



**PRIMER CONGRESO DE USUARIOS EN EL TRANSPORTE**  
**La experiencia de Metro Valparaíso**  
**Noviembre 2005 - Enero 2014**





EN CIFRAS...

# ¿QUIENES SOMOS?

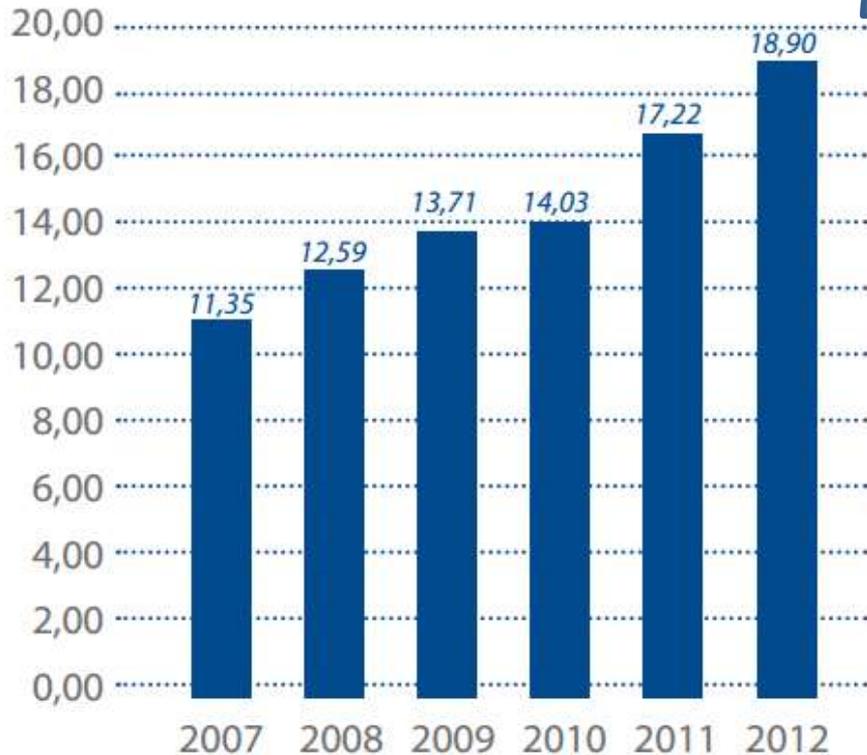


- ✓ **43** km de vía
- ✓ **20** estaciones
- ✓ **9** comunas del gran Valparaíso





Millones de pasajeros



**Año 2013**

Más de **20,2 millones**  
de pasajeros transportados







Mas de **65.000 servicios** durante el 2013



**PERO...**

**¿Sobre qué base se construyó lo que somos?**



## Fundamentalmente...

- **SEGURIDAD OPERACIONAL**
  - Movilización sobre automatismo ATP
- **ATRIBUTOS DEL SERVICIO**
  - Regularidad en el intervalo (~99%)
  - Confiabilidad en los Servicios (>99%)
  - Tiempos de Viaje (55 min +/- 90 s sobre el 95% de viajes)
- **TARIFAS ALTAMENTE COMPETITIVAS**
  - Cobro por distancia (9 zonas tarifarias)
  - Diferenciación horaria (diaria y semanal)
  - Diferenciación por tipo de usuario  
(general, adulto mayor, discapacitados, estudiantes, convenios)



Y así....

