



ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ 2010

		Periodicidad de Análisis												
		Anual												
		1º Semestre						2º Semestre						
		Periodicidad de Medición	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Información	El destino metropolitano del trayecto se podrá identificar en el 100% de los medios de transporte integrados que presten el servicio.	Diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	El 100% de las paradas y la web del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz actualizarán la información de los servicios en un plazo no superior a 3 días.	Diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atención al Cliente	El 95% de los usuarios que efectúen reclamaciones obtendrán respuesta en un plazo no superior a 15 días.	Diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	El 100% de los empleados del Área de Calidad y Atención al Usuario del Consorcio de Transportes de la Bahía de Cádiz está capacitado para informar a los usuarios.	Diario	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Transparencia	Con periodicidad anual se hará público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Anual	ABRIL											
Calidad en el Servicio	El índice de calidad subjetiva percibido por los usuarios del servicio marítimo estará siempre por encima de 7 sobre una escala de 0 a 10.	Semestral	7,74						8,07					

NOTA: Las Incidencias se registrarán por:
 Nº de reclamaciones
 Nº de No Conformidades detectadas por el CMTBC
 Otras



Expedición y recarga de títulos de transporte.
 Liquidación de Compensaciones a concesionarios de transporte.