

# ISONOMÍA CONSULTORES INFORME FINAL

Av. De Mayo 666 9 B  
(C1084AA0)  
Tel: + 5411 5032 5350  
Buenos Aires  
República Argentina  
[www.isonomia.com.ar](http://www.isonomia.com.ar)  
[info@isonomia.com.ar](mailto:info@isonomia.com.ar)

## SBASE

**Abril 2013**  
**Encuesta coincidental**

isonomía  
 consultores

# Presentación

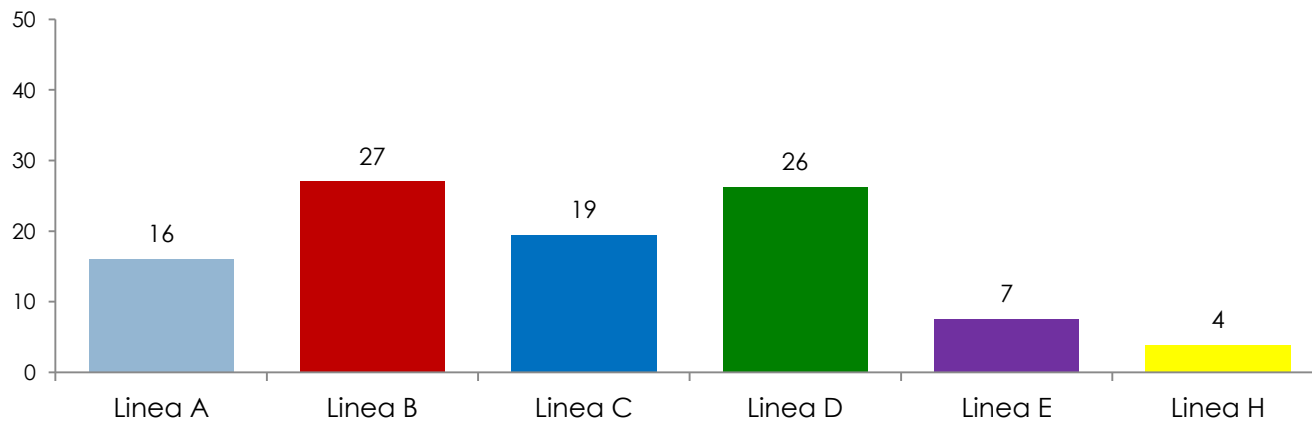
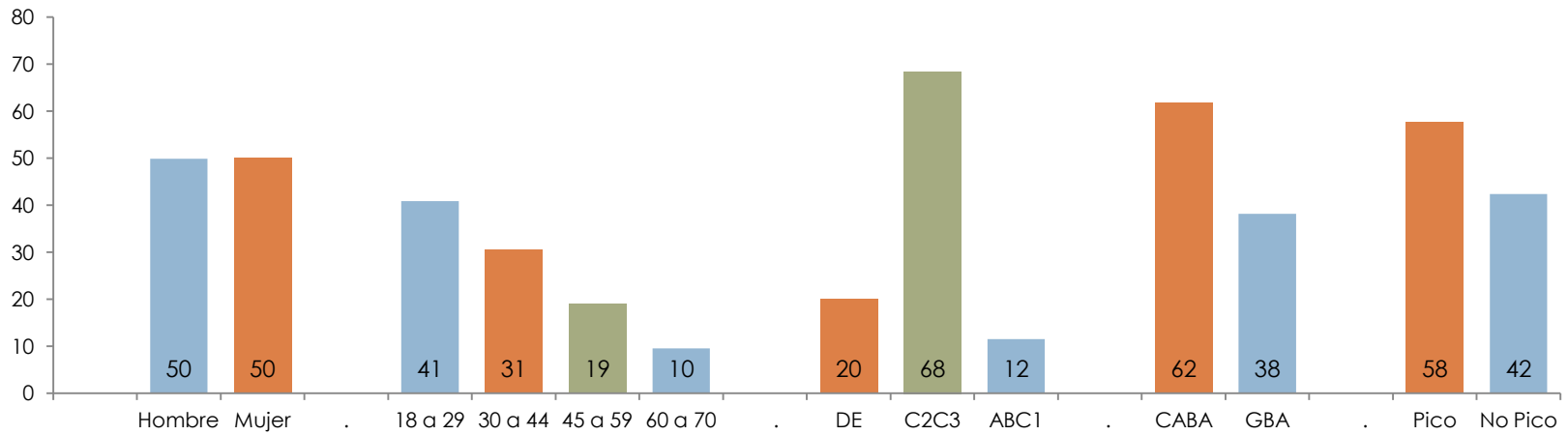
El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 5 al 12 del mes de Abril de 2013. El total de casos efectivos es de 1204.

Se han realizado un total 1204 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 149 casos/ «D» 300 casos/ «E» 152 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 del servicio desde que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo.

Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco y no en mediciones realizadas por Isonomía Consultores.

# Estructura de la muestra viajeros de subte



**USUARIO FRECUENTE**

65%

**SERVICIO GRAL**

Satisfecho	18%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%
Insatisfecho	34%



51%

49%



30 a 49

Es el promedio de EDAD

Terciario incompleto

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

38%

62%

**USUARIO MEDIO**

28%

**SERVICIO GRAL**

Satisfecho	23%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49%
Insatisfecho	27%



49%

51%



30 a 49

Es el promedio de EDAD

Terciario completo

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

37%

63%

**USUARIO ESPORADICO**

7%

**SERVICIO GRAL**

Satisfecho	33%
Ni satisfecho ni insatisfecho	53%
Insatisfecho	14%



37%

63%



30 a 49

Es el promedio de EDAD

Universitario incompleto

Es el promedio de EDUCACION

C2C3

Es el promedio de NSE

45%

55%

# CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO

# Características del uso del servicio

- El principal motivo del viaje en subterráneo es claramente el **laboral**. Cerca de nueve de cada diez entrevistados utiliza el subte para ir o volver del trabajo.
- En concordancia con el principal motivo del viaje en subterráneo, el 65% de los encuestados usa el servicio en forma **frecuente**, es decir cinco, seis y siete veces por semana.
- Consultados los usuarios por el tipo de viaje que realizan habitualmente, se observa cierta heterogeneidad sin que prevalezca marcadamente una forma u otra: así un 23% utiliza sólo una línea y cerca del 27% combina con más de una línea del subte. Es también importante destacar que, uno de cada cuatro combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte; y un 25% combina con otros medios de transporte.
- La modalidad de realización del viaje guarda lógicamente una relación con el área de residencia: así mientras quienes utilizan sólo el subterráneo (ya sea utilizando una sola línea o combinando con más de una línea de subte) residen mayormente en la Ciudad de Buenos Aires mientras que la combinación con otros medios de transporte se da en mayor medida entre los residentes del Gran Buenos Aires.
- 8 de cada 10 usuarios de la Ciudad de Buenos Aires utiliza una sola línea de subtes o la combina con más de una línea, mientras que cerca de 6 de cada 10 usuarios que proviene del Gran Buenos Aires debe combinar el subte con otro medio de transporte y con más de una línea de subte.
- Entre quienes combinan con otros medios de transporte, 6 de cada 10 usuarios utilizan el **colectivo** y cerca de 4 de cada 10, el **tren**. Aquellos encuestados que manifiestan combinar con tren son en su mayoría residentes del Gran Buenos Aires.
- La línea B y D son la más utilizadas por los usuarios del subte. Sin embargo, en horas pico es la línea C la más usada.

# Motivo del viaje

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

74%

Utilizan el subte para ir o volver de sus trabajos

11%

Utilizan el subte para ir o volver del lugar de estudio

10%

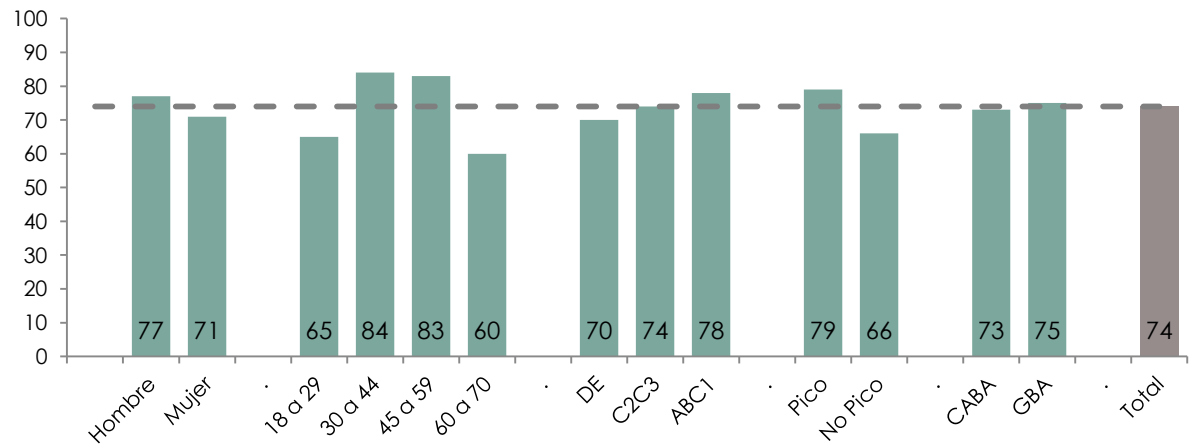
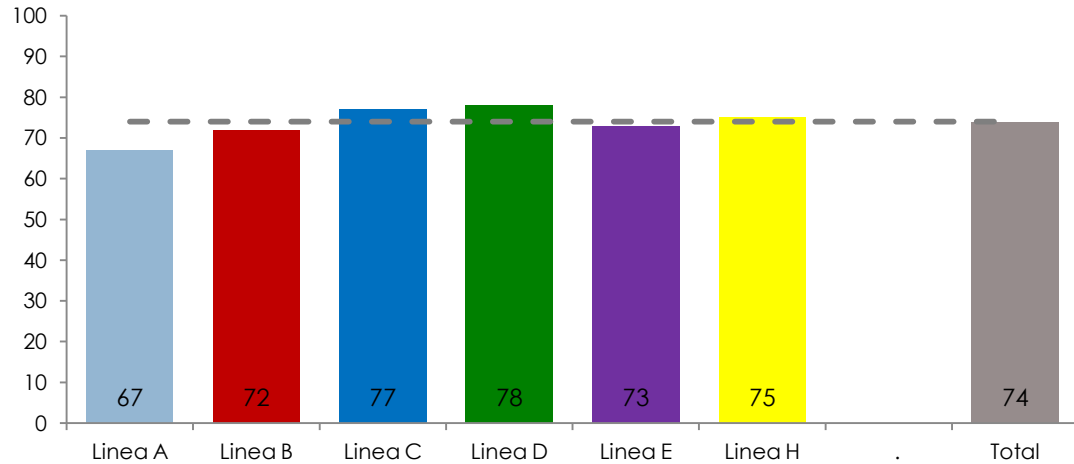
Utilizan el subte para trámites personales

# Motivo del viaje

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

74%

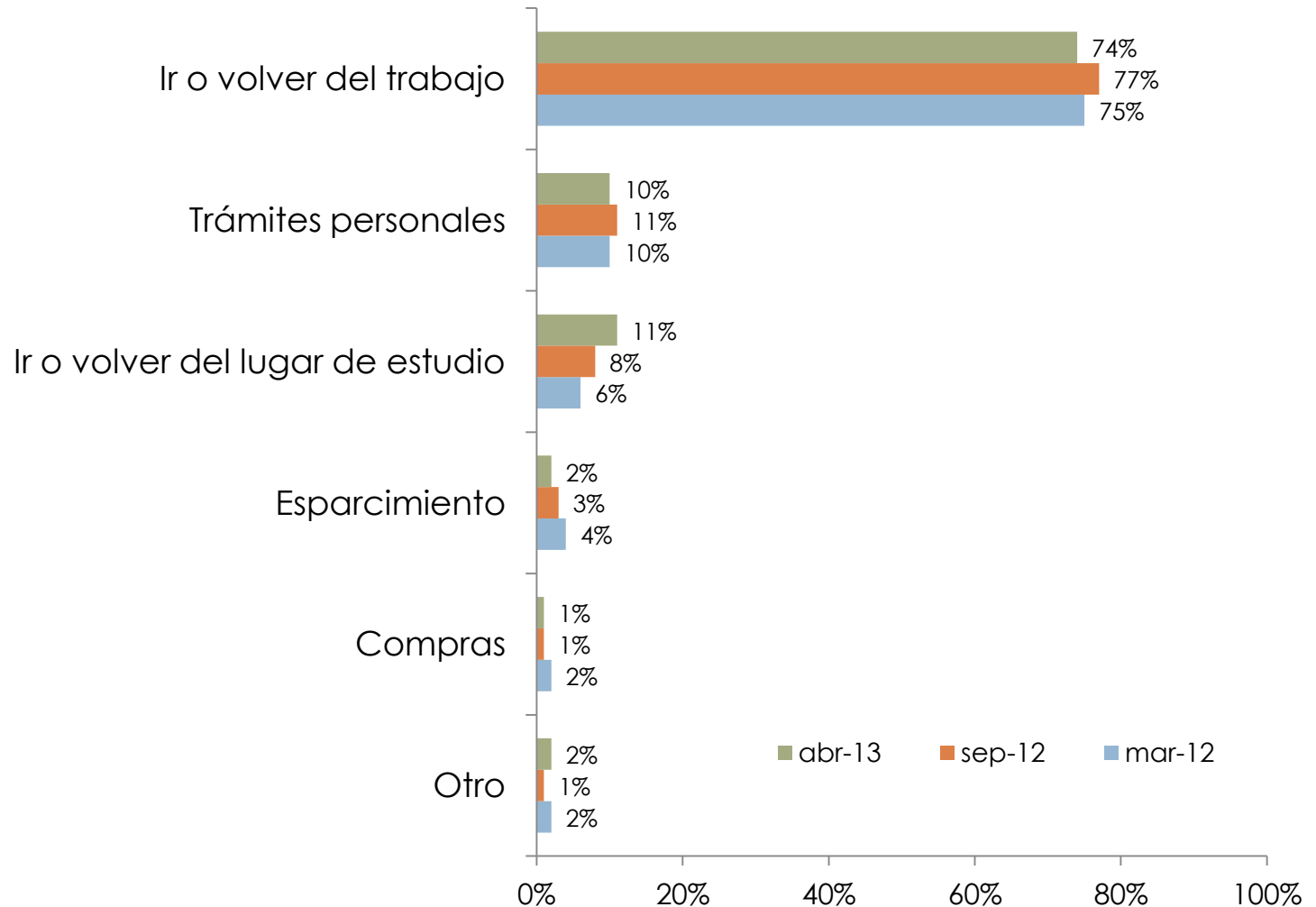
Utilizan el subte para ir o volver de sus trabajos





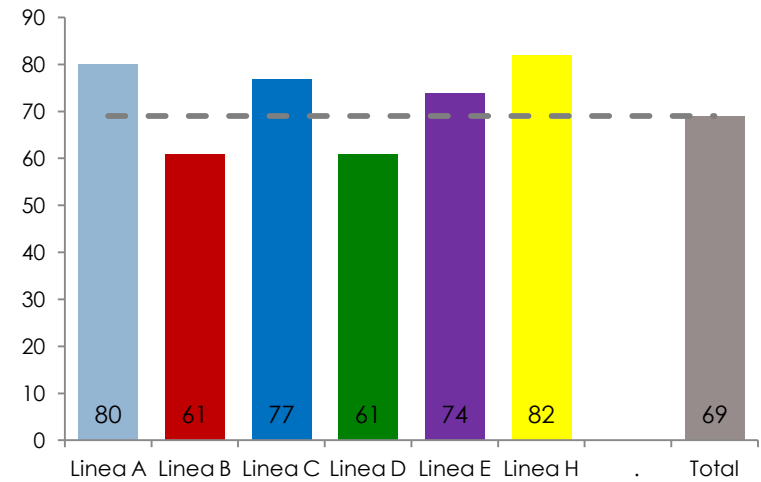
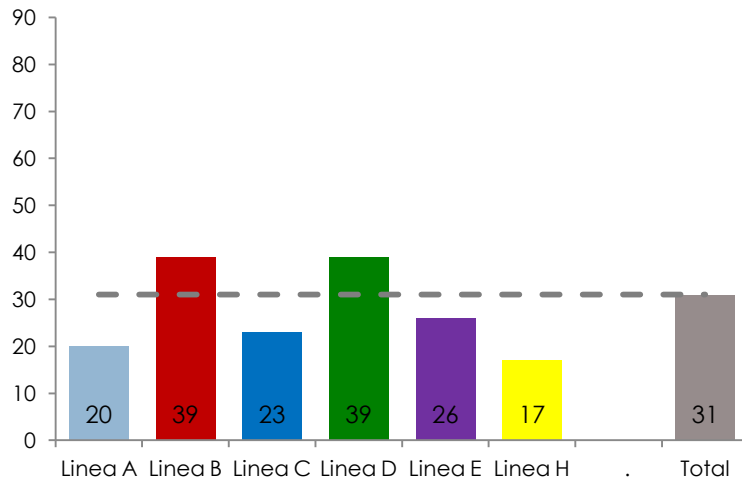
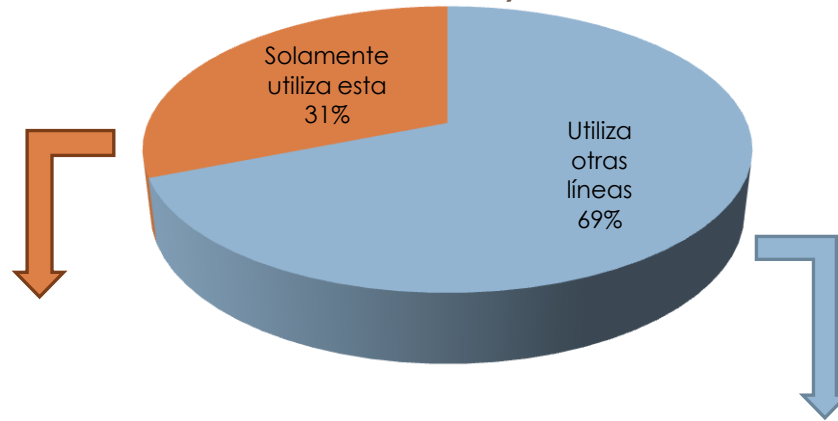
# Motivo del viaje

