

1. Identificació del servei

Denominació:

Transport col·lectiu urbà de viatgers

Regidoria responsable:

4020 - Mobilitat i via pública

Departament responsable:

MO - Mobilitat i via pública

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
44110.00	Servei d'autobús urbà.

3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
44110.00	Servei d'autobús urbà.		
44110.00.001	Enquestes de valoració del servei d'autobús urbà realitzades.	1	1
44110.00.002	Nombre de persones enquestades	47	50
44110.00.003	Valoració global del servei d'autobús urbà en les enquestes	7,20	6,60
44110.00.010	Nombre de línies d'autobús urbà gestionades	1	1
44110.00.011	Nombre de persones viatgeres	147.349	169.133
44110.00.012	Quilòmetres anuals de la línia C-19 de bus urbà	94.045	90.057
44110.00.013	Hores anuals de servei de la línia C-19 de bus urbà	5.908	5.908
44110.00.014	Velocitat comercial de la línia C-19 de bus urbà	15,92	15,24
44110.00.100	Queixes sobre el servei rebudes a través de l'app de l'operador del servei	21	11
44110.00.101	Queixes sobre el servei rebudes a través de l'OAC	11	8
44110.00.102	Queixes rebudes sobre la informació relativa al servei d'autobús urbà	11	8
44110.00.200	Parades de bus urbà que tenen cobertura (marquesines)	16	16
44110.00.201	Parades de bus urbà del municipi.	24	24
44110.00.202	Parades del bus urbà amb elements informatius actualitzats i senyalització correcta.	24	24
44110.00.400	Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	4	2

Codi	Indicador	2022	2023
44110.00	Servei d'autobús urbà.		
44110.00.001	Enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes	1	1
44110.00.102	Queixes rebudes sobre la informació relativa al servei d'autobús urbà	11	8
44110.00.200	Parades d'autobús urbà que tenen marquesina sobre el total de parades del municipi	66,67%	66,67%
44110.00.202	Parades amb elements informatius actualitzats i senyalització correcta.	100,00%	100,00%
44110.00.400	Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	4	2



4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció												
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.												
	400	Garantir la presència d'un mínim d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>2</td> <td></td> <td>L'objectiu no s'ha assolit, però es fan comunicacions de les afectacions del servei, ja sigui per causes sobrevingudes, obres, activitats/esdeveniments. Es proposa modificar la fita a assolir a 3 accions divulgatives, enlloc de 5.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	5	4	2		L'objectiu no s'ha assolit, però es fan comunicacions de les afectacions del servei, ja sigui per causes sobrevingudes, obres, activitats/esdeveniments. Es proposa modificar la fita a assolir a 3 accions divulgatives, enlloc de 5.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Accions divulgatives de la mobilitat del transport urbà en mitjans comunicació i xarxes socials	5	4	2		L'objectiu no s'ha assolit, però es fan comunicacions de les afectacions del servei, ja sigui per causes sobrevingudes, obres, activitats/esdeveniments. Es proposa modificar la fita a assolir a 3 accions divulgatives, enlloc de 5.									
40		Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.												
	102	Rebre un nombre màxim i reduït de queixes en relació amb el funcionament de l'app web i el web municipal sobre la informació del bus.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Queixes rebudes sobre la informació relativa al servei d'autobús urbà.</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>8</td> <td></td> <td>L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'exercici 2022.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Queixes rebudes sobre la informació relativa al servei d'autobús urbà.	10	11	8		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'exercici 2022.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Queixes rebudes sobre la informació relativa al servei d'autobús urbà.	10	11	8		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament i s'ha millorat respecte l'exercici 2022.									
	202	Disposar d'un percentatge alt d'elements informatius actualitzats i de la correcta senyalització a les parades.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Percentatge de parades amb elements informatius actualitzats i senyalització.</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td>100,00%</td> <td></td> <td>L'objectiu s'ha assolit.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Percentatge de parades amb elements informatius actualitzats i senyalització.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Percentatge de parades amb elements informatius actualitzats i senyalització.	100,00%	100,00%	100,00%		L'objectiu s'ha assolit.									
41		Dotar-se dels recursos materials necessaris per una bona prestació.												
	200	Disposar d'un percentatge mínim de les parades amb cobertura (marquesina).												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Parades d'autobús urbà que tenen cobertura amb marquesina sobre el total de parades del municipi</td> <td>70,00%</td> <td>66,67%</td> <td>66,67%</td> <td></td> <td>El resultat es troba lleugerament per sota de l'objectiu. Es decideix mantenir l'objectiu, perquè hi ha una voluntat de millora i cobertura amb marquesines al total de les parades de bus del municipi.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Parades d'autobús urbà que tenen cobertura amb marquesina sobre el total de parades del municipi	70,00%	66,67%	66,67%		El resultat es troba lleugerament per sota de l'objectiu. Es decideix mantenir l'objectiu, perquè hi ha una voluntat de millora i cobertura amb marquesines al total de les parades de bus del municipi.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Parades d'autobús urbà que tenen cobertura amb marquesina sobre el total de parades del municipi	70,00%	66,67%	66,67%		El resultat es troba lleugerament per sota de l'objectiu. Es decideix mantenir l'objectiu, perquè hi ha una voluntat de millora i cobertura amb marquesines al total de les parades de bus del municipi.									
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.												
	001	Realitzar anualment les enquestes de valoració del servei previstes.												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Fita a assolir</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>Valor.</th> <th>Comentari</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes.</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>S'ha fet l'enquesta, amb 50 persones enquestades. La valoració promig del conjunt del servei ha estat de 6,6.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari	Nombre d'enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes.	1	1	1		S'ha fet l'enquesta, amb 50 persones enquestades. La valoració promig del conjunt del servei ha estat de 6,6.
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari									
Nombre d'enquestes de valoració del servei d'autobús urbà rebudes.	1	1	1		S'ha fet l'enquesta, amb 50 persones enquestades. La valoració promig del conjunt del servei ha estat de 6,6.									

