ISONOMÍA CONSULTORES

ENCUESTA COINCIDENTAL

Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Ficha Técnica

Área de investigación:

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

Fecha:

- Del 6 al 14 de Marzo de 2017.

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.

Tamaño de la muestra:

- 1200 casos efectivos («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 299 casos/ «E» 149 casos / «H» 152 casos)

ISONOMÍA

Presentación

- 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 6 al 14 del mes de Marzo de 2017.

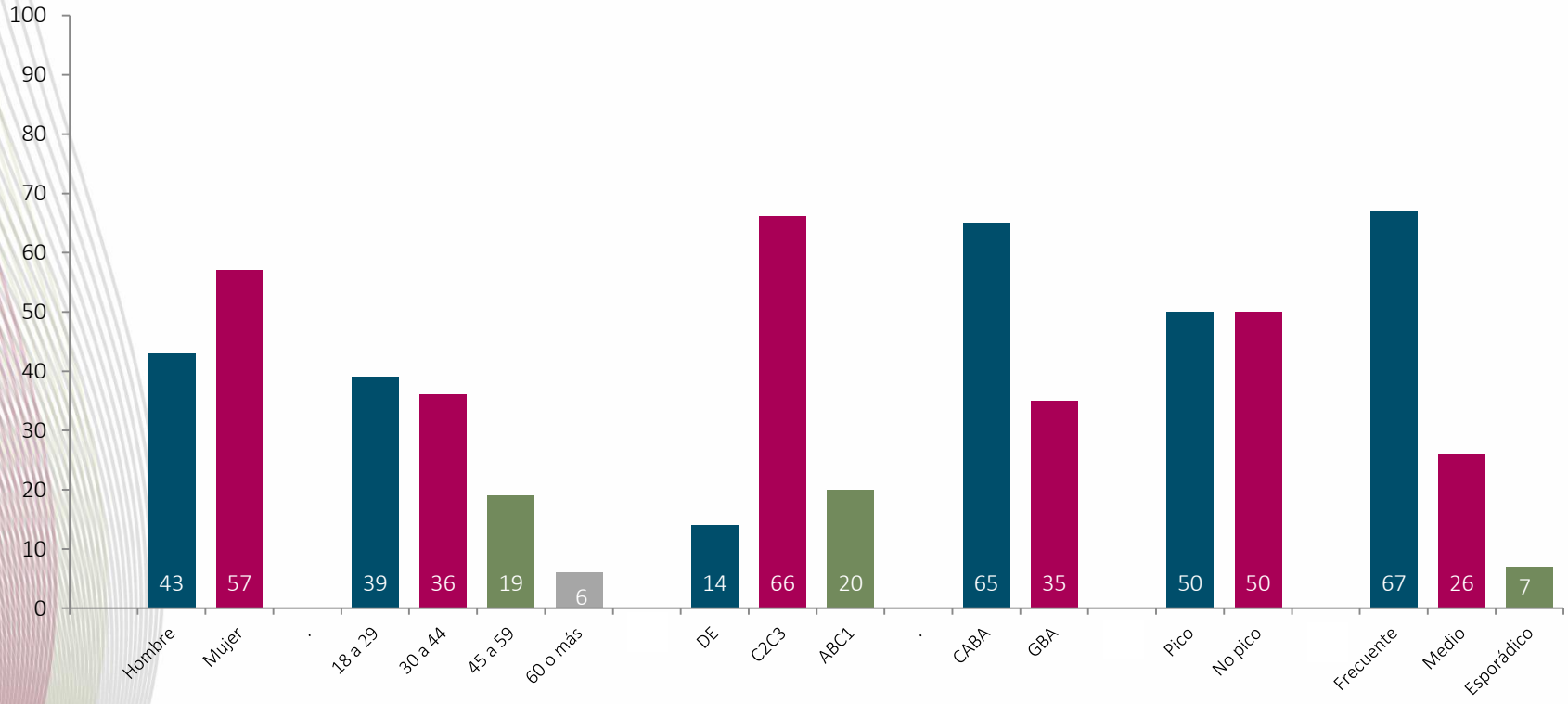
- Se han realizado un total de 1200 encuestas en las 6 líneas («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 299 casos/ «E» 149 casos / «H» 152 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.)

- 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.

ISONOMÍA

Estructura de la muestra



CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO

Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Motivos del viaje

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

80%

Utilizan el subte para ir o volver de sus trabajos

9%

Utilizan el subte para ir o volver del lugar de estudio

8%

Utilizan el subte para trámites personales

3%

Utilizan subte con otro motivo

ISONOMÍA

Motivos del viaje - Evolutivo

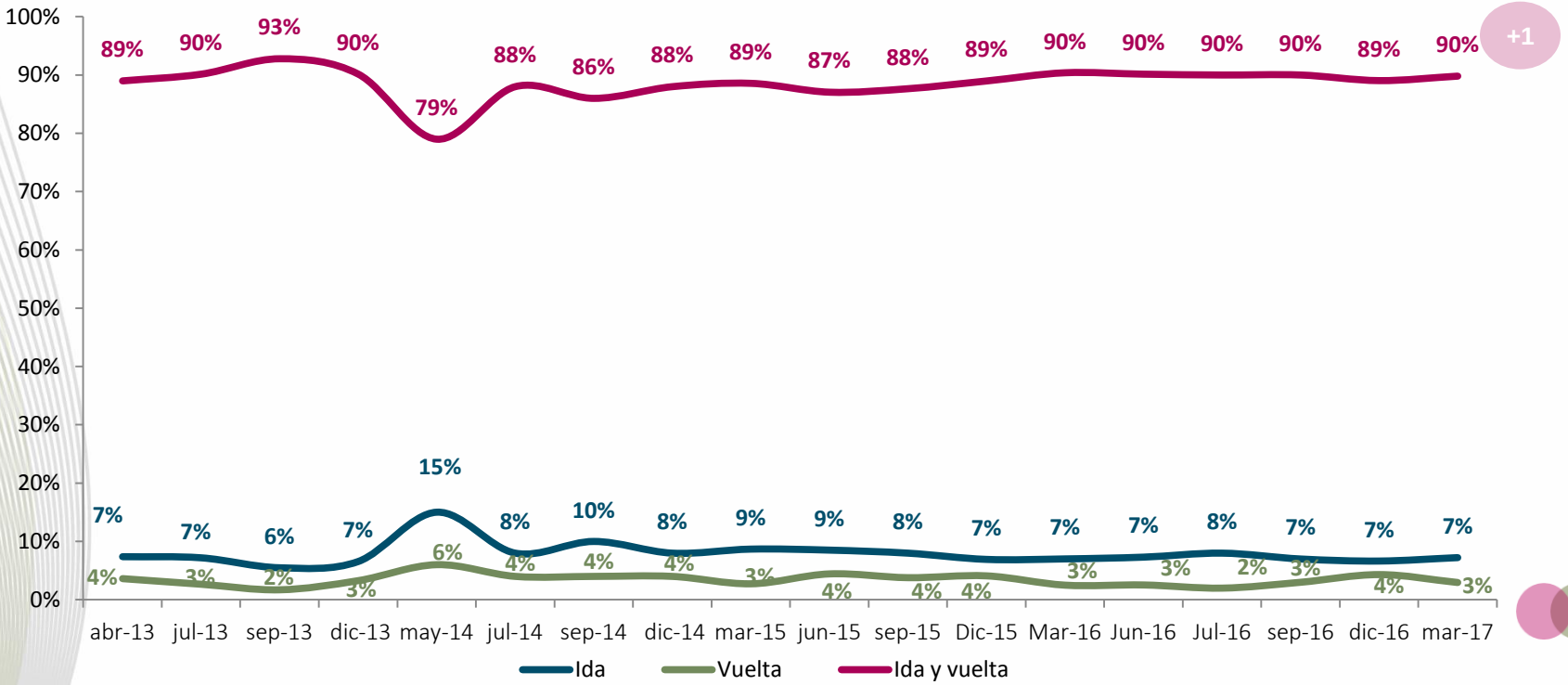
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

Evolutivo																			
	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
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%	71%	75%	80%	80%
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%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	12%	8%	7%	6%	8%
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%	1%	-	1%

ISONOMÍA

Uso habitual - Evolutivo

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

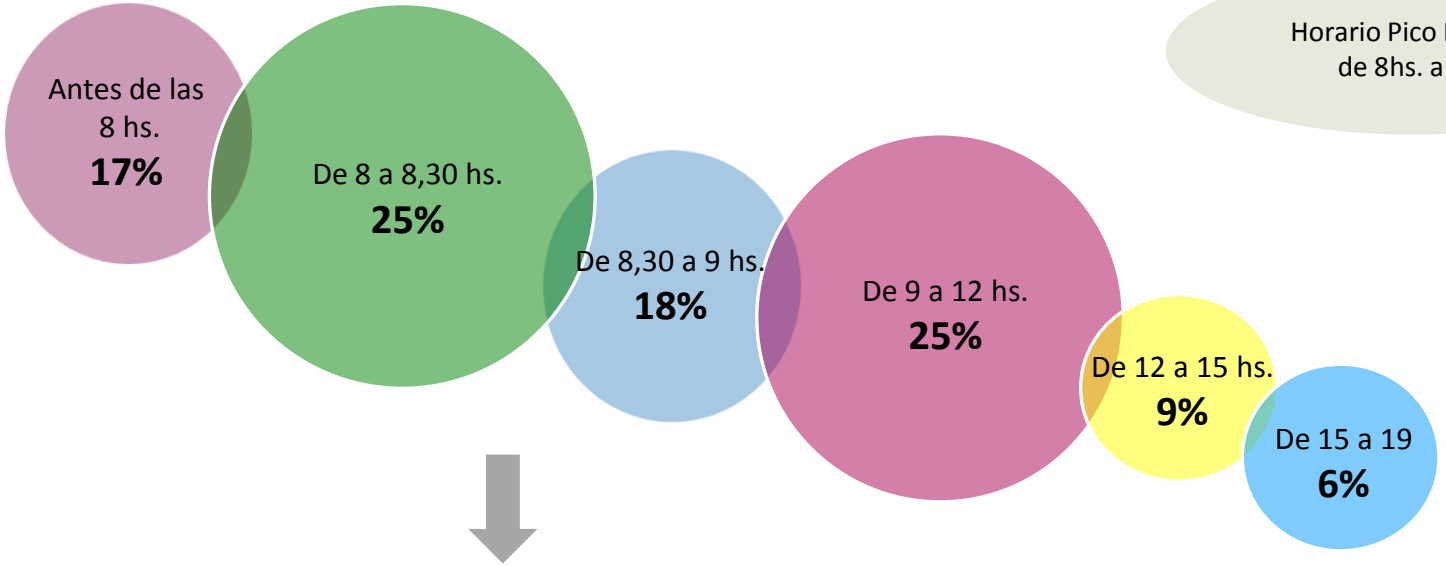


ISONOMÍA

Horarios de Ida

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

Horario Pico Mañana
de 8hs. a 9hs.



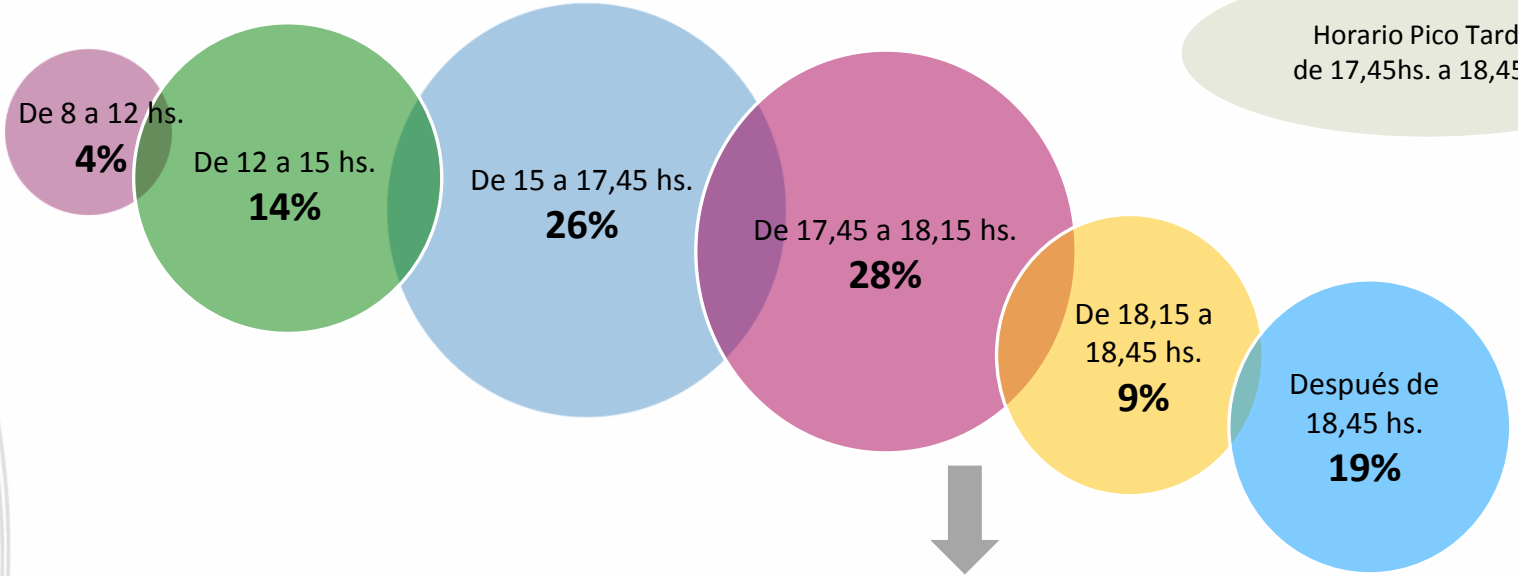
Horario Pico mañana: 43**%** de los usuarios de subte viajan de *IDA* en este horario

ISONOMÍA

Horarios de Vuelta

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

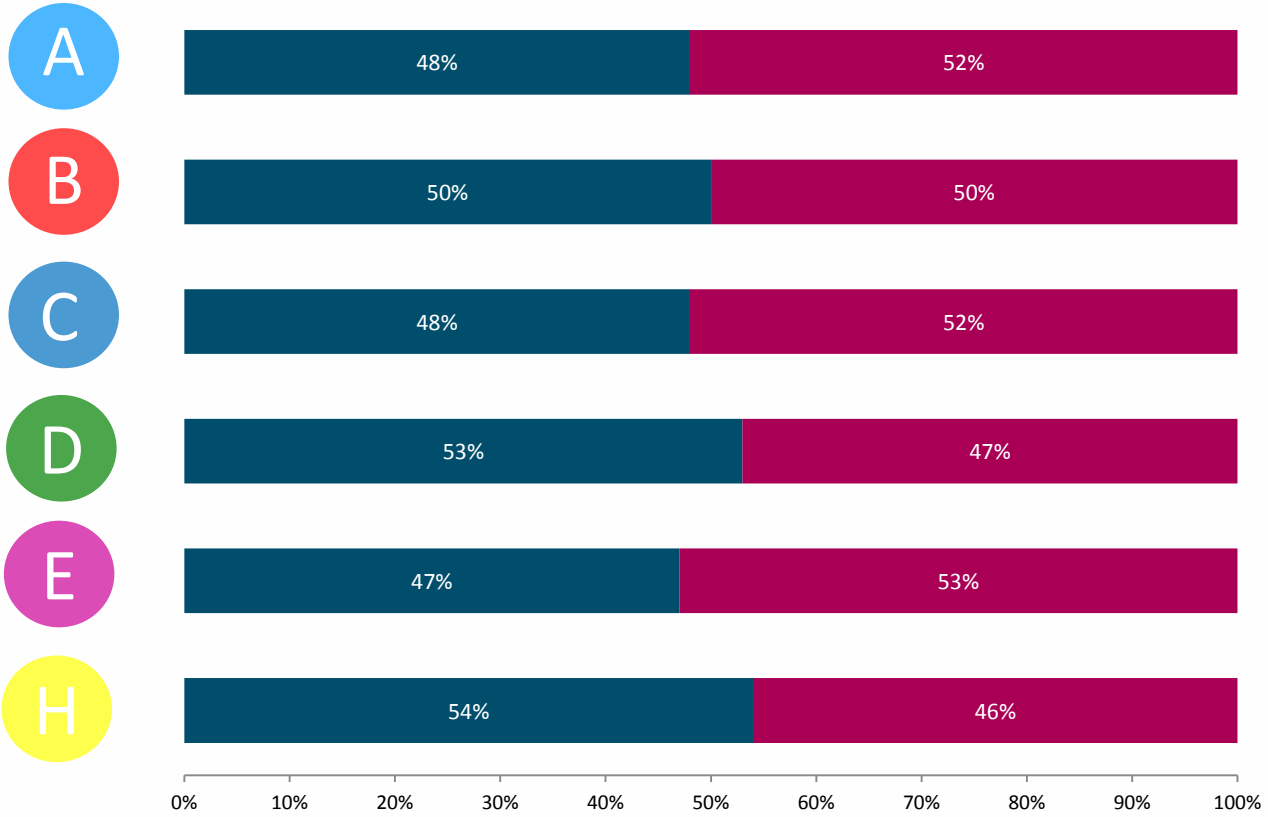
Horario Pico Tarde
de 17,45hs. a 18,45hs.



Horario Pico tarde: 37**%** de los usuarios de subte viajan de *VUELTA* en este horario

ISONOMÍA

Usuario Pico – No Pico por línea



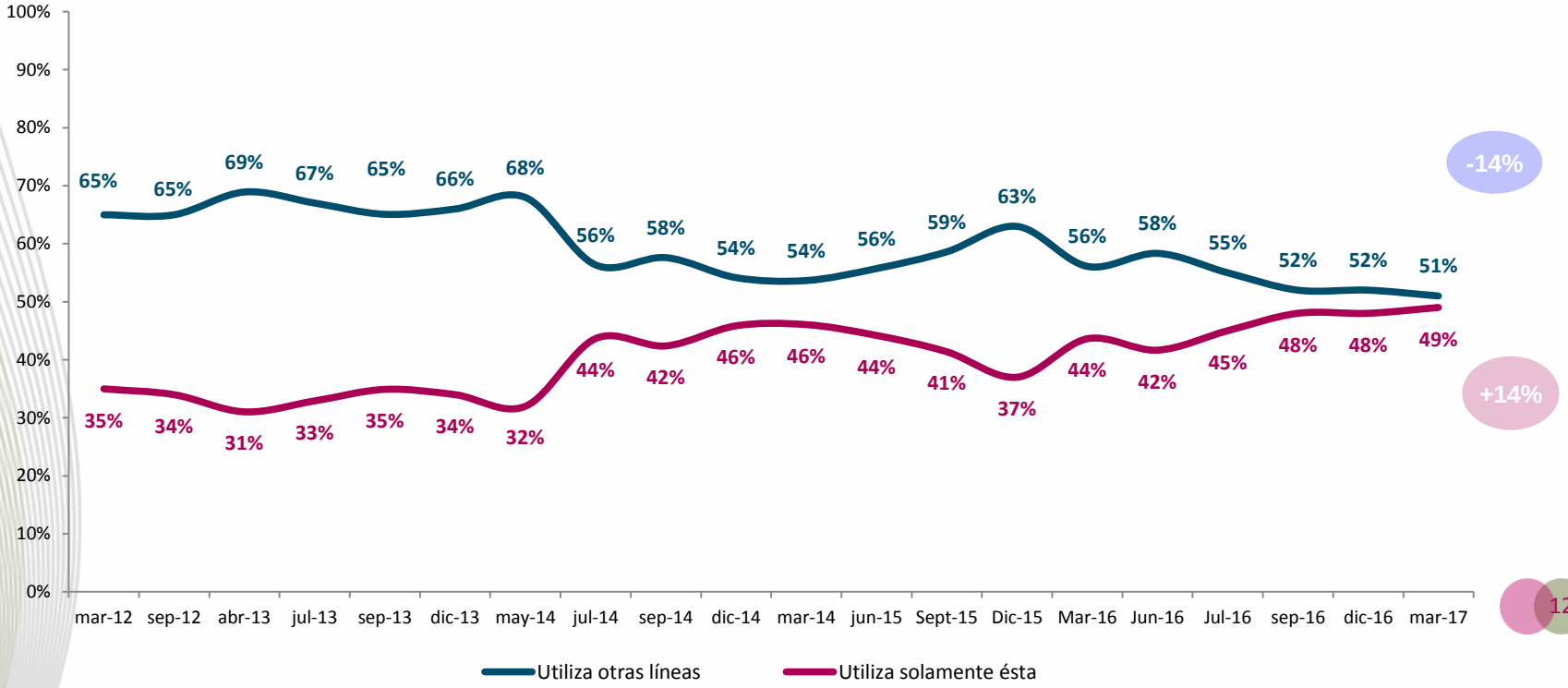
Horario pico mañana
de 8hs. a 9hs.

Horario pico tarde
de 17,45hs. a 18,45hs.

ISONOMÍA

Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

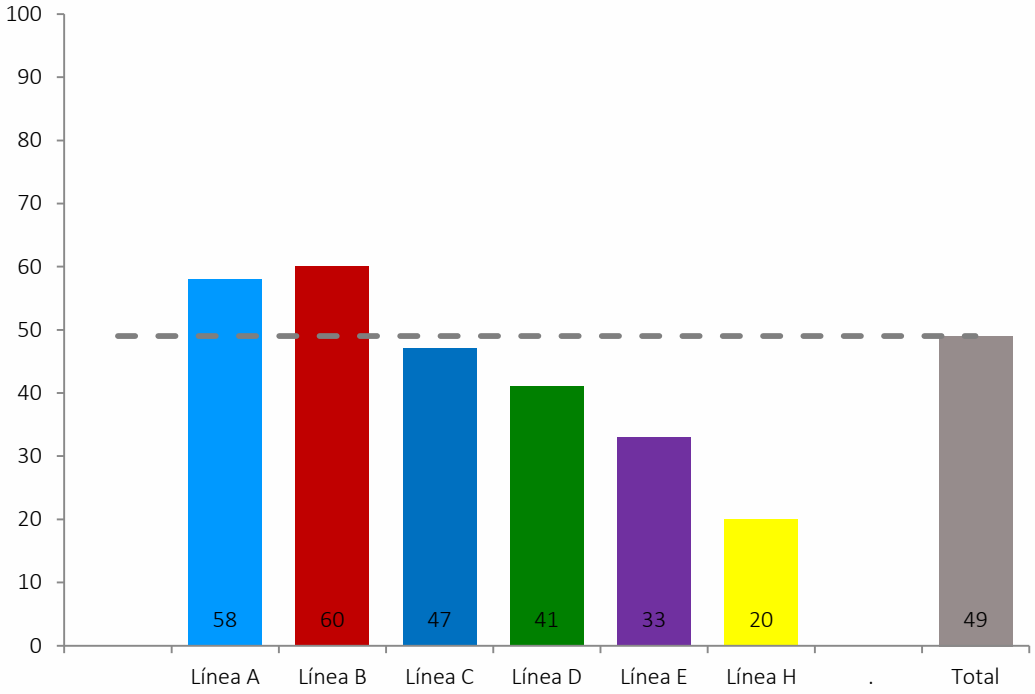


ISONOMÍA

Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente utilizan ésta
49%

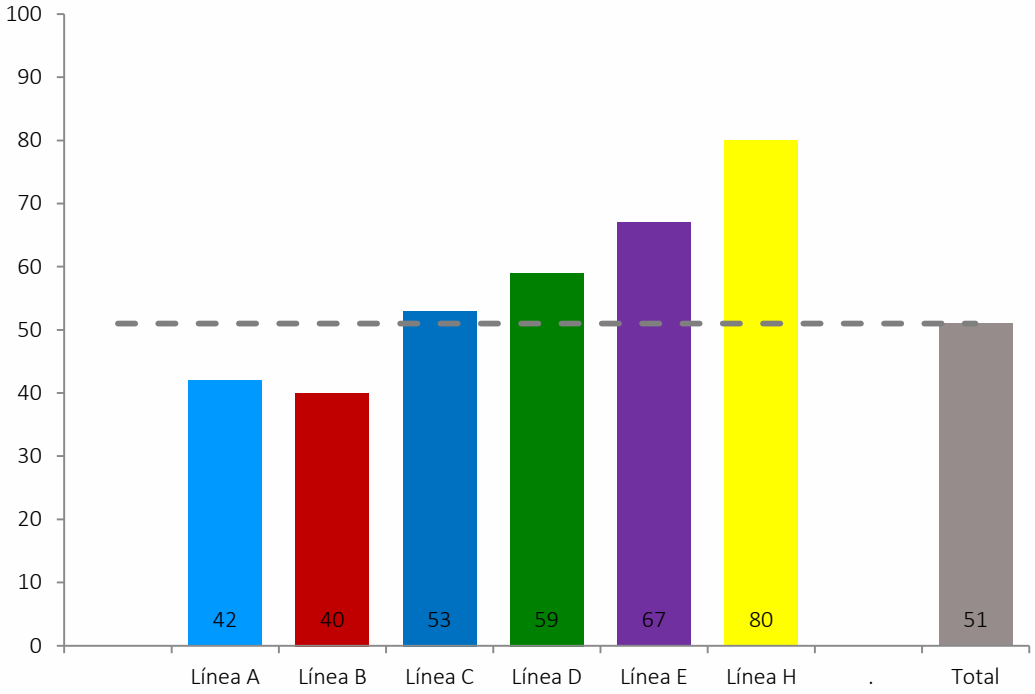


ISONOMÍA

Uso habitual – Combina con otras líneas

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

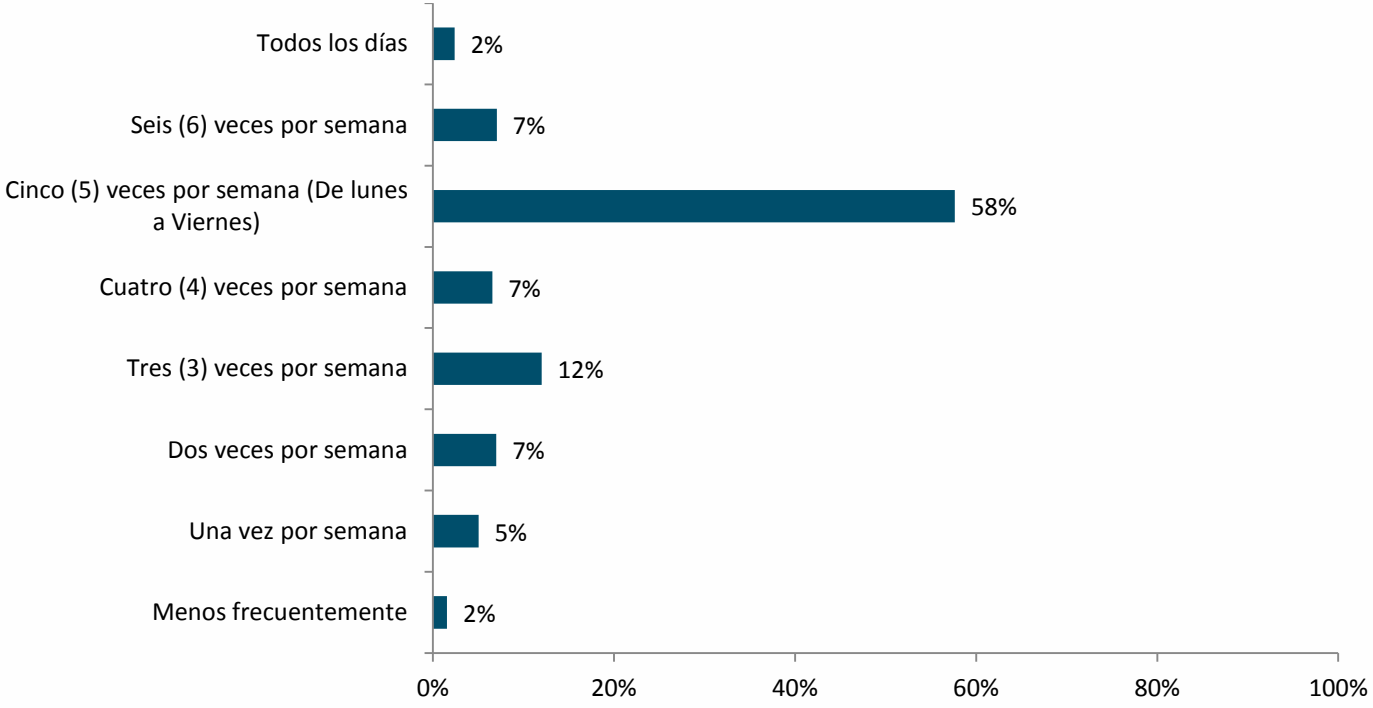
Utiliza otras líneas
51%



ISONOMÍA

Frecuencia del 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?



