

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADOS											COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
		(DIC/09)	(DIC/10)	(DIC/11)	(DIC/12)	(DIC/13)	(DIC/14)	(DIC/15)	(DIC/16)	(DIC/17)	(DIC/18)	(DIC/19)	
Incrementar un 5% el ratio de tarjetas por habitante en el Área Metropolitana de Granada	Lograr un aumento en el uso de las tarjetas emitidas por el Consorcio metropolitano (expresado en %)	66,78	70,75	74,29	85	76	83	91,73	38,65%	18,40%	16,25%	11,86%	Se han incrementado en 42.068 tarjetas lo que supone un numero de tarjetas de 354.624 total de tarjetas emitidas
Aumentar en la flota metropolitana, el número de vehículos adaptados a Personas de Movilidad Reducida (PMR).	En la página web del Consorcio figurarán las líneas que disponen de vehículos adaptados con los datos de contacto de los operadores con el fin de conocer con exactitud el horario, la parada y cualquier otro dato preciso por parte del usuario. (expresado en número de vehículos añadidos al parque móvil adscrito al Consorcio)	9	7	8	9	6	5	10	14	9	1	1	En el año 2019 existen un total de 109 vehículos de los cuales 81 son accesibles, lo que equivale a un 74,31% de la flota.
Proporcionar información actualizada y adaptada a las necesidades de los ciudadanos	Se tendrá acceso a la información tanto de manera presencial, como a través de la página web y del teléfono 955038665, durante los 365 días al año que se presta por 10 teleoperadores bilingües, domingos a jueves desde las 06:00 horas a 24:00 horas y viernes y sábados las 24 horas al día. (expresado en cumplimiento del servicio de información a través del 955038665 (1); en número de reclamaciones por dicho motivo imputables al CTAGR (2); en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta (3))	Cumplido (1) 0 recl.(2) 6,72 (3)	Cumplido (1) 0 recl.(2) 6,72 (3)	Cumplido (1) 0 recl.(2) 6,77 (3)	Cumplido (1) 2 recl.(2) 6,79 (3)	Cumplido (1) 2 recl.(2) 6,68 (3)	Cumplido (1) 0 recl.(2) 5,90 (3)	Cumplido (1) 1 recl. (2) 6,47 (3)	Cumplido (1) 3 recl. (2) 6,63 (3)	Cumplido (1) 0 recl. (2) 7,09 (3)	Cumplido (1) 0 recl. (2) 7,09 (3)	Cumplido (1) 0 recl. (2) 7,34 (3)	El funcionamiento de los accesos de información es correcto. No hay reclamaciones motivadas por mal funcionamiento o falta de información registradas. La información mostrada y el teléfono de contacto da un servicio adecuado para los usuarios que necesitan info adicional sobre las líneas consorciadas. Además se ha incrementado en este ejercicio información a través de redes sociales y APP móvil. El otro medidor (encuesta) que existe es el de 2019. El valor otorgado es de 7,34. No hay reclamaciones imputables al Consorcio por error en información según el análisis realizado.
Contestar todas las reclamaciones y, durante el tiempo de preparación de la respuesta, mantener informados a reclamantes del estado del expediente	Todas serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles (expresado en cumplimiento % en tiempo del cómputo del plazo administrativo)	100%	100%	100%	100%	100%	98,20%	98,20%	100%	99%	100%	100%	Se ha verificado que el plazo máximo de contestación no se supera, en los 15 días establecidos. En uno de los casos se ha aproximado a los 14 días pero ha sido puntual por la interacción del operador. Ninguna reclamación supera los 15 días. El promedio de tiempo de respuesta es de 4,48 días.
