



Balance anual 2022

Metro de Sevilla.

18 de enero de 2022



Índice

Introducción

Demanda

Títulos de viaje

Oferta de servicio

Atención al cliente

Satisfacción de usuarios.

Hitos del año

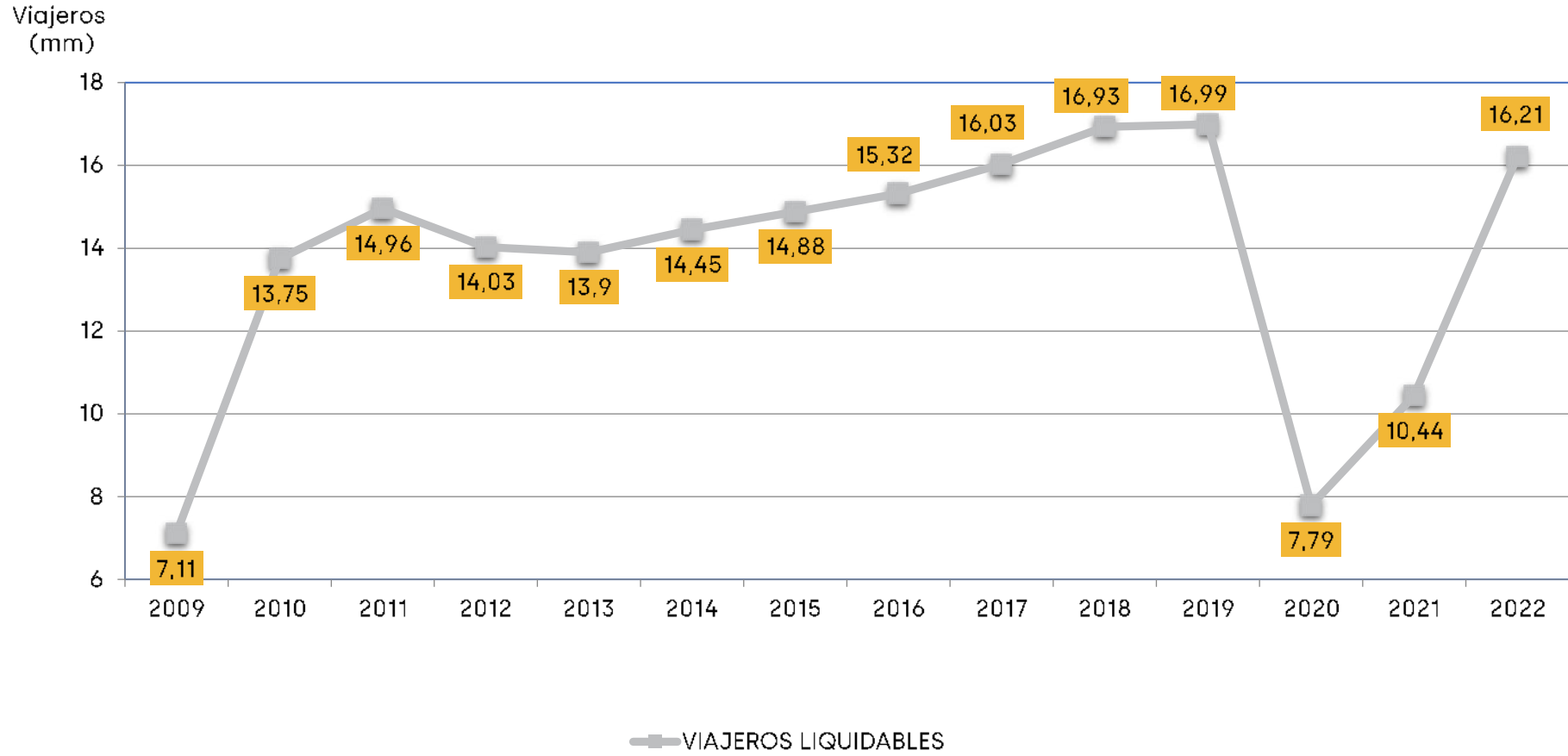
Introducción

En el decimotercer año de explotación del servicio, Metro de Sevilla registró 16,2 millones de viajeros anuales. El regreso de la celebración de los servicios especiales Semana Santa y la Feria de Abril, consolidaron la recuperación de la demanda, alcanzando el 95,5% de la cifra récord de 17 millones de viajeros obtenida en 2019. En 2022, un total de 16.207.709 usuarios han optado por la movilidad sostenible utilizando el metro para sus desplazamientos, cifra que supone un incremento de un 55% respecto a la demanda de 2021.

