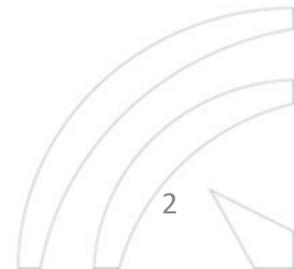


// BALANCE ANUAL 2019

// ÍNDICE

- Demanda
- Títulos de viaje
- Oferta de servicio
- Atención al cliente y satisfacción de usuarios.
- Hitos del año



// DEMANDA



// DEMANDA

En el año del décimo aniversario de explotación del servicio, Metro de Sevilla casi ha alcanzado los 17 millones de viajeros anuales, cifra récord desde el comienzo de su actividad. En 2019, un total de **16.998.191 usuarios han utilizado el metro** para sus desplazamientos, 62.137 viajeros más que el año anterior, un crecimiento interanual de un 0'37% .

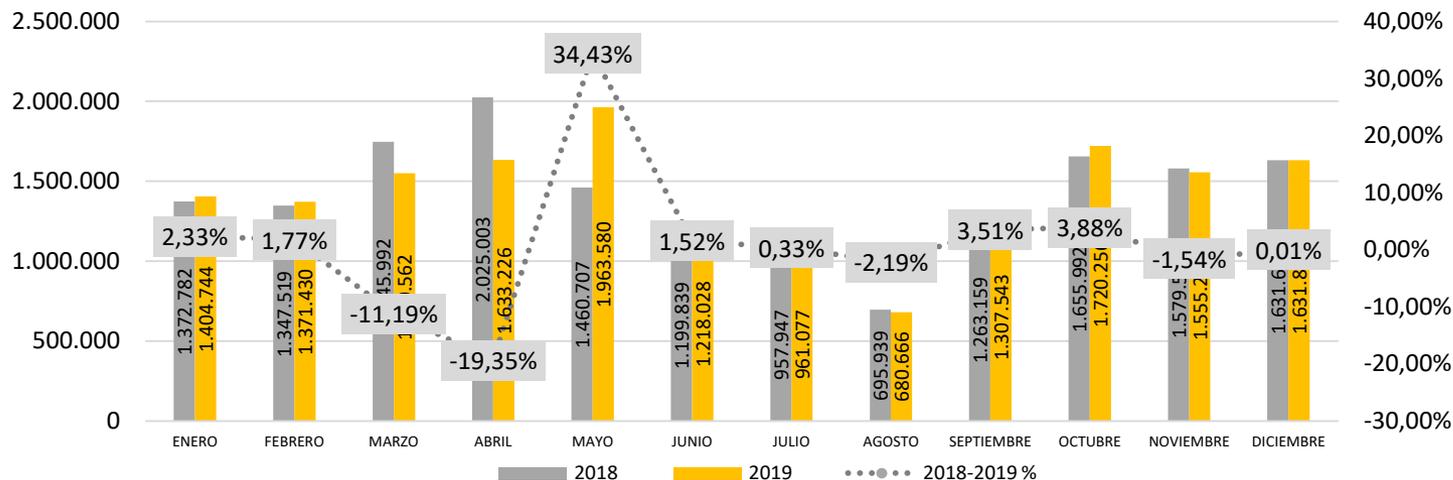
Desde mediados de 2014 el metropolitano ha experimentado un crecimiento sostenido de la demanda, registrando incrementos interanuales del 4% en 2014, del 2,96% en 2015, del 3% en 2016, de 4,59% en 2017 y de 5,65% en 2018.



- Desde el inicio de la explotación, el 2 de abril de 2009, hasta el 31 de diciembre de 2019, Metro de Sevilla ha transportado un total de **158.360.466** viajeros.

