

Estudio de satisfacción de clientes de Metrovalencia

Informe de resultados
Noviembre 2025

Estudio nº: 19937

Mª Ángeles Rodríguez marian.rodriquez@nielseniq.com

Carlos Minguez carlos.minguez@nielseniq.com

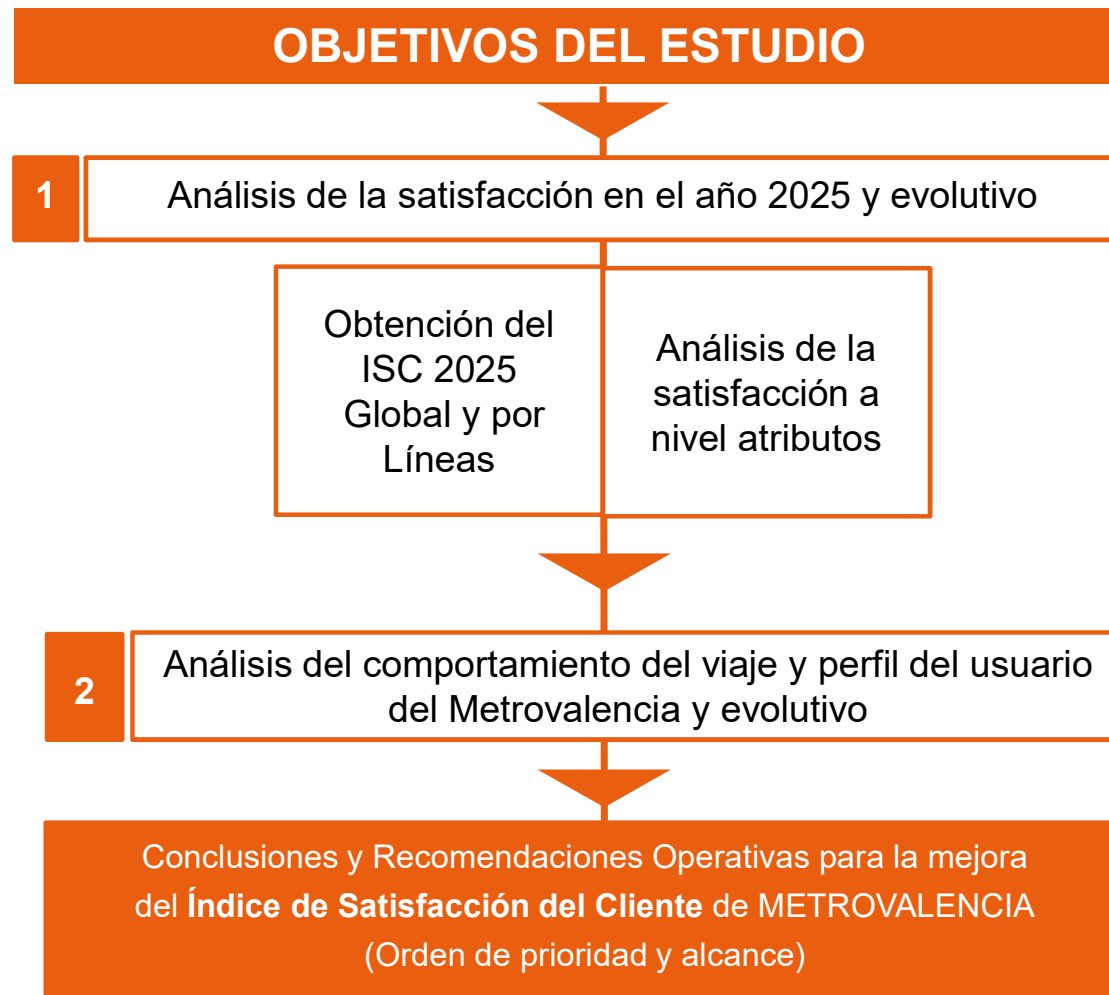
Índice

1. Objetivos y metodología
2. Perfil del viajero
3. Comportamiento del viajero
4. Satisfacción por atributos
5. Conclusiones
6. Recomendaciones operativas
7. Anexo



Objetivos y metodología

Objetivos



Objetivos principales del estudio



El estudio de satisfacción de los usuarios de Metrovalencia tiene dos objetivos principales:

1. Análisis de la **satisfacción de los usuarios** de Metrovalencia.

Este objetivo engloba los siguientes indicadores:

-  Medición de la calidad del servicio ofrecido por Metrovalencia en sus líneas: ISC 2025
-  Análisis a nivel de factores y atributos: jerarquización de la importancia de los atributos en la formación de la satisfacción global y nivel de satisfacción en cada atributo

El análisis de satisfacción de los usuarios se realiza en términos evolutivos.

El análisis de satisfacción se desarrolla en la parte II del informe

Objetivos principales del estudio



2. Análisis del **comportamiento del viaje en Metrovalencia y perfil de los usuarios.**

Este objetivo, complementario del anterior, se estructura de la siguiente manera:

-  Indicadores comportamentales: frecuencia de uso, tipo de billete, cadena modal, disponibilidad de alternativas, motivos que originan el desplazamiento,...
-  Caracterización del “cliente tipo” de Metrovalencia por variables sociodemográficas : sexo, edad, nacionalidad, ocupación , nivel social, lugar de residencia,...

El análisis de comportamiento y perfil del viajero se desarrolla en la parte I del informe

Metodología

Ficha técnica



La metodología de recogida de información se basa en un trabajo de campo con la siguiente ficha técnica:

-  **Universo:** Individuos mayores de 15 años usuarios de las nueve líneas de Metrovalencia.
-  **Tipo de entrevista:** Entrevista personal mediante un cuestionario estructurado de 8 minutos de duración. La entrevista se ha realizado mediante un cuestionario programado en smartphone.
-  **Selección del entrevistado:** En las estaciones de la red de Metrovalencia. La entrevista se realiza en el andén de la estación o a bordo del metro.
-  **Fecha de realización del trabajo de campo:** Desde el 6 al 27 de Noviembre de 2025.

Metodología

Ficha técnica



Tamaño de la muestra: En total se han realizado 3.278 entrevistas, con un error estadístico para los datos globales del $\pm 1,71\%$ para un intervalo de confianza del 95,5% y supuesta máxima indeterminación. En cuanto a la distribución por líneas, la muestra realizada por cada una de ellas; así como los márgenes de error, se muestra a continuación:

	TOTAL	Línea 1	Línea 2	Línea 3	Línea 4	Línea 5	Línea 6 8	Línea 7	Línea 9	Línea 10
Nº de entrevistas	3.278	466	395	664	243	483	161	431	354	81*
Margen de error (+/- %)	1,71	4,54	4,93	3,8	6,29	4,46	7,72	4,72	5,21	10,89

Estratificación de la muestra: Muestreo proporcional al número de pasajeros por estación, franjas horarias y por días de la semana (de lunes a viernes). La distribución se ha efectuado a partir de los datos facilitados por FGV correspondientes a una semana tipo del mes de Octubre. En las siguientes diapositivas se muestra la distribución de la muestra realizada por franjas horarias, día de la semana y estación de subida.

MUESTRA POR FRANJAS HORARIAS

	TOTAL	De 06 a 8	De 08 a 10	De 10 a 12	De 12 a 14	De 14 a 16	De 16 a 18	De 18 a 20	De 20 a 22
Nº de entrevistas	3.278	376	481	314	400	531	449	433	294
%	100,0	11,5	14,7	9,6	12,2	16,2	13,7	13,2	9,0

MUESTRA POR DÍAS DE LA SEMANA

	TOTAL	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Nº de entrevistas	3.278	694	717	694	729	444
%	100,0	21,2	21,9	21,2	22,2	13,5

Metodología

Ficha técnica

MUESTRA POR ESTACIÓN DE SUBIDA



	ESTACIÓN	Muestra realizada
2	Alberic	3
5	L' Alcúdia	3
7	Carlet	3
9	Alginet	4
13	Picassent	12
17	Torrent	36
18	Picanya	15
19	Paiporta	42
20	Valencia Sud	5
21	Safranar	39
22	Patraix	79
23	Joaquín Sorolla-Jesús	67
24	Pl. Espanya	98
25	A.Guimerà	37
26	Túria	75
27	Campanar	37
28	Beniferri	46
29	Empalme L-1	45
30	Burjassot	16
31	Burja.-Godella	36
32	Godella	20
33	Rocafort	12
34	Massarrojos	9
35	Moncada	20

	ESTACIÓN	Muestra realizada
36	Seminari	30
37	Masies	1
39	Bétera	16
40	Canterería	17
41	Benimàmet	21
42	Carolines/Fira	5
43	Campament	12
44	Paterna	19
45	Font del Jarro	5
46	La Canyada	7
50	L'Eliana	7
51	Pobla Vallbona (Ap)	2
52	Benaguasil 1r	1
53	Benaguasil 2n	2
54	Llíria	7
55	Palau d'Congressos	3
56	Alboraya-Peris Aragó	40
57	Almàssera	18
58	Meliana	19
59	Foios	15
60	Albalat	9
61	Museros	13
62	Massamagrell	20
63	Pobla de Farnals	9
64	Rafelbunyol	17

	ESTACIÓN	Muestra realizada
66	Machado	31
67	Benimaclet L3	70
68	Facultats	95
69	Alameda	45
70	Colón	170
71	Xàtiva	188
72	A.Guimerà L-3	110
73	Av. Cid	81
74	9 d' Octubre	76
75	Mislata	80
76	Almassil	55
77	Santa Rita	8
78	Sant Isidre	17
79	Alboraya-Palmaret	22
80	Florista	7
81	Garbí	9
82	Benicalap	11
83	Trànsits	10
84	Marxalenes	7
85	Reus	11
86	Sagunt	13
87	Pont de Fusta	22
88	Primado Reig	14
89	Benimaclet L-4	33
90	V. Zaragoza	23

	ESTACIÓN	Muestra realizada
91	U. Politècnica	15
92	La Carrasca	47
93	Tarongers	15
94	Serrería	8
95	La Cadena	8
96	Eugenia Viñes	1
97	Les Arenes	1
98	Dr. Lluch	5
99	La Marina	4
102	V. Andrés E.	24
103	Campus	9
104	Sant Joan	6
105	La Granja	11
106	Empalme L-4	8
107	Torrent Avgda	96
108	Bailén	26
110	TVV	10
111	Santa Gemma-Parc C. UV	4
113	La Coma	2
114	Màs del Rosari	5
115	Ll. Terramar	3
119	Torre del Virrei (Ap)	1
120	Aragón	57
121	Amistad	98
122	Ayora	69

	ESTACIÓN	Muestra realizada
123	Marítim-Serreria LM	69
124	Francisco Cubells	5
125	Grau-Canyamelar	5
126	Marina Reial J.C.I	1
127	Mediterrani	3
128	Alfauir	5
129	Orriols	8
130	Estadi del Llevant	4
131	Sant Miquel dels Reis	3
132	Tossal del Rei	8
177	Faitanar	33
178	Quart de Poblet	44
179	Salt de L'Aigua	48
180	Manises	26
181	Rosas	48
182	Aeroport	45
183	La Cova	2
185	Masia de Traver	3
186	Riba-roja	14
187	Marítim-Serreria LT	8
190	Alacant	19
191	Russafa	8
192	Amado Granell - Montolivet	10
193	Quatre Carreres	14
194	Ciutat Arts - Justicia	12
195	Oceanogràfic	2
196	Moreres	5
197	Natzaret	10
TOTAL GENERAL		3.278

Metodología

Cuestionario



 El cuestionario tiene una parte fija que se pregunta a toda la muestra y una parte variable que se pregunta solo a una parte de la muestra.

La parte variable se compone de dos bloques:

 **Bloque 1:** Pregunta de Importancia de los atributos analizados (p.12)

 **Bloque 2:** Pregunta sobre cómo ha evolucionado la frecuencia en el uso de metro con respecto a hace un año (p.15), así como los motivos por los cuáles afirman que viajan más que antes (p.16.a) o menos (p.16.b).

Cada uno de estos dos bloques se ha realizado a un 50% de la muestra.

Metodología

Cuestionario



 **Escala de valoración:** En las preguntas de valoración se ha utilizado una escala cualitativa de siete grados, que posteriormente se ha transformado en una puntuación media de 1 a 10 puntos de acuerdo a la siguiente transformación:

Escala	Valor	Coeficiente de transformación
Muy bien	7	10
Bastante bien	6	8,5
Bien	5	7
Regular	4	5,5
Mal	3	4
Bastante mal	2	2,5
Muy mal	1	1

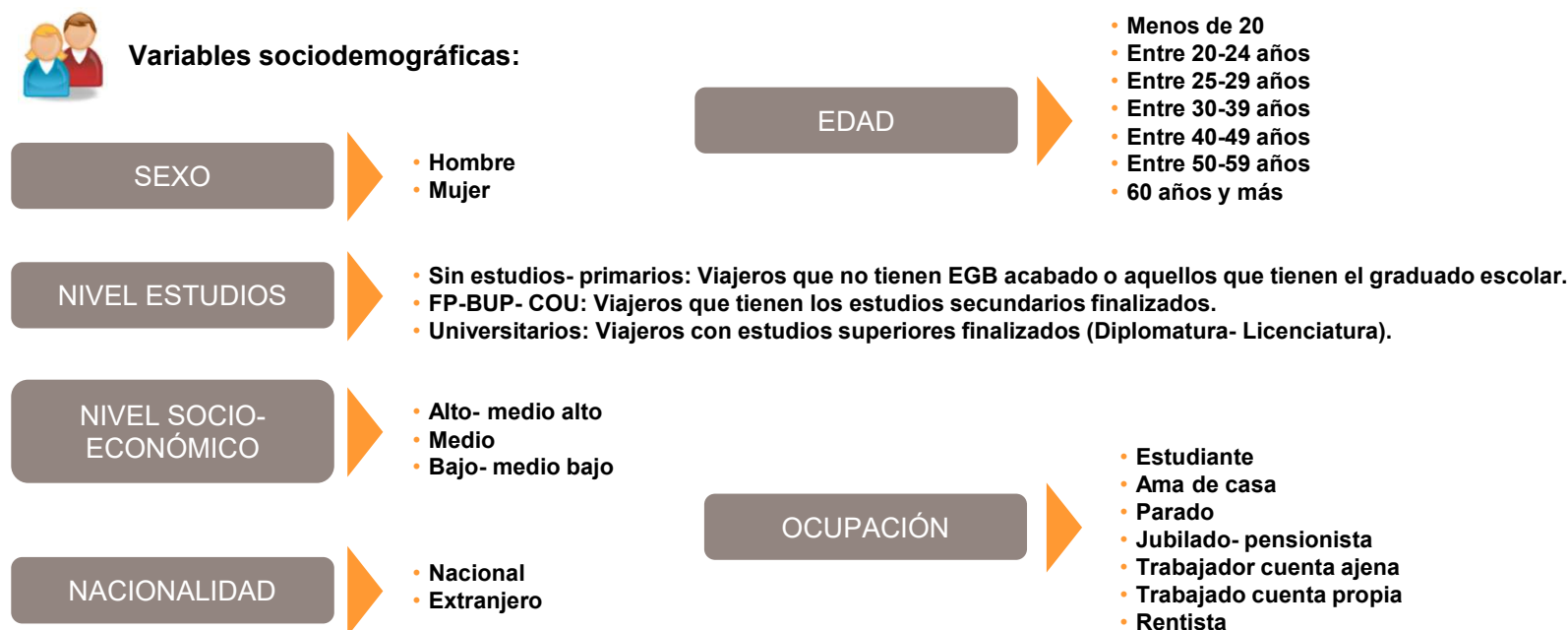
 **Agrupación:** Para la presentación de resultados los gráficos de valoración se han agrupado de la siguiente manera. Aceptación 7+6+5, Indiferencia 4, Rechazo 3+2+1



Metodología

Análisis de los datos (I)

Para el análisis de los resultados de la investigación, además de la explotación general de los datos obtenidos, se han realizado segmentaciones para la explotación de la valoración global en función de las siguientes variables sociodemográficas y de variables de comportamiento en los hábitos de viaje:



Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2023. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.

Metodología

Análisis de los datos (II)



Variables de comportamiento de viaje:

FRECUENCIA DE USO

- **Todos los días:** Utilizan Metrovalencia todos los días laborables.
- **2-3 días a la semana :** Utilizan varios días a la semana.
- **Menor frecuencia:** Agrupa a los que utilizan Metrovalencia un día a la semana, cada 15 días, una vez al mes o no suele montar, es la primera vez.

TIPO DE BILLETE

- Billeto sencillo
- Suma 10
- TAT Gent Major
- TAT Mobilitat mens/anual
- Tarjeta TUIN
- Tarjeta TUIN Jove
- Abono Transporte
- Abono transporte Jove
- Suma mensual
- Suma mensual Jove
- Suma T1, T2, T3
- Recuperem Valencia

REALIZA TRANSBORDO

- Sí
- No

TIPO DE USUARIO

- **Obligado:** Aquellos que no disponen de vehículo para la realización del trayecto.
- **No obligado:** Viajeros que disponen de vehículo para realizar el trayecto.

MOTIVO ORIGEN-DESTINO DEL VIAJE

- Ir a Casa
- Ir al trabajo
- Compras
- Servicios médicos
- Visitar a alguien
- Estudios
- Ocio
- Gestiones
- Turismo

DISTANCIA RECORRIDA HASTA LA PARADA

- 0 metros
- Hasta 100 m.
- Hasta 200 m.
- Hasta 300 m.
- Hasta 400 m.
- Hasta 500 m.
- Hasta 600 m.
- Hasta 1 km.
- Hasta 1,5 Km.
- Hasta 3 Km.
- Más de 3 Km.

PRINCIPALES ESTACIONES

- Avenida Cid
- Ayora
- Angel Guimera L3-L5
- Patraix
- Benimaclet L3 subterránea
- Plaza Espanya
- Angel Guimera L1
- Mislata
- Xativa
- Turia
- Colon
- Facultat

Nota: En el análisis de resultados se muestra el dato de aquellos segmentos con una diferencia significativa respecto al conjunto de la muestra y con respecto a la medición de 2023. El test de significatividad utilizado es chi-square (frecuencias) y t-student (medias) al 95%.



Comportamiento del viaje

Comportamiento de viaje



Se mantiene la frecuencia de uso de la red de MetroValencia y el número medio de viajes se reduce respecto a 2023.

- La **frecuencia de uso** de la red de Metrovalencia se mantiene respecto a la ola anterior, los viajeros que lo usan **todos los días laborables, siguen siendo la mayoría (de 69,3%)**. En la L1, L2 y L4 la tasa de viajeros de uso diario es superior al promedio, mientras que en la L5 y L10 la tasa de viajeros diarios es inferior al total.
- En la percepción global de frecuencia de uso con respecto al año anterior, la mayoría (57,1%) considera que lo utiliza con la misma frecuencia, comportamiento que se mantiene constante, sin embargo, ha aumentado en esta medición la tasa de usuarios que considera que lo usa menos , pasando de 7,3% en 2023 a 9,5% en 2025.
- El **número de viajes** realizados a la semana en esta oleada disminuye de manera significativa respecto a la anterior con una media de **9,02 viajes a la semana** (9,46 en 2023).
- La **L1, L3, L4, L6+8 y L9** han disminuido de manera significativa el número medio de viajes. Los usuarios de la **L2, L4 y L10** realizan un número medio de viajes a la semana **superior** al promedio, mientras que los usuarios de la **L5 y L6+8 inferior** al promedio, comportamiento que guarda relación.

La cadena modal es similar a la del año pasado: 7,9 minutos ⇒ trayecto ⇒ 7,9 minutos hasta el destino.

- Se emplean por término medio **7,9 min.** en el desplazamiento **entre el origen** y la **estación** de metro. A la **línea L4, L5, L6+8 y L7 se accede más rápido.**
- El **desplazamiento** entre el **origen** del viaje y la **estación** de metro se realiza **andando (87,8%)**, de igual modo que entre la estación de metro y el **destino (91,5%)**.

Comportamiento de viaje



Los transbordos se mantienen constantes

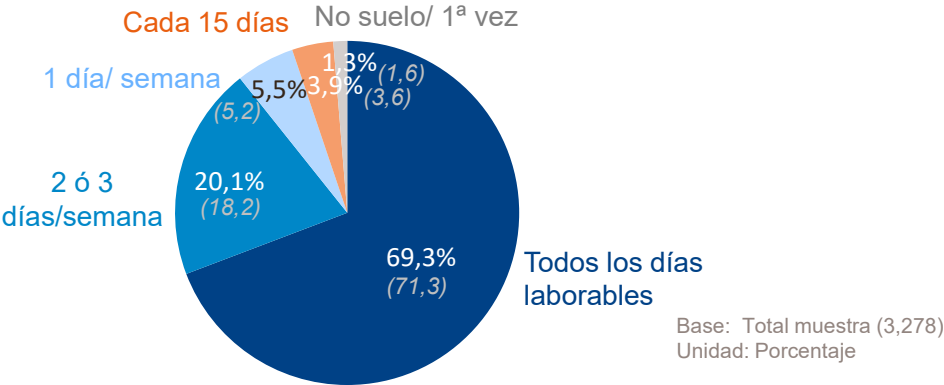
- El **19,2%** de los **viajeros** realiza **algún transbordo**, esta tasa se **mantiene** con respecto a la **ola anterior (19,5%)**.
- En la **L1** y la **L5 esta tasa es significativamente menor, mientras que** en la **L4, L9 y en la L10 es significativamente mayor**. Las principales estaciones de transbordo son Ángel Guimerá, Benimaclet, Colón y Empalme, como en años anteriores. La tasa de transbordos realizados en la L6+8 cae de manera significativa respecto a la medición anterior, pasando de 30,5% a 16,8%.

