



Poliarquía Consultores

Informe de Resultados

Estudio sobre los Subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires

Preparado para:  
**Subterráneos de Buenos Aires**

Buenos Aires, Argentina  
Junio 2014

# Contenidos

I. Introducción .....	3
II. Características de la muestra .....	5
III. Características del uso del servicio de subte.....	8
IV. Segmentación de usuarios según medio de transporte.....	22
V. Evaluación global del servicio de subte.....	36
VI. Seguridad del subte .....	63
VII. Modernización del subte .....	70
VIII. Conclusiones .....	77
IX. Ficha técnica .....	81

# I. Introducción

# Introducción

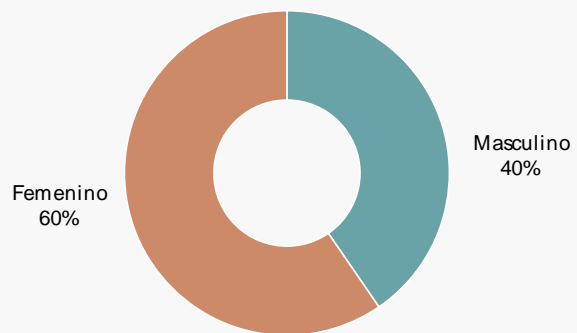
- El presente informe describe los principales resultados de una investigación realizada mediante encuestas coincidentales a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló entre los días 8 y 23 del mes de mayo de 2014.
- En total, 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 cuestiones relativas al plan de mejora y modernización en curso.
- Poliarquía es responsable por los datos correspondientes a la medición realizada en mayo de 2014. Los datos estadísticos previos a esa fecha fueron provistos por SBASE.

## II. Características de los entrevistados

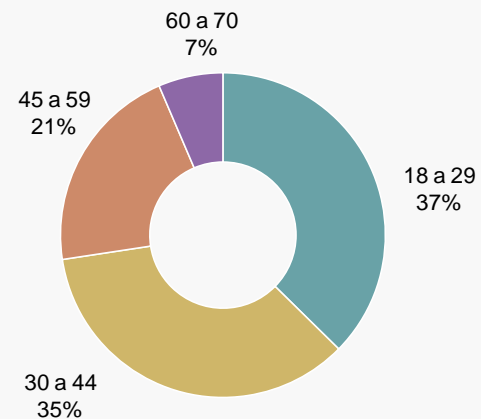
# Características de los entrevistados

## Según segmentos sociodemográficos

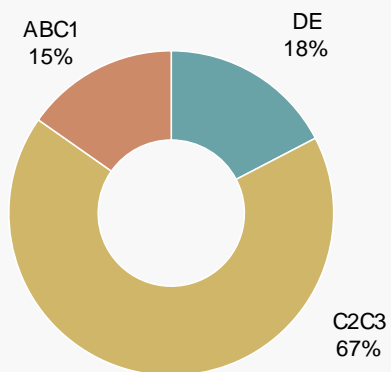
### Sexo



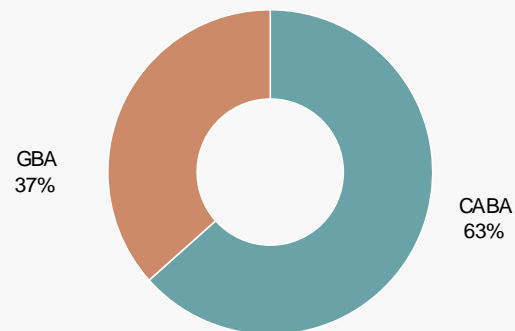
### Edad



### NSE



### Zona de residencia

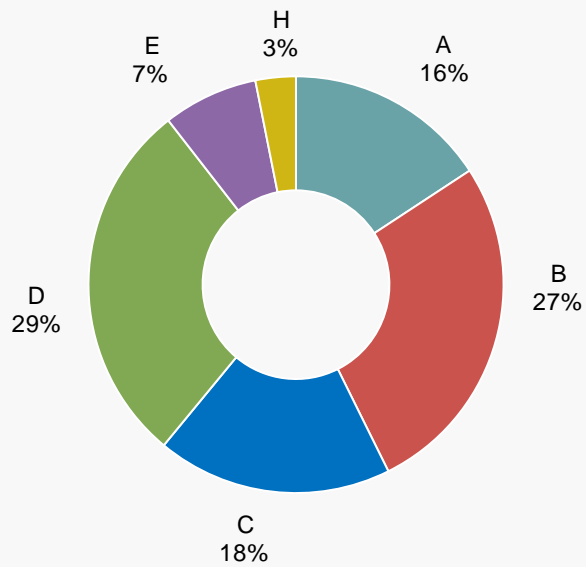


Base: Total de entrevistados.

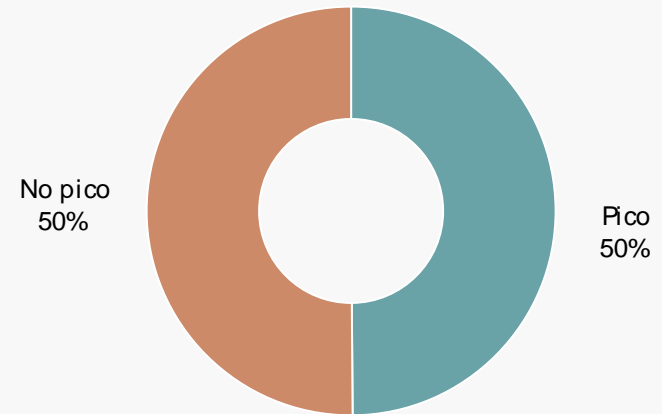
# Características de los entrevistados

## Según línea y horario

### Línea



### Horario



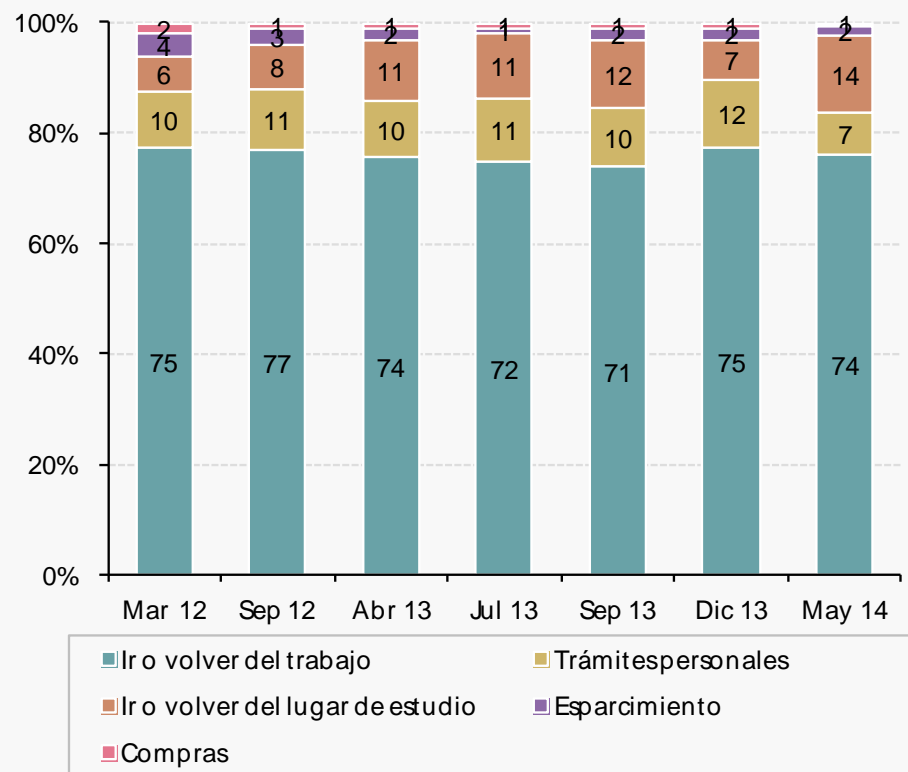
Base: Total de entrevistados.

### III. Características del uso del servicio de subte



# Motivo del viaje

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

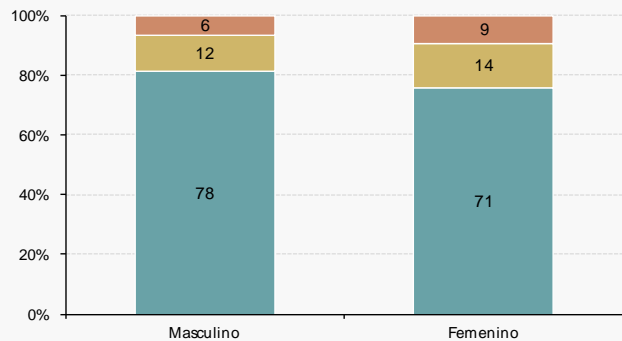


Base: Total de entrevistados.

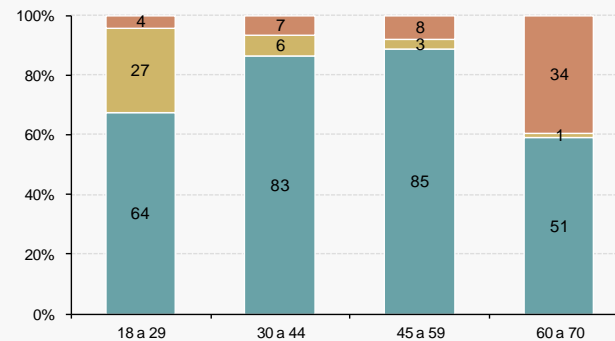
# Motivo del viaje

## Según segmentos sociodemográficos

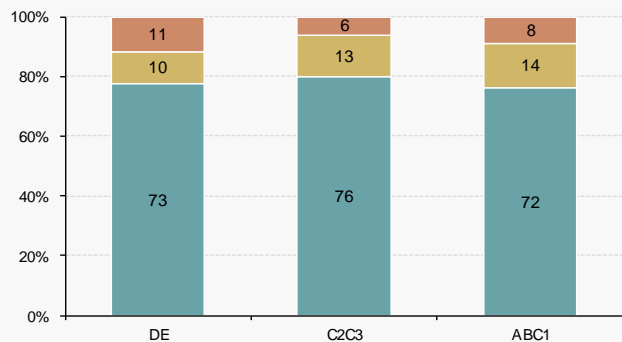
### Sexo



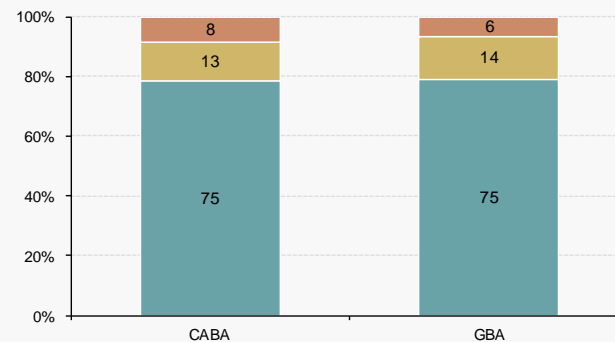
### Edad



### NSE



### Zona de residencia



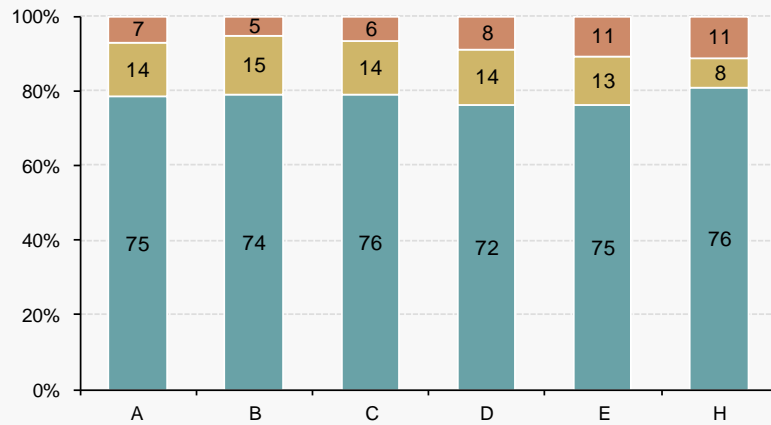
■ Ir o volver del trabajo
 ■ Ir o volver del lugar de estudio
 ■ Trámites personales

Base: Total de entrevistados.

