

BALANCE ANUAL 2024

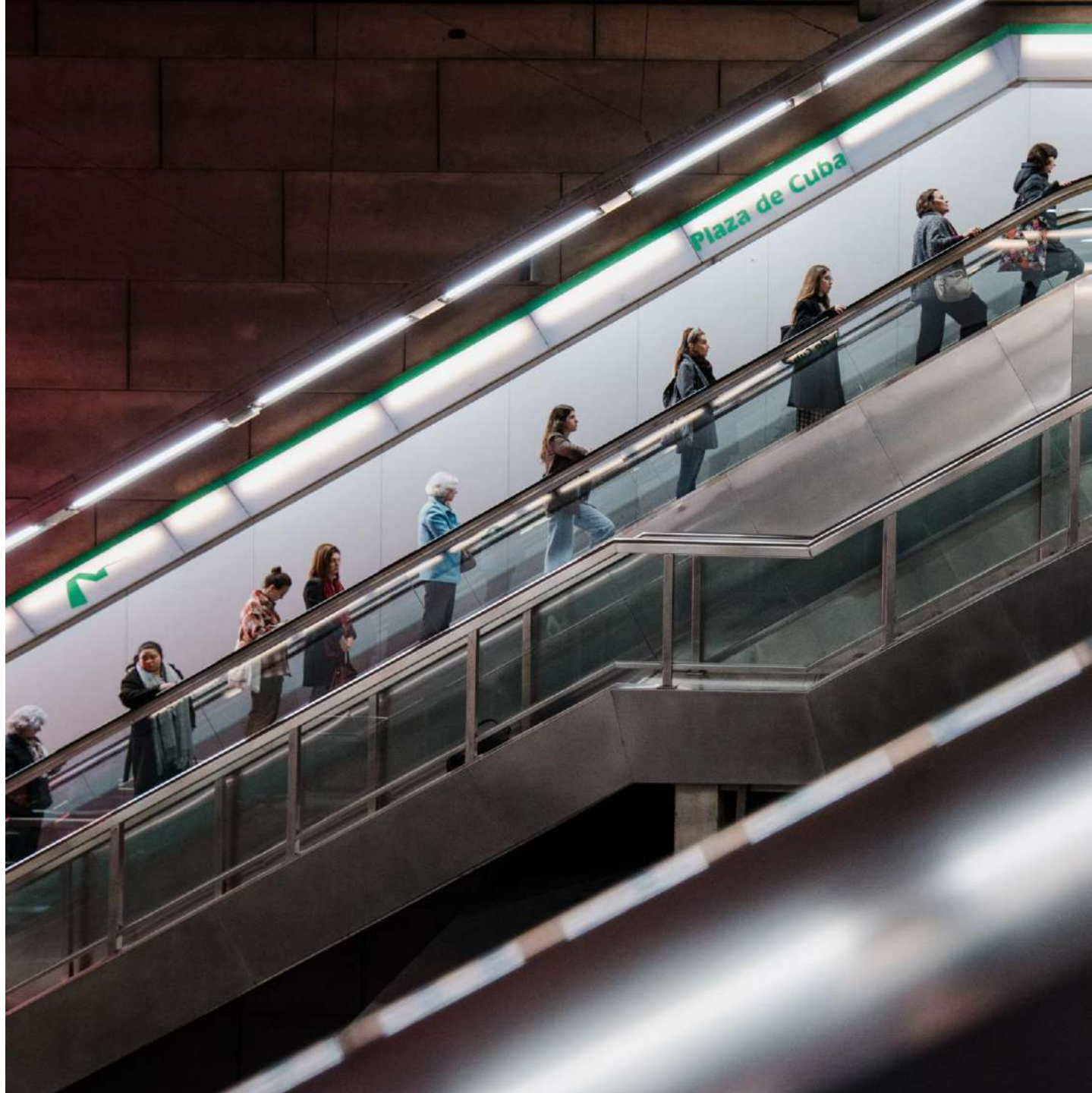
METRO DE SEVILLA
Enero 2025

DEMANDA

Demanda

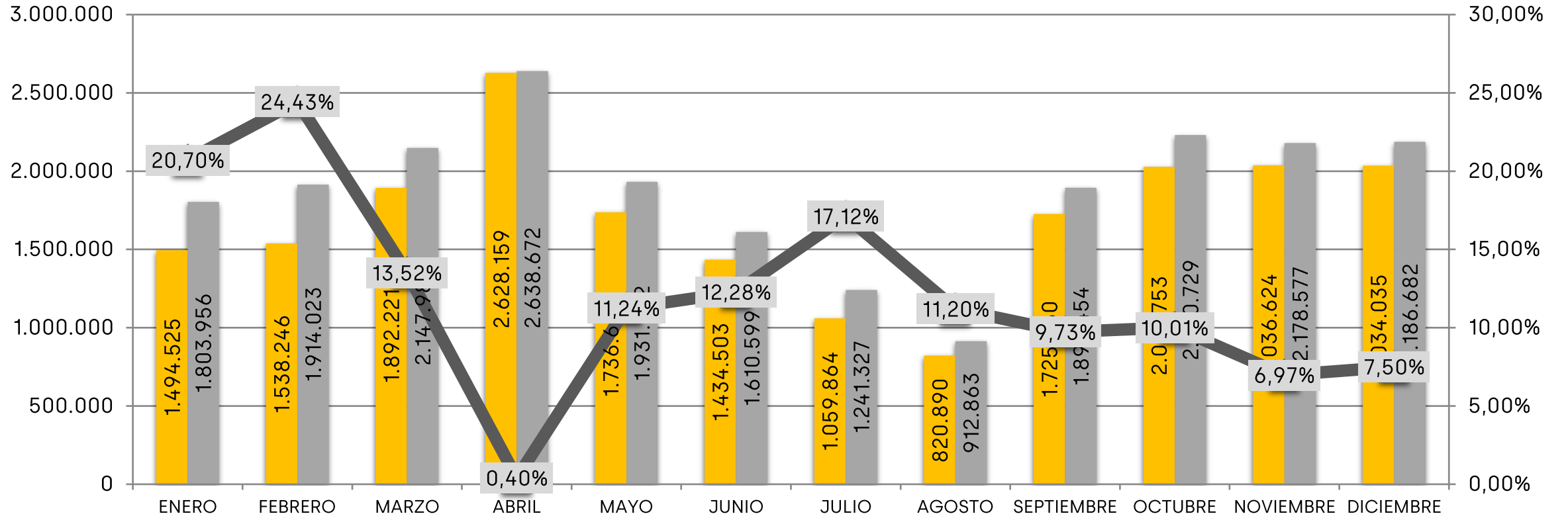
En 2024 Metro de Sevilla registró 22,6 millones de viajeros anuales, récord de la serie histórica, con un incremento de 2,2 millones de desplazamientos respecto a 2023, en el que registraron 20,4 millones de viajes.

El crecimiento interanual se sitúa este año en un 11% respecto a 2023 y un 33'5% respecto a 2019, año previo a la pandemia.



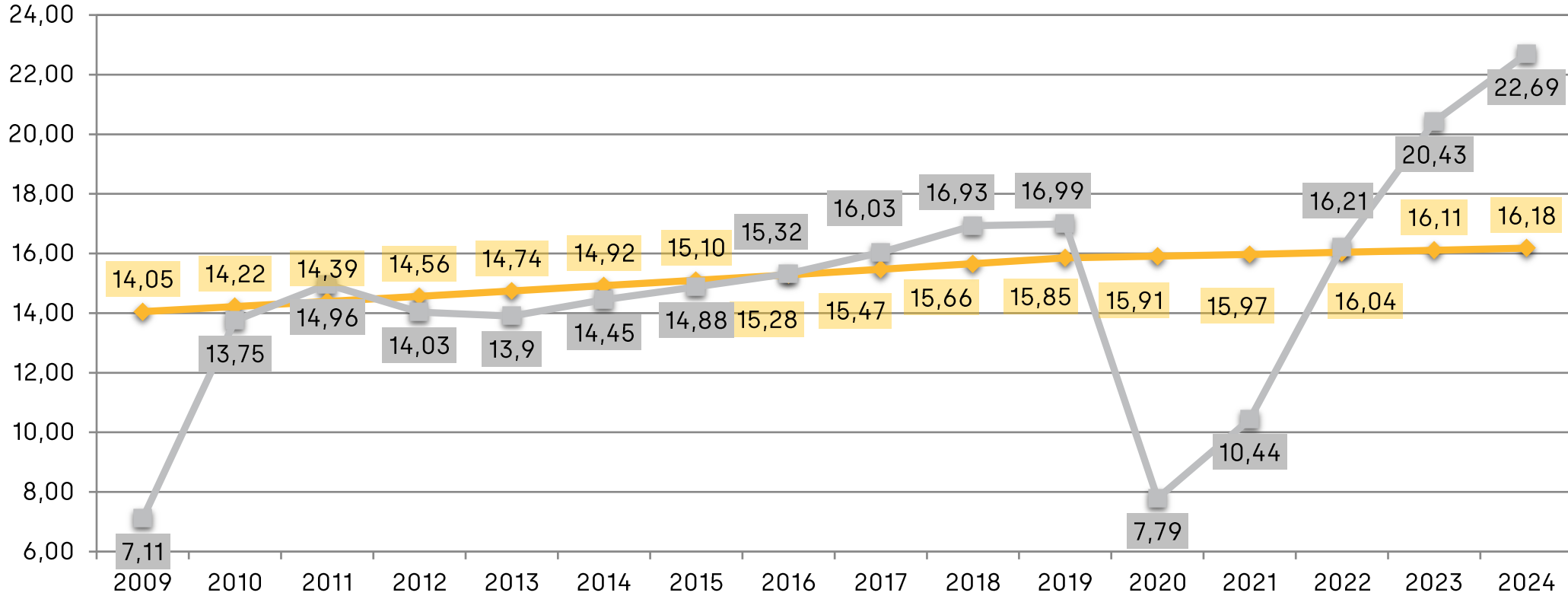
DEMANDA ANUAL


2023 2024 2023-2024 %



EVOLUCIÓN DEMANDA (periodo 2009-2024)

Viajeros
(mm)





Desde el 2 de abril de 2009 hasta el 31
de diciembre de 2024,
Metro de Sevilla ha transportado
236 millones de viajeros