Comportamiento de viaje

Frecuencia de uso

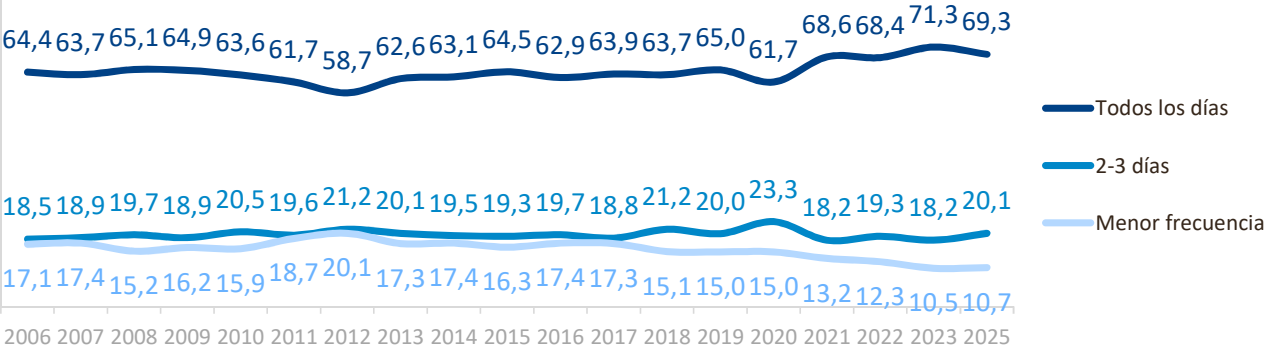


2025

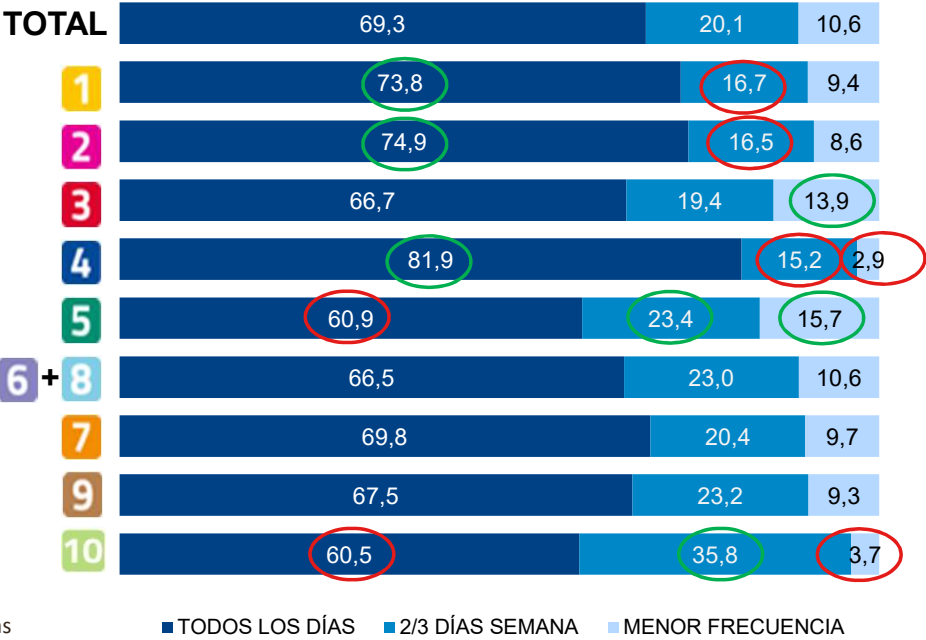


P.5.- Frecuencia de uso

EVOLUTIVO



POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

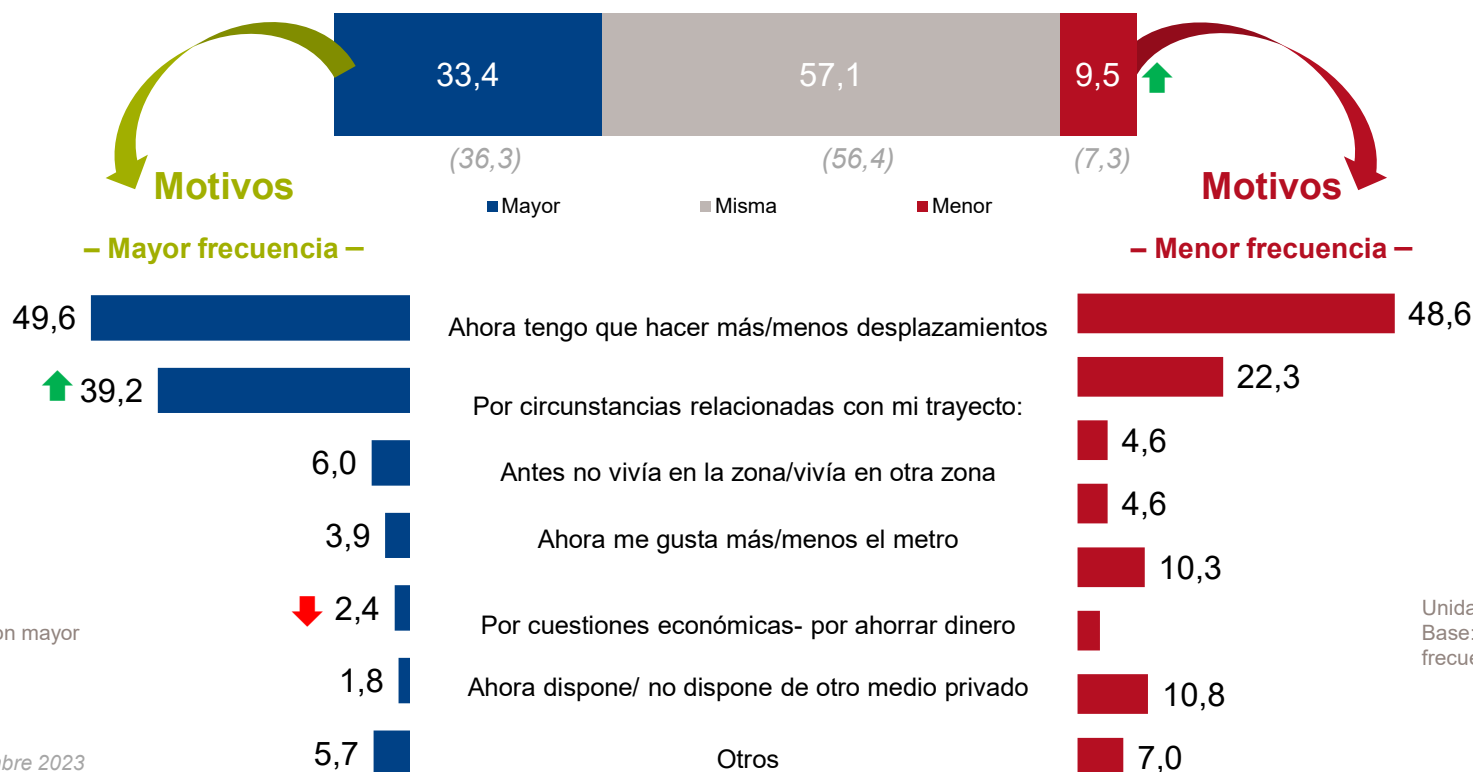
○ Significativamente superior al Total
 ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
 ○ Significativamente inferior al Total
 ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Percepción de la Frecuencia con la que usa el metro respecto a hace un año



Ahora viajo con...



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total contesta (1.845)
Unidad: Porcentaje

P.15. Ahora piense en la frecuencia con la que Ud. utilizaba el metro hace un año. Ahora Ud. viaja en metro...

P.16a ¿Por qué motivos viaja con más frecuencia que antes? (ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)

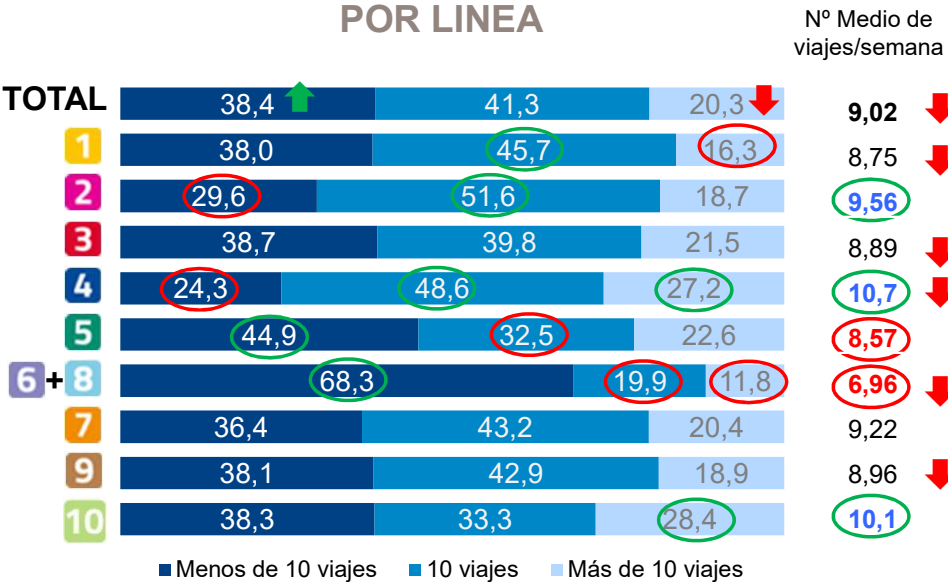
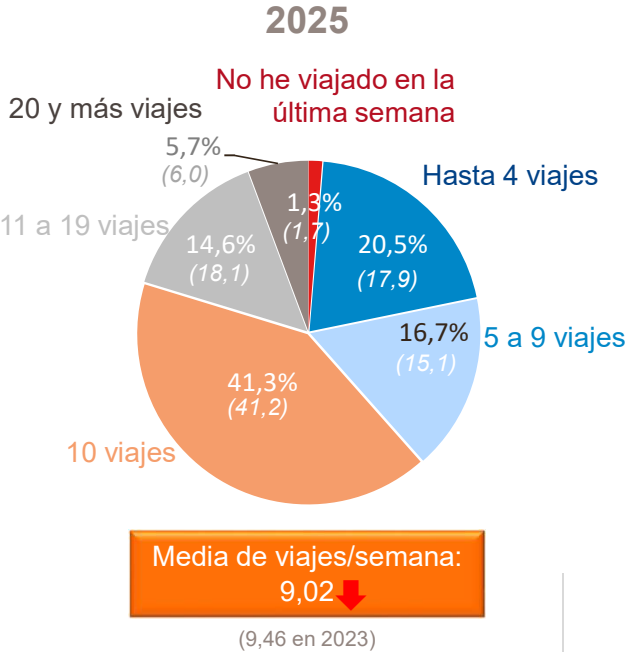
P.16b ¿Por qué motivos viaja con menos frecuencia que antes?(ENT: Mostrar cartón y leer respuestas. Respuesta múltiple)

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

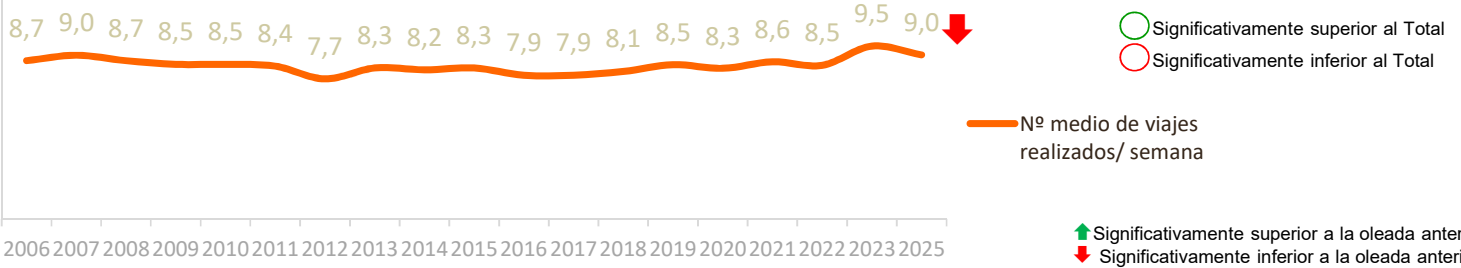
GfK | Confidential

Comportamiento de viaje

Número de viajes a la semana



EVOLUTIVO



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.4.- Nº medio de viajes que ha realizado en la última semana

Comportamiento de viaje

Metodología obtención distancia recorrida hasta/desde parada



 En las preguntas de la cadena modal se ha obtenido el medio de transporte y el tiempo utilizado hasta la parada de subida y desde la parada de metro de bajada.

 Para transformarlo en distancia aplicamos las siguientes velocidades medias por medio de transporte utilizado:

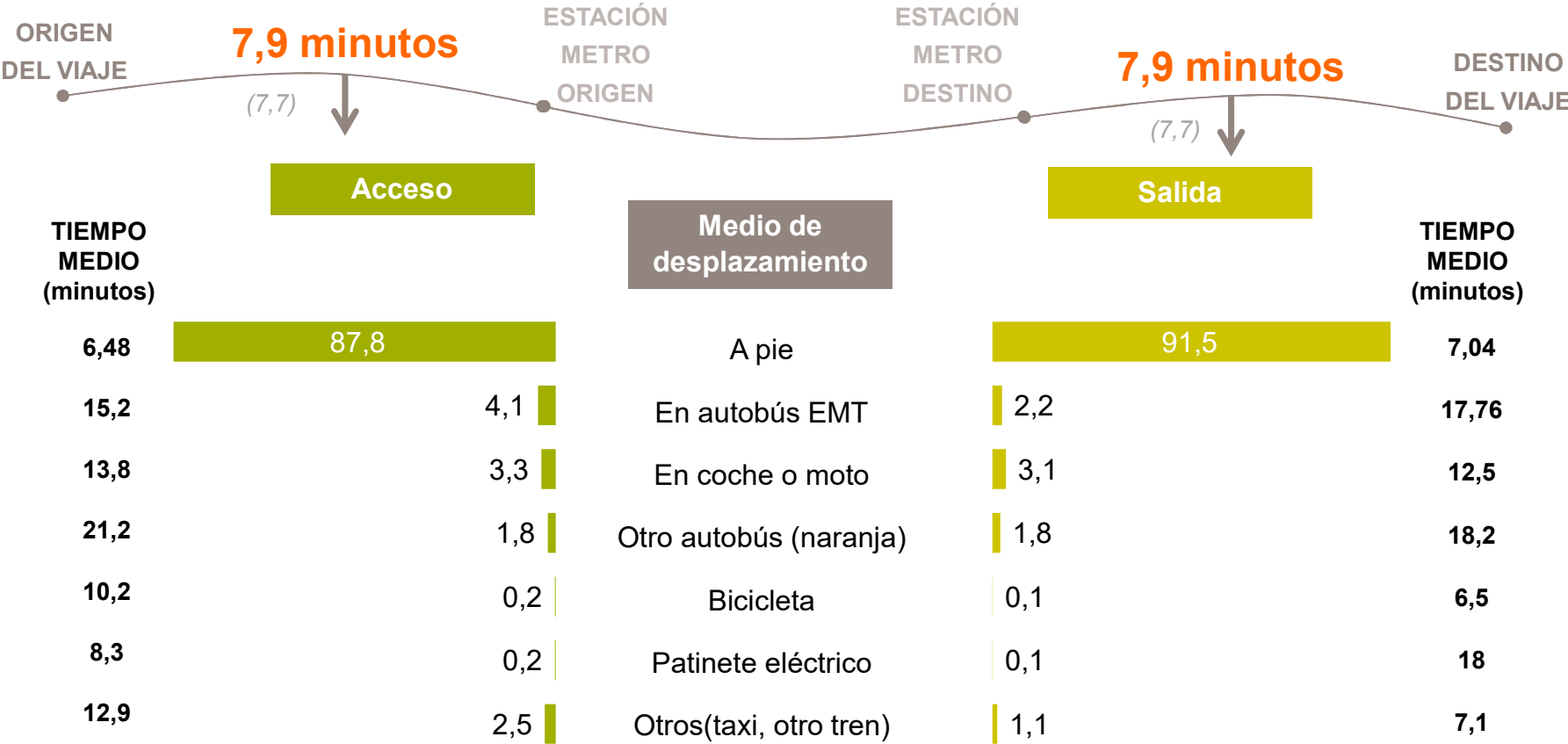
Andando:	6 km/hora
Bicicleta:	15 Km/hora
Autobús:	12 Km/hora
Coche:	35 Km/hora
Tren Cercanías:	65 Km/hora

 Con estos coeficientes se calcula tanto la distancia recorrida desde el punto de origen hasta la estación de acceso como la distancia entre la estación de bajada y el punto de destino.

 Los resultados de aplicar las distancias se muestran en la página siguiente.

Comportamiento de viaje

Análisis de la cadena modal: Distancia y medio de desplazamiento

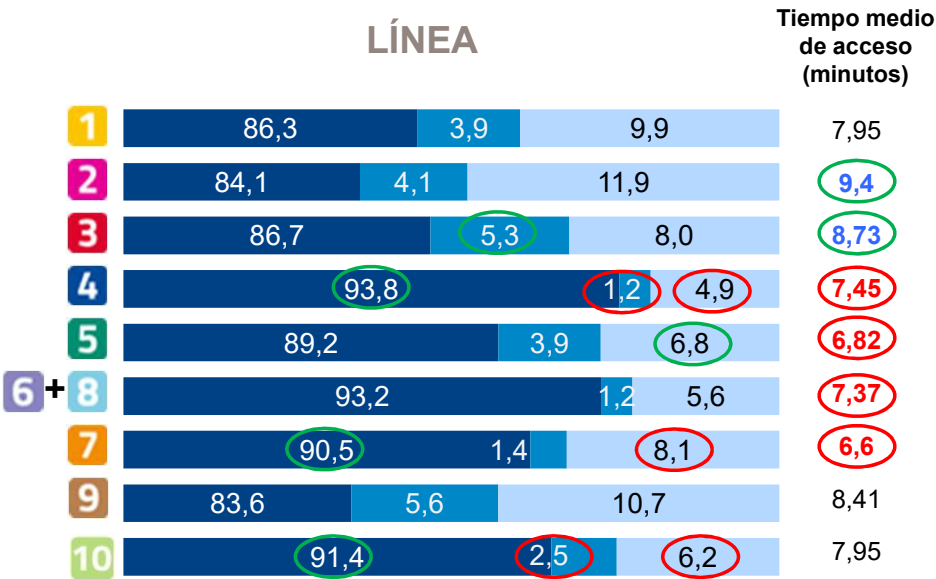
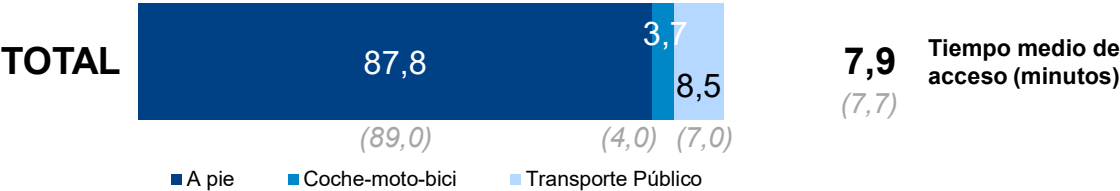


Unidad: Porcentaje y media de minutos
Base: Total muestra (3.278)
() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023
P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?
P.8.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?
P.9.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde la parada hasta su destino?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Cadena modal de acceso



Unidad: Porcentaje y media
Base: Total muestra (3.278)

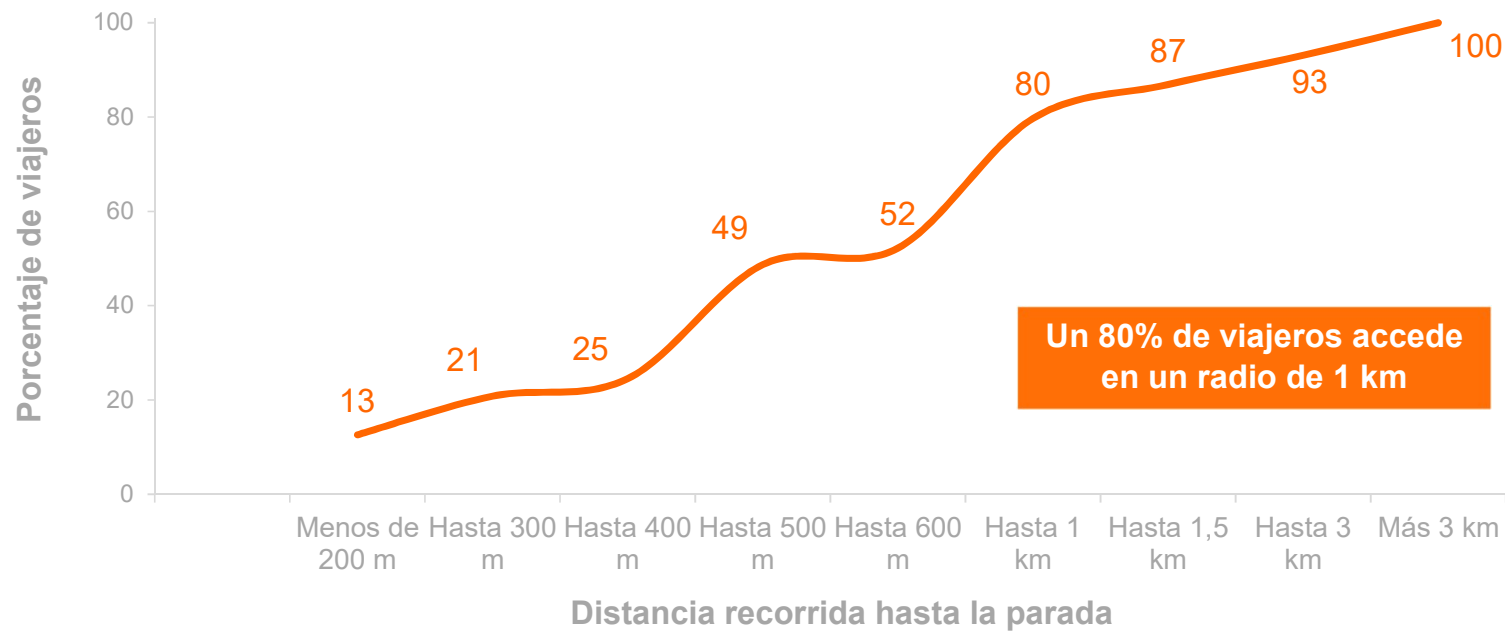
() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Distribución de viajeros según distancia desde la que acceden



Unidad: Porcentaje

Base: Total muestra (3.278)

P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?

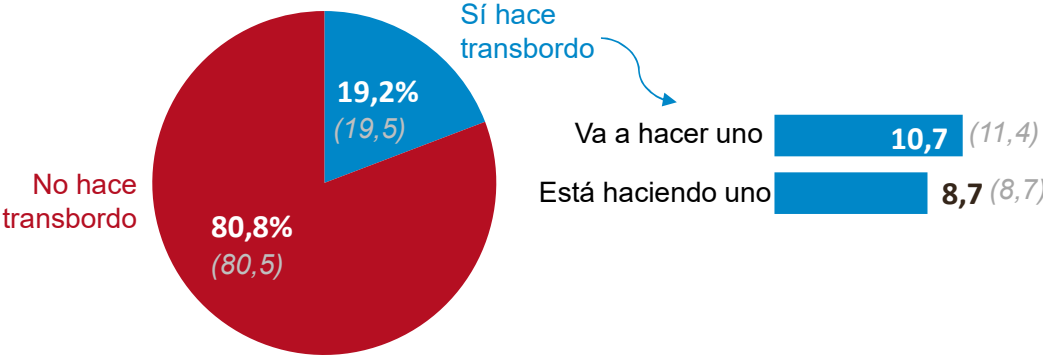
P.7.- Aproximadamente, ¿Cuánto tiempo tarda desde el lugar de origen de su viaje a la parada en que se ha subido?

Comportamiento de viaje

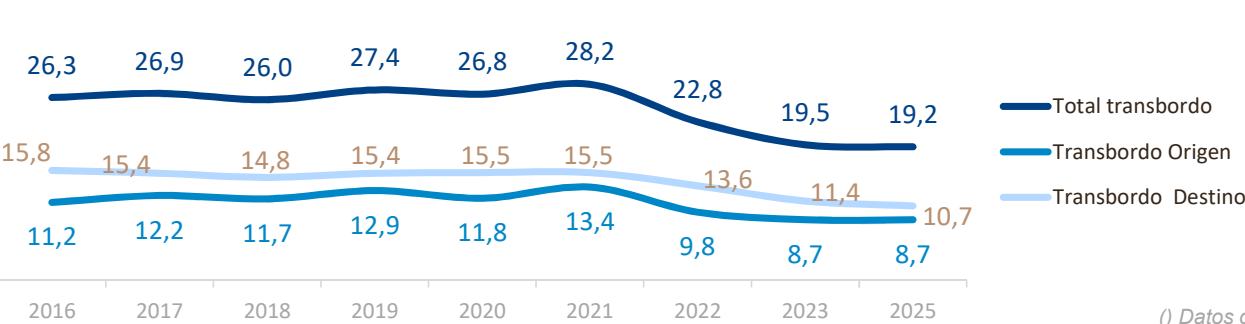
Tasa de viajeros que realiza transbordo



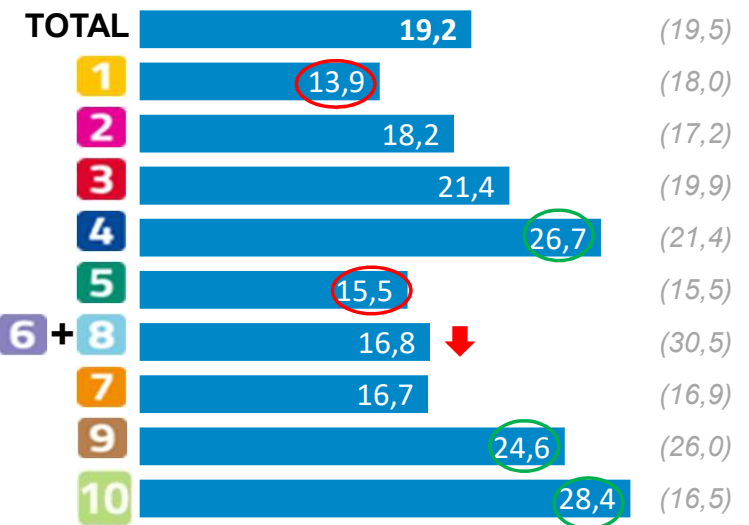
2025



EVOLUTIVO



POR LINEA



- Significativamente superior al Total
- Significativamente inferior al Total
- Significativamente superior a la oleada anterior
- Significativamente inferior a la oleada anterior

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.0. Usted está en esta parada porque está haciendo un transbordo
P.2.- ¿Va a hacer Ud. transbordo en lo que resta de viaje? ¿en qué estación?
Nota: Para la estimación de transbordo se consideran los viajeros que van a realizar un transbordo en lo que queda de viaje (EN DESTINO) más los que dicen que están haciendo un transbordo (EN ORÍGEN).

Comportamiento de viaje

Tasa de Transbordo por estación. En Origen



ESTACIÓN DE TRANSBORDO

	2025	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Ángel Guimerá	24,5	23,2	24,1	22,3	22,3	19,8	20,8	26,5	16,4
Benimaclet	11,6	16,3	5,3 ↓	15,2	22,8	21,3	23,9	19,3	20,6
Alameda	7,0	10,4	6,3	4,4	7	4,4	5,1	4,3	7,1
Colón	17,2 ↑	9,7 ↓	18,4	19,8	14,9	12,1	17,2	18	16,1
Empalme	8,4	7,6	10,9	11,9	16,6	18,5	17,2	15,5	20,6
Joaquín Sorolla	2,1	3,8	4,4	4,7	1,4	-	-	-	-
Marítim- Serrería	1,8	3,8	1,2	3,8	5,4	3,6	2,5	4,6	3,6
Otras estaciones	28,2	25,0	29,4	17,8	9,7	20,3	13,3	11,8	16,5

Unidad: Porcentaje

Base: Realiza transbordo (285)

○ Significativamente superior al Total

○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

P.0. Usted está en esta parada porque está haciendo un transbordo



Motivaciones de uso

Comportamiento de viaje

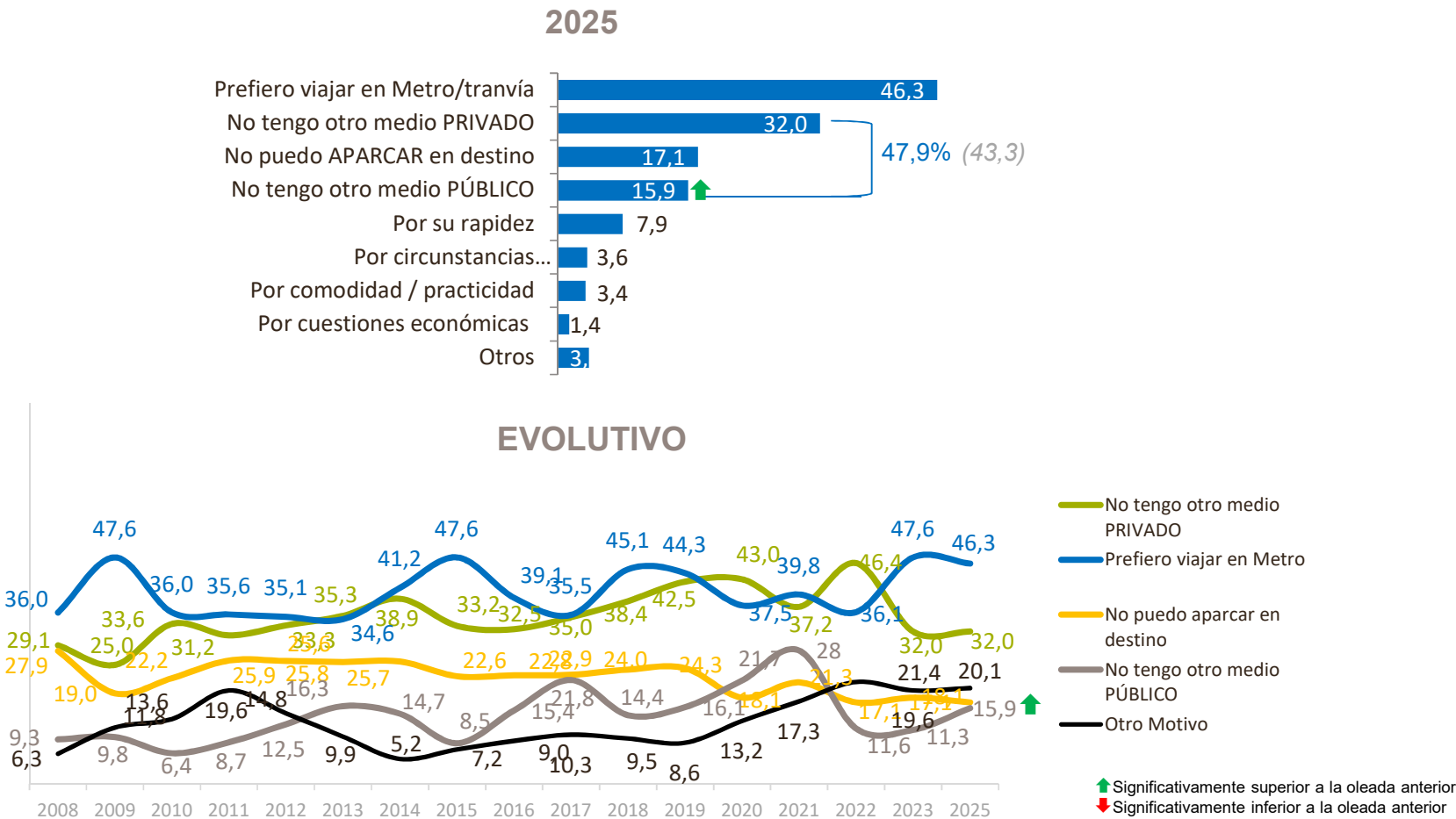
Motivaciones de uso



- **La preferencia por viajar en metro/tranvía y la no disposición de medio privado o público para realizar desplazamientos (47,9% en total)** son las **motivaciones principales** para la utilización del metro como medio de transporte, destacar que la no disposición de medio público ha aumentado significativamente como motivación, mientras que la no disposición de otro medio privado se ha mantenido.
- **La imposibilidad de aparcar** en la zona de destino **es la siguiente motivación mencionada** para la utilización del metro como medio de transporte, que ha mantenido su peso en comparación con 2023.
- En esta **oleada se mantiene** la **proporción de viajeros** definidos como **Obligados** (por no disponer de coche para su trayecto).
- Entre los **usuarios obligados** destacan los **menores de 25 años**, los **estudiantes**, los de un **nivel de estudios básico y medio**, de **nivel social medio**, con **mayor presencia en las líneas L1, L2, L4, L6+8** y que se desplazan por **motivo estudios**.
- Mientras que los **usuarios no obligados** son **más mayores**, de **40 años en adelante**, **trabajadores**, **jubilados**, con **nivel superior de estudios** y por tanto **superior nivel social** y con **mayor presencia en la L3**.

Comportamiento de viaje

Motivo de realizar el viaje con Metrovalencia



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)

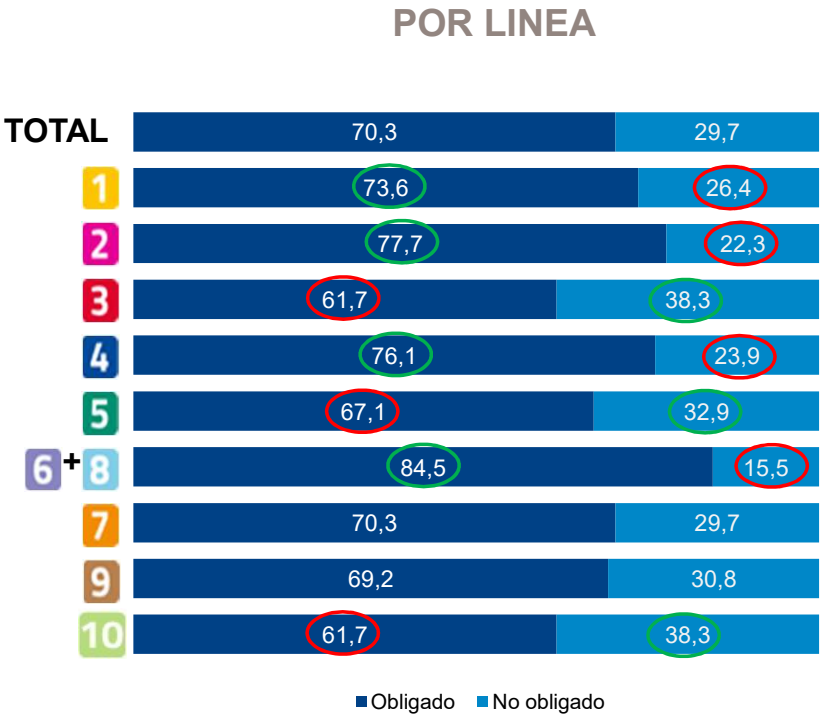
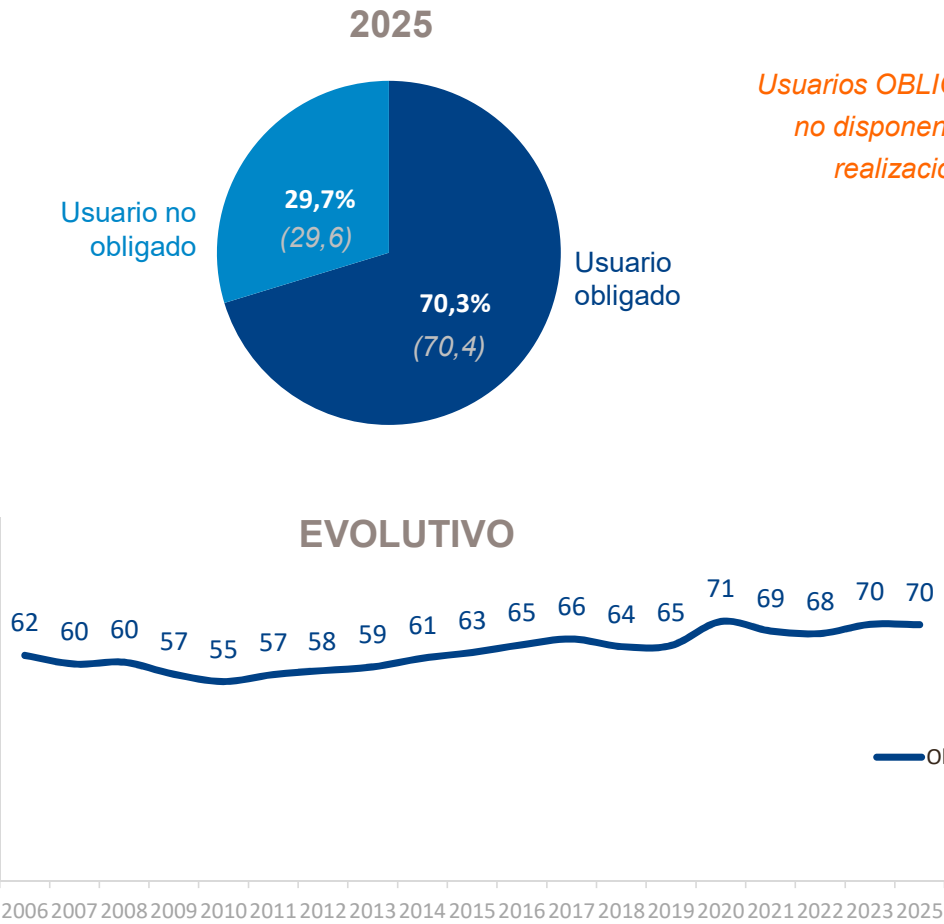
Unidad: Porcentaje

P.11.- ¿Por qué viaja con METRO Valencia?

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

Comportamiento de viaje

Usuario obligado



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.10.- ¿Dispone Ud. de coche para la realización del trayecto?

○ Significativamente superior al Total

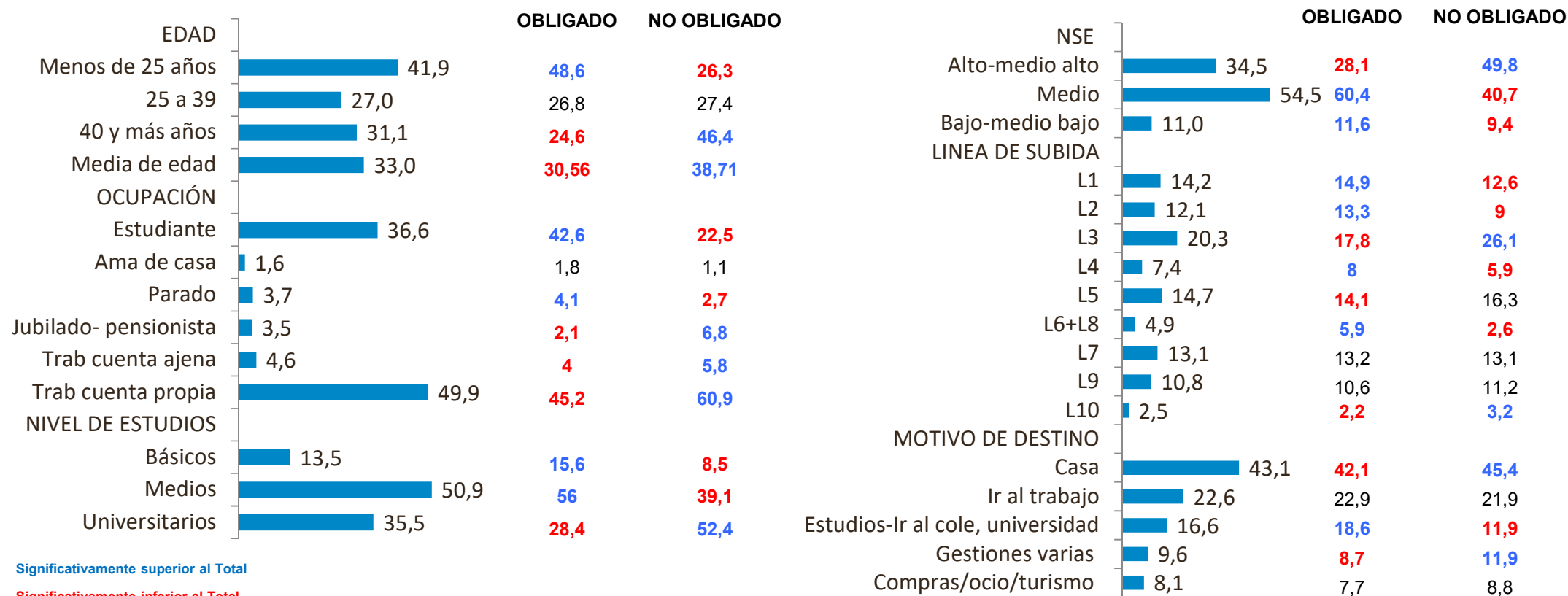
○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Comportamiento de viaje

Perfil de los usuarios obligados y no obligados



Comportamiento de viaje



Los principales motivos de viaje: trabajo y estudios.

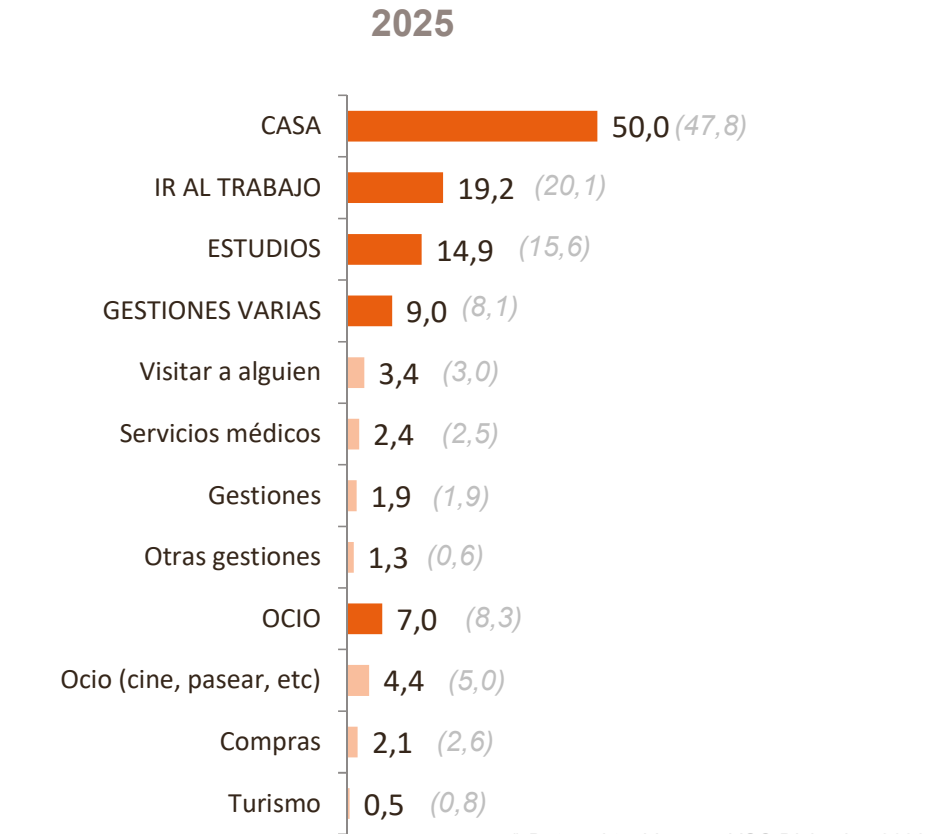
- Como en anteriores mediciones, el **principal motivo** que origina el **desplazamiento** continúa siendo **ir/volver al lugar de trabajo** (19,2% en motivo origen y 22,6% en motivo destino), **seguido** de los **desplazamientos** a los **centros educativos**: 14,9% en motivo origen y 16,6% en motivo destino. En esta ola los motivos para realizar el desplazamiento se mantienen estables con respecto al año anterior.
- Las **líneas** L4, L6+8, L9 están **especializadas** en **desplazamientos** a **centros educativos**, mientras que la **L7** concentran un **mayor peso** de **desplazamientos** a los **lugares de trabajo**.

Sectores de actividad de los usuarios que viajan por trabajo

- Los viajeros que se desplazan por **motivo de trabajo en Metro Valencia** son principalmente funcionarios públicos y docentes, trabajadores de industria y construcción, de tiendas y comercios, hostelería, ocio y turismo, sanitarios, seguidos de cuidadores/empleados de hogar y limpieza. Con respecto a 2023 únicamente aumenta la tasa usuarios dedicados al sector de la construcción.

Comportamiento de viaje

Motivo del viaje - ORIGEN



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

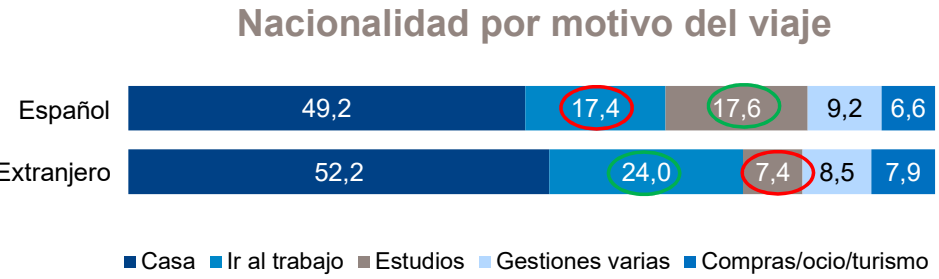
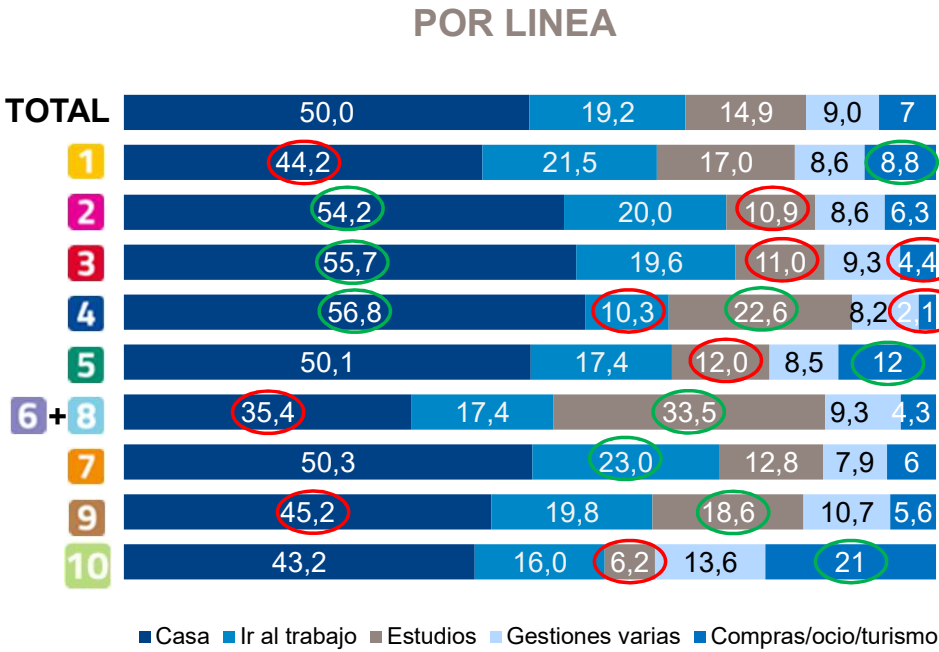
▲ Significativamente superior a la oleada anterior
▼ Significativamente inferior a la oleada anterior

