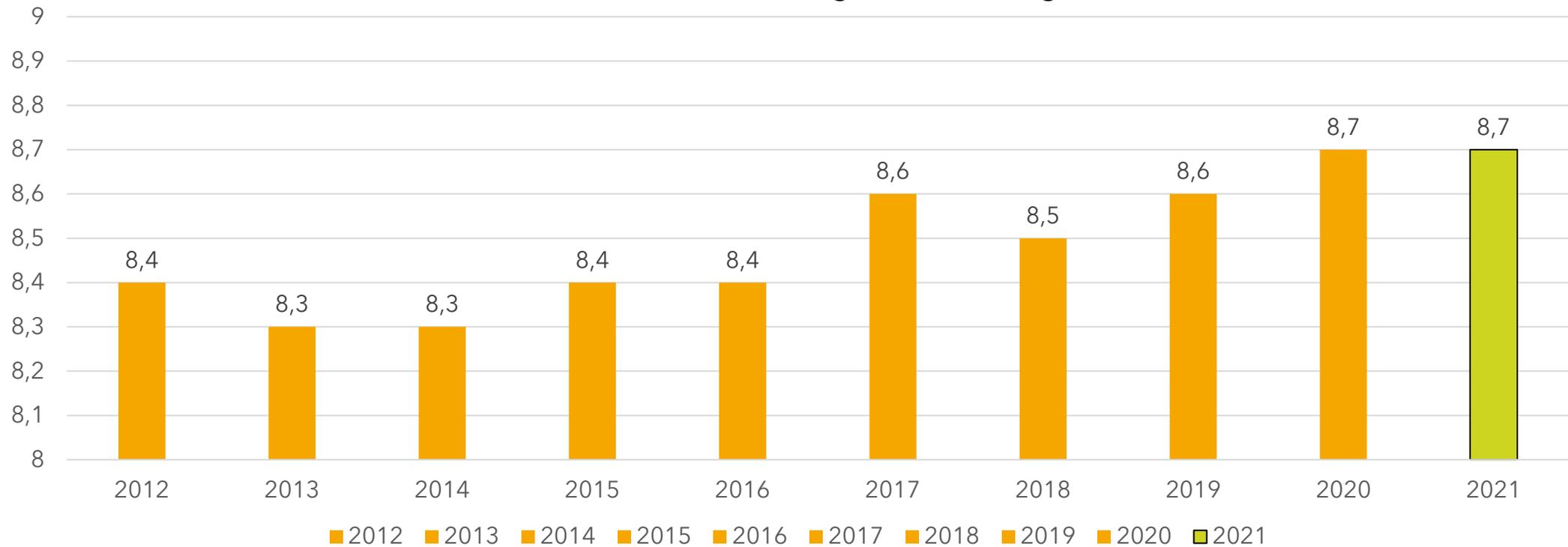


Encuesta de Satisfacción 2021

El futuro es ahora

Valoración global del servicio

En 2021, la valoración más alta de la serie histórica, igualando la registrada en 2020.





Atributos mejor valorados por los usuarios

Contribución medioambiental 9,2 puntos sobre 10. Históricamente, uno de los aspectos mejor valorados. El tranvía, como medio de transporte que contribuye a la sostenibilidad medioambiental.

