

Balance 2022

Metro de Granada



Índice

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 RECUPERA LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LA DEMANDA PREVIA AL COVID

Metro de Granada transporta en el año 2022 un total de **11.067.712 viajeros**.

- Incremento interanual de un 38,6% con respecto a 2021.
- Esta cifra equivale al 94,4% del volumen de la demanda previa al Covid.

TÍTULOS DE VIAJE: Los títulos recurrentes y más económicos (título multiviaje de Metro de Granada, tarjeta multimodal del Consorcio de Transporte, incluyendo la Tarjeta Joven de Transportes lanzada en enero de 2022, y el bono mensual del metro), equivalen al 87% de los títulos validados. El 13% restante corresponde a títulos ocasionales.

Mejora de la calidad del servicio de transporte: **SERVICIOS ININTERRUMPIDOS** en Semana Santa, feria del Corpus y campaña de Navidad.

Medidas para el aumento de la capacidad: adjudicación y contratación de la ampliación de la flota de trenes con ocho nuevas unidades (40 millones de euros).

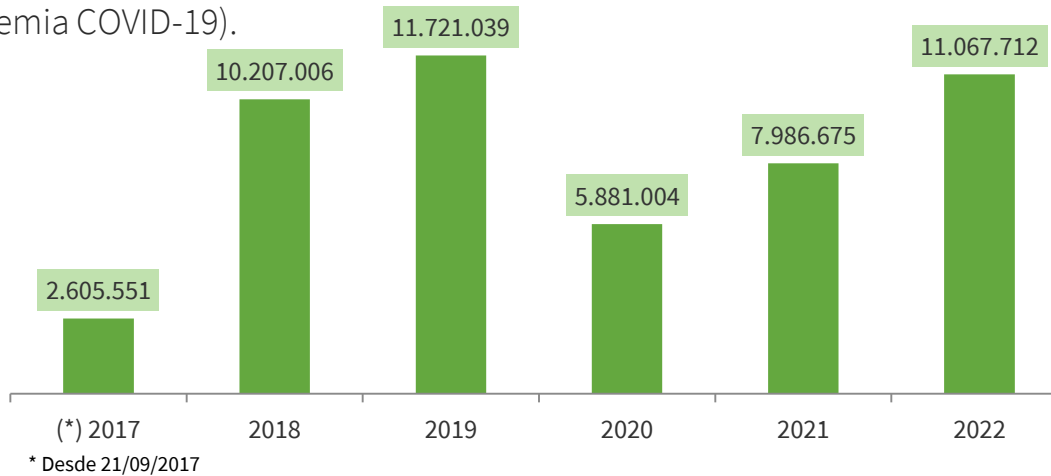
2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA desde el inicio del servicio

El Metro de Granada ha transportado en 2022 a más de **11 millones de viajeros**, lo que supone un crecimiento del **38,6%** respecto a 2021 y el **94,4%** de la demanda registrada en 2019 (periodo pre-pandemia COVID-19).

Total acumulado desde el 21/09/2017 al 31/12/2022:

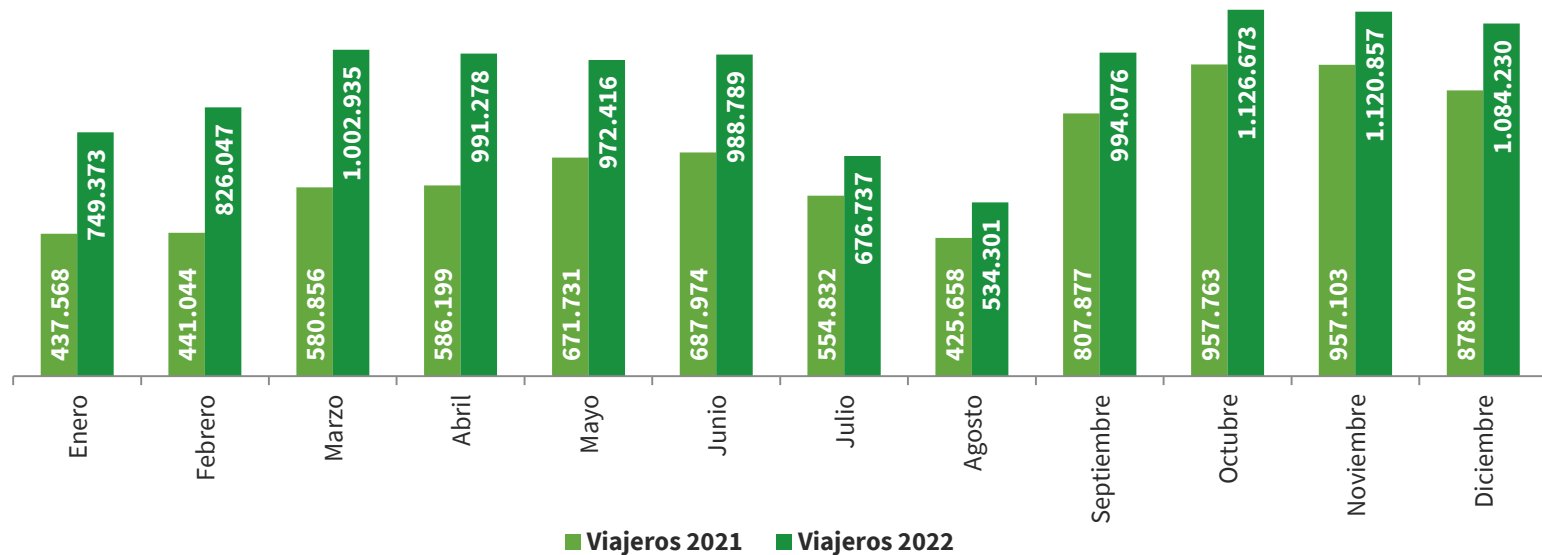
49.468.987 viajeros (*)

(*) El 17/01/23 se alcanzó los 50 millones de viajeros acumulados



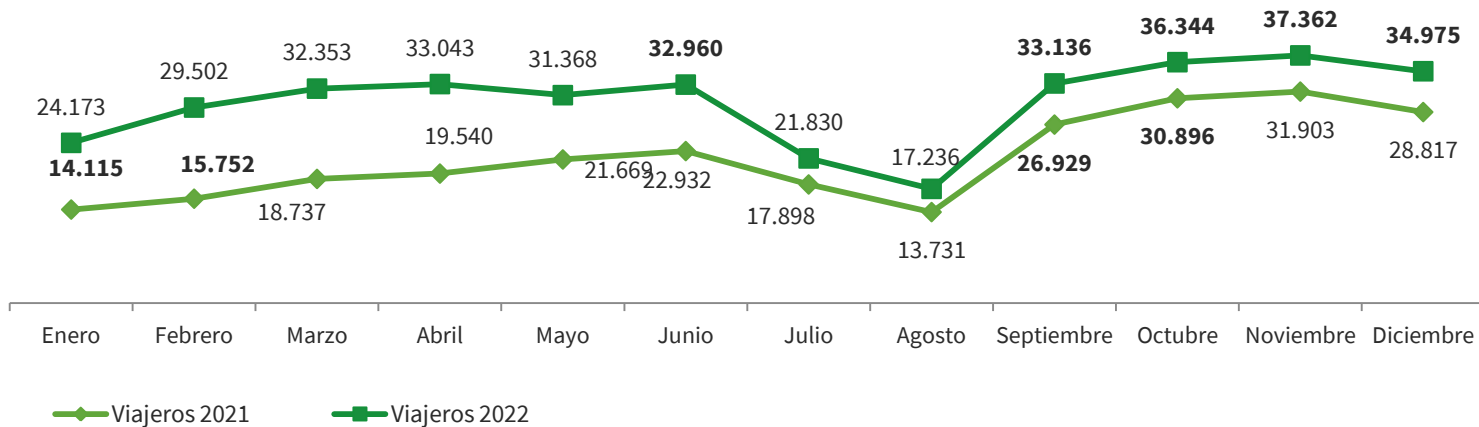
Demanda

Evolución de la demanda por meses



Demanda

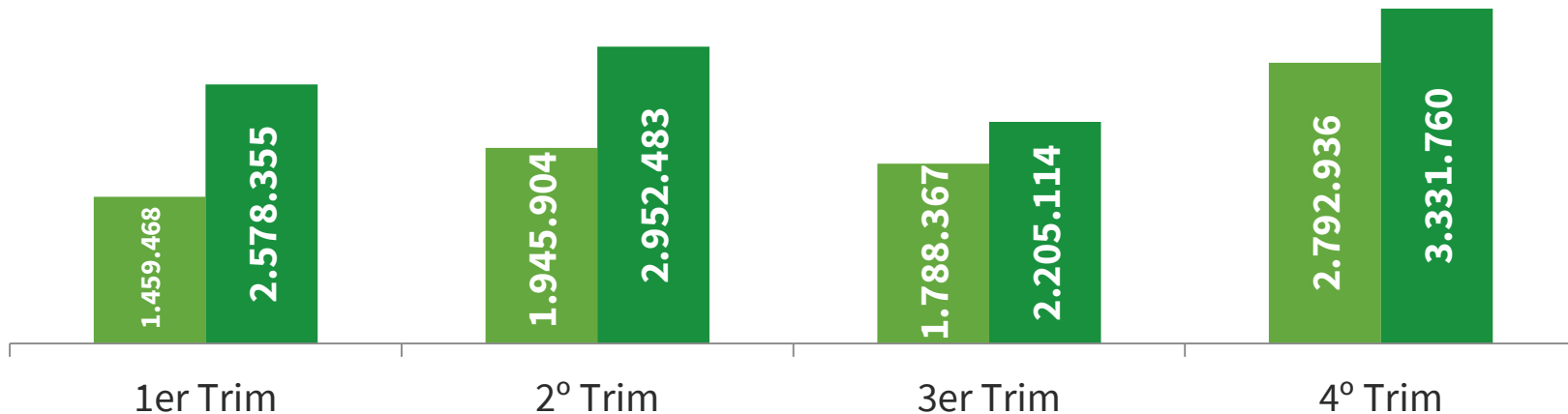
Promedio diario de viajeros por meses



Media Anual Viajeros	2021	2022
Total	21.881	30.322
Laborables	25.637	34.718
Fin sem. / festivos	13.505	21.005

