

# vecinos

cuenca de pamplona

local@noticiasdenavarra.com  
comarcas@noticiasdenavarra.com

**PAMPLONA DOS CÁMARAS  
MULTARÁN A LOS COCHES MAL  
APARCADOS EN AUTOBUSES P. 28**

## El 78% de los usuarios del transporte urbano comarcal es mujer

**SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD, LO MÁS VALORADO DE UN SERVICIO QUE OBTIENE UN 7,6 DE NOTA**

Los pasajeros de Orkoien, Sarriguren, Berriozar y Azpilagaña son los menos satisfechos, según el estudio de la Mancomunidad

M. PÉREZ

PAMPLONA. El 78% de las personas que utilizan la villavesa es mujer, una cifra que crece dos puntos respecto a 2010 cuando la proporción se situaba en el 76%. Este es uno de los datos más llamativos del estudio de satisfacción de los usuarios del transporte urbano comarcal que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona hizo en 2011. Un informe que, basado en 2.257 encuestas telefónicas realizadas el pasado noviembre a usuarios del autobús urbano, concluye que "el grado de satisfacción global con el servicio se sitúa en 7,6 sobre 10"; el valor más elevado desde 1998 al superar en dos décimas la puntuación del anterior ejercicio.

Asimismo, recoge que el 85% de los pasajeros considera que la actual oferta de transporte público (líneas, recorridos, paradas...) cubre sus necesidades de desplazamiento "totalmente o en gran medida", frente a un 12% que estima que lo hace "a medias" y un 3% que afirma que "poco o nada". Los más contentos con el funcionamiento del servicio, que gestiona la empresa TCC desde noviembre de 2009, residen en Burlada, Etxabakoitz Norte y Milagrosa y utilizan las líneas L23, L14, L13 y L20. Por contra, se muestran más disconformes los vecinos de Orkoien, Sarriguren, Berriozar y Azpilagaña, y los usuarios de las líneas L22 y L10.

Este estudio de satisfacción, que se realiza todos los años, también mide la calidad percibida atendiendo a 24 variables. Así, el transporte obtiene una nota media de 7,3, una décima más que el año anterior. La seguridad, con un 8, es el factor que más satisface al viajero; seguido de la accesibilidad (7,5), la duración (7,4), la información (7,4) y el confort (7,4). La calidad de atención obtiene una puntuación similar a la media. Dentro de este epígrafe cabe destacar que si bien la amabilidad en el trato del conductor recibe un 7,5, el sistema de reclamaciones y quejas obtiene un 6,3. Por debajo de la puntuación media, se encuentra la oferta de servicio (7,1) e impacto ambiental (7,1).

**ÁREAS DE MEJORA** De hecho, el informe fija como áreas de mejora prioritaria los factores oferta del servicio e impacto ambiental, además de los siguientes aspectos: precio del viaje, frecuencia de paso, conducción adecuada sin frenazos ni brusquedades,

### SATISFACCIÓN POR LÍNEA

L14 Ayuntamiento-Rochapea	7,7
L23 Avenida San Ignacio-Olloloki	7,7
L8 Plaza Blanca de Nav-Buztinturi	7,6
L1 Universidades	7,6
L20 Plaza Príncipe de Viana-Gorraiz	7,6
L12 Ermitagaña-Mendillorri	7,6
L15 Paseo de Sarasate-Zizur Mayor	7,6
L9 Renfe-UPNA	7,6
L11 Ezkaba-Edificio El Sario	7,6
L3 2ª Ensanche-Ansoáin	7,6
L4 Barañáin-Villava	7,5
L7 Villava-Chantrea-Barañáin	7,5
L17 Mutliva-Nuevo Artica	7,4
L6 Rochapea-UPNA	7,4
L19 Monte Monjardín-Barañáin	7,4
L2 Cortes de Navarra-Etxabakoitz	7,4
L16 Aizoáin-Noáin-Berriáin	7,3
L5 Orvina 3-Universidad de Navarra	7,3
L18 Avenida San Ignacio-Sarriguren	7,2
L10 Beloso Alto-Orkoien	7,2
L13 San Jorge-Soto Lezkairu	7,2
L22 Yanguas y Miranda-Berriusoso	7,0

### LA CIFRA

48%

● **Opina que el servicio ha mejorado.** El 48% de los usuarios considera que el servicio ha mejorado en el último año; un 44% que no ha cambiado, un 4% que ha empeorado algo o mucho y un 4% no contesta.

● **Cuota de utilización.** En junio de 2011, el 75% de los residentes en la Comarca había usado el transporte urbano en los últimos tres meses, la misma cifra que el año anterior.

● **Precio "caro".** El 55% de los usuarios considera que el precio del servicio es caro o muy caro; el 41%, normal; y el 4%, barato o muy barato.

● **El 44% reside en la Comarca.** El 44% de los viajeros reside en la Comarca de Pamplona, frente al 56%, que lo hace en la ciudad.

● **El 7%, nuevos usuarios.** El informe señala que el 7% de los viajeros de las villavesas son nuevos usuarios.