ISONOMÍA

Frecuencia del viaje - Evolutivo

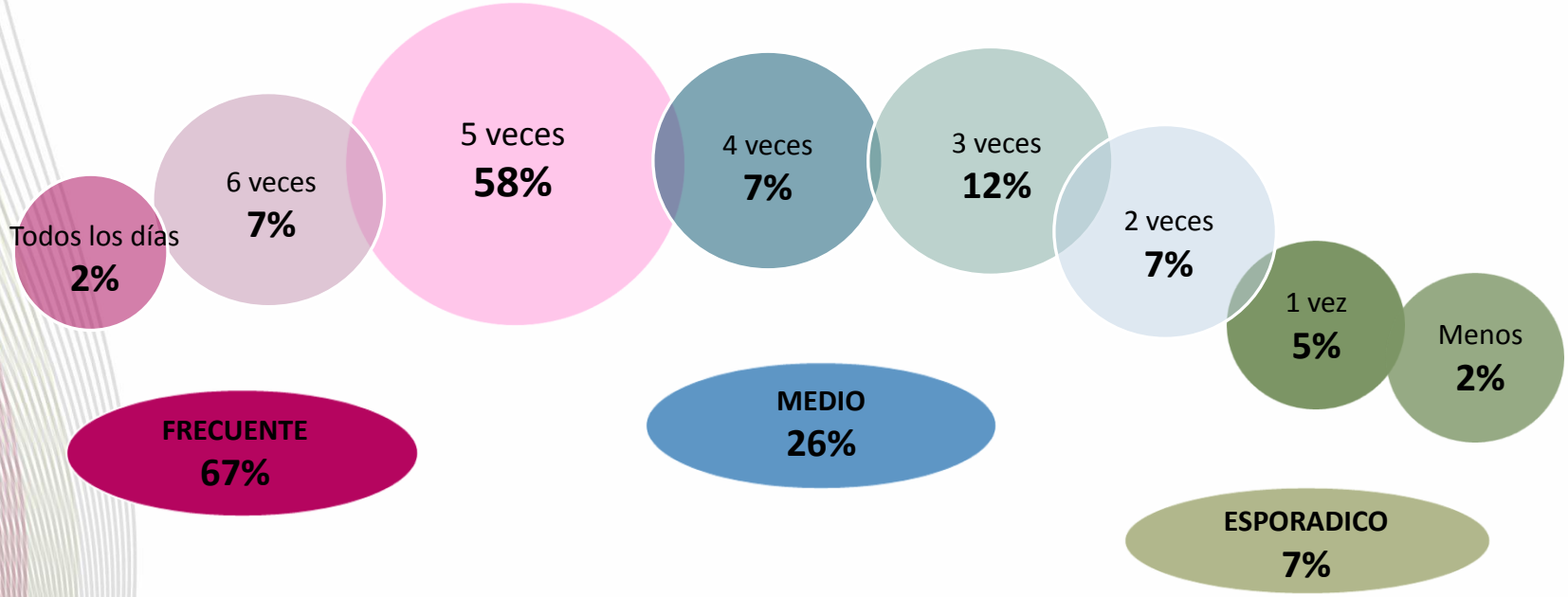
Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?

Evolutivo																				
	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	sep-16	dic-16	mar-17
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%	7%	9%	4%	7%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%	60%	58%	59%	59%	58%	59%	58%
4 veces por semana	8%	9%	8%	8%	7%	4%	10%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	7%	5%	6%	6%	6%	8%	7%
3 veces por semana	11%	14%	12%	10%	12%	11%	12%	11%	11%	10%	9%	11%	10%	10%	11%	11%	11%	12%	12%	12%
2 veces por semana	10%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	6%	7%	7%	9%	8%	8%	8%	11%	9%	9%	8%	9%	7%
1 vez por semana	9%	5%	6%	7%	6%	7%	5%	4%	7%	6%	5%	6%	5%	4%	5%	6%	6%	5%	5%	5%

ISONOMÍA

Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



ISONOMÍA

		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	47%	36%	35%
	Femenino	53%	64%	65%
EDAD	18 a 29	40%	39%	34%
	30 a 44	37%	31%	41%
	45 a 59	19%	20%	19%
	60 a 70	4%	10%	6%
NSE	DE	13%	17%	11%
	C2C3	68%	61%	67%
	ABC1	20%	22%	23%
PLAZA	CABA	65%	67%	60%
	GBA	35%	33%	40%
HORARIO	PICO	54%	43%	35%
	NO PICO	46%	57%	65%
LÍNEA	A	17%	10%	19%
	B	29%	26%	22%
	C	22%	13%	20%
	D	23%	35%	29%
	E	6%	12%	8%
	H	4%	5%	3%

ISONOMÍA

Combinaciones

¿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?

29%
Utiliza una sola línea

23%
Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte

25%
Combina con otros medios de transporte

23%
Combina con más de una línea del subte

ISONOMÍA

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?

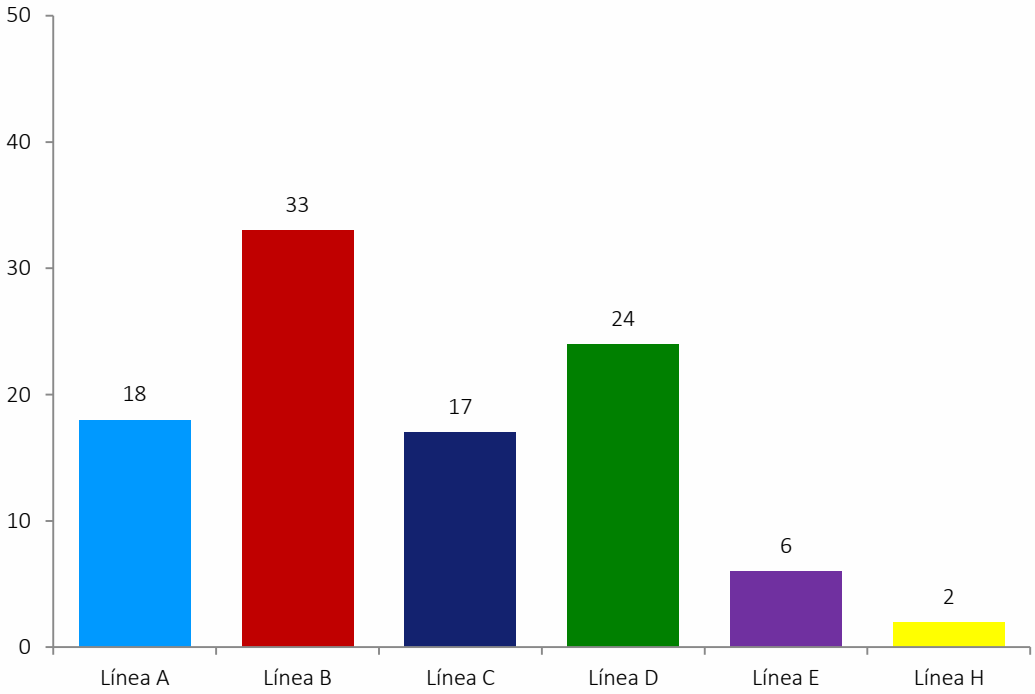
Evolutivo				
	Utiliza una sola línea	Combina con más de una línea del subte	Combina con otros medios de transporte	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
sep-12	22%	24%	30%	25%
abr-13	23%	27%	25%	25%
jul-13	25%	28%	22%	25%
sep-13	22%	28%	21%	29%
dic-13	22%	36%	23%	19%
may-14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

ISONOMÍA

Utiliza solo una línea

29%

Utiliza una sola línea

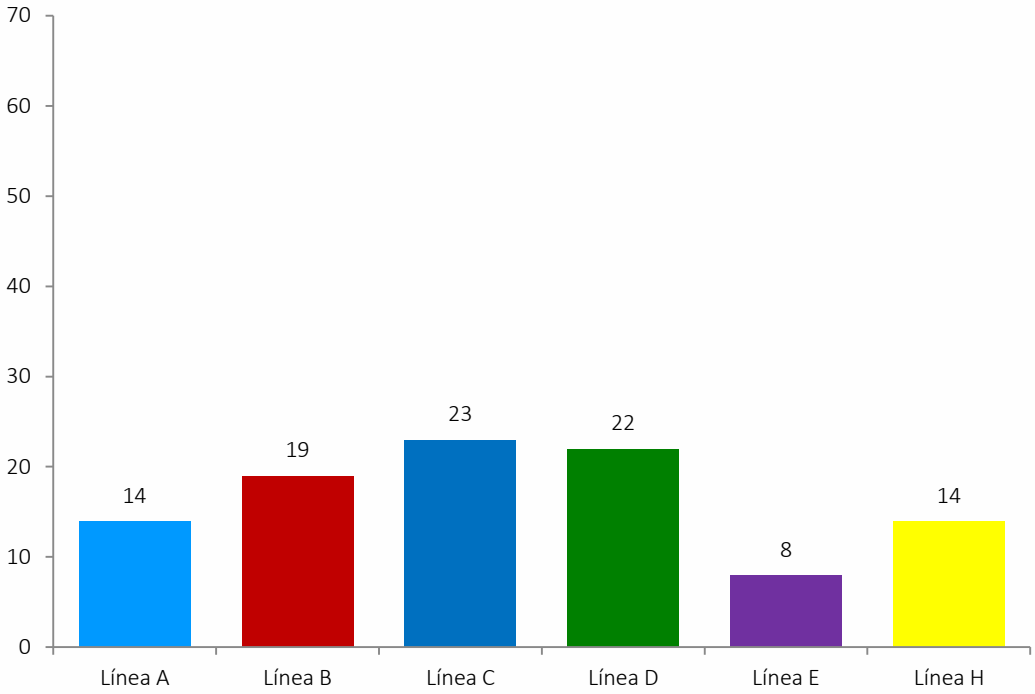


ISONOMÍA

Combina con otras líneas

23%

Combina con más de una línea de subte



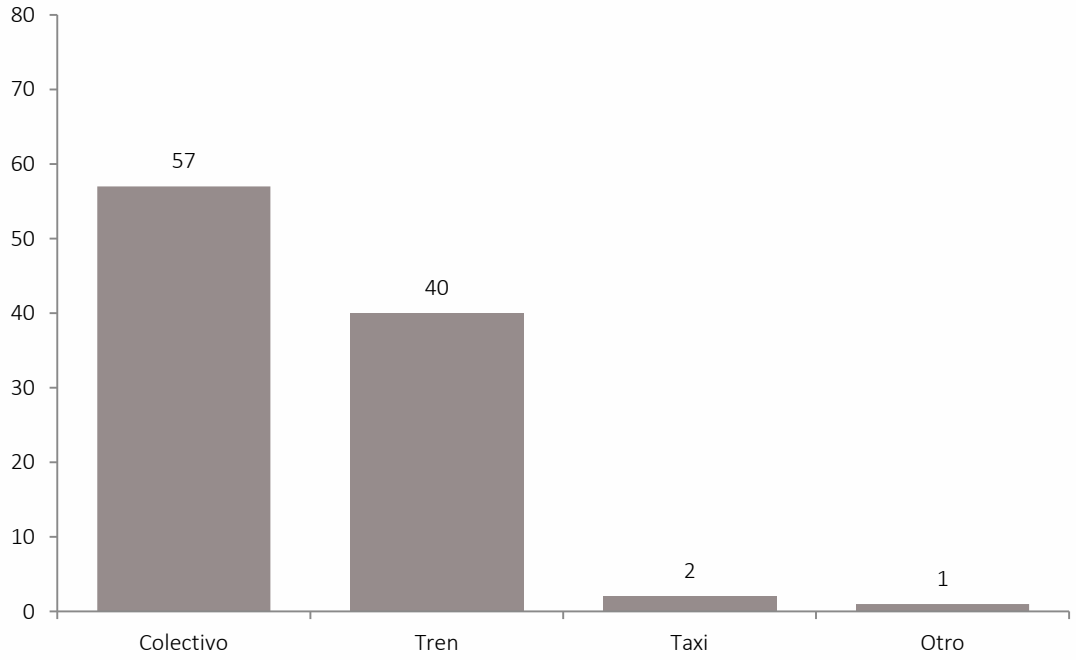
ISONOMÍA

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?

48%

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



EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

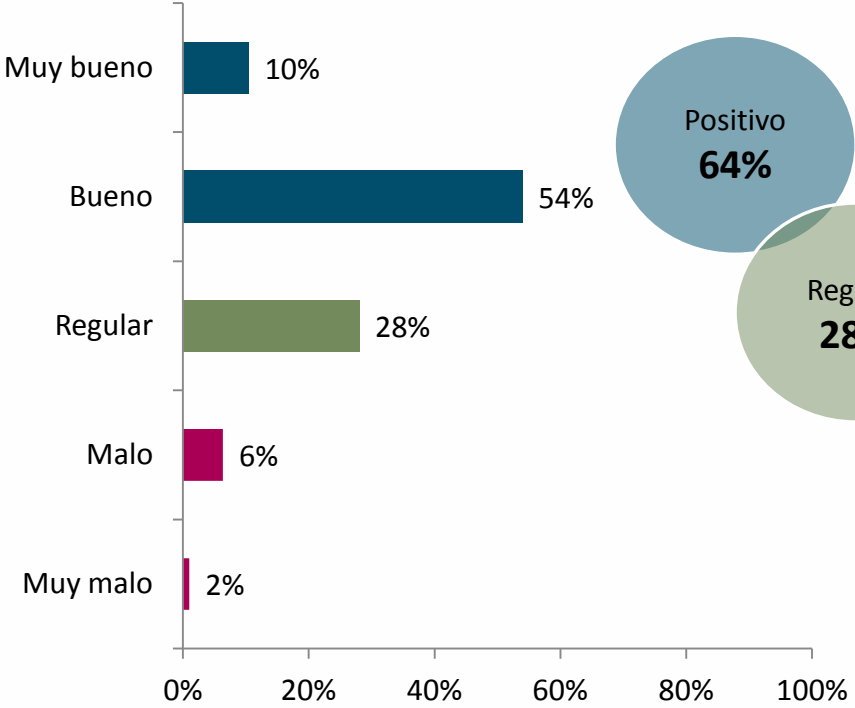
Marzo 2017

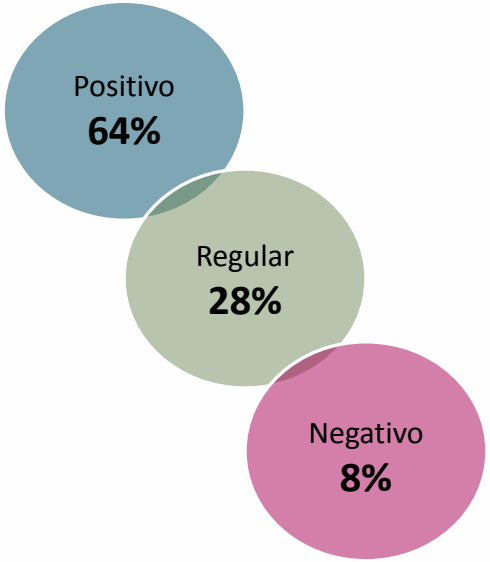
ISONOMÍA

ISONOMÍA

Evaluación del Servicio General

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

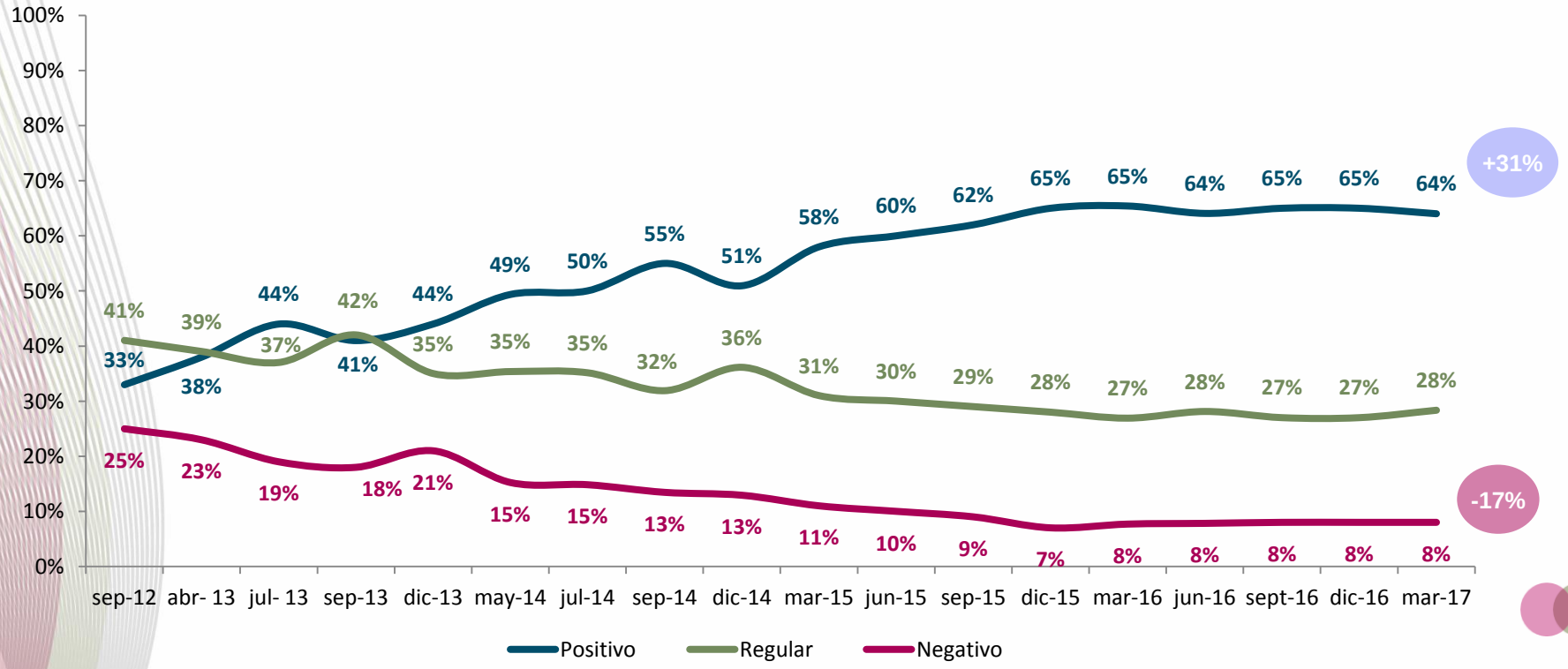




ISONOMÍA

Evaluación del Servicio General - Evolutivo

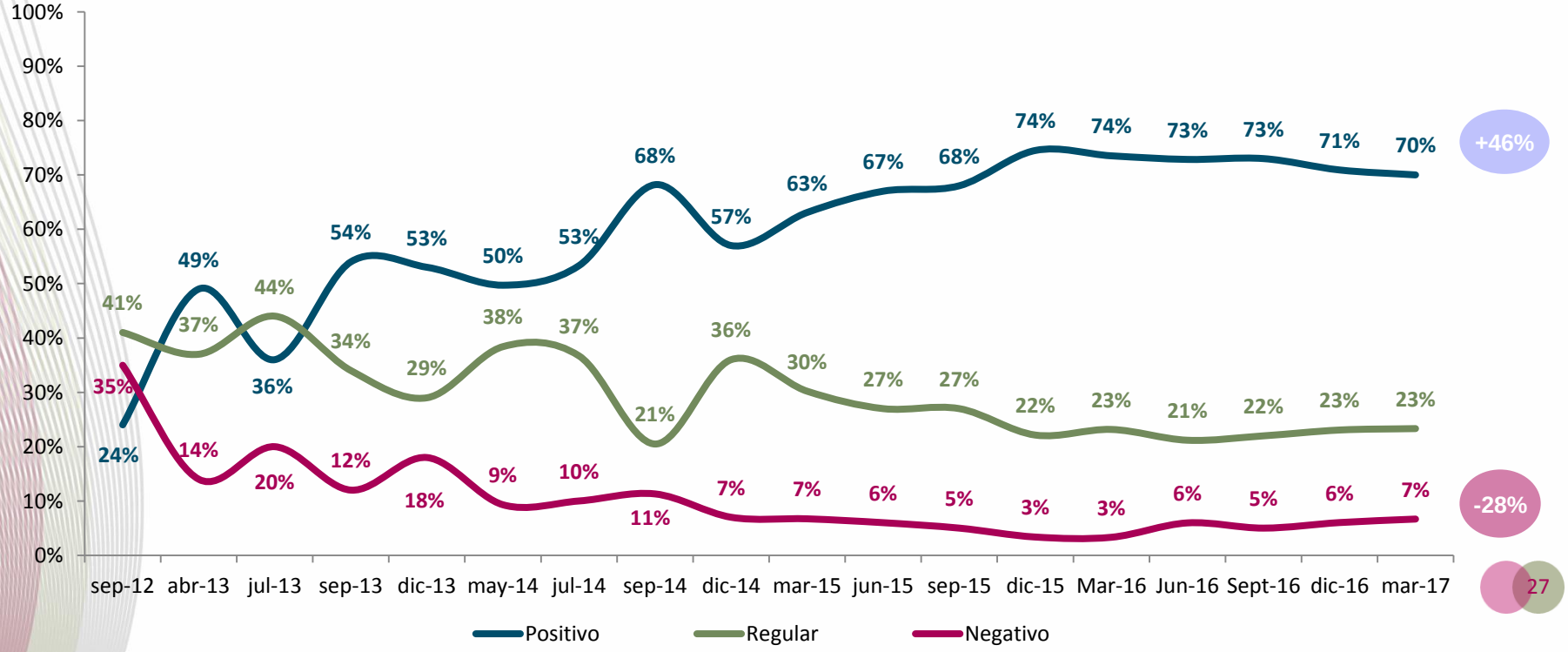
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

