

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público



# Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

en el Área Metropolitana de Guadalajara

Noviembre 2025

## Reporte de resultados



# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>4</b>
<b>2. Metodología del estudio</b>	<b>6</b>
Vitrina metodológica de la encuesta	6
Diseño muestral	6
Instrumento de recolección de información	17
Logística del levantamiento	17
Análisis y sistematización de la información	21
<b>3. Resultados de la encuesta</b>	<b>22</b>
I. Perfil sociodemográfico	22
II. Origen y destino	31
III. Evaluación de aspectos del servicio	56
IV. Viajes de cuidado	77
V. Atención a quejas	81
VI. Percepción de seguridad	84
VII. Evaluación general	92
VIII. Preferencia declarada	100
<b>4. Conclusiones</b>	<b>109</b>



# 1. Introducción

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 7 “Indicadores para la medición de la calidad” de la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público en su Modo de Transporte de Personas Pasajeras en su Clasificación de Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, se presenta la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Transporte Público en el Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) 2025. Esta constituye la séptima ejecución del estudio, cuyas ediciones previas se realizaron en 2015, 2016, 2018, 2021, 2023 y 2024.

El estudio integra la diversidad de modos de transporte colectivo del AMG, incluyendo: transporte convencional (troncales y complementarias), alimentadoras de transporte masivo, Mi Macro Calzada, Mi Macro Periférico, Tren ligero, Corredor López Mateos y rutas federales. La cobertura geográfica comprende los municipios de Guadalajara, San Pedro Tlaquepaque, Zapopan, Tlajomulco de Zúñiga, Tonalá, El Salto, Juanacatlán, Zapotlanejo e Ixtlahuacán de los Membrillos.

El proyecto se diseñó bajo un método de investigación cuantitativo, utilizando la encuesta como técnica principal y un cuestionario estructurado como instrumento de medición. El universo de estudio estuvo conformado por personas usuarias activas de las unidades de transporte público en el AMG, de 16 años o más. Para la selección de participantes se empleó un muestreo probabilístico, estratificado y bietápico, considerando los siete estratos operativos del sistema de transporte público ya mencionados.

El tamaño de la muestra global fue de 2,961 personas usuarias, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de  $\pm 3\%$ . Cada estrato contó con más de 350 entrevistas, alcanzando un margen de error de  $\pm 5\%$  por estrato. El levantamiento se realizó *in situ*, cara a cara y a bordo de las unidades, del 3 al 16 de noviembre de 2025.

La información obtenida fue procesada y analizada en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Los resultados se presentan por bloques e ítems, tanto para el total de personas encuestadas como para cada estrato definido. Cabe señalar que los resultados globales no corresponden a frecuencias simples, sino a estimaciones ponderadas que mantienen proporciones acordes con el número de personas usuarias de cada estrato.

Por otra parte, se parte del supuesto de que la movilidad cotidiana debe desarrollarse en entornos donde prevalezcan la planificación y el diseño eficiente e igualitario del sistema de movilidad y transporte. Por ello, la elaboración de este estudio integra una perspectiva de género.

Diversos organismos internacionales, como el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), disponen de guías para planificar la movilidad y el transporte con dicha perspectiva, buscando mejorar los desplazamientos cotidianos, optimizar tiempos de traslado y garantizar una movilidad sostenible e igualitaria.

## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

La inclusión de las opiniones de mujeres, personas con alguna discapacidad y quienes ejercen labores de cuidados y crianza contribuye para que la toma de decisiones refleje mejoras en accesibilidad, conectividad e igualdad social.

En este documento se presentan los resultados derivados de la ejecución, sistematización y análisis del estudio, precedidos por el diseño metodológico y la caracterización de la muestra efectiva.



# 2. Metodología del estudio

## Vitrina metodológica de la encuesta

La siguiente tabla concentra las principales características metodológicas del estudio.

<b>Método de investigación</b>	Cuantitativo
<b>Tipo de investigación</b>	Encuesta estructurada
<b>Instrumento de medición</b>	Cuestionario estructurado
<b>Universo de estudio</b>	Personas usuarias activas de las unidades de transporte público en el AMG. (Mayores de 16 años)
<b>Tipo de muestreo</b>	Muestreo probabilístico; estratificado; bietápico
<b>Tamaño de la muestra global</b>	2,961 personas usuarias del transporte público Nivel de confianza: 95% Margen de error: $\pm 3\%$
<b>Muestreo por cada estrato</b>	Tamaño de la muestra (por estrato): Mayor a 350 Nivel de confianza: 95% Margen de error: $\pm 5\%$
<b>Técnica de levantamiento</b>	<i>In situ</i> - cara a cara (a bordo de las unidades de transporte público)
<b>Temporalidad de levantamiento</b>	Lunes 3 al domingo 16 de noviembre de 2025

## Diseño muestral

En atención a lo establecido en las bases y la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público en su Modo de Transporte de Personas Pasajeras en su Clasificación de Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, se partió de un tamaño global de la muestra de 2,900 personas



encuestadas, de manera que se garantizara un nivel de confianza del 95% y un margen de error del  $\pm 3\%$ . Este tamaño mínimo fue cubierto tras la ejecución del levantamiento de información.

Adicionalmente, la información es analizada con una estratificación por tipo de servicio, para lo que se diseñó adicionalmente una muestra para cada uno de los siete estratos

Para cada uno de estos grupos, se realizó un muestreo bietápico, de modo que se hizo una selección de rutas a bordo de las cuales se aplicó la encuesta a una muestra de personas usuarias.

## DEFINICIÓN DEL TIPO DE MUESTREO

Para obtener resultados representativos, tanto de forma global como por tipo de servicio, se aplicó un muestreo probabilístico, estratificado, bietápico. Es decir, a) con distribución para los estratos establecidos según los tipos de servicio de interés, b) con selección aleatoria de los elementos de la muestra, y c) dos etapas de muestreo: de rutas y de personas usuarias, con selección aleatoria simple.

## DEFINICIÓN DE ESTRATOS

A partir de las indicaciones del área requirente, se establecen siete estratos, para los cuales se definió una muestra representativa independiente que fue ponderada para el análisis global de los resultados:

1. Rutas convencionales (troncales y complementarias)
2. Alimentadoras de transporte masivo
3. Mi Macro Calzada
4. Mi Macro Periférico
5. Líneas de tren
6. Rutas federales
7. Corredor López Mateos

## ESTIMACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El muestreo utilizado es bietápico. Se realizó la selección de la muestra en dos etapas, primero la selección aleatoria de rutas dentro de cada estrato y, para cada ruta, la aplicación de encuestas de manera aleatoria, vigilando características de representación de poblaciones.

### a) Tamaño global de la muestra

Así, primero se estimó el tamaño global de la muestra para una población finita. Se utilizó un muestreo aleatorio simple, debido a que, para cada estrato, todos los elementos muestrales (tanto rutas como personas usuarias) tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pq DEFF}{r^2 p (1 - tnr)}$$

Donde:

$n$  = tamaño de muestra

$Z$  = valor del cuantil de una distribución normal estándar para un nivel de confianza de 95%, 1.96

$p$  = estimación de la proporción de interés, 50%

$r$  = precisión relativa (error relativo fijo), 3%

$q = 1 - p$ , 50%

$tnr$  = tasa de no respuesta esperada, estimada en 15%

$DEFF$  = efecto de diseño, estimado en 1.01

Con estas características, el tamaño mínimo requerido para la muestra es de 2,536, pero para tener representatividad por estrato, según el método de muestreo, y en función de las bases y lineamientos establecidos, se consideró un mínimo de 2,900 encuestas, para cuidar el margen de error de cada estrato.

Finalmente, para fines logísticos y a fin de garantizar esta cobertura, se encuestó a un número mayor de personas usuarias, cubriendo un posible margen de error en la contabilización, la captura y el envío de los datos. Tras el levantamiento, la depuración y validación de datos, se incorporaron en el análisis 2,961 respuestas.

Así, la muestra global se describe de la siguiente manera:

- Tamaño del universo de estudio: 2,753,833
- Tamaño de la muestra: 2,961
- Nivel de confianza: 95%
- Margen de error:  $\pm 3\%$

### b) Tamaño de la muestra de rutas

Para la definición del tamaño de muestra de cada estrato, se utilizó la fórmula simplificada de muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

$n$  = tamaño de muestra

$Z$  = valor del cuantil de una distribución normal estándar para un nivel de confianza de 95%, 1.96

$p$  = estimación de la proporción de interés, de 50%

$q = 1 - p$ , 50%

$e$  = margen de error aceptado, en este caso de 10%

De este modo, se fijó el siguiente tamaño de muestra para cada estrato:

*Tabla 1. Distribución de muestra por estrato*

Estrato	Rutas totales	Muestra rutas
Rutas convencionales	175*	56
Alimentadoras	31	21
Mi Macro Calzada	2	2
Mi Macro Periférico	7	5
Líneas de tren	3	3
Rutas federales	23	11
Corredor López Mateos	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>103</b>

\*Nota: Se consideran las 175 rutas con información de afluencia reportada por la Secretaría de Transporte al IMEPLAN, tomando como base los datos de viajes de septiembre de 2025 de las rutas del AMG que validan para recibir el Subsidio a Usuarios del Transporte Público.



### c) Tamaño de la muestra por estrato

A su vez, para definir el tamaño de la muestra de cada estrato, se asignó mayor número a mayor afluencia, de modo que los estratos con mayor cantidad de usuarios, tuvieron una mayor cantidad de personas encuestadas, y a la inversa, los estratos con menos usuarios tuvieron menos encuestados. La distribución vigila que cada estrato tenga representatividad independiente.

Puesto que, además del análisis por estrato, el estudio da cuenta del conjunto total de personas usuarias del transporte público a evaluar (de todos los estratos), los resultados globales de la encuesta fueron analizados con un factor de ponderación. La ponderación es una técnica estadística que se utiliza para corregir *a posteriori* el desequilibrio en los perfiles de la muestra que surge de la necesidad de tener representatividad estadística para cada estrato.

La siguiente tabla describe el tamaño de la muestra para cada estrato, su nivel de confianza, margen de error, y el factor de ponderación para el análisis global.

Tabla 2. Información muestral por estrato

Estrato	Usuarios totales (diarios)	Muestra usuarios	Nivel de confianza y margen de error	Factor de ponderación
Rutas convencionales	1,661,392	690	95%, +/-4%	2.589
Alimentadoras	133,064	386	95%, +/-5%	0.368
Mi Macro Calzada	120,017	375	95%, +/-5%	0.346
Mi Macro Periférico	305,157	402	95%, +/-5%	0.816
Líneas de tren	384,491	392	95%, +/-5%	1.055
Rutas federales	40,000	357	95%, +/-5%	0.121
Corredor López Mateos	109,712	359	95%, +/-5%	0.329
TOTAL	2,753,833	2,961	-	-

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

Con base en el tamaño de muestra de rutas y de personas usuarias estimado según lo descrito en la sección anterior, se realizó la selección de rutas y la estimación de la distribución de la muestra por ruta.

- Para la selección de rutas, se utilizó la información proporcionada por el IMEPLAN sobre las rutas que integran cada estrato y su nivel de afluencia. Una vez ordenadas las rutas de mayor a menor afluencia, se aplicó un muestreo sistemático mediante un salto proporcional al número de rutas

a seleccionar ( $n/N$ , donde  $n$  es el tamaño de la muestra de rutas y  $N$  el total de rutas del estrato), estableciendo además una semilla aleatoria inicial. Este procedimiento garantiza una selección representativa de rutas con distintos volúmenes de usuarios. En los estratos donde no se dispone de información desagregada de afluencia, se asumió una afluencia uniforme para todas las rutas. Por último, se vigiló que esta selección sistemática incluyera rutas con origen/destino en todos los municipios del AMG.

- Para cada estrato, el tamaño de muestra de personas usuarias por ruta se asignó de forma proporcional a su afluencia; es decir, la muestra correspondiente a cada ruta representa el mismo porcentaje que su afluencia respecto al del total de rutas seleccionadas dentro del estrato. En los casos en que no se cuenta con datos desagregados de afluencia, se asignó un tamaño de muestra igual para todas las rutas del estrato.
- Durante el trabajo de campo, se realizaron cambios sobre las rutas seleccionadas: en los casos en que se identificaron rutas actualmente fuera de operación o en proceso de implementación, que no fueran localizadas o que tras esperas mayores a 2 horas no pasaran por el punto desde el que serían abordadas. Para hacer reemplazos, se seleccionaron rutas del mismo estrato y con una afluencia similar, o del mismo tipo (por ejemplo, que fuera troncal o complementaria, o alimentadora del mismo sistema masivo, etc.). Se reemplazaron un total de 6 rutas.

La distribución final de la muestra efectiva por estrato, en apego a su diseño, y posterior al levantamiento, depuración y validación de datos, se presenta a continuación.

### Rutas convencionales

*Tabla 3. Distribución de muestra del estrato "Rutas convencionales"*

Ruta	Origen	Destino	Muestra
T04B	Tonalá	Zapopan	39
C37	Tlaquepaque	Guadalajara	32
C46	Tonalá	Guadalajara	41
C29	Tonalá	Tlaquepaque	26
C104	Guadalajara	Guadalajara	22
T01	Tlaquepaque	Zapopan	21
C15	El Salto	Guadalajara	21
C30	Tlaquepaque	Guadalajara	20
C40	Tlajomulco	Tlaquepaque	18

## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

C03	Tlajomulco	Guadalajara	20
C32	Tonalá	Guadalajara	16
C17	Tlaquepaque	Guadalajara	18
C14	Tlajomulco	Guadalajara	17
C73	Zapopan	Zapopan	15
C82-1	Zapopan	Zapopan	17
C78	Tlajomulco	Zapopan	15
T11A	Zapopan	Guadalajara	13
C67-V2	Tlajomulco	Guadalajara	13
T02	Guadalajara	Tlaquepaque	12
T15-1	Zapopan	Tonalá	14
T11A-C03	Zapopan	Guadalajara	11
C52	Tlaquepaque	Guadalajara	11
C23	Guadalajara	Guadalajara	11
C35	Tonalá	Tlaquepaque	10
T06-03	Guadalajara	Guadalajara	10
C62	Tonalá	Guadalajara	10
T21	Zapotlanejo	Guadalajara	10
T14B-C03-1	Tlaquepaque	Guadalajara	9
T14B-C03-2	Tlaquepaque	Guadalajara	9
T15-C2	Zapopan	Guadalajara	9
T13A-1	Juanacatlán	Guadalajara	9
C105	Tonalá	Tlaquepaque	8
C38	Tonalá	Guadalajara	8
T08-C01	Zapopan	Zapopan	7



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

T10-C01	Zapopan	Guadalajara	8
C116	El Salto	Tlaquepaque	8
T10	Zapopan	Guadalajara	8
T13B-1	Juanacatlán	Guadalajara	8
C77	Tlajomulco	El Salto	7
C50V1	Tlajomulco	Tlaquepaque	6
C45	Zapopan	Guadalajara	7
C111-V3	Tlajomulco	Guadalajara	7
C79	Zapopan	Zapopan	7
C49V3	Tlaquepaque	Zapopan	8
C08	Guadalajara	Guadalajara	5
C100	Tlajomulco	Tlaquepaque	6
T07-C01	Guadalajara	Zapopan	7
C51V2	Tlaquepaque	Zapopan	6
C42	Zapopan	Guadalajara	7
C71	Tonalá	Zapopan	7
C114-V2	Tlajomulco	Tlaquepaque	6
T13-C01	El Salto	Tlaquepaque	5
C97-V2	El Salto	Guadalajara	5
C49V2	Tlaquepaque	Zapopan	7
C34	Tonalá	Guadalajara	8
T13A-C03-4	Tlajomulco	Guadalajara	5
TOTAL			690 usuarios



**Alimentadoras**

Tabla 4. Distribución de muestra del estrato "Alimentadoras"

Ruta	Origen	Destino	Muestra
MP-A04 Peribus	Tlajomulco De Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	47
MP-A05 Peribus	Tlajomulco De Zuñiga	Tlajomulco De Zuñiga	40
MP-A11 Peribus	Zapopan	Zapopan	32
MP-A02 Peribus	Guadalajara	San Pedro Tlaquepaque	28
A 19	Tlajomulco De Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	27
MP-A06 Peribus	Tonalá	Zapopan	25
SiTren L2	Zapopan	Tlajomulco De Zuñiga	22
A 20	Tlajomulco De Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	20
MP-A13 Peribus	Tlajomulco De Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	19
SiTren L1 + L1B	Guadalajara	Zapopan	17
A 18	San Pedro Tlaquepaque	San Pedro Tlaquepaque	15
A 08	Tlajomulco De Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	14
MP-A10 Peribus	Zapopan	Zapopan	15
A 16	Guadalajara	Guadalajara	12
SiTren L3 (Trolebús 400)	Guadalajara	Guadalajara	11
A 10	San Pedro Tlaquepaque	San Pedro Tlaquepaque	9
A 06	San Pedro Tlaquepaque	San Pedro Tlaquepaque	8
A 15	San Pedro Tlaquepaque	San Pedro Tlaquepaque	8
A 17	San Pedro Tlaquepaque	San Pedro Tlaquepaque	7
SiTren L4	Zapopan	Zapopan	5
A 05	Guadalajara	Guadalajara	5
TOTAL			386 usuarios



## Mi Macro Calzada

Tabla 5. Distribución de muestra del estrato "Mi Macro Calzada"

Ruta	Origen	Destino	Muestra
Mi Macro Calzada Express	Guadalajara	San Pedro Tlaquepaque	188
Mi Macro Calzada Parador	Guadalajara	San Pedro Tlaquepaque	187
TOTAL			375

## Mi Macro Periférico

Tabla 6. Distribución de muestra del estrato "Mi Macro Periférico"

Ruta	Origen	Destino	Muestra
MP-CO1 Peribus	San Pedro Tlaquepaque	Zapopan	79
MP-CO2 Peribus	Guadalajara	Zapopan	80
MP-TO2 Peribus	Zapopan	Guadalajara	83
MP-TO3 Peribus	San Pedro Tlaquepaque	Zapopan	80
MP-TO4 Peribus	Zapopan	Tonalá	80
TOTAL			402 usuarios

## Líneas de tren

Tabla 7. Distribución de muestra del estrato Líneas de tren

Ruta	Origen	Destino	Muestra
Línea 3 Tren Eléctrico Urbano	Zapopan	San Pedro Tlaquepaque	168
Línea 1 Tren Eléctrico Urbano	San Pedro Tlaquepaque	Zapopan	128
Línea 2 Tren Eléctrico Urbano	Guadalajara	Tonalá	96
TOTAL			392 usuarios



## Rutas federales

Tabla 8. Distribución de muestra del estrato "Rutas federales"

Ruta	Origen	Destino	Muestra
OLIVOS	Guadalajara	Ixtlahuacán de los membrillos	35
ARVENTO	Guadalajara	Tlajomulco de Zúñiga	32
SAN JUAN	Tlajomulco de Zúñiga	Tala	36
JOCOTEPEC	Guadalajara	Jocotepec	31
SALTO	Guadalajara	El Salto	32
IXCATÁN	Guadalajara	Zapopan	32
MESA - VALLE	Zapopan	Zapopan	32
MATATLÁN	Zapotlanejo	Zapotlanejo	32
PENAL	Guadalajara	El Salto	30
SANTA MARTHA	Guadalajara	Tonalá	32
TALA	Guadalajara	Tala	33
TOTAL			357 usuarios

## Corredor López Mateos

Tabla 9. Distribución de muestra del estrato "López Mateos"

Ruta	Origen	Destino	Muestra
T22-C01	Tlajomulco de Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	106
T22-C03	Tlajomulco de Zuñiga	San Pedro Tlaquepaque	64
T22-V02	Tlajomulco de Zuñiga	Guadalajara	60
T22-V03	Tlajomulco de Zuñiga	Zapopan	84
T22-V04	Zapopan	Zapopan	45
TOTAL			359 usuarios



## Instrumento de recolección de información

Para la realización de esta encuesta, se utilizó un cuestionario basado en las versiones anteriores de este mismo estudio, con algunas modificaciones a raíz de la actualización de la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público en su Modo de Transporte de Personas Pasajeras en su Clasificación de Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, y a partir de sesiones colegiadas entre el IMEPLAN, Kaliopeo y el Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo (ITDP).

El cuestionario está estructurado en ocho secciones, con un total de 51 preguntas. Se anexa el cuestionario al presente documento.

I. Origen y destino

II. Evaluación de aspectos como: Accesibilidad, confort, seguridad y confianza, atención, infraestructura, y elementos de accesibilidad universal.

III. Viajes de cuidado

IV. Atención a quejas

V. Percepción de Seguridad

VI. Evaluación general

VII. Preferencia declarada

VIII. Sociodemográficos

## Logística del levantamiento

### ESTRATEGIA DE LEVANTAMIENTO

El levantamiento se llevó a cabo de forma digital. El instrumento de investigación estuvo alojado en la Plataforma de Diagnóstico de Movilidad del ITDP, lo que permitió contar con las respuestas de manera inmediata.

La estrategia de levantamiento consistió en organizar cuadrillas con rutas de trabajo, así como una agenda, en función de la distribución de la muestra.

A cada encuestador se le proporcionó una agenda de trabajo con indicaciones de geolocalización para el abordaje de las rutas del transporte público correspondientes, así como una distribución de la muestra para su jornada de trabajo.

## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Se contó con un coordinador de levantamiento de información, que tuvo la función de atender dudas e incidentes en tiempo real. A su vez, se contó con tres supervisores de ruta, para hacer revisiones aleatorias y corroboraciones de información a bordo de las unidades, a fin de garantizar la calidad y fidelidad de la información.

De manera remota, desde gabinete se hicieron revisiones en tiempo real a través de la base de datos generada por la plataforma del ITDP, a fin de mantener controles de calidad y posible retroalimentación al equipo encuestador.

La estructura del equipo de trabajo fue el siguiente:

- 1 Coordinador general del proyecto
- 1 Coordinador de levantamiento de información
- 1 Analista de información
- 3 Supervisores de ruta
- 26 Encuestadores

## MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de la información se realizó al interior de las unidades de transporte público y, en casos excepcionales, en las terminales de las rutas correspondientes, mediante encuestadores que utilizaron un dispositivo móvil para capturar las respuestas en la plataforma digital del ITDP. El levantamiento se efectuó del 3 al 16 de noviembre, de lunes a domingo, en un horario de 06:00 a 22:00 horas, mediante aplicación in situ, a bordo del transporte público.

El trabajo de campo tuvo lugar en los nueve municipios que conforman el AMG: El Salto, Guadalajara, Ixtlahuacán de los Membrillos, Juanacatlán, San Pedro Tlaquepaque, Tlajomulco de Zúñiga, Tonalá, Zapopan y Zapotlanejo.

Cada encuestador contó con un dispositivo digital para la captura de información, un oficio elaborado por el IMEPLAN dirigido a las personas conductoras y responsables del acceso, para informar el objetivo del estudio, así como una credencial de Kaliopeo con fotografía y nombre del profesional de campo.

Previo al levantamiento, todo el equipo fue capacitado en los aspectos esenciales del estudio: características y objetivos, contenido del cuestionario, uso de la plataforma digital, logística y código de conducta. El equipo de profesionales de campo estuvo integrado por 26 encuestadores, cada uno con una asignación de la muestra y con indicaciones precisas sobre conexiones entre rutas seleccionadas, horarios y ubicaciones geográficas.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Se cuidó la distribución de la muestra, con el fin de abarcar la diversidad sociodemográfica del universo de estudio. Si bien no se establecieron cuotas exactas, se mantuvo vigilancia para cubrir proporciones aproximadas conforme a tres criterios:

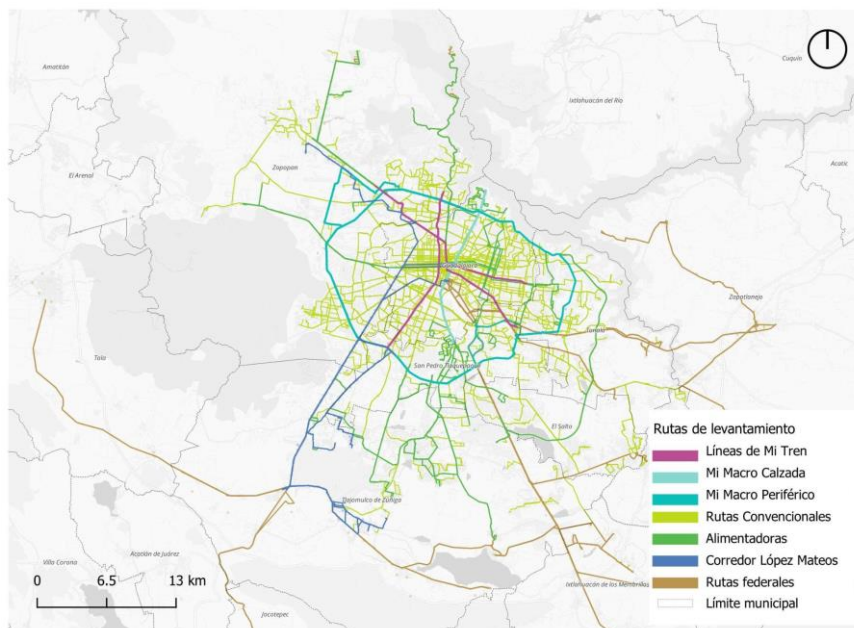
1. Cobertura proporcional de los nueve municipios, en función de la cantidad de rutas de transporte público con que cuenta cada uno.
2. Cobertura en diferentes horarios de servicio, garantizando representación de usuarios en distintos niveles de flujo. Se definieron como horas de máxima demanda:
  - 06:00 a 09:00
  - 18:00 a 20:00
3. Diversidad por edad y género.

En consecuencia, las personas encuestadoras abordaron a usuarios con perfiles diversos, evitando entrevistar a personas acompañantes o con características similares, con el fin de capturar experiencias variadas dentro del transporte público.

## ASIGNACIÓN DE RUTAS

El siguiente mapa presenta la distribución geográfica de las rutas en muestra y su asignación.

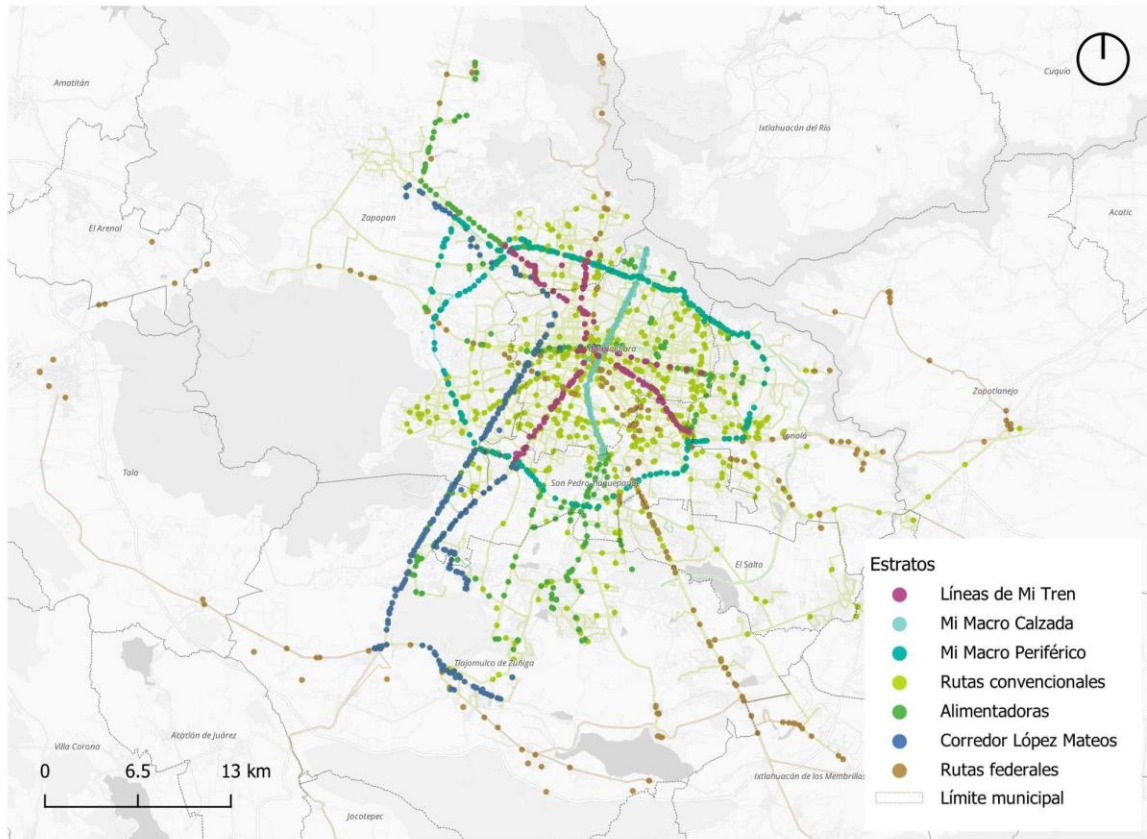
*Imagen 1. Mapa del trayecto de las rutas seleccionadas.*



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

El siguiente mapa muestra los puntos sobre los que fueron aplicadas las encuestas, distinguiendo las ubicaciones por estrato.

Imagen 2. Mapa de los puntos de aplicación de las encuestas por estrato



## IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL DE CAMPO

Cada profesional de campo fue equipado con un kit de levantamiento de información, que constó de lo siguiente:

- Chaleco identificador
- Credencial de profesional de campo
- Dispositivos móviles con acceso a internet
- Oficio emitido por el IMEPLAN, informando del levantamiento
- Formato de distribución de muestra y carga de trabajo

Imagen 3. Foto de referencia del kit de profesional de campo.



## Análisis y sistematización de la información

La información fue directamente capturada durante la aplicación de la encuesta, mediante dispositivo electrónico y conectividad a internet, a través de la plataforma digital del ITDP, lo que permitió obtener las respuestas de manera inmediata.

Las respuestas fueron supervisadas en tiempo real, a fin de proporcionar retroalimentación a los encuestadores y garantizar una mayor calidad en la información capturada.

Tras el levantamiento de información, se hizo una primera revisión de la base de datos, mediante la que se identificaron y atendieron inconsistencias, se unificaron respuestas abiertas y anotaciones, entre otros.

Posterior a la revisión de IMEPLAN y en atención a sus observaciones sobre la base de datos, a través de un software estadístico de procesamiento de datos, se realizó la sistematización de la información, generando frecuencias estadísticas por estrato, y procesamientos con sus respectivos factores de ponderación para el análisis global.

Se diseñó una serie de mapas que reflejan las áreas recorridas por tipo de transporte; recabando información sobre el origen en donde aborda la unidad de transporte y el destino a donde se dirige.

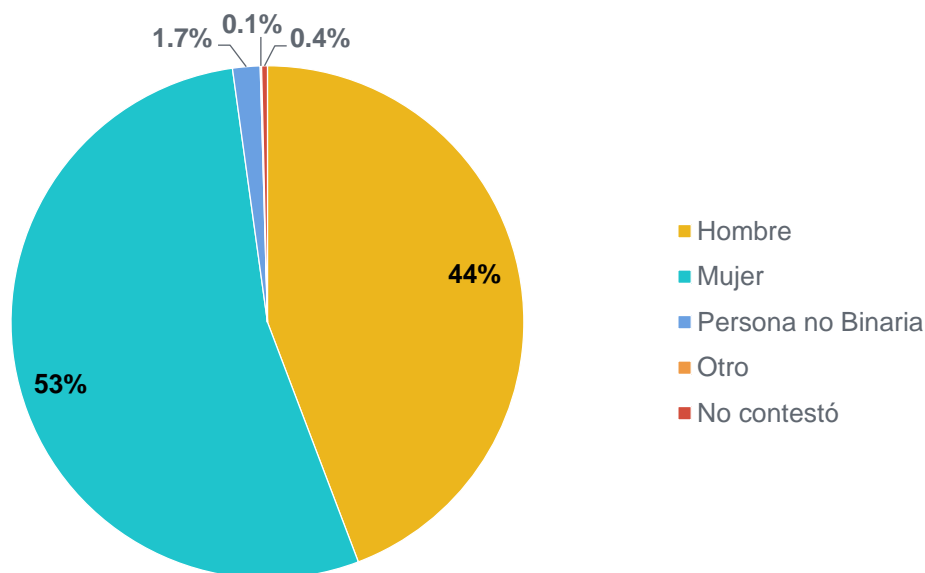
- Mapa de destinos de los viajes en transporte público.
- Mapa de orígenes de los viajes en transporte público.

# 3. Resultados de la encuesta

## I. Perfil sociodemográfico

En el AMG la composición por género de las personas usuarias del transporte público muestra una ligera mayor presencia de mujeres. De acuerdo con la encuesta, el 53% se identificó como mujer, mientras que el 44% como hombre. Una proporción menor se definió como persona no binaria 1.7% y un 0.5% prefirió no responder o seleccionó otra categoría.

Gráfica 1. Género de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Por su parte, en los sistemas las mujeres son mayoría, especialmente en líneas de tren ligero y Alimentadoras. En cambio, en Mi Macro Periférico predominan los hombres.



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Tabla 10. Género de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

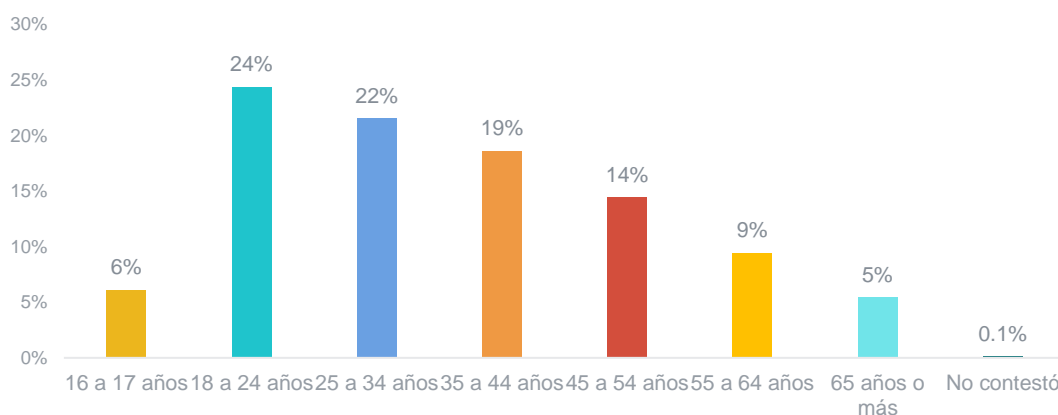
	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
Hombre	44.0%	44.3%	40.1%	45.6%	56.0%	43.0%	45.1%
Mujer	54.8%	54.3%	59.2%	50.4%	42.0%	54.3%	53.8%
Persona no Binaria	0.5%	1.4%	0.8%	1.9%	1.5%	2.2%	0.6%
Otro						0.1%	
No contestó	0.8%			2.1%	0.5%	0.3%	0.6%

En relación con la edad, las personas usuarias son predominantemente jóvenes. Los grupos más numerosos corresponden a personas de 18 a 24 años y de 25 a 34 años, con 24% y 22% respectivamente, y en conjunto representan casi la mitad de las personas entrevistadas. Les sigue el grupo de 35 a 44 años con 19%, posteriormente 45 a 54 años con 14% y, por último, con 9%, el grupo de 55 a 64 años.

Las personas mayores de 65 años concentran solo 5% del total, mientras que los adolescentes de hasta 17 años suman 6%.

Esta distribución supone que el transporte público en el AMG es utilizado principalmente por población en edades escolares y laborales.

Gráfica 2. Edad de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Si se observan los datos por estrato es posible apreciar que el sistema de tren ligero y Mi Macro Calzada concentran una mayor proporción de personas jóvenes, especialmente del grupo 18-24 años, mientras que Mi Macro Periférico la mayor proporción es en el grupo de 25 a 34 años. Esto indica que los sistemas masivos o de mayor capacidad son utilizados por estudiantes y jóvenes adultos.



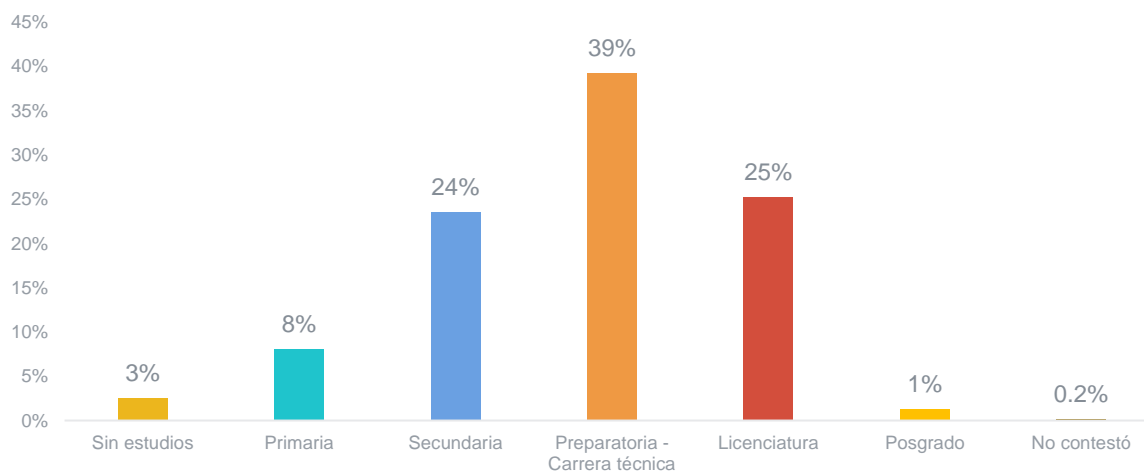
## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Tabla 11. Edad de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
16 a 17 años	3.6%	2.5%	3.8%	4.0%	3.2%	7.8%	5.6%
18 a 24 años	20.3%	22.6%	32.9%	28.4%	23.9%	22.8%	16.5%
25 a 34 años	16.5%	24.5%	23.7%	19.0%	28.4%	20.1%	26.6%
35 a 44 años	21.3%	15.0%	15.6%	15.3%	20.4%	19.3%	17.9%
45 a 54 años	20.1%	15.9%	12.5%	16.4%	16.2%	13.6%	15.7%
55 a 64 años	11.3%	9.7%	6.4%	11.8%	6.5%	10.4%	10.1%
65 años o más	6.9%	9.7%	4.8%	4.6%	1.5%	5.8%	7.6%
No contestó			0.3%	0.5%		0.1%	

En términos de escolaridad, la mayoría de las personas usuarias del transporte público en el AMG cuenta con estudios de educación media superior, ya sea preparatoria o carrera técnica, con 39%. En segundo lugar se encuentran quienes reportaron tener nivel licenciatura, con 25%, seguido de un 24% con estudios de secundaria. Un 8% señaló haber cursado únicamente la primaria, mientras que el 3% indicó no contar con estudios formales. El porcentaje de personas con posgrado es de apenas del 1%.

Gráfica 3. Escolaridad de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Las personas usuarias de las líneas de tren ligero presentan mayor proporción de estudios de licenciatura, con el 46.9%, mientras que en el sistema de Mi Macro Calzada predominan los estudios de educación media superior con el 46.4%. En contraste, las rutas federales concentran la mayoría de personas usuarias con estudios de educación básica 47.6%.



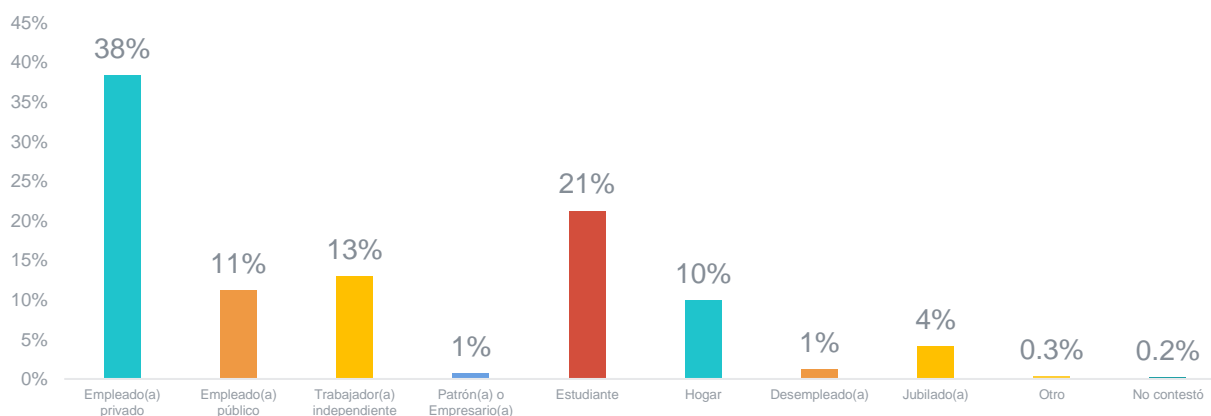
## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Tabla 12. Escolaridad de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Sin estudios	1.0%	1.4%	1.3%	0.3%	1.2%	3.5%	1.4%
Primaria	11.8%	7.8%	7.1%	6.2%	6.2%	8.4%	12.3%
Secundaria	30.8%	27.3%	12.5%	24.1%	24.4%	24.8%	35.3%
Preparatoria - Carrera técnica	39.8%	42.9%	29.3%	46.4%	40.5%	40.6%	35.9%
Licenciatura	15.9%	19.2%	46.9%	22.3%	27.1%	21.2%	14.6%
Posgrado	0.5%	0.8%	2.3%	0.3%	0.5%	1.4%	0.6%
No contestó		0.6%	0.5%	0.5%		0.1%	

De igual forma, la población usuaria del transporte público en el AMG está integrada sobre todo por personas económicamente activas y estudiantes, al observarse que 38% trabaja en el sector privado, 21% declaró ser estudiante y 13% se desempeña como trabajadora independiente. Por su parte, 11% labora en el sector público, mientras que porcentajes menores corresponden a personas dedicadas al hogar y actividades de cuidado con 10% y a personas jubiladas con 4%.

Gráfica 4. Ocupación de las personas usuarias del transporte público en el AMG



La distribución ocupacional muestra variaciones entre los distintos sistemas. En Mi Macro Periférico destaca un mayor número de personas empleadas (especialmente en el sector privado) con el 52.5%, mientras que en las líneas del tren ligero sobresalen los estudiantes respecto al resto de los estratos, con 29.1%.



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Tabla 13. Ocupación de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Empleado(a) privado	42.2%	44.3%	37.5%	27.9%	52.5%	35.4%	37.3%
Empleado(a) público	8.5%	5.3%	9.9%	15.3%	10.7%	11.9%	10.4%
Patrón(a) o Empresario(a)	1.0%	3.1%	0.5%	1.9%	0.7%	0.4%	
Trabajador(a) independiente	16.7%	16.7%	10.2%	15.0%	10.2%	12.9%	14.8%
Estudiante	15.7%	10.6%	29.1%	24.1%	18.2%	20.9%	16.5%
Hogar y cuidados	9.0%	9.2%	7.1%	7.0%	5.7%	11.6%	13.7%
Jubilado(a)	5.1%	5.3%	3.1%	4.8%	0.5%	4.8%	4.8%
esempleado(a)	1.0%	3.9%	1.0%	2.4%	1.5%	1.0%	2.5%
Otro	0.3%	1.7%	1.0%	0.3%		1.2%	
No contestó	0.5%		0.5%	1.3%			

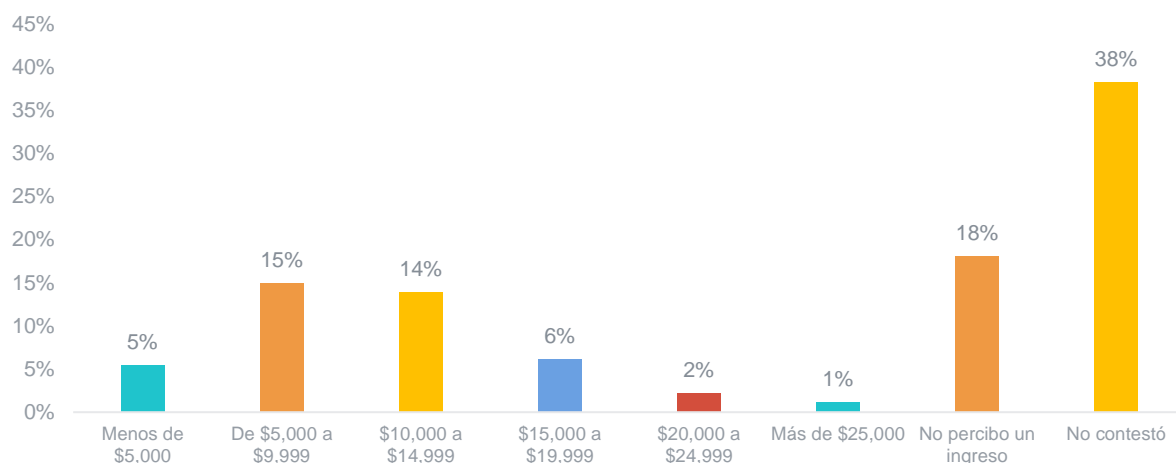
En lo referente al ingreso mensual, el 39% de las personas usuarias del transporte público prefirió no contestar esta pregunta y el 18% declaró no percibir ingresos. Entre quienes sí reportaron un monto, los porcentajes más altos se concentran en niveles bajos a medios: 15% percibe entre \$5,000 y \$9,999 pesos mensuales y un 14% reporta ingresos de \$10,000 a \$14,999 pesos.

En cambio, 5% declaró ingresos menores a \$5,000 pesos mensuales, el 6% señaló entre \$15,000 y \$19,999 pesos y únicamente 3% indicó obtener ingresos superiores a los \$20,000 pesos (*ese porcentaje se refleja sumando la categoría de \$20,000 a \$24,999 y más de \$25,000*).



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 5. Ingreso mensual de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Los niveles de ingreso muestran variaciones importantes entre los distintos estratos del transporte público. En las rutas alimentadoras y convencionales predomina la población con ingresos mensuales entre \$5,000 y \$9,999 pesos, con 25.2% y 15.5%, respectivamente. En contraste, en las líneas de tren destaca que 13.3% de las personas usuarias reporta ingresos en el rango de \$10,000 a \$14,999 pesos.

Tabla 14. Ingreso mensual de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

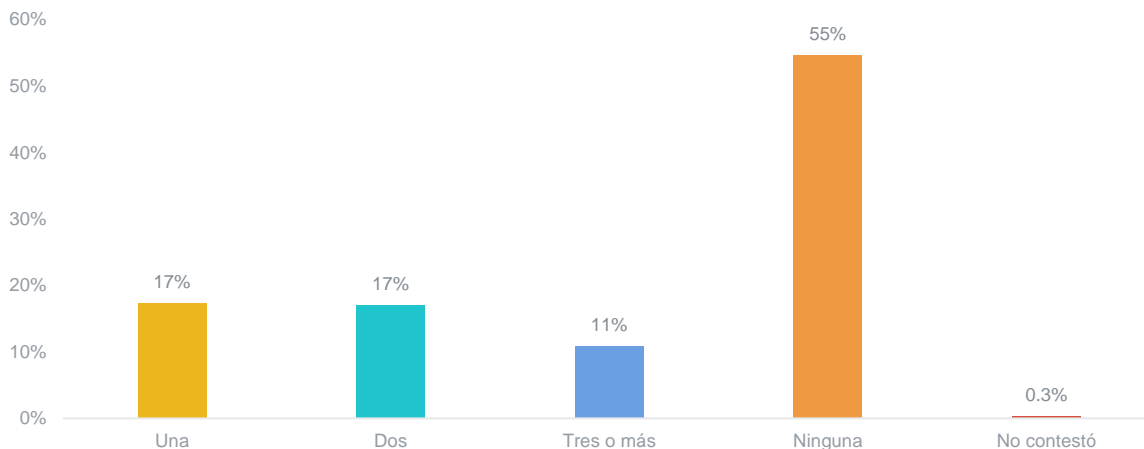
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Menos de \$5,000	9.3%	10.3%	2.3%	8.0%	4.0%	5.5%	10.1%
De \$5,000 a \$9,999	25.2%	20.9%	6.4%	19.8%	12.9%	15.5%	22.1%
\$10,000 a \$14,999	16.7%	15.9%	13.3%	20.9%	16.9%	12.3%	9.5%
\$15,000 a \$19,999	7.5%	11.4%	4.3%	7.2%	9.0%	5.4%	6.2%
\$20,000 a \$24,999	0.8%	3.9%	3.6%	2.9%	3.5%	1.6%	0.6%
Más de \$25,000	0.3%	0.8%	1.8%	1.9%	1.5%	0.9%	0.6%
No percibo un ingreso	13.6%	10.6%	6.6%	24.1%	15.9%	21.7%	25.2%
No contestó	26.7%	23.7%	61.7%	15.0%	36.3%	31.9%	25.8%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En cuanto a los dependientes económicos, la mayoría de las personas usuarias del transporte público en el AMG 55% señaló no tener personas a su cargo. Entre quienes sí reportaron dependientes, 17% indicó tener uno, mientras que 17% mencionó dos dependientes. Un 11% declara contar con tres o más. Estos datos muestran que la mayoría de quienes utilizan el transporte público no tiene responsabilidades económicas directas.

Gráfica 6. Dependientes económicos de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Por otro lado, la cantidad de personas dependientes económicamente difiere por estratos. En la mayoría de los sistemas, la proporción más alta corresponde a quienes no tienen personas a su cargo, destacando especialmente en las líneas de tren un 63.8% y en Mi Macro Calzada 58.2%. Los estratos con mayor presencia de dos dependientes son Mi Macro Periférico con 22.9% y el Corredor López Mateos con 19.2%. Tener tres o más dependientes es menos común, aunque alcanza valores relevantes en Mi Macro Periférico con 16.2% y en las rutas alimentadoras para el 15.9%.

Tabla 15. Dependientes económicos de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Una	19.0%	21.2%	15.6%	18.5%	12.4%	17.8%	17.1%
Dos	14.9%	19.2%	14.3%	14.7%	22.9%	17.0%	15.1%
Tres o más	15.9%	15.6%	6.4%	8.0%	16.2%	10.3%	14.0%
Ninguna	50.1%	43.7%	63.8%	58.2%	48.5%	54.5%	53.8%
No contestó		0.3%		0.5%		0.4%	

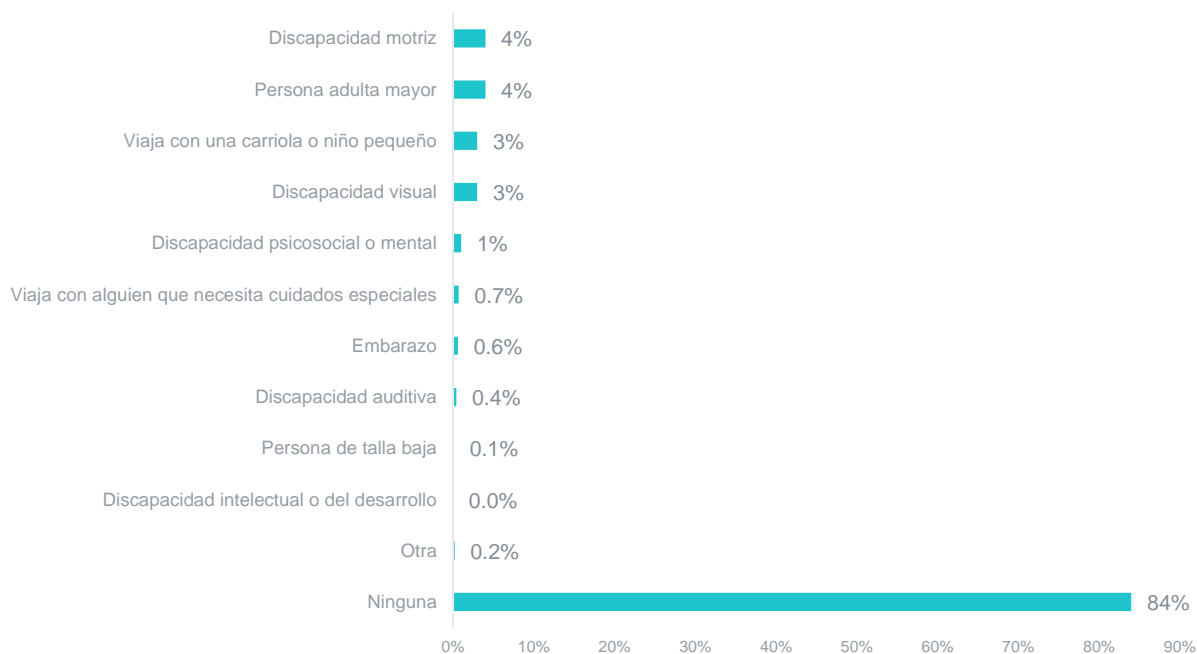


## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

En lo que respecta a la condición especial de las personas usuarias del transporte público en el AMG, la gran mayoría, el 84%, reportó no presentar alguna condición o situación particular. Entre quienes sí señalaron alguna, el 4% indicó tener discapacidad motriz, mientras que un 4% se identificó como persona adulta mayor. Proporciones menores corresponden a discapacidad visual con 3%, discapacidad psicosocial o mental con 1%, viajar con una carriola o niño pequeño un 3% y viajar con alguien que requiere cuidados especiales 0.7%.

La presencia de otros grupos fue mínima, como embarazo para 0.6%, persona de talla baja 0.1%, discapacidad auditiva un 0.4%, y otra condición con 0.2%. Si bien la mayoría de las personas usuarias no reporta necesidades de movilidad específicas, existe una fracción que sí enfrenta condiciones que pueden requerir apoyos o adecuaciones en el sistema de transporte.

Gráfica 7. Condición especial de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Entre los distintos sistemas de transporte, la discapacidad motriz es la más común, con mayor presencia en el Corredor López Mateos por el 5.3%, en rutas alimentadoras con 5.1% y rutas federales un 4.8%. También la población adulta mayor está más representada en el Corredor López Mateos con 8.1% y en rutas federales con 7.6%. En cambio, el tren ligero concentra menores proporciones de personas con discapacidad en comparación con el resto de los estratos.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Tabla 16. Condición especial de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Discapacidad motriz	5.1%	5.3%	1.0%	4.3%	4.0%	4.5%	4.8%
Discapacidad visual	2.1%	3.3%		2.7%	4.5%	2.9%	1.4%
Discapacidad auditiva		1.1%	0.3%	1.1%	0.7%	0.1%	0.8%
Discapacidad psicosocial o mental		2.2%	1.0%	0.8%	1.0%	1.3%	0.3%
Discapacidad intelectual o del desarrollo		0.3%		0.3%			
Persona adulta mayor	4.1%	8.1%	5.9%	5.6%	1.5%	3.6%	7.6%
Persona de talla baja					0.5%	0.1%	
Embarazo	0.8%	1.4%	0.8%	1.6%	1.0%	0.4%	1.1%
Viaja con una carriola o niño pequeño	1.8%	2.5%	2.8%	1.9%	2.5%	3.3%	7.0%
Viaja con alguien que necesita cuidados especiales		1.1%	0.3%	0.3%	0.2%	1.0%	1.4%
Otra	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%		0.1%	0.8%
Ninguna	86.1%	77.7%	89.0%	81.0%	85.1%	83.6%	77.3%



## II. Origen y destino

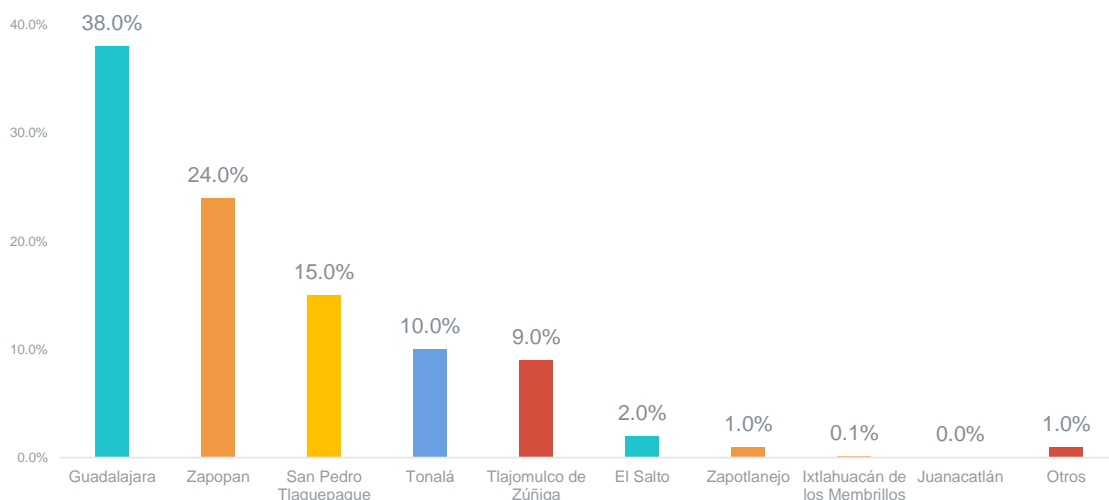
Al preguntar a las personas encuestadas por el lugar donde inició su viaje y hacia dónde se dirigían, se observa que Guadalajara destaca como el principal punto de movimiento dentro de la metrópoli. Más de un tercio de los traslados, el 38%, comienzan allí, y una proporción similar, el 40%, tiene como destino este mismo municipio.

Zapopan aparece como el segundo municipio con mayor actividad, como origen para 24% y como destino para 22%, seguido de San Pedro Tlaquepaque, que también concentra una parte importante de los desplazamientos con un 15% tanto en origen como en destino.

Tonalá y Tlajomulco de Zúñiga muestran una participación menor pero constante, reflejando su integración en los flujos cotidianos de la ciudad. En contraste, El Salto registra una presencia más reducida, aunque significativa dentro del patrón general.

Finalmente, un pequeño porcentaje de viajes proviene de otros municipios o se dirige hacia ellos, lo que sugiere la existencia de desplazamientos que se extienden más allá de la mancha urbana.

Gráfica 8. Origen del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG



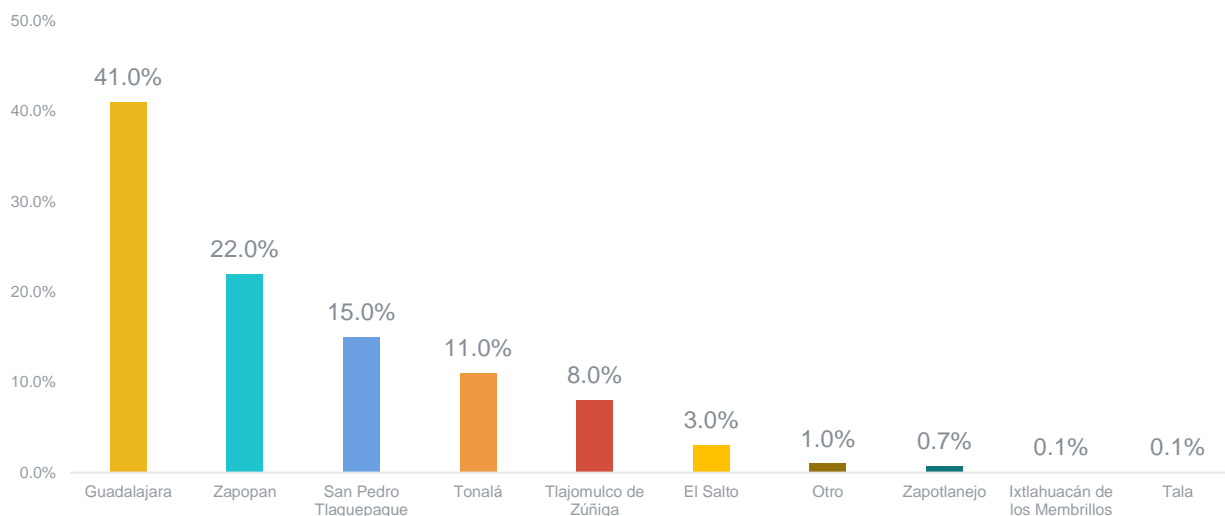
El 1% pertenece a distintos municipios, que no alcanzan a tener una categoría única, debido a que el número de casos no alcanza a tener un 1% y que salvo Juanacatlán, no forman parte del Área Metropolitana de Guadalajara, se reporta en “otros”:

- Tala
- Acatic
- Chapala
- Juanacatlán
- Arenal



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 9. Municipio de destino del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG



El tren ligero concentra una gran proporción de personas provenientes de Guadalajara, con 43.1%, seguido por Zapopan con 29.6%, lo que coincide con el trazo de sus líneas principales. Mi Macro Calzada también se nutre mayoritariamente de personas usuarias con origen en Guadalajara, con 75.3%, mientras que Mi Macro Periférico tiene una fuerte presencia de personas que viajan desde Zapopan, con 47.3%.

Las rutas alimentadoras muestran una distribución más equilibrada, con participaciones importantes de Guadalajara con 24.9%, Zapopan con 23.7% y Tlajomulco con 21.9%. En contraste, las rutas federales tienen mayor presencia relativa de personas que viajan desde municipios periféricos como El Salto con 6.2% y de otros municipios un 17.6%, lo que indica viajes de mayor distancia o zonas no cubiertas por sistemas troncales.

Tabla 17. Origen del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
El Salto	0.3%		1.3%	0.5%	1.5%	2.8%	6.2%
Guadalajara	24.9%	15.3%	43.1%	75.3%	16.9%	40.7%	32.2%
San Pedro Tlaquepaque	19.5%	15.0%	11.5%	15.5%	10.9%	15.8%	7.6%
Tlajomulco de Zúñiga	21.9%	40.1%	4.6%	3.5%	5.5%	7.5%	11.8%
Tonalá	7.7%	0.3%	8.2%	1.1%	17.4%	11.6%	2.0%
Zapopan	23.7%	27.9%	29.6%	3.5%	47.3%	20.4%	22.7%
Otro	2.1%	1.1%	1.8%	0.5%	0.5%	1.2%	17.6%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En cambio, los destinos dentro del AMG fluctúan según el tipo de servicio utilizado. Guadalajara repite como el principal destino en casi todos los estratos, especialmente en Mi Macro Calzada con 79.1%, las líneas de tren ligero con 58.2% y rutas convencionales para 41.0%, lo que refleja su papel como centro metropolitano.

El municipio de Zapopan también concentra una proporción importante de destinos, en particular entre el 46.0% que usa Mi Macro Periférico.

Tabla 18. Destino del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
El Salto	0.8%	0.6%	0.3%	0.5%	1.2%	4.6%	7.8%
Guadalajara	24.7%	11.1%	58.2%	79.1%	16.7%	41.0%	19.9%
San Pedro Tlaquepaque	20.1%	20.1%	10.5%	11.5%	10.9%	16.5%	9.8%
Tlajomulco de Zúñiga	26.2%	35.9%	2.6%	1.9%	4.2%	6.2%	15.7%
Tonalá	8.2%		4.8%	0.8%	20.4%	12.2%	2.2%
Zapopan	19.3%	30.6%	22.7%	4.6%	46.0%	18.0%	16.5%
Otro	0.8%	1.7%	1.0%	1.6%	0.5%	1.4%	28.0%

Imagen 4. Mapa de puntos de origen

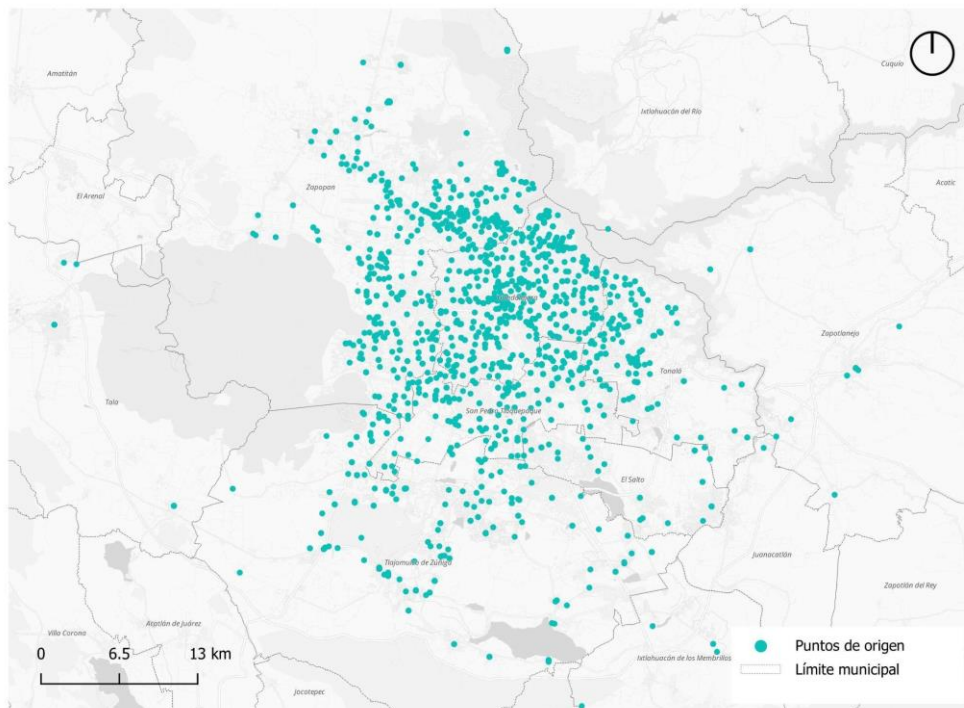


Imagen 5. Mapa de puntos de destino

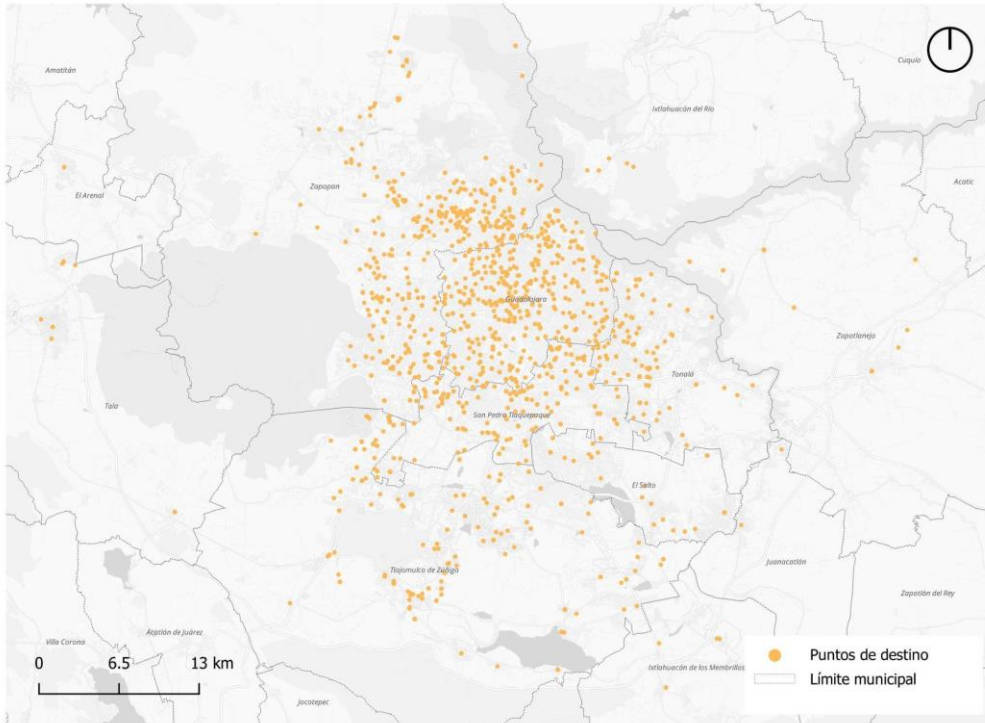


Imagen 6. Mapa de puntos de origen y destino: AMG

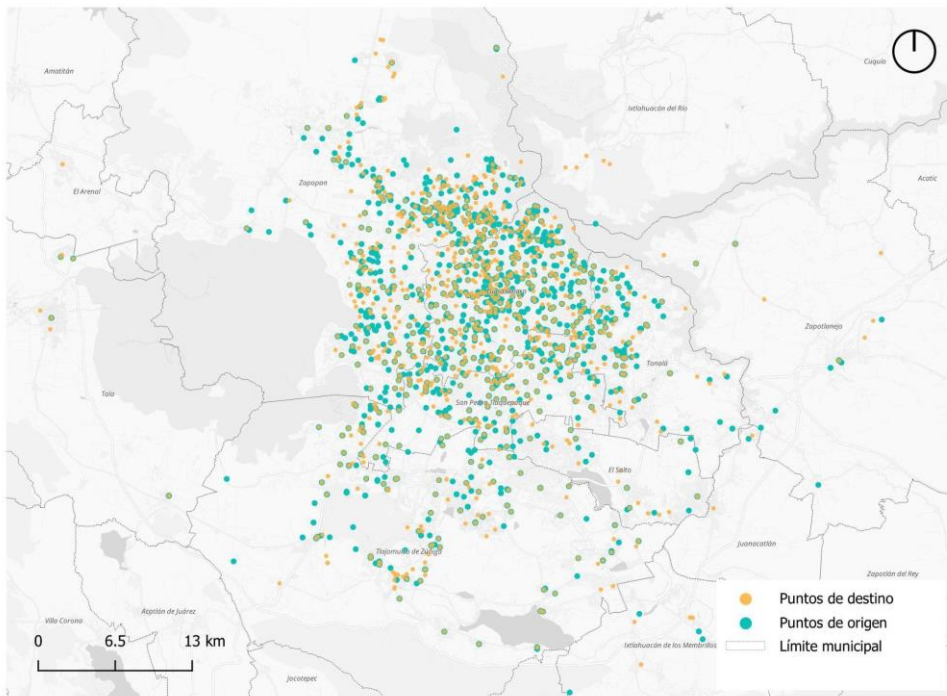


Imagen 7. Mapa ampliado de puntos de origen y destino: México



### MOTIVO DE VIAJE

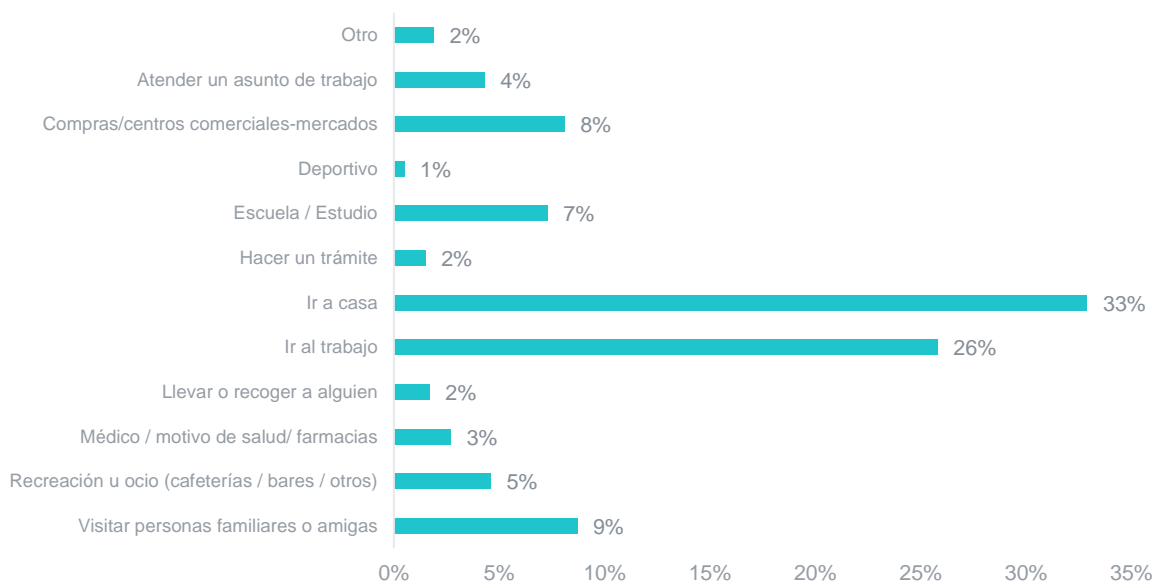
Los resultados de la encuesta también muestran que el motivo del viaje de las personas usuarias del transporte público es ir a casa, con 33% de los traslados, seguido de ir al trabajo, que representa el 26%. Otros motivos laborales, como atender un asunto de trabajo, reúnen un 4% adicional. En cuanto a actividades académicas, 7% de los viajes se realizan hacia la escuela o actividades de estudio.

