

Balance anual 2024

ENERO 2025



metro
Málaga



Junta de Andalucía

Índice

Introducción

Demanda

Títulos de transporte

Oficina de Atención al Cliente

Mejoras y acciones de RSE

Lo mejor del año

**RÉCORD DE VIAJEROS, CON MÁS DE 18,2
MILLONES DE USUARIOS**

MM

**metro
Málaga**

A

Introducción

Metro de Málaga cerró el ejercicio 2024 batiendo récord de viajeros con un volumen superior a 18,25 millones de usuarios, en concreto, un total **de 18.259.004 pasajeros**, dato que supone un 165,49% más que la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (2019) y un 34,2% más que el obtenido en el pasado ejercicio 2023.

A lo largo de todo el año se han registrado datos mensuales superiores a los del ejercicio anterior, alcanzando valores por encima del millón de usuarios. Así las cosas, el mes con menor número de viajeros fue el de agosto, con un total de 1.162.522 usuarios, mientras que el que registró un mayor volumen de usuarios fue el mes de octubre, con un total de 1.816.670 viajeros, convirtiéndose en el mes con mayor volumen de demanda desde que comenzara su explotación comercial el 30 de julio de 2014.

Introducción

Por trimestres, el que registró una mayor demanda de usuarios fue el cuarto, con un total de 5.285.073 viajeros, mientras que el que tuvo menor número de usuarios fue el tercero, con 3.987.978.

En 2024 los días laborales han sido los que aglutinaron el mayor número de pasajeros con una media de 55.468 usuarios; seguidos de los sábados, con una media de 44.628; y, por último, los domingos, con una media de 26.831 usuarios. El día en el que se registró un mayor número de **viajeros del ejercicio anterior fue el 28 de marzo, coincidiendo con el Jueves Santo, con un total de 92.091 validaciones**, mientras que el día con menor afluencia de viajeros fue el 13 de noviembre -día con alerta roja por la Dana-, con tan solo 3.145 usuarios.

Al cierre del ejercicio, Metro de Málaga había transportado a más de **78 millones de pasajeros desde su puesta en funcionamiento**.



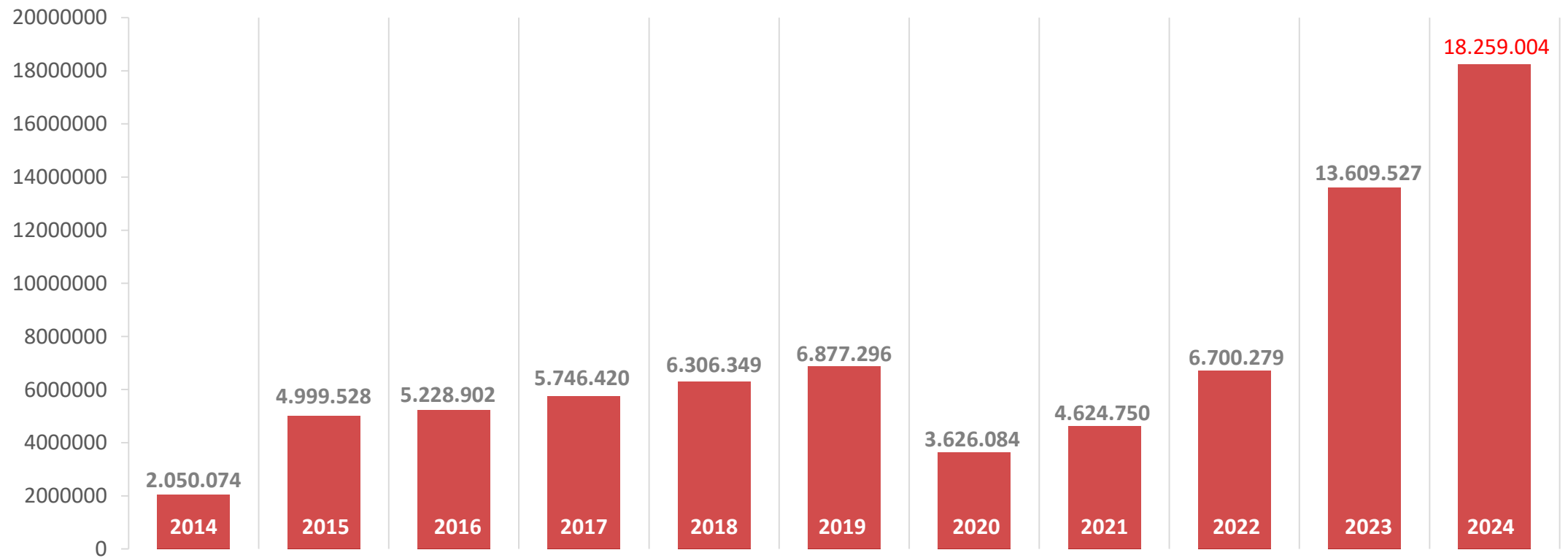


EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA



Demanda

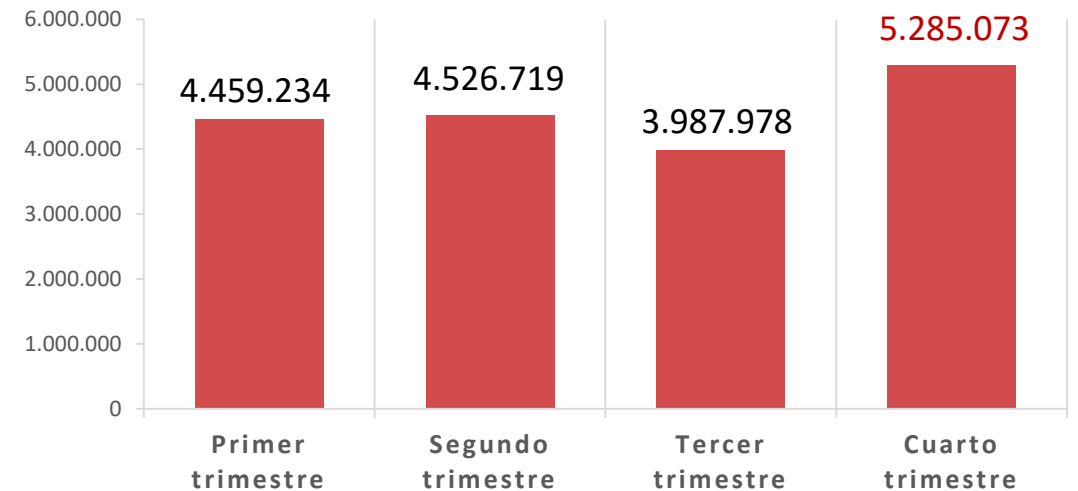
Evolución anual



Demanda

Evolución trimestral durante el año 2024

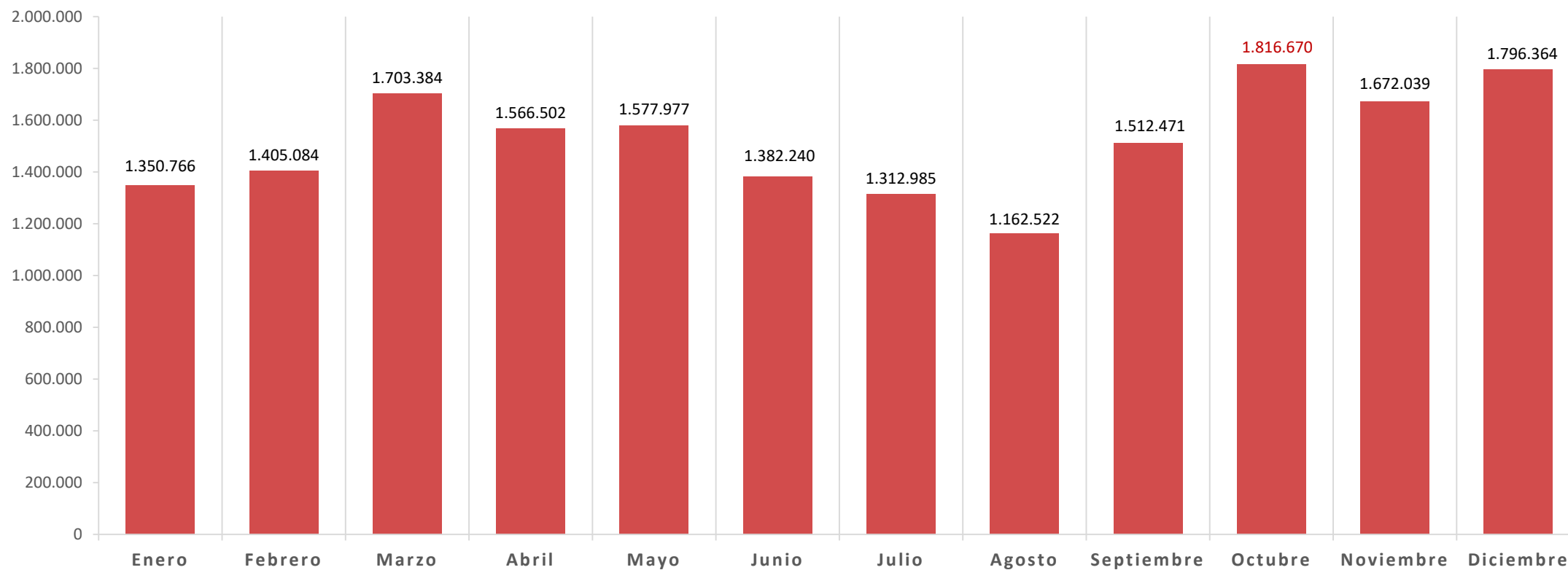
El trimestre con mayor demanda coincide con varios eventos especiales como Black Friday, encendido de luces y fiestas de Navidad. El trimestre con menor demanda, sin embargo, es el de los meses de verano en los hay vacaciones escolares.





