

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de Personas Viajeras
06. Transportes, Movilidad y Turismo		

Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa Sustatzeko 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:

2023. 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.

2023an, Bizkaibusen bidaiatu duten pertsonen kopurua 29.900.238 koa izan da, hau da, Covid-19k eragindako osasun-krisiaren-aurreko 2019. urtearekin alderatuta, %2,12 igoera egon da, eta halaber, 2022. urtearekin alderatuta, %20,91ko igoera. 2023. urtean, egindako kilometro-kopurua 27.697.312,47ra igo da, hau da, 2022ko datuekin alderatzen badugu,%0,65 jaitxi dela esan genezake.

2023ko ekitaldian zehar, 37 zerbitzu-aldaketa gauzatu dira, emakida-sistema berria Bizkaiko gizarteko eremu desberdinek planteatu dituzten eskarietara egokitzeko asmoz.

Zehazki, 2023 bukaeran, Bizkaibusen zerbitzua 105 linea zeuden, eta aurretik iristen ez ziren lekuetara iristen dira zerbitzu berriak. Horrez gain, ordutegiak eta maiztasunak hobetu dira zenbait lineatan.

Bizkaibusen flotari dagokionez, berritzeko lanetan jarraitu dute eta 2023ekitaldian 4 autobus berri sartu dira guztira. 2023ko abenduaren 31n 339 ibilgailu zeuden guztira.

El Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo 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 2023 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 2023 a 29.900.238 lo que supone un incremento de un 2,12% en relación a 2019, año previo a la crisis sanitaria por Covid-19 y, así mismo, un incremento del 4,37% respecto a 2022. El número de kilómetros recorridos en el año 2023 ha ascendido a 27.697.312,47 lo que ha supuesto un 0,65% menos en relación a los del 2022.

Durante el ejercicio 2023 se ha llevado a cabo hasta 37 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 2023 el servicio Bizkaibus ha quedado configurado por un total de 105 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 2023 un total de 4 autobuses nuevos de un total de 339 vehículos a 31 de diciembre de 2023



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
06. Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa	03. Garraioak 03. Transportes	441.111 Bidaiaren garraioa 441.111 Transporte de Personas Viajeras
06. Transportes, Movilidad y Turismo		

Bizkaibussen 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.

2023ekitaldi 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 7,9koa 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 98%koa 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 Bizkaibussen geralekuetako gainerako hiri-altzariak mantentzeko lanak egiten jarraitu da.

Hiri izaerako 17 markesina hornitu eta jarri dira, modelo modernoago, gardenago eta irisgarriago batekoak.

Bizkaibuseko Bezeroaren Arreta Zerbitzuak 2023ko ekitaldian zehar guztira 275.048 dei jaso ditu. Horietatik 194.251 deiri eman zaie erantzuna, hau da, zerbitzu-maila %71ekoa izan da. Dei horietatik 193.721 kontsulta orokorreki buruzkoak izan dira, eta 530 gestioei buruzkoak. Gestioei buruzko 441 dei izan dira BIZKAIBUS zerbitzuari buruzko erreklamazioak.

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.

Este ejercicio 2023 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 7,9, 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 98%, 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.

Así mismo, se han adquirido e instalado un total de 17 marquesinas urbanas de un nuevo modelo más moderno, transparente y accesible.

El Servicio de Atención al Cliente de Bizkaibus ha recibido durante el ejercicio 2023 un total de 275.048 llamadas de las cuales han sido atendidas 194.251, lo que ha supuesto un nivel de servicio del 71%. De estas llamadas, 193.721 han sido sobre consultas generales y 530 sobre gestiones. 441 llamadas sobre gestiones han sido reclamaciones referidas al servicio Bizkaibus.