

# RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2014



## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En abril de 2014 AUCORSA ha realizado una encuesta de satisfacción de clientes para contrastar su evolución respecto a la última encuesta realizada en el año 2011. Asimismo, los resultados del primer estudio fueron fundamentales para elaborar la puesta en marcha de la nueva red de líneas, ya en junio de 2012, así como otras mejoras que han ido realizándose durante estos dos años.

El objetivo de esta investigación es comprobar la vigencia y evolución de la calidad que perciben los usuarios de AUCORSA, por tanto se engloba dentro del plan de seguimiento y actualización que nuestra empresa lleva a cabo para conocer la acogida que tiene entre los usuarios la red de líneas.

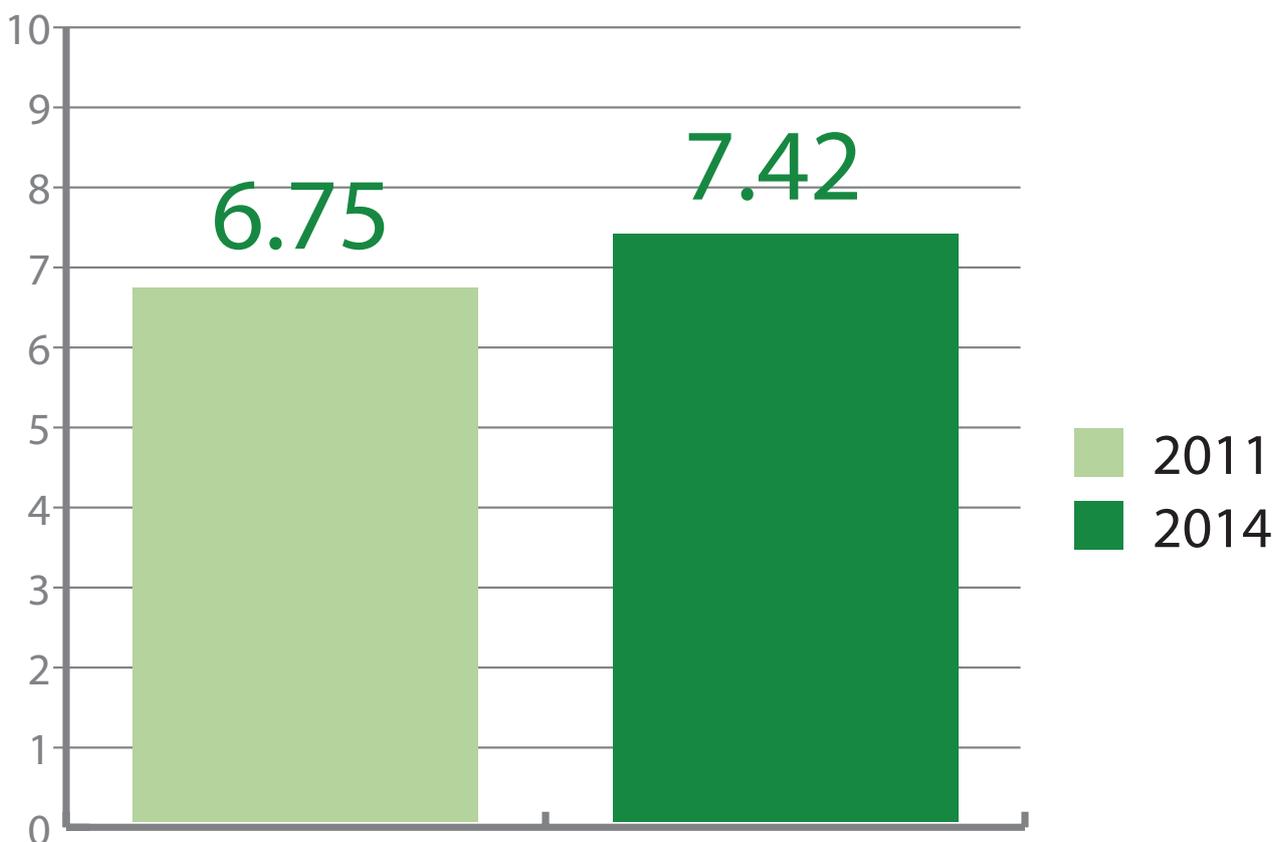