# ¿CÓMO NOS VALORAN NUESTROS USUARIOS?

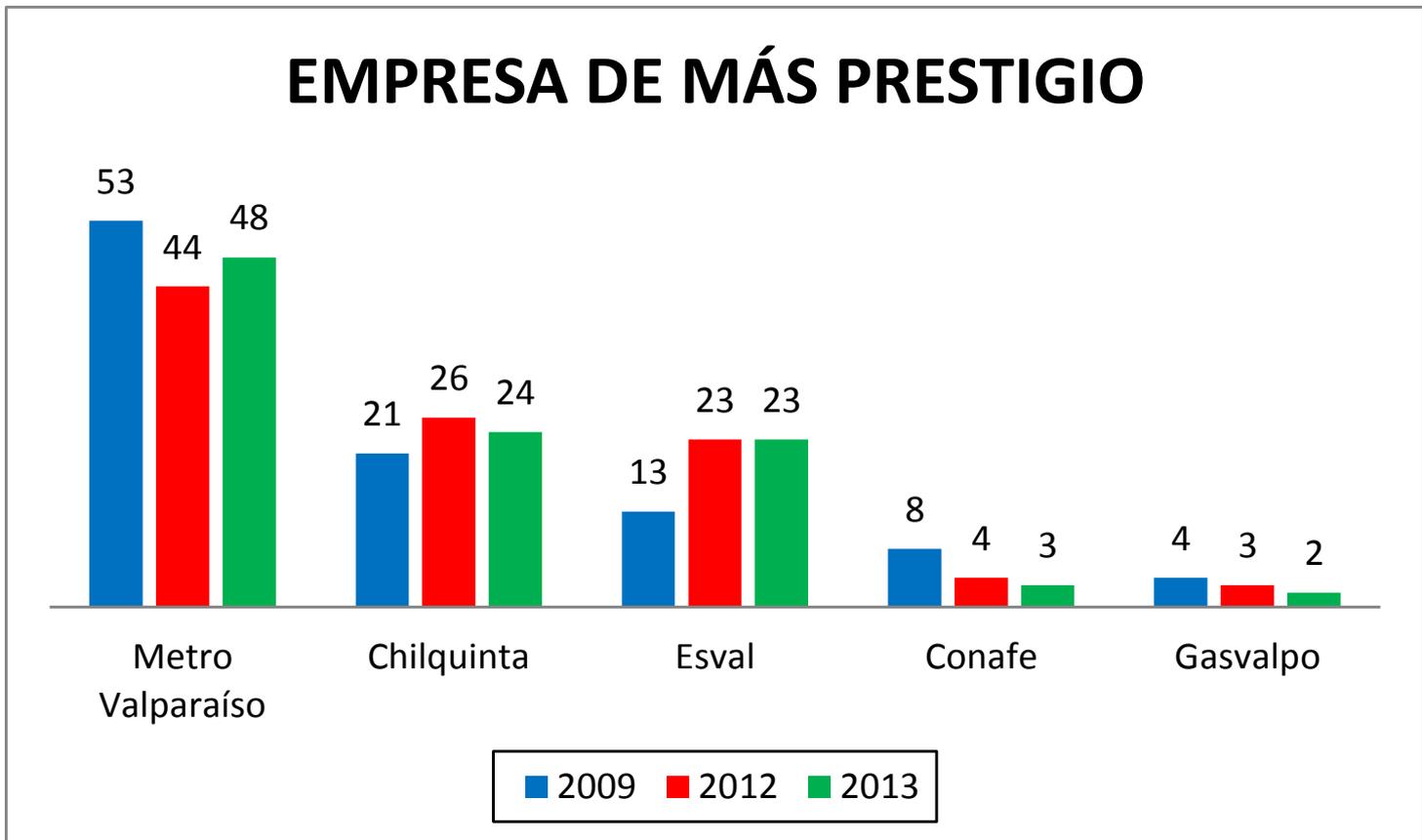


Mediciones 2009 - 2013.....