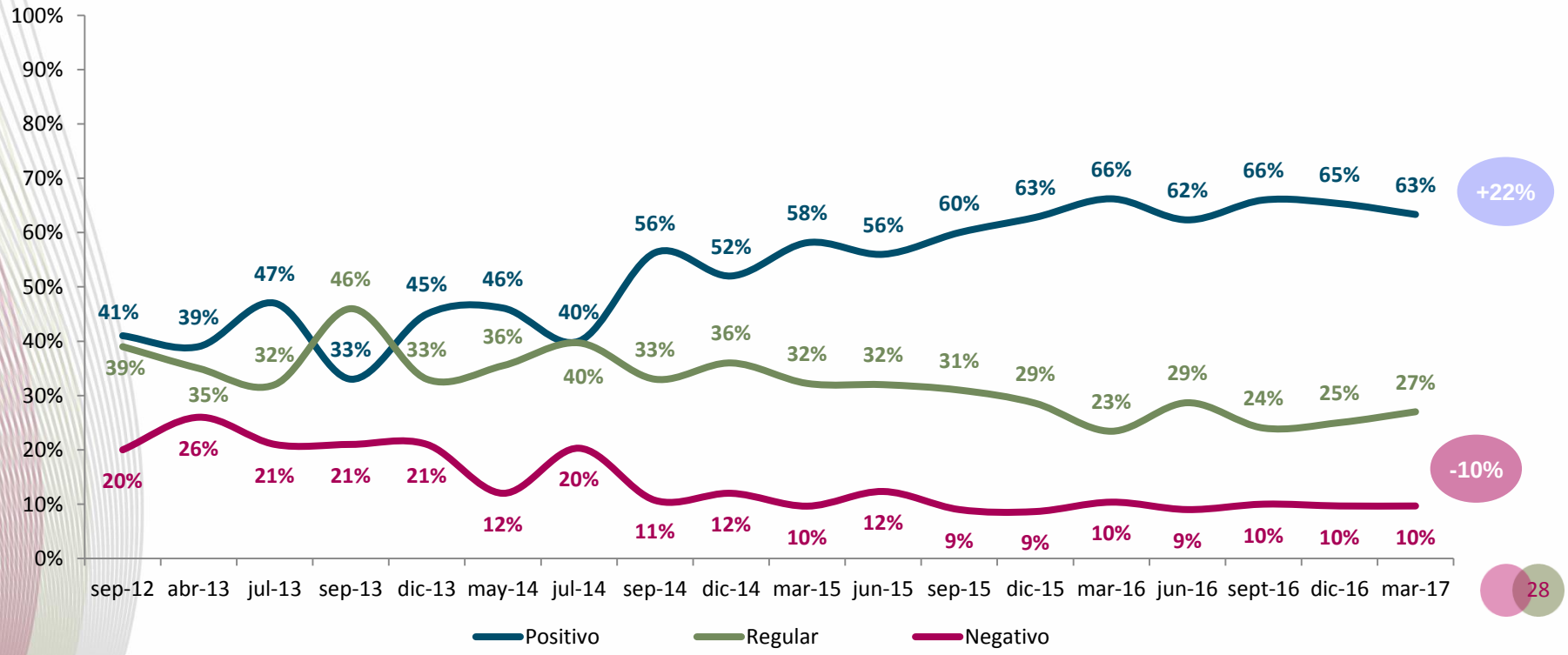
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

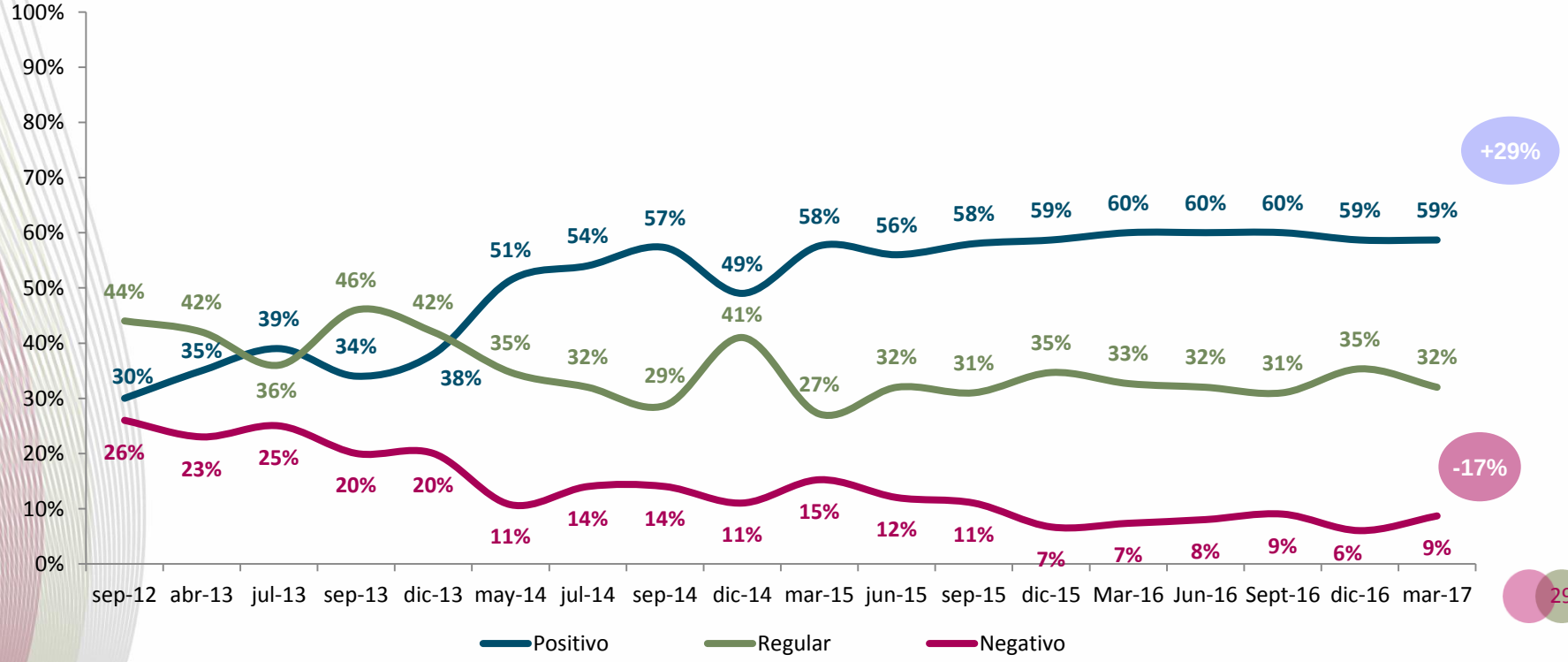
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

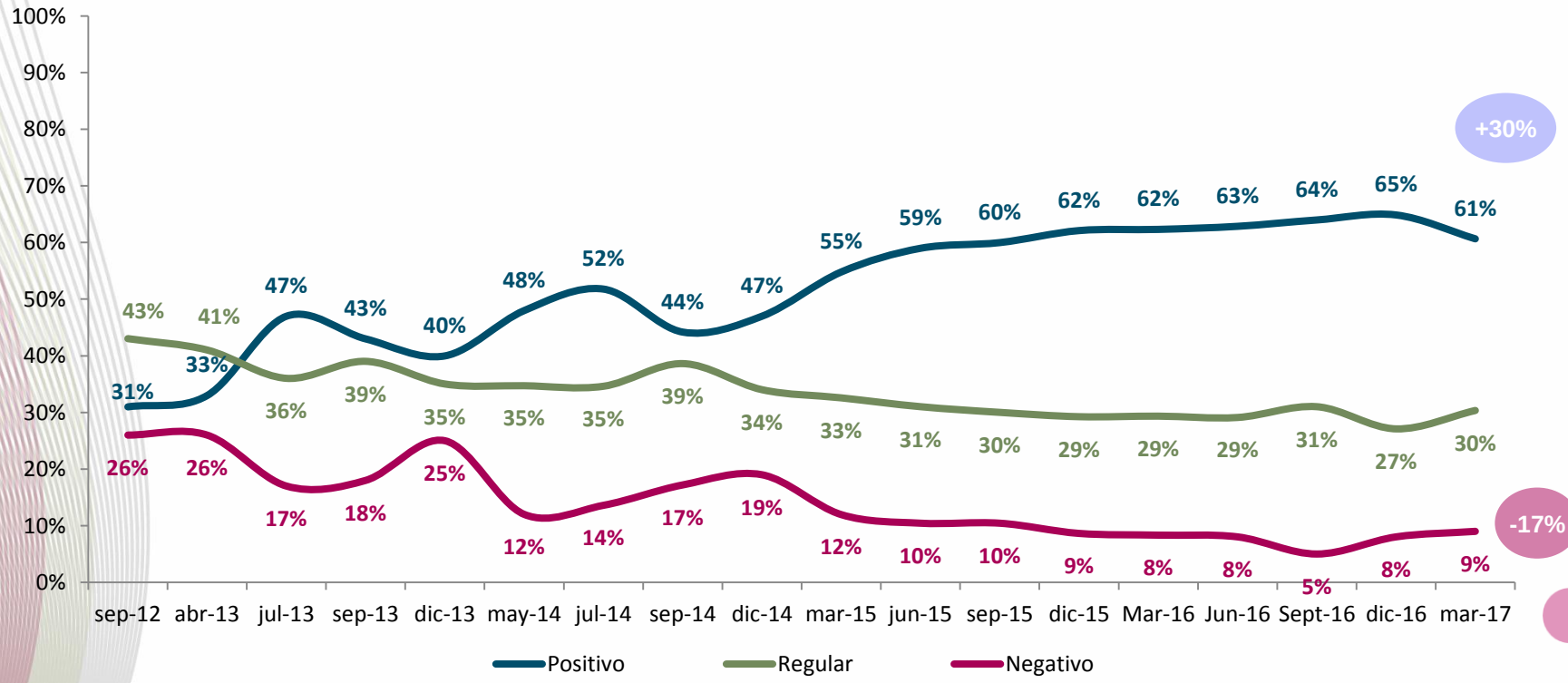
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

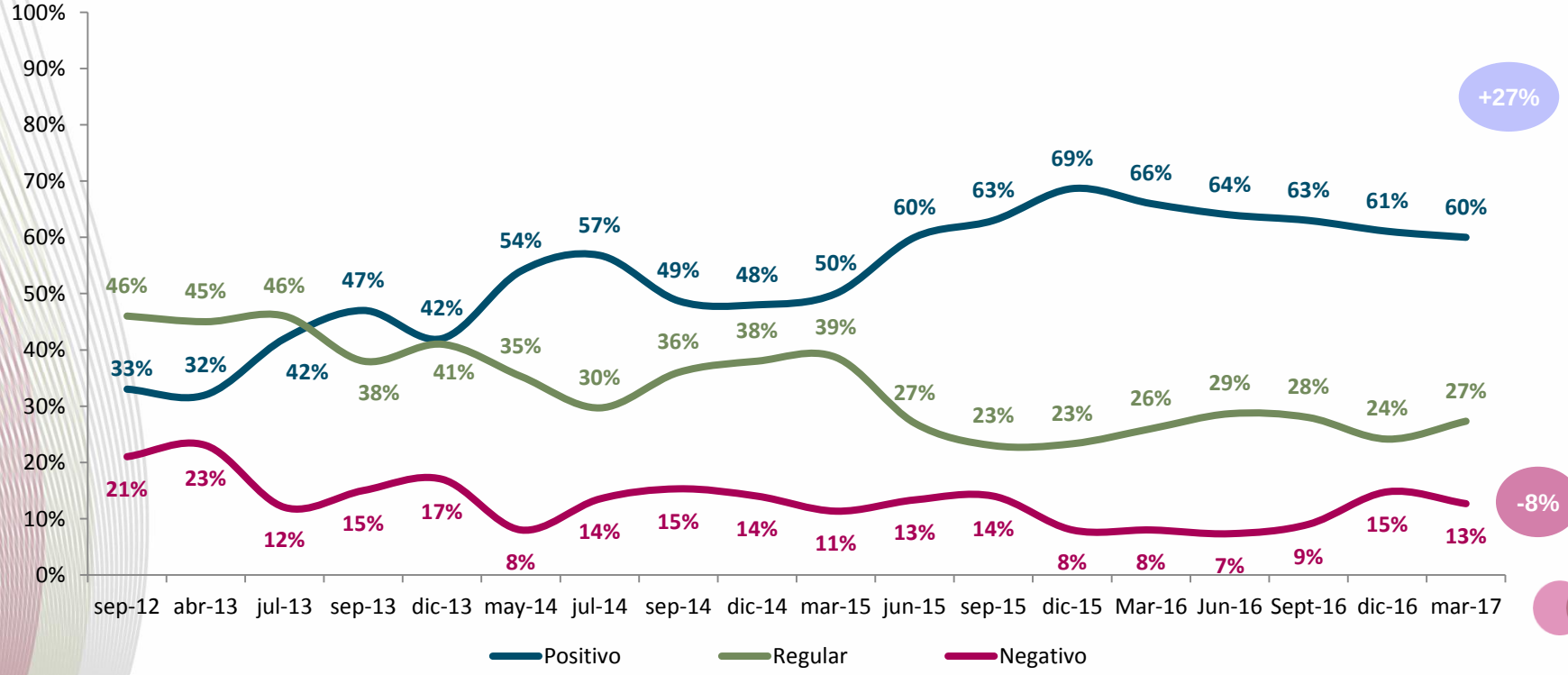
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

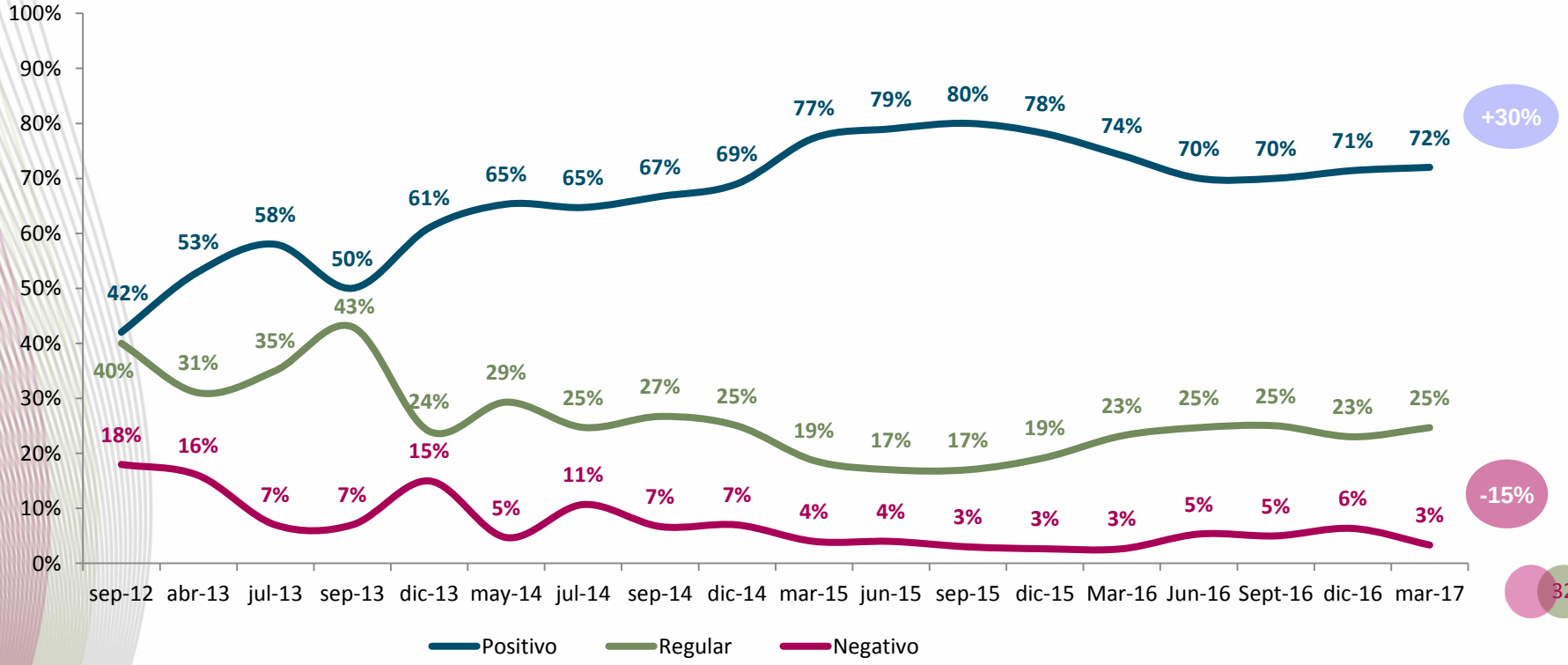
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es…?



ISONOMÍA

Evaluación de Servicio Línea H - Evolutivo

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



ISONOMÍA

Evaluación del Servicio General

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

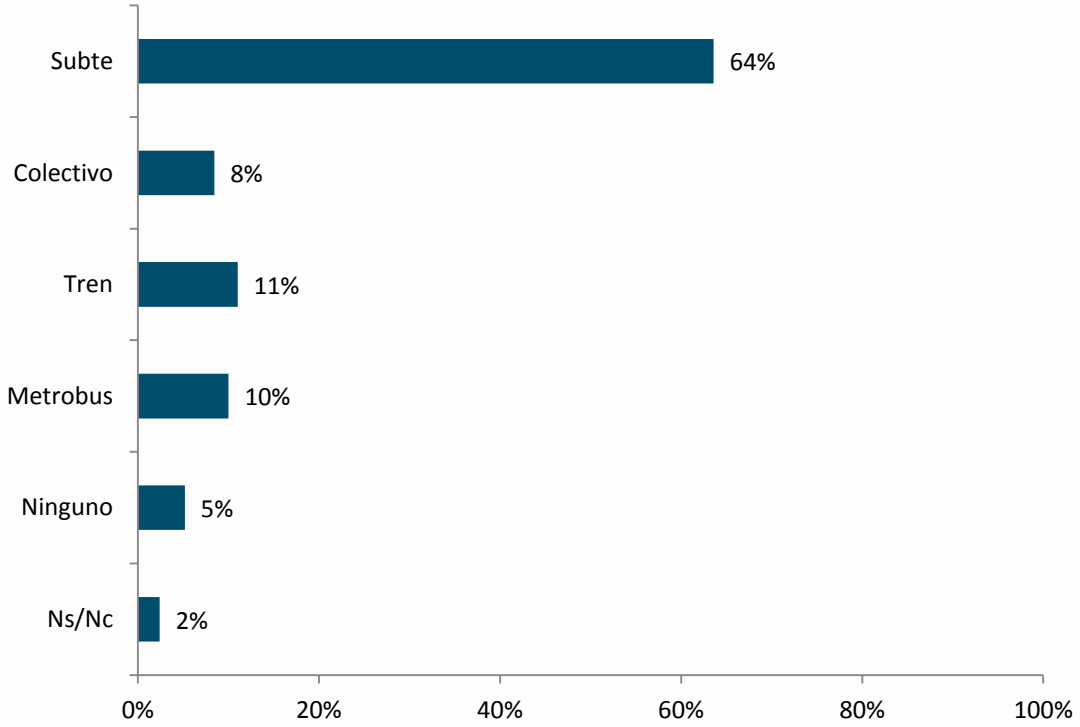
		Sexo		Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Positivo	64%	62%	63%	67%	58%	61%	67%	66%	63%	61%
Regular	28%	30%	27%	27%	30%	30%	25%	27%	29%	29%
Negativo	8%	8%	9%	6%	12%	9%	8%	8%	9%	11%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Bueno	64%	60%	68%	61%	66%	74%	60%	65%
Regular	28%	29%	27%	30%	27%	20%	29%	28%
Malo	8%	10%	6%	10%	8%	6%	11%	7%

ISONOMÍA

Mejor servicio de transporte público

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



ISONOMÍA

Mejor servicio de transporte público - Evolutivo

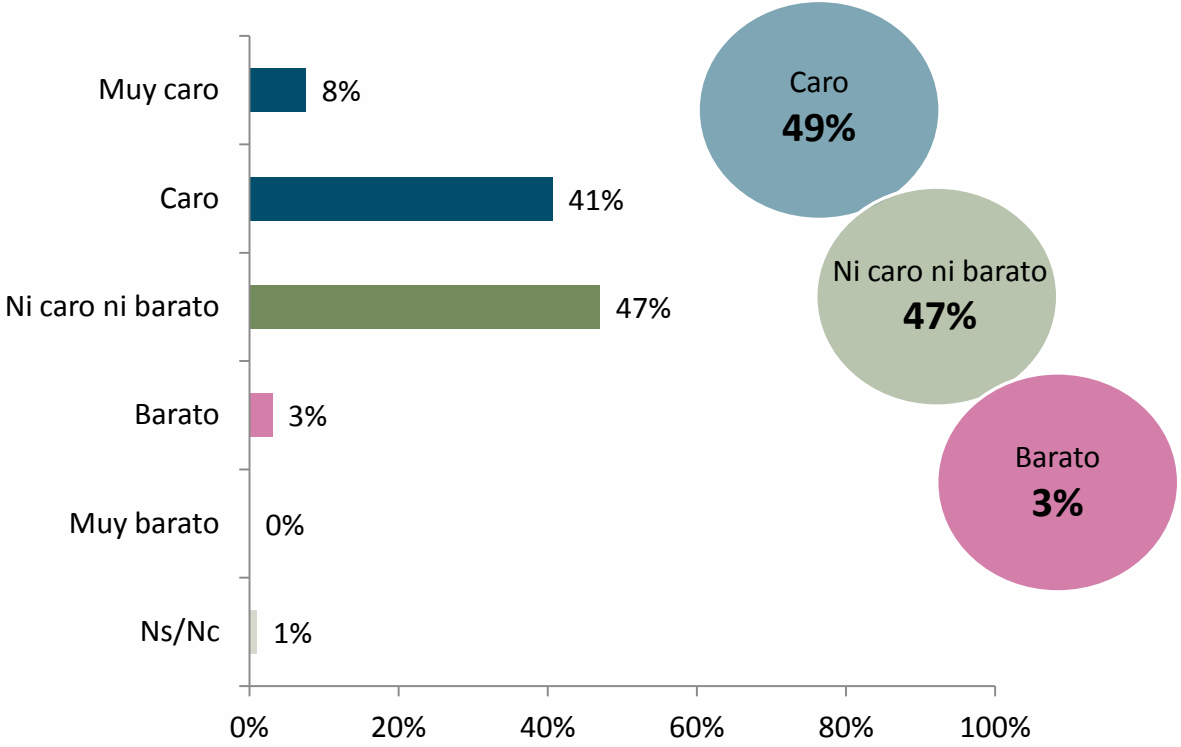
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

Evolutivo																
	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
Subte	71%	55%	49%	51%	56%	59%	53%	55%	56%	57%	57%	62%	59%	63%	66%	64%
Colectivo	13%	17%	20%	19%	17%	14%	15%	13%	16%	13%	13%	10%	11%	9%	9%	8%
Tren	4%	6%	5%	4%	6%	7%	10%	8%	10%	10%	12%	14%	12%	10%	9%	11%
Metrobus	4%	11%	13%	14%	11%	10%	11%	11%	9%	13%	10%	9%	9%	10%	9%	10%
Otro	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-
Ninguno	7%	10%	10%	7%	8%	6%	8%	7%	7%	4%	5%	3%	6%	5%	5%	5%
Ns-Nc	-	-	-	3%	2%	2%	2%	4%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%

ISONOMÍA

Relación precio / Calidad

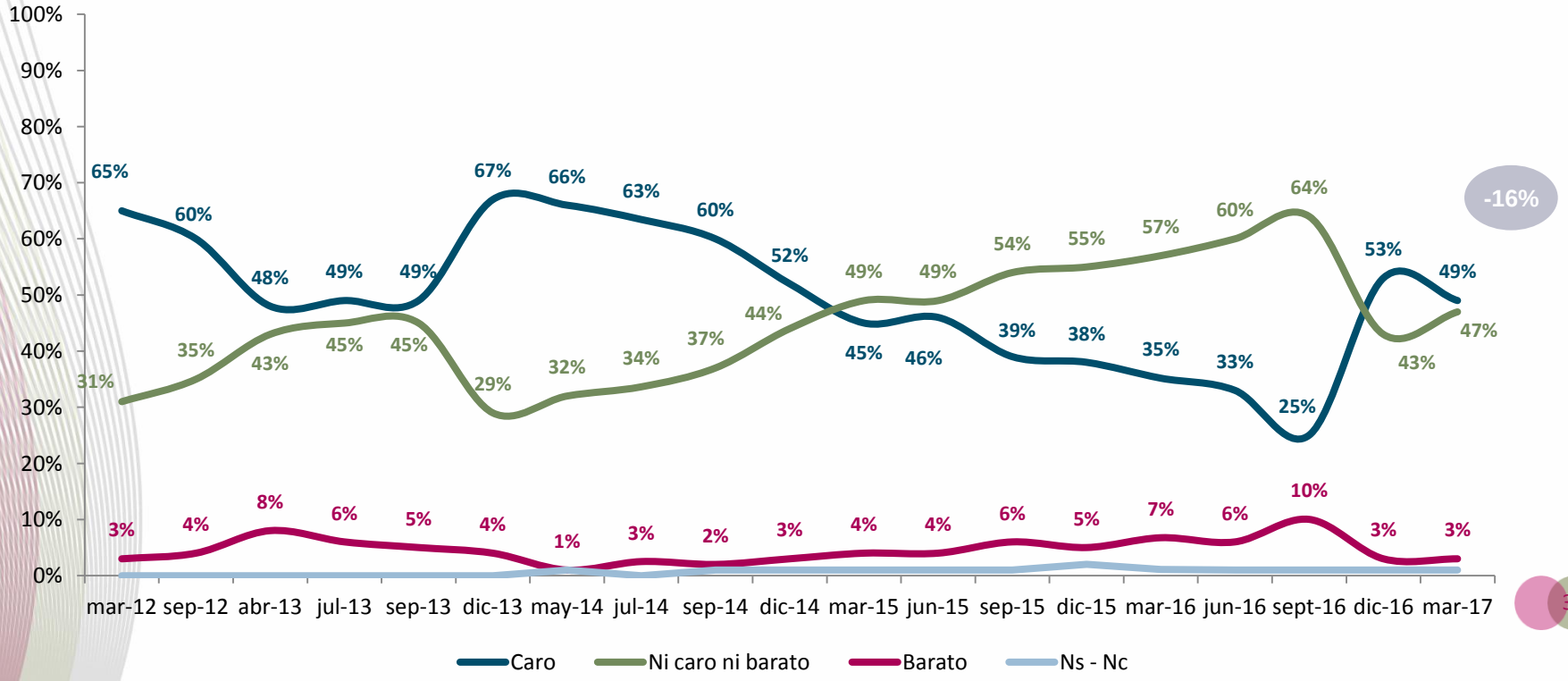
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece…?



