

Balance Metro de Granada 2021



Junta de Andalucía

Consejería de Fomento, Infraestructuras
y Ordenación del Territorio

Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

Contenidos

1. Principales datos
2. Demanda
3. Estaciones
4. Títulos de viaje
5. Atención al cliente
6. Principales acciones de mejora del servicio
7. Proyectos
8. Difusión e información sobre el servicio

1. PRINCIPALES DATOS

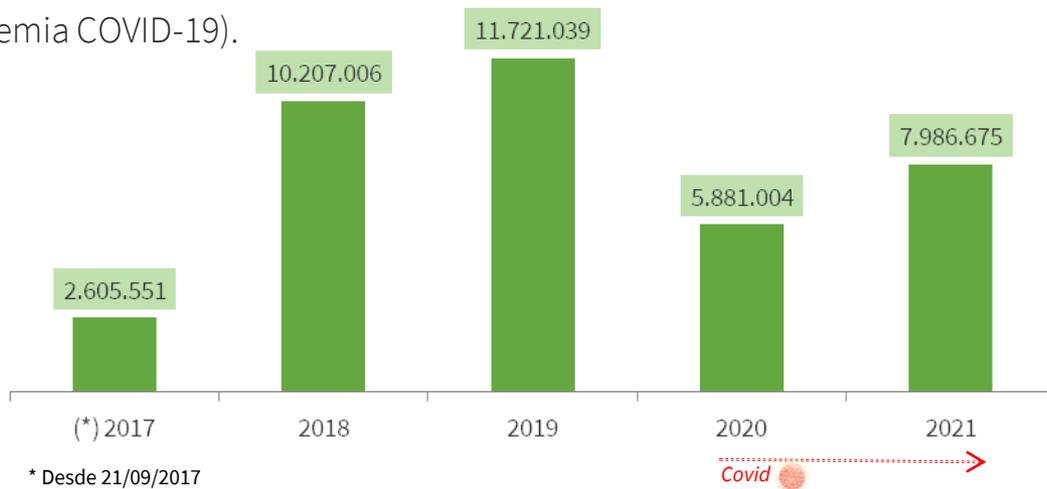
- El Metro de Granada ha transportado durante el año 2021 ocho millones de viajeros (7.986.675), lo que supone un crecimiento de un 35,8% con respecto a 2020, año muy afectado por las restricciones de movilidad que ha provocado la pandemia (Covid-19).
- Con respecto al año 2019 (último año pre-pandemia), el Metro de Granada ha recuperado el 68,1% de la demanda registrada antes de la crisis sanitaria. La recuperación ha sido más intensa en el último trimestre del año 2021, en el que se alcanza ya el 81,8% de los viajeros transportados en el mismo trimestre de 2019.
- Desde el mes de septiembre, la cifra mensual ha superado los 800.000 usuarios/mes, marcando así la **tendencia sostenida de recuperación.**
- La media diaria se sitúa en 21.881 viajeros. Los viajeros se concentran en un 81% en los días laborales.
- Los tres días de mayor demanda de viajeros se sitúan en el tercer trimestre del año.
- El título del Consorcio de Transportes sigue siendo el más usado. Junto a la tarjeta Monedero del metro , ambos títulos recurrentes suman el 87% del total de viajes validados.
- Las mejoras en el servicio y la atención al cliente siguen siendo las políticas de transportes del Metro de Granada.

2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA desde el inicio del servicio

El Metro de Granada ha transportado en 2021 a casi 8 millones de viajeros, lo que supone un crecimiento del 35,8% respecto a 2020 y el 68,1% de la demanda registrada en 2019 (periodo pre-pandemia COVID-19).

