AYUNTAMIENTO DE MANZANARES EL REAL | CONCEJALÍA DE MOVILIDAD

INFORME TÉCNICO DE RESULTADOS:
ENCUESTA CIUDADANA SOBRE EL TRANSPORTE INTERURBANO

Análisis cuantitativo y cualitativo del servicio de autobuses (Líneas 724, 720 y 728) • Muestra: N = 418 respuestas • Noviembre 2026

1. CONTEXTO Y METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El municipio de Manzanares el Real carece de conexión ferroviaria, por lo que el transporte público interurbano por carretera constituye el único medio colectivo para garantizar el derecho a la movilidad de su población hacia Madrid capital (Plaza de Castilla) y los nodos comarcales de servicios sanitarios, educativos y administrativos (Colmenar Viejo, Universidad Autónoma de Madrid, Soto del Real, El Boalo y Hospital General de Villalba).

Ante el deterioro continuado del servicio prestado en las líneas 724, 720 y 728 y la ausencia de respuesta por parte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM), la Concejalía de Movilidad impulsó una consulta ciudadana abierta que ha recogido un total de 418 respuestas válidas. El presente documento sistematiza los indicadores estadísticos y las evidencias cualitativas aportadas por las personas usuarias.

Indicadores Críticos de Diagnóstico (Resumen Ejecutivo)

86,0 % **SUSPENSO GENERAL** Califican el servicio con 1 o 2 sobre 5 (46,6 % nota mínima 1/5).	**94,7 %** **RETRASOS SISTEMÁTICOS** Sufren demoras frecuentemente (40,7 %) o casi siempre (54,1 %).	**92,5 %** **AUTOBUSES FANTASMA** Han sufrido cancelaciones sin aviso previo (34,0 % de forma frecuente).
69,2 % **SATURACIÓN Y AFORO** Encuentran el bus lleno con alta frecuencia o se quedan en tierra.	**82,0 %** **DESAMPARO INFORMATIVO** Otorgan la peor nota (1/5) a la información ante incidencias.	**91,1 %** **ABANDONO DEL SERVICIO** Han dejado de usar el bus por falta de fiabilidad (40,0 % frecuentemente).

2. PERFIL DE MOVILIDAD Y PATRÓN DE USO

Los resultados demuestran que la demanda es esencialmente cautiva y vinculada a desplazamientos obligados diarios (trabajo y estudios), no tratándose de un uso esporádico o meramente recreativo.

2.1. Líneas Utilizadas y Frecuencia de Desplazamiento

Variable Analizada	Categoría / Opción	Recuento	Porcentaje
Líneas utilizadas (N=417)	Línea 724 (Madrid Plaza Castilla – Manzanares El Real - El Boalo)	373	89,4 %
Líneas utilizadas (N=417)	Línea 720 (Colmenar Viejo - Manzanares El Real - Collado Villalba)	181	43,4 %

Líneas utilizadas (N=417)	Uso combinado de más de una línea	65	15,6 %
Líneas utilizadas (N=417)	Línea 728 (Manzanares El Real - Soto del Real - Estación Colmenar)	40	9,6 %
Frecuencia de uso (N=415)	Todos los días	199	48,0 %
Frecuencia de uso (N=415)	Entre 3 y 5 días a la semana	147	35,4 %
Frecuencia de uso (N=415)	Entre 1 y 2 días a la semana	41	9,9 %
Frecuencia de uso (N=415)	Ocasionalmente	28	6,7 %

2.2. Motivo Principal de los Desplazamientos (N=417, respuesta múltiple)

Motivo del Viaje	Personas Usuarias	Porcentaje sobre Muestra
Trabajo / Actividad laboral	253	60,7 %
Estudios (Instituto / Universidad)	156	37,4 %
Ocio y actividades sociales	124	29,7 %
Citas médicas y acceso a hospitales	101	24,2 %
Gestiones administrativas	69	16,5 %
Compras	50	12,0 %
Otros motivos	45	10,8 %

3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y OPERACIÓN

3.1. Valoración General e Información ante Incidencias

Escala (1 = Muy deficiente / 5 = Excelente)	Valoración General (N=414)	Información Incidencias (N=416)
1 (Muy deficiente)	193 (46,6 %)	341 (82,0 %)
2 (Deficiente)	163 (39,4 %)	50 (12,0 %)
3 (Aceptable / Regular)	47 (11,4 %)	20 (4,8 %)
4 (Satisfactorio)	8 (1,9 %)	4 (1,0 %)
5 (Excelente)	3 (0,7 %)	1 (0,2 %)

3.2. Puntualidad, Saturación y Supresión de Expediciones

Indicador Operativo	Distribución de Respuestas	Impacto Crítico
Frecuencia de retrasos (N=418)	Casi siempre: 226 (54,1 %) | Frecuentemente: 170 (40,7 %) Algunas veces: 36 (8,6 %) | Nunca/casi nunca: 2 (0,5 %)	94,7 % sufre retrasos de forma habitual
Saturación / Bus lleno (N=415)	Muy frecuentemente: 155 (37,3 %) | Frecuentemente: 132 (31,8 %)	69,2 % sufre problemas graves de aforo

	Ocasionalmente: 105 (25,3 %) | Nunca/No ocurrido: 31 (7,5 %)	
Cancelación de servicios (N=415)	Varias veces: 243 (58,6 %) | Frecuentemente: 141 (34,0 %) Una vez: 21 (5,1 %) | Nunca: 9 (2,2 %) | No lo sé: 11 (2,7 %)	92,5 % ha sufrido expediciones anuladas
Renuncia al autobús (N=418)	Sí, alguna vez: 214 (51,2 %) | Sí, frecuentemente: 167 (40,0 %) No: 38 (9,1 %) | No lo usa por este motivo: 5 (1,2 %)	91,1 % abandona el transporte público

3.3. Franjas Horarias y Sentidos Más Afectados

- **Franjas horarias críticas (N=418):** Las incidencias se concentran en tres bloques principales: hora punta de mañana de 6:00 a 9:00 h (200 menciones; 47,8 %), mediodía/salida de centros educativos de 13:00 a 17:00 h (199 menciones; 47,6 %) y regreso vespertino de 17:00 a 20:00 h (183 menciones; 43,8 %). Un 24,6 % señala problemas entre las 9:00 y 13:00 h, un 19,1 % en horario nocturno (20:00–23:00 h) y un 17,2 % afirma que no existe una franja concreta porque el caos es permanente.
- **Sentido de circulación (N=417):** El 59,7 % (249 personas) padece problemas en ambas direcciones por igual; un 34,8 % destaca el sentido Madrid/Colmenar Viejo, un 27,3 % el regreso hacia Manzanares el Real y un 14,9 % el corredor hacia Collado Villalba (Línea 720).

4. JERARQUÍA DE PROBLEMAS Y MEJORAS DEMANDADAS

Principales Problemas Identificados (N=417)	%	Mejoras Consideradas Más Urgentes (N=417)	%
Retrasos continuados (324)	77,7 %	Mayor frecuencia global de paso (307)	73,6 %
Falta de frecuencia (314)	75,3 %	Más autobuses en horas punta (259)	62,1 %
Autobuses llenos / saturación (208)	49,9 %	Cumplimiento estricto de horarios (259)	62,1 %
Cancelaciones sin aviso (178)	42,7 %	Refuerzos ante atascos / obras M-607 (207)	49,6 %
Falta de información al usuario (164)	39,3 %	Ampliación y modificación de horarios (195)	46,8 %
Horarios inadecuados (142)	34,1 %	Mejores conexiones con otros municipios (182)	43,6 %
Mal estado de los vehículos (115)	27,6 %	Mejor información ante incidencias (127)	30,5 %
Otros problemas operativos (31)	7,4 %	Autobuses de mayor capacidad (99)	23,7 %

