

Madrid, 17 de mayo de 2023

Sondeo del CRTM para determinar la calidad percibida por los viajeros de los autobuses municipales

La satisfacción global de los usuarios de EMT rozó los 8 puntos en 2022

- La valoración por parte de los viajeros pasó de 7,90 puntos en 2021 a 7,98 en 2022
- Un 40% de los entrevistados evalúa el servicio como 'excelente', calificación que subió 7,9 puntos porcentuales con respecto a 2021
- Los usuarios fieles que eligieron el autobús en 2022 aumentó 15 puntos porcentuales con respecto al año precedente
- Seguridad e infraestructuras son los atributos de calidad mejor apreciados entre los sondeados con una nota de 8,4

Los usuarios de la red de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) situaron la satisfacción global de calidad del servicio en una puntuación de 7,98 en el año 2022, es decir, 8 décimas por encima del resultado obtenido en el sondeo del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) de 2021. El último estudio con datos recabados en 2022 arroja cifras de satisfacción muy similares a las del año precedente, siendo la seguridad a bordo y la adecuación de las infraestructuras los dos atributos de calidad mejor valorados por los encuestados con una nota de 8,4.

Este análisis, como en anteriores años, pretende determinar la calidad percibida por los usuarios del servicio de los autobuses municipales que gestiona EMT en su conjunto, y también en cada uno de los aspectos más relevantes. De esta forma, se observa que la satisfacción global ha pasado de 7,90 puntos en 2021 a 7,98 en 2022. Del conjunto total de viajeros que se consideran "satisfechos", un 39,91% evalúa el servicio de EMT como "excelente", lo que sitúa esta cifra alcanzada en 7,9 puntos porcentuales más que la obtenida en el estudio anterior. La otra cara de la moneda - aquellos viajeros "enfadados" o "no satisfechos" con el servicio - se ha reducido en 1,8 puntos porcentuales con respecto a los números registrados en 2021.

SERVICIO DE PRENSA

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A.
Cerro de la Plata, 4 - Planta 3
28007 - Madrid

teléfono: +34 912 093 821
email: prensa@emtmadrid.es
web: emtmadrid.es

Por perfiles de usuarios, vemos que la satisfacción global es generalmente más alta entre los varones que entre las mujeres, y más elevada entre los jóvenes que entre las personas de mayor edad. En función del nivel de estudios, se observa que la satisfacción es más baja entre usuarios con estudios primarios que entre aquellos con estudios medios o superiores.

Seguridad e infraestructuras

Siguiendo la tónica de los resultados del sondeo de 2021, este estudio plasma la importancia que tienen dos atributos de calidad para los usuarios del autobús: seguridad e infraestructuras. Ambos reciben la nota más alta - 8,4 puntos- teniendo en cuenta que por "seguridad" se entiende tanto la seguridad en la conducción como la seguridad física, y que por "infraestructuras" los usuarios están valorando el número marquesinas en calle, la señalización y la comodidad del acceso a las mismas. A continuación, el atributo de atención al cliente (que engloba el trato con los conductores y el servicio de atención al cliente) ha obtenido 8,2 puntos, seguido del atributo de confort a bordo, que ha recibido un 8,1. Una valoración satisfactoria (7,9) también ha conseguido el apartado de información proporcionada por EMT a través de sus canales externos tales como los paneles de tiempo de espera en parada y la información en pantallas interiores a bordo, entre otros.

Un dato importante se refiere a la fidelidad mostrada por parte de los viajeros, ya que el porcentaje de "leales" al autobús por elección ha alcanzado el 77,32%, es decir, 15 puntos porcentuales más que en 2021. Hay un 16,42% de entrevistados que se declara "leal cautivo" (no tienen otro modo de transporte para desplazarse), lo cual supone un descenso de 23 puntos con respecto a los datos de 2021, y un 4,95% declara no ser "leal". De igual manera, al evaluar la relación calidad-precio del transporte se ha visto cierta mejora, ya que la nota media otorgada al sistema tarifario en 2021 fue de 7,46 y la más reciente de 2022 es de 7,74 puntos.

Objetivos y criterios del estudio

El universo tomado en este sondeo del CRTM son usuarios habituales de la red de líneas urbanas de EMT con una edad de 16 años en adelante. Se han realizado un total de 1.151 entrevistas en días exclusivamente laborables a bordo de un total de 150 líneas de la empresa municipal, que han sido seleccionadas para este estudio teniendo en cuenta la demanda de viajeros, el intervalo de paso y el tipo geográfico.

SERVICIO DE PRENSA

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A.
Cerro de la Plata, 4 - Planta 3
28007 - Madrid

teléfono: +34 912 093 821
email: prensa@emtmadrid.es
web: emtmadrid.es

La calidad del servicio se analiza a través de un conjunto de indicadores que contemplan los grandes contenidos establecidos en la Norma Europea de Calidad para la evaluación del servicio de transporte público (UNE EN 13.816), que incluye siete índices por sectores de calidad: información, servicio ofertado, seguridad, confort, infraestructuras, atención al cliente y medio ambiente.

SERVICIO DE PRENSA

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A.
Cerro de la Plata, 4 - Planta 3
28007 - Madrid

teléfono: +34 912 093 821
email: prensa@emtmadrid.es
web: emtmadrid.es