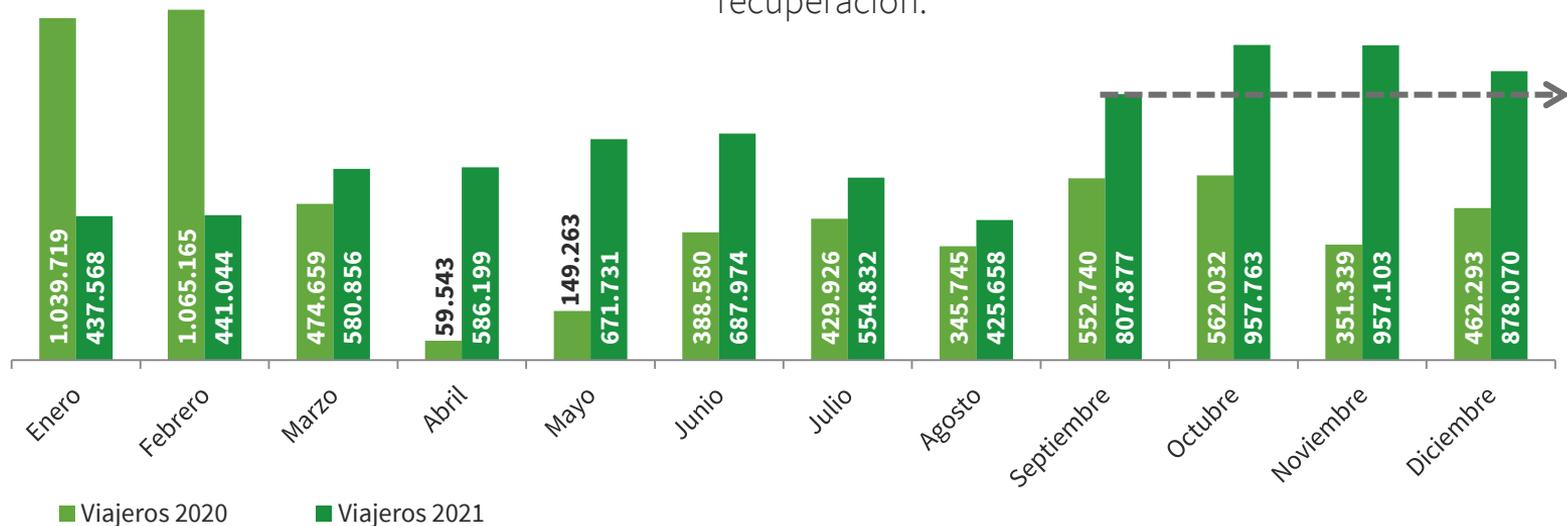
Total acumulado desde el 21/09/2017 al 31/12/2021:

38.401.275 viajeros

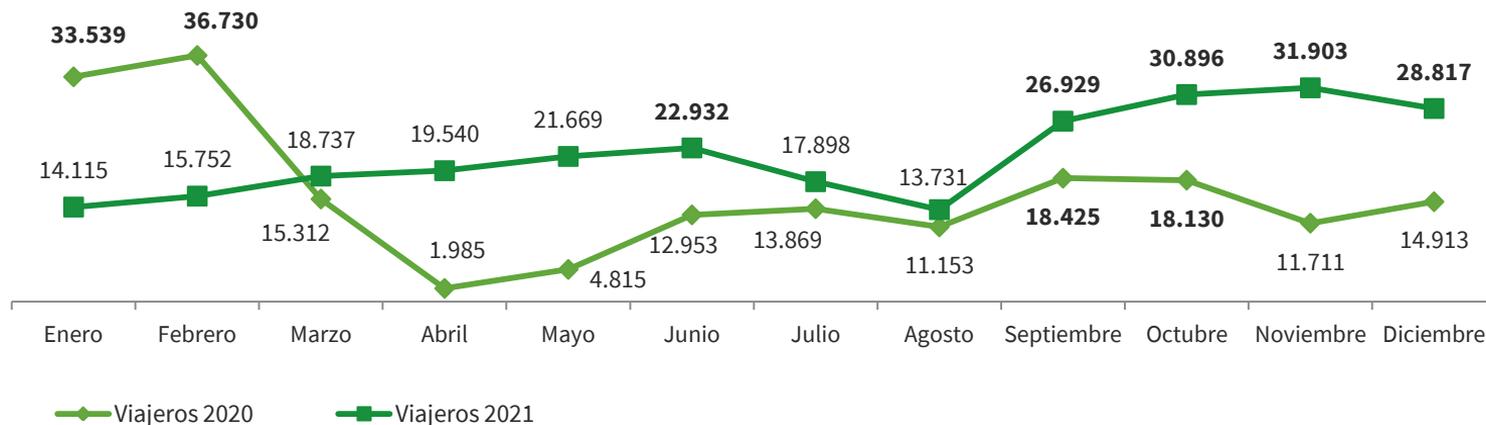


Evolución de la demanda por meses

Desde el mes de septiembre, la cifra mensual ha superado los **800.000** usuarios al mes, marcando así una tendencia sostenida de recuperación.



Promedio diario de viajeros por meses



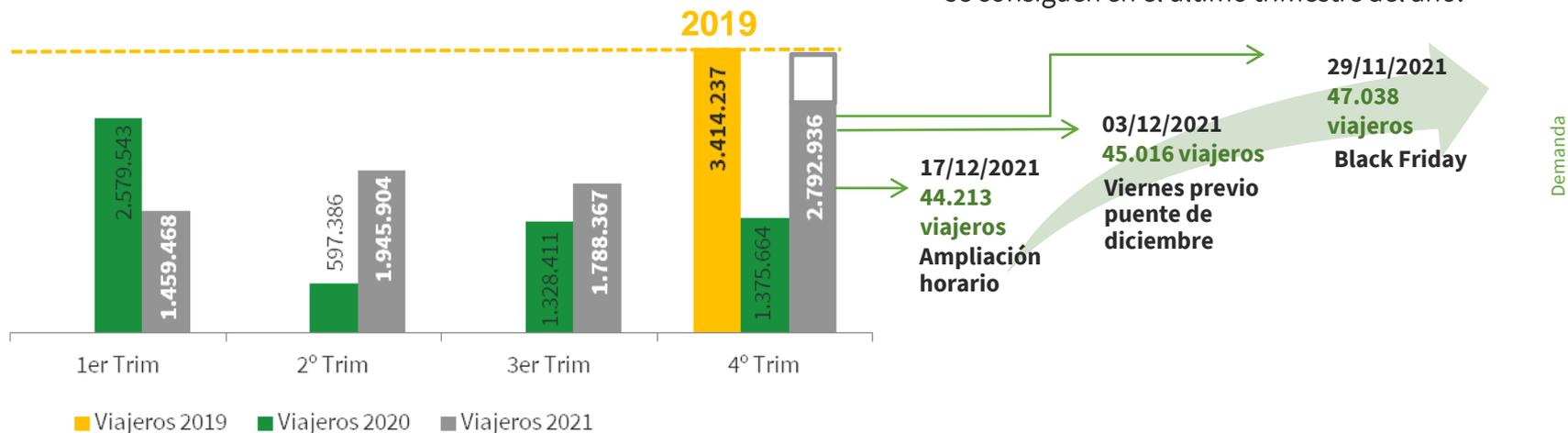
Media Anual Viajeros	2020	2021
Total	16.068	21.881
Laborables	18.922	25.536
Fin sem. / festivos	10.070	13.626

La media diaria se sitúa en 21.881 viajeros ,
creciendo un 36,2% respecto 2020 , de los cuales:

- ▶ El 81% se ha desplazado en días laborales.
- ▶ y el 19% restante ha viajado en fines de semana y festivos.

Demanda por trimestres 2020/2021

En el último trimestre de 2021 se alcanza el **81,8%** de los viajeros transportados en el mismo periodo de 2019 (pre-pandemia)



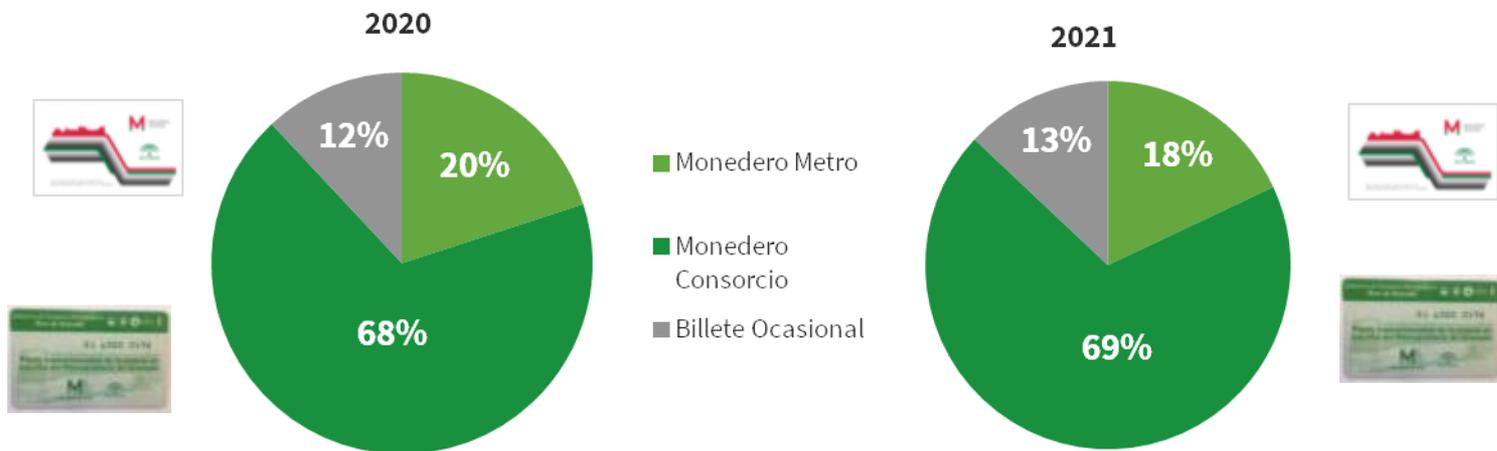
3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS



TOP 10 ESTACIONES	% validaciones por estación s/Total
Recogidas	12%
Caleta	8%
Sierra Nevada	8%
Méndez Núñez	8%
Armillá	6%
Hípica	5%
Estación Autobuses	5%
Albolote	5%
Parque Tecnológico	4%
Palacio Deportes	4%
Resto	35%

Diez de las 26 paradas y estaciones concentran el 65% del tránsito de usuarios y las restantes el otro 35%.

4. Validaciones por TÍTULOS DE VIAJE



Continúa la misma tendencia en la validaciones de los títulos, siendo los más utilizados los bonos recurrentes y más económicos (**monedero y tarjeta del Consorcio**) con el 87% de los desplazamientos, mientras que el 13% restante se corresponde a títulos ocasionales (univaje, ida y vuelta y turístico).

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Solicitudes atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente en 2021:

Reclamaciones: **754:**

Metro **225**, Consorcio **377** y web **152**

Sugerencias y propuestas de mejora: **280**

Incidencias: **27**

Consultas presenciales y telefónicas: **6.209**



Dirección web: www.metropolitanogranada.es

Teléfono :958 98 81 23

info@metropolitanogranada.es

Lunes a Jueves: 8:30h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h

Viernes: 8:30h a 14:30h

Oficina de las instalaciones del Metropolitano de Granada

Avd. Profesor Domínguez Ortiz s/n

Lunes a Jueves: 8:30h a 14:30h y de 16:00h a 18:30h

Viernes: 8:30h a 14:30h

Oficina de Recogidas

Estación de Recogidas del Metropolitano de Granada.

Lunes a Viernes: 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h

Sábados: 10:00h a 14:00h

Oficina de Albolote

Avenida Reyes Católicos s/n (frente parada Albolote).

