



metro
Málaga



BALANCE 2022





metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

ÍNDICE

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



metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

INTRODUCCIÓN





metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

INTRODUCCIÓN

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2022 con un volumen de viajeros superior a 6,7 millones de usuarios, en concreto, un total de 6.700.279 pasajeros, dato que equivale al 97,43% de la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (2019) y un 44,87% más que el obtenido en el pasado ejercicio 2021. Esta cifra supone la consolidación la recuperación de la demanda del ferrocarril urbano malagueño tras los años marcados por el COVID-19.

A lo largo de todos los meses del año la cifras de viajeros superaron holgadamente a los obtenidos a lo largo del ejercicio anterior. Así las cosas, el mes con menor índice de viajeros fue el mes de agosto, con un total de 377.567 usuarios, mientras que el que registró un mayor volumen de usuarios fue el mes de noviembre, con un total de 759.240 viajeros, convirtiéndose en el mes con mayor volumen de demanda desde que comenzara su explotación comercial, el 30 de julio de 2014.

Por trimestres, el que registró una mayor demanda de usuarios fue el cuarto, con un total de 2.136.043 mientras que el que tuvo menos número de usuarios fue el tercero con 1.386.520.

Por tipología de día, en 2022 han sido los miércoles los días que aglutinaron el mayor número de pasajeros, con una media de 22.320 usuarios, mientras que los de menor fueron los domingos con una media de 7.615 usuarios. El día en el que se registró un mayor número de viajeros del ejercicio anterior fue el 25 de noviembre, con un total del 33.940 validaciones técnicas, mientras que el día con menor afluencia de viajeros fue el 1 de enero, con tan solo 3.226 usuarios.



metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO





metro
Málaga

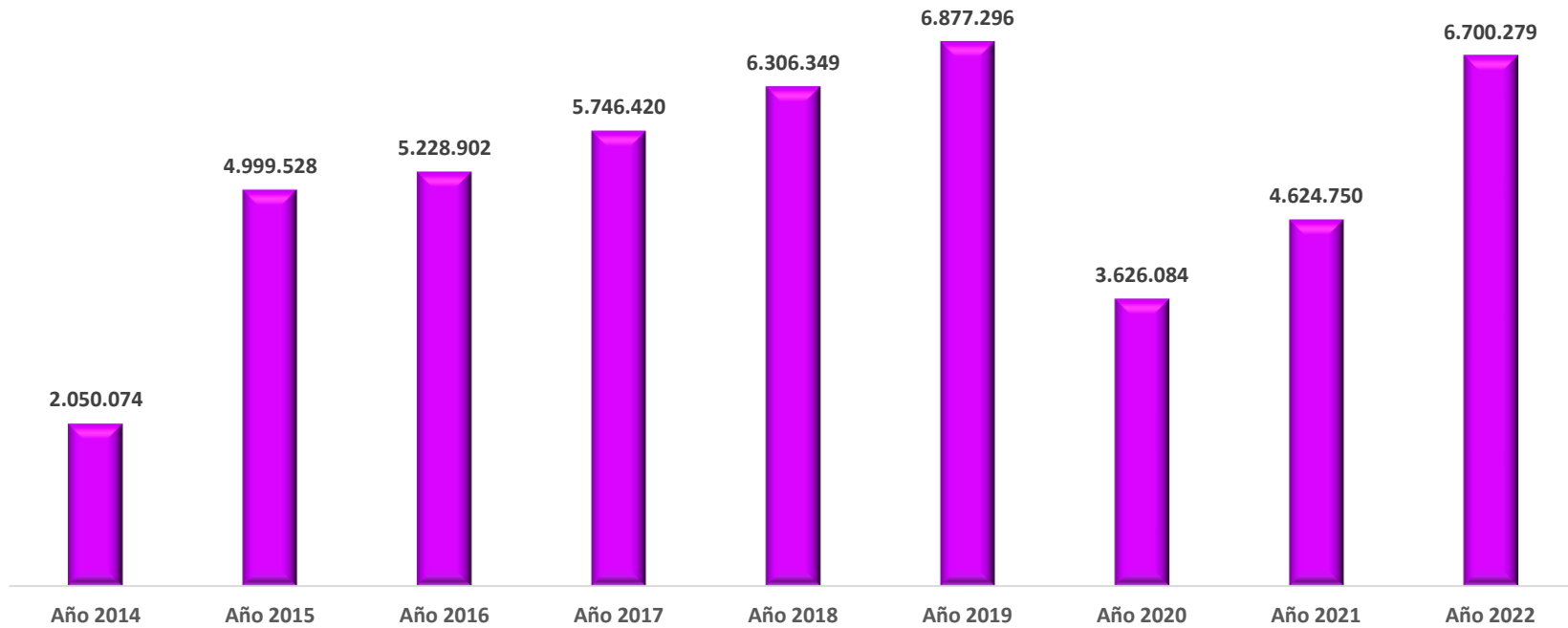


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por años





metro
Málaga

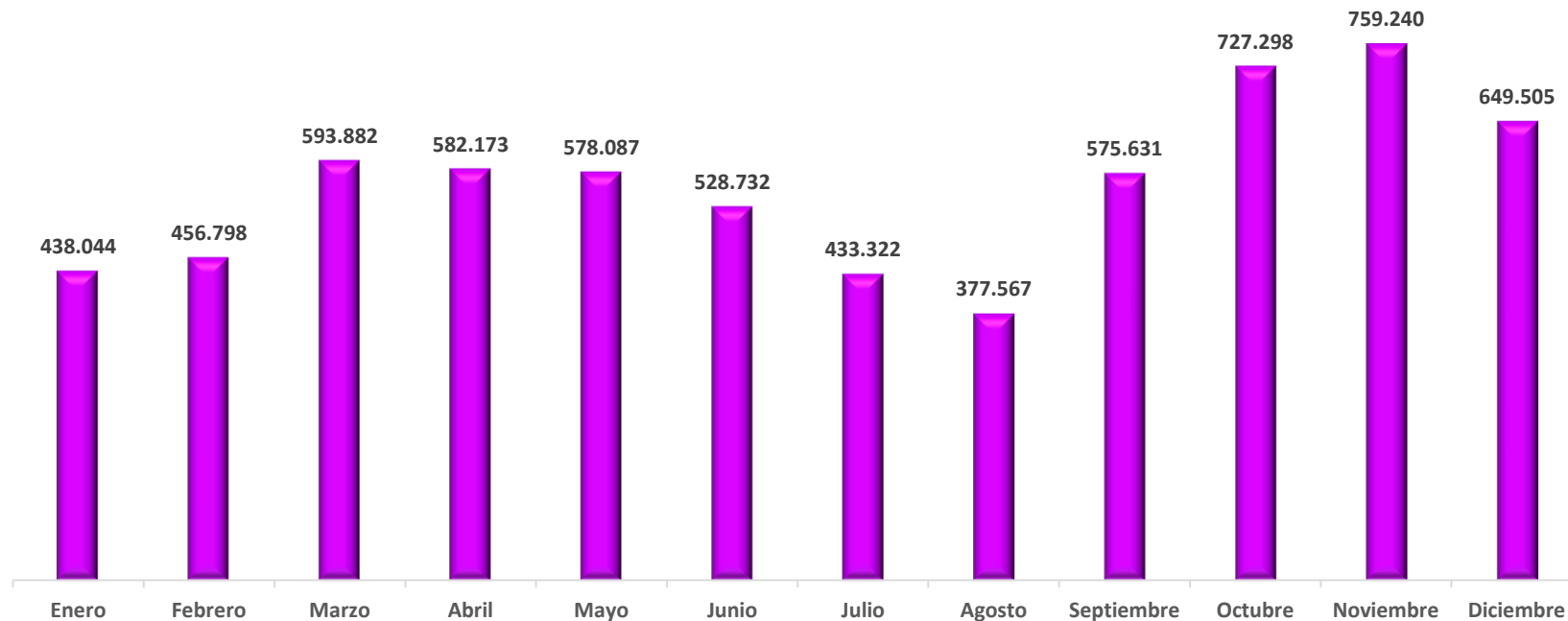