### - Rasgos generales:

La percepción que muestran nuestros usuarios respecto a la calidad de los servicios es positiva. También ha evolucionado el número de viajeros a lo largo del último año. Durante el mes de abril de 2014, AUCORSA ha aumentado el tránsito de pasajeros un 0,89% respecto al mismo periodo de 2013. Este crecimiento supera la media del sector en Andalucía que pierde 0.60%.

En cuanto a la evolución general de la calidad, AUCORSA ha pasado de una puntuación de 6,75 en 2011, a un 7,42 en 2014, situándose también por encima de la media del sector.

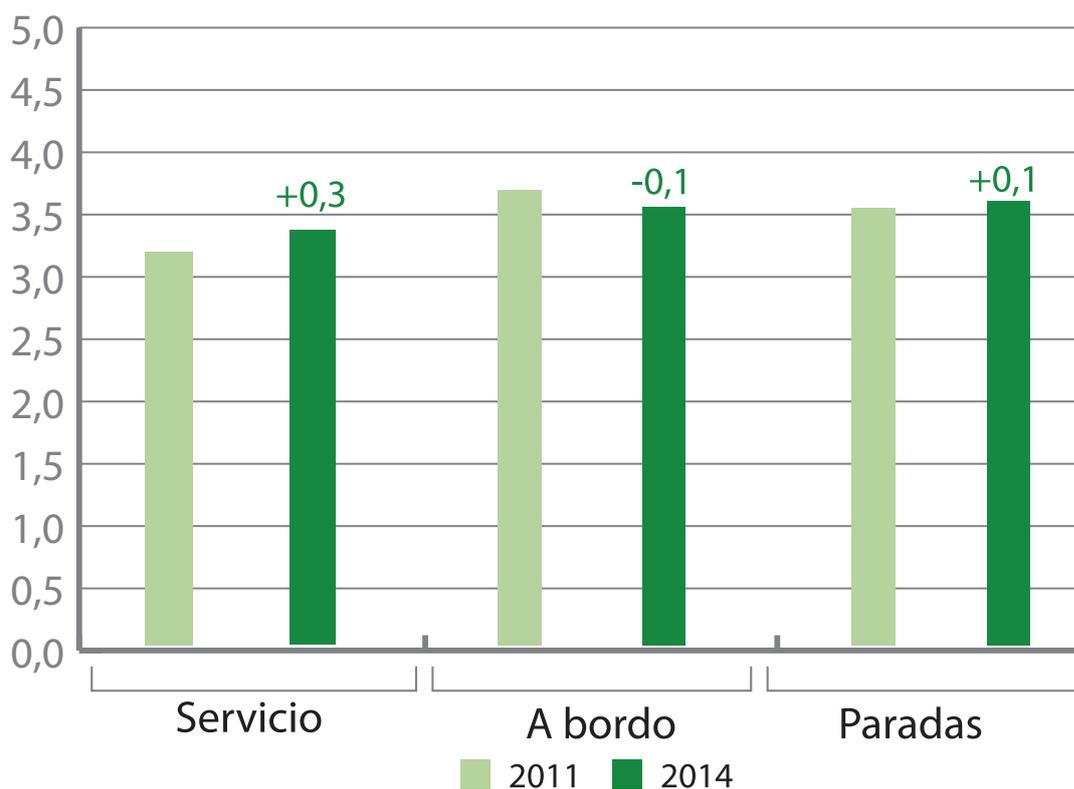
Esta nota corresponde a la respuesta directa del usuario, sobre la valoración global de AUCORSA.



**La valoración general de AUCORSA es de 7,42 en 2014, aumentando un 0,67 con respecto a 2011.**

Observando los aspectos que han contribuido a esta valoración, hemos segmentado en tres fundamentales: **servicio, a bordo y paradas**.

