

## Resultado de los SERVICIOS Y COMPROMISOS adquiridos

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Compromiso 2023	Datos 2023	Observaciones
<b>Servicio Ofertado</b>  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	
<b>Accesibilidad</b>	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%	
<b>Información</b>	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%	
<b>Regularidad</b>	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		80%	87,3%	
	L5		80%	87,3%	
	L13		80%	87,6%	

<p><b>Atención al/la Cliente/a</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Promedio de los datos mensuales extraídos de los indicadores de Oficina de Atención al/la Cliente/a</p>	<p>98%</p>	<p>100%</p>	
<p><b>Confort</b></p>	<p>Existirá un protocolo de limpieza por el que se garantiza la limpieza de las instalaciones, autobuses, paradas, etc.. <b>El nivel mínimo exigible es 7</b></p>	<p>Valoración en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias</p>	<p>7</p>	<p>8,61</p>	
<p><b>Seguridad</b></p>	<p>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.</p>	<p>Inspección de los vehículos en Auditoría interna</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	
<p><b>Impacto Ambiental</b></p>	<p>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</p>	<p>Promedio del dato de la ITV mensual</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	