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 el periodo 2020-21, en el que la movilidad se vio afectada por la crisis sanitaria, la demanda decayó un 54% en 2020 y un 38% en 2021. En 2022 la recuperación se consolida alcanzando el 95,5% respecto a 2019.



EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2022)



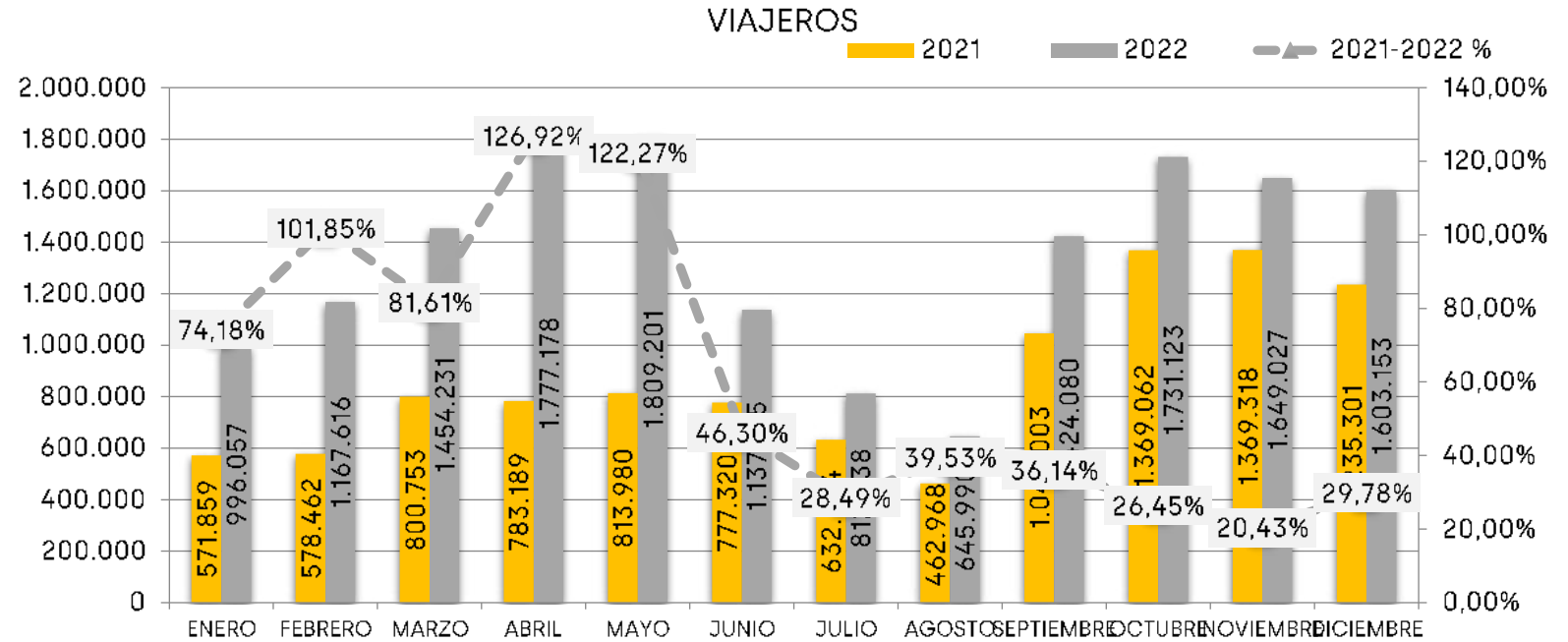
The image shows the interior of a modern tram or light rail vehicle. The perspective is from the aisle looking towards the front. Passengers are seated on both sides of the aisle. The tram has large windows on both sides, and the interior is brightly lit with overhead lights. The overall color scheme is a muted green, which is a design choice for the text overlay.

Desde el inicio de la explotación,
el 2 de abril de 2009, hasta el 31
de diciembre de 2022, Metro de
Sevilla ha transportado un total
de 192.596.707 viajeros.

