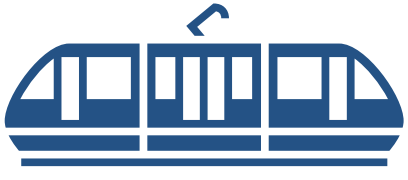
Convivencia a bordo:

¿Es la gratuidad?



metrotenerife

CABILDO DE TENERIFE

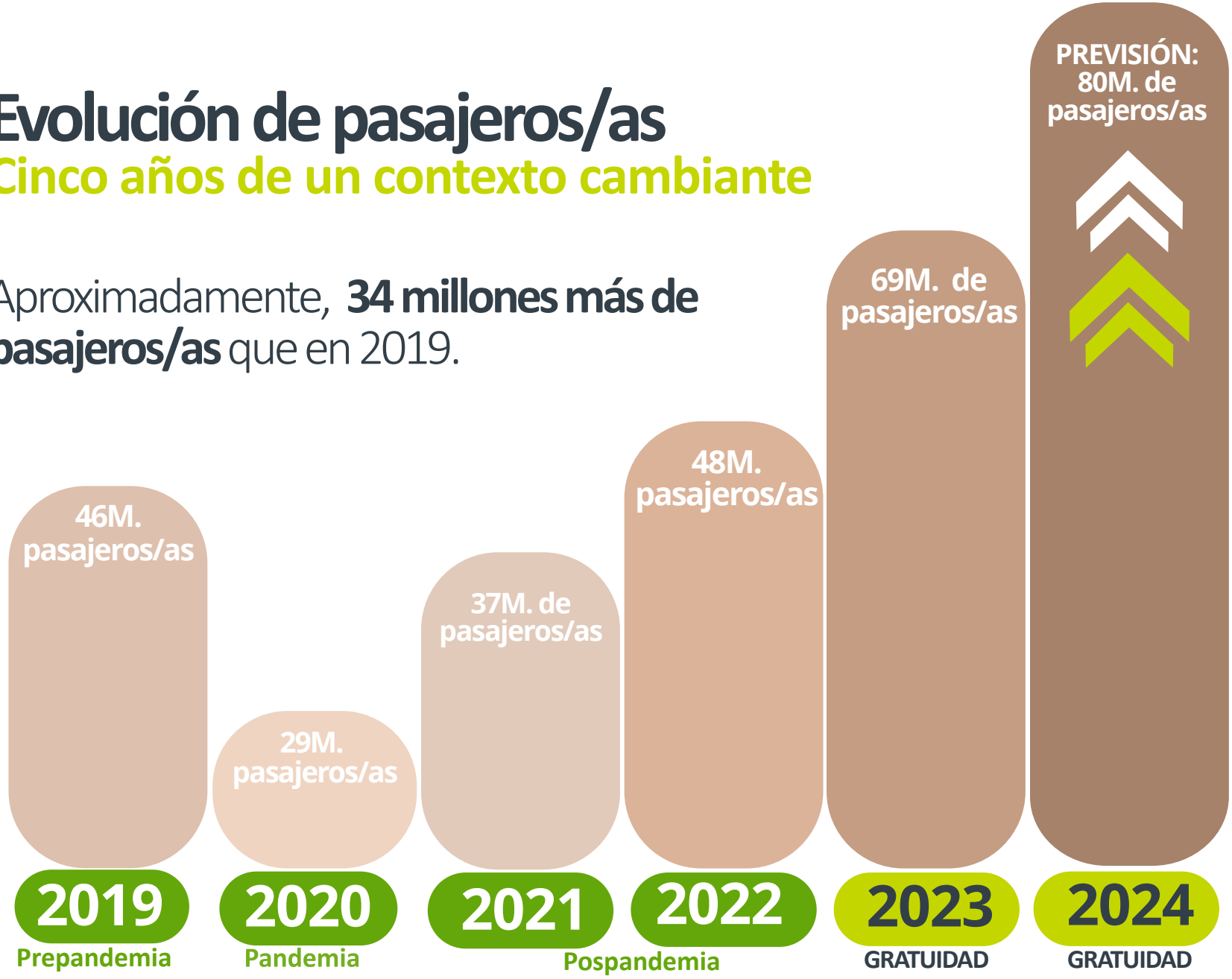
titsa
donde tú vas



Evolución de pasajeros/as

Cinco años de un contexto cambiante

Aproximadamente, **34 millones más de pasajeros/as** que en 2019.

