

INFORMACIÓN GENERAL

Impacta Incluye

Desarrollo de soluciones en fase de ideación que busquen promover la diversidad e inclusión dentro del sistema METRO S.A.

Descripción General

El presente desafío busca reducir las brechas de desigualdad en infraestructura y procesos de Metro, aportando en temáticas de diversidad e inclusión dentro del servicio.

ODS Impactados

ODS 5: Igualdad de género.
ODS 10: Reducción de las desigualdades.

¿QUÉ BUSCAMOS?

Buscamos nuevas propuestas y soluciones que promuevan la diversidad e inclusión, tomando en consideración infraestructura actual de Metro e identificación de personas que utilizan el servicio.

El desafío de "Incluye e impacta" se sitúa en el contexto de Metro S.A., donde se han tomado medidas importantes para mejorar la accesibilidad y la inclusión en el sistema de transporte público.

En toda la red de Metro, se han implementado ascensores y se están afinando los procesos de reporte de averías y mantenimiento para garantizar un servicio más eficiente y accesible. Además, se ha trabajado en la señalización que informa sobre el uso preferencial y se está colaborando con Lazarillo para implementar un sistema de accesibilidad en las estaciones. También se ha establecido un número telefónico de accesibilidad (8000) para consultas de este tipo, se ha desarrollado una gráfica de ruta expresa para personas con daltonismo en el sitio web y se está trabajando en un manual corporativo de accesibilidad con fecha comprometida para diciembre de 2023.

El gran desafío que se plantea es hacer de Metro una red completamente accesible e inclusiva para todas las personas, de manera que cualquier individuo pueda utilizar el servicio sin dificultades. Para abordar este reto, se ha considerado la posibilidad de comenzar por analizar estaciones específicas que puedan tener un impacto significativo y una clara necesidad de inclusión, como las estaciones Ecuador o Universidad de Santiago. La idea es generar soluciones innovadoras que permitan extender la accesibilidad que se encuentra presente en las líneas automáticas (L3 y L6) a las líneas convencionales.

Se realizó una encuesta de satisfacción de clientes en situación de discapacidad en noviembre de 2018 a un total de 400 personas donde se obtuvo la siguiente tabla (Tabla 1) por motivos de insatisfacción:

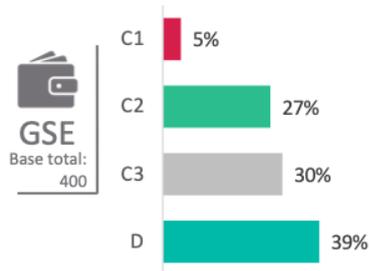
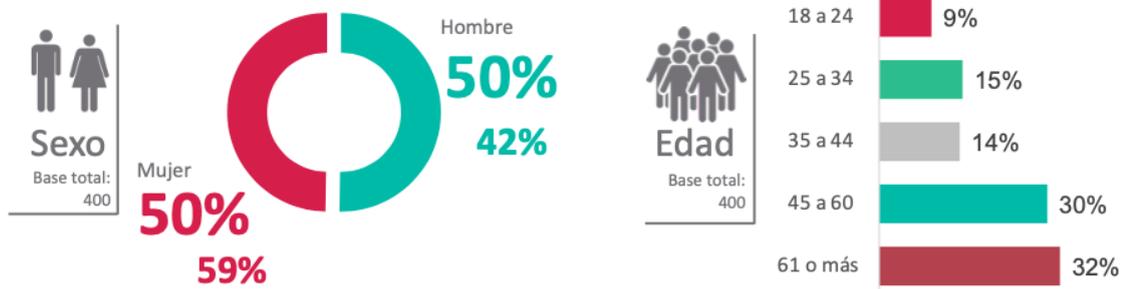
Objetivos específicos:

- Fomentar la Diversidad y la Inclusión: Desarrollar soluciones que promuevan la diversidad étnica, de género, generacional y la inclusión de personas con discapacidad en el uso del Metro.
- Mejorar la Accesibilidad Universal: Asegurar que todas las estaciones y servicios del Metro sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus

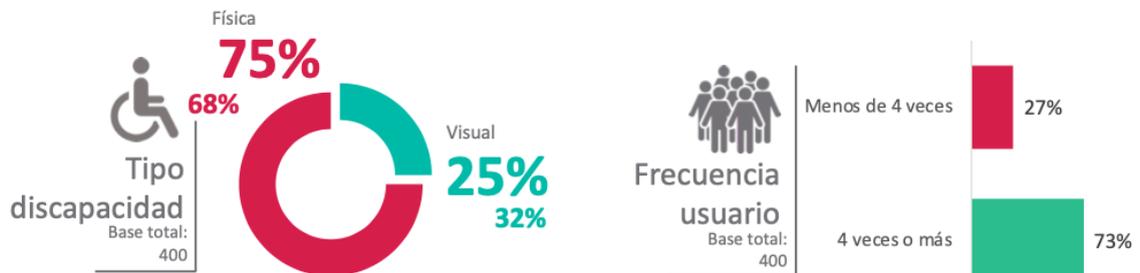
Estudio: Satisfacción de clientes en situación de discapacidad, Noviembre 2018

Se realizó un estudio con el fin de entender la satisfacción de nuestros clientes en situación de discapacidad y se detalla a continuación:

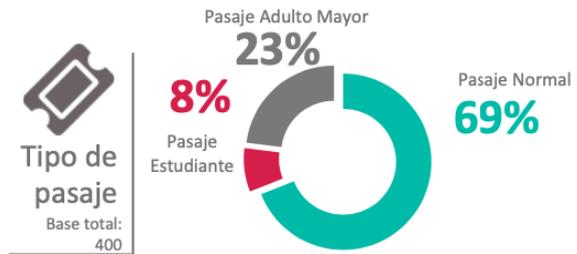
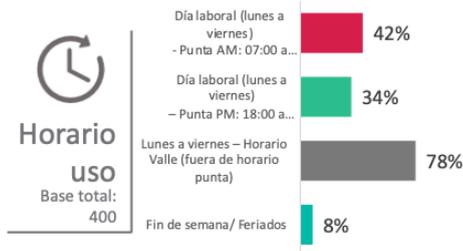
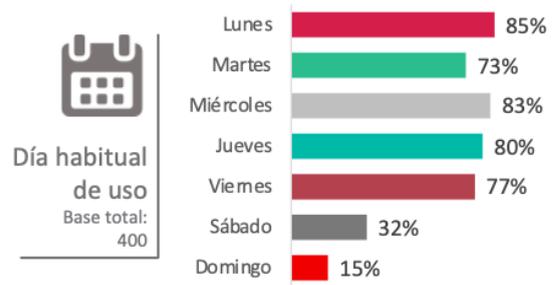
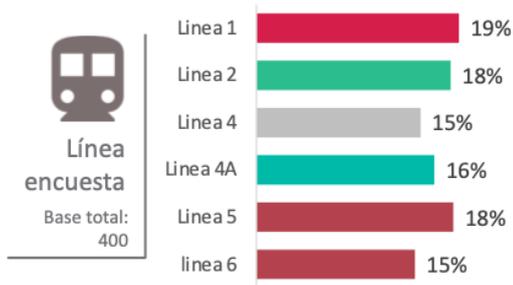
Descripción de la muestra



(Cadem)

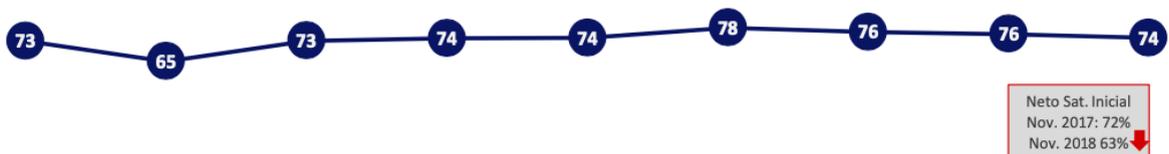


(Cadem)



Evolución satisfacción general neta final

Considerando lo que hemos conversado en esta oportunidad, y de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con el servicio que Metro entrega?



