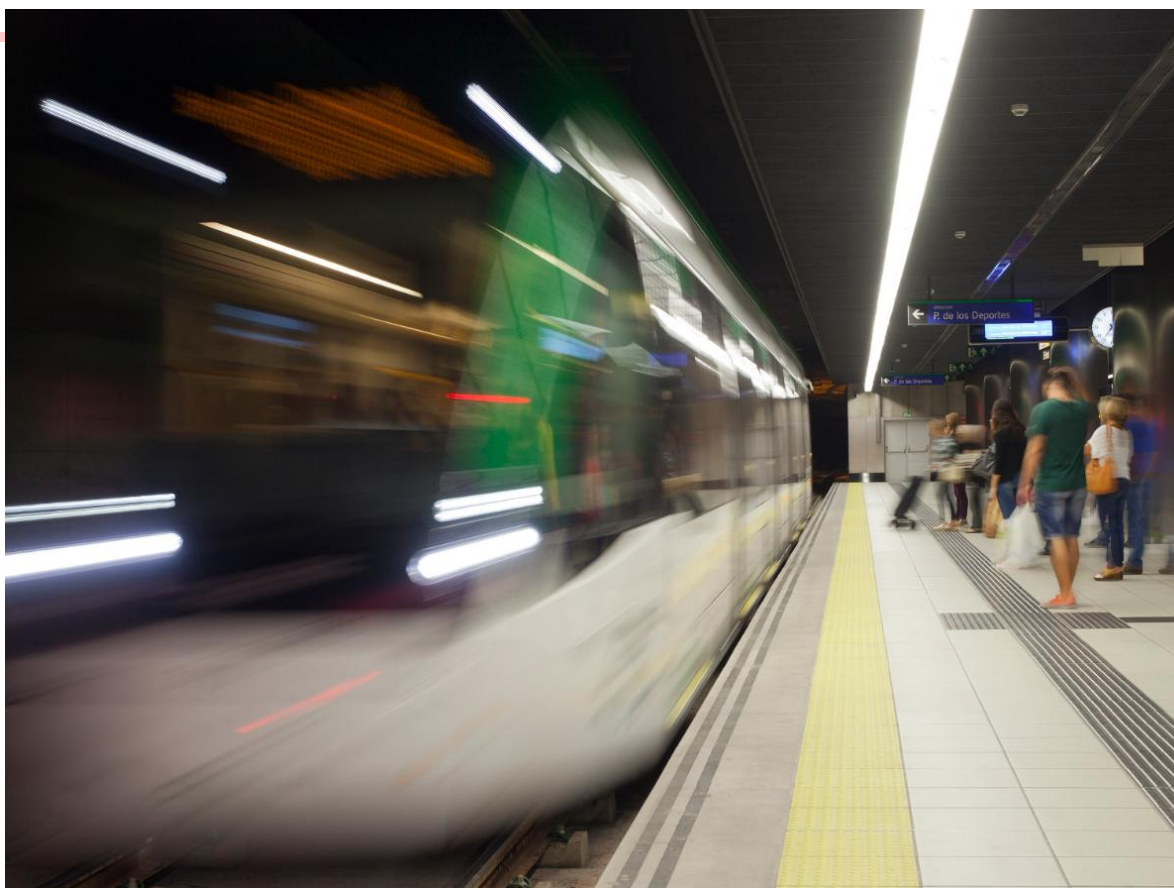


metro
Málaga



BALANCE 2021





ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Viajeros: demanda y comportamiento**
- 3. Utilización de los títulos de viaje**
- 4. Oficina de Atención al Cliente**
- 5. Mejoras del servicio y acciones de RSE**



INTRODUCCIÓN





INTRODUCCIÓN

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2021 con un volumen de viajeros superior a 4,6 millones de usuarios, en concreto, un total de 4.624.750 pasajeros, dato que equivale al 67,2% de la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (2019) y un 27,5% más que el obtenido en el pasado ejercicio 2020. Esta cifra, supone un cambio de tendencia con respecto a los datos registrados raíz de a irrupción de la pandemia, que supuso un frenazo en los datos de demanda del transporte público en general y, por ende, del ferrocarril urbano malagueño.

Si bien en el primer semestre del año la cifras de viajeros rondaron datos similares a los obtenidos a finales del 2020, a medida que fueron pasado los meses, la recuperación de la demanda se fue afianzando hasta llegar a alcanzar en el mes de octubre cifras cercanas a las registradas en la pre pandemia.

Así las cosas, el mes con menor índice de viajeros fue el mes de febrero, con un total de 229.143 usuarios, mientras que el que registró un mayor volumen de usuarios fue el mes de octubre, con un total de 593.151 viajeros.

Por tipología de día, en 2021 han sido los viernes los días que aglutinaron el mayor número de pasajeros, con una media de 15.187 usuarios, mientras que los de menor fueron los domingos con una media de 5.262 usuarios.

Desglosando los datos por trimestres, se observa una clara tendencia a la recuperación ya que en los últimos tres meses del año se obtuvo un 82,3 por ciento de la demanda obtenida en ese mismo periodo del año 2019.



