



MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE VIAJE EN TAXI DE BOGOTÁ:

**GESTIÓN DE LA CALIDAD
CON ENFOQUE DE GÉNERO**

CONTENIDO

Introducción

01 ● Momentos de la experiencia de viaje en taxi

02 ● Modelo de Calidad

03 ● Seguimiento y medición

04 ● Fortalecimiento de la Encuesta de Percepción a personas usuarias del 2025 aplicando el enfoque de género

4.1. Análisis de género

4.2. Ajustes en el formulario aplicación del enfoque de género

4.3. Priorización de factores de calidad

4.4. Factores y atributos de calidad en la experiencia de viaje sensibles al género

Apuestas

Conclusiones

INTRODUCCIÓN

En Bogotá, el servicio de taxis es prestado por 53 empresas de transporte público individual legalmente habilitadas, que cuentan con 50.801 vehículos activos. Dicho servicio goza de protección especial por parte del Estado, al cual corresponde ejercer su dirección, vigilancia y control, de acuerdo con la normatividad vigente. El taxi es un servicio de transporte público individual en el que se realizan en promedio 528 viajes en un día hábil, de acuerdo con la Encuesta de Movilidad del 2023.

En los últimos años, Bogotá ha visto la aparición y consolidación de nuevas alternativas de movilidad, tanto reguladas como no reguladas, que incluyen motocicletas de pasajeros informales, plataformas digitales de transporte, servicios por aplicación y opciones de micromovilidad. Estos modos capturan una parte de la demanda de desplazamientos y transforman las preferencias de movilidad de la ciudadanía. En este contexto más diverso y competitivo, el servicio de taxi enfrenta retos propios y persistentes en materia de calidad. Como respuesta, la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) desarrolló una herramienta propia de medición y seguimiento de la experiencia de viaje de personas usuarias y prestadoras del servicio, que sirve como insumo clave para la gestión de la modalidad.

En ese contexto surge el Modelo de Calidad de Taxi, un instrumento integral para medir, evaluar y gestionar la calidad del servicio. El Modelo parte del conocimiento de las expectativas de usuarias, usuarios y conductoras/es; identifica atributos y factores de calidad; y orienta acciones concretas para mejorar la experiencia de viaje.

Este documento presenta los principales elementos que sustentan la gestión de la experiencia de viaje en taxi en Bogotá, con un énfasis especial en la evolución del Modelo de Calidad, los aprendizajes derivados de la medición de percepción ciudadana y su articulación con el proyecto de Cooperación Internacional AVANTIA. Es importante señalar que dicho proyecto está orientado a promover una movilidad urbana sostenible, con enfoque de género y orientada a la mejora de la calidad del aire.

En este marco, AVANTIA fortalece la medición de la percepción de calidad del servicio de transporte público individual en la ciudad, incorporando el enfoque de género para identificar riesgos, barreras y puntos críticos que enfrentan las mujeres. Estos insumos resultan esenciales para mejorar la experiencia de viaje y robustecer el modelo de gestión de calidad del servicio de taxi liderado por la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM).

1

Momentos de la experiencia de viaje en taxi

El servicio de taxi permite desplazamientos punto a punto y cuenta con varias formas de acceso, lo que facilita su uso en diferentes contextos y necesidades. Para comprender de manera estructurada la experiencia de viaje, se identifican los momentos que componen la prestación del servicio desde su solicitud hasta su valoración final.

Estos momentos permiten analizar los elementos operativos y de percepción asociados al servicio y constituyen la base para orientar acciones de mejora en la modalidad.

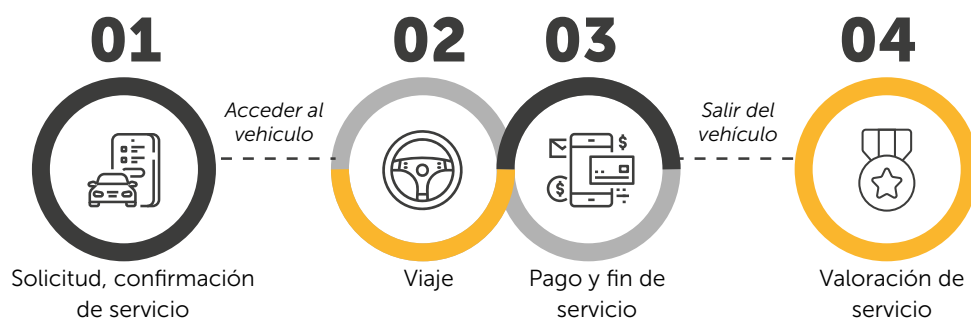
El primer momento corresponde a la **solicitud y confirmación del servicio**. Esta puede realizarse en vía, por aplicación, por llamada telefónica o en zonas de espera autorizadas. Este momento reúne aspectos relacionados con la accesibilidad al servicio, la disponibilidad de vehículos y la claridad de la información inicial para la persona usuaria.

El segundo momento (**Viaje**) inicia con el acceso al vehículo. Aquí se evalúan condiciones asociadas al espacio disponible, la comodidad del habitáculo y la posibilidad de transportar objetos personales, elementos de cuidado o ayudas técnicas. Durante el recorrido, toman relevancia aspectos como la conducción, la interacción entre la persona que conduce y la persona usuaria, la sensación de seguridad y la información disponible sobre el servicio.

El tercer momento (**Pago y fin del servicio**) incluye el pago de la tarifa mediante los medios disponibles, así como la correcta aplicación del valor cobrado. Este momento también abarca las condiciones de descenso del vehículo y la finalización formal del servicio.