// DEMANDA

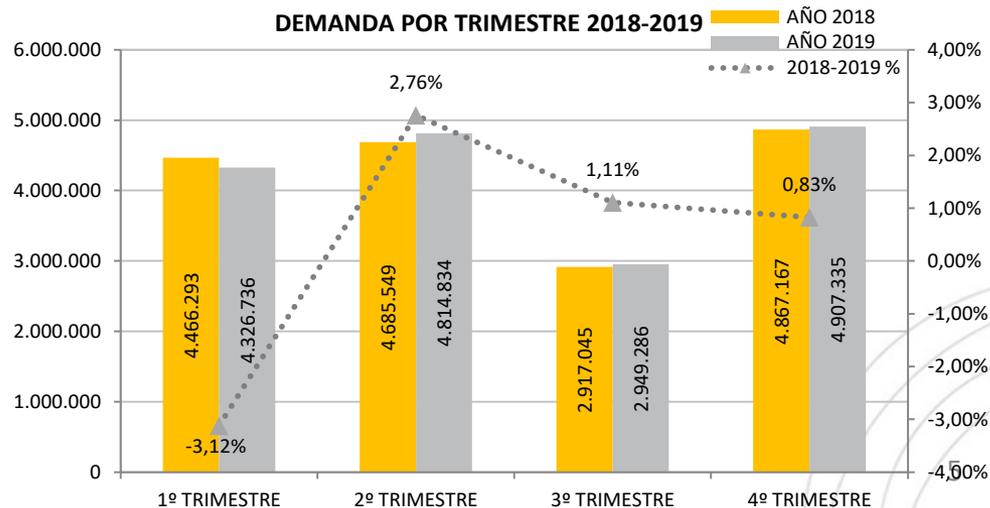
NÚMERO DE VIAJEROS LIQUIDADABLES



MEDIA ANUAL POR TIPO DE JORNADA

Tipos de jornadas	Media anual 2019	Media anual 2018	Diferencia %
Laborables (lunes a viernes)	52.462	50.224	4,46%
Fin de semanas y festivos	25.753	24.911	3,38%

DEMANDA POR TRIMESTRE 2018-2019



// HITOS DE AFLUENCIA

- En octubre se registró el récord histórico de demanda mensual, excluyendo los meses de servicios especiales de Semana Santa y feria de Abril, desde el inicio de la explotación con un total de **1.720.256** usuarios, un 3,88% más respecto al mismo mes del año anterior.
- En 2019, **mayo** ha sido el mes con más viajeros del año, con un total de 1.963.580, coincidiendo con la Feria de Abril.
- El día del año de mayor afluencia fue el **7 de mayo**, martes de feria, en el que se realizaron **135.209** desplazamientos en metro.
- Fuera del periodo de Servicios Especiales, se han alcanzado varios hitos de demanda. El 13 de diciembre (previo a la Navidad) se alcanzaron 78.276 siendo la mayor cifra alcanzada fuera de un periodo de servicio especial. Además, se alcanzaron: 77.973 viajeros el 27 de septiembre (Carrera Nocturna del Guadalquivir), 76.179 el 29 de noviembre (Black Friday) y 75.826 viajeros el viernes 4 de octubre (Noche en Blanco).

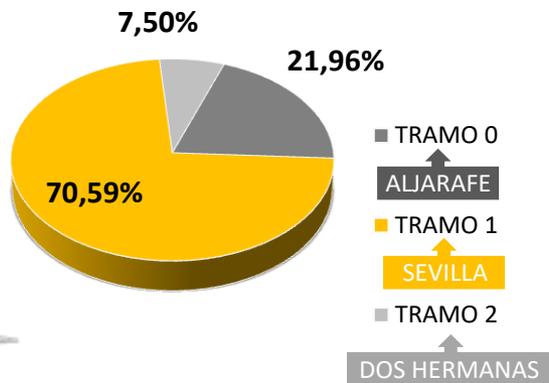


// TRAYECTOS MÁS HABITUALES

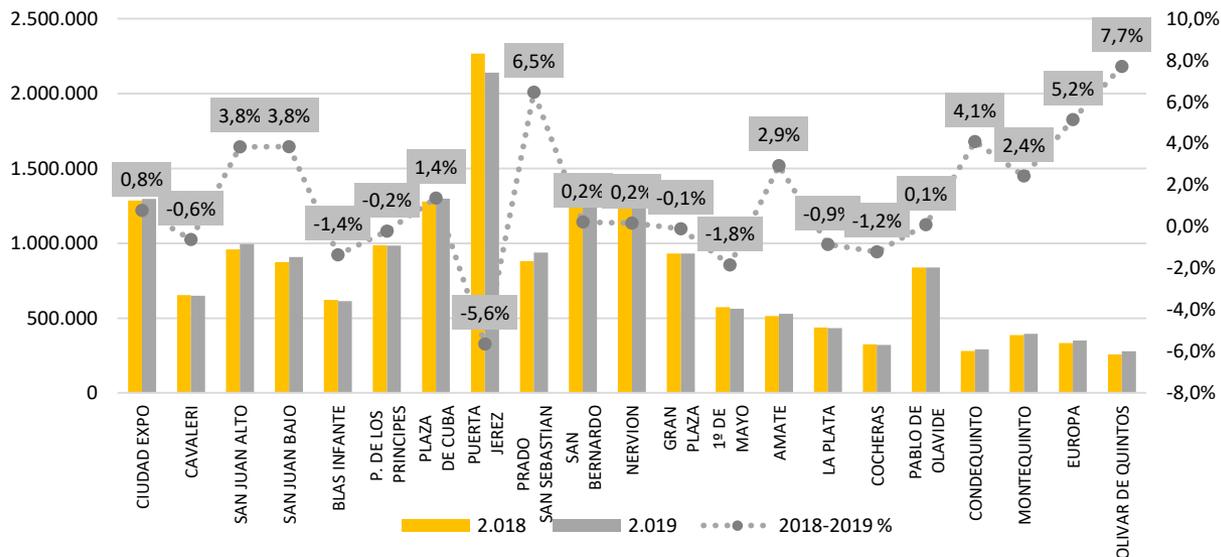
1. Ciudad Expo-Puerta Jerez (330.014)
2. San Juan Alto-Puerta Jerez (220.750)
3. Plaza de Cuba-San Bernardo (216.044)
4. San Juan Bajo-Puerta Jerez (208.361)

