

CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO ÁREA DE GRANADA

COMPROMISO	INDICADOR			COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
		(DIC/19)	(DIC/22)	
Incrementar el número de Tarjetas del Consorcio en circulación	Lograr un aumento en el uso de las tarjetas emitidas por el Consorcio metropolitano (expresado en %)	354.624 tarjetas	456.881 tarjetas	A cierre de 2022 el total de tarjetas ha sido de 456,881, con un crecimiento del 28,84%. Hasta Marzo de 2023 se han distribuido un total de 471.680 tarjetas, de las cuales 12,119 corresponden a familias numerosas, 19,456 a la modalidad de tarjeta joven y 2,939 a la tarjeta combinada Joven y Familia Numerosa.
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. Asimismo en las marquesinas aparecerá dicha información en el ámbito temporal 2025.  <i>(expresado en número de vehículos añadidos al parque móvil adscrito al Consorcio)</i>	1	11	En el año 2022 existen un total de 109 vehículos de los cuales 83 son accesibles, lo que equivale a un 76,% de la flota. En el año 2020 se adscribieron 2 vehículos accesibles , en el año 2021 4 vehículos más y en el año 2022 5 vehículos.
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.	Cumplido (1)	Cumplido (1)	El funcionamiento de los accesos de información es correcto. 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.



CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO ÁREA DE GRANADA

ciudadanos	<i>(expresado en cumplimiento del servicio de información a través del 955038665 (1); en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta (2))</i>	7,34 (2)	7,07 autobús Interurbano (2), y de 8,68 en el metro	El otro medidor (encuesta) que existe es el de 2021. El valor otorgado es de 7,07 en el autobús interurbano y de 8,68 en el metro.
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 <i>(expresado en cumplimiento % en tiempo del cómputo del plazo administrativo)</i>	100%		Desde la última auditoria realizada en el año 2019, los años de crisis posteriores motivados por el Covid 19, coincidiendo además con la integración del Consorcio en la Junta de Andalucía, ha conllevado la implantación y adaptación de nuevos procesos de gestión, afectando, pese a la continuación de los compromisos, a la evaluación de datos comparativos durante esos años. No obstante lo anterior, se mantienen los indicadores para futuras evaluaciones
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.  <i>(expresado en numero 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))</i>	0 recl. (1)		Desde la última auditoria realizada en el año 2019, los años de crisis posteriores motivados por el Covid 19, coincidiendo además con la integración del Consorcio en la Junta de Andalucía, ha conllevado la implantación y adaptación de nuevos procesos de gestión, afectando, pese a la continuación de los compromisos, a la evaluación de datos comparativos durante esos años. No obstante lo anterior, se mantienen los indicadores para futuras evaluaciones
	Todos los años, se consultará a usuarios y usuarias sobre grado de satisfacción de, al menos, los siguientes aspectos: Calidad de la información recibida.	Realizado (2019) 7,34 / 8,32	Realizado (2021) 7,07 / 8,68	
		7,25 (2)	6,75 Bus interurbano año 2021, y 8,52 para el metro.	El otro medidor (encuesta) que existe es el de 2021. El valor otorgado es de 6,75 Bus interurbano año 2021, y 8,52 para el metro.



CONSORCIO DE TRANSPORTE METROPOLITANO ÁREA DE GRANADA

Realizar encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción del usuario y publicar los resultados a través de la página Web del Consorcio	Puntualidad del servicio prestado por los operadores	7,25 / 8,72	7,39 / 8,73	El último estudio satisfacción usuarios de transporte - OLMICHAT S.L. se realizó en el año 2021 segmentando la información entre servicios prestados por los concesionarios de autobús interurbano / metro y se analiza que los datos proporcionados en metro, son algo más superiores debido a las infraestructuras utilizadas en las que no intervienen elementos externos prácticamente. Se observa una mejora en la puntualidad, rapidez, frecuencia y horarios, obteniendo una media anual de 7,45 bus interurbano /8,48 metro.
	Seguridad de los vehículos de los operadores.	8,09 / 8,81	8,06 / 8,78	
	Trato recibido de los conductores de los operadores implicados.	8,29 / 8,81	8,13 / 8,74	
	Limpieza de los vehículos de los operadores.	7,81 / 8,84	7,81 / 8,74	
	Espacio	7,76 / 8,28	7,68 / 6,91	
	Temperatura del interior de los vehículos de los operadores.	7,9 / 8,71	7,78 / 8,64	
	Facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores.	7,93 / 8,81	7,76 / 8,7	
	Tarifas establecidas.	6,83 / 7,74	6,83 / 8,23	
	Rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos.	6,85 / 8,35	7,37 / 8,56	
	Frecuencia establecida para la prestación del servicio.	6,01 / 8,01	6,54 / 8,27	
	Proximidad del servicio establecido.	7,66 / 8,76	7,64 / 8,65	
	Horarios establecidos para la prestación del servicio	6,4 / 8,51	6,75 / 8,52	
		<i>(expresado en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta)</i>		
Información de los horarios de los servicios en todas las marquesinas.	Todas las marquesinas dispondrán de un sistema de información de los horarios de los servicios. Se implantará en el ámbito temporal 2023/2025.  <i>(expresado en número absoluto de marquesinas con horarios)</i>			la mejora de la accesibilidad en todas las marquesinas se ha cumplido dos años antes del compromiso marcado para 2025, y se refuerza con el objetivo de la información de los horarios de los servicios en las marquesinas.
Promover el uso de vehículos, en la flota de los operadores metropolitanos, con uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes	<i>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.)</i>	88,00%	89,00%	Del total de la flota de transporte consorciados (109), hay 97 vehículos que son superiores a EURO4, de los cuales 43 autobuses tienen un motor igual o superior a euro VI, apostando por un transporte más eficiente y respetuoso con el medio ambiente

