

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

ENCUESTA COINCIDENTAL SUBTE

Junio 2018



**Buenos
Aires
Ciudad**

INTRODUCCIÓN

FICHA TÉCNICA



Buenos
Aires
Ciudad



El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 4 al 12 de junio de 2018.

Se han realizado un total de 1200 encuestas en las 6 líneas («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos.) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.). Los datos han sido ponderados por línea de subte.

Para la investigación se han abordado diversos temas referidos a la situación del servicio de subterráneos, centrándose, especialmente, en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el subte, sus características y estado de mantenimiento, como así también aspectos relativos a la seguridad dentro del subte.

Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco, Poliarquía y por Isonomía Consultores.



FICHA TÉCNICA

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Líneas A, B, C, D, E y H. Red de subterráneos de Buenos Aires.

FECHA

Del 4 al 12 de Junio de 2018

UNIVERSO

Usuarios de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años que viajaron más tres veces en el último mes en subte.

TIPO DE MUESTREO

Coincidental en estaciones de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires. Con cuotas de Línea en la que se realiza la entrevista, de turno y de hora pico/no pico

TAMAÑO DE LA MUESTRA

1200 casos efectivos.

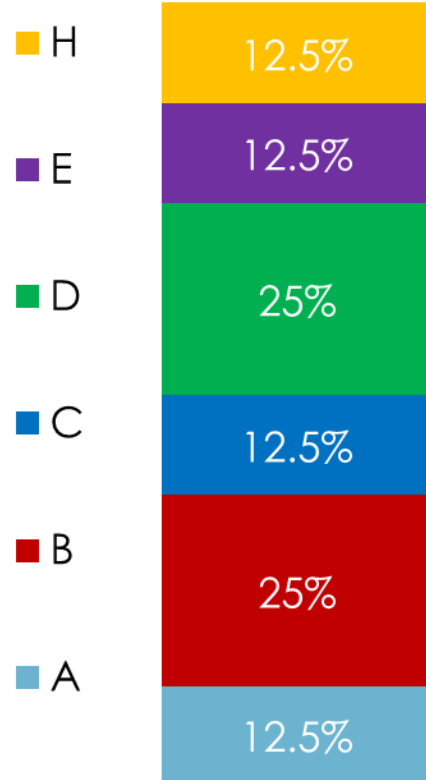
A: 150 casos, B: 300 casos, C: 150 casos, D: 300 casos, E: 150 casos, H: 150 casos).

Los datos han sido ponderados por línea de subte.

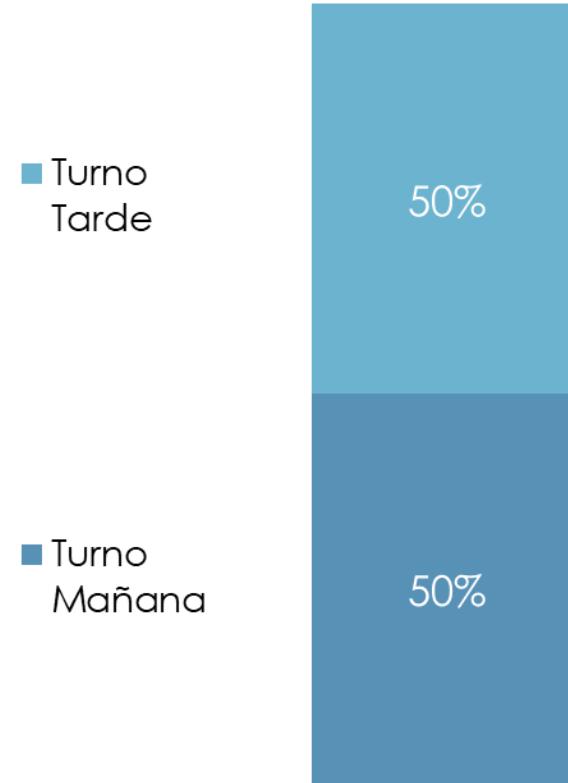
ESTRUCTURA DE LA MUESTRA



LÍNEA DE SUBTE DONDE SE REALIZA LA ENTREVISTA



TURNOS



RESULTADOS



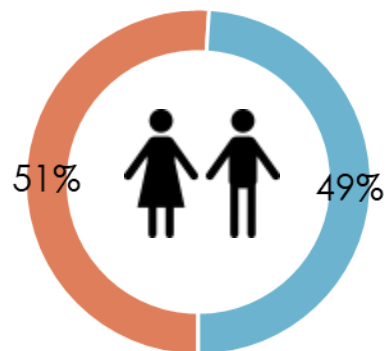
Buenos
Aires
Ciudad

PERFIL DE USUARIO

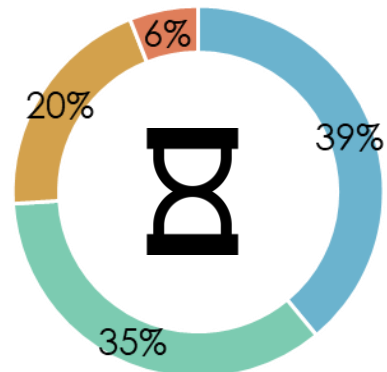


Buenos
Aires
Ciudad

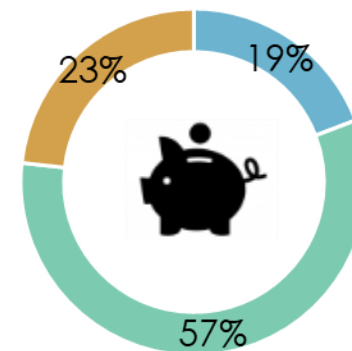
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS



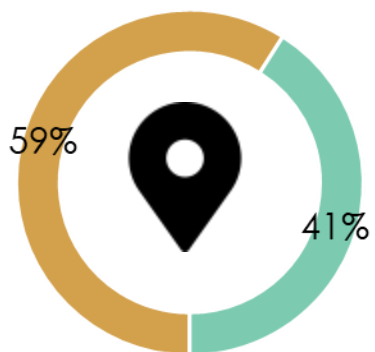
■ Femenino ■ Masculino



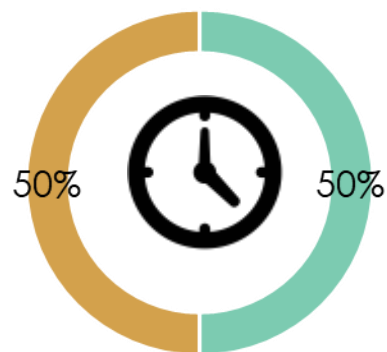
■ 18-29 ■ 30-44 ■ 45-59 ■ 60-70



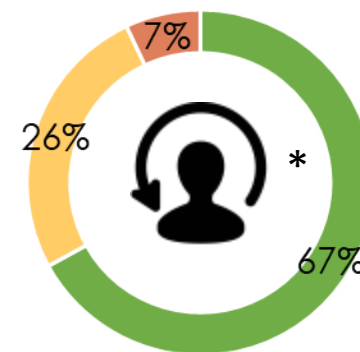
■ DE ■ C2C3 ■ ABC1



■ CABA ■ GBA



■ Pico ■ No pico



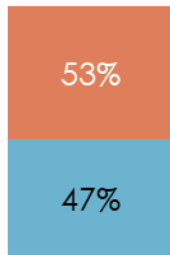
■ Frecuente ■ Medio ■ Esporádico

*Usuario FRECUENTE: viaja al menos 5 veces a la semana; usuario MEDIO: viaja de 2 a 4 veces a la semana; usuario ESPORÁDICO: viaja menos de 2 veces a la semana

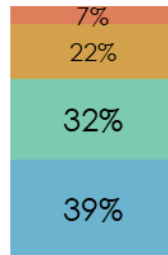
EL USUARIO DE LÍNEA A | PERFIL



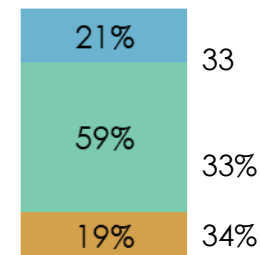
- Femenino
- Masculino



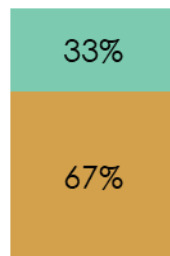
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



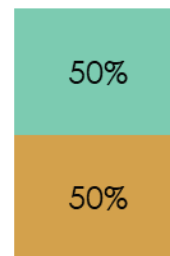
- ABC1
- C2C3
- DE



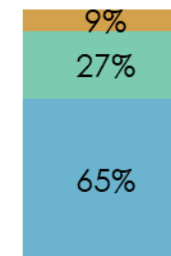
- GBA
- CABA



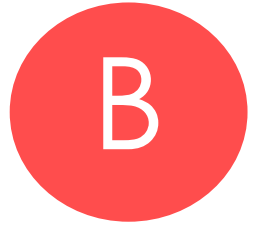
- No Pico
- Pico



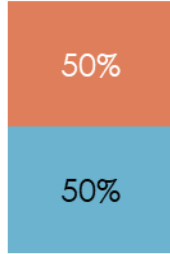
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



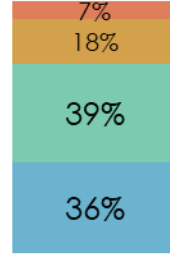
EL USUARIO DE LÍNEA B | PERFIL



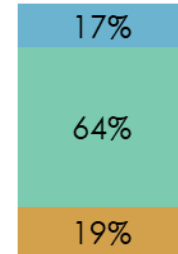
- Femenino
- Masculino



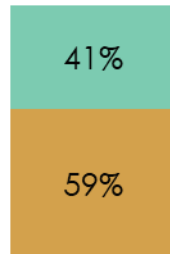
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



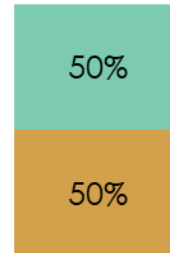
- ABC1
- C2C3
- DE



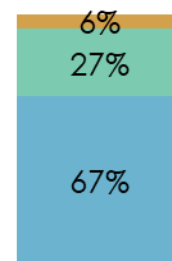
- GBA
- CABA



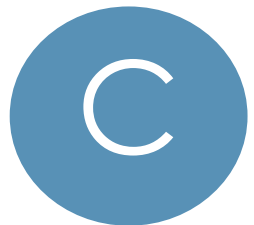
- No Pico
- Pico



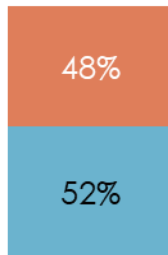
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



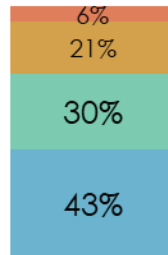
EL USUARIO DE LÍNEA C | PERFIL



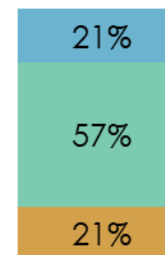
- Femenino
- Masculino



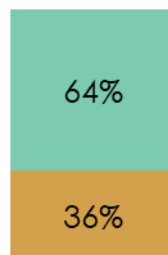
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



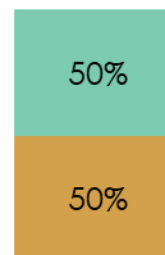
- ABC1
- C2C3
- DE



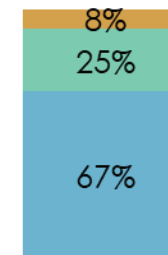
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



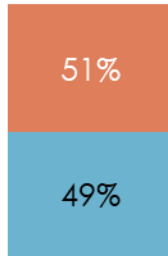
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



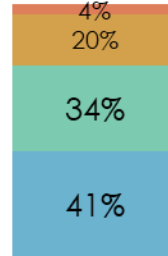
EL USUARIO DE LÍNEA D | PERFIL



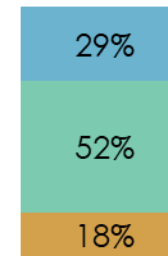
- Femenino
- Masculino



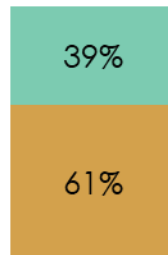
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



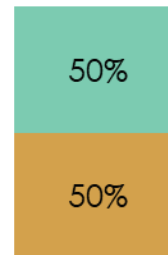
- ABC1
- C2C3
- DE



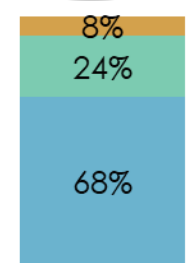
- GBA
- CABA



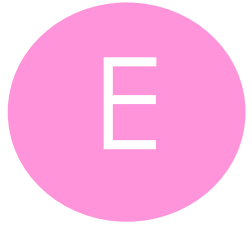
- No Pico
- Pico



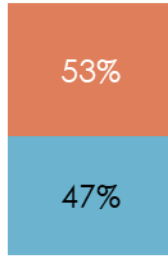
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



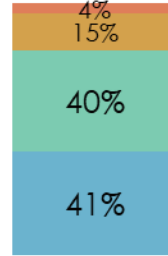
EL USUARIO DE LÍNEA E | PERFIL



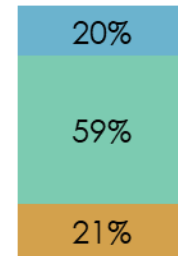
- Femenino
- Masculino



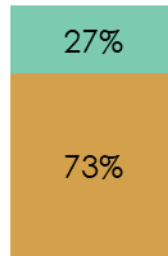
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



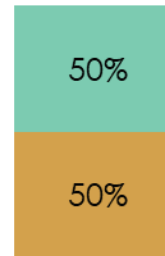
- ABC1
- C2C3
- DE



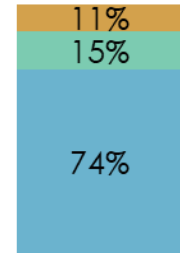
- GBA
- CABA



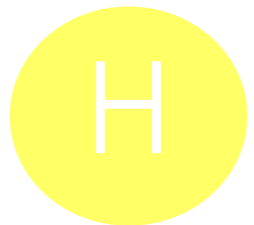
- No Pico
- Pico



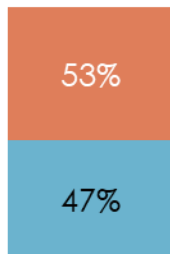
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



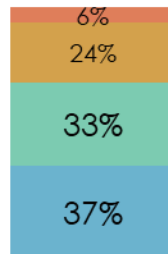
EL USUARIO DE LÍNEA H | PERFIL



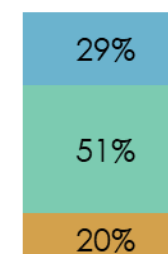
- Femenino
- Masculino



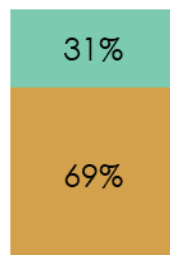
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



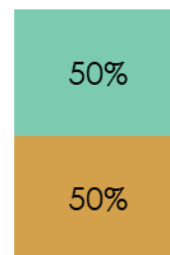
- ABC1
- C2C3
- DE



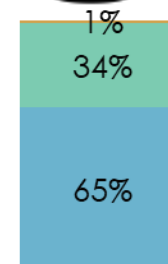
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



- Esporádico
- Medio
- Frecuente



CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

73%

Utilizan el Subte
para ir o volver
de sus trabajos



MOTIVOS DEL VIAJE

¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?



73%

Utilizan el subte para ir o volver de sus trabajos

12%

Utilizan el subte para ir o volver del lugar de estudio

7%

Utilizan el subte para trámites personales

8%

Utilizan el subte con otro motivo

MOTIVOS DEL VIAJE | EVOLUTIVO

¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?



	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%	71%	75%	80%	80%	76%	73%	74%	73%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	12%	8%	7%	6%	8%	6%	8%	8%	7%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%	12%	7%	14%	12%	14%	8%	10%	13%	16%	10%	8%	17%	15%	10%	9%	12%	14%	10%	12%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	4%	2%
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	2%	2%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%	1%	-	1%	2%	2%	2%	4%

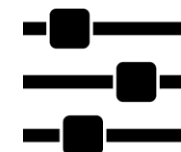
Utiliza
habitualmente más
de una línea

62%

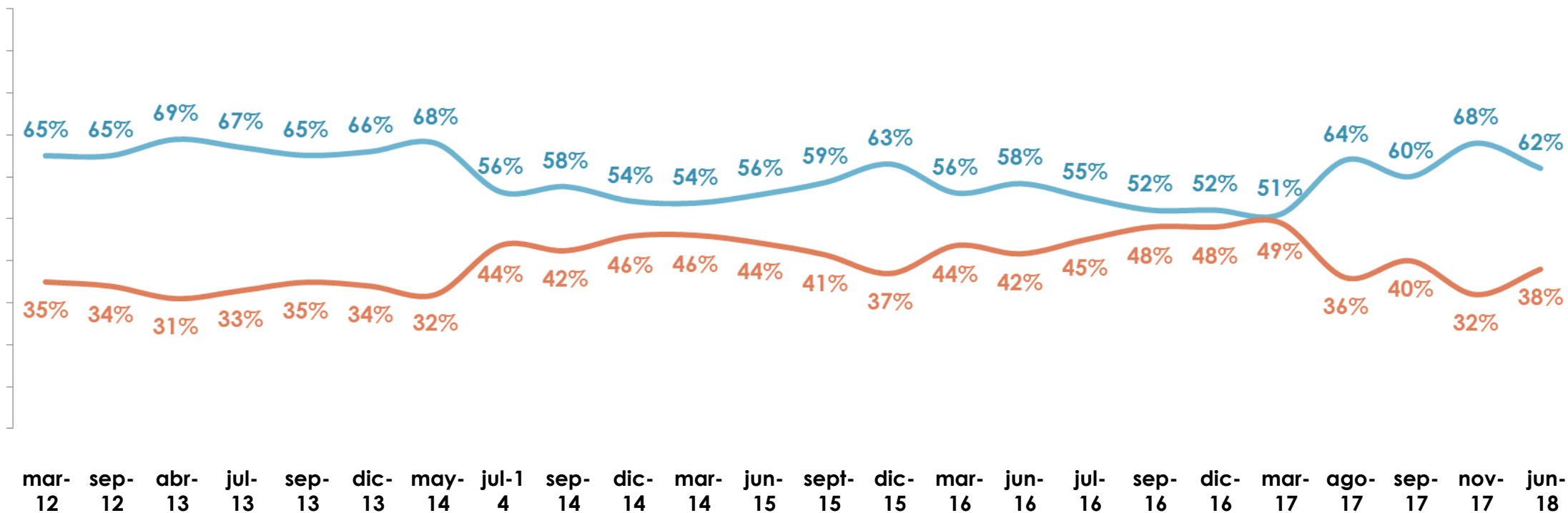


USO HABITUAL DE LÍNEAS | EVOLUTIVO

Habitualmente ¿usted utiliza otras líneas de subte o solamente ésta (donde se realiza la encuesta)?



Utiliza otras líneas Solamente utiliza ésta



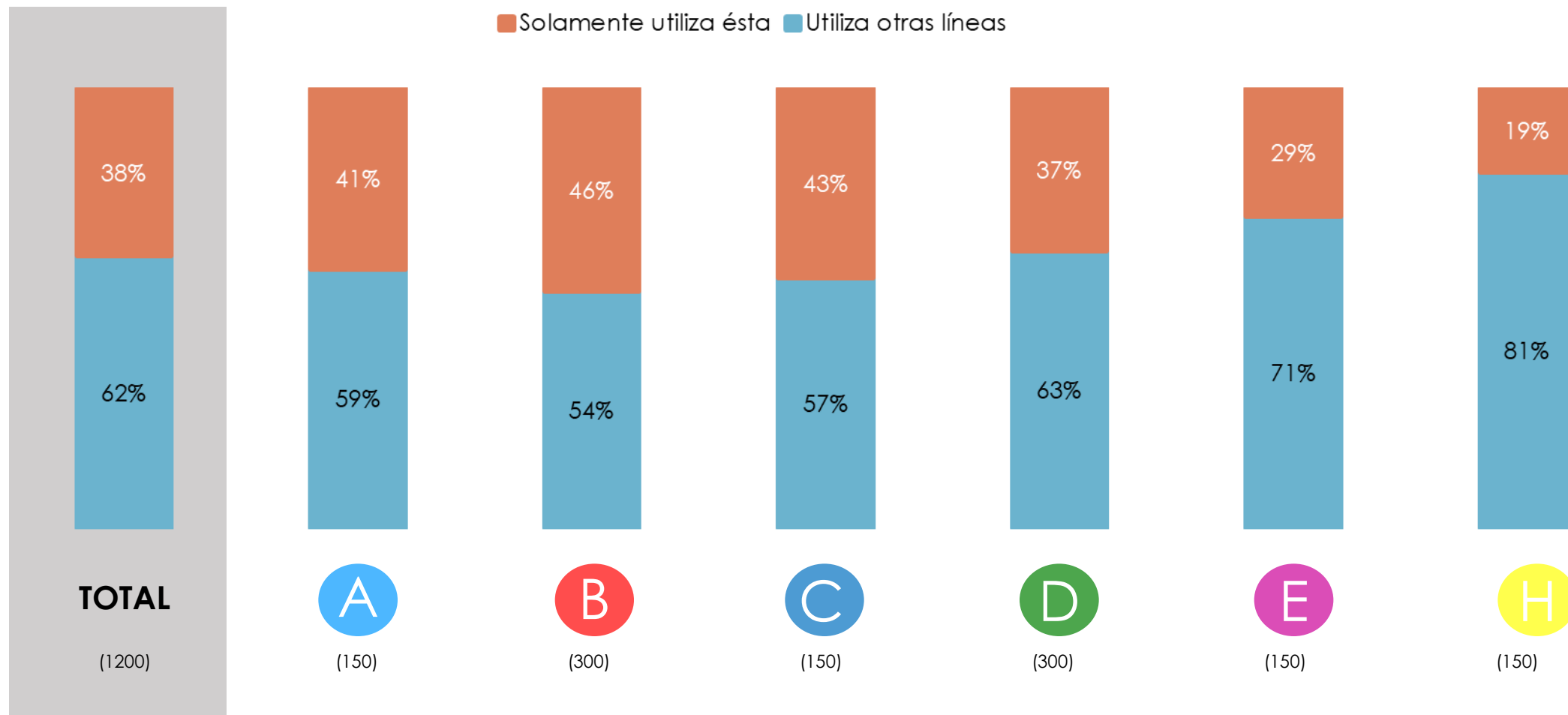
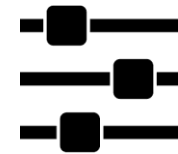
Dif. Jun-18 vs. Mar-12

-3%

+3%

USO HABITUAL DE LÍNEAS | SEGÚN LÍNEA

Habitualmente ¿usted utiliza otras líneas de subte o solamente ésta (donde se realiza la encuesta)?



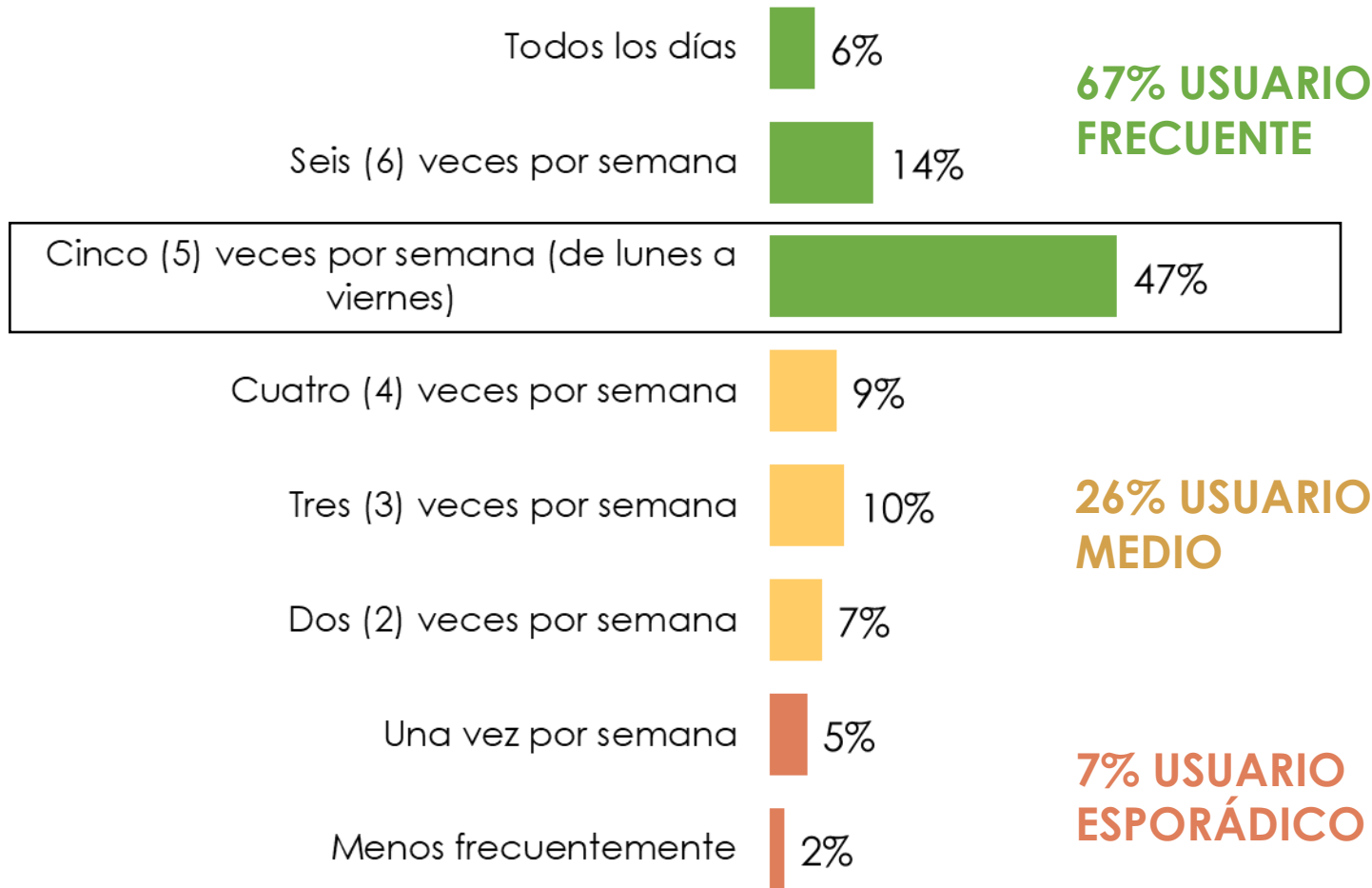
67%

Es usuario
Frecuente



FRECUENCIA DE VIAJE

Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?



El viaje más frecuente es el ida y vuelta del trabajo.

Por este motivo su frecuencia de viaje más habitual es de 5 veces por semana

FRECUENCIA DE VIAJE | EVOLUTIVO

Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?



	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	jul-16	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%	10%	10%	7%	6%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%	7%	9%	4%	7%	13%	8%	11%	14%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%	60%	58%	59%	59%	58%	59%	58%	48%	50%	50%	47%
4 veces por semana	8%	9%	8%	8%	7%	4%	10%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	7%	5%	6%	6%	6%	8%	7%	8%	8%	7%	9%
3 veces por semana	11%	14%	12%	10%	12%	11%	12%	11%	11%	10%	9%	11%	10%	10%	11%	11%	11%	12%	12%	12%	9%	12%	9%	10%
2 veces por semana	10%	8%	8%	8%	9%	10%	9%	6%	7%	7%	9%	9%	8%	8%	11%	9%	9%	8%	10%	8%	7%	6%	9%	7%
1 vez por semana	10%	6%	7%	8%	8%	9%	7%	4%	7%	7%	5%	7%	5%	5%	5%	6%	6%	5%	6%	6%	5%	5%	6%	5%

TIPOS DE USUARIOS | PERFILES



FRECUENTE

(810)

Representan a la mayor parte de los usuarios (67%)

Es el grupo con más incidencia de personas más jóvenes (18-44) y mayor proporción de NSE C2/C3.

En este conjunto aumenta la presencia de residentes en CABA.

Son más usuarios del servicio en horario pico (53%)

MEDIO

(304)

Forman el grupo en segundo lugar de los usuarios (26%), aunque muy lejos del primero

Tiene más proporción de Mujeres. Con más peso de NSE DE y de tramo etario mayor (45-70), respecto de los otros grupos.

Son los que tienen menos usuarios de la Línea E y más de la Línea H, en comparación con el resto.

Son más usuarios del servicio en horario no pico

ESPORÁDICO

(86)

Son el grupo más pequeño de los usuarios (7%). Y con menos proporción de varones.

Posee más peso en el tramo de edad más joven (18-29) en relación a los otros grupos.

Es el grupo con mayor proporción de residentes en GBA (61%) y con más bajo peso en Línea H, y mayor peso en Líneas C y D vs el resto.

El horario no pico es el que resulta de mayor peso

TIPOS DE USUARIOS | PERFILES



		Frecuente	Medio	Esporádico
	Base:	810	304	86
GÉNERO	Masculino	52%	43%	42%
	Femenino	48%	57%	58%
EDAD	18 a 29	40%	35%	43%
	30 a 44	36%	33%	28%
	45 a 59	19%	23%	21%
	60 a 70	5%	8%	8%
NSE	DE	18%	23%	21%
	C2C3	58%	54%	56%
	ABC1	23%	22%	22%
PLAZA	CABA	63%	55%	39%
	GBA	37%	45%	61%
HORARIO	PICO	53%	45%	44%
	NO PICO	47%	55%	56%
LÍNEA	A	16%	17%	21%
	B	24%	24%	21%
	C	16%	16%	19%
	D	24%	22%	26%
	E	8%	4%	11%
	H	12%	16%	2%

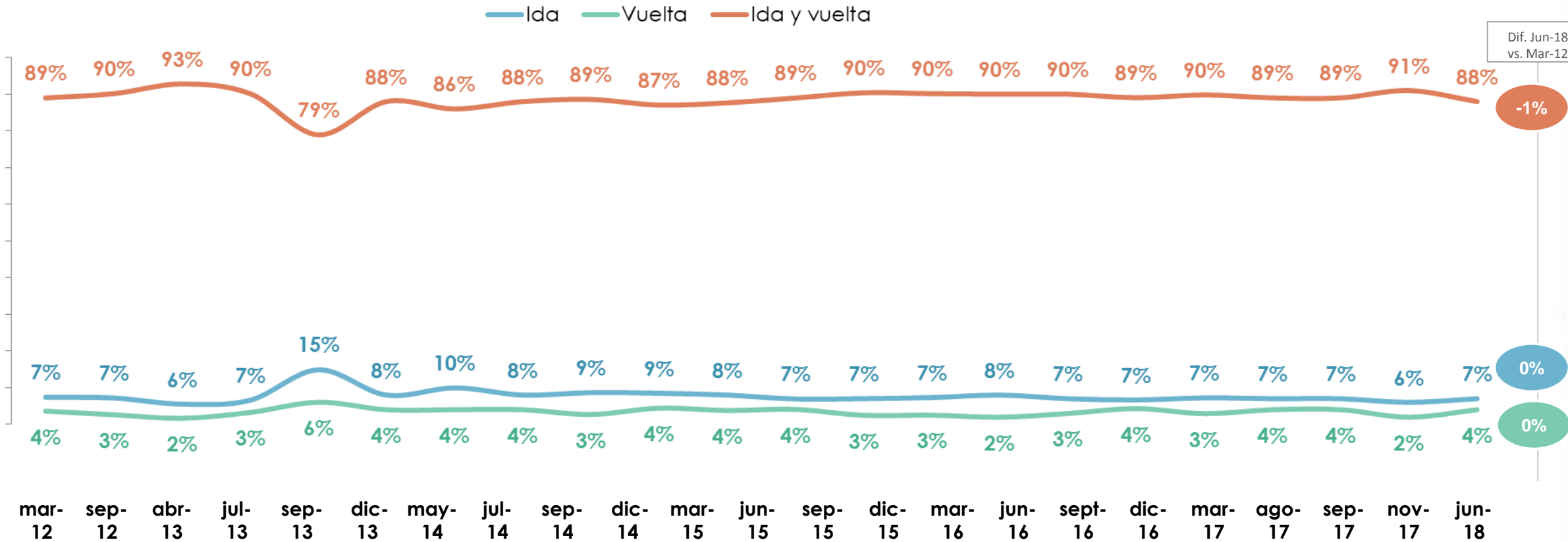
CASI **9** DE CADA **10**

utilizan el subte
para la ida Y la
vuelta



USO HABITUAL | EVOLUTIVO

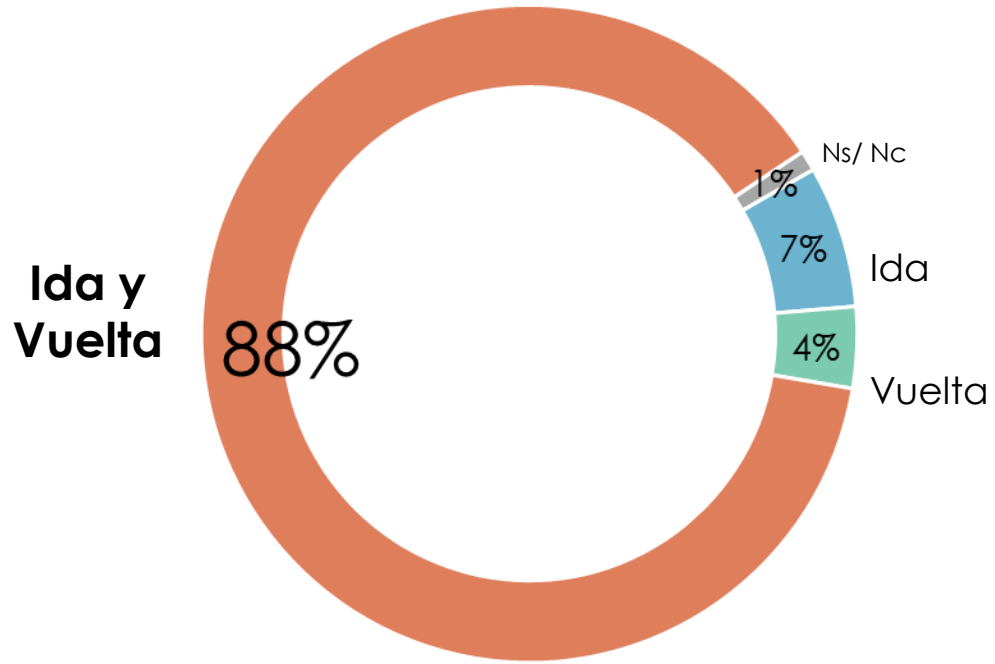
Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?



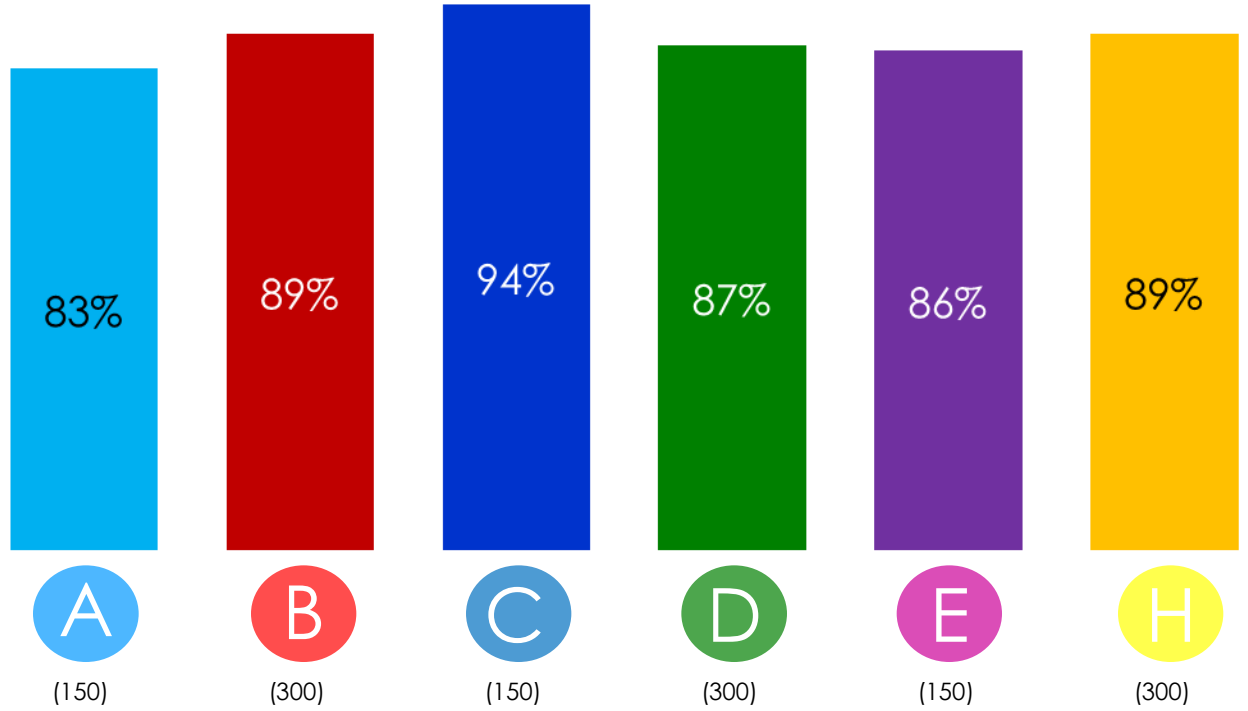
Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

USO HABITUAL | SEGÚN LÍNEA

Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?



