



INFORME DE GESTIÓN SUBTE Y PREMETRO **2015**

Más gestión. Mejor servicio.



Este Informe de Gestión da cuenta de la evolución de los principales indicadores del Subte de la Ciudad de Buenos Aires bajo la operación de Metrovías.

En el año 2015 se ha consolidado la mejora del servicio, como así también de la infraestructura y el material rodante. Esto se ha plasmado en la experiencia de viaje de los usuarios, la cual ha mejorado a través de la optimización de los procesos internos y las prestaciones ofrecidas.

INDICADOR		VALOR	2015
	PASAJEROS PAGOS	CANT. PAX	272.914.728
	EFFECTIVIDAD SUBTE + PREMETRO	%	92,01
	AVERÍAS MATERIAL RODANTE C/100.000Co.km SUBTE	Q/100KM	12
	EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS	%	95,72
	EFFECTIVIDAD ASCENSORES	%	92,46
	ESTACIONES CON LIMPIEZA ÓPTIMA Y ACEPTABLE	PUNTOS	8,2
	INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MILLÓN DE PASAJEROS	Q/MILLÓN PAX	31,2
	PASAJEROS ALGO O MUY SATISFECHOS CON EL SERVICIO	%	75
	DISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO	%	99,2
	PERCEPCIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	%	68,7



PASAJEROS PAGOS

En 2015 transportamos más de **270.000.000** de personas, lo que equivale **1.100.000** de usuarios pagos por día hábil. Esta cifra supera en un **12%** al acumulado en el mismo lapso del año anterior. Las líneas que más crecieron son A, D y H.



ESTACIONES CON LIMPIEZA ÓPTIMA Y ACEPTABLE

Mediante un programa coordinado de cuadrillas especiales de limpieza se trabaja las 24 horas para mantener en buenas condiciones de limpieza las estaciones, andenes, formaciones e instalaciones del Subte. Este valor (en una escala de 1 a 10) corresponde a la evaluación que lleva a cabo nuestra autoridad de aplicación y control (SBASE), a través de inspecciones regulares de las instalaciones.



AVERÍAS MATERIAL RODANTE C/100.000 Co. Km SUBTE

En el marco del programa de Mantenimiento de Material Rodante optimizamos la programación de Revisiones Generales, que consisten en intervenciones profundas de acuerdo a los kilómetros recorridos por la flota.



Metrovías S.A. es desde el 1° de enero de 1994 responsable de la operación y el mantenimiento del Subte y el Premetro de la Ciudad de Buenos Aires, que en conjunto transportan anualmente más de 270 millones de pasajeros.





EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS Y ASCENSORES



Las 253 escaleras mecánicas y 86 ascensores facilitan el acceso al Subte proporcionando agilidad para el ingreso y egreso a la Red. Durante los primeros seis meses del año prestaron servicio más de 1.000.000 de horas, logrando una **efectividad superior al 90%** en ambos casos.



CAPACITACIÓN



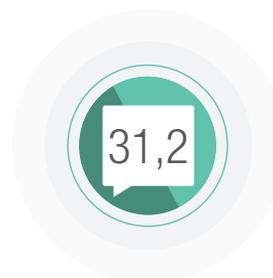
Aprendizaje permanente

Nuestros empleados asistieron a más de 100.000 horas de cursos, a través de las cuales adquirieron nuevas habilidades y conocimientos. En 2015 continuó la asignación de becas de estudio a colaboradores con alto potencial y se mantuvo la participación de la empresa en una carrera gestada en conjunto con la Universidad de la Marina Mercante: la Tecnicatura en Tecnología y Gestión del Transporte Ferroviario. Las carreras de grado, con el incentivo de la beca, son cursadas por 18 colaboradores.



INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MILLÓN DE PASAJEROS

Las políticas de mejora continua en la gestión de las áreas operativas impactan en mejores prestaciones de servicio al usuario. En 2015 cada 1.000.000 de pasajeros transportados se registraron 28 reclamos.





SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como herramienta de evaluación y mejora continua, llevamos a cabo de manera periódica, a través de una consultora especializada, una investigación basada en encuestas a los usuarios, que nos permite conocer su opinión y percepción acerca del servicio ofrecido.

En el análisis correspondiente a 2015, se observa que:



El nivel de satisfacción global del servicio del Subte aumentó.



La percepción de mejora del servicio se encuentra en el nivel más alto de los últimos diez años.



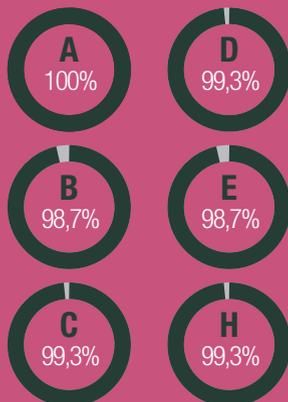
75% de los pasajeros está "satisfecho" con el servicio.

DISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO

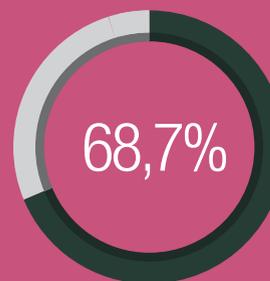


- 99,2% de los pasajeros manifestó su disposición a seguir utilizando el servicio.

Desglose por línea:



PERCEPCIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO



- Más del 65% de los usuarios percibe que el servicio ha mejorado.

Desglose por línea:

