



EMT MADRID

Encuestas
Grado de Satisfacción Clientes

[Bus Rapid Br1](#)

FICHA TÉCNICA

1. ÁMBITO DE LAS ENCUESTAS

- Las encuestas han sido realizadas a los Clientes de EMT Madrid en la Línea Br1.

2. PROCEDIMIENTO DE LAS ENCUESTAS

- Se han realizado entrevistas personales
- En las paradas del propio recorrido del Br1
- A bordo del autobús
- Muestreo en % de por paradas, sentido y franjas horarias
- En días laborables

3. UNIVERSO DE EDADES

- Las encuestas se han realizado en un rango de edades mayores de 14 años

4. TAMAÑO DEL MUESTREO Y PERIODOS DE REALIZACIÓN

- Se han realizado un total de 225 encuestas
- Duración aproximada de cada una de las encuestas entre 6 y 7 minutos
- Se han realizado entre los días 7 y 14 de julio, exceptuando sábados y domingos

Las encuestas han sido realizadas por el equipo de la Dirección de Cliente contando con la colaboración de parte del equipo de Formación.

La línea Br1 se puso en funcionamiento el pasado 30 de mayo de 2023.

Es una línea que cubre el trayecto entre el Hospital Isabel Zendal y el Hospital Ramón y Cajal.

Esta nueva línea que tiene una de sus cabeceras en el Hospital Isabel Zendal, conecta los barrios de Sanchinarro y Valdebebas con su Hospital de referencia, teniendo en su recorrido otros dos centros hospitalarios privados, Hospital Universitario HM Sanchinarro, Hospital Universitario Moraleja/Ana de Austria.

El concepto de esta línea de autobús BR1 es circular por un carril segregado y con prioridad semafórica real sobre el resto del tráfico rodado.

Se han realizado encuestas para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes, así como la tipología de los mismos, los motivos del viaje y otros elementos que pueden ayudar a conocer el perfil de cliente de la línea BR1.

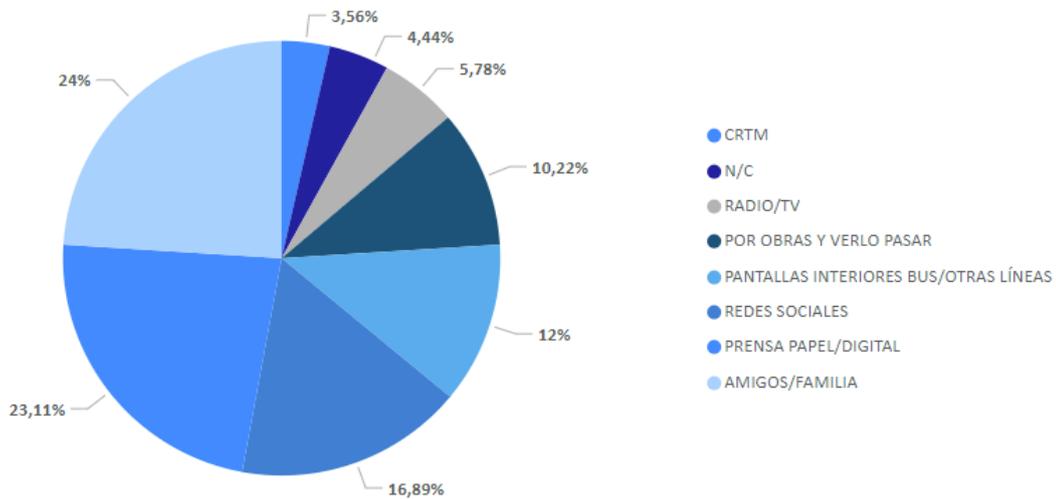
La distribución de las encuestas ha sido realizada tomando como referencia la media de viajeros por paradas, sentido y franjas horarias.

Se programaron un total de 200 encuestas, finalmente fueron realizadas 225, ponderando los resultados por paradas, sentidos y franjas horarias.

Esta línea tiene una velocidad media de 22,30 km/h respecto a los 12,94 de la media de toda la red.

