

Balance anual 2023

Málaga, enero de 2024



metro
Málaga



Índice

- Introducción
- Demanda
- Títulos de transporte
- Atención al Cliente
- Mejoras y acciones de RSE



Un año de récord en el que se superan los 13,6 millones de usuarios

Introducción

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2023 batiendo el récord histórico de viajeros con un volumen superior a 13,6 millones de usuarios, en concreto, un total de 13.606.294 pasajeros, dato que equivale a duplicar la demanda del 2022, en concreto un 103,07% más, cumpliéndose así las estimaciones iniciales de la Junta de Andalucía con la puesta en servicio de la extensión al centro histórico (El Perchel-Atarazanas). Esta cifra incrementa en un 97,84% la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (año 2019), que constituía hasta la fecha el ejercicio récord en demanda (6,87 millones de pasajeros). La puesta en servicio de las estaciones Atarazanas y Guadalmedina (27/03/2023) han supuesto, sin duda, un revulsivo y la consolidación definitiva de este sistema de transporte como eje vertebrador de la movilidad de la ciudad y su área metropolitana.

A lo largo de todo el año se han registrado datos mensuales superiores a los del ejercicio anterior. En este sentido, el mes con menor índice de viajeros fue enero, con un total de 645.328 usuarios (aún no estaban operativas las nuevas estaciones), mientras que el que registró un mayor volumen de pasajeros fue diciembre, con un total de 1.554.732 viajeros, convirtiéndose en el mes con mayor volumen de demanda desde la puesta en marcha del suburbano (30/07/2014).

Introducción

Por trimestres, el que registró una mayor demanda de usuarios fue el cuarto, con un total de 4.550.345 usuarios, mientras que el que tuvo menor número de viajeros fue el primer trimestre, con 2.171.127 pasajeros (las nuevas estaciones sólo contabilizaron 5 días de servicio en dicho periodo).

En 2023 los días laborales han sido los que aglutinaron el mayor número de pasajeros, con una media de 45.926 usuarios/día; seguidos de los sábados, con una media de 35.865 pasajeros, y por último, los domingos y festivos, con una media de 24.227 usuarios. El día en el que se registró un mayor número de viajeros del ejercicio 2023 fue el 6 de abril (Jueves Santo), con un total de 80.019 validaciones, mientras que el día con menor afluencia de viajeros fue el 1 de enero, con tan solo 5.305 usuarios.

Al cierre del ejercicio 2023, Metro de Málaga acumula más de 59,7 millones de pasajeros (59.765.976) transportados desde su puesta en funcionamiento (30/07/2014).



