

Balance 2023 Trambahía

Enero 2024

Junta de Andalucía



Junta de Andalucía

Consejería de Fomento,
Articulación del Territorio y Vivienda
Agencia de Obra Pública de la Junta de Andalucía

Índice

1. Datos principales
2. Evolución de la demanda
3. Estaciones más utilizadas
4. Títulos de viaje y localidades
5. Atención al cliente
6. Hábitos de movilidad
7. Principales acciones de mejora
8. Medidas medioambientales
9. Acciones de información y difusión

1. DATOS PRINCIPALES:

- ✓ El Trambahía ha transportado dos millones de viajeros en el año 2023 , consolidando así la demanda a poco más de un año de su puesta en servicio en octubre de 2022.
- ✓ El mejor mes del año ha sido febrero, con 206.171 viajeros, coincidiendo **con los servicios especiales** habilitados para el Carnaval de Cádiz.
- ✓ La media diaria en días laborales se sitúa en casi 6.000 viajeros (**5.915 usuarios/día**).
- ✓ Prácticamente la totalidad de los usuarios usa **títulos de viaje recurrentes**, tanto del Consorcio de Transportes como de Renfe y Tú.
- ✓ La **atención al cliente** se gestiona a través de las Oficinas de Cercanías, un teléfono directo y el personal comercial, que ha atendido más de **30.000 consultas personalizadas** este año.
- ✓ El carácter tranviario del Trambahía y su paso por las arterias principales de los municipios de Chiclana de la Frontera y San Fernando obligan al servicio de operaciones a una fuerte coordinación con los responsables municipales y **adaptar el servicio a los acontecimientos que se celebran en su trazado**: Cabalgatas, Semana Santa, Ferias, exposiciones, etc, principalmente en la calle Real de San Fernando.

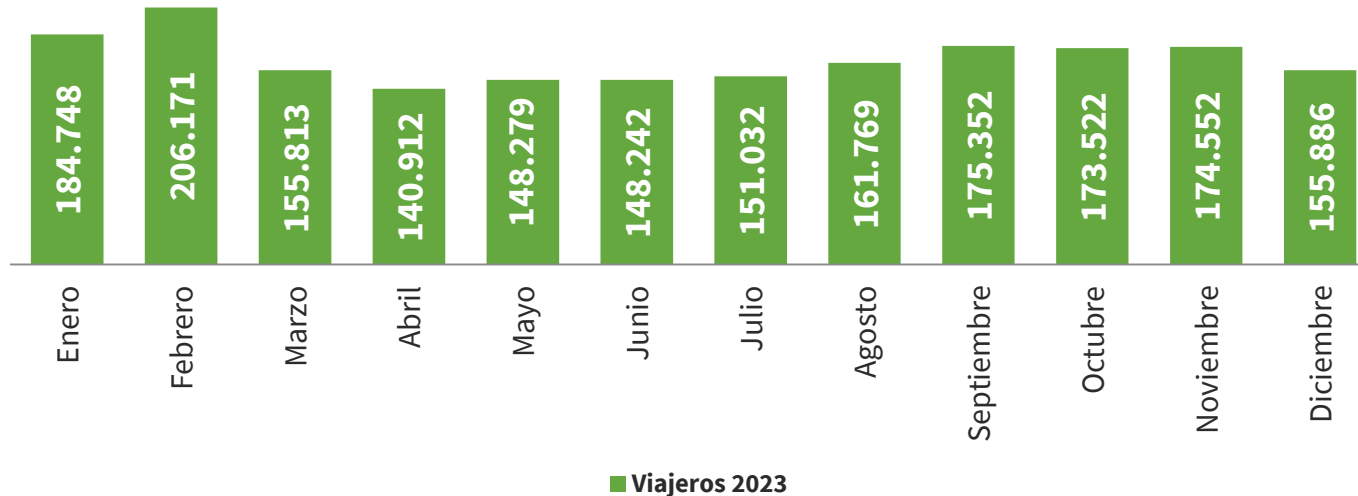
2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA:

El Trambahía ha transportado en 2023 **1.976.278** usuarios

Total acumulado desde el 26/10/2022 al 31/12/2023:

2.386.445 viajeros

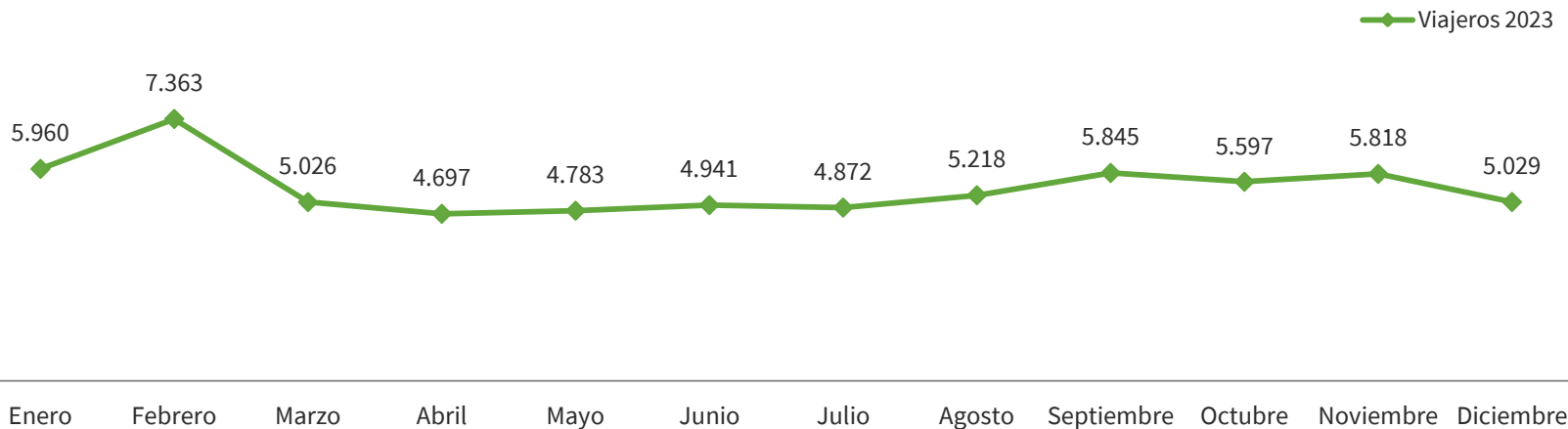
Evolución de la demanda por meses



Demanda

Promedio diario de viajeros:

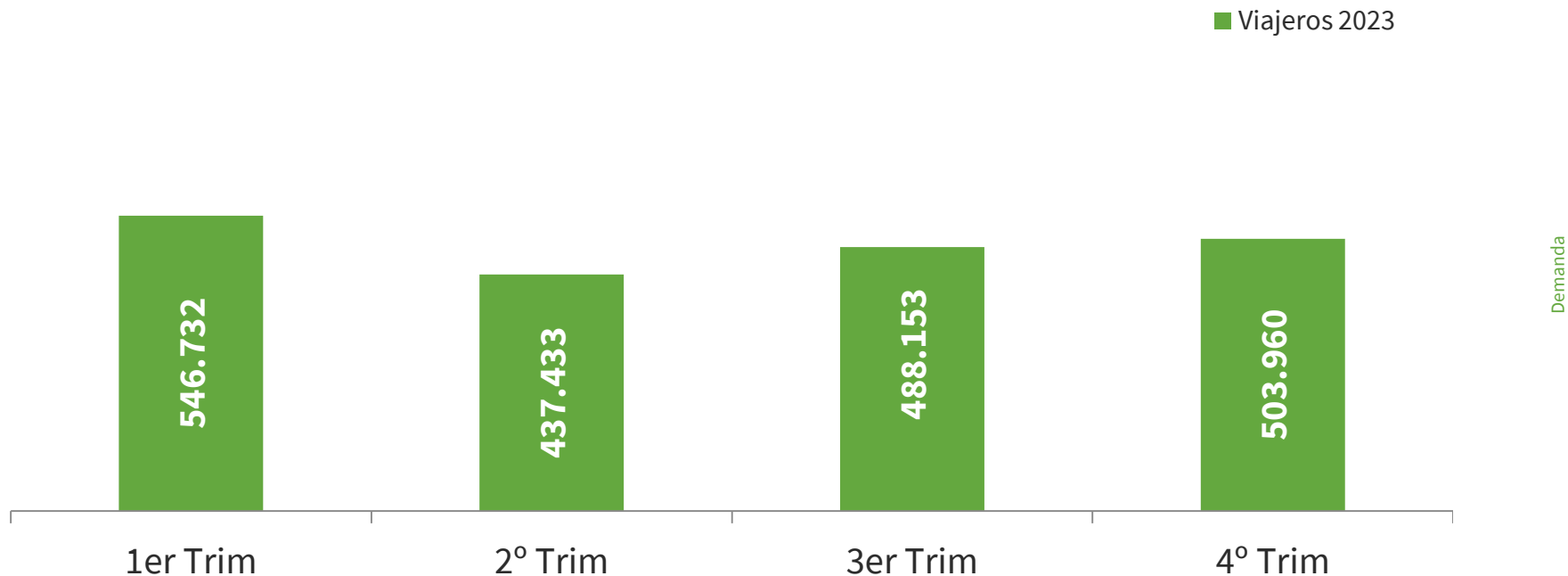
La media diaria de viajeros por meses:



Demanda

| Media Anual Viajeros | 2023 |
|----------------------|-------|
| Laborables | 5.915 |
| Fin sem. / festivos | 4.327 |

Demanda por trimestres 2023



3. ESTACIONES MÁS UTILIZADAS:

Las paradas más utilizadas en el recorrido tranviario son:



**PARADA SANTO ENTIERRO
SAN FERNANDO**



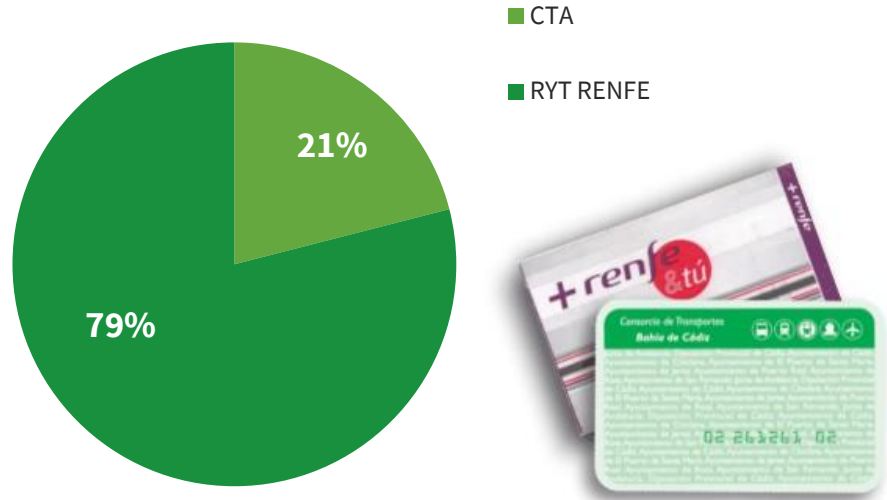
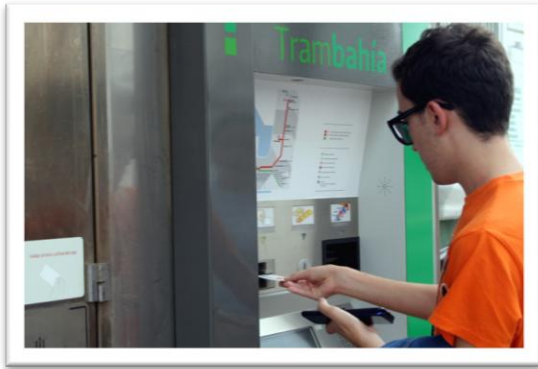
**LOS REMEDIOS
CHICLANA DE LA FRONTERA**

Estaciones más utilizadas

4. VALIDACIONES POR TÍTULOS DE VIAJE Y POR LOCALIDADES:

Por título de viaje

Prácticamente la totalidad de los usuarios utiliza **títulos recurrentes**, como la Tarjeta del Consorcio de Transportes y el Bono Renfe y Tú, lo que da muestra de la fidelidad a este medio de transporte.