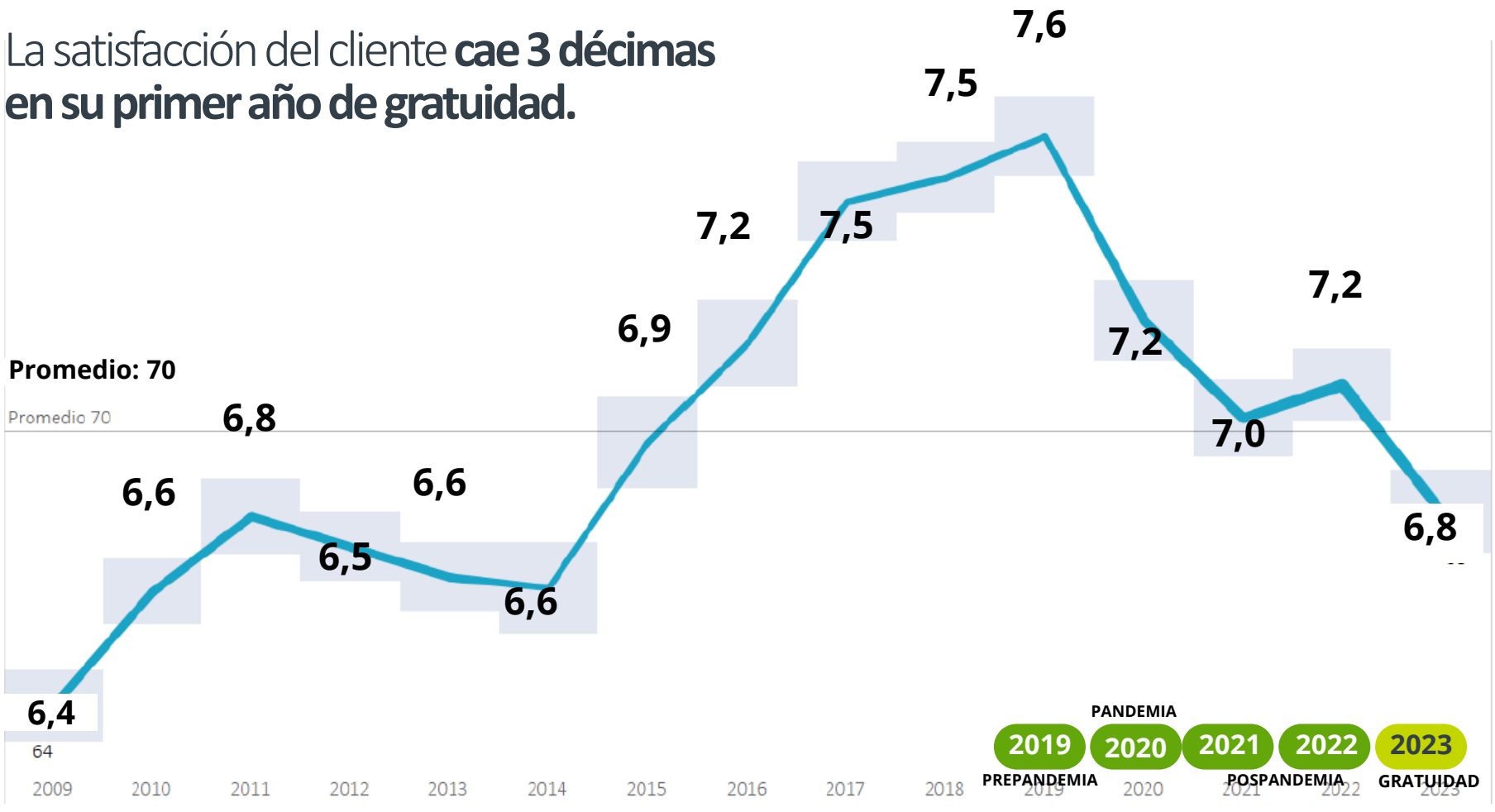


titsa
donde tú vas

Satisfacción general del cliente/a

Inicio de la gratuidad: 1 de enero de 2023

La satisfacción del cliente **cae 3 décimas en su primer año de gratuidad.**



