



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

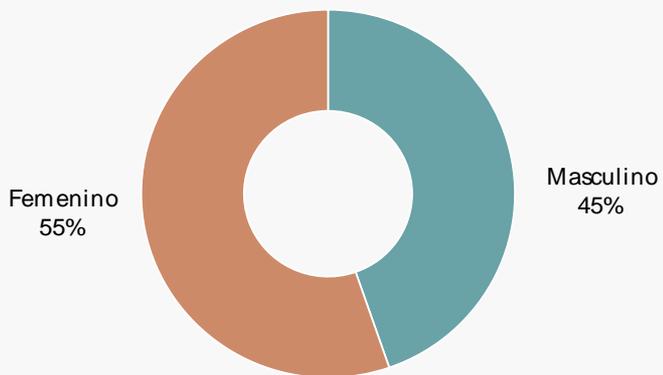
- El presente informe describe los principales resultados de una investigación realizada mediante encuestas coincidentales a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló entre los días 8 y 16 del mes de julio de 2014.
- En total,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

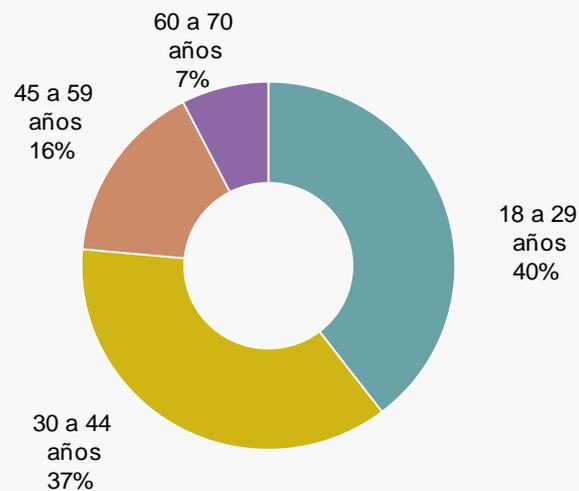
Características de los entrevistados

Según segmentos sociodemográficos

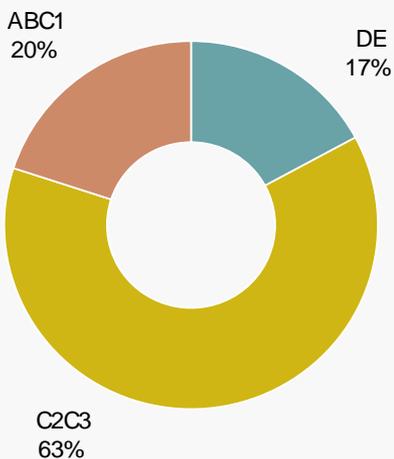
Sexo



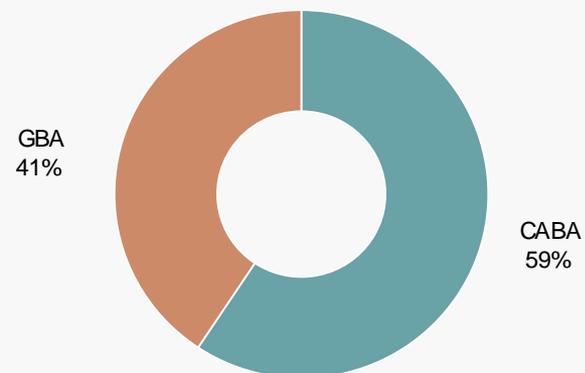
Edad



NSE



Zona de residencia

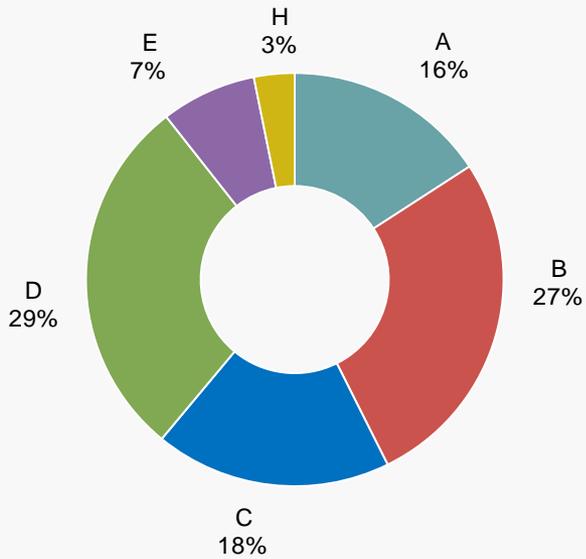


Base: Total de entrevistados.

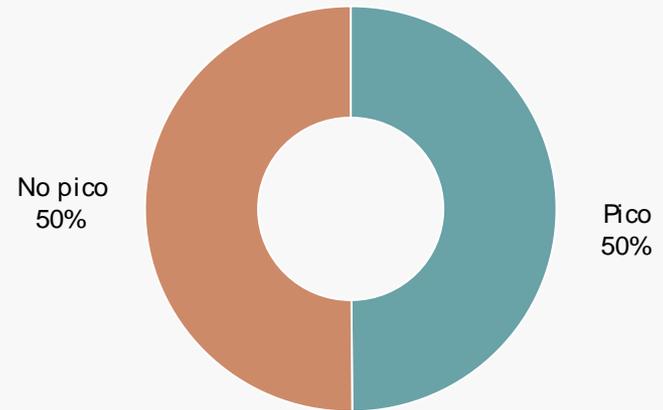
Características de los entrevistados

Según línea y horario

Línea



Horario

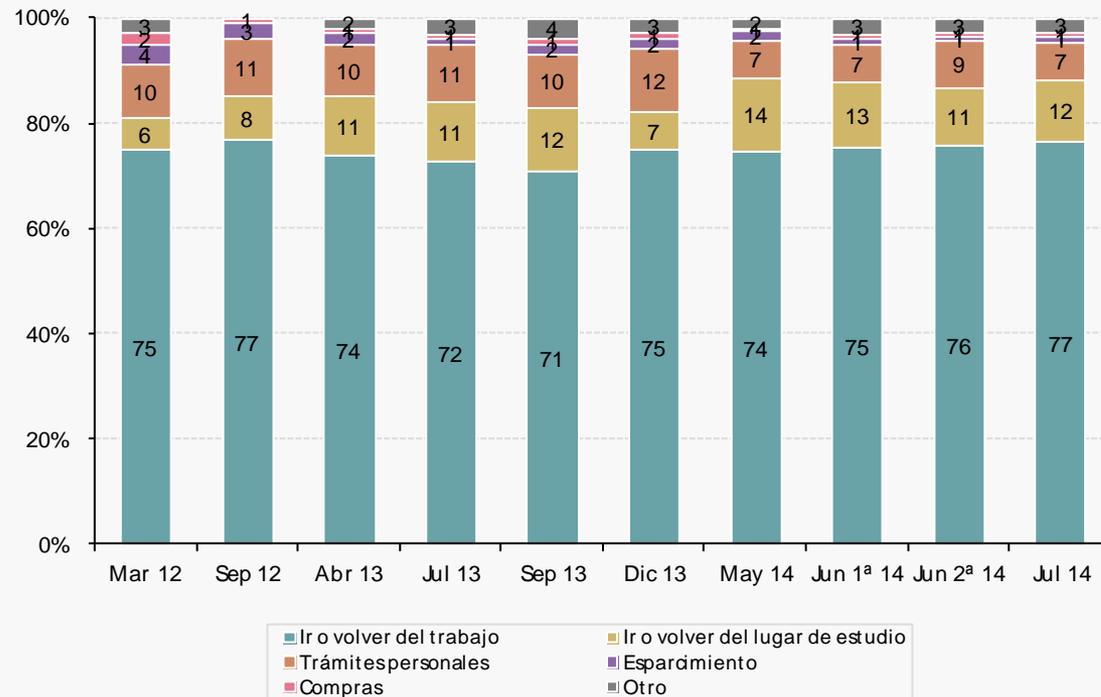


Base: Total de entrevistados.

III. Características del uso del servicio de subte

Motivo del viaje

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

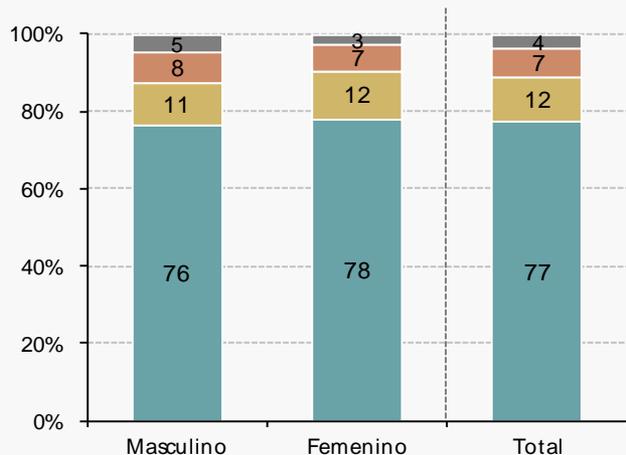


Base: Total de entrevistados.

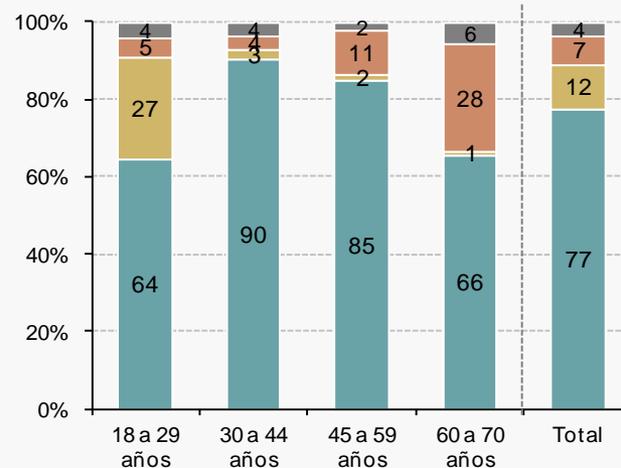
Motivo del viaje

Según segmentos sociodemográficos

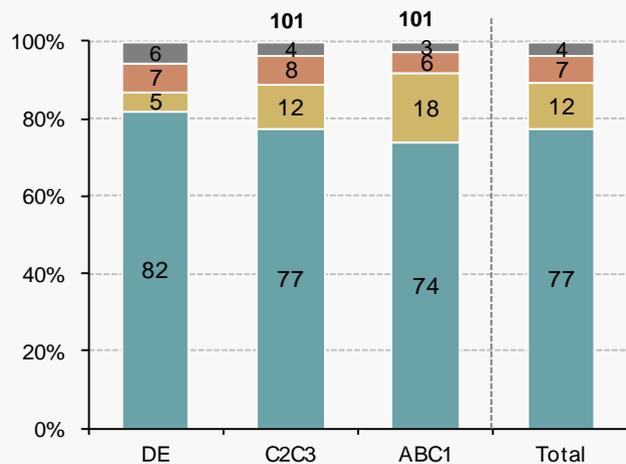
Sexo



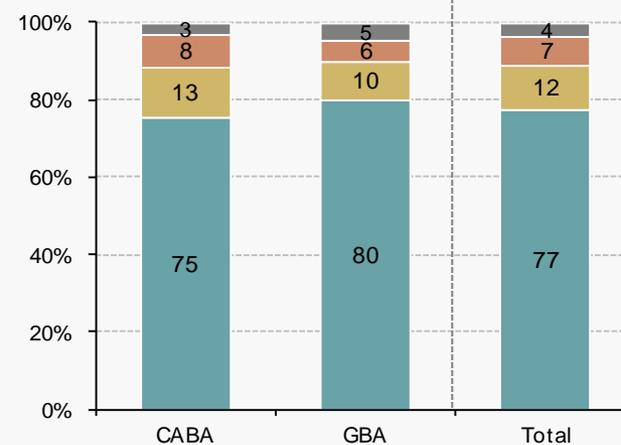
Edad



NSE



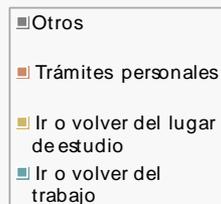
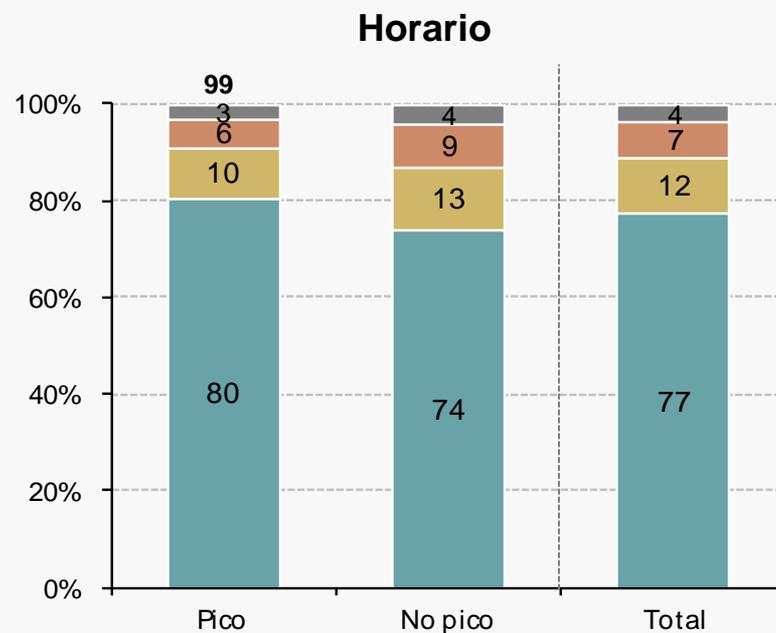
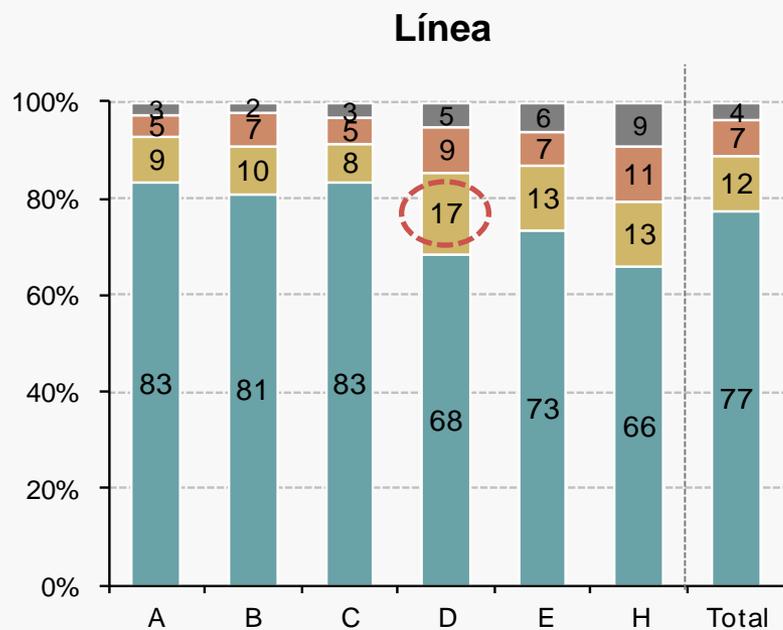
Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

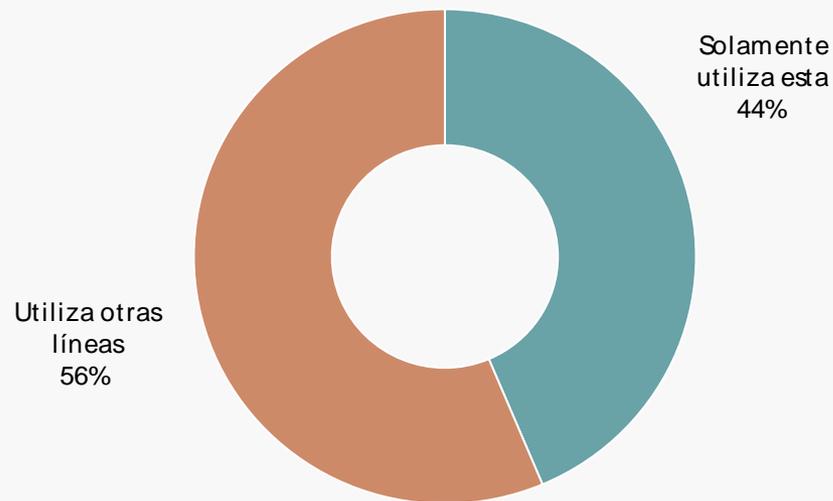
Motivo del viaje

Según línea y horario



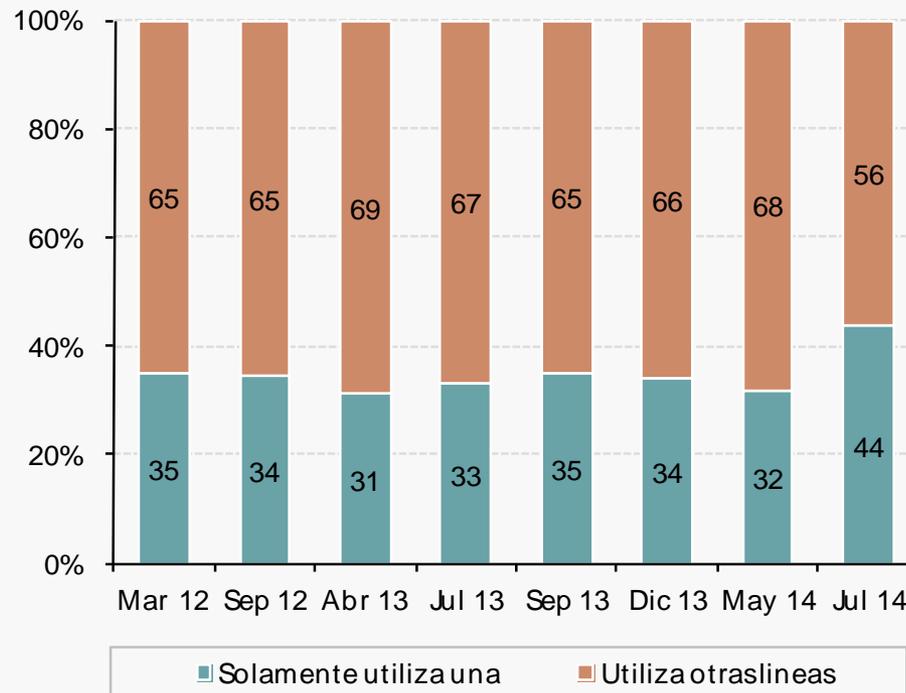
Base: Total de entrevistados.

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



Base: Total de entrevistados.

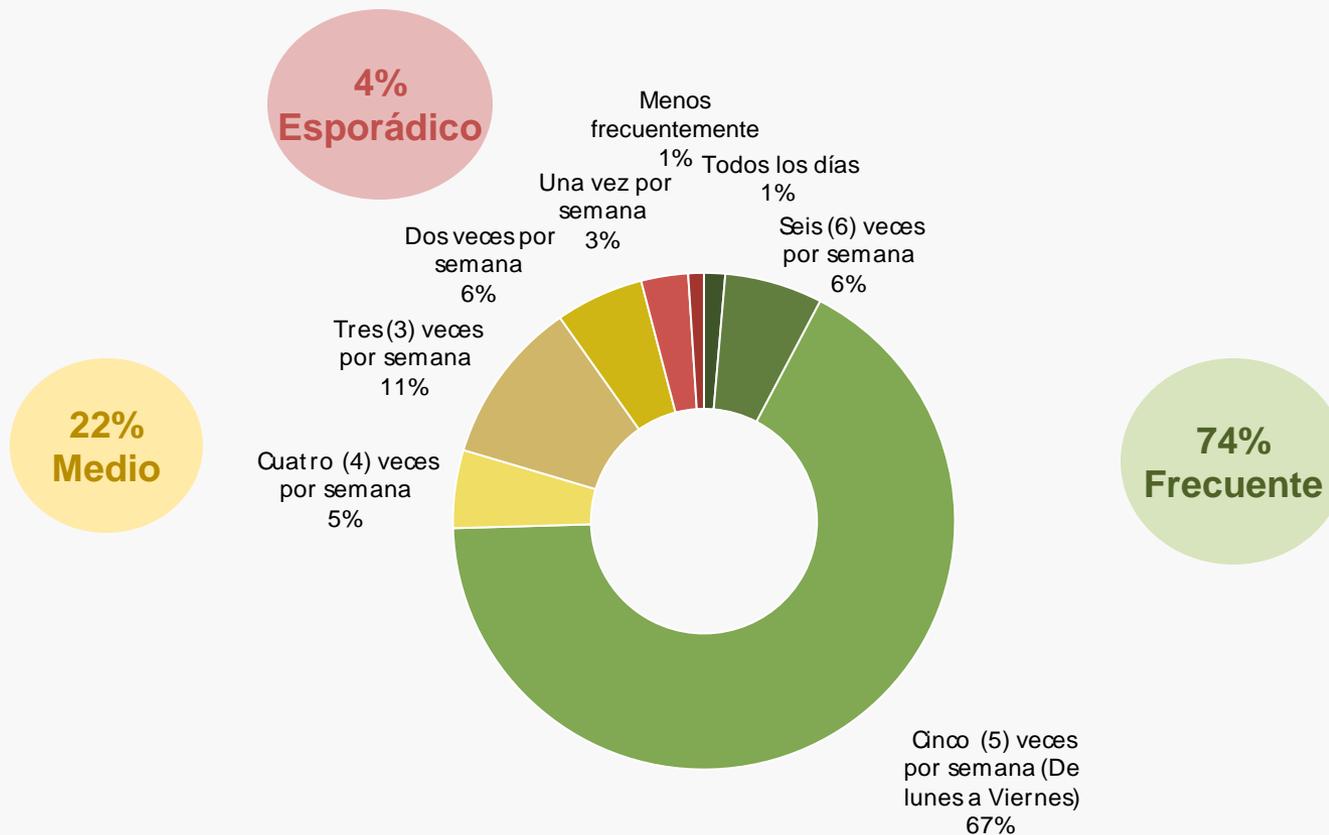
“¿Habitualmente usted utiliza otras líneas de subte o solamente esta?
(donde se realiza la encuesta)”



Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

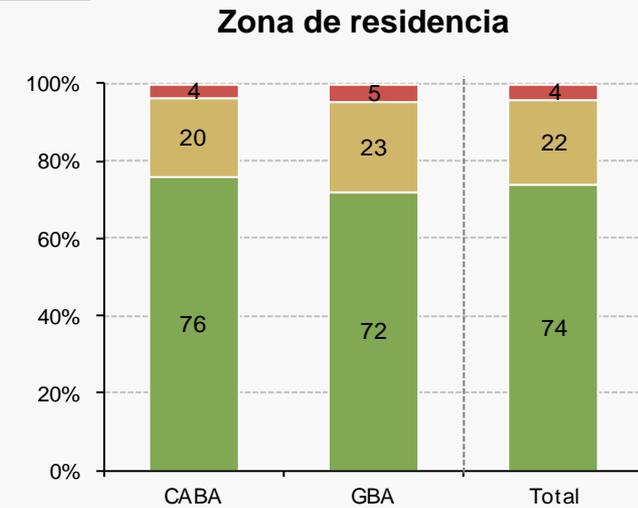
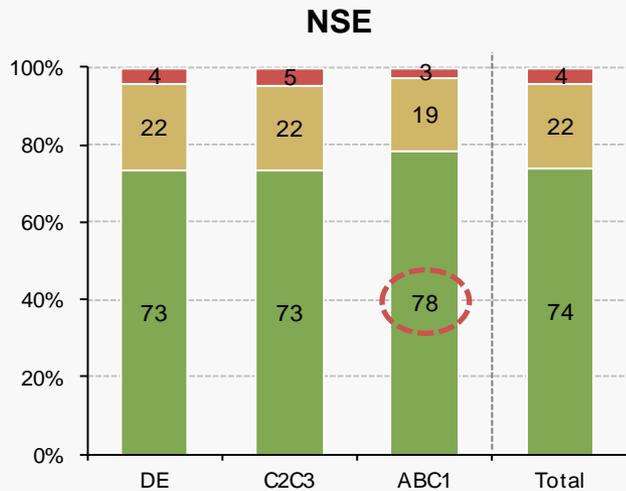
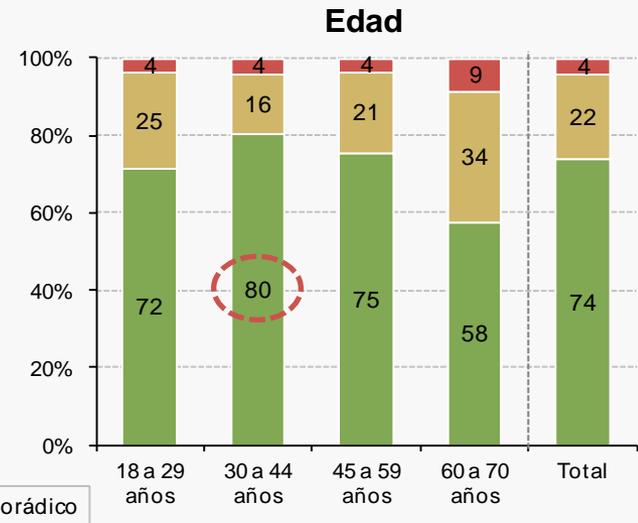
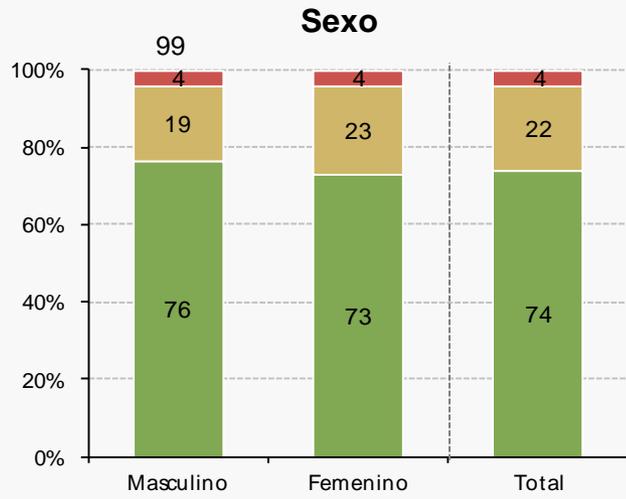
“Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿con qué frecuencia utiliza el subte?”



Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

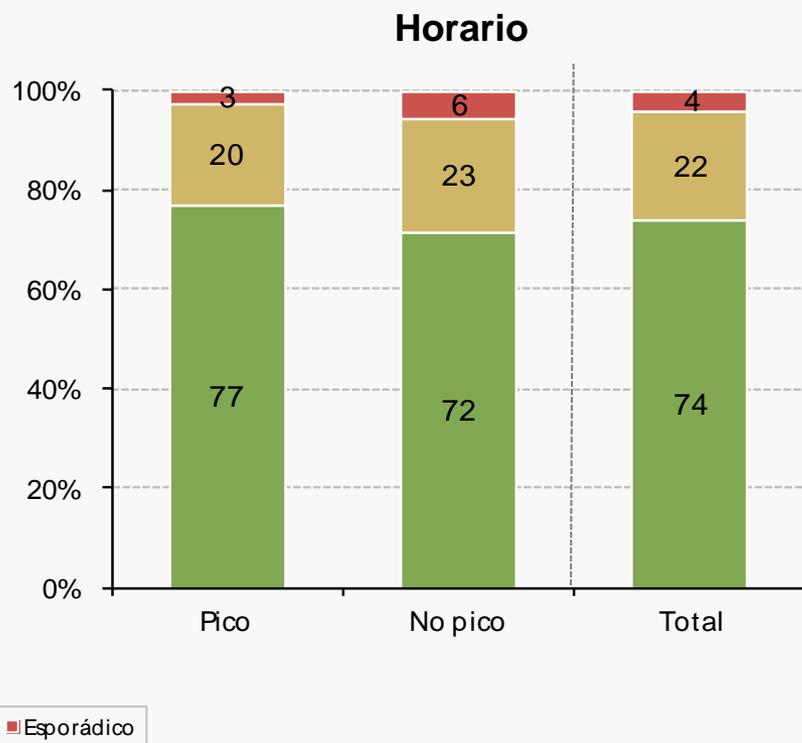
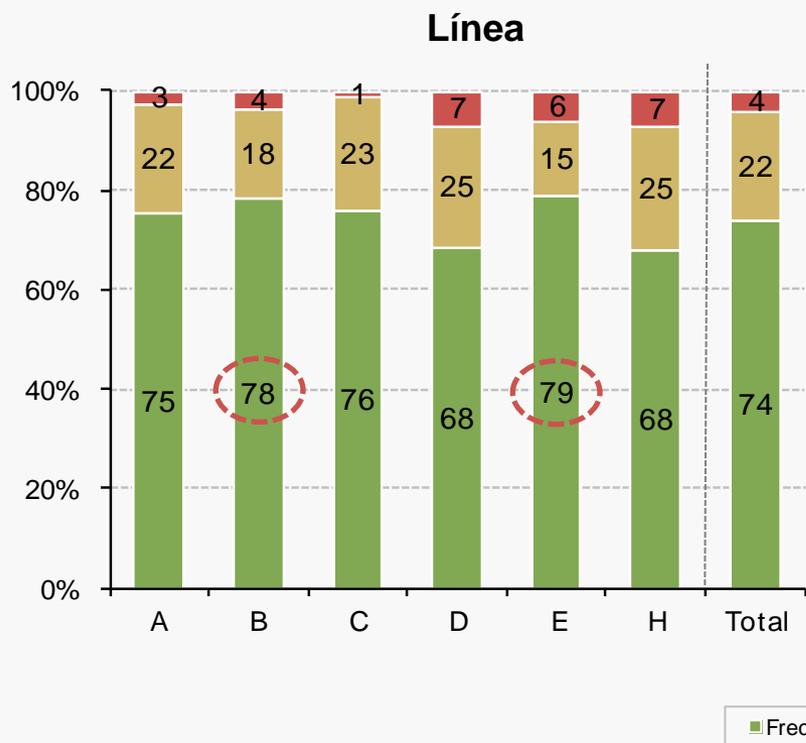
Según segmentos sociodemográficos



Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

Según línea y horario

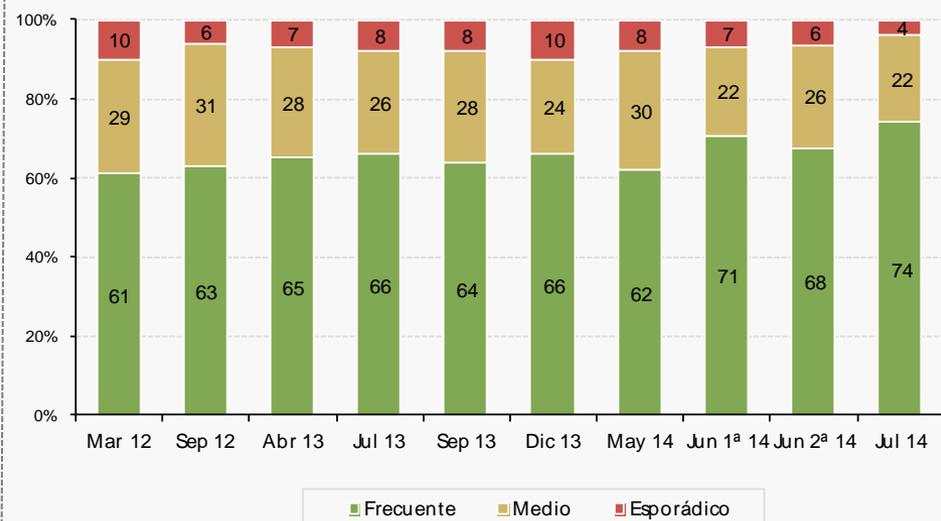
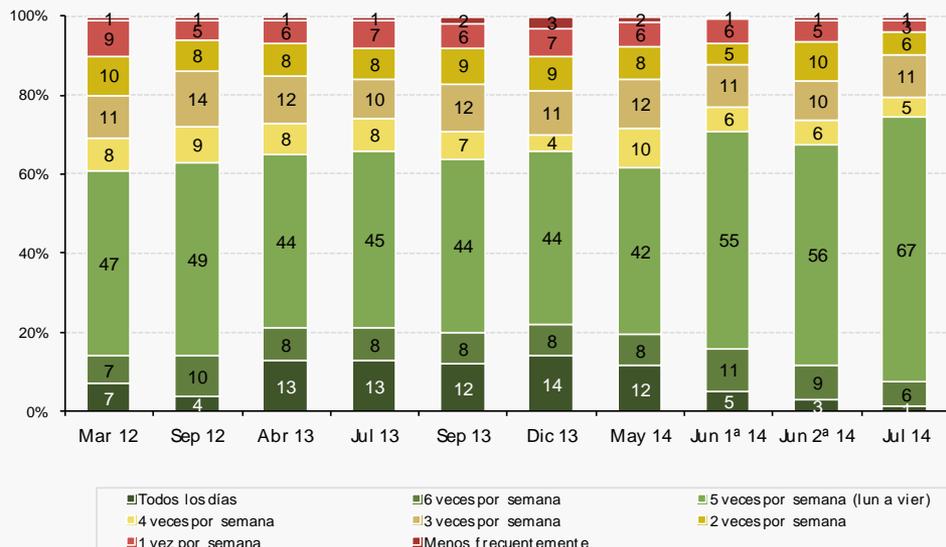


Base: Total de entrevistados.

Frecuencia del viaje

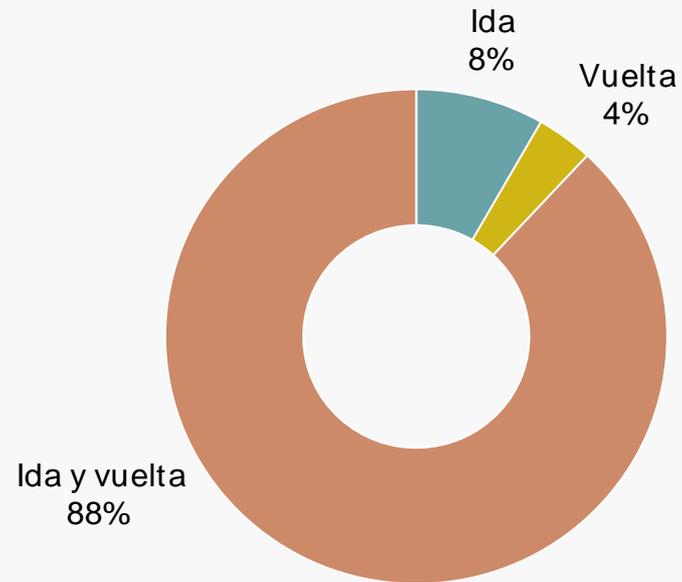
Evolución

“¿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

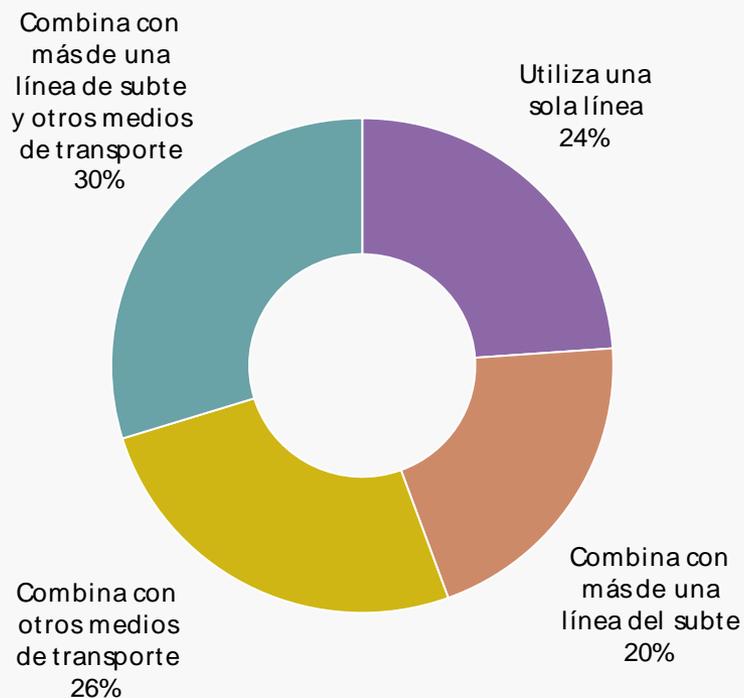
36%

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?”

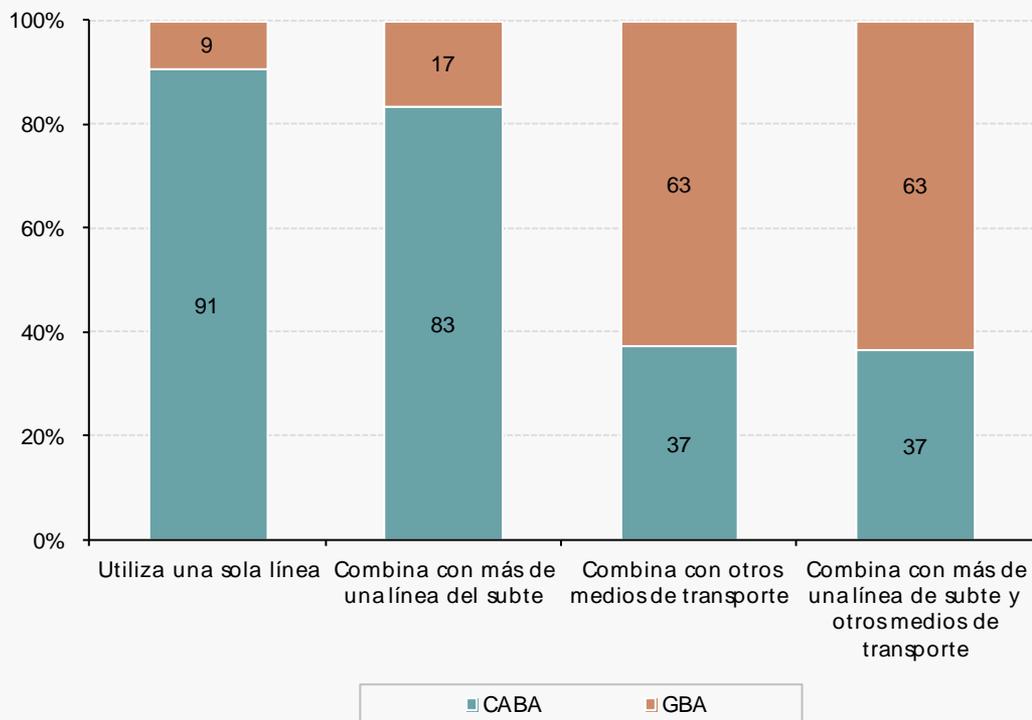


Base: Total de entrevistados.

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?”

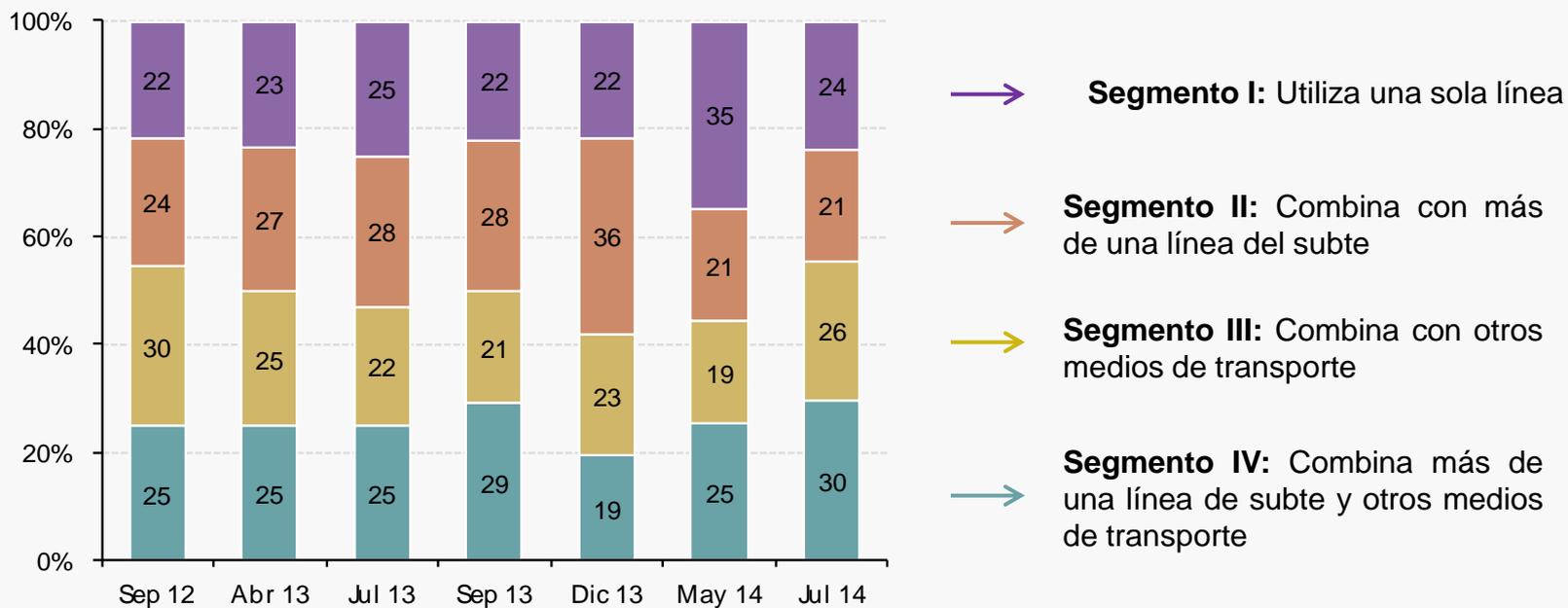


Base: Total de entrevistados.

Segmentación de usuarios según medio de transporte

Evolución

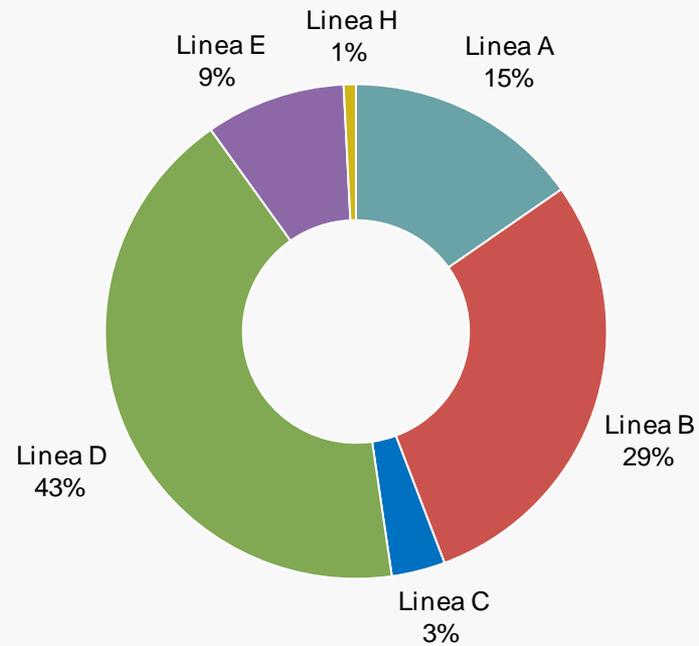
“¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?”



Base: Total de entrevistados.

