

# INFORME AVANCE

**Septiembre 2013**  
**Encuesta coincidental**

## EVALUACION Y PRECIO CALIDAD

- El 41% de los usuarios evalúa favorablemente el servicio. En esta medición se registra una leve caída (3 puntos) en la evaluación que venía creciendo sostenidamente desde 2012. Sin embargo, el crecimiento acumulado desde septiembre 2012 es de 12 puntos. Las líneas A y H son las que evalúan mejor el servicio mientras que la B y la C las que menos.
- La evaluación negativa disminuyó 1 punto en este trimestre y siete en un año.
- El subte es considerado el mejor medio de transporte por el 55% de los entrevistados. En esta medición crece la percepción de que el Metrobus es el mejor servicio ( de 4% a 11%) y el colectivo crece 4 puntos (de 13% a 17%)
- Si bien todavía son muchos los que consideran “caro” el servicio de subtes, en la ecuación precio calidad, este porcentaje ha ido disminuyendo (11 puntos desde sept 2012)

- Muchos usuarios consideran que es mejor la relación entre costo – calidad del servicio del subte que la de los trenes y colectivos. Sin embargo, se observa una caída con respecto al resultado de la anterior medición.

## TRASPASO

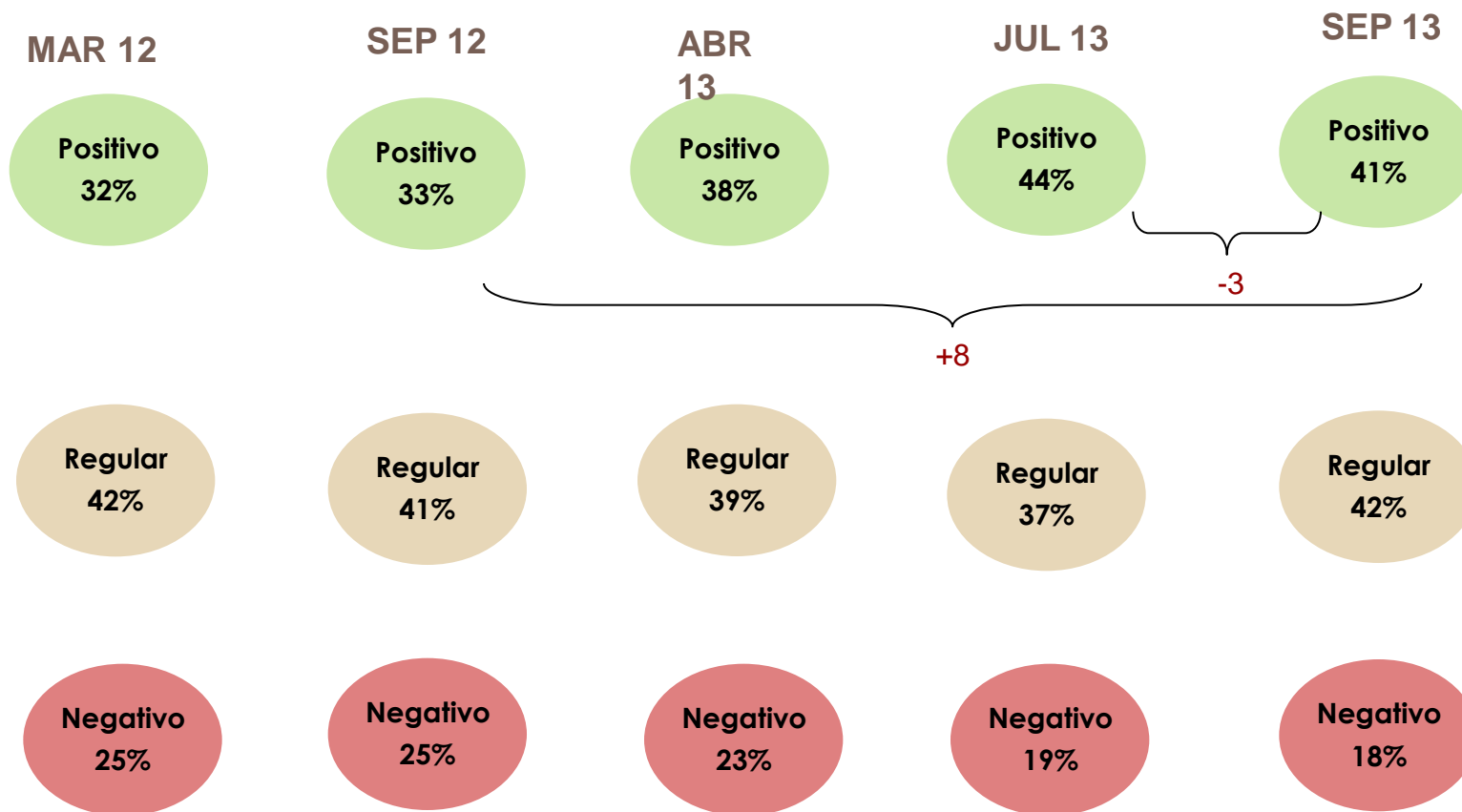
- El 29% de los entrevistados sostiene que a partir de que el GCBA se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos la situación en general **mejoró**. Este porcentaje se consolida desde julio pasado.
- El 42% piensa que dentro de un año el subte mejorará (esta percepción creció 7 puntos en seis meses).
- Se espera principalmente que se aumente la frecuencia del servicio (35%), que se eviten los amontonamientos (21%) y se termine con los conflictos gremiales. Este último punto alcanza al 18% de los entrevistados -creciendo siete puntos desde julio-

## SATISFACCION

- El 25% está satisfecho con el servicio de subte. El porcentaje se mantiene estable desde el trimestre pasado. El porcentaje de usuarios insatisfechos continúa disminuyendo (24% en julio a 19% en septiembre) acumulando una caída de 13 puntos desde septiembre de 2012.
- En comparación con la medición de julio de 2013, se observan variaciones negativas para algunos aspectos (accesibilidad, costo y estado de estaciones) mientras otros mejoran. Ventilación de estaciones es el aspecto que más crece, luego ventilación de vagones, nivel sonoro y estado de cartelería.
- Al preguntar específicamente por la limpieza en vagones y estaciones desde el traspaso (32%), el porcentaje aumenta 8 puntos en el trimestre. Las líneas A y H son las que perciben más limpieza en mayor medida.
- En cuanto a la percepción del mantenimiento en general de las estaciones en los últimos meses, el crecimiento es de 11 puntos (de 25% a 36% en septiembre). Los usuarios de las líneas A, E y H notan el cambio en mayor medida.

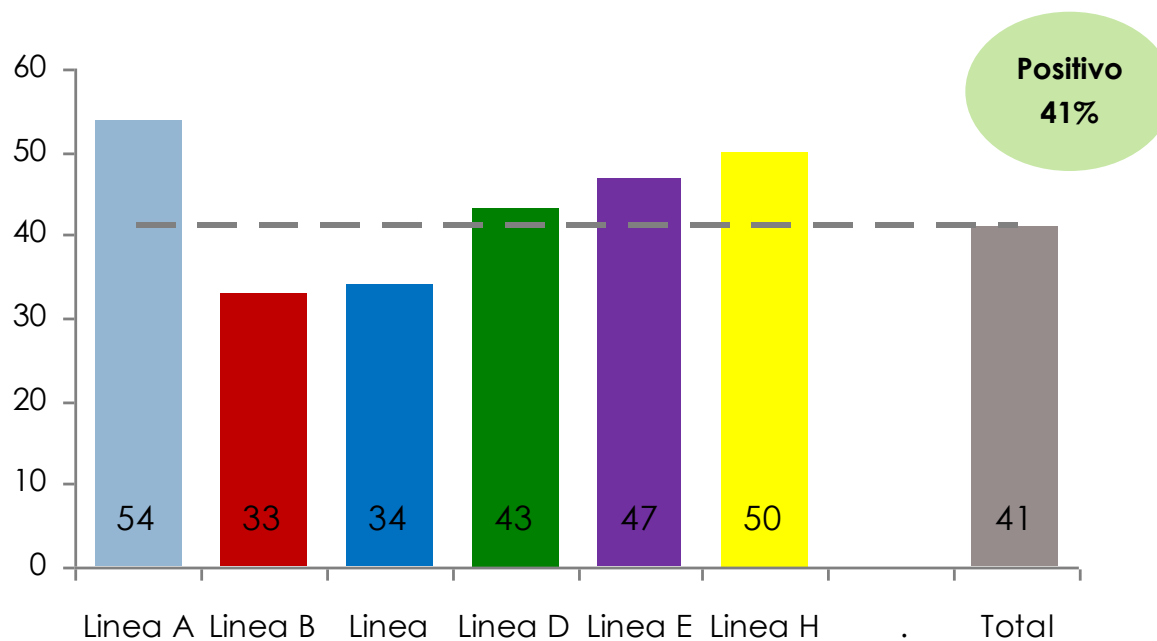
# Evaluación del servicio

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



# Evaluación del servicio

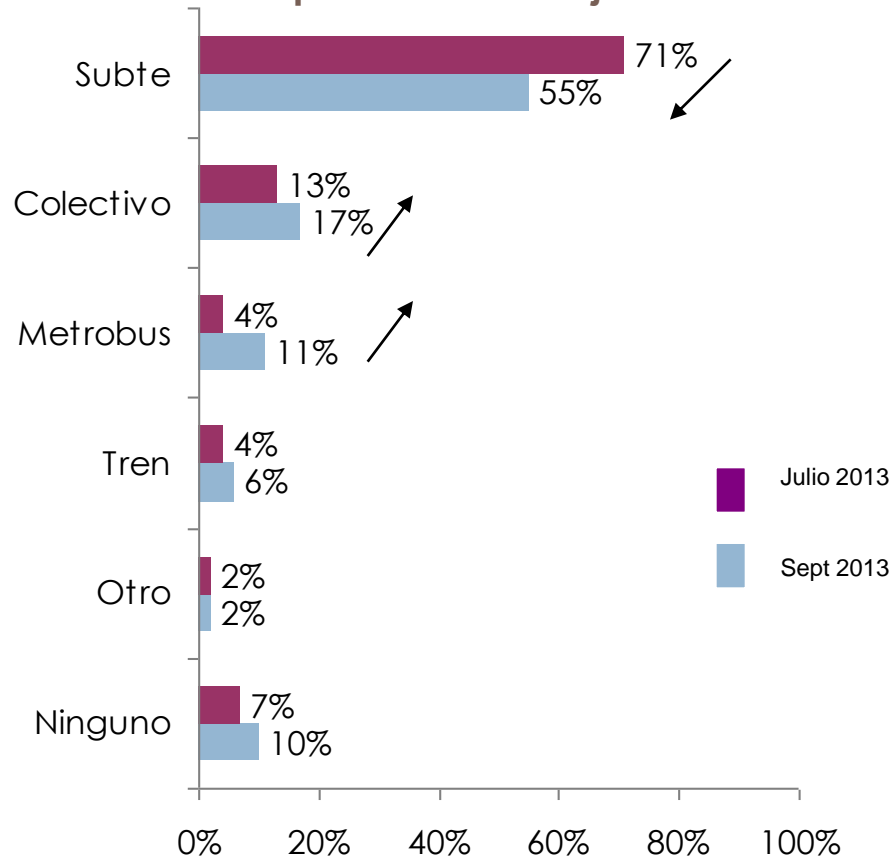
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



# Mejor servicio de transporte público

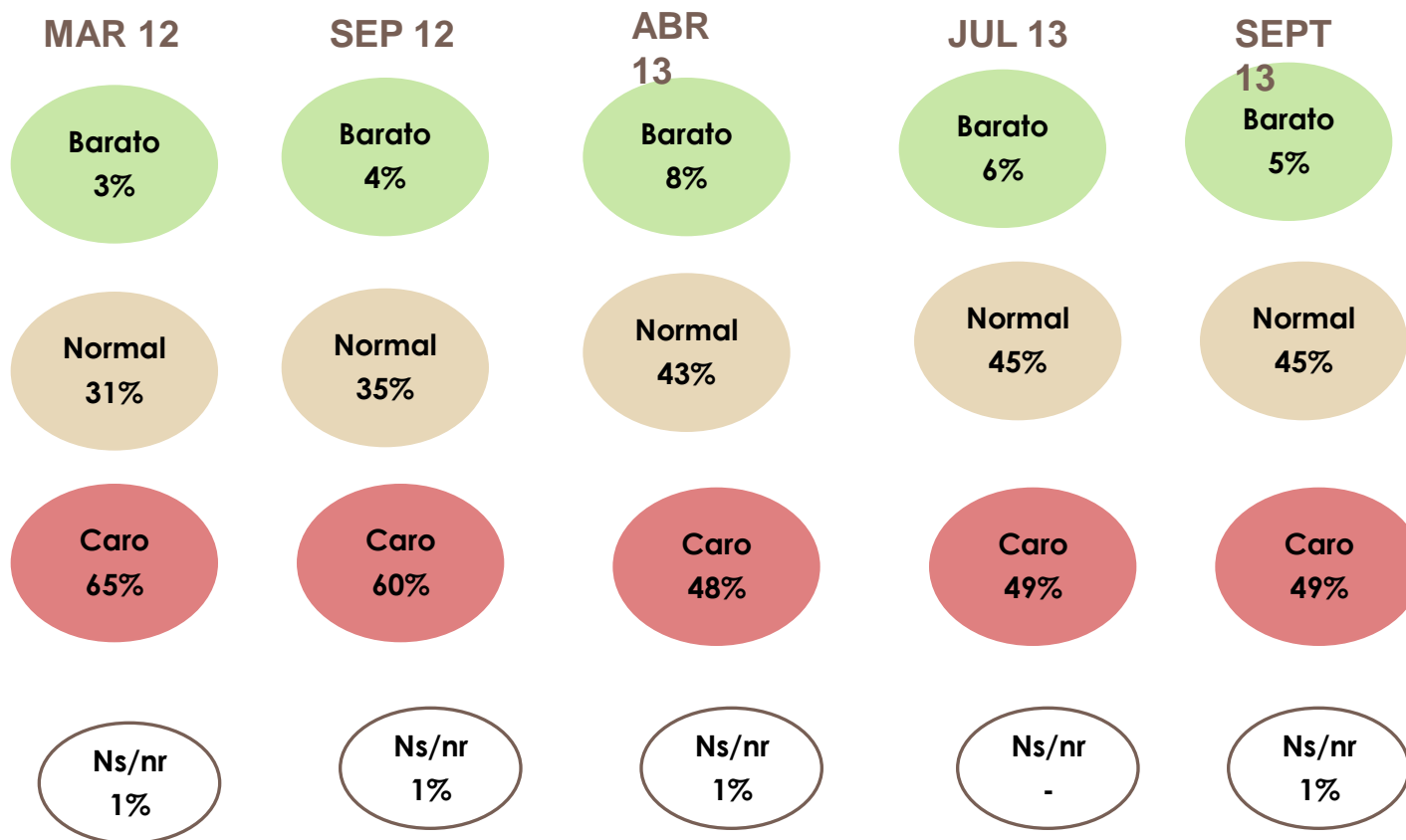
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires,

¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?



# Relación precio – calidad del servicio

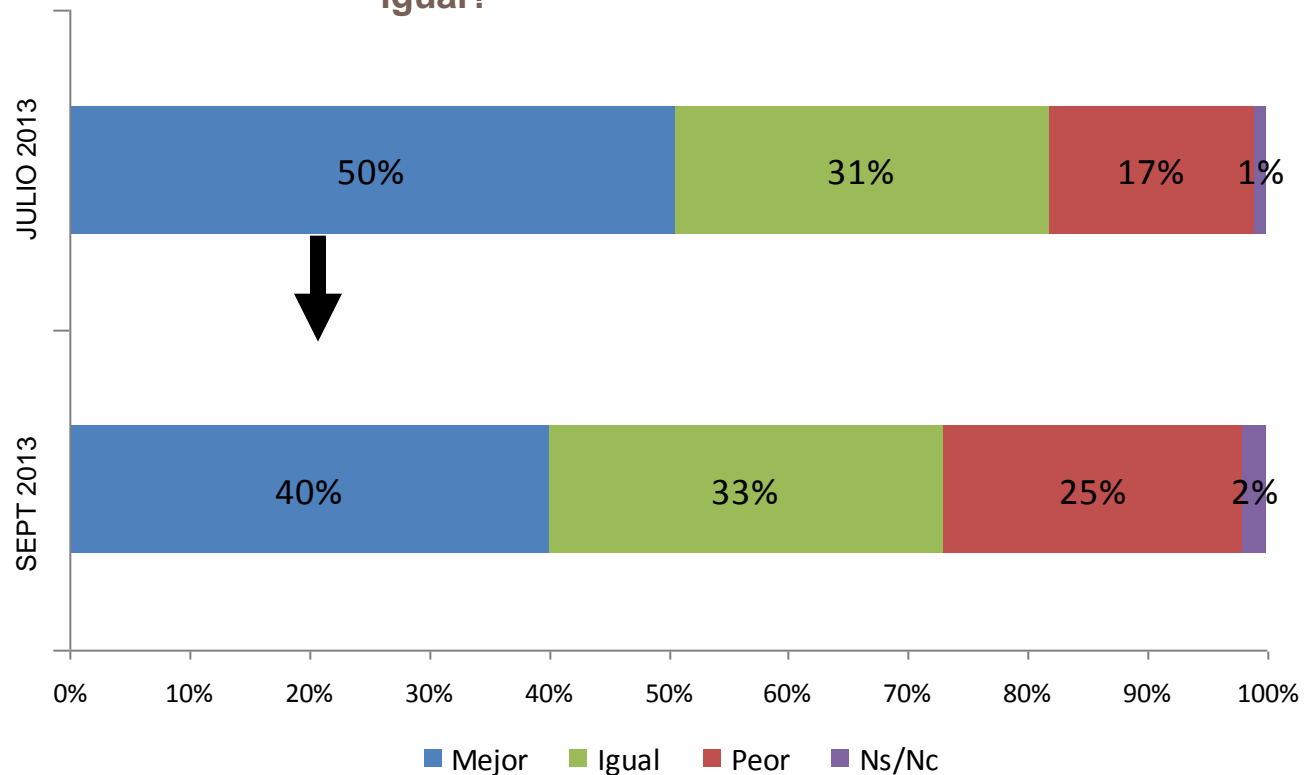
¿En general, el precio del pasaje de subte en relación a la calidad del servicio, le parece...?





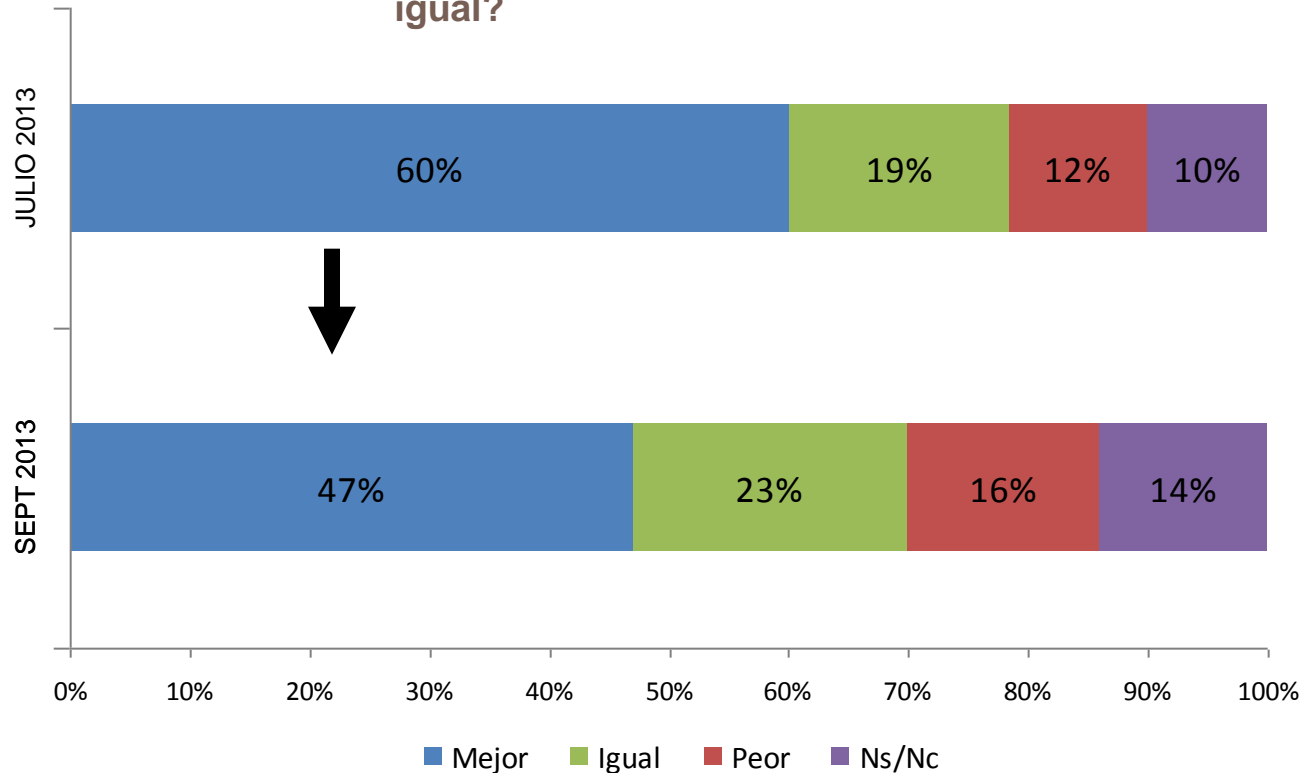
# Relación precio – calidad del servicio subte con colectivos

Si tuviese que comparar la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio del SUBTE con la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio de ..., diría que es mejor, peor o igual?



