



# Balance anual 2021

Metro de Sevilla.

18 de enero de 2021



Junta de Andalucía  
metro  
SEVILLA

JB

de San Juan

# Índice

Introducción

Demanda

Títulos de viaje

Oferta de servicio

Atención al cliente

Satisfacción de usuarios.

Hitos del año

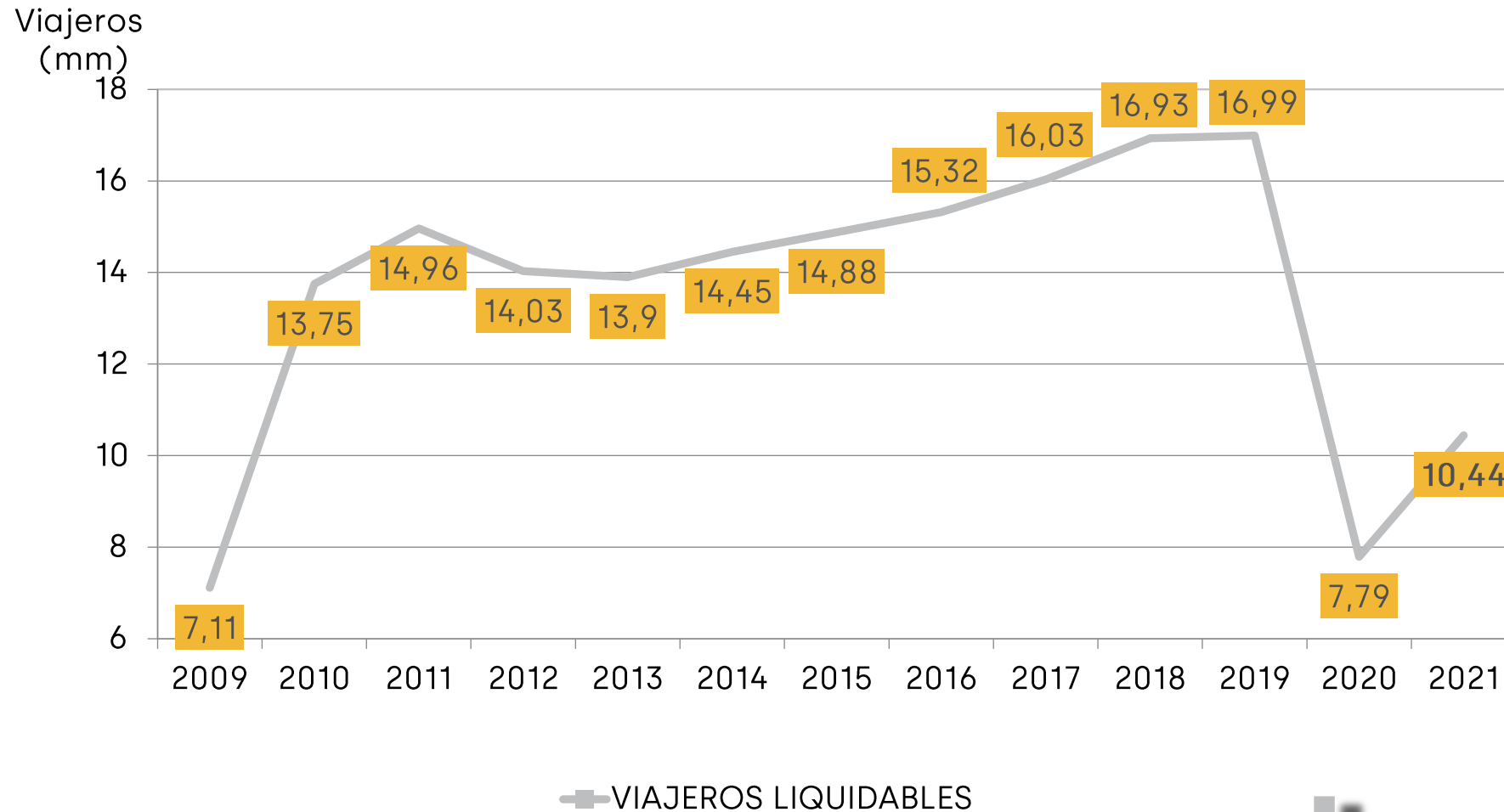
## Introducción

En el duodécimo año de explotación del servicio, Metro de Sevilla registró 10,4 millones de viajeros anuales en un año todavía muy marcado por las restricciones establecidas como consecuencia de la pandemia. En 2021, un total de 10.440.982 usuarios han optado por la movilidad sostenible utilizando el metro para sus desplazamientos, cifra que supone un incremento de casi un 34% respecto a la demanda de 2020, pero que dista un 38% de la demanda de 2019.

Desde mediados de 2014 el metropolitano experimentó 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, de 5,65% en 2018 y de 0,37% en 2019. En 2020 la demanda decayó un 54% y se ha recuperado en un 34% durante 2021 hasta alcanzar los 10´4 millones de viajeros.



## EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2021)



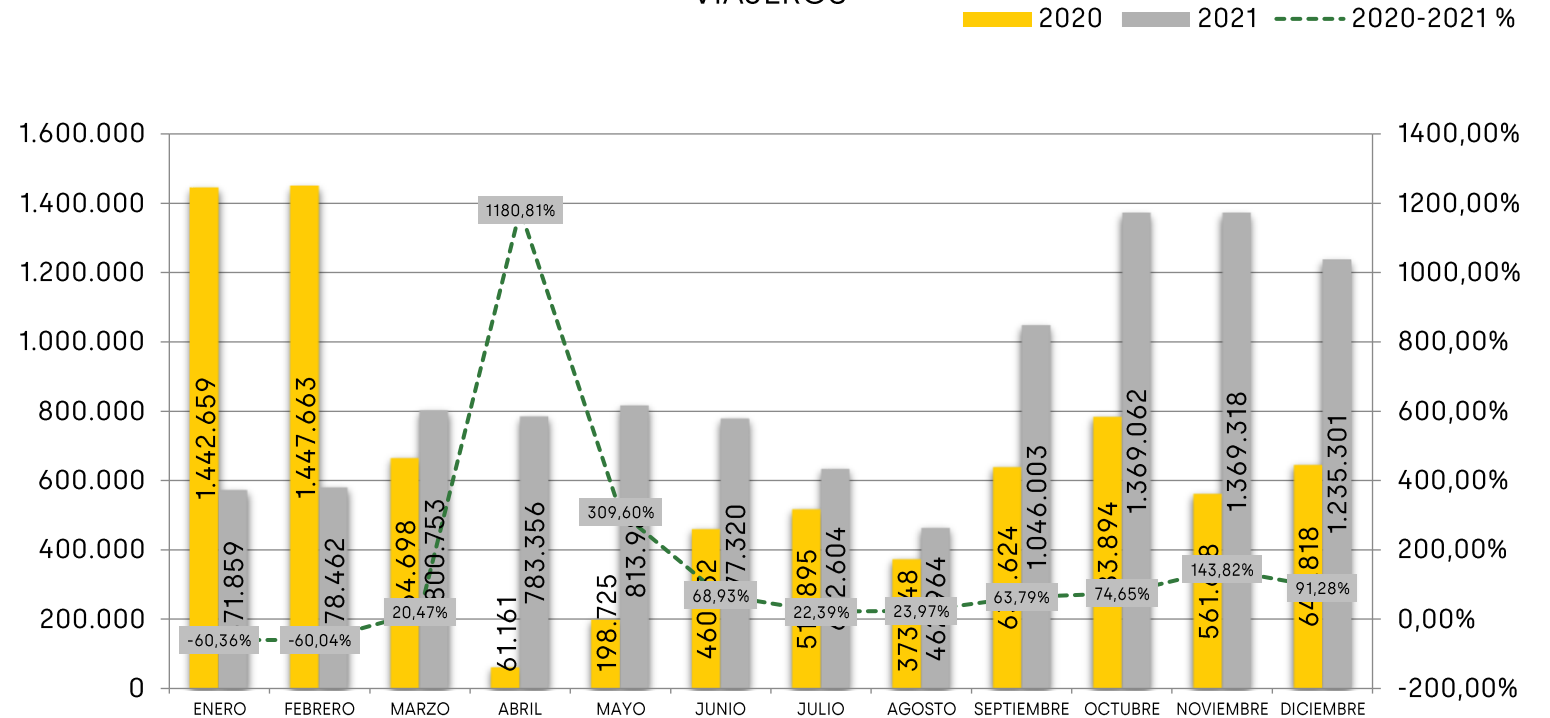
The image shows the interior of a modern metro train. Passengers are seated and standing, looking out the large windows. The train has a clean, contemporary design with overhead lighting and handrails. The text is overlaid in the center of the image.

Desde el inicio de la explotación,  
el 2 de abril de 2009, hasta el 31  
de diciembre de 2021, Metro de  
Sevilla ha transportado un total  
de 176.596.707 viajeros.

# Demanda

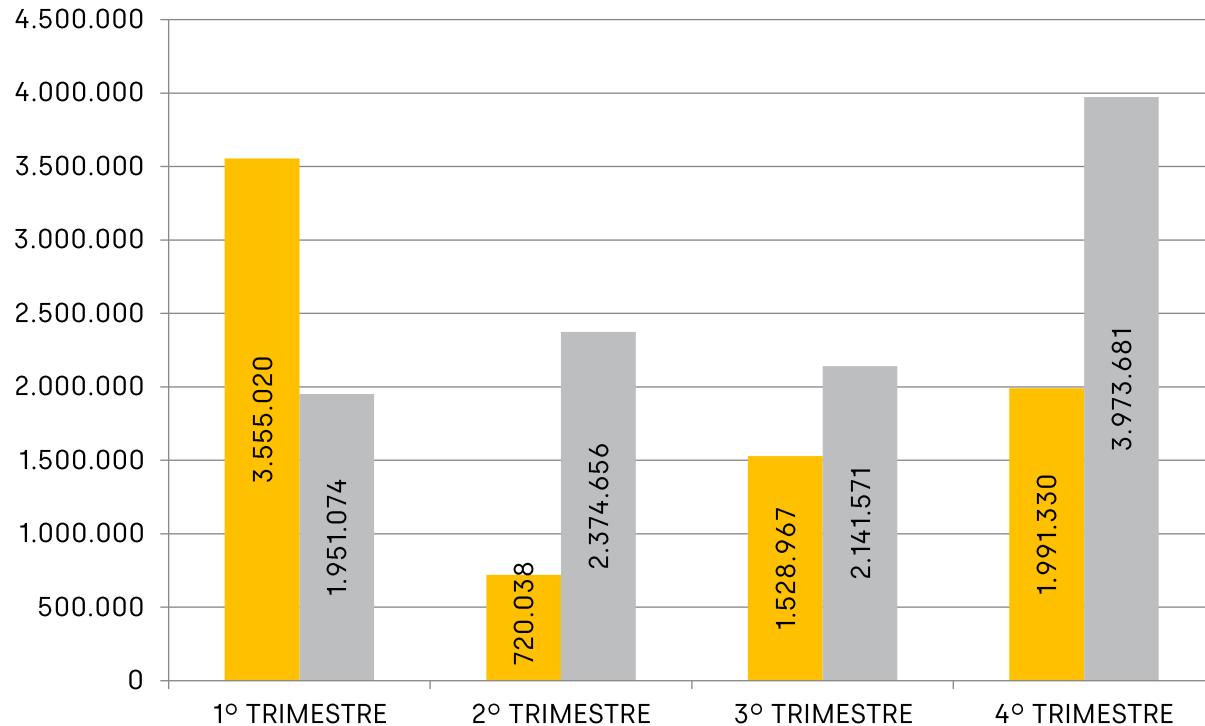
En 2021 un total 10.440.982 usuarios utilizaron el metro para desplazarse, una cifra que **mejora los datos de 2020**, año que incluye unos meses de enero y febrero que fueron récord de demanda, pero todavía un 38% inferior a la demanda de 2019. Esta menor cifra de viajeros está estrechamente ligada a la crisis sanitaria, la continuidad del estado de alarma y las limitaciones a la movilidad establecidas por las Administraciones durante el ejercicio de 2021.

