

SUBTE.data

Programa de Datos Abiertos
del Laboratorio de Políticas Públicas

Informe

¿De qué se quejan los que se quejan en 2018?

Análisis de los reclamos efectuados por los
usuarios del Subte.

Equipo SUBTE.data

subte.data@lppargentina.org.ar

www.subtedata.org.ar

Junio 2019

Índice

Resumen Ejecutivo	2
Ficha Técnica	3
Introducción	4
Análisis General	6
Análisis temporal	8
Reclamos mensuales.....	8
Reclamos según días hábiles e inhábiles.....	9
Reclamos según día de la semana.....	11
Análisis por género	12
Análisis por canal de ingreso	12
Análisis por motivo de reclamo	14
Reclamos según motivo.....	14
Crecimiento y evolución de los principales seis motivos de reclamo.....	16
Reclamos por rubro.....	19
Análisis por Línea	20
Reclamos por línea ponderado por cantidad de viajes.....	22
Análisis por estaciones	24
Reclamos por estación ponderado por cantidad de viajes.....	25
Reclamos por estaciones según línea.....	26
Conclusiones	29

Resumen Ejecutivo

- 1.** En 2018 se realizaron 15.244 reclamos, un 41,35% más que durante el 2017.
- 2.** El 42,9% de los reclamos se encuentran comprendidos en el cuatrimestre entre agosto y noviembre, destacándose septiembre con un incremento del 117% respecto del año anterior.
- 3.** El 98,48% del total de los reclamos fue realizado durante los días hábiles (15.013 reclamos).
- 4.** Los miércoles fueron los días que más reclamos ingresaron, ya sean nominalmente (3.416 reclamos, el 22,43% del total) como en promedio diario (67 reclamos por día hábil).
- 5.** El promedio de reclamos por día hábil fue de 61,3 reclamos, un incremento de 18 reclamos respecto del 2017. En los días inhábiles el promedio diario se mantuvo en 1,9 reclamos.
- 6.** Al igual que en 2017, alrededor de 6 de cada 10 reclamos fueron realizados por mujeres.
- 7.** El libro de quejas continuó siendo el canal de reclamos más utilizado por los usuarios alcanzando el 64% de los registros a través de ese medio. Sin embargo, la participación de los canales virtuales tuvo un leve incremento de 6pp. respecto del año anterior (17pp. Vs 11pp.).
- 8.** El motivo de reclamo más frecuente fueron los problemas con las escaleras mecánicas, que junto con los problemas con los ascensores abarcaron 1 de cada 3 reclamos realizados en todo el servicio de Subte.
- 9.** Los principales seis motivos de reclamos representaron el 78,6% del total de registros anuales, un aumento del 3% en relación al 2017.
- 10.** La mitad de los reclamos realizados corresponden a problemas vinculados al rubro Infraestructura (49%) seguido de la Atención al Público (14,8%).
- 11.** La Línea H presentó un incremento del 103% en la cantidad de reclamos obtenidos en comparación con el año 2017, posicionándose como la segunda línea más reclamada y muy próxima a la cantidad que obtuvo la Línea B.

12. Ponderando la cantidad de reclamos por los viajes realizados, la Línea H se ubicó primera con 10,05 reclamos cada 100.000 viajes. La Línea E se tornó la segunda línea más reclamada en relación a su demanda de viajes con 7,98 reclamos según la misma proporción.

13. Las estaciones con mayor cantidad de reclamos fueron Santa Fe y Las Heras (Línea H) con 546 y 525 reclamos, respectivamente.

14. En relación a la demanda de viajes por estación, 5 de las primeras 10 estaciones pertenecieron a la Línea H, 4 a la Línea E y 1 a la Línea A. En primer lugar se ubicó la estación Córdoba (Línea H) con 17,5 reclamos cada 100.000 viajes, seguida de Varela (Línea E) con 17,1 reclamos.

Ficha Técnica

Período analizado:	Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018.	Base de datos:	- <i>Sistema-unico-de-atencion-ciudadana-2018.csv</i>
Fuente:	Observaciones:		
Información oficial del GCBA a través del sitio web <i>Data Buenos Aires y pedidos de acceso a la información a SBASE.</i>	Ninguna		
Metodología:	Limpieza y filtrado de la información registrada en la base de datos <i>Sistema-unico-de-atencion-ciudadana-2018.csv</i> y base obtenida de SBASE a través de un pedido de acceso a la información. Análisis descriptivo de la totalidad de los reclamos realizados por los usuarios del Subte durante el período comprendido junto con medidas resumen de los resultados obtenidos. Comparación de los resultados con los obtenidos en el año 2017.		

Introducción

Los reclamos en el Subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante Subte) son la forma oficialmente establecida que los usuarios tienen de comunicar sus inquietudes sobre este servicio público. Como contrapartida, los reclamantes no solo esperan una demostración de compromiso por parte de alguna autoridad responsable sino también una resolución efectiva a su reclamo. En caso contrario, se corre el riesgo de que el usuario perciba que el acto de reclamar carezca de todo sentido. Para no pocas personas es frustrante la sensación de sentir que “se reclama al vacío” por una misma escalera mecánica rota o una insistente demora al esperar la llegada del Subte.

La descripción de los reclamos que se realizaron respecto del servicio de Subte persigue la intención de conocer las inquietudes que efectivamente fueron llevadas a cabo y sus tendencias a lo largo del tiempo. Para tal propósito nos basamos en dos soportes fundamentales: los datos abiertos que registran la información necesaria y el último informe realizado sobre reclamos en el Subte a lo largo del 2017¹, del cual el presente trabajo se expresa como una continuidad. De esta manera, el documento actual se propondrá desarrollar una constante comparación entre las principales dimensiones de análisis ya tratadas anteriormente de forma tal que sea posible medir la evolución o persistencias de las inquietudes y demandas presentadas por los usuarios en el transcurso de un año.

Como añadidura, la principal novedad en la estructura del informe está dada por la incorporación del apartado que analiza los reclamos según el Rubro al cual pertenecen, deuda pendiente del informe anterior que solo tuvo la oportunidad de realizar una acotada mención en relación a esta variable. Con tal agregado se espera contribuir a una mejora en la especificidad del análisis que permita despertar nuevo interrogantes.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los parámetros ya establecidos previamente y los actuales agregados, en las siguientes páginas se llevará adelante un desarrollo descriptivo de los registros de reclamos que los usuarios del Subte realizaron a lo largo de todo el 2018 en vías de colaborar a robustecer las herramientas actualmente existentes que miden los alcances y la calidad del servicio de Subte.

¹ Subte.data (2018) - ¿De qué se quejan los que se quejan? Análisis de los reclamos efectuados por los usuarios del Subte en 2017. Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://www.subtedata.org.ar>

Los datos analizados tiene como fuentes principales a la base de datos del Sistema Único de Atención Ciudadana, disponible en el sitio web de Data Buenos Aires², junto con una segunda base obtenida a través de un pedido de acceso a la información al organismo de control Subtes de Buenos Aires Sociedad del Estado (SBASE). La precisión de varios de los resultados obtenidos es producto de una normalización e interacción de los datos contenidos en ambas bases.

Buenos Aires, junio de 2019.

² Web de Data Buenos Aires: <http://www.data.buenosaires.gob.ar>

Análisis General

A lo largo del 2018 se registraron un total de 15.244 reclamos referidos al Subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires (Subte). Dicha cantidad establece un aumento del 41,35% de la cantidad de reclamos en relación al año anterior (10.784 reclamos) y un incremento seis veces mayor respecto de la variación que hubo entre los años 2016 - 2017.



Si bien el notable incremento producido puede traducirse en una mayor necesidad de los usuarios en transmitir las diversas disconformidades sobre el servicio, no es posible tomarlo como un indicador que pueda corresponderse a la cantidad de viajes realizados en toda la red de Subte. Según datos oficiales, la demanda del servicio alcanzó los 346.019.106 viajes, dando como resultado lo que significa un reclamo cada 22.699 viajes.

La pregunta que surge de este hecho es si realmente se puede lograr establecer un parámetro que establezca un grado de representatividad entre los reclamos y la demanda del servicio. ¿La gente que viaja en Subte está realmente satisfecha con el servicio? En primer lugar, el principal obstáculo sigue siendo la insuficiencia de datos y/o censos que permitan dimensionar la cantidad real de usuarios que utilizan el Subte, ya sea de forma habitual o esporádica. Si bien es factible que un solo usuario realice múltiples reclamos a lo largo del año, lo mismo sucede con la cantidad de viajes que realiza, por lo tanto, contar con un dato (aún aproximado) de usuarios reales permitiría reducir la actual sub-representatividad de forma considerable.

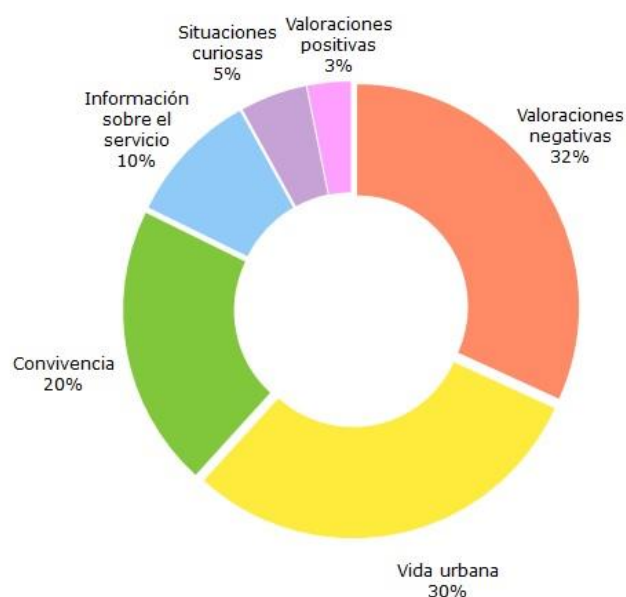
Si se considera que la cantidad de reclamos no es representativa del grado de conformidad/disconformidad que los usuarios tienen respecto del servicio de Subte lo razonable sería someter a evaluación los factores que pueden estar afectando la acción de reclamar. Manteniendo al margen el hecho de que la potestad de SBASE tiene alcance suficiente para sancionar a Metrovías por incumplimientos cuando algún reclamo lo amerita, uno de los principales desincentivos deviene de la demostración que se da en la práctica respecto del carácter no vincular entre el reclamo y la mejora del servicio. En definitiva, si los usuarios perciben que sus

reclamos no generan una acción correctiva por parte de las autoridades, ya sean en casos puntuales como el funcionamiento de una escalera mecánica o generales como puede ser la frecuencia del servicio, difícilmente perciban que vale la pena realizar un reclamo formal.

