



Balance anual 2023

Metro de Sevilla.

Enero 2024



Índice

Introducción

Demanda

Títulos de viaje

Oferta de servicio

Atención al cliente

Hitos del año

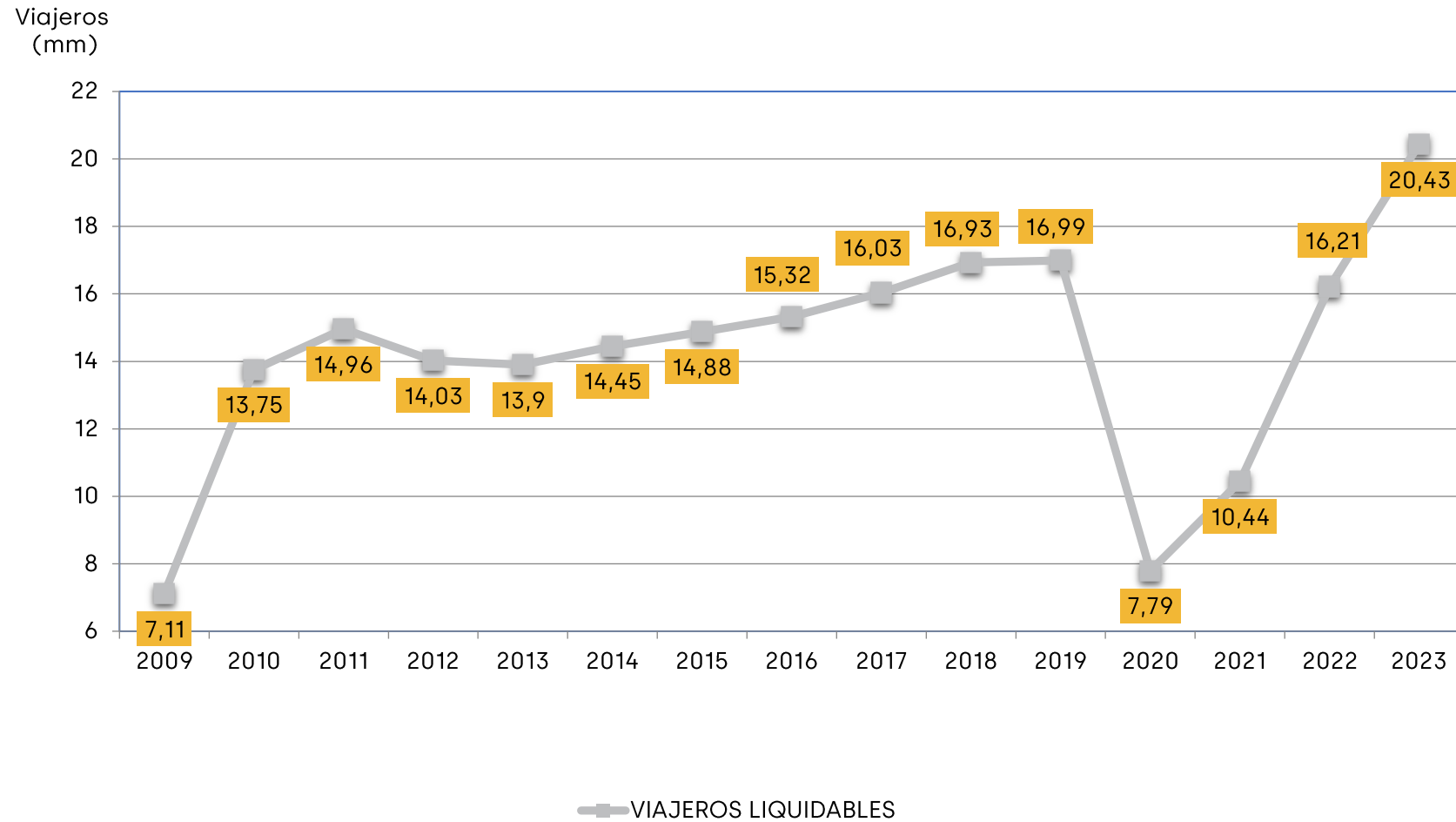
Introducción

En 2023 Metro de Sevilla registró 20,4 millones de viajeros anuales, récord de la serie histórica que supera en un 20% los casi 17 millones de desplazamientos de 2019 -el mejor dato hasta la fecha- y en un 26% la demanda de 2022.