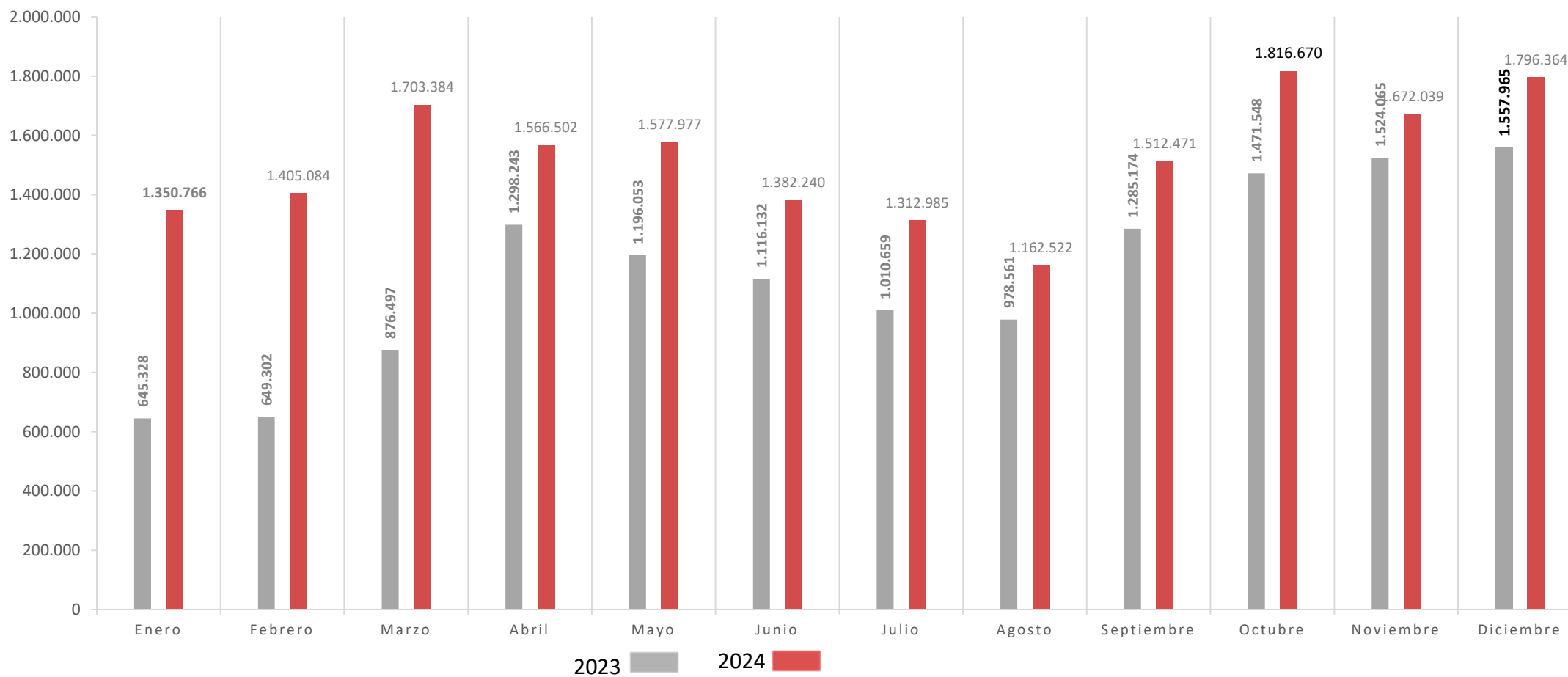
Demanda

Evolución mensual



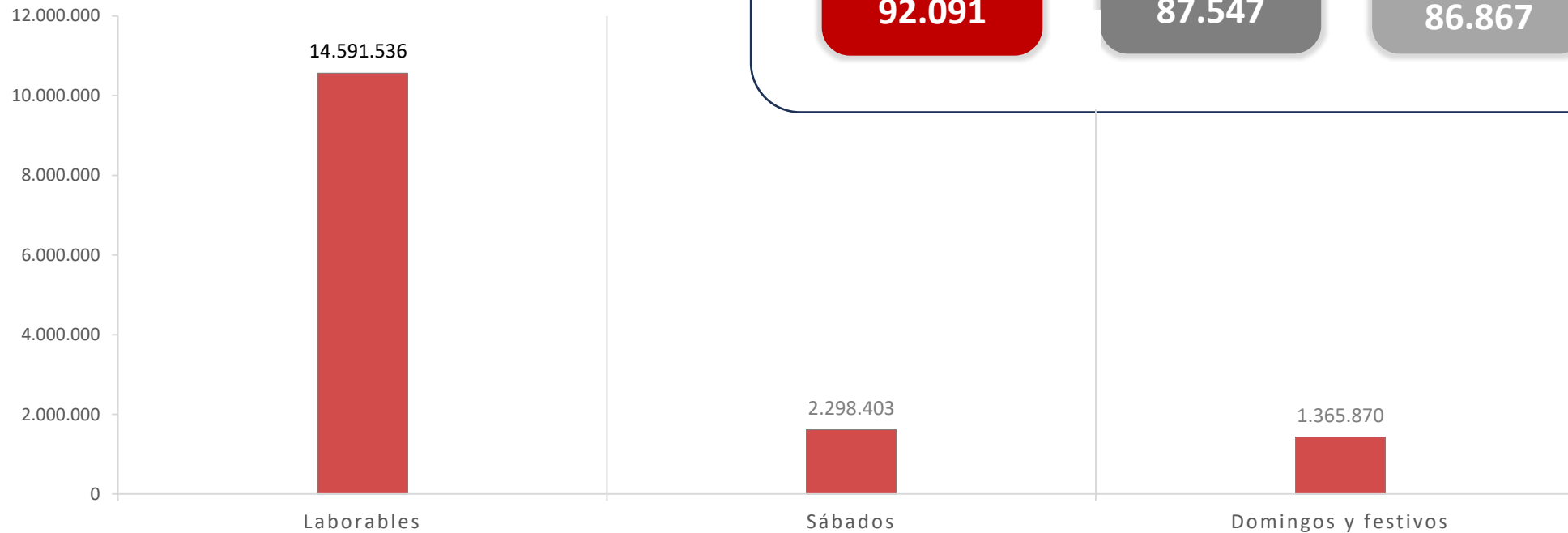
Demanda

Evolución mensual: comparativa con 2023



Demanda

Uso diario según los días de la semana

