

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DTPM 2022: BUSES DEL GRAN SANTIAGO LOGRAN SU MEJOR CALIFICACIÓN HISTÓRICA

I. RESUMEN

El Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM) entrega los resultados de una nueva versión de la Estudio de Satisfacción de Empresas Operadoras del sistema de transporte público de Santiago, correspondiente al año 2022, la cual permitió el registro de la mejor nota obtenida, desde que se realiza esta evaluación.

II. DATOS CLAVE

- ✓ Se trata de la evaluación del sistema, correspondiente al año 2022.
- ✓ Se realiza desde el año 2013.
- ✓ En esta oportunidad, el sistema de buses obtiene una calificación de 5,2, siendo la más alta registrada por este instrumento.
- ✓ Adicionalmente, la evaluación del ítem recorrido pasa de un 5,3 a un 5,4.
- ✓ Por otra parte, el tiempo de espera promedio declarado durante 2022 llegó a 13,9 minutos, implicando una disminución significativa respecto del promedio de 14,6 minutos registrado en 2021.

III. ANTECEDENTES

En el marco de la permanente preocupación por la calidad del servicio del transporte público, desde el año 2013, el Directorio de Transporte Público Metropolitano, realiza diversos estudios de medición, siendo uno de ellos el Estudio “Satisfacción con Operadores de RED (ExTransantiago)”, el cual busca establecer ciertas conclusiones que aportan al mejoramiento del sistema de transporte público del Gran Santiago.

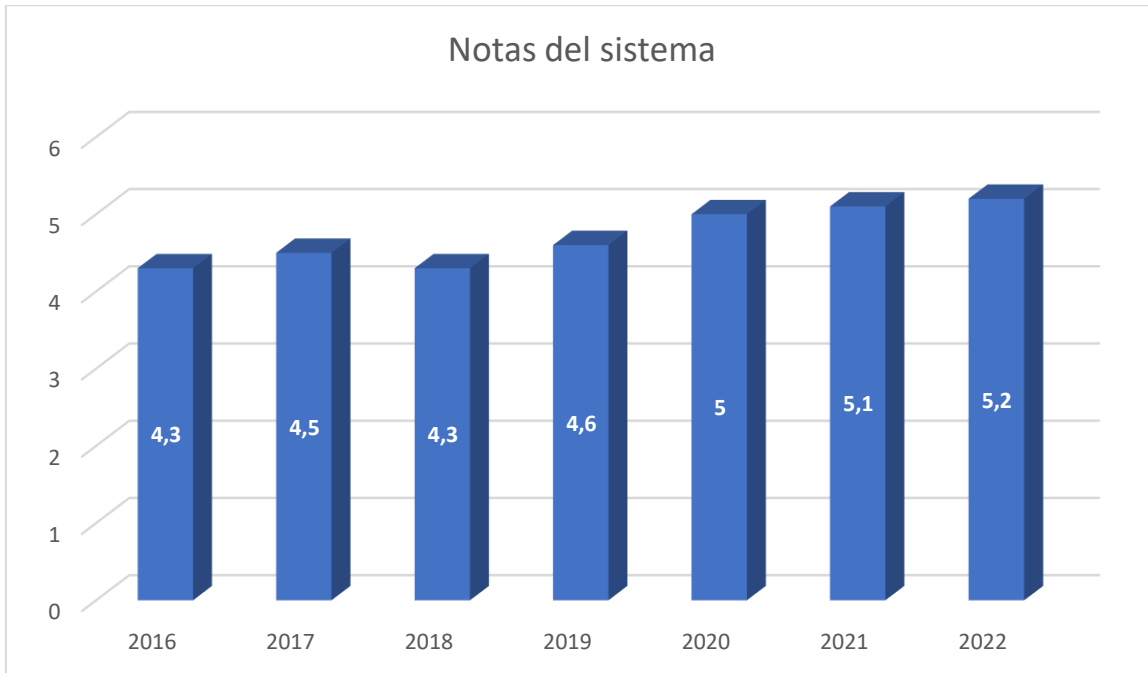
En esta oportunidad, la medición permitió observar el impacto que ha tenido la incorporación progresiva de nueva flota, mejoramiento de recorridos y frecuencias, y que se manifiestan en la mejor calificación que obtiene el transporte público de la capital, desde que se mide el sistema.

Modelo de medición

Respecto a la medición, se trata de una encuesta presencial, desarrollada en paraderos, a 5.100 personas, con un margen de error de 1,4%. La duración promedio fue de aproximadamente 10 minutos, y fue aplicado entre el 7 de diciembre de 2022 al 10 de enero de 2023.

