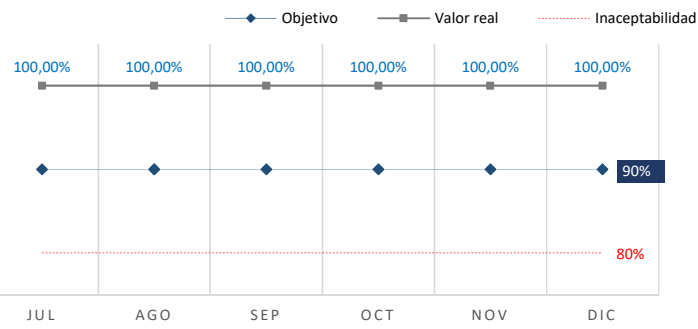
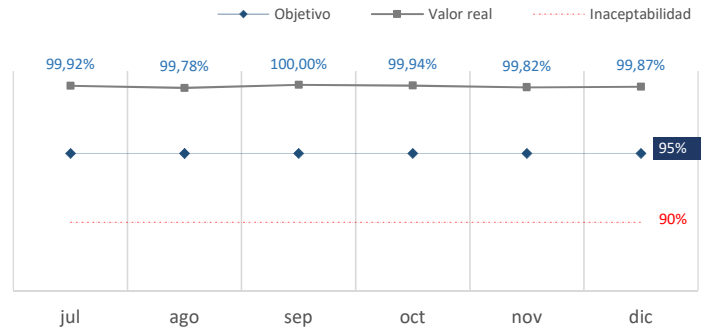


Servicio Ofertado

% de nuestros clientes que viajan con una ocupación igual o inferior a 4 personas/m2



% de nuestros clientes que encuentran el servicio programado

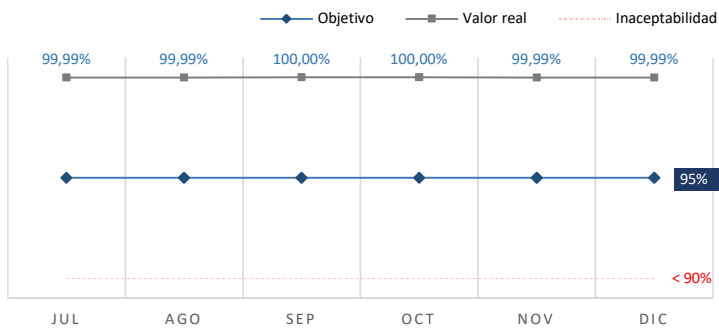


Accesibilidad

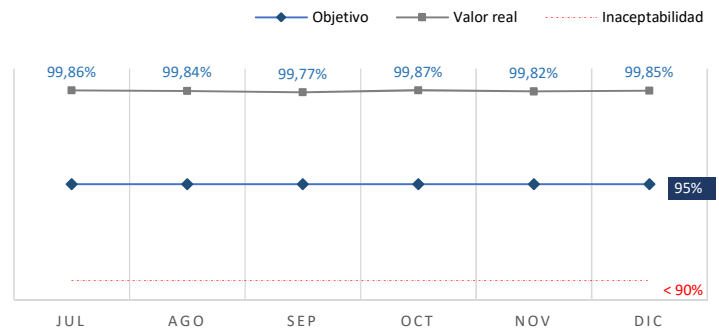
% de nuestros clientes que encuentran las instalaciones exteriores e interiores completamente accesibles



