



Poliarquía Consultores

Informe de Resultados – 2ª Ola 2014

Estudio sobre los Subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires

Preparado para:
Subterráneos de Buenos Aires

Buenos Aires, Argentina
Agosto 2014

Contenidos

| | | |
|-------|---|-----|
| I. | Introducción | 3 |
| II. | Características de los entrevistados | 5 |
| III. | Características del uso del servicio de subte..... | 8 |
| IV. | Segmentación de usuarios según medio de transporte..... | 20 |
| V. | Evaluación global del servicio de subte..... | 29 |
| VI. | Perfil de los usuarios por línea de subte | 56 |
| VII. | Seguridad del subte | 63 |
| VIII. | Victimización | 81 |
| IX. | Estudiantes | 85 |
| X. | Conclusiones | 95 |
| XI. | Ficha técnica | 102 |

I. Introducción

Introducción

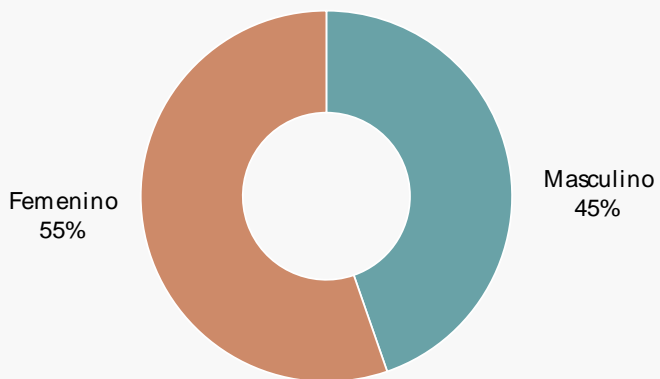
- El presente informe describe los principales resultados de una investigación realizada mediante encuestas coincidentales a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló entre los días 8 y 16 del mes de julio de 2014.
- En total, 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.

II. Características de los entrevistados

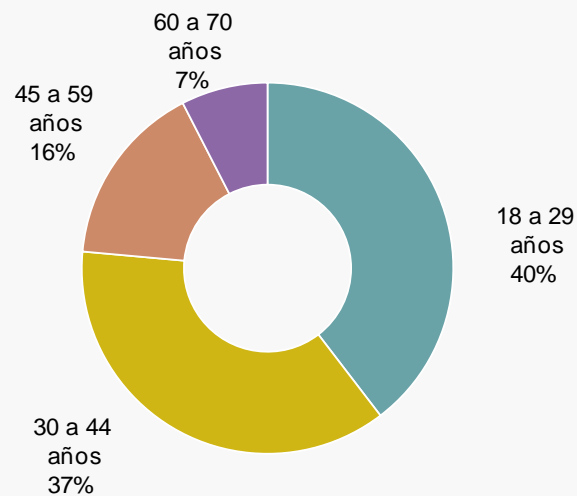
Características de los entrevistados

Según segmentos sociodemográficos

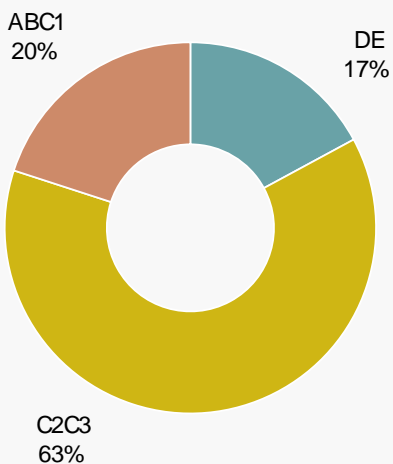
Sexo



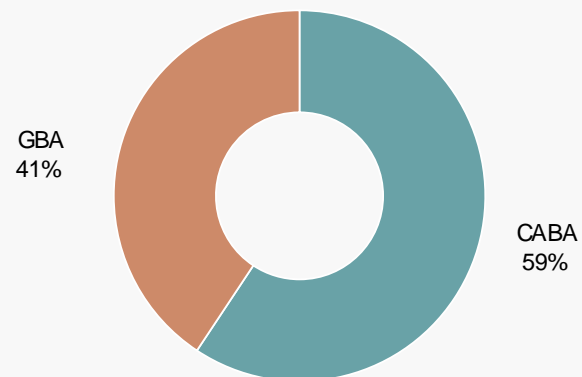
Edad



NSE



Zona de residencia

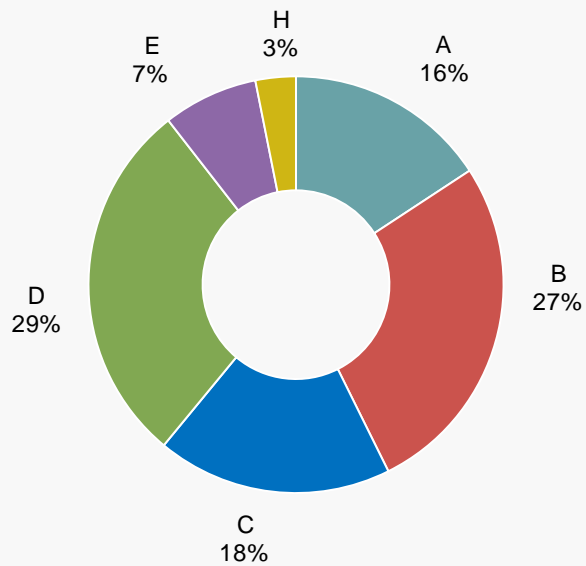


Base: Total de entrevistados.

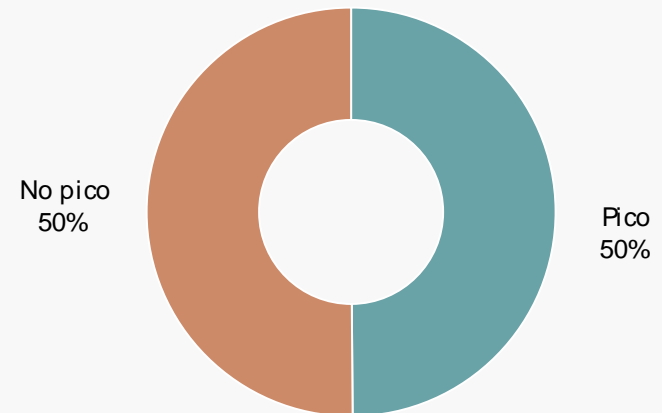
Características de los entrevistados

Según línea y horario

Línea



Horario

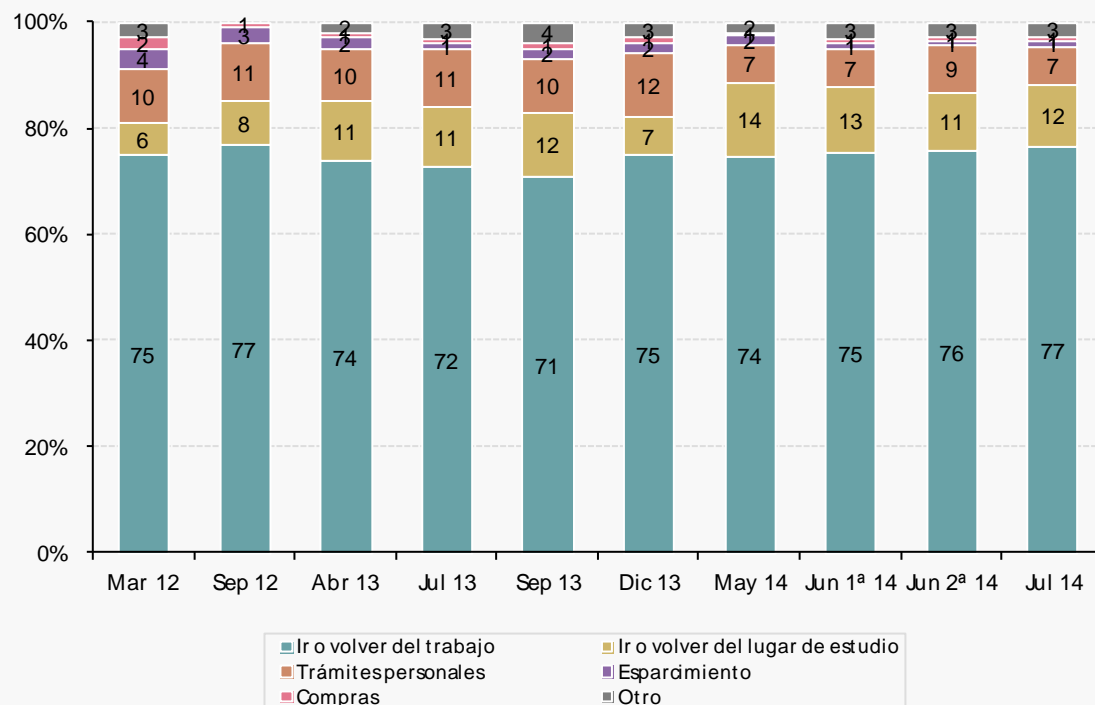


Base: Total de entrevistados.

III. Características del uso del servicio de subte

Motivo del viaje

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

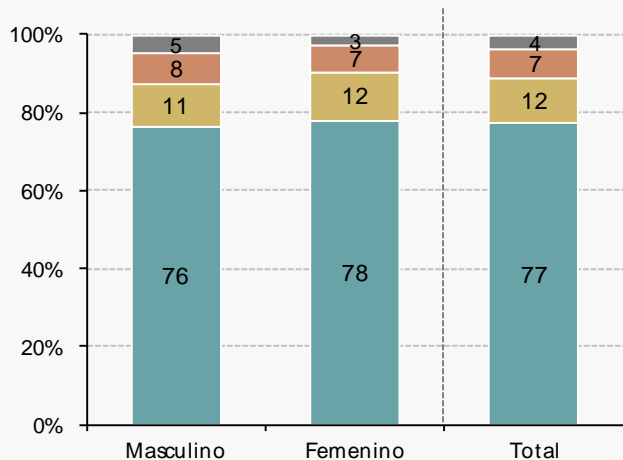


Base: Total de entrevistados.

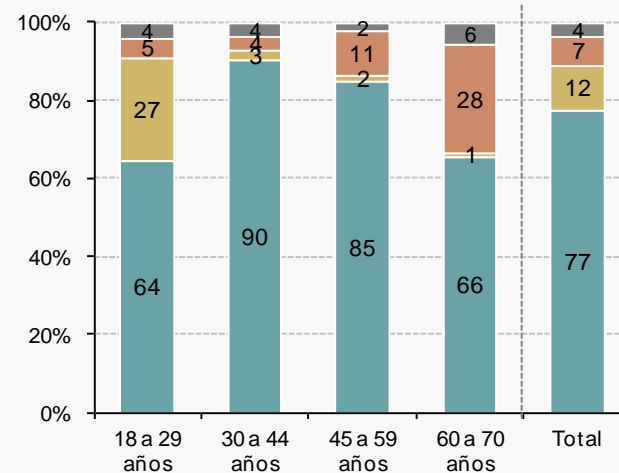
Motivo del viaje

Según segmentos sociodemográficos

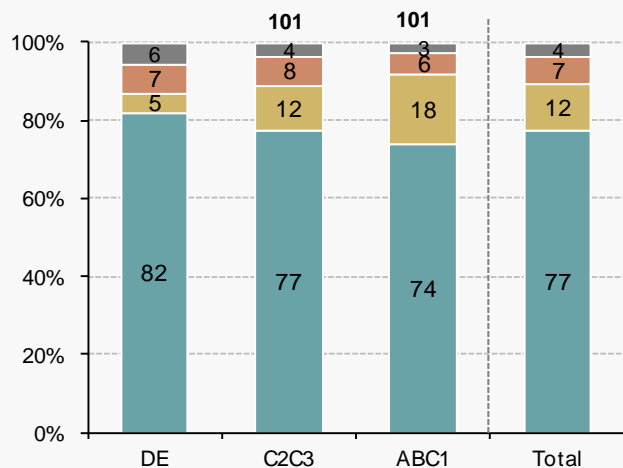
Sexo



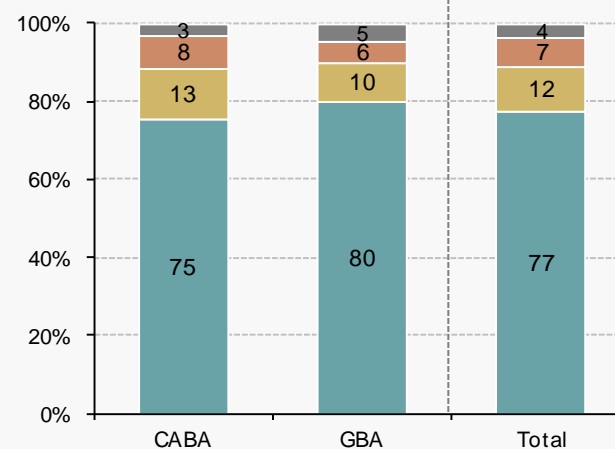
Edad



NSE



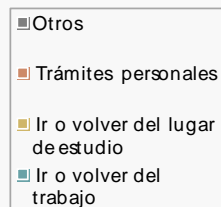
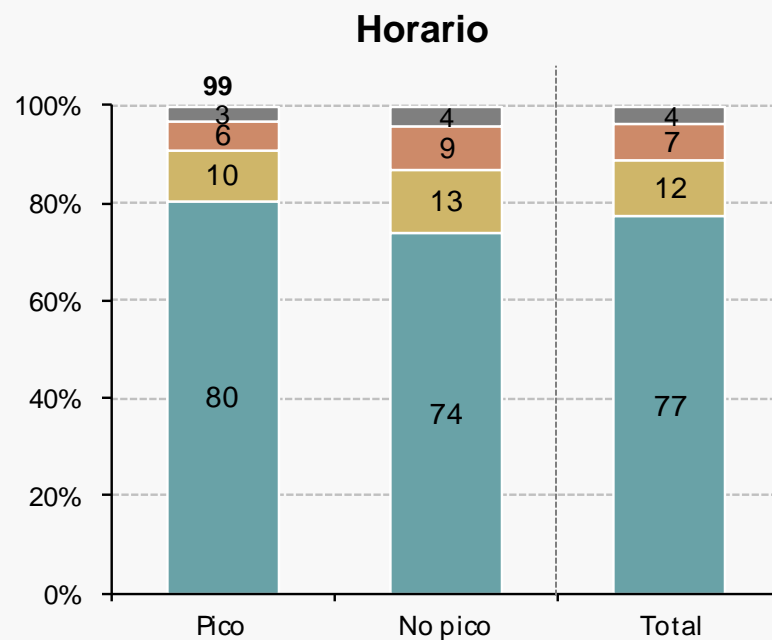
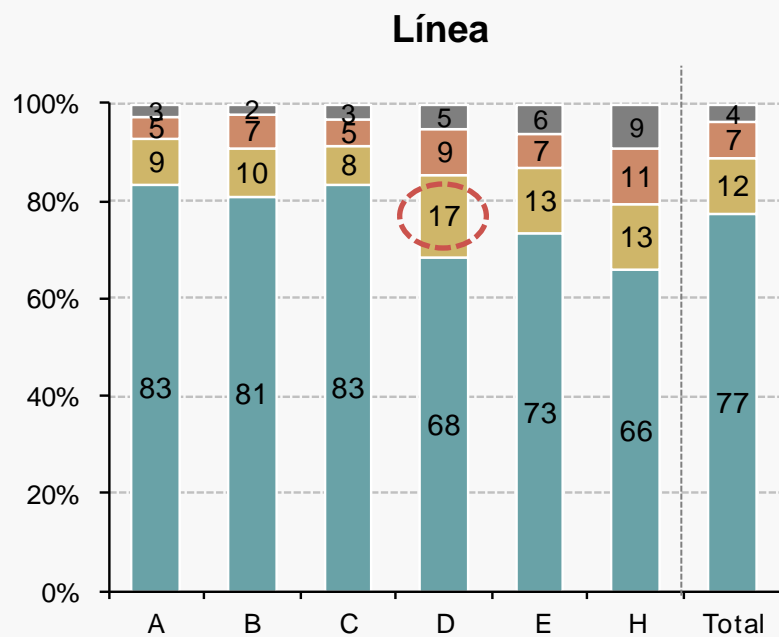
Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

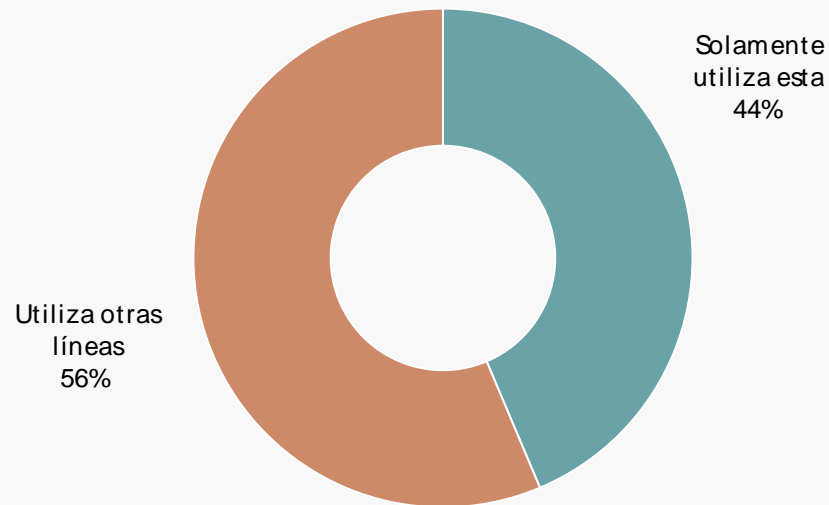
Motivo del viaje

Según línea y horario



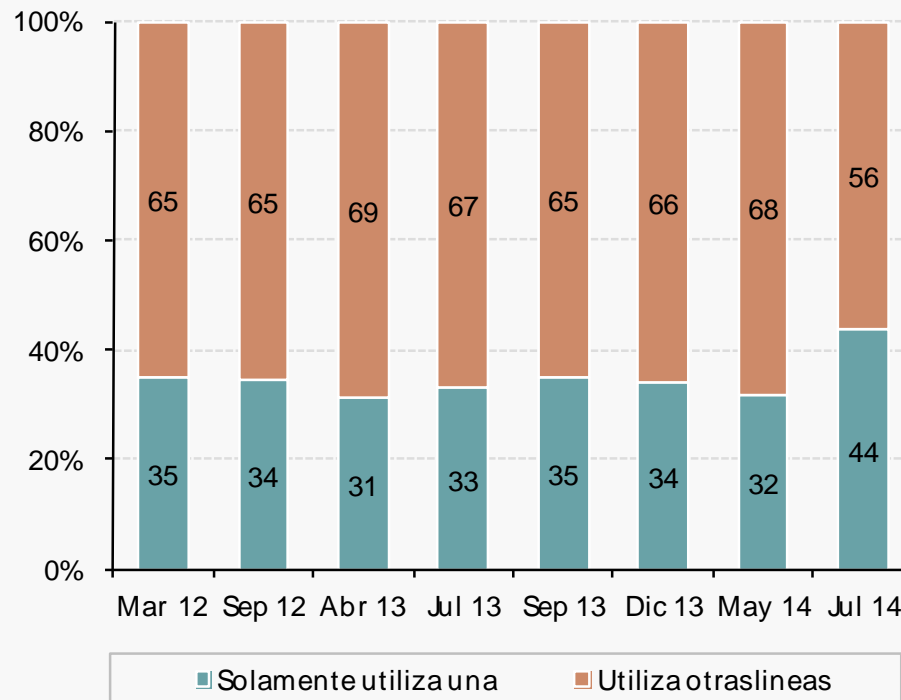
Base: Total de entrevistados.

*“¿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

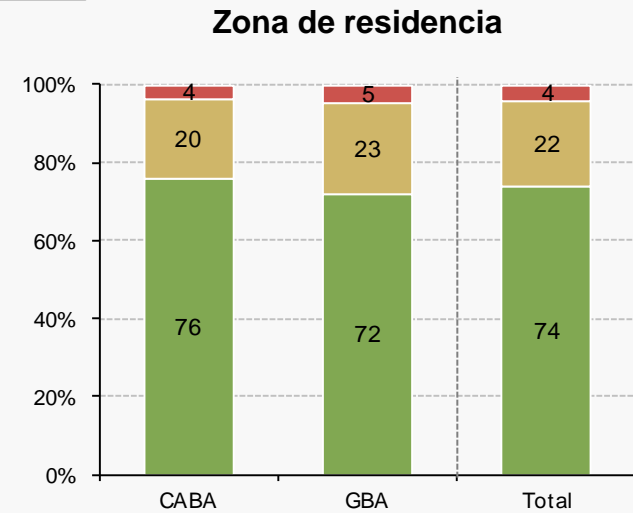
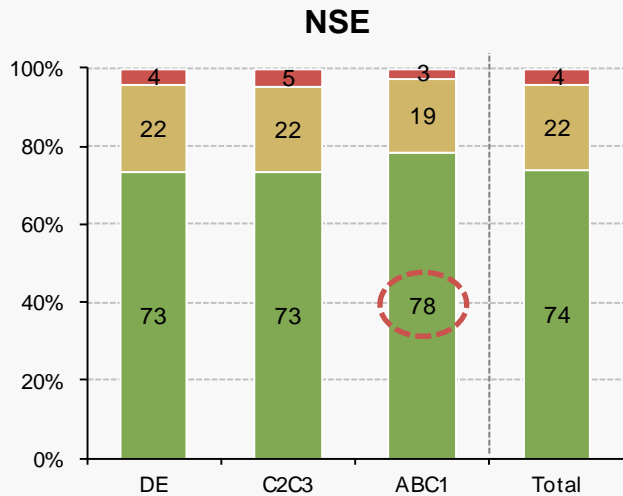
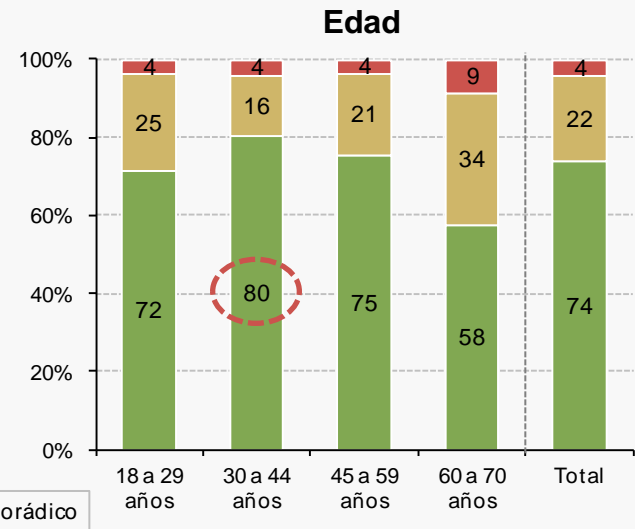
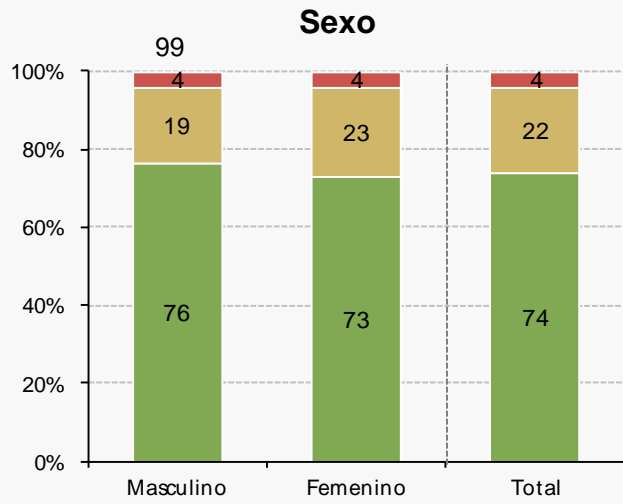
“Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿con qué frecuencia utiliza el subte?”



Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

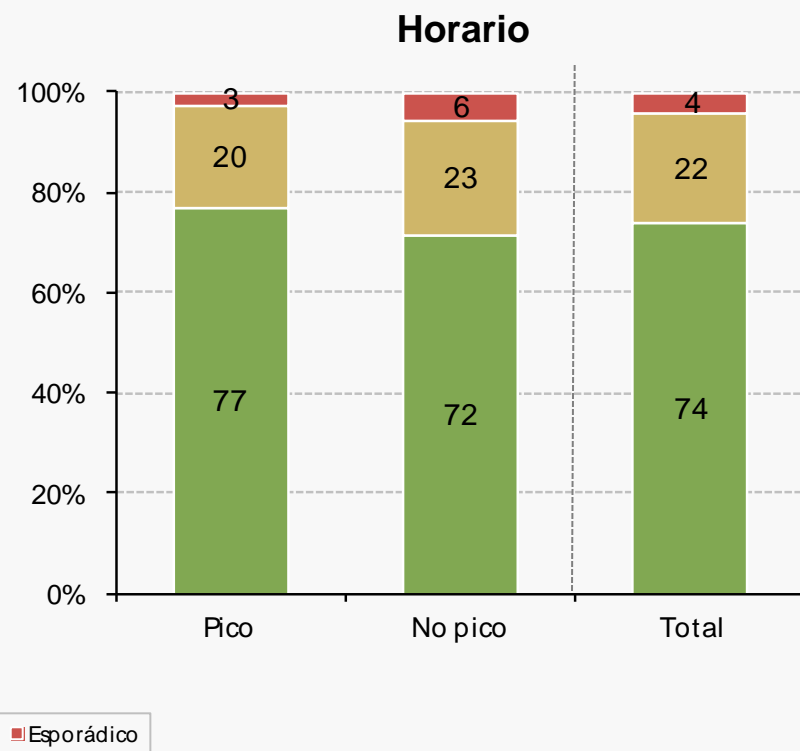
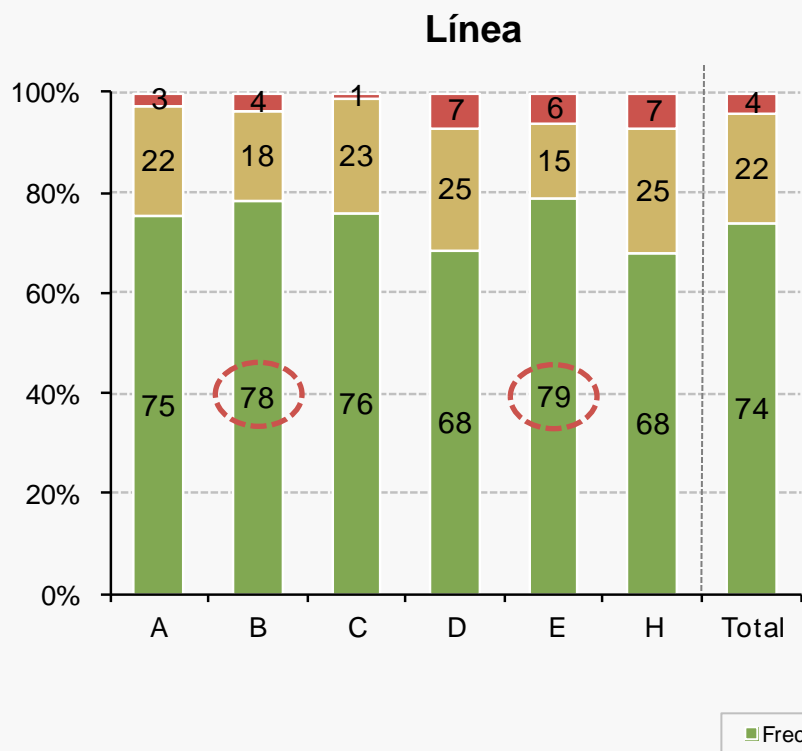
Según segmentos sociodemográficos



Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

Según línea y horario

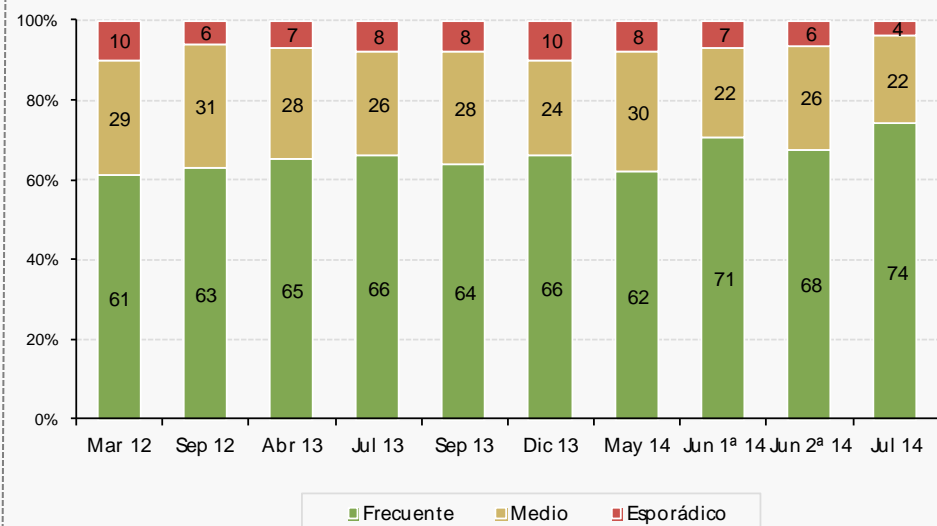
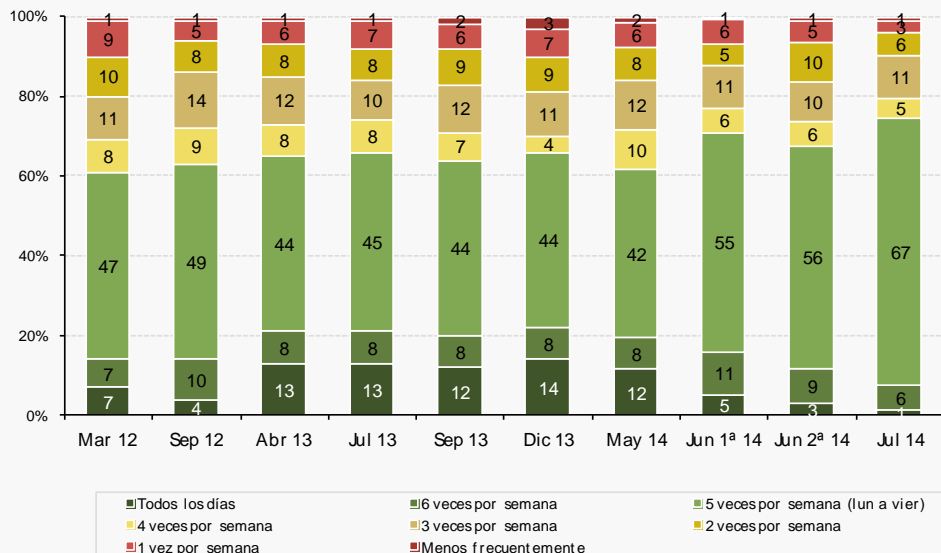


Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

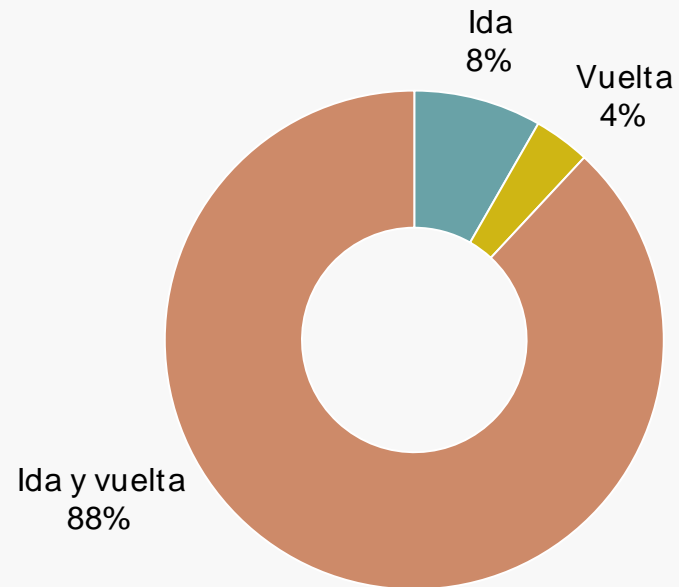
Evolución

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



Base: Total de entrevistados.

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



Base: Total de entrevistados.

Horarios de ida y vuelta

“¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte de ida?”

Horario pico: 8 a 9 hs

| | % |
|-----------------------------|----|
| Antes de las 8 | 16 |
| Entre las 8 y 8.30 | 29 |
| Entre las 8.31 y 9 | 16 |
| Entre las 9.01 y 12 | 25 |
| Entre las 12.01 y 15 | 9 |
| Entre las 15.01 y las 18.45 | 5 |
| Después de las 18.45 | - |

45%

“¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte de vuelta?”

Horario pico: 17.45 a 18.45 hs

| | % |
|-------------------------|----|
| Entre las 8 y 12 | 5 |
| Entre las 12.01 y 15 | 17 |
| Entre las 15.01 y 17.45 | 26 |
| Entre las 17.46 y 18.15 | 25 |
| Entre las 18.16 y 18.45 | 11 |
| Después de las 18.45 | 16 |

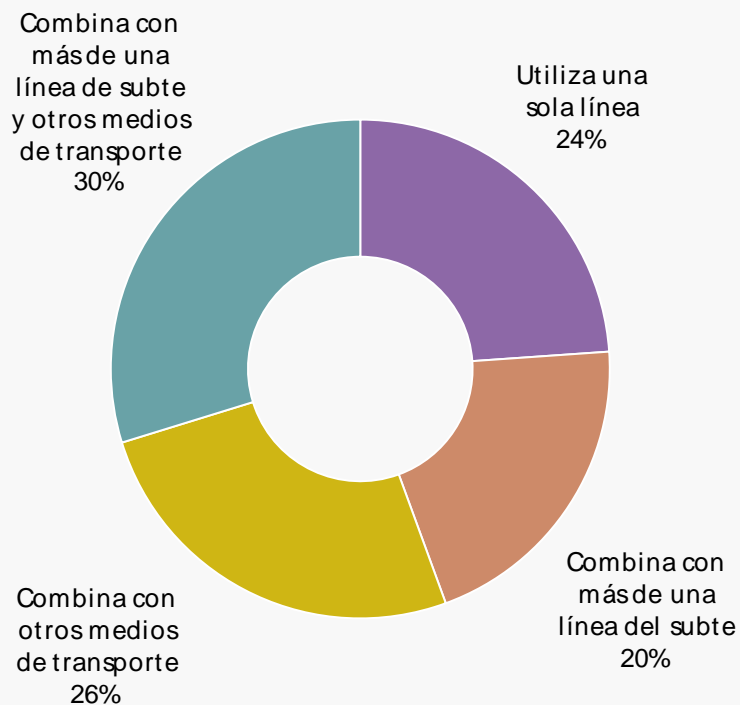
36%

Base: Total de entrevistados.

IV. Segmentación de usuarios según medio de transporte

Segmentación de usuarios según medio de transporte

“¿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?”

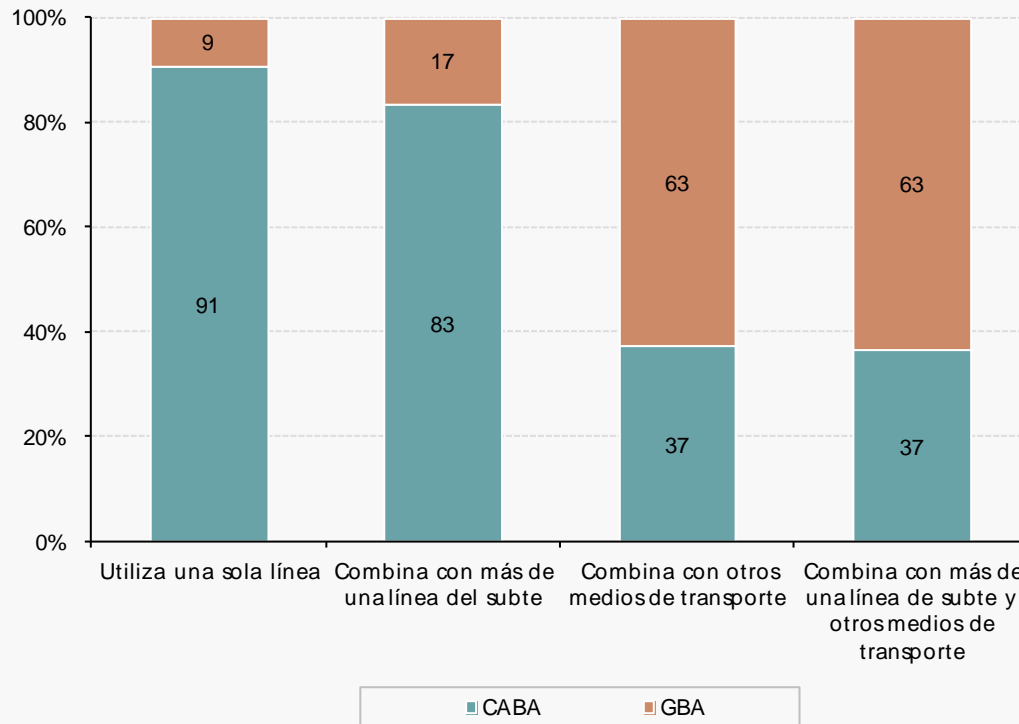


Base: Total de entrevistados.

Segmentación de usuarios según medio de transporte

Según zona de residencia

“¿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?”

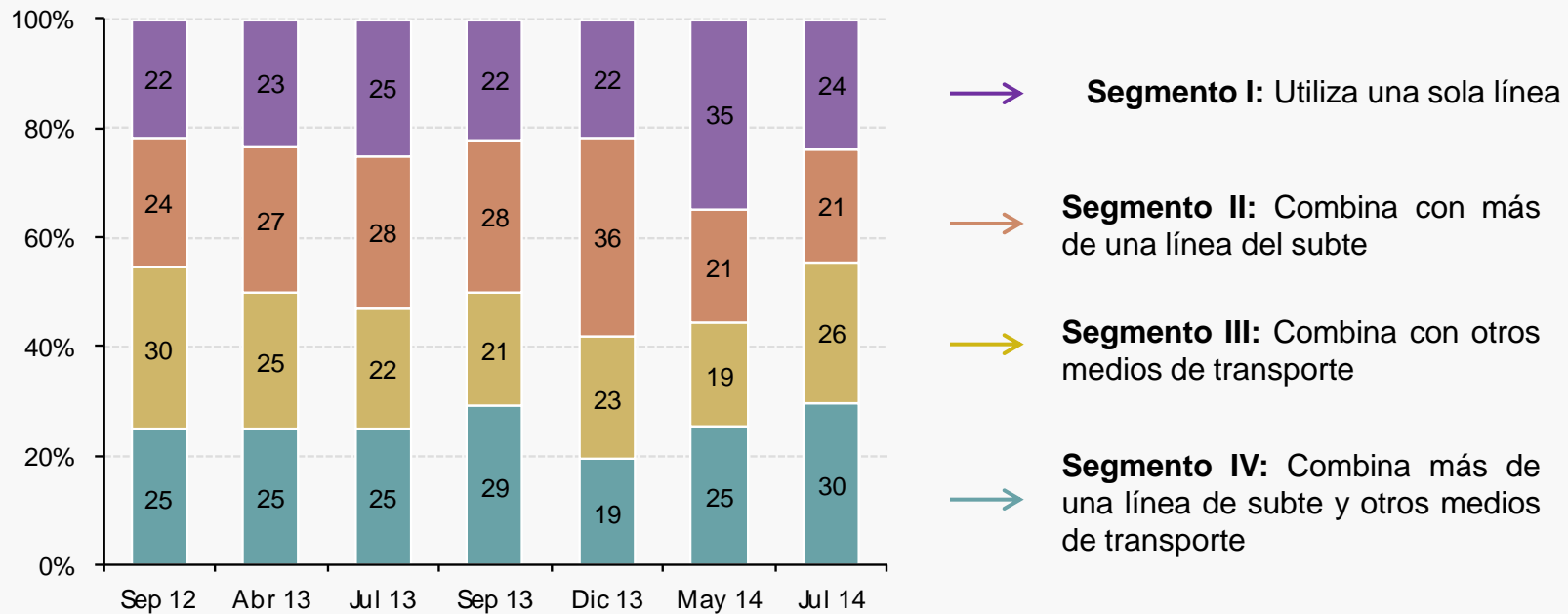


Base: Total de entrevistados.

Segmentación de usuarios según medio de transporte

Evolución

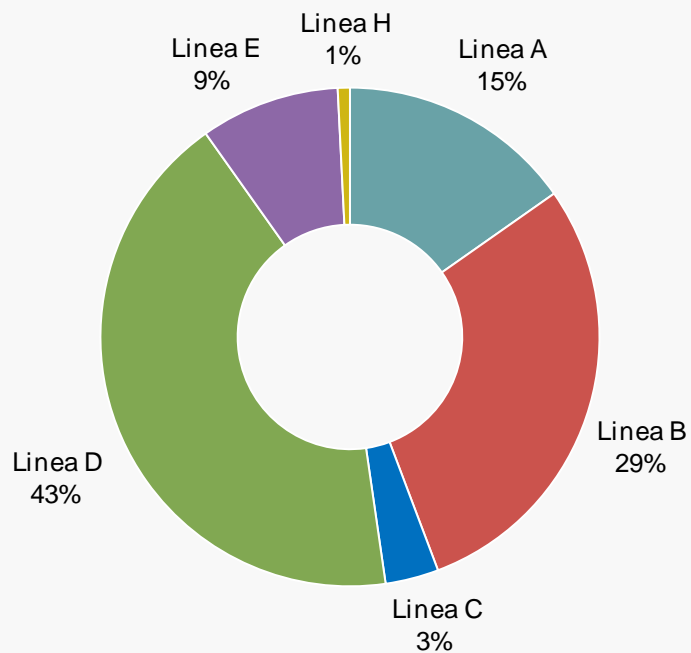
“¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?”



Base: Total de entrevistados.

Segmento I: Usuarios que utilizan una sola línea de subte

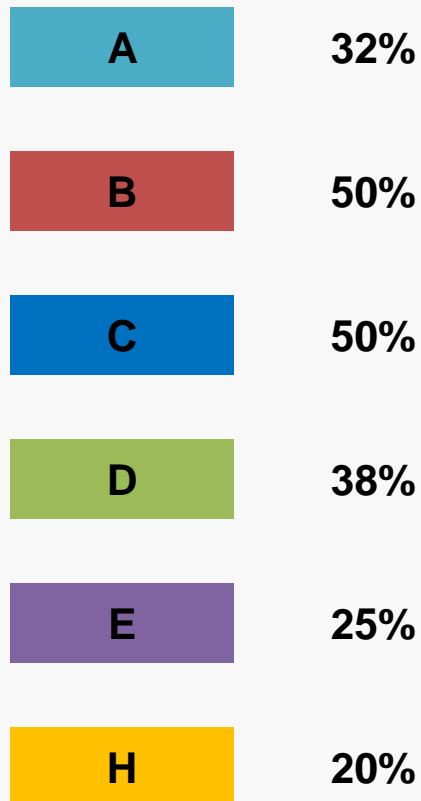
“¿Qué línea de subte utiliza para realizar ese viaje?”



Base: Quienes usan solo una línea de subte (24%) .

Segmento II: Usuarios que combinan con más de una línea de subte

“¿Qué líneas de subte toma?”*

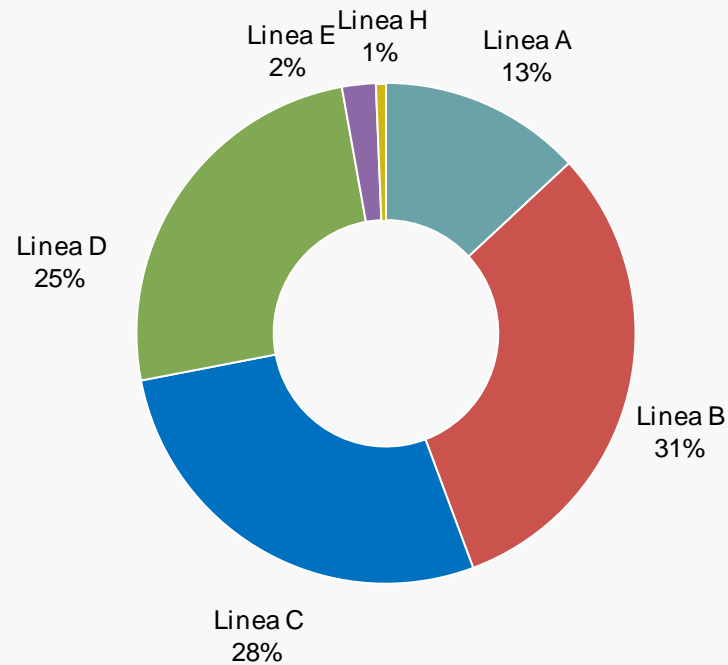


* El total puede sumar más de 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple.

Base: Quienes combinan con más de una línea de subte (21%)

Segmento III: Usuarios que utilizan una línea de subte y combinan con otros medios de transporte

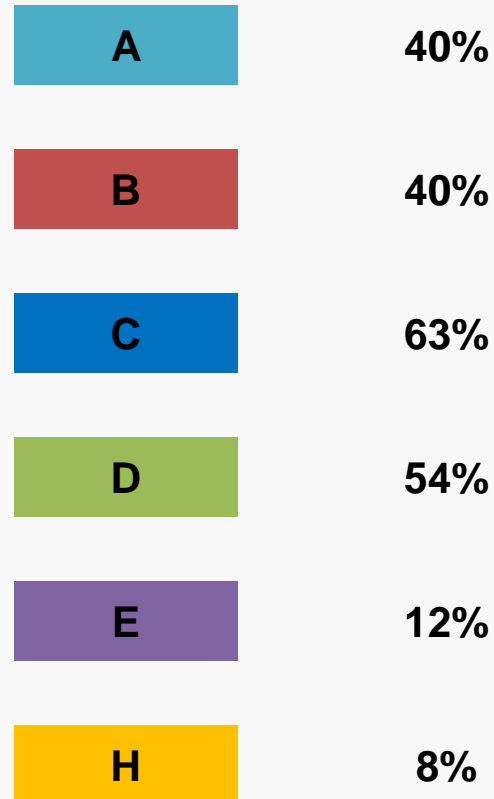
“¿Qué línea de subte utiliza para realizar ese viaje?”



Base: Quienes combinan con otro medio de transporte (26%).

Segmento IV: Usuarios que combinan con más de una línea de subte y otros medios de transporte

“¿Qué líneas de subte toma?”*



* El total puede sumar más de 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple.

Base: Quienes combinan con más de una línea de subte y otros medios de transporte (30%).

Segmento III y IV: Combinación con otros medios de transporte

*“¿Utiliza el subte y que otro medio de transporte?”**

| | |
|-------------------------------|------------|
| Colectivo | 66% |
| Tren | 48% |
| Taxi/ Remise/ Auto | 3% |
| Otro | 4% |

** El total puede sumar más de 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple.*

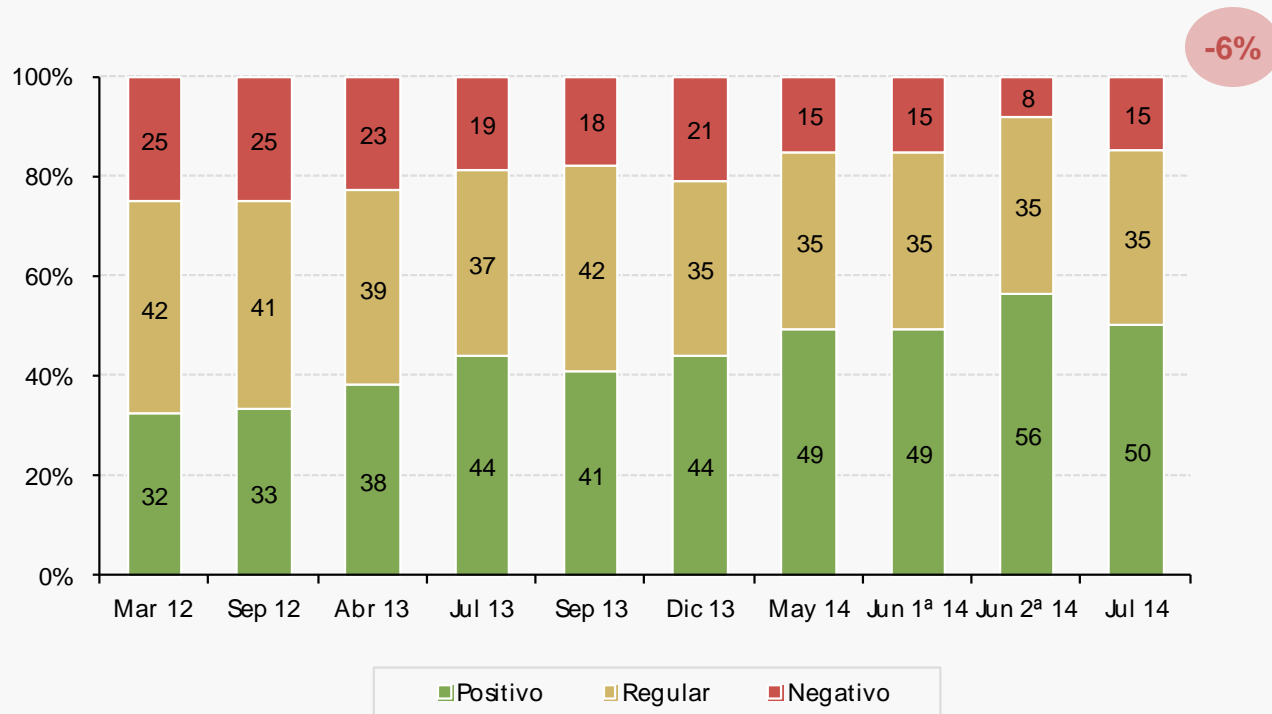
Base: Quienes combinan con otros medios de transporte (26%) y quienes combinan con más de una línea de subte y con otros medios de transporte (30%).

