

01/II



ENCUESTA

DE SATISFACCIÓN  
2020

EL FUTURO ES AHORA



enero, 2021

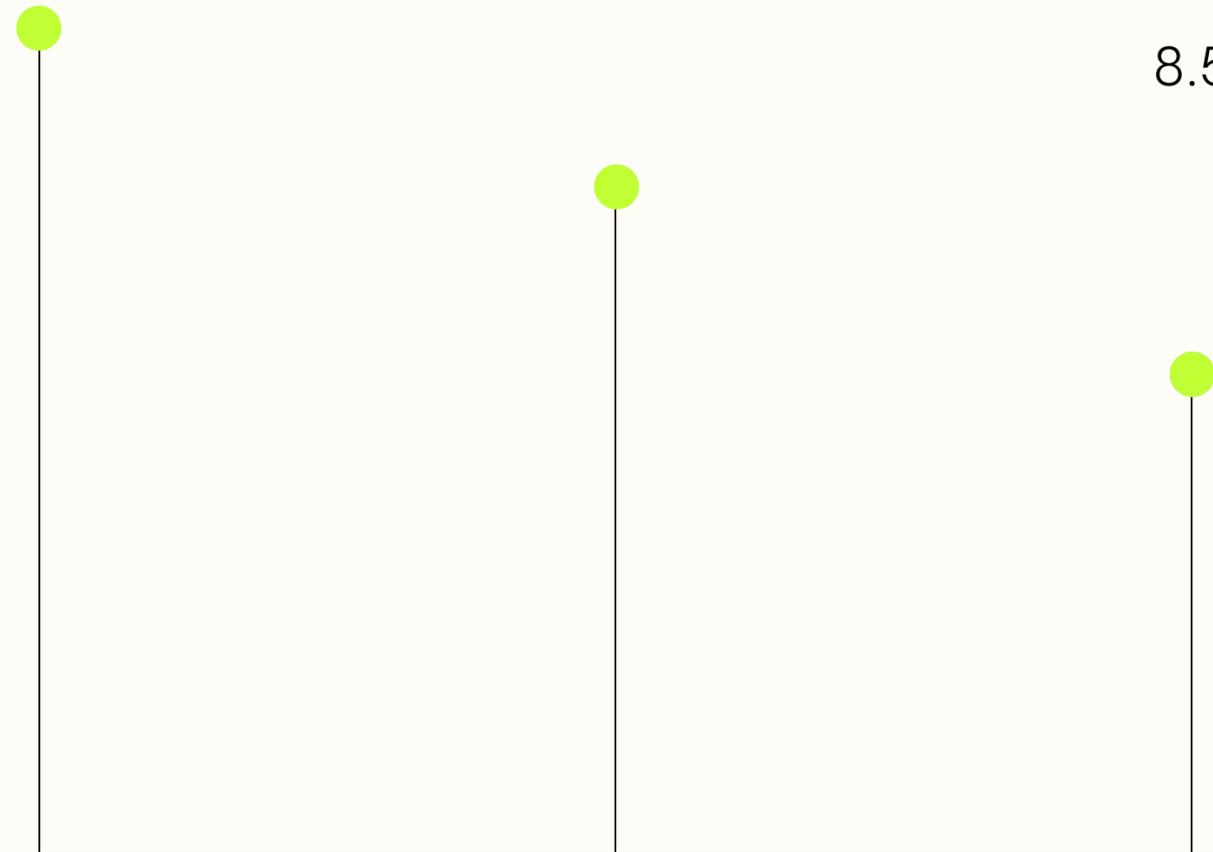
# VALORACIÓN GLOBAL

*Del servicio*

**2020**  
8.7

**2019**  
8.6

**2018**  
8.5



*En 2020, la valoración más alta desde el inicio de las mediciones, en 2012.*

# ATRIBUTOS MEJOR VALORADOS POR LOS USUARIOS

19 de los 20 atributos reciben una valoración superior a 8 sobre 10.