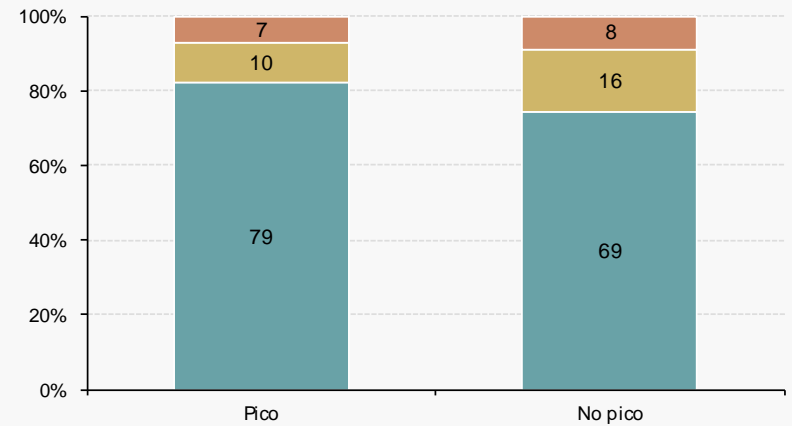
# Motivo del viaje

## Según línea y horario

### Línea



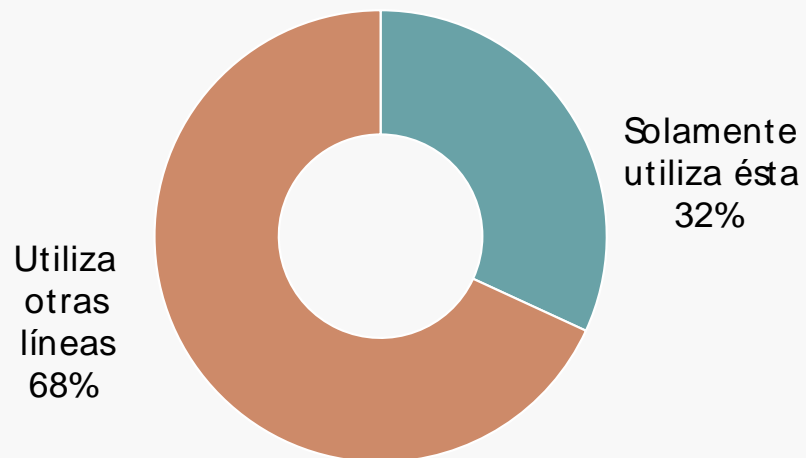
### Horario



■ Ir o volver del trabajo ■ Ir o volver del lugar de estudio ■ Trámites personales

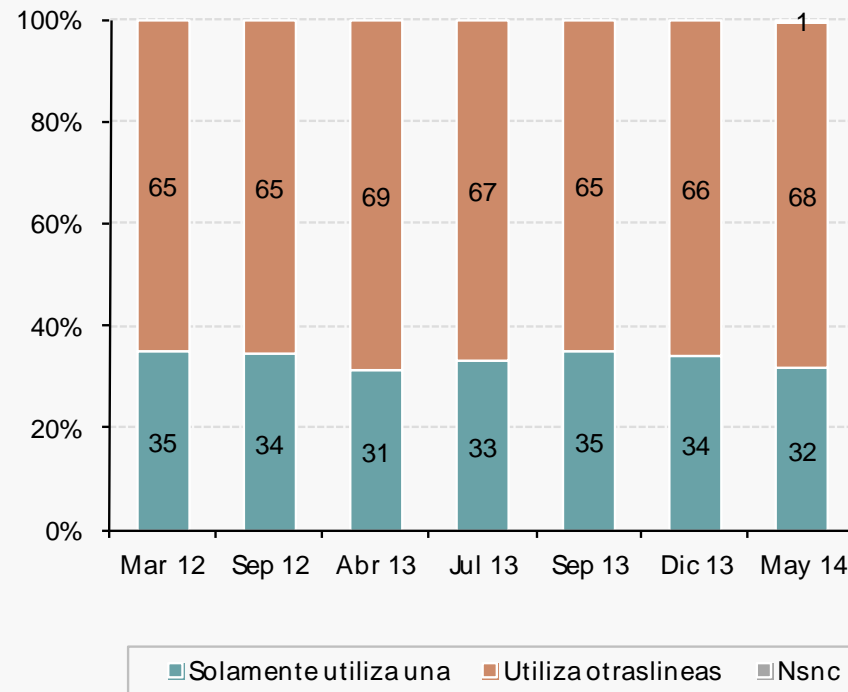
Base: Total de entrevistados.

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



Base: Total de entrevistados.

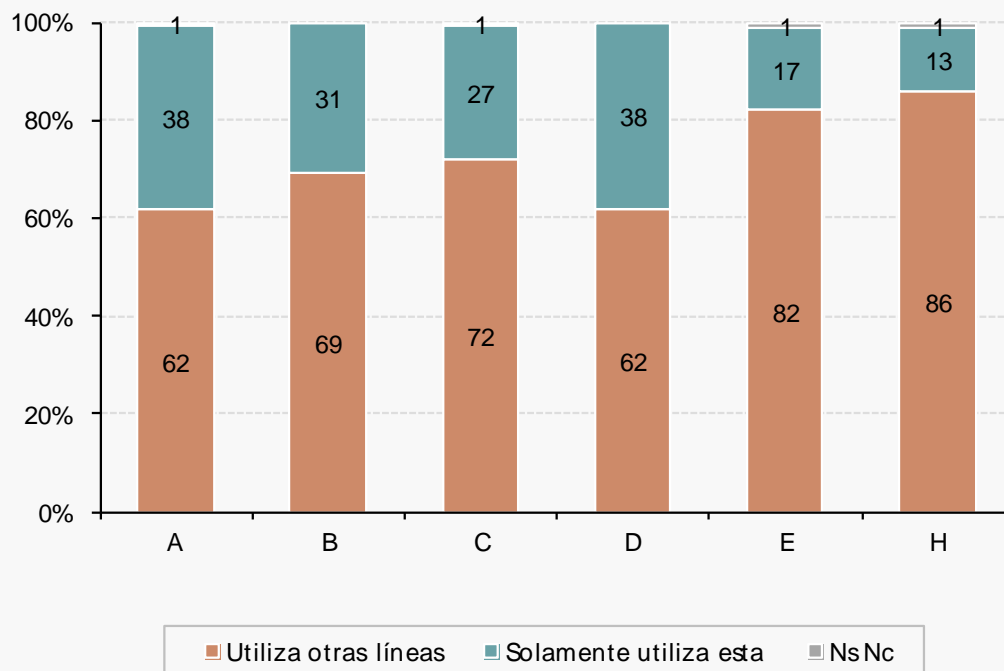
*“¿Habitualmente Ud. utiliza otras líneas de subte o solamente esta? (donde se realiza la encuesta)”*



Base: Total de entrevistados.

# Uso habitual Según línea

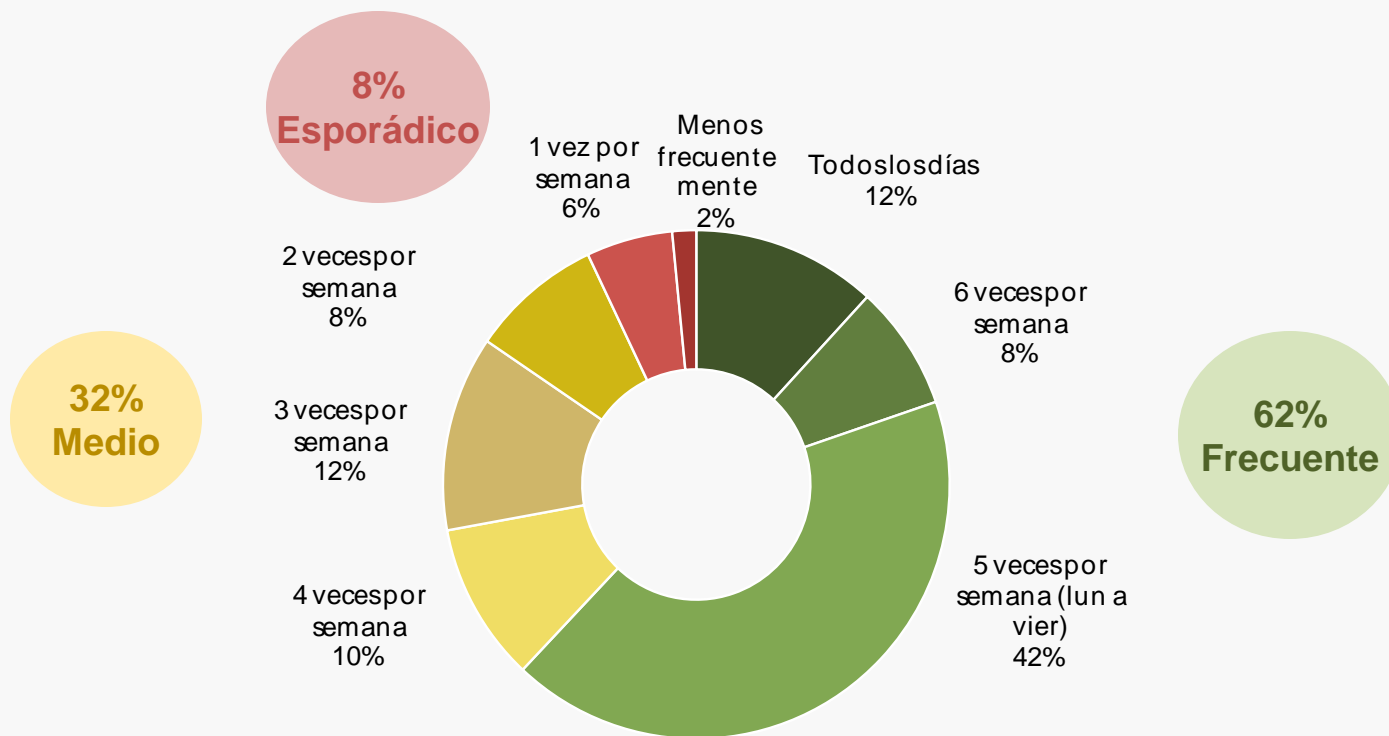
“¿Habitualmente Ud. utiliza otras líneas de subte o solamente esta? (donde se realiza la encuesta)”



Base: Total de entrevistados.

# Frecuencia del viaje

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

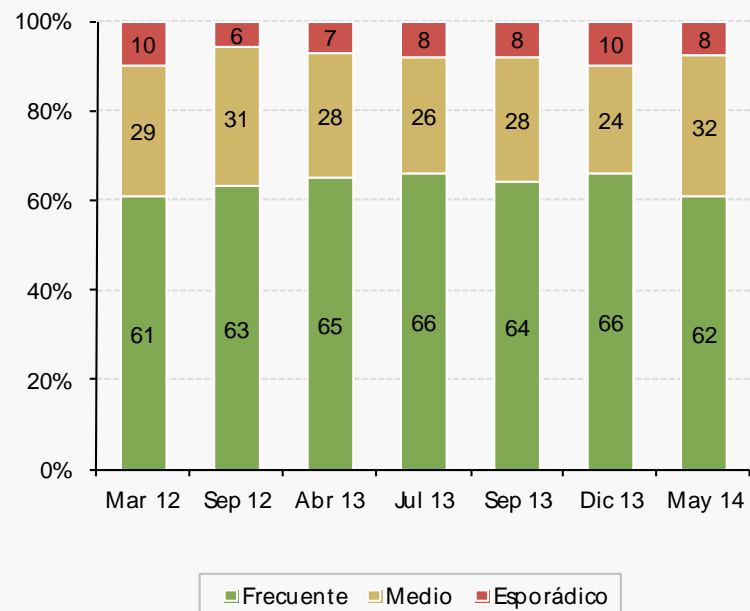
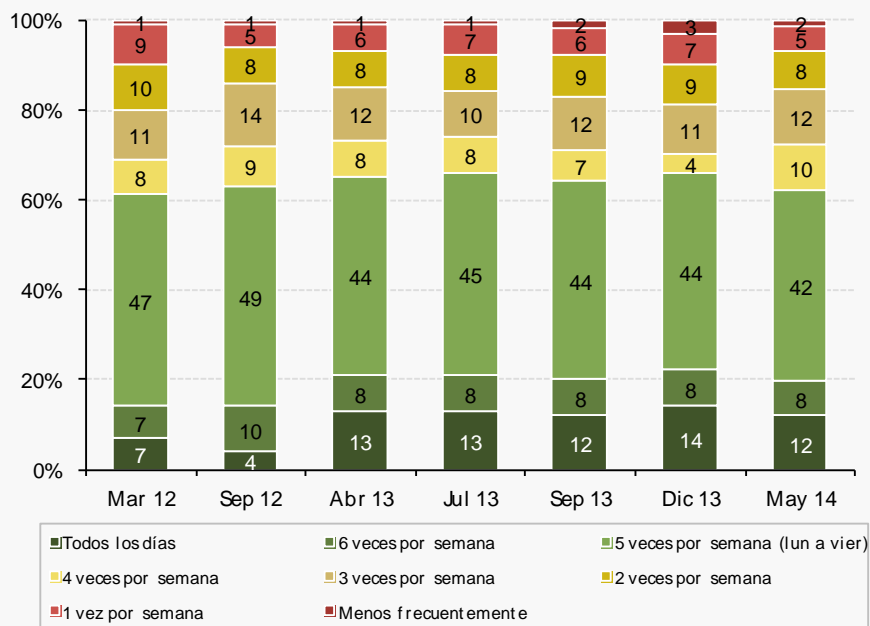


Base: Total de entrevistados.