// DISTRIBUCIÓN DE LA DEMANDA POR TRAMOS

- La distribución de la demanda por tramos se mantiene en proporciones similares a años anteriores. En 2019 el 70,59% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 21,96% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 7,50% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Olivar de Quintos).



// DEMANDA POR ESTACIONES



// ESTACIONES MÁS UTILIZADAS



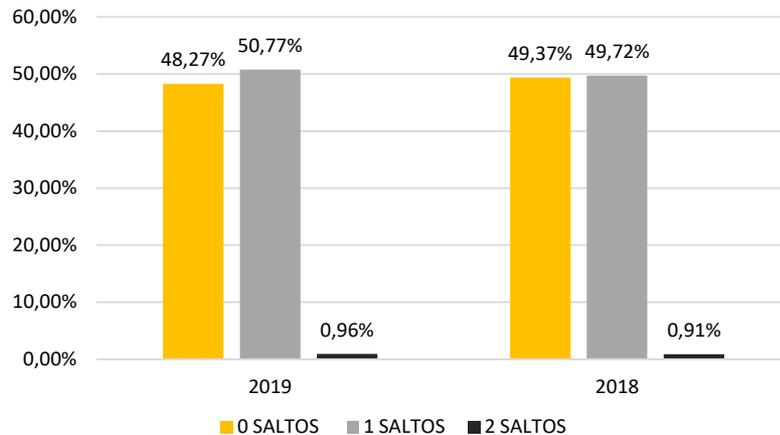
Al igual que en 2018, Puerta Jerez, San Bernardo y Nervión son las estaciones que registran mayor afluencia de viajeros.

// TÍTULOS DE VIAJE



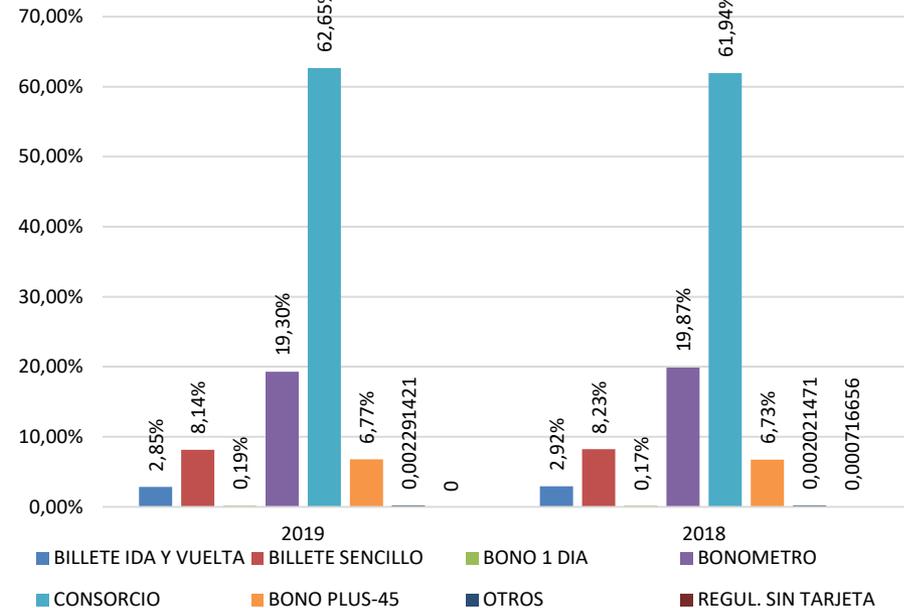
// TÍTULOS DE VIAJE

2018-2019 EN % VIAJES POR SALTO



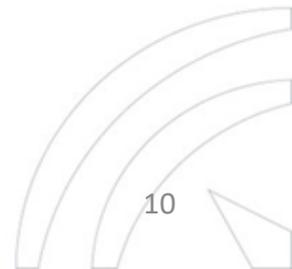
- En 2019 los usuarios realizaron fundamentalmente trayectos de 0 y 1 salto. Se repite la tendencia de años anteriores.