Base: Total muestra (3.278) Unidad: Porcentaje

P.22a.- Motivo del viaje

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

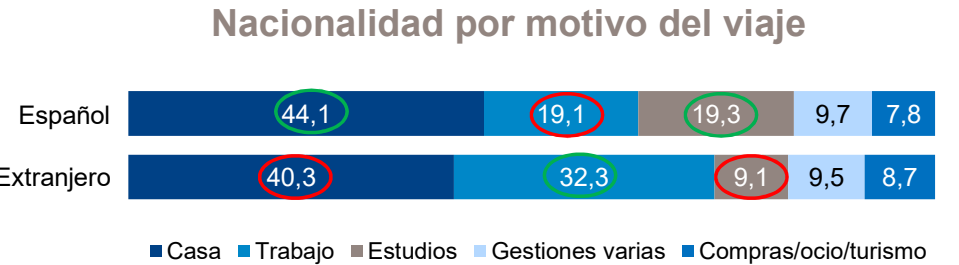
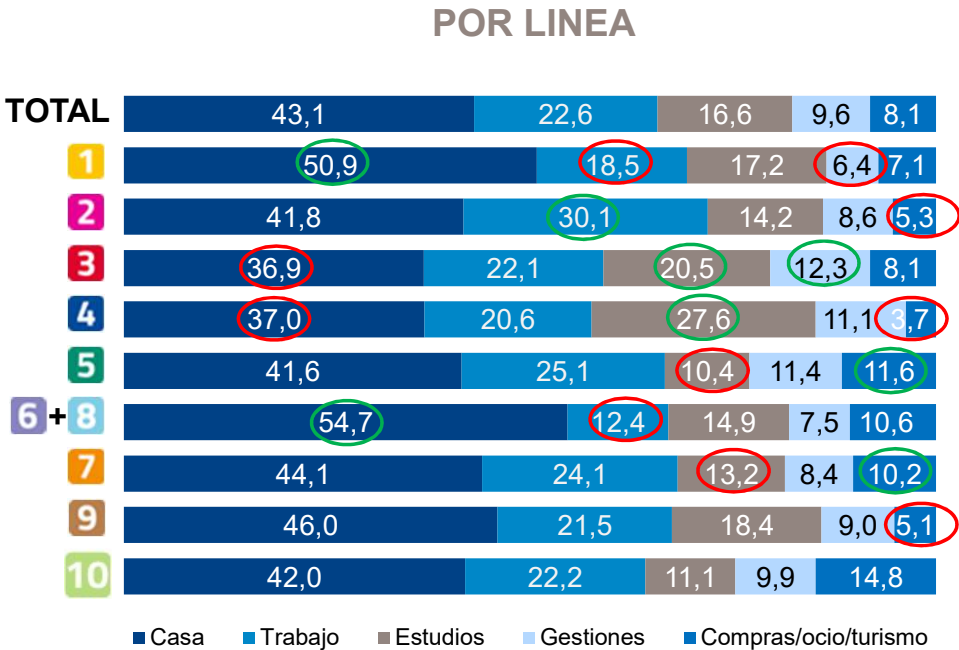
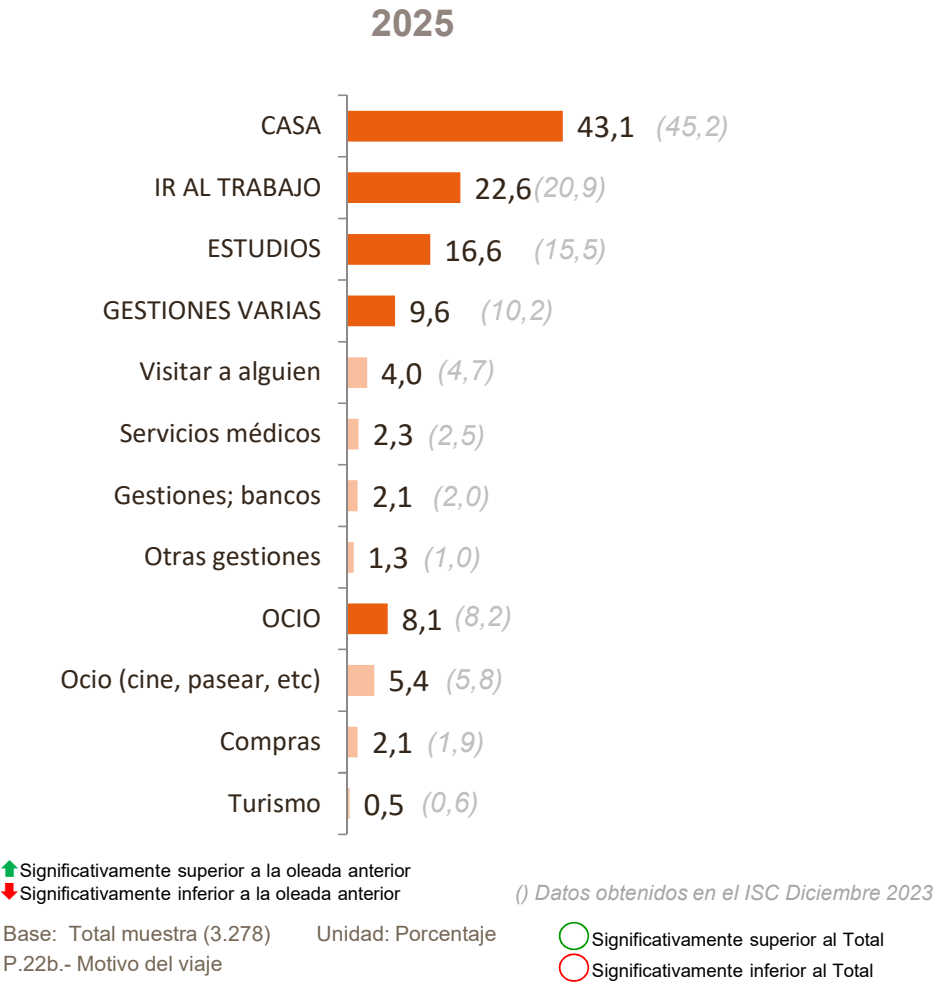
© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes



GfK | Confidential

Comportamiento de viaje

Motivo del viaje - DESTINO



Comportamiento de viaje

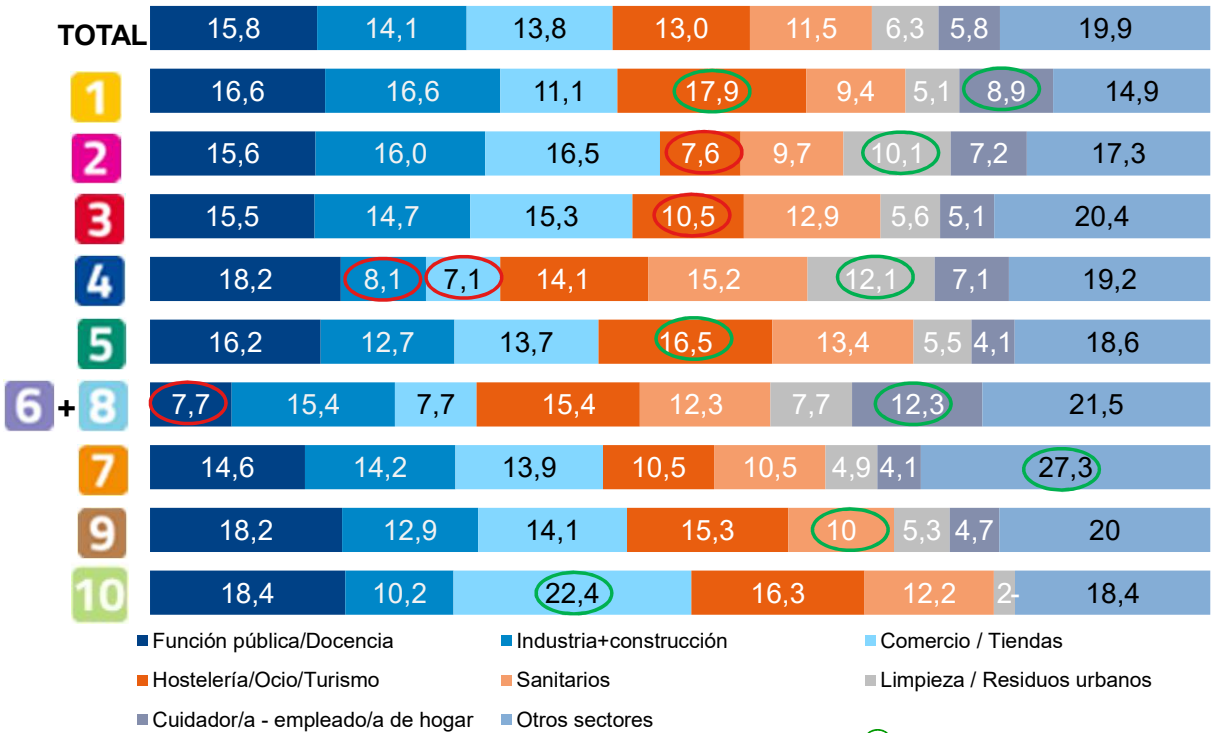
Sectores de actividad



¿En qué sector de actividad trabaja?



POR LINEA



Unidad: Porcentaje
 Base: Viajan por trabajo (1,786)
 P36 ¿En qué sector de actividad trabaja Ud.?

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023



Tipo de billete y recarga

Comportamiento de viaje

Resumen



SUMA 10 se consolida como el título más utilizado, mientras SUMA Mensual Jove pierde peso tras el fin de la gratuidad y concentra su uso en jóvenes.

- El título **SUMA 10** se posiciona como el **principal título de transporte**, alcanzando el **41,0%** de los usuarios y mostrando un crecimiento significativo respecto a la ola anterior (de 33,5% a 41,0%).
- Por su parte, **SUMA Mensual Jove** se sitúa en 29,9%, **reduciendo su presencia frente a 2023** (42,0%), debido al fin de la gratuidad del Abono Jove el 1 de julio de 2025. Esta bajada del uso del SUMA Mensual Jove **lo ha absorbido el nuevo título Recuperem València** (9,3%), que concentra su uso entre el público más joven.
- El resto de los títulos han reducido su presencia en favor del Suma 10 y el Suma mensual.
- En las líneas L4 y L6+8, con alta presencia juvenil, es donde predominan más los usuarios con Suma mensual jove, mientras que en la L7, L6+8 y en la L10 predominan los usuarios con Suma 10 respecto al total.

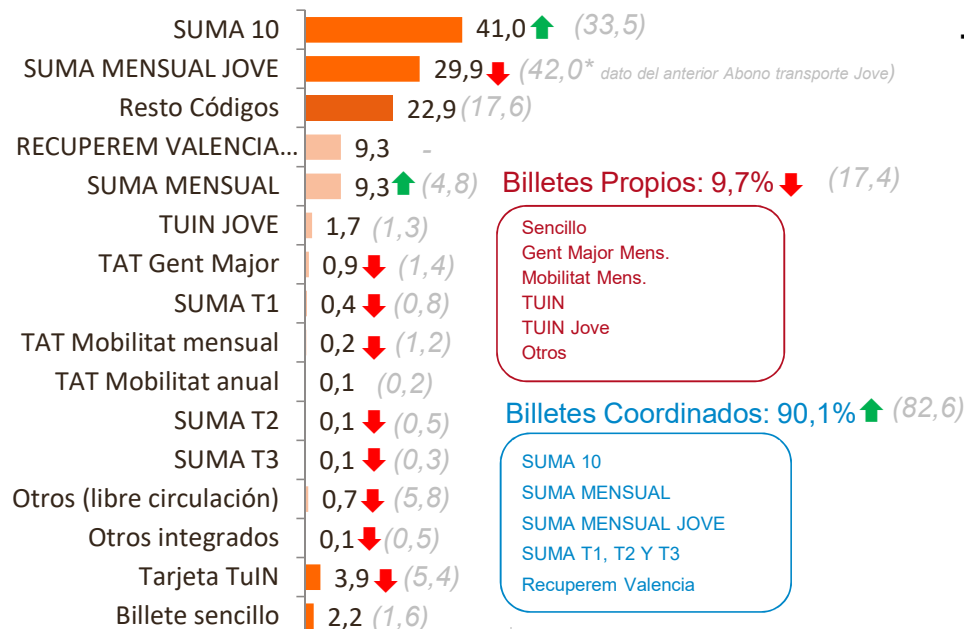
Predomina la recarga por máquina automática.

- La **mayoría (72,4%)**, de **usuarios recarga** sus **títulos** de transporte a través de **máquinas automáticas de venta**, esta tasa aumenta significativamente con respecto a 2023 (56,3%) y revierte la tendencia descendente iniciada en 2021.
- Este repunte se produce en detrimento de las **taquillas** (10,3%) y las **redes exteriores** (11,9%), que subieron en la medición anterior por la gestión presencial de títulos gratuitos. La web, por su parte, mantiene una presencia residual (5,4%).
- Los **usuarios** que **recargan** sus **títulos** a través de la **red interna** de FGV, máquinas automáticas y taquillas, **pagan** en su mayoría con tarjeta (77,1%), tasa que ha aumentado de manera significativa respecto a 2023 (61,8%).
- El pago con tarjeta crece de forma sostenida desde 2021, en detrimento del efectivo.
- Por líneas, **L6+8 (84,8%)** y **L10 (94,6%)** presentan mayor proporción de pago con tarjeta, mientras que **L1 (27,9%)** y la L9 (28,6%) destacan como las líneas con mayor uso de efectivo respecto al total.

Tipo de billete



2025



*Actualmente ya no existe el Abono Transporte Joven y las recargas se realizan en el título SUMA Mensual Jove en su tarjeta Mòbilis personalizada, por ello se compara el dato de 2023 del Abono Transporte Joven con el de 2025 de SUMA Mensual Jove

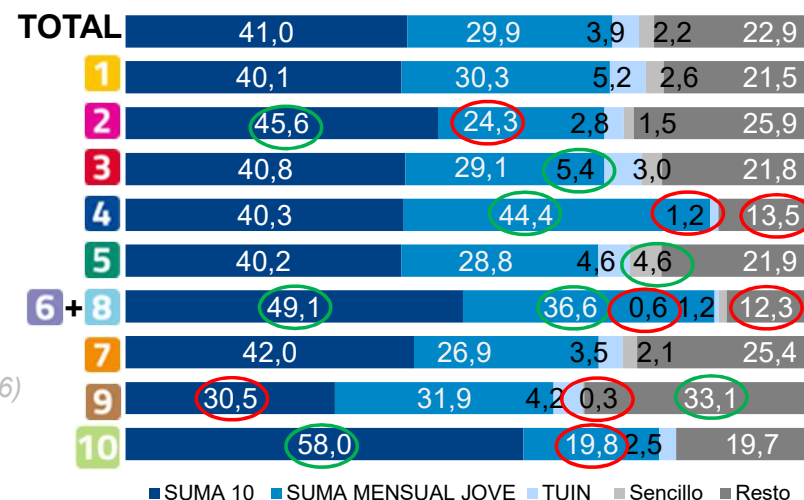
() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)

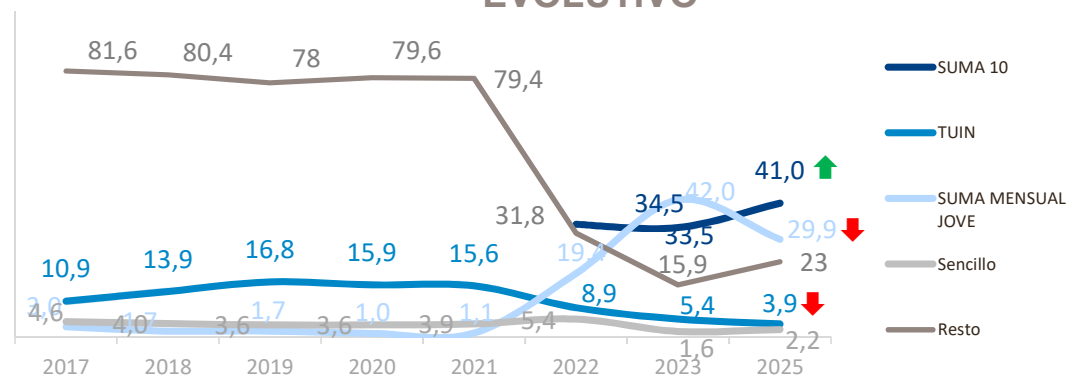
Unidad: Porcentaje

P.3.- Tipo de billete

POR LINEA



EVOLUTIVO



Significativamente superior al Total
Significativamente inferior al Total

Significativamente superior a la oleada anterior
Significativamente inferior a la oleada anterior

GfK | Confidential

Tipo de billete

Tipo de billete por edades



	Total	Menos de 20 años	20-24 años	25-29 años	30-39 años	40-49 años	50-59 años	60 y más años
Base	3.278	622	753	390	495	442	357	219
SUMA 10	41	24,3	25,5	30,8	57	58,8	63,3	52,1
SUMA MENSUAL JOVE	29,9	56,8	55	49,2	4,4	-	-	-
RECUPEREM VALENCIA (Afectats per la DANA)	9,3	12,9	9,7	6,9	7,7	8,6	7,3	10
SUMA MENSUAL	9,3	2,4	2,1	5,4	18,2	20,8	15,1	8,2
Tarjeta TUIN	3,9	0,6	1,3	2,3	5,9	7,5	7,6	7,8
Billete sencillo	2,2	0,6	2	2,3	3,8	1,6	2,5	4,1
TUIN JOVE	1,7	1,8	3,7	2,6	1,4	-	-	-
TAT Gent Major	0,9	-	-	-	-	-	-	13,2
SUMA T1	0,4	0,3	0,4	-	0,4	0,7	0,6	0,5
TAT Mobilitat mensual	0,2	-	-	-	-	0,2	0,8	0,9
TAT Mobilitat anual	0,1	-	-	-	-	-	0,6	0,9
SUMA T2	0,1	-	-	-	0,2	0,2	0,3	-
SUMA T3	0,1	-	-	-	-	0,2	0,6	-
Otros (libre circulaci3n)	0,7	0,3	0,3	0,3	0,8	1,1	1,4	1,8
Otros integrados	0,1	-	-	-	-	0,2	-	0,5

() Datos ISC 2024

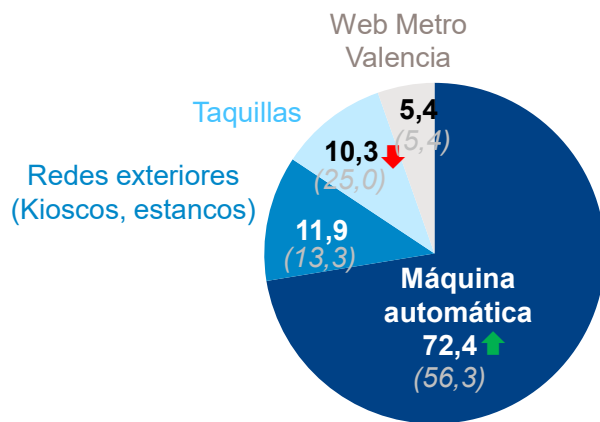
Unidad: Porcentaje
 Base: Total muestra (3.278)
 P3.- Tipo de Billete

Comportamiento de viaje

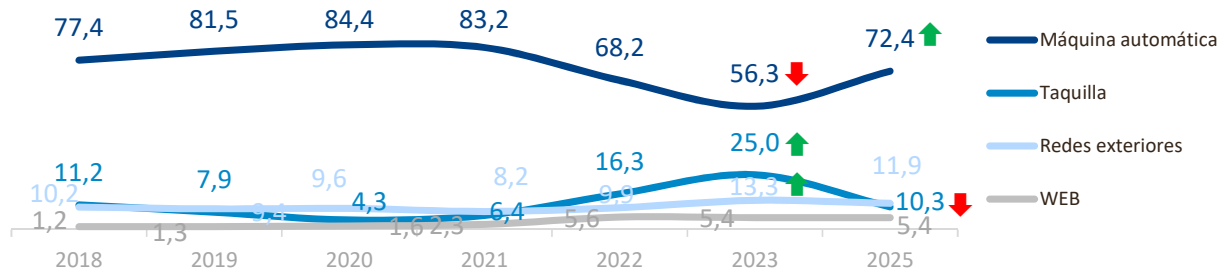
Medios de recarga de los títulos de transporte



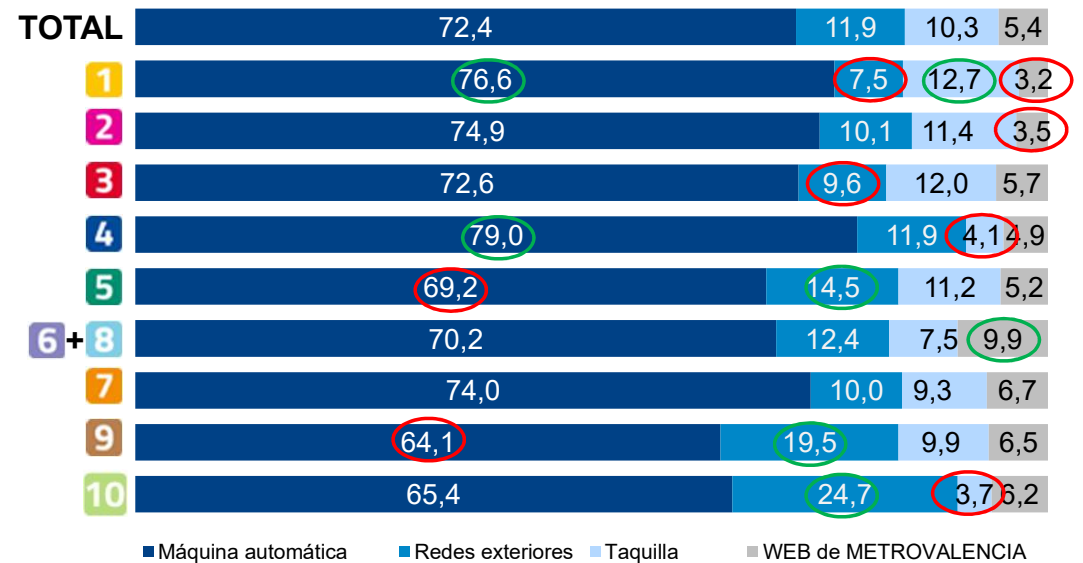
¿Cómo recarga habitualmente su título de transporte?



EVOLUTIVO



POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

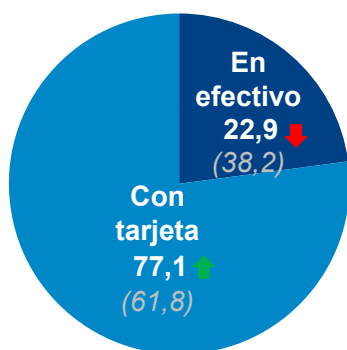
Significativamente superior: ○ Total ↑ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ↓ Evolutivo

Comportamiento de viaje

Tipo de pago de los títulos de transporte

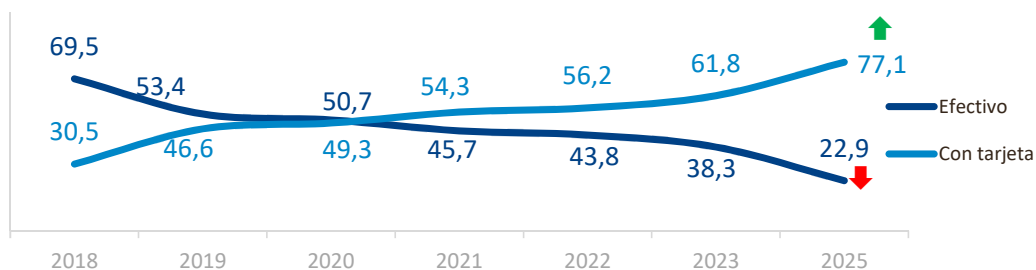


¿Cómo suele Ud. pagar su título de transporte?

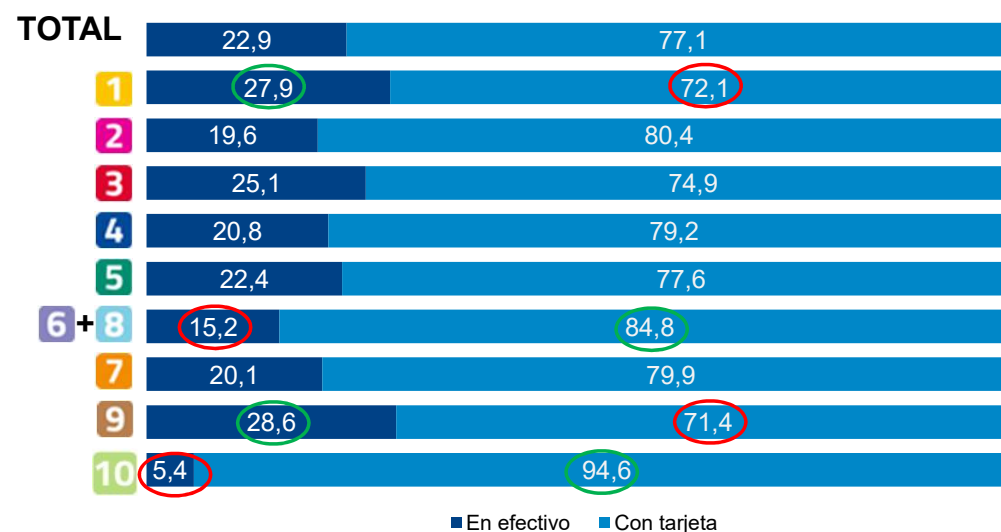


Base: Usuarios que adquieren su título en máquinas automáticas o taquillas (n=2.711)

EVOLUTIVO



POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Significativamente superior: ○ Total ▲ Evolutivo
Significativamente inferior: ○ Total ▼ Evolutivo



Perfil del usuario

Perfil del viajero



Los principales rasgos sociodemográficos son:

- El perfil continúa siendo **mayoritariamente femenino**, sin cambios significativos respecto a la ola anterior. El peso de los hombres también se mantiene estable tras el incremento experimentado en la medición anterior, lo que puede suponer que la reducción de tarifas que contribuyó a atraer a este colectivo menos presente históricamente ha conseguido retenerlo.
- La **edad media del usuario se mantiene estable** respecto a la última medición, situándose en **33,0 años**. Se observan diferencias significativas por línea: los viajeros de L2, L3 y L10 presentan una edad media superior al conjunto de la red, mientras que las líneas L4, L6+8 y L9 muestran una edad media inferior al promedio.
- En cuanto a la **distribución** de los **usuarios** según **nivel de estudios**, **se mantiene el perfil estable respecto a 2023**. Se identifica un nivel más alto de universitarios en L5 y L7 .
- La **mayoría** de los usuarios de Metrovalencia son **trabajadores o estudiantes**, habiendo aumentado en esta ola la tasa de trabajadores en detrimento de los estudiantes. En las líneas L4, L6+8 y L10 predominan los estudiantes por encima de la media.
- El **nivel socioeconómico es medio-alto**. Se mantiene el perfil social respecto a la ola anterior.
- En L5 y L7 existe un porcentaje superior al total de usuarios de nivel socioeconómico alto/medio alto, mientras que en L1 y L10 de bajo/medio-bajo.
- Como ya ocurría en las oleadas anteriores, la **mayoría** de los **usuarios residen en municipios de la provincia de Valencia** (52%), especialmente los usuarios de la L1, L2 y la L3 y L9.