ISONOMÍA

Relación precio / Calidad - Evolutivo

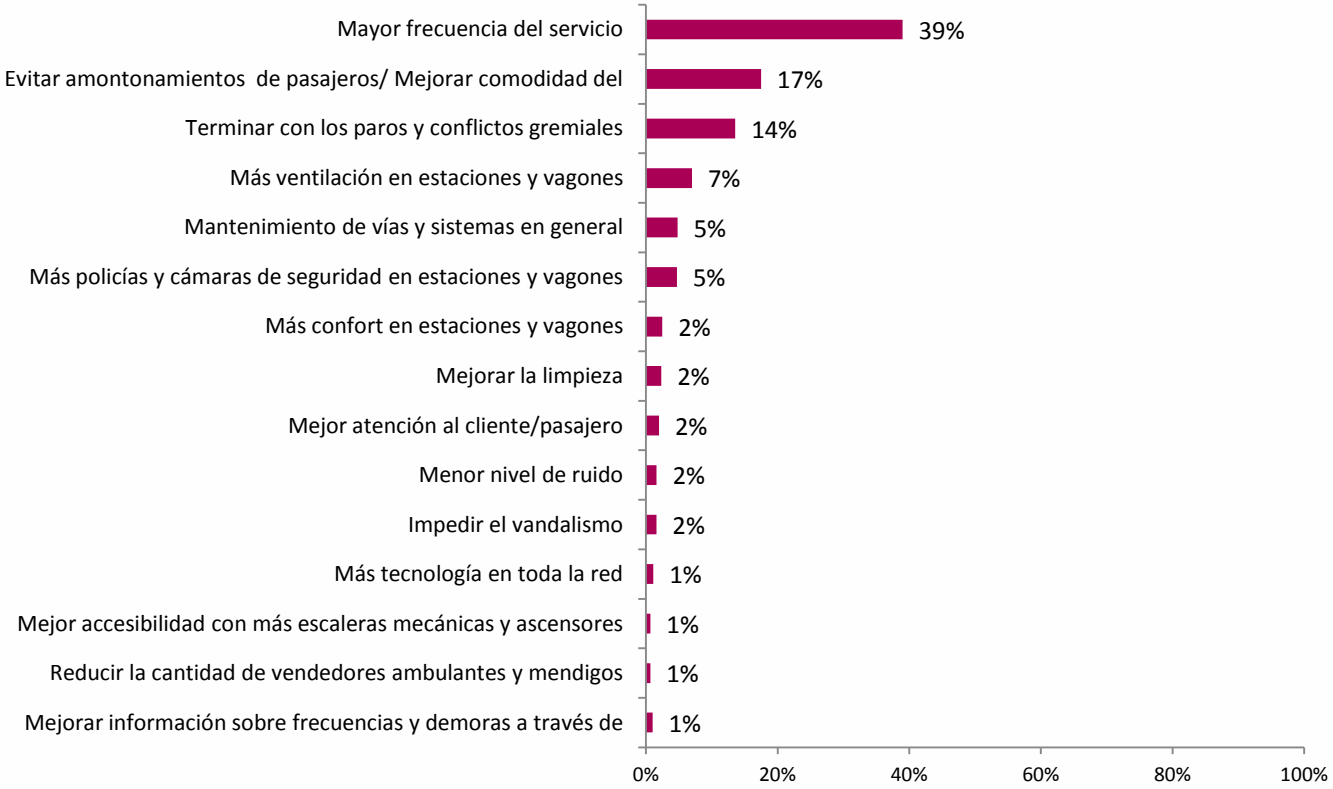
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece…?



ISONOMÍA

Aspectos del servicio de mayor prioridad

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



Aspectos del servicio de mayor prioridad* - Evolutivo

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

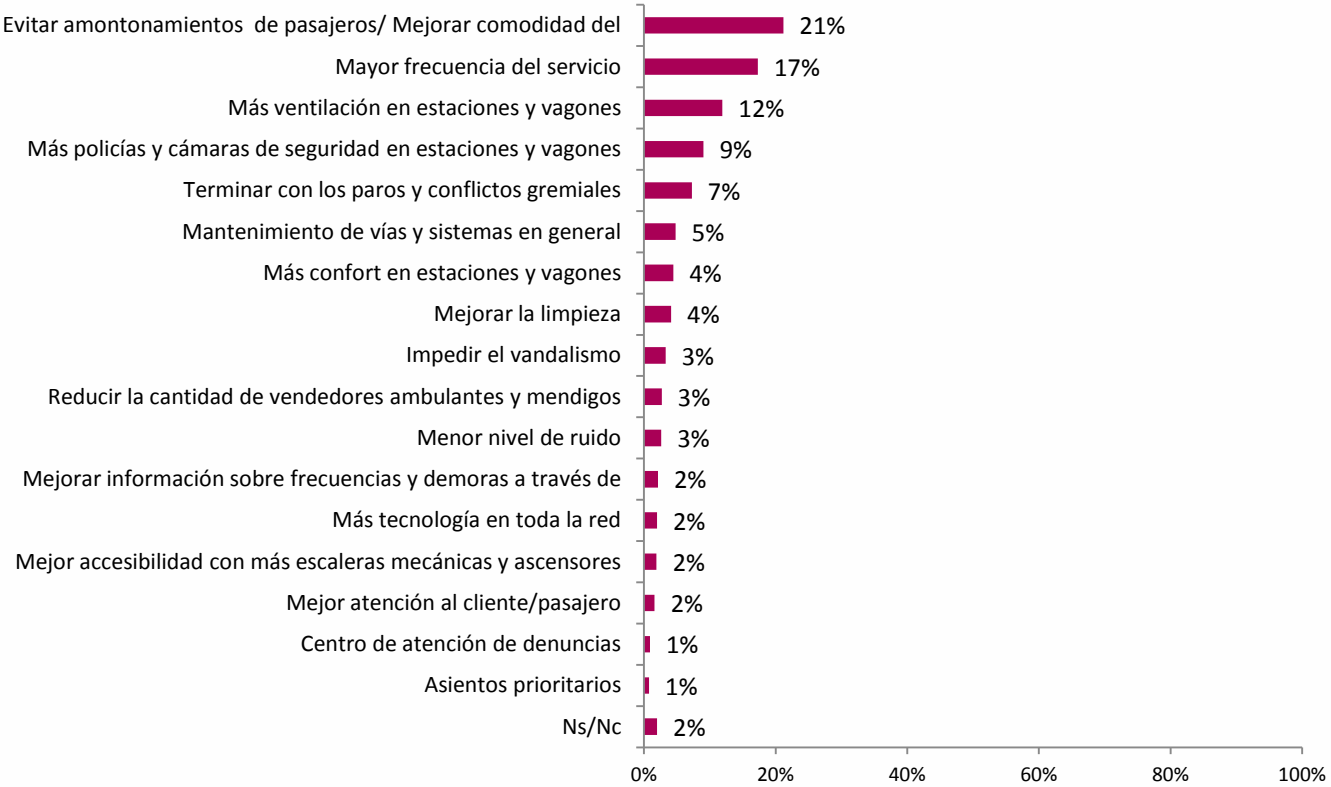
Evolutivo																			
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sep-16	dic-16	mar-17
Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%	32%	34%	35%	35%	36%	35%	32%	39%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%	29%	30%	22%	24%	23%	24%	21%	17%
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%
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%
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%

* Son los 5 que más han sido nombrados

ISONOMÍA

Aspectos del servicio de mayor satisfacción

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál cree usted que le generaría mayor satisfacción en relación al servicio de subterráneo?



SATISFACCION CON EL SERVICIO

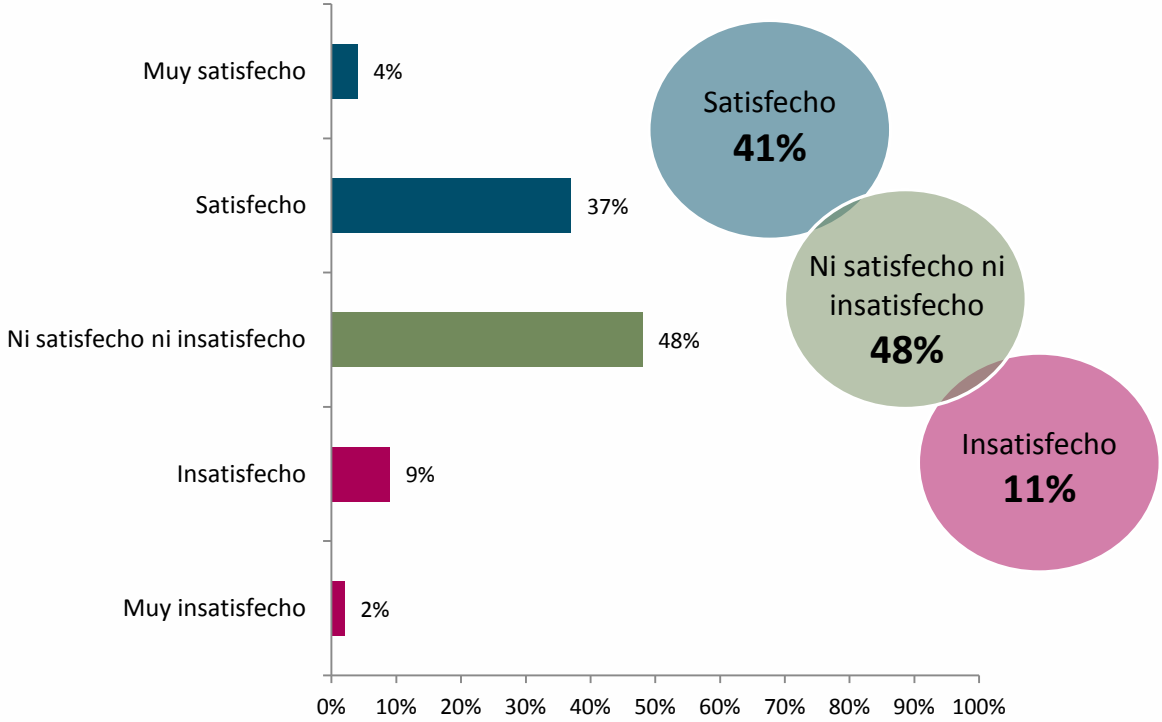
Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

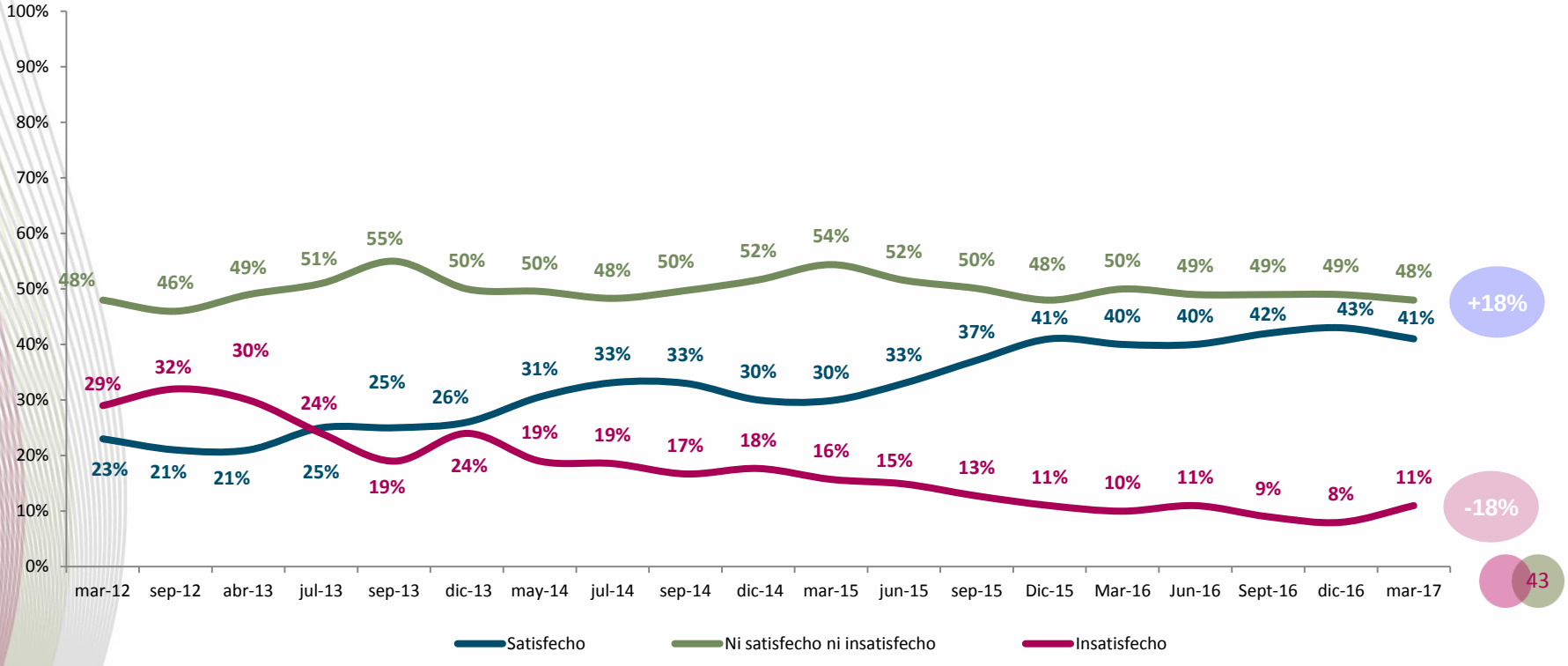
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?



ISONOMÍA

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte - Evolutivo

¿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 el servicio de subte en general?



ISONOMÍA

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

¿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 el servicio de subte en general?

		Sexo		Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Satisfecho	41%	43%	40%	45%	37%	39%	45%	53%	40%	36%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	48%	49%	47%	50%	49%	48%	36%	51%	50%
Insatisfecho	11%	9%	11%	8%	13%	12%	6%	11%	9%	14%

		Zona		Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	41%	37%	49%	41%	39%	49%	37%	44%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	50%	45%	48%	49%	46%	50%	46%
Insatisfecho	11%	13%	6%	11%	11%	4%	12%	9%

ISONOMÍA

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

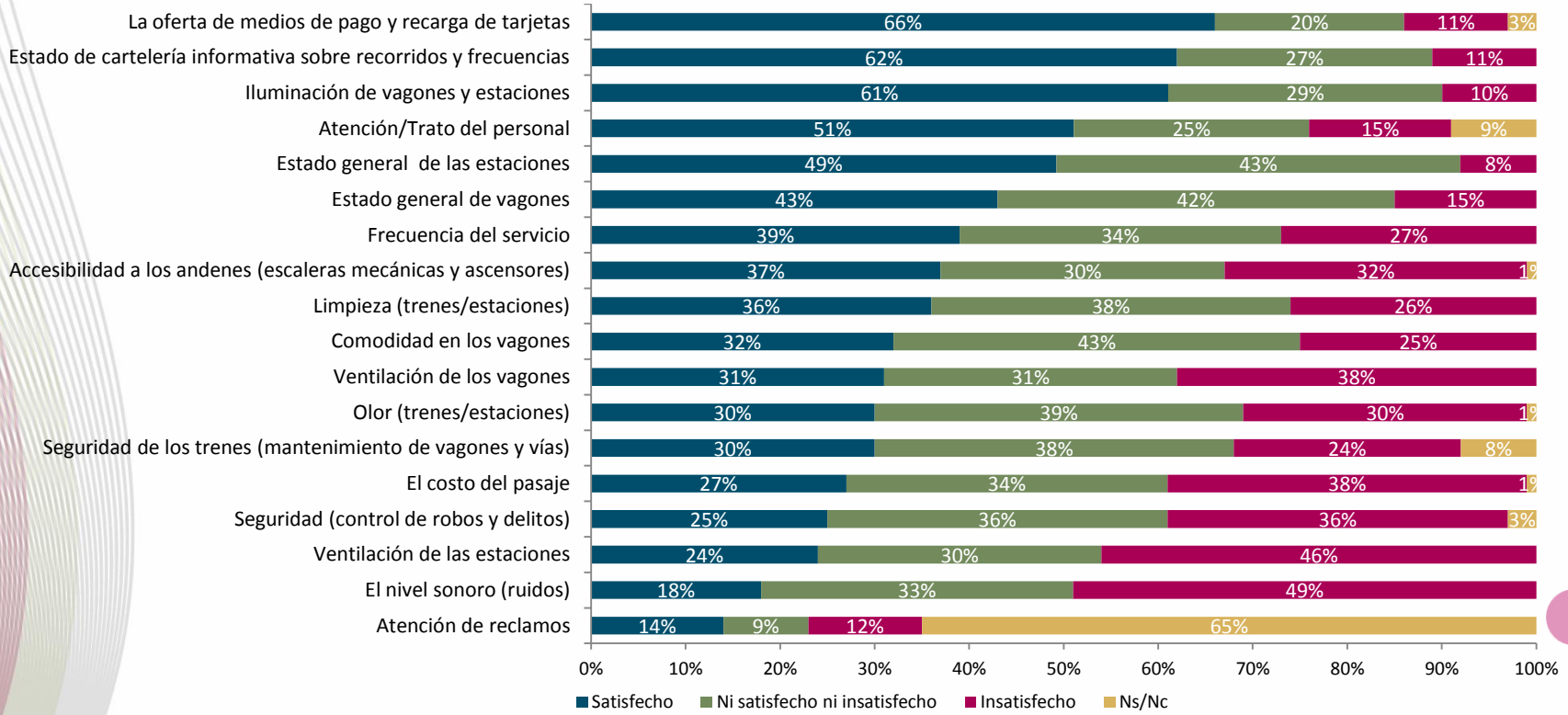
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

		Línea					
	Total	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**H**
Satisfecho	41%	47%	37%	46%	39%	31%	48%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	44%	50%	45%	50%	58%	48%
Insatisfecho	11%	9%	13%	9%	11%	11%	4%

ISONOMÍA

Nivel de Satisfacción - Aspectos

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?



ISONOMÍA

% Satisfacción: Evolutivo sep -12 /mar-17

Evolutivo

	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	Va. Dic-16	Va. Sep-12
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	31%	34%	30%	-4%	30%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	47%	48%	49%	48%	51%	49%	-2%	26%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	38%	43%	43%	46%	43%	-3%	25%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	35%	38%	36%	-2%	19%
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%	1%	17%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	48%	51%	49%	51%	49%	51%	2%	17%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	18%	25%	28%	29%	31%	2%	17%
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%	4%	16%
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%	4%	15%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	39%	42%	39%	-3%	14%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	31%	37%	36%	38%	32%	-6%	13%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	58%	59%	61%	62%	63%	61%	-2%	12%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	26%	28%	23%	22%	24%	25%	1%	11%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	38%	34%	35%	35%	39%	37%	-2%	10%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	33%	33%	40%	25%	27%	2%	9%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	23%	19%	29%	30%	28%	24%	-4%	6%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	15%	11%	12%	17%	14%	-3%	3%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	17%	20%	20%	20%	18%	-2%	1%
Servicio del subte en general	**21%**	**21%**	**25%**	**25%**	**26%**	**31%**	**33%**	**33%**	**30%**	**30%**	**33%**	**37%**	**41%**	**40%**	**40%**	**42%**	**43%**	**41%**	**-2%**	**+20%**

ISONOMÍA

Promedio de satisfacción: Evolutivo

Evolutivo																			
	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
Iluminación de vagones y estaciones	3,5	3,5	3,3	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,3	3,4	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,4	3,3	3,2	3,1	3,1	3,3	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6
Estado general de las estaciones	2,9	2,9	3	3,2	3,2	3,1	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5
Atención/Trato del personal	3,3	3,1	3	3,4	3,2	3,1	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Estado general de vagones	2,7	2,6	2,9	3,2	3,1	3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,1	3,3	3,3	3,2	3,2	3,4	3,4	3,4	3,3
Frecuencia del servicio	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8	2,8	3	3	3,1	2,9	3,1	3,1	3,1	3	3,1	3,2	3,2	3,3	3,1
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3	2,8	2,8	3	2,7	2,7	2,9	3	3	3	2,9	3	3,1	3	3	3	3,0	3,1	3,0
Comodidad en los vagones	2,6	2,5	2,8	3	2,9	2,7	3	3	3	3	2,9	3	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,1
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1	2,4	2,5	2,7	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,7	2,9	3	3	3	3,1	3,1	3,0	3,2	3,1
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2,4	2,6	2,7	2,5	2,4	2,6	2,6	2,5	2,7	2,8	2,8	2,6	2,9	2,9	2,9	3,0	2,9
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5	2,4	2,7	2,7	2,6	2,7	2,9	3	2,9	2,8	2,9	3	3	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1
Ventilación de los vagones	1,9	2,3	2,4	2,7	2,7	2,4	2,6	2,8	2,8	2,6	2,2	2,5	2,7	2,8	2,5	2,8	2,8	2,8	2,8
Ventilación de las estaciones	2,1	2,5	2,5	2,7	2,9	2,6	2,6	2,8	2,8	2,6	2,3	2,4	2,8	3,1	2,5	2,9	2,9	2,8	2,6
El costo del pasaje	2,2	2,3	2,7	2,8	2,8	2,3	2,7	3	3	2,8	2,8	2,8	3	3,1	3	3	3,2	2,8	2,8
Seguridad (control de robos y delitos)	2,4	2,2	2,3	2,4	2,3	2,3	2,4	2,6	2,6	2,4	2,7	2,8	2,8	2,5	2,8	2,7	2,7	2,7	2,8
El nivel sonoro (ruidos)	2,4	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,6	2,8	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,4	2,5	2,6	2,5	2,6	2,5
Atención de reclamos	2,6	2,4	2,5	3,2	2,9	2,6	2,7	2,9	2,9	2,6	2,8	2,9	3	2,8	3	2,9	2,9	3,1	2,9
Servicio del subte en general	**2,9**	**2,8**	**2,9**	**3,0**	**3,0**	**3,0**	**3,1**	**3,2**	**3,2**	**3,1**	**3,1**	**3,2**	**3,3**	**3,3**	**3,3**	**3,3**	**3,4**	**3,4**	**3,3**

ISONOMÍA

% Satisfacción x Línea

% Satisfacción por línea	General	A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	66	57	66	73	68	67	63
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	62	57	63	63	64	49	69
Iluminación de vagones y estaciones	61	67	57	63	62	48	75
Atención/Trato del personal	51	46	42	55	57	55	59
Estado general de las estaciones	49	51	52	41	51	39	60
Estado general de vagones	43	53	49	40	35	27	53
Frecuencia del servicio	39	39	40	39	43	24	45
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	37	32	32	37	42	40	53
Limpieza (trenes/estaciones)	36	38	28	37	40	33	57
Comodidad en los vagones	32	41	32	32	24	27	59
Ventilación de los vagones	31	51	26	32	23	31	44
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	30	35	22	31	36	17	45
Olor (trenes/estaciones)	30	40	25	23	32	27	55
El costo del pasaje	27	30	24	29	25	22	35
Seguridad (control de robos y delitos)	25	33	19	25	25	27	37
Ventilación de las estaciones	24	34	21	27	16	31	41
El nivel sonoro (ruidos)	18	31	15	14	15	13	33
Atención de reclamos	14	8	8	9	20	21	33
Servicio de subte en general	41	47	37	46	39	31	48

ISONOMÍA

Promedio de satisfacción x Línea

	PROMEDIO						
	General	A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,7	3,5	3,6	4,0	3,8	3,7	3,6
Atención/Trato del personal	3,5	3,4	3,3	3,6	3,5	3,6	3,7
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3,5	3,8
Iluminación de vagones y estaciones	3,6	3,8	3,6	3,6	3,6	3,3	3,9
Atención de reclamos	2,9	2,7	2,7	2,7	3,2	3,3	3,4
Estado general de las estaciones	3,5	3,6	3,5	3,3	3,5	3,2	3,7
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0	2,9	2,9	3,0	3,1	3,1	3,3
Limpieza (trenes/estaciones)	3,1	3,2	2,9	3,0	3,1	3,0	3,6
Estado general de vagones	3,3	3,6	3,4	3,2	3,2	2,9	3,6
Comodidad en los vagones	3,1	3,3	3,0	3,1	2,9	2,9	3,6
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	2,9	2,6	2,8	2,8	2,9	3,2
Olor (trenes/estaciones)	2,9	3,2	2,8	2,8	3,0	2,9	3,5
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,1	3,2	2,9	3,0	3,2	2,8	3,4
Ventilación de los vagones	2,8	3,4	2,6	2,9	2,5	2,7	3,2
Ventilación de las estaciones	2,6	2,9	2,5	2,8	2,3	2,7	3,1
Frecuencia del servicio	3,1	3,2	3,1	3,2	3,3	2,7	3,3
El costo del pasaje	2,8	2,8	2,7	2,8	2,8	2,7	2,9
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,9	2,4	2,4	2,6	2,3	3,0
Servicio de subte en general	**3,3**	**3,4**	**3,3**	**3,4**	**3,3**	**3,2**	**3,5**

ISONOMÍA

Nivel de satisfacción X Tipo de usuario

Promedio				
	General	Frecuente	Medio	Esporádico
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,7	3,8	3,6	3,7
Iluminación de vagones y estaciones	3,6	3,7	3,6	3,7
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,6	3,6	3,7
Atención/Trato del personal	3,5	3,5	3,5	3,5
Estado general de las estaciones	3,5	3,5	3,5	3,5
Estado general de vagones	3,3	3,3	3,3	3,5
Frecuencia del servicio	3,1	3,1	3,1	3,6
Limpieza (trenes/estaciones)	3,1	3,1	3,0	3,2
Comodidad en los vagones	3,1	3,1	3,0	3,4
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,1	3,1	3,0	3,0
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0	3,0	3,1	3,0
Olor (trenes/estaciones)	2,9	2,9	3,0	3,0
Atención de reclamos	2,9	2,9	2,9	3,4
Ventilación de los vagones	2,8	2,8	2,8	3,0
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	2,8	2,7	2,8
El costo del pasaje	2,8	2,8	2,8	3,0
Ventilación de las estaciones	2,6	2,6	2,6	2,7
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,5	2,6	2,3
Servicio de subte en general	**3,3**	**3,3**	**3,3**	**3,5**

ISONOMÍA

Nivel de satisfacción X Evaluación del servicio

Promedio				
	General	**Bueno**	**Regular**	Malo
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,7	3,8	3,6	3,4
Iluminación de vagones y estaciones	3,6	3,8	3,4	3,1
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,8	3,5	3,1
Atención/Trato del personal	3,5	3,6	3,3	2,8
Estado general de las estaciones	3,5	3,7	3,2	2,9
Estado general de vagones	3,3	3,6	3,0	2,7
Frecuencia del servicio	3,1	3,4	2,8	2,3
Limpieza (trenes/estaciones)	3,1	3,3	2,8	2,5
Comodidad en los vagones	3,1	3,3	2,8	2,2
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,1	3,3	2,8	2,4
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores	3,0	3,3	2,8	2,3
Olor (trenes/estaciones)	2,9	3,1	2,7	2,3
Atención de reclamos	2,9	3,2	2,7	2,2
Ventilación de los vagones	2,8	3,0	2,5	2,0
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	2,9	2,6	2,5
El costo del pasaje	2,8	3,0	2,5	2,1
Ventilación de las estaciones	2,6	2,8	2,3	1,7
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,7	2,3	1,9
Servicio de subte en general	**3,3**	**3,6**	**3,1**	**2,4**

PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea A

Sexo

45%

55%

NSE

DE	10%
C2C3	66%
ABC1	24%

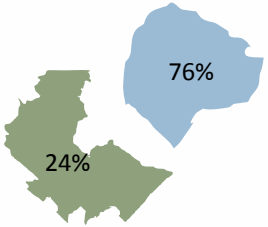
Edad

18 a 29	37%
30 a 44	37%
45 a 59	19%
60 a 70	7%

Tipo de usuario

Frecuente	75%
Medio	17%
Esporádico	8%

Residencia



Pico – No pico

Pico	48%
No Pico	52%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea A	70%

Base: Total entrevistados de la línea A (15%) .

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea B

Sexo

36%

64%

NSE

DE	14%
C2C3	67%
ABC1	19%

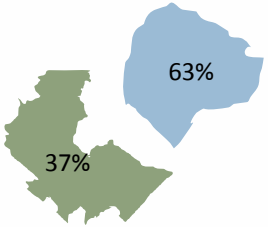
Edad

18 a 29	38%
30 a 44	32%
45 a 59	22%
60 a 70	8%

Tipo de usuario

Frecuente	70%
Medio	25%
Esporádico	5%

Residencia



Pico – No pico

Pico	50%
No Pico	50%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea B	63%

Base: Total entrevistados de la línea B (27%) .

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea C

Sexo

51%

49%

NSE

DE	18%
C2C3	67%
ABC1	15%

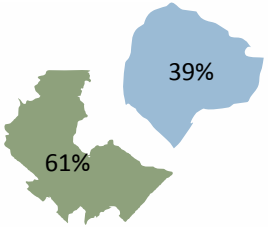
Edad

18 a 29	41%
30 a 44	36%
45 a 59	21%
60 a 70	1%

Tipo de usuario

Frecuente	76%
Medio	17%
Esporádico	7%

Residencia



Pico – No pico

Pico	48%
No Pico	52%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea C	59%

Base: Total entrevistados de la línea C (20%) .

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea D

Sexo

Hombre	43%
Mujer	57%

NSE

DE	11%
C2C3	62%
ABC1	27%

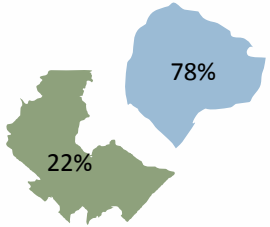
Edad

18 a 29	41%
30 a 44	37%
45 a 59	15%
60 a 70	7%

Tipo de usuario

Frecuente	58%
Medio	35%
Esporádico	7%

Residencia



Pico – No pico

Pico	53%
No Pico	47%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea D	61%

Base: Total entrevistados de la línea D (26%) .

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea E

Sexo

	47%
	53%

NSE

DE	15%
C2C3	70%
ABC1	15%

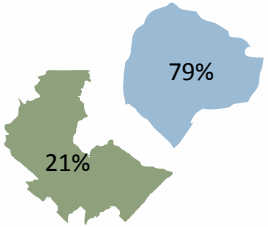
Edad

18 a 29	33%
30 a 44	39%
45 a 59	23%
60 a 70	5%

Tipo de usuario

Frecuente	53%
Medio	41%
Esporádico	7%

Residencia



Pico – No pico

Pico	47%
No Pico	53%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea E	60%

Base: Total entrevistados de la línea E (8%) .

ISONOMÍA

Perfil Usuario Línea H

Sexo

52%

48%

NSE

DE	26%
C2C3	62%
ABC1	12%

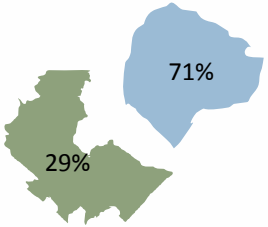
Edad

18 a 29	43%
30 a 44	39%
45 a 59	13%
60 a 70	6%

Tipo de usuario

Frecuente	63%
Medio	33%
Esporádico	4%

Residencia



Pico – No pico

Pico	54%
No Pico	46%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea H	72%

Base: Total entrevistados de la línea H (4%) .

SEGURIDAD

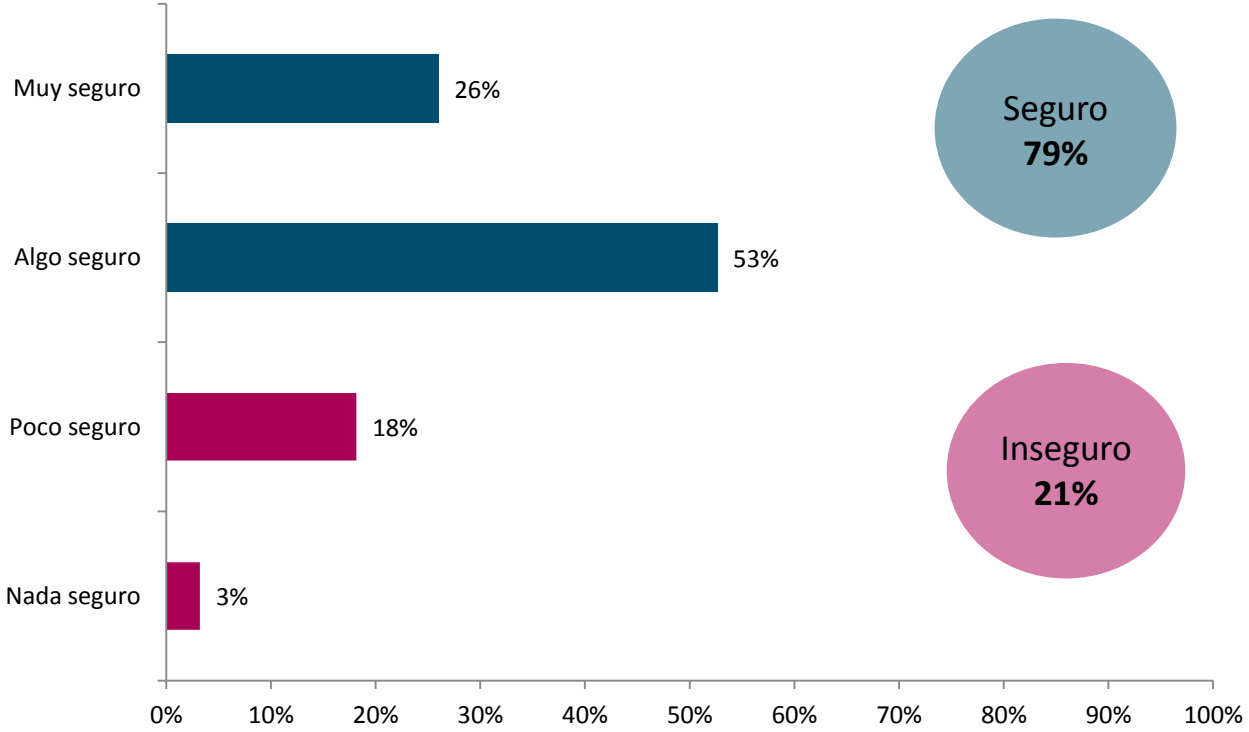
Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Seguridad en el Subte

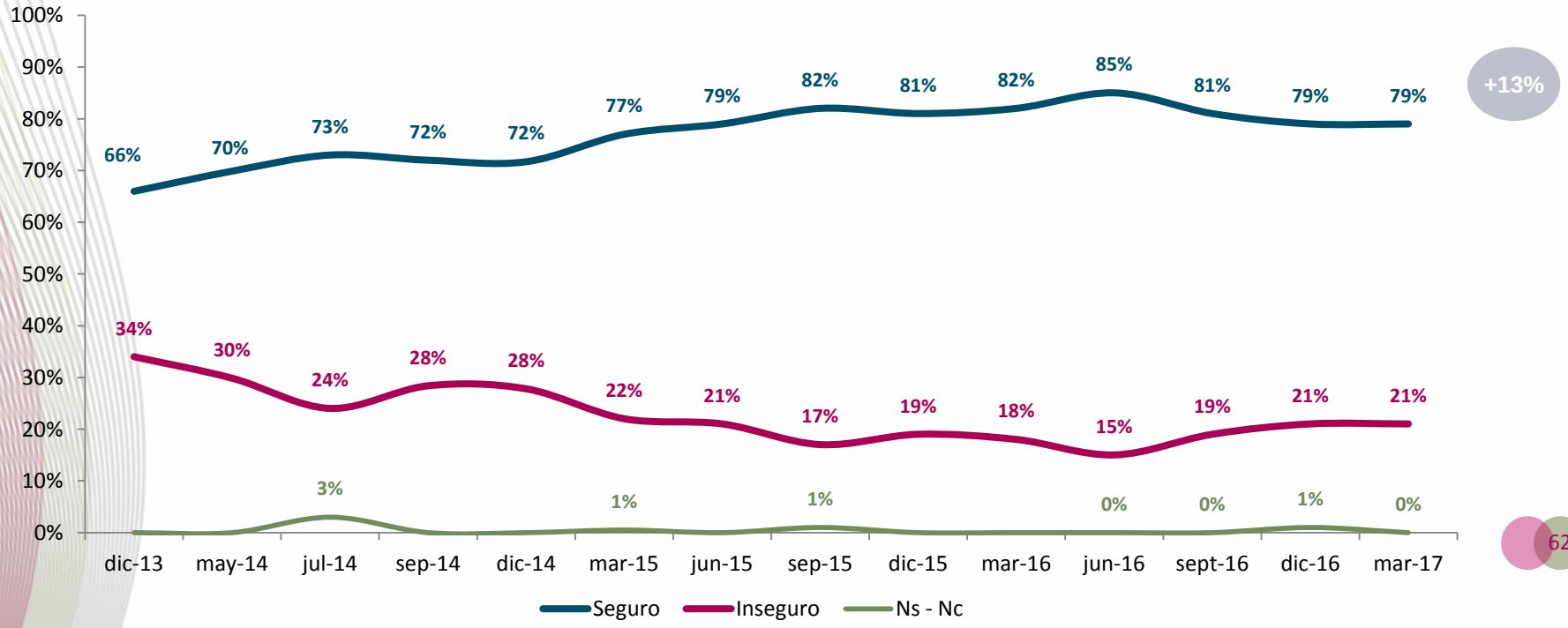
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?



ISONOMÍA

Seguridad en el Subte - Evolutivo

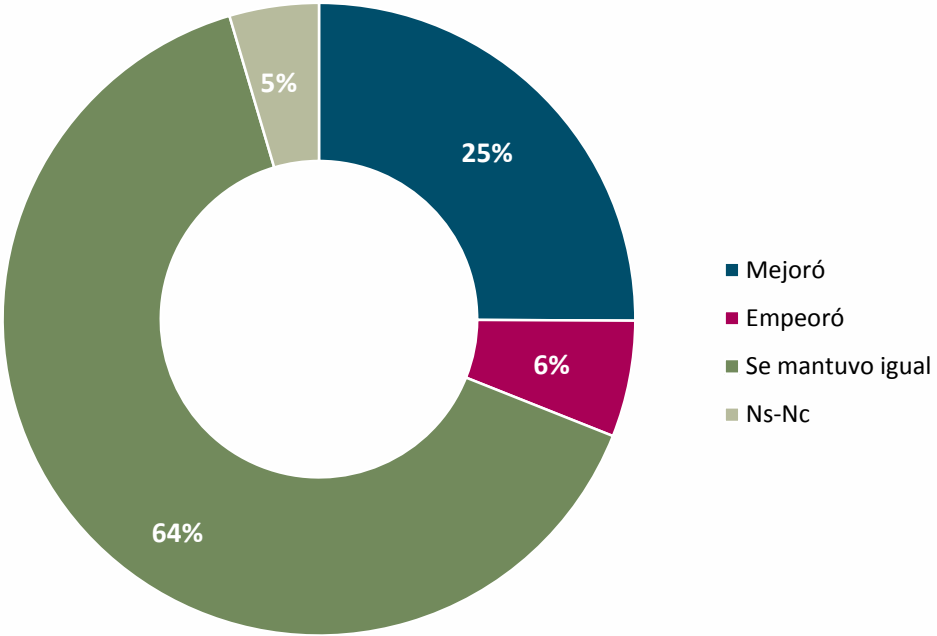
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?



ISONOMÍA

Seguridad subte - Retrospectiva

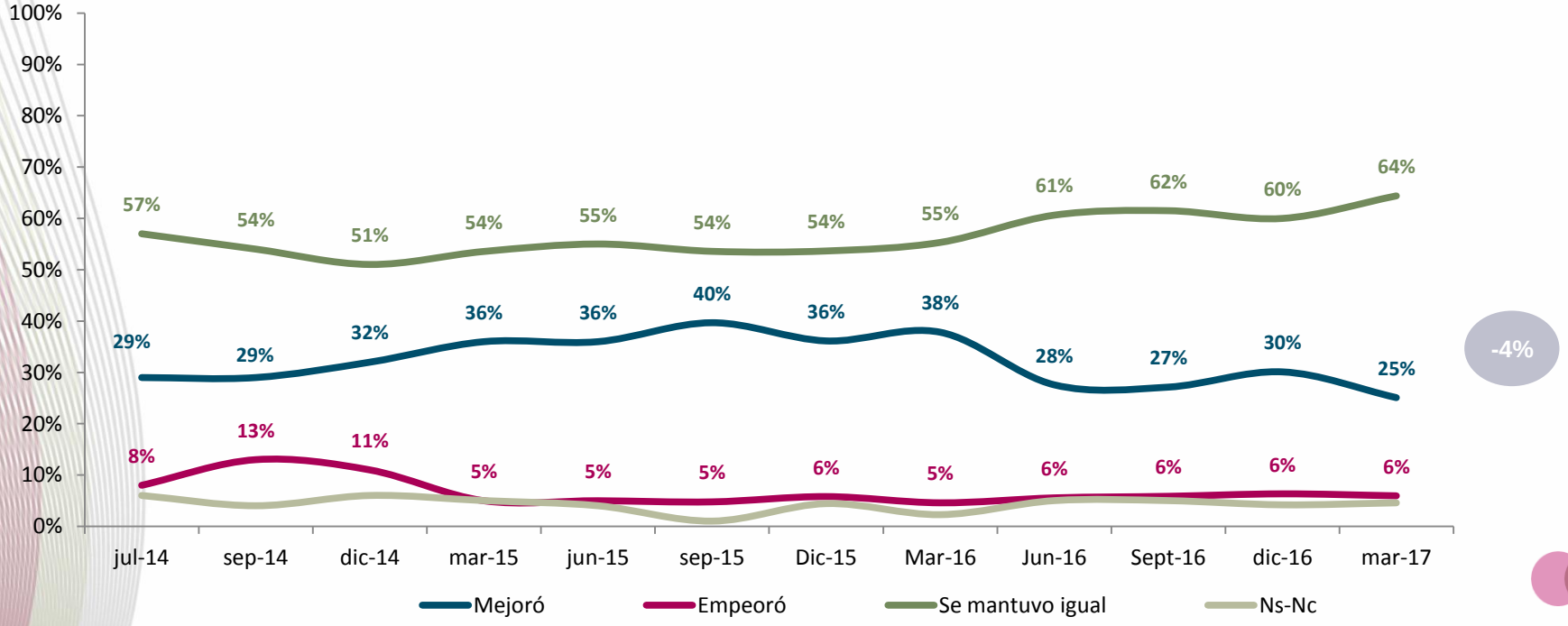
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte….?



ISONOMÍA

Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

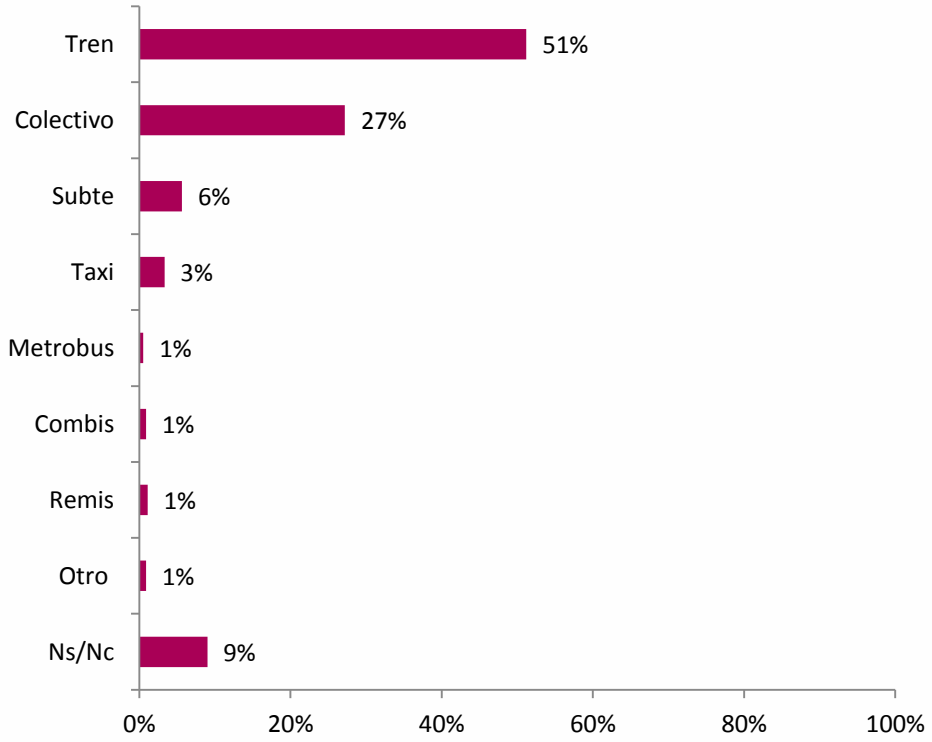
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte….?



ISONOMÍA

Transporte inseguro

¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?



ISONOMÍA

Transporte inseguro - Evolutivo

¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?

Evolutivo										
	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	Sep-16	Dic-16	Mar-17
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%	50%	49%	51%
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%	27%	29%	27%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%	5%	5%	6%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	4%	3%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%

VICTIMIZACIÓN

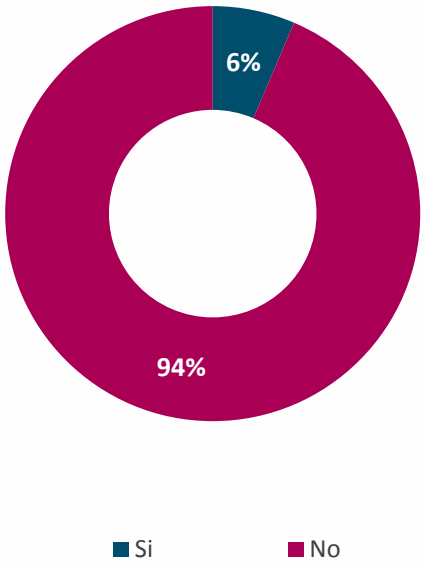
Marzo 2017

ISONOMÍA

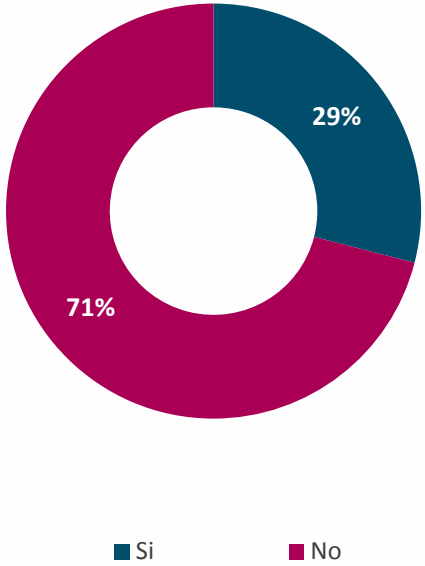
ISONOMÍA

Inseguridad - Subte

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



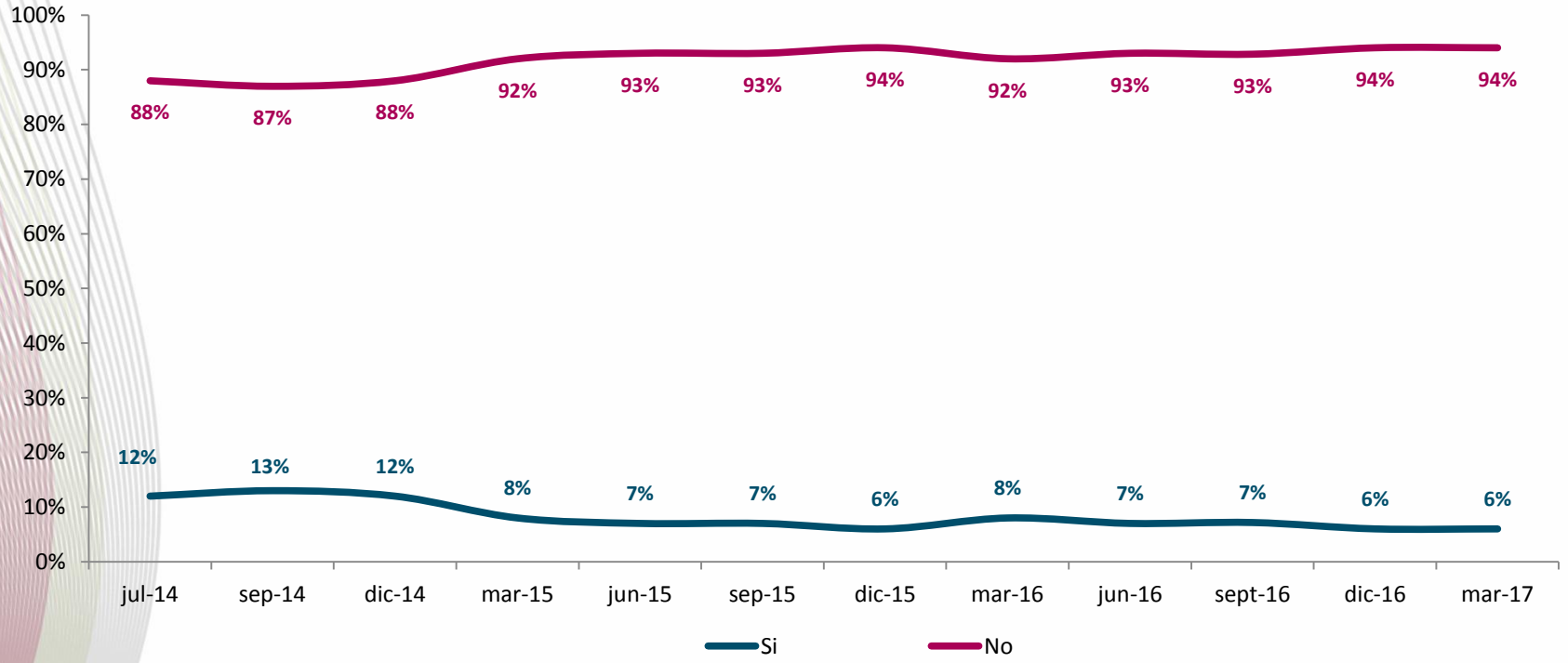
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?