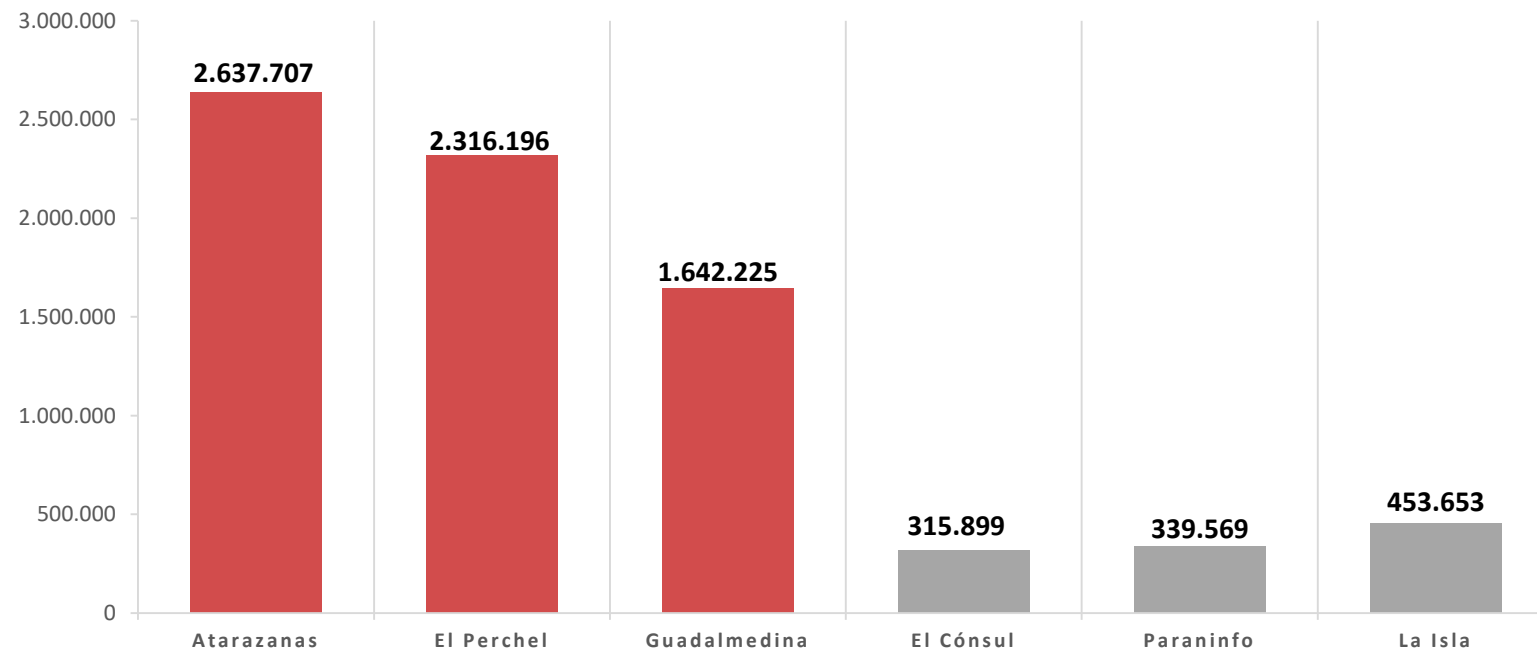


Demanda

Demanda de estaciones

Las estaciones con mayor demanda de viajeros fueron: **Atarazanas**, **El Perchel** y **Guadalmedina** con 2.637.707, 2.316.196 y 1.642.225, respectivamente.

Las estaciones con menor demanda fueron: **El Cónsul**, **Paraninfo** y **La Isla**, con 315.899, 339.569 y 453.653, respectivamente .



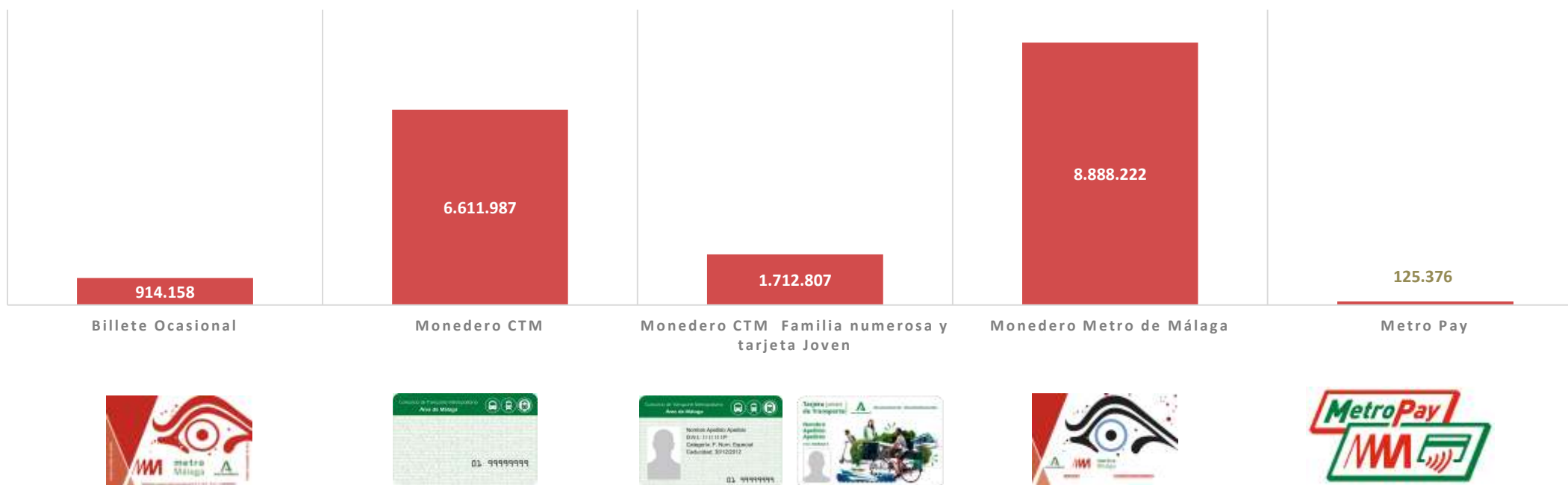
Estaciones más demandadas ■ Estaciones menos demandadas ■