Por otro lado, la escasa difusión que se le da a esta herramienta y el bajo nivel de conocimiento de los distintos canales de reclamos repercute no solo en el número sino además en la poca migración que se da desde las formas de reclamos tradicionales hacia las más tecnológicas. Más adelante se mostrará cómo el uso del libro de quejas continúa imponiéndose frente a las alternativas tecnológicas existentes.

La falta de promoción de las distintas vías de acceso a reclamos, en especial las más tecnológicas, se complementa con las barreras de acceso actualmente vigentes (ver apartado "Análisis por canal de ingreso") que no solo dificultan sino que además pueden hacer de un simple procedimiento un trámite pesado. Sumado a ello, la circunstancialidad con la cual surge la necesidad de reclamar hace del tiempo que lleve realizarlo un factor diluyente si el mismo implica una duración que el usuario no está dispuesto o no puede otorgar.

En vista de estas cuestiones, una investigación reciente³ tuvo como objetivo evaluar la conversación que se dio en la red social Twitter en torno al Subte durante agosto de 2018. Entre sus conclusiones se determinó que el 32% de la conversación refiere a valoraciones negativas sobre el servicio, aproximadamente unos 4.180 tweets que multiplicados por los doce meses del año darían poco más de 50 mil quejas de usuarios anuales solo a través de este medio.



Si bien la representatividad y el sesgo siguen siendo insuficientes para un análisis preciso, las manifestaciones a través de redes sociales cumplen con ambos aspectos mencionados: simplicidad de acceso e inmediatez. Por otra parte, existen casos por fuera de los reclamos formales que también contribuyen a reflejar

³ Subte.data (2019) – "Escucha social, el Subte en Twitter", Buenos Aires, Argentina. Disponible en <http://www.subtedata.org.ar>

preocupaciones por parte de los usuarios y de distintas instituciones de la sociedad civil. Un ejemplo de ello es el Amparo presentado por el Sr. Gustavo Damián Fernández con motivo de resolver la situación del mal funcionamiento de las escaleras mecánicas en la Galería Sur del nodo obelisco y que culminó con la publicación de un plan de accesibilidad por parte de Metrovías.⁴ Al mismo tiempo, estos casos muestran una fuerte relación entre las quejas que circulan informalmente y la cantidad que se terminan canalizando a través los reclamos formales.

De esta manera, a pesar de no seguir pudiendo determinar con exactitud el grado de satisfacción/insatisfacción de los usuarios sobre el servicio, nos permitimos afirmar que los reclamos ingresados por la vía formal conforman una muestra clara de las principales preocupaciones en torno a la calidad del servicio, las cuales también se expresan por canales informales. En otras palabras, la persistencia e incluso el aumento nominal de los reclamos a lo largo del tiempo estarían reflejando que las acciones de mejora emprendidas por las autoridades competentes no estarían yendo a ritmo con las demandas de mejoras de los usuarios en torno a la calidad del servicio (en 2018 se incrementó un 100% la cantidad de reclamos en relación a 2014)

La consecuencia que se desprende de esta falta de impulso hacia los canales de reclamos deja entrever la poca reciprocidad que existe a la hora de adaptarse. En tanto la Autoridad de Aplicación (SBASE) exige a los usuarios que se tomen su tiempo para completar formularios, crear usuarios o esperar a ser atendido por operadores, no sucede lo mismo cuando la cuestión se trata de tomar en cuenta las necesidades reales de los usuarios.

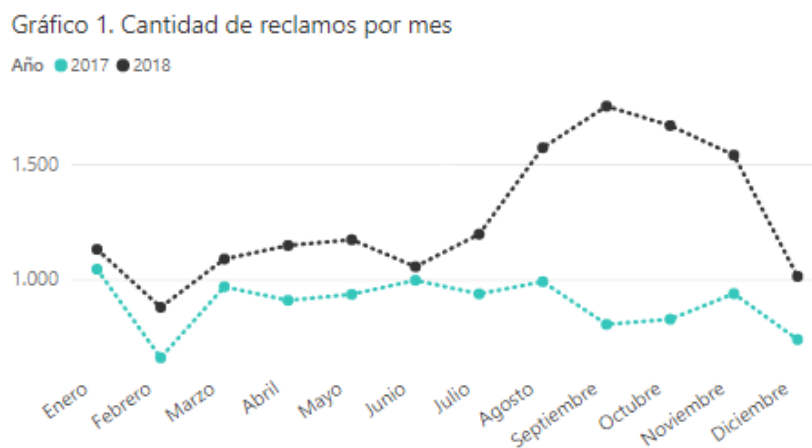
A pesar de lo expresado, los reclamos analizados que se presentan cada año no dejan de ser un resumen de lo que aqueja a los usuarios del Subte, de modo tal que, a nuestro entender, los resultados expuestos no dejar de ser pautas a tomar en consideración sobre el desarrollo y la circunstancialidad de los problemas del Subte en el año correspondiente.

⁴ Ver síntesis judicial en Subte.data, sección “Accesibilidad”: Acciones legales a favor de lograr la accesibilidad en la red de subterráneos. Disponible en: <http://lppargentina.org.ar/subtedata/acciones-legales-a-favor-de-lograr-la-accesibilidad-en-la-red-de-subterranos/>

Análisis temporal

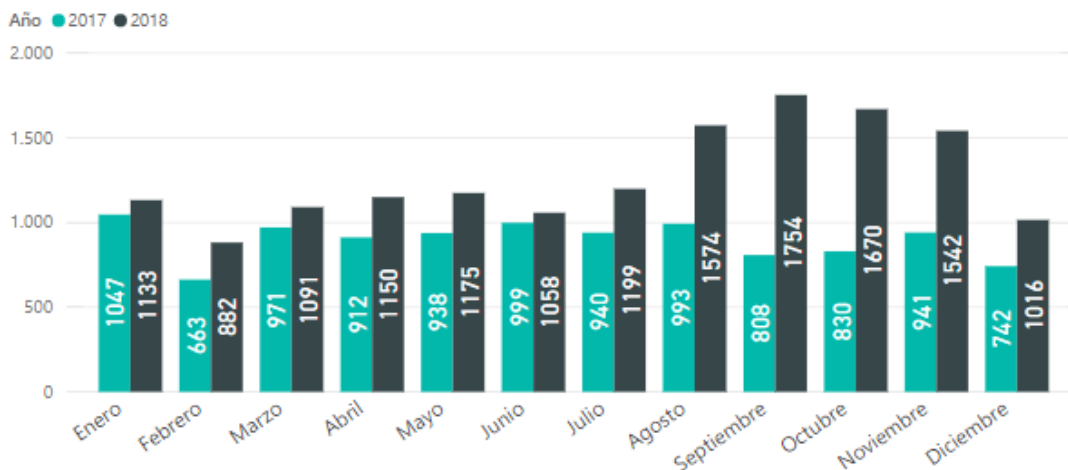
Reclamos mensuales

Expresados en forma mensual, la cantidad de reclamos realizados a lo largo del 2018 fue superior en cada momento del año respecto del 2017. La diferencia más estrecha se encontró en junio, mientras que la brecha se amplió considerablemente en el cuatrimestre que va de agosto hasta noviembre (42,9% de los reclamos totales). En efecto, como se observa en el gráfico 1, mientras que en junio de 2018 los reclamos variaron muy poco respecto del año anterior (5,9% pp.), en septiembre tuvo lugar un pico ascendente de reclamos (117,1% pp.).



El cuatrimestre de mayor demanda comprendió una subida inicial de 1.574 reclamos en agosto, seguido de los 1.754 reclamos del pico en septiembre. El período se completa con 1.670 reclamos en octubre y 1.542 en noviembre. Como dato a tener en cuenta, el mismo cuatrimestre en el año anterior tuvo una conducta inversa presentando los valores anuales más bajos a excepción de febrero, el cual continuó siendo el mes con menor cantidad de reclamos.

Gráfico 2. Cantidad de reclamos mensuales (comparado 2017-2018)

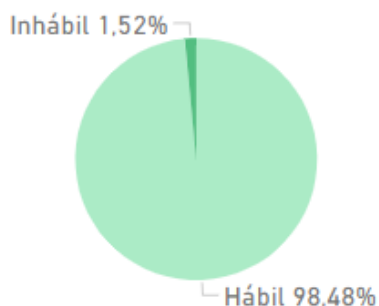


Reclamos según días hábiles e inhábiles

La relación entre reclamos realizados en días hábiles e inhábiles es contundente, el 98,48% de los usuarios reclamó durante los días hábiles mientras que el 1,52% restante lo hizo en días inhábiles (Gráfico 3)

Esto da una relación de 15.013 reclamos realizados durante los días hábiles frente a tan solo 231 en días inhábiles.

Gráfico 3. Proporción de reclamos según tipo de día



Desagregando los reclamos mensualmente los valores continuaron siendo similares al análisis anterior. Septiembre fue el mes con mayor cantidad de reclamos, lo que en promedio significó un total de 86,8 reclamos por día hábil, seguido de octubre con 75 reclamos por día hábil. En febrero, en cambio, ese promedio se redujo a 48,6 reclamos diarios (cuadro 1). Esto implica una variación promedio de 18 reclamos más por día hábil en todo 2018 respecto del año anterior.

Cuadro 1. Cantidad de reclamos según tipo de día y promedio.

