



Madrid, 14 de febrero de 2021

Estudio de opinión sobre la calidad del servicio de autobús urbano del Consorcio Regional de Transportes de Madrid

## La EMT logra una satisfacción global de ocho puntos entre los usuarios del servicio de autobús

- La valoración crece por segundo año consecutivo, seis décimas más que en 2019 y ocho más que en 2018
- El 34 % de los viajeros califica el servicio de excelente y el 52% le da entre siete y ocho puntos
- Nueve de cada diez usuarios se muestran muy o bastante satisfechos con el servicio de autobús
- El 59 % afirma que el autobús municipal es su único medio de transporte para moverse por Madrid

Según el estudio de opinión sobre la calidad del servicio de autobús urbano en 2020 realizado a iniciativa del Consorcio Regional de Transportes de Madrid, la Empresa Municipal de Transportes ha obtenido una valoración media de ocho puntos sobre diez en la satisfacción global de los usuarios del servicio de autobús. Esta puntuación supone aumentar seis décimas con respecto al año anterior y ocho con respecto a hace dos años. Esta media viene determinada por el 34 % de las personas que calificó de excelente, con puntuaciones entre nueve y diez, el servicio prestado por la EMT y por el 52 % que otorgó puntuaciones de siete y ocho. Solamente un 2 % dio puntuaciones inferiores a cinco.

El estudio revela que la satisfacción con el funcionamiento del servicio, algo básico en cualquier medio de transporte colectivo, obtiene una alta valoración ya que nueve de cada diez usuarios se muestran bastante o muy satisfechos con el servicio prestado mientras que los insatisfechos alcanzan un 3 %. Este índice también supone una mejora de la valoración respecto a años anteriores al aumentar el porcentaje de satisfechos y disminuir el de aquellos que no lo están.

Los usuarios de la EMT muestran, además, una lealtad hacia el servicio muy alta y el 59 % declara que el autobús municipal es el único medio de transporte que utiliza para desplazarse por la ciudad. Entre el 41 % que utiliza otros medios, el 85 % ha utilizado el metro y el 22 % el servicio de Cercanías.

**Dirección General de Comunicación**

Calle Montalbán nº1 Planta 3  
Código Postal 28014 Madrid

**diario:** [diario.madrid.es](http://diario.madrid.es)

**twitter:** [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

**facebook:** [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

**teléfono:** +34 91 588 22 40

**mail:** [prensa@madrid.es](mailto:prensa@madrid.es)

**web:** [madrid.es](http://madrid.es)



La encuesta también analiza la percepción de la evolución del servicio, el 18 % considera que ha mejorado, el 71 % que se ha mantenido y el 5 % que ha empeorado. Entre los atributos más valorados por aquellos perciben una mejora en el servicio destaca la frecuencia, la limpieza, la no saturación, las medidas COVID-19 y la flota nueva o de calidad. En cuanto al servicio de reclamaciones, el 93 % de los usuarios asegura que nunca ha necesitado usarlo y que ni siquiera se lo había planteado, frente al 4 % que alguna vez lo ha pensado y el 3 % que sí lo ha empleado.

Además de recoger las opiniones de los usuarios, el estudio realiza un pormenorizado análisis de los aspectos determinantes del servicio en función de la satisfacción y de la importancia para los beneficiarios, a los que divide en tres tipologías con características diferenciadoras. Entre los aspectos que determinan la causa de la satisfacción destacan la seguridad, tanto en la conducción como la personal, la información sobre el servicio y los relativos al viaje a bordo del autobús como limpieza, trato del conductor y facilidad de acceso.

El estudio también indica que el perfil sociodemográfico mayoritario de las personas usuarias del servicio de autobús se mantiene con respecto a los dos años anteriores y está compuesto por personas con ocupación laboral (68 %), estudios secundarios (56 %) y nacionalidad española (71 %). El 96 % de los usuarios reside en la ciudad de Madrid.

### El estudio

El objetivo de la investigación ha sido determinar la calidad percibida por los usuarios del servicio operado por la EMT en su conjunto de líneas, la obtención del Indicador Sintético de la Calidad del Servicio (ICS), así como el análisis de los atributos específicos del servicio que caracterizan el transporte de viajeros, permitiendo la comparativa con otros estudios realizados por el Consorcio y contemplando los criterios establecidos en la norma UNE EN 13.816 de Calidad del transporte público.

El universo del estudio ha sido usuarios del servicio a partir de 16 años y la técnica empleada ha sido la entrevista personal con cuestionario estructurado a una muestra del universo de viajeros seleccionada aleatoriamente. La entrevista se realizó en las paradas, tanto cabeceras como intermedias, y a bordo del autobús durante el desplazamiento.

En total se han realizado 2.409 entrevistas con una duración media de ocho minutos. La muestra se acotó con variables como día de la semana, horario del

**Dirección General de Comunicación**

Calle Montalbán nº1 Planta 3

Código Postal 28014 Madrid

**diario:** [diario.madrid.es](http://diario.madrid.es)

**twitter:** [@MADRID](https://twitter.com/MADRID)

**facebook:** [@ayuntamientodemadrid](https://www.facebook.com/ayuntamientodemadrid)

**teléfono:** +34 91 588 22 40

**mail:** [prensa@madrid.es](mailto:prensa@madrid.es)

**web:** [madrid.es](http://madrid.es)



desplazamiento, sexo y edad. Con un margen de confianza del 95,5 %, el error muestral del estudio es de  $\pm 2,04$  %.

El trabajo de campo se realizó entre el 3 y el 30 de noviembre de 2020. /

**Dirección General de Comunicación**

Calle Montalbán nº1 Planta 3  
Código Postal 28014 Madrid

**diario:** [diario.madrid.es](http://diario.madrid.es)

**twitter:** @MADRID

**facebook:** @ayuntamientodemadrid

**teléfono:** +34 91 588 22 40

**mail:** [prensa@madrid.es](mailto:prensa@madrid.es)

**web:** [madrid.es](http://madrid.es)