% SATISFACCIÓN	TOTAL	TIPO DISCAPACIDAD		SEXO		EDAD				
		VISUAL	FÍSICA	HOMBRE	MUJER	18 A 24 AÑOS	25 A 34 AÑOS	35 A 44 AÑOS	45 A 60 AÑOS	61 AÑOS Y MÁS
Base	400	100	300	201	199	37	59	57	119	128
Insatisfecho	7%	12%	6%	6%	9%	11%	19%	9%	6%	2%
Neutro	12%	9%	12%	12%	11%	19%	19%	12%	9%	8%
Satisfecho	81%	79%	82%	82%	81%	70%	63%	79%	85%	91%
%NETO	74%	67%	76%	76%	72%	60%	44%	70%	79%	89%

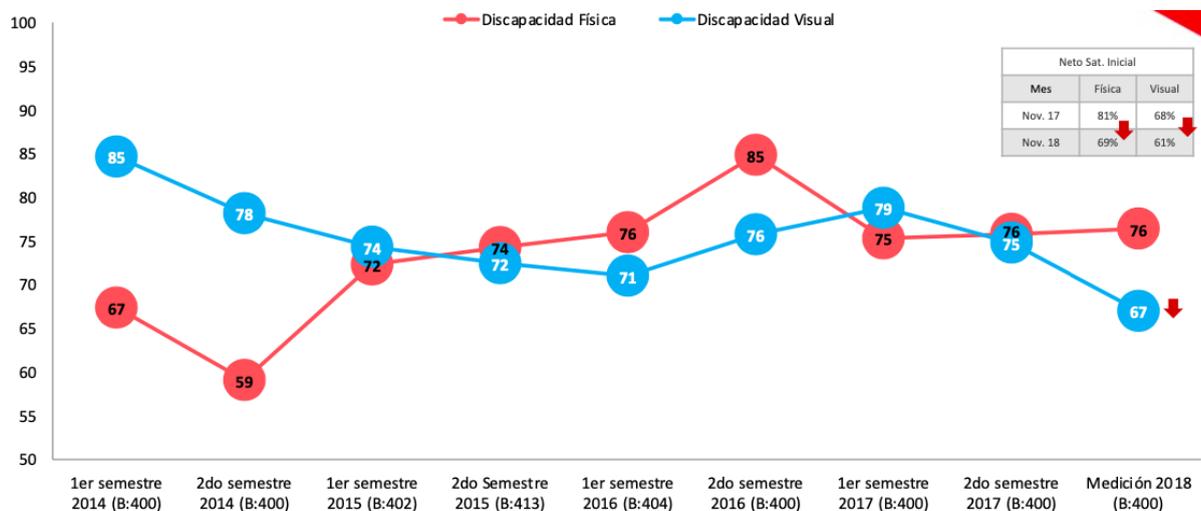
Satisfacción general – Motivos de insatisfacción

¿Por qué evalúa con nota 1, 2 o 3 el servicio que Metro entrega? (*)

MOTIVOS	TOTAL	TIPO DISCAPACIDAD	
		VISUAL	FISICA
Base	(29)	(12)*	(17)*
Difícil acceso	17,2%	--	29,4%
Ascensores / escalas fuera de servicio	13,8%	8,3%	17,6%
Mucha aglomeración de gente / muy lleno/ apretado	10,3%	8,3%	11,8%
Es incómodo	10,3%	16,7%	5,9%
Personal poco capacitado	10,3%	16,7%	5,9%
Falta asistencia a discapacitados / tercera edad	10,3%	16,7%	5,9%
Alto costo de los pasajes / servicio caro	6,9%	16,7%	--
Mal servicio	6,9%	8,3%	5,9%
Entrega poca información a los usuarios	6,9%	16,7%	0,0%
Faltan ascensores / escaleras mecánicas	6,9%	--	11,8%

