



Buenos Aires, 5 de enero de 2018.

Sr. Rafael Gentili
Sánchez de Bustamante 27, Piso 2
PRESENTE

Ref.: Solicitud de Información

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. a fin de brindar respuesta a lo requerido mediante la nota de referencia.

En dicho marco, se cumple en acompañar copia del informe producido por la Coordinación de Información al Usuario, área que tiene competencia en la materia.

Sin otro particular saludo a usted muy atentamente.


Diego Minetti
Gerente de Asuntos Legales
Subterráneos de Buenos Aires S.E.

H.A.L.

9-1-18

Atento a la solicitud de información del Sr. Rafael Gentili, a través de la Ley 104, cumplimos en comunicar:

- Respecto al requerimiento del cuadro de categorías de reclamos utilizados por el Sistema Único de Atención Ciudadana para la recepción y el procesamiento de los reclamos, quejas y/o denuncias efectuados por los usuarios del servicio en los años 2014, 2015, 2016 y 2017 que desde la firma del Acuerdo de Operación y Mantenimiento 2013 y hasta marzo 2015 se utilizó el cuadro que se adjunta a continuación:

Rubro	Prestaciones
Accesos	Accesos cerrados
	Apertura fuera de los horarios indicados
Atención al público	Falta de información
	Inconvenientes con tarjeta SUBE
	Inconvenientes en boletería
	Mala atención del personal a cargo
Cartelería de orientación	Mapas en mal estado o desactualizados
	Señalética
Emergencias en subte	Asistencia en emergencias
	Elementos para urgencias
Infraestructura	Filtraciones
	Funcionamiento/ Mantenimiento de ascensores
	Funcionamiento/ Mantenimiento de escaleras mecánicas
	Funcionamiento/ Mantenimiento de molinetes
	Funcionamiento/ Mantenimiento de vagones
Instalaciones sanitarias	Falta de baños
	Mantenimiento de baños
Locales y publicidad	Reclamos varios referidos a locales

IF-2018-00976676- -SBASE

	Reclamos varios referidos a publicidad
Reclamos varios	Altas - Bajas Temperaturas
	Falta libro de quejas
	Inconvenientes con terminales de autoconsulta
	Prohibición de fumar en zonas comunes
	Reclamos referidos a la red WIFI
Seguridad en subte	Disturbios
	Falta o mal desempeño del personal de seguridad
	Robos o ilícitos en vagon, estación o pasillos
	Venta ambulante
Servicios	Demoras e interrupciones
	Falta de higiene en subte
Trato y felicitaciones	Instalaciones y Servicios
	Trato y Atención del personal

Posteriormente, desde marzo 2015 y hasta la actualidad, se mantuvo vigente el cuadro de rubros y prestaciones que se detalla:

Rubro	Prestación
Infraestructura	Funcionamiento / Mantenimiento de escaleras mecánicas
	Funcionamiento / Mantenimiento de ascensores
	Funcionamiento / Mantenimiento de molinetes
	Funcionamiento / Mantenimiento de coches
	Infraestructura de estaciones
	Filtraciones
	Terminales de autoconsulta
	Altas / Bajas temperaturas
	Accesos cerrados

IF-2018-00976676- -SBASE

Seguridad e higiene	Desempeño de efectivos de seguridad
	Robos o ilícitos
	Venta ambulante
	Disturbios
	Elementos para urgencias y/o emergencias
	Limpieza
	Estaciones () Coches ()
	Inconvenientes con mascotas
Servicio	Demoras del servicio
	Interrupciones del servicio
Atención al público	Inconvenientes con el personal Boletero () Conductor () Auxiliar de estación () Guarda () Limpieza () Otros ()
	Inconvenientes con el servicio en Centro de Atención al Pasajero / Centros Subtepass
Medios de pago	Medios de pago SUBE () Subtepass () Monedero () En todo estás VOS ()
	Pases y abonos Jubilados y pensionados () Discapacitados () Social () Escolar Primario () Estudiantil () Maestro ()
	Abonos de descuento por volumen (20, 30, 40 y 50 viajes)
	Disponibilidad de cambio en boleterías
Información al usuario	Mapas y carteles de orientación en estaciones y/o accesos
	Sistema de audio en coches y estaciones
Reclamos varios	WiFi
	Publicidad / Locales comerciales
Felicitaciones	Felicitaciones - Instalaciones, servicios y personal

Cabe aclarar que SBASE, en su carácter de Autoridad de Aplicación -en cualquier momento- puede modificar las categorías de reclamos así como el sistema y los circuitos para el tratamiento y resolución de los mismos.

- Respecto al segundo punto, cumplimos en informar que SBASE no administra la página web mencionada:

<https://data.buenosaires.gob.ar/layout/H1xiiPN7i/preview>

- En relación al tercer punto, informamos que debido a un impedimento técnico del sistema y al volumen de la información a procesar, no resulta factible incorporar las respuestas brindadas a los usuarios.

Por lo antes expuesto, solicitamos se tenga a bien precisar con mayor detalle el universo de respuestas necesario, ya que el volumen del mismo hace materialmente imposible responder en los exiguos plazos legales. Sin perjuicio de ello, nos ponemos a disposición para suministrar la información solicitada.

Asimismo, comunicamos que de los reclamos efectuados por los usuarios y transmitidos al Operador del servicio, no consta en nuestros registros que aquel, Metrovías S.A., haya sido sancionado con motivo de ellos.

No obstante, es importante mencionar que la Gerencia de Control de la Operación de nuestra empresa realiza inspecciones periódicas de las instalaciones y el servicio, las que pueden dar lugar a penalidades de acuerdo a las tablas estipuladas para tal fin; asimismo, que dichos puntos de inspección en su mayoría son coincidentes con las categorías de reclamos de usuarios.

IF-2018-00976676- -SBASE



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

**Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico**

Número: IF-2018-00976676- -SBASE

Buenos Aires, Miércoles 3 de Enero de 2018

Referencia: Informe CIU - 104 Rafael Gentili 2014 - 2016

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2018.01.03 14:30:25 -03'00'

Poggio Melisa
Coordinador
SUBTERRANEOS DE BUENOS AIRES SOCIEDAD DEL ESTADO
MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y TRANSPORTE

Digitally signed by Comunicaciones
Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2018.01.03 14:30:26 -03'00'