



**II INFORME SEMESTRAL DE LA EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO
JULIO A DICIEMBRE DE
2023**

VERSION: 02

FEDCHA: 23/12/2016

PÁGINA 1 DE 21

**SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DE VALLEDUPAR SIVA S.A.S.
OFICINA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**II INFORME SEMESTRAL DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE
DE VALLEDUPAR

**VALLEDUPAR, CESAR
DICIEMBRE DE 2023**

**II INFORME SEMESTRAL DE LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
JULIO A DICIEMBRE DE 2023**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESULTADOS.....	4
CONCLUSIONES.....	21

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta el resultado de la evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, SIVA S.A.S. La evaluación se llevó a cabo durante el periodo comprendido entre julio y diciembre, utilizando la red social Instagram (cuenta oficial de la empresa: @setpvalledupar) y la página web www.siva.gov.co como plataformas para la recolección de datos. Se formularon preguntas con opciones de selección múltiple, abarcando diferentes aspectos del servicio, los usuarios tuvieron la oportunidad de responder seleccionando la opción que mejor reflejara su opinión.

Se muestran los resultados obtenidos en cada una de las preguntas formuladas, así como un análisis. Además, se obtuvieron comentarios de nuestros usuarios en un foro interactivo, destacando las inquietudes y sugerencias específicas que los participantes compartieron de manera directa. Es importante tener en cuenta que los resultados obtenidos se basan en la participación voluntaria de la comunidad y, por ende, pueden no ser representativos de la totalidad de usuarios del sistema. Sin embargo, se espera que los resultados proporcionen una visión general de la satisfacción del usuario y sirvan como punto de partida para futuros análisis y mejoras en el servicio.

1. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer los resultados de la evaluación de la satisfacción del usuario realizada por el SIVA S.A.S por medio de encuestas y foros a través de la red social Instagram y página web durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2023 con el fin de obtener una visión integral de la satisfacción del usuario, brindando información relevante para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de acciones específicas orientadas a mejorar el sistema de transporte.

2. ALCANCE

Evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar, SIVA S.A.S. La evaluación se realizó mediante encuestas en línea a través de los estados de nuestra red social Instagram y página web, utilizando encuestas con opción de múltiples respuestas y foros interactivos para recopilar la opinión y percepción de los usuarios sobre diversos aspectos del servicio.

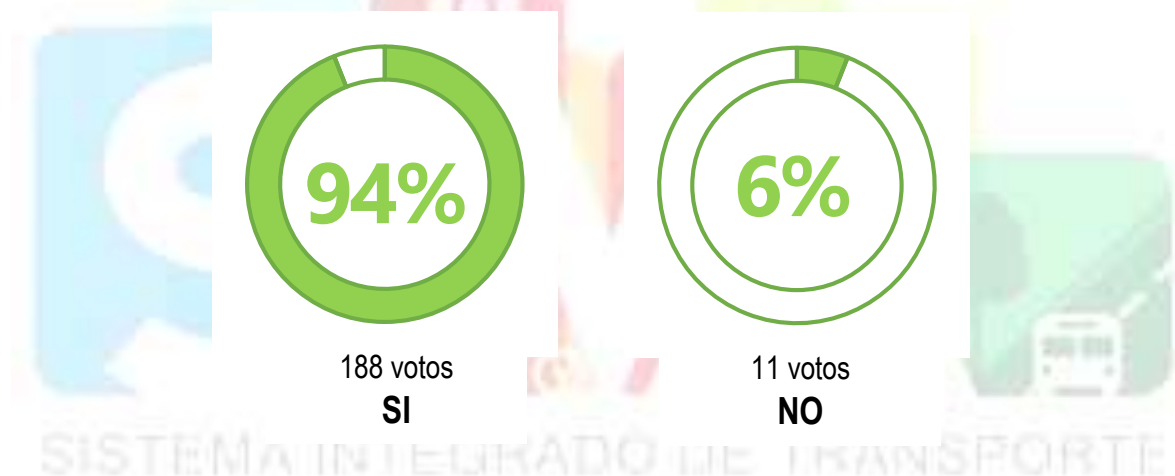
3. RESULTADOS

A continuación, presentaremos los resultados obtenidos a partir de las encuestas realizadas desde el mes de julio a diciembre del año 2023, por medio de Instagram (@septvalledupar) y la página web de la entidad www.siva.gov.co.

3.1 JULIO

- 1) **Mañana se celebra un año más de la Independencia de nuestro país y, en el marco de esta conmemoración, queremos preguntarte:**

¿TE SIENTES ORGULLOSO DEL SIVA?



Un impresionante 94%, expresaron un sentimiento de orgullo en relación con el Sistema Integrado de Transporte (SIVA). Esta respuesta positiva indica un fuerte respaldo y satisfacción por parte de la comunidad de usuarios. El hecho de que un alto porcentaje se identifique con un sentimiento de orgullo sugiere que el SIVA ha logrado establecer una conexión positiva y significativa con quienes utilizan sus servicios.

3.2 AGOSTO

1) FORO:

Se abrió un foro en Instagram para fomentar la transparencia y la participación activa de nuestros usuarios en la mejora continua del sistema integrado de transporte, donde expresaron sus dudas e inquietudes.

Este foro no solo ha servido como un canal de comunicación entre la comunidad y el SIVA, sino que también ha permitido una interacción valiosa que trasciende las barreras tradicionales de retroalimentación. Las preguntas planteadas por nuestros usuarios durante este período han abarcado una amplia gama de temas, desde aspectos operativos hasta detalles sobre la experiencia del usuario. Estas preguntas y comentarios no solo constituyen un testimonio de la diversidad de perspectivas dentro de nuestra comunidad, sino que también nos brindan una valiosa oportunidad para evaluar y perfeccionar nuestros servicios.