## **Accesibilidad al tranvía e iluminación**

*Los dos atributos con 9.1 sobre diez.*

Se valora el fácil acceso a los vehículos y la iluminación tanto en paradas como en el tranvía.

---

## **Contribución medioambiental**

*Con 8.9 puntos de valoración sobre diez.*

Uno de los aspectos históricamente mejor valorados en nuestra encuesta. El tranvía como medio de transporte sostenible y ecológico.

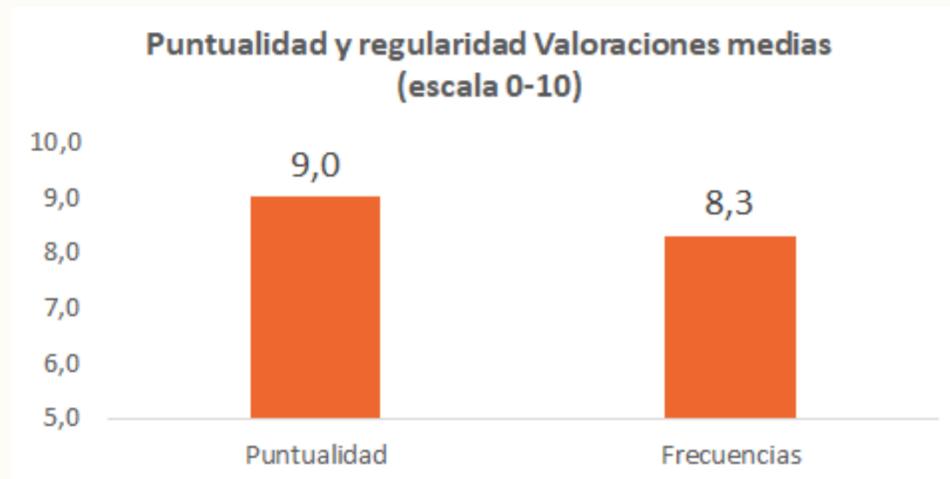
---

## **Imagen y atención de revisores y personal, capacidad de resolución de problemas y suavidad en la conducción.**

*Todos estos atributos con 8.9 sobre 10.*

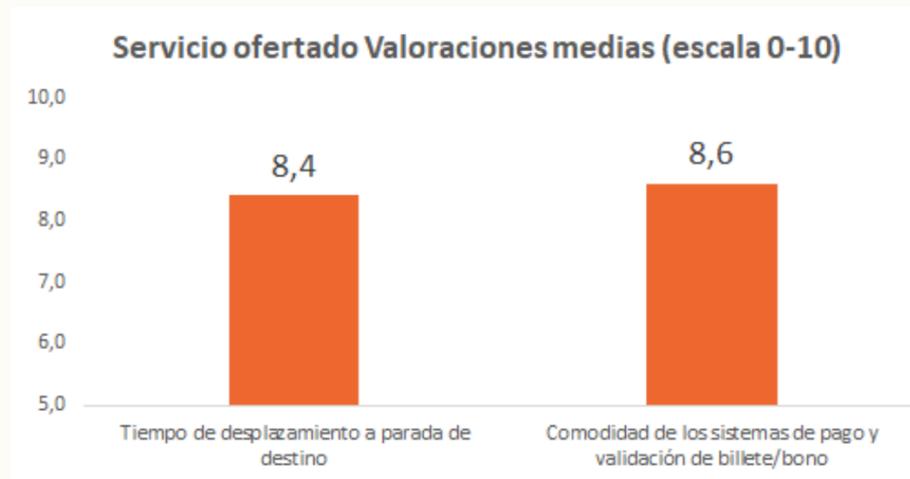
El buen trabajo de nuestro personal, de sobresaliente.