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por meses





metro
Málaga

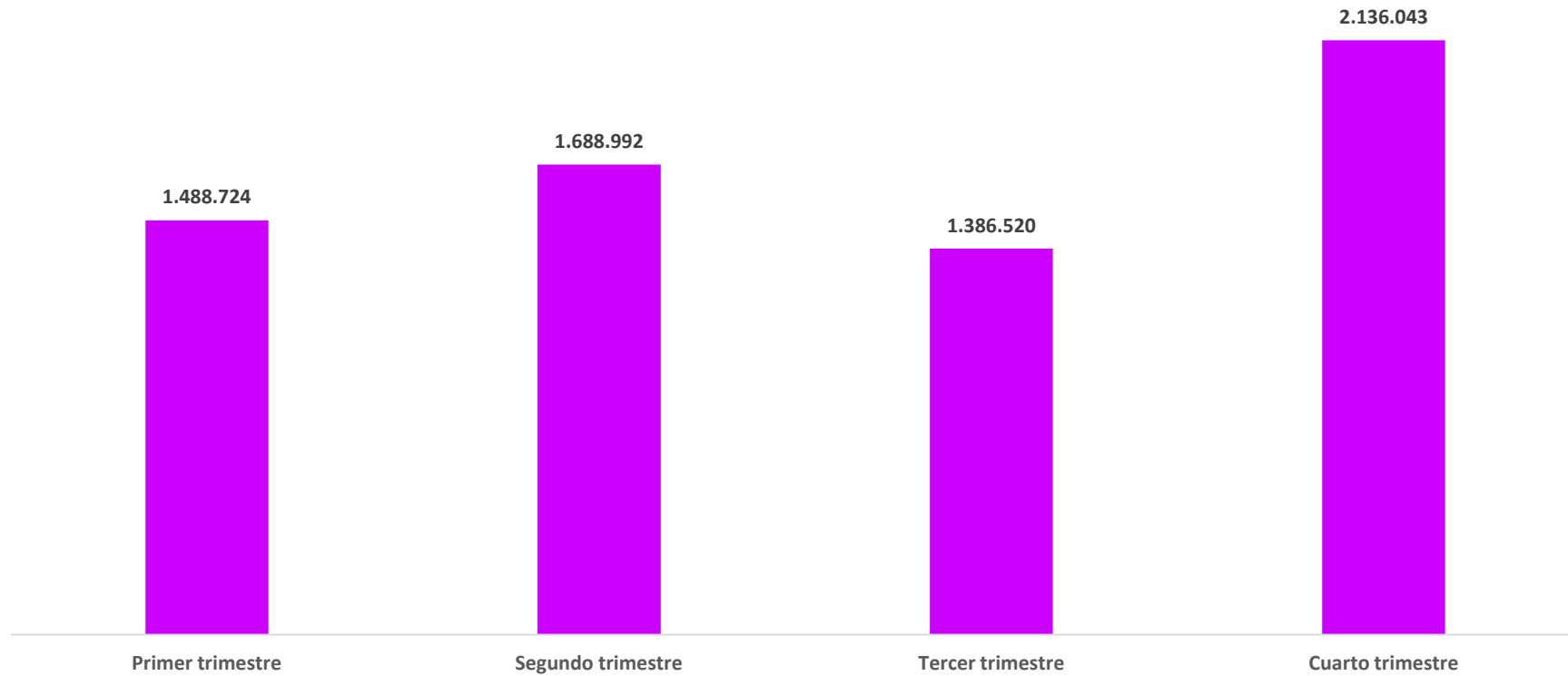


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por trimestres





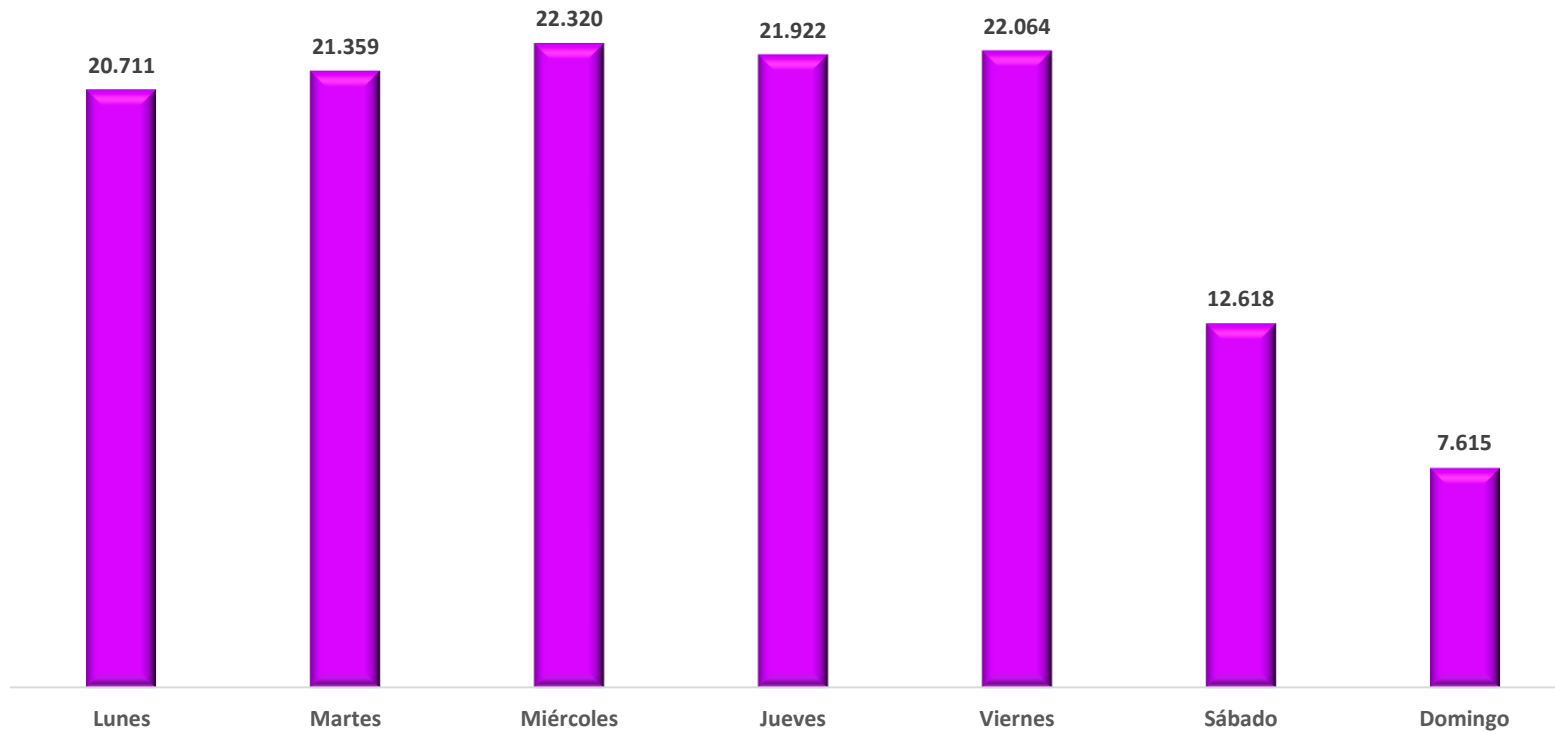
metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por días





metro
Málaga

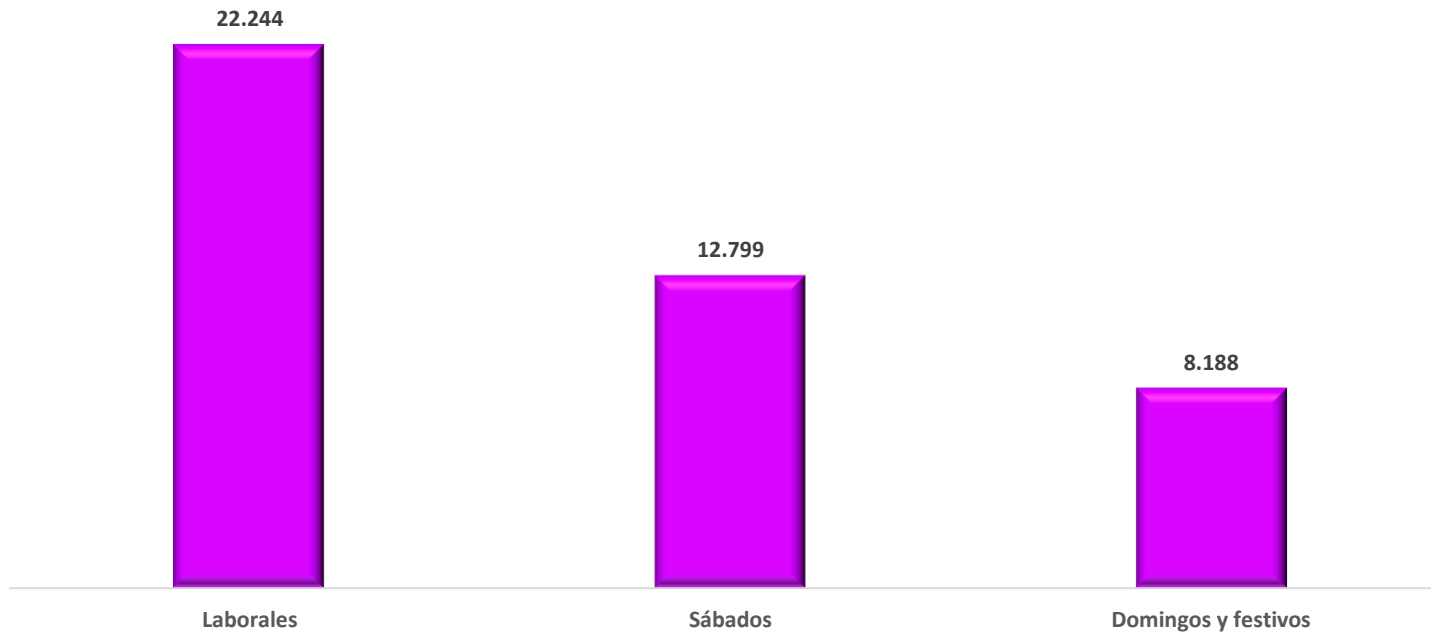


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

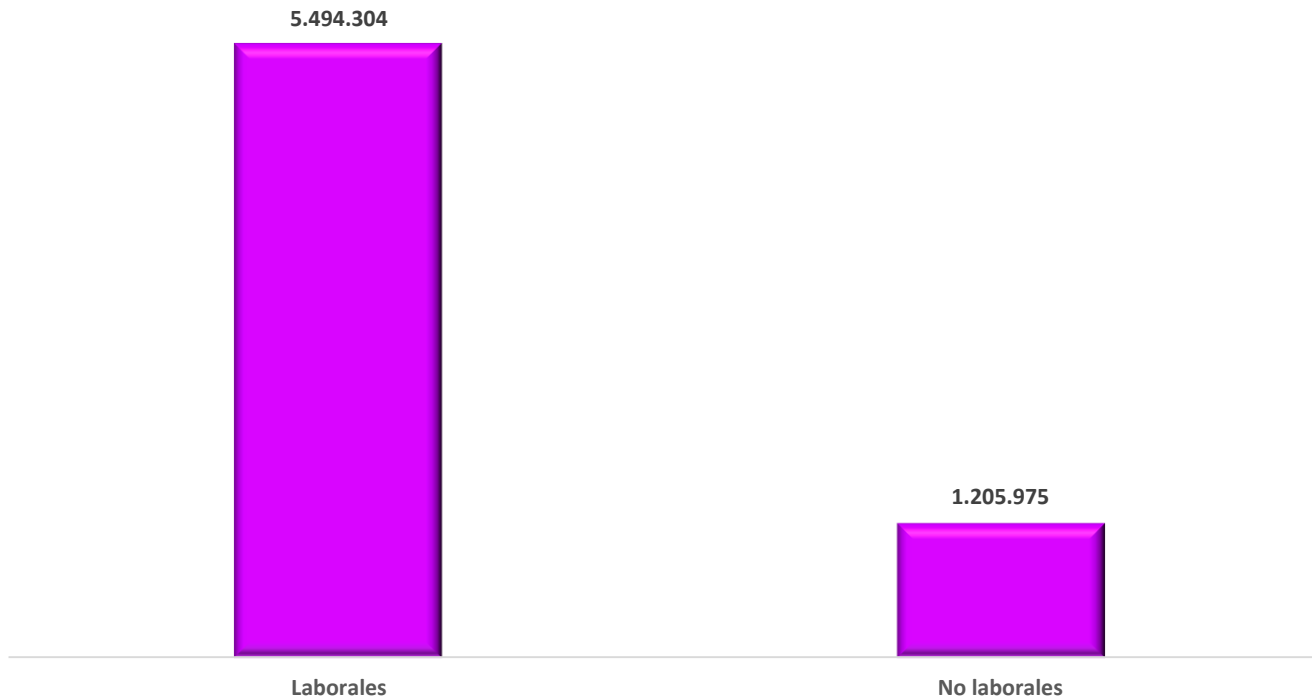
Evolución de la demanda por tipo de día





VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por tipo de día





metro
Málaga

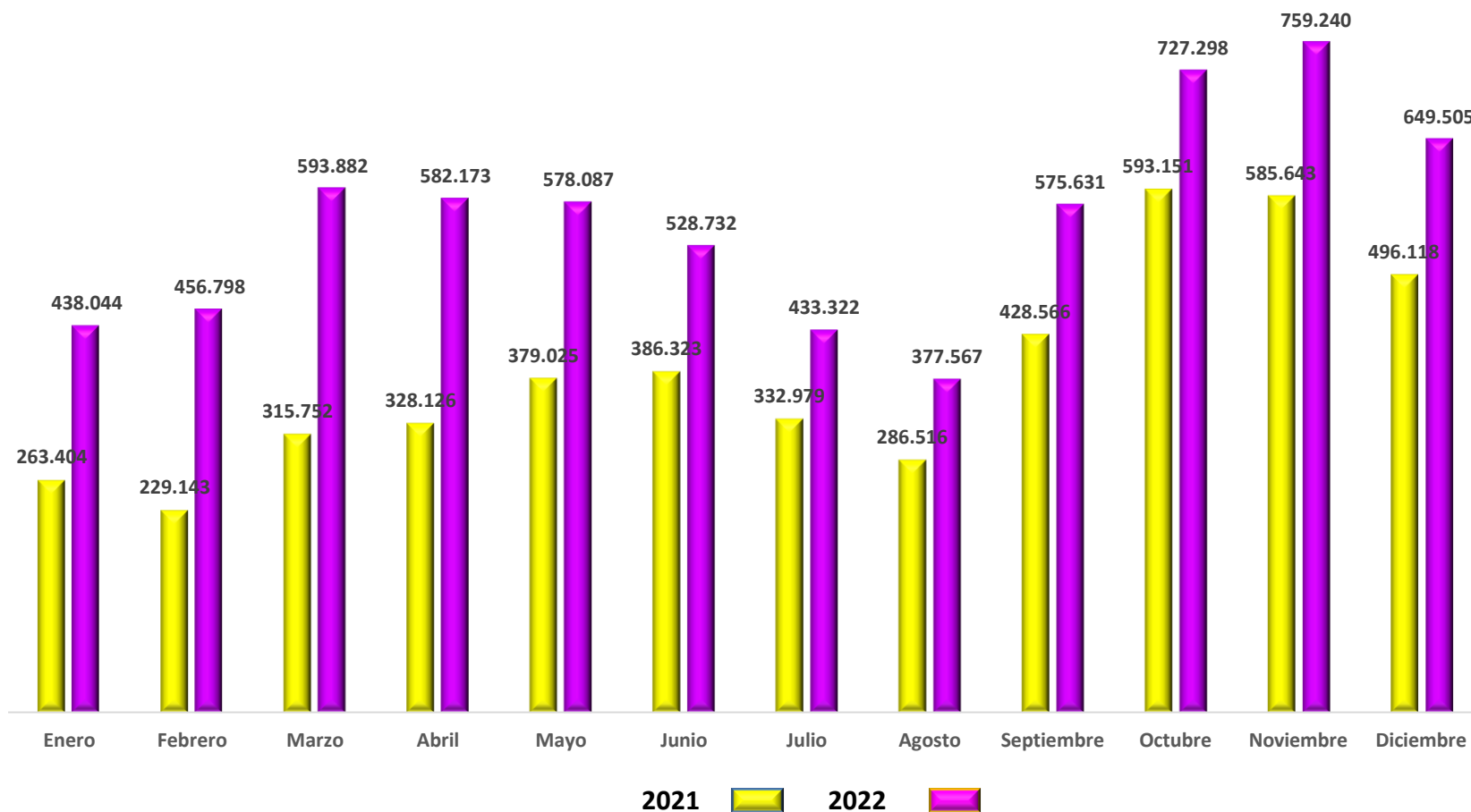


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO

Evolución de la demanda por meses: comparativa con 2021



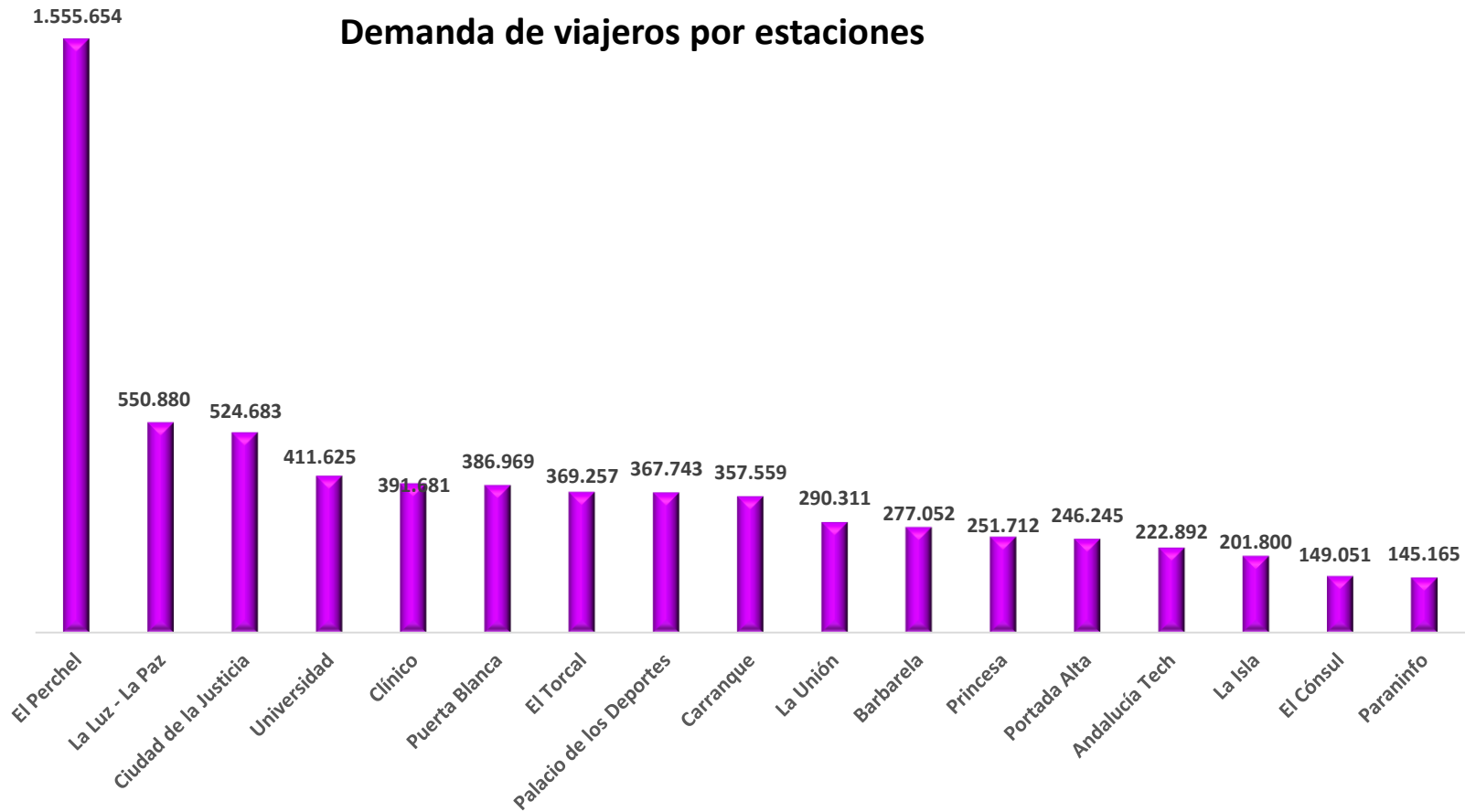


metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

VIAJEROS: DEMANDA Y COMPORTAMIENTO





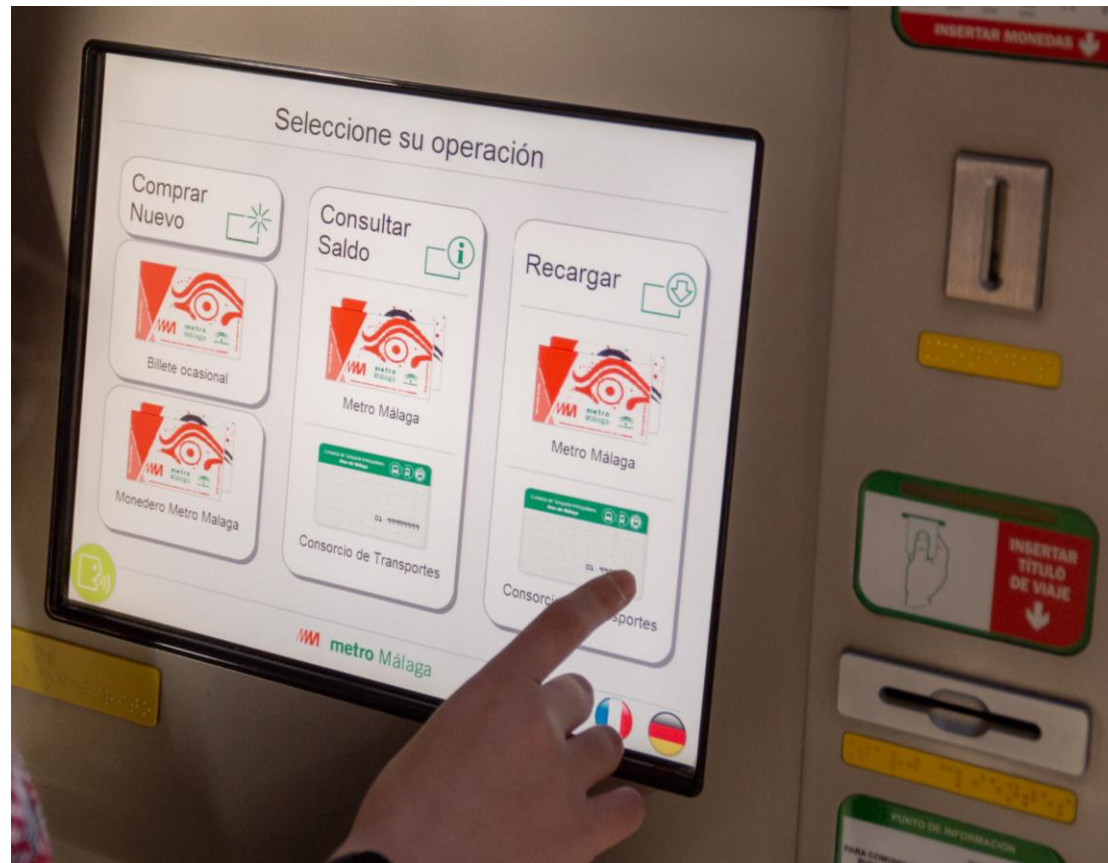
metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

UTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE





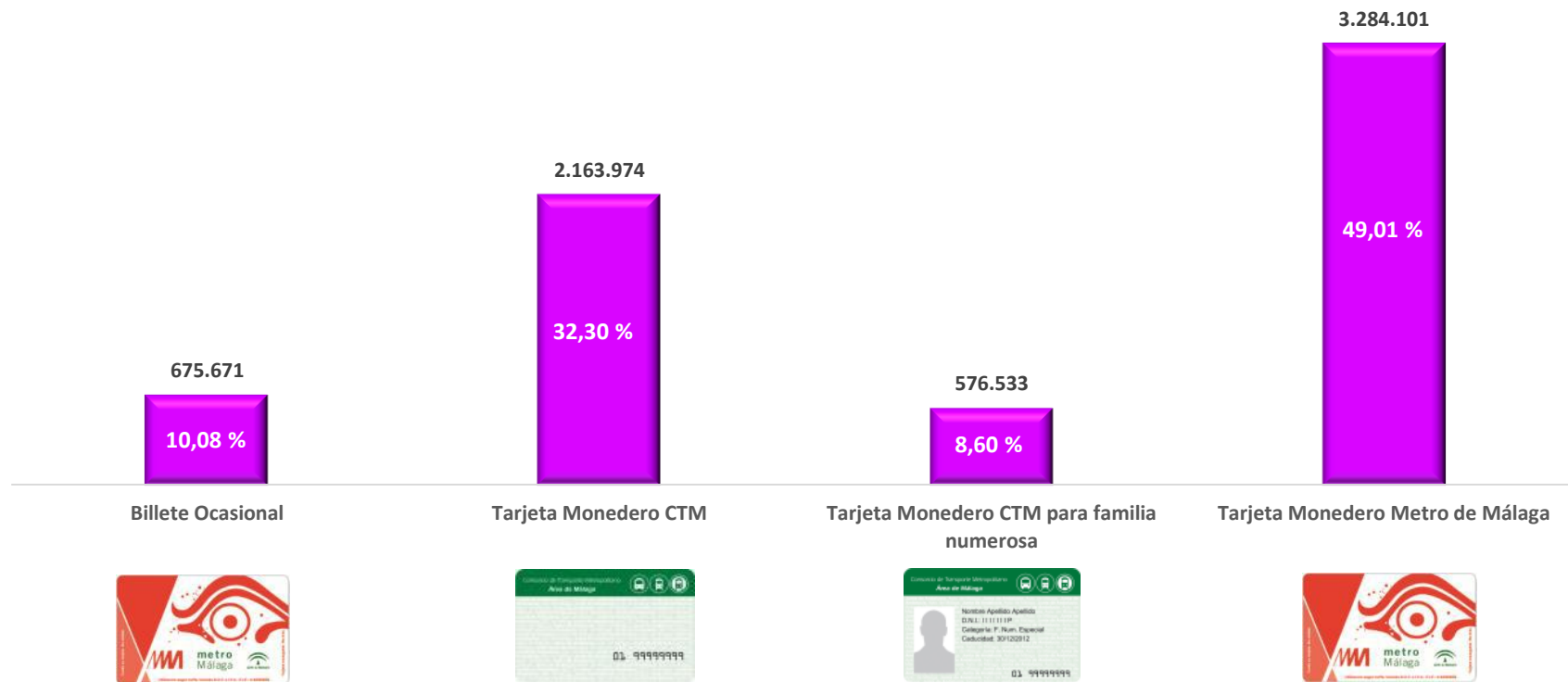
metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

UTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE

Utilización de títulos de viaje por tipo

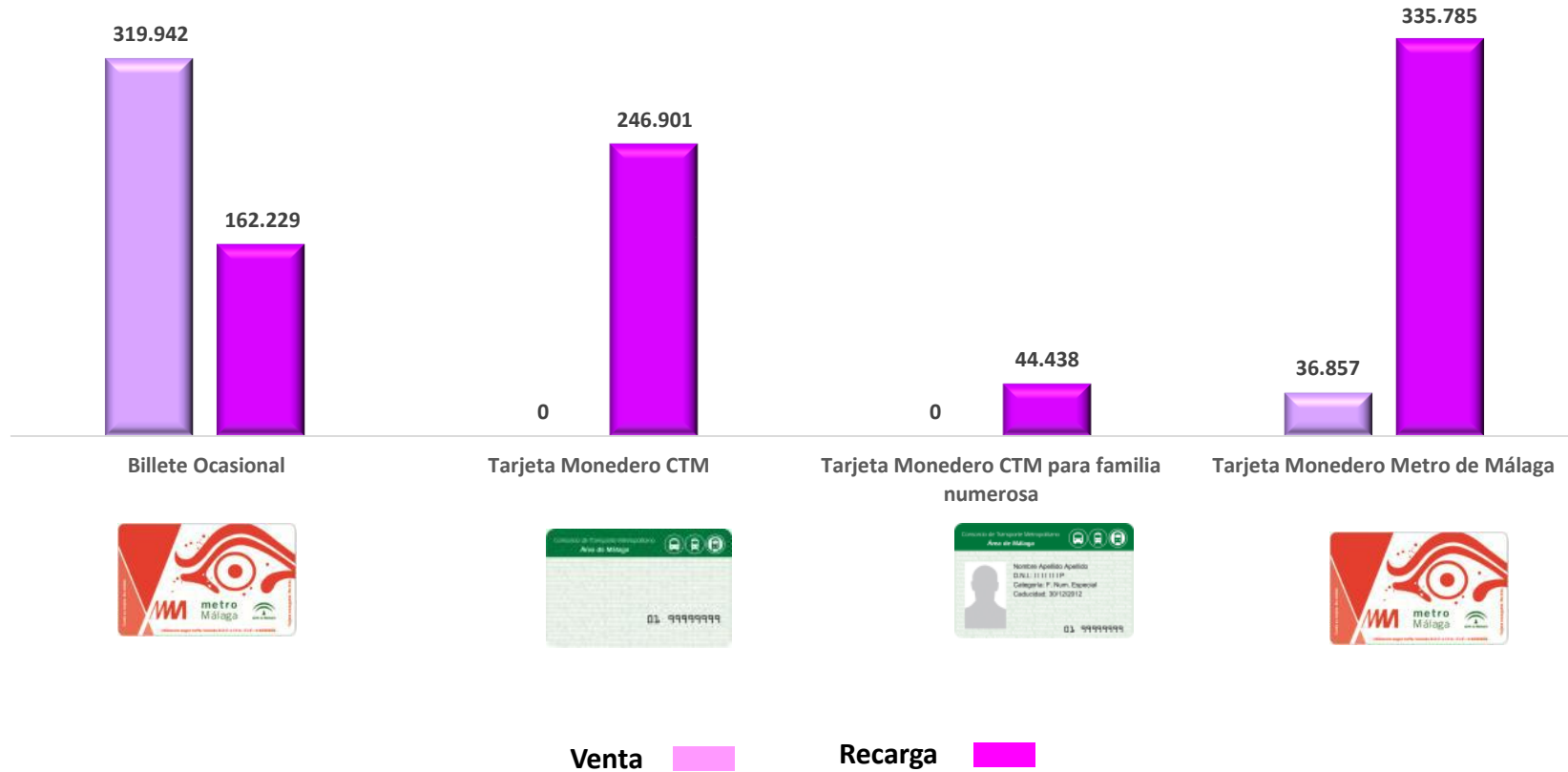


Al igual que ha sucedido en años atrás, los títulos para viajeros recurrentes, que son los más económicos, suponen la cuota de uso más elevada, con casi el 89,92% de utilización, mientras que solo se hace uso de los títulos ocasionales en el 10,08% de los desplazamientos.



UTILIZACIÓN DE TÍTULOS DE VIAJE

Utilización de títulos de viaje por tipo de operación





metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE





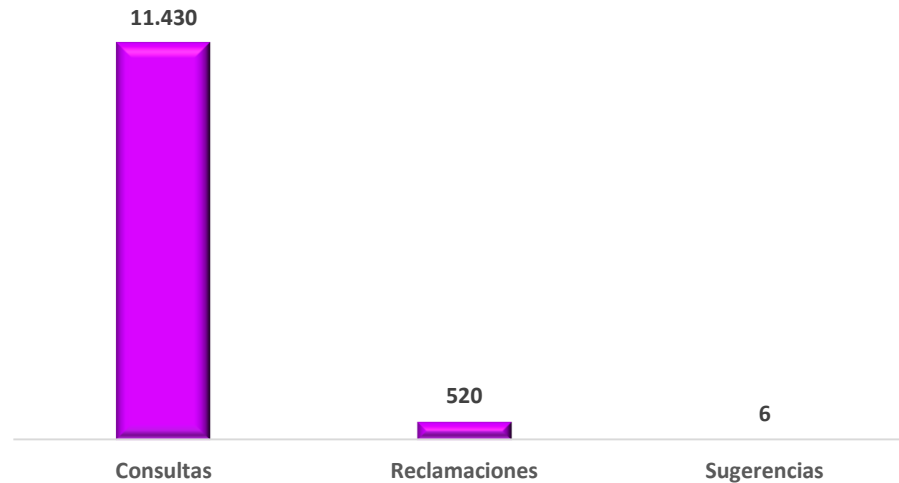
metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Consultas, reclamaciones y sugerencias recibidas en la OAC



El ejercicio 2022 se cierra con un total de 11.813 consultas recibidas, de las cuales 11.430, es decir, el 96,75 % han sido peticiones de información de diversa índole sobre el servicio; 520 reclamaciones, lo que supone el 4,40 % sobre el total, y 6 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,05 %).

Además, en octubre se puso en marcha un asistente virtual, denominado Bot Querón, concebido para ayudar a resolver las dudas de los usuarios. En el periodo en el que este nuevo canal de atención al cliente ha estado operativo el pasado año ha gestionado un total de 3.305 mensajes, con una tasa media de éxito en sus respuestas del 90,39%. Las consultas más frecuentes fueron las relacionadas con la frecuencia de paso e información relativa a los próximos trenes, el horario del servicio y sobre la fecha de puesta en marcha del tramo que llega al centro de la ciudad.

Por otro lado, en este periodo han sido gestionados 1.692 objetos perdidos, en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de 141 objetos registrados al mes.