# Frecuencia del viaje

## Evolución

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



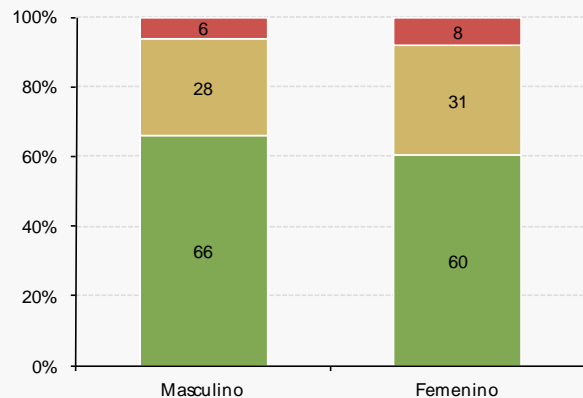
Base: Total de entrevistados.



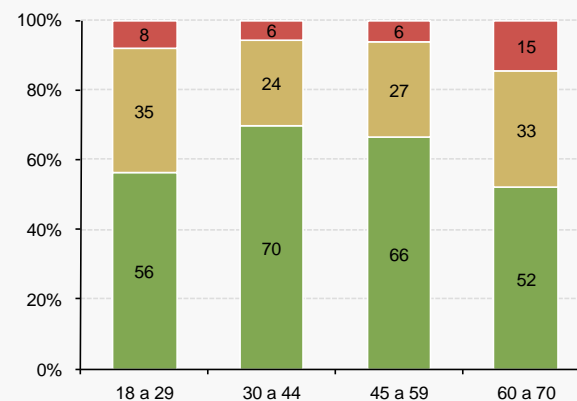
# Frecuencia del viaje

## Según segmentos sociodemográficos

### Sexo



### Edad

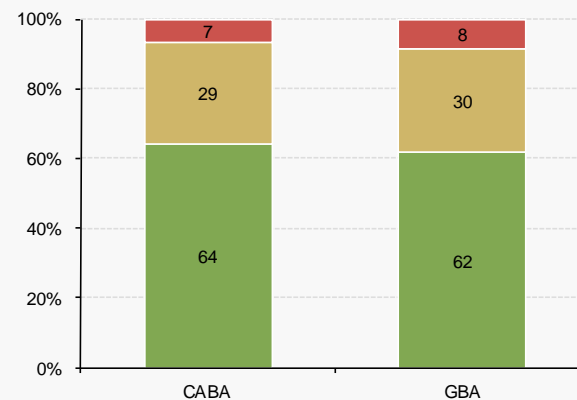


■ Frecuente ■ Medio ■ Esporádico

### NSE



### Zona de residencia

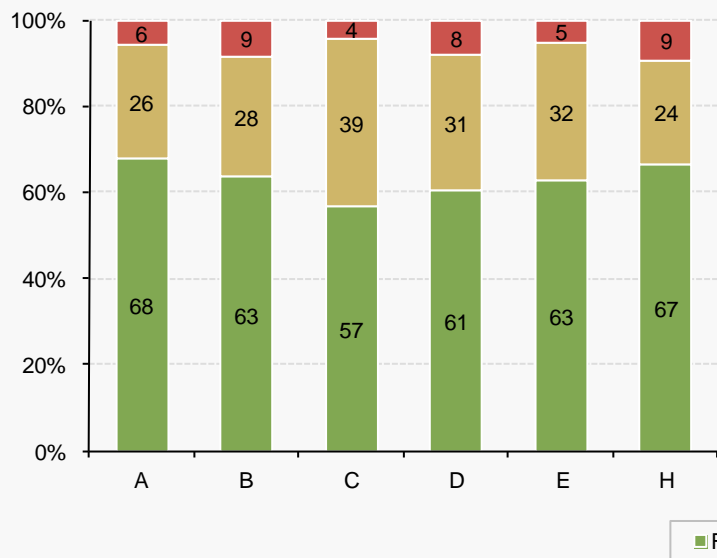


Base: Total de entrevistados.

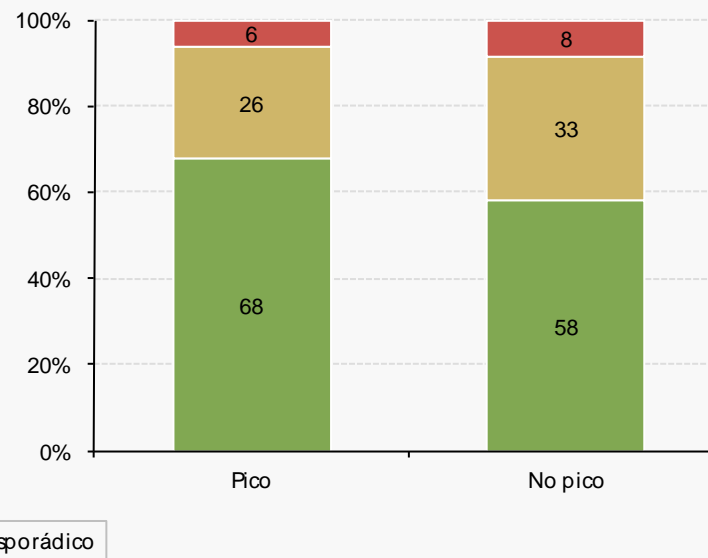
# Frecuencia del viaje

## Según línea y horario

### Línea

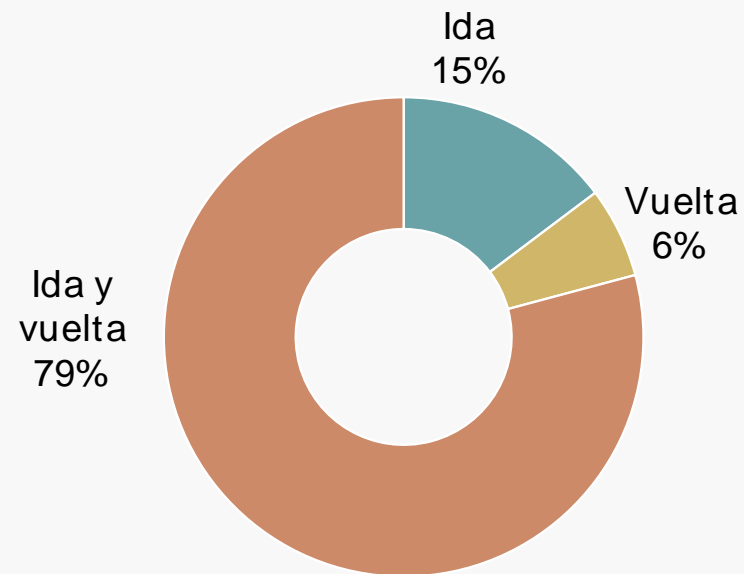


### Horario



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	15
Entre las 8 y 8.30	22
Entre las 8.31 y 9	16
Entre las 9.01 y 12	25
Entre las 12.01 y 15	11
Entre las 15.01 y las 18.45	9
Después de las 18.45	2

38%

23%

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

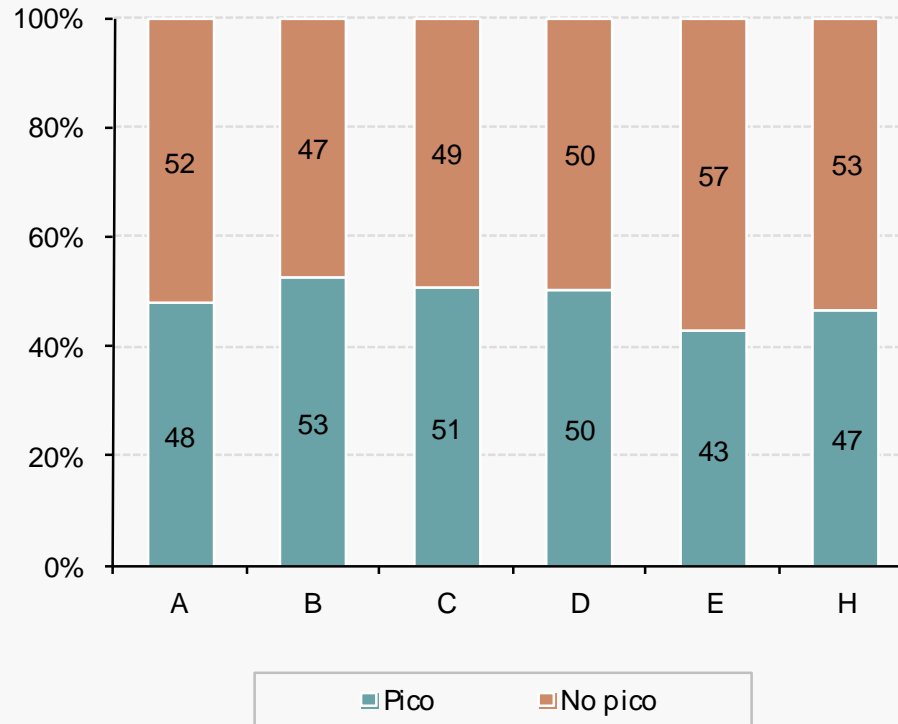
Horario pico: 17.45 a 18.45 hs

	%
Entre las 8 y 12	7
Entre las 12.01 y 15	15
Entre las 15.01 y 17.45	28
Entre las 17.46 y 18.15	17
Entre las 18.16 y 18.45	6
Después de las 18.45	26

Base: Total de entrevistados.

# Usuarios pico y no pico

## Según línea de subte

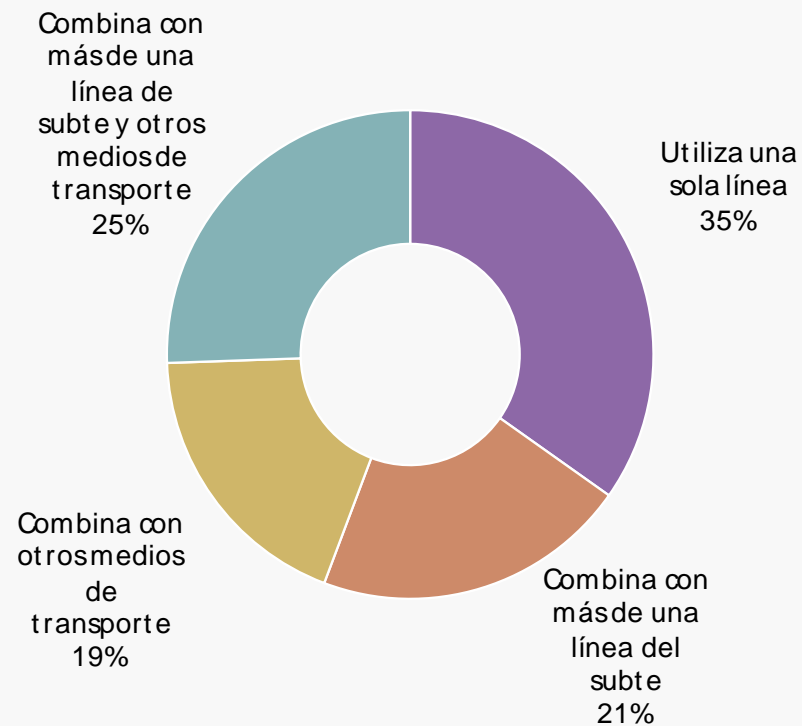


Base: Total de entrevistados.

## 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?”*

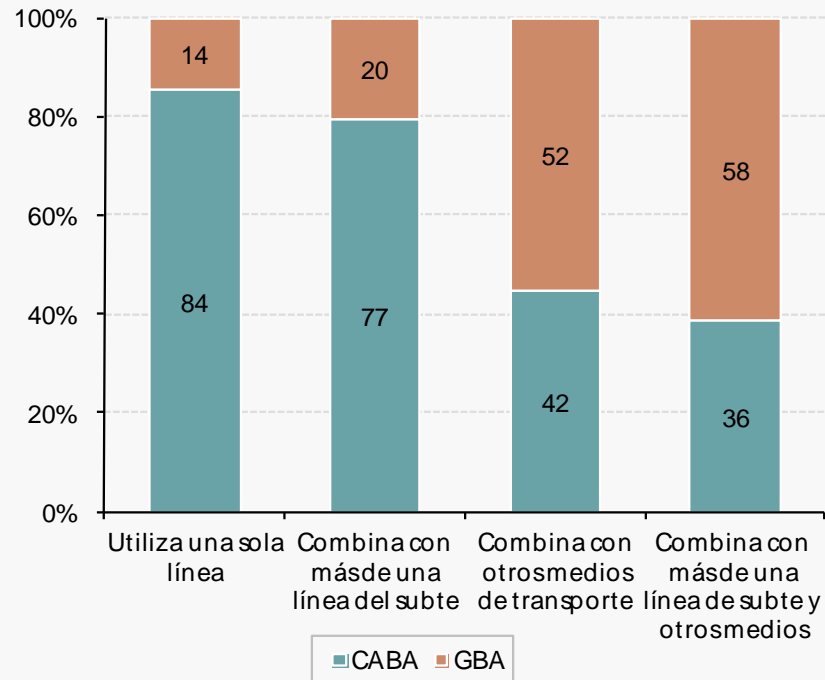


Base: Total de entrevistados.