- Servicio ha mejorado 0.3
- A bordo ha empeorado 0.1
- Paradas ha mejorado 0.1



Continuando la línea de mejora continua y compromiso con nuestros usuarios y con la ciudad de Córdoba, AUCORSA utilizará estas valoraciones para los próximos años. Así pues en el caso de los indicadores de servicio, continuaremos desarrollando las actuaciones emprendidas, sobretodo en la circulación preferente del bus.

En el caso del indicador específico de **a bordo**, que disminuye ligeramente, esperamos que se vea afectado positivamente por los planes orientados a renovar flota al inicio de 2015. Respecto al indicador de parada, continuaremos con el desarrollo en la accesibilidad de paradas y la claridad en la información ofrecida.

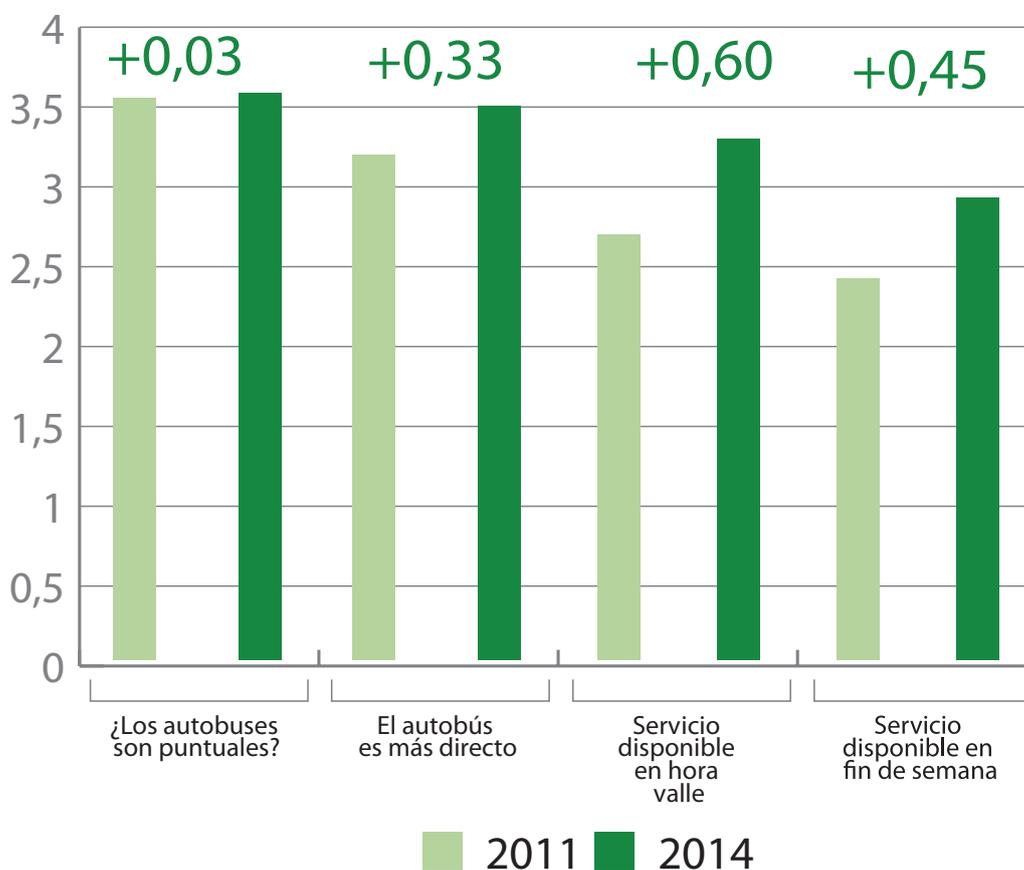
### - Indicadores de servicio:

Dentro de este grupo se encuentran los indicadores más importantes, ya que son los destinados a medir que el diseño de la red se corresponde con las expectativas de los clientes. Por tanto se trata de los parámetros con mayor peso en la nota final.

