiriendo barreras de adopción o funcionalidad que requieren atención inmediata.

## Aplicaciones de recarga online: MEGARED vs SUPERGIROS.

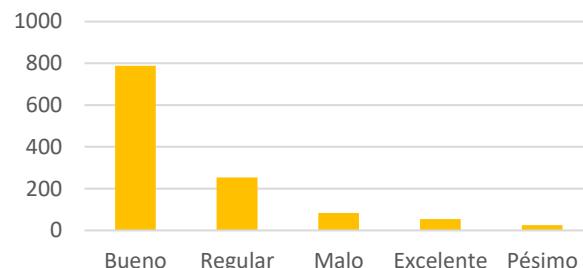


La revolución digital de TransCaribe está a medio camino: mientras que el 53.24% de usuarios aún prefiere métodos tradicionales de recarga, existe una competencia saludable entre SUPERGIROS (25.18%) y MEGARED (22.72%) que demuestra la madurez del ecosistema digital, con una satisfacción excepcional del 63.58% calificando como "Buena" la experiencia y solo 1.97% expresando insatisfacción.

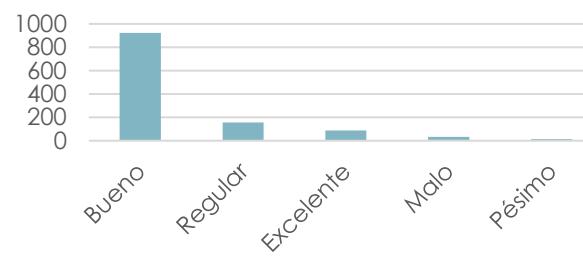
### El personal de cara a cliente.



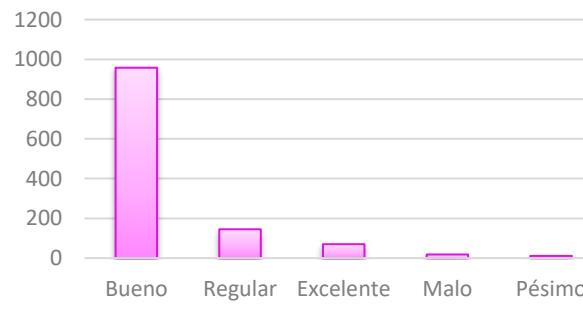
TRATO DE LOS CONDUCTORES



TRATO DE LOS VIGILANTES

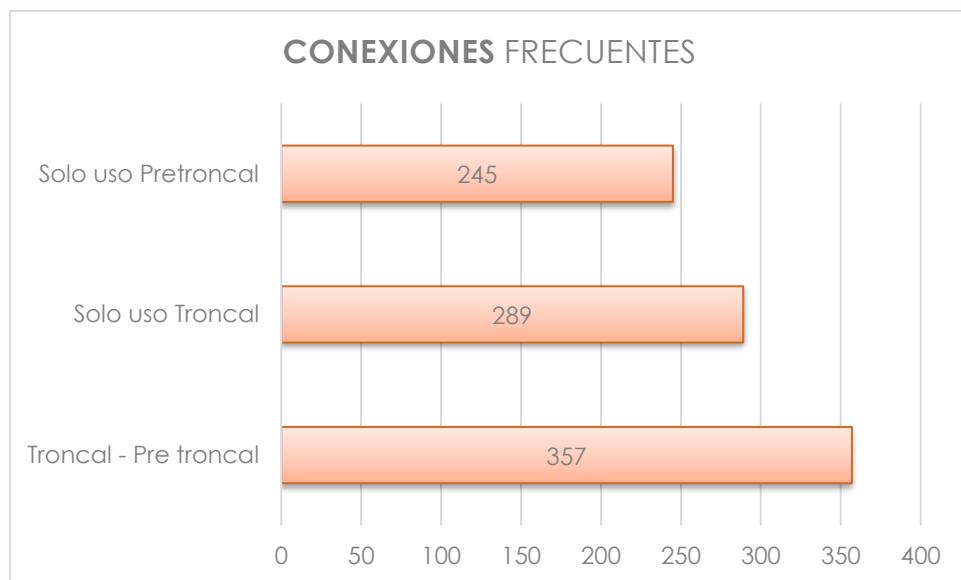


TRATO DE LAS TAQUILLERAS



El trato del personal de TransCaribe presenta un panorama diferenciado que revela tanto fortalezas consolidadas como oportunidades estratégicas de mejoramiento: mientras las **Taquilleras** lideran con una satisfacción excepcional del **84.33%** (solo 2.38% de insatisfacción) y los **Vigilantes** mantienen un sólido **82.94%** de aprobación, los **Conductores** presentan un **69.24%** de satisfacción positiva con una brecha significativa de 15.09% respecto al mejor desempeño.

