

El consejero Rodrigo ha dado a conocer hoy estos datos en la reapertura del centro de Nuevos Ministerios que ha sido remodelado íntegramente

La Comunidad de Madrid alcanza un 9,8 en satisfacción del cliente en las oficinas de gestión del Consorcio Regional de Transportes

- Entre los aspectos mejor valorados figuran la claridad de las explicaciones (9,92), el trato del personal (9,80) y la agilidad en los trámites (9,82)
- Los 24 puntos de atención regionales dieron respuesta a 1,8 millones de consultas presenciales el año pasado, con las sedes de Sol, la T4 y Moncloa como las de mayor actividad

13 de febrero de 2026.- La Comunidad de Madrid ha presentado hoy los resultados de la Encuesta de Satisfacción 2025 de las Oficinas de Gestión del Consorcio Regional de Transportes (CRTM), un estudio que sitúa la valoración media global en 9,82 sobre 10 entre los 1.250 viajeros encuestados.

El consejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, Jorge Rodrigo, ha asistido hoy a la reapertura del punto de atención ubicado en Nuevos Ministerios, donde ha destacado que estos espacios constituyen “una pieza esencial del sistema de transporte público, ya que facilitan los trámites de los madrileños y contribuyen a prestar un servicio cercano, eficaz y de calidad”.

Según los resultados de la encuesta, el 95,9% de los usuarios calificó la asistencia recibida con un 9 o un 10, mientras que el 96% afirmaría recomendar estas oficinas a familiares y amigos. Entre los aspectos mejor valorados figuran la claridad de las explicaciones (9,92), el trato del personal (9,80), la agilidad en la gestión de los trámites (9,82) y los tiempos de espera (9,65).

El consejero ha señalado que los datos reflejan “el reconocimiento de los madrileños al compromiso y profesionalidad de los trabajadores que atienden cada año a dos millones de viajeros, ofreciendo soluciones claras y eficaces a sus necesidades”.

El modelo del CRTM combina la gestión digital con la asistencia presencial en oficinas, lo que permite a los usuarios elegir el canal que mejor se adapte a sus demandas. Así, se posibilita el acceso a los servicios tanto a quienes prefieren la comodidad de las opciones online como a aquellos que desean una intermediación directa y personalizada. En 2025, el 86% de los 2,1 millones de

gestiones del CRTM se realizaron de forma física, frente al 14% telemática. En este sentido, Rodrigo ha subrayado que “la tecnología facilita los procesos, pero la atención personal continúa siendo fundamental para ofrecer la respuesta más adecuada a cada usuario”.

Las 24 Oficinas de Gestión —12 en la capital y 12 en municipios— tramitaron 1,8 millones de consultas presenciales el pasado año, con las sedes de Sol, Aeropuerto T4 y Moncloa como las de mayor actividad.

REMODELACIÓN ÍNTEGRA DE LA OFICINA DE NUEVOS MINISTERIOS

La oficina de Nuevos Ministerios, que en 2025 prestó servicio a más de 93.000 personas, se ha remodelado íntegramente y ampliado para incorporar un cuarto puesto de atención. La actuación forma parte del plan de mejora continua del CRTM, que contempla también dos nuevas ubicaciones para 2026, una en Plaza Elíptica y otra en Aranjuez.