# GRUPOS DE ATRIBUTOS



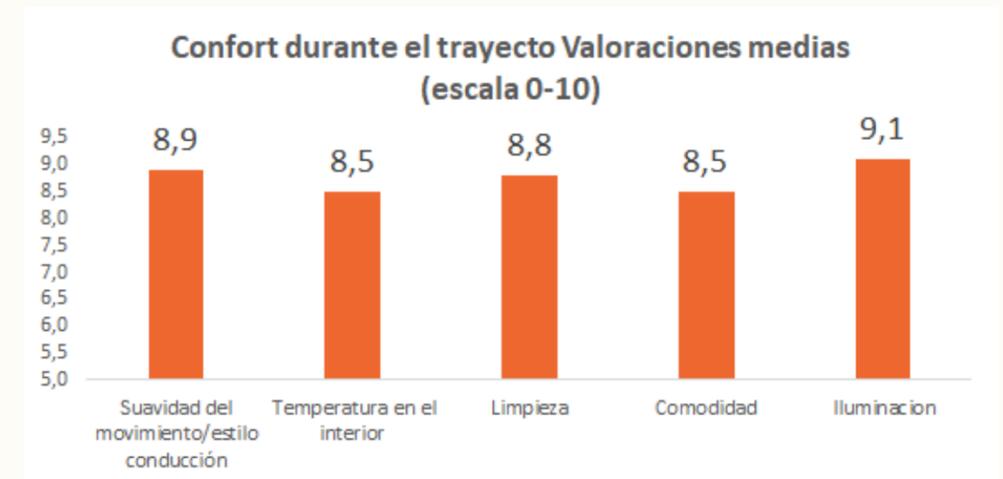
## Puntualidad y regularidad

La puntualidad, nuestro sello distintivo



## Servicio ofertado

Tiempo de desplazamiento a parada y comodidad de los sistemas de pago

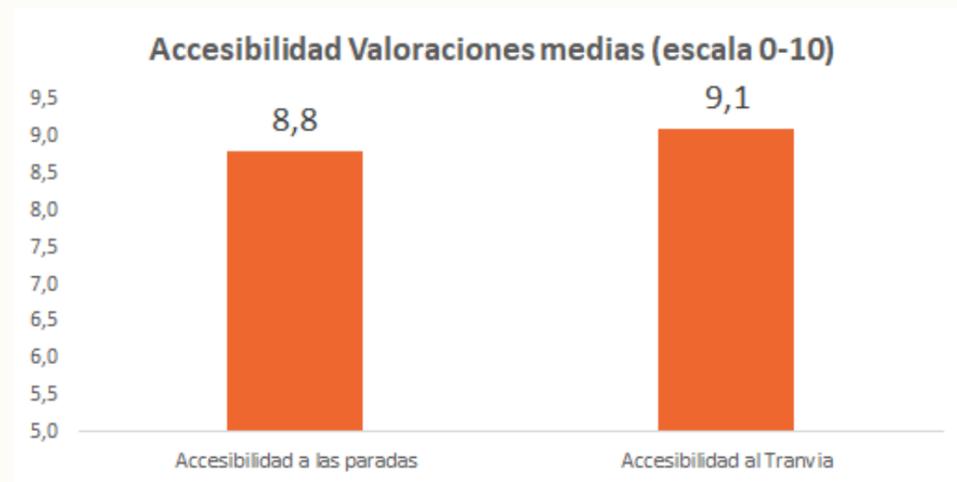


