

Balance anual 2025

ENERO 2026



metro
Málaga



Índice

Introducción

Demanda

Títulos de transporte

Oficina de Atención al Cliente

Mejoras y acciones de RSE

Lo mejor del año

INTRODUCCIÓN



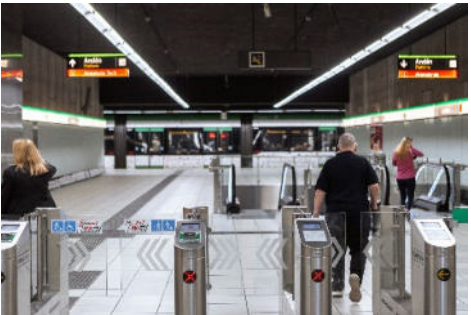


metro
Málaga



Metro de Málaga cerró el ejercicio 2025 batiendo récord de viajeros con un volumen superior a 19,2 millones de personas usuarias, en concreto, un total **de 19.222.912**, dato que supone un 179,51% más que la demanda registrada en el ejercicio previo a la pandemia (2019) y un 5,29% más que el obtenido en el pasado ejercicio 2024.

Los datos mensuales registrados han alcanzado valores por encima del millón de usuarios. El mes con menor número de viajeros fue el de agosto, con un total de 1.197.104 personas usuarias, mientras que el que registró un mayor volumen fue el mes de **abril**, con un total de **1.863.087 viajeros**, convirtiéndose en el mes con mayor volumen de demanda desde que comenzara su explotación comercial el 30 de julio de 2014.



metro
Málaga



Por trimestres, el que registró una mayor demanda fue el **cuarto**, con un total de **5.353.787 personas usuarias**, mientras que el que tuvo menor número de usuarios fue el tercero, con 4.194.788.

En 2025 los días laborales han sido los que aglutinaron el mayor número de pasajeros con una media de 59.846 personas usuarias; seguidos de los sábados, con una media de 45.895; y, por último, los domingos, con una media de 30.703. El día en el que se registró un mayor número de viajeros del ejercicio anterior fue el **14 de abril**, coincidiendo con el **Lunes Santo**, con un total de **113.880 validaciones**, mientras que el día con menor afluencia de viajeros fue el 6 de enero, con tan solo 17.662 usuarios.

Al cierre del ejercicio, Metro de Málaga ha transportado a cerca de **97 millones de pasajeros desde su puesta en funcionamiento**.



EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA



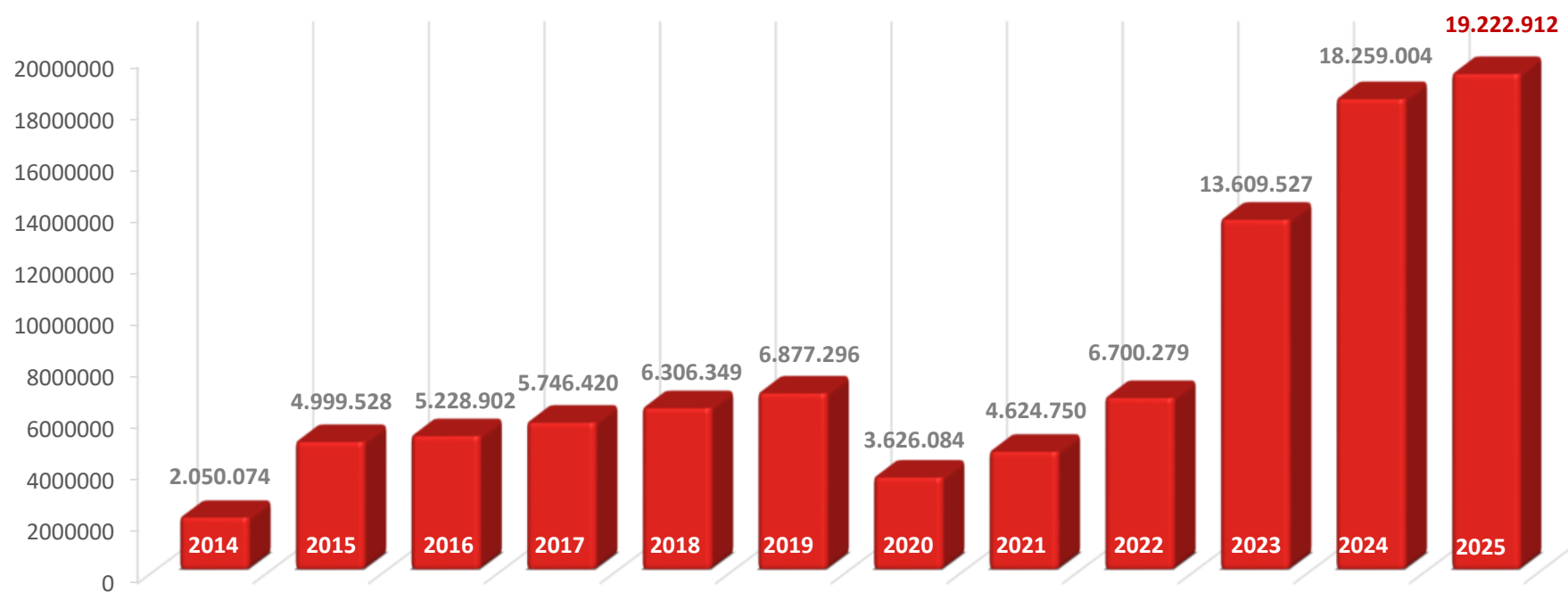
metro
Málaga

7



Demanda

Evolución anual





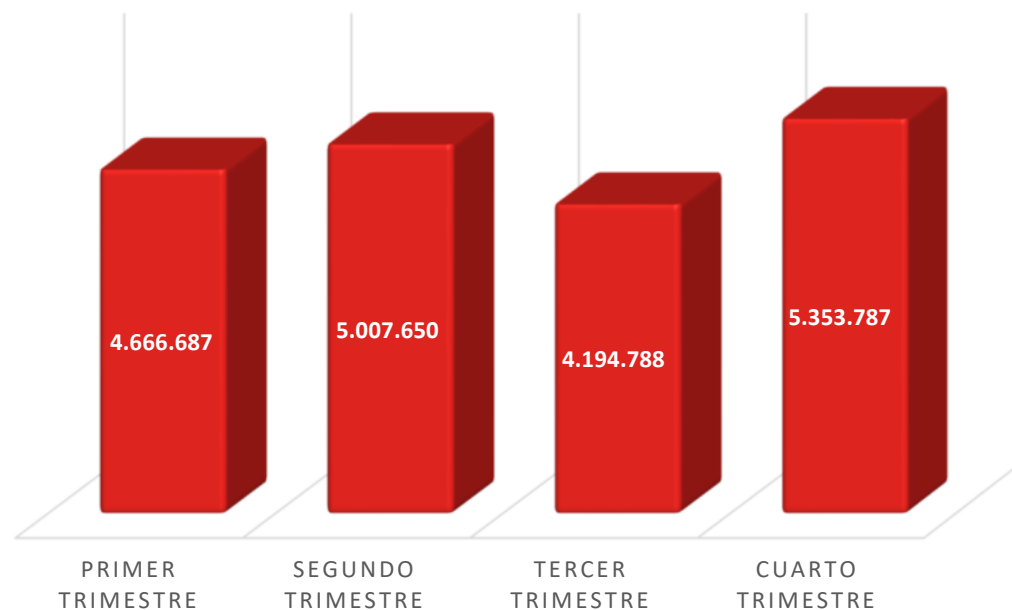
metro
Málaga



Demanda

Evolución trimestral durante el año 2025