Segmento I: Usuarios que utilizan una sola línea de subte

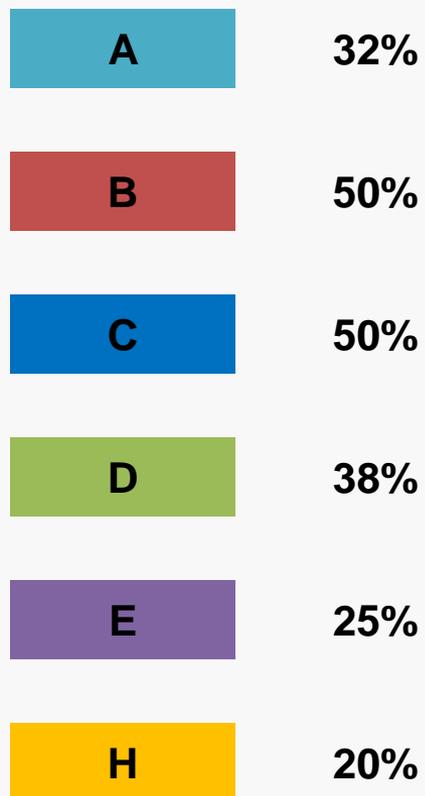
“¿Qué línea de subte utiliza para realizar ese viaje?”



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?”*

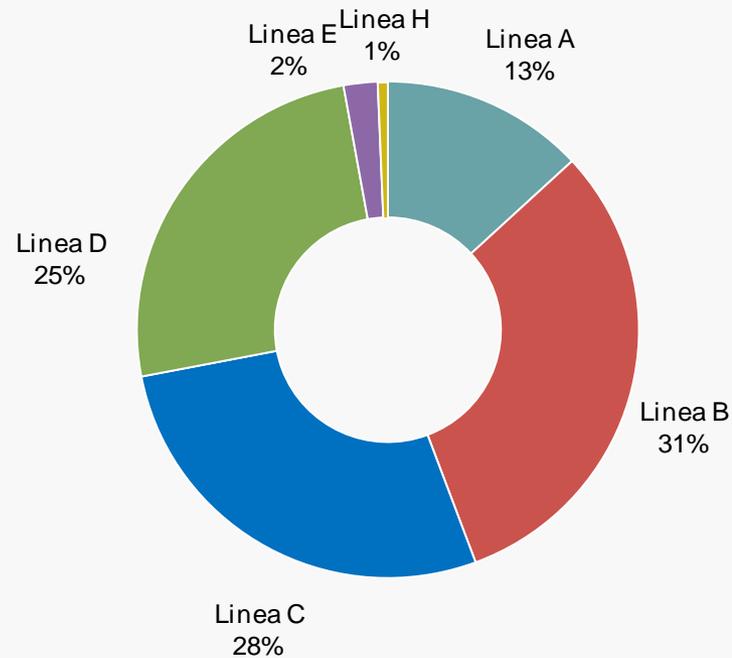


* El total puede sumar más de 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple.

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

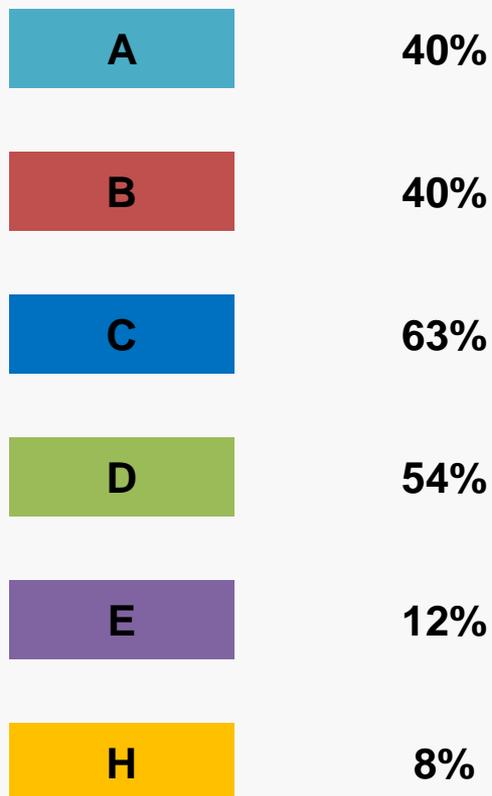
“¿Qué línea de subte utiliza para realizar ese viaje?”



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.*

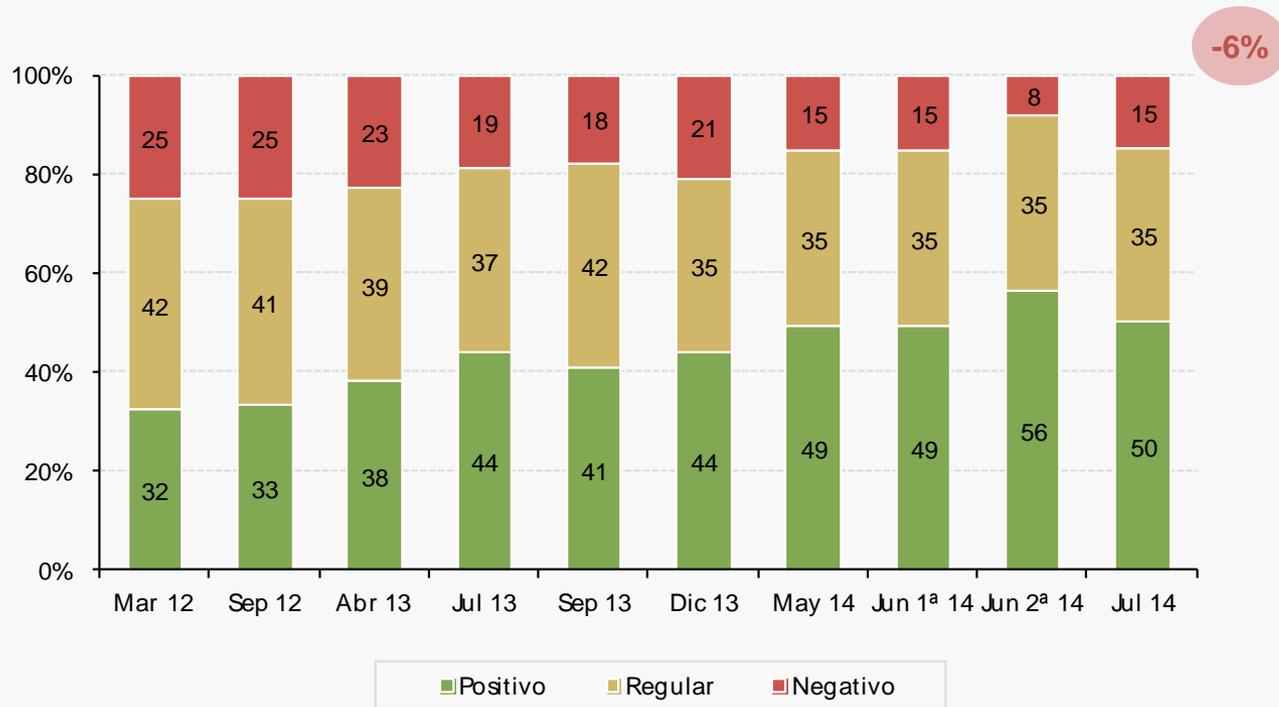
Base: Quienes combinan con otros medios de transporte (26%) y quienes combinan con más de una línea de subte y con otros medios de transporte (30%).

V. Evaluación global del servicio de subte

Evaluación del servicio

Evolución

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

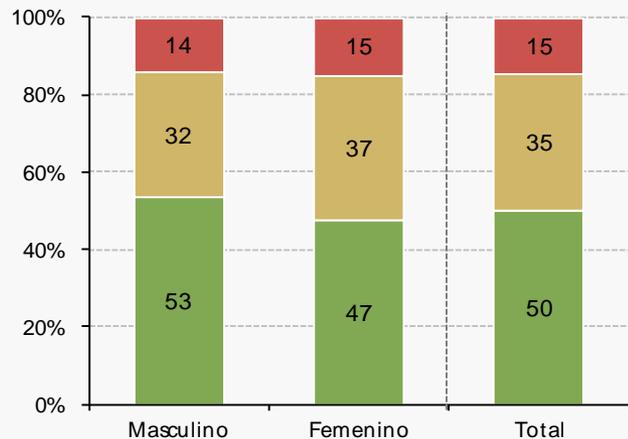


Base: Total de entrevistados.

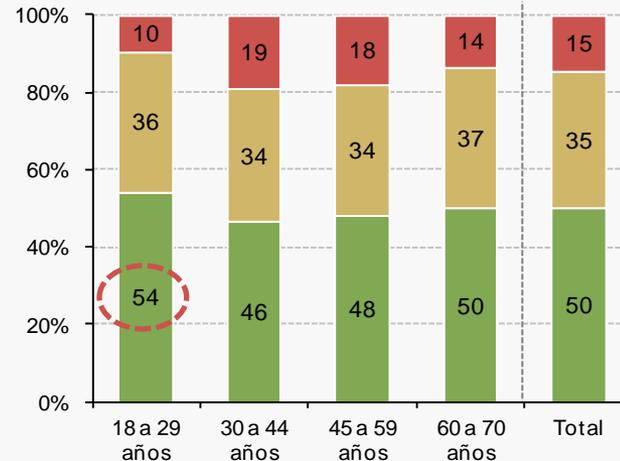
Evaluación del servicio

Según segmentos sociodemográficos

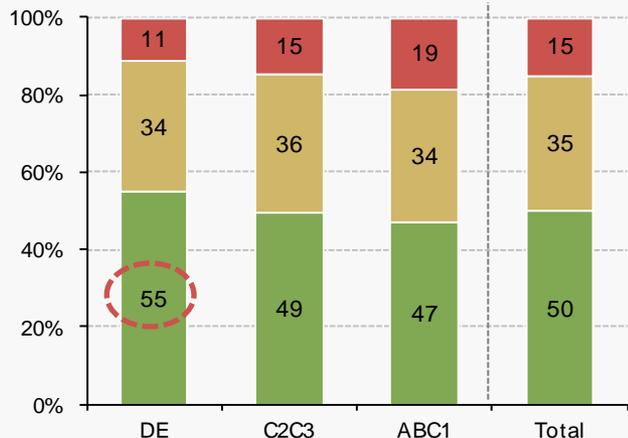
Sexo



Edad

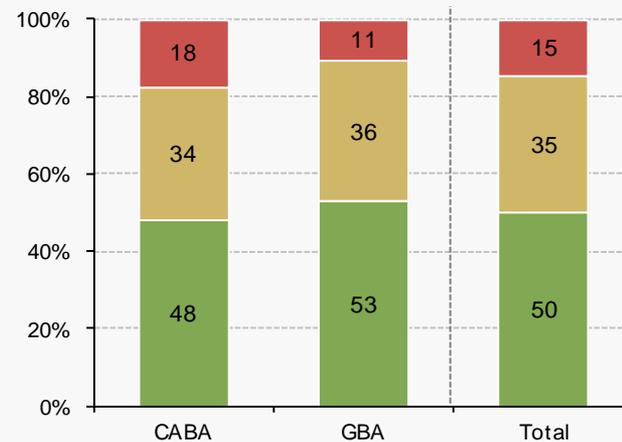


NSE



■ Positiva ■ Regular ■ Negativa

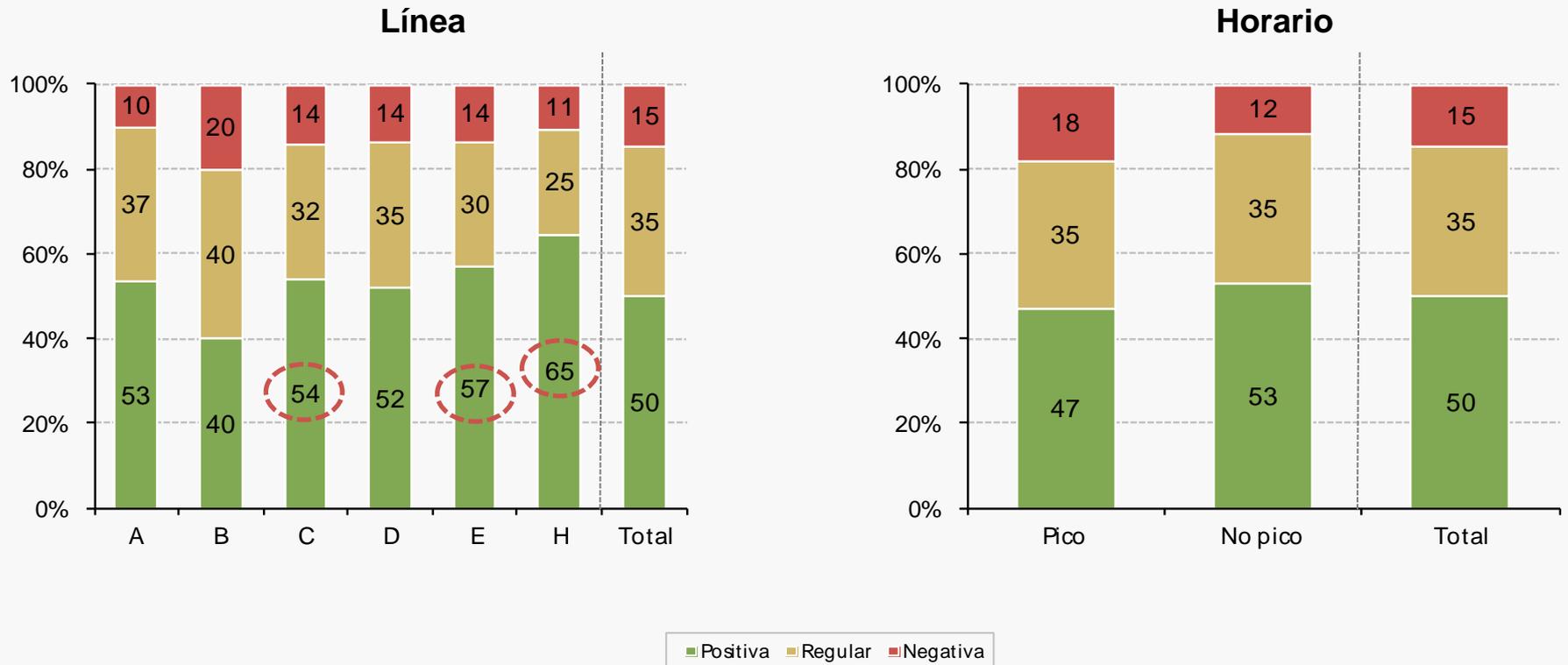
Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

Evaluación del servicio

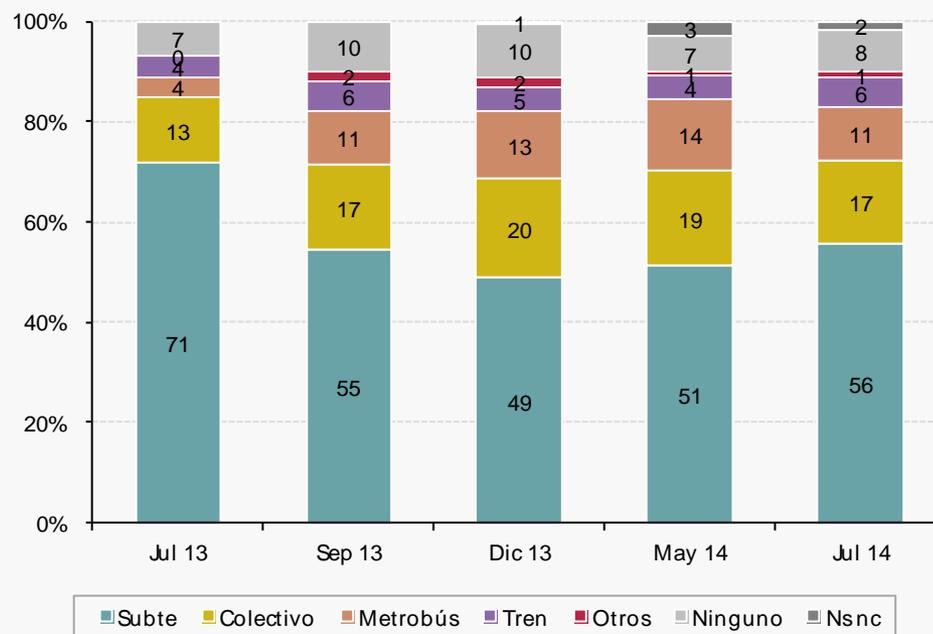
Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

Mejor servicio de transporte público

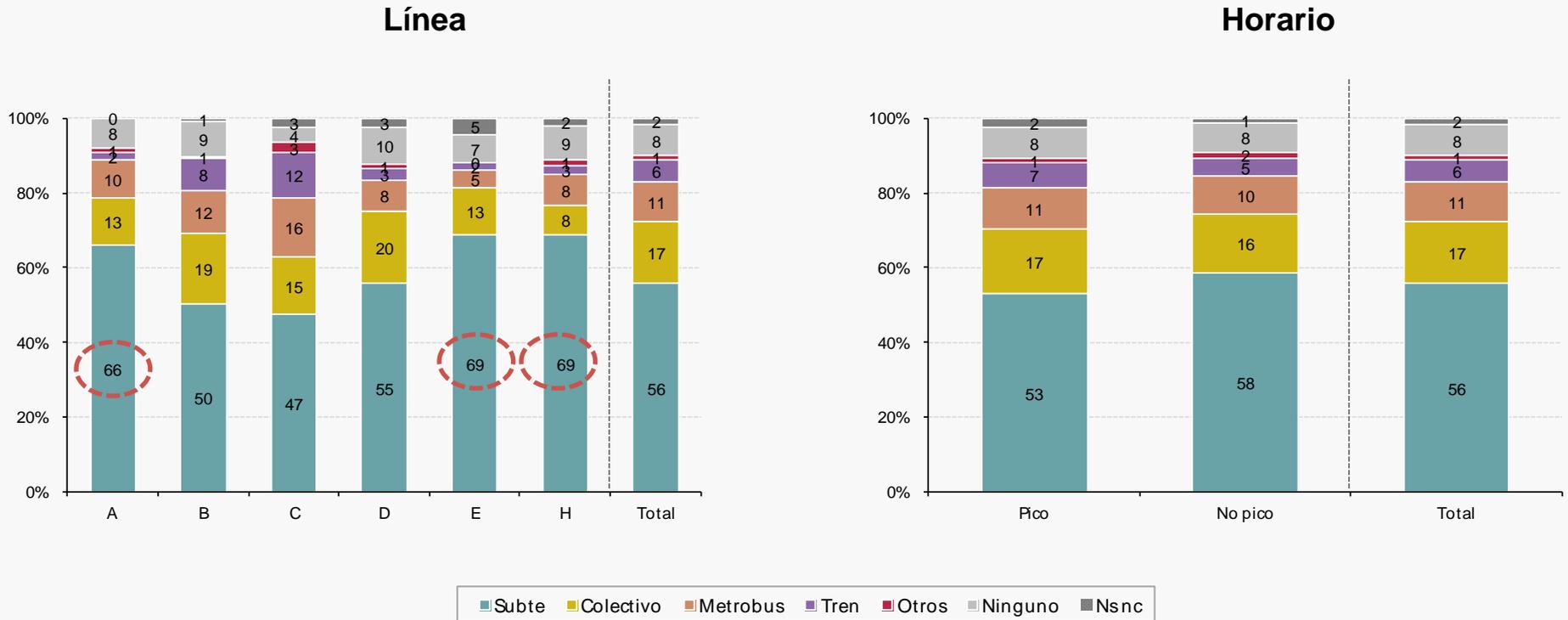
“De los medios de transporte público de la Ciudad de Buenos Aires, ¿cuál cree que brinda un mejor servicio?”



Base: Total de entrevistados.

