



Poliarquía Consultores

Informe de Resultados – 4ª Ola 2014

Estudio sobre los Subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires

Preparado para:  
**Subterráneos de Buenos Aires**

Buenos Aires, Argentina  
Enero 2015

# Introducción

# Introducción

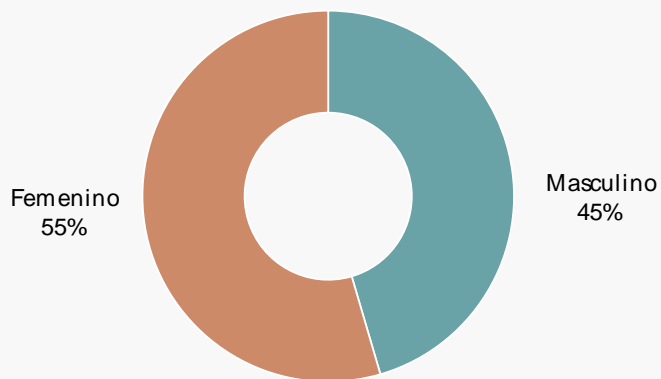
- El presente informe describe los principales resultados de una investigación realizada mediante encuestas coincidentales a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló entre los días 9 y 15 del mes de diciembre de 2014.
- En total, se realizaron 1200 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos/ «H» 150 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.).
- La investigación abordó integralmente las percepciones en torno a la situación del servicio de subterráneos, focalizando especialmente en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el servicio, sus características y estado de mantenimiento, como así también la sensación de seguridad y el comportamiento de los usuarios que se encuentran realizando algún tipo de estudio.
- Poliarquía es responsable por los datos correspondientes a las mediciones realizadas desde mayo de 2014. Los datos estadísticos previos a esta fecha fueron provistos por SBASE.

## Características de los entrevistados

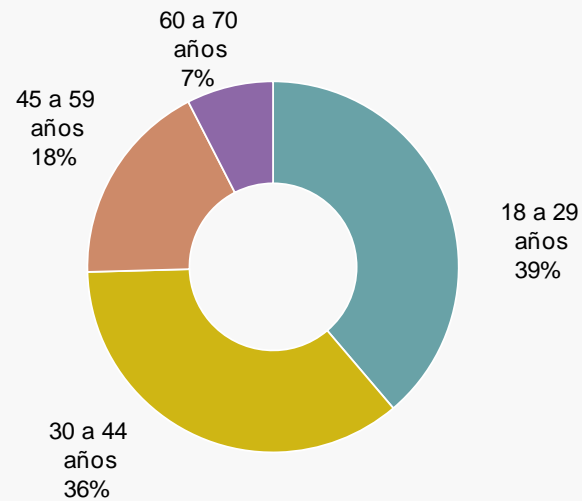
# Características de los entrevistados

## Según segmentos sociodemográficos

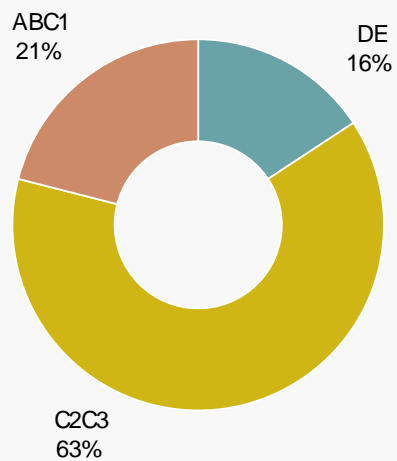
### Sexo



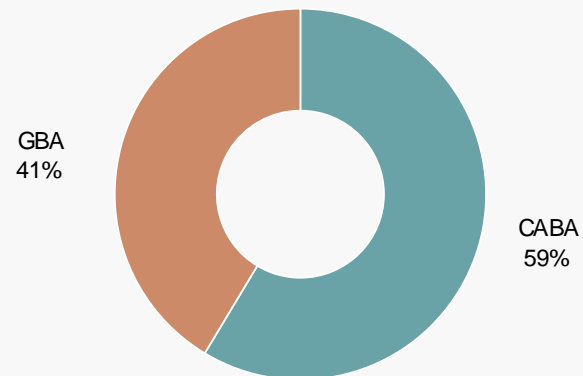
### Edad



### NSE



### Zona de residencia

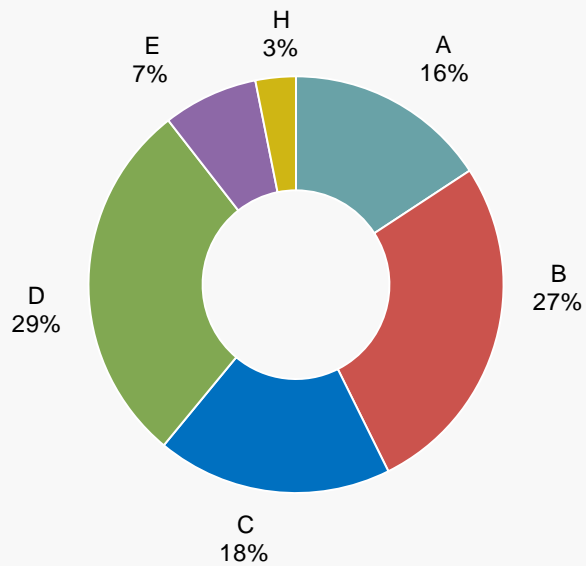


Base: Total de entrevistados.

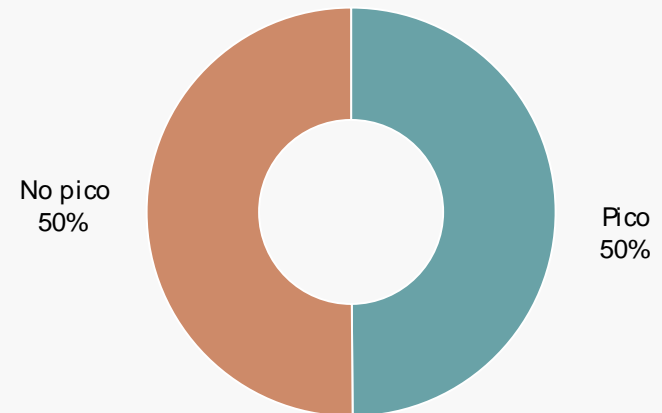
# Características de los entrevistados

## Según línea y horario

### Línea



### Horario

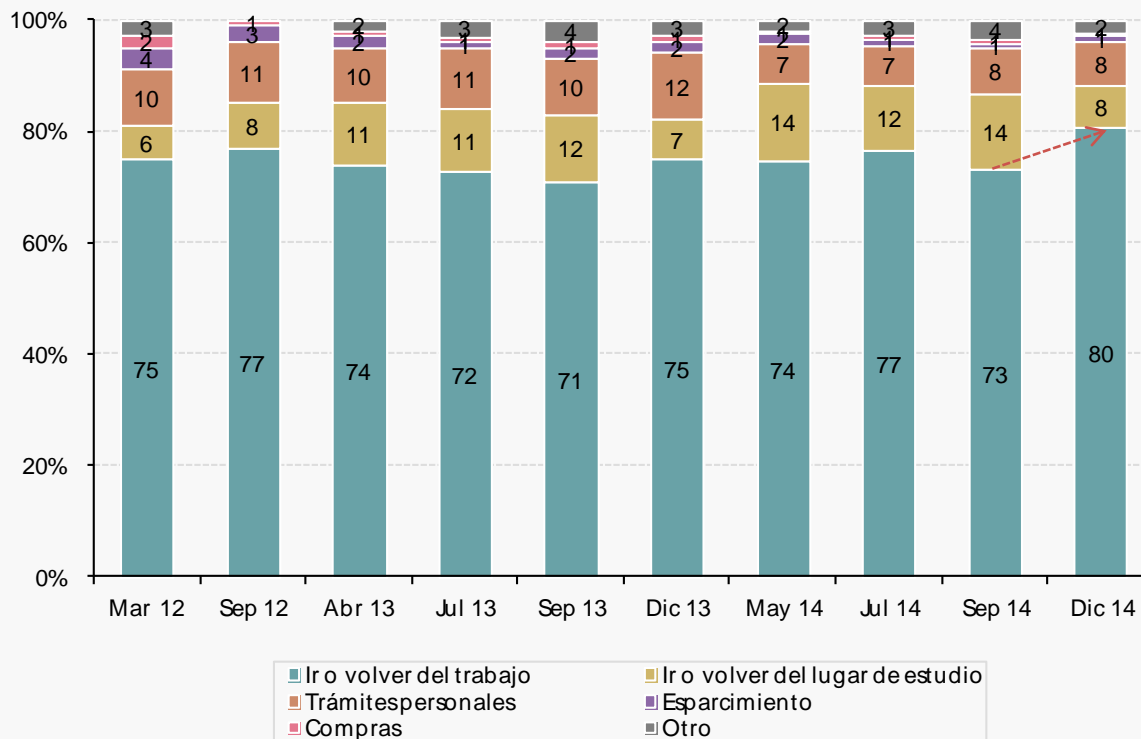


Base: Total de entrevistados.

## Características del uso del servicio de subte

# Motivo del viaje

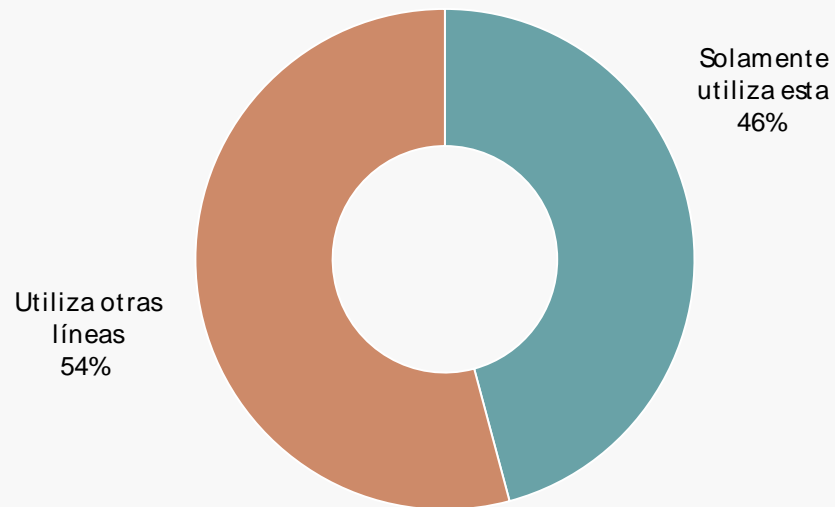
“¿Cuál es el principal motivo por el que utiliza mayormente el subte?”



Base: Total de entrevistados.

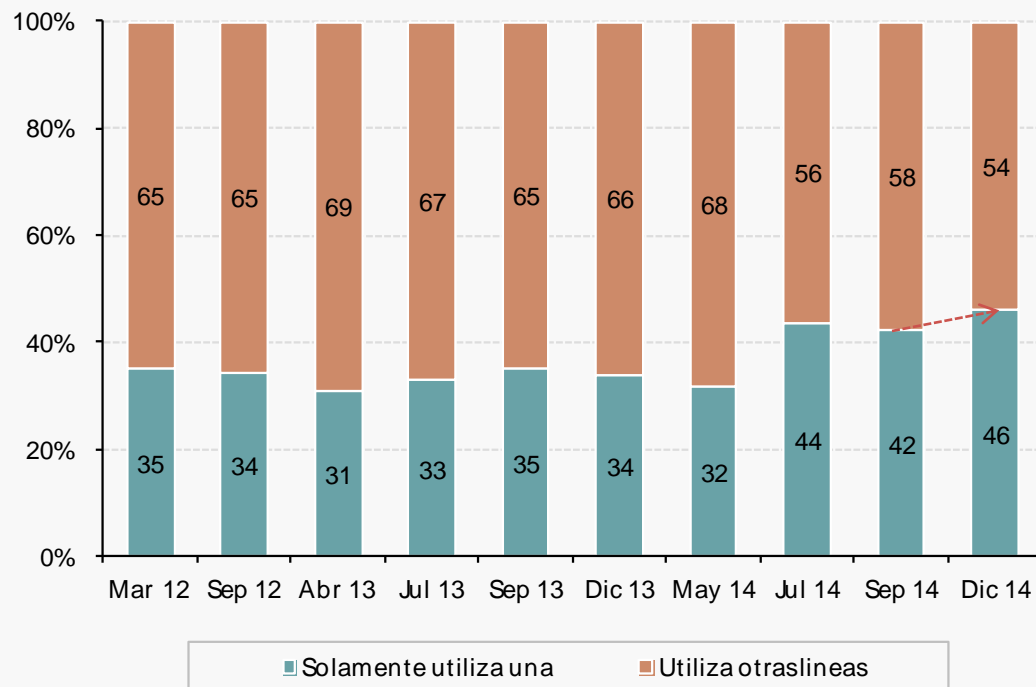


*“¿Habitualmente usted utiliza otras líneas de subte o solamente esta?  
(donde se realiza la encuesta)”*



Base: Total de entrevistados.

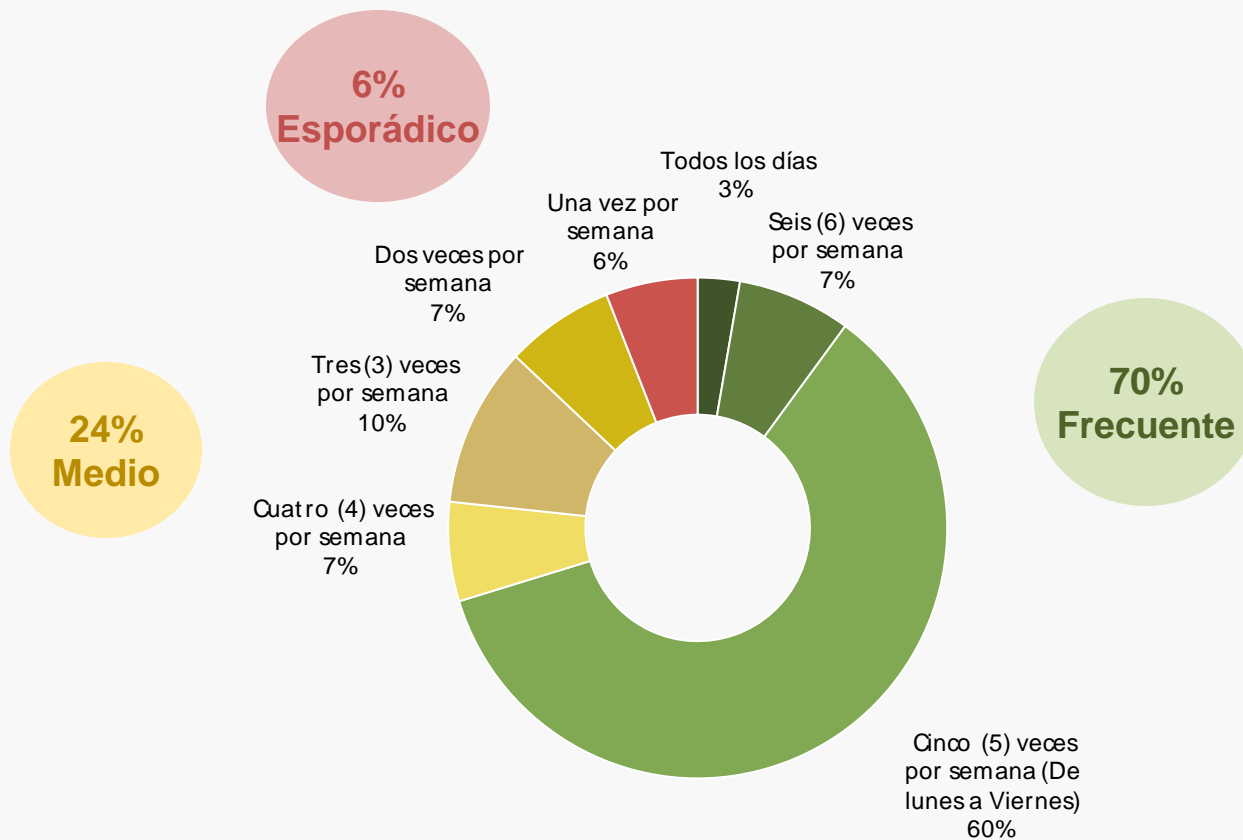
“¿Habitualmente usted utiliza otras líneas de subte o solamente esta?  
(donde se realiza la encuesta)”



Base: Total de entrevistados.

# 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 subte?”

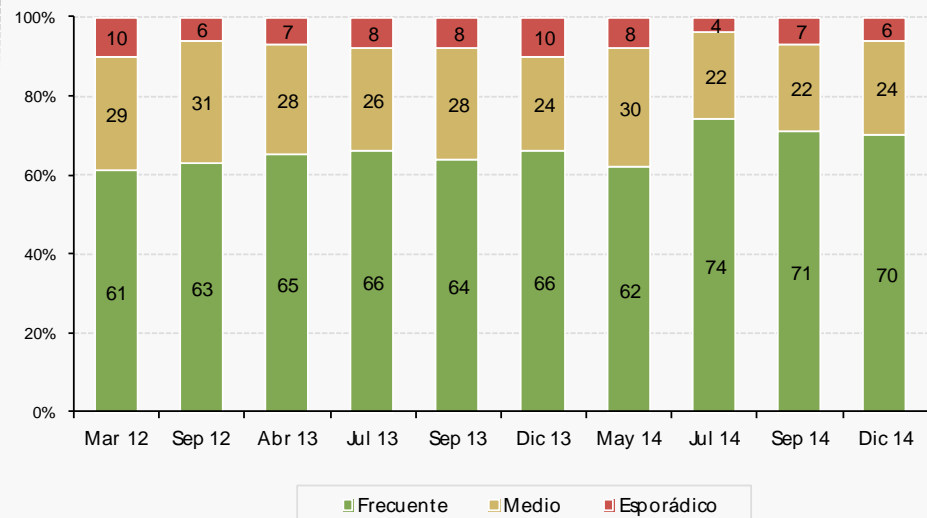
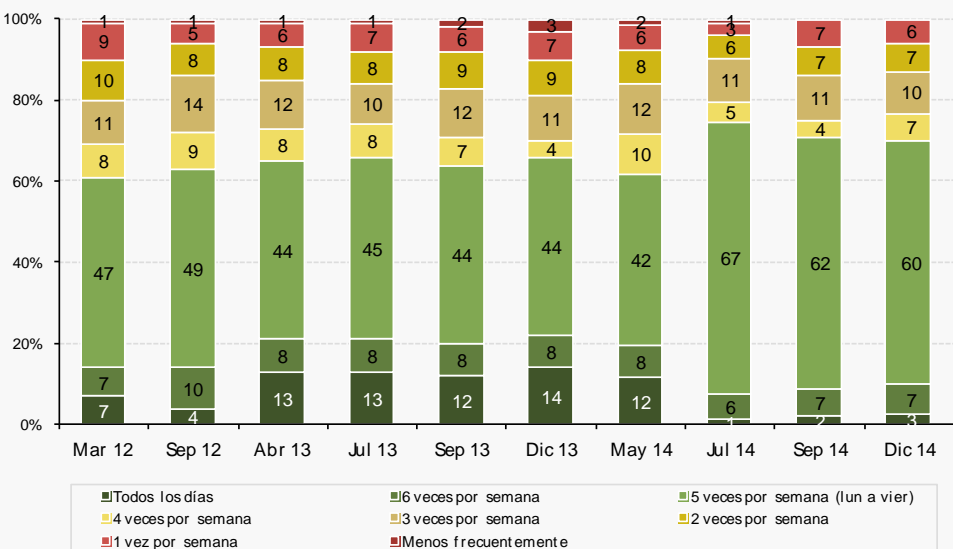


Base: Total de entrevistados.

# Frecuencia del viaje

## Evolución

“¿Con qué frecuencia utiliza el subte para realizar su viaje?”

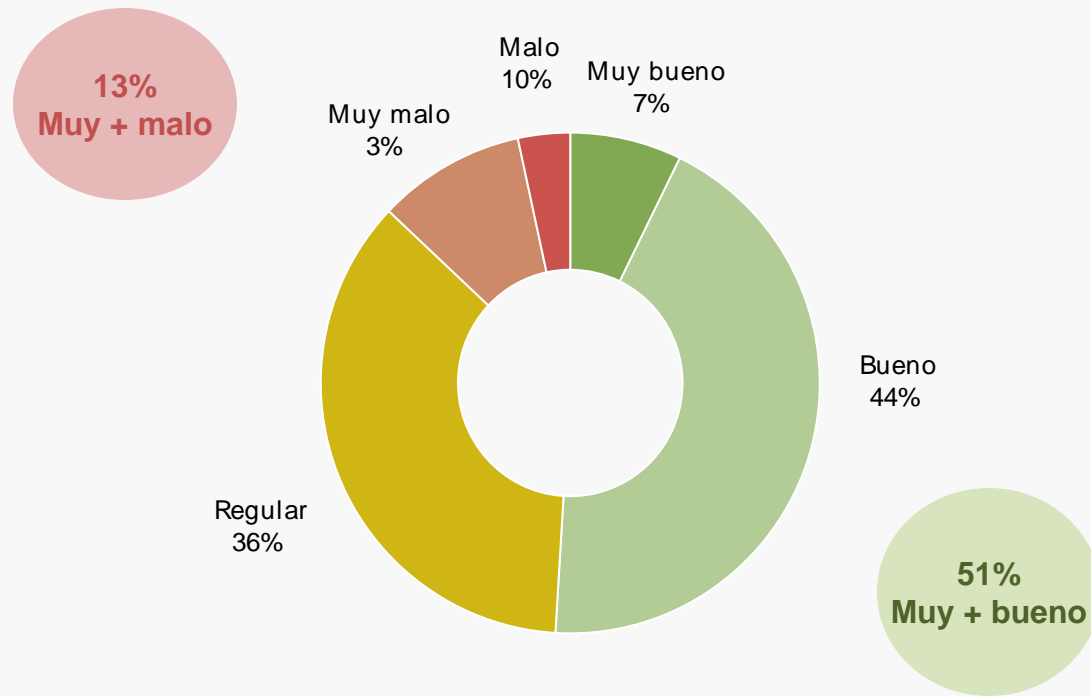


Base: Total de entrevistados.

## Evaluación global del servicio de subte

# Evaluación del servicio

“¿Cómo calificaría el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires?”

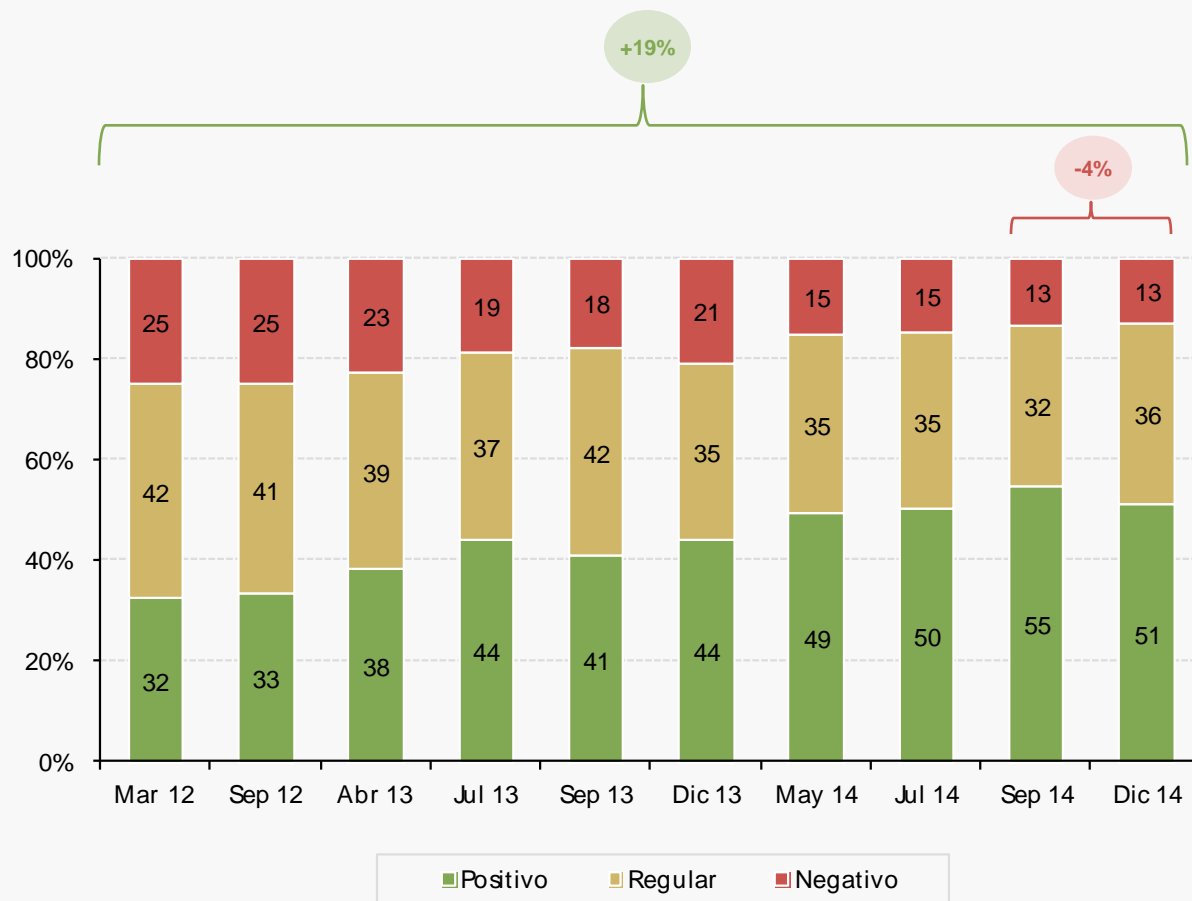


Base: Total de entrevistados.

# Evaluación del servicio

## Evolución

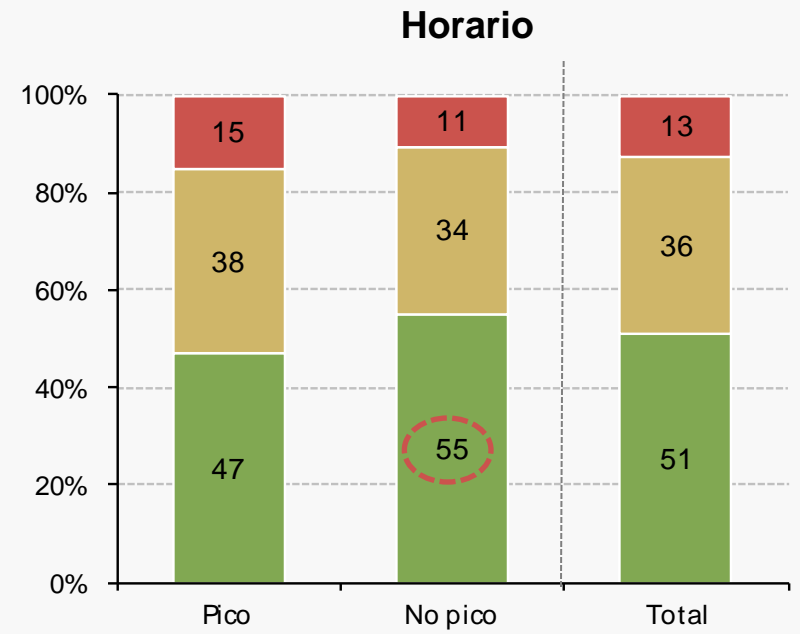
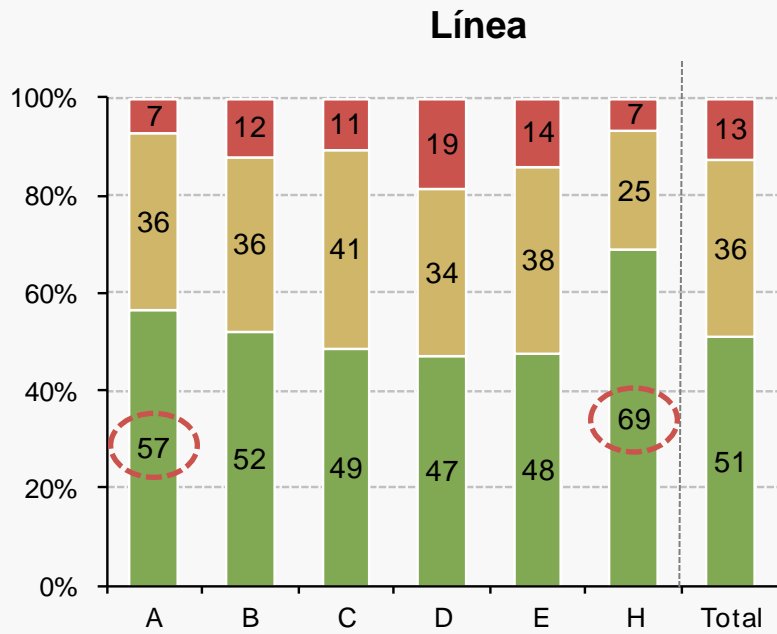
“¿Cómo calificaría el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires?”



Base: Total de entrevistados.

# Evaluación del servicio

## Según línea y horario



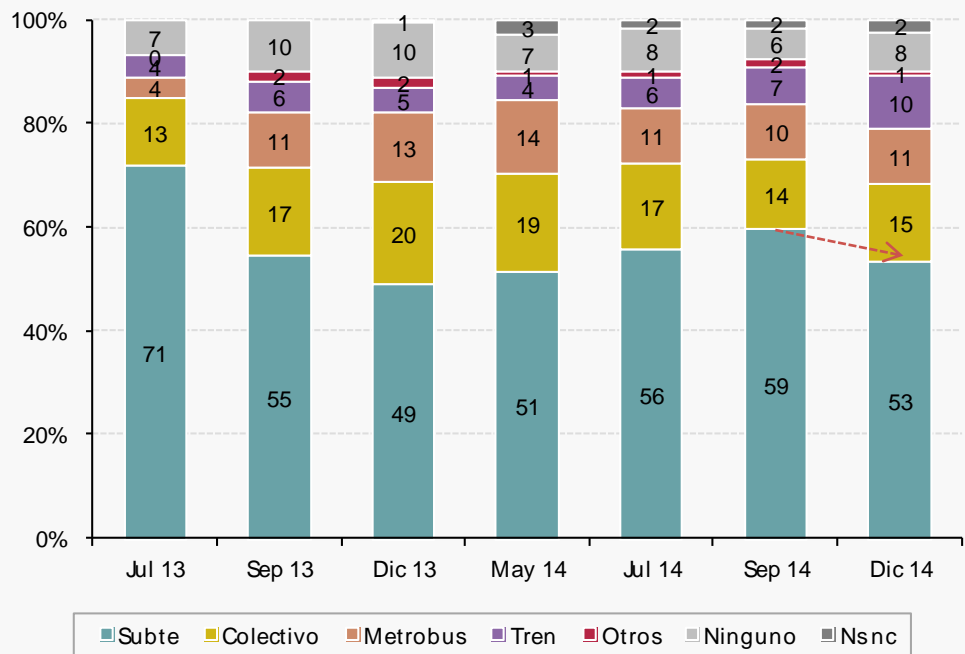
■ Positiva ■ Regular ■ Negativa

Base: Total de entrevistados.



# Mejor servicio de transporte público

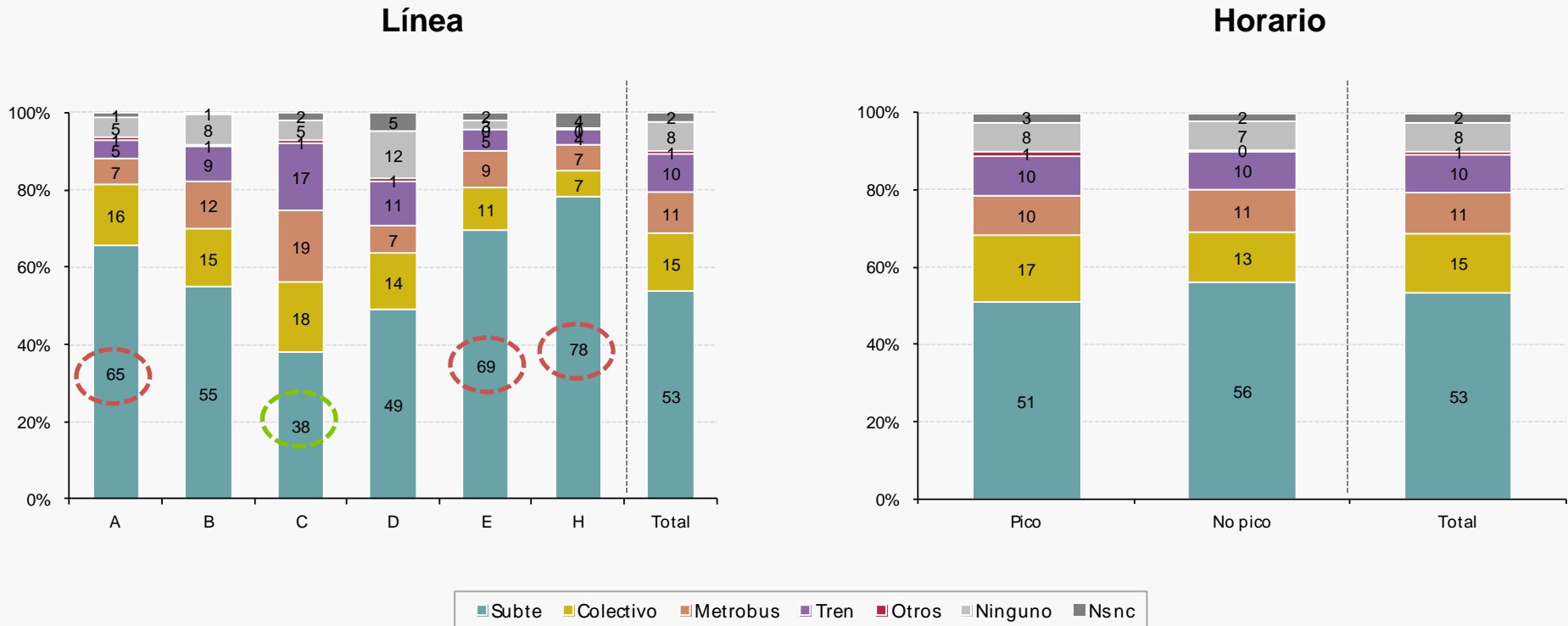
“De los medios de transporte público de la Ciudad de Buenos Aires, ¿cuál cree que brinda un mejor servicio?”



Base: Total de entrevistados.

# Mejor servicio de transporte público

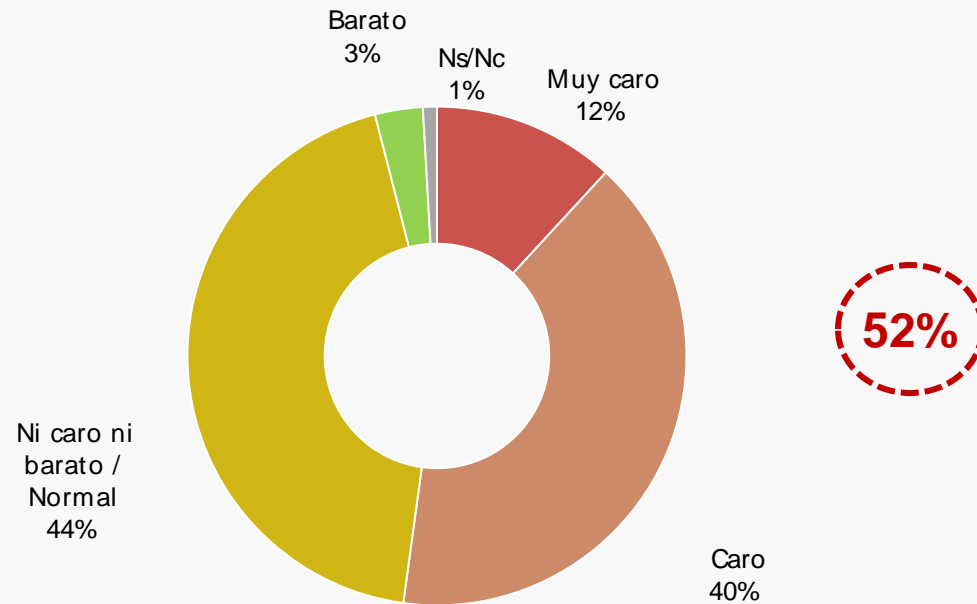
## Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

# Relación precio – calidad del servicio

“¿Cómo evalúa el costo del pasaje en relación a la calidad del servicio?”

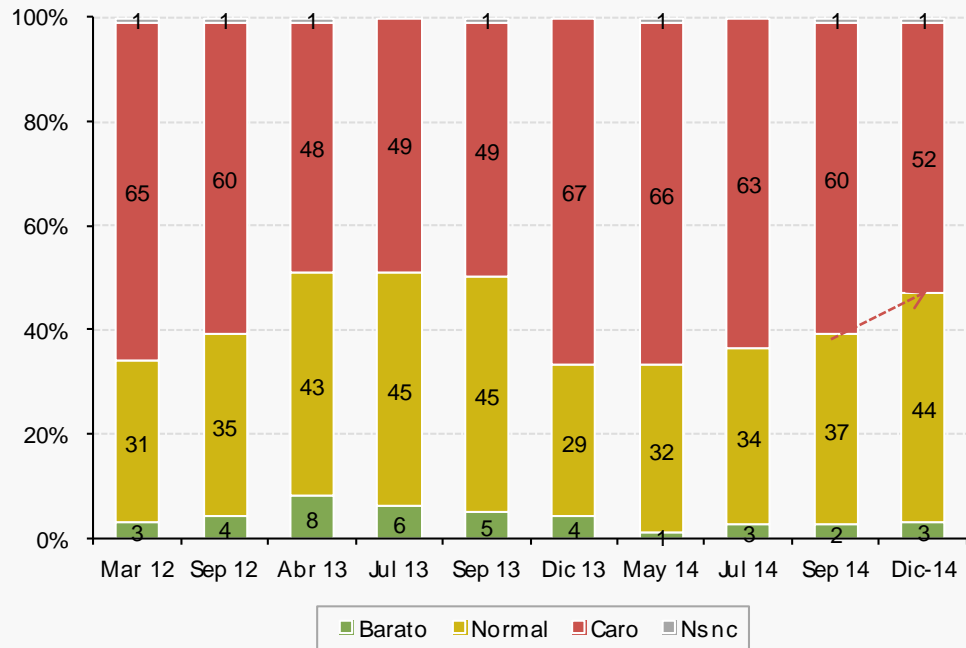


Base: Total de entrevistados.

# Relación precio – calidad del servicio

## Evolución

“¿Cómo evalúa el costo del pasaje en relación a la calidad del servicio?”

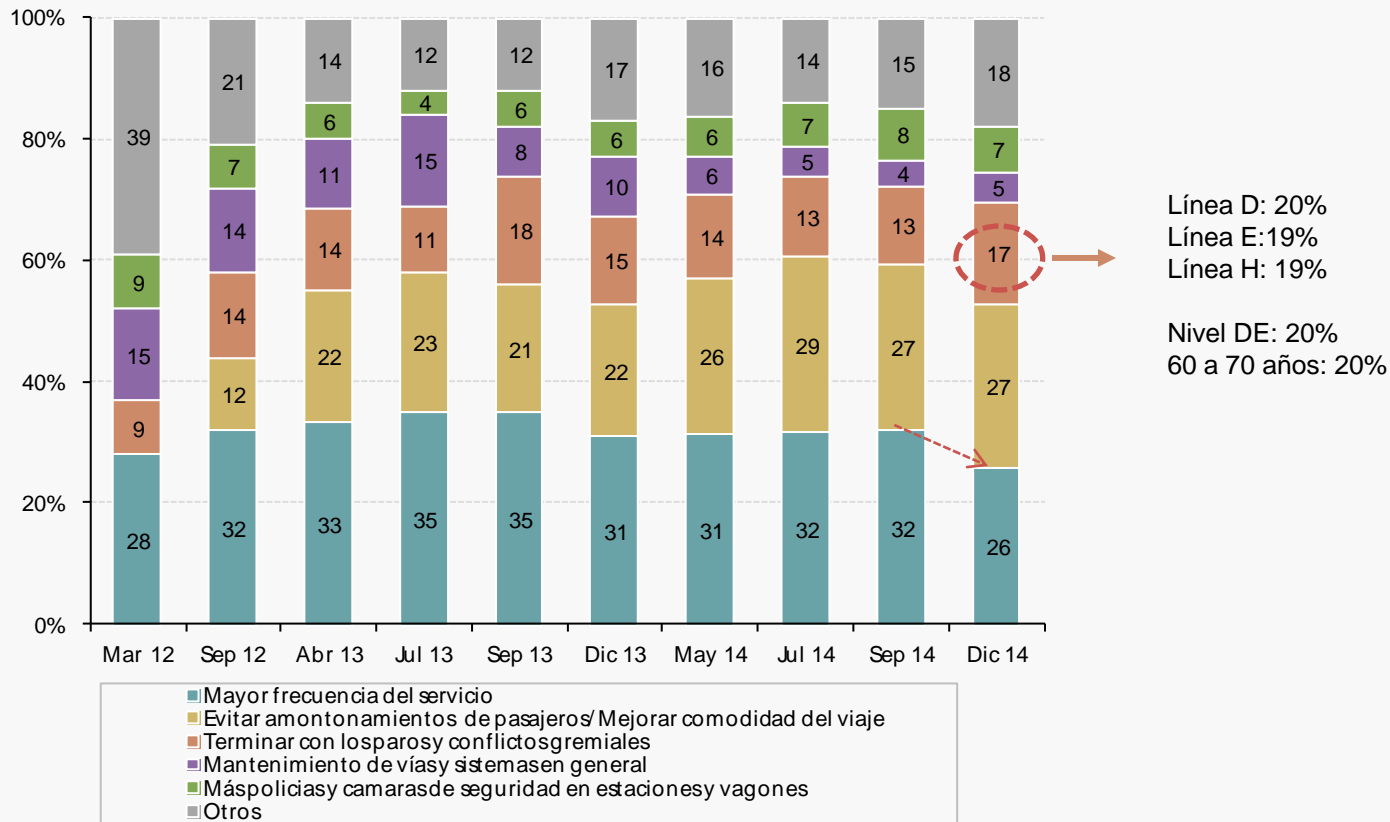


Base: Total de entrevistados.

# Principal prioridad del servicio

## Evolución

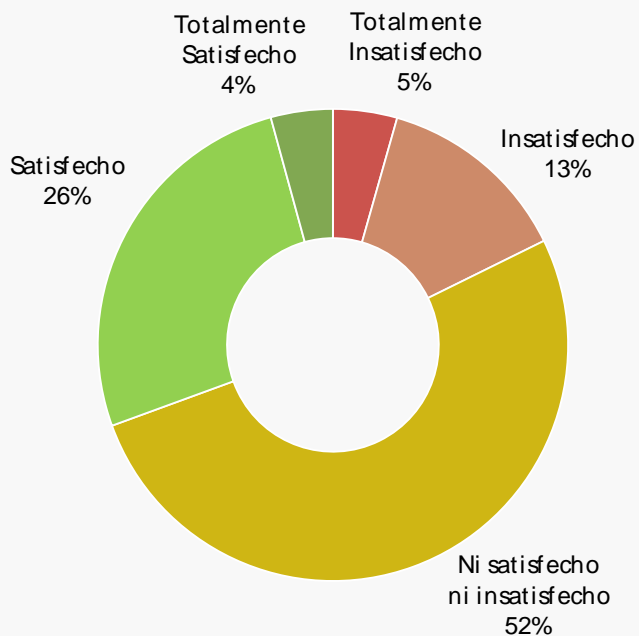
“¿ De los siguientes aspectos, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?”



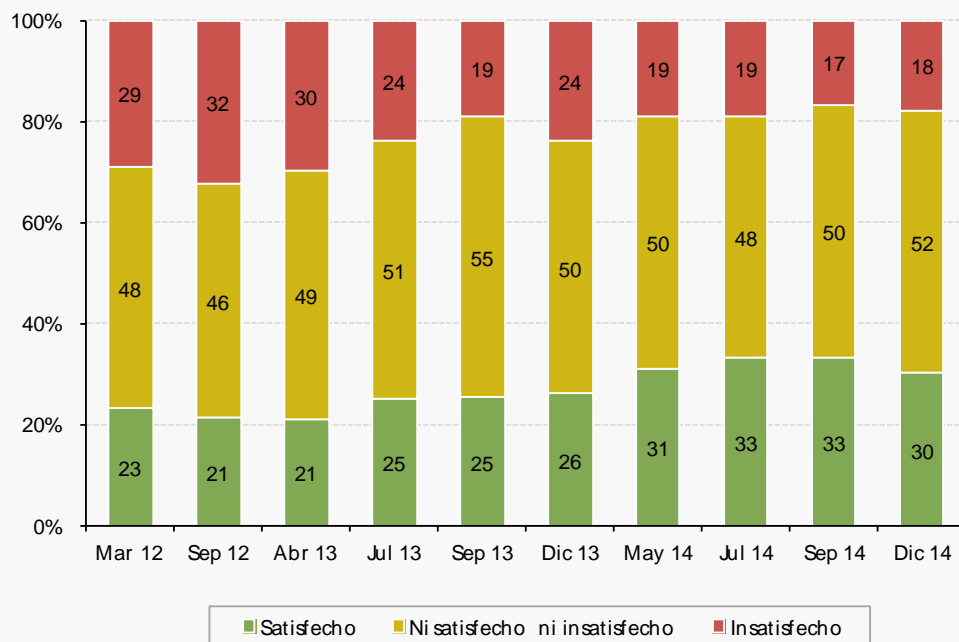
Base: Total de entrevistados.

# Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

“En general, usando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...?”



Evolución del nivel de satisfacción general con el servicio del subte.

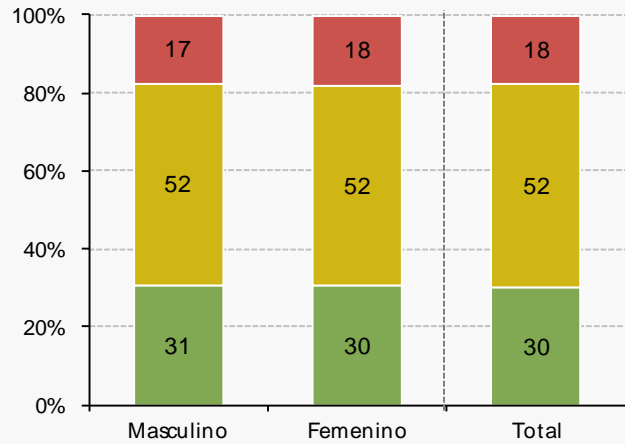


Base: Total de entrevistados.

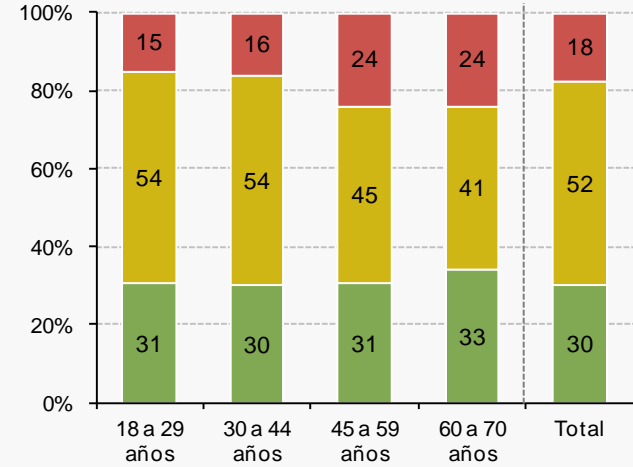
# Nivel de satisfacción con servicio en general

## Según segmentos sociodemográficos

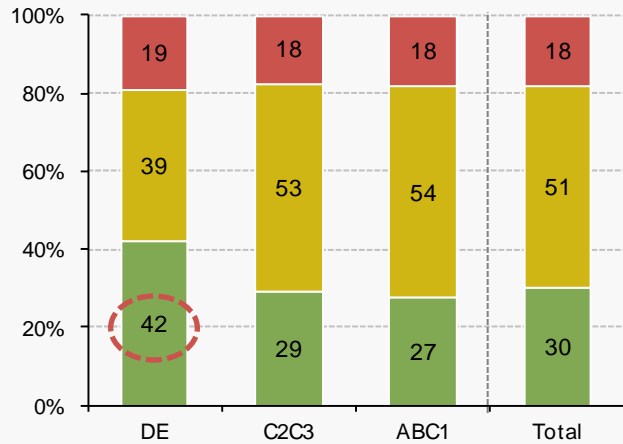
### Sexo



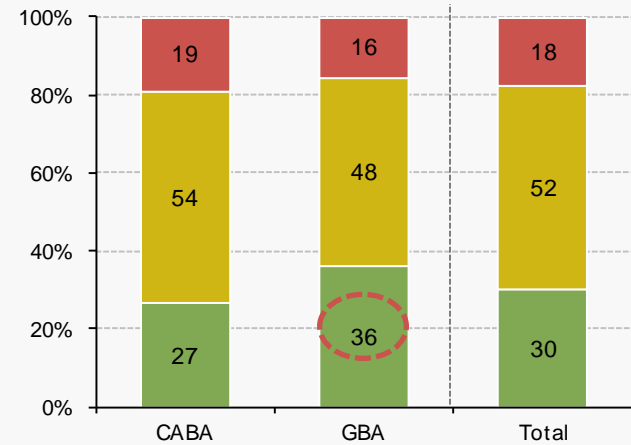
### Edad



### NSE



### Zona de residencia

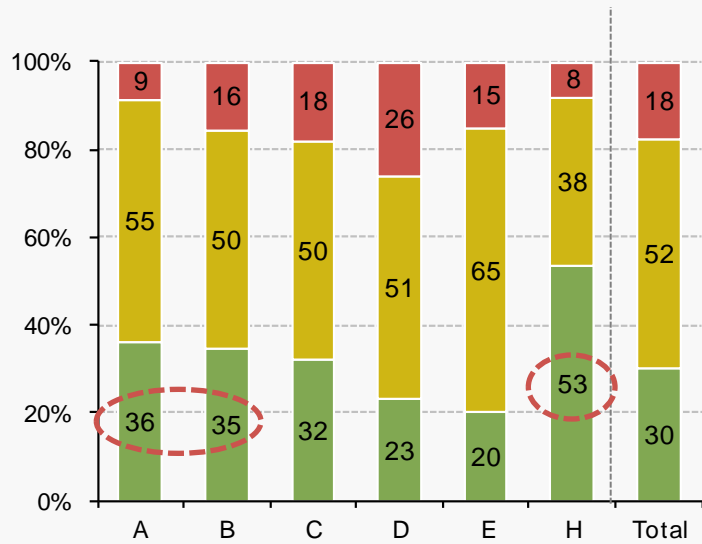


Base: Total de entrevistados.

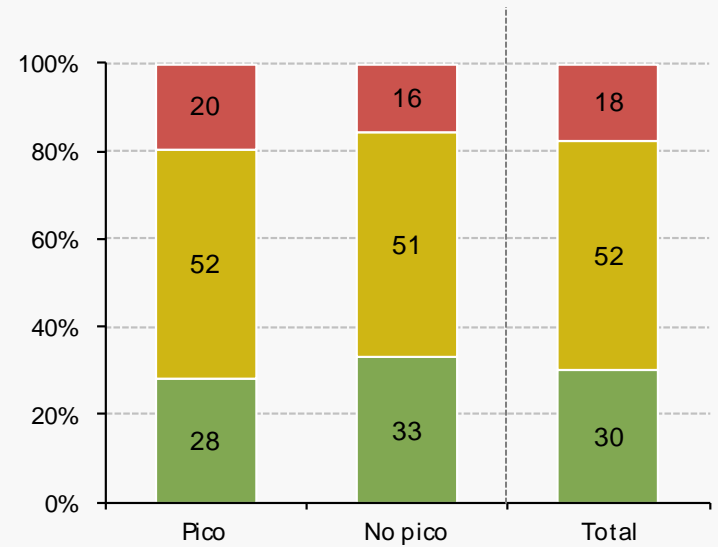
# Nivel de satisfacción con servicio en general

## Según línea y horario

### Línea



### Horario



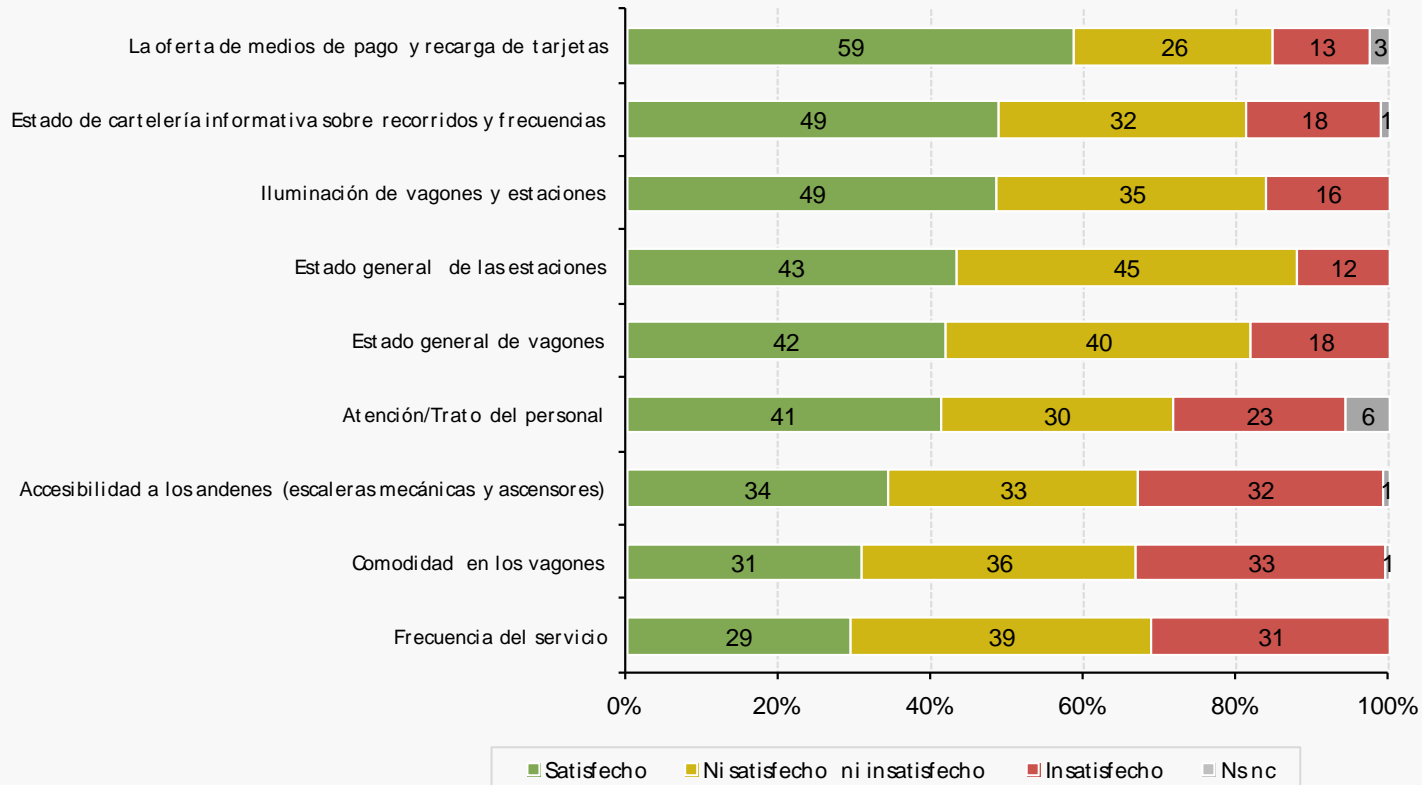
Base: Total de entrevistados.



# Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes (III)

## Categorías reagrupadas

*“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?”*

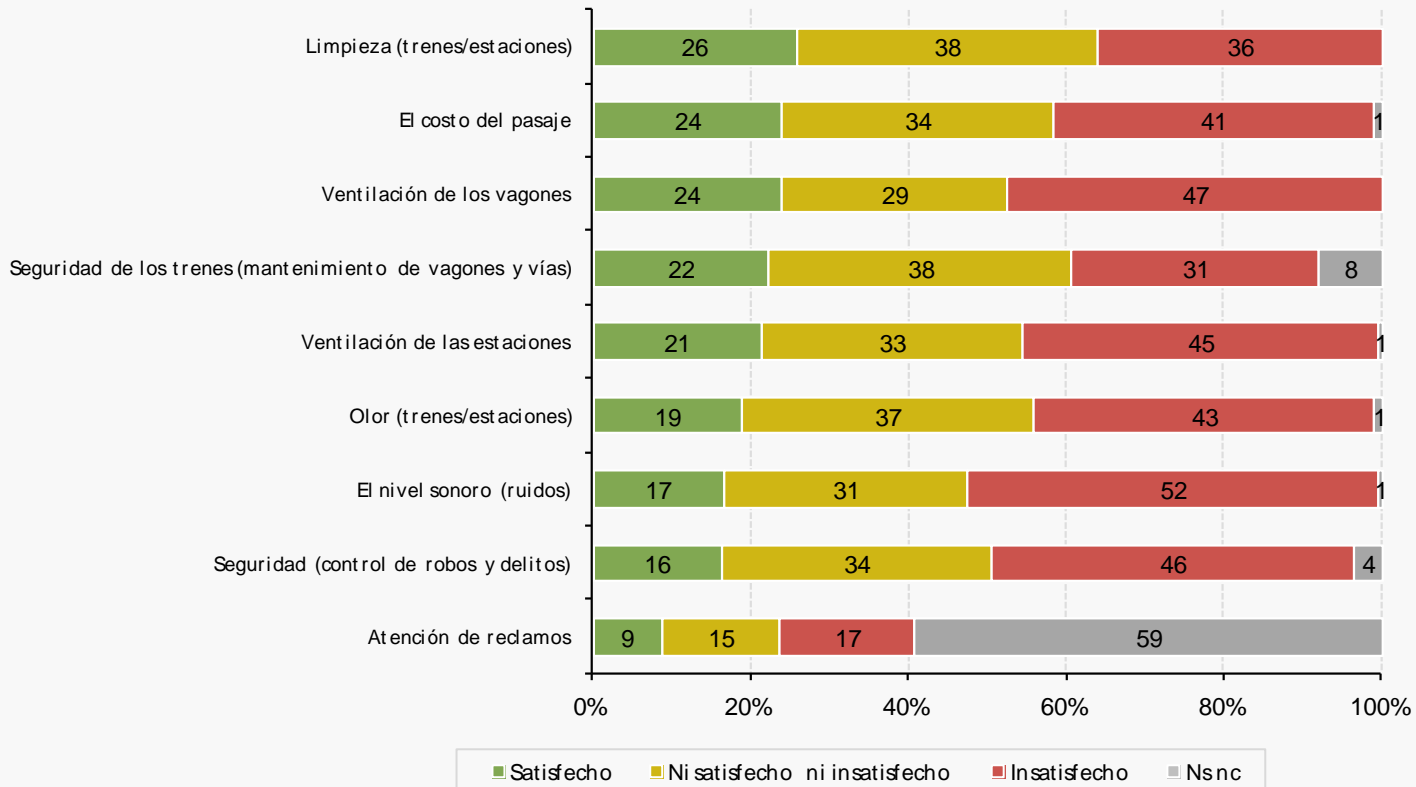


Base: Total de entrevistados.

# Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes (IV)

## Categorías reagrupadas

*“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?”*



Base: Total de entrevistados.

# Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

## Evolución

*“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   | Evolución |        |        |        |        |        |        |        |        |            |            |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|------------|
|  | Sep 12    | Abr 13 | Jul 13 | Sep 13 | Dic 13 | May 14 | Jul 14 | Sep 14 | Dic 14 | Va. Sep 14 | Va. Sep 12 |
| Servicio del subte en general                                  | 21%       | 21%    | 25%    | 25%    | 26%    | 31%    | 33%    | 33%    | 30%    | -3%        | +9%        |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas              | 50%       | 47%    | 56%    | 53%    | 59%    | 56%    | 61%    | 56%    | 59%    | +3%        | +9%        |
| Estado de cartelería informativa sobre recorrido:              | 47%       | 39%    | 35%    | 38%    | 49%    | 54%    | 56%    | 53%    | 49%    | -4%        | +2%        |
| Iluminación de vagones y estaciones                            | 49%       | 41%    | 48%    | 49%    | 50%    | 58%    | 56%    | 55%    | 49%    | -6%        | -          |
| Estado general de las estaciones                               | 23%       | 23%    | 38%    | 34%    | 34%    | 41%    | 45%    | 46%    | 43%    | -3%        | +20%       |
| Estado general de vagones                                      | 18%       | 24%    | 34%    | 31%    | 30%    | 34%    | 40%    | 42%    | 42%    | -          | +24%       |
| Atención/Trato del personal                                    | 34%       | 29%    | 44%    | 42%    | 38%    | 40%    | 45%    | 43%    | 41%    | -2%        | +7%        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 27%       | 27%    | 30%    | 25%    | 28%    | 34%    | 35%    | 34%    | 34%    | -          | +7%        |
| Comodidad en los vagones                                       | 19%       | 21%    | 30%    | 27%    | 27%    | 32%    | 31%    | 35%    | 31%    | -4%        | +12%       |
| Frecuencia del servicio  | 25%       | 21%    | 28%    | 26%    | 29%    | 34%    | 33%    | 30%    | 29%    | -1%        | +4%        |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                   | 17%       | 17%    | 23%    | 25%    | 24%    | 24%    | 34%    | 32%    | 26%    | -6%        | +9%        |
| El costo del pasaje  | 18%       | 17%    | 32%    | 27%    | 17%    | 18%    | 20%    | 18%    | 24%    | +6%        | +6%        |
| Ventilación de los vagones                                     | 14%       | 14%    | 20%    | 23%    | 18%    | 21%    | 26%    | 27%    | 24%    | -3%        | +10%       |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)      | 13%       | 18%    | 18%    | 18%    | 19%    | 24%    | 27%    | 24%    | 22%    | -2%        | +9%        |
| Ventilación de las estaciones                                  | 18%       | 17%    | 20%    | 30%    | 20%    | 25%    | 29%    | 32%    | 21%    | -11%       | +3%        |
| Olor (trenes/estaciones)                                       | -         | 15%    | 20%    | 21%    | 19%    | 21%    | 25%    | 26%    | 19%    | -7%        | +4%        |
| El nivel sonoro (ruidos)                                       | 17%       | 13%    | 14%    | 17%    | 16%    | 17%    | 22%    | 19%    | 17%    | -2%        | -          |
| Seguridad (control de robos y delitos)                         | 14%       | 11%    | 12%    | 13%    | 13%    | 17%    | 21%    | 19%    | 16%    | -3%        | +2%        |
| Atención de reclamos   | 11%       | 12%    | 23%    | 21%    | 13%    | 12%    | 15%    | 13%    | 9%     | -4%        | -2%        |

\* % de quienes están satisfechos .Base: Total de entrevistados.

# Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

## Según línea de 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 cada uno de los siguientes aspectos?”\**

|   | Total | Líneas |    |    |    |    |    |
|---|-------|--------|----|----|----|----|----|
|   |       | A      | B  | C  | D  | E  | H  |
| Satisfacción Gral con el servicio del subte                     | 30    | 36     | 35 | 32 | 23 | 20 | 53 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas               | 59    | 63     | 59 | 59 | 57 | 53 | 61 |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 49    | 56     | 47 | 41 | 51 | 47 | 63 |
| Iluminación de vagones y estaciones                             | 49    | 67     | 53 | 45 | 41 | 29 | 59 |
| Estado general de las estaciones                                | 43    | 51     | 53 | 25 | 41 | 32 | 62 |
| Estado general de vagones                                       | 42    | 62     | 50 | 22 | 40 | 21 | 54 |
| Atención/Trato del personal                                     | 41    | 43     | 42 | 34 | 37 | 54 | 69 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)  | 34    | 34     | 46 | 28 | 29 | 21 | 48 |
| Comodidad en los vagones  | 31    | 33     | 40 | 25 | 27 | 19 | 41 |
| Frecuencia del servicio   | 29    | 35     | 29 | 25 | 30 | 22 | 41 |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                    | 26    | 36     | 21 | 25 | 23 | 22 | 50 |
| El costo del pasaje   | 24    | 29     | 23 | 18 | 28 | 15 | 35 |
| Ventilación de los vagones                                      | 24    | 40     | 25 | 19 | 18 | 12 | 39 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)       | 22    | 31     | 24 | 19 | 20 | 11 | 41 |
| Ventilación de las estaciones                                   | 21    | 17     | 28 | 20 | 18 | 15 | 45 |
| Olor (trenes/estaciones)  | 19    | 25     | 14 | 20 | 17 | 18 | 45 |
| El nivel sonoro (ruidos)  | 17    | 16     | 17 | 13 | 19 | 9  | 33 |
| Seguridad (control de robos y delitos)                          | 16    | 11     | 14 | 19 | 18 | 11 | 44 |
| Atención de reclamos  | 9     | 9      | 12 | 4  | 8  | 9  | 18 |

\* % de quienes están satisfechos Base: Total de entrevistados.

# Infraestructura de vagones y estaciones

## \*Comparativo septiembre 2012 - diciembre 2014

| <b>VAGONES</b>             | <b>Sep 12</b> | <b>Dic 14</b> | <b>Variación</b> |
|----------------------------|---------------|---------------|------------------|
| Estado general de vagones  | 18            | 42            | +24              |
| Comodidad en los vagones   | 19            | 31            | +12              |
| Ventilación de los vagones | 14            | 24            | +10              |

| <b>ESTACIONES</b>  | <b>Sep 12</b> | <b>Dic 14</b> | <b>Variación</b> |
|--|---------------|---------------|------------------|
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 47            | 49            | +2               |
| Estado general de las estaciones                               | 23            | 43            | +20              |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 27            | 34            | +7               |
| Ventilación de las estaciones                                  | 18            | 21            | +3               |

\* % de quienes están insatisfechos Base: Total de entrevistados.

# Aspectos puntuales del servicio

## \*Comparativo septiembre 2012 - diciembre 2014

|  | Sep 12 | Dic 14 | Variación |
|--|--------|--------|-----------|
| Iluminación de vagones y estaciones                          | 49     | 49     | -         |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                 | 17     | 26     | +9        |
| Seguridad de los trenes<br>(mantenimiento de vagones y vías) | 13     | 22     | +9        |
| Olor (trenes y estaciones)*                                  | 15     | 19     | +4        |
| El nivel sonoro (ruidos)                                     | 17     | 17     | -         |
| Seguridad (control de robos y delitos)                       | 14     | 16     | +2        |

\* Medición abril 2013

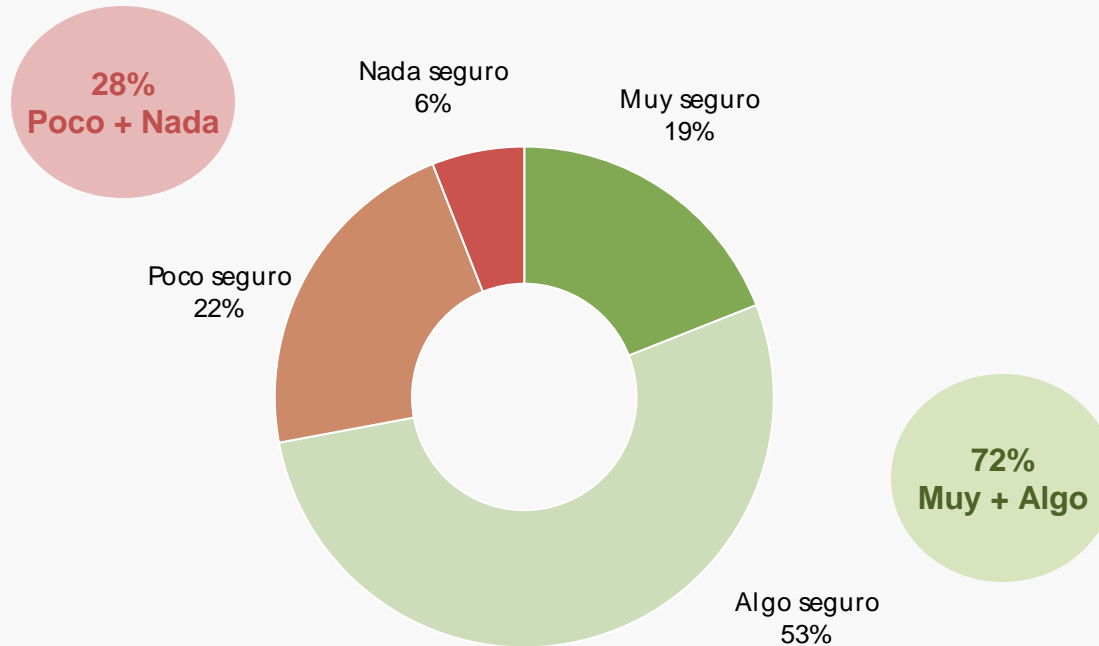
|   | Sep 12 | Dic 14 | Variación |
|---|--------|--------|-----------|
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 50     | 59     | +9        |
| Atención/Trato del personal                       | 34     | 41     | +7        |
| Frecuencia del servicio                           | 25     | 29     | +4        |
| El costo del pasaje                               | 18     | 24     | +6        |
| Atención de reclamos                              | 11     | 9      | -2        |

\* % de quienes están insatisfechos Base: Total de entrevistados.

## Seguridad en el subte

# Evaluación de la seguridad en el subte

*“¿Qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?”*



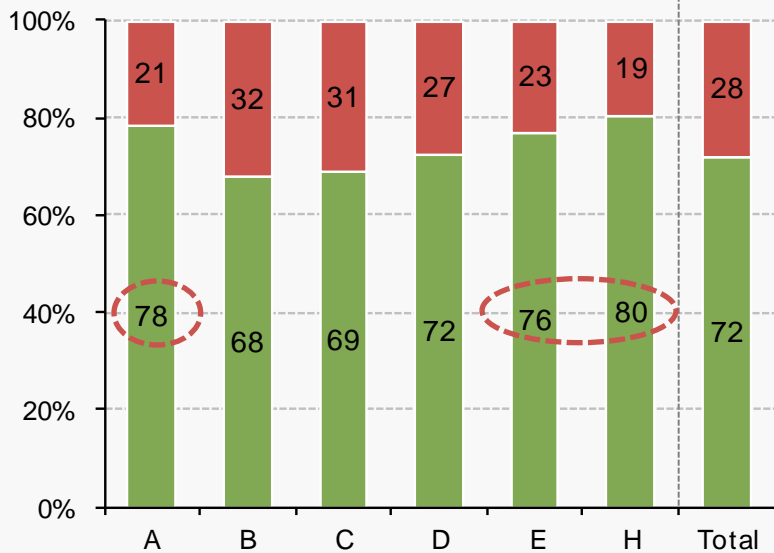
Base: Total de entrevistados.



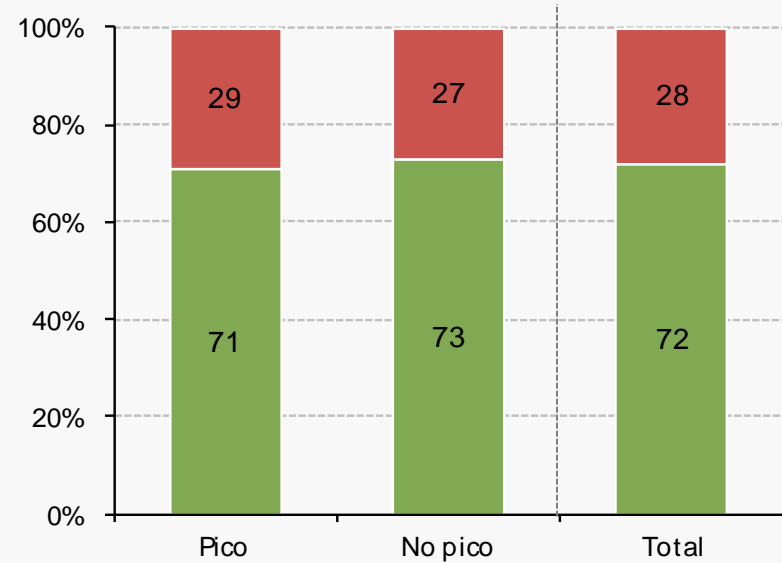
# Evaluación de la seguridad en el subte

## Según línea y horario

### Línea



### Horario



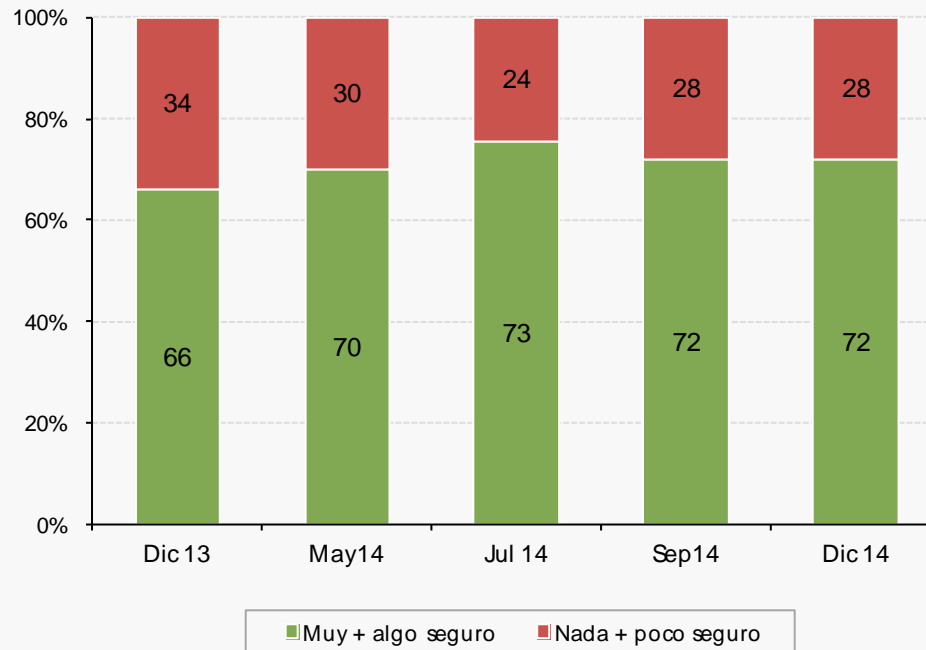
■ Nada + poco seguro  
■ Muy + algo seguro

Base: Total de entrevistados.