V. Evaluación global del servicio de subte

Evaluación del servicio

Evolución

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

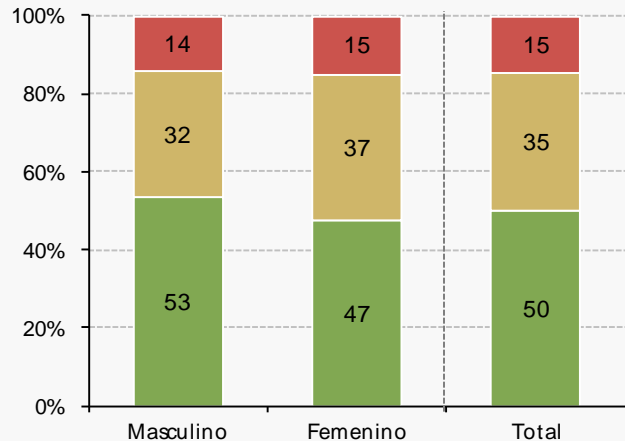


Base: Total de entrevistados.

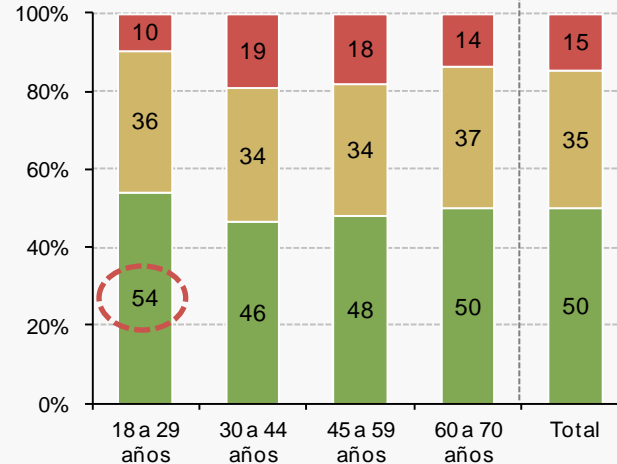
Evaluación del servicio

Según segmentos sociodemográficos

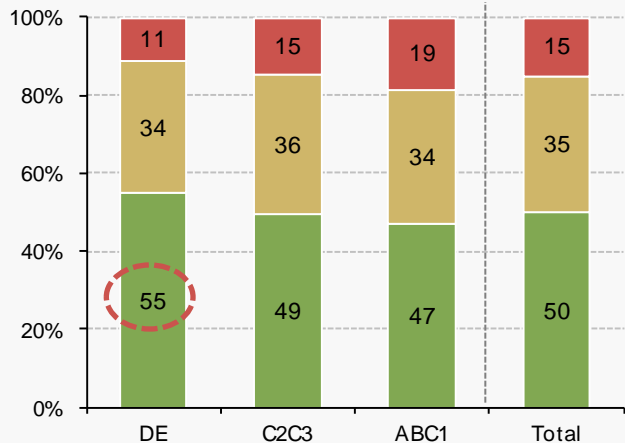
Sexo



Edad

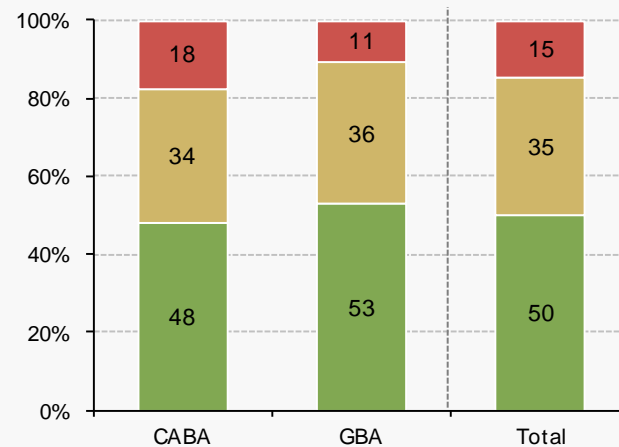


NSE



■ Positiva ■ Regular ■ Negativa

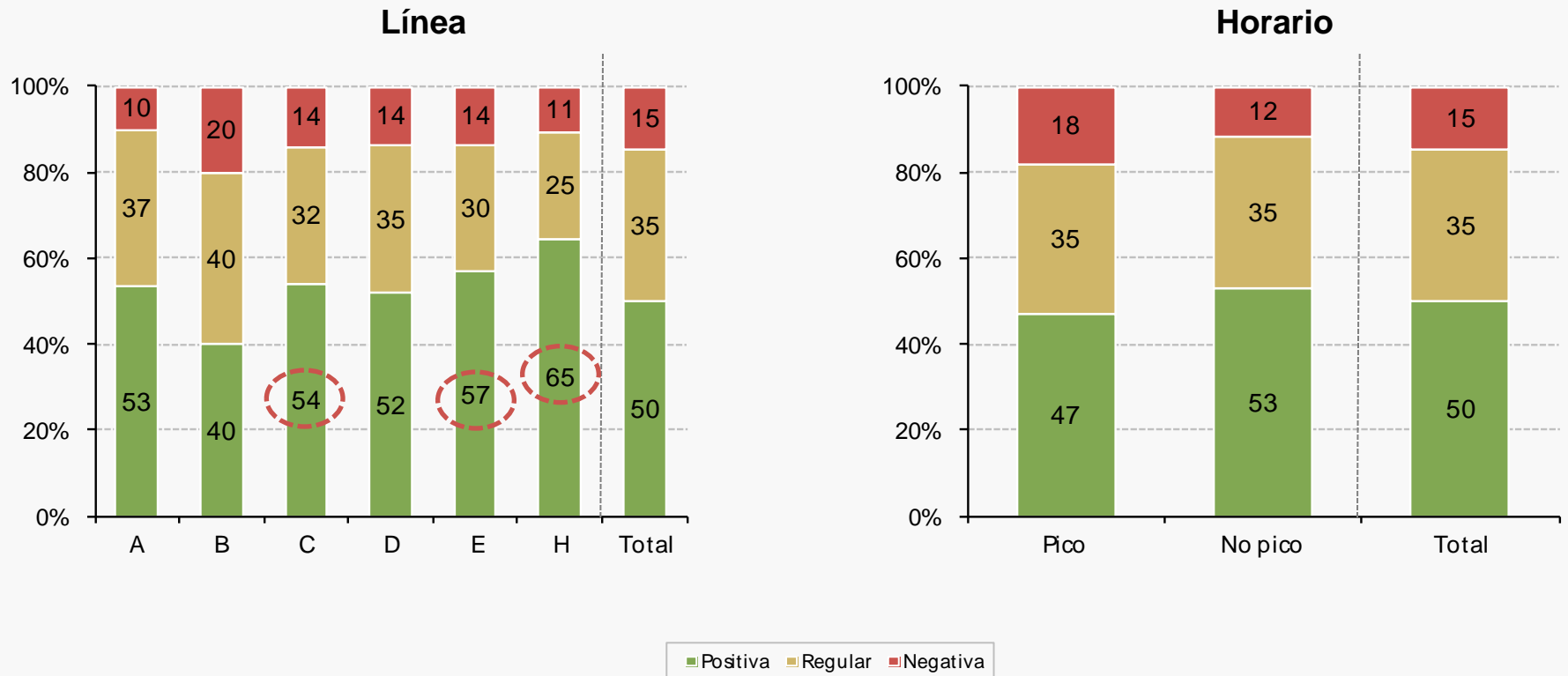
Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

Evaluación del servicio

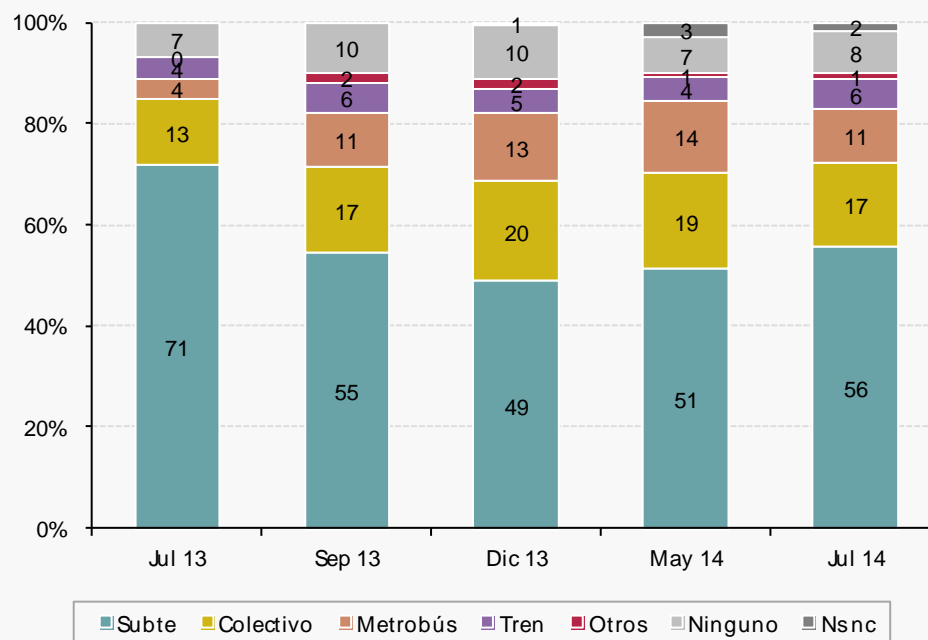
Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

Mejor servicio de transporte público

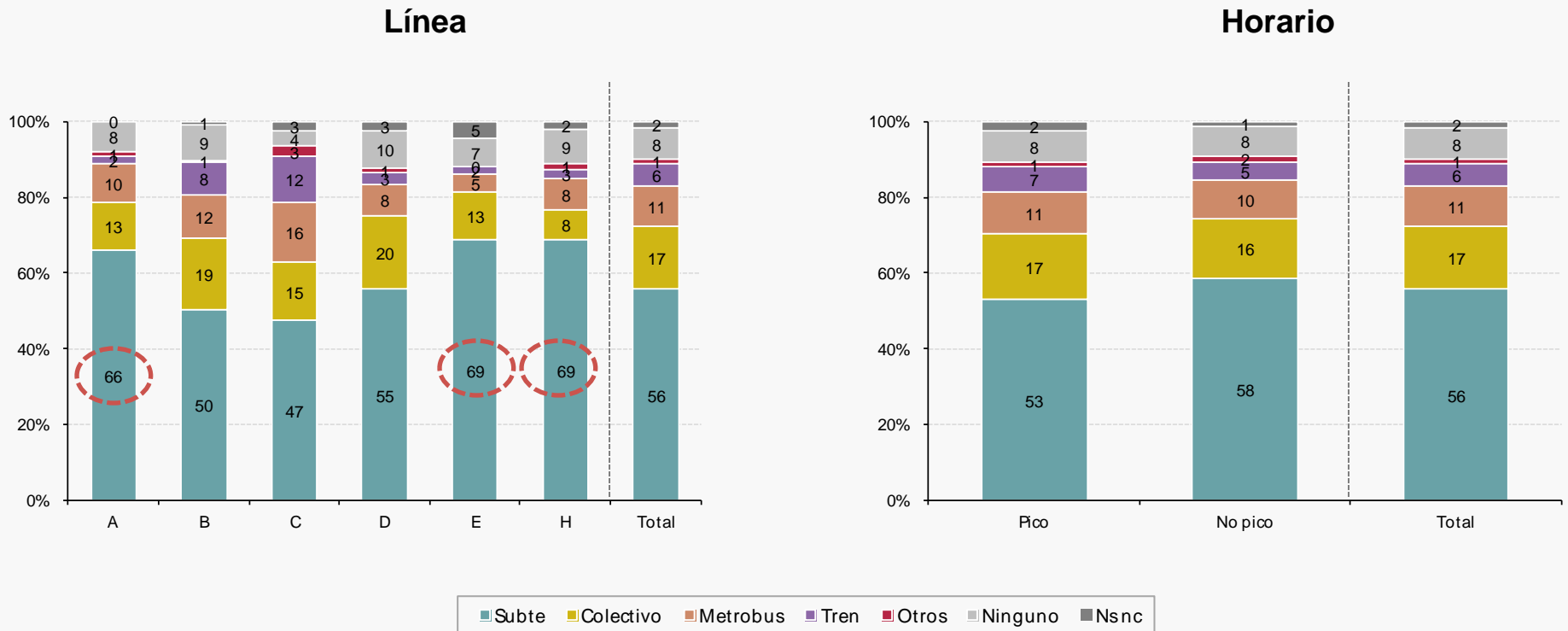
“De los medios de transporte público de la Ciudad de Buenos Aires, ¿cuál cree que brinda un mejor servicio?”



Base: Total de entrevistados.

Mejor servicio de transporte público

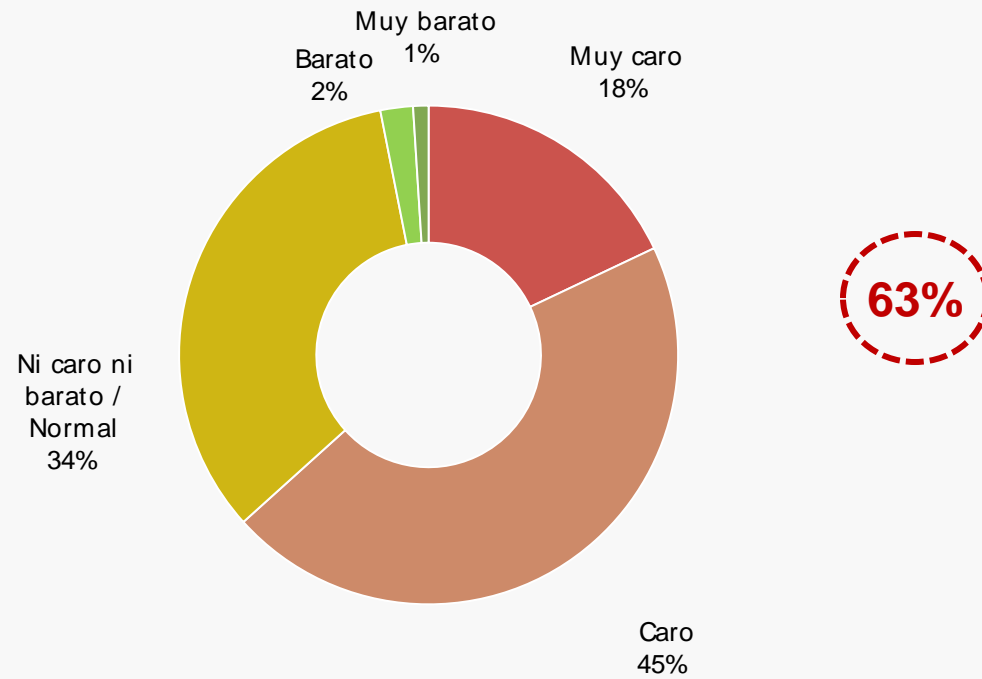
Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

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

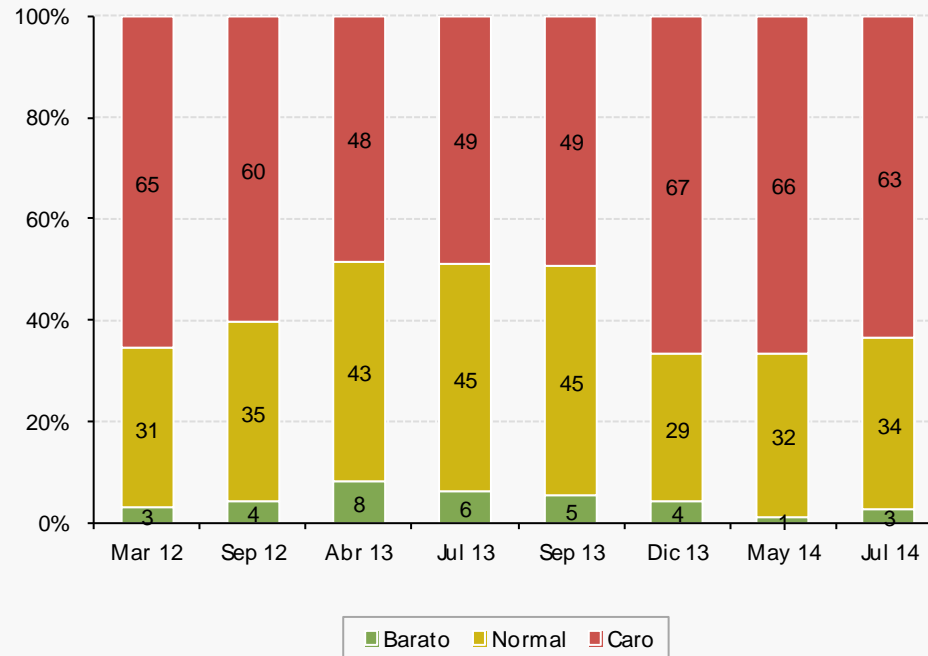


Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

Evolución

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

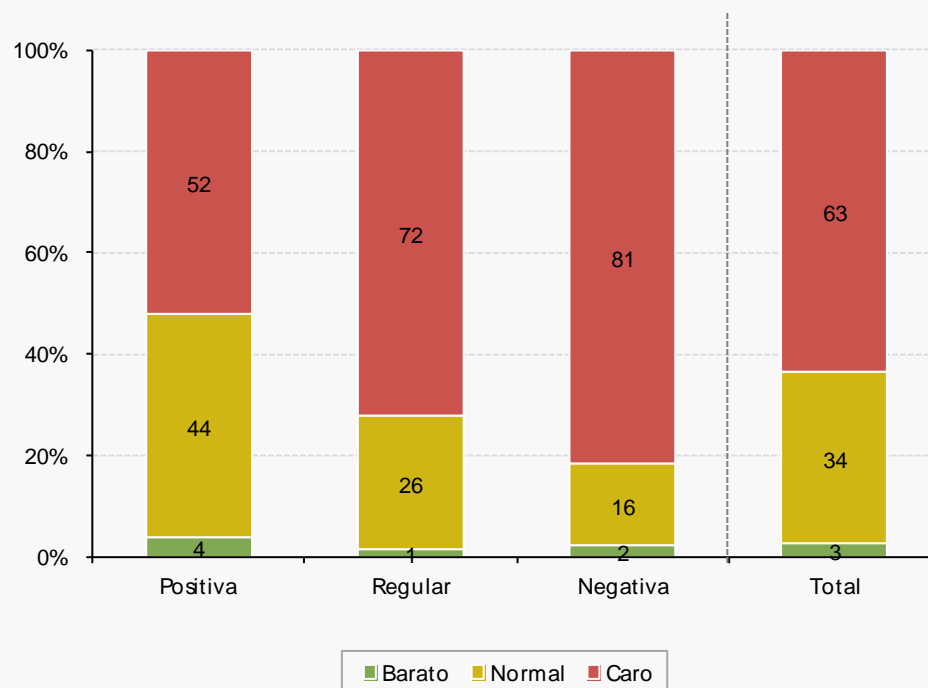


Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

Según evaluación del servicio

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

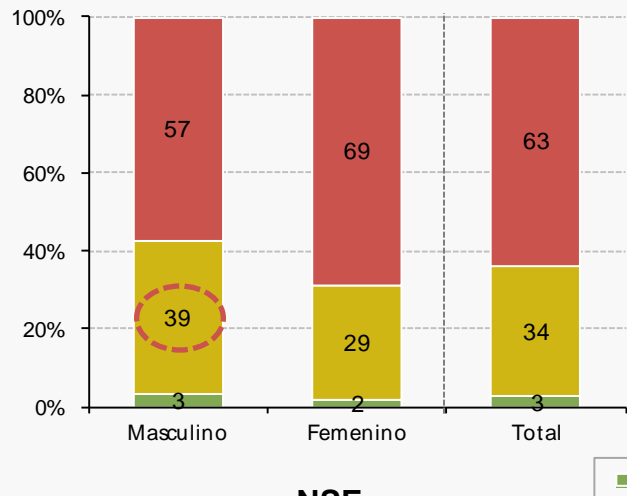


Base: Total de entrevistados.

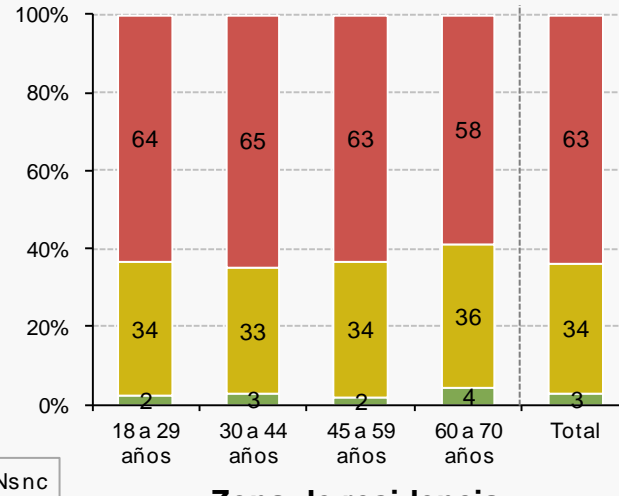
Relación precio – calidad del servicio

Según segmentos sociodemográficos

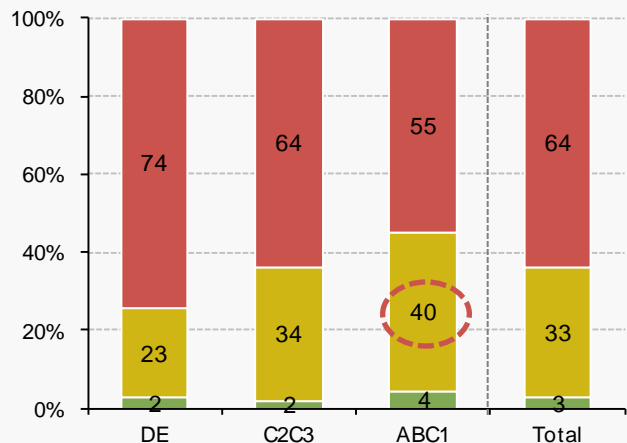
Sexo



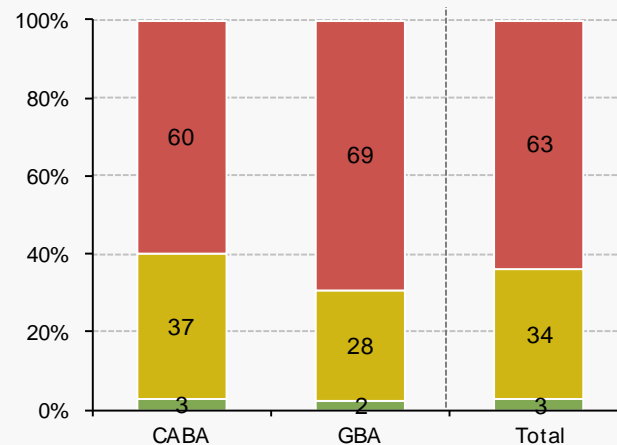
Edad



NSE



Zona de residencia

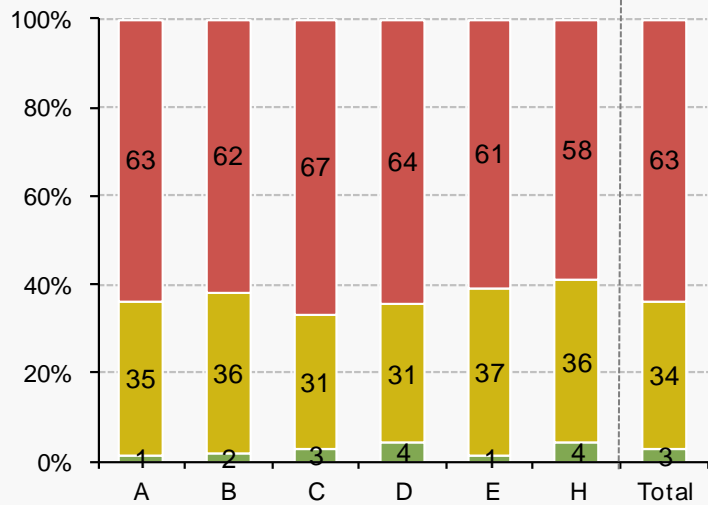


Base: Total de entrevistados.