## Confort durante el trayecto

Suavidad en la conducción, temperatura, limpieza, comodidad e iluminación

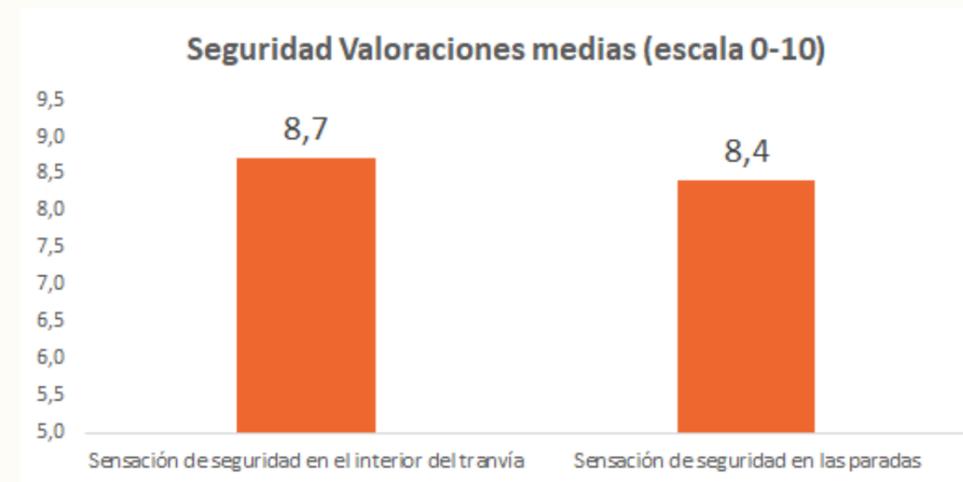
# GRUPOS DE ATRIBUTOS

---



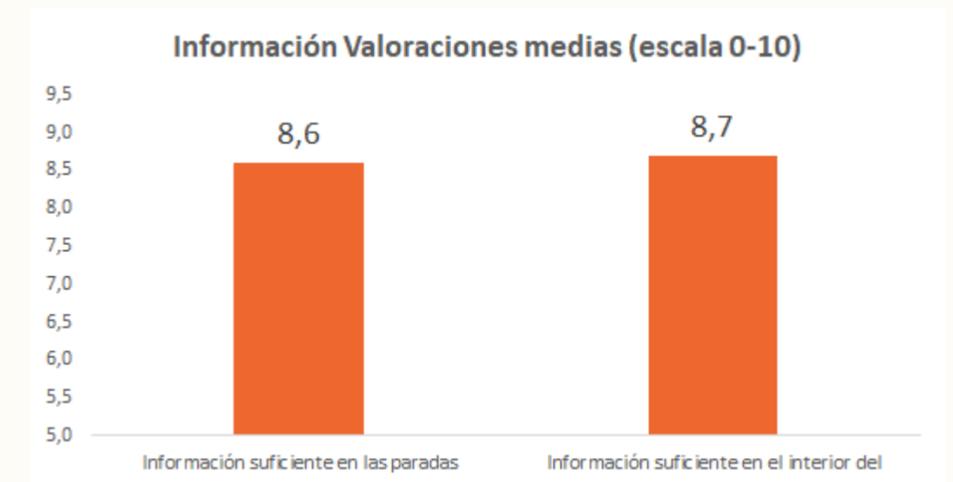
## Accesibilidad

Tanto al tranvía como a las paradas



## Seguridad

Sensación de seguridad en el interior de los vehículos y en las paradas