La red de 2012 impulsó un sistema de transporte que tenía como eje fundamental la claridad de recorridos, haciéndolos más directos e intuitivos. De esta forma, se buscaba optimizar los datos recogidos de las matrices de origen/destino. La valoración general es positiva y se traduce en un incremento de la satisfacción de los usuarios en cuanto a puntualidad, tiempo de viaje, etc.

Dentro de los proyectos encaminados a seguir mejorando la valoración de este parámetro, a partir del segundo semestre de 2014, se han realizado labores como la actualización y repintado de los carriles bus, una nueva fase de preferencia semafórica y otras actuaciones de diversa importancia, todas ellas encaminadas a fomentar la preferencia del transporte público.

#### Indicadores de servicio: aumenta un 0.3 (dato agregado de los indicadores afectados)

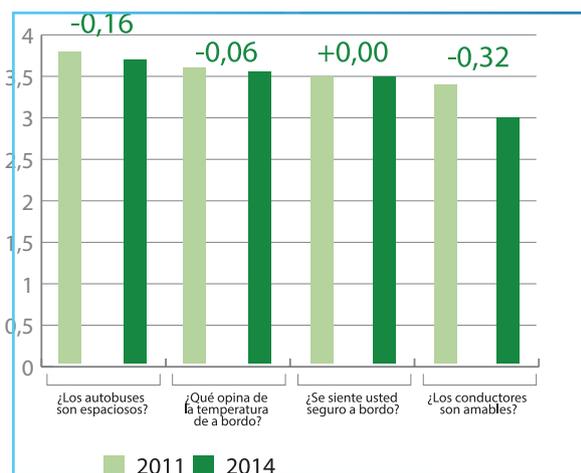


### - Indicadores de a bordo:

En este apartado se recogen los indicadores destinados a valorar la calidad percibida del material móvil y de la experiencia del usuario en el autobús. Dentro de este grupo de indicadores, que sufre un ligero retroceso, debido en parte a los siguientes aspectos:

En 2011 la edad media era de 11,74 años y sólo un 76% de ella era accesible. Ya en abril de 2014 la edad media ha evolucionado hasta 11,02 y el 97% de la flota cumple con los requisitos de accesibilidad. Aún así, la edad media de la flota de AUCORSA se encuentra por encima de la media del sector en España.

Estos indicadores generan proyectos encaminados a mejorar la valoración de este indicador en el horizonte de 2015. El proyecto más relevante es la renovación de 10 autobuses, prevista para principios de año, y que supondría una inversión aproximada de 2.5 millones de euros. Esta inversión está condicionada a la evolución económica de la empresa.



Además de todo lo reseñado, también se han desarrollado programas específicos de formación, sobre todo, centrados en los conductores, como los de conducción eficiente iniciados a principios de este año.

Respecto a la atención al cliente, ya hay nuevos marcos de actuación diseñados y que entrarán en funcionamiento durante el próximo año, todo ello encaminado a la satisfacción de nuestros usuarios.

**Indicadores de "a bordo": baja un 0,135**  
(dato agregado de los indicadores afectados)

### - Indicadores de parada:

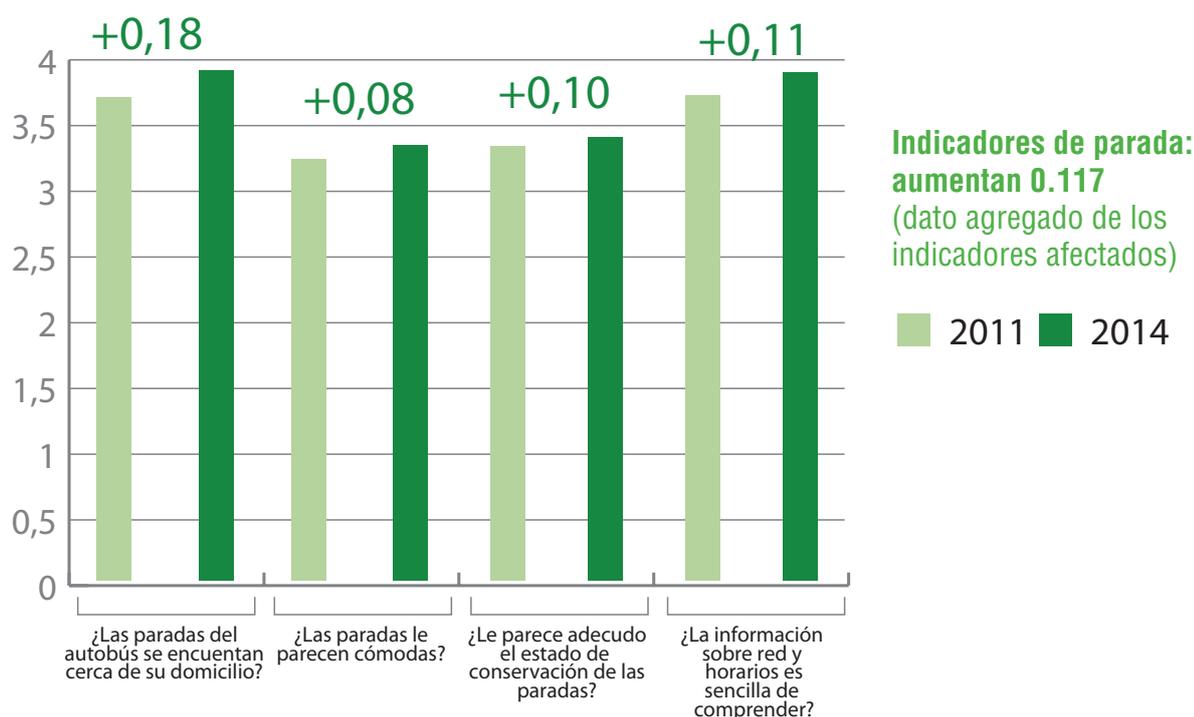
Estos indicadores recogen la percepción de los usuarios en materia de la información recibida en la propia parada y su cercanía. El grupo de indicadores ha obtenido una nota más elevada que en la última encuesta realizada, donde la sencillez y la comodidad de la información juegan un papel fundamental.

En septiembre de 2013 AUCORSA modernizó toda la información de paradas, incluyendo un mapa completo en todas las marquesinas y manteniendo la información ampliada de la zona, que ya se había introducido en junio de 2012. Además se maximizó la zona destinada a los termómetros, permitiendo así su mayor legibilidad por todo tipo de usuarios. AUCORSA ha incorporado también un elemento de tecnología en la forma de código QR que redirige, con la sola captura del mismo, a la

información de tiempo de paso de esa parada y para todas las líneas que utiliza la misma.

A lo largo del segundo semestre de 2014 y principios de 2015, AUCORSA procederá de manera conjunta con el área de infraestructuras, a la eliminación de elementos redundantes en las áreas de parada, haciéndolas más cómodas y accesibles.

A lo largo de este verano, AUCORSA está procediendo a reforzar la señalización de los postes de parada.



### Otros datos:

Nos parece relevante destacar, entre otros datos, el respeto al medio ambiente que supone el autobús y los esfuerzos continuados para mejorar que AUCORSA está llevando a cabo. Se trata de un eje estratégico para nuestra empresa, alineado con proyectos como los microbuses eléctricos o el contador de emisiones en tiempo real de nuestra web, donde los más jóvenes son los que más valor otorgan al respeto del bus con el medio ambiente, duplicando el valor obtenido en 2011.

### Conclusiones:

- La valoración media mejora en 0.67 puntos
- Los usuarios consideran que se ha producido una mejora en la duración de los viajes.
- Las paradas de autobús reciben una buena calificación, tanto en cercanía como en información y accesibilidad.
- La relación calidad/precio recibe una nota positiva, incrementándose en todas las franjas de edad. Informes en este sentido por entidades independientes pueden encontrarse en FACUA en septiembre de 2013 y en OCU en mayo de 2014.



AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

**AUCORSA - Autobuses de Córdoba, S.A.M.**  
**957 764 676**  
**[aucorsa@aucorsa.com](mailto:aucorsa@aucorsa.com)**