A continuación, se presenta una selección representativa de las preguntas formuladas por los usuarios:

PREGUNTAS Y COMENTARIOS (USUARIOS)	RESPUESTAS (SIVA)
¿Cuándo se van a implementar las tarjetas y en donde se podrán adquirir?	Quedan pocos días para que iniciemos su implementación. Les estaremos brindando información pronto.
¿Falta mucho para que habiliten el pago con las tarjetas?	¡Falta poco..!
¿Para cuándo el pago electrónico?	Pronto...
¿Cuándo van a estar disponibles las tarjetas recargables?	¡Faltan pocos días!
Necesitamos una ruta que pase por éxito flores, clínicas y gobernación, vivo en Bellavista	Tenemos varias rutas que pasan por los puntos que usted menciona. Pero no con el trazado desde Bellavista. Con nuestro pago electrónico podrá hacer transbordo.
¿Por qué no recogen pasajeros si los buses no van llenos ni llevan pasajeros de pie?	Todos los vehículos tienen capacidad para llevar a 16 pasajeros sentados y 9 de pie.
¿Cuándo pondrán en funcionamiento de tarjeta y que rutas nuevas van a sacar?	Nuestro pago electrónico estará listo en cuestión de días y, además, tendremos las rutas 513, 315 y 416.

¿Una fecha para las rutas faltantes? Muy buen servicio.	Se las daremos a conocer en su momento. Gracias por usar nuestro SIVA, tu sistema
¿Para cuándo las rutas 315 y 416 y cuando llegan los buses que faltan?	Tal como lo hemos hecho con las demás rutas, les estaremos informando.
¿A una mujer embarazada pueden abrirle la puerta de atrás para subir a la buseta?	¡Por supuesto!
Los conductores del SIVA cuando tengo billete de 50 mil no me llevan.	Muy importante tener sencillo para usar el servicio.
¿Cuál es el límite de tiempo para hacer trasbordo?	Todo sobre el trasbordo lo daremos a conocer en próximas publicaciones. ¡Atentos!
Los paraderos de buses por qué no los tienen, los buses paran donde sea a recoger y causan caos.	Resta poco tiempo para que Valledupar cuente con sus paraderos.
¿Cómo funciona el trasbordo?	Todos los detalles se los daremos muy pronto.
A los estudiantes les van a dar algún precio especial, como antes.	El SETP es un sistema nuevo en la ciudad, y en el país. Nos encantaría poder brindarle a la población estudiantil este beneficio, pero necesitamos llegar a un equilibrio, que todos se apropien, que lo usen.
¿Cuándo se lleva un bebé en brazos se puede ingresar por la puerta de atrás?	¡Por supuesto! Solo mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos, personas en condición de discapacidad, personas con sobrepeso y adultos mayores.
El barrio Don Carmelo necesito bus.	¡Lo tendrá!
Con el pago electrónico el trasbordo será con el pasaje inicial, o van cobrar alguna tarifa ex	Será con el mismo valor del pasaje inicial

En este foro se identificaron varias áreas clave:

- Los usuarios estaban ansiosos por la implementación de tarjetas y buscaba información sobre su adquisición.
- La solicitud de nuevas rutas fue una constante, generando expectativas positivas.
- Los usuarios han planteado preguntas sobre el trasbordo y detalles operativos del servicio.

- Se ha confirmado que los conductores están dispuestos a abrir la puerta trasera para mujeres embarazadas y personas con bebés en brazos.

En general, las respuestas a las preguntas de los usuarios reflejan un compromiso continuo por parte del Sistema Integrado de Transporte para mejorar y adaptarse a las necesidades de la comunidad. La comunicación abierta y transparente con los usuarios es fundamental, y las respuestas brindadas indican un progreso significativo hacia la implementación de mejoras y la resolución de inquietudes específicas. El compromiso de informar oportunamente sobre novedades futuras demuestra una atención continua a la satisfacción del usuario y a la eficiencia operativa del servicio.

2) COMENTARIOS:

Continuando con el compromiso, la mejora y la excelencia en la prestación del servicio de transporte, es un placer presentar una selección representativa de los comentarios positivos expresados por nuestros valiosos usuarios.

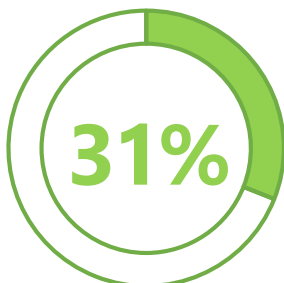




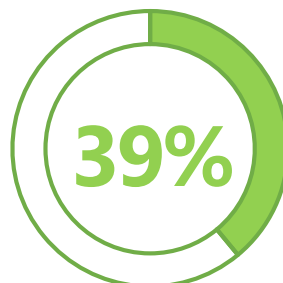
Estas opiniones, reflejan no solo la satisfacción general de la comunidad con el sistema de transporte, sino también la conexión positiva que hemos establecido con aquellos que confían en nosotros para satisfacer sus necesidades de movilidad. Estos testimonios positivos no solo sirven como un testimonio alentador de nuestro progreso, sino también como una fuente inspiradora para seguir elevando los estándares y superando las expectativas de quienes eligen nuestro servicio. A través de estas experiencias compartidas, exploraremos las voces entusiastas que han encontrado en nuestro sistema de transporte una solución confiable, eficiente y, sobre todo, integral.

3.3 OCTUBRE

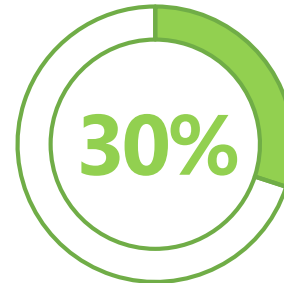
1) ¿CUÁNTAS VECES USAS SIVA?



36 votos
1 Vez al día



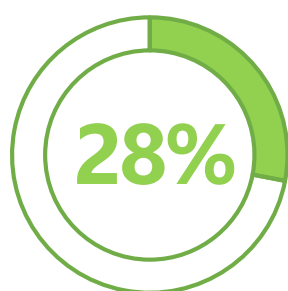
46 votos
2 Veces al día



36 votos
Más de 3 veces al día

El 100% de los usuarios participantes utiliza el SIVA, ya sea una vez (31%) o dos veces al día (39%) o más de tres veces al día (30%). Esto indica una dependencia significativa del sistema como una solución de transporte principal para la rutina diaria, destacando su papel crucial en el movimiento frecuente de la población.