Los desplazamientos relacionados con la movilidad del cuidado suman el 15% de los traslados, integrando el 8% que realiza viajes de compras o abastecimiento, los viajes por motivos de salud o atención médica que representan el 3%, y hacer trámites, trasladar a alguien con 2% cada uno. Adicionalmente el 9% corresponden a visitas a personas familiares o amigas y 5% que se traslada a las actividades recreativas y de ocio, como acudir a cafeterías, bares u otros espacios similares. En menor proporción se encuentran los traslados para actividades deportivas con un 1%. En esta encuesta se incluye el apartado específico sobre “viajes de cuidado”, en el que se detallan otras características.

Los datos reflejan cómo el transporte público representa una vía importante para el desplazamiento cotidiano, concentrando necesidades laborales, educativas, sociales y domésticas en la vida diaria de la población.

## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 10. Motivo del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Por otra parte, los motivos de viaje muestran patrones bastante consistentes entre estratos. En todos los sistemas, ir a casa y trasladarse al trabajo son las razones más frecuentes del uso del transporte.

Tabla 19. Motivo del viaje de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Atender un asunto de trabajo	3.1%	7.0%	1.0%	2.4%	2.2%	5.7%	2.0%
Compras/centros comerciales-mercados	8.0%	8.1%	12.8%	6.4%	2.5%	8.1%	14.3%
Deportivo	0.8%	0.6%		0.8%	1.7%	0.3%	1.4%
Escuela / Estudio	7.2%	4.5%	11.2%	9.9%	7.7%	6.5%	3.9%
Hacer un trámite	1.3%	1.7%	3.8%	1.3%	1.0%	1.2%	1.4%
Ir a casa	34.7%	32.9%	28.1%	41.6%	29.1%	33.2%	36.1%
Ir al trabajo	25.4%	25.3%	21.2%	22.8%	38.6%	25.5%	18.2%
Llevar o recoger a alguien	1.8%	2.8%	1.3%	0.3%	1.5%	1.9%	0.8%
Médico / motivo de salud/ farmacias	1.5%	3.6%	2.8%	0.5%	1.5%	3.0%	1.1%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Recreación u ocio (cafeterías / bares / otros)	4.1%	6.1%	6.9%	3.2%	4.0%	4.1%	4.2%
Visitar personas familiares o amigas	11.1%	7.0%	8.7%	5.9%	8.0%	8.8%	16.2%
Otro	1.0%	0.0%	2.3%	4.8%	2.2%	1.7%	0.3%

## GASTO Y FRECUENCIA

Por su parte, las personas usuarias del transporte público en el AMG gastan en promedio 39 pesos al día en este tipo de servicio. En cuanto a otros modos de transporte, como taxi, mototaxi o plataformas de transporte, el gasto promedio diario asciende a 109 pesos.

Respecto a la frecuencia de uso, las personas entrevistadas señalaron utilizar el transporte público en promedio 5 días a la semana, lo que confirma que para la mayoría este sistema es el principal medio para realizar sus actividades cotidianas como las relacionadas con la escuela y el trabajo.

Gráfica 11. Gasto y frecuencia de las personas usuarias del transporte público en el AMG



Los gastos diarios en transporte público difieren poco por estrato: en general se mantienen entre 39 y 45 pesos diarios, a excepción de las rutas federales, las cuales son las más costosas, con un gasto promedio diario de 50 pesos.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En cuanto al gasto en otros modos de transporte, destacan nuevamente las personas usuarias de rutas convencionales y alimentadoras, que destinan aproximadamente 114 pesos diarios.

Finalmente, la frecuencia semanal de uso es alta en todos los estratos, con valores que oscilan entre 4 y 5 días por semana, lo cual confirma que el transporte público es un componente central en la movilidad cotidiana de la población.

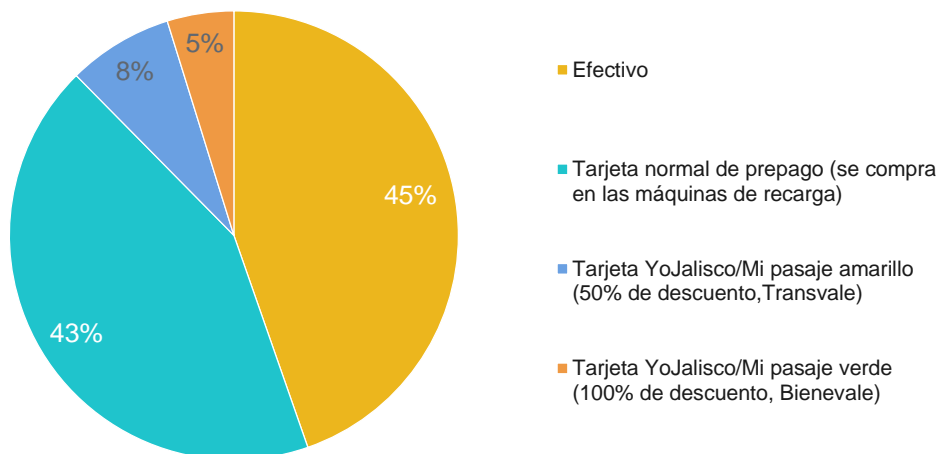
Tabla 20. Gasto y frecuencia de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Gasto en transporte público al día (pesos)	39.1	45.2	37.0	37.1	37.2	38.4	50.1
Gasta en otros modos de transporte al día (pesos)	114.6	92.9	103.1	102.1	102.3	113.3	74.9
Días a la semana que utiliza el transporte público	5.5	5.3	4.9	5.3	5.1	5.2	4.4

## FORMA DE PAGO

Actualmente, el 55% de personas usuarias del transporte público del AMG realizan sus pagos con tarjetas en sus diferentes modalidades, mientras que el 45% aún paga en efectivo. La tarjeta normal de prepago es utilizada por el 43% de las personas usuarias, seguida por la tarjeta Mi Pasaje Amarillo, usada por el 7% y que ofrece un descuento del 50%. Por último, un 5% emplea la tarjeta Mi Pasaje Verde o Bienevale, que otorga el 100% de descuento a poblaciones beneficiarias.

Gráfica 12. Forma de pago de las personas usuarias del transporte público en el AMG



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Los datos muestran diferencias en las formas de pago entre las personas usuarias según el tipo de servicio que utilizan. Entre quienes utilizan rutas federales predomina ampliamente el uso de efectivo por el 93.3%, mientras que, de quienes hacen uso de los sistemas masivos como Mi Macro Periférico, Mi Macro Calzada y las líneas de tren, la mayoría utiliza tarjeta de prepago, con porcentajes que oscilan entre 62.5% y 72.6%. Las personas usuarias de rutas convencionales mantienen un uso mixto, aunque el efectivo sigue siendo el método principal. Las tarjetas con descuento, como mi pasaje amarillo y mi pasaje verde, tienen presencia entre personas usuarias de todos los sistemas troncales y de tren.

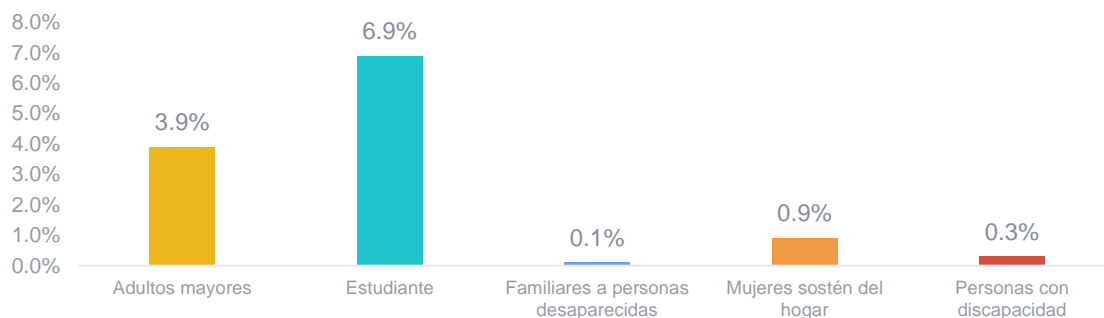
Aunque las rutas federales sólo aceptan pago en efectivo, las personas usuarias de estas reportan uso de tarjetas de diversa índole, lo que puede deberse a la intermodalidad de viajes completos por parte de esta población.

Tabla 21. Forma de pago de las personas usuarias del transporte público en el AMG por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
Efectivo	42.4%	41.2%	19.1%	14.7%	17.7%	57.2%	93.3%
Tarjeta normal de prepago	42.9%	44.3%	62.5%	62.5%	72.6%	32.2%	4.8%
Tarjeta Yo Jalisco/Mi pasaje amarillo (50% de descuento, Transvale)	8.2%	8.1%	12.5%	14.5%	5.5%	6.2%	1.4%
Tarjeta Yo Jalisco/Mi pasaje verde (100% de descuento, Bienevale)	6.4%	5.6%	5.9%	8.3%	4.2%	4.3%	0.6%

En cuanto a los grupos beneficiados por las tarjetas Yo Jalisco, los estudiantes representan la proporción más alta, con 6.9%, seguidos por las personas adultas mayores con 3.9%. En porcentajes menores aparecen las mujeres sostén del hogar con 0.9%, las personas con discapacidad con 0.3% y los familiares de personas desaparecidas con 0.1%.

Gráfica 13. Personas usuarias del transporte público en el AMG beneficiadas con la tarjeta Yo Jalisco



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

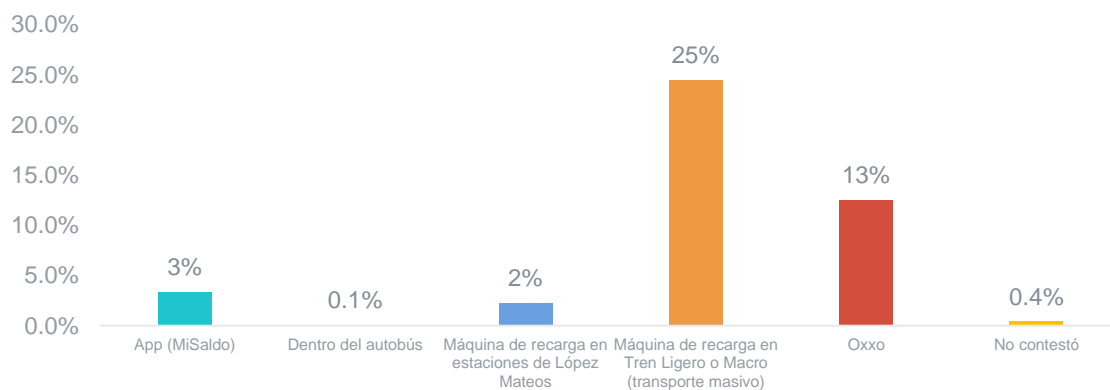
Entre quienes sí reciben algún beneficio de los listados, los grupos más frecuentes son estudiantes y adultos mayores, especialmente en las líneas de tren ligero con 12.8% de estudiantes, y Mi Macro Calzada con 13.1% para estudiantes y 7.2% de adultos mayores. Los demás grupos, como familiares de personas desaparecidas, mujeres sostén del hogar y personas con discapacidad, aparecen en proporciones muy bajas en todos los sistemas.

Tabla 22. Personas usuarias del transporte público en el AMG beneficiadas con la tarjeta Yo Jalisco por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Adultos mayores	4.9%	7.0%	4.6%	7.2%	1.0%	3.8%	1.1%
Estudiante	6.4%	5.6%	12.8%	13.1%	7.7%	5.4%	0.3%
Familiares a personas desaparecidas	0.3%		0.3%	0.3%		0.1%	
Mujeres sostén del hogar	2.1%	1.1%	0.5%	1.1%	0.7%	1.0%	0.6%
Personas con discapacidad	1.0%		0.3%	1.1%	0.2%	0.3%	

Por otra parte, entre las personas usuarias que declararon utilizar la tarjeta de prepago, la mayoría indicó que realizan el prepago principalmente en las máquinas ubicadas dentro de las líneas del tren ligero o en Mi Macro con 25%. En segundo lugar, mencionaron realizar recargas de saldo en tiendas Oxxo y, en menor proporción, a través de la aplicación Mi Saldo, con 13% y 3% respectivamente.

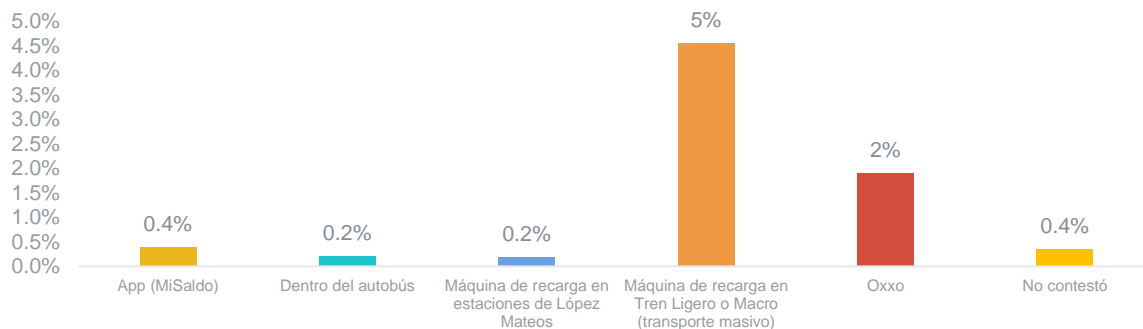
Gráfica 14. Formas de recarga de la tarjeta prepago del transporte público en el AMG



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Asimismo, entre las personas beneficiarias del 50% de descuento en el transporte público, la mayoría hace prepago en su tarjeta amarilla en las máquinas ubicadas dentro de las líneas del tren ligero o en Mi Macro con 5%, seguido de tiendas Oxxo con 2%.

Gráfica 15. Formas de recarga de la tarjeta Yo Jalisco/Mi pasaje amarillo del transporte público en el AMG



## VIAJES INTERMODALES

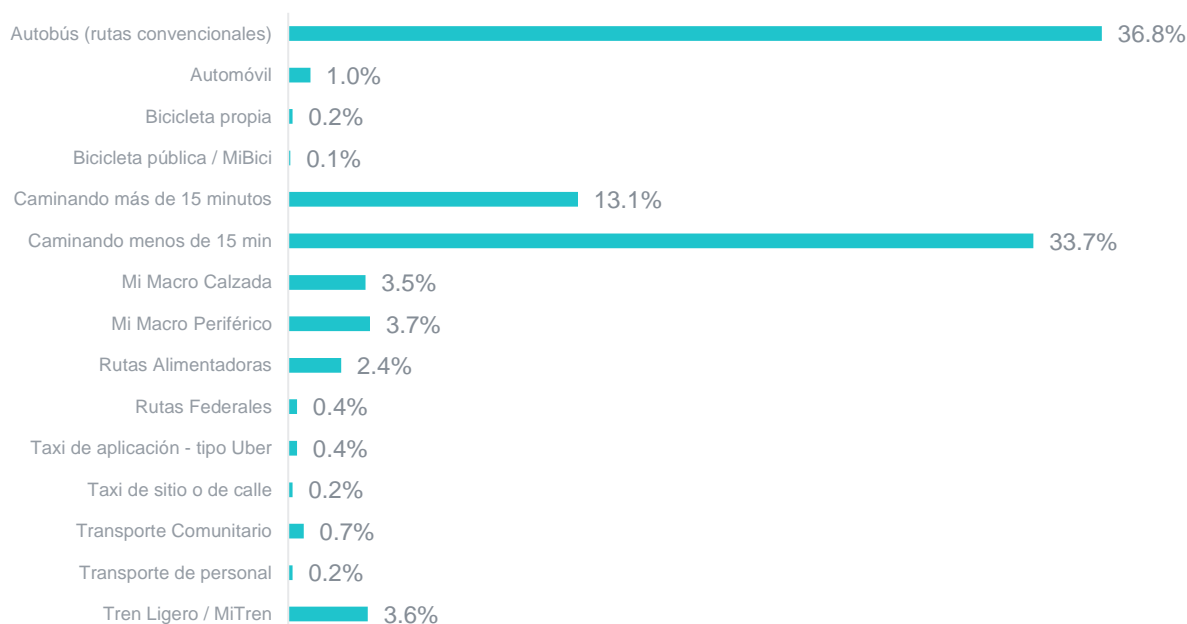
La mayoría de los viajes dentro del AMG son unimodales, es decir, se realizan utilizando un solo modo de transporte. No obstante, cuando existen combinaciones entre distintos modos, estas suelen ser simples. En promedio, las personas usuarias realizan alrededor de un transbordo por viaje, lo que implica el uso de dos modos de transporte para completar su recorrido; los trayectos con más de dos transbordos corresponden a una proporción reducida de los viajes. En esta sección se solicitó a las personas usuarias encuestadas que describieran hasta siete cambios de modo de transporte para realizar su trayecto completo.

Al analizar el primer modo de transporte utilizado por las personas usuarias, se observa que el 36.8% inicia su viaje en autobús convencional, seguido del 33.7% que comienza caminando menos de 15 minutos. Estos resultados indican que el acceso al sistema de transporte se realiza mayoritariamente a través del transporte público convencional y desplazamientos peatonales. En contraste, los sistemas de transporte masivo como Mi Macro y Mi Tren aparecen con menor frecuencia como modo inicial.

Por otra parte, las personas que inician su recorrido en algún sistema de transporte estructurado (autobús, Mi Tren y Mi Macro), registran un tiempo promedio de espera de 14 minutos para abordar la unidad y su trayecto tiene una duración media de 29 minutos. En comparación, los modos complementarios o de acceso, como caminar, automóvil, bicicleta, taxi, etc., presentan un tiempo promedio de desplazamiento de 11 minutos.



Gráfica 16. Primer modo de transporte utilizado



Asimismo, el análisis secuencial de los modos de transporte muestra una estructura multimodal. El segundo modo está dominado por el autobús con el 39.1%, seguido de los sistemas de transporte masivo, como el tren ligero con el 8.0% y Mi Macro Periférico y Mi Macro Calzada con el 6.9% y 2.2%, respectivamente.

El tercer modo vuelve a concentrarse en desplazamientos a pie con el 14.8%. En conjunto, estos resultados muestran patrones de movilidad recurrentes, principalmente del tipo “Caminar – Autobús – Caminar”, así como “Caminar – Autobús – Mi Macro o tren – Caminar”, que caracterizan la dinámica multimodal de los desplazamientos analizados.

Tabla 23. Modalidades utilizadas en los viajes intermodales del transporte público en el AMG

Modalidad	Orden de uso del Modo de transporte						
	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Quinto	Sexto	Séptimo
No aplica	.0%	36.7%	69.0%	87.4%	92.9%	98.2%	98.9%
Autobús (rutas convencionales)	36.8%	39.1%	6.9%	4.3%	.4%	1.0%	.1%
Automóvil	1.0%	.2%	.2%	.2%	.0%	.0%	.0%
Bicicleta propia	.2%	.0%	.1%	.0%	.0%	.0%	.0%
Bicicleta pública / MiBici	.1%	.0%	.0%	.05%	.0%	.0%	.0%
Caminando más de 15 minutos	13.1%	.9%	2.6%	.1%	.9%		.1%
Caminando menos de 15 min	33.7%	2.9%	15.0%	2.2%	4.8%	.3%	.9%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Mi Macro Calzada	3.5%	2.2%	.3%	.4%	.0%	.0%	.0%
Mi Macro Periférico	3.7%	6.9%	2.5%	.9%	.1%	.2%	.0%
Rutas Alimentadoras	2.4%	2.3%	.8%	.2%	.1%	.0%	.0%
Rutas federales	.4%	.6%	.2%	.1%	.0%	.0%	.0%
Taxi de aplicación - tipo Uber	.4%	.0%	.1%	.0%	.0%	.0%	.0%
Taxi de sitio o de calle	.2%	.0%	.3%	.1%	.2%	.0%	.0%
Transporte Comunitario	.7%	.2%	.1%	.3%	.2%	.0%	.0%
Transporte de personal	.2%	.0%	.2%	3.6%	.0%	.0%	.0%
Tren ligero / MiTren	3.6%	8.0%	1.7%	.0%	.3%	.2%	.0%

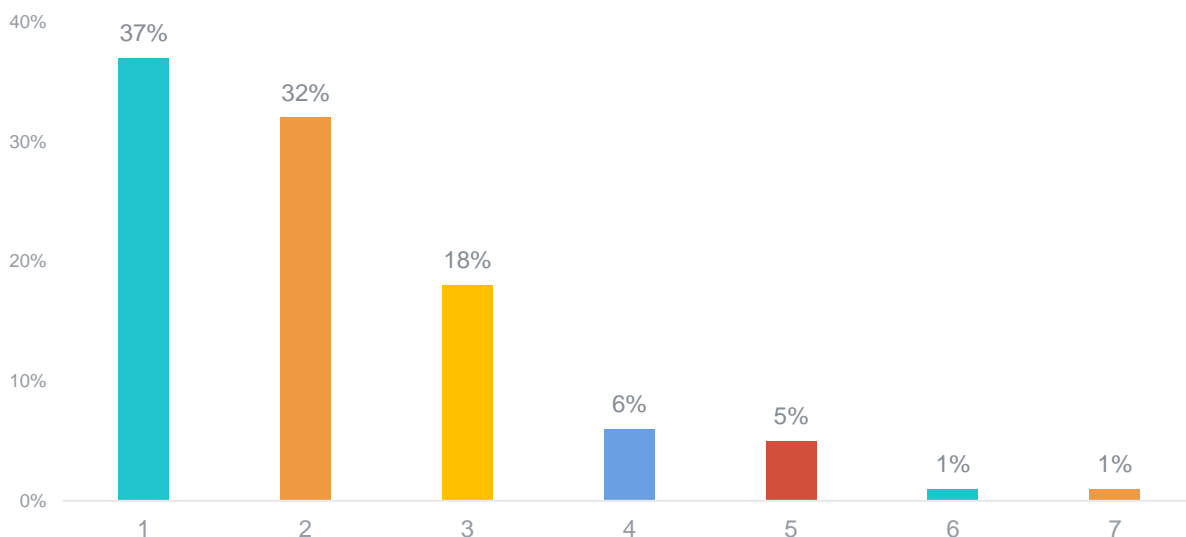
Como puede observarse, la totalidad de personas usuarias reportan al menos un modo de transporte (en el que fueron encuestadas), y la proporción que reporta un siguiente tramo con otro modo de transporte disminuye progresivamente:

- Reportan modo de transporte 1: 100%
- Reportan modo de transporte 2: 63%
- Reportan modo de transporte 3: 31%
- Reportan modo de transporte 4: 13%
- Reportan modo de transporte 5: 7%
- Reportan modo de transporte 6: 2%
- Reportan modo de transporte 7: 1%

De acuerdo con la cantidad de tramos reportados se indican las siguientes cantidades de cambios de modo de transporte, como segmentos de viaje entre distintos sistemas de transporte público o incorporación de caminatas, bicicletas, taxis u otros vehículos privados.



Gráfica 17. Número de segmentos de viaje



El número promedio de modos de transporte utilizados por las personas usuarias del transporte público para llegar a su destino es de **2.16**, estimado mediante una media ponderada, lo que refleja trayectos con múltiples segmentos de viajes y combinaciones de medios.

Tabla 24. Minutos de espera y tiempo de trayecto del sistema de transporte público estructurado (rutas convencionales, alimentadoras, federales, Mi Tren, Mi Macro Calzada y Periférico)

	Media de minutos de espera para abordar	Tiempo promedio de trayecto
Modo de transporte 1	13:71	29:14
Modo de transporte 2	14:41	31:58
Modo de transporte 3	13:70	28:37
Modo de transporte 4	10:42	26:44
Modo de transporte 5	12:48	24:36
Modo de transporte 6	10:24	22:06
Modo de transporte 7	5:50	27:30

En cuanto a la percepción de la facilidad del transbordo entre modos de transporte (autobús, Mi Tren y Mi Macro), la mayoría de las personas usuarias los percibe como muy fácil o fácil, especialmente en el primer y segundo modo de transporte.



Gráfica 18. Percepción de la facilidad del transbordo entre modos de transporte

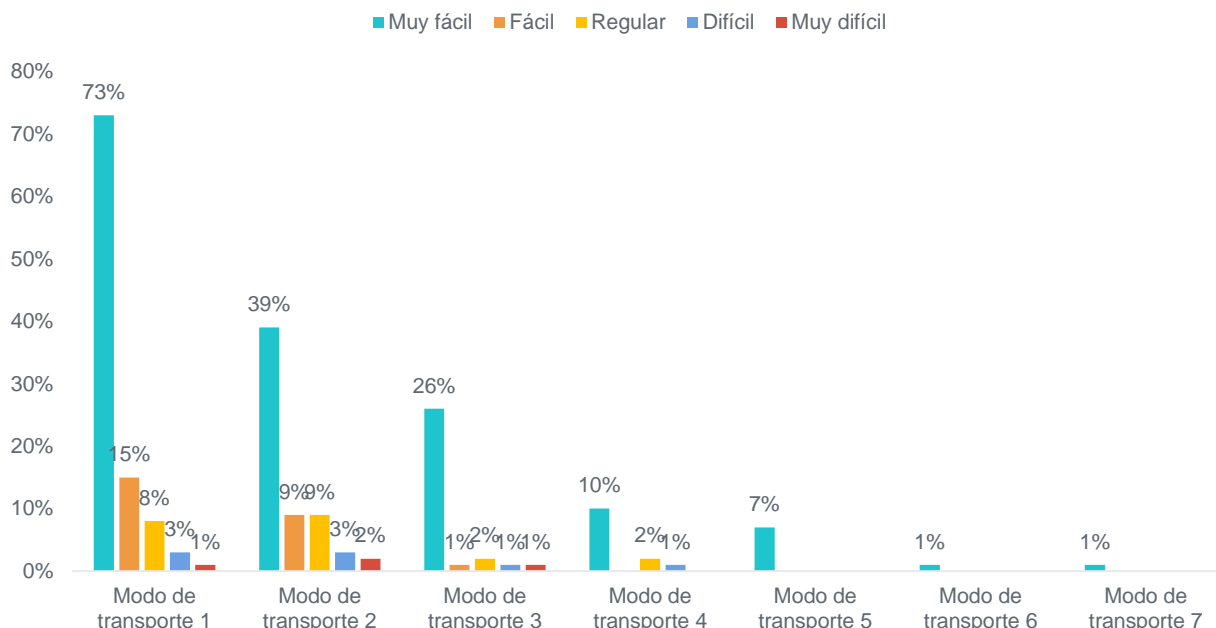


Tabla 25. Tiempo de trayecto de los modos complementarios o de acceso (como caminatas, bicicleta, taxi u otros usos de vehículos privados)

Tiempo promedio de trayecto	
Modo de transporte 1	11:05
Modo de transporte 2	10:59
Modo de transporte 3	08:52
Modo de transporte 4	08:44
Modo de transporte 5	08:43
Modo de transporte 6	09:15
Modo de transporte 7	07:19

## Importancia de distintos factores durante el transbordo

Al preguntar a las personas usuarias qué consideran más relevante al realizar un transbordo en el transporte público, la mayoría, el 63%, señaló el tiempo de espera entre un transporte y otro como el factor principal. Esto muestra que la agilidad en las conexiones constituye un factor prioritario, según las personas usuarias, para una experiencia de viaje satisfactoria.

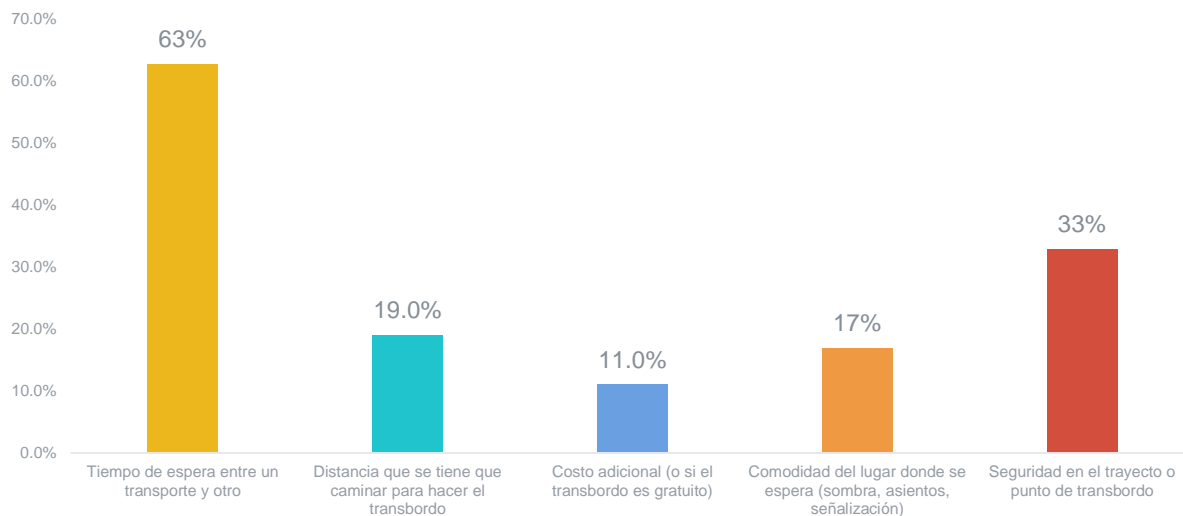
Además, se identifica como relevante las condiciones seguras al caminar, esperar o cambiar de modo de transporte, pues en segundo lugar destaca la seguridad en el trayecto o punto de transbordo con 33%.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En cambio, el costo adicional del transbordo resulta ser el aspecto menos prioritario, mencionado únicamente por el 11% de las personas usuarias. Así, al momento de realizar un transbordo, la eficiencia del proceso y la seguridad percibida tienen mayor peso que el gasto asociado.

Gráfica 19. Importancia de distintos factores al realizar un transbordo en el transporte público del AMG



*\*La suma de porcentajes es mayor a 100% porque algunas personas eligieron más de un factor de importancia.*

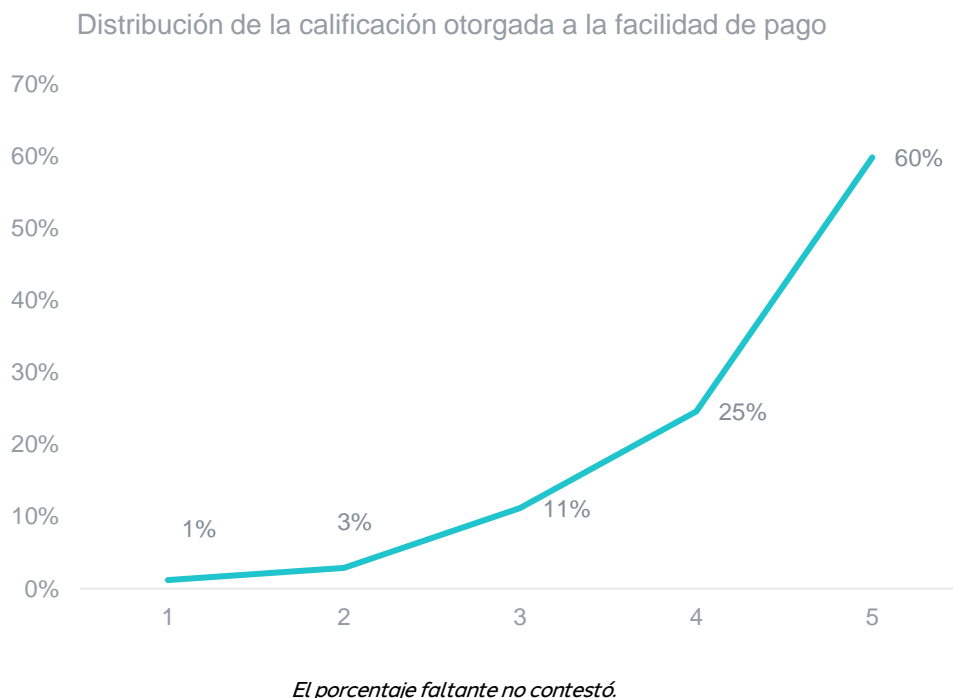
## EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La mayoría de las personas usuarias evalúa positivamente la facilidad para pagar el transporte público en el AMG. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy malo” y 5 “muy bueno”, el 60% otorgó la calificación más alta, mientras que 25% evaluó con un 4. Un porcentaje menor, 11%, calificó con 3, y solo una pequeña proporción, el 3% y 1.2% consideró la facilidad de pago como deficiente, asignando un 2 o un 1, respectivamente.

La evaluación promedio alcanzó un puntaje de 4.4, una percepción mayormente positiva sobre los mecanismos de pago disponibles en el sistema de transporte público.



Gráfica 20. Evaluación de la facilidad de pago en el transporte público del AMG



Sin embargo, la facilidad para pagar se modifica según el tipo de transporte.

