



# INFORME DE GESTIÓN SUBTE Y PREMETRO **2019**

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.

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 325 millones de pasajeros.

| INDICADOR   |  | VALOR        | 2019        |
|---|--|--------------|-------------|
|    | PASAJEROS PAGOS  | CANT. PAX    | 326.393.638 |
|    | EFFECTIVIDAD SUBTE + PREMETRO                            | %            | 92,23       |
|    | AVERÍAS MATERIAL RODANTE C/100.000Co.km SUBTE + PREMETRO | Q/100KM      | 10,4        |
|   | EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS                         | %            | 97,10       |
|  | EFFECTIVIDAD ASCENSORES                                  | %            | 92,25       |
|  | ESTACIONES CON LIMPIEZA ÓPTIMA Y ACEPTABLE               | PUNTOS       | 8,8         |
|  | INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MILLÓN DE PASAJEROS      | Q/MILLÓN PAX | 54,03       |



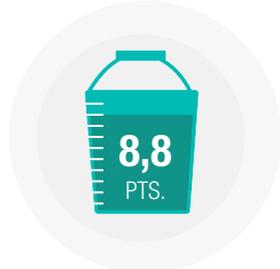
## PASAJEROS PAGOS

En 2019 transportamos más de **326.000.000** de personas, lo que equivale a más de **1.200.000** usuarios pagos por día hábil.



## 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.



CADA DÍA  
DESPACHAMOS A SERVICIO

3.575  
TRENES

OPERAMOS SEIS  
LÍNEAS DE **SUBTE** Y EL  
**PREMETRO**.

5.307  
EMPLEADOS

92,23%



EFFECTIVIDAD SUBTE  
Y PREMETRO

La efectividad se mide a partir de los viajes programados y aquellos efectivamente realizados.



## EFFECTIVIDAD ESCALERAS MECÁNICAS Y ASCENSORES



Los más de 400 medios de elevación facilitan el acceso al Subte proporcionando agilidad para el ingreso y egreso a la Red.



## CAPACITACIÓN



### Profesionalización permanente

Nuestros empleados asistieron a más de **89.000 horas** de cursos, a través de las cuales adquirieron nuevas habilidades y conocimientos.

Continuamos impulsando el programa "Termina la Secundaria", iniciativa del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, el cual brinda la posibilidad de comenzar o retomar los estudios para obtener el título de bachiller con validez nacional. Desde Metrovías acompañamos el desarrollo del mismo brindando clases de apoyo presencial con un equipo docente a cargo de la tutoría.



## 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 2019 cada 1.000.000 de usuarios transportados se registraron **54 reclamos**.