El cuarto momento, posterior al viaje, corresponde a la **Valoración del servicio**. En él se consideran mecanismos de evaluación o calificación y, cuando corresponde, los canales para registrar peticiones, quejas o reclamos. La información recopilada en este momento aporta insumos clave para el seguimiento y la mejora continua de la modalidad.

Imagen 1. Momentos de viaje para personas usuarias del taxi



Fuente: Modificado de SDM-STP - 2021

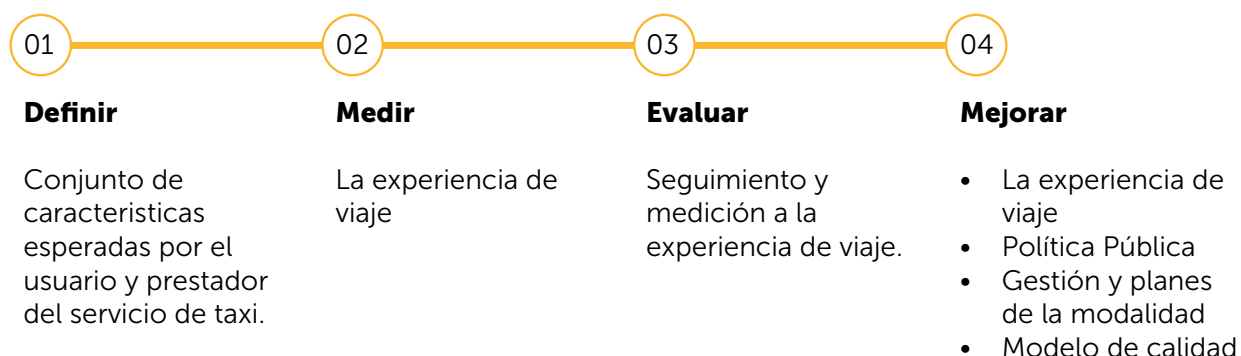
2

Modelo de Calidad de Taxi

El mejoramiento de la experiencia de viaje en taxi requiere contar con una definición clara de qué se entiende por un servicio de Transporte Público Individual (TPI) de calidad, así como con mecanismos para medir su desempeño y orientar acciones sobre los aspectos evaluados. Con este propósito, la Secretaría Distrital de Movilidad desarrolló el Modelo de Calidad de Taxi.

El Modelo de Calidad es una herramienta que integra las características asociadas al servicio desde la perspectiva de las personas usuarias y prestadoras del servicio, para medir y evaluar su calidad. Se concibe no sólo como un instrumento de medición, sino también como uno de gestión, el cual vincula las expectativas de las diferentes partes interesadas en un ejercicio enfocado a la mejora continua a través de estrategias, incentivos y mecanismos que propendan por la gestión de calidad del servicio en las siguientes etapas:

Imagen 2. Etapas de Gestión del Modelo de Calidad de Taxi para Bogotá – SDM



Fuente: Modelo de Calidad Taxi SDM - 2023

Cada una de estas etapas motivan un ejercicio dinámico y de mejoramiento constante a partir del reconocimiento de los **aspectos relevantes** (factores de calidad) para usuarias y usuarios del servicio, que se traducen en **atributos de calidad del servicio de taxi** y estos a su vez, son el puente entre lo esperado por los clientes y su relación con el servicio prestado. Cada elemento define y enlaza la calidad del servicio en la cadena de valor del Transporte Público Individual.

2 Partes interesadas o actores de la cadena de valor del taxi: Empresas de Taxi, propietarios de taxi, conductoras y conductores, canales de entrega del servicio y autoridades de la modalidad.

**COMPONENTES
DEL MODELO DE
CALIDAD**

ATRIBUTOS DE CALIDAD	FACTORES DE CALIDAD
Conjunto de características esperadas por el usuario respecto a un servicio de Taxi con calidad: "Expectativas del Cliente".	Aspectos generales del servicio que agrupan y gestionan los atributos de calidad.

En conjunto y desde la perspectiva de las personas usuarias se definen 7 factores que recogen 32 atributos de calidad del servicio de los cuales 11 de ellos son sensibles al género, así:

Imagen 3. Factores de calidad en la experiencia de viaje de personas usuarias de taxi en Bogotá
Atributos de calidad sensibles al Género



7 Factores que recogen 32 atributos de calidad del servicio (11 sensibles al género)

Fuente: Modelo de Calidad Taxi SDM - 2024

3

Seguimiento y medición de la Experiencia de Viaje en Taxi

El propósito de medir y hacer seguimiento a la experiencia de las personas usuarias y prestadoras del servicio taxi, es el del mejoramiento continuo, a partir de un proceso comprometido de gestión. En este sentido, la adopción y puesta en marcha del Modelo de Calidad bajo la lógica del ciclo de mejora continua (ciclo de Deming), invita a avanzar de manera progresiva mediante la aplicación de diferentes instrumentos de medición que se describen continuación:

Encuesta de Percepción de Usuarías y Usuarios	Calificación del Servicio
Descripción: Encuesta de medición anual que permite conocer y evaluar la calidad percibida por los usuarios del servicio de transporte público individual de taxi en Bogotá. Métricas y/o indicadores: Índice de Satisfacción del Cliente. Priorización de los atributos de calidad del servicio por la relación importancia/satisfacción.	Descripción: Instrumento de calificación del servicio y retroalimentación, disponible de manera permanente en QR de Identificación del Servicio (SIRC), donde los usuarios evalúan su experiencia en el momento del viaje y pueden poner una PQRS. Métricas y/o indicadores: Calificación por conductor, vehículo y empresa de taxi. Retroalimentación del servicio por PQRS.
Evaluación Integral de Gestión para la calidad del servicio	Encuesta de Percepción de Prestadoras y Prestadores
Descripción: Batería de Indicadores aplicada a las Empresas de Taxi para evaluar su gestión en favor de la calidad del servicio. Propuesta para realizarse cada año como un reconocimiento Público o Sello de Calidad (oro, plata y bronce). Métricas y/o indicadores: Evaluación de la Gestión Integral de la Calidad EGIC	Descripción: Encuesta de medición que permite evaluar los aspectos claves para conductoras y conductores de taxi en su labor cotidiana en el transporte público individual y que les permite tener una buena experiencia de viaje Métricas y/o indicadores: Satisfacción en su experiencia cotidiana de viaje en la labor del taxi.

3 Es una estrategia en desarrollo.

4 SIRC Sistema de Información y Registro de Conductores emite la Tarjeta de Control como documento que lo habilita para la prestación del servicio, asociado al vehículo y empresa de TPI

En conjunto, el Modelo de Calidad propone evaluar la Experiencia de Viaje desde la perspectiva de personas usuarias, prestadoras y empresas de taxi. El presente documento se enfoca en los resultados de la encuesta de percepción de usuarios del servicio de taxis realizada en 2025. Respecto a lo anterior, vale destacar su evolución como instrumento de medición y los resultados alcanzados previamente.

Imagen 4. Satisfacción de la experiencia de viaje de personas usuarias de taxi en Bogotá
valoración general y evolución en la medición.

Encuesta 2020	Encuesta 2021	Encuesta 2022		Encuesta 2023		Encuesta 2025
2.83	2.95	3.09		3.02		2.9
Satisfacción Promedio	Satisfacción Promedio	Indice de Satisfacción del Cliente ISC		Indice de Satisfacción del Cliente ISC		Indice de Satisfacción del Cliente ISC
MEDICIÓN Primer formulario aplicado sin integración a un Modelo de Calidad	MEDICIÓN Se identifican expectativas de usuarios en el Modelo de Calidad de Taxi. Se desarrolla nuevo formulario acorde con los atributos de calidad definidos.	MEDICIÓN Se involucra la valoración de importancia para los atributos evaluados, obteniendo un mejor indicador en el Indice de Satisfacción del Cliente.	CAMBIO METODOLÓGICO	MEDICIÓN Se da inicio al proyecto AVANTIA con el objetivo de: 1. Fortalecer el enfoque de género en el Modelo de Calidad y encuesta. 2. Ajustar el cálculo del ISC de manera inferida y por procesamiento estadístico para una medición más objetiva.	CAMBIO METODOLÓGICO	MEDICIÓN Se aplican resultados proyecto AVANTIA: 1. Ajuste de atributos de calidad sensibles al enfoque de género. 2. Nuevo formulario fortalecido en su enfoque de género. 3. Procesamiento ISC.

Fuente: Modelo de Calidad Taxi SDM - 2023

La anterior línea de tiempo presenta la evolución en las metodologías utilizadas para medir la satisfacción del cliente, mostrando cómo estas prácticas de medición han cambiado y se han perfeccionado para capturar de mejor manera los atributos de percepción sensibles al género. Aunque los valores reportados para cada año mantienen un orden de magnitud similar, es importante destacar que los instrumentos, los criterios de valoración y el procesamiento de la información han sido ajustados en cada ejercicio. Por esta razón, los datos deben interpretarse con cautela y no se consideran directamente comparables entre sí.

4

Fortalecimiento de la Encuesta de Percepción a personas usuarias del 2025 aplicando el enfoque de género

En 2025, a través del proyecto AVANTIA, se fortaleció la medición de la calidad del servicio de taxi incorporando el enfoque de género. El objetivo fue identificar los riesgos, barreras y puntos críticos de inseguridad que afectan a las mujeres. Por esta razón, aunque la encuesta fue aplicada a personas de distintos géneros, el análisis que se presenta en este capítulo se focaliza en las respuestas de las mujeres, en coherencia con el alcance y propósito del estudio. En este sentido, se expone el proceso de evaluación de la experiencia de viaje de las usuarias con enfoque de género, así como sus resultados y retos.

4.1. Análisis de género

Dicho fortalecimiento inició con el análisis de herramientas de medición de la calidad y el enfoque de género en el transporte público individual tipo taxi. Para ello, se recopilaron tres experiencias nacionales (Bogotá y Medellín) y cinco internacionales (Australia, Perú, Paraguay, Kenia y Sudáfrica). A partir de esta revisión, se identificaron tres problemáticas transversales que enfrentan las mujeres usuarias: el acoso sexual, verbal y no verbal por parte de conductores, la discriminación por motivos de género, etnicidad, discapacidad u orientación sexual, y una alta percepción de inseguridad relacionada con situaciones de robo.