Las mejores cifras

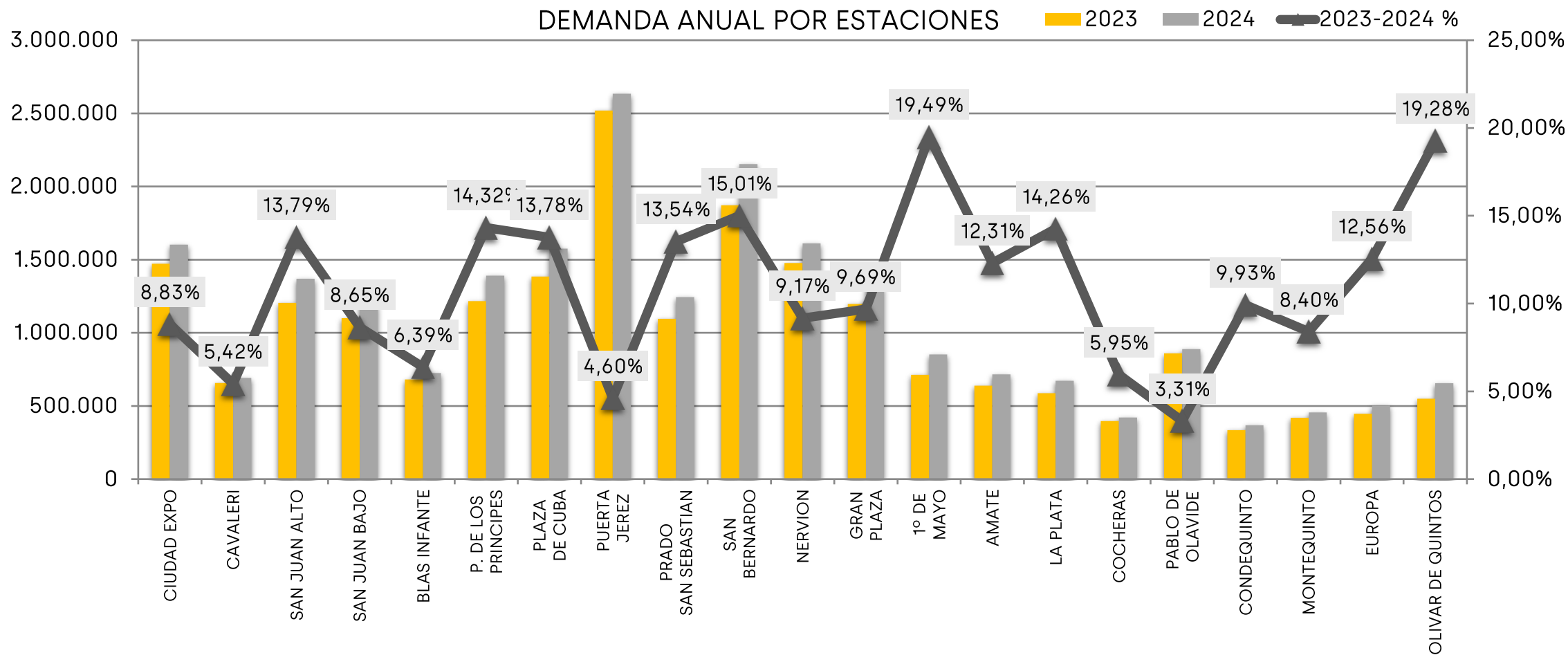
2024

ABRIL, EL MEJOR MES DEL AÑO
2.638.672 viajeros utilizaron el metro.

160.830 VIAJEROS usaron el metro el Domingo de Feria de Abril, día récord de demanda en 2024.

91.040 VIAJEROS el viernes 22 de noviembre, cifra récord en día de servicio habitual

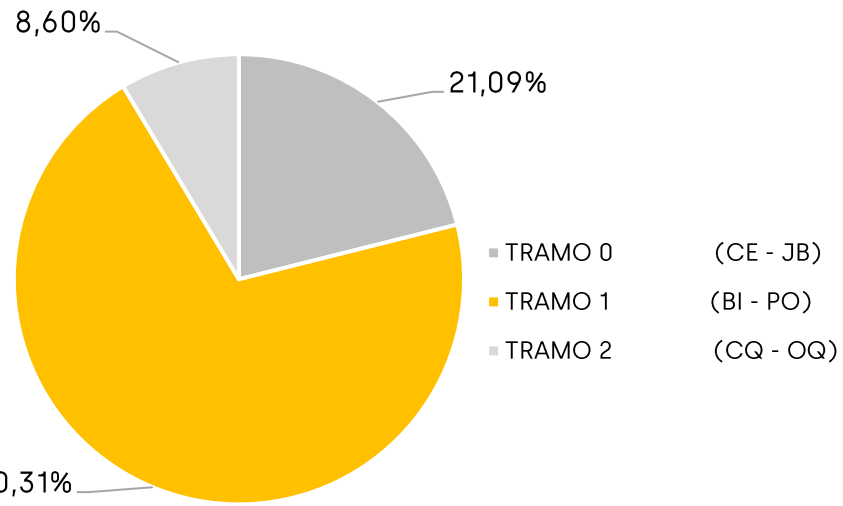




Demanda por tramos

En 2024 el 70% de los usuarios iniciaron su trayecto en el tramo 1 (Blas Infante-Pablo Olavide), el 21% en el tramo 0 (Ciudad Expo-San Juan Bajo) y el 8 % en el tramo 2 (Pablo de Olavide-Olivar de Quintos).

2024



ESTACIONES CON MAS AFLUENCIA

- 1 PUERTA JEREZ**
2.634.834 viajeros
- 2 SAN BERNARDO**
2.153.469 viajeros
- 3 NERVIÓN**
1.612.126 viajeros.

ESTACIONES CON MAYOR INCREMENTO DE DEMANDA

- 1º Mayo 19,49%
- Olivar de Quintos 19,28%
- San Bernardo 15%



A photograph showing a person's hand holding a smartphone over a transit validation machine. The machine has a screen and a sensor. The background is blurred, showing other parts of the transit system.

Títulos de viaje

Los viajes de 0 saltos (50,39%) y de 1 salto (48,10%) son los más habituales.

Tan solo un 1,51% de los usuarios realizan viajes de 2 saltos.

El 97% de los usuarios viaja regularmente y usa títulos de viaje como la Tarjeta de Transporte del Consorcio de Transportes, el Bonometro y el Bonoplus 45 ya sea validando con tarjeta sin contacto o bancaria

Los títulos de viaje ocasionales (sencillo e ida y vuelta y bono 1 día) apenas alcanzan en su conjunto el 3% de las validaciones.