IV. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA

La evaluación del Sistema de Transporte Público **aumenta en una décima respecto de la evaluación del 2021, alcanzando un máximo de 5,2**. Cabe señalar que es la nota más alta obtenida, desde que se ejecuta esta medición:



Evaluación del Recorrido

Así como se mide al sistema en su conjunto, la evaluación de los recorridos también registró un aumento: **pasa de una nota 5,3 a un 5,4; alcanzado así su máximo histórico**. Cabe señalar que este indicador presentar también –a nivel tendencial– mayor calificación que la correspondiente al sistema, lo cual permite explicar que existe una suerte de separación de marca, respecto a la operación real (obteniendo la segunda históricamente una mirada y evaluación más positiva).



En cuanto al análisis por operador **Subus, Voy y STP** registran un promedio de 5,5; los operadores **Buses Vule y Metbus** un promedio de 5,4; y **Redbus** registra un promedio de 5,2.

Es importante agregar que la **medición de los recorridos recoge la mirada directa del usuario, considerando específicamente factores como calidad del servicio, frecuencia, regularidad, entre otros.**

Observado según sexo, los hombres son quienes mejor los evalúan, mientras que, por tramo etario, jóvenes y adultos mayores son quienes mejor valoran la oferta:

Género	Valoración
Hombres	6,5 de cada 10 encuestados valora positivamente recorridos
Mujeres	6 de cada 10 encuestadas valora positivamente recorridos

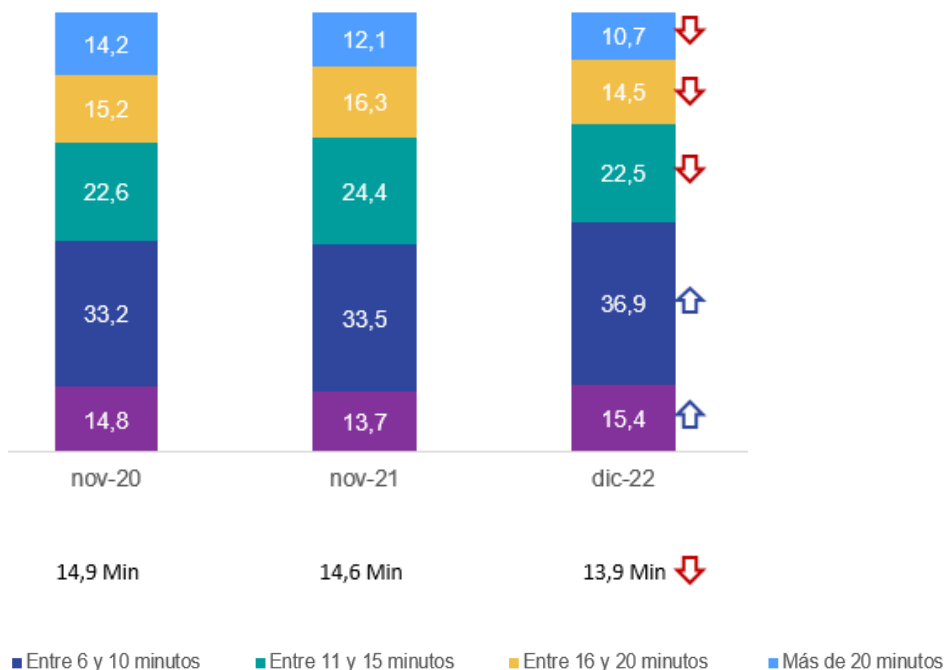
Rango	Porcentaje valoración positiva (entre solo quienes declaran notas entre 6 y 7)
13 a 17 años	51%
18 a 29 años	35%
30 a 45 años	36%
46 a 60 años	38%
Más de 60 años	47%

Tiempos de espera del recorrido

En la medición 2022, **el tiempo de espera promedio declarado llegó a 13,9 minutos. Este resultado implica una disminución respecto del promedio de 14,6 minutos registrado en 2021.**

Adicionalmente, **se observa una disminución significativa en los porcentajes de usuarios y usuarias que indicaron una espera de más de 10 minutos, mientras que aumentó el porcentaje que señaló una espera de 10 minutos o menos.**

Cabe destacar que sobre el 52% declara una espera inferior a los 10 minutos y un 75% menos de 15 minutos. Esto manifiesta un aumento de 5 puntos respecto de quienes esperan menos de 10 minutos comparado con 2021 (47,2), siendo una mejora importante en la calidad del servicio prestado.



Otras dimensiones

El estudio también incluye otras dimensiones específicas respecto al sistema.

Por ejemplo, la **dimensión IMAGEN**, registra mejoras significativas respecto del año 2021 en la evaluación positiva (notas 6 y 7), específicamente en los atributos de Usabilidad (pasa de 62,1% a 67,1%), Modernidad (pasa de 58,1% a 62,2%) y Precio (pasa de 29,2% a 32,3%).

Precisamente, el factor “usabilidad” tiene un elemento adicional a destacar: **la satisfacción neta de sus indicadores es positiva. A saber:**

- “Es un sistema que me permite moverme para cumplir con mis actividades” (neta de 63%),
- “Es un sistema fácil de usar” (neta de 57%) y
- “Tengo alternativas de recorridos para llegar a mi destino habitual” (neta de 40%).

En cuanto a **las variables asociadas a la dimensión SERVICIO**, y que presentan mejoras significativas en sus evaluaciones son: el funcionamiento, con aumento significativo de las evaluaciones 6 y 7, desde 62,4% a 64,4% entre los años 2021 y 2022; los conductores, en la cual aumenta la evaluación positiva de 51,3% a 53,2%; y la espera, en donde aumenta la evaluación positiva de 34,4% a 36,4%.

Respecto de los **atributos de Funcionamiento**, todos ellos alcanzan evaluaciones netas positivas, observándose los mejores resultados en la frase “Este recorrido me permite llegar donde necesito” (neta de 75%), “No tengo que hacer muchos transbordos” (neta de 55%) y “Es fácil hacer los transbordos” (neta de 55%).

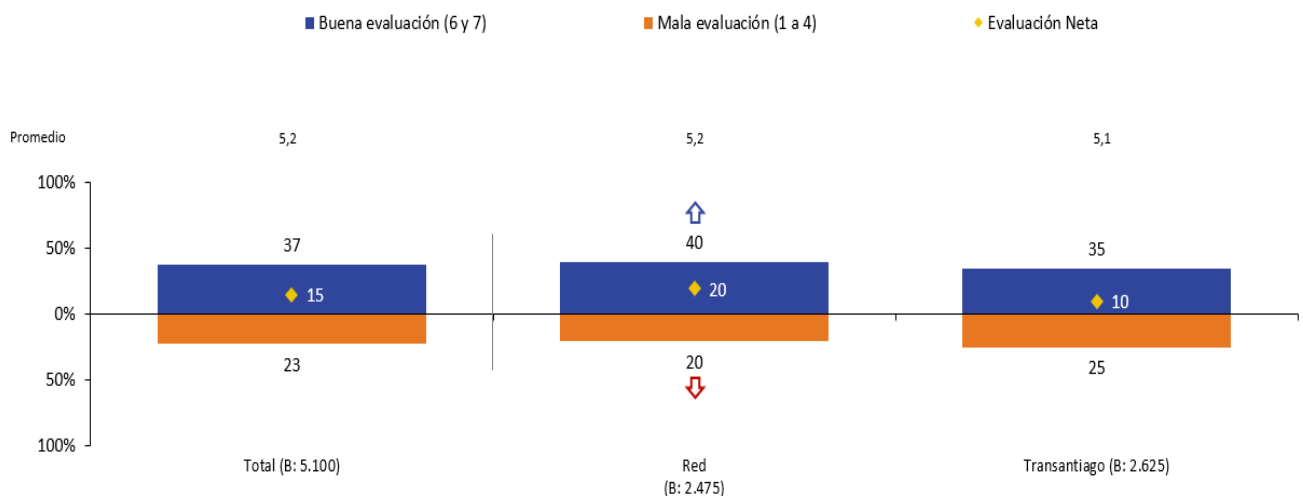
En cuanto a la **dimensión de Modernidad**, los porcentajes de satisfacción neta son positivos; “Es un sistema capaz de mejorar” (neta de 62%) y “Es un sistema moderno” (neta de 30%).

Otra dimensión analizada son la referida a los conductores. Al respecto, todas las frases consultadas alcanzan evaluaciones netas positivas;

- ✓ “Siempre paran en el paradero solicitado” (neta de 34%),
- ✓ “Tratan con respecto” (neta de 29%) y
- ✓ “Son responsables para manejar” (neta de 26%).

Diferencias entre antiguo y nuevo estándar

La mejora de la imagen del sistema, también ha apalancado una mejor percepción entre lo que se entiende por estándar RED y Transantiago. En este sentido, separadas ambas marcas, las dos registran una buena calificación:



Mientras la satisfacción neta de RED se situó en 20%, la de Transantiago quedó en un 10%, representando no solo la más alta registrada, sino también, un crecimiento efectivo de 3%, en relación al 2021.

Actualmente, un 56% de la flota es estándar red.