

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Transportes y Movilidad Sostenible	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de viajeros
06. Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria		

Garraioak, eta Mugikortasuna Jasangarria Sailak ondo daki garraio publikoak bete beharreko eginkizunaren berri, tresna eraginkorra eta ibilgailu pribatuaren neurririk gabeko erabileraren benetako alternatiba izango bada. Beraz, jarduteko plan bat prestatu du:

1. Bidaiarien garraio Publikoa:

2019. urtean Bizkaibus zerbitzuak praktikan hirien arteko bidaiarien garraio erregular ia guztia kudeatzen jarraitu du, zertarako-eta herri garraioaren eskaerari erantzun egokia emateko; hori guztia zerbitzuaren kalitatea hobetzeko eta areagotzeko ardurarekin egin da, beti ere kostuak zentzuzko parametro batzuen barruan mantenduz.

2019an, Bizkaibussen bidaiatu duten pertsonen kopurua 29.280.081ekoa izan da, hau da, 2018. urtearekin alderatuta, % 1,04ko igoera egon da. 2019. urtean, egindako kilometro-kopurua 28.141.484,33ra igo da, hau da, 2018ko datuekin alderatzen badugu, % 1,011 hazi dela esan genezake.

2019ko ekitaldian zehar, 26 zerbitzu-aldaketa gauzatu dira, emakida-sistema berria Bizkaiko gizarteko eremu desberdinek planteatu dituzten eskarietara egokitzeko asmoz.

Zehazki, 2019 bukaeran, Bizkaibussen zerbitzuan 107 linea zeuden, eta aurretik iristen ez ziren lekuetara iristen dira zerbitzu berriak. Horrez gain, ordutegiak eta maiztasunak hobetu dira hainbat lineatan.

Bizkaibussen flotari dagokionez, berritzeko lanetan jarraitu dute eta 2019 ekitaldian 16 autobus berri sartu dira guztira. 2019ko abenduaren 31n 336 ibilgailu zeuden guztira.

El Departamento de Transportes y Movilidad Sostenible consciente del papel que le corresponde desempeñar al transporte público como instrumento eficaz y alternativa real al uso indiscriminado del vehículo privado ha elaborado un plan de actuación centrado en:

1. Transporte Público de viajeros:

En el año 2019 el servicio Bizkaibus ha seguido gestionando la práctica totalidad del transporte regular de viajeros de carácter interurbano, con el fin de dar una adecuada respuesta a la demanda de transporte público, todo ello con la preocupación de aumentar la calidad del servicio, manteniendo sus costes dentro de unos parámetros de razonabilidad.

La cifra de viajeros transportados por Bizkaibus ha alcanzado en 2019 la cifra de 29.280.081 lo que ha supuesto un incremento de un 1,04 % en relación a 2018. El número de kilómetros en el año 2019 ha ascendido a 28.141.484,33 lo que ha supuesto un 1.011% más en relación a los del 2018.

Durante el ejercicio 2019 se ha llevado a cabo hasta 26 modificaciones de servicio con el objetivo de adaptar el nuevo sistema concesional a las demandas planteadas desde diferentes ámbitos de la sociedad bizkaína.

En concreto, al final del ejercicio 2019 el servicio Bizkaibus ha quedado configurado por un total de 107 líneas habiéndose creado nuevos servicios a núcleos no atendidos anteriormente y habiéndose mejorado los horarios y frecuencias en numerosas líneas.

En relación a la flota de Bizkaibus se ha continuado con la labor de renovación incorporándose durante el ejercicio 2019 un total de 16 autobuses nuevos de un total de 336 vehículos a 31 de diciembre de 2019.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Transportes y Movilidad Sostenible	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de viajeros
06. Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria		

Bizkaibusen zerbitzuko unitate guztiek irisgarritasun baldintzak betetzen dituzte eta baita Europak eskatutako azkeneko ingurumen baldintzak ere. Erabiltzaileentzako hobekuntza teknologiko garrantzitsuak egin dira (wifi sistema eta pantailak, esaterako) eta ibilgailuetan segurtasuna hobetzeko aurrera pauso garrantzitsuak eman dira.

2019 ekitaldi honetan Bizkaibusek eskainitako zerbitzuaren kalitatea hobetzeko lanean aritu dira eta kalitatearen indizeen bidez neurtu da alderdi hori, modu subjektiboan zein objektiboan.

Kalitate subjektiboari dagokionez, erabiltzaileei egindako inkestak erabiltzaileek hautemandako kalitatearen indize globalaren emaitza 7,70ekoa izan dela erakutsi du. Indize horrek garraio zerbitzurik onenen artean kokatu du Bizkaibus Zerbitzua, erabiltzaileen balorazioaren arabera.

Autobusen kalitatearekin lotutako lanetan, autobusen kalitatearen adierazle orokorra % 97koa izan da. Azken urteetan flota berritzeko egindako lanen emaitza da hori. Adierazle honetan azpimarratzekoa da segurtasunean eskuratutako azpi-adierazlea, % 99ko balioa izan duena.

Garraioaren azpiegituren arloan egin beharreko lanekin jarraitu da. Hala, berinapeak eta Bizkaibusen galeketuetako gainerako hiri-altzariak mantentzeko lanak egiten jarraitu da.

Hiri izaerako 21 markesina hornitu eta jarri dira.

Bizkaibuseko Bezeroaren Arreta Zerbitzuak 2019ko ekitaldian zehar guztira 147.935 dei jaso ditu. Horietatik 121.946 deiri eman zaie erantzuna, hau da, zerbitzu-maila % 83koa izan da. Dei horietatik 120.846 kontsulta orokorre buruzkoak izan dira, eta 1.100 gestioei buruzkoak. Gestioei buruzko 110 dei izan dira BIZKAIBUS zerbitzuari buruzko erreklamazioak.

Todas las unidades del servicio Bizkaibus cumplen con las condiciones de accesibilidad cumpliendo las exigencias medioambientales últimas requeridas por Europa incorporando importantes mejoras tecnológicas de cara al usuario (como sistemas wifi o pantallas) así como relevantes desarrollo en la mejora de la seguridad en los vehículos.

Este ejercicio 2019 se ha trabajado en la mejora de la calidad en la prestación del servicio Bizkaibus, aspecto éste que se ha medido a través de los índices de calidad tanto subjetivo como objetivo.

En relación a la calidad subjetiva, la encuesta realizada a las personas usuarias ha arrojado un resultado del índice global de calidad percibida por los usuarios/as de 7,70, lo que sitúa al Servicio Bizkaibus entre uno de los primeros servicios de transporte según valoración del usuario/a.

En los trabajos relacionados con la calidad de los autobuses, se ha obtenido un indicador global de calidad de los autobuses del 97%, claro resultado del importante esfuerzo llevado a cabo en los últimos años en la renovación de flota. Es de destacar en este indicador el subindicador obtenido en seguridad, que alcanza el valor valor del 99%.

Se ha continuado con los trabajos en materia de infraestructura del transporte realizando las labores de mantenimiento de las marquesinas y demás mobiliario urbano de las paradas de Bizkaibus.

Se ha llevado a cabo el suministro y colocación de 21 marquesina urbanas.

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido durante el ejercicio 2019 un total de 147.935 llamadas de las cuales han sido atendidas 121.946 lo que ha supuesto un nivel de servicio del 83%. De estas llamadas, 120.846 han sido sobre consultas generales y 1.100 sobre gestiones. 110 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas al servicio Bizkaibus.