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Consten un total de 8 queixes que s'han registrat durant l'any 2023, d'acord amb el protocol de queixes i suggeriments de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. Totes 8 queixes s'han gestionat, i contestat.

Els motius de les queixes són: els retards en el servei de la línia C19, els conductors i la maquinària del bus.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

L'operador de l'autobús urbà, Moventis, ha passat les enquestes de satisfacció del servei. S'han rebut un total de 50 enquestes. La valoració promig del conjunt del servei ha estat de 6,6.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

S'han assolit satisfactòriament 3 dels 6 objectius de la carta de serveis.

L'objectiu de garantir la presència d'un mínim d'accions divulgatives en mitjans de comunicació no s'ha assolit però es posa de manifest que el servei comunica tot el conjunt d'afectacions del servei, ja sigui per causes sobrevingudes, obres, activitats/esdeveniments. En concret, es fa la comunicació i difusió dels horaris i recorreguts en grans esdeveniments. Exemples: Cavalcada de reis, cursa Sant Silvestre, cursa de les dones, cursa Iron Man, Festa Major, entre d'altres.

I per últim, en relació amb l'objectiu de disposar d'un percentatge mínim de les parades amb cobertura (marquesina), es decideix mantenir l'objectiu, ja que hi ha la voluntat de millora i cobertura amb marquesines al total de les parades de bus del municipi.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis. En concret, a la carta de serveis BUS/2024 es van realitzar els canvis següents: es va afegir al compromís d'"Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries" un nou objectiu "Valoració global del servei en l'enquesta a les persones usuàries", amb un objectiu quantificat a assolir de 7.

Tot i això, es proposa una modificació en la fita a assolir de l'objectiu "Garantir la presència d'un mínim d'accions divulgatives en mitjans de comunicació i xarxes socials sobre temes de mobilitat del servei de transport públic urbà", passat de 5 accions divulgatives a 3.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

No se'n proposen.

Propostes de millora del servei:

Es proposa estudiar la proposta de modificació dels actuals horaris de pas del servei de bus urbà, per ajustar les freqüències de pas de les expedicions. Així mateix s'estudiarà el reforç de la línia C-19 en les hores punta del servei.