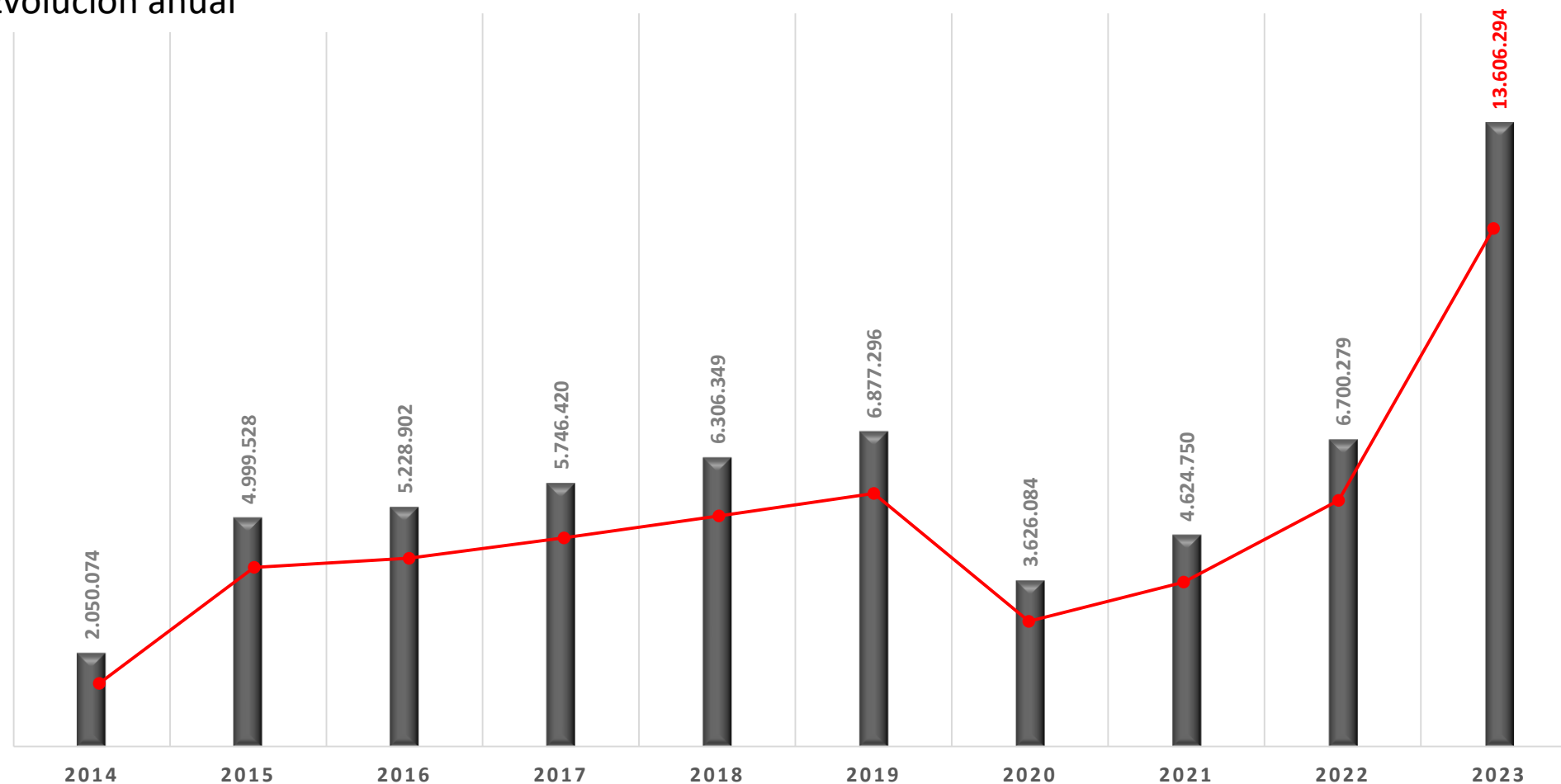
Guadalmedina



Evolución anual de la demanda

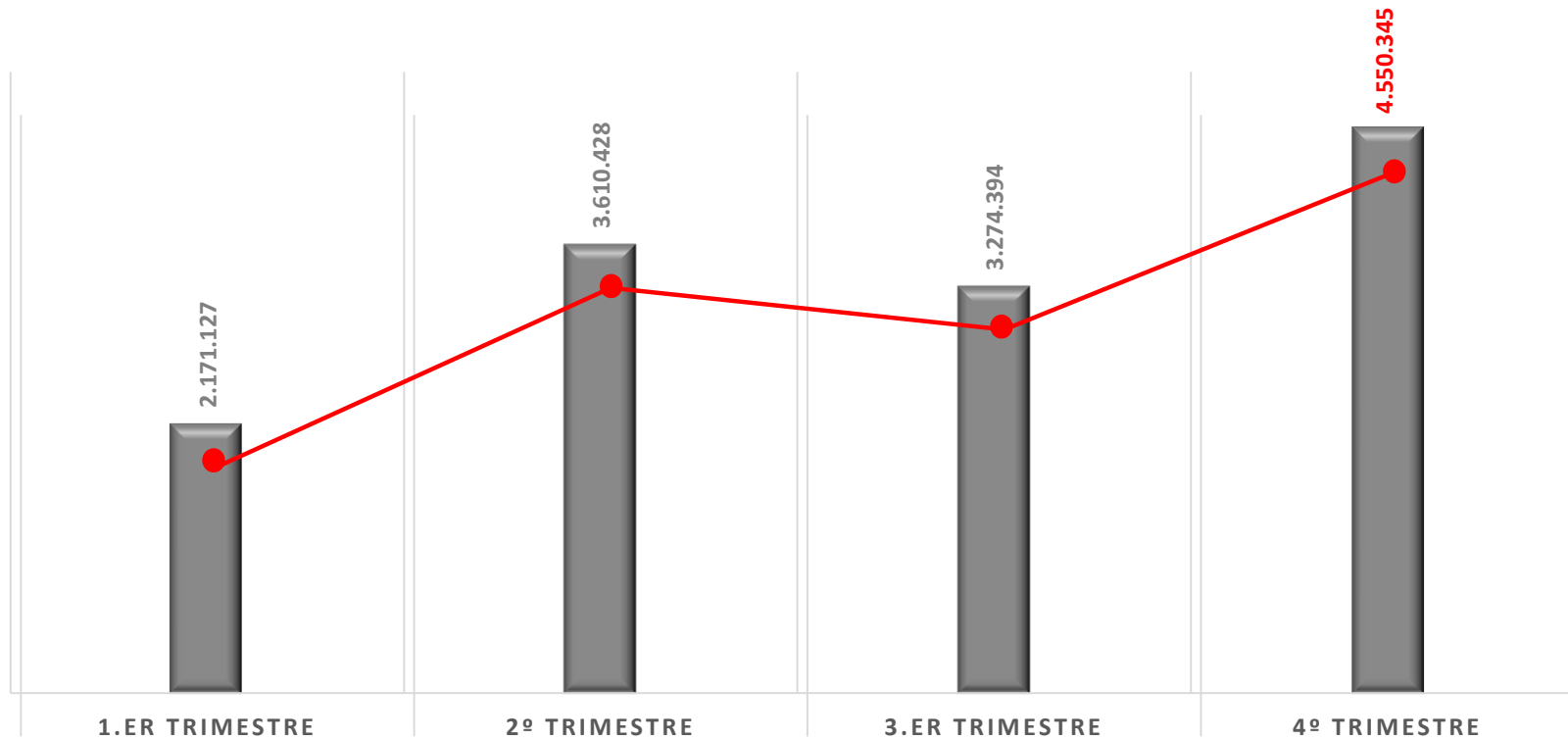
Demanda

Evolución anual



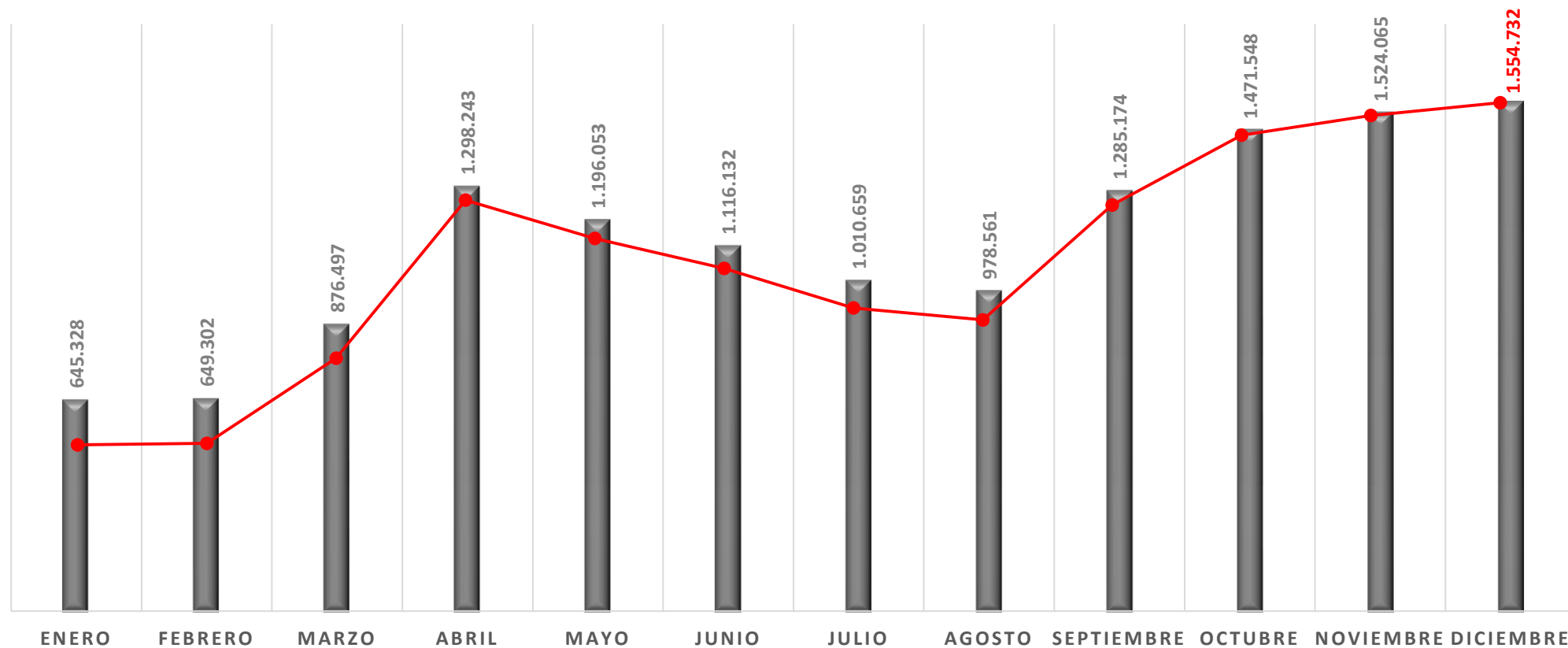
