



Tranvía
de Murcia

2023

Encuesta de satisfacción
de usuarios



01

Visión general

- 1.1. Datos principales
- 1.2. Atributos según valoración
- 1.3. Comparativa 2021-2022
- 1.4. Agrupaciones de atributos
- Proporción de usuarios muy satisfechos
- 1.5. Proporción de usuarios insatisfechos
- 1.6. Proporción de usuarios insatisfechos

02

Grupos de atributos

- 2.1. Puntualidad y regularidad
- 2.2. Servicio ofertado
- 2.3. Confort durante el trayecto
- 2.4. Accesibilidad
- 2.5. Seguridad
- 2.6. Información
- 2.7. Atención al cliente y comunicación
- 2.8. Medioambiente y sostenibilidad

03

Aspectos concretos

- 3.1. Percepción sobre ampliaciones
- 3.2. Percepción sobre información y comunicación
- 3.3. Percepción sobre pago móvil mediante APP
- 3.4. Percepciones sobre opciones de mejora
- 3.5. Conocimiento de servicios
- 3.6. Uso de servicios
- 3.7. Valoración de servicios
- 3.8. Percepciones sobre transporte público

04

Propuestas

- 4. Agrupación de propuestas

05

Visión de conjunto

Anexo Descripción de la muestra

Ficha técnica



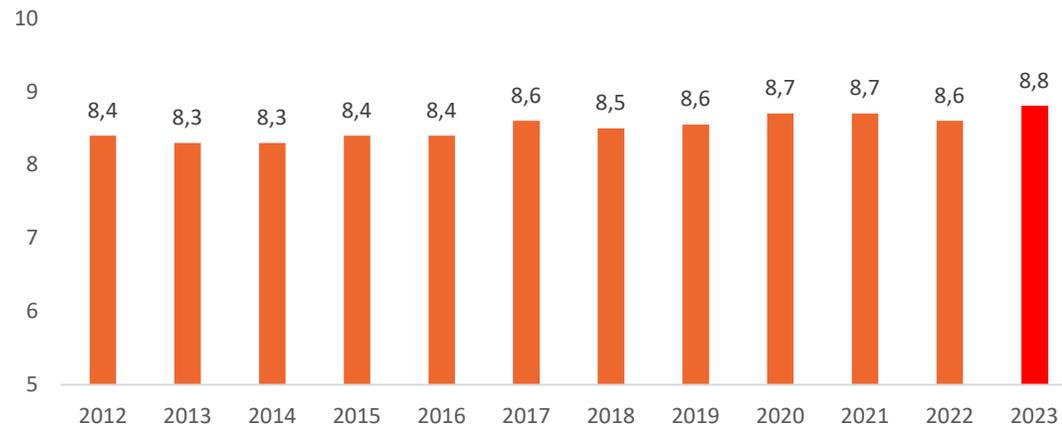
Población de estudio	Usuarios del Tranvía de Murcia
Muestra	624 encuestas Muestra estratificada en función de datos reales de afluencia del tranvía según los conteos automáticos considerando día de la semana, tramo horario y tipo de parada según afluencia
Margen de error	±3,99% (nivel de confianza del 95%)
Metodología	Encuesta presencial en las paradas y el interior del tranvía
Fechas de la encuesta	Del 25 de noviembre al 10 de diciembre de 2023
Equipo	Investigación Mercados Murcia (www.immurcia.com)

VISIÓN GENERAL

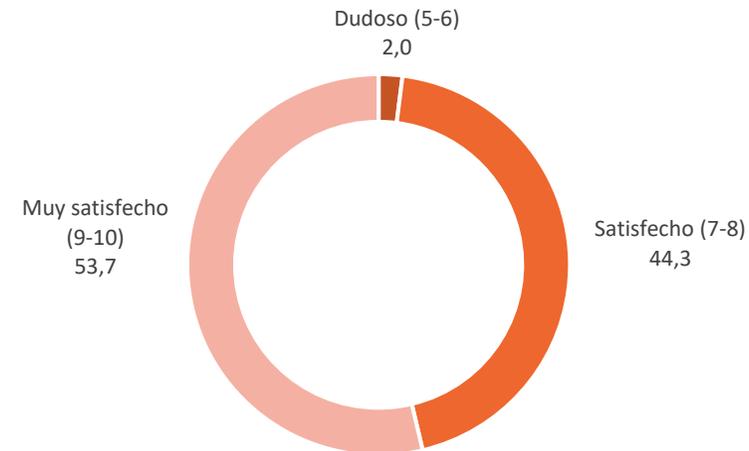


1.1. Datos principales

Evolución de la valoración global media del servicio (escala 0-10)



Distribución de valoraciones (% encuestados)



La valoración global del servicio alcanza el **8,8** sobre diez en 2023.

- La valoración media asciende ligeramente respecto al año anterior, situándose como la más alta de la serie histórica.
- Se registran dos casos de puntuaciones inferiores a 5.
- El 62,7%% de los entrevistados se muestra muy satisfecho, con una valoración de 9 o 10 del servicio.

1.2. Atributos según valoración

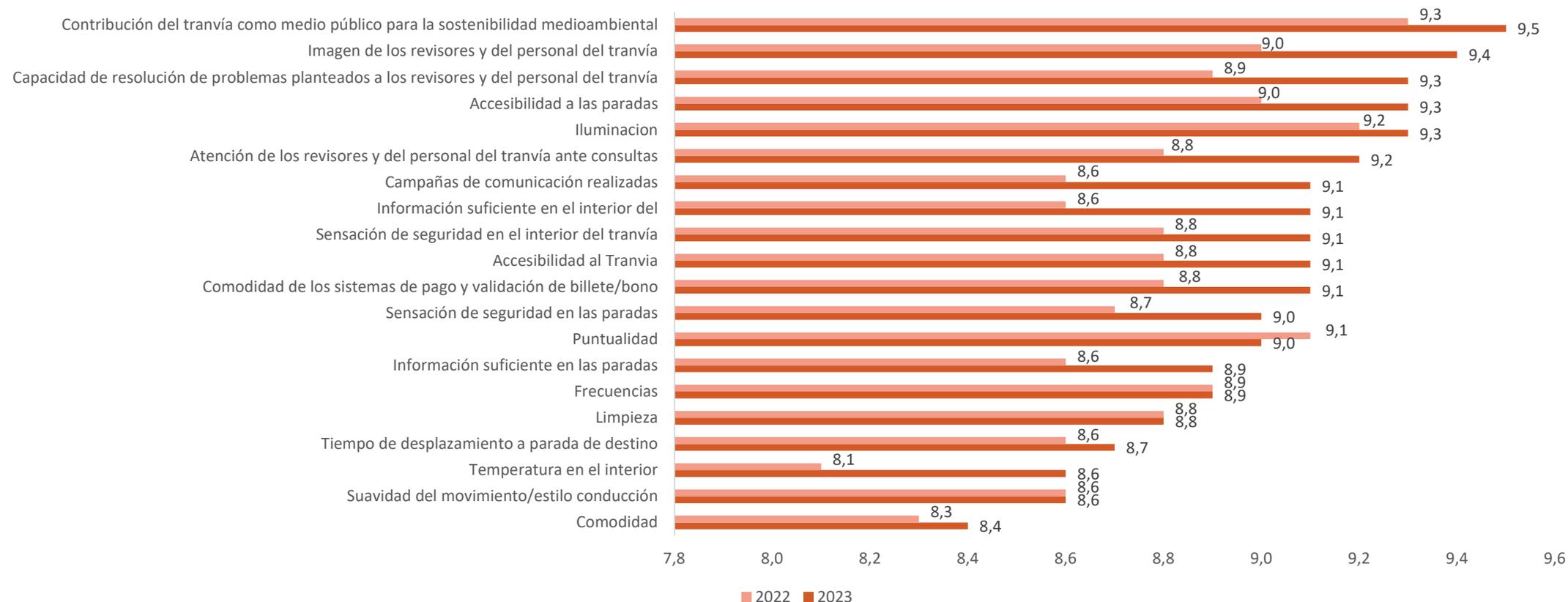
Valoración media de atributos 2023 (escala 0-10)



- **Atributos más valorados:** contribución medioambiental (9,5 sobre diez), imagen de revisores y personal (9,4) y capacidad de resolución de problemas, accesibilidad a paradas e iluminación (9,3).
- Todos los atributos considerados en la encuesta de 2023 obtienen una valoración media superior a 8.
- **Atributo menos valorado:** comodidad (8,4).

1.3. Comparativa de la valoración de atributos 2022-2023

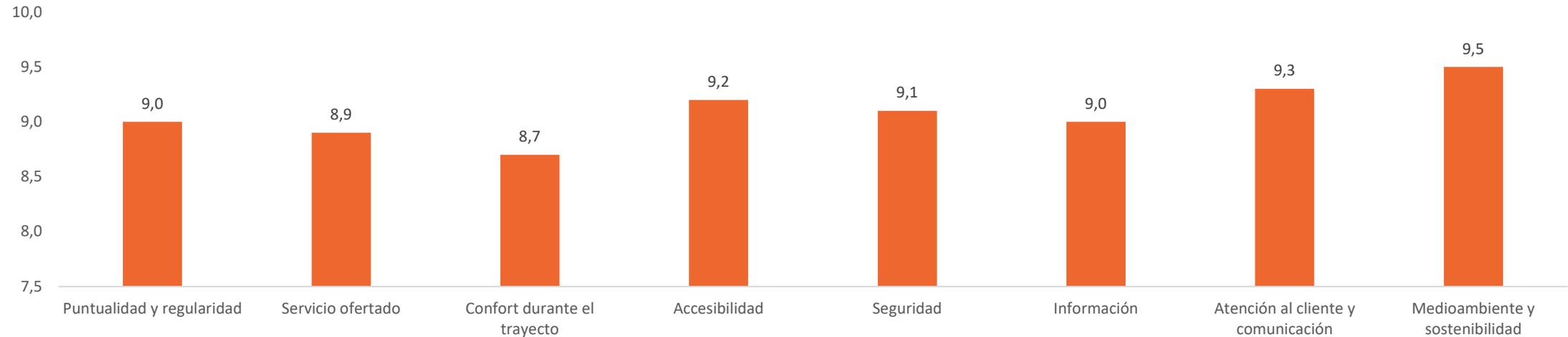
Comparativa de la valoración media de atributos 2022-2023 (escala 0-10)



- La valoración media asciende en 16 atributos, se mantiene en 3 y desciende ligeramente en 1 respecto a la encuesta de 2022.

1.4. Agrupaciones de atributos

Valoración media de las agrupaciones de atributos 2023 (escala 0-10)



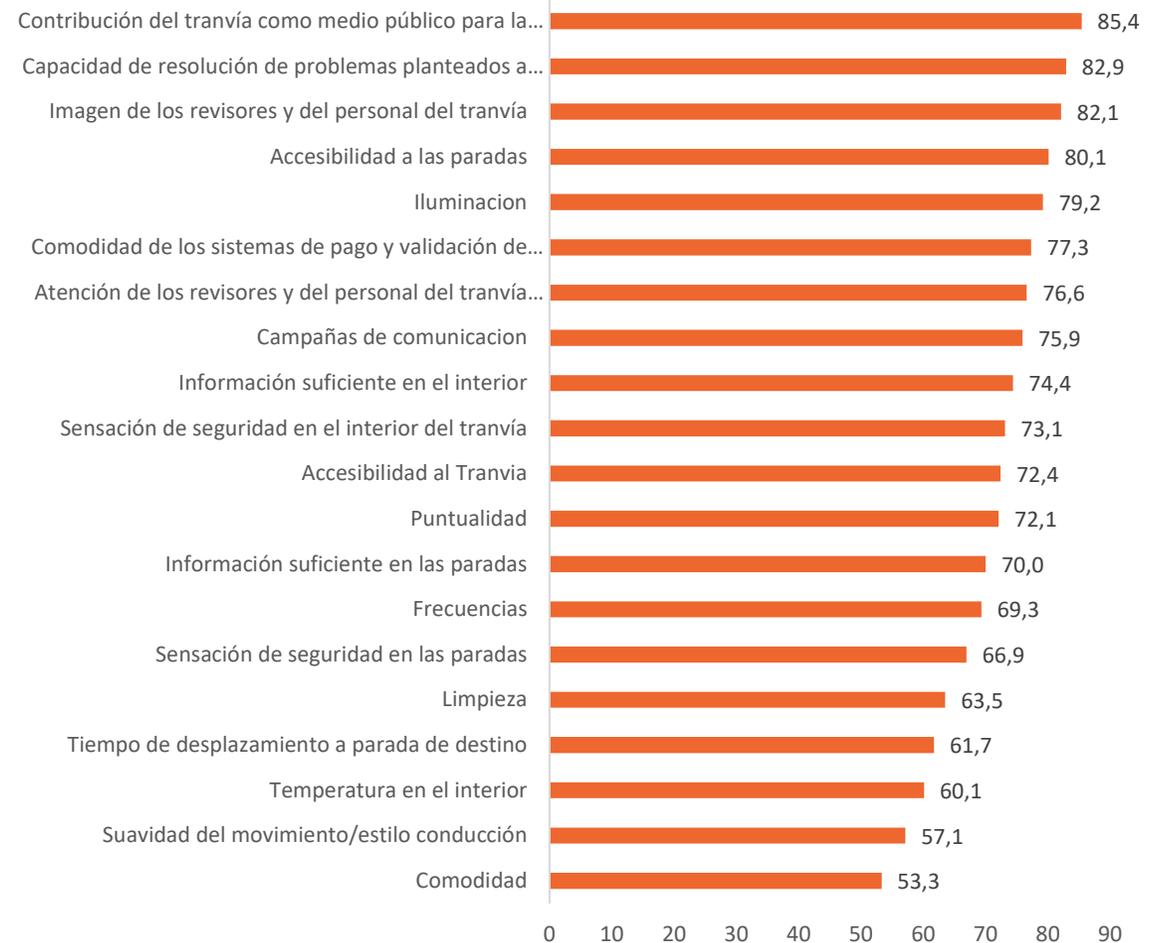
- **Agrupaciones más valoradas:** medioambiente y sostenibilidad (9,5 sobre diez) y atención al cliente y comunicación (9,3).
- A continuación, se sitúan accesibilidad (9,2) y seguridad (9,1 sobre diez).
- Agrupaciones menos valoradas: confort durante el trayecto (8,7) y servicio ofertado (8,9).

1.5. Proporción de usuarios muy satisfechos

En 2023, todos los atributos obtienen valoraciones de 9 o 10 por más del 50% de encuestados.

- Mayores porcentajes (superiores al 75%):
 - Contribución medioambiental (85,4%)
 - Capacidad de resolución de problemas planteados (82,9%).
 - Imagen de revisores y personal (82,1%).
- Menor porcentaje (inferior al 55%):
 - Comodidad (53,3%).

% encuestados que valora con 9 o 10



1.6. Proporción de usuarios insatisfechos



19 de los 20 atributos obtienen valoraciones inferiores menores a 5 sobre diez en la encuesta de 2023.

- Mayores porcentajes (superiores al 2%):
 - Información suficiente en paradas y comodidad (2,1% ambos).
- Atributo sin valoraciones negativas (0%):
 - Imagen de los revisores y del personal.

% encuestados que valora por debajo de 5



GRUPOS DE ATRIBUTOS

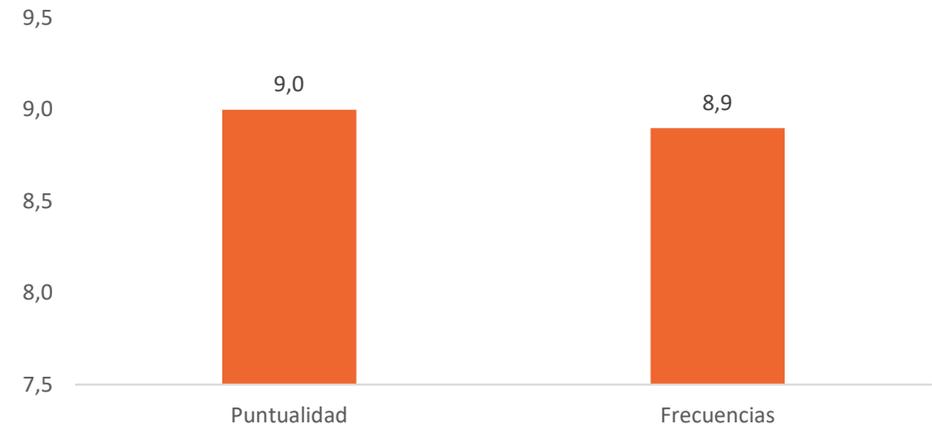


2.1. Puntualidad y regularidad

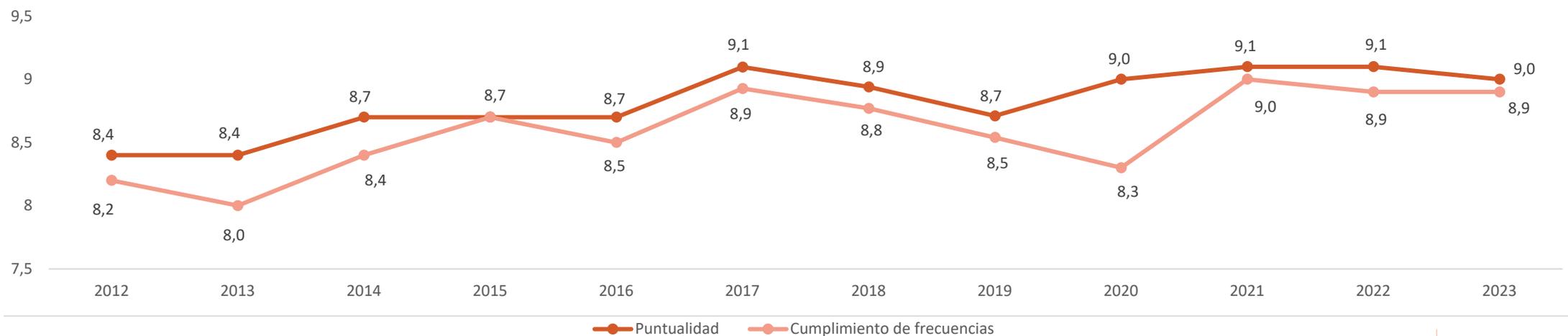
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: puntualidad (9,0).
- Frecuencias se mantiene respecto al año anterior, mientras que puntualidad desciende ligeramente (-0,1).

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



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

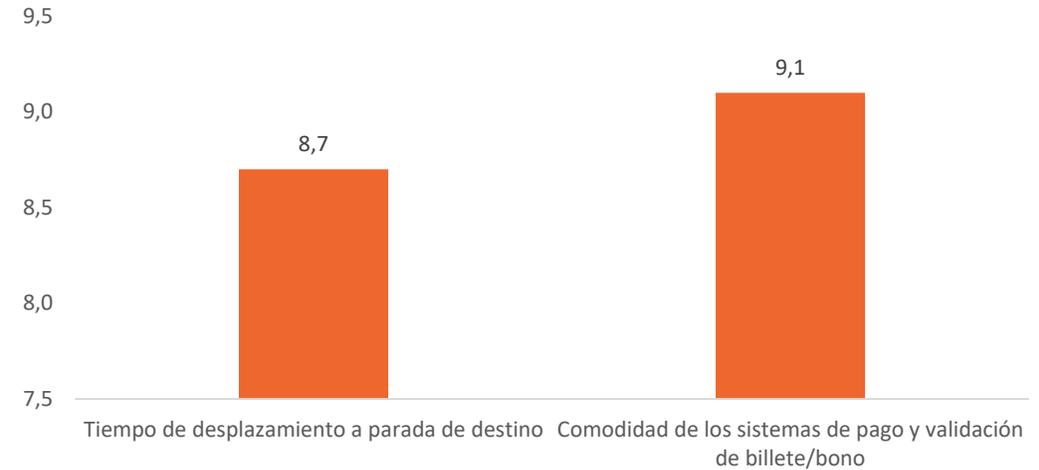


2.2. Servicio ofertado

PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: comodidad de sistema de pago y validación (9,1). Tiempo de desplazamiento a parada o destino alcanza 8,7.
- Respecto a 2022: comodidad de los sistemas de pago y validación se incrementa y alcanza el máximo histórico (+0,3) y tiempo de desplazamiento a parada de destino también se incrementa ligeramente (+0,1).

Servicio ofertado - Valoraciones medias (escala 0-10)



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

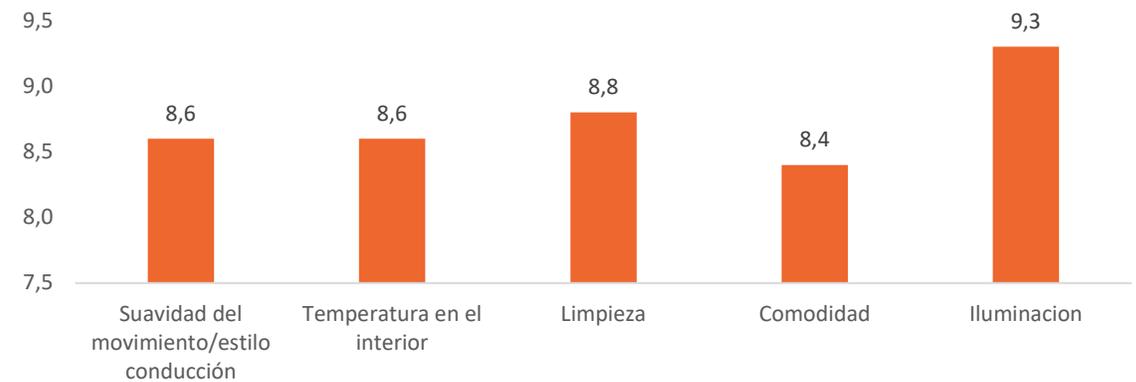


2.3. Confort durante el trayecto

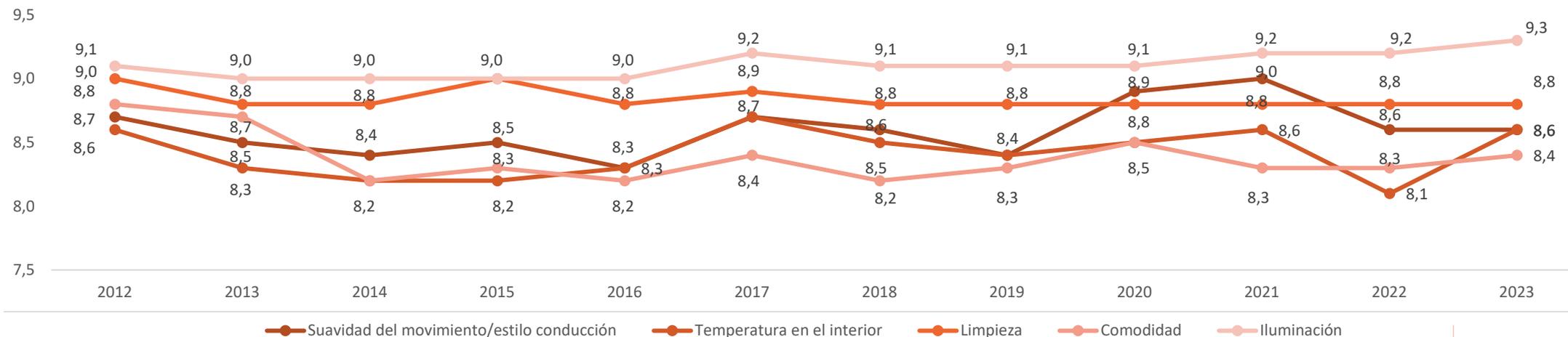
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- **Mayor valoración:** iluminación (9,3) limpieza (8,8). A continuación: suavidad del movimiento y temperatura en el interior (8,6 ambos).
- Respecto a 2022: se mantienen limpieza y suavidad del movimiento, y se incrementan ligeramente comodidad e iluminación (+0,1). La mayor subida la experimenta la temperatura interior (+0,5), alcanza el máximo histórico.

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



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

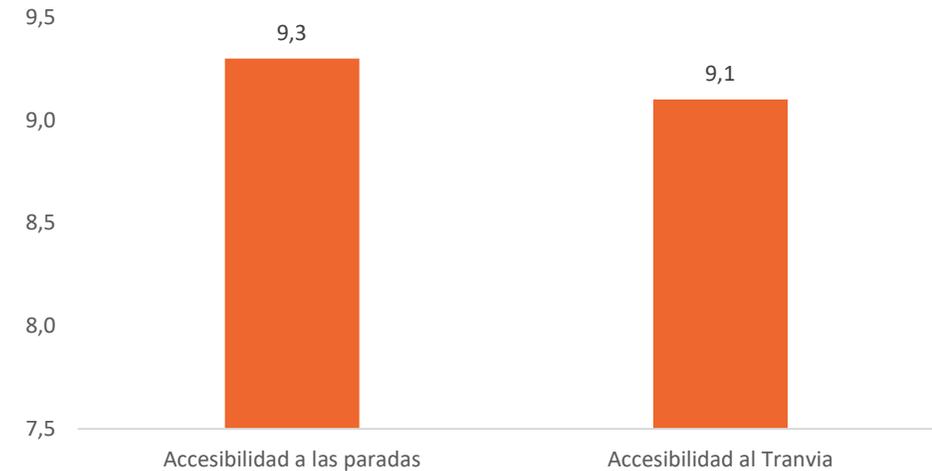


2.4. Accesibilidad

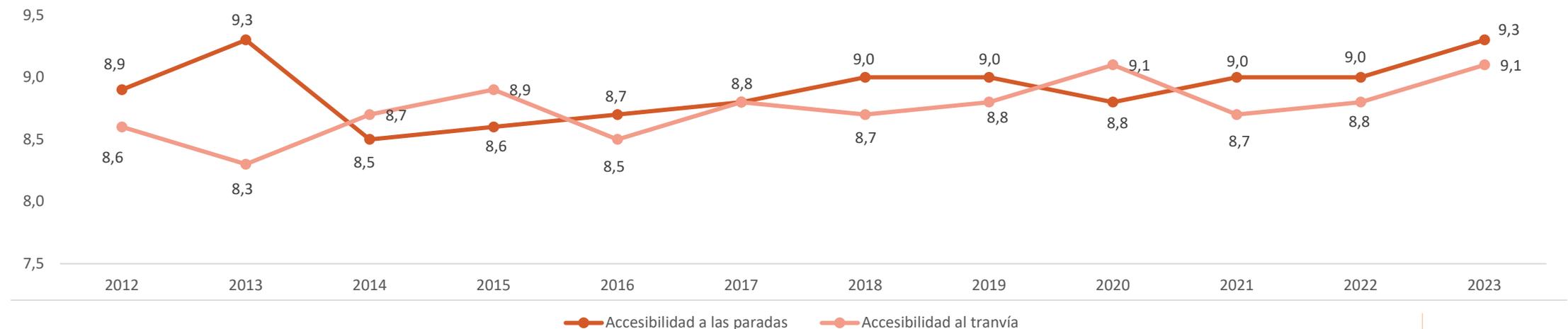
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: accesibilidad a las paradas (9,3 sobre diez). Accesibilidad al tranvía tiene una media de 9,1.
- Respecto a 2022: se incrementan ambos indicadores (+0,3). En ambos casos se iguala el máximo de la serie histórica.

Accesibilidad - Valoraciones medias (escala 0-10)



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

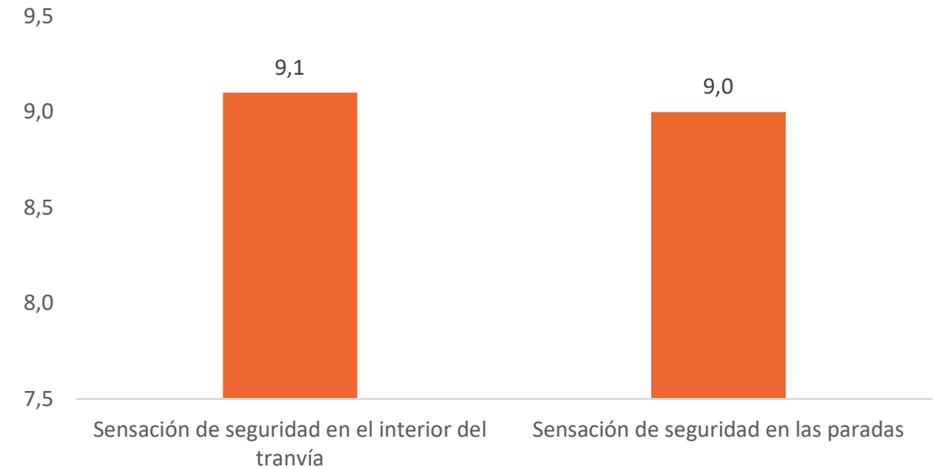


2.5. Seguridad

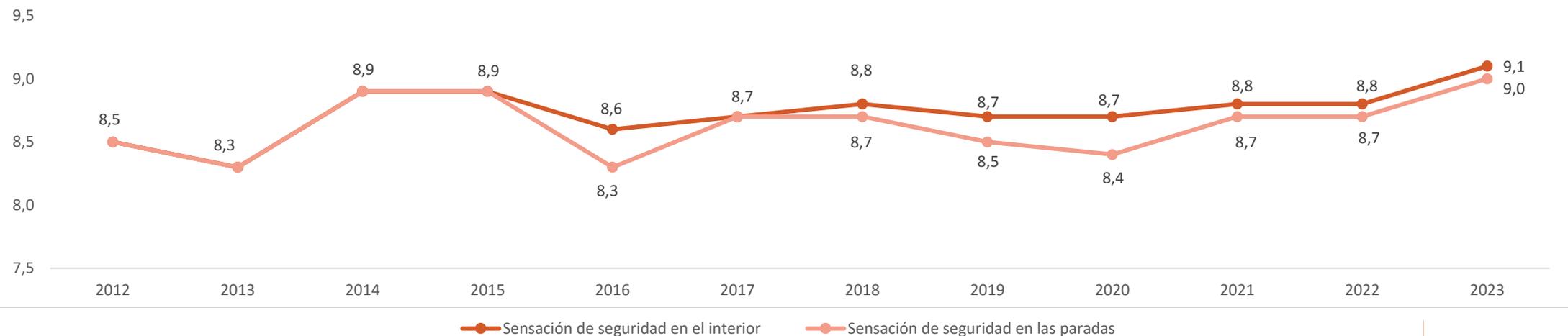
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: sensación de seguridad en el interior (9,1). En paradas: 9,0.
- Respecto a 2022: se incrementa la valoración de ambos atributos (+0,3) y alcanzan el máximo de la serie histórica.

Seguridad - Valoraciones medias (escala 0-10)



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

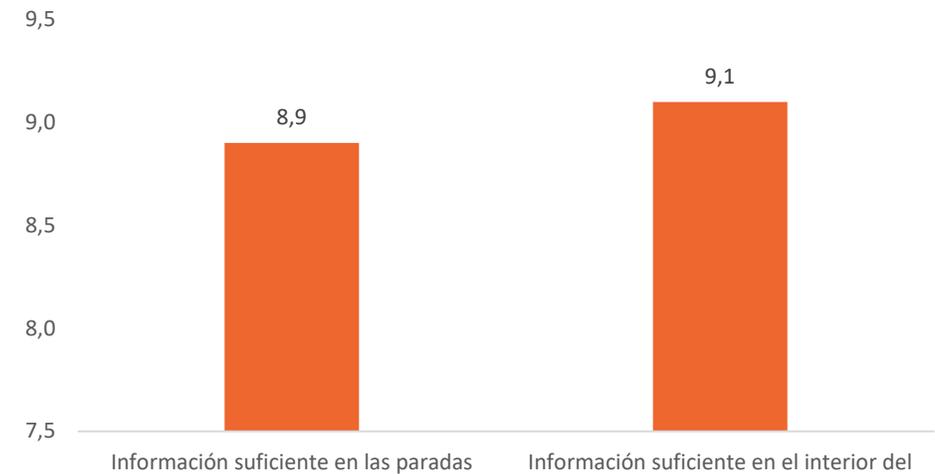


2.6. Información

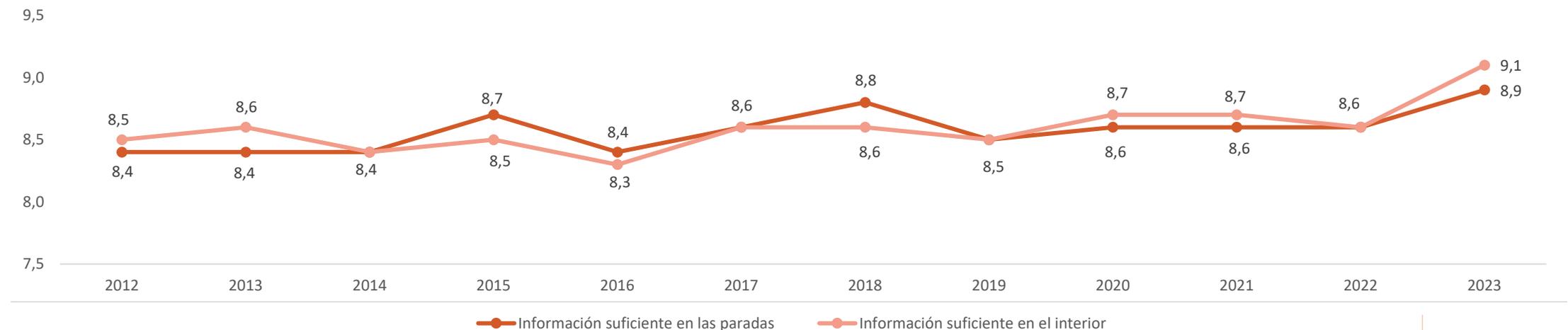
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: información en el interior (9,1 sobre diez). La información en el exterior se sitúa en 8,9.
- Respecto a 2022: se incrementa la valoración en ambos (+0,5 interior y +0,3 exterior) hasta alcanzar el máximo registrado.

Información - Valoraciones medias (escala 0-10)



Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)

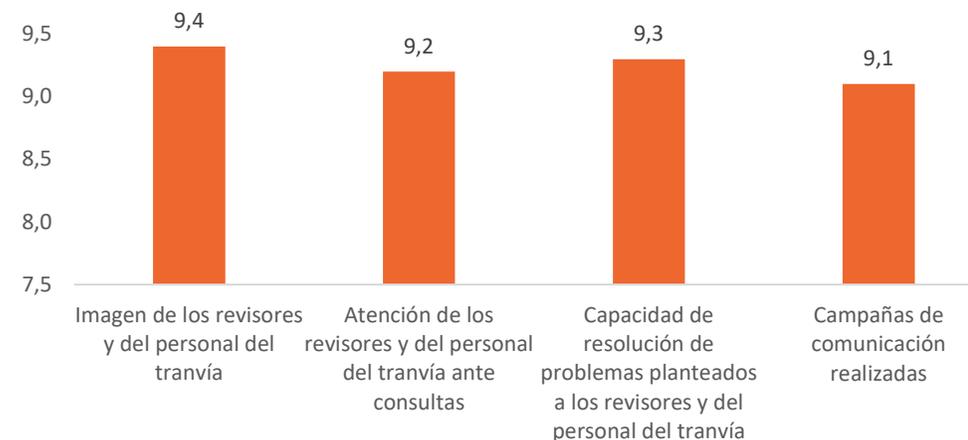


2.7. Atención al cliente y comunicación

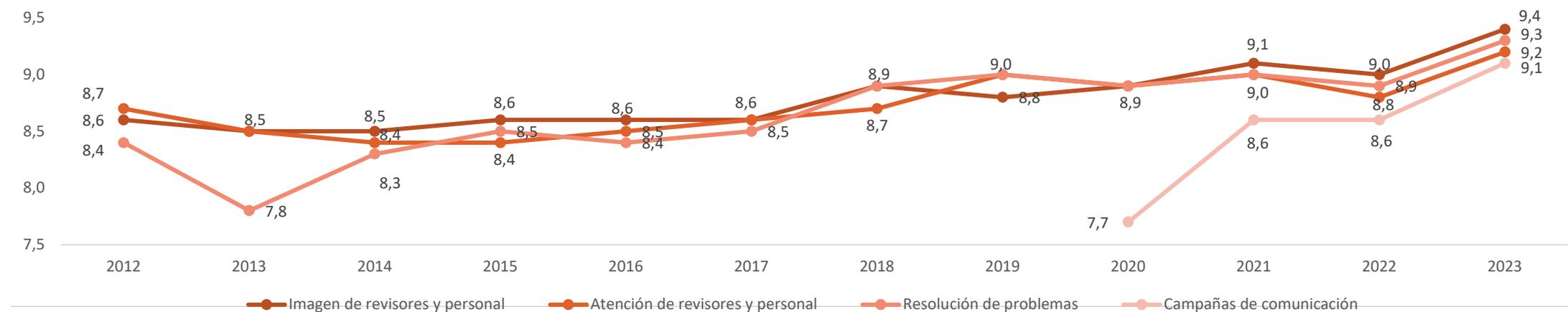
PRINCIPALES OBSERVACIONES:

- Mayor valoración: imagen de personal revisores y personal (9,4). A continuación, capacidad de resolución de problemas (9,3), atención del personal (9,2) y campañas de comunicación (9,1).
- Respecto a 2022: se incrementan todos los indicadores, alcanzando máximos en la serie desde 2012.