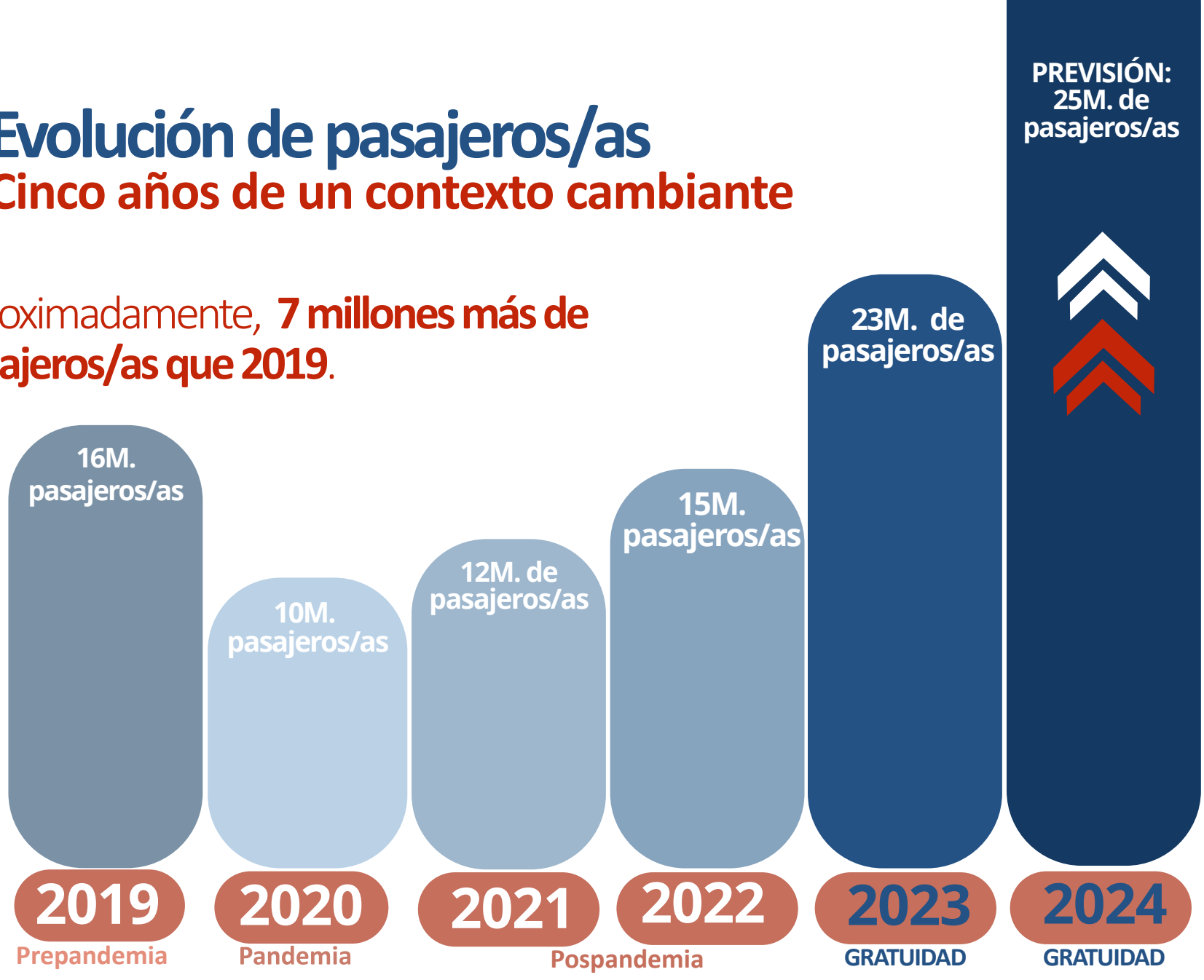
Evolución de la valoración por atributos



Evolución de pasajeros/as

Cinco años de un contexto cambiante

Aproximadamente, **7 millones más de pasajeros/as que 2019**.

