



metro
Málaga



BALANCE 2020





ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Viajeros: demanda y comportamiento**
- 3. Utilización de los títulos de viaje**
- 4. Oficina de atención al cliente**
- 5. Medidas de prevención adoptadas por el Covid-19**
- 6. Mejoras del servicio y acciones de RSC**



metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2020 / ENERO-2021

INTRODUCCIÓN





metro
Málaga

INTRODUCCIÓN

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2020, marcado por la crisis sanitaria por la pandemia de la COVID-19, con un volumen de viajeros superior a 3,6 millones de usuarios, en concreto, un total de 3.626.084 pasajeros, dato que equivale al 53% de la demanda registrada en el ejercicio anterior. Esta cifra, que rompe con la tendencia de crecimiento sostenido registrado desde la inauguración de las líneas 1 y 2 hasta el intercambiador de El Perchel, el 30 de julio de 2014, representa un descenso del 47% con respecto a 2019. Una variación, que como el conjunto de los transportes públicos, viene derivada de la menor movilidad y de la aplicación de las limitaciones de aforo, frecuencias y horarios establecidos en los decretos y órdenes aprobadas por las autoridades sanitarias para hacer frente y contener la propagación del virus.

Si bien en los meses previos a la declaración del estado de alarma, esto es, enero y febrero, los datos de viajeros registraron cifras superiores a los mismos meses del año anterior, manteniendo así la tendencia de crecimiento sostenido se había producido desde la inauguración (30 junio de 2014), con la llegada del confinamiento y de la aplicación de las diferentes restricciones adoptadas por las autoridades sanitarias, la caída de usuarios ha sido acentuada, como en el conjunto de transportes públicos.

Dadas las características particulares del año, el mes con menor índice de viajeros fue el mes de abril, con tan solo 30.104 usuarios, coincidiendo con el periodo de más estricto confinamiento (incluidas las actividades y servicios no esenciales), mientras que el que registró un mayor volumen de usuarios fue el mes de enero, con un total de 622.899 viajeros.

Por tipología de día, en 2020 han sido los jueves las jornadas que aglutinaron el mayor número de pasajeros, con una media de 11.789 usuarios, mientras que lo de menor afluencia fueron los domingos, con una media de 4.086 usuarios.

Desglosando los datos por trimestres, observamos que el de mayor índice de usuarios fue el primero, donde hubo dos meses sin afección por la pandemia, mientras que el de menor demanda fue el segundo, como consecuencia del inicio de la crisis sanitaria, el confinamiento y a las restricciones en materia de frecuencias de paso, horarios y aforos.



metro
Málaga

BALANCE ANUAL 2020 / ENERO-2021

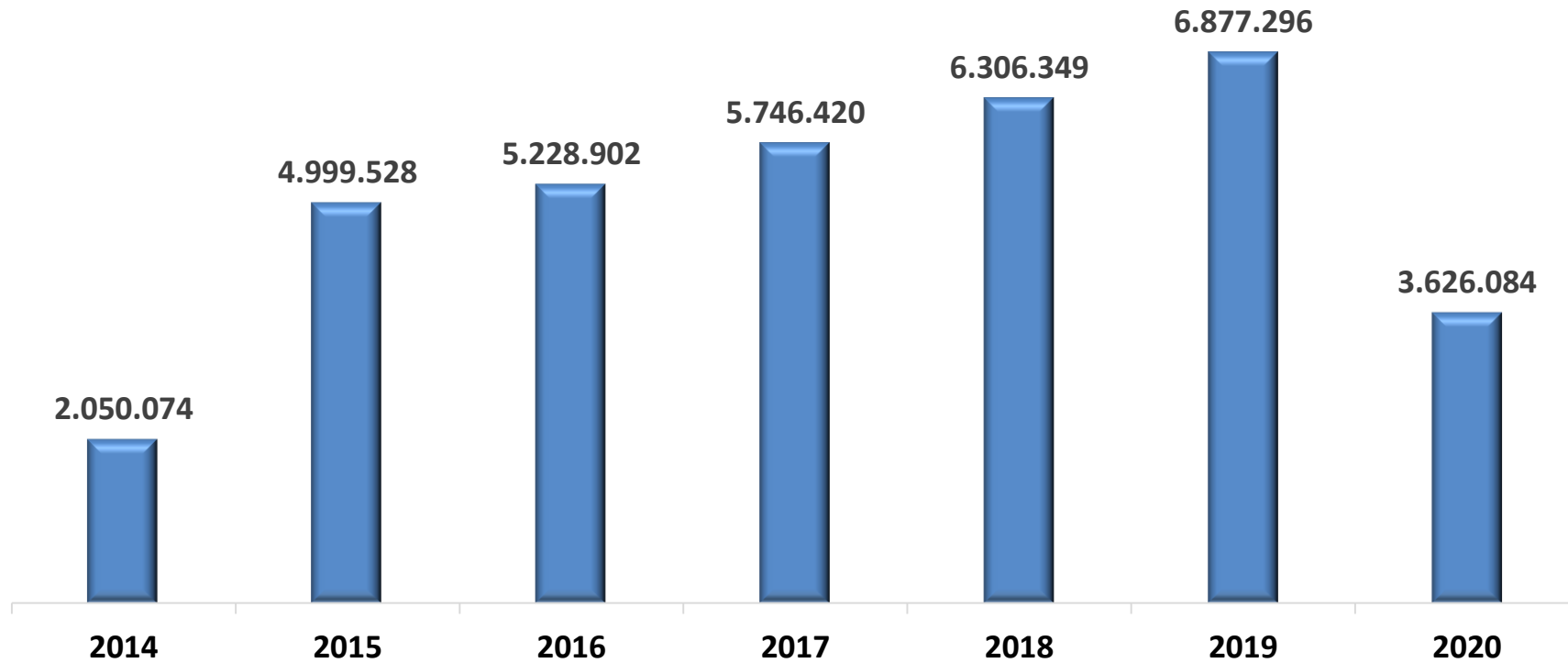
VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

