

1.SERVICIO OFERTADO 1.3.- Explotación 1.3.1.- Grado de Ocupación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	2,86	3,01	3,65	4,48	2,21	4,75	5,15	5,11	3,91	4,21	3,99	4,16	3,96	2,90	2,15
Línea 2	2,26	2,57	2,50	3,13	1,64	3,10	2,94	3,81	3,96	3,34	3,86	3,31	3,04	1,94	1,12
Línea 3	5,42	3,36	3,41	5,62	2,27	4,19	2,75	2,71	9,75	4,14	2,91	2,72	4,10	2,38	1,15
Línea 4	1,35	0,89	1,20	1,17	1,18	2,38	1,89	1,16	1,60	1,70	1,52	1,60	1,47	0,96	0,41
Línea 5	1,85	1,29	0,89	1,79	0,34	2,59	1,25	1,92	1,60	1,22	1,21	1,14	1,42	0,73	0,28
Línea 9	1,94	2,64	2,92	3,22	0,98	0,91	2,67	2,93	1,12	3,36	3,87	3,29	2,49	1,96	0,12

Nivel exigencia: El 90% de los viajeros se benefician del servicio de referencia en las inter-estaciones de más tráfico. El 100% de los clientes viajan con un grado de ocupación inferior a 3,5 viajeros/m²

Situación inaceptable: Menos del 65% de los viajeros se transportan según el servicio de referencia: un cliente viaja con un grado de ocupación mayor a 4 viajeros /m²

1. SERVICIO OFERTADO 1.5.- Fiabilidad del Servicio 1.5.1.-Número de Trenes y Tranvías ofertados

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,00	100,00	99,95	99,97	99,91	99,92	99,88	99,96	99,98	99,87	99,94	99,99	99,95	99,92	99,96
Línea 2	99,57	99,92	99,90	99,92	99,82	99,91	99,89	99,96	99,87	99,93	99,79	99,70	99,85	99,71	99,81
Línea 3	99,97	100,00	100,00	100,00	99,87	100,00	99,96	100,00	99,88	99,96	99,92	99,87	99,95	99,74	99,93
Línea 4	100,00	99,98	100,00	100,00	99,89	99,98	99,82	99,96	100,00	100,00	99,90	99,90	99,95	99,89	99,99
Línea 5	100,00	100,00	100,00	100,00	99,71	99,55	99,87	99,97	99,97	99,99	100,00	99,89	99,91	99,62	99,88
Línea 9	99,91	100,00	99,91	100,00	99,93	100,00	99,95	100,00	99,98	100,00	100,00	100,00	99,97	99,74	99,97

Nivel exigencia: Se realiza el 99% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente.

Situación inaceptable: Se realizan menos del 96,5% de los kilómetros ofrecidos en la información al cliente.

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.1. Plataformas

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	87,50	100,00	98,44	100,00	100,00
Línea 3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Línea 4	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Línea 5	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Línea 9	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Nivel exigencia: El 100% de los viajeros se benefician del servicio de referencia (paradas adaptadas facilitando el acceso con plataformas, rampas...en buen estado de conservación).

Situación inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.5. Escaleras

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1, 2, 3, 4 y 5	99,66	99,46	99,62	99,75	98,08	99,21	99,79	99,58	99,05	98,92	99,69	99,64	99,37	99,34	99,64

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 98%
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94% o una escalera no funciona en más de 24 horas

2. ACCESIBILIDAD 2.1.-Accesibilidad Externa 2.1.6. Ascensores

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1, 2, 3, 4 y 5	99,46	99,60	98,30	99,37	99,55	94,89	99,37	95,43	93,72	99,58	99,94	99,16	98,20	98,92	99,62

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 98% en los ascensores
 Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94% o un ascensor no funciona en más de 24 horas

2. ACCESIBILIDAD 2.2.- Accesibilidad Interna

	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100
Línea 3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100
Línea 4	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100
Línea 5	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100	100

Nivel de exigencia: El 100% de los tranvías cumplen el servicio de referencia (Asientos reservados)
 Situación Inaceptable:

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes. 2.3.1. Canceladoras. Grado de disponibilidad

2.3.1.1 Accesibilidad canceladoras de estación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,84	99,62	99,73	99,86	99,78	99,28	98,82	99,81	99,81	100,00	99,74	99,93	99,69	99,88	99,77
Línea 2	99,87	99,83	99,91	99,80	99,82	99,28	98,67	98,67	99,79	100,00	99,77	99,90	99,61	99,90	99,82
Línea 3	99,87	99,82	99,92	99,80	99,82	99,28	99,66	98,66	99,79	100,00	99,77	99,90	99,69	99,90	99,82
Línea 4	99,87	99,93	99,91	99,80	99,82	99,28	98,67	98,67	99,79	100,00	99,77	99,90	99,62	99,90	99,82
Línea 9	99,76	99,08	99,19	100,00	99,66	99,45	99,59	99,59	99,85	100,00	99,62	100,00	99,65	99,80	99,59

Nivel exigencia:

Se asegura un grado de disponibilidad superior al 99% en las canceladoras

Situación inaceptable:

Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94%. Un cliente no puede pasar por ninguna canceladora en un vestíbulo sin personal

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes. 2.3.1. Canceladoras. Grado de disponibilidad

2.3.1.2 Accesibilidad canceladoras embarcadas

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,91	99,85	99,99	100,00	99,90	99,90	99,85	99,90	99,90	99,99	99,85	99,88	99,91	99,96	99,99
Línea 2	99,98	99,90	99,99	100,00	99,98	99,95	99,75	99,99	99,99	100,00	99,99	99,93	99,95	99,98	99,99
Línea 3	99,94	99,91	99,99	100,00	99,94	99,86	99,81	99,94	99,73	99,99	99,84	99,89	99,90	99,95	100,00
Línea 4	99,98	99,91	99,99	100,00	99,98	99,95	99,75	99,99	99,98	100,00	99,99	99,93	99,95	99,98	99,99
Línea 5	99,98	99,91	99,99	100,00	99,98	99,95	99,75	99,99	99,98	100,00	99,99	99,93	99,95	99,98	100,00
Línea 9	99,94	99,77	99,91	100,00	99,98	100,00	99,95	100,00	99,88	100,00	99,91	99,99	99,94	99,91	99,99

Nivel exigencia:

Se asegura un grado de disponibilidad superior al 99% en las canceladoras

Situación inaceptable:

Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 94%

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes 2.3.3. Máquinas autoventa. Grado de disponibilidad

2.3.3.1.Disponibilidad Automáticas de estación

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	98,62	98,34	99,45	99,27	99,44	98,72	98,95	99,05	99,36	99,67	99,18	98,47	99,04	99,26	87,76
Línea 2	98,22	97,94	99,61	99,66	99,38	99,45	98,89	99,14	99,45	99,80	98,68	99,38	99,13	99,38	87,32
Línea 3	98,36	98,07	99,63	99,48	99,10	98,85	98,80	99,22	99,35	99,68	99,10	99,45	99,09	99,33	88,07
Línea 4	98,22	97,94	99,61	99,66	99,38	99,45	98,89	99,14	99,45	99,80	98,98	99,38	99,16	99,38	86,82
Línea 9	99,54	99,55	99,16	99,05	99,72	98,91	99,48	99,78	99,69	99,87	99,65	98,07	99,37	99,32	93,40

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior en las máquinas autoventa L1, 2, 3, 4 y 9: 98%