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



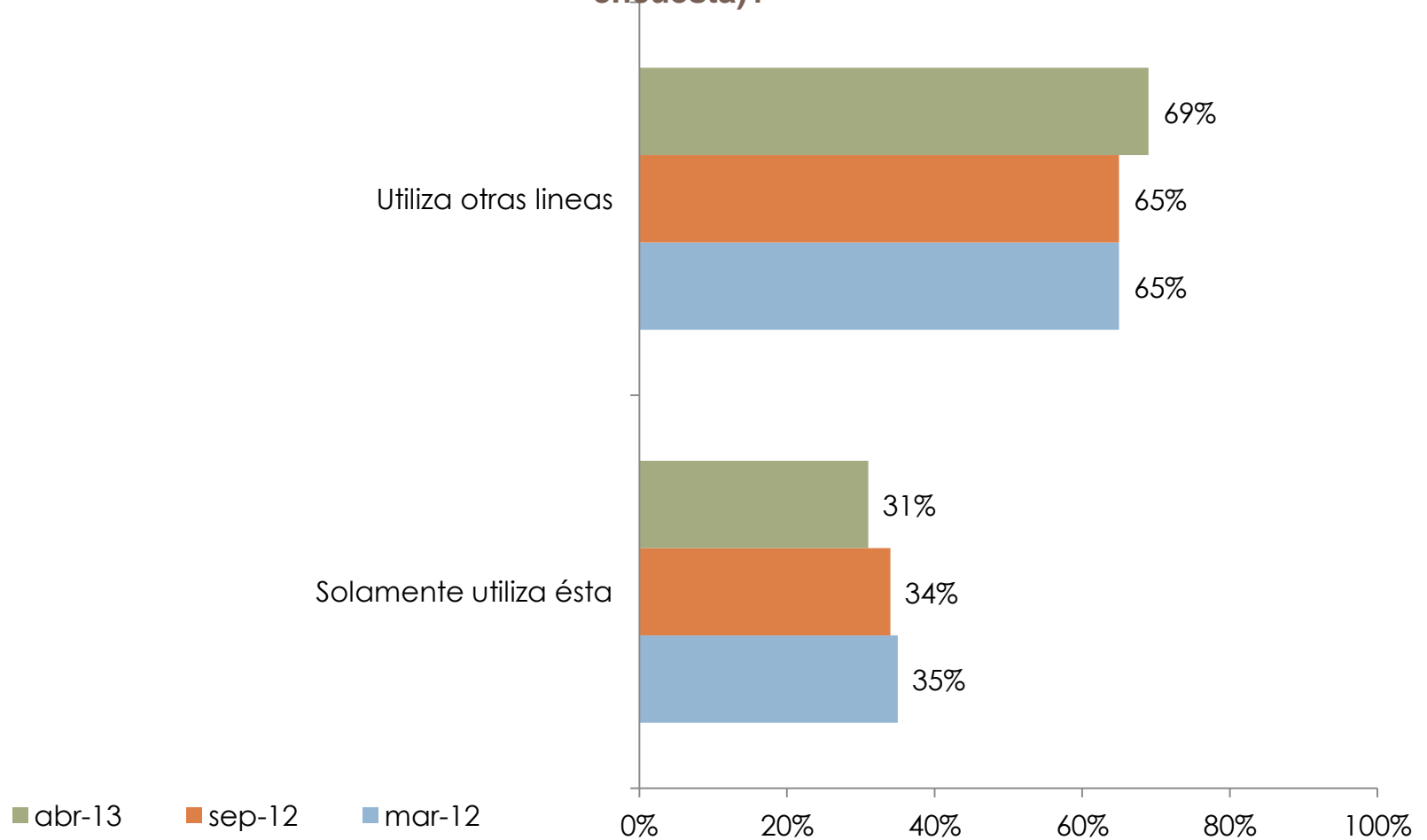
# Uso habitual

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



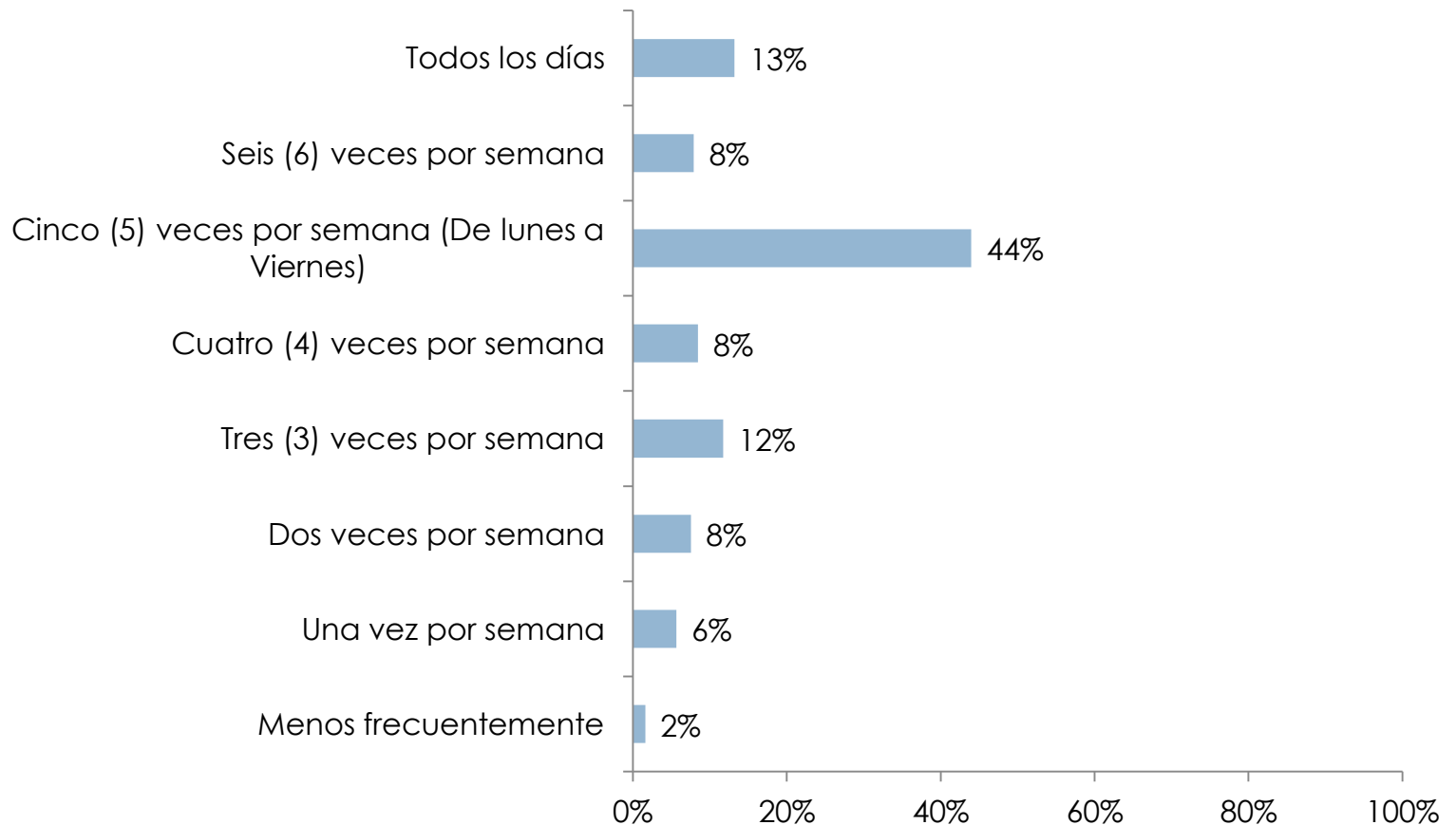
# Uso habitual

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



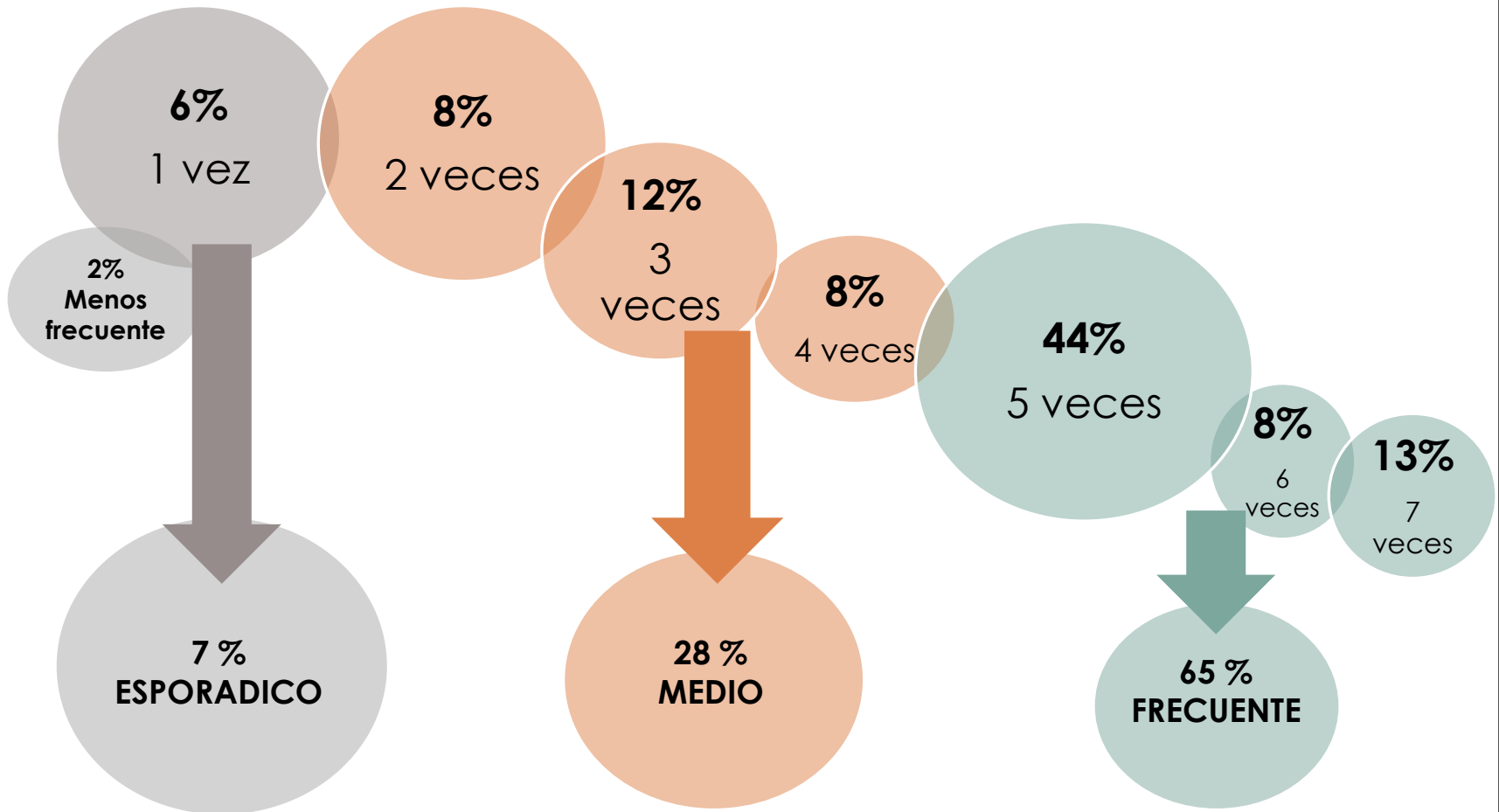
# Frecuencia de viaje

¿Con qué frecuencia utiliza el subte para realizar ese viaje? LEER OPCIONES



# Tipos de usuario

Según frecuencia de viaje



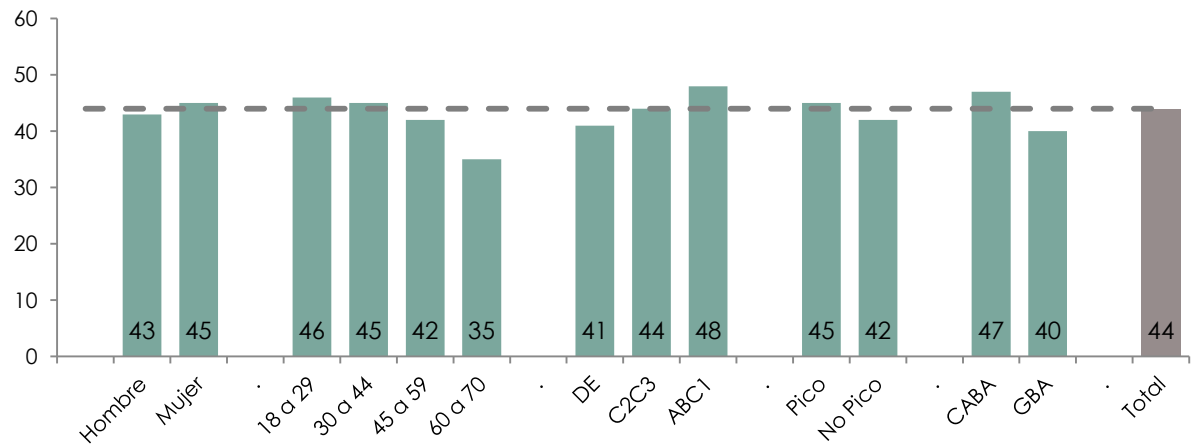
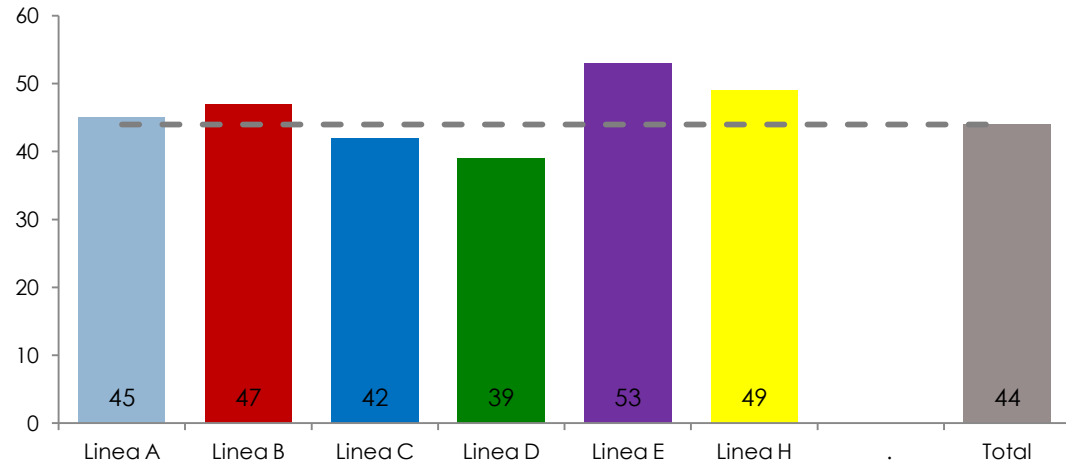
		USUARIO		
		Esporádico	Medio	Frecuente
SEXO	Masculino	37	49	52
	Femenino	63	51	48
EDAD	18 a 29	38	40	42
	30 a 44	34	26	32
	45 a 59	16	22	18
	60 a 70	12	13	8
NSE	DE	26	20	19
	C2C3	64	69	69
	ABC1	10	11	12
PLAZA	CABA	55	62	62
	GBA	45	38	38
LINEA	A	9	16	16
	B	36	26	27
	C	22	20	19
	D	21	29	26
	E	9	6	8
	H	5	3	4

# Frecuencia de viaje

¿Con qué frecuencia utiliza el subte para realizar ese viaje? LEER OPCIONES

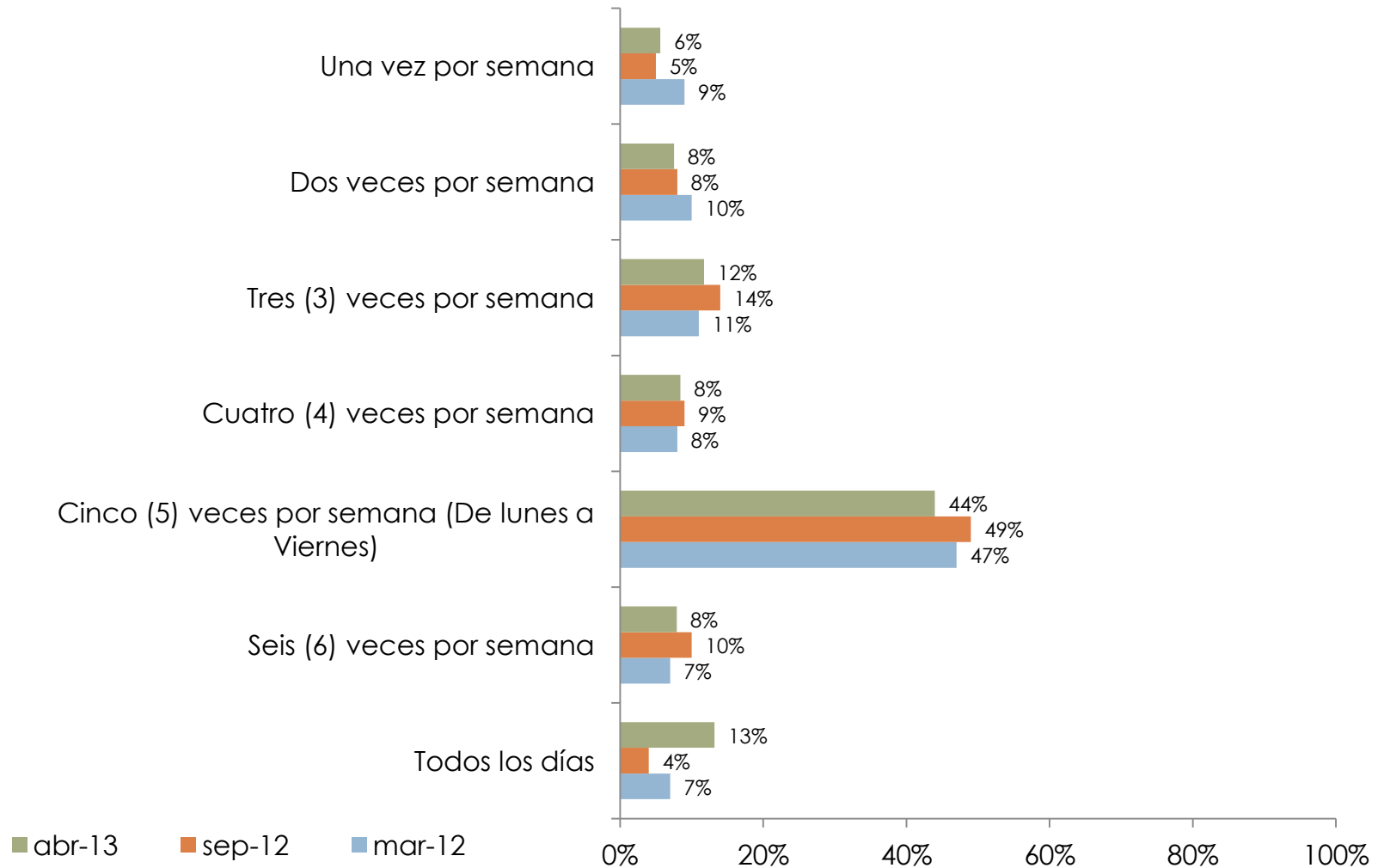
44%

Utilizan el subte 5 veces por semana (lunes a viernes)



# Frecuencia de viaje

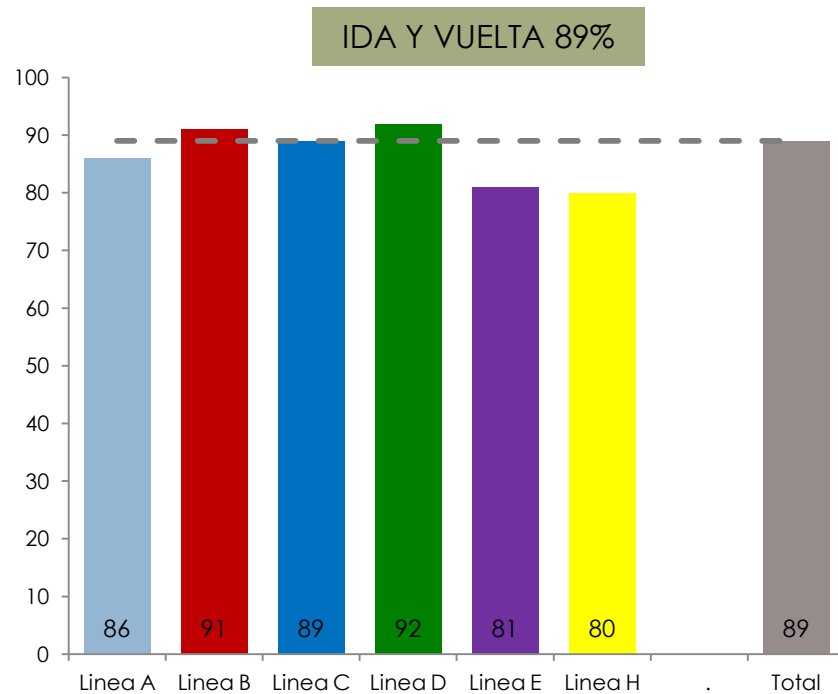
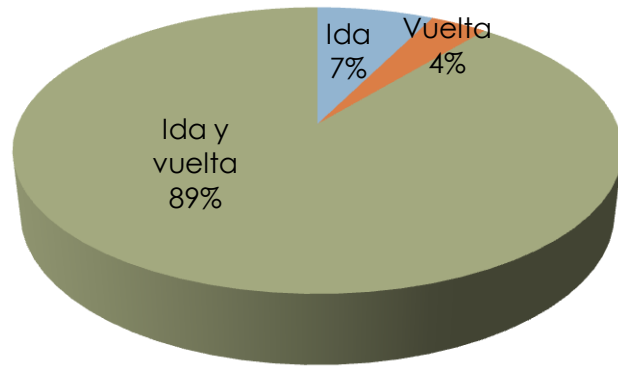
¿Con qué frecuencia utiliza el subte para realizar ese viaje? LEER OPCIONES





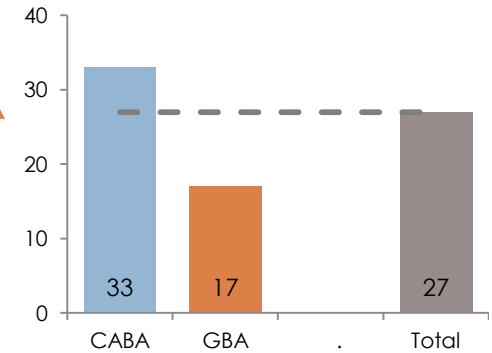
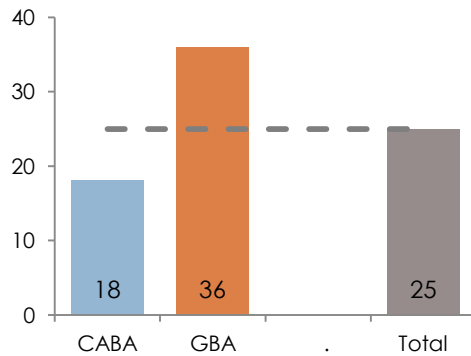
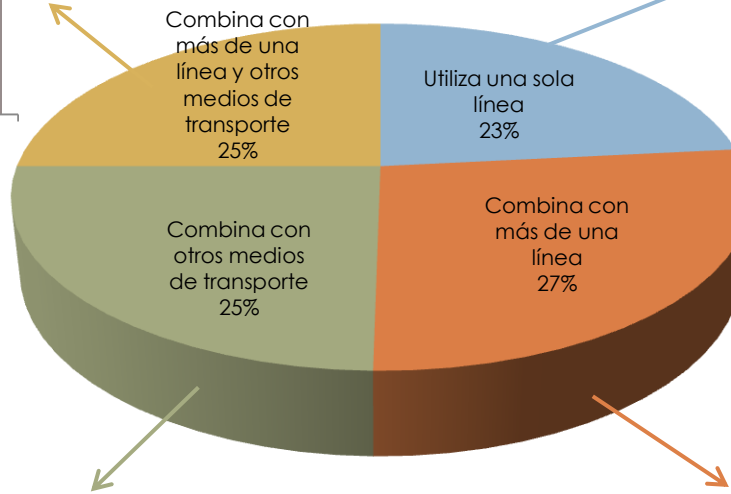
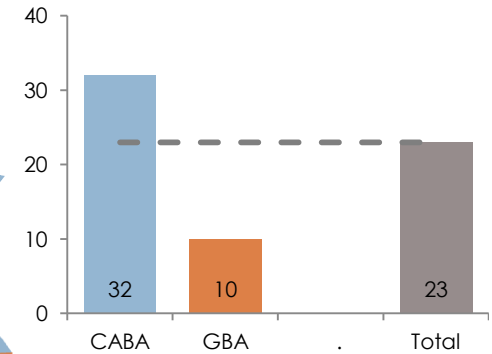
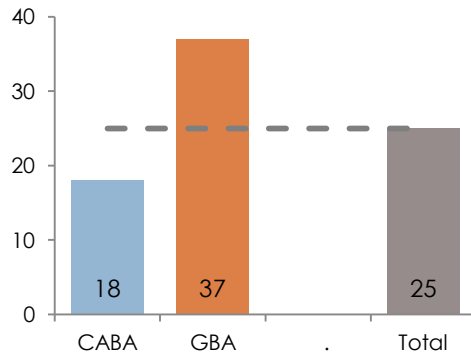
# Uso habitual

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



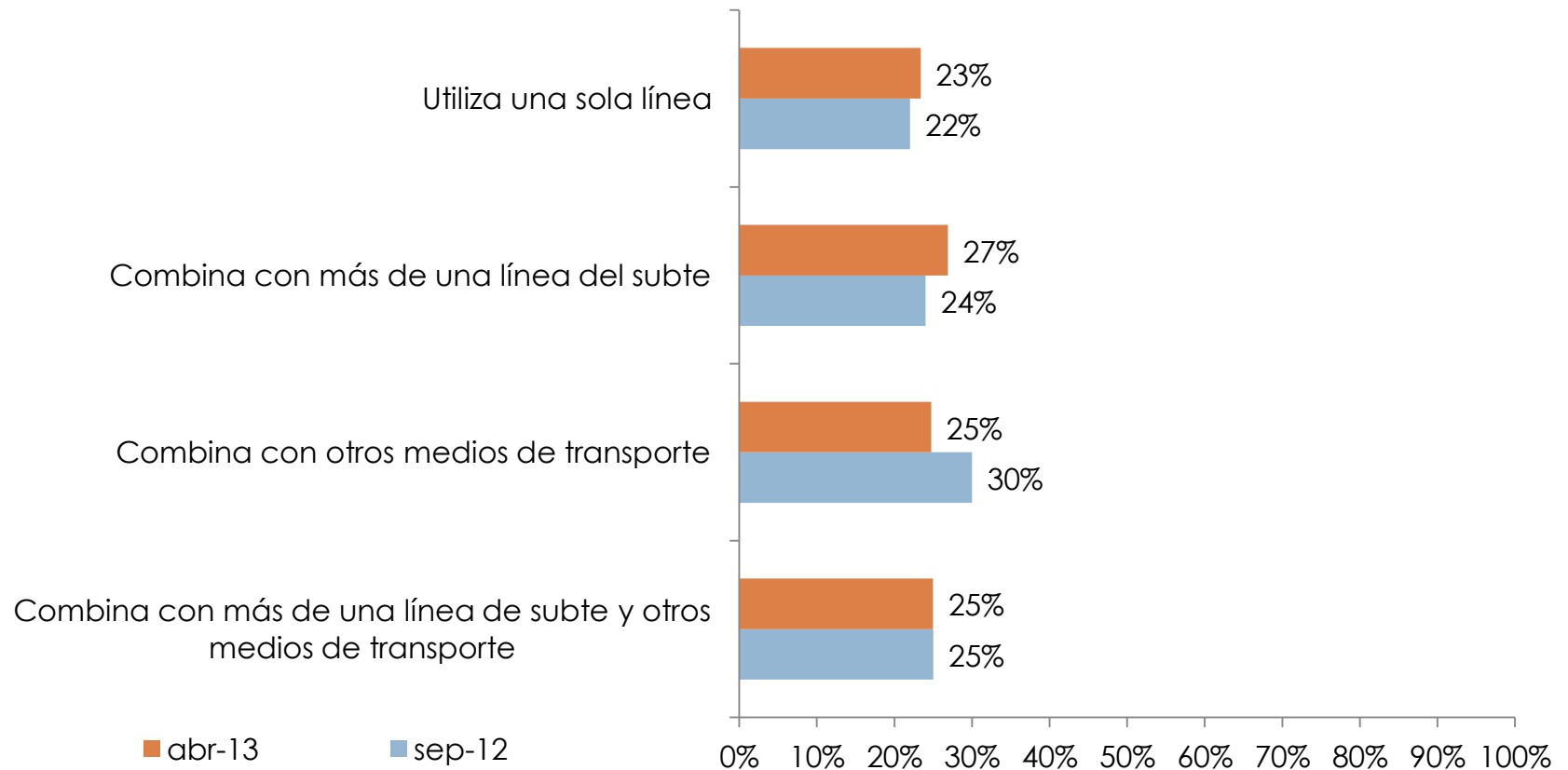
# Combinaciones

¿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?



# 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?

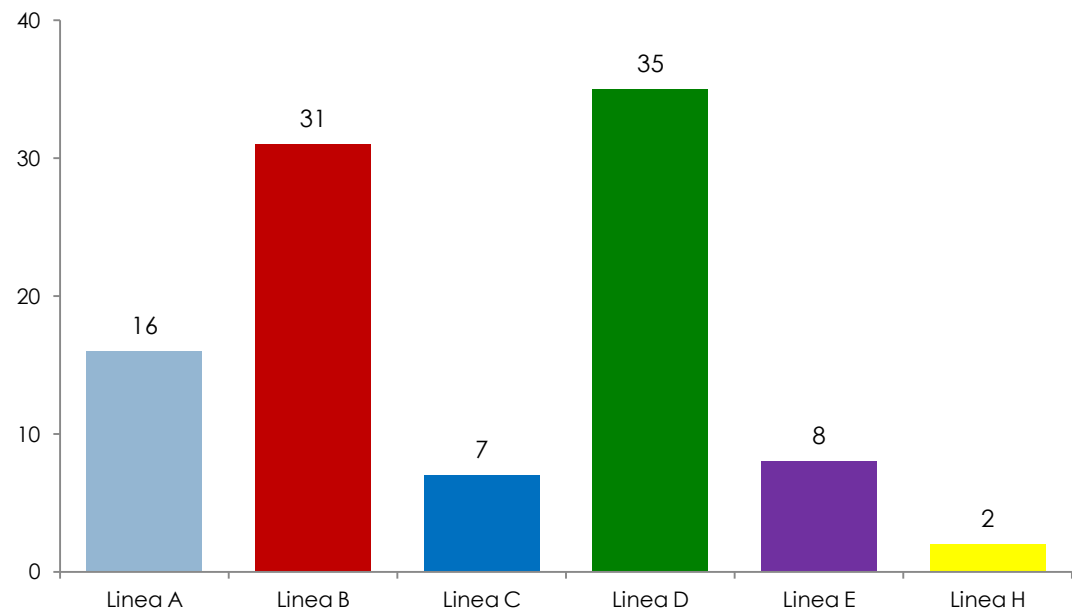


# Combinaciones

**SOLO LOS QUE UTILIZAN UNA SOLA LINEA:**  
¿Qué línea de subte utiliza para realizar ese viaje?

23%

Utiliza una  
sola línea

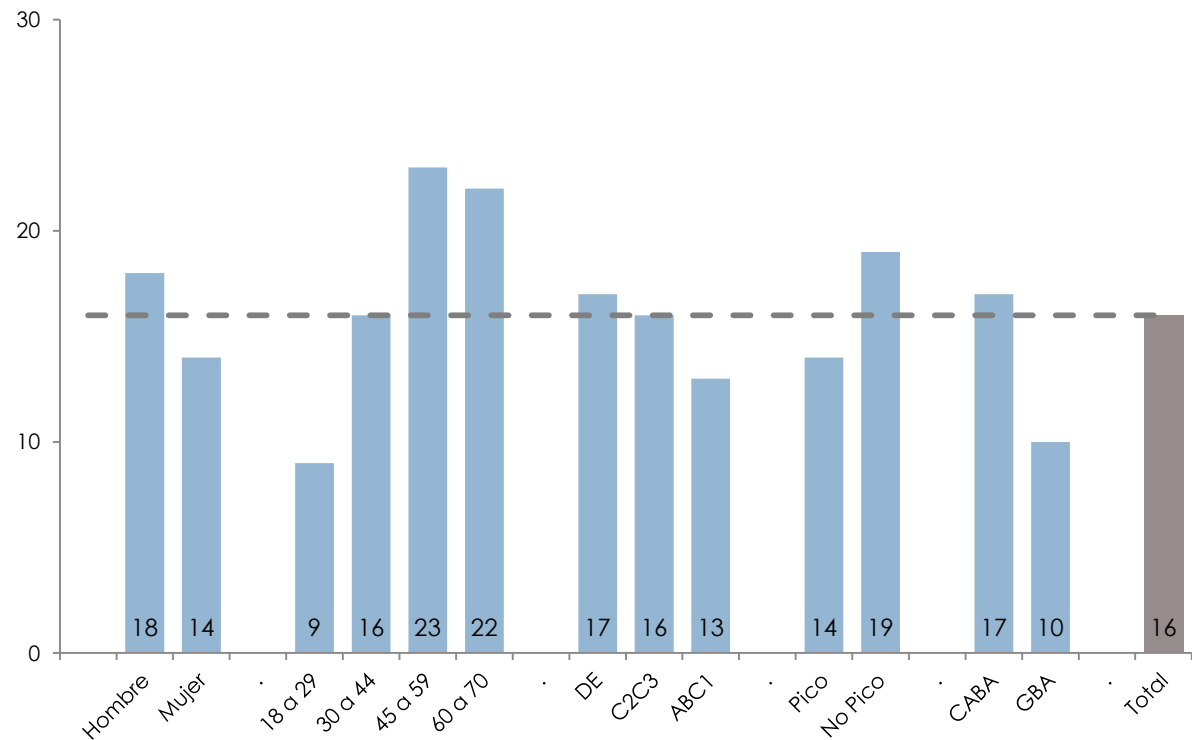


# Usuarios Línea A

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «A»

Utiliza solo  
línea «A»

16%

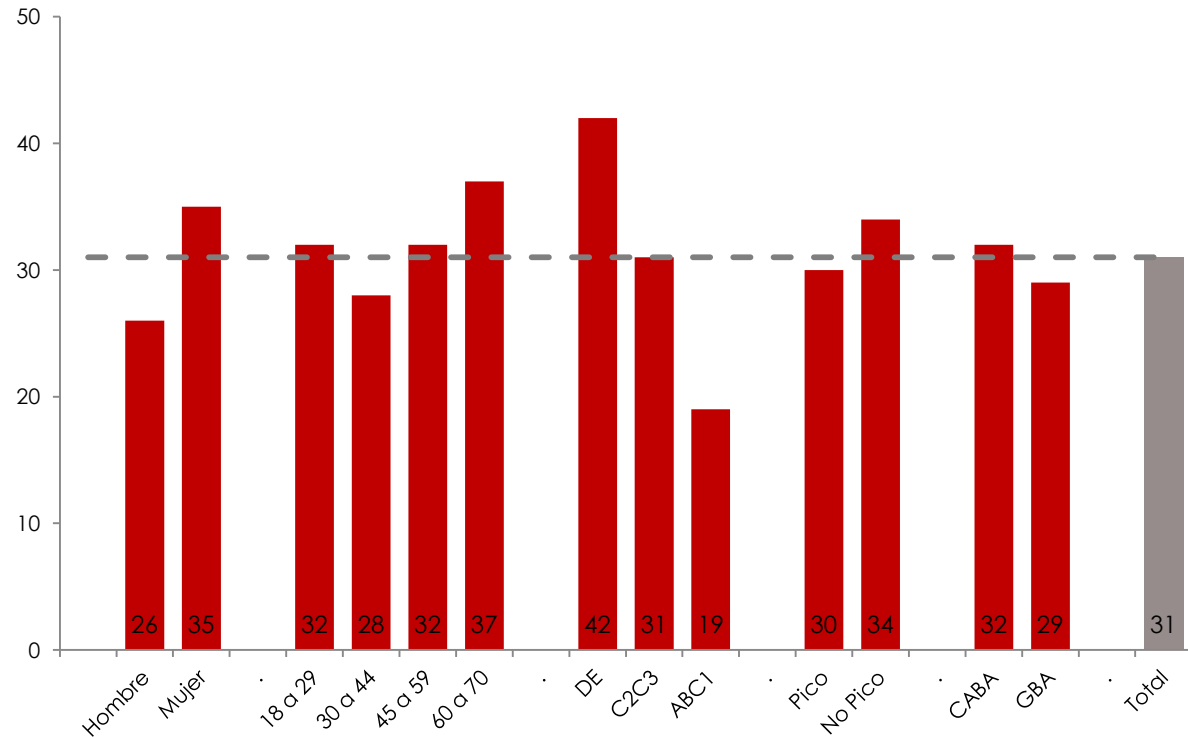


# Usuarios Línea B

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «B»

Utiliza solo  
línea «B»

31%

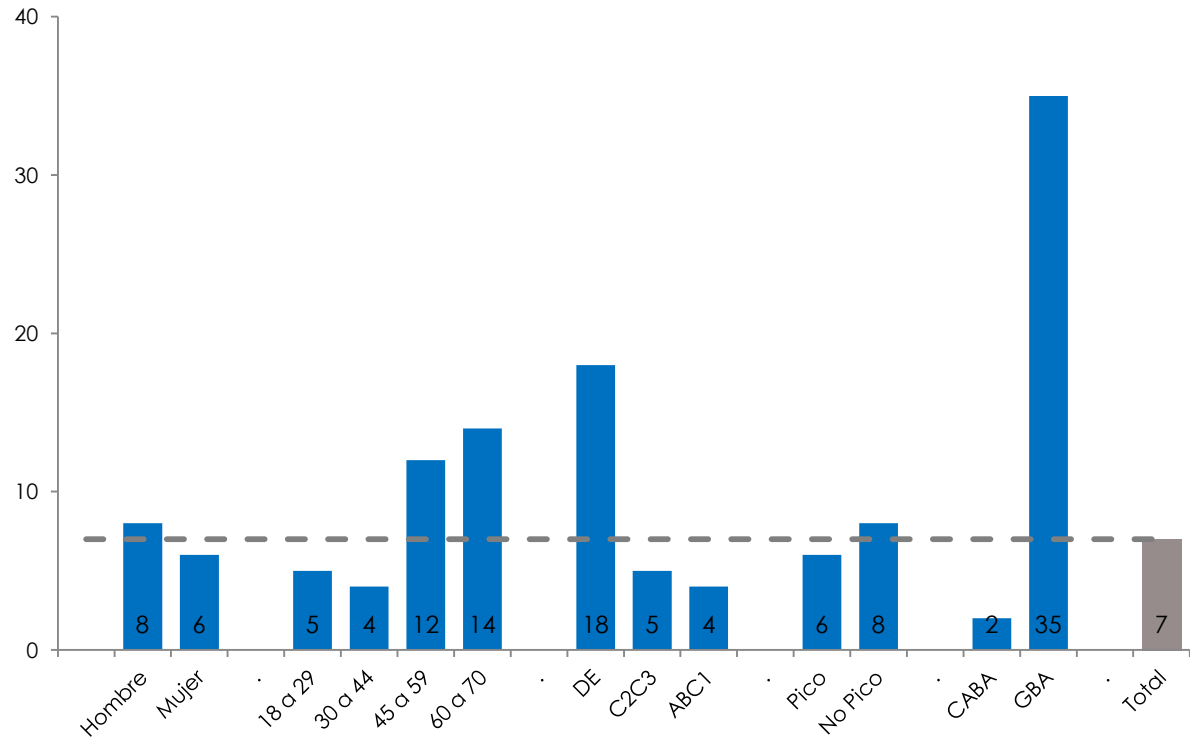


# Usuarios Línea C

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «C»