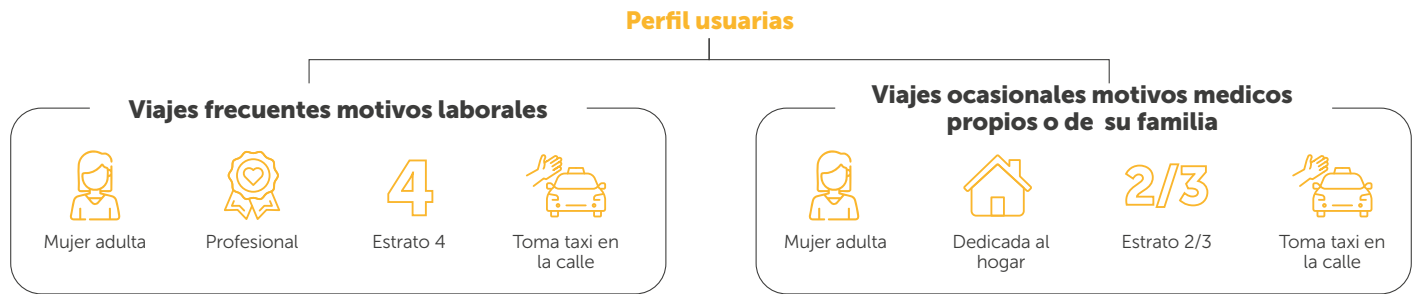
En cuanto a las experiencias nacionales, se evidenciaron problemáticas adicionales centradas en el acceso y en la calidad del servicio prestado. Estas incluyen deficiencias en el estado del vehículo, las zonas por donde circulan, la presentación personal, el uso del teléfono por parte del conductor durante la prestación del servicio, y la alteración del taxímetro.

El anterior análisis se encuentra en el estudio *"Fortalecer la medición de la percepción de calidad del servicio de Transporte Público Individual en la ciudad de Bogotá"*, el cual compila hallazgos cualitativos y cuantitativos orientados a identificar riesgos, barreras y puntos críticos de inseguridad que afectan a las mujeres usuarias del servicio de taxi en la ciudad.

A partir de la revisión documental y de los insumos metodológicos generados en el estudio mencionado, se elaboraron dos perfiles de mujeres usuarias de taxi de Bogotá:

- Mujer adulta dedicada al hogar, que vive en un hogar de estrato 2 o 3 ubicada en localidades como Suba, Kennedy o Engativá, y prefiere tomar taxi en la calle. Realiza viajes ocasionales al mes para atender asuntos médicos personales o de las personas a su cargo.
- Mujer adulta profesional, que vive en un hogar de estrato 4 ubicada en el Centro Ampliado de la ciudad, y prefiere tomar taxi en la calle. Realiza viajes con recurrencia para ir a trabajar.

Imagen 5. Perfil de las usuarias de taxi



Elaboración propia. Infografía “Taxi es Mujer” STPu - SDM, 2025.

Fuente: Fortalecer la medición de la percepción de calidad del servicio de Transporte Público Individual en la ciudad de Bogotá, incorporando el enfoque de género identificando riesgos, barreras y puntos críticos de inseguridad en las mujeres como insumo para mejorar la experiencia de viaje y gestión del modelo de calidad de taxi de la Secretaría Distrital de Movilidad. 2025. SDM.

Una vez establecido el perfil de las mujeres usuarias de taxi, se hizo la caracterización de riesgos, barreras y puntos críticos a partir de fuentes secundarias de la siguiente manera:

Tabla 1. Caracterización de Barreras, Riesgos y Puntos Críticos

Caracterización de Barreras, Riesgos y Puntos Críticos			
BARRERAS	Impedimentos de tipo sociocultural que enfrentan las mujeres para movilizarse libremente en el servicio público individual tipo taxi.	Acoso sexual verbal y no verbal	
		Discriminación por género, etnicidad, discapacidad u orientación sexual	
		Percepción de calidad del servicio	Presentación del conductor
			Estado y limpieza del vehículo
		Limitaciones tecnológicas	Fallas en el taxímetro
Pocas opciones para pedir o pagar el servicio			
RIESGOS	Combinación de factores (ubicación, hora, modo de acceso al servicio) que incrementan la probabilidad de que ocurran violencias basadas en género.	Acoso sexual verbal y no verbal	
		Percepción de inseguridad relacionada con robos	
		Percepción de inseguridad relacionada con la infraestructura del vehículo	
		Zonas por donde circula el vehículo (ruta)	
		Comportamientos del conductor	
PUNTOS CRÍTICOS	Hechos que están relacionados con delitos ocurridos durante la prestación del servicio de taxi.	Acoso sexual verbal y no verbal	
		Delitos sexuales a mujeres	
		Hurto en transporte público a mujeres	
		Lesiones personales a mujeres	

Fuente: Fortalecer la medición de la percepción de calidad del servicio de Transporte Público Individual en la ciudad de Bogotá, incorporando el enfoque de género identificando riesgos, barreras y puntos críticos de inseguridad en las mujeres como insumo para mejorar la experiencia de viaje y gestión del modelo de calidad de taxi de la Secretaría Distrital de Movilidad. 2025. SDM.

4.2. Ajustes en el formulario para la aplicación del enfoque de género

Con base en la propuesta metodológica de la triangulación de resultados, se ajusta el cuestionario del 2022-2023, para capturar los atributos sensibles al género con el fin de identificar barreras, riesgos y puntos críticos para las mujeres usuarias. Así, se señalaron, como se dijo anteriormente, once atributos sensibles al género.

Imagen 6. Triangulación de resultados.



Fuente: Fortalecer la medición de la percepción de calidad del servicio de Transporte Público Individual en la ciudad de Bogotá, incorporando el enfoque de género identificando riesgos, barreras y puntos críticos de inseguridad en las mujeres como insumo para mejorar la experiencia de viaje y gestión del modelo de calidad de taxi de la Secretaría Distrital de Movilidad. 2025. SDM.

Con el fin de lograr un cuestionario más comprensible, se redistribuyeron las preguntas sociodemográficas y se establecieron otras de carácter opcional. El ajuste permitió eliminar algunas preguntas filtro y aquellas redundantes que evaluaban el mismo atributo de distintas maneras. Además, se añadieron tres nuevos atributos sensibles al género, dos de ellos asociados al cuidado.

