

**DIRECCIÓN DE ÁREA CORPORATIVA**  
**UNIDAD DE RELACIONES CON EL CLIENTE**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD  
DEL SERVICIO POR PARTE DE  
LOS CLIENTES DE METRO DE  
MADRID EN 2009**



Metro de Madrid, S.A.

Enero 2010



# ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	3
1. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA (I.C.P.).....	4
1.1 ICP Global.....	4
2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN .....	6
2.1 Índice de Satisfacción (I.S.) .....	6
2.2 Evolución del Índice de Satisfacción .....	7
3. RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD .....	8
4. RESULTADOS POR LÍNEAS.....	9
4.1 ICP global de cada línea y su evolución .....	9
4.2 Comparación del servicio con año anterior .....	10
4.3 Análisis individualizado de cada línea.....	11
Línea 1.....	11
Línea 2.....	12
Línea 3.....	13
Línea 4.....	14
Línea 5.....	15
Línea 6.....	16
Línea 7a.....	17
Línea 7b .....	18
Línea 8.....	19
Línea 9.....	20
TFM .....	21
Línea 10a.....	22
Línea 10b .....	23
Línea 11.....	24
Línea 12.....	25
Ramal.....	26



## 0. INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge los principales resultados que se han obtenido en la encuesta de opinión sobre la Percepción de la Calidad del Servicio.

El **estudio de Percepción** viene realizándose desde 1993 y tiene como finalidad conocer cuál es la opinión de los clientes de Metro de Madrid respecto del servicio prestado por la Compañía, tanto en su globalidad, como por Línea, así como en determinados aspectos o atributos del servicio.

El trabajo de campo ha contado con las siguientes características básicas:

UNIVERSO: totalidad de viajeros de Metro mayores de 16 años.

TAMAÑO DE LA MUESTRA: 13.815 observaciones válidas en 97 estaciones, estratificadas según las variables sexo, nacionalidad y edad.

ERROR: 0,86% a nivel de Red.

TRABAJO DE CAMPO: Realizado los días laborables entre el 19 y 23 de Octubre de 2009.



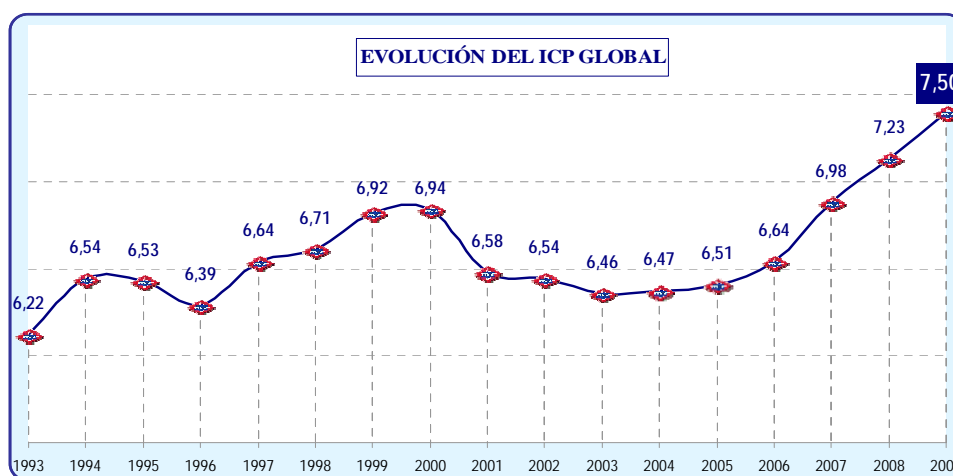
## 1. ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA (I.C.P.)

### 1.1 ICP Global

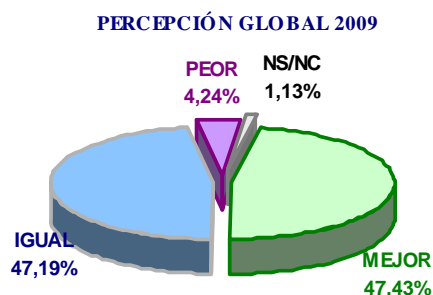
Este índice tiene la particularidad de que engloba la valoración aportada por los clientes y la importancia que éstos dan a cada uno de los aspectos de servicio. De esta manera, incorpora mayor objetividad para medir el nivel de percepción de nuestros clientes sobre el servicio recibido.

La tendencia del Índice de Calidad Percibida (ICP) revela que, los clientes de Metro de Madrid van percibiendo positivamente las mejoras del servicio que se están implementando en los últimos años.

En esta ocasión, el **ICP** global del servicio alcanza la cifra de **7,50 puntos**, superior en 27 centésimas al de Octubre de 2008, alcanzando el máximo histórico por tercer año consecutivo



En este mismo sentido, el **94,63%** de los encuestados afirma percibir que el servicio recibido es igual o mejor que el año anterior, frente al 4,24%, afirma lo contrario.