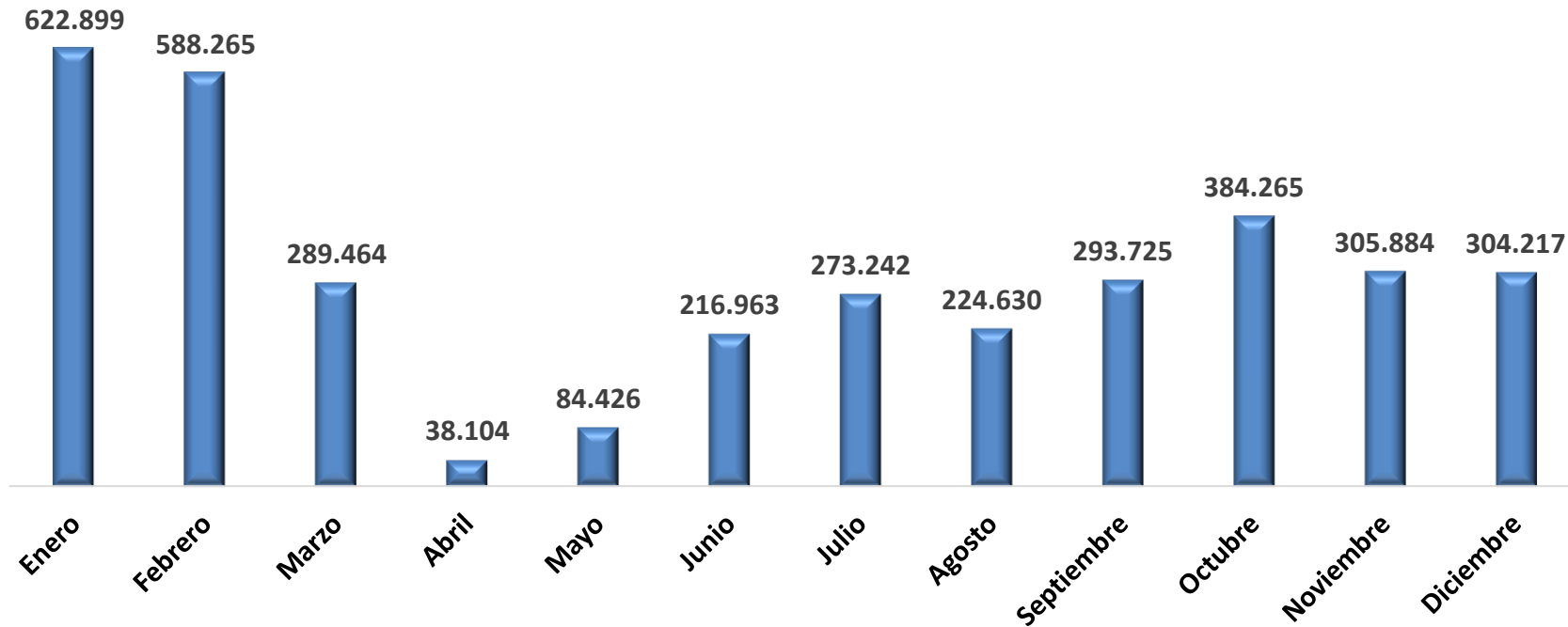
Evolución de la demanda por años





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

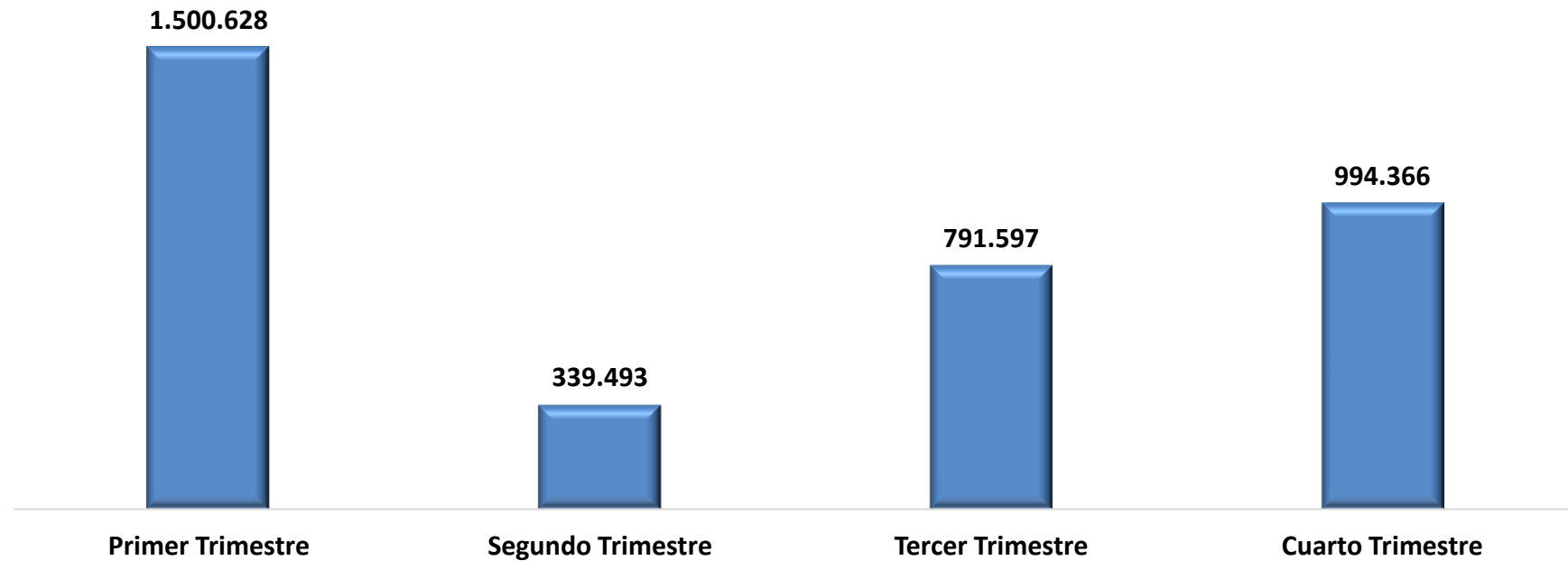
Evolución de la demanda por meses





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por trimestres