# Evaluación de la seguridad en el subte

## Evolución

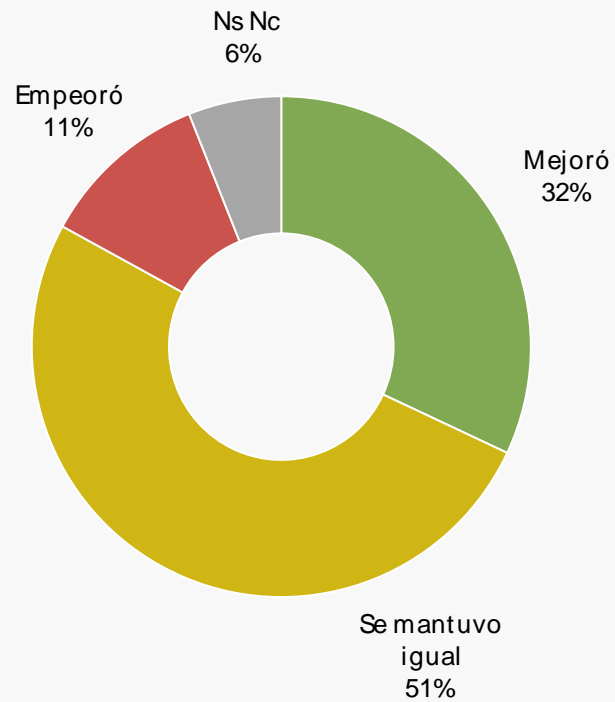
*“¿Qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?”*



Base: Total de entrevistados.

# Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

*“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”*

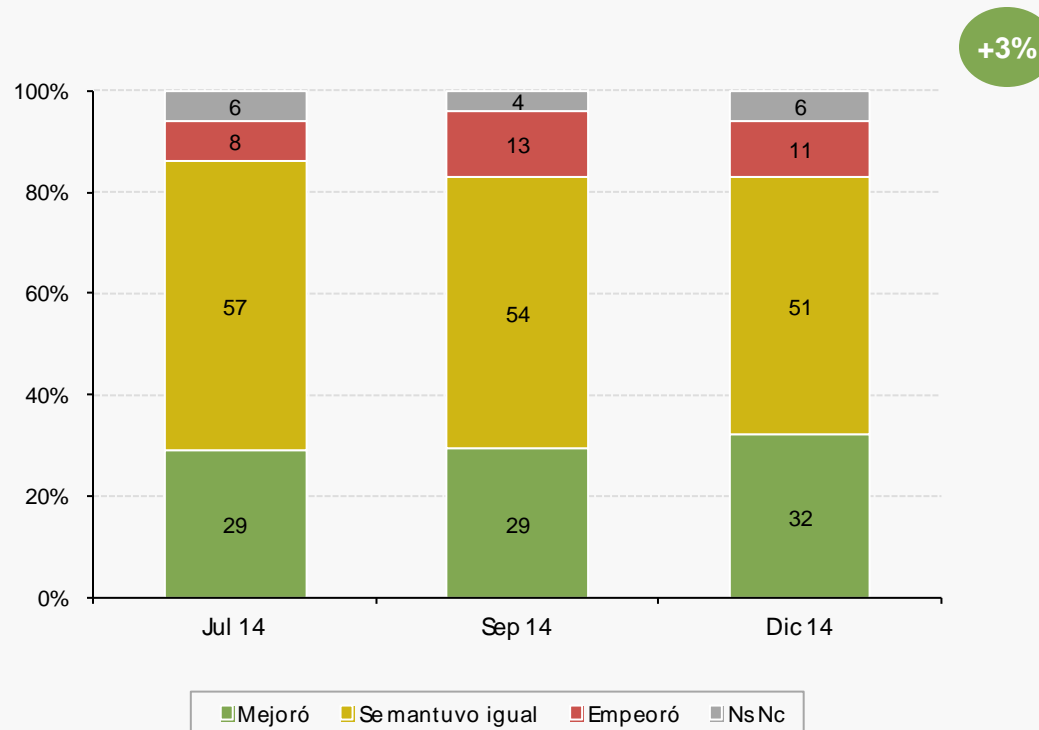


Base: Total de entrevistados.

# Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

## Evolución

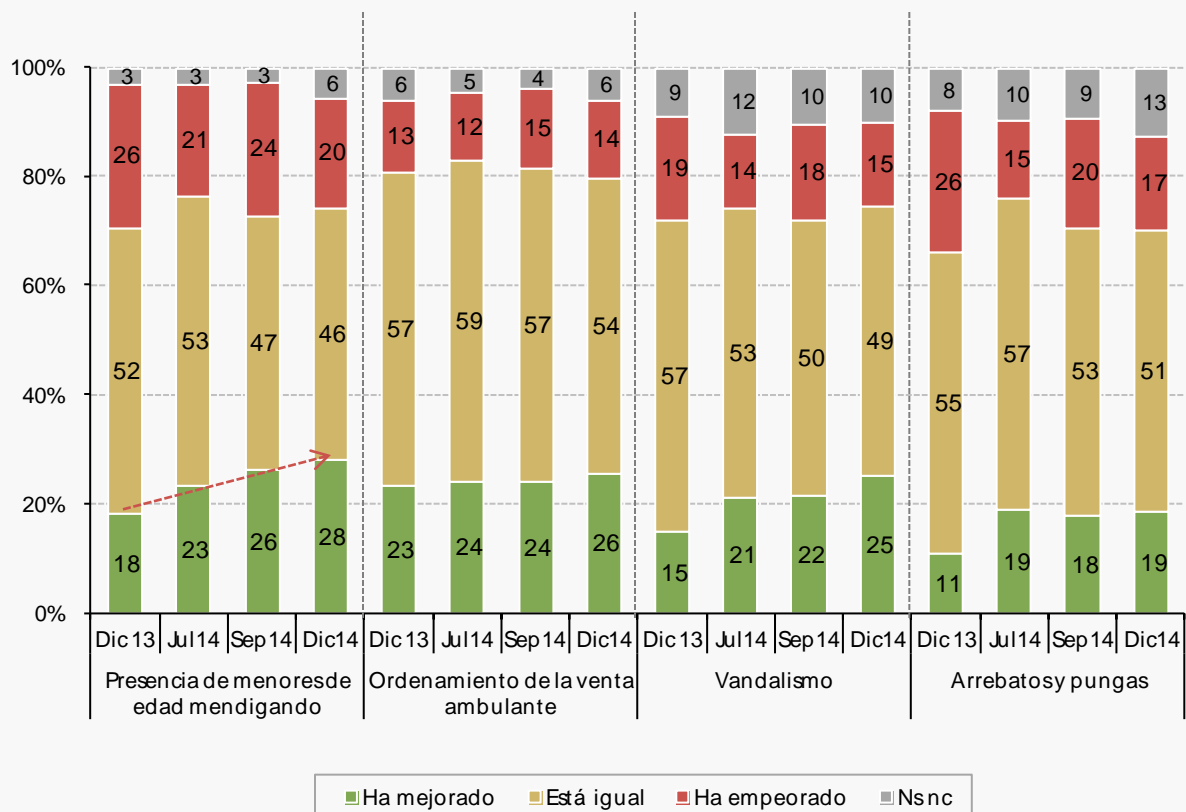
*“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”*



Base: Total de entrevistados.

# Evolución de aspectos de seguridad en el subte

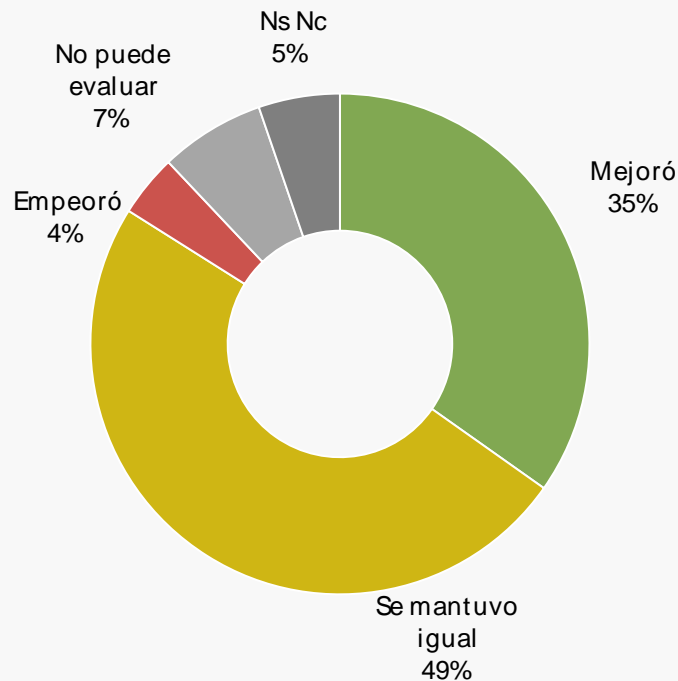
*“Pensando algunos temas que hacen a la seguridad en el subte.  
¿Diría usted que estos temas han mejorado, están igual o han empeorado en el último año?”*



Base: Total de entrevistados.

## Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

*“Desde el mes de junio la Policía Metropolitana comenzó a patrullar las estaciones y andenes del subte. ¿Cree que a partir de la presencia de la Policía Metropolitana la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”*

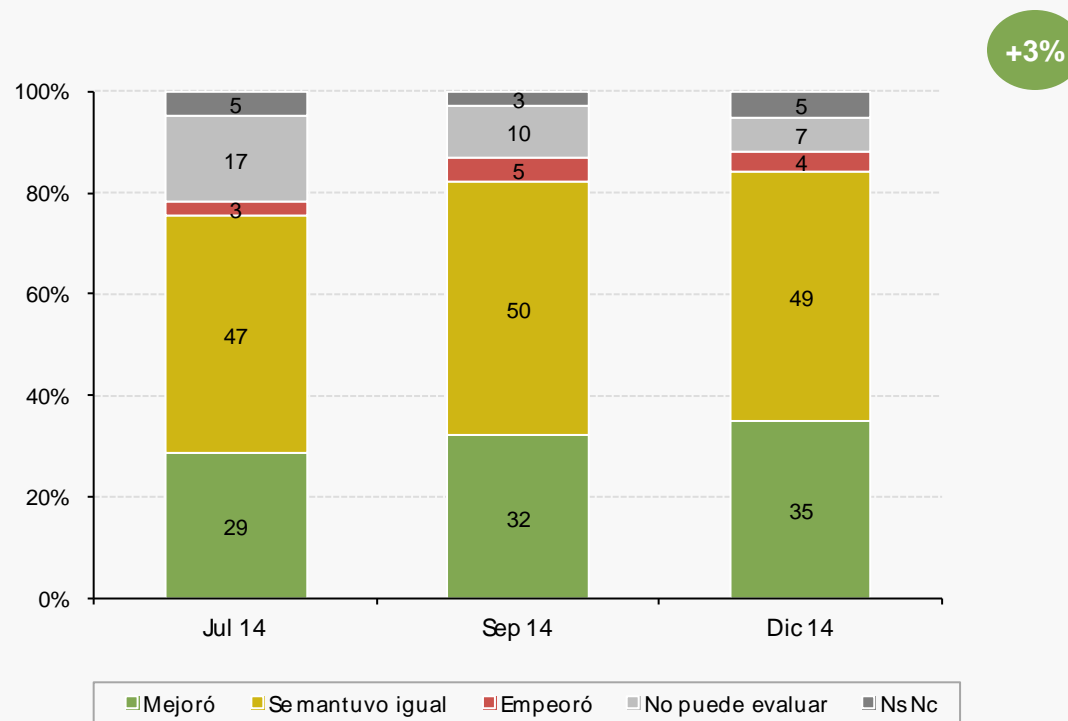


Base: Total de entrevistados.

# Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

## Evolución

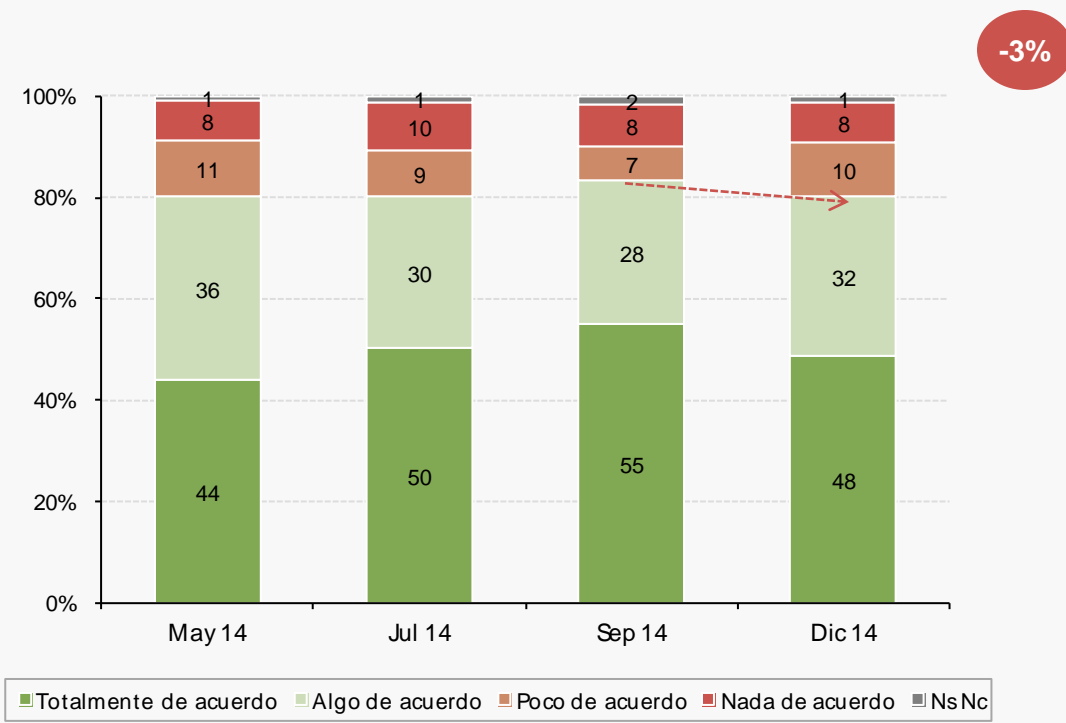
“Desde el mes de junio la Policía Metropolitana comenzó a patrullar las estaciones y andenes del subte. ¿Cree que a partir de la presencia de la Policía Metropolitana la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

# Medidas de seguridad en el subte

“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?”

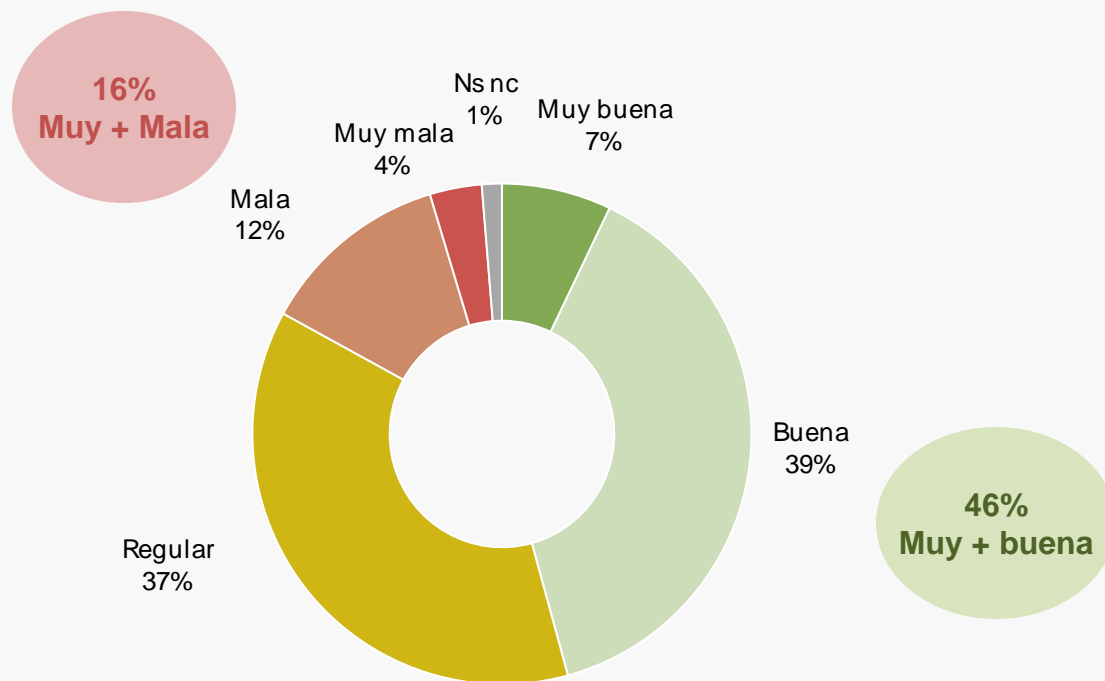


Base: Total de entrevistados.



# Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

“¿Qué imagen tiene de los vendedores ambulantes que circulan por los andenes y vagones del subte?”

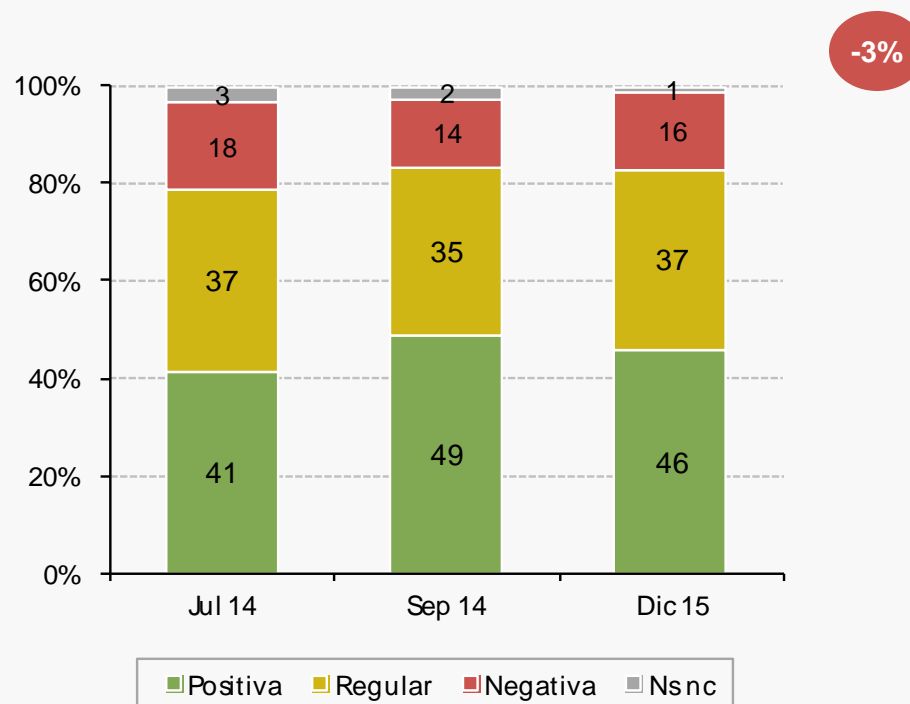


Base: Total de entrevistados.

# Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

## Evolución

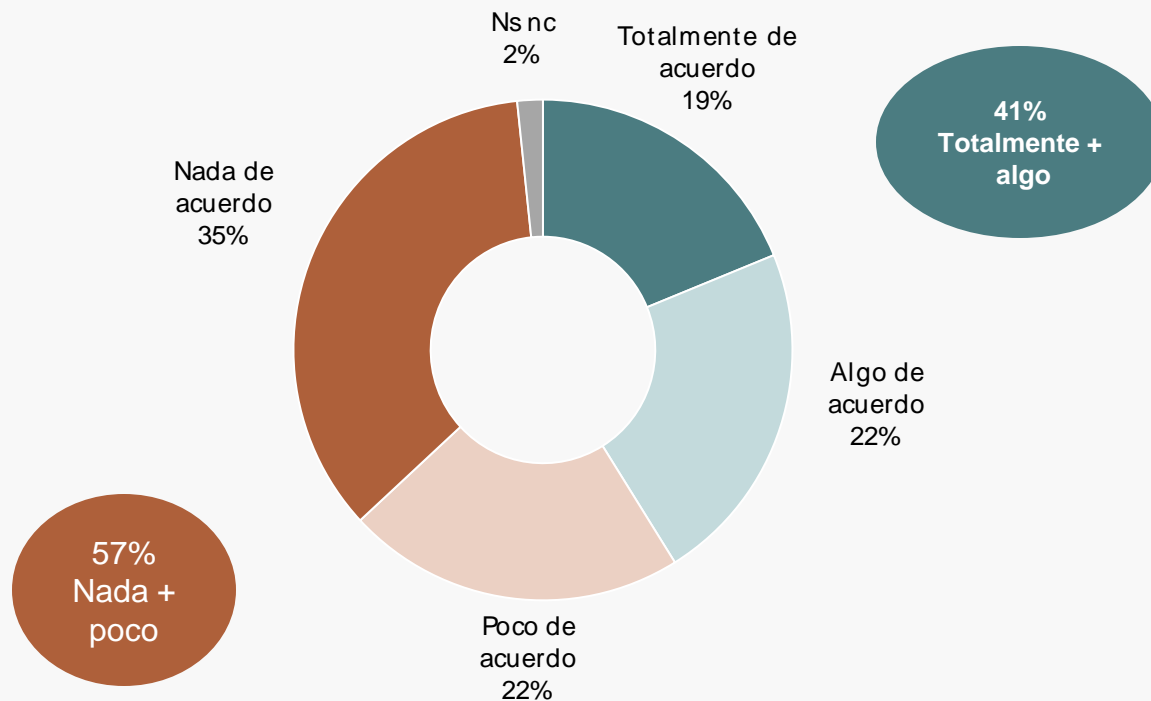
“¿Qué imagen tiene de los vendedores ambulantes que circulan por los andenes y vagones del subte?”



Base: Total de entrevistados.

# Erradicación de los vendedores ambulantes en el subte

*“Algunos creen que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires debería erradicar la venta ambulante del subte ¿Qué tan de acuerdo estaría usted con una medida así?”*

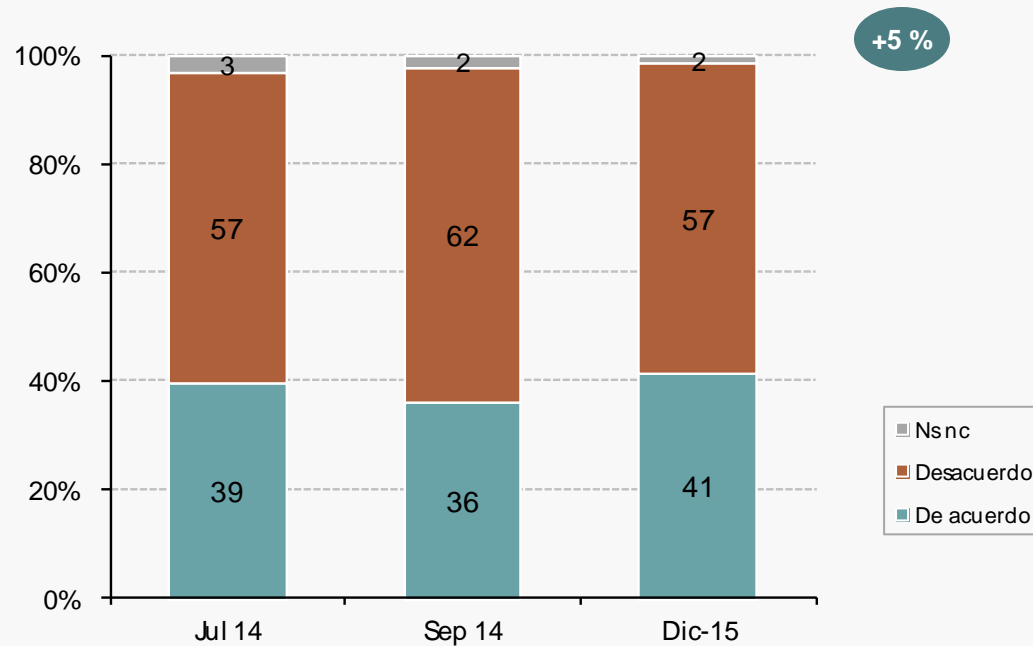


Base: Total de entrevistados.

# Erradicación de los vendedores ambulantes en el subte

## Evolución

*“Algunos creen que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires debería erradicar la venta ambulante del subte ¿Qué tan de acuerdo estaría usted con una medida así?”*

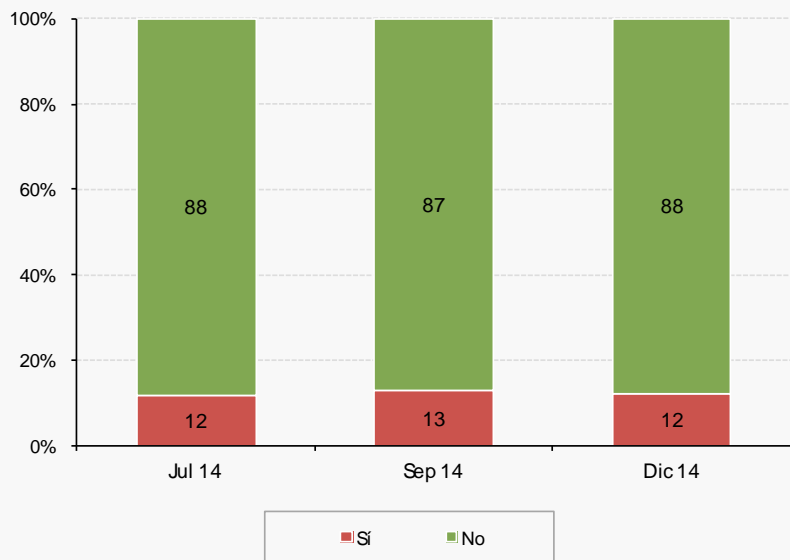


Base: Total de entrevistados.

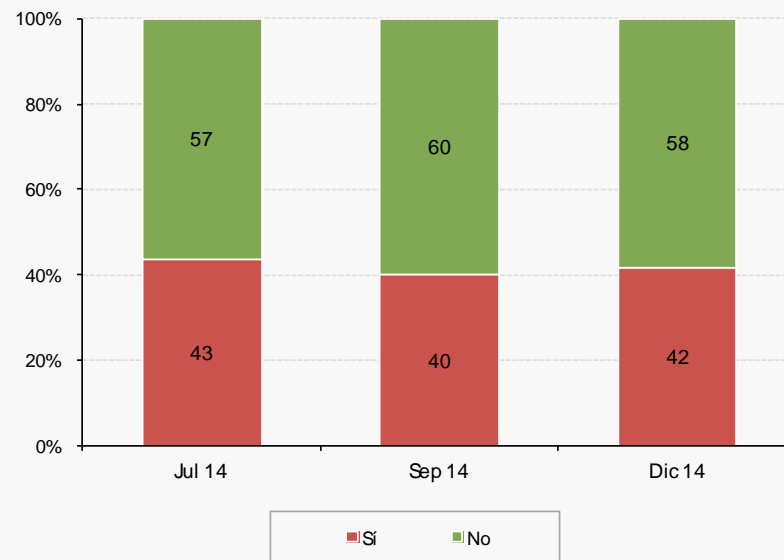
# Victimización

# Victimización en el 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?”

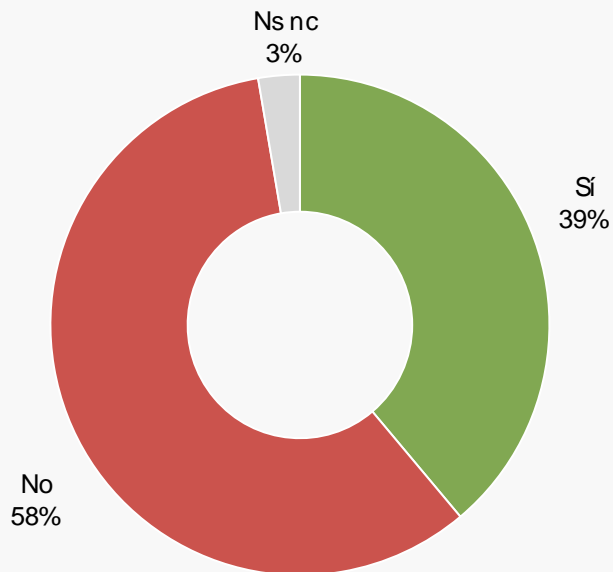


Base: Total de entrevistados.

# Descuentos

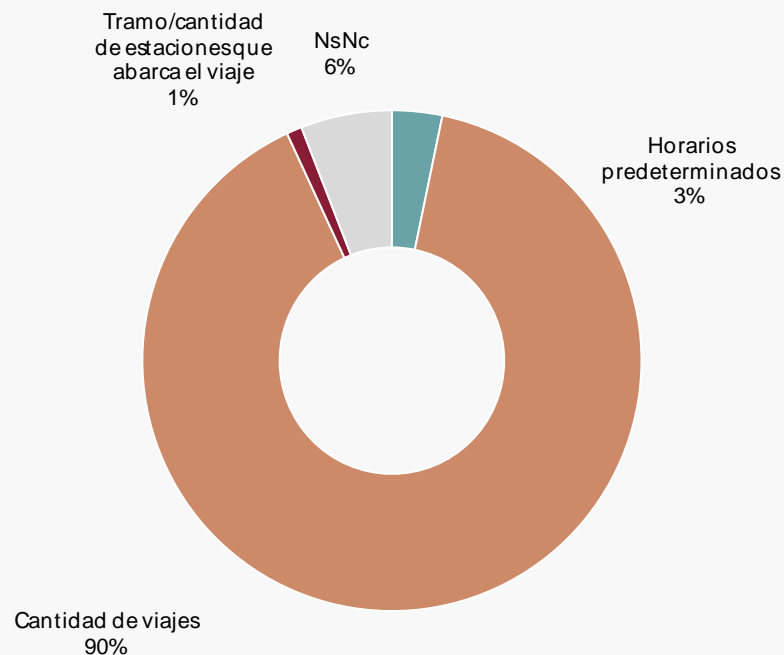
# Conocimiento de los esquemas de descuentos tarifarios del subte

“¿Conoce usted el esquema de descuentos en la tarifa que brinda el subte?”



Base: Total de entrevistados.

“Según lo que usted conoce, .....los descuentos son con la tarjeta Sube o Monedero por.....”



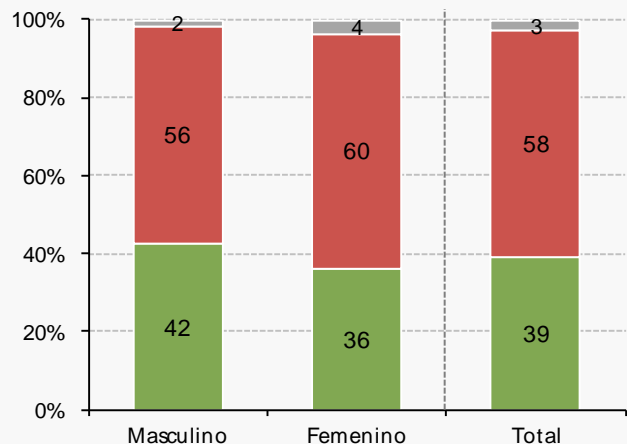
Base: Quienes conocen el esquema de tarifas (39%).



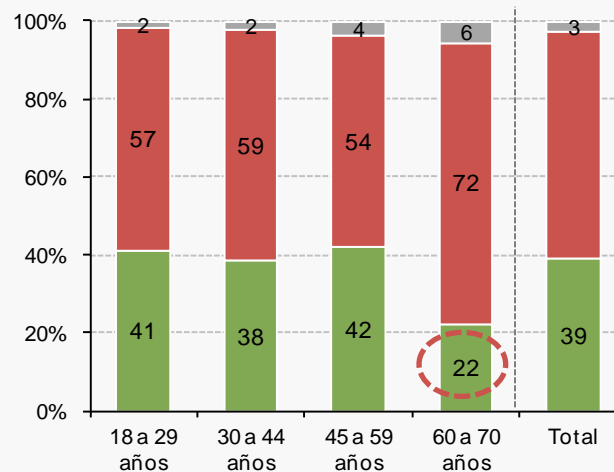
# Conocimiento de los esquemas de descuentos tarifarios del subte

## Según segmentos sociodemográficos

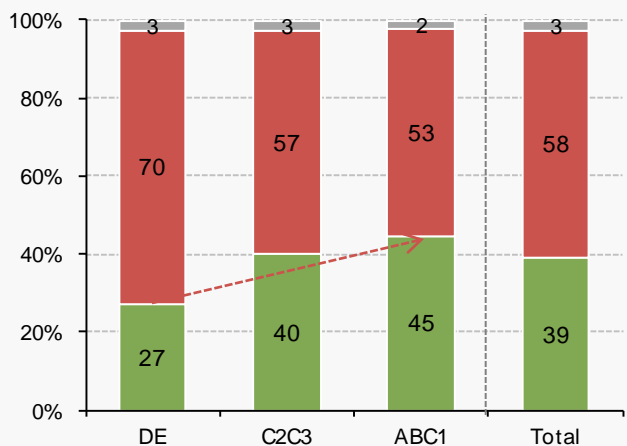
### Sexo



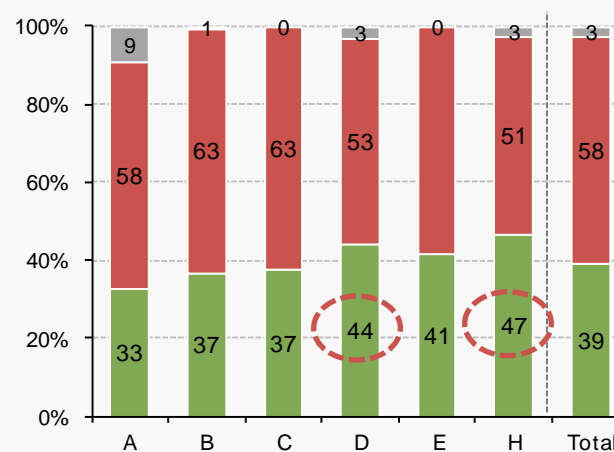
### Edad



### NSE



### Línea



Base: Total de entrevistados.

# Descuentos según la cantidad de viajes

“¿Sabe usted cuál es el porcentaje de descuentos en cada situación?”

1 a 20 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 18% |
| 10% de descuento | 7%  |
| 20% de descuento | 3%  |
| 30% de descuento | 1%  |
| Ns nc            | 71% |



21 a 30 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 2%  |
| 10% de descuento | 9%  |
| 20% de descuento | 7%  |
| 30% de descuento | 1%  |
| 40% de descuento | 1%  |
| Ns c             | 80% |



31 a 40 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 1%  |
| 20% de descuento | 8%  |
| 30% de descuento | 4%  |
| 40% de descuento | 1%  |
| 50% de descuento | 1%  |
| Ns c             | 85% |



Más de 40 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| 20% de descuento | 2%  |
| 30% de descuento | 5%  |
| 40% de descuento | 3%  |
| 50% de descuento | 2%  |
| Ns c             | 88% |

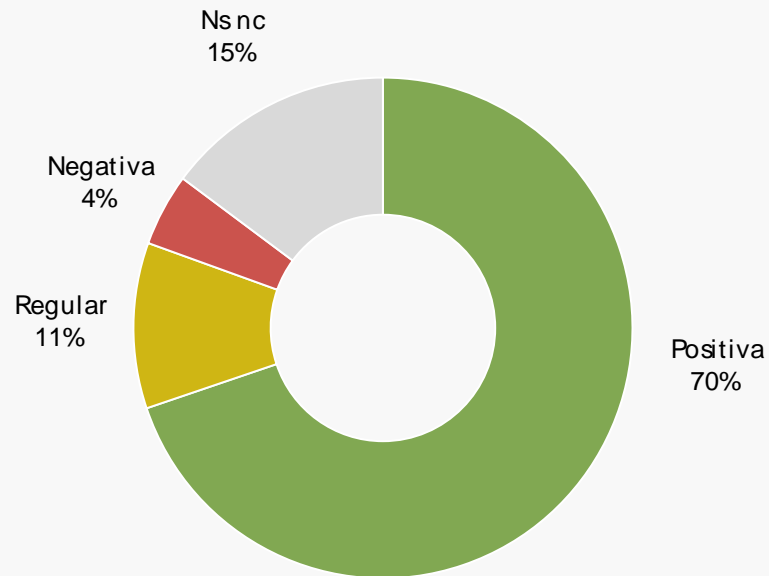


Del total de usuarios que conocen el esquema de descuentos en la tarifa (39%) que brinda el subte, sólo el 1% conoce por el funcionamiento del sistema completo

Base: Quienes conocen el esquema de tarifas (39%).

# Evaluación de los esquemas de descuentos tarifarios del subte

*“¿Qué opinión le merece el sistema tarifario vigente que implementa descuentos escalonados según la cantidad de viajes mensuales realizados en el subte?”*



Base: Total de entrevistados.

## Conclusiones

# Conclusiones

## Satisfacción con el subte

- La evaluación del servicio del subte disminuyó 4% respecto a la medición de septiembre, registrando 51% de evaluación positiva. No obstante esto, el score de satisfacción de diciembre es el segundo más alto de la serie iniciada en 2012. La evaluación positiva acumuló un crecimiento del 19% frente a la medición de marzo de 2012.
- Los usuarios de la líneas A y H son quienes mejor evalúan al servicio (57% y 69% respectivamente). La evaluación positiva crece a medida que aumenta el nivel económico de los usuarios, y entre los más jóvenes y usuarios en horario no pico.
- El subte continúa siendo considerado el mejor medio de transporte por más de la mitad de los usuarios (53%). Se registran algunas mejoras en la consideración del tren (+3%), el Metrobus y el colectivo (+1% cada uno). Los usuarios de las líneas H, E y A son los que consideran al subte como el mejor medio en mayor medida. El tren y el Metrobus aumentan entre los usuarios de la línea C.
- En cuanto a las prioridades a resolver, el aumento de la frecuencia y la disminución de amontonamientos continúan siendo los temas al tope de la tabla. En esta medición y en línea con los últimos sucesos gremiales de noviembre y diciembre, aumenta 4% el porcentaje de los que piden un fin a los paros y conflictos gremiales (17%). Los usuarios de las líneas D y E, los mayores de 60 y los de nivel social bajo son los que demandan esto en mayor medida.

# Conclusiones

## Satisfacción con el subte

- Con respecto a septiembre, disminuye ocho puntos porcentuales la sensación de que el subte es caro (de 60% a 52%). El 44% cree que el precio es “normal”. Los usuarios de nivel alto y los residentes en CABA son los que piensan que el precio es “normal” en mayor medida. Los usuarios de la D lo ven caro en mayor medida que el resto.
- Un tercio se manifiesta satisfecho con el servicio general del subte (-3% con respecto a septiembre 2014). Se registran algunas variaciones en la satisfacción por ítem. La mayor variación positiva la obtuvo el costo de los pasajes con un incremento del 6%. Con la llegada de las altas temperaturas disminuye la valoración de la ventilación de vagones y de estaciones y el tema del olor. Algo similar se registró en la valoración de estos ítems en la medición de diciembre 2013 con respecto a la de septiembre del mismo año. Limpieza e iluminación también registran bajas con respecto a septiembre.
- La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas continúa siendo el atributo mejor evaluado (59%), registrando un incremento de tres puntos porcentuales respecto a la medición pasada. De igual manera, el estado general de los vagones y de las estaciones son los aspectos que continúan registrando la mayor variación positiva acumulada en toda la serie. Aumentaron un 24% y 20% respecto a septiembre de 2012.

# Conclusiones

## Sensación de seguridad

- La sensación de seguridad se mantuvo estable respecto a la última medición, con un valor elevado (72%), principalmente en la línea H (80%) y línea A (78%). La línea B es el trayecto donde se percibe en mayor medida la sensación de inseguridad, seguido muy de cerca por la línea C.

|          | Líneas |     |     |     |     |     |     |
|----------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|          | Total  | A   | B   | C   | D   | E   | H   |
| Seguro   | 72     | 78  | 68  | 69  | 72  | 76  | 80  |
| Inseguro | 28     | 21  | 32  | 31  | 27  | 23  | 19  |
| Total    | 100    | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- Un 32% de los usuarios considera que la seguridad en el subte mejoró (3 puntos porcentuales más respecto a la última medición). Los usuarios de la línea E son quienes lo perciben en mayor medida (47%). Un 11% afirma que la situación empeoró (2 puntos porcentuales por debajo de la medición de septiembre).

|             | Líneas |     |     |     |     |     |     |
|-------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|             | Total  | A   | B   | C   | D   | E   | H   |
| Mejóro      | 32     | 32  | 27  | 35  | 31  | 47  | 34  |
| Sigue igual | 51     | 55  | 59  | 49  | 45  | 42  | 52  |
| Emperó      | 11     | 7   | 13  | 13  | 11  | 5   | 11  |
| Ns nc       | 6      | 7   | 1   | 3   | 13  | 6   | 3   |
| Total       | 100    | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

# Conclusiones

## Sensación de seguridad

- La evaluación de aspectos que hacen a la seguridad en el subte como el “ordenamiento de la venta ambulante”, “el vandalismo”, “la presencia de menores mendigando” y los “arrebatos y pungas” registraron mejoras con respecto a la medición de septiembre. Por otro lado, el porcentaje de personas que considera que estos aspectos desmejoraron cayó alrededor de 3% en cada caso.
- Con la presencia de la Policía Metropolitana en las estaciones de subte, el 35% de los encuestados considera que la seguridad mejoró (3 puntos porcentuales de mejora con respecto a la medición pasada). Los usuarios de la línea E son quienes lo creen en mayor medida.
- La aceptación de los vendedores ambulantes disminuyó un 3% respecto a la medición de septiembre -el 46% de los usuarios tiene una imagen positiva de los vendedores ambulantes del subte-. Aumenta 5% el porcentaje de usuarios que se encuentran de acuerdo con la medida de erradicar la venta ambulante en el subte (41%).



## Descuentos

- Un 39% de los encuestados afirma conocer el programa de descuentos y, entre ellos, el 90% sabe que los descuentos se aplican por la cantidad de viajes realizados. Los usuarios de líneas D y H registran los mayores valores de conocimiento del sistema de descuentos, con un 44% y un 47% respectivamente. Entre los usuarios que conocen el sistema de descuentos, sólo el 1% conoce el funcionamiento del esquema para todas las cantidades de viajes.
- Un 70% de los usuarios evalúa de manera positiva el sistema tarifario vigente que implementa descuentos según la cantidad de viajes realizados en el mes. Mientras que la línea H registra la mayor imagen positiva del sistema tarifario (83%), la línea A muestra el menor valor (45%) y un llamativo nivel de desconocimiento del sistema.

## Ficha técnica

- **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 encuesta:** Coincidental en estaciones de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires.
- **Características de la muestra:** Aleatoria, estratificada en las 6 líneas de subte: se realizaron 150 casos en la línea A, 300 casos en la línea B, 150 casos en la línea C, 300 casos en la línea D, 150 casos en línea E, y 150 casos en la línea H .
- **Tamaño total de la muestra:** 1.200 casos.
- **Error estadístico:** +/-2.88% para un nivel de confianza del 95%.
- **Fecha del trabajo de campo:** del 9 y 15 del mes de diciembre de 2014.

[www.poliarquia.com](http://www.poliarquia.com)

*Reservados todos los derechos, prohibida la reproducción total o parcial de contenidos de esta presentación por cualquier medio o procedimiento y con cualquier destino, sin previa autorización escrita de Poliarquía Consultores.*