En los sistemas como el tren ligero y el Corredor López Mateos, la mayoría de las personas opina que pagar es muy fácil, por eso sus calificaciones son más altas. En cambio, en las rutas federales las calificaciones son menores, lo que indica que ahí la experiencia de pago no es tan cómoda para todas las personas.

Tabla 26. Evaluación de la facilidad de pago en el transporte público del AMG por estrato

Calificación	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
1	2.1%	0.8%	0.8%	2.4%	0.5%	1.2%	4.8%
2	3.4%	2.2%	2.0%	4.6%	3.5%	2.9%	3.1%
3	16.0%	8.6%	4.9%	20.9%	12.9%	11.2%	17.1%
4	35.8%	20.9%	18.2%	32.4%	26.9%	23.9%	44.5%
5	42.8%	67.4%	74.2%	39.7%	56.2%	60.7%	30.5%
Media	4.13	4.52	4.63	4.02	4.40	4.40	3.92



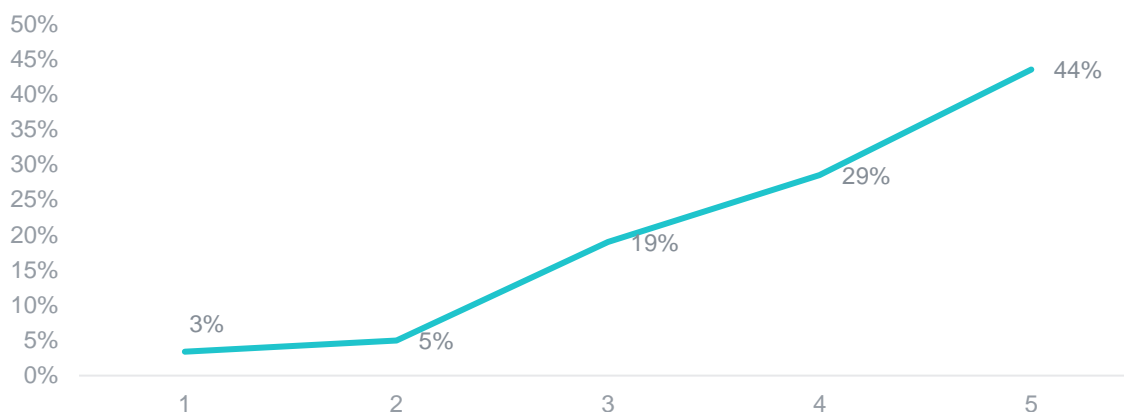
## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

La percepción sobre el costo del transporte público en el AMG es en su mayoría positiva. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “muy malo” y 5 “muy bueno”, la valoración más frecuente fue la más alta, 44% calificó el costo con un 5. Además, 29% lo evaluó con un 4, mientras que 19.0% otorgó una calificación intermedia de 3. Las evaluaciones negativas fueron menos comunes, 5.0% calificó con un 2 y 3% con un 1.

El costo obtuvo una calificación promedio de 4.0, lo que indica que la mayoría de las personas usuarias consideran el precio del transporte público como adecuado.

Gráfica 21. Evaluación del costo del transporte público en el AMG

Distribución de la calificación otorgada al costo del transporte público



*El porcentaje faltante no contestó.*

En general, la mayoría de las personas usuarias califican el costo del transporte público entre 4 y 5, lo que indica una percepción relativamente positiva del precio en la mayoría de los sistemas. Sin embargo, las líneas de tren destacan con la mejor calificación promedio con un 4.45, seguidas por el Corredor López Mateos con 4.20. En contraste, las rutas federales presentan la calificación más baja con un 3.68.

Tabla 27. Evaluación del costo del transporte público del AMG por estrato

Calificación	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
1	3.4%	3.4%	0.8%	4.1%	4.0%	3.9%	5.1%
2	4.7%	3.1%	3.4%	10.3%	7.3%	4.8%	7.9%
3	19.9%	15.1%	8.5%	22.2%	18.5%	21.2%	28.1%
4	37.0%	27.1%	24.5%	28.9%	26.0%	29.6%	31.5%
5	35.0%	51.4%	62.9%	34.6%	44.3%	40.4%	27.5%
Media	3.95	4.20	4.45	3.79	3.99	3.98	3.68

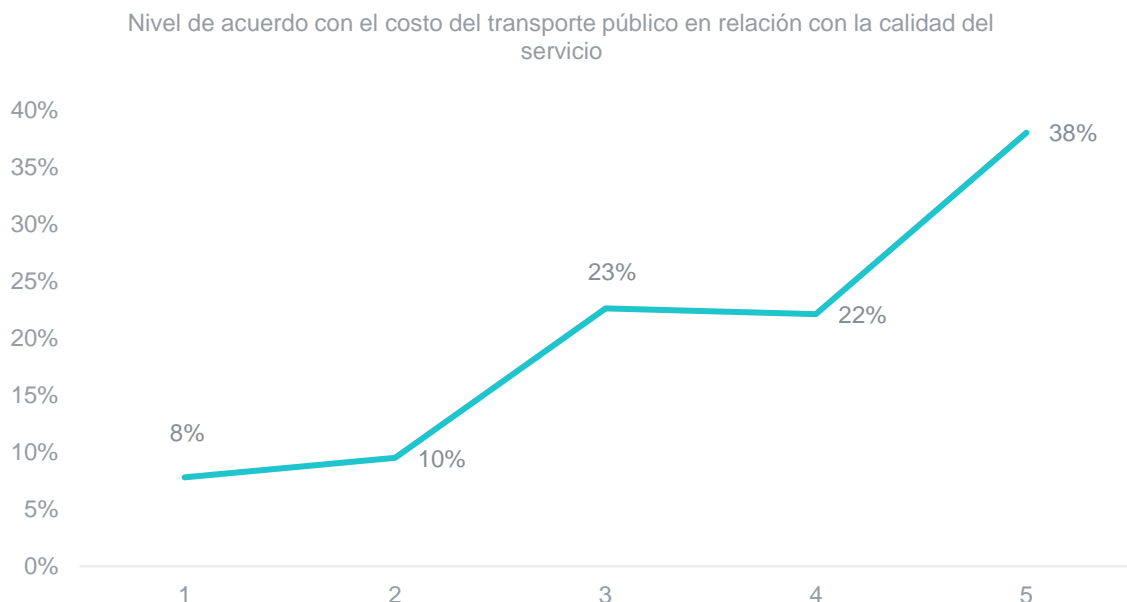


## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Finalmente, al evaluar el nivel de acuerdo entre el costo del transporte público y la calidad del servicio, las respuestas muestran una tendencia general hacia la percepción positiva. En una escala del 1 al 5, donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”, el 38% de las personas encuestadas eligió la calificación más alta, señalando que consideran adecuado el costo en función de la calidad recibida. Además, 22% seleccionó un 4 y 23% optó por una respuesta intermedia de 3.

En contraste, las opiniones negativas fueron menores, 10% asignó un 2 y solo 8% manifestó un desacuerdo total con la relación entre costo y calidad. La evaluación alcanzó una media de **3.73**.

Gráfica 22. Nivel de acuerdo con el costo del transporte público del AMG en relación con la calidad del servicio



En general, las personas usuarias muestran un nivel medio-alto de acuerdo con el costo del transporte público, aunque existen diferencias importantes entre los distintos estratos. Las líneas de tren registran el mayor nivel de acuerdo, con una media de 4.16, lo que indica que sus usuarios tienden a considerar adecuado el precio. También Mi Macro Calzada y Mi Macro Periférico presentan niveles moderados de aceptación, con medias que rondan entre 3.7 y 3.8.

Por otro lado, las rutas alimentadoras, las rutas convencionales y, especialmente, las rutas federales muestran niveles más bajos de acuerdo respecto al costo. En estos servicios, una mayor proporción de personas percibe que el precio no corresponde del todo con la calidad o condiciones del transporte que reciben.



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

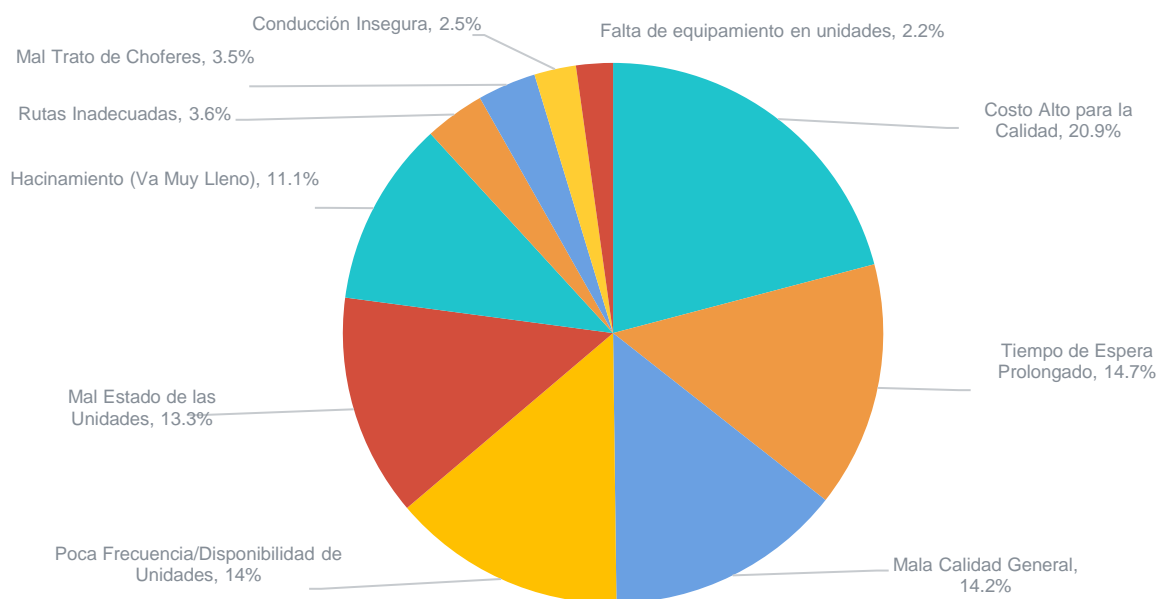
Tabla 28. Nivel de acuerdo con el costo del transporte público del AMG en relación con la calidad del servicio por estrato

Calificación	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
1	9.3%	8.1%	4.6%	6.7%	7.5%	8.7%	10.6%
2	14.4%	7.0%	3.6%	14.7%	6.2%	10.6%	9.8%
3	20.1%	23.4%	16.1%	17.2%	22.4%	24.6%	31.1%
4	23.4%	22.6%	22.4%	20.4%	24.1%	21.9%	24.9%
5	32.9%	39.0%	53.3%	41.0%	39.8%	34.2%	23.5%
Media	3.56	3.77	4.16	3.74	3.82	3.62	3.4

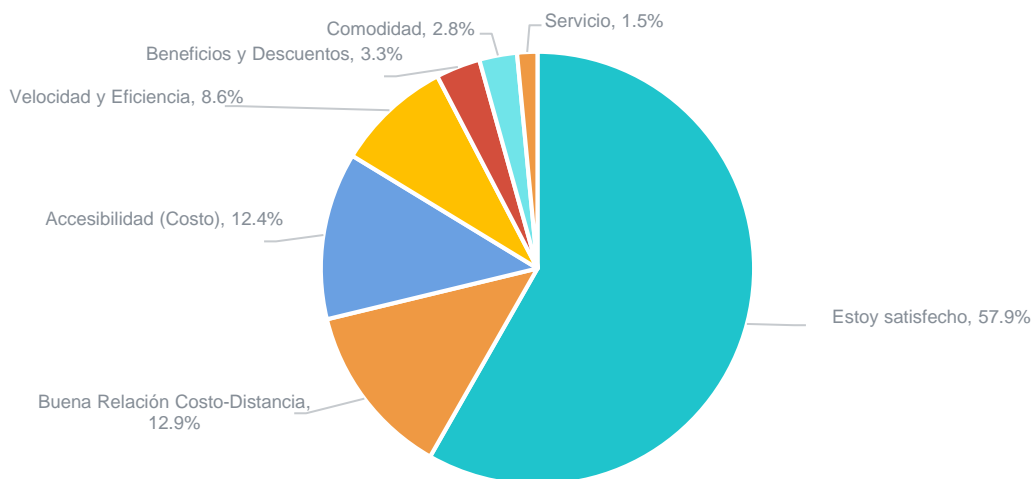
El análisis de los datos muestra diferencias en la percepción de valor (costo-beneficio), dependiendo del tipo de transporte utilizado. Mientras que los sistemas masivos como las líneas de tren ligero y las rutas de Mi Macro Calzada tienden a tener calificaciones más altas, las rutas convencionales y alimentadoras presentan una mayor polarización o descontento.

De manera adicional a la evaluación numérica, las personas usuarias expresaron de manera abierta el porqué de su calificación. A continuación se desglosan las principales razones expuestas en dos grupos, las de quienes evaluaron con una calificación entre 1 y 3, y la de quienes calificaron de manera positiva, con 4 o 5.

Gráfica 23. Razones para calificar con 1 o 3 el costo del transporte público en el AMG en relación con el servicio recibido



Gráfica 24. Razones para calificar con 4 o 5 el costo del transporte público en el AMG en relación con el servicio recibido



De manera complementaria, se generó un análisis de corte cualitativo a través de una categorización por estrato, a partir de las respuestas de las personas usuarias, una vez que se les preguntó el porqué de su evaluación. Aquí se ofreció la posibilidad de responder de manera abierta. Esta descripción no busca medir magnitudes ni producir estimaciones poblacionales, sino destacar percepciones y narrativas reportadas. Esta información es indicativa.

### 1. Líneas de tren

Este estrato presenta la percepción más positiva. La mayoría de los usuarios califican con 5 o 4.

- **Tendencia:** Las personas usuarias perciben que el costo es adecuado debido a la "rapidez", "limpieza" y "eficiencia".
- **Puntos críticos:** Las calificaciones bajas (1 o 2) son escasas y generalmente están vinculadas a fallas específicas de infraestructura (escaleras eléctricas) o saturación en horas pico, no necesariamente al precio.

### 2. Corredor López Mateos

Predominan las calificaciones de 4 y 5, aunque existen segmentos de usuarios insatisfechos.

- **Tendencia:** Muchos usuarios están satisfechos y marcan 5, valorando las unidades nuevas y el aire acondicionado.
- **Puntos críticos:** Las calificaciones de 1 y 2 aparecen relacionadas con tiempos de espera prolongados y saturación, lo que hace sentir que el costo no se prioriza en esos momentos específicos.

### 3. Rutas federales

Este estrato presenta polarización, pero con una inclinación hacia la aprobación (4 y 5) en relación costo-distancia.

- **Tendencia:** Una mayoría de personas usuarias califican con 5, argumentando una buena relación costo-distancia, ya que cubren trayectos muy largos que en otros medios serían más costosos.

Puntos críticos: Las calificaciones de 1 son frecuentes cuando se menciona la frecuencia de paso, la saturación de las unidades, o el maltrato por parte de los choferes.

### 4. Mi Macro (Calzada y Periférico)

Presenta respuestas diferenciadas.

- **Tendencia:** Se observan múltiples calificaciones de 4 y 5 expresando como causa mayormente la rapidez del transporte.
- **Puntos críticos:** En cambio, las calificaciones de 1 y 2 se otorgan debido a la saturación o hacinamiento, y tiempos de espera.

### 5. Rutas convencionales

- **Tendencia:** Las respuestas indican percepciones favorables, es decir, con calificaciones de 3 y más en su mayoría.
- **Puntos críticos:** Las calificaciones de 1 y 2 se acompañan con comentarios relacionados principalmente con que se considera que el servicio es caro, o que las unidades están en mal estado.

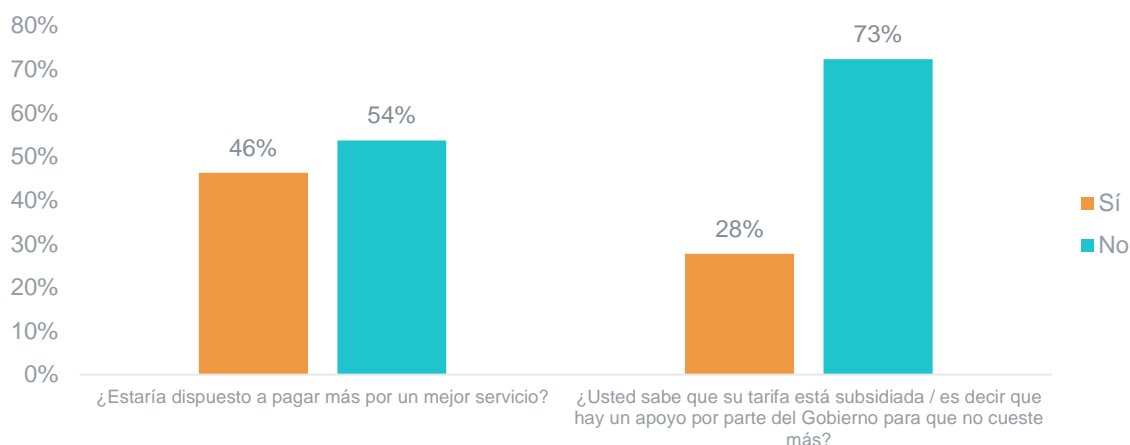
### 6. Alimentadoras

- **Tendencia:** Las respuestas se concentran en calificaciones de 2 y 3.

Puntos críticos: Las calificaciones negativas, inferiores a 3, expresan como razón la frecuencia de paso, lo que les lleva a percibir que el costo no es adecuado para el tiempo invertido.

El 54% de los usuarios no está dispuesto a pagar más por un mejor servicio y el 72% no sabe que la tarifa está subsidiada por el Gobierno para que no cueste más.

Gráfica 25. Disponibilidad para pagar más por un mejor servicio y conocimiento del subsidio al transporte público del AMG



A nivel sistema de transporte, la disponibilidad a pagar más por un mejor servicio difiere: el 51.8% de las personas usuarias de Mi Macro Periférico presentan la mayor disposición a pagar un costo adicional, seguidas por el 50.0% de quienes utilizan las rutas federales y 48.4% de las rutas convencionales. En contraste, la menor disposición se observa entre quienes usan el Corredor López Mateos, con 37.3%, y en las líneas de tren con 37.5%.

Tabla 29. Disponibilidad para pagar más por un mejor servicio en el transporte público del AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Sí	44.8%	37.3%	37.5%	40.5%	51.8%	48.4%	50.0%
No	55.2%	62.7%	62.5%	59.5%	48.2%	51.6%	50.0%

Por su parte, el conocimiento sobre el subsidio al transporte público en el AMG es limitado entre las personas usuarias de los distintos sistemas. En la mayoría de los modos de transporte, más del 60% indicó no estar al tanto del subsidio. Las líneas de tren presentan el menor nivel de conocimiento, con sólo 20% de personas usuarias que afirman conocerlo, seguidas por las rutas federales y las rutas convencionales, con 25% y 26.5%, respectivamente. El sistema con mayor nivel de conocimiento es Mi Macro Periférico, donde 40.2% de las personas usuarias declaran estar informadas.

Tabla 30. Conocimiento del subsidio al transporte público del AMG por estrato

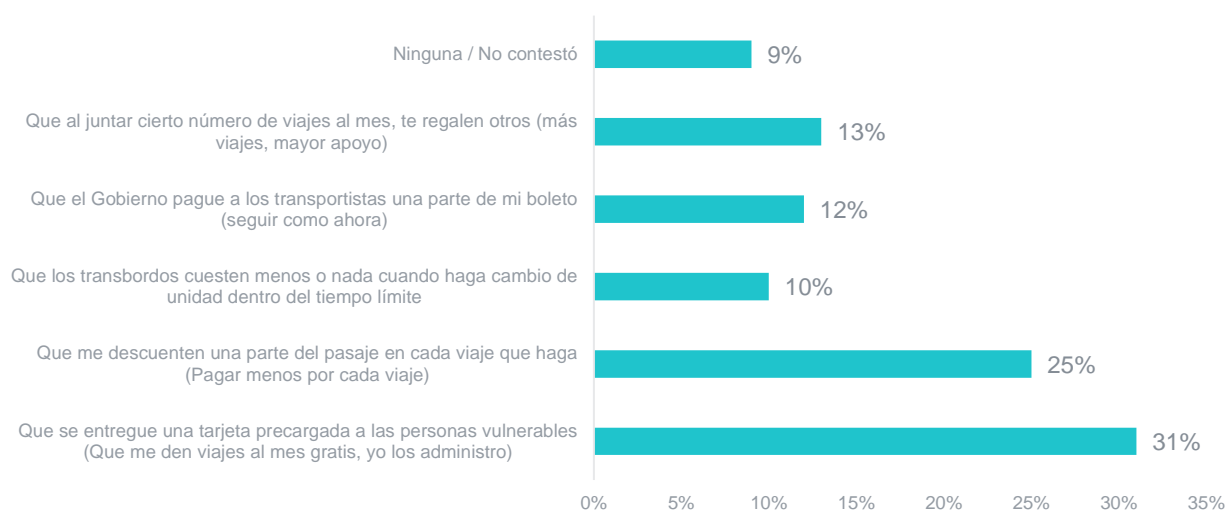
	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
Sí	32.4%	35.1%	20.0%	26.0%	40.2%	26.7%	25.0%
No	67.6%	64.9%	80.0%	74.0%	59.8%	73.3%	75.0%

Al preguntarle a las personas usuarias cómo preferirían que se refleje un apoyo económico destinado al transporte público, la opción más mencionada es la entrega de una tarjeta precargada dirigida a personas vulnerables, que permita contar con viajes gratuitos o administrados directamente por la persona beneficiaria, con 31% de las respuestas. En segundo lugar, 25% indicó que preferiría recibir un descuento directo en cada viaje que realiza.

Otras formas de apoyo mencionadas con menor frecuencia incluyen recibir viajes adicionales al acumular cierto número de traslados al mes, con 13%, que el Gobierno continúe absorbiendo una parte del costo del boleto como sucede actualmente con 12% y reducir o eliminar el costo del transbordo siempre que se realice dentro del tiempo límite establecido, con 10%.

Por lo tanto, las contestaciones se inclinan por apoyos directos y de beneficio inmediato, ya sea mediante viajes gratuitos o descuentos por uso frecuente del servicio.

Gráfica 26. Preferencias sobre la forma de recibir un apoyo económico para el transporte público del AMG



Las preferencias para recibir un apoyo económico se modifican según el sistema de transporte utilizado. En la mayoría de los casos, destaca la opción de recibir un descuento directo en el pago de cada viaje. Esta



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

alternativa alcanza porcentajes especialmente altos en las líneas de tren con 33.9%, las rutas federales con 31.8% y las rutas convencionales con 25.5%.

Otra opción con presencia importante es que el Gobierno continúe cubriendo una parte del costo del pasaje, similar a como sucede actualmente. Esta preferencia es más común en el Corredor López Mateos con 22.0% y en Mi Macro Calzada con 16.2%. La posibilidad de obtener viajes adicionales al acumular cierto número de traslados también tiene relevancia, sobre todo en Mi Macro Periférico con 20.4% y en las líneas de tren con 16.8%.

Tabla 31. Preferencias sobre la forma de recibir un apoyo económico para el transporte público del AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Ninguna/No contestó	2.1%	3.9%	17.1%	6.2%	2.4%	8.8%	4.5%
Que al juntar cierto número de viajes al mes, te regalan otros (más viajes, mayor apoyo)	11.0%	13.4%	16.8%	10.8%	20.4%	10.9%	1.9%
Que el Gobierno pague a los transportistas una parte de mi boleto (seguir como ahora)	15.2%	22.0%	7.1%	16.2%	12.6%	11.4%	9.1%
Que los transbordos cuesten menos o nada cuando haga cambio de unidad dentro del tiempo límite (pagar menos por transbordo)	6.9%	10.0%	9.2%	16.2%	18.3%	9.3%	9.1%
Que me descuenten una parte del pasaje en cada viaje que haga (Pagar menos por cada viaje)	23.4%	12.5%	33.9%	23.8%	21.3%	25.5%	31.8%
Que se entregue una tarjeta precargada a las personas vulnerables (Que me den viajes al mes gratis, yo los administro)	41.4%	38.2%	15.9%	26.9%	25.1%	34.1%	29.5%



### III. Evaluación de aspectos del servicio

También se preguntó a las personas que utilizan el servicio por la evaluación que hacen de distintos aspectos del transporte, como accesibilidad, confort, seguridad, atención e infraestructura, los cuales forman parte de su experiencia cotidiana de viaje. A partir de estas preguntas, fue posible conocer de manera más detallada cómo perciben la calidad del servicio que reciben. De manera general, este bloque permite identificar qué aspectos requieren mejora y en qué orden de prioridad, a partir de la opinión de quienes hacen uso del transporte.

#### ACCESIBILIDAD

La cercanía de la parada al punto de origen obtiene una calificación promedio de 4.07, de manera similar, la facilidad para subirse y bajarse de la unidad alcanza un promedio de 4.17.

En cuanto a la disponibilidad de unidades, asociada con la frecuencia de paso, la calificación promedio obtenida es menor, con 3.43. Aunque existe un grupo que evalúa positivamente este aspecto, también se observa una proporción significativa de personas que manifiesta insatisfacción u opiniones intermedias, lo que sugiere la necesidad de mejorar la frecuencia del servicio.

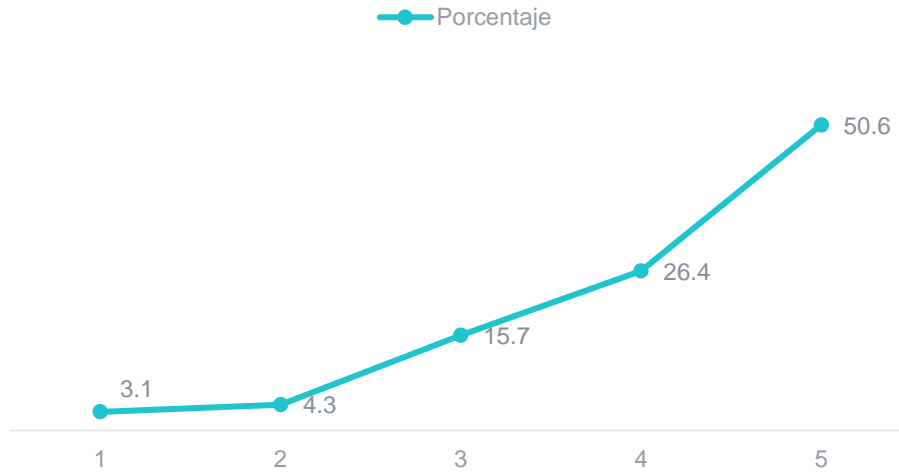
La rapidez del traslado recibe una calificación promedio de 3.99, las personas consideran aceptables los tiempos de viaje en general. Sin embargo, la confiabilidad del servicio, entendida como la regularidad en los horarios de paso, obtiene un promedio más bajo, de 3.65. Por su parte, la conectividad con otras rutas de transporte alcanza una evaluación de 4.17. En resumen, aunque los tiempos de trayecto son bien evaluados, la consistencia en la frecuencia y la regularidad del servicio son aspectos prioritarios a mejorar.

Gráfica 27. Calificación respecto a la cercanía de la parada a su punto de origen



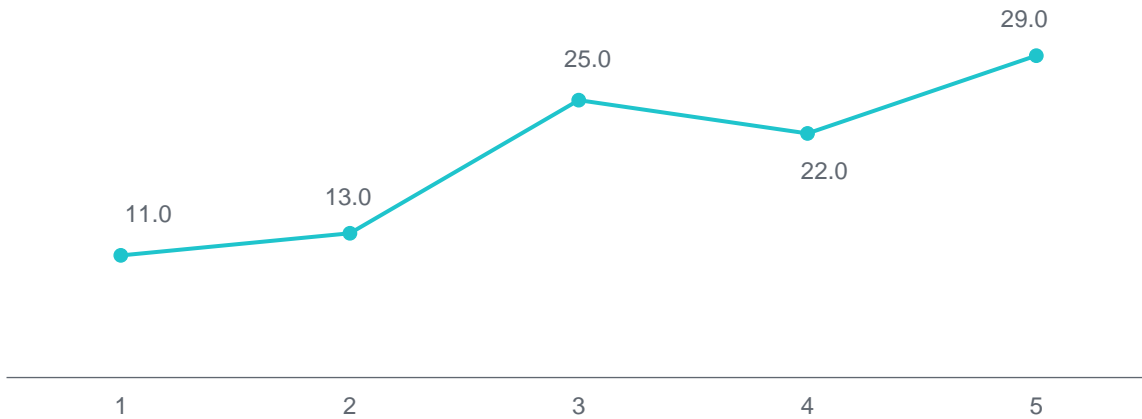
Gráfica 28. Calificación respecto a la facilidad para subirse y bajarse de la unidad

Calificación promedio 4.17



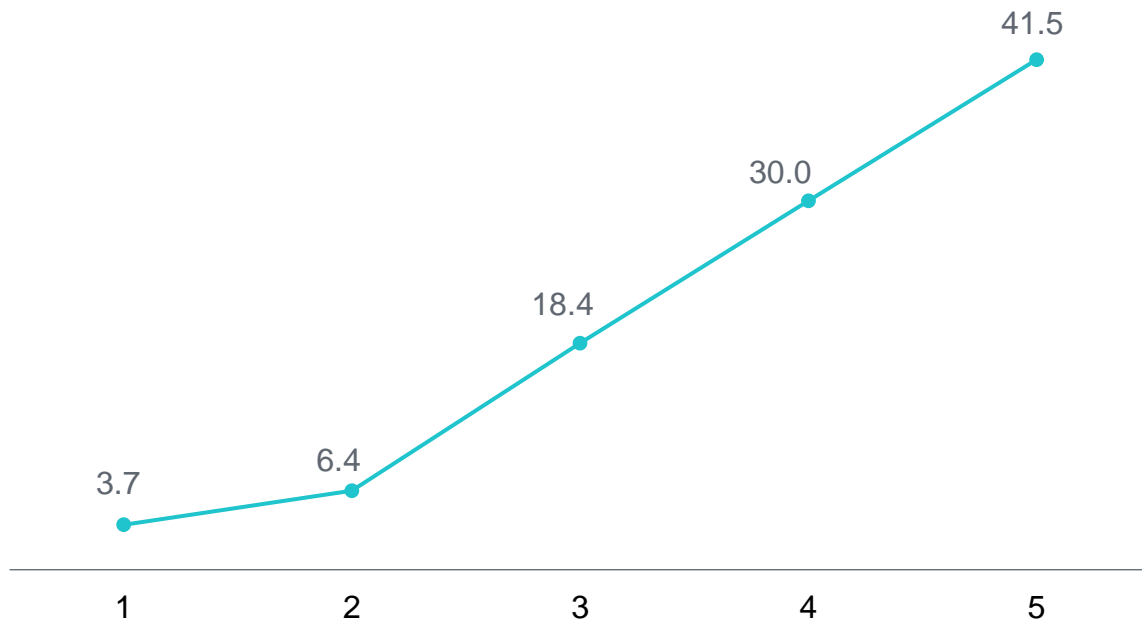
Gráfica 29. Calificación respecto a la disponibilidad de unidades (frecuencia de paso de los vehículos)

Calificación promedio 3.43



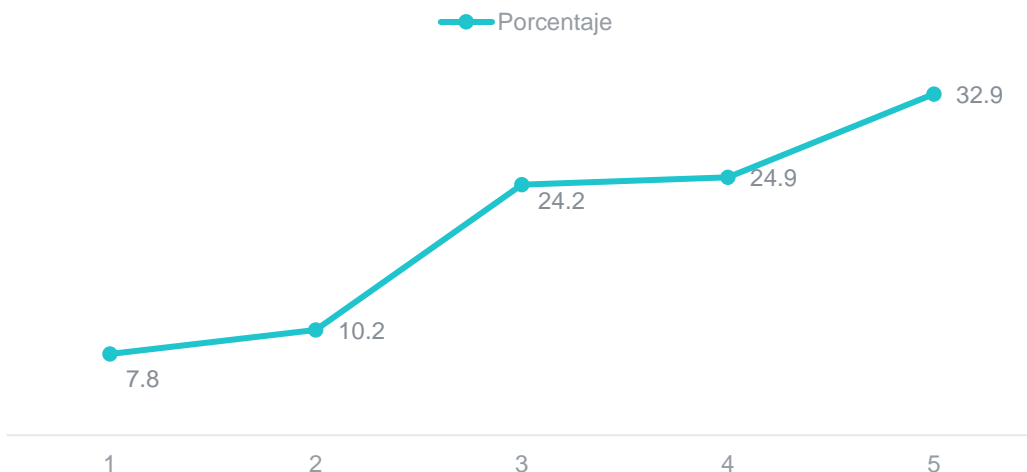
Gráfica 30. Calificación respecto a la rapidez en el tiempo de traslado

Calificación promedio 3.99



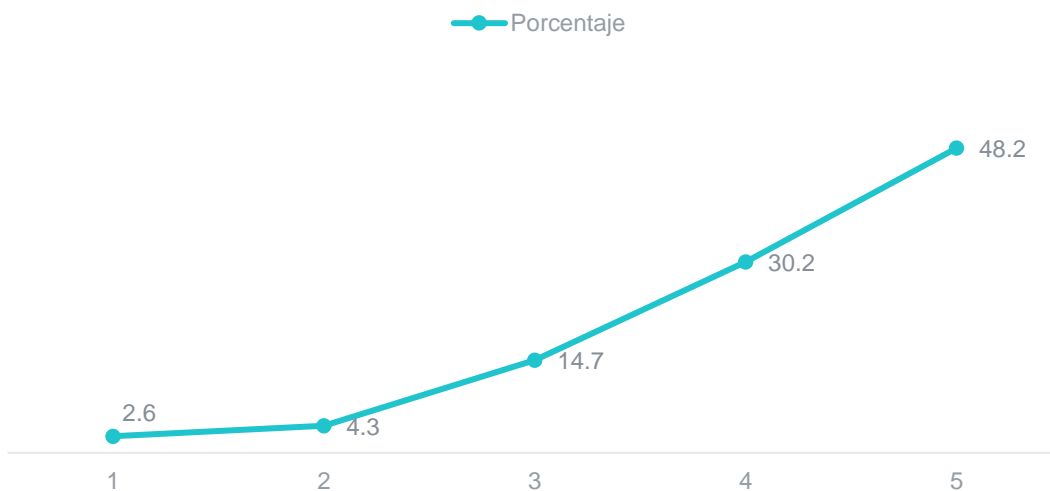
Gráfica 31. Calificación respecto a confiabilidad (que el tiempo de paso sea regular)

### Calificación promedio 3.65



Gráfica 32. Calificación respecto a conectividad (vinculación con otras rutas de transporte)

### Calificación promedio 4.17



Por otra parte, las evaluaciones de accesibilidad, rapidez y conexión muestran diferencias entre los distintos estratos del sistema de transporte del AMG. En general, las líneas de tren presentan los puntajes más altos en la mayoría de los indicadores, especialmente en rapidez del traslado con 4.77, conectividad con otras rutas con un 4.69 y la confiabilidad en los tiempos de paso evaluada con 4.66. Esto indica que los sistemas troncales estructurados ofrecen viajes más consistentes y eficientes para las personas que lo utilizan.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En contraste, las rutas alimentadoras y las rutas federales suelen presentar las calificaciones más bajas. La disponibilidad de unidades obtiene apenas un 2.77 en alimentadoras y 2.70 en rutas federales, lo que refleja problemas relacionados con la frecuencia de paso. Del mismo modo, la confiabilidad del tiempo de paso es menor en estos estratos, con 3.09 y 3.06, respectivamente.

