

Según se destaca en la Encuesta de Percepción de Calidad del Servicio del primer semestre del año

La Comunidad de Madrid logra en Metro la mejor nota histórica de sus usuarios con un notable alto

- Los viajeros habituales otorgan una nota de 8,18 sobre 10 y los extranjeros no residentes puntúan al suburbano con una valoración que roza el sobresaliente
- La rebaja en el precio de los abonos, la rapidez del viaje, la limpieza de las estaciones o los cortos tiempos de espera en andén, lo más apreciado

31 de julio de 2023.- La Comunidad de Madrid ha logrado la mejor nota histórica de los usuarios de Metro con un notable alto (8,18), la calificación más alta recibida en los 30 años que se realiza la Encuesta de Percepción de Calidad del Servicio. Así se refleja en los datos de este sondeo correspondientes al primer semestre del 2023 y en el que han participado más de 13.000 viajeros del suburbano madrileño, donde además destaca que los extranjeros que visitan Madrid elevan a casi un sobresaliente (8,94) su opinión de este transporte público.

El consejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, Jorge Rodrigo, ha detallado estas cifras durante el recorrido que ha realizado a las instalaciones de la compañía y ha transmitido que “a pesar de estos buenos números vamos a seguir trabajando por mejorar el servicio ofreciendo a los madrileños y a cuantos nos visitan un transporte público en Metro de la máxima calidad”.

En este sentido, Rodrigo ha subrayado que el Ejecutivo autonómico impulsará medidas para que Metro de Madrid “continúe consolidándose como la opción preferida de transporte de los ciudadanos y una herramienta de movilidad acorde con las necesidades de todos ellos”.

Entre los aspectos mejor calificados en el estudio se sitúan los tiempos de espera en andén, el incremento en el índice de recomendación y el descenso en el precio de los abonos. Además, los participantes en el sondeo manifiestan que aconsejarían con un 8,9, el uso de Metro de Madrid por la rapidez del viaje en tren. También aumenta el Índice Neto de Satisfacción ya que casi el 75% de los encuestados le concede una puntuación de entre 8 y 10.

Estos números contribuyen a que el Gobierno regional conozca cuál es la opinión de madrileños y visitantes respecto a la asistencia prestada, tanto de

manera global como por líneas. El estudio se viene realizando cada año desde hace tres décadas con la única excepción del año 2020, cuando no se pudo elaborar debido a la situación sanitaria provocada por la COVID-19.

UN SOBRESALIENTE POR PARTE DE EXTRANJEROS NO RESIDENTES

En cuanto al detalle de los resultados, estas cifras indican que los extranjeros no residentes en la Comunidad de Madrid otorgan casi un sobresaliente al suburbano con un 8,94 sobre 10, situándose como los usuarios que mejor lo valoran, seguido de los que lo utilizan por compras, que le conceden un 8,50.

Asimismo, el sondeo refleja que los viajeros que más usan este medio de transporte son los que le atribuyen una mayor nota, ya que los que realizan más de 20 trayectos semanales lo califican con un 8,29.

Por otra parte, la encuesta analiza también la opinión de los ciudadanos sobre más de una veintena de aspectos concretos que conforman el servicio prestado por Metro de Madrid, entre los que destacan, la atención al cliente, la accesibilidad, los cortos tiempos de espera, la seguridad, la iluminación de los trenes, la señalización de las estaciones, la rapidez del viaje o la limpieza de los espacios.

Con la suma de todos estos datos se calcula el Índice de Calidad Percibida (ICP) que en este estudio ha alcanzado los 8,13 puntos, es decir, su máximo valor histórico.