

COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADOS							COMENTARIOS Y OBSERVACIONES		
		(DICI10)	(DICI11)	(DICI12)	(DICI13)	(DICI14)	(DICI15)	(DICI16)		(DICI17)	
Aumentar el uso de tarjetas del Consorcio como medio de transporte en el Área Metropolitana de Granada	Anualmente se incrementará el número de tarjetas de transporte del Consorcio en circulación (expresado en %)	20,10%	15,80%	15,20%	12,30%	10,50%	9,20%	9,20%	7,30%	18,40%	En el año 2016 el número de tarjetas del Consorcio de Granada en circulación ascendió a 221.958. En 2017 se ha conseguido disponer ya de 262.735 tarjetas en circulación.
Aumentar en la flota metropolitana, el número de vehículos adaptados a Personas con 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.  (expresado en número de vehículos adaptados al parque móvil adscrito al Consorcio)	9	7	9	9	6	5	10	14	9	En el año 2017 existen un total de 113 vehículos (se ha tomado el criterio de solo contabilizar los vehículos que prestan servicio en el ámbito territorial del Consorcio, independientemente de los que figuren adscritos al contrato) de los cuales 71 son accesibles, lo que equivale a un 62,83% de la flota.  A lo largo del año 2017 se han adscrito 9 vehículos, de los cuales, 7 son accesibles para personas de movilidad reducida y los otros dos accesibles de conformidad con la legislación vigente, y con una motorización que contribuye al uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes.
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 955038855, durante los 365 días al año que se presta por 10 trabajadores bilingües, domingos a jueves desde las 08:00 horas a 24:00 horas y viernes y sábados las 24 horas al día.  (expresado en cumplimiento del servicio de información a través del 955038855 (1); en número de reclamaciones por dicho medio imputables al CTAGR (2); en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta (3))	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	Cumplido (1)	El funcionamiento de los accesos de información es correcto. No hay reclamaciones motivadas por mal funcionamiento o falta de información registradas
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 (expresado en cumplimiento % en tiempo del cómputo del plazo administrativo)	100%	100%	100%	100%	100%	98,20%	98,20%	100%	99%	Se ha verificado que el plazo máximo de contestación no se supera, excepto en el caso de una reclamación planteada por FACUA que fue trasladada a otra Administración Autonómica.
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 otras u otras incidencias se cubrirá, de manera inmediata, en la página web la incidencia, la duración de la misma y los horarios estimados.  (expresado en número 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))	0 recl.(1)	0 recl.(1)	0 recl.(1)	1 recl.(1)	2 recl.(1)	1 recl.(1)	2 recl.(1)	0 recl.(1)	0 recl.(1)	La calificación del segundo indicador ha subido respecto al año pasado.
Realizar encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción del usuario y publicar los resultados a través de la página Web del Consorcio	Todos los años, entre Marzo y Abril, se consultará a usuarios y usuarias sobre grado de satisfacción de, al menos, los siguientes aspectos:  Calidad de la información recibida. Puntualidad del servicio prestado por los operadores Seguridad de los vehículos de los operadores. Trato recibido de los conductores de los operadores implicados. Limpieza de los vehículos de los operadores. Espacio Temperatura del interior de los vehículos de los operadores. Facilidad del acceso y salida de los vehículos de los operadores. Tarifas establecidas. Rapidez en el servicio de transporte dentro de los márgenes establecidos. Frecuencia establecida para la prestación del servicio. Proximidad del servicio establecido. Horarios establecidos para la prestación del servicio  (expresado en puntos sobre 10 en análisis de la satisfacción del usuario a través de la encuesta)	Realizado 6,22 6,81 7,41 7,92 7,23 7 7,2 7,12 5,98 6,73 6,07 6,89 6,37	Realizado 6,72 7,11 7,66 7,55 7,71 7,46 7,63 7,46 6,43 6,37 7,19 7,08 6,29	Realizado 6,73 7,7 7,88 7,66 7,39 7,88 7,39 7,46 6,37 7,2 7,19 7,21 6,43	Realizado 6,77 7,55 7,68 8,12 1,02 7,22 7,17 5,02 6,13 7,22 7,24 6,25	Realizado 6,79 7,5 7,61 8,08 6,86 7,13 7,17 4,53 7,09 6,17 7,24 6,33	Realizado 6,88 7,37 7,18 7,96 6,97 7,17 7,11 4,76 6,96 7,14 6,26	Realizado 6,37 7,1 7,18 7,81 6,81 6,95 7,17 6,8 6,94 6,76 7,14 5,77	Realizado 6,47 7,3 7,48 8,02 7,22 7,12 7,26 7,03 5,51 6,97 6,27 6,89 6,34	Realizado 6,53 7,42 7,61 8,08 7,39 7,26 7,35 7,16 5,88 7,06 6,23 7,03 6,27	Hay que destacar en el avance de los resultados de la encuesta del 2018 que el aspecto Trato de los conductores es el mejor considerado por los encuestados. Por otro lado el aspecto peor valorado coincide con el de trato de años en las Tarifas. La calificación Global media en 2017 ha subido respecto al año anterior en 0,124 puntos (6,89-7,01).
Mejorar la accesibilidad, a las marquesinas adaptándose a personas con movilidad reducida	Todas las nuevas marquesinas estarán adaptadas a Personas con Movilidad Reducida. Al asumirse la adaptación de las marquesinas instaladas también por la Junta de Andalucía, en el año 2015 suman un total de 188 pendientes de adaptación, quedando todas adaptadas en el ámbito temporal 2021.  (expresado en número absoluto de marquesinas adaptadas)	-	La adaptación se comenzó a realizar a partir del ejercicio 2011.	20	4	8	1	21	25	25	Aunque ha sido un compromiso del Consorcio durante estos años adaptar las marquesinas del Área metropolitana de forma progresiva, (dado el gran volumen de las existentes al asumir también las de la Junta), es voluntad del Consorcio, adaptar la totalidad de las marquesinas pendientes en el ámbito temporal 2021.  En el año 2017 se contrató al suministrador e instalación de 20 marquesinas (ya vienen con PMR) y 25 adaptaciones de las ya existentes. Y en el año 2018 se han llevado a cabo la adaptación de 22 marquesinas.
Promover el uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes en la flota de los operadores	Aumentar el número de vehículos, en la flota de los operadores metropolitanos con uso de energías limpias y baja emisión de contaminantes. (expresado en número absoluto de vehículos a partir de tecnologías EURO5)	-	-	-	-	-	-	-	-	55	En la actualidad hay 113 vehículos que prestan servicio en el área metropolitana. De ellos 55 tienen un motor Euro 5 o superior, y 35 llevan portabaterías para favorecer el uso de la bicicleta como modo de transporte y facilitar la intermodalidad entre transporte público y modos no motorizados.