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



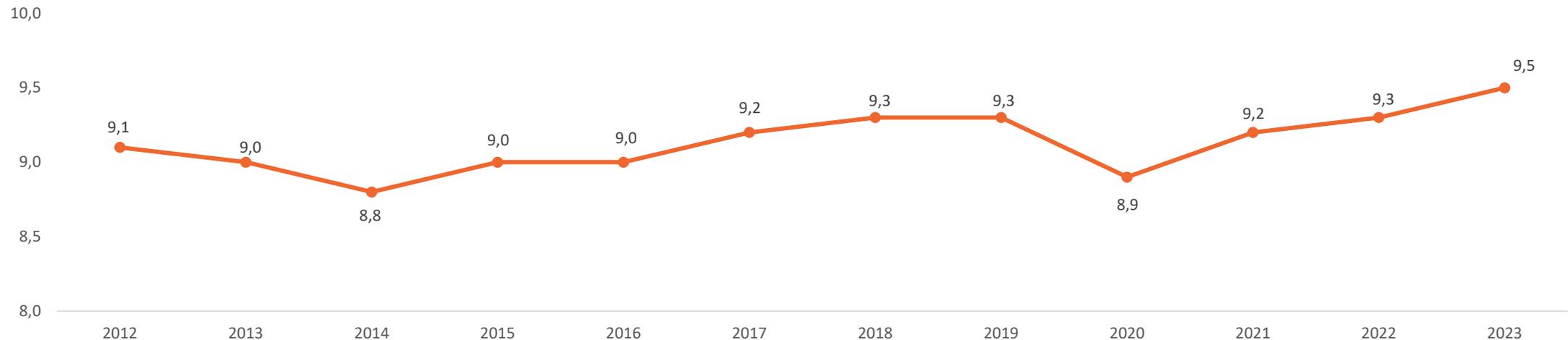
Evolución de valoraciones 2012-2023 (escala 0-10)



NOTA: el atributo campañas de comunicación se introdujo en la encuesta de 2020

2.8. Medioambiente y sostenibilidad

Sostenibilidad medioambiental 2012-2023 - Valoraciones medias (escala 0-10)



PRINCIPALES OBSERVACIONES:

Aumenta la media de valoración respecto a 2022: 9,5 sobre diez (+0,2), situándose como el máximo desde 2012. Valoraciones negativas (0,2%): no se especifican motivos concretos para la valoración negativa, salvo peticiones de mejora del servicio.

ASPECTOS CONCRETOS

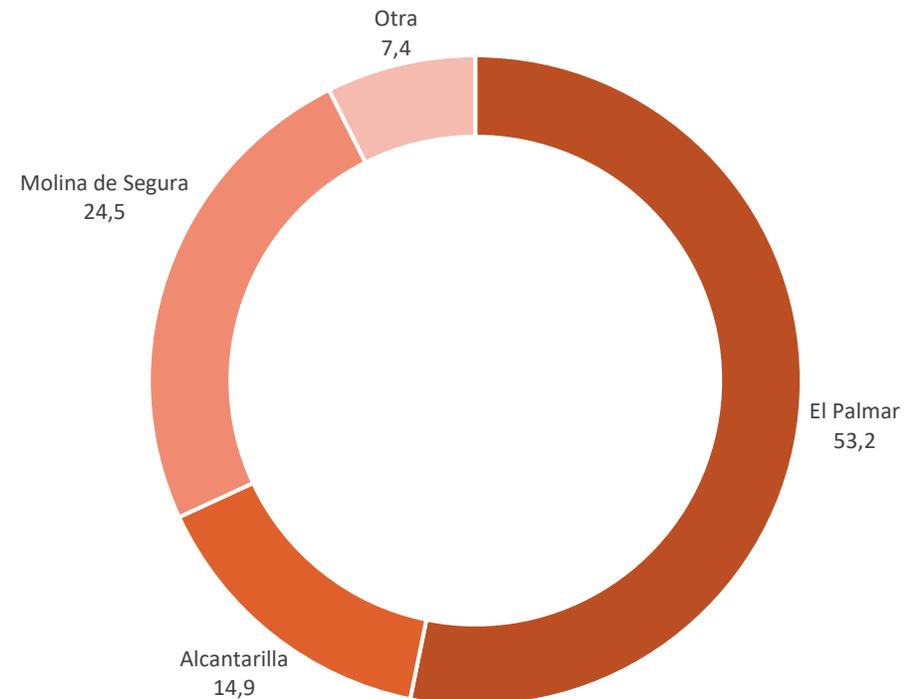


3.1. Percepciones sobre ampliaciones

El 53,2% de encuestados considera que que la ampliación más urgente y necesaria sería hacia El Palmar.

- A continuación se encuentran Molina de Segura (24,5%), Alcantarilla (14,9%) y otras (7,4%).
- Otras:
 - Zona sur.
 - Cabezo de Torres.
 - Beniaján.
 - El Carmen.

Tras la anunciada ampliación a El Carmen, ¿qué ampliación consideraría más urgente o necesaria? (% encuestados)

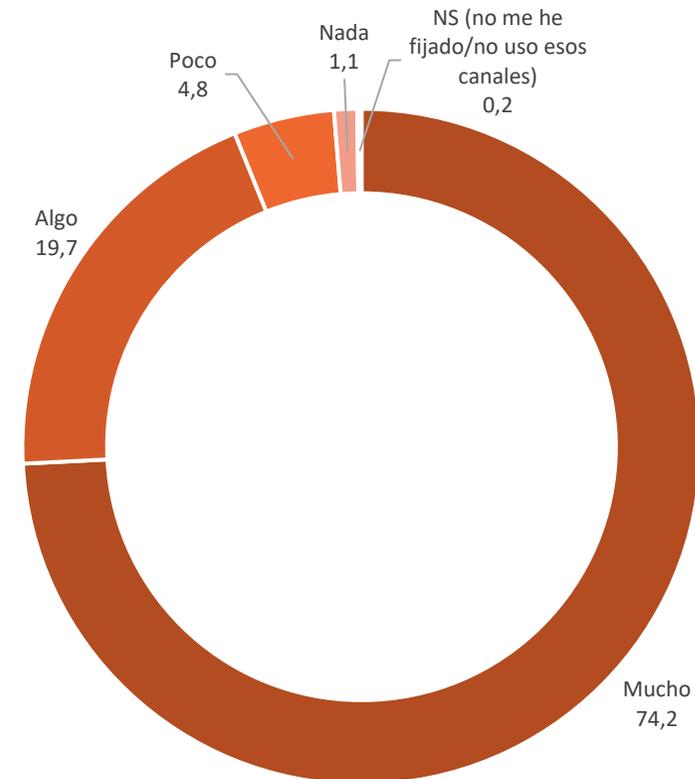


3.2. Percepciones sobre información y comunicación

¿Cree que la información y comunicación realizada por Tranvía de Murcia en sus distintos canales de comunicación es clara y comprensible? (% encuestados)

El 74,2% considera que la información y comunicación es muy clara y comprensible.

- Un 19,7% afirma que algo.
- 4,8% cree que poco
- 1,1% dice que nada clara.
- 0,2% no se ha fijado o no usa esos canales.

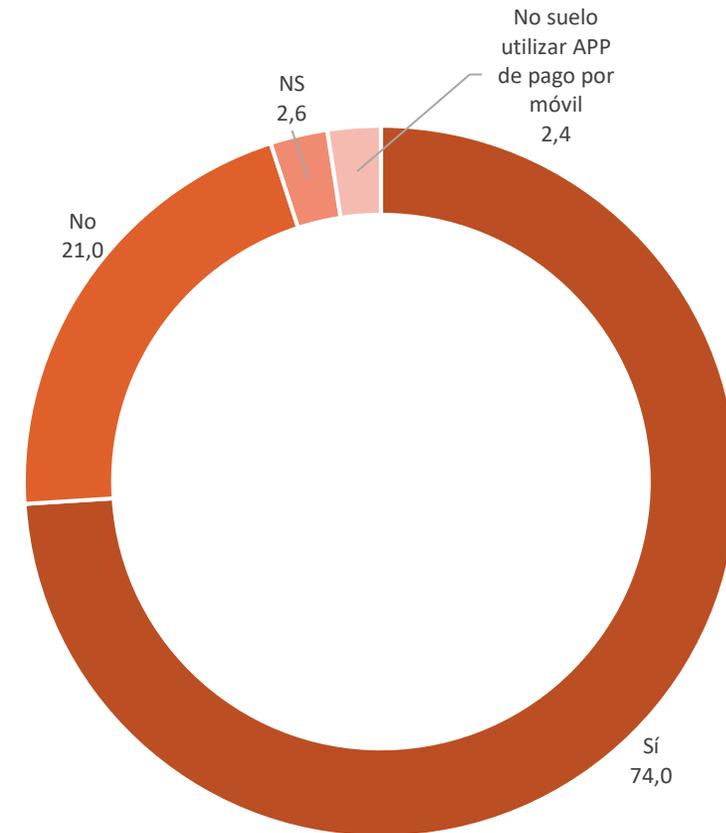


3.3. Percepciones sobre pago móvil mediante APP

El 74% se muestra partidario de usar en el futuro la nueva APP de pago por móvil que actualmente se usa de forma experimental entre el colectivo universitario.

- 21% afirma que no la usaría.
- 2,6 no sabe y un 2,4% afirma que no suele utilizar aplicaciones de pago por móvil.

¿Usa o usaría la nueva APP de pago por móvil que ha lanzado Tranvia de Murcia? (% encuestados)



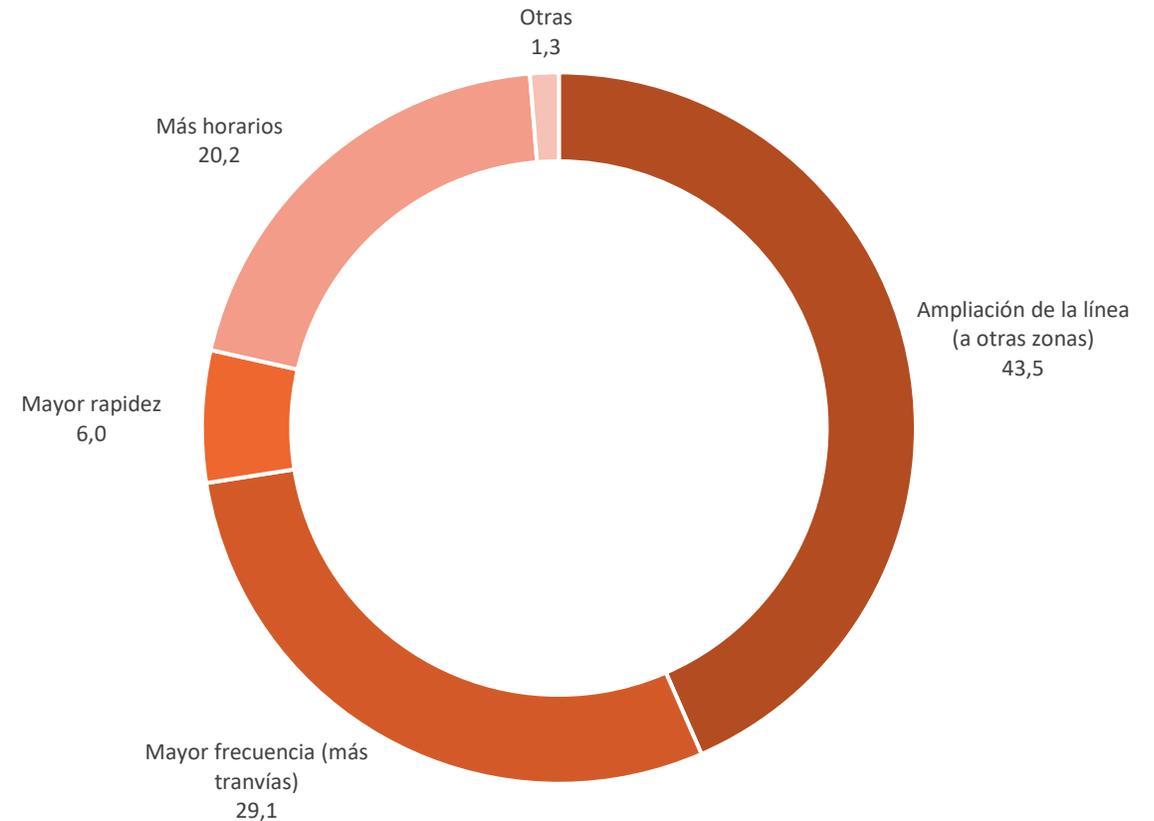
3.4. Percepciones sobre opciones para mejorar el servicio

El 43,5% de encuestados se inclina por la ampliación de la línea como propuesta de mejora del servicio ofertado.