metro
Málaga

BALANCE ANUAL 2021 / ENERO-2022

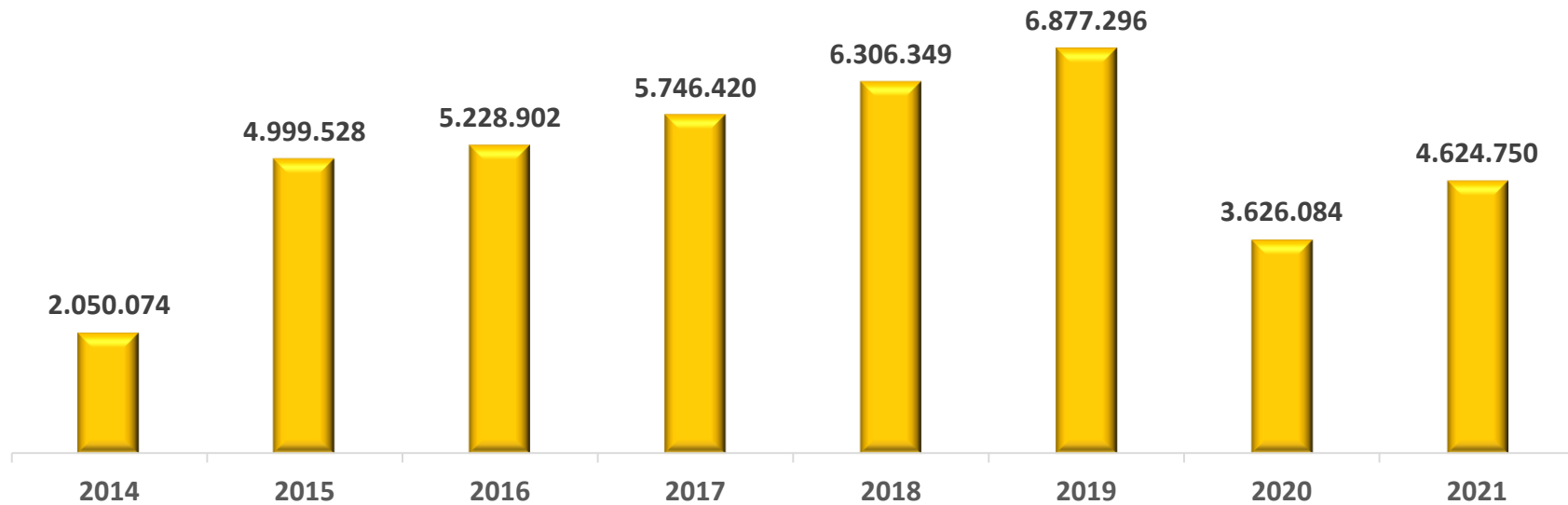
VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

