

Defensoría
Provincia de Buenos Aires



TRANSPORTE PÚBLICO

0800 222 5262

defensorba.org.ar



TRANSPORTE PÚBLICO

Entendiendo al Transporte Público como un sistema de fundamental relevancia en el desarrollo de la vida de una sociedad moderna, cuya utilidad práctica es poder garantizarles a los ciudadanos el acceso a otros derechos esenciales como es la salud, la educación o el trabajo.

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Organización de Naciones Unidas que en el año 2015 aprobó la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible, que cuenta con 17 Objetivos desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades.

Siendo el objetivo número 11 el de Ciudades y Comunidades Sostenibles, y dentro del cual se establece concretamente “De aquí a 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad” reafirmando nuestra creencia del central rol que ocupa el Transporte Público en la sociedad.

Es que por lo antes dicho el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires resuelve realizar un relevamiento del servicio prestado por las empresas de transporte, donde se logre medir a través de una encuesta a los usuarios y usuarias del servicio, la calidad, accesibilidad física y económica del servicio multimodal del transporte.

Dicha encuesta se llevó a cabo en los 24 partidos integrantes del llamado “Gran Buenos Aires – GBA” y en varias localidades del interior donde funcionan delegaciones de esta Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, de la cuales se obtuvo un sondeo total de 759 casos relevados, 526 personas del GBA y 233 del Interior.

Del relevamiento realizado

Sobre la actividad u ocupación de las personas en general:

Actualmente	Porcentaje GBA	Porcentaje Interior
Trabajo	62,4%	64,8%
Trabajo y busco trabajo	7,8%	11,2%
No trabajo pero busco trabajo	21,7%	15,5%
No trabajo , Ni busco trabajo	8,2%	8,6%
TOTAL	100	100%

Esto refleja que un 21,7% de las personas encuestadas del GBA están desempleadas y buscan trabajo. Cuando observamos los datos del Interior, este valor baja al 15,5%.

GBA

Sobre los datos observados en los partidos del GBA: en primer lugar podemos ver que más de la mitad de las personas encuestadas utiliza el transporte automotor de pasajeros, aunque según datos que luego detallaremos más de la mitad de la población considera que viaja en pésimas condiciones y que dicho medio ha empeorado en el último año.

Transporte Público utilizado	Porcentaje
TREN	32,20%
COLECTIVO	53,80%
SUBTE	14,00%
TOTAL	100%

Cuál es principal motivo por el que las personas utilizan transporte público:

Motivo	Porcentaje
Es más barato	19,3%
Es más cómodo	6,6%
Es más rápido	8,0%
Es la única opción que tengo	64,9%
Otro	1,2%
TOTAL	100%

Cuáles son las razones del traslado:

Motivo	Porcentaje
Por estudio	21,4%
Por trabajo	46,9%
Por tratamiento de la salud	14,8%
Por recreación	16,8%
TOTAL	100%

Habitualmente realizan una o más combinaciones entre transportes públicos (incluyendo transportes iguales o distintos):

Combinaciones	Porcentaje
Si	19,3%
No	6,6%
TOTAL	100%

Cantidad de combinaciones aproximadas en un día habitual para llegar a destino:

	Porcentaje
0	21,4%
1	14,0%
2	34,5%
3	21,6%
4	5,1%
Más de 5	2,0%
TOTAL	100%

Teniendo en cuenta los traslados habituales ¿cuánto tiempo espera al transporte público para llegar a destino? (en caso de realizar combinaciones, cual es el tiempo total de espera):

Tiempo	Porcentaje
Menos de 15 minutos	25,3%
Entre 15 - 30 minutos	49,5%
Entre 30 - 60 minutos	19,7%
Entre 60 - 90 minutos	3,5%
Más de 90 minutos	1,9%
TOTAL	100%

A simple vista más de la mitad de los encuestados espera más de 15 minutos por cada transporte que debe tomarse. Lo que no solo genera la necesidad de anticiparse a cualquier eventualidad con tiempo de sobra sino además expone al ciudadano en la vía de manera innecesaria y hasta, en algunos casos, riesgosa.