2018-2019 EN % VIAJES POR TITULO



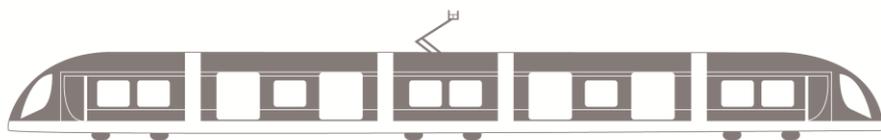
- Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta) suponen el 11,18% del total. El 88,72% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (62,65%), el Bonometro (19,30%) y el Bonoplus 45 (6,77%), más económicos para los viajeros habituales.

// OFERTA DE SERVICIO



// OFERTA DE SERVICIO

- Durante 2019 se ha ofertado un total de **110.526** trayectos, con un promedio mensual de **165.790** coches/kilómetro ofertados y un total anual de 1.989.474 kilómetros recorridos.
- La disponibilidad media del servicio en 2019 ha sido de **99,89%**.

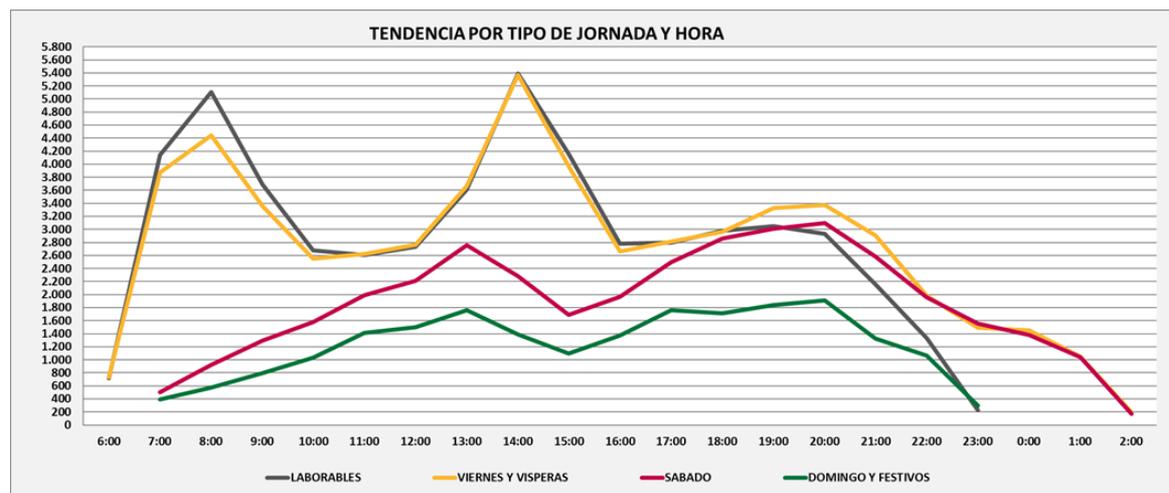


Año 2019	Coches/ kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	173.861	99,96%
Febrero	157.337	99,96%
Marzo	176.749	99,95%
Abril	183.763	99,96%
Mayo	211.906	99,78%
Junio	160.578	99,86%
Julio	149.027	99,88%
Agosto	141.074	99,94%
Septiembre	163.613	99,88%
Octubre	185.130	99,84%
Noviembre	173.205	99,81%
Diciembre	185.212	99,90%

// OCUPACIÓN MEDIA

Ocupación media estimada	2019	2018
Laborables	81,50%	80,62%
Viernes	80,55%	79,99%
Sábados	62,21%	62,98%
Festivos y domingos	47,81%	48,72%

En el conjunto de los días laborables del año se han producido 9.941.135 viajes de lunes a jueves, 3.381.976 en viernes, 2.156.584 en sábados y 1.518.496 en domingos y festivos.