Le siguen:

- Mayor frecuencia (29,1%).
- Más horarios (20,2%).
- Mayor rapidez (6%).
- Otras (1,3%).

Opciones de mejora del servicio ofertado (% encuestados)



3.5. Conocimiento de servicios

Servicio más conocido por los usuarios en 2023 (superior al 60%):

- Oficina de información (67%).

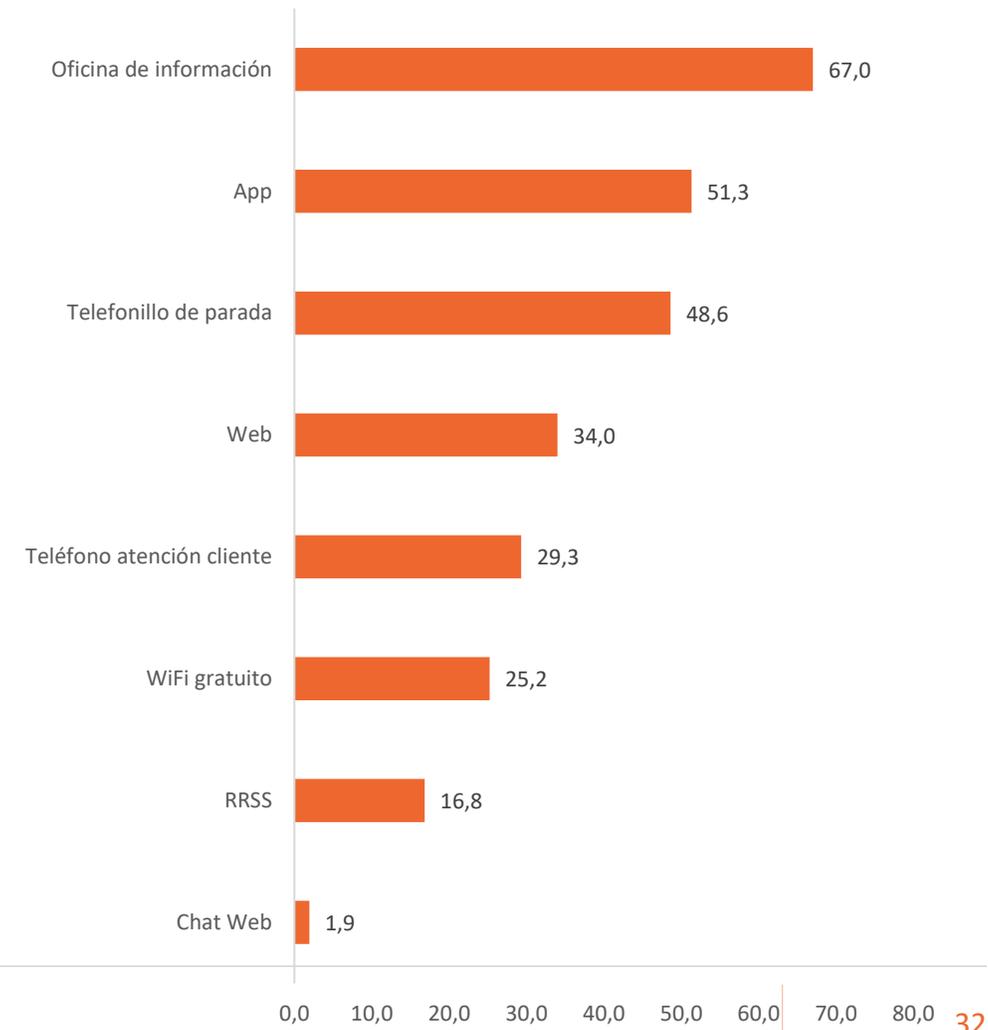
Otros servicios (entre el 20% y el 55%):

- App Tranvía (51,3%).
- Telefonillo de parada (48,6%).
- Página web (34%).
- Teléfono de atención al cliente (29,3%).
- WiFi gratuito (25,2%).

Resto de servicios (inferiores al 20%):

- Redes sociales (16,8%).
- Chat Web Tranvía (1,9%).

% encuestados que conoce servicios



3.6. Uso de servicios

Servicios más usados por los usuarios (más del 40%):

- Oficina de información (45%).
- App Tranvía (40,9%).

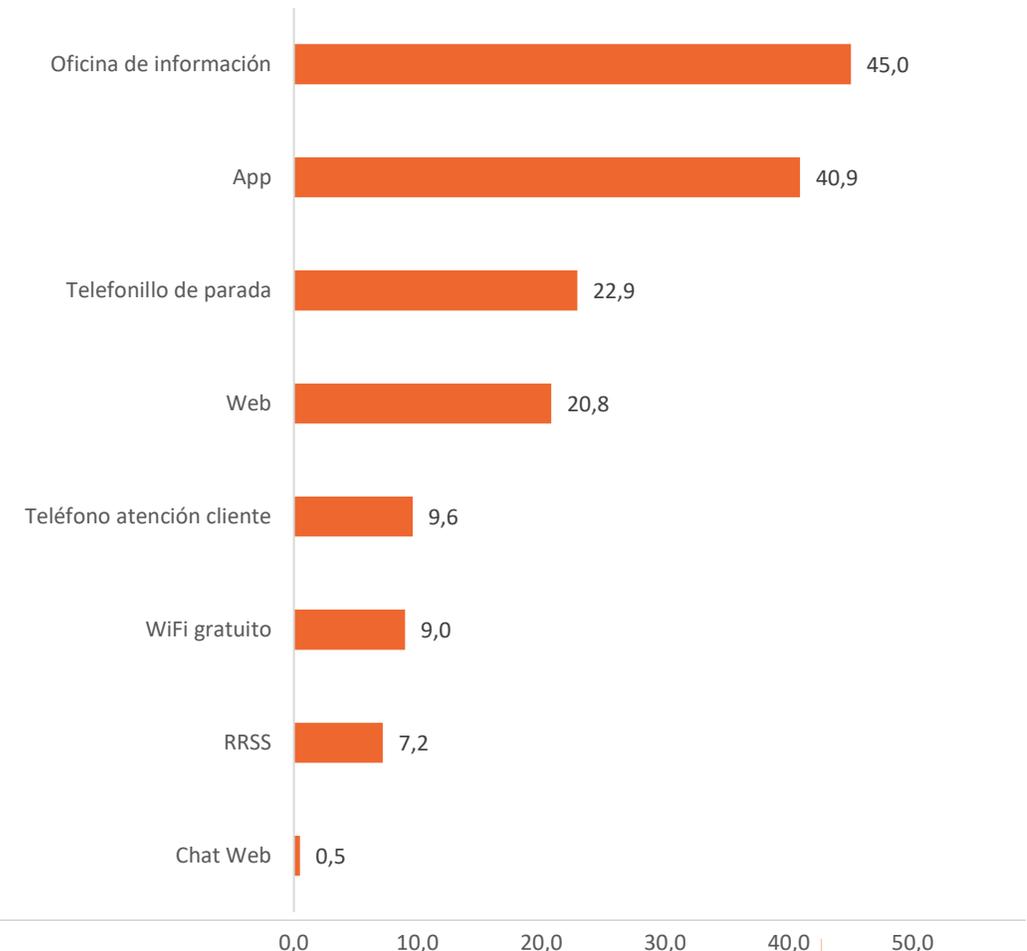
Otros servicios (entre 10% y 25%):

- Teléfono de atención al cliente (9,6%).
- WiFi gratuita (9%).

Por debajo del 10%:

- Redes sociales (7,2%).
- Chat web (0,5%).

% encuestados que conoce y ha utilizado servicios (base: pregunta de respuesta múltiple)



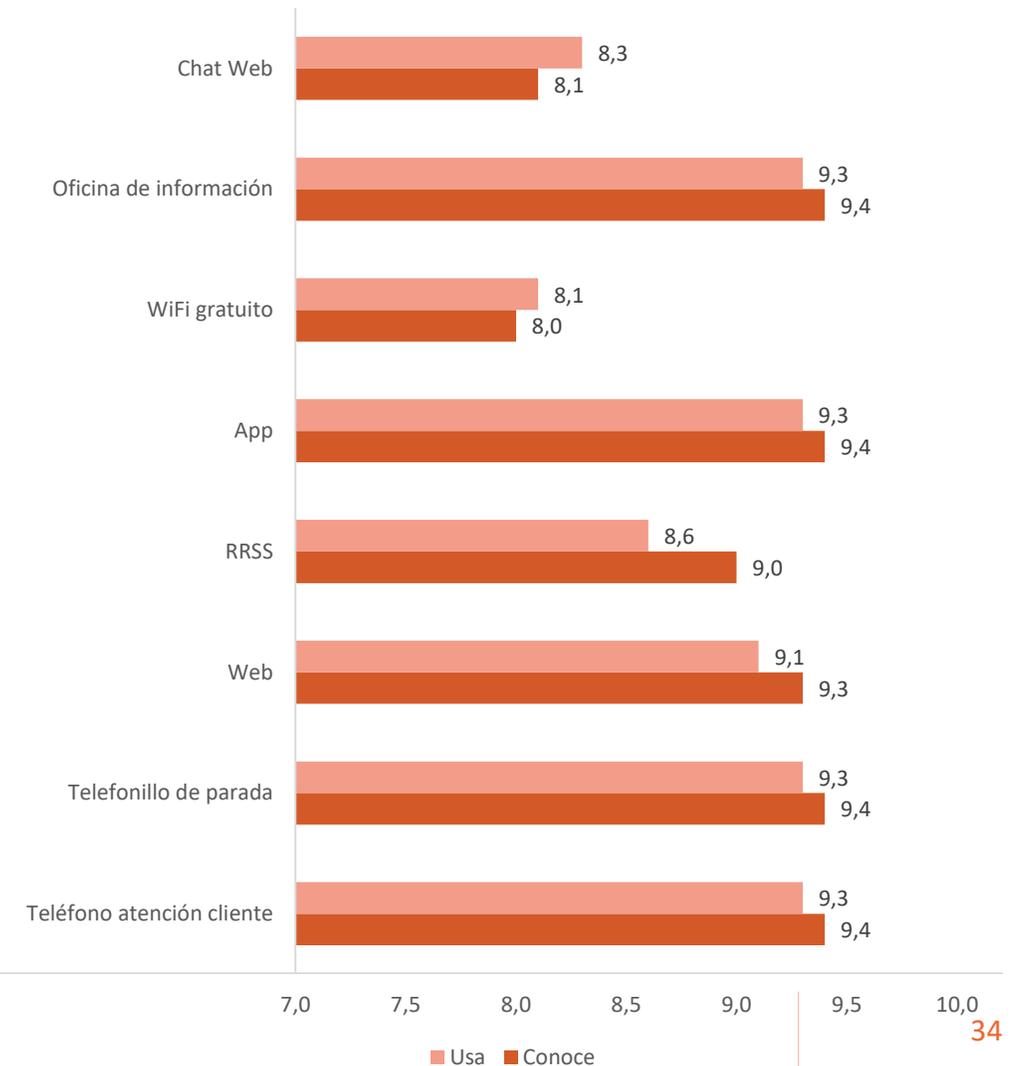
3.7. Valoración de servicios

En 2023 las valoraciones medias de los usuarios que conocen y usan los servicios vuelven a ser similares. Todas se sitúan por encima de 8 sobre diez.

No obstante, se destacan las siguientes apreciaciones:

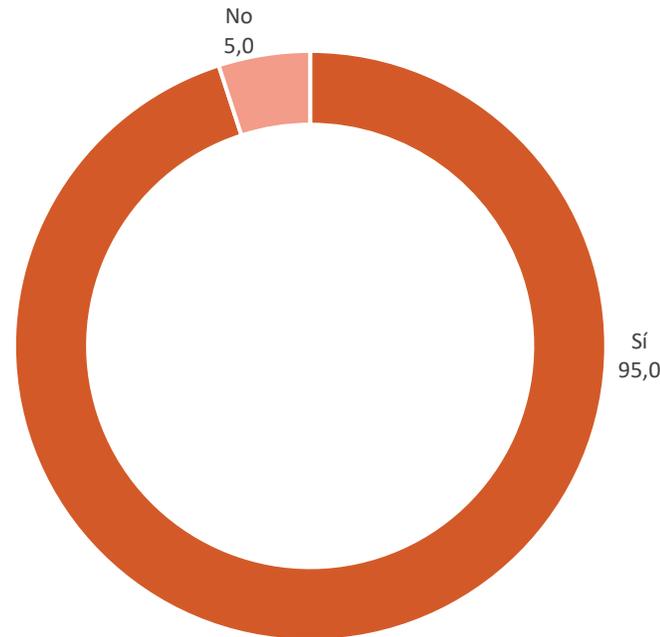
- Misma valoración en los casos de telefonillo de parada, APP Tranvía, oficina de información, redes sociales y página web.
- Mayor valoración entre quienes conocen de teléfono de atención al cliente (+0,1), telefonillo de parada (+0,1), redes sociales (+0,4), App Tranvía (+0,1) y Oficina de atención (+0,1) y página web (+0,2).
- Mayor valoración entre quienes usa de chat web (+0,2) y WiFi gratuito (+0,1).

Valoración de servicios (escala 0-10)



3.8. Percepciones sobre transporte público

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



La gran mayoría de encuestados (95%) percibe que el tranvía es uno de los principales medios de transporte público de Murcia en 2023.

3.8. Percepciones sobre transporte público

Principales motivos por los que los encuestados consideran el tranvía como uno de los principales medios de transporte público de Murcia:

- Comodidad / utilidad / uso (49,5%).
- Recorrido o paradas (22,8%).

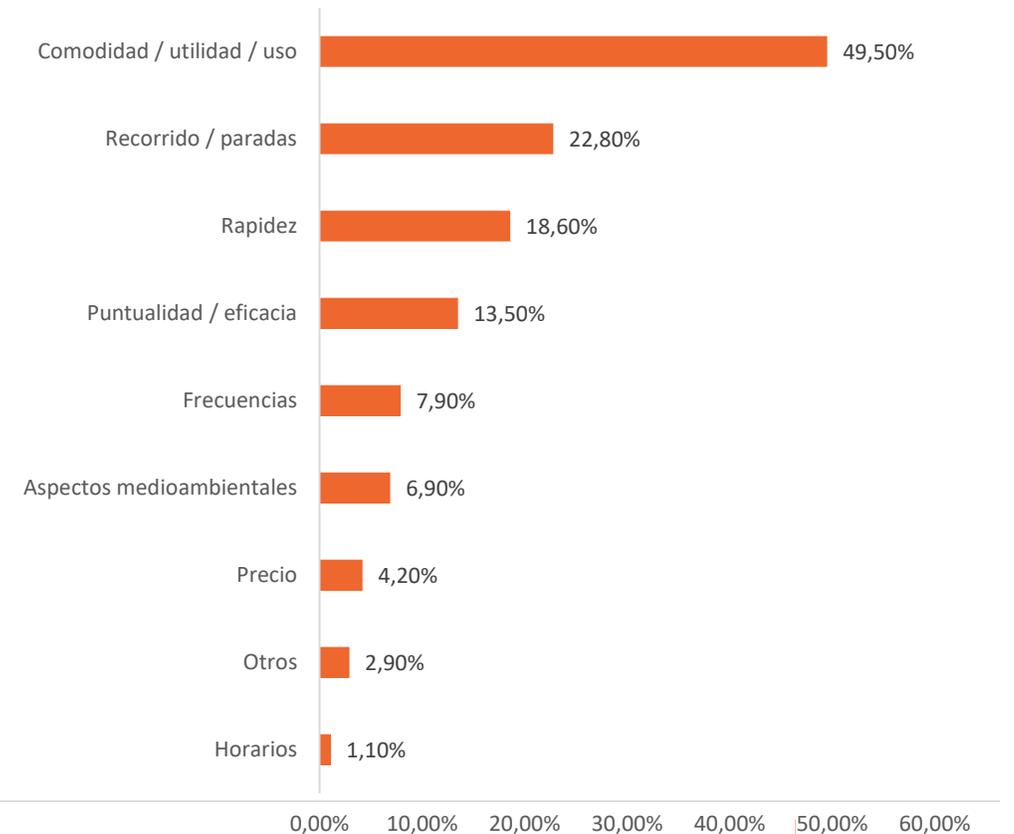
En el 5% y el 20%:

- Rapidez (18,6%).
- Puntualidad / eficacia (13,5%).
- Frecuencias (7,9%).
- Aspectos medioambientales (6,9%).

Por debajo del 5%:

- Precio (4,2%).
- Otros (2,9%).
- Horarios (1,1%).

% respuestas: motivos por los que considera que el tranvía es uno de los principales medios de transporte público de Murcia (base: pregunta de respuesta múltiple)



PROPUESTAS



4. Agrupación de propuestas

PRINCIPALES PROPUESTAS:

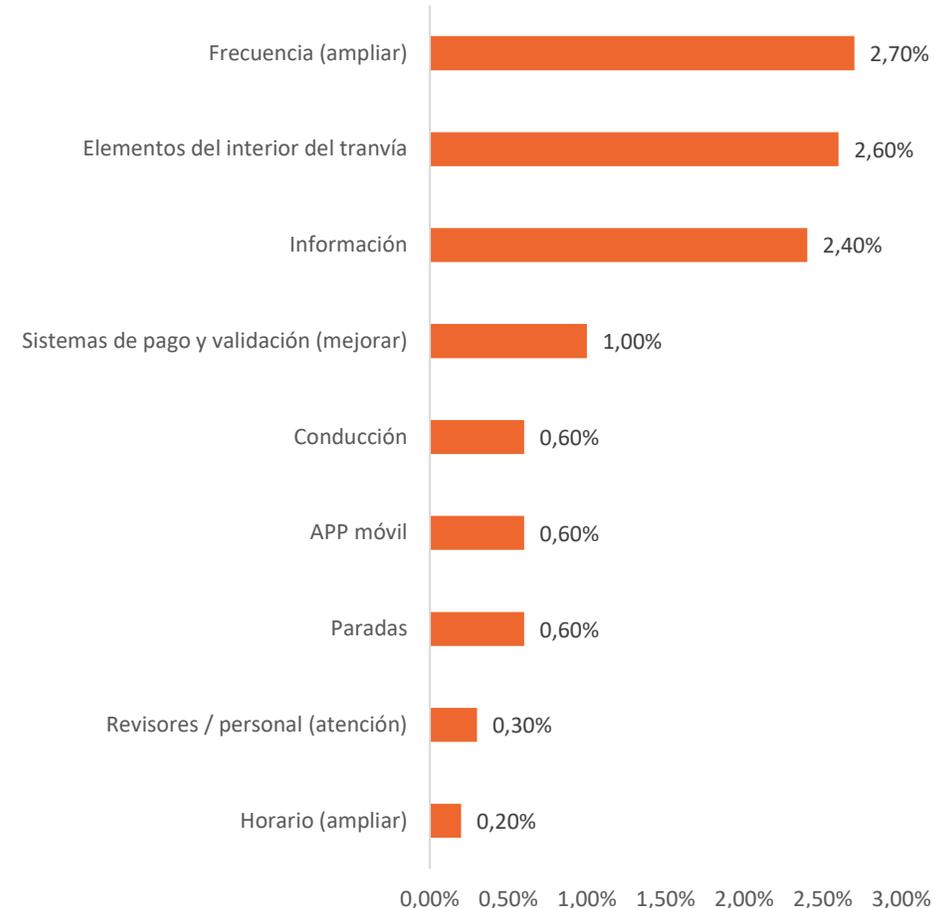
- Ampliación de frecuencias (2,7%).
- Elementos del interior del tranvía (2,6%).
- Información (2,4%).

Por debajo del 1%:

- Sistemas de pago y validación.
- Conducción.
- App móvil.
- Paradas.
- Revisores/personal.
- Horarios.

Propuestas de los encuestados (% respuestas)

Base: pregunta de respuesta múltiple



VISIÓN DE CONJUNTO



5. Visión de conjunto

Valoración de atributos (escala 0-10)

Más valorados:

- Contribución medioambiental e iluminación (9,5).
- Imagen de revisores y personal (9,4).

Menos valorado:

- Comodidad

Distribución de atributos:

- 13 con media igual o superior a 9 sobre diez (5 en 2021).
- Todos con valoración superior a 8 sobre diez (igual que en 2022).

16 mejoran respecto a 2022:

- Contribución medioambiental, campañas de comunicación, capacidad de resolución de problemas, atención de revisores y personal, imagen de revisores y personal, información en paradas y en el interior, sensación de seguridad en paradas y en el interior, accesibilidad a paradas y al tranvía, iluminación, comodidad, temperatura interior, comodidad de sistemas de pago y validación y tiempo de desplazamiento a destino.

3 mantienen valoración:

- Frecuencias, estilo de conducción y limpieza.

1 disminuye valoración:

- Puntualidad.

5. Visión de conjunto

Satisfacción de usuarios (% encuestados)

Mayor proporción de valoraciones de 9 o 10:

- Contribución medioambiental (85,4%).
- Capacidad de resolución de problemas planteados (82,9%).
- Imagen de revisores y personal (82,1%).

Menor proporción de valoraciones de 9 o 10:

- Comodidad (53,3%).

En 2023 todos los atributos obtienen más de un 50% de valoraciones superiores a 9 sobre diez (9 en 2022).

Mayor proporción de valoraciones menores de 5:

- Información suficiente en paradas y comodidad (2,1% ambos).

Menor proporción de valoraciones menores de 5:

- Imagen de revisores y personal (0%).

5 atributos con valoraciones negativas inferiores al 0,5% en el año 2023 (9 en 2022).

5. Visión de conjunto

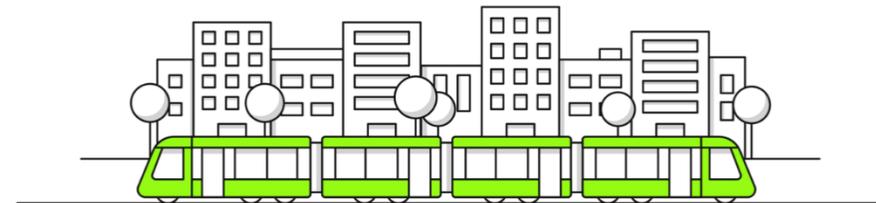
Percepciones sobre ampliaciones:

- El Palmar (53,2%).
- Molina de Segura (24,5%).
- Alcantarilla (14,9%).

El 74% de encuestados se muestra partidario de usar en el futuro la nueva APP de pago por móvil.

El 95% de encuestados considera que el tranvía es uno de los principales medios de transporte público de Murcia, principalmente por su comodidad, uso y recorrido o paradas.

La valoración global del servicio por parte de los usuarios es de 8,8 sobre diez, la mayor en la serie histórica desde 2012.

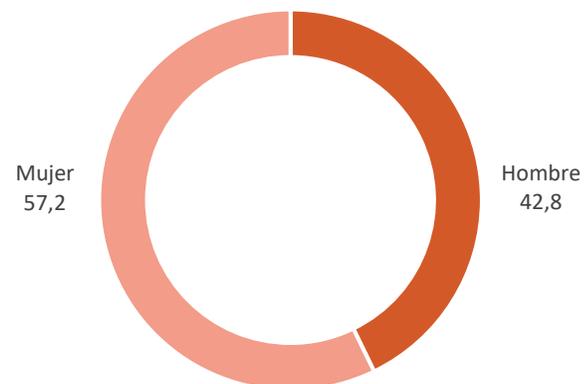


ANEXO: DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

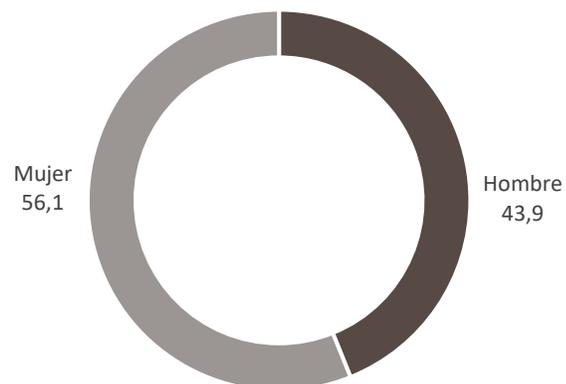


Sexo / edad (% encuestados)

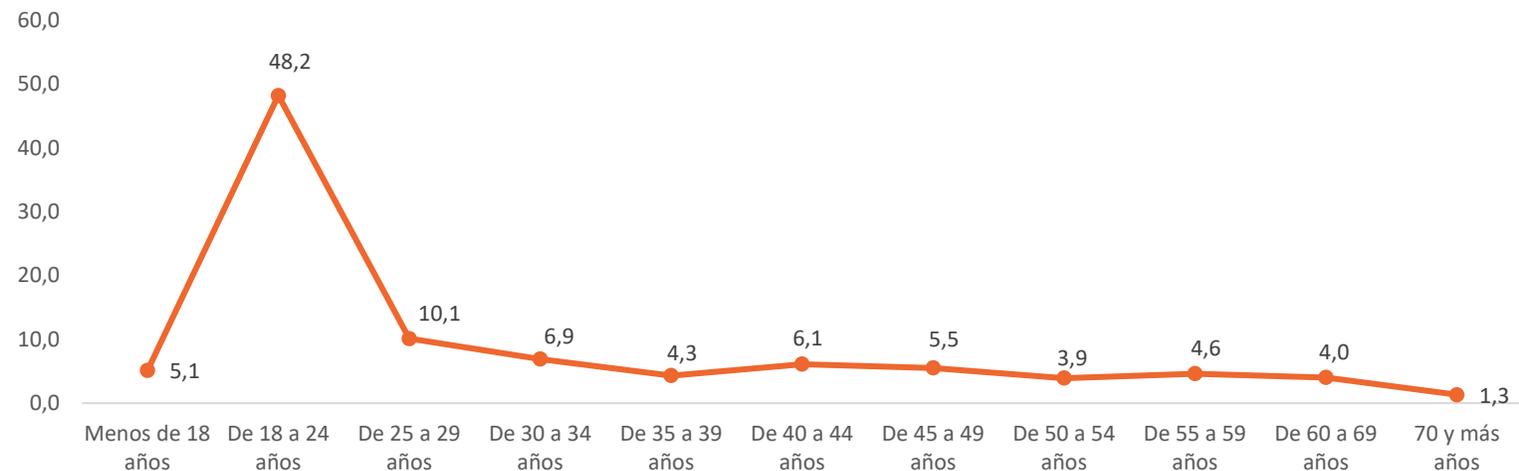
Sexo 2023



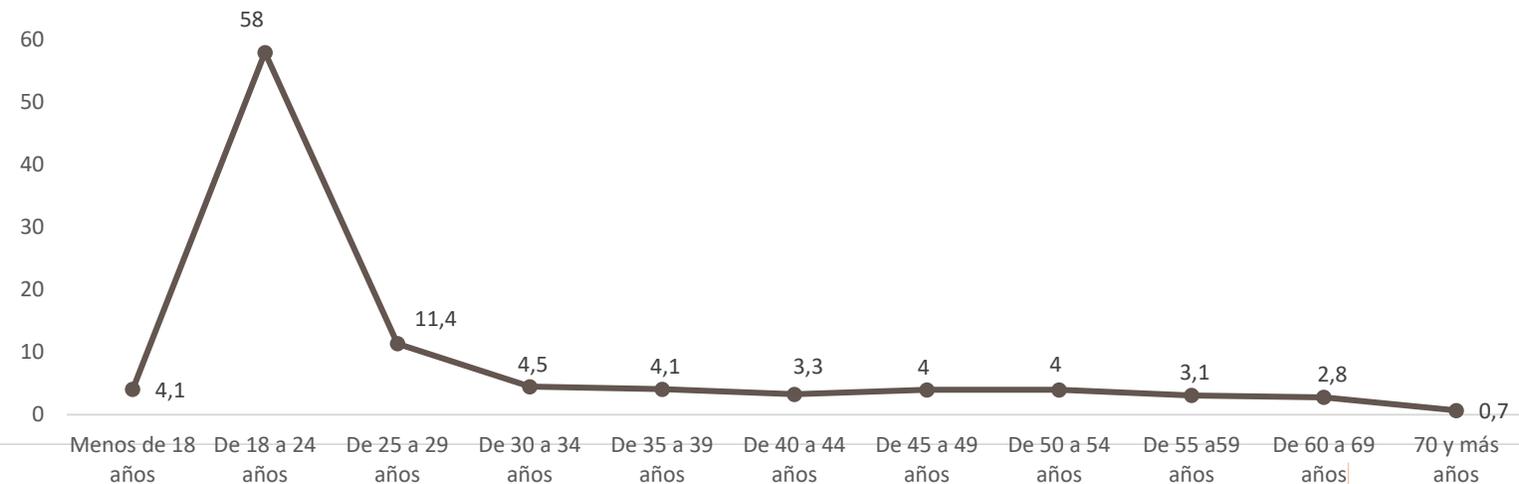
Sexo 2022



Edad 2023



Edad 2022

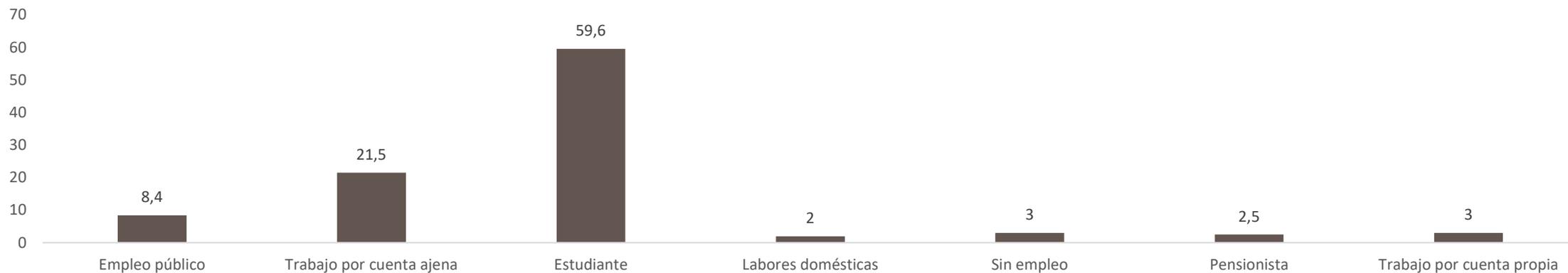


Ocupación (% encuestados)

Ocupación 2023

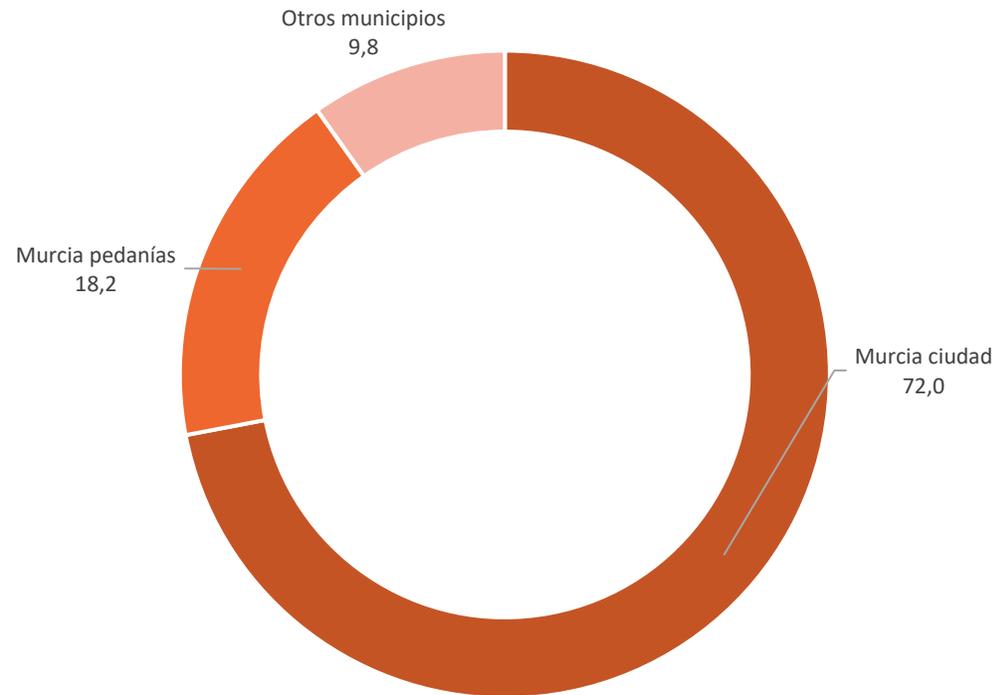


Ocupación 2022

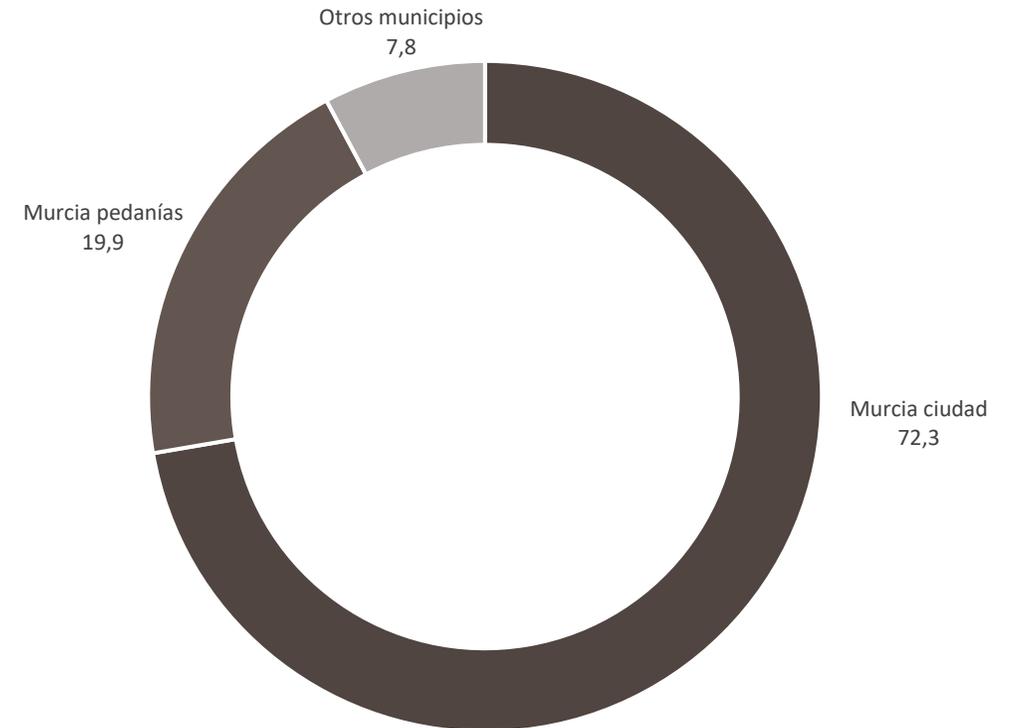


Procedencia (% encuestados)