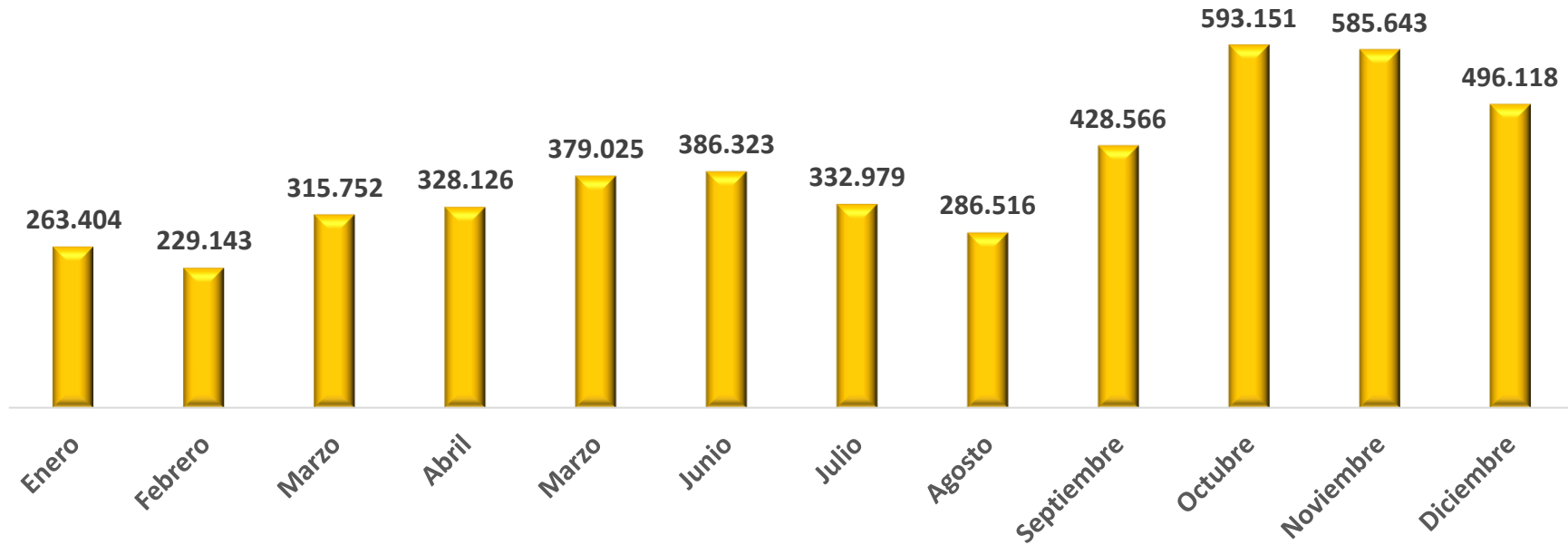
Evolución de la demanda por años





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

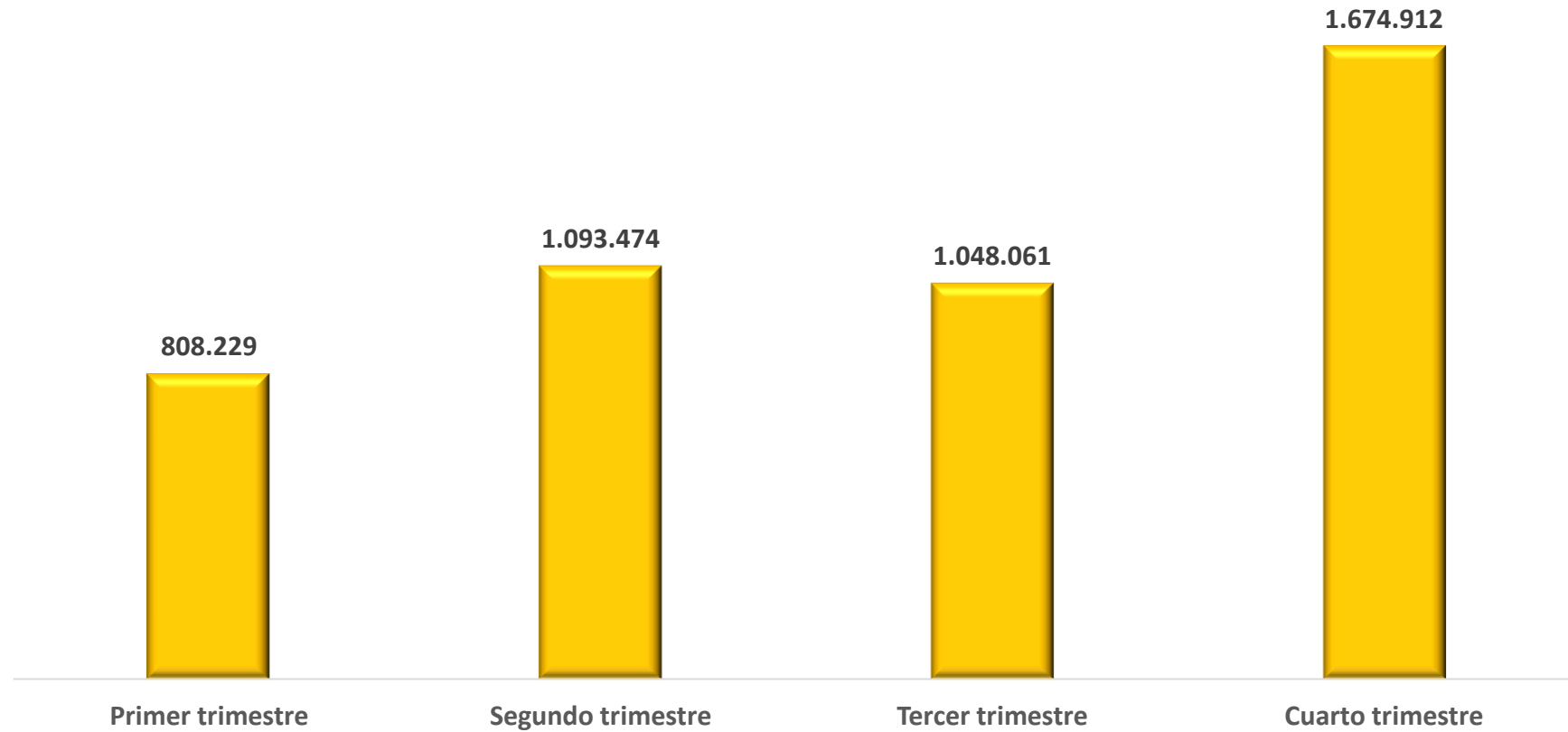
Evolución de la demanda por meses





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

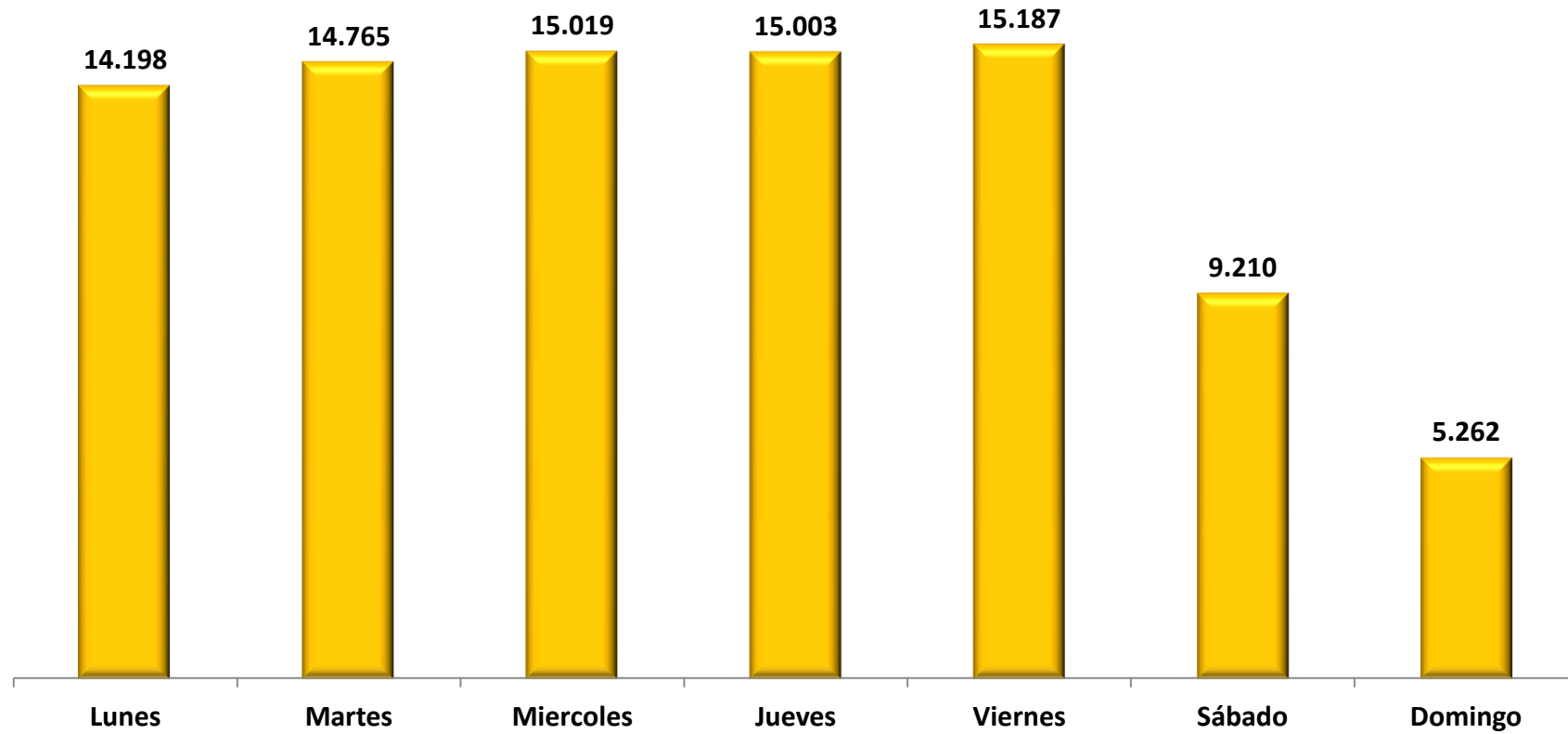
