

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2024

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

F.P.4

SECCIÓN: G0108 Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio
 ENTIDAD: 0014 Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO	VALOR
OBJ	1..	Más clientes y más satisfechos.		
IND	1.	Más clientes y más satisfechos.	sobre tiempo total	0,00
IND	2.	Puntualidad Metrovalencia	Porcentaje de trenes que llegan con retraso menor	% 90,00
IND	3.	Índice de ocupación Metrovalencia	Viajeros por m2 plataforma	V 4,40
IND	4.	Oferta de trenes Metrovalencia	Porcentaje de km ofrecidos sobre km ofertados	% 98,00
IND	5.	Disponibilidad de equipos	Porcentaje tiempo en servicio sobre tiempo total	% 98,00
IND	6.	Reclamaciones y tiempo de respuesta.	Porcen. reclamaciones contestadas antes de 18 días	% 96,00
IND	7.	Disponibilidad cámaras CCTV Metrovalencia	Porcen. tiempo en servicio sobre tiempo real	% 95,00
IND	8.	Auditoría de cliente misterioso Metrovalencia	Puntuación auditoría 1-10	Nº 7,60
IND	9.	Evolución número de clientes.	Número anual de clientes	Nº 80.095.940,00
IND	10.	Puntualidad TRAM Alacant	Porcentaje de trenes que llegan con retraso menor	% 92,50
IND	11.	Índice de ocupación TRAM Alacant	Viajeros por m2 plataforma	V 3,50
IND	12.	Oferta de trenes TRAM Alacant	Porcentaje de km ofrecidos sobre km ofertados	% 99,00
IND	13.	Disponibilidad cámaras CCTV TRAM Alacant	Porcen. tiempo en servicio sobre tiempo real	% 98,00
IND	14.	Auditoría de cliente misterioso TRAM Alacant	Puntuación auditoría 1-10	Nº 7,70
OBJ	2..	Mejora índice de cobertura.		

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2024

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

F.P.4

SECCIÓN: G0108 Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio
 ENTIDAD: 0014 Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO	VALOR
IND	1. Mejora índice de cobertura.			0,00
IND	2. Coeficiente de cobertura	Porcentaje coeficiente de cobertura.	%	32,00
OBJ	3.. Mejora imagen Metrovalencia y TRAM.			
IND	1. Encuesta de satisfacción del cliente Metrovalencia	Índice de satisfacción del cliente	Í	8,25
IND	2. Limpieza de trenes y estaciones.	Porcent. cumplimiento protocolo y calidad limpieza	%	95,00
IND	3. Encuesta de satisfacción del cliente TRAM Alacant	Índice de satisfacción del cliente	Í	8,60
OBJ	4.. Rentabilidad social/eficiencia.			
IND	1. Eficiencia coste - Coste por tren-km o plaza-km.	Coste por km recorrido (€)	€	22,63
IND	2. Eficiencia ingresos - Ingresos por empleado.	Euros de ingreso por empleado	€	37.607,29
IND	3. Tasa de fraude Metrovalencia	Porcen. incidencias sobre el nº de intervenciones	%	6,20
IND	4. Eficiencia producción - Trenes-km por empleado.	Trenes-km por empleado	T/K	5.726,00
IND	5. Tasa de fraude TRAM Alacant	Porcen. incidencias sobre el nº de intervenciones	%	4,50
OBJ	5.. Ejecutar proyectos del MRR para la movilidad sostenible, segura y conectada.			
IND	1. Evolución viajeros tranvía Valencia.	Porcen. incremento viajeros por Línea 10	%	3,13
IND	2. Información del viaje en condiciones normales.	Estaciones con infor. correspondiente y buen estad	%	96,00
IND	3. Información en caso de retrasos superiores a 10 minutos.	Informar hora teórica de paso en retrasos >10	%	94,00

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2024

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

F.P.4

SECCIÓN: G0108 Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio
 ENTIDAD: 0014 Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO	VALOR
		min.		
IND	4. Información en caso de incidencia que altere condiciones normales de explotación.	En caso de incidencia se informa de la alternativa	%	97,00