Satisfacción general neta – Por tipo de discapacidad

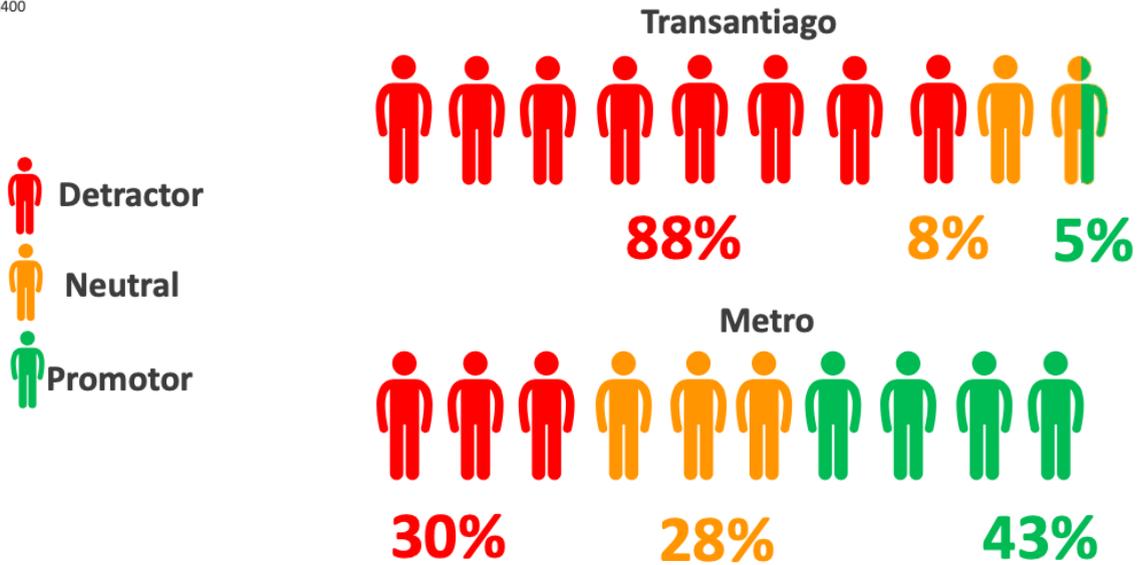
Considerando lo que hemos conversado en esta oportunidad, y de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho” y 7 es “muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted en general con el servicio que Metro entrega?



NPS

Si Ud. tuviera que recomendar a alguien un medio de transporte público para trasladarse en la ciudad. ¿Ud. le recomendaría...? Use una escala de 0 a 10 donde 1 es “Con toda seguridad no lo recomendaría” y 10 es “con toda seguridad sí lo recomendaría”