# 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?”*



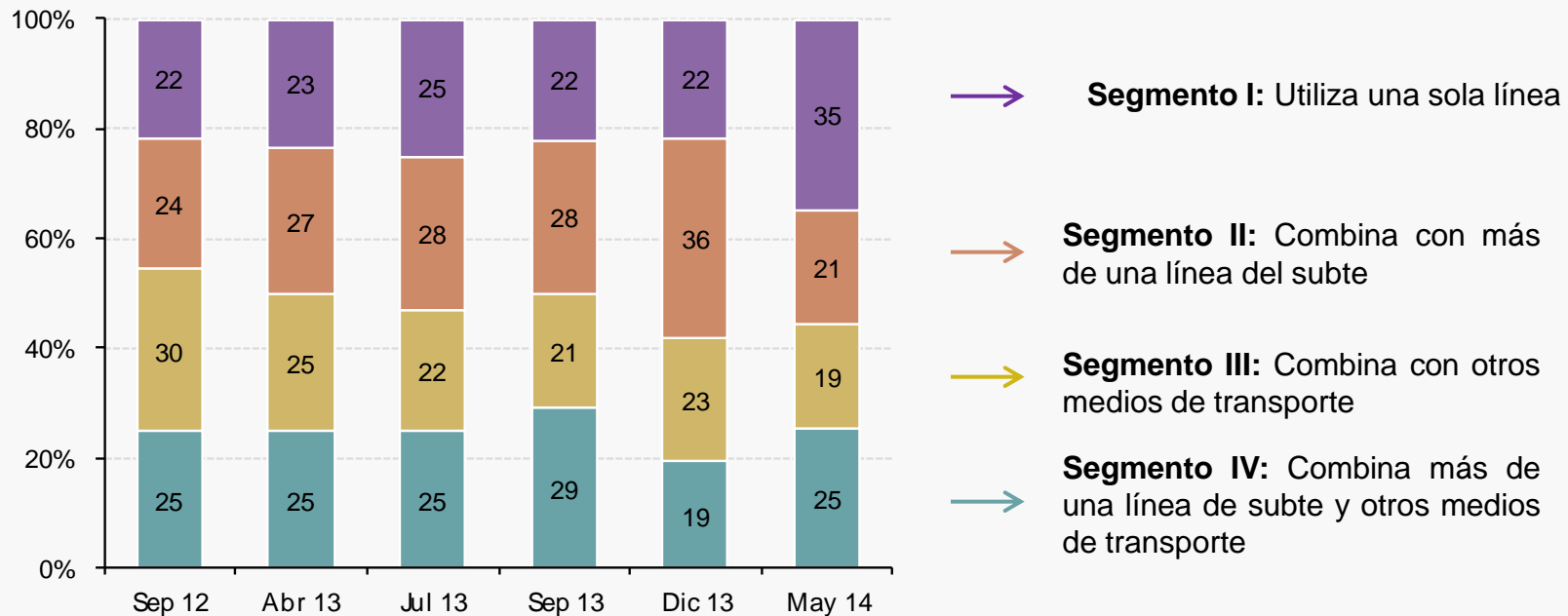
Base: Total de entrevistados.



# Segmentación de usuarios según medio de transporte

## Evolución

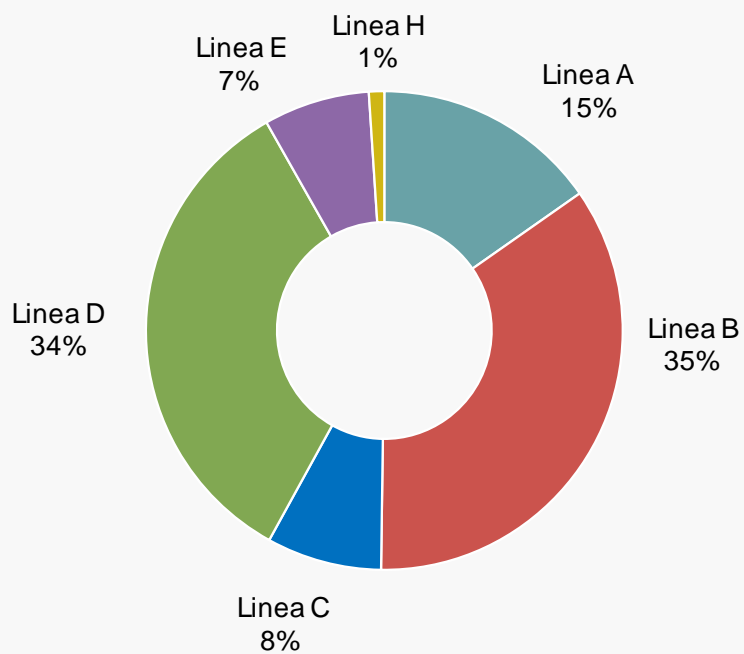
“¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?”



Base: Total de entrevistados.

# Segmento I: Usuarios que utilizan una sola línea de subte

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

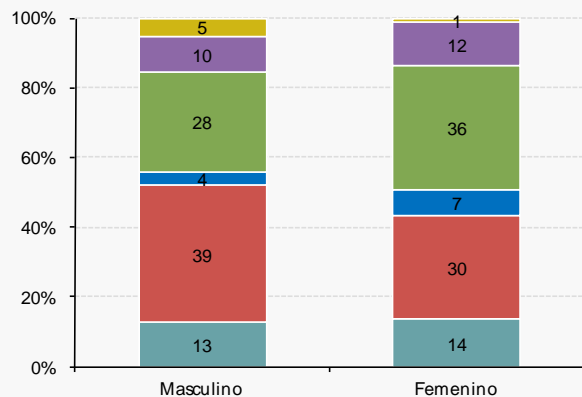


Base: Quienes usan solo una línea de subte (35%) .

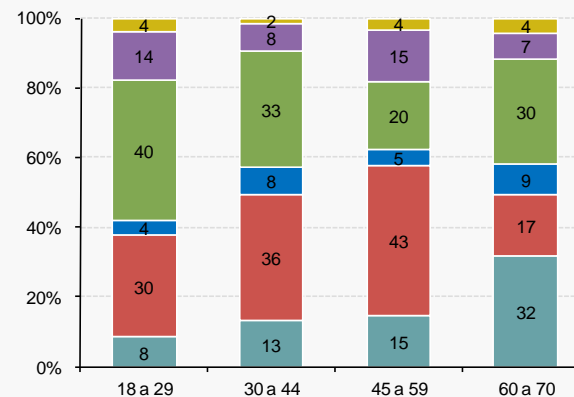
# Segmento I: Usuarios que utilizan una sola línea de subte

## Según segmentos sociodemográficos

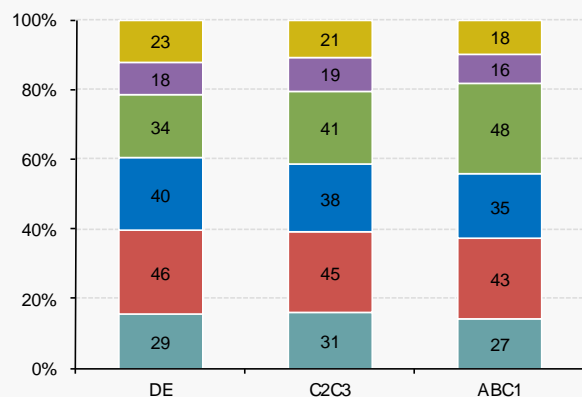
### Sexo



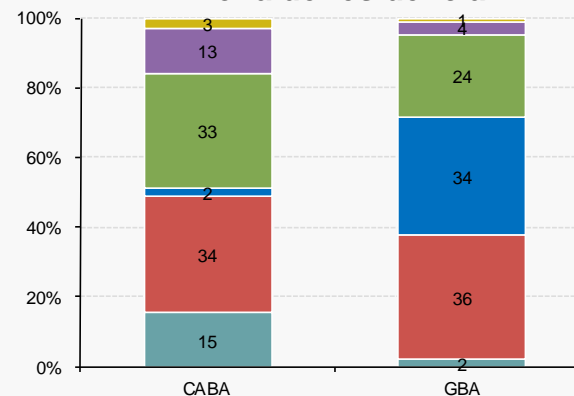
### Edad



### NSE



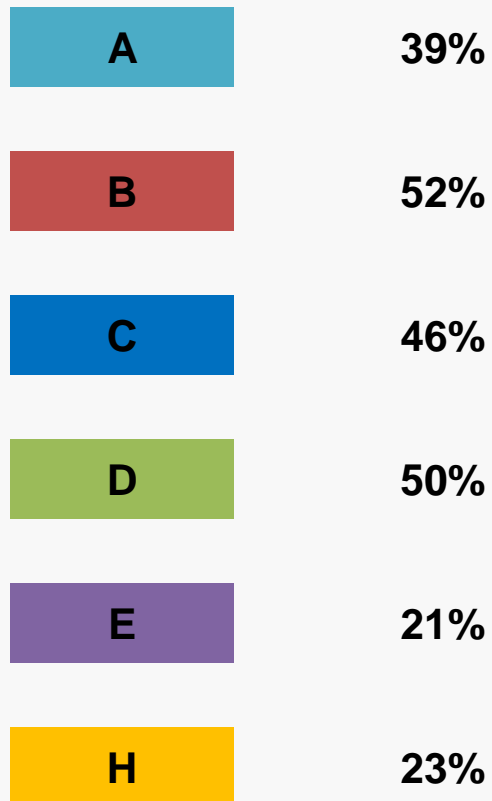
### Zona de residencia



Base: Quienes usan solo una línea de subte (35%).

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

“¿Qué líneas de subte toma?”\*



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

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

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

## Según segmentos sociodemográficos

### Sexo

	Masculino	Femenino
A	37	40
B	52	53
C	58	35
D	47	53
E	24	19
H	17	30

### Edad

	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70
A	37	44	27	50
B	45	61	47	52
C	51	50	26	48
D	48	47	57	68
E	19	22	26	15
H	25	19	34	15

### NSE

	DE	C2C3	ABC1
A	34	39	39
B	55	52	48
C	47	48	37
D	46	50	61
E	22	21	19
H	26	23	21

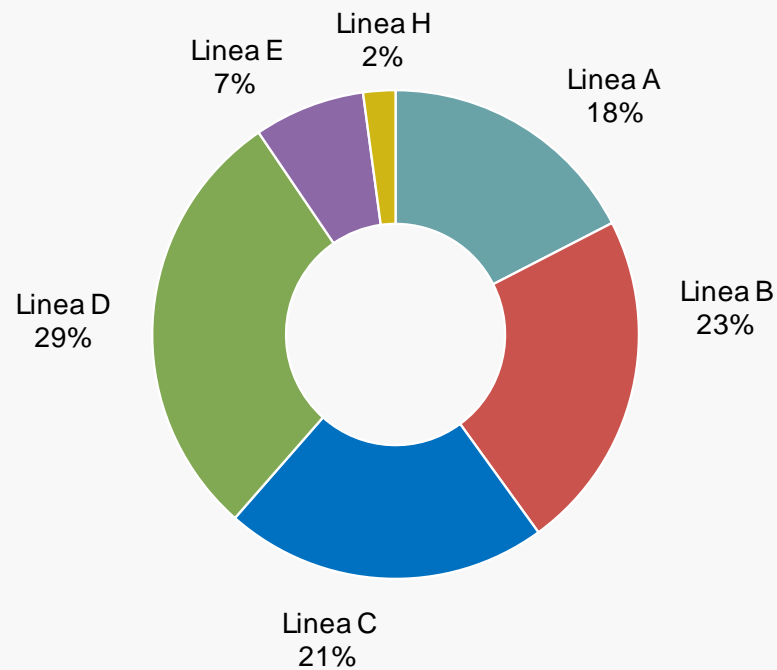
### Zona de residencia

	CABA	GBA
A	38	41
B	51	56
C	39	73
D	53	41
E	24	12
H	24	21

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?”