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 demanda se recuperó alcanzando en un 95,5% las cifras de 2019, dando paso a un año de crecimiento extraordinario, con un incremento interanual del 26%



EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2023)



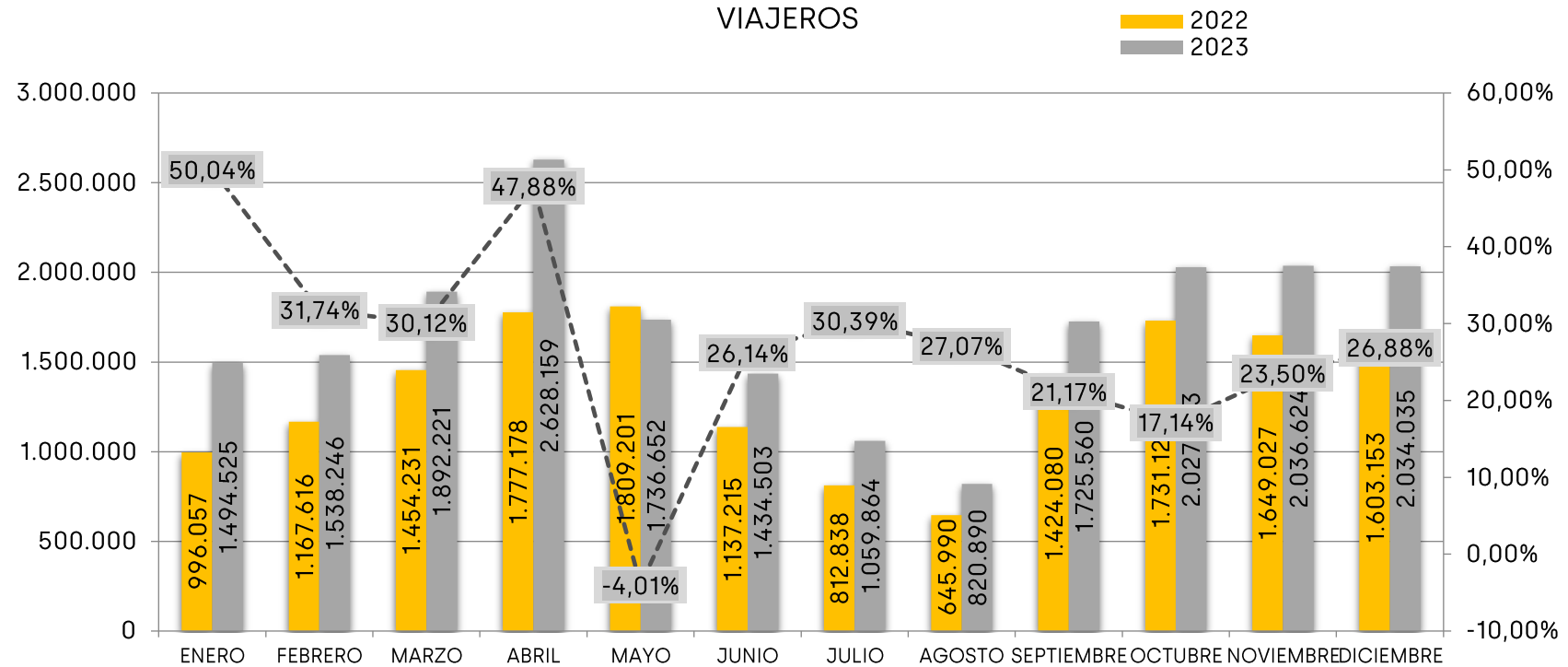
The image shows the interior of a modern tram or light rail vehicle. The perspective is from the aisle looking towards the front. On the left, a young man in a grey hoodie sits on a white seat, looking out the window. In the center, another passenger is seated, looking down at a smartphone. On the right, a man in a dark jacket stands, leaning against a vertical metal pole and looking out the window. The tram has large windows on both sides, and the interior is brightly lit with overhead fluorescent lights. The overall color palette is dominated by a greenish tint, likely a design choice for the graphic.

Desde el inicio de la explotación,
el 2 de abril de 2009, hasta el 31
de diciembre de 2023, Metro de
Sevilla ha transportado un total
de 213.233.544 viajeros.