2) ¿YA COMPRASTE TU TARJETA SIVA?



61 votos
SI



156 votos
NO

El 72% de los encuestados aún no ha adquirido su tarjeta SIVA. Esta proporción destaca una oportunidad para aumentar la conciencia y promover la adopción de la tarjeta. Aunque el 28% que ya la ha comprado demuestra interés en la funcionalidad de pago electrónico, es esencial implementar estrategias de promoción efectivas para ampliar la participación y facilitar la transición hacia este método de pago.

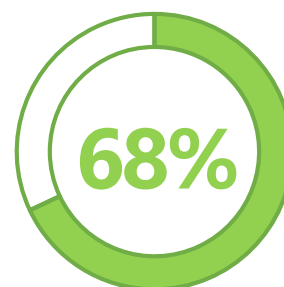
3) DE ESTOS TRES MEDIO DE PAGO, ¿CUAL USAS MÁS?



45 votos
Tarjeta inteligente



26 votos
Aplicación SIVAlliu



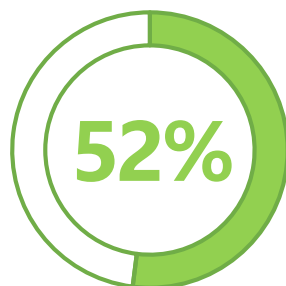
155 votos
Efectivo

La evaluación de los medios de pago revela que el efectivo sigue siendo predominante, utilizado por el 68% de los encuestados. Aunque la tarjeta inteligente y la aplicación SIVAlliu tienen un respaldo del 20% y 12%, respectivamente, la amplia preferencia por el efectivo sugiere que hay espacio para promover y fomentar la adopción de opciones de pago electrónico. Estrategias para destacar los beneficios y la conveniencia de la tarjeta inteligente y la aplicación podrían impulsar una transición hacia métodos de pago más modernos y eficientes.

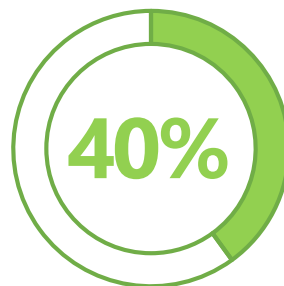
3.4 NOVIEMBRE

SI ERES USUARIO DE SIVA RESPONDE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

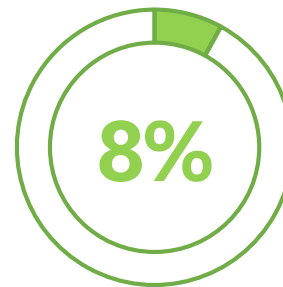
1) ¿CUÁNTOS AÑOS TIENES?



193 votos
De 10 a 25



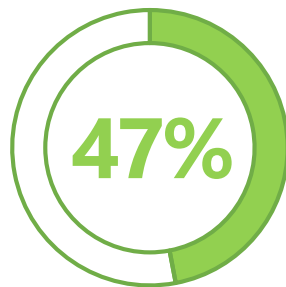
151 votos
De 25 a 40



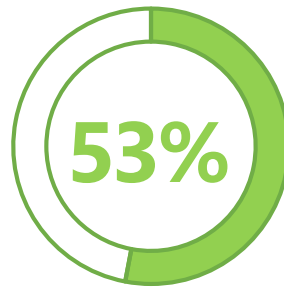
29 votos
De 40 en adelante

La mayoría de los usuarios del SIVA, un 52%, tiene edades comprendidas entre 10 y 25 años. Esto indica una presencia fuerte entre la población más joven, probablemente estudiantes y jóvenes profesionales. El 40% de usuarios se encuentra en el rango de 25 a 40 años, mostrando una diversidad generacional. El grupo de 40 años en adelante representa el 8%, resaltando la inclusión de diferentes segmentos de edad.

2) ¿CUÁL ES TU GÉNERO?



172 votos
Masculino



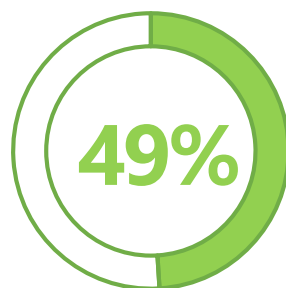
191 votos
Femenino



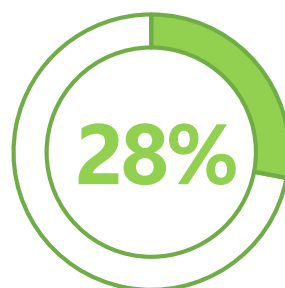
0 votos
Otro

La distribución de género muestra una equidad, con un 53% de usuarios femeninos y un 47% masculinos. La igualdad de género en la base de usuarios subraya la accesibilidad y aceptación del servicio entre diferentes grupos.

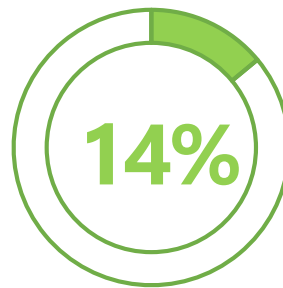
3) ¿¿OCUPACIÓN?



