



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/24937

20/12/2017

64109

AUTOR/A: HURTADO ZURERA, Antonio (GS)

RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que RENFE realiza encuestas anuales a los clientes de todos sus servicios para conocer el perfil del viajero, su opinión sobre la situación de las prestaciones asociadas a los diferentes productos y auditar los niveles de calidad. Se adjunta documento **anexo** con dicha información.

Cabe indicar que en el año 2013 éstas no se pudieron realizar. Los resultados del año 2017 están en proceso.

La serie histórica sufre cambios entre 2012 y 2014 por lo que los datos de las valoraciones de los aspectos del viaje del año 2012 se presentan por separado del resto.

Madrid, 27 de febrero de 2018

ANEXO 184/24937
 Satisfacción: IQP de Ave. Años 2012, 2014-2016 por líneas

Satisfacción

Objetivo IQP Renfe: 7,14 – 7,30

	2012	2014	2015	2016
Total Ave	8,25	7,99	8,00	8,07
Madrid-Barcelona	8,23	7,94	7,98	8,02
Madrid-Sevilla	8,14	7,97	8,00	8,06
Madrid-Málaga	8,28	8,05	7,89	8,02
Madrid-Valencia	8,42	8,07	8,11	8,36
Madrid-Alicante	--	7,90	8,09	8,04
Madrid-León	--	--	7,98	7,92
Barcelona-Sevilla	8,07	7,89	8,00	7,89
Barcelona-Málaga	8,25	7,93	8,00	8,03
Valencia-Sevilla	--	--	7,88	8,20

Valoración global del 0 al 10 al servicio en su conjunto

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
 SECRETARÍA GENERAL
 REGISTRO GENERAL

27 FEB. 2018 16:32:16

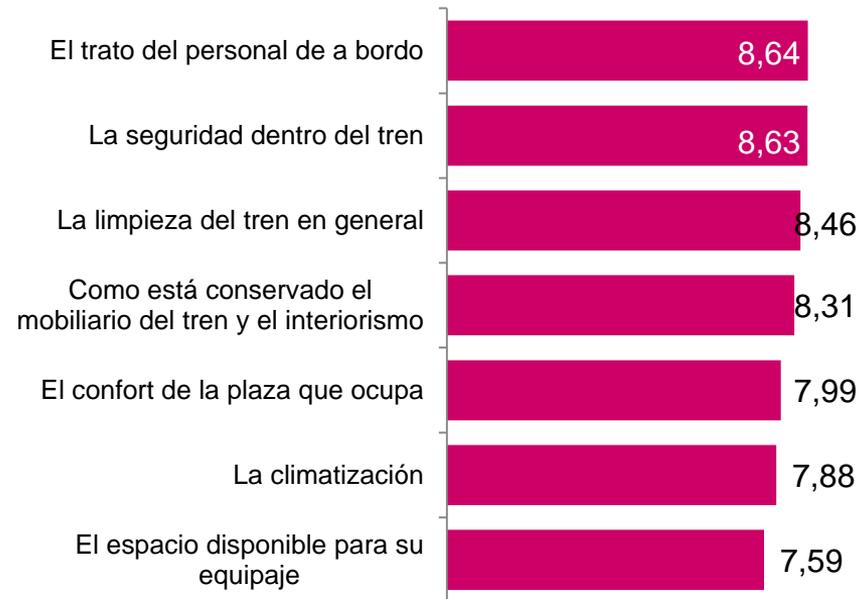
Entrada **77341**

Valoración de los clientes Ave de los distintos aspectos del viaje. Año 2012 (I)

Satisfacción con los aspectos relativos a la información y adquisición del billete y servicios en tierra

