



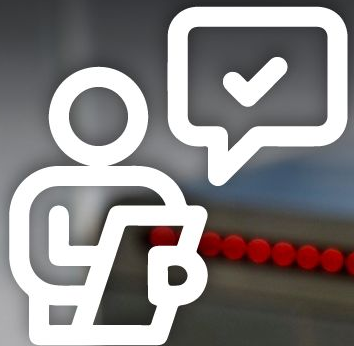
Jalisco
GOBIERNO DEL ESTADO



Transporte

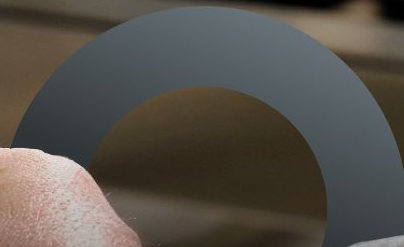


**Coordinación de
Gestión del Territorio**
GOBIERNO DE JALISCO



Encuesta de satisfacción a usuarios del transporte público

en el Área Metropolitana de Guadalajara






Al comenzar nuestro Gobierno, recibimos un transporte caótico como resultado de proyectos aislados, desvinculados e incompletos de administraciones anteriores.

Por ello, **nos dimos a la tarea de articular, ordenar y conectar todos los medios de transporte** en el estado bajo la política integral que lleva por nombre Mi Movilidad, con el objetivo de lograr **un solo sistema interconectado, eficiente y de calidad.**





De esta manera, **Jalisco se convirtió en el primer estado del país en contar con un sistema de transporte público integrado** que permite la conexión unificada entre las diferentes modalidades de transporte no solo en la metrópoli capital, sino también en las principales ciudades del estado: Puerto Vallarta, Ciudad Guzmán, Lagos de Moreno y Tepatlán de Morelos. **En una lógica de conexión regional, integrada y sostenible.**

An aerial, night-time photograph of a city, likely Los Angeles, showing a multi-lane highway with traffic. In the background, a prominent hill with several tall antennas or towers on top is visible against a dark sky. The overall image has a blue-grey tint.

A 4 años de distancia, los cambios han sido notables y por las calles se pueden observar las mejoras tangibles del reordenamiento y rectoría del transporte público.

Con ello dignificamos la experiencia de las y los usuarios, y **garantizamos el derecho fundamental de una movilidad** de calidad, eficiente y segura.



**Acciones para transformar de fondo
el transporte público de Jalisco**



Mi Transporte

El **Modelo Integrado de Movilidad**, del cual se desprenden las diferentes modalidades de transporte, tanto colectivo (Mi Transporte) como masivo (Mi Tren y Mi Macro), ha ido avanzando en el **cumplimiento de las etapas que nos propusimos** para este sexenio:



Renovación de flota

1,564 unidades renovadas

946 millones invertidos

19.6 % en reducción de CO2e



Tarjeta Mi Movilidad

54 % del total de viajes se realizan con tarjeta

104 mil transacciones de recarga al mes

Más de mil puntos de recarga en el AMG



Línea 3 de Mi Tren

21.5 km de extensión.

Más de **130 mil** usuarios movilizados al día



Mi Transporte Eléctrico

Más de 6.5 millones de pasajeros transportados

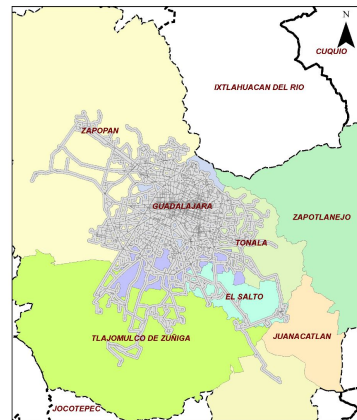
Más de **9 mil usuarios** diarios en sus dos vías (Aeropuerto y CUTonalá).

Reducción de **75 ton de CO2** desde su inauguración en julio de 2021

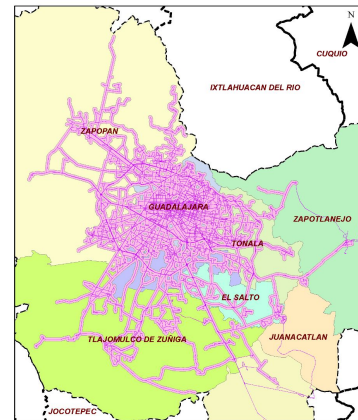


Mi Macro Periférico

300 mil viajes diarios
154 % crecimiento de la red de transporte masivo
10 mil ton en reducción de CO2e



2018



2023



Ampliación de cobertura

25 % de crecimiento de cobertura del 2018 a la fecha
71 mil hectáreas de servicio, ampliando lo establecido en el mapa base



Tarifa sin aumento durante el resto de la administración

Se creó el **Fondo de Apoyo para los Usuarios del Transporte Público** con 500 mdp para subsidiar con 50 centavos la tarifa y amortiguar el impacto inflacionario en la cartera de la gente.

Inversión asignada a proyectos de transporte durante la administración



AÑO	PROGRAMA	PRESUPUESTO
2019	Sistema de recaudo	310 mdp
2020	Renovación de flota	594 mdp
2021	Renovación de flota	100 mdp
2022	Renovación de flota	252 mdp
2023	Renovación de flota	630 mdp
2023	Fondo de Apoyo para los Usuarios del TP (50 cts).	500 mdp
TOTAL		2 mil 386 mdp

... y todavía no terminamos

- **Línea 4** → 30 % de avance
- Modernización de **Línea 1** → 15 % de avance
- Proyecto de ampliación **Línea 1** hacia Tlajomulco → proyecto ejecutivo, diciembre 2023
- Sistema **BRT Carretera a Chapala** → proyecto ejecutivo diciembre 2023
- **Renovación** del 100 % de la **flota** de transporte → Diciembre 2023.
- **Nuevas rutas** del sur AMG → Noviembre 2023
- Proyecto de ampliación de **Línea 3** salida a Colotlán → Agosto 2024
- Modernización de **Mi Macro Calzada** → Marzo 2024
- Ampliación de **MiBici** → Noviembre 2023
- Transición hacia **rutas urbanas** Chapala y Zapotlanejo → Septiembre 2024



Principales resultados de la encuesta 2023

Características técnicas del muestreo

La encuesta se realiza de forma periódica, conforme lo establecido en la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco.

El cuestionario fue previamente validado por el Observatorio Ciudadano de Movilidad y Transporte..

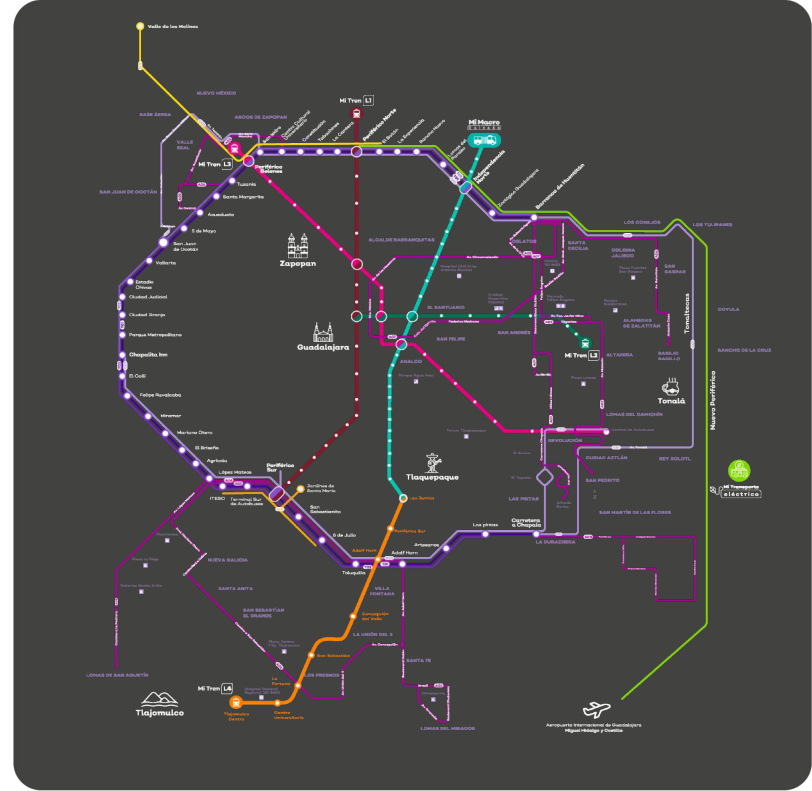


Universo de estudio	Personas usuarias del transporte público de 16 o más años de edad en el AMG.
Muestra global	Tamaño del universo de estudio: 2,234,202 Tamaño de la muestra: 2,502 Nivel de confianza: 95% Margen de error: $\pm 2.5\%$
Periodo de aplicación	Del 23 de enero al 5 de febrero de 2023, únicamente en días entre semana.
Técnica de aplicación	Cara a cara, a bordo de las unidades del transporte público

Definición de estratos

Se realizó una sub clasificación por sistema de transporte para poder tener información detallada de cada uno de ellos, particularmente de Mi Macro Periférico:

1. Líneas de **Mi Tren**
2. Troncal de **Mi Macro Calzada**
3. Troncales y Complementarias de **Mi Macro Periférico**
4. Rutas convencionales (**Troncales y Complementarias**)
5. Alimentadoras de Transporte Masivo (**Alimentadoras de Mi Macro Calzada, Alimentadoras de Mi Macro Periférico y SITREN**)