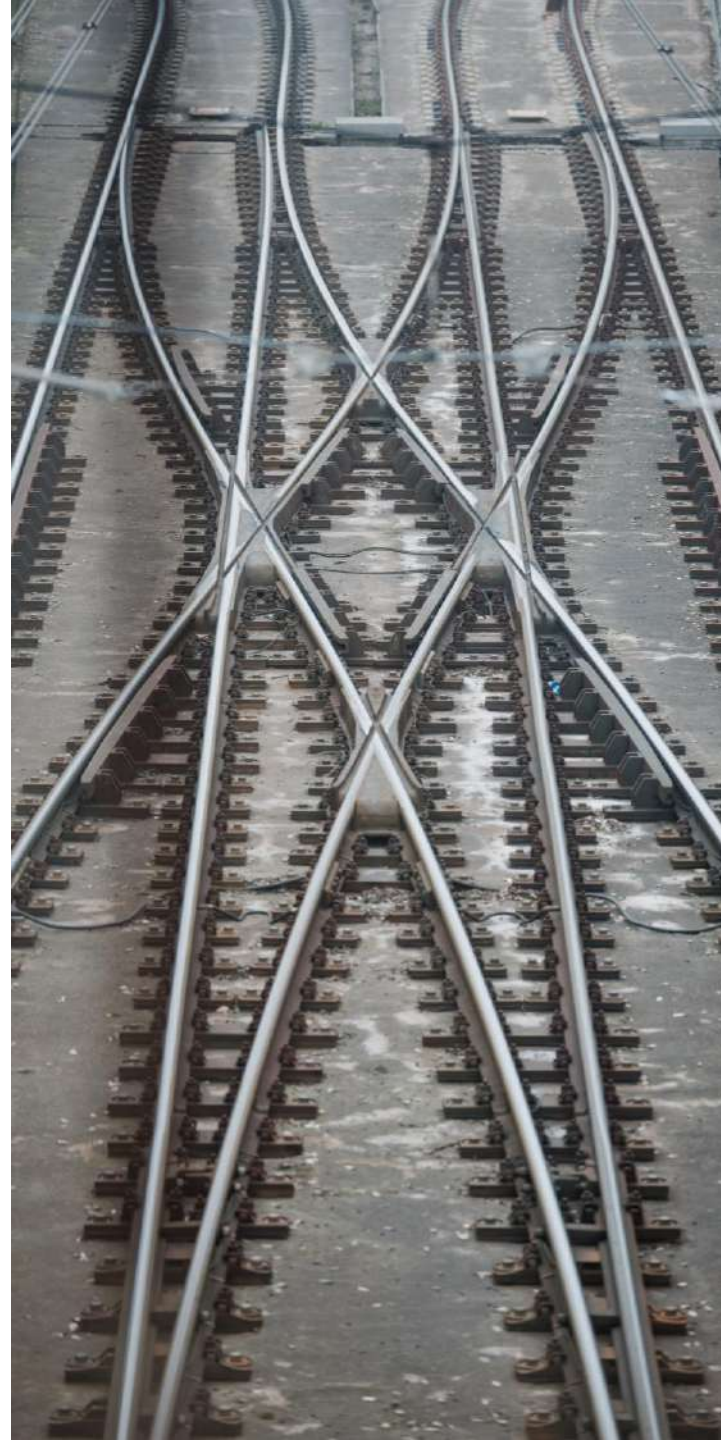
La validación con tarjeta bancaria, sistema lanzado de forma pionera en 2020 por el metropolitano sevillano, sigue creciendo y alcanza en 2024 el 23,65% de las validaciones totales realizadas. En total fue utilizado en por casi 5,4 millones de viajeros, un 36% más que en 2023.

SERVICIO

Oferta de servicio

Durante 2024 se ha ofertado un total de **115.565 trayectos**, con un promedio mensual de **173.348 coches/kilómetro** ofertados y un total anual de **2.145.043 kilómetros recorridos**.

La disponibilidad media del servicio (porcentaje de servicios prestados con normalidad y sin incidencias) en 2024 ha sido de **99,79%**.



Año 2024	Coches/kilómetro	Disponibilidad servicio
Enero	180.008	99,80%
Febrero	161.267	99,76%
Marzo	179.679	99,86%
Abril	235.739	99,80%
Mayo	180.225	99,89%
Junio	160.779	99,80%
Julio	142.414	99,81%
Agosto	133.521	99,83%
Septiembre	161.718	99,74%
Octubre	180.271	99,69%
Noviembre	178.039	99,80%
Diciembre	197.707	99,73%