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior L1, 2, 3, 4 y 9: 92,5%

2. ACCESIBILIDAD 2.3.Expedición/adquisición de billetes 2.3.3. Máquinas autoventa. Grado de disponibilidad

2.3.3.2.Disponibilidad Automáticas embarcadas

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,15	99,28	98,72	97,58	98,64	98,13	98,18	98,59	97,09	99,32	95,02	97,02	98,06	97,85	96,49
Línea 2	99,32	98,60	98,96	99,27	98,63	98,32	98,10	98,40	99,19	99,34	98,68	99,25	98,84	98,83	97,12
Línea 3	99,14	99,28	98,88	97,85	98,92	97,66	97,81	98,50	96,38	99,25	95,99	95,92	97,97	97,16	97,54
Línea 4	99,32	99,27	98,96	99,27	98,63	98,32	98,10	98,40	99,19	99,33	98,68	99,25	98,89	98,83	98,09
Línea 5	99,31	98,42	98,94	99,26	98,60	98,29	98,08	98,38	99,18	99,32	98,67	99,22	98,81	98,83	97,76
Línea 9	87,77	93,60	94,44	92,61	92,45	95,36	97,75	97,55	94,13	99,63	95,03	96,66	94,75	95,48	94,45

Nivel exigencia: Se asegura un grado de disponibilidad superior al 97% en las máquinas autoventa

Situación inaceptable: Se ofrece un grado de disponibilidad inferior al 91,5 %

3. INFORMACIÓN 3.2 Información relativa al viaje en condiciones normales

3.2.1. Información condiciones normales: paradas, vehículo y conductor

		1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	Paradas:	100,00			99,25			99,25			99,75			99,56	97,73	98,29
	Vehículo:	100,00			99,44			99,72			100,00			99,79	98,62	99,48
	Conductor:	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	100,00	100,00	100,00	99,99	100,00	99,85
Línea 2	Paradas:	97,64			97,64			97,64			97,33			97,56	95,74	97,08
	Vehículo:	100,00			100,00			100,00			100,00			100,00	99,16	99,73
	Conductor:	100,00	99,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,99	100,00	99,94
Línea 3	Paradas:	98,98			99,75			98,99			99,49			99,30	97,33	99,19
	Vehículo:	100,00			100,00			100,00			100,00			100,00	99,16	99,73
	Conductor:	100,00	99,97	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,84	100,00	100,00	100,00	99,98	100,00	99,82
Línea 4 Paradas:	Paradas:	98,41			99,41			96,77			96,19			97,70	97,60	99,35
	Vehículo:	100,00			100,00			100,00			100,00			100,00	99,16	99,73
	Conductor:	100,00	99,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,99	100,00	99,94
Línea 5	Paradas:	99,56			99,68			95,59			92,59			96,86	96,54	98,81
	Vehículo:	100,00			100,00			100,00			100,00			100,00	99,16	99,73
	Conductor:	100,00	99,93	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,99	100,00	99,94
Línea 9	Paradas:	100,00			98,77			93,21			100,00			98,00	98,93	100,00

Nivel de exigencia Paradas: 95% de las estaciones disponen de la información.
 Vehículos: 99% de los vehículos disponen de la información.
 Conductor: 99,5% de los pasajeros disponen de la información.

Situación inaceptable: Paradas: Estar por debajo del 91% del servicio de referencia
 Vehículos: Estar por debajo del 94% del servicio de referencia
 Conductor: Estar por debajo del 96,5% del servicio de referencia

3. INFORMACION 3.3 Información relativa al viaje en situaciones degradadas 3.3.1 - Información en caso de retrasos superiores a 10'

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media / Σ 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	10,00	100,00	92,50	100,00	100,00
Nº Retrasos L1	12	9	12	11	10	23	23	23	14	21	6	6	170	186	174
Línea 2	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L2	9	9	12	6	17	10	8	4	3	9	7	6	100	87	99
Línea 3	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L3	2	1	2	2	4	8	1	2	2	6	3	5	38	55	34
Línea 4	100,00	***	***	***	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	***	***	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L4	1	0	0	0	1	6	5	1	5	2	0	0	21	30	24
Línea 5	***	***	***	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	***	***	***	***	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L5	0	0	0	3	3	2	2	3	0	0	0	0	13	24	23
Línea 9	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Nº Retrasos L9	6	8	6	2	8	7	11	14	3	3	4	1	73	44	36