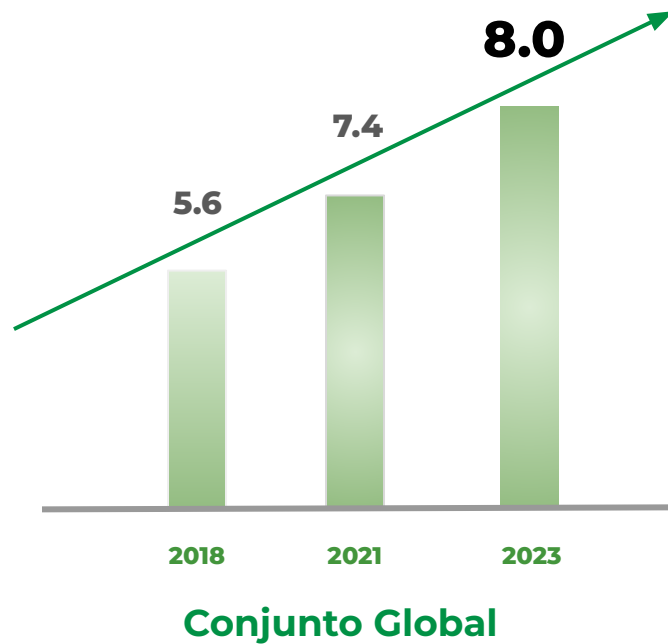



Jalisco aprueba su transporte público

Calificación de usuarios

8

Histórico de calificaciones generales



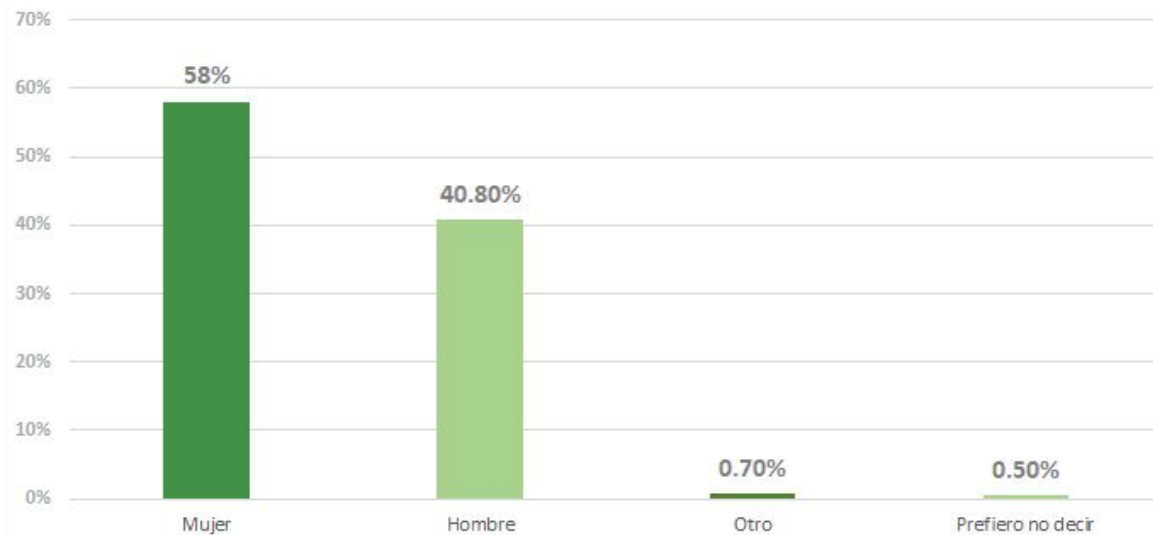
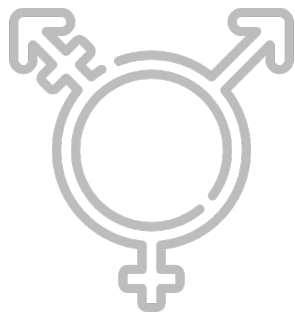


La transformación de nuestro sistema de transporte ha generado un incremento en la demanda de usuarios de un

37 %

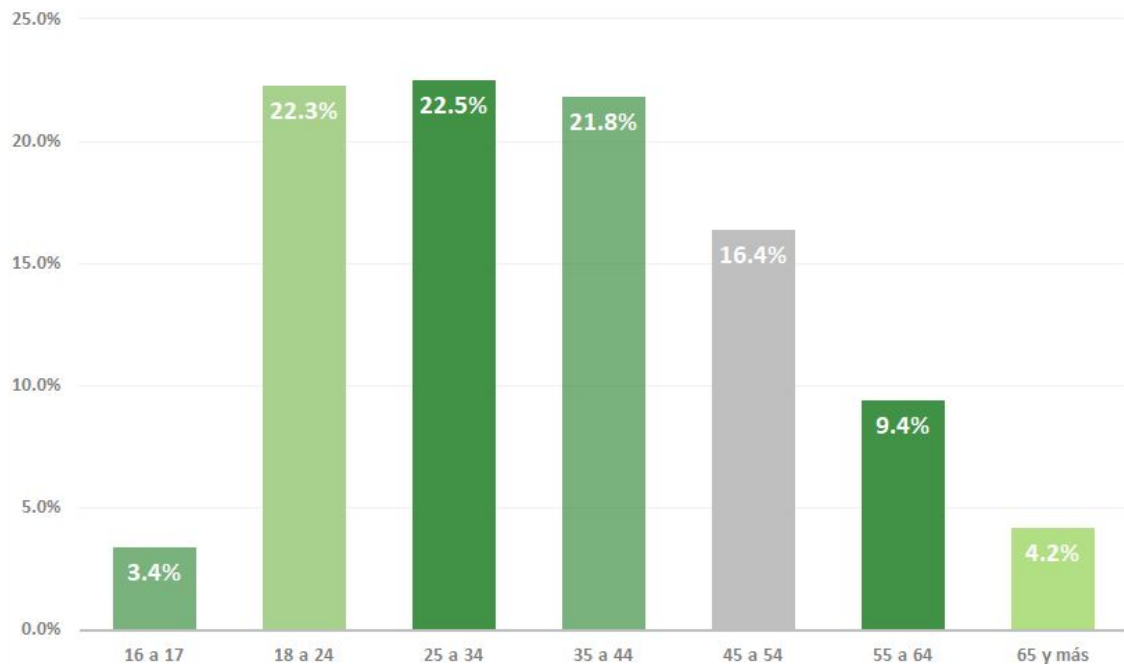
Perfil de las personas usuarias por género

La mayoría de usuarios del transporte público son mujeres.



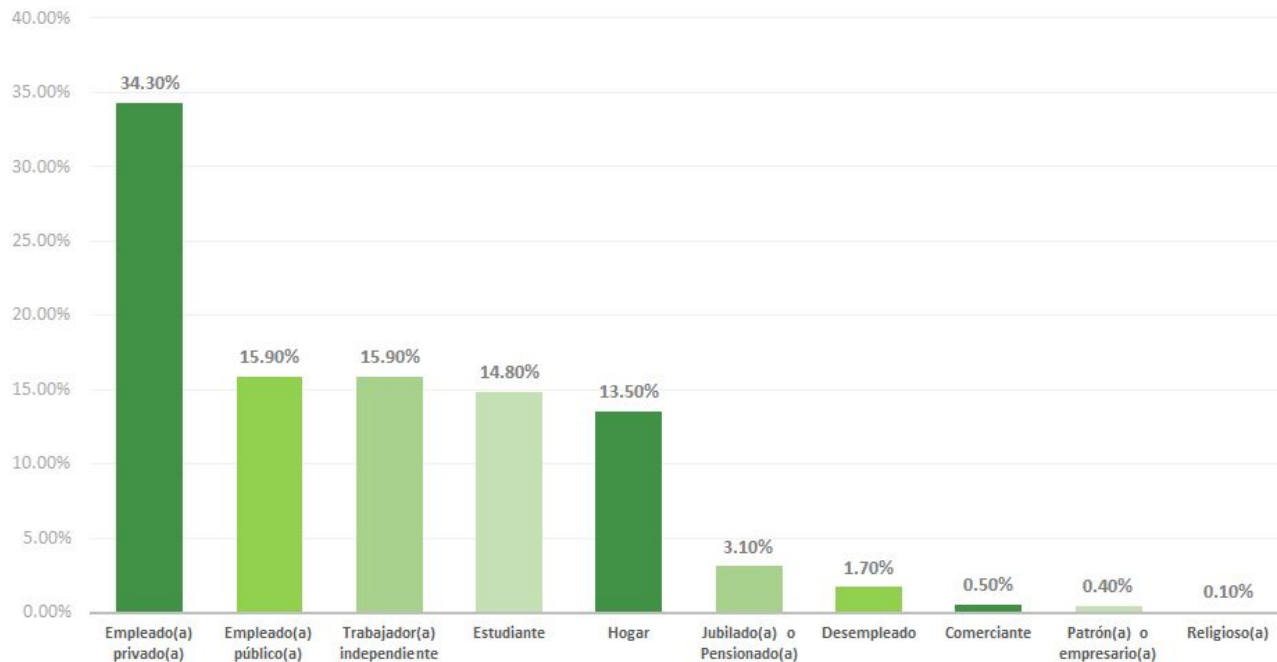
Perfil de las personas usuarias por edad

El **67 %** de las personas que usan el transporte público en el AMG tienen **entre 18 y 44 años de edad**.



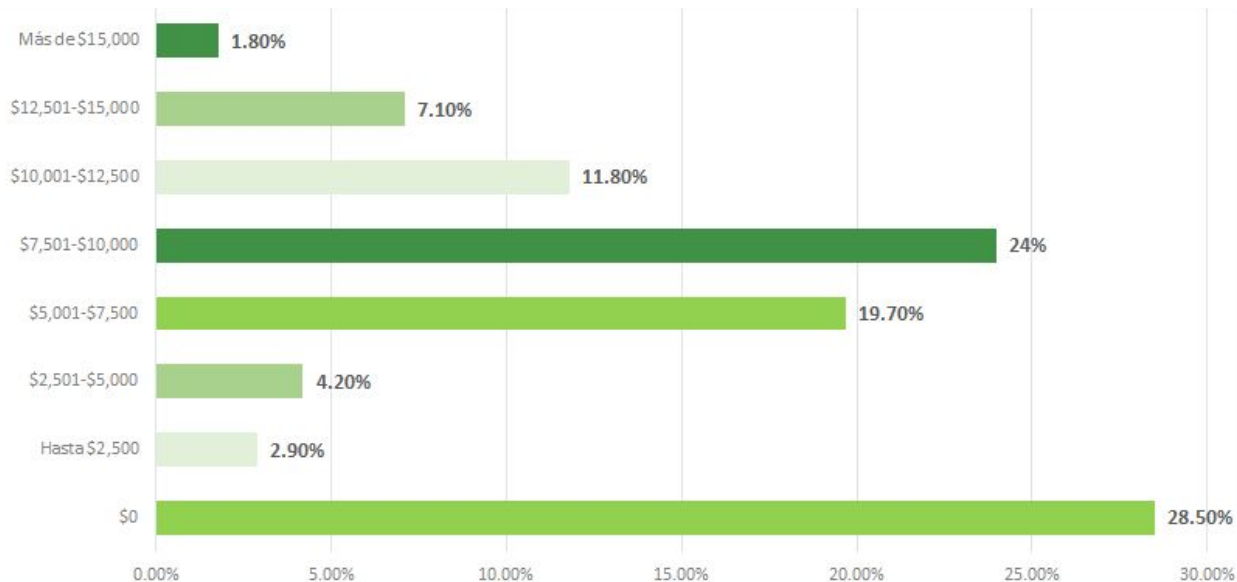
Perfil de las personas usuarias por ocupación

El **79.6 %** de las personas usuarias del transporte público **tienen empleo**, y el **14.8 %** corresponde a **estudiantes**.