Viajes por tipo de día

En el conjunto de los días del año se han realizado

13.211.766

VIAJES

De lunes a jueves

4.374.132

VIAJES

En viernes

2.973.577

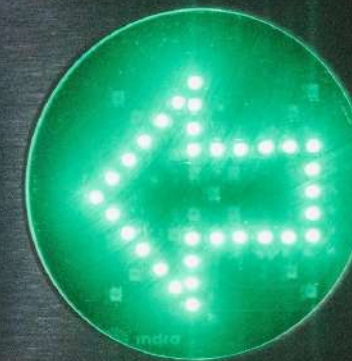
VIAJES

En sábado

2.131.278

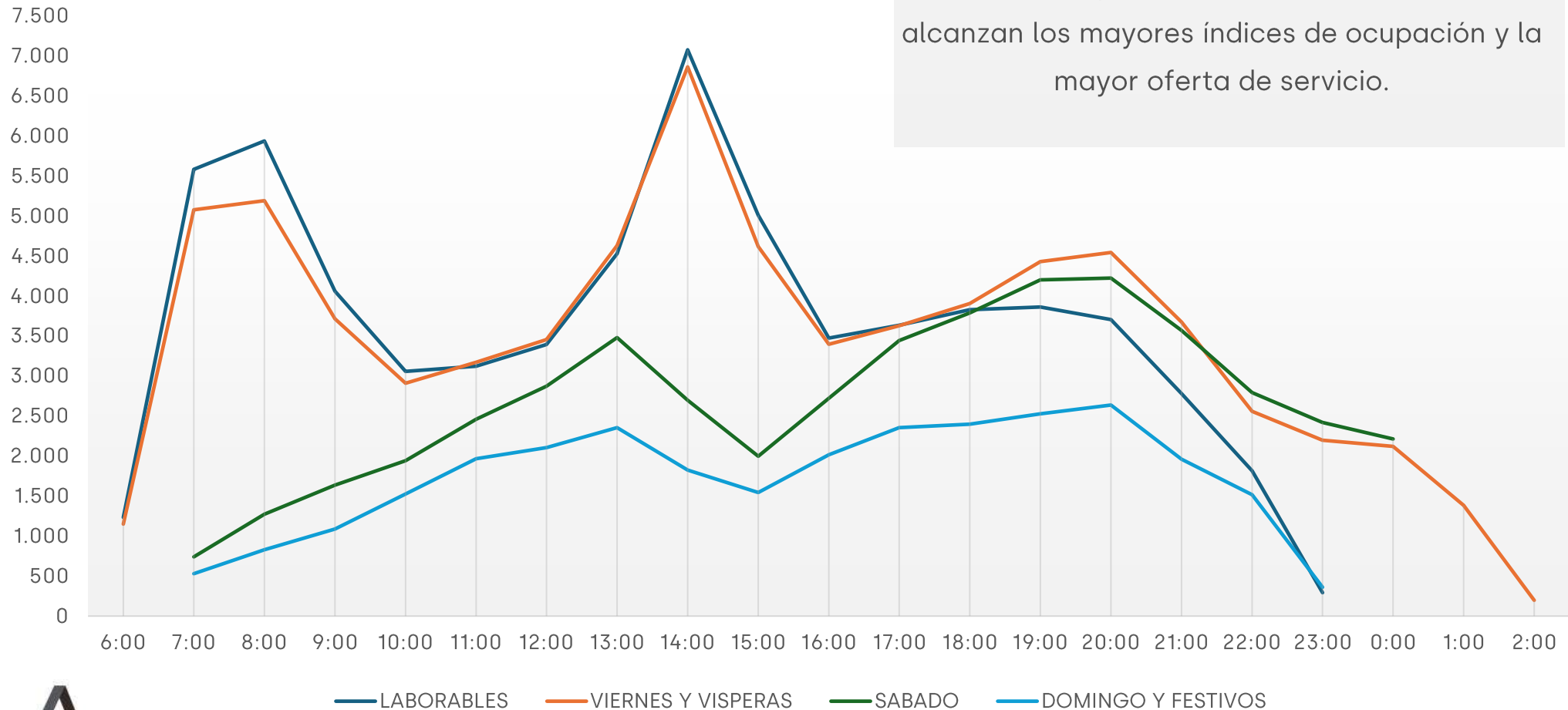
VIAJES

En domingos y festivos.