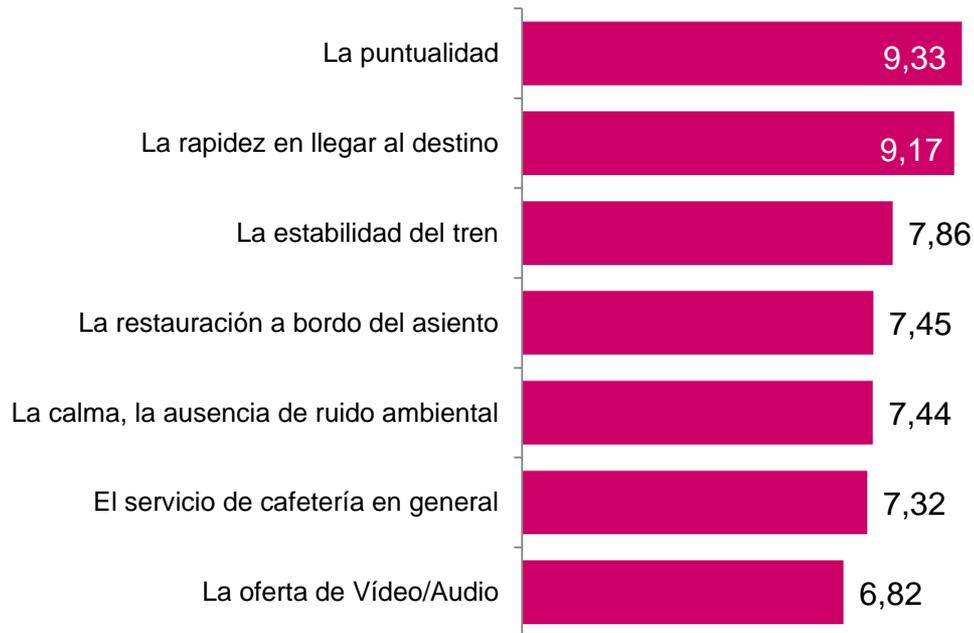


Satisfacción con el interior del tren y el servicio prestado

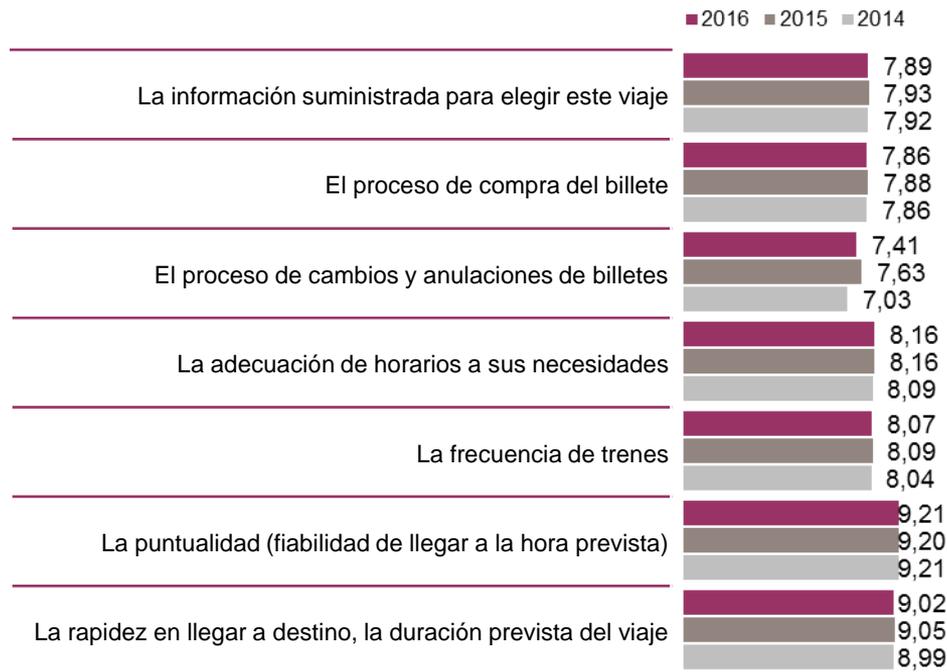


Valoración de los clientes Ave de los distintos aspectos del viaje. Año 2012 (II)