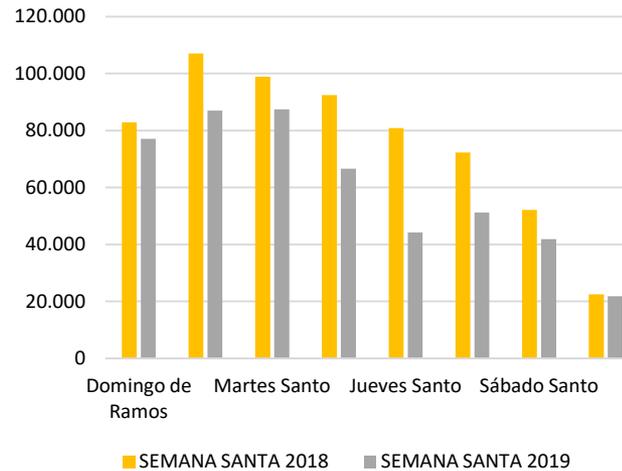
En las horas punta de los laborables se producen los mayores índices de ocupación y la mayor oferta de servicio.

// SERVICIO ESPECIAL DE SEMANA SANTA

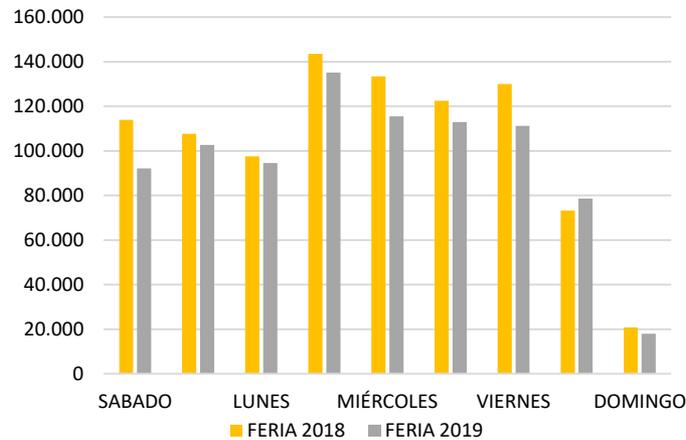
- La demanda del Servicio Especial de Semana Santa 2019 se ha visto afectada por las inclemencias meteorológicas y la huelga convocada por el Comité de Empresa.

// SERVICIO ESPECIAL DE FERIA DE ABRIL

- La semana de feria se ha consolidado como la de mayor demanda de viajeros en el conjunto del año, ha arrojado en esta edición un promedio de 95.656 usuarios día.
- El día en el que se registró mayor afluencia fue el martes, con un total de 135.209 usuarios.



	Coches/Km	Viajeros
2019	60.577	477.487
2018	60.968	609.075



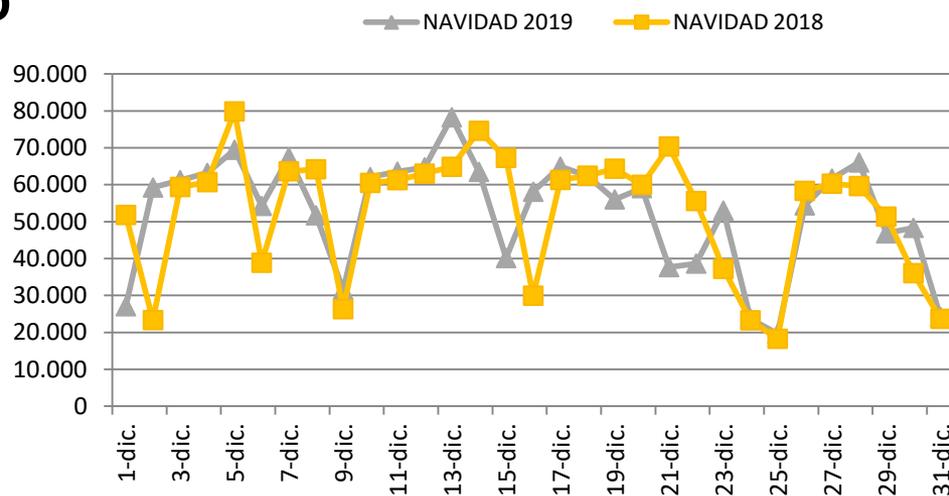
	Coches/Km	Viajeros
2019	83.421	860.904
2018	82.831	942.503

TENDENCIA VIAJEROS LIQUIDABLES NAVIDAD

// SERVICIO ESPECIAL NAVIDAD

	Coches/Km	Viajeros
2019	178.654	1.631.847
2018	170.204	1.631.637

- Del 1 al 31 de diciembre, se registraron un total de **1.631.847** desplazamientos en metro, un 0,01% más que en el mismo periodo del año anterior.