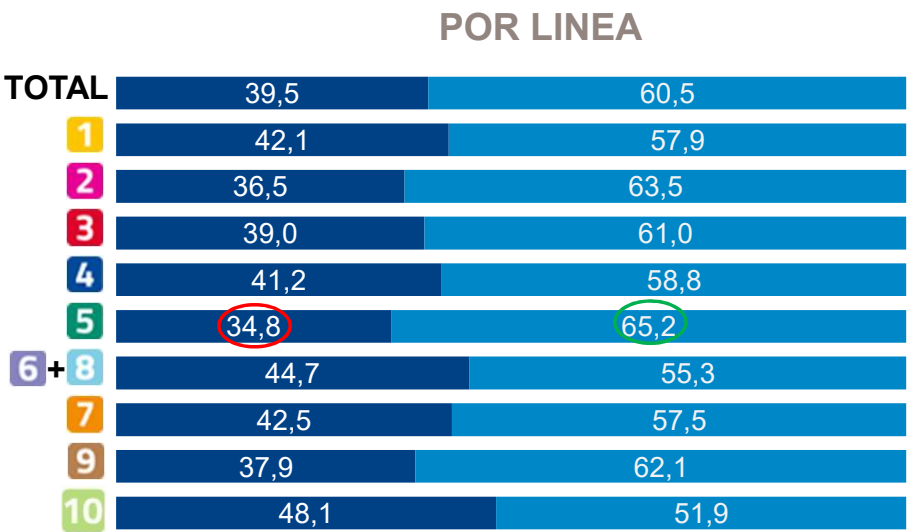
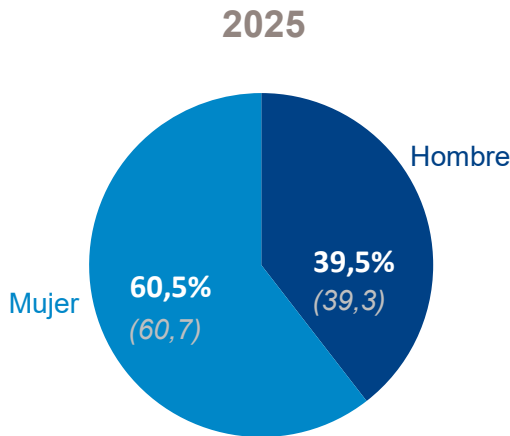
Perfil del viajero



- La **tasa de viajeros extranjeros (26,5%)** ha incrementado de manera significativa respecto al 2023 y sigue situándose en un peso superior al que representan los extranjeros en la población residente en la provincia de Valencia (14,8%). En la L1 y L2 es donde hay una mayor proporción de usuarios extranjeros.
- **Aumenta de manera significativa el conocimiento del servicio de recarga on-line**, la conoce el **39,3% vs 33,7 % en 2023 de los usuarios** y el **12,5%** la ha **utilizado alguna vez**, incrementándose también esta tasa respecto al 2023 (10,6%). La **valoración, sin embargo, se ha reducido** respecto a la ola anterior, pasando de una valoración de **7,78 en 2023 a 7,48 en 2025**.
- Los **principales canales de información** utilizados por los usuarios son los **canales digitales (84,1%)**, que ha aumentado de manera significativa su uso (82,3% en 2023) fundamentalmente la página Web (51,6%) y la App (25,3%) que ha reducido su uso, seguidos de la cartelería, mapas y elementos físicos informativos ubicados en las estaciones (18,9%). Señalar que los usuarios más jóvenes, las mujeres, los pertenecientes a un tramo de edad de hasta 39 años y los de nivel social medio y medio alto destacan significativamente en el uso de canales informativos digitales, mientras que los de 40 años en adelante, los hombres y los de nivel social medio bajo y bajo destacan con una tasa de uso de elementos físicos informativos superior al total.
- Por líneas, los usuarios de la L1 y la L10 son los más digitales mientras que los de la L4, L5 y L10 presentan una tasa declarada de uso de canales digitales informativos inferior al total.

Perfil del viajero

Sexo



Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

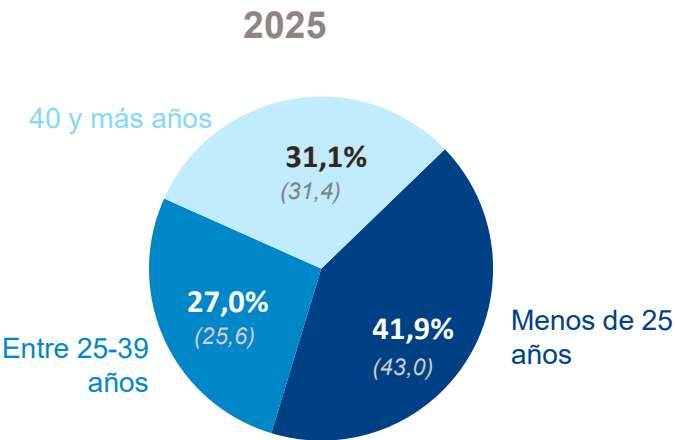
P.17.- Sexo
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2018. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

Edad



Se mantiene la edad media respecto a la última medición.

Los viajeros de la línea L2, L3 y L10 tienen una edad media superior al conjunto de la red.

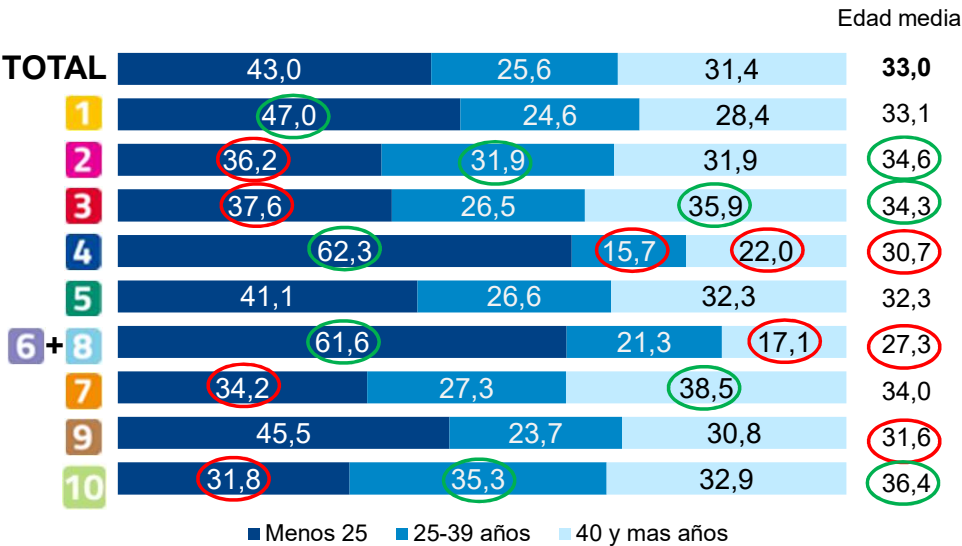
Al contrario de las líneas L4, L6+8 y L9 en las que la edad media es inferior al promedio de la red como en oleadas anteriores.

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.20.-21.- Edad
Entre paréntesis: Datos obtenidos del padrón continuo del INE 2014. Datos de población general a nivel de Comunitat Valenciana

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

POR LINEA



EVOLUTIVO



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

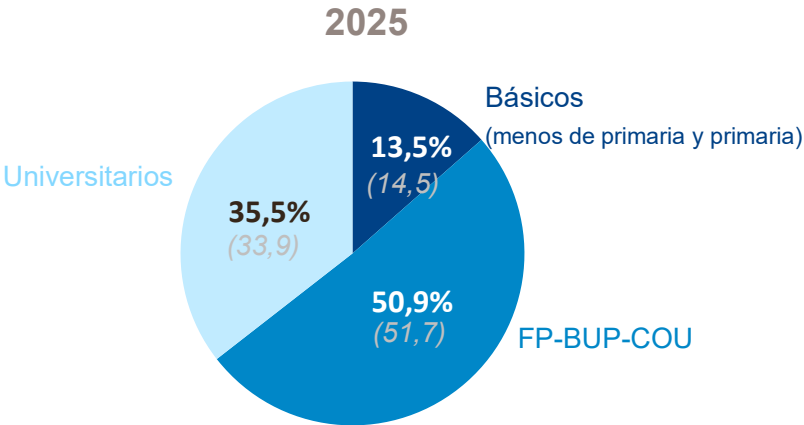
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2020

GfK | Confidential

Perfil del viajero

Nivel de Estudios



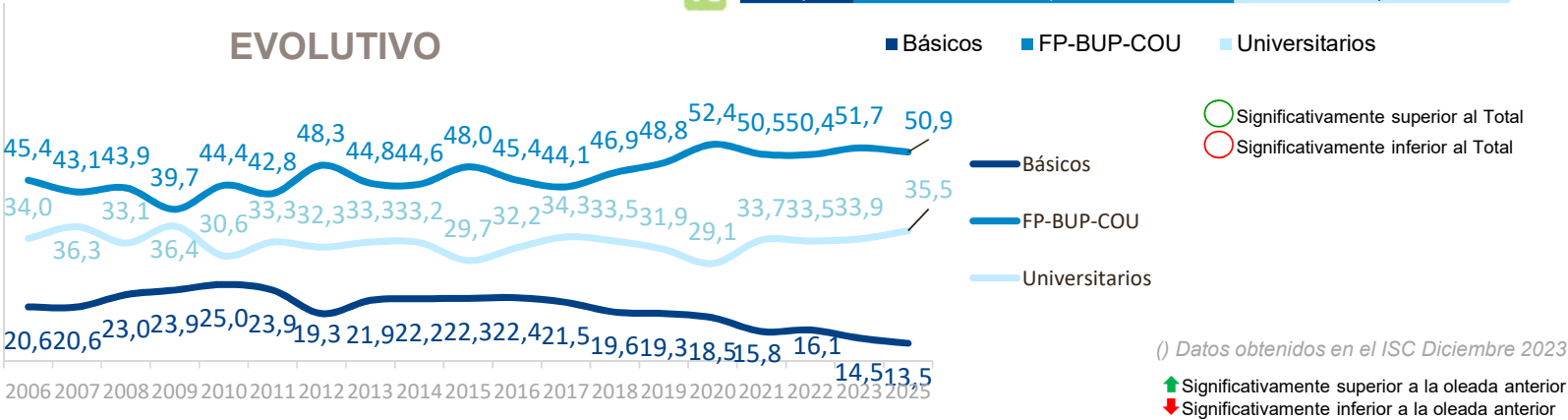
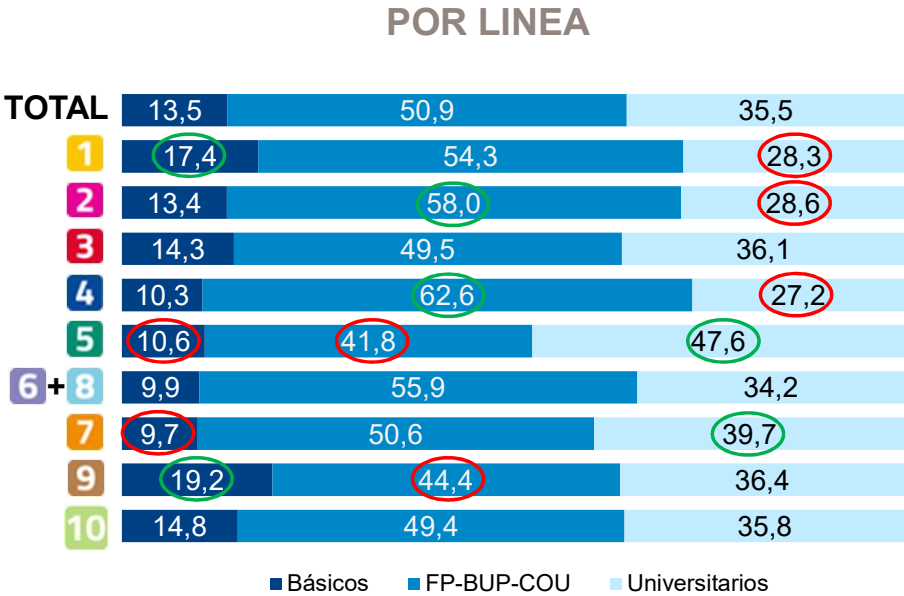
Se mantiene estable el nivel de estudios a nivel global.

Destaca la L7 y L10 con una tasa de viajeros con estudios universitarios superior al total.

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.18.- Estudios finalizados

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes



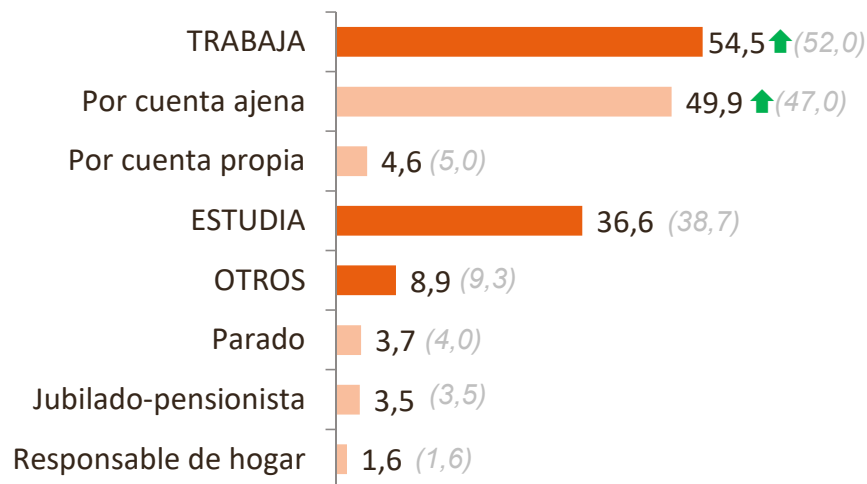
() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Perfil del viajero

Ocupación



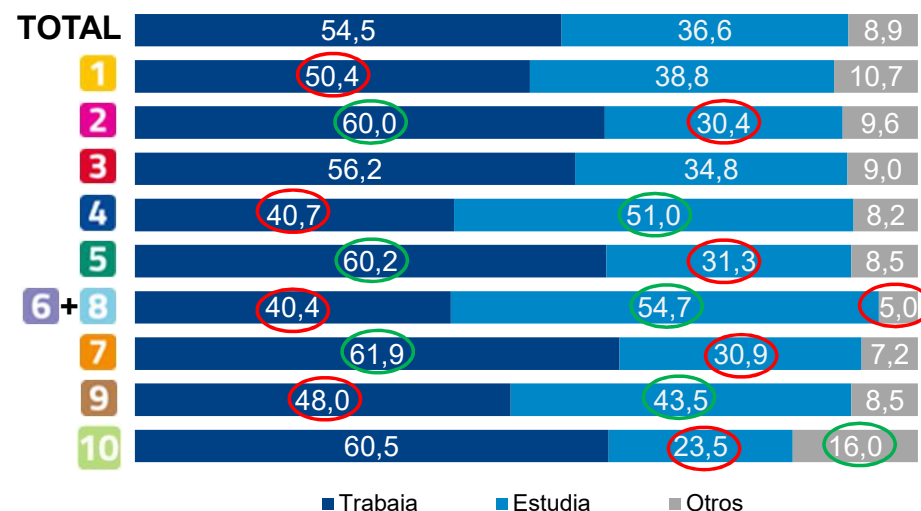
2025



En la distribución de viajeros por ocupación se detecta un incremento significativo de la tasa de trabajadores volviendo a niveles de 2022, en detrimento de los estudiantes.

En las líneas L4, L6+8 y L9 predominan los estudiantes por encima de la media.

POR LINEA



EVOLUTIVO



Trabaja
Estudia
Otros

Significativamente superior al Total
Significativamente inferior al Total

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

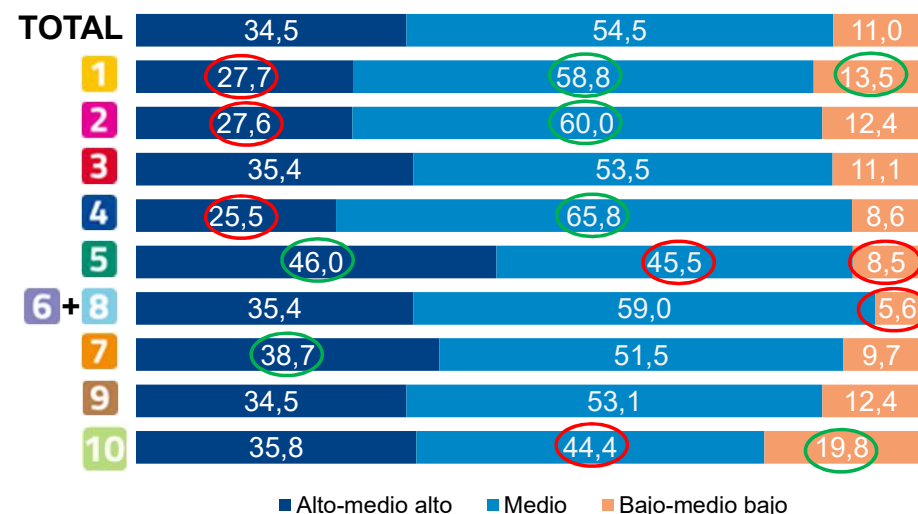
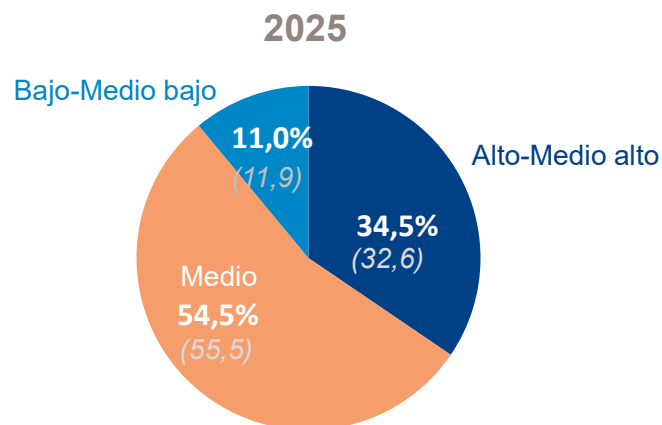
Significativamente superior a la oleada anterior
Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

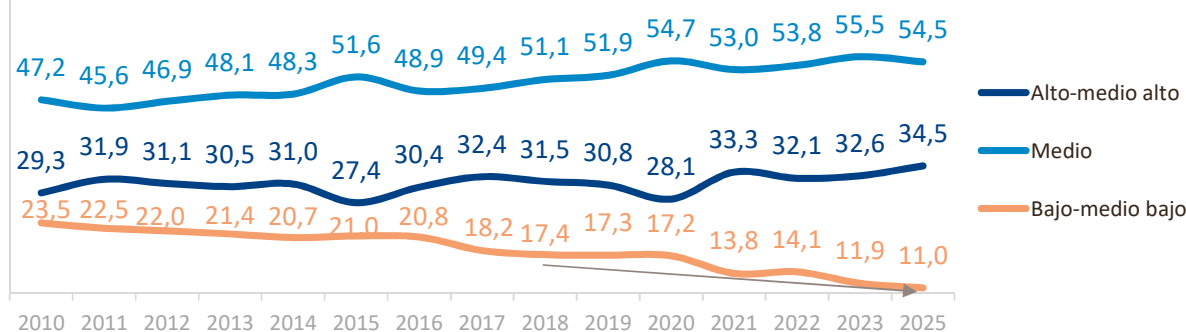
Nivel Socioeconómico



POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Se mantiene la distribución de usuarios por nivel social.
Mayor nivel socioeconómico en las líneas L5, L7

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

El nivel socioeconómico se estima cruzando el nivel de estudios finalizados con la ocupación actual

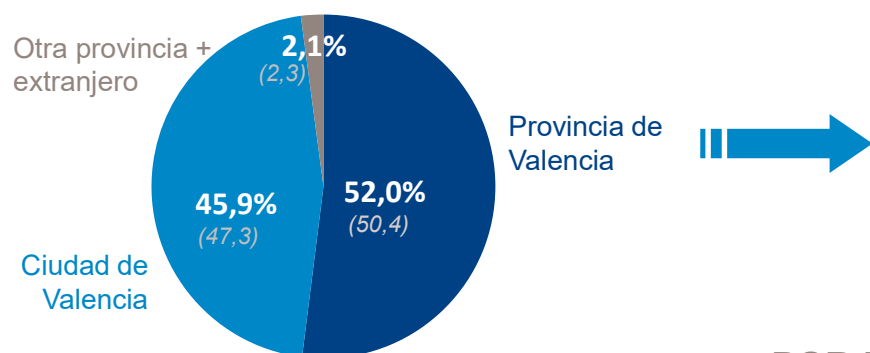
GfK | Confidential

Perfil del viajero

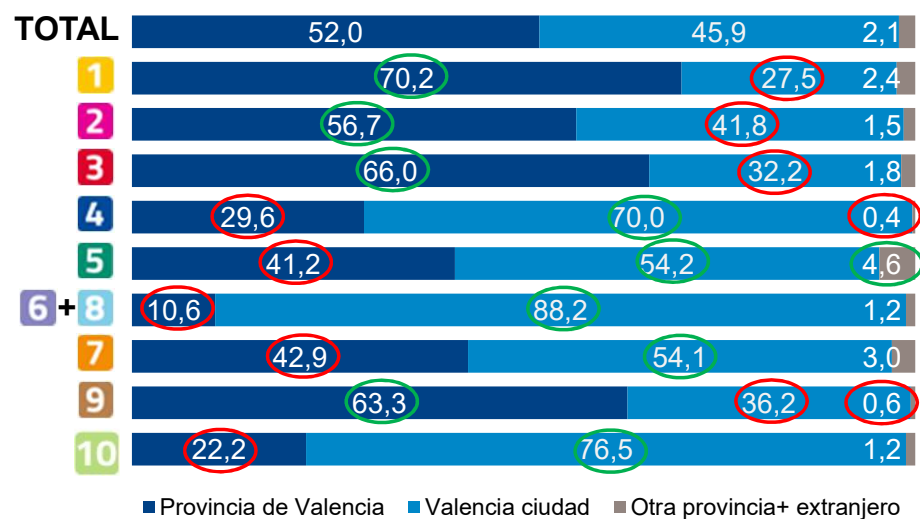
Lugar de Residencia



2025



POR LINEA

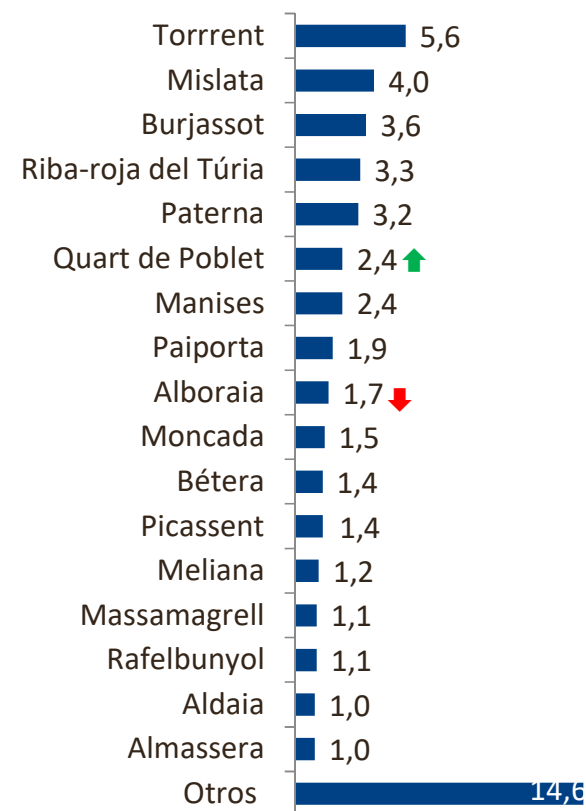


() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.23.- Código postal donde vive actualmente

Municipios de la provincia de Valencia



○ Significativamente superior al Total ↑ Significativamente superior a la oleada anterior
○ Significativamente inferior al Total ↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

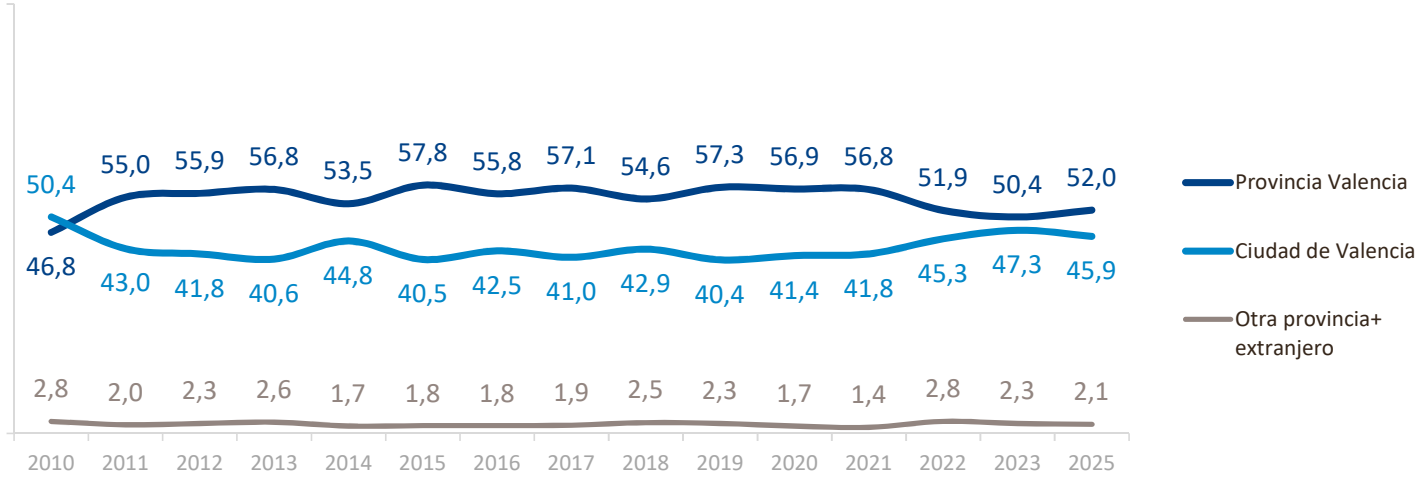
GfK | Confidential

Perfil del viajero

Lugar de Residencia



EVOLUTIVO



Base: Total muestra (3.272)
Unidad: Porcentaje

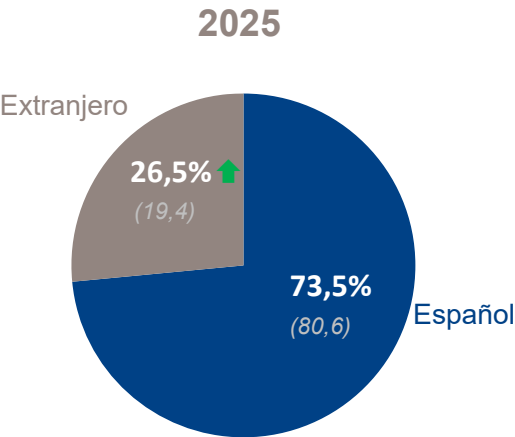
P.23.- Código postal donde vive actualmente

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

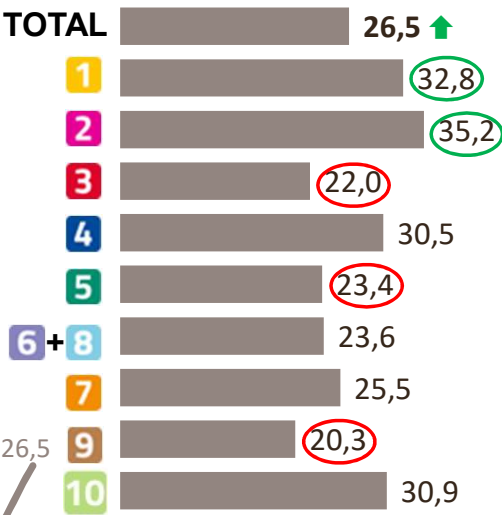
Tasa de viajeros extranjeros



Un 26,5% de los viajeros de la red de metro tiene una nacionalidad extranjera. Tasa Significativamente superior al año anterior.

Las líneas L1 y L2 son las que mayor proporción de extranjeros concentran.

EXTRANJEROS POR LINEA



EVOLUTIVO



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)

Unidad: Porcentaje

P.24.- Extranjero

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

FUENTE: Cifras oficiales de población resultantes de la revisión del Padrón municipal a 1 de enero

— Usuarios Extranjeros de Metrovalencia

— Extranjeros en Provincia de Valencia

○ Significativamente superior al Total

○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

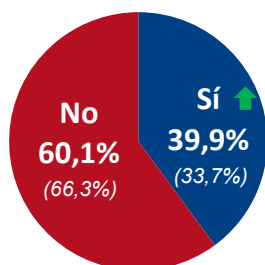
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Perfil del viajero

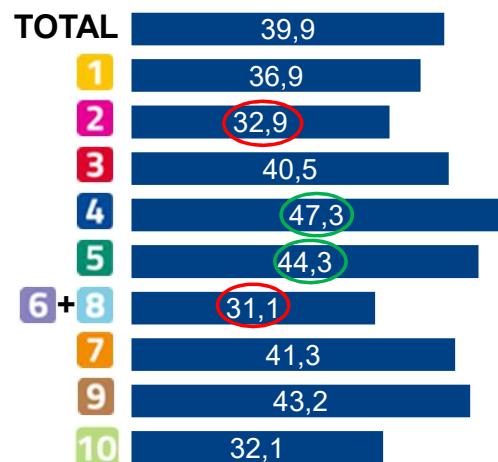
Conocimiento recarga online



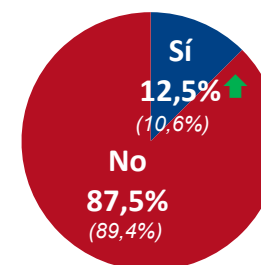
Conocimiento recarga online 2025



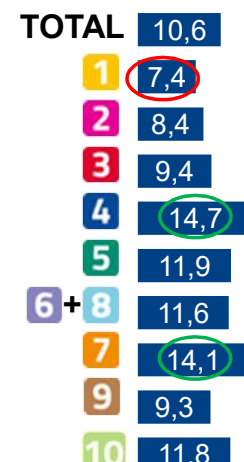
POR LINEA



Ha recargado..... 2025



POR LINEA



○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.16d Ahora Ud. puede recargar su tarjeta de transporte online, a través de la web de Metrovalencia, ¿conocía Ud. esta opción?

() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2022

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

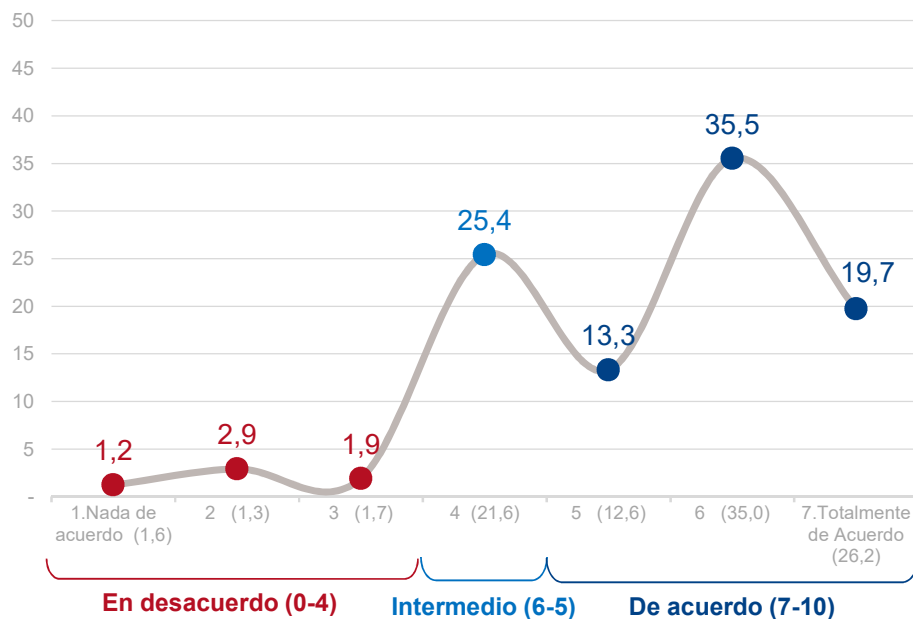
Perfil del viajero

Valoración recarga online

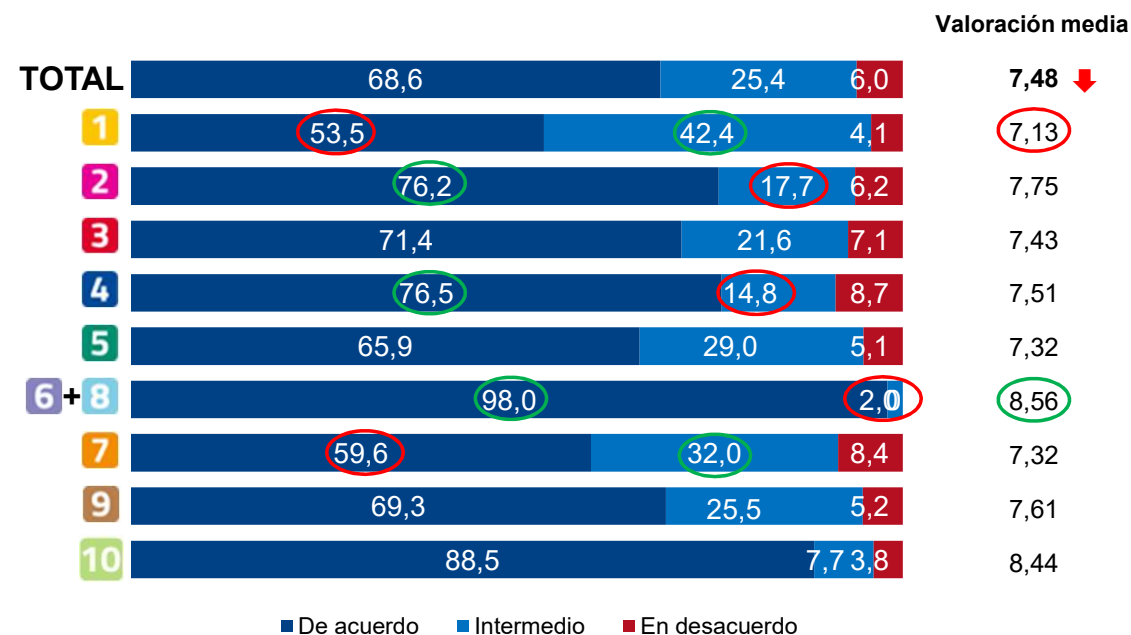


GRADO DE ACUERDO: 7,48 ↓

(7,78)



POR LINEA



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Unidad: Porcentaje y medias

Base: Conocen el servicio de recarga on-line (1.307)

P.16f Y ¿hasta qué punto está Ud. satisfecho con este servicio de recarga online? Por favor utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es "muy mal" y 7 es "muy bien".

© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

○ Significativamente superior al Total

○ Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

GfK | Confidential

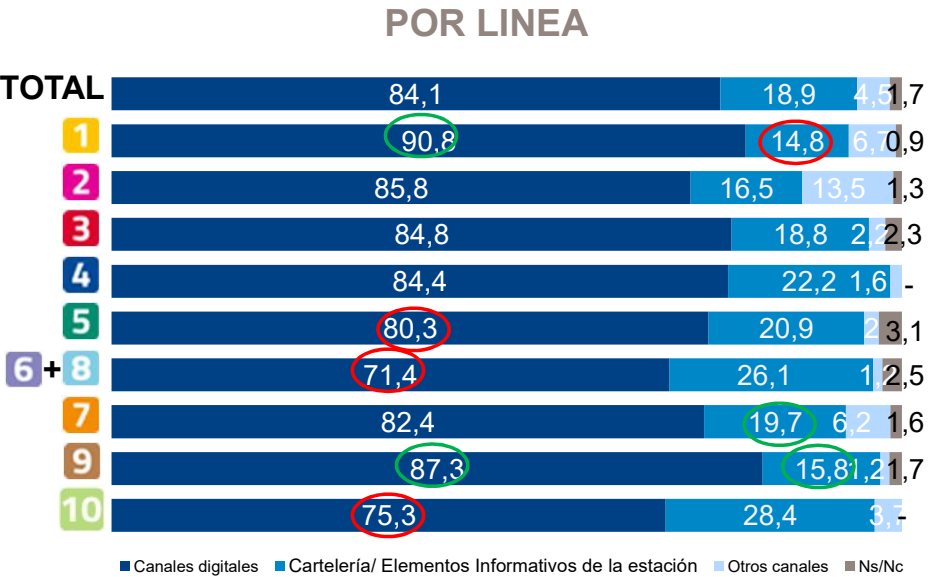
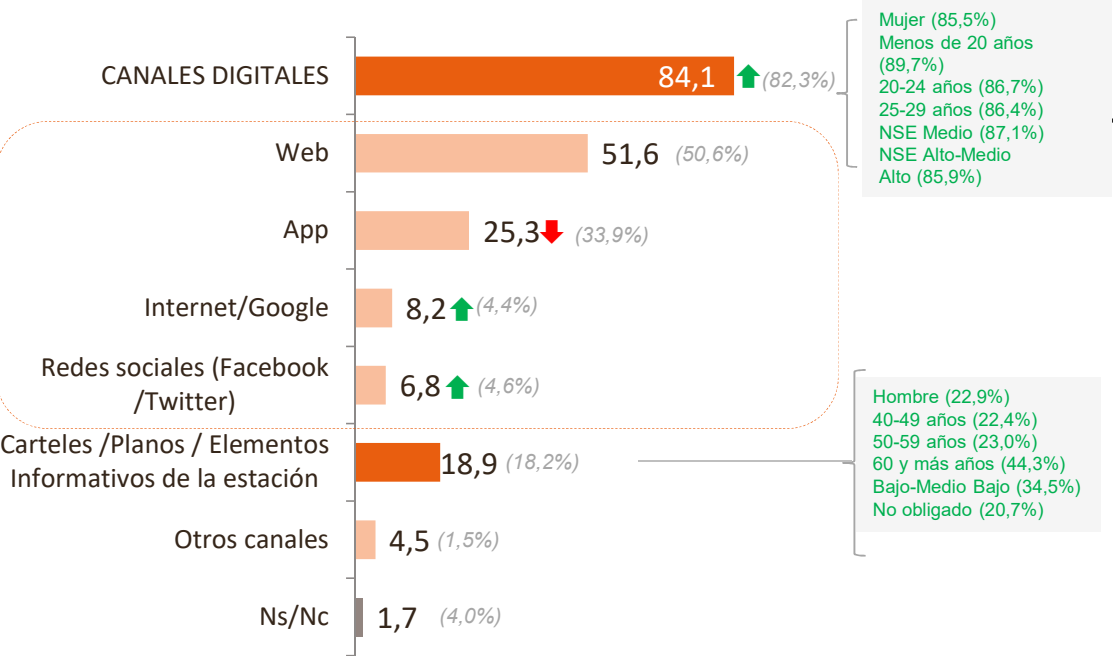
55

Perfil del viajero

Canales de información utilizados



2025



() Datos obtenidos en el ISC Diciembre 2023

Base: Total muestra (3.278)
Unidad: Porcentaje

P.3.4 ¿Qué canales de información utiliza Ud. para informarse sobre Metro Valencia en cuanto a horarios, estaciones, servicios especiales, etc.?

○ Significativamente superior al Total
○ Significativamente inferior al Total
↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior



Satisfacción global

Satisfacción Global

Resumen



El ISC se reduce de manera significativa con respecto a 2023

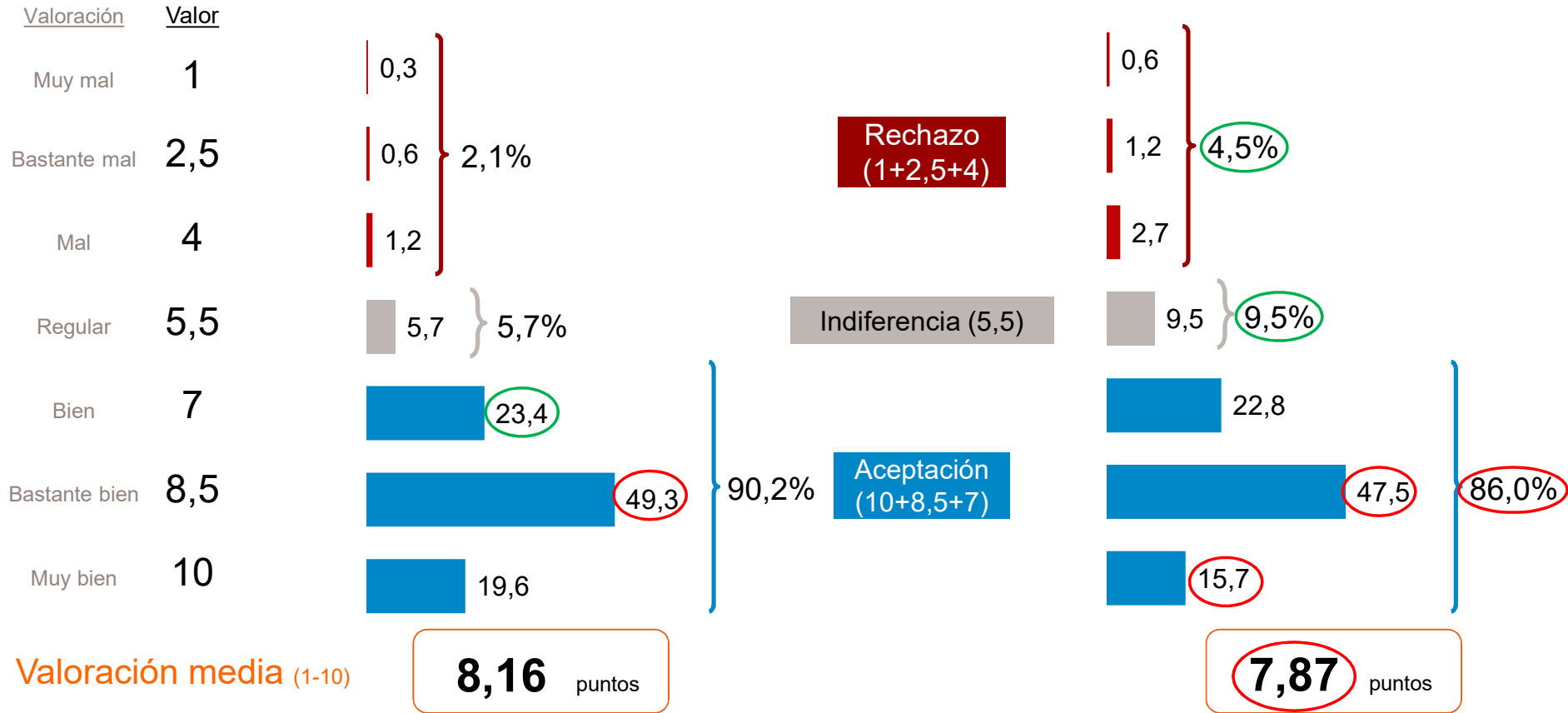
- El **ISC 2025** de Metrovalencia se sitúa en **7,87 puntos**, lo que supone un descenso significativo desde la última medición, tras el repunte experimentado en 2022 (8,25) y mantenido en 2023 (8,16), volviendo a situarse en su nivel basal desde 2015 (de 7,8 a 8 puntos)
- El 86,0% de los viajeros se muestra satisfecho, el 9,5% regular y el 4,5% muestra rechazo.
- A nivel de líneas, la **L5, L9 y L10 son significativamente mejor valorada** que el promedio, mientras que **L1 es la peor valorada**. Con respecto a 2023 han descendido las puntuaciones de la L1, L2, L3, L5 y L7.
- A nivel de segmentos de viajeros los **hombres**, los **trabajadores por cuenta ajena**, los **jubilados o pensionistas**, los que poseen **estudios básicos** terminados, los **residentes en ciudad de Valencia** o en **otras provincias/países** y los de **nacionalidad extranjera** otorgan una **puntuación significativamente mayor al promedio**.
- También por encima del promedio se sitúan las puntuaciones los titulares de **Suma 10 y suma mensual**, al igual que **los que usan el metro con frecuencia media o baja**, **los usuarios obligados** del segmento **de nivel socioeconómico medio-bajo** y los que **poseen estudios básicos**
- Los **más críticos** son las mujeres, **los más jóvenes de 20 a 24 años**, de **nacionalidad española**, con estudios **universitarios**, los de nivel **socioeconómico alto-medio alto**, los **estudiantes** y también aquellos que **utilizan el metro todos los días**, los poseedores de la tarjeta **Tuin y Suma mensual Jove** y los **no obligados**.