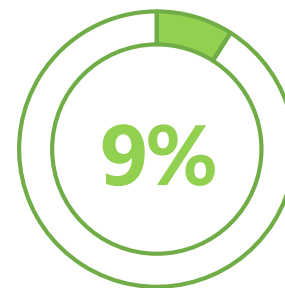
190 votos
Estudiante



110 votos
Empleado



53 votos
Independiente



33 votos
Otro

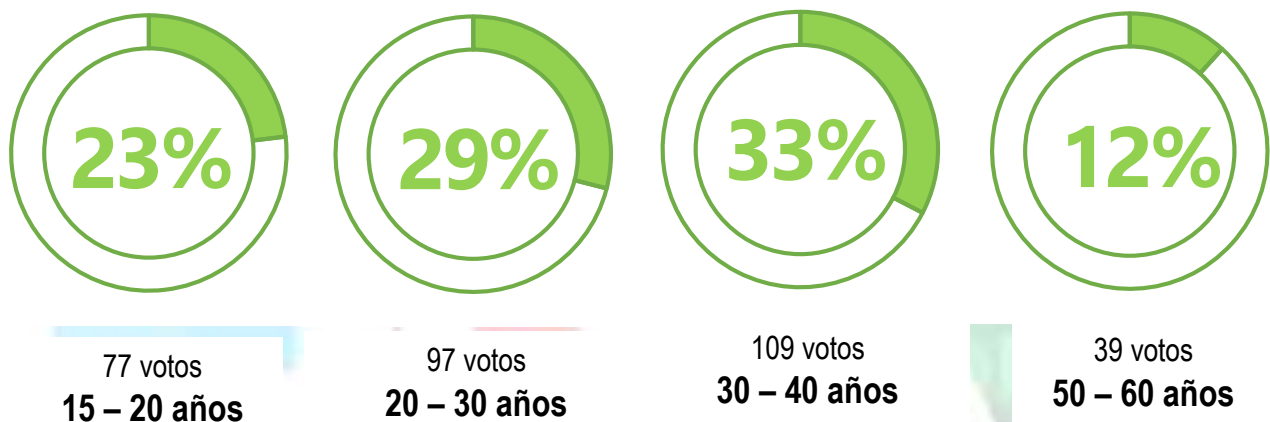
El 49% de los usuarios son estudiantes, evidenciando la fuerte presencia de este grupo demográfico. Un 28% son empleados, el 14% se clasifica como independiente, y un 9% tiene ocupaciones diversas. Esta diversidad ocupacional destaca la utilidad del SIVA para una variedad de usuarios con diferentes estilos de vida y necesidades de movilidad.

ENCUESTA PAGINA WEB

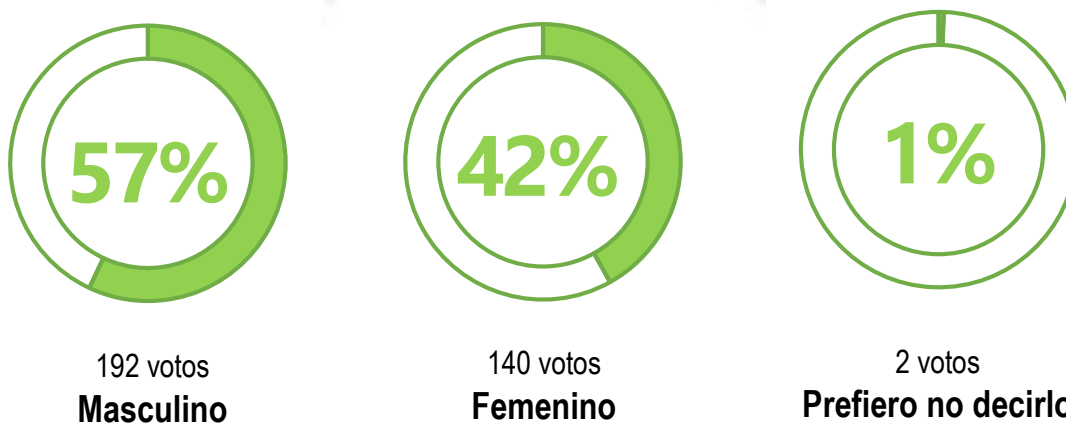
Se presenta los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de nuestro sistema de transporte. La participación activa de 334 usuarios, quienes tomaron el tiempo para responder, ha proporcionado una valiosa perspectiva sobre diversos aspectos cruciales de nuestro servicio.

Esta encuesta, accesible a través de la página web, abordó una variedad de temas que van desde datos demográficos hasta evaluaciones específicas sobre la experiencia de uso. Los resultados recopilados no solo reflejan la riqueza de la comunidad de usuarios, sino que también ofrecen una oportunidad significativa para evaluar y mejorar continuamente nuestros servicios.