Descripción de los resultados del estudio demoscópico:

Cómo han conocido la línea BR1

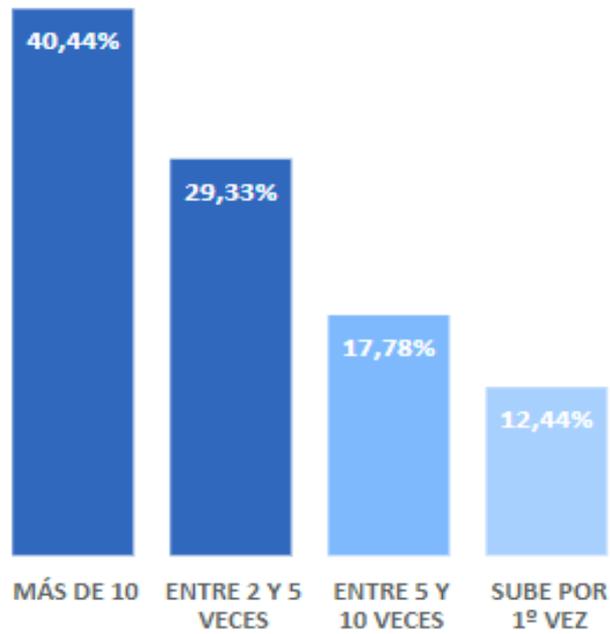


CRTM	3,56 %
N/C	4,44 %
RADIO/TV	5,78 %
POR OBRAS Y VERLO PASAR	10,22 %
PANTALLAS INTERIORES BUS/OTRAS LÍNEAS	12,00 %
REDES SOCIALES	16,89 %
PRENSA PAPEL/DIGITAL	23,11 %
AMIGOS/FAMILIA	24,00 %

La prensa y la transmisión de información de un ciudadano a otro sobre BR1, así como la interacción entre los amigos y familiares, han sido los mayores transmisores publicitarios de la implantación de este servicio.

Uso Bus Rapid

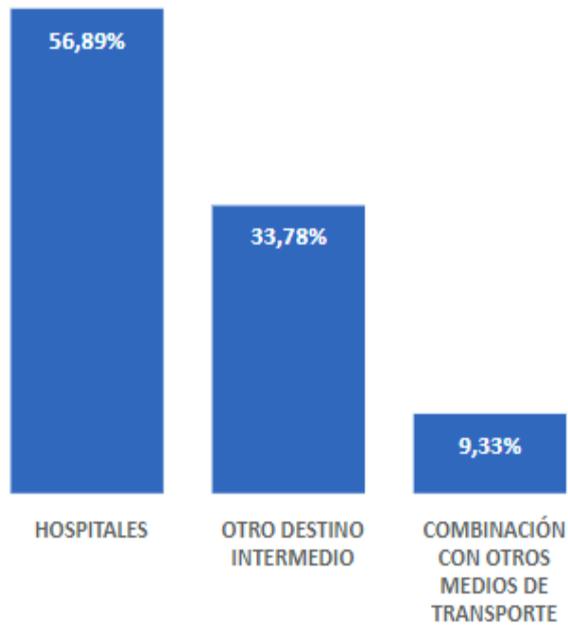
Cuántas veces han utilizado esta línea



MÁS DE 10	40,44 %	91
ENTRE 2 Y 5 VECES	29,33 %	66
ENTRE 5 Y 10 VECES	17,78 %	40
SUBE POR 1ª VEZ	12,44 %	28

El 40,44 % han contestado que usan el servicio de BR1 más de 10 veces.

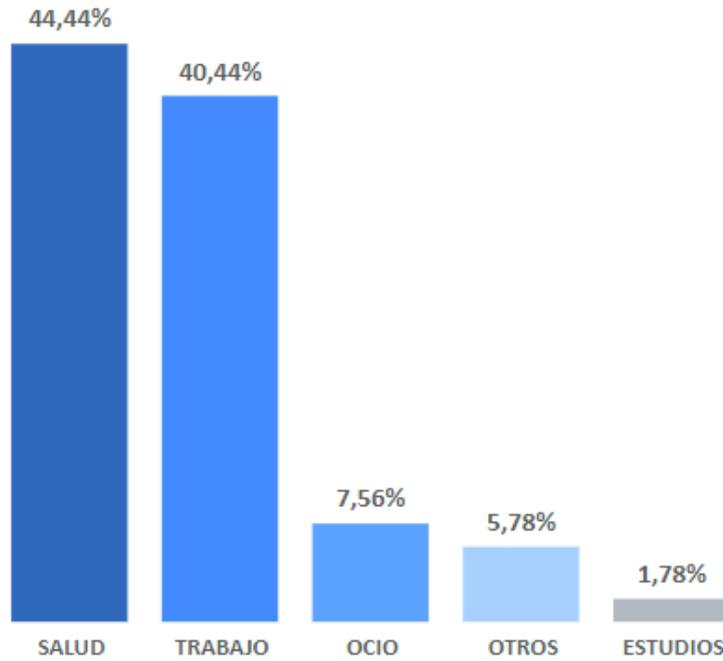
Cuál es el destino del viaje



HOSPITALES	56,89 %	128
OTRO DESTINO INTERMEDIO	33,78 %	76
COMBINACIÓN CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE	9,33 %	21

El destino de esta línea para la mayoría de los clientes con un **56,89%** son los hospitales, siguiendo de un **33,78%** otro destino intermedio y un **9,33%** combinación con otros medios de transporte.

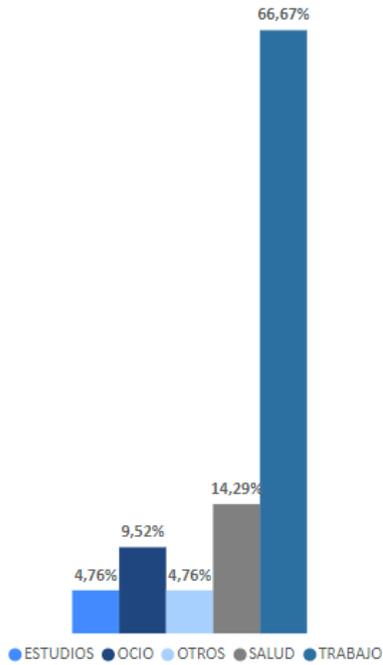
Cuál es el motivo del viaje



SALUD	44,44 %
TRABAJO	40,44 %
OCIO	7,56 %
OTROS	5,78 %
ESTUDIOS	1,78 %

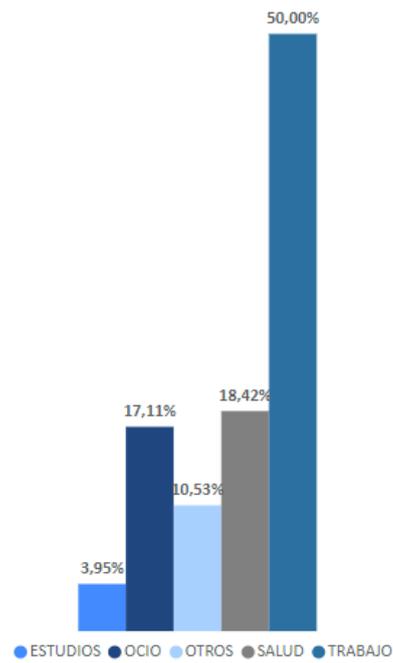
El mayor motivo de viaje de los clientes es por Trabajo y Salud, con un **40,44%** y un **44,44%** respectivamente.

Según el motivo declarado, motivo del viaje del cliente



COMBINACIÓN CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE

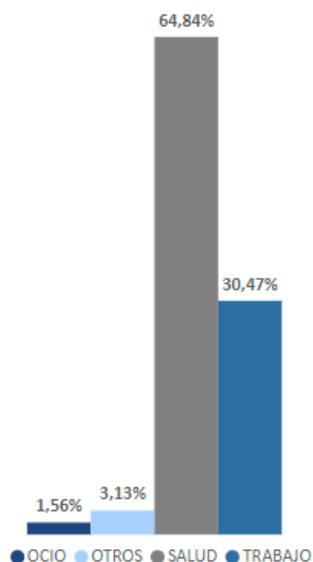
ESTUDIOS	4,76 %
OCIO	9,52 %
OTROS	4,76 %
SALUD	14,29 %
TRABAJO	66,67 %