**¿Cuál de los siguientes Transbordo o conexiones frecuentes realiza en su viaje?**



El análisis de transbordos y conexiones en el sistema revela una alta conectividad donde el 52.99% de usuarios utiliza múltiples rutas mientras que el 47.01% realiza viajes directos, demostrando un equilibrio estratégico entre cobertura territorial y simplicidad operativa.

La conexión Troncal-Pre troncal domina con 29.29% como el transbordo más frecuente, seguida por viajes mono modales en Troncal (23.71%) y Pre troncal (20.10%), evidenciando la efectividad del modelo jerárquico donde troncales y pre troncales funcionan como ejes complementarios que maximizan la cobertura sin comprometer la eficiencia operativa.

La conexión Alimentador-Troncal (18.79%) valida el modelo de recolección periférica que garantiza acceso universal desde zonas alejadas hacia corredores principales de alta capacidad. Esta alta tasa de transferencia indica tanto fortaleza en integración tarifaria (sistema de pago unificado por 90 minutos) como oportunidad de optimización mediante reducción de tiempos de transbordo.

### **Seguridad a bordo y Manual del usuario.**

La evaluación de seguridad en TransCaribe revela una percepción sorprendentemente positiva y consistente donde más del 84% de usuarios califican la seguridad como "Regular" o superior tanto en buses (84.25%) como en estaciones (85.43%), demostrando confianza generalizada en el sistema de transporte.

La notable similitud entre ambos espacios es impresionante: 51.52% califica como "Bueno" la seguridad en buses versus 51.35% en estaciones (diferencia de solo 0.17%), mientras que 32.73% la considera "Regular" en buses versus 32.08% en estaciones (diferencia de 0.65%), evidenciando coherencia excepcional en las políticas de seguridad y experiencia uniforme para el usuario.

Sin embargo, existe una ligera mayor percepción de inseguridad en estaciones donde 8.45% califica como "Malo" versus 6.64% en buses, señalando oportunidades específicas de mejoramiento en estos espacios de mayor flujo y permanencia que requieren iluminación mejorada, más presencia policial y sistemas de vigilancia reforzados.

Frente a la pregunta: **¿Está de acuerdo con infringir el Manual del usuario y comprarles productos a los vendedores informales y dar dinero a quienes piden dádivas?**

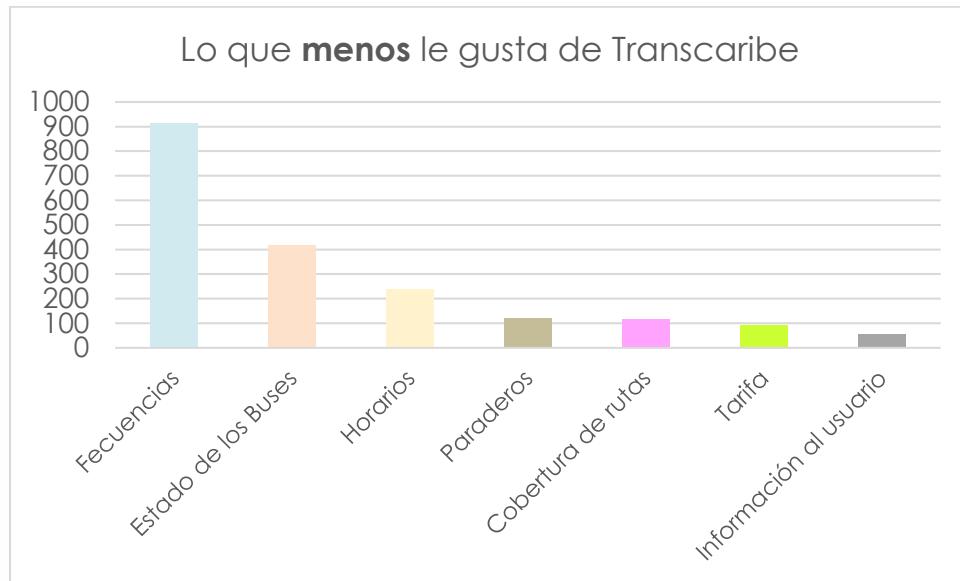
La encuesta de TransCaribe 2025 sobre cumplimiento del Manual del Usuario muestra que el 85.97% de los usuarios (1,048 personas) rechaza infringir las normas comprando productos a vendedores informales o dando dinero a quienes piden dádivas, mientras que el 12.96% (158 usuarios) admite estar dispuesto a hacerlo.