Demanda

Evolución trimestral



Demanda

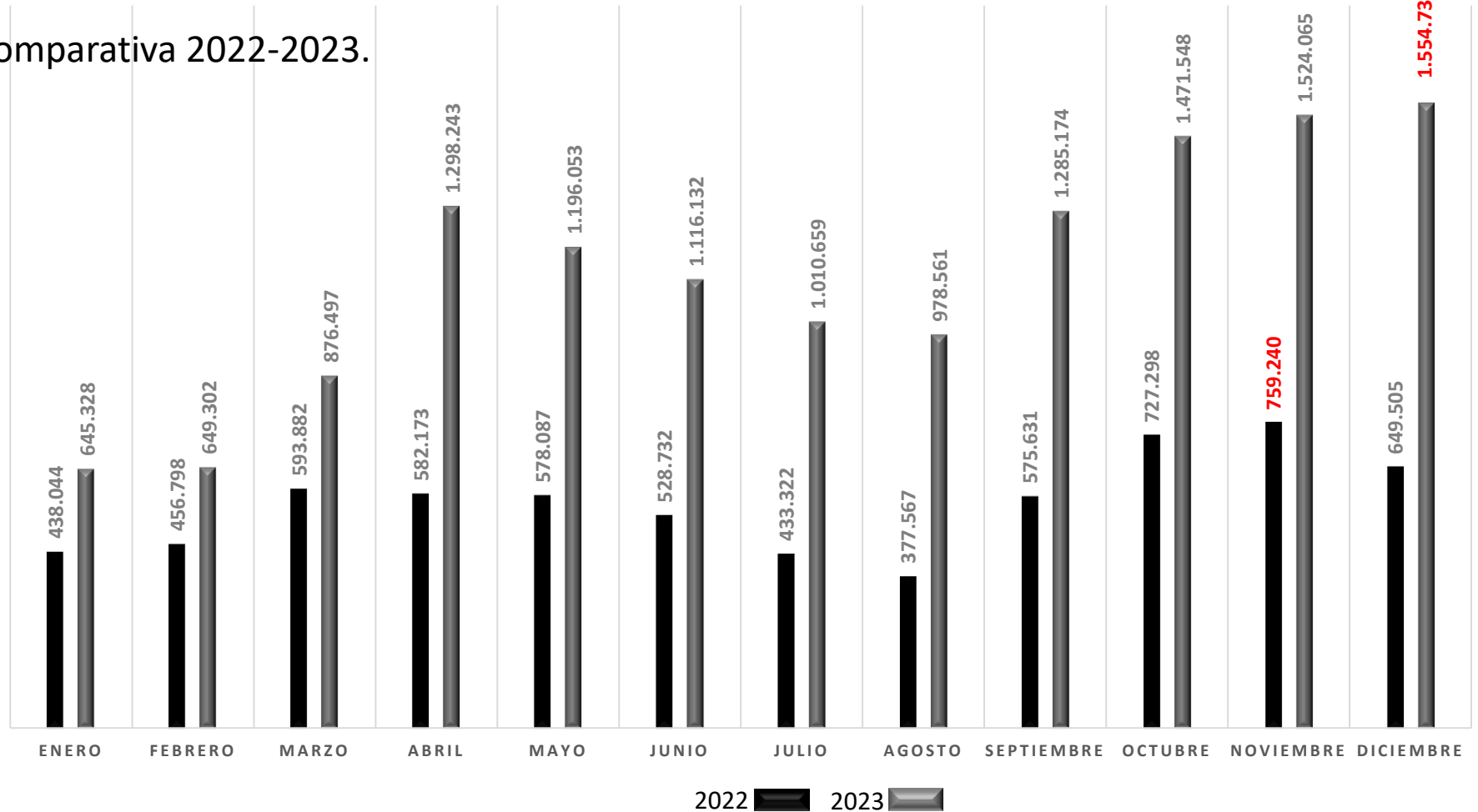
Evolución mensual



Demanda

Evolución mensual: comparativa 2022-2023.

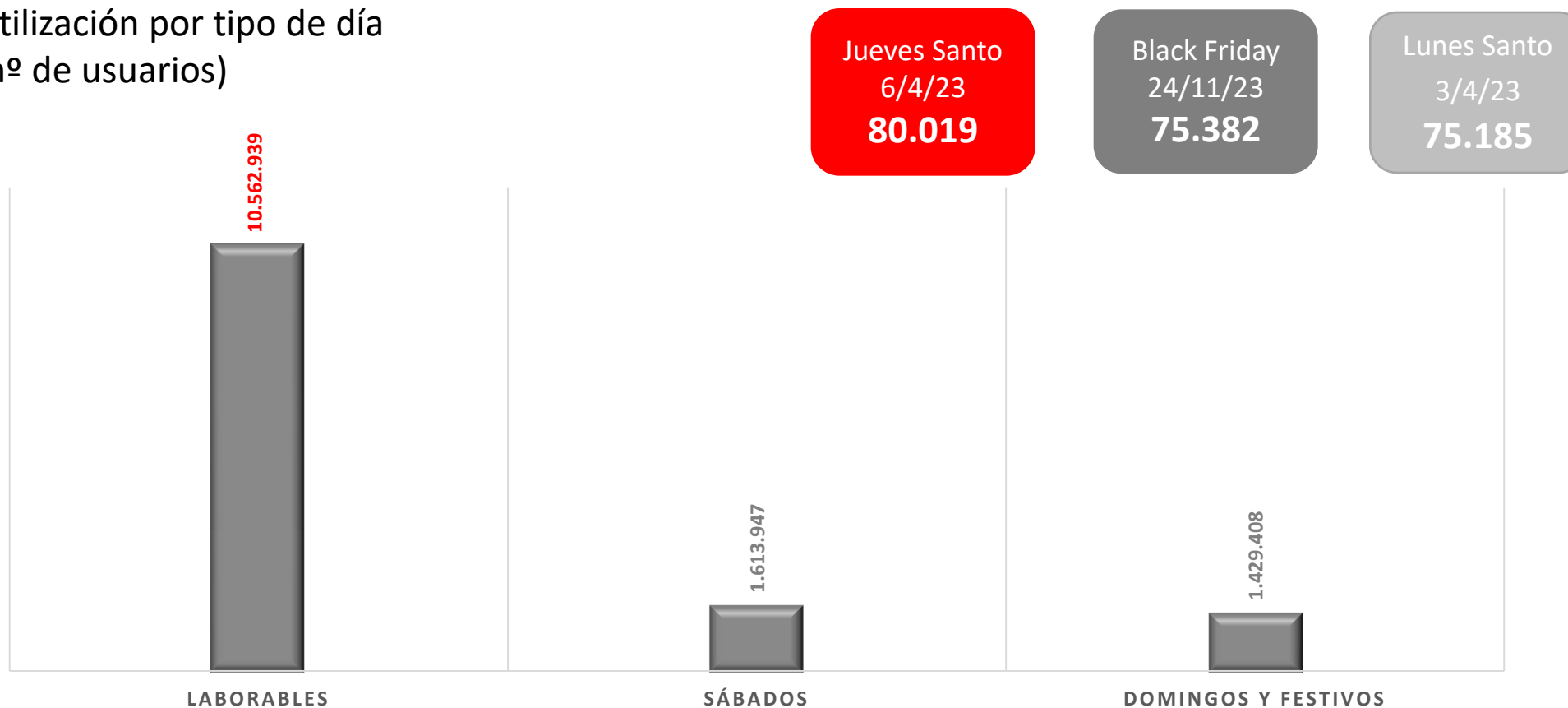
Mientras que en el año 2022 el mes con mayor número de viajeros fue **noviembre**, una vez que el metro llega al centro de la ciudad, el mes con mayor demanda es el de **diciembre de 2023**.



