

B.- RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD

Información y atención al ciudadano

22. Se publican datos sobre las preguntas recibidas de los ciudadanos u organizaciones.

- SQR's (Sugerencias, Quejas y Reclamaciones). Año 2023

Tipo y motivo incidencia	Total 2023	% sobre el total	% sobre el total según la tipología
Reclamación	6.050	77,61%	77,61%
Medios de pago	3.805	48,81%	62,89%
Objetos perdidos	1.762	22,60%	29,12%
Accidentes	192	2,46%	3,17%
Otros	150	1,92%	2,48%
Bloquear tarjeta	141	1,81%	2,33%
Queja	1.745	22,39%	22,39%
Líneas	622	7,98%	35,64%
Personal de la empresa	432	5,54%	24,76%
Otros	310	3,98%	17,77%
Vehículos	132	1,69%	7,56%
Paradas	127	1,63%	7,28%
Prestación del servicio	122	1,57%	6,99%
Total	7.795	100,00%	100,00%

- SQR's (Sugerencias, Quejas y Reclamaciones). Año 2022

Tipo y motivo incidencia	Total 2022
Reclamación	11.939
Medios de pago	10.536
Objetos Perdidos	1.212
Otros	97
Accidentes	94
Solicitud de información	7.730
Solicitud de información	7.730
Queja	990
Paradas	224
Otros	201
Líneas	197
Personal de la Empresa	194
Vehículos	100
Prestación del servicio	74
Otros	375
Otros	375
Sugerencia	199
Sugerencia	199
Total general	21.233