

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 fuera de la M30 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
- La valoración de los usuarios no ha dejado de crecer en los últimos años gracias a la mejora de la oferta de servicio y la renovación de la flota

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 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

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

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.

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%).

La Encuesta del Observatorio de Madrid también da un notable a la EMT

El Observatorio de Madrid ha publicado la *Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid 2017* en la que el servicio de EMT es muy bien valorado por los madrileños.

Respecto a la satisfacción de los servicios públicos, la mayoría mejora. Entre ellos se encuentran los intercambiadores de transporte (7,4), los autobuses de EMT (7,2) y las App para móviles del Ayuntamiento (7,2) entre las que se encuentra la de EMT. EMT se encuentra entre los 10 mejor valorados del estudio realizado a 46 servicios.

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

La evolución de la valoración que los ciudadanos otorgan a EMT no ha dejado de crecer en los últimos años, pero especialmente desde 2016, año en que han comenzado programas para la mejora de la oferta de servicio, se han creado y prolongado diferentes líneas y, sobre todo, se ha hecho un enorme esfuerzo inversor -sin parangón en la historia de la empresa municipal- en la renovación de la flota.

La nota que los madrileños conceden a EMT ha pasado del 6,8 en 2012 y el 6,9 en 2014 al actual 7,2, es decir, casi medio punto de mejora. También ha evolucionado favorablemente el porcentaje de ciudadanos que afirman usar el autobús en sus desplazamientos cotidianos; este porcentaje ha pasado del 62,5 en 2012 y el 60,1 en 2014 al 64,7 por ciento en 2016.

Estos datos refuerzan la nota que se le da a EMT según el informe de satisfacción auspiciado por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que coincide con el notable en la encuesta del Observatorio de Madrid. Del estudio también se puede extraer que el servicio de autobuses urbanos de EMT está mejor valorado que en Barcelona o en Roma.

La utilización de los autobuses de EMT es del 85 por ciento, siendo el tercer servicio municipal al que más se recurre en el año 2017. Respecto a la satisfacción de la utilización de servicios, las notas dadas por los usuarios a los autobuses de EMT se sitúan cerca del 8.

Por otro lado, la movilidad es otro de los aspectos que se valora en esta encuesta. En el estudio se puede conocer, por rango de edad, qué colectivo de usuarios emplean más los autobuses de EMT. Se concluye que es el segundo medio más utilizado en general, mientras que es el medio de transporte preferido para mayores de 55 y en especial para mayores de 65 años, que supera en 20 puntos al Metro. Destaca también que el 60 por ciento de los jóvenes entre 18 y 29 años, tienen un uso cotidiano de autobuses de la EMT.

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