Evolución de la demanda por trimestres





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

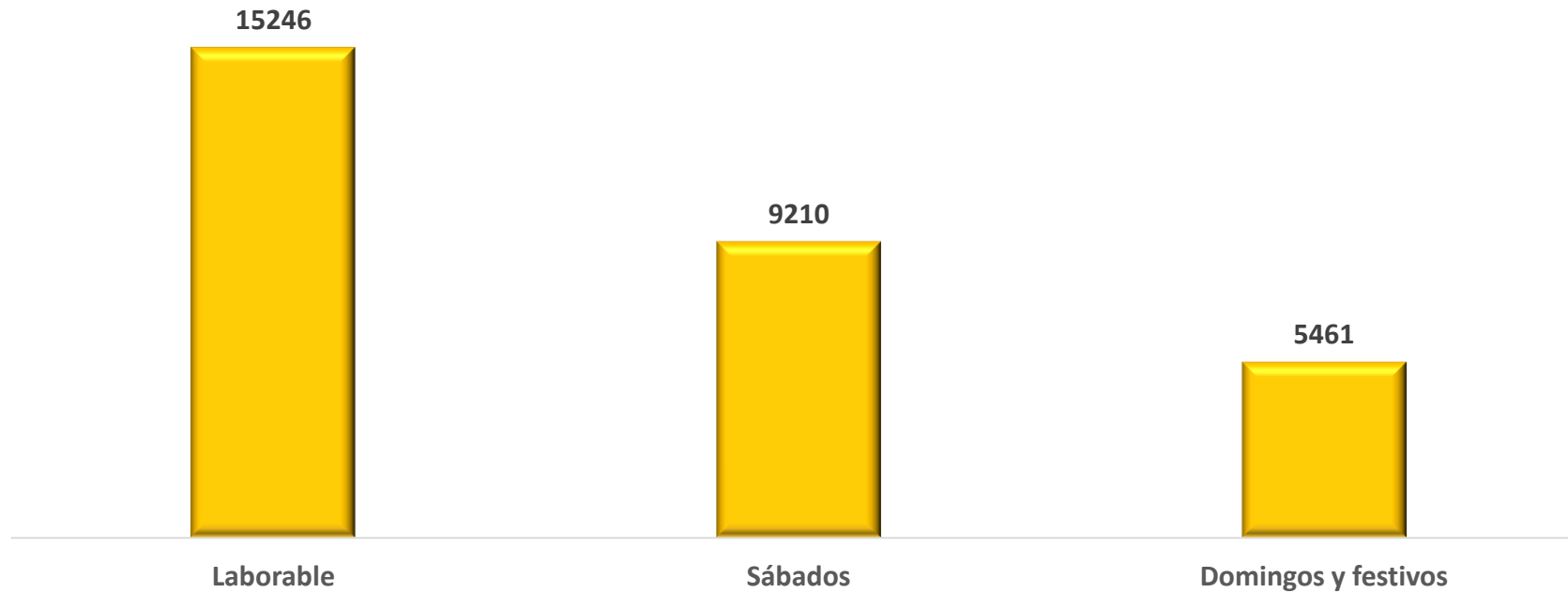
Evolución de la demanda por días





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

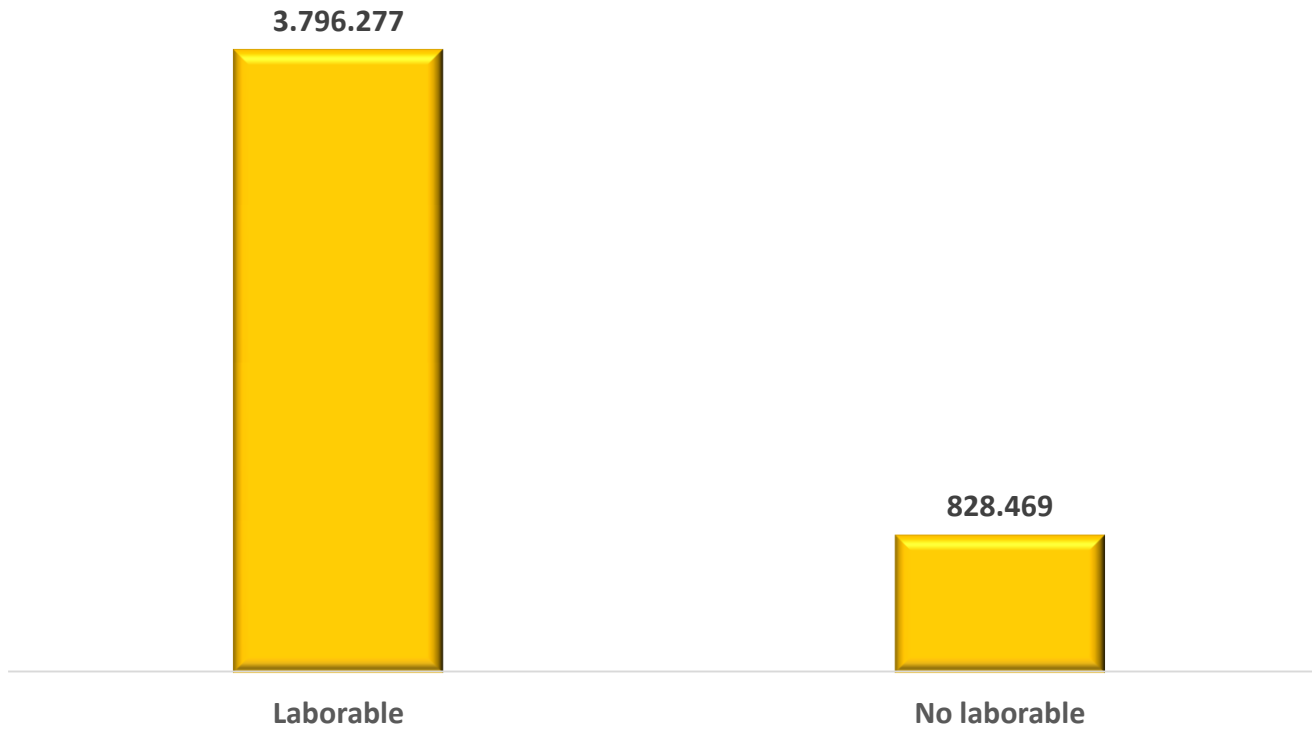
