

SBASE
Diciembre 2013

INFORME RESUMEN

Diciembre 2013
Encuesta coincidental
ISONOMIA 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 4 al 12 del mes de Diciembre de 2013. El total de casos efectivos es de 1204.

Se han realizado un total 1204 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 151 casos/ «B» 300 casos/ «C» 151 casos/ «D» 298 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 por Isonomía Consultores.

Conclusiones

- El 44% de los usuarios evalúa favorablemente el servicio, presentando un crecimiento con relación a septiembre del presente año. Es importante destacar que el crecimiento acumulado desde septiembre 2012 es de 18 puntos. Las líneas A y H son las que evalúan mejor el servicio mientras que la C y la D son las más negativas.
- La evaluación negativa registra un leve aumento en relación a la última medición. Sin embargo, es importante subrayar que durante el año esta variable experimentó una caída acumulada de 8 puntos.
- La variable de precio – calidad de servicio es la que más variaciones presentó. El 67% de los encuestados considera “caro” el servicio de subtes, alcanzando los niveles observados en marzo de 2012. Este aumento de 18 puntos, puede ser explicado debido al cambio de tarifa. Desde noviembre de 2013, el mismo pasó de costar \$2,50 a \$3,50, provocando un efecto similar a lo ocurrido en marzo de 2012 cuando el valor del pasaje pasó de costar \$1,10 a \$2,50.

Conclusiones

- El 26% está satisfecho con el servicio de subte. El porcentaje se mantiene estable desde el trimestre pasado. En cuanto a los usuarios insatisfechos, se observa un crecimiento cercano a los 5 puntos. Sin embargo, la presente variable acumula una caída de 13 puntos desde septiembre de 2012.
- En comparación con la medición anterior, se observan variaciones positivas para algunos aspectos, principalmente, en las ofertas de medios de pago y recarga de tarjetas y en el estado de la cartelería. No obstante, otros han desmejorado. El costo del pasaje es el aspecto que más decreció, luego la ventilación de vagones seguido por la atención de reclamos.
- Al preguntar específicamente por la limpieza en vagones y estaciones el 38% de los encuestados sostiene que ha mejorado. Esto representa un crecimiento de 6 puntos, en comparación a septiembre de 2013. Desde abril de 2013 esta variable acumula un crecimiento de 18%. Las líneas A y C son las que perciben una mayor limpieza.

Conclusiones

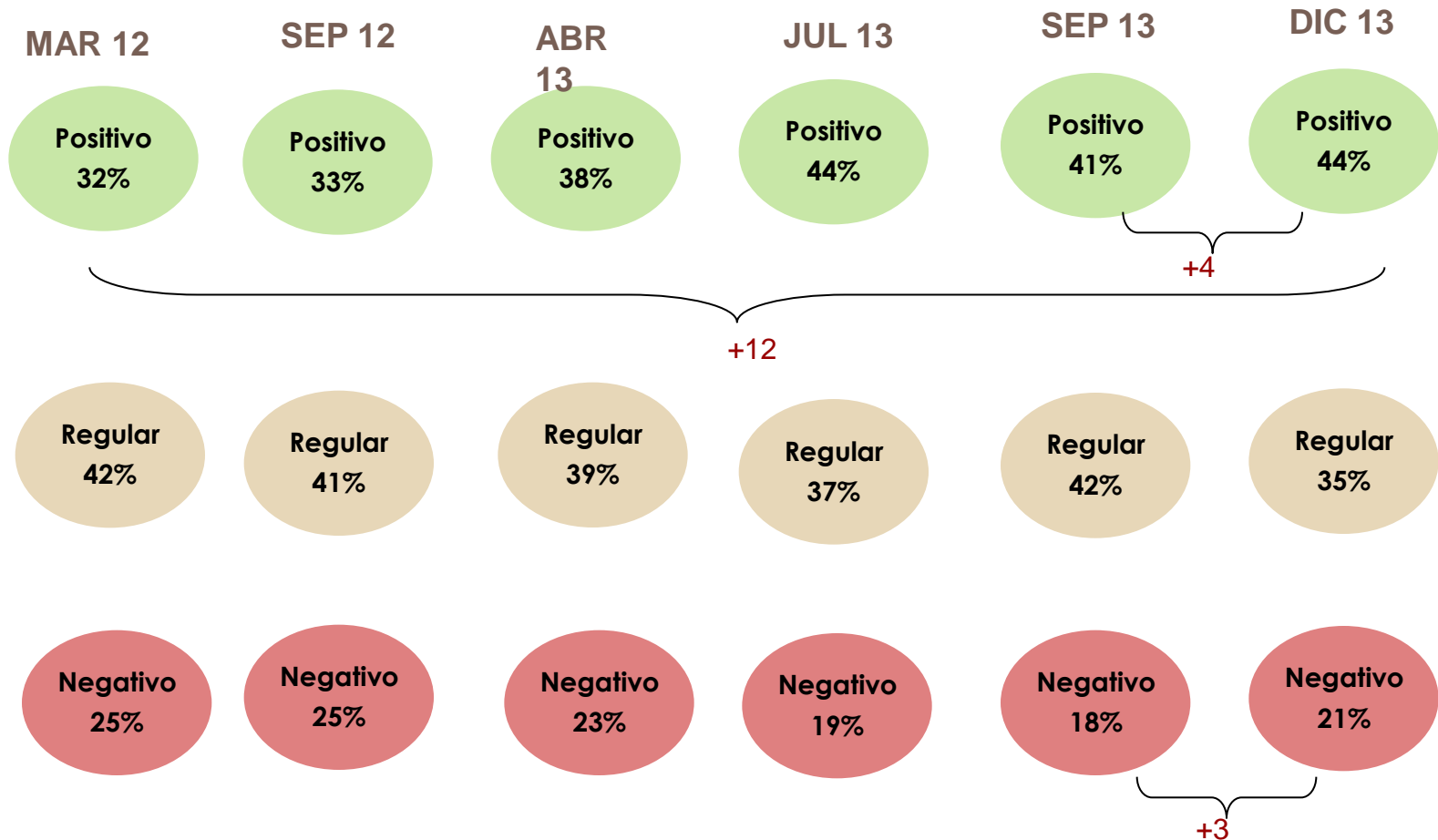
- El 66% de los entrevistados sostiene que se siente seguro al viajar en subte. Las líneas A y H son las que se perciben como las más seguras, por el contrario, las más inseguras son la B y la C.
- En cuanto al transporte de pasajeros urbanos más inseguro, el 64% considera que es el tren. Solo el 9% indica al subte como un medio inseguro para viajar.
- El ordenamiento de los vendedores ambulantes en el subte, es el aspecto que más ha mejorado en relación a los temas de inseguridad que lo afectan. En cuánto a los que han empeorado en el último año, el 26% sostiene que son los arrebatos y pungas y la presencia de menores de edad mendigando.
- El 78% de los encuestados está de acuerdo con incorporar tecnología en los subtes. Es la línea C la que presenta mayor aprobación para esta medida.
- 4 de cada 10 entrevistados sostienen que la estaciones de la línea C son las más inseguras. Mientras que la H y la E se presentan como las más

Conclusiones

- 5 de cada 10 entrevistados sostiene que estaría dispuesto a pagar más si el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires logra mejorar su experiencia de viaje y calidad del servicio. Esta variable se mantiene constante desde abril de 2013.
- Cuando se les pregunta a los entrevistados en relación a los descuentos especiales según la cantidad de viajes que realicen por mes, el 70% piensa que en caso de que se aplique esta medida, la tendría en cuenta para los viajes que actualmente no hace en subte.

Evaluación del servicio

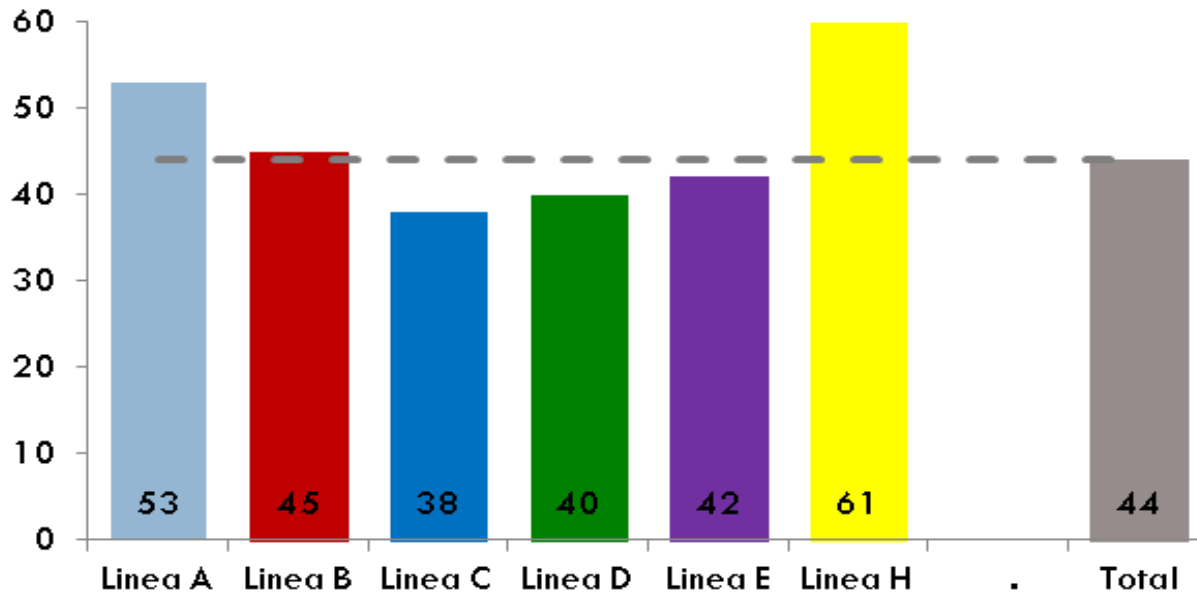
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