Nivel exigencia: **En el 95% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso**
 Situación inaceptable: **Menos del 92% de los retrasos se informa a los clientes de las estaciones afectadas a la hora teórica de paso**
 *** No ha habido retrasos

3. INFORMACION 3.4 Demanda de información en redes sociales 3.4.1 - Atención a la demanda de información a través de Twitter

Lineas 1,2,3,4 y 5	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
≤ 1 hora	11	4	5	6	7	9	7	7	4	1	4	4	69,00	208,00	10,58
% Tuits	78,57	57,14	62,5	100	87,5	75	46,67	100	50	100	57,14	80	74,54	79,56	86,76
< 5 horas	13	6	7	6	8	8	11	7	6	1	7	4	84,00	226,00	11,50
% Tuits	92,86	85,71	87,5	100	100	66,67	73,33	100	75	100	100	80	88,42	91,60	94,60
< 24 horas	13	6	7	6	8	11	14	7	6	1	7	4	90,00	234,00	12,08
% Tuits	92,85	85,71	87,5	100	100	91,67	93,33	100	75	100	100	80	92,17	94,26	99,31
> 24 h o no contestado	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	1	8,00	13,00	0,08
% Tuits	7,14	14,29	12,5	***	***	8,33	6,67	***	25	***	***	20	13,42	5,45	0,69
Número Total Tuits	14	7	8	6	8	12	15	7	8	1	7	5	98,00	247,00	12,17

El 87% de los Tuits son atendidos en un plazo igual o menor de una hora.

Nivel exigencia: Más del 92% de los tuits son atendidos antes de 5 horas
 Más del 95% de los tuits son atendidos antes de 24 horas

Menos del 83% de los Tuits son atendidos en 1 hora o un Tuit se contesta en más de 24 horas o no se contesta

Situación inaceptable: Menos del 90% de los Tuits son atendidos antes de 5 horas o un Tuit se contesta en más de 24 horas o no se contesta
 Menos del 93% de los Tuits son atendidos antes de 24 horas un Tuit se contesta en más de 24 horas o no se contesta

4. DURACIÓN 4.2.- Puntualidad 4.2.1.- Puntualidad

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	93,76	92,64	93,16	92,57	92,57	87,21	86,95	90,03	90,75	92,94	94,12	92,65	91,61	90,00	90,99
Línea 2	96,16	95,72	97,23	97,32	96,68	94,81	96,71	97,39	96,26	96,27	96,37	95,27	96,35	96,76	97,89
Línea 3	97,38	95,81	96,07	96,08	94,67	91,37	93,72	94,26	94,37	94,82	95,86	93,58	94,83	95,42	97,13
Línea 4	97,94	96,76	97,23	97,58	96,99	93,69	96,18	96,50	96,54	96,40	96,98	95,75	96,55	96,84	98,17
Línea 5	99,35	98,15	98,82	98,89	96,67	95,94	98,44	97,96	99,06	98,87	99,11	98,65	98,33	98,43	99,00
Línea 9	81,29	91,87	89,25	92,87	89,16	84,40	79,93	84,63	86,94	89,96	92,22	93,41	87,99	78,80	90,97

Nivel exigencia: Más del 92,50% de los tranvías no sufren retraso.

Situación inaceptable: Menos del 89,5% de los tranvías sufren retraso .

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.1.- Compromiso. 5.1.1.- Orientación al cliente

		ANUAL	2023	2022	2021
Línea 1		8,51	8,51	8,51	8,63
Línea 2		8,52	8,52	8,30	8,55
Línea 3		8,90	8,90	8,94	8,73
Línea 4		9,13	9,13	8,83	8,74
Línea 5		9,41	9,41	9,41	8,60
Línea 9		8,32	8,32	8,08	8,37
GLOBAL		8,7	8,70	8,68	8,63

Nivel exigencia: Se realiza como mínimo una encuesta anual. La percepción global del cliente debe ser mayor del 7,7 7,7

