

NOTA INFORMATIVA

Valencia, a 13 de Abril de 2012

El resultado del estudio para medir el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) destaca las mejoras en el servicio y las novedades tecnológicas implantadas como la posibilidad de realizar transbordos gratuitos



LOS VALENCIANOS OTORGAN LA MÁXIMA VALORACIÓN HISTÓRICA (7.62) AL SERVICIO QUE LOS AUTOBUSES DE EMT PRESTAN A LA CIUDAD

La optimización de recursos y las mejoras en los tiempos de viaje hacen que 29 líneas hayan visto aumentada su valoración de forma significativa

“Los usuarios del transporte público urbano de Valencia han otorgado un 7,62 de nota media a los servicios que la Empresa Municipal de Transportes ofrece a la ciudad, mejorando significativamente la valoración obtenida en 2009, y obteniendo la mayor valoración en la historia de la entidad”. De esta manera, se ha dado a conocer la Encuesta de Satisfacción del Cliente (ISC) que cada dos años realiza la entidad para medir y conocer el sentir y la opinión de quienes diariamente utilizan el autobús para sus desplazamientos.

Durante la presentación de los resultados se ha destacado el hecho de que **el 54% de los valencianos consideran que EMT Valencia ha mejorado** en los dos últimos años, especialmente en potenciar los puntos fuertes y mejorar aquellos aspectos que en 2009 los usuarios identificaron como variables mejorables, quienes han destacado de manera positiva las mejoras generalizadas del servicio y los avances tecnológicos.

Pablo Torrecillas, director de la oficina en Valencia de GFK, empresa que ha llevado a cabo el estudio, ha detallado que *“de los 10 atributos peor valorados en 2009, 8 de ellos han mejorado de forma significativa su valoración en este último estudio. Entre ellos, destaca la Puntualidad de paso, que fue el atributo peor valorado en 2009 y es el que obtiene un mayor índice de mejora en 2011”*.

De esta manera, estos resultados permiten poder conocer si el esfuerzo que lleva a cabo la entidad se transmite de forma directa y satisfactoria a los usuarios y, a su vez, poder tomar decisiones en base a ello. En este sentido, el notable alto recibido por los **más de 7.700 encuestados durante 30 días en todas las líneas**, *“representa una muestra fidedigna de lo que conforma la realidad de EMT”*, ha especificado Torrecillas, *“cuyo aumento considerable de valoración es el reflejo de las medidas cualitativas y cuantitativas que se están llevando a cabo desde EMT por dar respuesta a las nuevas necesidades y expectativas de sus usuarios”*.

La satisfacción del servicio que se presta también se ve reflejada en los barrios de la ciudad, donde las valoraciones han mejorado notoriamente, dado que ningún barrio valora a EMT por debajo del 7,15, siendo las zonas de El Pilar y la Fuente de San Luis las más satisfechas con el servicio público. De hecho, el 70% de las personas encuestadas afirman elegir el uso de EMT, a pesar de tener otras alternativas de movilidad. La principal razón esgrimida por el 54'1% es la comodidad de desplazarse en autobús.

En este sentido, la valoración de las líneas ofertadas por EMT también ha mejorado notablemente, dado que respecto al último ISC de 2009, 29 líneas han visto aumentadas su valoración *“de forma significativa”*, como es el caso de la 30, 18, 7, 15, 4 62 y 73 y las nocturnas N9 y N5, siendo junto las líneas 5, 35, 26, 89, 90, N10, N89 y N90, las mejor

NOTA INFORMATIVA

valoradas. Otras 25 líneas mantienen estables sus baremos, mientras que 3 líneas (N4, N3 y 27) han visto como ha disminuido su evaluación, sin que ninguno de estos casos la puntuación obtenida sea inferior a una nota de 7,58.

AHORRO DE 7 MILLONES DE EUROS PARA LOS USUARIOS DEL BONOBÚS PLUS

Entre las novedades implantadas por la entidad en este tiempo, conviene señalar que todas ellas superan los 7 puntos obtenidos. La implantación del **transbordo gratuito** durante una hora con el **Bonobús Plus** ha sido la novedad mejor acogida entre los usuarios, que la valoran con un 8,32, como lo evidencian los más de 9,4 millones de transbordos gratuitos realizados, lo que supone un **ahorro económico de cerca de 7 millones de euros** para los usuarios que desde su lanzamiento en agosto de 2010 disfrutaban de él.

En cuanto a valoración, le sigue muy de cerca la expansión del número de paradas que cuentan con **paneles electrónicos informativos** que detallan, en tiempo real, el paso por parada del autobús, lo que permite al usuario organizarse mejor su tiempo. Los 272 paneles, instalados en marquesinas y postes, le ha valido a EMT una nota de 8,08, de los encuestados, y que Valencia se sitúa a la cabeza de las ciudades con mayor cobertura de paneles informativos.

La obtención de la **certificación de la Norma europea de Calidad 13816**, otorgada por AENOR, para la **totalidad de las líneas de EMT Valencia**, y que ha situado a la entidad a la cabeza del sector en esta materia, no ha pasado desapercibido para sus usuarios, que con un 7,37, la valoran como la tercera novedad más destacable.

La **nueva página web de EMT**, que incorpora un **motor de rutas multimodal y multisolución**, combina todas las opciones de movilidad sostenible (autobús, metro, tranvía, a pie, bicicletas particulares y bicicletas de alquiler público 'Valenbisi), se sitúa en cuarta posición, con un 7,08 como novedad de la entidad en cuanto al uso de nuevas tecnologías en beneficio de mejorar la movilidad de los valencianos.

MUJER DE 41 AÑOS, PERFIL DEL USUARIO DE AUTOBÚS

Este tipo de encuestas, también permite a EMT conocer el perfil demográfico generalizado del usuario del autobús urbano. En este caso, se corresponde con mujer, de una edad en torno a los **41 años**, y con una **base cultural y socio-económico medio**. La **frecuencia media de viaje es diaria**, mientras que los principales motivos para viajar en transporte público continúan siendo razones de **trabajo y de estudio**, mientras que los viajes de ocio han disminuido de forma considerable dada la actual situación socio-económica del país.

Por todo ello, el 77'5% de los encuestados afirman tener una imagen positiva de EMT Valencia, a la que califican de entidad profesional (37%), cercana (29%) e innovadora (11%).

Ante los resultados obtenidos, el Presidente de EMT Valencia, Alfonso Novo, ha hecho mención a que *"la buena puntuación obtenida por EMT Valencia viene a confirmar que los pasos dados en estos últimos años con avances tecnológicos importantes, ajustes en la oferta del servicio prestado centrados en reforzar las horas punta, en mejorar la velocidad de los coches y en facilitar la movilidad de todos los ciudadanos, han sido bien recibidas por los valencianos y alientan a continuar en este mismo sentido"*.