1) Edad

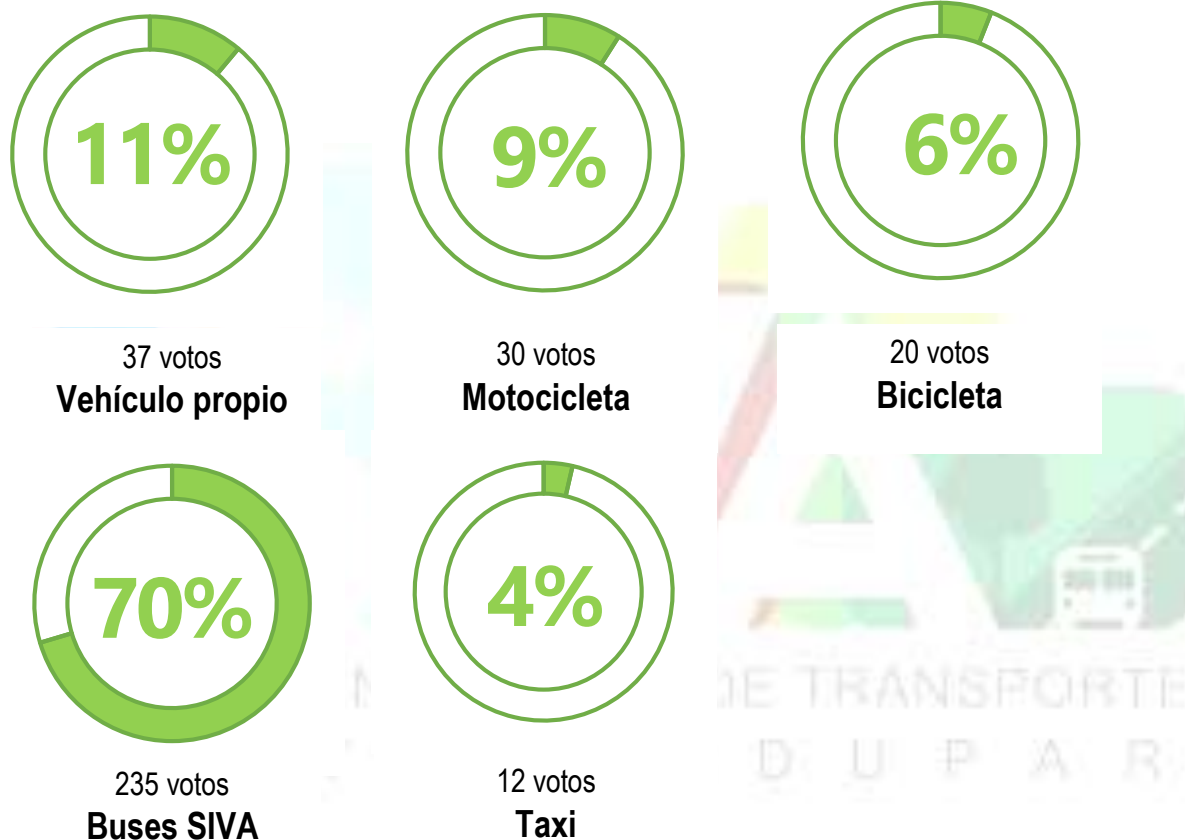


2) Sexo



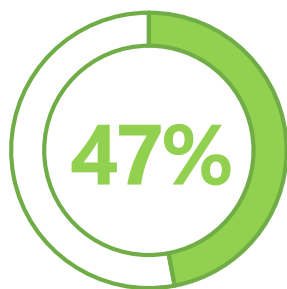
La información sobre la edad y el género ha revelado una diversidad demográfica entre nuestros usuarios. Estos datos nos han permitido obtener una comprensión más completa de las necesidades y preferencias específicas de diferentes grupos, lo que es esencial para personalizar y mejorar nuestros servicios de manera efectiva.

3) ¿Qué medio de transporte usa actualmente?



El 70% de los encuestados utiliza actualmente los Buses SIVA como su medio de transporte principal. Esta alta prevalencia indica una adopción masiva y una fuerte confianza en nuestro sistema de transporte público. El 11% de usuarios utiliza vehículo propio, mientras que el 9% opta por la motocicleta. Estas cifras sugieren una presencia moderada de usuarios que poseen vehículos privados o motocicletas, destacando una diversidad de modos de transporte entre la comunidad. La bicicleta y el taxi representan opciones menos comunes, con el 6% y el 4% respectivamente. Estos resultados indican que, aunque hay usuarios que optan por modalidades menos convencionales, su uso es comparativamente menor.

4) ¿Con qué frecuencia utiliza nuestro Sistema de Transporte Público?



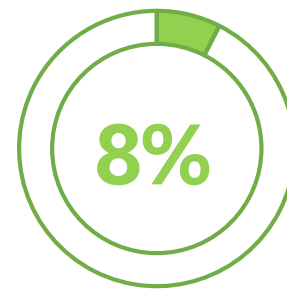
157 votos
Todos los días



75 votos
Tres veces por semana



40 votos
Una vez por semana

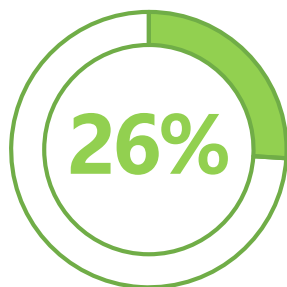


25 votos
Una vez por mes

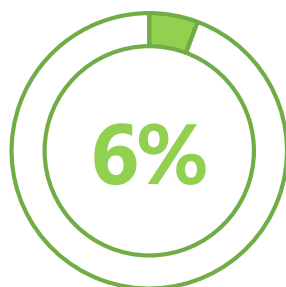
Nota: Se tomaron las opciones de respuesta con mayor porcentaje de votación por los usuarios.

El 47% de los encuestados utiliza el sistema de transporte público todos los días. Esta cifra refleja una dependencia diaria significativa del sistema y sugiere que una parte sustancial de la comunidad lo considera esencial para su movilidad diaria. El 23% utiliza el sistema tres veces por semana, indicando un uso frecuente pero no diario. Esta frecuencia sugiere que el sistema se integra de manera efectiva en la rutina de un número considerable de usuarios. Un 12% utiliza el sistema una vez por semana, y un 8% una vez al mes. Estos porcentajes indican un uso más esporádico, posiblemente para necesidades específicas o circunstancias particulares.

5) ¿Para qué actividades usa nuestro SIVA?