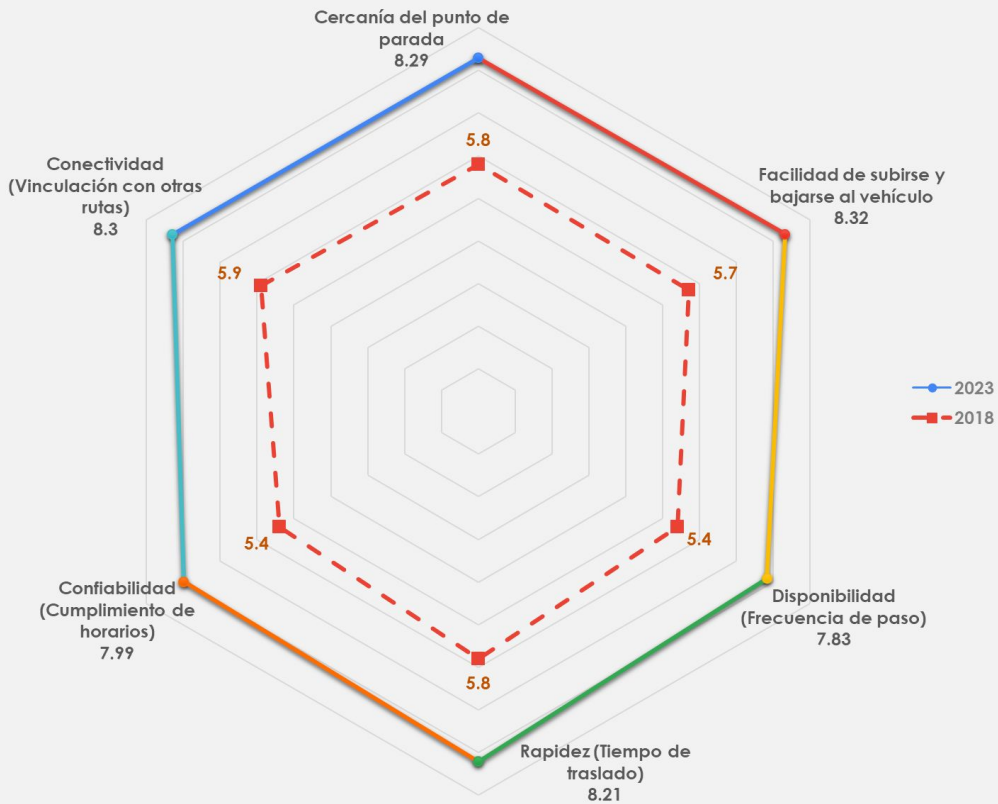


Perfil de las personas usuarias por ingresos promedio mensuales

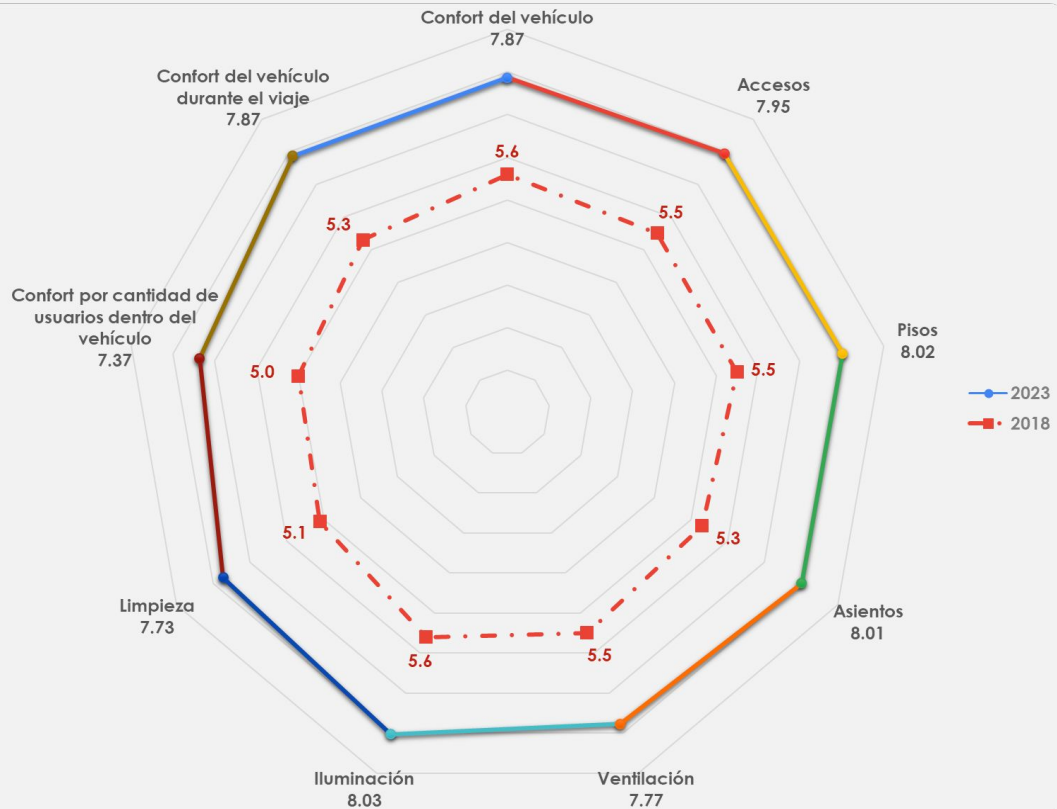
El **28.5 %** de las personas usuarias al transporte público del AMG **reportó no tener ingreso**, el **62.6 %** percibe hasta tres salarios mínimos mensuales.



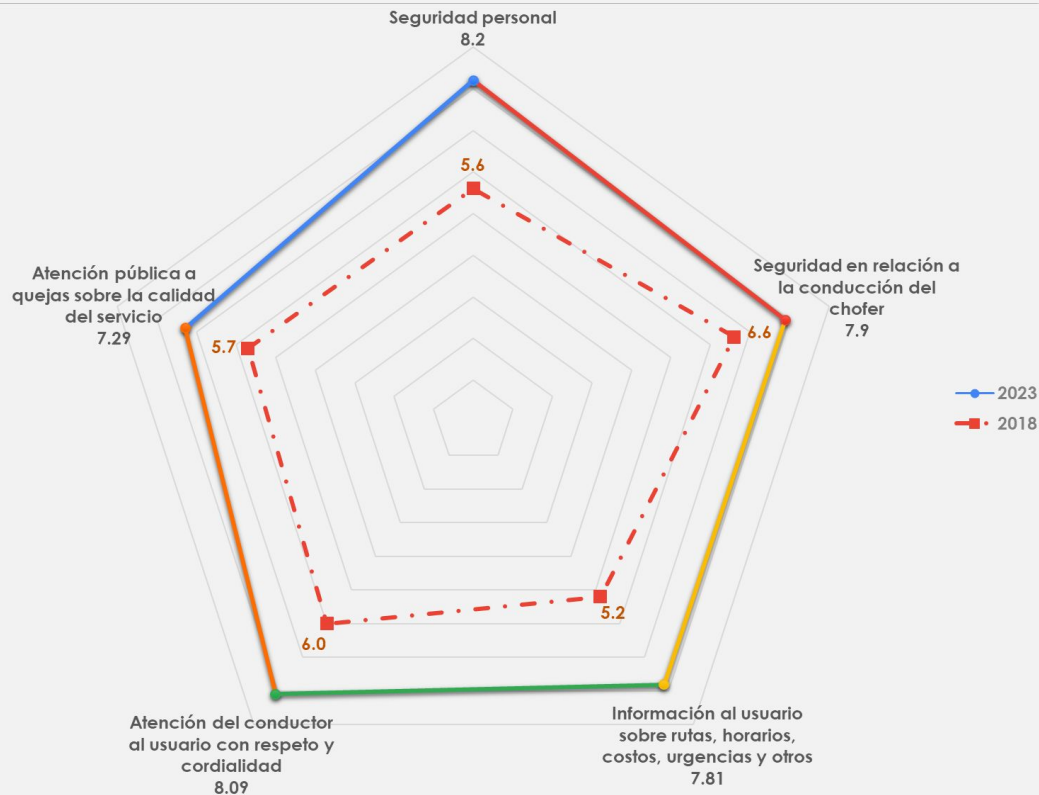
Calificación promedio de la calidad del servicio respecto a la **accesibilidad**