Evaluación del servicio

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

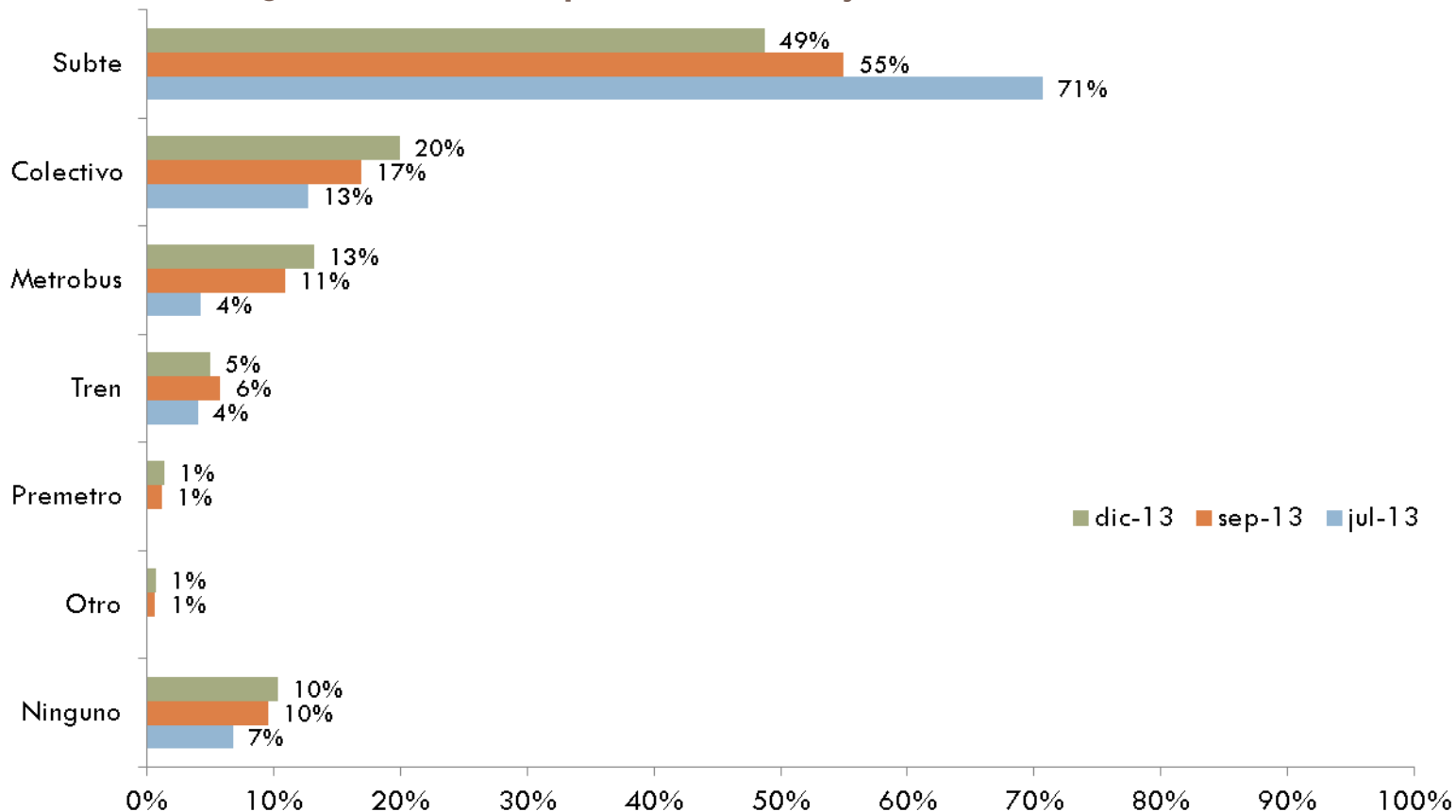
Positivo
44%



Mejor servicio de transporte público

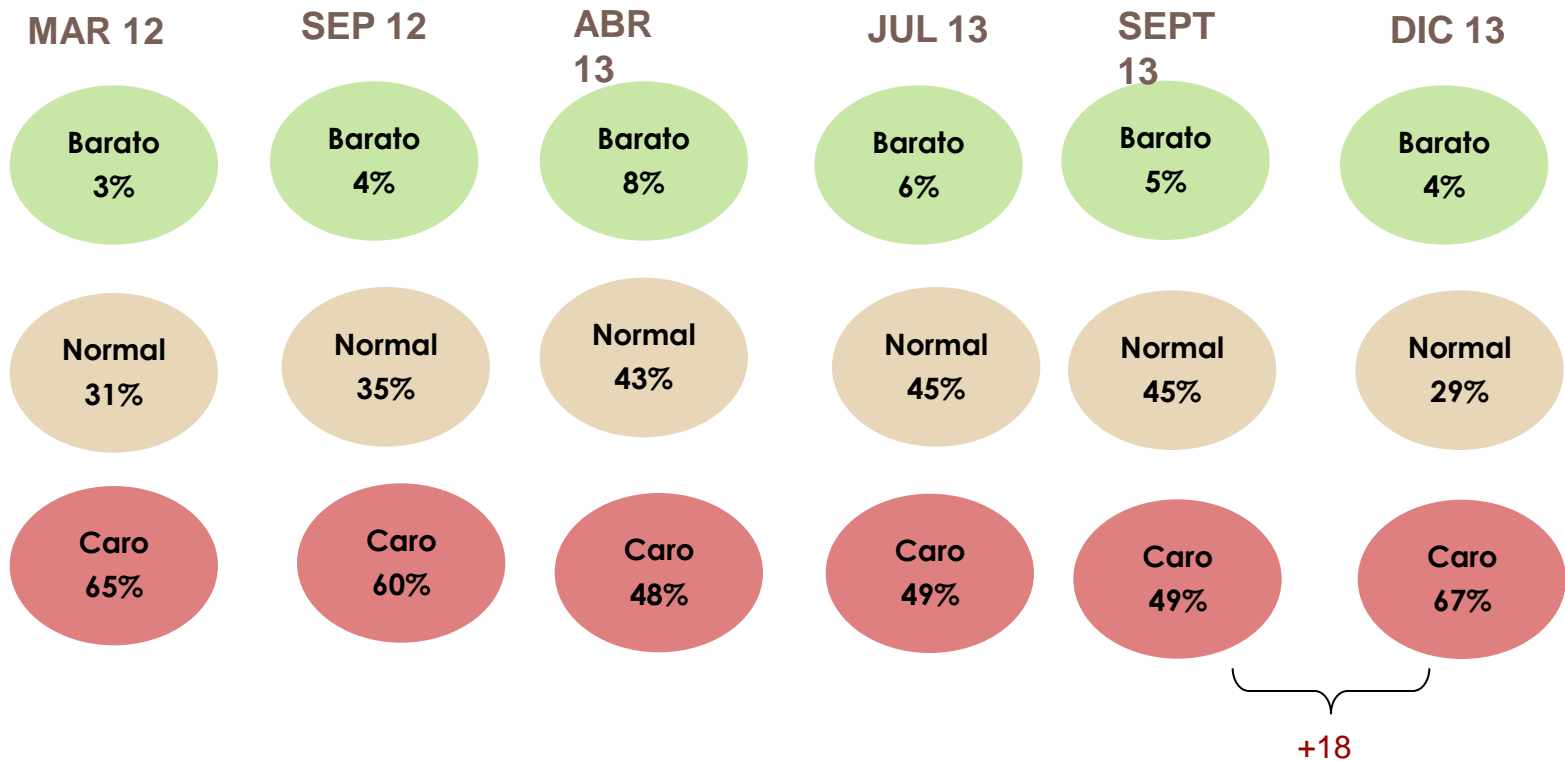
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires,

¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?