Mejor servicio de transporte público

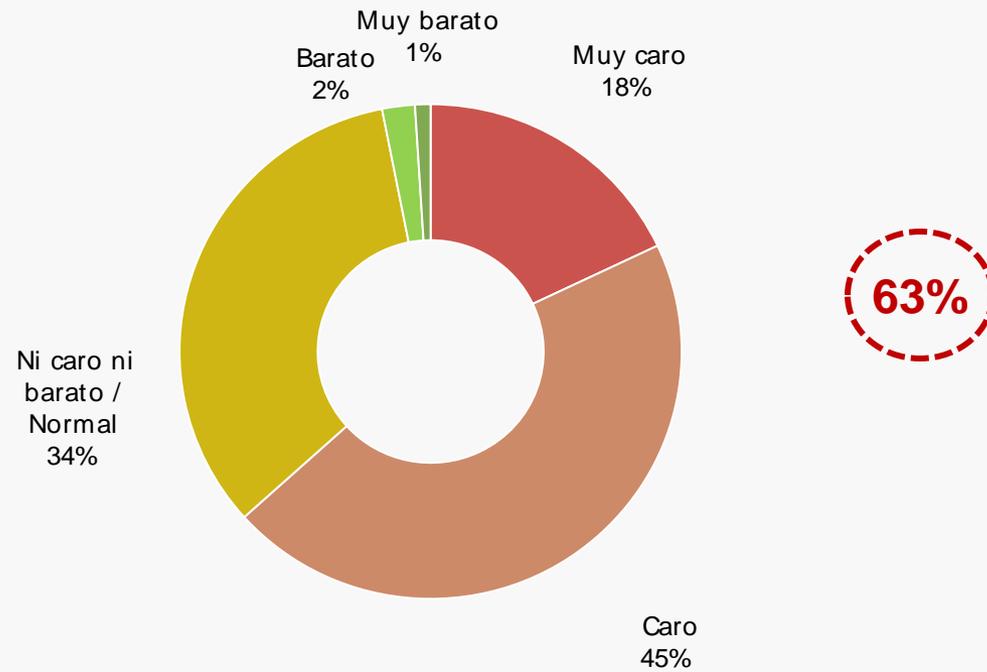
Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

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

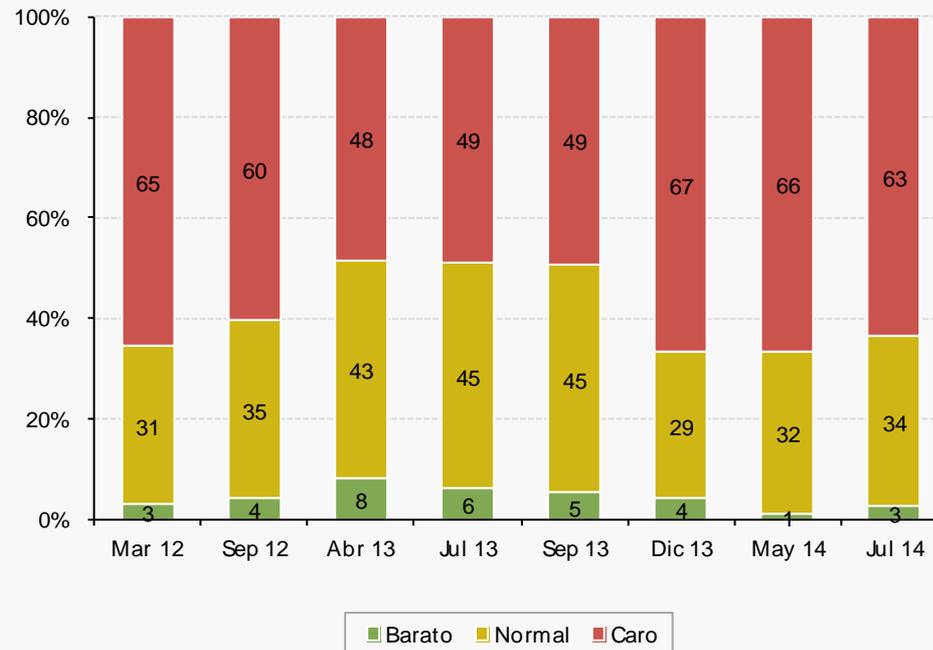


Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

Evolución

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

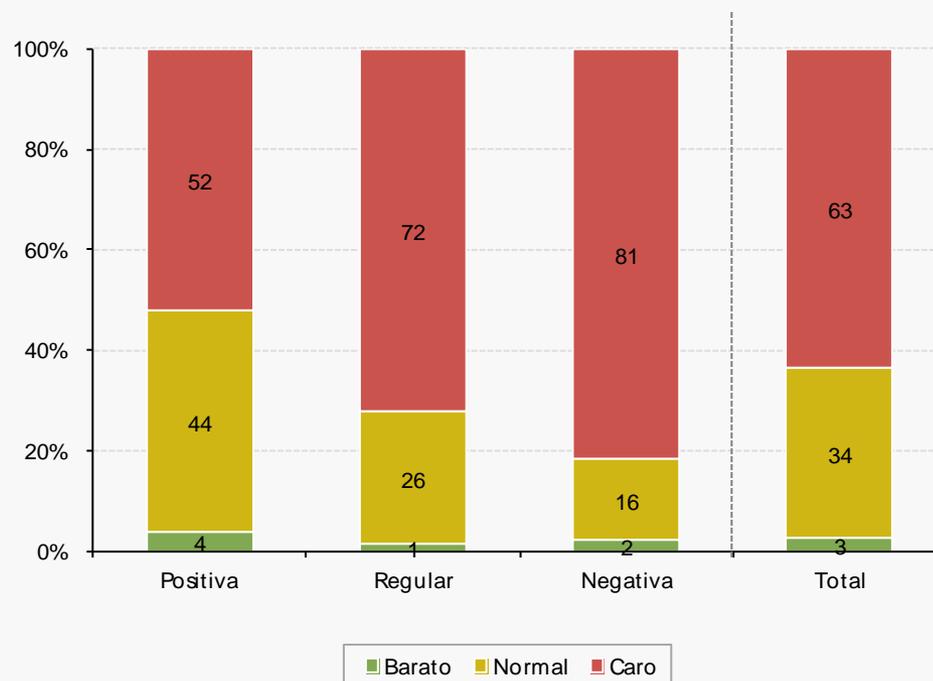


Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

Según evaluación del servicio

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

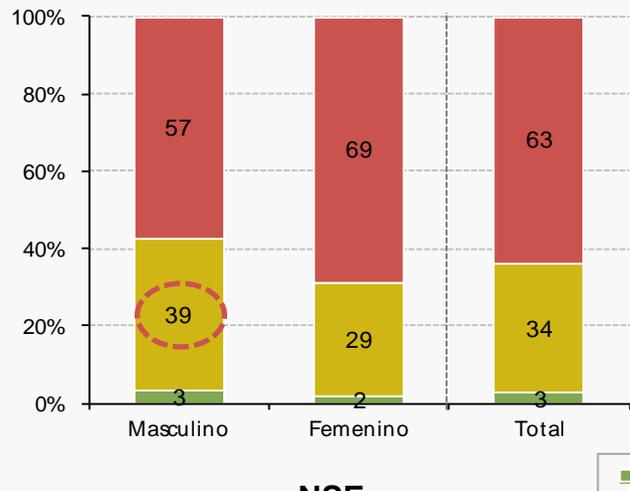


Base: Total de entrevistados.

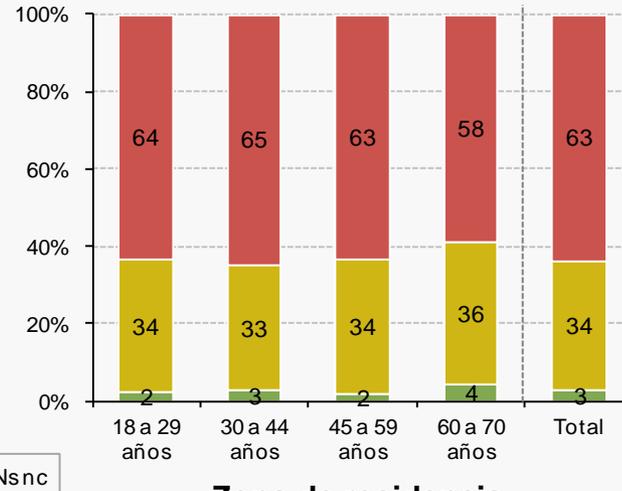
Relación precio – calidad del servicio

Según segmentos sociodemográficos

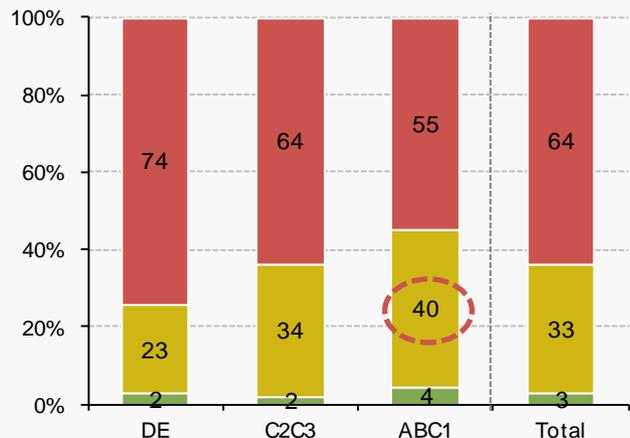
Sexo



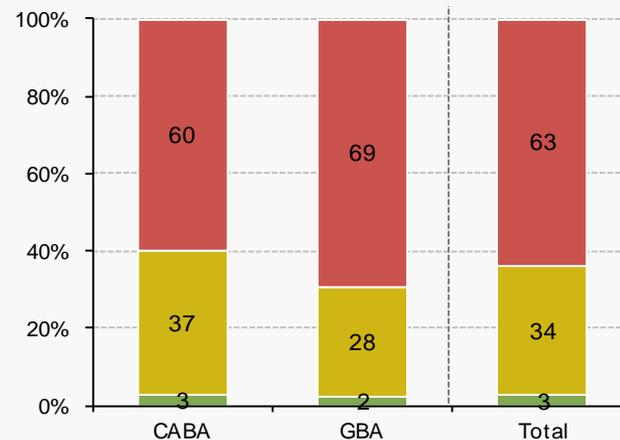
Edad



NSE



Zona de residencia

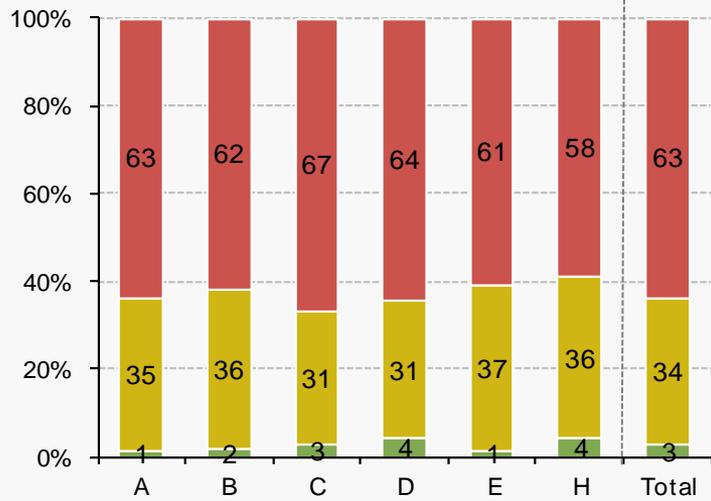


Base: Total de entrevistados.

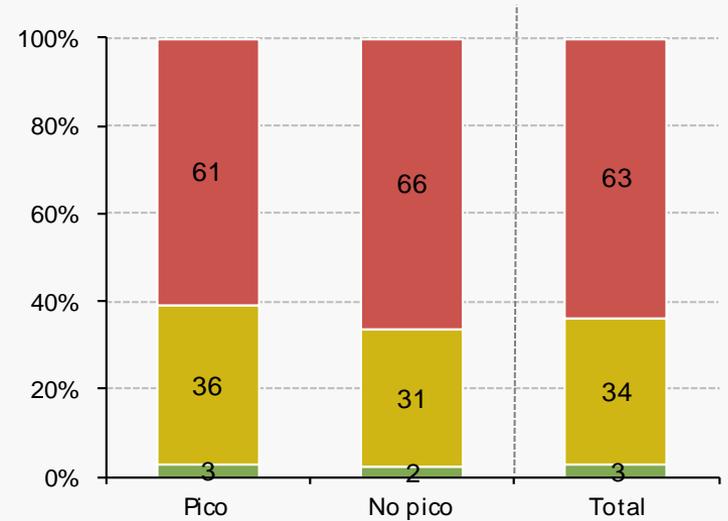
Relación precio – calidad del servicio

Según línea y horario

Línea



Horario



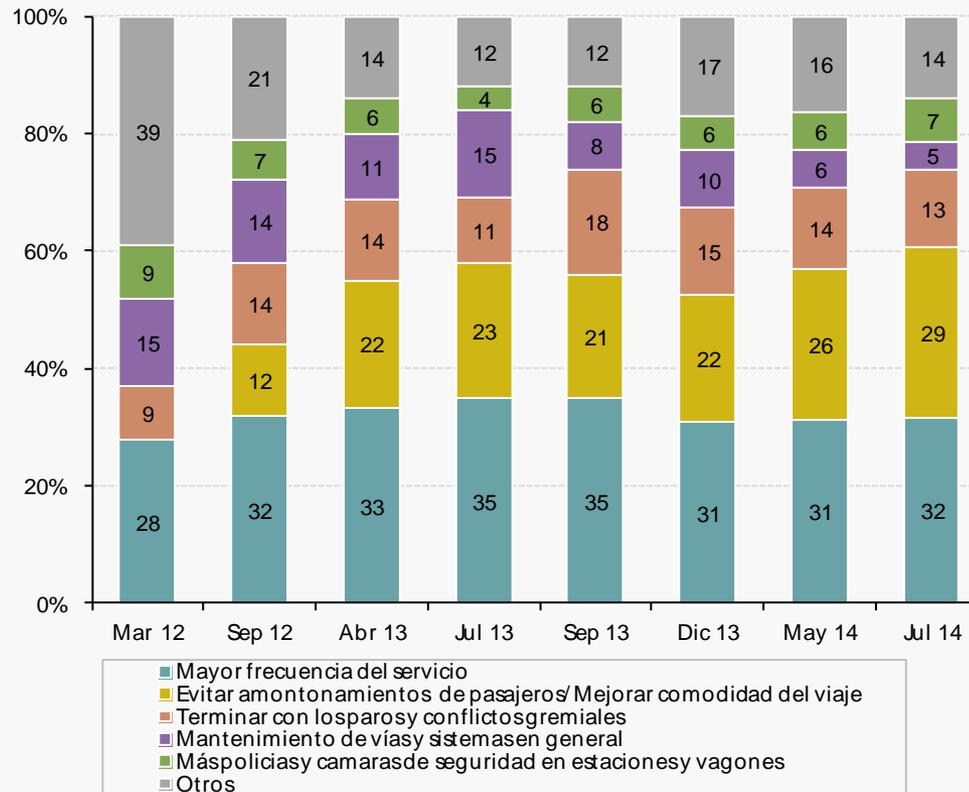
■ Barato ■ Normal ■ Caro ■ Nsnc

Base: Total de entrevistados.

Principal prioridad del servicio

Respuesta guiada

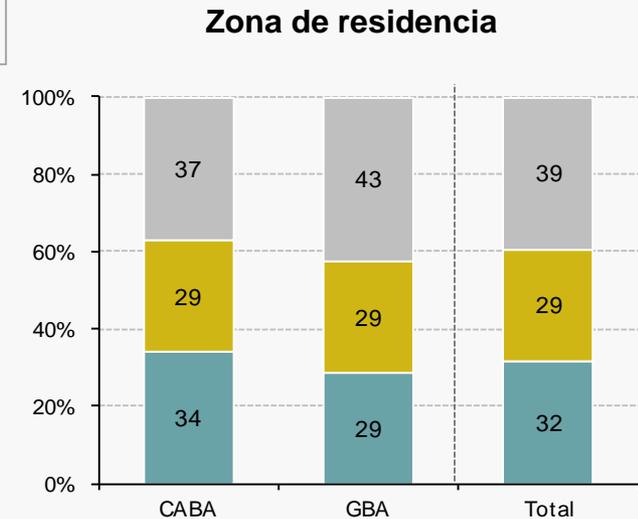
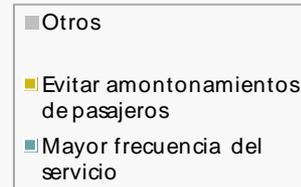
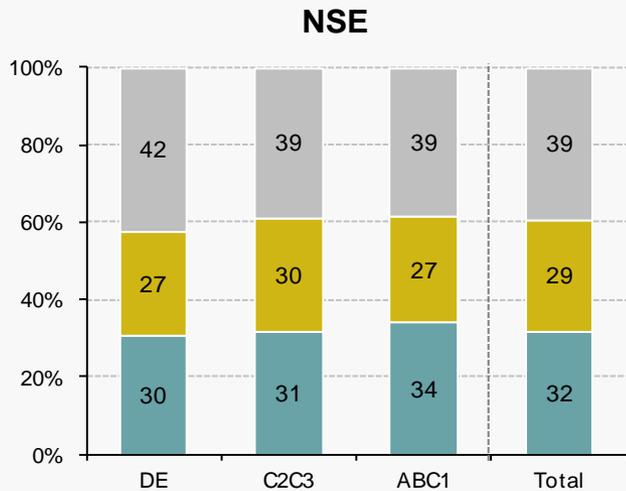
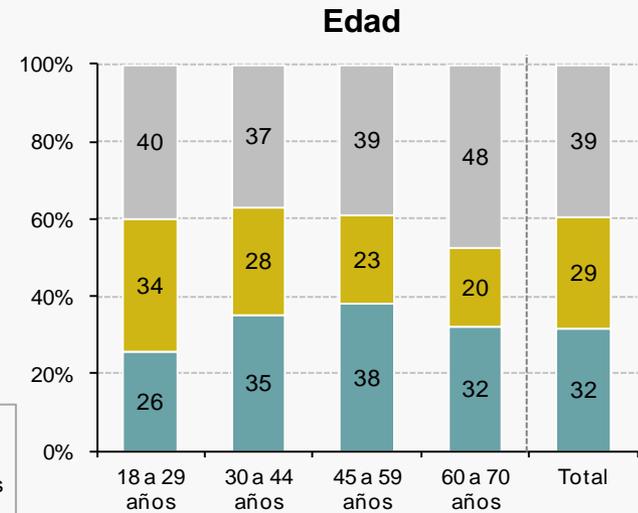
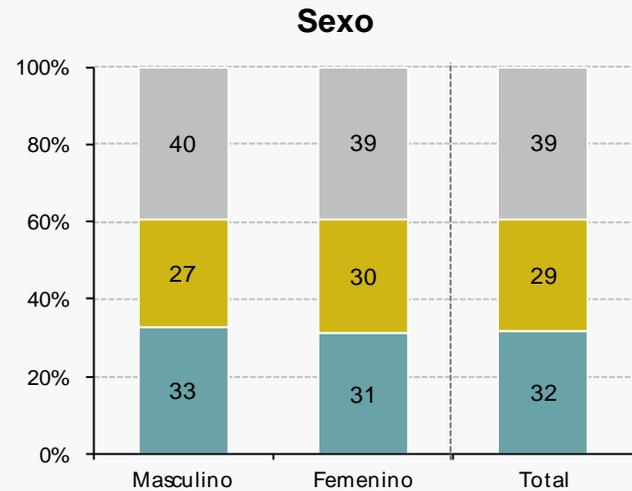
“¿Cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?”



Base: Total de entrevistados.

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

Según segmentos sociodemográficos

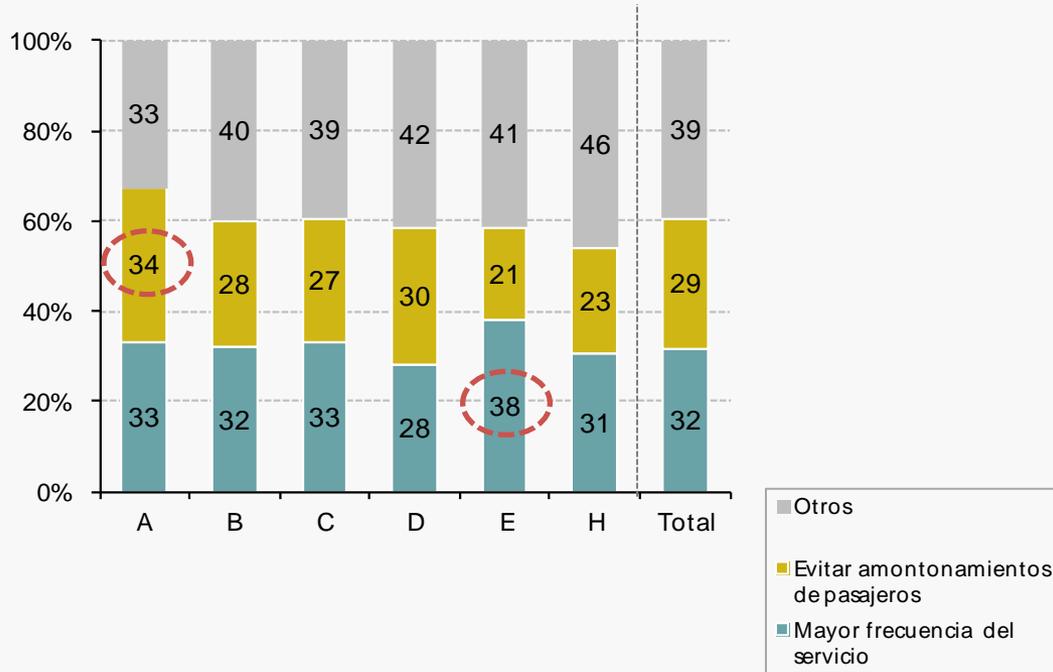


Base: Total de entrevistados.

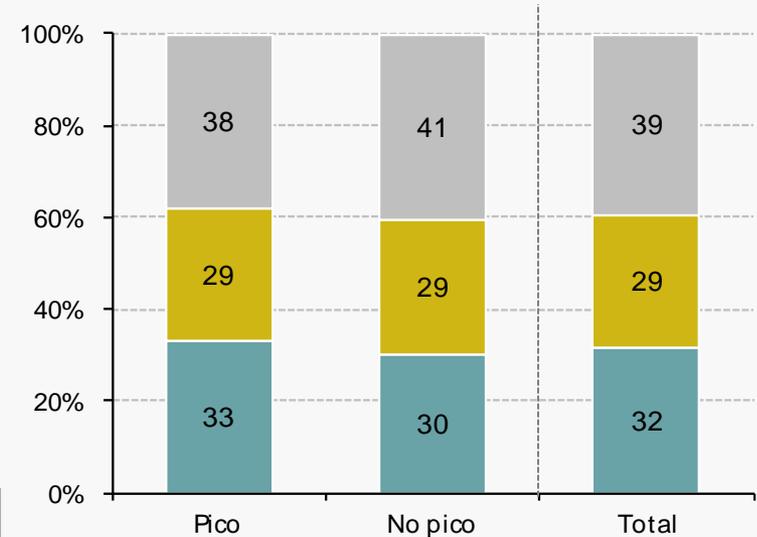
Principal prioridad del servicio: mayor frecuencia y prevención de acumulación de pasajeros

Según línea y horario

Línea



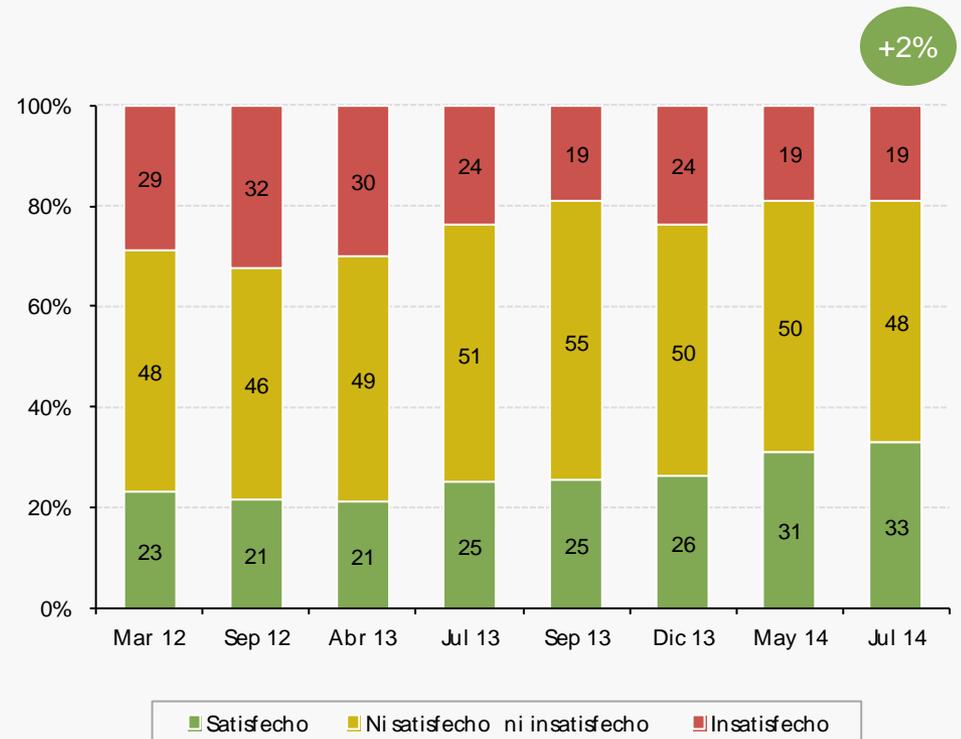
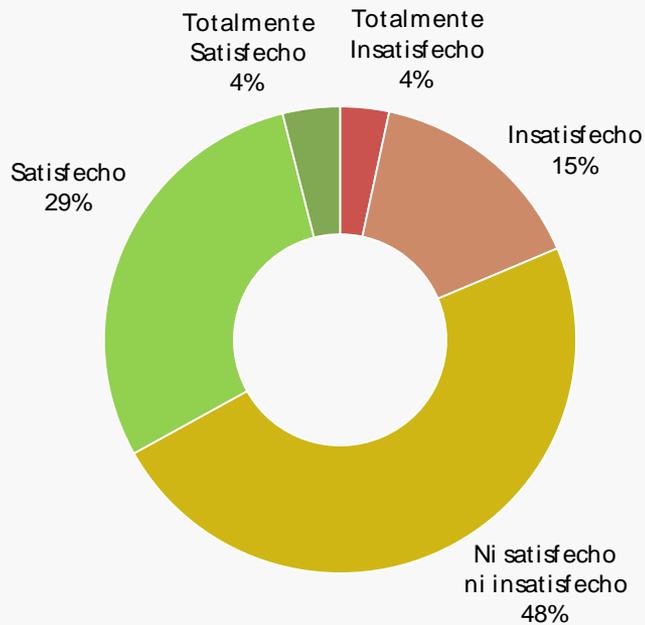
Horario



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...?”

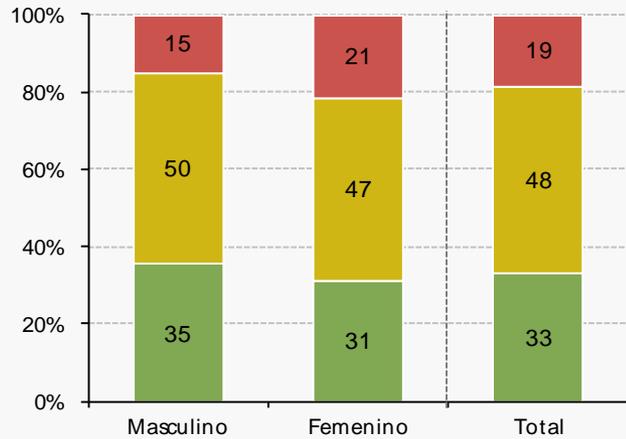


Base: Total de entrevistados.

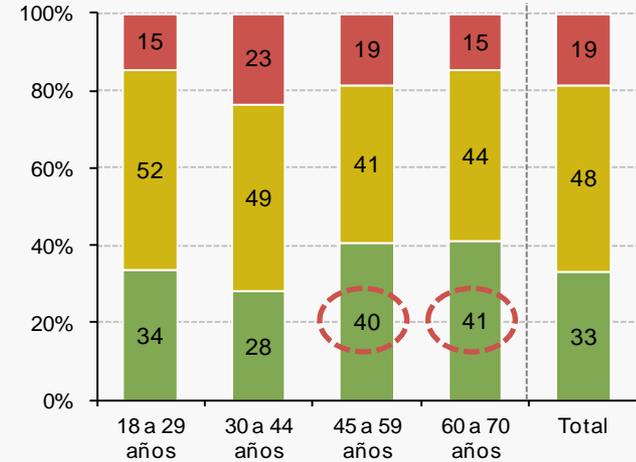
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según segmentos sociodemográficos

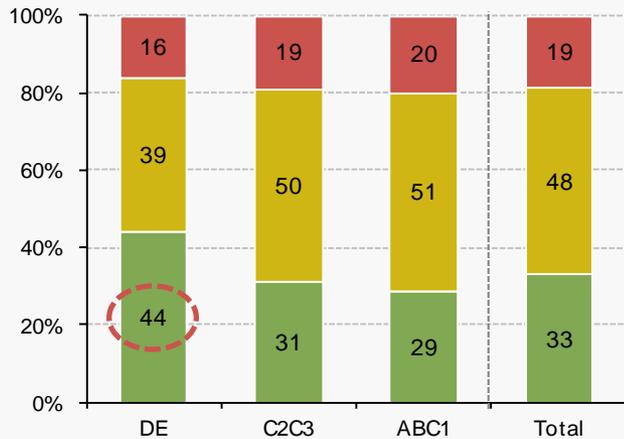
Sexo



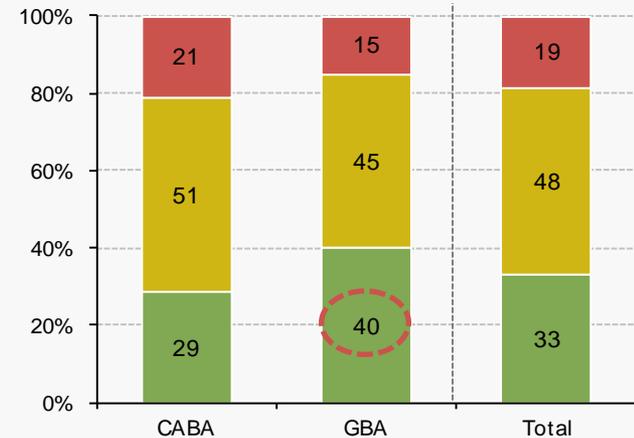
Edad



NSE



Zona de residencia

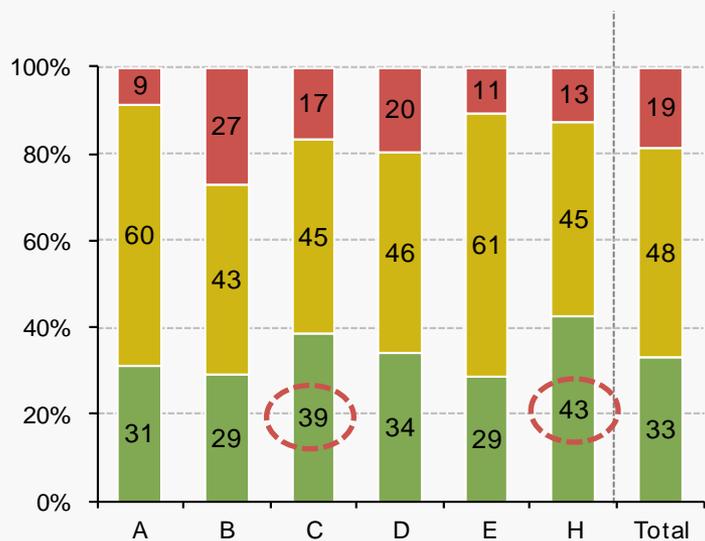


Base: Total de entrevistados.

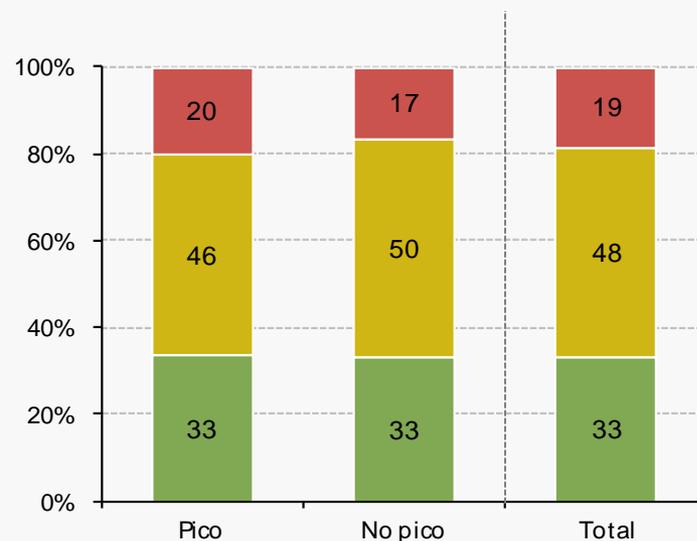
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según línea y horario

Línea



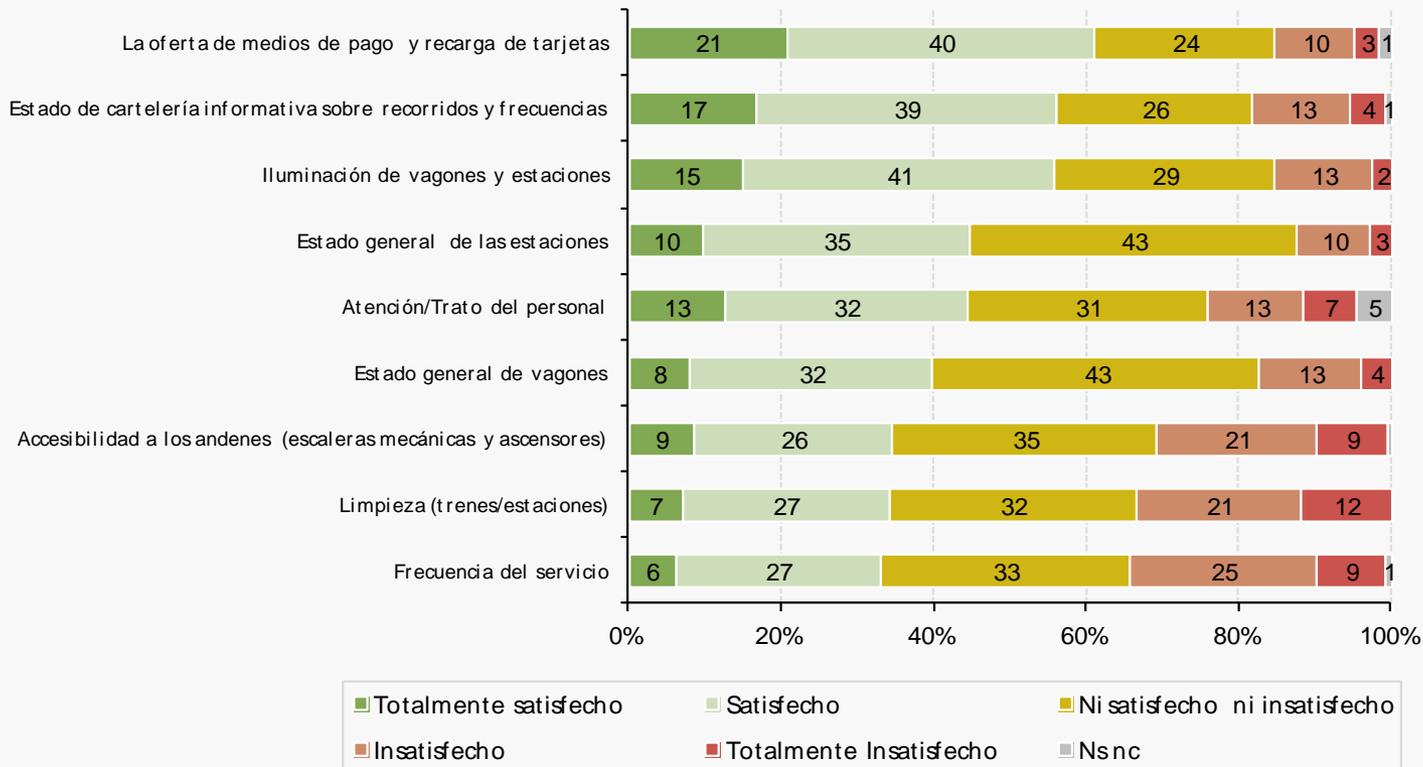
Horario



Base: Total de entrevistados.

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

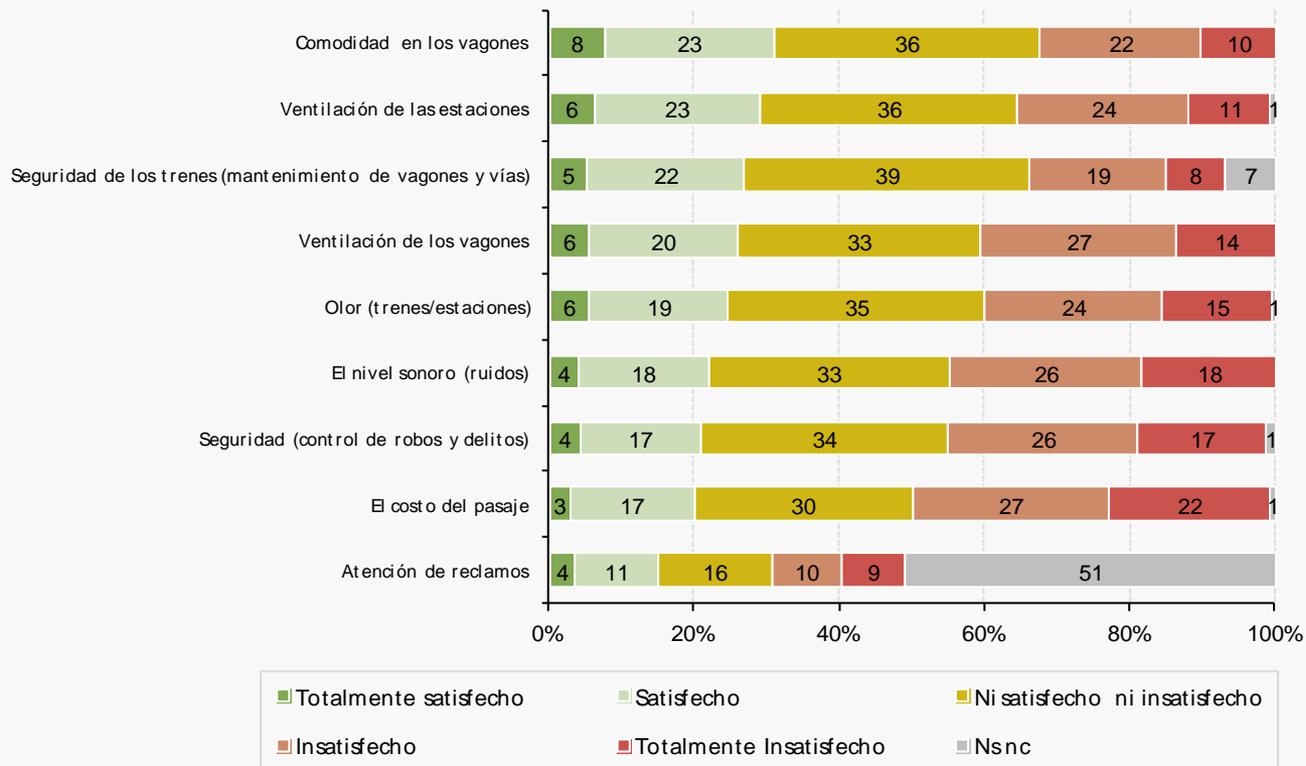
“En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿en qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?”



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?”

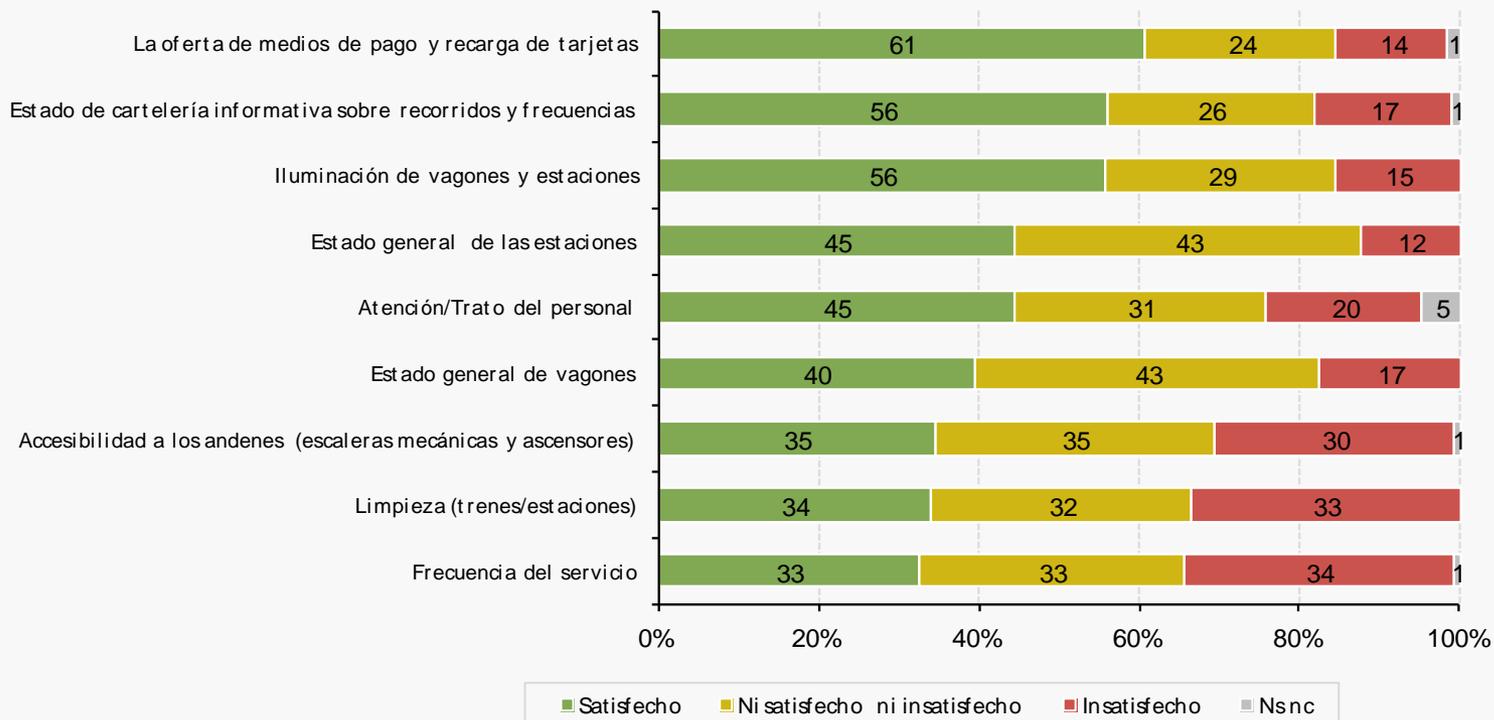


Base: Total de entrevistados.

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?”

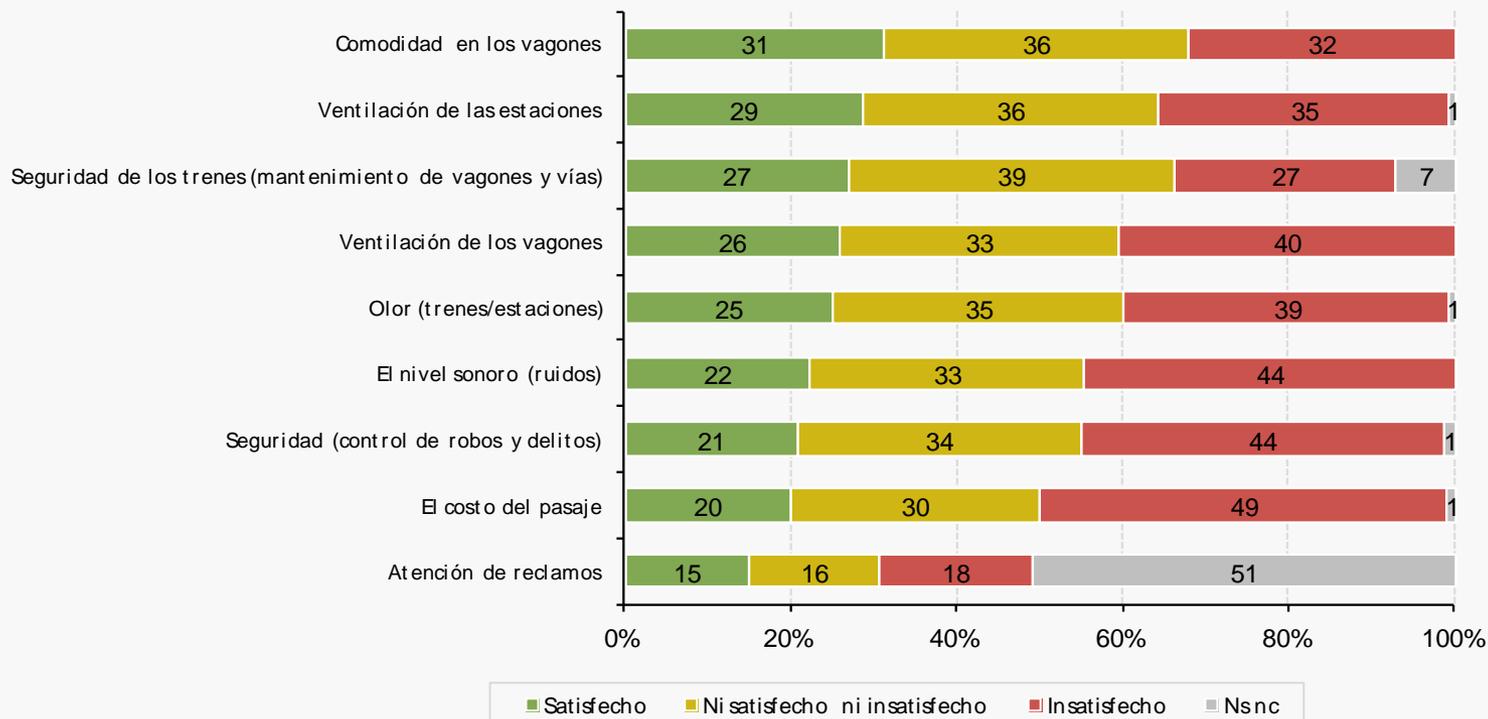


Base: Total de entrevistados.