Demanda por trimestres 2021/2022

■ Viajeros 2021 ■ Viajeros 2022

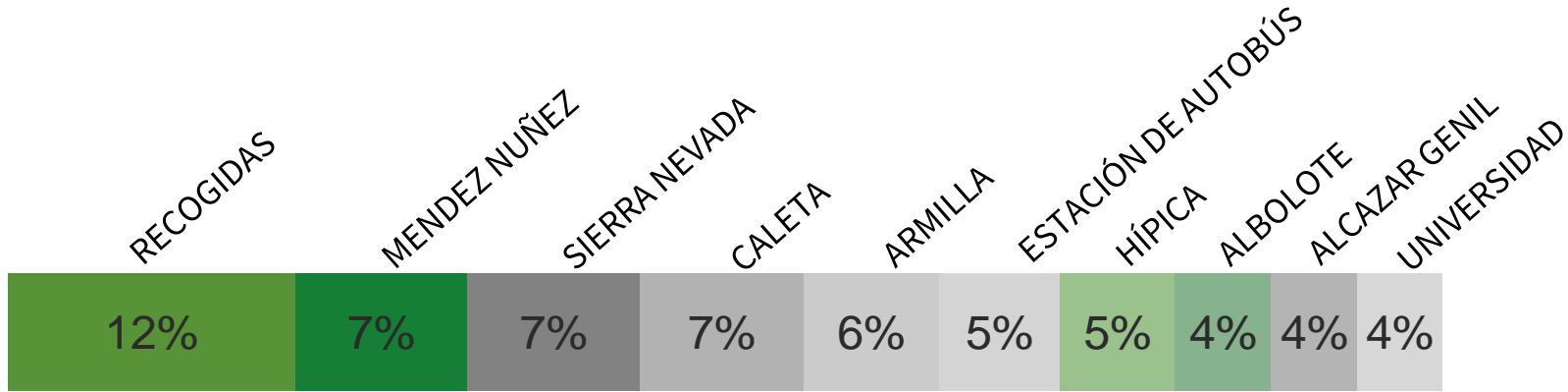


Días de máxima afluencia



Demanda

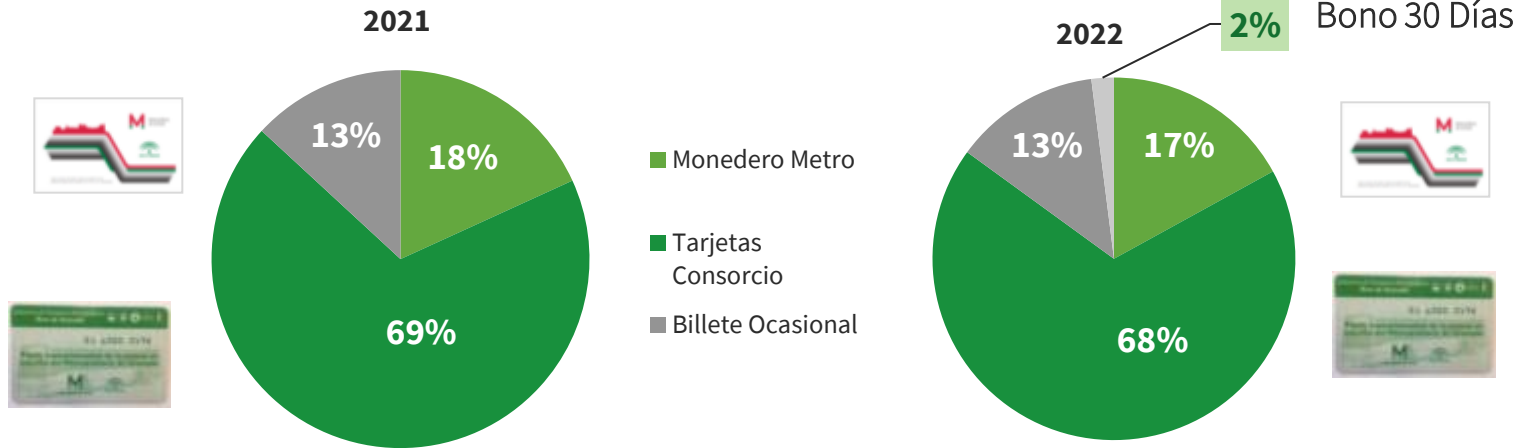
3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS



Estaciones más utilizadas

Diez de las 26 paradas y estaciones concentran el 61% del tránsito de usuarios y las restantes el otro 39% . Las siete primeras aglutinan el 49% del tráfico total.

4. Validaciones por TÍTULOS DE VIAJE



5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Solicitudes atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente en 2022:

- ✓ Reclamaciones: **787**
- ✓ Sugerencias : **29**
- ✓ Incidencias: **28**
- ✓ Tramitación Bono 30: **1.255**
- ✓ Consultas presenciales y telefónicas: **5.199**



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

Dirección web: www.metropolitanogranada.es

6. Principales acciones de MEJORA DEL SERVICIO



-MEJORA DE LA CAPACIDAD DE TRANSPORTES:
Adjudicación a CAF del contrato para la adquisición de ocho nuevas unidades.

-SERVICIOS ESPECIALES EN:
Semana Santa, Feria del Corpus, campaña de Navidad y otros servicios como partidos de fútbol.

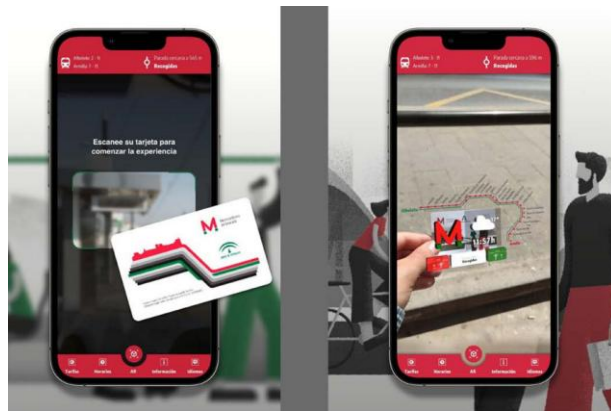
6. Principales acciones de MEJORA DEL SERVICIO

**-BONIFICACIONES a las tarifas de metro:
Tarjeta Joven, puesta en marcha del Bono Mensual
y reducciones asociadas al Real Decreto-Ley 11/2022**
para la recuperación de la demanda tras las
restricciones del Covid a la movilidad.