metro
Málaga

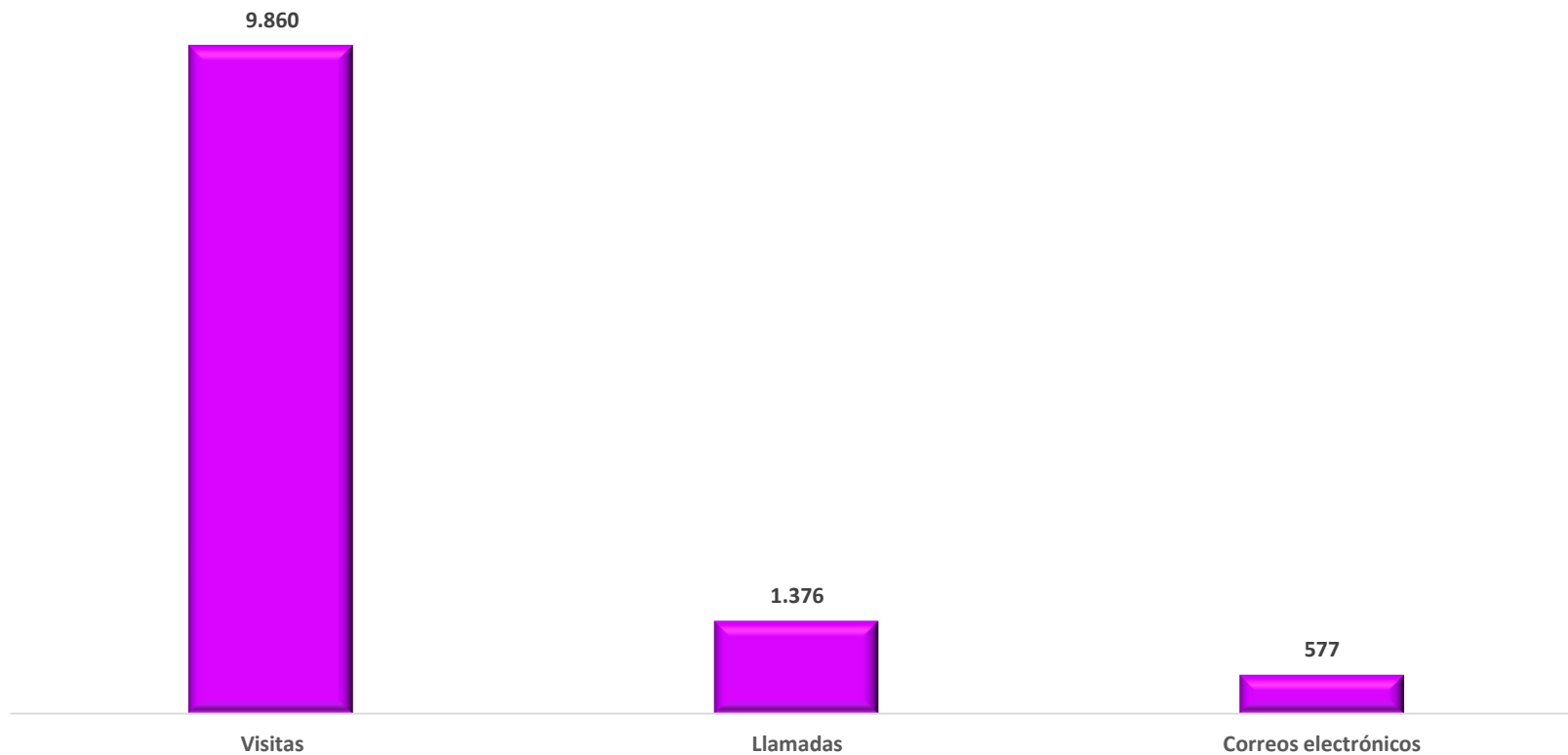


Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Consultas recibidas por canales





metro
Málaga



Junta de Andalucía

BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

ACCIONES DE RSE





metro
Málaga



BALANCE ANUAL 2022 / ENERO-2023

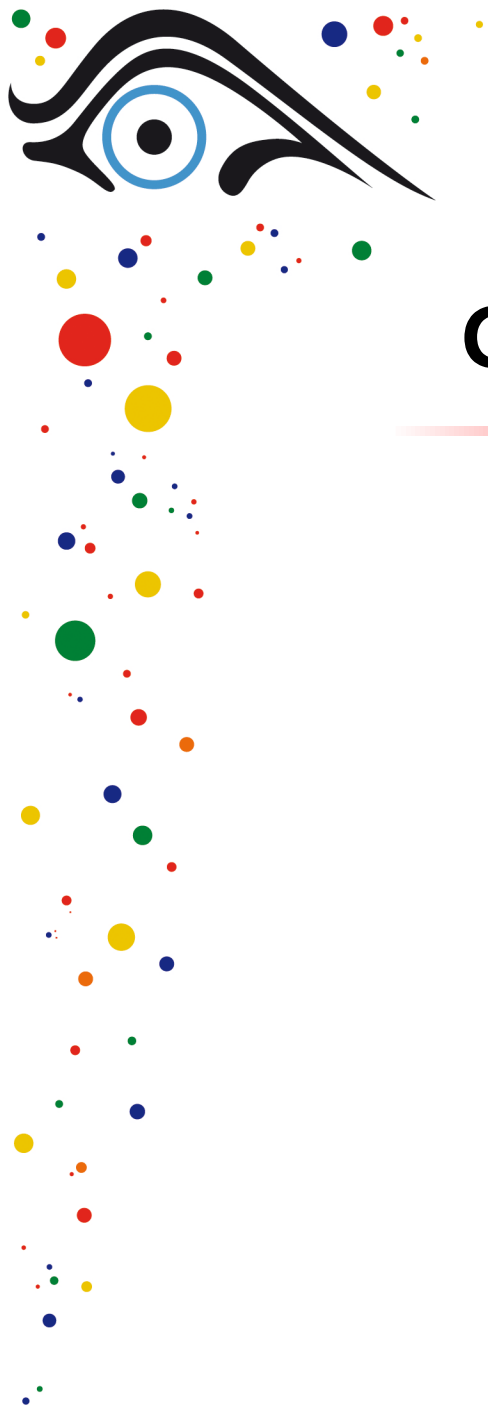
MEJORAS DEL SERVICIO y ACCIONES DE RSE

Metro de Málaga ha llevado a cabo una serie de mejoras en sus instalaciones y servicio a lo largo del pasado año 2022:

- Alcance de la neutralidad de la huella de carbono.
- Instalación del Sistema Navilens para el guiado de personas.
- Instalación de un simulador de conducción.
- Nuevo canal virtual de atención al cliente, BotQuerón.
- Instalación de una planta fotovoltaica para el autoconsumo.
- Llegada de dos nuevas unidades de tren Urbos 100.

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

- Colaboraciones con ONG's: Cruz Roja, Unicef, Prodiversa y Fundación Olivares.
- Apoyo a entidades deportivas y culturales: Club Atletismo Málaga, Club de Atletismo Nerja, Media Maratón de Málaga, Fundación Málaga, Festival de Málaga y Unicaja Baloncesto.
- Donación económica a la Ciudad de los Niños.
- Programa de Apoyo a Familias: Destinado a trabajadores con hijos con una discapacidad igual o superior al 33% y que destina recursos para las terapias que estos niños necesitan.
- Colaboración con la cátedra Hedy Lamarr, de la Universidad de Málaga.



metro
Málaga



GRACIAS POR SU ATENCIÓN