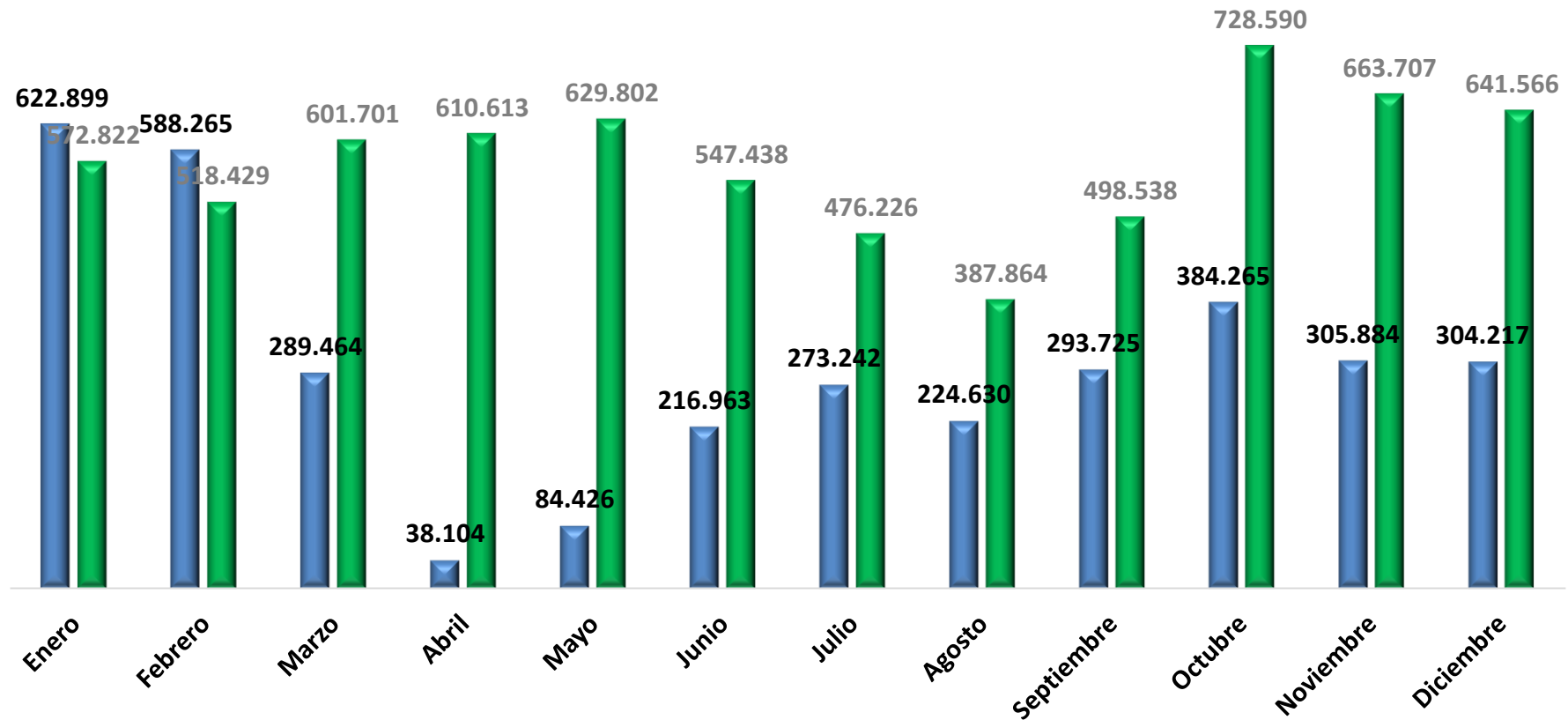


Los datos del segundo trimestre responden a los meses del inicio de la crisis sanitaria, del confinamiento y, por extensión, de las restricciones en las frecuencias, horarios y aforos.



VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

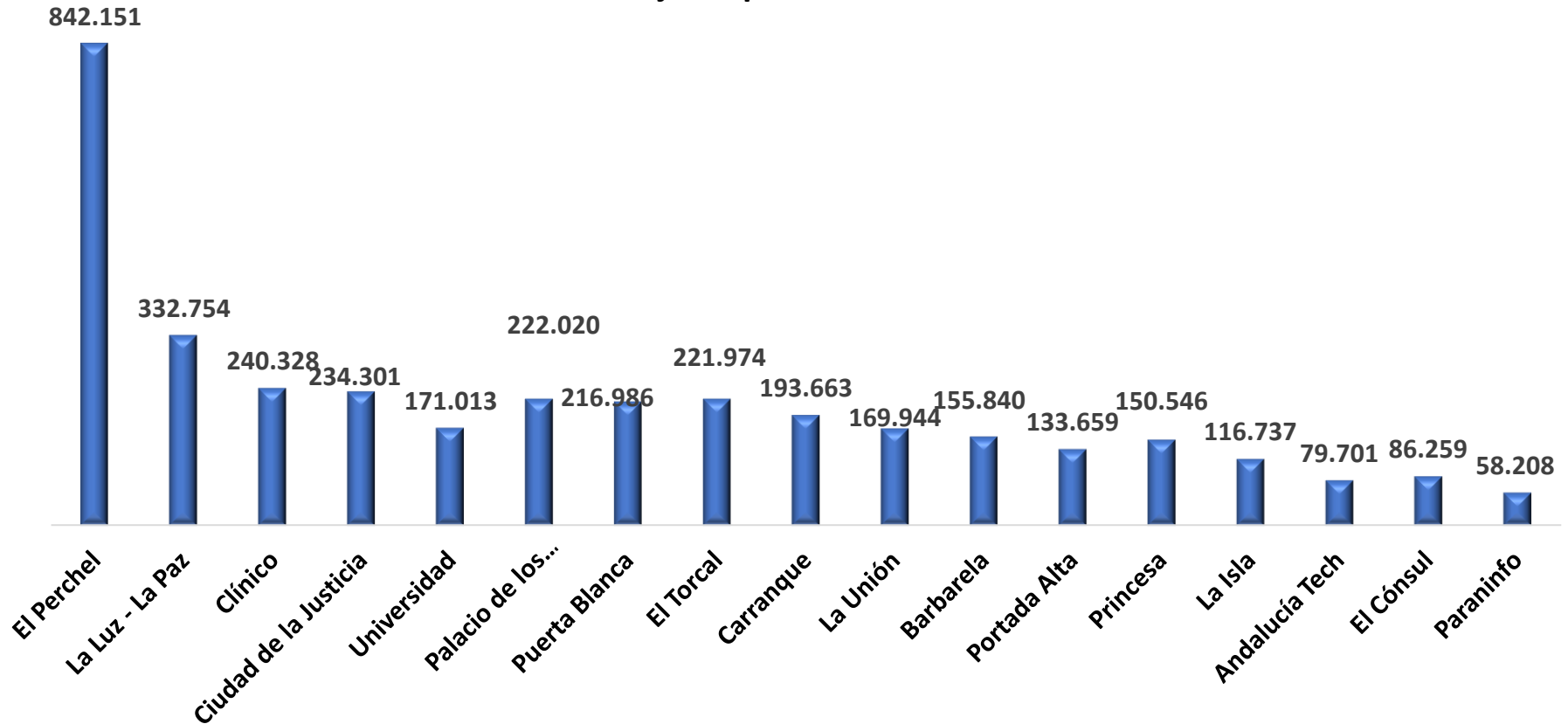
Evolución de la demanda por meses: comparativa con 2019





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Demanda de viajeros por estaciones