Teniendo en cuenta los traslados habituales (incluyendo combinaciones), ¿cuánto tiempo viaja en transporte público para llegar a destino?:

Tiempo	Porcentaje
Menos de 15 minutos	4,1%
Entre 15 - 30 minutos	14,0%
Entre 30 - 60 minutos	29,6%
Entre 60 - 90 minutos	36,3%
Más de 90 minutos	16,0%
TOTAL	100%

Teniendo en cuenta los traslados habituales en transporte público, ¿el destino del viaje coincide con la localidad de origen?:

	Porcentaje
Si	29,4%
No	70,6%
TOTAL	100%

A cuántas cuadras de tu vivienda se encuentra la parada más cercana de transporte público?

Porcentaje válido	
1	18,1%
2	20,3%
3	15,8%
4	7,4%
5	8,8%
6	3,1%
7	2,9%
8	3,7%
9	0,4%
10	8,4%

Conoces el beneficio de la Tarifa Social en la tarjeta SUBE?:

Porcentaje	
Si	77,8%
No	22,2%
TOTAL	100%

Accedes a alguno de los siguientes descuentos?:

	Porcentaje
Asignación Universal por Hijo y Asignación por Embarazo	3,7%
Becas Progresar	4,9%
Hacemos Futuro (Argentina Trabaja y Ellas Hacen)	0,6%
Monotributo social	1,0%
Jubilaciones y pensiones	4,7%
Pensiones no contributivas por discapacidad	1,0%
Pensiones no contributivas madre de 7 hijos	0,4%
Personal de servicio doméstico	1,6%
No accedo al beneficio de la Tarifa Social en la tarjeta SUBE	60,0%

Accedes al boleto estudiantil gratuito?:

	Porcentaje
Si	10,7%
No	89,3%
TOTAL	100%

Cabe destacar que de la población que no accede (89,3%), en GBA, solo el 28,8% selecciona la categoría por estudio como principal razón de traslado en transporte público.

En función al tipo de viajes que realizas habitualmente en transporte público, te aplican el descuento de la RED SUBE?:

Aplica	Porcentaje
Si	70,4%
No	17,2%
Ns./Nc.	12,5%
TOTAL	100%

Cuál es el costo diario de transporte público?

¿Realiza compinaciones?	Promedio del gasto DIARIO en transporte público
Si	95,31
No	71,50

En conclusión sobre los aspectos generales considerados se puede observar que la percepción sobre el servicio prestado, de las personas encuestadas en el GBA son las siguientes:

Modo	Relevamiento	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
C O L E C T I V O	Atención y trato del personal	31,0%	43,5%	25,5%
	Cantidad de pasajeros	10,9%	21,5%	67,6%
	Costo del traslado	22,2%	27,1%	50,8%
	Duración del traslado	39,7%	35,3%	25,1%
	Estado del vehículo	34,4%	34,1%	31,5%
	Limpieza del vehículo	26,8%	34,8%	38,4%
	Tiempo de espera	12,9%	26,4%	60,8%
T R E N	Atención y trato del personal	57,7%	34,1%	8,2%
	Cantidad de pasajeros	21,5%	24,6%	53,9%
	Costo del traslado	59,0%	23,3%	17,7%
	Duración del traslado	63,7%	25,2%	11,0%
	Estado del vehículo	63,4%	26,8%	9,8%
	Limpieza del vehículo	48,3%	29,0%	22,7%
	Tiempo de espera	58,4%	20,5%	21,1%

Sobre las conclusiones del sondeo realizado podemos decir en primer lugar que las personas que viajan en tren tienen una mejor percepción del servicio, mientras que las personas que utilizan el colectivo perciben negativamente tanto la calidad como la accesibilidad física y económica. Aunque cabe destacar un dato no menor ya que una gran mayoría de usuarios relevados coinciden en que la cantidad de pasajeros trasladados tanto el tren como en colectivo es inadecuada, lo que hace directamente a la inseguridad e incomodidad del traslado.

Respecto a cómo varió la mirada de las personas respecto al año anterior sobre el mismo, se puede ver lo siguiente:

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	9,1%	44,8%	46,1%
Tren	34,4%	44,2%	21,5%

INTERIOR

Sobre los datos observados en primer lugar podemos ver que más del 70% las personas encuestadas utiliza el transporte automotor de pasajeros, aunque según datos que luego detallaremos más de la mitad considera que viaja en pésimas condiciones y que dicho medio ha empeorado en el último año.

Transporte Público utilizado	Porcentaje
TREN	78,4%
COLECTIVO	18,5%
SUBTE	3,1%
TOTAL	100%

Cuál es principal motivo por el que las personas utilizan transporte público:

Motivo	Porcentaje
Es más barato	20,1%
Es más cómodo	7,4%
Es más rápido	2,1%
Es la única opción que tengo	65,7%
Otro	3,9%
TOTAL	100%

Cuáles son las razones del traslado:

Motivo	Porcentaje
Por estudio	25,1%
Por trabajo	49,2%
Por tratamiento de la salud	10,9%
Por recreación	14,8%
TOTAL	100%

Habitualmente realizan una o más combinaciones entre transportes públicos (incluyendo transportes iguales o distintos):

Combinaciones	Porcentaje
Si	46,6%
No	53,4%
TOTAL	100%

Cantidad de combinaciones aproximadas en un día habitual para llegar a destino:

Cantidad	Porcentaje
1	6,4%
2	28,4%
3	10,3%
4	1,0%

Teniendo en cuenta los traslados habituales ¿cuánto tiempo espera al transporte público para llegar a destino?:

Tiempo	Porcentaje
Menos de 15 minutos	23,0%
Entre 15 - 30 minutos	52,5%
Entre 30 - 60 minutos	20,6%
Entre 60 - 90 minutos	2,5%
Más de 90 minutos	1,5%
TOTAL	100%

A simple vista más del 70% de los encuestados espera más de 15 minutos por cada transporte que debe tomarse. Lo que no solo genera la necesidad de anticiparse a cualquier eventualidad con tiempo de sobra sino además expone al ciudadano en la vía de manera innecesaria y hasta, en algunos casos, riesgosa.

Teniendo en cuenta los traslados habituales (incluyendo combinaciones), ¿cuánto tiempo viaja en transporte público para llegar a destino?:

Tiempo	Porcentaje
Menos de 15 minutos	5,4%
Entre 15 - 30 minutos	32,8%
Entre 30 - 60 minutos	30,4%
Entre 60 - 90 minutos	17,6%
Más de 90 minutos	13,7%
TOTAL	100%

Teniendo en cuenta los traslados habituales en transporte público, ¿el destino del viaje coincide con la localidad de origen?:

	Porcentaje
Si	64,7%
No	35,3%
TOTAL	100%

A cuántas cuadras de tu vivienda se encuentra la parada más cercana de transporte público?

Distancia	Porcentaje
1 cuadra o menos	21,6%
2 cuadras	25,5%
3 cuadras	12,7%
4 cuadras	10,8%
5 cuadras	7,8%
6 cuadras	5,4%
7 cuadras	2,9%
8 cuadras	2,9%
9 cuadras	2,0%
10 cuadras o más	8,3%

Conoces el beneficio de la Tarifa Social en la tarjeta SUBE?:

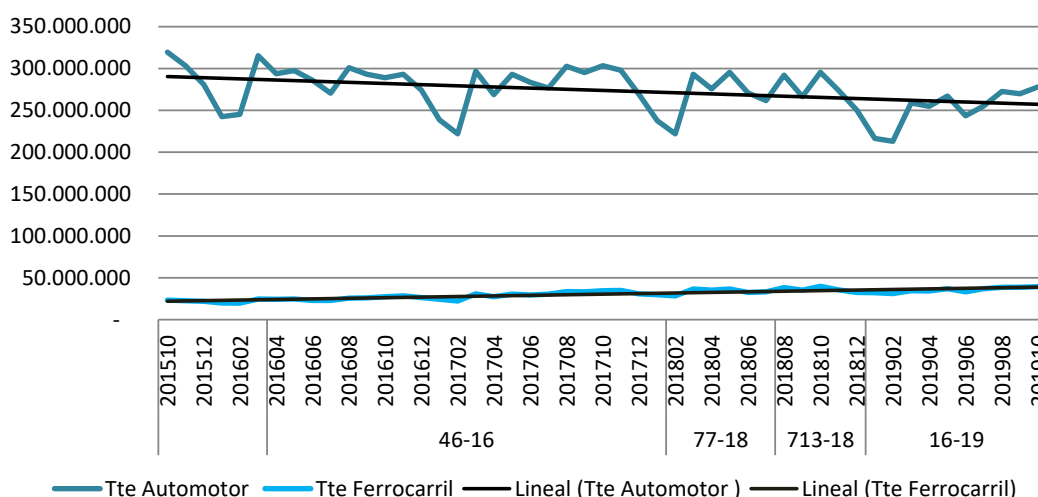
	Porcentaje
Si	74,0%
No	26,0%
TOTAL	100%

PRIMERAS CONCLUSIONES COMPARATIVAS

Someramente y a grandes rasgos podemos decir que las personas que viajan en tren tienen una mejor percepción del servicio, mientras que las personas que utilizan el servicio de autotransporte de pasajeros, es decir, el colectivo perciben negativamente tanto la calidad como la accesibilidad física y económica, aunque es el servicio más utilizado ya que más del 50% de los encuestados lo ha seleccionado como el principal medio para trasladarse y mismo del informe surge que es el servicio que según la voz popular ha sufrido mayores desmejoras en comparación al tren y al subte. Por otro lado, finalizando el presente informe, cabe hacer mención al siguiente gráfico donde realizamos un análisis temporal sobre cómo fueron variando los usos de los pasajeros del transporte de tren y de colectivo en los últimos cuatro años. Si agregamos al análisis la variable tarifa, considerando las resoluciones del Ministerio de Transporte sobre los aumentos del precio del servicio.

Podemos observar que los usos en el colectivo marcan una tendencia a la baja. En el periodo 10/2015 a 10/2019 disminuyeron los usos en 40 millones, mientras que el tren aumentaron en 15 millones. Por lo que podemos concluir que el aumento del desempleo, acompañado de los incrementos en la tarifa y la percepción negativa del servicio de colectivo, reflejan la caída en los usos del transporte de colectivo y un incremento en menor proporción de los usos del transporte del tren.

TRANSPORTE PÚBLICO- Usos 2015/2019
Resoluciones Ministerio Transporte AUMENTO TARIFA



Accedes a alguno de los siguientes descuentos?:

	Porcentaje
Asignación Universal por Hijo y Asignación por Embarazo	2,6%
Becas Progresar	3,3%
Monotributo social	1,3%
Jubilaciones y pensiones	5,3%
Pensión Universal para el Adulto Mayor	0,7%
Pensiones no contributivas por discapacidad	1,3%
Personal de servicio doméstico	1,3%
No accedo al beneficio de la Tarifa Social en la tarjeta SUBE	84,1%
TOTAL	74%

En función al tipo de viajes que realizas habitualmente en transporte público, te aplican el descuento de la RED SUBE

	Porcentaje
Si	35,8%
No	44,6%
TOTAL	100%

Cuál es el costo diario de Transporte Público?:

¿Realiza combinaciones?	Promedio del gasto DIARIO en transporte público
Si	209,96
No	80,50

¿Accedes al Boleto Estudiantil Gratuito?

	Porcentaje
Si	10,8%
No	89,2%
TOTAL	100%

Cabe destacar que de la población que no accede (89,2%), solo el 32,4% selecciona la categoría por estudio como principal razón de traslado en transporte público.