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



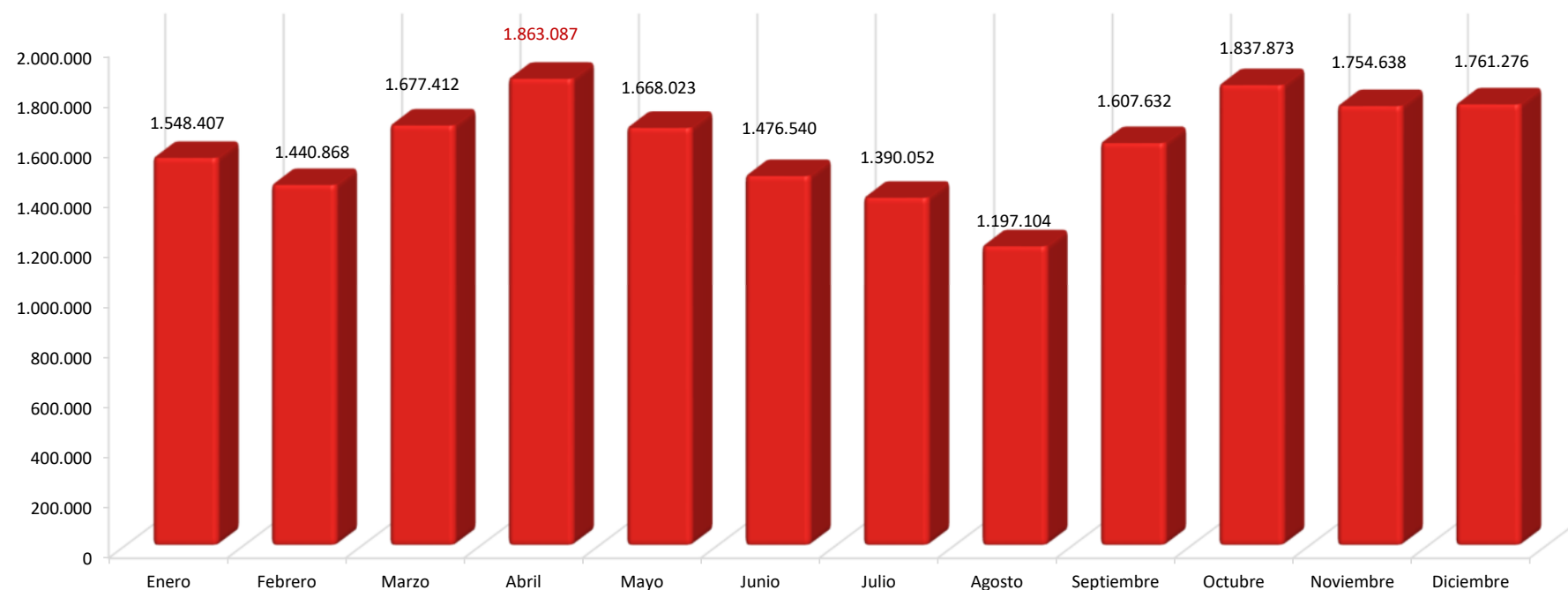


metro
Málaga



Demanda

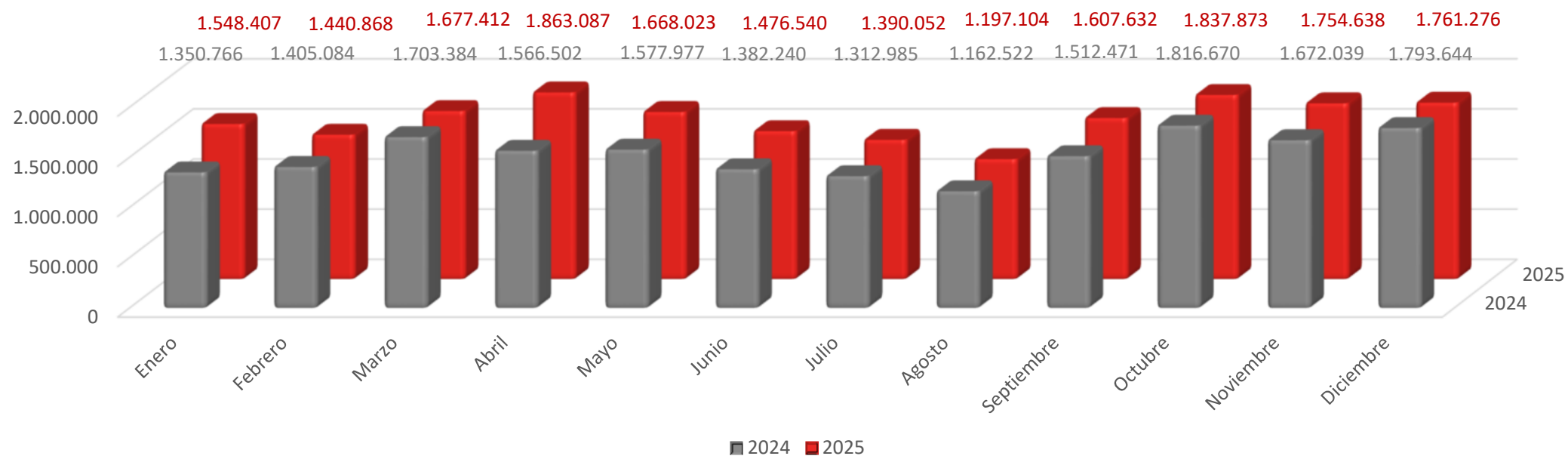
Evolución mensual





Demanda

Evolución mensual: comparativa con 2024



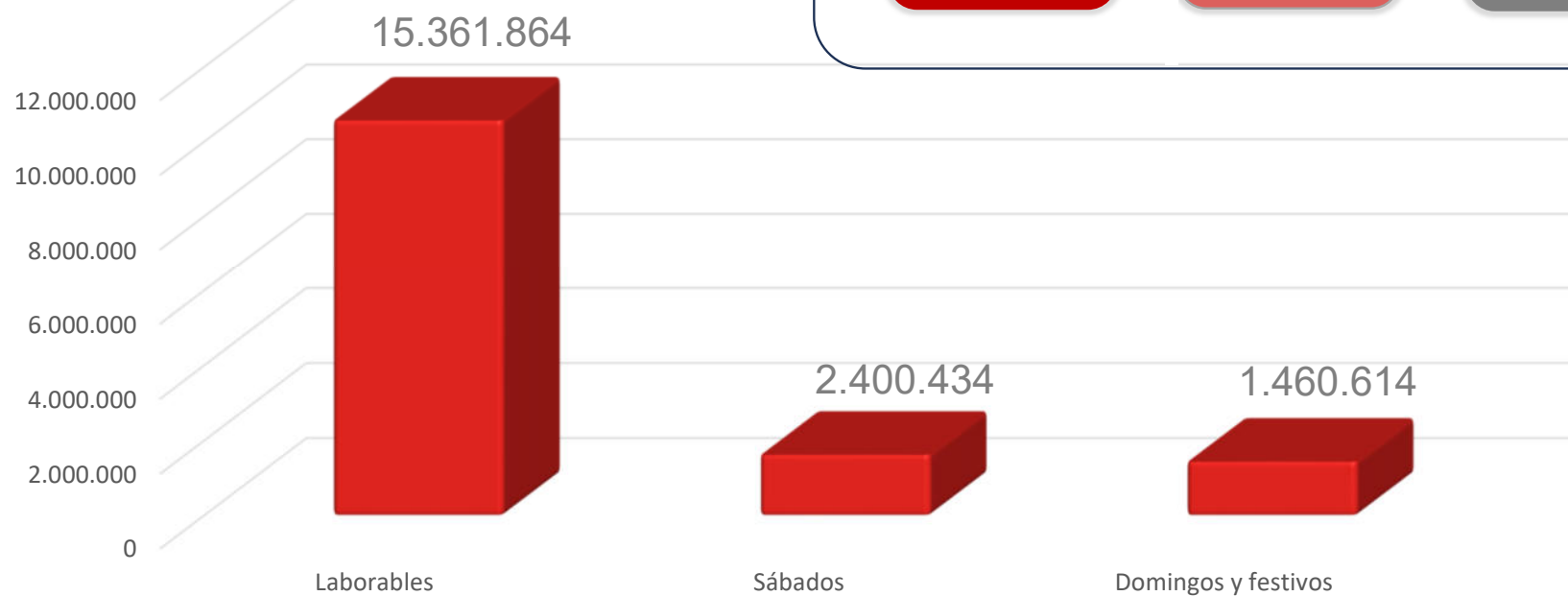


metro
Málaga



Demanda

Uso diario según los días de la semana



Días de mayor afluencia

Lunes Santo
14/04/25
113.880

Jueves Santo
17/04/25
100.305

Black Friday
28/11/25
87.594



metro
Málaga

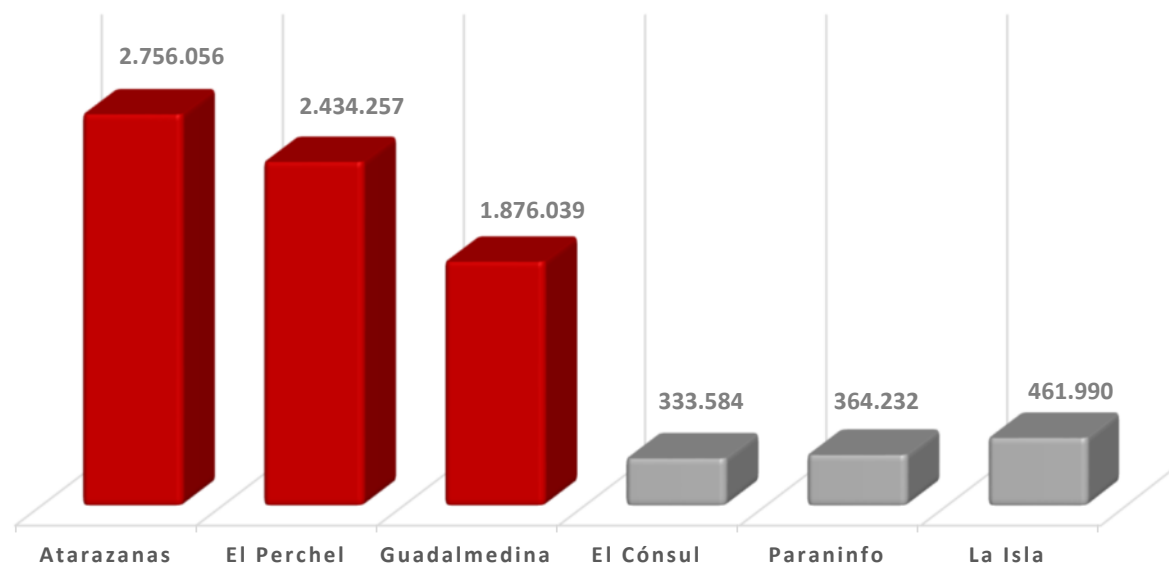


Demanda

Demanda de estaciones

Las estaciones con mayor demanda de viajeros fueron: **Atarazanas**, **El Perchel** y **Guadalmedina** con 2.756.056, 2.434.257 y 1.876.039, respectivamente.

Las estaciones con menor demanda fueron: **El Cónsul**, **Paraninfo** y **La Isla**, con 333.584, 364.232 y 461.990, respectivamente.