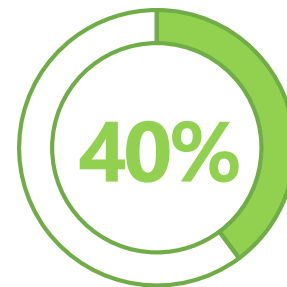
87 votos
Trabajo



19 votos
Colegio



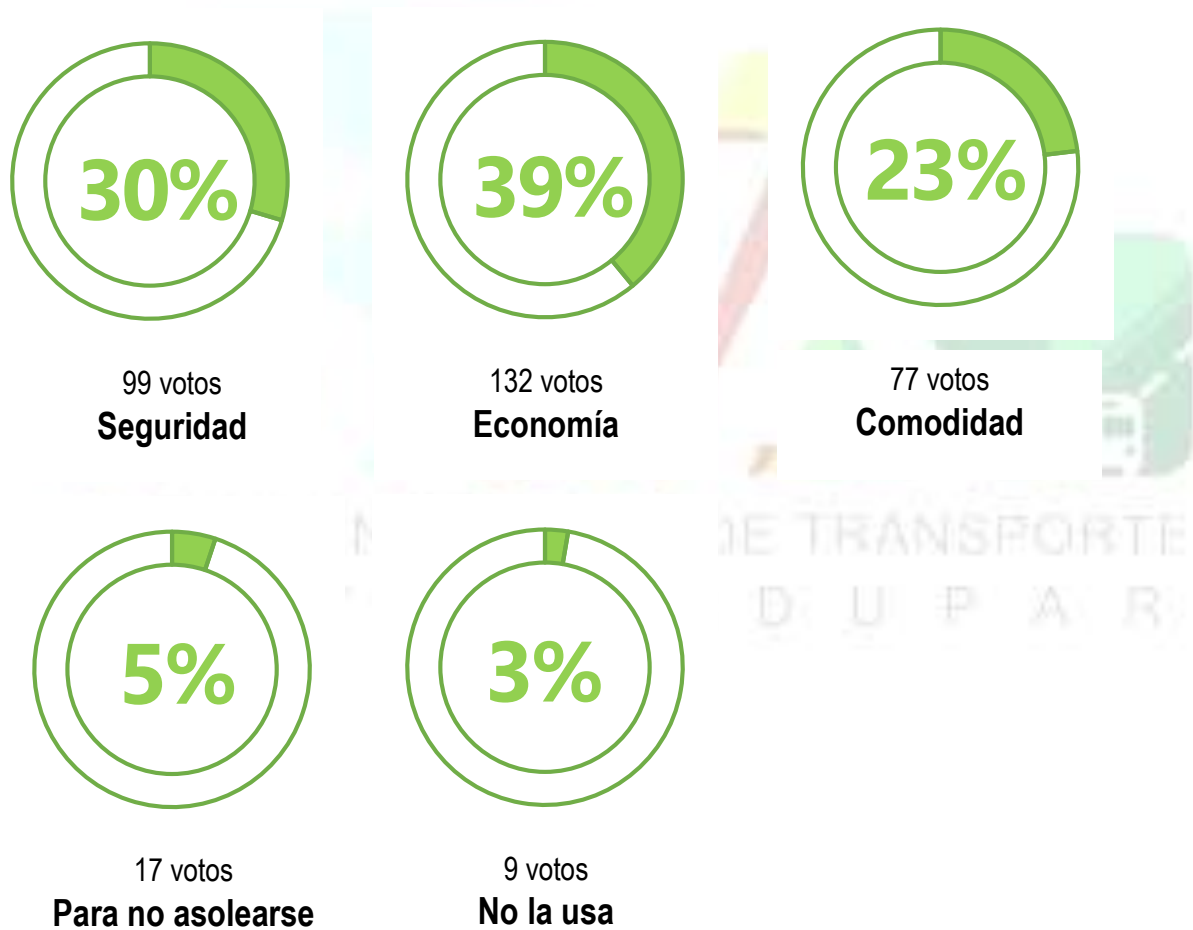
76 votos
Universidad



25 votos
Realizar diligencias

La opción más destacada es la de "realizar diligencias" con un 40%. Esto sugiere que una proporción significativa de usuarios utiliza el SIVA como su principal medio de transporte para actividades cotidianas, como compras, trámites y otras tareas diarias. El 26% utiliza el SIVA para actividades laborales, mientras que el 23% lo utiliza para asistir a la universidad. Estos resultados subrayan la importancia del sistema en la facilitación de desplazamientos para compromisos educativos y profesionales. La opción de "colegio" representa un 6%, lo que sugiere que, aunque hay usuarios que utilizan el SIVA para actividades académicas, su uso específico para el colegio es menos común en comparación con otras actividades.

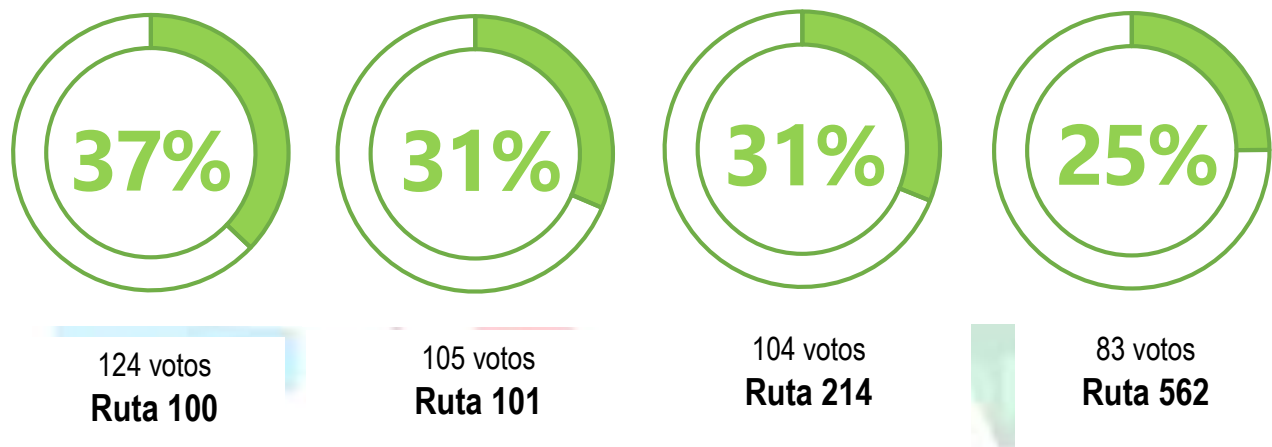
6) ¿Por qué usa nuestro Sistema de Transporte Público?



La razón más destacada es la "economía" con un 39%. Esto indica que una proporción significativa de usuarios valora el sistema de transporte público como una opción financiera eficiente, destacando la importancia del costo como factor decisivo. La "seguridad" es mencionada por el 30% de los

encuestados, destacando la percepción positiva en términos de seguridad del sistema de transporte público. Este resultado sugiere que la seguridad es un factor crucial para la elección del medio de transporte. Un 23% utiliza el sistema por "comodidad". Este factor resalta la importancia de la conveniencia y la facilidad de uso como motivaciones clave para la elección del transporte público. Razones como "no asolearse" (5%) reflejan consideraciones ambientales y de salud, mostrando que algunos usuarios eligen el transporte público para evitar condiciones climáticas desfavorables. El 3% indicó que "no usa" el sistema. Aunque es una minoría, entender las razones detrás de esta elección puede proporcionar información valiosa sobre áreas de mejora o desafíos específicos.

7) Mencione las rutas que más usa para llegar a su lugar de destino



Nota: Se tomaron las opciones de respuesta con mayor porcentaje de votación por los usuarios.

Las rutas 100, 101, 214 y 562 se destacan como las más utilizadas, con un 37%, 31%, 31% y 25% respectivamente. Estas cifras sugieren que estas rutas específicas son esenciales para la movilidad de una parte significativa de la comunidad.