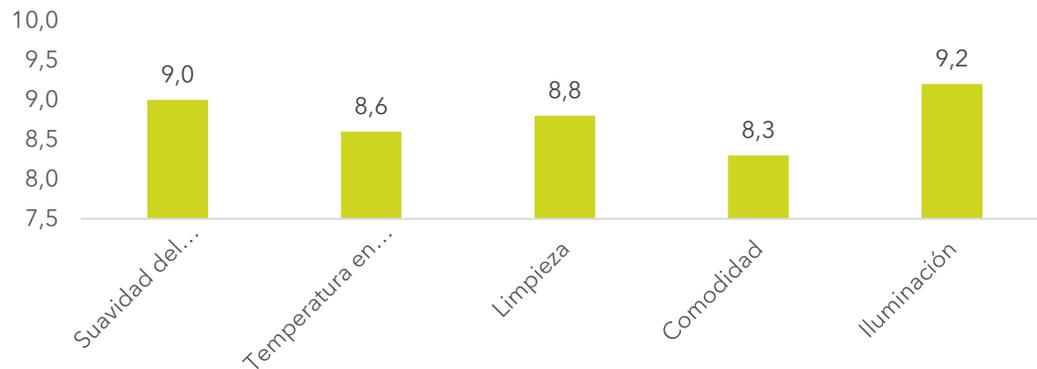
Iluminación También con 9,2 puntos sobre 10. Se valora la iluminación de paradas y de vehículos.

Imagen de revisores y personal 9,1 puntos sobre 10. Los usuarios valoran la atención y el trato de nuestro personal.

Puntualidad 9,1 sobre 10. La puntualidad del tranvía es valorada muy positivamente por los usuarios.

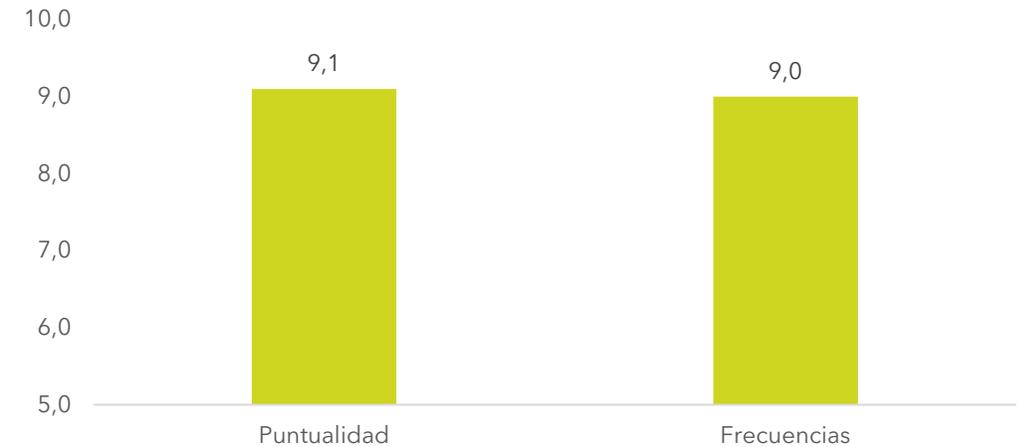
Grupos de atributos

Confort durante el trayecto - Valoraciones medias (escala 0-10)



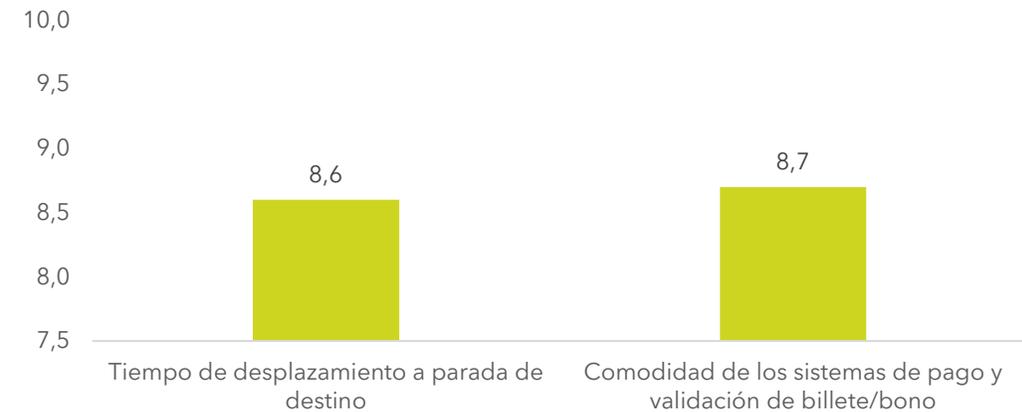
Suavidad en la conducción, temperatura, limpieza, comodidad e iluminación.