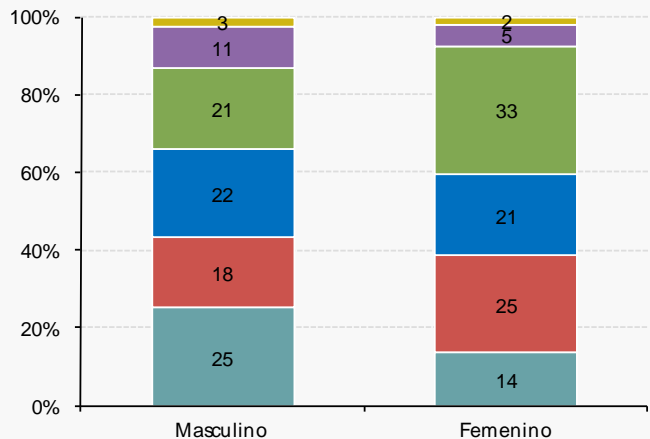


Base: Quienes combinan con otro medio de transporte (19%).

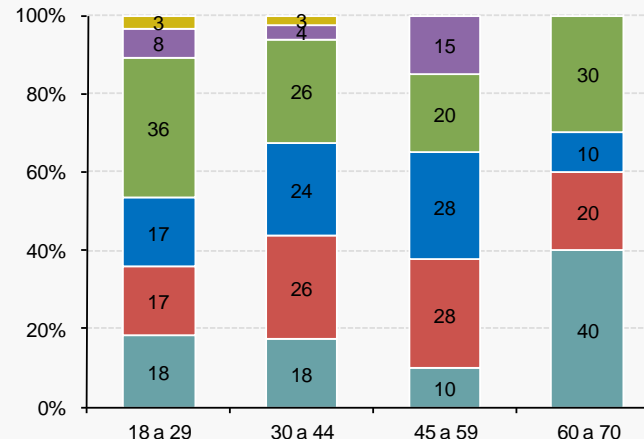
# Segmento III: Usuarios que utilizan una línea de subte y combinan con otros medios de transporte

Según segmentos sociodemográficos

### Sexo

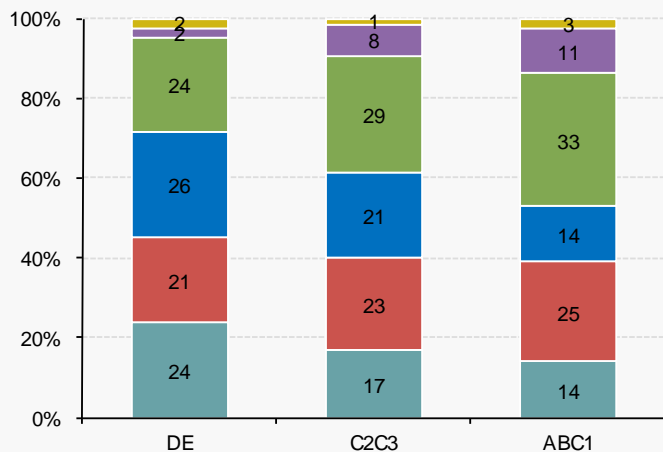


### Edad

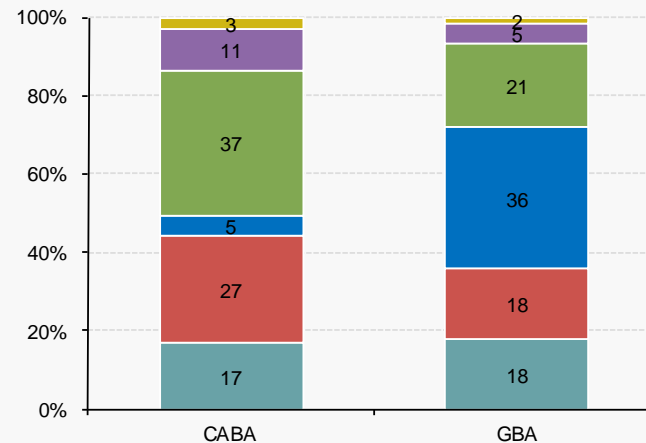


■ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ H

### NSE



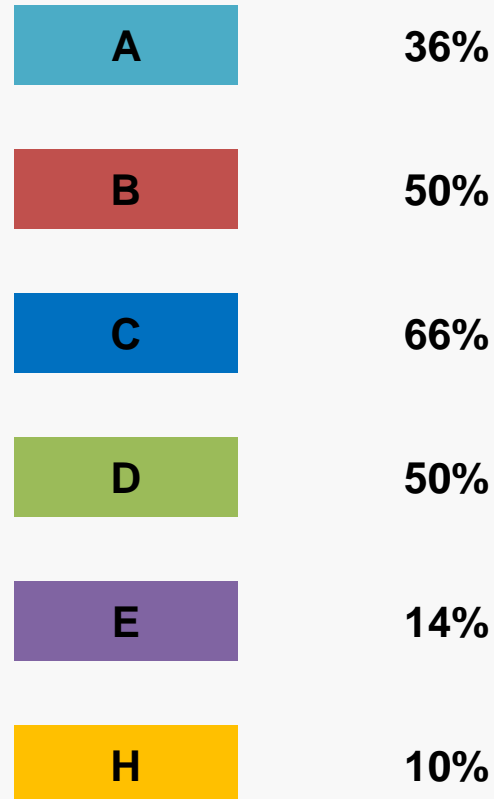
### Zona de residencia



Base: Quienes combinan con otro medio de transporte (19%).

## 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 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple.

Base: Quienes con más de una línea de subte y otros medios de transporte (25%).



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

Según segmentos sociodemográficos

## Sexo

	Masculino	Femenino
A	42	32
B	52	49
C	66	66
D	51	50
E	13	15
H	8	11

## Edad

	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70
A	33	40	36	38
B	46	50	53	68
C	68	64	63	77
D	54	50	45	50
E	12	16	16	11
H	13	8	11	2

## NSE

	DE	C2C3	ABC1
A	30	38	35
B	51	49	51
C	73	63	68
D	48	51	55
E	15	16	7
H	10	11	7

## Zona de residencia

	CABA	GBA
A	44	32
B	58	45
C	56	71
D	49	51
E	13	15
H	14	8

Base: Quienes con más de una línea de subte y otros medios de transporte (25%).

## Segmento III y IV: Combinación con otros medios de transporte

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

<b>Colectivo</b>	<b>69%</b>
<b>Tren</b>	<b>38%</b>
<b>Taxi/ Remise/ Auto</b>	<b>2%</b>
<b>Otro</b>	<b>4%</b>

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

Base: Quienes combinan con otros medios de transporte (19%) y quienes combinan con más de una línea de subte y con otros medios de transporte (25%).

# Segmento III y IV: Combinación con otros medios de transporte

## Según segmentos sociodemográficos

### Sexo

	Masculino	Femenino
Tren	43	35
Colectivo	66	70
Taxi/ Remise/ Auto	1	3
Otro	4	4

### Edad

	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70
Tren	35	44	33	41
Colectivo	69	68	72	53
Taxi/ Remise/ Auto	1	1	6	6
Otro	6	1	3	6

### NSE

	DE	C2C3	ABC1
Tren	43	37	31
Colectivo	70	69	64
Taxi/ Remise/ Auto	-	2	7
Otro	4	3	4

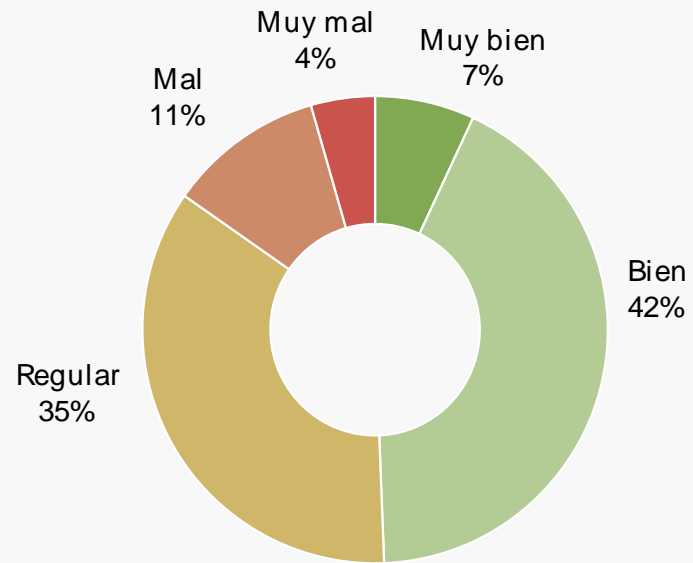
### Zona de residencia

	CABA	GBA
Tren	15	52
Colectivo	82	60
Taxi/ Remise/ Auto	4	1
Otro	4	3

Base: Quienes combinan con otros medios de transporte (19%) y quienes combinan con más de una línea de subte y con otros medios de transporte (25%).

## V. Evaluación global del servicio de subte

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

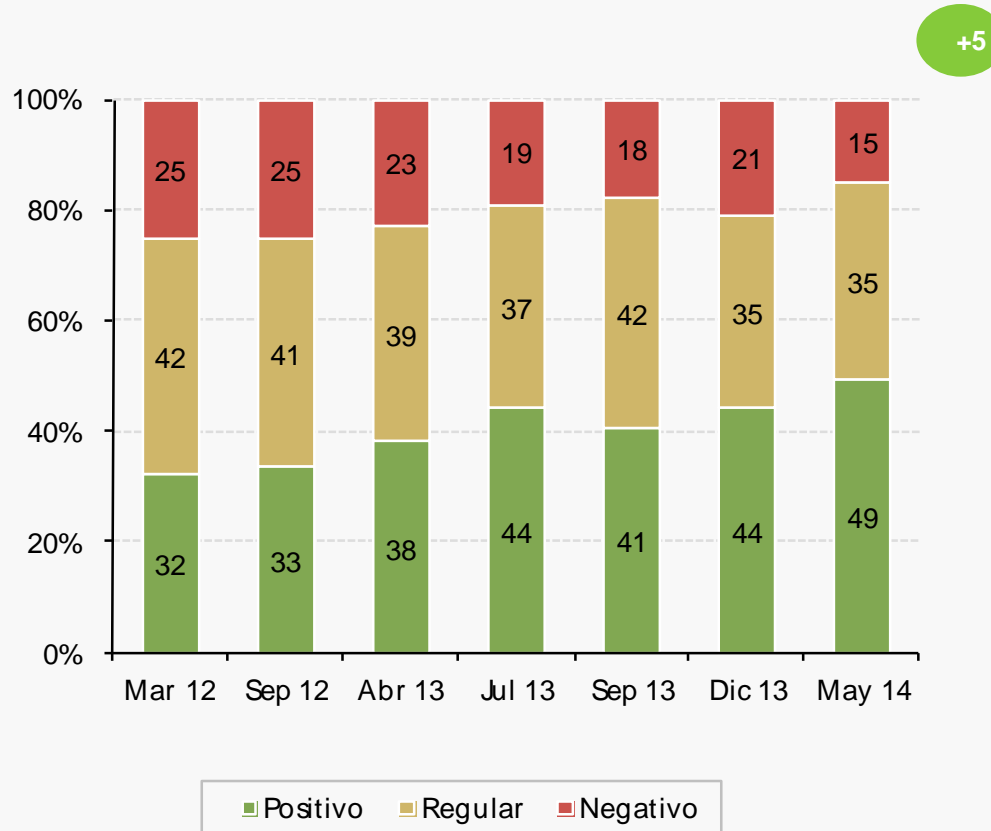


Base: Total de entrevistados.

# Evaluación del servicio

## Evolución

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

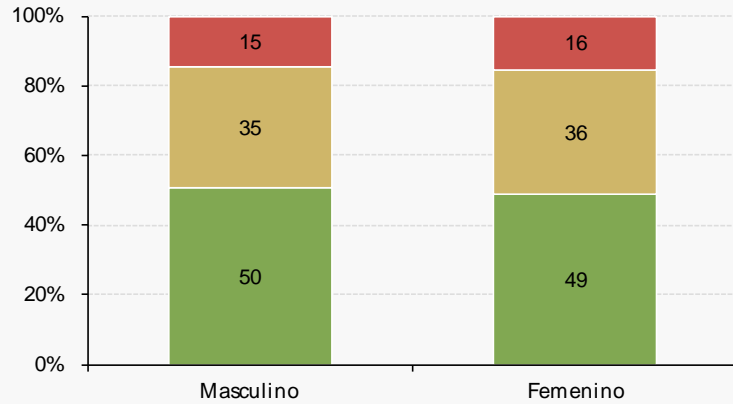


Base: Total de entrevistados.