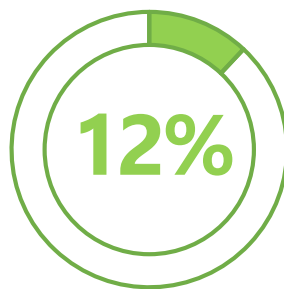
La diversidad en las rutas más utilizadas indica que los usuarios tienen opciones variadas para llegar a sus destinos. Esta variedad puede ser crucial para satisfacer las necesidades específicas de los usuarios según sus ubicaciones y destinos.

8) ¿Cuál cree que es la mayor fortaleza de nuestro Sistema de Transporte?



2%

7 votos
Atención



12%

40 votos
Frecuencia



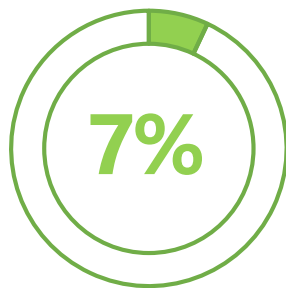
16%

54 votos
Seguridad



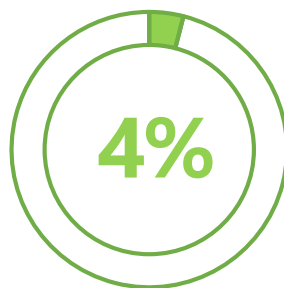
24%

79 votos
Comodidad



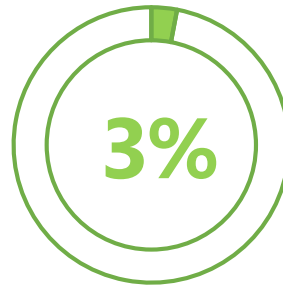
7%

23 votos
Cobertura



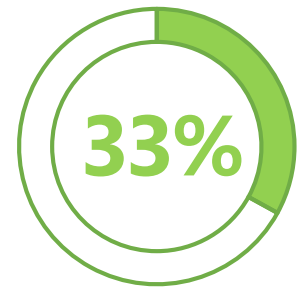
4%

12 votos
Tecnología



3%

10 votos
Sostenibilidad

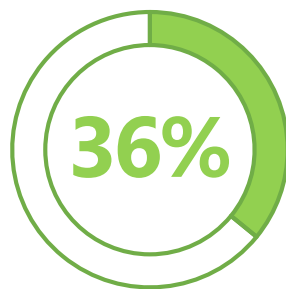


33%

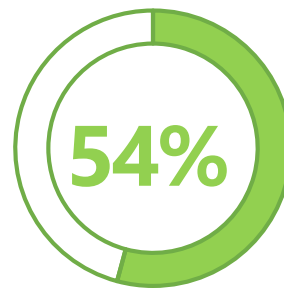
109 votos
Todas las anteriores

La opción "Todas las anteriores" es la más seleccionada, con un 33%. Esto sugiere que una parte sustancial de los usuarios valora múltiples aspectos del sistema, destacando una apreciación integral de sus fortalezas. "Comodidad" (24%) y "Seguridad" (16%) son mencionadas como fortalezas significativas. Estos resultados resaltan la importancia de aspectos clave como la comodidad del viaje y la percepción de seguridad para los usuarios. La "Frecuencia" (12%) también es mencionada, indicando que la disponibilidad frecuente de los servicios es un aspecto apreciado por parte de algunos usuarios. "Tecnología" (4%) se menciona como una fortaleza, lo que sugiere que la implementación de tecnología en el sistema es reconocida positivamente por algunos usuarios. Aunque con un porcentaje más bajo, la "Atención" (2%) también es mencionada como una fortaleza. Esto destaca la importancia de la atención al cliente en la percepción general del sistema.

9) ¿Cree que el Sistema de Transporte Público ha mejorado la movilidad y acceso a los servicios de la ciudad?



120 votos
Completamente



181 votos
Ha mejorado bastante



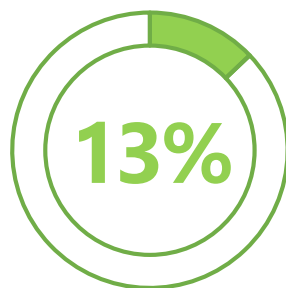
33 votos
Sigue igual

La respuesta "Ha mejorado bastante" es la más seleccionada, con un 54%. Este resultado indica que la mayoría de los usuarios perciben una mejora significativa en la movilidad y el acceso a servicios desde la implementación del sistema de transporte público (SIVA).

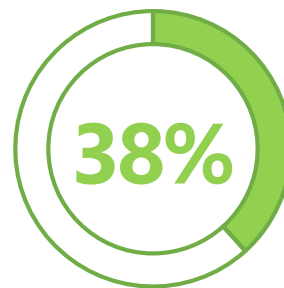
Un destacado 36% seleccionó la opción "Completamente", indicando que una parte sustancial de los usuarios percibe una mejora total en la movilidad y el acceso a servicios.

La opción "Sigue igual" fue seleccionada por el 10% de los encuestados, lo que sugiere que una minoría percibe que no ha habido mejoras en la movilidad y el acceso a servicios.

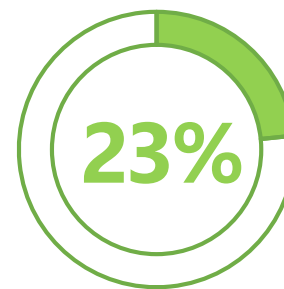
10) ¿Cuál ha sido su tiempo de espera de las rutas?