% de disponibilidad de los equipos de validación

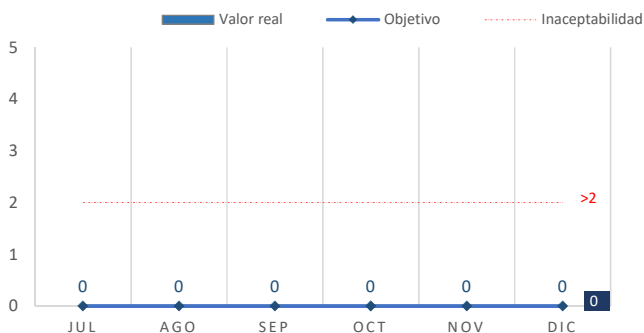


% de disponibilidad de los equipos de expendición

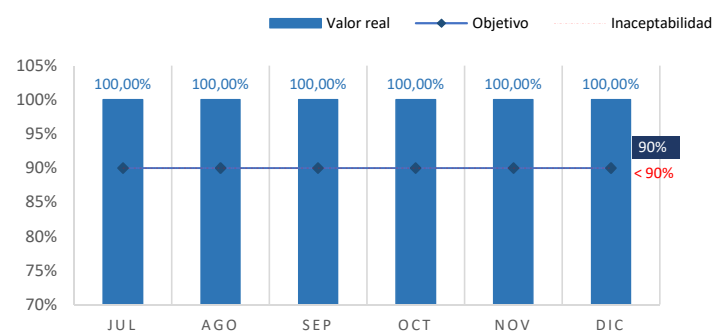


Información

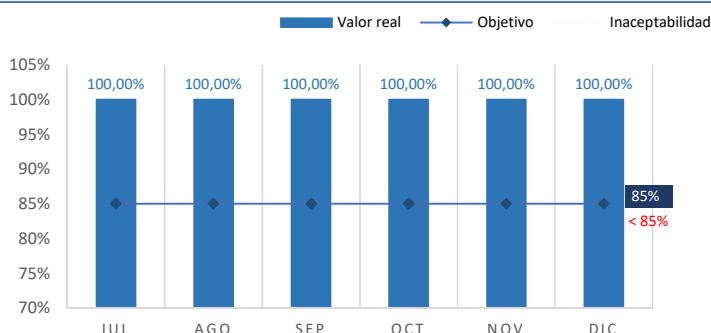
Nº de reclamaciones relativas a falta de información en paradas



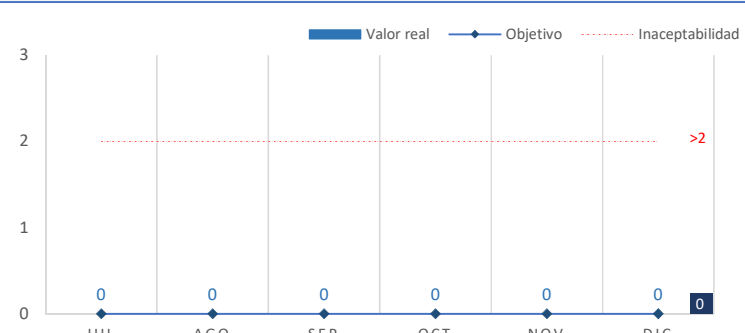
% de nuestros clientes que encuentra la información necesaria en el interior del tranvía



% de nuestros clientes que encuentra la información necesaria ante cualquier anomalía

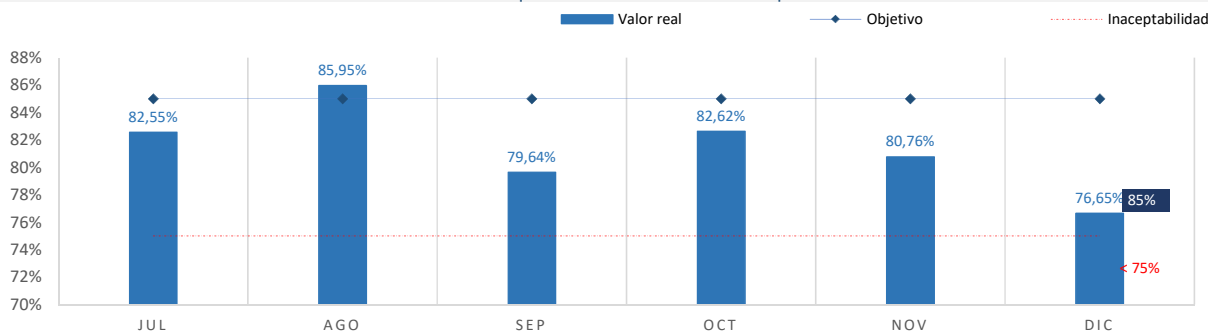


Nº de reclamaciones por falta de información en paradas ante cualquier anomalía.



Puntualidad

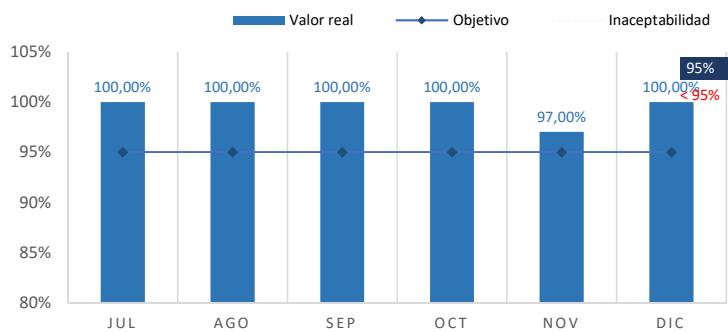
% de nuestros clientes que se benefician de un servicio puntual