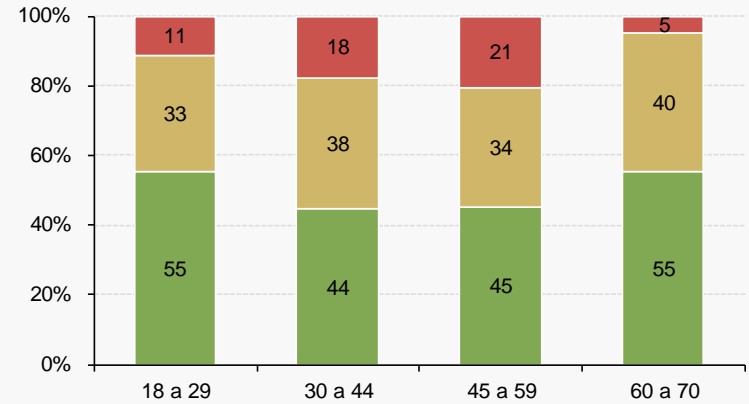
# Evaluación del servicio

## Según segmentos sociodemográficos

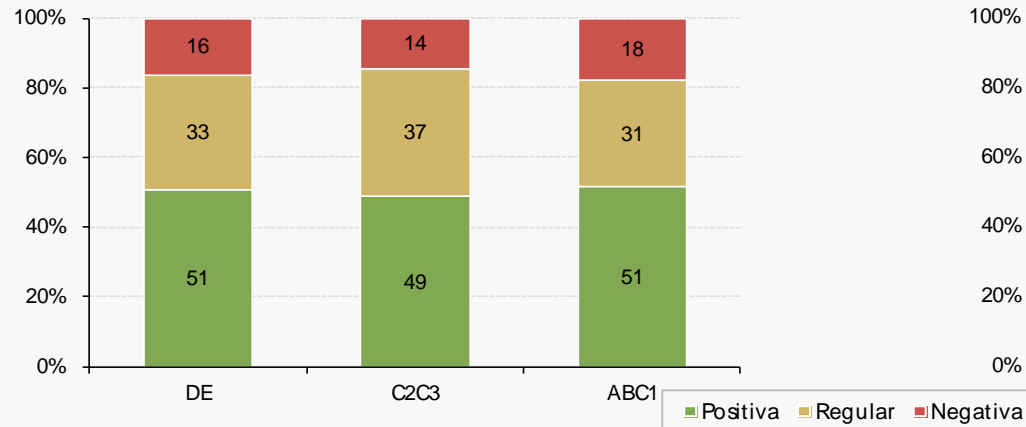
### Sexo



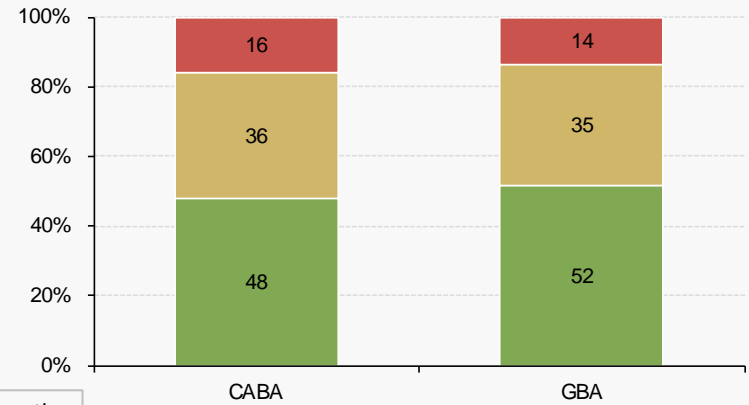
### Edad



### NSE



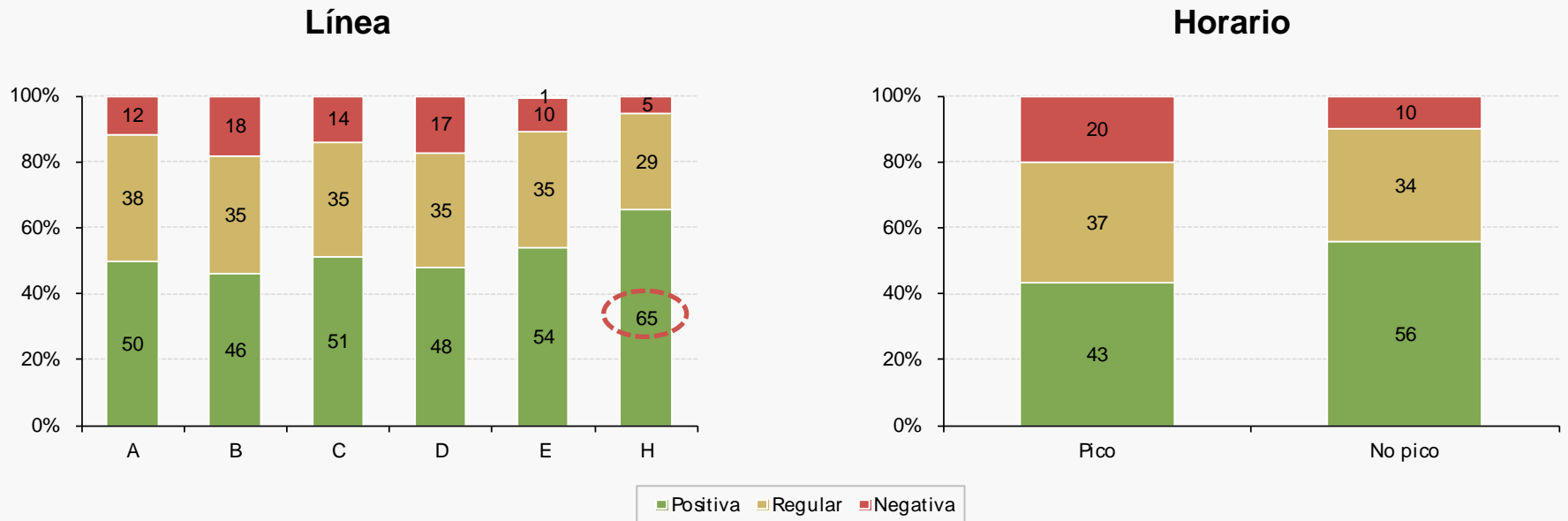
### Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

# Evaluación del servicio

## Según línea y horario

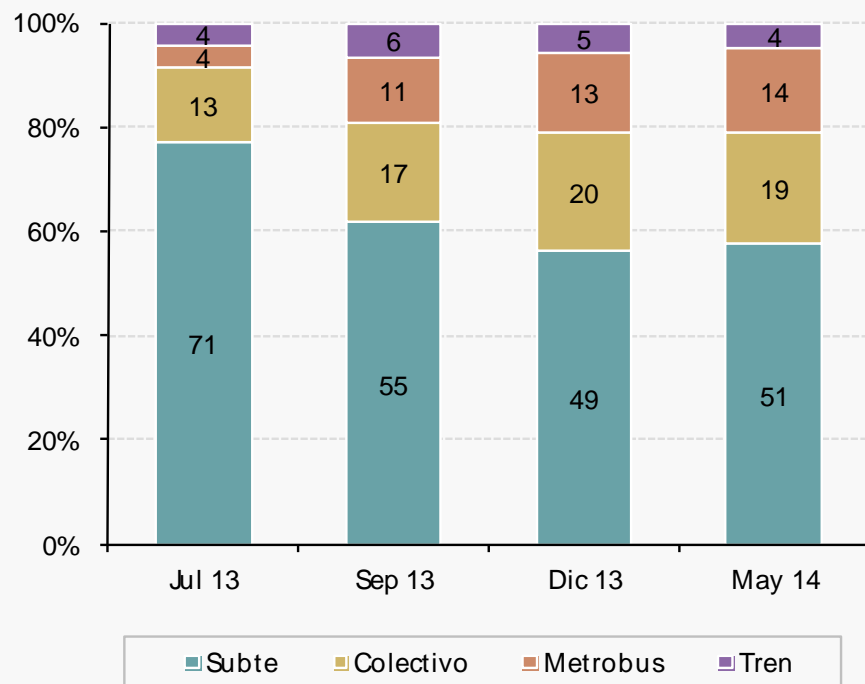


Base: Total de entrevistados.



# Mejor servicio de transporte público

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

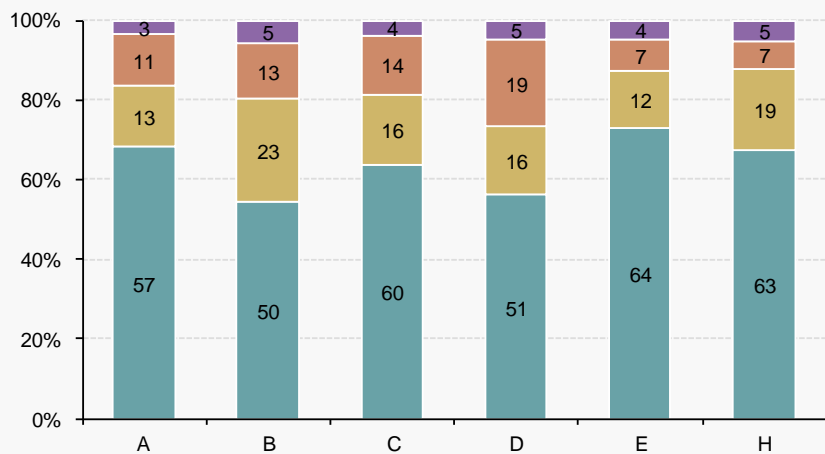


Base: Total de entrevistados.

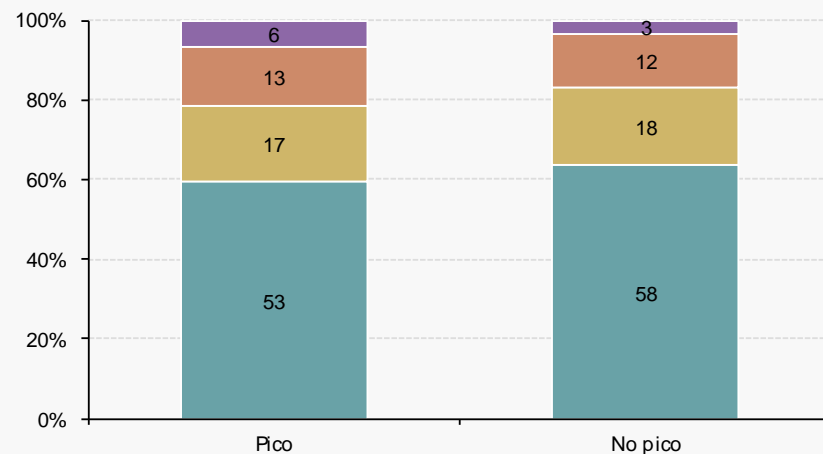
# Mejor servicio de transporte público

## Según línea y horario

### Línea



### Horario

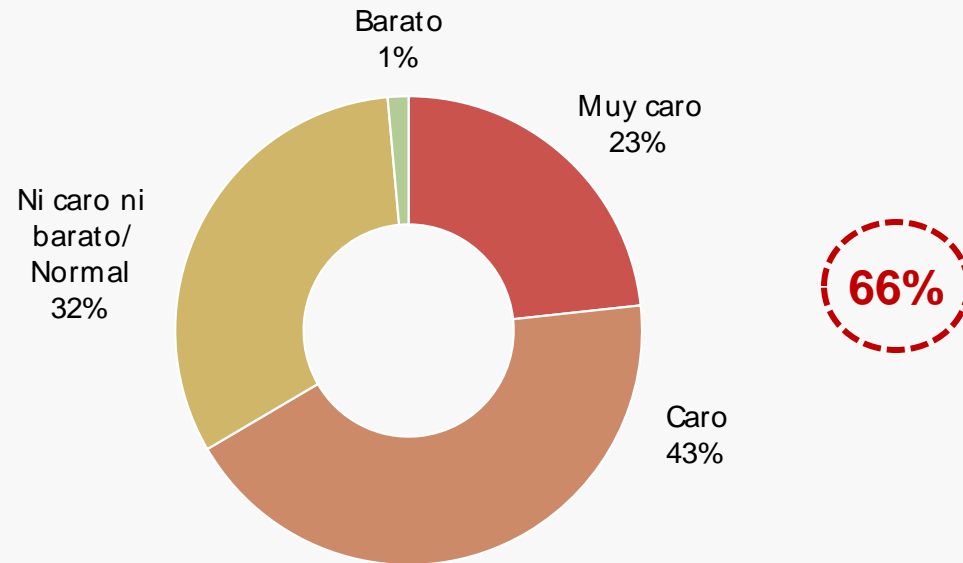


■ Subte ■ Colectivo ■ Metrobus ■ Tren

Base: Total de entrevistados.