## 1.2 Análisis del ICP por aspectos

La siguiente tabla recoge las valoraciones obtenidas de cada una de los aspectos del servicio:

### EVOLUCIÓN DE LOS ICP DE LOS ASPECTOS

ASPECTOS	2008	(2009-2008)	2009
Iluminación de trenes	8,13	↑	8,30
Iluminación de estaciones	7,98	↑	8,24
Señalización de las estaciones	8,08	↑	8,21
Seguridad ante accidentes	7,61	↑	7,89
Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,48	↑	7,82
Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,48	↑	7,82
Conservación de estaciones	7,37	↑	7,77
Conservación de estaciones	7,37	↑	7,77
Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,52	↑	7,76
Rapidez del viaje en tren	7,40	↑	7,73
Rapidez del viaje en tren	7,40	↑	7,73
Atención y amabilidad de los empleados	7,25	↑	7,35
Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,05	↑	7,32
Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,10	↑	7,31
Información ante incidencias del servicio	6,89	↑	7,29
Tiempo de espera en andén	6,97	↑	7,26
Espacio disponible dentro de los coches	7,03	↑	7,25
Amabilidad de los vigilantes	6,83	↑	7,03
Temperatura y ventilación en las estaciones	6,64	↑	7,01
Atención a reclamaciones y sugerencias	6,69	↑	7,00
Temperatura y ventilación en los coches	6,65	↑	6,97
Marcha silenciosa de los trenes	6,57	↑	6,76
Paradas anormales de los trenes	6,29	↑	6,60
<b>ICP GLOBAL</b>	<b>7,23</b>	<b>↑</b>	<b>7,50</b>

*Nota: ordenado de mayor a menor por el último estudio*

Como se puede observar, se ha producido un incremento generalizado en la percepción de la calidad en todos los aspectos analizados. Hay bastantes aspectos que superan ampliamente la puntuación de notable e incluso, ya todos sobrepasan la nota de 6,5 puntos.

Destaca el incremento de 0,40 puntos en los aspectos de *Información ante incidencias del Servicio* y *Conservación de estaciones*.

En estos dos últimos años, los aspectos que más han aumentado en el ICP han sido *Funcionamiento de escaleras mecánicas* (+0.74), *Espacio disponible dentro de los coches* (+0.72), *Temp. y ventilación de los coches* (+0.70) y *Funcionamiento de las máquinas expendedoras de billetes* (+0.70)



## 2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

### 2.1 Índice de Satisfacción (I.S.)

El nivel de satisfacción de los clientes respecto del servicio recibido, se obtiene contrastando la calidad esperada con la calidad percibida

#### *Índice Calidad Esperada (ICE) - Índice de calidad percibida (ICP)*

El Índice de Calidad Esperada, ICE, muestra las expectativas de calidad de los clientes respecto del servicio de Metro de Madrid, y se obtiene a partir de un estudio realizado cada 2 años. El último fue realizado en el 2008 y el valor obtenido fue de **8,67 sobre 10**.

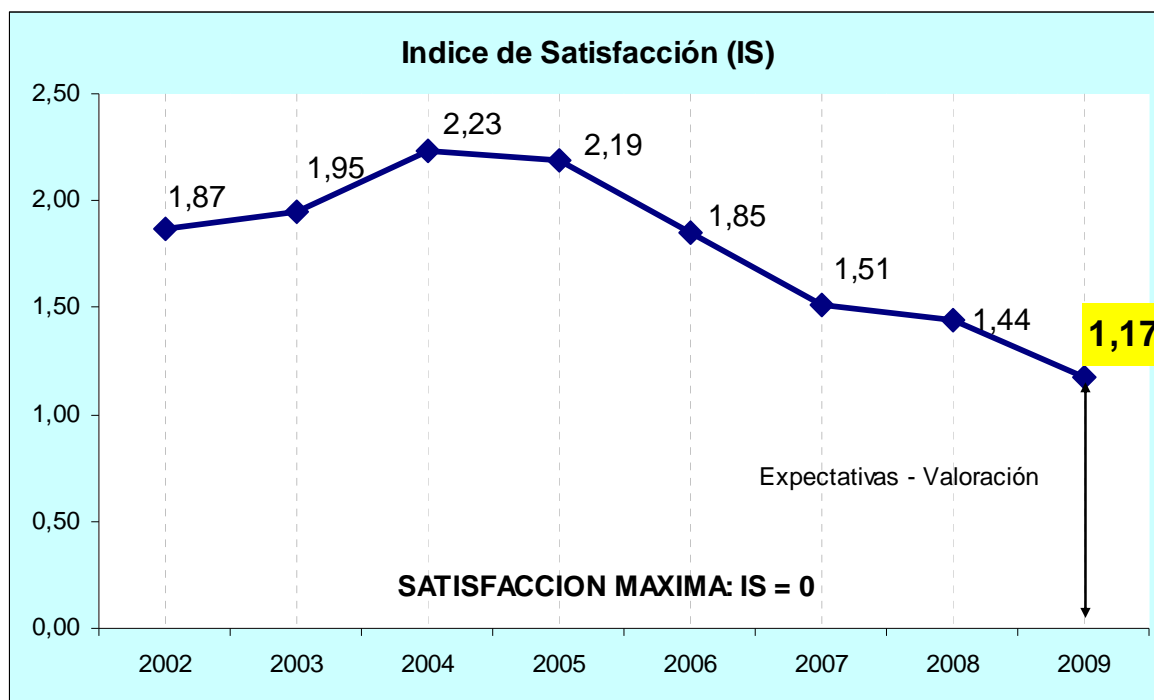
Cuanto más bajo es el Índice IS, más cerca está el Índice de Calidad Percibida del Índice de Calidad Esperada, y por lo tanto mayor será el grado de satisfacción de los clientes

En el siguiente cuadro se recoge la comparación citada, y su evolución, en la que se aprecia como la satisfacción global aumenta respecto al año pasado.

ASPECTO	2008	2009
22 Iluminación de trenes	0,71	0,54
23 Iluminación de estaciones	0,84	0,59
18 Señalización de las estaciones	0,82	0,70
21 Conservación de los trenes	1,06	0,86
17 Conservación de estaciones	1,29	0,90
2 Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	1,22	0,90
24 Funcionamiento de cancelas a bordo (ML1)	0,00	0,92
5 Seguridad ante accidentes	1,19	0,93
1 Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	1,16	0,93
16 Limpieza de los trenes	1,15	1,00
4 Rapidez del viaje en tren	1,34	1,02
15 Limpieza de las estaciones	1,25	1,05
14 Atención y amabilidad de los empleados	1,36	1,27
10 Espacio disponible dentro de los coches	1,51	1,29
19 Información ante incidencias del servicio	1,81	1,41
3 Tiempo de espera en andén	1,70	1,42
6 Seguridad ante agresiones, robos, etc.	1,67	1,46
9 Funcionamiento de las escaleras mecánicas	1,72	1,47
20 Marcha silenciosa de los trenes	1,66	1,48
8 Atención a reclamaciones y sugerencias	1,79	1,50
7 Amabilidad de los vigilantes	1,77	1,58
13 Temperatura y ventilación en las estaciones	1,98	1,63
12 Temperatura y ventilación en los coches	1,94	1,63
11 Paradas anormales de los trenes	2,09	1,79
<b>GLOBAL</b>	<b>1,44</b>	<b>1,17</b>



## 2.2 Evolución del Índice de Satisfacción



Analizando la evolución del indicador se aprecia que **los clientes se muestran cada vez más satisfechos** del servicio recibido.

La importancia de este resultado y su evolución tiene que ver con la orientación al cliente de Metro de Madrid recogida en su MISIÓN:

***“Ser la opción de movilidad socialmente más rentable y cercana a las expectativas de los clientes”***



### 3. RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD

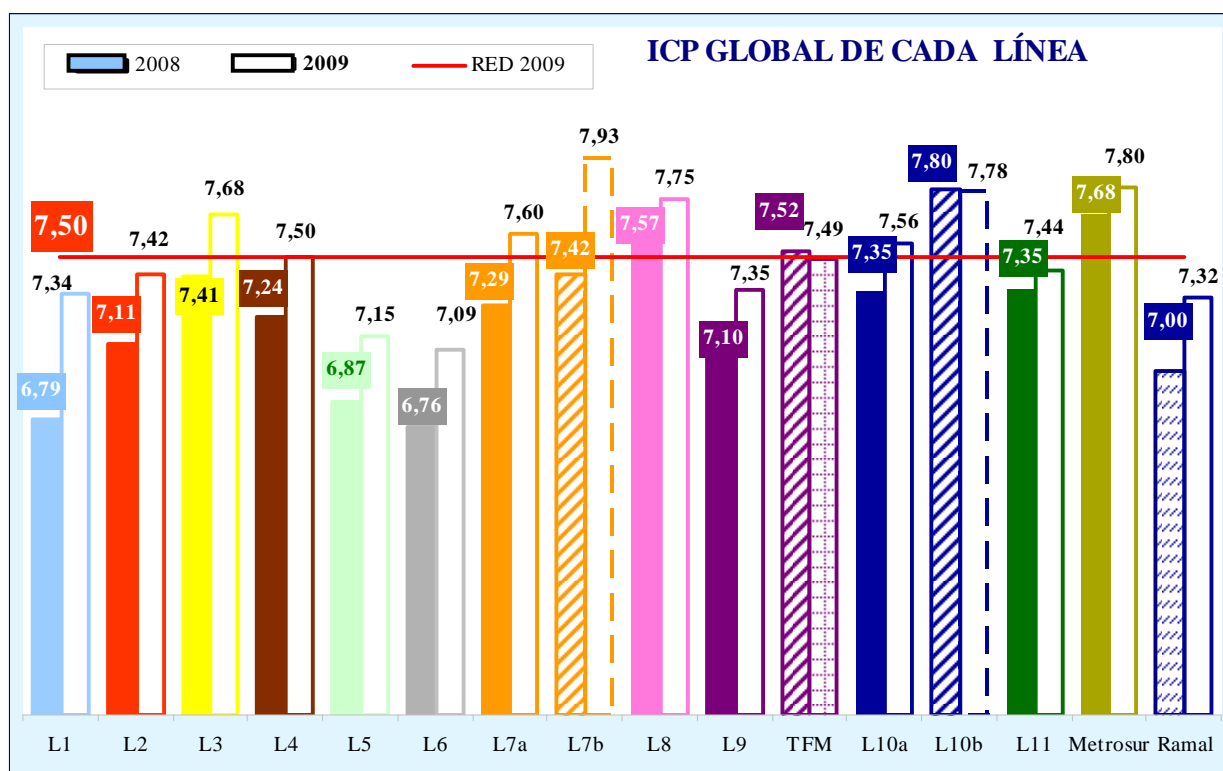
Como novedad, en el estudio realizado en Octubre 2009, se ha preguntado a los encuestados su valoración respecto a la accesibilidad existente en la Red de Metro desde superficie al andén.

El resultado obtenido en este aspecto ha sido de **7,42** puntos sobre 10.

## 4. RESULTADOS POR LÍNEAS

### 4.1 ICP global de cada línea y su evolución

Teniendo en cuenta que en este estudio se pregunta expresamente por la valoración global y la de los aspectos de la línea habitual del entrevistado, podemos realizar el análisis y conclusiones que se recogen a continuación.



A la vista de los resultados obtenidos:

- ◊ Todas las Líneas tienen una nota por encima de 7.
- ◊ Todas las Líneas han mejorado en su valoración respecto al año anterior, excepto la TFM y Línea 10 MetroNorte, que se mantienen.
- ◊ La Línea más valorada es la Línea 7 MetroEste, seguida de la Línea 12
- ◊ La Línea menos valorada es la Línea 6, con un 7,09, pero es la tercera línea que más ha mejorado respecto al año anterior (aproximadamente el 5%).

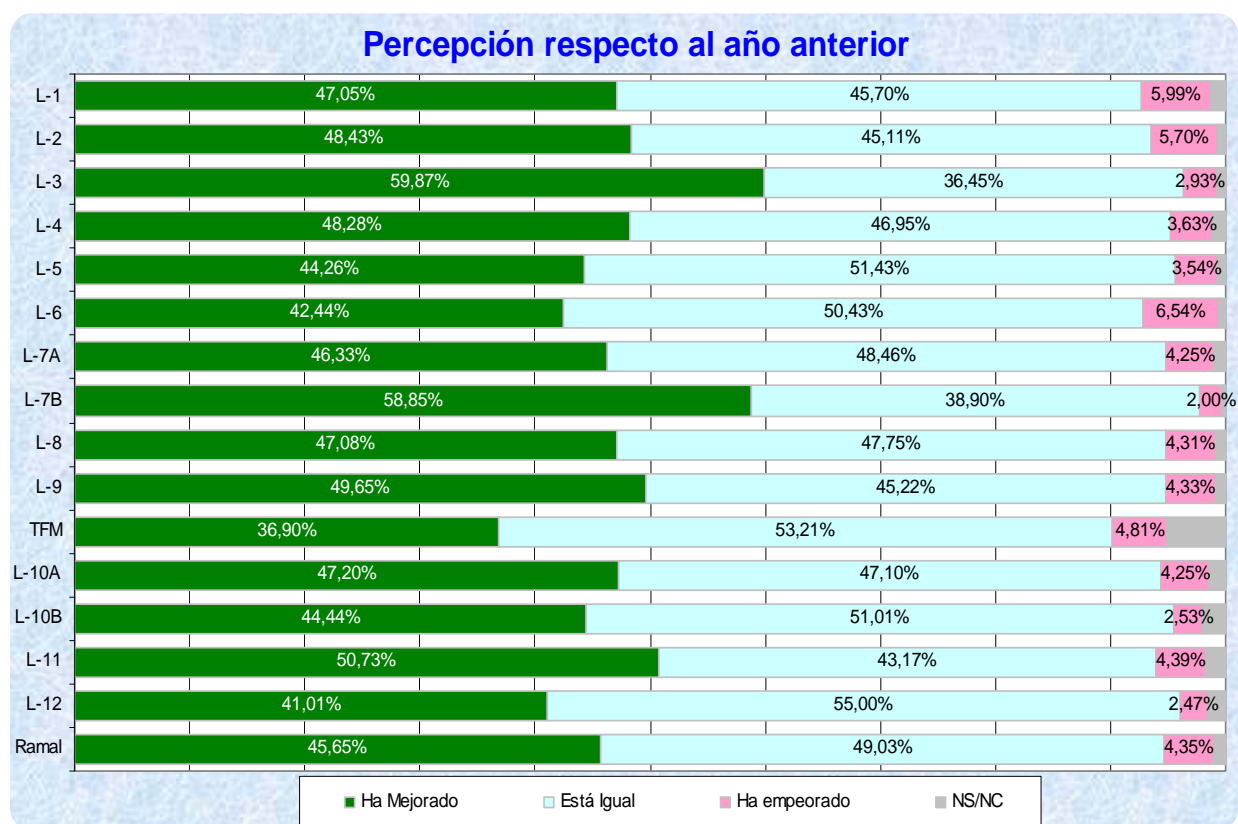


## 4.2 Comparación del servicio con año anterior

El mayor porcentaje de clientes que considera que el servicio ha mejorado, durante el último año, se registra en Línea 3 (59.87% mejor), seguido de Línea 7b (58.85% mejor).

Por su parte, en la Línea 6 este porcentaje es del 42.44%, frente al 6.54% que consideran que el servicio ha empeorado.

Los resultados obtenidos al preguntar sobre la percepción del servicio con respecto al último año, han sido los siguientes:





### 4.3 Análisis individualizado de cada línea

#### LÍNEA 1

LINEA 1		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,81	7,08
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,91	7,23
3	Tiempo de espera en andén	7,22	6,90
4	Rapidez del viaje en tren	7,71	7,05
5	Seguridad ante accidentes	7,85	7,24
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	6,93	6,73
7	Amabilidad de los vigilantes	7,19	6,52
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,88	6,18
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,05	6,84
10	Es espacio disponible dentro de los coches	7,03	6,32
11	Paradas anormales de los trenes	6,39	5,68
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,71	5,77
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,44	5,92
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,37	6,81
15	Limpieza de las estaciones	7,48	6,99
16	Limpieza de los trenes	7,55	7,01
17	Conservación de estaciones	7,74	6,81
18	Señalización de las estaciones	8,30	7,89
19	Información ante incidencias del servicio	7,08	6,50
20	Marcha silenciosa de los trenes	5,95	5,97
21	Conservación de los trenes	7,44	6,84
22	Iluminación de trenes	8,31	7,71
23	Iluminación de estaciones	8,25	7,64
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,33</b>	<b>6,77</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,34</b>	<b>6,79</b>

