

SUBTE.data

Programa de Datos Abiertos
del Laboratorio de Políticas Públicas

Informe Evolución de los reclamos en el Subte.

Análisis interanual entre el 1er semestre de
2018 - 2019.

Equipo SUBTE.data
subte.data@lppargentina.org.ar
www.subtedata.org.ar

Noviembre 2019

Índice

• Resumen Ejecutivo	2
• Introducción	3
• Análisis General	4
• Análisis temporal	5
○ Reclamos mensuales.....	5
○ Reclamos según días hábiles e inhábiles	6
○ Reclamos según día de la semana	7
• Análisis por Género	8
• Análisis por Canal de Ingreso	8
• Análisis por Motivo de Reclamo	10
○ <i>Análisis por motivo de reclamo</i>	10
○ <i>Crecimiento y evolución de los principales seis motivos de reclamos</i>	12
○ <i>Análisis por rubro</i>	15
• Análisis por Línea	16
○ Reclamos por línea ponderado por cantidad de viajes	18
• Análisis por Estaciones	20
○ Reclamos por estación ponderado por cantidad de viajes	20
• Conclusiones	22

Resumen Ejecutivo

- Durante el primer semestre del 2019 se registraron 10.925 reclamos en el Subte, un 68,36% más que durante el mismo período del 2018.
- En promedio, durante 2019 se realizaron 1.820 reclamos mensuales mientras que en 2018 ese número fue de 1.081 reclamos.
- El mes de mayor registro fue marzo de 2019 con 2.084 reclamos. A su vez, fue el mes con más registros por día hábil con 108 reclamos diarios.
- La proporción de reclamos según género se mantuvo en 6 de cada 10 registros realizados por mujeres para ambos períodos comparados.
- El 75% de los reclamos del 2019 son registrados vía Web. Sin embargo, esto es así debido a una supresión arbitraria de la categoría "Libro de Quejas", la cual registró el 73% de los reclamos de 2018.
- El motivo de reclamo que más se incrementó fue el de "Escaleras mecánicas" con 224,74% más reclamos que en 2018. En segundo lugar los reclamos por "Ascensores" duplicaron su cantidad en un 108,28%.
- Mientras que el 40% de los reclamos en 2019 refieren a "Escaleras mecánicas", los principales seis motivos de reclamos comprenden el 86,64% de ese total anual. En el 2018 esos valores fueron del 20% y del 78,67% respectivamente.
- 2 de cada 3 reclamos refieren al rubro "Infraestructura", el cual registró en 2019 un incremento de 124,37% respecto al año anterior.
- La Línea B continuó siendo la línea con mayor cantidad de reclamos con 3.154 registros en 2019. En segundo lugar destacó la Línea A con 2.454 registros, 111% más que en 2018, año en el que se había ubicado en la 4ta posición.
- Teniendo en cuenta la demanda de viajes en cada línea, la Línea H siguió siendo la que mayor cantidad de reclamos obtuvo con un promedio de 10,51 reclamos/100.000 viajes. En segundo lugar se ubicó, nuevamente, la Línea E con 9,42. Vuelve a destacar la Línea A al ubicarse tercera con un promedio de 8,26 reclamos/100.000 viajes.
- Mientras que en 2018 la Línea H tuvo 5 estaciones entre las 10 más reclamadas, en 2019 solo se mantuvo la estación Santa Fe. El incremento de los reclamos en las Líneas A y B durante 2019 colocaron a las estaciones Carabobo y Juan Manuel de Rosas en los primeros lugares.

- Mientras que en el 2018 las estaciones con mayor cantidad de reclamos por viajes se concentraban en la Línea H y la Línea E, en 2019 se ubicaron en primer lugar Echeverría (Línea B) y Carabobo (Línea A).
- El promedio de reclamos por "Escaleras mecánicas" y "Ascensores" entre las 10 estaciones con mayor cantidad de registros fue de 72,50%, siendo Carabobo la de mayor proporción (84,31%), seguida de Santa Fe (83,62%) y Juramento (82,62%).

Introducción

El análisis de los reclamos forma parte de la integralidad que se necesita para esquematisar la calidad de servicio del Subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires. Con este propósito, y contando con la experiencia de dos análisis anuales anteriores, el presente informe busca establecer similitudes y diferencias entre el primer semestre de los años 2018 – 2019 para profundizar en el conocimiento de la conducta de los reclamos.

A pesar de mostrar en forma descriptiva el movimiento de los registros en función de las principales variables del servicio (fechas, líneas, estaciones, etc.), el desarrollo de los distintos puntos siguen teniendo como primer gran interrogante el grado de representatividad que los reclamos puedan llegar a detentar. Nuestro supuesto es que sí pero como tendencia, en el sentido de que no permite afirmar que los usuarios se encuentran realmente satisfechos con el servicio pero sí permite establecer argumentos sobre cuáles son las principales problemáticas que afectan a los usuarios.

En segundo lugar, el cuestionamiento se orienta hacia los elementos que, de operar en la realidad, llegan a influir en la cantidad de reclamos que se realizan. De todos aquellos, el único que se encuentra a disposición de análisis en esta base tiene que ver con los canales a través de los cuáles se registran los reclamos. La variabilidad en esa tendencia, planteamos, se encuentra dada por la costumbre de los Usuarios a utilizar canales de reclamos tradicionales y el grado de desarrollo de los canales digitales a fin de hacer más intuitivas y amigables las demás opciones. Por otras vías hasta el momento lo único que hay son hipótesis posibles de medir a través de otros estudios, como por ejemplo la percepción de qué tan efectivo pueda llegar a ser reclamar o cuánto influye que haya difusión sobre el asunto, entre otras cosas. Más allá de estas cuestiones, el seguimiento de los reclamos en el Subte mantiene en vigencia una visión basada en los datos sobre cómo ven los Usuarios al servicio y cuáles son sus principales problemáticas.

Como punto de partida se utilizaron datos provenientes de dos fuentes que fueron procesadas en simultáneo, la base del Sistema Único de Atención Ciudadana (en sus siglas, SUACI) disponible en el sitio web de datos abiertos Data Buenos Aires y la base provista por Subterráneos de Buenos Aires Sociedad del Estado (en sus siglas, SBASE) a través de un pedido de acceso a la información pública.

Buenos Aires, Noviembre de 2019.

Análisis General

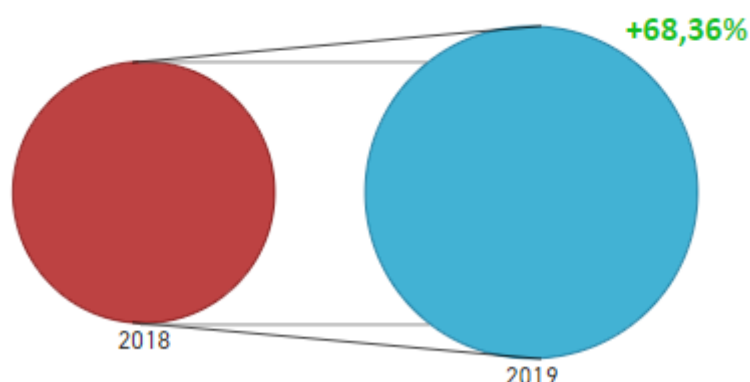
En la primera mitad del 2019 se registraron un total de 10.925 reclamos referidos a distintos motivos del servicio de Subte. Esa cantidad implicó un aumento 4.436 reclamos más de los 6.489 que se realizaron durante el mismo período de 2018.



Esta alza en la cantidad de reclamos continúa reflejando una tendencia que ya se dio anteriormente en el 2018, cuando los 15.244 reclamos que hubo en todo el año significaron un aumento del 41,35% respecto del total registrado durante el 2017.¹

Para este caso en comparación, el volumen de reclamos supuso un crecimiento del 68,36% sobre el total del 1er semestre de 2018 (gráfico 1).

Gráfico 1. Total de reclamos. 1er semestre 2018 - 2019.



Si tenemos en cuenta la cantidad de viajes que se realizaron en todo el servicio, el promedio de reclamos por cantidad de viajes se redujo hasta un 43%. En el primer semestre de 2019 se realizó un reclamo cada 14.650 viajes promedio mientras que en el 2018 ese promedio alcanzó los 25.658 viajes por reclamo (cuadro 1).

¹ Subtedata (2019). “¿De qué se quejan los que se quejan en el 2018? Análisis de los reclamos efectuados por los usuarios del Subte”. Disponible en <http://www.subtedata.org.ar>

Cuadro 1. Cantidad de reclamos según viajes. 1er semestre 2018 - 2019.

Año	Reclamos	Viajes	Promedio
2018	6.489	166.495.882	25.658
2019	10.925	160.047.719	14.650

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

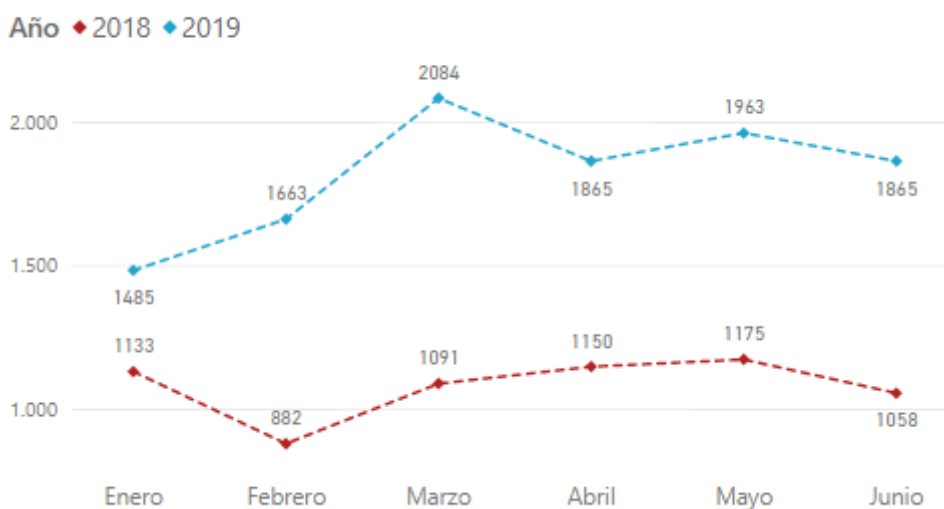
Por lo tanto, la cantidad de reclamos recibidos durante la primer mitad de 2019 equivalen al 71,66% del total obtenido a lo largo de todo el año 2018.

Análisis temporal

Reclamos mensuales

Segmentados mensualmente, la cantidad de reclamos en el 2019 muestra valores por encima del año anterior en todos los meses analizados (gráfico 2). El pico de registros se dio en marzo de 2019 con 2.084 reclamos, seguido de mayo con 1.963.

Gráfico 2. Cantidad de reclamos según mes (2018 - 2019).



En promedio, durante 2019 se realizaron 1.820 reclamos mensuales mientras que en 2018 ese número fue de 1.081 reclamos.

Cuadro 2. Cantidad de reclamos según mes. 1er semestre 2018 - 2019.

Año	Mes					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
2018	1.133	882	1.091	1.150	1.175	1.058
2019	1.485	1.663	2.084	1.865	1.963	1.865
Dif. %	+31,07%	+88,55%	+91,02%	+62,17%	+67,06%	+76,28%

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

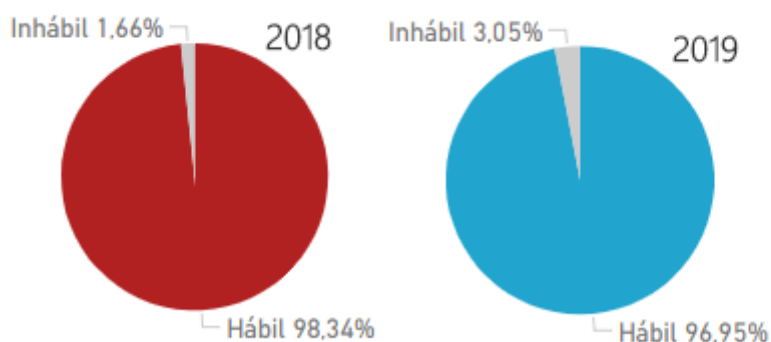
El cuadro 2 muestra las diferencias porcentuales entre los meses interanuales, siendo marzo de 2019 el mes de mayor variación con un 91,02% de diferencia respecto al mismo mes de 2018, seguido de febrero 2019 con 88,55% más reclamos que su par anterior.

Reclamos según días hábiles e inhábiles

Los análisis anteriores que discriminaron por días hábiles e inhábiles mostraron la baja participación de los reclamos durante los fines de semana y feriados, no siendo la excepción para este caso.

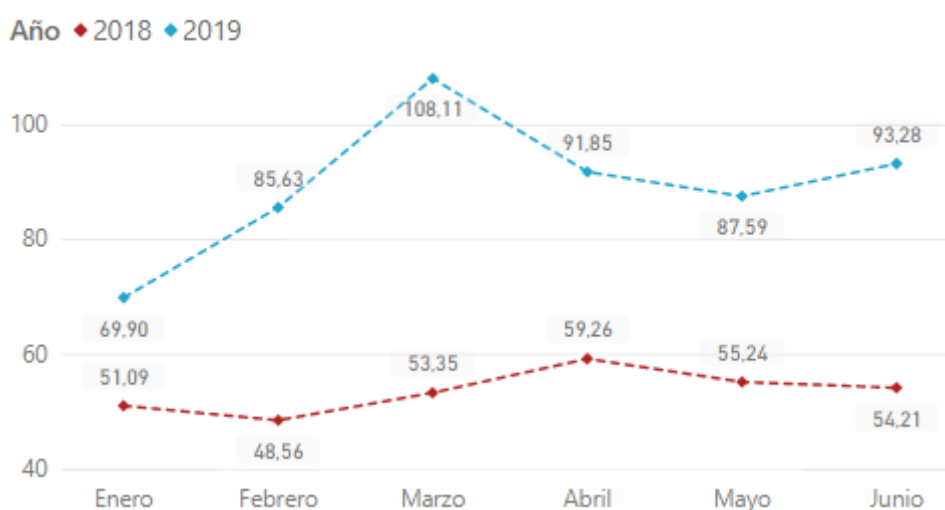
Durante el primer semestre de 2018, 6.381 reclamos (98,34%) se realizaron durante los días hábiles mientras que 108 (1,66%) en días inhábiles. Para el mismo periodo de 2019 esos valores fueron de 10.592 reclamos (96,95%) en días hábiles y 333 (3,05%) en días inhábiles (gráfico 3).

Gráfico 3. Proporción de reclamos según días hábiles e inhábiles (2018 - 2019)



En cuanto a la cantidad de reclamos, observando aquellos realizados por días hábiles el crecimiento del primer semestre de 2019 colocó nuevamente a marzo en la punta con 108 registros por día, seguido de junio con 93. En el 2018 fue el mes de abril con 59 reclamos diarios el mes de mayor recurrencia, seguido de mayo con 55 (gráfico 4).

Gráfico 4. Promedio de reclamos por día hábil (2018 - 2019)



En comparación por el total del semestre, durante el 2019 se realizaron 89 reclamos por día hábil mientras que en el año anterior fue de 54 reclamos diarios.

Reclamos según día de la semana

Observados según los días de la semana, el número de reclamos no presenta distinciones más allá de la concentración durante los días que conforman la semana de días hábiles. Al mismo tiempo, la comparación intersemestral no muestra regularidades en los días donde se produce la mayor cantidad de reclamos, siendo para el caso de 2018 los martes (1.349) y miércoles (1.329) mientras que para el 2019 sucedió los jueves (2.410) y lunes (2.187)

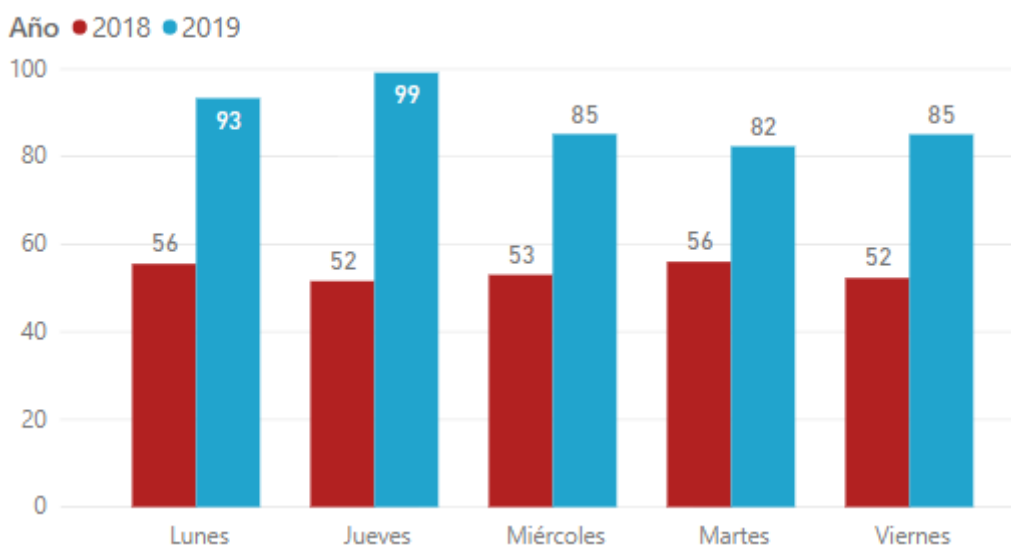
Cuadro 3. Cantidad de reclamos por día de la semana (2018 - 2019)