Utiliza solo  
línea «C»

7%

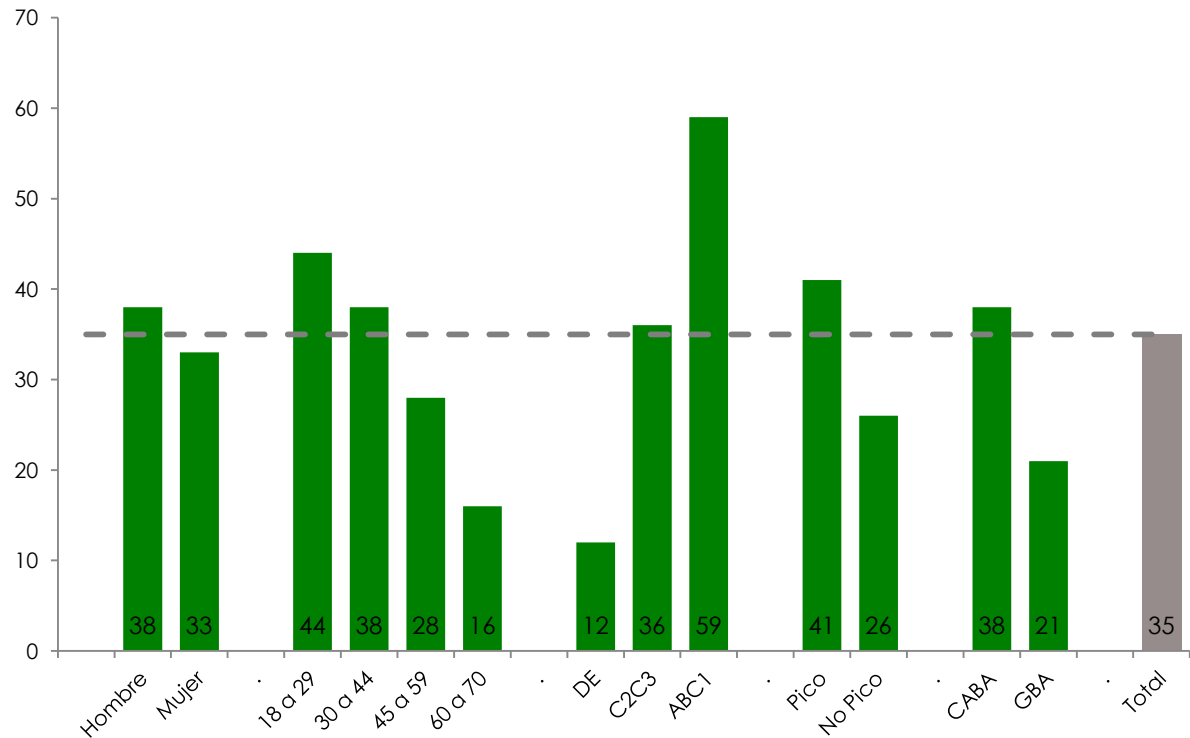


# Usuarios Línea D

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «D»

Utiliza solo  
línea «D»

35%



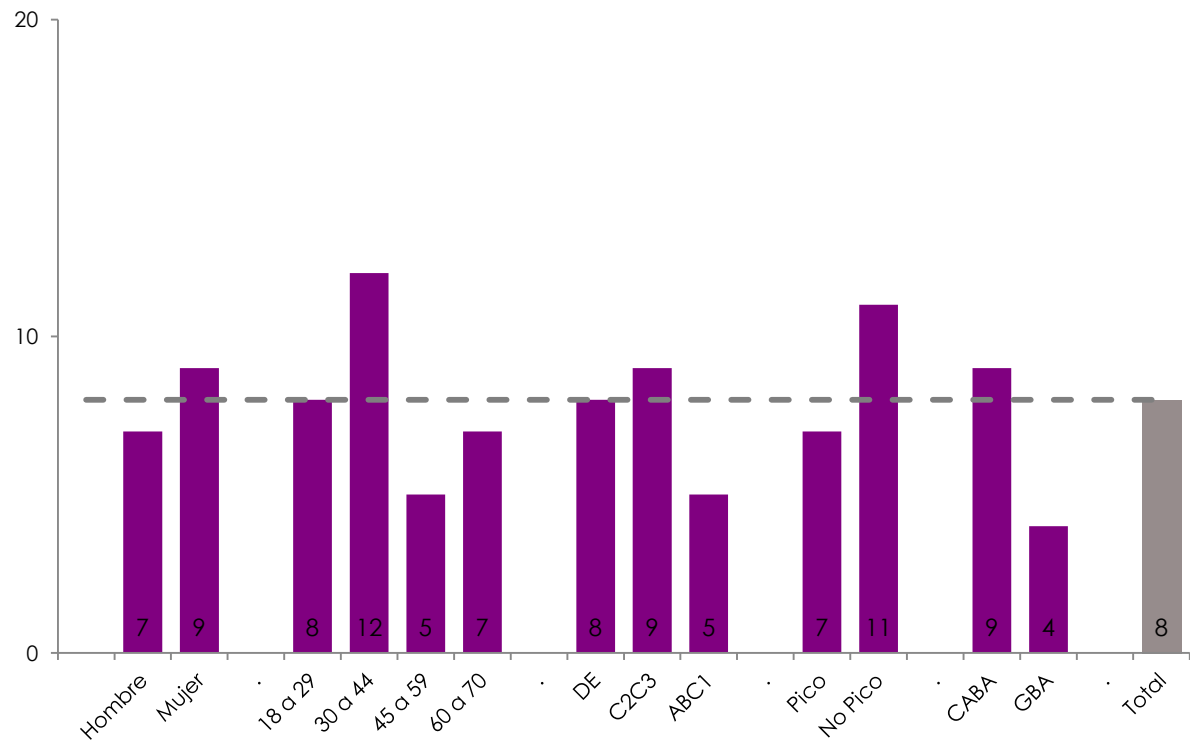


# Usuarios Línea E

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «E»

Utiliza solo  
línea «E»

8%

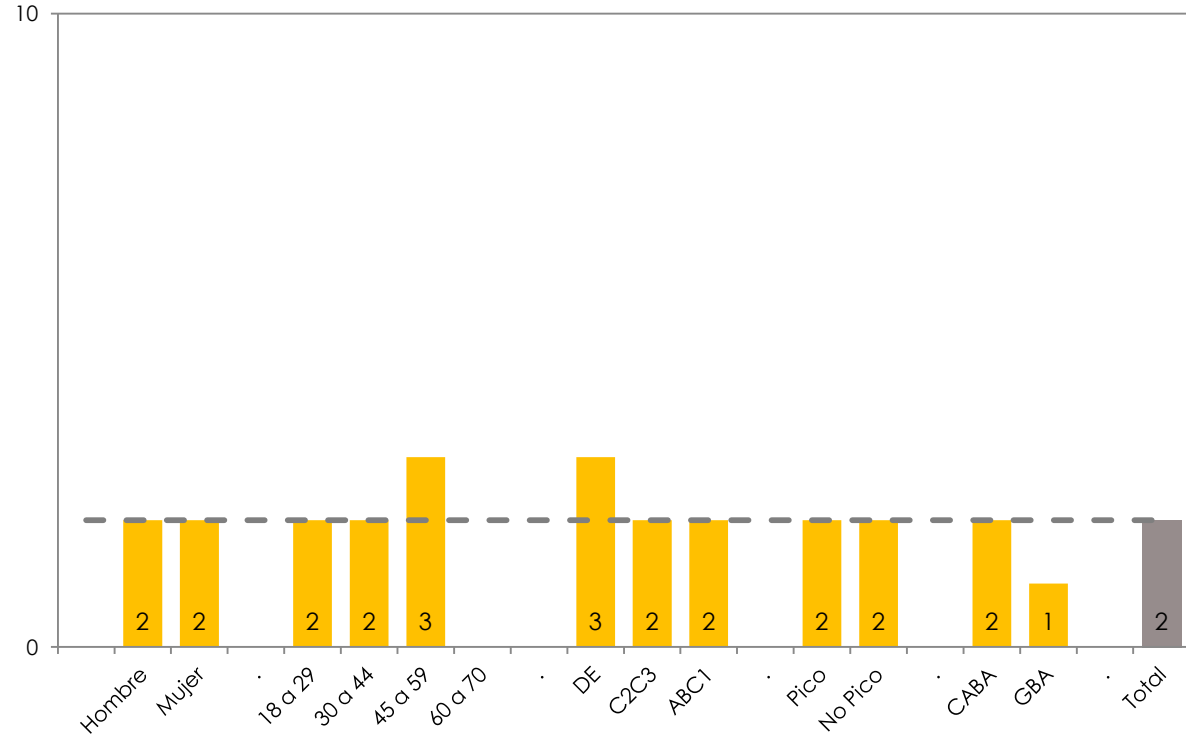


# Usuarios Línea H

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «H»

Utiliza solo  
línea «H»

2%

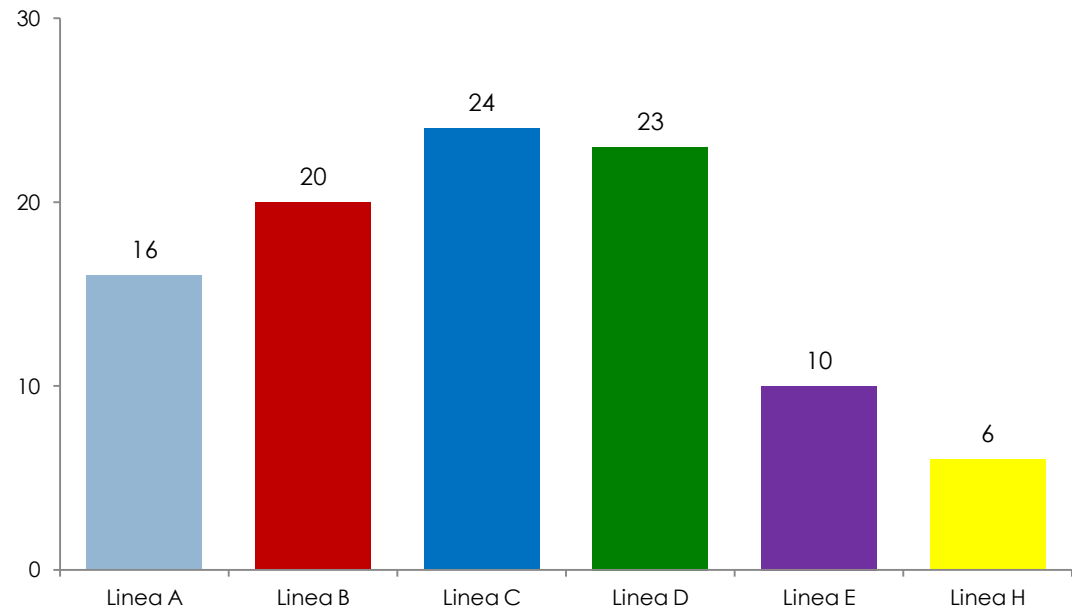


# Combinaciones

**SOLO LOS QUE COMBINAN CON MÁS DE UNA LINEA:  
¿Qué líneas de subte toma?**

27%

Combina  
con otras  
líneas

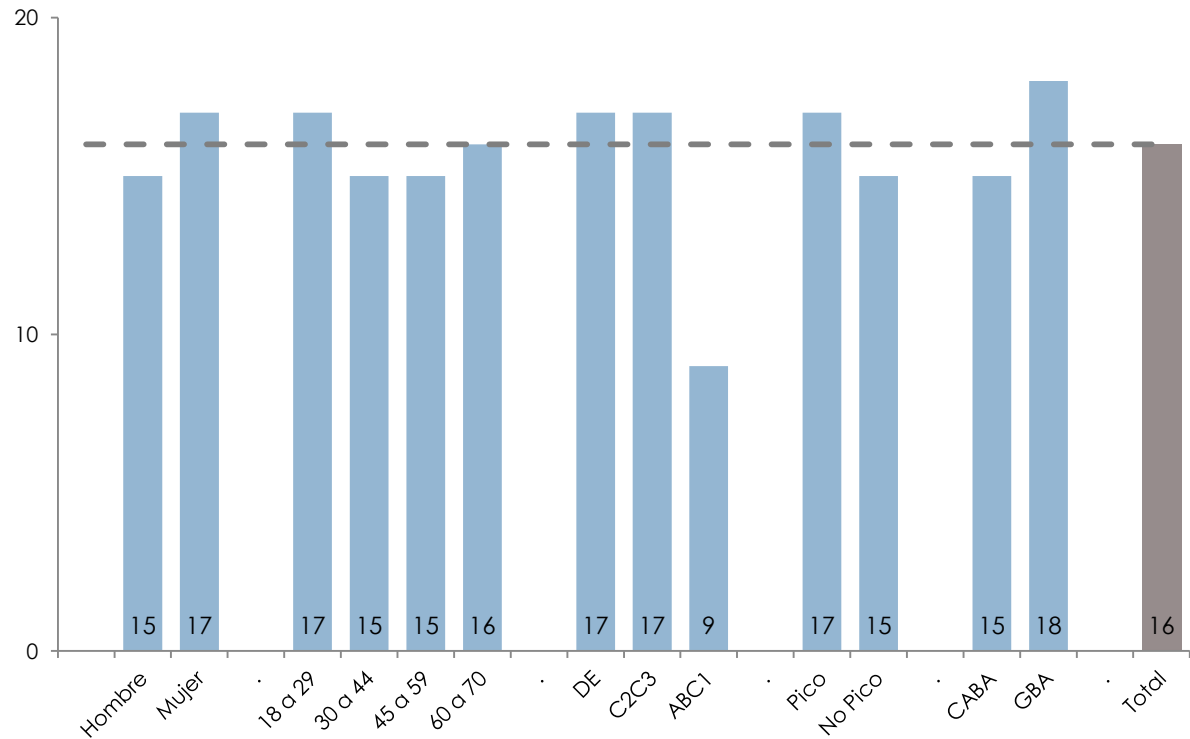


# Combinaciones Línea A

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «A»

16%

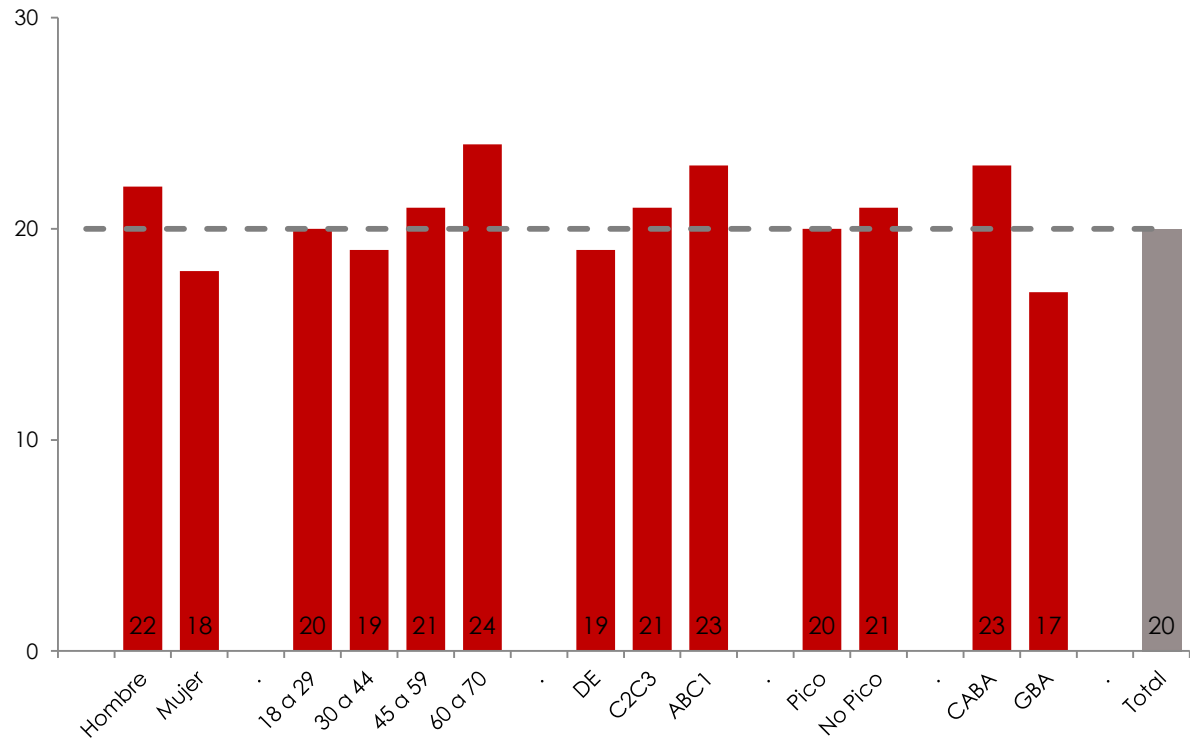


# Combinaciones Línea B

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «B»

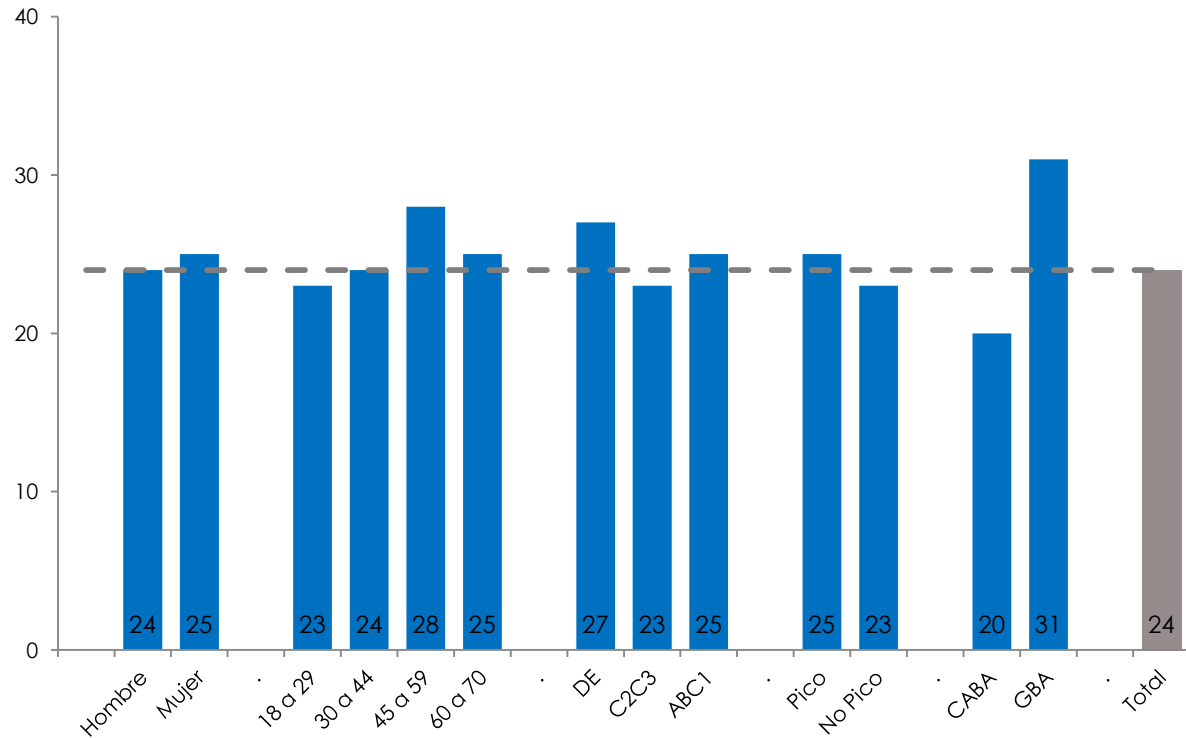
20%



# Combinaciones Línea C

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «C»  
**24%**

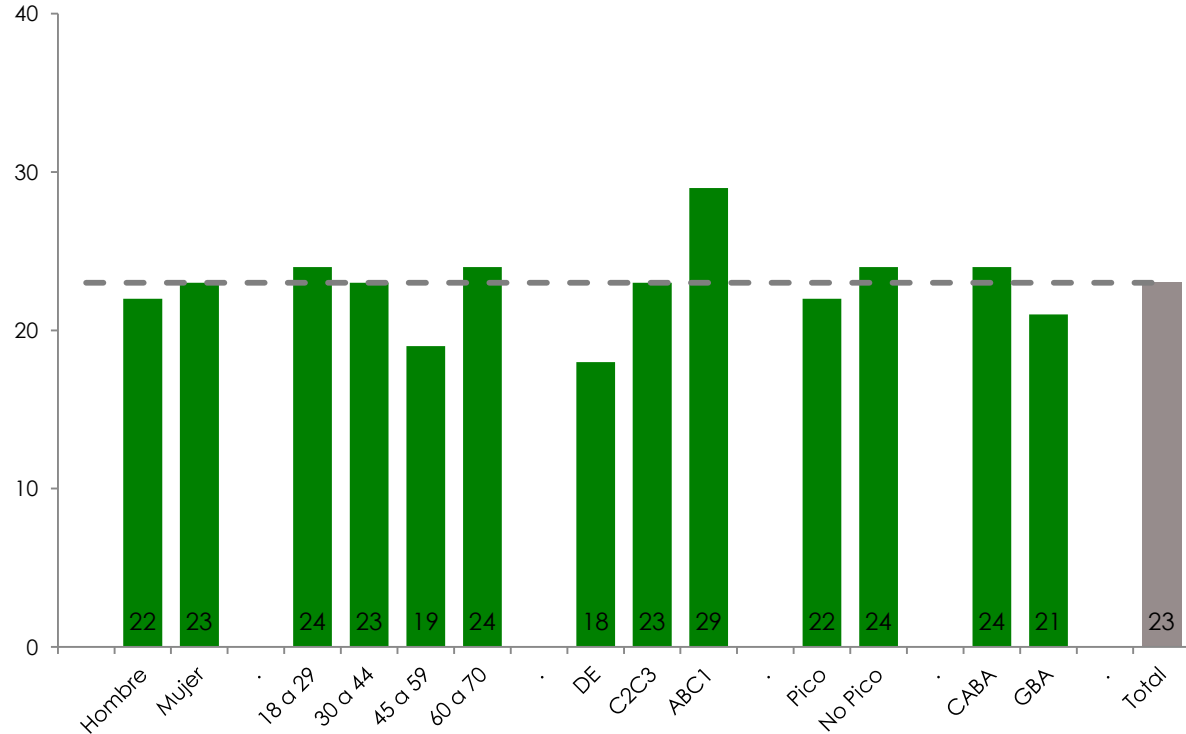


# Combinaciones Línea D

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «D»

23%

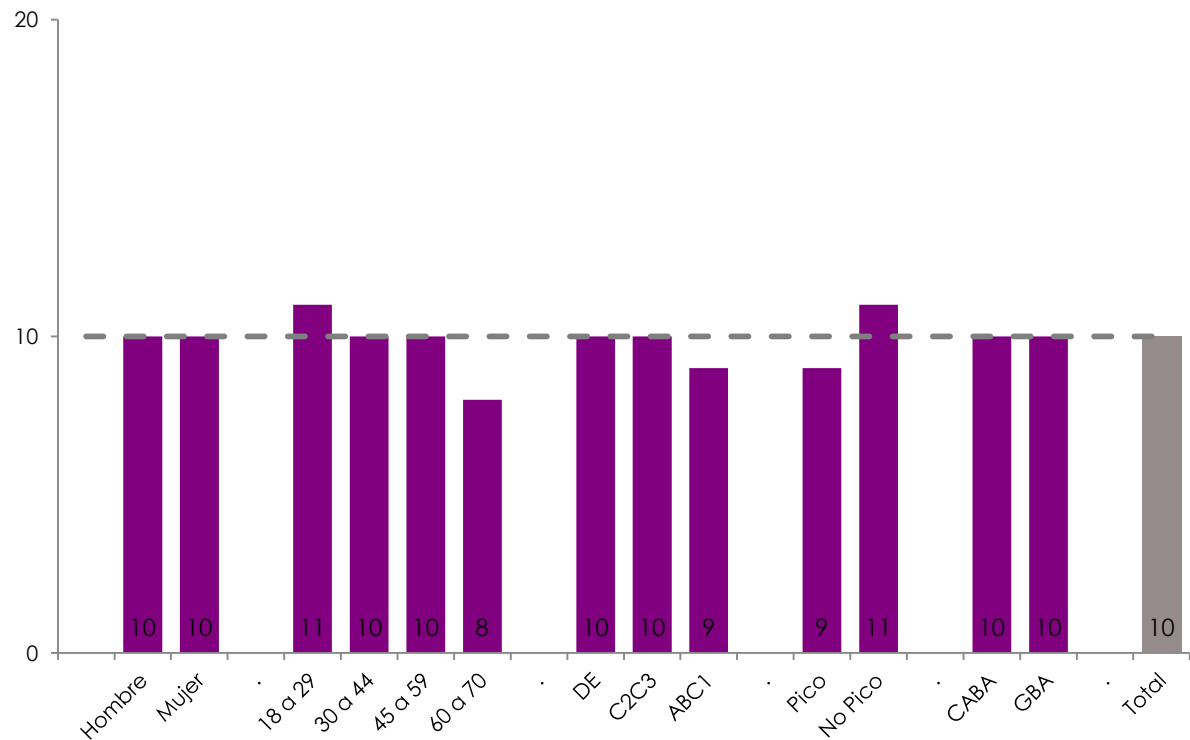


# Combinaciones Línea E

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «E»

10%



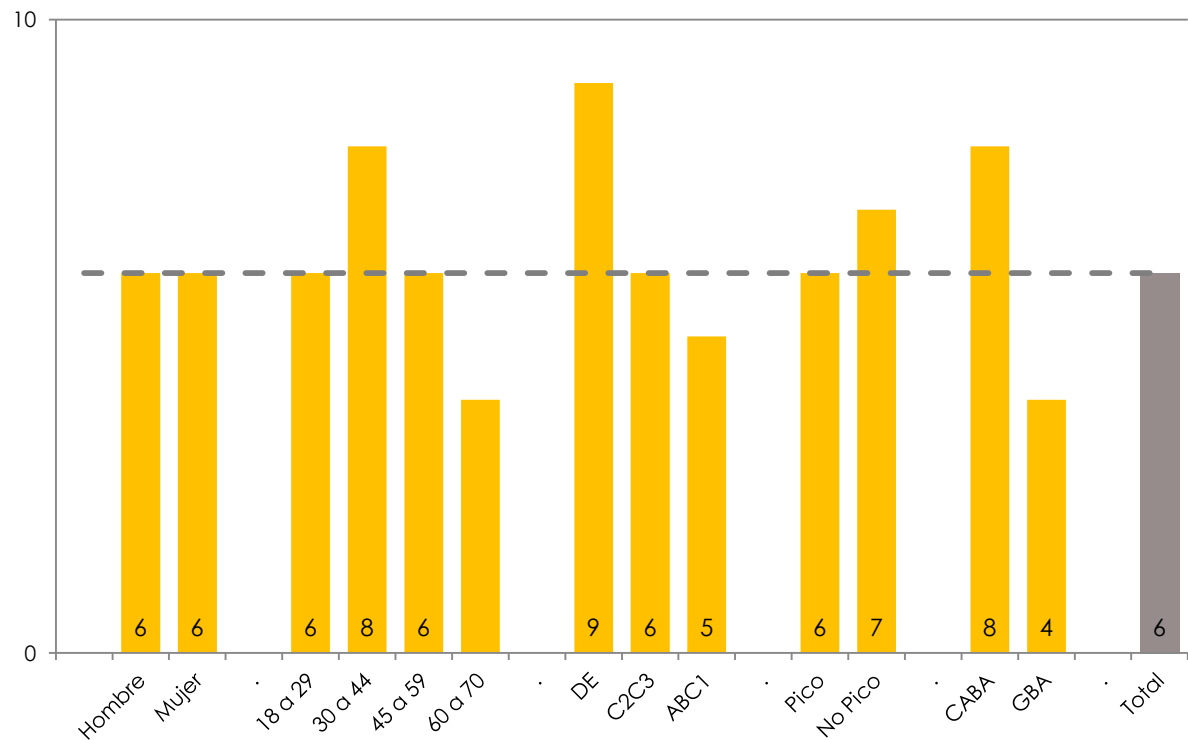


# Combinaciones Línea H

Líneas de subte que combina (agrupación de dos menciones)

Línea «H»

6%



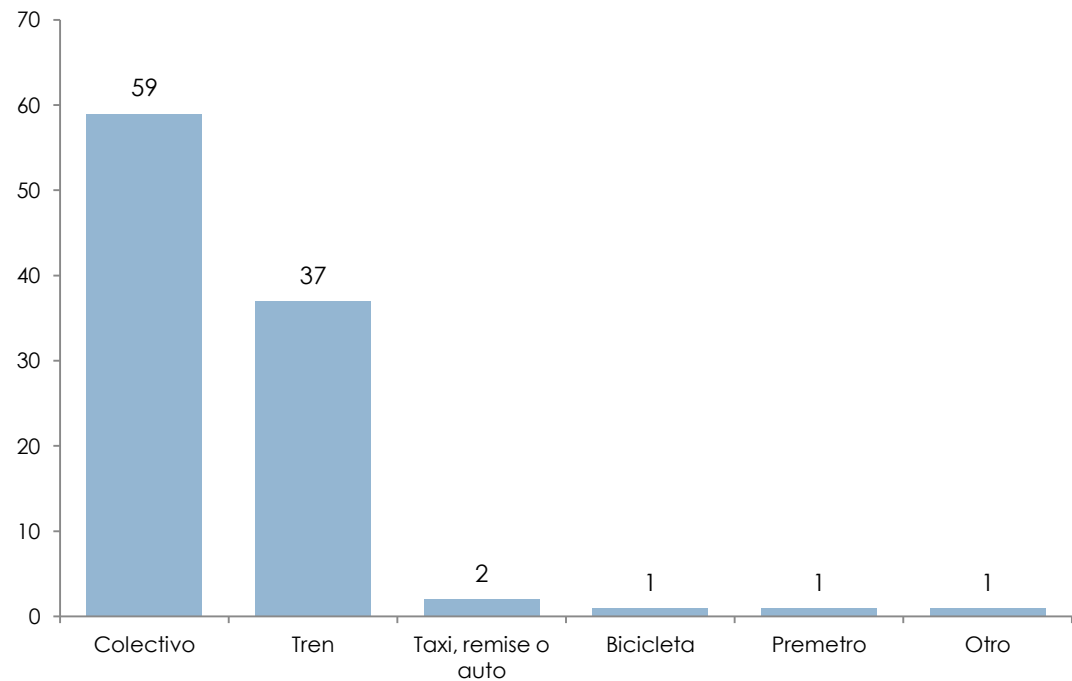
# Combinaciones

**SOLO LOS QUE COMBINAN CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE O CON MÁS DE UNA LÍNEA Y OTRO MEDIO :**

**¿Qué combinación de transporte realiza? Utiliza el subte y ¿qué otro medio de transporte?**

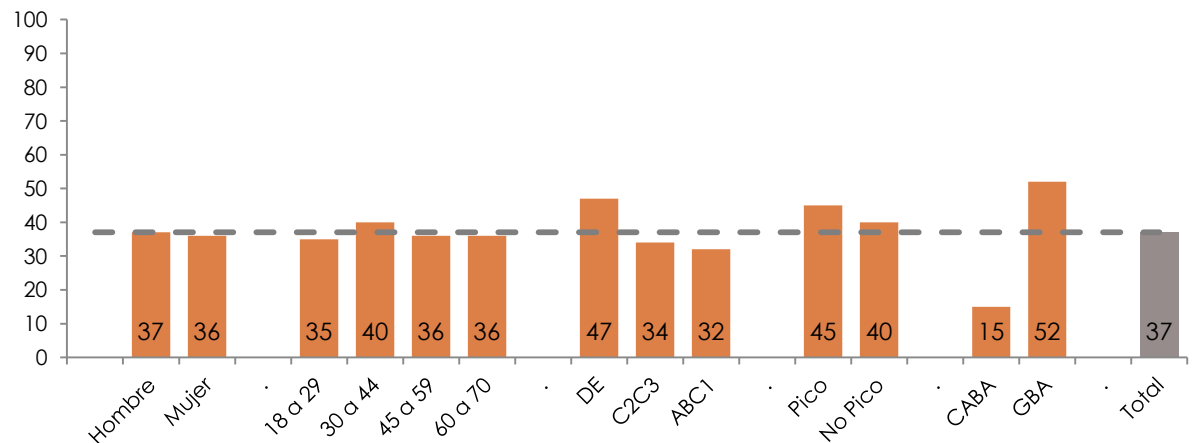
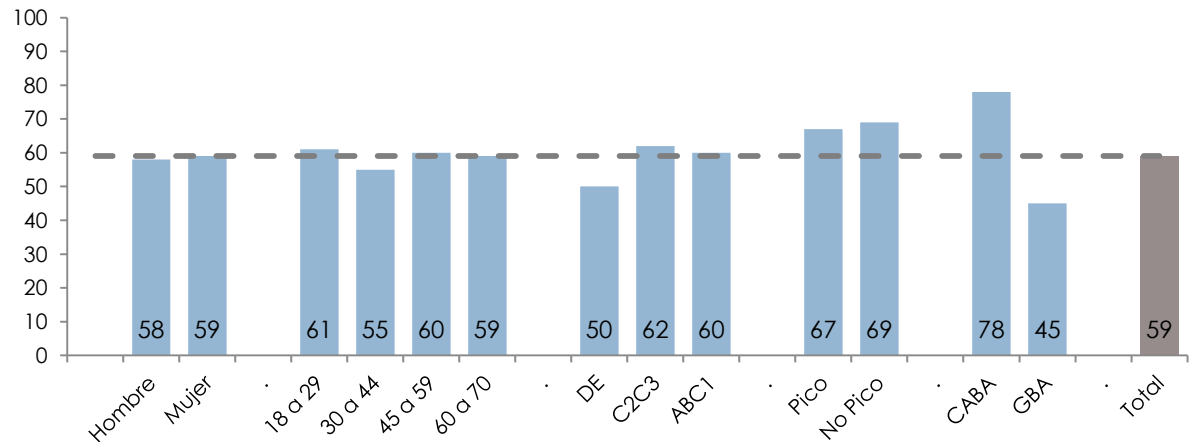
50%

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



# Combinaciones con otros medios

Otros medios de transporte con los que combina



# EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

# Evaluación global del servicio

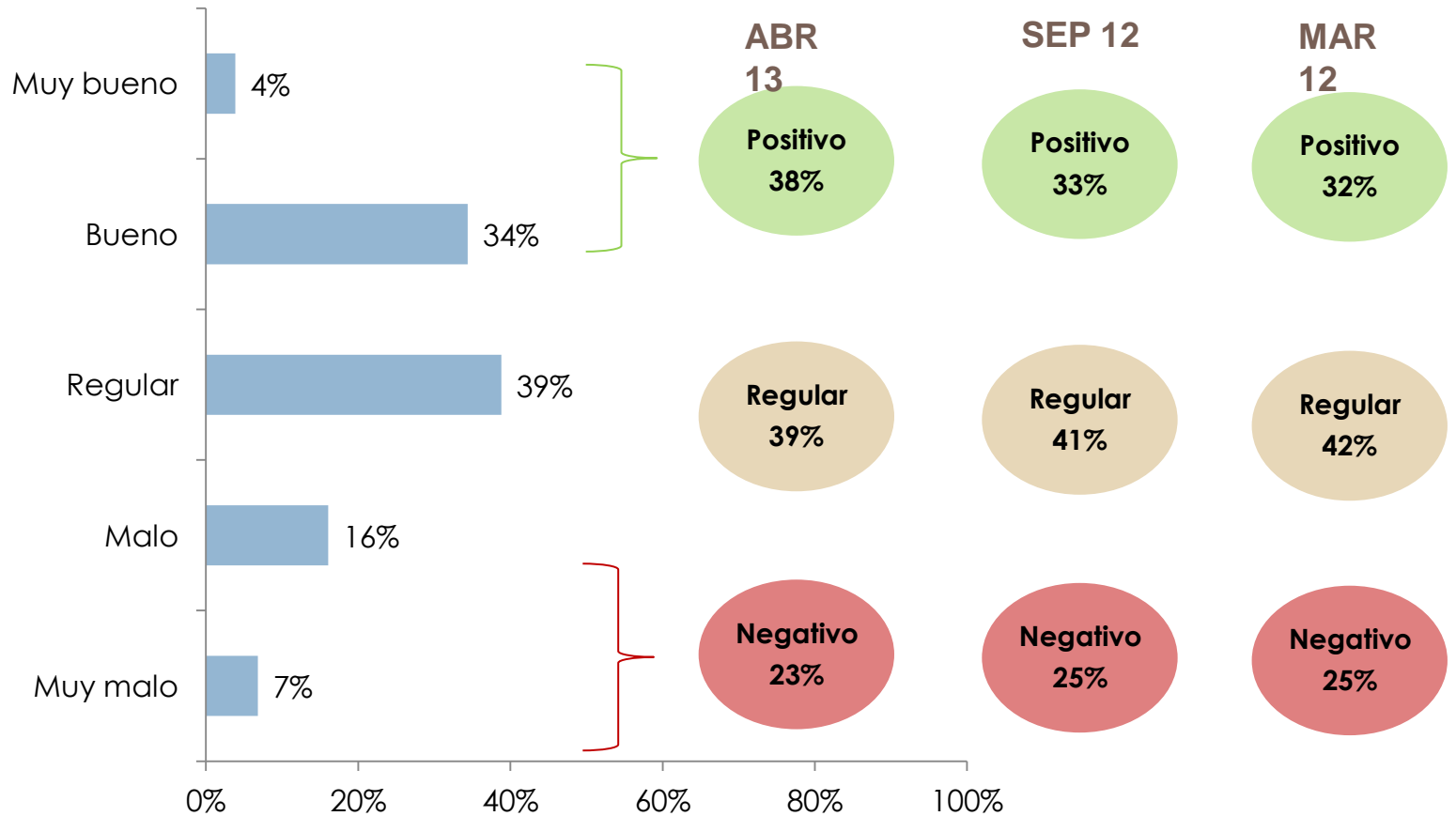
- La evaluación en general del servicio de subterráneos es en mayor medida **regular**: el 39% de los entrevistados considera de esa forma su percepción del servicio, frente a las posiciones más favorables (38%) y las negativas (23%). Respecto de septiembre 2012, se produjo un aumento de 5 puntos en la calificación positiva del servicio.
- Respecto a la relación costo – calidad del servicio, se presenta una disminución considerable en la percepción de éste como **«caro»**. En este punto es pertinente remarcar que esta disminución no pareciera relacionarse directamente con un aumento en la calidad del servicio, si no que respondería más a el proceso inflacionario por el que atraviesa el país.
- Al momento de priorizar aspectos del servicio de subtes, la necesidad de **mayor frecuencia** del servicio es lo más destacado por el 33% de los usuarios. En segundo lugar los usuarios manifiestan como aspecto a mejorar **la comodidad de viaje** y evitar el amontonamiento de pasajeros(22%). Este aspecto ha presentado un aumento del 10% en relación a la medición realizada en septiembre de 2012. En tercer lugar, los usuarios de subte en un 14% destacan la necesidad de terminar con los paros y los conflictos gremiales. Este aspecto también presentó un leve ascenso en relación a la ultima medición.

# Evaluación global del servicio

- De manera similar al mes de septiembre de 2012, cerca de la mitad de los usuarios expresa un **nivel de satisfacción intermedio** respecto al servicio de subterráneo en general, manifestando que no está ni satisfecho ni insatisfecho con él. A su vez, se presenta una leve baja de dos puntos en la insatisfacción con el servicio.
- La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas; iluminación de vagones; y estado de cartelera informativa son los aspectos mejor evaluados por los usuarios del subte. Con relación a la medición realizada en septiembre de 2012 se observan algunas mejoras en el nivel de satisfacción con el estado general y comodidad de los vagones, el costo del pasaje y el mantenimiento de vías y vagones.
- El Índice de Satisfacción General alcanza en una escala de 1 a 5, un promedio de 2.9. En comparación con la medición de septiembre de 2012, no se observan variaciones significativas para los aspectos singulares, así como tampoco para la satisfacción general.
- Se observa un nivel de satisfacción mayor respecto a la infraestructura general del servicio entre los usuarios de la línea A. Si se comparan los porcentajes de satisfacción en relación al estado de los vagones y estaciones de los usuarios de la línea A de la medición de septiembre con la actual, se manifiestan aumentos significativos en la mayoría de los aspectos relacionados con la infraestructura.
- Cerca del 20 % de los usuarios sostiene que la limpieza **mejoró** desde que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del servicio.

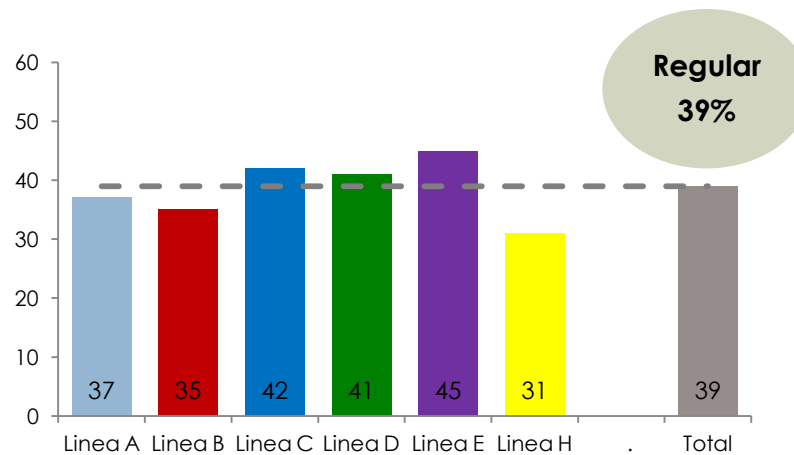
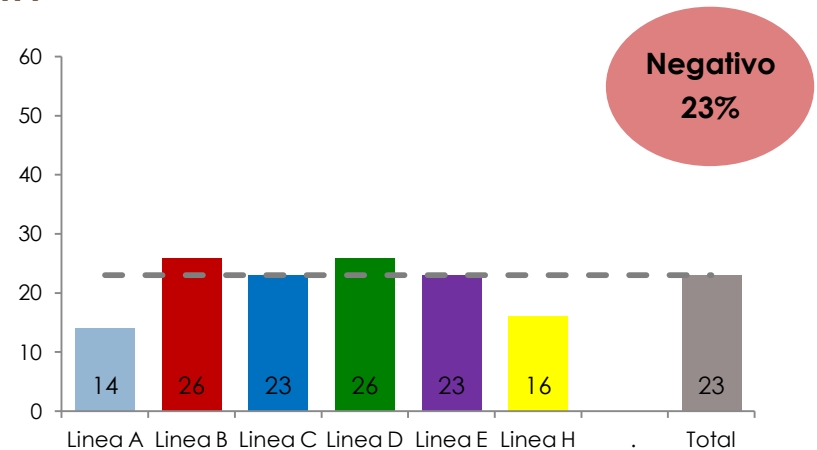
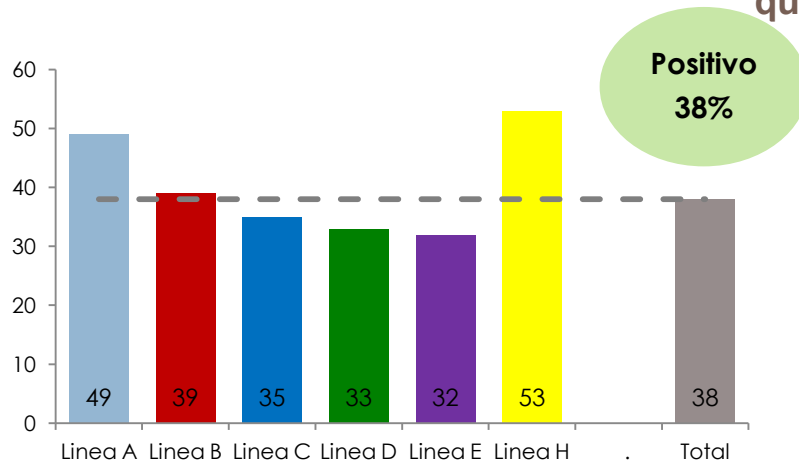
# Evaluación del servicio

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



# Evaluación del servicio

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



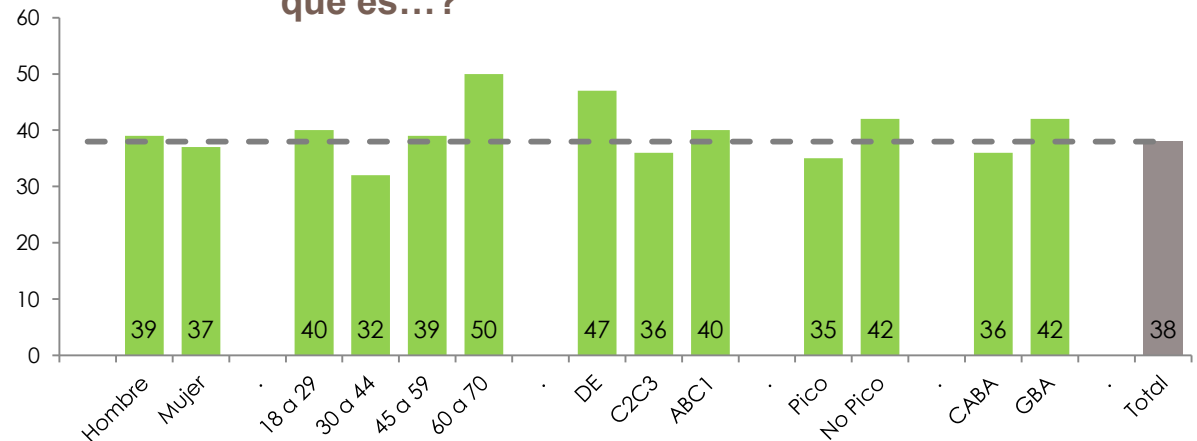


# Evaluación del servicio

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

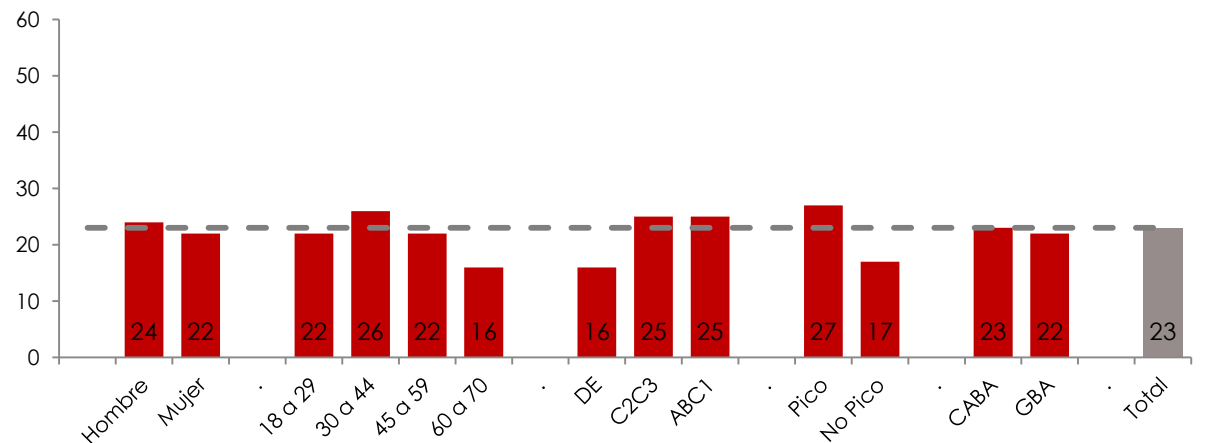
Positivo

38%



Negativo

23%

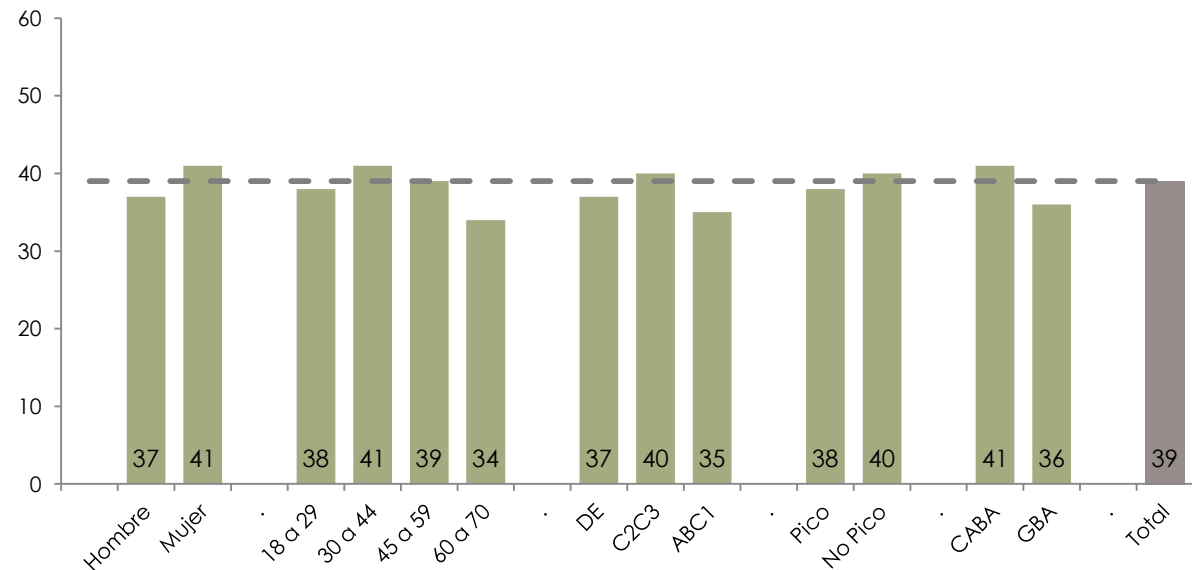


# Evaluación del servicio

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

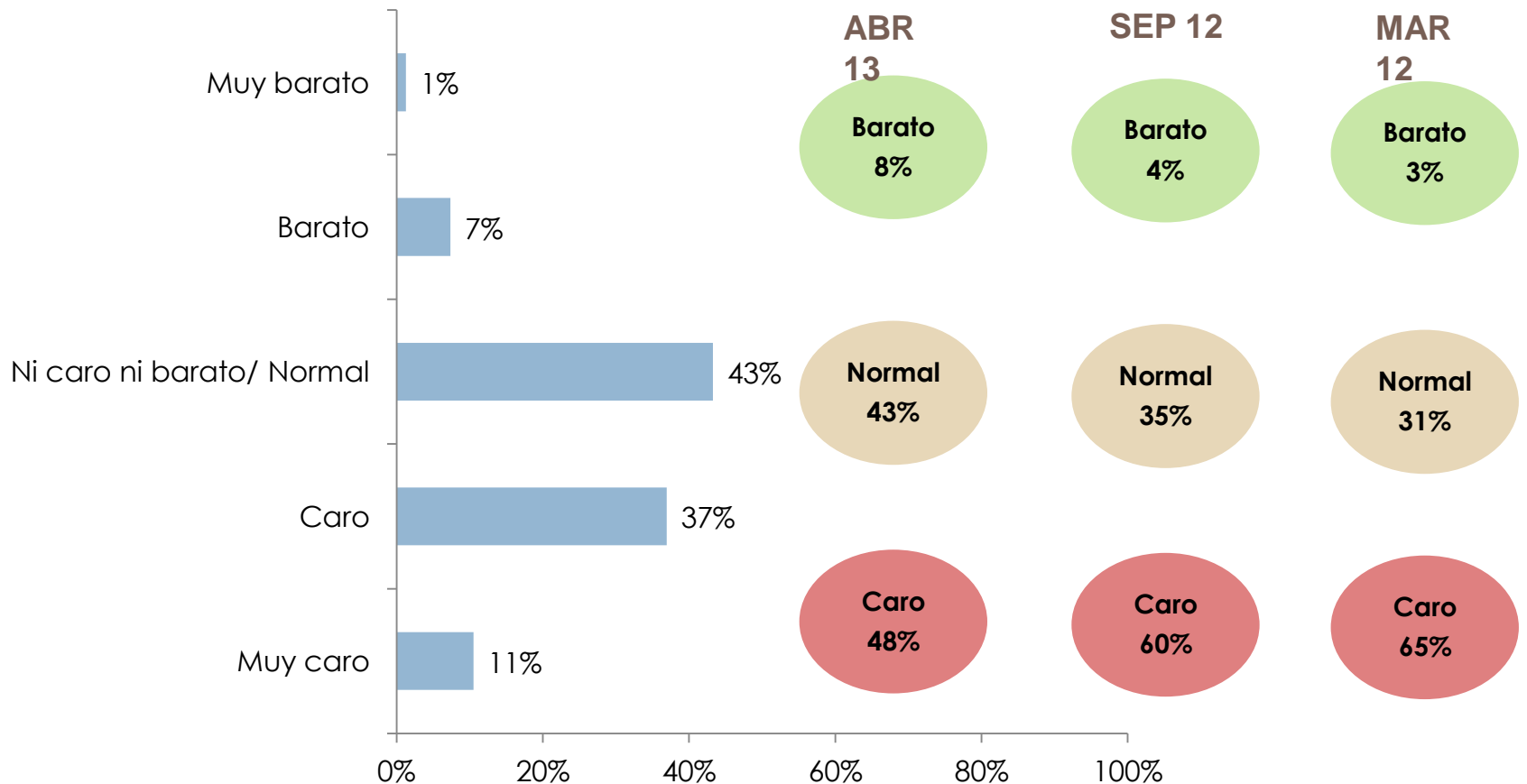
Regular

39%



# Relación precio – calidad del servicio

¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?



# Evaluación del servicio x Relación precio - calidad

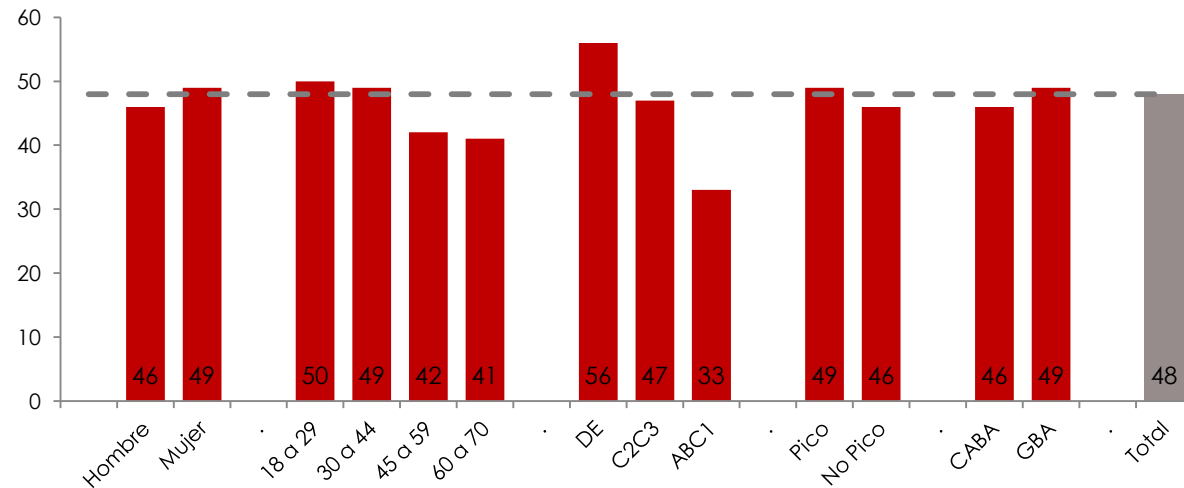
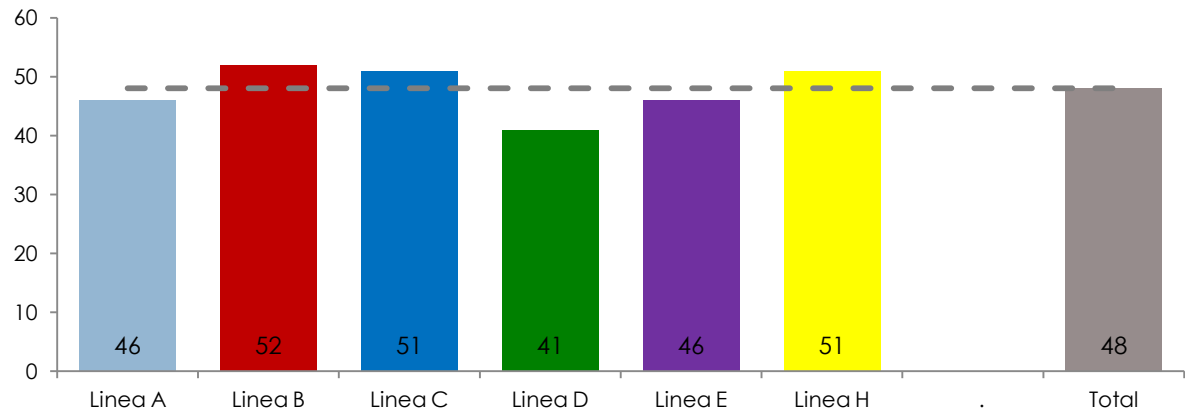
Relación precio - calidad	Evaluación del servicio		
	Bueno	Regular	Malo
Caro	34	52	63
Ni caro ni barato	54	41	29
Barato	11	7	8

# Relación precio – calidad del servicio

¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?