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%)

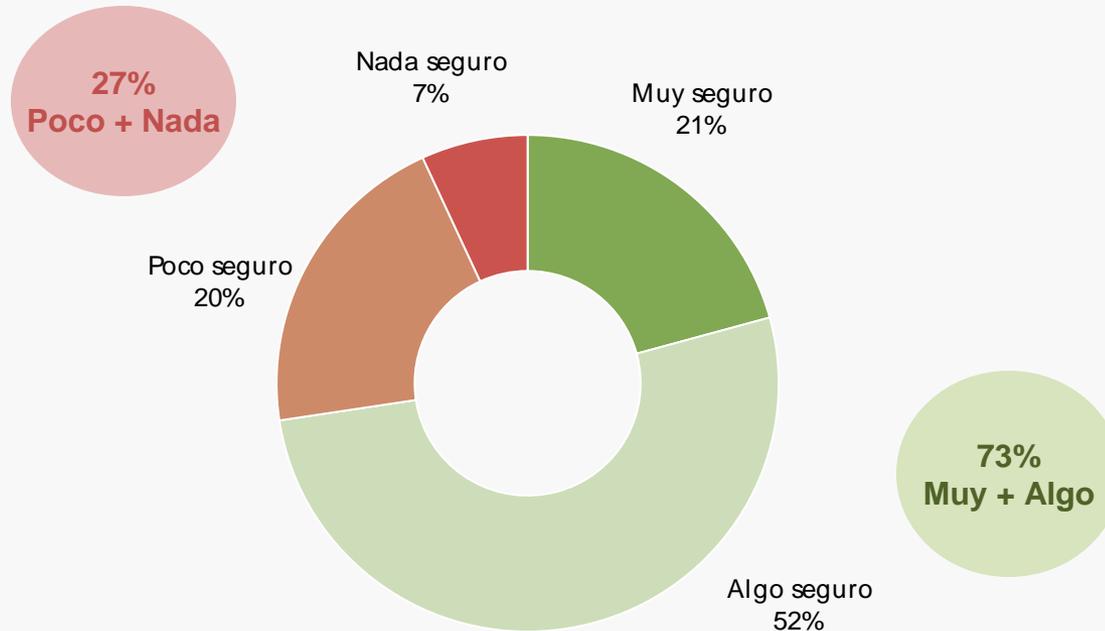
Positiva
65%

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?”

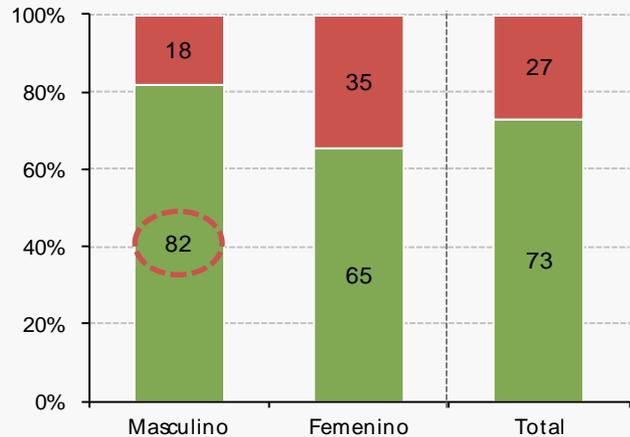


Base: Total de entrevistados.

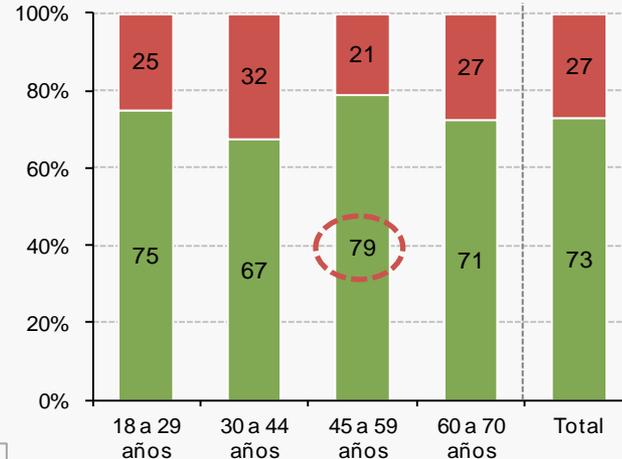
Evaluación de la seguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

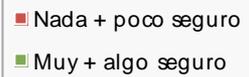
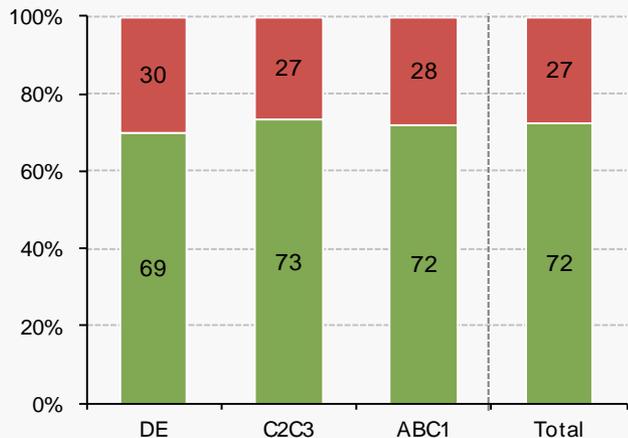
Sexo



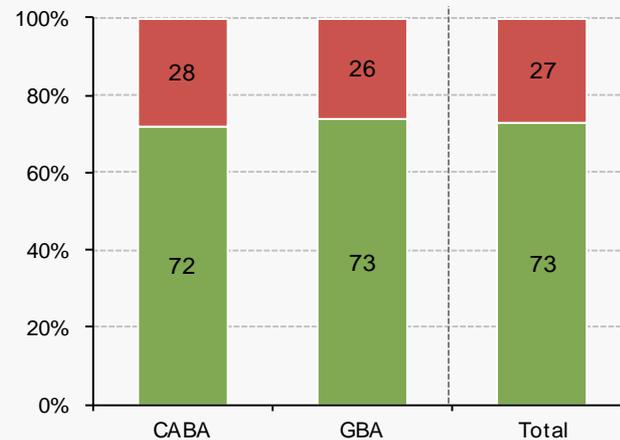
Edad



NSE



Zona de residencia

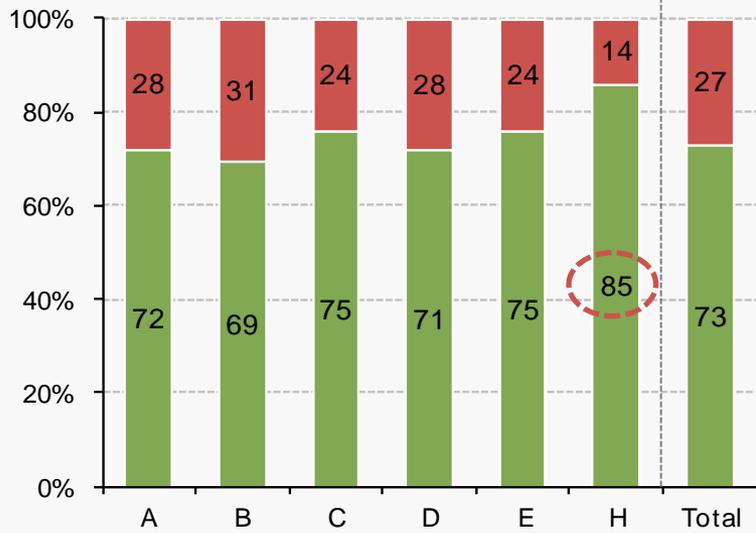


Base: Total de entrevistados.

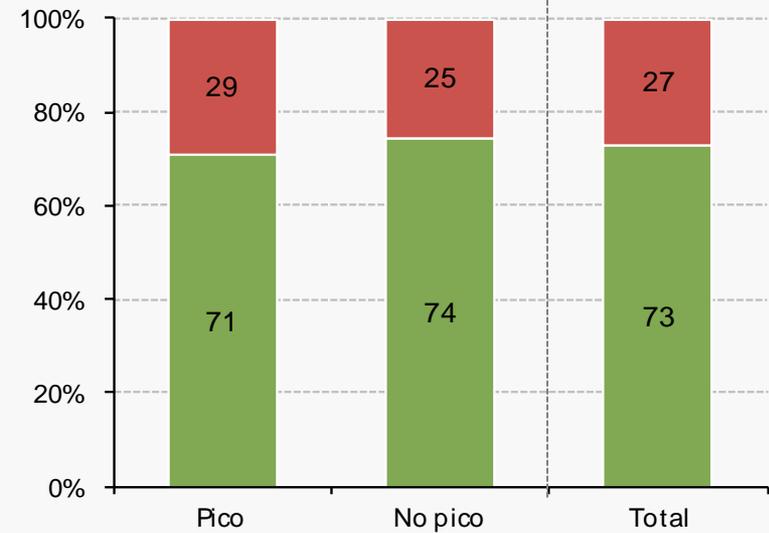
Evaluación de la seguridad en el subte

Según línea y horario

Línea



Horario



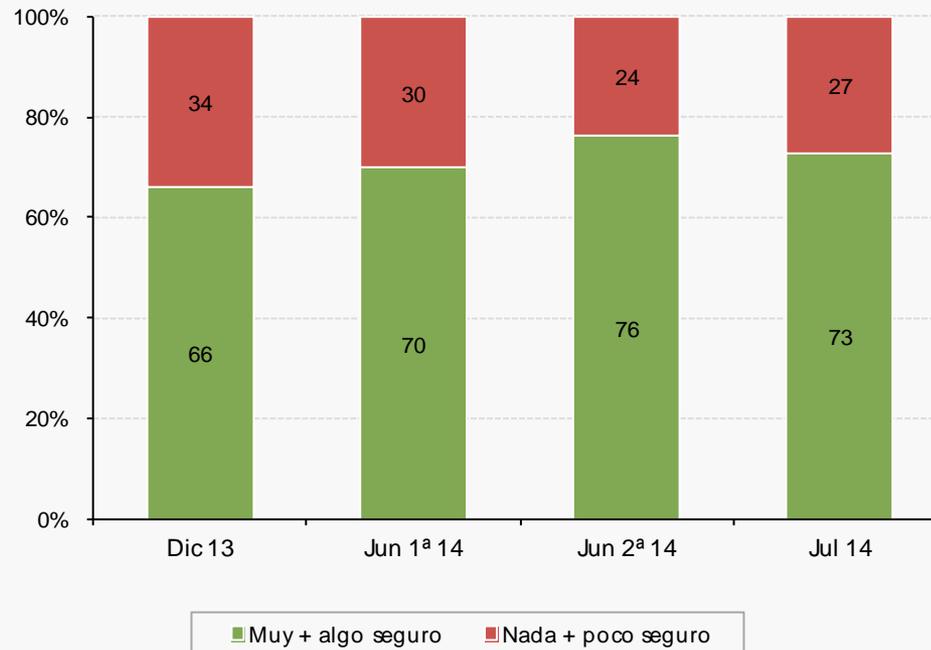
■ Nada + poco seguro
■ Muy + algo seguro

Base: Total de entrevistados.

Evaluación de la seguridad en el subte

Evolución

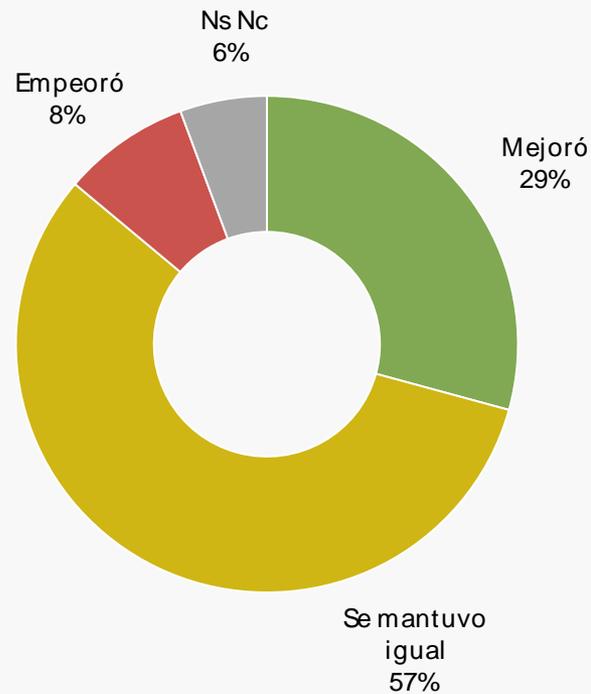
“¿Qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?”



Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

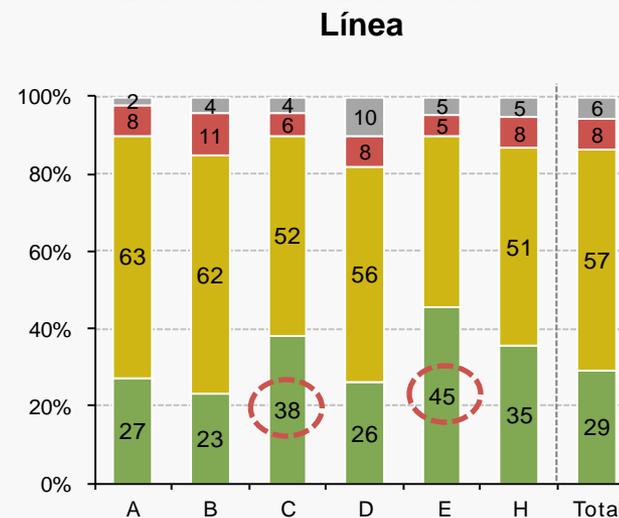
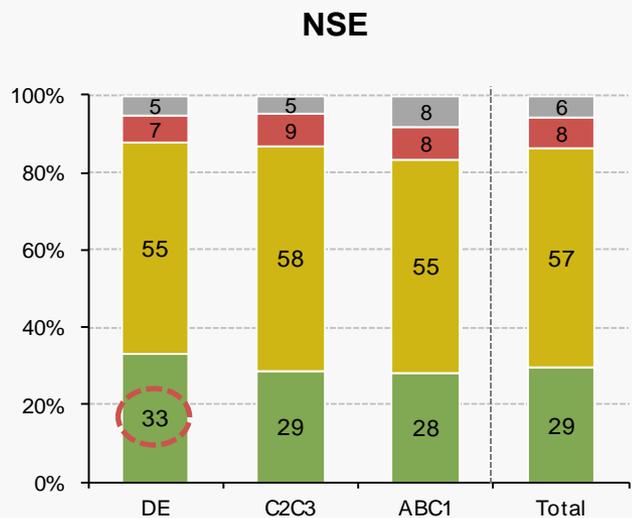
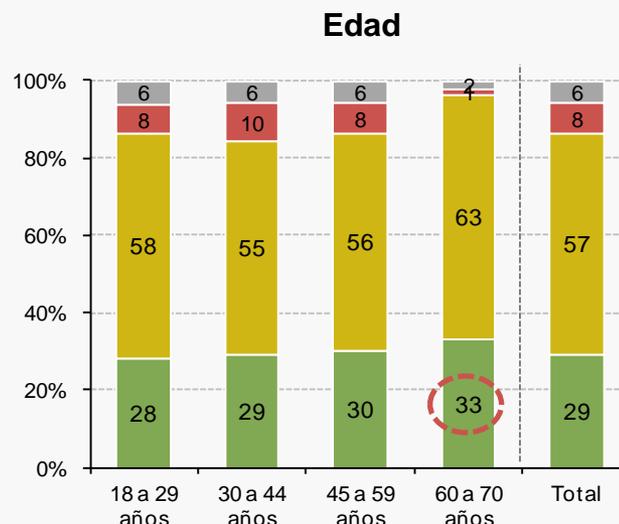
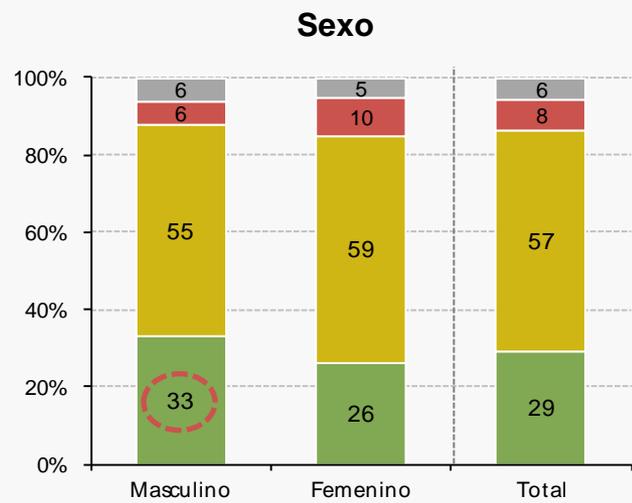
“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

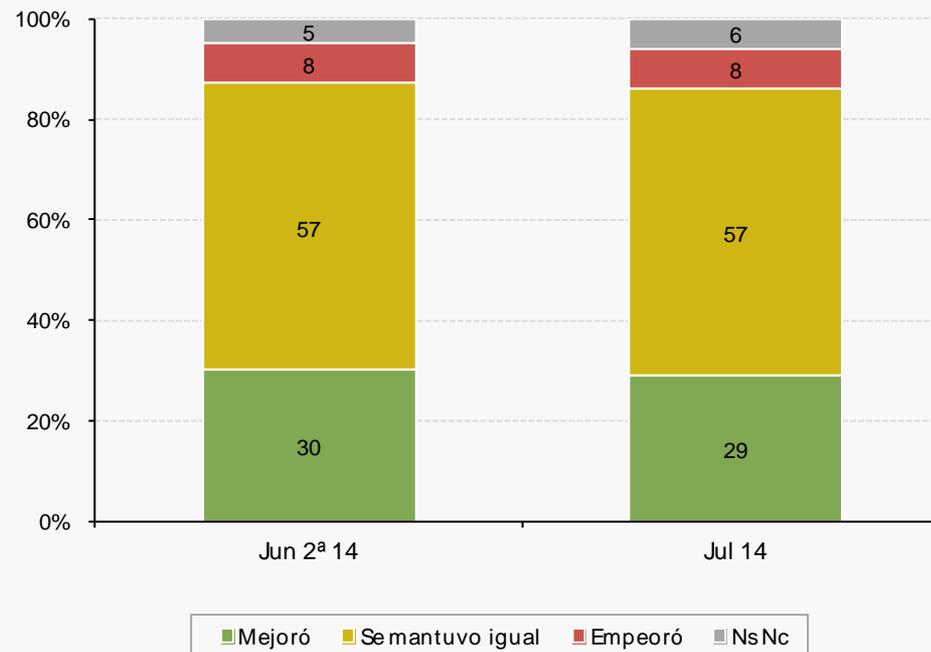


Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

Evolución

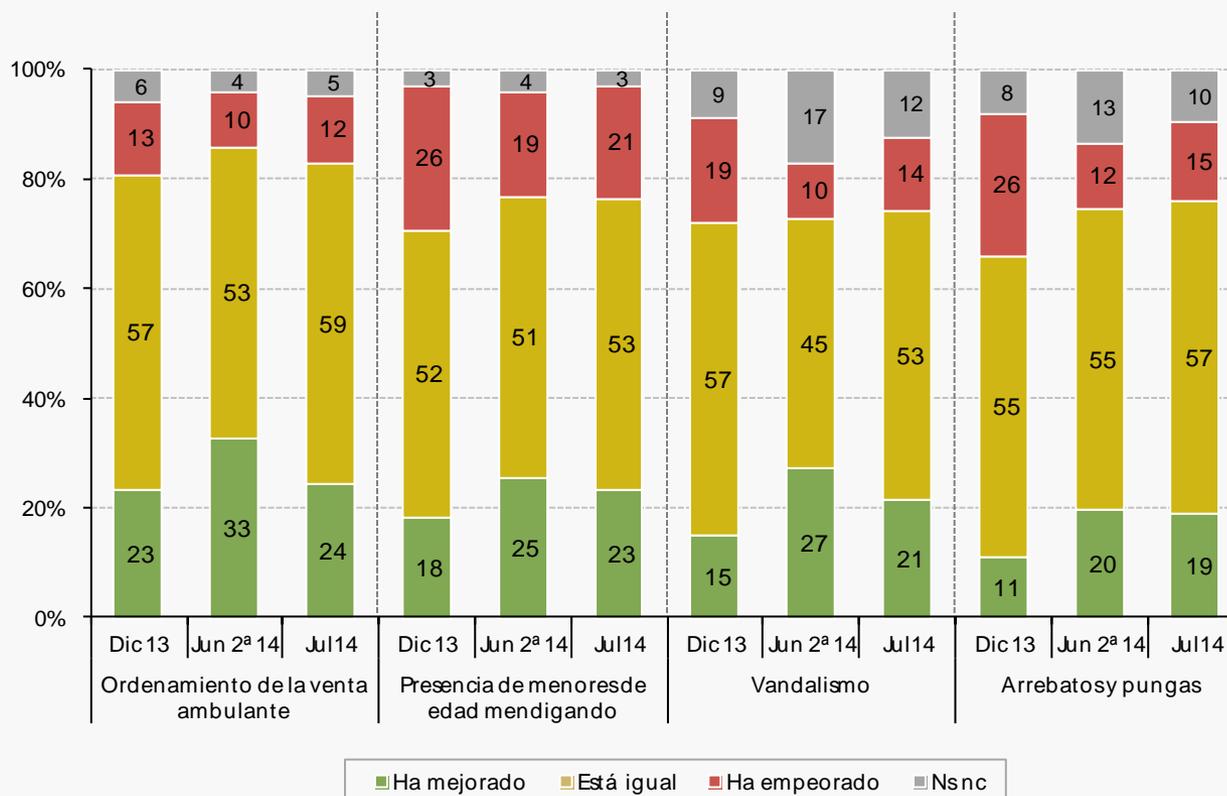
“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Evolución de aspectos de seguridad en el subte

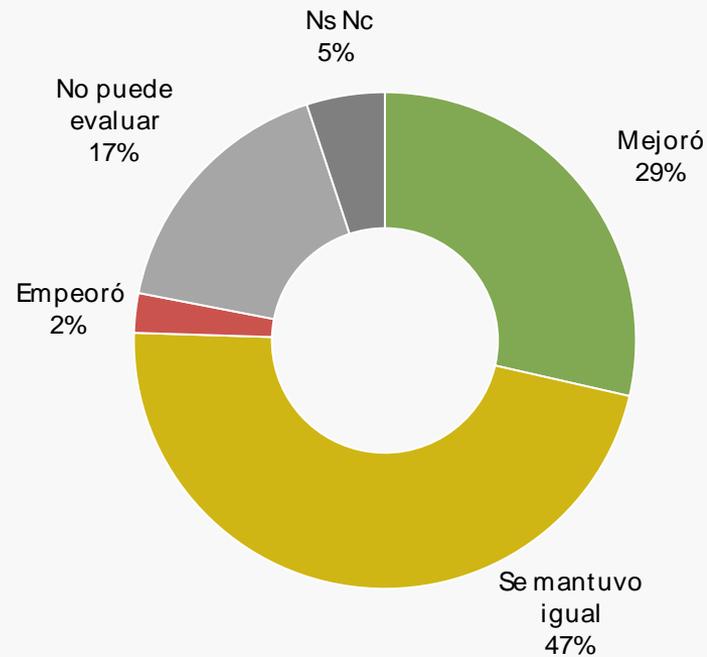
*“Pensando algunos temas que hacen a la seguridad en el subte.
¿Diría usted que estos temas han mejorado, están igual o han
empeorado en el último año?”*



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?”