5. ANÁLISIS CUALITATIVO: INCIDENCIAS CRÍTICAS Y SEGURIDAD VIAL

El análisis de las 201 respuestas abiertas registradas permite identificar patrones operativos de extrema gravedad que trascienden la mera impuntualidad y comprometen la seguridad física del pasaje:

- **Deficiencias graves de mantenimiento y seguridad mecánica:** Se han documentado vehículos circulando con neumáticos desgastados sin dibujo —habiéndose producido un reventón en pleno trayecto con viajeros a bordo—, cinturones de seguridad sin enganches operativos y asientos sueltos o deteriorados. Asimismo, son frecuentes las averías en ruta que obligan a desalojar al pasaje en puntos sin resguardo.

- **Riesgo por sobreocupación y viajeros en escaleras:** En horas punta, numerosos usuarios viajan de pie en los pasillos y escaleras de acceso en tramos interurbanos de autovía (M-607), habiéndose reportado caídas y lesiones tras frenazos bruscos. Paralelamente, los autobuses se llenan con viajeros hacia Colmenar Viejo y pasan de largo en paradas intermedias (Tres Cantos, UAM, Soto del Real o Glorieta del Montañero), dejando en tierra a quienes solo disponen de la línea 724 para regresar a Manzanares el Real.
- **Supresión sistemática de expediciones ('autobuses fantasma'):** Los testimonios señalan reiteradamente la desaparición de expediciones concretas (como las salidas de Plaza de Castilla a las 16:30, 17:30, 18:00, 18:30 y 19:30 h, o servicios matinales desde Manzanares El Real), provocando esperas de entre 50 minutos y 2 horas, agravadas por pantallas en marquesina que se reinician sin que pase ningún vehículo.
- **Sobrecarga laboral de la plantilla y episodios de tensión:** Se ha registrado un accidente derivado de la pérdida de consciencia al volante de un conductor en servicio, reflejo de la presión operativa existente. Asimismo, diversas personas usuarias reportan trato desabrido o falta de información por parte de conductores desbordados.
- **Inconexión sanitaria y educativa (Líneas 720 y 728):** Los intervalos de hasta dos horas en la línea 720 impiden acudir con normalidad a citas en el Hospital de Villalba, mientras que los estudiantes de bachillerato y universidad sufren la falta de ajuste horario a la salida de los institutos de Soto del Real y la UAM.

6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN URGENTE

Los datos consolidados de las 418 encuestas evidencian una quiebra funcional del transporte público en Manzanares El Real. Con un 86,0 % de valoración negativa y un 91,1 % de ciudadanía que ha renunciado al autobús en algún momento por falta de fiabilidad, la situación obliga a intervenir de manera inmediata sobre cuatro ejes:

1. Auditoría de seguridad e inspección técnica de la flota: Revisión urgente de neumáticos, sistemas de retención, anclajes de asientos y condiciones mecánicas de los vehículos adscritos a las líneas 724, 720 y 728, retirando de circulación las unidades que no garanticen la seguridad vial.

2. Refuerzo de expediciones y servicios directos (Línea 724): Implantación de doblajes en hora punta (6:00–9:00 h y 13:30–20:00 h) y creación de expediciones directas Madrid–Manzanares El Real sin paso por el casco urbano de Colmenar Viejo para evitar el colapso por demanda local de Colmenar.

3. Plan de contingencia por obras en la M-607 y cumplimiento horario: Redimensionamiento de los tiempos de expedición y dotación de flota de reserva para absorber las retenciones de la M-607 sin suprimir salidas programadas, garantizando además el servicio nocturno y de fines de semana.

4. Transparencia informativa y mejora de conexiones comarcales: Sincronización real de los paneles SAE en marquesinas y aplicaciones móviles con el posicionamiento GPS de los vehículos, mejora de frecuencias hacia el Hospital de Villalba (Línea 720) y adecuación de la Línea 728 a los horarios lectivos y ferroviarios.

Concejalía de Movilidad — Ayuntamiento de Manzanares el Real
Noviembre de 2026