Mes	Cantidad de reclamos		Promedio diario	
	Días hábiles	Días inhábiles	Días hábiles	Días inhábiles
Enero	1.124	9	51,1	1,0
Febrero	874	8	48,6	0,8
Marzo	1.067	24	53,4	2,2
Abril	1.126	24	59,3	2,2
Mayo	1.160	15	55,2	1,5
Junio	1.030	28	51,5	2,8
Julio	1.178	21	56,1	2,1
Agosto	1.555	19	70,7	2,1
Septiembre	1.735	19	86,8	1,9
Octubre	1.650	20	75,0	2,2
Noviembre	1.522	20	72,5	2,2
Diciembre	992	24	55,1	1,8
Totales / Promedio Gral. (2018)	15.013	231	61,3	1,9
Totales / Promedio Gral. (2017)	10.555	229	43,0	1,9

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

En cambio, los días inhábiles no presentaron una variación anual. En 2018 el promedio por día inhábil se mantuvo en casi 2 reclamos diarios.

Reclamos según día de la semana

Durante la semana en primer lugar se ubicaron los miércoles con 3.416 reclamos seguido de los jueves con 3.168. En el medio los martes hubo 3.083 reclamos junto con los lunes con 2.711. Por último se ubicaron los viernes con 2.635.

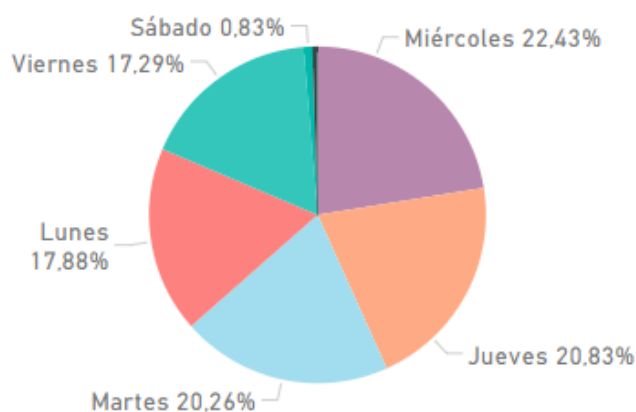
Cuadro 2. Reclamos por día de la semana

Día de la semana	Reclamos
Miércoles	3.416
Jueves	3.168
Martes	3.083
Lunes	2.711
Viernes	2.635
Sáb., Dom. Y Feriados	231

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

En proporciones esto implicó un porcentaje del 22,43% de reclamos durante los miércoles mientras que los viernes implicó el 17,29%, una diferencia de 5,14 puntos porcentuales entre los días ubicados al extremo.

Gráfico 4. Proporción de reclamos según día de la semana



Realizando un promedio por cantidad de días hábiles que hubo de cada día de la semana los miércoles se mantuvieron en primer lugar con casi 67 reclamos realizados en dicho día. En cambio el día lunes pasó a ser el segundo día donde más reclamos se produjeron con 63 diarios.

Cuadro 3. Promedio de reclamos por día hábil.

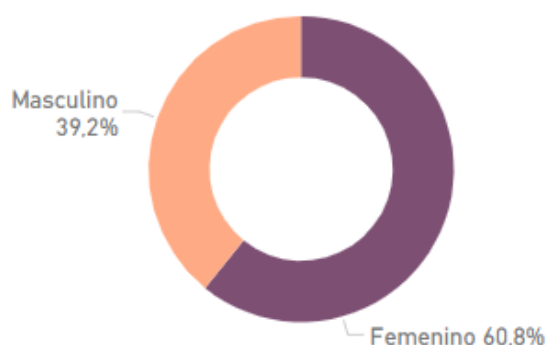
Día	Reclamos	Días Hábiles	Promedio
Miércoles	3.416	51	66,98
Lunes	2.711	43	63,05
Martes	3.083	49	62,92
Jueves	3.168	51	62,12
Viernes	2.635	50	52,70

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Análisis por género

Estimando los reclamos según el género se establece que 6 de cada 10 reclamos fueron realizados por mujeres (60,8%). La proporción actual guarda relación con los resultados del año 2017 donde las mujeres habían alcanzado el 62% de los reclamos.

Gráfico 5. Proporción de reclamos según género



Análisis por canal de ingreso

Los canales oficiales de reclamos son las vías exclusivas a través de las cuales se registran de manera formal las distintas inquietudes de los usuarios. El sistema de reclamo se compone de cinco de ellos, los cuales hemos dividido en dos categorías distintas:

Canales tradicionales:

- Libro de quejas
- Línea telefónica 147
- Comuna CGPC

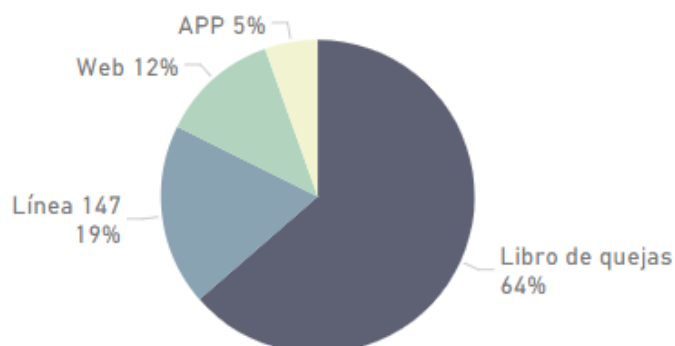
Canales virtuales:

- Portal web del GCBA
- Aplicaciones para celular

Al igual que el año anterior, se observa una amplia preeminencia de los usuarios por el uso de los canales tradicionales. El libro de quejas recibió el 64% de los reclamos seguido por la línea 147 con el 19%.

En cambio los canales virtuales tuvieron el 17% de la participación en los reclamos, siendo más utilizada la página web (12%) frente a la APP (5%).

Gráfico 6. Proporción de reclamos según canal



No obstante, la diferencia mínima con el 2017 toma partido por un mayor uso de los canales virtuales. En comparación con dicho año, los canales tradicionales redujeron un 6% en su participación (5% el libro de quejas, 1% la línea 147) que migró hacia los canales virtuales (5% web, 1% APP).

No obstante las diferencias mencionadas, resulta necesario mantener en consideración la espontaneidad con la cual se realizan los reclamos. El libro de quejas mantiene como condición no abandonar el Subte hasta tanto no se finalice con el proceso, lo que en materia de tiempo del usuario no deja de ser un requisito importante. Misma cuestión sucede con la línea 147, utilizada por casi 1 de cada 5

usuarios, la cual establece un tiempo de espera y diálogo con un operador. Teniendo en cuenta esta cuestión cabría indagarse sobre los factores que estarían impidiendo un avance del uso de los canales virtuales, probadamente más inmediatos que los tradicionales.

En primer lugar, la falta de difusión genera un nivel de desconocimiento sobre cuáles son los canales que existen para efectuar un reclamo formal. Por otro lado, ya sea que se pretenda realizar mediante la Web, donde el proceso se entiende como una "solicitud", como a través de las aplicaciones *BA Subte* y *BA 147*, el reclamo encuentra otra barrera en lo poco amigables o intuitivos que pueden resultar estos canales, en especial para aquellos usuarios con menores habilidades en las nuevas tecnologías.

Por otra parte, los canales virtuales comparten la característica de redirigir al usuario hacia un sitio web que gestiona los reclamos denominado "Gestión colaborativa". Una vez allí, la necesidad de registrarse o generar un login con cuentas de Facebook/Google establece otra barrera que contribuye en desalentar su uso. Este proceso no existe en las vías de reclamo habilitadas para otros medios de transporte, como trenes y buses.

Análisis por motivo de reclamo

A lo largo de los años SBASE ha realizado modificaciones en la nomenclatura de reclamos, llegando a categorizar un total de 29 motivos distintos por los cuales reclamar. A fin de poder realizar una comparación anual de los diferentes motivos hemos agrupado dichas categorías en 17 motivos. A su vez, todos ellos se agrupan en 8 Rubros (ver Anexo 1).

A continuación, realizaremos un análisis por los motivos de reclamo en primer lugar y por Rubro en segundo lugar.

Reclamos según motivo

Los motivos de reclamo principales, al igual que durante el 2017, fueron seis. En primer lugar se ubicaron los reclamos por escaleras mecánicas con 3.187 reclamos (20,9%), es decir, uno de cada 5 reclamos al servicio de Subte.

A continuación los Inconvenientes con el personal contaron con 2.259 reclamos (14,8%) seguido de los reclamos por Ascensores con 2.032 registros (13,3%).

El resto de los principales motivos abarcó a las Demoras e Interrupciones con 1.953 reclamos (12,8%), Medios de Pago con 1.821 reclamos (11,9%) y Estaciones con 921 reclamos (6%).

Cuadro 4. Cantidad de reclamos por motivo y diferencia porcentual.

Motivo	Cantidad	%	Dif. % (2017)
Escaleras mecánicas	3.187	20,9%	-2,4%
Inconvenientes con personal	2.259	14,8%	0,5%
Ascensores	2.032	13,3%	1,1%
Demoras e interrupciones	1.953	12,8%	2,6%
Medios de pago	1.821	11,9%	2,3%
Estaciones	921	6,0%	-1,2%
Coches	574	3,8%	0,9%
Seguridad	444	2,9%	0,2%
Felicitaciones	424	2,8%	-0,5%
Molinetes	359	2,4%	0,2%
Deficiencias en Información	332	2,2%	-0,5%
Temperaturas	301	2,0%	-0,8%
Falta de limpieza	297	1,9%	-0,9%
Otros	116	0,8%	0,0%
Accesos cerrados	91	0,6%	-0,7%
Venta ambulante	89	0,6%	-0,6%
Emergencias	44	0,3%	-0,1%
Total	15.244	100,0%	

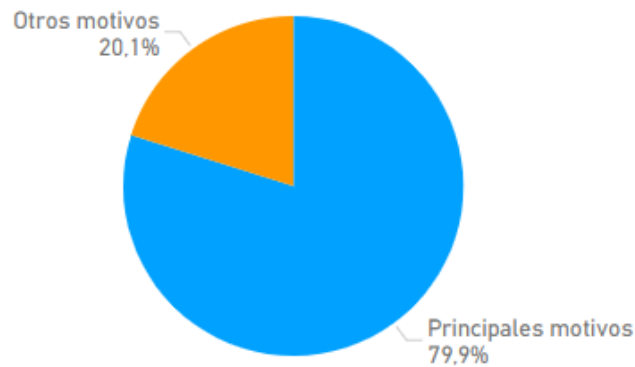
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Al margen de lo ya mencionado respecto del aumento exponencial en la cantidad de reclamos durante 2018, el cuadro 4 muestra la diferencia que hubo en la participación de cada motivo de reclamo sobre el total, respecto del año anterior. De esta forma, dentro de los principales motivos se observa una disminución de reclamos por escaleras mecánicas (-2,5%) y por estaciones (-1,2%).