Demanda de viajeros por localidades (*)

(*): Distribución de los viajeros según la localización de las paradas en porcentajes

Cádiz

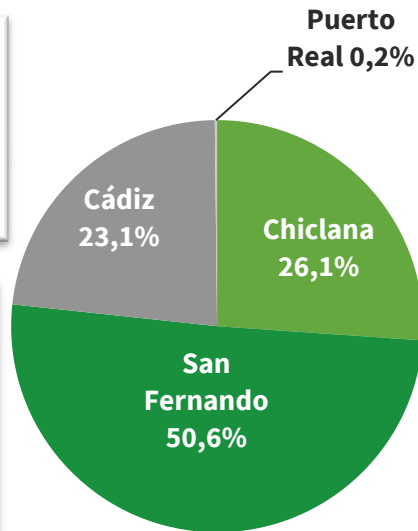
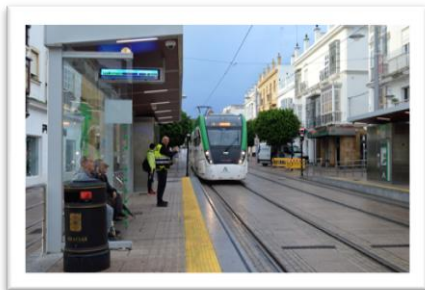


Puerto Real 0,2%

Chiclana



San Fernando



5. ATENCIÓN AL CLIENTE:

La Atención al Cliente del Trambahía se gestiona desde las **Oficinas de Cercanías** situadas en la Estación de Ferrocarril de la Plaza de Sevilla en Cádiz capital y de Bahía Sur en San Fernando, así como desde el portal web de Atención al Cliente de Cercanías de Cádiz.

Además, la operadora del Trambahía, Renfe Viajeros, tiene habilitado un teléfono directo para atender exclusivamente a los usuarios del Trambahía **676 06 96 14** y cuenta con **personal comercial** (13) para las labores de fiscalización y de atención directa a los ciudadanos en el interior de los trenes y paradas.



Consultas y reclamaciones

Se ha dado respuesta a un total de 30.660 consultas y reclamaciones en relación al servicio del Trambahía (84 diarias).

- Reclamaciones atendidas a través de los canales de Renfe Viajeros
Una media de 89 al mes.
- Reclamaciones derivadas desde el Consorcio de Transportes
Una media de 72 al mes.
- Consultas telefónicas o por interfonía atendidas por el Puesto Central de Atención al Cliente



6. HÁBITOS DE MOVILIDAD:

Perfil del usuario

El usuario del Trambahía es mayoritariamente **mujer** (58,2%) con una **edad media** de 40,7 años.

Estudios:

- Primarios (11%)
- Medios (66,6%)
- Universitarios (22,4%)

Ocupación:

La mayoría de los viajeros son asalariados (38,6%) y estudiantes (27,4%).



El Trambahía es empleado por la mayoría de viajeros para realizar trayectos de mayor distancia donde el desplazamiento se realiza entre más de un municipio.

✓ **Frecuencia de uso**

Alrededor del **84%** de usuarios hace un uso **semanal** del servicio, ya sea de forma intensa (39,4%) o moderada (45%).

✓ **Tipo de día de uso**

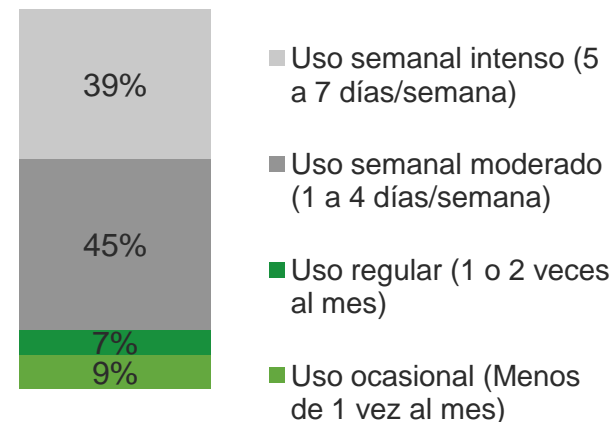
La mitad de los usuarios (50,2%) utiliza en Trambahía solo en **días laborales**.

✓ **Motivo de uso**

Ir o volver del **trabajo** (31,5%) es el uso principal de días laborales, seguido de los **estudios** (27%). En el fin de semana, el principal motivo es el ocio y el turismo (66,5%).



Frecuencia de uso



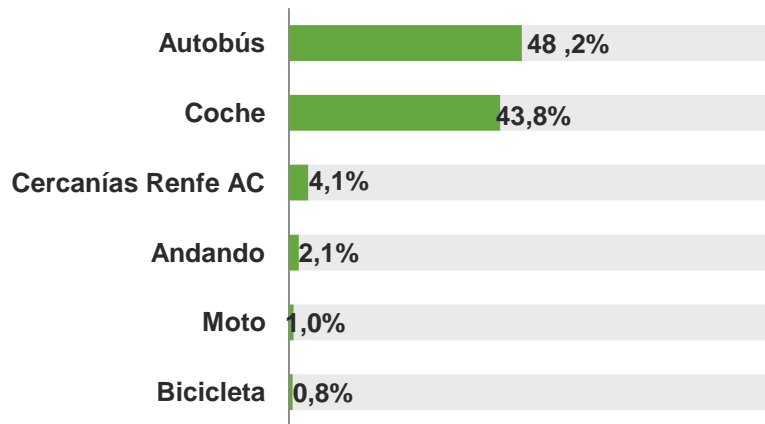
Caracterización de la demanda

El 72,7% de los viajeros tienen como único medio de transporte el Trambahía, ya que acceden a la parada de origen y se van de la parada destino andando.

El principal motivo de la migración es el confort que presta el servicio y la gratuidad de los bonos de Renfe.

PROCEDENCIA DEL USUARIO

Antes de la puesta en marcha del Trambahía, la gran mayoría de viajeros (85,1%) ya realizaba el mismo trayecto que realiza ahora en el tranvía:



Encuesta de satisfacción

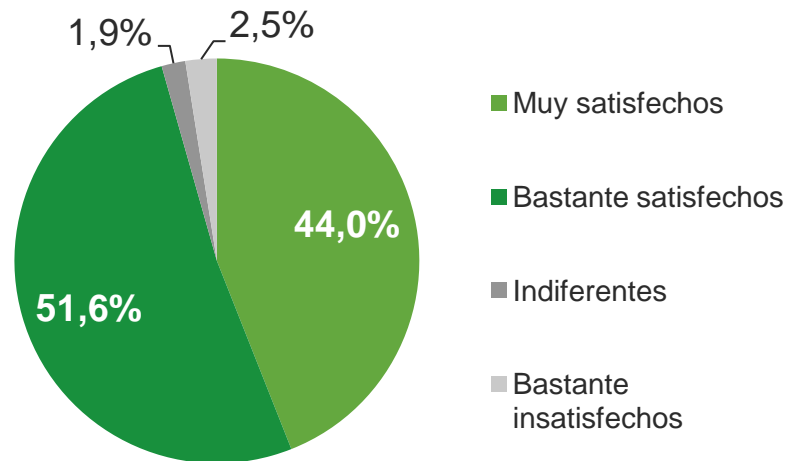
ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA 8,72 sobre 10, Notable alto

8,72

RECOMENDACIÓN TRAMBAHÍA

Un alto porcentaje de viajeros (80,3%) recomendaría el uso del Trambahía.

NIVEL DE SATISFACCIÓN



7. PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA:

Adaptación del servicio a eventos y refuerzos especiales

El Trambahía tiene que adaptar su servicio a los diferentes eventos que se sitúan en el recorrido. Principalmente, la calle real de San Fernando actúa como escenario urbano de muchos de los acontecimientos que se disfrutan en la localidad, lo que obliga al Trambahía a un esfuerzo de coordinación con los responsables municipales.



Halloween

Navidad y Cabalgata de Reyes



Carnavales de Cádiz y Cabalgatas de San Fernando y Chiclana.

- Semana Santa
- Feria de Chiclana y San Fernando.
- Regata de Grandes Veleros.
- Magna Mariana.

Otras mejoras

VALIDACIÓN CON TARJETA BANCARIA

En noviembre de 2023, Renfe pone en servicio el sistema “Cronos” en el núcleo de Cercanías y Trambahía de Cádiz, para el acceso y pago directo del billete sencillo en los tornos y validadoras con tarjeta bancaria sin contacto.