Por lo tanto, la calidad percibida del servicio se asocia con el tipo de sistema en el que se viaja.

Tabla 32. Calificación promedio respecto a aspectos de accesibilidad por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Cercanía de la parada a su punto de origen	3.81	3.95	4.52	3.79	3.74	4.09	3.50
Facilidad para subirse y bajarse de la unidad	3.97	4.27	4.57	3.51	3.65	4.23	4.06
Disponibilidad de unidades (frecuencia de paso de los vehículos)	2.77	2.96	4.55	3.16	3.29	3.32	2.70
Rapidez (Tiempo de traslado)	3.40	3.78	4.77	4.01	4.00	3.89	3.15
Confiabilidad (que el tiempo de paso sea regular)	3.09	3.19	4.66	3.45	3.55	3.54	3.06
Conectividad (vinculación con otras rutas de transporte)	4.01	4.05	4.69	4.01	4.08	4.11	3.68

**CONFORT**



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En términos generales, los aspectos relacionados con el confort a bordo del transporte público durante el viaje reciben evaluaciones positivas, aunque con variaciones entre los componentes evaluados. Por ejemplo, la comodidad del vehículo obtiene una calificación promedio de 3.96.

Los elementos asociados al acceso y desplazamiento dentro del vehículo, como puertas, escaleras y rampas, alcanzan un promedio de 4.09, mientras que los pisos nivelados y estables reciben una de las mejores evaluaciones, con 4.23. Estos resultados indican que la infraestructura básica del interior del transporte es considerada adecuada por la mayoría de las personas usuarias. Asimismo, los asientos, evaluados por su amplitud y comodidad, también alcanzan una calificación alta con un 4.09.

En contraste, algunos aspectos presentan valoraciones más moderadas. Por ejemplo, la ventilación alcanza un promedio de 3.82, mostrando que aún existe un segmento que experimenta incomodidad relacionada con la circulación del aire. La limpieza obtiene una calificación promedio de 3.67.

Uno de los indicadores con menor calificación es la comodidad asociada a la cantidad de personas dentro del vehículo, que recibe un promedio de 3.17. Por su parte, la iluminación obtiene una calificación promedio de 4.21. Finalmente, la conducción del vehículo durante el viaje alcanza un promedio de 3.92, lo que indica una evaluación positiva, aunque no exenta de oportunidades de mejora.

En resumen, los elementos estructurales y de accesibilidad interna tienden a ser bien evaluados, mientras que aspectos como la limpieza, la ventilación y la saturación de pasajeros presentan mayores áreas de oportunidad para fortalecer el confort dentro del transporte público.

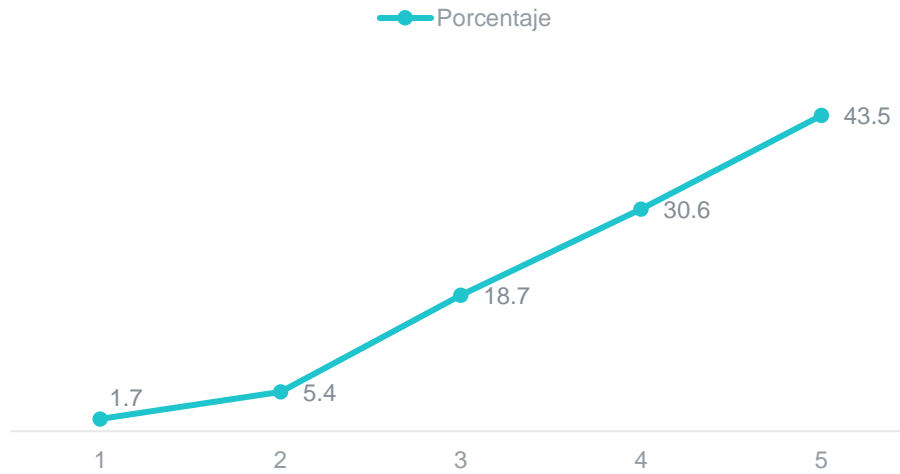
Gráfica 33. Calificación respecto a comodidad del vehículo de transporte



Gráfica 34. Calificación respecto a los accesos (puertas, escaleras y rampa)

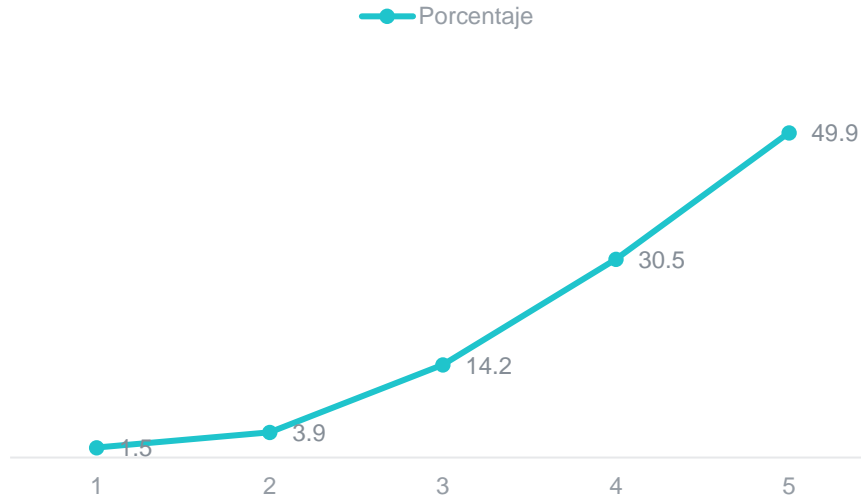


### Calificación promedio 4.09



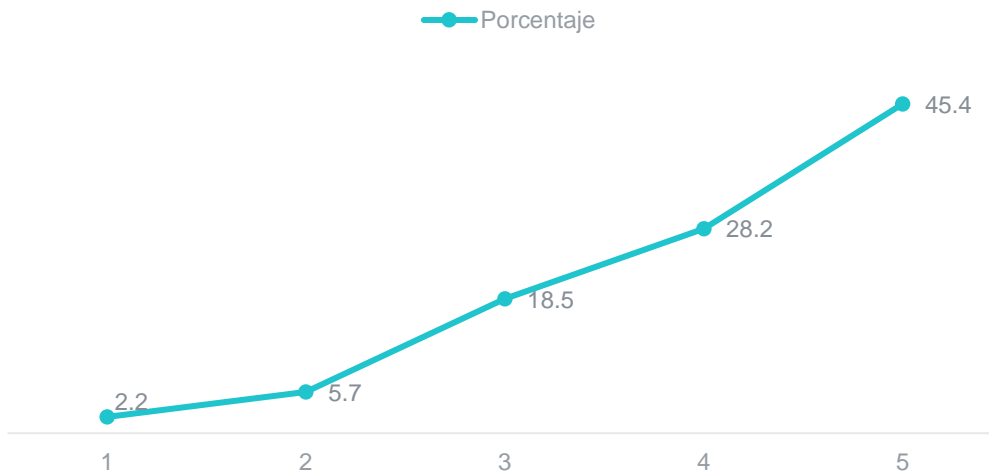
Gráfica 35. Calificación respecto a los pisos (nivelados, estables)

### Calificación promedio 4.23



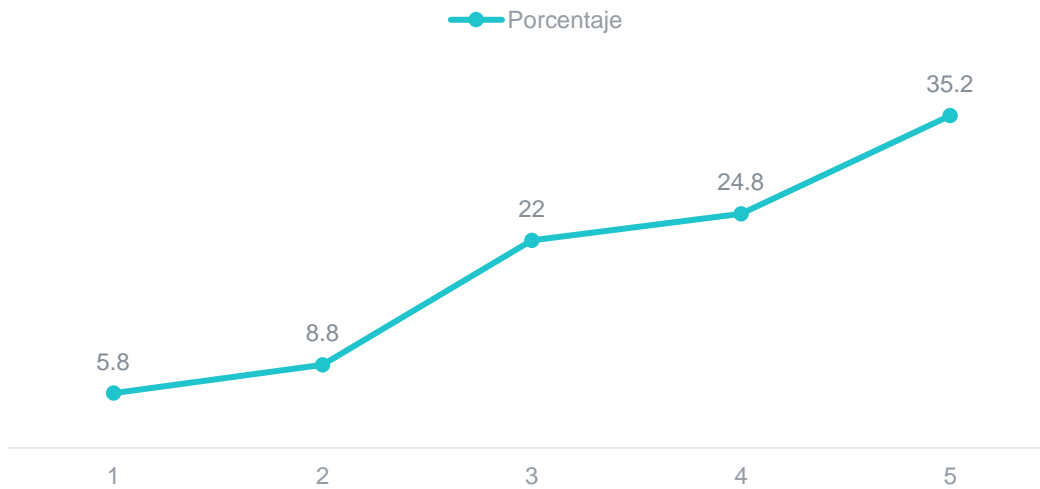
Gráfica 36. Calificación respecto a los asientos (amplio, cómodo)

### Calificación promedio 4.09



Gráfica 37. Calificación respecto a la ventilación

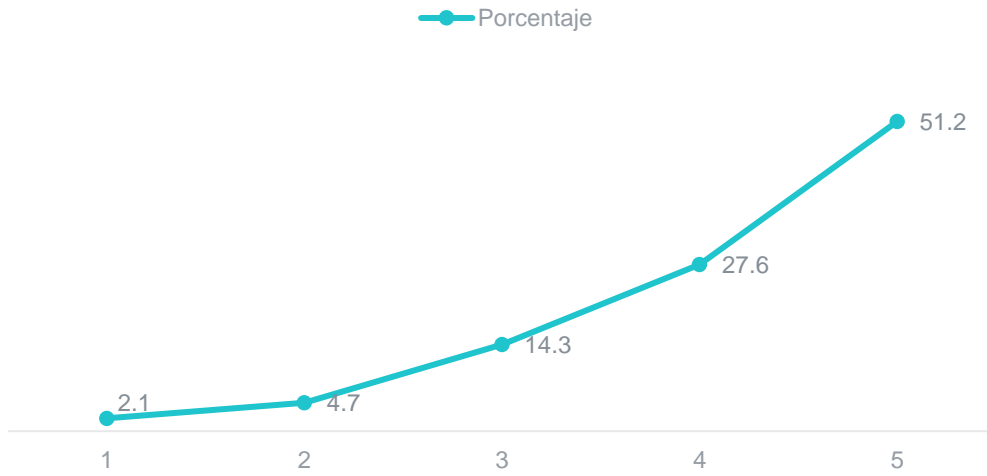
### Calificación promedio 3.82



Gráfica 38. Calificación respecto a la iluminación

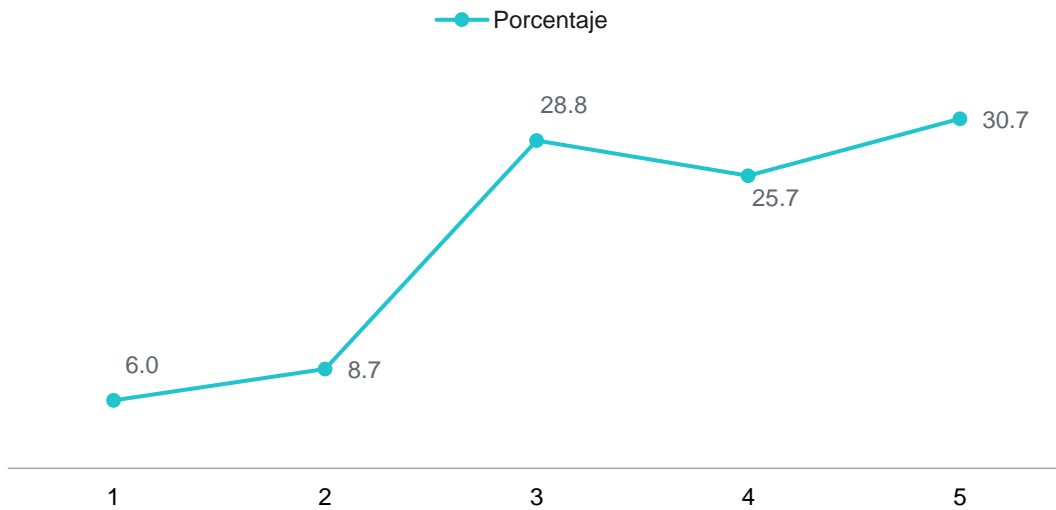


### Calificación promedio 4.21

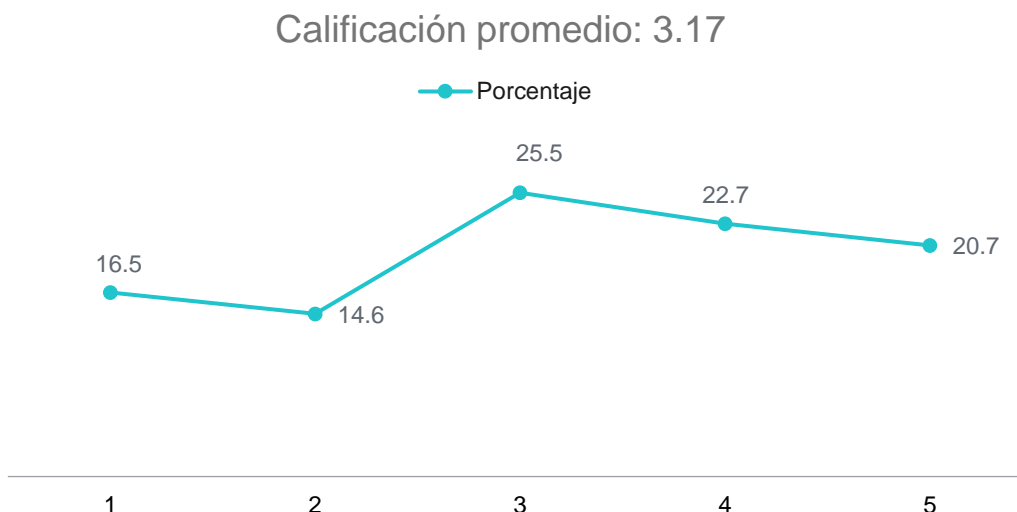


Gráfica 39. Calificación respecto a la limpieza

### Calificación promedio: 3.67



Gráfica 40. Calificación respecto a la comodidad por la cantidad de personas usuarias dentro del vehículo



Gráfica 41. Calificación respecto a la comodidad por la conducción del vehículo durante el viaje



En cuanto a la percepción de confort según el sistema de transporte, las mejores calificaciones suelen concentrarse en las líneas de tren, al alcanzar valores superiores a 4 en todos los aspectos a excepción de la comodidad por la cantidad de personas usuarias dentro del vagón, con una media de 3.52.

En contraste, Mi Macro Calzada tiende a recibir las calificaciones promedio más bajas, especialmente en ventilación con 2.84, limpieza con 3.32 y comodidad por cantidad de personas usuarias dentro del vehículo con 2.27.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

En general, la percepción de confort presenta diferenciaciones por tipo de servicio, donde los sistemas masivos guiados muestran calificaciones más altas que los servicios de autobús de rutas convencionales y federales.

Tabla 33. Calificación promedio respecto a aspectos de confort por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Comodidad del vehículo de transporte	3.63	3.98	4.56	3.31	3.76	3.94	3.62
Accesos (puertas, escaleras y rampa)	3.81	4.23	4.65	3.53	3.77	4.08	3.76
Pisos (nivelado, estable)	3.93	4.38	4.79	3.84	4.04	4.19	3.99
Asientos (amplio, cómodo)	3.72	3.96	4.71	3.78	3.85	4.06	3.70
Ventilación	3.52	3.75	4.24	2.84	3.54	3.88	3.52
Iluminación	3.97	4.43	4.66	3.67	3.97	4.21	3.78
Limpieza	3.48	3.62	4.49	3.32	3.52	3.55	3.37
Comodidad por la cantidad de personas usuarias dentro del vehículo	2.93	3.44	3.52	2.27	2.54	3.27	2.96
Comodidad por la conducción del vehículo durante el viaje	3.80	4.21	4.72	3.64	3.75	3.78	3.56

## SEGURIDAD Y CONFIANZA

En cuanto a la percepción de seguridad y confianza durante el viaje, se concentra en su mayoría en valores altos (5) de la escala de evaluación.

En términos generales, las personas usuarias otorgaron una calificación promedio de 3.87 a la sensación de sentirse protegidas y seguras durante el trayecto, sin temor a accidentes o situaciones de riesgo.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

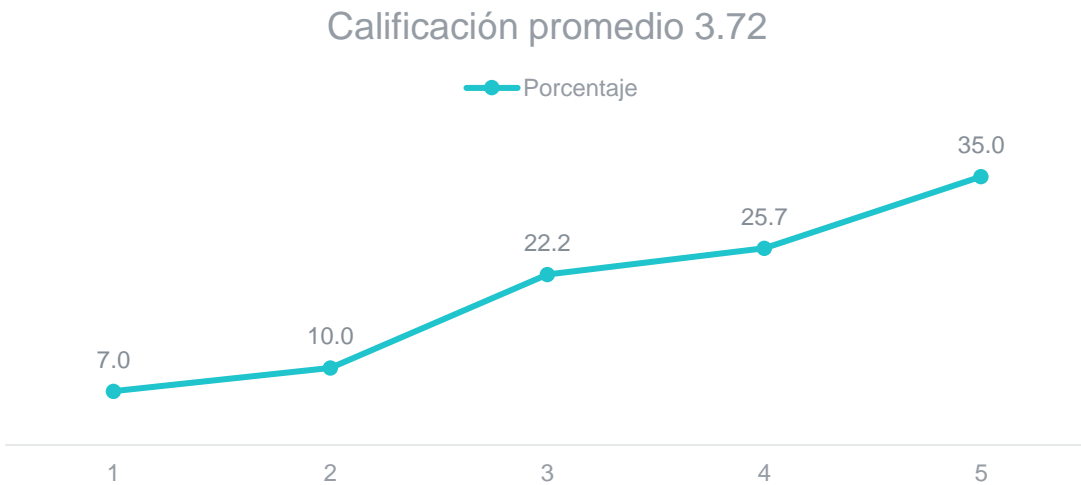
En cuanto a la claridad y confiabilidad de la información sobre rutas, horarios y paradas, la calificación promedio fue de 3.72. Si bien un grupo considerable opina que la información es adecuada, también existe una proporción significativa que percibe inconsistencias o falta de actualización.

Respecto a la seguridad en el punto de parada, las personas usuarias otorgaron una calificación promedio de 3.73. Las calificaciones intermedias y bajas muestran que no todas las paradas generan condiciones óptimas de seguridad. Por lo tanto, la experiencia dentro del vehículo es mejor evaluada respecto al entorno inmediato.

Gráfica 42. Calificación respecto a la seguridad personal (sentirse protegido y confiado durante el viaje, sin temor a accidentes o situaciones de riesgo)



Gráfica 43. Calificación respecto a la información sobre rutas, horarios y paradas sea clara, confiable y actualizada



Gráfica 44. Calificación respecto a la seguridad que se siente en el punto de parada (mientras espera la unidad)



Entre sistemas se observan diferencias en cuanto a la percepción de seguridad y confianza. Las líneas de tren destacan con las calificaciones más altas en los tres aspectos evaluados: sensación de protección y confianza durante el recorrido, con un promedio de 4.62, la información sobre rutas y horarios se percibe más clara y actualizada con 4.76 y las personas usuarias se sienten más seguras mientras esperan la unidad, con una calificación de 4.61.

Por el contrario, Mi Macro Calzada, las rutas convencionales y las rutas federales obtienen las calificaciones más bajas, especialmente en la información disponible y en la seguridad al esperar la unidad. Alimentadoras, Corredor López Mateos y Mi Macro Periférico se mantienen en niveles intermedios. Por lo tanto, los sistemas masivos estructurados presentan calificaciones más altas respecto a seguridad y confianza que los servicios tradicionales y periféricos.

Tabla 34. Calificación promedio respecto a aspectos de seguridad y confianza por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Personal, sentirse protegido y confiado durante el viaje, sin temor a accidentes o situaciones de riesgo	3.89	4.16	4.62	3.43	3.77	3.73	3.61
La información sobre rutas, horarios y paradas sea clara, confiable y actualizada	3.19	3.56	4.76	3.65	3.61	3.59	3.10
¿Qué tan seguro/a se siente en el punto de parada mientras espera la unidad?	3.47	3.82	4.61	3.75	3.77	3.54	3.66



## ATENCIÓN

La atención brindada por las personas conductoras del transporte público recibe una valoración positiva por parte de las personas usuarias. Con una calificación promedio de 4.21. La mayoría de las personas encuestadas emitió calificaciones altas, 48.1% asignó la máxima puntuación y 30.8% otorgó un 4.

Gráfica 45. Calificación respecto a la atención del conductor(a) a las personas usuarias con respeto y cordialidad



Asimismo, las líneas de tren destacan del resto de los sistemas al obtener la mejor calificación en la atención del personal operador, con un promedio de 4.78, seguidas por el Corredor López Mateos con 4.39. Mi Macro Calzada registra la valoración más baja, de 3.86, aunque cercana al promedio general. Por lo tanto, en la mayoría de los sistemas las personas usuarias reciben un trato respetuoso y cordial por parte de las personas conductoras.

Tabla 46. Calificación promedio respecto a la atención del conductor(a) a las personas usuarias con respeto y cordialidad por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Atención del conductor(a) a las personas usuarias con respeto y cordialidad	4.04	4.38	4.78	3.86	4.09	4.13	4.09



## INFRAESTRUCTURA

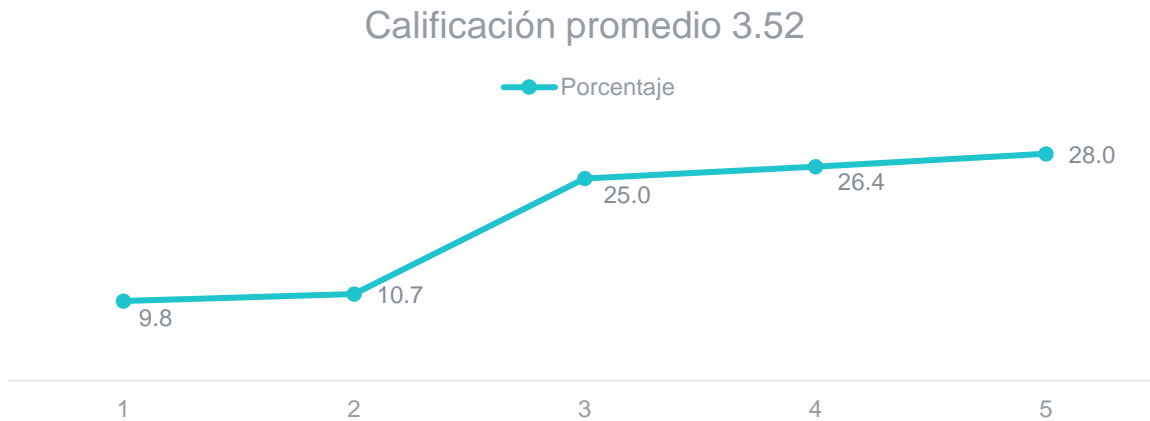
En cuanto al tema de infraestructura, las estaciones y terminales reciben en su mayoría calificaciones arriba de 3 por las personas usuarias, sin embargo, se identifican aspectos con calificaciones menores, como paradas y banquetas.

De ese modo, la calidad de los paraderos obtiene una calificación media de 3.52. En contraste, la calidad de las estaciones alcanza una calificación promedio de 4.12, mientras que las terminales obtienen un promedio de 4.08.

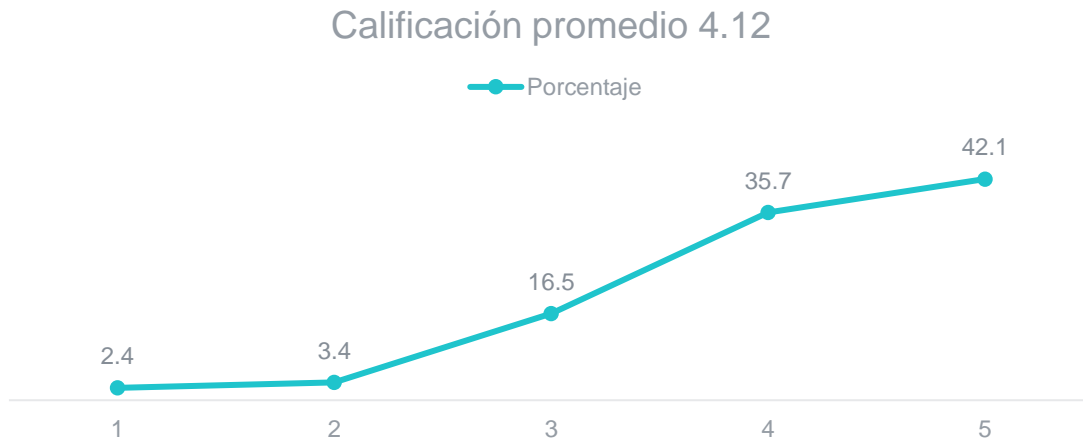
El equipamiento de acceso y prepago, como torniquetes y máquinas de recarga en sistemas como tren, Macrobús y SITREN, obtiene una calificación promedio de 3.86. Aunque, el 38.2% de las personas usuarias otorga la calificación máxima, un 20% concede una calificación de 3.

Por otro lado, la calidad de las banquetas en los trayectos cotidianos recibe una calificación promedio de 3.21. Este es uno de los indicadores más bajos dentro del apartado de infraestructura, reflejando que las condiciones del entorno peatonal suelen ser irregulares.

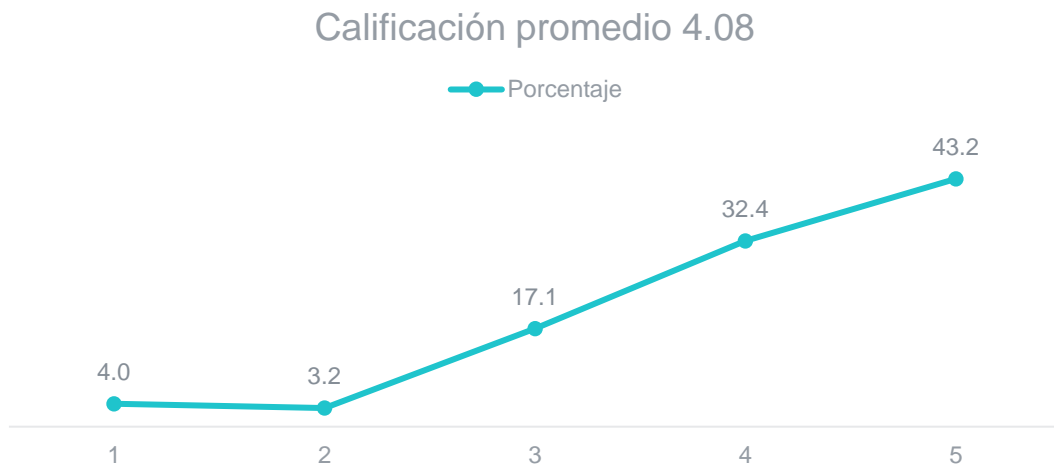
Gráfica 47. Calificación respecto a la calidad de los paraderos



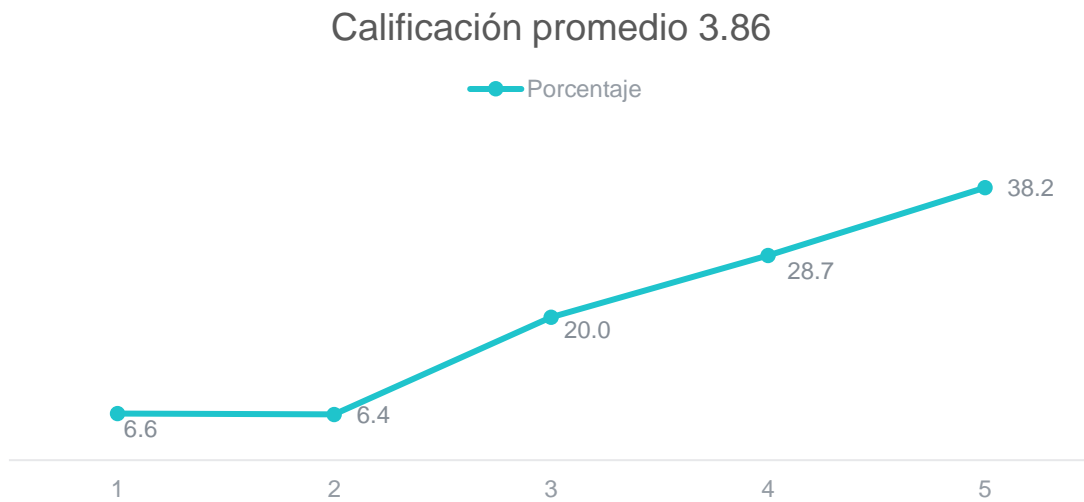
Gráfica 48. Calificación respecto a la calidad de las estaciones



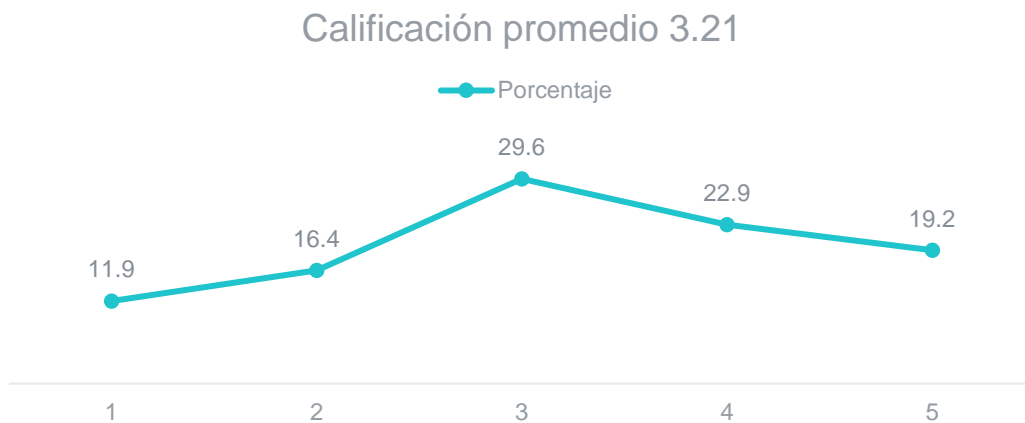
Gráfica 49. Calificación respecto a la calidad de las terminales



Gráfica 50. Calificación respecto a la calidad del equipamiento de acceso y prepago



Gráfica 51. Calificación respecto a la calidad de las banquetas en los trayectos cotidianos



Asimismo, la evaluación de distintos elementos de infraestructura del sistema de transporte público por estrato concentra las mejores calificaciones en líneas de tren, que consistentemente alcanza valores arriba de 4 en todos los aspectos medidos.

En contraste, las rutas federales y alimentadoras tienden a recibir las calificaciones más bajas, especialmente en la calidad de los puntos de parada, con 2.84 y 3.31, respectivamente; y en la calidad de las banquetas usadas durante los trayectos cotidianos, donde ambas se ubican por debajo de 3. Por lo que, existen diferencias en la infraestructura disponible para las personas usuarias según el tipo de servicio que utilicen.

Tabla 47. Calificación promedio respecto a aspectos de infraestructura por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Calidad de los puntos de parada	3.31	3.99	4.74	3.93	3.58	3.34	2.84
Calidad de las estaciones	3.54	3.98	4.37	3.89	4.15	3.71	3.17
Calidad de las terminales	3.55	3.68	4.56	3.95	4.06	3.89	2.56
Equipamiento de acceso y prepago (torniquetes y equipo de recarga de tarjeta) (En tren, Macrobus, SITREN)	3.83	3.91	4.10	3.26	3.87	3.79	3.67
¿Qué calificación le otorgaría a la calidad de las banquetas en sus trayectos cotidianos?	2.93	3.53	4.07	3.32	3.33	3.00	2.68

## ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

La evaluación de los elementos de accesibilidad universal dentro del transporte público, obtienen en su mayoría calificaciones superiores a 4 por parte de las personas usuarias. Es importante señalar que estos resultados consideran únicamente las respuestas aplicables a cada caso, dependiendo del tipo de

transporte que utiliza cada persona, ya que no todos los sistemas cuentan con los mismos elementos de accesibilidad.

Los aspectos mejor evaluados corresponden a facilidades básicas de acceso y uso, como los escalones, que alcanzan una calificación promedio de 4.06 y los asientos preferenciales, que reciben una de las puntuaciones más altas dentro de este bloque con un promedio de 4.30.

En cuanto a la información accesible, los parlantes o indicaciones con voz obtienen una calificación promedio de 4.06, indicando que la mayor parte de las personas usuarias considera adecuado este tipo de apoyo auditivo durante el viaje. Las placas en sistema Braille, por otro lado, obtienen un promedio de 3.82.

Los asientos de talla baja reciben una calificación promedio de 3.81, mientras que los timbres de solicitud de parada obtienen una calificación alta, con un promedio de 4.29.

Por su parte, las herramientas y espacios dirigidos a personas usuarias de silla de ruedas muestran percepciones variadas. Las pantallas informativas obtienen un promedio de 3.80, mientras que las áreas para sillas de ruedas alcanzan 3.94. Los elementos de fijación para sillas de ruedas reciben un promedio menor, de 3.64. Finalmente, la disponibilidad de vehículos con rampas para sillas de ruedas obtiene una calificación promedio de 3.54.