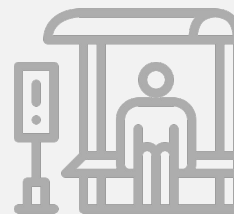
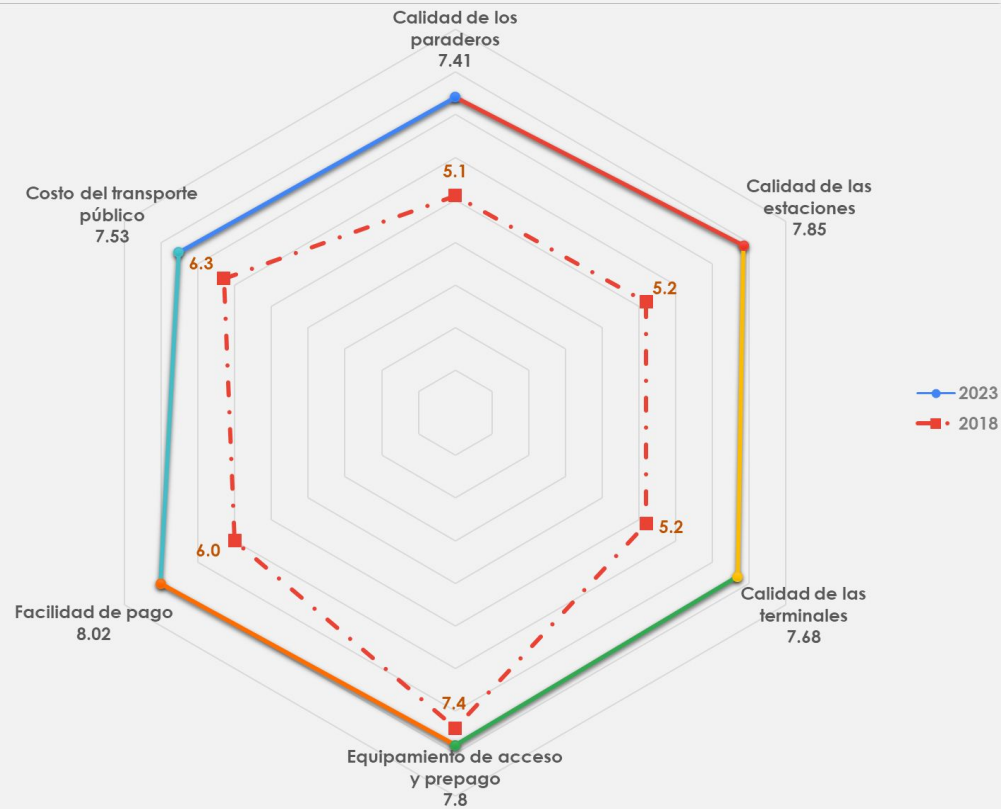
Calificación promedio de la calidad del servicio respecto al **confort**



Calificación promedio de la calidad del servicio respecto a la **seguridad y atención**



Calificación promedio de la calidad del servicio respecto a la **infraestructura**



Calificación promedio de la calidad del servicio respecto a los elementos de accesibilidad universal

En el caso de elementos de accesibilidad universal, más del 17% de las personas entrevistadas respondieron “No sé” a la evaluación de Placas Braille, Asientos de talla baja y Pantalla 0





Principales hallazgos

1.



La calificación general del transporte público **mejoró 43 %**,
pasó de 5.6 en 2018 a 8 en 2023.

2.



El mayor incremento de calificación es para las líneas de **Mi Tren, que pasaron de 8.2 en 2021 a 8.8.**

3.



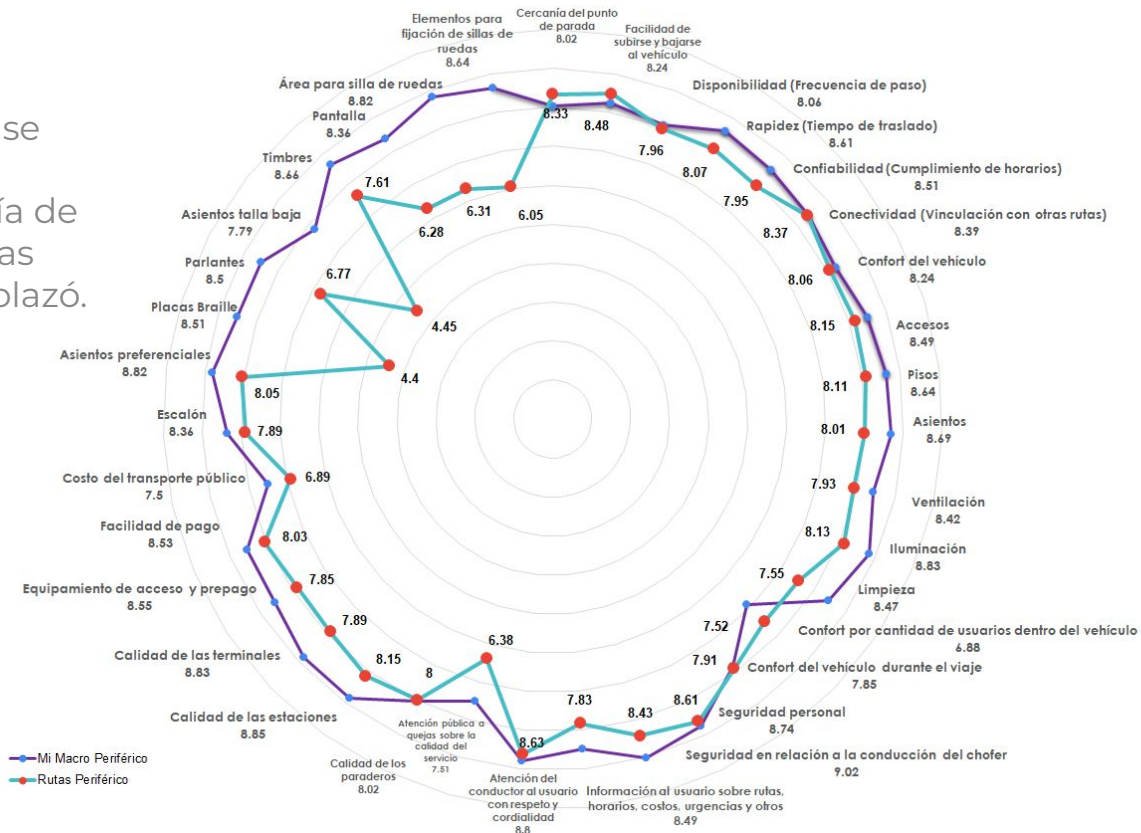
Mi Macro Calzada es el único sistema que disminuyó marginalmente su evaluación, pasando de 7.10 en la encuesta anterior a 7.03.

4.

Mi Macro Periférico vs. rutas anteriores en Periférico

Es la **primera ocasión** en la que se evalúa **Mi Macro Periférico**, mostrando mejoras en la mayoría de los rubros en comparación con las rutas convencionales que reemplazó.

Sistema	Evaluación general
Mi Macro Periférico	8.39
Rutas Anteriores (2018)	5.6



5.

El **tiempo de espera promedio**, que está relacionado con la frecuencia del transporte, pasó de 10 minutos 54 segundos a 11 minutos 54 segundos.

6.

El **tiempo de viaje promedio** pasó de 38 minutos 48 segundos a 47 minutos 18 segundos. Este dato puede estar relacionado con la ampliación de cobertura de las rutas.

7.

El promedio de rutas que se toma para completar un viaje es **1.44, muy similar** a los **1.47** de la encuesta aplicada en el 2021.

8.

Las personas que viajan de **lunes a sábado incrementaron** en un **37%**, es decir, se infiere que hay más personas usando el transporte público.



9.

El trato de las personas conductoras cambió.

Cada vez son menos las personas que declaran sufrir maltrato físico por parte de los choferes, pasando de un **2.3 %** en 2021 a un **1 %** en la última encuesta.



10.

Los viajes para acudir a la **escuela** aumentaron significativamente **a más del doble (6.3 %** comparado con **2.7 %** en 2021).

11.

Con base en datos de edad, ingresos y dependientes económicos, se presume que la mayor población de mujeres que usa el transporte público son **jóvenes estudiantes sin dependientes económicos y de bajos ingresos.**

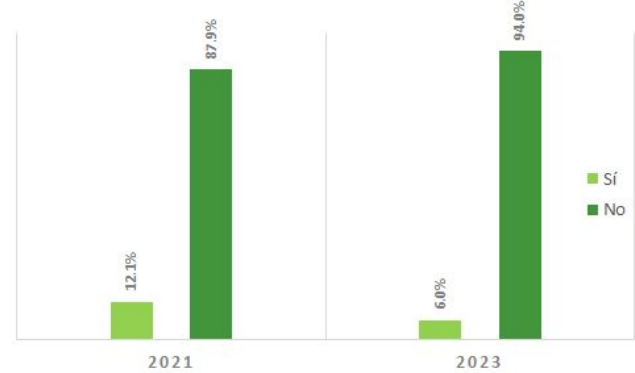


Seguridad y victimización

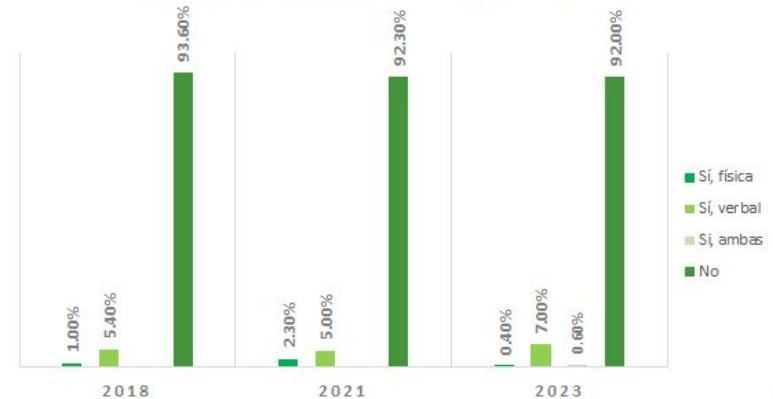
- El **6%** de las personas dice haber sido **víctima de un delito** en el transporte público. En el 2021 era 12.1%
- El delito más común es el robo de celular.