Distribución horaria de la demanda

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



Atención al Cliente

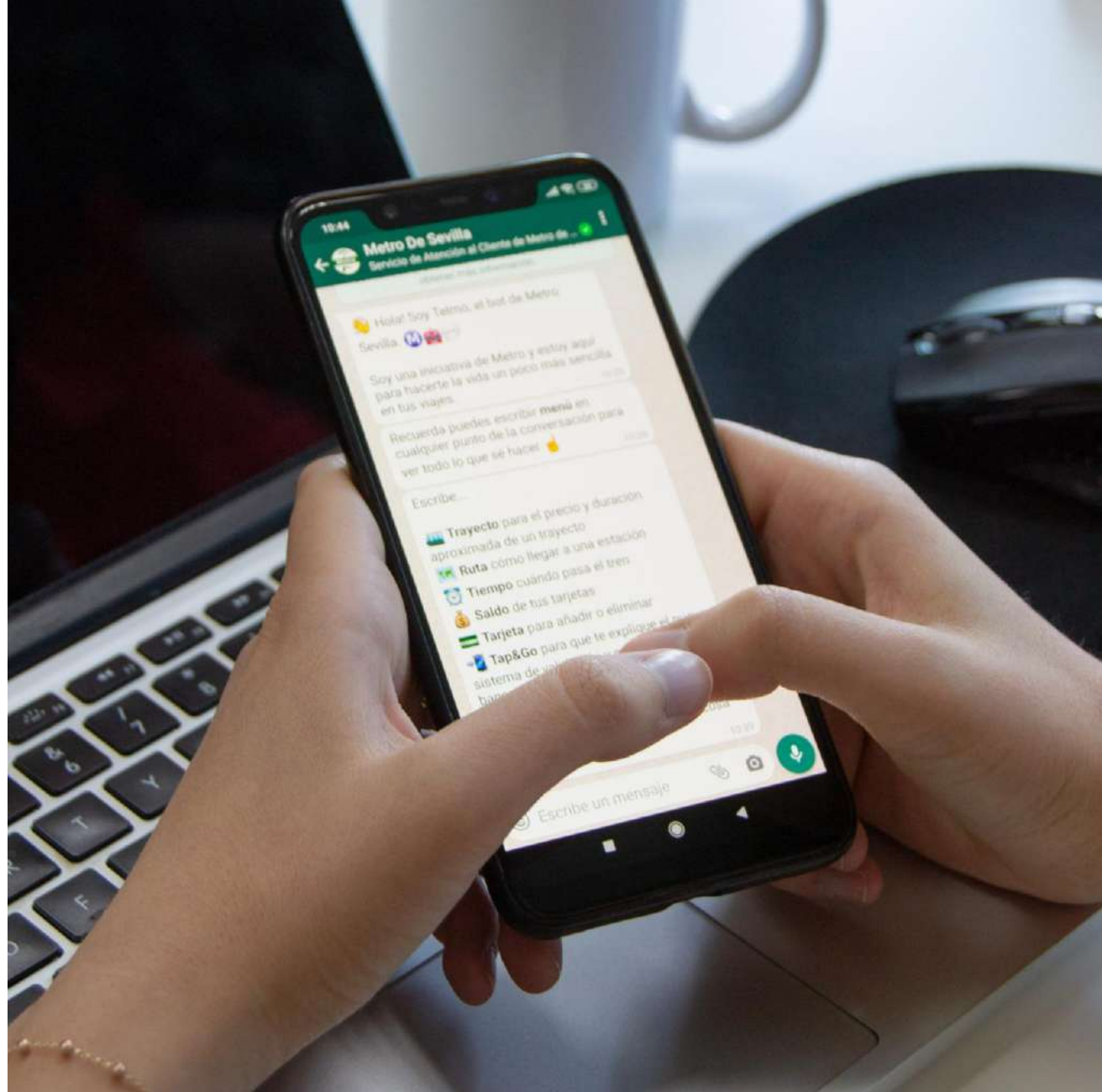
Durante 2024 el sistema multicanal de Atención al Cliente ha atendido a **50.703** viajeros.

El 62,02% ha sido atendido a través de WhatsApp, el 24,56% presencialmente en la oficina de Atención al Cliente, el 9,73% telefónicamente, el 3,51% por correo electrónico y el 0,18% por escrito.



Por cada 100.000 viajes se han producido 3,58 reclamaciones.

Los agradecimientos de los viajeros alcanzan este año la cifra de 90.



Satisfacción Usuario

En la encuesta de satisfacción anual, los usuarios han valorado globalmente el servicio de transporte con un 7,9 sobre 10 y el índice de satisfacción alcanza el 9,5.