**-LICITACIÓN del Sistema Euro Pay
EMV.** Para validación directa con
tarjeta bancaria o móvil.

-APP Realidad Aumentada
-con información sobre horarios,
llegadas e itinerarios de trenes.



7. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES

- **RESTAURACIÓN VEGETAL** y ornamentación de los terrenos de dominio público:
1.314 árboles y arbustos.

- **CUBIERTA VEGETAL** en el edificio de Talleres y Cocheras.

- **SENSORES** para medir la calidad del aire.



8. DIFUSIÓN E INFORMACIÓN sobre el servicio



Presencia del Metro de Granada
en Congresos, conferencias, etc
ALAMYS 2022 Tendencias para el
desarrollo metroferroviario sostenible

RailLive! Málaga 2022

INNOTRANS BERLIN 2022



FERROCARRILES
METROPOLITANOS
de Andalucía

AGENCIA DE OBRA PÚBLICA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

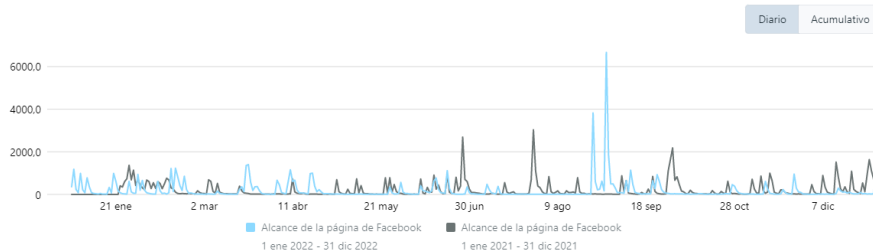
Redes Sociales: Facebook Metro de Granada



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

Alcance de la página de Facebook ⓘ

21 289 ↓ 19,5.3%



Publicaciones de mayor alcance:

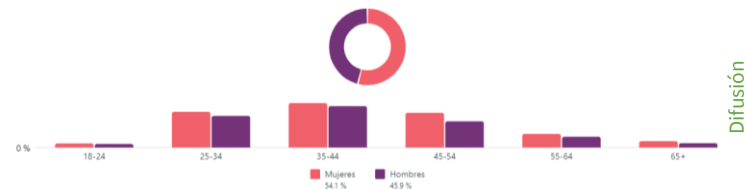
Contenido reciente ↑↓	Tipo	Alcance ⓘ ↓	Me gusta y reacc... ⓘ ↑↓
Os recordamos que mañana 1 de s... 31 ago 2022	Publicación	Promocio...	9705 73
Si te mueves con nosotros estás de... 25 ago 2022	Publicación	Promocio...	6035 58
Luis Alberto es nuestro prim... 21 mar 2022	Publicación	Promocio...	2357 46
Desde hoy, con motivo de la #Cop... 17 feb 2022	Publicación	Promocio...	1980 29
Hoy iniciamos los servicios especial... 10 abr 2022	Publicación	Promocio...	1948 34
SERVICIOS ESPECIALES VIRGEN... 23 sep 2022	Publicación	Promocio...	1872 43

Perfil de la audiencia

Seguidores de la página de Facebook ⓘ

2524

Edad y sexo ⓘ



Ciudades principales



Difusión

Redes Sociales: Twitter Metro de Granada



<https://twitter.com/MetroGranada>

Actualmente, Metro de Granada tiene **8.088** seguidores, de los cuales 645 se han fidelizado en 2022.

Se han emitido **368** tuits en 2022, la mayoría de ellos de afección al servicio o consulta de usuarios, con los que se establece una relación muy fluida recibiendo **2.287** menciones.

Los tuits han obtenido un alcance próximo a las 500.000 impresiones, siendo el más destacado el tuit sobre nuestra participación en la cabalgata de Reyes.

El resto de publicaciones de mayor impacto han sido de servicio recordando el uso de mascarillas, servicios especiales e información de incidencias.

Tweet principal tuvo 37,7 mil impresiones

Hoy también podéis encontrarnos llevando ilusión en la cabalgata de Reyes de Granada, atentos a nuestra carroza que los duendecillos del metro os traen sorpresas.
<pic.twitter.com/bLudmafsle>



1 6 66

www.metropolitanogranada.es



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



<https://twitter.com/MetroGranada>