En conclusión sobre los aspectos generales considerados se puede observar que la percepción sobre el servicio prestado, de las personas encuestadas en el interior de la Provincia de Buenos Aires son las siguientes:

Modo	Relevamiento	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
C O L E C T I V O	Atención y trato del personal	31,0%	43%	25%
	Cantidad de pasajeros	11%	22%	68%
	Costo del traslado	19%	21%	60%
	Duración del traslado	40%	35%	25%
	Estado del vehículo	30%	33%	37%
	Limpieza del vehículo	27%	36%	37%
	Tiempo de espera	13%	26%	61%
T R E N	Atención y trato del personal	58%	34%	8%
	Cantidad de pasajeros	21%	25%	54%
	Costo del traslado	75%	13%	13%
	Duración del traslado	64%	25%	11%
	Estado del vehículo	75%	15%	10%
	Limpieza del vehículo	63%	15%	23%
	Tiempo de espera	58%	21%	21%

Respecto a cómo varió la mirada de las personas respecto al año anterior sobre el mismo, se puede ver lo siguiente:

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	8%	43,2%	48,7%
Tren	35,4%	41,7%	22,9%

INFORME 29/11/19

GBA

ATENCIÓN Y TRATO DEL PERSONAL

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	31,0	43,5	25,5
Subte	42,8	37,7	19,6
Metrobus	43,0	36,7	20,3
Tren	57,7	34,1	8,2

TIEMPO DE ESPERA

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	12,9	26,4	60,8
Subte	60,1	19,6	20,3
Metrobus	45,6	29,1	25,3
Tren	58,4	20,5	21,1

DURACIÓN DEL TRASLADO

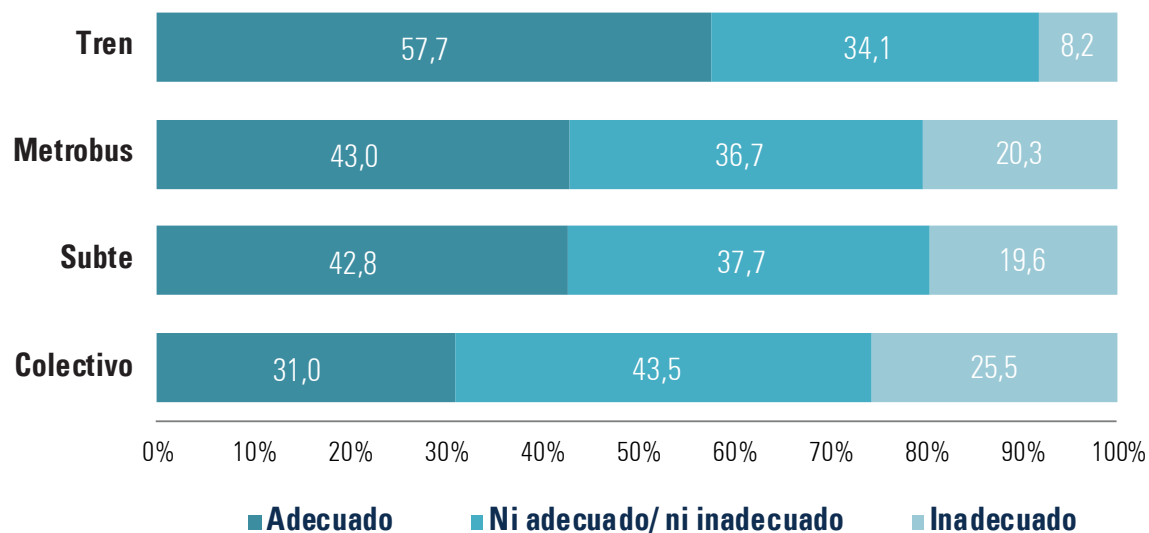
	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	39,7	35,3	25,1
Subte	73,2	17,4	9,4
Metrobus	67,1	25,3	7,6
Tren	63,7	25,2	11,0



CANTIDAD DE PASAJEROS

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	10,9	21,5	67,6
Subte	9,4	18,1	72,5
Metrobus	13,9	32,9	53,2
Tren	21,5	24,6	53,9