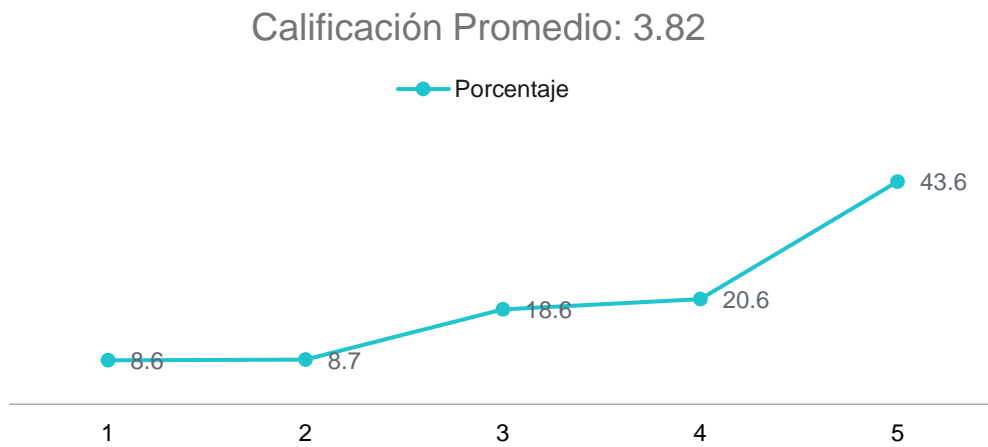
Gráfica 52. Calificación respecto a la calidad de los escalones (piso bajo)



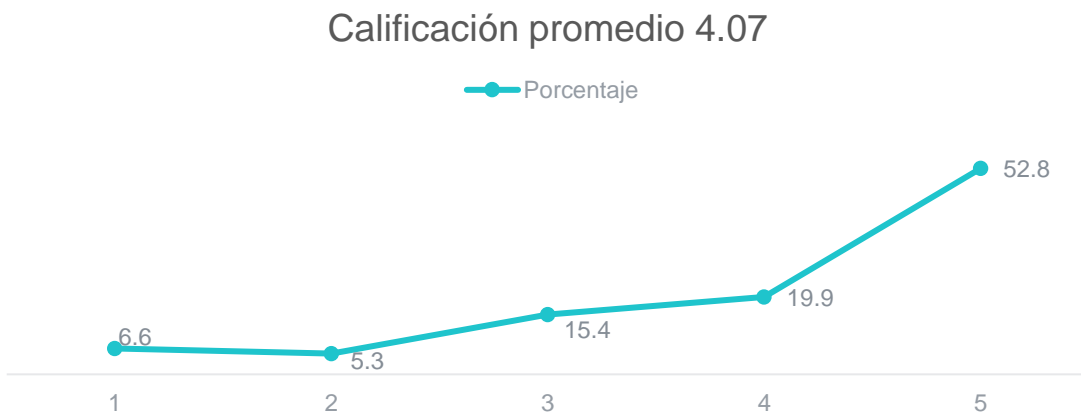
Gráfica 53. Calificación respecto a la calidad de los asientos preferenciales



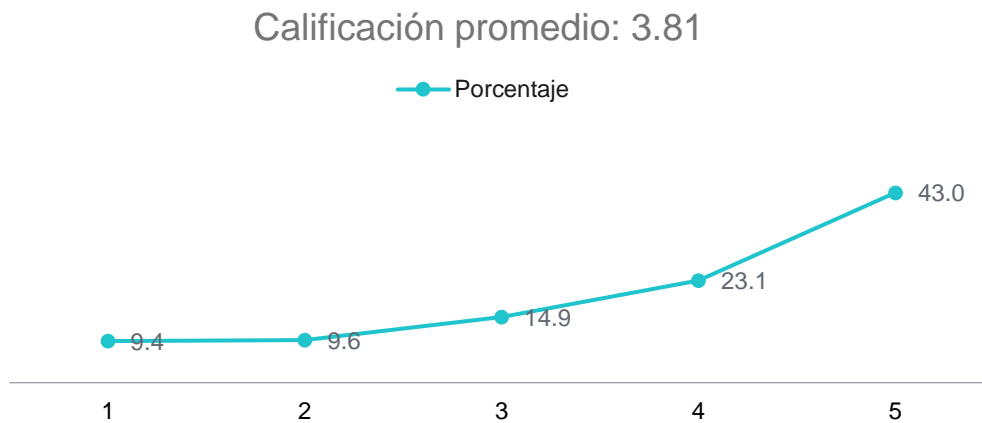
Gráfica 54. Calificación respecto a la calidad de las placas de Braille



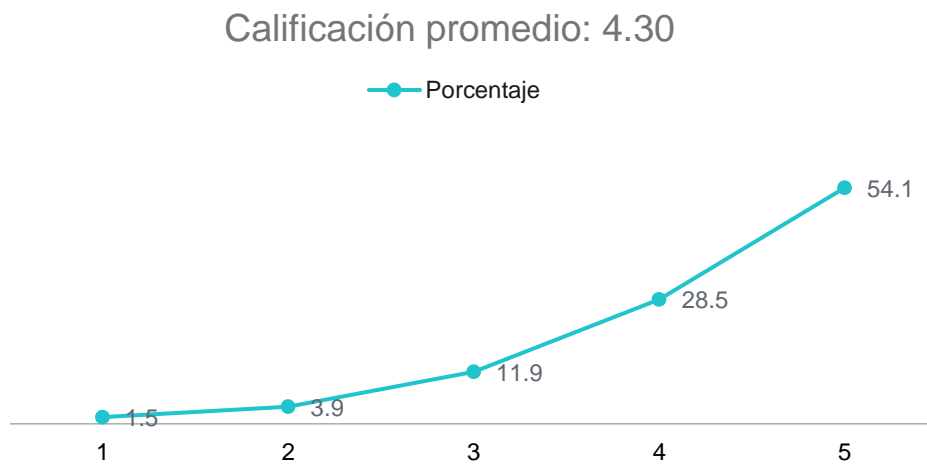
Gráfica 55. Calificación respecto a la calidad de los parlantes/indicaciones de voz



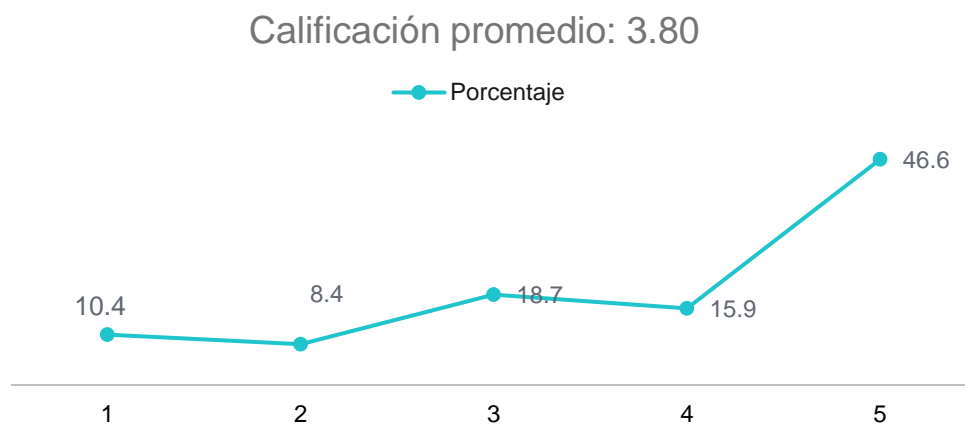
Gráfica 56. Calificación respecto a la calidad de los asientos de talla baja



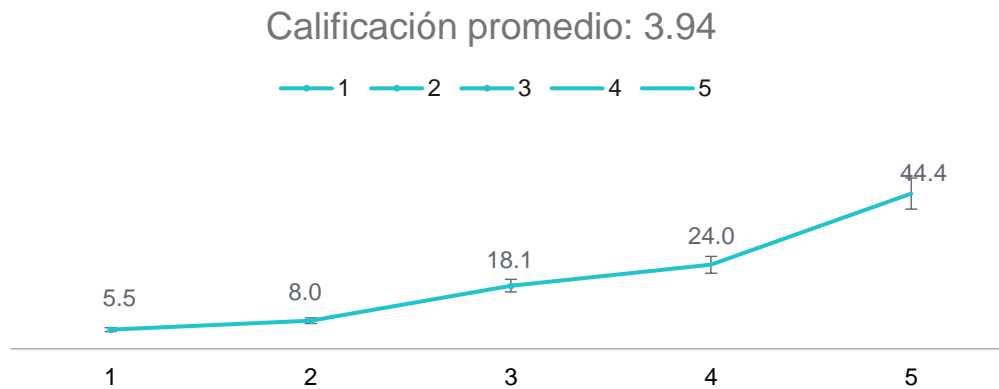
Gráfica 57. Calificación respecto a la calidad de los timbres



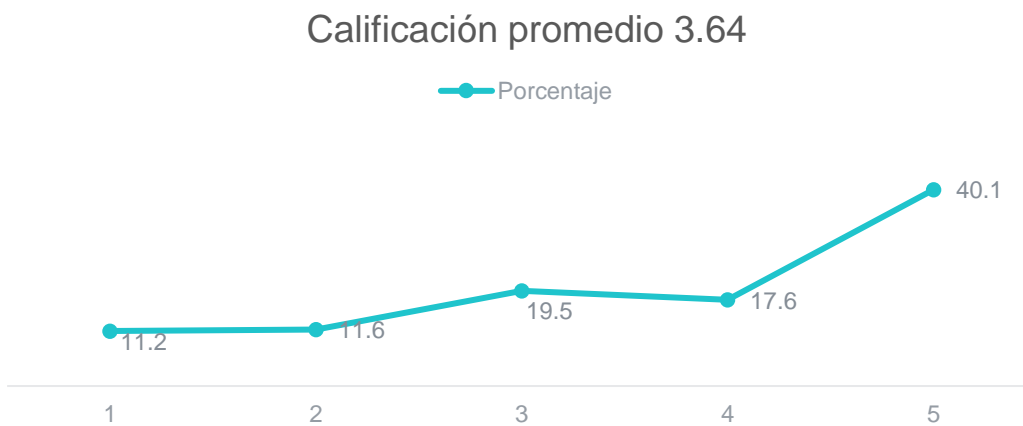
Gráfica 58. Calificación respecto a la calidad de las pantallas



Gráfica 59. Calificación respecto a la calidad de las áreas para sillas de ruedas



Gráfica 60. Calificación respecto a la calidad de los elementos para la fijación de sillas de rueda



Gráfica 61. Calificación respecto a la disponibilidad de vehículos con rampas para sillas de rueda



En términos generales, los sistemas de mayor infraestructura como tren ligero y corredores masivos ofrecen condiciones más favorables de accesibilidad que las rutas convencionales y federales.

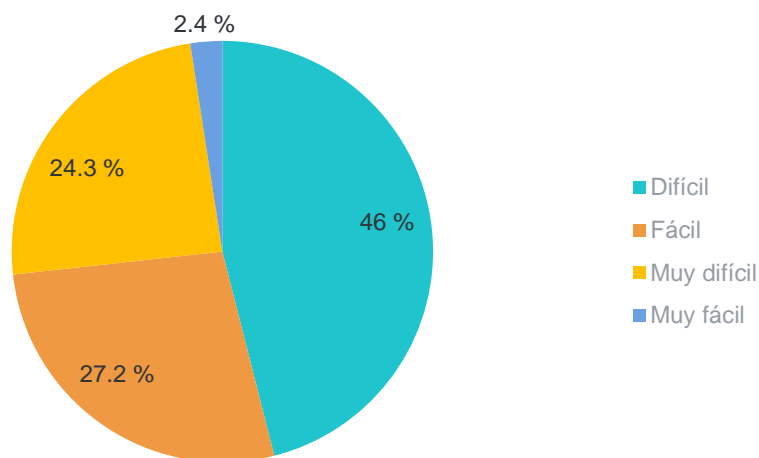
Tabla 48. Calificación promedio respecto a aspectos de accesibilidad universal por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Escalones (Piso Bajo)	3.83	4.39	4.61	3.74	3.57	4.08	3.49
Asientos preferenciales	4.03	4.00	4.65	3.81	3.90	4.36	3.52
Placas Braille	3.46	4.50	4.33	2.87	3.54	3.78	1.30
Parlantes/Indicacion es con voz	3.82	4.20	4.54	2.66	3.81	3.23	1.13
Asientos de talla baja	3.81	4.50	4.44	2.40	3.38	3.75	1.90
Timbres	4.16	4.50	3.98	3.19	3.76	4.38	4.04
Pantalla	3.75	4.06	4.61	3.13	3.05	2.80	1.31
Áreas para sillas de ruedas	3.92	4.49	4.40	3.69	3.82	3.62	2.66
Elementos para fijación de sillas de ruedas	3.71	4.41	4.41	2.99	3.12	3.32	2.25
Disponibilidad de vehículos con rampas para sillas de ruedas	3.62	4.32	4.40	3.29	3.09	3.11	2.80

## IV. Viajes de cuidado

Los viajes de cuidado, es decir, aquellos que implican responsabilidades como cargar bolsas, bultos o acompañar a personas dependientes, representan un reto importante dentro del uso cotidiano del transporte público. Al preguntar cómo consideran las personas usuarias viajar en la ruta cuando deben cargar bolsas de mandado o bultos, la mayoría reportó dificultades, el 46% opinó que es difícil y el 24% como muy difícil. En contraste, el 27% indicó que este tipo de viaje les resulta fácil y apenas 2% lo consideró muy fácil.

Gráfica 62. Percepción de facilidad para viajar con bolsas de mandado y bultos en el transporte público del AMG



La mayoría de las personas usuarias considera que viajar con bolsas de mandado y bultos es difícil, especialmente en líneas de tren con 64.3%, rutas federales con 54.1% y Mi Macro Calzada con 54.2%.

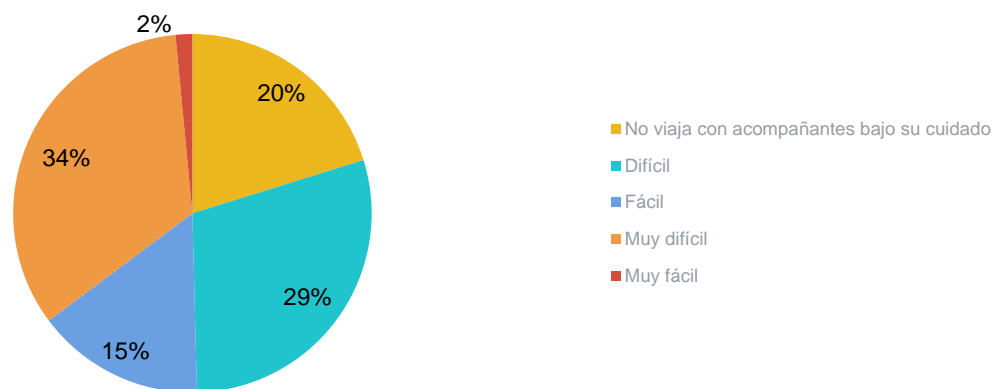
En general, los resultados indican que cargar bultos complica, para la mayoría de las personas usuarias, la experiencia de viaje en prácticamente todos los modos del sistema de transporte del AMG.

Tabla 49. Percepción de facilidad viajar con bolsas de mandado y bultos en el transporte público del AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Muy difícil	19.5%	11.7%	4.8%	23.6%	47.0%	26.2%	15.4%
Difícil	48.3%	41.8%	64.3%	54.2%	35.3%	42.8%	54.1%
Fácil	31.1%	44.0%	23.5%	20.6%	15.4%	29.6%	27.2%
Muy fácil	1.0%	2.5%	7.4%	1.6%	2.2%	1.4%	3.4%

En cuanto a la percepción de la facilidad de viajar con acompañantes bajo su cuidado, como infantes, personas adultas mayores o personas con discapacidad o movilidad reducida, el 20% de las personas usuarias señaló que no realiza este tipo de viajes. Entre quienes sí los hacen, 34% afirmó que viajar con acompañantes es muy difícil y 29% lo considera difícil. Solo 15% describió esta experiencia como fácil y 1.5% como muy fácil.

Gráfica 63. Percepción de facilidad para viajar con acompañantes bajo su cuidado en el transporte público del AMG



Los datos muestran que viajar con acompañantes bajo cuidado (infantes, personas mayores o con discapacidad) resulta complicado en varios sistemas de transporte. En Mi Macro Periférico, rutas federales y rutas convencionales predomina la percepción de “muy difícil”, con valores de 45.0%, 37.3% y 35.8%, respectivamente, señalando mayores barreras de accesibilidad y comodidad.

En contraste, sistemas como el de las rutas alimentadoras y líneas de tren presentan porcentajes ligeramente menores en la respuesta “muy difícil”. En todos los estratos, la categoría “muy fácil” es casi inexistente.

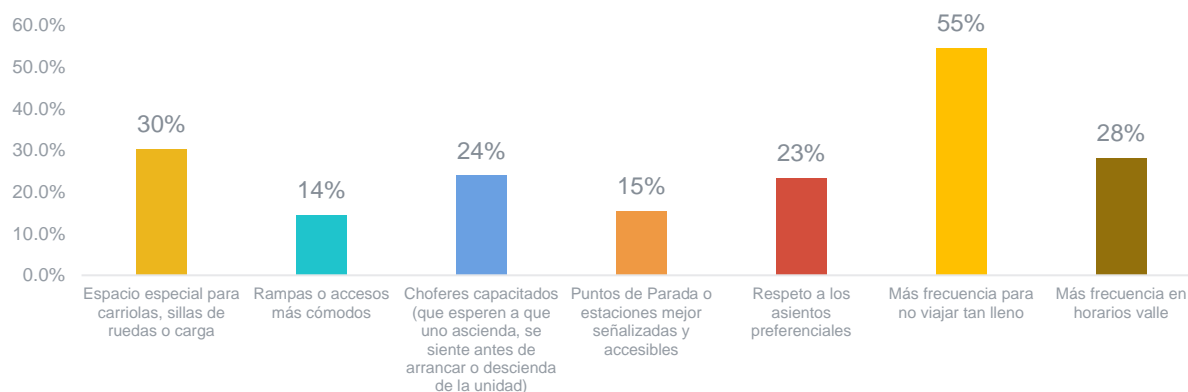
Tabla 50. Percepción de facilidad para viajar con acompañantes bajo su cuidado en el transporte público del AMG por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
No viaja con acompañantes bajo su cuidado	13.4%	20.4%	27.0%	28.2%	24.6%	17.4%	9.2%
Muy difícil	37.5%	17.5%	20.9%	30.0%	45.0%	35.8%	37.3%
Difícil	28.8%	32.9%	29.8%	31.4%	20.1%	30.7%	32.8%
Fácil	19.5%	26.5%	17.3%	8.8%	8.5%	15.4%	19.6%
Muy fácil	0.8%	0.8%	4.8%	1.6%	1.7%	0.7%	1.1%

Cuando se consultó qué mejoras facilitan estos viajes, las respuestas reflejan necesidades tangibles y prioritarias. La demanda más mencionada fue incrementar la frecuencia del servicio para evitar unidades tan llenas, con 55% de las respuestas, lo que señala que la saturación es el principal obstáculo en viajes de cuidado. Otras mejoras destacadas incluyen contar con más frecuencia en horarios valle, con 28%, disponer de espacios especiales para carriolas, sillas de ruedas o carga, con 30% y respeto a los asientos preferenciales, con 23%. También se menciona la necesidad de choferes capacitados por el 24%, rampas o accesos más cómodos por 14% y puntos de parada mejor señalizados y accesibles para un 15%.



Gráfica 64. Propuestas de mejoras para facilitar los viajes con acompañantes bajo cuidado o carga



La suma de porcentajes es mayor a 100% porque eligieron más de una respuesta.

En conjunto, estos resultados muestran que los viajes de cuidado son complejos en el transporte público actual y que su mejora requiere tanto adecuaciones físicas como acciones operativas y culturales que facilitan una movilidad más inclusiva para todas las personas.

Asimismo, en todos los estratos, la principal demanda es contar con mayor frecuencia de paso para evitar unidades saturadas, especialmente en líneas de tren, Corredor López Mateos y alimentadoras, donde más del 59% lo mencionan. La necesidad de espacios especiales para carriolas o sillas de ruedas es más destacada en rutas federales y Mi Macro Periférico, en cuanto a la capacitación del personal para apoyar el ascenso y descenso, la percepción es más fuerte en rutas federales con 39.2%.

Tabla 51. Propuestas de mejoras para facilitar los viajes con acompañantes bajo cuidado o carga por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Espacio especial para carriolas, sillas de ruedas o carga	30.8%	21.7%	19.4%	26.3%	36.1%	32.0%	48.2%
Rampas o accesos más cómodos	19.0%	13.6%	11.5%	11.0%	10.9%	15.1%	26.3%
Choferes capacitados (que esperen a que uno ascienda, se siente)	32.4%	23.7%	3.8%	14.2%	9.5%	30.9%	39.2%

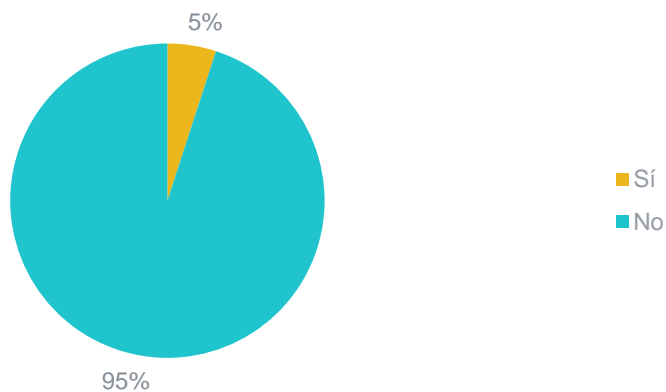


antes de arrancar o descienda de la unidad)							
Puntos de Parada o estaciones mejor señalizadas y accesibles	17.5%	16.4%	6.9%	9.1%	12.4%	18.1%	16.8%
Respeto a los asientos preferenciales	26.0%	27.6%	23.5%	22.3%	23.4%	22.6%	37.8%
Más frecuencia para no viajar tan lleno	59.1%	69.9%	68.6%	56.8%	48.5%	50.7%	56.9%
Más frecuencia en horarios valle	25.4%	22.8%	33.4%	24.7%	8.2%	31.7%	32.5%
Nada	3.6%	3.9%	5.4%	3.5%	3.5%	3.9%	0.8%

## V. Atención a quejas

La gran mayoría de las personas usuarias del transporte público no ha presentado una queja en el último año. Solo 5% reportó haber realizado alguna queja, mientras que el 95% indicó que no lo ha hecho.

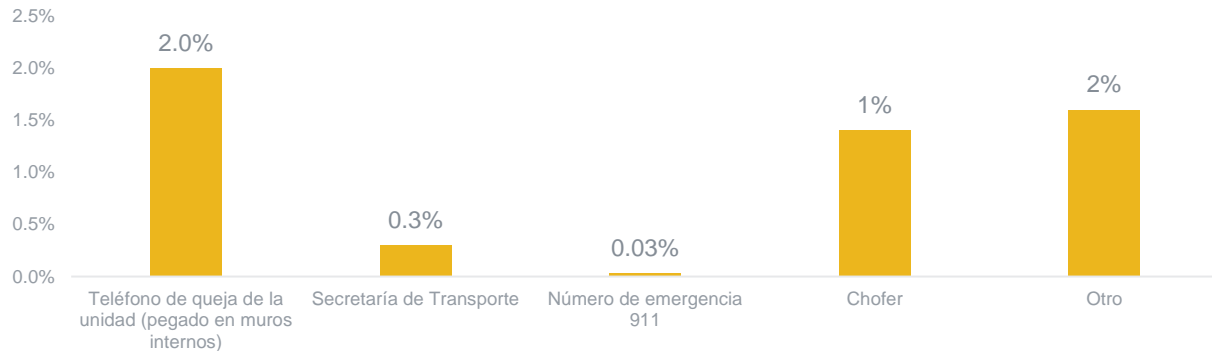
Gráfica 65. Quejas realizadas al transporte público del AMG en los últimos 12 meses



Entre quienes sí presentaron una queja, los medios utilizados fueron diversos, aunque ninguno concentra un porcentaje alto. El principal canal es el teléfono de queja colocado dentro de las unidades, con 2.0% de menciones. Le siguen reportes realizados directamente a la persona conductora, para 1% del total de personas usuarias y la opción “otro”, para 2.0%, que incluye redes sociales u otros canales informales. La Secretaría de Transporte, con 0.3%, y el número de emergencia 911, con 0.03%, se utilizan muy poco para realizar este tipo de quejas.

Gráfica 66. Medio utilizado para realizar quejas al transporte público del AMG

¿Mediante qué medio realizó la queja?



Respecto al seguimiento, solo 2% del total de las personas usuarias mencionó haber hecho una queja y recibido una respuesta, mientras que 3% señaló haberse quejado y no haber obtenido respuesta alguna.

Gráfica 67. Respuestas a las quejas realizadas al transporte público del AMG

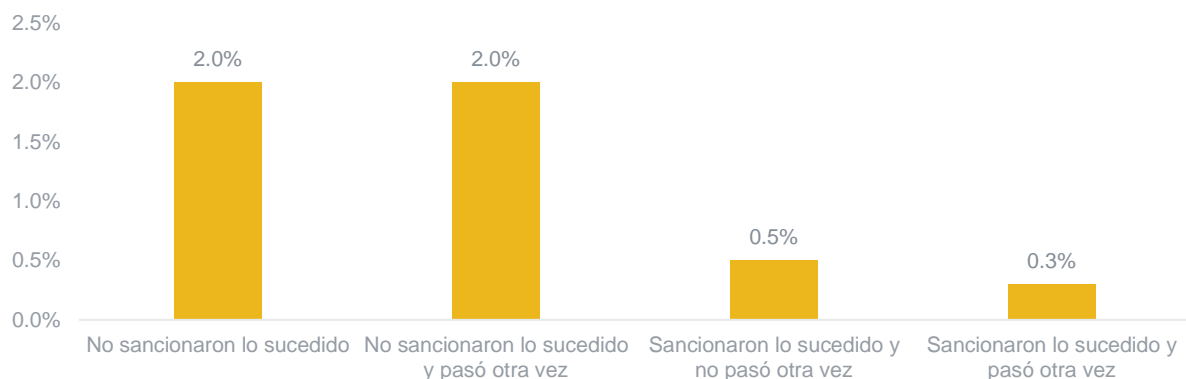


En cuanto al resultado de las quejas, los datos muestran una limitada capacidad de resolución. El 2% del total indicó haber hecho una queja y que no se sancionó lo sucedido y volvió a pasar, mientras que 2% mencionó que hizo una queja y como resultado no hubo sanción, pero no volvió a repetirse el motivo de su manifestación. Únicamente 0.5% de las personas usuarias reportó que, tras haber hecho una queja, sí hubo sanción para quien correspondiera, y no volvió a ocurrir el hecho detonador, y 0.5% señaló que se sancionó, pero el problema se repitió.



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 68. Resultado de la queja realizada al transporte público del AMG



En todos los estratos del transporte público, pocas personas han presentado una queja en el último año, generalmente entre 4% y 5%, con la única excepción de Mi Macro Periférico, donde el porcentaje es de 8.2%. La mayoría de quienes se quejan, mencionaron no haber recibido respuesta, solo en Mi Macro Periférico se observa que el porcentaje de personas que se quejaron y recibieron respuesta es 2.5%.

Tabla 52. Quejas realizadas al transporte público del AMG por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
No	95.1%	94.4%	95.4%	95.7%	91.8%	95.4%	95.8%
Sí	4.9%	5.6%	4.6%	4.3%	8.2%	4.6%	4.2%

Tabla 53. Respuesta a las quejas realizadas al transporte público del AMG por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
No	2.6%	3.3%	3.3%	2.1%	5.7%	2.5%	2.5%
Sí	2.3%	2.2%	1.5%	2.1%	2.5%	2.2%	1.7%

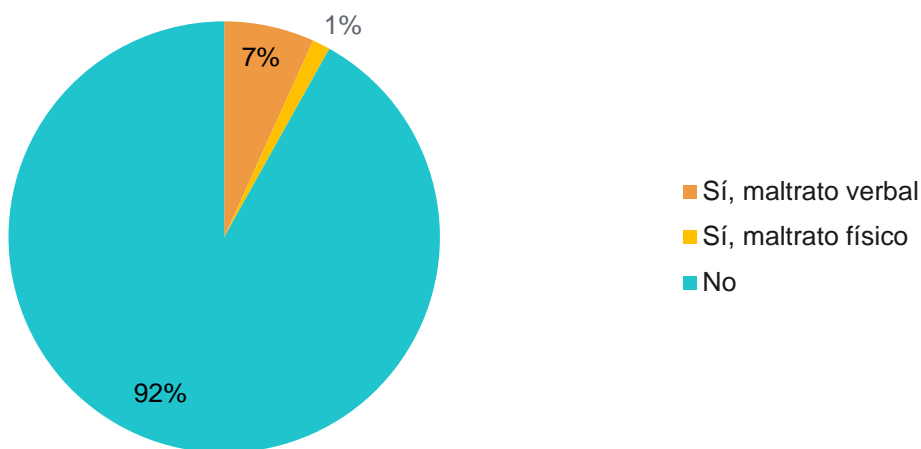


## VI. Percepción de seguridad

### VIOLENCIA VERBAL Y FÍSICA

En materia de seguridad, la mayoría de las personas usuarias no han experimentado maltrato por parte de un conductor(a) en el último año (92%). Sin embargo, un 7% reportó que sufrió maltrato verbal y 1% maltrato físico.

Gráfica 69. Personas usuarias del transporte público que han sido víctimas de maltrato por parte de un conductor(a)



Por estrato la tendencia se mantiene. Las personas usuarias de todos los sistemas, en su mayoría, declaran no haber sufrido maltrato por parte de un conductor(a) de transporte público en el último año, con porcentajes que van desde 90.2% hasta 96.8%. El maltrato verbal es poco frecuente, aunque es más reportado entre las personas usuarias de las rutas alimentadoras, del Corredor López Mateos, de líneas de tren y de rutas convencionales, con entre 7.0% y 9.0%. El maltrato físico es aún menos común, con valores inferiores al 1.8% en todos los servicios. Aunque existen casos aislados, las experiencias de maltrato por parte de conductores son poco reportadas entre quienes usan el transporte público.

Tabla 54. Personas usuarias del transporte público que han sido víctimas de maltrato por parte de un conductor(a) por estrato

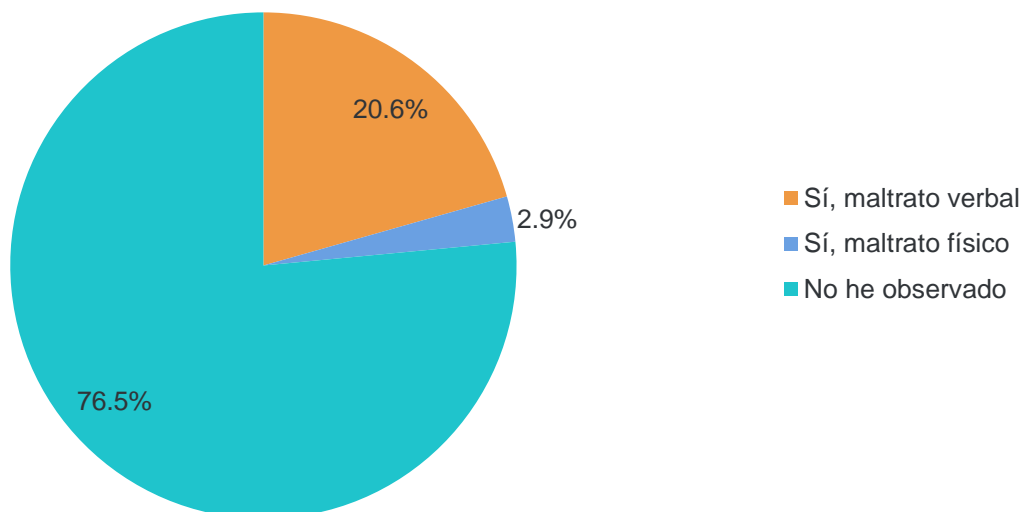
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Sí, maltrato verbal	9.0%	8.4%	8.7%	2.4%	4.5%	7.0%	4.5%
Sí, maltrato físico	1.0%	1.1%	1.8%	1.1%	0.7%	1.2%	0.3%
Ninguna	90.2%	90.7%	90.5%	96.8%	94.8%	92.0%	95.2%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Al observar el comportamiento hacia otras personas, el porcentaje de quienes han presenciado maltrato aumenta, el 20.6% ha visto agresiones verbales y 2.9% físicas, aunque no siempre son víctimas directas, sí perciben estas situaciones en su entorno.

Gráfica 70. Personas usuarias del transporte público que han presenciado situaciones de maltrato hacia otros usuarios



Las percepciones de maltrato hacia otras personas usuarias cambian entre los distintos estratos del sistema. Las personas usuarias de rutas convencionales, Corredor López Mateos y de las rutas alimentadoras registran los porcentajes más altos de maltrato verbal observado, con valores superiores al promedio y alcanzando hasta 24.3% en el caso de las rutas convencionales. En contraste, entre personas usuarias de servicios como Mi Macro Calzada y de las líneas de tren se reportan niveles menores de esta percepción, cercanos al 11.0% y 12.0%. El maltrato físico es menos frecuente entre los usuarios de todos los estratos, aunque vuelve a ser más alto entre los del Corredor López Mateos, Mi Macro Periférico y rutas convencionales.

Tabla 55. Personas usuarias del transporte público que han presenciado situaciones de maltrato hacia otros usuarios por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Sí, maltrato verbal	21.6%	24.2%	12.0%	11.0%	18.7%	24.3%	15.1%
Sí, maltrato físico	1.8%	3.9%	2.8%	1.6%	3.7%	3.8%	0.3%
Ninguna	78.4%	74.9%	87.0%	87.7%	80.3%	74.3%	84.6%



## ROBOS

En cuanto a robos dentro del transporte público, 93% de las personas usuarias señalaron no haber sido víctimas de algún delito en el último año. Los incidentes más comunes entre quienes sí sufrieron un robo son: robo de celular para un 4% y robo de cartera para el 3%, seguidos por porcentajes menores de robo de mochila, bolso o equipo de cómputo.

Gráfica 71. Personas usuarias que han sido víctimas de robo en el transporte público



La suma de porcentajes es mayor a 100% porque se podía elegir más de una opción de respuesta.

Los reportes de robo muestran diferencias claras entre estratos. Las incidencias más altas se concentran en Mi Macro Calzada, donde las personas reportan haber sufrido algún tipo de robo, especialmente de celular por un 17.4%. En las líneas de tren y Mi Macro Periférico los niveles también son mayores que en la mayoría de los demás estratos, aunque más moderados. En contraste, las rutas federales y convencionales presentan los porcentajes más bajos, con más del 95.1% y hasta el 98.6% de personas que no reportan ningún incidente.