VÍCTIMAS DE DELITO

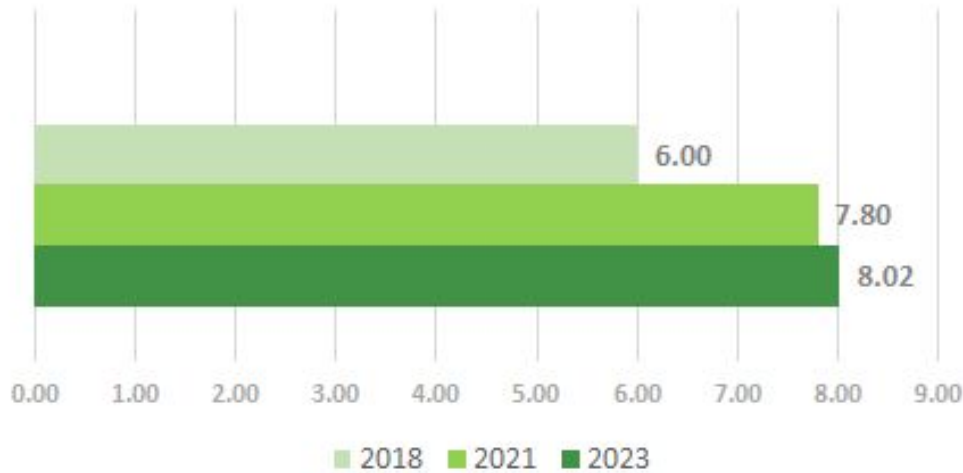


MALTRATO POR PARTE DEL CHOFER



Sistema de recaudo

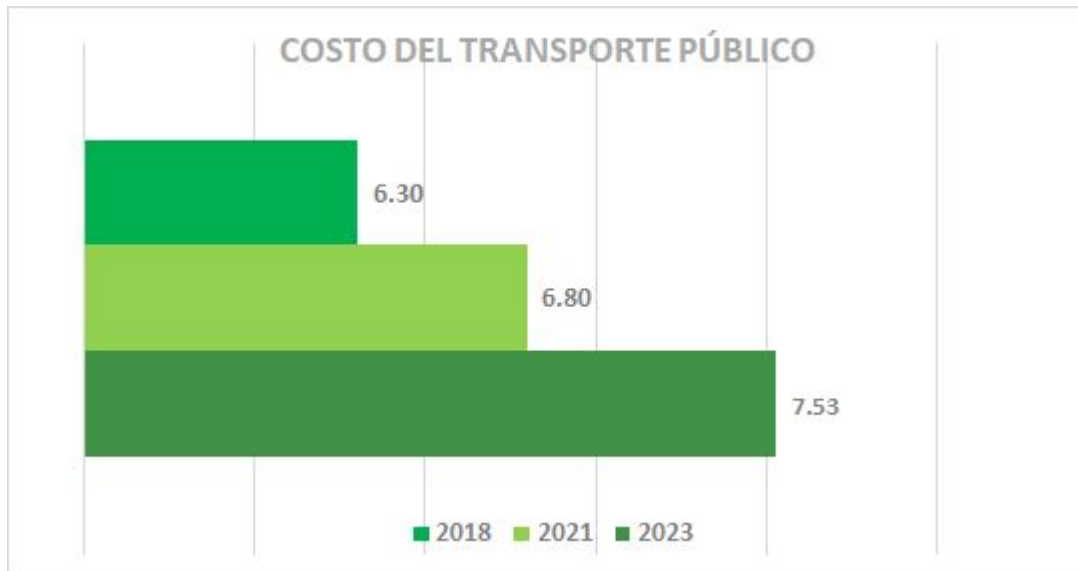
FACILIDAD DE PAGAR



La calificación sobre la facilidad para pagar el transporte mejoró en 36.7 % respecto al 2018.

En este periodo Gobierno de Jalisco logró la unificación del sistema de pago, a través de la tarjeta Mi Movilidad.

Relación calidad - servicio

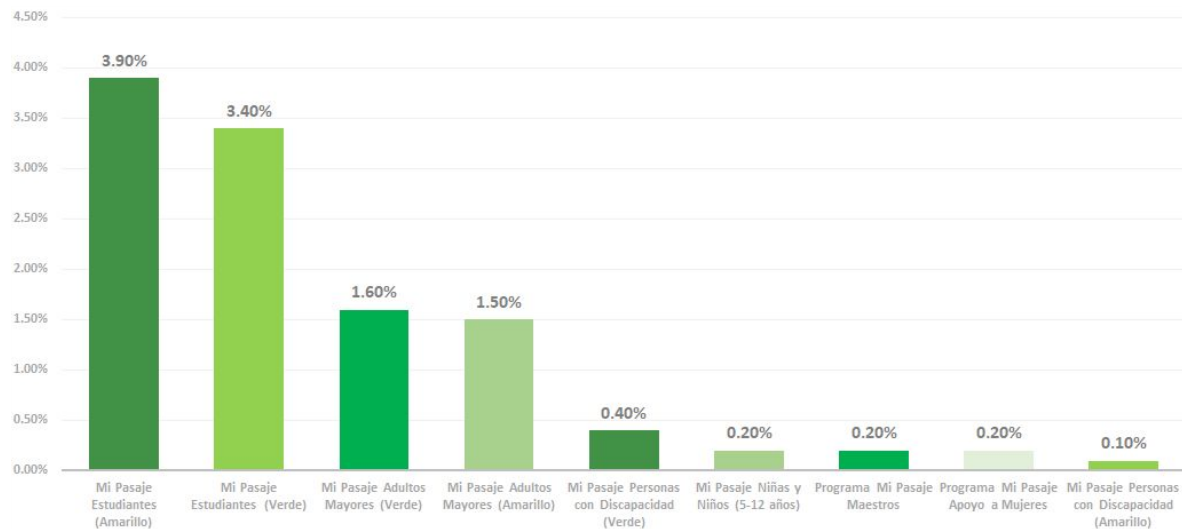


Los usuarios expresan mayor conformidad respecto al costo de transporte público.

El nivel de aprobación creció 20% entre 2018 y 2023.

Perfil de las personas usuarias por tipo de apoyo al transporte

15 % de las personas usuarias reciben un **subsidio focalizado** para hacer uso del transporte público. Esto equivale a uno de cada 6.



Propuestas de mejora



Las preferencias y propuestas de mejora revelan necesidades identificadas en:

La frecuencia de paso de los vehículos.

Certezas en puntos de parada y horarios de paso.

Mejores paraderos.

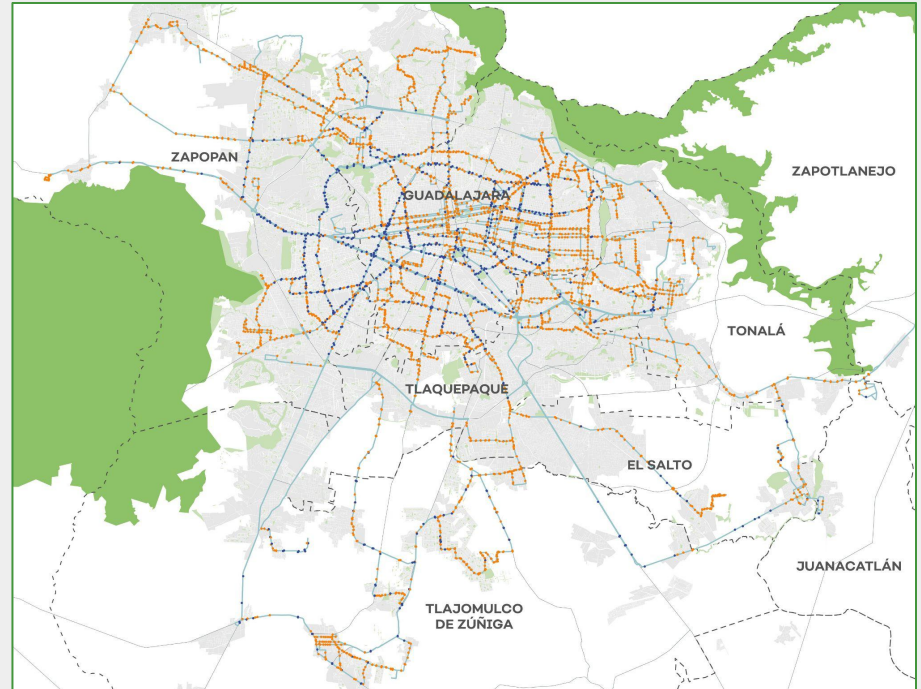


Acciones para seguir mejorando

Plan de intervención de puntos de parada de transporte público

Existen **12,441** puntos de parada de transporte público en el AMG

De acuerdo a criterios de demanda, se propone un **plan de 4 etapas** de intervención para atender **10,307 puntos** que requieren mejoras.



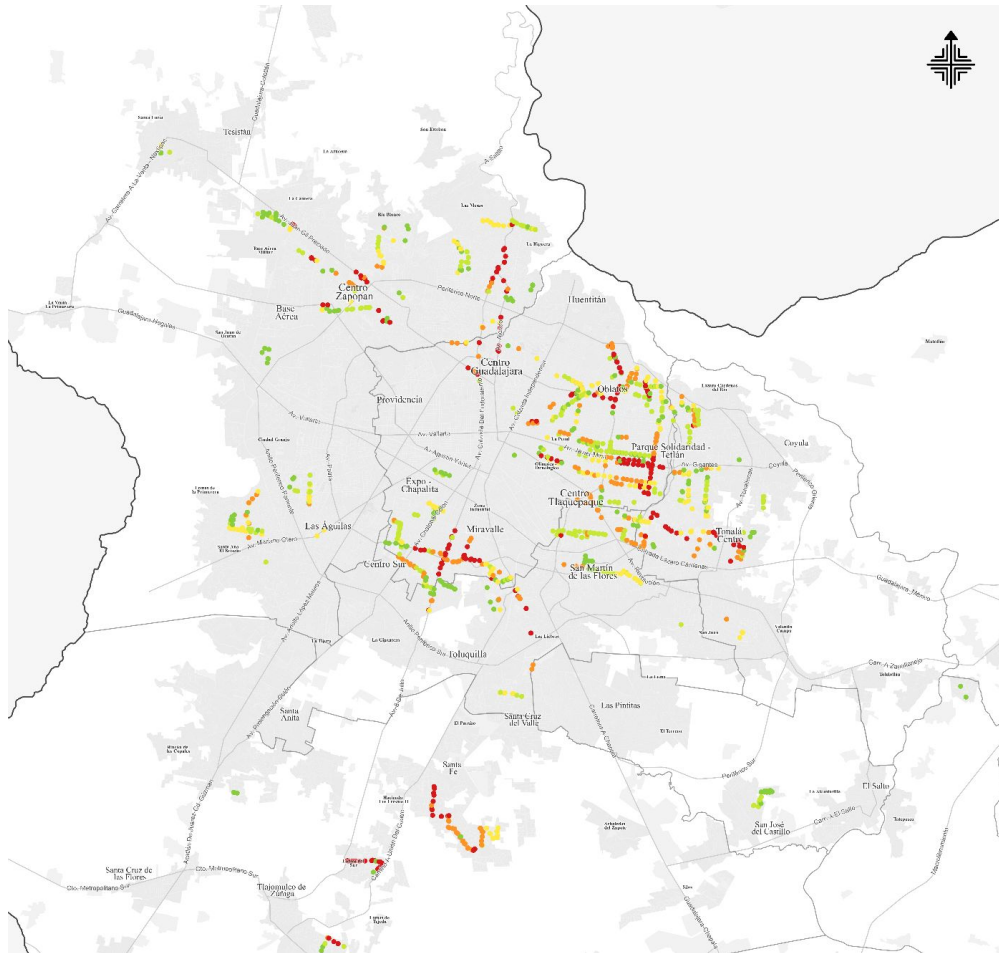
Plan de intervención de puntos de parada de transporte público