Puntualidad y regularidad - Valoraciones medias (escala 0-10)



Puntualidad y regularidad, nuestro sello distintivo.

Servicio ofertado - Valoraciones medias (escala 0-10)

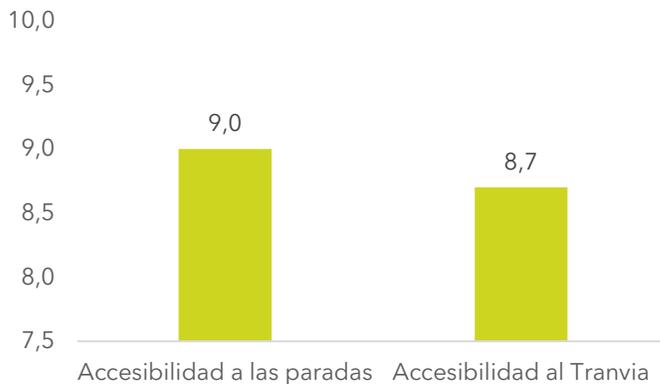


Tiempo de desplazamiento a parada y comodidad de los sistemas de pago.

Grupos de atributos

Accesibilidad

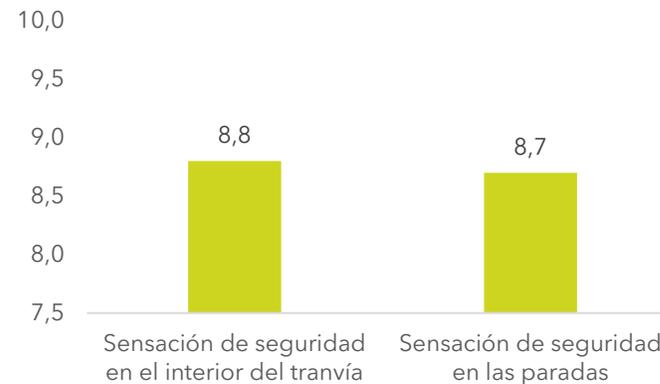
Accesibilidad - Valoraciones medias (escala 0-10)



Tanto al tranvía como a las paradas.

Seguridad

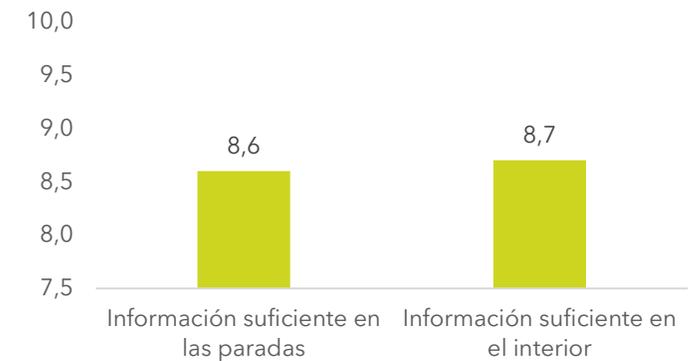
Seguridad - Valoraciones medias (escala 0-10)



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

Información

Información - Valoraciones medias (escala 0-10)