Este resultado refleja una cultura de cumplimiento consolidada en la mayoría de usuarios, validando la efectividad de las campañas educativas "Cultura TransCaribe", aunque persiste un grupo minoritario que requiere intervención específica para fortalecer el respeto a las

normas del sistema y reducir los problemas operativos asociados a la informalidad en buses y estaciones.

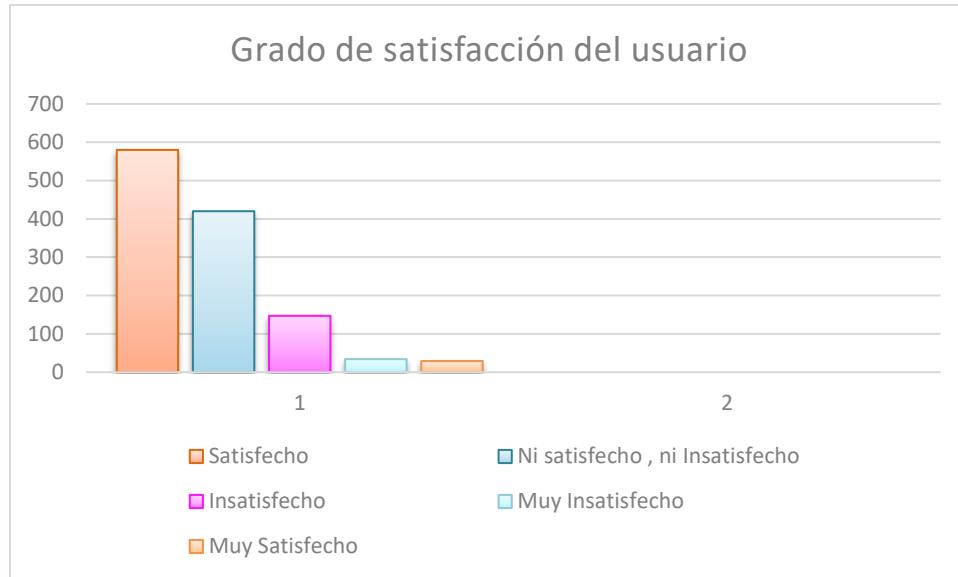
### ¿Qué es lo que menos le gusta de TransCaribe?



Los usuarios respondieron que los aspectos que menos les gustan son principalmente las frecuencias (75.06%) - donde 3 de cada 4 usuarios considera este el principal problema debido a tiempos de espera prolongados y flota insuficiente -, seguido del estado de los buses

(34.21%) por el deterioro visible y problemas mecánicos frecuentes, los horarios (19.61%) por limitaciones nocturnas e incumplimientos, y en menor medida los paraderos (9.93%), cobertura de rutas (9.60%) y tarifa (7.38%), mientras que aspectos como el personal (1.64%), sistema de recaudo (1.56%) y la aplicación MI BUS (1.23%) son los mejor valorados, revelando una crisis operativa crítica centrada en la disponibilidad y calidad del servicio que afecta a más del 80% de usuarios.