Primera etapa	Más de 5 rutas	4-5 rutas	3 rutas	2 rutas	1 ruta	Total por etapa
Alta demanda	186	211	198	276	219	1,090
Sin elementos						
Alta población						
Segunda etapa						
Alta demanda	386	209	148	234	179	1,156
Sin elementos						
Baja población						
Tercera etapa						
Sin elementos	209	362	398	854	1,670	3,493
Alta población						
Cuarta etapa						
Sin elementos	598	459	451	904	2,156	4,568
Baja población						
					TOTAL	10,307

* Alta población: Concentración mayor a 5mil personas en un radio de 400 m.

* Baja población: Concentración menor a 5mil personas en un radio de 400 m.

Fuente: IMEPLAN, 2021.



Primera etapa de intervención puntos de parada de transporte público en el AMG

Elaborado con base en:

- Paradas con alta demanda
- Carencia de señalización y mobiliario
- **Población mayor a 5 mil habitantes** en un radio de 400 m.
- Cantidad de rutas que atienden las paradas

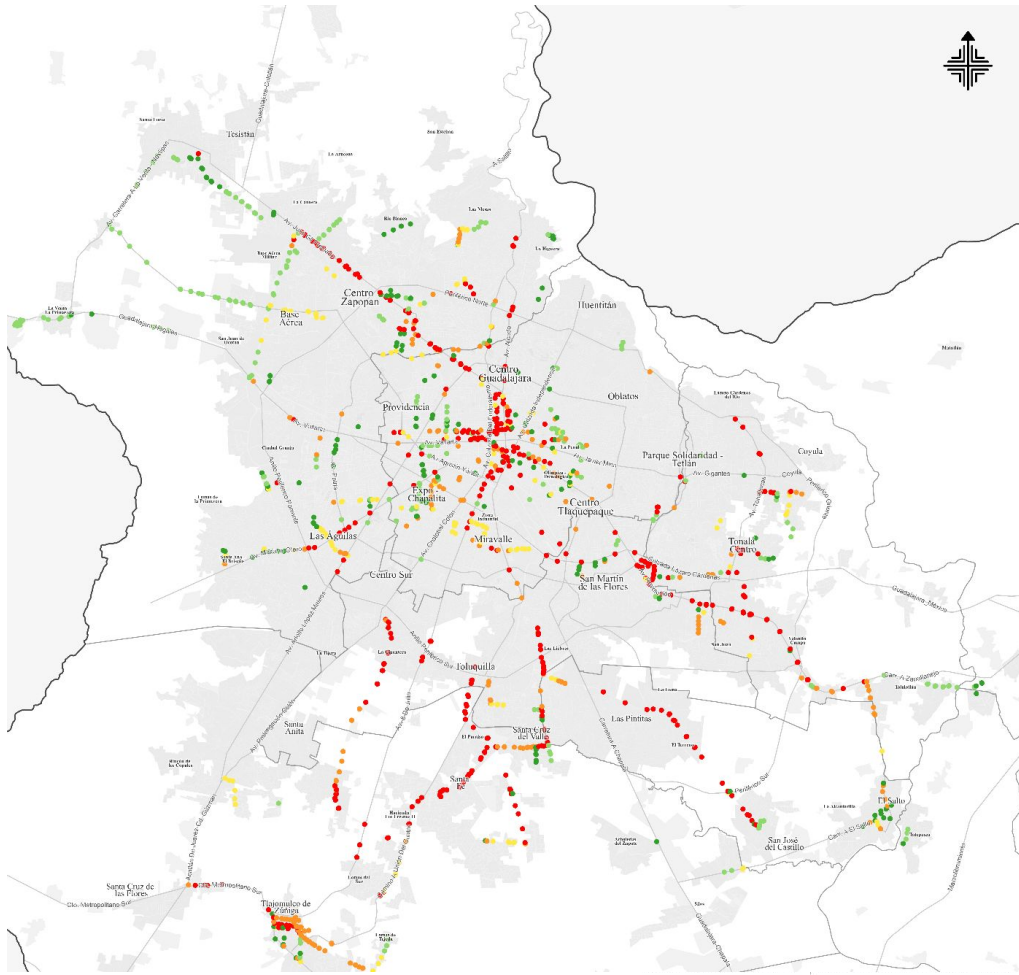
Simbología

Prioridad con respecto a niveles de demanda

- Más de 5 rutas (186)
- 4 a 5 rutas (211)
- 3 rutas (198)
- 2 rutas (276)
- 1 ruta (219)



Total de paradas:
1,090



Segunda etapa de intervención puntos de parada de transporte público en el AMG

Elaborado con base en:

- Paradas con alta demanda
- Carencia de señalización y mobiliario
- **Población menor a 5 mil habitantes** en un radio de 400 m
- Cantidad de rutas que atienden las paradas

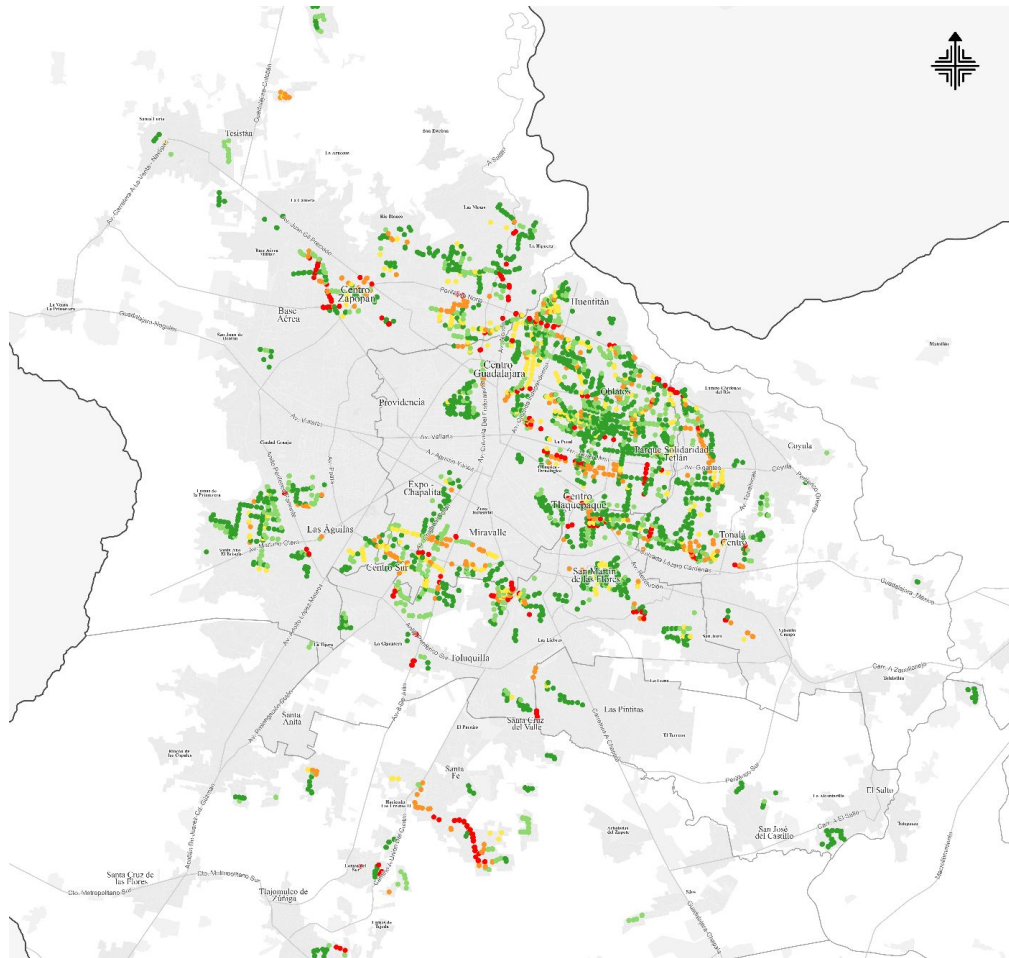
Simbología

Prioridad con respecto a niveles de demanda

- Más de 5 rutas (386)
- 4 a 5 rutas (209)
- 3 rutas (148)
- 2 rutas (234)
- 1 ruta (179)



Total de paradas:
1,156



Tercer etapa de intervención puntos de parada de transporte público en el AMG

Elaborado con base en:

- Paradas con carencia de señalización y mobiliario
- Población mayor a 5 mil habitantes en un radio de 400 m
- Cantidad de rutas que atienden las paradas