**Planning** | Adds

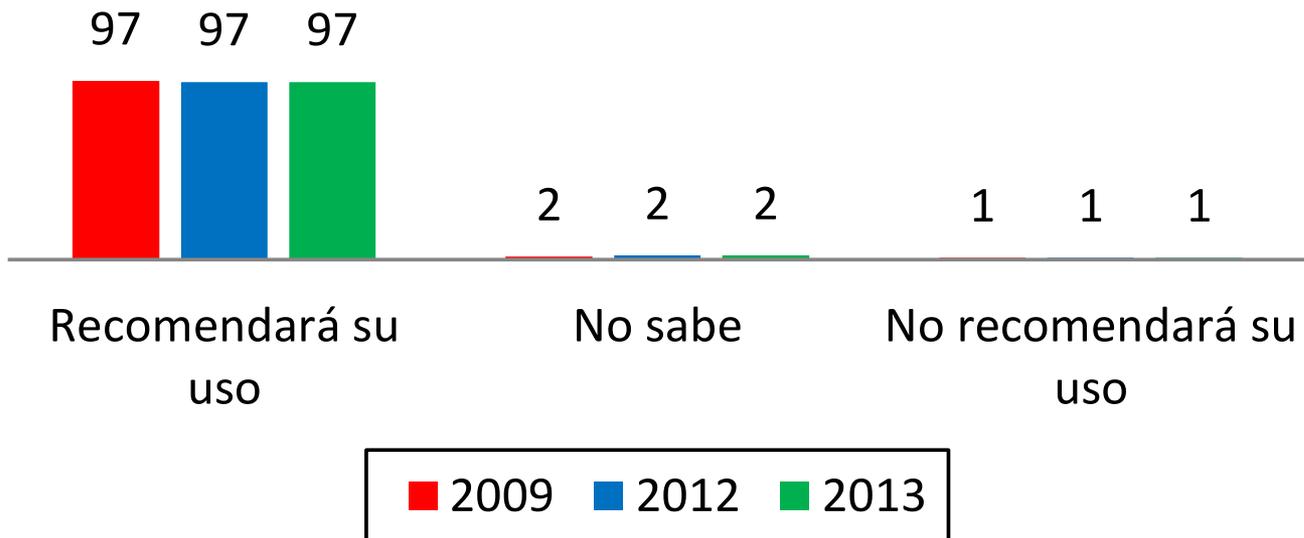


- ***Metodología cuantitativa, con la técnica de encuestas personales, tanto a Usuarios como No Usuarios.***
- ***Entrevista telefónica mediante tres parámetros: fácil, agradable y efectivo.***
- ***Metodología cuantitativa, mediante entrevistas presenciales en puntos de intercepción.***





## Recomendación





## EN CONCLUSIÓN....

**Planning|Adds**

*La imagen global de Metro Valparaíso no cambia entre los Usuarios, desde el estudio del 2009 que se reitera el mismo análisis:*

Tiene más fortalezas que debilidades



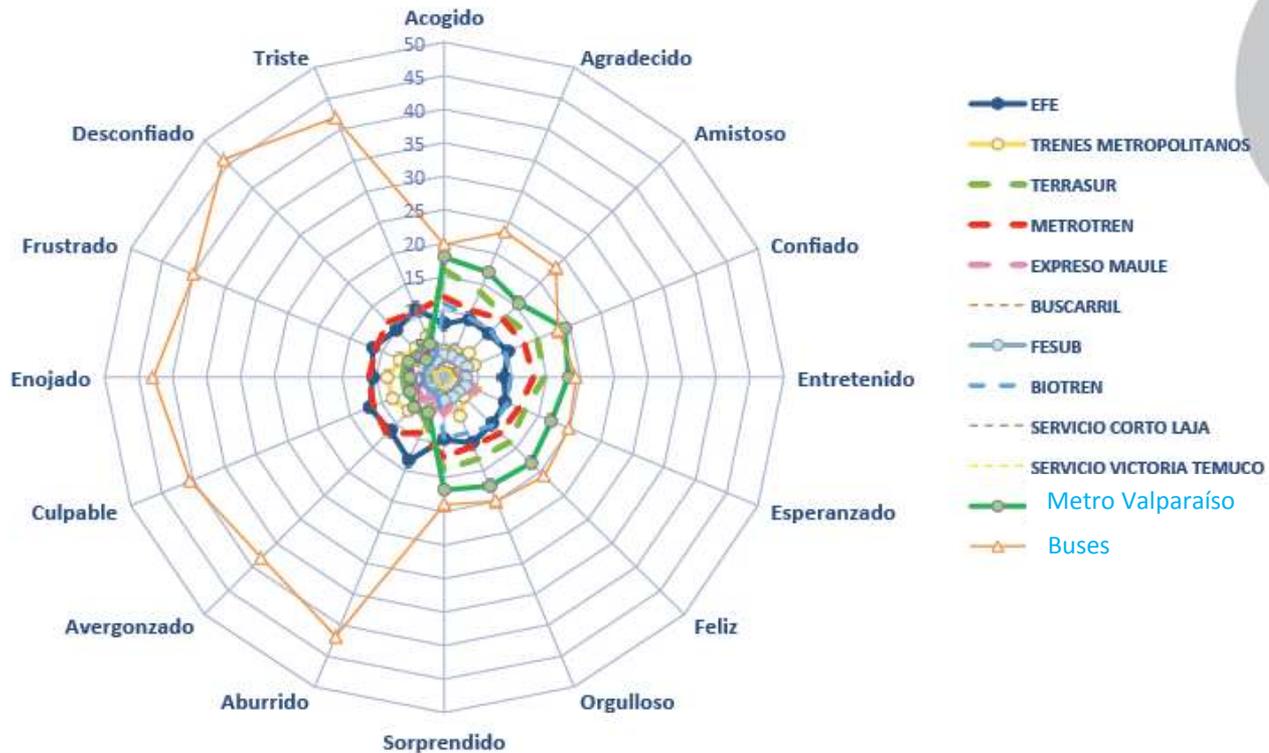
Entre las empresas de servicio público de la región y en la categoría transporte es la empresa con la mejor imagen, la de mayor prestigio corporativo, moderna, innovadora, honesta, con el servicio deseado, ampliamente valorada