## Información

Información suficiente en paradas y en el interior de los vehículos

# GRUPOS DE ATRIBUTOS



## Atención al cliente y comunicación

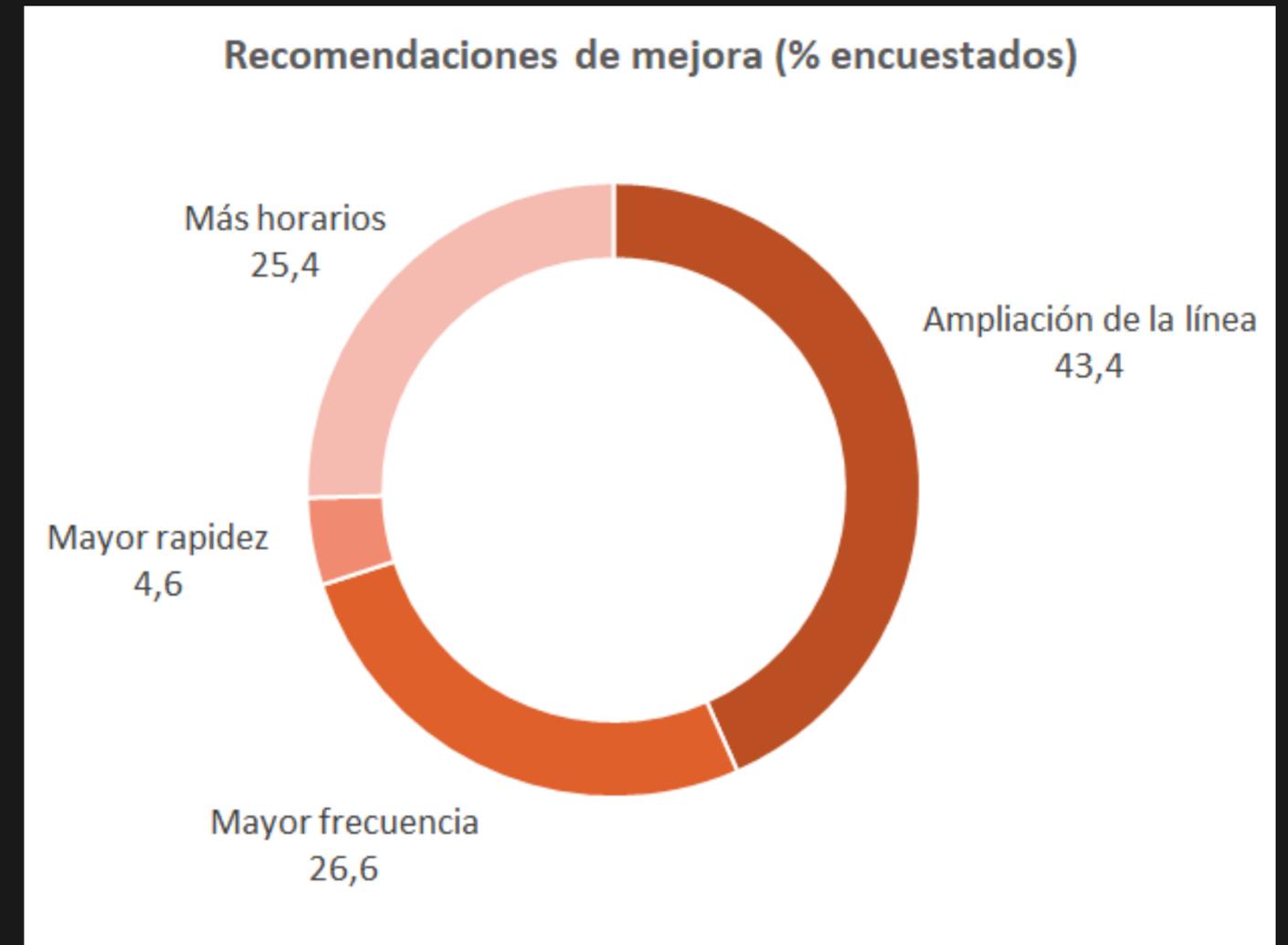
Imagen, atención, resolución de problemas, campañas de comunicación