Relación precio – calidad del servicio

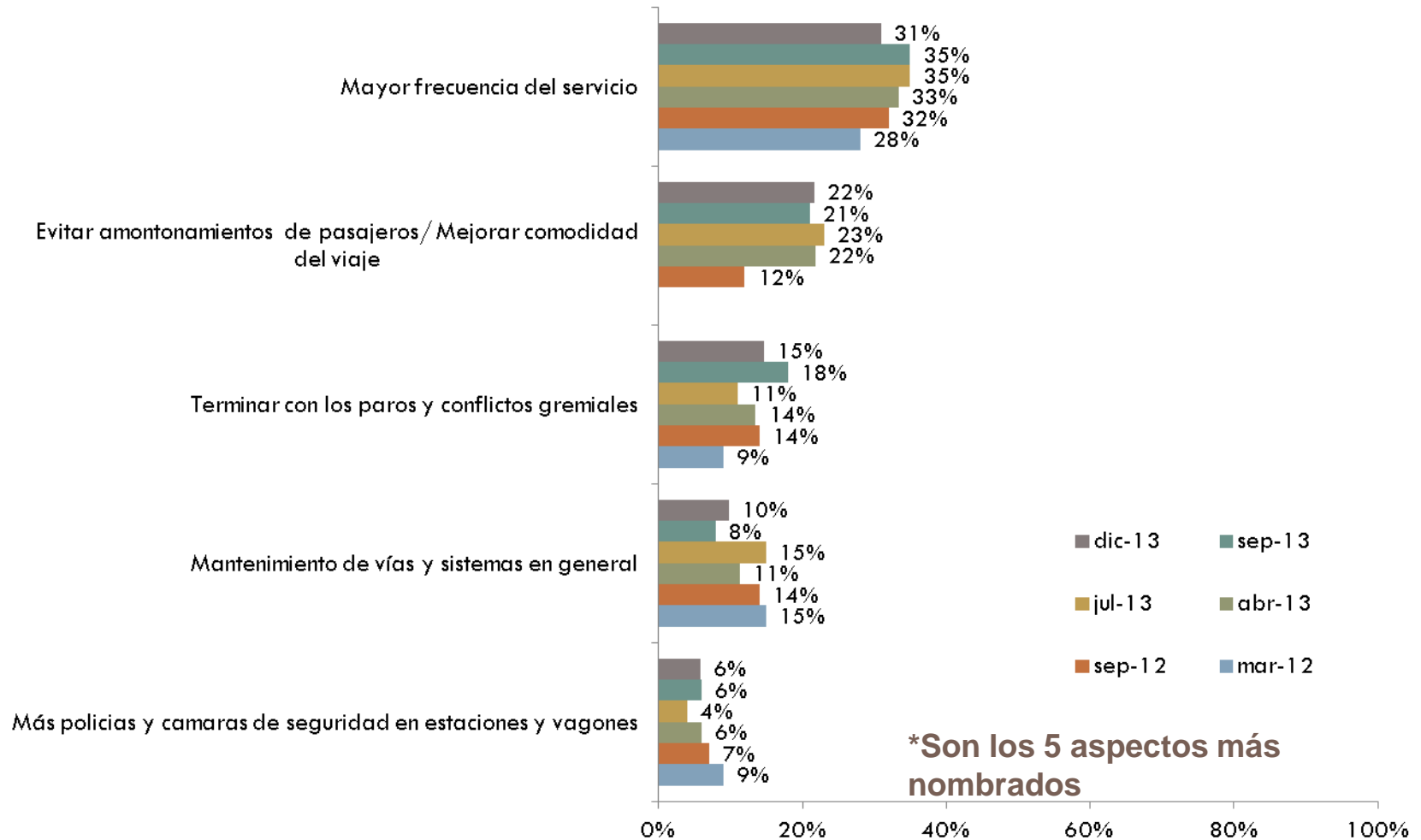
¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?