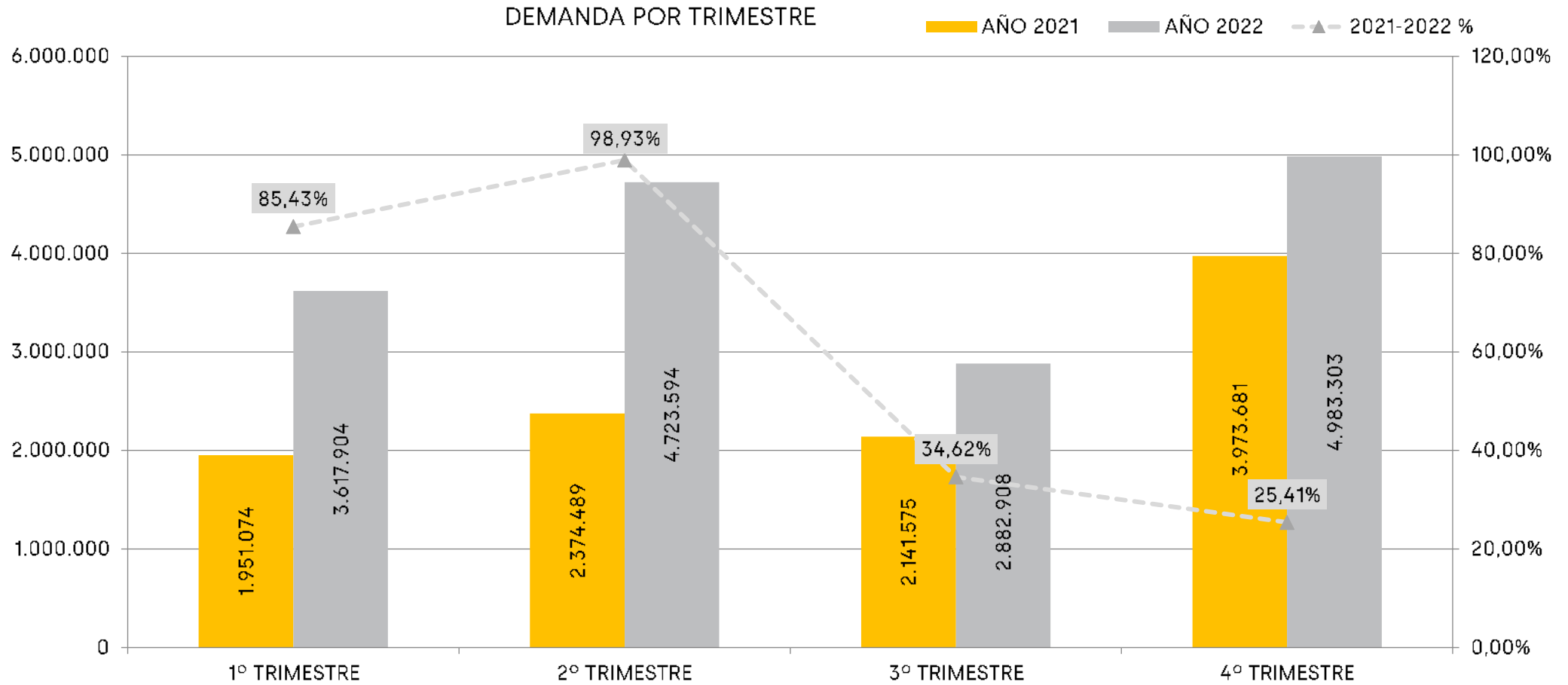
Demanda

En 2022 un total de 16.207.709 usuarios utilizaron el metro para desplazarse, una cifra que **mejora en un 55%** los datos de 2021, año aún marcado por las limitaciones a la movilidad por la crisis sanitaria.

La recuperación de la demanda se aprecia en periodos de servicio habitual pero especialmente en los periodos en los meses de abril y mayo, en los que se celebraron los servicios especiales Semana Santa y Feria de Abril.