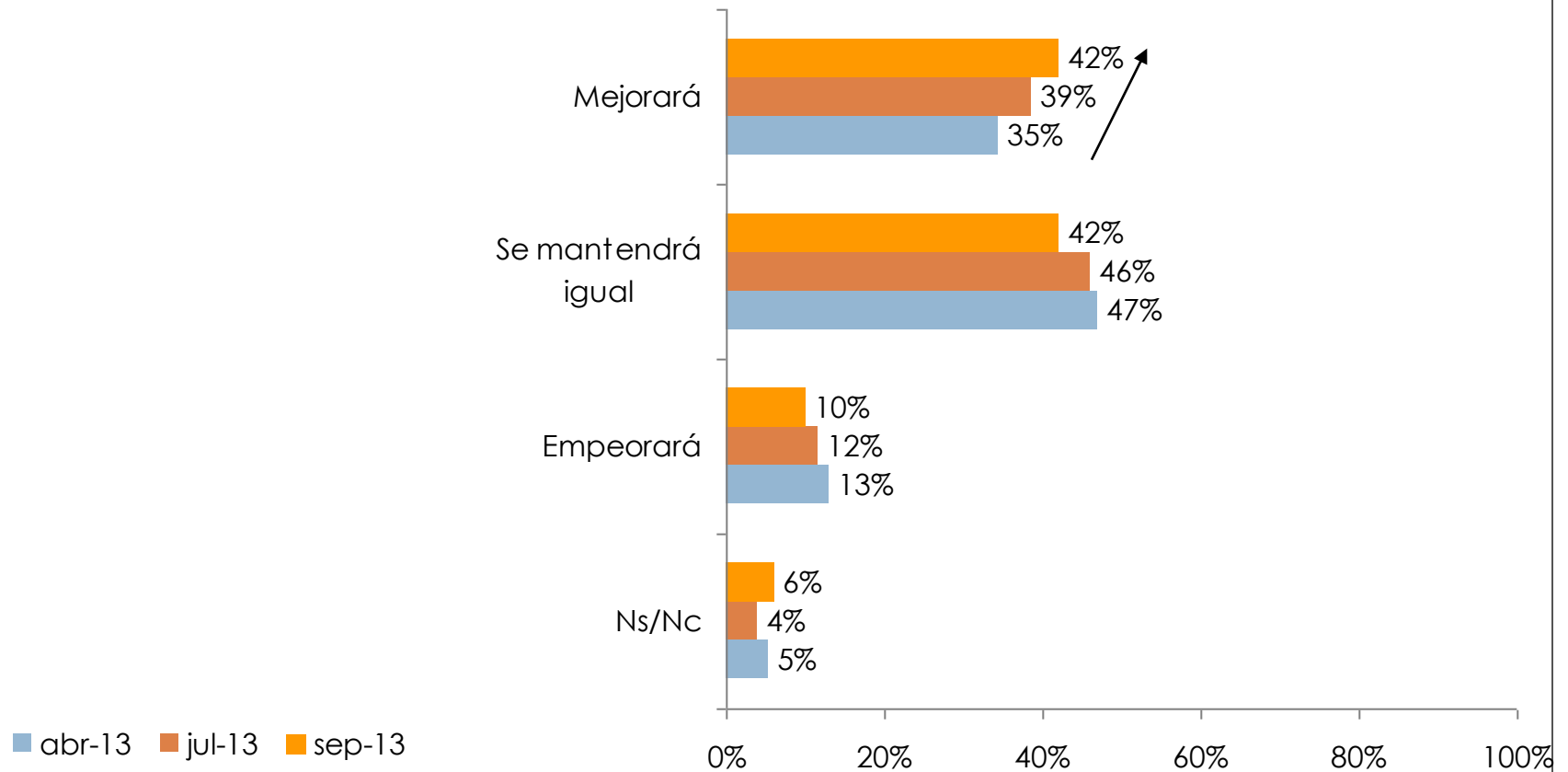
# Relación precio – calidad del servicio subte con tren

Si tuviese que comparar la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio del SUBTE con la relación entre el precio del boleto y la calidad del servicio de ..., diría que es mejor, peor o igual?



# Gobierno de la Ciudad

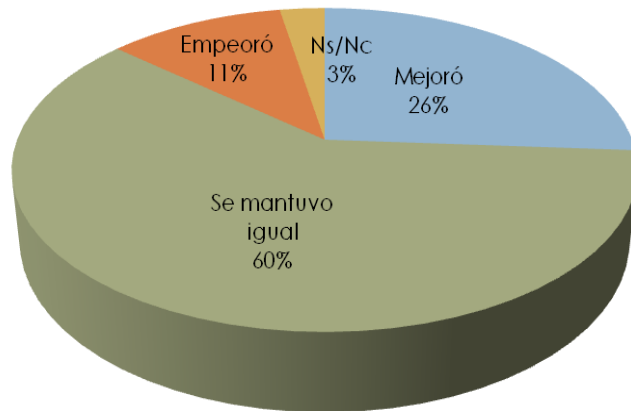
A partir del 1 de enero el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se hizo cargo del control y fiscalización de la red de subterráneos. Pensando de acá a un año, ¿usted cree que la situación de los subtes en general mejorará, se mantendrá igual que ahora o empeorará?



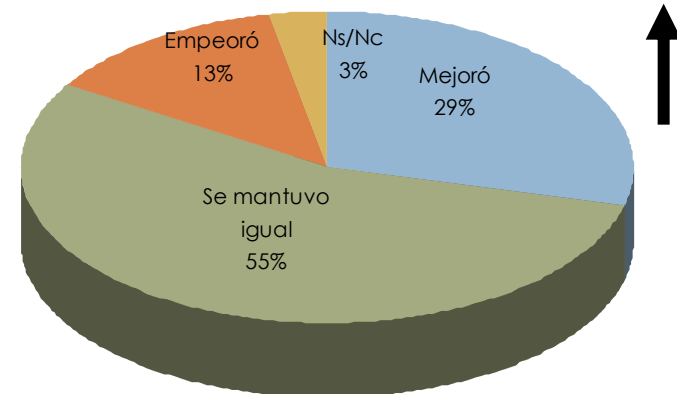
# Gobierno de la Ciudad

Pensando desde que el GCBA se hizo cargo del subte,  
¿usted cree que la situación de los subtes en general mejoró, se mantuvo igual o empeoró?

JULIO 2013



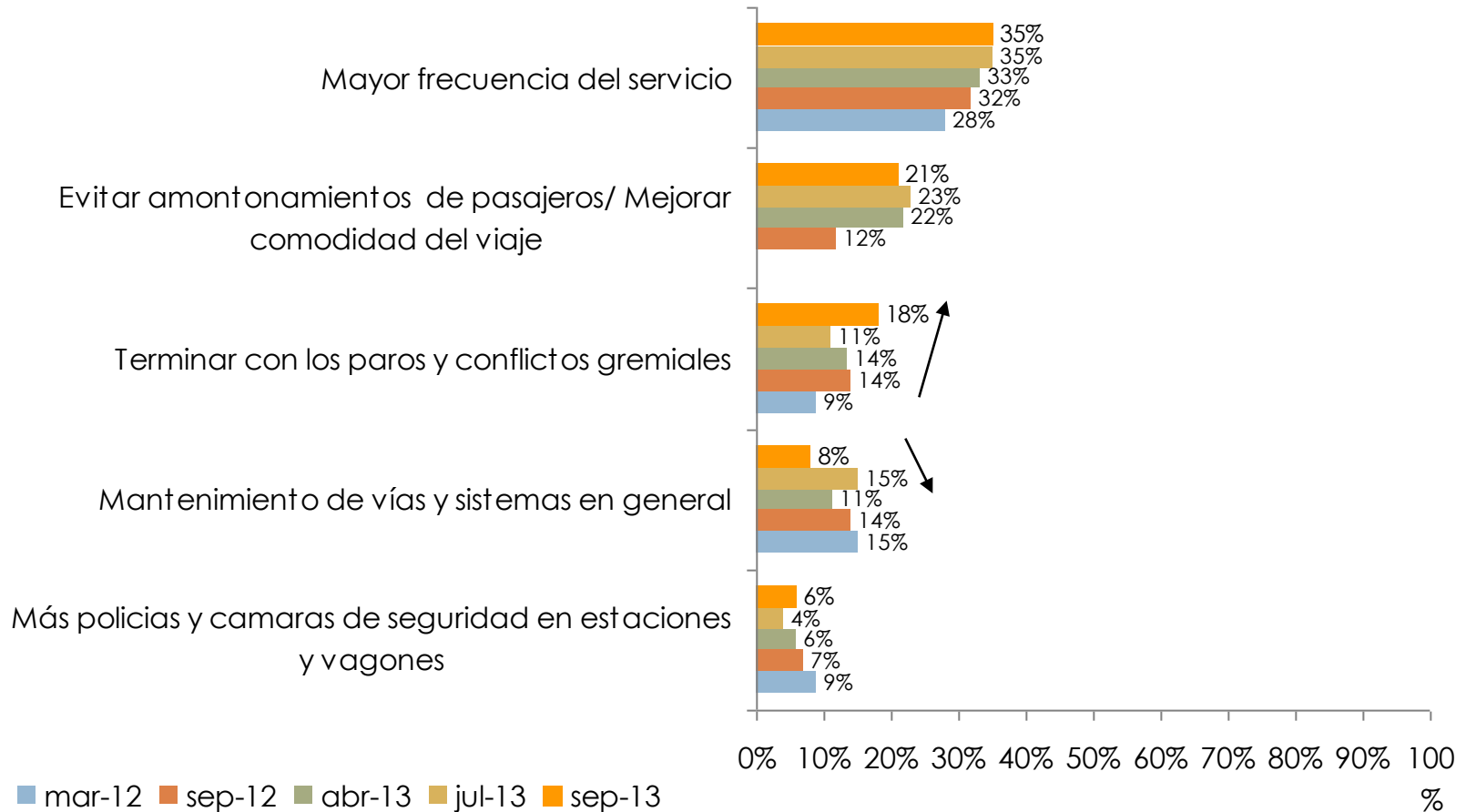
SEPT 2013



# Aspectos del servicio de mayor prioridad

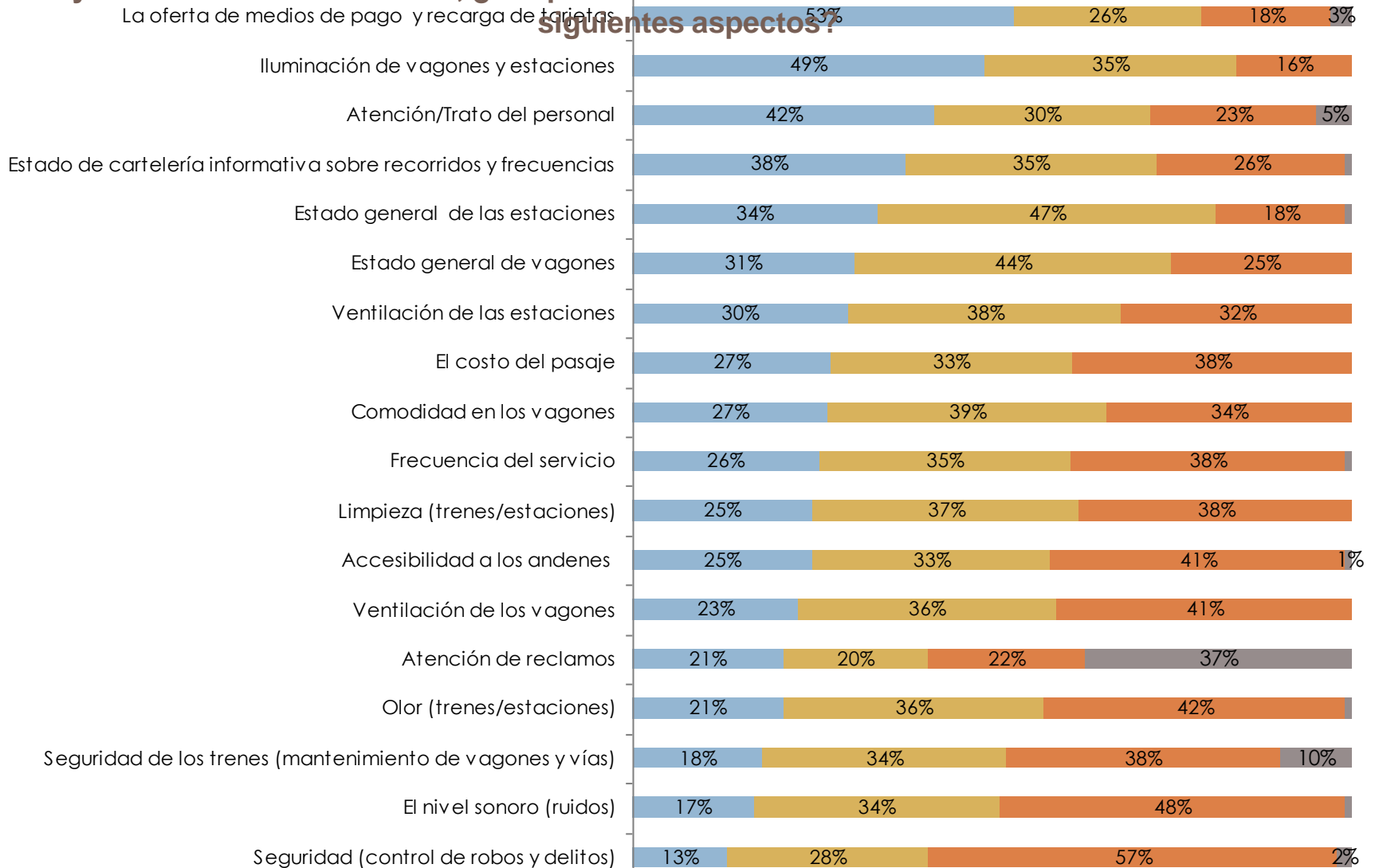
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