Cumplir, en situaciones de normalidad, los horarios establecidos en la totalidad de las líneas	El cumplimiento será del 100% en la totalidad de las expediciones en circunstancias normales y con la información correcta y actualizada del operador. En caso de obras u otros incidentes se colgará, de manera inmediata, en la página web la incidencia, la duración de la misma y los horarios estimados.	0 recl.(1)	0 recl.(1)	0 recl.(1)	1 recl.(1)	2 recl.(1)	1 recl. (1)	2 recl. (1)	0 recl. (1)	0 recl. (1)	0 recl. (1)	0 recl. (1)	No hay reclamaciones imputables por incumplimiento de horarios de acuerdo a la base de datos de reclamaciones del CTAGR. Según los registros se ha dado respuesta adecuada a las que han sido registradas



Indicadores	(expresado en número de reclamaciones por dicho motivo imputables al CTAGR (1); en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta (2))	7.71 (2)	7.73 (2)	7.55 (2)	7.50 (2)	7.37 (2)	7.21 (2)	7.30 (2)	7.42 (2)	7.54 (2)	7.54 (2)	7.25 (2)	El otro medidor (encuesta) que existe es el de 2019. El valor otorgado es de 7,25	
Realizar encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción del usuario y publicar los resultados a través de la página Web del Consorcio	Todos los años, se consultará a usuarios y usuarias sobre grado de satisfacción de, al menos, los siguientes aspectos:	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	mar-15	2016	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	
	Calidad de la información recibida.	6,72	6,73	6,77	6,79	6,68	5,9	6,37	6,47	6,63	7,09	7,09	7,34 / 8,32	
	Puntualidad del servicio prestado por los operadores	7,71	7,73	7,55	7,5	7,37	7,21	7,1	7,3	7,42	7,54	7,54	7,25 / 8,72	
	Seguridad de los vehículos de los operadores.	7,66	7,7	7,68	7,61	7,5	7,34	7,18	7,48	7,61	7,86	7,86	8,09 / 8,81	
	Trato recibido de los conductores de los operadores implicados.	7,95	7,98	8,12	8,08	7,96	8,02	7,81	8,02	8,08	8,19	8,19	8,29 / 8,81	
	Limpieza de los vehículos de los operadores.	7,71	7,66	7,24	7,17	7,14	7,26	6,94	7,22	7,39	7,47	7,47	7,81 / 8,84	
	Espacio	7,46	7,39	1,02	6,96	6,97	6,98	6,81	7,12	7,26	7,42	7,42	7,76 / 8,28	
	Temperatura del interior de los vehículos de los operadores.	7,63	7,68	7,22	7,13	7,17	6,87	6,95	7,26	7,35	7,64	7,64	7,9 / 8,71	
	Facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores.	7,46	7,39	7,17	7,09	7,11	6,86	6,8	7,03	7,16	7,67	7,67	7,93 / 8,81	
	Tarifas establecidas.	6,43	6,37	5,02	4,93	4,76	4,26	4,94	5,51	5,68	6,15	6,15	6,83 / 7,74	
	Rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos.	7,19	7,2	7,19	7,09	6,96	6,94	6,76	6,97	7,06	7,1	7,1	6,85 / 8,35	
	Frecuencia establecida para la prestación del servicio.	6,37	6,46	6,13	6,17	6,05	5,66	5,63	6,27	6,23	6,55	6,55	6,01 / 8,01	
	Proximidad del servicio establecido.	7,08	7,21	7,22	7,24	7,14	6,48	6,68	6,89	7,03	7,42	7,42	7,66 / 8,76	
	(expresado en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta)	6,29	6,43	6,26	6,33	6,26	5,65	5,77	6,34	6,27	6,63	6,63	6,4 / 8,51	
	Mejorar la accesibilidad, a las marquesinas adaptándolas a personas con movilidad reducida	Todas las nuevas marquesinas estarán adaptadas a Personas con Movilidad Reducida. Al asumirse la adaptación de las marquesinas instaladas también por la Junta de Andalucía, en el año 2016 suman un total de 188 pendientes de adaptación, por lo que se amplían nuevamente los plazos, reorientándose el compromiso a los siguientes valores: 48 marquesinas en el ámbito temporal 2019; 69 marquesinas en el 2022 y las restantes 72 marquesinas en el 2025. (expresado en número absoluto de marquesinas adaptadas)	-	La adaptación se comenzó a realizar a partir del ejercicio 2011.	20	4	8	1	21	25	22	28	28	El ritmo de adaptación y reparación de las marquesinas ha sido constante. Se ha trasladado a 2021 la contratación pública para licitación de la reparación de las mismas con superior cantidad.
Promover el uso de vehículos, en la flota de los operadores metropolitanos, con uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes	Aumentar el número de vehículos, en la flota de los operadores metropolitanos (autorizados), con uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes. (expresado en número absoluto de vehículos a partir de tecnologías EURO5.)										42,64%	81,00%	88,00%	Del total de la flota de transporte consorciados (109), hay 96 vehículos que son EURO4. En la nueva carta de servicios de 2020, se ha incrementado el escalón a EURO5 con el propósito de que el Consorcio apueste por un transporte más eficiente y respetuoso con el medio ambiente