Demanda



Las mejores cifras

2022

MAYO, EL MEJOR MES DEL AÑO

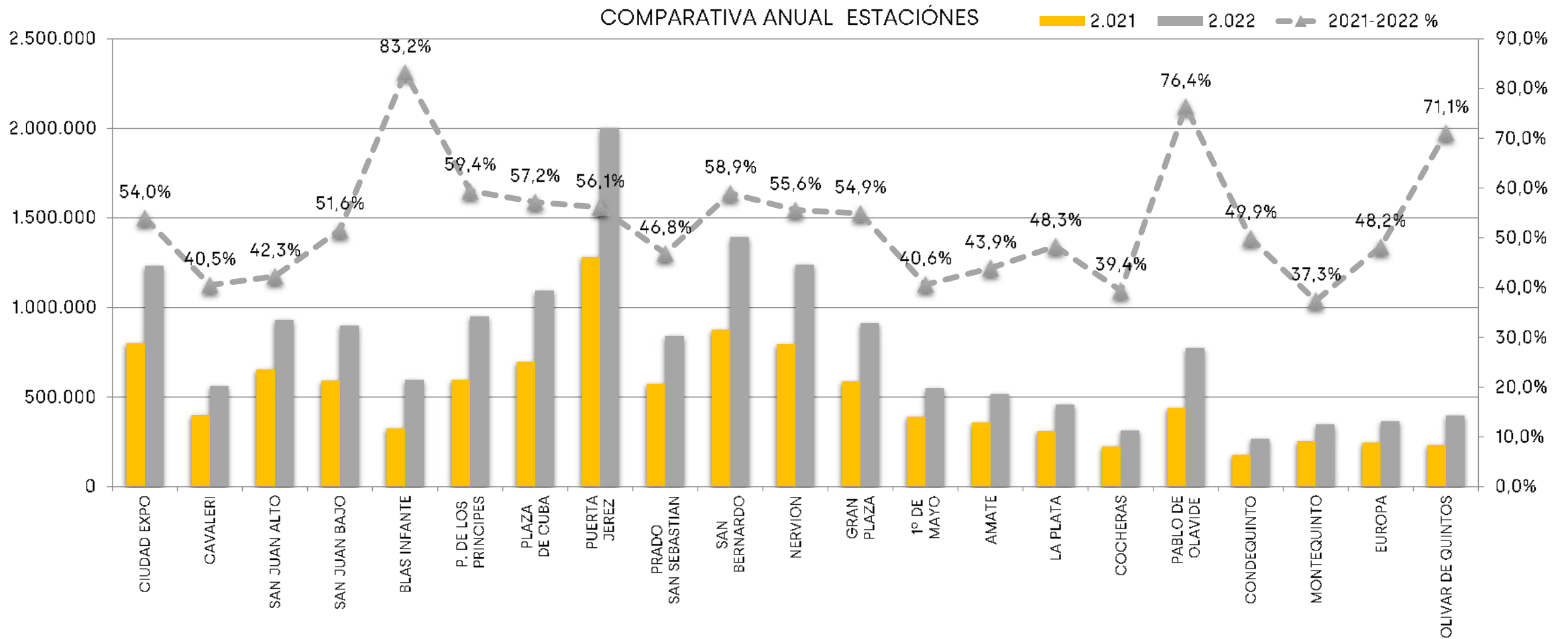
1.809.201 viajeros utilizaron el metro.

157.923 VIAJEROS usaron el metro el Domingo de Feria de Abril

75.763 VIAJEROS utilizaron el metro el 7 de octubre, día de la Noche en Blanco

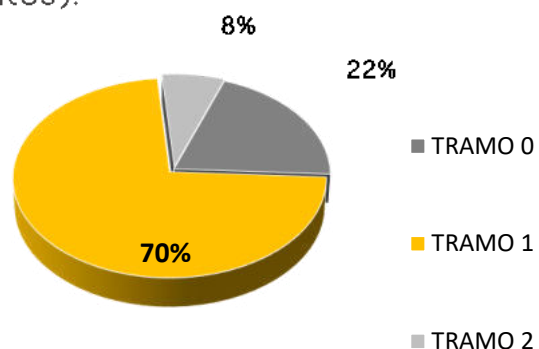


Demanda por estaciones



Demanda por tramos

En 2022 el 70% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 22% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 8% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Olivar de Quintos).

