

El Centro de Estudios Sociales y Opinión Pública y SUBUS Chile dieron a conocer la segunda versión del "Estudio de Calidad de Servicio: la percepción de los usuarios de la Empresa operadora del Transantiago, SUBUS Chile".

El principal reflejo del mejoramiento, se aprecia en el incremento de la nota final, la que llegó a 5,2 (4,9 en versión 2008). Por su parte, los usuarios del troncal 2 tienen una percepción positiva en relación con los tiempos de espera en los paraderos (de 38,8% en año pasado a 51,6% en 2009), frecuencia (de 47% en 2008 a 55,5% este año), tránsito por vías segregadas (de 63,1% a 68,4%) y uso de corredores exclusivos (de 64,4% a 68,3%).

El sondeo revela también que ha mejorado la percepción respecto a la forma en que manejan los conductores (de 58,9% a 67,3%), como también la presentación de éstos (de 70,2% a 71,5%) y el mantenimiento exterior de los buses (de 67,6% a 75,8%).

En términos generales, los usuarios consideran que ha mejorado la calidad de servicio de este recorrido en los últimos 6 meses, con un 70,6% de conformidad, con relación al 61,3% del año anterior.

El estudio es de tipo cuantitativo, se basó en 30 rutas de SUBUS Chile y analizó 650 casos entre el 10 y 26 de agosto de 2009, sábado y domingo inclusive. Se considera un error muestral de 3,8% para un 95% de Nivel de Confianza.

Para descargar el estudio completo hacer [click aquí](#) .