

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2021

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

SECCIÓN : 08 POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD

ENTIDAD : 00009 FERROCARRILS DE LA G.V.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
OBJETIVO	1 Más clientes y más satisfechos		
INDICADOR	1 Puntualidad	Porcentaje de trenes que llegan con retraso menor del establecido	90 (Metrovalencia) 92,5 (TRAM de Alicante)
INDICADOR	2 Índice de ocupación	Viajeros por m2 plataforma	4,4 (Metrovalencia) 3,5 (TRAM Alicante)
INDICADOR	3 Oferta de trenes	Porcentaje de km ofrecidos sobre km ofertados	98 (Metrovalencia) 99 (TRAM Alicante)
INDICADOR	4 Disponibilidad de equipos	Porcentaje tiempo en servicio sobre tiempo total	98
INDICADOR	5 Reclamaciones y tiempo de respuesta	Porcentaje de reclamaciones contestadas antes de 18 días	96
INDICADOR	6 Disponibilidad cámaras CCTV	Porcentaje de tiempo en servicio sobre tiempo total	95 (Metrovalencia) 98 (TRAM Alicante)
INDICADOR	7 Auditoría de cliente misterioso	Puntuación 1-10 auditoría	7,6 (Metrovalencia) 7,7 (TRAM Alicante)
INDICADOR	8 Evolución número de clientes	Número anual de clientes	65.710.031
OBJETIVO	2 Mejora índice de cobertura		
INDICADOR	1 Coeficiente de cobertura	Porcentaje coeficiente de cobertura	39,65 %
OBJETIVO	3 Mejora imagen Metrovalencia y TRAM		
INDICADOR	1 Encuesta de satisfacción del cliente	Índice de satisfacción del cliente	7,82 (Metrovalencia) 8,52 (TRAM de Alicante)
INDICADOR	2 Limpieza de trenes y estaciones	Porcentaje cumplimiento protocolo y calidad de limpieza	95
OBJETIVO	4 Eficiencia		
INDICADOR	1 Eficiencia coste - Coste por tren-km o plaza-km	Coste por km recorrido (euros)	14,56
INDICADOR	2 Eficiencia ingresos - Ingresos por empleado	Euros de ingreso por empleado	37.766,14
INDICADOR	3 Tasa de fraude	Porcentaje de incidencias sobre el número de intervenciones	3,05 (Metrovalencia) 3,46 (TRAM Alicante)

PRESUPUESTO DE LA GENERALITAT 2021

ANEXO MEMORIA DE ACTUACIONES

SECCIÓN : 08 POLÍTICA TERRITORIAL, OBRAS PÚBLICAS Y MOVILIDAD

ENTIDAD : 00009 FERROCARRILS DE LA G.V.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
INDICADOR	4 Eficiencia producción - Trenes-km por empleado	Trenes-km por empleado	6.540