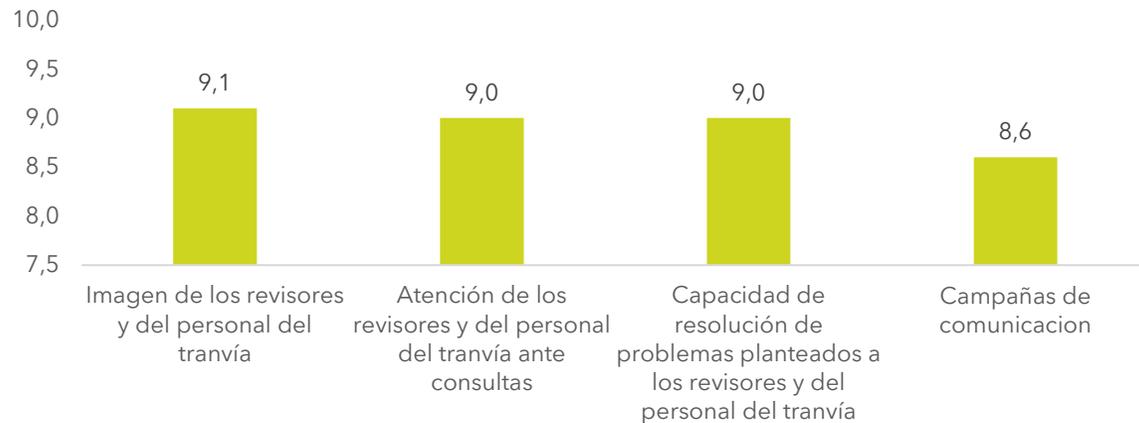


Información suficiente en paradas y en el interior de los vehículos.

Grupos de atributos

Atención al cliente y comunicación

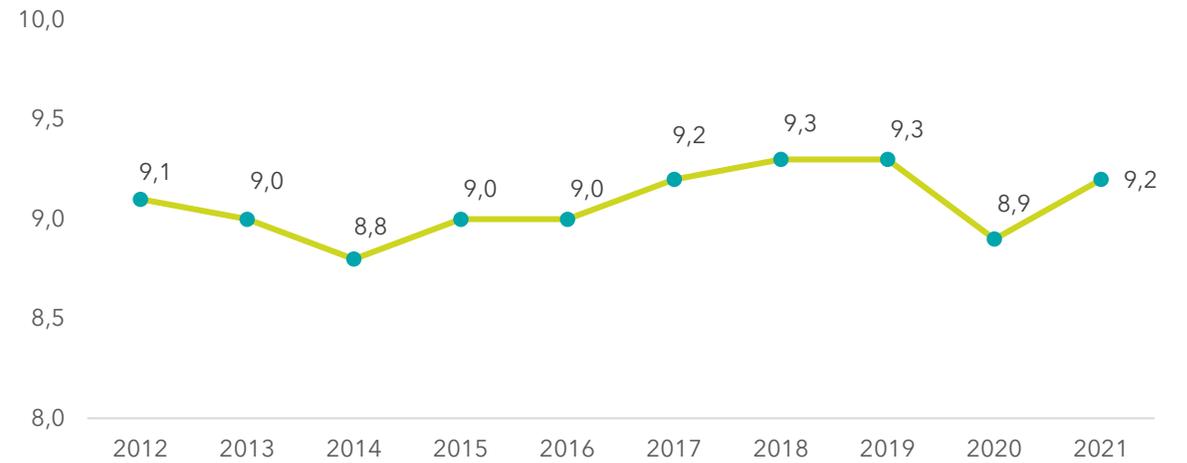
Atención al cliente y comunicación - Valoraciones medias (escala 0-10)



Imagen, atención, resolución de problemas y campañas de comunicación. Este último atributo, con una subida de casi 1 punto con respecto a 2020.

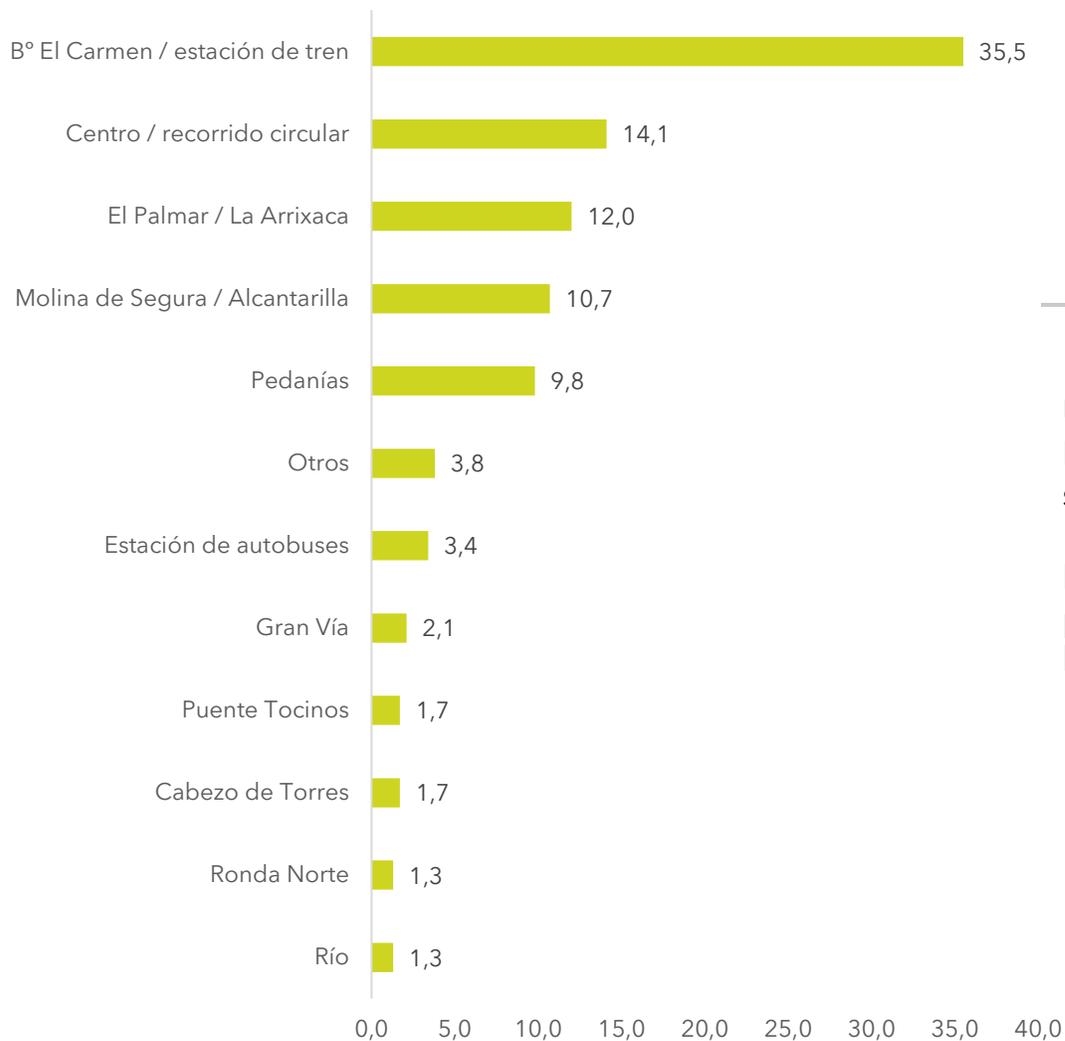
Medioambiente y sostenibilidad

Sostenibilidad medioambiental 2012-2021 - Valoraciones medias (escala 0-10)



El tranvía sigue siendo muy valorado como medio de transporte sostenible, eficiente y ecológico.

**¿Qué ampliación considera más urgente o necesaria?
(% encuestados que señalan que es la opción que más
haría mejorar el servicio ofertado)**



Percepciones sobre ampliaciones

Un 35,5% de los encuestados considera la ampliación al Barrio del Carmen / Estación de tren como la más urgente y necesaria y la que más haría mejorar el servicio ofertado.

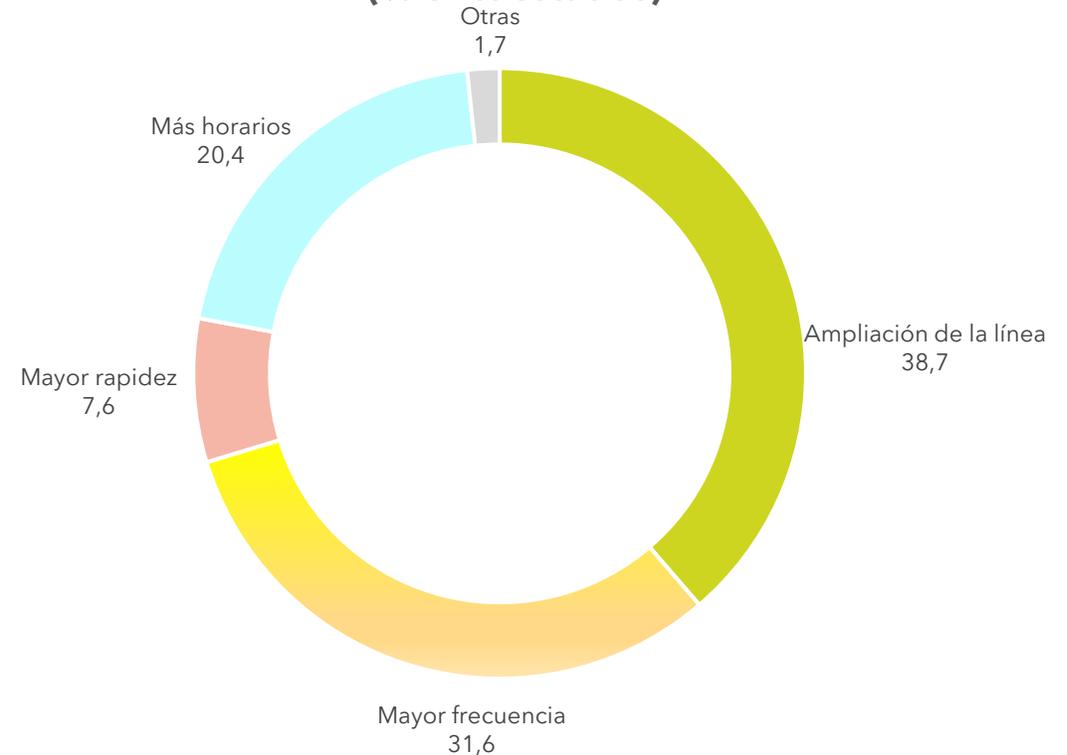
La mayor parte del resto de destinos escogidos por los usuarios pasan por una primera ampliación del tranvía hacia El Carmen: sería el punto de partida para llegar a otros destinos.

Percepciones sobre opciones para mejorar el servicio

El 38,7% de los encuestados percibe que la ampliación de la línea es la mejor propuesta para mejorar el servicio ofertado.

Un 31,6% demandan mayores frecuencias de paso.

Recomendaciones de mejora del servicio ofertado (% encuestados)



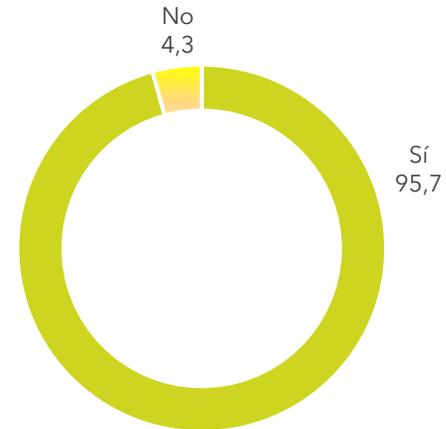
Percepciones sobre transporte público

La gran mayoría de los encuestados en 2021 perciben que el tranvía es uno de los principales medios de transporte público de Murcia: casi un 96% de los entrevistados así lo afirman.

Entre los principales motivos que los usuarios indican para considerar al tranvía como uno de los principales medios de transporte público en Murcia, se encuentran:

- Comodidad, utilidad, uso (con un 46%).
- Recorrido, paradas (20,6%).
- Rapidez (10,8%)

¿Considera que el tranvía es uno de los principales medios de transporte?
(% encuestados)



Gracias por confiar en Tranvía de Murcia

Con estos resultados crearemos **oportunidades de mejora** para seguir aumentando la calidad y ofrecer un mejor servicio.

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