Demanda

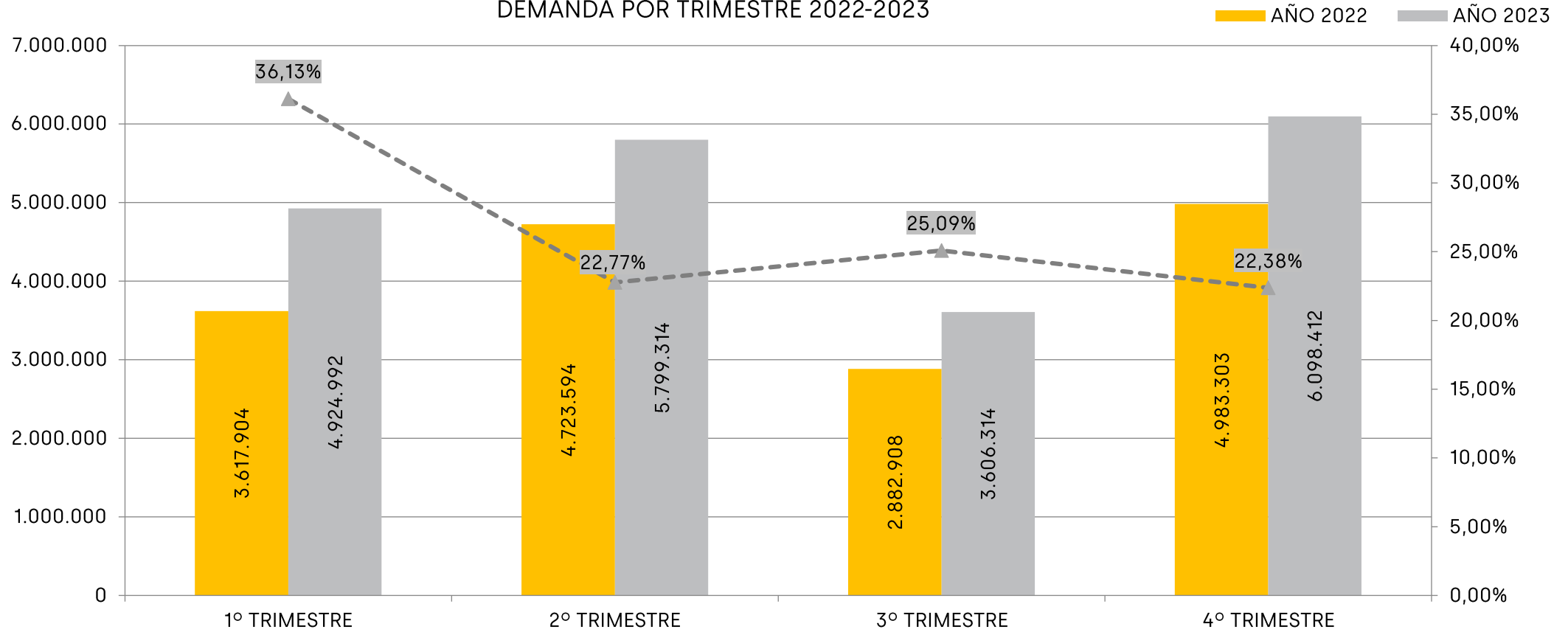
En 2023 un total de 20.429.032 usuarios utilizaron el metro para desplazarse, una cifra que mejora en un 26% los 16.207.709 viajeros de 2022 y un 20% los casi 17 millones de viajeros alcanzados en 2019.

La demanda crece todos los meses, excepto en mayo, debido a la celebración de la Semana Santa y la Feria de Abril en meses diferentes respecto a 2022.