Situación inaceptable: No se realiza durante el año encuesta alguna. La percepción global del cliente no supera el 7,2 7,2

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.2.- Relación con los Clientes. 5.2.1.- Reclamaciones

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media/Total 2023	Media/Total 2022	Media/Total 2021
Línea 1		96,69	100,00	100,00	100,00	100,00	95,97	95,67	96,29	100,00	100,00	100,00	100,00	98,72	99,00	100,00
Total Reclamaciones		15,84	9,83	14,17	18,90	15,08	24,83	23,15	26,92	23,87	19,33	15,75	11,00	218,67	261,81	184
Línea 2		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	90,40	100,00	93,92	100,00	100,00	100,00	100,00	98,69	96,32	100,00
Total Reclamaciones		9,00	17,00	8,17	5,90	16,92	20,83	26,65	16,42	22,37	15,67	13,25	12,83	185,01	277,81	144
Línea 3		100,00	94,44	100,00	100,00	100,00	94,39	100,00	92,27	100,00	100,00	100,00	100,00	98,43	96,96	100,00
Total Reclamaciones		3,50	9,00	8,17	9,24	10,42	17,83	17,65	12,92	10,70	10,17	15,75	14,83	140,18	177,31	127
Línea 4		100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,48	99,10	100,00
Total Reclamaciones		6,00	8,00	4,17	4,24	1,42	3,83	23,65	4,92	8,20	4,17	9,25	0,33	78,18	82,66	50
Línea 5		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Total Reclamaciones		0,33	0,33	1,17	1,74	0,83	0,33	1,40	0,67	0,53	0,83	1,00	1,00	10,16	11,37	4
Línea 9		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	95,00	100,00	100,00	94,68	100,00	100,00	99,14	97,22	100,00
Total Reclamaciones		12,33	16,84	3,17	7,00	23,33	8,33	19,50	20,17	15,33	18,83	9,00	6,00	159,83	119,04	75
Computo mensual		47,00	61,00	39,02	47,02	68,00	75,98	112,00	82,02	81,00	69,00	64,00	45,99	792	881	584

Nivel exigencia: El 96% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días 96

Situación inaceptable: Menos del 90% de las reclamaciones se contestan en un plazo máximo de 18 días. Una se contesta en un plazo superior a 30 días. 90

5. ATENCIÓN AL CLIENTE 5.3 Personal 5.3.1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia de personal de FGV

Definición: Puntuación que obtiene el personal de la línea en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre	Media 2023	Media 2022
Línea 1	9,40	10,00	9,55	9,65	9,50
Línea 2	9,60	10,00	9,44	9,68	9,47
Línea 3	9,60	10,00	9,44	9,68	9,57
Línea 4	9,60	10,00	9,44	9,68	9,47
Línea 5	***	10,00	***	10,00	10,00

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,9

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 7,2

INFORMACIÓN 5.3.2.- Disponibilidad, actitud comercial y competencia de Línea 900

Definición: Puntuación que obtiene el personal que atiende la línea telefónica de atención en las auditorías de cliente misterioso

	1º Cuatrimestre	2º Cuatrimestre	3º Cuatrimestre	ISC Anual	Media 2023	Media 2022
Líneas 1,2,3,4 y 5	6,87	8,93		9,17	8,32	8,60

Nivel exigencia:

Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,7

Situación inaceptable:

Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 7

*** No ha habido evaluación.

6. CONFORT 6.1.Funcionamiento del Equipamiento. Interfonos 6.1.1 Grado de disponibilidad de interfonos en estaciones y apeaderos