Caro

48%

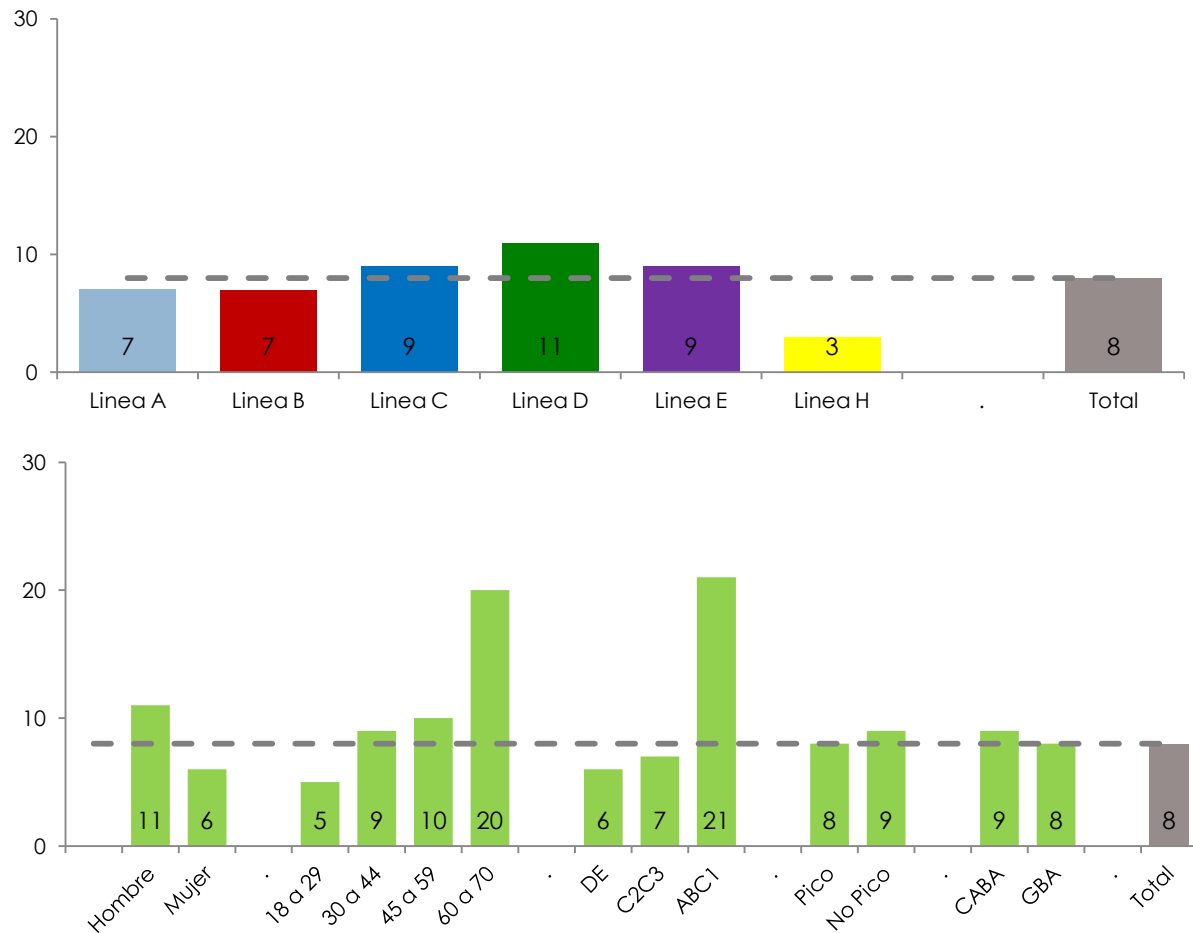


# Relación precio – calidad del servicio

¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?

Barato

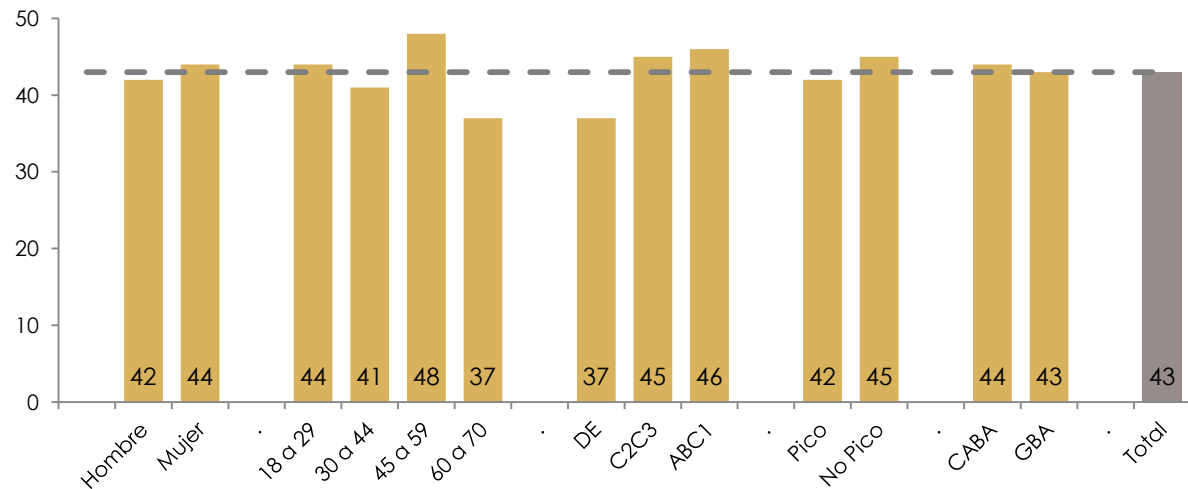
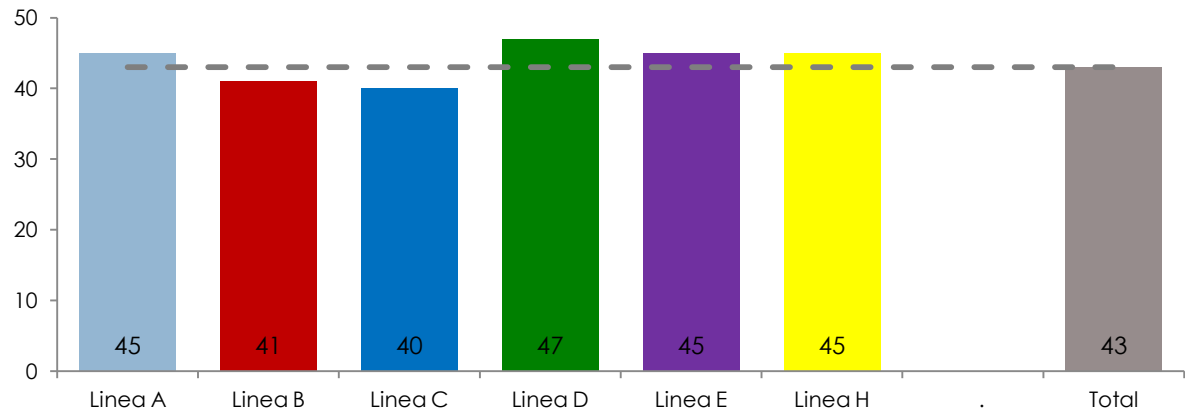
8%



# Relación precio – calidad del servicio

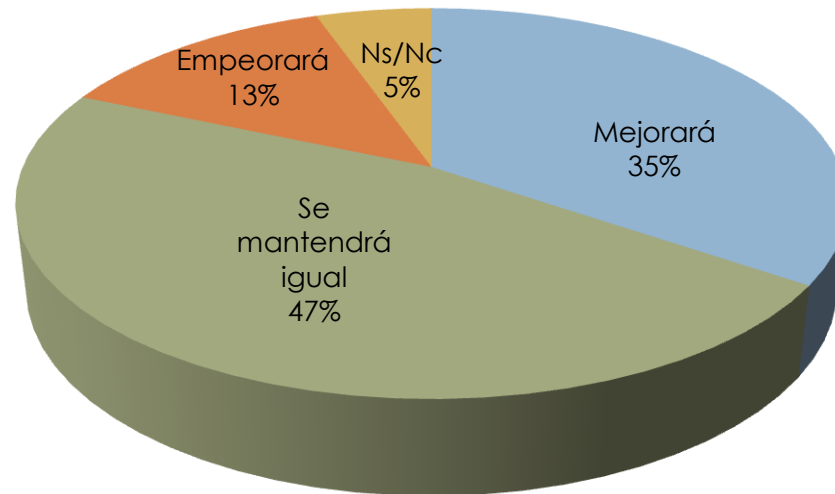
¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?

Normal  
43%



# Gobierno de la Ciudad

A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?



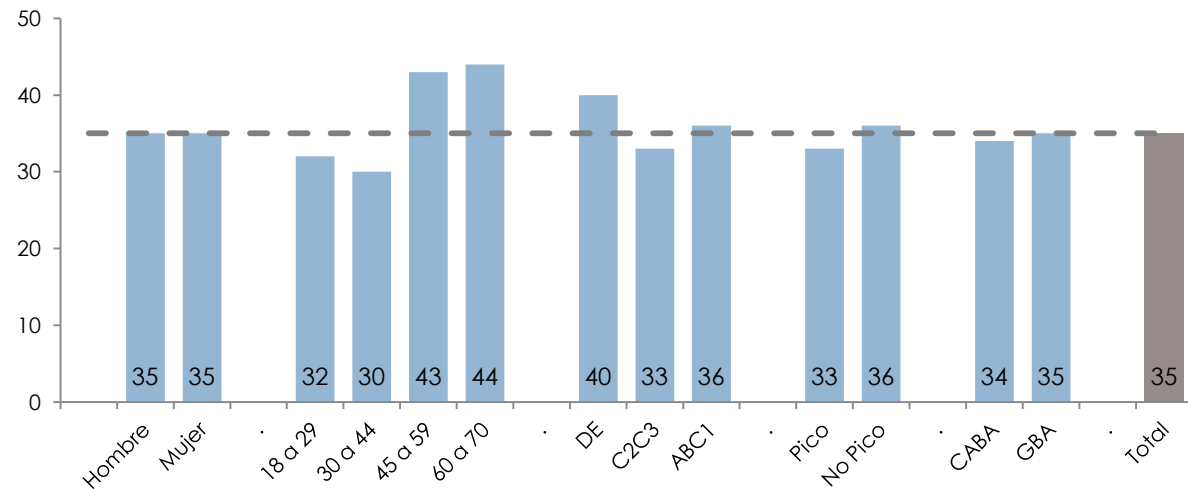
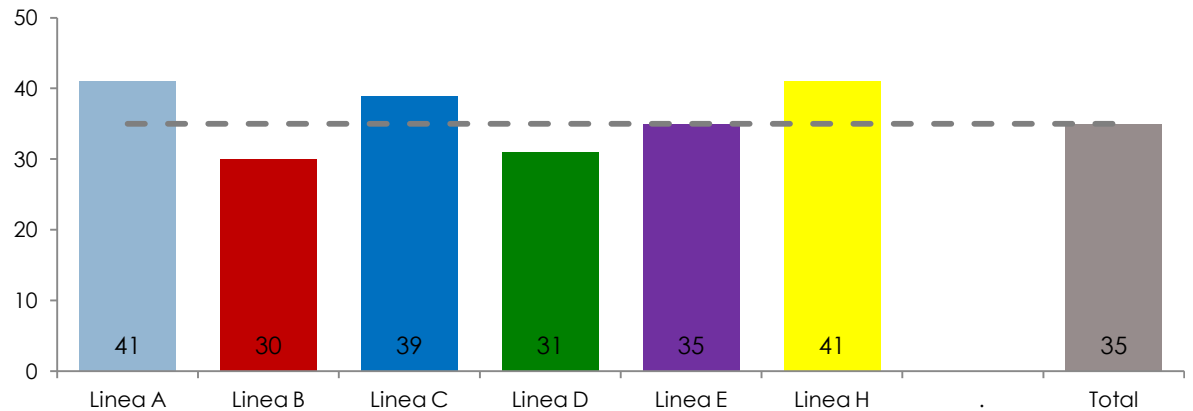


# Gobierno de la Ciudad

A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?

Mejorará

35%

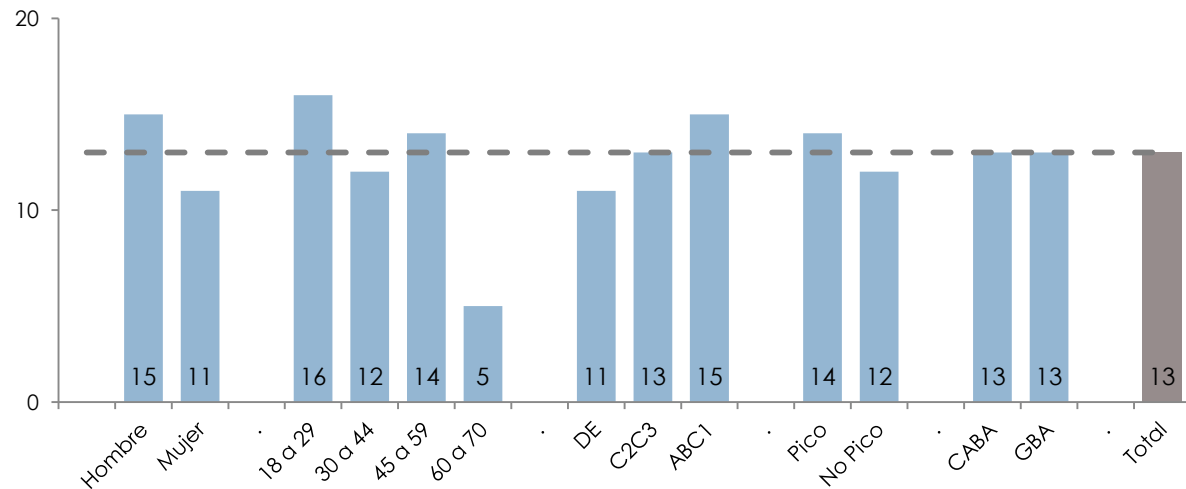
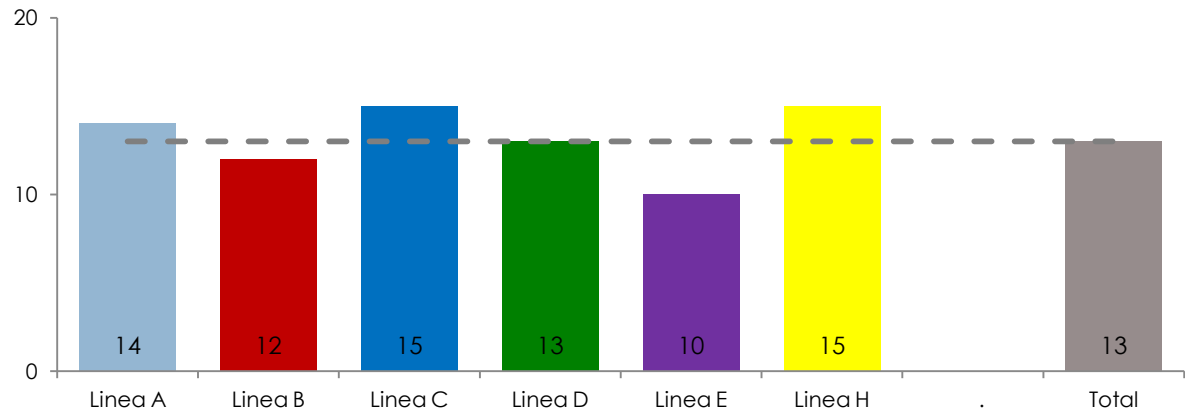


# Gobierno de la Ciudad

A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?

Empeorará

13%

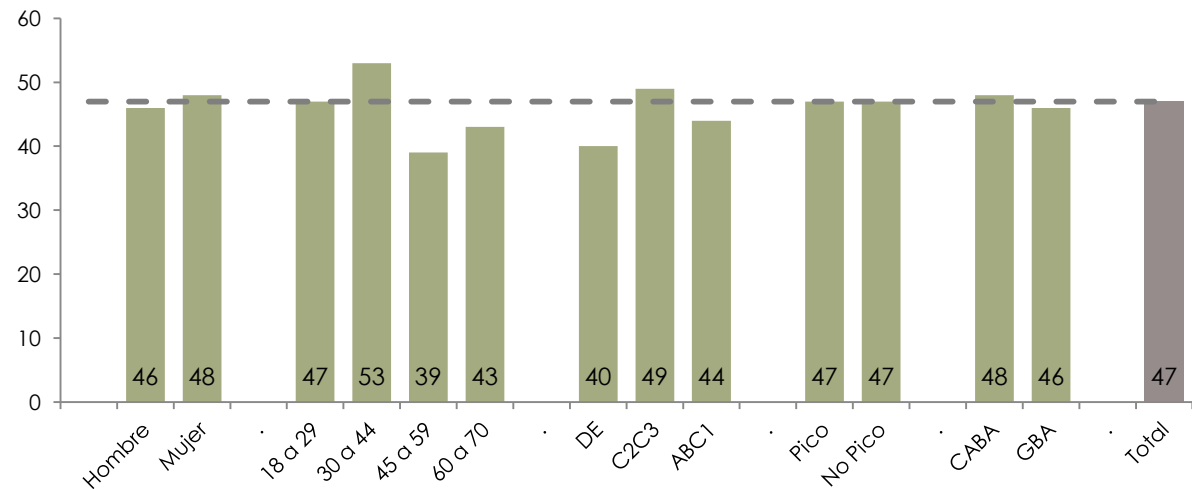
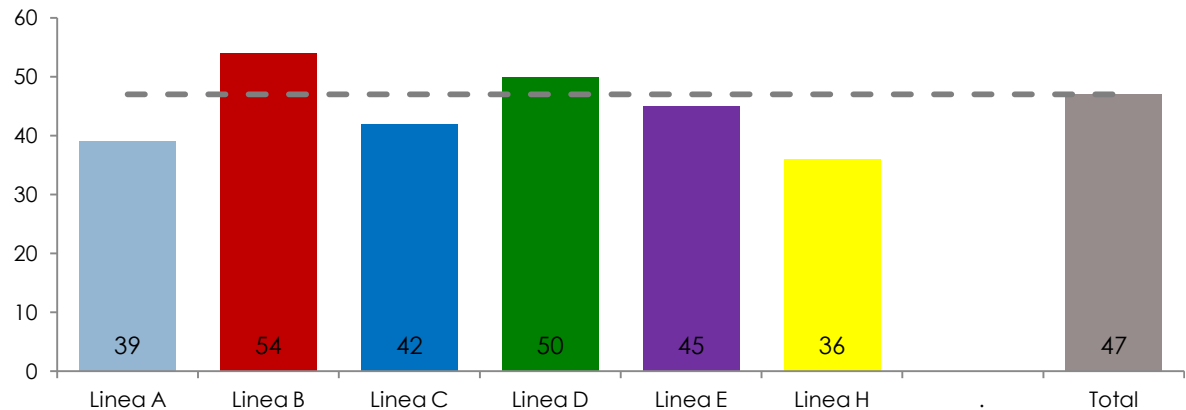


# Gobierno de la Ciudad

A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?

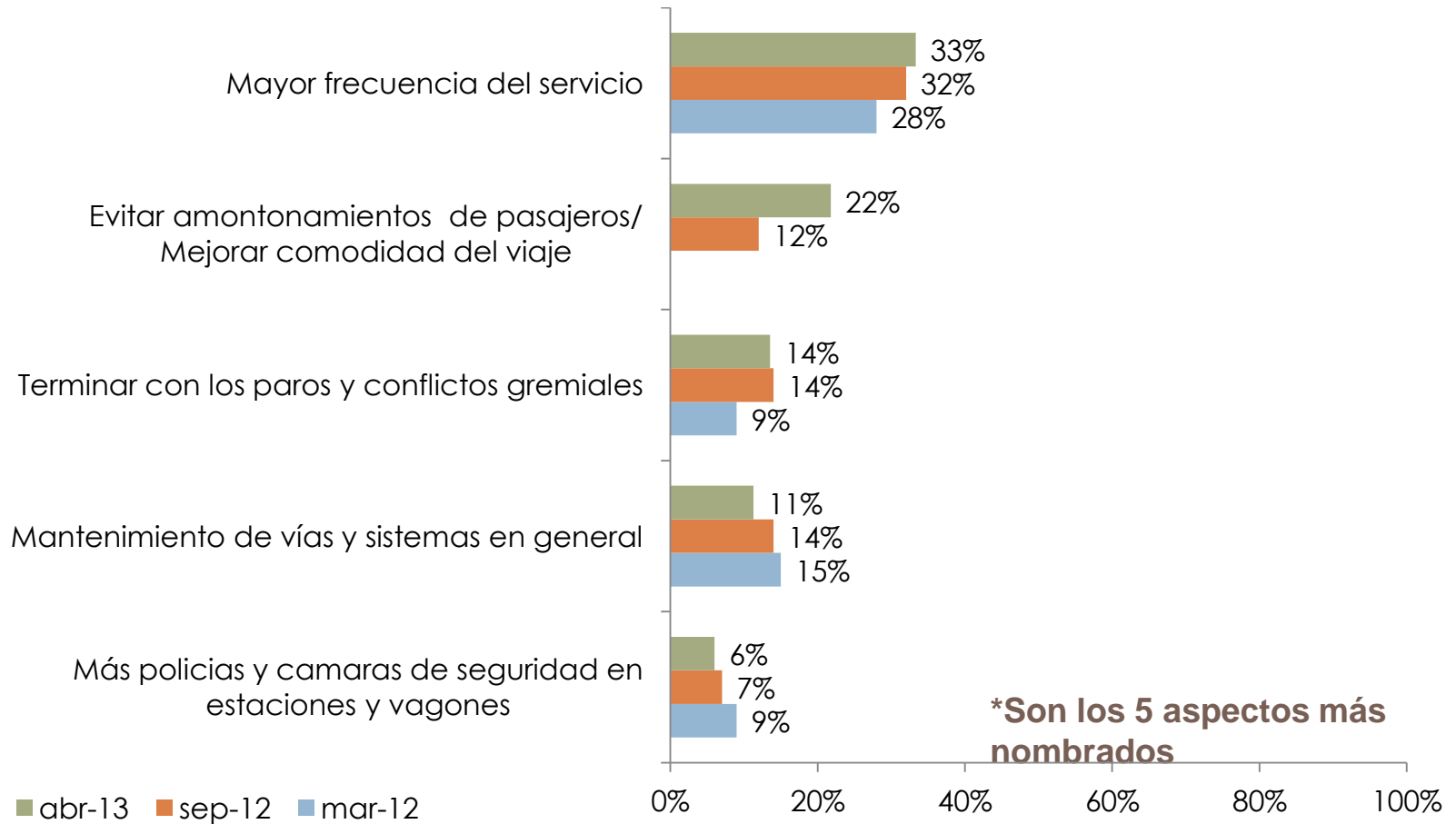
Igual

47%



# 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?

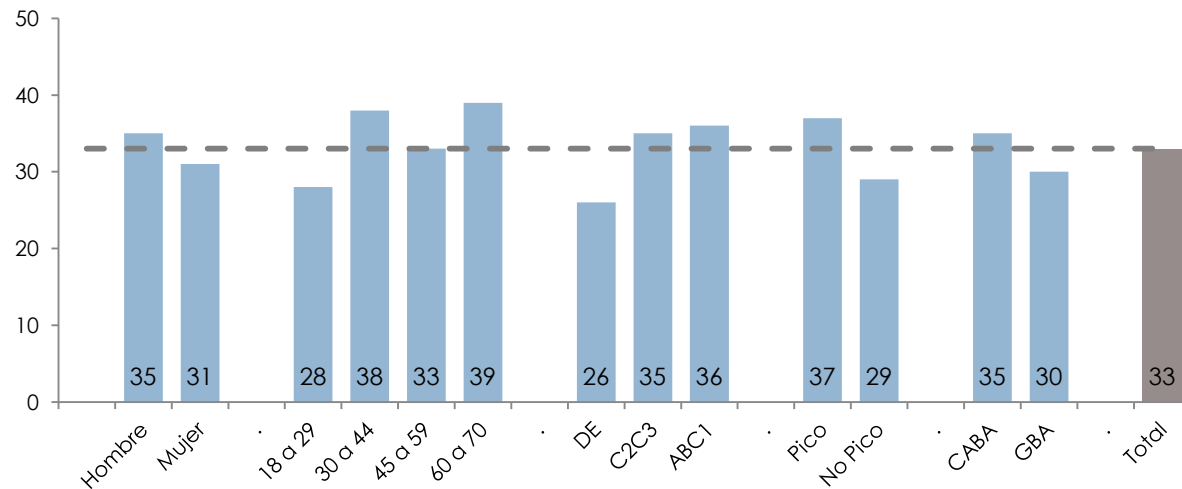
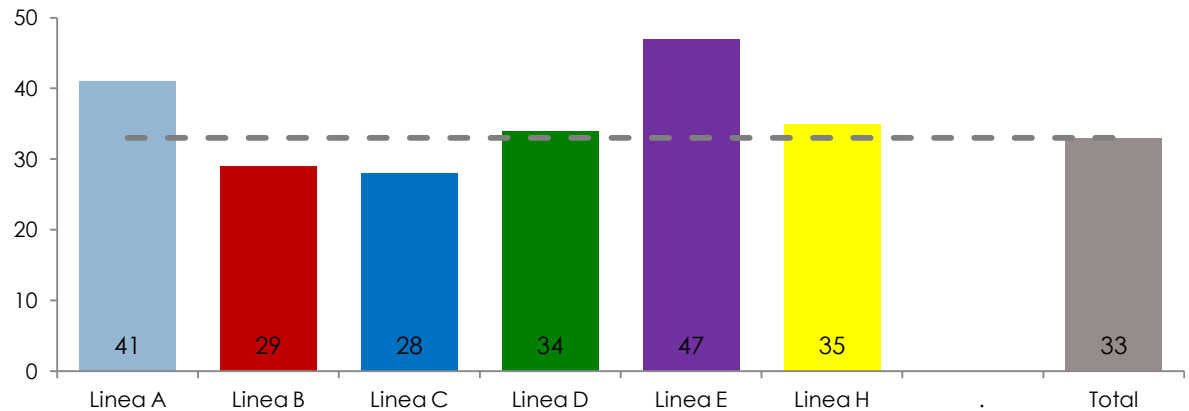


