

SUBTE.data

Programa de Datos Abiertos
del Laboratorio de Políticas Públicas

Informe ¿DE QUÉ SE QUEJAN LOS QUE SE QUEJAN?

Análisis de los reclamos efectuados por los
usuarios del Subte en 2017.

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

Mayo 2018

Resumen ejecutivo.

1. En el presente informe analizamos los reclamos que realizaron los usuarios del servicio público de subterráneo de la Ciudad autónoma de Buenos Aires durante el año 2017 en relación a diferentes aspectos que hacen al funcionamiento del servicio.
2. En 2017 ingresaron al sistema SUACI 10.784 reclamos sobre el servicio público de subterráneo, lo que representa un incremento del siete por ciento en relación a los reclamos ingresados en el año anterior. Un promedio de 113 reclamos cada cien mil usuarios y de 899 reclamos por mes.
3. El 98% de los casos se efectuaron en días hábiles mientras que solo el 2% ingresaron en días inhábiles (sábados, domingos y feriados). Enero y junio fueron los meses que más reclamos ingresaron: 1.047 y 999 reclamos totales ó 46 y 32 reclamos cada cien mil usuarios, respectivamente.
4. El martes fue el día en que se efectuaron más reclamos (23%), seguido de lunes (22%), miércoles (21%), viernes (17%) y jueves (16%). Sin embargo, sin tener en cuenta los feriados, el día lunes fue el que más reclamos recibió en promedio: 60 casos por día.
5. Seis de cada diez reclamos fueron realizados por mujeres, lo que es coherente con su nivel de satisfacción del servicio: el 49% considera que el servicio es positivo frente al 58% de los varones.
6. El 89% de los reclamos ingresaron a través del Libro de Quejas o de la línea telefónica 147. Los canales virtuales representaron apenas el 11%. Llama la atención que un gobierno que utiliza asidua y eficazmente las redes sociales para comunicarse y hacer participar a la ciudadanía obtenga tan baja acogida en la utilización de estas opciones en lo que respecta a reclamos en el Subte.
7. Una explicación a esta baja performance es que en los canales virtuales se exige que el usuario se registre como condición previa para reclamar. Esta exigencia no existe en ningún otro servicio público de movilidad. Resulta a todas luces inapropiada.
8. En el canal web la opción para reclamar se incluye dentro de la solapa "Solicitudes", término que el usuario no asocia intuitivamente como la vía adecuada para reclamar.
9. Los reclamos relacionados con problemas o deficiencias en la infraestructura del Subte ("escaleras mecánicas", "ascensores", "estaciones", "temperatura" y "molinetes") representaron el 47,7% de los ingresos, siendo el primero de los citados el que concentró la mayor cantidad de reclamos con 2.518 casos. El motivo "inconvenientes con el personal" se ubicó en segundo lugar en torno al 14,3%; "demoras e interrupciones" en 10,2% y "medios de pago", 9,6%. Este conjunto de motivos explican el 82% de reclamos ingresados.

- 10.** La Línea B fue la que más reclamos recibió en números globales: 2.852 casos. Ahora bien, ponderando este dato con la cantidad de viajes que tuvo cada línea, fue la Línea H la que más reclamos recibió en promedio: 6,35 cada cien mil viajes. Por último, si lo ponderamos en relación a la cantidad de usuarios, obtenemos que la Línea E encabezó el ranking con 65 reclamos cada cien mil usuarios.
- 11.** En cuanto al ranking de Estaciones, cinco de las diez estaciones que más reclamos recibieron en relación a los viajes que generaron corresponden a la Línea E, cuatro son de la Línea H y apenas una de la Línea D. La Línea B no tiene ninguna estación en este segmento. El 54% de los reclamos ingresado en estas diez estaciones se originaron en problemas con escaleras mecánicas y ascensores, dato particularmente relevante teniendo en cuenta que la Línea E no tiene ascensores.
- 12.** Asimismo, estos motivos son un buen resumen de los problemas que afectan al Subte y que suelen motivar la queja inorgánica y dispersa de sus usuarios que se recoge tanto en las redes sociales como en los medios de prensa.
- 13.** La relevancia de reclamos sobre la Línea E vuelve a dejar en evidencia el deficiente servicio que reciben sus usuarios. En ese sentido, es imprescindible que las autoridades intensifiquen acciones que lleven a una mejora significativa del servicio prestado a la mayor brevedad. Al mismo tiempo, llama la atención que la Línea H, la más nueva de las seis líneas de Subte, con sus estaciones más concurridas inauguradas en el transcurso del último lustro, tenga la segunda tasa más alta de reclamos por usuario.
- 14.** Cerramos el Informe con un conjunto de recomendaciones.

Introducción.

En el presente informe analizamos los reclamos que realizaron los usuarios del servicio público de subterráneo de la Ciudad autónoma de Buenos Aires durante el año 2017 en relación a diferentes aspectos que hacen al funcionamiento del servicio.

Comenzamos describiendo cómo funciona el sistema implementado por SBASE luego del traspaso del servicio a la órbita de la Ciudad de Buenos Aires, anticipando algunos de los problemas que detectamos. En segundo lugar, analizamos los reclamos ingresados, desagregando la información por mes, por sexo de los y las reclamantes, por canales habilitados, por motivo de reclamo, por línea y estación sobre las que se efectuaron. Cerramos el informe con unas conclusiones generales y recomendaciones puntuales.

Los reclamos se asientan en la base del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) del Gobierno de la Ciudad, la cual es de acceso público. Por tanto, fundamos el análisis en la información contenida en dicha base complementada con información que obtuvimos a través de diversos pedidos de acceso a la información a diferentes organismos públicos¹.

¿Cómo efectuar un reclamo por el servicio de Subte?

Los usuarios que quieren reclamar por alguna deficiencia en la prestación del servicio público de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires tienen diferentes vías para asentar su queja:

- sd Libro de Quejas disponible en todas las boleterías habilitadas de la red y en los centros de atención al pasajero.
- sd Línea gratuita 147 del Gobierno de la Ciudad.
- sd APPs BASubte y BA147.
- sd Web de la Ciudad, ingresando en la opción "Solicitudes".
- sd Oficinas comunales.

Sin embargo, el 90% de los reclamos ingresaron a través del Libro de Quejas y de la Línea 147. Las vías virtuales concentraron apenas el 10% de los reclamos². Llama la atención que un gobierno que utiliza asidua y eficazmente las redes sociales para comunicarse y hacer

¹ Pedidos de acceso a la información del: 29 de noviembre de 2017 (<http://lppargentina.org.ar/subtedata/sbase-reclamos-ingresados-al-suaci-desde-enero-a-octubre-de-2017/>), 4 de diciembre de 2017 (<http://lppargentina.org.ar/subtedata/sbase-suaci-categorias-de-reclamos/>), 18 de enero de 2018 (<http://lppargentina.org.ar/subtedata/sbase-base-de-reclamos-sistema-suaci-ano-2017/>) y 20 de marzo de 2018 con la ampliación del 26 de marzo (<http://lppargentina.org.ar/subtedata/la-nacion-servicios-cantidad-de-tarjetas-subte-utilizadas-en-el-subte-durante-el-2017/>).

² Los reclamos en las oficinas comunales fueron prácticamente inexistentes: apenas 5 en todo el año.

participar a la ciudadanía, obtenga tan baja acogida en la utilización de estas opciones en lo que respecta a reclamos en el Subte. En el presente informe se trata de dilucidar las razones que explican esta situación.

El procedimiento de reclamo se rige por lo normado en el Anexo 4 del Acuerdo de Operación y Mantenimiento³, el cual puede ser modificado por SBASE cuando lo estime necesario. El mismo establece que, más allá de la vía utilizada, todos los reclamos deben ingresar y tramitarse a través del SUACI ya que *"la unificación de los reclamos de los usuarios a la CABA permite una gestión más eficaz, un control eficiente del OPERADOR y un contacto más fluido con el usuario"* (punto 2 del Procedimiento).

El procedimiento prevé el descargo de Metrovías pero la relación con el usuario queda reservada a la Autoridad de Aplicación que, según la ley 4.472, es SBASE. Este punto llama la atención. ¿Por qué Metrovías, como operadora del servicio, no es la que se ocupa de recibir, tramitar y resolver los reclamos de sus usuarios, tal como hacía antes de la transferencia del servicio a la Ciudad? ¿Se trata de una cuestión de marketing similar a la que inspiró la decisión de reemplazar el nombre del operador por la nueva marca "Subte Buenos Aires Ciudad" o hay también razones jurídicas relacionadas con la modalidad elegida de contratación del operador? En cualquier caso, ¿qué papel juega el Ente Único de Servicios Públicos, que es un órgano de raigambre constitucional cuya misión es el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos que operan en el ámbito de la Ciudad (artículo 138 de la Constitución porteña), el subte entre ellos? Entendemos que más allá de las respuestas que merezcan las dos primeras preguntas, el usuario debería ser informado, en algún momento del trámite, de la posibilidad de recurrir al Ente Único, en caso de no estar conforme con la respuesta recibida.

Otro punto que merece resaltarse es que el Procedimiento establece que SBASE puede sancionar a Metrovías si de los elementos aportados en la tramitación de los reclamos surgiera algún tipo de incumplimiento. Sin embargo, ello nunca ha sucedido aunque las inspecciones realizadas por la Gerencia de Control de la Operación de SBASE, de las cuales se derivan las sanciones aplicadas, habrían sido *"coincidentes con las categorías de reclamos de usuarios"*⁴. Más allá de esa coincidencia, ¿es posible que ningún reclamo o conjunto de reclamos hayan meritado sanciones? ¿La reiteración de reclamos por un mismo motivo (por ejemplo, deficiencias en el funcionamiento de escaleras mecánicas o de ascensores), a lo largo de años sucesivos, no debería merecer un agravamiento de la sanción? ¿Qué otras medidas ha tomado

³ Se puede consultar en <http://lppargentina.org.ar/subtedata/aom-anexo-4/>.

⁴ Respuesta a nuestro pedido de información del 29 de noviembre de 2017. Ver también página 4 de la respuesta a nuestro pedido de información del 4 de diciembre de 2017.

–o podría tomar- SBASE para lograr mejoras en el servicio que se reflejen en una disminución de los reclamos de los usuarios por estos motivos?

Estas son algunas de las preguntas que hemos formulado en el proceso de análisis de la información recolectada con el propósito de contribuir a la conversación pública en torno a la mejora del principal servicio público de movilidad bajo jurisdicción del estado porteño, particularmente importante en un año en que se discute el modelo del servicio para los próximos 12+3 años.

Aclaraciones preliminares.