Los demás motivos principales de reclamos presentaron aumentos entre los que se destacaron Demoras e Interrupciones (+2,6%), Medios de pago (+2,3%) y Ascensores (+1,1%). Por último, Inconvenientes con el personal obtuvo 0,5% más de reclamos respecto del año pasado.

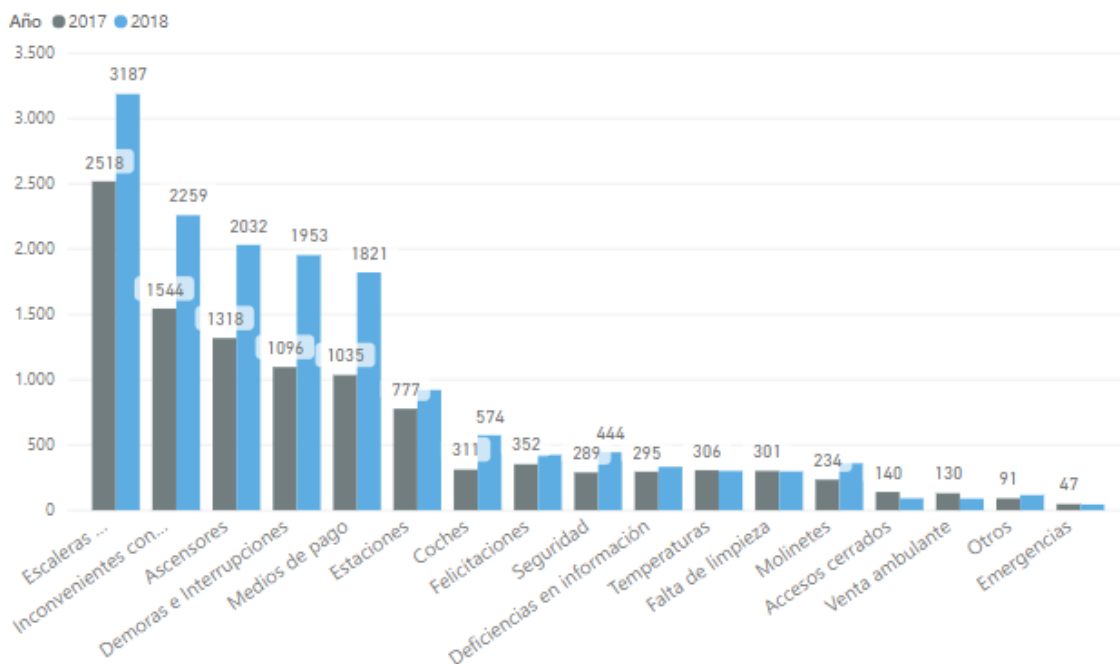
Agrupados los principales motivos éstos representan el 78,6% del total de reclamos. Los restantes 13 motivos ocupan el 21,4% sobre el total de reclamos. En relación al 2017, el aumento de la participación de los reclamos en los principales motivos fue del 3%.

Gráfico 7. Proporción según principales reclamos



Vistos de manera individual, el gráfico 8 muestra el aumento nominal que la mayoría de los motivos de reclamo tuvieron respecto del año anterior. Los motivos reclamos que redujeron su cantidad se encuentran por fuera del grupo de los principales motivos y por márgenes reducidos, destacándose una reducción de los reclamos por Accesos Cerrados (65% menos reclamos en 2018).

Gráfico 8. Cantidad de reclamos según motivo (2017 - 2018)

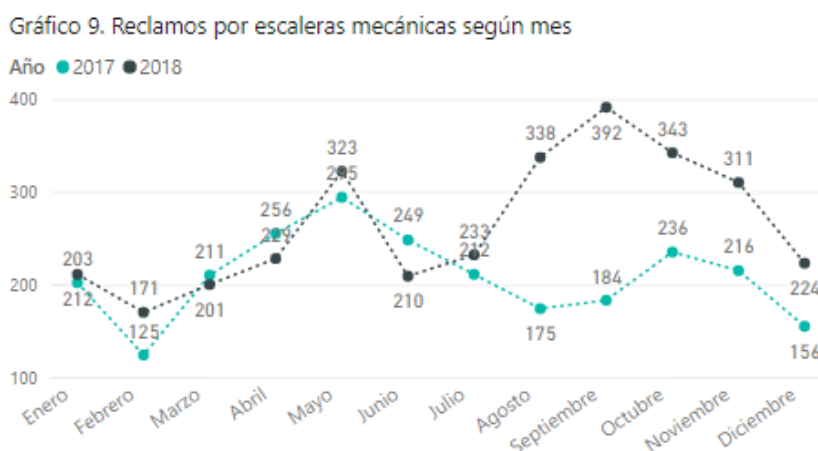


Crecimiento y evolución de los principales seis motivos de reclamo

1) Escaleras mecánicas

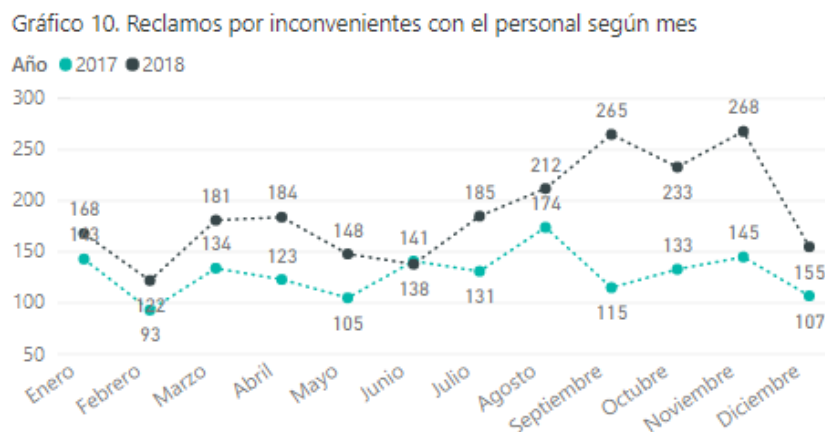
Los 3.187 reclamos realizados por escaleras mecánicas implican un incremento del 26,56% (669 reclamos) en relación con el año 2017. Todos los meses registraron un incremento en la cantidad de reclamos excepto marzo, abril y junio.

El pico de reclamos sucedió en septiembre con 392 registros, seguido de octubre con 343 y agosto con 338 (el trimestre abarca un tercio del total de reclamos por este motivo).



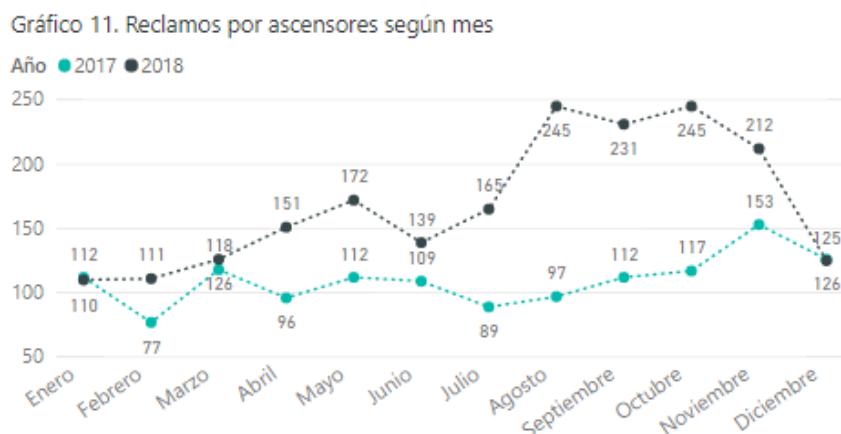
2) Inconvenientes con el personal

Los problemas de los usuarios con el personal del Subte fueron nuevamente el segundo reclamo más recurrente con 2.259 registros, un incremento del 46,30% respecto del año anterior. El pico de reclamos por este motivo fue dado en noviembre con 268 registros, seguido de septiembre con 265.



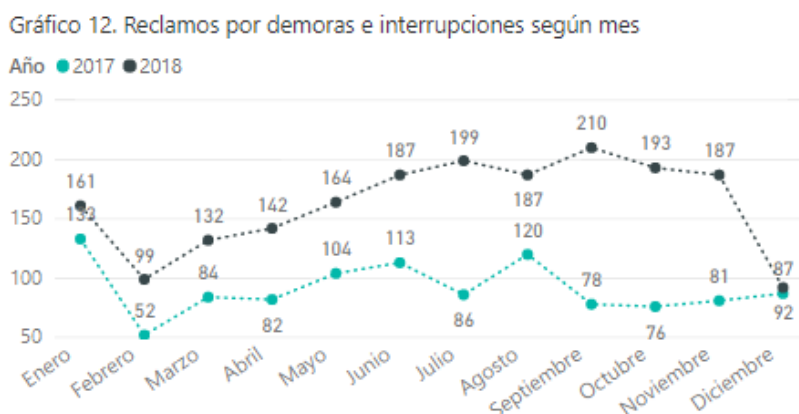
3) Ascensores

Los reclamos por ascensores tuvieron un incremento anual del 54,17%, de 1.318 reclamos en 2017 alcanzaron un total de 2.032 al año siguiente (714 reclamos de diferencia). Al igual que con las escaleras mecánicas, el trimestre que va de agosto a octubre tuvo los picos de reclamos, registrándose un máximo de 245 reclamos en los meses del extremo y 231 en el mes de septiembre.