OTRO DESTINO INTERMEDIO

ESTUDIOS	3,95 %
OCIO	17,11 %
OTROS	10,53 %
SALUD	18,42 %
TRABAJO	50,00 %

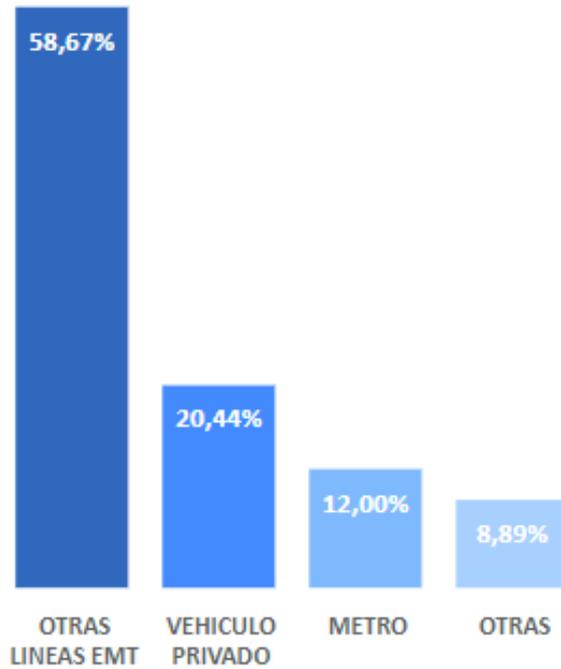
HOSPITALES



OCIO	1,56 %
OTROS	3,13 %
SALUD	64,84 %
TRABAJO	30,47 %

De los clientes que su destino es Hospital, el **64,84%** su motivo de viaje es salud. De los que su destino es la combinación con otros medios de transporte, el **66,67%** su motivo de viaje es por trabajo. Y de los que su destino es otro destino intermedio, un **50%** también es motivo trabajo.

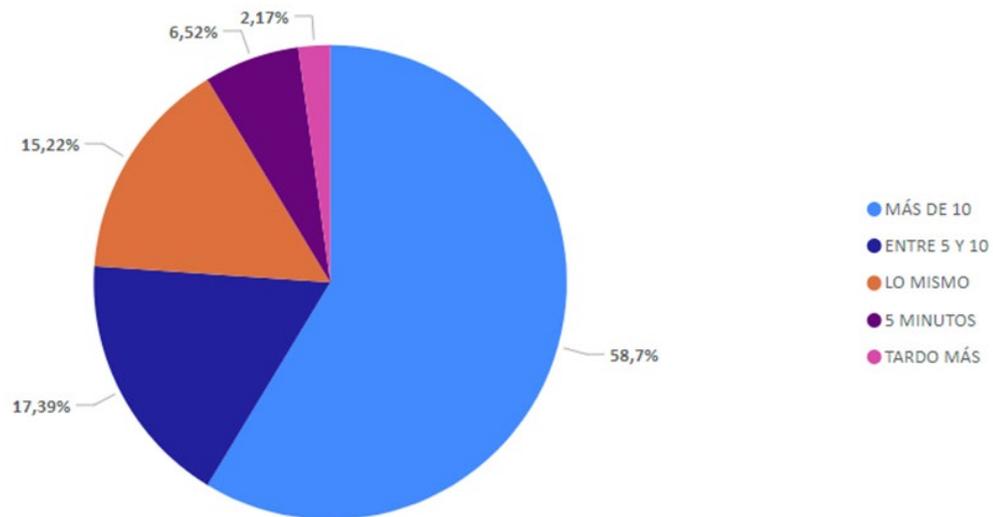
Cómo realizaban antes los clientes este trayecto



OTRAS LÍNEAS EMT	58,67 %
VEHÍCULO PRIVADO	20,44 %
METRO	12,00 %
OTRAS	8,89 %

El **58,67%** de los clientes, antes utilizaban otras líneas de EMT. Y un **20,44%** de clientes han optado por dejar el vehículo privado.

