

Madrid, 12 de noviembre de 2018

Los usuarios otorgan una valoración del 7,48 a la red diurna de líneas y un 7,70 a los 'búhos'

Notable para la calidad del servicio de EMT

- Siete aspectos han sido analizados: infraestructuras, atención al cliente, confort, seguridad, servicio ofertado, información y medio ambiente
- Los usuarios de líneas radiales sin penetración y los de las universitarias, los más satisfechos
- El 22,2% de los viajeros de la red diurna opina que el servicio ha mejorado en el último año en términos globales

Los usuarios de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid han concedido una valoración global de 7,48 puntos al conjunto de la red de autobuses madrileños, según los resultados de un informe de satisfacción auspiciado por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid con datos de 2017. La calidad del servicio en el caso de los autobuses nocturnos, los "búhos", supera esta cifra logrando 7,70 puntos, es decir, rozando la valoración de "óptima".

Los viajeros que se muestran más satisfechos globalmente con el servicio de sus líneas son los de rutas radiales sin penetración, seguidos de aquellos que utilizan las universitarias. Los requisitos técnicos del análisis establecen 7 puntos como mínimo para considerar un servicio satisfactorio al cliente.

En cuanto a la evolución del servicio, un 25,2% de los encuestados opina que la red nocturna ha mejorado en el último año, mientras que solo un 5,7% considera que ha empeorado. Sobre el servicio de autobuses diurnos, un 22,2% estima que ha mejorado de forma global, frente a un 10,4% que cree que ha empeorado. En el caso de la red nocturna de EMT, el 55,71% lo valora de forma satisfactoria y el 27%, incluso, de forma excelente.

Los atributos mejor valorados

El *Informe sobre la percepción de la calidad del servicio de la red de líneas de la EMT* refleja la percepción de los viajeros sobre diferentes aspectos del servicio que presta EMT y en qué medida influye cada uno de ellos en la valoración global de la red de autobuses madrileños. Para ello, se han analizado 7 dimensiones diferentes (infraestructuras, atención al cliente, confort y comodidad, seguridad, servicio ofertado, información y medio ambiente) y 21 atributos en total. La muestra global ha consistido en 3.540 encuestas realizadas a viajeros de 16 años o más.

Dirección General de Comunicación
Calle Montalbán nº1 Planta 3
Código Postal 28014 Madrid

diario. diario.madrid.es
twitter. twitter.com/madrid
site. madrid.es

teléfono. +34 91 588 22 40
email. prensa@madrid.es
site. madrid.es/prensa

Cada uno de los siete aspectos estudiados comprende una serie de atributos. Aquellos atributos mejor puntuados en la red diurna de EMT son la información interior sobre próximas paradas, el trato con el conductor y la señalización de las paradas así como el itinerario de la ruta y las conexiones con otros modos de transporte. El atributo peor valorado ha sido la frecuencia de los autobuses.

Por su parte, los atributos mejor valorados de la red nocturna por parte de los viajeros han sido la facilidad de acceso y descenso al autobús, la seguridad en la conducción, el trato con el conductor y la información sobre próximas paradas. Reciben la peor evaluación el aspecto de la frecuencia de los autobuses y, en menor medida, la información sobre las incidencias del servicio.

Los viajeros a bordo de los autobuses diurnos confieren especial importancia a atributos como la frecuencia de paso, la seguridad en la conducción y el horario de las líneas. Los de la red de "búhos" también dan importancia a estos mismos atributos estudiados en este informe.

Respecto a los datos obtenidos en 2016, los atributos que más han aumentado - a ojos de los usuarios - han sido el horario de los autobuses, la correspondencia de la línea con otros medios de transporte y la señalización e identificación de las paradas.

Lealtad con el servicio

Para poder medir la lealtad con el servicio, se sondeó a los encuestados para comprobar si disponían de un modo de transporte alternativo, bien público o privado, y si realizarían ese recorrido en otro modo de transporte que no fuera el autobús urbano. Los resultados indican que, aunque el servicio de "búhos" tiene una valoración algo superior, la lealtad demostrada es mayor entre los usuarios del servicio diurno (un 72% frente a un 62%).

Dirección General de Comunicación
Calle Montalbán nº1 Planta 3
Código Postal 28014 Madrid

diario. diario.madrid.es
twitter. twitter.com/madrid
site. madrid.es

teléfono. +34 91 588 22 40
email. prensa@madrid.es
site. madrid.es/prensa