# Aspectos del servicio de mayor prioridad

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

Mayor  
frecuencia

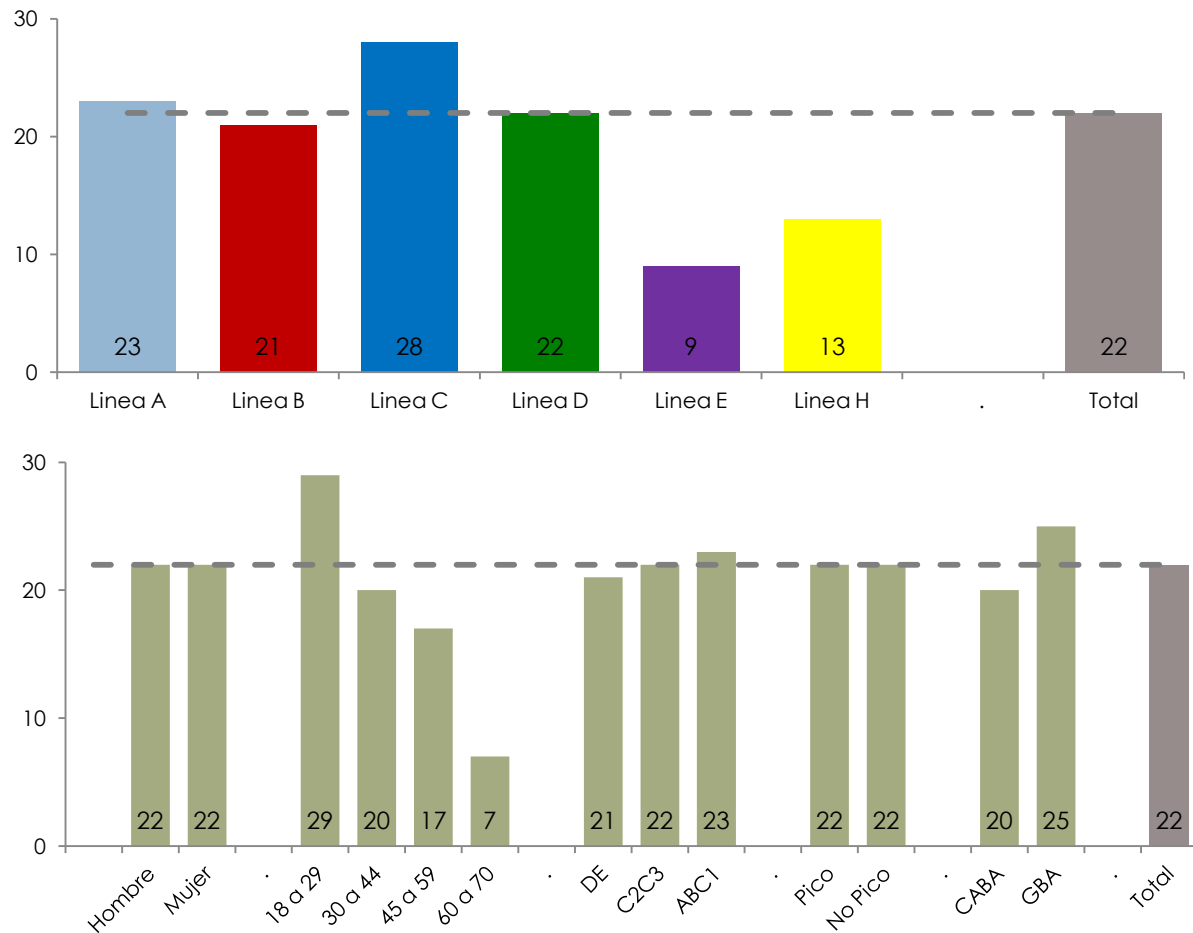
33%



# Aspectos del servicio de mayor prioridad

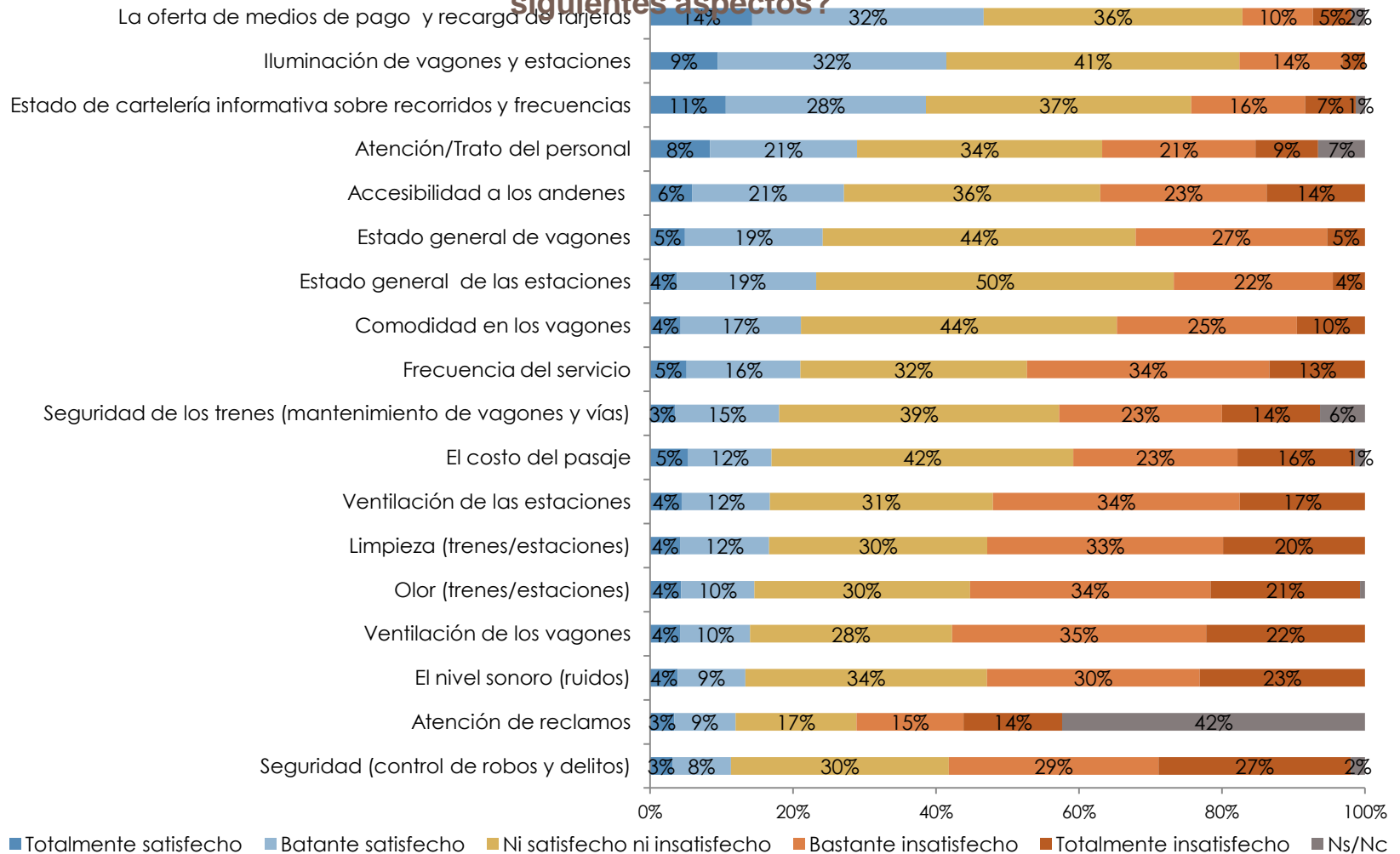
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

Mejorar la  
comodidad  
del viaje  
**22%**



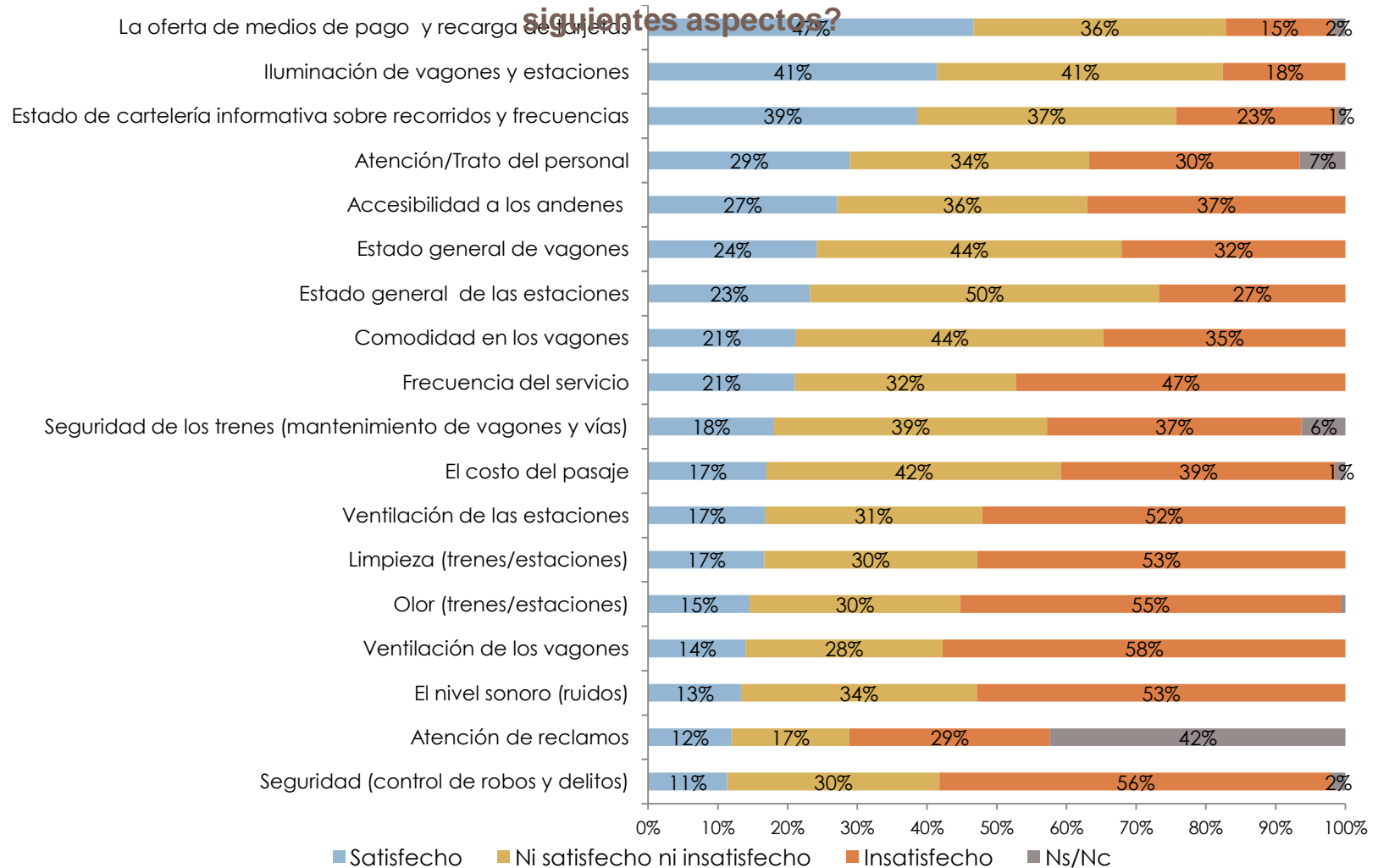
# Nivel de satisfacción

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?



# Nivel de satisfacción agrupado

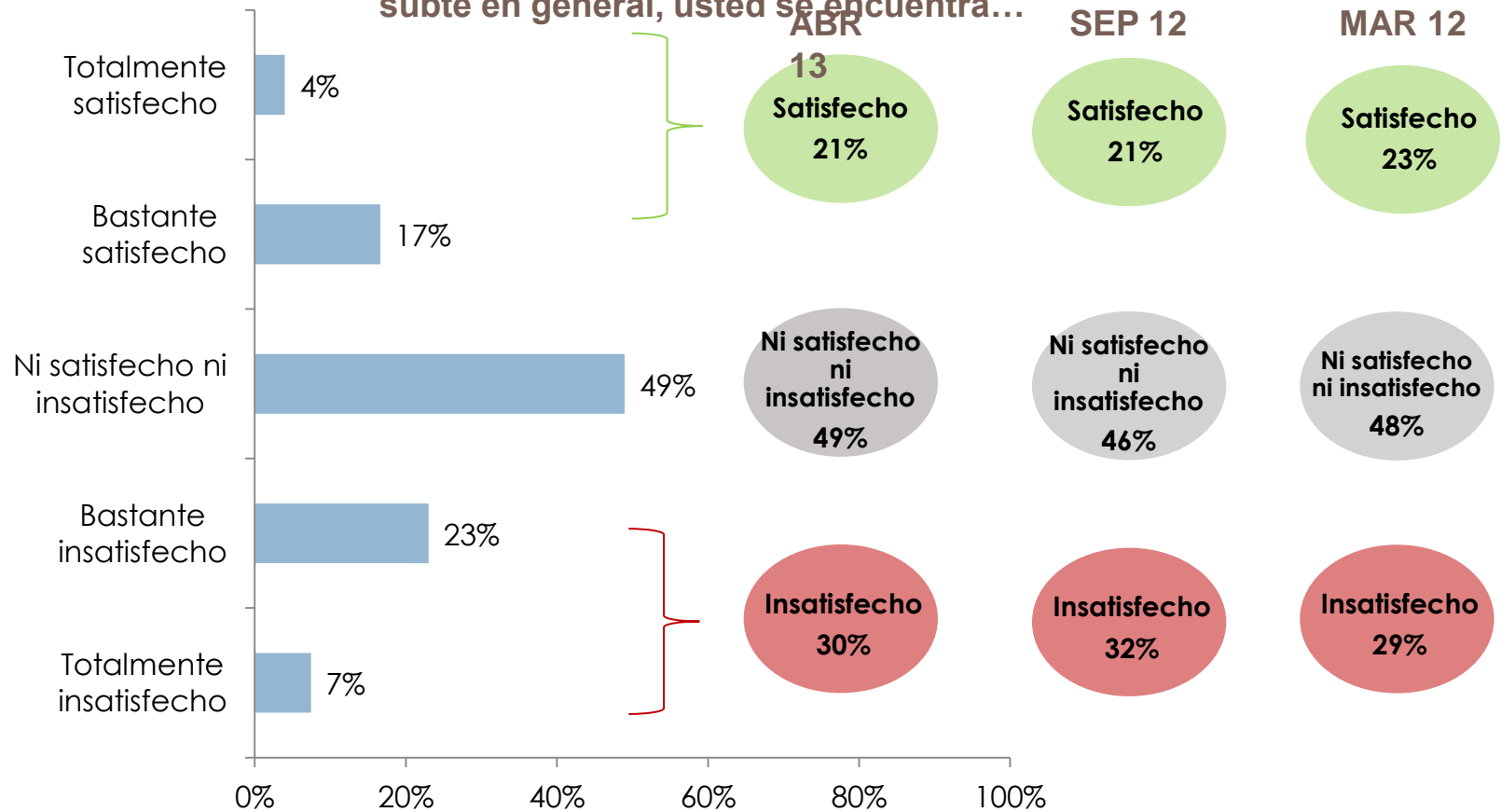
En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?





# Nivel de satisfacción general

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...

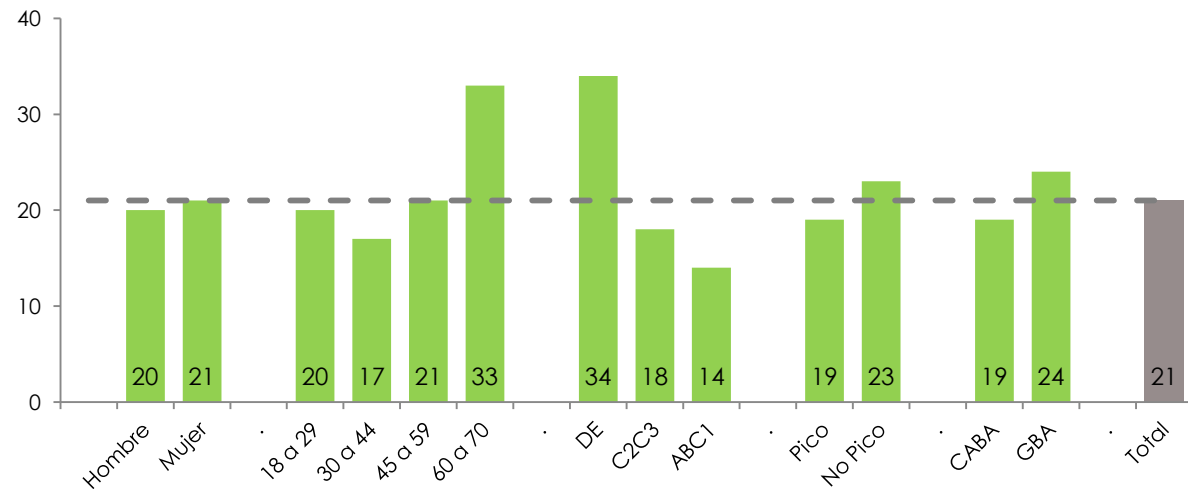
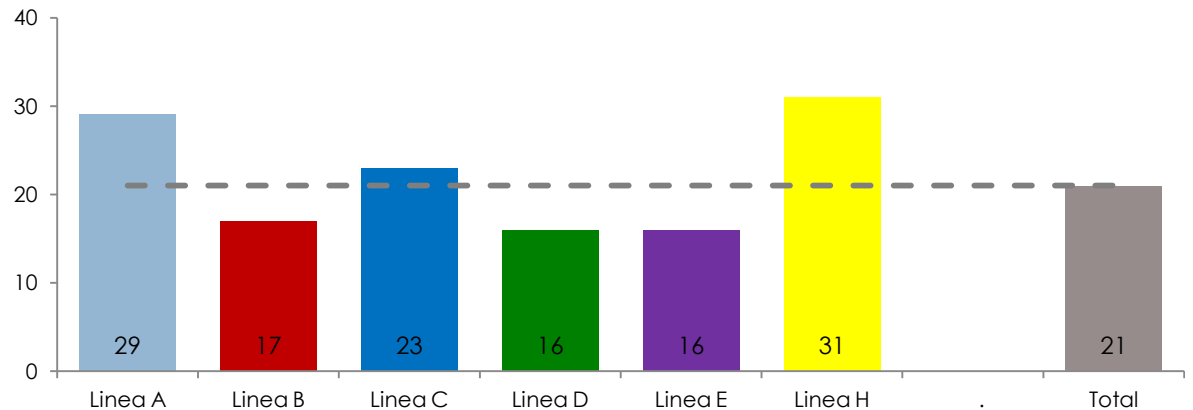


# Servicio general del subte

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...

Satisfecho

21%

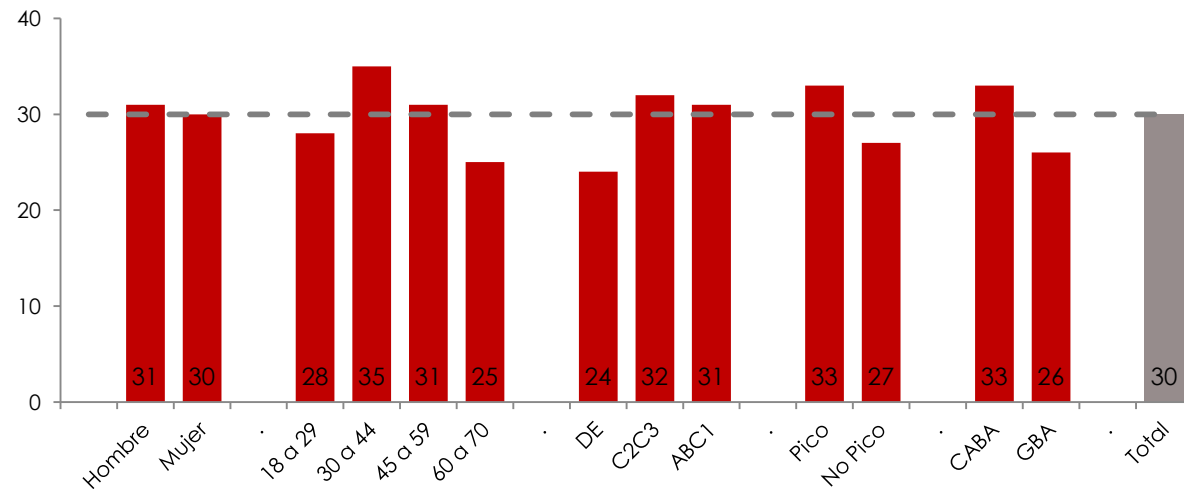
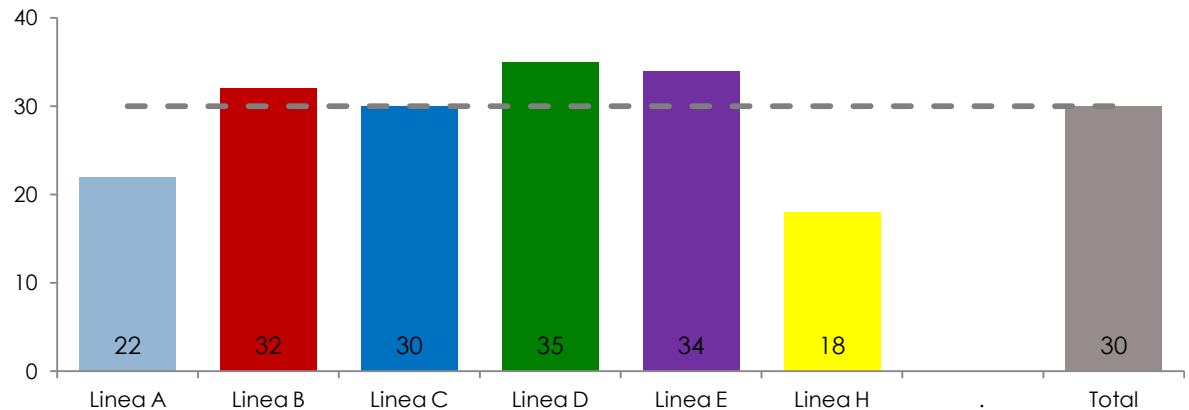


# Servicio general del subte

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...

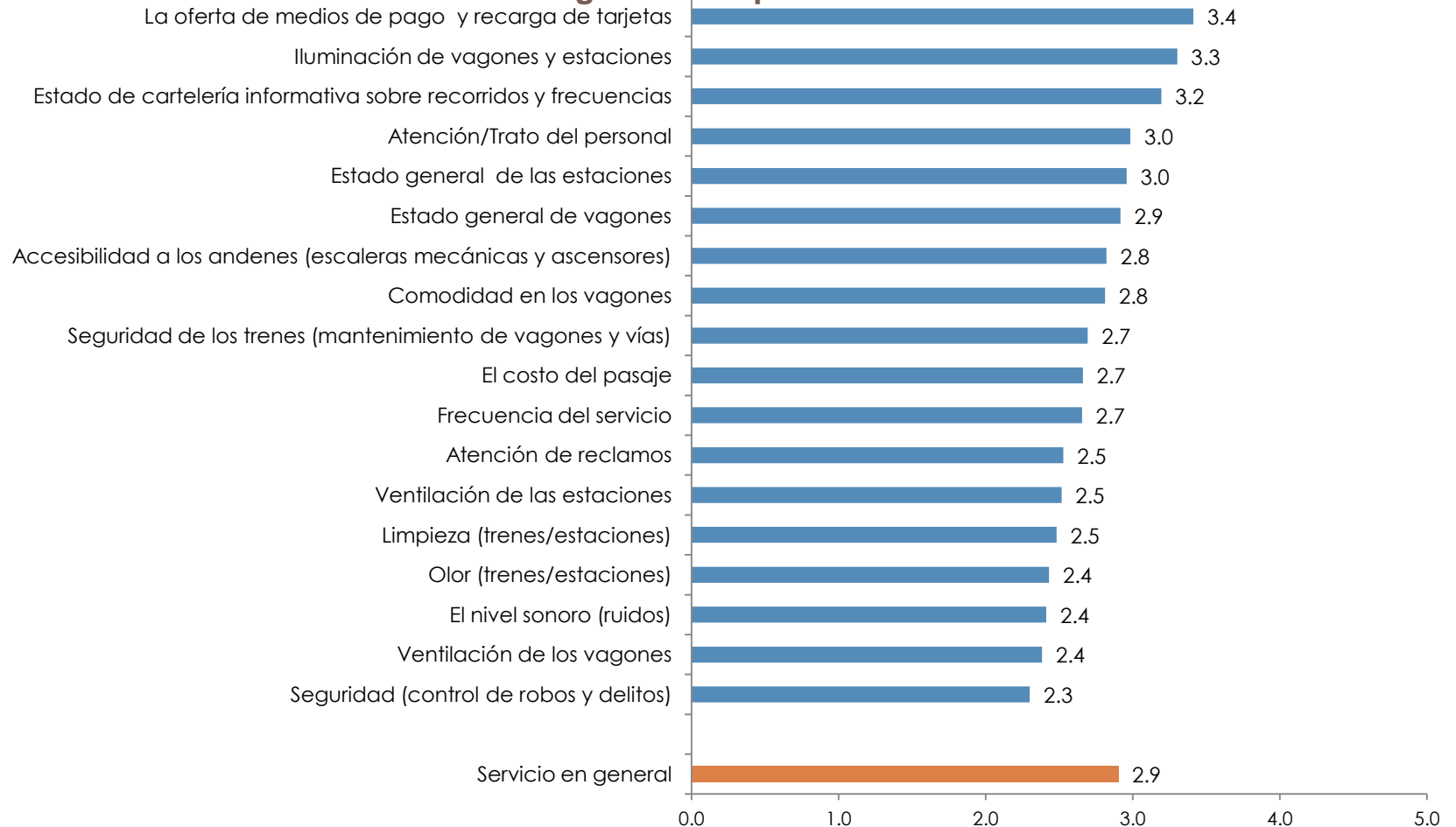
Insatisfecho

30%



# Nivel de satisfacción : Promedio

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?



# Promedio de satisfacción: 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 cada uno de los siguientes aspectos?

Atributo	Evolutivo		
	Marzo 2012	Septiembre 2012	Abril 2013
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,3	3,4	3,4
Iluminación de vagones y estaciones	3,5	3,5	3,3
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,4	3,3	3,2
Estado general de las estaciones	2,9	2,9	3,0
Atención/Trato del personal	3,3	3,1	3,0
Estado general de vagones	2,7	2,6	2,9
Comodidad en los vagones	2,6	2,5	2,8
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0	2,8	2,8
Frecuencia del servicio	2,8	2,7	2,7
El costo del pasaje	2,2	2,3	2,7
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5	2,4	2,7
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1	2,4	2,5
Ventilación de las estaciones	2,1	2,5	2,5
Atención de reclamos	2,6	2,4	2,5
Ventilación de los vagones	1,9	2,3	2,4
El nivel sonoro (ruidos)	2,4	2,5	2,4
Seguridad (control de robos y delitos)	2,4	2,2	2,3
Servicio del subte en general	2,9	2,8	2,9

# Promedio de satisfacción por línea

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

# Nivel de satisfacción por tipo de usuario

Atributo	% de satisfacción			
	Atributo s	Tipo de usuario		
		Gral.	Esporádico	Medio
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	47	58	49	45
Iluminación de vagones y estaciones	41	43	48	38
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	39	42	43	37
Atención/Trato del personal	29	32	33	27
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27	27	31	25
Estado general de vagones	24	21	31	21
Estado general de las estaciones	23	25	26	22
Comodidad en los vagones	21	17	26	19
Frecuencia del servicio	21	21	25	19
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	18	28	20	16
El costo del pasaje	17	16	22	15
Ventilación de las estaciones	17	22	21	14
Limpieza (trenes/estaciones)	17	14	19	16
Olor (trenes/estaciones)	15	16	18	13
Ventilación de los vagones	14	16	18	12
El nivel sonoro (ruidos)	13	10	17	12
Atención de reclamos	12	16	13	11
Seguridad (control de robos y delitos)	11	13	17	9
Servicio del subte en general	21	33	23	18

# Promedio de satisfacción X Evaluación del servicio

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



# Nivel de satisfacción: Infraestructura de vagones y estaciones

VAGONES	Promedio
Estado general de vagones	2,7
Comodidad en los vagones	2,6
Ventilación de los vagones	1,9

ESTACIONES	Promedio
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,4
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0
Estado general de las estaciones	2,9
Ventilación de las estaciones	2,1

# Nivel de satisfacción: Aspectos puntuales del servicio

	Promedio
Iluminación de vagones y estaciones	3,5
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5
Olor (trenes y estaciones)	2,4
El nivel sonoro (ruidos)	2,4
Seguridad (control de robos y delitos)	2,4
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1

	Promedio
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,3
Atención/Trato del personal	3,3
Frecuencia del servicio	2,8
El costo del pasaje	2,2
Atención de reclamos	2,6

# Nivel de satisfacción: Línea A

## Infraestructura de vagones y estaciones

### % DE SATISFACCION

**A**

VAGONES	MAR 2012	ABRI L 2013
Estado general de vagones	11%	46%
Comodidad en los vagones	14%	36%
Ventilación de los vagones	8%	29%

**A**

ESTACIONES	MAR 2012	ABRI L 2013
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	49%	40%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	28%	33%
Estado general de las estaciones	22%	33%
Ventilación de las estaciones	12%	25%

*Base: entrevistados línea A - 150 casos*

# Nivel de satisfacción: Línea A

## Aspectos puntuales del servicio

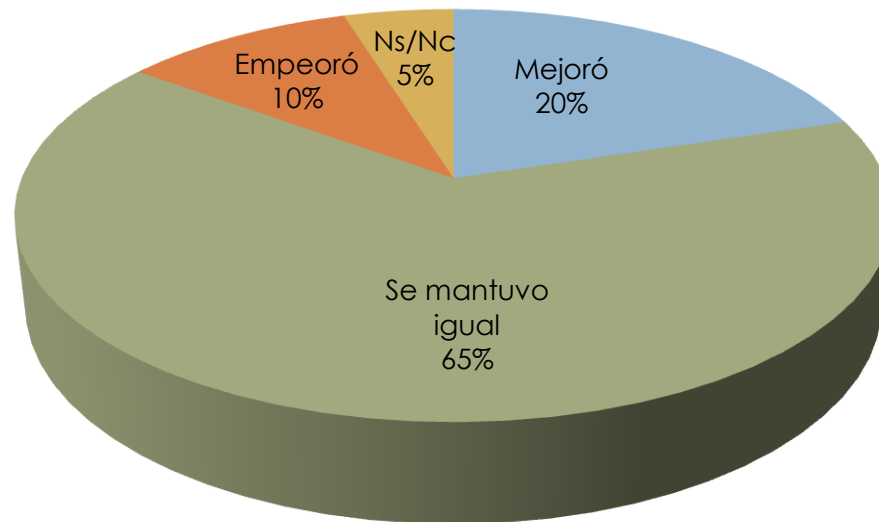
### % DE SATISFACCION

A	MAR 2012	ABRIL 2013
Iluminación de vagones y estaciones	43%	59%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	17%	19%
El nivel sonoro (ruidos)	16%	17%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	42%	43%
Limpieza (trenes/estaciones)	19%	26%

*Base: entrevistados línea A - 150 casos*

# Limpieza de vagones y estaciones

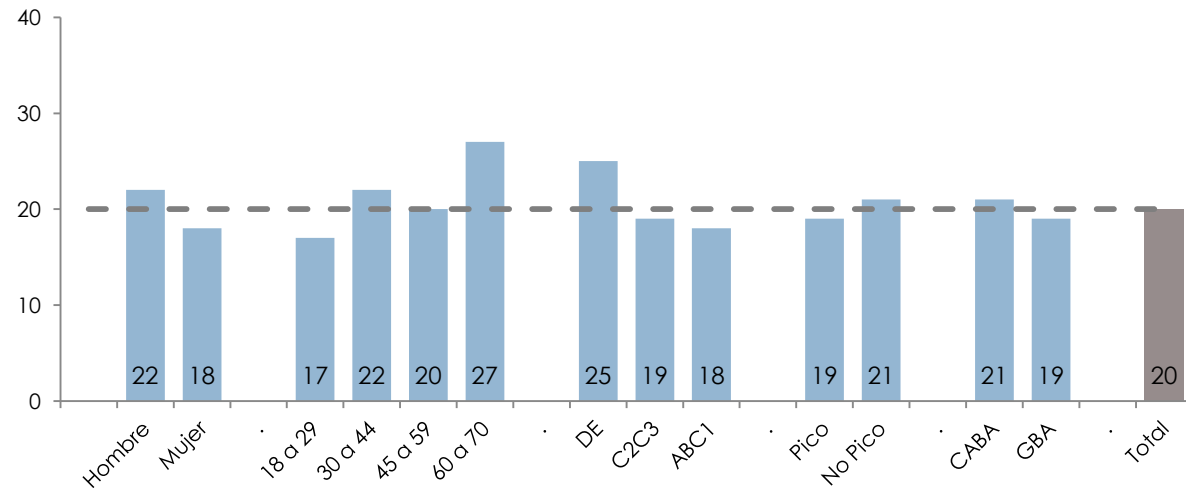
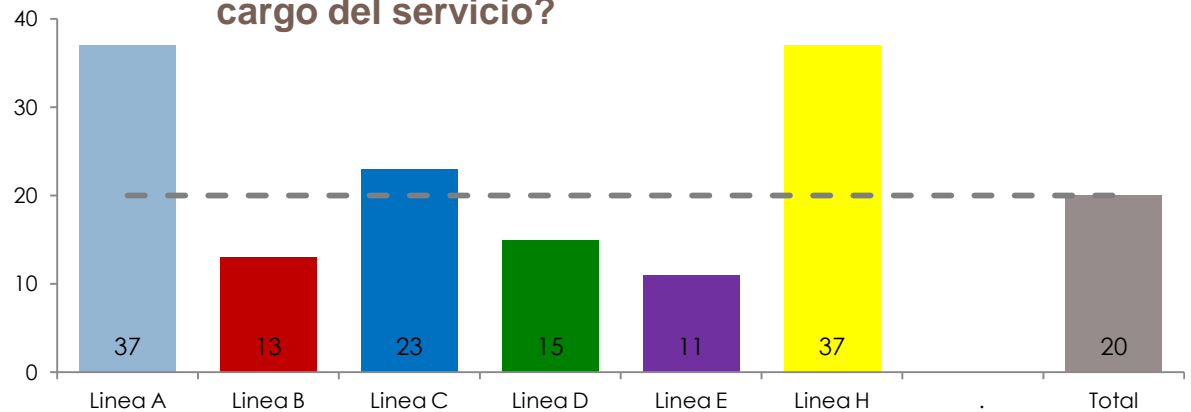
Pensando específicamente en la limpieza de vagones y estaciones, usted cree que este aspecto mejoró, empeoró o se mantuvo igual desde que el Gobierno de la Ciudad se hizo cargo del servicio?



# Limpieza de vagones y estaciones

Pensando específicamente en la limpieza de vagones y estaciones, usted cree que este aspecto mejoró, empeoró o se mantuvo igual desde que el Gobierno de la Ciudad se hizo cargo del servicio?

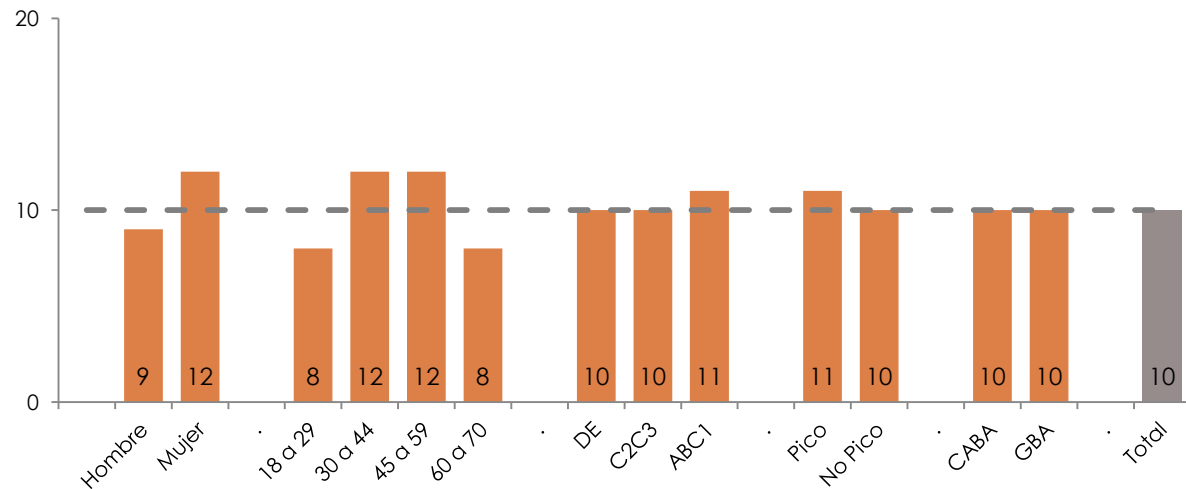
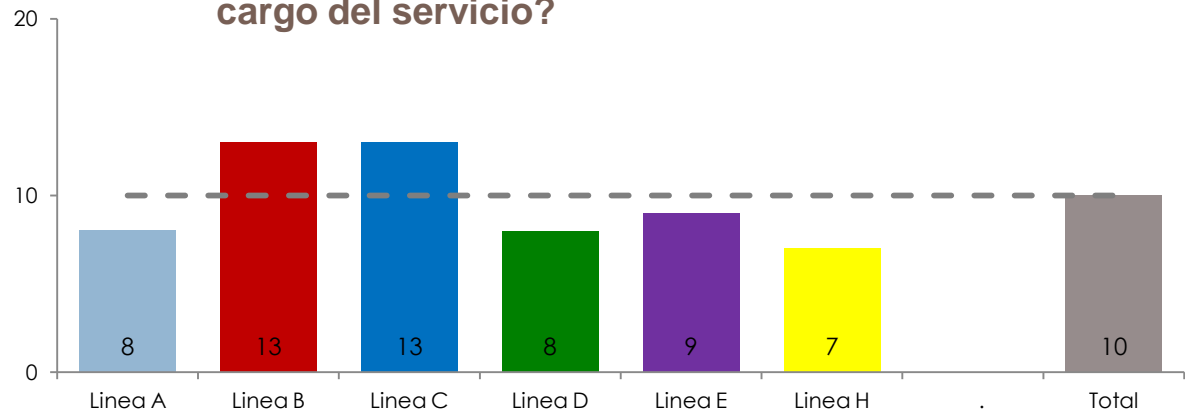
Mejóro  
20%



# Limpieza de vagones y estaciones

Pensando específicamente en la limpieza de vagones y estaciones, usted cree que este aspecto mejoró, empeoró o se mantuvo igual desde que el Gobierno de la Ciudad se hizo cargo del servicio?

**Empeoró**  
**10%**



# TARIFA Y MODIFICACIÓN DE HORARIOS

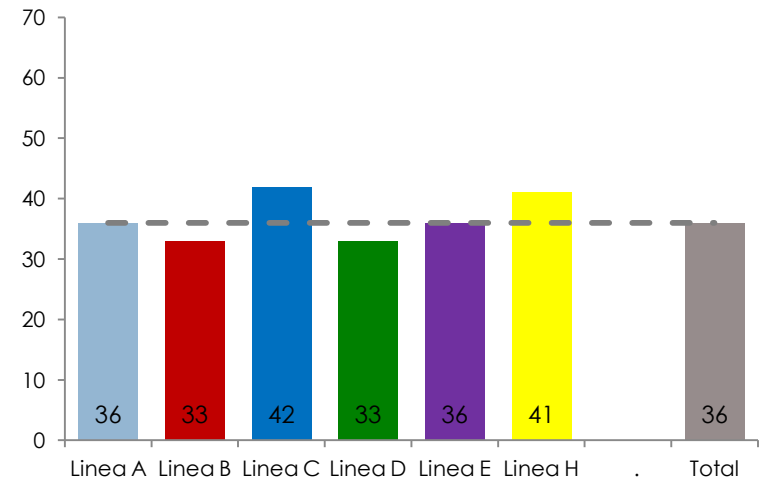
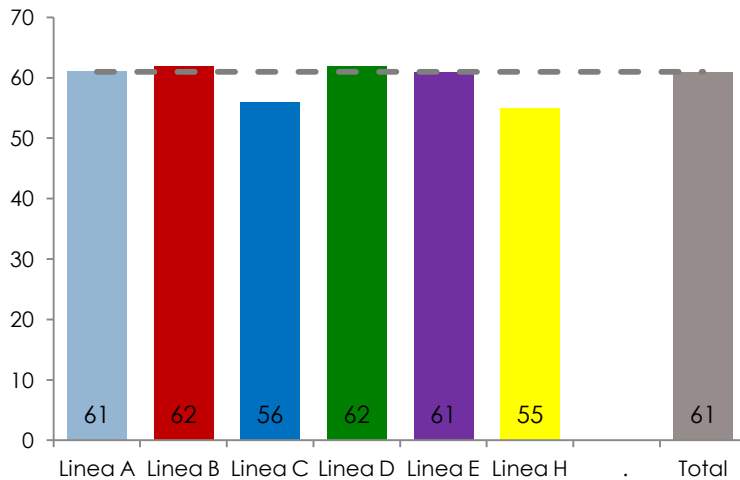
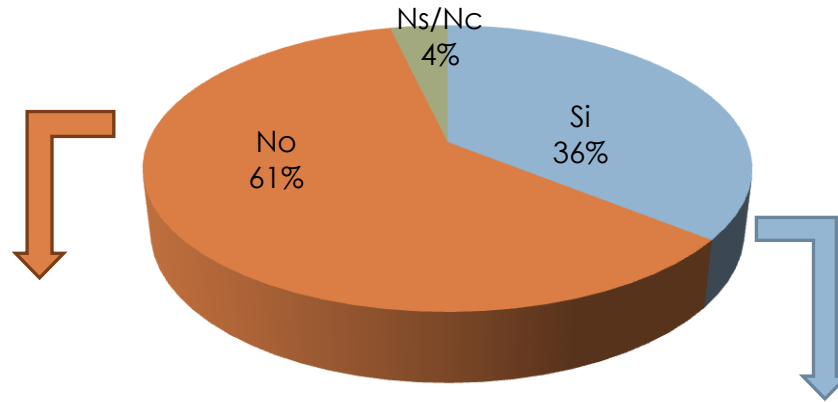


# Tarifa y modificación de horarios

- 6 de cada 10 encuestados manifiestan **no cambiar** sus hábitos si el pasaje pasa a costar \$3,50.
- Más de la mitad de los encuestados sostiene **continuar viajando** en subte aunque el boleto pase a costar más de \$3,50.
- El 65% de los usuarios estarían dispuestos a pagar una tarifa más cara dentro de un año si se logra mejorar la calidad del servicio.
- Dentro de aquellos usuarios dispuestos a pagar más si se mejora su experiencia de viaje, el 26% estaría dispuesto a pagar hasta \$5 la tarifa de subte. Igual predisposición se observa en aquellos que utilizan el servicio en forma frecuente.
- El 40% de los usuarios utiliza el subte en horario pico durante la mañana (8 a 9 hs). De ese porcentaje, el **33%** estaría dispuesto a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico.
- El 35% de los usuarios utiliza el subte en horario pico durante la tarde (17,45 a 18,45 hs). De este porcentaje, el **34%** estaría dispuesto a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico.

# Cambio de hábitos

¿Como usted sabrá, hace unos días se anunció que la tarifa del subte pasará a costar \$3,5.  
Cambiará usted sus hábitos de viaje a partir de este aumento?

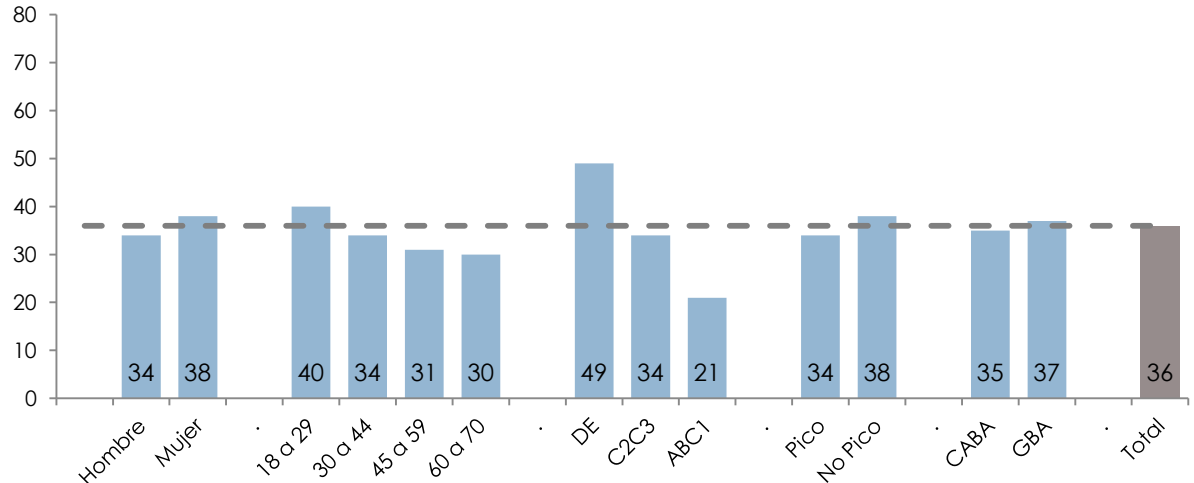


# Cambio de hábitos

¿Como usted sabrá, hace unos días se anunció que la tarifa del subte pasará a costar \$3,5.  
Cambiará usted sus hábitos de viaje a partir de este aumento?

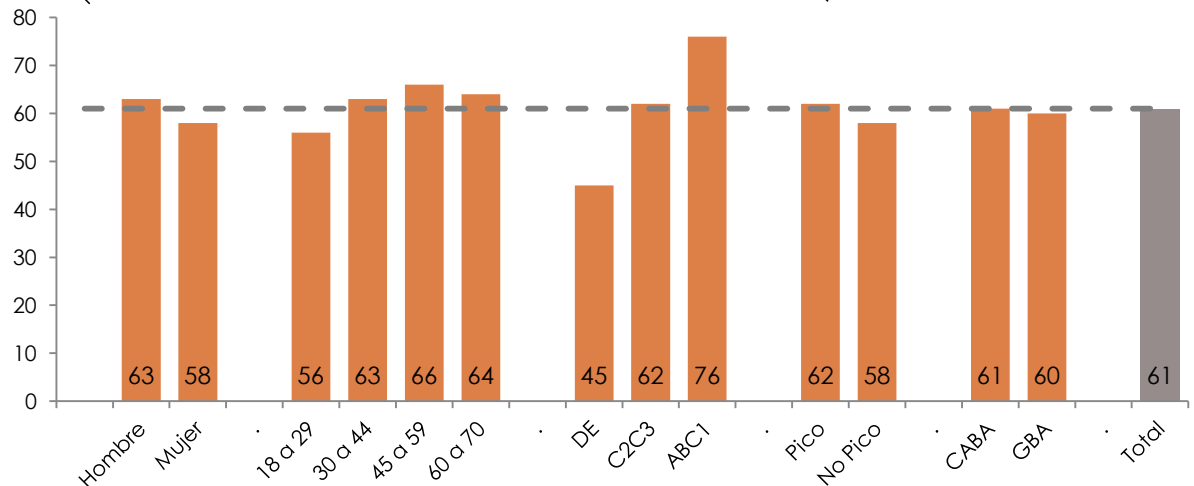
SI

36%



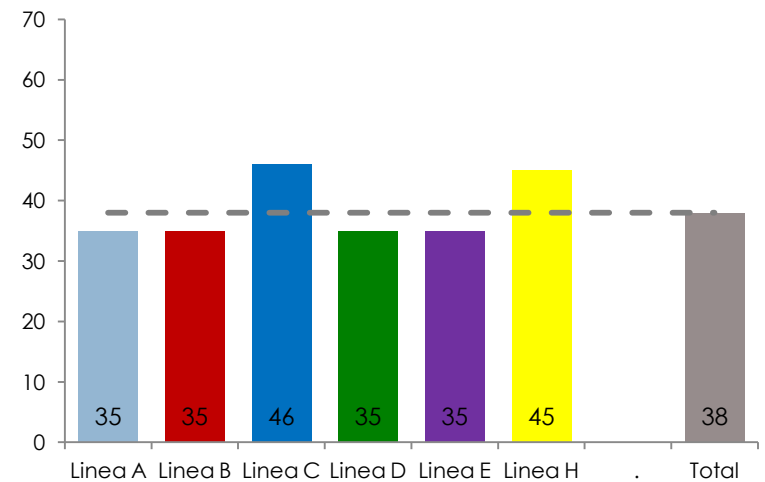
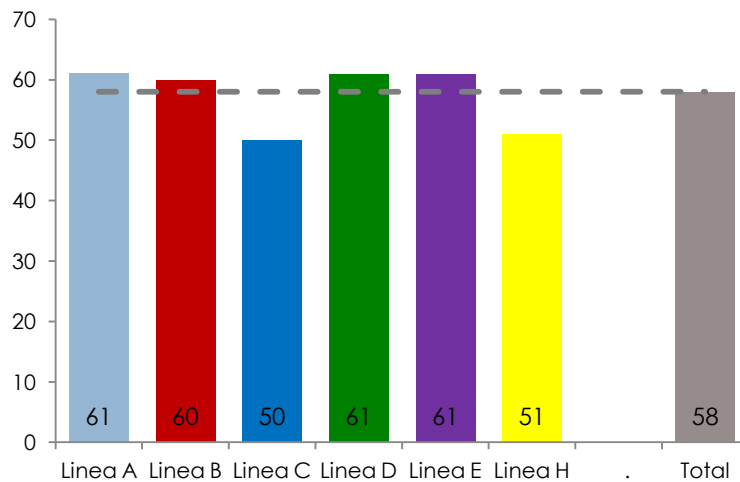
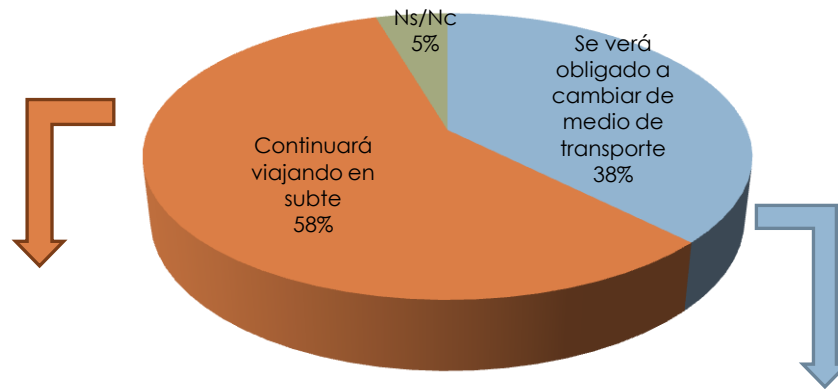
NO

61%



# Aumento de tarifa más de \$3,5

¿Si el subte pasa a valer más de \$3,5. Usted...?



# Aumento de tarifa más de \$3,5

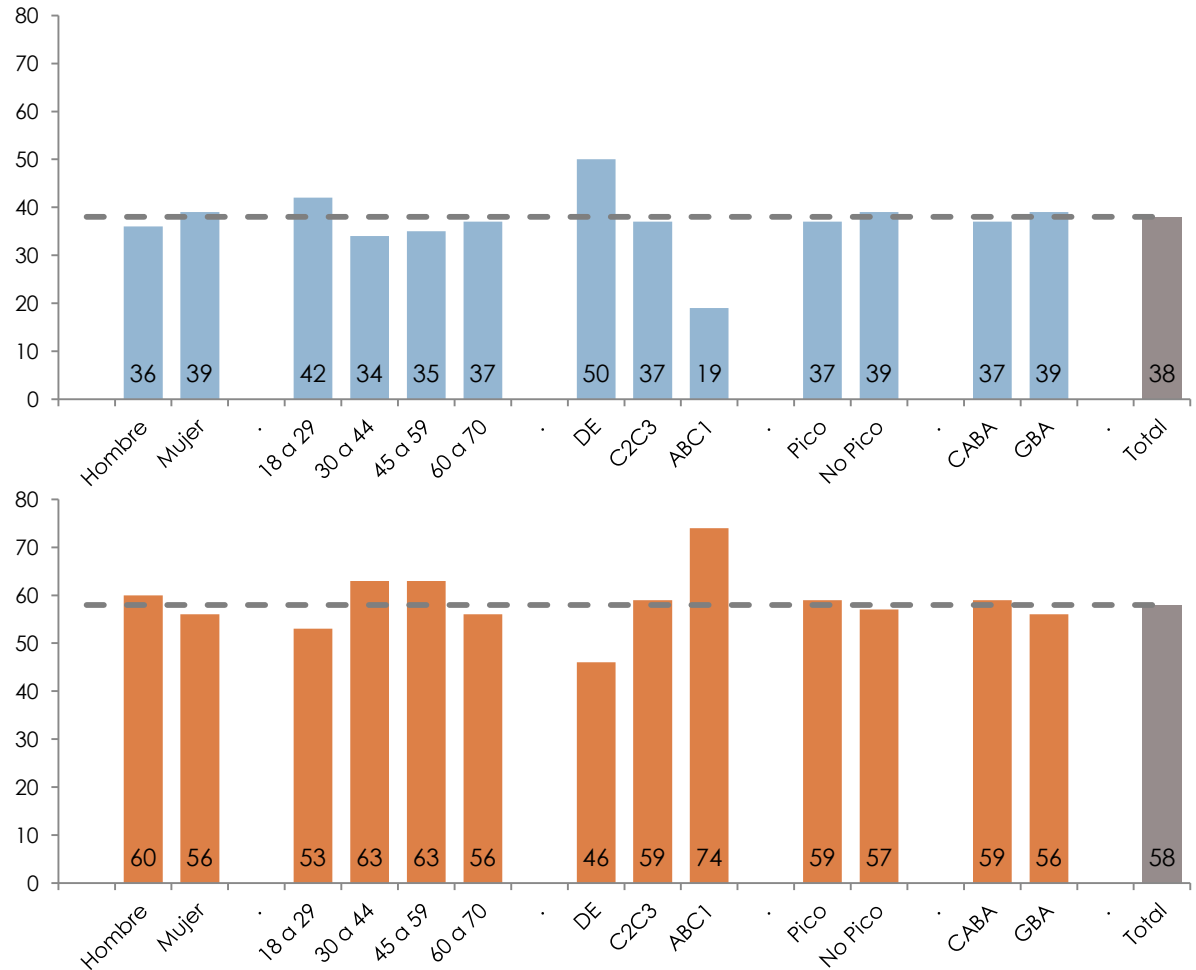
¿Si el subte pasa a valer más de \$3,5. Usted...?

Cambiará de  
medio de  
transporte

38%

Continuará  
viajando en  
subte

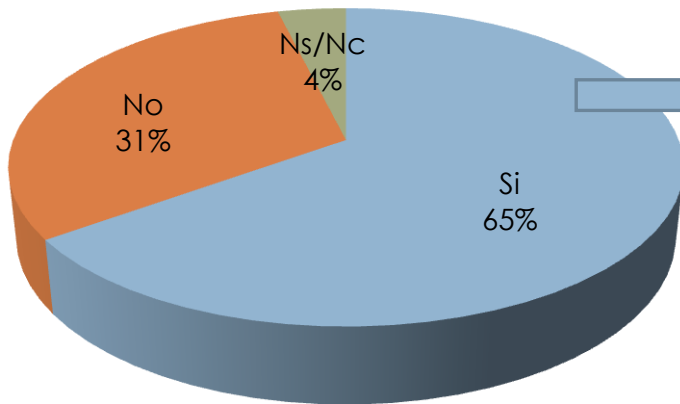
58%



# Tarifas

Si el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires logra mejorar su experiencia de viaje y calidad del servicio.

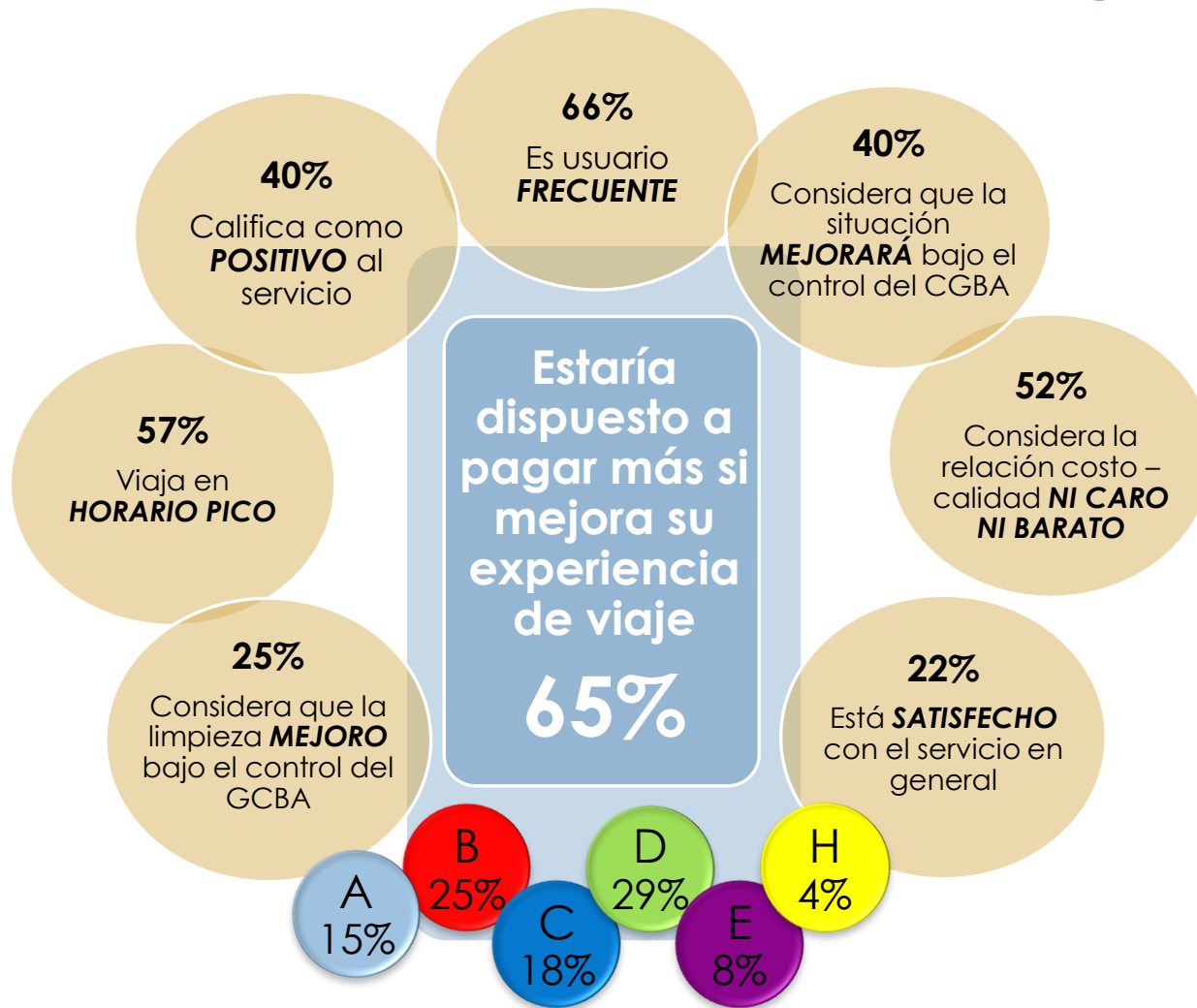
¿Dentro de un año, usted estaría dispuesto a pagar más?



