

La aplicación ofrece también la posibilidad de dar avisos de limpieza en trenes e instalaciones

---

Los usuarios de Metro podrán dar avisos de desperfectos en el mobiliario y la señalización de las instalaciones a través de su *app*

- Metro ha recibido a través de esta herramienta casi 4.500 avisos de limpieza en un año

**2 de febrero de 2019.-** La *app* de Metro de Madrid amplía sus funciones y ofrece a los usuarios la posibilidad de dar avisos de los desperfectos o deterioros que aprecien en el mobiliario y en la señalización del suburbano. Esta nueva funcionalidad que ha habilitado Metro en su aplicación permitirá obtener una información mucho más rápida para actuar en consecuencia.

De esta forma, los usuarios van a poder colaborar dando avisos a través de esta herramienta, que ya ofrece la posibilidad de advertir de la limpieza en instalaciones y trenes. De hecho, a través de ella, Metro ha recibido casi 4.500 avisos de limpieza desde que se pusiera en marcha hace un año.

Así, con estos resultados, Metro ha decidido poner en marcha también una opción que va más allá de la limpieza y que también tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio. Para utilizar esta funcionalidad, los usuarios tienen que abrir la aplicación oficial de Metro. En el menú principal deben elegir la opción Avisos. A continuación, aparece una pantalla en la que se puede seleccionar entre 'limpieza de estaciones' o 'limpieza de trenes' o mobiliario y señalización. Una vez se elige cada una de ellas, se pueden introducir los detalles de la incidencia a través de un formulario. Además, hay que introducir una foto y una breve descripción.

Los usuarios reciben una notificación con un código identificador que les permite hacer un seguimiento dentro de la propia aplicación, de tal manera que pueden saber si el aviso está pendiente de resolver o ya resuelto. Además, una vez resuelto el aviso, les llega una notificación *push*.

El servicio de esta aplicación permite mejorar el estado de las instalaciones en el momento en que los clientes pueden identificar las incidencias, lo que conlleva una resolución más ágil y rápida, reduciendo así el tiempo en atender los avisos.

Metro de Madrid resuelve el 96 % de los avisos de limpieza de trenes que recibe a través de su *app* en menos de 4 horas y el 87 % en menos de 2. En cuanto a

los avisos de limpieza de estaciones, el 85 % se resuelve en menos de 6 horas y el 60 % en menos de 2.

## LA APP DE METRO

La aplicación de Metro de Madrid, que cuenta ya con más de 3 millones de descargas, ofrece otros servicios de interés para el usuario. Desde diciembre de 2016 incluye un servicio de información en tiempo real sobre el estado de los ascensores y escaleras mecánicas de la red, así como de las previsiones del paso de trenes en cada uno de los andenes de las 301 estaciones del suburbano. Las actualizaciones de este servicio están disponibles ininterrumpidamente durante las 20 horas de servicio de apertura al público de la red de Metro los 365 días del año.

Por otro lado, desde mediados de julio de 2018, los usuarios pueden suscribirse a las notificaciones *push* de todas las líneas distintas de la red, señalando los días y franjas horarias que deseen y pudiendo también silenciar la recepción de las alertas de forma temporal, por ejemplo, durante las vacaciones. Estas alertas dan un valor añadido al servicio que presta la *app*, por su comodidad e inmediatez, porque, conociendo el estado de la circulación en tiempo real, los usuarios podrán planificar sus desplazamientos de una manera más eficaz.