



1er Congreso de Usuarios en el transporte

“Medición y gestión de la satisfacción de los usuarios respecto del nivel de servicio recibido”



MISIÓN

Suministrar servicios de transporte público de personas basados en la calidad, confianza y satisfacción, con una organización motivadora e inspiradora; respetuosa de las personas, la sociedad y el medio ambiente, buscando una adecuada rentabilidad.

VISIÓN

Ser reconocida como la más prestigiosa empresa de transporte público.

NUESTROS VALORES

- COMPROMISO Y PROTAGONISMO DE NUESTROS EQUIPOS DE TRABAJO
- EXCELENCIA
- RESPETO
- PERSEVERANCIA
- INTEGRIDAD
- CREATIVIDAD
- ORIENTACIÓN AL SERVICIO





5.400 colaboradores (Conductores, mecánicos, reguladores, administrativos)

9 años operando por las calles de Santiago

Flota de 1.273 buses

10 Terminales

Operamos Troncal 2

Santa Rosa – Recoleta – Independencia – Gran Avenida – Vicuña Mackenna

Operadores Zona G

El Bosque, La Pintana, La Cisterna, San Bernardo, San Ramón .

Circulamos por 26 comunas de Stgo - 720.000 usuarios todos los día.

Medición y gestión de la satisfacción de los usuarios respecto del nivel de servicio recibido.

¿Por qué razón usted evalúa con una nota ____ el servicio entregado por el recorrido?

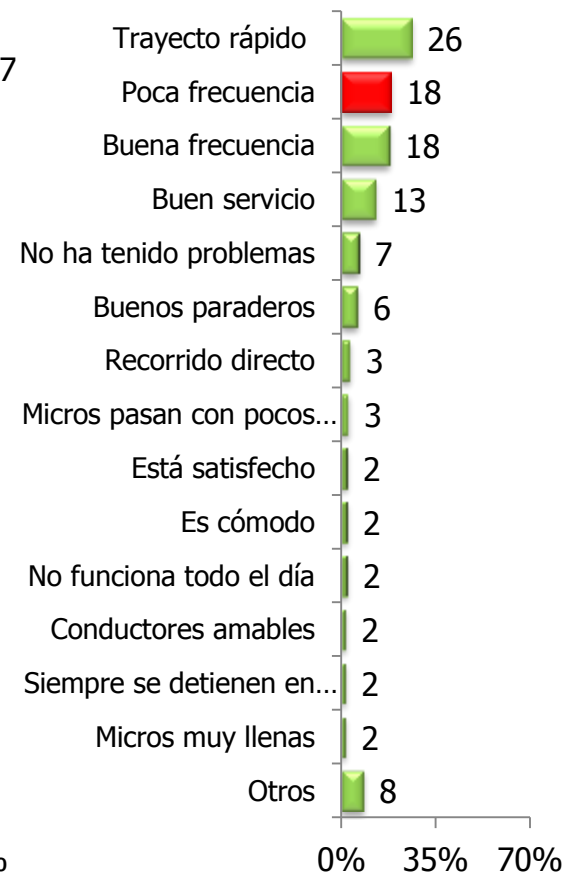
Evaluación 1 a 4
(B: 236)



Evaluación 5
(B:244)



Notas 6 y 7
(B: 180)



PESO DE DIMENSIONES DE SERVICIO DEL MODELO SUBUS

Estos 18 atributos fueron sometidos a análisis de correlación para determinar la asociación con la Evaluación General de los Recorridos obteniéndose que...

R²: 57%

Dimensión de Servicio	Correlación
Los buses pasan seguido, no tengo que esperar mucho	0,615
Siempre puedo subirme al bus (no va lleno, para en el paradero)	0,552
Puedo confiar en que el bus pasará	0,541
Son seguros	0,426
Son cómodos	0,406
Son modernos	0,406
Están impecables	0,393
Es cómodo para espera	0,379
Este recorrido me permite llegar donde necesito	0,374
Siempre paran en el paradero solicitado (en paraderos autorizados)	0,372
Te tratan con respeto	0,366
Son responsables al manejar	0,351
Está bien ubicado	0,351
Es fácil hacer los transbordos	0,349
Te protege del sol y la lluvia	0,341
No tengo que hacer mucho transbordos	0,303
Siempre puedo cargar mi tarjeta BIP! en mi lugar de carga habitual	0,235
Es fácil de encontrar puntos de carga disponibles	0,193

Satisfacción general con su recorrido habitual

En síntesis:

- 1) Los 18 atributos explican el 57% de la evaluación del servicio de los recorridos.
- 2) Tres atributos correlacionan con mayor fuerza con la evaluación general y los tres están relacionados con acceder al servicio.



Principales reclamos que recibimos de usuarios: **Regularidad y Frecuencia.**

Focos en la Gestión de Satisfacción de usuarios: **Operacional y Relación con usuarios**

Operacionalmente: Proyecto Control de Buses PUC – SUBUS → Evitar que los buses lleguen juntos al paraderos, acabando con la frustración e irritación en los usuarios (tiempos muertos de espera).