Día	Año	
	2018	2019
Lunes	1.169	2.187
Martes	1.349	1.901
Miércoles	1.329	2.131
Jueves	1.297	2.410
Viernes	1.256	2.044
Sábado	52	168
Domingo	37	84

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

Vistos según la cantidad de días hábiles, los lunes y martes tuvieron mayor cantidad de reclamos diarios durante el 2018 con 56 registros cada uno. En el caso del 2019 la mayor cantidad de reclamos (ya vista en el cuadro 3) estableció un promedio de 99 reclamos diarios los jueves y de 96 los días lunes (gráfico 5).

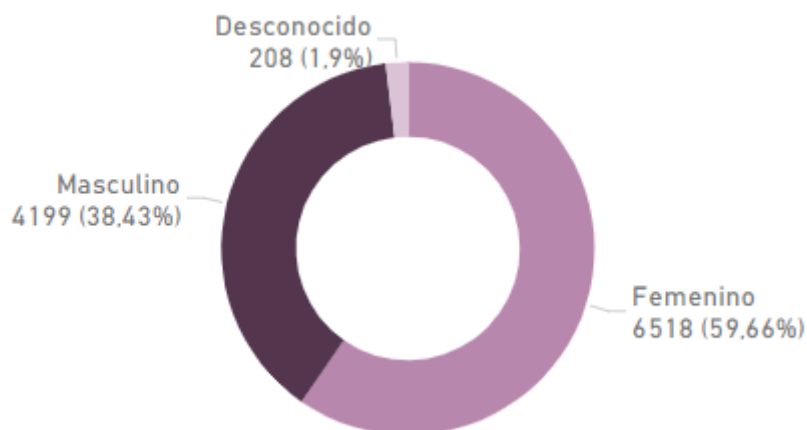
Gráfico 5. Promedio de reclamos por día hábil según día de la semana (2018 - 2019)



Análisis por género

El registro de reclamos admite una categorización cerrada de “masculino” y “femenino”. En ese sentido, la identificación de los registros de reclamos mantiene a lo largo de los años la misma proporción de 6 de cada 10 reclamos a favor del género femenino.

Gráfico 6. Proporción de reclamos según Género.



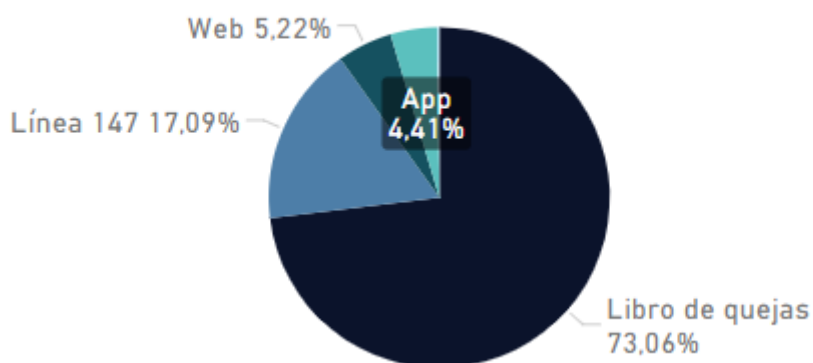
Análisis por Canal de Ingreso

En informes anteriores se hizo hincapié en la importancia de tener en cuenta el volumen de reclamos según el canal de ingreso mediante el cual haya sido realizado. Este planteo acompaña el desarrollo de la problemática sobre el nivel de

satisfacción del Usuario real y sobre la representatividad de ese nivel de satisfacción a través del volumen de reclamos.²

Uno de los argumentos principales, en resumen, tiene que ver con los diferentes aspectos que dificultan el acceso al canal de ingreso de los reclamos. Hasta el 2018 los registros permitían distinguir que el “Libro de quejas” resultaba ser el principal canal de ingreso con 3 de cada 4 reclamos realizados a través del mismo (gráfico 7)

Gráfico 7. Proporción de reclamos según canal de ingreso. 1er semestre 2018.



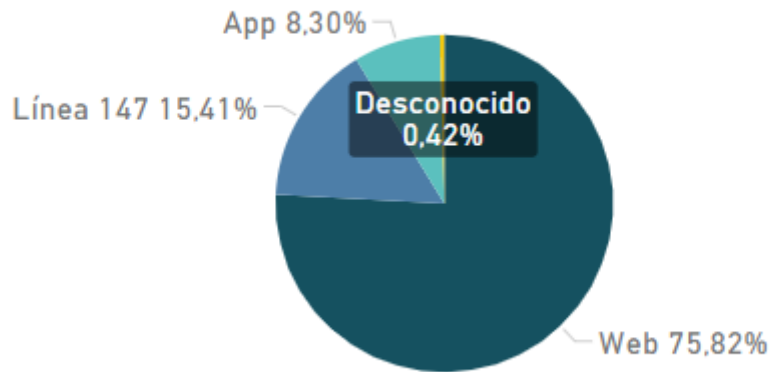
Este dato permitía demostrar lo contundente que resultaba ser el aquel método tradicional de reclamo por sobre las demás vías digitales que supuestamente debieran estar más al alcance del público en general pero que, en la práctica, sugerían una serie de obstáculos que volvían al reclamo un proceso tedioso.³

Actualmente la información no permite saber cuán vigente sigue siendo el “Libro de quejas” como canal de ingreso dado que los reclamos a través del mismo son registrados como “Web”. La proporción de reclamos a través de este último canal de ingreso pasó de 5,22% en 2018 a 75,82% en 2019, dando a entender una unión de aquellas categorías en una sola (Gráfico 8).

² Al respecto véase Subtedata (2019), “¿De qué se quejan los que se quejan en 2018?”, pág. 6.

³ Ibid. Pág. 13.

Gráfico 8. Proporción de reclamos según canal de ingreso. 1er semestre 2019.



La "Línea 147" tuvo un descenso de casi el 2% de los registros en 2019. A su vez, cabe destacar el aumento de los reclamos a través de las App's móviles que pasaron de 4,41% en 2018 a 8,30% en 2019.

Análisis por motivo de reclamo

El aumento en la cantidad de reclamos que se realizaron en 2019 tuvo distintas variantes cuando se lo observa en función de los motivos por los cuales se reclamó. Al igual que análisis anteriores, la diversidad de las distintas problemáticas del Subte se agrupó en 8 rubros que contienen en total 17 motivos distintos.

Análisis por motivo de reclamo

La diferencia de reclamos observada entre ambos semestres en comparación tiene su razón más contundente en los problemas por "Escaleras mecánicas". En el cuadro 4 puede verse que este motivo de reclamo se incrementó en un 224,74% durante 2019 respecto del año anterior, alcanzando los 4.371 reclamos (3.025 más que en 2018). Este motivo no solo representa el 40% del total de reclamos en 2019 sino que además su incremento explica el 68,19% de la diferencia en todo ese semestre respecto al 2018.

Por otra parte, los reclamos por "Ascensores" se colocaron en segundo lugar con 1.685 registros, un aumento del 108,28%. En tercer lugar pasaron a estar los "Inconvenientes con el personal" con 1.235 reclamos, un 31,24% más respecto del 2018.

Cuadro 4. Cantidad de reclamos según motivo. 1er Semestre 2018 - 2019.

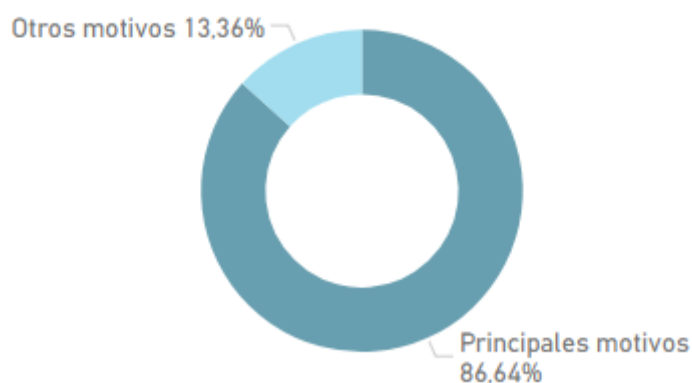
Motivo	Cantidad		Diferencia (%)
	2018	2019	
Escaleras Mecánicas	1.346	4.371	224,74%
Ascensores	809	1.685	108,28%
Inconvenientes con el personal	941	1.235	31,24%
Demoras e interrupciones	885	906	2,37%
Medios de pago	724	726	0,28%
Estaciones	400	542	35,50%
Coches	316	266	-15,82%
Seguridad	150	245	63,33%
Felicitaciones	184	200	8,70%
Temperaturas	192	186	-3,13%
Molinetes	126	133	5,56%
Deficiencias en información	153	86	-43,79%
Falta de limpieza	0	203	100,00%
Venta ambulante	163	34	-79,14%
Accesos cerrados	40	62	55,00%
Otros	40	23	-42,50%
Emergencias	20	22	10,00%
Total	6.489	10.925	

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

El cuadro de los principales motivos de reclamos de 2019 se completa con los 906 registros realizados con motivo "Demoras e interrupciones" (+2,37%), 726 por "Medios de pago" (+0,28%) y 542 por "Estaciones" (+35,50%).

En conjunto, estos principales motivos explican el 86,64% del total de reclamos realizados en todo el 1er semestre de 2019 (9.465 reclamos de los 10.925 totales).

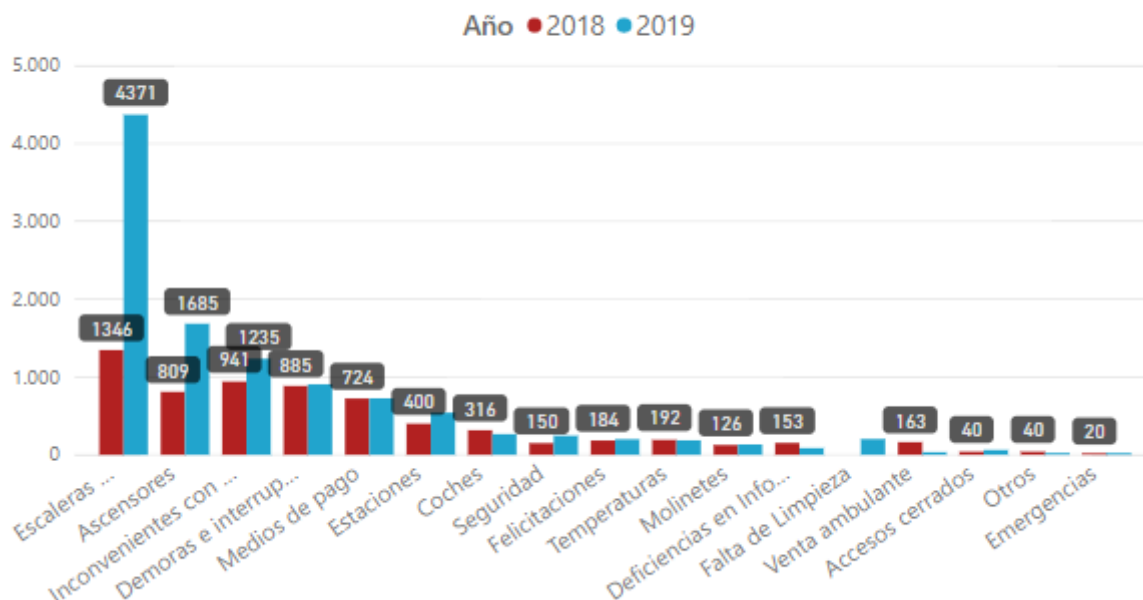
Gráfico 9. Proporción de reclamos agrupados por principales motivos.



De ese 86,64% el 40,01% corresponde a "Escaleras mecánicas" mientras que el 15,42% se debe a "Ascensores" y el 11,30% a "Inconvenientes con el personal".

De esta forma, en el gráfico 10 se puede ver cómo en el 1er semestre de 2019 los registros por “Escaleras mecánicas” alcanzaron un valor muy alejado del resto de los motivos.

Gráfico 10. Cantidad de reclamos según motivo. 1er semestre 2018 - 2019.



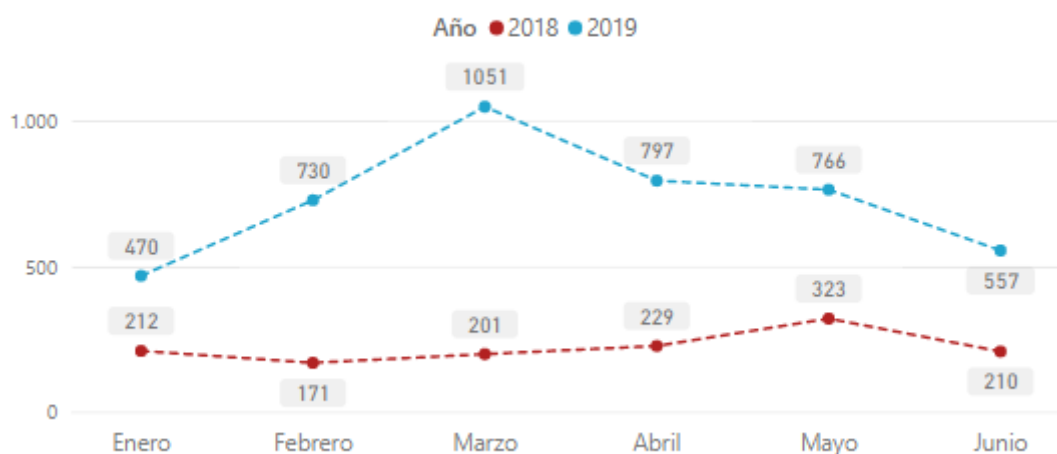
Si bien para el mismo período de 2018 los reclamos por “Escaleras mecánicas” marcaron una diferencia respecto del segundo motivo más recurrente, “Inconvenientes con el personal”, la diferencia en la cantidad no resultó tan distante como en 2019. En este caso, el principal motivo de reclamo se diferenció por 405 registros del segundo motivo, manteniendo una distancia del 43%.

Crecimiento y evolución de los principales seis motivos de reclamos

1) Escaleras mecánicas

El incremento en los reclamos por “Escaleras mecánicas” del 224,74% tuvo lugar principalmente en marzo de 2019 con 1.051 registros (Gráfico 11). Por otra parte, el mes comparado anualmente que tuvo la menor diferencia entre 2018-2019 fue enero, donde los 470 reclamos de 2019 implicaron un aumento del 121% respecto del mismo período en 2018.

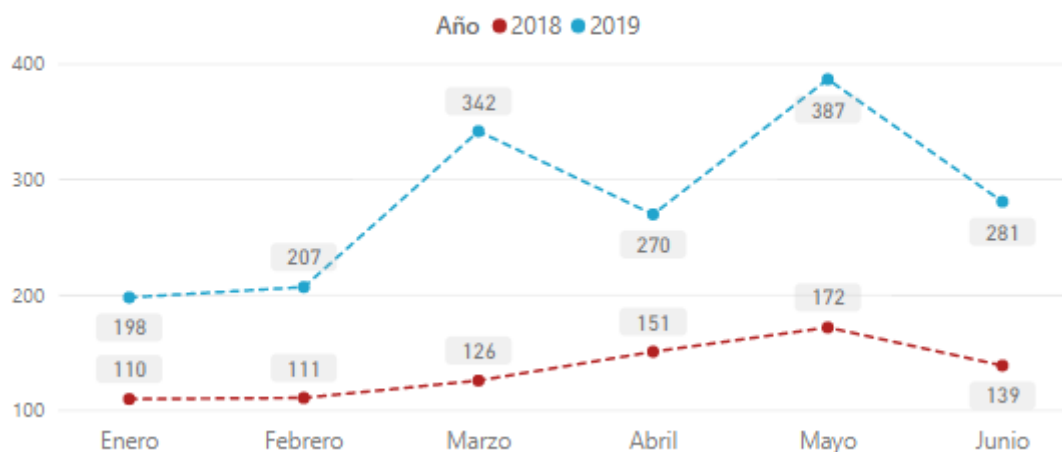
Gráfico 11. Reclamos por Escaleras Mecánicas según mes. 1er semestre 2018 - 2019.



2) Ascensores

Los reclamos por "Ascensores" mantuvieron dos picos principales, en primer lugar el mes de mayo con 387 reclamos seguido de marzo con 342. Todos los meses del semestre de 2019 superan en cantidad a los del 2018, aunque en este caso nuevamente los meses de enero presentan la menor diferencia comparativa (gráfico 12).

Gráfico 12. Reclamos por Ascensores según mes. 1er semestre 2018 - 2019.

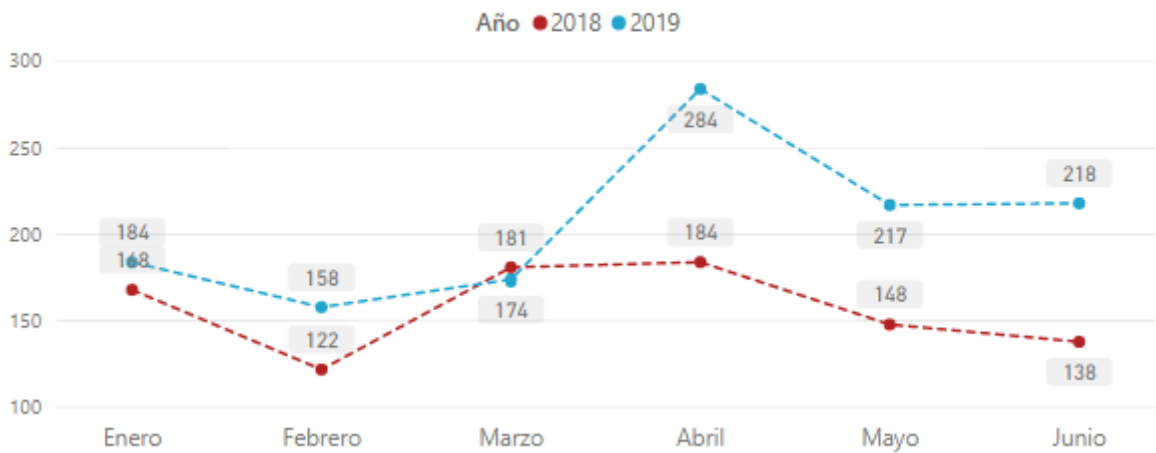


3) Inconvenientes con el personal

La mayor cantidad de reclamos registrada por "Inconvenientes con el personal" se dio en abril con 284 casos. En segundo lugar junio contó con 218 registros, seguido por casi una idéntica cantidad de reclamos en mayo con 217.

Este motivo de reclamo tuvo en el mes de marzo de 2019 una cantidad menor de registros que su par en el año anterior con 174 casos frente a los 181 registrados en 2018 (gráfico 13).

Gráfico 13. Reclamos por Inconvenientes con el personal según mes. 1er semestre 2018 - 2019.

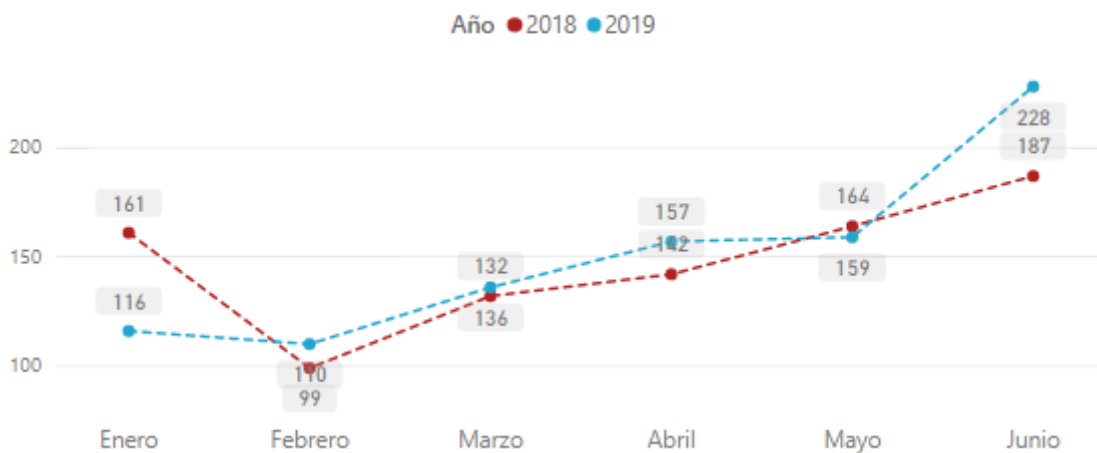


4) Demoras e interrupciones

Hasta ahora, los reclamos por "Demoras e interrupciones" son los que presentaron mayores similitudes en su comparación intersemestral. La diferencia de reclamos entre el 2018 y el 2019 fue del 2,37% que se dio mensualmente en forma casi similar.

Enero de 2019 tuvo, sin embargo, una menor cantidad de reclamos que su antecesor en 2018 con 116 registros frente a 161, situación que se invierte en junio donde se registraron 228 reclamos en 2019 frente a los 187 del año anterior (gráfico 14).

Gráfico 14. Reclamos por Demoras e interrupciones según mes. 1er semestre 2018 - 2019.

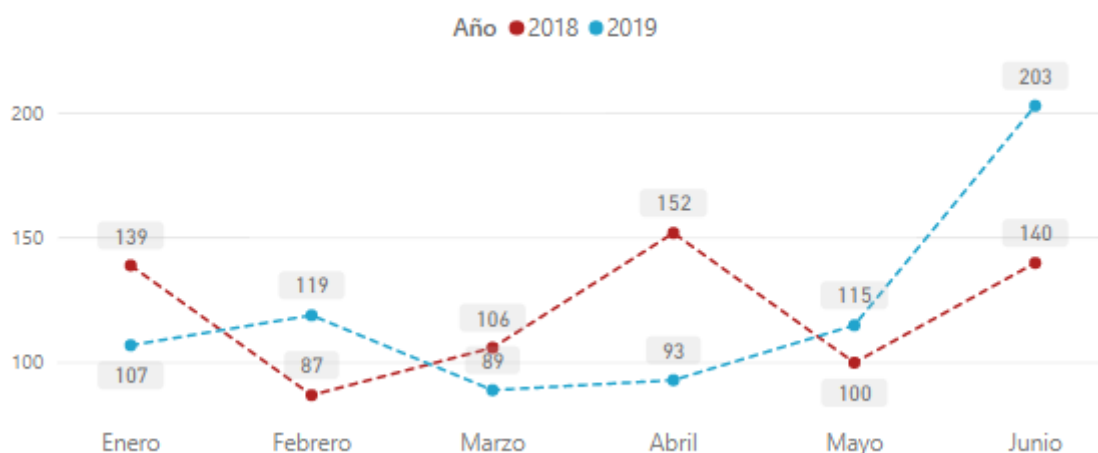


5) Medios de pago

Los "Medios de pago" mantuvieron casi una misma cantidad de reclamos entre ambos trimestres. Sin embargo, la cantidad total de reclamos en semestre se vio

repartida de manera fluctuante a lo largo de los meses con un pico de 203 reclamos en junio de 2019 (gráfico 15).

Gráfico 15. Reclamos por Medios de pago según mes. 1er semestre 2018 - 2019.

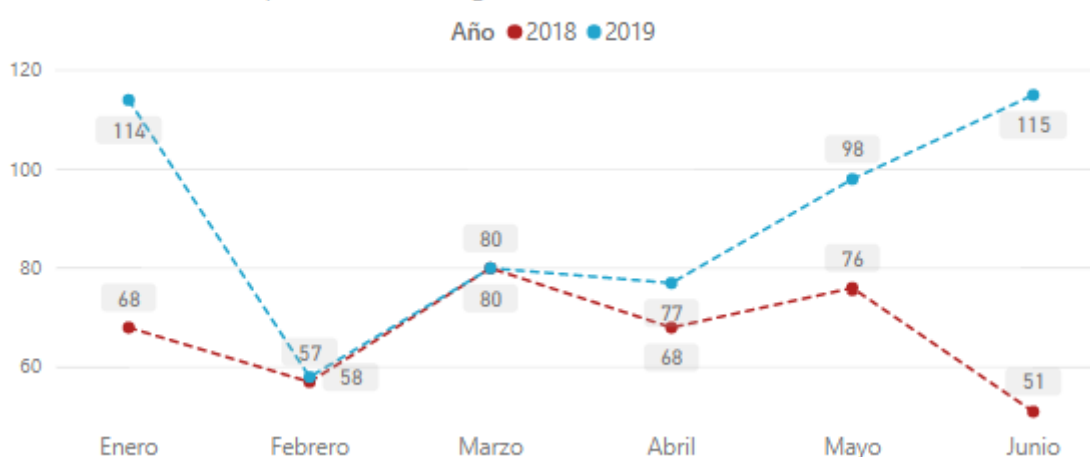


6) Estaciones

Las estaciones fueron el sexto motivo de reclamo más recurrente con un aumento del 35,50% en su cantidad de reclamos intersemestral (de 400 a 542 reclamos). El mes de mayor recurrencia fue junio con 115 reclamos, seguido de enero con 114.

En este caso, febrero y marzo presentaron prácticamente la misma cantidad de registros en ambos periodos (gráfico 16).

Gráfico 16. Reclamos por Estaciones según mes. 1er semestre 2018 - 2019.



Análisis por rubro

Los rubros establecen los ejes principales donde se concentran los reclamos, agrupando a los diferentes motivos temáticamente. Como se observa en el cuadro 5, en el 2019 el rubro de "Infraestructura" continúa ubicándose en primer lugar con 7.245 reclamos, un aumento del 124,37% respecto del 2018.

Cuadro 5. Cantidad de reclamos por rubro. 1er semestre 2018 - 2019.

Rubro	Reclamos		Diferencia (%)
	2018	2019	
Infraestructura	3.229	7.245	124,37%
Atención al público	941	1.235	31,24%
Servicio	885	906	2,37%
Medios de pago	724	726	0,28%
Seguridad e higiene	170	470	176,47%
Felicitaciones	184	200	8,70%
Información al Usuario	153	86	-43,79%
Varios	203	57	-71,92%

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

El aumento de infraestructura se debió principalmente a la cantidad de reclamos por "Escaleras mecánicas" y "Ascensores". Por otra parte, el rubro que más creció en forma proporcional fue "Seguridad e higiene" con el 176,47%.

Los reclamos ubicados en el rubro "Varios" e "Información al usuario" mejoraron sus valores en un 71,92% y 43,79% respectivamente. Sin embargo, al ser tan poca la cantidad de reclamos que representan estos rubros, el descenso adquirido no impacta demasiado en la generalidad de los casos. En cambio con el rubro "Infraestructura" ese incremento en los reclamos estableció un aumento en su participación sobre el total del 66,32% (gráfico 17) frente al 49,76% que representó en 2018.

Gráfico 17. Proporción de reclamos según rubro. 1er semestre 2019.

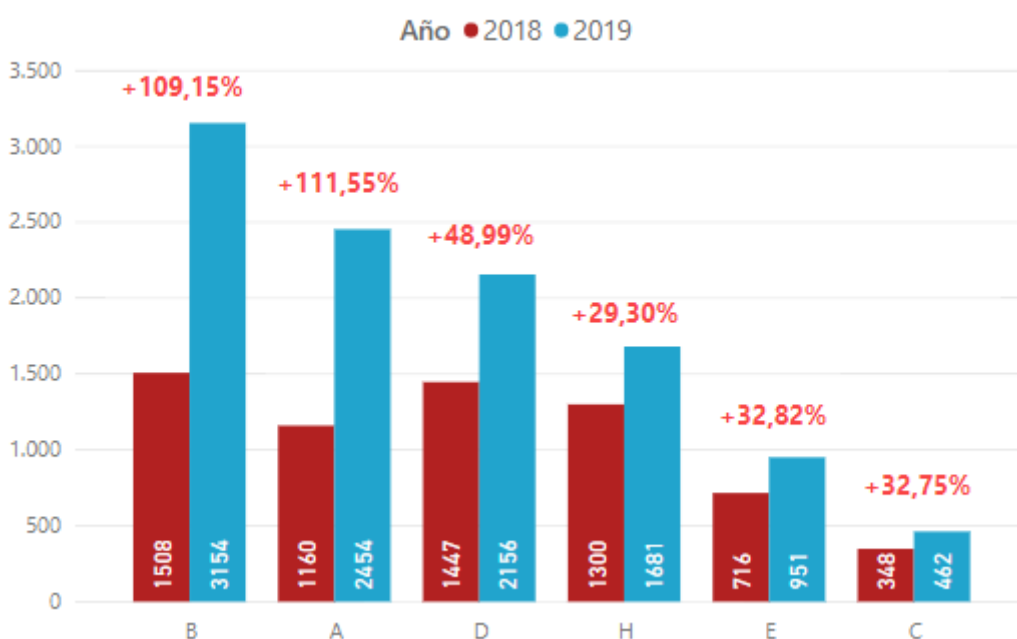


Análisis por Línea

Reclamos totales por Línea

Segmentados por línea, los reclamos tuvieron incrementos en todas ellas. La Línea B se encuentra ubicada en 1er lugar con un incremento de más del doble en su cantidad de reclamos del 2018 (109,15%). Sin embargo, en primer lugar destaca la Línea A con 111,55% más reclamos durante el periodo de 2019 lo cual la ubica en el 2do lugar a diferencia del 4to puesto que ostentaba en 2018. En 3er lugar se encuentra la Línea D con 48,99% más reclamos intersemestrales (gráfico 18).

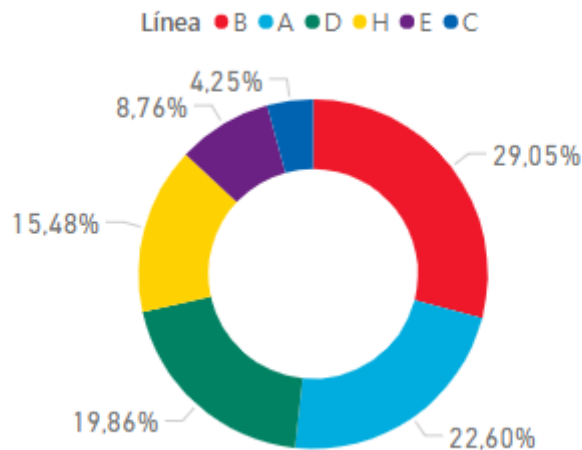
Gráfico 18. Cantidad de reclamos según línea. 1er semestre 2018 - 2019.



Las Líneas H, E y C mantuvieron un aumento similar que se ubicó alrededor del 30% manteniéndose las Líneas E y C como aquellas con menor cantidad de reclamos totales.

En 2019 la Línea B alcanza el 29,05% de los reclamos mientras que la Línea A se ubica en segundo lugar con el 22,60%, ambas alcanzan el 51,65% del total de registros. El incremento de reclamos estas dos líneas hizo reducir la participación porcentual de las cuatro restantes, que se reparten la otra mitad de los reclamos según como indica el gráfico 19.

Gráfico 19. Proporción de reclamos según línea. 1er semestre 2019.



Un dato a tener en cuenta es el aumento de reclamos por "Escaleras mecánicas" ya analizado previamente. Segmentados por líneas, este motivo de reclamo se ubica en primer lugar en todas las líneas del servicio. En el 1er semestre de 2018 las "Escaleras mecánicas" fueron el principal motivo de reclamo en las Líneas B, D y H, sin embargo, las proporciones sobre el total de aquel entonces encuentran una marcada diferencia con las del 2019.

Cuadro 6. Proporción de reclamos por escaleras mecánicas según línea. 1er semestre 2018 - 2019.

Línea	Proporción de reclamos sobre el total	
	2018	2019
A	17,59%	41,12%
B	21,15%	47,72%
C	16,38%	22,08%
D	21,56%	34,09%
E	17,60%	39,43%
H	25,23%	37,60%

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

En efecto, el cuadro 6 muestra cómo se incrementó proporcionalmente la cantidad de reclamos por "Escaleras mecánicas" en cada línea, siendo la Línea B la más destacada con el 47,72% del total de sus registros adjudicados a este tema, seguida de la Línea A con el 41,12%.

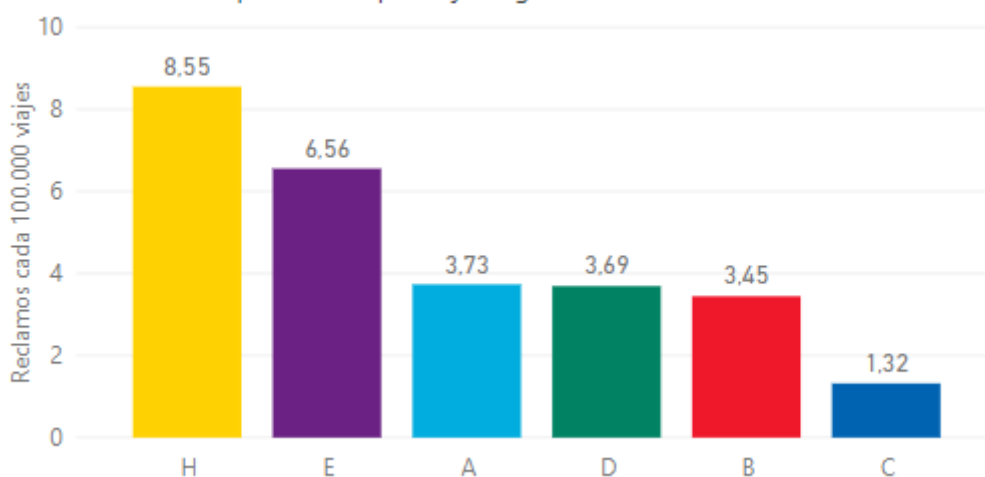
Reclamos por línea ponderado por cantidad de viajes

La estimación de reclamos en relación a la cantidad de viajes permite establecer un número de reclamos de acuerdo a la demanda particular de cada línea o estación del servicio. Este procedimiento proporciona un ajuste que permite comparar variables sin el sesgo por intensidad de uso del servicio.

En términos más concretos, si la demanda en la Línea B es cuatro veces mayor que la Línea E es muy probable que la cantidad de reclamos también lo sea. Sin embargo, tomar eso como una demostración de que la Línea B está en peores condiciones que la Línea E sería un juicio apresurado, con lo cual se calcula un índice de reclamos cada 100.000 usuarios.

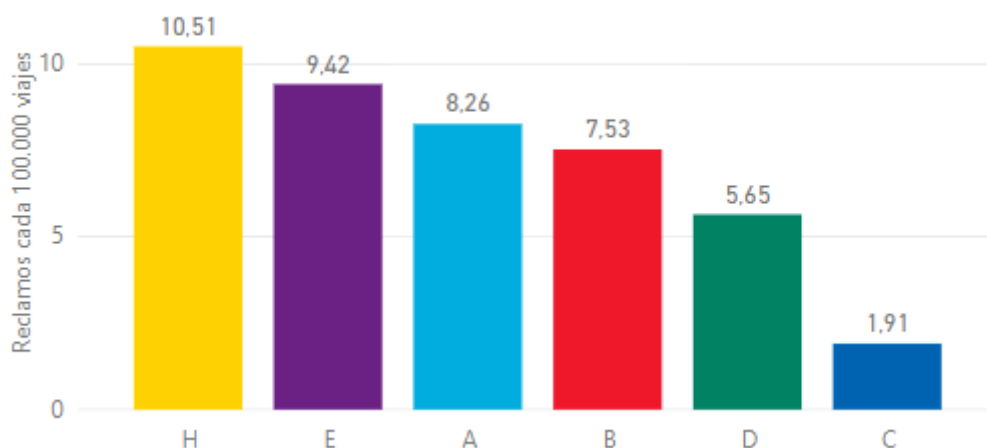
Con ese propósito, el primer semestre de 2018 mostró a la Línea H como la de mayor reclamos con 8,55 cada 100.000 viajes, seguida de la Línea E con 6,56 (gráfico 20). Posteriormente se ubican las Líneas A, D y B que reducen la cantidad de reclamos entre 3,73 y 3,45 cada 100.000 usuarios. En último lugar la Línea C contó con un índice de 1,32 reclamos ponderados.

Gráfico 20. Reclamos ponderados por viajes según Línea. 1er semestre 2018.



En el mismo semestre de 2019 esos valores se ampliaron en todas las líneas, llevando sus índices a una variabilidad menor que en 2018. La Línea H se mantuvo en el 1er lugar con 10,51 reclamos cada 100.000 viajes mientras que la Línea E alcanzó los 9,42 reclamos, reduciendo a la mitad la diferencia obtenida el semestre anterior (grafico 21).

Gráfico 21. Reclamos ponderados por viajes según Línea. 1er semestre 2019.



El resto del servicio también tuvo incrementos comenzando por la Línea A con 8,26 reclamos cada 100.000 viajes (+121%), seguido de la Línea B con 7,53 reclamos (+118%) y la Línea D con 5,65 reclamos (+53%). Si bien la Línea C incrementó en un 44% su índice de reclamos, el bajo número obtenido en 2018 hizo que esta cantidad pase a ser de 1,91 reclamos en 2019.

En concordancia con el análisis general, el mayor incremento en los reclamos ponderados de la Línea H se debe a Escaleras Mecánicas y Ascensores, que pasaron de sumar un 49,08% en 2018 a ser el 66,75% de los reclamos totales de esta línea en 2019.

En el caso de la Línea E el aumento también se debió principalmente a las Escaleras Mecánicas, que de ser el 17,60% de los reclamos en 2018 pasó a ser el 39,43% en 2019. Si bien la proporción de reclamos por Demoras e Interrupciones se redujo casi un 8% en esta línea durante 2019 este motivo continúa teniendo una participación alta en la cantidad de reclamos totales ya que junto con las Escaleras Mecánicas explicaron 2 cada 3 registros realizados.

Análisis por estaciones

El incremento general en la cantidad de reclamos tuvo también sus variantes en las estaciones. Mientras que en el primer semestre de 2018 hubo un mayor predominio de estaciones de la Línea H, en 2019 cobran protagonismo tres estaciones distintas de la Línea A en primer lugar, seguido de estaciones propias de las Líneas B y D. En cambio, la única vigente de la Línea H fue la estación Santa Fe (cuadro 7).

Cuadro 7. Principales 10 estaciones con más reclamos. 1er semestre 2018 - 2019.

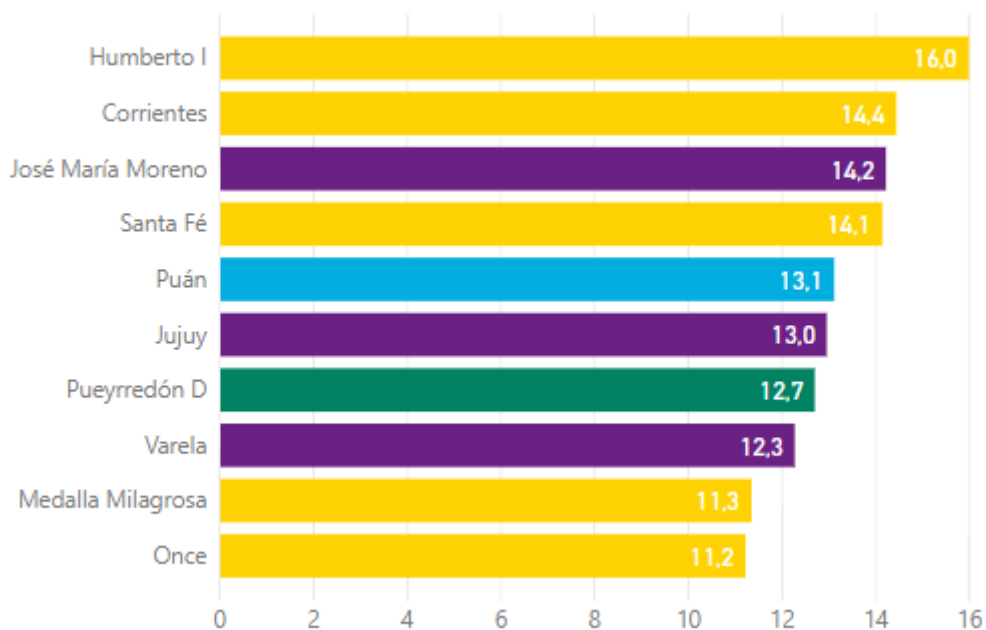
Posición	Estación	
	2018	2019
1	Santa Fe	Carabobo
2	Plaza Once	Juan M. de Rosas
3	Pueyrredón D	Juramento
4	Juan M. de Rosas	San José de Flores
5	Congreso de Tucumán	Echeverría
6	Las Heras	Santa Fe
7	Ángel Gallardo	Congreso de Tucumán
8	Humberto I	San Pedrito
9	Puán	Federico Lacroze
10	Corrientes	Pueyrredón D

Fuente: Elaboración propia según datos de Data Buenos Aires.

Reclamos por estación ponderado por cantidad de viajes

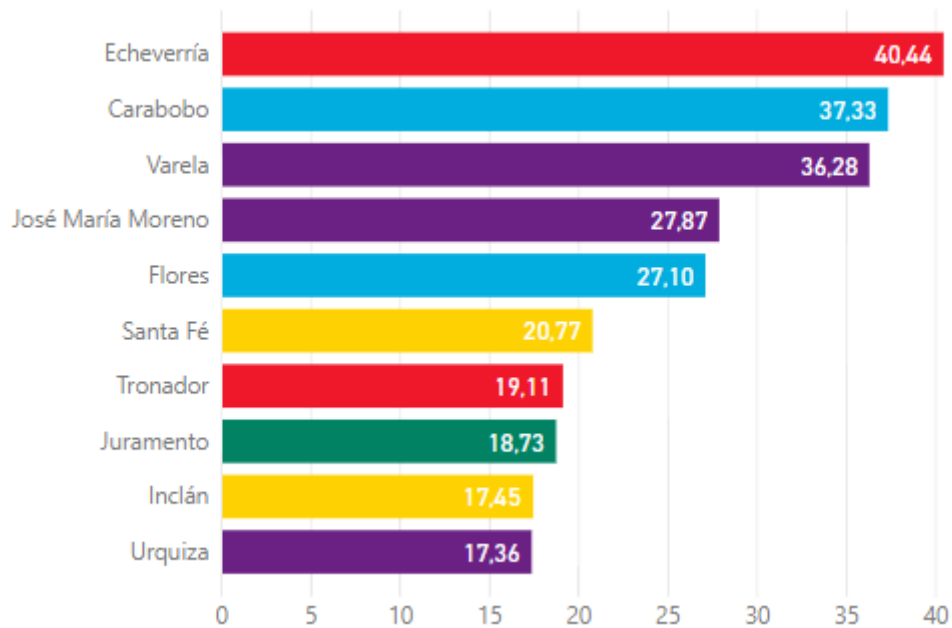
En el análisis de reclamos ponderados por viajes, las estaciones principales de 2018 fueron en su mayoría de la Línea H y la Línea E (gráfico 22).

Gráfico 22. Reclamos ponderados por viajes según estación. 1er semestre 2018.



En cambio, en 2019 la estación con más reclamos cada 100.000 viajes fue Echeverría (Línea B) con 40,44 reclamos. En segundo lugar se ubicó Carabobo (Línea A) con 37,33 reclamos promedio seguida de Varela (Línea E) con 36,28.

Gráfico 23. Reclamos ponderados por viajes según estación. 1er semestre 2019.

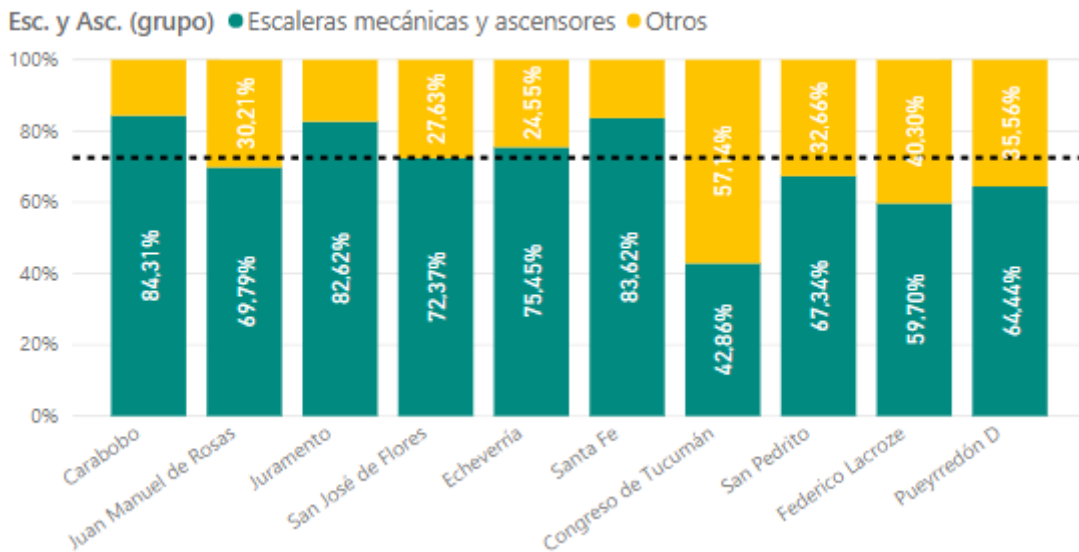


Si bien se puede observar una mayor participación de estaciones de otras líneas en esta ponderación, la Línea E vuelve a estar presente con tres estaciones entre las principales más reclamadas.

Por otra parte, el índice de reclamos ponderados muestra valores más dispersos que van desde los 40,44 reclamos cada 100.000 viajes a los 17,36 entre las primeras 10 estaciones. En algunos casos llegando incluso a duplicar y hasta triplicar ese índice en su comparativo anual, como sucede en las estaciones José María Moreno y Varela de la Línea E.

Con excepción de Congreso de Tucumán (Línea D), todas las principales estaciones con mayor cantidad de reclamos tuvieron un incremento en la participación de aquellos referidos a Escaleras Mecánicas y Ascensores (gráfico 24).

Grafico 24. Proporción de reclamos por Escaleras Mecánicas y Ascensores. 1er sem. 2019.



El promedio proporcional de estos reclamos alcanzó el 72,50% siendo Carabobo la estación con mayor proporción de estos reclamos (84,31%) seguida de Santa Fe (83,62%) y Juramento (82,62%).

Conclusiones

A pesar de insistir con la idea de no concederle a los reclamos en el Subte el rol de indicador confiable del grado de satisfacción del servicio, el asunto no deja de ser un eje de análisis fundamental para conocer las tendencias en las problemáticas que inquietan a los usuarios.

Si de los millones de viajes que anualmente se realizan en toda la red tuviésemos que establecer una ratio con la cantidad de reclamos fácilmente podría decirse que en general los Usuarios están satisfechos con el servicio, lo cual puede verse a través de varios medios de comunicación y redes sociales que no es tan así. No obstante, el incremento en la cantidad de registros que viene sucediendo desde hace al menos 2 años –cuando comenzamos a realizar estos informes- es considerable. Una nueva pregunta hoy en día podría llegar a ser, ¿qué circunstancias serían las que incentivan ese incremento constante?

Lo cierto es que la cantidad de reclamos va en ascenso y cuentan con un aspecto principal: la accesibilidad. Los problemas vinculados a Escaleras Mecánicas y Ascensores se volvieron los mayores incentivos para que los usuarios le hagan saber a la empresa prestadora del servicio, Metrovías, que algo anda mal. Este antecedente no es nuevo ya que principalmente las Escaleras Mecánicas vienen siendo el motivo de reclamos más recurrente en años anteriores. La novedad del

2019 pasa más bien por la mayor concentración de los reclamos en torno a aquel tema, que fueron del 20% al 40% en el primer semestre de este año en el caso de las Escaleras Mecánicas y, en menor medida, del 12% al 15% en el caso de los Ascensores. Esto quiere decir que dichos motivos concentran poco más de 1 sobre cada 2 reclamos realizados en todo el período.

Estos motivos de reclamo son los que llevaron tanto a la Línea B como a la Línea A a duplicar la cantidad de registros, ubicando a ambas líneas a la cabeza de las demandas. Sin embargo, si bien en términos nominales siguen siendo las líneas con mayor afluencia de usuarios las que aglutinan más registros, al ajustar esas cantidades en función de la demanda de viajes la Línea H continúa vigente como aquella con mayor número de reclamos junto con la Línea E.

Con todo, mientras que en el 2018 las diez estaciones más reclamadas según la cantidad de viajes que realizaron coincidían en ser también de la Línea H y E, en 2019 esa tendencia cambia para darle lugar a estaciones provenientes de la Línea B, con el caso de Echeverría y Tronador, y Línea A, con Carabobo y San José de Flores. Estos datos muestran la independencia que puede existir entre una línea en general y una estación en particular. Echeverría puede estar siendo un dolor de cabeza para quienes frecuentan esa estación a punto tal de disparar el número de reclamos obtenidos en relación de un año a otro, pero esa estación no es suficiente para permitirle a la Línea B imponerse en términos generales.

De continuar constante, si se proyecta esta tendencia para la 2da mitad del año el resultado estaría llevando a la cantidad de reclamos de 2019 a un aumento casi idéntico al que hubo entre el período 2017-2018. De todos modos, como lo demuestran los comparativos mensuales, a diferencia de la demanda de viajes que suele ser sensible al receso de verano, el número de reclamos responde siempre a circunstancias coyunturales más complejas de determinar, dejando un final abierto para toda conjetura. Resta entonces esperar el desenlace.