4) Demoras e interrupciones

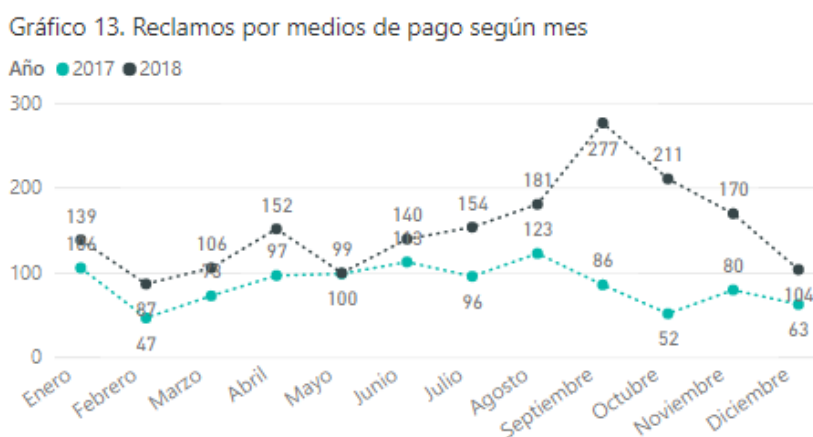
Los reclamos por demoras e interrupciones alcanzaron los 1.953 reclamos totales, un incremento del 78,19% en el registro del año anterior (1.096 reclamos). Este motivo muestra una conducta más constante en relación a los demás, donde si bien su pico fue producido en septiembre (210 reclamos), los casos presentan una dispersión mayor a la concentración de casos observada en los meses que comprenden el cuatrimestre agosto-noviembre.



5) Medios de pago

Los problemas con medios de pago interviene una diversidad de asuntos que van desde problemas con la carga de tarjeta SUBE hasta la falta de cambio en las boleterías. Esta situación se ubica en el 5to lugar en cantidad de reclamos 1.821 registros y tuvo un incremento del 75,94% respecto del año 2017 (1.035 reclamos).

El pico se encuentra dado en septiembre con 277 reclamos, seguido de octubre y agosto con 211 y 181 reclamos respectivamente, persistiendo la tendencia a la concentración de casos de este trimestre presentada en varios de los principales motivos.

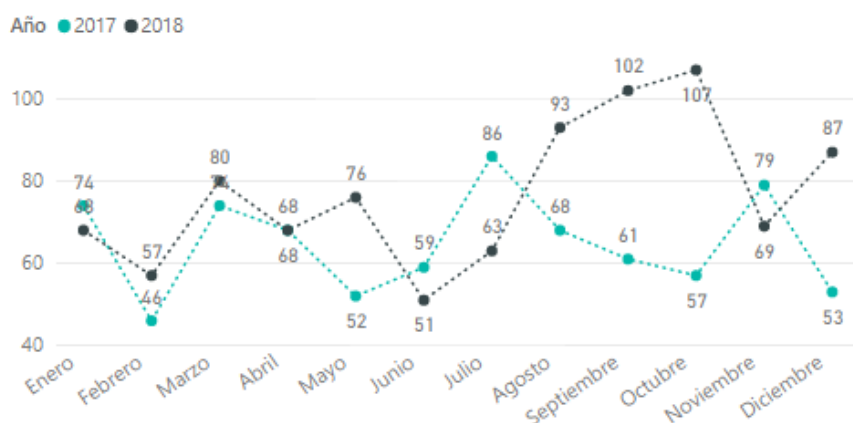


6) Estaciones

Por último, con 921 registros, los reclamos por estaciones fueron los que menor variación presentaron en su cantidad con un incremento del 18,53% sobre el valor de 2017 (777). A su vez, al comparar ambos períodos se observa una conducta alternada en su desagregación mensual: el primer cuatrimestre mantuvo valores muy aproximados mientras que en los dos cuatrimestres siguientes la mayor cantidad de reclamos varía según el año del cual se trate.

No obstante ello, el pico de reclamos en 2018 se ubicó en octubre con 107 registros, seguido de 102 en septiembre y 93 en agosto, continuando con la tendencia trimestral de la mayoría de los principales motivos restantes.

Gráfico 14. Reclamos por estaciones según mes



Reclamos por rubro

Los rubros comprenden la rama principal en la cual se ubican los diferentes motivos de reclamos. La categorización utilizada en el presente análisis respeta la asignación de cada motivo de reclamo en función del rubro asignado por SBASE a la diversidad de motivos que la fuente original establece de forma tal que la agrupación de los reclamos presenta los resultados que pueden observarse en el cuadro 5.

Cuadro 5. Reclamos según rubro y motivo.

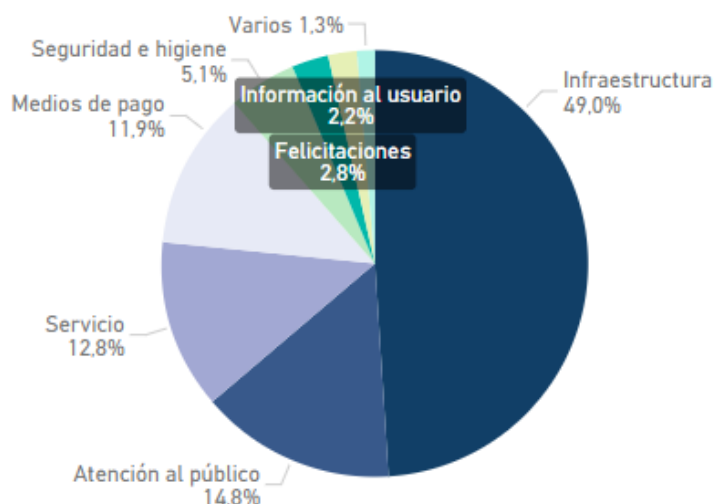
Rubro	Motivo	Cantidad
Infraestructura	Estaciones	7465
	Ascensores	
	Molinetes	
	Escaleras mecánicas	
	Accesos cerrados	
	Temperaturas	
	Coches	
Atención al público	Inconvenientes con personal	2259
Servicio	Demoras e interrupciones	1953
Medios de pago	Medios de pago	1821
Seguridad e higiene	Falta de limpieza	785
	Emergencias	
	Seguridad	
Felicitaciones	Felicitaciones	424
Información al usuario	Deficiencias en Información	332
Varios	Venta ambulante	205
	Otros	

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

De esta manera se observa que los reclamos por infraestructura abarcan un total de 7.465 registros, tres veces más que el segundo rubro más reclamado, atención al público, con 2.259 reclamos.

En términos porcentuales esto implica que el 49% de los reclamos refirieron a problemas de Infraestructura del servicio de Subte (gráfico 15)

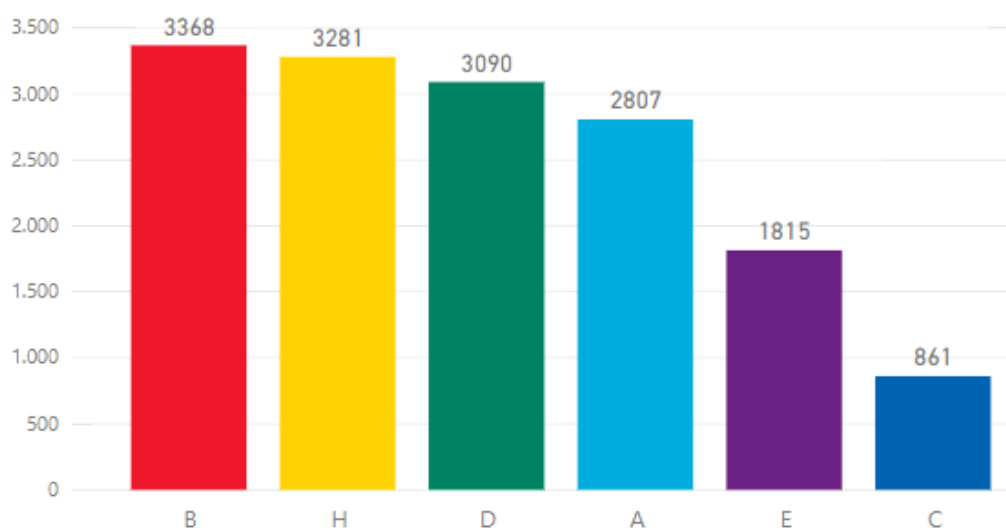
Gráfico 15. Proporción de reclamos según rubro



Análisis por Línea

Vistos los reclamos en función de las principales seis líneas de Subte, la Línea B contó con la mayor cantidad con 3.368 registros seguida de la Línea H con 3.281. En tercer lugar la Línea D alcanzó los 3.090 reclamos mientras que la Línea A tuvo un total de 2.807. Las restantes líneas mostraron una diferencia más pronunciada que las mencionadas, reduciendo su cantidad de reclamos a 1.815 en Línea E y 861 en la Línea C.

Gráfico 16. Reclamos según línea



En primer lugar es posible destacar el aumento del 103% en la cantidad de reclamos que tuvo la Línea H respecto del año 2017, año en el cual se ubicó en 4to lugar.

Cuadro 6. Cantidad de reclamos según línea y año.

Línea	Cantidad de reclamos		
	2017	2018	Dif. %
A	1.623	2.807	+73%
B	2.852	3.368	+18%
C	651	861	+32%
D	2.574	3.090	+20%
E	1.224	1.815	+48%
H	1.620	3.281	+103%

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

A continuación, la segunda línea con mayor incremento nominal de reclamos fue la Línea A con un 73% más de registros. En tercer lugar, la Línea E obtuvo un 48% más de reclamos que el año anterior.

Por otro lado, cabe destacar la marcada reducción en las diferencias porcentuales entre las primeras cuatro líneas mencionadas. Como puede verse en el cuadro 7, en el 2017 la cantidad de reclamos daba cuenta de tres grupos diferenciados, las Líneas B y D que abarcaron el 51,46% de los reclamos, las Líneas A y H con el 30,75% y las Líneas E y C con el 17,78%.