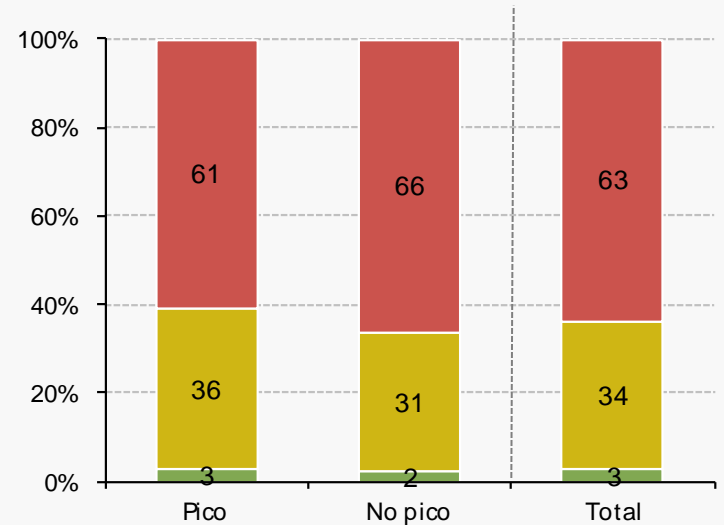
Relación precio – calidad del servicio

Según línea y horario

Línea



Horario



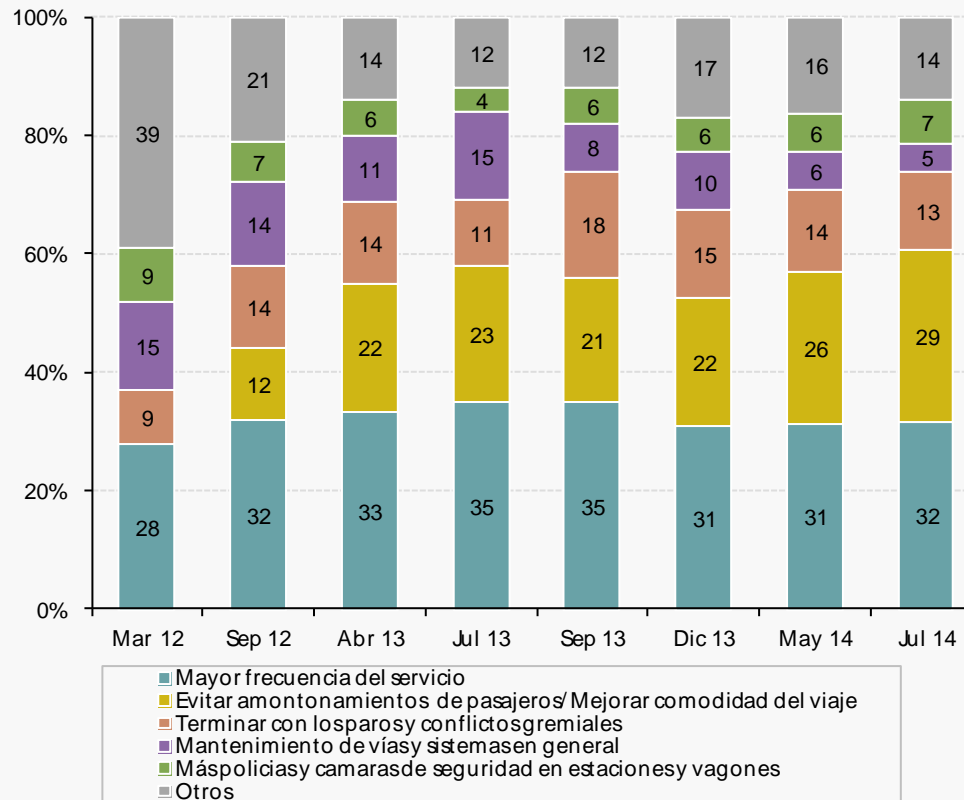
■ Barato ■ Normal ■ Caro ■ Nsnc

Base: Total de entrevistados.

Principal prioridad del servicio

Respuesta guiada

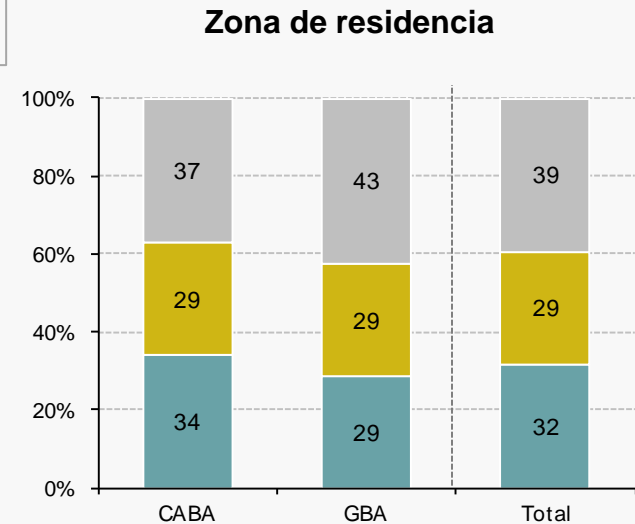
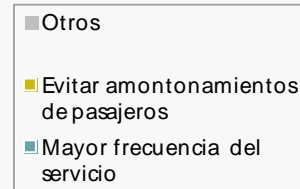
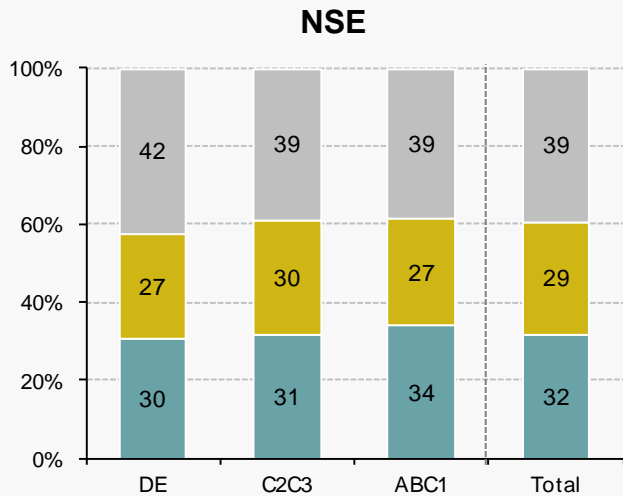
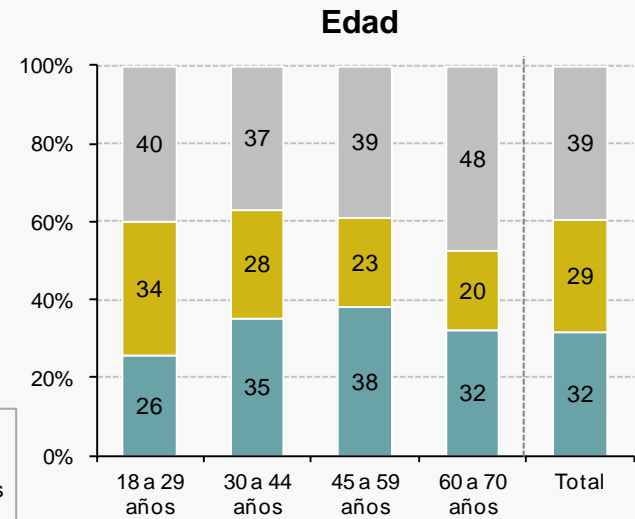
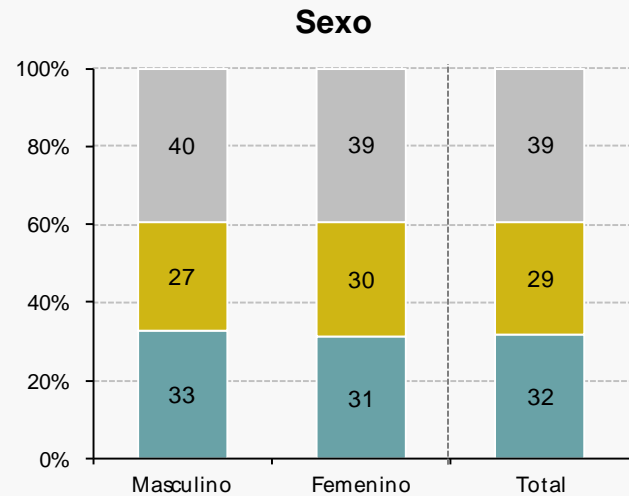
“¿Cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?”



Base: Total de entrevistados.

Principal prioridad del servicio: mayor frecuencia y prevención de acumulación de pasajeros

Según segmentos sociodemográficos

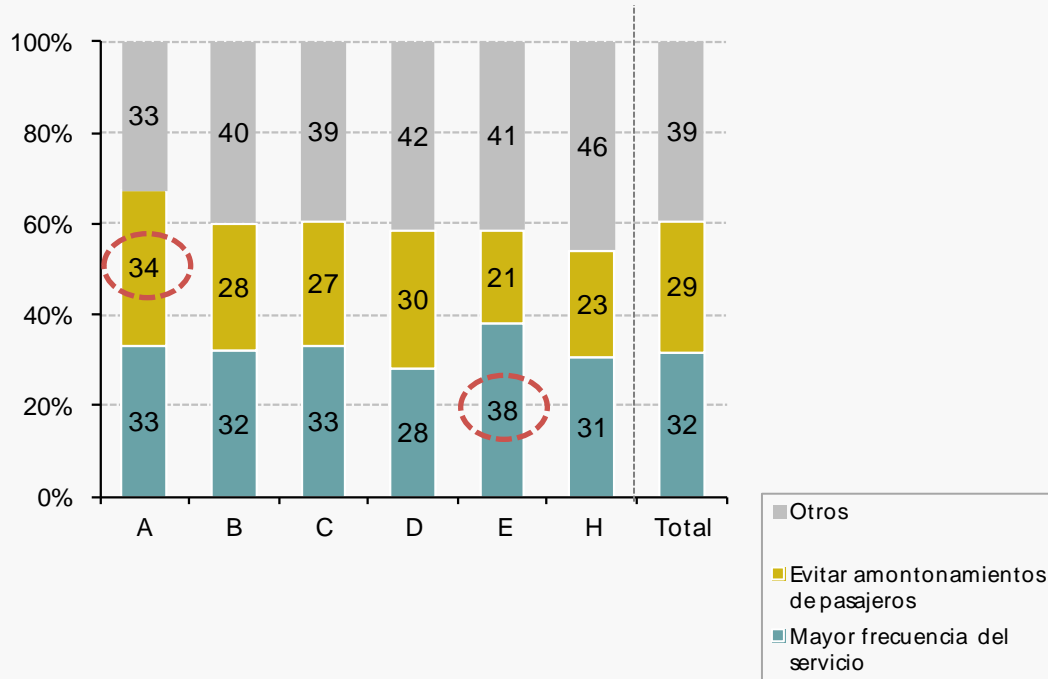


Base: Total de entrevistados.

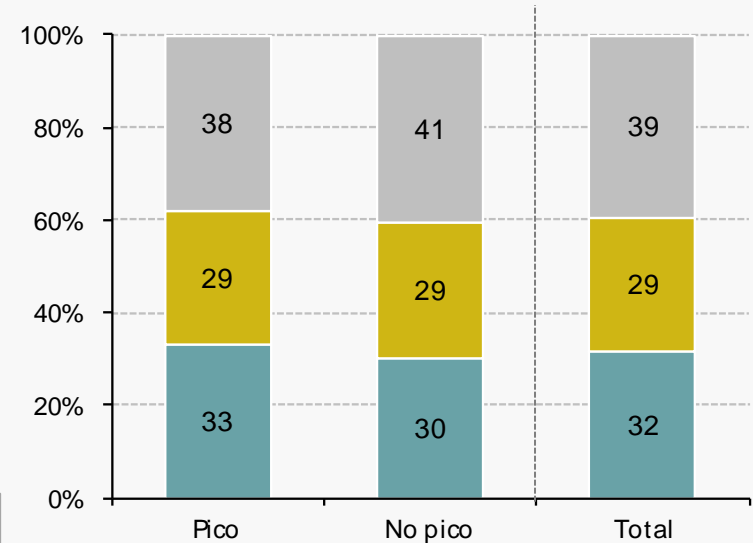
Principal prioridad del servicio: mayor frecuencia y prevención de acumulación de pasajeros

Según línea y horario

Línea



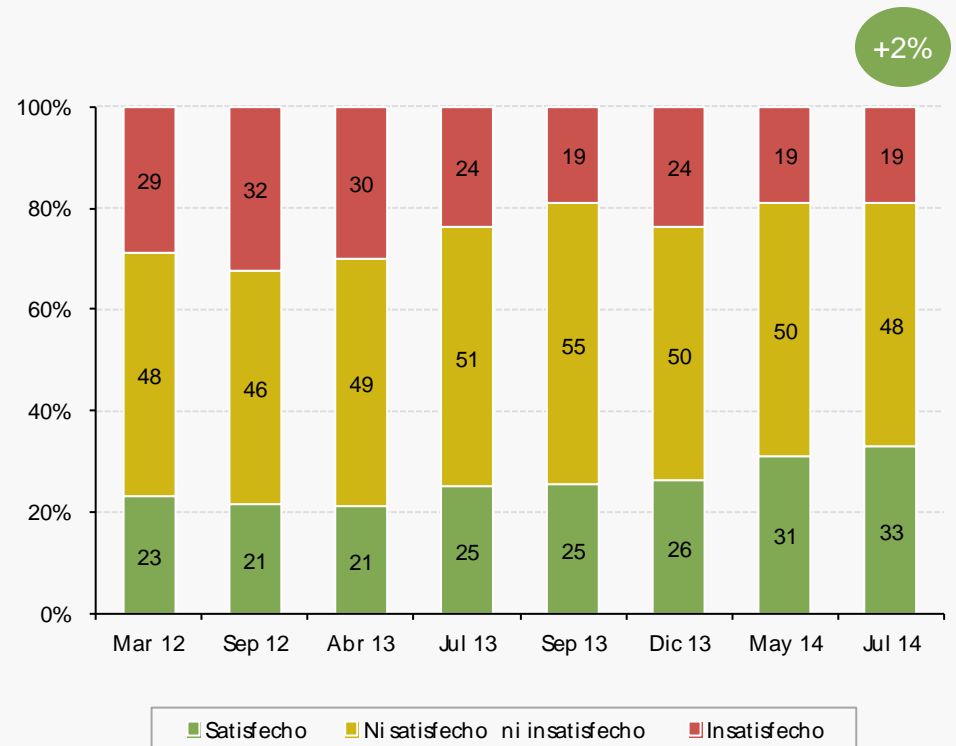
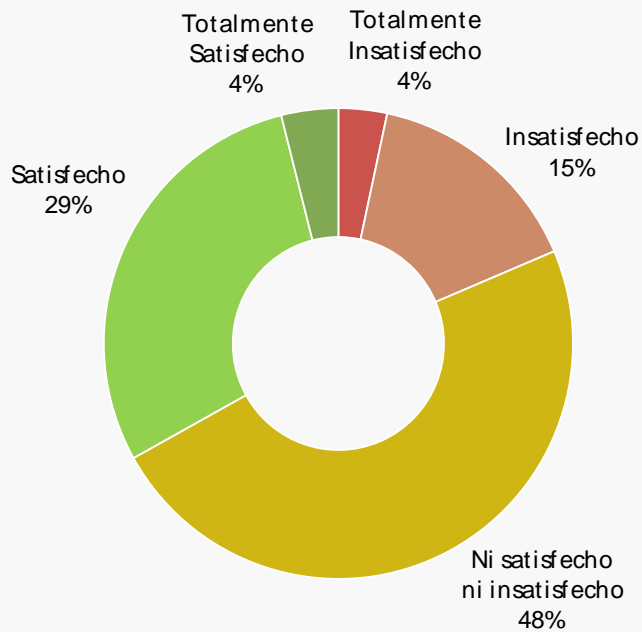
Horario



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...?”

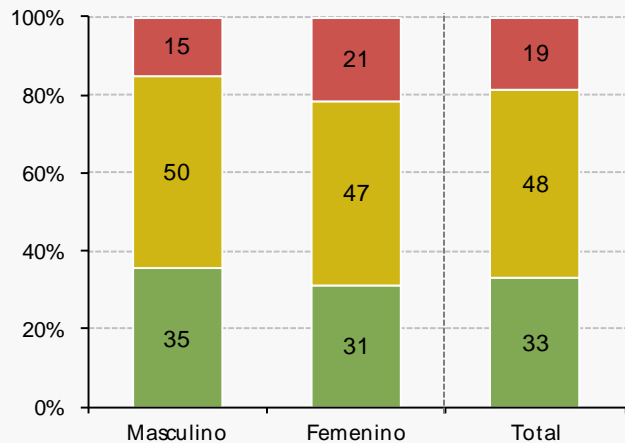


Base: Total de entrevistados.

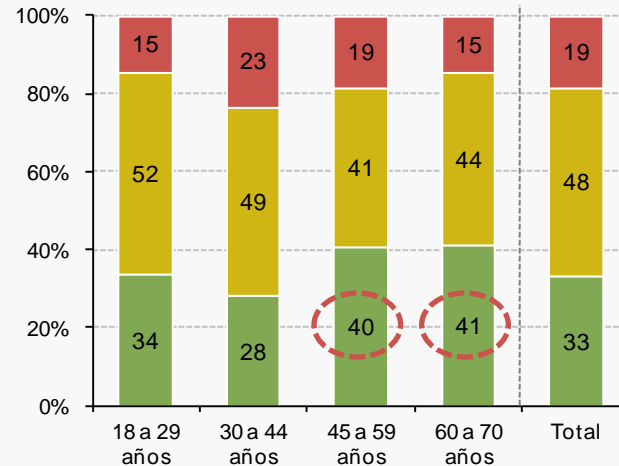
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según segmentos sociodemográficos

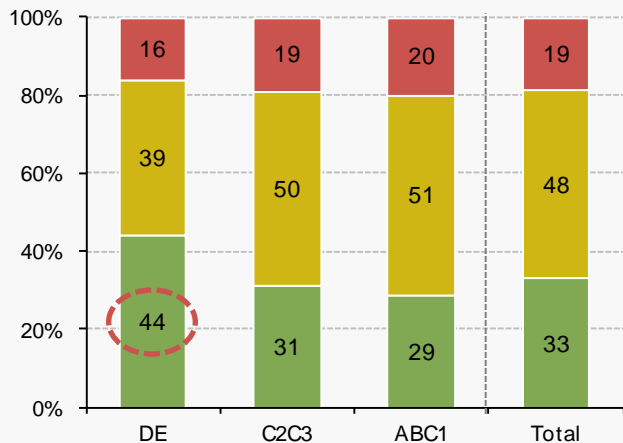
Sexo



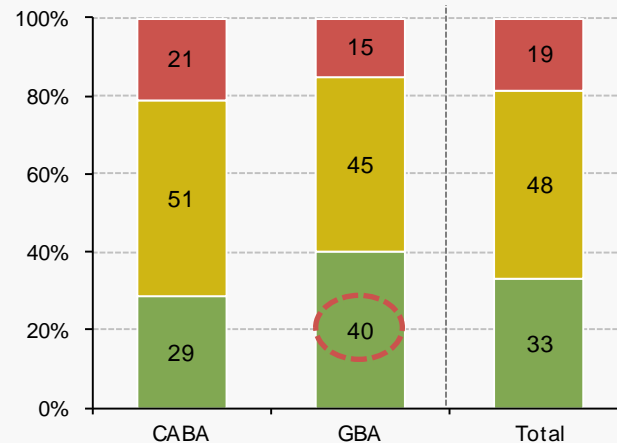
Edad



NSE



Zona de residencia

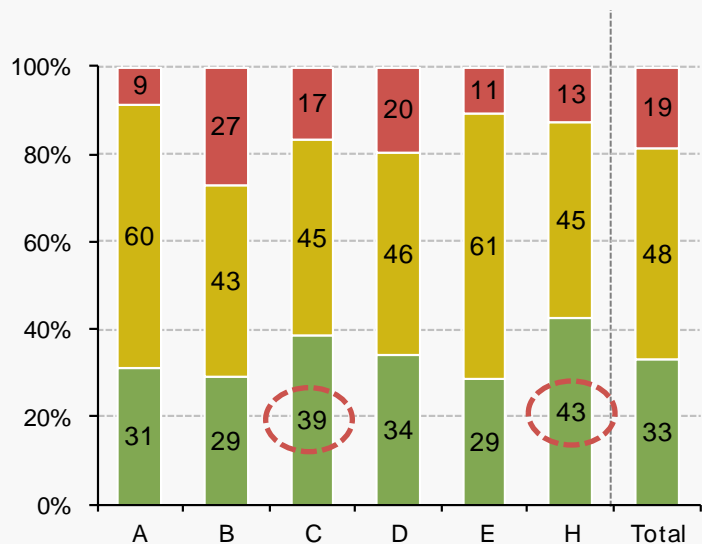


Base: Total de entrevistados.

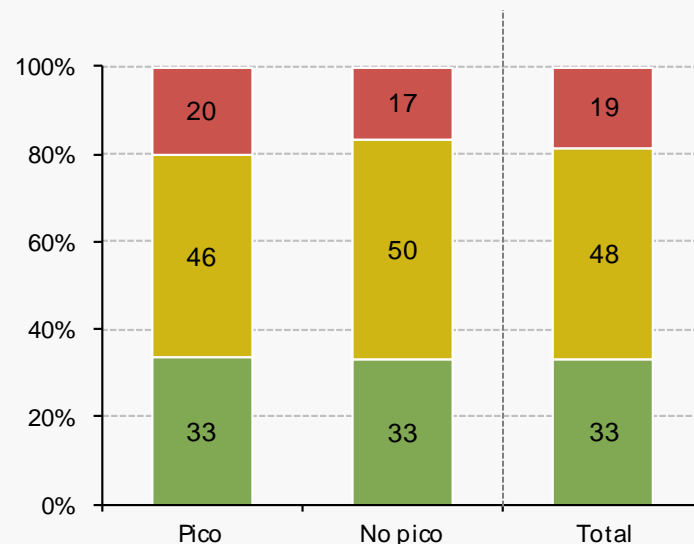
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según línea y horario

Línea



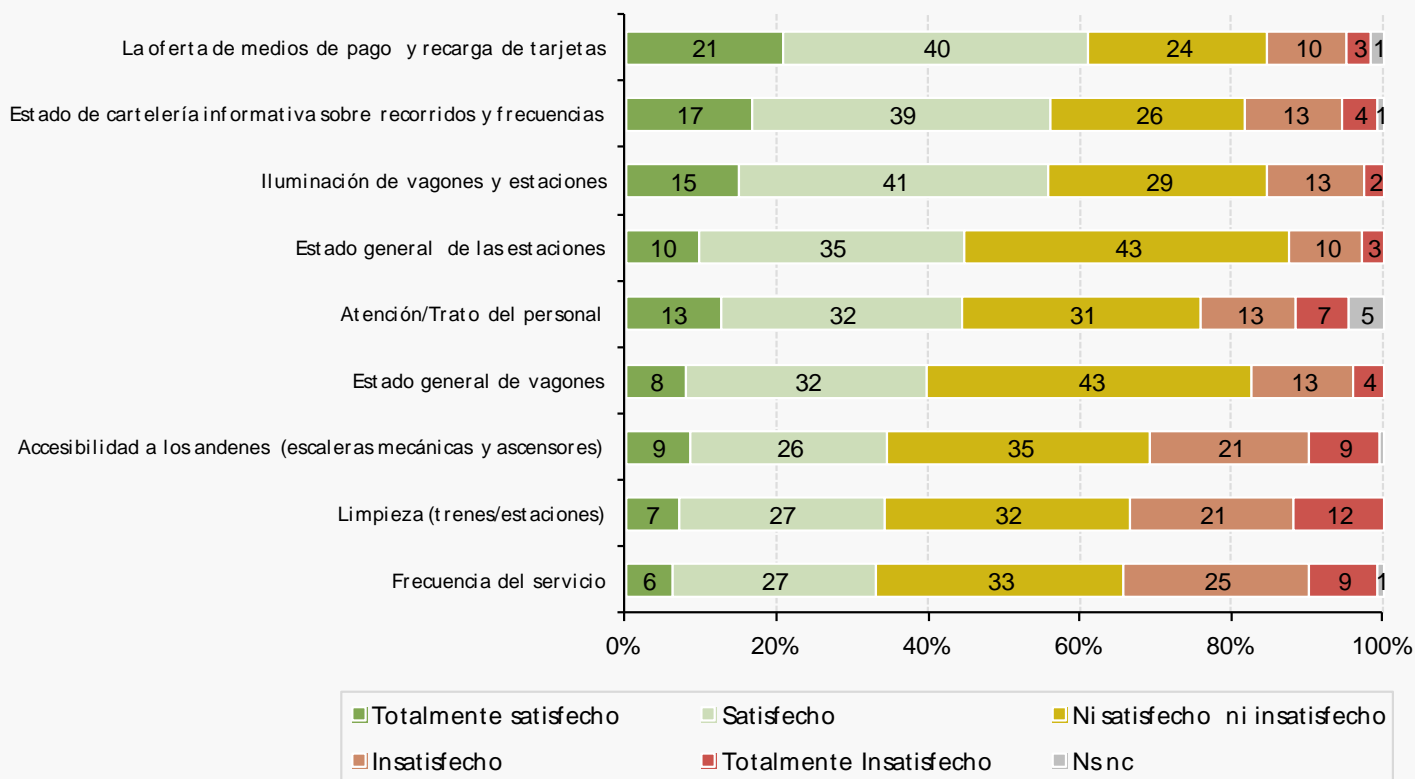
Horario



Base: Total de entrevistados.

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes (I)

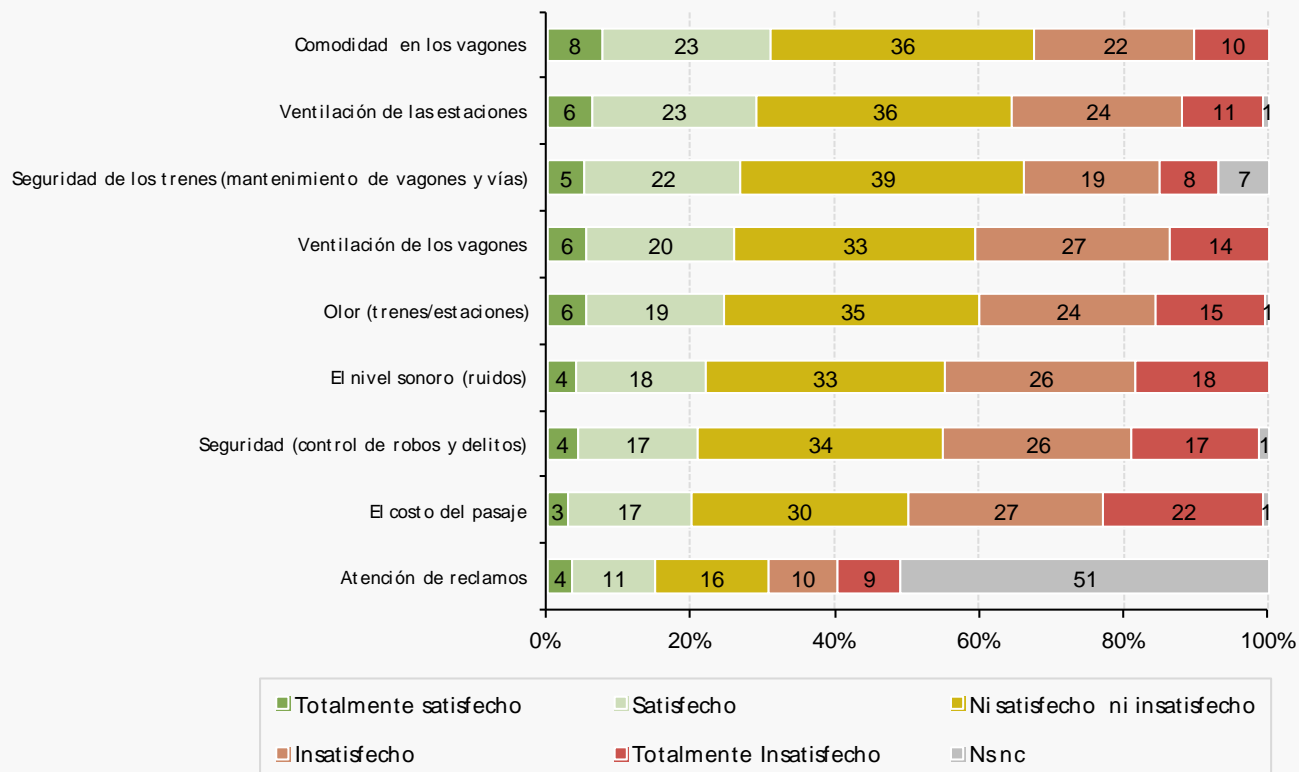
“En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿en qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?”



Base: Total de entrevistados.

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes (II)

“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?”

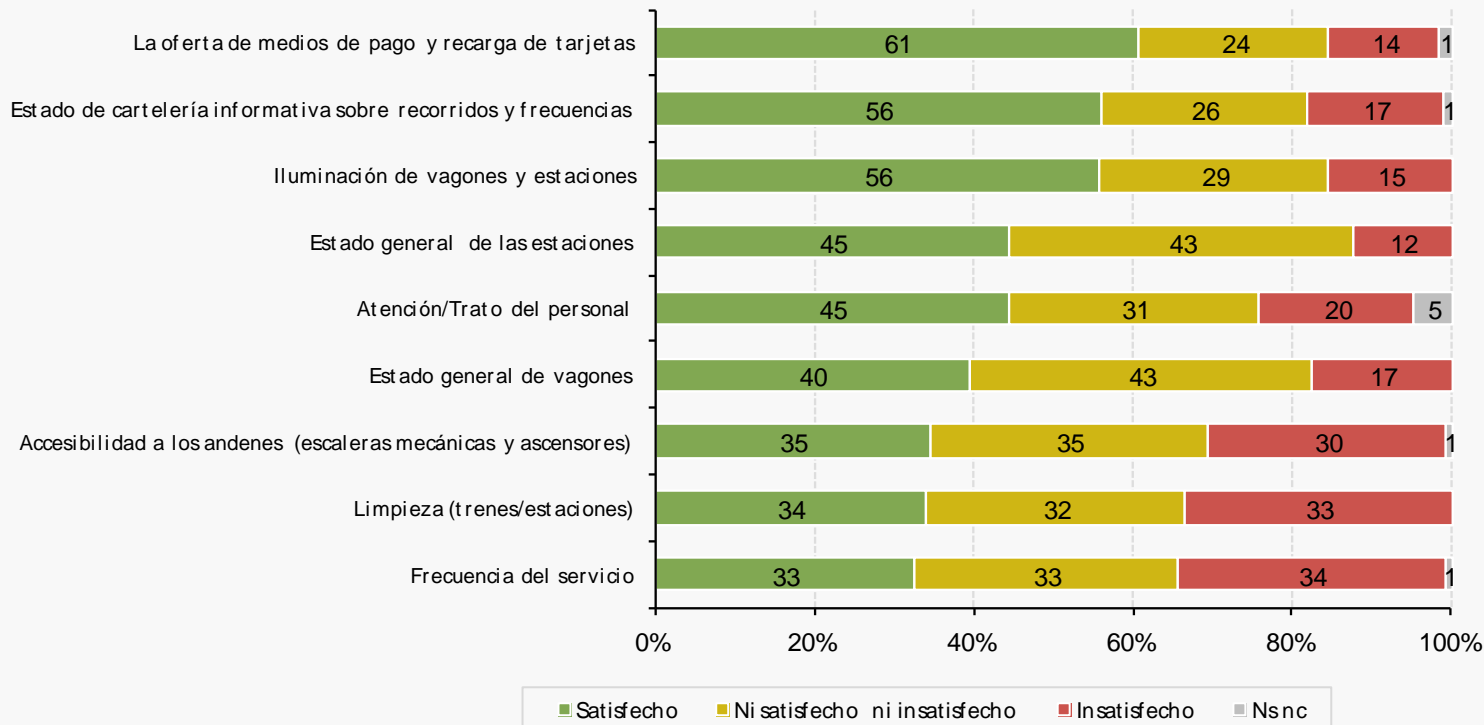


Base: Total de entrevistados.

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes (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?”

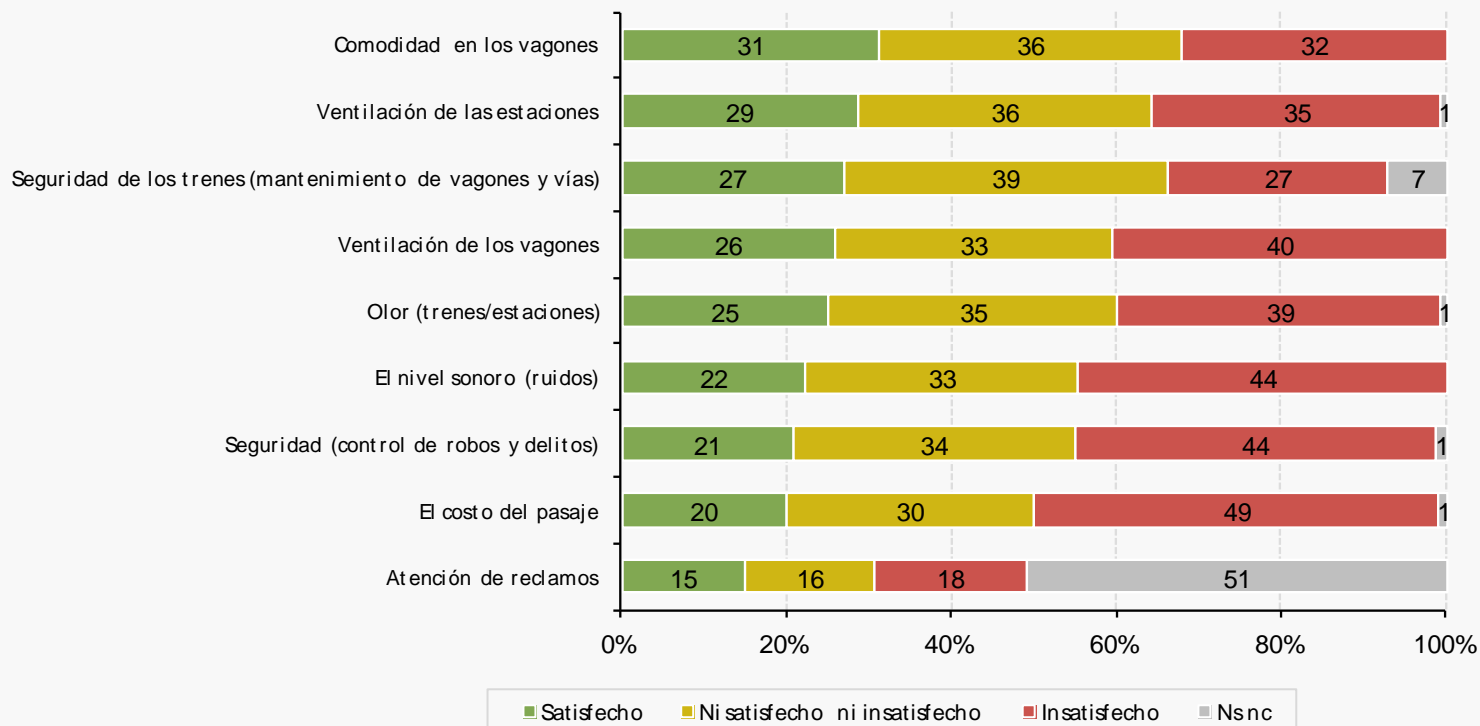


Base: Total de entrevistados.

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 | Va. May 13 | Va. Sep 12 |
| Servicio del subte en general | 21% | 21% | 25% | 25% | 26% | 31% | 33% | +2% | +12% |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 50% | 47% | 56% | 53% | 59% | 56% | 61% | +5% | +11% |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 47% | 39% | 35% | 38% | 49% | 54% | 56% | +2% | +9% |
| Iluminación de vagones y estaciones | 49% | 41% | 48% | 49% | 50% | 58% | 56% | -2% | +7% |
| Estado general de las estaciones | 23% | 23% | 38% | 34% | 34% | 41% | 45% | +4% | +22% |
| Atención/Trato del personal | 34% | 29% | 44% | 42% | 38% | 40% | 45% | +5% | +11% |
| Estado general de vagones | 18% | 24% | 34% | 31% | 30% | 34% | 40% | +6% | +22% |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 27% | 27% | 30% | 25% | 28% | 34% | 35% | 1% | +8% |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 17% | 17% | 23% | 25% | 24% | 24% | 34% | +10% | +17% |
| Frecuencia del servicio | 25% | 21% | 28% | 26% | 29% | 34% | 33% | -1% | +8% |
| Comodidad en los vagones | 19% | 21% | 30% | 27% | 27% | 32% | 31% | -1% | +12% |
| Ventilación de las estaciones | 18% | 17% | 20% | 30% | 20% | 25% | 29% | +4% | +11% |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 13% | 18% | 18% | 18% | 19% | 24% | 27% | +3% | +14% |
| Ventilación de los vagones | 14% | 14% | 20% | 23% | 18% | 21% | 26% | +5% | +12% |
| Olor (trenes/estaciones) | - | 15% | 20% | 21% | 19% | 21% | 25% | +4% | +10% |
| El nivel sonoro (ruidos) | 17% | 13% | 14% | 17% | 16% | 17% | 22% | +5% | +5% |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 14% | 11% | 12% | 13% | 13% | 17% | 21% | +4% | +7% |
| El costo del pasaje | 18% | 17% | 32% | 27% | 17% | 18% | 20% | +2% | +2% |
| Atención de reclamos | 11% | 12% | 23% | 21% | 13% | 12% | 15% | +3% | +4% |

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

Evolución de la satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

Promedios

“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 | | | | | | | |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Mar 12 | Sep 12 | Abr 13 | Jul 13 | Sep 13 | Dic 13 | May 14 | Jul 14 |
| Servicio del subte en general | 2,9 | 2,8 | 2,9 | 3,0 | 3,0 | 3,0 | 3,1 | 3,2 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 3,3 | 3,4 | 3,4 | 3,6 | 3,5 | 3,6 | 3,6 | 3,7 |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 3,4 | 3,3 | 3,2 | 3,1 | 3,1 | 3,3 | 3,5 | 3,5 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 3,5 | 3,5 | 3,3 | 3,5 | 3,4 | 3,4 | 3,6 | 3,5 |
| Estado general de las estaciones | 2,9 | 2,9 | 3 | 3,2 | 3,2 | 3,1 | 3,3 | 3,4 |
| Atención/Trato del personal | 3,3 | 3,1 | 3 | 3,4 | 3,2 | 3,1 | 3,2 | 3,3 |
| Estado general de vagones | 2,7 | 2,6 | 2,9 | 3,2 | 3,1 | 3 | 3,1 | 3,3 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 3 | 2,8 | 2,8 | 3 | 2,7 | 2,7 | 3,0 | 3,0 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 2,1 | 2,4 | 2,5 | 2,7 | 2,8 | 2,6 | 2,7 | 3,0 |
| Frecuencia del servicio | 2,8 | 2,7 | 2,7 | 2,9 | 2,8 | 2,8 | 2,9 | 3,0 |
| Comodidad en los vagones | 2,6 | 2,5 | 2,8 | 3 | 2,9 | 2,7 | 3,0 | 3,0 |
| Ventilación de las estaciones | 2,1 | 2,5 | 2,5 | 2,7 | 2,9 | 2,6 | 2,7 | 2,9 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 2,5 | 2,4 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,7 | 2,9 | 3,0 |
| Ventilación de los vagones | 1,9 | 2,3 | 2,4 | 2,7 | 2,7 | 2,4 | 2,6 | 2,8 |
| Olor (trenes/estaciones) | - | - | 2,4 | 2,6 | 2,7 | 2,5 | 2,6 | 2,8 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 2,4 | 2,5 | 2,4 | 2,5 | 2,5 | 2,5 | 2,4 | 2,6 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 2,4 | 2,2 | 2,3 | 2,4 | 2,3 | 2,3 | 2,4 | 2,6 |
| El costo del pasaje | 2,2 | 2,3 | 2,7 | 2,8 | 2,8 | 2,3 | 2,4 | 2,5 |
| Atención de reclamos | 2,6 | 2,4 | 2,5 | 3,2 | 2,9 | 2,6 | 2,6 | 2,8 |

Base: Total de entrevistados.

Promedios de la 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?”

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

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 |
| Servicio del subte en general | 33 | 31 | 29 | 39 | 34 | 29 | 43 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 61 | 69 | 52 | 73 | 59 | 49 | 65 |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 56 | 63 | 45 | 61 | 61 | 45 | 61 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 56 | 57 | 54 | 62 | 55 | 39 | 69 |
| Estado general de las estaciones | 45 | 55 | 44 | 43 | 45 | 29 | 47 |
| Atención/Trato del personal | 45 | 32 | 38 | 57 | 49 | 45 | 54 |
| Estado general de vagones | 40 | 61 | 36 | 33 | 40 | 23 | 45 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 35 | 29 | 39 | 46 | 28 | 26 | 47 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 34 | 51 | 27 | 29 | 32 | 39 | 46 |
| Frecuencia del servicio | 33 | 35 | 28 | 32 | 38 | 22 | 40 |
| Comodidad en los vagones | 31 | 25 | 33 | 34 | 31 | 21 | 50 |
| Ventilación de las estaciones | 29 | 38 | 29 | 31 | 21 | 21 | 45 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 27 | 25 | 25 | 31 | 29 | 15 | 38 |
| Ventilación de los vagones | 26 | 33 | 27 | 30 | 19 | 15 | 39 |
| Olor (trenes/estaciones) | 25 | 21 | 22 | 26 | 30 | 18 | 38 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 22 | 23 | 19 | 21 | 29 | 10 | 28 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 21 | 11 | 17 | 27 | 25 | 23 | 28 |
| El costo del pasaje | 20 | 21 | 21 | 16 | 23 | 11 | 29 |
| Atención de reclamos | 15 | 3 | 18 | 24 | 12 | 16 | 18 |

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

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

Según tipo de pasajero

*“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 | Tipo de pasajero | | |
|--|-------|------------------|-------|------------|
| | | Frecuente | Medio | Esporádico |
| Servicio del subte en general | 33 | 32 | 34 | 54 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 61 | 60 | 62 | 65 |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 56 | 55 | 57 | 69 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 56 | 54 | 60 | 59 |
| Estado general de las estaciones | 45 | 44 | 45 | 48 |
| Atención/Trato del personal | 45 | 43 | 46 | 58 |
| Estado general de vagones | 40 | 40 | 38 | 40 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 35 | 35 | 31 | 54 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 34 | 34 | 32 | 41 |
| Frecuencia del servicio | 33 | 30 | 37 | 53 |
| Comodidad en los vagones | 31 | 28 | 38 | 53 |
| Ventilación de las estaciones | 29 | 28 | 26 | 52 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 27 | 26 | 28 | 39 |
| Ventilación de los vagones | 26 | 25 | 25 | 42 |
| Olor (trenes/estaciones) | 25 | 26 | 19 | 43 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 22 | 21 | 25 | 32 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 21 | 20 | 22 | 35 |
| El costo del pasaje | 20 | 19 | 22 | 23 |
| Atención de reclamos | 15 | 16 | 11 | 17 |

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

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

Según evaluación del servicio

*“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 | Evaluación del servicio | | |
|--|-------|-------------------------|---------|----------|
| | | Positiva | Regular | Negativo |
| Servicio del subte en general | 33 | 49 | 21 | 7 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 61 | 70 | 54 | 45 |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 56 | 66 | 51 | 36 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 56 | 66 | 51 | 33 |
| Estado general de las estaciones | 45 | 56 | 41 | 17 |
| Atención/Trato del personal | 45 | 55 | 38 | 24 |
| Estado general de vagones | 40 | 49 | 36 | 15 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 35 | 44 | 29 | 17 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 34 | 42 | 29 | 18 |
| Frecuencia del servicio | 33 | 48 | 22 | 8 |
| Comodidad en los vagones | 31 | 43 | 22 | 13 |
| Ventilación de las estaciones | 29 | 38 | 22 | 12 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 27 | 36 | 21 | 11 |
| Ventilación de los vagones | 26 | 32 | 23 | 11 |
| Olor (trenes/estaciones) | 25 | 35 | 18 | 9 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 22 | 32 | 15 | 8 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 21 | 27 | 17 | 9 |
| El costo del pasaje | 20 | 29 | 14 | 4 |
| Atención de reclamos | 15 | 19 | 14 | 5 |

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

Nivel de insatisfacción 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 | 19 | 9 | 27 | 17 | 20 | 11 | 13 |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 14 | 11 | 18 | 11 | 15 | 9 | 13 |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 17 | 13 | 24 | 15 | 17 | 12 | 11 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 15 | 8 | 18 | 14 | 18 | 19 | 9 |
| Estado general de las estaciones | 12 | 7 | 15 | 12 | 12 | 16 | 13 |
| Atención/Trato del personal | 20 | 23 | 20 | 17 | 21 | 10 | 20 |
| Estado general de vagones | 17 | 8 | 21 | 21 | 14 | 27 | 16 |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 30 | 23 | 26 | 29 | 40 | 25 | 26 |
| Limpieza (trenes/estaciones) | 33 | 16 | 40 | 37 | 37 | 27 | 29 |
| Frecuencia del servicio | 34 | 27 | 40 | 37 | 30 | 36 | 25 |
| Comodidad en los vagones | 32 | 38 | 31 | 32 | 33 | 27 | 18 |
| Ventilación de las estaciones | 35 | 21 | 34 | 35 | 44 | 35 | 25 |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías) | 27 | 16 | 34 | 23 | 28 | 31 | 21 |
| Ventilación de los vagones | 40 | 23 | 39 | 41 | 51 | 47 | 29 |
| Olor (trenes/estaciones) | 39 | 26 | 43 | 47 | 41 | 32 | 35 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 44 | 29 | 47 | 51 | 41 | 64 | 41 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 44 | 50 | 50 | 39 | 42 | 31 | 36 |
| El costo del pasaje | 49 | 51 | 45 | 55 | 51 | 43 | 44 |
| Atención de reclamos | 18 | 26 | 26 | 15 | 12 | 5 | 20 |

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

VI. Perfil de los usuarios por línea de subte

Línea A

Perfil de usuarios

A

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 43% |
| Femenino | 57% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 13% |
| C2C3 | 66% |
| ABC1 | 21% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 38% |
| 30 a 44 años | 34% |
| 45 a 59 años | 17% |
| 60 a 70 años | 11% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 75% |
| Medio | 22% |
| Esporádico | 3% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 62% |
| GBA | 38% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 50% |
| No pico | 50% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

Positiva
53%

Base: Total entrevistados de la línea A (16%) .

Línea B

Perfil de usuarios

B

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 45% |
| Femenino | 55% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 17% |
| C2C3 | 62% |
| ABC1 | 21% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 35% |
| 30 a 44 años | 41% |
| 45 a 59 años | 15% |
| 60 a 70 años | 9% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 78% |
| Medio | 18% |
| Esporádico | 4% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 60% |
| GBA | 40% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 50% |
| No pico | 50% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

Positiva
40%

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

Línea C

Perfil de usuarios

C

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 43% |
| Femenino | 57% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 22% |
| C2C3 | 63% |
| ABC1 | 15% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 42% |
| 30 a 44 años | 39% |
| 45 a 59 años | 13% |
| 60 a 70 años | 6% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 76% |
| Medio | 23% |
| Esporádico | 1% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 32% |
| GBA | 68% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 49% |
| No pico | 51% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

Positiva
54%

Base: Total entrevistados de la línea C (18%) .

Línea D

Perfil de usuarios

D

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 45% |
| Femenino | 55% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 15% |
| C2C3 | 62% |
| ABC1 | 23% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 43% |
| 30 a 44 años | 33% |
| 45 a 59 años | 18% |
| 60 a 70 años | 6% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 68% |
| Medio | 25% |
| Esporádico | 7% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 68% |
| GBA | 32% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 50% |
| No pico | 50% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

Positiva
52%

Base: Total entrevistados de la línea D (29%) .

Línea E

Perfil de usuarios

E

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 47% |
| Femenino | 53% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 17% |
| C2C3 | 66% |
| ABC1 | 17% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 41% |
| 30 a 44 años | 35% |
| 45 a 59 años | 18% |
| 60 a 70 años | 6% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 79% |
| Medio | 15% |
| Esporádico | 6% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 77% |
| GBA | 23% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 51% |
| No pico | 49% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

Positiva
57%

Base: Total entrevistados de la línea E (7%) .

Línea H

Perfil de usuarios

I

Perfil del usuario

Sexo

| | |
|-----------|-----|
| Masculino | 52% |
| Femenino | 48% |

NSE

| | |
|------|-----|
| DE | 18% |
| C2C3 | 71% |
| ABC1 | 11% |

Edad

| | |
|--------------|-----|
| 18 a 29 años | 39% |
| 30 a 44 años | 39% |
| 45 a 59 años | 16% |
| 60 a 70 años | 6% |

Tipo de usuario

| | |
|------------|-----|
| Frecuente | 68% |
| Medio | 25% |
| Esporádico | 7% |

Residencia

| | |
|------|-----|
| CABA | 77% |
| GBA | 23% |

Pico – No pico

| | |
|---------|-----|
| Pico | 50% |
| No pico | 50% |

Evaluación del servicio

Evaluación global positiva del servicio de subte (50%)

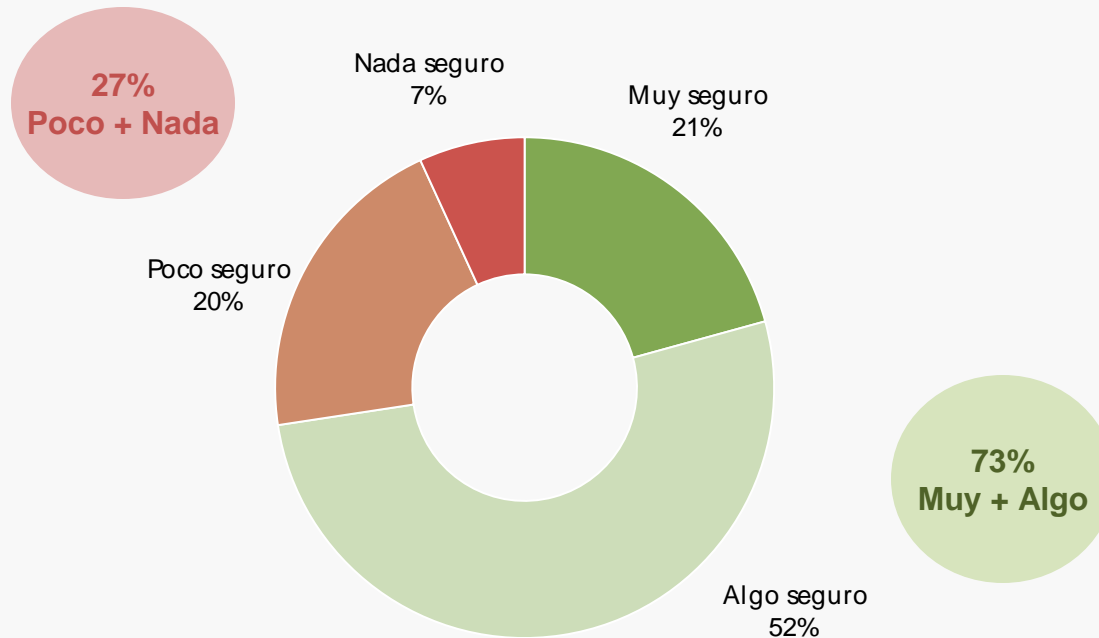
Positiva
65%

Base: Total entrevistados de la línea H (3%) .

VII. 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?”

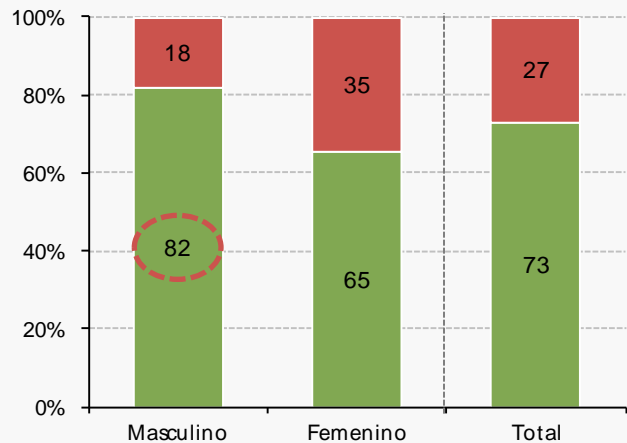


Base: Total de entrevistados.

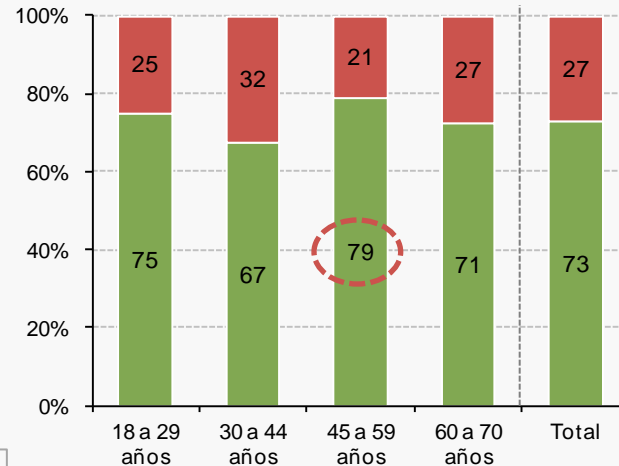
Evaluación de la seguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

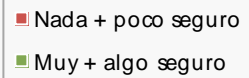
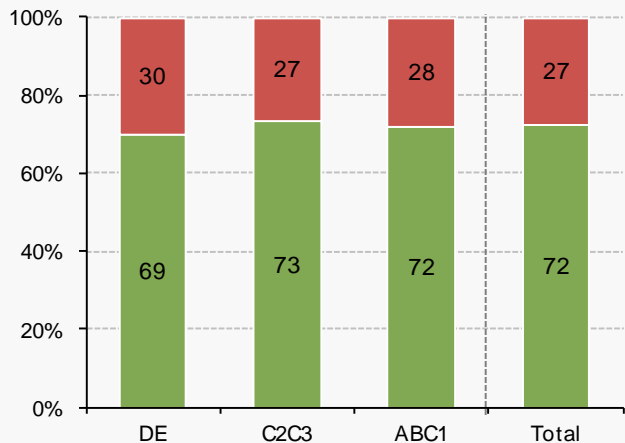
Sexo



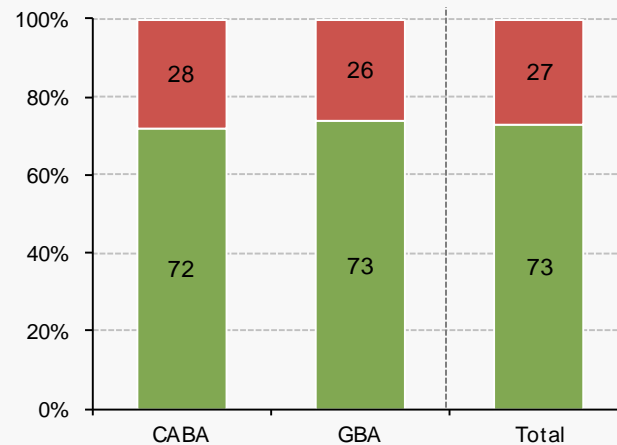
Edad



NSE



Zona de residencia

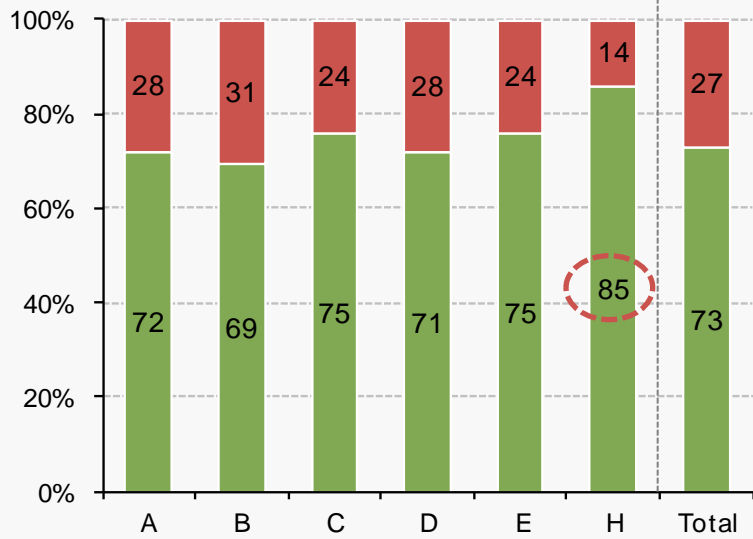


Base: Total de entrevistados.

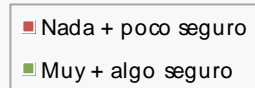
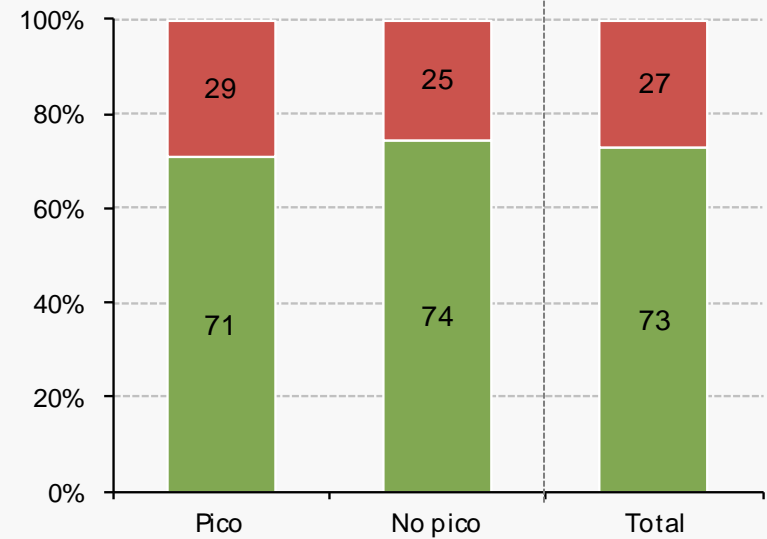
Evaluación de la seguridad en el subte

Según línea y horario

Línea



Horario

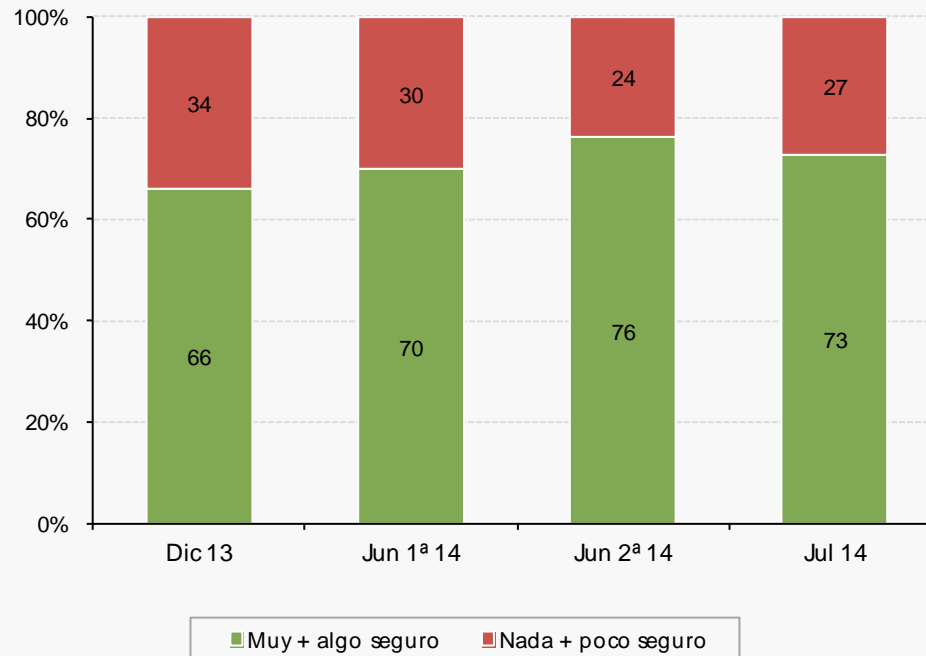


Base: Total de entrevistados.

Evaluación de la seguridad en el subte

Evolución

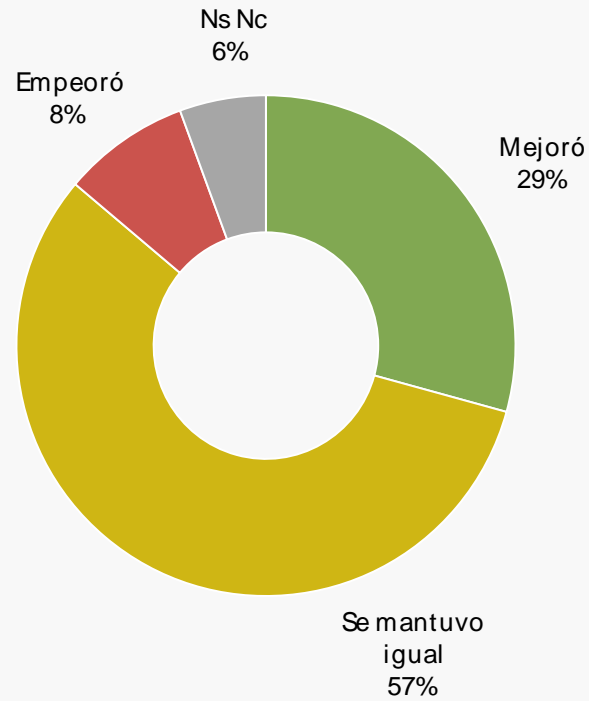
“¿Qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?”



Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

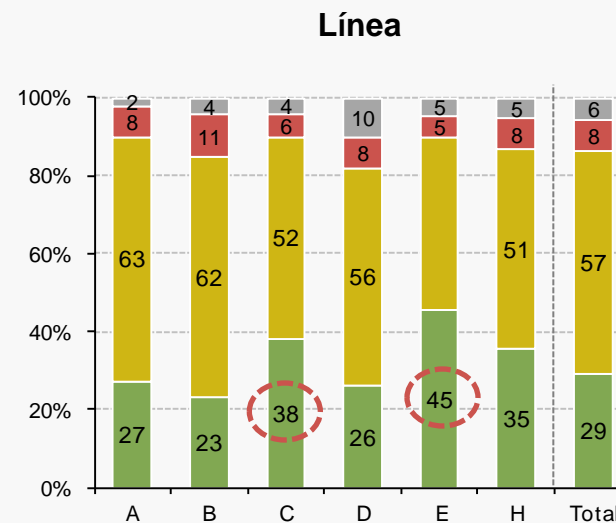
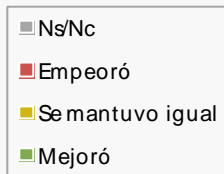
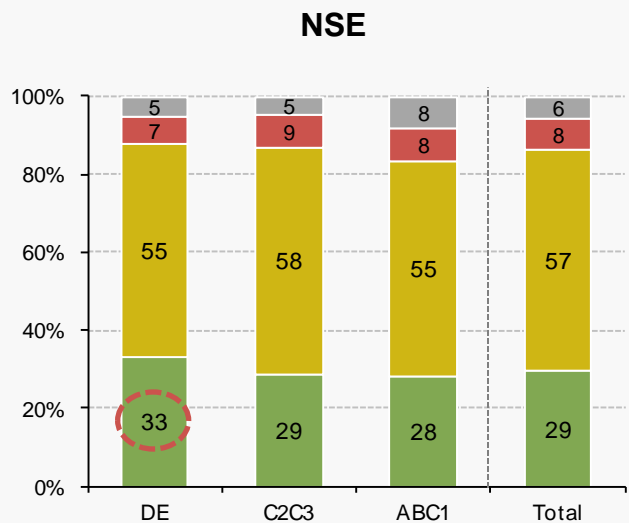
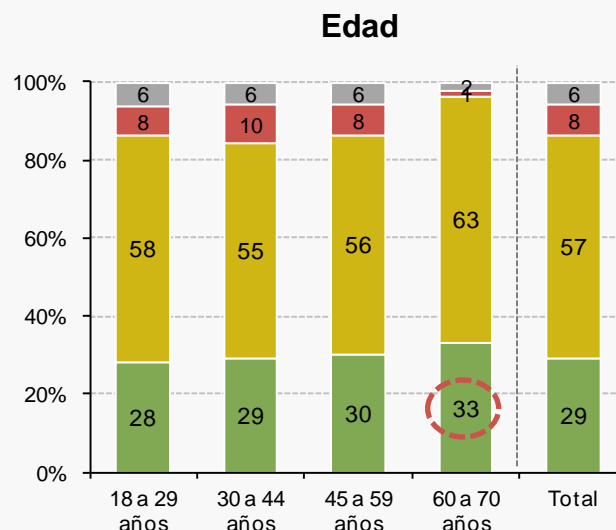
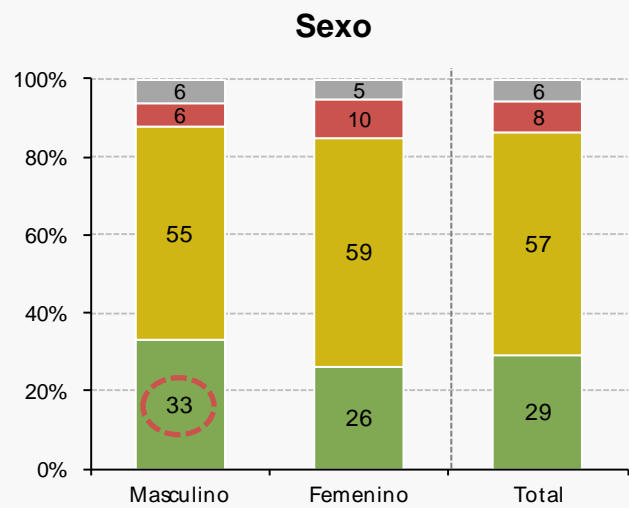
“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

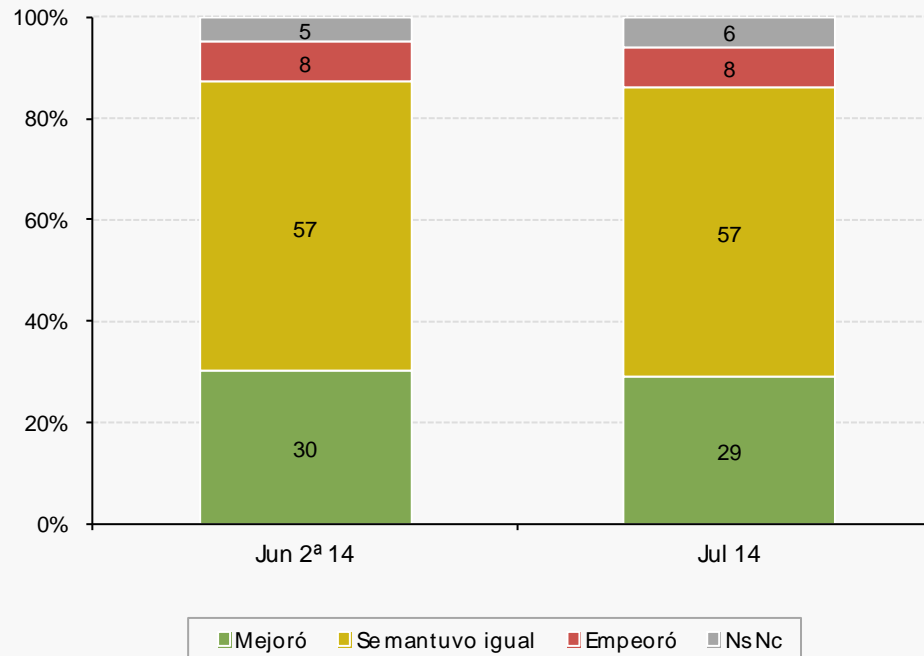


Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

Evolución

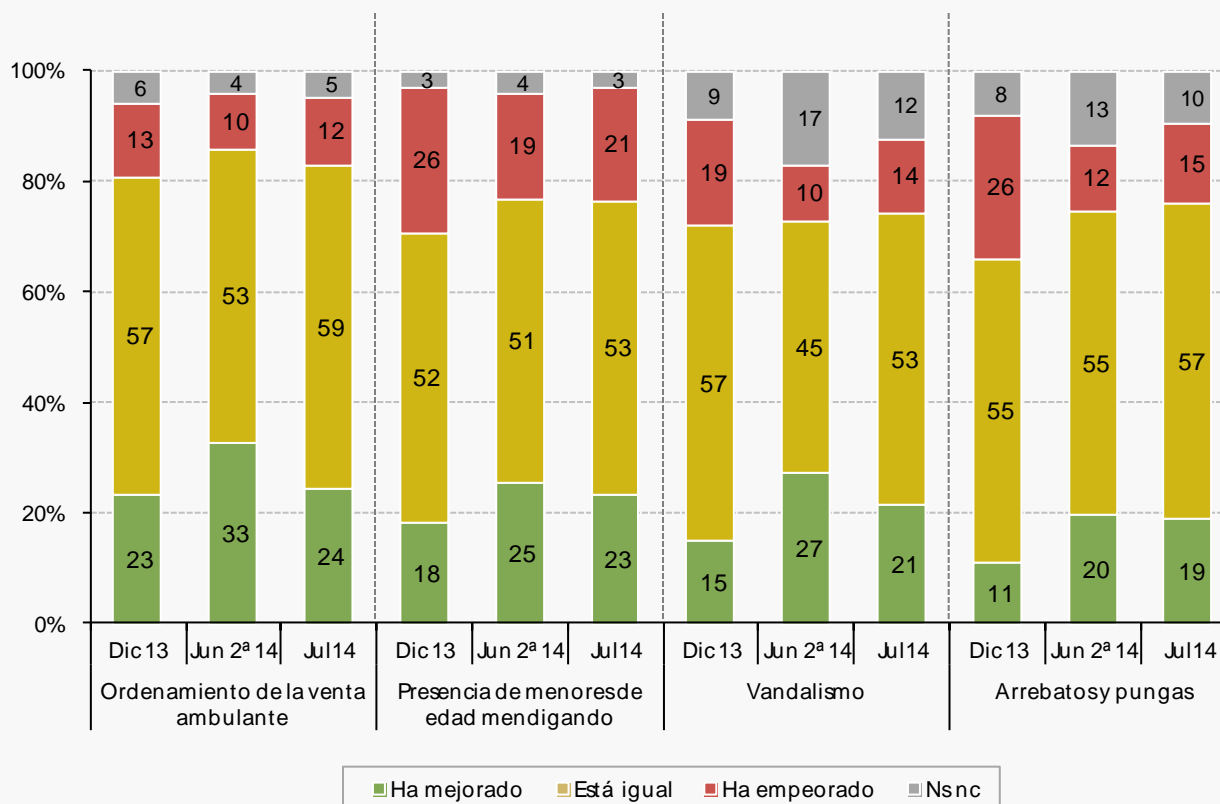
“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Evolución de aspectos de seguridad en el subte

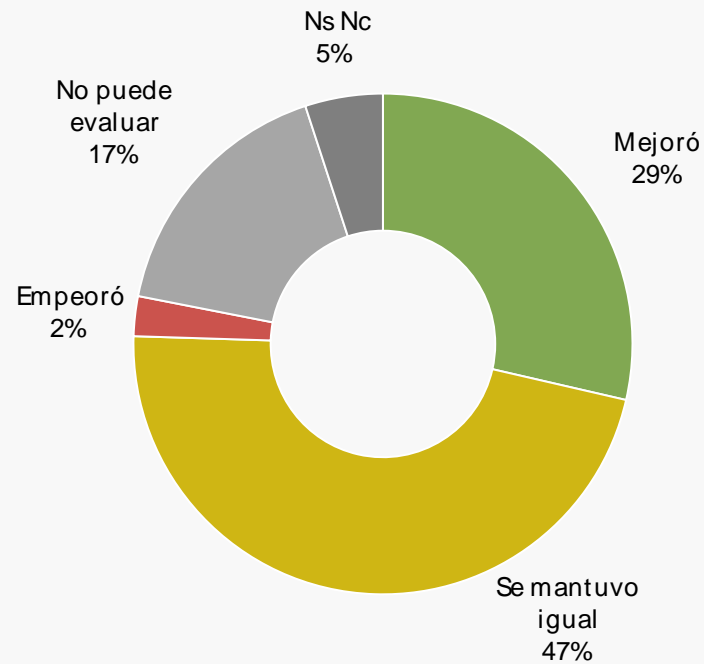
*“Pensando algunos temas que hacen a la seguridad en el subte.
¿Diría usted que estos temas han mejorado, están igual o han
empeorado en el último año?”*



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?”

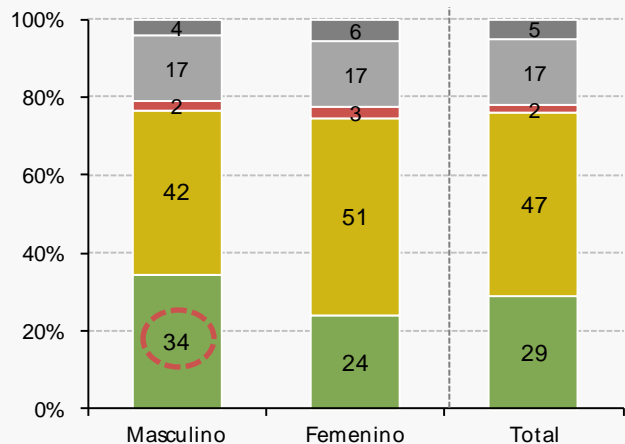


Base: Total de entrevistados.