Nuestro análisis se concentró en la información que surge de la base SUACI en lo que se refiere al servicio de Subte, complementada con información que obtuvimos a través de diferentes pedidos de acceso a la información. Entre ella se encuentra la base que la propia SBASE nos remitió de los reclamos ingresados en el mismo período⁵.

La base SUACI es de acceso público y se puede consultar y descargar desde el sitio data.buenosaires.gob.ar. La base SBASE no es pública pero se puede acceder a ella desde nuestro sitio web consultando el pedido de acceso de la información citado.

Entre ambas bases hay diferencias de información de diferente relevancia. En primer lugar, la base SBASE registra 108 reclamos menos que la base SUACI y no consigna el género de los reclamantes. Por otra parte, esta última base no contempla de manera diferenciada el canal “Libro de Quejas” que, según la base SBASE, es el principal canal de ingreso de reclamos. Al parecer, estos reclamos serían consignados en la base SUACI como ingresados por el canal “Web”. Por último, hay diferencias en la manera de asentar el estado del reclamo: en la base SUACI se consignan dos opciones (abierto y cerrado) y en la base SBASE, seis (notificado, desestimado, en programación, en proceso – reporte, cerrado – reporte y cumplido). Según SBASE, este cambio habría operado a partir de septiembre de 2017, sin embargo, no se asentó de esa manera en ninguna de las dos bases: en la base SUACI directamente no figura y en la base SBASE se asentó para los reclamos de todo el año, cuando debería haberse aplicado en los últimos cuatro meses del año.

⁵ Ver nuestro pedido de información del 18 de enero de 2018.

Análisis general.

Durante el 2017 ingresaron 10.784 reclamos en relación con el Subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante "Subte"), lo que implica un aumento porcentual de 7% en relación a la totalidad de reclamos ingresados en 2016 (10.090 reclamos).

Reclamos sobre SUBTE 2017

10.784

%Var. 2016 +6,9.

La primera pregunta que surge ante este número es: ¿se trata de una cantidad significativa de reclamos? Si tomamos como referencia que en este año el Subte tuvo una demanda de 328.701.725 de viajes, es evidente que es un número muy bajo. Sin embargo, se trata de una comparación todavía demasiado general que no toma en cuenta el hecho de que los reclamos son por usuario y un mismo usuario suele realizar más de un viaje por año. En tal sentido, corresponde relacionar la cantidad de reclamos con la cantidad efectiva de usuarios que utilizaron el Subte en 2017. Determinar este último dato tiene diferentes inconvenientes metodológicos de acuerdo a los datos hasta ahora disponibles. Según información de Nación Servicios S.A., empresa encargada de la administración de la SUBE, solo 484.102 tarjetas SUBE se utilizaron en el Subte al menos una vez por mes durante todos los meses del año 2017. En el otro extremo, 9.556.461 tarjetas se utilizaron al menos una vez en el año⁶.

Por lo tanto, si se toma en cuenta la cantidad de tarjetas utilizadas al menos una vez todos los meses del año, el promedio de reclamos habría sido de 2.228 casos cada 100 mil usuarios/tarjetas. En cambio, si se basa en las tarjetas utilizadas al menos una vez en el año, ese promedio se reduce significativamente: 113 reclamos cada 100.000 usuarios/tarjetas SUBE.

Ambos datos son extremos, por lo que tampoco resultan adecuados para dimensionar la respuesta a la pregunta formulada al inicio. Por el contrario, segmentando la información por

⁶ Ver respuesta a ampliación del 26 de marzo de 2018. Esta información debe ser matizada teniendo en cuenta que: a. una misma tarjeta puede repetirse a lo largo de los meses; b. no resulta posible distinguir periodicidad de uso de las tarjetas, v.gr.: una tarjeta usada una vez cuenta lo mismo que una que se usó en forma reiterada; c. un mismo usuario pudo haber utilizado más de una tarjeta en el mismo mes y/o para la misma línea. Debe añadirse que una franja marginal de usuarios utiliza otros medios de pago (tarjeta Monedero, por ejemplo).

mes y por línea se obtienen valores que, aun siendo parciales, resultan más precisos a los fines de dimensionar el universo de reclamos efectuados por los usuarios del servicio público de subterráneo en 2017. En tal sentido, en las Tablas 1 y 2 se exponen, por un lado, cuántas tarjetas se usaron en cada mes, aunque sea una vez; por otro lado, cuántas se usaron en cada línea en todo el año, al menos una vez⁷.

Tabla 1.
SUBE únicas por mes, 2017.

Mes	Cantidad
Enero	2.281.513
Febrero	2.325.820
Marzo	3.119.527
Abril	2.969.766
Mayo	3.125.469
Junio	3.089.665
Julio	3.243.011
Agosto	3.253.047
Septiembre	3.217.195
Octubre	3.264.793
Noviembre	3.289.769
Diciembre	3.233.089
Promedio	3.034.389

Fuente: Nación Servicios S.A.

Tabla 2.
SUBE únicas por línea, 2017.

Línea	Cantidad
A	4.313.767
B	5.303.725
C	4.285.485
D	4.793.930
E	1.942.597
H	2.656.664
Promedio	3.882.695

Fuente: Nación Servicios S.A.

Relacionando el promedio de tarjetas utilizadas en las diferentes líneas con el promedio de viajes por mes se obtiene una referencia sobre la frecuencia promedio de viajes por usuario/tarjeta.

En 2017, tres millones de tarjetas realizaron un promedio de 27,3 millones de viajes por mes, por lo que el promedio mensual de viajes por usuarios/tarjeta habría sido de 9 viajes/ mes. Se trata de un número conservador en relación con el que surge de calcular la frecuencia diaria y mensual con que los usuarios utilizarían el servicio, según los datos oficiales disponibles.

En efecto, las encuestas coincidentales que trimestralmente realiza Sbase⁸ informan que el 10% de los usuarios utilizan el Subte todos los días, el 8% seis días a la semana; el 50% cinco días; el 8% cuatro días; el 12% tres días, el 6% dos días; el 5% solo un día; y el 1% con una frecuencia aún menor. De acuerdo a estos datos, el 68% de los usuarios SUBE (2 millones usuarios) utilizarían el Subte con una frecuencia igual o mayor a los cinco días por semana, a razón de 14 viajes por mes, promedio.

⁷ Esta información fue proporcionada por Nación Servicios S.A. Ver Nota 1, pedido del 20 de marzo de 2018. A los matices expuestos en la Nota 6 cabe agregar que cada mes debe leerse como un universo en sí mismo. Esto es, una misma tarjeta está contabilizada en todos los meses que fue utilizada. Por otra parte, una misma tarjeta se cuenta en todas las líneas en la que fue utilizada al menos una vez.

⁸ Todas las encuesta coincidentales se pueden consultar en <http://lppargentina.org.ar/subtedata/category/fuentes/encuestas/>. El dato aquí citado corresponde a la encuesta coincidental de septiembre de 2017, pág. 51, que se puede consultar en <http://lppargentina.org.ar/subtedata/sbase-encuestas-coincidentales-agostoseptiembre-2017/>.

Estos ejercicios son una aproximación a la inquietud sobre cuántos usuarios y con qué frecuencia utilizan el servicio público de Subte. Para obtener datos más robustos y certeros que permitan responder la pregunta formulada corresponde acotar el análisis a los datos que surgen por mes y por línea. Por lo tanto, construimos dos índices cada 100.000 usuarios reales: uno de reclamo/mes y otro de reclamo/línea. Los resultados de este ejercicio pueden observarse en los apartados respectivos.

Desde una perspectiva favorable a la gestión del servicio se podría afirmar que esta cantidad de reclamos es coherente con la buena evaluación del servicio por parte de los usuarios. En efecto, de acuerdo a lo que surge de la encuesta coincidental citada anteriormente, el 68% de los usuarios evalúan que el servicio es satisfactorio, el 26% regular y sólo un 6% lo considera negativo.

Desde una visión contraria se puede relativizar el valor de esta afirmación haciendo hincapié en la poca difusión que existe sobre los canales de reclamo habilitados, en las barreras de ingreso que, como veremos, existen en algunos canales y, finalmente, en la percepción de que la realización de un reclamo no tendría efectos concretos en la mejora de la prestación del servicio por lo que los usuarios no tendrían ningún incentivo para distraer su tiempo en efectuar una queja formal.

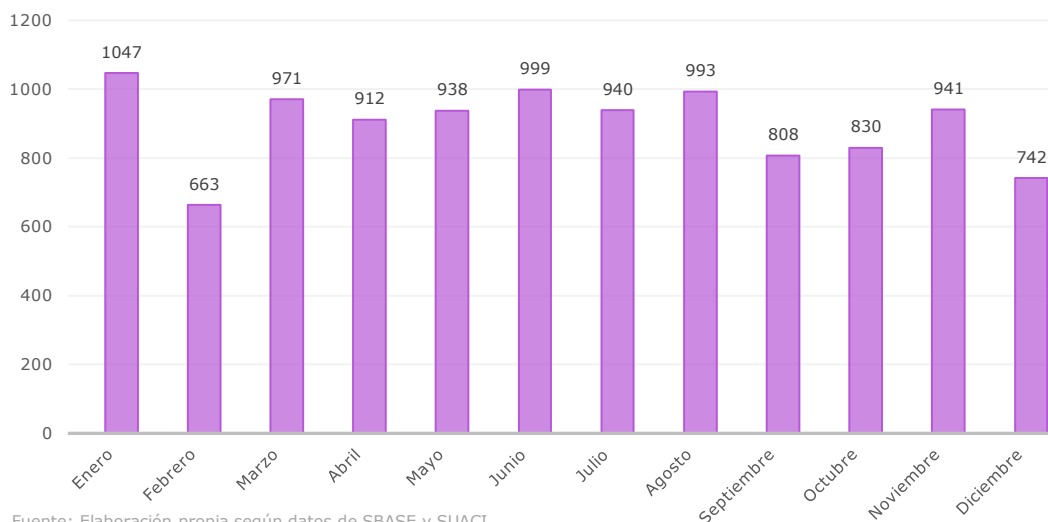
Más allá de este debate y sus implicancias, desde nuestro punto de vista los principales motivos de reclamo resultan un buen resumen de los problemas que aquejan al Subte y que suelen motivar la queja inorgánica y dispersa de sus usuarios que se recoge tanto en las redes sociales como en los medios de prensa.

Análisis temporal.

En este apartado abordaremos la información desde diferentes ángulos. En primer término lo haremos tomando los números globales, sin ningún tipo de ponderación. En segundo lugar, distinguiremos los reclamos en relación a si fueron realizados en días hábiles e inhábiles. En tercer lugar, realizaremos un análisis tomando en cuenta los datos que arroja la base SUBE. Por último, realizamos un análisis de incidencia por día de la semana.