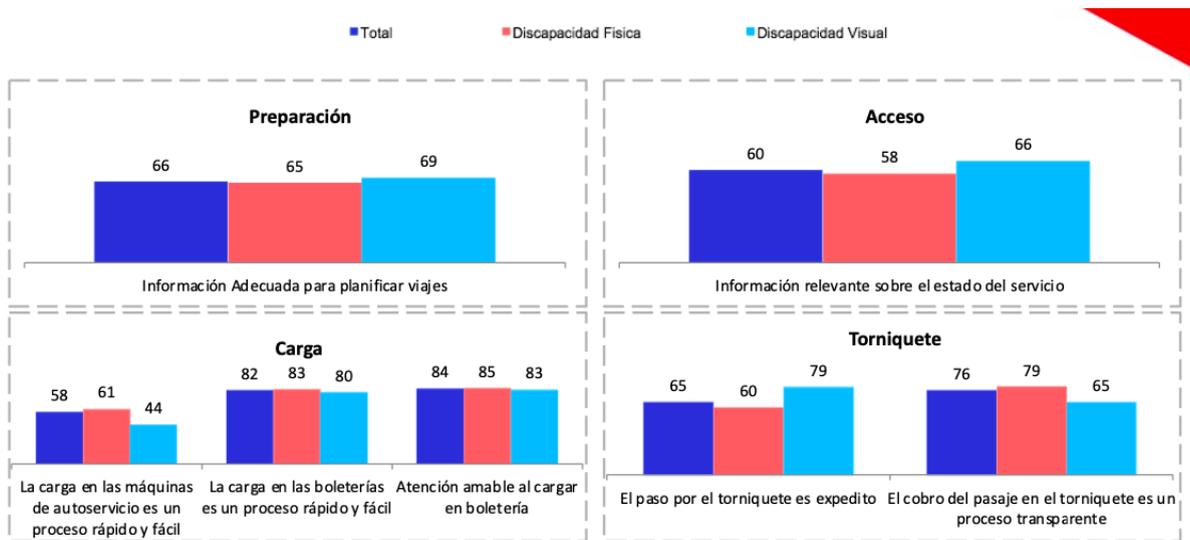
B:400



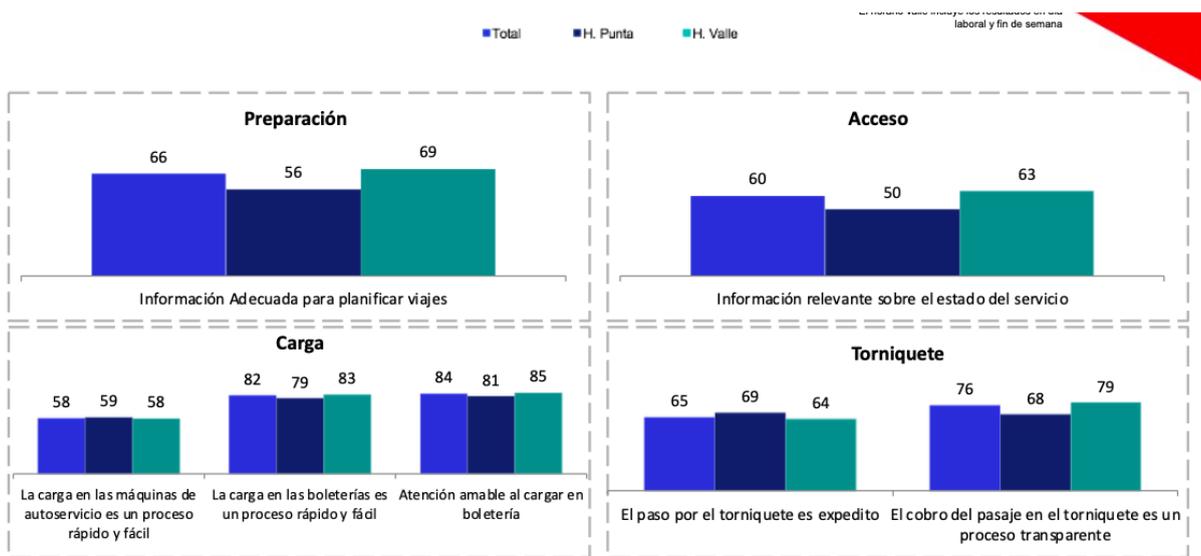
Momentos del viaje



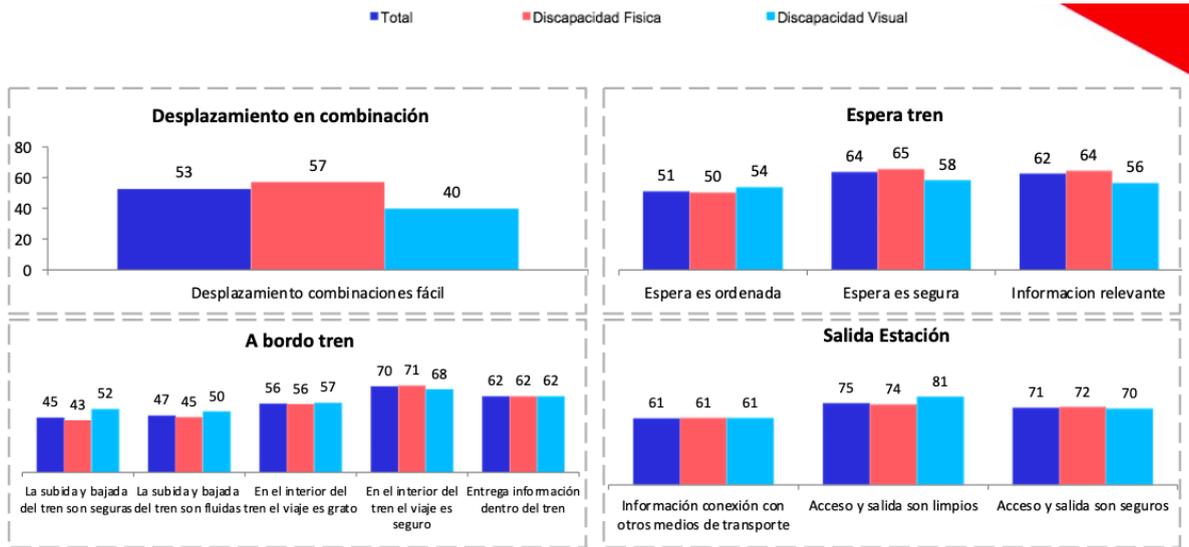
Momentos del viaje por tipo de discapacidad



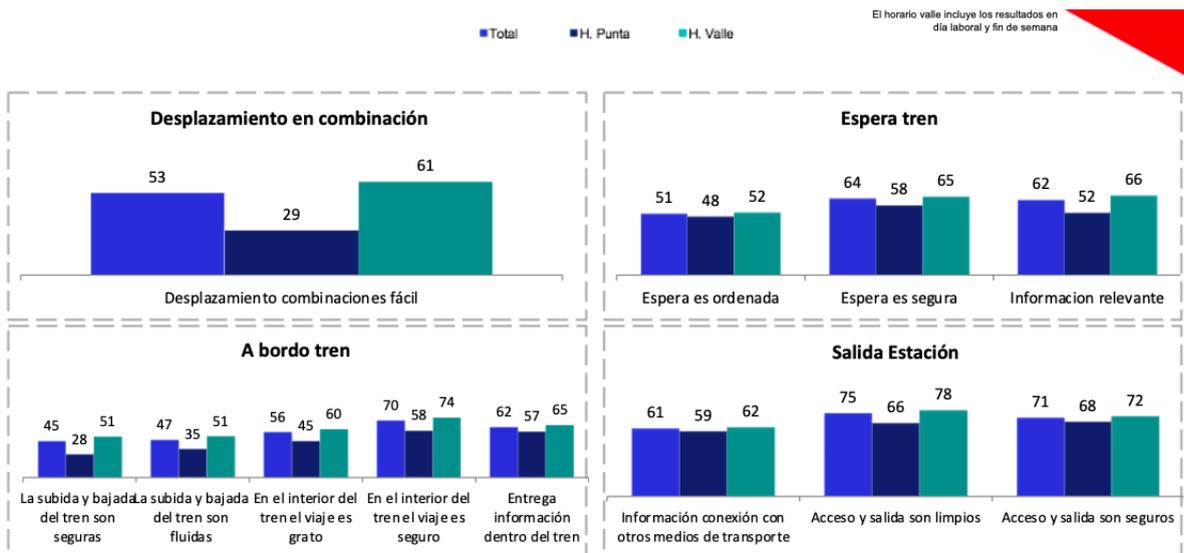
Momentos del viaje por horario (% Neto)



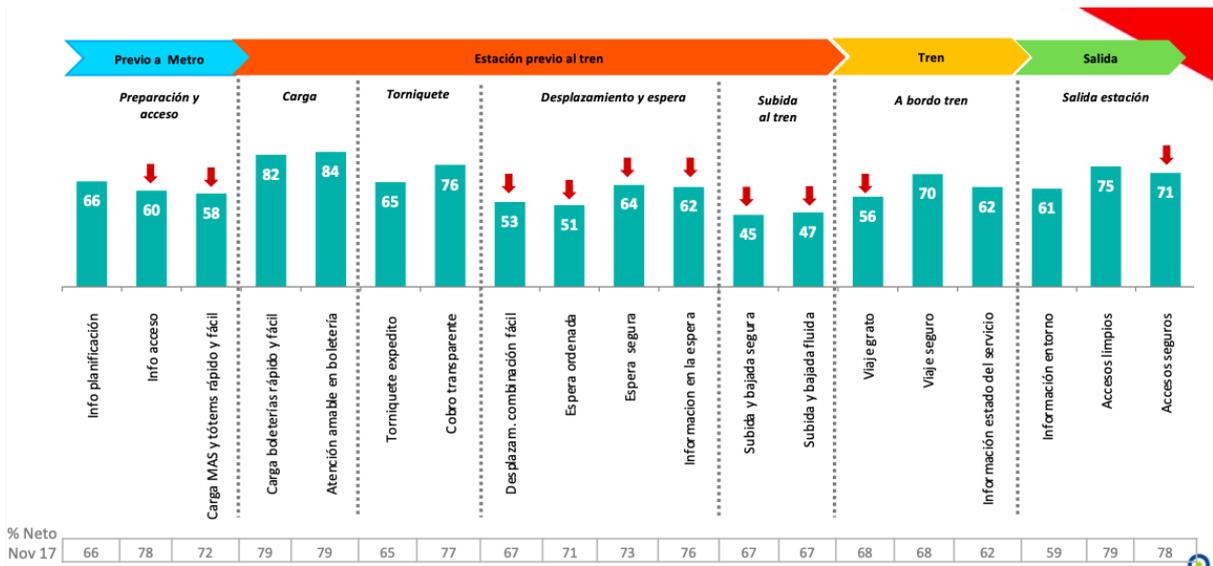
Momentos del viaje por Tipo de discapacidad (% Neto)