Satisfacción global 2023 vs 2025



2023

2025



Unidad: Porcentaje y media
Base: Total muestra 2023 (3.299) y 2025 (3.278)

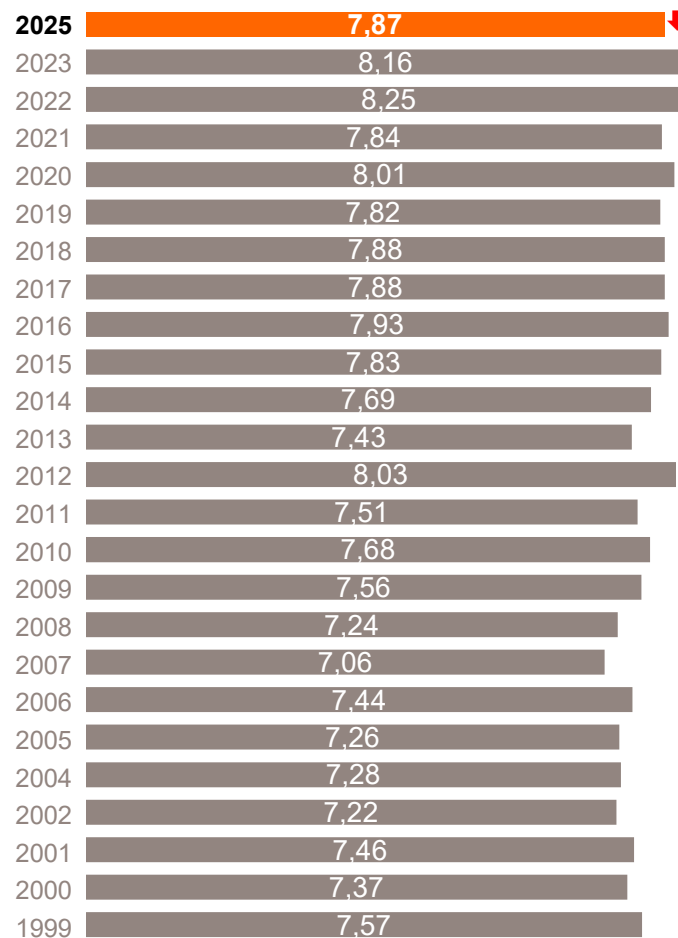
○ Significativamente superior a la oleada anterior
○ Significativamente inferior a la oleada anterior

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

Satisfacción global

Evolución 1999 - 2025



Significativamente superior a la oleada anterior
 Significativamente inferior a la oleada anterior

Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos

Base: Total muestra de cada año

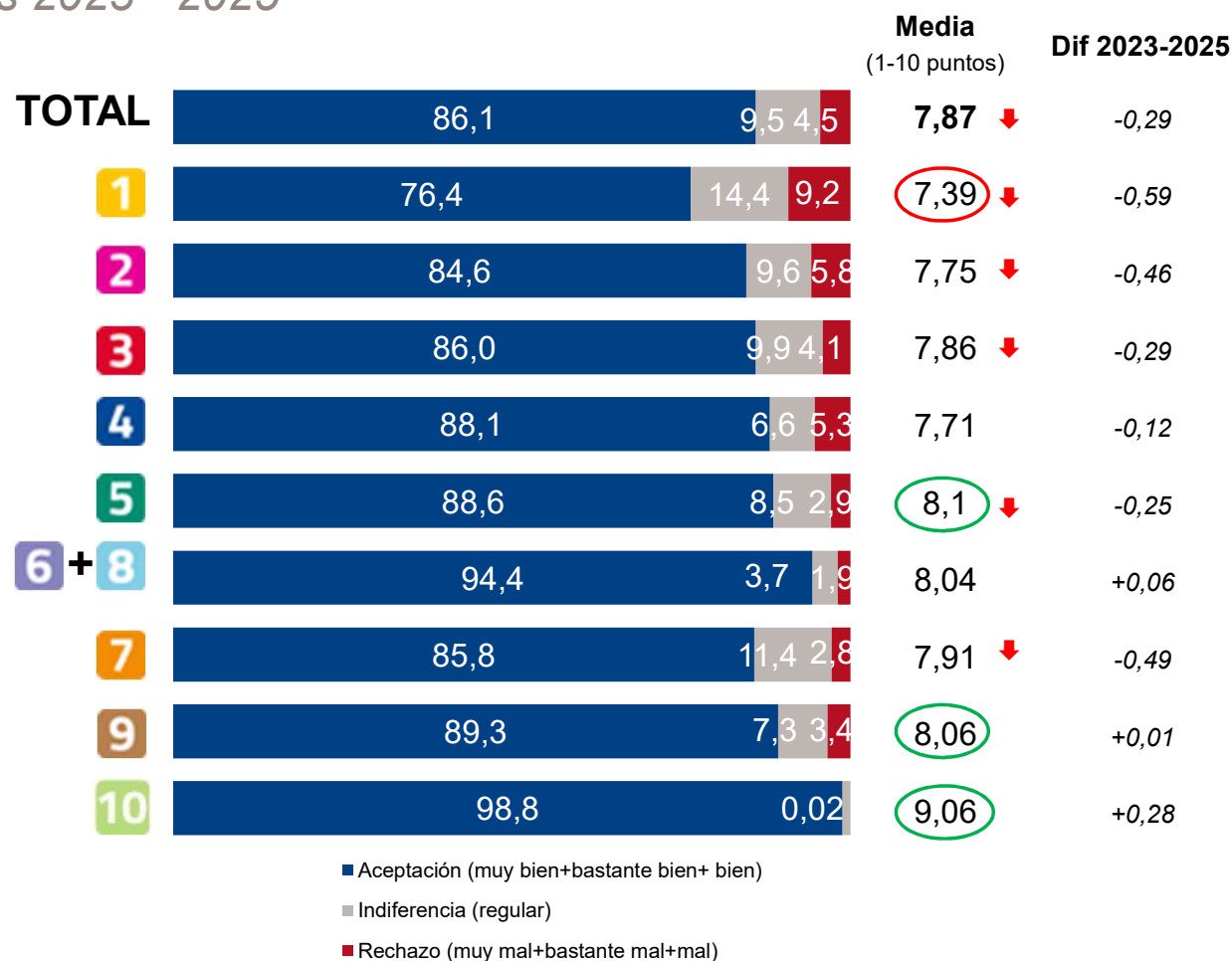
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

60

Satisfacción global

Evolutivo por líneas 2023 - 2025



Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.278 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-466, L2-395, L3-664, L4-243, L5-483, L6 y L8-161, L7-431, L9-354, L10-81)

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

61

Satisfacción global

Evolución por líneas 1999 – 2025



	1999	2000	2001	2002	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2025
TOTAL	7,57	7,37	7,46	7,22	7,28	7,26	7,44	7,06	7,24	7,56	7,68	7,51	8,03	7,43	7,69	7,83	7,93	7,88	7,88	7,82	8,01	7,84	8,25	8,16	7,87 ↓
1	7,08	6,69	6,82	6,66	6,54	6,55	6,91	6,28	6,73	7,25	7,54	7,42	7,70	7,32	7,66	7,66	7,69	7,67	7,49	7,64	7,99	7,60	7,79	7,98	7,39 ↓
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,77	7,49	7,80	8,13	7,66	7,88	8,21	7,75 ↓
3	8,05	7,84	7,91	7,62	7,68	7,58	7,81	7,42	7,48	7,77	7,7	7,59	8,09	7,48	7,63	7,86	8,00	7,9	8,05	7,87	7,94	7,87	8,25	8,15	7,86 ↓
4	6,89	7,28	7,07	6,89	7,00	6,97	6,69	6,79	7,02	7,2	7,34	7,17	8,01	7,07	7,26	7,63	7,85	7,64	7,81	7,75	7,83	7,75	8,45	7,83	7,71
5	-	-	-	-	7,72	7,67	7,78	7,44	7,45	7,67	7,85	7,63	8,23	7,67	7,93	8,06	8,15	8,10	8,14	8,10	8,15	8,19	8,6	8,35	8,1 ↓
6	-	-	-	-	-	-	-	-	7,37	7,23	7,43	7,43	8,16	7,51	7,57	7,86	8,01	-	-	-	-	-	-	-	-
6 + 8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,88	8,14	7,99	8,09	7,83	8,5	7,98	8,04
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,05	7,81	7,64	8,1	7,90	8,54	8,4	7,91 ↓
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,01	8,16	7,82	7,9	7,84	8,16	8,05	8,06
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,68	8,78	9,06

Nota: para realizar este análisis evolutivo entre 2016 y 2017 se han realizado las siguientes agrupaciones de líneas:
(L1=L1+L2 (809); L3=L3+9 (1052); L4=L4 (259); L5=L5+L8+L7 (805) L6=L6 (143))

NOTA: La línea L-5 empieza a medirse en el año 2004. La línea L-6 empieza a medirse en 2008. La línea L-10 empieza a medirse en 2023

Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra (3.278 y entrevistas efectuadas en cada línea (L1-466, L2-395, L3-664, L4-243, L5-483, L6 y L8-161, L7-431, L9-354, L10-81)

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

Análisis por segmentos



	Total	Hombre	Mujer	Menos de 20 años	20-24 años	25-29 años	30-39 años	40-49 años	50-59 años	60 y más años	NSE Alto-medio alto	NSE Medio	NSE Bajo-medio bajo
Base	3.278	1295	1983	622	753	390	495	442	357	219	1132	1787	359
Satisfacción Global	7,87	7,96 ↓	7,81 ↓	7,84 ↓	7,76 ↓	7,8 ↓	7,84 ↓	8,08	7,95 ↓	7,99	7,8 ↓	7,84 ↓	8,23

	Total	Trab. cuenta propia	Trab. cuenta ajena	Estudiante	Parado	Jubilado-pensionista	Responsable tareas hogar	Estudios básicos	Estudios medios	Estudios superiores	Reside Valencia ciudad	Reside resto provincia de Valencia	Reside otras provincias/países	Nacionalidad Española	Nacionalidad Extranjera
Base	3.278	1636	150	1201	120	115	52*	443	1670	1165	1504	1704	70*	2408	870
Satisfacción Global	7,87	7,86 ↓	8,15	7,79 ↓	8,05 ↓	8,17	8,07	8,11	7,87 ↓	7,78 ↓	7,98 ↓	7,75 ↓	8,37	7,73 ↓	8,27 ↓

	Frecuencia de uso				Título de transporte					Tipo de usuario				
	Total	Todos los días	2/3 días semana	Menor frecuencia	Suma 10	Suma mensual jove	Suma mensual	RECUPEREM VALENCIA (afectats per la DANA)	Tarjeta tuín	Tuín jove	Billete sencillo	TAT gent major	Obligado	No obligado
Base	3.278	2.272	658	348	1.345	981	306	304	129	56*	72*	29**	2.303	975
Satisfacción Global	7,87	7,78 ↓	8,09 ↓	8,07	8,01	7,72 ↓	8,09 ↓	7,86	7,21 ↓	7,56	8,08	7,21	7,92	7,76

Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Encuestados de cada segmento. La base se indica en el gráfico

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

Significativamente superior al Total

Significativamente inferior al Total

↑ Significativamente superior a la oleada anterior

↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

Principales estaciones de subida 2006 - 2025



	n=	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023	2025
Xàtiva	188	7,99	7,91	8,09	8,19	7,93	7,96	7,87	7,87	8,16	8,3	7,8↓
Colón	170	7,66	8,09	7,97	7,99	7,45	7,81	7,9	7,9	8,33	8,31	7,4↓
A.Guimerà L-3	70	8,21	7,92	7,64	8,26	7,99	8,31	7,9	7,9	8,17	7,64	7,61↓
Pl. Espanya	110	8,11	7,8	8,28	8,1	7,35	7,69	7,61	7,61	7,59	8,15	6,89↓
Amistad	95	7,51	7,82	7,72	7,45	7,73	7,92	7,7	7,7	8,97	8,56	8,03↓
Torrent Avgda	98	7,9	8,48	8,76	7,54	7,46	8,46	7,82	7,82	8,78	8,73	8,13↓
Facultats	45	7,84	8,13	7,74	7,85	7,83	7,88	8,02	8,02	8,33	8,23	7,85↓
Av. Cid	81	7,75	7,93	7,82	7,85	8,22	8,29	8,54	8,54	8,48	7,7	8,72↑
Mislata	98	7,55	8,25	8,35	8,17	7,99	8,5	8,24	8,24	8,32	8,52	8,33
Patraix	75	8,08	8,26	8,16	7,78	7,6	8,45	7,91	7,91	8,5	8,33	7,97
9 d' Octubre	96	7,58	7,37	7,6	7	8,12	7,67	8,38	8,38	8,38	8,34	8,16
Túria	76	7,99	8,42	7,87	8,25	7,82	7,74	7,59	7,59	7,9	8,34	7,62↓
Benimaclet L3	80	7,83	7,69	7,48	8,12	8	7,81	7,53	7,53	7,93	8,32	7,9
Marítim-Serreria LM	67	8,82	8,34	8	8,12	7,86	8,34	7,9	7,9	8,69	8,3	7,98
Ayora	79	7,43	8,1	8,03	7,85	8,08	7,89	8,5	8,5	8,94	8,41	7,67↓
Joaquín Sorolla-Jesús	69	7,98	8,07	8,27	7,63	7,49	7,85	7,99	7,99	7,87	7,97	7,85
La Carrasca	47	8,23	7,96	8,23	8,36	8,1	8,05	8,04	8,04	8,31	7,86	7,73
Empalme L-1	69	8,61	7,99	7,85	7,44	7,63	7,57	7,17	7,17	8,05	7,87	7,57
A.Guimerà	37	7,33	7,9	7,16	7,12	8,24	7,92	7,38	7,38	7,79	8,11	6,47↓

NOTA: Solo se incluyen las estaciones de subida más importantes por el número de viajeros

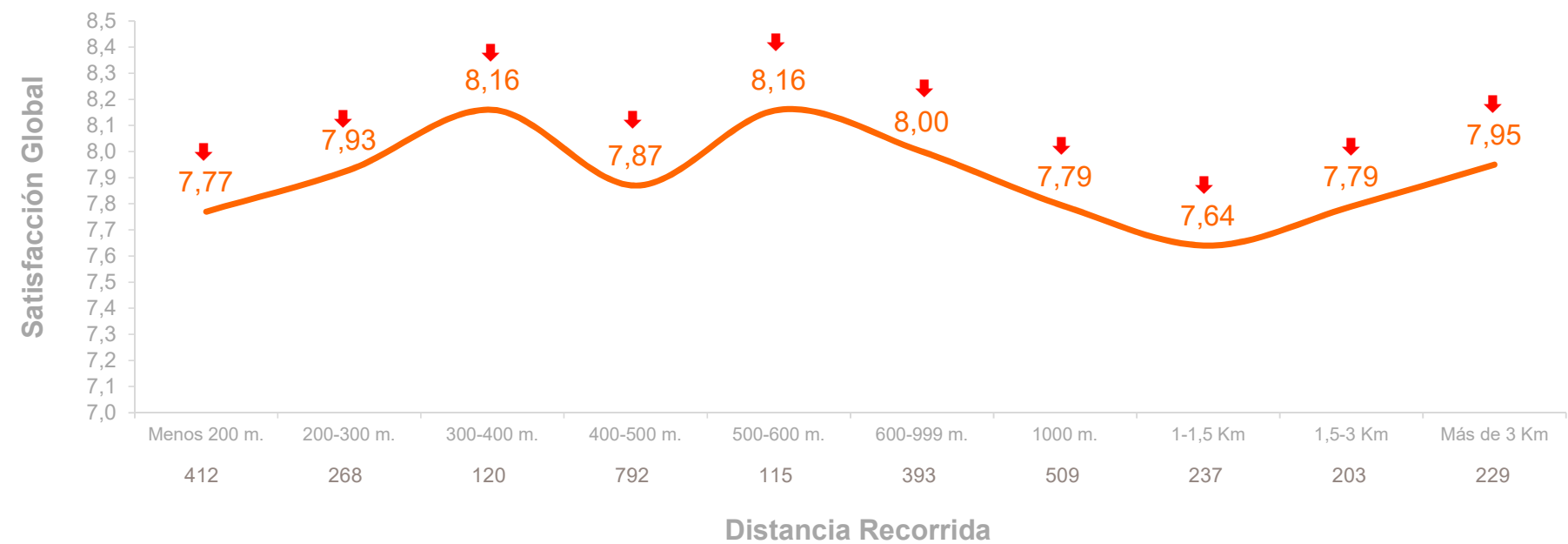
Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)

Base: Total muestra de cada año subidos en cada estación. Se indica la muestra de 2025

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción global

En función de la distancia recorrida a la parada



Unidad: Media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.278)

P.6.- ¿Cómo accede a la parada donde ha subido?
P.7.- ¿Cómo irá a su destino desde la parada en la que Vd. se baje?
P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción a nivel atributos

Resumen

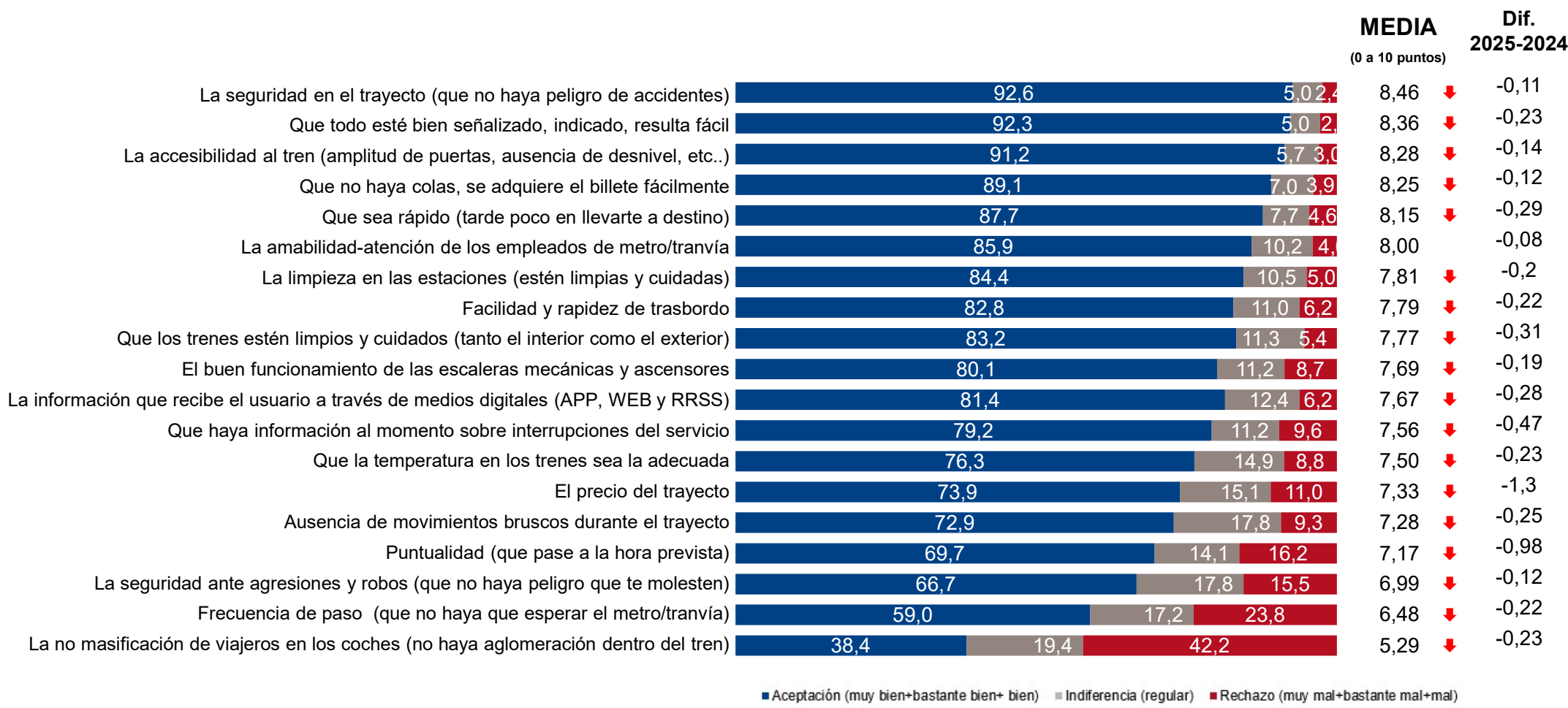


La satisfacción por atributos

- Disminuye la valoración de todos los aspectos (18 de los 19 atributos analizados) a excepción de la amabilidad de los empleados que se mantiene constante.
- La **Masificación de Viajeros** en los trenes, se mantiene respecto a la ola anterior como **atributo peor valorado**, sobre todo en la **L1 y L4**. Los segundos aspectos peor valorado son la **Frecuencia** de **paso** sobre todo en la **L1 y L2** y la **Seguridad** ante **agresiones** sobre todo en la L3.
- El **atributo de precio** es el que **más reduce su valoración** de manera directa (-1,3 puntos) en esta medición, posiblemente por la reducción progresiva de ayudas en los diferentes títulos de transporte.

Satisfacción a nivel de atributos

2023 vs 2025



Unidad: Porcentaje y media con escala de 1-10 (1-muy mal)-10 (muy bien)
Base: Total muestra (3.278)

P.13.- Ahora nos gustaría conocer su opinión acerca de la línea que recorre ¿Cómo la calificaría en los siguientes aspectos?

↑ Significativamente superior a la oleada anterior
↓ Significativamente inferior a la oleada anterior

Satisfacción a nivel de atributos

Análisis por líneas: evolución 2023-2025



ATRIBUTOS	TOTAL	L1	L2	L3	L4	L5	L6+L8	L7	L9	L10
La seguridad en el trayecto (que no haya peligro de accidentes)	8,46↓	8,41	8,4	8,35	8,46	8,43↓	8,82	8,61↓	8,45	8,93↓
Que todo esté bien señalizado, indicado, resulta fácil	8,36↓	8,28↓	8,35↓	8,24↓	8,46	8,46↓	8,65	8,37↓	8,22↓	9↓
La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)	8,28↓	8,13	8,19↓	8,14↓	8,3	8,37	8,59	8,35↓	8,3	8,83↓
Que no haya colas, se adquiere el billete fácilmente	8,25↓	8,24	8,18↓	8,19	8,22	8,29	8,44	8,38↓	8,14	8,43
Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)	8,15↓	7,61↓	8,09↓	8,23↓	7,78	8,52↓	7,89↓	8,3↓	8,17↓	9,22
La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía	8,00	7,89	8,14	7,84	8,35↑	7,89	8,21	8,12↓	7,89	8,48
La limpieza en las estaciones (estén limpias y cuidadas)	7,81↓	7,78	7,85↓	7,77↓	7,64	7,92	7,71	7,83↓	7,73↓	8,57
Facilidad y rapidez de trasbordo	7,79↓	7,6↓	7,69↓	7,78↓	7,82	7,94	8,09	7,82↓	7,74↓	7,76
Que los trenes estén limpios y cuidados (tanto el interior como el exterior)	7,77↓	7,87↓	7,79↓	7,68↓	7,59	7,83↓	7,94	7,77↓	7,6↓	8,57
El buen funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores	7,69↓	7,79	7,53↓	7,58	8,25	7,59	8,43	7,35↓	7,5↓	8,7↓
La información y servicio que recibe el usuario a través de medios digitales (APP, WEB y RRSS)	7,67↓	7,64↓	7,74↓	7,71↓	7,67	7,61↓	7,51↓	7,68↓	7,61↓	8,07
Que haya información al momento sobre interrupciones del servicio	7,56↓	7,52↓	7,67↓	7,33↓	7,67	7,46↓	7,84	7,62↓	7,58↓	8,41
Que la temperatura en los trenes sea la adecuada	7,5↓	7,37↓	7,44↓	7,31↓	7,58	7,54	7,89	7,66↓	7,39↓	8,31
El precio del trayecto	7,33↓	7,28↓	7,5↓	7,41↓	7,19↓	7,31↓	7,26↓	7,43↓	7,06↓	7,65↓
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto	7,28↓	7,11↓	7,54↓	7,12↓	6,91	7,45↓	7,35	7,44↓	7,14↓	7,93↓
Puntualidad (que pase a la hora prevista)	7,17↓	6,2↓	6,87↓	7,31↓	6,55↓	7,7↓	7,24↓	7,26↓	7,68↓	9,11
La seguridad ante agresiones y robos (que no haya peligro que te molesten)	6,99↓	6,96	6,84↓	6,8	7,39	6,9	7,2	6,95↓	7,11	8
Frecuencia de paso (que no haya que esperar el metro/tranvía)	6,48↓	5,49↓	6,17↓	6,77	6,39↓	6,88↓	6,73	6,62↓	6,41	8,35
La no masificación de viajeros en los coches (no haya aglomeración dentro del tren)	5,29↓	4,92↓	5,36↓	5,16	4,93	5,23↓	5,57	5,57↓	5,25	7,93



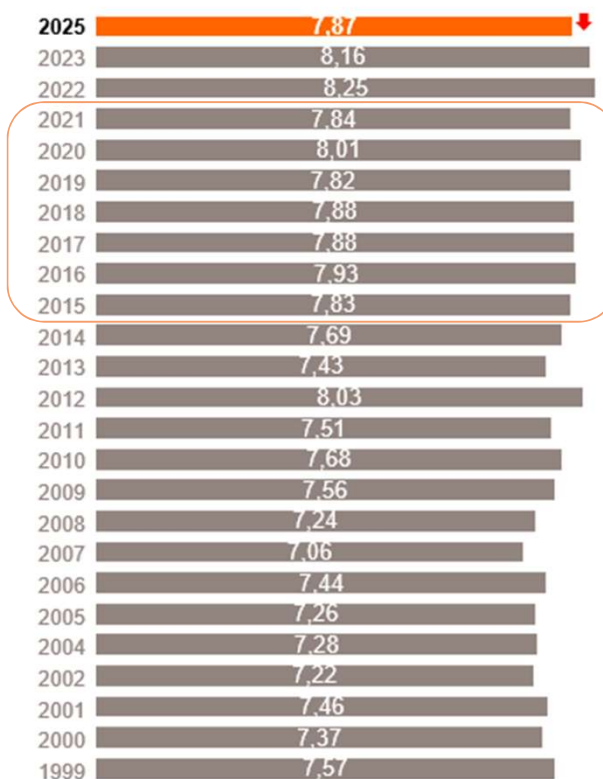
Conclusiones

Conclusiones

Satisfacción global



El **ISC 2025** de Metrovalencia se sitúa en **7,87 puntos**, lo que supone un descenso significativo desde las últimas 2 mediciones (8,16 en 2023 y 8,25 en 2022) volviendo a situarse en su nivel basal desde 2015 (de 7,8 a 8 puntos)



Unidad: Puntuación media en una escala de 1 a 10 puntos

Base: Total muestra de cada año

P.14.- ¿Qué puntuación daría globalmente al trayecto que Ud. recorre de metro, solo de esta línea?