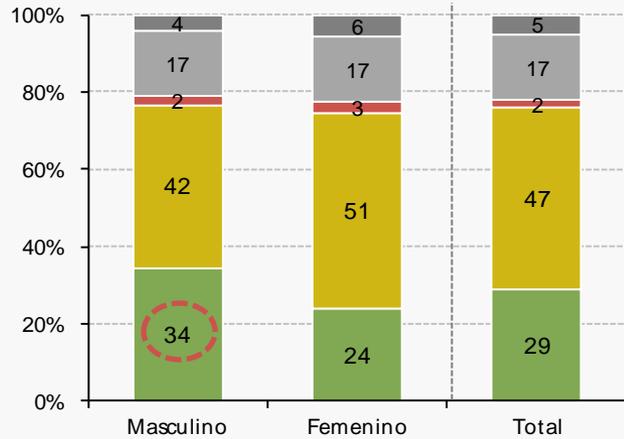


Base: Total de entrevistados.

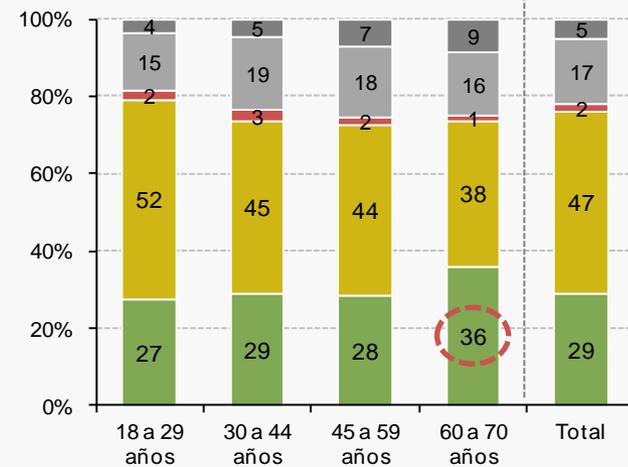
Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

Según segmentos sociodemográficos

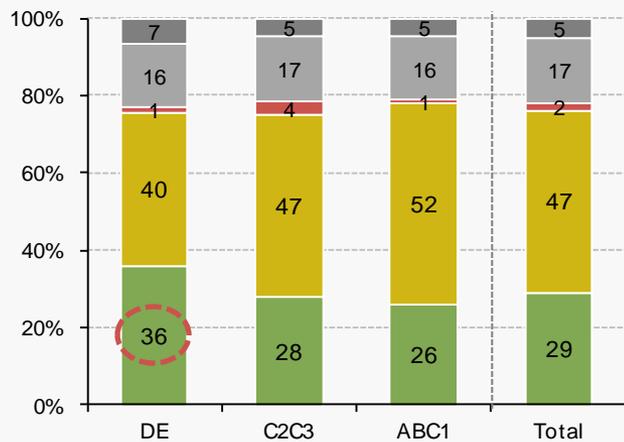
Sexo



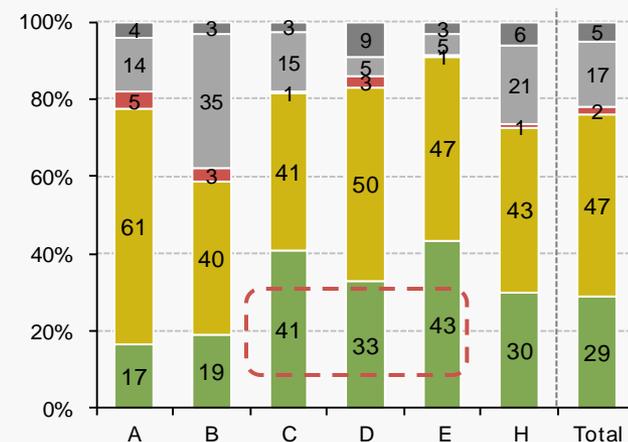
Edad



NSE



Línea



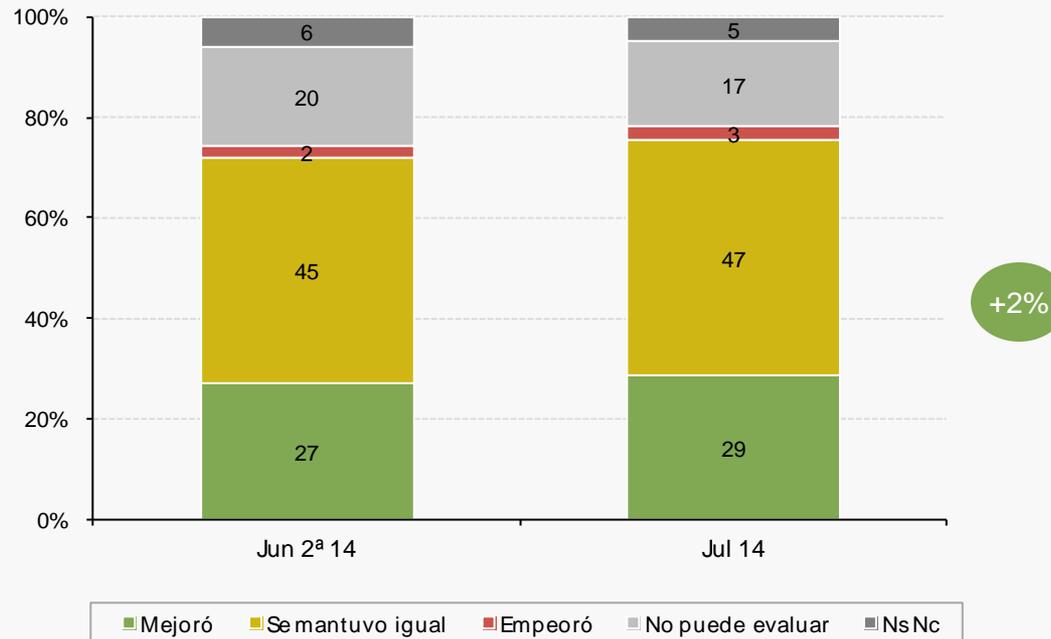
■ Ns Nc
 ■ No puede evaluar
 ■ Empeoró
 ■ Se mantuvo igual
 ■ Mejoró

Base: Total de entrevistados.

Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

Evolución

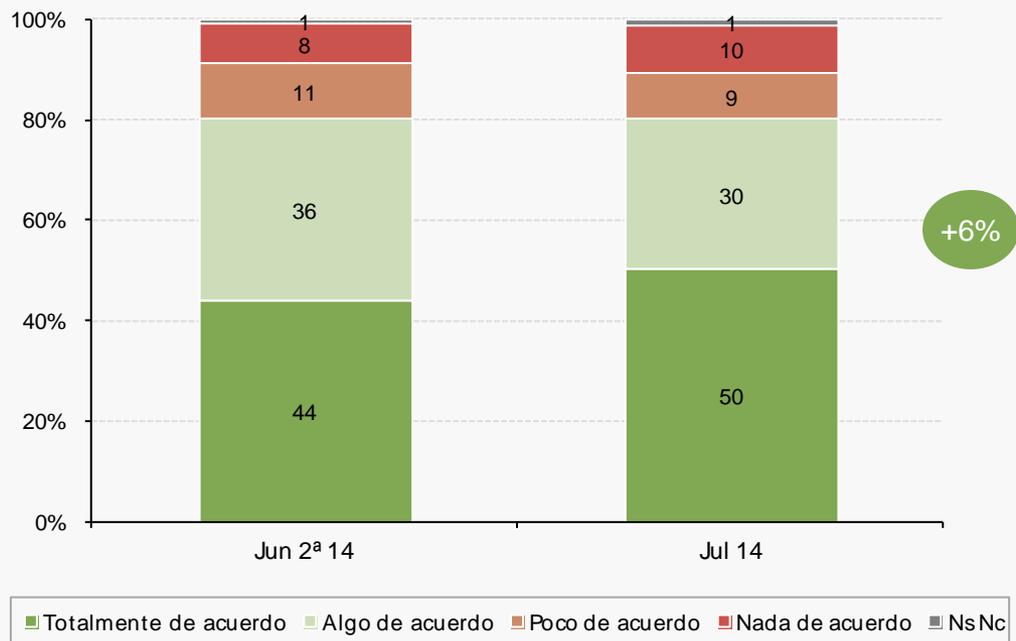
“Desde el mes de junio la Policía Metropolitana comenzó a patrullar las estaciones y andenes del subte. ¿Cree que a partir de la presencia de la Policía Metropolitana la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



Base: Total de entrevistados.

Medidas de seguridad en el subte

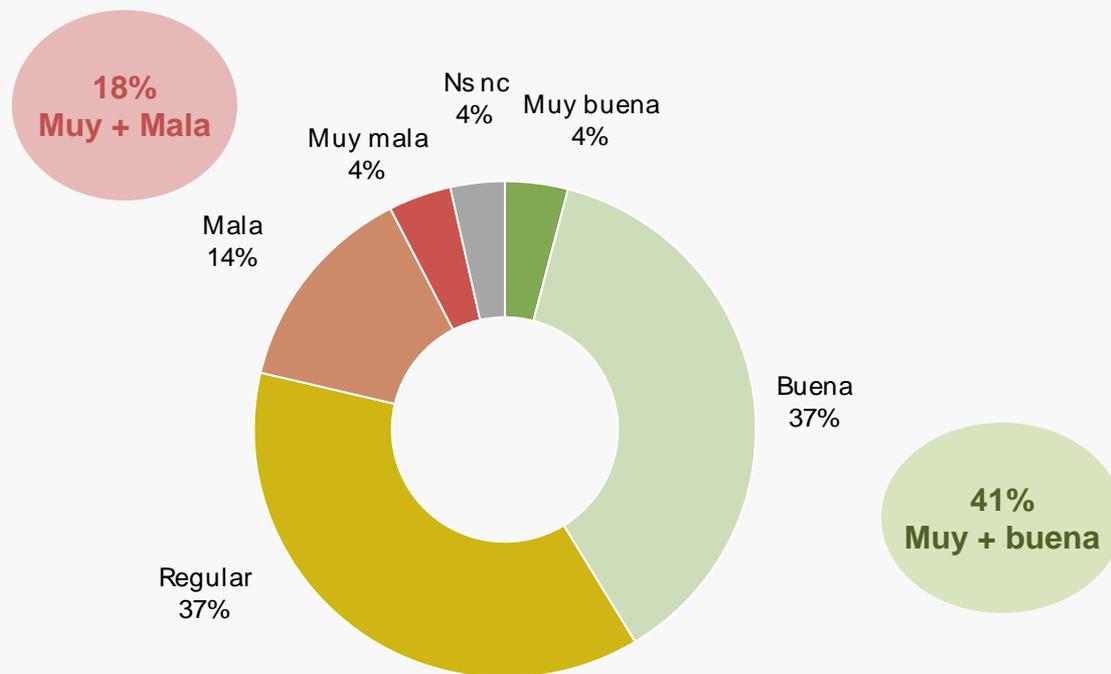
“Algunas personas consideran que la incorporación de tecnología como cámaras de seguridad con monitoreo y botones antipánico ayudaría a prevenir el delito en el subte. ¿Usted está totalmente de acuerdo, algo de acuerdo, poco de acuerdo o nada de acuerdo con esta afirmación?”



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?”

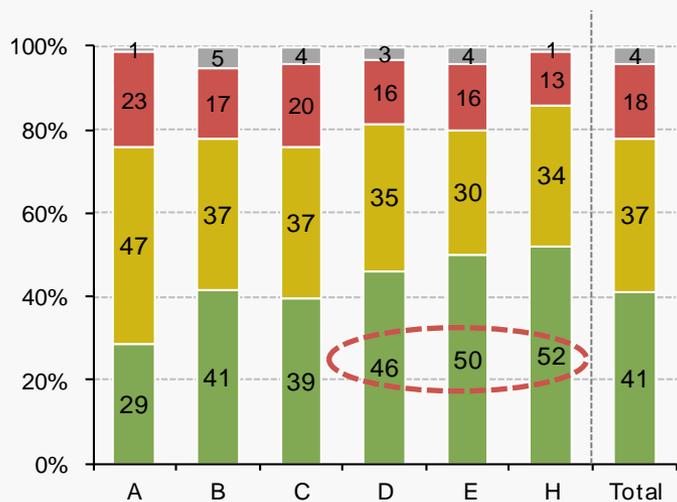


Base: Total de entrevistados.

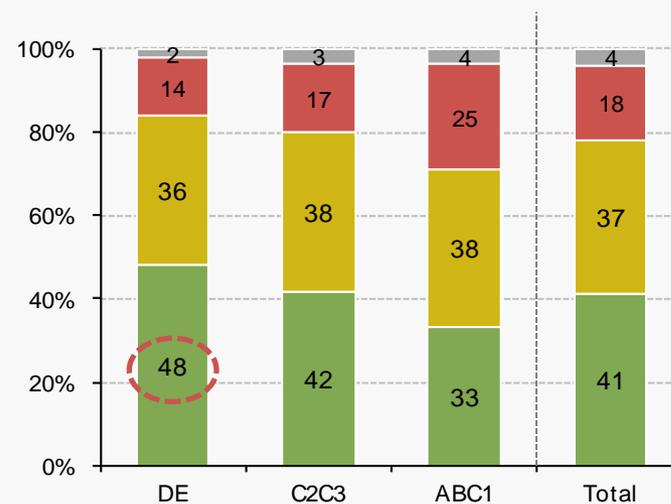
Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

Según línea y NSE

Línea



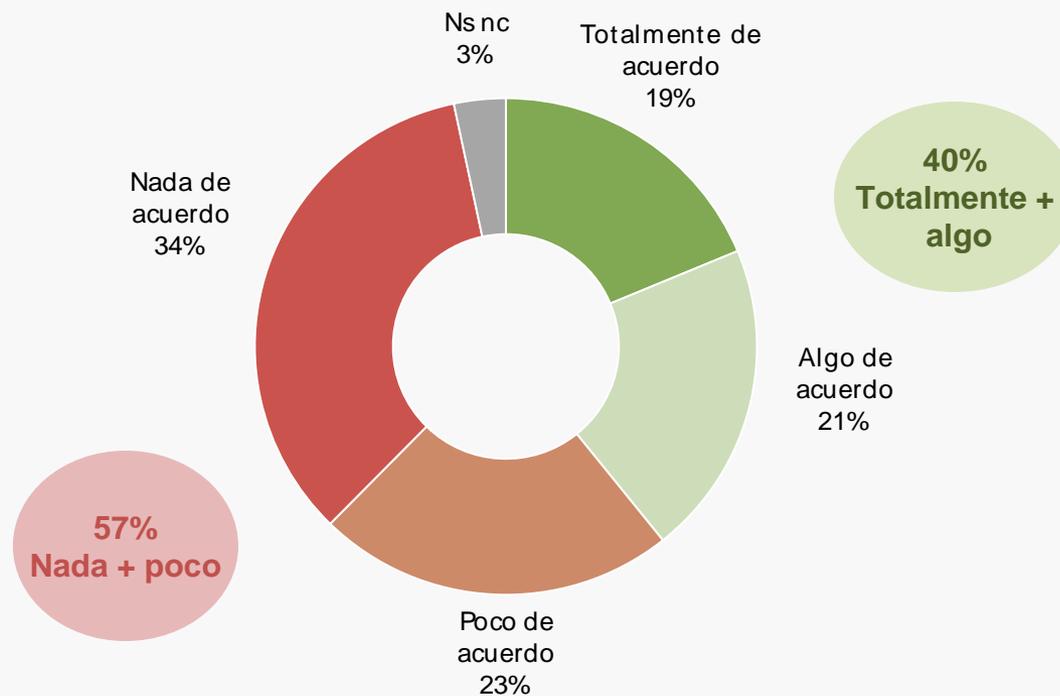
NSE



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?”

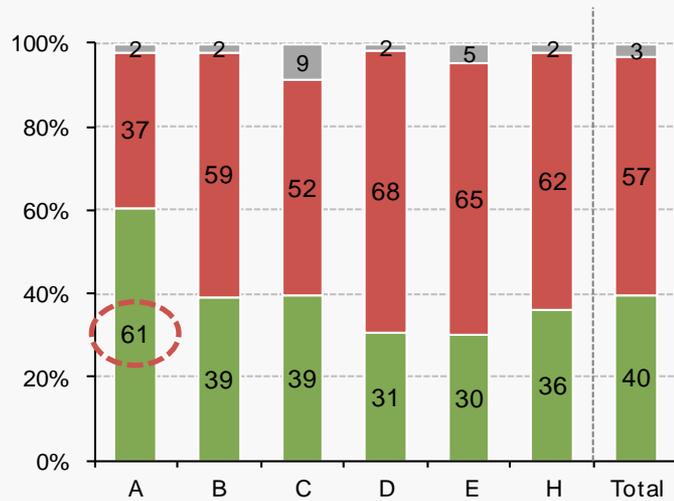


Base: Total de entrevistados.

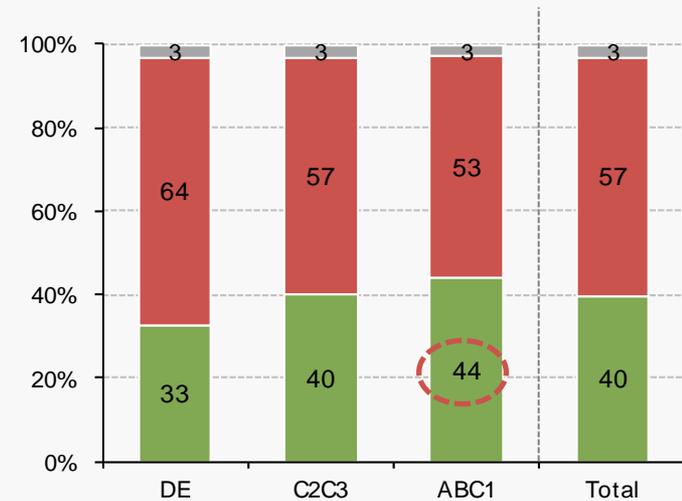
Erradicación de los vendedores ambulantes en el subte

Según línea y NSE

Línea



NSE

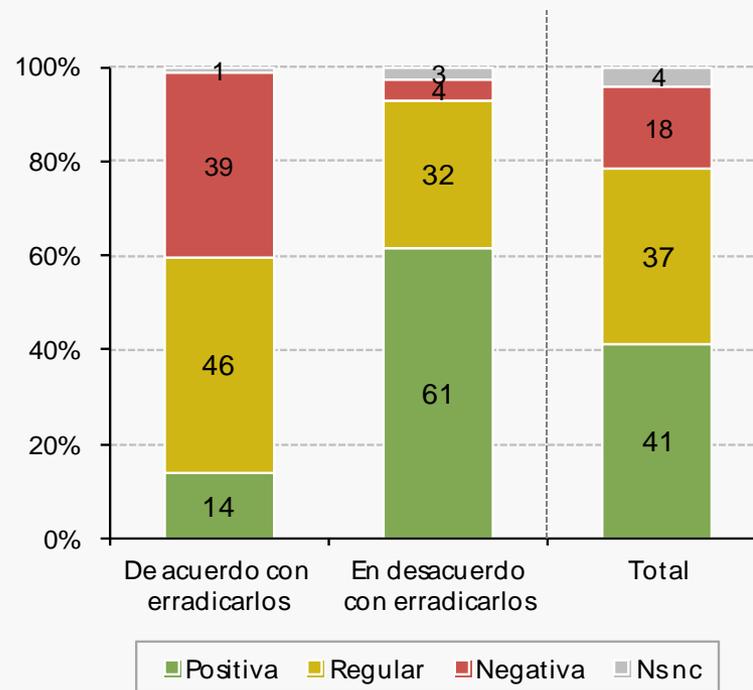


Base: Total de entrevistados.

Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

Según voluntad de erradicarlos

Voluntad de erradicar los vendedores ambulantes del subte

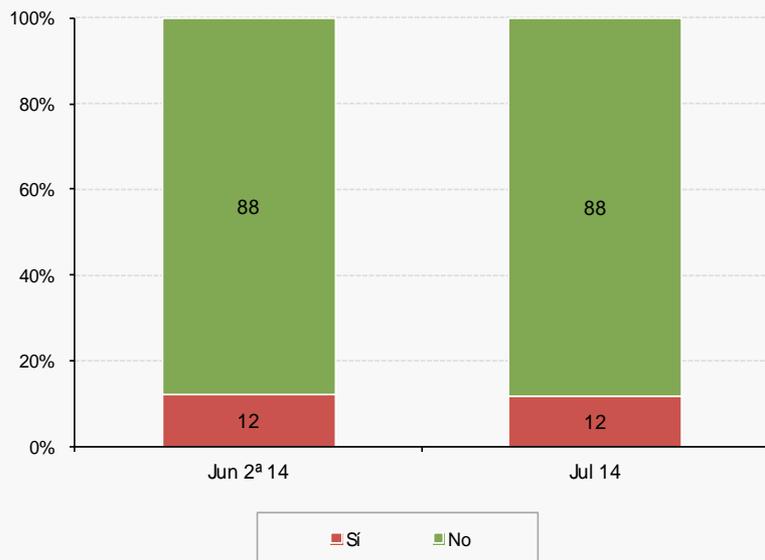


Base: Total de entrevistados.

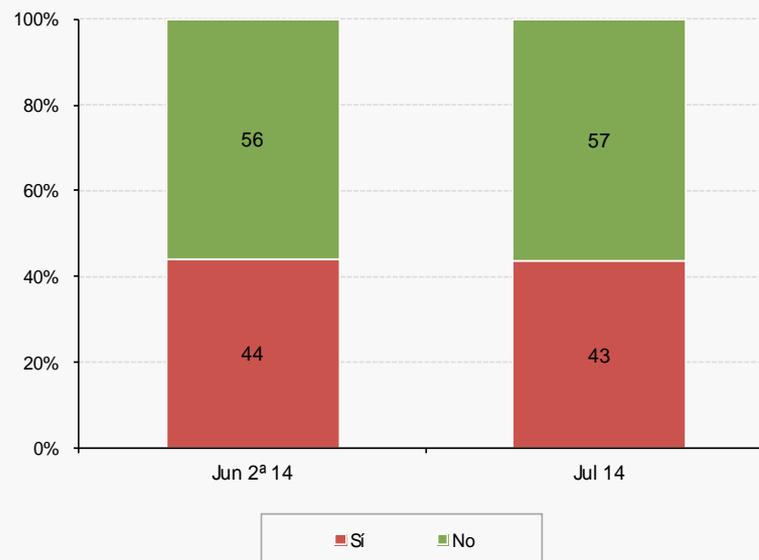
VIII. Victimización

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?”

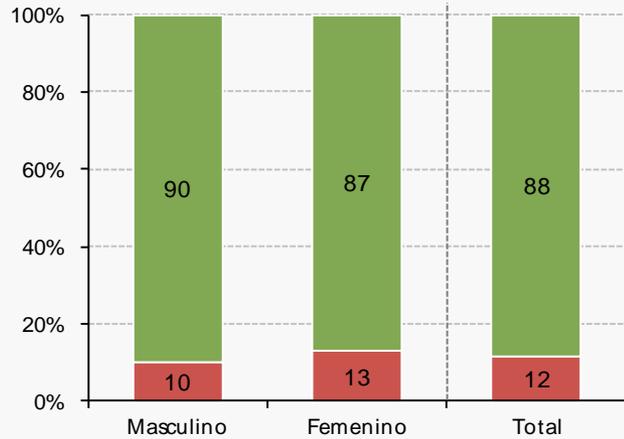


Base: Total de entrevistados.

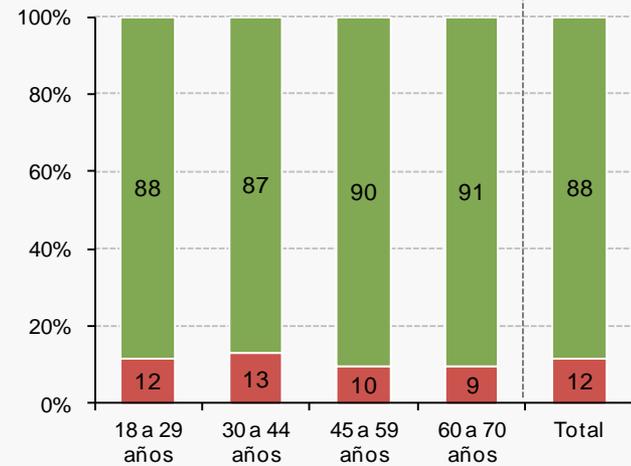
Victimización - Víctima de algún hecho de inseguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

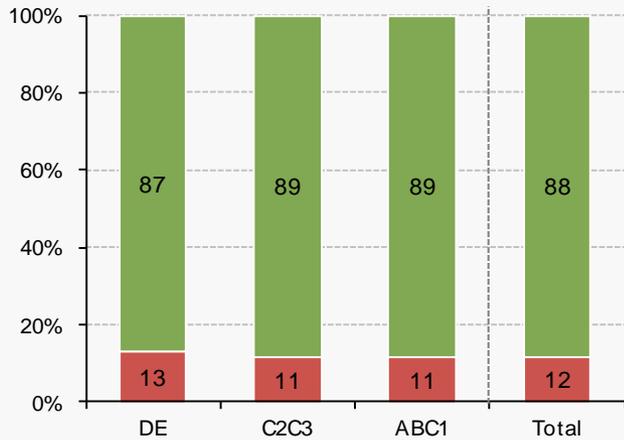
Sexo



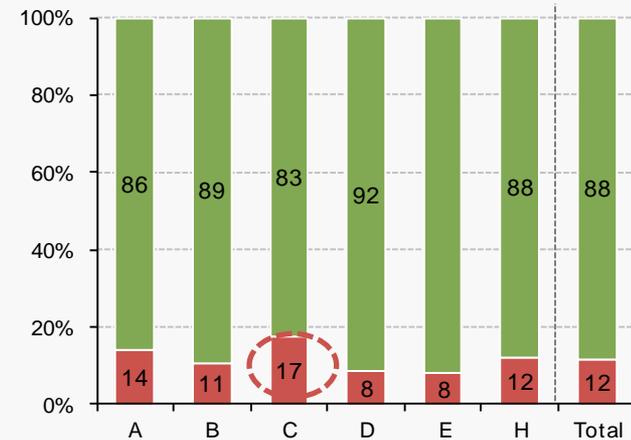
Edad



NSE



Línea



Base: Total de entrevistados.

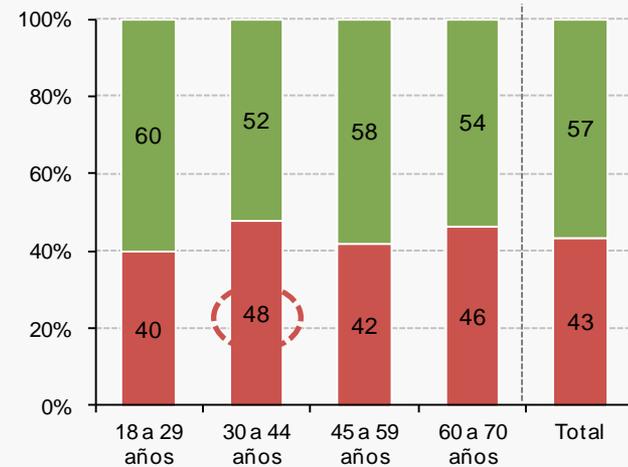
Victimización - Testigo de algún hecho de inseguridad en el subte

Según segmentos sociodemográficos

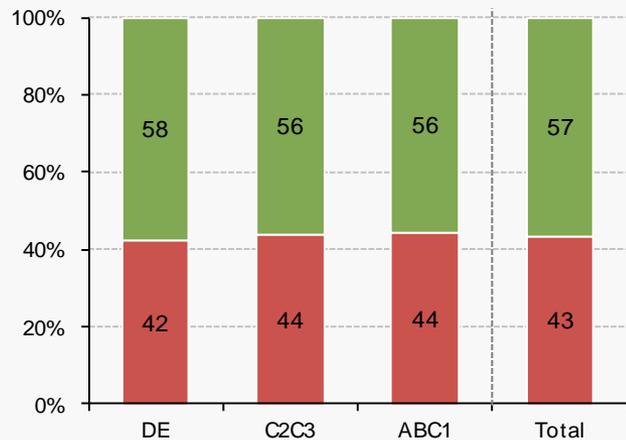
Sexo



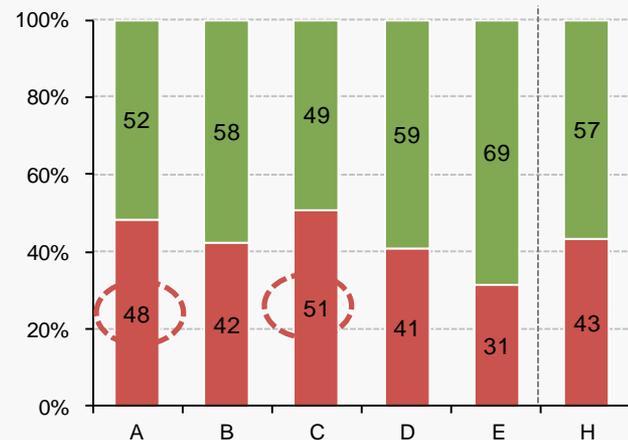
Edad



NSE



Línea

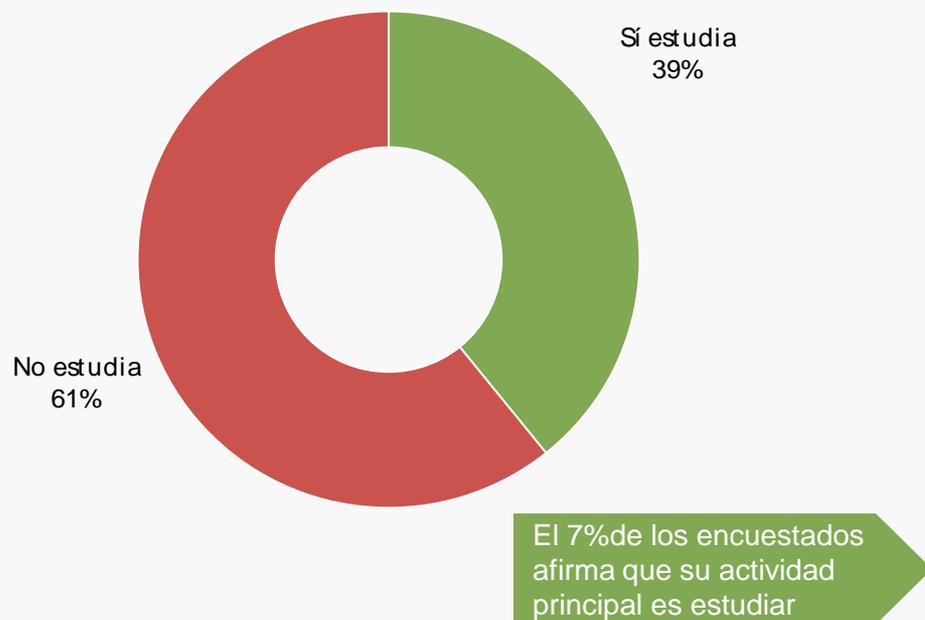


Base: Total de entrevistados.

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?”

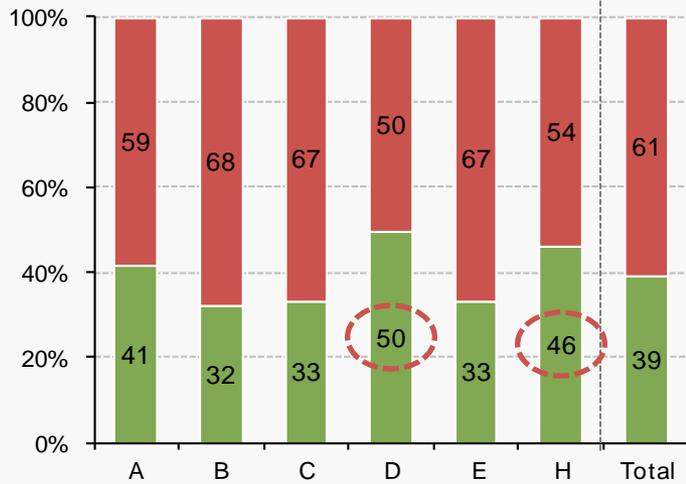
	%
Secundario	4
Terciario	13
Universitario	59
Algún posgrado	18
Curso	5
Otro	1
Total	100

Base: Quienes estudian (39%).

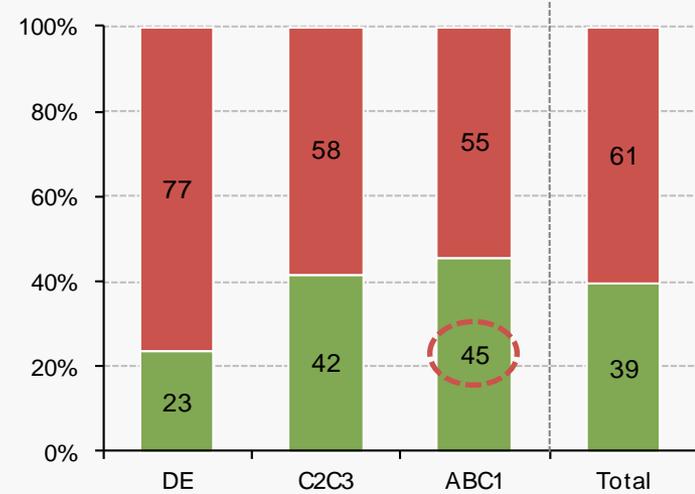
Estudiantes

Según línea y NSE

Línea



NSE

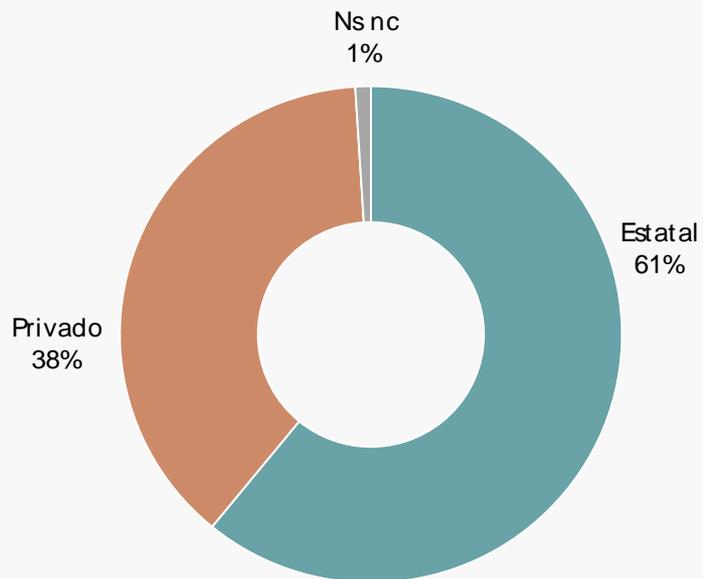


■ No estudia
■ Sí estudia

Base: Total de entrevistados.

Naturaleza de la institución educativa

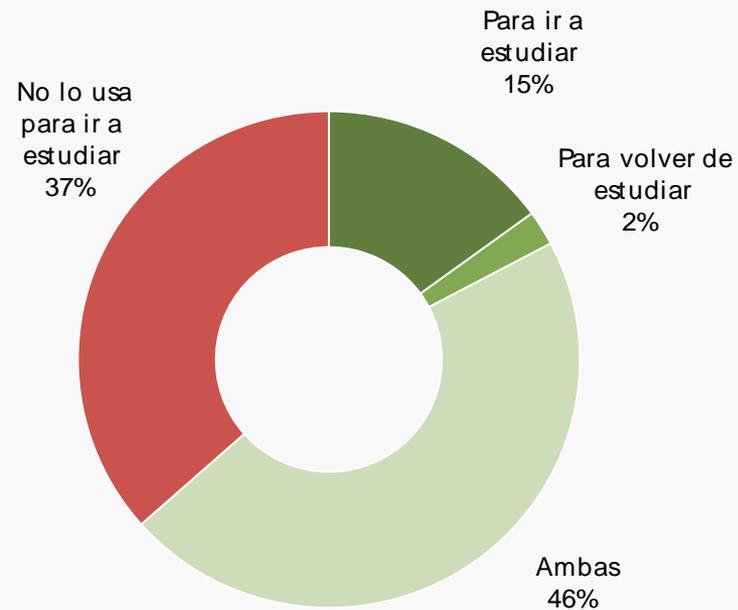
“¿El establecimiento donde realiza sus estudios es estatal o privado?”



Base: Quienes estudian (39%).

Uso del subte para ir a estudiar

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

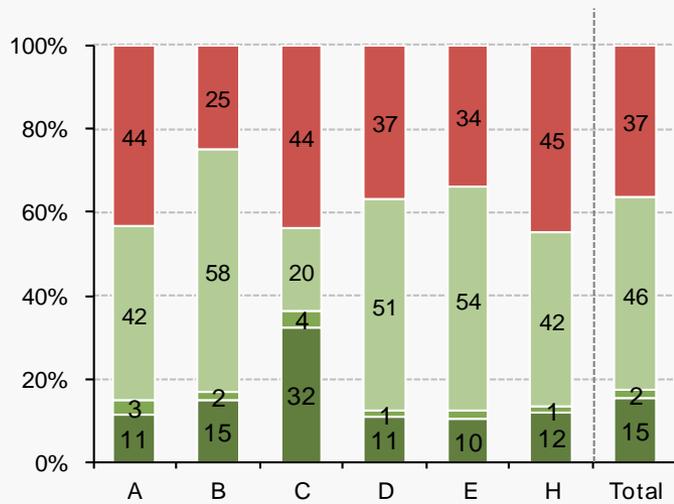


Base: Quienes estudian (39%).

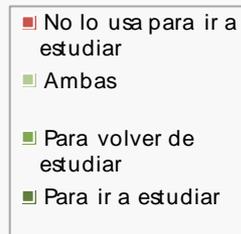
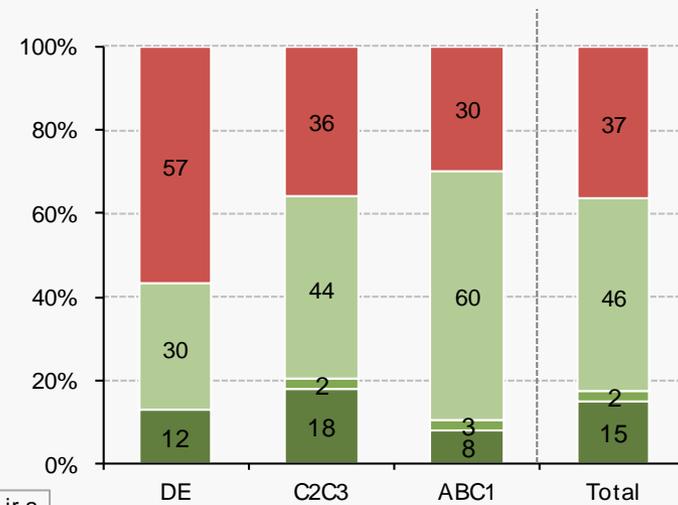
Uso del subte para ir a estudiar

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?”

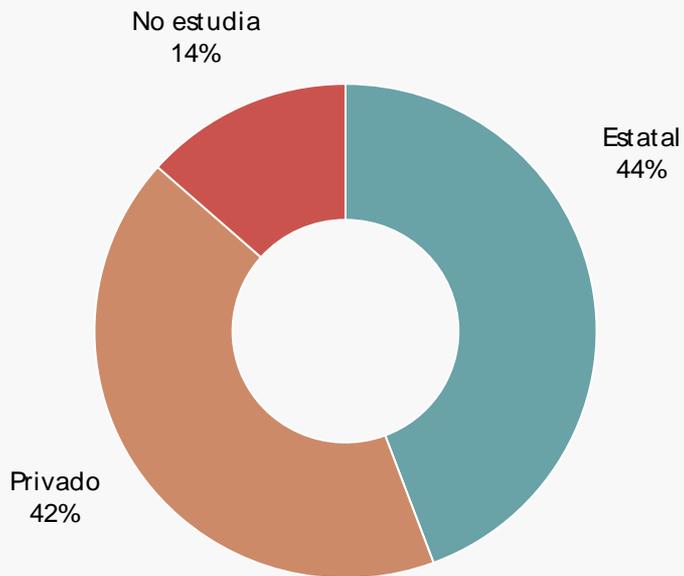
	%
Menores de 4 años	19
Entre 4 a 5 años (Jardín)	11
Entre 6 a 13 años (Primaria)	42
Entre 14 a 18 años (Secundario)	28
Total	100

Edad promedio: 9 años

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

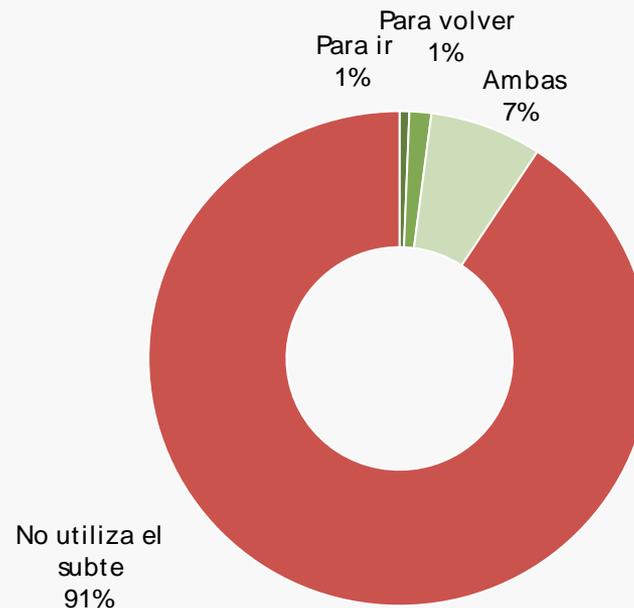
Naturaleza de la institución educativa

“¿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 al16 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.