Cuadro 7. Reclamos por líneas agrupadas (%)

Línea	Reclamos (%)		Agrupadas (%)	
	2017	2018	2017	2018
B	27,05%	22,13%	51,46%	42,43%
D	24,41%	20,30%		
A	15,39%	18,44%	30,75%	39,99%
H	15,36%	21,55%		
E	11,61%	11,92%	17,78%	17,58%
C	6,17%	5,66%		

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

En cambio, como resultado del incremento en la participación de los reclamos por línea mencionados en el cuadro 6, la misma agrupación de líneas en el 2018 mostró valores menos diferenciados entre las proporciones que adquirieron las Líneas B y D (42,43% del total) y las Líneas A y H (39,99%). Para el caso de la agrupación de las Líneas E y C la participación proporcional que tuvieron fue constante en relación al año anterior.

Reclamos por línea ponderado por cantidad de viajes

Los valores observados en la cantidad de reclamos totales por línea del 2018 presentan variaciones novedosas. Aún así, para establecer una medida que tome en cuenta el peso de cada línea en la totalidad del servicio de Subte se realiza una ponderación de la cantidad de reclamos que hubo en cada línea según la cantidad de viajes que ostentan.

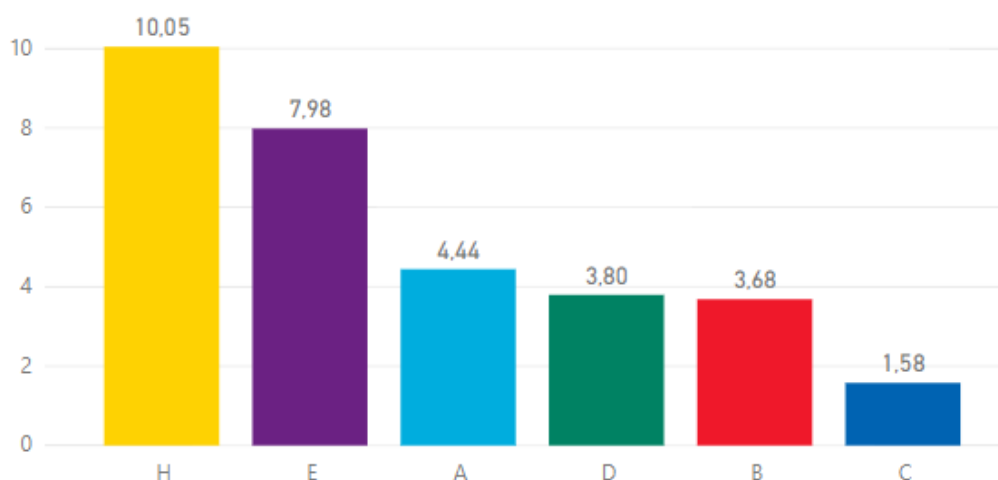
Teniendo en cuenta la cantidad de reclamos realizados, la medida adoptada implica obtener un valor de reclamos que se hayan realizado cada 100.000 viajes registrados en cada una de las líneas de Subte. De esta manera, al igual que en 2017, puede verse que los protagonismos de varían considerablemente.

En primer lugar, la Línea H continuó escalando para ya posicionarse al frente del podio con 10,05 reclamos cada 100.000 viajes. La Línea E, al igual que en 2017, del 5to lugar se convierte en la segunda línea más reclamada con 7,98 reclamos. La Línea A obtuvo 4,44 reclamos colocándose en la tercera posición.

De esta forma se puede ver de qué manera pesa la acción de los usuarios en los reclamos según la demanda del servicio. Ponderados los reclamos por viajes, las dos líneas con mayor demanda de viajes se ubicaron en las últimas posiciones, teniendo a la Línea D con 3,80 reclamos cada 100.000 viajes y a la Línea B, primera en cantidad nominal, en el 5to lugar con 3,68 reclamos. Al igual que el

análisis anterior Línea C destacó como aquella que recibió la menor cantidad de reclamos.

Gráfico 17. Cantidad de reclamos por viajes según línea (cada 100.000 viajes)



En relación con el año anterior, el aumento de los reclamos por demanda del servicio presentó un incremento en todas las líneas. Sin embargo, este aumento no fue equitativamente proporcional en todas las líneas.

Como puede verse en el cuadro 8, la diferencia entre la cantidad de reclamos realizados cada 100.000 viajes en 2017 es menor en todos los casos respecto del año posterior. Sin embargo, el incremento de los reclamos en las líneas de mayor demanda (Líneas B y D) mostró valores más bajos que las restantes.

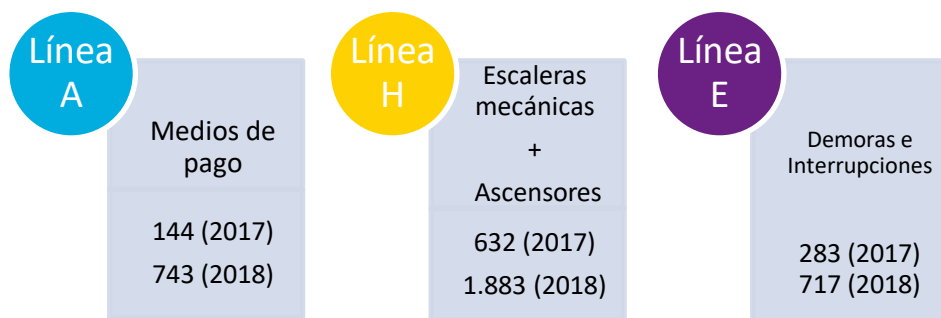
A su vez, la Línea A fue la que mayor incremento de reclamos por demanda tuvo (68%) seguida de la Línea H (58%). La Línea E aumentó en un 40% la cantidad de reclamos por viajes mientras que la Línea C un 31%.

Cuadro 8. Reclamos por viaje según línea y año.

Línea	Reclamos c/100.000 viajes		
	2017	2018	Dif. %
A	2,65	4,44	+68%
B	3,26	3,68	+13%
C	1,20	1,58	+31%
D	3,33	3,80	+14%
E	5,72	7,98	+40%
H	6,35	10,05	+58%

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

A grandes rasgos, los motivos que contribuyeron al incremento de reclamos en las primeras tres líneas se dieron de la siguiente manera:



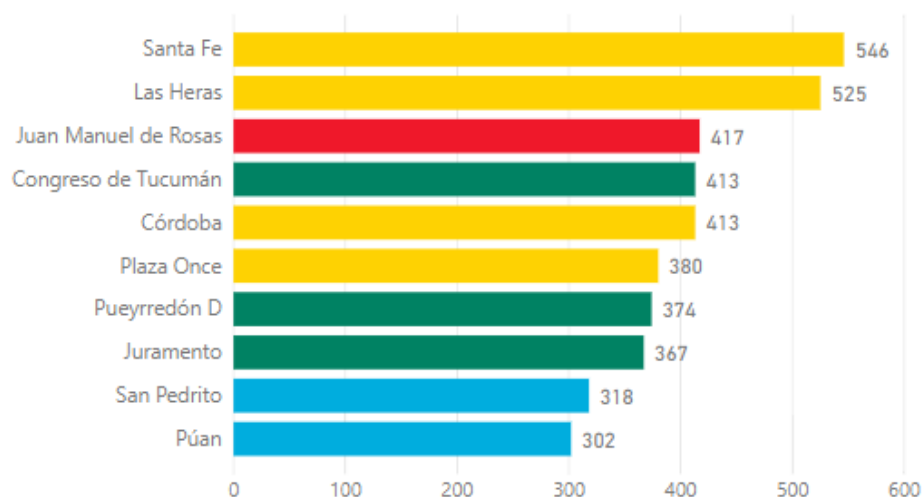
Análisis por estaciones

Con la inauguración de la estación Facultad de Derecho de la Línea H, la red de Subte sumó un total de 87 estaciones en 2018. La variación de los reclamos estuvo dada no solo en el incremento nominal de los mismos sino además por cuáles fueron las estaciones más reclamadas a lo largo del año.

En 2017 el rango de reclamos en las primeras diez estaciones fue de 408 (Malabia) a 215 (Carabobo) con una participación mayoritaria de la Línea B. En cambio en el 2018 el rango abarcó entre 546 (Santa Fe) y 302 reclamos (Púan) con la Línea H como su principal protagonista.

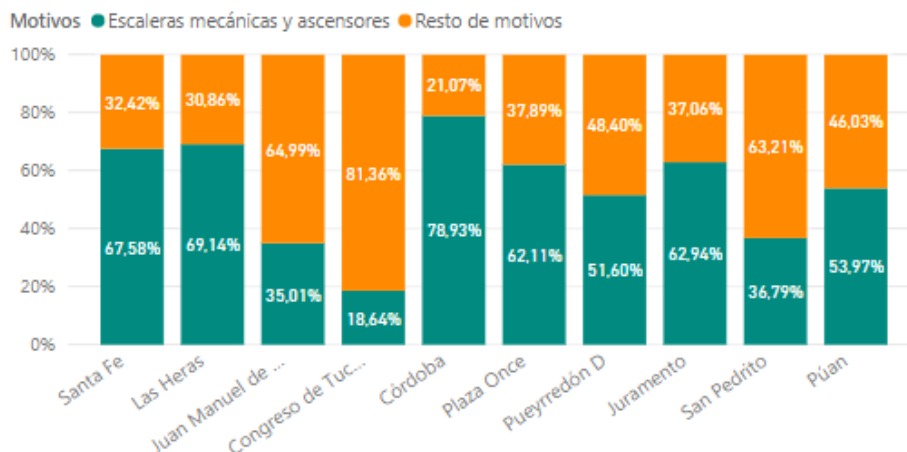
En efecto, en primer lugar la estación Santa Fe recibió 546 reclamos, seguida de cerca por la estación las Heras con 525. A continuación la estación Juan Manuel de Rosas es la única que se mantuvo de la Línea B, registrando un total de 417 reclamos. Estas 10 estaciones recibieron el 26,64% del total de reclamos.

Gráfico 18. Ranking de estaciones con más reclamos (principales 10)



La mayoría de estas 10 estaciones mantuvieron como principal motivo de reclamo los problemas con escaleras mecánicas y ascensores, en especial aquellas pertenecientes a la Línea H.