Demanda

Utilización por tipo de día
(nº de usuarios)

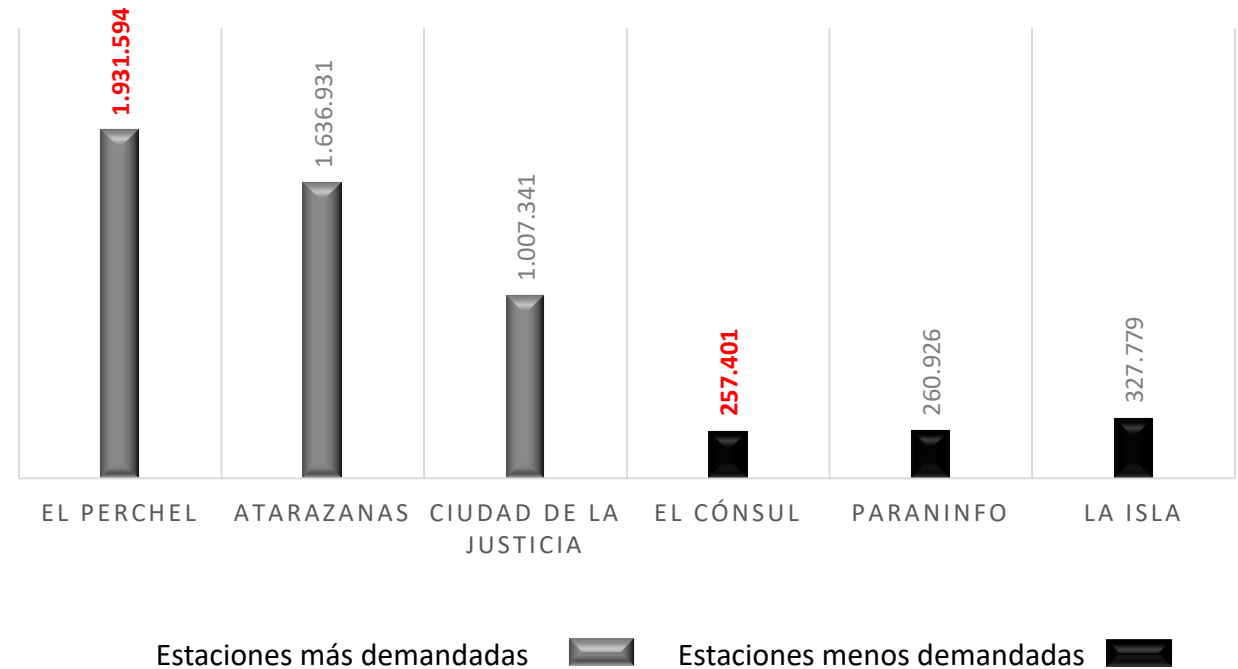
Días de mayor afluencia



Demanda

Demanda por estaciones

- Las estaciones con mayor afluencia de viajeros fueron: **El Perchel**, con **1.931.594 usuarios**; Atarazanas, con 1.636.931, y Ciudad de la Justicia, con 1.007.341.
- Las estaciones con menor demanda fueron: **El Cónsul**, con **257.401**, Paraninfo, con 260.926 y La Isla, con 327.779.



Seleccione su operación

- Comprar Nuevo
 - Billete ocasional
 - Monedero Metro Malaga
- Consultar Saldo
 - Metro Málaga
 - Consorcio de Transportes
- Recargar
 - Metro Málaga
 - Consorcio de Transportes

metro Málaga

MONEDAS ADMITIDAS

5 10 20 50 1 €

INSERTAR MONEDAS

INSERTAR TÍTULO DE VIAJE

TÍTULOS DE TRANSPORTE

PUNTO DE INFORMACIÓN

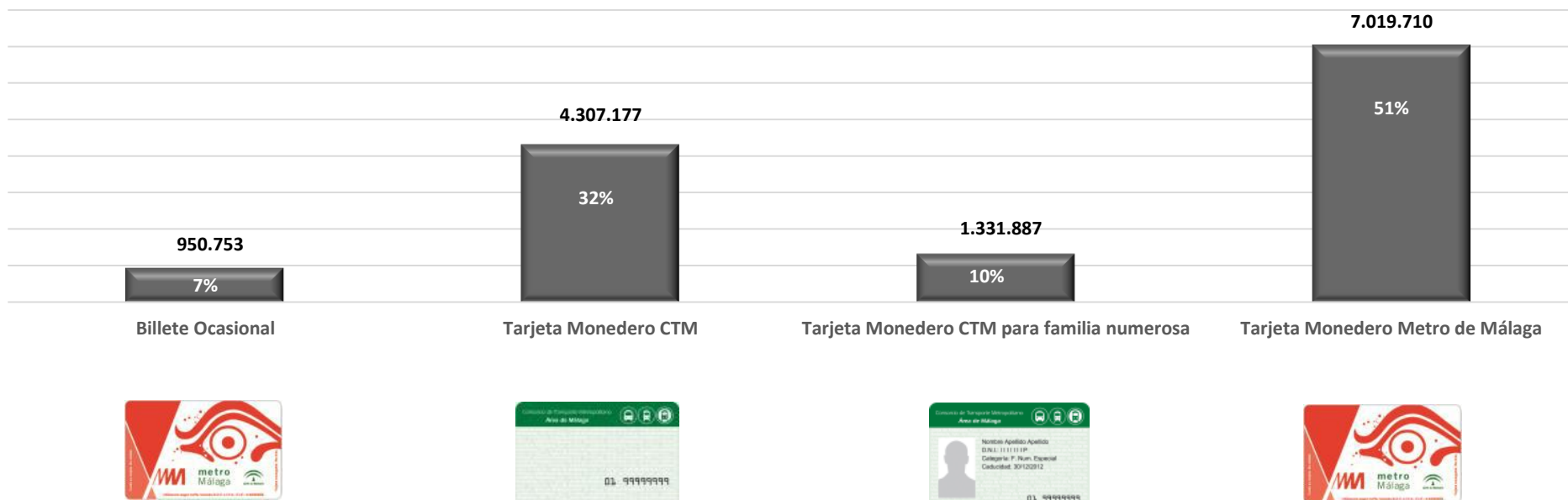
PARA COMUNICARSE CON EL PUESTO DE CONTROL

Pulsar y esperar respuesta

Títulos de transporte

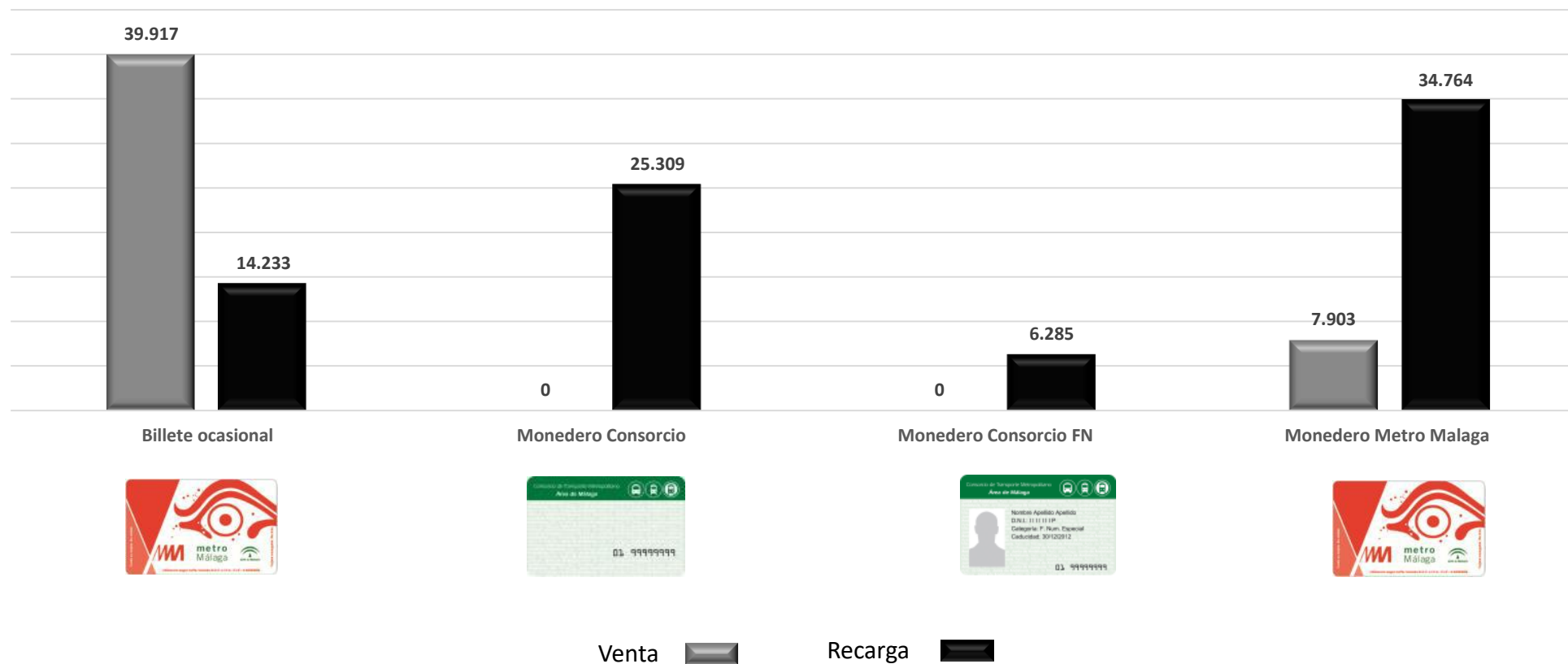
Utilización de títulos por tipo de viaje