Análisis por mes. Según el Cuadro 1, enero encabezó el ranking de reclamos ingresados por mes con 1.047 reclamos, seguido de junio y agosto. El resto de los meses se mantuvieron por encima de los 900 reclamos, excepto septiembre y octubre que estuvieron en torno a los 800 reclamos. Los meses con menos reclamos fueron diciembre y febrero.

Cuadro 1. Reclamos por Mes.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Análisis según días hábiles e inhábiles. Como se puede observar de la Tabla 3, el 98% de los reclamos se efectuaron en días hábiles mientras que tan solo el 2% de ellos ingresaron en días inhábiles (sábados, domingos y feriados). Asimismo, hubo 33 días inhábiles en que no se presentaron reclamos.

Tabla 3. Reclamos desagregados según día y promedios diarios.

Mes	Cantidad de Reclamos		Promedio por día		
	Días Hábiles	Días Inhábiles	Mes	Días Hábiles	Días Inhábiles
Enero	1031	16	33,8	47	1,8
Febrero	656	7	23,7	36	0,7
Marzo	937	34	31,3	43	3,8
Abril	888	24	30,4	49	2
Mayo	923	15	30,3	44	1,5
Junio	982	17	33,3	49	1,7
Julio	921	19	30,3	44	1,9
Agosto	985	8	32	45	0,9
Septiembre	773	35	26,9	37	3,9
Octubre	803	27	26,8	38	2,7
Noviembre	929	12	31,4	44	1,3
Diciembre	727	15	23,9	38	1,3
Totales / Promedio Gral.	10.555	229	29,5	43	1,9

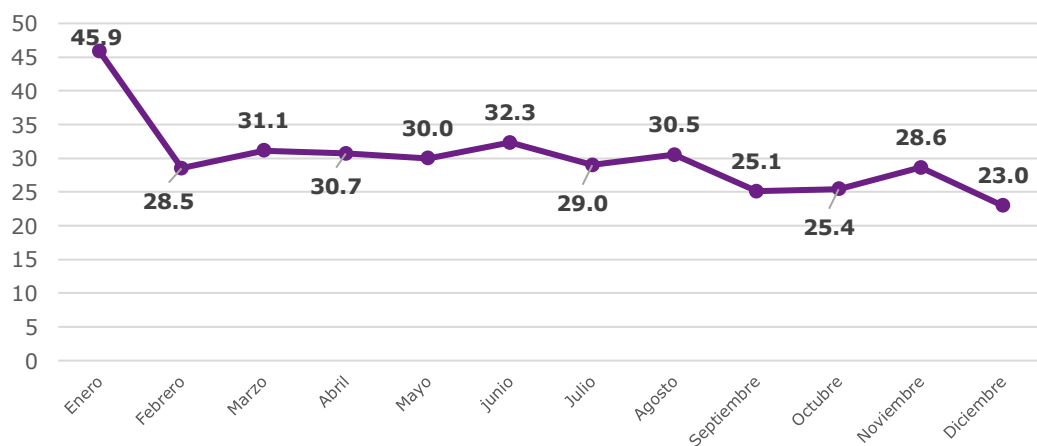
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Ponderando estos datos con la cantidad de días hábiles e inhábiles que hubo en cada mes se obtiene un promedio de reclamos por día, que se observa en la Tabla citada. Desde esta perspectiva, los meses en que más reclamos ingresaron en promedio de día hábil fueron abril y junio (49 reclamos/día hábil), mientras que septiembre y marzo lo fueron en relación a los días inhábiles (3,9 y 3,8 reclamos/día inhábil, respectivamente).

Análisis según base SUBE. Ponderando la cantidad de reclamos por la cantidad de tarjetas SUBE utilizadas en cada mes se observan diferencias en relación con los datos que surgen del Cuadro 1 y la Tabla 3 expuestos precedentemente. Sin embargo, se obtiene una aproximación más certera sobre la incidencia de reclamos en relación a la cantidad de usuarios efectivos en cada mes.

En efecto, conforme se observa en el Cuadro 2, enero y junio se mantienen como los dos meses que más reclamos ingresaron los usuarios (con 46 y 32 casos, respectivamente), mientras que las alteraciones se producen en el resto de los meses, siendo los más significativos los casos de los meses de febrero, abril y noviembre: los dos primeros suben en el ranking de reclamos/mes tres y cuatro lugares, respectivamente; y noviembre desciende tres ubicaciones.

Cuadro 2. Cantidad de reclamos mensuales cada 100.000 usuarios.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y Nación Servicios.

Análisis según día de la semana. Distribuidos los reclamos por días de la semana (Tabla 4) surge que el martes fue el día en que se efectuaron más reclamos (23%), seguido por lunes y miércoles (22% y 21%, respectivamente), jueves (17%) y viernes (16%). Los fines de semana y feriados se efectuaron apenas el 2%. Ahora bien, sin tener en cuenta los feriados, el lunes fue el día que en que, en promedio, ingresó la mayor cantidad de reclamos.

Tabla 4. Reclamos distribuidos por días de la semana.

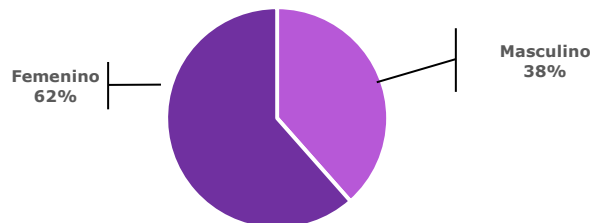
Días de la semana	Cantidad	Porcentaje	Promedio diario sin feriados
Lunes	2.333	22%	60
Martes	2.427	23%	49
Miércoles	2.274	21%	44
Jueves	1.785	17%	37
Viernes	1.755	16%	37
Sáb., Dom. y Feriados	211	2%	2

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Análisis por género.

En lo que respecta al género de los reclamantes, del Gráfico 1 se observa una clara preponderancia de mujeres por sobre varones: 6 de cada 10 reclamos fueron realizados por mujeres. Este dato guarda relación con los resultados que arrojan las encuestas coincidentales que realiza SBASE trimestralmente. Según la última encuesta de septiembre de 2017, mientras el 58% de los varones manifestaron satisfacción con el servicio, ese porcentaje bajó al 49% en el caso de las mujeres.

Gráfico 1. Reclamos por Género.

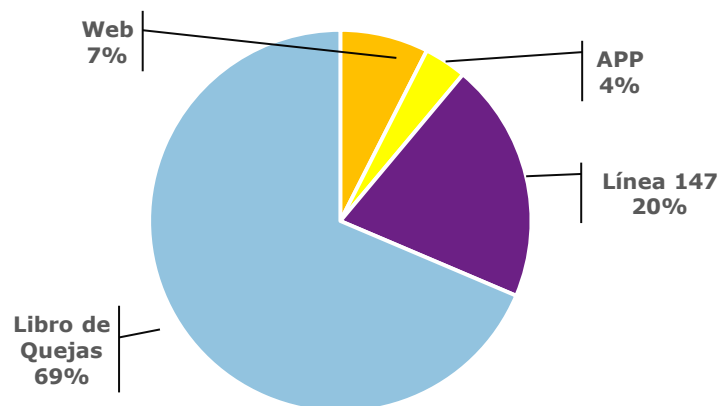


Fuente: Elaboración propia según datos de SUACI.

Análisis por canal de ingreso.

Como vimos anteriormente, existen diferentes vías por las cuales pueden efectuar reclamos sobre diferentes aspectos que hacen al funcionamiento del Subte. Como se puede observar del Gráfico 2, 7 de cada 10 casos ingresan a través de los Libros de Quejas habilitado en boleterías y en centros de atención al pasajero; 2 lo hacen a través de la Línea 147 y apenas 1 a través de algún medio electrónico (web o App).

Gráfico 2. Reclamos según Canal de Reclamo.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Este dato evidencia una marcada espontaneidad de quienes realizan reclamos en relación al subte: antes de concluir su viaje y salir del Subte, dejaron asentada su disconformidad.

Cabe preguntarse por qué los canales virtuales y auto-asistidos (web y App) tienen tan baja incidencia de uso siendo que se trata de medios más modernos y, en teoría, de más fácil acceso. Máxime teniendo en cuenta que la aplicación "BA Subte" es una de las tres aplicaciones oficiales más populares (200.000 descargas) mientras que "BA 147" ocupa el octavo lugar con 34 mil descargas⁹. Para responder esta pregunta es necesario explicar previamente la modalidad de cada canal.

- sd **Libro de Quejas:** se trata de un formulario que el usuario tiene que completar con: datos personales (nombre y apellido, DNI, email, dirección y teléfono; siendo obligatorios solo los tres primeros); datos del hecho (fecha, línea, estación, destino, coche); motivo de reclamo (se listan los 29 motivos tipificados por SBASE); cualquier otro comentario que quiera agregar.
- sd **Línea 147:** mismo esquema que el Libro de Quejas, solo que realizado en forma verbal, con la intervención de un/a operador/a telefónico.
- sd **Web y App:** más allá de tratarse de vías de ingreso diferentes ambas derivan a <https://gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar/prestaciones>. En el primer caso se trata de la web oficial del gobierno de la Ciudad

⁹ Detalle de cantidad de descargas que tuvieron las diferentes APP a enero de 2018 <http://www.buenosaires.gob.ar/noticias/las-10-aplicaciones-mas-descargadas-de-la-ciudad>

(www.buenosaires.gob.ar), ingresando en la solapa "Solicitudes". En el caso de la aplicación "BA Subte" se debe clicar en la opción "Reclamos". En la aplicación "BA 147", hay que seleccionar la opción "Medios de transporte".

En estos tres casos para materializar el reclamo, el usuario debe registrarse, completando más datos que los exigidos en los otros dos casos. Además, solo se puede reclamar por 16 de los 29 motivos de reclamos tipificados. Paradójicamente, uno de los motivos por los que no se puede reclamar a través de estos canales es "problemas en la red wi-fi".

La exigencia de registrarse no existe en ningún otro servicio público de similares características. Entendemos que se trata de una barrera de ingreso indebida en tanto desalienta el uso de estas plataformas como canales para efectuar reclamos, siendo que, como vimos, la espontaneidad es una de las características sobresalientes de quienes efectúan reclamos.

Por otra parte, aunque los dieciséis motivos por los que se puede reclamar por estos medios son los más frecuentes, no se entiende por qué no se incluyen los otros trece. No hacerlo atenta con el trato igualitario que se debe dispensar a los usuarios del servicio.



Por último, la capacidad del uso del lenguaje en esta temática es una inquietud que no quisiéramos omitir. Cuando un usuario decide realizar un reclamo a través de la opción Web debe ingresar en la entrada "Solicitudes" que se aprecia en la captura de pantalla que aquí se inserta. Ciertamente, éste no es un término que el usuario pueda asociar intuitivamente como la vía para realizar un reclamo. Por otra parte, la respuesta que el usuario recibe de Sbase a su reclamo lleva por asunto "Hemos tratado tu comentario". Se puede pensar que es un hecho menor. Sin embargo, entendemos que se trata de un uso deliberado de un lenguaje que elude toda referencia a una situación de disconformidad y conflicto, que, sin embargo, existe.

Análisis por Motivo de reclamo.

A fin de conocer qué reclaman los usuarios que reclaman es necesario desagregar la información por temas. Para ello, a partir de la categorización que realiza SBASE (ver Anexo) construimos la Tabla 5 de forma tal de visualizar más claramente los principales motivos de reclamos.

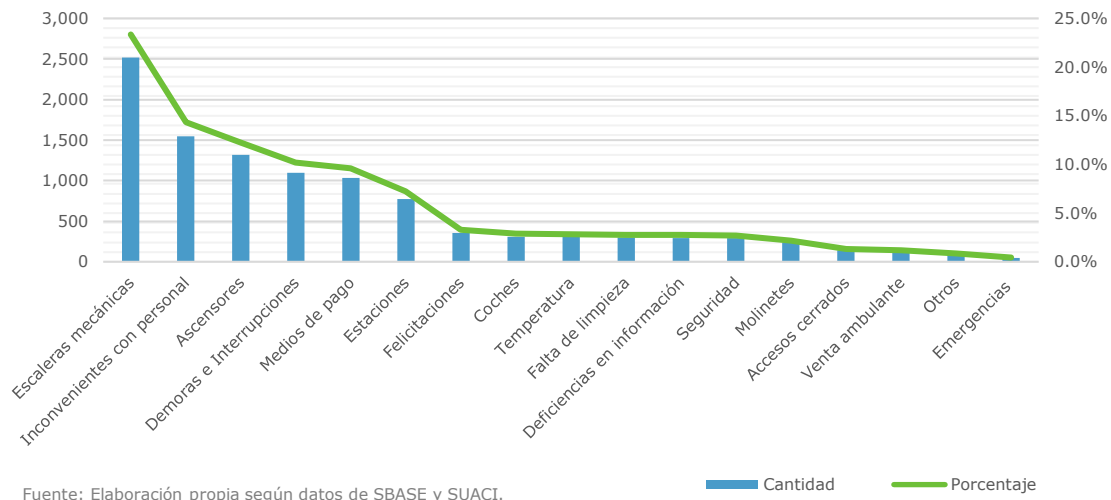
Tabla 5. Reclamos desagregados por Tema.

Motivos	Cantidad	%
Escaleras mecánicas	2.518	23.3%
Inconvenientes con personal	1.544	14.3%
Ascensores	1.318	12.2%
Demoras e Interrupciones	1.096	10.2%
Medios de pago	1.035	9.6%
Estaciones	777	7.2%
Felicitaciones	352	3.3%
Coches	311	2.9%
Temperatura	306	2.8%
Falta de limpieza	301	2.8%
Deficiencias en información	295	2.7%
Seguridad	289	2.7%
Molinetes	234	2.2%
Accesos cerrados	140	1.3%
Venta ambulante	130	1.2%
Otros	91	0.8%
Emergencias	47	0.4%
SUBTE	10.784	100.00%

Como se puede apreciar los reclamos por deficiencias en el funcionamiento de las “escaleras mecánicas” y de “ascensores” representan dos de las principales preocupaciones de los usuarios reclamantes. Por otra parte, “inconvenientes con el personal” y “demoras e interrupciones” son también reclamos reiterados. En el Cuadro 3 se puede apreciar gráficamente esta información.

El tema “Inconvenientes con el personal” comprende los reclamos por mala atención o trato de cualquier trabajador del subte (1.499 casos) y los reclamos por inconvenientes en los centros de atención al pasajero (46 casos). Asimismo, el tema “Medios de pago”, que representa casi un 10% del total de reclamos, engloba los conceptos “inconvenientes con SUBE-Subtepass-Monedero-EnTodoEstasVos” (471 casos), “inconvenientes con terminales de autoconsulta” (434 casos), “pases y abonos” (107 casos), “disponibilidad de cambio en boleterías” (21 casos) y “abonos de descuento por volumen” (2 casos).

Cuadro 3. Reclamos desagregados por Motivos.

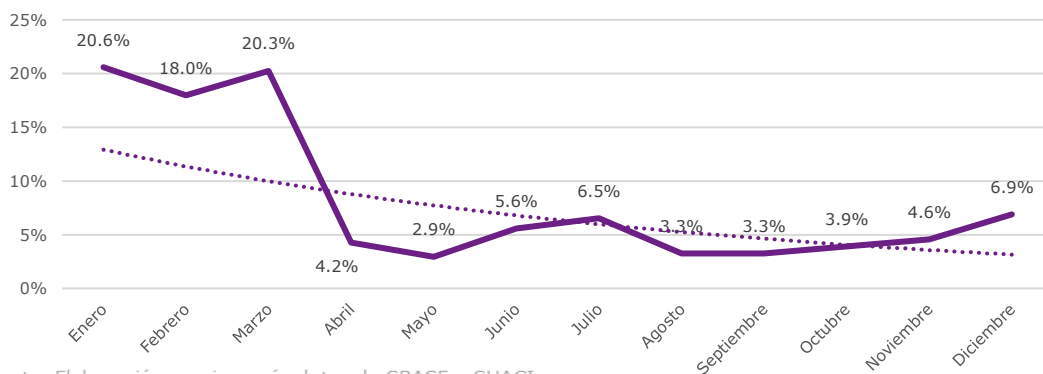


Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

En "Otros" se engloban los reclamos por "inconvenientes con mascotas" (55 casos), "problemas con la red wifi" (25) y "quejas por locales y publicidad" (11).

Hay un tema que aunque no figura entre los principales motivos de reclamo merece resaltarse por su alta estacionalidad. Nos referimos a los reclamos por altas/bajas temperaturas. En efecto, como se puede observar del Cuadro 4, los meses de verano (enero, febrero y marzo) concentran casi el 60% de los reclamos ingresados por este motivo en el año.

Cuadro 4. Reclamos por temperatura.

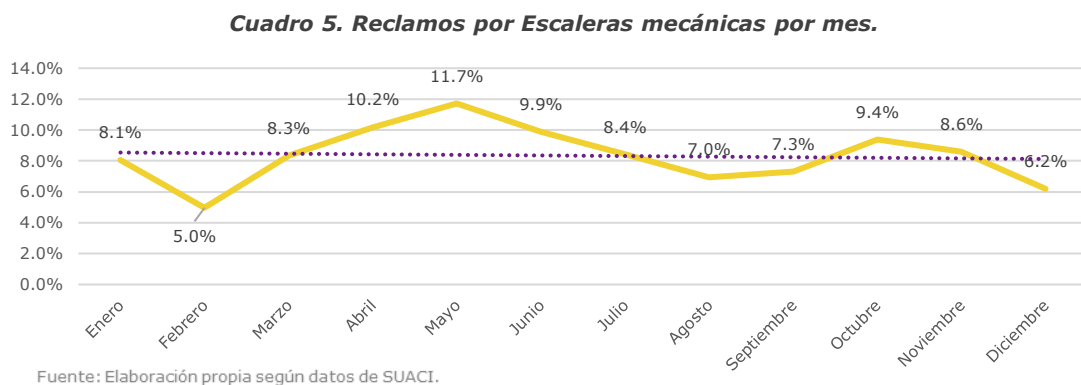


Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

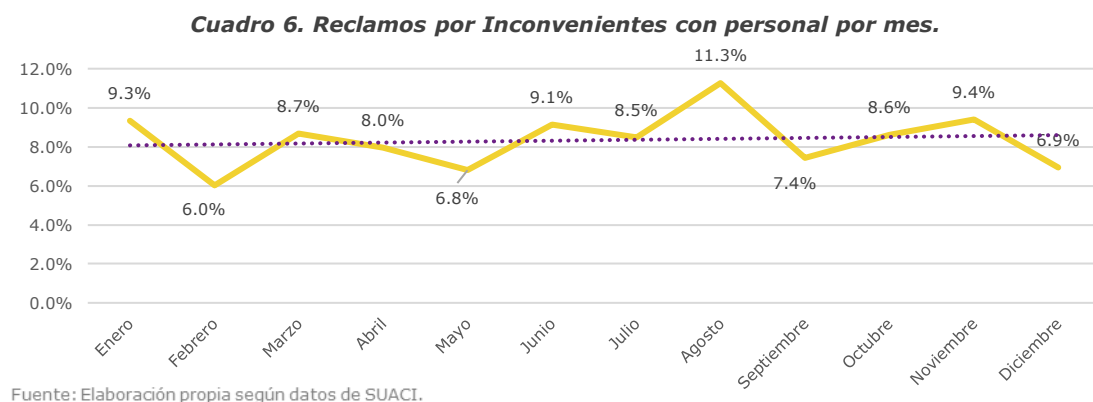
Es de hacer notar que los reclamos relacionados con problemas o deficiencias en la infraestructura del SUBTE ("escaleras mecánicas", "ascensores", "estaciones", "temperaturas" y "molinetes") concentraron el 47,7% de los reclamos ingresados en el año.

Evolución mensual de los 6 principales temas de reclamo. A continuación realizaremos un análisis individualizado de los seis principales motivos de reclamo, que representan el 76,8% del total ingresado.

Problemas con escaleras mecánicas (Cuadro 5). El pico fue el mes de mayo con 295 casos, lo que representó el 11,7% del total de reclamos por este tema; mientras que febrero fue el mes que menos reclamos ingresaron: 125 casos, apenas el 5% sobre el total.

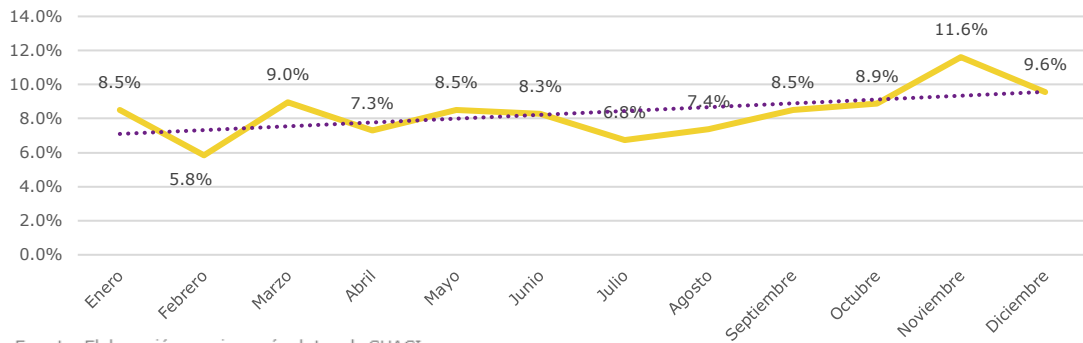


Inconvenientes con el personal (Cuadro 6). Agosto fue el mes que más reclamos registro: 174 casos, equivalente al 11,3%; mientras que febrero también fue el mes con menos reclamos: 93 casos (6% del total).



Problemas con ascensores (Cuadro 7). Este motivo tuvo su pico en el mes de noviembre con 153 casos (11,6%), mientras que febrero tuvo el menor registro: 77 casos que representaron el 5,8%. Hay que tener en cuenta que la Línea E no cuenta con ascensores, pese a lo cual se presentaron 20 reclamos por este motivo.

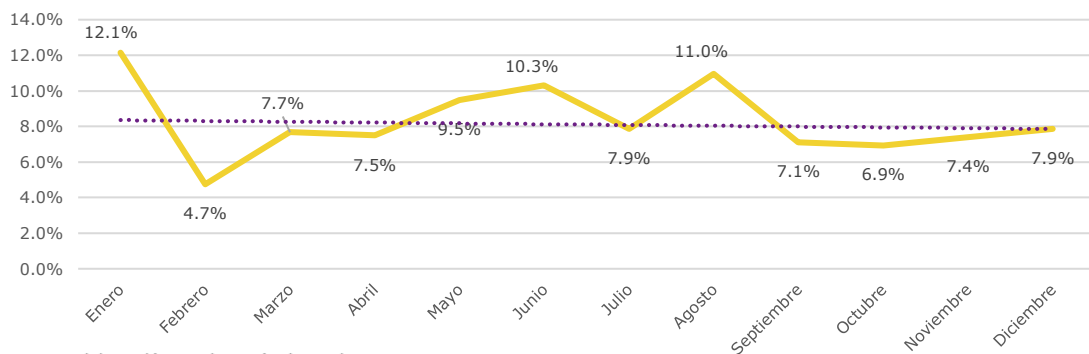
Cuadro 7. Reclamos por Ascensores por mes.



Fuente: Elaboración propia según datos de SUACI.

Demoras e Interrupciones (Cuadro 8). Este ítem tuvo su pico de ingresos en el mes de enero con 120 reclamos ingresados (12,1% sobre el total) mientras que febrero fue el de menos ingresos: 52 casos equivalente al 4,7%.

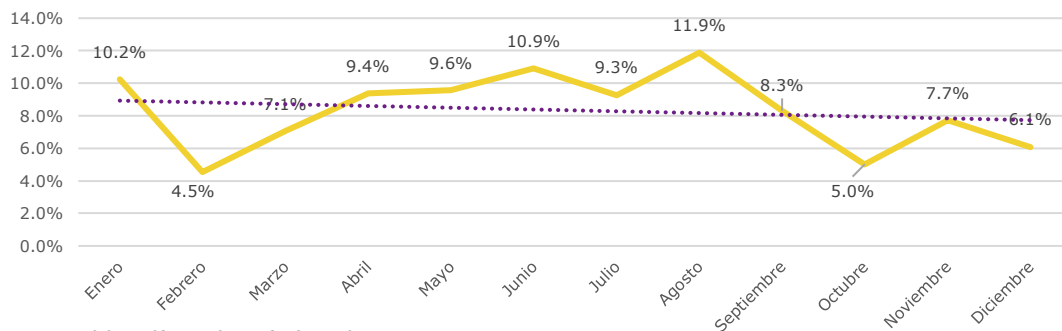
Cuadro 8. Reclamos por Demoras e Interrupciones por mes.



Fuente: Elaboración propia según datos de SUACI.

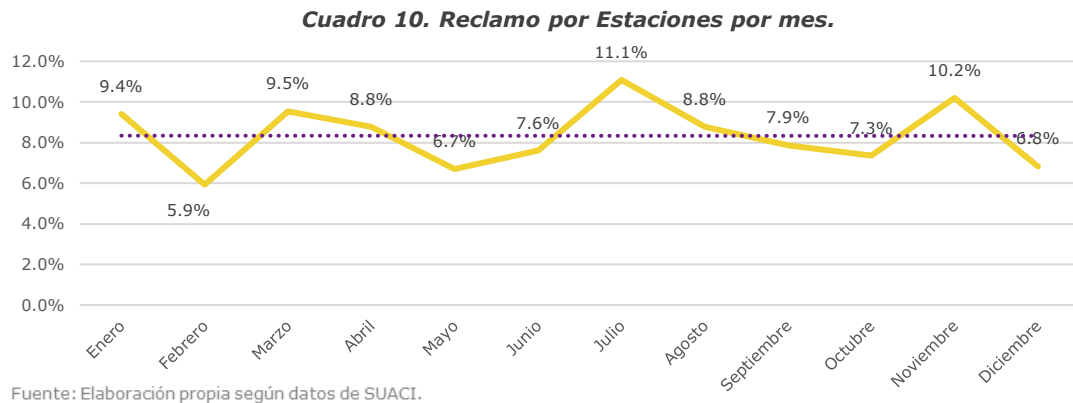
Inconvenientes con Medios de pago (Cuadro 9). Agosto fue el mes que más reclamos ingresaron por este motivo (123 casos y 11,9% del total). En el otro extremo se ubicaron los meses de febrero y octubre con 47 (4,5%) y 52 (5%) casos, respectivamente.

Cuadro 9. Reclamos por Medios de pago por mes.



Fuente: Elaboración propia según datos de SUACI.

Problemas en Estaciones (Cuadro 10). Los reclamos por este motivo tuvieron un comportamiento similar al resto de los casos, siendo el mes de julio en el que ingresó el mayor porcentaje: 11,1% y 86 casos; y febrero el mes de menos ingresos: 5,9% y 46 casos.

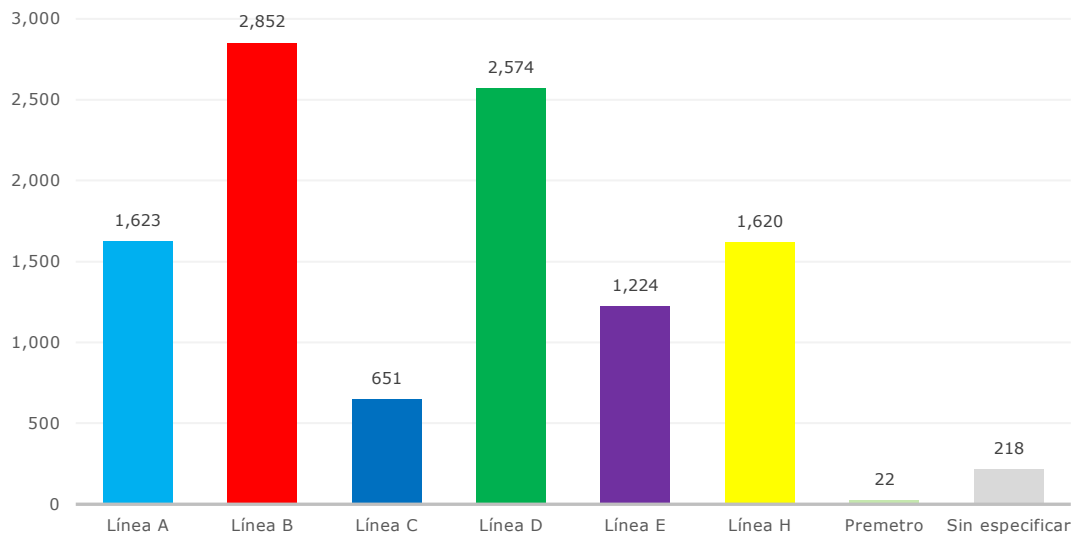


Análisis de reclamos por Línea.

Al igual que lo hicimos al analizar los reclamos ingresados en cada mes, en esta oportunidad se realiza una comparación entre las diferentes líneas a partir de los números globales. Luego, matizamos esa información tomando en cuenta la cantidad efectiva de usuarios que viajó por cada línea a lo largo del año a partir de la información que surge del uso de la tarjeta SUBE, que nos fuera suministrada por Nación Servicios S.A..

Análisis general. Como se puede apreciar del Cuadro 11, la Línea B encabezó el ranking de reclamos por líneas con 2.852 casos ingresados, seguido por la Línea D con 2.574 ingresos. De esta manera, las líneas que más usuarios transportaron fueron las que más reclamos recibieron.

Cuadro 11. Reclamos por Línea.



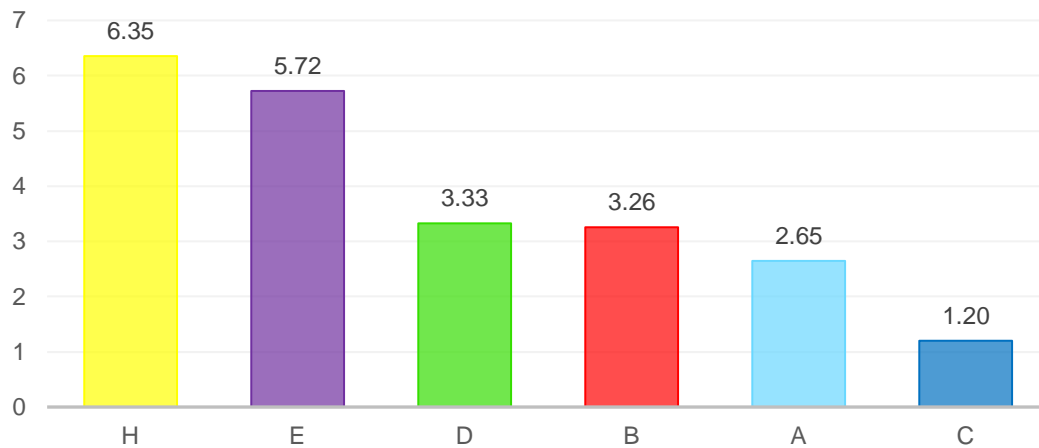
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Sin embargo, esta relación no se sostiene con el resto de las líneas. La Línea A, que se ubica tercera en el ranking de viajes tuvo similar número de reclamos que la Línea H, que ocupa el quinto lugar. Por su parte, la Línea C tuvo la menor cantidad de reclamos pese a que se ubica cuarta en el ranking de viajes. En cuanto a la Línea E, tuvo comparativamente una alta incidencia de reclamos siendo que es la línea con menos viajes.

En cuanto al Premetro, la ínfima cantidad de casos es un dato más de la resignación que atraviesa a sus usuarios que ya han perdido toda esperanza de que este interesante medio de transporte sea recuperado y mejorado. Finalmente, la categoría "Sin especificar" hace referencia a los reclamos ingresados a los que no se les asignó ninguna línea ni estación.