Lunes a Viernes: 10:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h

Sábados: 10:00h a 14:00h

6. Principales acciones de MEJORA DEL SERVICIO

-POTENCIAR LA CALIDAD Y
SEGURIDAD DEL METRO

- FIDELIZAR Y AUMENTAR LA
DEMANDA



Actuaciones de mejora de la explotación y renovación de mantenimientos



OPTIMIZACIÓN SEGURIDAD

Mejora de la visibilidad en cruces e intersecciones.

Dicha actuación ha contribuido a reducir la accidentabilidad del metro.

Número de colisiones

2018: 44 incidencias por colisiones

2019, 2020 y 2021: media anual de 22 incidencias por colisiones

Número de frenadas de emergencias

2019: 150 frenadas

2021: 77 frenadas

Implantación de pago y recarga de billetes con **TARJETA BANCARIA**



Implantación en enero de 2021 con **TECNOLOGÍA CONTACTLESS**.
Este tipo de operaciones equivale ya al 20% del total de operaciones de billetes.

Junta de Andalucía



PAGO CON TARJETA BANCARIA

En todas las paradas
y estaciones
del Metro de Granada.

Estudio para la mejora de la velocidad comercial

Mayo de 2021



Cobertura telefonía móvil **Junio de 2021**
en el túnel de Camino de Ronda

Estaciones de
RECOGIDAS
MÉNDEZ NÚÑEZ
ALCÁZAR GENIL



El metro de Granada acredita que su consumo de energía procede al 100% de fuentes renovables / Junio 2021

React- EU
Optimización energética y ambiental



Ampliación de horarios

Servicio ininterrumpido en el horario de Navidad: Compras y Nochevieja

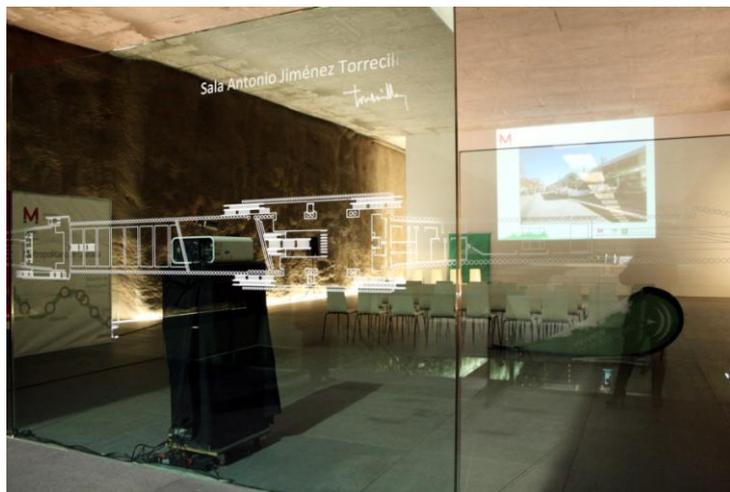


Protocolo de acceso para perros de asistencia



Adecuación de la Sala Jiménez Torrecillas

Proyecto y obras 899.846 euros
Adjudicación en octubre 2021



SALA DE USOS MÚLTIPLES
Situada en el vestíbulo norte
de la estación
de Alcázar Genil..

Ampliación de Material Móvil

Licitación de 8 nuevos trenes:
43,87 millones de euros (30/12/2021)



FONDOS REACT EU

Ampliación de la flota a un total
de 23 unidades.

7. PROYECTOS



Cubierta de Talleres y Cocheras

PROYECTO DE CUBRICIÓN

Instalación de las cubiertas y adecuación funcional del recinto de talleres y cocheras.