Los títulos para viajeros recurrentes, que son los más económicos, suponen la cuota de uso más elevada, con casi el 93% de utilización, mientras que sólo se hace uso de los títulos ocasionales en el 7% de los desplazamientos.



Títulos de transporte

Utilización de títulos por tipo de operación
(en el caso de los títulos consorciales, sólo se efectúan recargas en las estaciones de metro)





Oficina
de Atención
al Cliente

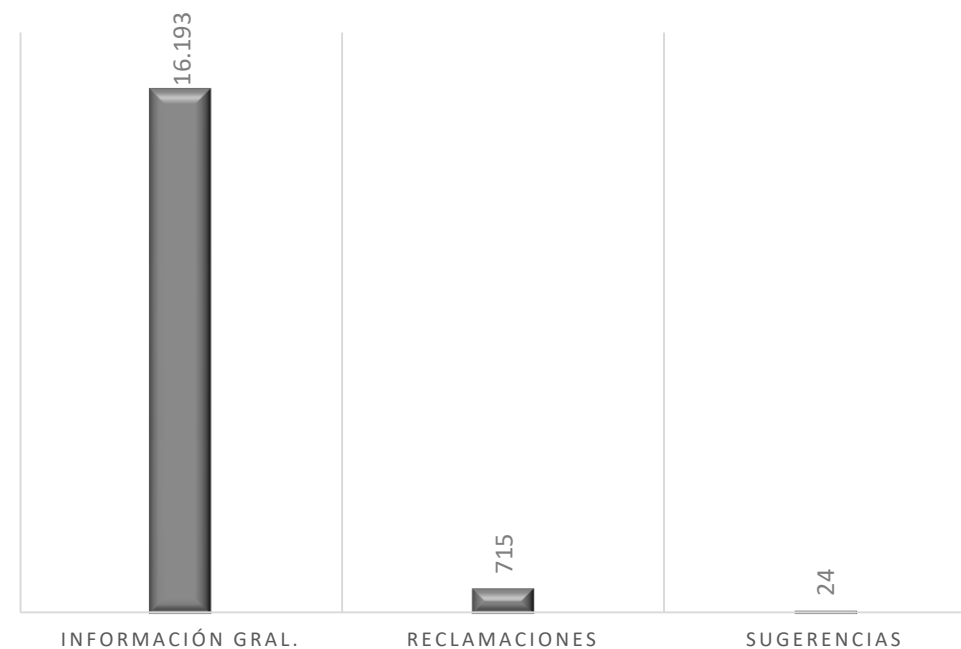
ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficina de Atención al Cliente

Consultas atendidas

El ejercicio 2023 se cierra con un total de **16.932** consultas recibidas, de las cuales 16.193, es decir, el 95,64 % han sido peticiones de información de diversa índole relacionada con el servicio; 715 reclamaciones (5,25 por cada 100.000 usuarios), lo que supone el 4,22 % sobre el total, y 24 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,14%).

Por otro lado, en este periodo han sido gestionados 2.091 objetos perdidos, en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de algo más de 174 objetos registrados al mes.