Aspectos del servicio de mayor prioridad

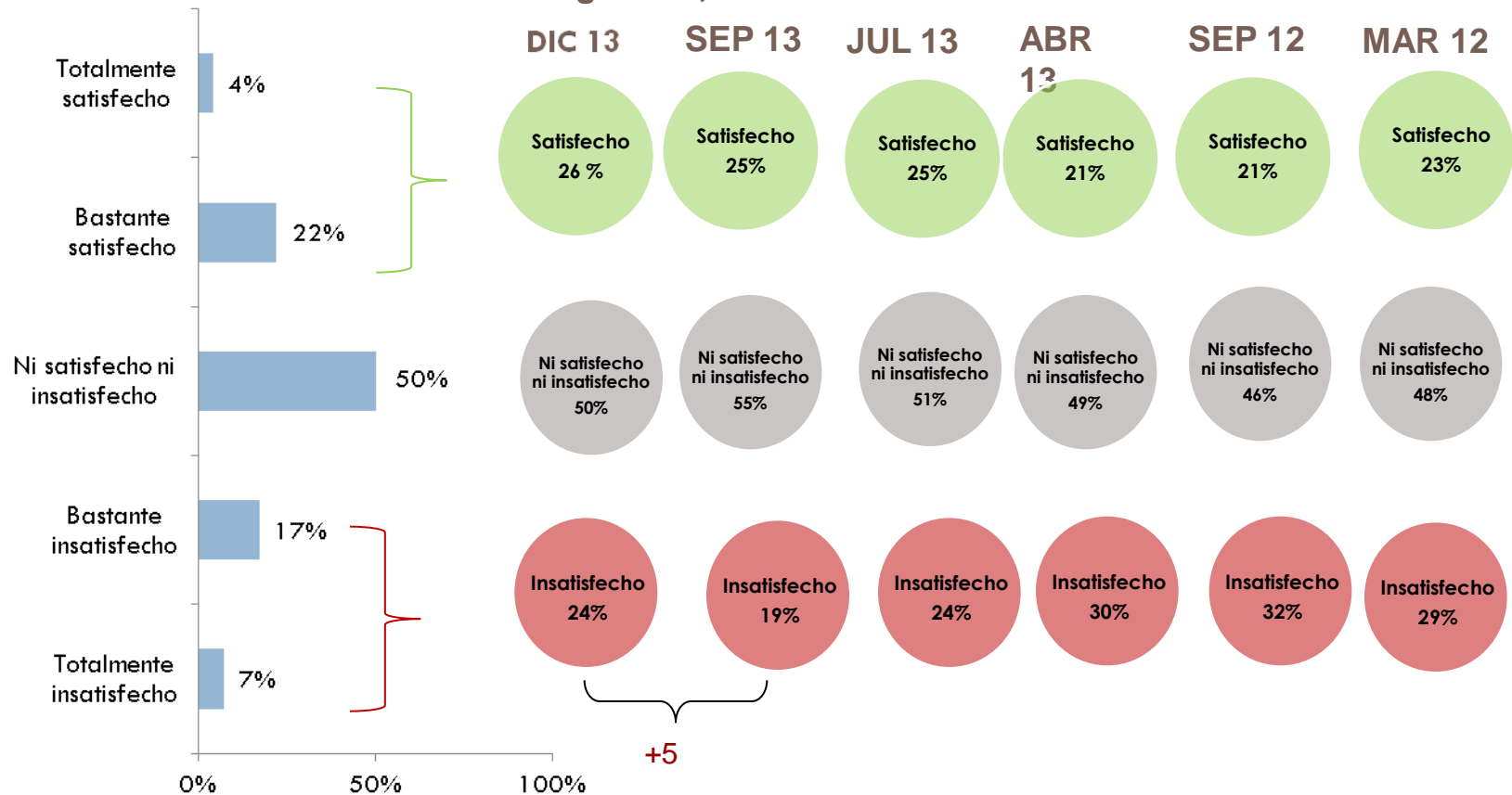
IBASE
Diciembre 2013

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



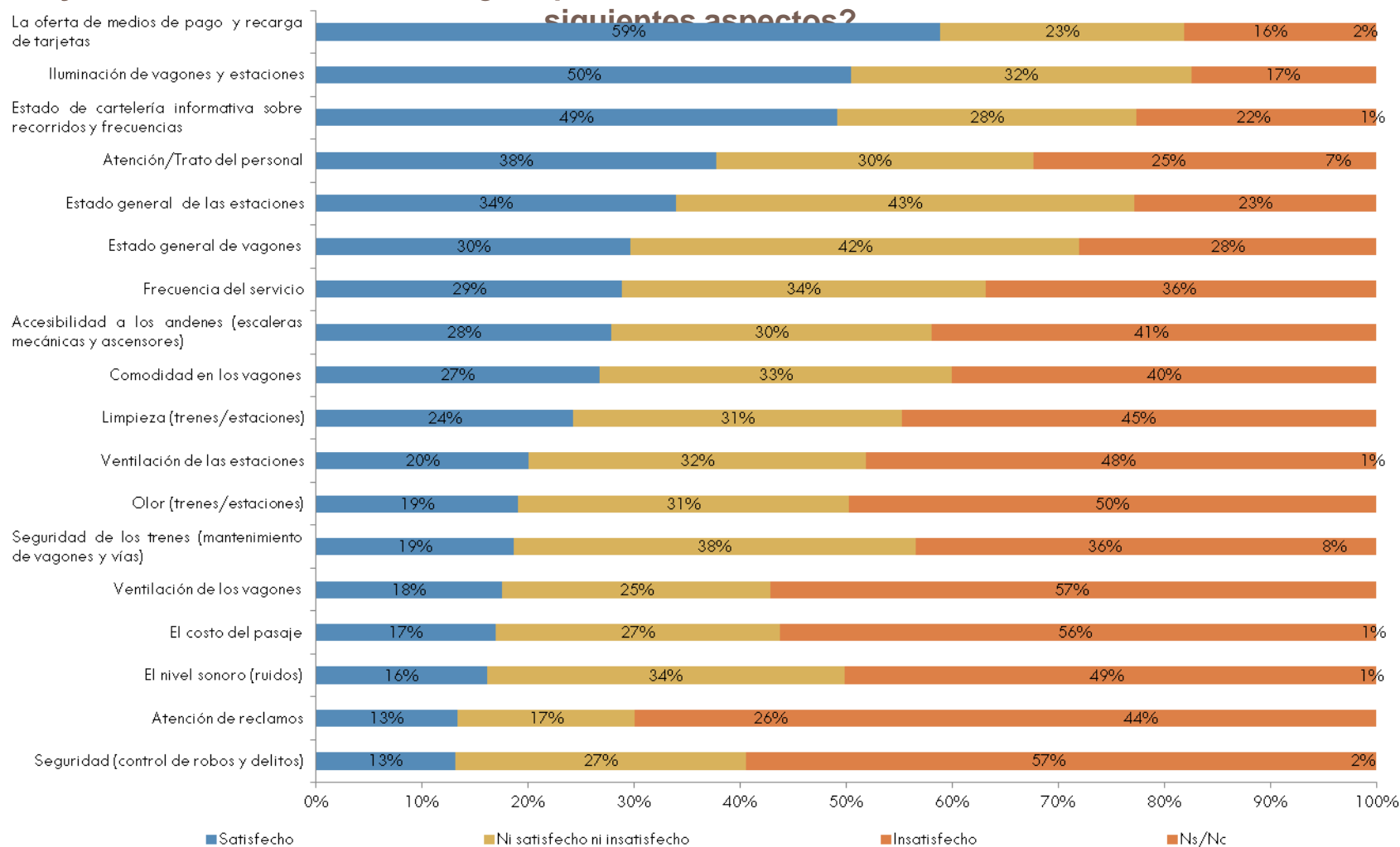
Nivel de satisfacción general

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...



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?



Dic13

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					% De suba/baja nivel de satisfacción entre Sep12 y Dic13
	Sep 12	Abr 13	Jul 13	Sep 13	Dic 13	
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	+ 9%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	+ 1%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	+ 2%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	+ 11%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	+ 4%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	+ 12%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	+ 8%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	+ 1%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	+ 4%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	-1%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	+ 6%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	+ 7%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	+ 2%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	+ 2%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	+ 4%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	+ 1%
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	+ 5
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	- 1%

7% Satisfacción: Evolutivo Sep13 / Dic13

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					% De suba/baja nivel de satisfacción entre Sep 13 y Dic13
	Se p 12	Abr 13	Jul 13	Sep 13	Dic 13	
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	+ 6%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	+ 1%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	+ 11%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	0%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	- 4%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	- 1%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	0%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	+ 3%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	+ 3%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	- 10%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	+ 1%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	- 1%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	- 10%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	- 8%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	- 5%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	- 1%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	- 2%
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	+ 1%

Promedio de satisfacción por línea

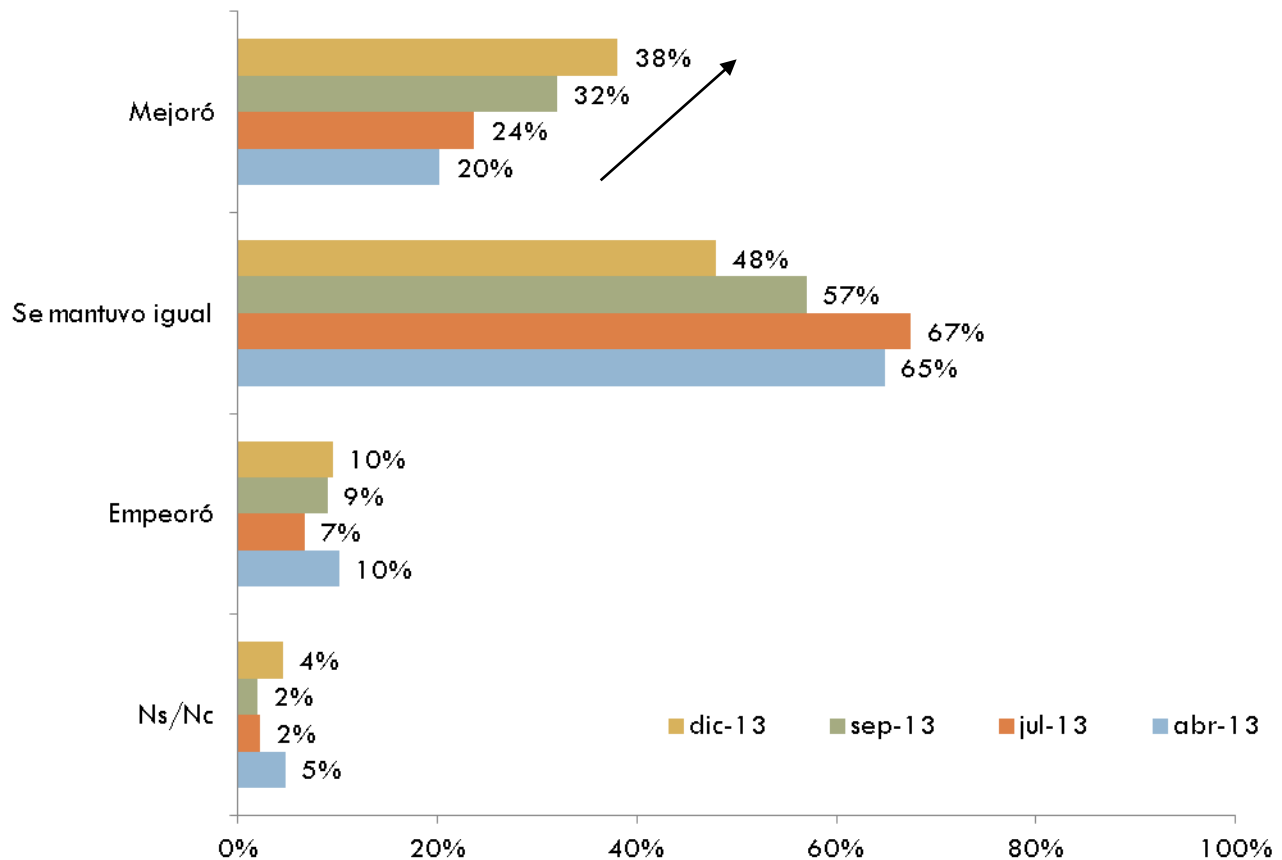
SBASE
Eficimpo e 201

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

Limpieza de vagones y estaciones

SBASE
Dic 2013

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?

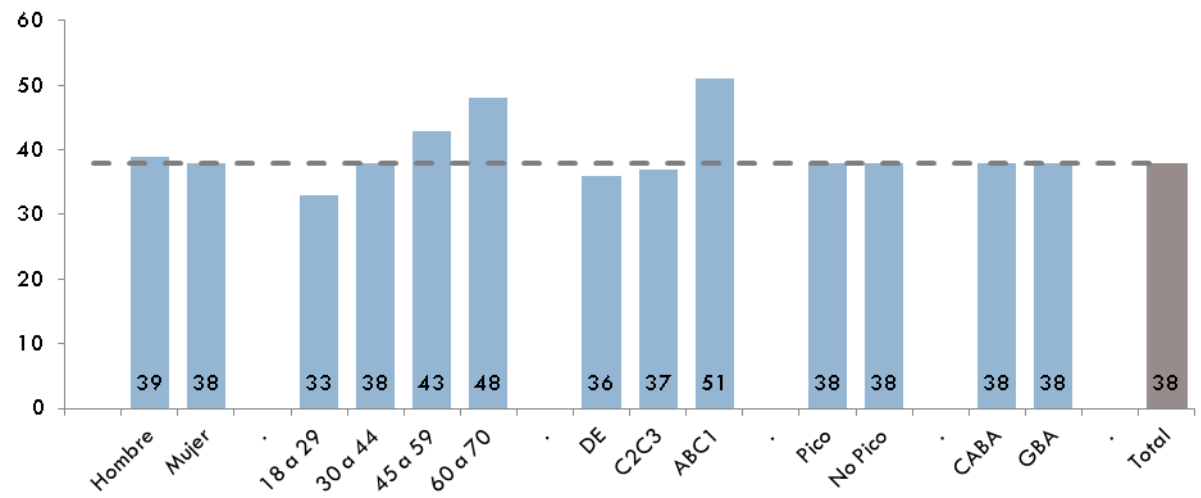
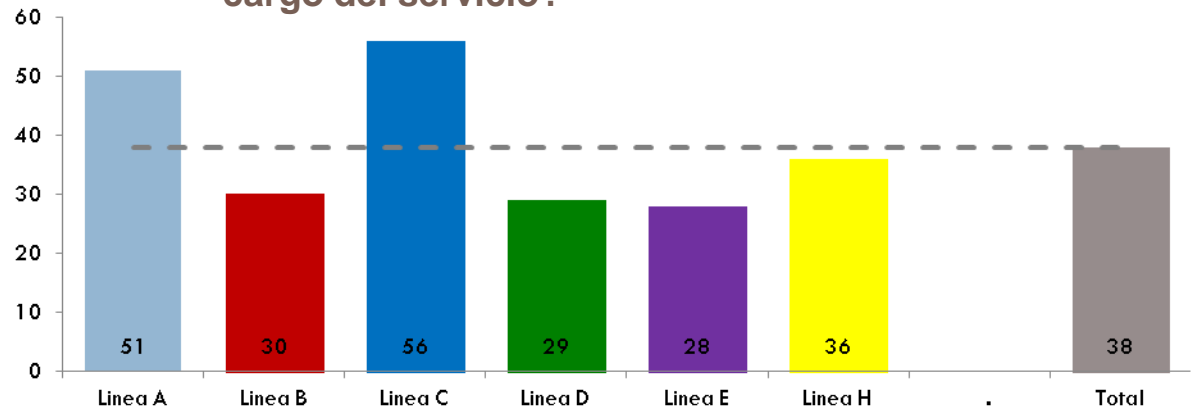