Ampliación RED DE METRO Proyectos de ampliación NORTE, CENTRO Y SUR



8. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN sobre el servicio



Web de Metro de Granada

Información sobre el Metropolitano

#BlogIM

Sección específica

Metro de Granada

Presencia del Metro de Granada en Congresos, conferencias, etc



ALAMYS 2021 Tendencias para el desarrollo metroferroviario sostenible

JORNADAS UGR I+D+i Infraestructura ferroviaria

RailLive! Madrid 2021 Near to the futur

HUB Railway Innovation Hub Movilidad ferroviaria integral

El papel de los Metros y Tranvías en Andalucía



Difusión

FERROCARRILES
METROPOLITANOS
de Andalucía

AGENCIA DE OBRA PÚBLICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

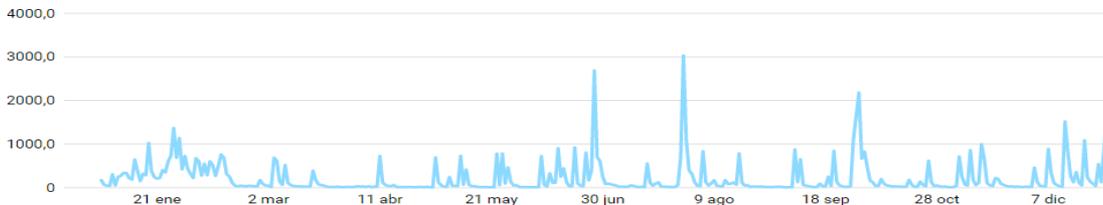
Redes Sociales: Facebook Metro de Granada



<https://www.facebook.com/MetroGranada/>

Alcance de la página de Facebook

27 701 ↑ 13,4 %



Publicaciones de mayor alcance:

Contenido reciente	Tipo	Alcance	Me gusta y	Comentar	Contenido compartido	Resultados	Coste por resultado	Clics en enlaces
27 jun 2021	Public	9912	82	28	70	--	--	251
29 sep 2021	Public	2937	110	8	29	--	--	191
13 dic 2021	Public	2823	37	4	19	--	--	164
28 dic 2021	Public	2711	20	0	18	--	--	46
29 sep 2021	Public	1935	42	9	2	--	--	225

Me gusta de la página de Facebook

2227

Edad y sexo



Perfil de la audiencia

Principales ciudades



Redes Sociales: Twitter Metro de Granada



<https://twitter.com/MetroGranada>

Actualmente, Metro de Granada tiene **7.443** seguidores, de los cuales 600 se han fidelizado en 2021.

Se han emitido **570** tuits en 2021, la mayoría de ellos de afección al servicio o consulta de usuarios, con los que se establece una relación muy fluida recibiendo **2.541** menciones.

Los tuits han obtenido un alcance próximo a las 900.000 impresiones, siendo el más destacado el tuit que incluía el vídeo que realizamos dando la bienvenida a los estudiantes universitarios, con motivo del regreso a las clases presenciales.

El resto de publicaciones de gran impacto han sido de servicio ante las incidencias sísmicas e información de incidencia.

Sep 2021 · 30 días

DATOS DESTACADOS DEL TWEET

Tweet principal tuvo 44,8 mil impresiones

Nos alegramos muchísimo de volver a verte, de volver a llevarte a las clases presenciales y contribuir a tus experiencias y enriquecimiento en la vida universitaria. Gracias por confiar en Metro de Granada. #VenConNosotros pic.twitter.com/RT1LWQgsBs



4 13 12 56

Impresiones	67.629
Visualizaciones multimedia	16.448
Interacciones totales	2.670
Interacciones con el contenido multimedia	1.954
Abrir el detalle	496
Clics en el perfil	104
Me gusta	56
Retweets	44
Respuestas	4
Clics en la etiqueta	2

Jan 2021 · 31 días

DATOS DESTACADOS DEL TWEET

Tweet principal tuvo 19,7 mil impresiones

Chequeadas todas las instalaciones tras los terremotos de ayer, la línea se encuentra en óptimas condiciones para prestar el servicio. pic.twitter.com/02DX1EwRpq



2 13 20 90

Impresiones	20.363
Interacciones totales	1.226
Interacciones con el contenido multimedia	870
Abrir el detalle	198
Me gusta	90
Clics en el perfil	43
Retweets	21
Respuestas	2
Clics en el enlace	2

Dirección web: www.metropolitanogranada.es



<https://www.facebook.com/MetroGranada/>



<https://twitter.com/MetroGranada>