ISONOMÍA

Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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



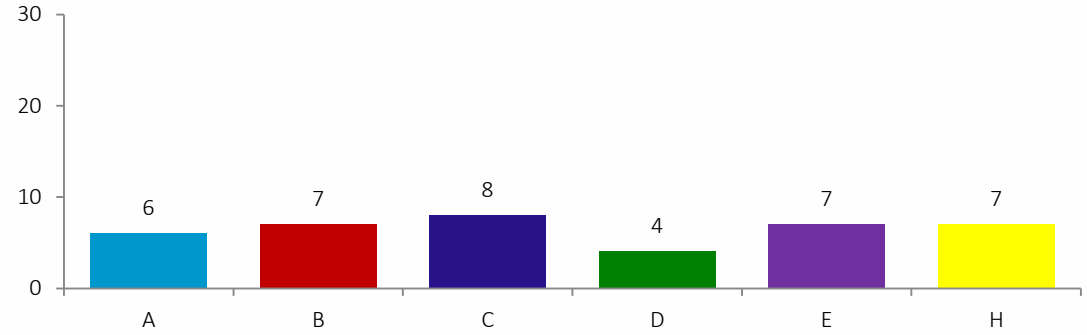
+6%

ISONOMÍA

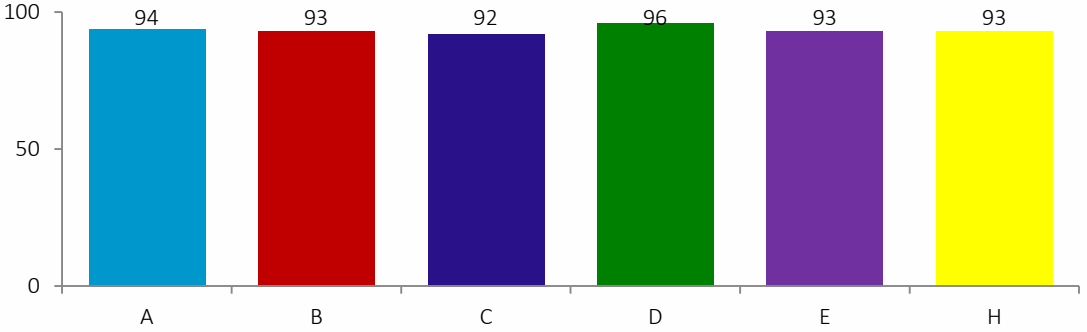
Victima de inseguridad - Subte

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

SI
6%



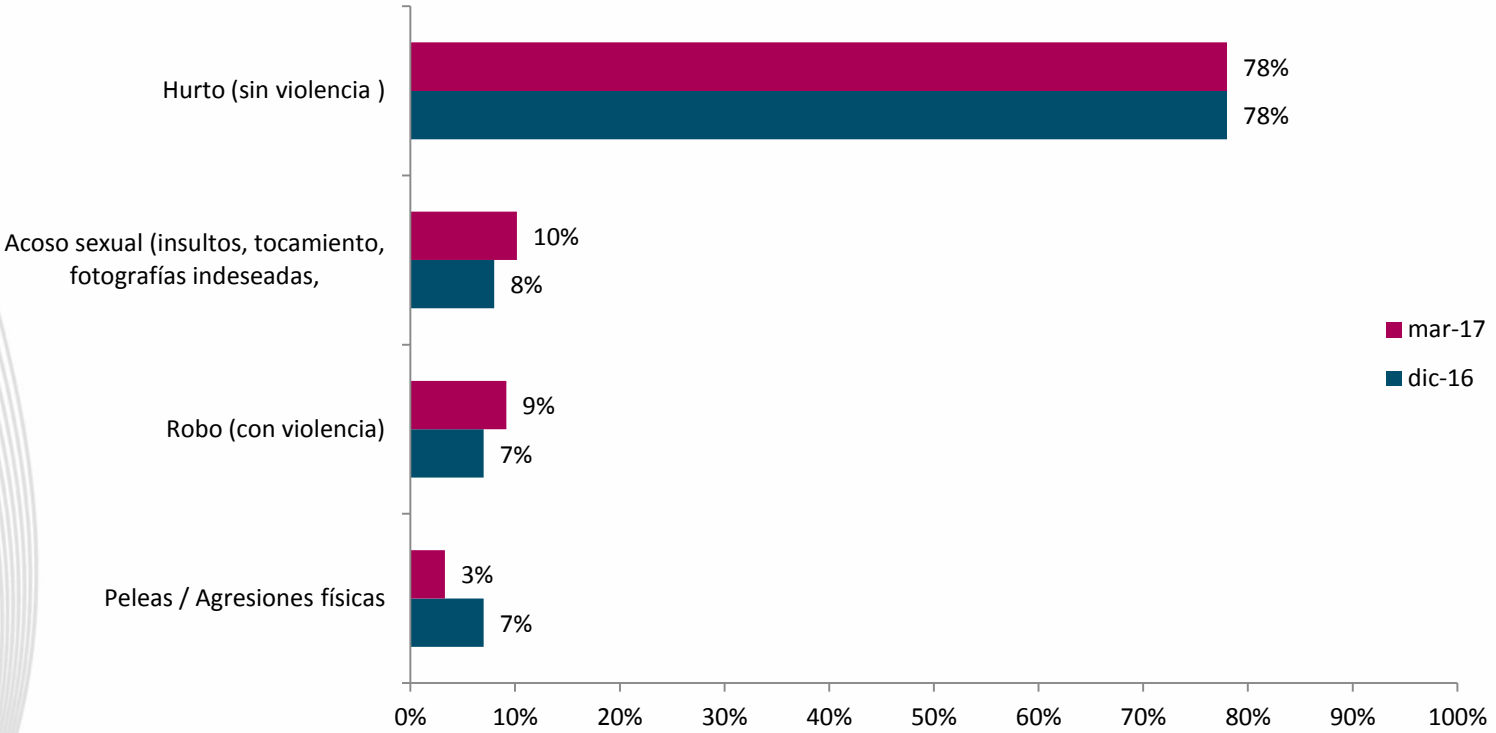
NO
94%



ISONOMÍA

Victima de inseguridad – Hecho de inseguridad - Evolutivo

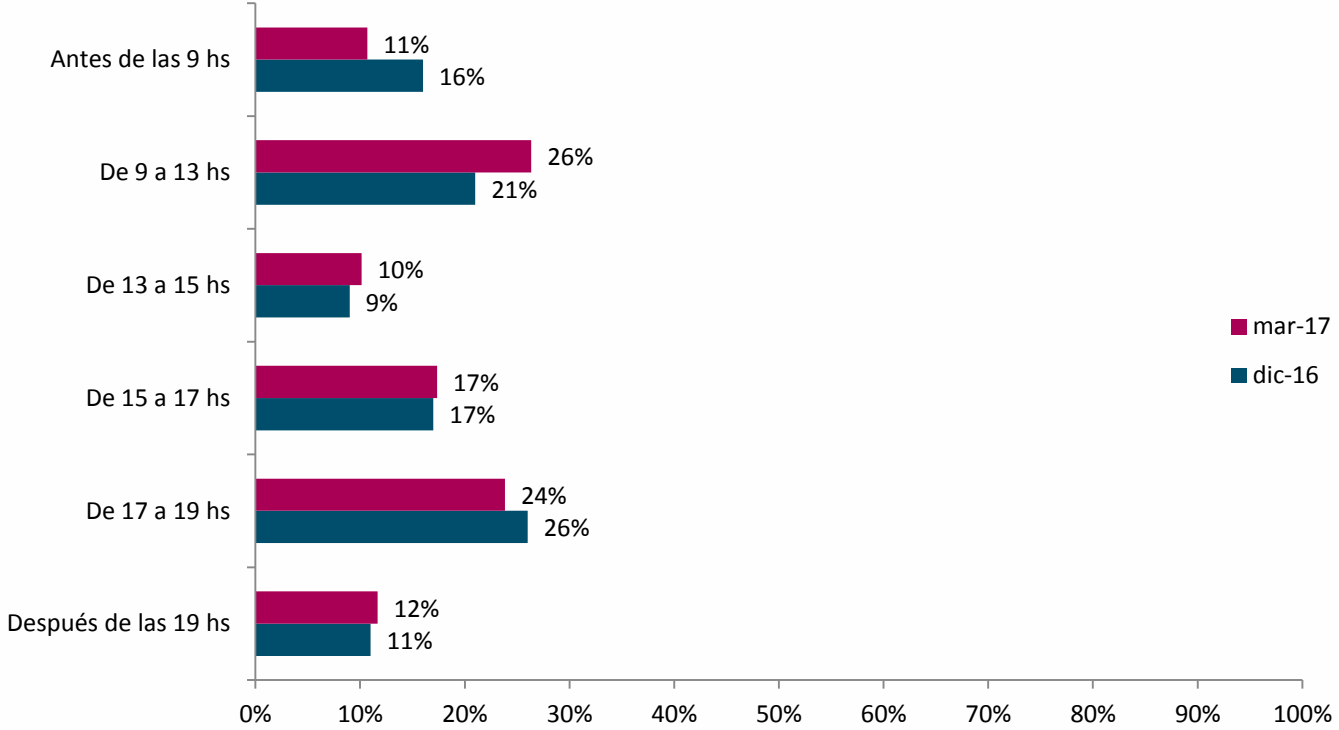
(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima? – RESPUESTA MULTIPLE



ISONOMÍA

Victima de inseguridad – Momento del día - Evolutivo

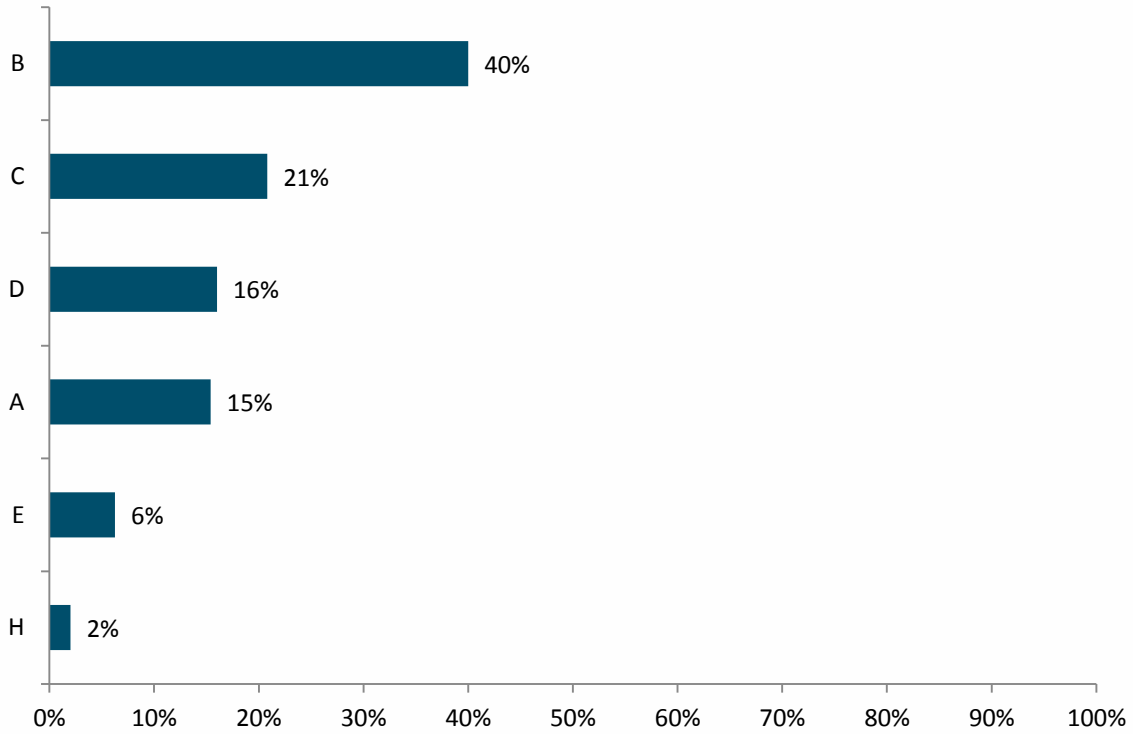
(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría decirme en qué momento del día ocurrió?



ISONOMÍA

Victima de inseguridad – Línea

(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría especificarme la/s línea/s en que sucedió?

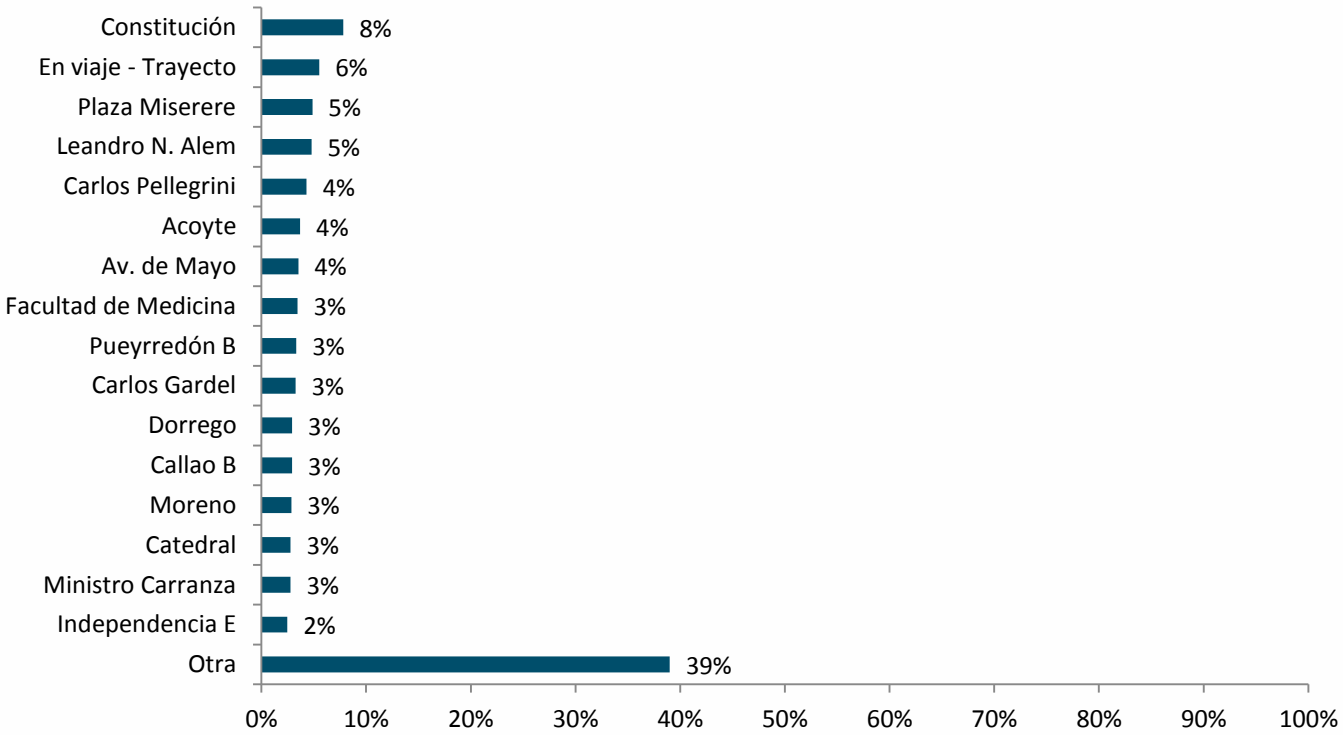


Base: 76

ISONOMÍA

Victima de inseguridad – Estación

(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría especificarme la/s estación/es en que sucedió?

