

Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Compromiso 2023	Datos 2023	Observaciones
Servicio Ofertado Dbus garantiza que nunca dos autobuses consecutivos circularán completos por la misma parada	Los pasajeros y pasajeras de la Línea 28 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso	Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente	3	2,10	
	Los pasajeros y pasajeras de la Línea 5 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso	Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente	3	1,96	
	Los pasajeros y pasajeras de la Línea 13 viajarán con un grado de ocupación de los autobuses no superior a 3 personas por metro cuadrado. DBUS garantiza un cumplimiento del 80 % de este compromiso	Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente	3	2,05	
Accesibilidad	Todos los autobuses de las líneas 5, 13, y 28 serán accesibles para personas con movilidad reducida. Mínimo el 95%	Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de tráfico			
	Línea 28		95%	99,8%	
	Línea 5		95%	99,7%	
	Línea 13		95%	100%	
Información	Las paradas dispondrán de información actualizada y legible sobre la parada, el esquema de la línea, sus frecuencias de paso por franjas horarias y primeras y últimas salidas de cabecera así como sobre las tarifas y cambio máximo permitido. DBUS garantiza un cumplimiento mínimo del 85 % de este compromiso.	Promedio de los datos extraídos de las Auditorías Internas que se realizan semestralmente	85%	66,7%	
Regularidad	El tiempo de espera al autobús no superará en más de un 25% el intervalo previsto e informado. Este compromiso se cumplirá como mínimo al 80% en ambas líneas	Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de tráfico			
	L28				
	L5		80%	87,3%	
	L13		80%	87,3%	
			80%	87,6%	

Atención al/la Clientela	Existirá un Plan de Actuación y Atención al Cliente/a y los/as clientes/as serán atendidos correctamente de acuerdo con él. DBUS garantiza un cumplimiento mínimo del 98 % en este objetivo. La totalidad de los escritos de reclamación o queja presentados por nuestros/as clientes/as será contestada en un plazo máximo de 20 días laborables.	Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de Oficina de Atención al/la Cliente/a	98%	100%	
Confort	Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de las instalaciones, autobuses, paradas, etc.. El nivel mínimo exigible es 7	Valoración en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias	7	8,61	
Seguridad	Existirá un Plan de Prevención de accidentes e incidentes que contendrá los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado, procurando evitar caídas de pasajeros/as. El 100% de los vehículos que utilizarán los/as clientes/as serán seguros.	Inspección de los vehículos en Auditoría interna	100%	100%	
Impacto Ambiental	100% de los autobuses que utilizarán las personas usuarias tendrán un impacto ambiental reducido. Mínimo el 99% de los autobuses con emisiones de gases de escape adecuado	Promedio del dato de la ITV mensual	100%	100%	