Media anual por tipo de día





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

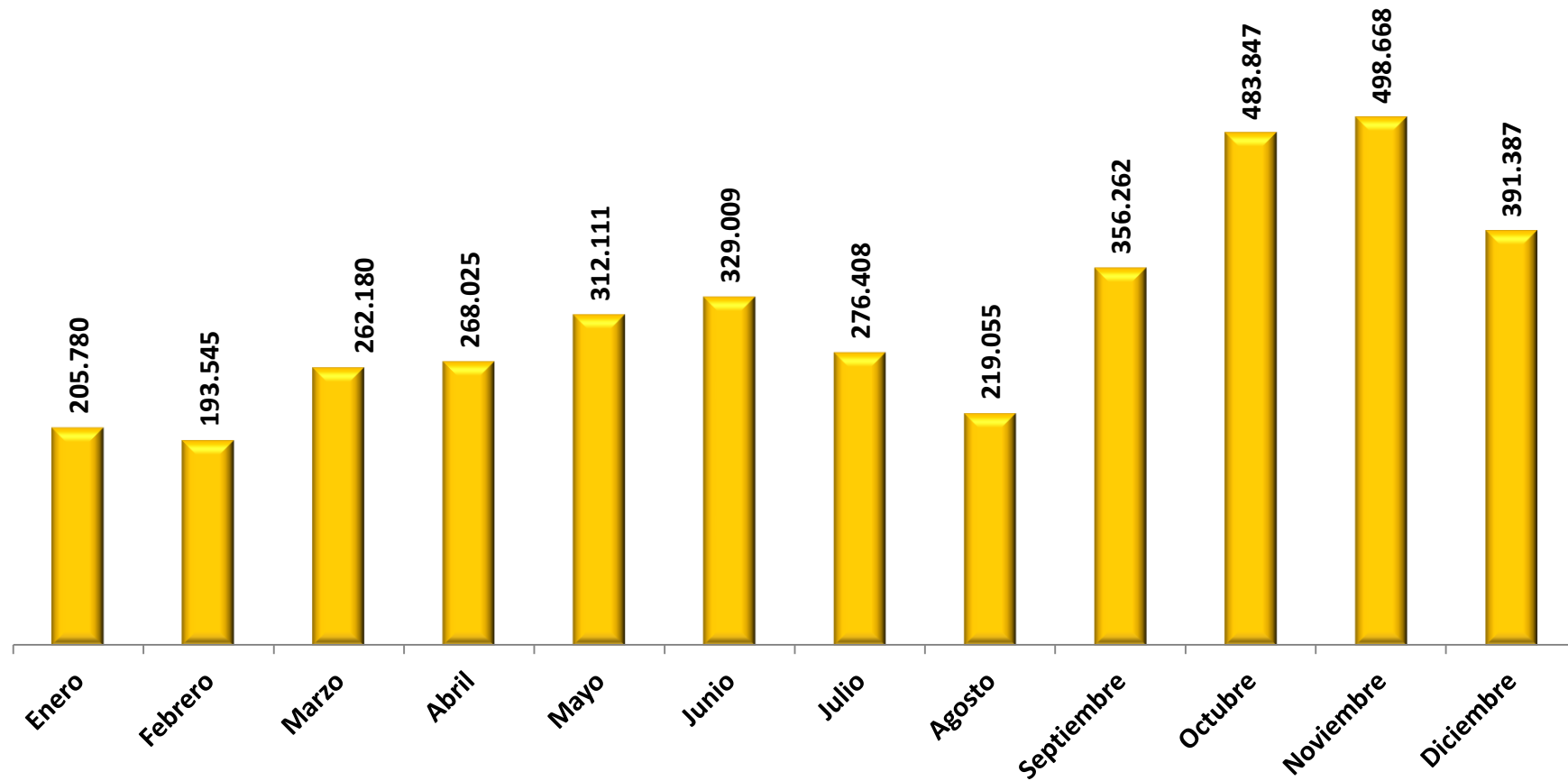
Evolución de la demanda por tipo de día





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

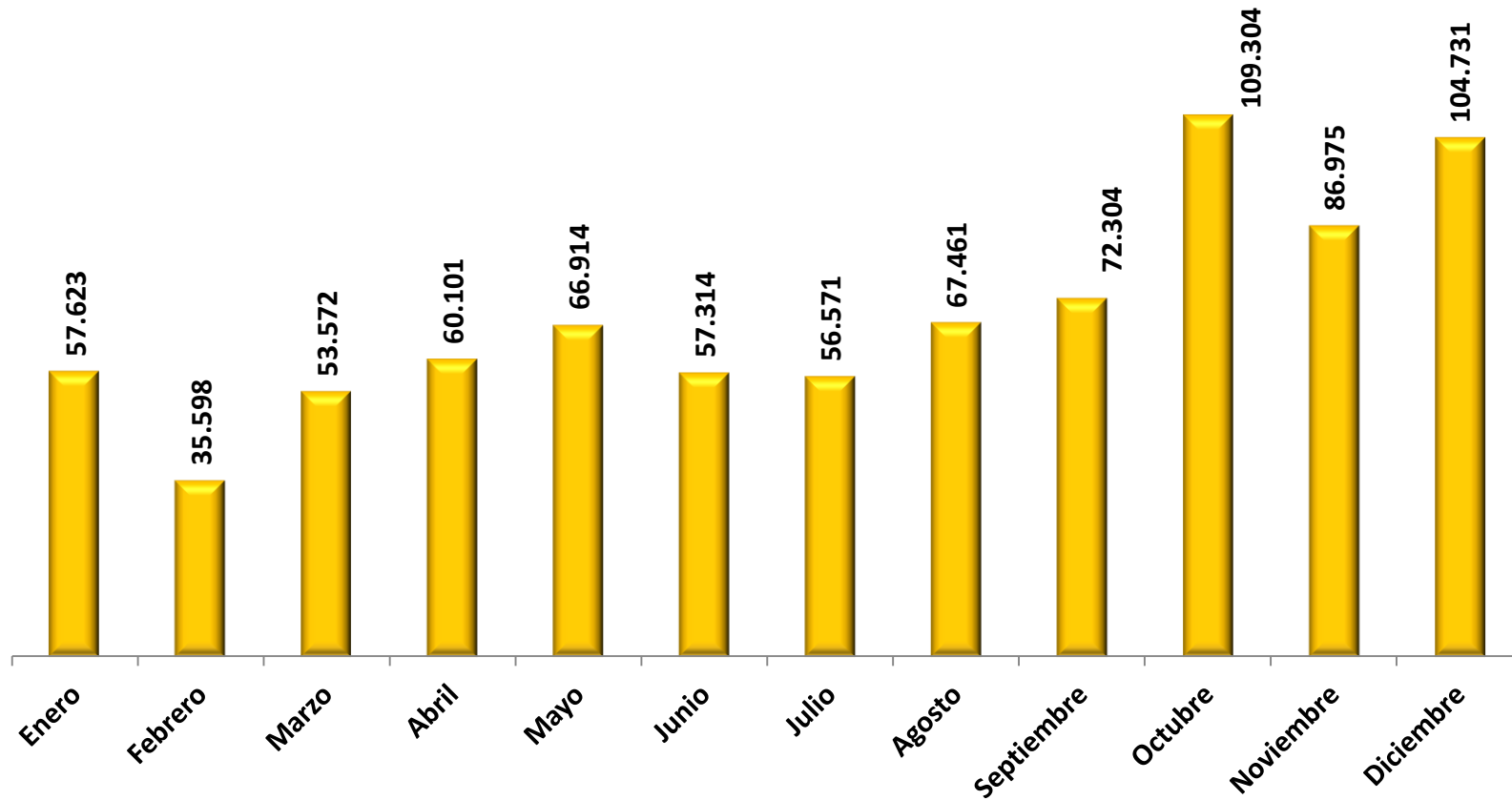
Total de viajeros en días laborables





