



**CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
(EVALÚA CDMX)**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 42 C fracción I de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en relación con lo previsto en el Artículo 44 de su Estatuto Orgánico, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX), formula el siguiente:

**DICTAMEN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN 8.03/2012 DERIVADA DE LA  
EVALUACIÓN EXTERNA DEL DISEÑO E INSTRUMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE  
TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DE PASAJEROS (TPCP) EN EL DISTRITO FEDERAL**

<b>Evaluación Externa</b>	Evaluación Externa del Diseño e Instrumentación de la Política de Transporte Público Colectivo de Pasajeros (TPCP) en el Distrito Federal
<b>Recomendación</b>	<b>Recomendación 8.03/2012:</b> Levantar de manera regular encuestas independientes de satisfacción del servicio y hacer públicos sus resultados.
<b>Autoridad a la que está dirigida</b>	<p><b>Sistema de Transporte Colectivo-Metro</b> (Aceptada, mediante oficio Ref. 10000/DG/000226)</p> <p><b>Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal</b> (Aceptada, mediante oficio RTP/DG/458/2012)</p> <p><b>Servicio de Transportes Eléctricos</b> (Aceptada, mediante oficio DGE-DCI-113-2012)</p> <p><b>Metrobús</b> (Aceptada, mediante oficio MB/DG/DPES/675/2012)</p>
<b>Información presentada para dar cumplimiento</b>	<p><b>SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS</b> <b>DGE-DCI-113-2012.</b> Normalmente las encuestas son realizadas por los órganos de control interno o externo para darle transparencia al proceso y a los resultados. Cada año la Contraloría General del D.F. realiza encuestas de opinión a los usuarios del transporte público, sin embargo se solicitarán recursos a la Secretaría de Finanzas del D.F. para realizar durante el segundo semestre del 2012 una evaluación sobre la prestación del servicio, realizando una encuesta de satisfacción al usuario seleccionando una muestra.</p> <p><b>DGE/000405/2016.</b> Con el propósito de conocer la opinión y quejas de las usuarias y usuarios de la Red de Trolebuses y el Tren Ligero del Servicio de Transportes Eléctricos a mi cargo, le comunico que durante el Ejercicio 2015, se instalaron "Buzones de Quejas" en las terminales de Trolebús y Tren ligero.</p> <p>De la información recabada en los buzones referidos, destacaron observaciones sobre la conducta sobre los operadores de trolebús como la imprudencia en la conducción o maltrato al usuario, por tal motivo para atender las peticiones de la ciudadanía, se impartieron cursos de capacitación sobre Derechos Humanos y Género en las instalaciones del Servicio de Transportes Eléctricos, por parte del Instituto de las Mujeres, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia e Instituciones Educativas de la Ciudad de México, por lo que se incorpora como anexo 1, la documentación respectiva para su pronta referencia.</p> <p>Durante el mes de junio del presente ejercicio, en el marco del Programa Viajemos</p>

*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*





Seguras de Instituto de las Mujeres de la Ciudad de México, la Entidad realizó una encuesta de opinión en el Tren Ligerero, sobre las acciones que garantizan la seguridad de las mujeres en este modo de transporte relativas a: separación de hombres y mujeres, presencia de elementos de vigilancia en los andenes y percepción de la seguridad, al respecto se adjunta como anexo 2, copia simple de los resultados para su pronta referencia.

En ese contexto durante el mes de septiembre del 2016, en coordinación con la Subdirección de Auditorías de Movilidad y Seguridad, de la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México, se realizó la aplicación de 100 encuestas a las usuarias y usuarios de la Red de Trolebuses, como parte de las acciones de carácter interinstitucional, para el Diagnóstico de la Calidad de los Servicios del Sistema Integrado de Transporte (SIT) con perspectiva de Género, donde está incorporado el Servicio de Transportes Eléctricos. La información recabada se encuentra en proceso de análisis por el personal de SEMOVI, por lo que se está en espera de conocer los resultados para determinar las acciones a seguir. Se incorpora como anexo 3 la documentación relativa a dichas acciones.

**RTP/DG/458/2012**

Relativo al punto sugerimos que sea el propio Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal quien realice este ejercicio.

**METROBÚS.**

**MB/DG/DPES/675/2012.** De acuerdo, en su caso, promover mayores recursos para ampliar las acciones que se realizan actualmente.

**CEDS/DG/1065/2016.** Oficio enviado por Evalúa CDMX a Metrobús donde se solicita envíe información oficial y documentación soporte, para estar en condiciones de dictaminar el cumplimiento de la recomendación.

**MB/DG/DPES/3154/2016.** Todas las actividades están sujetas a la asignación de recursos por parte de la Secretaría de Finanzas, no obstante, Metrobús ha realizado con regularidad las acciones a que se refieren las recomendaciones 5.04/2012 y 8.03/2012. Al respecto se adjunta al presente la información y documentación siguiente:

Información relacionada con las acciones realizadas en los periodos 2013, 2014 y 2015, en materia de evaluación de la satisfacción con el servicio de la red de Metrobús mediante encuestas independientes, referidas en la recomendación 8.03/2012, para lo cual se remiten 5 engargolados.

- Encuesta sobre la Situación de Género en el Servicio de Transportación prestado por el Metrobús 2013, Maxefi Consultores SC.
- Encuesta sobre la Situación de Género en el Servicio de Transportación prestado por el Metrobús 2014, Maxefi Consultores SC.
- Segunda Encuesta sobre la Situación de Género en el Servicio de Transportación prestado por el Metrobús 2014, Maxefi Consultores SC.
- Primera Encuesta sobre la Situación de Género en el Servicio de Transportación prestado por el Metrobús 2015, Maxefi Consultores SC.





