

Balance 2023 Metro de Granada

Enero 2024

Junta de Andalucía



Junta de Andalucía

Consejería de Fomento,
Articulación del Territorio y Vivienda
Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

Índice

1. Datos principales
2. Evolución de la demanda
3. Estaciones más utilizadas
4. Títulos de viaje
5. Atención al cliente
6. Hábitos de movilidad
7. Principales acciones de mejora
8. Medidas medioambientales
9. Acciones de información y difusión

1. DATOS PRINCIPALES:

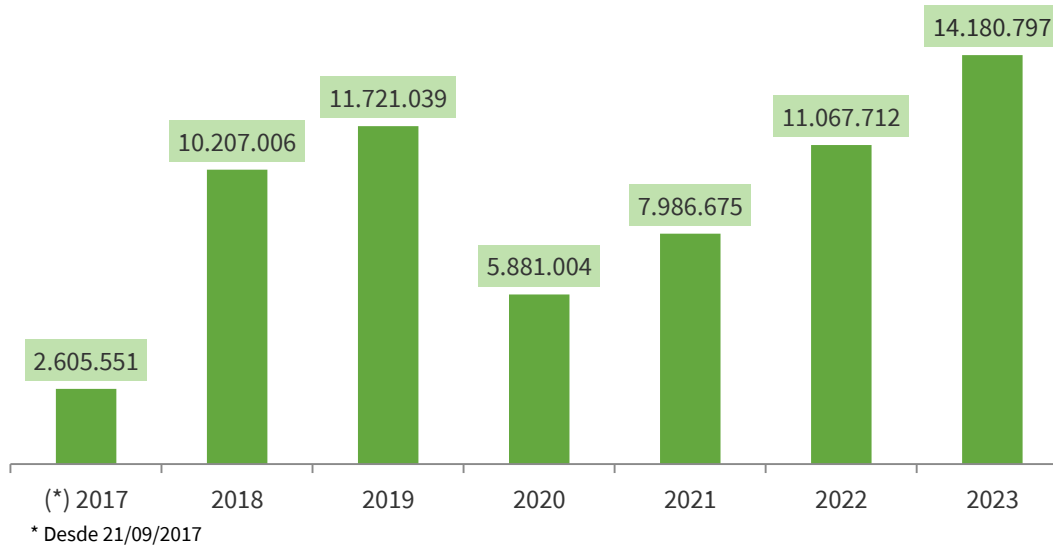
- ✓ El Metro de Granada ha transportado **un total de 14.180.797 usuarios durante el año 2023**, lo que ha supuesto un 28,1% más que en el año anterior y una cifra récord anual desde su puesta en servicio en septiembre de 2017. Esta cifra equivale a un 21% más de viajeros con respecto a 2019, año anterior a la pandemia, y que constituía hasta la fecha el ejercicio récord anual (11,72 millones de viajeros).
- ✓ El mejor mes ha sido **octubre con 1.462.562 viajeros**, y por su parte el mejor trimestre del ejercicio ha sido el último del año (octubre-diciembre), con 4.239.416 viajeros.
- ✓ Metro de Granada ha acumulado un total de 63.649.784 viajeros desde su puesta en servicio (21/09/2017).
- ✓ La **media diaria de viajeros** en días laborales asciende a 44.396 usuarios / día.
- ✓ El 91% de los usuarios utilizan **bonos recurrentes** (tarjeta monedero metro, tarjeta consorcial y bono mensual metro) como títulos de viaje.
- ✓ Los usuarios dan **un notable alto (8,3 sobre 10)** al servicio de metro y principalmente viajan por motivo de estudios (29%) y de trabajo (25%).
- ✓ El servicio de metro **se adapta a la demanda** en ocasiones especiales como la Feria del Corpus, la Semana Santa o las fiestas de Navidad.

2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA desde el inicio del servicio

El Metro de Granada ha transportado en 2023 más de 14 millones de viajeros, cifra récord anual desde su puesta en servicio, con un crecimiento del 28,1 % respecto a 2022.

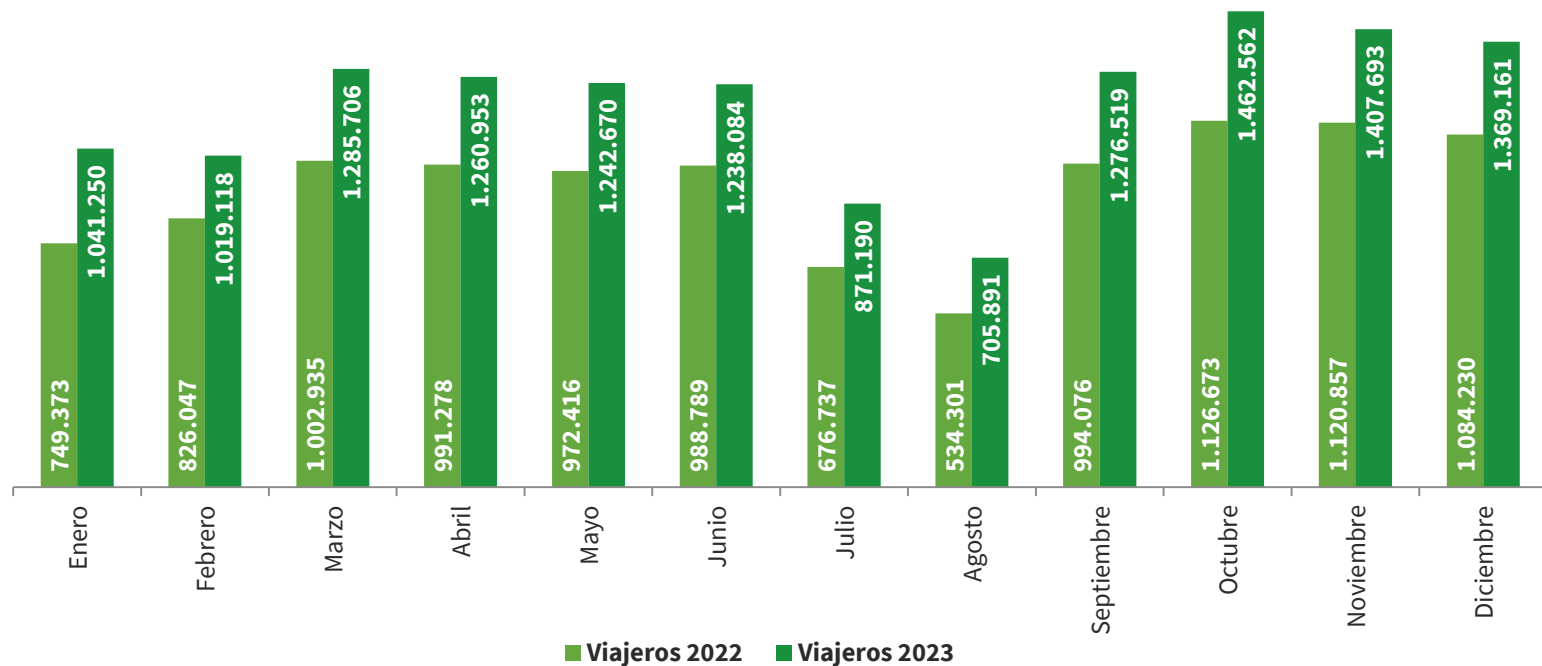
Total acumulado desde el 21/09/2017 al 31/12/2023:

63.649.784 viajeros



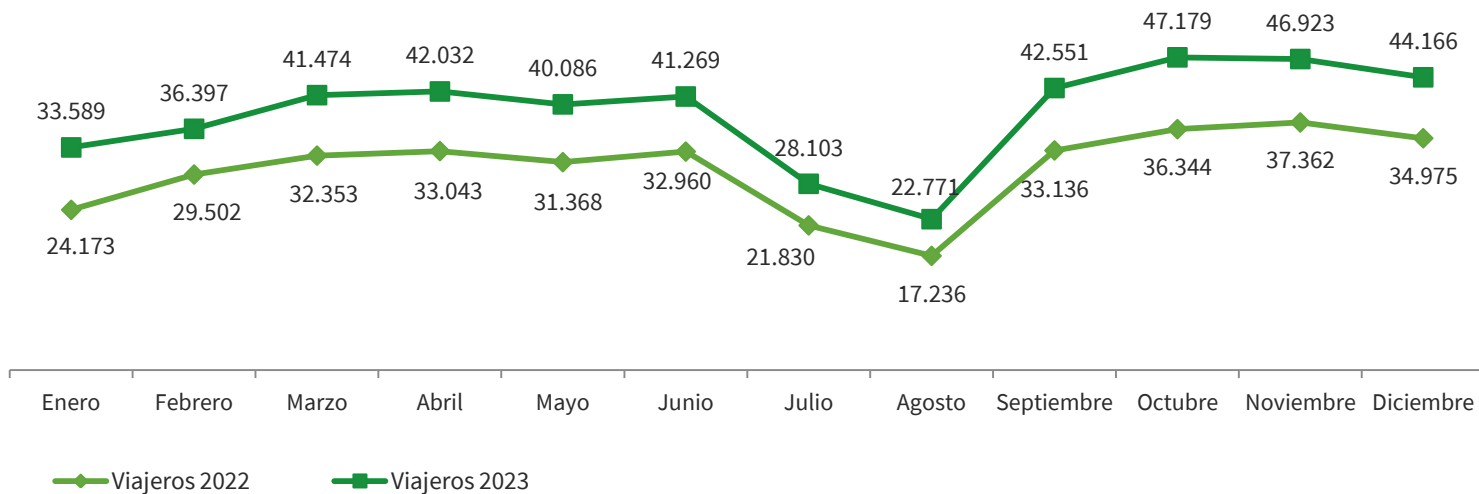
Demanda

Evolución de la demanda por meses



Demanda

Media diaria de viajeros por meses



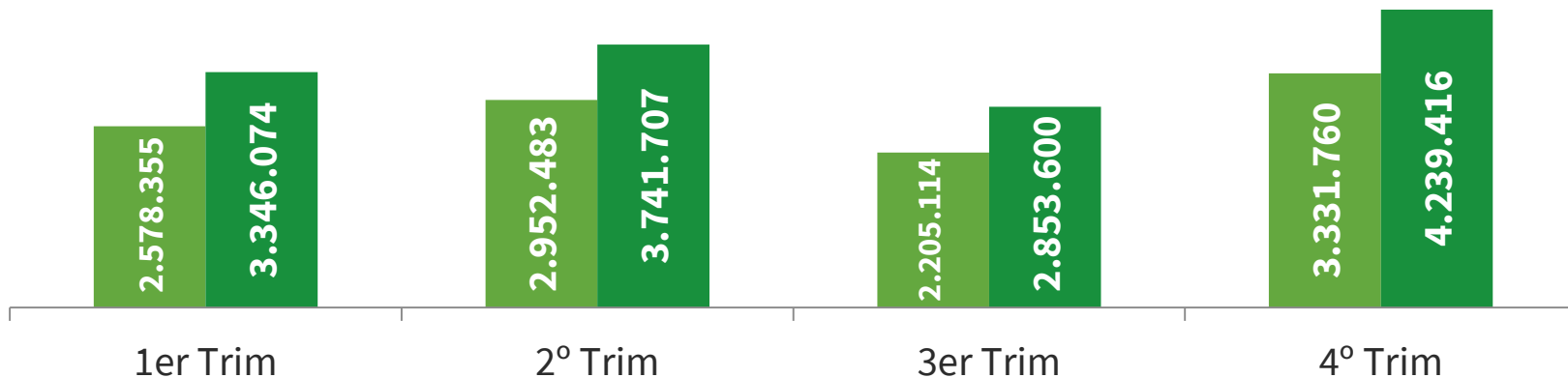
Demanda

Media Anual Viajeros	2022	2023
Total	30.322	38.851
Laborables	34.718	44.396
Fin sem. / festivos	21.005	27.245

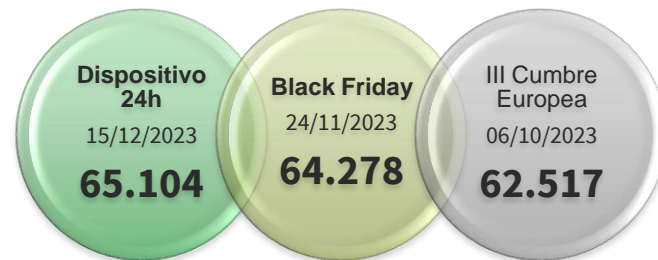
Media diaria de viajeros laborales / festivos