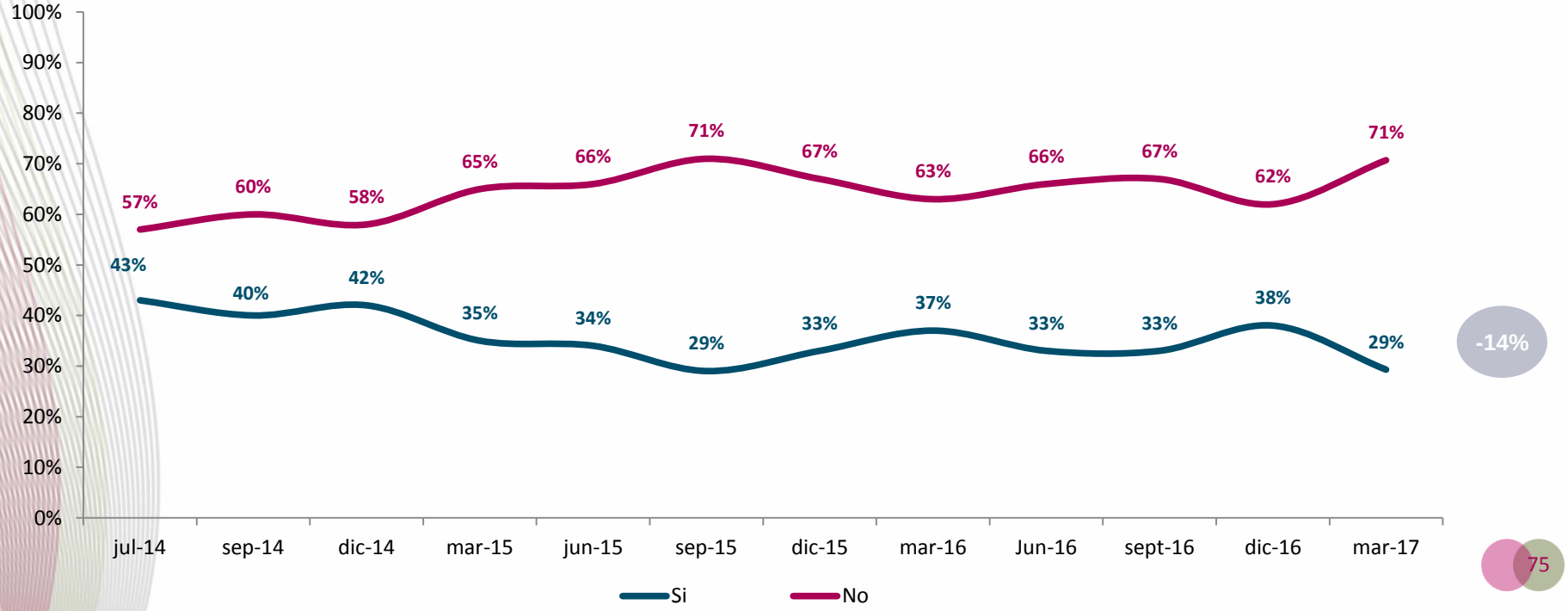


Base: 76

ISONOMÍA

Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

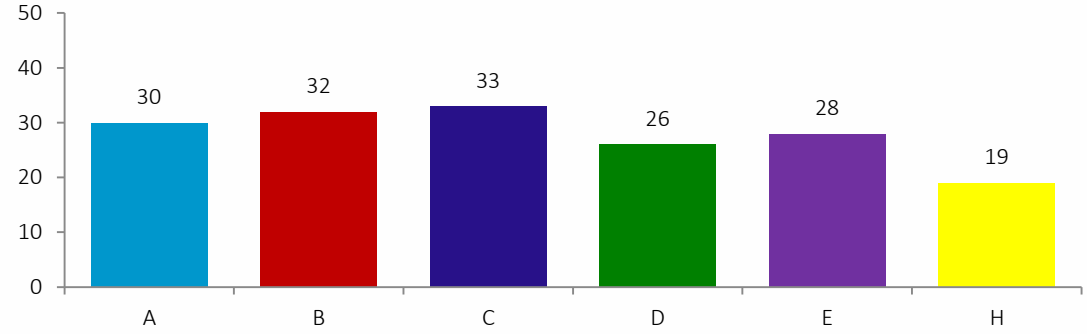


ISONOMÍA

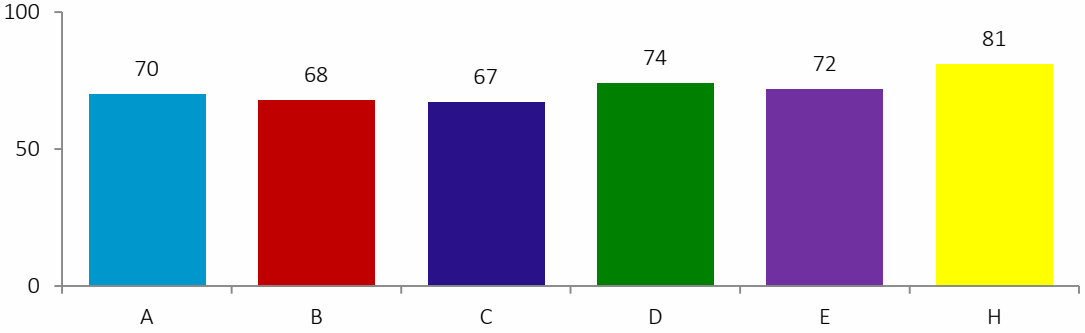
Testigo de inseguridad - Subte

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

SI
29%



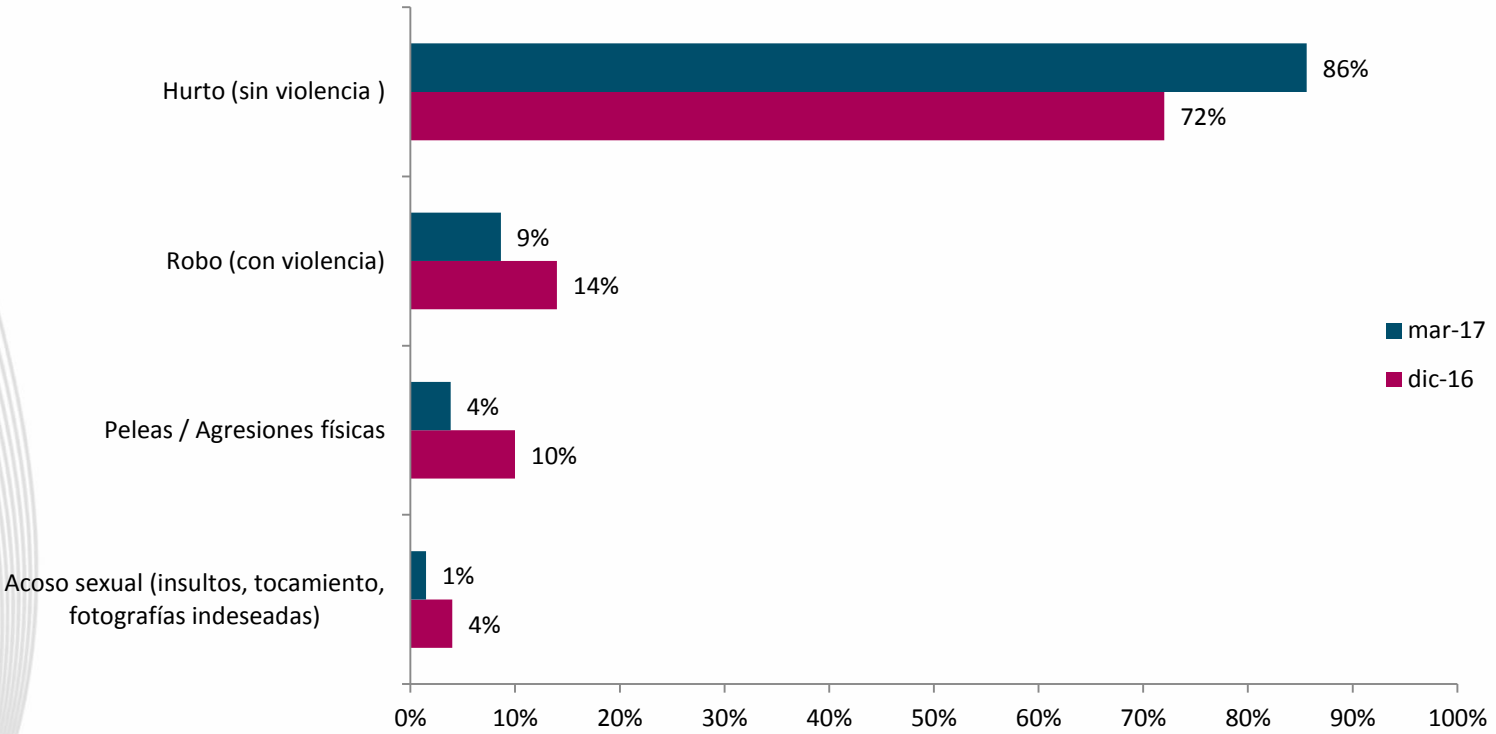
NO
71%



ISONOMÍA

Testigo de inseguridad – Hecho de inseguridad - Evolutivo

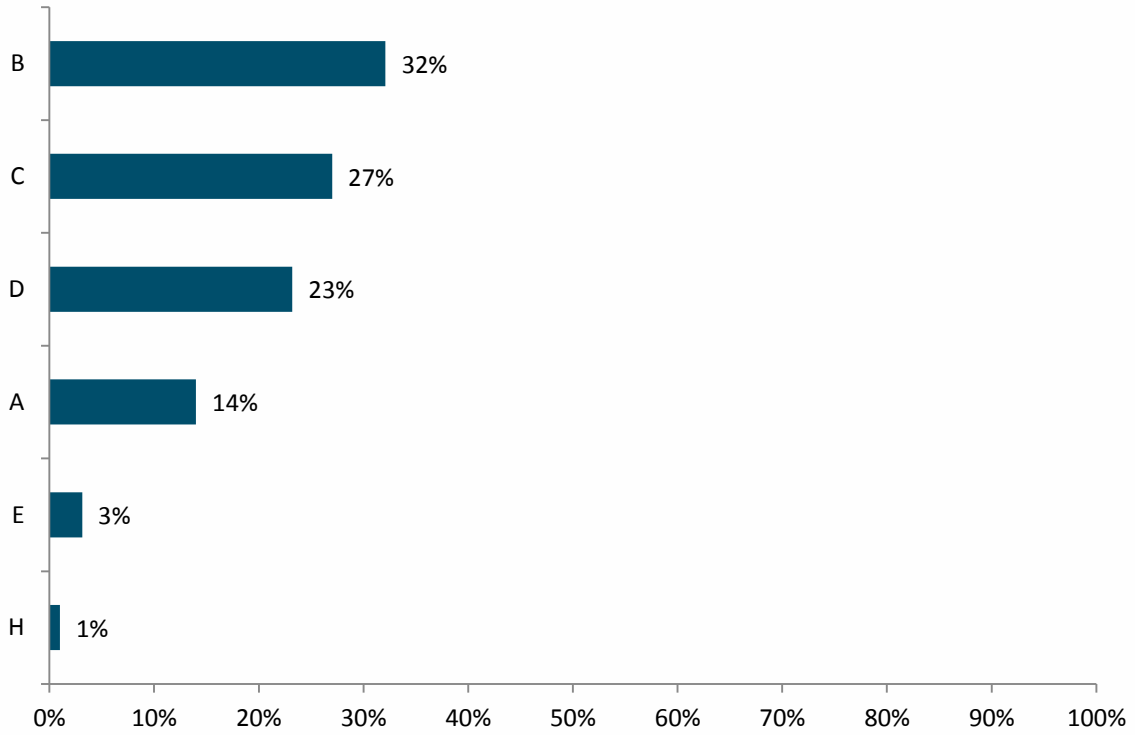
(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo? – RESPUESTA MULTIPLE



ISONOMÍA

Testigo de inseguridad – Línea

(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría especificarme la/s línea/s en que sucedió?

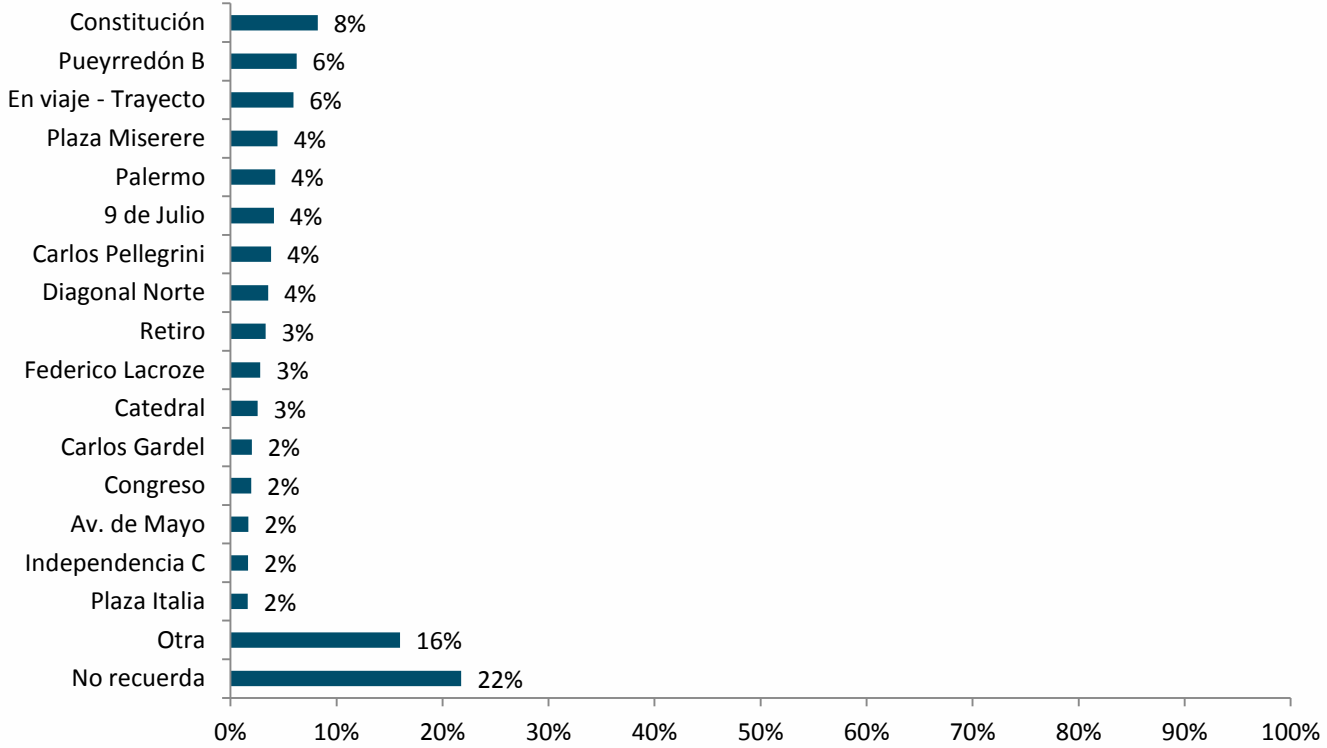


Base: 337

ISONOMÍA

Testigo de inseguridad – Estación

(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría especificarme la/s estación/es en que sucedió?

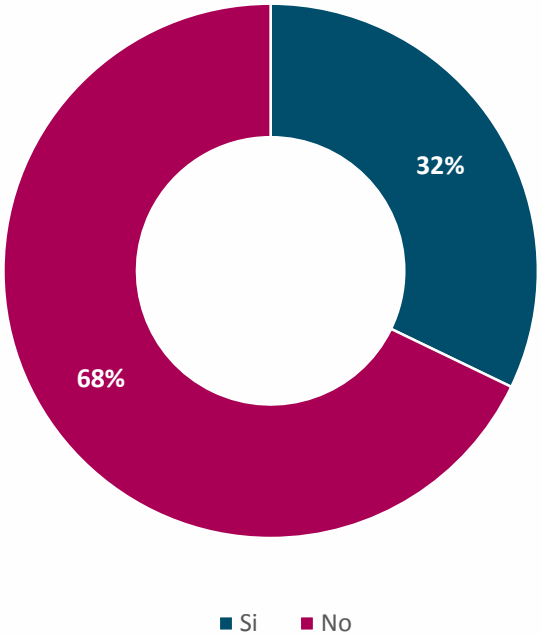


Base: 337

ISONOMÍA

Estación peligrosa

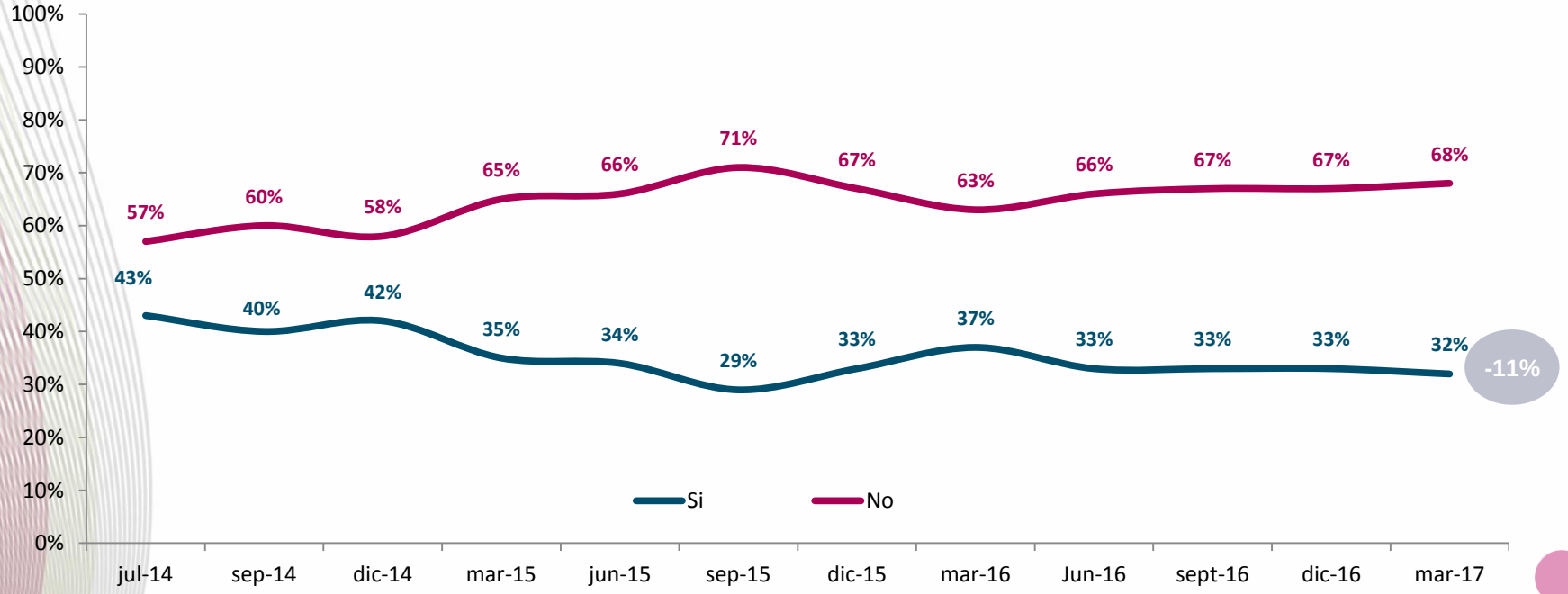
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?



ISONOMÍA

Estación peligrosa - Evolutivo

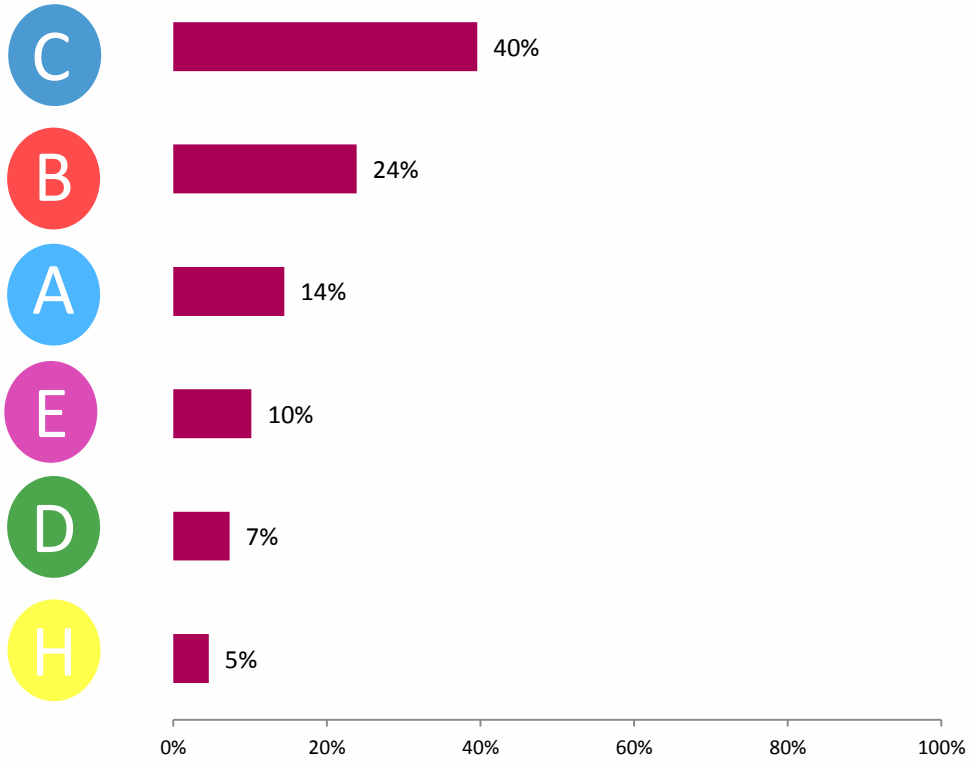
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?



ISONOMÍA

Estación peligrosa - Línea

En ese caso, ¿podría especificarme la línea que le produce más temor? – RESPUESTA MULTIPLE



Base: 381

ISONOMÍA

Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

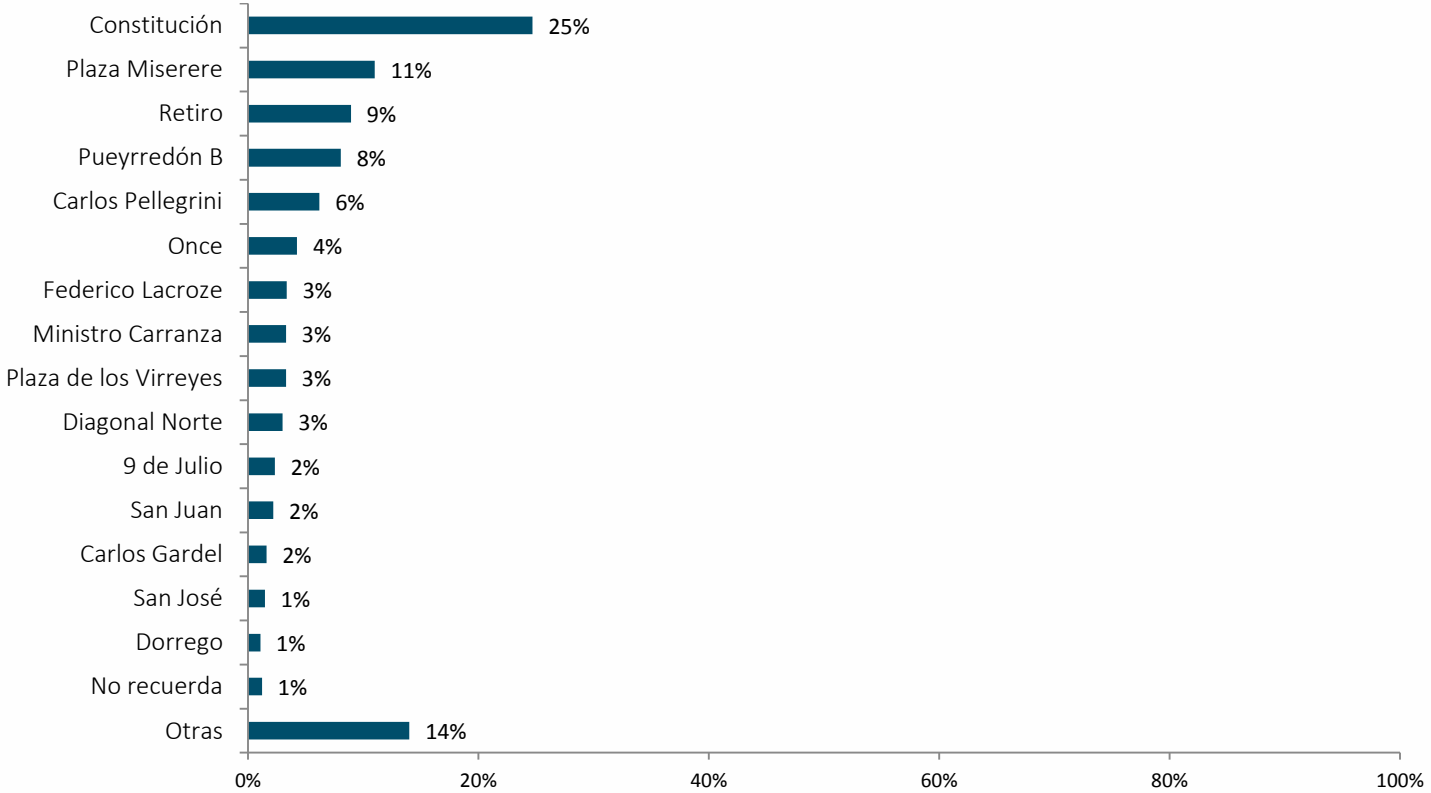
En ese caso, ¿podría especificarme la línea que le produce más temor? – RESPUESTA MULTIPLE

Evolutivo										
	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	sept-16	Dic-16	Mar-17
C	39%	43%	38%	39%	43%	39%	29%	41%	41%	40%
B	19%	22%	20%	18%	20%	18%	23%	18%	18%	24%
A	18%	15%	19%	16%	17%	15%	18%	17%	18%	14%
E	14%	13%	12%	14%	11%	14%	14%	12%	9%	10%
D	7%	5%	7%	10%	5%	10%	12%	8%	10%	7%
H	3%	2%	4%	3%	3%	4%	3%	4%	4%	5%

ISONOMÍA

Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas

En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE



Base: 381

ISONOMÍA

Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

Línea	Estación	Evolutivo										
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	Sept-16	Dic-16	Mar-17
C	Constitución	29%	32%	21%	22%	21%	25%	23%	25%	25%	24%	25%
A	Plaza Miserere	16%	16%	9%	10%	14%	13%	12%	15%	14%	16%	11%
C	Retiro	12%	13%	9%	10%	11%	10%	8%	9%	9%	10%	9%
B	Pueyrredón	6%	8%	6%	7%	5%	6%	7%	5%	6%	5%	8%
D	Carlos Pellegrini	8%	13%	7%	6%	5%	8%	5%	5%	4%	5%	6%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%	4%	2%	3%	4%	4%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%	2%	2%	2%	3%	3%
C	Diagonal Norte	4%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%
E	San José	2%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	3%	1%
D	Ministro Carranza	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	3%
B	Federico Lacroze	3%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	3%
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	2%	1%
B	9 de Julio	6%	6%	6%	6%	5%	7%	4%	5%	2%	2%	2%

ISONOMÍA

Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

Línea	Estación	Evolutivo										
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	sept-16	dic-16	mar-17
B	Carlos Gardel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%
B	Florida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	-
B	Pasteur	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	1%
D	Catedral	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%
B	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	3%
E	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	3%	3%
A	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	3%	2%	2%	3%
C	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	3%
D	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	1%	2%	2%	2%	3%
-	Todas	1%	4%	-	-	2%	-	-	1%	1%	1%	2%

WIFI GRATUITO

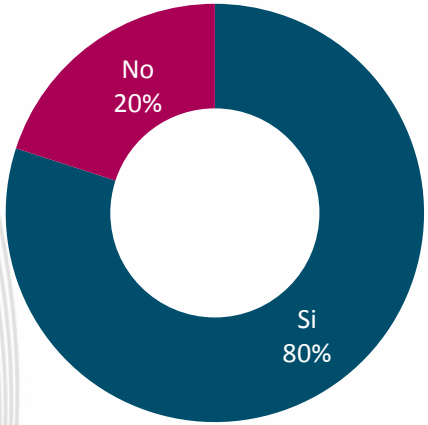
Marzo 2017

ISONOMÍA

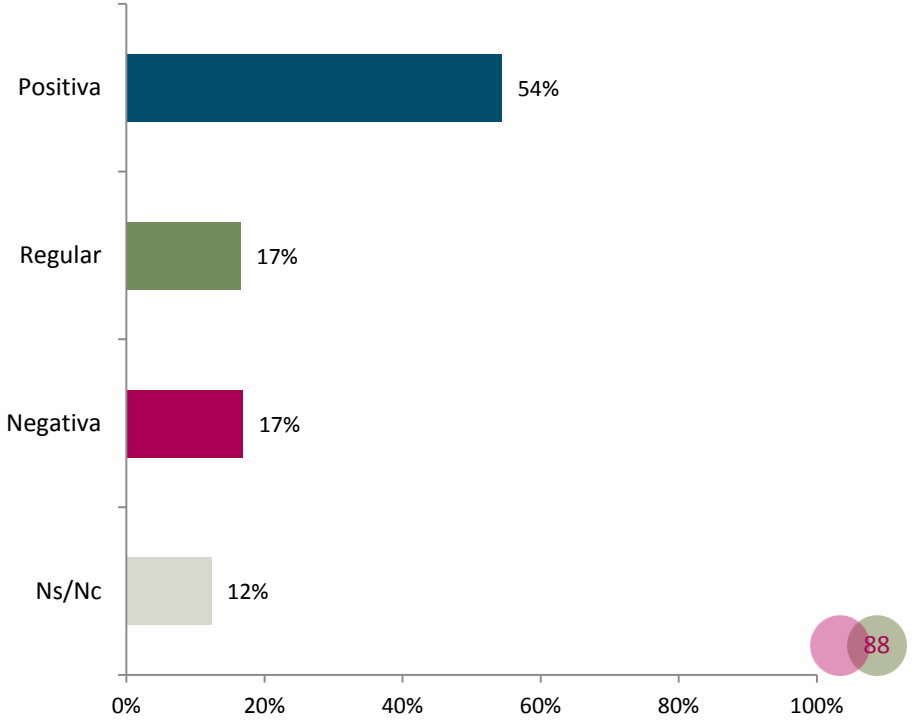
ISONOMÍA

WIFI Gratuito

¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de la red, incluso en los túneles?*



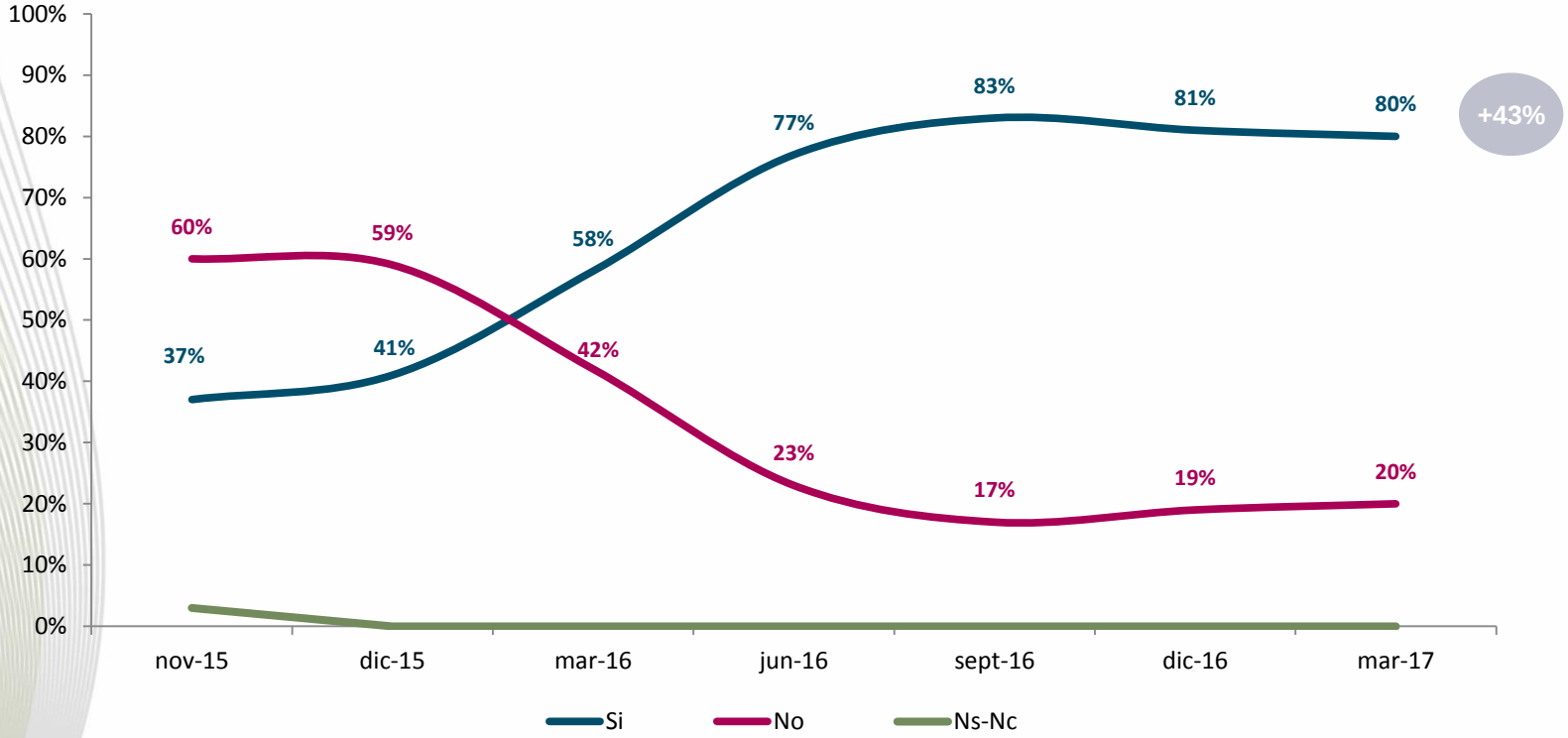
(A TODOS) ¿Qué opinión le merece esta nueva red de conexión gratuita a internet?