- ❖ **ICP Línea 1:** Un 7,34 en 2009 frente a un 6,79 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,31)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 20. *Marcha silenciosa de los trenes* (5,95)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 47,05% (Red: 47,43%); *Igual:* 45,70% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 5,99 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 2

LINEA 2		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,80	7,55
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,64	7,58
3	Tiempo de espera en andén	7,32	6,86
4	Rapidez del viaje en tren	7,64	7,37
5	Seguridad ante accidentes	7,84	7,22
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,19	6,87
7	Amabilidad de los vigilantes	6,87	6,86
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,80	6,50
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,26	6,79
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,37	6,73
11	Paradas anormales de los trenes	6,67	6,14
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,94	6,44
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,03	6,42
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,22	7,41
15	Limpieza de las estaciones	7,50	7,35
16	Limpieza de los trenes	7,71	7,38
17	Conservación de estaciones	7,35	7,07
18	Señalización de las estaciones	8,02	8,14
19	Información ante incidencias del servicio	7,26	6,60
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,96	6,41
21	Conservación de los trenes	7,69	7,67
22	Iluminación de trenes	8,28	7,97
23	Iluminación de estaciones	8,07	7,96
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,41</b>	<b>7,10</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,42</b>	<b>7,11</b>

- ❖ **ICP Línea 2:** Un 7,42 en 2009 frente a un 7,11 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,28)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes* (6,67 pts.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 48,43% (Red: 47,43%); *Igual:* 45,11% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 5,70 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 3

LINEA 3		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,86	7,54
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,81	7,54
3	Tiempo de espera en andén	7,90	7,43
4	Rapidez del viaje en tren	8,19	7,81
5	Seguridad ante accidentes	7,96	7,70
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,21	7,11
7	Amabilidad de los vigilantes	6,79	6,76
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,90	6,92
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,82	7,53
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,41	7,23
11	Paradas anormales de los trenes	6,88	6,44
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,98	6,83
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,17	6,83
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,25	7,31
15	Limpieza de las estaciones	7,78	7,64
16	Limpieza de los trenes	8,19	7,93
17	Conservación de estaciones	7,96	7,68
18	Señalización de las estaciones	8,31	8,28
19	Información ante incidencias del servicio	7,60	6,99
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,75	6,41
21	Conservación de los trenes	8,10	7,84
22	Iluminación de trenes	8,63	8,43
23	Iluminación de estaciones	8,45	8,23
VALOR MEDIO		7,65	7,41
VALOR GLOBAL		7,68	7,41

- ❖ **ICP Línea 3:** Un 7,68 en 2009 frente a un 7,41 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,63)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 20. *Marcha silenciosa de los trenes* (6,75)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 59,87% (Red: 47,43%); *Igual:* 36,45% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 2,93 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 4

LINEA 4		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,74	7,59
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,89	7,31
3	Tiempo de espera en andén	7,44	7,29
4	Rapidez del viaje en tren	7,73	7,67
5	Seguridad ante accidentes	7,77	7,59
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,48	7,18
7	Amabilidad de los vigilantes	7,11	6,83
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,02	6,73
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,11	6,72
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,21	6,96
11	Paradas anormales de los trenes	6,71	6,48
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,17	6,47
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,89	6,78
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,57	7,07
15	Limpieza de las estaciones	7,67	7,32
16	Limpieza de los trenes	7,84	7,89
17	Conservación de estaciones	7,57	7,11
18	Señalización de las estaciones	8,30	7,91
19	Información ante incidencias del servicio	7,30	6,97
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,84	6,82
21	Conservación de los trenes	7,90	7,57
22	Iluminación de trenes	8,21	8,18
23	Iluminación de estaciones	8,09	7,74
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,50</b>	<b>7,22</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,50</b>	<b>7,24</b>

- ❖ **ICP Línea 4:** Un 7,50 en 2009 frente a un 7,24 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 18. Señalización de las estaciones (8,30)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. Paradas anormales de los trenes (6,71)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** Ha mejorado: 48,28% (Red: 47.43%); Igual: 46,95% (Red: 47.19%); Ha empeorado: 3,63 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 5

LINEA 5		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,68	7,61
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,52	7,35
3	Tiempo de espera en andén	7,10	6,76
4	Rapidez del viaje en tren	7,15	6,71
5	Seguridad ante accidentes	7,70	7,49
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	6,73	6,54
7	Amabilidad de los vigilantes	6,70	6,62
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,81	6,85
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,05	6,72
10	Espacio disponible dentro de los coches	6,93	6,61
11	Paradas anormales de los trenes	6,43	5,84
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,24	5,79
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,54	6,17
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,18	7,14
15	Limpieza de las estaciones	7,40	7,09
16	Limpieza de los trenes	7,54	7,26
17	Conservación de estaciones	7,11	6,59
18	Señalización de las estaciones	8,13	7,85
19	Información ante incidencias del servicio	7,08	6,73
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,17	6,12
21	Conservación de los trenes	7,21	6,67
22	Iluminación de trenes	8,09	7,96
23	Iluminación de estaciones	7,85	7,63
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,15</b>	<b>6,87</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,15</b>	<b>6,87</b>