Demanda por trimestres 2022/2023

■ Viajeros 2022 ■ Viajeros 2023

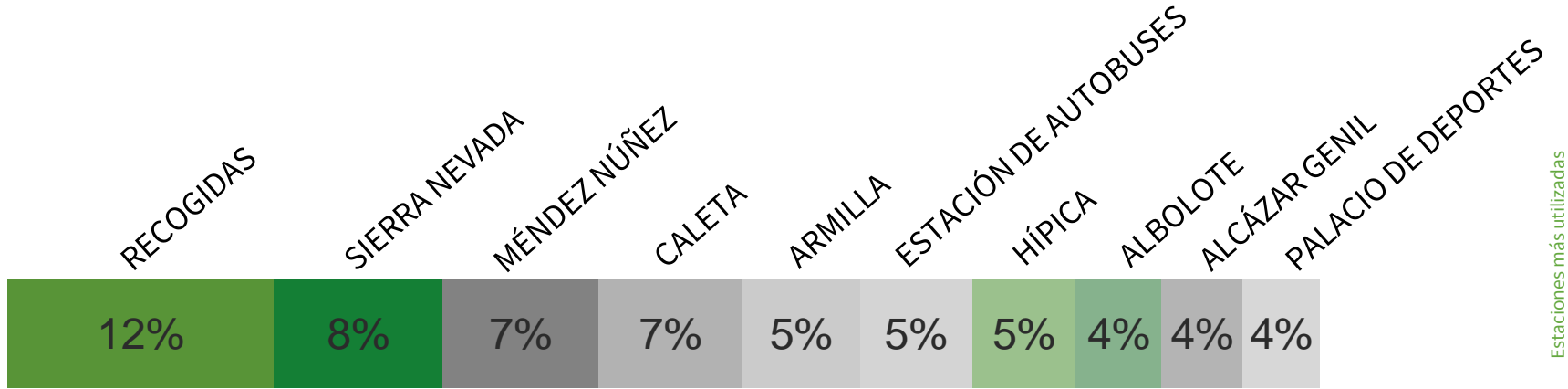


Días de máxima afluencia



Demanda

3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS (*)

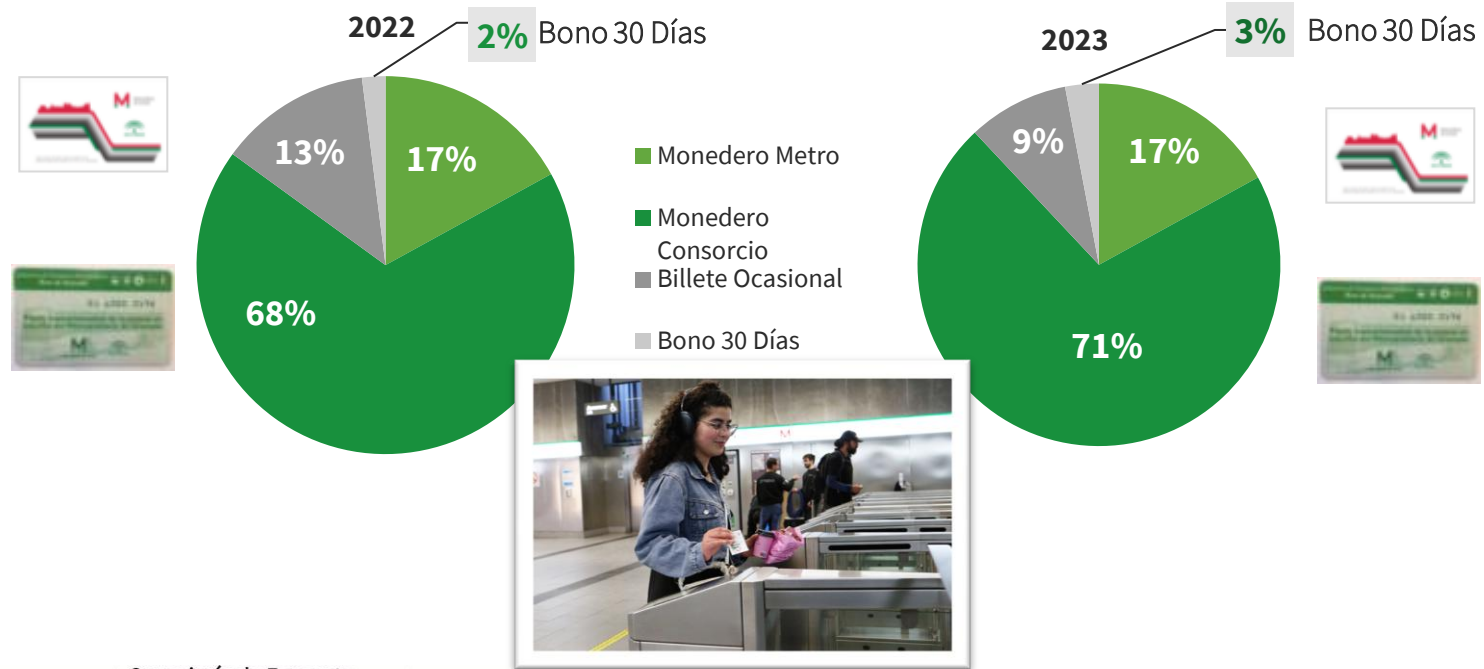


Estaciones más utilizadas

Diez de las 26 paradas y estaciones concentran el 61% del tránsito de usuarios y las restantes el otro 39% .

(*) Porcentaje de afluencia por estaciones sobre el total de la línea completa.

4. Validaciones por TÍTULOS DE VIAJE



Títulos de viaje

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Solicitudes atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente en 2023:

- ✓ Reclamaciones/Quejas: **1623**
- ✓ Sugerencias : **31**
- ✓ Incidencias: **23**
- ✓ Tramitación Bono 30: **782**
- ✓ Consultas presenciales y telefónicas: **7.722**



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. HÁBITOS DE MOVILIDAD

Perfil del usuario

El usuario del Metro de Granada es principalmente mujer (59%) con una edad comprendida entre los 18 y 24 años (41%).

Mayoritariamente vive en **Granada capital (53%)**, seguido de Albolote (11%), Armilla (11%) y Maracena (9%).

SITUACIÓN LABORAL:

- ✓ Estudiante universitario (30%).
- ✓ Asalariado (31%).
- ✓ Estudiante no universitario (22%).
- ✓ Desempleado (7%).
- ✓ Jubilado (7%).
- ✓ Autónomos (2%).
- ✓ Tareas del hogar (1%).



Encuesta de satisfacción

PUNTUACIÓN DE LOS USUARIOS
Los viajeros del Metro de Granada
puntúan con un **8,3** sobre 10
su servicio de transporte.

8,3

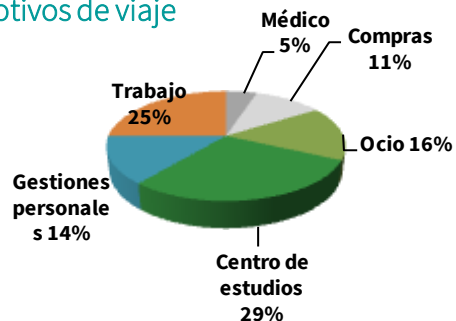
ASPECTOS MÁS VALORADOS:

➤ Puntualidad, medioambiente y accesibilidad.

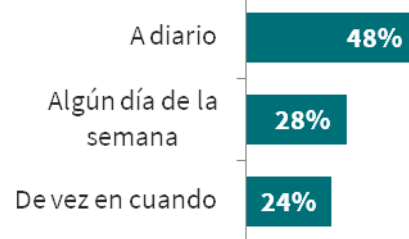


Hábitos de movilidad

Motivos de viaje



Frecuencia de uso



7. PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA

Servicios especiales de metro

Abril 2023: Refuerzo Semana Santa

Junio de 2023: Cinco días de servicio ininterrumpido por el Corpus.

Octubre de 2023: Refuerzo del servicio por la procesión Magna.

Diciembre 2023: Refuerzo por las fiestas navideñas.

Refuerzos por partidos del Granada CF y del Covirán Granada.

Simulacros

Diciembre 2023: arrollamiento a un patinete.

Comprobación del Plan de Autoprotección del Metro de Granada. Explotación comercial del metro en óptimas condiciones de seguridad.



Nuevos trenes

Metro de Granada adquiere ocho nuevos Trenes que permitirán ampliar la flota actual hasta 23 unidades.

Presupuesto: 39,7 millones de euros.
En el mes de diciembre de 2023, llegan a Talleres y Cocheras las tres primeras unidades de metro.



Sistema de monitorización de las unidades móviles

Permite conocer incidencias en tiempo real para la mejora de la explotación.

Sistema EuroPay EMV

Sistema inteligente de pago en fase de implementación.





Sala de usos múltiples ALCÁZAR GENIL

Transformación del vestíbulo norte de la estación Alcázar Genil en la SALA DE USOS MÚLTIPLES “JIMÉNEZ TORRECILLAS”.

Presupuesto: 0,9 millones de euros.



Acciones de mejora

Un espacio de usos múltiples dotado de los equipos y tecnología necesaria para exposiciones y actividades culturales, y que forma parte de la explotación comercial del Metro de Granada.

En ejecución: segundo acceso a la sala y acceso al metro.

8. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES

Cubierta vegetal

Durante el 2023, se han llevado a cabo las obras de construcción de una cubierta vegetal en el recinto de Talleres y Cocheras del Metro de Granada. Presupuesto: 6,36 millones de euros. Actualmente, en fase final de ejecución



Medidas medioambientales

La cubierta tiene como finalidad la adecuada protección y sombra del material móvil del Metro de Granada, así como de los operarios que desarrollan su actividad diaria en la playa de vías, con el aumento de la vida útil de los trenes y su menor desgaste por exposición térmica.