Estaciones más demandadas

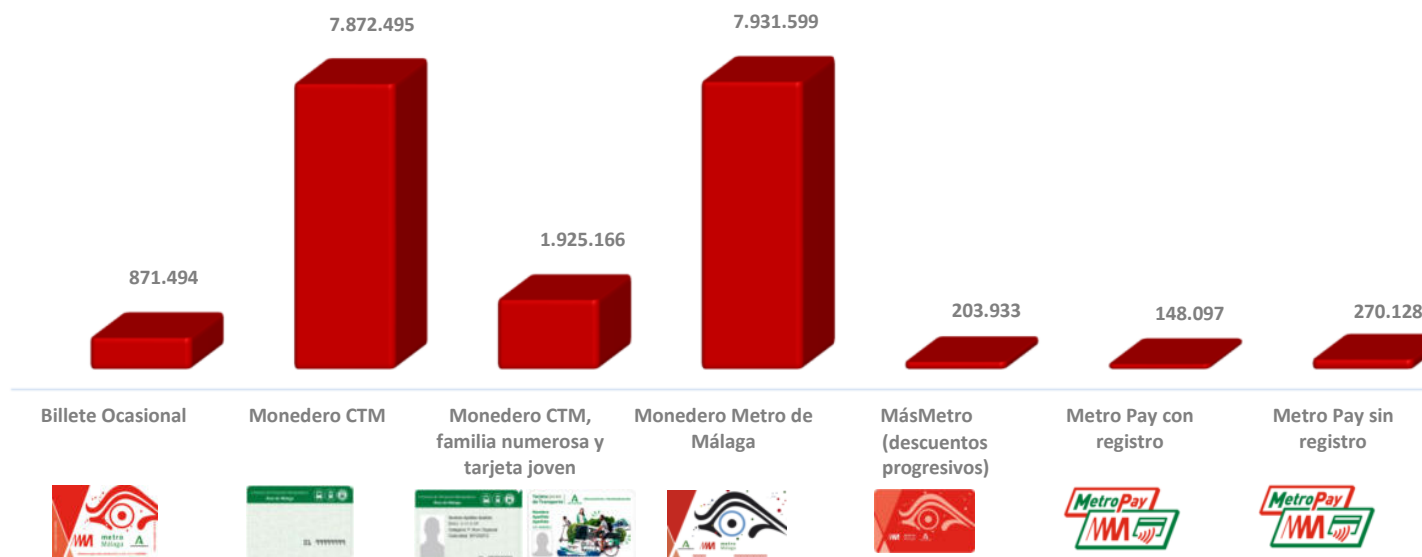
Estaciones menos demandadas



TÍTULOS DE TRANSPORTES

Títulos de transporte

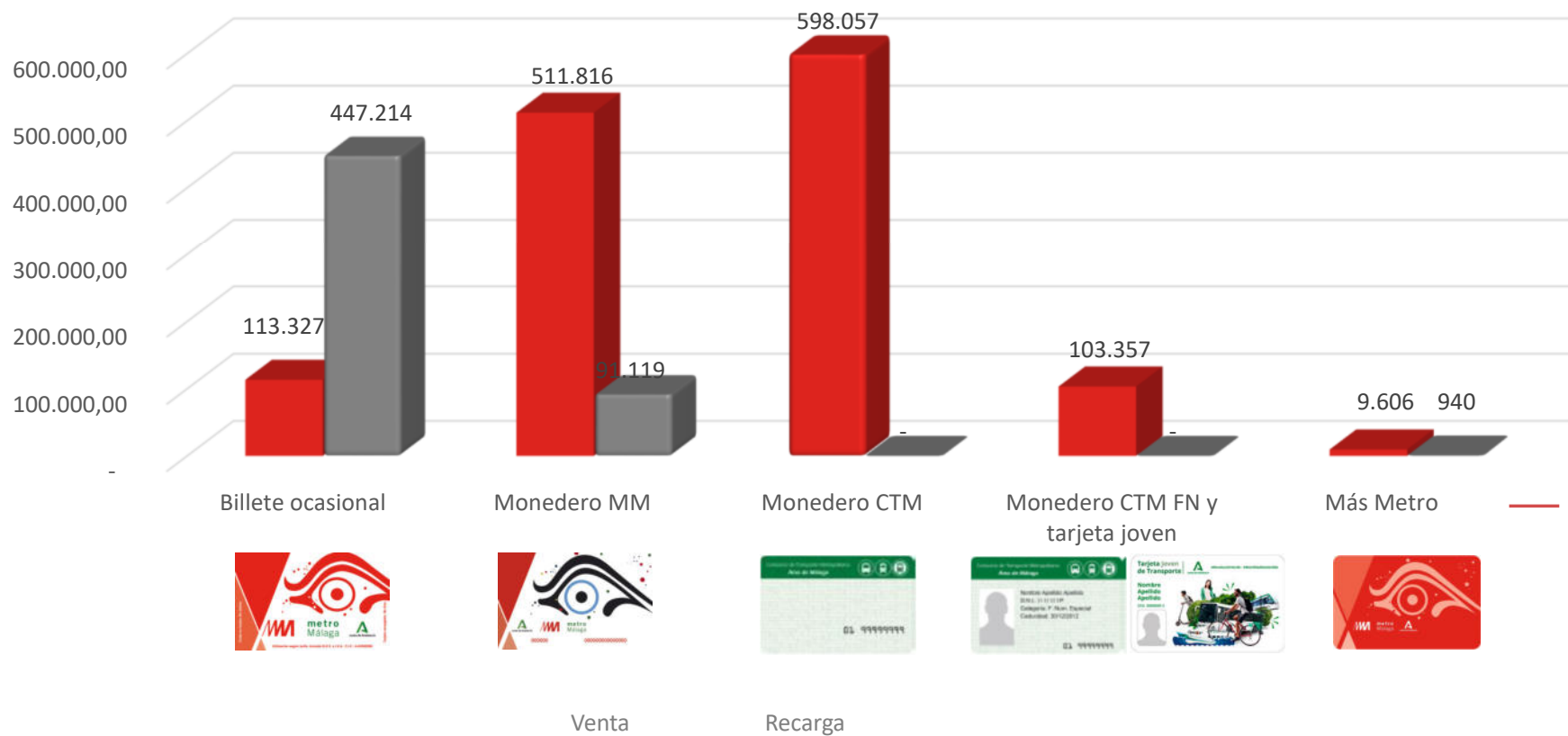
Utilización de títulos por viaje



Los títulos para viajeros recurrentes, que son los más económicos, suponen la cuota de uso más elevada, con el 94,1% de utilización, mientras que sólo se hace uso de los títulos ocasionales en el 5,9% de los desplazamientos.

Títulos de transporte

Utilización de títulos por tipo de operación





Oficina de Atención al Cliente

ATENCIÓN AL CLIENTE

Oficina de Atención al Cliente

Consultas atendidas

El ejercicio 2025 se cierra con un total de **19.503 consultas** recibidas, de las cuales, el 96,1% han sido peticiones de información de diversa índole relacionada con el servicio; **742 reclamaciones**, lo que supone el 3,8 % sobre el total, y **35 sugerencias** formuladas por escrito a través de los libros de Reclamaciones y Sugerencias (el 0,1%).

En este periodo han sido gestionados **2.798 objetos perdidos**, en la Oficina de Atención al Cliente, lo que supone una media de algo más de 233 objetos registrados al mes.



metro
Málaga





metro
Málaga



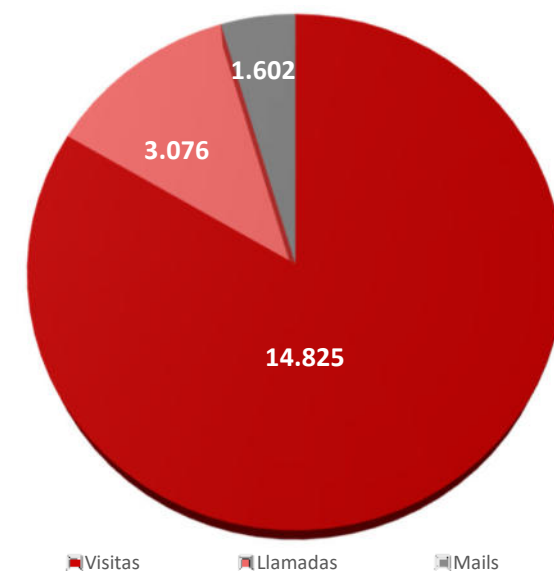
Oficina de Atención al Cliente

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 (14.825).

A continuación, les siguen las llamadas a los teléfonos **900 707 072** y al **952 061 642**, que supusieron un total de 3.076.

Por último, a través del mail info@metromalaga.es, se registraron más de 1.602 consultas.



Oficina de Atención al Cliente

Chatbot

El asistente virtual **Bot Querón** ha gestionado un total de **11.037** mensajes, con una tasa media de éxito en sus respuestas del 94,90%.

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



RR.SS.

Seguidores totales		
Facebook	12.920	(+869)
Instagram	8.342	(+3.316)
X	4.724	(+356)
Tiktok	214	(+214)
LinkedIn	2.404	(+426)

KPI's generales	
Visualizaciones	3.225,7 K
Alcance	1.331,4 K
Interacciones	129,5 K
Seguidores	28.604

Metro de Málaga continúa concentrando su mayor comunidad en **Facebook e Instagram**, siendo la primera, la plataforma con más seguidores y, la segunda, el canal de audiencia más cercano. En el ámbito intermedio, encontramos a **X** (anteriormente Twitter) y **LinkedIn** con un seguimiento moderado, aunque en crecimiento gracias al enfoque de la estrategia.

Por último, **TikTok** presenta una comunidad reducida ya que se ha puesto en marcha de manera reciente.

RR.SS.

Publicaciones con mejor rendimiento



Si eres menor de 15 años y tienes
la tarjeta joven del consorcio



VIAJAS GRATIS

Publicación con mejor
rendimiento en **Facebook**, con
98.660 visualizaciones.



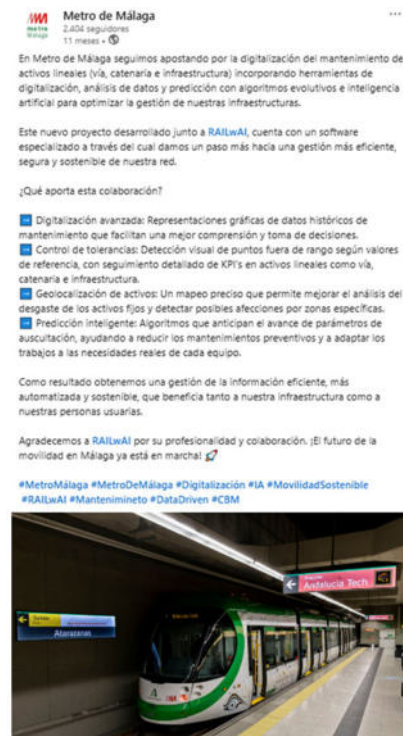
Publicación con mejor
rendimiento en **Instagram**, con
45.980 visualizaciones.



Publicación con mejor
rendimiento en **X**, con 15.579
visualizaciones.

RR.SS.

Publicaciones con mejor rendimiento



Publicación con mejor rendimiento en **LinkedIn**, con 3.537 visualizaciones.



Publicación con mejor rendimiento en **TikTok**, con 45.984 visualizaciones.



MEJORAS Y ACCIONES DE RSC

Mejoras del Servicio

Metro de Málaga ha implementado una serie de mejoras en el año 2025:

-  Puesta en marcha de los descuentos progresivos a través de **Metro Pay** y de la tarjeta **MásMetro**.
-  Reducción de los intervalos de paso de los trenes y **mejora de las frecuencias**.
-  Puesta en marcha de la tercera fase de la **planta fotovoltaica** para el autoconsumo.
-  Puesta en servicio de **dos** nuevas unidades de **Urbos 100**.
-  Mantenimiento de los **certificados de los sistemas de gestión** en vigor.
-  Primer metro de España en integrar vídeos informativos en lengua de signos dentro de los códigos Navilens.



Algunas de nuestras acciones de RSC



-  Donación al **hospital clínico Virgen de la Victoria** para la puesta en funcionamiento del Hospital de Día Oncohematológico.
-  Apoyo a **entidades deportivas y culturales**: Club Atletismo Málaga, Club de Atletismo Nerja, Media Maratón de Málaga, Maratón de Málaga, Club de Balonmano femenino Costa del Sol, Fundación Málaga, Festival de Málaga, Museo Thyssen Málaga y Unicaja Baloncesto.
-  Colaboraciones con **ONG's**: entre otras Cruz Roja, Unicef, Cudeca y Fundación Olivares y Fundación Ronald.
-  Coorganización del congreso **EU Light Rail Congress 2025**.
-  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.
-  Colaboración con **cátedras**: Hedy Lamarr y Estudios Cofrades .
-  Acción solidaria en el Colegio María de la O de la barriada Los Asperones.



LO MEJOR DEL AÑO

Lo mejor de 2025



metro
Málaga



Obtención de **98 puntos** sobre 100 en el índice de **sostenibilidad Grebs**

Adquisición de **3 nuevas unidades Urbos 100** y mejora de la **frecuencia de paso** en hora punta

Coorganizador del congreso **EU Light Rail Congress 2025**.

Reconocimiento de la **Facultad de marketing y gestión** por nuestra colaboración con la UMA

Descuentos progresivos a través de **Metro Pay** y la tarjeta **MásMetro**

Valoración del cliente de **8,72** (en una escala del 0 al 10)

Proyecto de Absorción de Carbono Azul, en el parque natural de la Bahía de Cádiz

Donación al **hospital de día Oncohematológico** perteneciente al hospital clínico **Virgen de la Victoria**.

19.222.912 personas usuarias

Muchas gracias



metro
Málaga