### ¿Qué tan satisfecho se siente con TransCaribe?

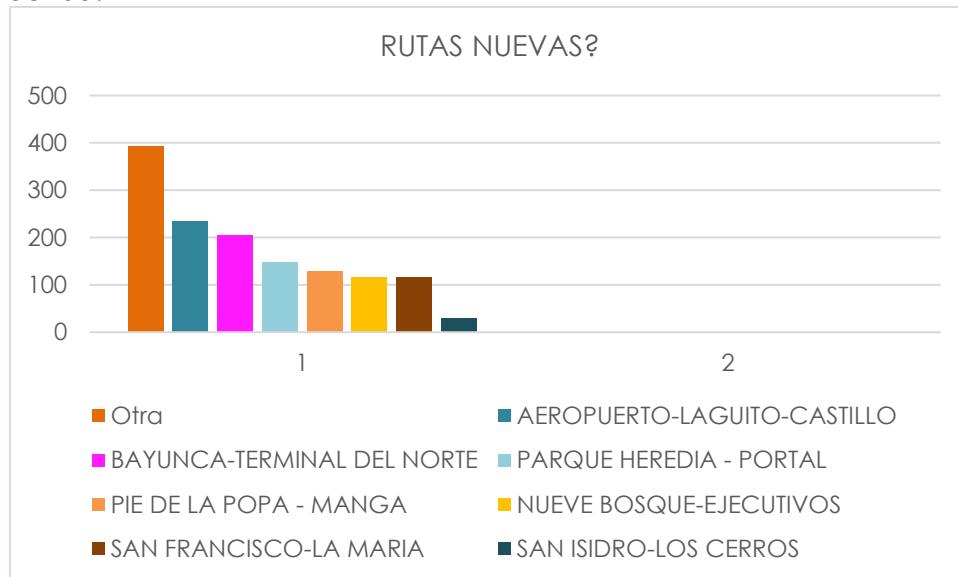


Los resultados revelan un panorama moderadamente positivo con importantes oportunidades de mejoramiento. De 1,219 usuarios encuestados, el 49.96% expresa satisfacción positiva (47.58% satisfecho + 2.38% muy satisfecho), mientras que el 34.45% mantiene una posición neutral y solo el 14.85% manifiesta insatisfacción directa.

Este escenario presenta una oportunidad estratégica significativa, ya que más de un tercio de los usuarios neutrales pueden convertirse en satisfechos mediante mejoras operativas focalizadas, especialmente en las frecuencias del servicio (principal factor de insatisfacción con 75.06%) y el estado de los buses (81.58% califica entre regular y pésimo).

La satisfacción moderada es consistente con otros indicadores de la encuesta, pero se sostiene gracias a fortalezas como el servicio de recarga (78.76% de satisfacción) y la ventaja competitiva del carril exclusivo, lo que indica que con inversiones estratégicas en mejoramiento operativo, Transcaribe podría elevar su satisfacción hacia una meta aspiracional del 65-70% y consolidarse como referente nacional en transporte público urbano.

## Rutas Nuevas?



Frente a las rutas piloto exploradas con el ECOBUS se por parte de los usuarios las siguientes opiniones::: mientras que las rutas ya implementadas como los pilotos Aeropuerto-Laguito-Castillo y Pie de la Popa-Manga demuestran su éxito operativo, es el 32.16% de usuarios que eligieron "OTRA" lo que realmente captura la atención estratégica.

Este tercio de la población usuaria está enviando una señal clara: existe un mapa invisible de necesidades de movilidad que el sistema actual no está cubriendo.

La segunda mayor demanda, Bayunca-Terminal del Norte con 16.82%, representa más que una ruta: es el grito de una comunidad en expansión que busca conectarse con el corazón logístico de la ciudad. Esta encuesta no solo mide preferencias, sino que dibuja el futuro de Cartagena, donde cada porcentaje representa familias, trabajadores y estudiantes que necesitan que la ciudad se mueva hacia ellos, no solo que ellos se muevan hacia la ciudad.

### **Estado de la Flota y Estaciones del sistema.**

Los resultados de estos dos espacio importante de la infraestructura para el funcionamiento muestran una paradoja reveladora en la evaluación de infraestructura: de los 1,219 encuestados, apenas 32 usuarios (2.6%) respondieron a las preguntas sobre el estado de buses y estaciones, dejando un silencioso 97.4% sin datos.

Entre quienes sí opinaron, el 87.5% califica como "bueno" tanto buses como estaciones, mientras que solo pequeños porcentajes expresan insatisfacción.

Esta masiva abstención no refleja indiferencia, sino que contrasta dramáticamente con otros hallazgos de la misma encuesta donde el 34.21% considera el estado de los buses como el segundo mayor problema del sistema y el 75.06% critica las frecuencias.

El silencio estadístico sugiere que la pregunta es un tema de preocupación activa para los usuarios.

Proyecta:



**AMALIA DE LOS ANGELES TORO DIAGO**  
**P.E. GESTION SOCIAL**