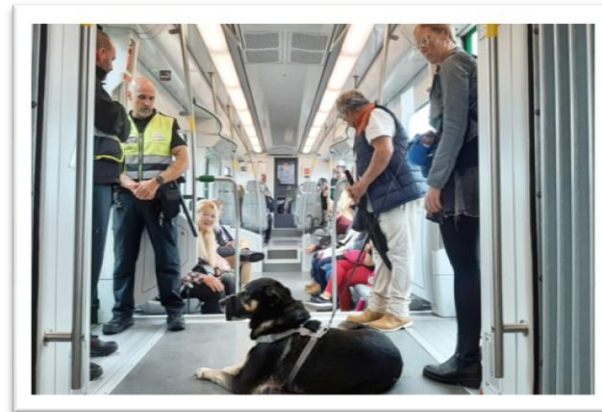
CÓDIGO NAVILENS

Para hacer más accesible el transporte a las personas con discapacidad visual. En fase de implantación.

MEJORA DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES, DE SEÑALIZACIÓN Y BILLETAJE

(Fondos Next Generation de la UE)

Mejoras tecnológicas y digitales para facilitar el uso de las máquinas expendedoras de billetes y de los sistemas de información al viajero, con especial atención a los colectivos más vulnerables, y buscando el intercambio modal del Trambahía con otros medios de transporte.



8. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES:

Datos medioambientales

La Junta de Andalucía ha apostado por el Trambahía como un medio de transporte sostenible que, además de ofrecer un servicio útil y eficaz a la ciudadanía, contribuye en la lucha contra el cambio climático. Durante el año 2023, con 1.976.278 viajeros registrados:

- El Trambahía ha evitado 741.100 desplazamientos en coche.
- E, igualmente, con este volumen de pasajeros en el año 2023, se han dejado de emitir 1.708 toneladas de CO₂ (dióxido de carbono) a la atmósfera.



Optimización energética (Next Generation EU)

RECUPERACIÓN DE LA ENERGÍA DE FRENADO

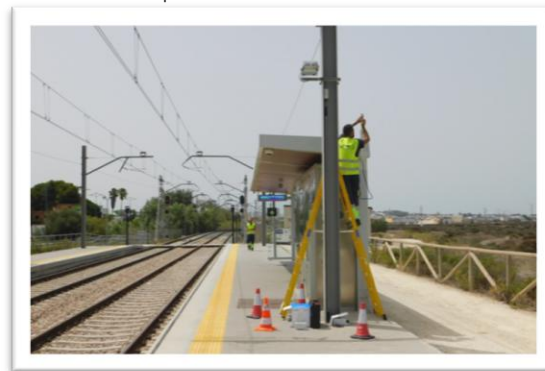
Según las previsiones, el Trambahía recuperará hasta el 47% de la energía consumida en el frenado.

APARCAMIENTO PARA 60 BICICLETAS O PATINETES

Aparcamiento tipo hangar para 50 bicis en la parada de La Ardilla y para 10 bicis en los Talleres y Cocheras. Supone un paso más hacia la intermodalidad (en fase de instalación).

EQUIPOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL AIRE

Se han colocado sobre las paradas en superficie, postes de catenaria e instalaciones complementarias, y tiene como objeto medir la contaminación atmosférica y aportar datos para un mapa de calidad del aire.



9. ACCIONES DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN:

WEB y redes

El Trambahía cuenta como medio de información y difusión con una web específica <https://trambahia.es/es> y los correspondientes perfiles en redes sociales.



ACCIONES DE PROMOCIÓN

Actos de promoción del Trambahía, como el celebrado en Talleres y Cocheras con el viajero un millón.

PREMIO COLEGIO DE INGENIEROS



VISITAS AL TRAMBAHÍA

El Trambahía recibe a grupos de **estudiantes, profesionales y otros colectivos** interesados en las instalaciones y la infraestructura, así como en el modo de explotación.

Su **carácter bimodal** despierta especial interés, ya que es singular en el contexto nacional: parte de su recorrido lo hace como tranvía por los municipios de Chiclana de la Frontera y San Fernando, a partir del cual entra en la red estatal ferroviaria para llegar a Cádiz capital.