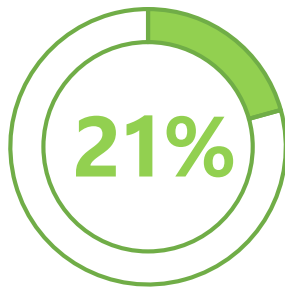
43 votos
5 minutos



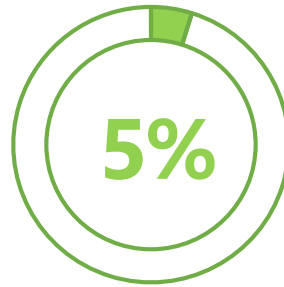
128 votos
10 minutos



78 votos
20 minutos



69 votos
30 minutos



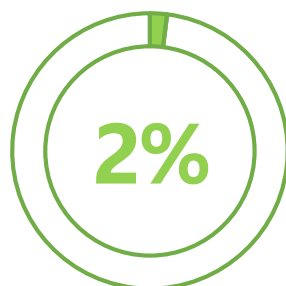
16 votos
No responde

La opción más seleccionada es "10 minutos" con un 38%. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios experimenta un tiempo de espera de alrededor de 10 minutos antes de abordar las rutas, lo cual puede considerarse un intervalo razonable para la mayoría de los sistemas de transporte público.

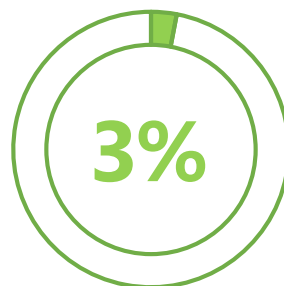
La distribución de respuestas indica cierta variabilidad en las experiencias de espera, con porcentajes significativos para 5 minutos (13%), 20 minutos (23%) y 30 minutos (21%). Esto sugiere que algunos usuarios experimentan tiempos de espera más cortos o más largos según la ruta y la hora del día.

Un 5% optó por "No responde", lo que podría indicar una falta de claridad o consistencia en la percepción del tiempo de espera por parte de algunos usuarios.

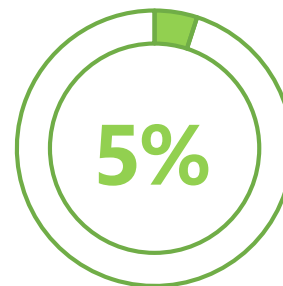
11) En una valoración de cero (0) a cinco (5), donde 0 es de menor valor y 5 es el de mayor valor ¿Cómo califica a SIVA como Sistema de Transporte Público?



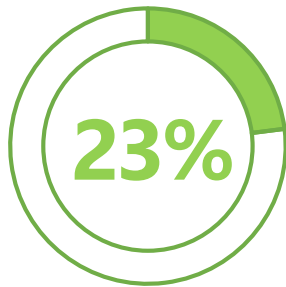
7 votos
Cero (0)



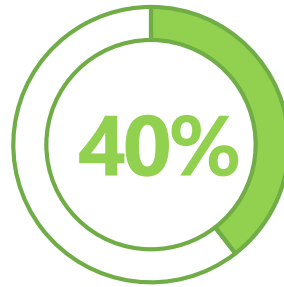
9 votos
Uno (1)



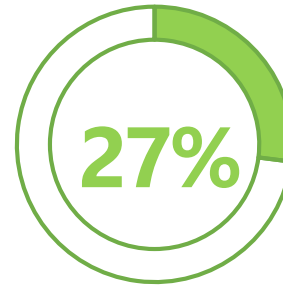
19 votos
Dos (2)



76 votos
Tres (3)



132 votos
Cuatro (4)



91 votos
Cinco (5)

La calificación "Cuatro (4)" es la más seleccionada, con un 40%. Esto indica que una proporción significativa de usuarios otorga una calificación alta, sugiriendo un nivel general de satisfacción positiva con el sistema. Un 23% de usuarios otorga una calificación de "Tres (3)", indicando una satisfacción moderada. Este grupo podría representar a usuarios que están satisfechos pero que también ven oportunidades de mejora. El 27% de usuarios otorga la máxima calificación, "Cinco (5)", subrayando un nivel considerable de satisfacción y aprecio por el sistema. Las calificaciones más bajas, "Cero (0)", "Uno (1)", y "Dos (2)", son seleccionadas por proporciones bajas (2%, 3%, y 5%, respectivamente). Esto indica que una minoría de usuarios tiene una percepción negativa del sistema.

CONCLUSIONES

El segundo informe semestral correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2023 refleja un panorama general positivo en la evaluación de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte de Valledupar (SIVA S.A.S). A través de la recopilación de datos a partir de un foro abierto y una encuesta voluntaria, se ha obtenido una visión integral de las percepciones y experiencias de los usuarios.

- 1. Alta Satisfacción Global:** La mayoría de los usuarios otorgan calificaciones positivas al SIVA, destacando una alta satisfacción general con el sistema de transporte público. La combinación de calificaciones "Cuatro (4)" y "Cinco (5)" refleja una apreciación significativa por parte de la comunidad.
- 2. Fortalezas Reconocidas:** Las fortalezas identificadas, como la comodidad, seguridad y atención al cliente, resaltan áreas en las que el sistema ha logrado satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. Estos aspectos son fundamentales para la percepción positiva general.
- 3. Preocupaciones Específicas:** Se han identificado áreas de mejora, como la variabilidad en el tiempo de espera y la necesidad de información más clara sobre implementaciones futuras. Estas preocupaciones específicas brindan orientación para enfocar esfuerzos de mejora y comunicación.
- 4. Importancia de la Comunicación Transparente:** La participación activa en la pregunta abierta destaca la importancia de la comunicación transparente con los usuarios. Aclarar inquietudes sobre la implementación de tarjetas, fechas de lanzamiento y detalles de rutas es esencial para gestionar las expectativas y mejorar la experiencia del usuario.
- 5. Frecuencia y Rutas Clave:** Las rutas más utilizadas, como la Ruta 100, 101 y 214, han sido identificadas como cruciales para la movilidad de la comunidad. Garantizar la eficiencia y calidad en estas rutas es esencial para mantener la satisfacción continua de los usuarios.

En resumen, el informe destaca el éxito del SIVA S.A.S en satisfacer las necesidades de movilidad de la comunidad de Valledupar, pero también señala áreas específicas donde se pueden implementar mejoras. La retroalimentación recopilada servirá como guía estratégica para fortalecer aún más la calidad del servicio y garantizar una experiencia de transporte público óptima para todos los usuarios.

Proyectó: Gestión Administrativa – DARY 

Revisó: Gestión Operaciones – MMP y JCPR

Aprobó: Gerencia