TÍTULOS DE TRANSPORTES

Títulos de transporte

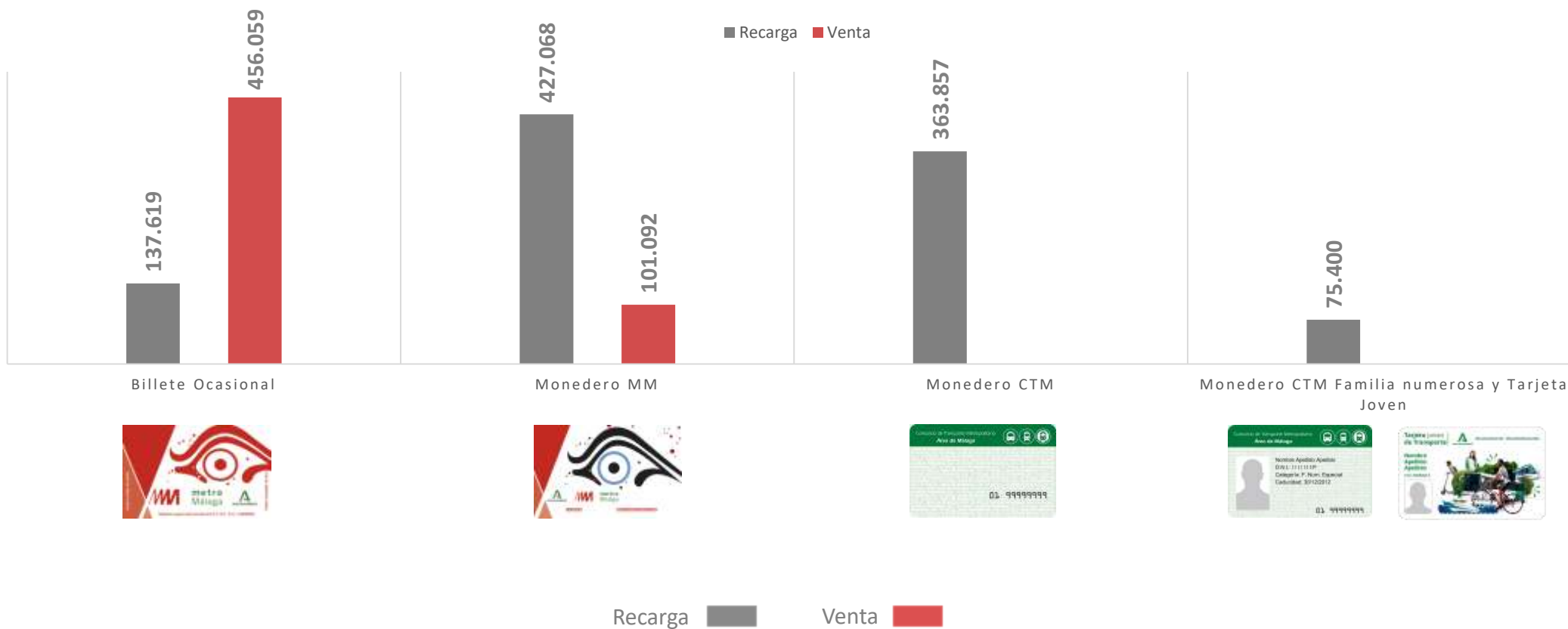
Utilización de títulos por viaje



Los títulos para viajeros recurrentes, que son los más económicos, suponen la cuota de uso más elevada, con el 94,3% de utilización, mientras que solo se hace uso de los títulos ocasionales en el 5% de los desplazamientos. Además, el sistema de pago Metro Pay, puesto en servicio en varias fases, alcanza una implementación del 0,7%.