- ❖ **ICP Línea 5:** Un 7,15 en 2009 frente a un 6,87 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 18. *Señalización de las estaciones* (8,13)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 20. *Marcha silenciosa de los trenes* (6,17 ptos.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 44,26% (Red: 47,43%); *Igual:* 51,43% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 3,54 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 6

LINEA 6		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,66	7,29
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,79	7,19
3	Tiempo de espera en andén	7,06	6,80
4	Rapidez del viaje en tren	7,29	6,64
5	Seguridad ante accidentes	7,78	7,42
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	6,99	6,86
7	Amabilidad de los vigilantes	6,73	6,70
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,90	6,37
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	6,87	6,54
10	Espacio disponible dentro de los coches	6,83	6,33
11	Paradas anormales de los trenes	5,67	5,57
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,16	5,83
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,26	5,78
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,13	7,11
15	Limpieza de las estaciones	7,39	7,11
16	Limpieza de los trenes	7,27	7,06
17	Conservación de estaciones	7,20	6,70
18	Señalización de las estaciones	7,94	7,74
19	Información ante incidencias del servicio	7,01	6,52
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,19	6,14
21	Conservación de los trenes	7,11	6,67
22	Iluminación de trenes	7,73	7,76
23	Iluminación de estaciones	8,06	7,55
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,09</b>	<b>6,77</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,09</b>	<b>6,76</b>

- ❖ **ICP Línea 6:** Un 7,09 en 2009 frente a un 6,76 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 23. *Iluminación de estaciones* (8,06)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11 *Paradas anormales de los coches* (5,67)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 42,44% (Red: 47,43%); *Igual:* 50,43% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 6,54 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 7a

LINEA 7a		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,68	7,42
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,84	7,24
3	Tiempo de espera en andén	7,55	6,82
4	Rapidez del viaje en tren	8,04	7,50
5	Seguridad ante accidentes	7,89	7,69
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,30	7,06
7	Amabilidad de los vigilantes	7,09	6,78
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,07	6,89
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,40	6,90
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,40	7,33
11	Paradas anormales de los trenes	6,95	6,74
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,06	6,94
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,41	7,01
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,15	7,23
15	Limpieza de las estaciones	7,72	7,57
16	Limpieza de los trenes	7,91	7,61
17	Conservación de estaciones	7,89	7,43
18	Señalización de las estaciones	8,28	8,01
19	Información ante incidencias del servicio	7,36	6,84
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,99	6,98
21	Conservación de los trenes	7,73	7,57
22	Iluminación de trenes	8,53	8,02
23	Iluminación de estaciones	8,25	7,92
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,59</b>	<b>7,28</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,60</b>	<b>7,29</b>

- ❖ **ICP Línea 7a:** Un 7,60 en 2009 frente a un 7,29 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8.,3)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes.* (6,95)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 46,33% (Red: 47,43%); *Igual:* 48,46% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 4,25 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 7b - MetroEste

LINEA 7b		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billete	8,18	7,89
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,75	7,24
3	Tiempo de espera en andén	7,55	7,20
4	Rapidez del viaje en tren	7,96	7,35
5	Seguridad ante accidentes	8,76	8,14
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,75	7,09
7	Amabilidad de los vigilantes	6,98	6,39
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,36	6,71
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	8,51	6,76
10	Espacio disponible dentro de los coches	8,02	7,53
11	Paradas anormales de los trenes	6,50	6,87
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,49	7,03
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,83	7,36
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,78	7,38
15	Limpieza de las estaciones	8,24	7,69
16	Limpieza de los trenes	8,37	8,00
17	Conservación de estaciones	8,12	7,64
18	Señalización de las estaciones	8,16	7,89
19	Información ante incidencias del servicio	8,01	7,22
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,50	6,92
21	Conservación de los trenes	8,02	7,88
22	Iluminación de trenes	8,91	8,33
23	Iluminación de estaciones	8,46	7,92
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,92</b>	<b>7,41</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,93</b>	<b>7,42</b>

- ❖ **ICP Línea 7 MetroEste:** Un 7,93 en 2009 frente a un 7,42 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,91)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes.* (6,50)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 58,85% (Red: 47,43%); *Igual:* 38,90% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 2,00 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 8

LINEA 8		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,92	7,67
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	8,07	7,79
3	Tiempo de espera en andén	7,36	7,36
4	Rapidez del viaje en tren	7,99	7,90
5	Seguridad ante accidentes	8,18	7,53
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,69	7,50
7	Amabilidad de los vigilantes	7,40	7,15
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,53	6,81
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,73	7,39
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,11	7,33
11	Paradas anormales de los trenes	7,06	6,77
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,44	7,16
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,08	7,08
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,69	7,71
15	Limpieza de las estaciones	8,04	7,98
16	Limpieza de los trenes	8,06	7,92
17	Conservación de estaciones	8,22	7,85
18	Señalización de las estaciones	8,20	8,39
19	Información ante incidencias del servicio	7,35	7,03
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,04	6,86
21	Conservación de los trenes	8,20	8,09
22	Iluminación de trenes	8,37	8,27
23	Iluminación de estaciones	8,47	8,21
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,75</b>	<b>7,55</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,75</b>	<b>7,57</b>

