

El consejero Pérez presenta la encuesta de calidad del servicio realizada a los usuarios

---

## La Comunidad de Madrid obtiene un sobresaliente de los viajeros por la atención que reciben en las oficinas de transporte público

- El 82% de los entrevistados manifiesta estar muy satisfecho y el 86% recomendaría estos centros a sus familiares y amigos
- Los aspectos más apreciados son la solución dada a la consulta, el conocimiento del personal y el trato del operador

**27 de diciembre de 2022.-** La Comunidad de Madrid ha obtenido una calificación de sobresaliente (9,4) de los viajeros por la atención recibida en las oficinas de transporte público de la región, según se recoge en los datos de la encuesta de calidad del servicio realizada a los usuarios por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) el pasado mes de septiembre, y en la que participaron más de 2.200 personas.

El consejero de Transportes e Infraestructuras, David Pérez, ha visitado hoy una de estas instalaciones, concretamente la situada en la plaza Descubridor Diego de Ordás de la capital, y ha destacado que este nivel de satisfacción tan elevado se produce independientemente de la edad del beneficiario, el tipo de atención recibida (incidencias o nueva tarjeta) y la oficina en la que se recibió el servicio. Así, el 97% de las personas atendidas en los diferentes centros de gestión le otorgan una puntuación de entre 7-10.

El 82% de los entrevistados concede una valoración entre 9 y 10. Este porcentaje es incluso mayor entre los que acudieron a tramitar una nueva tarjeta de transporte público, que alcanza el 87% del total. De la misma manera, el 85% de los usuarios entre 26 y 64 años y el 82% de los mayores de 65 años lo evalúan por encima de 9.

Por otro lado, el 86% de los clientes recomendaría a familiares y amigos la propia oficina en la que fueron atendidos, con un porcentaje muy similar por segmentos de edad, siendo el 88% en el caso de los viajeros de mediana edad, y el 84% de los mayores de 64 y los jóvenes.



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

El 88% de los entrevistados ha manifestado que acudieron a estos establecimientos del CRTM para obtener una nueva tarjeta de transporte público, y el 84% por caso de incidencias (extravíos) o compensación.

Entre los aspectos más valorados por los viajeros está la solución dada a su consulta o solicitud, siendo así que el 90% se declara muy satisfechos y le da una nota de 9,6. En segunda posición se encuentra el trato de las personas que les atendieron, hasta el punto que el 89% lo califica con un 9,5 de media. En tercer lugar, se sitúa el conocimiento del empleado del asunto a solucionar, con un 9,6.

El interés por dar respuesta a las necesidades del usuario, y la claridad de la información recibida son otros aspectos muy destacados, y el 64% de los jóvenes se declara muy satisfecho con el tiempo de espera y los mayores y los de mediana edad llegan al 73% y 76%, respectivamente.

Los aspectos mejor valorados de las oficinas son la limpieza (9,3), comunicación con transporte público (9,3), mantenimiento (9,3), horario de atención al público (9,2) y las condiciones de accesibilidad a la oficina (9,2).

En cuanto a las sugerencias de mejora, el 47% de los entrevistados no fue capaz de encontrar alguna. El 19% sugirió mejorar las señalizaciones e indicaciones, el 18% la atención, la adecuación de las instalaciones (espacio, confort...) lo señalaron el 14% y la reducción de los tiempos de espera el 9%.