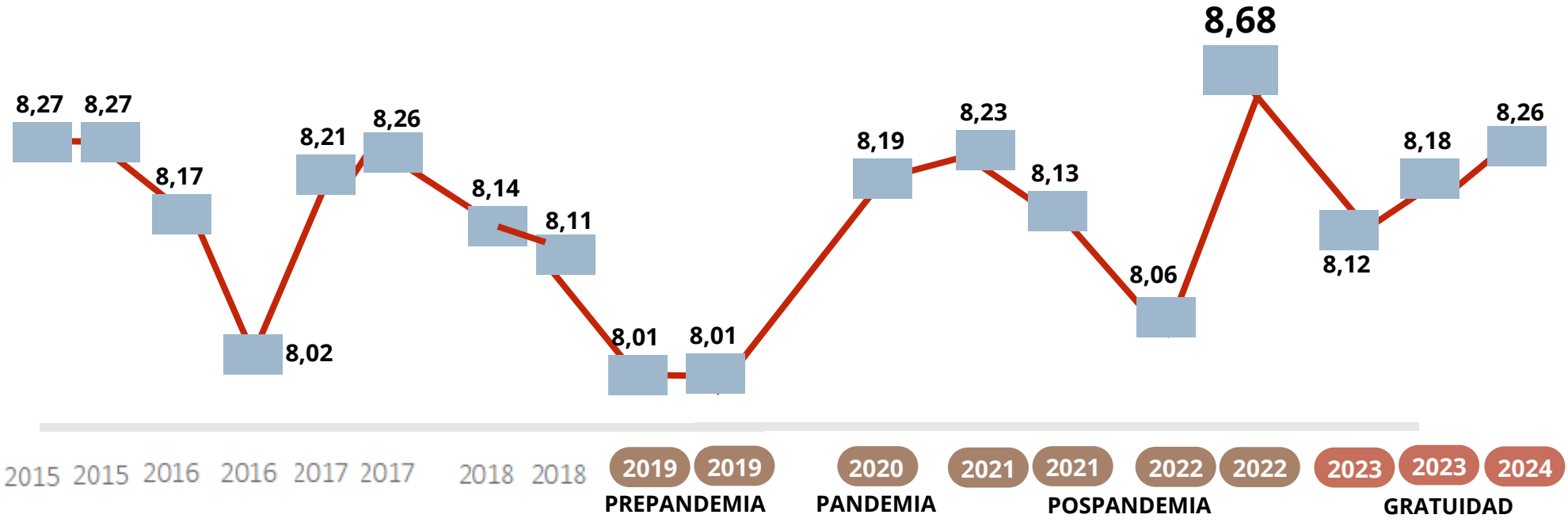


metrotenerife

Satisfacción general del cliente/a

Inicio de la gratuidad: 1 de enero de 2023

La satisfacción del cliente **cae en su primer año de gratuidad pero empieza a recuperarse**



metrotenerife

Sugerencias de mejora

De un total de **1488 encuestas** realizadas

	CASOS	%
Nada	74	49,9%
Aumentar servicio	22	14,9%
Mejorar seguridad y control	18	12,6%
Mejorar limpieza- olores	10	7,2%
Miscelánea (huelga, puntualidad...)	71	4,0%
Mejorar la comodidad	82	5,5%
Más información	22	1,5%
Accesibilidad y trasbordos	20	1,3%
Sistemas con deficiencias	9	0,6%
Adición de servicios y elementos	4	0,3%
Mejorar condiciones económicas	6	0,4%
Sobre el personal	2	0,1%
Medidas COVID-19	0	0,0%

Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Aumento de la población, actividad y el turismo



Intercambiador de La Laguna
hora punta, 14:30 horas



Parada de Tranvía
Área metropolitana

Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Colapsos, retenciones por carretera [TITSA]



Colas en la autopista TF-5 | DA

[Vídeo]



El disfraz viral de la TF-5

Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Necesidad de incrementar recursos



Una guagua pasa sin detenerse por falta de espacio para recoger más pasajeros, hoy en San Isidro./ Cedida

Falta de espacio **a bordo**

[Vídeo]



Intercambiador de La Laguna
Falta de espacio en Intercambiadores

Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Necesidad de adaptación de recursos

Antes



Después





Necesidad de adaptación de espacios a bordo [Tranvía]

Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Problemas de seguridad vial (mayor afluencia de pasajeros/as, peatones y vehículos)



Contexto de gratuidad

¿Qué está pasando?