- ❖ **ICP Línea 8:** Un 7,75 en 2009 frente a un 7,57 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 23. *Iluminación de estaciones* (8,47)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 20. *Marcha silenciosa de los trenes* (7,04)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 47,08% (Red: 47,43%); *Igual:* 47,75% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 4,31 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 9

LINEA 9		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,73	7,48
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,70	7,51
3	Tiempo de espera en andén	7,25	6,83
4	Rapidez del viaje en tren	7,89	7,48
5	Seguridad ante accidentes	7,80	7,71
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,34	7,16
7	Amabilidad de los vigilantes	6,93	6,55
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,01	6,40
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	6,50	6,35
10	Espacio disponible dentro de los coches	6,92	6,85
11	Paradas anormales de los trenes	6,44	6,01
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,59	6,32
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,67	6,22
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,32	6,91
15	Limpieza de las estaciones	7,64	7,44
16	Limpieza de los trenes	7,53	7,60
17	Conservación de estaciones	7,60	7,17
18	Señalización de las estaciones	8,25	8,15
19	Información ante incidencias del servicio	7,07	6,92
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,55	6,34
21	Conservación de los trenes	7,65	7,34
22	Iluminación de trenes	8,21	8,15
23	Iluminación de estaciones	8,12	7,90
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,34</b>	<b>7,08</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,35</b>	<b>7,10</b>

- ❖ **ICP Línea 9:** Un 7,35 en 2009 frente a un 7,10 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 18. Señalización en las estaciones (8,25)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. Paradas anormales de los trenes (6,44)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** Ha mejorado: 49,65%, ha subido desde el 33% (Red: 47,43%); Igual: 45,22 % (Red: 47,19%); Ha empeorado: 4,33 % (Red: 4,24%)



## TFM

TFM		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,45	7,85
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,76	7,91
3	Tiempo de espera en andén	5,83	6,01
4	Rapidez del viaje en tren	6,69	6,91
5	Seguridad ante accidentes	8,40	8,28
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,27	7,98
7	Amabilidad de los vigilantes	7,00	7,44
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,11	7,45
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	8,12	7,63
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,75	7,51
11	Paradas anormales de los trenes	6,37	5,98
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,14	7,47
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,31	7,28
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,12	7,78
15	Limpieza de las estaciones	8,03	7,76
16	Limpieza de los trenes	8,08	7,69
17	Conservación de estaciones	7,88	7,92
18	Señalización de las estaciones	8,14	8,38
19	Información ante incidencias del servicio	7,36	7,04
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,15	6,90
21	Conservación de los trenes	7,75	7,85
22	Iluminación de trenes	8,54	8,27
23	Iluminación de estaciones	8,43	8,25
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,51</b>	<b>7,55</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,49</b>	<b>7,52</b>

- ❖ **ICP Línea TFM:** Un 7,49 en 2009 frente a un 7,52 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de los trenes* (8,54)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 3. *Tiempo de espera en andén* (5,83 pts.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 36,90% (Red: 47,43%); *Igual:* 53,21% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 4,81 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 10a

LINEA 10a		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,78	7,53
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,91	7,57
3	Tiempo de espera en andén	7,37	7,42
4	Rapidez del viaje en tren	7,87	7,71
5	Seguridad ante accidentes	7,60	7,63
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,47	7,06
7	Amabilidad de los vigilantes	7,28	7,00
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,08	6,83
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,35	7,14
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,00	7,07
11	Paradas anormales de los trenes	6,66	6,58
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,32	7,01
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,18	6,90
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,44	7,23
15	Limpieza de las estaciones	7,70	7,30
16	Limpieza de los trenes	7,90	7,76
17	Conservación de estaciones	7,79	7,37
18	Señalización de las estaciones	8,12	7,91
19	Información ante incidencias del servicio	7,25	7,05
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,09	6,94
21	Conservación de los trenes	8,00	7,66
22	Iluminación de trenes	8,33	8,07
23	Iluminación de estaciones	8,15	7,94
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,55</b>	<b>7,33</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,56</b>	<b>7,35</b>

- ❖ **ICP Línea 10a:** Un 7,56 en 2009 frente a un 7,35 en 2008.
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,33)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes.* (6,66 pts.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado: 47,20%* (Red: 47,43%); *Igual: 47,10%* (Red: 47,19%); *Ha empeorado: 4,25%* (Red: 4,24%)



## LÍNEA 10b-MetroNorte

LINEA 10b		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,72	7,77
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,93	7,78
3	Tiempo de espera en andén	7,44	7,54
4	Rapidez del viaje en tren	7,61	7,61
5	Seguridad ante accidentes	7,71	7,96
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,92	7,71
7	Amabilidad de los vigilantes	7,40	7,55
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,78	7,03
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,85	7,89
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,75	7,83
11	Paradas anormales de los trenes	6,33	6,53
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,69	7,83
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,53	7,35
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,33	7,81
15	Limpieza de las estaciones	8,26	8,28
16	Limpieza de los trenes	8,01	8,22
17	Conservación de estaciones	8,36	8,18
18	Señalización de las estaciones	8,59	8,41
19	Información ante incidencias del servicio	7,71	7,36
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,42	7,31
21	Conservación de los trenes	8,47	8,22
22	Iluminación de trenes	8,44	8,40
23	Iluminación de estaciones	8,63	8,52
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,78</b>	<b>7,79</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,78</b>	<b>7,80</b>