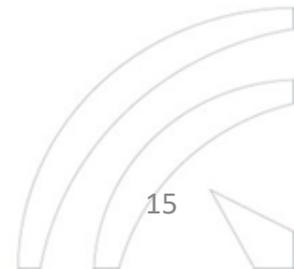


// PLANES DE ACTUACIÓN ESPECIAL: PARTIDOS DE FÚTBOL



- La oferta de refuerzo de servicio y ampliación de horario de metro durante la celebración de partidos de fútbol en el Estadio Sánchez Pizjuán incluye trenes dobles tanto al inicio como al final del partido. En 2019 se celebraron 27 partidos frente a los 32 de 2018, con un total de 1.234.756 viajeros, una media de 45.732 frente a los 44.838 del año anterior, un 1,99% más.

// ATENCIÓN AL CLIENTE Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS



// ATENCIÓN AL CLIENTE

- Durante 2019 se han registrado un total de 1.526 reclamaciones, es decir por cada 100.000 viajes se han producido 8,98 reclamaciones.
- El incremento de la demanda experimentado por el metropolitano en los últimos años se ha acompañado de un aumento del volumen de interacciones con los usuarios. La Oficina de Atención al cliente ha atendido en 2019 a un total de 36.108 usuarios, cuyas peticiones se han resuelto en un 63,02% a través de atención personalizada en las dependencias de la Oficina de Atención al Cliente ubicadas en la estación Puerta Jerez, un 14,58% telefónicamente, un 17,03% a través de Whatsapp y un 4,60% a través de correo electrónico y mediante escritos presentados 0,76%.
- Este año se ha vuelto a ampliar el horario del servicio de Atención al Cliente, disponible ahora 365 días al año en horario ininterrumpido, de 8:30 a 22:00 horas de lunes a viernes y de 10:00 a 22:00h los sábados, domingos y festivos. Además, con la puesta en marcha del chatbot a través de Whatsapp, la atención al usuario mediante este canal es de 24 horas.

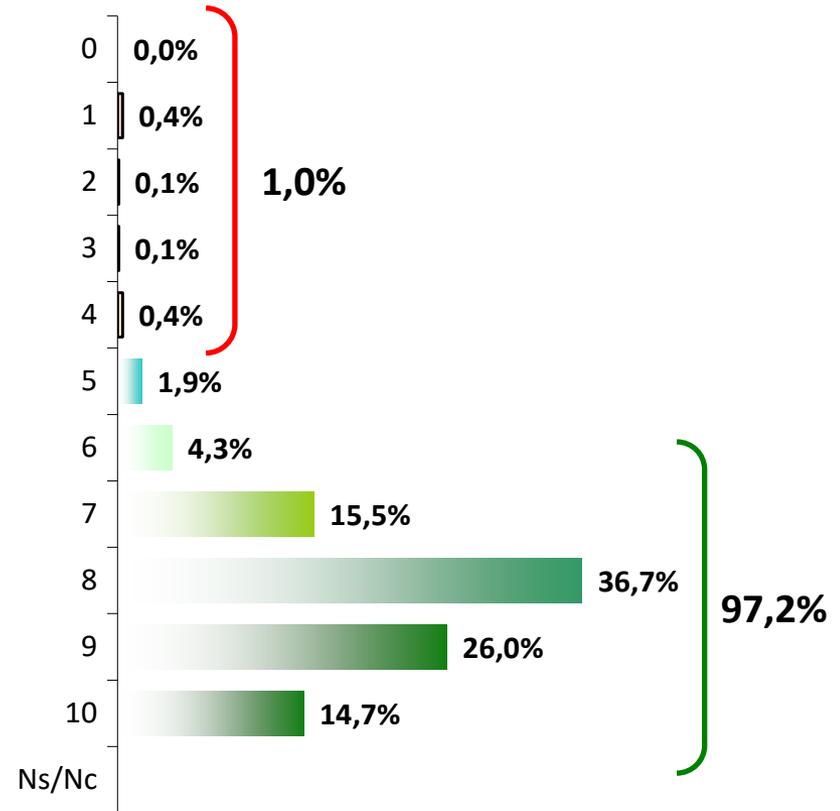
- El elevado incremento de las interacciones a través de Whatsapp con respecto al año anterior, un 267%, se debe principalmente a que en 2018 este canal se puso en marcha a partir de septiembre y a que en noviembre de 2019 se complementó con el nuevo asistente de inteligencia artificial para ayudar a los viajeros.



// SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- La encuesta de satisfacción de usuarios 2019, realizada en el mes de marzo, reveló que los usuarios otorgan una valoración global media al servicio público de la Línea 1, de **8,2 puntos** en una escala de 0 a 10.
- Este año más de la mitad de los aspectos evaluados mejoran con respecto a la valoración de 2018, los primeros puestos siguen siendo para la limpieza de las estaciones, trenes... si bien este año se valora mejor el funcionamiento de las escaleras, la sensación de seguridad y el trato de los empleados.
- Los aspectos que obtienen puntuación por debajo de la media son las aglomeraciones en andenes y trenes (7,7) la comodidad en las conexiones con otros sistemas de transporte y la temperatura de los trenes (8).
- Es destacable que el **99%** de los encuestados considera que Metro de Sevilla ofrece un servicio en el que se puede confiar.

2019
(n=2510)



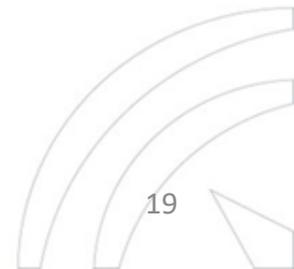
Valoración global media: 8,2

// EL USUARIO DE METRO

- Según los resultados del estudio, el perfil demográfico del usuario tipo de Metro de Sevilla se caracteriza por ser mayoritariamente mujer (62,2%), menor de 30 (50,2%) y residente en Sevilla (43,8%). Los usuarios procedentes de otros municipios por los que transcurre la línea 1 suponen casi un 31,8% del total de la muestra, mientras que un 21,8% procede de otros municipios de la provincia. En relación con la ocupación, el 50,1% de los usuarios son trabajadores y el 38,1% estudiantes, mayoritariamente universitarios.
- Estas variables están muy relacionadas con los motivos por los que se usa el metro y con la frecuencia de los viajes. El 59,4% de los encuestados realiza entre 5 y 14 viajes semanales, el 32,2% realizan menos de 5 viajes a la semana y el 6,8% realiza más de 15 viajes semanales, siendo los principales motivos del viaje el trabajo (39,4%), los estudios (27,6%) y el ocio (25,1%).
- El modo principal de acceso y dispersión al metro es a pie – 65,9% en el acceso y 90,1% en la dispersión-, mientras que el coche supone el 21,6% en el acceso y el 3,5% en la dispersión. En menor medida los usuarios utilizan el autobús (urbano e interurbano) y la bicicleta para acceder al metro, pues el primero participa tan solo un 8,4% en el acceso y un 4% en la dispersión y el último un 1,7% en el acceso y un 1,6% en la dispersión.



// HITOS DEL AÑO



// **Récord anual y mensual de demanda**

Por segundo año consecutivo, la demanda anual de usuarios roza los 17 millones, un 0,37% más que el año anterior. En el mes de octubre se batió el récord de demanda mensual desde el inicio de la explotación, excluyendo los meses de Servicios especiales, con un total de 1.720.256 viajeros, un 3,88% más que el mismo mes del año anterior.



// **10º Aniversario**

En abril de 2019 Metro de Sevilla cumplió 10 años desde su puesta en marcha el 2 de abril de 2009. Para celebrarlo, se realizó una promoción que duplicaba el importe de la recarga online. Desde el 2 al 12 de abril, el metropolitano bonificó con 10€ adicionales a las primeras 2.000 recargas de Bonometros con valor de 10€. Se alcanzaron las 2.000 en tan sólo 1 día.



**del 2 al 12 de abril,
haz una recarga
online de 10 euros
en tu bonometro
y te regalamos
10 euros más.**

**10
+
10**

*Promoción limitada a 2.000 recargas
*Consulta las bases en la web de Metro

#ConoceMetro

// Refuerzos y servicios especiales

La oferta de servicio se adapta a la demanda en estos periodos de máxima afluencia, mediante Servicios Especiales en Navidad, Semana Santa y Feria, y refuerzos de servicio por encuentros deportivos y actividades culturales que se celebran en Sevilla, como la Carrera Nocturna del Guadalquivir o la Noche en Blanco, en los que se alcanzan cifras récord de viajeros en días laborables.

// Servicio Nochevieja

Por primera vez desde su inauguración, Metro de Sevilla prestó servicio en Nochevieja desde la 1:00h de la madrugada y de manera ininterrumpida hasta el cierre de servicio a las 23:00h del día 1 de enero.

// Atención tención al cliente

En 2019 se ha puesto en marcha un innovador sistema de de atención al cliente a través de Whatsapp. El chatbot Telmo, una aplicación informática de inteligencia artificial diseñada para ayudar a los usuarios del servicio. Iniciativa pionera muestra del compromiso de Metro de Sevilla con la innovación aplicada a mejorar la experiencia de los usuarios.