210 - REGRESO 18/12/2013 12:17:40
BUS: 7014

CONSTANTINO	880002	PI0010
-------------	--------	--------

Parada:
VICUNA MACKENNA_50
Salida en: 20 seg.



6033 - Luis Romero

Solicita Llamada

IMSI: 730011195446



Proyecto Control de Buses PUC – SUBUS

Sistema mide en tiempo real dónde están los buses, cuántos pasajeros van en cada bus y envía instrucciones específicas a los conductores para mejorar la regularidad.

Implementación

GPS en los buses identifican en tiempo real la ubicación de toda la flota

- Herramienta computacional procesa esta información y determina instrucciones de control al conductor
- Ejemplo: Tiempo que un bus debe esperar o ser retenido en una parada
- Las instrucciones son enviadas a Consolas instaladas a un costado del Conductor.
- Objetivo: que los buses operen con mejor regularidad.

***Menores tiempos de espera – Mayor Confiabilidad - Mejor regularidad –
Usuarios mejor distribuidos en los buses.***

Relación con usuario:

Canales de comunicación con el usuario: Call center, página web, Mailing masivo y redes sociales.

El 2010 abrimos cuentas de Twitter y Facebook. (Comunicación directa, inmediata y constante con los usuarios).

“Crear comunidad”

Twitter : 8.840 seguidores - Facebook: 6.900 seguidores



www.subus.cl

SUBUS CHILE

Buscar

INICIO USUARIOS EMPRESA BLOG CORPORATIVO Únete y síguenos en nuestras comunidades   

MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

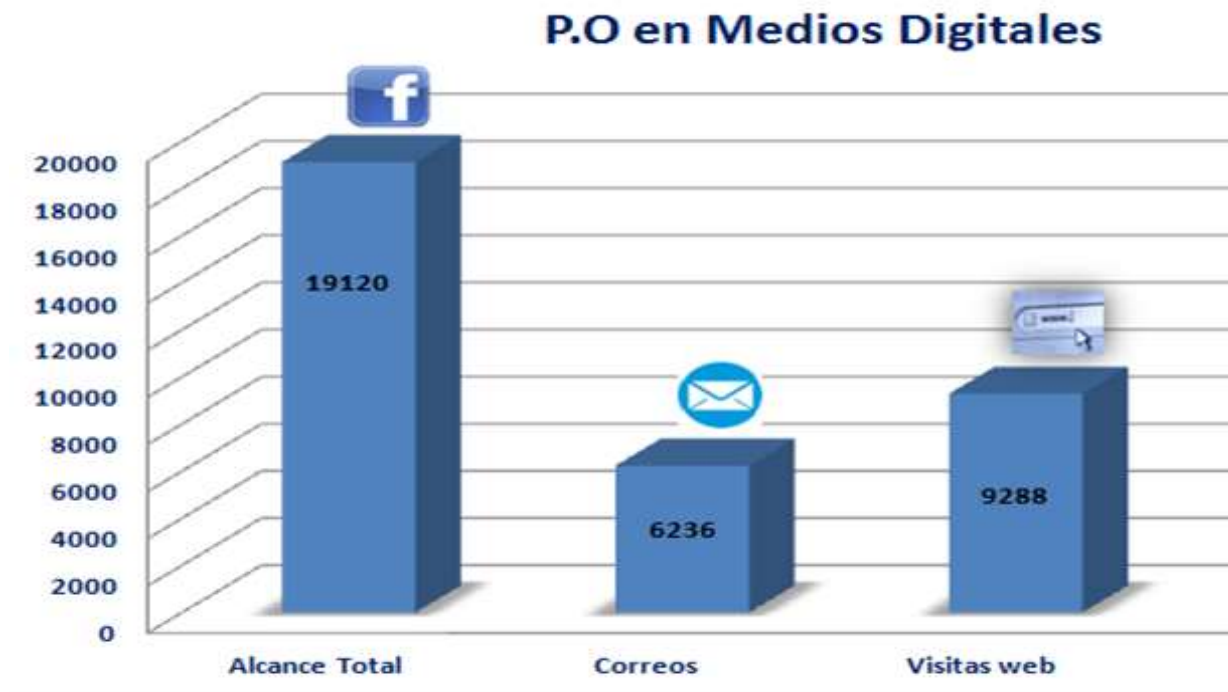
A CONTAR DEL 18 DE ENERO SUBUS MODIFICA ALGUNOS SERVICIOS PARA BENEFICIO DE SUS USUARIOS:

Ahora ida y vuelta en horarios punta servicios 217e - 218e - 219e - 221e y 222e / Extensión G09 / Modificación 223.



Modificación de Servicios SUBUS
Revisa todos los detalles aquí

Ejemplos de uso de redes sociales en PO Agosto 2013



9 mil visitas notas página web (para cada servicio modificado).

Alcance de **19.120 usuarios** en cuenta de Facebook a

6236 usuarios recibieron información por mailing según servicio que utilizan.

1548 visitas en youtube

Difusión vía Twitter y Retwitteada por otros medios.

¿Y los resultados? Ejemplos Twitter:

Política de Puertas abiertas



Creamos comunidad

Reconocemos nuestros problemas



**Gracias por
preferirnos**