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

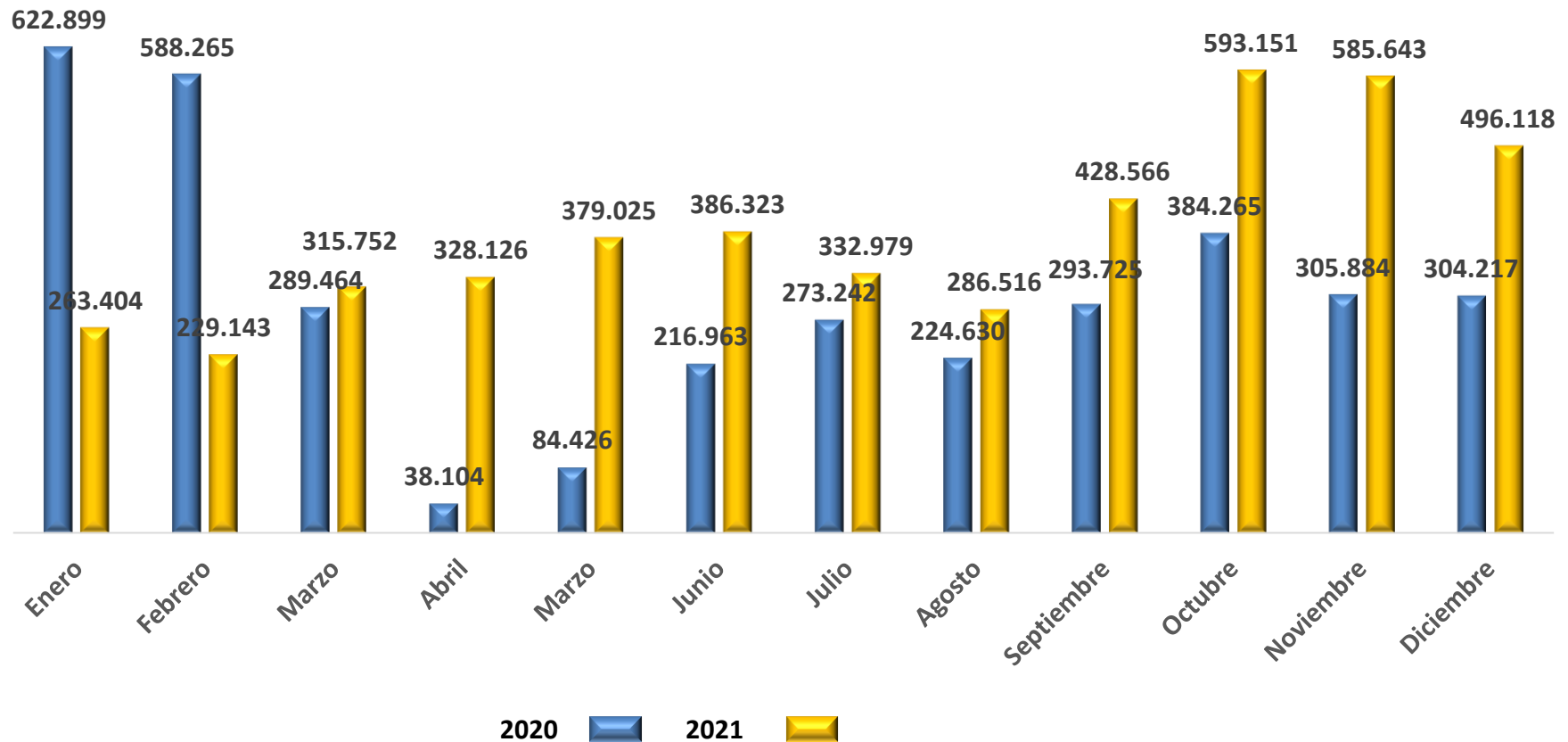
Total de viajeros en días no laborables





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

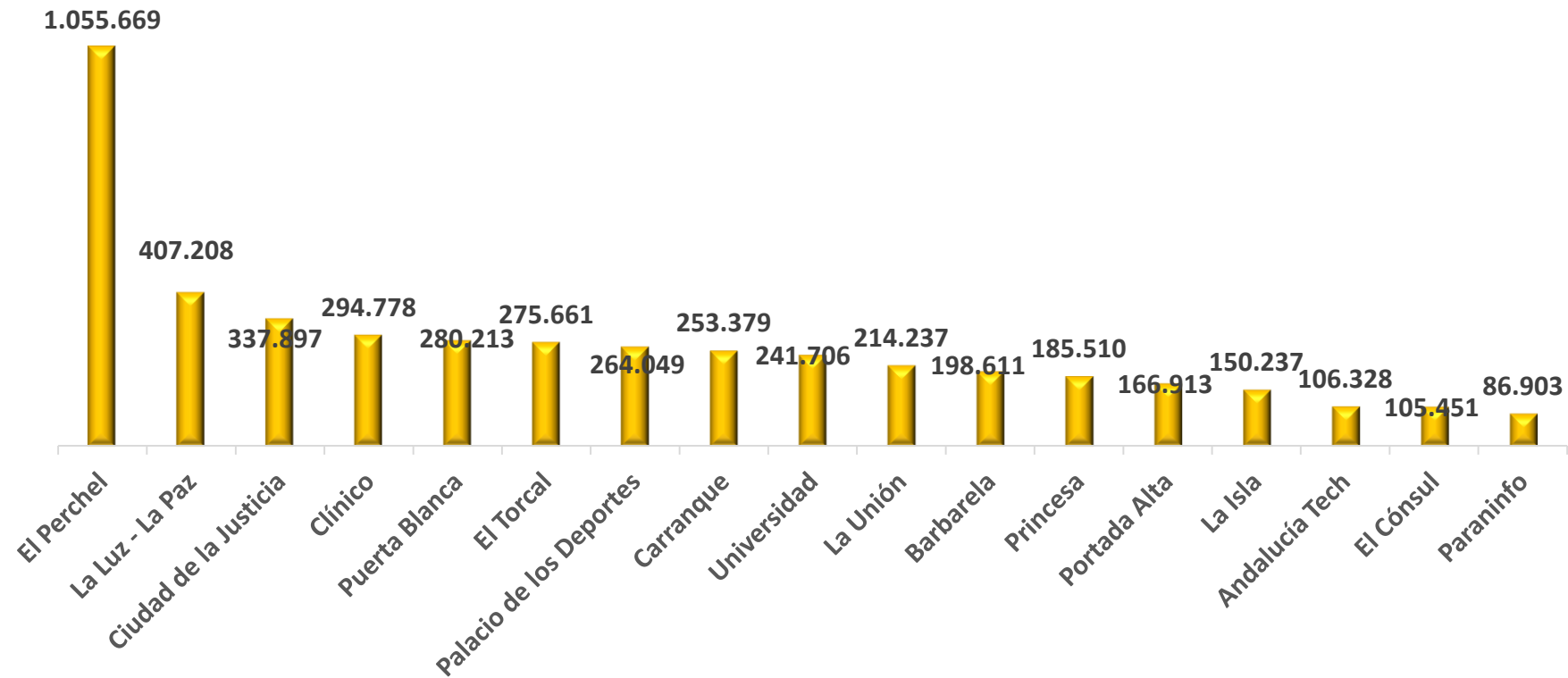
Evolución de la demanda por meses: comparativa con 2020





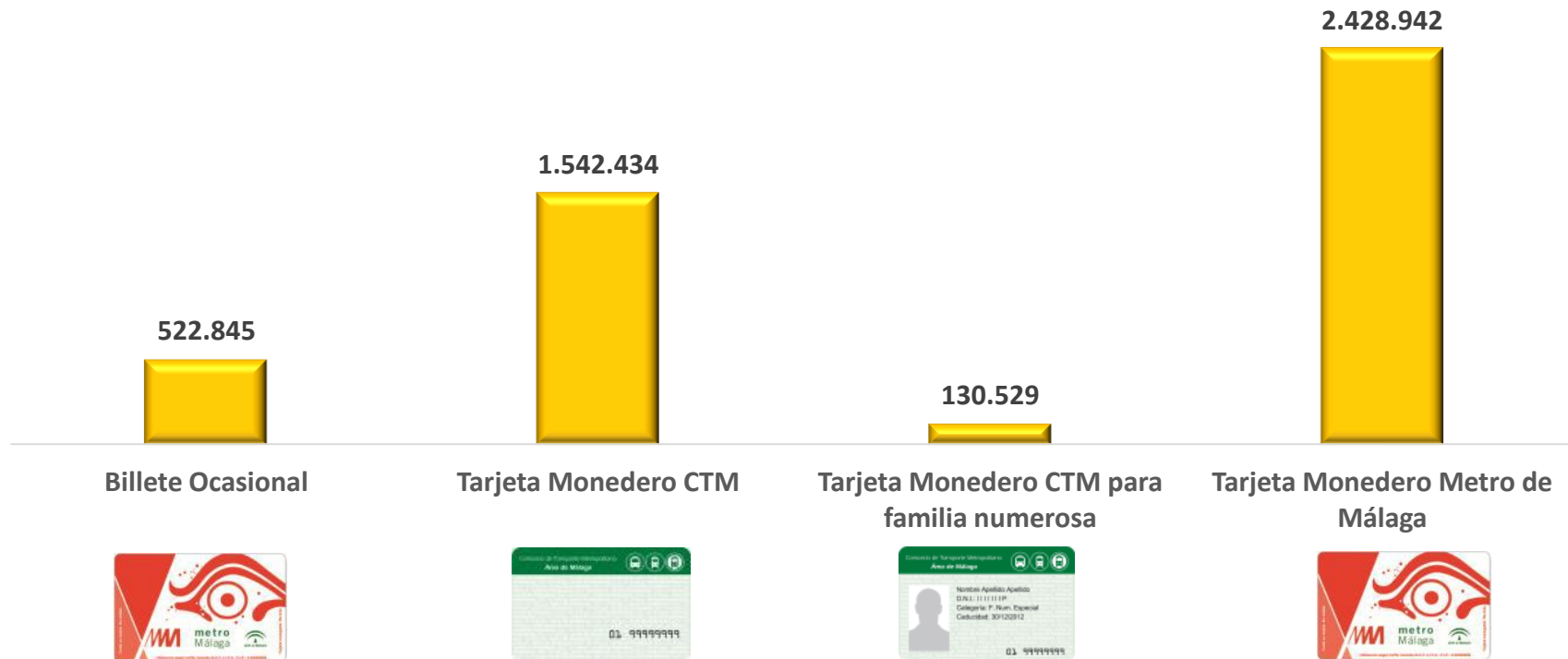
VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Demanda de viajeros por estaciones



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 88,69% de utilización, mientras que solo se hace uso de los títulos ocasionales en el 11,31% de los desplazamientos.

VUTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE

Utilización de títulos de viaje por tipo de operación





metro
Málaga

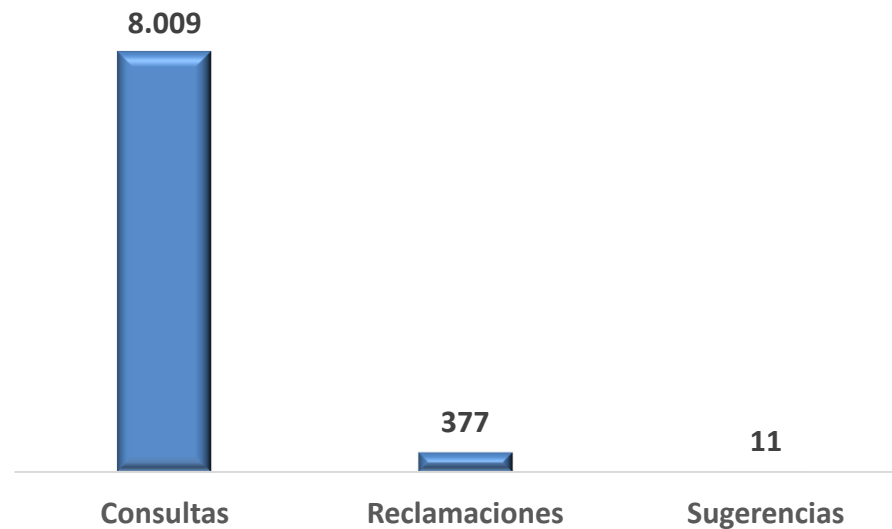
BALANCE ANUAL 2021 / ENERO-2022

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Consultas, reclamaciones y sugerencias recibidas en la OAC



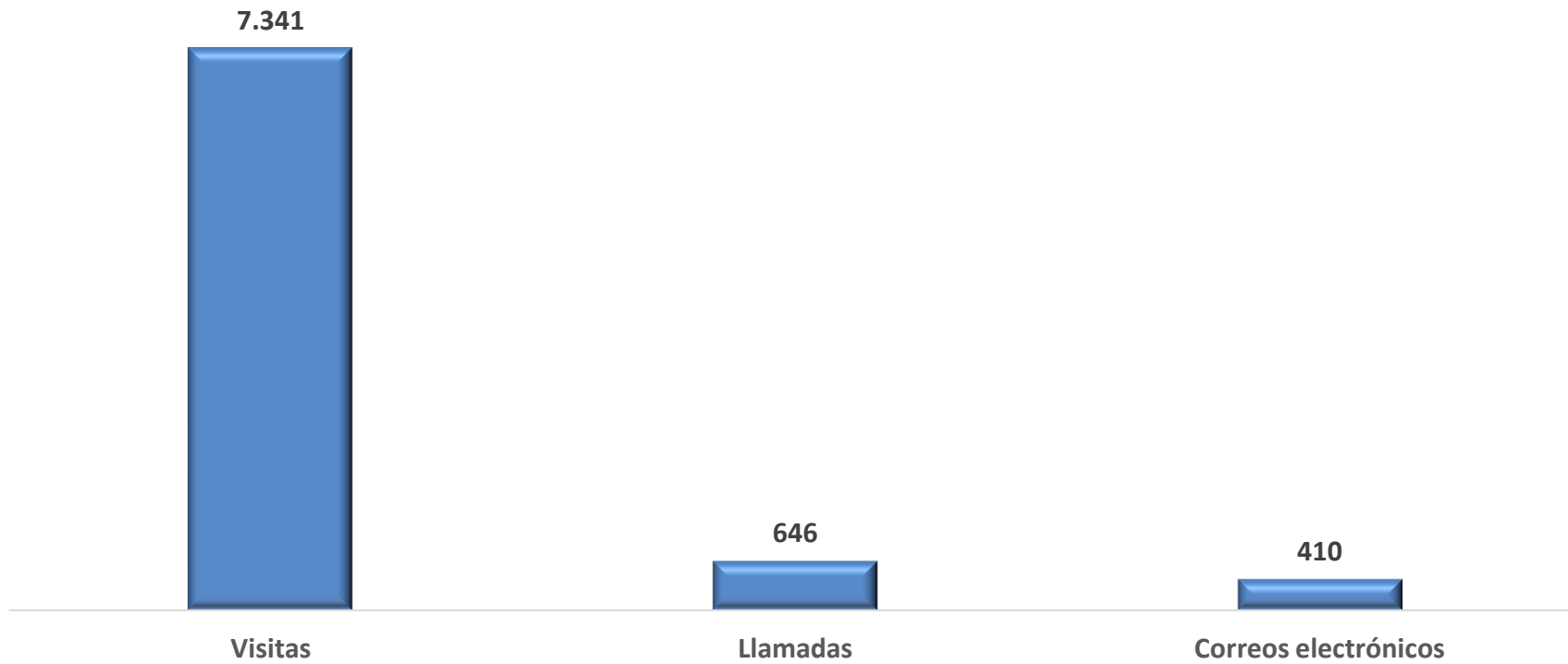
El ejercicio 2021 se cierra con un total de 8.397 consultas recibidas, de las cuales 8,009, es decir, el 95,4% han sido peticiones de información de diversa índole sobre el servicio; 377 reclamaciones, lo que supone el 4,5% sobre el total, y 11 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,1).

Además, en este periodo han sido gestionados 1.314 objetos perdidos, en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de 109,5 objetos registrados al mes.



OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Consultas recibidas por canales





ACCIONES DE RSE





MEJORAS DEL SERVICIO y ACCIONES DE RSE

Metro de Málaga ha llevado a cabo una serie de mejora en su servicio a lo largo del pasado año 2021:

- Adopción de una extensa batería de medidas en materia de seguridad e higiene, lo que supuso la renovación de manera semestral, 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.
- Colocación de desfibriladores en las paradas del tramo que discurre en superficie.
- Realización de simulacros de emergencia de diferente naturaleza.
- Puesta en marcha del servicio de recarga de patinetes eléctricos en la estación El Perchel.
- Implementación de una nueva herramienta en la app corporativa para ofrecer información de ocupación de los trenes en tiempo real.
- Habilitación del pago contactless en las 41 máquinas para venta y recarga de títulos de viaje.

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

- Plantaciones de árboles
- Concierto para celebrar los aniversarios del Hospital General y del Materno Infantil
- Reparto de 8.000 bonómetros entre el personal sanitario.
- Colaboraciones con ONG: Cruz Roja, Unicef y Fundación Olivares
- Apoyo a entidades deportivas: Club Atletismo Málaga, Media Maratón de Málaga y Unicaja Baloncesto.



metro
Málaga



GRACIAS POR SU ATENCIÓN