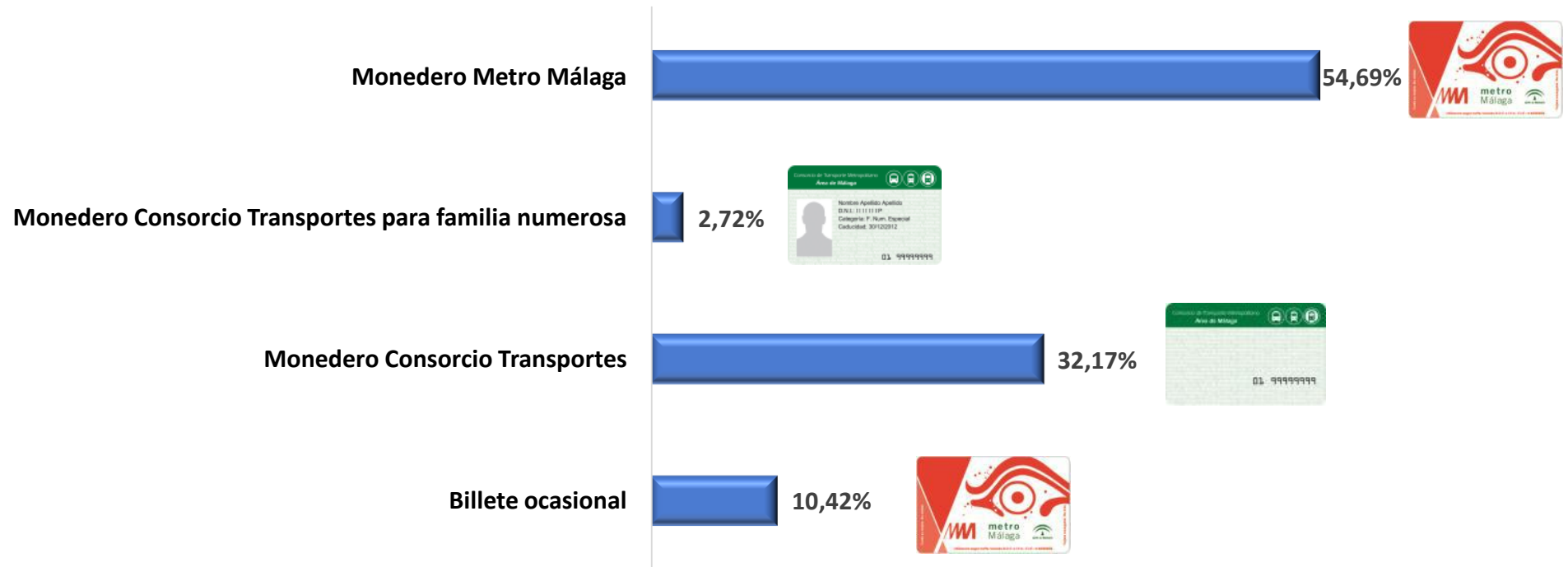


UTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE



UTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE

Utilización de títulos de viaje por tipo



Al igual que ha sucedido en años atrás, los títulos para viajeros recurrentes, que son los más económicos, suponen la cuota de uso más elevada, con casi el 89,58% de utilización, mientras que solo se hace uso de los títulos ocasionales en el 10,42% de los desplazamientos.

VUTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE

Utilización de títulos de viaje por tipo de operación

■ Venta ■ Recarga





OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

Consultas, reclamaciones y sugerencias recibidas en la OAC



El ejercicio 2020 se cierra con un total de 7.257 consultas recibidas, de las cuales 6.936, es decir, el 95,6%, han sido peticiones de información de diversa índole sobre el servicio; 309 reclamaciones, lo que supone el 4,1% sobre el total, y 12 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,4%).

Además, en este periodo han sido gestionados 1.056 objetos perdidos en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de 88 objetos registrados al mes.

MEDIAS DE PREVENCIÓN ADOPTADAS POR EL COVID-19





MEDIAS DE PREVENCIÓN ADOPTADAS POR LA COVID-19

La llegada de la pandemia causada por la crisis sanitaria de la Covid-19 supuso la adaptación de una serie de acciones necesarias para redundar en la seguridad de los usuarios y trabajadores del ferrocarril urbano. Así, se han llevado a cabo una batería de medias para luchar contra la propagación del virus, entre las que podemos destacar:

- Implementación del protocolo de limpieza cumpliendo ampliamente con los requisitos sanitarios y potenciando la limpieza de las zonas públicas. Estos es: refuerzo en la desinfección y limpieza diaria de elementos de contacto (pasamanos barandillas de las escalera de las estaciones, pasamanos unidades de tren, máquinas expendedoras de billeteaje, etc.) y en las instalaciones en general.