Metro Valparaíso mantiene la fidelidad del 2009 y 2012, es considerado el mejor medio de transporte, seguirán usándolo y recomiendan ampliamente su uso.

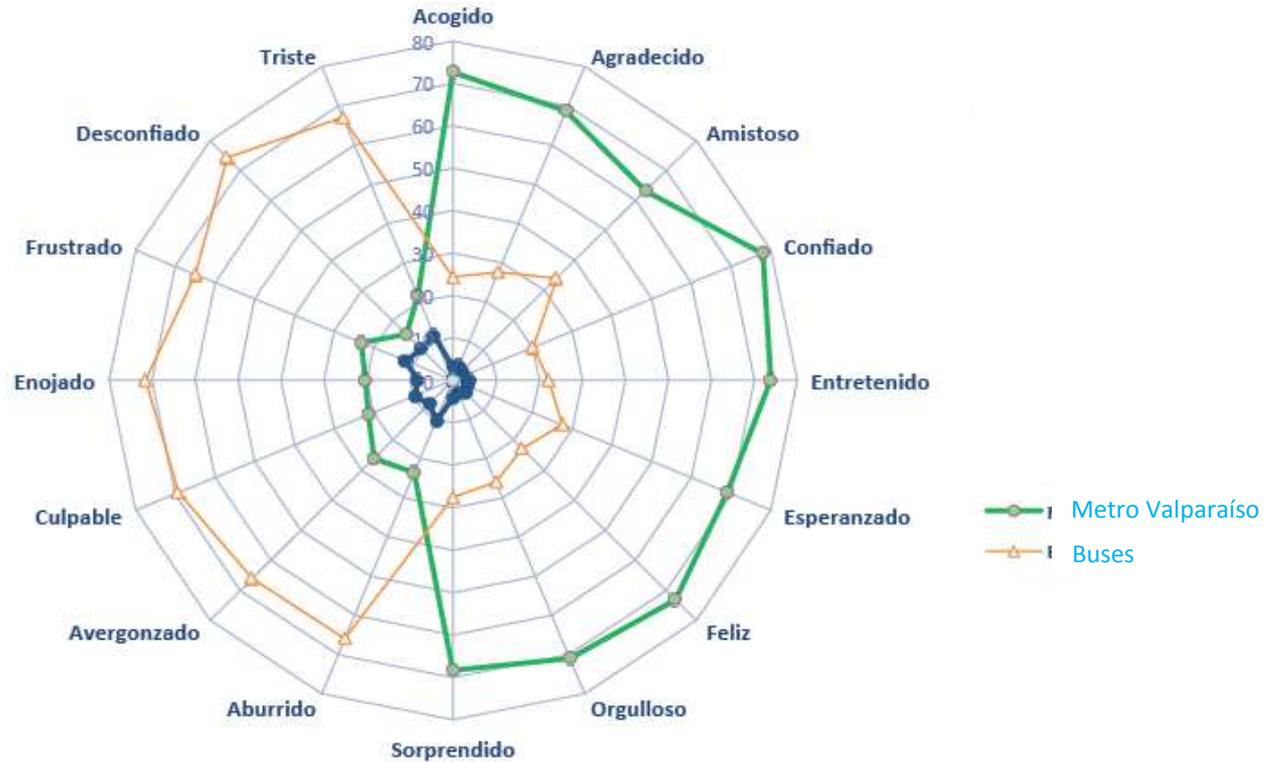


✓ *De la medición de usuarios de todas las empresas del grupo EFE, destaca que todos los atributos asociados a Metro Valparaíso son positivos*



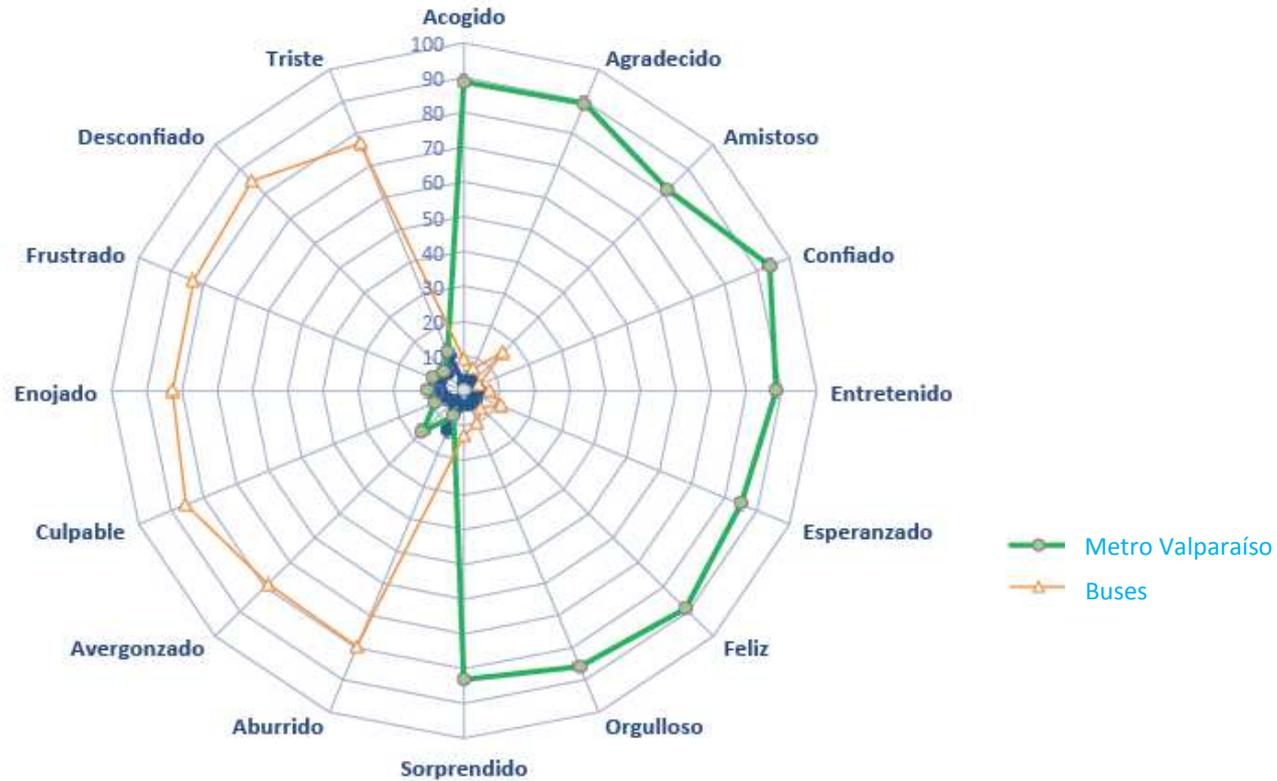


✓ *Metro Valparaíso ha logrado posicionarse como el complemento positivo al modo “buses”*