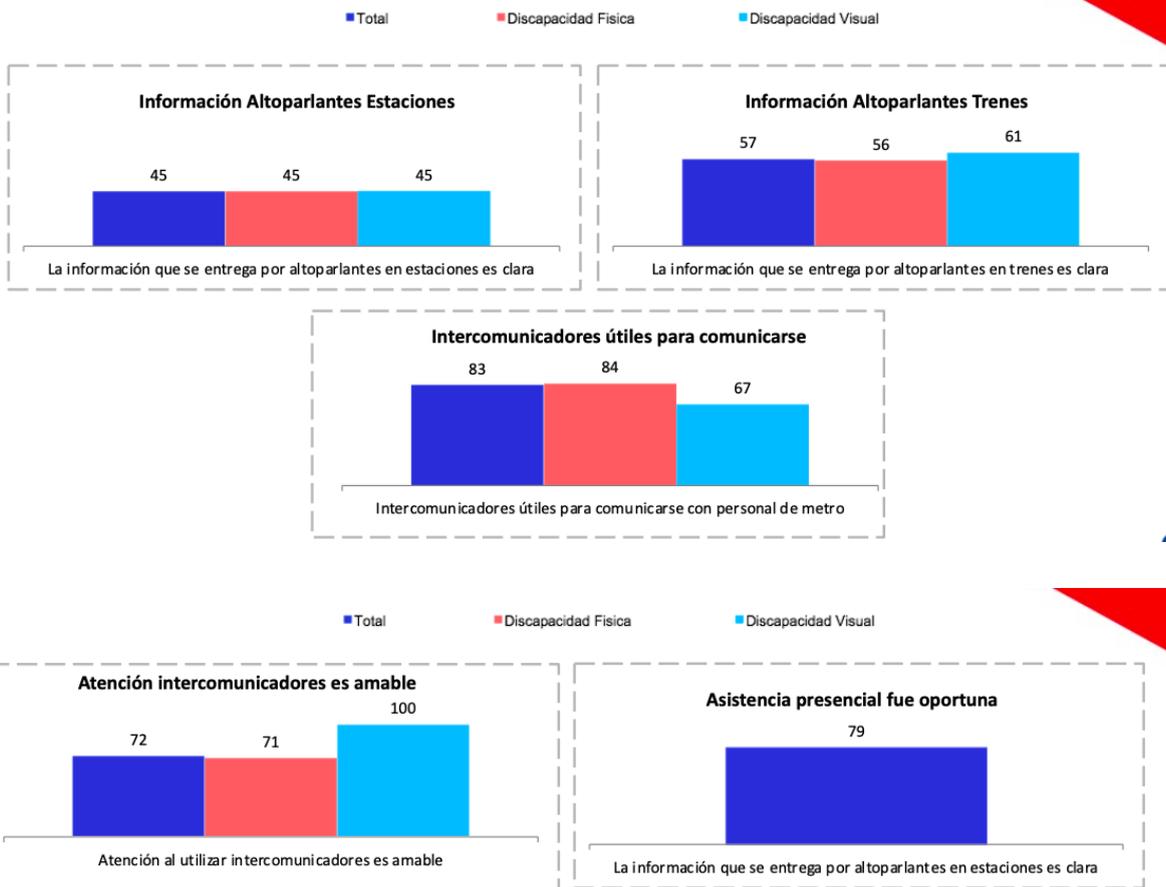
Momentos del viaje por Horario (% Neto)



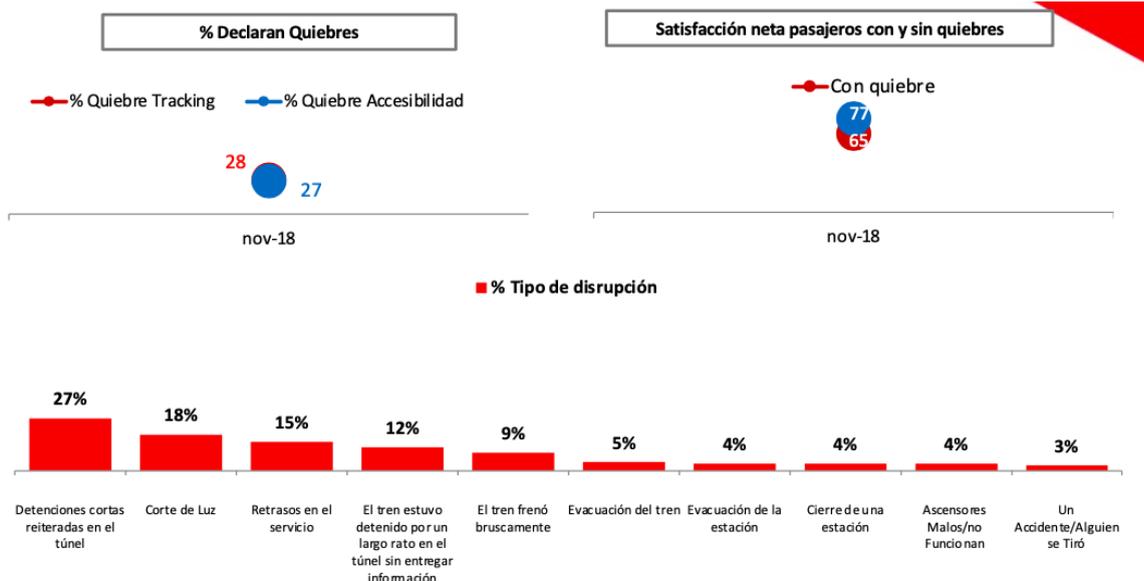
Momentos del viaje (% Neto)



Experiencia regular del viaje (% Neto)



Quiebres del servicio



Conclusiones

BAJA SIGNIFICATIVA ENTRE QUIENES PRESENTAN ALGUNA DISCAPACIDAD VISUAL

- La baja mostrada en quienes presentan alguna discapacidad visual no logra un impacto significativo en la satisfacción global.
- La satisfacción con el servicio durante la hora punta evidencia inestabilidad en su desempeño al menos en las 3 últimas mediciones realizadas.
- Los usuarios satisfechos (% nota 5 a 7) aluden a un servicio rápido, sin retraso y seguro, además algunos sugieren mejoras en los accesos, ascensores y asistencia con ellos. Por otro lado, entre quienes se encuentran insatisfechos con el servicio, también mencionan aspectos relacionados con la dificultad de acceso a Metro, más ascensores y la cantidad de afluencia de pasajeros.
- A nivel de líneas, es la Línea 5 la que presenta el menor nivel de satisfacción, le sigue la línea 2, mientras que la línea 6, 4 y 1 son las que muestran la mejor satisfacción.

DIMENSIONES DEL VIAJE

- Para esta medición, se observa una baja relevante en la mayoría de los aspectos con conforman la confiabilidad y cuidado de los pasajeros, siendo el ambiente grato en cuanto a espacio entre pasajeros, temperatura y olor, el atributo que presenta la mas baja calificación, siendo homogéneo este indicador en todas la líneas evaluadas, por otro lado, cabe destacar, el buen trabajo realizado con el aspecto de aseo y limpieza de las estaciones y trenes, aspecto que logra un aumento relevante para esta medición.
- Al indagar en las razones asociadas a temas de condiciones de viaje, los usuarios indican la falta de personal para asistir en caso de algún evento como un gatillador negativo, además de la falta de preocupación por los pasajeros, probablemente asociado a la cantidad de publico que hoy día concentra el servicio.

MOMENTOS DEL VIAJE

- La información y carga tanto de MAS como Tótem, disminuyen en su nivel de satisfacción, así mismo el desplazamiento y espera es una dimensión que presentan una baja significativa, lo que requiere un trabajo a la brevedad.
- La subida y bajada tanto a nivel de seguridad, como de fluidez son aspectos que se ven afectados en esta medición, lo que claramente se asocia a mayor afluencia de usuarios que hoy en día metro concentra, en especial en horario punta, en donde la seguridad logra un 28% y la fluidez un 35%. Los aspectos de agrado y seguridad al interior del tren también se ven afectado para esta medición.
- Al comparar los indicadores de esta medición, con la medición del tracking, no se perciben diferencias relevantes de mencionar, ya que en ambas mediciones los aspectos se vieron afectados.

RECOMENDACIONES

- Comunicar con más énfasis las acciones que aseguren la accesibilidad universal, en especial en un contexto, donde la inclusión esta muy presente entre las personas.
- Crear conexión, es decir, lograr que estos clientes se sientan informados, comunicados sobre los viajes, existiendo una demostración de preocupación hacia ellos.
- Tener acciones en los momentos de mayor flujo, por ejemplo, considerar monitores en los ascensores en horarios de alto flujo.
- Revisar y reforzar los protocolos de manejo ante situaciones de disrupción en

el servicio de Metro.