

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 Personas Viajeras
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:

2022 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.

2022an, Bizkaibussen bidaiatu duten pertsonen kopurua 26.667.414koa izan da, hau da, Covid-19k eragindako osasun-krisiaren-aurreko 2019. urtearekin alderatuta, %8,92 jaitsiera egon da, baina aldi berean, 2021. urtearekin alderatuta, %20,91ko igoera. 2022. urtean, egindako kilometro-kopurua 27.909.243,58ra igo da, hau da, 2021eko datuekin alderatzen badugu,%0,43 jaitsi dela esan genezake.

2022ko ekitaldian zehar, 47 zerbitzu-aldaketa gauzatu dira, emakida-sistema berria Bizkaiko gizarteko eremu desberdinek planteatu dituzten eskarietara egokitzeko asmoz.

Zehazki, 2022 bukaeran, Bizkaibussen zerbitzuan 106 linea zeuden, eta aurretik iristen ez ziren lekuetara iristen dira zerbitzu berriak. Horrez gain, ordutegiak eta maiztasunak hobetu dira zenbait lineatan.

Bizkaibussen flotari dagokionez, berritzeko lanetan jarraitu dute eta 2022 ekitaldian 40 autobus berri sartu dira guztira. 2022ko abenduaren 31n 340 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 2022 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 personas viajeras transportadas por Bizkaibus ha ascendido en 2022 a 26.667.414 lo que supone un decremento de un 8,92% en relación a 2019, año previo a la crisis sanitaria por Covid-19 pero, al mismo tiempo un incremento del 20,91% respecto a a 2021. El número de kilómetros recorridos en el año 2022 ha ascendido a 27.909.243,58 lo que ha supuesto un 0,43% menos en relación a los del 2021.

Durante el ejercicio 2022 se ha llevado a cabo hasta 47 modificaciones de servicio con el objetivo de adaptar el nuevo sistema concesional a las demandas planteadas desde diferentes ámbitos de la sociedad vizcaina.

En concreto, al final del ejercicio 2022 el servicio Bizkaibus ha quedado configurado por un total de 106 líneas habiéndose creado nuevos servicios a núcleos no atendidos anteriormente y habiéndose mejorado los horarios y frecuencias en varias líneas.

En relación a la flota de Bizkaibus se ha continuado con la labor de renovación incorporándose durante el ejercicio 2022 un total de 40 autobuses nuevos de un total de 340 vehículos a 31 de diciembre de 2022.



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 Personas Viajeras
06. Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria		

Bizkaibusen zerbitzuko unitate guztiek eska daitezkeen 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.

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

2022 ekitaldi honetan Bizkaibusek eskaintako zerbitzuaren kalitatea hobetzeko lanean aritu dira eta kalitatearen indizeen bidez neurtu da alderdi hori, modu subjektiboan zein objektiboan.

Este ejercicio 2022 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.

Kalitate subjektiboari dagokionez, erabiltzaileei egindako inkestak erabiltzaileek hautemandako kalitatearen indize globalaren emaitza 7,93koa izan dela erakutsi du. Indize horrek garraio zerbitzurik onenen artean kokatu du Bizkaibus Zerbitzua, erabiltzaileen balorazioaren arabera.

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 7,93, lo que sitúa al Servicio Bizkaibus entre uno de los primeros servicios de transporte según valoración del usuario/a.

Autobusen kalitatearekin lotutako lanetan, autobusen kalitatearen adierazle orokorra 96%koa izan da. Azken urteetan flota berritzeko egindako lanen emaitza da hori. Adierazle honetan azpimarratzekoa da segurtasunean eskuratutako azpi-adierazlea, %100eko balioa izan duena.

En los trabajos relacionados con la calidad de los autobuses, se ha obtenido un indicador global de calidad de los autobuses del 96%, 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 100%.

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

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.

Hiri izaerako 41 markesina hornitu eta jarri dira, modelo modernoago, gardenago eta irisgarriago batekoak.

Así mismo, se han adquirido e instalado un total de 41 marquesinas urbanas de un nuevo modelo más moderno, transparente y accesible.

Bizkaibuseko Bezeroaren Arreta Zerbitzuak 2022ko ekitaldian zehar guztira 214.608 dei jaso ditu. Horietatik 167.575 deiri eman zaie erantzuna, hau da, zerbitzu-maila 78,08koa izan da. Dei horietatik 166.785 kontsulta orokorreko buruzkoak izan dira, eta 790 gestioei buruzkoak. Gestioei buruzko 701 dei izan dira BIZKAIBUS zerbitzuari buruzko erreklamazioak.

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido durante el ejercicio 2022 un total de 214.608 llamadas de las cuales han sido atendidas 167.575, lo que ha supuesto un nivel de servicio del 78,08%. De estas llamadas, 166.785 han sido sobre consultas generales y 790 sobre gestiones. 701 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas al servicio Bizkaibus.