## VIAJEROS



# Demanda

DEMANDA POR TRIMESTRE 2020-2021 ■ AÑO 2020 ■ AÑO 2021



Viajeros Año	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2019	1.720.256	1.555.232	1.631.847	4.907.335
2020	783.894	561.618	645.818	1.991.930
2021	1.369.062	1.369.318	1.235.301	3.973.681
2019-2021 %	-20,42%	-11,95%	-24,30%	-19,03%

El incremento de viajeros registrado en el último trimestre del año, señala la recuperación de los hábitos de movilidad de los usuarios alcanzando ya un 81% de la demanda de 2019



## Las mejores cifras

2021

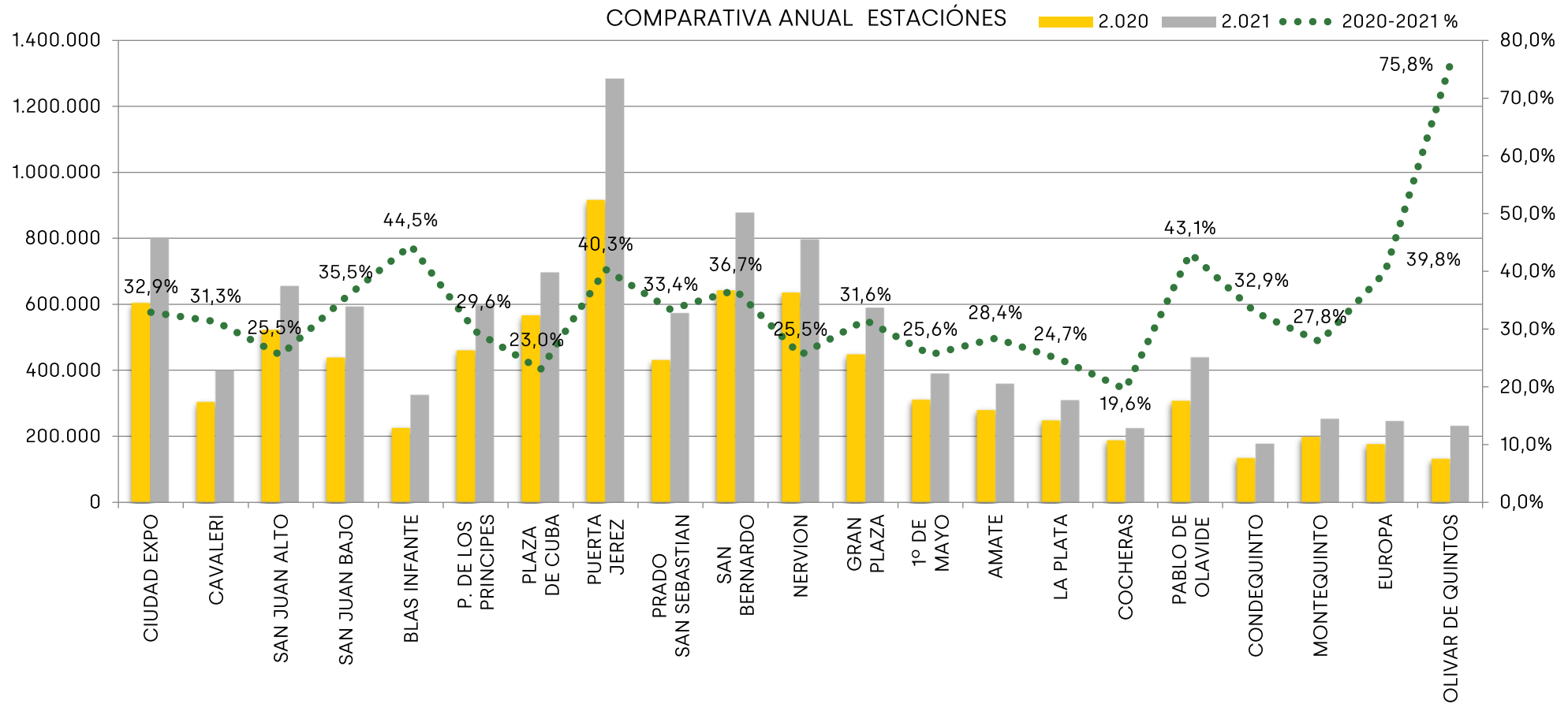
### NOVIEMBRE EL MEJOR MES DEL AÑO

1.369.062 viajeros utilizaron el metro, con un promedio de 45.644 usuarios día.

El 5 de noviembre, coincidiendo con la cuarta salida extraordinaria del Gran Poder, viajaron en metro 64.381 usuarios.

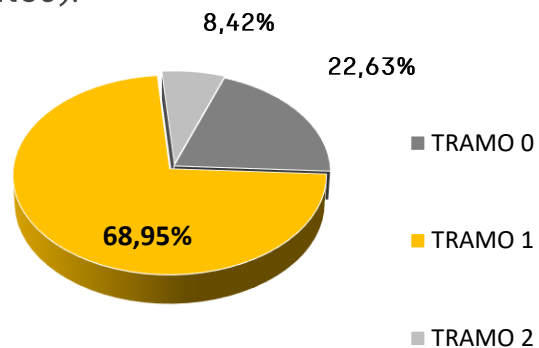


# Demanda por estaciones



## Demanda por tramos

En 2021 el 69% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 23% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 8% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Oliver de Quintos).