Procedencia 2023

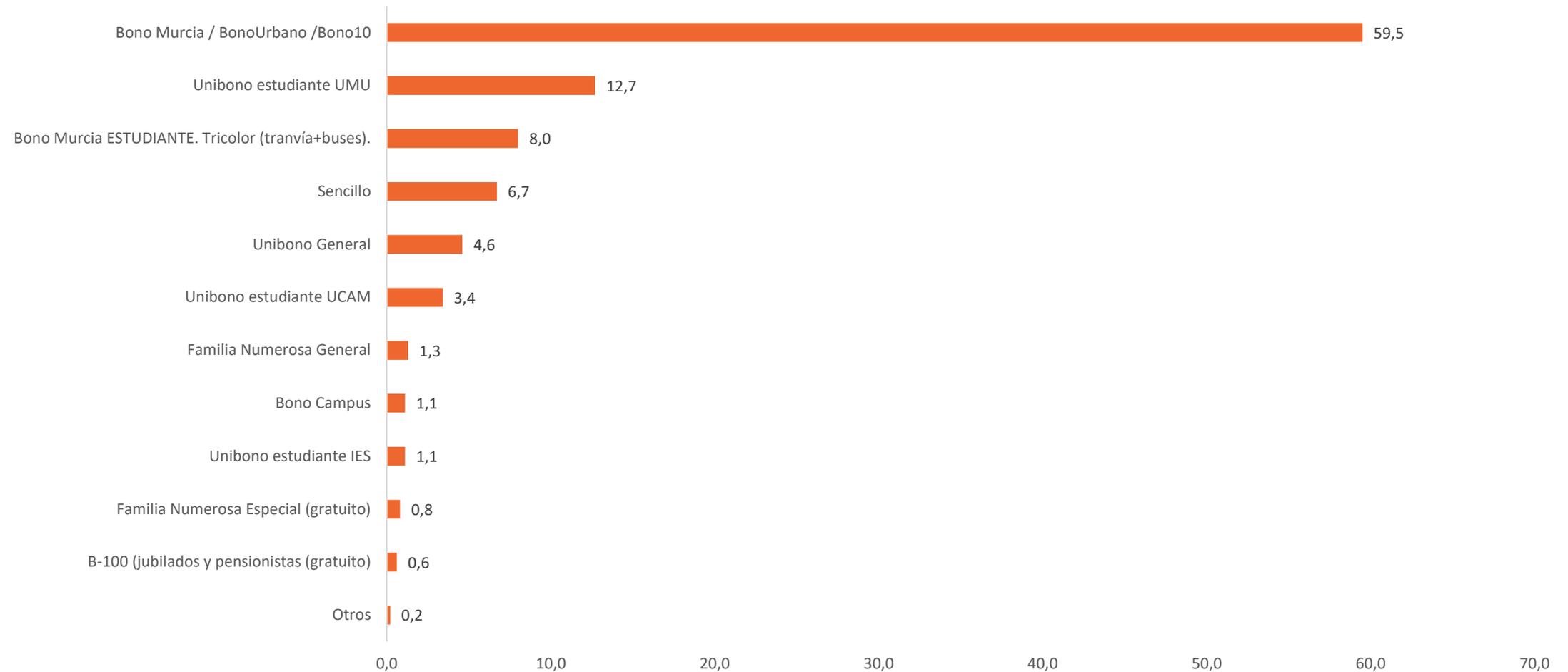


Procedencia 2022



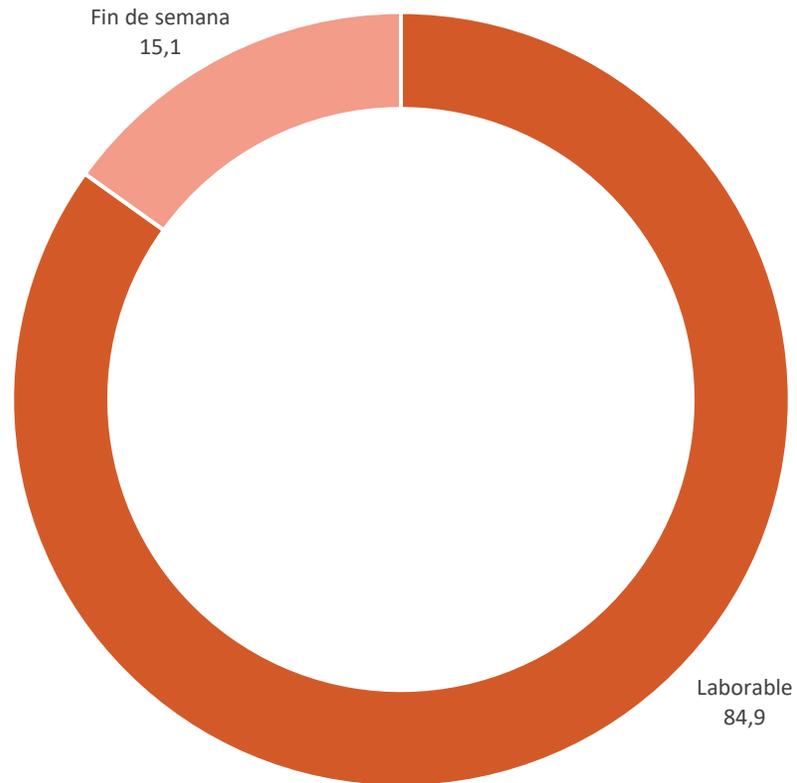
Título de transporte (% encuestados)

Título de transporte empleado 2023

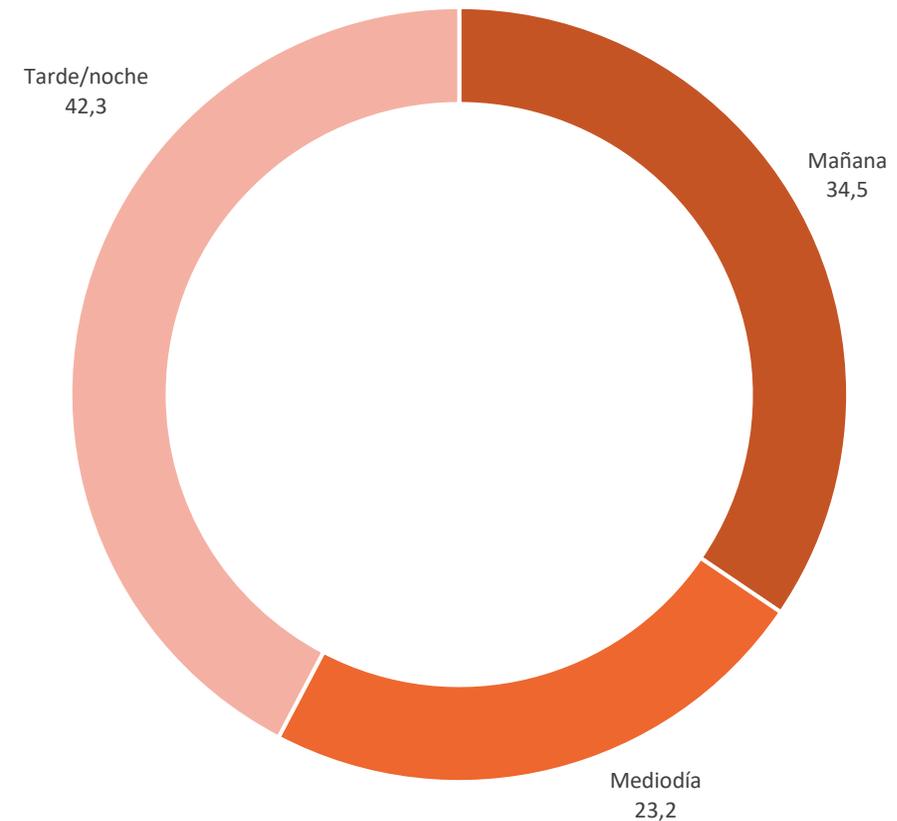


Tipo de día / tramo horario (% encuestados)

Tipo de día 2023

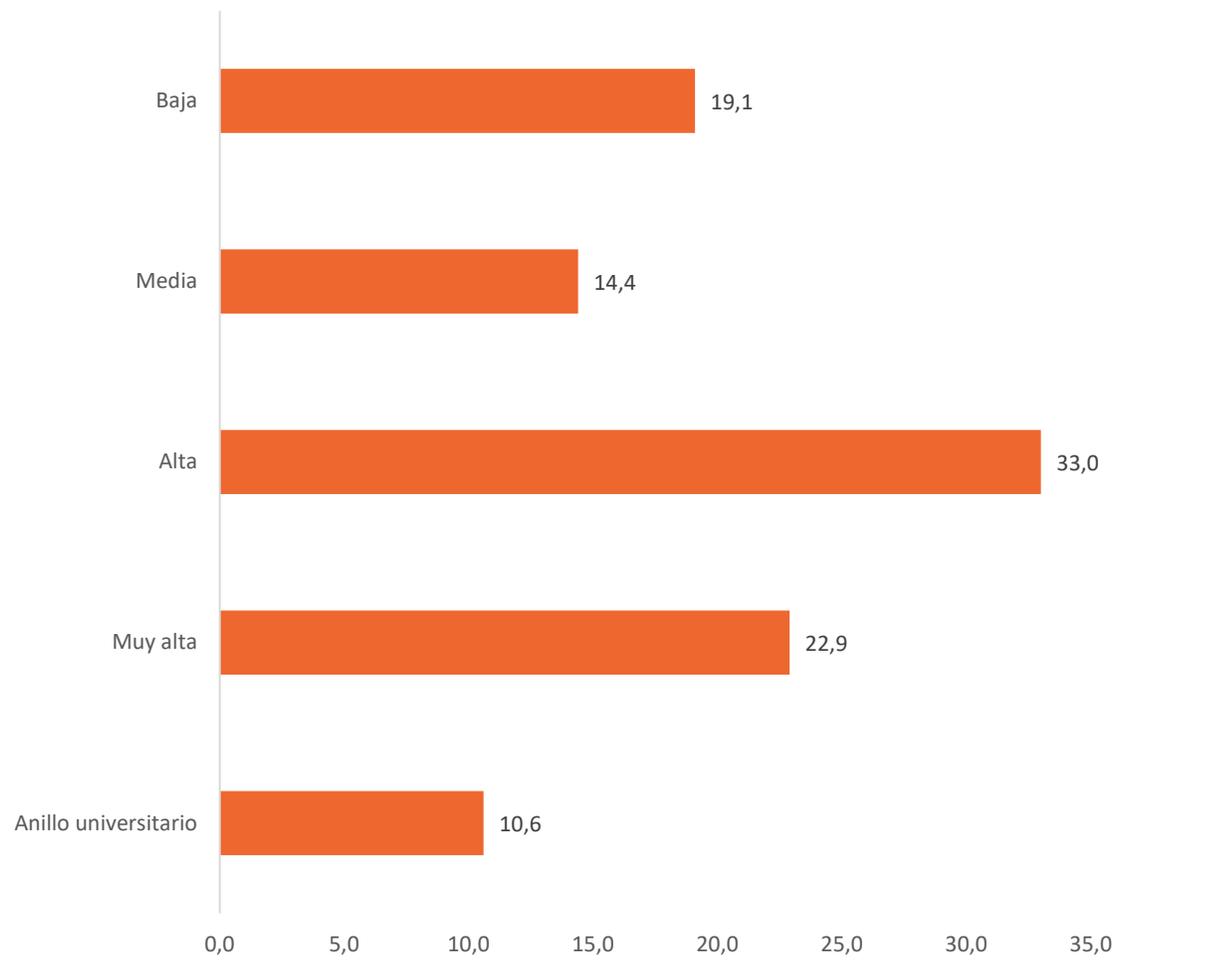


Tramo horario 2023



Tipo de parada por afluencia (% encuestados)

Tipo de parada según afluencia 2023



ANILLO UNIVERSITARIO	Universidad de Murcia
	Serv. Investigación
	Centro Social
	Biblioteca Universitaria
	Residencia Universitaria
AFLUENCIA MUY ALTA	Plaza Circular
AFLUENCIA ALTA	Marina Española
	Juan Carlos I
	Los Rectores
	Nueva Condomina
	Biblioteca Regional
MEDIA AFLUENCIA	Senda de Granada
	El Puntal
	Santiago y Zairaiche
	Biblioteca Regional
BAJA AFLUENCIA	Abenarabi
	Los Cubos
	Alameda
	Churra
	Príncipe de Asturias
	Príncipe Felipe
	Infantas
	La Ladera
	Parque Empresarial
	Espinardo
	Guadalupe
	Reyes Católicos
	El Portón
	UCAM



Tranvía
de Murcia