Opinión de usuarios sobre la atención y trato del personal GBA



INTERIOR

ATENCIÓN Y TRATO DEL PERSONAL

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	36,7	39,2	24,1
Subte	50,0	37,5	12,5
Tren	68,8	27,1	4,2

TIEMPO DE ESPERA

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	15,1	30,2	54,8
Subte	50,0	25,0	25,0
Tren	64,6	16,7	18,8

DURACIÓN DEL TRASLADO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	42,2	33,7	24,1
Subte	62,5	12,5	25,0
Tren	68,8	16,7	14,6

CANTIDAD DE PASAJEROS

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	16,1	17,1	66,8
Subte	0,0	25,0	75,0
Tren	43,8	20,8	35,4

CABA

ATENCIÓN Y TRATO DEL PERSONAL

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	50,0	43,8	6,3
Subte	60,0	26,7	13,3
Metrobus	50,0	25,0	25,0
Tren	58,3	33,3	8,3

TIEMPO DE ESPERA

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	56,3	18,8	25,0
Subte	53,3	26,7	20,0
Metrobus	25,0	50,0	25,0
Tren	66,7	25,0	8,3

DURACIÓN DEL TRASLADO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	31,3	50,0	18,8
Subte	66,7	13,3	20,0
Metrobus	25,0	75,0	0,0
Tren	58,3	25,0	16,7

CANTIDAD DE PASAJEROS

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	31,3	25,0	43,8
Subte	0,0	0,0	100,0
Metrobus	0,0	25,0	75,0
Tren	8,3	25,0	66,7

INFORME 2/12/19

GBA

ESTADO DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	34,4	34,1	31,5
Subte	47,1	34,1	18,8
Metrobus	43,0	41,8	15,2
Tren	63,4	26,8	9,8

LIMPIEZA DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	26,8	34,8	38,4
Subte	42,8	39,1	18,1
Metrobus	36,7	40,5	22,8
Tren	48,3	29,0	22,7

COSTO DEL TRASLADO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	22,2	27,1	50,8
Subte	26,8	21,7	51,4
Metrobus	30,4	31,6	38,0
Tren	59,0	23,3	17,7

En términos generales, considerás que durante el último año el servicio...

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	9,1	44,8	46,1
Subte	15,2	57,2	27,5
Metrobus	39,2	44,3	16,5
Tren	34,4	44,2	21,5

INTERIOR

ESTADO DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	30,2	32,7	37,2
Subte	87,5	0,0	12,5
Tren	75,0	14,6	10,4

LIMPIEZA DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	27,1	36,2	36,7
Subte	75,0	12,5	12,5
Tren	62,5	14,6	22,9

COSTO DEL TRASLADO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	19,1	20,6	60,3
Subte	50,0	25,0	25,0
Tren	75,0	12,5	12,5

En términos generales, considerás que durante el último año el servicio...

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	8,0	43,2	48,7
Subte	25,0	50,0	25,0
Tren	35,4	41,7	22,9

CABA

ESTADO DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	62,5	18,8	18,8
Subte	33,3	26,7	40,0
Metrobus	25,0	75,0	,0
Tren	50,0	41,7	8,3

LIMPIEZA DEL VEHICULO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	43,8	31,3	25,0
Subte	13,3	60,0	26,7
Metrobus	25,0	50,0	25,0
Tren	33,3	50,0	16,7

COSTO DEL TRASLADO

	Adecuado	Ni adecuado/ ni inadecuado	Inadecuado
Colectivo	12,5	37,5	50,0
Subte	6,7	40,0	53,3
Metrobus	25,0	25,0	50,0
Tren	33,3	16,7	50,0

En términos generales, considerás que durante el último año el servicio...

	Mejóro	Se mantuvo igual	Empeoró
Colectivo	25,0	56,3	18,8
Subte	13,3	53,3	33,3
Metrobus	25,0	50,0	25,0
Tren	8,3	66,7	25,0