Análisis ponderando reclamos con viajes. Ponderando reclamos ingresados con cantidad de viajes que capturó cada línea, surge un orden diferente tal como se puede apreciar del Cuadro 12. En efecto, en este ejercicio la Línea H se ubica en primer lugar con 6,35 reclamos cada 100 mil viajes, seguida de la Línea E con 5,72 reclamos; las Líneas D y B tuvieron un desempeño parejo con 3,33 y 3,26, respectivamente; la Línea A se ubicó quinta con 2,65 reclamos cada cien mil viajes; y cierra la Línea C con cinco veces menos reclamos por viaje que la Línea H, apenas 1,20 casos cada cien mil viajes.

Cuadro 12. Reclamos por viaje según Línea.
Cada 100.000 viajes

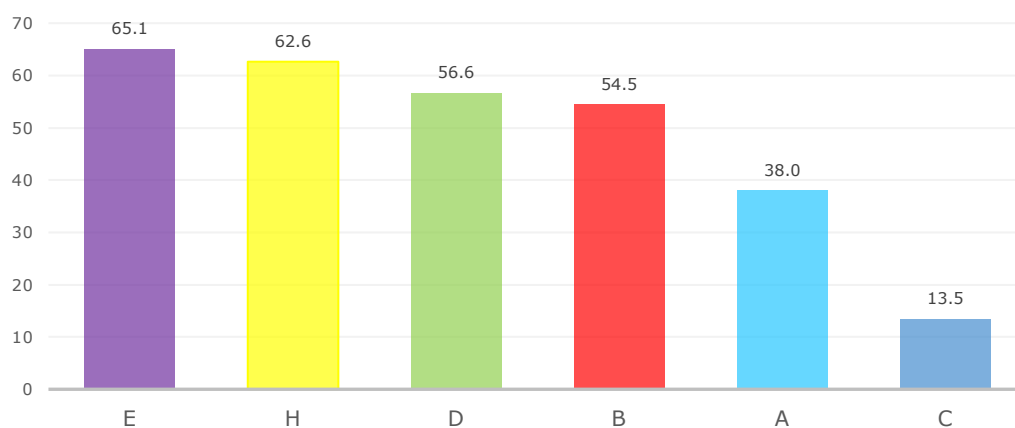


Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE.

Análisis según base SUBE. Este ejercicio es el que, a nuestro entender, mejor representa la incidencia que tuvieron los reclamos en cada línea del Subte, en la medida que nos permite aproximarnos a una relación más ajustada entre reclamos y usuarios.

En efecto, en la Tabla 2 se detalla la cantidad de tarjetas SUBE que habían sido utilizadas, al menos una vez, en cada línea y en el Cuadro 11 la cantidad de reclamos ingresados en cada Línea. Combinando ambos datos obtenemos la incidencia de reclamos por línea pero tomando como unidad de medida no ya la cantidad de viajes sino la cantidad de usuarios transportados. El resultado se refleja en el Cuadro 13.

Cuadro 13. Reclamos por Usuarios según Línea.
Cada 100.000 usuarios



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y Nación Servicios.

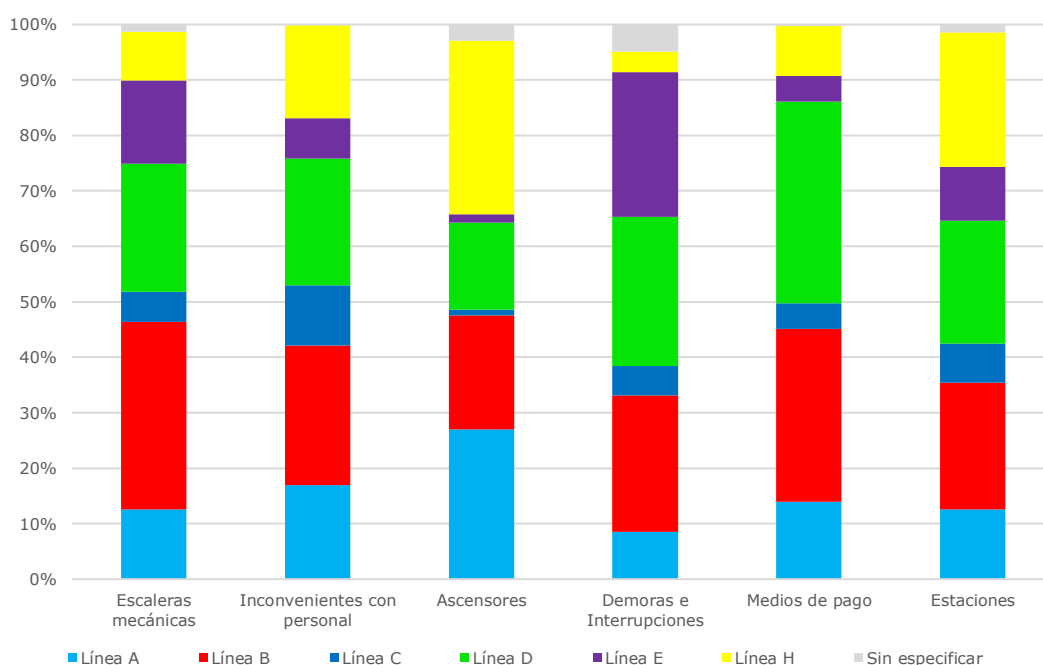
Con este ejercicio, la Línea E pasa a ser la línea que más quejas recibió en relación con la cantidad de usuarios que transportó, con 65.1 reclamos cada 100 mil usuarios, seguida por

la Línea H con 62,6 casos cada cien mil pasajeros. Luego, el orden se mantiene igual que en el supuesto de reclamos según cantidad de viajes (Cuadro 12), aunque en todos los casos las proporciones (reclamos por usuarios en vez de por viajes) aumentan considerablemente.

Análisis de reclamos por Motivos y por Líneas.

Combinando los seis principales temas de reclamo con las diferentes líneas surge una distribución desigual, conforme se desprende del Cuadro 14.

Cuadro 14. Motivos de Reclamos por Línea.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Reclamos por funcionamiento de Escaleras mecánicas. De los 2.518 reclamos ingresados por este motivo, 850 (33,75%) correspondieron a la Línea B, 581 (23%) a la Línea D, 379 (15%) a la Línea E, 317 (12,6) a la A, 219 (9%) a la H y 138 (5,5%) casos a la Línea C. Treinta y cuatro casos se ingresaron sin especificar línea.

En este motivo, merecen destacarse, por un lado, la incidencia de reclamos en relación a la cantidad de escaleras mecánicas que tiene cada Línea (Tabla 6); y, por el otro, la incidencia de este tipo de reclamos por cada cien mil usuarios transportados por cada línea.

El primer supuesto está desarrollado en la Tabla 6. Encabezaron el ranking las Líneas B y E con 14,41 y 12,63 reclamos, respectivamente.

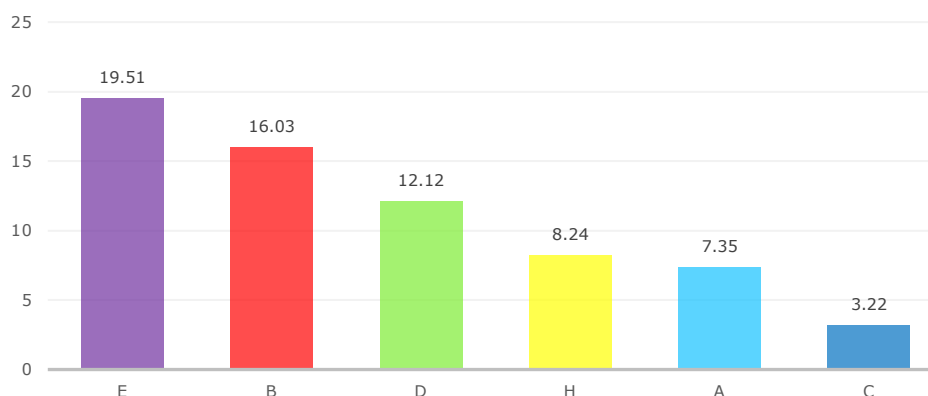
Tabla 6. Reclamos por Escaleras mecánicas por Línea.

Línea	Cant. Escaleras	Cant. Reclamos	Promedio
B	59	850	14,41
E	30	379	12,63
D	56	581	10,38
A	34	317	9,32
C	24	138	5,75
H	64	219	3,42

Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE

En el segundo supuesto, en cambio, ese orden se invierte (Cuadro 15). La Línea E fue la que más reclamos recibió por este tema en relación a la cantidad de pasajeros que transportó con 19,51 casos cada cien mil usuarios. Siguió la Línea B con 16,03 casos y la Línea D con 12,12.

Cuadro 15. Cantidad de reclamos por Escaleras mecánicas
Cada 100.000 usuarios



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE, SUACI y Nación Servicios.

Reclamos por Inconvenientes con el personal. En este motivo, sobre el que se presentaron 1.544 reclamos, también la Línea B fue la que más casos registro (388 reclamos que representan el 25%), siguió muy cerca la Línea D con 353 casos (23%), luego siguieron las Líneas A y H con 261 (17%) y 258 (16,7%) casos, respectivamente. La Línea C tuvo 168 casos (11%) y la Línea E, 111 (7%). En tres casos no se asignaron línea.

Reclamos por funcionamiento de Ascensores. Ingresaron por este tema 1.318 reclamos que se distribuyeron así: Línea H 413 (31%), Línea A 356 (27%), Línea B, 270 (20,5%) y Línea D 206 (16%). Las Líneas C y E tuvieron una participación marginal con 15 y 20 casos, respectivamente. Treinta y ocho casos no fueron asociados a ninguna línea.

Reclamos por Demoras e Interrupciones. El 77% de los 1.096 reclamos ingresados por este motivo se concentraron en tres líneas: Línea D con 292 casos (27%), Línea E con 283 (26%) y Línea B con 266 (24%). El resto de las líneas tuvieron: 93 reclamos (8,5%) la Línea A, la Línea C 58 (5%) y la Línea H, 40 (4%). Cincuenta y tres casos no fueron asociados a ninguna línea.

Reclamos por inconvenientes con Medios de Pago. Ingresaron por este motivo 1.035 reclamos, teniendo un claro predominio las Líneas D y B con 376 y 323 casos, respectivamente. Esto significó una participación del 36% y 31% cada una. En tercer lugar se ubicó la Línea A con 144 casos (14%) y en cuarto lugar la Línea H con 93 casos (9%). Las Líneas C y E recibieron 47 y 48 quejas (5% cada una), respectivamente. Solo en tres casos no se les asignó línea.