Títulos de transporte

Utilización de títulos por tipo de operación





Oficina de Atención al Cliente

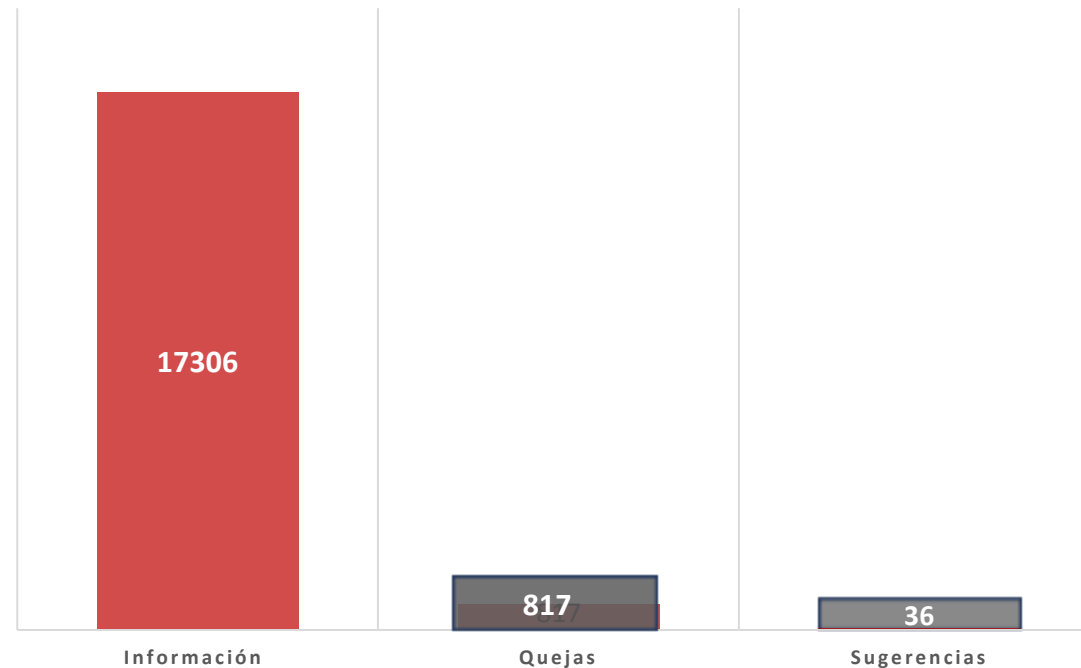
ATENCIÓN A LOS MEDIOS

Oficina de Atención al Cliente

Consultas atendidas

El ejercicio 2024 se cierra con un total de **18.123** consultas recibidas, de las cuales 17.306, es decir, el 95,49 % han sido peticiones de información de diversa índole relacionada con el servicio; 817 reclamaciones, lo que supone el 4,50 % sobre el total, y 36 sugerencias formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,01%).

Por otro lado, en este periodo han sido gestionados 2.846 objetos perdidos, en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de algo más de 237 objetos registrados al mes.



Oficina de Atención al Cliente

Chatbot

El asistente virtual **Bot Querón** ha gestionado un total de **14.811** mensajes, con una tasa media de éxito en sus respuestas del 89,18%.

Las consultas más frecuentes fueron las relacionadas con los próximos trenes, la frecuencia de paso, otras consultas del servicio y horarios.



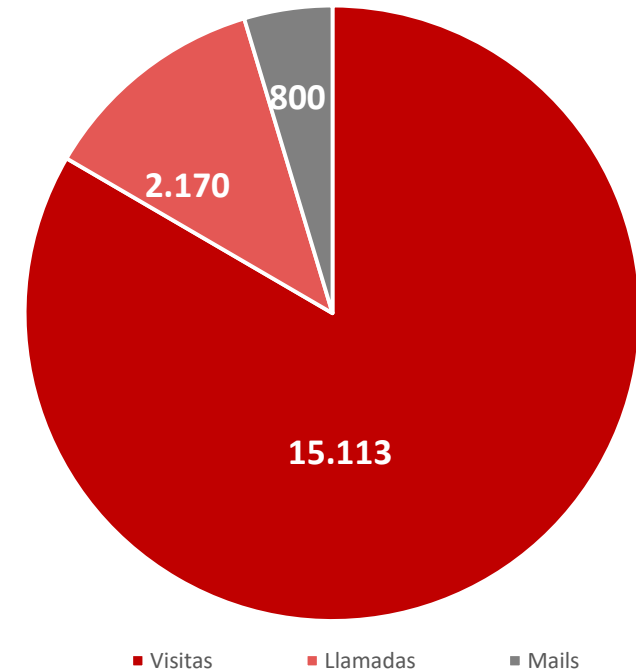
Oficina de Atención al Cliente

Tipo de consultas

Mayoritariamente, las consultas fueron realizadas de manera presencial en la oficina de atención al cliente (OAC), situada en la estación El Perchel (15.113).

A continuación, les siguen las llamadas a los teléfonos **900 707 072** y al **952 061 642**, que supusieron un total de 2.170.

Por último, a través del mail info@metromalaga.es, se registraron más de 800 consultas (840).



RR.SS.

Seguidores totales



12.051 +600



5.026 +1.949



4.368 +554



1.978 +461



FACEBOOK

Engagement	0,24%
Alcance/post	3.575
Posts	217
Impresiones	1.249.729

Interacciones	37.912
Alcance/reel	834,35
Reels	26
Alcance total	555.229



INSTAGRAM

Engagement	2,6%
Alcance/post	1.359
Posts	230
Impresiones	340.256

Interacciones	38.064
Alcance/reel	1.761
Reels	32
Alcance total	578.379



X (TWITTER)

Engagement	14,75%
Tweets	282
Menciones	5.004

Interacciones	4.929
Impresiones	334.160
Repost	640



LINKEDIN

Engagement	81,97%
Posts	26
Reacciones	1.430

Interacciones	4.804
Impresiones	59.552
Compartidos	62

Guadalmedina

Guadalmedina

10º aniversario
MM


Más cerca de ti

MEJORAS Y ACCIONES DE RSC


Mejoras del Servicio


Metro de Málaga ha implementado una serie de mejoras en el año 2024:

 Puesta en marcha de **Metro Pay** sistema de pago inteligente EMV Contacless.

 Reducción de los intervalos de paso de los trenes y **mejora de las frecuencias**.

 Implementación de un **servicio especial en Nochevieja**.

 Inicio de la instalación de la tercera fase de la **planta fotovoltaica** para el autoconsumo.

 Renovación de los **certificados de los sistemas de gestión** en vigor.



Acciones de RSE



- MM Colaboraciones con **ONG's**: Cruz Roja, Unicef, Cudeca y Fundación Olivares.
- MM Apoyo a **entidades deportivas y culturales**: Club Atletismo Málaga, Club de Atletismo Nerja, Media Maratón de Málaga, Fundación Málaga, Festival de Málaga y Unicaja Baloncesto.
- MM Celebración del **10º aniversario** con niños nacidos en Málaga el mismo día de nuestra puesta en servicio.
- MM Programa de **Apoyo a Familias** destinado a personas trabajadoras con hijos con una discapacidad igual o superior al 33% y que destina recursos para las terapias que estos niños necesitan.
- MM Colaboración con **cátedras**: Hedy Lamarr y Estudios Cofrades .
- MM Donación de la recaudación del domingo 10 de noviembre a Cruz Roja, a beneficio de las personas **afectadas por la Dana** en los distintos territorios nacionales.
- MM **Jornada de puertas abiertas** dirigida a la ciudadanía con motivo de nuestro 10º aniversario.

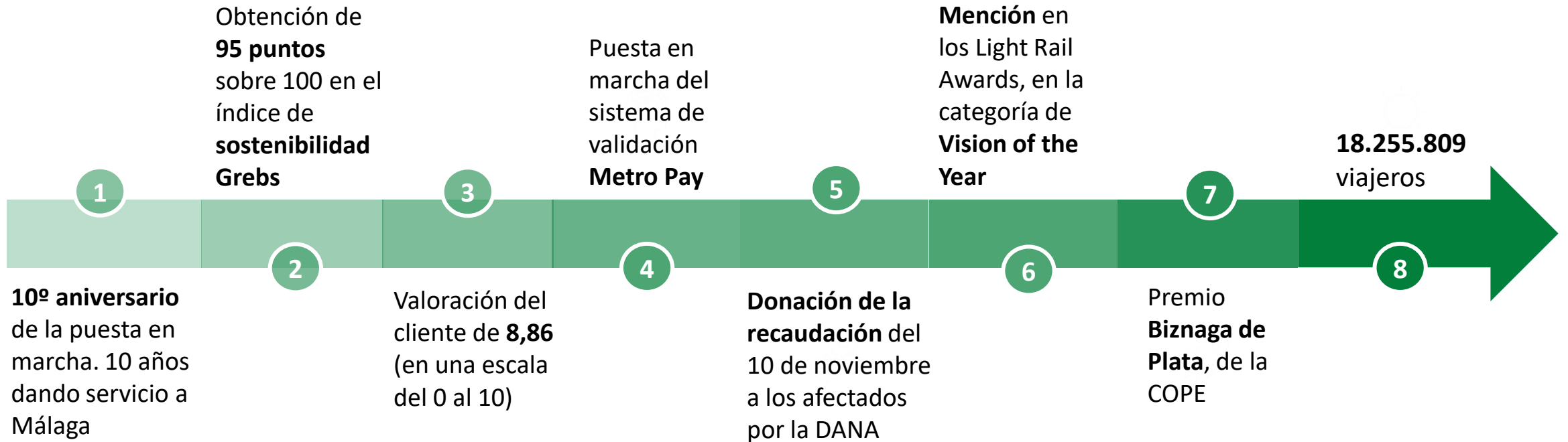


LO MEJOR DE AÑO

Lo mejor de 2024



metro
Málaga



Muchas gracias



metro
Málaga