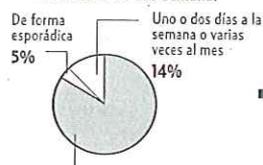
● **Variables de calidad.** Los aspectos de la calidad a los que otorgan más importancia los usuarios son, por este orden, puntualidad en el cumplimiento de horarios y frecuencias, facilidad de acceso al autobús, seguridad en los vehículos, horario de servicio amplio, red que permita acceder a todas las zonas, frecuencia de paso y precio del viaje.



## RADIOGRAFÍA DE Los usuarios del transporte urbano

### Hábitos de uso del servicio

#### ► Frecuencia de uso semanal

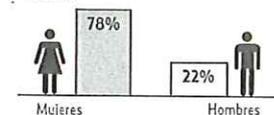


#### ► El motivo del viaje

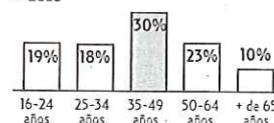


### Características sociodemográficas

#### ► Género



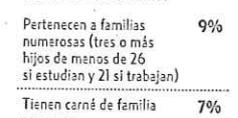
#### ► Edad



#### ► Nivel de estudios



#### ► En la unidad familiar



### Satisfacción de los usuarios (puntuación de 0 a 10)

► Seguridad en los autobuses	8,0
► Accesibilidad a las paradas	7,9
► Facilidad de acceso	7,9
► Paradas limpias y cuidadas	7,7
► Autobús limpio y cuidado	7,6
► Información de las líneas	7,6
► Flota de autobuses moderna	7,6
► Horario de servicio amplio	7,6
► Duración del viaje	7,5
► Amabilidad del conductor	7,5
► Horarios y frecuencias	7,4
► Acceso a todas las zonas	7,4
► Viaje cómodo y holgado	7,4
► Puntualidad en horarios	7,4
► Frecuencia del servicio	7,2
► Información de cambios	7,2
► Contaminación atmosférica	7,1
► Temperatura adecuada	7,1
► Refuerzos en horas punta	7,0
► Conducción no peligrosa	6,9
► Puntos de recarga de tarjetas	6,7
► Sistema de reclamaciones	6,3
► Precio del viaje	6,0

FUENTE: MCP

INFOGRAFÍA: I. MITXITORENA

información puntual sobre cambios del servicio y puntos de recarga de tarjetas. Asimismo, aconseja mejorar los refuerzos en horas punta, la atención de reclamaciones y quejas con agilidad, la temperatura adecuada dentro del autobús y la calidad de atención al cliente.

**EL VIAJE** Por otro lado y según recoge la encuesta, el usuario del transporte urbano necesita cuatro minutos de media para acceder a la parada donde coge el autobús, invierte 19 minutos en el trayecto y calcula que requiere de 28 minutos para ir desde el lugar de origen hasta el destino final de su viaje. En cuanto a los hábitos de uso, el informe señala que disminuye a un 81% las personas que cogen la villavesa todos o casi todos los días laborales; se mantiene en un 14% los que la utilizan uno o dos días a la semana o varias veces al mes; y aumentan a un 5% los que se suben al autobús de forma esporádica. Según la intensidad de uso, el 67% utiliza el transporte urbano

comarcal una o dos veces al día; el 28%, tres veces o más; y el 6% no suele cogerlo. La causa que motiva el viaje en un 14% de los casos son los estudios; en un 38%, el trabajo; en un 48%, compras, ocio, gestiones...

Sin embargo, cuando se les interroga a los viajeros en una pregunta abierta sobre los motivos por los que utiliza el autobús urbano el 45% responde por no tener coche disponible o permiso de conducir; el 44%, por comodidad; el 23%, por las dificultades para aparcar o por la zona azul; el 15%, por economía; el 9%, por rapidez; y el 6%, por ecología.

**PERFIL** En cuanto al perfil del pasajero, el 78% es mujer, frente al 22% de hombres. Atendiendo a la edad, el 19% tienen entre 16 y 24 años, el 18% entre 25 y 34 años, el 30% entre 35 y 49 años, el 23% entre 50 y 64 años y el 10% más de 65 años. Según su situación laboral, el 57% trabaja, el 15% estudia, el 7% está parado, el 9% son amas de casa y el 11%, jubilados o pensionistas. Y, si tenemos en cuenta

su nivel de estudios, los que más utilizan son los que tienen estudios medios (58%), seguidos de las personas con formación universitaria (30%) y estudios primarios (12%).

En la encuesta, cuyo nivel de confianza es del 95,5%, también se les preguntó a los usuarios sobre la utilización de nuevas tecnologías para la información de recorridos, horarios o incidencias en el servicio. En relación a los paneles de información SAEI (Sistema de Ayuda a la Explotación e Información) en las paradas, el estudio señala que el 94% afirma que los ha visto. De estos, el 47% opina que funcionan con precisión, el 39% que funcionan pero con poca precisión y el 8% que no funcionan. Asimismo, solo un 36% sabe que puede consultar en Google Maps los recorridos y el 16% ha realizado alguna búsqueda. Entre los que han usado esta herramienta, el 92% lo ha hecho a través de un ordenador y el 14% mediante un teléfono móvil. El 79% afirma que el resultado de la consulta es fiable con bastante precisión.