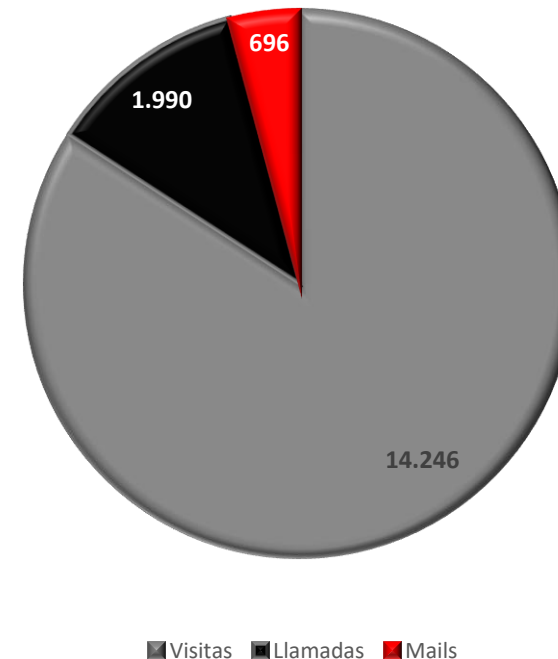
Oficina de Atención al Cliente

Tipo de consultas

Mayoritariamente, las consultas fueron realizadas de manera presencial en la oficina de atención al cliente (OAC), que se encuentra situada en la estación El Perchel (14.246).

A continuación, les siguen las llamadas a los teléfonos **900 707 072** y al **952 061 642**, que supusieron un total de 1.990.

Por último, a través del mail info@metromalaga.es, donde se registraron casi 700 consultas (696).



Oficina de Atención al Cliente

Chatbot

El asistente virtual **Bot Querón** ha gestionado un total de **12.494** mensajes, con una tasa media de éxito en sus respuestas del 92,10%. Las consultas más frecuentes fueron las relacionadas con los próximos trenes, la frecuencia de paso, otras consultas del servicio y horarios.



LLEGA AL CENTRO



A
Junta de Andalucía

EL METRO DE MÁLAGA
LLEGA AL CENTRO



MM

A
Junta de Andalucía

LLEGA AL CENTRO



A
Junta de Andalucía

MEJORAS

Mejoras del Servicio

Metro de Málaga ha implementado una serie de mejoras en el año 2023:

- Realización de un **simulacro de emergencia** en Atarazanas, en el que participaron personas con diferentes discapacidades para poner a prueba nuestro sistema de evacuación.
- Inauguración del tramo El Perchel - Atarazanas, ejecutado por la Junta de Andalucía, lo que supuso la puesta en servicio de las **estaciones Guadalmedina y Atarazanas**.
- Puesta en marcha de las unidades de tren **Urbos 100** adquiridas a CAF.
- Reducción de los **intervalos** de paso de los trenes y mejora de las **frecuencias**.
- Instalación de la segunda fase de la **planta fotovoltaica** para el autoconsumo.
- Renovación de los certificados de los sistemas de gestión en vigor y obtención del certificado de **Gestión de la Información**.



Acciones de RSE



- MM Colaboraciones con ONG's: Cruz Roja, Unicef, Prodiversa, Cudeca, Almijara y Fundación Olivares.
- MM Apoyo a entidades deportivas y culturales: Club Atletismo Málaga, Club de Atletismo Nerja, Media Maratón de Málaga, Fundación Málaga, Festival de Málaga, Unicaja Baloncesto y la ATP Open Málaga.
- MM Donación económica a la Casa Ronal McDonald de Málaga.
- MM Programa de Apoyo a Familias destinado a trabajadores con hijos con una discapacidad igual o superior al 33% y que destina recursos para las terapias que estos niños necesitan.
- MM Colaboración con la cátedra Hedy Lamarr y la de Estudios Cofrades, de la Universidad de Málaga.

RR.SS.



FACEBOOK

Engagement	36,68	Interacciones	105.392
Alcance/post	11.180	Alcance/reel	873
Posts	257	Reels	14
Impresiones	2.985.295	Alcance total	2.885.482

INSTAGRAM

Engagement	127,02	Interacciones	30.655
Alcance/post	853	Alcance total	211.544
Impresiones	237.765	Publicaciones	248

TWITTER

Engagement	12,51	Interacciones	12.557
Tweets	575	Impresiones	1.003.511
Menciones	7.064	Reposts	1.256

LINKEDIN

Engagement	84,63	Interacciones	8.557
Posts	52	Impresiones	10.112
Reacciones	2.462	Compartidos	148



LO MEJOR DEL AÑO

Lo mejor de 2023

- Llegada al **corazón** de la ciudad
- **13.606.294** viajeros
- Valoración del usuario de **8,78** (en una escala del 0 al 10)
- Premio **Empresa del Año**, otorgado por la Confederación de Empresarios de Málaga
- Dos **Menciones** en los Light Rail Awards:
 - Mejor Proyecto de más de 50 M €
 - Mejor Iniciativa Ambiental y de Sostenibilidad.
- Recepción de **agradecimientos** de diferentes entidades, tales como Unicef, La Casa Ronald McDonald o la Fundación Olivares, entre otros.

Muchas gracias



metro
Málaga

