

ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES 2020

Asumido el compromiso de mejora con los clientes y debido a la importancia de disponer de información de su percepción como puntos de partida y fuente de información prioritaria para establecer objetivos en la empresa, TUSSAM realiza de forma periódica un estudio de la Satisfacción de sus Clientes, mediante encuestas presenciales. Estos estudios se vienen realizando con una periodicidad anual, llevándose a cabo el último en octubre / noviembre de 2019, por empresa externa de reconocido prestigio y garantizando la representatividad de los resultados.

En el año 2020 no se ha efectuado dicha encuesta. Dado que la metodología para conocer la percepción de los clientes se realiza mediante entrevistas presenciales, que, por su duración requiere continuarlas a bordo de los autobuses / tranvía acompañando al usuario y que las medidas sanitarias implantadas en la empresa por la pandemia ocasionada por el COVID-19, no aconsejan hablar a bordo del autobús, medida que además está siendo difundida de forma continua en los autobuses/tranvías.

No obstante, durante los meses de agosto y septiembre de 2020, TUSSAM junto con el resto de empresas municipales, han realizado un estudio para:

- Medir la calidad percibida en cada uno de los 11 Distritos Municipales de la ciudad de Sevilla y
- Conocer la satisfacción de los ciudadanos respecto los servicios que reciben en su lugar de residencia.

Para llevar a cabo este trabajo se han entrevistado de forma telefónica a un total de 2.204 residentes en la ciudad de Sevilla y se han ponderado los resultados teniendo en cuenta la distribución real de la población por distritos. El cuestionario utilizado dispone de preguntas sobre determinados aspectos de calidad correspondientes a las empresas municipales que participan en la medición.

Las principales conclusiones de este estudio son las siguientes:

- La percepción de la calidad de vida en Sevilla es muy elevada: el 82,6% opinan que es Muy Buena y Buena.

- El principal motivo de insatisfacción de las personas encuestadas es el paro, siendo así expresado por el 38,5% de ellas. El transporte público no ha destacado como uno de los principales motivos de insatisfacción, ya que tan sólo ha sido así identificado por el 4,5% de las personas entrevistadas.
- Asimismo, el transporte público no es percibido por los ciudadanos de Sevilla como uno de los principales problemas de la ciudad de Sevilla, o de su barrio. Tan sólo lo muestran así el 19,9% y el 13% respectivamente, siendo otros los principales problemas identificados por un porcentaje mayor de la muestra entrevistada.
- Los entrevistados valoran con un 6 su satisfacción con los servicios del Ayuntamiento. El Transporte urbano en autobús es valorado con 6,9 puntos, siendo este servicio el cuarto mejor valorado de entre los 14 por los que se les preguntaba.
- Por último y dado el momento en el que se realizó el estudio, se les pregunto su valoración sobre cómo el Ayuntamiento de Sevilla y las empresas municipales habían hecho frente a la crisis del COVID. El 76,8% de las personas entrevistadas valoraron la gestión de TUSSAM como Muy Buena y Buena, el 19,1% como Regular y tan sólo el 4,1% como Mala y Muy Mala. El desglose de estas valoraciones por Distritos se recoge en el gráfico que se muestra a continuación.

Valoración actuación ante la situación de COVID

Análisis por distrito

Valoración actuación crisis COVID	% Valoración	Total	Casco Antiguo	Macarena	Nervión	Cerro Amate	Sur	Triana	Norte	San Pablo-Santa Justa	Este	Bellavista-La Palmera	Los Remedios
TUSSAM	% Muy Buena + % Buena	76,8	76,1	80,8	72,5	72,6	65	80	80,7	76,4	74,7	83,8	81,9
	% Mala + % Muy Mala	4,1	3,1	6,5	4,6	5	8	2,7	4,1	3,6	4,6	1,9	0,8