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

En 2024 Metro de Sevilla cumplió 15 años de prestación de servicio, en los que se han alcanzado importantes hitos en innovación y sostenibilidad.

En el marco del aniversario, acogimos el *European Light Rail Congress 2024*, para debatir sobre transporte sostenible en ferrocarril.



European Light Rail Congress 2024

El 13 y 14 de marzo, Sevilla se convirtió en el epicentro del debate sobre el futuro de la movilidad sostenible y los metros ligeros. Este evento, celebrado en el marco del decimoquinto aniversario del metropolitano, reunió más de doscientos asistentes entre profesionales, empresas y expertos del sector ferroviario ligero, consolidándose como un foro clave para el intercambio de ideas, la innovación y la colaboración en movilidad urbana sostenible.



Renovación de la señalización e identidad corporativa

En 2024 Metro de Sevilla ha iniciado un importante proyecto de mejora de la experiencia del usuario al desarrollar e implantar una nueva estrategia de señalización en estaciones e infraestructura, para facilitar la orientación de los viajeros y optimizar su tránsito por las instalaciones.

La renovación de la señalización coincide con el cambio del logotipo de Metro de Sevilla, desarrollado por la Agencia de la Obra Pública de la Junta de Andalucía. Esta renovación de la señalética y de la identidad visual busca ofrecer una imagen moderna, coherente y más alineada con las necesidades de los usuarios.



metro
SEVILLA



RSC en Metro de Sevilla

Metro de Sevilla destinó el total de la recaudación del programa "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, a la Cruz Roja, para atender a los afectados por la DANA en Valencia.

También reanudó su colaboración con *HolyCards*, patrocinando la edición 2024-2025 de la que se destinan fondos a las obras sociales de las Hermandades que participan en el proyecto.



Global Light Rail Awards 2024

En octubre, el equipo de Operación de Metro de Sevilla se nombró "Highly Commended Team of The Year" por el servicio de transporte sostenible ofrecido durante la Feria de Abril de Sevilla, uno de los momentos más emblemáticos de la ciudad, en el que el metropolitano sevillano presta servicio de modo ininterrumpido durante las 24 horas del día durante nueve días seguidos.





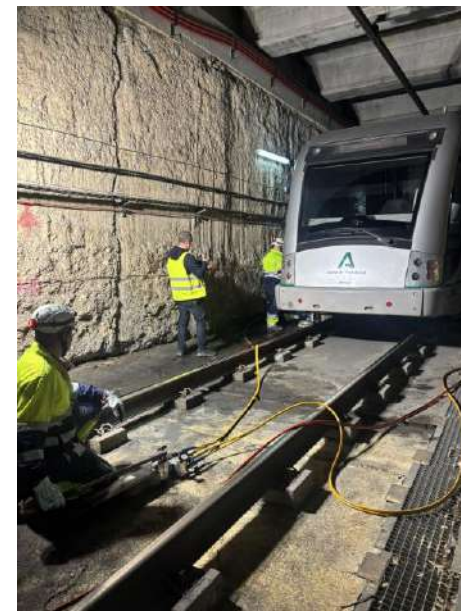
Ejercicio de emergencia general en la estación Olivar de Quintos

El 20 de noviembre se realizó un ejercicio de emergencia general que incluyó simulaciones de varios incidentes críticos diseñados para reflejar situaciones reales y con el objetivo de testar la aplicación de los protocolos de actuación entre los distintos organismos implicados en la gestión de emergencias.

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.

Ejercicios de encarrile

A lo largo del año hemos realizado ejercicios de entrenamiento para el encarrilamiento de trenes, en túnel y vía exterior. Estos ejercicios son garantizan la preparación y eficacia de nuestros equipos en situaciones reales. Durante los ejercicios, las unidades se elevan y desplazan con precisión con utillaje específico, siguiendo los procedimientos establecidos y culminan con la correcta alineación con la vía. Estos simulacros nos permiten mejorar continuamente y asegurar una respuesta rápida ante cualquier eventualidad.



Innovación y tecnologías para una movilidad sostenible

Durante 2024 hemos estado presentes en los eventos más significativos del sector para compartir conocimientos y experiencias, en torno a la innovación y la aplicación de tecnologías que nos permitan ser la mejor solución de movilidad sostenible para la ciudadanía





Plaza de Cuba

Gracias