



Estudios Sociales de Usuarios // Estudos Sociais de Usuários Metro de  
Medellín viernes abril 28, 2023, 05:38:51

Estimados socios,

Los saludamos desde Metro de Medellín y les compartimos que nos encontramos realizando una revisión de la experiencia del usuario en nuestro sistema.

Por esta razón, quisiéramos contar con su apoyo compartiéndonos, si cuentan con alguno de estos estudios: etnosemióticos, etnográficos o de simple referenciación sociodemográfica o sociocultural que hayan realizado de sus usuarios. Esta información será muy valiosa para nosotros.

De antemano muchas gracias a todos por su ayuda. Saludos.

-----  
Caros parceiros,

Saudamos você do Metro de Medellín e informamos que estamos realizando uma revisão da experiência do usuário em nosso sistema.

Por isso, gostaríamos de contar com o seu apoio compartilhando conosco, caso você tenha algum desses estudos: referenciamento etnosemiótico, etnográfico ou simples sociodemográfico ou sociocultural que você realizou com seus usuários. Esta informação será muito valiosa para nós.

Muito obrigado a todos antecipadamente por sua ajuda. Saudações.

## **Respuesta Metro de Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona**

### **ES:**

Los estudios que realizamos de forma periódica a los usuarios de la red de Metro de Barcelona son:

#### **Estudio anual de la percepción del cliente**

Encuesta presencial en las instalaciones de Metro a una muestra de aproximadamente 4.000 usuarios.

Se les pregunta valoración/satisfacción global con el servicio, satisfacciones ámbitos específicos del servicio (seguridad, confort, información, etc) e importancia de estos ámbitos

También se recoge el perfil sociodemográfico de los usuarios

#### **Estudio ómnibus**

Encuesta telefónica trimestral a los usuarios de Metro

Se les pregunta valoración/satisfacción global con el servicio, NPS y motivos de recomendación

También se recoge el perfil sociodemográfico de los usuarios

#### **Estudio CEX**

Encuesta vía email bimensual

Se les pregunta valoración/satisfacción global con el servicio, esfuerzos en las diferentes etapas del viaje, así como otros aspectos relacionados con el servicio

También se recoge el perfil sociodemográfico de los usuarios

De forma puntual se han realizado algunos estudios cualitativos sobre temas más específicos (ad-hoc). Algunos ejemplos pueden ser la valoración de nuevos elementos en la red de metro (asientos isquiotibiales, pantallas de información en los andenes,...)

### **PT:**

Os estudos que realizamos periodicamente sobre os usuários da rede do Metrô de Barcelona são:

#### **Estudo anual de percepção do cliente**

Inquérito presencial nas instalações do Metro com uma amostra de aproximadamente 4.000 utentes.



É-lhes solicitada avaliação global/satisfação com o serviço, satisfação com áreas específicas do serviço (segurança, conforto, informação, etc.) e a importância destas áreas

O perfil sociodemográfico dos usuários também é coletado

### **estudo omnibus**

Inquérito telefónico trimestral aos utilizadores do Metro

São questionados sobre avaliação global/satisfação com o serviço, NPS e motivos de recomendação

O perfil sociodemográfico dos usuários também é coletado

### **estudo CEX**

Pesquisa bimestral por e-mail

É-lhes solicitada a avaliação/satisfação global com o serviço, empenho nas diferentes fases da viagem, bem como outros aspetos relacionados com o serviço.

O perfil sociodemográfico dos usuários também é coletado

Ocasionalmente, alguns estudos qualitativos foram realizados sobre temas mais específicos (ad-hoc). Alguns exemplos podem ser a avaliação de novos elementos na rede metropolitana (bancos de isquiotibiais, ecrãs informativos nas plataformas,...)

## **Respuesta SuperVia – Resposta do SuperVia**

### **PT:**

Desde 2014 realizamos encuesta en las estaciones de SuperVia acerca de la percepción del cliente

La llamamos de IQS “Índice de Qualidade de Serviço”

La muestra es de 1.200 usuarios, aproximadamente

Nuestro contrato no exige que la hagamos, pero la aplicamos para tener el conocimiento de la percepción del cliente

Este año vamos a aplicar la 17ª encuesta

Además de las cuestiones acerca del servicio (tiempo en los trenes, tiempo de espera), preguntamos también acerca de la estación (seguridad, limpieza,



atendimento de los taquilleros, etc.) y la comunicación en red social y la aplicación móvil de SuperVia

Sobre datos personales y Sociales, preguntamos edad, profesión, renda, escolaridad y se tiene o no coche o moto

Durante y después de la pandemia, preguntamos acerca de los cambios en los padrones de viajes y home office

La encuesta tiene un modelo, pero siempre que necesario, hacemos cambios para identificar aspectos puntuales

**ES:**

Desde 2014 realizamos una encuesta en las estaciones de SuperVía sobre la percepción de los clientes

La llamamos de IQS "Índice de Calidad de Servicio"

La muestra cuenta con 1.200 usuarios, aproximadamente

Nuestro contrato no exige que lo hagamos, pero lo aplicamos para tener conocimiento de la percepción del cliente

Este año vamos a aplicar la encuesta 17

Además de las preguntas sobre el servicio (tiempo en los trenes, tiempo de espera), también preguntamos sobre la estación (seguridad, limpieza, servicio de taquiller, etc.) y la comunicación en la red social y la aplicación móvil de SuperVia.

Sobre los datos personales y sociales, preguntamos edad, profesión, ingresos, escolaridad y si tienes auto o moto

Durante y después de la pandemia, preguntamos sobre los cambios en los patrones de viaje y el trabajo en casa.

La encuesta tiene un modelo, pero siempre que es necesario, hacemos cambios para identificar aspectos puntuales

**Respuesta Metro de Quito – Resposta do Metrô de Quito**

**ES:**

<b>Temática</b>	<b>Documento</b>	<b>Autor</b>	<b>Año</b>
Etnosemiología	NA	NA	NA

Etnografía	NA	NA	NA
Sociodemografía	ESTUDIO PARA LA ELABORACIÓN DEL PERFIL SOCIAL Y SOCIALIZACIÓN A LA COMUNIDAD DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LAS ESTACIONES DE QUITUMBE, MORÁN VALVERDE, SOLANDA, EL CALZADO, IÑAQUITO, SAN FRANCISCO Y JIPIJAPA DE LA PRIMERA LÍNEA DEL METRO DE QUITO PARA GESTIÓN SOCIAL.	Norma Velasco Haro	2016
Sociocultural	INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (SITQ)	Plural Consultora	2019

**PT:**

<b>Tema</b>	<b>Documento</b>	<b>Autor</b>	<b>Ano</b>
Etnosemiologia	NA	NA	NA
Etnografia	NA	NA	NA
Sociodemográficos	ESTUDO PARA ELABORAÇÃO DO PERFIL SOCIAL E SOCIALIZAÇÃO A A COMUNIDADE DA ÁREA DE INFLUÊNCIA DAS ESTAÇÕES QUITUMBE, MORAN VALVERDE, SOLANDA, EL CALZADO, IÑAQUITO, SAN FRANCISCO E JIPIJAPA DA PRIMEIRA LINHA DO METRÔ DE QUITO PARA GESTÃO SOCIAL.	Norma Velasco Haro	2016
Sócio cultural	INCORPORAÇÃO DA PERSPECTIVA DE GÊNERO NO SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE DO DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (SITQ)	Consultor Plural	2019