



ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CONSORCIO DE TRANSPORTES DE LA BAHÍA DE CÁDIZ 2011

		Periodicidad de Análisis													
		Anual													
		1° Semestre						2° Semestre							
		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	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	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	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	X
Transparencia	Con periodicidad anual se hará público el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Anual													
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	8.27						8.27						

NOTA: Las incidencias se registrarán por:
 N° de reclamaciones
 N° de No Conformidades detectadas por el CMTBC
 Otras

Jefa de Área de Calidad y Atención al Usuario

