

Acerca presta 155.545 asistencias a marzo (+3,1%), tras cerrar 2024 con un segundo récord anual consecutivo

## Los viajeros puntúan con un 8,7 Adif Acerca, el servicio que facilita la accesibilidad en estaciones ferroviarias

- Más de la mitad de los viajeros con discapacidad o movilidad reducida usuarios de Acerca asegura viajar en ferrocarril gracias a este servicio, según un estudio de SigmaDos
- Siete de cada diez usuarios (el 67,2%) lo califican de sobresaliente y un 81,7% lo recomienda a otros viajeros
- Los más de 600 asistentes logran la puntuación más alta
- Adif amplía y refuerza continuamente Acerca para responder al aumento de tráfico y la demanda de los usuarios: destina 5M€ a nuevas plataformas elevadoras para subir al tren

17 ABRIL 2025

Los viajeros usuarios de Adif Acerca otorgan una calificación media de notable alto (8,7 puntos sobre diez) a este servicio gratuito que Adif ofrece a personas con discapacidad o movilidad reducida para facilitar su tránsito por las estaciones ferroviarias, y la bajada o subida al tren.

Así se desprende de un estudio realizado por SigmaDos, según el cual, siete de cada diez usuarios de Acerca (un 67,2%) considera el servicio sobresaliente: le dan una puntuación de 9 o 10.

Destaca el hecho de que más de la mitad de los usuarios encuestados asegura viajar en ferrocarril gracias a que cuenta con Acerca. Asimismo, gran parte de los usuarios son habituales: un 51,7% afirma venir solicitando asistencia desde hace más de dos años, y un 66% lo hace además de forma frecuente. De esta forma, un 81,7% lo recomienda a otros viajeros.

Relaciones con los Medios  
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid  
Tif.: 917744473 / 917744474

[prensa@adif.es](mailto:prensa@adif.es)

*Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes*

[www.adif.es](http://www.adif.es)

### **La atención de los 600 asistentes de Acerca, lo más valorado**

Los más de 600 asistentes de movilidad de Acerca, que prestan el servicio en 146 estaciones con tráfico de alta velocidad y media y larga distancia, reciben las calificaciones más altas. Su atención y trato al viajero logra la mayor puntuación (9,3), seguido de su acompañamiento por la estación (9,2), y su uniformidad, la ayuda con el equipaje y la información que facilitan (9,1 en los tres casos).

La atención de los asistentes también figura entre los aspectos de Acerca que los usuarios señalan como más importantes, junto con la asistencia para embarcar o desembarcar del tren, el acompañamiento por la estación, y la ayuda con el equipaje.

### **Un 3,1% más de asistencias a marzo**

El resultado del estudio está en línea con el continuo crecimiento de asistencias prestadas por Adif Acerca. En el primer trimestre del año realizó 155.545 asistencias, un 3,1% más en comparación con el mismo periodo de 2024. Este crecimiento se logra pese a que el pasado año la Semana Santa se celebró en marzo y se suma al segundo récord anual con que cerró 2024 (793.285 asistencias).

Madrid Puerta de Atocha Almudena Grandes es la estación donde Acerca realizó mayor número de asistencias entre enero y marzo, con 24.928 (+5,6%); seguida de Chamartín Clara Campoamor (17.555 asistencias, un 7,5% más) y Barcelona Sants (14.964, un 1,2% más).

Del total de asistencias, un 45% se prestó a personas mayores que precisan ayuda, otro 22,4% a viajeros con discapacidad visual, un 14,3% a pasajeros con movilidad reducida, el 13% a viajeros en silla de ruedas y un 6,8%, a los que viajan con carritos de bebé, entre otras.

### **Continuo refuerzo y ampliación del servicio**

Adif renueva y amplía continuamente Acerca para responder a la demanda de los viajeros y al crecimiento del tráfico ferroviario, y facilitar la accesibilidad al transporte ferroviario a todos los viajeros: tras extenderse a nuevas estaciones en los últimos años, ha destinado 5 millones de euros a comprar 270 nuevas plataformas elevadoras para facilitar a los viajeros en silla de ruedas la subida y bajada a los trenes.

Acerca es el servicio, prestado por Adif, que las empresas ferroviarias ofrecen gratuitamente a viajeros con discapacidad (motriz, visual, auditiva y cognitiva) y movilidad reducida (personas mayores, mujeres embarazadas, personas que porten carritos de bebé, etc.) para facilitar su paso tránsito por estaciones y la subida y bajada del tren.

Relaciones con los Medios  
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid  
Tif.: 917744473 / 917744474

[prensa@adif.es](mailto:prensa@adif.es)

*Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes*  
[www.adif.es](http://www.adif.es)

Los viajeros pueden solicitar el servicio Acerca mediante los canales de venta de las empresas ferroviarias y presencialmente en los puntos de encuentro de 70 estaciones. En estas terminales, puede pedirse hasta treinta minutos antes de salir el tren y en las otras 76, con una antelación de al menos doce horas.

Adif Acerca contribuye a la consecución del ODS 11: garantizar el acceso a medios de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles.

# Nota de prensa

Relaciones con los Medios  
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid  
Tif.: 917744473 / 917744474

[prensa@adif.es](mailto:prensa@adif.es)

*Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes*

[www.adif.es](http://www.adif.es)