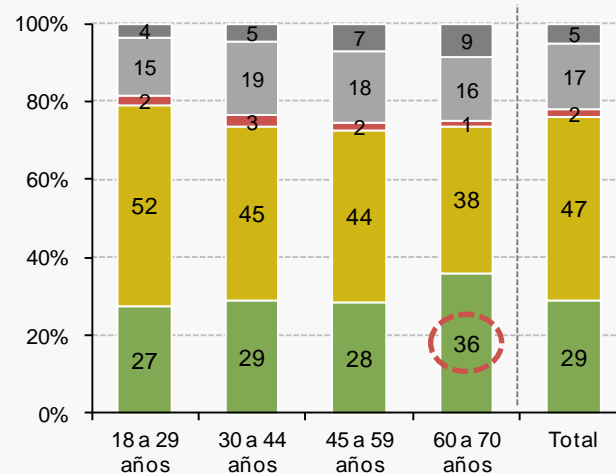
Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

Según segmentos sociodemográficos

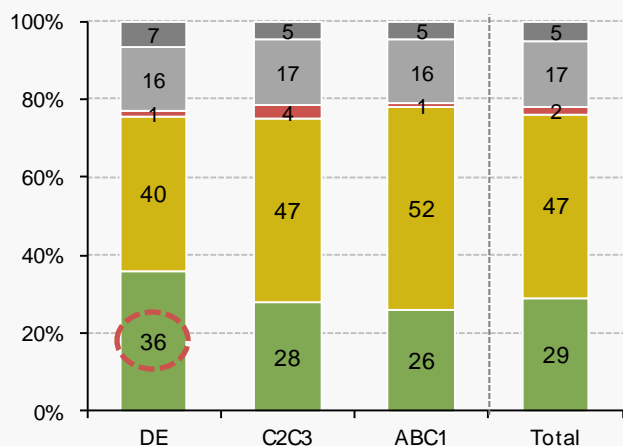
Sexo



Edad

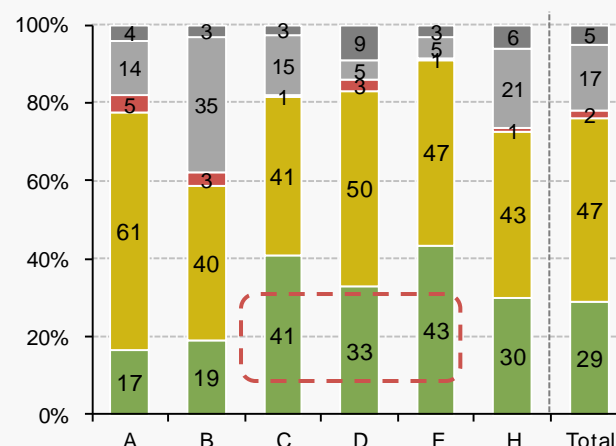


NSE



■ Ns Nc
 ■ No puede evaluar
 ■ Empeoró
 ■ Se mantuvo igual
 ■ Mejoró

Línea

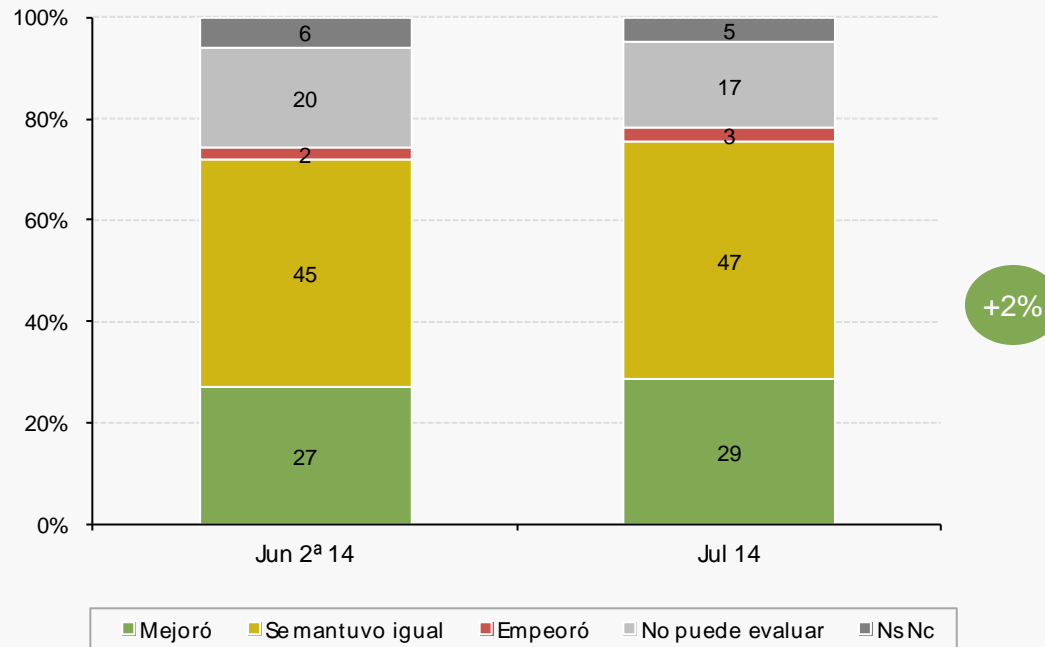


Base: Total de entrevistados.

Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

Evolución

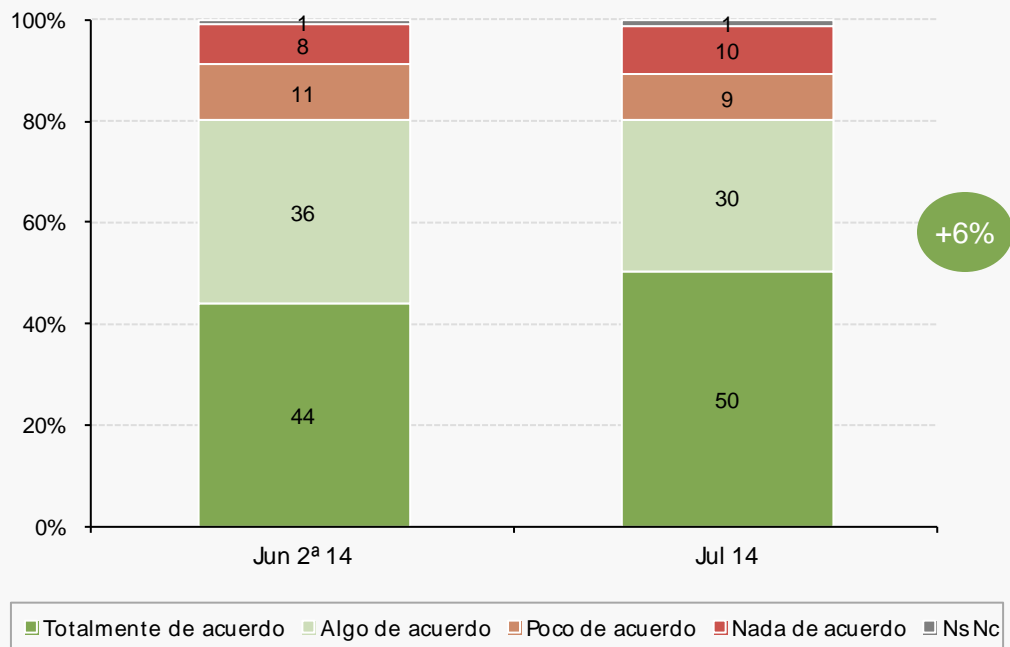
“Desde el mes de junio la Policía Metropolitana comenzó a patrullar las estaciones y andenes del subte. ¿Cree que a partir de la presencia de la Policía Metropolitana la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Medidas de seguridad en el subte

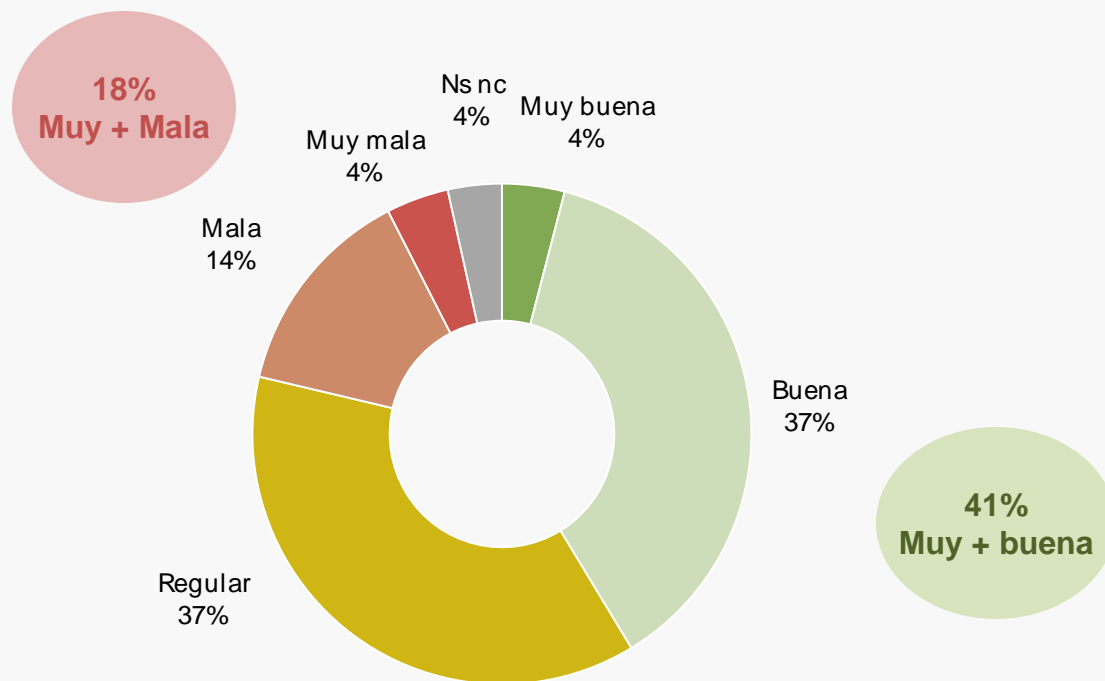
“Algunas personas consideran que la incorporación de tecnología como cámaras de seguridad con monitoreo y botones antipánico ayudaría a prevenir el delito en el subte. ¿Usted está totalmente de acuerdo, algo de acuerdo, poco de acuerdo o nada de acuerdo con esta afirmación?”



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?”

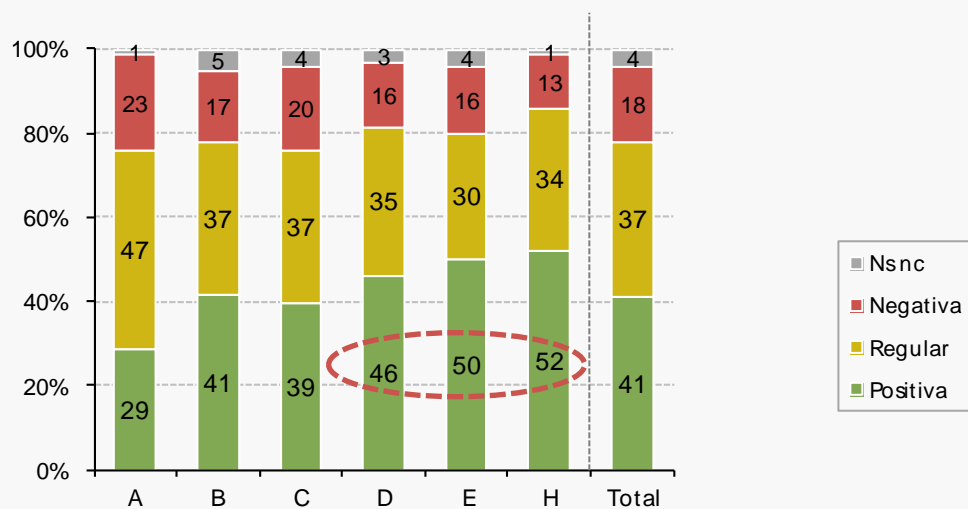


Base: Total de entrevistados.

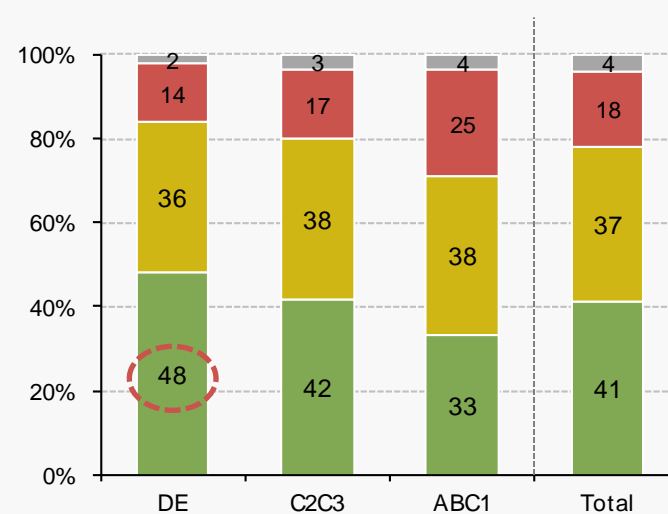
Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

Según línea y NSE

Línea



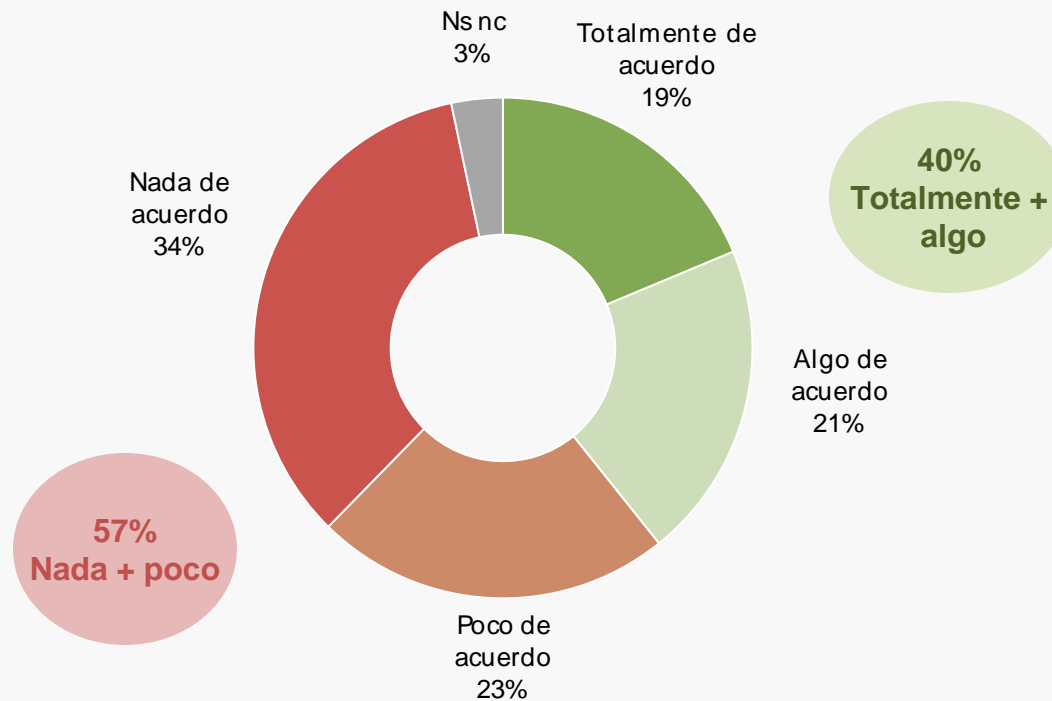
NSE



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?”

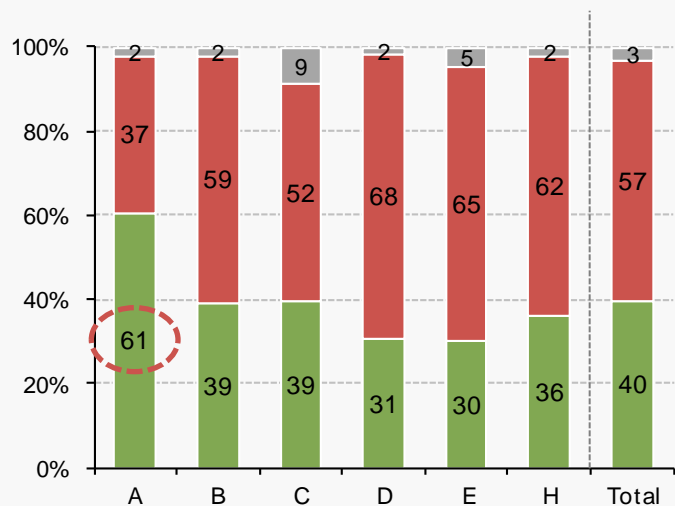


Base: Total de entrevistados.

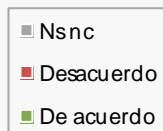
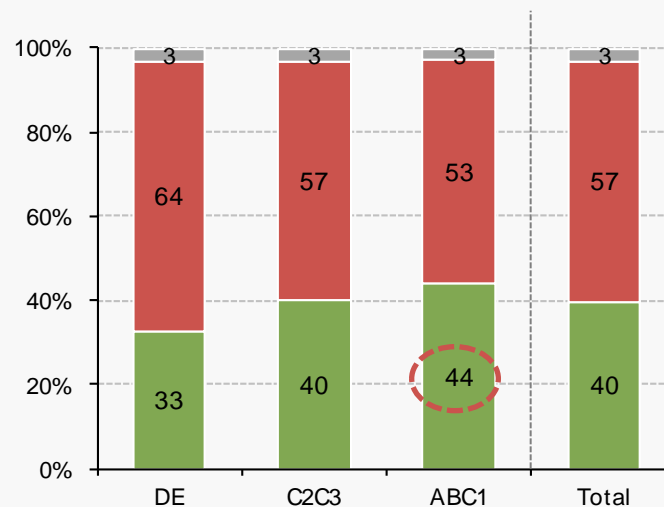
Erradicación de los vendedores ambulantes en el subte

Según línea y NSE

Línea



NSE

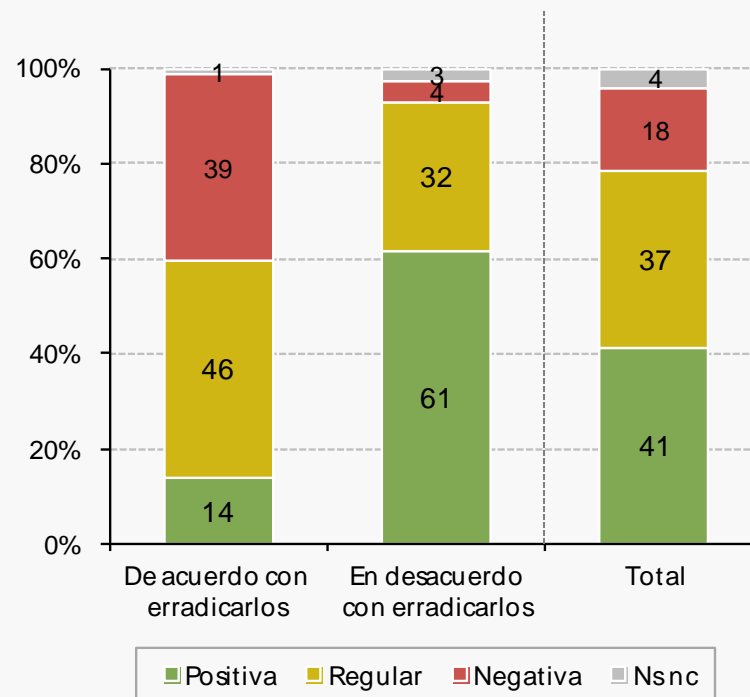


Base: Total de entrevistados.

Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

Según voluntad de erradicarlos

Voluntad de erradicar los vendedores ambulantes del subte

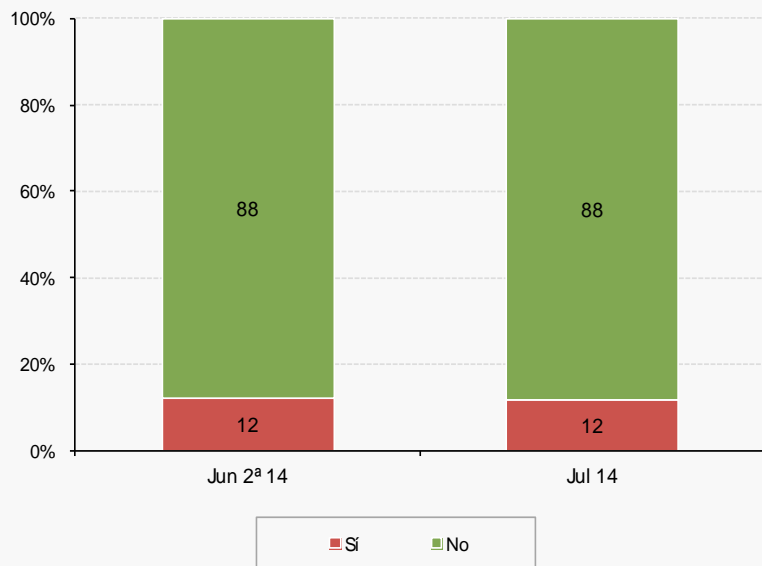


Base: Total de entrevistados.

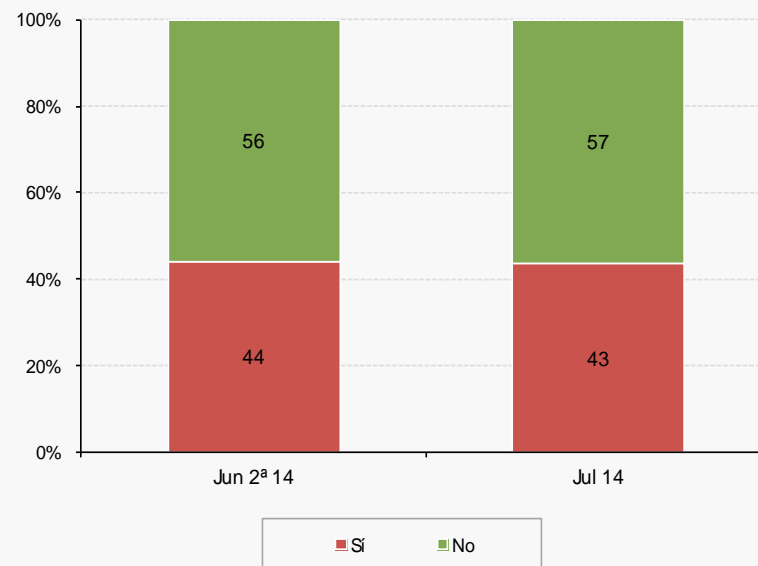
VIII. Victimización

Victimización en el subte

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



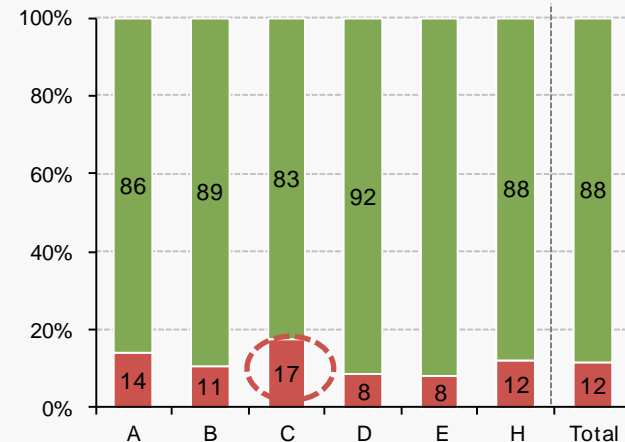
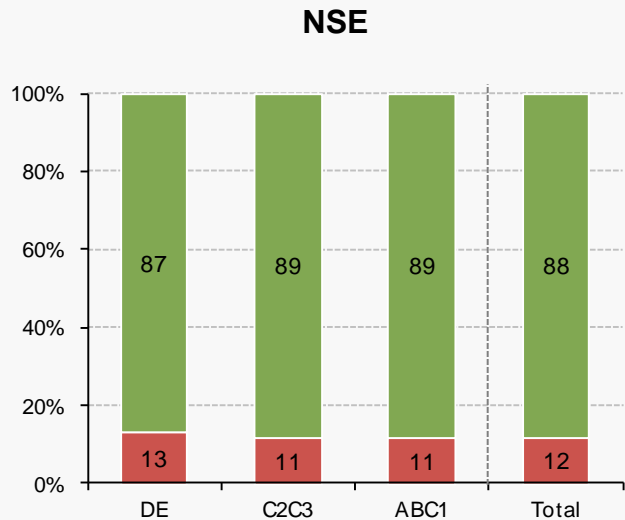
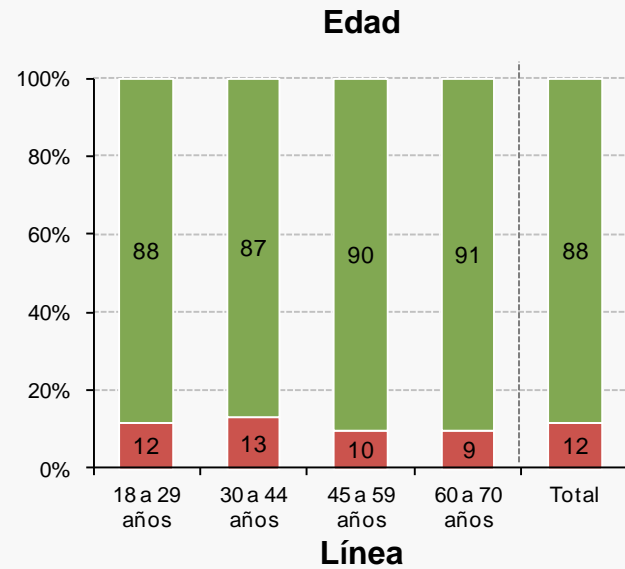
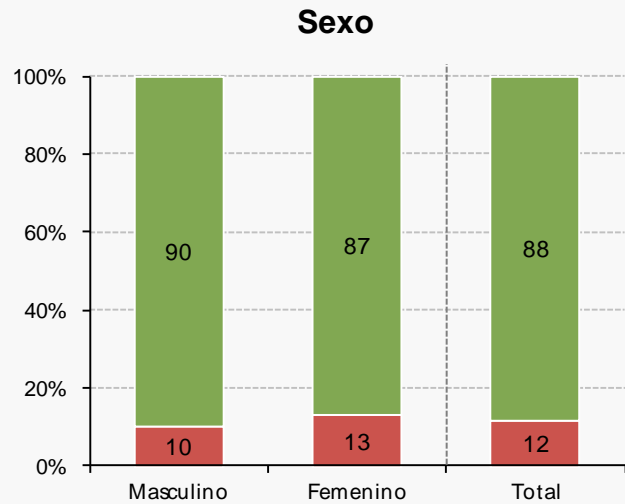
“¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?”



Base: Total de entrevistados.