Limpieza de vagones y estaciones

SPASE
Licencia 2013

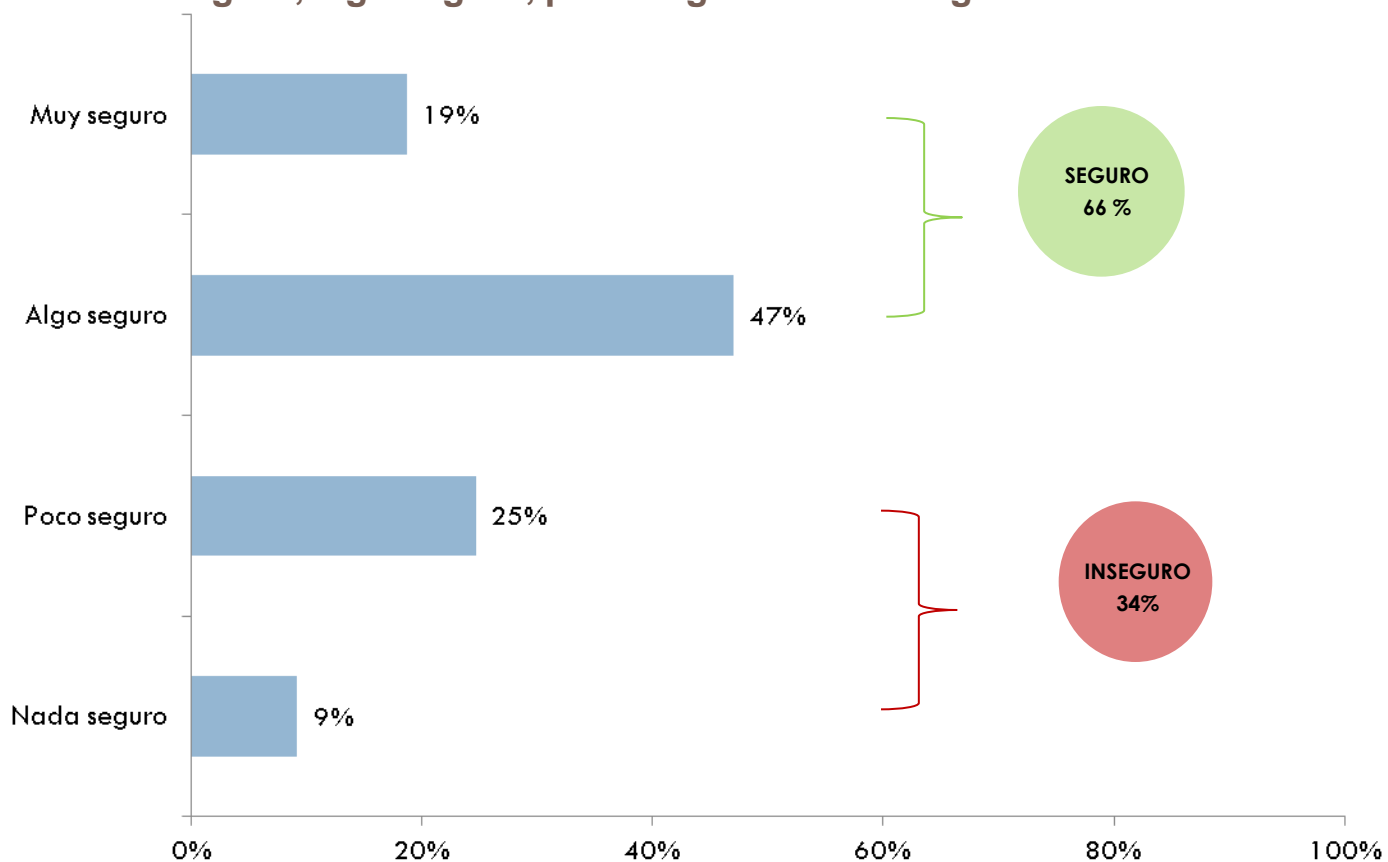
Pensando específicamente en la limpieza de vagones y estaciones, usted cree que este aspecto mejoró, empeoró o se mantuvo igual desde que el Gobierno de la Ciudad se hizo cargo del servicio?

Mejóro
38%



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?

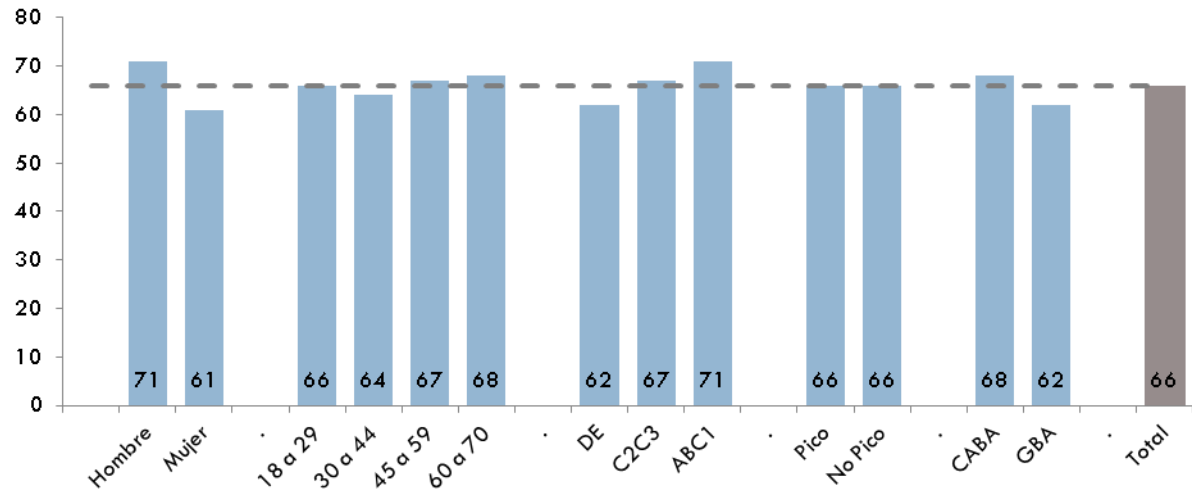
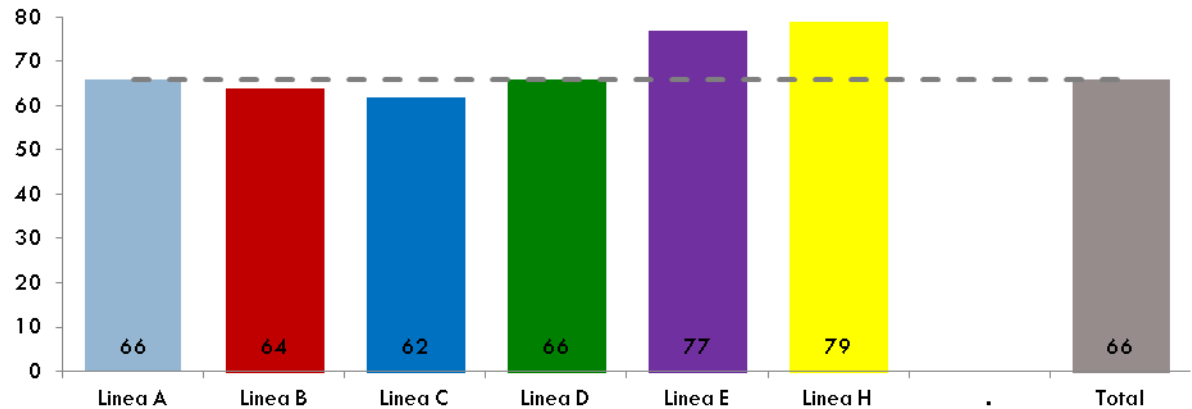


Seguridad en el Subte

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?

Seguro

66%



Seguridad en el Subte

¿Por qué? – ABIERTA -

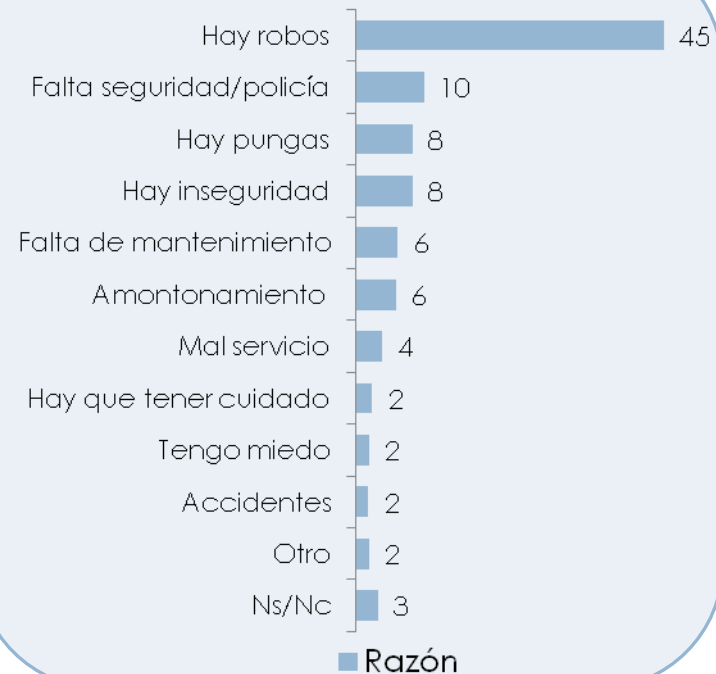
SEGURO

66%



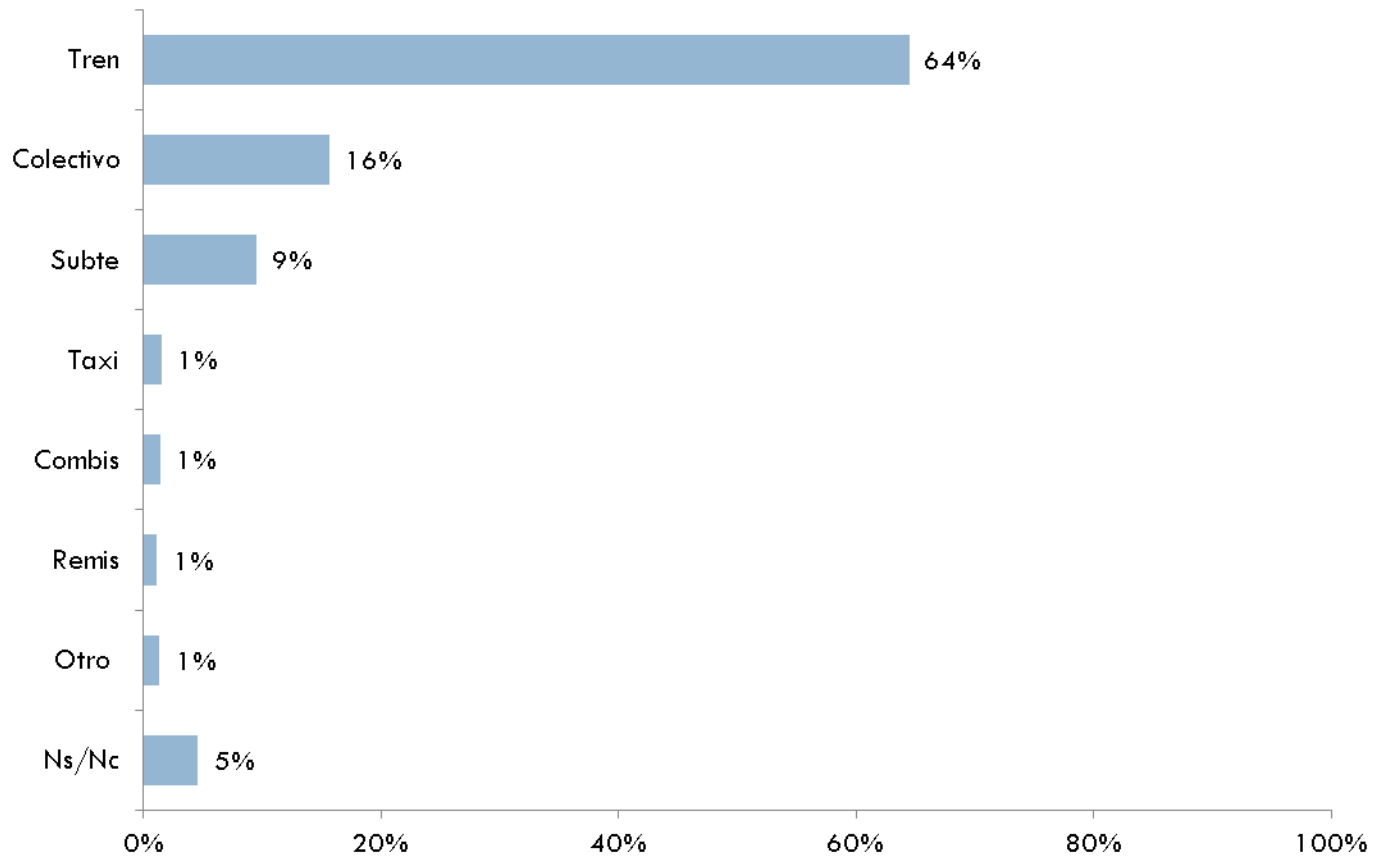
INSEGURO

34%



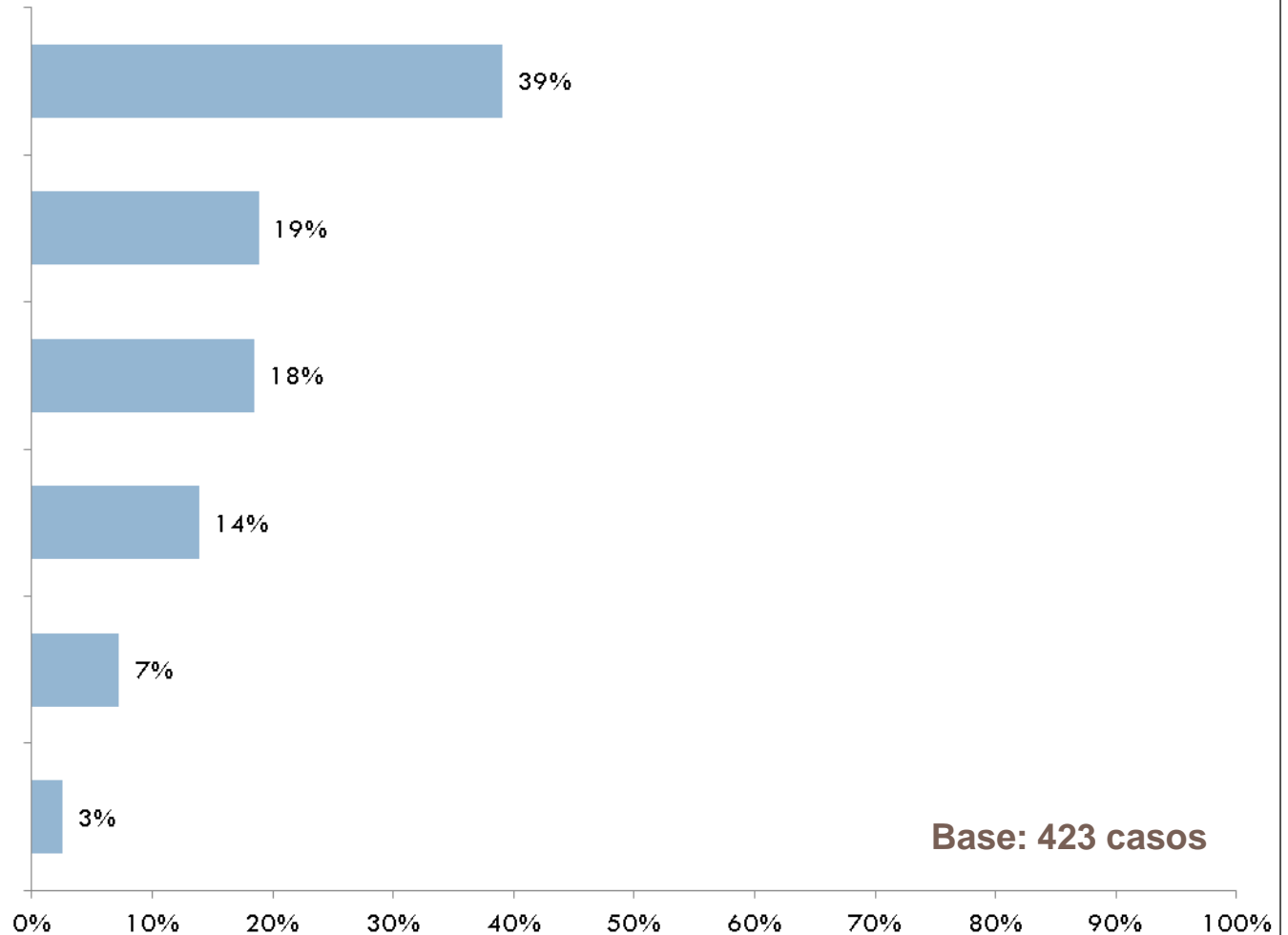
Transporte inseguro

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



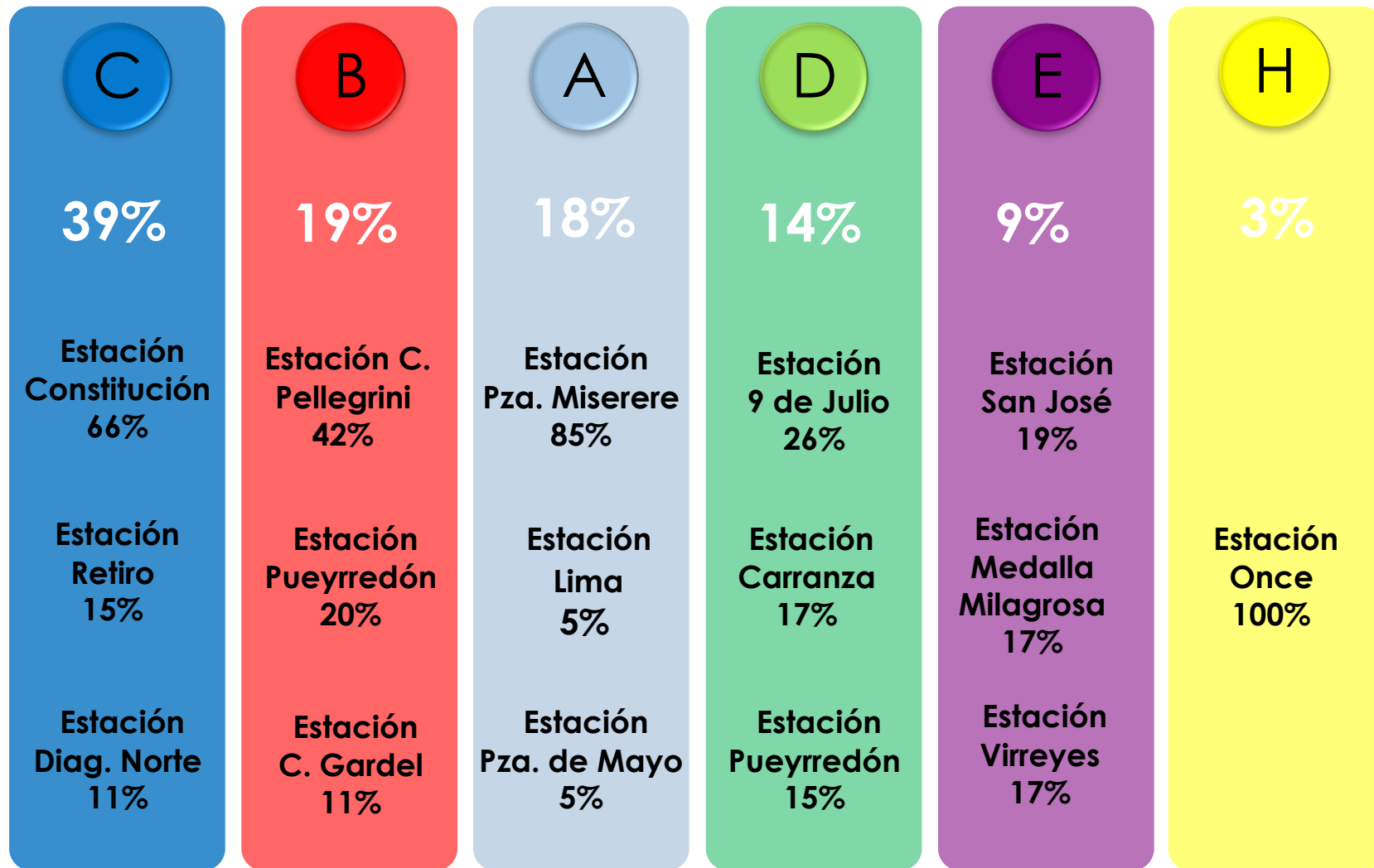
Estación peligrosa

¿Podría especificar la línea y estación que le produce temor?



Estación mas peligrosa por línea

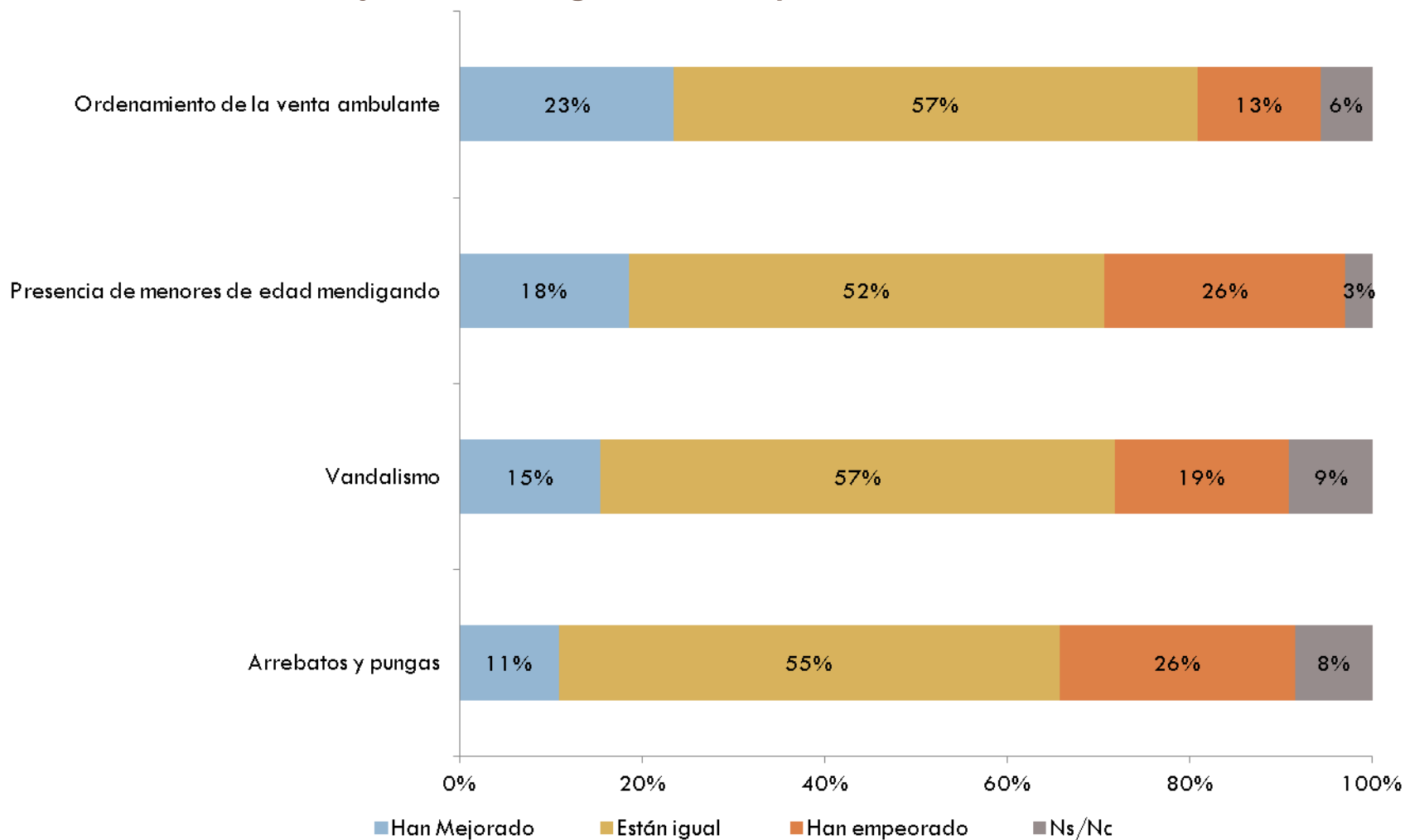
SPASE
Enero 2014



Base: 423 casos

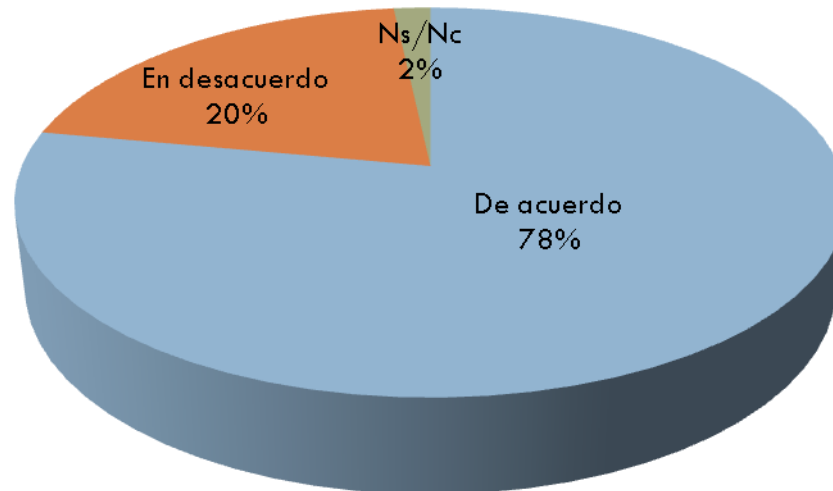
Aspecto de seguridad en el Subte

Pensando algunos temas que hacen a la seguridad en el subte: ¿Diría usted que estos temas han mejorado, están igual o han empeorado en el último año?



Incorporación de Tecnologías

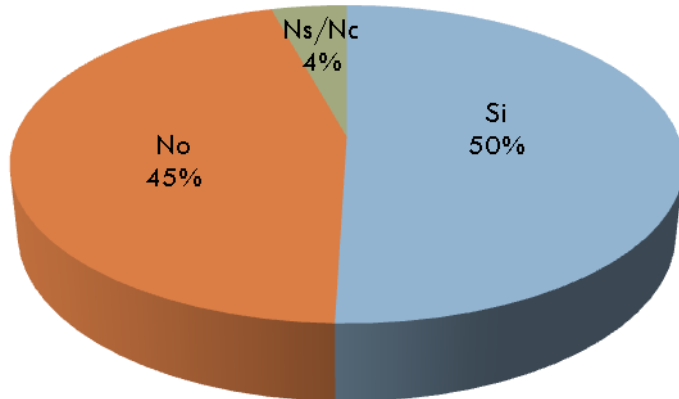
Algunas personas consideran que la incorporación de tecnología como cámaras de seguridad con monitoreo y botones antipánico ayudaría a prevenir el delito en el SUBTE. ¿Usted está totalmente de acuerdo, algo de acuerdo, poco de acuerdo o nada de acuerdo con esta afirmación?



Tarifas

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

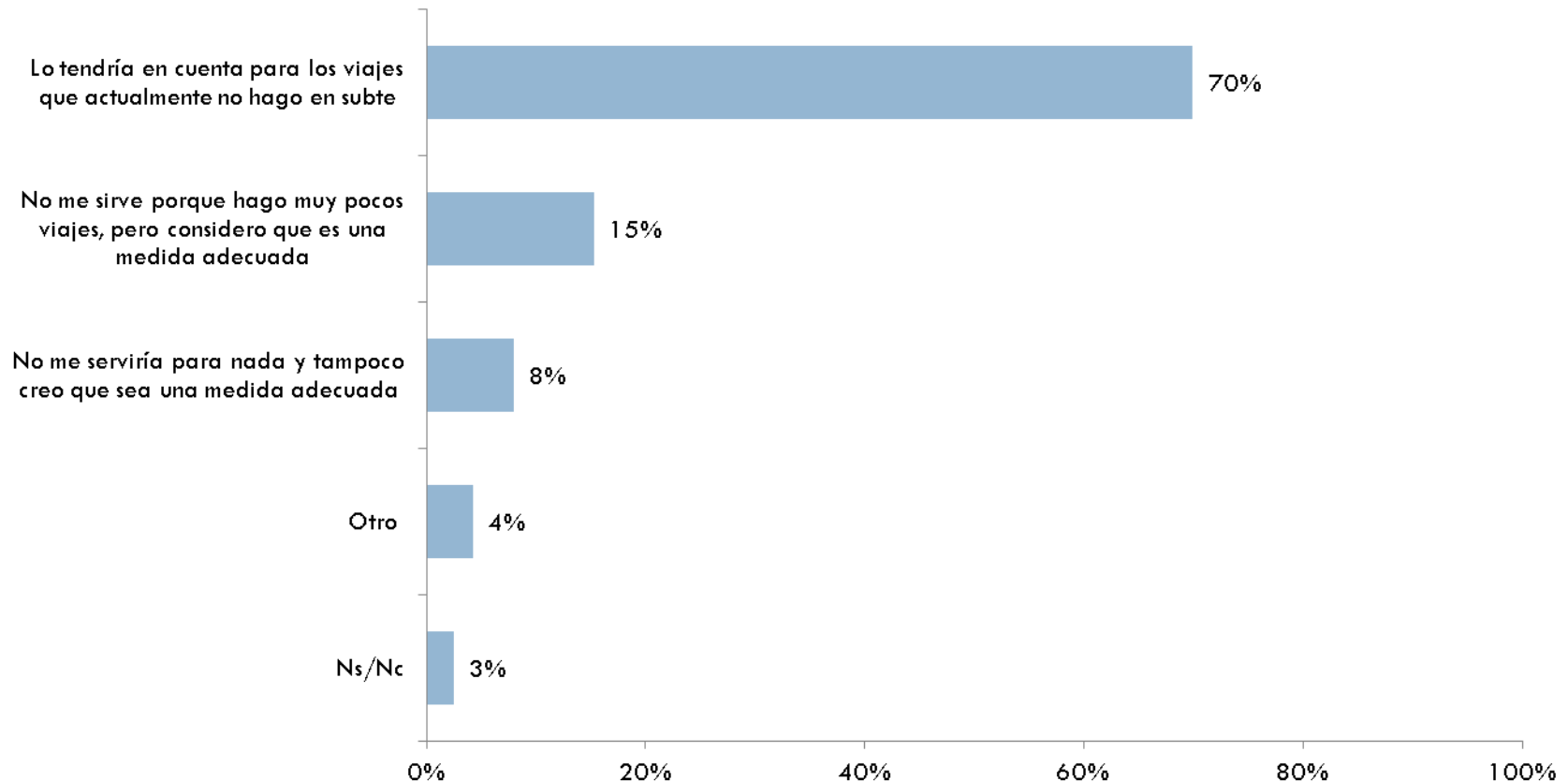
¿Dentro de un año, usted estaría dispuesto a pagar más?



Dispuesto a pagar más	Evolutivo			
	ABR 13	JUL 13	SEP 13	DIC 13
Si	65	47	50	50
No	31	49	44	45

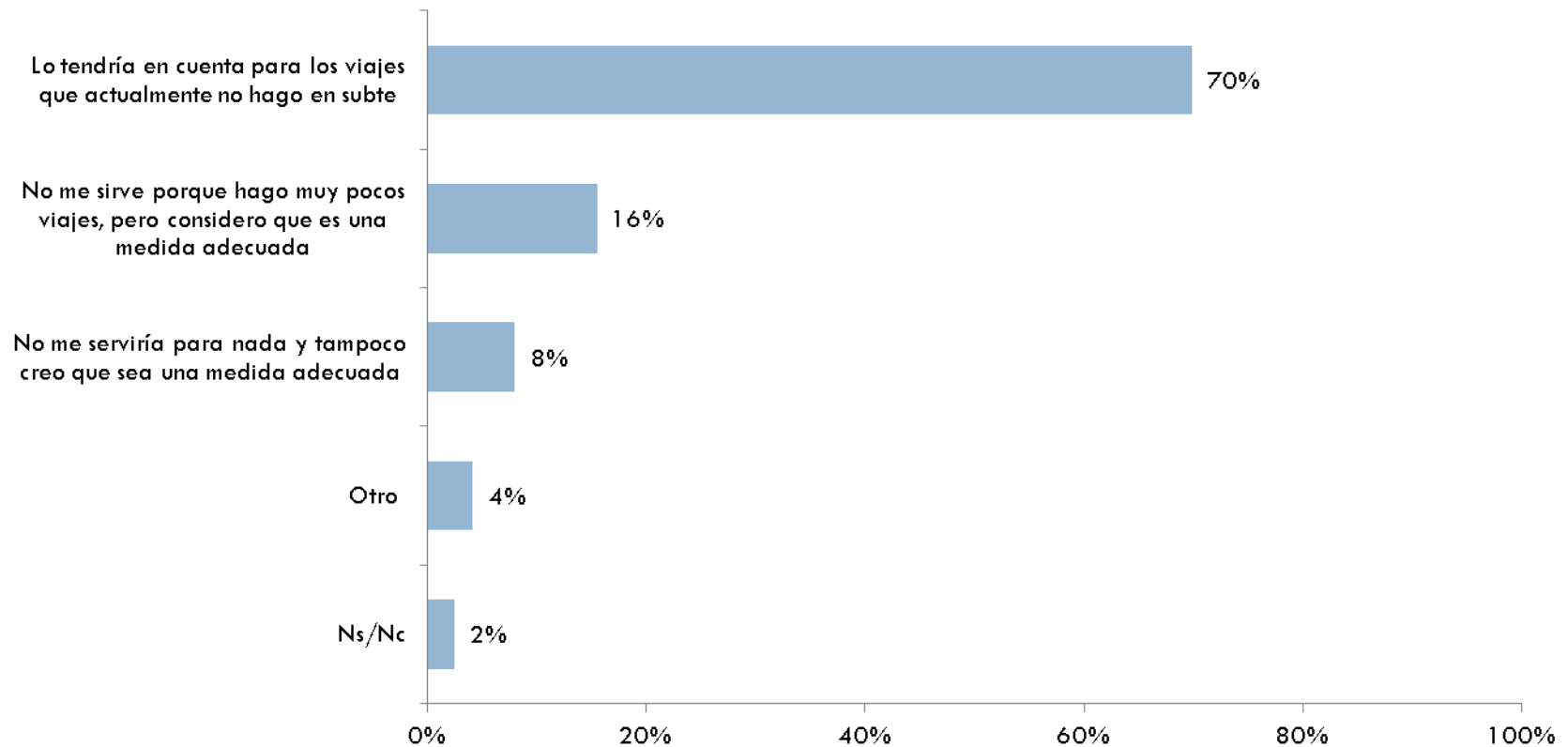
Descuentos I

“Se prevé un descuento que funcione entre el 1° y último día de cada mes y que sea del 10% a partir de los 9 viajes realizados, del 20% a partir de los 19 viajes realizados y del 30% a partir de los 39 viajes realizados”. Teniendo esto en cuenta, con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado: **LEER OPCIONES**



Descuentos II

“Se prevé un descuento del 30% en cada pasaje para aquellos usuarios que realicen más de 39 viajes por mes, de 20% para los que realicen más 19 viajes por mes y del 10% para los que realicen más de 9 viajes por mes” LEER OPCIONES



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 4 al 12 de Diciembre de 2013

✓ **Universo:**

Usuarios - Red de subterráneos de Buenos Aires.

✓ **Técnica de investigación:**

Coincidental

✓ **Tamaño de la muestra:**

1204 casos efectivos.

(«A» 151 casos/ «B» 300 casos/ «C» 151 casos/ «D» 298 casos/ «E» 152 casos / «H» 152 casos)

✓ **Margen de error:**

+/- 2,82% con un 95% de confianza para los totales generales

✓ **Instrumento de recolección:**

Cuestionario estructurado (preguntas cerradas y abiertas)