// Incremento de la oferta de transporte en hora punta

Desde el 16 de septiembre, el intervalo de paso en hora punta de mañana es de 3'58" entre Ciudad Expo y Pablo de Olavide. Por primera vez el intervalo de paso es inferior a los 4 minutos. En los últimos años el incremento de capacidad en hora punta llega casi al 30%.

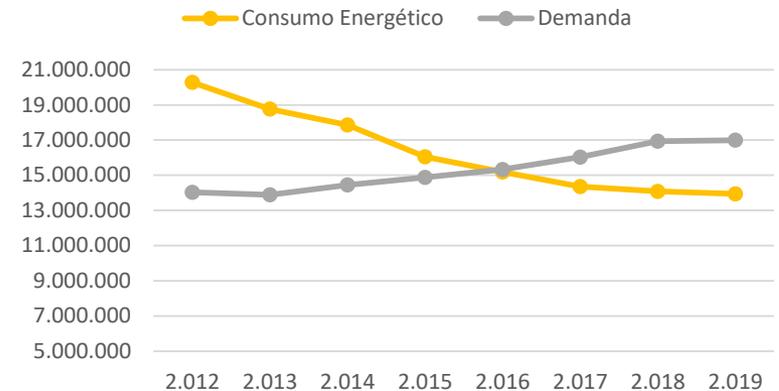


// Eficiencia Energética y Emisiones

- Durante 2019 se ha incrementado la eficiencia energética de Metro de Sevilla reduciendo así su impacto ambiental. Desde 2014 Metro de Sevilla ha logrado reducciones interanuales del consumo de eléctrico de un 5% en 2014, un 10% en 2015, un 5% en 2016 y un 5,46% en 2017, un 2% en 2018 y un 1% en 2019.
- La energía anual consumida por el metropolitano para transportar a casi 17 millones de viajeros proviene 100% de fuentes renovables por lo que la emisión de CO₂ asociada al consumo energético es nula, contribuyendo significativamente a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

// Certificados de AENOR

- En 2019 Metro de Sevilla mantiene todos los certificados obtenidos de la Marca AENOR:
 - Gestión de la Calidad: UNE-EN ISO 9001:2015
 - Gestión Ambiental: UNE-EN ISO 14001:2015
 - Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: OHSAS 18001:2007
 - producto N de Servicio de Transporte Público de Pasajero: UNE-EN 13816:2003.



- Desde 2013 hasta 2019 la demanda se ha incrementado de casi 14 millones de viajeros hasta casi 17; por el contrario, el consumo de electricidad en kwh se ha reducido de 19 millones en 2013 hasta algo menos de 14 millones en 2019, pasando de **1,44kwh/viajero a 0,8kwh/viajero.**

// Nuevos bicicleteros interiores.

Instalación de nuevos bicicleteros interiores en las estaciones de Parque Príncipes, Plaza de Cuba, Puerta Jerez, Prado de San Sebastián, San Bernardo y Cocheras, ampliando la oferta de estacionamiento a 204 plazas.

// Simulacros recinto de Talleres y Cocheras y estación de Europa.

En los meses de octubre y noviembre se celebraron varios simulacros. El primero consistió en la evacuación del personal de recinto y el segundo, en el que participaron distintos equipos de emergencia y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en la evacuación rápida y ordenada de viajeros poniendo en práctica los protocolos del Plan de Autoprotección. Ambos finalizaron con éxito.

// Cruz al Mérito Policial con Distintivo Blanco.

El Responsable de Protección Civil y Seguridad recibió el Día de la Policía Nacional la Cruz al Mérito Policial con Distintivo Blanco en reconocimiento a su destacado desempeño y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado como Responsable de Protección Civil y Seguridad de Metro de Sevilla.



// Fomento de la intermodalidad

En Metro apostamos por la intermodalidad y patrocinamos la Semana Europea de la Movilidad colaborando y organizando actividades para que la ciudadanía conozca las ventajas de combinar metro con otros sistemas de transporte.



// RSC, colaboraciones y patrocinios

- Programa Euro Solidario, por el que Metro de Sevilla ha realizado donaciones a las entidades propuestas por los empleados.
- Programa de visitas Aula Metro
- Patrocinio de la V Carrera Popular organizada por la Universidad Pablo de Olavide.
- Patrocinio y apoyo a los principales festivales de la ciudad: Festival de Cine Europeo, Festival Circada, Festival de Artes Escénicas, Noche en Blanco, Festival de Danza Contemporánea.
- Concierto “Bach in the subways” en colaboración con la Escuela de Música Joaquín Turina.
- XXXVIII Jornadas Universitarias Andaluzas de Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales.



Muchas gracias por tu atención

www.metro-sevilla-linea1.es