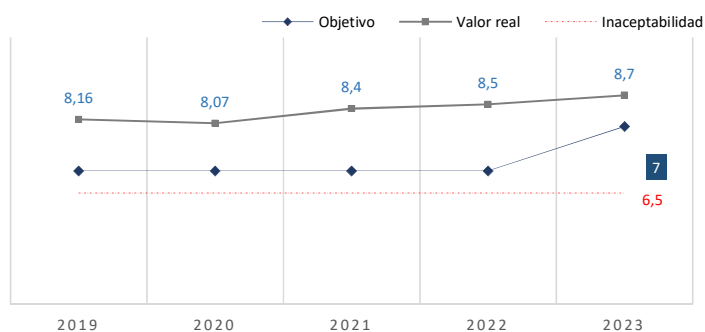
* La puntualidad se ve alterada por las incidencias de eventos sociales, manifestaciones, eventos deportivos, etc.

Atención a la clientela

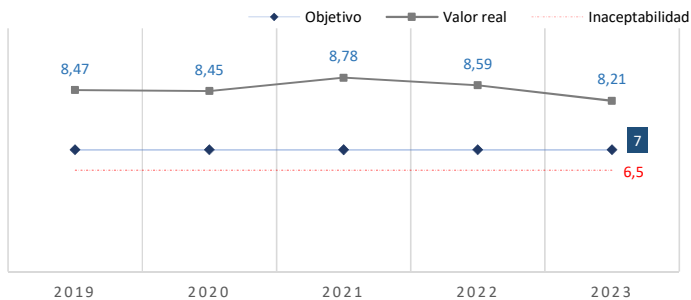
% de nuestras consultas, quejas, sugerencias y/o reclamaciones que reciben una respuesta como máximo en 3 días



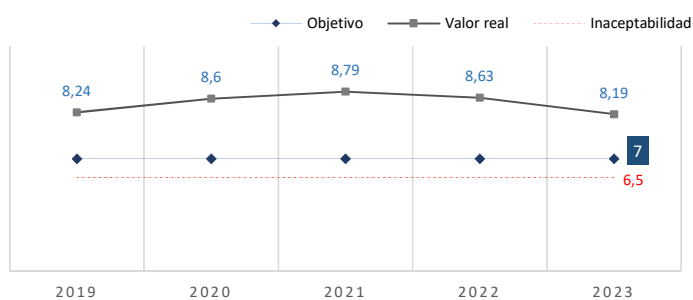
Satisfacción global de nuestros clientes sobre nuestro servicio



Valoración obtenida de nuestros clientes sobre el trato recibido

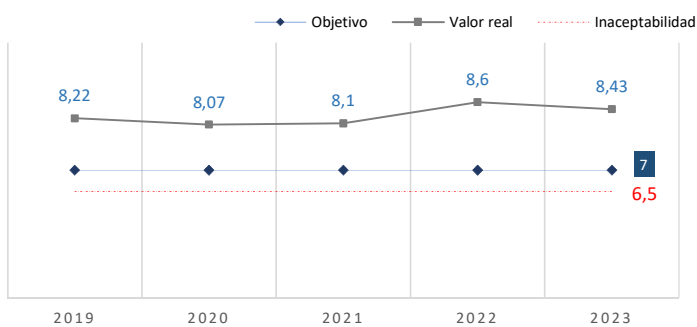


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la profesionalidad de nuestro personal