Así pues, durante el mes de septiembre del 2025 se adelantó la captura de información donde se logró una muestra con 520 encuestas completas y válidas. De las respuestas recibidas, 47% fueron mujeres y 53% hombres, la mayoría de 65 años en adelante, seguido de personas entre 18 a 25 años.

4.3. Priorización de factores de calidad

El fortalecimiento del enfoque de género en el instrumento de medición de la percepción de la Calidad del Servicio de Taxi en Bogotá permite contar con una nueva línea base (Índice de Satisfacción del Cliente ISC: 2.9).

De acuerdo con la aclaración anterior y únicamente con fines de referencia, la siguiente figura presenta el orden jerárquico de los factores evaluados entre los años 2023 y 2025. Se evidencian cambios generales en los factores de mayor contribución como *calidad*, *seguridad*, *confiabilidad de la tarifa*, mientras que se mantienen en los últimos lugares los factores de comodidad, comunicación y atención al cliente y facilidades tecnológicas.

Imagen 7. Factores que contribuyen en mayor medida en la satisfacción



Fuente: Modelo de Calidad Taxi SDM - 2025

Cómo fruto del análisis a los resultados de las encuestas, se asocia la priorización en los aspectos de la Experiencia de Viaje a intervenir, siendo para el caso de las Encuestas desarrolladas hasta 2025, los siguientes:

Factores importantes: El servicio de conductoras y conductores, la seguridad en el servicio y la confiabilidad en la tarifa son los factores que más contribuyen a la definición de satisfacción del usuario del taxi.

Factores de menor contribución: Comodidad del servicio, la comunicación y atención al cliente y las facilidades tecnológicas del servicio son los aspectos de menor contribución a la definición de satisfacción del usuario de taxi.

En conjunto, los resultados alcanzados a partir del seguimiento y medición de la experiencia de viaje, orientan la toma de decisiones e intervención de la modalidad desde la Secretaría Distrital de Movilidad y los diferentes actores de la cadena de valor, con un horizonte propuesto en el marco del Plan de Movilidad Sostenible y Segura, el cual espera alcanzar una valoración del ISC de 4.0.

4.4. Factores y atributos de calidad en la experiencia de viaje sensibles al género

Como se explicó anteriormente, el Modelo de Calidad, se utiliza para intervenir con acciones en la mejora de la experiencia de viaje de las personas usuarias y prestadoras del Transporte Público Individual; con base en la medición y evaluación de las características esperadas por dichas personas. Lo anterior, se realiza a través de la Encuesta de Percepción de Usuarios de Taxi, la cual permite identificar la contribución de cada uno de los factores evaluados en la definición del Índice de Calidad del Servicio de Taxi.

A partir de dicha identificación y teniendo en cuenta la caracterización de las barreras, riesgos y puntos críticos mencionados en el capítulo anterior, se analizaron cinco factores que contienen los once atributos sensibles al género. Para este análisis es importante recordar que se define factor como las dimensiones generales del servicio que agrupan y gestionan los atributos de calidad, los cuales representan aspectos específicos de la experiencia de viaje. Para medir la relación entre lo que esperan las personas usuarias y lo que ocurre en el servicio prestado, la encuesta desagrega

cada factor en los atributos que lo componen, utilizando la pregunta: “Califique, en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, los siguientes aspectos del servicio de taxi”. Esta relación permite evidenciar que los 11 atributos fueron evaluados en su totalidad, ya que cada uno está asociado a un conjunto de preguntas del formulario.

De acuerdo con los resultados, 238 personas identificadas con el género femenino respondieron la totalidad de la encuesta, por su parte aquellos identificados con el género masculino fueron 278. Por su parte, la mayoría de las mujeres evalúan el servicio general de taxi de Bogotá como bueno (110) y regular (76).

De los factores con atributos sensibles al género se destaca lo siguiente:

Tabla 2. Calificación por atributos sensibles al género

FACTOR	ATRIBUTO	CALIFICACIÓN
Facilidades tecnológicas	Disponibilidad de aplicaciones de Taxi para la gestión del servicio.	bueno (117)
Comunicación atención al cliente	Disponibilidad de medios y/o canales de evaluación/calificación del servicio y PQR'S	regular (90)
Comodidad en el servicio	Espacio para ubicar equipaje u otros elementos en el vehículo tipo taxi	bueno (88)
Servicio de conductora/es (actitudes)	Presentación personal del conductor/a.	bueno (135)
	La persona que conduce el vehículo tipo taxi mantiene un trato respetuoso con los diversos géneros.	bueno (136)
	La persona que conduce el vehículo tipo taxi estuvo presta a ayudar con las bolsas de mercado, paquetes, equipaje, y otros elementos.	bueno (87)
Seguridad en el servicio (seguridad ciudadana y sensación de seguridad)	Confianza en el servicio de taxi.	bueno (125)
	Identificación disponible y visible de: vehículo, conductor y empresa de taxi que presta el servicio.	bueno (99)
	Seguridad en zonas de espera del servicio de taxi (Zonas Amarillas).	regular (110)
	Seguridad en servicios de taxi tomados a través de aplicaciones.	bueno (142)
	Seguridad en servicios de taxi tomados en la calle.	regular (97)

Fuente: elaboración propia STPu - SDM 2025

Para los 11 atributos evaluados, las categorías de percepción con mayor frecuencia entre las personas encuestadas fueron “bueno” y “regular”. De estos, únicamente tres atributos presentan una mayoría de respuestas en “regular”: seguridad en zonas de espera del servicio de taxi (Zonas Amarillas), disponibilidad de medios y/o canales de evaluación y PQR (peticiones, quejas y reclamos) y seguridad en servicios de taxi tomados en la calle.

Percepción de los 11 atributos sensibles al género



Respecto a la barrera de discriminación por género, etnicidad, discapacidad, u, orientación sexual, la pregunta “Considera que se presentan eventos de discriminación a los usuarios de Taxi por alguna de las siguientes”, presenta las siguientes respuestas:

MOTIVO	CANTIDAD
Por lugar de destino del servicio	74
Ninguna	47
Por apariencia (clase social, grupo social)	26
Por discapacidad (caminadores, muletas, sillas de ruedas)	22
Por nacionalidad de origen	17
Por edad	15
Por identidad de género (mujer, hombre)	14
Por orientación sexual (homosexual, bisexual, etc).	9
Embarazo, tenencia de coches, infantes	8
Por etnia	1
TOTAL	233

5 Se recuerda que, en Colombia el acoso se tipifica como violencia sexual; cuando se presenta en el transporte público (como en el TPI) es acoso sexual callejero, y se refiere cuando la víctima recibe miradas lascivas, comentarios y/o piropos de índole sexual; así como recibir tocamientos sin consentimiento.

Frente al punto crítico de hurto se evidencia que, de esas 233 personas, 22 mujeres respondieron que fueron víctimas de inseguridad.

A partir de los resultados, una proporción importante de mujeres usuarias de taxi en Bogotá califica la experiencia de viaje como buena o regular. Lo anterior puede explicarse por la interacción con la persona que conduce, pues pretende tener una buena actitud durante el servicio, en cuanto a presentación personal, trato respetuoso y disposición de ayuda.

La encuesta permite observar que, si bien la confianza en el servicio se reportó como buena, muchas veces este atributo está determinado por la tecnología sobre todo en términos de seguridad. Se evidencia que las mujeres califican como regular la seguridad en servicios tomados en la calle (97) y en zonas amarillas (100), pero buena cuando el servicio se toma por aplicación. Esto permite plantear la hipótesis de que, para estas usuarias, las aplicaciones se perciben como un posible mecanismo de mitigación de riesgo, especialmente por la disponibilidad de funciones como la calificación del servicio.

El atributo 'Disponibilidad de medios y/o canales de evaluación/calificación del servicio y PQR's (90)' fue calificado mayoritariamente como regular por las mujeres usuarias encuestadas. Este resultado sugiere que los canales actuales no son percibidos como plenamente satisfactorios, y representan una oportunidad de mejora para facilitar, entre otros usos, el reporte de situaciones de acoso (33 casos reportados) o de inseguridad/ hurto (22 casos reportados).

5

Apuestas por una mejor experiencia de viaje

Las siguientes iniciativas representan el conjunto de acciones estratégicas con las que la Secretaría Distrital de Movilidad implementa el Modelo de Calidad de Taxi. Estas se enmarcan en la reconceptualización de la operación del Transporte Público Individual (TPI), y son una combinación de nuevas propuestas que se están ejecutando y otras que están en fase de estructuración.

Tabla 4. Iniciativas que responden a la aplicación del Modelo de Calidad de Taxi

Iniciativa	Factor	Iniciativa
Taxista de Oro	Servicio de conductora/es	Actitudes, disposición y aptitudes de seguridad vial para el servicio.
Mi Movilidad a un Clic	Comunicación y atención al cliente	Disponibilidad de canales de evaluación/calificación del servicio y PQR's.
Fortalecimiento de Capacidades	Servicio de conductora/es	Actitudes, disposición y aptitudes de seguridad vial para el servicio.
Zonas de Excelencia Operacional	Disponibilidad del servicio Seguridad en el servicio	*Disponibilidad de vehículos tipo taxi en cualquier zona y horario de la ciudad. *Seguridad ciudadana y sensación de seguridad
Código QR	Comunicación y atención al cliente Confiabilidad en la tarifa Seguridad en el servicio	*Disponibilidad de medios/canales de evaluación/calificación del servicio y PQR's. *Confiabilidad en medio de liquidación y de pago *Seguridad ciudadana y sensación de seguridad

Elaboración Propia SDM - 2025

Taxista de Oro

Tiene el propósito de exaltar el buen comportamiento, el cumplimiento de las normas de tránsito, y la asistencia a las capacitaciones que realiza la SDM (y/o el Distrito), que dan cuenta del esfuerzo de las y los prestadores por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía. El 4 de febrero del 2025 se realizó la primera edición del Premio al Taxista de Oro, con el fin de motivar a las y los taxistas a reforzar la confianza entre las personas usuarias y prestadoras del servicio, aportando al posicionamiento del taxi como fundamental en la movilidad de Bogotá.

Imagen 9. Primera edición del Premio al Taxista de Oro

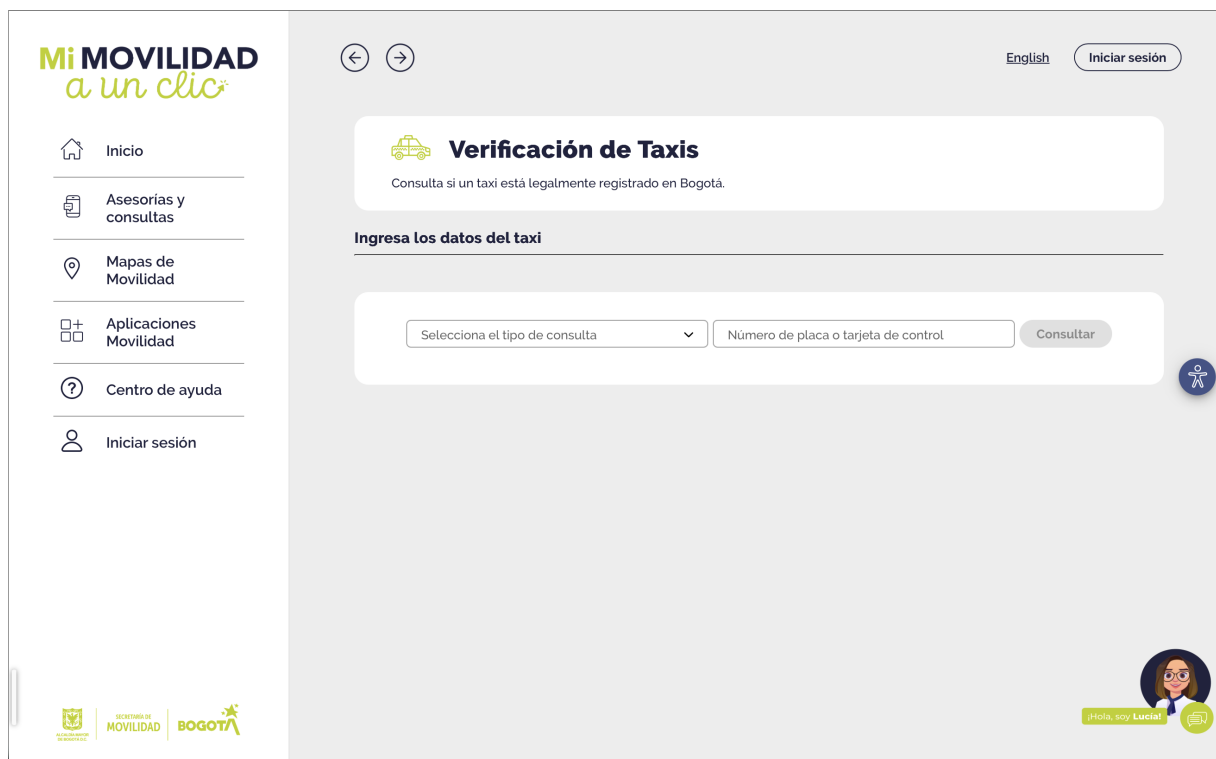


Registro fotográfico de la STPu - SDM, febrero del 2025

Mi Movilidad a un clic

Como herramienta de interacción con la ciudadanía Mi Movilidad a un Clic articula la atención y comunicación con las personas usuarias como un componente relevante de la experiencia de viaje, desde el año 2024 permite la verificación de identidad y legalidad del servicio (conductor, vehículo, empresa), calificar el servicio y poner una PQRS.

Imagen 10. Página web de Mi Movilidad a un clic



Fuente: <https://portalmimovilidad.moviladbogota.gov.co/#/pages/taxis>

Fortalecimiento de Capacidades

Desde la Subdirección de Transporte Público se tiene la meta de crear y consolidar una Escuela de Formación de conductoras y conductores de taxi, para que, por medio de un proceso pedagógico, se incentive la prestación de un servicio de taxi con enfoque de género, legal, seguro y atento con sus clientes, con el objetivo de contribuir a la mejora del nivel de la calidad del servicio y de la satisfacción de las personas usuarias.

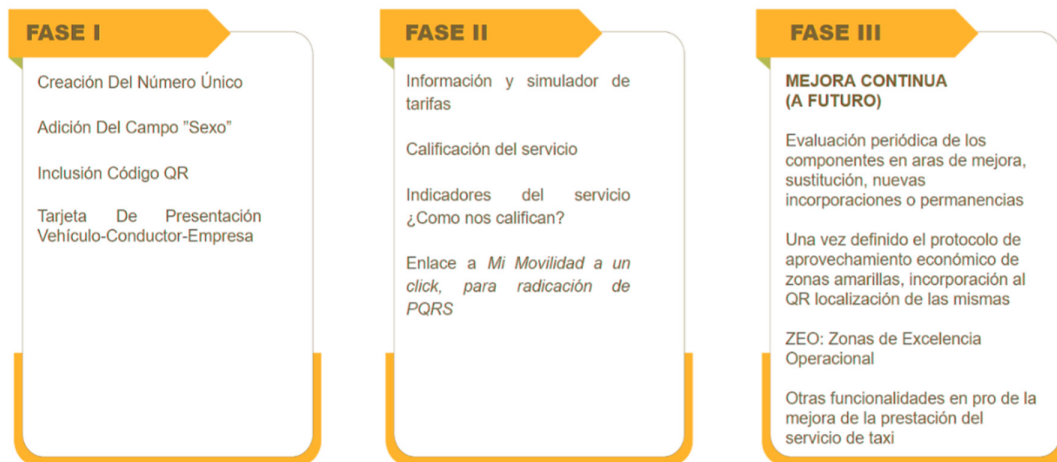
Zonas de Excelencia Operacional (ZEO)

Las Zonas Amarillas de Excelencia Operacional (ZEO), son espacios localizados en lugares específicos de la ciudad, implementados a través de la figura del Aprovechamiento Económico del Espacio Público, en los cuales se prestará el servicio de taxi bajo un enfoque de altos estándares de servicio y de seguridad, lo que permitirá incrementar la satisfacción de las personas usuarias de la modalidad. Para ello, la Secretaría Distrital de Movilidad autorizará un recargo en la tarifa, denominado Factor de Excelencia Operacional, para aquellos binomios conductor-vehículo que surtan el respectivo proceso de acreditación y den cumplimiento a requisitos relacionados con: i) asistencia a los cursos de fortalecimiento de capacidades de la Escuela de Formación de conductores y conductoras, ii) conduzcan un vehículo con ciertas especificaciones técnicas (preferiblemente eléctrico y/o de bajas emisiones) y iii) hayan implementado el código QR en la tarjeta de control que permite al usuario acceder a información relacionada con la prestación del servicio.

Código QR

El código QR de identificación del servicio (Tarjeta de Control), se utilizará como herramienta de información, comunicación y atención a la persona usuaria. Esta herramienta integra funcionalidades priorizadas para una buena experiencia de viaje y en mejora de factores y atributos de calidad estratégico como son la seguridad ciudadana y la confiabilidad en la tarifa. Esta herramienta tecnológica, permite entregar a la ciudadanía en general un mecanismo de control ciudadano en sus diferentes funcionalidades, así:





Elaboración propia SDM - 2023

El servicio de taxi en Bogotá enfrenta desafíos de calidad en un contexto de aparición y consolidación de nuevas alternativas de movilidad, tanto reguladas como no reguladas. Para abordarlos, la Secretaría Distrital de Movilidad (SDM) ha puesto en marcha un Modelo de Calidad diseñado para medir, evaluar y mejorar la experiencia de viaje de personas usuarias y conductoras.

En el marco de la cooperación internacional con el proyecto AVANTIA, se fortaleció la aplicación del enfoque de género en la medición y gestión de la calidad del servicio de taxi en Bogotá. Esto le permite a la SDM identificar y atacar los riesgos, barreras y puntos críticos que enfrentan las mujeres, de manera que la información obtenida se utilice para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad del servicio para todas las personas usuarias.

La medición y el seguimiento de la experiencia de viaje de las personas usuarias, se ha hecho, desde 2020, a través de encuestas de percepción del servicio de taxi. Es importante señalar que, a pesar de la continuidad en el propósito, se han implementado cambios importantes tanto en el formulario como en el procesamiento de resultados. En el 2025 se hizo un énfasis en la captura de los atributos sensibles al género. Debido a estas modificaciones metodológicas, los resultados de la encuesta del presente año no son comparables con los obtenidos en años anteriores.

Así, el cuestionario utilizado en 2022-2023 fue ajustado, en donde se capturaron los once atributos sensibles al género, eliminando redundancias y se añadieron tres nuevos atributos. La encuesta de 2025, que completó 520 respuestas (47% mujeres y 53% hombres), estableció una nueva línea base (Índice de Satisfacción del Cliente - ISC: 2.9). Los resultados indican que los factores que más contribuyen a la satisfacción del usuario son: el servicio de conductoras y conductores, la seguridad en el servicio y la confiabilidad en la tarifa.

Para las mujeres encuestadas, la experiencia de viaje se califica mayoritariamente como buena o regular. Sin embargo, se ve afectada por la sensación de seguridad. Los resultados demuestran que 33 de 233 mujeres reportaron haber sido víctimas de acoso y 22 fueron víctimas de hurto. Además, las mujeres calificaron como regular la seguridad en servicios tomados en la calle y en zonas amarillas, pero buena en servicios solicitados por aplicación.

Las apuestas por una mejor experiencia de viaje operativizan el Modelo de Calidad de Taxi, en tanto se orientan a intervenir los factores y atributos que, según la medición, impactan en la satisfacción de las personas usuarias.

De esta manera, iniciativas como el premio al Taxista de Oro y el Fortalecimiento de Capacidades se enfocan en mejorar las actitudes, aptitudes y disposiciones de las y los conductores, atributos que pertenecen a uno de los factores más valorados por las personas usuarias. El impulso de las

herramientas tecnológicas, en iniciativas como Mi Movilidad a un Clic y el Código QR se centran en mejorar la seguridad, la confiabilidad de la tarifa y la disponibilidad de canales evaluación (PQR's).

A partir de los resultados de la medición, se observa que las mujeres encuestadas perciben mayor seguridad en los servicios de taxi tomados por aplicación frente a los tomados en la calle. Con base en este hallazgo, se recomienda evaluar mejoras tecnológicas en las aplicaciones, incluyendo eventualmente la opción de un botón de pánico para taxis. De manera complementaria, la calificación regular de la disponibilidad de canales de evaluación y PQR's sugiere la necesidad de fortalecer estos mecanismos para facilitar el reporte y seguimiento de denuncias por parte de las personas usuarias.

Para reforzar la aplicación del enfoque de género y la sensación de seguridad, se deben integrar medidas de control y política. Esto incluye la solicitud de antecedentes a los conductores por parte de las empresas y la integración de las acciones del Modelo de Calidad en la Estrategia Nacional para Abordar la violencia en el Transporte Público y la Movilidad Activa. La puesta en marcha de estas medidas tiene el potencial de contribuir a un servicio de taxi más competitivo, transparente y satisfactorio para las personas usuarias.

Aprobó:

Marcela Neira Medina - Subdirectora de Transporte Público

Revisó:

Juan Guillermo Ruiz Fonseca - Subdirección de Transporte Público

Daniela Méndez - Dirección de Inteligencia para la Movilidad

Elaboró:

David Yasir Garcia Rodriguez - Subdirección de Transporte Público

Natalia Ivonne González Cano - Subdirección de Transporte Público

Alejandro Salamanca - Dirección de Inteligencia para la Movilidad

Andrea Cárdenas - Dirección de Inteligencia para la Movilidad

Armada:

Claudia Marcela Jaime Tapia - Subdirección de Transporte Público