% IDA Y VUELTA



Base: Entrevistados JUNIO '18 según Línea. Datos ponderados.

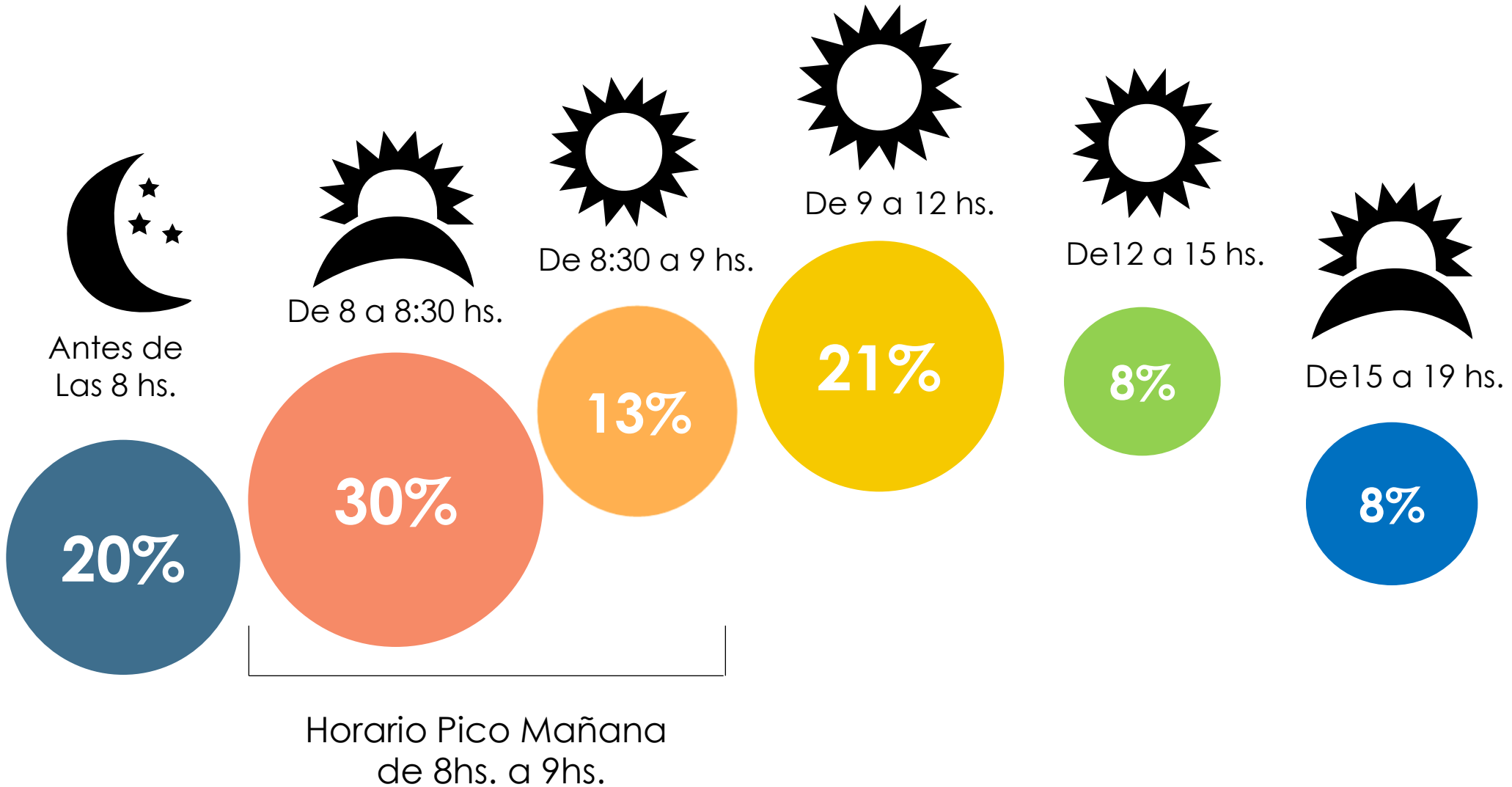
El 43% de los viajes de IDA se hacen de 8 a 9 hs (Hora Pico Mañana).

El 33% de los viajes de VUELTA se hacen de 17.45 a 18.45 hs (Hora Pico Tarde).



HORARIOS DE IDA

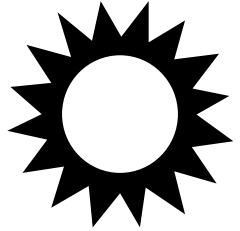
SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -



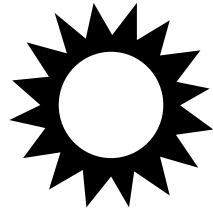
Base: Entrevistados que viajan de ida Junio 2018 (1200). Datos Ponderados.

HORARIOS DE VUELTA

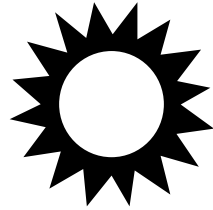
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



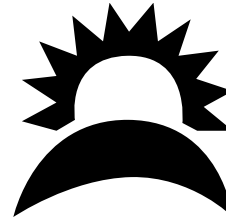
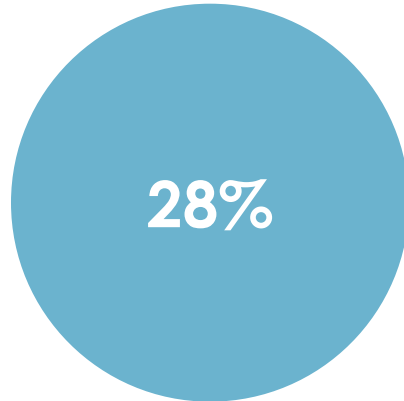
Hasta las 12 hs.



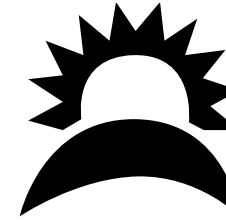
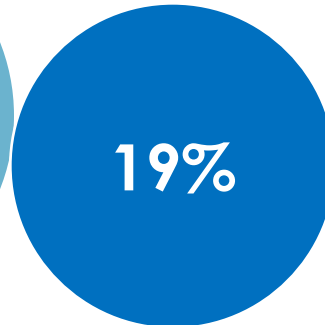
De 12 a 15 hs.



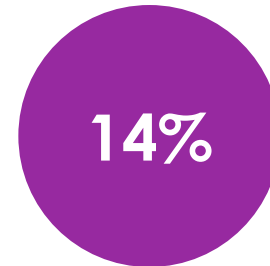
De 15 a 17.45 hs.



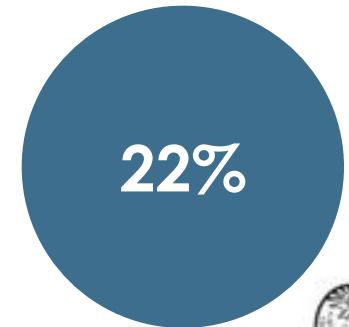
De 17.45 a 18.15 hs.



De 18.15 a 18.45 hs.



Después de 18.45 hs.



Horario Pico Tarde
de 17.45 hs. a 18.45 hs.

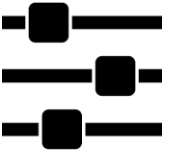
Utiliza una sola línea

25%



COMBINACIONES | EVOLUTIVO

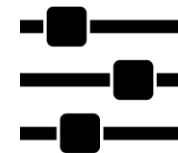
¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?



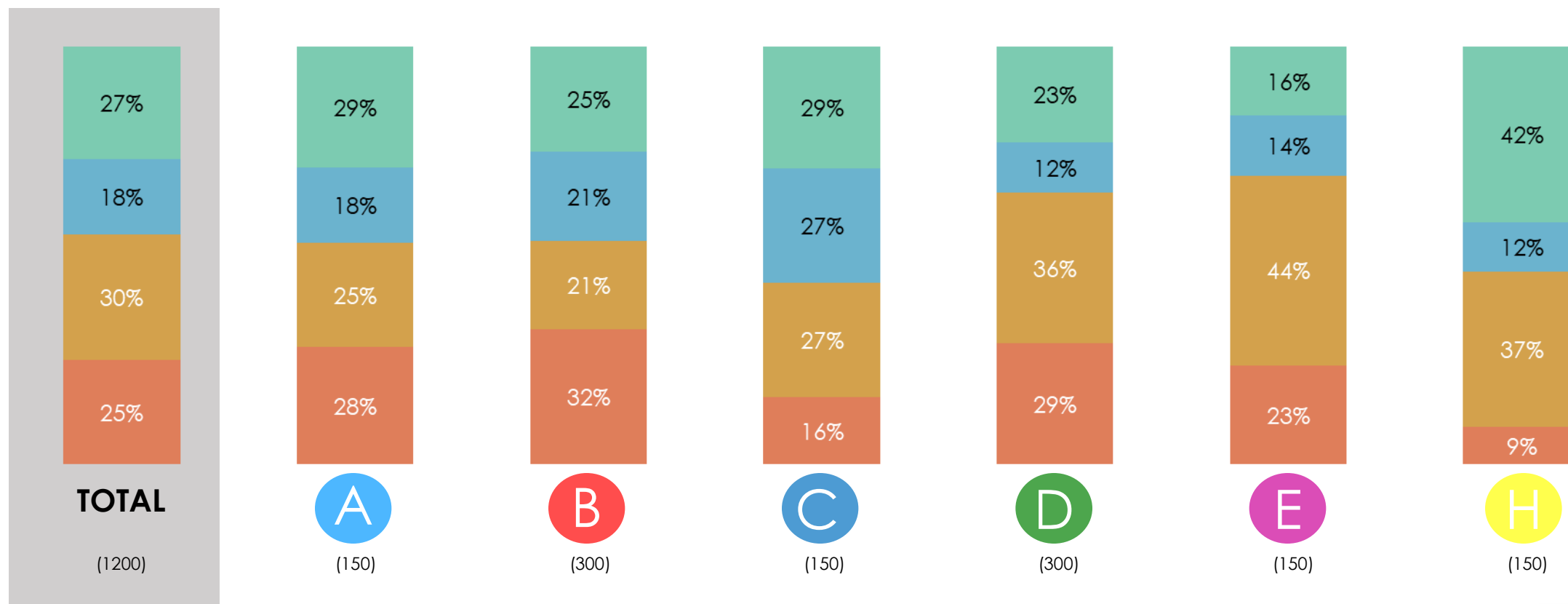
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	jul-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18
Utiliza una sola línea	22%	23%	25%	22%	22%	35%	24%	29%	28%	31%	28%	26%	23%	28%	25%	26%	25%	28%	29%	25%	26%	22%	25%
Combina con más de una línea del subte	24%	27%	28%	28%	36%	21%	21%	23%	21%	22%	20%	26%	23%	18%	16%	21%	19%	21%	23%	34%	33%	26%	30%
Combina con otros medios de transporte y sólo una línea de subte	30%	25%	22%	21%	23%	19%	26%	23%	25%	27%	26%	22%	24%	27%	28%	24%	28%	25%	25%	17%	18%	19%	18%
Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte	25%	25%	25%	29%	19%	25%	30%	25%	26%	22%	26%	26%	30%	27%	31%	29%	28%	26%	23%	24%	23%	32%	27%

COMBINACIONES | SEGÚN LÍNEA

¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?



- Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
- Combina con otros medios de transporte (sólo una línea de subte)
- Combina con más de una línea de subte
- Utiliza una sola línea

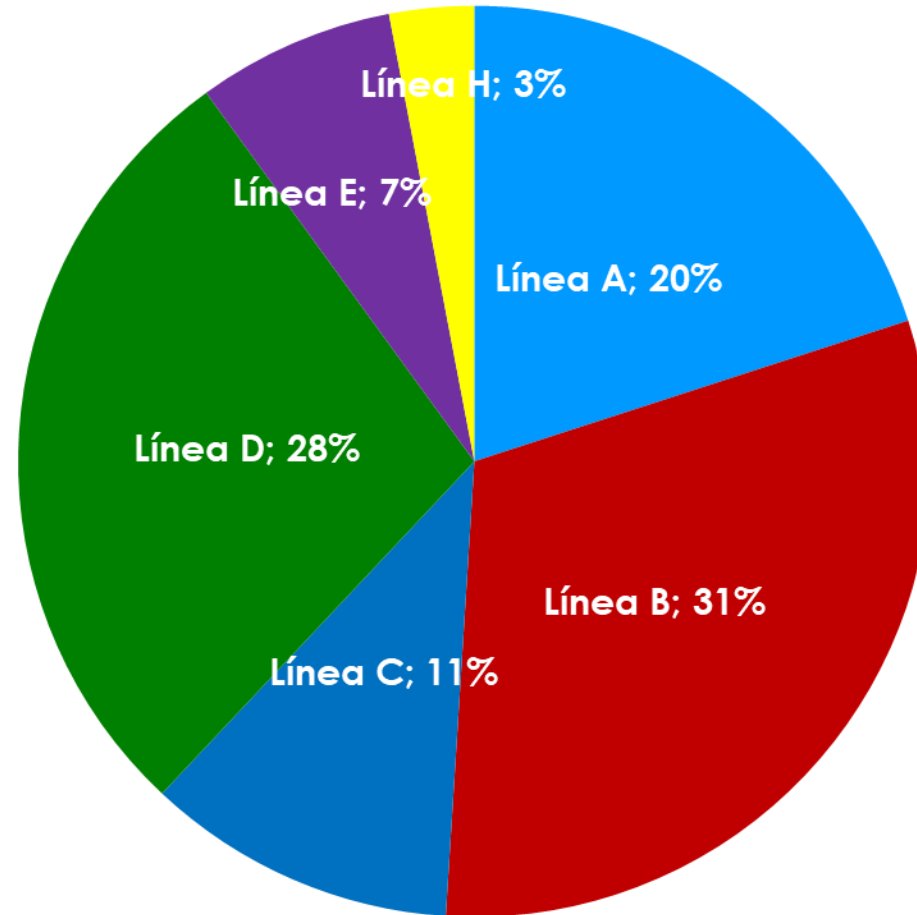


UTILIZAN UNA SOLA LÍNEA

Aquellos encuestados que utilizan una sola línea en su viaje más frecuente

25%

Utilizan una
sola línea

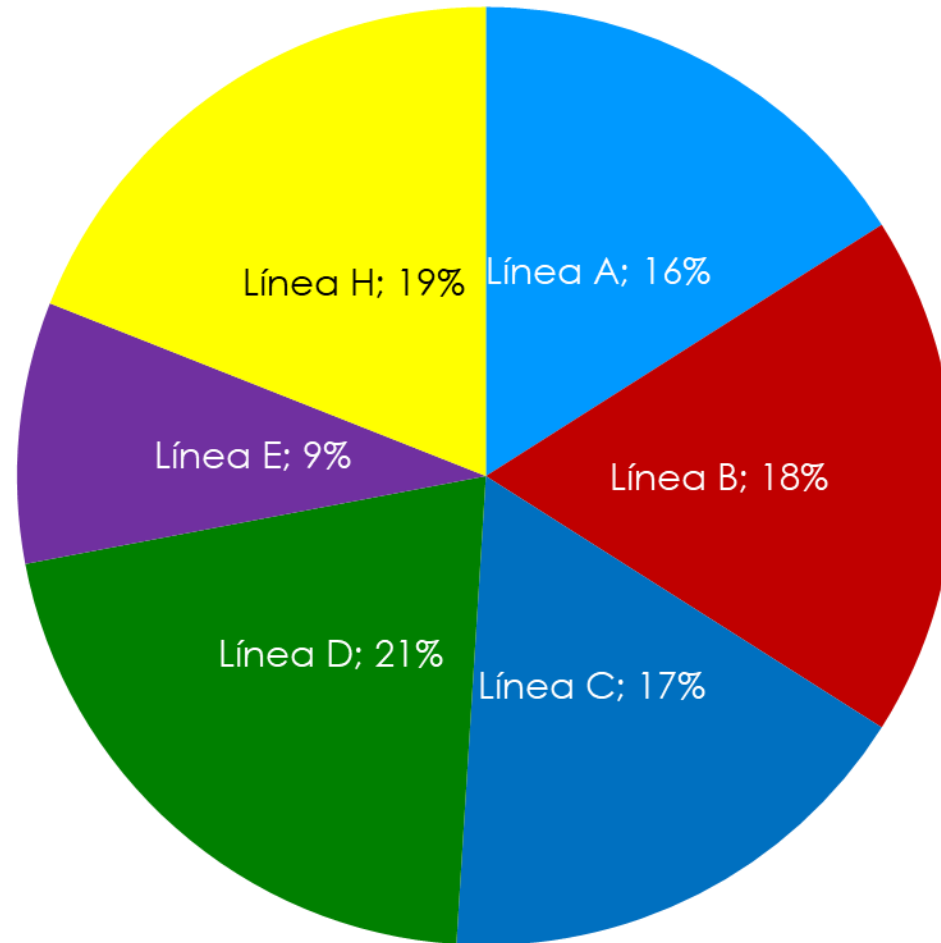


COMBINA CON OTRAS LÍNEAS DE SUBTE

Aquellos encuestados que utilizan más de una línea en su viaje más frecuente

30%

Combinan con más de una línea de subte

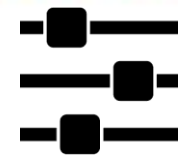


Combina con otros
medios de transporte
o con más de una
línea y otro medio

45%



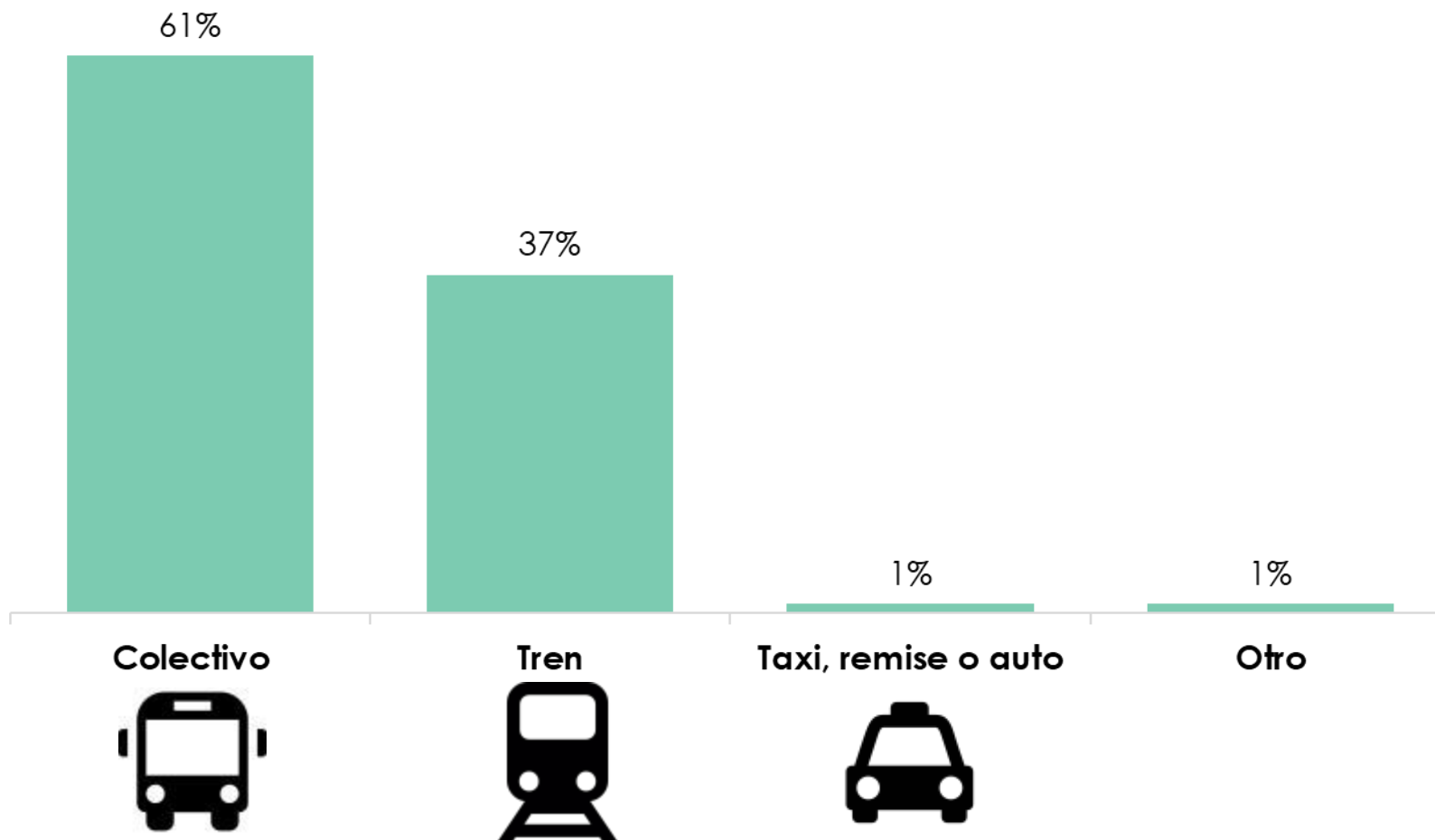
COMBINA CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE O CON MÁS DE UNA LÍNEA Y OTRO MEDIO



SOLO SI DIJO QUE COMBINA OTROS MEDIO DE TRANSPORTE O CON MAS DE UNA LINEA Y OTRO MEDIO ¿Qué combinación de transporte realiza? Utiliza el subte y ¿qué otro medio de transporte?

45%

Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio



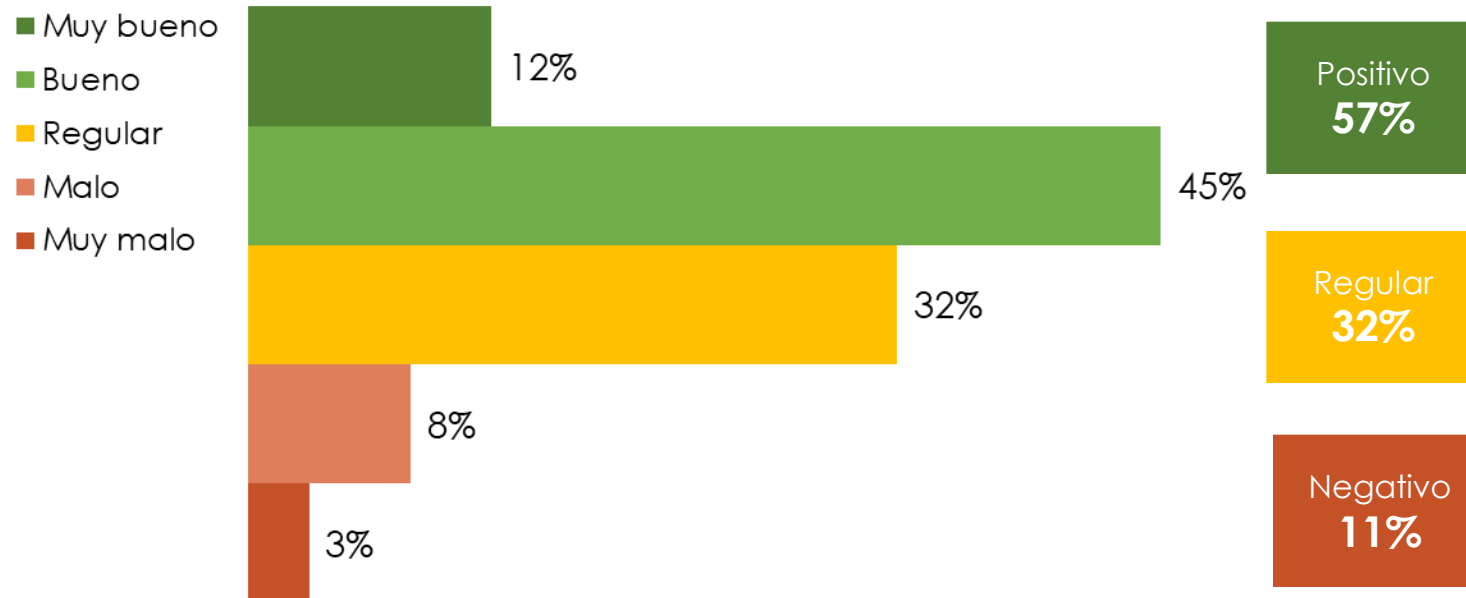
EVALUACION GLOBAL DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SUBTES

¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



57%

Evaluación Global POSITIVA

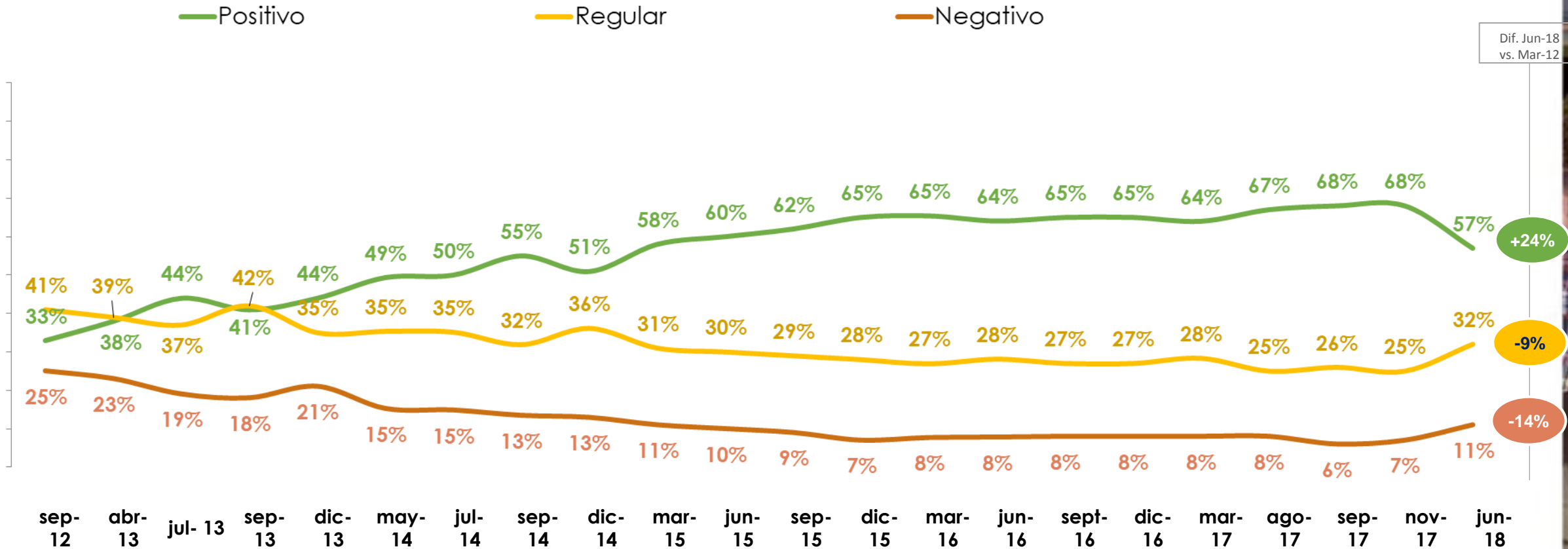
Las Líneas A y H son las
de mejor desempeño

A nivel total, se
mantiene la tendencia
de la última ola



EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO GENERAL | EVOLUTIVO

¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



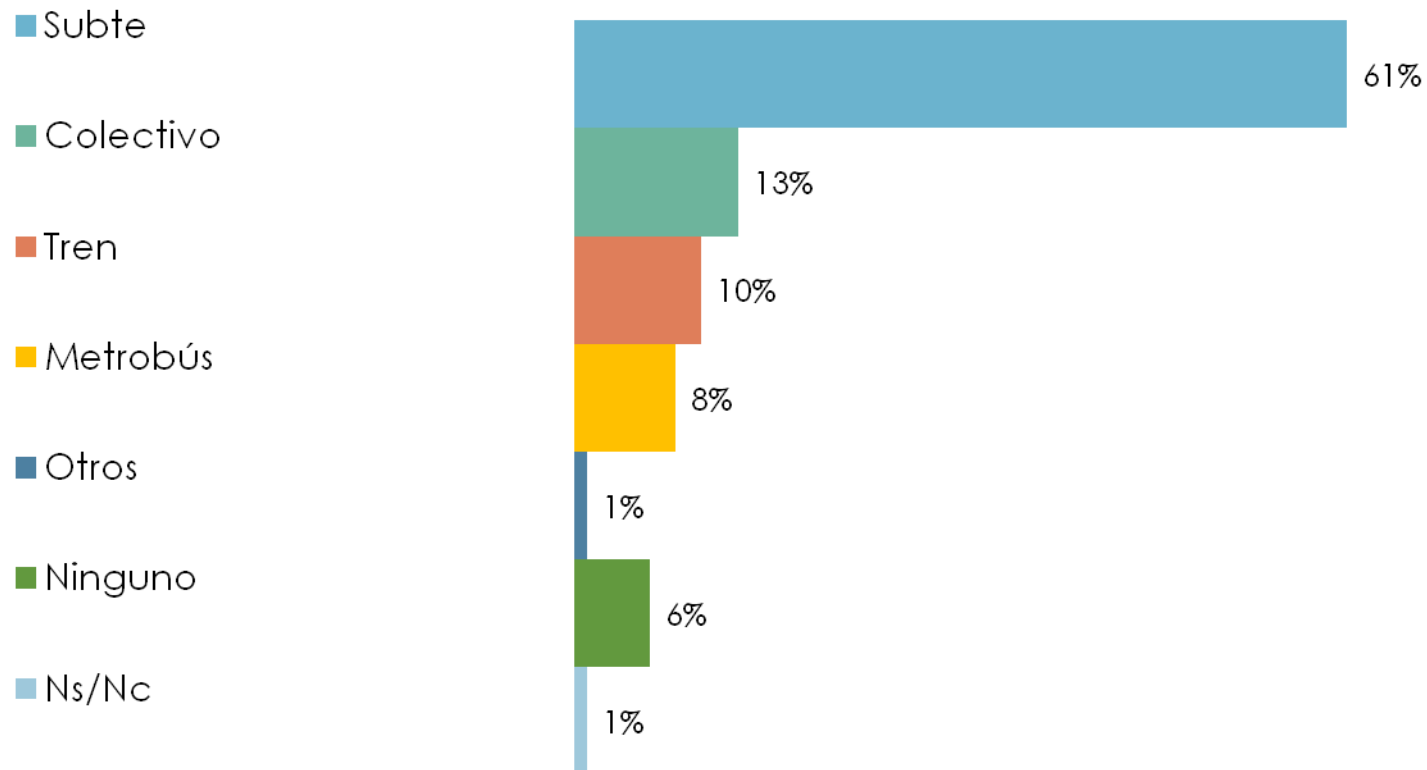
61%

Opina que el
SUBTE brinda el
mejor servicio



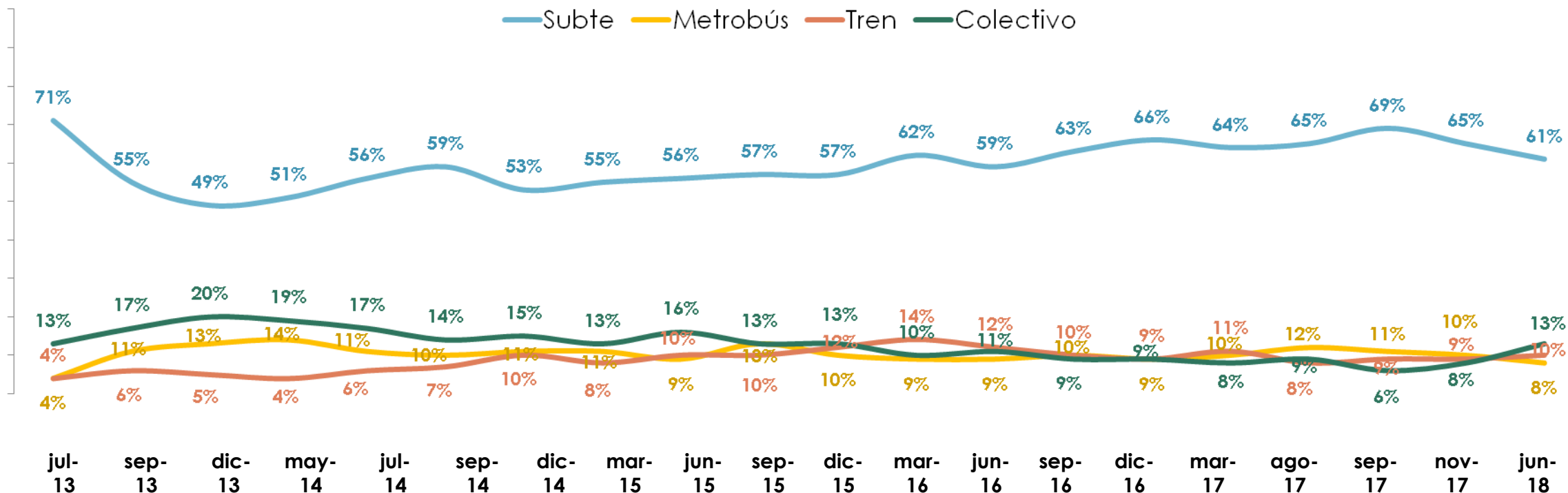
MEDIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA EL MEJOR SERVICIO

Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?



MEDIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA EL MEJOR SERVICIO | EVOLUTIVO

Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?



Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

ASPECTOS DE MEJORA



Buenos Aires Ciudad

Se mantienen los primeros 5 aspectos que tienen mayor prioridad para los usuarios.

La **Mayor Frecuencia del Servicio** lidera la lista tanto entre las **prioridades** como en la generación de **satisfacción**. **Terminar con los Paros** aumenta en esta ola como prioridad en el contexto de conflictividad contemporáneo al campo

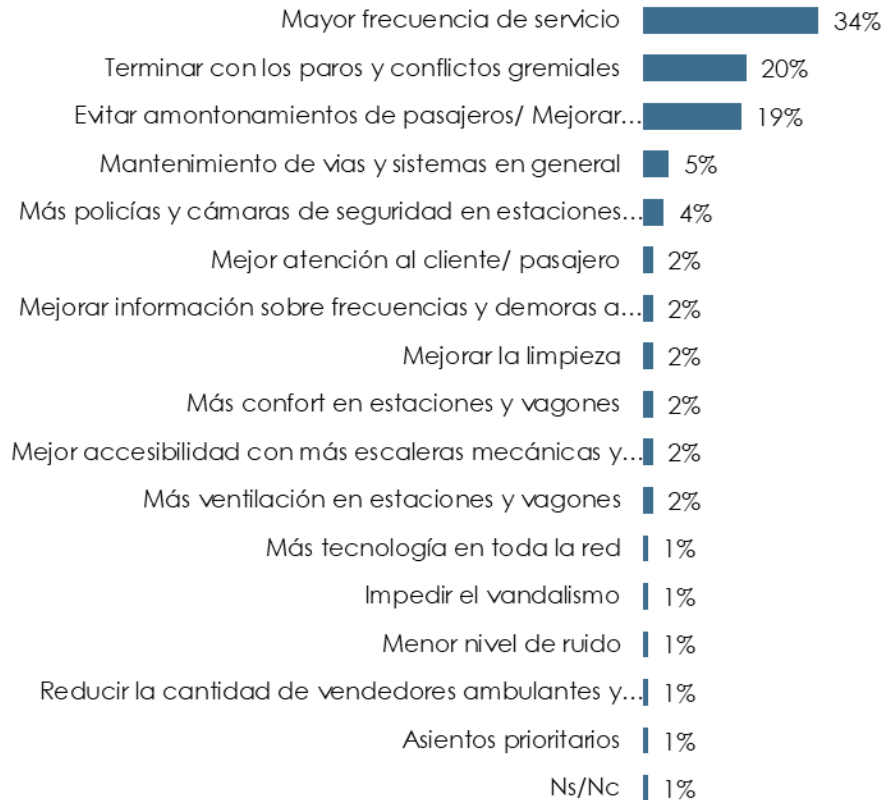


ASPECTOS DE MEJORA

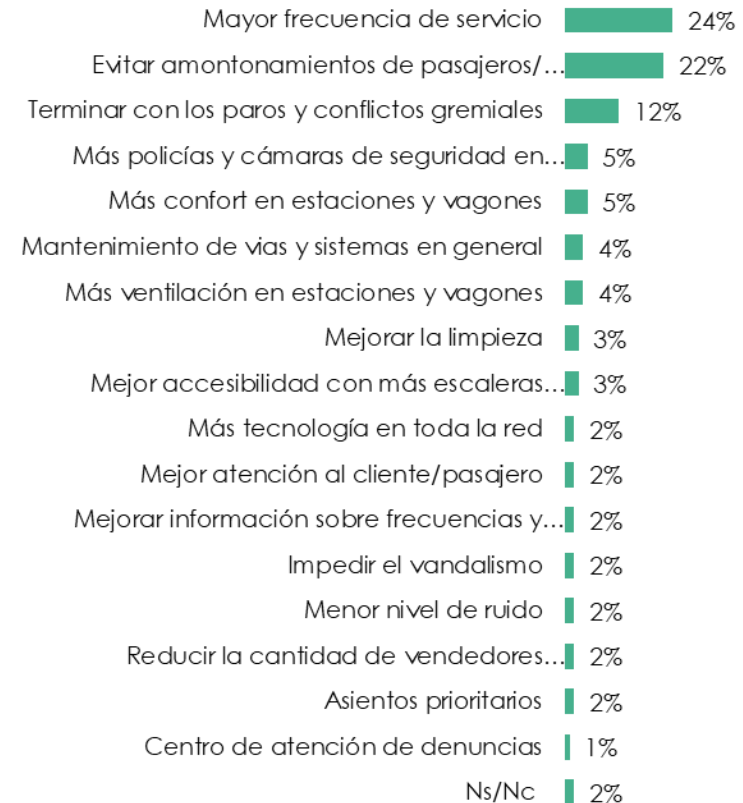
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que en relación al servicio de subterráneo? - MOSTRAR TARJETA - RU



Tiene Mayor Prioridad



Le generaría Mayor Satisfacción



ASPECTOS PRIORITARIOS DE MEJORA | EVOLUTIVO

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

mar-12 sep-12 abr-13 jul-13 sep-13 dic-13 may-14 jul-14 sep-14 dic-14 mar-15 jun-15 sep-15 dic-15 mar-16 jun-16 sep-16 dic-16 mar-17 ago-17 Sep-17 Nov-17 Jun-18

Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%	32%	34%	35%	35%	36%	35%	32%	39%	33%	31%	29%	34%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%	29%	30%	22%	24%	23%	24%	21%	17%	20%	29%	24%	19%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	9%	14%	14%	11%	18%	15%	14%	13%	13%	17%	16%	9%	11%	16%	14%	17%	14%	23%	14%	16%	11%	11%	20%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	15%	14%	11%	15%	8%	10%	6%	5%	4%	5%	4%	5%	4%	4%	5%	5%	5%	6%	5%	7%	7%	5%	5%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	9%	7%	6%	4%	6%	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	5%	4%	5%	5%	7%	5%	5%	7%	7%	8%	4%

Se reportan los 5 aspectos más mencionados

SATISFACCION CON DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

53%

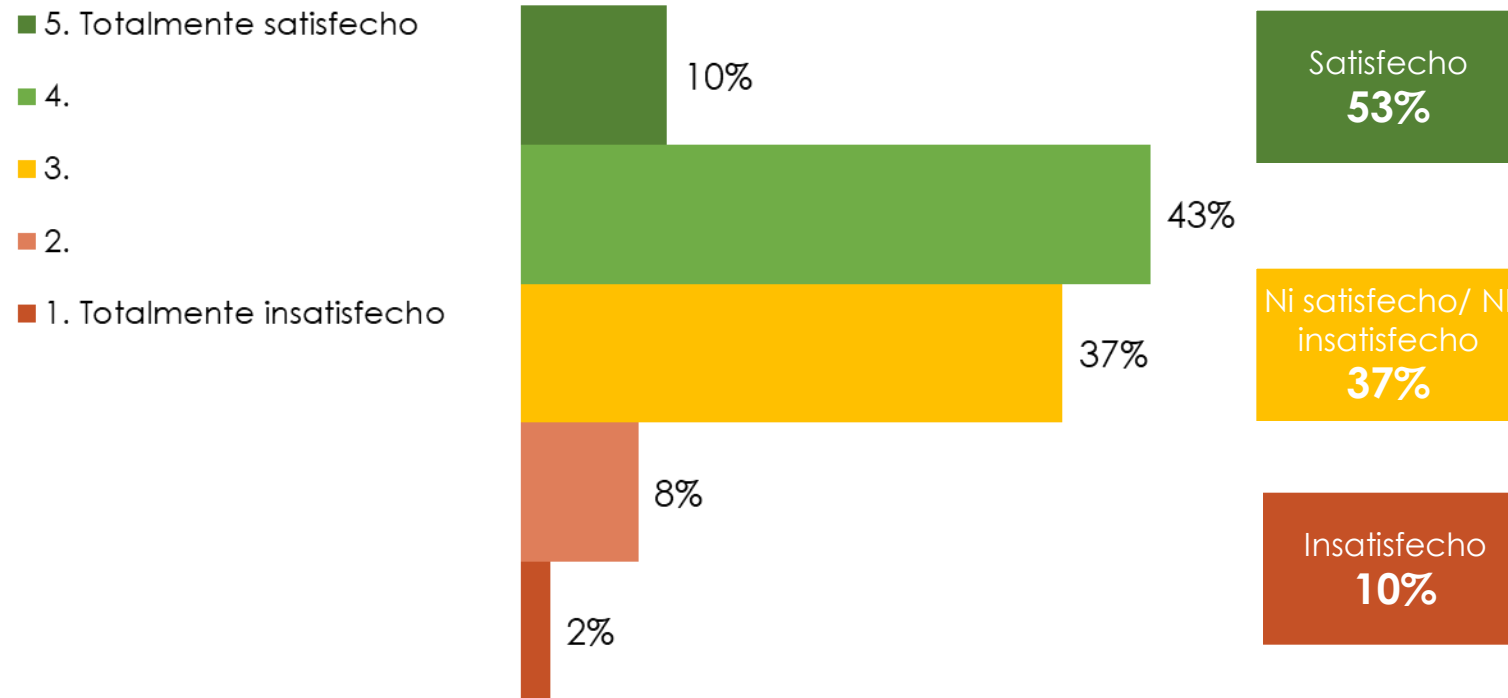
evalúa
satisfactoriamente
el servicio



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO



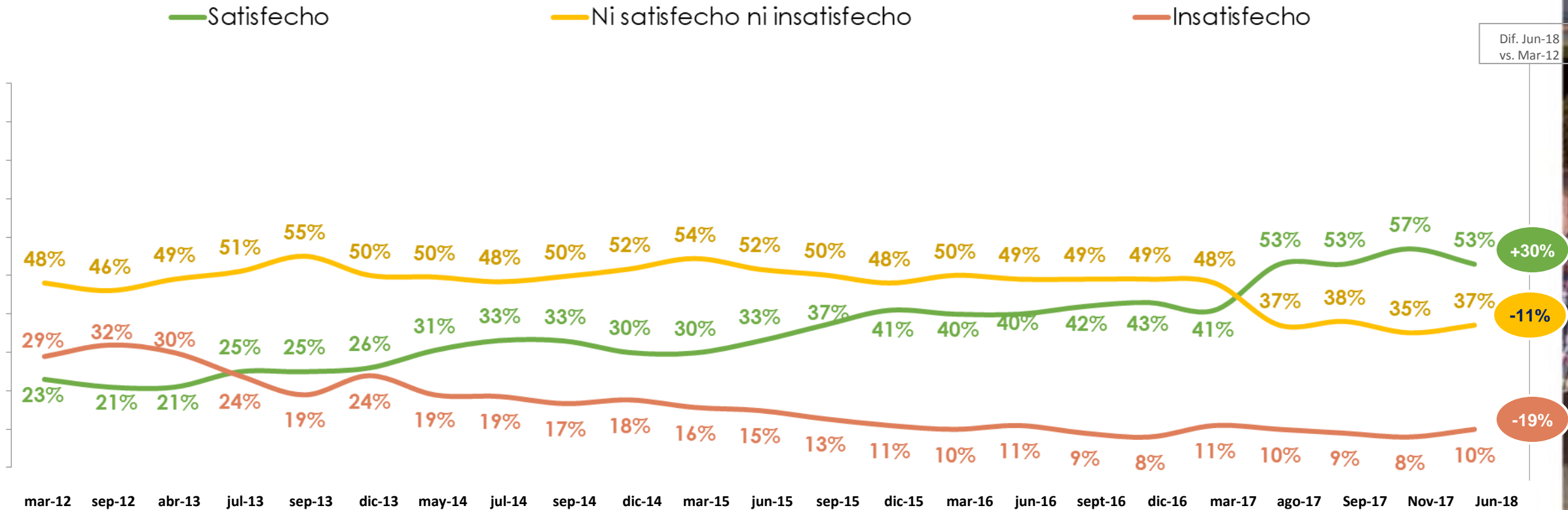
En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO | EVOLUTIVO



En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...



DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS

Para determinar el peso de cada aspecto parcial en la satisfacción general se realizaron dos análisis

1

Análisis de la correlación entre cada ítem y la satisfacción

Mayor correlación indica que ese atributo afecta en mayor grado a la satisfacción.

En base a esta jerarquización se graficaron cuadrantes al considerar este impacto y su desempeño

2

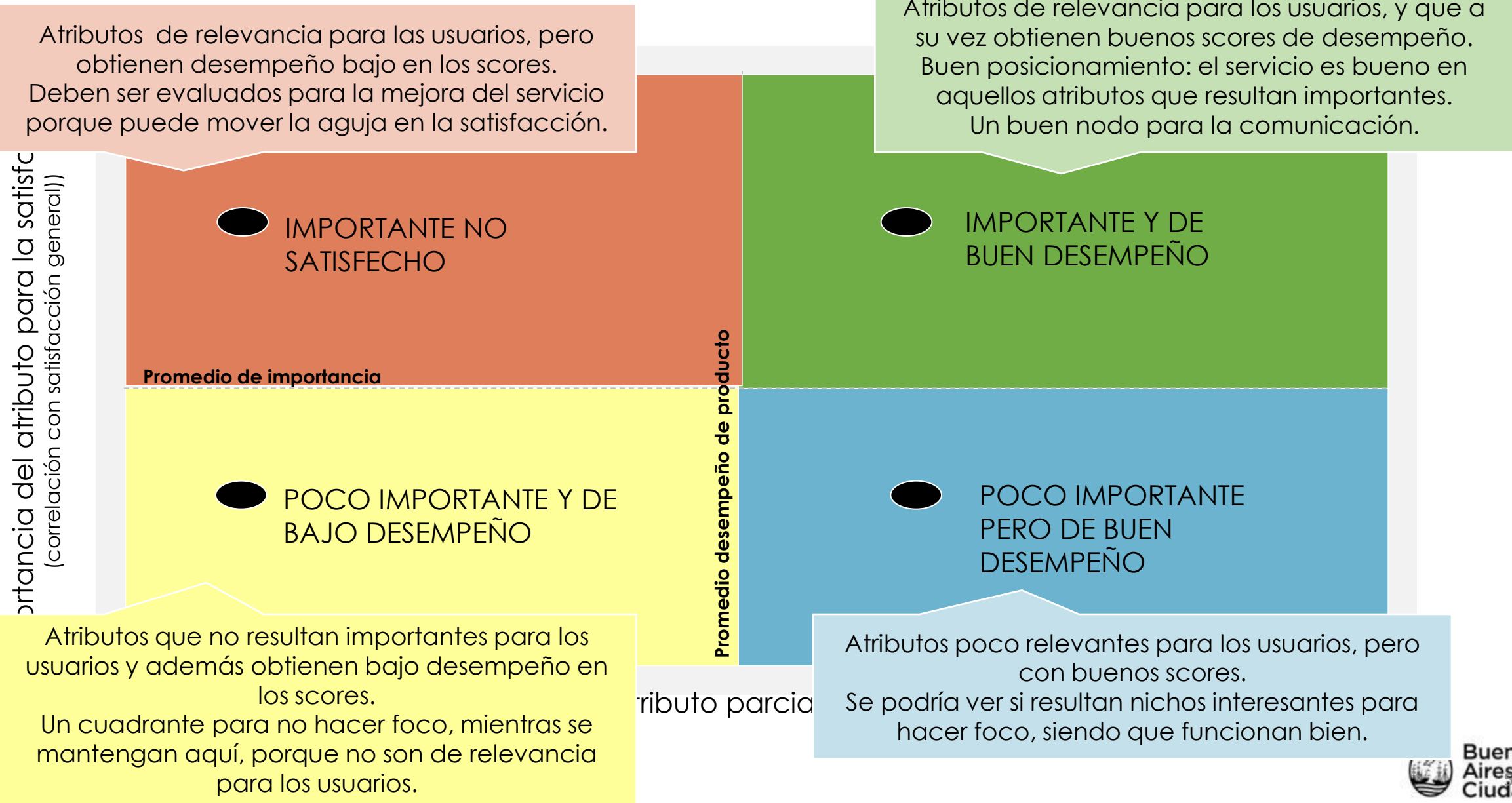
Análisis multivariado para determinar cuales son el set más acotado de atributos con impacto en la satisfacción global.

Se realizó una regresión lineal entre todos los aspectos parciales vs. la satisfacción global.

Se indica en los gráficos cuáles son estos atributos que funcionan como predictores de la satisfacción global: alto nivel de satisfacción en estos atributos → mayor puntaje en la satisfacción global



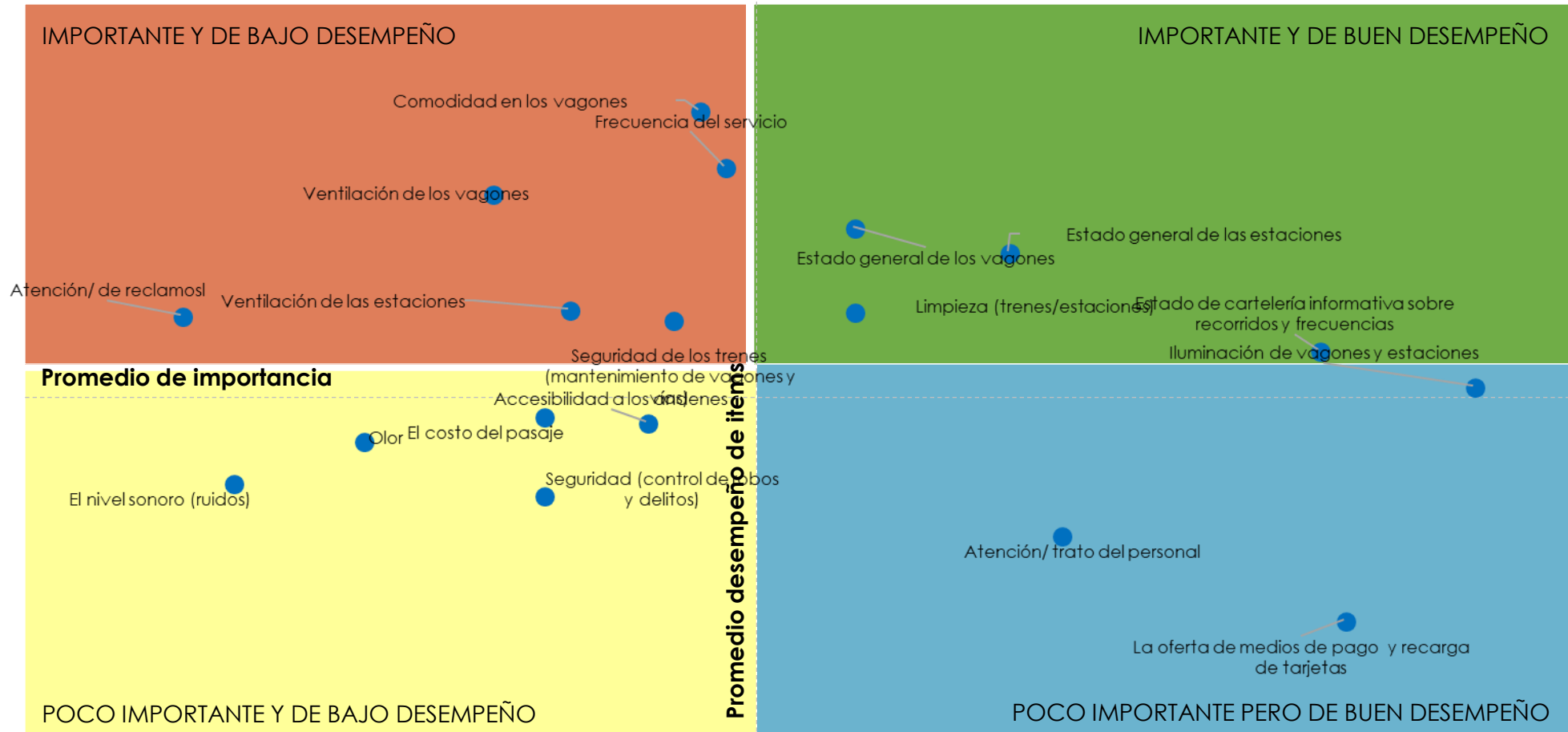
DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS



Importancia vs. Performance

Desempeño de atributos parciales (satisfacción del ítem)

Importancia del atributo para la satisfacción
(correlación con satisfacción general)



Básicamente, se mantienen los atributos en cada uno de los dos cuadrantes superiores respecto a las anteriores.

% SATISFACCIÓN (4+5) | EVOLUTIVO SEP-12 / JUN-18



En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase

	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	Nov-17	Jun-18	Var. sep-12	Var. Nov-17
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	58%	59%	61%	62%	63%	61%	71%	74%	74%	76%	27%	2%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	59%	63%	65%	65%	68%	69%	63%	63%	62%	66%	69%	67%	65%	71%	21%	6%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	55%	57%	59%	61%	59%	58%	58%	62%	67%	69%	66%	70%	23%	4%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	48%	51%	49%	51%	49%	51%	57%	58%	59%	60%	26%	1%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	47%	48%	49%	48%	51%	49%	55%	60%	60%	58%	35%	-2%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	38%	43%	43%	46%	43%	49%	54%	52%	52%	34%	0%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	35%	38%	36%	47%	51%	53%	52%	35%	-1%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	39%	42%	39%	48%	55%	54%	47%	22%	-7%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	31%	37%	36%	38%	32%	42%	49%	49%	46%	27%	-3%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	34%	31%	33%	28%	29%	30%	41%	47%	41%	45%	32%	4%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensor)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	38%	34%	35%	35%	39%	37%	43%	47%	41%	44%	17%	3%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	23%	19%	29%	30%	28%	24%	35%	43%	39%	41%	23%	2%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	33%	33%	40%	25%	27%	32%	39%	40%	40%	22%	0%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	26%	28%	23%	22%	24%	25%	35%	35%	37%	40%	26%	3%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	18%	25%	28%	29%	31%	34%	41%	38%	38%	24%	0%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	31%	34%	30%	33%	39%	37%	33%	33%	-4%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	17%	20%	20%	20%	18%	27%	31%	27%	28%	11%	1%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	15%	11%	12%	17%	14%	22%	28%	24%	26%	15%	2%
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	31%	33%	33%	30%	30%	33%	37%	41%	40%	40%	42%	43%	41%	53%	53%	57%	53%	32%	-4%

X SATISFACCIÓN | EVOLUTIVO SEP-12 / JUN-18



En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase

	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	Sep-17	Nov-17	Jun-18
Iluminación de vagones y estaciones	3.50	3.50	3.30	3.50	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.40	3.40	3.50	3.70	3.60	3.60	3.70	3.70	3.60	3.60	3.90	3.91	3.95	3.97
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.30	3.40	3.40	3.60	3.50	3.60	3.60	3.70	3.60	3.60	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.70	3.70	3.70	3.70	3.91	3.84	3.86	3.88
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3.40	3.30	3.20	3.10	3.10	3.30	3.60	3.50	3.60	3.40	3.50	3.60	3.60	3.60	3.70	3.60	3.60	3.60	3.60	3.81	3.84	3.80	3.88
Atención/Trato del personal	3.30	3.10	3.00	3.40	3.20	3.10	3.10	3.30	3.30	3.30	3.30	3.40	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.67	3.72	3.77	3.77
Estado general de las estaciones	2.90	2.90	3.00	3.20	3.20	3.10	3.30	3.40	3.40	3.40	3.30	3.40	3.50	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.50	3.55	3.67	3.65	3.59
Frecuencia del servicio	2.80	2.70	2.70	2.90	2.80	2.80	3.00	3.00	3.10	2.90	3.10	3.10	3.10	3.00	3.10	3.20	3.20	3.30	3.10	3.39	3.54	3.52	3.31
Estado general de vagones	2.70	2.60	2.90	3.20	3.10	3.00	3.20	3.30	3.40	3.20	3.10	3.30	3.30	3.20	3.20	3.40	3.40	3.40	3.30	3.43	3.54	3.51	3.50
Limpieza (trenes/estaciones)	2.10	2.40	2.50	2.70	2.80	2.60	2.40	2.50	2.50	2.70	2.90	3.00	3.00	3.00	3.10	3.10	3.00	3.20	3.10	3.35	3.46	3.49	3.48
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2.50	2.40	2.70	2.70	2.60	2.70	2.90	3.00	2.90	2.80	2.90	3.00	3.00	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.27	3.40	3.32	3.38
Atención de reclamos	2.60	2.40	2.50	3.20	2.90	2.60	2.70	2.90	2.90	2.60	2.80	2.90	3.00	2.80	3.00	2.90	2.90	3.10	2.90	3.21	3.37	3.24	3.31
Comodidad en los vagones	2.60	2.50	2.80	3.00	2.90	2.70	3.00	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.20	3.10	3.23	3.36	3.39	3.28
Accesibilidad a los andenes (escalera mecánica y ascensores)	3.00	2.80	2.80	3.00	2.70	2.70	2.90	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	3.10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.10	3.00	3.24	3.35	3.21	3.23
Ventilación de las estaciones	2.10	2.50	2.50	2.70	2.90	2.60	2.60	2.80	2.80	2.60	2.30	2.40	2.80	3.10	2.50	2.90	2.90	2.80	2.60	3.05	3.22	3.12	3.14
Ventilación de los vagones	1.90	2.30	2.40	2.70	2.70	2.40	2.60	2.80	2.80	2.60	2.20	2.50	2.70	2.80	2.50	2.80	2.80	2.80	2.80	3.01	3.17	3.10	3.13
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2.40	2.60	2.70	2.50	2.40	2.60	2.60	2.50	2.70	2.80	2.80	2.60	2.90	2.90	2.90	3.00	2.90	2.95	3.15	3.10	3.02
El costo del pasaje	2.20	2.30	2.70	2.80	2.80	2.30	2.70	3.00	3.00	2.80	2.80	2.80	3.00	3.10	3.00	3.00	3.20	2.80	2.80	2.94	3.10	3.18	3.14
Seguridad (control de robos y delitos)	2.40	2.20	2.30	2.40	2.30	2.30	2.40	2.60	2.60	2.40	2.70	2.80	2.80	2.50	2.80	2.70	2.70	2.70	2.80	3.04	3.06	3.11	3.20
El nivel sonoro (ruidos)	2.40	2.50	2.40	2.50	2.50	2.50	2.60	2.80	2.80	2.60	2.40	2.50	2.50	2.40	2.50	2.60	2.50	2.60	2.50	2.74	2.90	2.77	2.83
Servicio del subte en general	2.90	2.80	2.90	3.00	3.00	3.00	3.10	3.20	3.20	3.10	3.10	3.20	3.30	3.30	3.30	3.30	3.40	3.40	3.30	3.50	3.53	3.57	3.48

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

SATISFACCIÓN CON ... | SEGÚN LÍNEA

% SATISFECHOS (4+5)



En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase

	TOTAL	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Iluminación de vagones y estaciones	76%	85%	79%	70%	73%	58%	79%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	71%	72%	73%	70%	72%	75%	65%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	70%	69%	75%	71%	70%	62%	66%
Atención/ trato del personal	60%	58%	59%	65%	61%	62%	57%
Estado general de las estaciones	58%	61%	62%	53%	55%	49%	61%
Estado general de vagones	52%	64%	55%	47%	48%	37%	56%
Limpieza (trenes/ estaciones)	52%	63%	51%	48%	48%	43%	56%
Frecuencia del servicio	47%	61%	46%	45%	48%	24%	46%
Comodidad en los vagones	46%	57%	43%	42%	41%	33%	60%
Seguridad de los trenes	45%	51%	44%	44%	41%	40%	49%
Accesibilidad a los andenes	44%	38%	48%	48%	41%	51%	40%
Ventilación de las estaciones	41%	51%	43%	35%	36%	28%	47%
El costo del pasaje	40%	50%	38%	38%	42%	37%	33%
Seguridad (control de robos y delitos)	40%	44%	43%	34%	44%	32%	32%
Ventilación de los vagones	38%	52%	35%	35%	32%	29%	43%
Olor (trenes/ estaciones)	33%	39%	29%	33%	29%	29%	42%
El nivel sonoro	28%	34%	27%	25%	27%	20%	30%
Atención de reclamos	26%	15%	27%	30%	32%	38%	18%
Servicio del subte en general	53%	62%	48%	53%	51%	41%	54%



X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN LÍNEA

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase

	TOTAL	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Iluminación de vagones y estaciones	3,97	4,19	4,05	3,80	3,90	3,60	4,10
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,88	3,88	3,92	3,84	3,93	4,03	3,70
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,88	3,92	3,96	3,84	3,85	3,78	3,82
Atención/ trato del personal	3,77	3,81	3,77	3,75	3,75	3,84	3,77
Estado general de las estaciones	3,59	3,68	3,65	3,45	3,5	3,44	3,77
Estado general de vagones	3,50	3,70	3,53	3,38	3,45	3,07	3,66
Limpieza (trenes/estaciones)	3,48	3,70	3,47	3,40	3,4	3,17	3,64
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,38	3,55	3,34	3,35	3,31	3,24	3,50
Atención de reclamos	3,31	3,23	3,33	3,32	3,30	3,58	3,14
Frecuencia del servicio	3,31	3,63	3,31	3,28	3,28	2,75	3,29
Comodidad en los vagones	3,28	3,49	3,21	3,23	3,16	2,93	3,61
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,23	3,08	3,26	3,31	3,21	3,46	3,17
Seguridad (control de robos y delitos)	3,20	3,33	3,23	3,03	3,27	3,02	3,15
El costo del pasaje	3,14	3,36	3,05	3,09	3,20	3,09	3,02
Ventilación de las estaciones	3,14	3,39	3,2	3,05	2,98	2,83	3,27
Ventilación de los vagones	3,13	3,44	3,11	3,11	2,97	2,81	3,30
Olor (trenes/estaciones)	3,02	3,27	2,97	2,95	2,93	2,78	3,23
El nivel sonoro (ruidos)	2,83	3,06	2,87	2,66	2,77	2,55	2,95
Servicio del subte en general	3,48	3,67	3,41	3,47	3,48	3,27	3,53

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN SOCIODEMOGRÁFICOS

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	GENERO		EDAD				NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	587	613	470	422	239	69	234	687	277
Iluminación de vagones y estaciones	76%	78%	74%	77%	76%	74%	73%	80%	74%	77%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	71%	73%	69%	72%	70%	72%	67%	77%	71%	65%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	70%	69%	71%	72%	69%	67%	78%	75%	70%	66%
Atención/ trato del personal	60%	60%	60%	62%	60%	57%	60%	67%	61%	53%
Estado general de las estaciones	58%	58%	57%	59%	54%	62%	59%	67%	58%	50%
Estado general de vagones	52%	52%	52%	50%	51%	57%	59%	60%	53%	45%
Limpieza (trenes/ estaciones)	52%	54%	50%	51%	52%	57%	43%	60%	52%	43%
Frecuencia del servicio	47%	49%	46%	52%	42%	47%	46%	57%	47%	40%
Comodidad en los vagones	46%	44%	48%	48%	43%	49%	44%	56%	48%	33%
Seguridad de los trenes	45%	46%	43%	45%	46%	41%	47%	46%	46%	39%
Accesibilidad a los andenes	44%	46%	42%	46%	43%	41%	43%	47%	45%	37%
Ventilación de las estaciones	41%	40%	42%	39%	39%	44%	53%	52%	40%	32%
El costo del pasaje	40%	42%	39%	42%	38%	42%	38%	46%	37%	43%
Seguridad (control de robos y delitos)	40%	41%	38%	41%	37%	41%	43%	40%	42%	34%
Atención de reclamos	26%	26%	27%	28%	25%	27%	24%	30%	29%	17%
Ventilación de los vagones	38%	39%	36%	38%	34%	43%	43%	44%	37%	33%
Olor (trenes/estaciones)	33%	36%	30%	33%	31%	36%	36%	38%	32%	31%
El nivel sonoro (ruidos)	28%	29%	26%	31%	23%	28%	29%	31%	29%	22%
Servicio del subte en general	53%	54%	50%	56%	46%	56%	52%	63%	51%	45%

X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN SOCIODEMOGRÁFICOS

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



	TOTAL	GENERO		EDAD				NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	587	613	470	422	239	69	234	687	277
Iluminación de vagones y estaciones	3,97	4,01	3,94	4,02	3,97	3,92	3,85	4,06	3,95	3,97
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,88	3,93	3,84	3,94	3,84	3,91	3,71	3,96	3,87	3,85
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,88	3,85	3,9	3,91	3,85	3,85	3,9	3,95	3,88	3,81
Atención/ trato del personal	3,77	3,76	3,79	3,82	3,76	3,71	3,84	3,88	3,81	3,58
Estado general de las estaciones	3,59	3,58	3,59	3,59	3,55	3,64	3,59	3,73	3,61	3,39
Estado general de vagones	3,50	3,52	3,48	3,48	3,46	3,62	3,48	3,67	3,49	3,39
Limpieza (trenes/estaciones)	3,48	3,55	3,41	3,48	3,48	3,54	3,28	3,66	3,51	3,26
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,38	3,43	3,33	3,41	3,38	3,29	3,44	3,43	3,39	3,32
Atención de reclamos	3,31	3,34	3,28	3,39	3,29	3,23	3,16	3,46	3,41	2,86
Frecuencia del servicio	3,31	3,32	3,31	3,48	3,17	3,25	3,19	3,52	3,3	3,15
Comodidad en los vagones	3,28	3,26	3,3	3,31	3,2	3,36	3,3	3,52	3,29	3,04
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,23	3,28	3,18	3,33	3,2	3,13	3,09	3,33	3,26	3,06
Seguridad (control de robos y delitos)	3,20	3,24	3,15	3,21	3,17	3,2	3,26	3,21	3,26	3,02
El costo del pasaje	3,14	3,21	3,08	3,18	3,15	3,12	2,97	3,18	3,09	3,24
Ventilación de las estaciones	3,14	3,14	3,14	3,12	3,06	3,21	3,49	3,41	3,15	2,86
Ventilación de los vagones	3,13	3,20	3,07	3,14	3,04	3,25	3,25	3,29	3,15	2,95
Olor (trenes/estaciones)	3,02	3,13	2,92	3,00	2,96	3,13	3,2	3,11	3,02	2,95
El nivel sonoro (ruidos)	2,83	2,84	2,82	2,9	2,76	2,79	2,89	2,96	2,85	2,67
Servicio del subte en general	3,48	3,49	3,47	3,54	3,39	3,53	3,52	3,69	3,47	3,35

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN ZONA, USUARIO Y HORARIO

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	ZONA		TIPO DE USUARIO			HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	728	472	810	304	86	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	76%	74%	78%	75%	77%	78%	74%	77%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	71%	68%	76%	71%	71%	73%	72%	70%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	70%	67%	74%	71%	69%	69%	71%	69%
Atención/ trato del personal	60%	59%	62%	62%	55%	64%	61%	60%
Estado general de las estaciones	58%	55%	62%	56%	62%	60%	56%	60%
Estado general de vagones	52%	51%	54%	52%	52%	58%	52%	53%
Limpieza (trenes/ estaciones)	52%	49%	57%	51%	53%	55%	51%	53%
Frecuencia del servicio	47%	45%	51%	45%	50%	57%	45%	50%
Comodidad en los vagones	46%	45%	48%	45%	50%	47%	46%	46%
Seguridad de los trenes	45%	44%	46%	44%	45%	51%	44%	46%
Accesibilidad a los andenes	44%	42%	46%	43%	41%	60%	44%	44%
Ventilación de las estaciones	41%	39%	44%	38%	46%	48%	39%	43%
El costo del pasaje	40%	41%	39%	40%	40%	42%	40%	41%
Seguridad (control de robos y delitos)	40%	40%	39%	41%	37%	40%	38%	41%
Ventilación de los vagones	38%	37%	39%	37%	40%	39%	37%	38%
Olor (trenes/estaciones)	33%	33%	34%	33%	33%	40%	32%	34%
El nivel sonoro (ruidos)	28%	28%	27%	28%	26%	30%	30%	25%
Atención de reclamos	26%	24%	29%	26%	27%	24%	26%	27%
Servicio del subte en general	53%	49%	57%	50%	56%	60%	49%	55%

X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN ZONA, USUARIO Y HORARIO

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



	TOTAL	ZONA		TIPO DE USUARIO			HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	728	472	810	304	86	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	3,97	3,94	4,01	3,98	3,95	4,01	3,95	3,99
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,88	3,83	3,96	3,88	3,88	3,95	3,86	3,90
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,88	3,83	3,94	3,90	3,82	3,91	3,87	3,89
Atención/ trato del personal	3,77	3,77	3,79	3,79	3,72	3,81	3,79	3,76
Estado general de las estaciones	3,59	3,54	3,66	3,55	3,68	3,56	3,54	3,63
Estado general de vagones	3,50	3,46	3,56	3,49	3,51	3,58	3,46	3,54
Limpieza (trenes/estaciones)	3,48	3,39	3,61	3,47	3,49	3,53	3,45	3,51
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,38	3,36	3,41	3,37	3,37	3,49	3,36	3,40
Atención de reclamos	3,31	3,28	3,35	3,29	3,36	3,36	3,24	3,38
Frecuencia del servicio	3,31	3,22	3,44	3,27	3,37	3,48	3,25	3,37
Comodidad en los vagones	3,28	3,24	3,33	3,25	3,34	3,30	3,25	3,31
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,23	3,19	3,29	3,21	3,18	3,64	3,23	3,23
Seguridad (control de robos y delitos)	3,20	3,22	3,16	3,22	3,12	3,25	3,15	3,25
El costo del pasaje	3,14	3,18	3,10	3,15	3,15	3,03	3,13	3,16
Ventilación de las estaciones	3,14	3,09	3,20	3,11	3,19	3,24	3,10	3,18
Ventilación de los vagones	3,13	3,09	3,20	3,13	3,14	3,16	3,12	3,15
Olor (trenes/estaciones)	3,02	3,01	3,04	2,99	3,05	3,19	3,03	3,02
El nivel sonoro (ruidos)	2,83	2,84	2,81	2,82	2,84	2,84	2,87	2,79
Servicio del subte en general	3,48	3,42	3,57	3,43	3,57	3,66	3,42	3,55

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN EVALUACIÓN DEL SERVICIO

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
		Bueno	Regular	Malo
Base:	1200	665	386	149
Iluminación de vagones y estaciones	76%	84%	71%	49%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	71%	77%	68%	52%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	70%	77%	63%	54%
Atención/ trato del personal	60%	64%	58%	46%
Estado general de las estaciones	58%	69%	48%	31%
Estado general de vagones	52%	63%	43%	23%
Limpieza (trenes/ estaciones)	52%	61%	46%	23%
Frecuencia del servicio	47%	63%	31%	13%
Comodidad en los vagones	46%	56%	37%	21%
Seguridad de los trenes	45%	54%	34%	26%
Accesibilidad a los andenes	44%	52%	34%	28%
Ventilación de las estaciones	41%	49%	33%	24%
El costo del pasaje	40%	49%	32%	23%
Seguridad (control de robos y delitos)	40%	45%	36%	22%
Ventilación de los vagones	38%	47%	28%	19%
Olor (trenes/estaciones)	33%	41%	25%	16%
El nivel sonoro (ruidos)	28%	32%	22%	18%
Atención de reclamos	26%	28%	27%	18%
Servicio del subte en general	53%	70%	36%	9%

X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN ZONA, USUARIO Y HORARIO

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos? ROTAR RU por frase



	TOTAL	EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
		Bueno	Regular	Malo
Base:	1200	665	386	149
Iluminación de vagones y estaciones	3,97	4,17	3,84	3,35
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,88	4,05	3,80	3,33
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,88	4,08	3,70	3,36
Atención/ trato del personal	3,77	3,96	3,64	3,29
Estado general de las estaciones	3,59	3,84	3,39	2,87
Estado general de vagones	3,50	3,74	3,36	2,70
Limpieza (trenes/estaciones)	3,48	3,70	3,36	2,70
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,38	3,64	3,16	2,68
Atención de reclamos	3,31	3,57	3,20	2,61
Frecuencia del servicio	3,31	3,72	2,97	2,20
Comodidad en los vagones	3,28	3,57	3,05	2,47
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,23	3,49	3,00	2,55
Seguridad (control de robos y delitos)	3,20	3,37	3,10	2,61
El costo del pasaje	3,15	3,39	2,96	2,43
Ventilación de las estaciones	3,14	3,39	2,95	2,41
Ventilación de los vagones	3,13	3,38	2,95	2,43
Olor (trenes/estaciones)	3,03	3,25	2,83	2,41
El nivel sonoro (ruidos)	2,83	3,03	2,63	2,37
Servicio del subte en general	3,48	3,83	3,25	2,41

SEGURIDAD



Buenos
Aires
Ciudad

Se mantienen las
tendencias de las
últimas olas:
en **sensación de
seguridad**
Y en **retrospectiva**
en el **último año**



SEGURIDAD EN EL SUBTE- RESUMEN



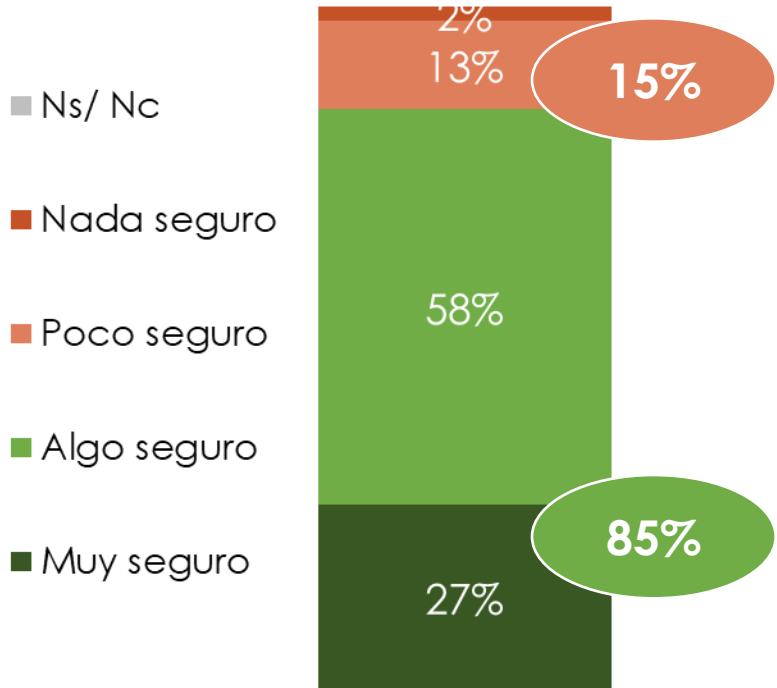
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro? RU/

Pensando en el último año. Diría usted que la seguridad en el subte.... RU/

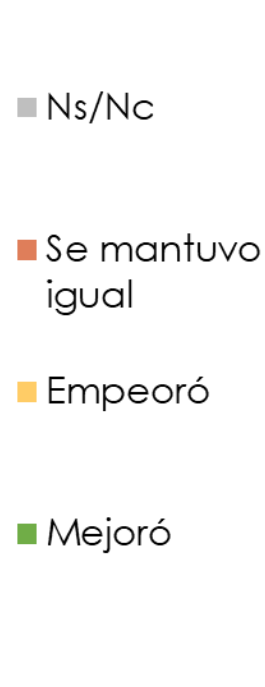
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro? NO LEER OPCIONES RU/

¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?

NIVEL DE SEGURIDAD



RESPECTO DEL ÚLTIMO AÑO...



TRANSPORTE INSEGURO

El medio de transporte considerado más inseguro es el **Colectivo**

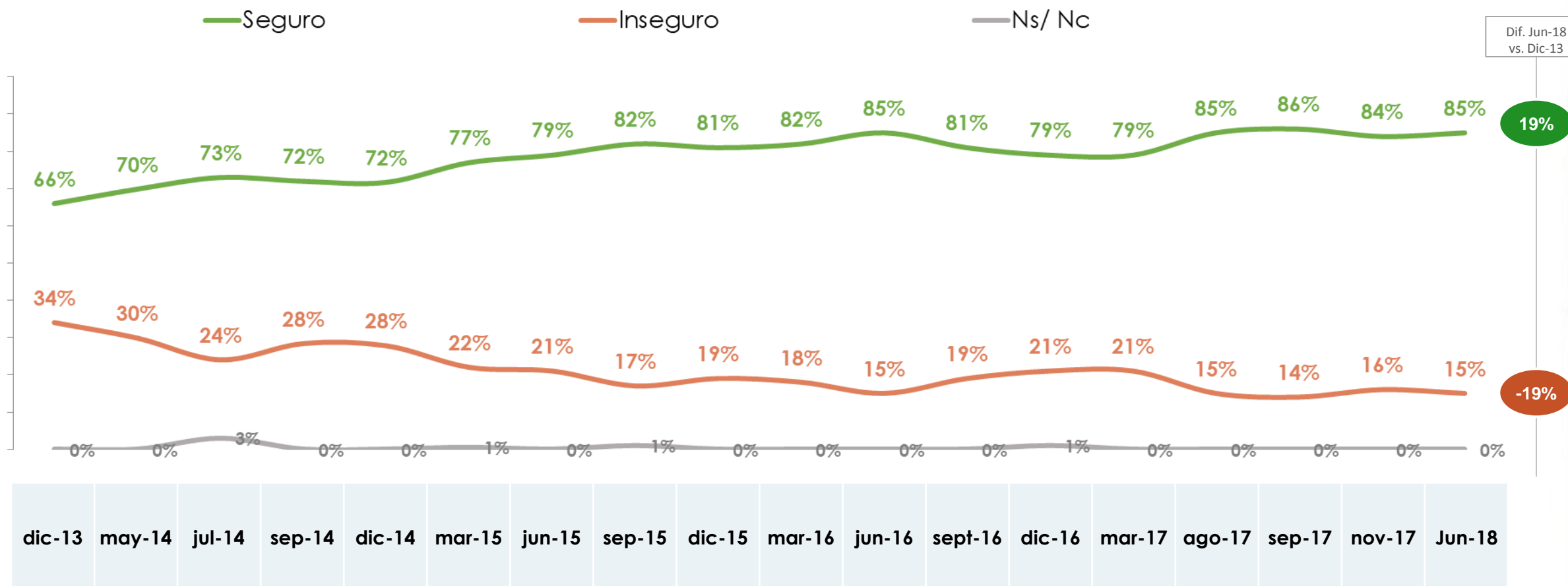
PRESENCIA POLICIAL

40% notó más **presencia policial** en el último mes

SEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?

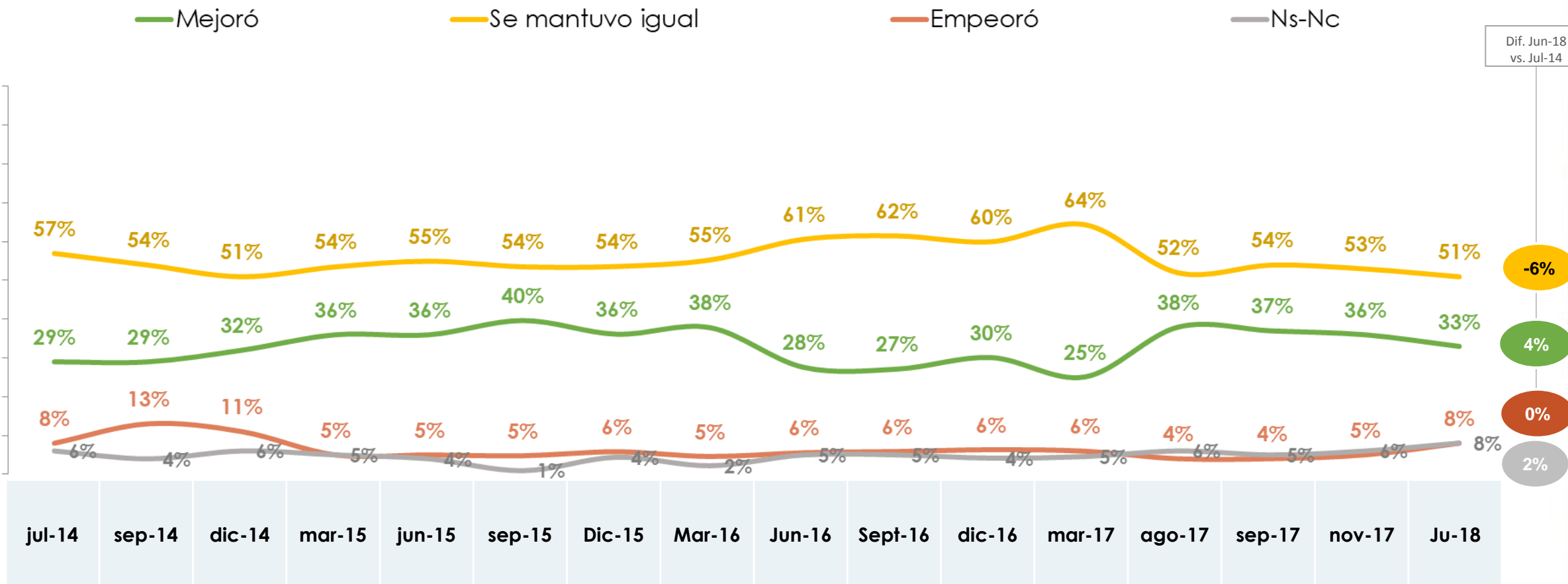


Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

SEGURIDAD- RESTROSPECTIVA | EVOLUTIVO



Pensando en el último año. Diría usted que la seguridad en el subte.... RU



Dif. Jun-18 vs. Jul-14

- 6%
- 4%
- 0%
- 2%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

MEDIO DE TRANSPORTE MÁS INSEGURO | EVOLUTIVO

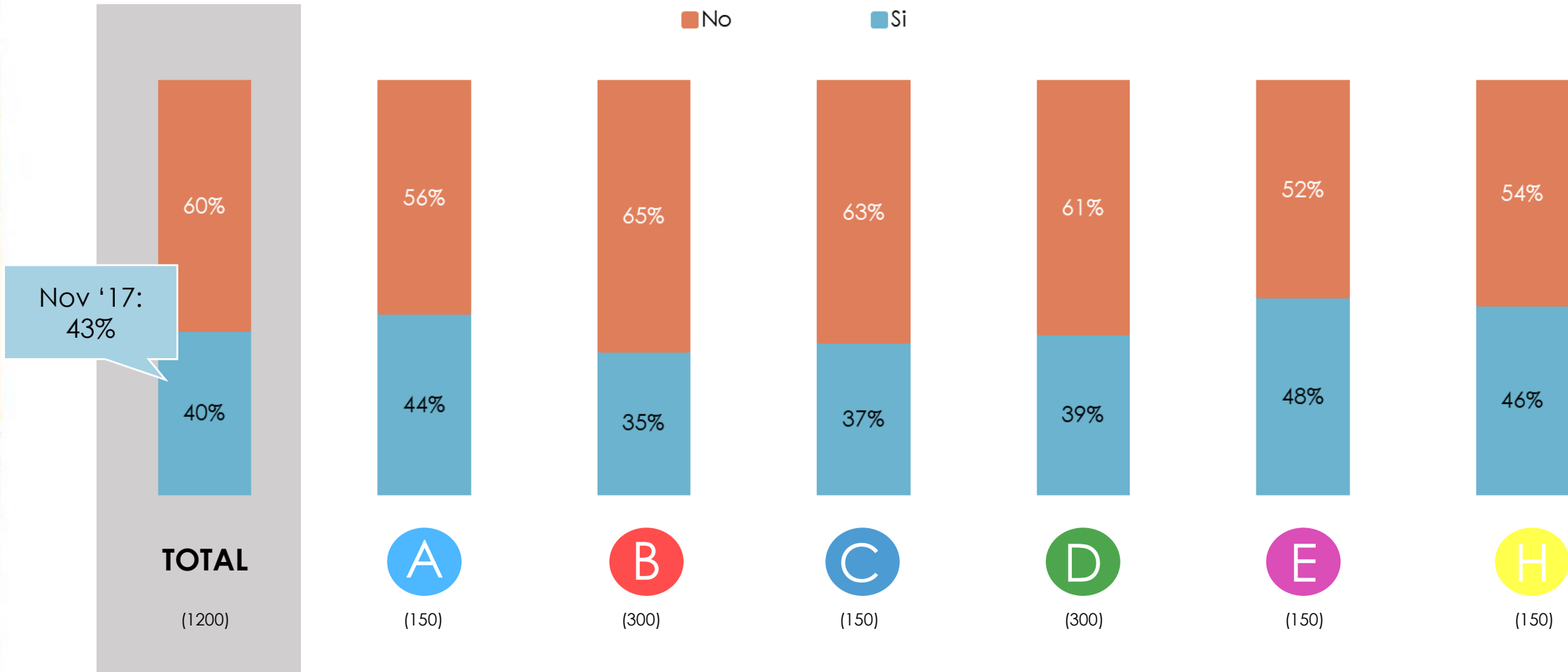


¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro? NO LEER OPCIONES RU

	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	Sep-16	Dic-16	Mar-17	Ago-17	Sep-17	Nov-17	Jun-18
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%	50%	49%	51%	48%	44%	43%	38%
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%	27%	29%	27%	35%	39%	36%	41%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	4%	6%	5%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	4%	3%	3%	4%	2%	4%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	1%	2%	4%
NS/NC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7%	7%	8%	7%

¿NOTÓ MÁS PRESENCIA POLICIAL EN EL ÚLTIMO MES?

¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?



VICTIMIZACIÓN



Buenos
Aires
Ciudad

Solo el **8%** fue víctima de un hecho de inseguridad en los últimos 6 meses.

La incidencia aumenta al **29%** al considerar el haber sido testigo

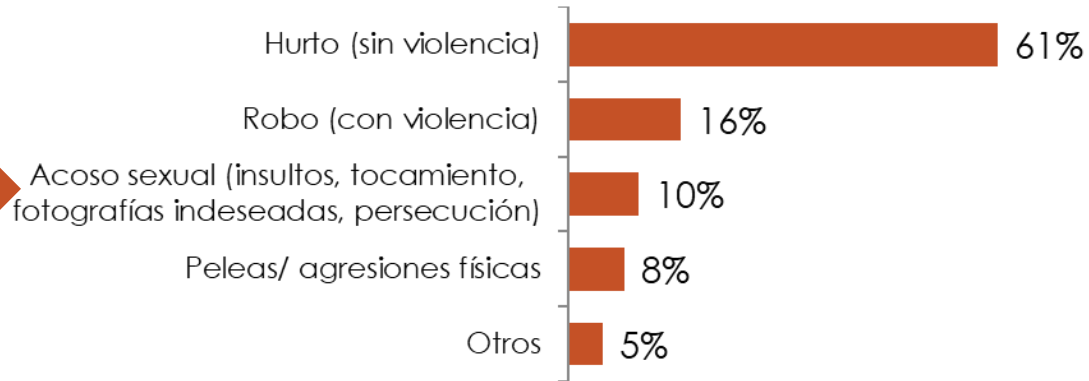
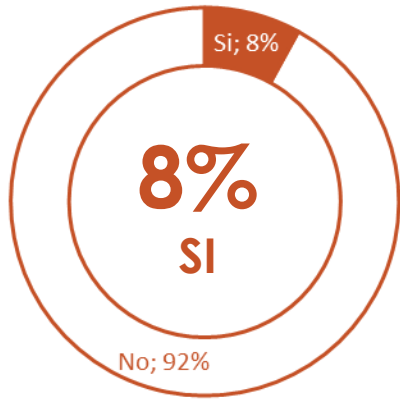


VICTIMIZACIÓN



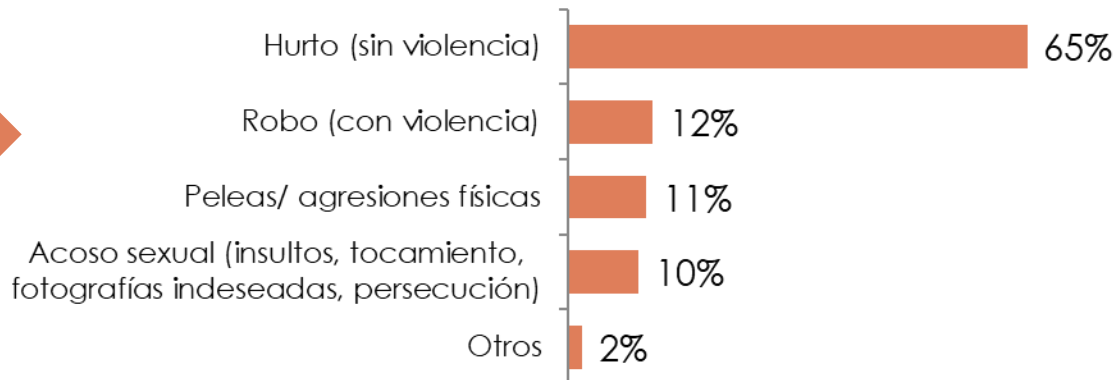
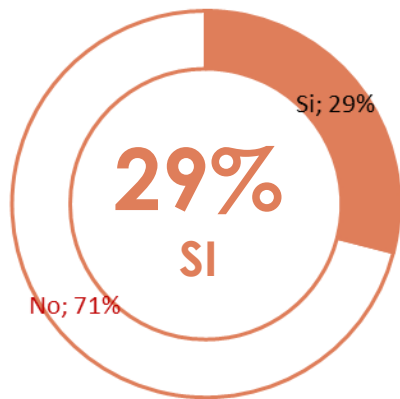
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima? / ¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo?

¿FUE VÍCTIMA?



Base: Entrevistados que han sido víctimas de un hecho de inseguridad. (95). JUNIO '18. Datos Ponderados.

¿FUE TESTIGO?

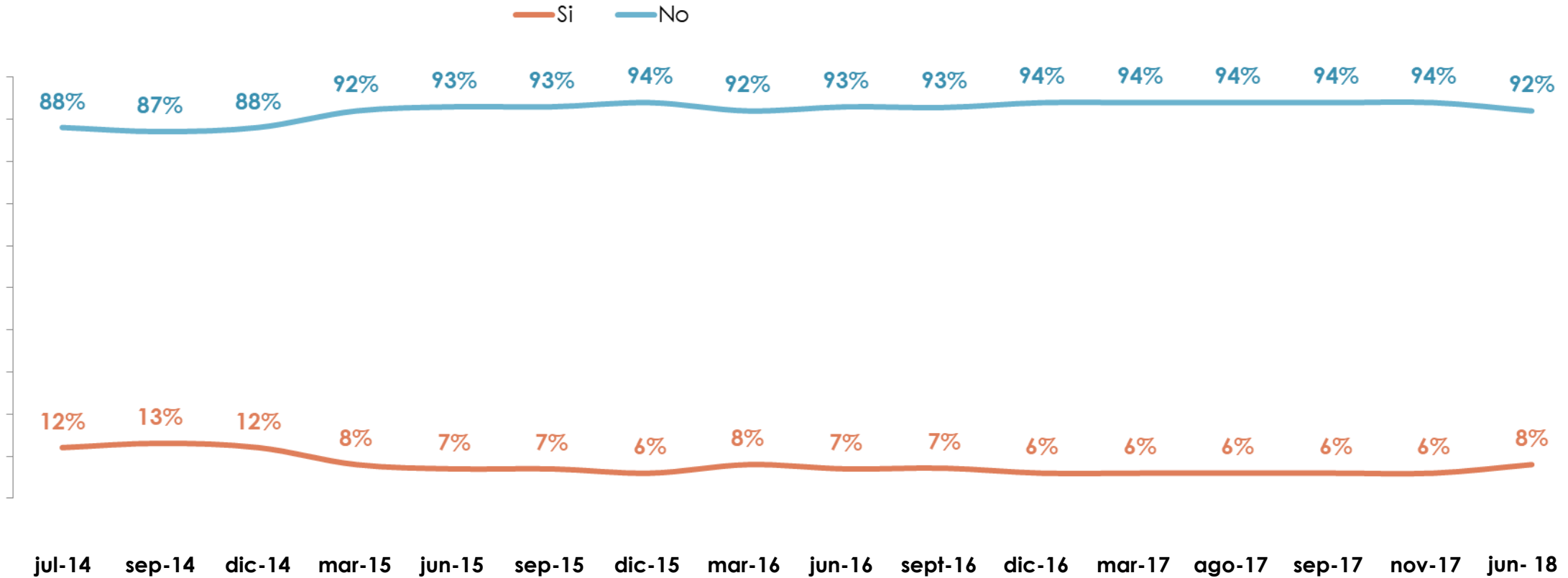


Base: Entrevistados que han sido testigos de un hecho de inseguridad. (352). JUNIO '18. Datos Ponderados.

VICTIMA DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?



Dif. Jun-18 vs. Jul-14

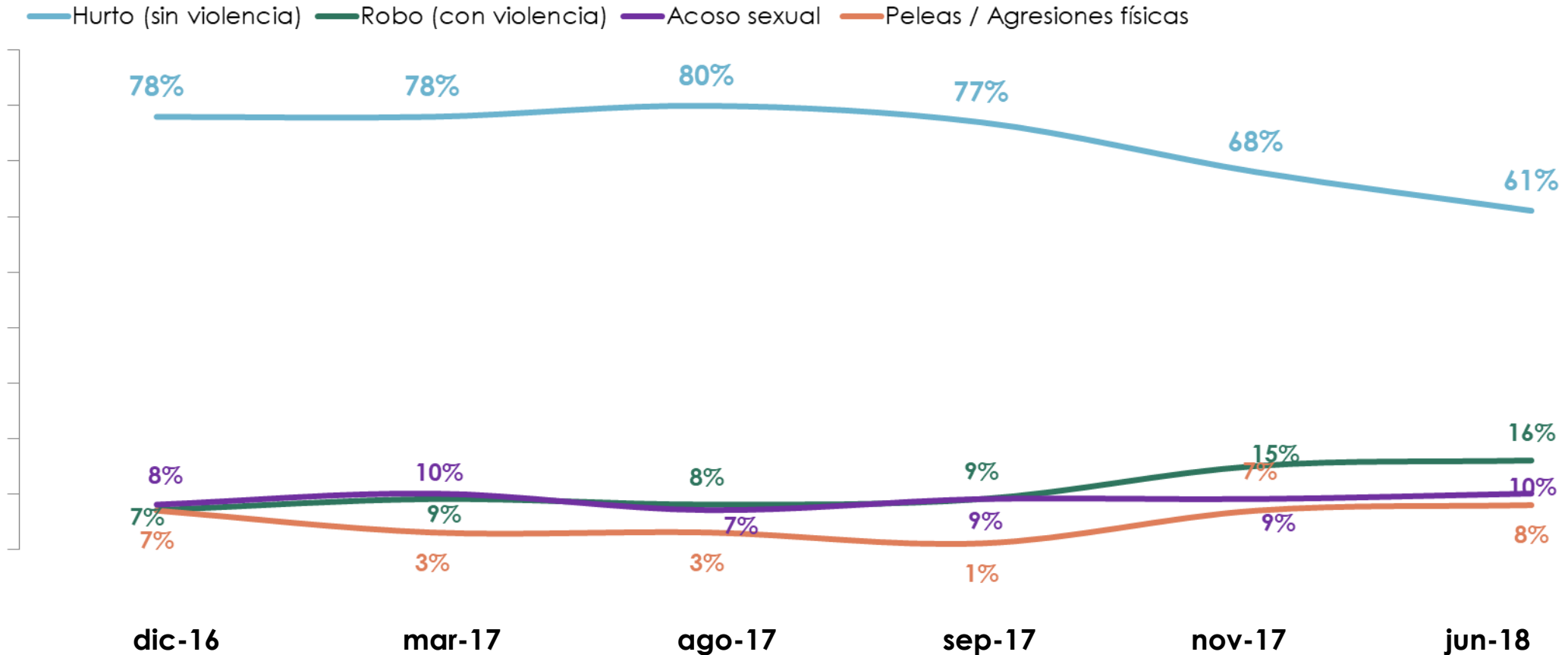
6%

-6%

HECHOS DE INSEGURIDAD DE LOS QUE FUE VÍCTIMA EN U6M | EVOLUTIVO



(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima?

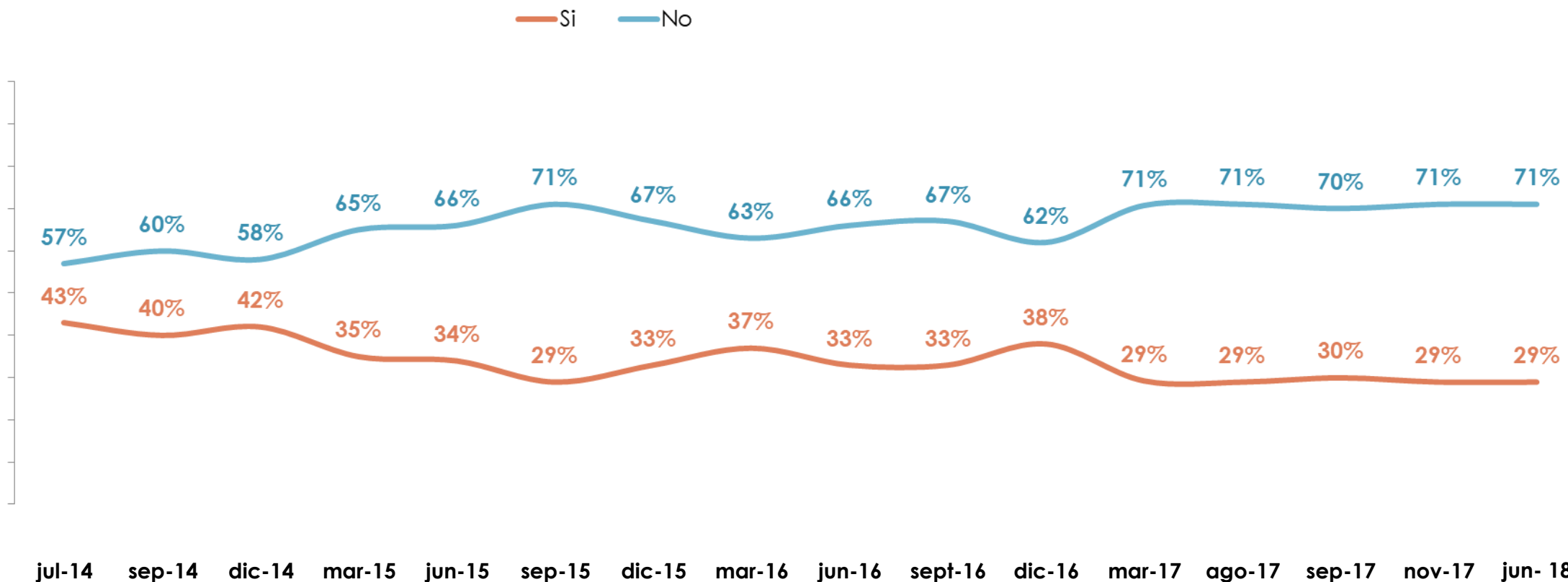


Base: Entrevistados que han sido víctima de inseguridad según ola. Datos ponderados.

TESTIGO DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?



Dif. Jun-18 vs. Jul-14

14%

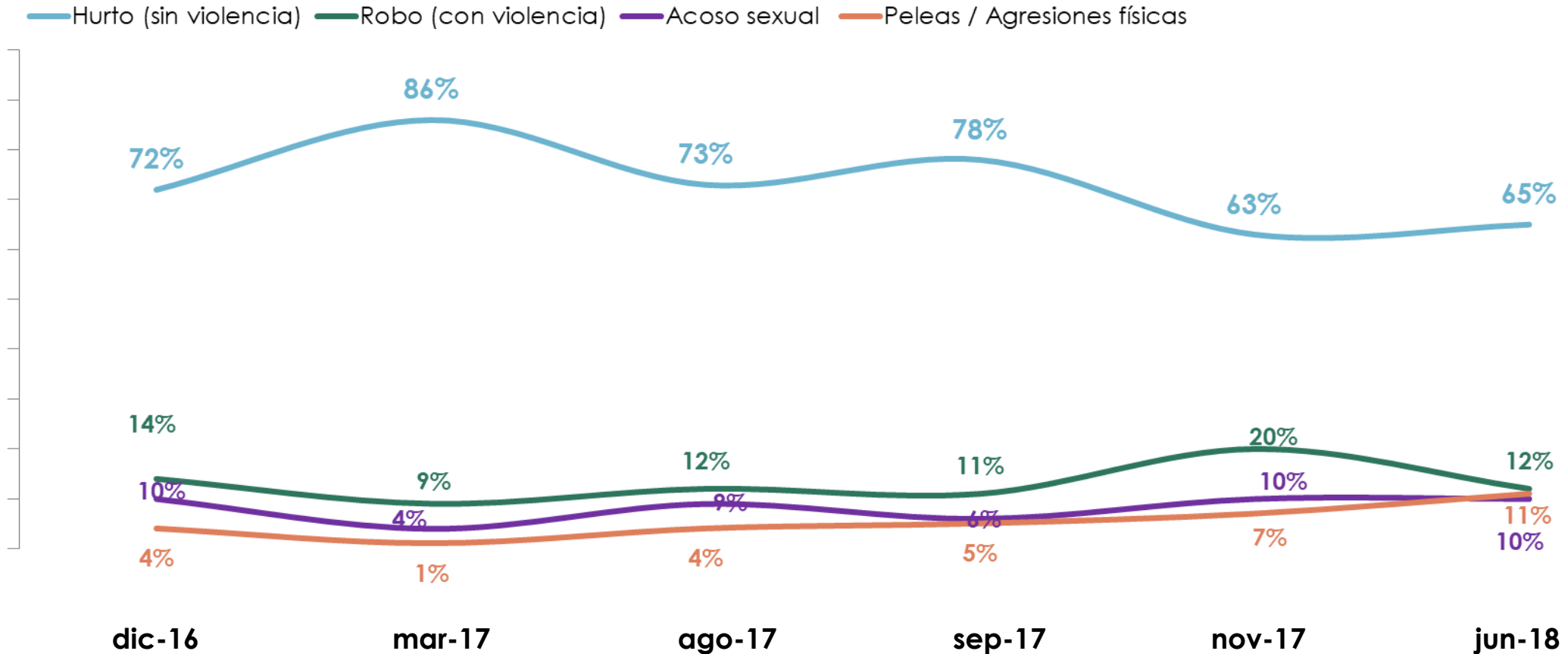
-14%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

HECHOS DE INSEGURIDAD DE LOS QUE FUE TESTIGO EN U6M | EVOLUTIVO



(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo?



1 de cada 4 personas
manifiestan tener
**temor en alguna
estación**

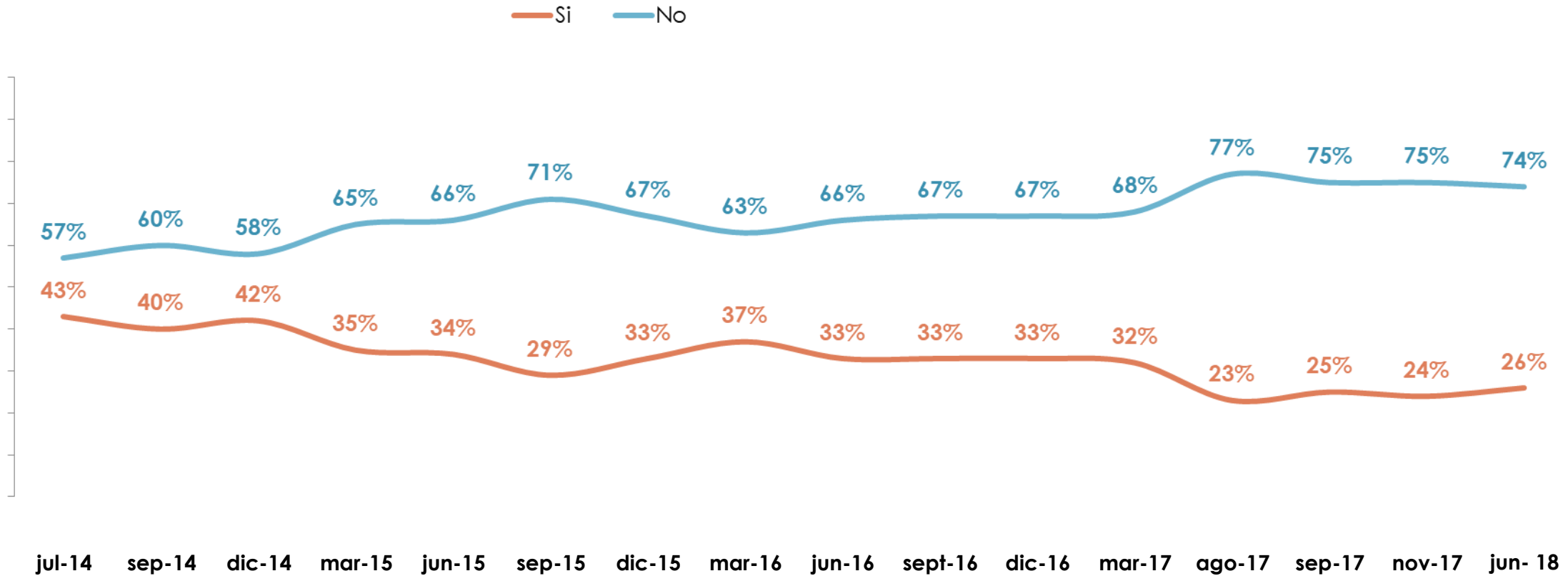
La **Línea C** sigue
siendo percibida
como la más
peligrosa



ESTACIONES QUE PRODUCEN TEMOR | EVOLUTIVO



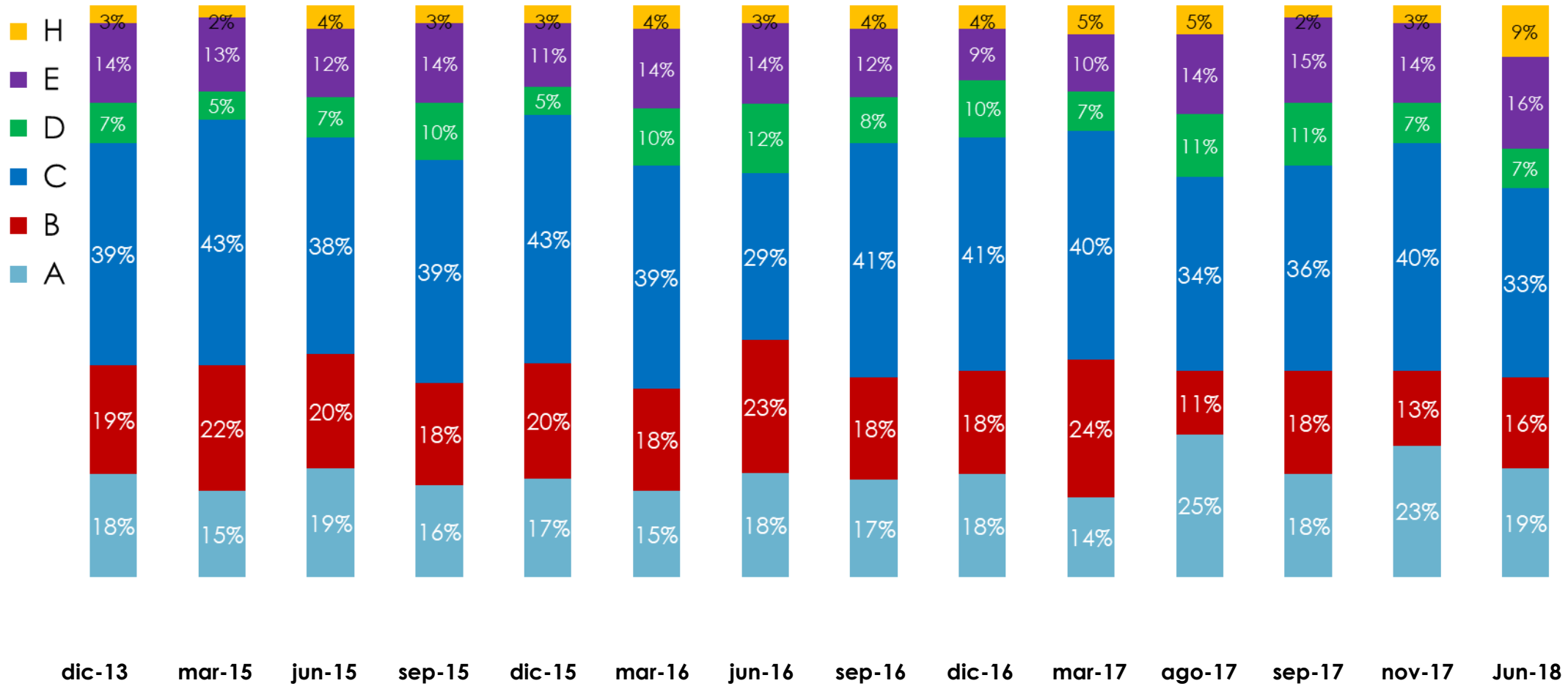
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?



LÍNEAS PELIGROSAS- ¿CUÁL? | EVOLUTIVO



¿Podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? - Especificar línea y nombre de estación – RTA. MULTIPLE



ESTACIONES PELIGROSAS | EVOLUTIVO



¿Podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? - Especificar línea y nombre de estación – RTA. MULTIPLE

LÍNEA	ESTACIÓN	Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	Sep-16	Dic-16	Mar-17	Ago-17	Sep-17	Nov-17	Jun-18
C	Constitución	29%	32%	21%	22%	21%	25%	23%	25%	25%	24%	25%	25%	25%	30%	24%
A	Plaza Miserere	16%	16%	9%	10%	14%	13%	12%	15%	14%	16%	11%	16%	15%	20%	16%
C	Retiro	12%	13%	9%	10%	11%	10%	8%	9%	9%	10%	9%	9%	11%	10%	12%
B	Carlos Pellegrini	8%	13%	7%	6%	5%	8%	5%	5%	4%	5%	6%	3%	6%	4%	4%
B	Pueyrredón	6%	8%	6%	7%	5%	6%	7%	5%	6%	5%	8%	2%	5%	2%	6%
C	Diagonal Norte	4%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
C	Independencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	3%	1%	2%
D	9 de Julio	6%	6%	6%	6%	5%	7%	4%	5%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	1%
E	San José	2%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%	2%
D	Catedral	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	2%	-	-
B	Federico Lacroze	3%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
D	Ministro Carranza	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	3%	2%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	1%	4%	3%
D	Pueyrredón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	2%	-	1%
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%	3%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%	4%	2%	3%	4%	4%	7%	2%	4%	6%
B	Carlos Gardel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%	1%	1%	2%	2%
B	Pasteur	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	-
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%	3%	-
C	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%	5%	5%
A	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	3%	2%	2%	3%	7%	4%	5%	6%
D	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	1%	2%	2%	2%	3%	5%	2%	2%	2%
E	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	3%	3%	-	2%	2%	9%
B	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	3%	5%	1%	5%	4%
H	Otras Estaciones	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%

Base: Entrevistados según ola a los que alguna estación les produce temor. Datos Ponderados

MUCHAS GRACIAS

RETIRO



Gral. San Martin

5115

Subte
Buenos Aires Ciudad