

# Balance 2024 Trambahía

**Enero 2025**

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. Validaciones por localidades y por títulos de viaje
4. Atención al cliente
5. Hábitos de movilidad
6. Principales acciones de mejora
7. Medidas medioambientales
8. Acciones de información y difusión

## 1. DATOS PRINCIPALES:

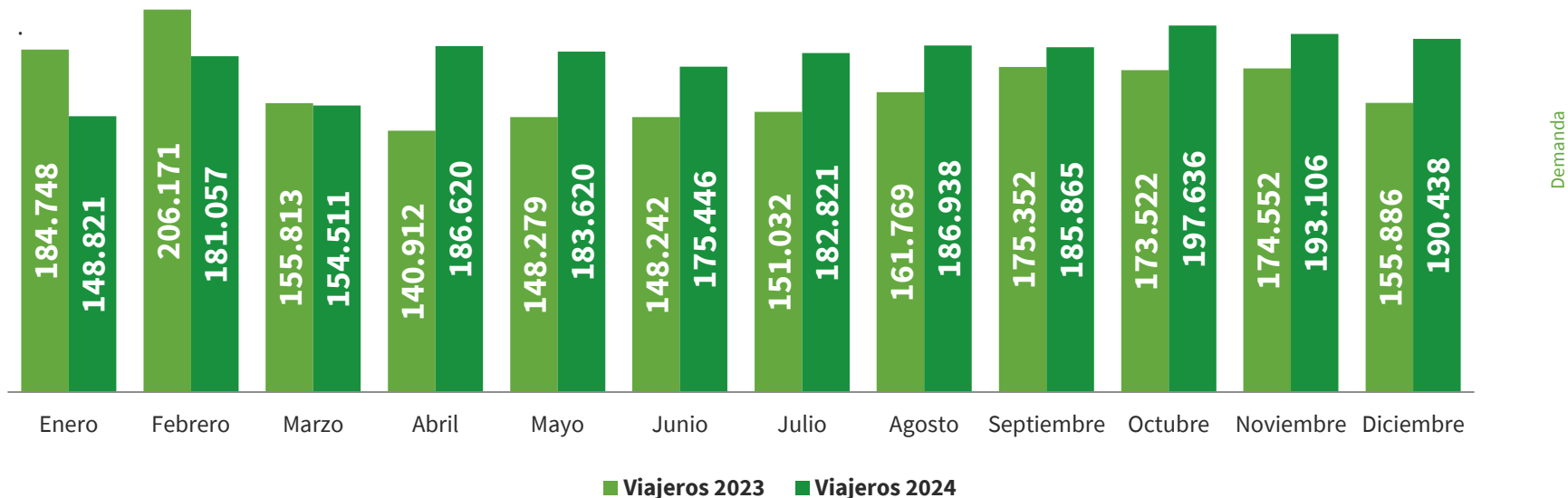
- ✓ El Trambahía ha transportado **un total de 2.166.879 usuarios durante el año 2024**, cifra que equivale a un crecimiento de casi el 10% con respecto al año anterior.
- ✓ El mejor trimestre ha sido el último del año (octubre, noviembre y diciembre) **con 581.180 de viajeros**, un 13,3% más que el mismo trimestre del año anterior.
- ✓ Trambahía ha acumulado un total de 4.553.313 viajeros transportados desde su puesta en servicio en octubre de 2022 y hasta el 31/12/2024.
- ✓ La **media diaria de viajeros** en días laborales supera los 6.500 usuarios.
- ✓ La totalidad de los usuarios utilizan **bonos recurrentes** (Tarjeta del Consorcio y Tarjeta Renfe y Tú).
- ✓ Los usuarios otorgan **un notable alto (8,16 sobre 10)** al servicio de transporte y principalmente valoran la facilidad de llegada a las paradas, la comodidad de trenes y estaciones, así como la información sobre el servicio (retrasos e incidencias) a través de la web, redes sociales y app, además de por megafonía y teleindicadores.
- ✓ El Trambahía ha adecuado su servicio a las características y evolución de la demanda, incrementando su oferta en los fines de semana, y reforzándola durante el Carnaval de Cádiz y las ferias de Chiclana y de San Fernando.

## 2. EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA

El Trambahía ha transportado en 2024 un total de 2,16 millones de viajeros, con un crecimiento del 9,6% respecto a 2023.

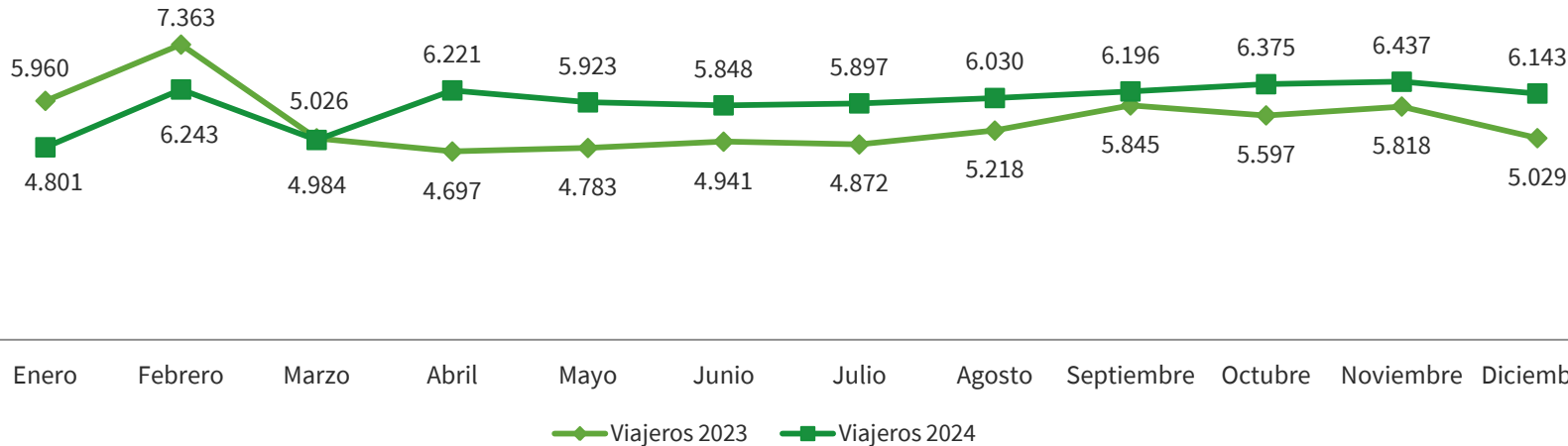
Total acumulado desde el 26/10/2022 al 31/12/2024:

4.553.313 viajeros



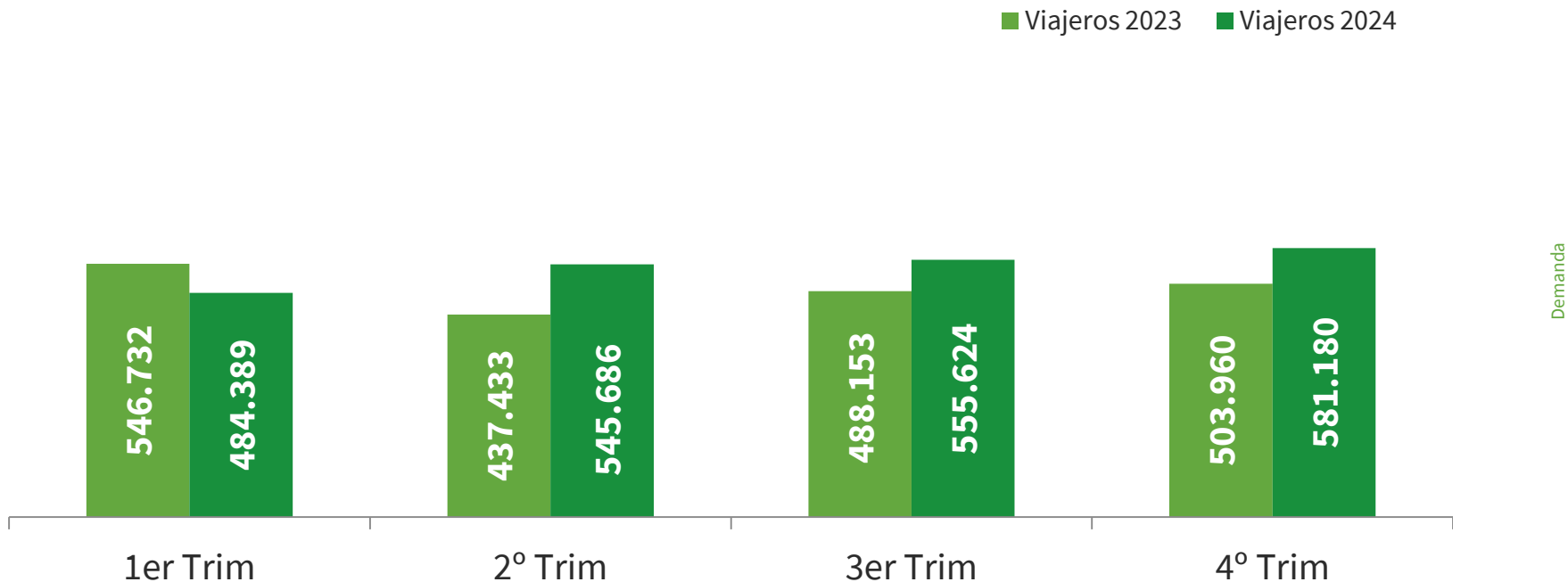
Demanda

## Promedio diario de viajeros por meses



Media diaria viajeros	2023	2024
Total	5.414	5.925
Laborables	5.915	6.583
Fin sem. / festivos	4.327	4.466

## Demanda por trimestres 2023/2024



### 3. VALIDACIONES POR LOCALIDADES Y POR TÍTULOS DE VIAJE: Demanda de viajeros por localidades (\*)

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

Cádiz



24,9% 2024

San Fernando



50,6% 2024

Puerto Real



0,7% 2024

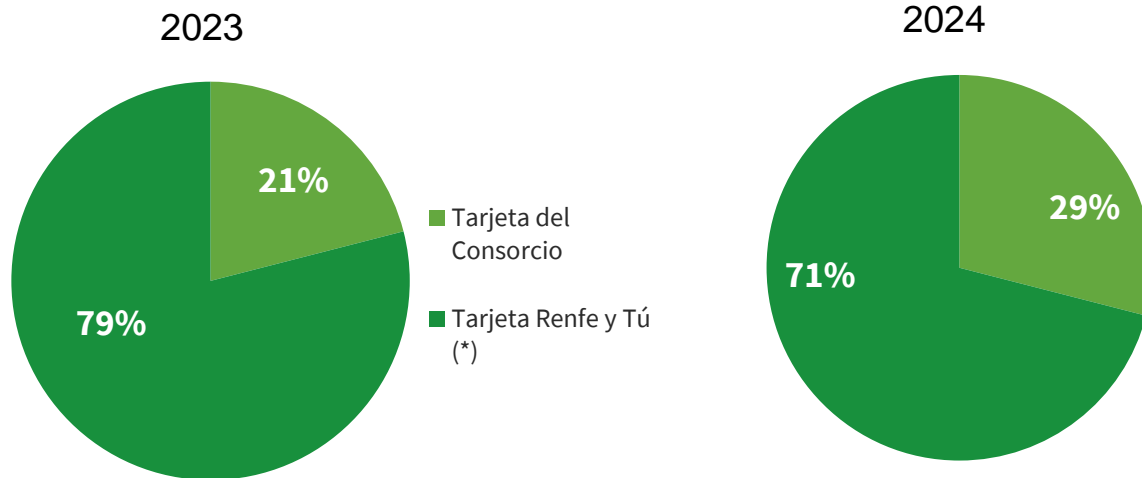
Chiclana



23,8% 2024

El recorrido del Trambahía incluye 21 estaciones (cinco ferroviarias en el tramo de Cádiz capital).

## Demanda de viajeros por título de viaje



(\*) Tarjeta Renfe y Tú (incluye tanto bonos recurrentes como títulos ocasionales bajo este soporte)



## 4. 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.

Teléfono usuarios exclusivos del Trambahía: **676 06 96 14**

### Consultas y reclamaciones en 2024

- Reclamaciones atendidas a través de los canales de Renfe Viajeros : **316**
- Reclamaciones derivadas desde el Consorcio de Transportes : **38**
- Consultas telefónicas o por interfonía atendidas por el Puesto Central de Atención al Cliente:  
Una media de **156** al día.



Atención al cliente

## 5. HÁBITOS DE MOVILIDAD:

### PUNTUACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Los viajeros del Trambahía puntúan con un 8,16 sobre 10 su servicio de transporte.

**8,16**

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

El 89% de los usuarios se encuentra muy o bastante satisfecho con el servicio.

### RECOMENDACIÓN TRAMBAHÍA

El 64% de los usuarios recomienda su uso.

#### ASPECTOS GENERALES MÁS VALORADOS:

- La relación calidad / precio.
- La sensación de seguridad.
- La relación del propio Trambahía con los viajeros.

## Otros atributos valorados positivamente en la encuesta de satisfacción:

- La facilidad de llegada a las paradas.
- La conexión con otros medios de transporte público.
- El confort de los trenes.
- La comodidad de paradas y estaciones.
- La información sobre el servicio (retrasos e incidencias) a través de la web, redes sociales y app, así como por megafonía y teleindicadores.



## 6. PRINCIPALES ACCIONES DE MEJORA:

### Pasarela ciclopeatonal Tres Caminos

La pasarela ciclopeatonal Tres Caminos da sentido a la parada del Trambahía situada en el tramo interurbano entre Chiclana de la Frontera y San Fernando.