GfK | Confidential

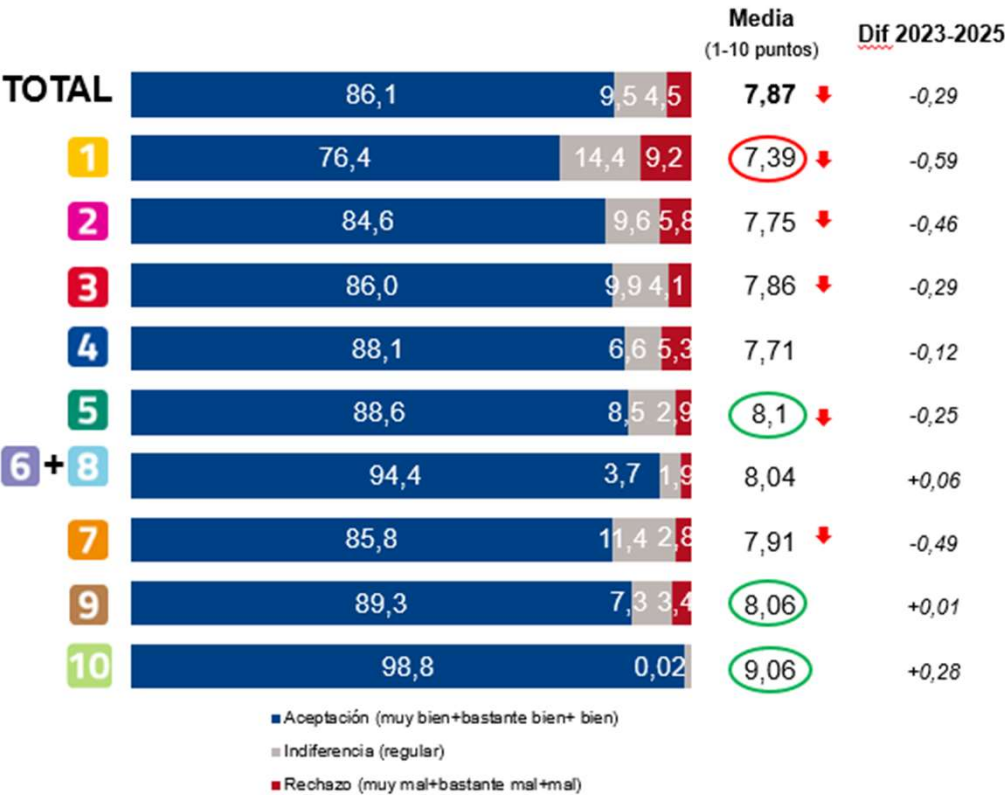
70

Conclusiones

Satisfacción global por líneas



- La **valoración global** con respecto a **2023** ha **disminuido de manera significativa a nivel global** y en las líneas **L1, L2, L3, L5 y L7**. El resto de las líneas se mantienen estables.
- Los usuarios **más satisfechos** son los de las **L5, L9 y L10** , mientras que los **menos satisfechos** son los usuarios la **línea 1**.



Conclusiones

Satisfacción por atributos



-Al analizar la evolución de la satisfacción por atributos, se observa que respecto a 2023, **18** de los **19** atributos analizados han **empeorado significativamente** y solo **1** de ellos **mantiene su valoración**: La amabilidad-atención de los empleados.

1	RAPIDEZ	1.- Rapidez ↓ 2.- Frecuencia de paso ↓ 3.- Puntualidad ↓
2	LIMPIEZA	4.- Limpieza de trenes ↓ 5.- Limpieza y comodidad de las estaciones ↓
3	AMABILIDAD- ATENCIÓN EMPLEADOS	6.- Amabilidad- atención de empleados
4	SEGURIDAD	8.- Seguridad y presencia de personal de seguridad en las estaciones ↓ 9.- Seguridad en el trayecto ↓
5	INFORMACIÓN- SEÑALIZACIÓN	10.- Señalización ↓ 11.- Información a través de medios físicos ↓ 23.- Información a través de medios digitales ↓
6	COMODIDAD DEL VIAJE	13.- No masificación ↓ 14.- Ausencia movimientos bruscos ↓ 15.- Temperatura adecuada ↓ 16.- Que no haya colas ↓
7	MOVILIDAD- AGILIDAD	19.- Facilidad-rapidez transbordo ↓ 20.- La accesibilidad a la estación ↓ 24.- La accesibilidad al tren (*) ↓
8	PRECIO	7.- Precio ↓

Conclusiones

Satisfacción por atributos y líneas

En cada línea, los atributos que obtienen una valoración significativamente mejor/peor que el total son:



Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)
Frecuencia de paso (que no haya que esperar el metro/tranvía)
Puntualidad (que pase a la hora prevista)
La no masificación de viajeros en los coches (no haya aglomeración dentro del tren)
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto
Facilidad y rapidez de trasbordo
La accesibilidad al tren (amplitud de puertas, ausencia de desnivel, espacio en el andén, etc..)

1

Frecuencia de paso

Puntualidad (que pase a la hora prevista)

2

Que los trenes estén limpios y cuidados
La amabilidad-atención de los empleados
La seguridad ante agresiones y robos
La seguridad en el trayecto

Que todo esté bien señalizado

Información al momento sobre interrupciones del servicio

Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto

Que la temperatura en los trenes sea la adecuada

La accesibilidad al tren

3

Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)

Puntualidad (que pase a la hora prevista)

4

Que los trenes estén limpios y cuidados

La limpieza en las estaciones

La no masificación de viajeros en los coches

Ausencia de movimientos bruscos

Que sea rápido

Puntualidad (que pase a la hora prevista)

La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía
El precio del trayecto
Ausencia de movimientos bruscos

Frecuencia de paso

La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía
La seguridad ante agresiones y robos (que no haya peligro que te molesten)
El buen funcionamiento de las escaleras mecánicas y ascensores

La amabilidad-atención de los empleados de metro/tranvía

5

Que sea rápido (tarde poco en llevarte a destino)
Frecuencia de paso (que no haya que esperar el metro/tranvía)
Puntualidad (que pase a la hora prevista)
Ausencia de movimientos bruscos durante el trayecto
Facilidad y rapidez de trasbordo

La seguridad en el trayecto

Que todo esté bien señalizado

Que haya información al momento sobre interrupciones del servicio

Temperatura adecuada

Facilidad y rapidez de trasbordo

Las escaleras mecánicas y ascensores

La accesibilidad al tren

6+8

Que sea rápido

Las escaleras mecánicas y ascensores

7

Que sea rápido
La seguridad en el trayecto
La no masificación de viajeros en los coches
Ausencia de movimientos bruscos
Temperatura adecuada
Que no haya colas,
Puntualidad

Que los trenes estén limpios y cuidados

El precio del trayecto

Que todo esté bien señalizado,

Las escaleras mecánicas y ascensores

9

10

Que sea rápido
La seguridad en el trayecto
La no masificación de viajeros en los coches
Ausencia de movimientos bruscos
temperatura adecuada
Frecuencia de paso
Puntualidad
Trenes estén limpios y cuidados

La limpieza en las estaciones
La amabilidad-atención de los empleados
La seguridad
Que todo esté bien señalizado,
Información sobre interrupciones
La información medios digitales
Las escaleras mecánicas y ascensores
La accesibilidad al tren

Conclusiones

Planteamiento del resumen



A modo de síntesis se ha realizado un cuadro de mando donde se recoge, de forma resumida y esquematizada, la información de todos los indicadores analizados en el estudio.

De cada indicador se facilita la siguiente información

1. **2025:** resultado obtenido en la presente medición.

2. **Evolución:** diferencia con respecto a 2023

Solo se detallan aquellas diferencias estadísticamente significativas:



Significativamente superior al año anterior



No hay variación significativa



Significativamente inferior al año anterior

3. **2025 por líneas:** se detallan aquellas diferencias estadísticamente significativas con respecto al resultado obtenido en el total de la categoría en 2023:



Significativamente superior al total



Significativamente inferior al total

4. **Recomendación** (solo en el bloque de satisfacción por atributos): se detalla la recomendación establecida en el posicionamiento de importancia-satisfacción: mantener/mejorar/vigilar.

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Linea	1	7,39	↓
	2	7,75	↓
	3	7,86	↓
	4	7,71	=
	5	8,1	↓
	6 + 8	8,04	=
	7	7,91	↓
	9	8,06	=
	10	9,06	=
Frecuencia de uso	Todos los días	7,78	=
	2/3 días semana	8,09	↓
	Menor frecuencia	8,07	=

INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Tipo de usuario	Obligado	7,92	=
	No obligado	7,76	=
Sexo	Hombre	7,96	↓
	Mujer	7,81	↓

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Tipo de billete	SUMA MENSUAL	8,09	↓
	Billete sencillo	8,08	=
	Suma 10	8,01	=
	Recuperem Valencia	7,86	
	SUMA MENSUAL JOVE	7,72	↓
	TUIN JOVE	7,56	=
	Tarjeta TUIN	7,21	↓
	TAT Gent Major	7,21	=

INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Edad	Menos de 20	7,84	↓
	20-24 años	7,76	↓
	25-29 años	7,8	↓
	30-39 años	7,84	↓
	40-49 años	8,08	=
	50-59 años	7,95	↓
	60 años y más	7,99	=
Nivel de estudios	Sin estudios-primarios	8,11	=
	FP-BUP-COU	7,87	↓
	Universitarios	7,78	↓
Nivel socio-económico	Alto- medio alto	7,8	↓
	Medio	7,84	↓
	Bajo- medio bajo	8,23	=

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Tipo de usuario	Español	7,73	↓
	Extranjero	8,27	↓
Hace transbordo	No	7,87	=
	Sí	7,89	↓

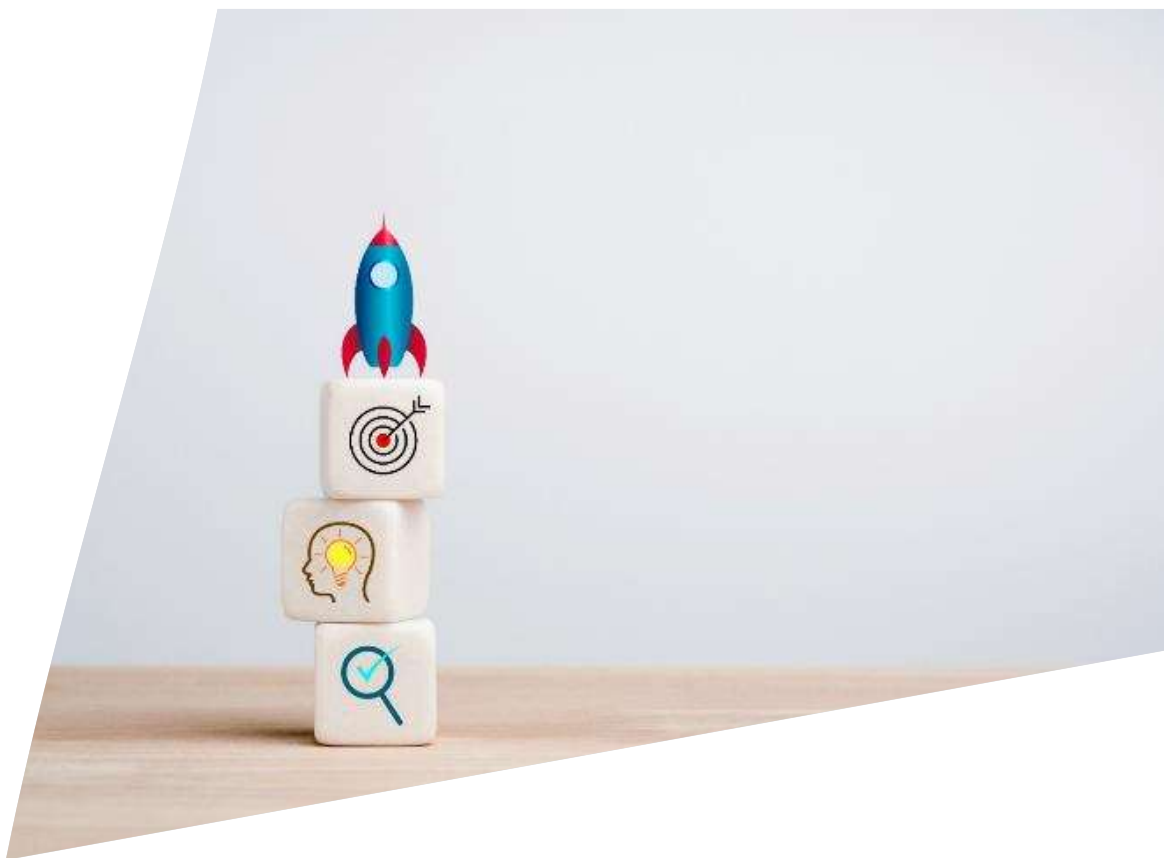
INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Estaciones más importantes	Xàtiva	7,8	↓
	Colón	7,4	↓
	A.Guimerà L-3	7,61	↓
	Pl. Espanya	6,89	↓
	Amistad	8,03	↓
	Torrent Avgda	8,13	↓
	Facultats	7,85	↓
	Av. Cid	8,72	↑
	Mislata	8,33	=
	Patraix	7,97	=
	9 d' Octubre	8,16	=
	Túria	7,62	↓
	Benimaclet L3	7,9	=
	Marítim-Serreria LM	7,98	=
	Ayora	7,67	↓
	Joaquín Sorolla-Jesús	7,85	=
	La Carrasca	7,73	=
	Empalme L-1	7,57	=
	A.Guimerà	6,47	↓

Conclusiones

Resumen satisfacción global por variables



INDICADOR		2025	EVOLUCIÓN
Distancia recorrida	Menos de 200 m.	7,77	↓
	201-300 m.	7,93	↓
	301-400 m.	8,16	↓
	401-500 m.	7,87	↓
	501-600 m.	8,16	↓
	601-999 m.	8,0	↓
	1 km.	7,79	↓
	1,01-1,50 km.	7,67	↓
	1,51-3 km.	7,79	↓
	Más de 3 km.	7,95	↓



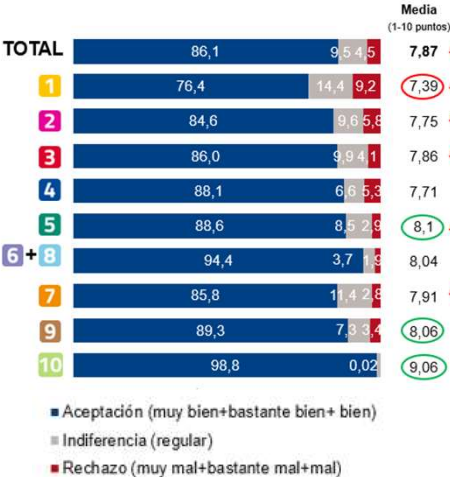
Recomendaciones operativas

Recomendaciones operativas



1. SATISFACCIÓN GLOBAL y POR LÍNEAS

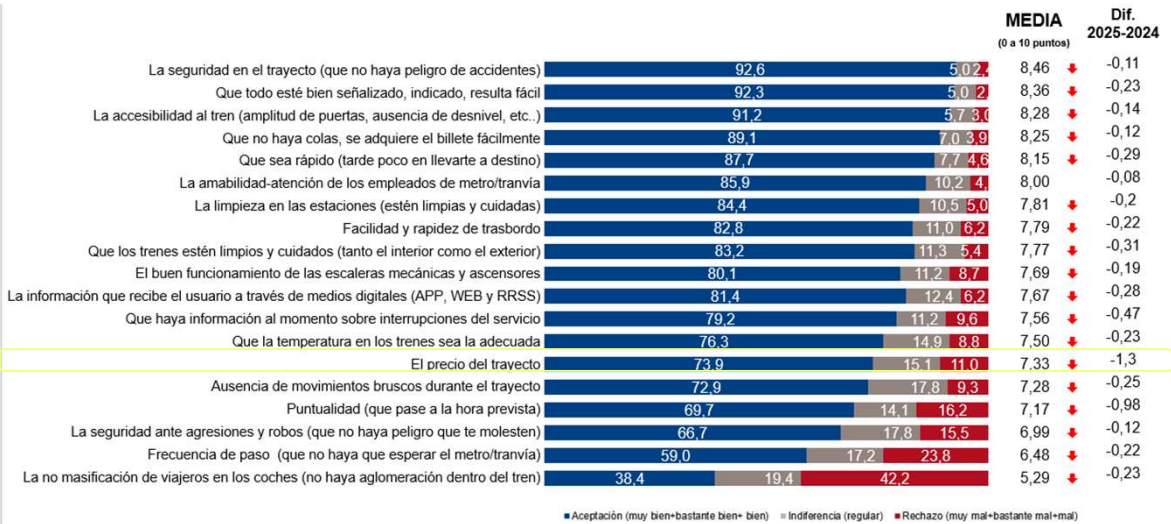
- El ISC de **Metro Valencia** en **2025 se sitúa en 7,87 puntos**, ha **disminuido significativamente** respecto a 2023 (8,16) y 2022 (8,25), volviendo a situarse en su nivel basal desde 2015 (de 7,8 a 8 puntos).
- La **valoración global** con respecto a 2023 ha **disminuido de manera significativa a nivel global y en las líneas L1, L2, L3, L5 y L7**. El resto de las líneas se mantienen estables.



- Los **segmentos de edad más jóvenes, hasta 39 años** y los de **50 a 59 años** que en conjunto **suponen en torno al 80% del volumen los usuarios**, han **disminuido significativamente su nivel de satisfacción global**.

2. SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS

- La **caída de la satisfacción global** viene explicada por una **disminución significativa generalizada en la valoración de los atributos** a excepción de “La amabilidad de los empleados” que se mantiene.
- El atributo de **precio** es el que más reduce su **valoración**, posiblemente por la **reducción progresiva de ayudas** en los títulos de transporte y el **fin de la gratuidad** para los menores de 31.



Recomendaciones operativas

Cuadro de mando evolutivo



Aparecen 4 atributos como prioridad para arreglar, 2 atributos más que en que en 2023; “Puntualidad, Rapidez, Frecuencia de paso y Facilidad y rapidez de trasbordo” que además en esta ola han experimentado un descenso significativo de su valoración global y desaparece la temperatura como atributo a arreglar con respecto a la medición de 2023.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2025
Puntualidad	Seguimiento L3, L4, L5	Vigilar	Vigilar L1 y L4	Vigilar L3 y L4	Arreglar L1 y L2	Arreglar L1, L2 y L4	Arreglar L1	Arreglar L1, L2, L4
Rapidez	Vigilar	Vigilar	Vigilar L1 y L4	Vigilar L1 y L4	Vigilar L1 y L2	Vigilar L1, L2 y L4	Vigilar L1 y L4	Arreglar L1, L4, L6+8
Frecuencia de paso	Arreglar	Seguimiento L1 y L2	Seguimiento L1, L3, L7, L9	Arreglar L1 y L4	Arreglar L2	Comunicar	Comunicar L10	Arreglar L1+L2
Facilidad y rapidez de trasbordo	Vigilar	Vigilar	Vigilar L7	Comunicar	Arreglar L2	Seguimiento L1 y L2	Seguimiento L4	Arreglar L1
Temperatura adecuada	Seguimiento L6+L8	Mejorar	Seguimiento L3, L7 y L9	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L2, L3 y L9	Arreglar	Seguimiento L3
Limpieza y comodidad de las estaciones	Mejorar	Vigilar	Seguimiento L1,L4	Comunicar	Comunicar	Seguimiento L1 y L2	Comunicar L2, L7 y L10	Seguimiento L4
Precio	Continuar	Seguimiento L1	Mejorar L1 y L9	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L2 y L9	Seguimiento L4	Seguimiento L10
Señalización	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L3 y L5	Seguimiento L1 y L7	Seguimiento L1 y L3	Seguimiento L1 y L4	Seguimiento L3, L10
Seguridad de trayecto	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L3 y L4	Seguimiento L1 y L7	Seguimiento L1, L2, L3	Seguimiento L3	Seguimiento L3
Accesibilidad a la estación	Seguimiento L2, L6+L8, L7	Seguimiento L2 y L7	Seguimiento L3, L7 y L9	Seguimiento L3, L5, L9	Seguimiento L2 y L7	Seguimiento L1, L2, L3	Seguimiento L1, L3, L4	Seguimiento L10
Que no haya colas/Adquisición billetes	Seguimiento L4, L5, L7	Seguimiento L3	Continuar	Continuar	Seguimiento L1 y L7	Seguimiento L1 y L2	Seguimiento L4	Seguimiento
Amabilidad-atención de empleados	Seguimiento L2, L6+L8, L7	Vigilar	Continuar	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L1, L3, L4, L6+8	Seguimiento L3, L5
Limpieza de los trenes	Seguimiento L3	Mejorar	Seguimiento L4 y L6+L8	Comunicar	Comunicar	Comunicar	Seguimiento L4, L9	Seguimiento L3, L4, L10
Información a través de medios físicos	Arreglar	Seguimiento L2	Vigilar L1 y L4	Comunicar	Continuar	Comunicar	Seguimiento L3, L4, L10	Seguimiento L3
Información a través de medios digitales*	ND	Mejorar	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L10	Continuar	Seguimiento
Accesibilidad al tren*	ND	Continuar	Continuar	Continuar	Seguimiento L1 y L3	Vigilar L1, L2 y L3	Seguimiento L3, L4	Seguimiento L1, L3
Ausencia de movimientos bruscos	Mejorar	Seguimiento L1, L2 y L4	Seguimiento L3, L4 L7 y L9	Arreglar L3 y L4	Seguimiento L1, L2 y L7	Continuar	Seguimiento L3, L4, L6+8	Seguimiento L1, L3, L4
Seguridad ante agresiones	Continuar	Seguimiento L7	Seguimiento L1, L5 y L7	Mejorar L3 y L7	Mejorar L2	Seguimiento L1 y L2	Seguimiento L3	Seguimiento L3
No masificación de viajeros	Seguimiento L3, L4, L5, L6+L8	Seguimiento L1, L3 y L4	Mejorar L3 y L4	Seguimiento L4	Continuar	Seguimiento L1, L2, L3 y L4	Seguimiento L3, L4	Seguimiento L1,L4

(*) Atributos nuevos 2018
© GfK Diciembre 2025 | Estudio de Satisfacción de Clientes

Recomendaciones operativas

Satisfacción global, por atributos y por líneas. Evolutivo y recomendaciones.



ATRIBUTO		VALORACIÓN 2025*	RECOMEND. KDA	VALORACIÓN 2025 por líneas									
ATRIBUTOS	Valoración Global	7,78			1	2	3	4	5	6+8	7	9	10
					7,39	7,75	7,86	7,71	8,10	8,04	7,91	8,06	9,06
	Seguridad de trayecto	8,46	↓	Seguimiento L3									
	Señalización	8,36	↓	Seguimiento L3, L10									
	Accesibilidad al tren	8,28	↓	Seguimiento L1, L3									
	Que no haya colas/Adquisición billetes	8,25	↓	Seguimiento									
	Rapidez	8,15	↓	Arreglar	⚠			⚠		⚠			
	Amabilidad-atención de empleados	8,0		Seguimiento L3									
	Limpieza y comodidad de las estaciones	7,81	↓	Seguimiento L4									
	Facilidad y rapidez de trasbordo	7,79	↓	Arreglar	⚠								
	Limpieza de los trenes	7,77	↓	Seguimiento L3, L4, L9									
	Accesibilidad a la estación	7,69	↓	Seguimiento L7, L9									
	Información a través de medios digitales	7,67	↓	Seguimiento									
	Información a través de medios físicos	7,56	↓	Seguimiento L3									
	Temperatura adecuada	7,50	↓	Seguimiento L3									
	Precio	7,33	↓	Seguimiento L9									
	Ausencia de movimientos bruscos	7,28	↓	Seguimiento L1, L3, L4									
	Puntualidad	7,17	↓	Arreglar	⚠	⚠		⚠					
	Seguridad ante agresiones	6,99	↓	Seguimiento L3									
	Frecuencia de paso	6,48	↓	Arreglar	⚠	⚠							
	No masificación de viajeros	5,29	↓	Seguimiento L1, L4									

(*) Datos 2025 y evolutivo

⚠ Vigilar en esas líneas