Victimización - Víctima de algún hecho de inseguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

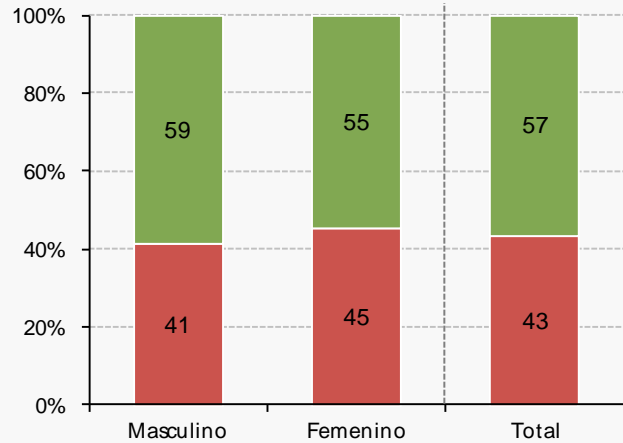


Base: Total de entrevistados.

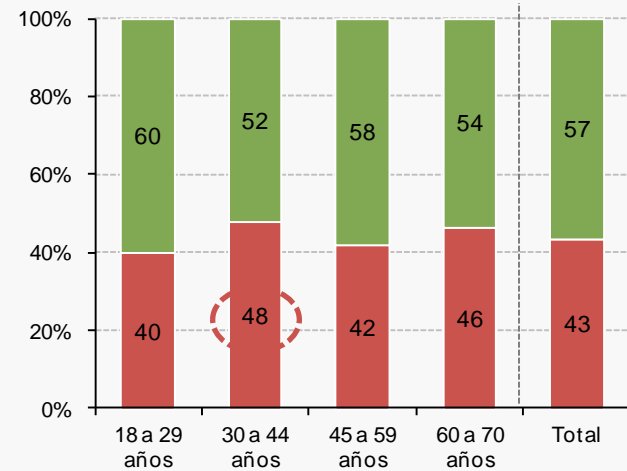
Victimización - Testigo de algún hecho de inseguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

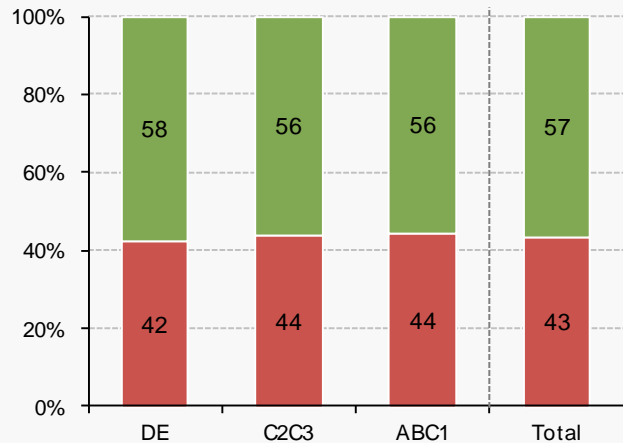
Sexo



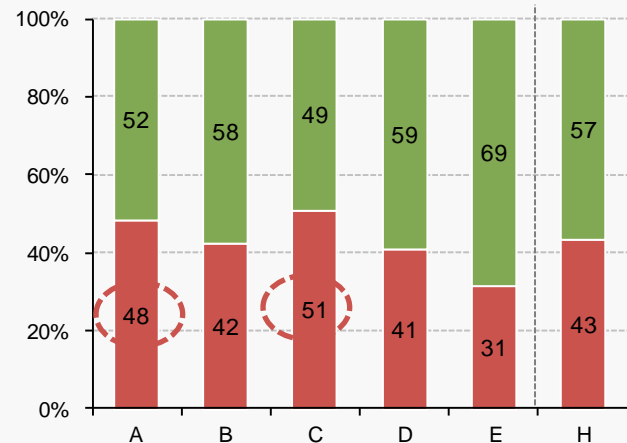
Edad



NSE



Línea

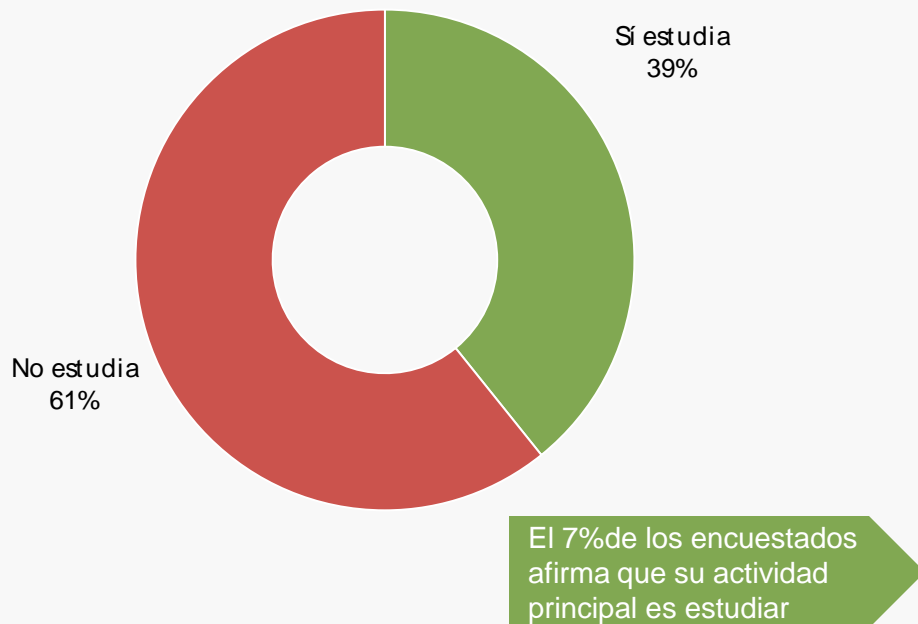


Base: Total de entrevistados.

IX. Estudiantes

Estudiantes

“¿Actualmente se encuentra realizando algún tipo de estudio?”



Base: Total de entrevistados.

“¿Cuál es el nivel de estudios que se encuentra cursando?”

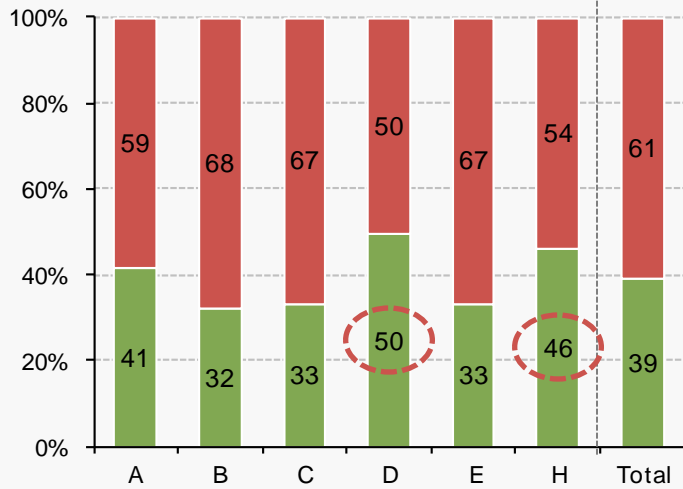
| | % |
|----------------|-----|
| Secundario | 4 |
| Terciario | 13 |
| Universitario | 59 |
| Algún posgrado | 18 |
| Curso | 5 |
| Otro | 1 |
| Total | 100 |

Base: Quienes estudian (39%).

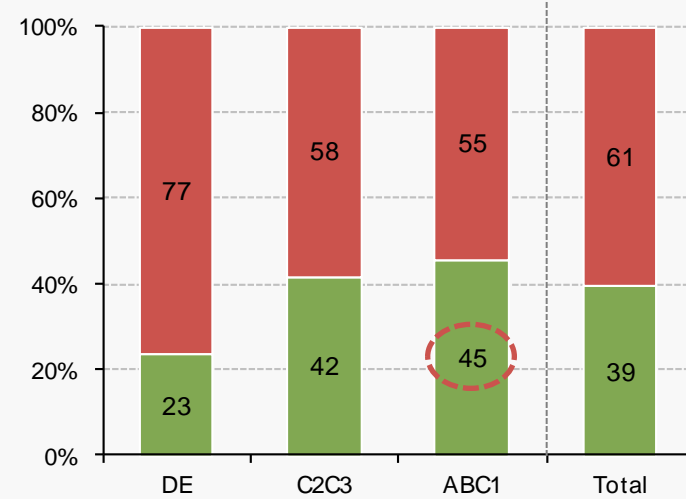
Estudiantes

Según línea y NSE

Línea



NSE

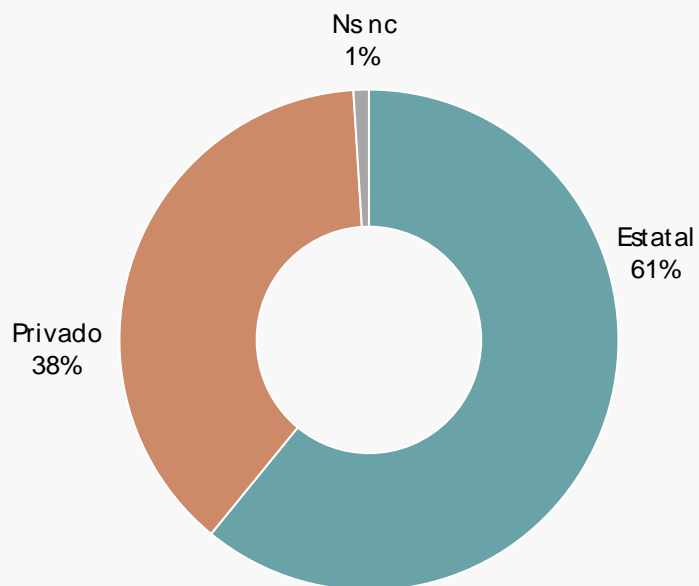


■ No estudia
■ Sí estudia

Base: Total de entrevistados.

Naturaleza de la institución educativa

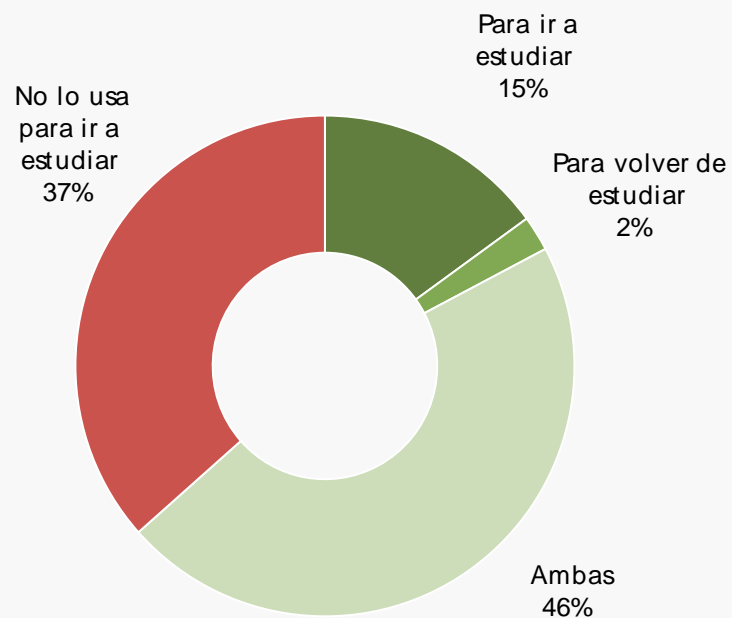
“¿El establecimiento donde realiza sus estudios es estatal o privado?”



Base: Quienes estudian (39%).

Uso del subte para ir a estudiar

“¿Utiliza el subte para ir o para volver de estudiar?”

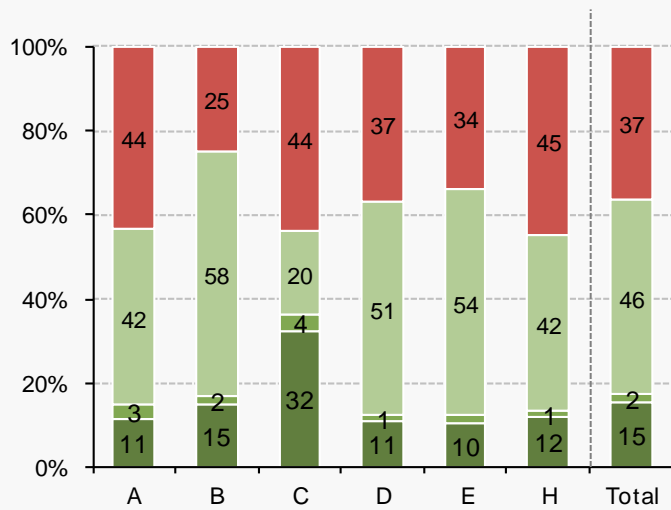


Base: Quienes estudian (39%).

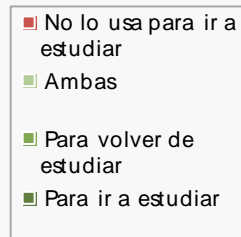
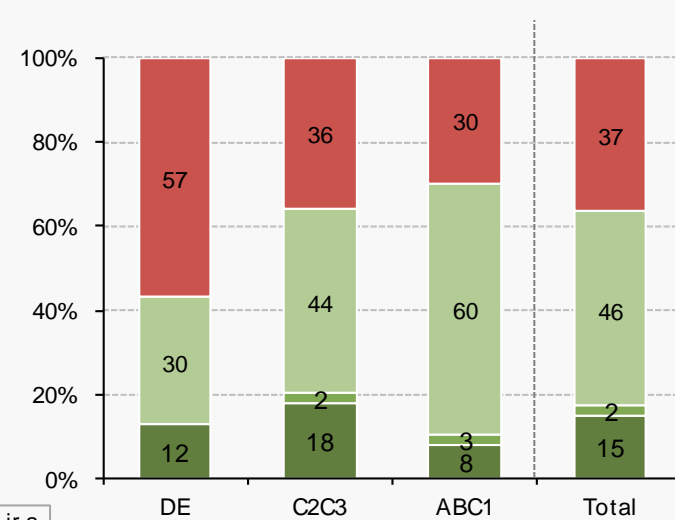
Uso del subte para ir a estudiar

Según línea y NSE

Línea



NSE



Base: Quienes estudian (39%).

Miembros del hogar menores de edad

“¿Cuántas personas menores de 18 años viven en su hogar?”

| | % |
|------------------------|-----|
| Ningún menor | 62 |
| Un menor | 19 |
| Dos menores | 13 |
| Tres menores | 4 |
| Cuatro a cinco menores | 1 |
| NsNc | 1 |
| Total | 100 |

Base: Total de entrevistados.

“¿Qué edad tiene?”

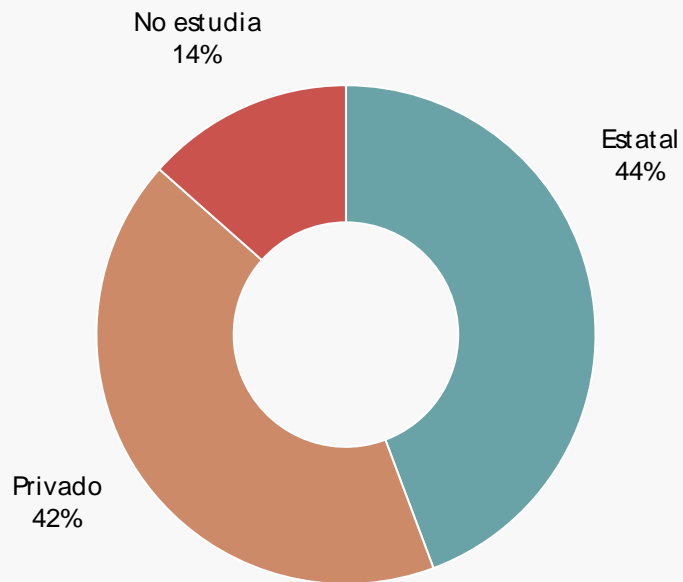
| | % |
|---------------------------------|-----|
| Menores de 4 años | 19 |
| Entre 4 a 5 años (Jardín) | 11 |
| Entre 6 a 13 años (Primaria) | 42 |
| Entre 14 a 18 años (Secundario) | 28 |
| Total | 100 |

Edad promedio: 9 años

Base: Quienes tienen alguna persona menor de edad en el hogar (37%). Total de menores 737.

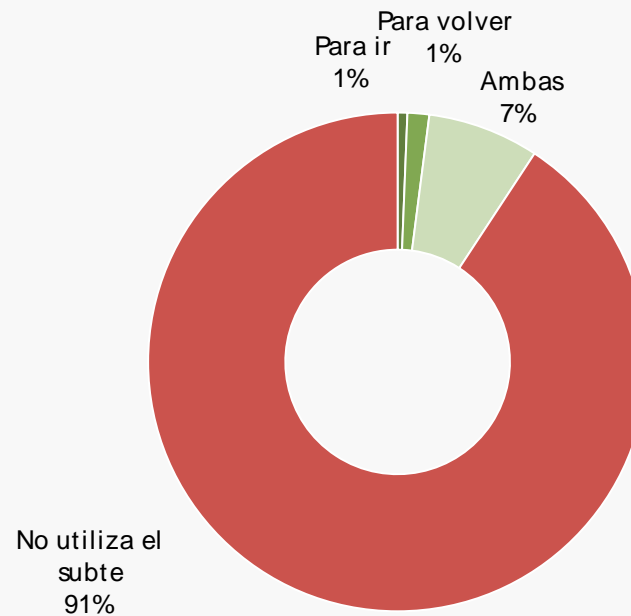
Naturaleza de la institución educativa

“¿El establecimiento donde realiza los estudios es estatal o privado?”



Base: Quienes tienen alguna persona menor de edad en el hogar (37%). Total de menores 737.

“¿Utiliza el subte para ir o para volver de estudiar?”



Base: Quienes tienen alguna persona menor de edad que estudie (32%). Total de menores 638.

Segmentos de usuarios según estudio (I)

Usuarios del subte que se encuentran realizando algún tipo de estudio (39%)

Estudian y utilizan el subte (25%)

- El 15% de los usuarios asisten a una institución estatal y utilizan el subte para ir a estudiar.
- El 10% de los usuarios asisten a una institución privada y utilizan el subte para ir a estudiar.

Estudian y no utilizan el subte(14%)

- El 9% de los usuarios asisten a una institución estatal y no utilizan el subte para ir a estudiar.
- El 5% de los usuarios asisten a una institución privada y no utiliza el subte para ir a estudiar.

Base: Total de entrevistados.

Segmentos de usuarios según estudio (II)

Menores escolarizados que utilizan el subte (8%)

- El 5% de los menores asisten a una institución estatal y utilizan el subte para ir a estudiar.
- El 3% de los usuarios asisten a una institución privada y utiliza el subte para ir a estudiar.

Menores escolarizados (86%)

Menores escolarizados que no utilizan el subte (78%)

- El 39% de los menores asisten a una institución estatal y no utilizan el subte para ir a estudiar.
- El 39% de los usuarios asisten a una institución privada y no utiliza el subte para ir a estudiar.

Base: Total de menores en el hogar (735 casos).

X. Conclusiones

Conclusiones (I)

Uso del subte

- El principal motivo para trasladarse en subte por la Ciudad de Buenos Aires continúa siendo ir o volver del trabajo (77%) seguido por ir o volver del lugar de estudio (12%). Las líneas A, B y C son las rutas más usadas por los trabajadores (83%,81%,83% respectivamente), mientras que la línea D es la más usada por los estudiantes (17%).
- Los usuarios frecuentes aumentaron un 6% respecto a la medición pasada siendo el valor más alto de la serie.
- En relación a la segunda medición de junio, la cantidad usuarios que se desplazan en hora pico de la mañana aumentó en un 4%, mientras que los usuarios de hora pico de la vuelta se mantuvieron estable.
- La proporción de personas que utilizan una sola línea, que combinan con más de una línea, y que combinan otros medios de transporte retornaron a los valores de mediciones anteriores.

Conclusiones (II)

Satisfacción con el subte

- Después del incremento registrado a finales de junio, la evaluación positiva del servicio (50%) retorna a valores similares a la medición de la primera semana de junio y de la medición de mayo. Los usuarios de la líneas H, E, y C son quienes mejor evalúan al servicio (65%,57%,54% respectivamente).
- La satisfacción con el servicio general del subte aumentó un 2% respecto a la medición de mayo. La limpieza es el aspecto que presentó la mayor variación positiva (10% por encima de la medición pasada). La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas se consolida como el atributo mejor evaluado (61%).
- El estado general de los vagones y de las estaciones son los aspectos que han registrado la mejora más significativa desde el inicio de la serie, la valoración positiva aumentó un 22% desde septiembre de 2012.

Conclusiones (III)

Satisfacción con el subte

- Para las líneas A, C y E la oferta de medios de pago y recarga de tarjetas son los aspectos mejor evaluados, mientras la iluminación de vagones y estaciones son las características que más destacan los usuarios de las líneas B y H. Por su lado, los encuestados de la línea D valoran en mayor medida el estado de la cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias.

| | Líneas | | | | | | |
|---|--------|----|----|----|----|----|----|
| | Total | A | B | C | D | E | H |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas | 61 | 69 | 52 | 73 | 59 | 49 | 65 |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 56 | 63 | 45 | 61 | 61 | 45 | 61 |
| Iluminación de vagones y estaciones | 56 | 57 | 54 | 62 | 55 | 39 | 69 |

- El costo del pasaje predomina como el atributo con mayor grado de insatisfacción entre los usuarios de las diferentes línea del subte, sin embargo, para los usuarios de la línea B la seguridad (control de robos y delitos) y para usuarios de la línea E el nivel sonoro, son los aspectos con un mayor nivel de insatisfacción.

| | Líneas | | | | | | |
|--|--------|----|----|----|----|----|----|
| | Total | A | B | C | D | E | H |
| El costo del pasaje | 49 | 51 | 45 | 55 | 51 | 43 | 44 |
| El nivel sonoro (ruidos) | 44 | 29 | 47 | 51 | 41 | 64 | 41 |
| Seguridad (control de robos y delitos) | 44 | 50 | 50 | 39 | 42 | 31 | 36 |

Conclusiones (IV)

Victimización

- A pesar de disminuir un 3% respecto a la medición pasada, la sensación de seguridad continúa registrando un valor elevado (73%), principalmente en la línea H (85%). La línea B es la estación donde se percibe en mayor medida la sensación de inseguridad.

| | Líneas | | | | | | Total |
|----------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | A | B | C | D | E | H | Total |
| Seguro | 72 | 69 | 75 | 71 | 75 | 85 | 73 |
| Inseguro | 28 | 31 | 24 | 28 | 24 | 14 | 27 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

- De acuerdo al 29% de los usuarios del subte, la seguridad en el servicio del subte mejoró respecto al último año. Los usuarios de las líneas C, E y H son quienes perciben en mayor medida la mejora. Sólo un 8% afirma que la situación empeoró.

| | Líneas | | | | | | Total |
|------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | A | B | C | D | E | H | Total |
| Mejóro | 27 | 23 | 38 | 26 | 45 | 35 | 29 |
| Se mantuvo igual | 63 | 62 | 52 | 56 | 45 | 51 | 57 |
| Empeoró | 8 | 11 | 6 | 8 | 5 | 8 | 8 |
| Ns nc | 2 | 4 | 4 | 10 | 5 | 5 | 6 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Victimización

- Aspectos de la seguridad como el ordenamiento de la venta ambulante, la presencia de menores mendigando, el vandalismo y los pungas, registraron en promedio un descenso de 4 puntos respecto a la medición de junio, sin embargo, se mantuvieron por arriba de los valores obtenidos en diciembre de 2013.
- Con la presencia de la Policía Metropolitana en las estaciones de subte, el 29% de los encuestados considera que la seguridad mejoró. Los usuarios de la línea E, C y D son quienes lo creen en mayor medida (43%, 41% y 33 % respetivamente).
- El 41% de los usuarios tiene una imagen positiva de los vendedores ambulantes del subte, no obstante, un porcentaje similar está de acuerdo con la medida de erradicar la venta ambulante en el subte, especialmente los usuarios de la línea A (61%).

Conclusiones (VI)

Estudiantes

- Del total de los encuestados, un 7% afirma que su actividad principal es estudiar, aunque un 39% de los usuarios se encuentran realizando algún tipo de estudio. La mitad de los usuarios de la línea D y el 46% de usuarios de la línea H asisten a alguna institución educativa.
- 3 de cada 5 encuestados que se encuentran estudiando, lo hacen en una institución estatal.
- El 63% de quienes asisten a algún establecimiento educativo, utilizan el subte para ir o volver de estudiar. Las líneas B, D y E son las líneas más utilizadas para ir o volver de estudiar.
- 37% de los casos asegura que en su hogar hay por lo menos un menor de edad. De estos miembros menores de edad, el 81% tiene la edad suficiente para asistir a salitas, primaria o secundaria.
- Sólo el 9% de los menores que estudian utilizan el subte para ir o volver de estudiar.

XI. 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:** 1200 casos.
- **Error estadístico:** +/-2.88% para un nivel de confianza del 95%.
- **Fecha del trabajo de campo:** del 8 al 16 de julio de 2014.

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.