

Según la Encuesta de percepción de calidad del servicio del cuarto trimestre de 2024 realizada a más de 16.000 viajeros

La Comunidad de Madrid consolida con un notable alto la mejor nota histórica de los usuarios de Metro

- Desde 2023 se mantiene el umbral del 8 en las calificaciones que realizan los ciudadanos en este transporte público
- Los turistas extranjeros y quienes lo utilizan por compras son los que mejor puntúan al suburbano
- La rapidez del viaje en tren, la limpieza de las estaciones y el tiempo de espera en andén son los aspectos más apreciados y el Ramal Ópera-Príncipe Pío y la Línea 8, las favoritas

8 de enero de 2025.- La Comunidad de Madrid logra consolidar la mejor nota histórica de los usuarios de Metro con un notable alto (8), lo que supone una de las mejores valoraciones de la compañía metropolitana a lo largo de su historia. Así se refleja en la Encuesta de percepción de calidad del servicio del cuarto trimestre de 2024, en la que han participado más de 16.000 viajeros en 94 estaciones de la red. El umbral del 8 se alcanzó por primera vez en el segundo trimestre del 2023 y desde entonces el suburbano ha mantenido esta calificación en todos los sondeos.

Los turistas extranjeros son los que más nota otorgan a este medio de transporte público centenario, con una calificación de 8,78 sobre 10; seguido por las personas que lo utilizan por compras que le conceden un 8,21. Los hombres conceden a Metro una nota de 8,05 puntos frente al 7,98 de las mujeres. Respecto a la edad, son los mayores de 59 años quienes tienen mejor opinión sobre del suburbano, con una puntuación de 8,08.

El estudio permite conocer también cuáles son los tres aspectos más importantes para los usuarios a la hora de valorar el servicio como son la rapidez del viaje en tren, la limpieza de las estaciones y el tiempo de espera en andén. El Ramal Ópera-Príncipe Pío obtiene una nota de 8,74, seguida de la línea 8 con 8,55, la línea 10b (MetroNorte) marca un 8,44 y la Línea 2 se sitúa en 8,41.

Además, casi el 70% de los usuarios que ha participado en el estudio se muestra satisfecho con la calidad que presta la compañía, valorándolo con entre 8 y 10 puntos y la mayoría recomendaría su uso, principalmente por la rapidez del viaje en tren, con una nota de recomendación de 8,83, siendo este dato el valor máximo en los estudios realizados en el cuarto trimestre.

VALORACIÓN POR ASPECTOS CONCRETOS DEL SERVICIO

La Encuesta de percepción de calidad del servicio analiza también la opinión sobre una veintena de aspectos concretos que hacen del suburbano el medio de transporte favorito por la inmensa mayoría de madrileños, destacando la atención al cliente, la accesibilidad, los tiempos o la seguridad. Con la suma de estos datos se calcula el Índice global de Calidad Percibida (ICP) que en este estudio ha alcanzado los 8,13 puntos, siendo la máxima nota obtenida en el cuarto trimestre. Lo más apreciado es la iluminación de trenes y estaciones (8,89 y 8,88, respectivamente) y la señalización de las estaciones (con 8,85).