La Junta de Andalucía ha apostado por el Metro de Granada como un medio de transporte sostenible que, además de ofrecer un servicio útil y eficaz a la ciudadanía, contribuye en la lucha contra el cambio climático. Durante el año 2023, con 14.180.797 viajeros registrados:

- ✓ El Metro de Granada ha evitado 4.017.892 desplazamientos en coche.
- ✓ E, igualmente, con este volumen de pasajeros en el año 2023, se han dejado de emitir 6.867,29 toneladas de CO2 (dióxido de carbono) a la atmósfera.



Agencia de Obra Pública
de la Junta de Andalucía

Otras medidas medioambientales

- Instalación de 18 equipos de medición de la calidad del aire para medir la contaminación atmosférica y aportar datos para un mapa de calidad del aire más amplio que el existente.
- Limpieza de trenes con métodos, prácticas y productos respetuosos para el medio ambiente.
- Instalación de placas fotovoltaicas (en fase de implementación) que contribuirán a la eficiencia energética y el autoconsumo del metro. Presupuesto: 2,34 millones de euros.
- Aparcamientos para bicicletas (en fase de implementación) tipo hangar en las paradas de Albolote, Armilla y Universidad.



9. ACCIONES DE DIFUSIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Patrocinios especiales y actos conmemorativos

- Patrocinio con la Real Federación de Hermandades y Cofradías con acciones de promoción vinculadas a la Semana Santa y al XXXIV Nacional de Cofradías Penitenciales.
- Patrocinio (renovación por temporada) con la Fundación CB Granada.
- Patrocinio Granada Noir.
- Patrocinio Cabalgata de Reyes Magos.

Visita de estudiantes

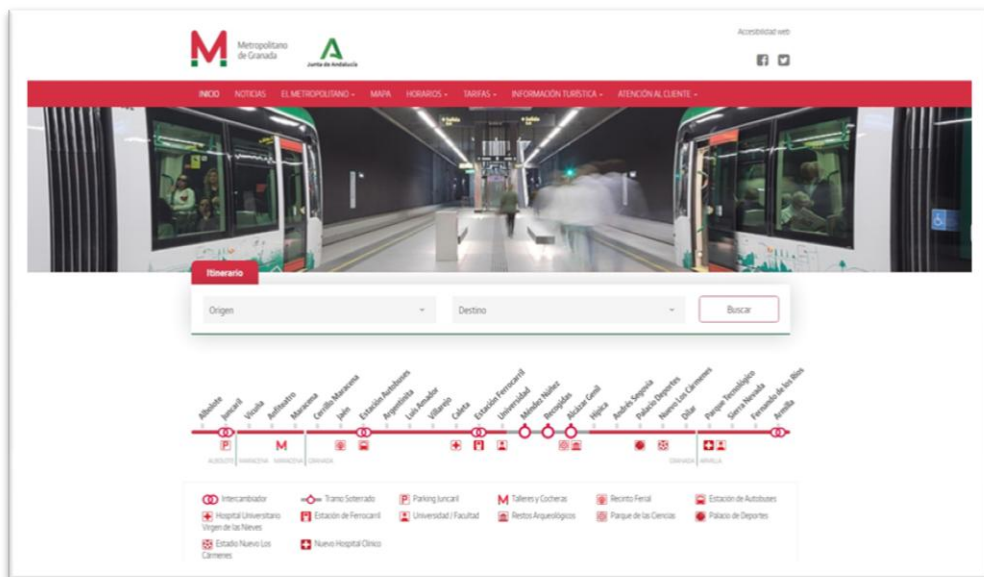


**Tarjeta
Conmemorativa
Sexto aniversario
del metro**



Web Metro de Granada y redes sociales

La web temática del Metro de Granada www.metropolitanogranada.es ha tenido un total de 835.240 visitas en el año 2023, lo que supone un 39% más que en el año anterior.



PERFILES REDES SOCIALES

El Metro de Granada atiende e informa a los usuarios desde los perfiles específicos de Facebook y Twitter.

NUEVA WEB Y APP

Está en fase de implantación una segunda fase de la web de metro y una nueva app móvil para consulta de datos y mejora de la movilidad.

www.metropolitanogranada.es



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



<https://twitter.com/MetroGranada>