Gráfico 19. Proporción de principales motivos de reclamos según principales estaciones



En el caso de las estaciones Juan Manuel de Rosas (Línea B), Congreso de Tucumán (Línea D) y San Pedrito (Línea A) los principales motivos de reclamos se encontraron repartidos de manera más equitativa entre Escaleras mecánicas, Ascensores, Medios de Pago e Inconvenientes con el Personal, con tendencias propias de cada una de las líneas en general.

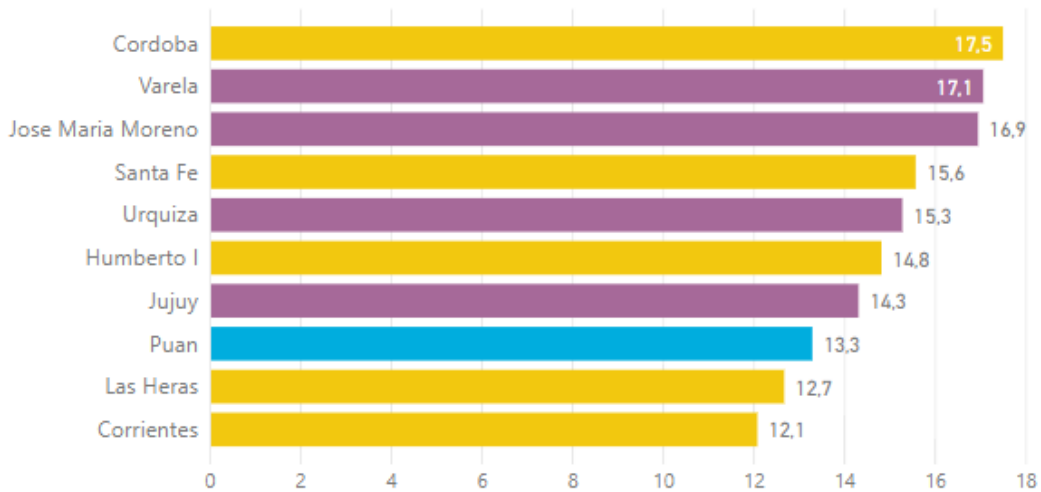
Reclamos por estación ponderado por cantidad de viajes

Al igual que lo realizado por línea, al ponderar los reclamos por la cantidad de viajes que se realizaron en cada estación durante el 2018 se obtuvieron resultados que otorgan otro orden de resultados respecto del análisis precedente.

Se observa, en principio, una continuidad en la participación de estaciones correspondientes a la Línea H con Córdoba como la estación más reclamada (17,5 reclamos/100.000 viajes). Sin embargo, la nueva relación permite dar cuenta del peso de las disconformidades en la Línea E en relación con la demanda que presenta. En efecto, la estación Varela resultó ser la segunda estación más reclamada de todo el servicio con 17,1 reclamos/100.000 viajes seguida de cerca por la estación José María Moreno con 16,9.

Del ranking de reclamos por estaciones ponderados por viajes, 5 correspondieron a la Línea H, 4 a la Línea E y una a la Línea A.

Gráfico 20. Ranking de reclamos por estación cada 100.000 viajes (principales 10)



En definitiva, ya sea observando el total de reclamos por línea como segmentándolos por estación, en relación a la demanda del servicio las Líneas E y H adquirieron un protagonismo que destacó por sobre el resto del servicio de Subte.

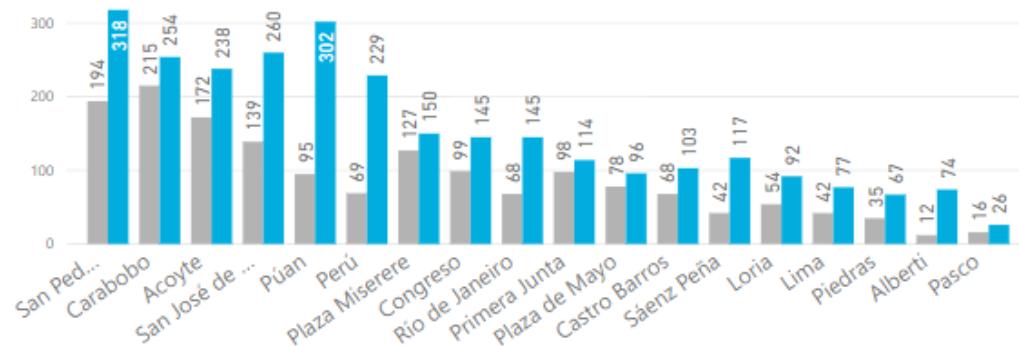
Reclamos por estaciones según línea

a) Línea A

La estación con mayor cantidad de reclamos en la Línea A fue San Pedrito con 318 reclamos, seguida de Puán con 302. En relación al 2017, esta línea presentó variaciones en la cantidad de reclamos que se obtuvieron por estación, incrementándose principalmente en la ya mencionada estación Puán y en la estación Perú.

Gráfico 21. Cantidad de reclamos por estación (Línea A)

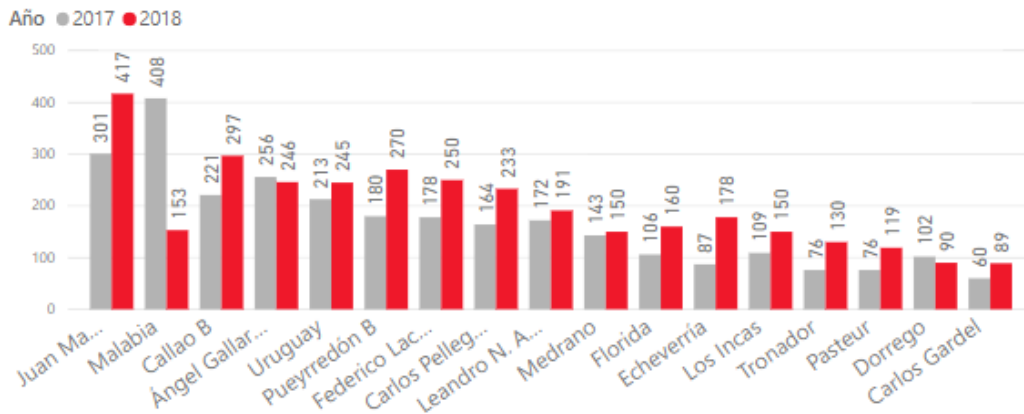
Año ● 2017 ● 2018



b) Línea B

En el caso de la Línea B todas las estaciones tuvieron un incremento de reclamos con la excepción de Malabia, la cual incluso resultó ser la estación más reclamada en 2017. En primer lugar se ubicó la estación Juan M. de Rosas con 417 reclamos.

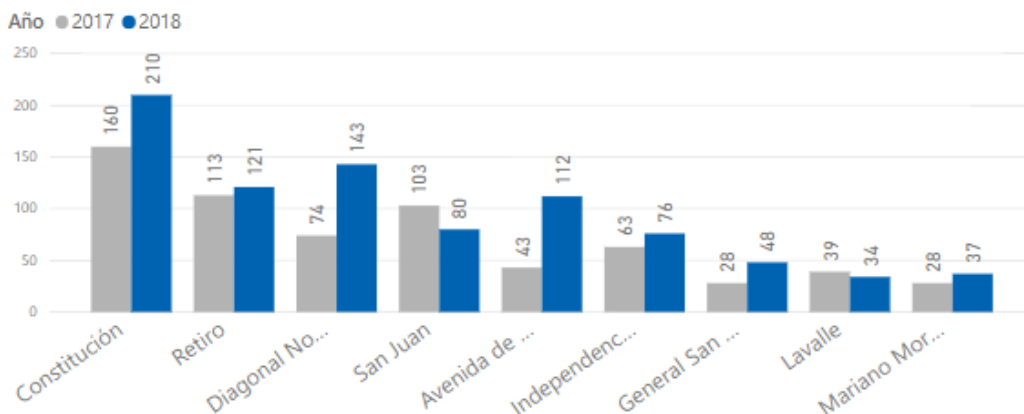
Gráfico 22. Cantidad de reclamos por estación (Línea B)



c) Línea C

La Línea C se mantuvo con la estación Constitución al frente de los reclamos con 210 registros, seguida de Diagonal Norte con 143 totales. Si bien la estación Retiro incrementó sus reclamos en un margen pequeño, pasó de ser la segunda estación más reclamada a estar tercera con 121 reclamos.

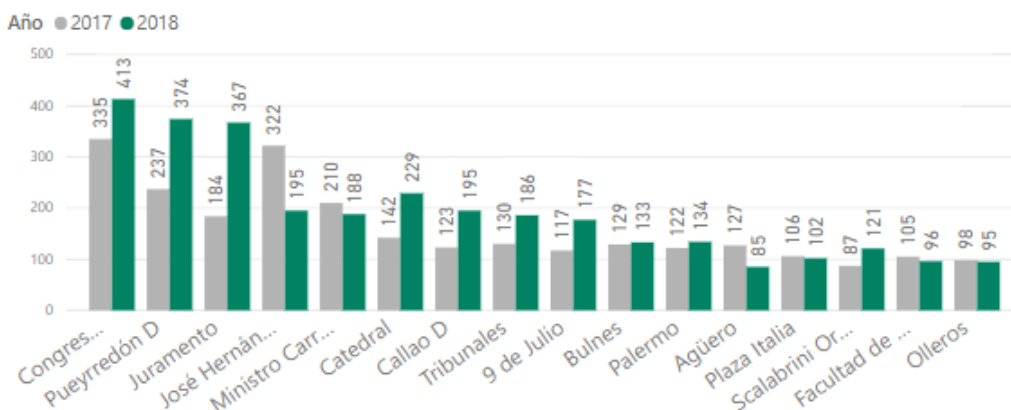
Gráfico 23. Cantidad de reclamos por estación (Línea C)



d) Línea D

En cuanto a la Línea D, en 2018 Congreso de Tucumán continuó siendo la estación pico con 413 reclamos mientras que Pueyrredón, con 374 reclamos, se ubicó segunda, una posición más arriba que el año anterior.