**\*Son los 5 aspectos más nombrados**



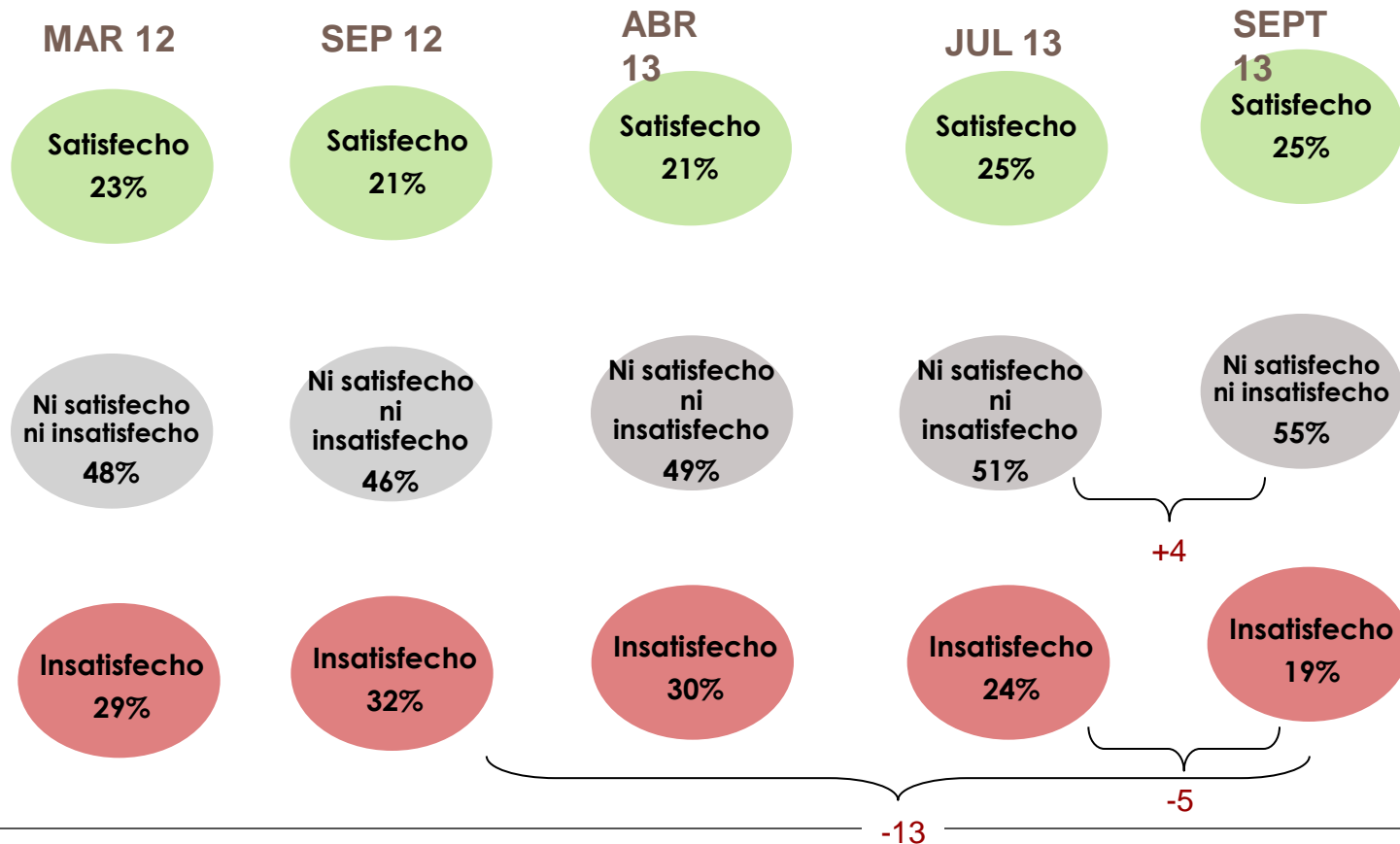
# Nivel de satisfacción agrupado

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



# 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...

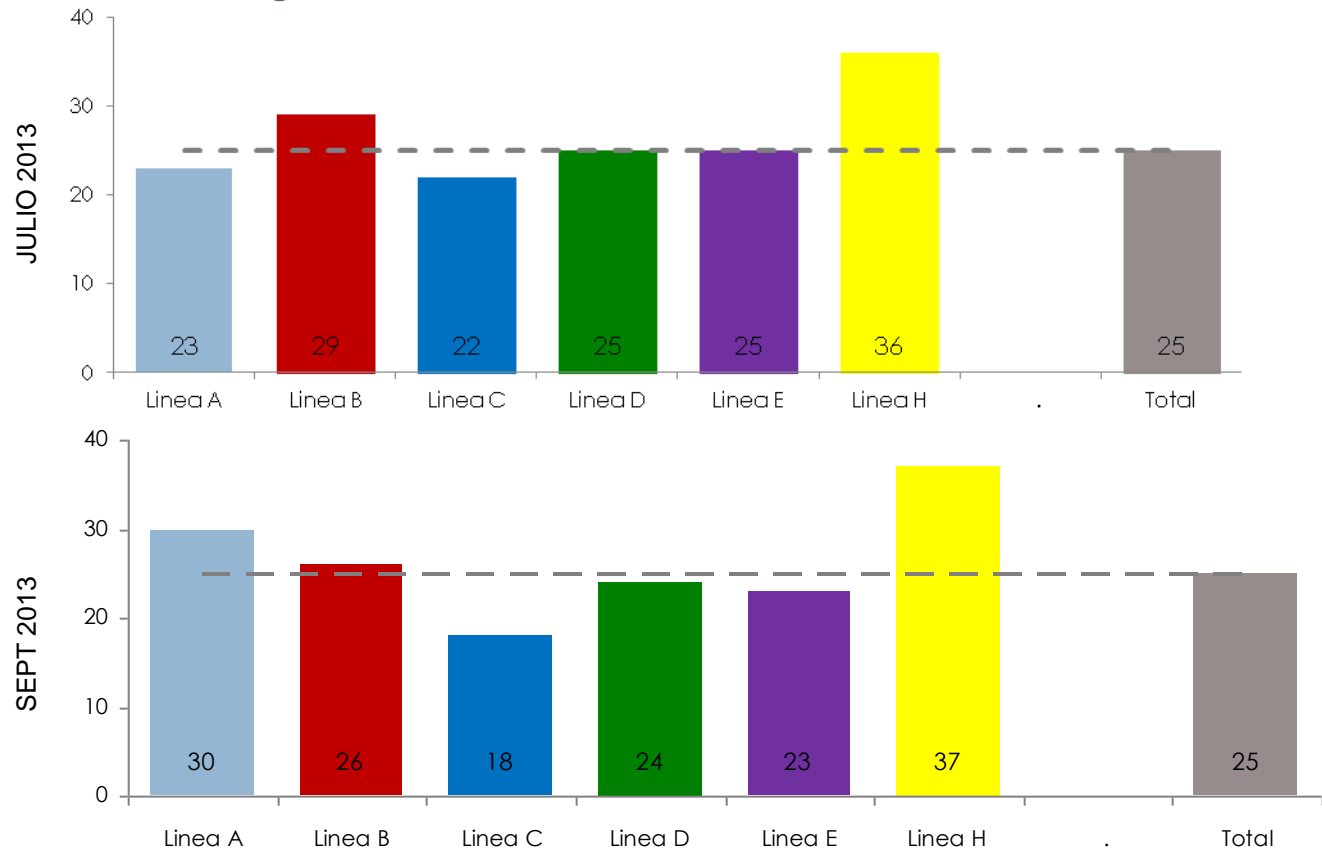


# Servicio general del subte

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

25%





# Nivel de satisfacción: Línea A

## Infraestructura de vagones y estaciones

### % DE SATISFACCION

A

| VAGONES                    | MAR 2012 | ABR 2013 | JUL 2013 | SEP T 2013 |
|----------------------------|----------|----------|----------|------------|
| Estado general de vagones  | 11%      | 46%      | 45%      | 46%        |
| Comodidad en los vagones   | 14%      | 36%      | 33%      | 43%        |
| Ventilación de los vagones | 8%       | 29%      | 26%      | 39%        |