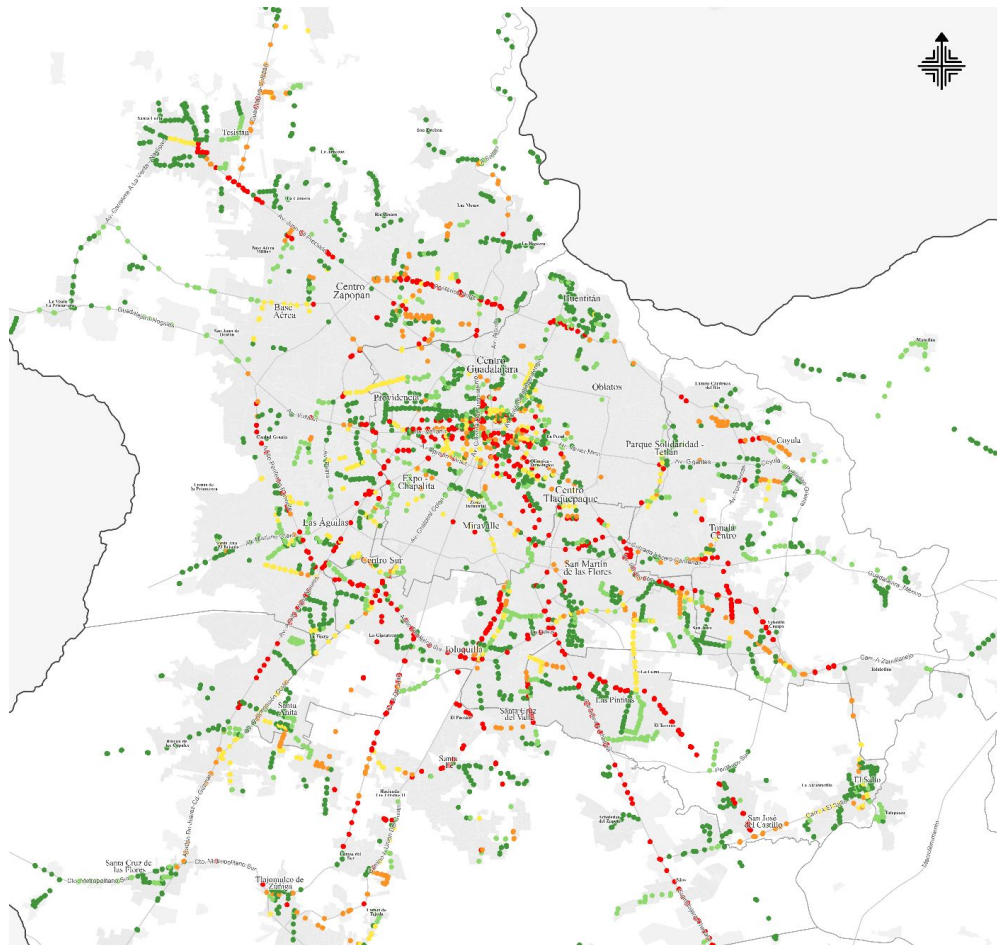
Simbología

Prioridad con respecto a niveles de demanda

- Más de 5 rutas (209)
- 4 a 5 rutas (362)
- 3 rutas (398)
- 2 rutas (854)
- 1 ruta (1,670)



Total de paradas:
3,493



Cuarta etapa de intervención puntos de parada de transporte público en el AMG

Elaborado con base en:

- Paradas con carencia de señalización y mobiliario
- Población menor a 5 mil habitantes en un radio de 400 m
- Cantidad de rutas que atienden las paradas

Simbología

Prioridad con respecto a niveles de demanda

- Más de 5 rutas (598)
- 4 a 5 rutas (459)
- 3 rutas (451)
- 2 rutas (904)
- 1 ruta (2,156)



Total de paradas:
4,568

Tipos de diseño de paradas

Criterios basados en la Norma técnica de puntos de parada de transporte público del Área Metropolitana de Guadalajara



Tipo A - Sólo señalamiento:

- Franja de circulación peatonal
- Señalamiento vertical y horizontal
- Iluminación peatonal
- Elementos de accesibilidad universal



Tipo B - Mobiliario básico:

- Franja de circulación peatonal
- Señalamiento vertical y horizontal
- Iluminación peatonal
- Elementos de accesibilidad universal
- Mobiliario con zona de resguardo, banca o soporte isquiático, guía podotáctil

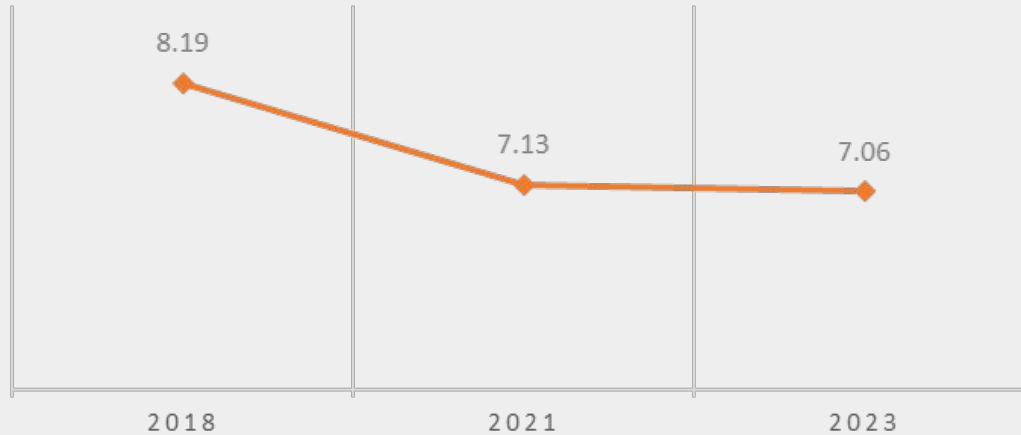


Tipo C - Punto de parada integral:

- Franja de circulación peatonal
- Señalamiento vertical y horizontal
- Iluminación peatonal
- Elementos de accesibilidad universal
- Mobiliario con zona de resguardo, banca o soporte isquiático, guía podotáctil
- Sistemas de información
- Conectividad Wifi (Red Jalisco)
- C5: videocámaras y botón de pánico

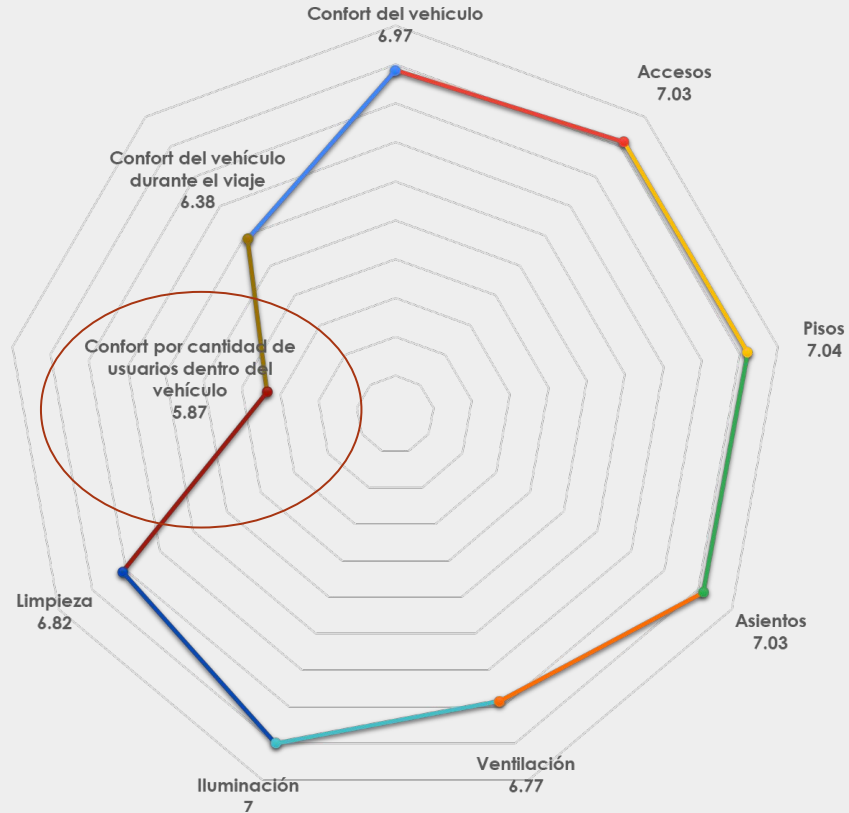
Mi Macro Calzada

PROMEDIO GENERAL



La evaluación de Mi Macro Calzada ha ido disminuyendo año con año. Se hizo un análisis específico de cada uno de los rubros identificados, para llegar a la situación que está afectando dicha calificación.

Confort



Dentro de la categoría de Confort se encuentra el peor puntaje para el sistema, ya que los encuestados calificaron con 5.87 el Confort por cantidad de usuarios dentro del vehículo.

Crecimiento de flota de Mi Macro Calzada



Renovación de flota troncal

Incorporación de 11 unidades articuladas equivalentes al 22 % de la flota (7 en noviembre 2023 y 4 en marzo 2024).

Ingreso de 15 unidades duales en el mes de octubre 2023, con lo cual se duplica esta flota.