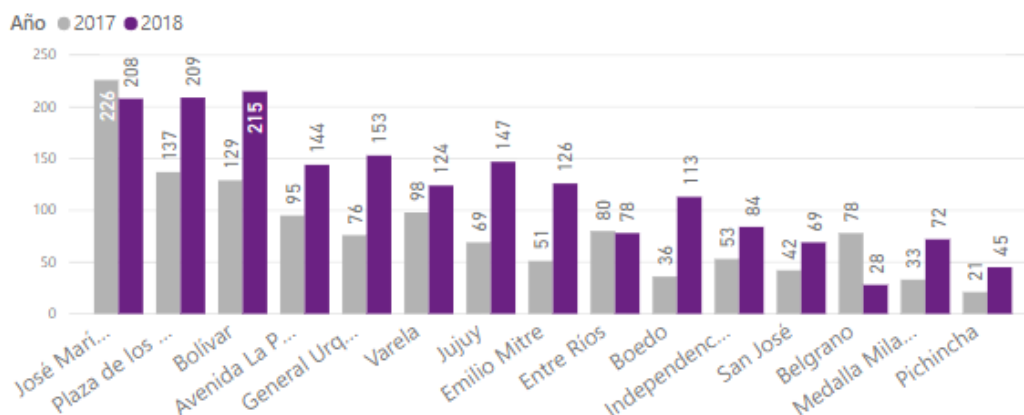
Gráfico 24. Cantidad de reclamos por estación (Línea D)



e) Línea E

El podio de estaciones en la Línea E mantiene casi la misma tendencia que en el 2017. En primer lugar Plaza de los Virreyes obtuvo 209 reclamos mientras que José María Moreno (1ra en reclamos el año anterior) obtuvo 208. Tercera se ubicó, nuevamente, la estación Bolívar con 215 reclamos.

Gráfico 25. Cantidad de reclamos por estación (Línea E)

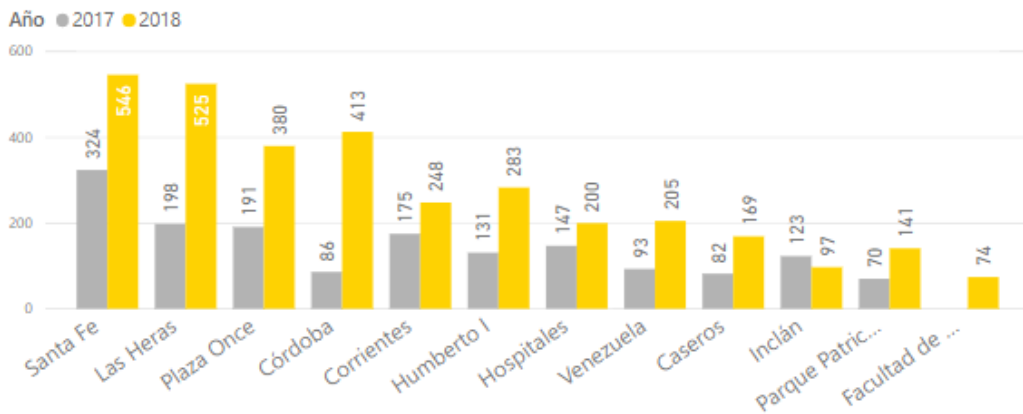


f) Línea H

Por último, el aumento de reclamos en la Línea H reforzó a Santa Fe como la estación más reclamada de aquel servicio con 546 reclamos totales, seguida de cerca por Las Heras con 525. En tercer lugar continuó estando Plaza Once con 380 registros, un aumento del doble en la cantidad que obtuvo durante 2017.

Los 7 meses y medio que la estación Facultad de Derecho estuvo en funcionamiento durante el 2018 recibió 74 reclamos, siendo el 25,6% de ellos por Inconvenientes con el Personal y, en segundo lugar, por problemas en/con la estación (13,5%)

Gráfico 26. Cantidad de reclamos por estación (Línea H)



Conclusiones

Como en todo servicio, ya sea público o privado, la posibilidad de reclamar implica un proceso que en un plano ideal debería apuntar a la mejora del servicio. Los reclamos de los usuarios y el correspondiente accionar ante ellos por parte de la prestadora vendrían a constituir una conversación con vistas a generar un grado de retroactividad entre ambas partes en pos de alcanzar una experiencia de usuario lo más óptima posible. Sin embargo, para el caso del Subte de la Ciudad de Buenos Aires, la cantidad de reclamos registrados en relación con la demanda actual del servicio resulta inusualmente desproporcional a estos propósitos. En definitiva, de los 346 millones de viajes realizados se registraron 15.244 reclamos, lo que da un promedio de un reclamo cada 22.699 viajes.

Varios aspectos pueden ser tomados en consideración para tratar de bosquejar una explicación razonable a este fenómeno. Algunas de ellas fueron mencionadas e implican un potencial de mejora en el nivel de conocimiento de los distintos canales de reclamo, la facilidad de sus usos o la percepción de los usuarios sobre la utilidad que tiene realizar un reclamo.

A pesar de ello, el número de reclamos que se realizaron durante 2018 fue el mayor registrado hasta el momento y representó un incremento considerable respecto del año anterior. Por motivos que se pueden profundizar, la segunda mitad del año registró una desacostumbrada cantidad de reclamos, en especial durante el cuatrimestre que abarca los meses de agosto-noviembre. A su vez, el volumen de reclamos se mantiene constante en la gran mayoría de los motivos, en especial aquellos que representan la proporción más considerable de todo el universo analizado. Este fenómeno da cuenta de nuevos interrogantes capaces de despertar

la necesidad de cruces y segmentaciones de datos que logren llegar a una mejor especificidad, ¿qué variables presentan una sensibilidad suficiente como para llevar a los usuarios a generar reclamos?

Lo cierto es que transcurren los años y las inquietudes continúan siendo las mismas. Entre los principales motivos, las escaleras mecánicas y los ascensores mantienen un margen extraordinario de reclamos sin dejar de mencionar el leve incremento que hubo en los problemas por demoras e interrupciones o debido a medios de pago. Junto con los inconvenientes con el personal y los reclamos por diferentes asuntos con las estaciones, esto implica que 8 de cada 10 usuarios remiten a disconformidades por estos asuntos. Un número de tales proporciones para una lista de motivos tan acotada debería poder ser considerada para todo balance del servicio que se pretenda realizar.

Por otro lado, una de las mayores novedades que se presentaron es el nuevo protagonismo que tuvo la Línea H en su volumen de reclamos, ya sea nominalmente como ponderado por la cantidad de viajes realizados. No sorprende que se haya observado una participación mayoritaria de los reclamos por escaleras mecánicas y ascensores en este incremento, ya sea por su consagrado rol de ser la línea más accesible de toda la red como por la profundidad en la que se encuentran sus andenes, motivos que tornan más sensible la percepción de los usuarios cuando algo falla.

De la misma manera, la Línea E con todos sus vaivenes se mantiene en un lugar predominante cuando se relacionan los reclamos que obtuvo con la demanda de su servicio. En definitiva, puede decirse que es la segunda línea con mayor cantidad de reclamos por viajes realizados que refieren mayormente a demoras e interrupciones. La pregunta que se puede realizar respecto de este dato es qué va a suceder cuando los despachos de trenes afectados debido a las obras de ampliación de SBASE por fin se ejecuten ahora que se encuentran inauguradas las tres nuevas estaciones de ampliación de la línea. A su vez, será válido preguntarse si una efectiva ampliación de las formaciones logrará resolver el problema de frecuencia que tiene esta línea y cómo se verá reflejado en los análisis de reclamos que sucedan a posteriori.

Por último, cabe mencionar que la mencionada necesidad de promoción no responde a un capricho arbitrario sino a la firme propensión que se viene demostrando a utilizar los canales de reclamos tradicionales. En la era los datos, el Gobierno Abierto y el uso de tecnologías cada día más accesibles y amigables, se torna difícil continuar argumentando que el uso mayoritario del libro de quejas se

deba exclusivamente a una preferencia de los usuarios, fuera por el motivo que fuese. Ante ello, como ya se dijo en el informe de reclamos de 2017, una revisión del lenguaje, el alcance y los obstáculos que ofrecen las herramientas digitales se vuelve tarea obligada e indispensable si los responsables del servicio de Subte quisieran demostrar que tienen verdaderas intenciones de llevar adelante sus tareas tomando en cuenta la opinión de quienes viajan a diario por toda la red.

Anexo 1. Tabla de rubros y motivos de reclamo (Subte.data y SBASE)

Rubro	Motivos Subte.data	Motivos SBASE
Atención al público	Inconvenientes con personal	Mala atención personal a cargo
		Inconvenientes en centro de atención al pasajero
Felicitaciones	Felicitaciones	Felicitaciones - Instalaciones, servicios y personal
Información al usuario	Deficiencias en información	Sistemas de audio en coches y estaciones
		Mapas y carteles de orientación en estaciones y/o accesos
Infraestructura	Accesos cerrados	Accesos cerrados
	Temperatura	Altas/bajas temperaturas
	Ascensores	Func. /mantenimiento - ascensores
	Escaleras mecánicas	Func. / mantenimiento de escaleras mecánicas
	Molinetes	Func. / Mantenimiento de molinetes
	Coches	Func. / mantenimiento de Coches
	Estaciones	Filtraciones Infraestructuras en estaciones
Medios de pago	Medios de pago	Disponibilidad de cambio en boleterías
		Medios de pago
		Pases y abonos
		Abonos de descuento por volumen
		Terminales de autoconsulta
Seguridad e higiene	Emergencias	Elementos para urgencias y/o emergencias
	Falta de limpieza	Falta de limpieza (en coches y estaciones)
	Seguridad	Disturbios
		Robos o ilícitos en vagón, estación o pasillos
		Desempeño de efectivos de seguridad
Servicio	Demoras e Interrupciones	Demoras
		Interrupciones
Varios	Otros	Publicidad/Locales comerciales
		Reclamos varios red wifi
		inconvenientes con mascotas
	Venta Ambulante	Venta ambulante

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.