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	94,90	88,90	100,00	96,90	100,00	82,70	100,00	96,30	90,42	100,00	90,14	95,02	94,61	96,39	92,86
Línea 2	98,00	98,20	100,00	100,00	95,50	96,40	100,00	95,00	100,00	91,29	100,00	95,02	97,45	98,19	97,27
Línea 3	95,90	98,80	100,00	97,40	100,00	98,00	100,00	96,70	100,00	100,00	100,00	96,07	98,57	91,38	94,07
Línea 4	92,90	98,80	100,00	94,40	100,00	92,20	100,00	96,70	100,00	100,00	100,00	92,36	97,28	95,11	91,28
Línea 5	92,90	98,20	100,00	94,40	100,00	92,20	100,00	96,70	100,00	100,00	100,00	92,36	97,23	95,11	91,28

Nivel exigencia:

El 86,50% de las llamadas realizadas a través de los interfonos son atendidas

86,5

Situación inaceptable:

Menos del 82,50% de las llamadas realizadas a través de los interfonos son atendidas

82,5

6. CONFORT 6.4. Condiciones Ambientales 6.4.1.- Climatización

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,42	100,00	98,74	99,68	98,94	97,84	99,09	99,08	97,73	99,68	99,76	99,84	99,15	99,02	99,56
Línea 3	99,89	100,00	99,52	99,62	98,50	96,51	98,52	98,48	98,53	99,44	99,62	99,51	99,01	99,36	99,56
Línea 2 , 4 y 5	99,75	100,00	99,59	100,00	99,46	99,13	97,57	98,87	99,08	99,69	99,96	99,03	99,34	99,60	99,57

Nivel exigencia: Más 98,5% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia 98,50
 Situación inaceptable: Menos 96,5% de los pasajeros viajan conforme al servicio de referencia 96,50

6. CONFORT 6.4. Condiciones Ambientales 6.4.3. Limpieza de trenes

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	99,24	97,29	96,01	96,48	97,75	97,63	98,05	97,89	98,48	98,23	99,16	98,54	97,90	97,37	97,20
Línea 3	98,35	98,64	98,06	98,90	98,91	99,03	98,73	98,69	98,33	98,30	99,03	99,05	98,67	97,79	97,15
Línea 2, 4 y 5	96,60	98,31	98,86	99,26	99,30	98,84	98,39	98,93	99,11	98,71	98,22	98,76	98,61	97,74	97,08

Nivel exigencia: Cumplimiento al 96,6% del servicio de referencia (la limpieza de tranvías se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza) 96,60
 Situación inaceptable: Menos del 94% de tranvías se limpian de acuerdo con el Protocolo de Limpieza 94,00

6. CONFORT 6.4. Condiciones ambientales 6.4.4. Limpieza en Estaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	97,20	98,50	97,75	97,70	96,88					97,20	96,50	98,00	97,47	97,13	97,11
Línea 2	97,26	98,10	98,00	98,26	97,88					96,84	96,50	96,33	97,40	97,20	97,26
L3 Superf.	96,83	98,50	97,53	96,33	96,67					96,17	98,00	97,66	97,21	97,27	97,65
L3 Subter.	98,22	***	***	98,44	***					98,84	***	***	98,50	97,25	97,89
Línea 4	98,75	98,25	98,67	99,25	99,00					98,50	99,00	98,67	98,76	98,02	98,36
Línea 5	98,46	99,00	99,50	98,91	99,25					97,44	97,50	99,00	98,63	98,37	98,94
Línea 9	97,17	98,90	99,38	99,17	99,70					97,20	98,13	97,95	98,45	97,80	97,83

Nivel exigencia: Cumplimiento al 95% del servicio de referencia (la limpieza de estaciones se realiza de acuerdo con el Protocolo de Limpieza). 95
 Situación inaceptable: Menos del 92% de estaciones se limpian de acuerdo con el Protocolo de Limpieza 92