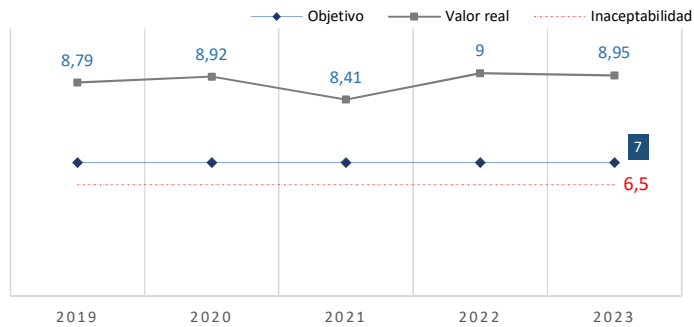


Confort, Limpieza y Mantenimiento

Valoración obtenida de nuestros clientes sobre el confort en marcha

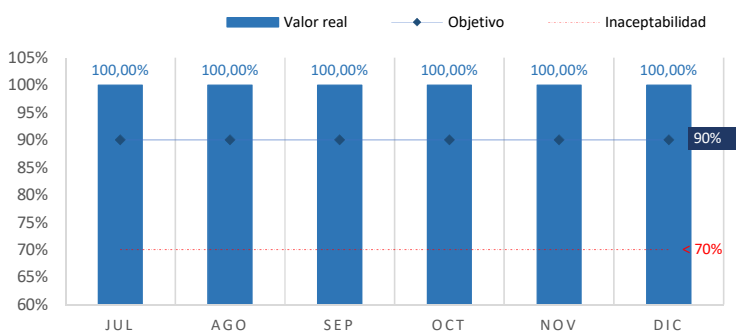


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la limpieza

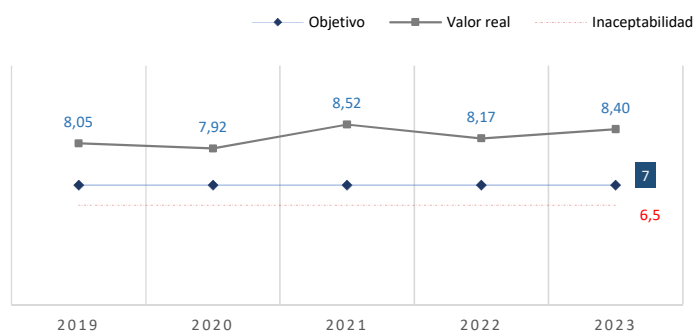


Seguridad

% de nuestros clientes que se encuentran protegidos por nuestro sistema de videovigilancia

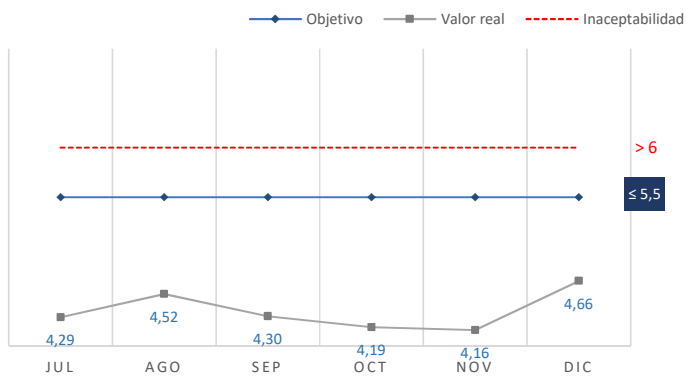


Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la sensación de seguridad

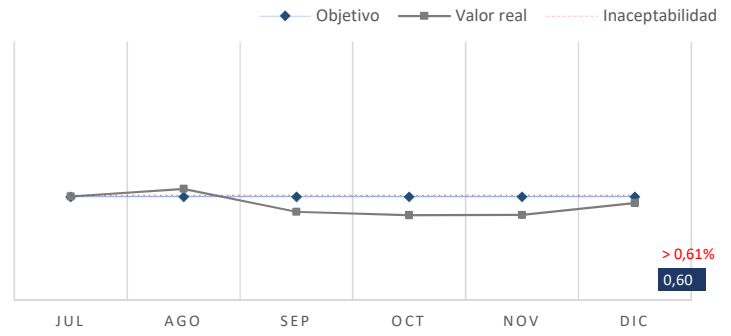


Impacto Ambiental

Consumo de kW /km recorrido mes

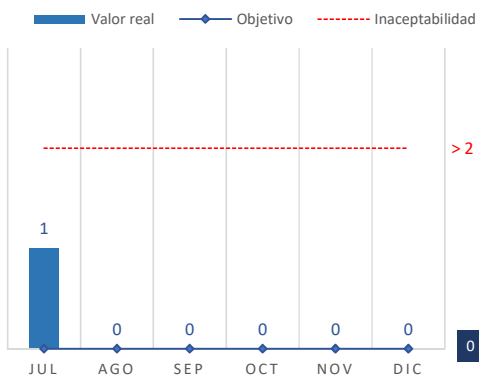


Consumo de kW /personas viajeras mes

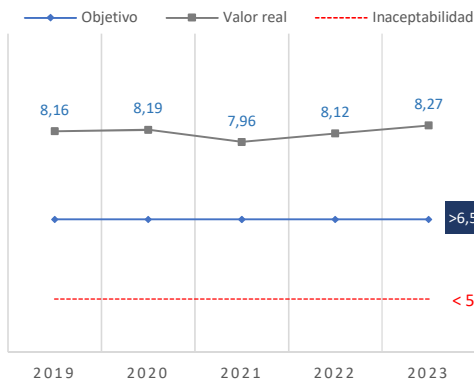


* Conforme se ha incrementado el volumen de personas usuarias el nivel de desempeño se acerca al objetivo. Con la normalización el desempeño mejorará el objetivo.

Nº de reclamaciones por ruido



Valoración obtenida de nuestros clientes sobre la sensación de ruido



Nº de incidencias en equipos de engrase de pestaña y rodadura que influye en la sensación de ruido

