



INFORME DE GESTIÓN SUBTE Y PREMETRO **2016**

Más gestión. Mejor servicio.

Metrovías 



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.

INDICADOR		VALOR	2016
	PASAJEROS PAGOS	CANT. PAX	304.057.514
	EFFECTIVIDAD SUBTE + PREMETRO	%	93,36
	AVERÍAS MATERIAL RODANTE C/100.000Co.km SUBTE	Q/100KM	11
	EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS	%	96,65
	EFFECTIVIDAD ASCENSORES	%	92,04
	ESTACIONES CON LIMPIEZA ÓPTIMA Y ACEPTABLE	PUNTOS	9
	INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MILLÓN DE PASAJEROS	Q/MILLÓN PAX	33,2
	PASAJEROS ALGO O MUY SATISFECHOS CON EL SERVICIO	%	73,5
	DISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO	%	99,3
	DISPOSICIÓN A RECOMENDAR EL SERVICIO	%	91



PASAJEROS PAGOS

En 2016 transportamos más de **300.000.000** de personas, lo que equivale a **1.200.000** de usuarios pagos por día hábil. Esta cifra supera en un **11%** al acumulado en el mismo lapso del año anterior.



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 trabajamos intensamente para mejorar la disponibilidad de flota para el servicio.

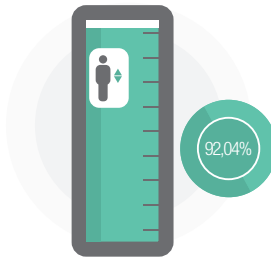


Metrovías S.A. es desde el 1° de enero de 1994 responsable de la operación y el mantenimiento del Subte y el Premetro de la Ciudad de Buenos Aires, que en conjunto transportan anualmente más de 300 millones de pasajeros.





EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS Y ASCENSORES



Los más de 340 medios de elevación facilitan el acceso al Subte proporcionando agilidad para el ingreso y egreso a la Red.



CAPACITACIÓN



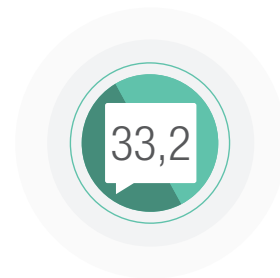
Aprendizaje permanente

Nuestros empleados asistieron a más de **100.000 horas** de cursos, a través de las cuales adquirieron nuevas habilidades y conocimientos. En 2016 continuó la asignación de becas de estudio a colaboradores con alto potencial, y se mantiene 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



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 2016 cada 1.000.000 de usuarios transportados se registraron 33 reclamos.





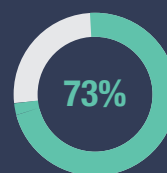
SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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 2016, se observa que:



El nivel de satisfacción global del servicio del Subte aumentó.



73% de los pasajeros está "satisfecho" con el servicio.

DISPOSICIÓN A SEGUIR UTILIZANDO EL SERVICIO

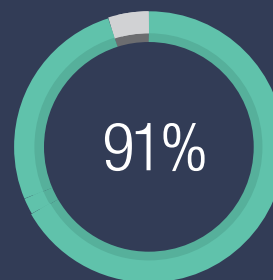


• 99,3% de los pasajeros manifestó su disposición a seguir utilizando el servicio.

Desglose por línea:



DISPOSICIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO



• Más del 90% de los usuarios se encuentra dispuesto a recomendar la utilización del servicio.

Desglose por línea:

