

Sevilla, 13 de junio de 2011

## El servicio de Metro de Sevilla consolida sus parámetros de calidad con una valoración de los usuarios del 8,2.

La limpieza de estaciones y trenes, la sensación de seguridad y la ausencia de averías e interrupciones del servicio son los aspectos más valorados por los usuarios. El 99% de los encuestados declara que el metro ofrece un servicio en el que se puede confiar.

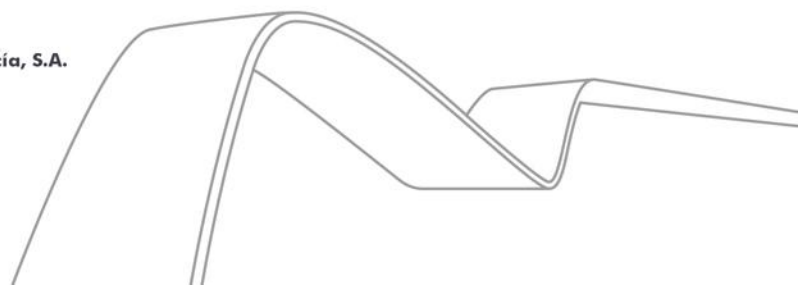
Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Anual, realizada por el Instituto de Marketing y Comunicación (IMC) y Metro de Sevilla, reflejan la consolidación de la calidad del servicio, al que los usuarios otorgan en 2013 una valoración global de 8,2 sobre 10. Desde 2010 los usuarios valoran con notable el servicio de la Línea 1, en 2012 obtuvo un 8,2, en 2011 un 8,1 y en 2010 un 7'68.

Esta valoración de notable se apoya en la opinión de una amplia mayoría de usuarios, el 97,2% valora el servicio con una puntuación entre 6 y 10 puntos sobre diez; mientras que solo un 2% lo valora con 5 puntos y un escaso 0,7% otorga una nota inferior al 5.

Los aspectos mejor valorados por los usuarios son, como en años anteriores, la limpieza de estaciones y trenes, la sensación de seguridad, la ausencia de averías e interrupciones y el trato de los empleados, con puntuaciones superiores a la media global (8,2). Por el contrario, los aspectos que obtienen menor puntuación, igual que en la encuesta de 2012, siguen siendo la comodidad en las conexiones con otros sistemas de transporte (7,8) y las aglomeraciones en andenes y trenes, si bien la percepción de los usuarios respecto a éstas mejora levemente (7,4 en 2013 frente a 7,3 en 2012).

### Base de usuarios consolidada

La encuesta revela además que la base de usuarios del metropolitano está muy consolidada. El 76,3% de los usuarios declara usar el metro desde hace 2 o más años, mientras que el 23,5% declara que usa el metro hace un año (11,5%) o menos (12%)



El perfil medio lo constituyen fundamentalmente estudiantes y trabajadores, que utilizan el metro casi a diario para desplazarse al centro de estudio o al lugar de trabajo. Por rango de edad sobresale el grupo de menores de 30 años, que representa el 43% de la muestra, y el de edad comprendida entre 30 y 45 que representa el 33,2%. El 42,5% de los usuarios encuestados residen en Sevilla capital, mientras que el 31,3% procede de los municipios que atraviesa la Línea 1 y el 21,1 % de otros municipios de la provincia de Sevilla.

Se le ha preguntado al conjunto de usuarios encuestados cuáles son los motivos para usar el metro en sus desplazamientos, destacando dos fundamentalmente: el ahorro de tiempo o la rapidez de llegada a destino (41,6%), y la comodidad que supone su uso (24,4%). Estos encuestados declaran en un 41% que anteriormente hacían ese desplazamiento en vehículo privado (41%), mientras que el resto usaba otros medios de transporte público (46,5%) o no hacía ese trayecto (12,5%)

Esta encuesta es la quinta que se realiza desde la puesta en marcha del ferrocarril metropolitano. El trabajo de campo se desarrolló entre los días 04 y 11 de marzo mediante 2.044 entrevistas a usuarios en el conjunto de las estaciones. La base de la muestra arroja un nivel de confianza del 95,5%, con un índice de error inferior al 2,2 %.

