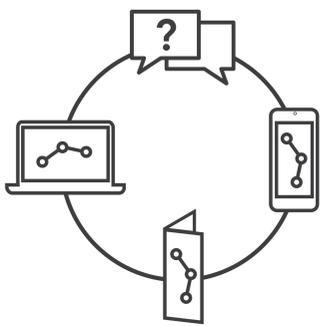


El servicio **debería construir la experiencia temporal de las personas**, a través de la entrega de servicios de información antes, durante y después del viaje. Además, ofrecer plataformas de interacción que le permitan al usuario planificar su trayecto, saber dónde se encuentra y dónde quiere llegar.

**CERTIDUMBRE**  
debería ser lo característico en la experiencia de las personas. Así, el control y conocimiento de lo que el usuario hace le dan seguridad y confianza en el servicio.

**EL USUARIO**



La persona se informa a través del sitio web, una aplicación, otras personas o en los puntos informativos a través de folletos informativos. **Planifica su viaje.**

**OFERTA DEL SERVICIO**

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITALES Y ANÁLOGOS**

Sitio web, aplicación móvil e impresos con información con respecto a las rutas, recorridos y horarios de los buses.

**PUNTOS DE INFORMACIÓN TMV**

Oficinas destinadas al usuario en donde se puede obtener información impresa y atención al cliente.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN EN PARADEROS**

Paraderos definidos con información adecuada a buses urbanos asociados.

**INFORMACIÓN QUE NOTIFIQUE A LAS PERSONAS DE LA RUTA Y LOS PARADEROS**

**EXISTENCIA DE PARADEROS DEFINIDOS**

Paraderos definidos por el servicio que son de detención obligatoria para los choferes.

**SISTEMA TARIFARIO CÓMODO Y CLARO**

**ATENCIÓN DE CALIDAD DESDE EL CHOFER HACIA EL USUARIO**

Buen trato del chofer a los usuarios, respetando sus necesidades y condiciones de pago.

**AVISA EL PARADERO Y DESCENDE DEL BUS**



La persona sabe que el bus urbano se detendrá en el punto donde él requiere, ya que sabe que eso está definido de manera clara por el servicio.



El servicio le indica al usuario cuando llegue a su paradero a través de una notificación.

**VIAJA EN EL BUS URBANO**



El usuario va pendiente de su paradero, pero tiene cierta tranquilidad, ya que el bus le va indicando donde está.



El usuario accede de manera expedita al bus urbano.



El usuario maneja que tarifa debe cancelar, lo cual se hace a través de un medio cómodo para él, en donde no debe recurrir necesariamente a efectivo.

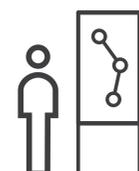


Hay una buena interacción con el chofer del bus. Este saluda a la persona y atiende sus dudas (en el caso de que hayan).



El bus urbano se detiene y el usuario sabe que ese es el que le corresponde, ya que se le indicó anteriormente y estos tienen la señalética pertinente.

**HACE PARAR EL BUS URBANO**



La persona espera en un paradero, en donde puede consultar la información o ver cuanto le falta a su micro para que llegue.

**ESPERA EL BUS URBANO**

**SE DIRIGE AL PUNTO DE ESPERA**



La persona sabe cuando pasará su bus urbano, por lo tanto, camina tranquilo al paradero.