Reclamos por infraestructura de Estaciones. De 777 reclamos ingresados por este asunto, 536 (69%) se repartieron en tres líneas en cantidades similares: Línea H (188 casos, 24%), Línea B (177 y 23%) y Línea D (171, 22%). Nuevamente, la Línea A se ubicó en cuarto lugar con 97 casos (13%). La Línea E con 75 casos (11%) ocupó el quinto lugar y, por último, la Línea C tuvo 55 quejas (7%). En once casos no se asignó línea.

Visto desde las líneas el resumen sería el siguiente:

- scd Línea A, los dos principales temas de reclamo fueron "ascensores" e "inconvenientes con el personal".
- scd Línea B, los dos principales motivos fueron "escaleras mecánicas" y "medios de pago".
- scd En la Línea C sobresalieron los casos de "inconvenientes con el personal".
- scd Línea D: "medios de pago" y "demoras e interrupciones" fueron los temas que más reclamos generaron.
- scd Línea E: el 26% de los reclamos fueron por "demoras e interrupciones" mientras que apenas el 5% fue por "medios de pago", el 7% por "inconvenientes con el personal" y el 2% por "ascensores", aunque en este último caso hay que tener presente que esta línea no tiene ascensores, con lo cual los reclamos por este motivo deben interpretarse como una queja por esta ausencia.

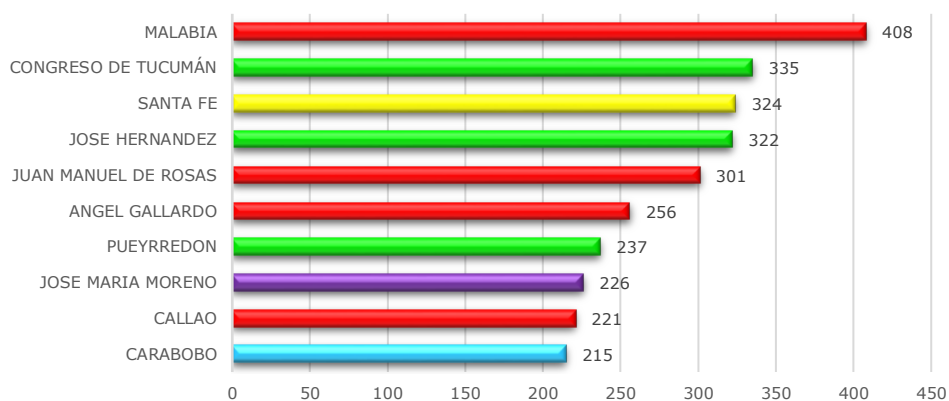
- s Línea H: el 31% de los reclamos fueron por “ascensores” y el 24% por problemas en las estaciones. Ambos datos llaman la atención teniendo en cuenta que se trata de la línea más nueva y moderna.

Análisis de reclamos por Estaciones.

En este último apartado analizamos la incidencia de los reclamos en las diferentes estaciones de la red de Subte. En primer lugar, seleccionamos las diez estaciones que recibieron más reclamos, en números totales. En segundo lugar, ponderamos los reclamos efectuados sobre cada estación con la cantidad de viajes que cada una de ellas generó a lo largo del año. En tercer lugar, construimos un ranking de estaciones para cada línea.

Ranking de Estaciones con más reclamos totales. En lo que respecta a la diez estaciones que recibieron más reclamos, del Cuadro 16 se observa que cuatro corresponden a la Línea B, tres a la Línea D y uno para cada una de las Líneas A, E y H. La Línea C no tuvo ninguna estación dentro de este universo.

Cuadro 16. Las 10 Estaciones con más reclamos.



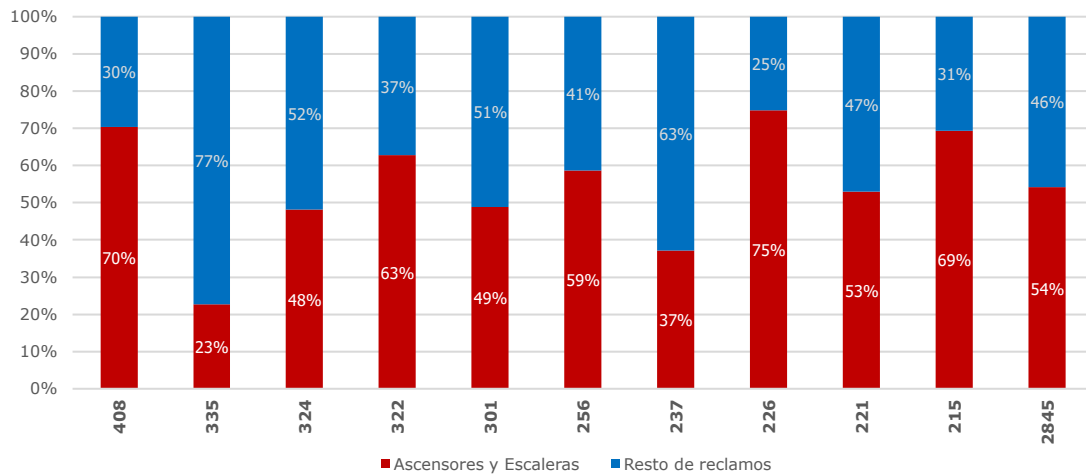
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

En cuanto a los motivos de reclamo, el 54% de los casos ingresados en estas diez estaciones se debieron a problemas con ascensores y escaleras mecánicas (Cuadro 17). Incluso, en las estaciones Malabia, J. Hernández, J.M. Moreno y Carabobo más del sesenta por ciento de los reclamos fueron por estos dos motivos. Estas diez estaciones concentraron el 40% del total de reclamos ingresados por estos dos temas (1.541 casos sobre un total de 2.836).

En los números globales, estos motivos representaron el 35,5% del total de reclamos recibidos. Esta diferencia de 18,5pp evidencia que en este conjunto de estaciones ambos

problemas tuvieron mayor relevancia que en el resto de las ochenta y seis estaciones operativas que conforman la red del Subte.

Cuadro 17. Estaciones. Incidencia de Reclamos.

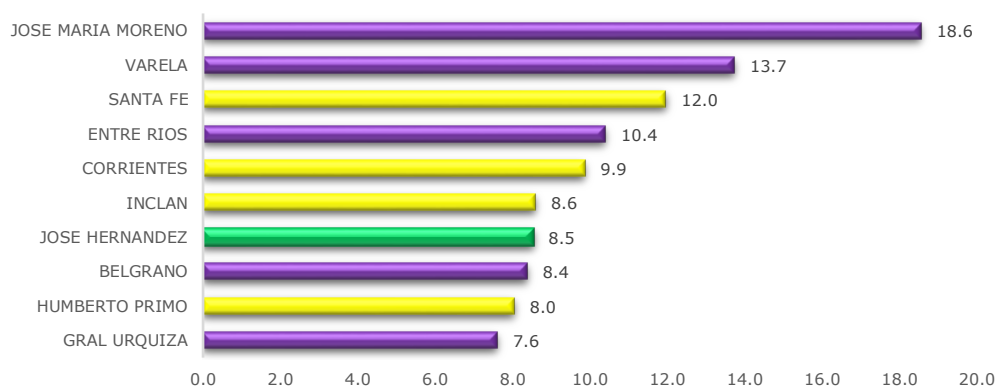


Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Ranking de Estaciones en relación a viajes generados. Ponderando la cantidad de reclamos con los viajes generados por cada estación, la composición de las diez estaciones con más reclamos cambia significativamente. Tal como se observa en el Cuadro 18, nueve de las diez estaciones corresponden a las Líneas E y H (5 y 4 casos, respectivamente). En este ejercicio la Línea E concentra la mayor cantidad de estaciones.

Cuadro 18. Las 10 Estaciones con más reclamos por viajes

Cada 100.000 viajes



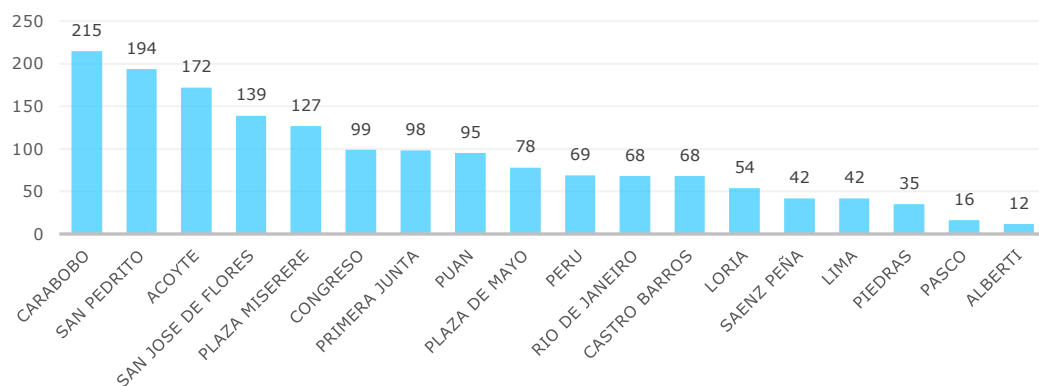
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Asimismo, la Línea D conserva una sola estación mientras que la Línea B, que en el ranking anterior concentraba el 40% de las estaciones, en este ranking no tiene ninguna.

Esto marca una acentuación aun mayor que el analizado en el Cuadro 12 respecto del peso de los reclamos en las Líneas E y H en relación con las demás.

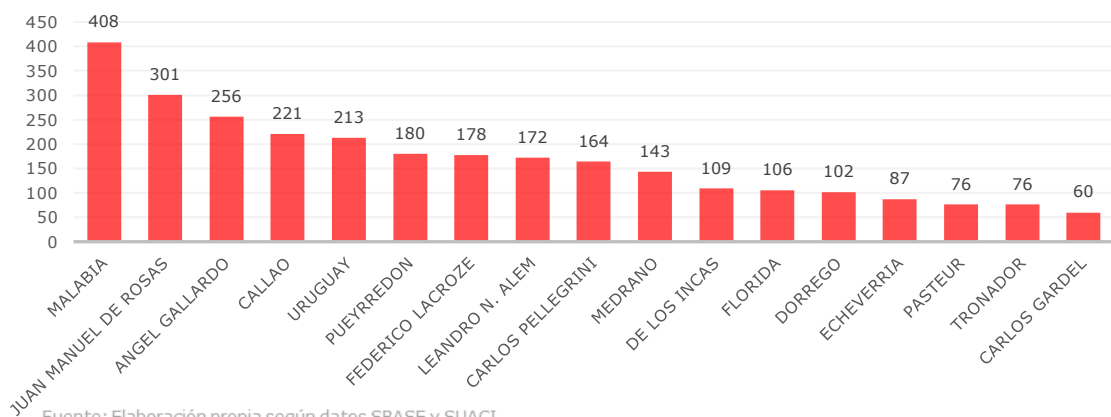
Reclamos por Líneas y Estaciones. Con motivo de tratar de profundizar en la visualización sobre la dimensión de los reclamos, en los Cuadros siguientes se exponen la distribución de los mismos entre las diferentes estaciones de cada Línea.