Ahorro de tiempo de clientes que antes utilizaban el vehículo privado



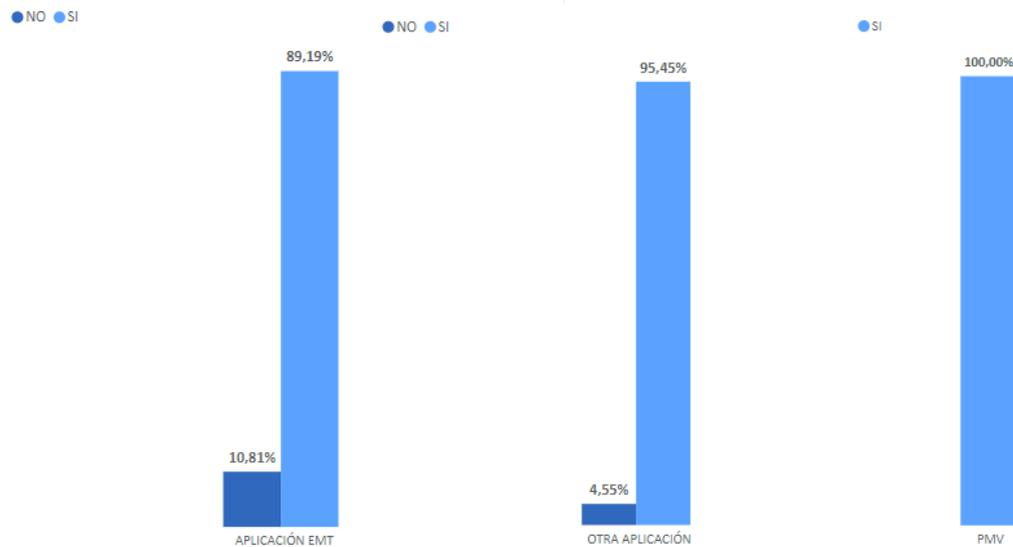
MÁS DE 10	58,7 %
ENTRE 5 Y 10	17,39 %
LO MISMO	15,22 %
5 MINUTOS	6,52 %
TARDO MÁS	2,17 %

El **58,7%** de los clientes que antes utilizaban vehículo privado, nos dicen que han ahorrado más de 10 min.

Durante el mes de junio el promedio de viajeros diarios en laborales ha sido 1.137. El total de viajeros en el mes de junio ha sido 28.066. Se han dejado de realizar **5.736** viajes en vehículo privado.

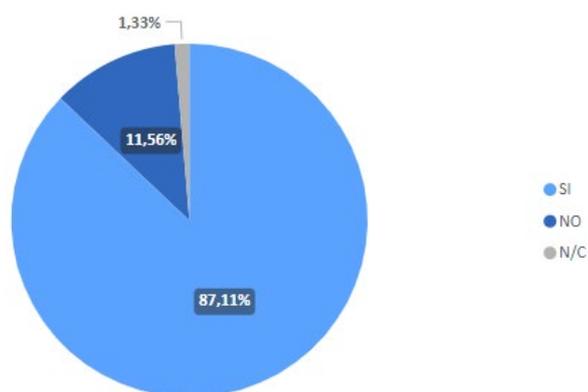
Utilización de APP´s para consulta de tiempos de espera

La Aplicación de EMT ha sido la que más ha ajustado los tiempos de espera



	SÍ	NO
APLICACIÓN EMT	89,19 %	10,81 %
OTRA APLICACIÓN	95,45 %	4,55 %
PMV	100 %	0,0%

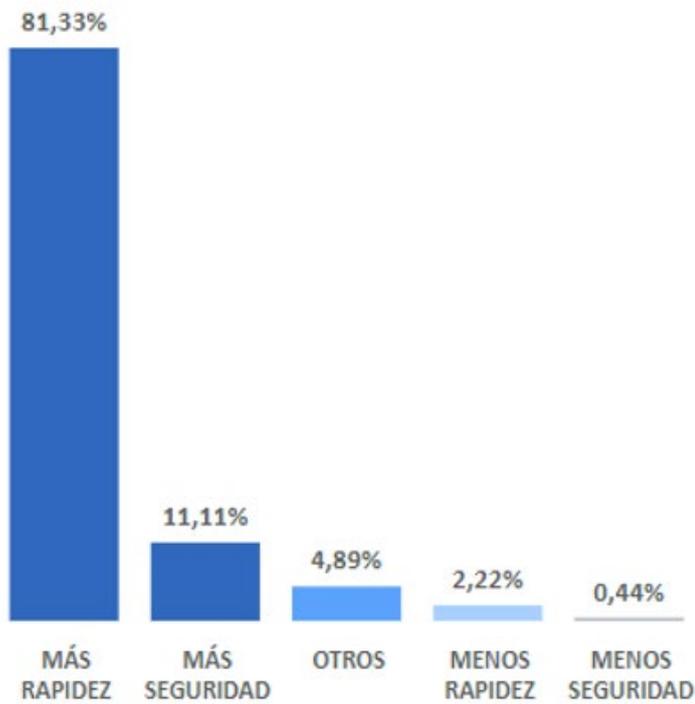
¿Le pareció adecuada la situación de la parada y ubicación de la marquesina?



SI	NO	N/C
87,11 %	11,56 %	1,33 %

La mayoría de los clientes encuestados, coincidieron en que la situación y ubicación de la marquesina es totalmente adecuada.

Se ha preguntado a nuestros Clientes con respecto a este servicio, qué era lo que, a su modo de ver, primaba más en la elección de esta línea de autobús "Rapid".



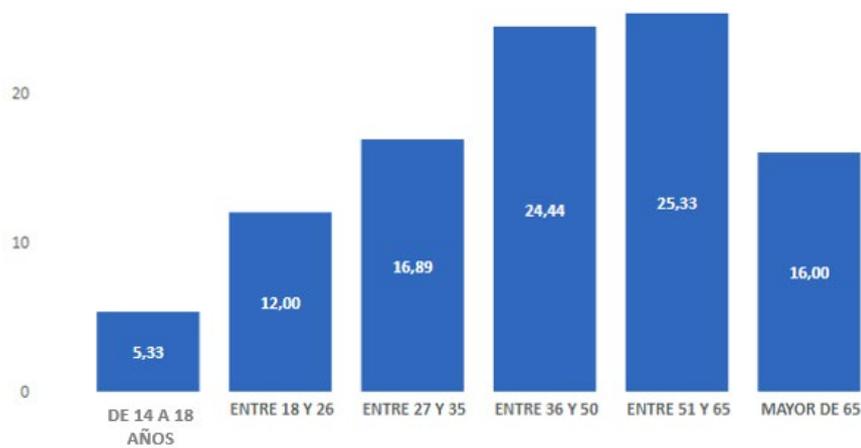
MÁS RAPIDEZ	183	81,33 %
MÁS SEGURIDAD	25	11,11 %
OTROS	11	4,89 %
MENOS RAPIDEZ	5	2,22 %
MENOS SEGURIDAD	1	0,44 %

Viajeros Encuestados



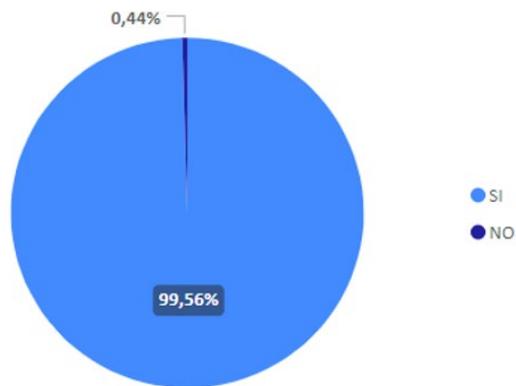
TOTAL	HOMBRES	%	MUJERES	%
225	79	35,11	146	64,89

Edad viajeros



EDAD	%
DE 14 A 18 AÑOS	5,33
ENTRE 18 Y 26	12,00
ENTRE 27 Y 35	16,89
ENTRE 36 Y 50	24,44
ENTRE 51 Y 65	25,33
MAYOR DE 65	16,00

¿Recomendaría coger este bus a amigos y familiares?



SÍ	NO
99,56 %	0,44 %

Índice de Valoración Modelo BR1

ACCESO AL BUS	ASPECTO EXTERIOR	ASPECTO INTERIOR	COMODIDAD	DISTRIBUCIÓN ASIENTOS	RAPIDEZ	SEGURIDAD
8,99	9,34	9,25	8,94	8,98	9,25	9,07

¿Con cuánto la puntúa?



En definitiva, los clientes de BR1, no solo lo recomendarían a familiares y amigos, sino que también lo puntúan de manera muy positiva. El índice de valoración general ronda casi los 10 puntos (9.17/10).



EMT MADRID
Nos mueve Madrid

Julio
2023