¿Hasta cuánto estaría dispuesto a pagar?  
ABIERTA

	Total
\$ 3,00	11%
\$ 3,50	24%
\$ 4,00	24%
\$ 4,50	6%
\$ 5,00	26%
\$ 5,50	1%
\$ 6,00	5%
\$ 7,00	1%
\$ 10,00	2%

# Experiencia de viaje



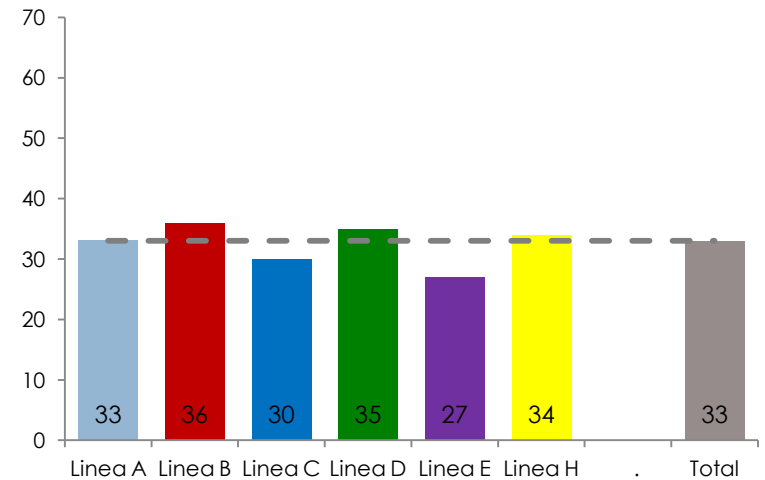
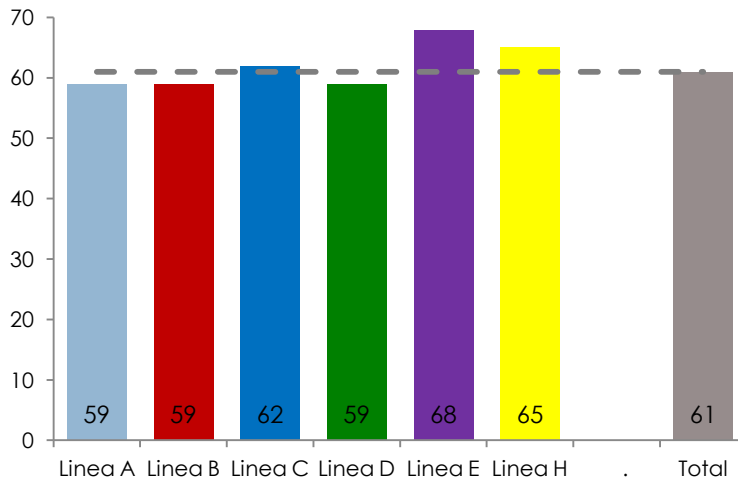
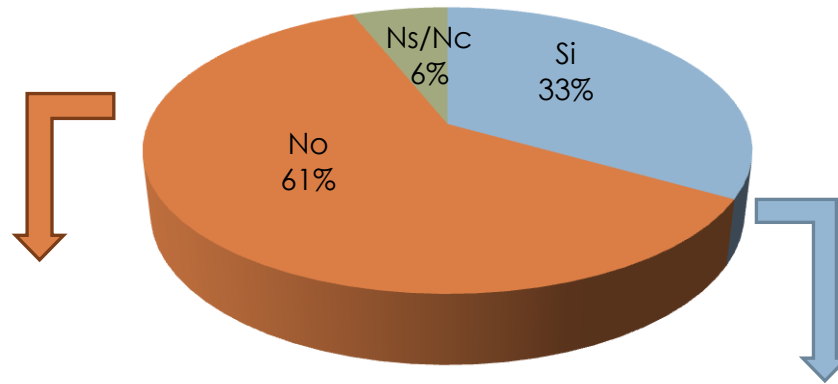
# Experiencia de viaje x Satisfacción con atributos

Atributo	% de satisfacción	
	Gral.	Estaría dispuesto a pagar más si mejora su experiencia de viaje ( <b>65%</b> )
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	47	49
Iluminación de vagones y estaciones	41	40
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	39	42
Atención/Trato del personal	29	29
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27	29
Estado general de vagones	24	24
Estado general de las estaciones	23	24
Comodidad en los vagones	21	22
Frecuencia del servicio	21	23
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	18	19
El costo del pasaje	17	22
Ventilación de las estaciones	17	17
Limpieza (trenes/estaciones)	17	16
Olor (trenes/estaciones)	15	14
Ventilación de los vagones	14	14
El nivel sonoro (ruidos)	13	15
Atención de reclamos	12	13
Servicio del subte en general	21	22



# Cambio de horario

En el caso de que la tarifa fuera más barata en determinados horarios, ¿usted consideraría cambiar su horario de viaje?

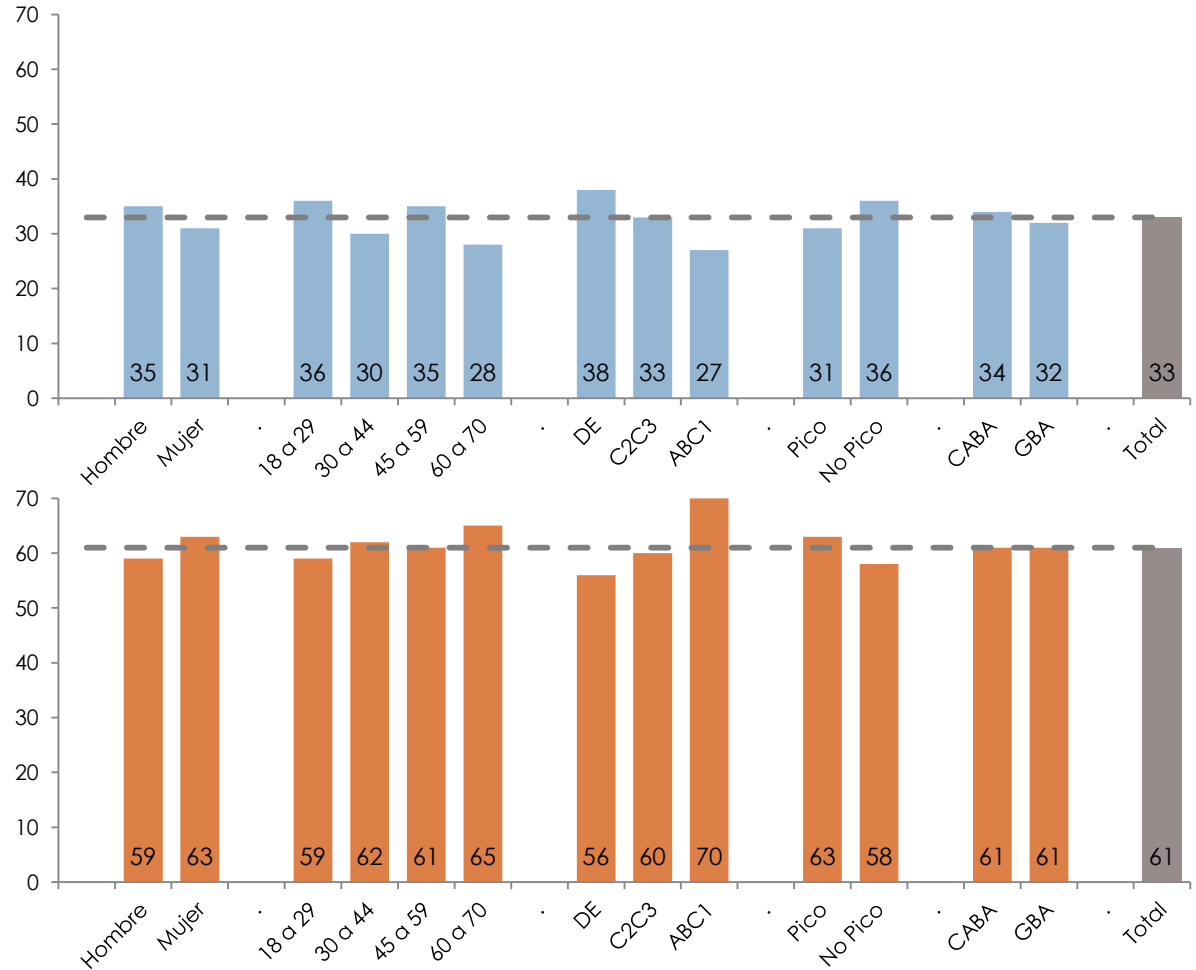


# Cambio de horario

En el caso de que la tarifa fuera más barata en determinados horarios, ¿usted consideraría cambiar su horario de viaje?

Si  
cambiaría  
33%

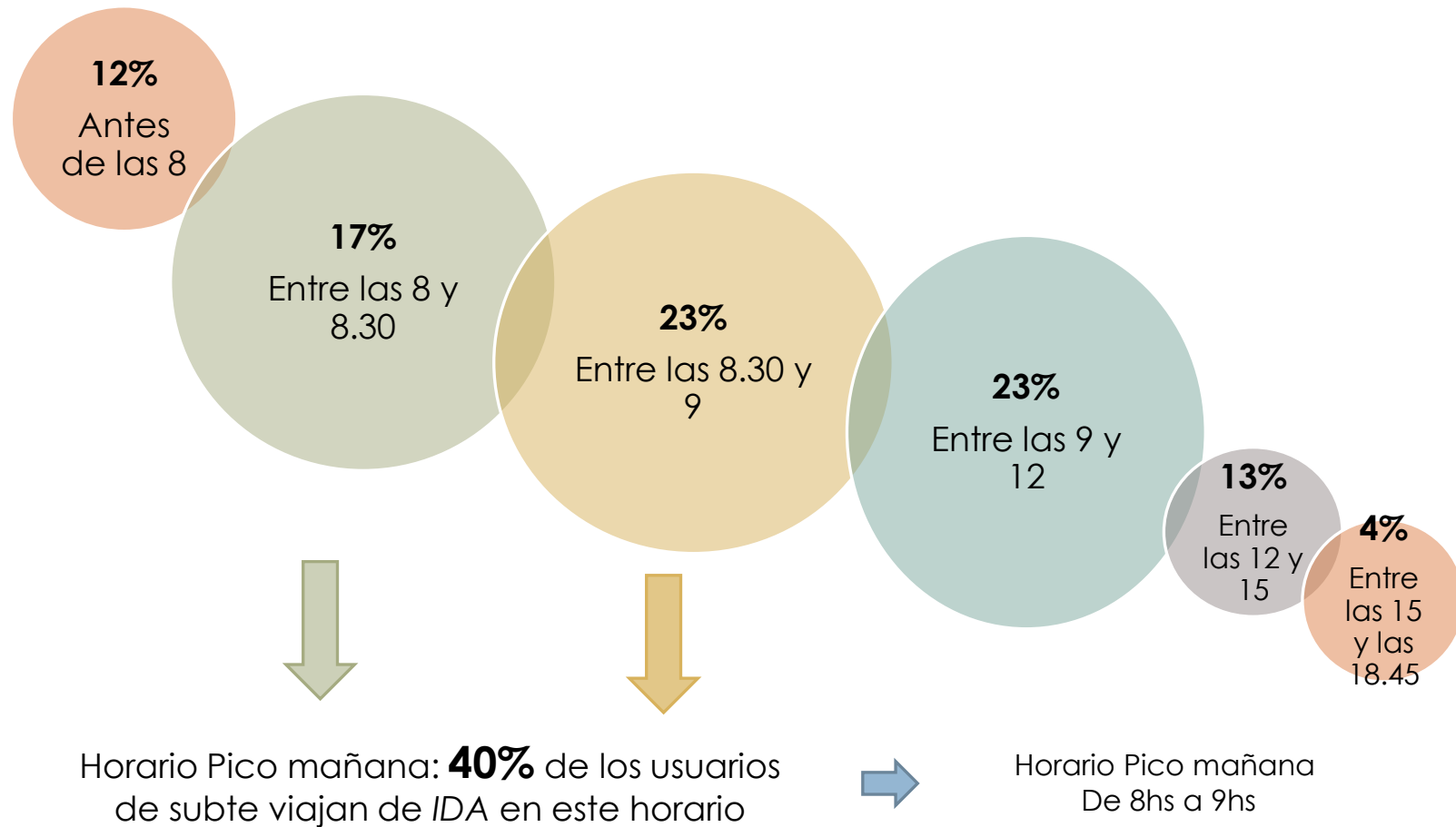
No  
cambiaría  
61%



TARIFAS		USUARIO		
		Esporádico	Medio	Frecuent e
Como usted sabrá, hace unos días se anunció que la tarifa del subte pasará a costar \$3,5. Cambiará usted sus hábitos de viaje a partir de este aumento?	Si	36	35	36
	No	60	63	60
Si el subte pasa a valer más de \$3,5. Usted...?	Se verá obligado a cambiar de medio de transporte	40	36	38
	Continuará viajando en subte	56	60	57
Si el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires logra mejorar su experiencia de viaje y calidad del servicio. Dentro de un año, usted estaría dispuesto a pagar más?	Si	63	63	66
	No	30	33	30
¿Hasta cuánto estaría dispuesto a pagar?	\$ 3	11	10	11
	\$ 3,5	19	25	23
	\$ 4	23	25	24
	\$ 4,5	5	4	7
	\$ 5	32	25	26
	\$ 6	8	8	3
	\$ 7	2	1	1
En el caso de que la tarifa fuera más barata en determinados horarios, ¿usted consideraría cambiar su horario de viaje?	Si	27	35	33
	No	63	59	61

# Horarios de ida

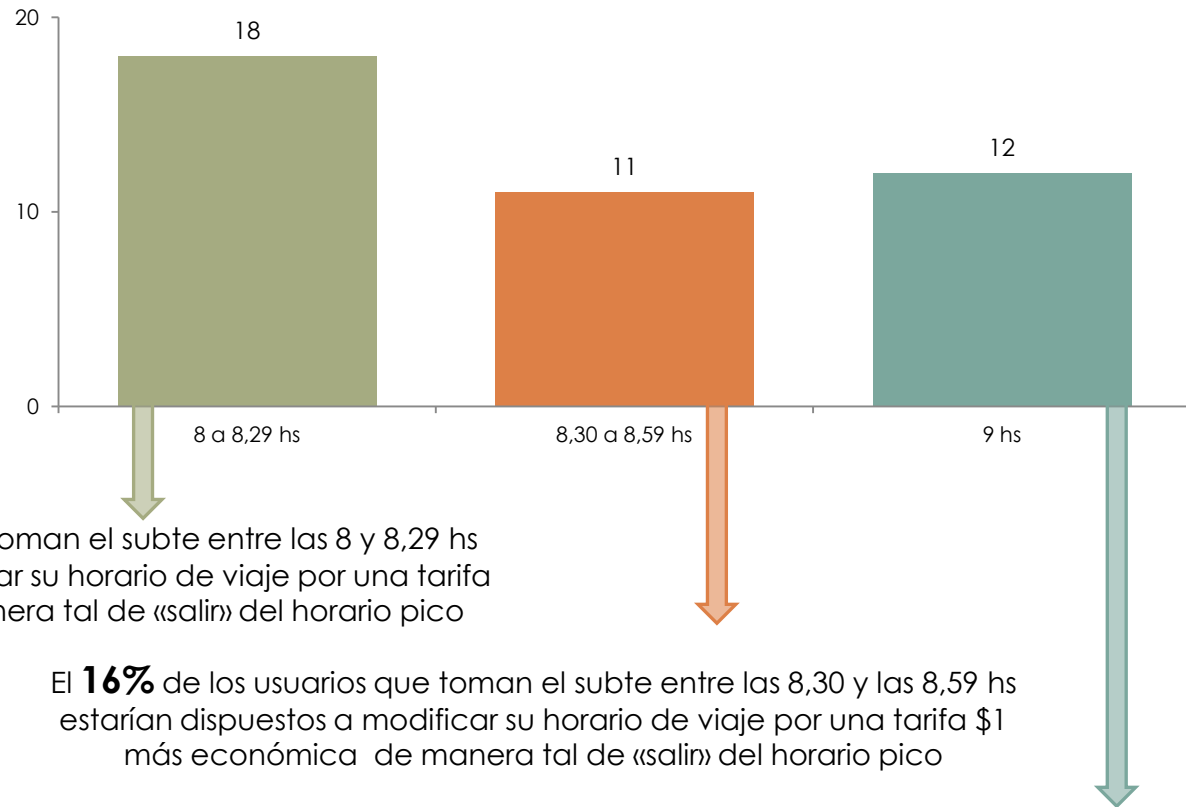
¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA?



# Modificación de horarios

¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a adelantar/atrasar su viaje de IDA por una tarifa \$1 más barata?

Pico  
Mañana  
40%



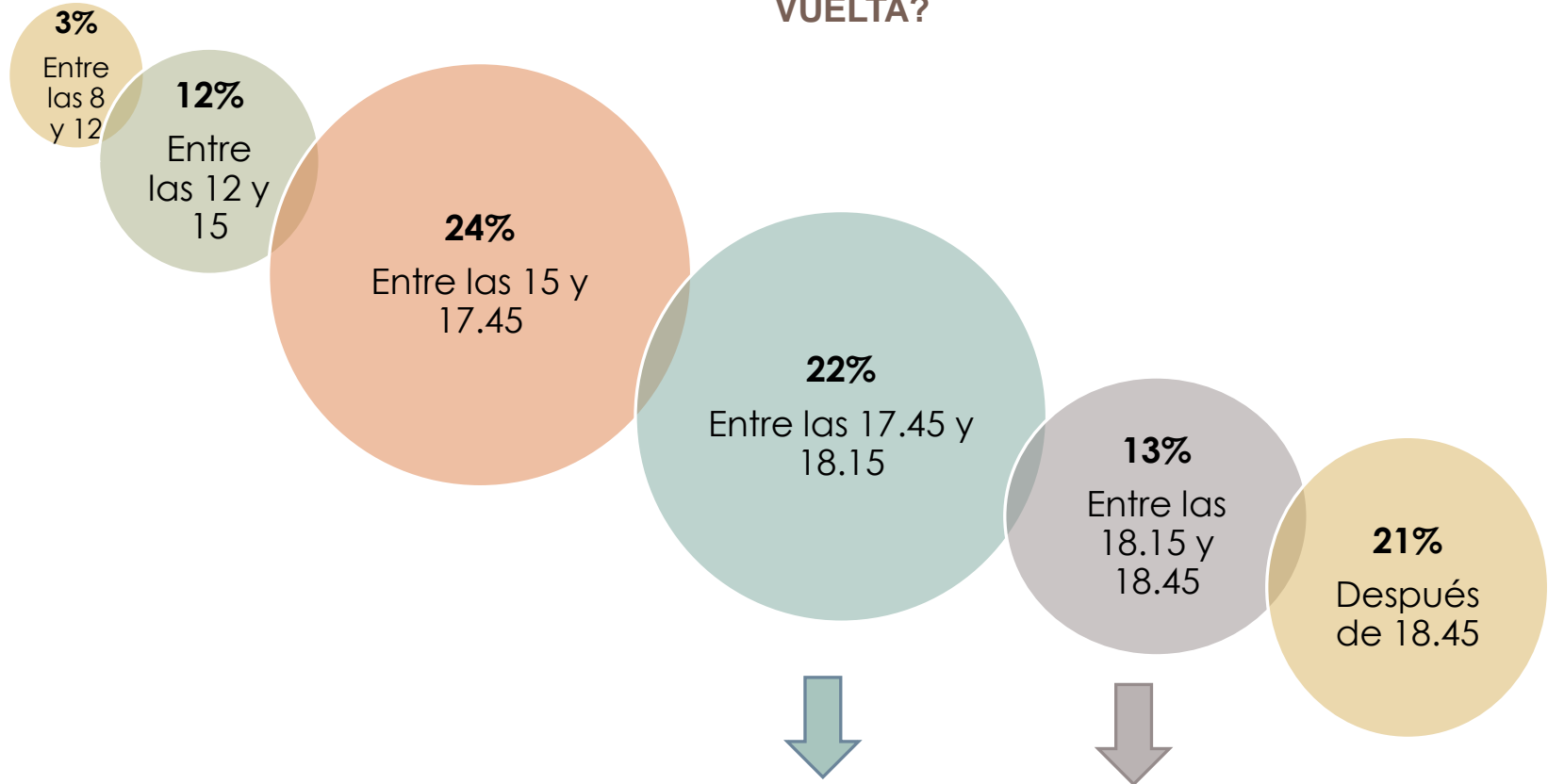
El **41%** de los usuarios que toman el subte entre las 8 y 8,29 hs estarían dispuestos a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico

El **16%** de los usuarios que toman el subte entre las 8,30 y las 8,59 hs estarían dispuestos a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico

El **46%** de los usuarios que toman el subte a las 9 hs estarían dispuestos a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico

# Horarios de vuelta

¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA?



Horario Pico tarde  
De 17.45hs a 18.45hs

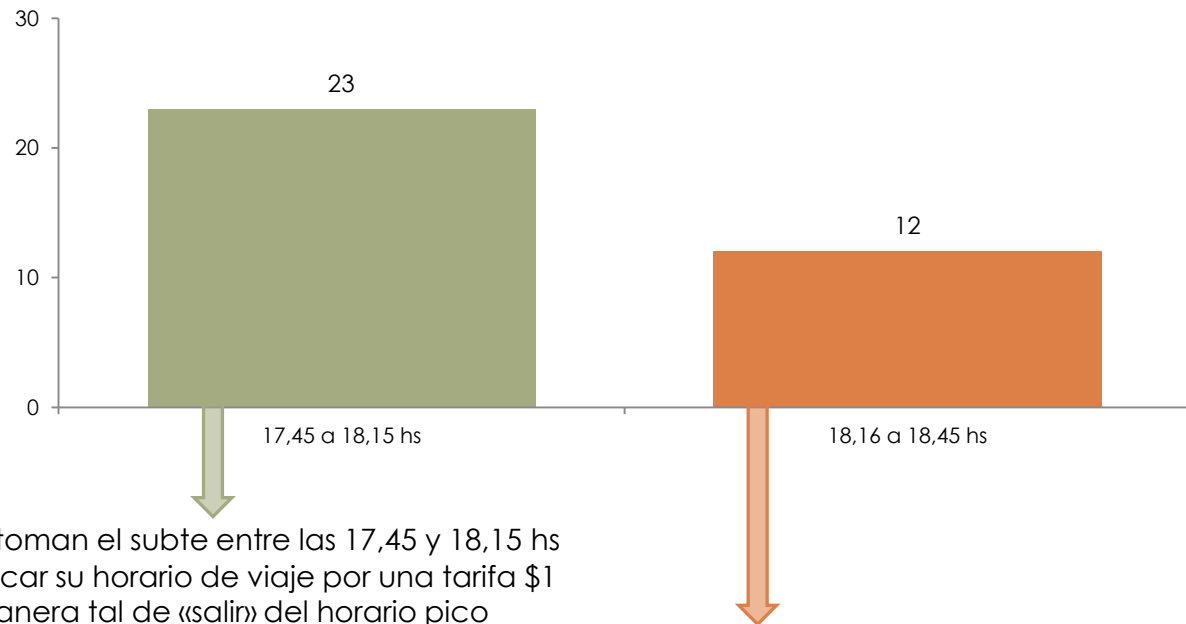


Horario Pico tarde: **35%** de los usuarios de subte viajan de VUELTA en este horario

# Modificación de horarios

¿Cuánto tiempo estaría dispuesto a adelantar/atrasar su viaje de VUELTA por una tarifa \$1 más barata?

Pico  
Tarde  
35%



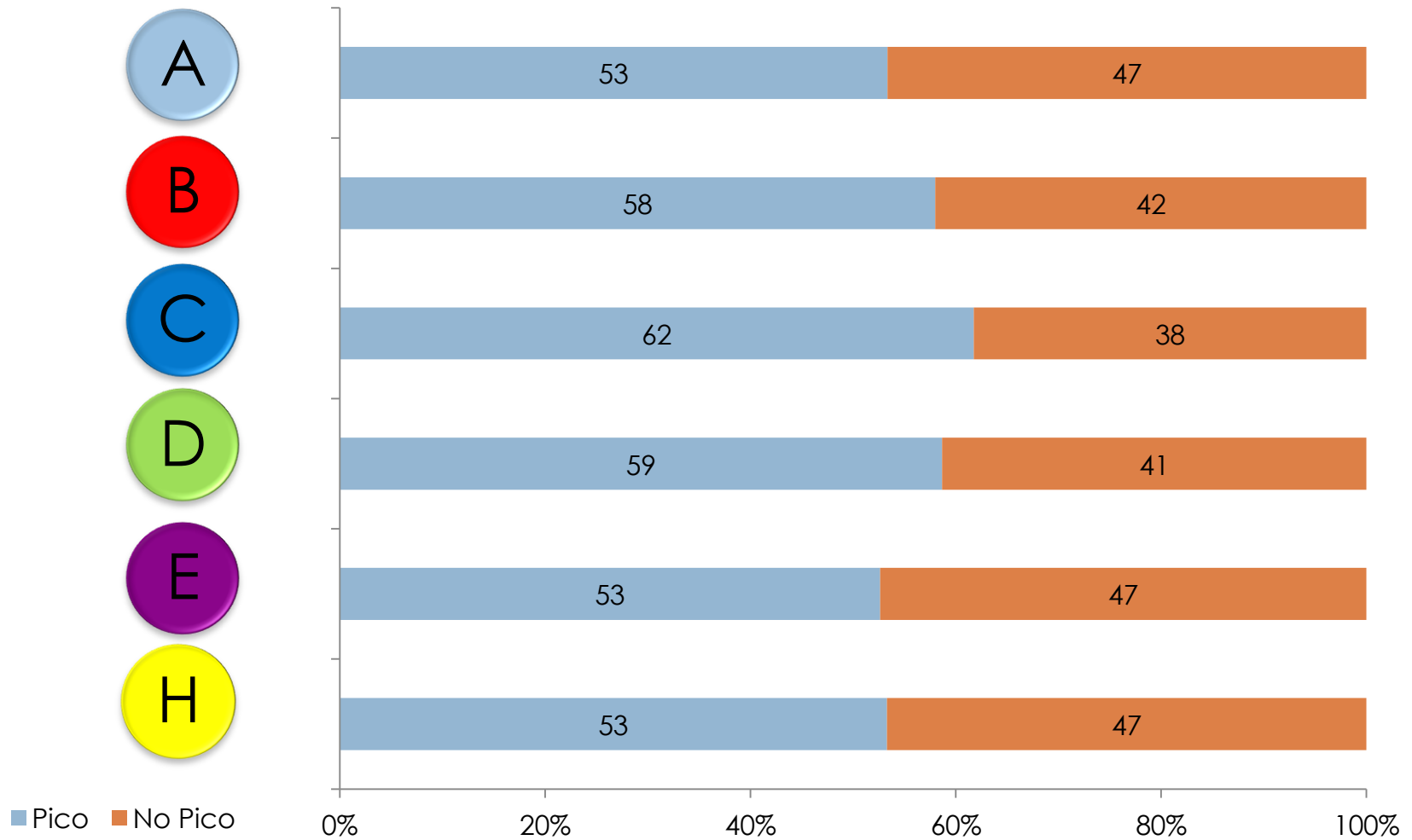
El **35%** de los usuarios que toman el subte entre las 17,45 y 18,15 hs estarían dispuestos a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico

El **39%** de los usuarios que toman el subte entre las 18,16 y las 18,45 hs estarían dispuestos a modificar su horario de viaje por una tarifa \$1 más económica de manera tal de «salir» del horario pico

# Usuarios Pico y No Pico por línea

(Pico: 8 a 9 hs y 17.45 a 18.45 hs)

- A
- B
- C
- D
- E
- H





# Ficha Técnica

- **Área de investigación:**
- Línea A, B, C, D, E y H. Red de subterráneos de Buenos Aires.
- **Fecha de realización del campo:**
- Del 5 al 12 de Abril de 2013
- **Universo:**
- Usuarios - Red de subterráneos de Buenos Aires.
- **Técnica de investigación:**
- Coincidental
- **Tamaño de la muestra:**
- 1204 casos efectivos.  
(«A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 149 casos/ «D» 300 casos/ «E» 152 casos / «H» 152 casos)
- **Margen de error:**
- +/- 2,8% con un 95% de confianza para los totales generales
- **Instrumento de recolección:**
- Cuestionario estructurado (preguntas cerradas y abiertas)