Cuadro 19. Línea A. Reclamos por estaciones.



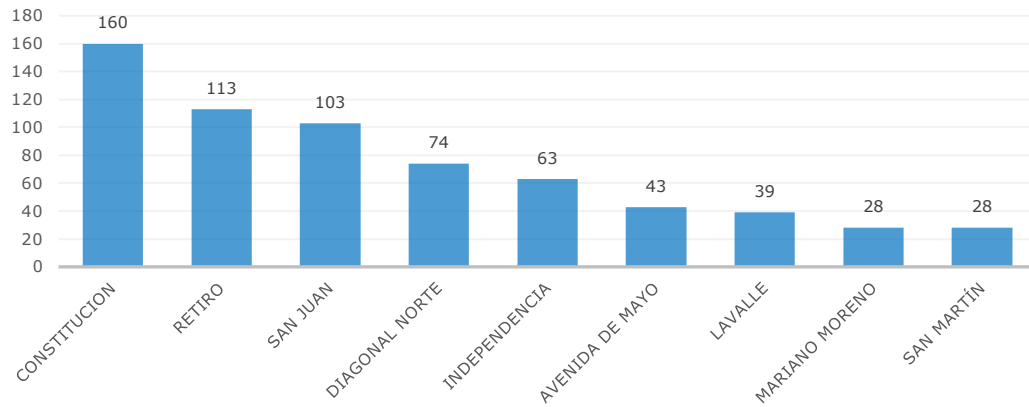
Fuente: Elaboración propia según datos SBASE y SUACI.

Cuadro 20. Línea B. Reclamos por estaciones.



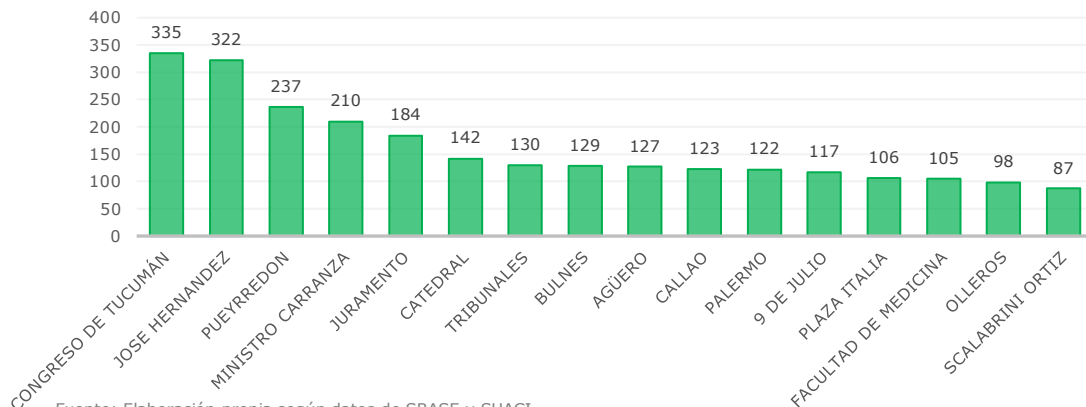
Fuente: Elaboración propia según datos SBASE y SUACI.

Cuadro 21. Línea C. Reclamos por estaciones.



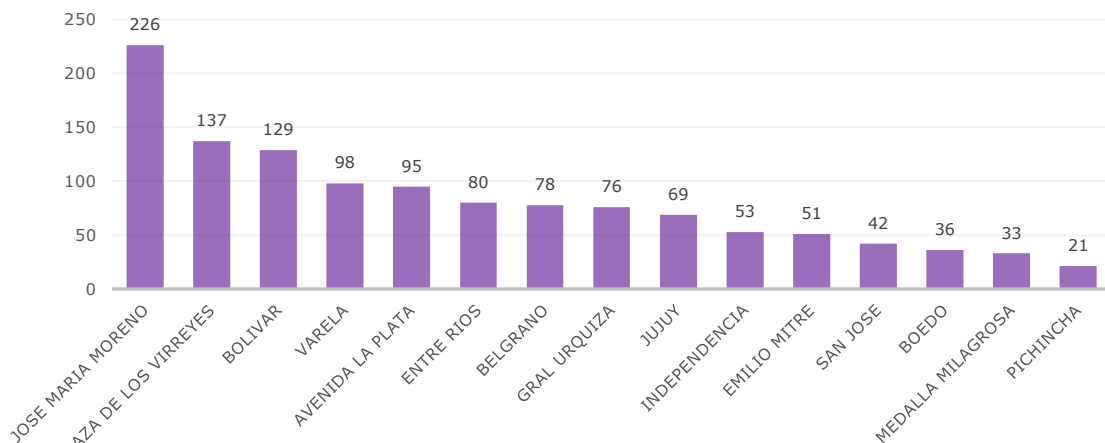
Fuente: Elaboración propia según datos SBASE y SUACI.

Cuadro 22. Línea D. Reclamos por estaciones.



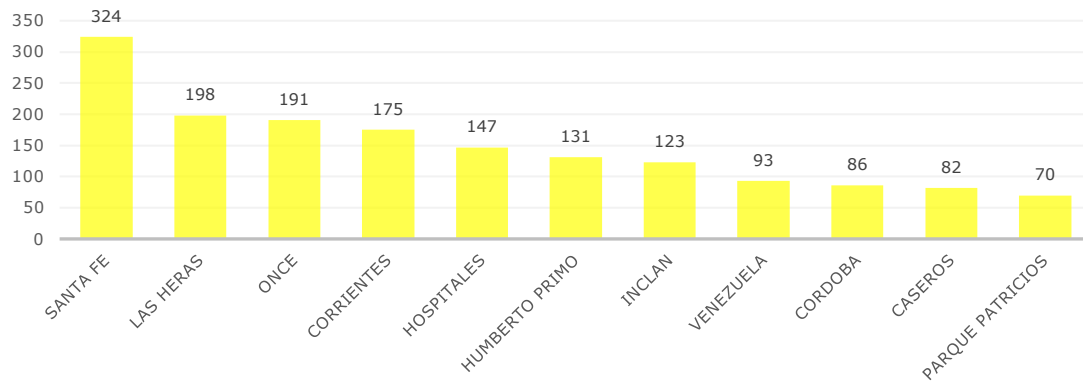
Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Cuadro 23. Línea E. Reclamos por estaciones.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Cuadro 24. Línea H. Reclamos por estaciones.



Fuente: Elaboración propia según datos de SBASE y SUACI.

Conclusiones.

Efectuado este pormenorizado análisis de los reclamos efectuados por los usuarios del servicio público de subterráneo de la Ciudad autónoma de Buenos Aires durante el 2017, cabe realizar algunas consideraciones finales.

Es habitual leer o escuchar en los medios de comunicación y en las redes sociales, quejas reiteradas sobre el funcionamiento del Subte. Sin embargo, la relación entre la cantidad de reclamos ingresados y la cantidad de usuarios que lo utilizan parecería indicar que el servicio no estaría funcionando en tan malas condiciones.

Por el contrario, la escasa difusión de los canales habilitados para reclamar, sumada a las restricciones impuestas en los canales móviles parecerían explicar por qué esa relación es tan baja. A ello debe sumarse el desaliento que significa para un usuario distraer su tiempo para efectuar un reclamo que muy probablemente no vaya a tener efectos concretos. En definitiva, un usuario que realiza un reclamo por mal funcionamiento de una escalera mecánica espera que el problema sea solucionado y que no vuelva a reiterarse. Sin embargo, como vimos al analizar los principales motivos de reclamos en las diez estaciones que tuvieron más casos, los problemas persisten.

Asimismo, estos motivos son un buen resumen de los problemas que aquejan al Subte y que suelen motivar la queja inorgánica y dispersa de sus usuarios que se recoge tanto en las redes sociales como en los medios de prensa.

Otro aspecto que merece destacarse es la diferencia de reclamos ingresados sobre cada línea y sus estaciones en relación a la cantidad de usuarios que transportó cada una. En este punto, la situación de la Línea E se presenta, sin dudas, como la más preocupante, y exige la acción inmediata y eficaz de las autoridades responsables. Al mismo tiempo, sorprende que la Línea H, la más nueva de las seis líneas de Subte, con sus estaciones más concurridas inauguradas en el transcurso del último lustro, tenga la segunda tasa más alta de reclamos por usuario.

En función de lo dicho, nos permitimos formular a SBASE una serie de recomendaciones para mejorar el sistema de recepción y gestión de reclamos.

Recomendaciones.

En función del análisis efectuado a lo largo del presente documento, surgen una serie de recomendaciones que confiamos sean tenidas en cuenta por SBASE, en su condición de autoridad de aplicación del servicio:

1. Debe incrementarse la difusión del derecho del usuario de realizar un reclamo así como también de los canales habilitados, ya sea a través de publicidad ad hoc como de otros medios estáticos, audiovisuales, campañas especiales en toda las estaciones y formaciones de la red.
2. Es necesario facilitar la realización de reclamos a través de las aplicaciones móviles. En ese sentido, la exigencia de registrarse resulta una barrera inadmisibles, que debe ser suprimida.
3. En el canal "web", el término "Solicitud" es incorrecto en tanto no facilita la realización de reclamos. Debe contemplarse expresamente la opción "reclamos o quejas".
4. Debe informarse expresamente, tanto en la publicidad como en la respuesta que se le brinda al usuario, de su derecho de recurrir ante el Ente Único de Servicios Públicos de la Ciudad.
5. En este punto y con el objeto de facilitar su ponderación es necesaria la estandarización de los motivos de reclamo en todos los canales habilitados.
6. La reiteración de reclamos por un mismo tema (vgr. escaleras mecánicas y ascensores) requiere de SBASE la adopción de medidas que vayan más allá de la respuesta formal al usuario. Debe hacer un seguimiento de la situación y adoptar las medidas del caso a fin de solucionar efectivamente el problema.
7. La no aplicación de sanciones a la operadora a partir de los reclamos recibidos evidentemente no ha alentado a la solución del problema. Sin dudas, los reclamos son

una fuente invaluable de información para evaluar el desempeño de la prestataria. En tal sentido deberían ser expresamente utilizados para planificar las acciones de control y evaluar las posibles sanciones a aplicar.

Buenos Aires, mayo de 2018.