Demanda

DEMANDA POR TRIMESTRE 2022-2023



Las mejores cifras

2023

ABRIL, EL MEJOR MES DEL AÑO

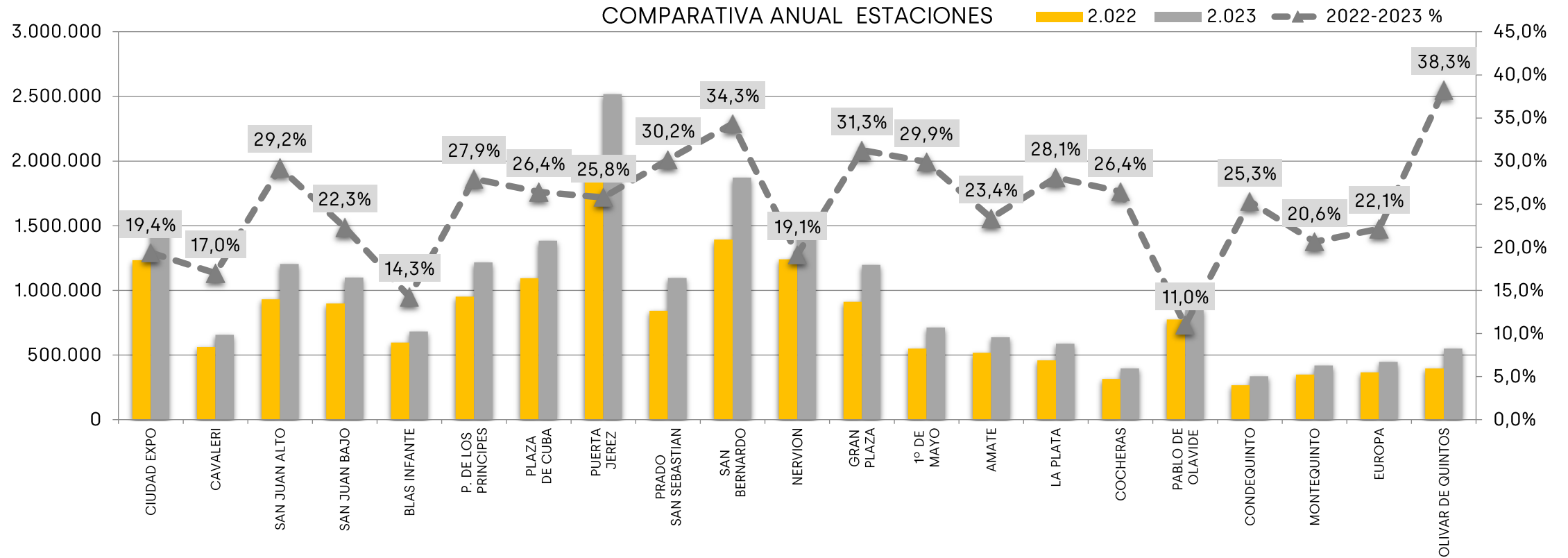
2.628.159 viajeros viajeros utilizaron el metro.

157.795 VIAJEROS usaron el metro el Domingo de Feria de Abril, día récord de demanda en 2023.

94.905 VIAJEROS utilizaron el metro el 15 de diciembre, día récord de demanda excluido servicios especiales.

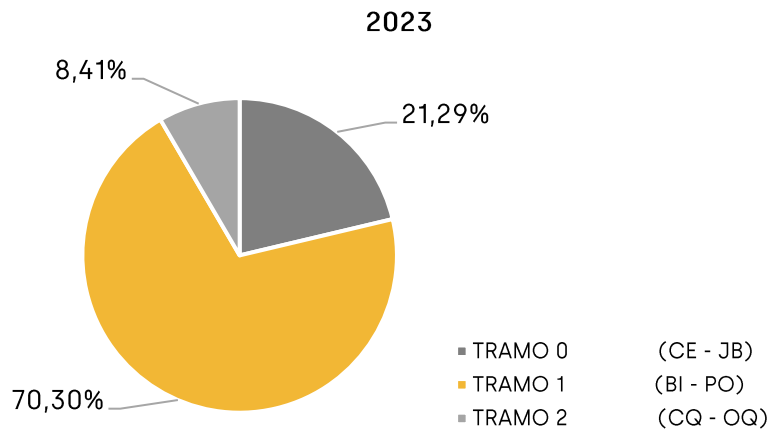


Demanda por estaciones



Demanda por tramos

En 2023 el 70,3% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 21,2% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 8,4% en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Olivar de Quintos).



ESTACIONES CON MAS AFLUENCIA

- 1 PUERTA JEREZ
2.519.001 viajeros
- 2 SAN BERNARDO
1.872.492 viajeros
- 3 NERVIÓN
1.476.735 viajeros.

ESTACIONES CON MAYOR INCREMENTO DE DEMANDA

- Olivar de Quintos 38,3%
- San Bernardo 34,3%
- Gran Plaza 31,3%





Títulos de viaje

Los viajes de 0 saltos (49,37%) y de 1 salto (49,13%) son los más habituales. Tan solo un 15% de los usuarios realizan viajes de 2 saltos.



El 76,39% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio (62,04%), el Bonometro (10,52%) y el Bonoplus 45 (3,83%), más económicos para los viajeros habituales.

Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta y bono 1 día) suponen el 4,30% del total de las validaciones.

Cada vez más viajeros prefieren el sistema Tap&Go de validación con tarjeta bancaria, que supone el 19,31% de las validaciones y que ha sido utilizado en 2023 por casi 4 millones de viajeros, un 58% más que en 2022.

Oferta de servicio

Durante 2023 se ha ofertado un total de 111.996 trayectos, con un promedio mensual de 174.276 coches/kilómetro ofertados y un total anual de 2.091.317 kilómetros recorridos.

La disponibilidad media del servicio (porcentaje de servicios prestados con normalidad y sin incidencias) en 2023 ha sido de 99,74%.



Año 2023	Coches/kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	180.008	99,84%
Febrero	161.267	99,62%
Marzo	179.679	99,81%
Abril	235.739	99,72%
Mayo	180.225	99,87%
Junio	160.779	99,77%
Julio	142.414	99,88%
Agosto	133.521	99,82%
Septiembre	161.718	99,75%
Octubre	180.271	99,60%
Noviembre	178.039	99,77%
Diciembre	197.707	99,43%

