

Balance 2024 Metro de Granada

Enero 2025

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 16.243.044 usuarios durante el año 2024**, lo que ha supuesto un 14,5% 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 38,6% más de viajeros con respecto a 2019, año de referencia anterior a la pandemia.
- ✓ El mejor mes ha sido **octubre con 1,65 millones de viajeros**, y por otra parte el mejor trimestre del ejercicio ha sido el último del año (octubre-diciembre), con 4,7 millones de viajeros.
- ✓ Metro de Granada ha acumulado un total de 79.892.828 viajeros desde su puesta en servicio (21/09/2017).
- ✓ La **media diaria de viajeros** en días laborales asciende a 50.079 usuarios / día.
- ✓ El 94% de los usuarios utilizan **bonos recurrentes** (tarjeta monedero metro, tarjeta del Consorcio 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 (34%) y de trabajo (33%).
- ✓ 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 2024 más de 16 millones de viajeros, cifra récord anual desde su puesta en servicio, con un crecimiento del 14,5 % respecto a 2023.

Total acumulado desde el 21/09/2017 al 31/12/2024:

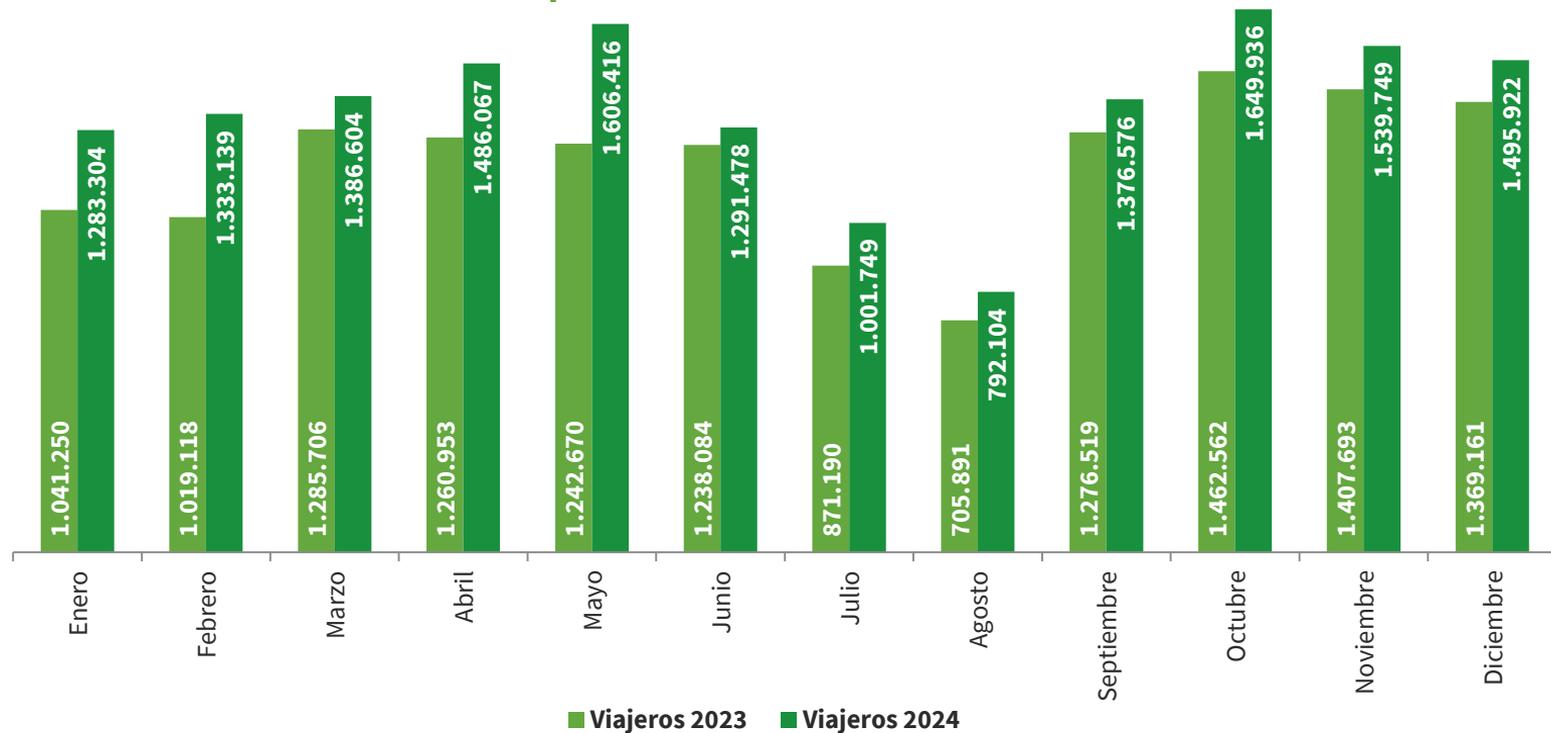
79.892.828 viajeros



* Desde 21/09/2017

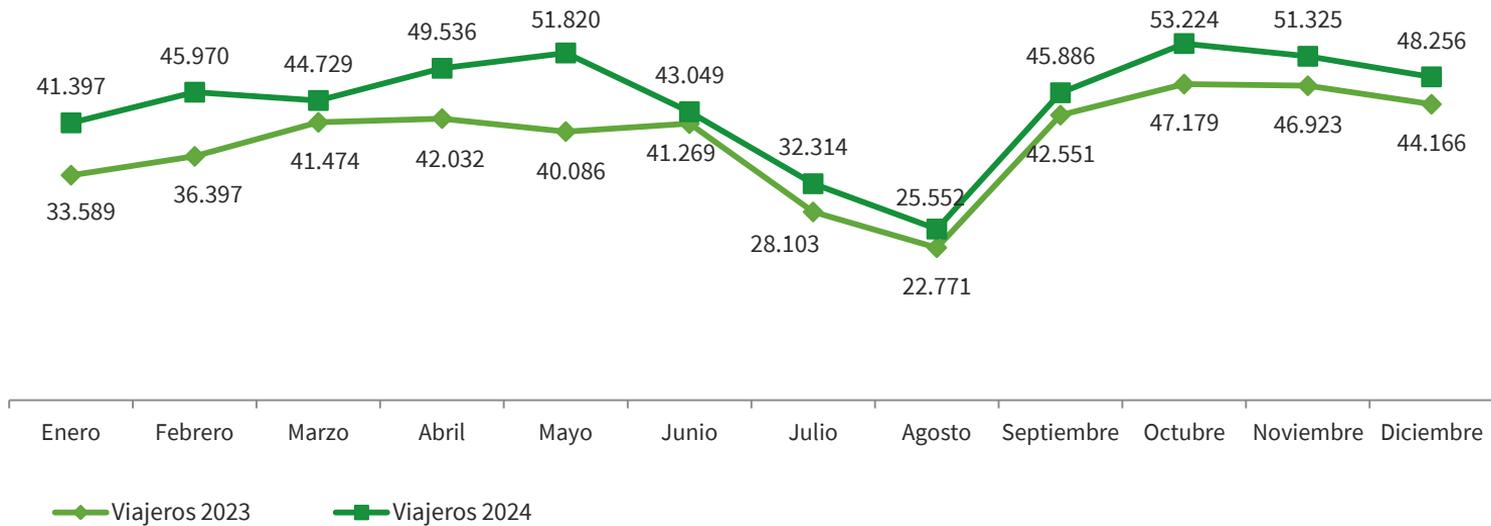
Demanda

Evolución de la demanda por meses



Demanda

Promedio diario de viajeros por meses



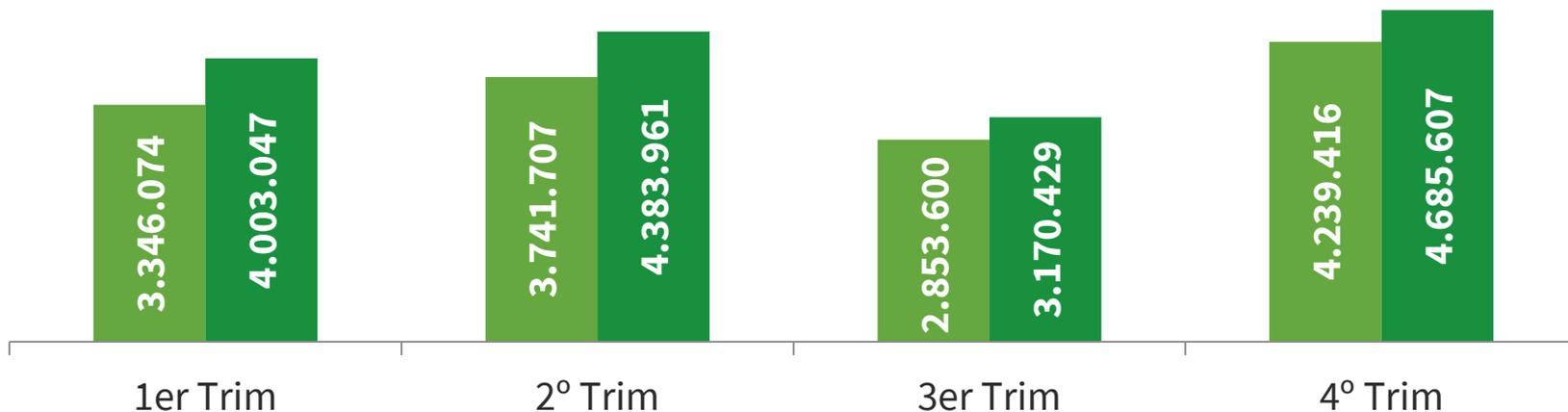
Demanda

Media Anual Viajeros	2023	2024
Total	38.851	44.380
Laborables	44.396	50.079
Fin semana / festivos	27.245	32.252

Demanda por trimestres 2023/2024

Mejores cifras

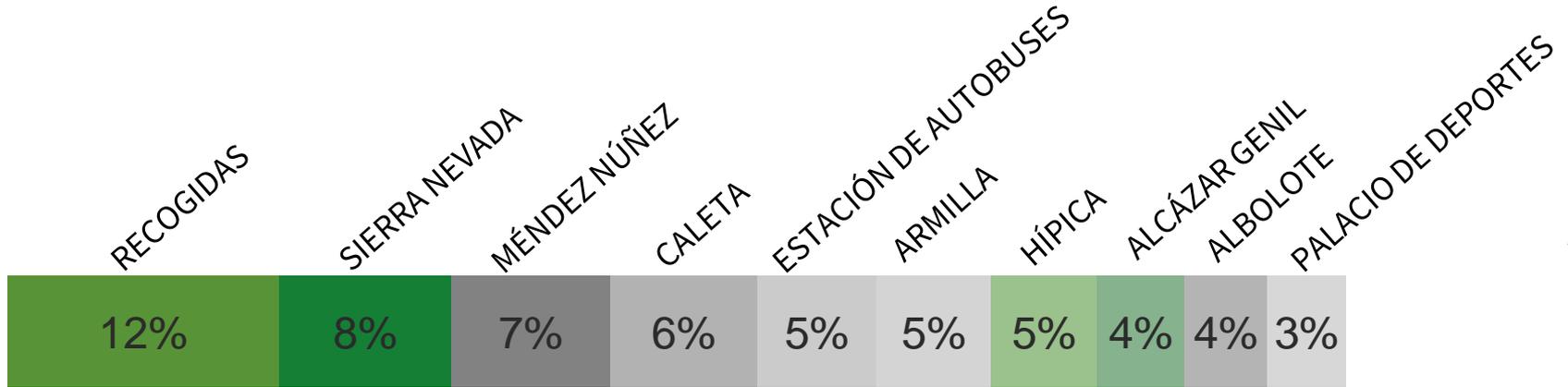
■ Viajeros 2023 ■ Viajeros 2024



Demanda

3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS

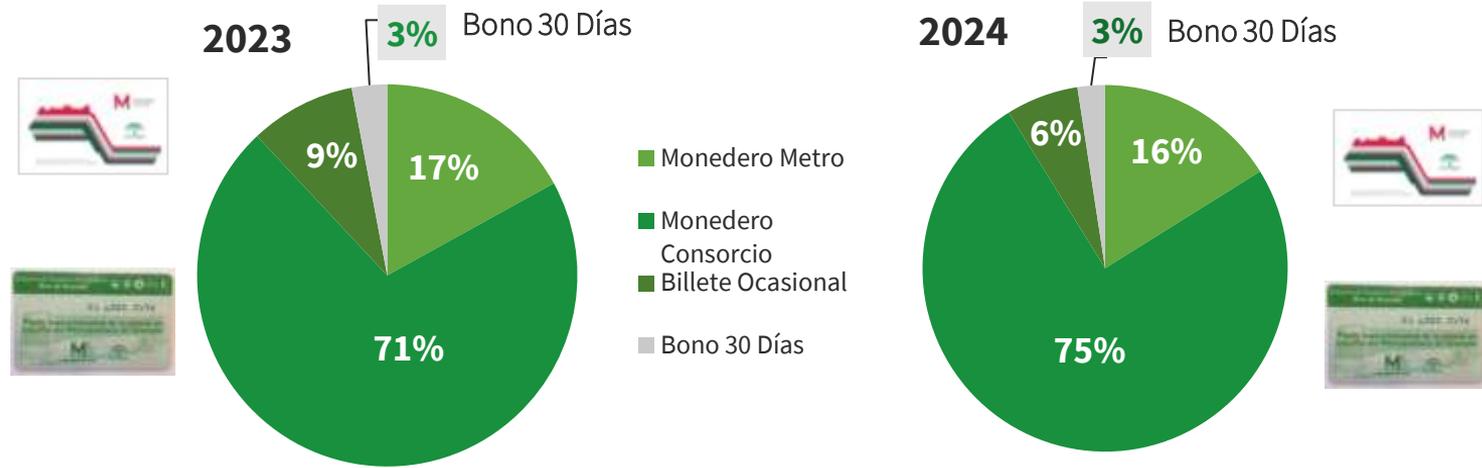
(*) Porcentaje de afluencia por estaciones sobre el total de la línea completa.



Estas diez paradas concentran el 59% de los viajeros totales, repartiéndose el 41% del tráfico restante entre las otras 16 paradas y estaciones del Metropolitano

Estaciones más utilizadas

4. Validaciones por TÍTULOS DE VIAJE



Títulos de viaje

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

Solicitudes atendidas en las Oficinas de Atención al Cliente en 2024:

- ✓ Reclamaciones/Quejas: **428**
- ✓ Sugerencias: **31**
- ✓ Incidencias: **31**
- ✓ Tramitación Bono 30: **432**
- ✓ Reclamaciones compensación saldo: **991**
- ✓ Consultas presenciales y telefónicas: **8.912**



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** (58%). Residente mayoritariamente en Granada capital (58%), y un 8% en cada uno de los municipios de Armilla, Maracena y Albolote.



La edad media se encuentra entre los 18 y 24 años, lo que justifica que el 34% de los usuarios son **estudiantes** universitarios, y un 33% **trabajadores** asalariados.

Encuesta de satisfacción

PUNTUACIÓN DE LOS USUARIOS

Los viajeros del Metro de Granada puntúan con un 8,33 sobre 10 su servicio de transporte.

8,33



ASPECTOS MÁS VALORADOS:

- La conducción, el mantenimiento y la limpieza del metro.
- La puntualidad.

En cuanto a las características de la movilidad, destaca el usuario que utiliza este **medio de forma habitual**, ya que el **48%** lo hace, al menos, cuatro días en semana, y el 27% de 1 a 4 días a la semana.

La motivación de los desplazamientos se enmarca en la mayoría de los casos en la **movilidad obligada**, ya que un **28% se desplaza a los centros de estudio** y un **24% por motivo de trabajo**. El resto se desplaza por ocio (18%), compras (12%), para realizar gestiones personales (14%) y para ir al médico (4%).

7. PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA

Ampliación de la flota de trenes

Ocho nuevas unidades (desde el 17/12/24 se han incorporado al servicio 3 nuevas unidades).

Inversión: 40 millones de euros (Cofinanciados Fondos REACT-EU)

Periodo de pruebas: de abril a diciembre de 2024

FLOTA ACTUAL 23 unidades

- ✓ Mejora de la frecuencia
- ✓ Previsión nuevo servicio Armilla – Churriana de la Vega – Las Gabias



Trenes nuevos del Metro de Granada, en Cocheras y en servicio

Aparcamientos seguros para bicicletas y patinetes

TOTAL 78 plazas de aparcamientos seguros para bicicletas y vehículos de movilidad personal (VMP)

UBICACIÓN Junto a las paradas de Juncaril (Albolote), Armilla y Universidad (Granada capital)

MODALIDAD Tipo hangar

**Nuevos módulos,
tipo hangar, para
el aparcamiento
seguro de bicis y
patinetes**



Albolote

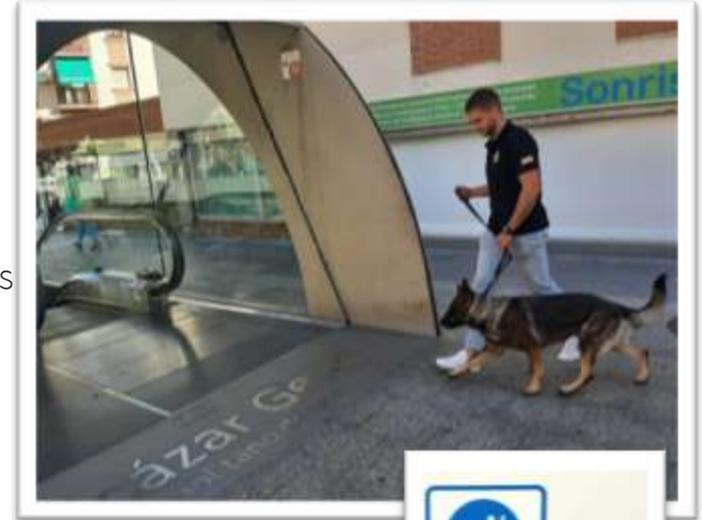


Campus Universitario de Fuentenueva

Nuevo reglamento de viajeros

Desde octubre de 2024, se permite **el acceso al metro de mascotas y perros de compañía** con transportín o bozal. Necesaria correa y microchip identificativo.

- ✓ Otros asuntos relativos a los derechos de los usuarios y los procedimientos para la solicitud de reembolso del precio del título de viaje.
- ✓ Compromiso con la seguridad, la eficiencia y la mejora continua de la calidad del servicio.



Plataforma de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)

Contrato adjudicado en octubre de 2024, que incluye el asistente virtual (chatbot)
En fase inicial de implantación.



Servicios especiales de metro

Semana Santa 2024: Servicio ininterrumpido
de Miércoles a Viernes Santo

Feria del Corpus 2024: Cinco días de servicio ininterrumpido

Navidad 2024: Especial Nochevieja

* Ampliación de horarios y mejoras de las secuencias.



Simulacros

Diciembre 2024: Incendio en Talleres y Cocheras.

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

Segundo acceso al vestíbulo norte de la estación de Alcázar Genil

Nuevo acceso pedestre al andén de los trenes.
Aumenta el radio de influencia de la estación.

ACCESO PEATONAL Y DE EMERGENCIAS a la futura
SALA JIMÉNEZ TORRECILLAS



Última fase de ejecución para su puesta en servicio en el año 2025.

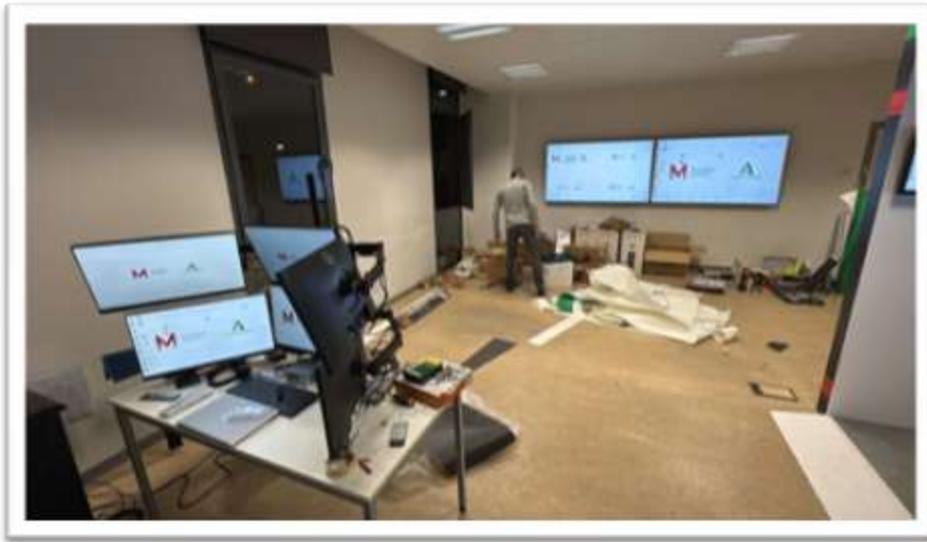


Obras en el segundo acceso al vestíbulo norte de Alcázar Genil



Simulador de conducción

Diseño, instalación y montaje de un simulador de conducción para la formación, reciclaje y evaluación del personal de conducción de la línea actualmente en explotación del metro y futuras ampliaciones.
Última fase de implantación para su entrada en funcionamiento en 2025.



GEMELO DIGITAL

Durante 2024, todos los contratos adjudicados. Novedoso sistema de realidad virtual que va a permitir un óptimo mantenimiento y mejorar los parámetros de calidad del servicio.

8. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES

Cubierta vegetal

Fin de obras abril 2024

Presupuesto: 6,36 millones de euros.

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.

PLACAS FOTOVOLTAICAS

Contratos REACT-EU por 2,3 mill euros.

2.500 placas en las instalaciones del metro.

22% del consumo total del metropolitano.

Inauguración de la cubierta en abril de 2024



HUELLA MEDIOAMBIENTAL

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 2024, con 16.233.299 viajeros registrados:

- ✓ El Metro de Granada ha evitado 4.590.000 desplazamientos en coche.
- ✓ E, igualmente, con este volumen de pasajeros en el año 2024, se han dejado de emitir 7.845,12 toneladas de CO₂ (dióxido de carbono) a la atmósfera.



Agencia de Obra Pública
de la Junta de Andalucía

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.

MINICAMPUS DEPORTIVO EN JUNCARIL

Semana Europea de la Movilidad
Septiembre 2024



Metro de Granada Anfitrión ALAMYS 2024

Más de 150 expertos de países latinoamericanos y de la Península Ibérica se reunieron en Granada para analizar soluciones energéticas y ambientales que contribuyen a hacer de los metros y tranvías un transporte público más eficiente.

Julio de 2024



I Jornadas de Autoprotección

180 responsables de la gestión y construcción de los ferrocarriles metropolitanos de toda España y de los operativos de emergencias en Andalucía se reunieron en Granada para poner en común los planes de autoprotección de los metros y tranvías, que procuran desplazamientos seguros a los ciudadanos.



Acciones de difusión y RSC

Web Metro de Granada y redes sociales



PERFILES REDES SOCIALES

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

NUEVA APP DE METRO DE GRANADA

Nueva app móvil para consulta de datos y mejora de la movilidad. Última fase de ejecución para su implantación en 2025.

www.metropolitanogranada.es



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



<https://twitter.com/MetroGranada>