La estructura proporciona un acceso para peatones y ciclistas desde la parada de Tres Caminos del Trambahía, hasta la zona industrial y comercial situada al otro margen de la autovía CA-33, que une la A-4 (Sevilla-Cádiz) y la A-48 (Algeciras) con la ciudad de Cádiz rodeando San Fernando.

Acto de inauguración de la pasarela, en enero de 2024.



## OTRAS MEJORAS

### Refuerzo del servicio los fines de semana

Desde junio de 2024, el Trambahía ofrece **ocho trayectos adicionales** (cuatro en cada sentido), que responden a la demanda e interés ciudadano de utilizar el tranvía **durante los fines de semana y festivos** para desplazamientos de índole cultural y de ocio.

### Certificado AENOR



El Trambahía obtiene en marzo de 2024 el Certificado AENOR del **Sistema de Gestión de Calidad**, que avala los procedimientos operativos, así como el cumplimiento de los estándares de fiabilidad y seguridad de este sistema de transporte tranviario.



Usuarios del Trambahía durante los fines de semana.

Principales acciones de mejora

## Simulacro de emergencias en Río Arillo

Los simulacros sirven para comprobar la eficacia y coordinación entre el operador, las fuerzas de seguridad y equipos sanitarios en caso de accidentes.

Enero 2024: Simulacro en Río Arillo

Participan más de un centenar de personas.



Puesto provisional sanitario en Río Arillo.

## Formación continua

Los Bomberos del Consorcio participan en unas jornadas Formativas en Talleres y Cocheras con el fin de establecer un **protocolo seguro** en cuanto a la elevación en casos de atrapamiento y otras cuestiones de interés, en caso de emergencias.

Formación continua con los Bomberos del Consorcio de Cádiz.

## Sistema de pago inteligente CRONOS

Renfe establece, en su núcleo de Cercanías y en el Trambahía, el sistema de pago inteligente “Cronos”, para el **acceso y pago directo** del billete sencillo en los tornos o validadoras con **TARJETA BANCARIA SIN CONTACTO**.

## Renovación de los contratos de mantenimiento

En 2024, se ha iniciado el proceso de renovación de los contratos de mantenimiento: sistemas, señalización ferroviaria, limpieza técnica y no técnica, electrificación y telecomunicaciones ferroviarias.

### GEMELO DIGITAL

Durante 2024, todos los contratos adjudicados. Novedoso sistema de realidad virtual que va a permitir un óptimo mantenimiento y mejorar los parámetros de calidad del servicio.



Usuaris del Trambahía a punto de validar.

## 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.



**Refuerzo del servicio durante los Carnavales de Cádiz, y para las Ferias de Chiclana y San Fernando.**

**Adaptación del servicio en la calle Real para la Semana Santa y Navidades.**





## 7. 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 2024, con los 2,16 millones de viajeros registrados:

- El Trambahía ha evitado 825.000 desplazamientos en coche.
- E, igualmente, con este volumen de pasajeros en el año 2024, se han dejado de emitir 1.900 toneladas de CO2 (dióxido de carbono) a la atmósfera.





## Aparcamientos seguros para bicicletas y patinetes

Número de plazas de aparcamiento 50

Tipo hangar

Ubicación: Intercambiador de La Ardila

Los aparcamientos seguros para bicicletas y vehículos de movilidad personal (VMP) tienen el objeto de fomentar la intermodalidad e incentivar el uso del Trambahía en el área metropolitana de la Bahía de Cádiz.

## Renovación de la iluminación por tecnología LED

Sustitución de 729 aparatos de iluminación.

Inversión: medio millón de euros.

Contrato adjudicado en octubre de 2024.

Objeto: Reducir el consumo energético.

En fase de implantación.

## 8. 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 ( Facebook, X)

### FINALISTA EN LOS PREMIOS 2024 “EUROPA SE SIENTE” CONECTADA



Concurso #EuropaSeSiente de proyectos cofinanciados con fondos europeos, celebrado en Chiclana de la Frontera (Cádiz).

El Tranvía de la Bahía de Cádiz queda finalista, en la modalidad de Europa Conectada, junto al proyecto Ciclosend Sur, también de la Agencia de Obra Pública.

## 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.



Un grupo de 48 ferroviarios de la Asociación de Ingenieros de Transportes Públicos (ADL) de Suiza.



Distintos grupos de estudiantes visitan el Trambahía.



<https://trambahia.es/es>



<https://www.facebook.com/Trambahia>



<https://x.com/Trambahia>