Huelga de trabajadores/as [Metrotenerife]



Parada de tranvía en hora punta



Retrasos en los viajes

Contexto de gratuidad

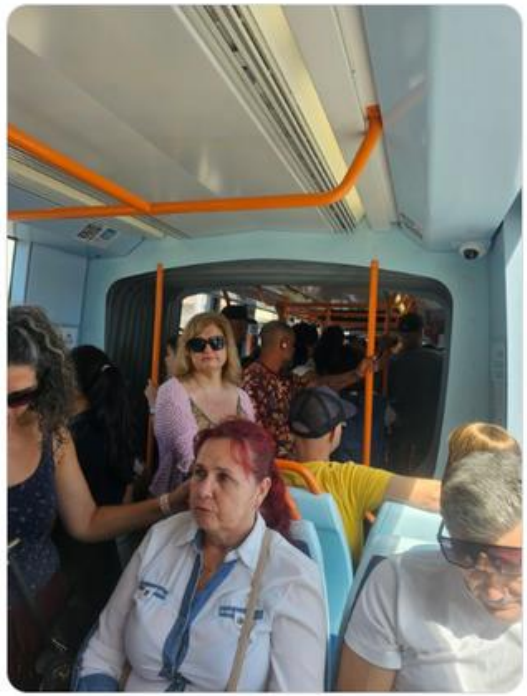
¿Qué está pasando?

Mayor irascibilidad y frustración de los clientes/as

Te parece normal esto, @titsa ? Colas interminables gracias a vuestro "maravilloso servicio", si tienes suerte logras subirte, y si no te vas a tener que comer mínimo media hora más de espera bajo este sol abrasador.



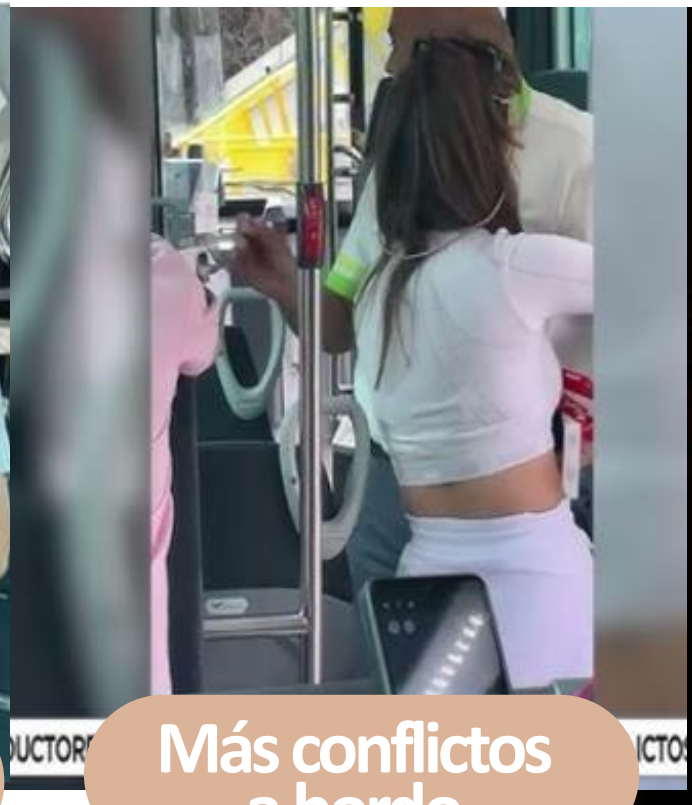
@tranviatenerife @CabildoTenerife poca verguenza,vengan a plenilunio en transporte publico eso si los tranvias cada 15 minutos, llenos a reventar y la gente peleandose...



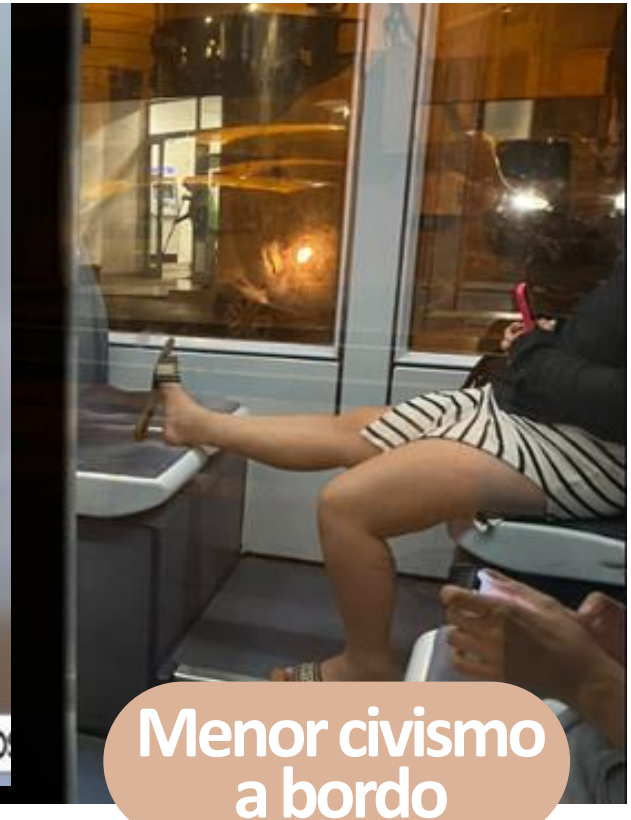
En resumen:
La saturación de los operadores deriva en:



Menor satisfacción con el servicio



Más conflictos a bordo



Menor civismo a bordo

Ambos operadores concluímos:



Campañas de comunicación para fomentar la convivencia y el uso adecuado de los transportes públicos

metrotenerife

titsa
donde tú vas

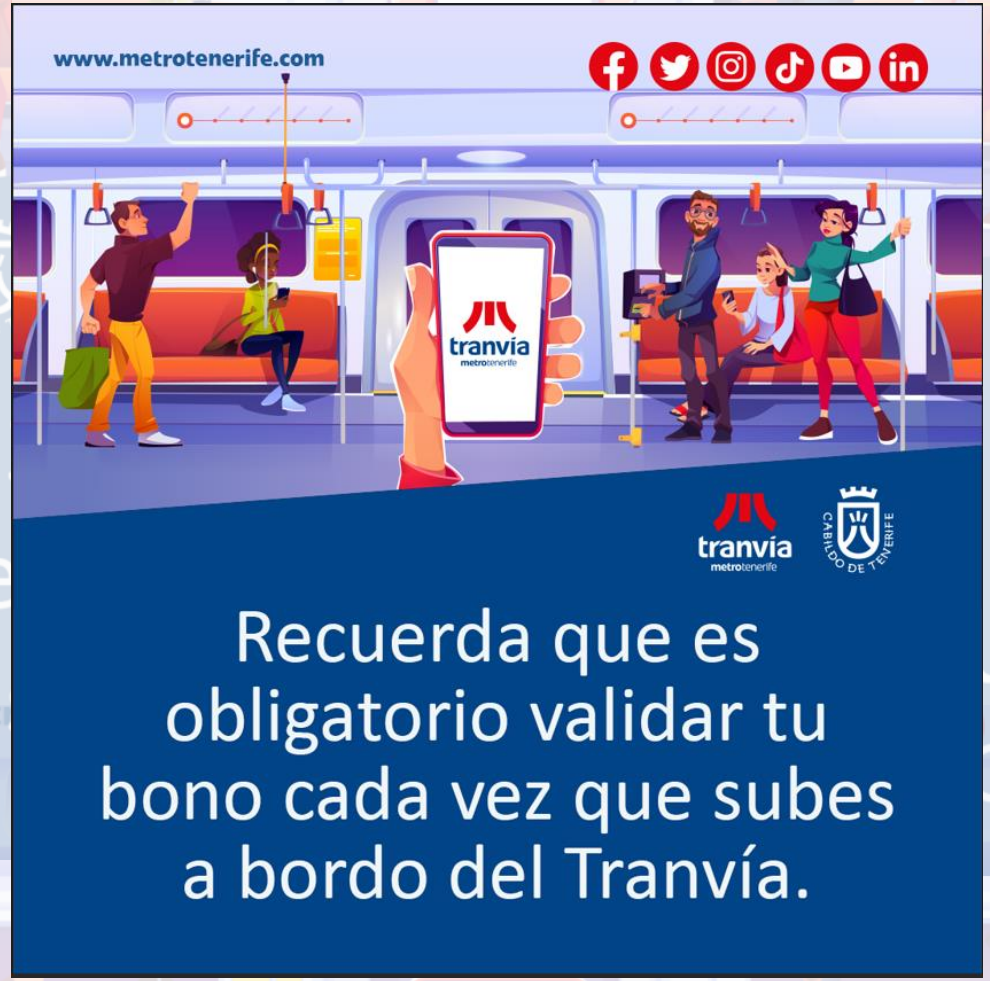


Campañas de normas y convivencia a bordo

- Normas de convivencia en formato cómic
- Canales: A bordo y en Redes Sociales
- Tono directo pero amable

metrotenerife





metrotenerife

Se hizo viral







metrotenerife



Campañas de normas y convivencia a bordo

AÑO 1 DE LA GRATUIDAD

Con influencer

AÑO 2023

Típico de Tenerife

120K en Redes Sociales

Perfil anónimo que parodia al prototipo de joven tinerfeño.

titsa
donde tú vas

ELIGE VENTANILLA O PASILLO PERO RECUERDA ...



titsa

USA CORRECTAMENTE TUS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS



titsa

FACILITA EL EMBARQUE DEL RESTO DEL PASAJE



AL SUBIR ES FRECUENTE
QUE TE APALANQUES EN EL FRENTE,
POR ESO RECUERDA PASAR AL FONDO
Y FACILITAR LA ENTRADA DE LA GENTE.

MOVERSE EN GUAGUA
titsa
CADA VEZ MÁS TÍPICO

titsa

Vida guagüera

Ser amable te sienta bien

CONVIVENCIA A BORDO: ¿Es la gratuidad?

Campañas de normas y convivencia a bordo

AÑO 2 DE LA GRATUIDAD

Con medios propios

AÑO 2024

- **Lema: ser amable te sienta bien**
- **Tono amable, cercano y divertido**
- **Campaña en pantallas de flota, paradas y RRSS**

titsa
donde tú vas

No son una opción, es un orden de prioridad

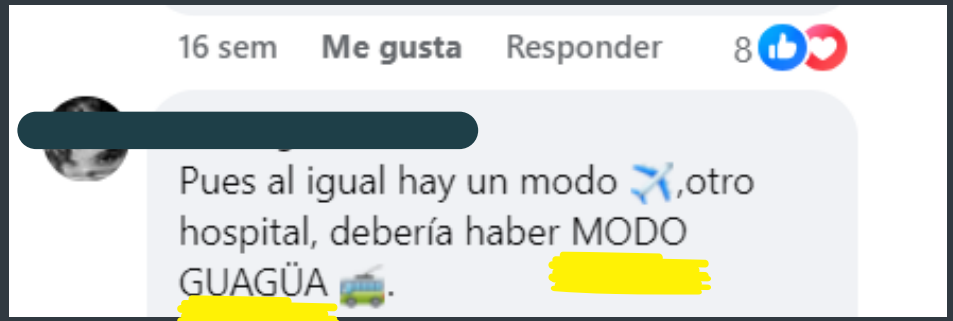




- 10 píldoras sobre normas de convivencia y civismo a bordo.
- Muchos contenidos se crean por **sugerencias o quejas** de los clientes



Recogemos **comentarios en nuestras RRSS** para transformarlo en contenido:





Se crea contenido a través de participación interna.

Ejemplo: **‘mano en la parada’.**



Ante aumento **de conflictos en flota,** a modo disuasorio, recordamos de forma amable **la vigilancia a bordo 24h**.

Muchas gracias