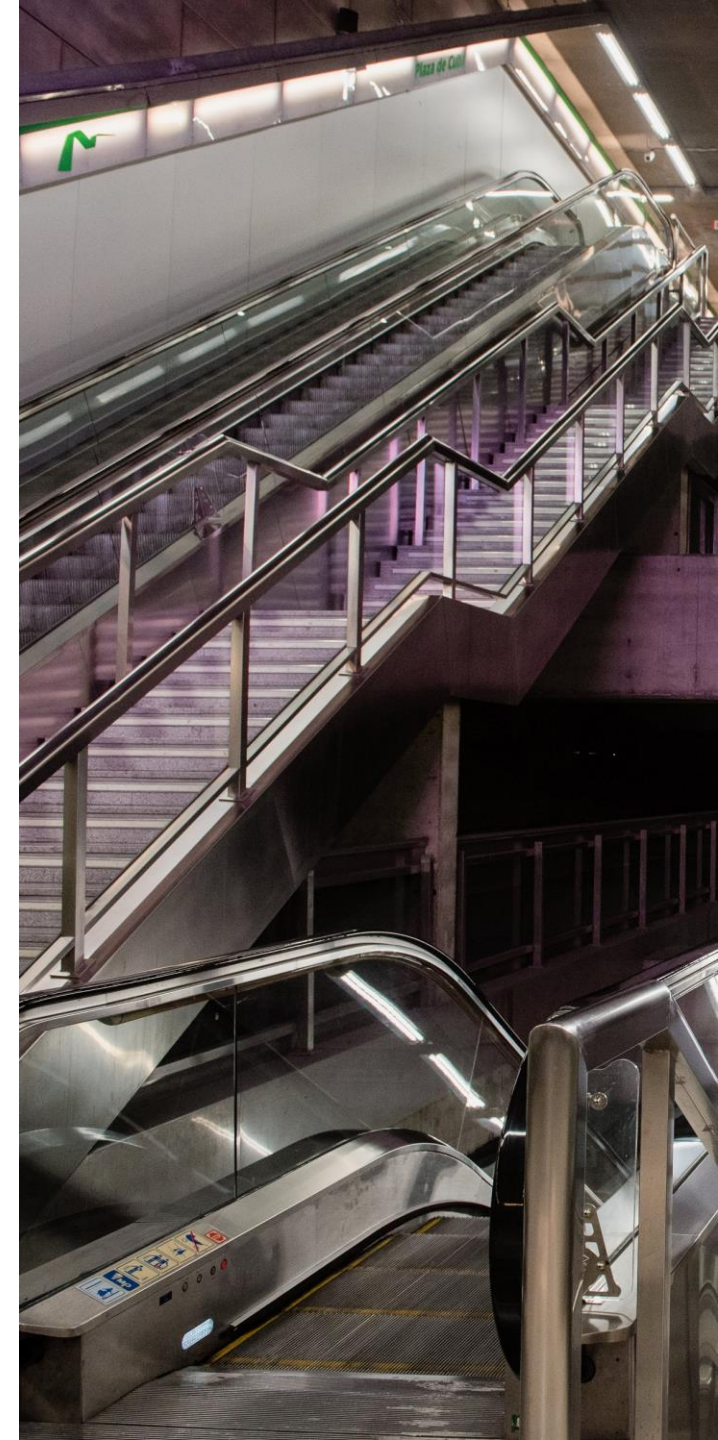


### ESTACIONES CON MAS AFLUENCIA

- 1** PUERTA JEREZ  
1.282.682 viajeros
- 2** SAN BERNARDO  
877.004 viajeros
- 3** CIUDAD EXPO  
801.405 viajeros.

### ESTACIONES CON MAYOR INCREMENTO DE DEMANDA

- Blas Infante 44%
- Pablo Olavide 43%
- Oliver de Quintos 76%





## Títulos de viaje

Los viajes de 0 salto (52,82%) y de 1 salto (45,69%) son los más habituales. Tan solo un 1´49% de los usuarios realizan viajes de 2. 2021 el 69% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 23% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 8% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Oliver de Quintos).

El 91,2% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (63,7%), el Bonometro (13,94%) y el Bonoplus 45 (4,99%), más económicos para los viajeros habituales.

Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta) suponen el 8,8% del total de las validaciones.

El sistema Tap&Go de validación EMV, desde su lanzamiento en septiembre de 2020 ha sido utilizado por 929.838 viajeros.

## Oferta de servicio

Durante 2021 se ha ofertado un total de 106.902 trayectos, con un promedio mensual de 166.668 coches/kilómetro ofertados y un total anual de 2.000.016 kilómetros recorridos.

La disponibilidad media del servicio en 2021 ha sido de 99,87%.



Año 2021	Coches/kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	172.813	99,89%
Febrero	157.660	99,91%
Marzo	176.150	99,93%
Abril	168.165	99,83%
Mayo	174.644	99,92%
Junio	156.064	99,71%
Julio	141.240	99,90%
Agosto	131.742	99,89%
Septiembre	163.294	99,85%
Octubre	183.832	99,86%
Noviembre	182.287	99,87%
Diciembre	192.125	99,83%

# Ocupación

En el conjunto de los días laborables del año se han producido

6.336.598

VIAJES  
De lunes a jueves

2.034.815

VIAJES  
En viernes

1.318.829

VIAJES  
En sábado

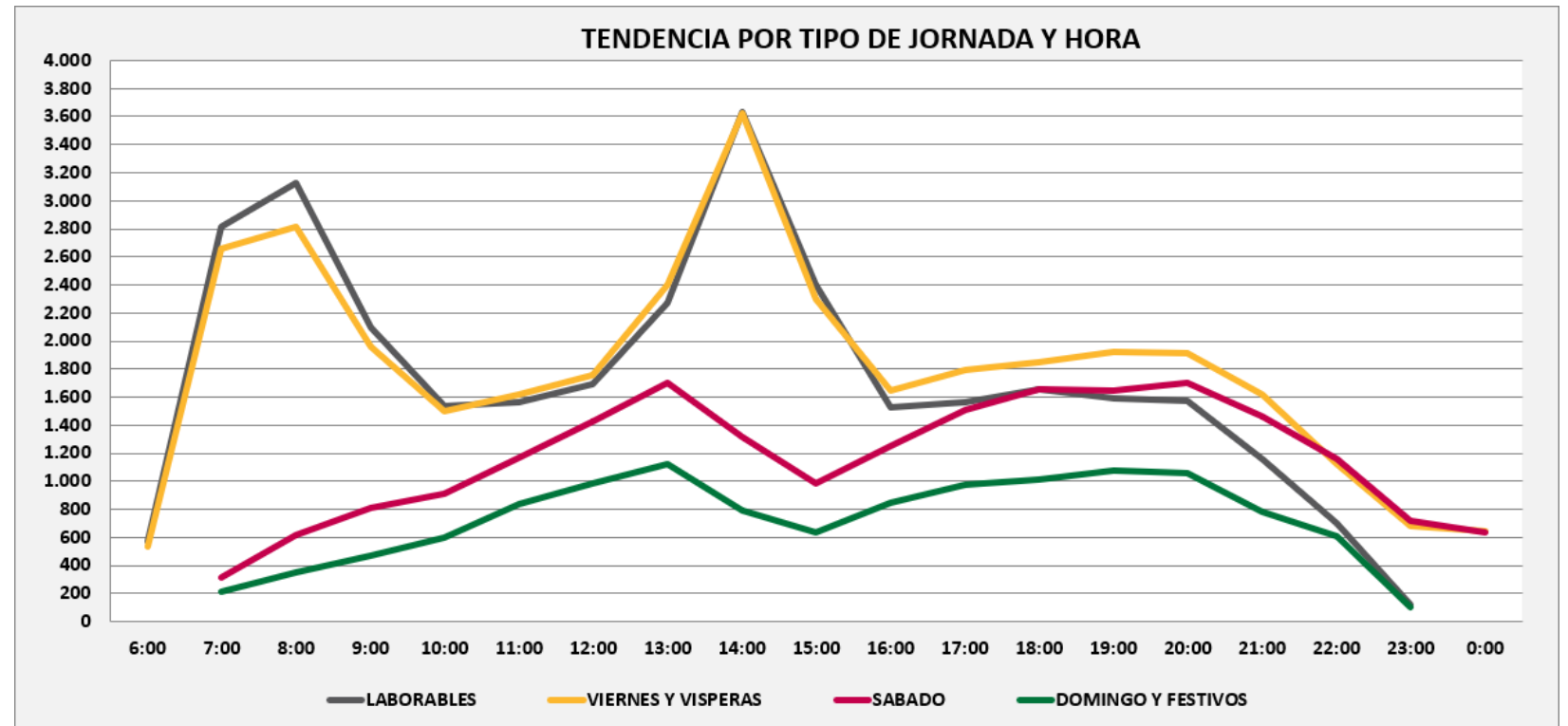
750.740

VIAJES  
En domingos y festivos.

# Ocupación

En las horas punta de los días laborables se alcanzan los mayores índices de ocupación y la mayor oferta de servicio. Este año, la ocupación ha sido muy baja.

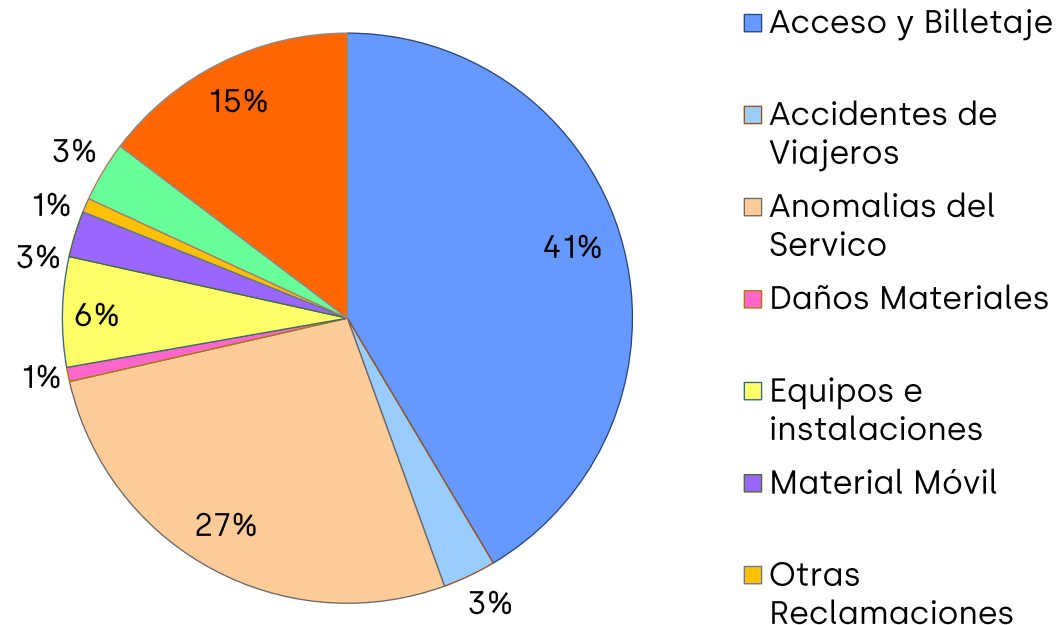
Ocupación media estimada	2020	2021
Laborables	41,78%	51,48%
Viernes	41,46%	51,90%
Sábados	33,06%	41,89%
Festivos y domingos	22,14%	27,29%



# Atención al Cliente

Durante 2021 se han registrado un total de 674 reclamaciones. El 19% han sido formuladas en hojas oficiales de quejas y reclamaciones y el 81% han sido presentadas por correo electrónico, por escrito o por teléfono. Éstas últimas reciben la misma consideración que las oficiales en cuanto a respuesta y seguimiento.

**Por cada 100.000 viajes se han producido 6,4 reclamaciones.**

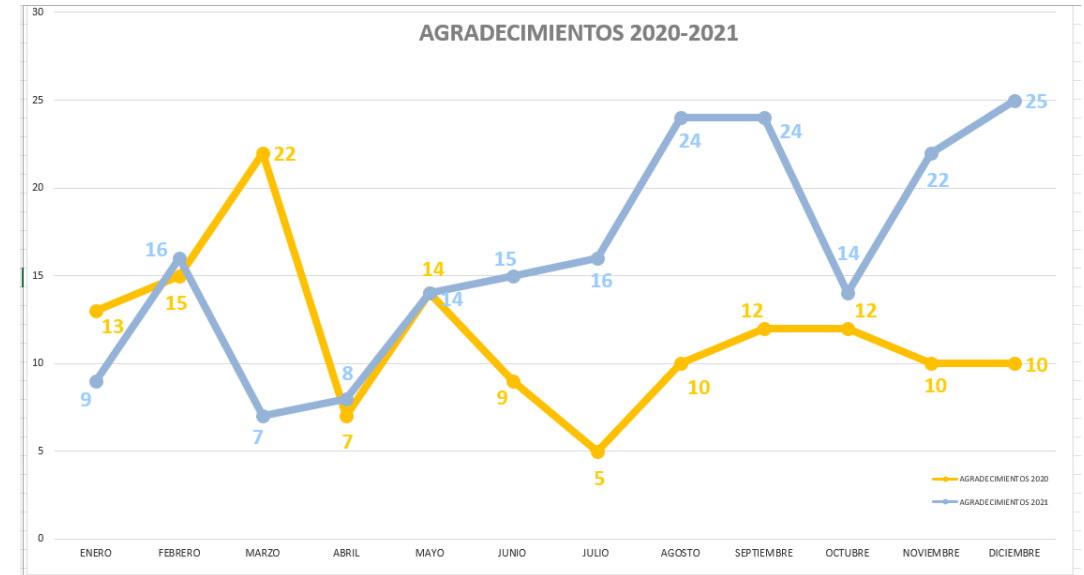




# Atención al Cliente

Durante 2021, han crecido ligeramente las interacciones con el sistema multicanal de Atención a Cliente, que ha dado respuesta a un total de 28.339 usuarios.

Un 43% han sido atendidos presencialmente en la Oficina de Atención al Cliente, un 14% telefónicamente, un 37% a través de WhatsApp, un 5% por correo electrónico y menos de un 1% por presentación de escritos.



“ Los agradecimientos de los viajeros alcanzan este año la cifra de 194.

## Satisfacción del usuario

En la encuesta de satisfacción anual, los usuarios han valorado globalmente el servicio de transporte con un **8,4** sobre 10 y el índice de satisfacción crece hasta el **9,41**, obteniendo en ambos casos los mejores datos de la serie histórica.

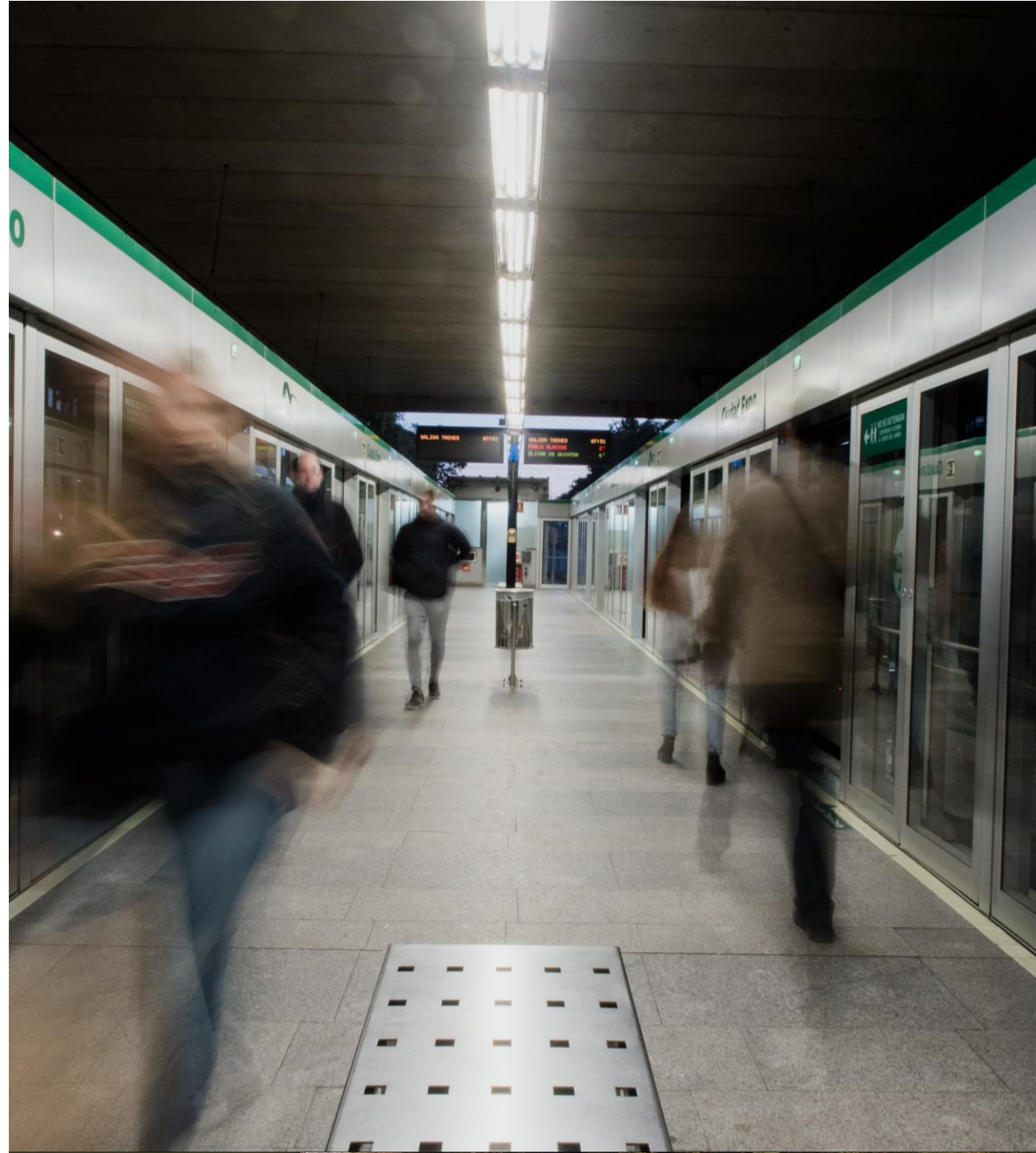
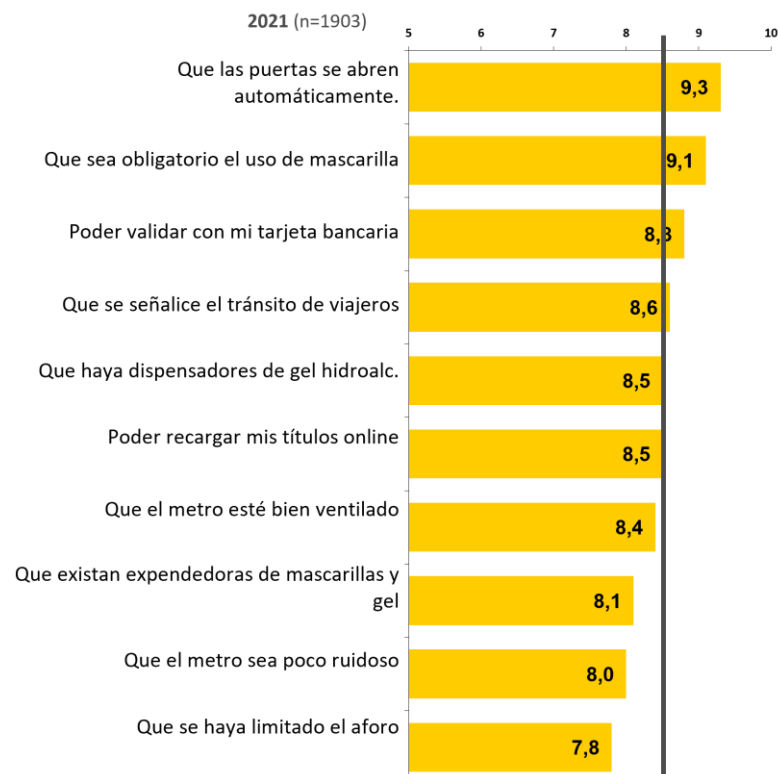
## Lo más valorado




La limpieza de estaciones y el funcionamiento de escaleras y ascensores (8,8), la limpieza del interior de los trenes (8,7), la accesibilidad de las estaciones y la rapidez de llegada al destino, así como la sensación de seguridad (8,6) y el trato de los empleados (8,5).



La aplicación de medidas de prevención ante la crisis sanitaria también obtiene buena nota, con un índice de satisfacción de 9,5.



# HITOS DEL AÑO



Durante 2021 hemos seguido desarrollando mejoras para ofrecer a la ciudadanía la mejor solución de movilidad sostenible.



# Medidas desarrolladas durante la crisis sanitaria y el Estado de Alarma.

Se ha mantenido el Servicio de Transporte sin reducción de oferta durante todo el periodo de crisis sanitaria, cumpliendo las restricciones de aforo marcadas por la Administración en cada periodo.

Se han tomado todas las medidas de prevención necesarias con la plantilla, incluyendo la entrega de EPIs recomendados en cada momento, reorganización de los trabajos para evitar contactos, etc. Se han realizado test a la plantilla. No se ha detectado transmisión en Metro de Sevilla.

## Organización del servicio para los usuarios.

Señalización en estaciones, campaña de uso de mascarilla en MUPIS y recomendaciones en teleindicadores y pantallas informativas en las estaciones. Aplicación de todas las medidas y recomendaciones establecidas por la Administración.



## Primer metro español con estacionamiento y recarga de patinetes eléctricos.

Instalamos en febrero el primer estacionamiento para patinetes con recarga eléctrica gratuita en la estación de Cavaleri, en Mairena del Aljarafe. La Consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Marifrán Carazo, visitó el equipamiento, ya que se trataba de la primera explotación ferroviaria en España que disponía de un aparcapatinetes que incluye, además, un sistema de recarga eléctrica gratuita para los usuarios. A lo largo de 2021 se han instalado más estacionamientos en las estaciones de San Juan Bajo, Parque de los Príncipes, Pablo de Olavide y Europa.



## Monitorización del nivel de renovación del aire en el interior de los trenes.

Metro de Sevilla implantó en marzo un sistema para la monitorización del nivel de renovación de aire en el recinto de viajeros de su flota de trenes. Con ese objetivo, se han instalado equipos de medida de parámetros que incluyen el nivel de CO<sub>2</sub> y transmiten la información a un sistema centralizado de tratamiento de datos que permite la monitorización de la calidad del aire.

El sistema permite comprobar en tiempo real que los sistemas de renovación de aire de todos los trenes están funcionando correctamente y esta información está también a disposición de los viajeros a través de códigos QR accesibles a los viajeros en el interior del tren.



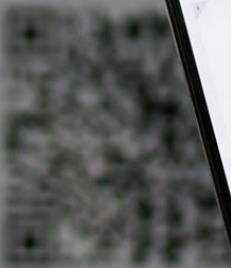
Tren 119 con:  
SISTEMA DE RENOVACIÓN  
PERMANENTE DE AIRE



Calidad de aire controlada



Consulta el nivel de ventilación  
del tren en el móvil







## Neutros en carbono.

Metro de Sevilla, compensa 200 toneladas de CO2 de sus emisiones directas como resultado de la participación de Globalvía en el programa de compensación de Carbono de Naciones Unidas en el marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL). La compensación se ha materializado en dos proyectos de plantas de biomasa en Arauco (Chile) durante el año 2020, obteniendo así el Certificado de Cancelación Voluntaria de Naciones Unidas.

Además, desde el año 2015, el metropolitano contrata el suministro eléctrico a empresas comercializadoras de energía de origen 100% renovable, con certificado de garantía de origen. De esta manera, evita anualmente un total de 5.000 toneladas de emisiones indirectas, originadas fundamentalmente en el proceso de producción de la energía eléctrica, necesaria para su actividad.



**SOMOS  
NEUTROS  
EN CARBONO**



**#aporelcero**



## La mejor valoración del servicio en la historia de Metro de Sevilla.

En el mes de mayo Metro de Sevilla realizó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, en esta ocasión, con una metodología diferente a la de años anteriores. Los usuarios accedieron a la encuesta a través de código QR disponibles en las estaciones además de contar con el soporte de un equipo de encuestadores que realizaba el seguimiento del desarrollo de las encuestas en tiempo real.

El resultado de esta encuesta, que se hizo público en junio, ha sido el mejor de la historia de Metro de Sevilla, con una valoración global de un 8´4 sobre 10 y un índice de satisfacción del 9,41. La aplicación de medidas de prevención ante la crisis sanitaria también ha obtenido muy buena nota, con un índice de satisfacción de 9,5.





# Metro de Sevilla, el primer operador que informa en tiempo real de las condiciones ambientales en el interior de los trenes.

Ampliamos el alcance del sistema de monitorización del nivel de renovación de aire de la flota de trenes para ofrecer en abierto y de forma continua a través de la web y la app, la información relativa a la concentración de CO<sub>2</sub>, la temperatura, la humedad y el correcto funcionamiento del sistema de renovación del aire en el interior de los trenes.