A

| ESTACIONES   | MAR 2012 | ABR 2013 | JUL 2013 | SEP T 2013 |
|--|----------|----------|----------|------------|
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 49%      | 40%      | 42%      | 43%        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 28%      | 33%      | 29%      | 30%        |
| Estado general de las estaciones                               | 22%      | 33%      | 46%      | 49%        |
| Ventilación de las estaciones                                  | 12%      | 25%      | 23%      | 37%        |

*Base: entrevistados línea A - 150 casos*

# Nivel de satisfacción: Línea A

## Aspectos puntuales del servicio

### % DE SATISFACCION

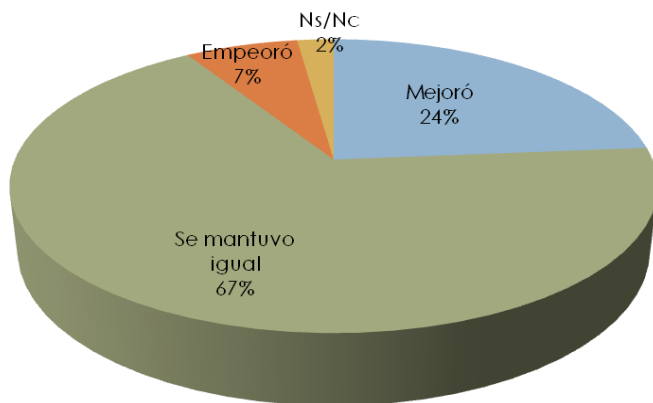
| A   |     | MAR<br>2012 | ABR<br>2013 | JUL<br>2013 | SEPT<br>2013 |
|---|-----|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Iluminación de vagones y estaciones                       | 43% | 59%         | 56%         | 58%         |              |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 17% | 19%         | 19%         | 23%         |              |
| El nivel sonoro (ruidos)                                  | 16% | 17%         | 19%         | 23%         |              |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas         | 42% | 43%         | 67%         | 46%         |              |
| Limpieza (trenes/estaciones)                              | 19% | 26%         | 30%         | 46%         |              |

*Base: entrevistados línea A – 150 casos*

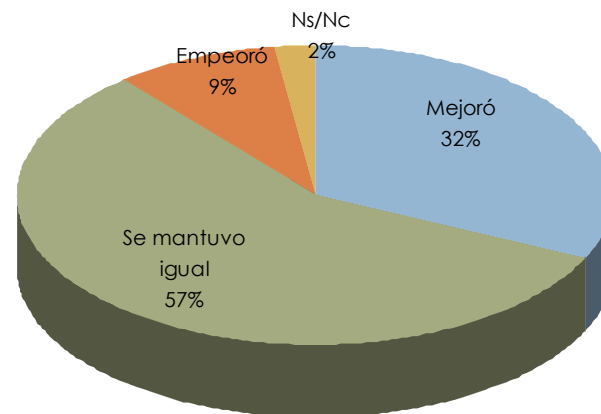
# Limpieza de vagones y estaciones

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?