Ocupación

En el conjunto de los días del año se han realizado

11.685.340

VIAJES
De lunes a jueves

4.020.941

VIAJES
En viernes

2.702.928

VIAJES
En sábado

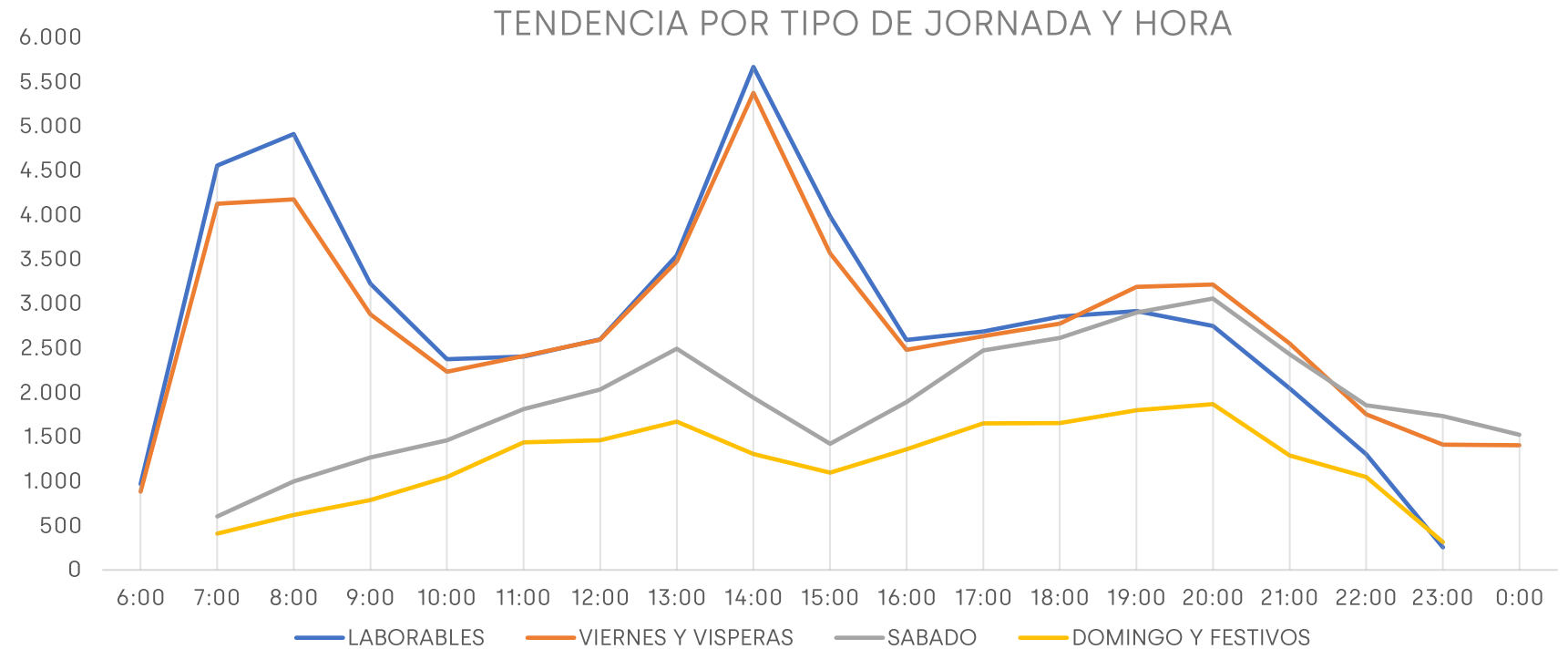
2.019.823

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.
La ocupación media anual es de un 88,12%.

Ocupación media estimada	2023	2022
Laborables	95,48%	75,91%
Viernes	93,69%	75,49%
Sábados	78,73%	63,22%
Festivos y domingos	62,73%	47,75%



*Franja de hora punta

Atención al Cliente

Durante 2023, junto con la demanda, se han incrementado las interacciones con el sistema multicanal de Atención al Cliente, que ha atendido a un total de 57.459 viajeros, un 20,79% más respecto a 2022.


El 53,32% ha sido atendido a través de WhatsApp, un 33,81% presencialmente en la Oficina de Atención al Cliente, un 9,32% telefónicamente, un 3,34% por correo electrónico y 0,20% por escrito.

“ Por cada 100.000 viajes se han producido 4,44 reclamaciones.

Los agradecimientos de los viajeros alcanzan este año la cifra de 106.”



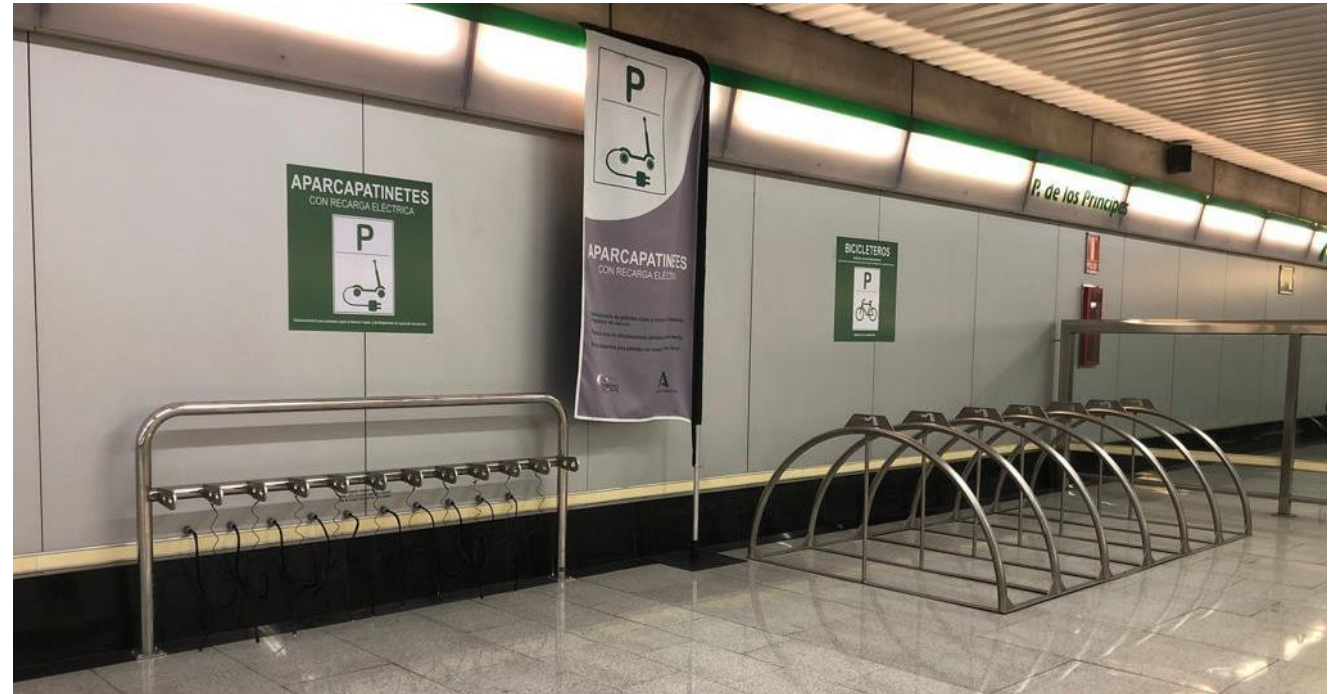
HITOS DEL AÑO



Durante 2023 hemos seguido desarrollando mejoras para ofrecer a la ciudadanía la mejor solución de movilidad sostenible.

Ampliación de aparcapatinetes

Durante 2023 se ha ampliado el número de estacionamientos para patinetes con recarga eléctrica gratuita, en el que los usuarios pueden aparcar sus vehículos de movilidad personal y continuar su desplazamiento en metro. Están disponibles en las estaciones de Ciudad Expo, Cavaleri, San Juan Alto, San Juan Bajo, Parque de los Príncipes, Cocheras, Pablo de Olavide, Condequinto, Montequinto y Europa. Una apuesta más por la intermodalidad y el fomento de la movilidad sostenible.





Parque solar fotovoltaico

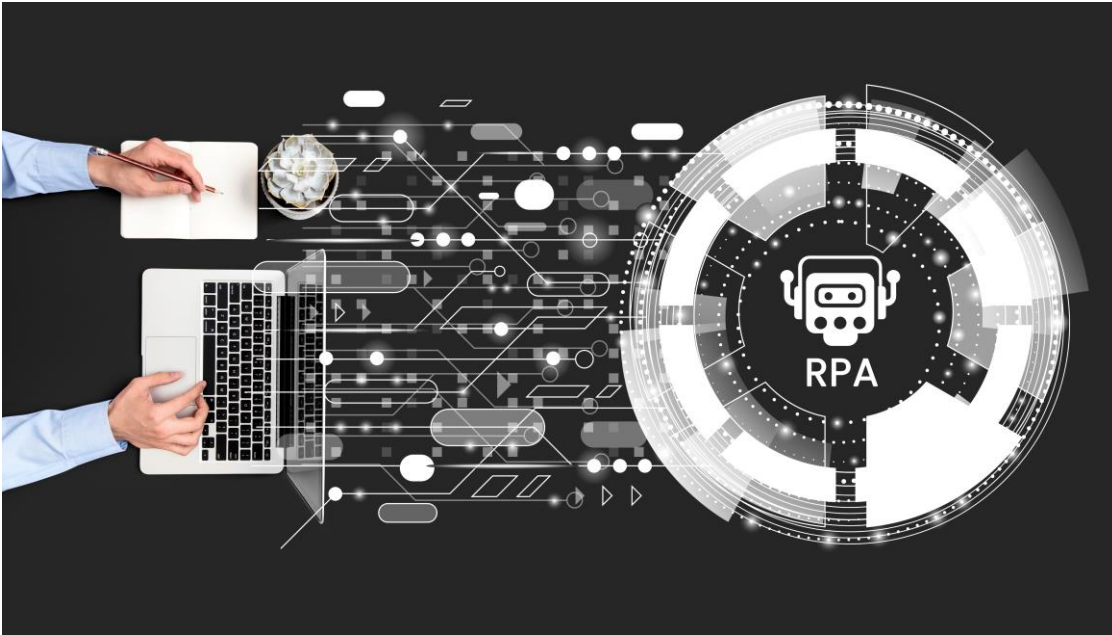
Metro de Sevilla puso en funcionamiento en marzo de 2023 parque solar fotovoltaico de 1,3MW, con casi 2.000 placas distribuidas en las cubiertas de estaciones y oficinas, que producen 2 millones de Kwh anuales.

Este proyecto, pionero en el sector, genera el 15% de la energía que consume el metropolitano y supone un mejor aprovechamiento la 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 abarca 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.



Proyecto 3AnA



El pasado año iniciamos el proyecto 3AnA, un robot atendido en instalación on-premise que utiliza tecnología UiPath, capaz de automatizar procesos de manera precisa y eficiente, tareas repetitivas como la elaboración de informes, generación y registro de datos o filtrado de información.