Consulta cuándo llega los próximos trenes

Cavaleri

Consultar

## Estación Cavaleri

Dirección Olivar de Quintos

Próx. tren

4 min

Simple

Excelente

Siguiente

14 min

Simple

Excelente

Dirección Ciudad Expo

Próx. tren

8 min

Simple

Excelente

Siguiente

18 min

Simple

Excelente

⌚ Tiempo de llegada 🚆 Tipo de tren 🌬️ Renovación de aire en tiempo real

## Condiciones ambientales en el interior de los trenes

Temperatura, humedad, CO<sub>2</sub> y renovación de aire

### Sistemas de renovación permanente de aire

Nuestros sistemas de ventilación garantizan la renovación constante de aire de modo que en menos de 3 minutos se renueva totalmente el aire del interior de los trenes

Gracias al sistema de medición de CO<sub>2</sub>, monitorizamos el correcto funcionamiento de la ventilación.

Los viajeros también pueden consultar la calidad de aire mediante el código QR mostrado en el interior de los trenes.

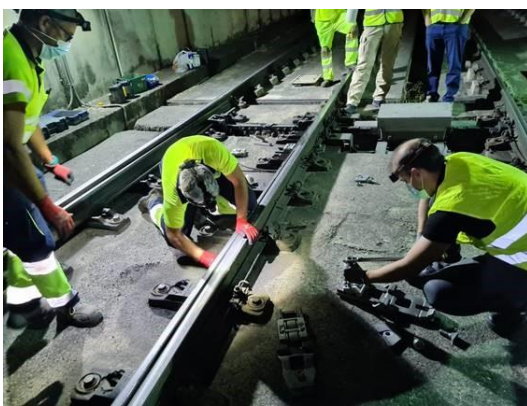
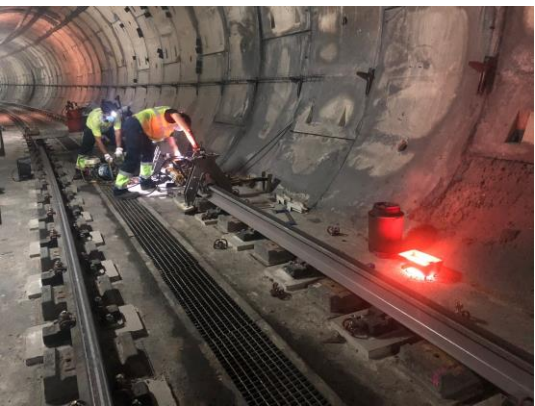
### Condiciones ambientales en el interior de los trenes\*

Día	17/07/2021
Hora	12:59
Temperatura (°C)	24
Humedad (%)	47
CO <sub>2</sub> (ppm)	461
Renovación de aire	Excelente

\* Promedio de los últimos 15 minutos.

## El mantenimiento de la infraestructura.

En el marco del programa anual de tareas de mantenimiento de la infraestructura, se han realizado intervenciones en diferentes puntos del trazado de la Línea 1. Entre estas intervenciones destacan la auscultación ultrasónica de vías, el amolado de carril, el mantenimiento en el viaducto por el que la vía cruza la SE-30, las intervenciones ejecutadas en el tramo San Juan Alto y Ciudad Expo, así como las mejoras realizadas en los desvíos de la estación de cabecera de Ciudad Expo.





## Reconocimiento.

La Consejería de Fomento, Ordenación del territorio, e Infraestructuras de la Junta de Andalucía reconoce en septiembre el trabajo y esfuerzo de todo el personal de los servicios de transporte público en Andalucía por su desempeño durante la pandemia de la Covid-19.

A este evento, además de Metro de Sevilla, asistieron como invitados los representantes de todos los operadores que tienen presencia en autobuses, y también se ha contado con la presencia de Metro de Málaga y de Metro de Granada.



# CONSULTA TU HISTORIAL DE VIAJES



# PAGA A FINAL DE MES



## Metro de Sevilla se convierte en el primer metro en España con postpago inteligente.

Desde septiembre la nueva funcionalidad del Sistema Tap&Go permite a los usuarios registrados realizar un único pago a final de mes en función de los viajes que hayan realizado a los que se aplicará la mejor tarifa disponible. Se accede así a un Sistema de "Postpago Inteligente" pionero en el transporte público. Como parte de la campaña de lanzamiento los viajeros que se registraron antes del 31 de octubre de 2021 disfrutaron de un 10% de descuento en los viajes realizados hasta esa fecha.





## Metro de Sevilla premiado en los Global Light Rail Awards 2021.

Metro de Sevilla ganó en octubre el premio Global Light Rail Awards 2021 en la categoría "Mejor iniciativa de servicio al cliente" y una mención especial en la categoría "Mejor iniciativa de medioambiente y sostenibilidad".

El jurado valoró que Metro de Sevilla fuera pionero en introducir a Telmo, un asistente virtual que facilita las comunicaciones por WhatsApp con los usuarios, ofreciendo respuestas a las consultas de los viajeros, información en tiempo real sobre el servicio y otras funcionalidades. En el área de Sostenibilidad y Medioambiente, el metropolitano ha recibido un reconocimiento especial tras varios años en los que ha venido reduciendo su huella hasta lograr en 2020 ser neutro en carbono.



## Ejercicio de emergencia general en estación Prado de San Sebastián.

En la madrugada del 15 de noviembre se desarrolló el un simulacro de incendios en la estación de Prado de San Sebastián para poner a prueba el plan de autoprotección, y la capacidad de coordinación con las diferentes ayudas externas de seguridad y emergencia sanitaria. El dispositivo desplegado contó con más de 150 personas entre servicios de Bomberos, Policía Local, Policía Nacional, Protección Civil, Emergencias 112 y EPES 061, entre otros. La consejera de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, Marifrán Carazo, que presenció el operativo ha destacado que los numerosos ejercicios de autoprotección y emergencias que lleva a cabo Metro de Sevilla sirven para "garantizar la seguridad en los desplazamientos de los usuarios".







## Euro Solidario, RSC en Metro de Sevilla.

A lo largo de 2021 hemos entregado las donaciones obtenidas a través del proyecto Euro Solidario en sus ediciones de 2020 y 2021, por las que seis entidades sin ánimo de lucro del área de influencia de la Línea 1 de Metro de Sevilla, se han visto beneficiadas con las aportaciones de los empleados y de la empresa.



# Innovación y tecnologías para una movilidad sostenible.

Metro de Sevilla apuesta por la innovación y la aplicación de tecnologías que nos permitan ser la mejor solución de movilidad sostenible para la ciudadanía. Durante 2021 hemos estado presentes en los eventos más significativos del sector para compartir conocimientos y experiencias.