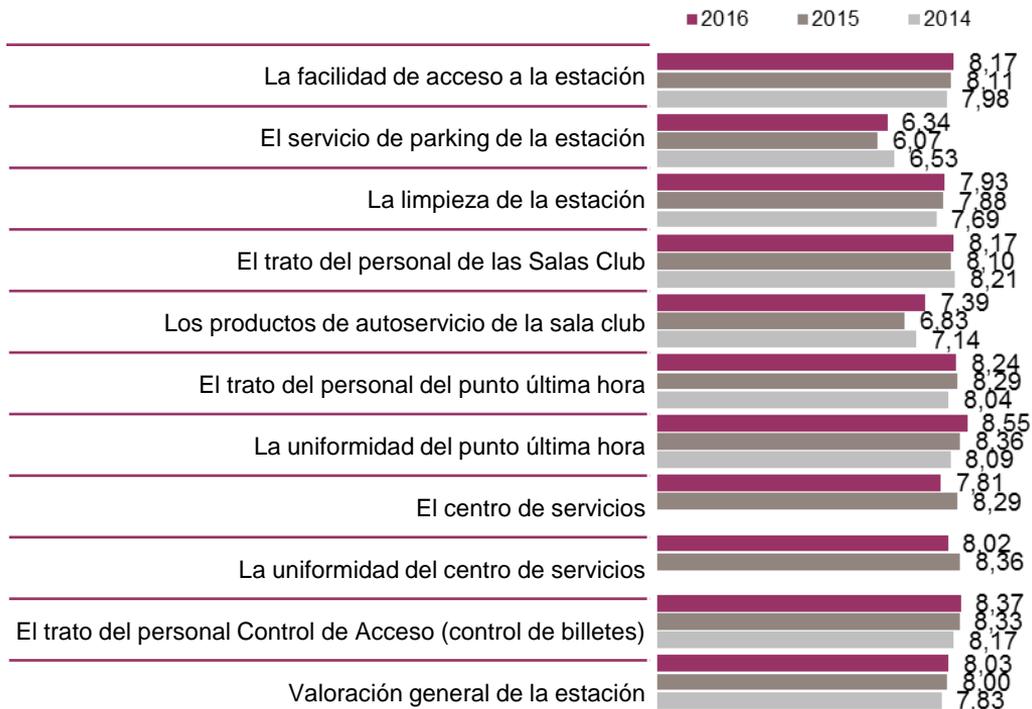
Satisfacción con el interior del tren y el servicio prestado



Satisfacción con los aspectos relativos a la información y adquisición del billete

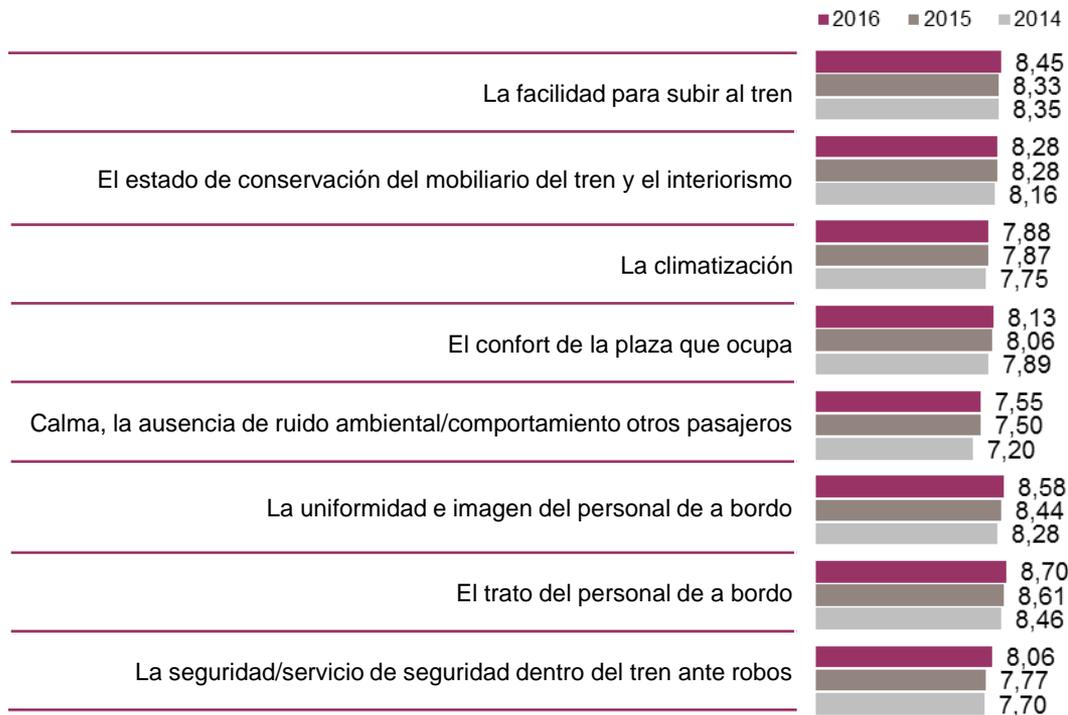


Satisfacción con los aspectos relativos a estaciones y accesos



Valoración de los clientes Ave de los distintos aspectos del viaje. Años 2014-2016 (III)

Satisfacción con el interior del tren y el servicio prestado (I de II)



Valoración de 0 a 10. Siendo 0 una satisfacción muy baja y 10 muy alta. **27 FEB. 2018 16:32:16 Entrada: 77341**

Valoración de los clientes Ave de los distintos aspectos del viaje. Años 2014-2016 (IV)

Satisfacción con el interior del tren y el servicio prestado (II de II)