El proyecto ha sido un éxito y a día de hoy, 3AnA ayuda a Metro de Sevilla a mejorar la satisfacción del cliente, proporcionando respuestas rápidas y precisas, a mejorar la experiencia de empleado, permitiéndole disponer de más tiempo para realizar tareas en las que aporta mayor valor y a mejorar la productividad de la compañía al realizarse tareas repetitivas de manera automática.



RSC en Metro de Sevilla

Metro de Sevilla realizó donaciones a la Asociación Andaluza de Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA Andalucía), Crecer con futuro y la Asociación Amiga, con su programa del proyecto "Euro Solidario" un fondo económico de carácter social constituido a partes iguales por aportaciones de la empresa y de las personas que trabajan en ella.

También, en colaboración con *HolyCards*, realizó una venta benéfica de cromos en la estación Puerta Jerez, cuya recaudación se destinó al Proyecto Fraternitas, una obra social del Consejo de Cofradías en el Polígono Sur.



Global Light Rail Awards 2023

En octubre, Metro de Sevilla fue reconocida como "Winner" en la categoría "Best Environmental and Sustainability initiative" por ser pionero en construir un paquete solar fotovoltaico para autoconsumo que produce anualmente casi 2 millones de kWh, abasteciendo de energía tanto a trenes como a estaciones y aportando el 15% del total de la energía que consume anualmente.

Este proyecto constituye un hito en el sector del transporte público ferroviario y es un importante avance en la estrategia de consumo sostenible de Metro de Sevilla, en sintonía con el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2021-2024 del Grupo Globalvia y con la estrategia de la "Revolución Verde" que la Junta de Andalucía lidera a nivel nacional y que, entre otras cosas, fomenta el uso de energías renovables en el ámbito público y privado.



Ejercicio de emergencia general en estación Gran Plaza

En la madrugada del 22 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 simuló un incendio en la Subestación de Gran Plaza, provocando la evacuación rápida y ordenada de un tren de viajeros detenido en el andén de la estación y el establecimiento de bucles de circulación de trenes para garantizar el servicio de viajeros en las estaciones no afectadas por la incidencia.

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.



Telmo, el asistente virtual de Metro de Sevilla, en la web

En el mes de marzo, Metro de Sevilla incorporó su asistente conversacional a la página web para facilitar a los usuarios resolver sus dudas y realizar consultas de manera sencilla.

Con esta integración del Bot a la web corporativa, el metropolitano ofrece al usuario un nuevo canal al que poder acudir en cualquier momento con un bagaje de años de entrenamiento y la capacidad suficiente para dar respuesta a sus necesidades, ya que comparte motor de entendimiento y funcionalidades con WhatsApp.



The screenshot displays the Metro de Sevilla website with a prominent yellow banner announcing a 60% discount starting from April 1st. Below the banner is a map of the metro lines. On the right side, a chat window titled 'Conversación' is open, showing the virtual assistant 'Telmo' and a user's query about the 'Ciudad Expo' station. The chat interface includes a search bar, navigation links, and a list of suggested actions like 'Trayecto', 'Cómo llegar', and 'Próximos trenes'.

¿Quiénes somos? Atención al cliente

Mapa y trayectos Próximos trenes Saldo y recarga Horarios y tarifas Noticias **Tap&Go**

DESCUENTO
!!! 60%
DESDE EL 1 DE ABRIL

Puerta Jerez Prado de San Sebastián San Bernardo Nervión Gran Plaza 1º de Mayo Amate La Plata Cocheras Pablo de Olavide

Parque de los Príncipes Plaza de Cuba

Elas Infante

Conversación

Telmo el asistente virtual de Metro de Sevilla

Escribe directamente cuál es tu duda.

Recuerda puedes escribir **menú** en cualquier punto de la conversación para ver todo lo que sé hacer.

Trayecto Cómo llegar

Próximos trenes Saldo de tu tarjeta

Tap&Go Otras preguntas

¿De acuerdo?

¿Cómo se llama la estación?

Ciudad Expo

Telmo el asistente virtual

Aquí te muestro los próximos trenes a Ciudad Expo

Vía 1

Destino: OLIVAR DE QUINTOS

Trenes en: 1 minutos, 6 minutos

Enviar mensaje

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 2023 hemos estado presentes en los eventos más significativos del sector para compartir conocimientos y experiencias.