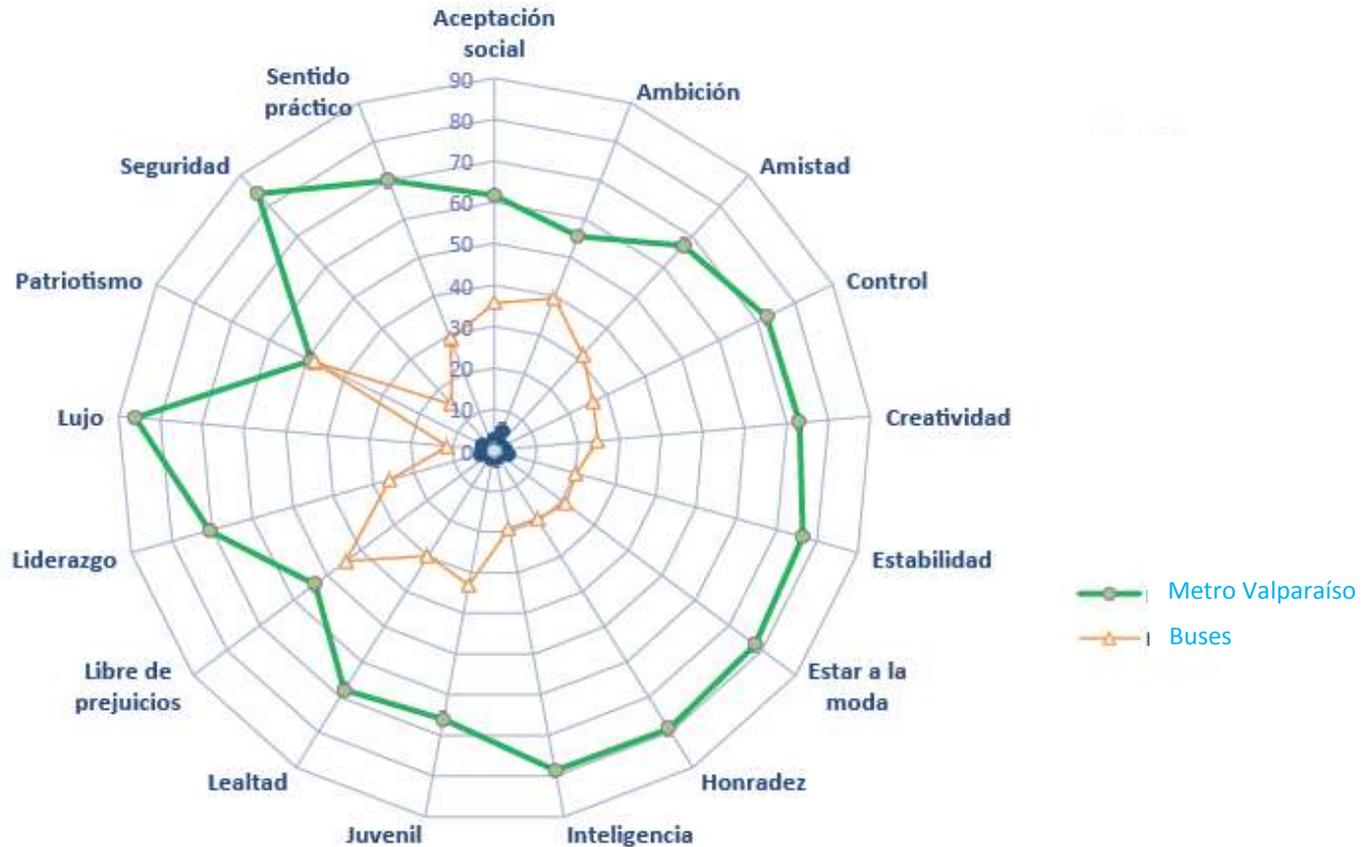


✓ *La asociación positiva de Metro Valparaíso aumenta entre sus usuarios*



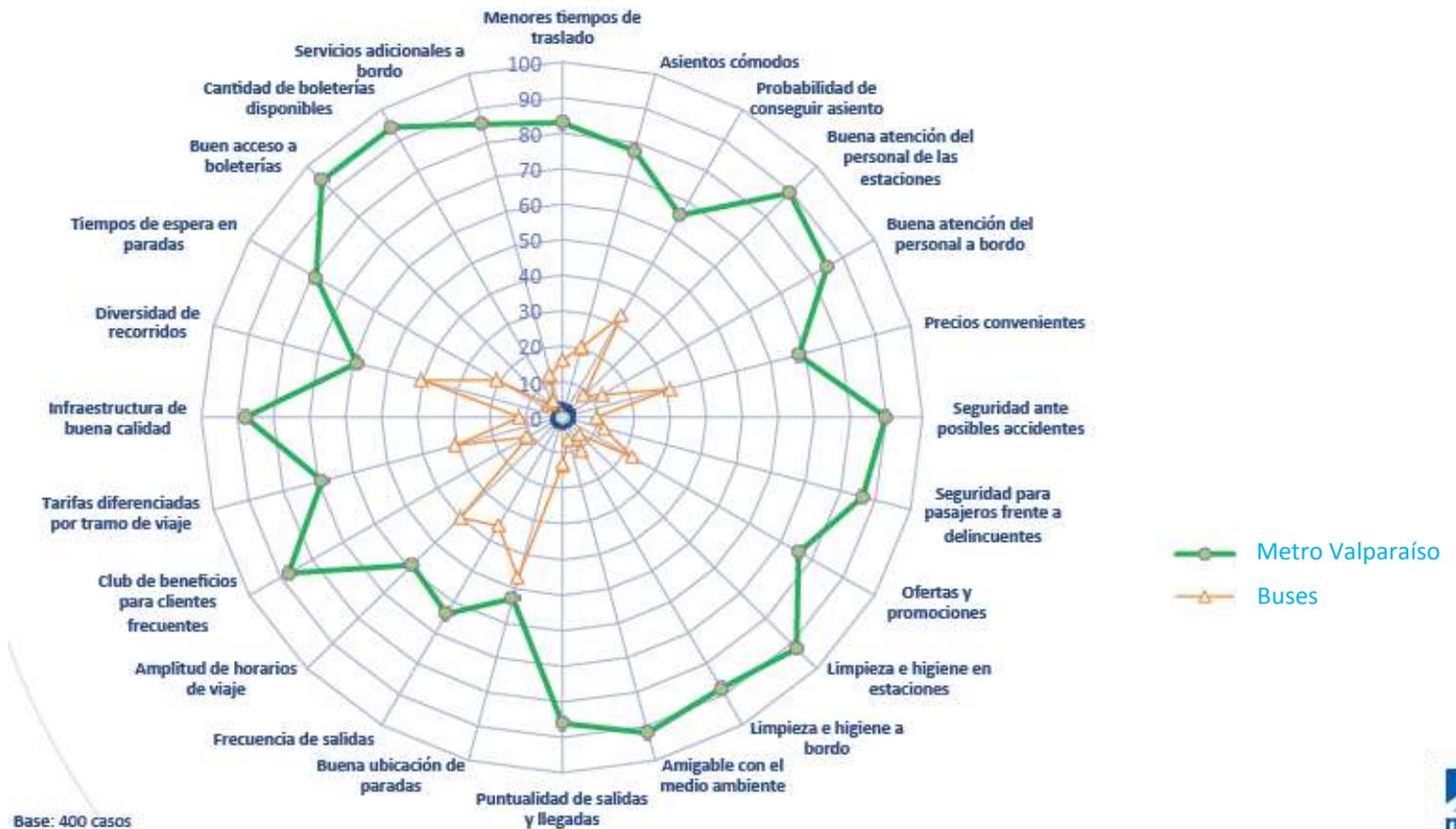


✓ **Metro Valparaíso es la filial que logra mayor asociación a atributos emocionales**





✓ **Metro Valparaíso supera ampliamente al modo “buses” en su zona**





PXI

praxis  
xperience  
index

## Mejores Experiencias de Servicio en Chile.

Este es el grupo de excelencia que reúne a 13 marcas, las mejores entre las mejores. Todas presentan un PXI sobre los 80 puntos.

- Única empresa de transporte en lista top 10
- Única empresa del Estado en lista top 10
- Única empresa Regional en lista top10

1°



90,7

2°

BANCO security

87,5

3°



87,3

4°

BANCOBICE

85,8

5°

abastible  
el calor de los chilenos

85,7



EN RESUMEN.....



***“Este resultado es el reflejo de un trabajo constante y del que nos sentimos muy orgullosos como empresa, no sólo porque somos un servicio público que ha superado todas las expectativas, sino también por el crecimiento exponencial que hemos obtenido gracias a la preferencia de nuestros usuarios”.***

**Marisa Kausel  
Gerente General  
Metro Valparaíso**



GRACIAS