Renovación de la infraestructura de Mi Macro Calzada

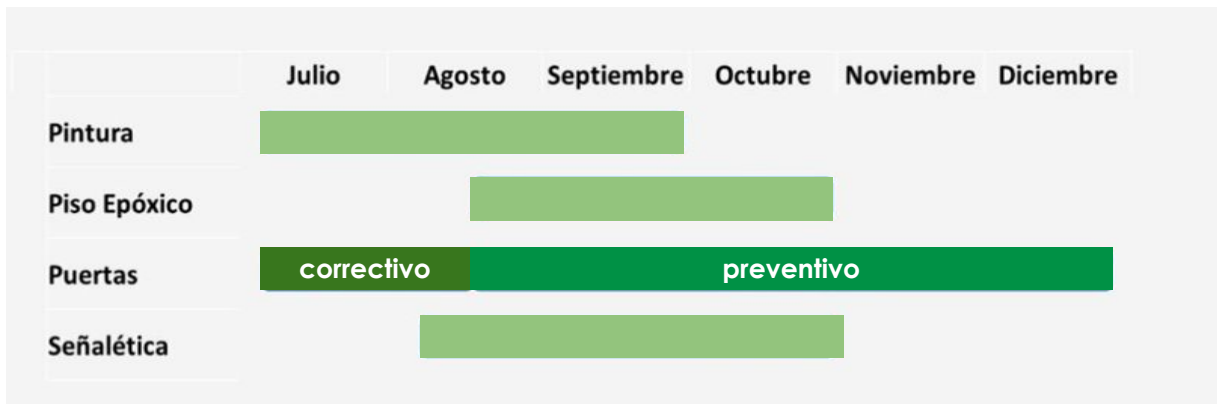
Programa de mantenimiento mayor



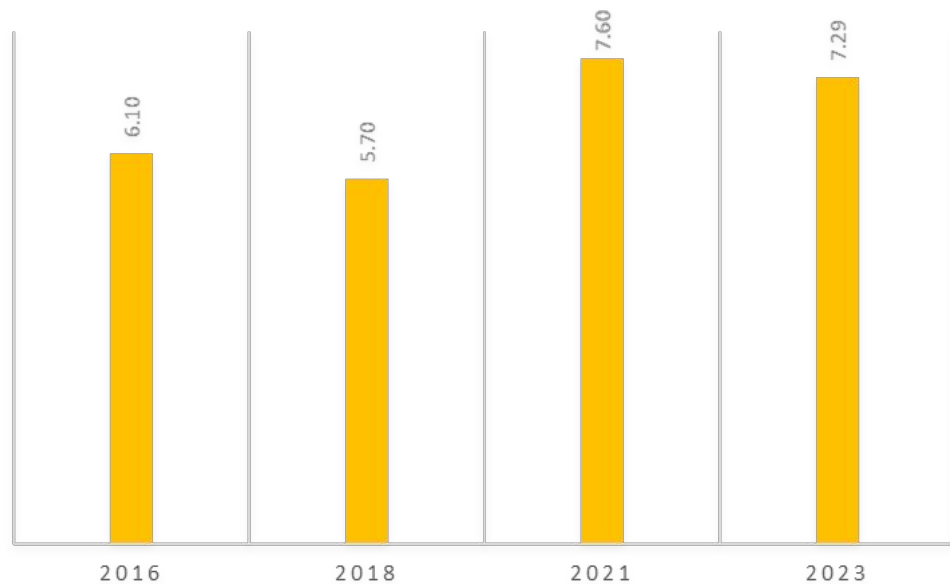
Se programa la erogación de 10.6 mdp para el mantenimiento mayor de las estaciones de Mi Macro Calzada.



El mantenimiento incluye la pintura de la estructura de las estaciones y pisos, y mantenimiento correctivo y preventivo de las puertas automáticas.



Atención a quejas



La atención a las quejas sobre la calidad del servicio del transporte público disminuyó su calificación con respecto a la encuesta aplicada en el 2021.

Este es uno de los principales elementos peor calificados por los usuarios.

Atención a quejas



Ayúdanos a mejorar el servicio

Reporta cualquier situación por estos medios:

-  Secretaria de Transporte Jalisco
-  TransporteJal
-  33 3818 2426



Se ampliarán los canales de comunicación con los usuarios para la recepción y atención de quejas.

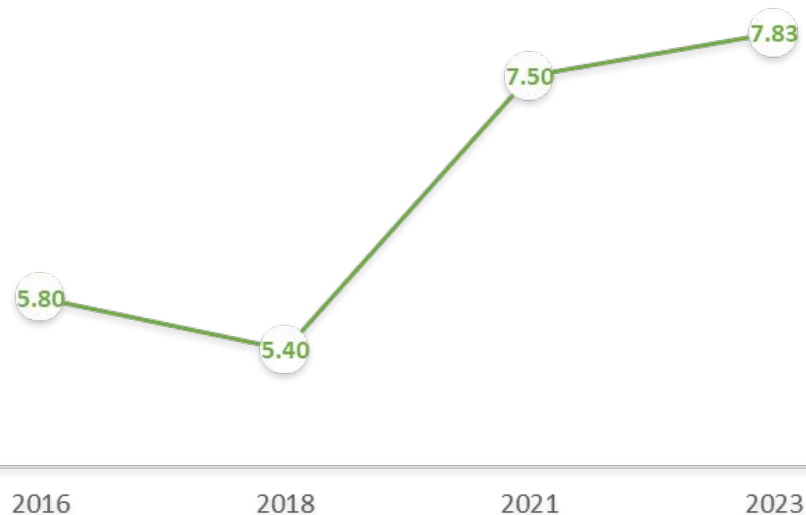
Mediante un código QR que estará presente en todas las unidades se dará acceso a una herramienta que permitirá la generación rápida y expedita de reportes

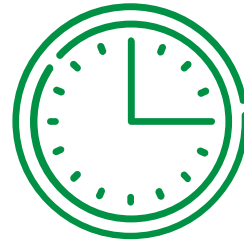
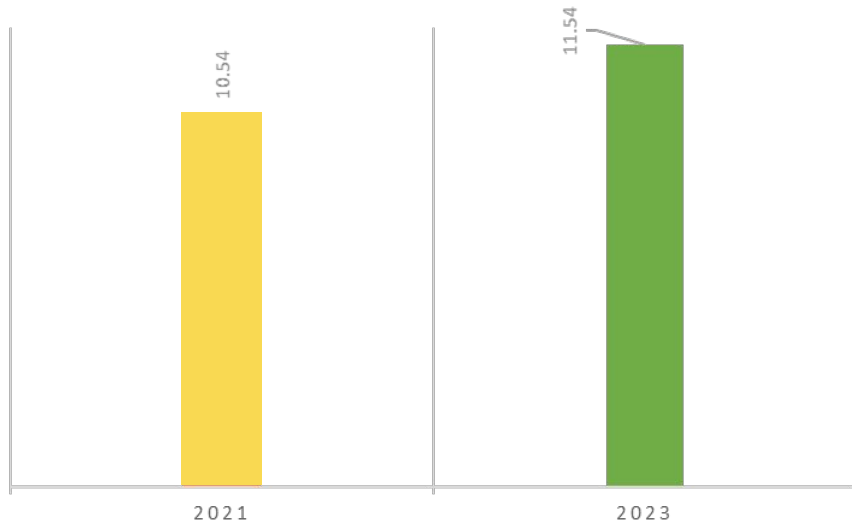
Se refrenda el compromiso de atender el 100 % de los reportes que se generen por este y otros canales.

Evaluación de frecuencia de paso de los vehículos



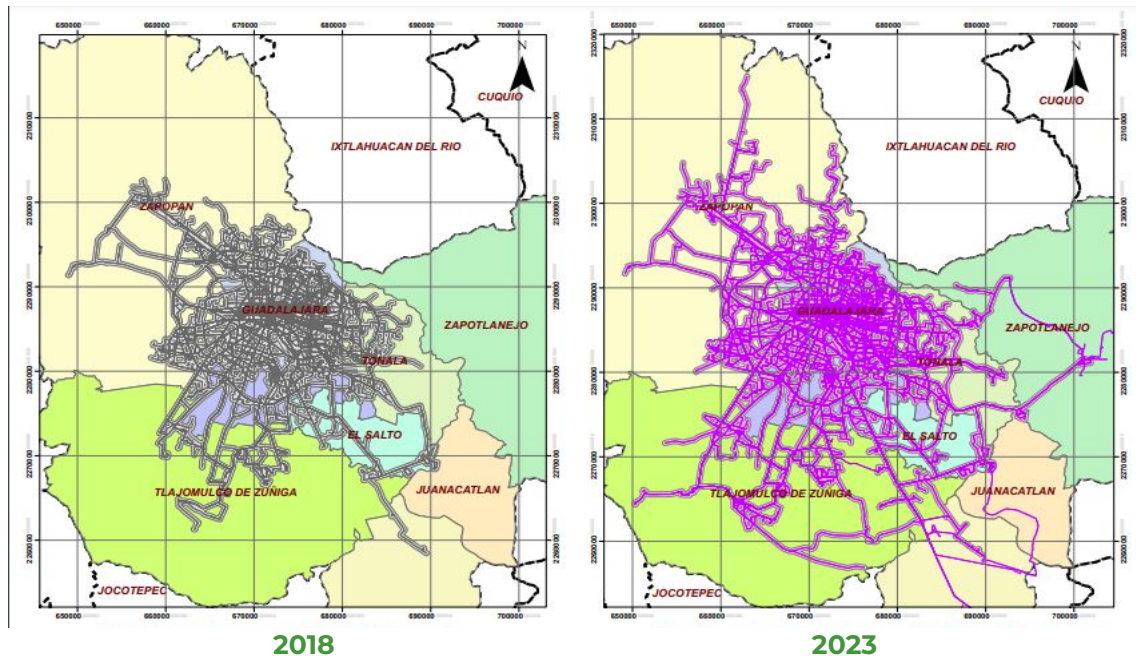
La evaluación positiva por parte de los usuarios respecto a la frecuencia de paso de los vehículos aumentó considerablemente desde el 2016 hasta la última encuesta en 2023.





Sin embargo, los **tiempos de espera de viaje** pasaron de 10 minutos 54 segundos a 11 minutos 54 segundos, presentan tendencia ascendente, esto debido a la baja de hasta 19.6% de la velocidad de circulación.

Atención a la mejora de la frecuencia de servicio



Aumento de la cobertura del servicio

Desde el 2018, la cobertura del servicio ha incrementado de manera considerable un 25%, pasando de 57 mil a 71 mil hectáreas.

Atención a la mejora de la frecuencia de servicio



Ampliación del parque vehicular

Para mejorar la frecuencia de paso de las unidades se propone incorporar **234 unidades nuevas (dentro de las 1,148 unidades a renovar este 2023)** a la operación del Área Metropolitana.

Las zonas con mayor incorporación de unidades serán el municipio de Tlaquepaque, Zapopan y El Salto.





Jalisco

GOBIERNO DEL ESTADO