## Medioambiente y sostenibilidad

El tranvía, como medio de transporte sostenible, eficiente y ecológico

# PERCEPCIONES SOBRE OPCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO



## Ampliación de línea

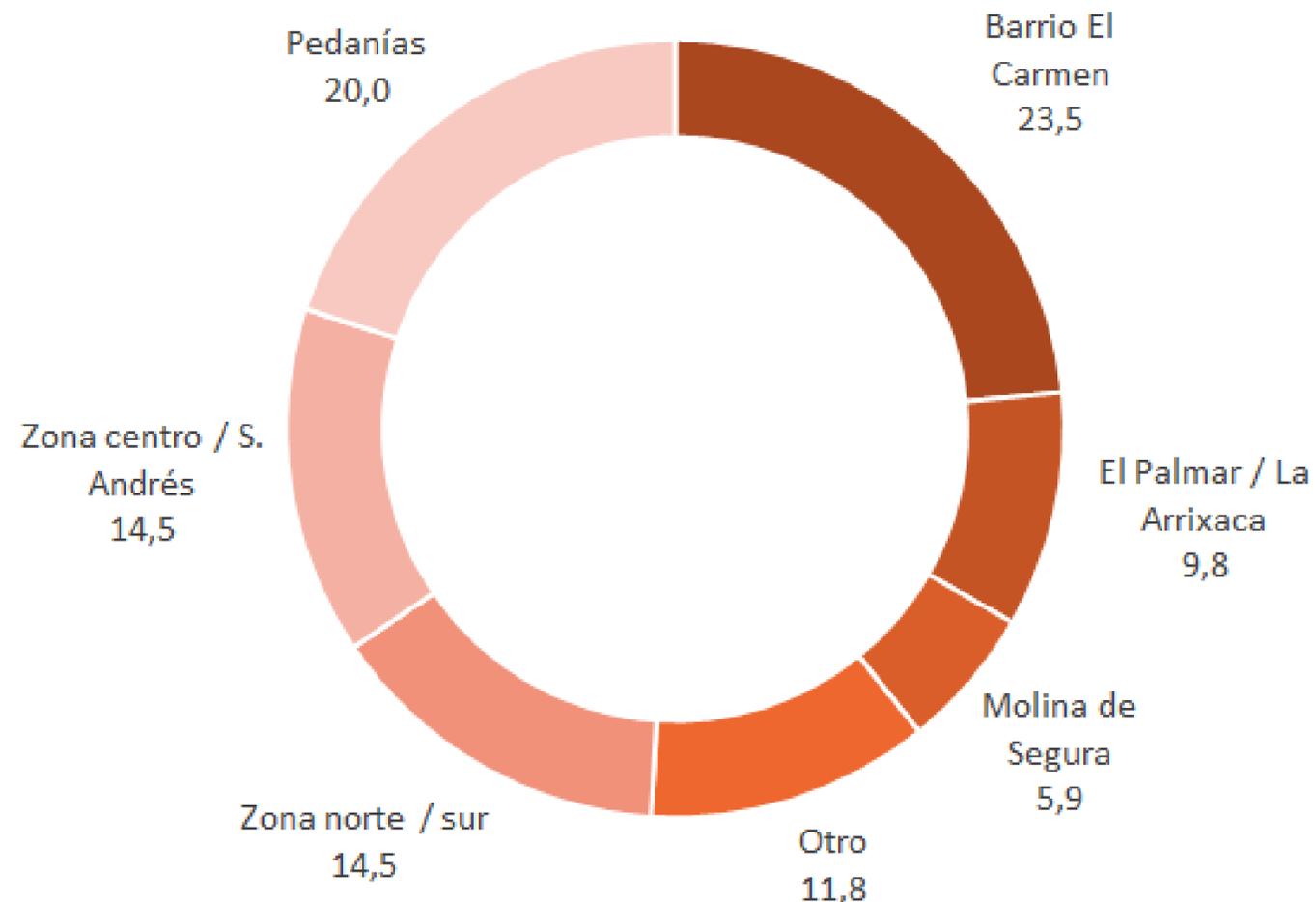
El 44.3% de los encuestados considera la ampliación de la línea como la principal forma de mejorar el servicio ofertado

## Frecuencias

Un 26.6% cree que se deben dar más frecuencias de paso

# PERCEPCIONES SOBRE NUEVOS DESTINOS

¿A qué nuevo destino le gustaría llegar en tranvía (% encuestados)