- Segunda Encuesta sobre la Situación de Género en el Servicio de Transportación prestado por el Metrobús 2015, Maxefi Consultores SC.

**SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO-METRO**

**Ref. 10000/DG/000226.** El Organismo está de acuerdo que al menos se realice una encuesta independiente de satisfacción del Servicio. Cabe destacar que a la fecha la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, lleva a cabo una encuesta de opinión a usuarios de los modos que administra el GDF.

**DG/10000/000329/2013.** Con el fin de conocer la percepción y opinión de los usuarios respecto a la servicio que se ofrece, el STC, aplica encuestas de opinión, recopilando diversos aspectos, como son:

- Frecuencia de uso del servicio
- Número de transbordos por usuario
- Percepción del usuario respecto a la calidad del servicio
- Disposición del usuario respecto al incremento de la Tarifa
- Determinar sugerencias para la mejora del servicio.

Las principales conclusiones obtenidas en promedio, de las encuestas aplicadas son:

- El 85% de los usuarios son frecuentes realizando 2 o 3 viajes al día y el 15% restante de 1 a 3 veces por semana.
- El 65% de los usuarios realizan de 1 a 2 transbordos, el 25% ninguno y el 10% más de 3.
- El 65% de los usuarios le otorgan una calificación alta (8,9 ó 10), el 30% regular (7 ó 6) y el 5% restante menor de 6.
- Las sugerencias para mejorar el servicio manifestadas son: demoras con 31%, seguridad 20%, ambulantes 10%, limpieza 7% y mantenimiento de instalaciones 8%.

**CEDS/DG/1064/2016.** Oficio enviado por Evalúa CDMX al Sistema de Transporte Colectivo Metro donde se solicita envíe información oficial y documentación soporte, para estar en condiciones de dictaminar el cumplimiento de la recomendación.

**DG/10000/000450/2016.** Se adjunta:

- Encuesta de opinión a usuarios del Sistema de Transporte Colectivo, Red de Transporte de Pasajeros (actualmente Sistema de Movilidad 1), Servicio de Transportes Eléctricos, Metrobús, Ecobici y CETRAM correspondiente al año 2011 (anexo 7).
- Estudio de opinión a usuarios del Sistema de Transporte Colectivo, Red de Transporte de Pasajeros (actualmente Sistema de Movilidad 1), Servicio de Transportes Eléctricos, Metrobús, correspondientes al año 2012 (anexo 8).

Asimismo, los días 26, 27 y 28 de septiembre de 2016, se llevó a cabo la encuesta denominada "Diagnóstico de la Calidad de los Servicios del Sistema Integrado Transporte y Movilidad, desde una Perspectiva de Género", misma que fue aplicada en términos metodológicos propuestos la Secretaría de Movilidad con el fin de ejecutar su

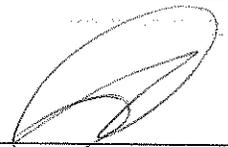
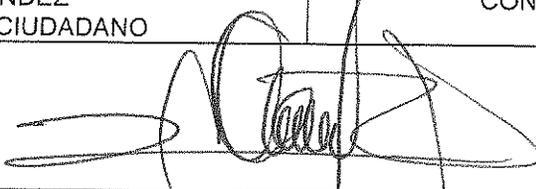




<p>aplicación en cada uno de los Organismos de la Red de Transportes Públicos y Concesionados.</p> <p>En el Sistema de Transporte Colectivo, se encuestó a un total de 1,238 personas.</p> <p>Posteriormente el 05 de octubre se realizó una última investigación sobre las condiciones de seguridad y accesibilidad en los transportes, a un grupo focal de 16 personas (8 mujeres y 8 hombres).</p> <p>El procesamiento y resultado de las encuestas, será dado a conocer formalmente por la Secretaría de Movilidad (SEMOVI), probablemente en dos semanas, convocando al Sistema de Transporte Colectivo y demás Organismos de Transportes y Concesionados.</p>
---

Con base en lo antes expuesto, en la **XI Sesión Extraordinaria 2016**, el Comité de Evaluación y Recomendaciones dictamina el **CUMPLIMIENTO TOTAL** de la **Recomendación 8.03/2012** derivada de la Evaluación Externa del Diseño e Instrumentación de la Política de Transporte Público Colectivo de Pasajeros (TPCP) en el Distrito Federal.

**POR EL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
(EVALÚA CDMX)**

INTEGRANTES	
 DRA. ÁNGELA BEATRIZ MARTÍNEZ GONZÁLEZ CONSEJERA CIUDADANA	 DRA.(c) ERÉNDIRA VIVEROS BALLESTEROS CONSEJERA CIUDADANA
 DR. IGNACIO DE LOYOLA PERROTINI HERNÁNDEZ CONSEJERO CIUDADANO	 DR. OSCAR ALFONSO MARTÍNEZ MARTÍNEZ CONSEJERO CIUDADANO
 MTRO. JOSÉ ARTURO CERÓN VARGAS SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ Y DIRECTOR GENERAL DEL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL	

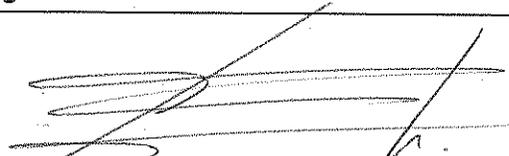




**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

INVITADOS

  
DR. HUMBERTO RÍOS BOLÍVAR

  
DR. KRISTIANO RACCANELLO

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN FORMAN PARTE DEL DICTAMEN DEL CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN 8.03/2012 DERIVADA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA DEL DISEÑO E INSTRUMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO DE PASAJEROS (TPCP) EN EL DISTRITO FEDERAL.