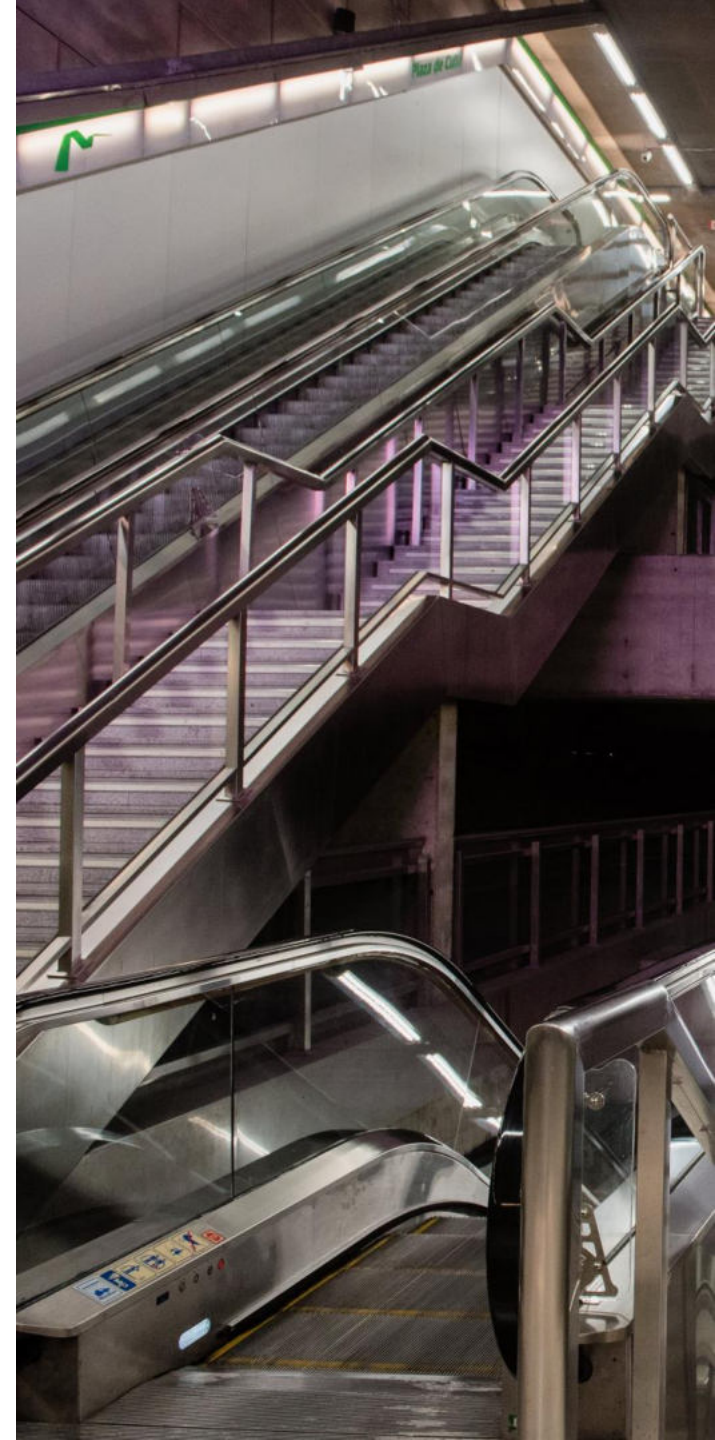


ESTACIONES CON MAS AFLUENCIA

- 1 PUERTA JEREZ**
2.002.622 viajeros
- 2 SAN BERNARDO**
1.393.872 viajeros
- 3 NERVIÓN**
1.239.676 viajeros.

ESTACIONES CON MAYOR INCREMENTO DE DEMANDA

- Blas Infante 83%
- Pablo Olavide 76%
- Olivar de Quintos 71%





Títulos de viaje

Los viajes de 0 saltos (47,85%) y de 1 salto (50,54%) son los más habituales. Tan solo un 1,62% de los usuarios realizan viajes de 2 saltos.

El 77,2% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (60,6%), el Bonometro (12,36%) y el Bonoplus 45 (4,30%), más económicos para los viajeros habituales.

Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta) suponen el 7,3% del total de las validaciones.

Cada vez más viajeros prefieren el sistema Tap&Go de validación con tarjeta bancaria, que supone el 15,4 % de las validaciones y que solo en 2022 ha sido utilizado por casi 2,5 millones de viajeros.

Oferta de servicio

Durante 2022 se ha ofertado un total de 111.772 trayectos, con un promedio mensual de 173.787 coches/kilómetro ofertados y un total anual de 2.085.441 kilómetros recorridos.

La disponibilidad media del servicio en 2021 ha sido de 99,75%.



Año 2022	Coches/ kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	175.329	99,83%
Febrero	160.429	99,83%
Marzo	178.687	99,74%
Abril	200.711	99,88%
Mayo	215.876	99,83%
Junio	159.236	99,82%
Julio	140.443	99,69%
Agosto	133.031	99,84%
Septiembre	165.828	99,90%
Octubre	186.421	99,87%
Noviembre	174.878	99,85%
Diciembre	194.572	99,88%

Ocupación

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

9.259.807

VIAJES
De lunes a jueves

3.305.456

VIAJES
En viernes

2.085.374

VIAJES
En sábado

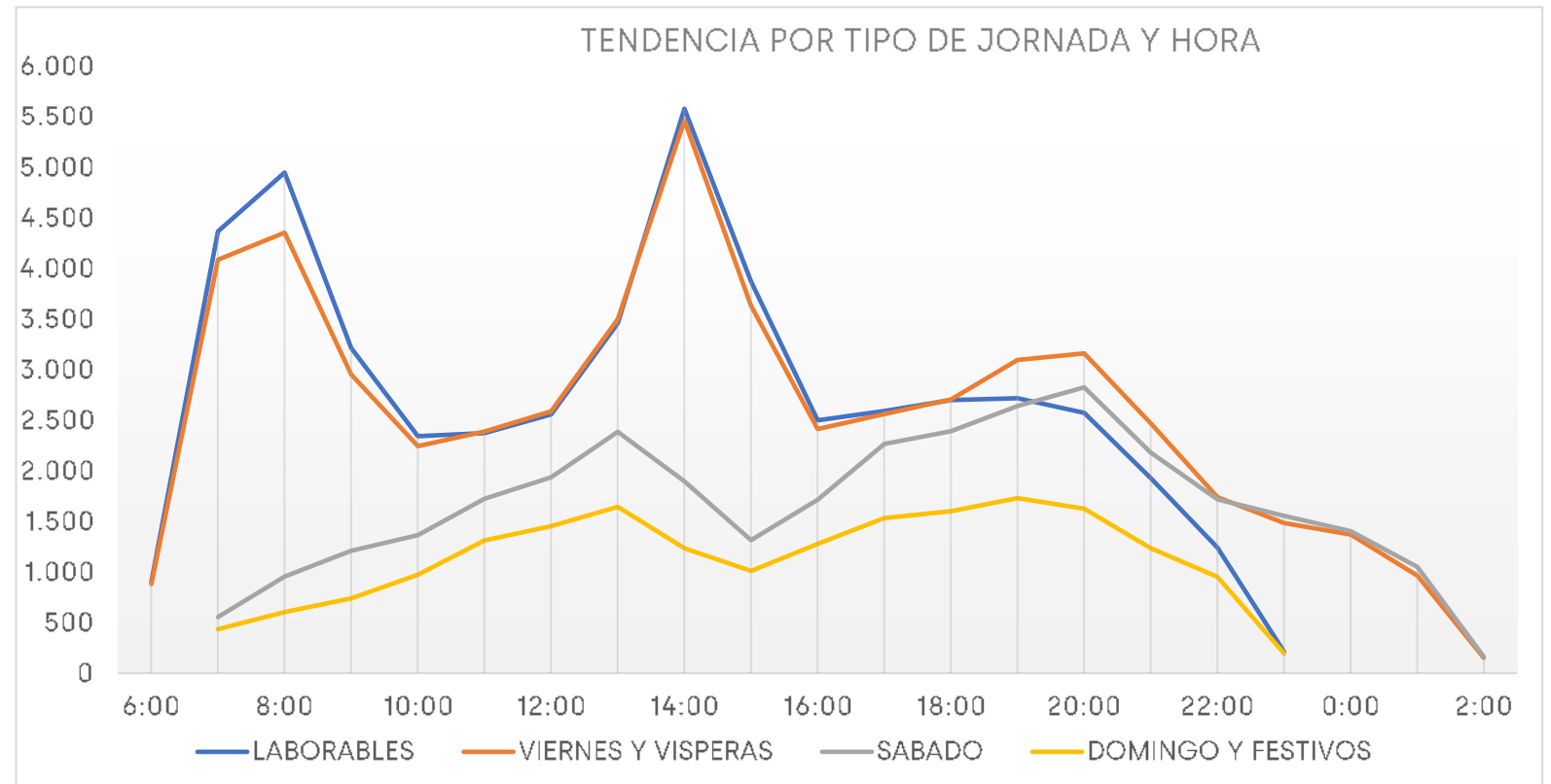
1.557.072

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.

Ocupación media estimada	2021	2022
Laborables	51,48%	75,91%
Viernes	51,90%	75,49%
Sábados	41,89%	63,22%
Festivos y domingos	27,29%	47,75%





Atención al Cliente

Durante 2022, han crecido notablemente las interacciones con el sistema multicanal de Atención a Cliente, que ha dado respuesta a un total de 47.570 usuarios frente a los 28.339 de 2021.

Un 46% han sido atendidos presencialmente en la Oficina de Atención al Cliente, un 12% telefónicamente, un 37% a través de WhatsApp, un 5% por correo electrónico y menos de un 1% por presentación de escritos.

“

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

Los agradecimientos de los viajeros alcanzan este año la cifra de 154.

”





Satisfacción del usuario


En la encuesta de satisfacción anual, los usuarios han valorado globalmente el servicio de transporte con un 8 sobre 10 y el índice de satisfacción alcanza el 9,2.

Lo más valorado



La rapidez de llegada a destino, la limpieza de las instalaciones y de los trenes son los aspectos más valorados por los usuarios del servicio, con puntuaciones por encima de la media.

HITOS DEL AÑO

A photograph of a railway bridge with tracks and a tunnel entrance in the background. The image has a green tint. The tracks are supported by concrete sleepers and metal girders. A tunnel entrance is visible in the distance. The bridge has a metal railing on the left side. The text is overlaid in the center of the image.

Durante 2022 hemos seguido desarrollando mejoras para ofrecer a la ciudadanía la mejor solución de movilidad sostenible.

Nuevo cargador de vehículos eléctricos en Condequinto

En febrero instalamos un nuevo cargador de vehículos eléctricos en el aparcamiento de la estación de Condequinto, que se suma al que ya estaba disponible en el aparcamiento de San Juan Bajo. Una apuesta más por la intermodalidad y el fomento de la movilidad sostenible.



Instalación de puntos inteligentes de recogida de compras online en la estación de San Bernardo

Instalamos en abril un punto de recogida de productos adquiridos mediante compra online en la estación de San Bernardo, para lo que se ubicaron taquillas inteligentes en el vestíbulo de la estación, seleccionándose un Terminal Automático PUDO y un Amazon Locker por sus elevados estándares de calidad y seguridad.

Este proyecto aporta un valor añadido para los usuarios, a los que se les facilita la recogida de sus compras online en cualquier momento de sus desplazamientos diarios en metro, a la vez que contribuye a crear una ciudad más sostenible.





El postpago inteligente de Metro de Sevilla recibe el premio ITS España.

El sistema de validación Tap&Go de Metro de Sevilla fue reconocido en abril con el prestigioso premio ITS España 2022 en la categoría de MaaS (Mobility as a Service).

El jurado valoró especialmente que se trata de un sistema de Postpago Inteligente que aplica la mejor tarifa disponible en función de los viajes realizados, con la tarjeta bancaria EMV contactless como elemento de identificación.

El Foro de Nuevas Tecnologías en el Transporte es una prestigiosa asociación con 20 años de historia que aúna al sector público, privado y académico relacionado con los Sistemas Inteligentes de Transporte para hacer más segura, sostenible y eficiente la movilidad de personas y mercancías a través de los distintos modos de transporte.



Certificado AENOR del Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria.

Metro de Sevilla obtuvo la certificación AENOR de su Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria Operacional.

El Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria de Metro de Sevilla abarca todos los procesos relacionados con la seguridad en la circulación de los trenes del suburbano y establece un proceso continuo de identificación, evaluación, gestión y control de riesgos que garantiza la protección de las personas.

Este sistema contempla la investigación y análisis de cualquier incidencia que se pueda producir en la circulación de los trenes, así como las inspecciones que aseguren la evaluación continua del cumplimiento del marco normativo y de los procedimientos vigentes relativos a la seguridad ferroviaria operacional.





Aumento del número de lectores del sistema Tap&Go.

En julio, Metro de Sevilla puso en marcha la adquisición de nuevos lectores de tarjeta con tecnología EMV para la validación con tarjeta bancaria contactless en los pasos de acceso de entrada y salida de las estaciones, incrementándose hasta en un 54%.

Una señal más de la apuesta del metropolitano por la innovación y la implantación de nuevas tecnologías que sitúan la mejora de la experiencia del usuario en el centro de su estrategia y que ha llevado a Metro de Sevilla a convertirse en el primer metro español en poner en marcha el sistema de validación y pago con tarjeta bancaria contactless y en aplicar el sistema de pospago inteligente.



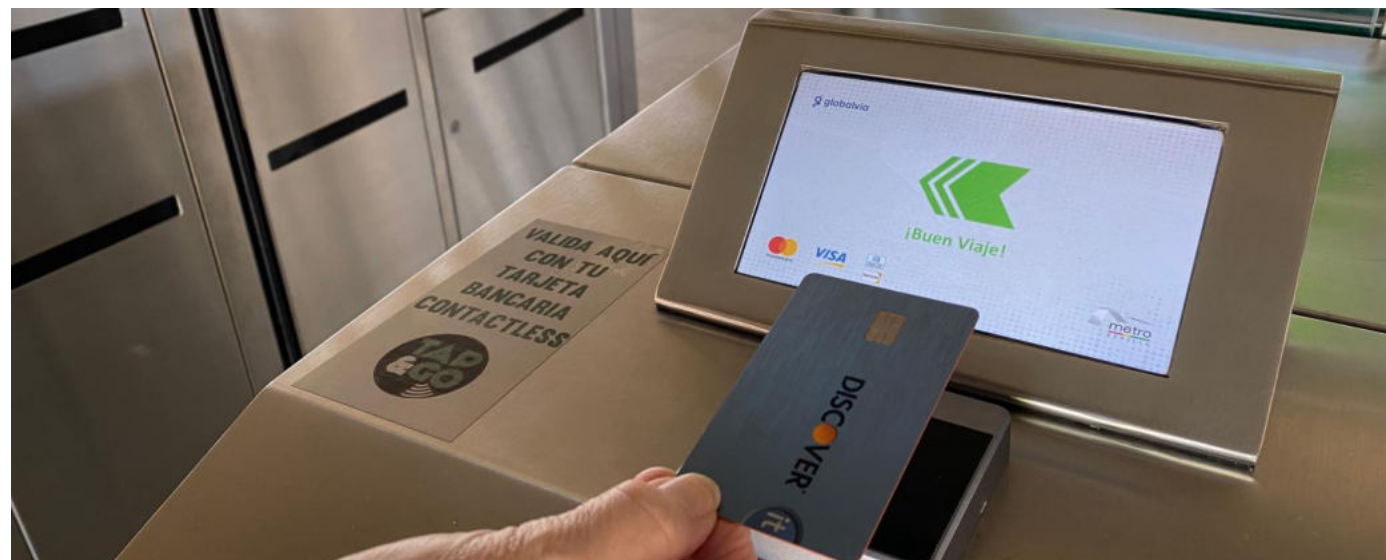
Euro Solidario y donación Ucrania RSC en Metro de Sevilla.