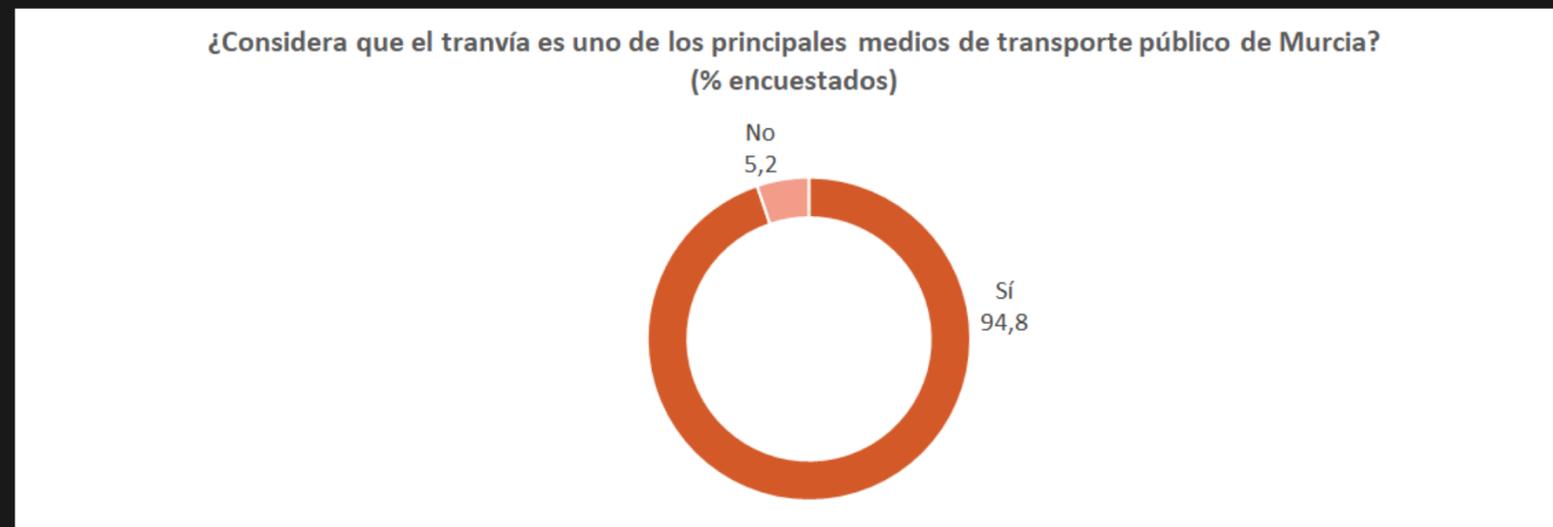


— El 23.5% de los encuestados apunta como destino preferido el Barrio de El Carmen

A continuación se encuentran llegada a pedanías (20%), zona centro/Barrio de San Andrés/Estación de autobuses (14,5%), zona Ronda Norte/Ronda Sur (14,5%), otros destinos (11,8%), El Palmar/Arrixaca (9,8%) y Molina de Segura (,9%)

# PERCEPCIONES SOBRE TRANSPORTE PÚBLICO

— ¿Considera que el *tranvía* es uno de los principales medios de *transporte público* de Murcia?



**Para el 94.8% de los encuestados, el tranvía es uno de los principales medios de transporte público de Murcia.**

La comodidad, utilidad, recorrido, paradas, rapidez, aspectos medioambientales, puntualidad y frecuencias son los principales motivos para considerarlo

## *T* Trabajo

Con estos resultados, realizaremos un estudio más profundo con el fin de mejorar los aspectos con menores puntuaciones, y mantener el nivel de calidad de todos los atributos

## *O* Oportunidades

De mejora, de seguir aumentando la calidad, de ofrecer un mejor servicio

## *F* Futuro

Creemos en el tranvía como eje vertebrador de la ciudad, como el medio de transporte del futuro de todos los murcianos

## *S* Sostenibilidad

Favoreciendo la sostenibilidad medioambiental en la ciudad de Murcia desde su implantación. Evitando la emisión de más de 35.297 toneladas de CO2 desde el inicio

# GRACIAS POR CONFIAR EN TRANVÍA DE MURCIA

Seguimos avanzando



**Tranvía**  
de Murcia

---

#Mejorentranvía