- ❖ **ICP Línea 10b MetroNorte:** Un 7,78 en 2009 frente a un 7,80 en 2008
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 23. *Iluminación de estaciones* (8.63)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes.* (6,33 pts.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 44,44% (Red: 47,43%); *Igual:* 51,01% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 2,53 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 11

LINEA 11		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,66	8,08
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,91	8,06
3	Tiempo de espera en andén	6,49	7,01
4	Rapidez del viaje en tren	7,86	7,56
5	Seguridad ante accidentes	7,93	7,74
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,14	6,77
7	Amabilidad de los vigilantes	6,90	7,09
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,53	6,33
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,83	7,63
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,45	7,11
11	Paradas anormales de los trenes	6,01	6,22
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,86	6,27
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,91	6,27
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,55	6,99
15	Limpieza de las estaciones	7,84	7,54
16	Limpieza de los trenes	7,69	7,91
17	Conservación de estaciones	8,03	7,81
18	Señalización de las estaciones	8,23	8,28
19	Información ante incidencias del servicio	7,07	7,12
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,17	6,57
21	Conservación de los trenes	7,74	7,76
22	Iluminación de trenes	8,23	8,75
23	Iluminación de estaciones	8,23	8,65
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,45</b>	<b>7,37</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,44</b>	<b>7,35</b>

- ❖ **ICP Línea 11:** Un 7,44 en 2009 frente a un 7,35 en 2008
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 23. *Iluminación de estaciones* y 22 *Iluminación de trenes ambos* con 8,23
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes* (6,01 ptos.)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 50,73% (Red: 47,43%); *Igual:* 43,17% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 4,39 % (Red: 4,24%)



## LÍNEA 12

LINEA 12		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,72	7,55
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,87	7,56
3	Tiempo de espera en andén	6,97	6,78
4	Rapidez del viaje en tren	7,91	7,98
5	Seguridad ante accidentes	8,20	7,95
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,77	7,50
7	Amabilidad de los vigilantes	7,05	6,96
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	7,37	7,20
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	7,35	7,72
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,65	7,55
11	Paradas anormales de los trenes	7,23	6,94
12	Temperatura y ventilación en los coches	7,61	7,63
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	7,94	7,53
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,46	7,39
15	Limpieza de las estaciones	8,24	8,16
16	Limpieza de los trenes	8,17	8,10
17	Conservación de estaciones	8,47	8,29
18	Señalización de las estaciones	8,45	8,49
19	Información ante incidencias del servicio	7,55	7,14
20	Marcha silenciosa de los trenes	7,02	6,90
21	Conservación de los trenes	8,26	8,32
22	Iluminación de trenes	8,32	8,36
23	Iluminación de estaciones	8,67	8,50
<b>VALOR MEDIO</b>		<b>7,79</b>	<b>7,67</b>
<b>VALOR GLOBAL</b>		<b>7,80</b>	<b>7,68</b>

- ❖ **ICP Línea 12:** Un 7,80 en 2009 frente a un 7,68 en 2008
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 23. *Iluminación de las estaciones* (8,67)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 20. *Marcha silenciosa de los trenes* (7,02)
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado: 41,01%* (Red: 47,43%); *Igual: 55,00%* (Red: 47,19%); *Ha empeorado: 2,47%* (Red: 4,24%)



## Ramal

RPP		ICP	ICP
ASPECTOS		2009	2008
1	Funcionamiento de máquinas aut. expendedoras de billetes	7,68	7,20
2	Funcionamiento de los torniquetes (cancelación)	7,75	7,24
3	Tiempo de espera en andén	7,30	7,04
4	Rapidez del viaje en tren	7,56	7,67
5	Seguridad ante accidentes	7,43	7,30
6	Seguridad ante agresiones, robos, etc.	7,09	6,57
7	Amabilidad de los vigilantes	7,09	6,46
8	Atención a reclamaciones y sugerencias	6,56	5,80
9	Funcionamiento de las escaleras mecánicas	6,86	6,86
10	Espacio disponible dentro de los coches	7,63	7,31
11	Paradas anormales de los trenes	6,39	5,96
12	Temperatura y ventilación en los coches	6,97	6,72
13	Temperatura y ventilación en las estaciones	6,91	5,94
14	Atención y amabilidad de los empleados	7,26	7,19
15	Limpieza de las estaciones	7,58	6,94
16	Limpieza de los trenes	7,66	7,40
17	Conservación de estaciones	7,56	7,21
18	Señalización de las estaciones	7,91	7,71
19	Información ante incidencias del servicio	6,93	7,00
20	Marcha silenciosa de los trenes	6,60	6,26
21	Conservación de los trenes	7,42	7,23
22	Iluminación de trenes	8,07	7,89
23	Iluminación de estaciones	7,87	7,63
VALOR MEDIO		7,31	6,98
VALOR GLOBAL		7,32	7,00

- ❖ **ICP Línea RPP:** Un 7,32 en 2009 frente a un 7,00 en 2008
- ❖ **Aspecto más valorado en la línea:** 22. *Iluminación de trenes* (8,07 ptos.)
- ❖ **Aspecto menos valorado en la línea:** 11. *Paradas anormales de los trenes* (6,39 ptos.).
- ❖ **Percepción global respecto año anterior:** *Ha mejorado:* 45,65% (Red: 47,43%); *Igual:* 49,03% (Red: 47,19%); *Ha empeorado:* 4,35 % (Red: 4,24%)