- Dotación de mascarillas FFP2 a los trabajadores y contratados de la empresa.
- Continua adaptación de la información ofrecida al usuario a las recomendaciones de uso de las instalaciones en el metro.
- Apertura automática de puertas
- Colocación de dispensadores de hidroalcohol en estaciones y unidades de tren.
- Colocación de máquinas expendedoras de material sanitario en estaciones.
- Adaptación del servicio comercial a las características de cada momento.



metro
Málaga



MEJORAS EN EL SERVICIO Y ACCIONES DE RSC





MEJORAS DEL SERVICIO y ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

Metro de Málaga ha llevado a cabo una serie de mejora en su servicio a lo largo del pasado año 2020:

- Adopción de la más completa batería de medidas en materia de seguridad e higiene, lo que supuso la obtención, en el mes de julio, del certificado AENOR de protocolos frente al Covid-19, que legitima las medidas implementadas en el suburbano desde el inicio de la crisis sanitaria en la mencionada materia.
- Puesta en marcha de su nueva web corporativa con opción de visita a las instalaciones en 3D
- Puesta en marcha del servicio de bicicleteros en sus estaciones.
- Mejora del sistema de climatización de todas las unidades de tren, permitiendo una entrada mayor de aire del exterior. Esta medida, junto con la apertura automática de las puertas del tren en cada parada, hace que se pueda renovar el aire de la sala cada dos minutos y medio.

En relación a las acciones de RSC, caben destacar, entre otras:

- Plantaciones de árboles
- Donación de material sanitario
- Campaña de apoyo al comercio
- Colaboraciones con ONG: Cruz Roja y Unicef
- Apoyo a entidades deportivas: Club Atletismo Málaga y Unicaja Baloncesto



metro
Málaga



GRACIAS POR SU ATENCIÓN