Tabla 56. Personas usuarias que han sido víctimas de robo en el transporte público por estrato

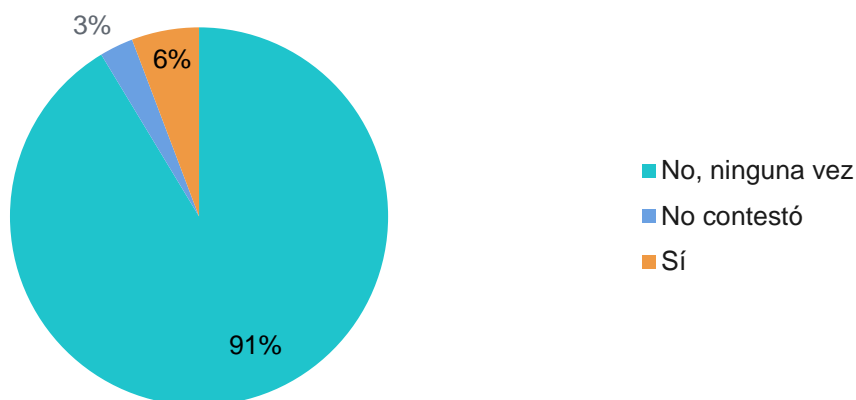
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Robo de celular	4.6%	3.3%	6.1%	17.4%	4.2%	2.6%	0.8%
Robo de cartera	2.8%	3.6%	2.6%	8.0%	3.7%	1.9%	0.8%
Robo de mochila o bolso	0.5%	0.6%	1.5%	1.3%	2.0%	0.3%	0.6%
Robo de equipo de cómputo			0.3%		0.2%	0.1%	
No ha sido víctima de robo	93.1%	93.9%	91.1%	72.9%	90.5%	95.2%	98.6%



## DISCRIMINACIÓN

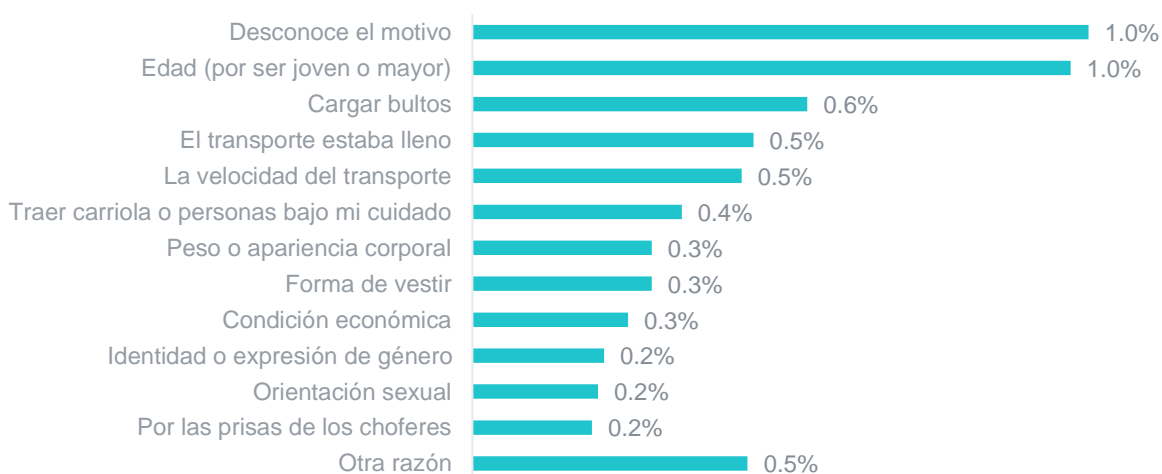
La gran mayoría de las personas usuarias señaló no haber sido discriminada en los últimos 12 meses al intentar utilizar el transporte público, con 91% indicando que nunca se les negó el servicio. Sin embargo, 6% afirmó haber vivido al menos un episodio de negación del servicio por su apariencia o condición, mientras que 3% prefirió no responder.

Gráfica 72. Personas usuarias que se les ha negado el servicio por su apariencia o condición



Entre quienes reportaron alguna situación de discriminación, las razones que consideran que motivaron el rechazo fueron distintas. Las más mencionadas fueron la edad, por un 1.0%, cargar bultos con 0.6%, que el transporte estuviera lleno o la velocidad del vehículo, ambas con 0.5%, y viajar con carriola o viajar con personas bajo su cuidado fue mencionado por un 0.4%. Además, un 1.0% señaló no conocer el motivo por el cual se les negó el servicio.

Gráfica 73. Razones percibidas de la negación del servicio



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Los reportes de discriminación son bajos en todos los sistemas, pero con diferencias entre estratos. La mayoría de las personas usuarias señala no haber sufrido discriminación en los últimos 12 meses, con porcentajes que van desde 89% en rutas convencionales hasta 98.9% en rutas federales. Las experiencias de discriminación son más frecuentes en rutas convencionales con 7.4% y Corredor López Mateos con 6.1%, mientras que en las líneas de tren casi no se registran casos.

Tabla 57. Personas usuarias que se les ha negado el servicio por su apariencia o condición por estrato

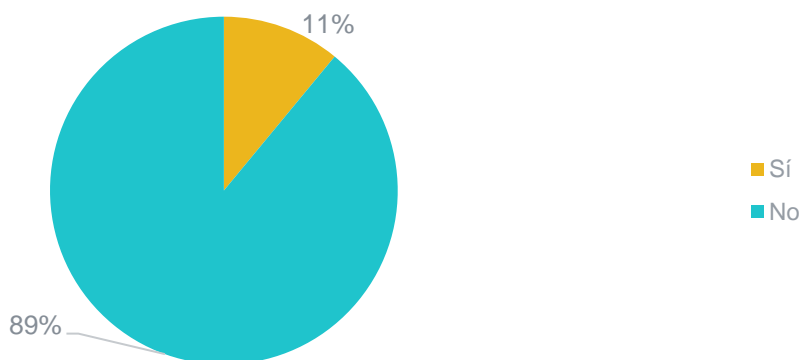
	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
Sí	5.7%	6.1%	0.8%	2.9%	5.2%	7.4%	1.1%
No, ninguna vez	92.5%	93.9%	98.0%	94.9%	91.8%	89.0%	98.9%
No contestó	1.8%	1.0%	1.3%	2.1%	3.0%	3.6%	0.0%

## VIOLENCIA SEXUAL

En cuanto a la violencia sexual, en los últimos 12 meses, 11% de las personas usuarias reportó haber sufrido alguna situación de acoso sexual en la ruta utilizada, mientras que 89% señaló no haber vivido este tipo de experiencias.

Gráfica 74. Personas usuarias que han sido víctimas de acoso sexual en el transporte público del AMG.

En los últimos 12 meses, ¿ha sufrido alguna situación de acoso sexual en esta ruta?



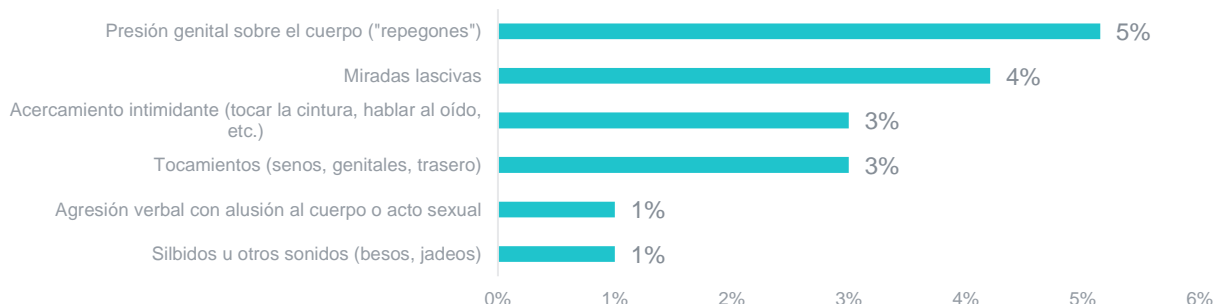
Entre las formas de acoso más mencionadas destacan la presión genital sobre el cuerpo con 5%, las miradas lascivas con 4%, el acercamiento intimidante con 3% y los tocamientos con un 3%. También se reportaron agresiones verbales, persecución y otras conductas de carácter sexual, aunque en porcentajes



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

menores. Es importante señalar que una misma persona pudo haber experimentado más de un tipo de acoso.

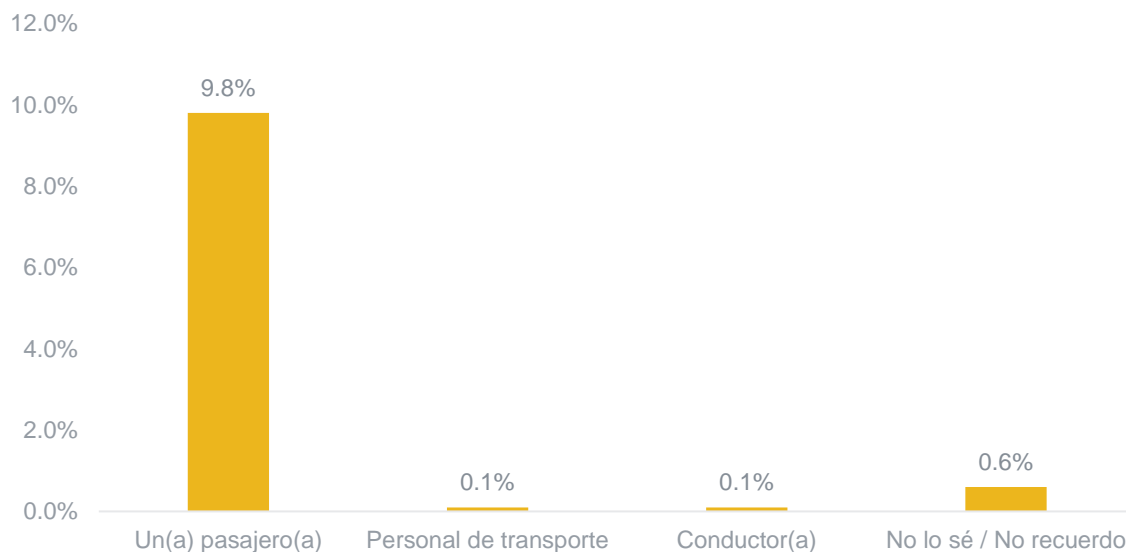
Gráfica 75. Formas de acoso sexual en el transporte público del AMG



La suma de porcentajes es mayor al de la cantidad de personas que han sufrido acoso sexual, porque se podía elegir más de una opción de respuesta.

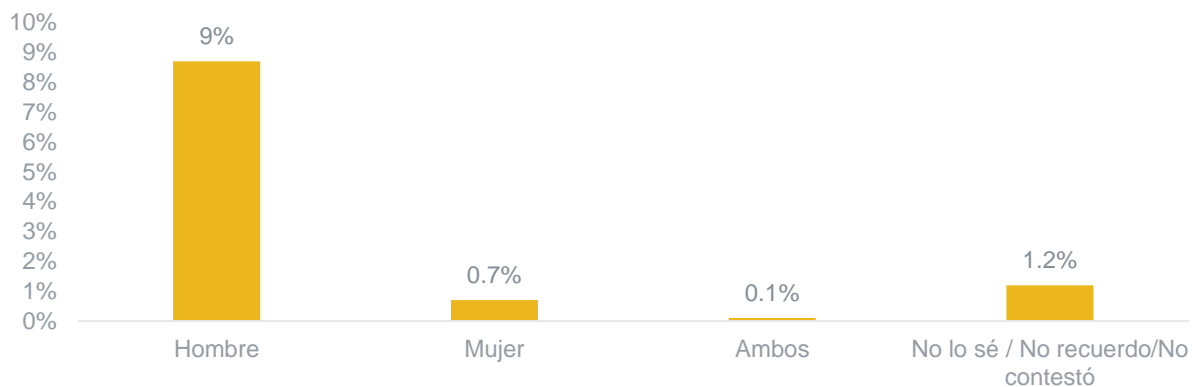
La mayor cantidad de los casos fueron cometidos por otros pasajeros con un 9.8%, mientras que solo un porcentaje mínimo señaló a personal del transporte o a la persona conductora. En casi todos los casos, los agresores fueron hombres, según lo reportado por el 8.7% del total de personas usuarias

Gráfica 76. Agresores identificados en situaciones de acoso sexual en el transporte público del AMG



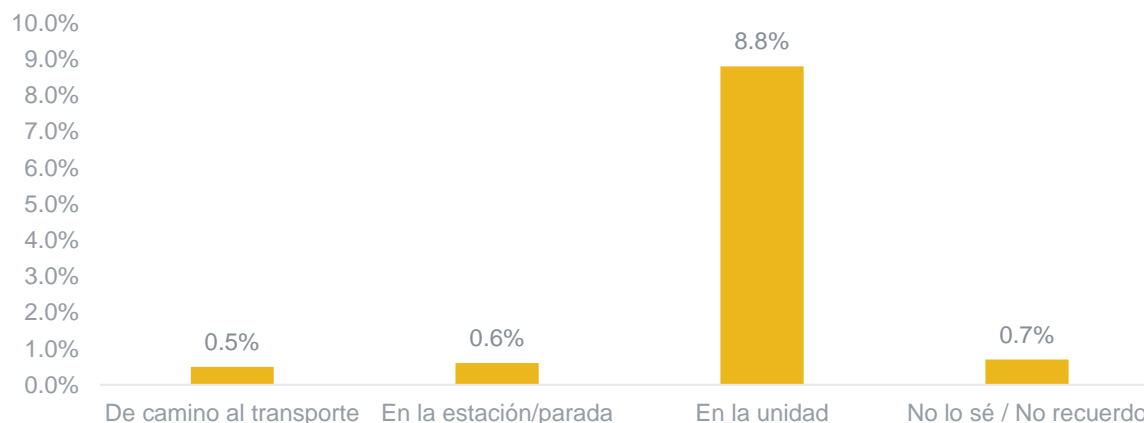
## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 77. Género de los agresores identificados en situaciones de acoso sexual en el transporte público del AMG



Las situaciones de acoso ocurrieron principalmente dentro de la unidad, con 8.8% de personas que así lo reportan, y en menor medida en el trayecto hacia la parada o estación.

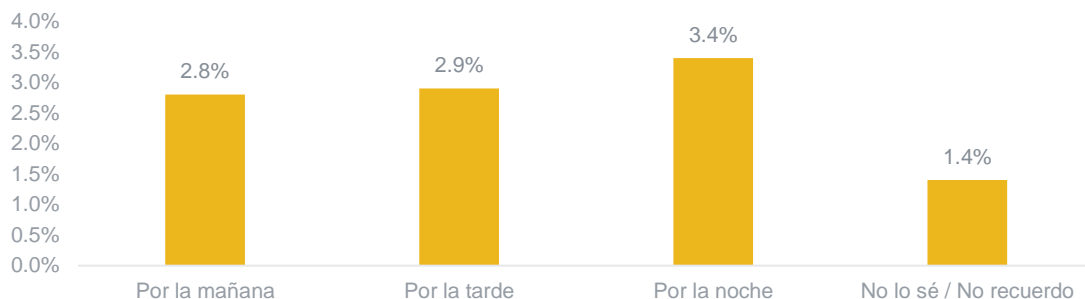
Gráfica 78. Espacio en donde ocurrieron las situaciones de acoso sexual en el transporte público del AMG



Los horarios en que se presentaron con mayor frecuencia fueron la noche, para el 3.4% de la totalidad de personas usuarias, la tarde para 2.9% y en menor medida, la mañana, con 2.8% de menciones entre el total de personas usuarias.

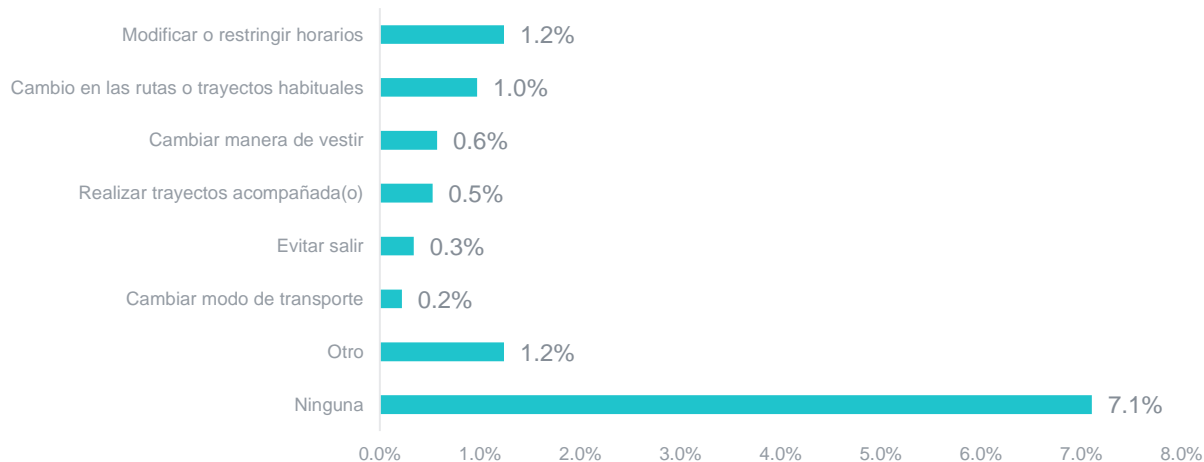


Gráfica 79. Horario en donde ocurrieron las situaciones de acoso sexual en el transporte público del AMG



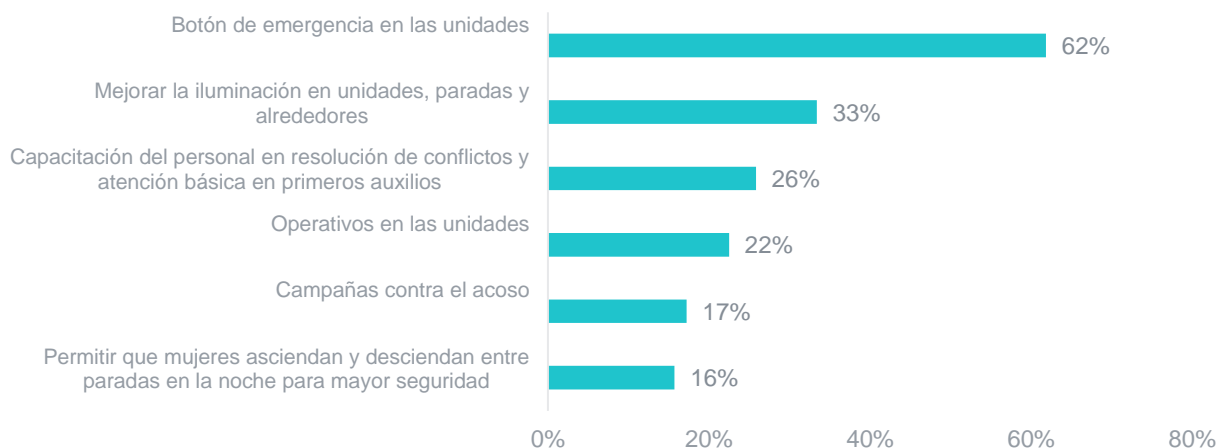
En la mayoría de los casos, las situaciones de acoso no derivaron en modificaciones importantes en la rutina de viaje: 7% de la población usuaria indicó que a pesar de haber vivido acoso sexual en el transporte, no realizó ningún cambio. No obstante, algunas personas sí adoptaron medidas para ajustarse o protegerse. Entre los cambios mencionados se encuentran modificar o restringir horarios por 1% de la totalidad de usuarios, alterar rutas o trayectos habituales para 1.0%, cambiar la forma de vestir para un 0.6% y realizar recorridos acompañadas es un cambio reportado por 0.5% de personas usuarias.

Gráfica 80. Cambios en la rutina de viaje tras una situación de acoso



Al consultar qué medidas consideran importantes para mejorar la seguridad de las mujeres usuarias, las más valoradas fueron la instalación de botones de emergencia en las unidades, según un 62%, mejor iluminación en paradas y alrededores para el 33%, capacitación del personal para atender situaciones de conflicto y primeros auxilios con 26% de menciones y mayor presencia operativa en las rutas para 23%. Dado que las personas podían seleccionar más de una opción, también señalaron otras medidas como campañas contra el acoso, con 17%, y permitir ascensos y descensos entre paradas, en el horario nocturno, para mayor seguridad de las mujeres, mencionado por 16% de personas usuarias.

Gráfica 81. Medidas para mejorar la seguridad de mujeres usuarias del transporte público en el AMG



En resumen, la mayoría de las personas usuarias no ha sufrido acoso sexual en el último año, aunque existen diferencias entre estratos. Las rutas federales y las alimentadoras registran los porcentajes más bajos de reportes, con 9% y 10%, respectivamente, mientras que el Corredor López Mateos, Mi Macro Calzada y Mi Macro Periférico presentan proporciones mayores, entre 13% y 15%.

Tabla 58. Personas usuarias que han sido víctimas de acoso sexual en el transporte público del AMG por estrato

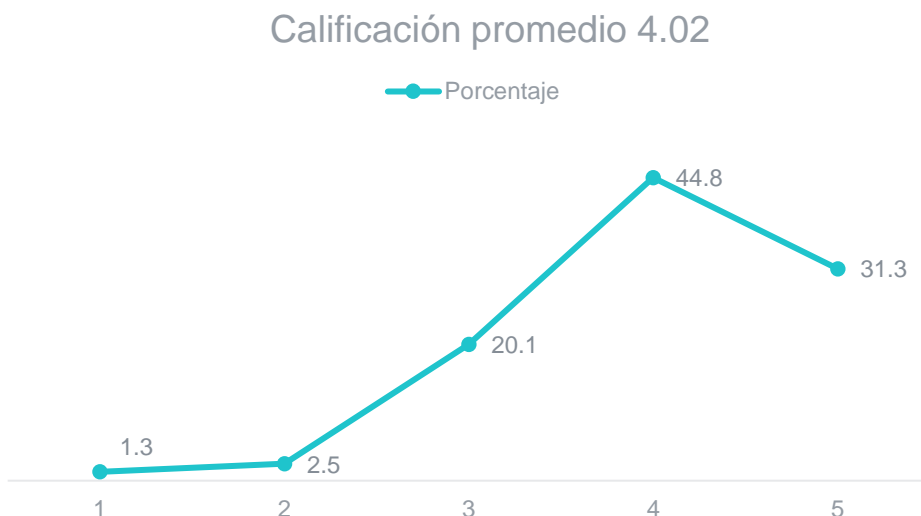
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Sí	9.5%	15.0%	9.9%	12.6%	12.9%	10.1%	8.7%
No	90.5%	85.0%	90.1%	87.4%	87.1%	89.9%	91.3%

## VII. Evaluación general

Esta sección presenta la valoración general que las personas usuarias otorgan al servicio de la ruta que utilizan, así como su percepción global sobre el desempeño del personal operativo. Con una calificación promedio de 4.02 puntos sobre 5, el 44.8% de las personas entrevistadas otorgó una calificación de 4 y el 31.3% concedió 5.



Gráfica 82. Calificación general al servicio de la ruta



Asimismo, el desempeño del operador o la operadora de transporte durante la conducción del vehículo obtuvo una calificación más alta, con un promedio de 4.29. Más de la mitad de las personas usuarias, el 50.2%, otorgó la calificación máxima y 33.1% calificó con 4.

Gráfica 83. Calificación al desempeño del operador(a)



Si bien, la calificación promedio otorgada al servicio y al desempeño del personal operativo, por las personas usuarias, fue mayor a 4. En los distintos sistemas se observan variaciones; por ejemplo, las líneas de tren y Corredor López Mateos reciben las valoraciones más altas, con 4.39 y 4.11 sobre 5 en satisfacción general; así como 4.79 y 4.43 en desempeño del operador.

En contraste, las rutas federales y Mi Macro Calzada obtienen calificaciones menores, situándose entre 3.62 y 3.74 en satisfacción general.

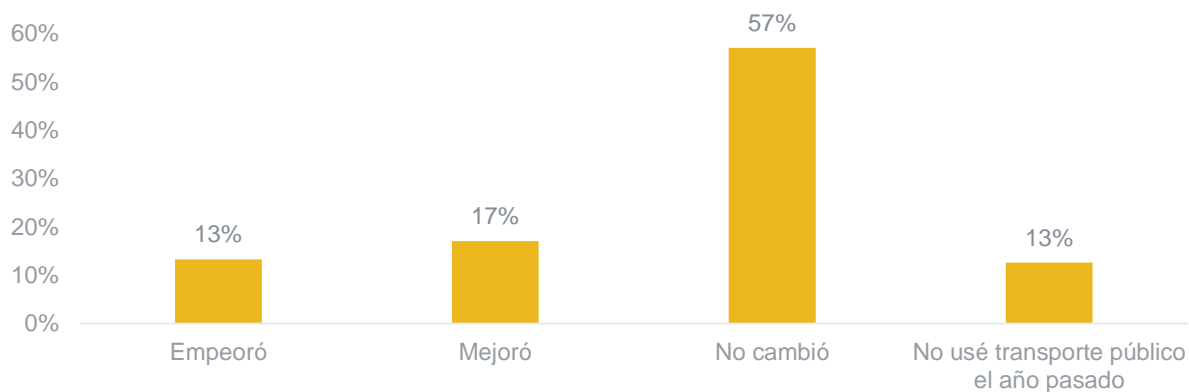


Tabla 59. Calificación general promedio al servicio de la ruta y desempeño del operador(a)

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Calificación general al servicio de la ruta	3.76	4.11	4.39	3.74	3.99	3.99	3.62
Calificación al desempeño del operador(a)	4.10	4.43	4.79	4.07	4.35	4.20	3.86

Al preguntar a las personas usuarias cómo perciben el servicio de la ruta respecto al año anterior, la mayoría consideró que no ha habido cambios: el 57% indicó que el servicio se mantiene igual. Por otro lado, 17% percibió una mejora en el servicio, mientras que 13% opinó que ha empeorado. Además, 13% señaló que no utilizaba transporte público el año pasado, por lo que no pudo hacer una comparación.

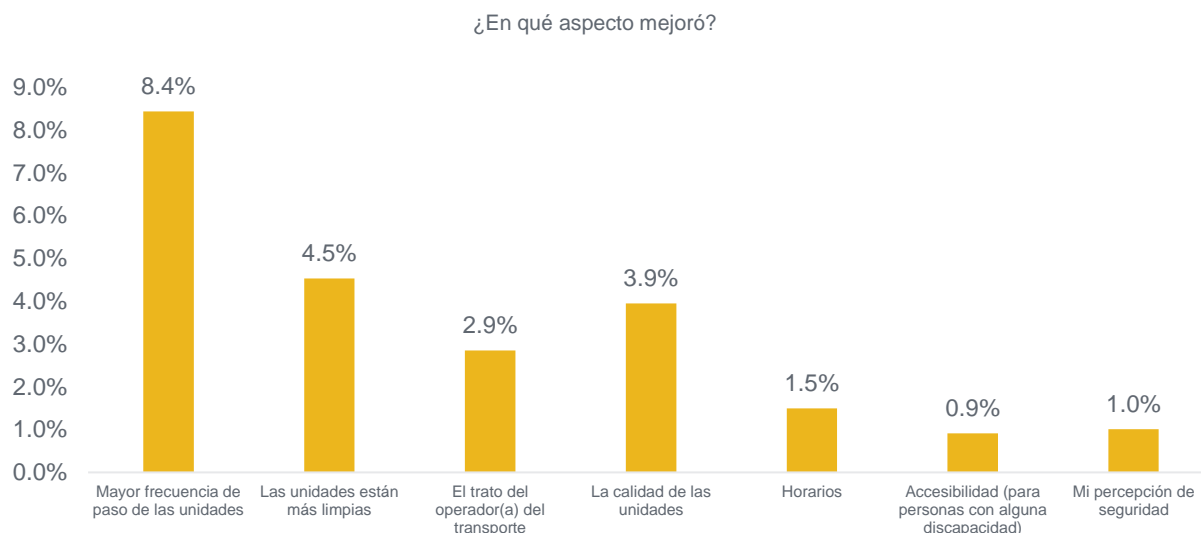
Gráfica 84. Percepción del servicio respecto al año anterior



Entre quienes reportaron mejoras, estas se concentran en aspectos operativos. El 8% mencionó una mayor frecuencia de paso de las unidades, mientras que 5% percibió que las unidades están más limpias. También se señalaron mejoras en el trato del personal operativo con 3% y en la calidad de las unidades un 4%. Con porcentajes menores, algunas personas indicaron que han mejorado los horarios, con 2%, la accesibilidad para personas con discapacidad con 1% y su percepción de seguridad con 1%.

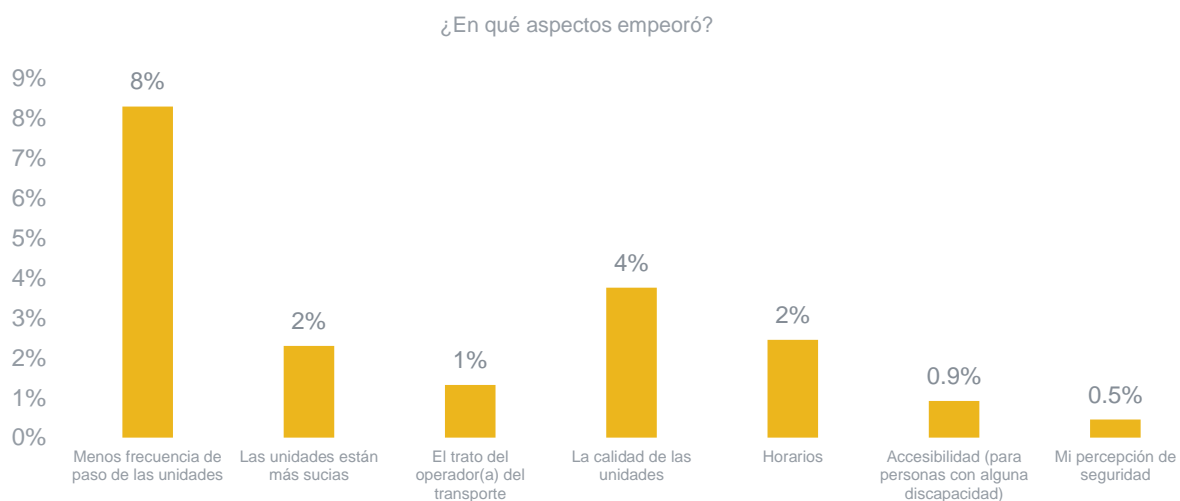


Gráfica 85. Aspectos en los que mejoró el servicio respecto al año anterior



Por otra parte, entre las personas usuarias que señalaron que el servicio de la ruta ha empeorado respecto al año anterior, la principal razón mencionada fue la menor frecuencia de paso de las unidades, con 9%. Esto indica que la percepción de tiempos de espera más largos es el principal motivo de insatisfacción. También se mencionan, aunque en menor medida, el deterioro en la calidad de las unidades, con 4%, que las unidades están más sucias, con 2%, y problemas relacionados con los horarios, con 2%.

Gráfica 86. Aspectos en los que empeoró el servicio respecto al año anterior



Sin embargo, la percepción del cambio en el servicio durante el último año se modifica según el tipo de ruta, pero en la mayoría de los casos predomina la idea de que el servicio no cambió. Esto es especialmente claro en las líneas de tren, con 65.8% de las opiniones y rutas federales con 69.5%. En contraste, en el



## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

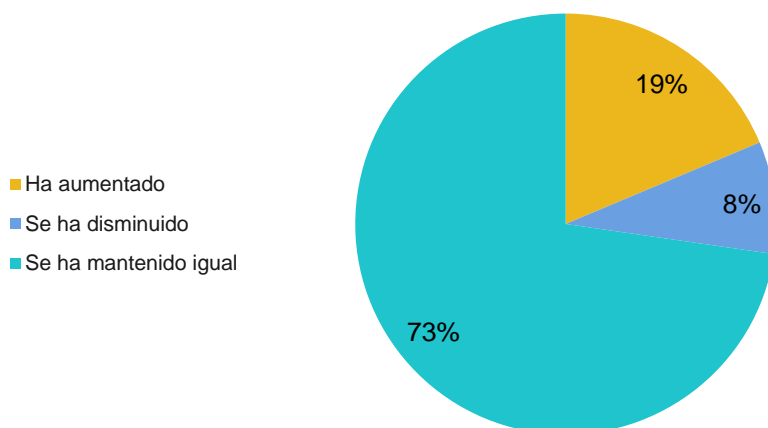
Corredor López Mateos, para las rutas alimentadoras y Mi Macro Calzada los porcentajes se inclinan a que el servicio empeoró, con entre 20% y 25%.

Tabla 60. Percepción del servicio respecto al año anterior por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Empeoró	23.7%	25.3%	9.9%	20.1%	12.4%	12.3%	11.8%
Mejóro	21.6%	20.9%	13.0%	11.5%	16.4%	17.5%	14.0%
No cambió	43.4%	46.0%	65.8%	61.1%	42.3%	59.1%	69.5%
No usé transporte público el año pasado	11.3%	7.8%	11.2%	7.2%	28.9%	11.0%	4.8%

En cuanto al tiempo invertido para hacer el mismo viaje que el año pasado, la mayoría de las personas usuarias indicó que no ha cambiado, con 73%. Sin embargo, 19% mencionó que el tiempo de traslado ha aumentado. El 9% consideró que el tiempo de viaje se ha reducido.

Gráfica 87. Percepción del tiempo de viaje respecto al año anterior



En lo que respecta a los distintos sistemas, la mayoría de las personas usuarias percibe que el tiempo de traslado en su ruta se ha mantenido igual con respecto al del año pasado, especialmente en las líneas de tren, con 84.4%, rutas federales, con 77.0%, Mi Macro Periférico, con 76.6%, y rutas convencionales, con 72.9%. En cambio, la percepción de aumento en los tiempos es más frecuente entre las personas usuarias del Corredor López Mateos, con 39.8%, y en menor medida rutas alimentadoras, con 33.9%, y en Mi Macro Calzada, con 29.2%.



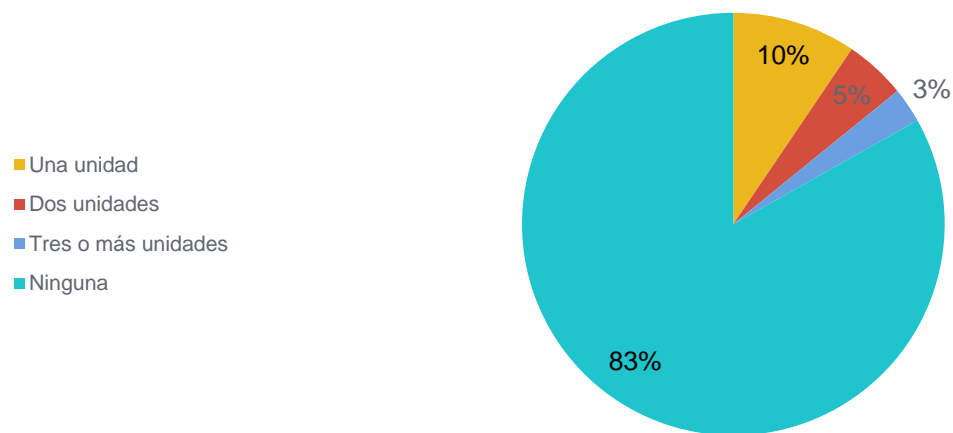
## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

Tabla 61. Percepción del tiempo de viaje respecto al año anterior por estrato

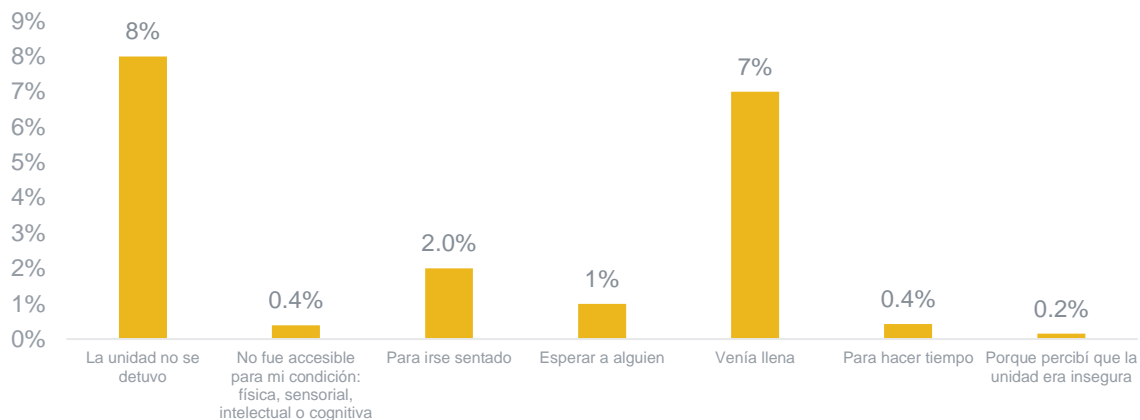
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Ha aumentado	33.9%	39.8%	5.6%	29.2%	10.2%	19.6%	18.8%
Se ha disminuido	5.7%	10.0%	9.9%	11.3%	13.2%	7.5%	4.2%
Se ha mantenido igual	60.4%	50.1%	84.4%	59.2%	76.6%	72.9%	77.0%

Por otro lado, el 83% de las personas usuarias señaló que no dejó pasar ninguna unidad antes de subir, lo que indica que, en general, abordan el primer vehículo disponible. Entre quienes sí dejaron pasar unidades, las razones principales fueron operativas: que la unidad no se detuvo, con 8%, o que venía llena, con 7%. En menor medida, algunas personas mencionaron esperar un lugar para ir sentadas o a otra persona.