JULIO 2013



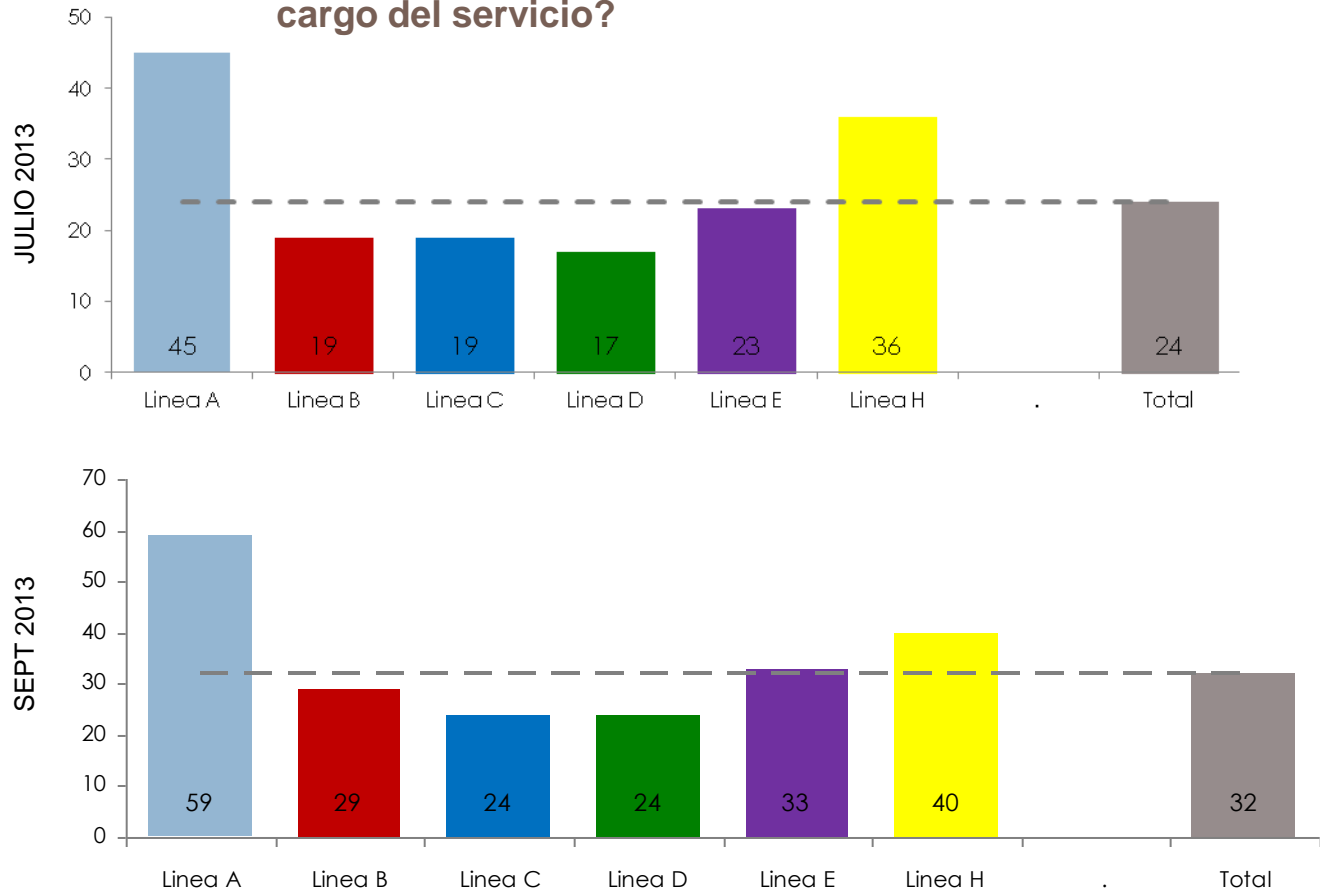
SEPT 2013



# 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?

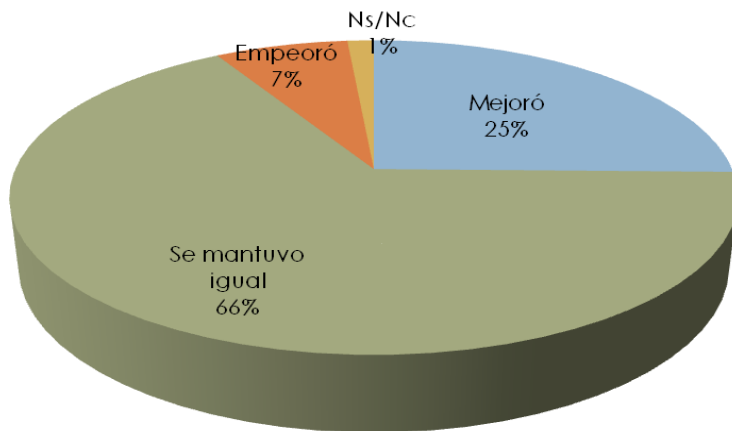
Mejóro  
32%



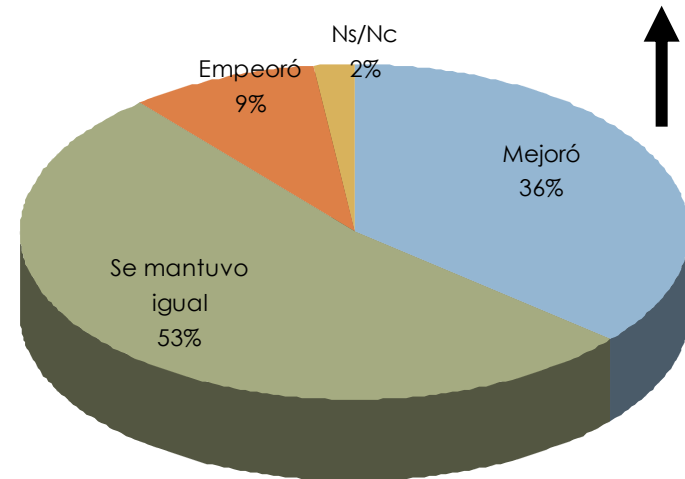
# Aspecto general de estaciones

Pensando específicamente en las estaciones, ¿usted cree que el aspecto general de las estaciones en cuanto a limpieza, pintura y mantenimiento en general mejoró, empeoró o se mantuvo igual en los últimos meses?

JULIO 2013



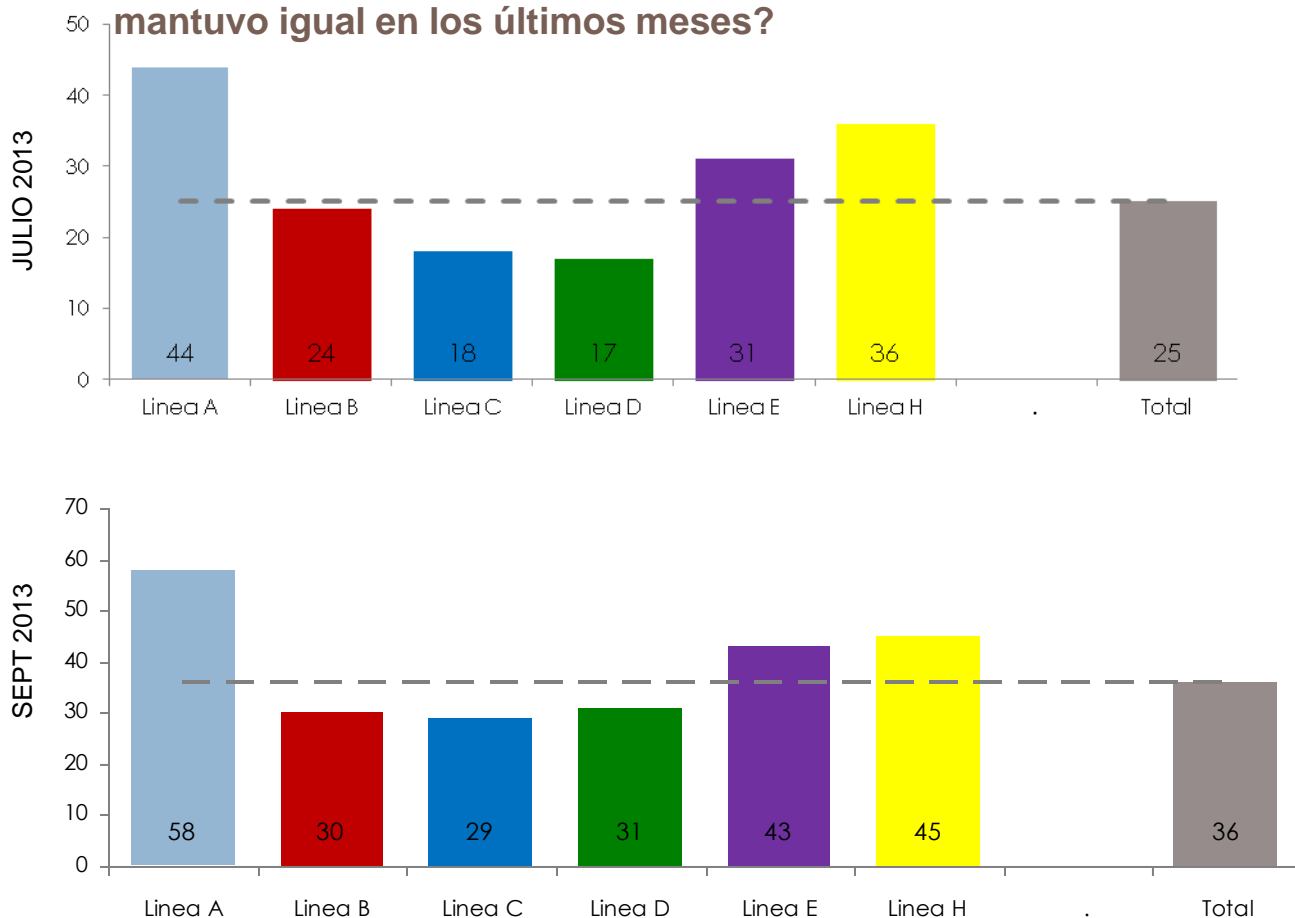
SEPT 2013



# Aspecto general de estaciones

Pensando específicamente en las estaciones, ¿usted cree que el aspecto general de las estaciones en cuanto a limpieza, pintura y mantenimiento en general mejoró, empeoró o se mantuvo igual en los últimos meses?

Mejóro  
36%



# 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?

|    | ABR 13 | JUL 13 | SEP 13 |
|----|--------|--------|--------|
| Si | 65     | 47     | 50     |
| No | 31     | 49     | 44     |



¿Hasta cuánto estaría dispuesto a pagar? ABIERTA

|       |     |
|-------|-----|
| 3,00  | 27% |
| 3,50  | 21% |
| 4,00  | 22% |
| 4,50  | 2%  |
| 5,00  | 21% |
| 6,00  | 2%  |
| 7,00  | 1%  |
| 10,00 | 1%  |

# 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 18 al 30 de septiembre de 2013

✓ **Universo:**

Usuarios - Red de subterráneos de Buenos Aires.

✓ **Técnica de investigación:**

Coincidental

✓ **Tamaño de la muestra:**

1200 casos efectivos.

✓ **Margen de error:**

+/- 2,8% con un 95% de confianza para los totales generales

✓ **Instrumento de recolección:**

Cuestionario estructurado (preguntas cerradas y abiertas)