Diario de Sevilla

Los usuarios dan un 7,6 a Tussam



EP – 19/01/2017

Una encuesta realizada para la empresa de transportes del Ayuntamiento de Sevilla, Tussam, entre octubre y noviembre de 2016 pone de relieve la mejora de la percepción del servicio por parte de los usuarios sevillanos, que valoran el servicio de autobuses y tranvía con un 7,63 frente al 7,52 de 2015, el 7,59 de 2014 y el 7,27 de 2013.

Según informa el Consistorio hispalense en un comunicado, un 87,4 por ciento de los clientes del transporte público de Tussam se muestra "satisfecho" con respecto al servicio prestado por la empresa, otorgando puntuaciones entre siete y diez, detectándose un porcentaje muy bajo de clientes insatisfechos (0,9%), mientras que el porcentaje de usuarios indiferentes es del 11,8 por ciento. Respecto a la evolución del servicio, un 37,3 por ciento (un tres por ciento más que en 2015) opina que el éste ha mejorado y el 98,4 por ciento de los clientes valora la calidad del mismo como mejor o igual que el año anterior.

De esta forma, el 97,3 por ciento de los usuarios recomendaría el servicio de autobús de Tussam a familiares y amigos. De éstos, un 85,2 por ciento lo haría "seguro", frente al 75,1 por ciento del pasado año y el resto "probablemente".

En lo que respecta a los atributos, buena parte de los 38 analizados supera la puntuación de 7,50 sobre diez y suben con respecto a 2015: servicio de las taquillas (8,21), funcionamiento de las canceladoras/expendedoras (8,14), el horario del servicio (8,06), la diversidad de tarifas (8,05), la accesibilidad de los autobuses (7,65), el número de líneas (87,61) y la relación precio-calidad (7,50).

En cuanto a la valoración global de los puntos de atención al cliente de Tussam, los usuarios le otorgan un 8,44 sobre diez, declarando el 89,3 por ciento sentirse muy satisfechos con los mismos.

También considera relevante la valoración de los canales de comunicación, superior en todos sus atributos a la del año 2015, en materia como taquillas (8,21 sobre diez frente al 7,77 de 2015), puntos de atención del Prado (8,07 frente al 7,76 del año anterior); oficina de Tussam (8,03 frente al 7,54); campañas de comunicación (8,02), web (7,95 frente a 7,72); 010 (7,87 frente al 7,55 de 2015). Destaca también la App de Tussam, con una valoración media de 8,39 puntos sobre diez frente al 8,16 del año 2015.

Además, si se compara el transporte público de Sevilla con el de otras ciudades, el 81,5 por ciento de los encuestados opina que el servicio de Tussam es igual o mejor que el transporte público de otras ciudades en las que lo han utilizado.

En lo relativo exclusivamente al tranvía, el 99 por ciento lo recomendaría y el 96,1 se declara satisfecho, otorgándole una puntuación de 8,36 frente al 7,99 de 2015, 8,16 de 2014 y 8,18 de 2013.