Gráfica 88. Unidades que dejaron pasar antes de poder abordar

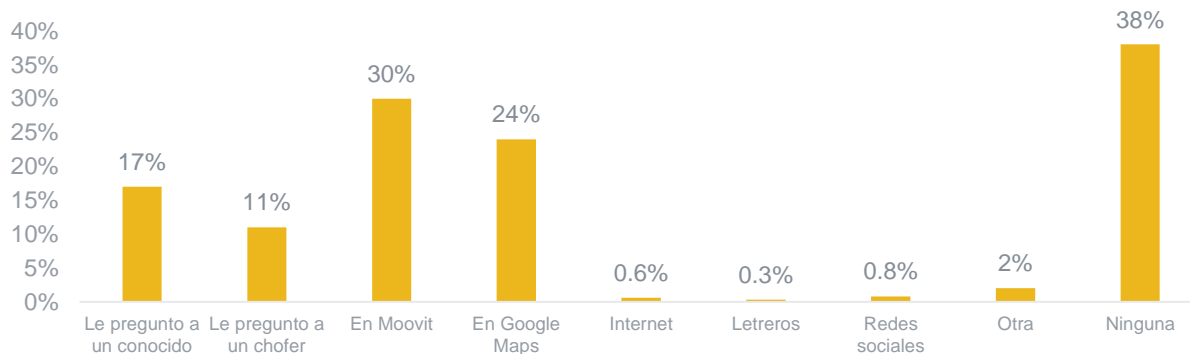


Gráfica 89. Motivos por los que dejaron pasar unidades antes de poder abordar



En relación con la búsqueda de información sobre rutas y horarios durante el último año, se observa que un porcentaje importante, el 38.0%, no consultó ninguna fuente. Entre quienes sí buscaron información, y podían seleccionar más de una opción, destacan las aplicaciones digitales, especialmente Moovit, con 29%, y Google Maps, con 24%, mientras que un sector menor recurre a preguntar a conocidos, con 17%, o directamente a choferes, un 11%.

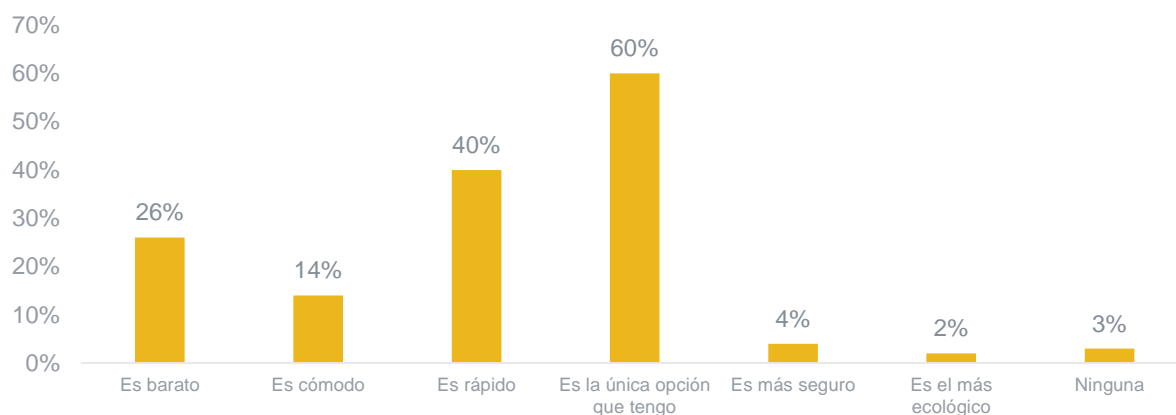
Gráfica 90. Fuentes consultadas para obtener información sobre rutas y horarios



Respecto a las razones por las cuales las personas utilizan este modo de transporte, el 60% afirma que es la única opción disponible para sus desplazamientos. Además, un 40% lo utiliza porque considera que es rápido y 26% porque resulta barato. Otros motivos, como comodidad o seguridad, tienen menor peso.

## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

Gráfica 91. Motivos para utilizar el transporte público del AMG



La suma de porcentajes es mayor a 100% porque se podía tener más de una respuesta.

La mayoría de las personas usuarias elige cada modo de transporte principalmente porque es su única opción disponible, especialmente en rutas federales, con 81.8%, alimentadoras, con 76.3%, y rutas convencionales con 69.6%. En contraste, en las líneas de tren destaca el uso por su rapidez, para un 82.4%, al igual que en Mi Macro Periférico, para 55.7%.

Tabla 62. Motivos para utilizar el transporte público del AMG por estrato

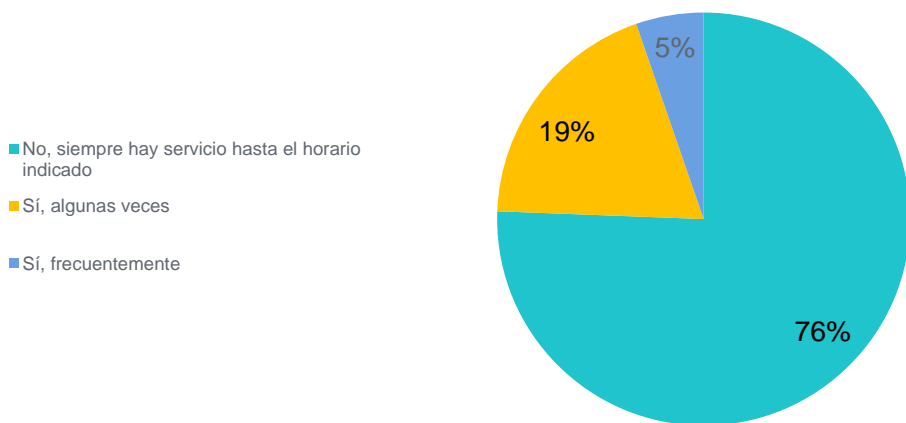
	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Es barato	28.8%	33.4%	21.4%	20.9%	10.2%	29.4%	35.6%
Es cómodo	12.3%	27.3%	18.6%	13.1%	15.9%	11.7%	19.3%
Es rápido	19.5%	15.0%	82.4%	49.9%	55.7%	29.7%	19.9%
Es la única opción que tengo	76.3%	64.9%	21.4%	54.7%	42.3%	69.6%	81.8%
Es más seguro	2.8%	2.8%	9.4%	6.4%	4.5%	2.9%	2.5%
Es el más ecológico	1.0%	0.6%	3.1%	1.9%	0.7%	1.3%	2.8%
Ninguna	3.6%	3.3%	1.0%	1.3%	4.0%	3.8%	6.2%



## VIII. Preferencia declarada

En lo que respecta al último bloque, los resultados de la encuesta muestran que, para la mayoría de las personas usuarias, el servicio de la ruta suele estar disponible hasta el horario establecido, ya que 76% señaló no haber encontrado interrupciones antes del cierre. Sin embargo, un porcentaje comentó que en algunas ocasiones, con 19%, o frecuentemente, con 5%, el servicio deja de operar antes de lo esperado.

Gráfica 92. Disponibilidad del servicio antes del horario de cierre



La mayoría de las personas usuarias señalan que el servicio suele operar hasta el horario oficial de cierre. Entre 73.7% y 93.8% de quienes viajan en los distintos estratos indican que nunca han encontrado la ruta fuera de servicio antes de tiempo. No obstante, en las rutas convencionales este problema es más recurrente, el 24.6% mencionó que ocurre algunas veces y el 7.4% indicó que sucede con frecuencia. Las rutas federales también presentan deficiencias en la disponibilidad del servicio al final del día, ya que un 26.3% de las personas usuarias reportó haber enfrentado esta situación algunas veces o frecuentemente.

Tabla 63. Disponibilidad del servicio antes del horario de cierre por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
No, siempre hay servicio hasta el horario indicado	75.1%	82.7%	89.0%	85.5%	93.8%	68.0%	73.7%
Sí, algunas veces	21.6%	13.1%	8.7%	12.1%	6.0%	24.6%	21.3%
Sí, frecuentemente	3.3%	4.2%	2.3%	2.4%	0.2%	7.4%	5.0%

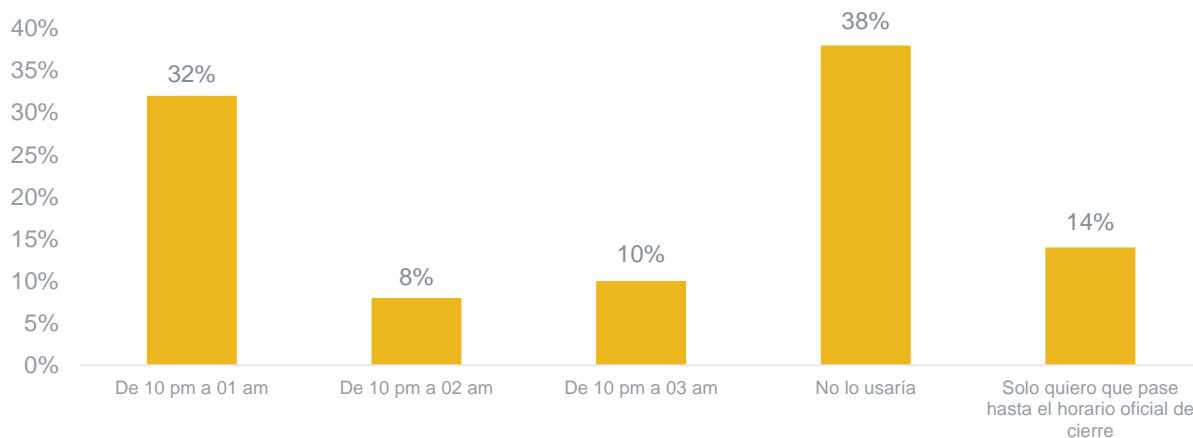
Respecto a la posible implementación de un servicio nocturno, se observa un interés, el 32% preferiría un horario de 10 pm a 1 am y porcentajes menores optarían por horarios más extendidos. No obstante, 38%



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

señaló que no utilizaría este tipo de servicio y 14% indicó que prefiere que el servicio actual cumpla con su horario de cierre oficial. Esto sugiere que, aunque existe demanda, también hay una proporción que no encuentra necesario ampliar la operación nocturna.

Gráfica 93. Preferencias de horario para un servicio nocturno



En general, una proporción importante de personas usuarias no usaría un servicio nocturno, especialmente en rutas federales, con 46.2%, convencionales con 38.8%, y alimentadoras con 40.9%. Aun así, entre quienes sí lo consideran útil, los horarios con mayor preferencia tienden a concentrarse entre 10 pm y 1 am, particularmente para las personas usuarias de líneas de tren, con 41.6%, Mi Macro Periférico, con 31.1%, y rutas convencionales, 30.6%.

Tabla 64. Preferencias de horario para un servicio nocturno por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
De 10 pm a 01 am	26.5%	25.3%	41.6%	24.9%	31.1%	30.6%	25.5%
De 10 pm a 02 am	6.4%	7.2%	10.5%	12.9%	14.9%	5.1%	8.4%
De 10 pm a 03 am	12.3%	13.1%	8.9%	8.8%	18.9%	7.7%	12.9%
No lo usaría	40.9%	38.2%	36.5%	33.2%	34.1%	38.8%	46.2%
Solo quiero que pase hasta el horario oficial de cierre	13.9%	16.2%	2.6%	20.1%	1.0%	17.8%	7.0%

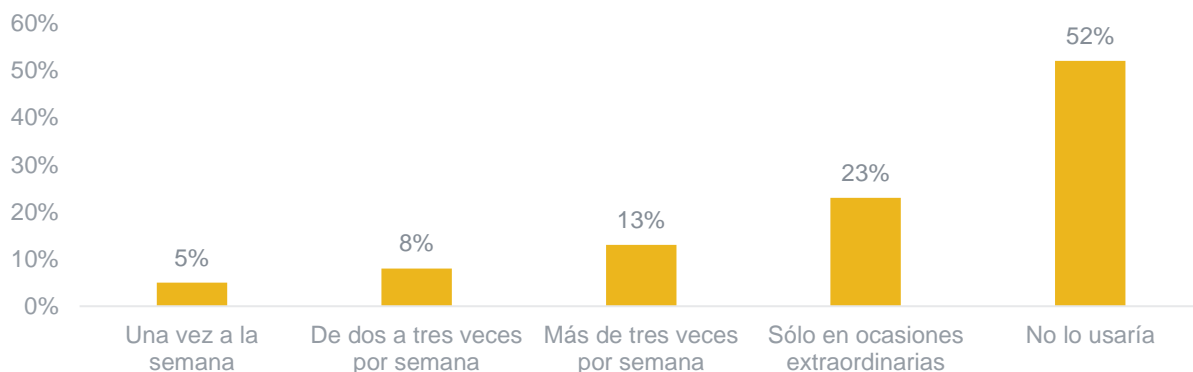
En relación con la frecuencia potencial de uso, quienes sí considerarían utilizar un servicio nocturno muestran patrones variados: 23% lo usaría únicamente en ocasiones extraordinarias, mientras que alrededor de 20% lo emplearía de manera semanal (una o más veces). Esto indica que la demanda sería



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

intermitente y vinculada principalmente a necesidades específicas más que a viajes cotidianos. Por otra parte, la disposición a pagar por este servicio asciende, en promedio, a 18 pesos.

Gráfica 94. Frecuencia potencial de uso para un servicio nocturno



La frecuencia potencial de uso del servicio nocturno difiere entre estratos, pero en todos destaca un grupo mayoritario que no lo usaría, especialmente en rutas convencionales, con 56.9%, alimentadoras, con 55.0%, y Corredor López Mateos, con 54.0%. Aun así, existe un segmento relevante que sí lo usaría ocasionalmente: entre 14.8% y 26.6% lo emplearía únicamente en situaciones extraordinarias, con mayor presencia en rutas federales y líneas de tren.

El uso frecuente, más de tres veces por semana, es minoritario, aunque más visible en Mi Macro Periférico, con 26.9%, y líneas de tren, con 20.4%. En conjunto, la demanda existe, pero sería principalmente ocasional, con variaciones importantes según el tipo de ruta.

Tabla 65. Frecuencia potencial de uso para un servicio nocturno por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
No lo usaría	55.0%	54.6%	39.8%	53.9%	35.1%	57.1%	53.5%
De dos a tres veces por semana	10.0%	10.9%	9.4%	7.2%	10.2%	6.7%	3.9%
Más de tres veces por semana	13.6%	12.5%	20.4%	9.7%	26.9%	8.6%	10.9%
Sólo en ocasiones extraordinarias	15.2%	15.6%	25.8%	20.9%	24.9%	22.9%	26.6%
Una vez a la semana	6.2%	6.4%	4.6%	8.3%	3.0%	4.8%	5.0%



La disposición a pagar por un servicio nocturno varía entre estratos. Las líneas de tren presentan el monto promedio más bajo, de \$15.67, mientras que las rutas federales registran la cifra más alta, de \$29.6. El resto de los sistemas se mantiene en un rango intermedio, entre 16 y 19 pesos, aproximadamente.

Tabla 66. Disposición a pagar para un servicio nocturno por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Disponibilidad a pagar	\$18.30	\$18.40	\$15.67	\$16.92	\$17.00	\$18.70	\$29.67

Los motivos para utilizar un servicio nocturno se concentran en actividades esenciales y recreativas. La razón principal sería regresar a casa, con 46.9%, seguida por actividades de ocio, con 19.3%, y desplazamientos por trabajo, para un 18.3%. También destacan necesidades de salud, con 11.6%, y visitas a familiares o amistades, con 8.8%. Esto muestra que un servicio nocturno sería especialmente útil para personas con horarios laborales extendidos, así como para quienes realizan actividades sociales o familiares por la noche.

Gráfica 95. Motivos para el uso de un servicio nocturno



En todos los estratos, los viajes nocturnos se realizarían principalmente para regresar a casa, con porcentajes que superan el 34% y alcanzan hasta 56% en las rutas federales. El segundo motivo más frecuente es ir al trabajo, especialmente en Corredor López Mateos, con 26.2%, y Mi Macro Periférico, con 25.9%. Las actividades de recreación u ocio destacan en las líneas de tren, con 32.9%, donde este tipo de viajes tiene un peso notablemente mayor que en otros sistemas. En contraste, los motivos médicos son particularmente relevantes en las rutas federales, con 33.1%, lo que sugiere una mayor dependencia de



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

este modo para acceder a servicios de salud. Otros motivos, como compras, trámites o visitas a familiares, presentan variaciones menores entre los distintos sistemas.

En resumen, un servicio nocturno tendría una demanda, pero no universal y su utilidad se centraría en facilitar el retorno seguro a casa, cubrir horarios de trabajo extendidos y apoyar desplazamientos recreativos durante la noche.

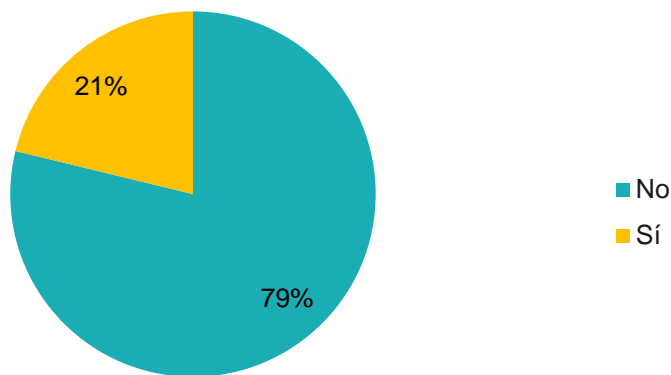
Tabla 67. Motivos para el uso de un servicio nocturno por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Ir a casa	34.4%	48.7%	50.5%	24.7%	44.8%	48.8%	56.0%
Ir al trabajo	22.9%	26.2%	14.5%	12.6%	25.9%	17.0%	16.8%
Atender asunto de trabajo	5.4%	7.2%	2.3%	0.5%	2.0%	5.4%	5.0%
Escuela / Estudio	1.3%	1.7%	1.3%	1.9%	2.0%	2.3%	3.1%
Compras/centros comerciales- mercados	2.8%	1.9%	5.6%	2.9%		3.9%	1.7%
Llevar o recoger a alguien	2.6%	3.1%	1.8%	0.5%	2.0%	2.2%	5.9%
Médico / motivo de salud/ farmacias	14.4%	12.0%	5.6%	11.8%	7.7%	13.0%	33.1%
Deportivos	0.5%	0.8%	1.3%	0.3%	1.5%	0.3%	
Recreación u ocio (cafeterías / bares / otros)	10.5%	16.4%	32.9%	17.7%	18.9%	17.4%	16.5%
Visitar personas familiares o amigas	9.0%	10.0%	9.4%	6.7%	3.2%	9.6%	13.7%

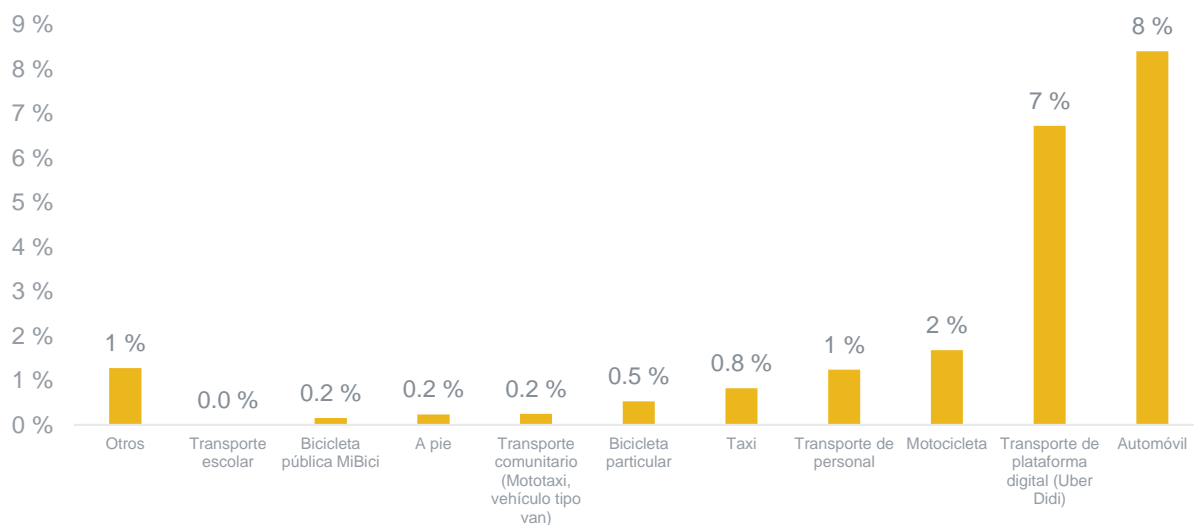
Por otra parte, el 79% de las personas usuarias no utilizaba otro modo de transporte antes de comenzar a viajar en transporte público para su trayecto actual. Entre el 21% de quienes sí empleaban otro medio, predominó el uso del automóvil con 8%, seguido por servicios de plataforma digital como Uber o Didi con 7%. Otros modos, como motocicleta, bicicleta o taxi, aparecen mencionados, pero con porcentajes menores.

Gráfica 96. Uso previo de otros modos de transporte

## Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público



Gráfica 97. Modo de transporte utilizado antes del transporte público



En todos los estratos, la mayoría indica que no acostumbraban usar otro medio, siendo más alto en las rutas federales, con 88% y en líneas de tren, con 84.4%. En contraste, entre quienes sí usaban previamente otro modo, con la mayor proporción destaca Mi Macro Periférico, con 27.1%. Esto sugiere que, para la mayoría, el modo de transporte que utilizan hoy es su opción habitual desde antes.

Tabla 68. Uso previo de otros medios de transporte por estrato

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
No	80.7%	76.0%	84.4%	81.0%	72.9%	78.6%	88.0%
Sí	19.3%	24.0%	15.6%	19.0%	27.1%	21.4%	12.0%

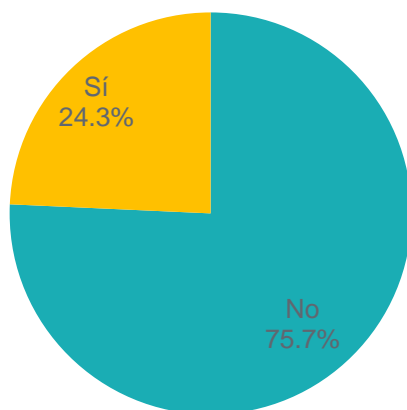


## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

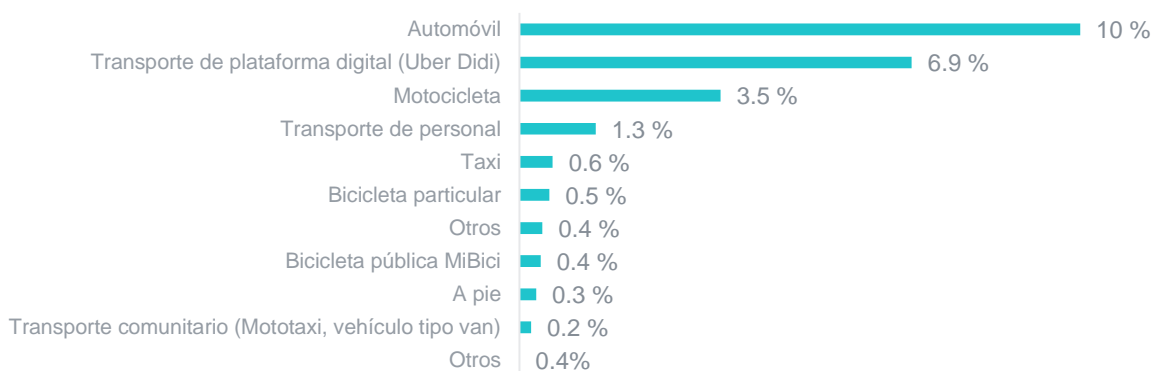
Sin embargo, una cuarta parte de las personas usuarias ha considerado cambiar el transporte público por otro medio, mientras que la mayoría, el 76%, no lo ha contemplado. Entre quienes sí han pensado en sustituirlo, las alternativas más mencionadas son el automóvil, con 10%, las plataformas de transporte tipo Uber o Didi, con 6.9% y la motocicleta, con 3.7%. En menor medida se mencionan opciones como caminar, la bicicleta particular o MiBici, y otros medios como taxis o transporte comunitario. Por lo tanto, aunque la mayor parte de las personas sigue dependiendo del transporte público, existe un segmento que explora alternativas.

Gráfica 98. Intención de cambiar a otro medio de transporte

¿Ha pensado en usar otro medio de transporte en lugar del transporte público?



Gráfica 99. Medio de transporte que usaría en lugar del transporte público



La mayoría de las personas usuarias no ha pensado en cambiar de modo de transporte, aunque la proporción varía según el estrato.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

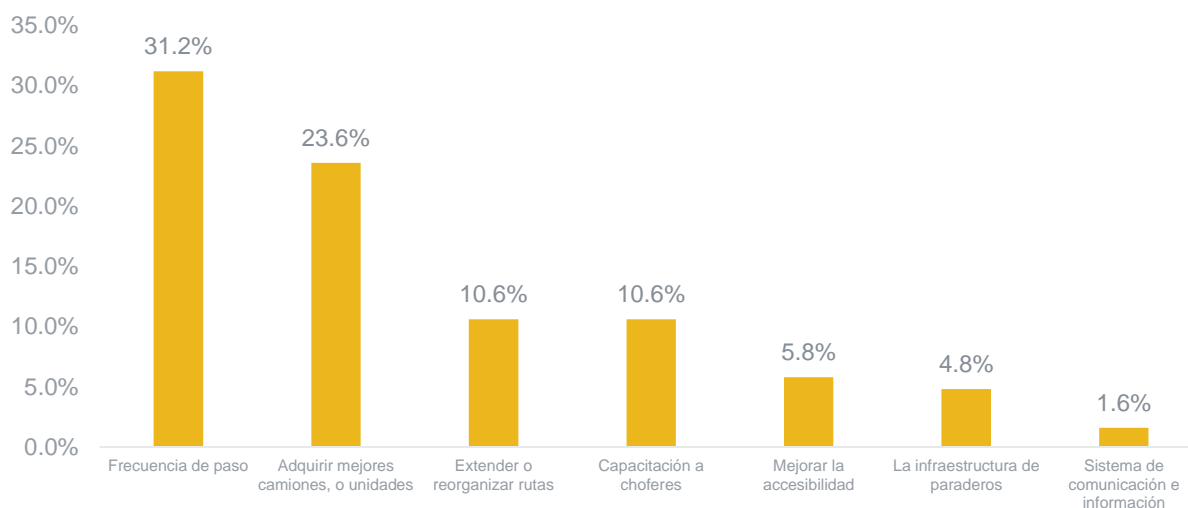
La mayoría de quienes usan cada tipo de servicio afirman que no consideran sustituir el transporte público, especialmente quienes utilizan líneas de tren, con un 84.2%, Mi Macro Periférico, con 79.1% y Mi Macro Calzada, con 78.6%. Por el contrario, el 27.3% de quienes usan las rutas convencionales sí ha contemplado usar otro medio, lo que refleja una mayor insatisfacción o búsqueda de alternativas en ese segmento.

Tabla 69. Intención de cambiar a otro medio de transporte

	Alimentadoras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencionales	Rutas federales
Sí	23.7%	24.2%	15.8%	21.4%	20.9%	26.8%	21.6%
No	76.3%	75.8%	84.2%	78.6%	79.1%	73.2%	78.4%

Finalmente, se les preguntó a los usuarios qué es lo más importante a mejorar del transporte público, el 31% coincide que es la frecuencia del paso, seguido de adquirir mejores camiones mencionado por el 24%.

Gráfica 100. Prioridades de mejora en el transporte público



El 31% coincide que es la frecuencia de paso, seguido de adquirir mejores camiones mencionado por el 24%.

En la respuesta de “otro”, se registró un porcentaje de 12%, las categorías que tuvieron mayores menciones son:

- Limpieza y comodidad
- Costo/ tarifas
- Servicio en general
- O menciones indicando, que todo está bien.



## Encuesta de Satisfacción a **Usuarios del Transporte Público**

A partir de los datos, se observa que la prioridad de mejora varía entre estratos, pero hay patrones recurrentes. En casi todas las rutas, el aspecto más mencionado es aumentar la frecuencia de paso, especialmente en rutas federales 48.5%, Corredor López Mateos 50.7%, Mi Macro Calzada 42.6% y Mi Macro Periférico 43.0%. También aparece la necesidad de adquirir mejores camiones o unidades, sobre todo en líneas de tren 30.1% y en rutas convencionales 23.5%. En rutas convencionales destaca la capacitación a choferes 14.5%.

Tabla 70. Prioridades de mejora en el transporte público por estrato

	Alimenta- doras	Corredor López Mateos	Líneas de tren	Mi Macro Calzada	Mi Macro Periférico	Rutas convencio- nales	Rutas federales
Adquirir mejores camiones, o unidades	21.6%	11.4%	30.1%	17.7%	23.1%	23.8%	18.2%
Capacitación a choferes	6.7%	7.0%	4.6%	3.8%	3.5%	14.5%	5.9%
Extender o reorganizar rutas	9.5%	16.4%	10.2%	5.4%	5.5%	11.9%	4.8%
Frecuencia de paso	41.9%	50.7%	26.3%	42.6%	43.0%	26.8%	48.5%
La infraestructura de paraderos	2.3%	2.8%	4.1%	2.4%	4.2%	5.7%	3.6%
Mejorar la accesibilidad	3.9%	5.3%	12.8%	8.3%	3.2%	4.8%	7.0%
Sistema de comunicación e información	1.0%	1.9%	1.8%	1.6%	2.2%	1.6%	1.1%
Otro	13.1%	4.5%	10.2%	18.2%	15.2%	11.0%	10.9%

# 4. Conclusiones

A continuación se presenta una recopilación descriptiva y técnica de los hallazgos más relevantes de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Transporte Público 2025, basada estrictamente en los datos de las fuentes.

## Perfil sociodemográfico y hábitos de uso:

- El **53%** de las personas usuarias se identifica como mujer, el **44%** como hombre y el 1.7% como persona no binaria. Los grupos de edad más numerosos son los de **18 a 24 años, con 24%**, y **25 a 34 años, con 22%**.
- El **38%** trabaja en el sector privado y el **21%** son estudiantes. Respecto a la escolaridad, el **39%** cuenta con educación media superior y el **25%** con licenciatura.
- Los principales motivos de traslado son **ir a casa, para el 33%**, e **ir al trabajo, para el 26%**. Los usuarios utilizan el sistema un promedio de **5 días a la semana**.
- El **55%** utiliza **tarjetas de prepago** en sus distintas modalidades, mientras que el **45%** emplea **efectivo**. En las rutas federales, el uso de efectivo se eleva al 93.3%.

## Evaluación operativa y de infraestructura:

- El servicio de transporte recibió una **calificación promedio de 4.02** sobre una escala de 5. Por estrato, las **líneas de tren obtuvieron la media más alta, con 4.39**, mientras que las **rutas federales obtuvieron la más baja, con 3.62**.
- La cercanía de la parada al origen fue calificada con 4.07, pero la **disponibilidad de unidades (frecuencia de paso) registró un promedio menor, de 3.43**. En las rutas alimentadoras y federales, este indicador de frecuencia descendió a 2.77 y 2.70, respectivamente.
- Las estaciones y terminales tienen calificaciones de **4.12 y 4.08**, mientras que la **calidad de las banquetas en los trayectos cotidianos obtuvo un promedio de 3.21**.
- La atención del conductor fue calificada con un **promedio de 4.21**, y su desempeño en la conducción con **4.29**.

### Dinámicas de movilidad:

- El número promedio de modos de transporte utilizados para llegar a un destino es de **2.16**. El **63%** de los usuarios realiza al menos un transbordo.
- El **63%** de los encuestados señaló el **tiempo de espera** como el factor más relevante al cambiar de unidad, seguido por la seguridad en el punto de transferencia (33%).
- El **60%** de los usuarios afirma que el **transporte público es la única opción** disponible para realizar sus desplazamientos.
- El **46%** de los usuarios considera difícil viajar con **bultos o bolsas de mandado**. Asimismo, el **34%** calificó como "muy difícil" viajar con **acompañantes** bajo su cuidado (infantes, adultos mayores o personas con discapacidad).

### Seguridad y quejas:

- El **93%** reportó no haber sido víctima de robo en el último año. Sin embargo, el **11%** de las personas usuarias reportó haber sufrido **acoso sexual** en las rutas, siendo los pasajeros hombres los principales agresores identificados (8.7%).
- Solo el **5%** de los usuarios ha presentado una queja en los últimos 12 meses. De este grupo, el **3%** no obtuvo respuesta y solo el 0.5% reportó que hubo una sanción y el problema no se repitió.

### Evaluación general y expectativas:

- El sistema de transporte recibe una valoración de **4.02 puntos sobre una escala de 5**. Este puntaje se sustenta en que el **76.1%** de los usuarios otorga una calificación aprobatoria de 4 o 5.
- La satisfacción no es uniforme. Existe una brecha de **0.77 puntos** entre el estrato mejor evaluado (**Líneas de tren con 4.39**) y el de menor puntaje (**Rutas federales con 3.62**).
- Mientras el **60%** de la población usa el transporte porque es su **única opción disponible**, en los sistemas masivos como el tren la motivación principal es la **rapidez, con un 82.4%**.
- El **57%** de las personas usuarias consideró que el **servicio de su ruta se mantiene igual** que el año pasado. Por otro lado, un **17%** percibió una mejora en el sistema, mientras que un **13%** opinó que el **servicio ha empeorado**.
- El **72%** de las personas usuarias desconoce que la **tarifa está subsidiada** por el gobierno.
- La principal demanda de las personas usuarias es incrementar la **frecuencia de paso, para 31%**, seguida de la adquisición de **mejores unidades, para 24%**.

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios del Transporte Público

en el Área Metropolitana de Guadalajara

Noviembre 2025

## Reporte de resultados