7. SEGURIDAD 7.1 Protección contra agresiones 7.1.2.- Cámaras de seguridad en andenes y estaciones

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	98,80	99,76	99,56	99,70	99,56	99,66	94,78	99,67	99,22	99,91	99,78	99,90	99,19	99,50	99,76
Línea 2	99,40	99,38	99,07	99,22	99,30	99,66	93,65	99,72	99,52	99,94	99,98	99,87	99,06	99,30	99,36
Línea 3	99,43	99,58	99,49	99,53	99,47	99,53	95,13	99,68	98,64	99,92	99,69	99,95	99,17	99,52	99,77
Línea 4	99,43	99,30	99,30	99,31	98,16	98,10	93,37	99,52	99,50	99,73	99,91	99,93	98,80	99,59	99,83
Línea 5	99,99	99,87	99,93	99,88	98,96	98,67	99,97	99,85	99,95	99,81	99,34	97,58	99,48	99,64	99,95
Línea 9	99,48	99,74	100,00	100,00	97,50	98,80	98,98	100,00	1000,00	99,37	100,00	100,00	174,49	99,31	99,69

Nivel exigencia: Más del 98% de las cámaras cumplen el servicio de referencia 98
 Situación inaceptable: Menos del 93% de las cámaras cumplen el servicio de referencia 93

7. SEGURIDAD 7.1. Protección contra agresiones 7.1.3.-Cámaras de seguridad en Material Móvil

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86	100,00	100,00	100,00	100,00	99,35	100,00	99,93	100,00	99,78
Línea 3	100,00	99,98	100,00	99,81	99,96	99,75	99,89	100,00	100,00	100,00	99,47	99,91	99,90	99,83	99,73
Línea 2, 4 y 5	100,00	99,97	100,00	99,62	99,93	99,78	99,70	100,00	100,00	100,00	98,52	99,76	99,77	99,67	99,60

Nivel exigencia: Más del 98,5% de las cámaras cumplen el servicio de referencia 98,50
 Situación inaceptable: Menos del 95% de las cámaras cumplen el servicio de referencia 95,00

5. ATENCION AL CLIENTE 5.3 Personal

5.3.1 1.- Disponibilidad, actitud comercial, competencia y apariencia de personal de FGV

	1º Cuatrimestre		2º Cuatrimestre		3º Cuatrimestre		Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	9,40		10,00		9,55		9,65	9,50	9,22
Línea 2	9,60		10,00		9,44		9,68	9,47	9,52
Línea 3	9,60		10,00		9,44		9,68	9,57	9,35
Línea 4	9,60		10,00		9,44		9,68	9,47	9,52
Línea 5	***		10,00		***		10,00	10,00	

Nivel exigencia: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media superior a 7,9 7,9
 Situación inaceptable: Los empleados de FGV y el personal contratado en contacto directo con el cliente obtienen una nota media inferior a 7,2 7,2

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2. Recursos Naturales 8.2.1.- Consumo de energía

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Media 2023	Media 2022	Media 2021
Línea 1	0,9881	0,9623	0,9479										0,9661	0,9907	1,0744
Línea 2	1,0000	0,7635	0,6450										0,8028	1,0000	1,0000
Línea 3	0,9938	0,9654	0,9457										0,9683	0,9954	0,9960
Línea 4	1,0000	0,9060	0,8508										0,9189	1,0000	1,0000
Línea 5	1,0000	0,9060	0,8508										0,9189	1,0000	1,0000

Nivel exigencia: Tener un factor de potencia comprendido entre 0,965 y 1,00.

Situación inaceptable: Tener un factor de potencia por debajo de 0,955

8. IMPACTO AMBIENTAL 8.2. Recursos Naturales 8.2.2. Consumo energético de tracción

Definición: Optimización del consumo energético de tracción por viajero transportado

	1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			Media 2023	Media 2022
	2023	2022	% (*)	2023	2022	% (*)	2023	2022	%	2023	2022	%		
L 1, 2, 3, 4 y 5	1,056	1,197	-11,774		0,961	-100,000		0,996	-100,000		0,923	-100,000		1,0190

Nivel exigencia: El indicador de consumo de energía de tracción no superará a la del mismo trimestre del año anterior en un 8%

Situación inaceptable: El indicador de consumo de energía de tracción supera a la del mismo trimestre del año anterior en un 12%

(*) La Situación de Pandemia implica la necesidad de mantener el servicio con menos viajeros