La plantilla de Metro de Sevilla y la sociedad concesionaria han contribuido con las donaciones del proyecto Euro Solidario a que tres entidades sin ánimo de lucro (Asociación Andaluza de defensa de la infancia y del maltrato infantil, Comedor Social de Triana y Proclade Bética) realizaran una importante labor social en el ámbito de influencia de la Línea 1. Además, se realizó una donación a Cruz Roja Sevilla destinada a ayudar a las personas afectadas por el conflicto de Ucrania.



Tarjetas Discover y Diners Club International.

En septiembre, en colaboración con GetNet Europe, solución de pago global especializada en pagos en transporte público, adaptamos el sistema Tap&Go para que los usuarios de tarjetas Discover y Diners Club, principalmente turistas y personas que viajan por trabajo, se beneficiaran de las ventajas de nuestro sistema de validación, siendo pioneros en la aceptación de estas tarjetas



Global Light Rail Awards 2022

En octubre, Metro de Sevilla recibió la mención especial Global Light Rail Awards 2022 en la categoría "Innovación tecnológica del año" por el sistema de Postpago Inteligente y en el área, de Comunicación y Atención al Cliente, la empleada Carolina Moreno recibió el premio "Empleada del Año", por las campañas desarrolladas en el departamento de Comunicación y Atención al Cliente.





Instalación placas fotovoltaicas.

Metro de Sevilla inició en noviembre la instalación de un parque solar fotovoltaico de 13MW, con casi 2.000 placas distribuidas en las cubiertas de estaciones y oficinas, que producirán 2 millones de Kwh anuales.

El proyecto generará el 15% de la energía que consume el metropolitano y supondrá un mejor aprovechamiento de dicha energía ya que, al generarse en las estaciones, se minimizan las pérdidas asociadas a su distribución en la red.

El parque solar fotovoltaico para autoconsumo abarcará una superficie total de 5.800 metros cuadrados, distribuidas en las cubiertas de las estaciones de Ciudad Expo y Cavaleri en la localidad de Mairena del Aljarafe, San Juan Alto y San Juan Bajo en San Juan de Aznalfarache, Blas Infante, Cocheras, Talleres y Oficinas en el municipio de Sevilla y Pablo de Olavide y Olivar de Quintos en término municipal de Dos Hermanas.





Ejercicio de emergencia general en estación Olivar de Quintos.

En la madrugada del 23 de noviembre se desarrolló un simulacro con la participación de 150 personas, entre servicios de Bomberos, Policía Local, Policía Nacional, Protección Civil, Emergencias 112 y EPES 061, entre otros, en el que se recreó un incendio en un tren con viajeros y se procedió a su evacuación rápida hacia la estación de Olivar de Quintos en Dos Hermanas.

La puesta en marcha de este tipo de ejercicios permite a Metro de Sevilla comprobar los protocolos establecidos para el control de las emergencias, garantizando la seguridad de los viajeros y potenciar la formación continua de la plantilla.





Nuevo flujo de conversación ChatBot.

En diciembre, Telmo, el asistente virtual de WhatsApp de Metro de Sevilla, incluyó una nueva funcionalidad con botones y listados que facilitan el flujo de conversación con el usuario. Estas mejoras en la experiencia conversacional con Telmo ayudarán a un gran número de usuarios que han elegido WhatsApp como su canal prioritario para realizar consultas de información.



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 2022 hemos estado presentes en los eventos más significativos del sector para compartir conocimientos y experiencias.