ISONOMÍA

Conocimiento – WIFI Gratuito - Evolutivo

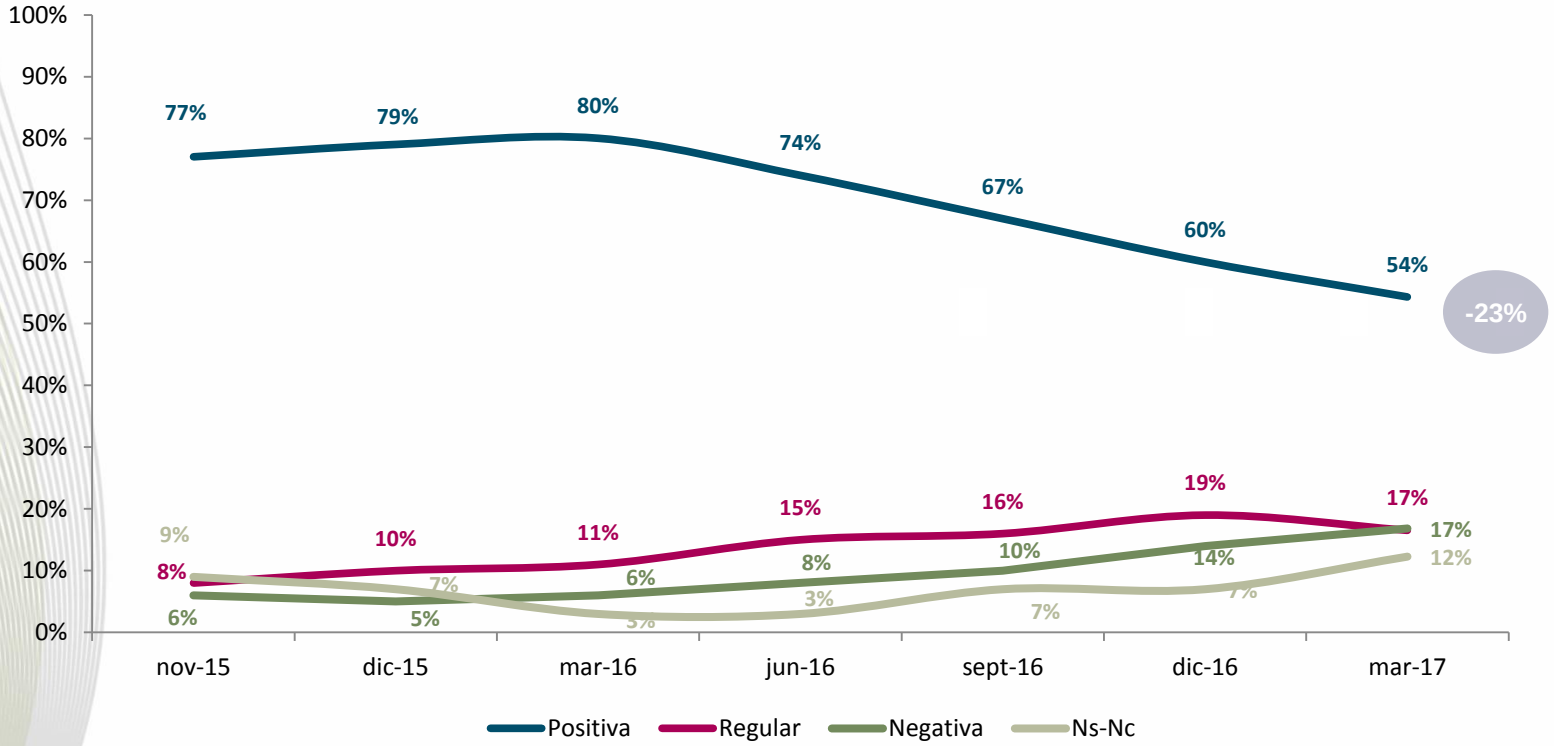
¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de la red, incluso en los túneles?



ISONOMÍA

Evaluación – WIFI Gratuito - Evolutivo

(A TODOS) ¿Qué opinión le merece esta nueva red de conexión gratuita a internet?



HORARIOS DEL SUBTE

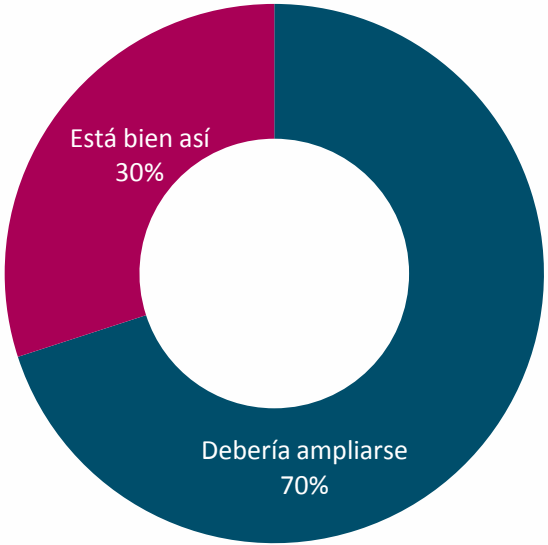
Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Evaluación – Horarios del subte

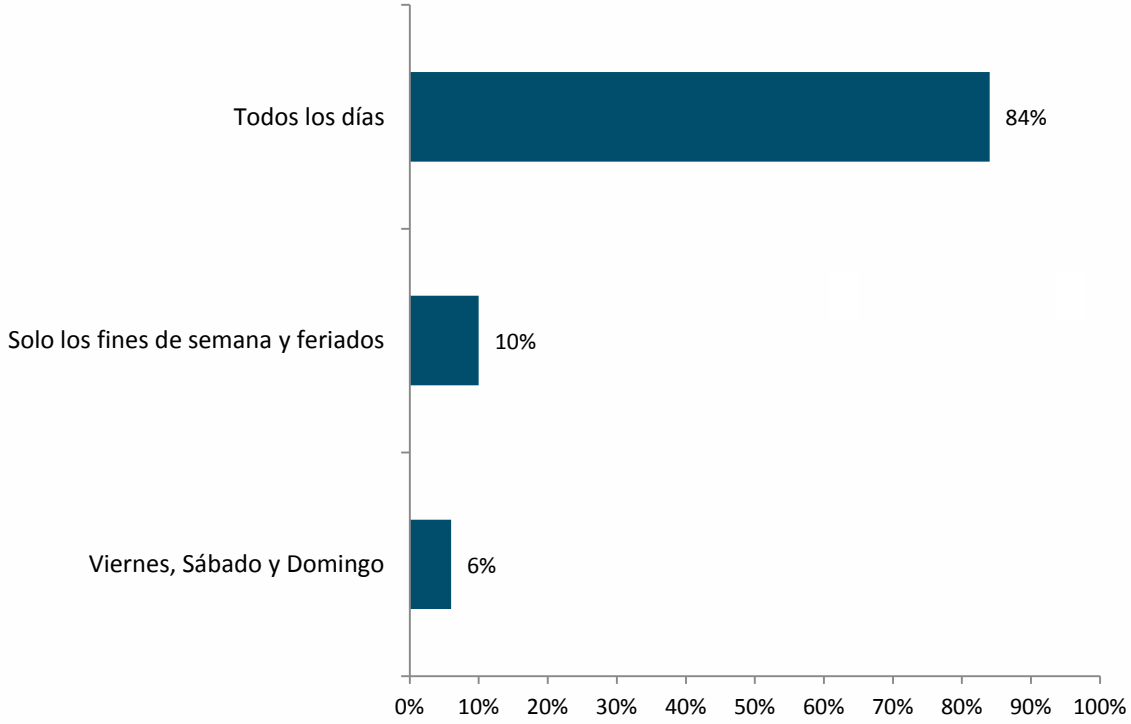
El subte funciona actualmente de 5 a 23 hs de lunes a sábado y de 8 a 22 hs los domingos y feriados. ¿Cree usted que el horario de cierre debería ampliarse o está bien así?



ISONOMÍA

Evaluación – Ampliación del horario

¿Qué días cree que es necesario ampliar el horario de cierre: todos los días, solo los fines de semana y feriados o viernes, sábado y domingo?

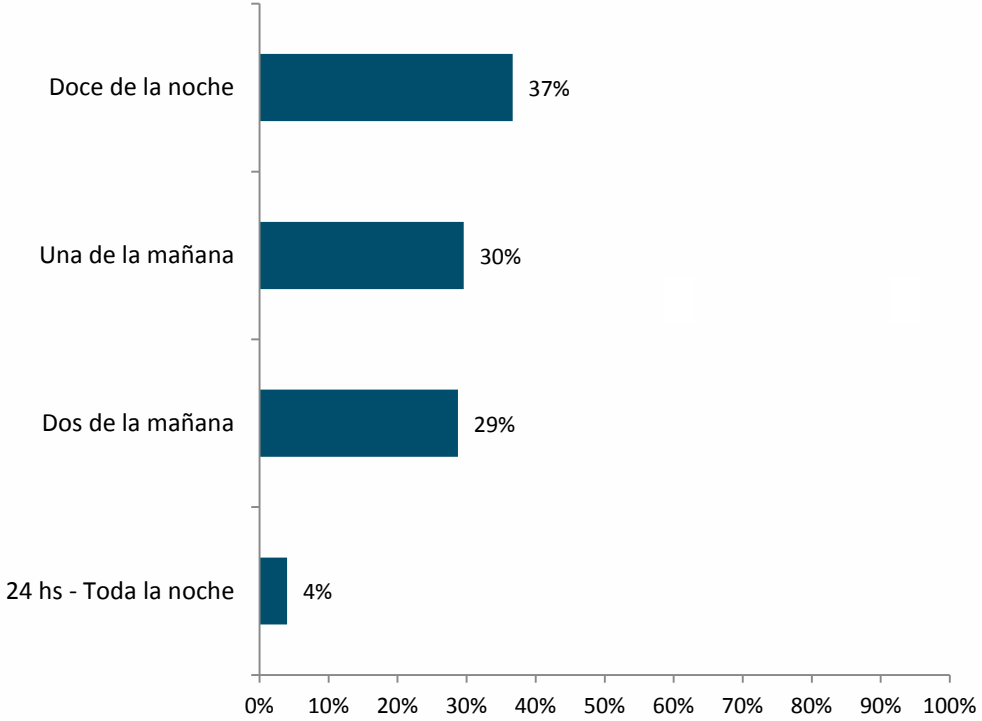


Base: 837

ISONOMÍA

Evaluación – Ampliación del horario

¿Hasta qué hora cree que es necesario ampliar el horario de cierre: doce de la noche, una de la mañana o dos de la mañana?



Base: 837

MASCOTAS

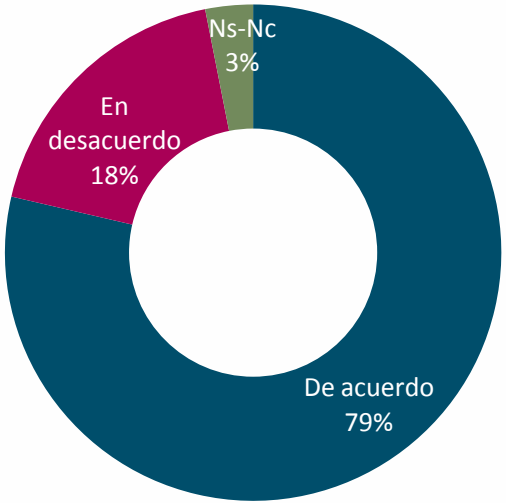
Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Ley mascotas en el subte

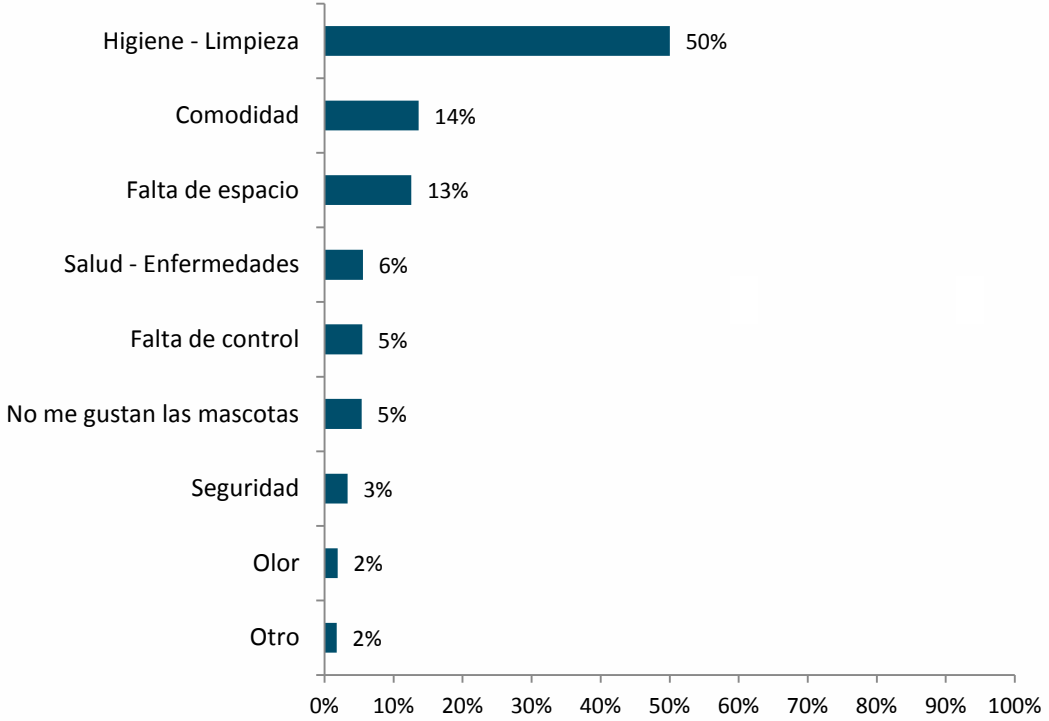
Se aprobó una ley que permite a los usuarios viajar con mascotas en el subte. ¿En qué medida está usted de acuerdo con que se permita que los pasajeros puedan viajar con sus mascotas en el subte?



ISONOMÍA

Ley mascotas en el subte

(SOLO SI DIJO QUE NO ESTA DE ACUERDO) ¿Podría decirme porque motivo no está usted de acuerdo con esta medida?

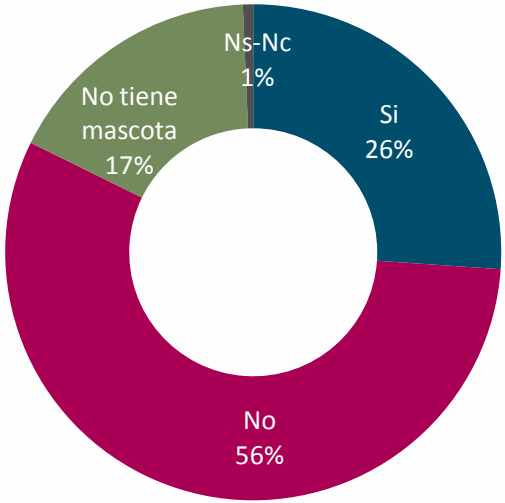


Base: 214

ISONOMÍA

Ley mascotas en el subte

¿Ha viajado o tiene pensado viajar en el subte con su mascota los fines de semana?



CONCLUSIONES

Marzo 2017

ISONOMÍA

ISONOMÍA

Conclusiones – Evaluación del servicio

- En línea con las últimas mediciones, la evaluación en general del servicio de subterráneos es en mayor medida positiva y mantiene casi los mismos valores que en la última medición de diciembre de 2016: el 64% de los entrevistados considera de esa forma su percepción del servicio, frente a las posiciones intermedias (28%) y las negativas (8%). Esta percepción positiva es aún más alta en las líneas A y H, donde el 70% y 72% de los usuarios respectivamente, consideran el servicio como positivo.

- La evaluación positiva es aún mayor entre los usuarios de GBA (68%) y los esporádicos (74%).

- Son los usuarios de las líneas C (32%) y D (30%) los que creen en mayor porcentaje que el servicio de subte de Buenos Aires es regular.

- La evaluación positiva del servicio de subte ha registrado desde las últimas mediciones un considerable aumento respecto a Diciembre 2012. Es importante subrayar que desde esa fecha a la medición actual esta variable experimentó una suba acumulada de 31 puntos disminuyendo en esta medición un punto respecto a Diciembre 2016.

- En cuanto a la evolución de la variable por línea, la línea A continúa experimentando una mejora en la evaluación general del servicio, con una suma acumulada de 46 puntos. Las líneas D y H también experimentaron una suba considerable de 30 puntos cada una con respecto a diciembre de 2012.

ISONOMÍA

Conclusiones – Evaluación del servicio

- El subte es considerado por el 64% de los entrevistados como el mejor medio de transporte manteniendo el primer lugar, con una considerable ventaja por sobre otros medios, en todas las mediciones. Esta apreciación es mayormente avalada por los usuarios de la línea H (89%) y aquellos que se encuentran en la franja etaria de 60 o más (73%).

- La variable de precio – calidad del servicio al igual que en la última medición es la que más variaciones presentó. En diciembre de 2016 la percepción de ser caro sufrió un aumento de 28 puntos disminuyendo en esta medición 4 puntos. Se registra a diferencia de la última medición, un aumento de 4 puntos en los usuarios que consideran que el precio no es ni caro ni barato pasando de un 43% a 47%.

- En cuanto a las prioridades a resolver, el aumento de la frecuencia aumentó de 32% a 39% respecto a diciembre de 2016. Terminar con los paros y conflictos gremiales que surgía como segunda prioridad en la última medición, pasó al tercer lugar con el 14% de las menciones mientras que evitar amontonamientos y mejorar la comodidad del subte se ubica segunda con el 17% de las menciones. Los usuarios de las líneas E y H, son los que demandan el aumento de frecuencia en mayor medida (47% y 55% respectivamente).

- A estas dos prioridades le siguen, pasando del sexto al cuarto puesto con respecto a la última medición, mayor ventilación de vagones y estaciones (7%). Con menor porcentaje de menciones, en quinto lugar se encuentra el mantenimiento de vías y sistemas en general (5%) disminuyendo un punto con respecto a diciembre de 2016, y en sexto lugar la demanda de más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones manteniendo el porcentaje del 5% con respecto a la última medición.

ISONOMÍA

Conclusiones – Satisfacción

- El 41% de los usuarios está satisfecho con el servicio de subte, disminuyendo 2 puntos con respecto a la última medición. Sin embrago hay que destacar que esta variable ha tenido una suba acumulada de 18 puntos desde marzo 2012 hasta la actualidad.

- Son los hombres (43%) y los usuarios de más de 60 años (45%) y entre 18 y 29 años (45%) los más satisfechos con el servicio, al igual que los usuarios esporádicos (49%). En cuanto a las líneas, los usuarios de la A (47%), la C (46%) y la H (48%) son los que presentan los mayores porcentajes de satisfacción respecto al servicio de subte, mientras que aquellos que viajan en la línea B, son los más insatisfechos con 13%.

- En cuanto a los aspectos que generan mayor satisfacción en los usuarios, la oferta de medios de pago y recarga de tarjetas se ubica en primer lugar (66%), seguida por estado de la cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias (62%) y en tercer lugar la iluminación de vagones y estaciones (61%). Los aspectos que más insatisfacción generan en los usuarios son el nivel sonoro(49%) y la ventilación de las estaciones (46%).

ISONOMÍA

Conclusiones - Seguridad

- El 79% de los entrevistados, al igual que en la última medición, sostienen que se sienten seguros al viajar en subte. Los usuarios de las líneas H (85%), A (85%) y C (81%) son los que se sienten más seguros. Los usuarios de la línea B son los que se sienten más inseguros (28%). En comparación con el resto de los segmentos son las mujeres (27%) y los usuarios de GBA (23%) los que se sienten más inseguros.

- El 25% de los encuestados considera que la seguridad del subte ha mejorado en el último año, mientras que un 64% sostiene que se mantuvo igual, aumentando 4 puntos con respecto a la última medición. Son los usuarios de las líneas E y D los que consideran en mayor medida que la seguridad ha mejorado en el último año.

- En cuanto al transporte de pasajeros urbano más inseguro, el 51% considera que es el tren, seguido por el colectivo con el 27% de las menciones. Solo el 6% indica al subte como un medio inseguro para viajar.

ISONOMÍA

Conclusiones - Seguridad

- El 6% de los encuestados, al igual que en diciembre de 2016, ha sido víctima de un hecho de inseguridad en el subte. Respecto al tipo de hecho que han sufrido, un 78% de las víctimas sostiene haber sufrido hurtos sin violencia. Del 6% de los usuarios que ha sido víctima de un hecho de inseguridad, el 24% lo sufrió entre las 17 y 19 hs y el 26% entre las 9 y las 13hs manteniéndose ambos horarios como más nombrados en comparación a diciembre de 2016. A su vez, un 40% de las víctimas sostienen que el hecho sucedió en la línea B.

- El 29% ha presenciado un hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses, disminuyendo 9 puntos en comparación a diciembre. De estos testigos, un 86% afirma haber presenciado un hurto (sin violencia), registrándose menor cantidad de menciones de robos con violencia, peleas físicas y acoso sexual respecto a la medición anterior. En cuanto a la línea en donde sucedió el hecho, sigue siendo la línea B la que mayores menciones obtiene (33%) seguida por la C (27%).

- El 32% de los usuarios considera que hay alguna estación de la red de subtes que le produce temor, disminuyendo un punto con respecto a la medición anterior.

- Si bien la línea B surge como la más nombrada entre quienes fueron victimas o testigos de un hecho de inseguridad, son las estaciones de la línea C las que figuran con mayores menciones (40%) cuando se indaga sobre estaciones que generan temor. La estación Constitución, es considerada con el 25% como la más insegura, seguida por la estación Plaza Miserere (11%) y Retiro (9%). Estas menciones se mantienen en su mayoría estables en relación a la medición en diciembre de 2016.

ISONOMÍA

Conclusiones – Wifi

- El 80% de los usuarios conoce que se instaló una nueva red de fibra óptica en las estaciones, y el 54% la evalúa de manera positiva.
- El conocimiento de la red ha aumentado 43 puntos desde la medición de noviembre 2015, sin embargo, su evaluación positiva continúa con tenencia descendente, disminuyendo 23 puntos desde aquella primera medición.

Conclusiones – Funcionamiento

- El 70% de los usuarios sostiene que debería ampliarse el horario de funcionamiento del subte. El 84% sostiene que esta ampliación debería hacerse todos los días.
- Son los usuarios frecuentes (71%), al igual que los pasajeros de la línea B (76%) y H (75%) aquellos que en mayor medida sostienen que se debería ampliar el horario de funcionamiento del subte.
- El 37% sostiene que debería ampliarse hasta las 12 de la noche, el 30% hasta la 1 de la mañana, el 29% hasta las dos de la mañana y el 4% sostiene que debería ampliarse a toda la noche (24hs).

ISONOMÍA

Conclusiones – Mascotas

- El 79% de los usuarios está de acuerdo con la ley que se aprobó recientemente, que permite viajar con mascotas en el subte. Este porcentaje es mayor entre los jóvenes (84%) y los usuarios de la línea E y C (87%), y es menor entre los usuarios de más de 60 años (65%).

- Aquellos que no están de acuerdo con esta medida sostienen que la razón principal es la higiene con el 50% de las menciones seguido por la comodidad con el 14%.

ISONOMÍA

+ 5411 5032 5350

www.isonomia.com.ar

info@isonomia.com.ar

José Antonio Cabrera 6061, 5° Piso, Buenos Aires, C1414BHM.