# Relación precio – calidad del servicio

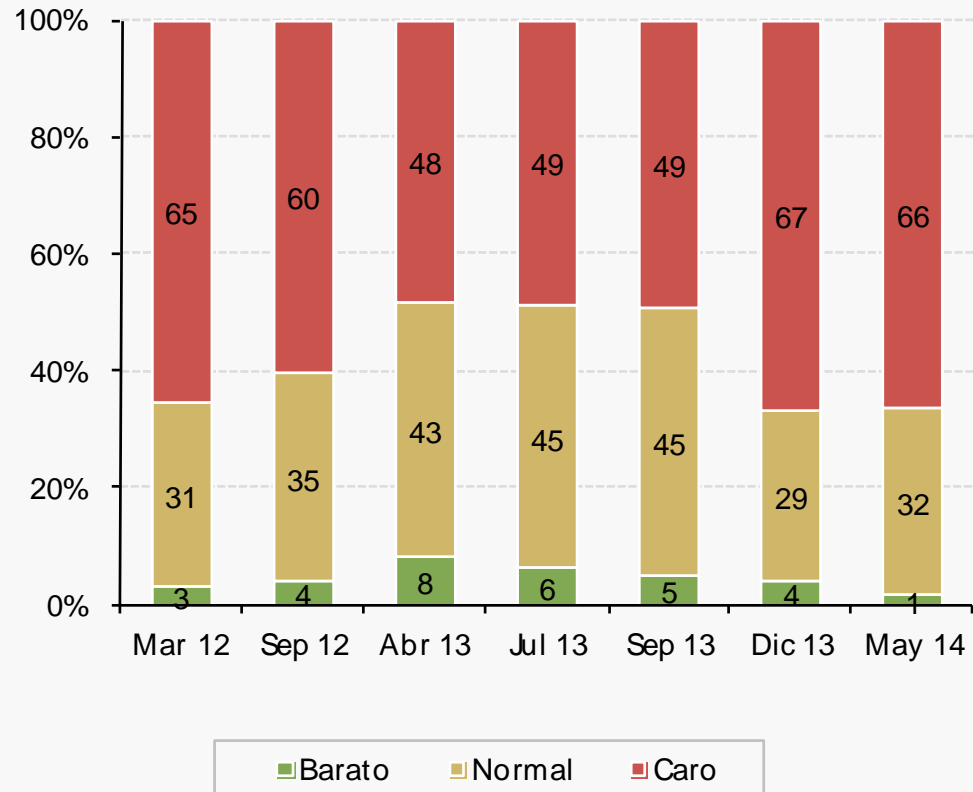
“¿Cómo evalúa el costo del pasaje en relación a la calidad del servicio?”



Base: Total de entrevistados.

# Relación precio – calidad del servicio

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

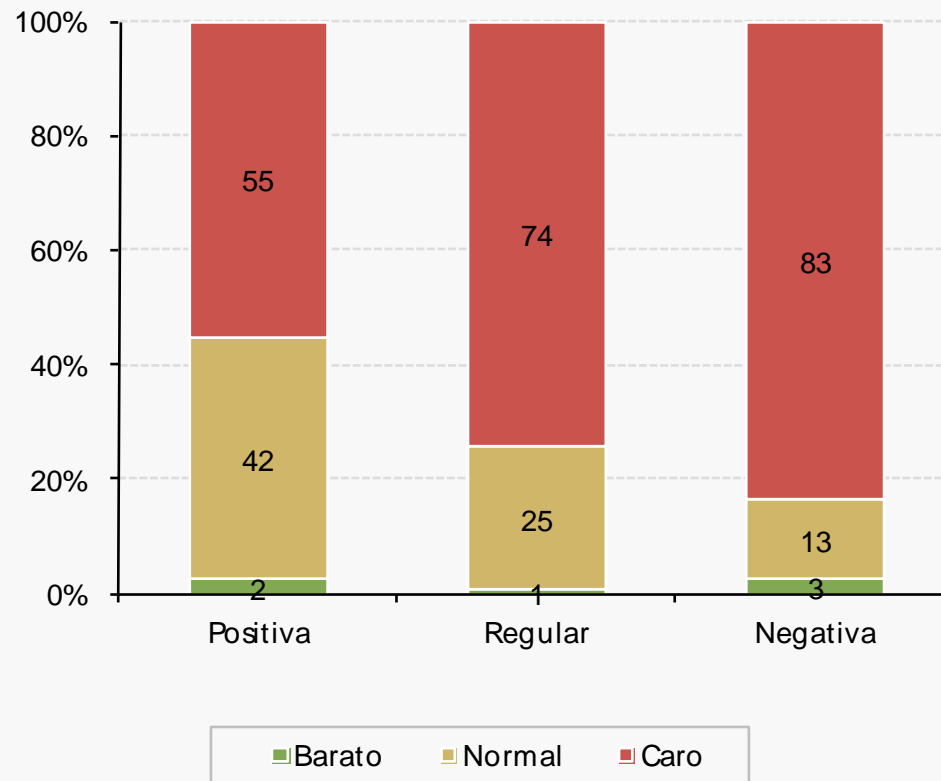


Base: Total de entrevistados.

# Relación precio – calidad del servicio

Según satisfacción general con el servicio de subte

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

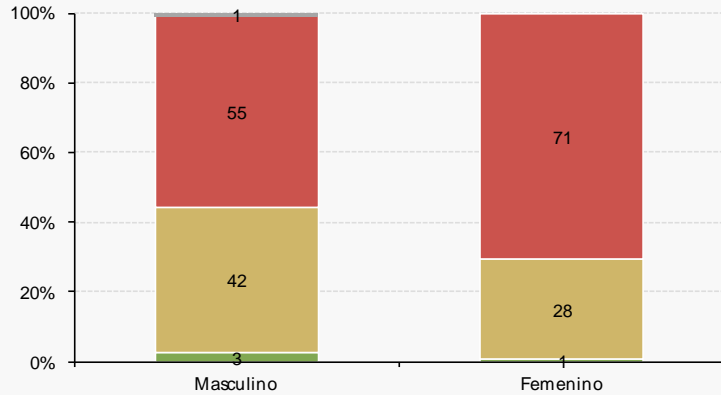


Base: Total de entrevistados.

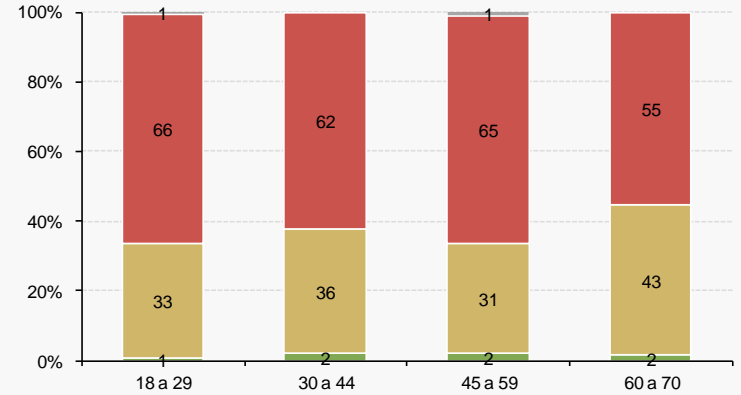
# Relación precio – calidad del servicio

## Según segmentos sociodemográficos

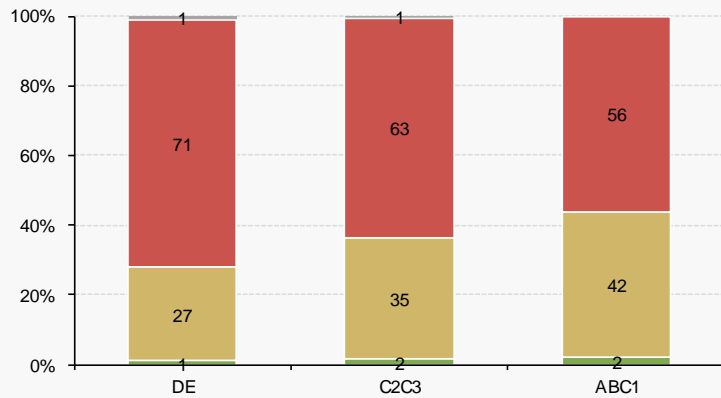
### Sexo



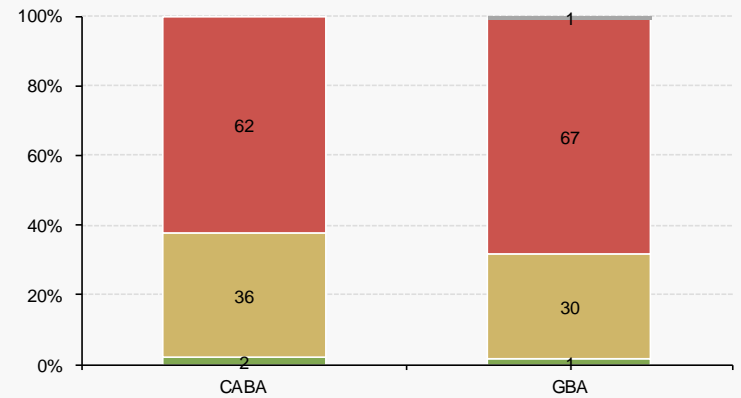
### Edad



### NSE



### Zona de residencia



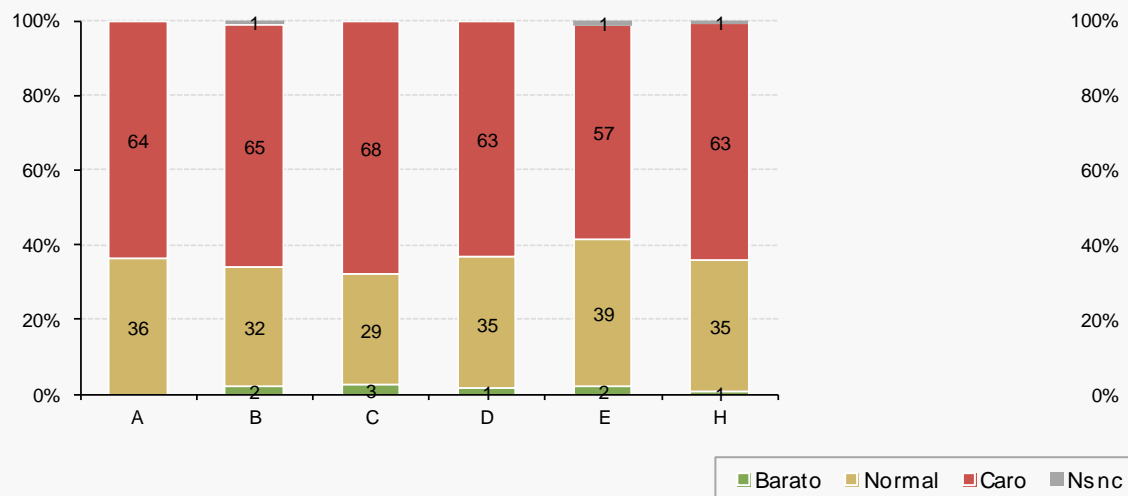
■ Barato ■ Normal ■ Caro ■ Nsnc

Base: Total de entrevistados.

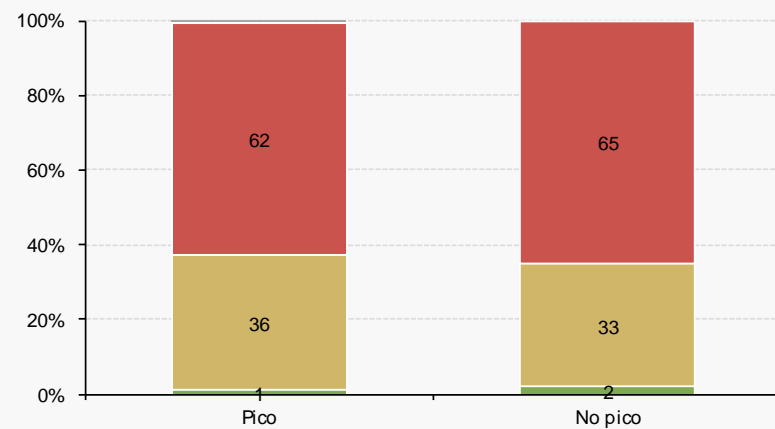
# Relación precio – calidad del servicio

## Según línea y horario

### Línea



### Horario

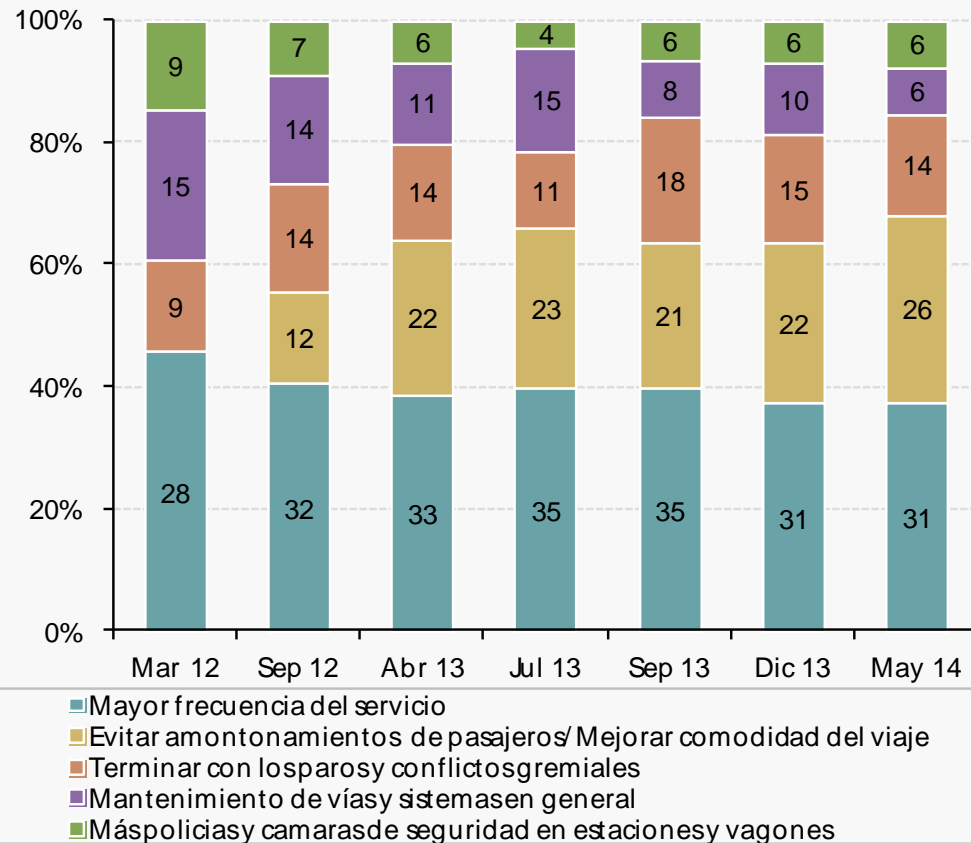


Base: Total de entrevistados.

# Principal prioridad del servicio

## Respuesta guiada

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



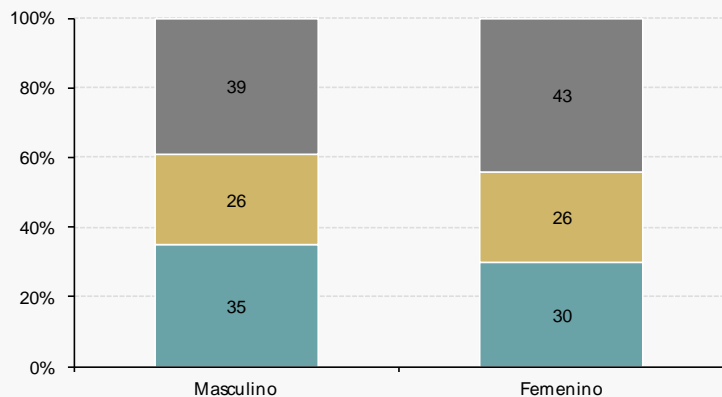
Base: Total de entrevistados.



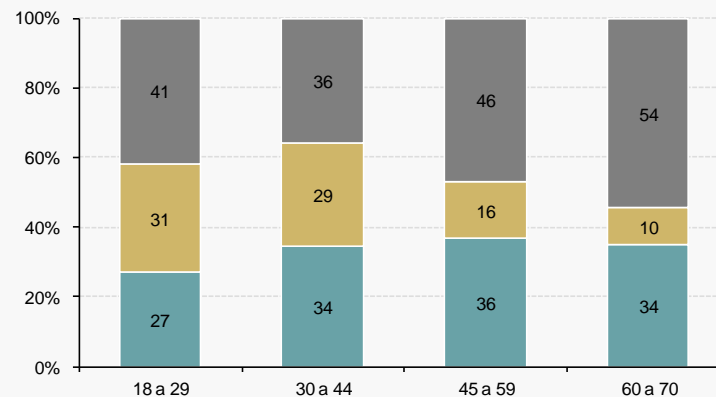
# Principal prioridad del servicio: mayor frecuencia y mayor comodidad

## Según segmentos sociodemográficos

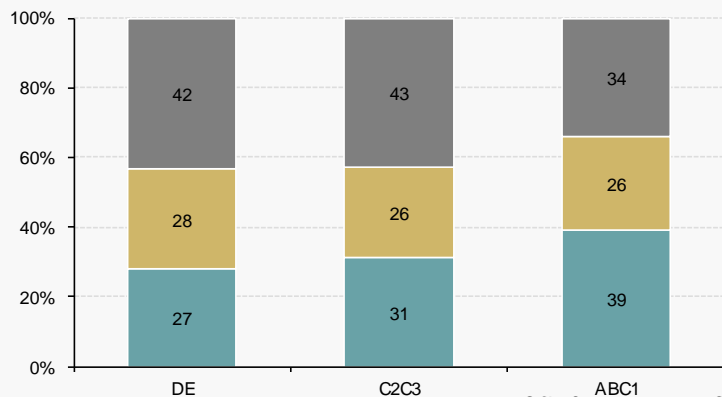
### Sexo



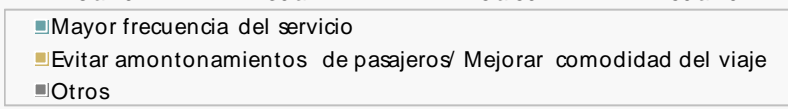
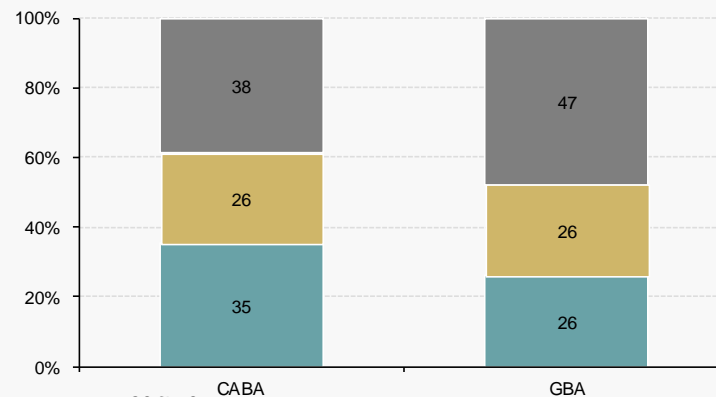
### Edad



### NSE



### Zona de residencia

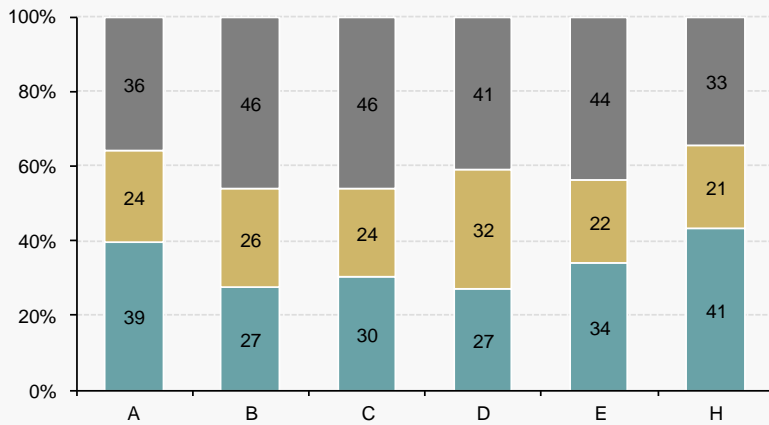


Base: Quienes mencionaron mayor frecuencia del servicio (31%) y evitar amontonamiento de pasajeros (26%)

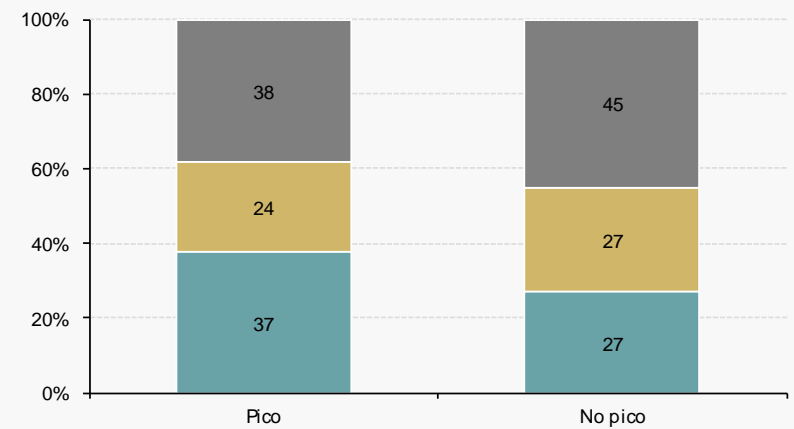
# Principal prioridad del servicio: mayor frecuencia y mayor comodidad

## Según línea y horario

### Línea



### Horario

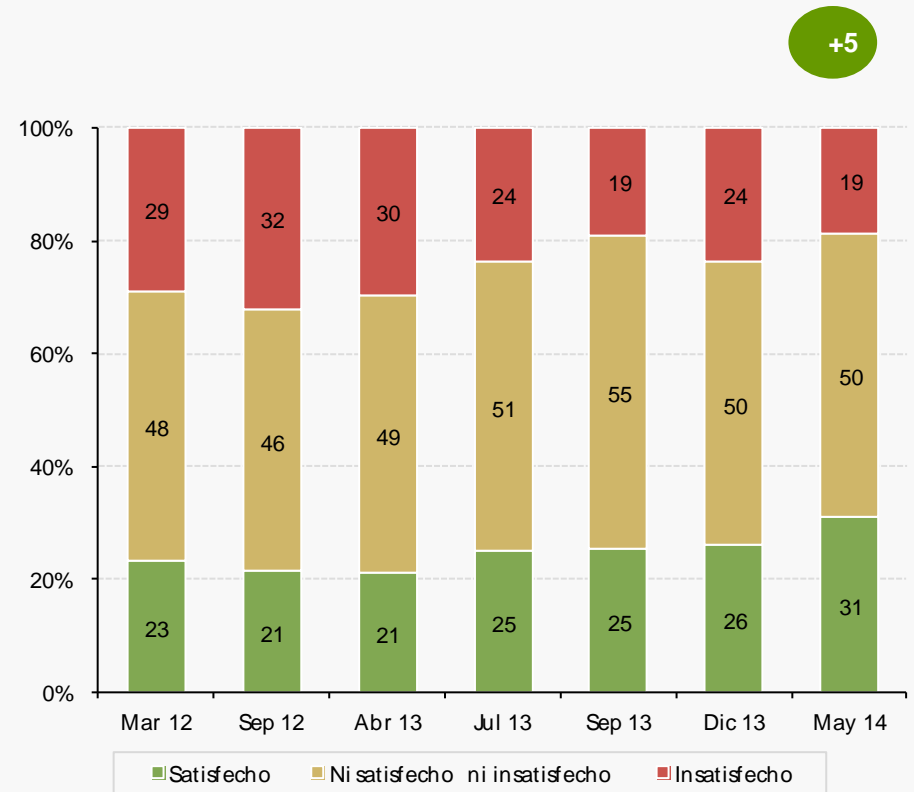
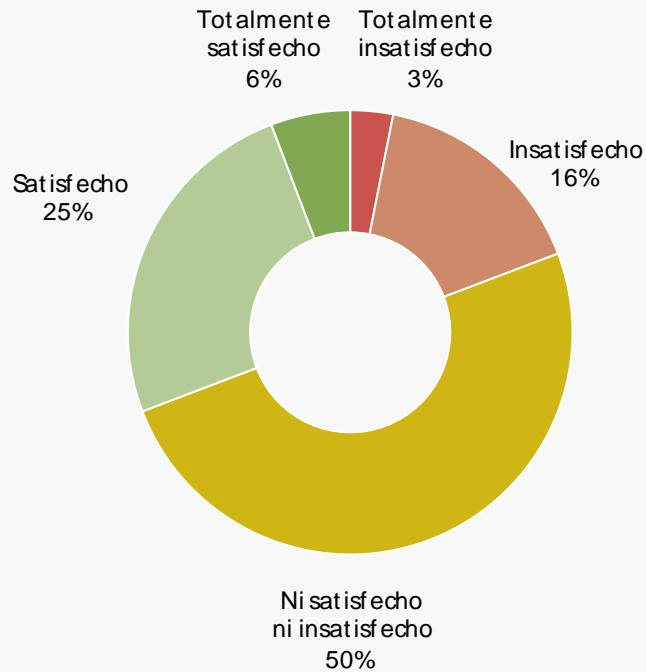


■ Mayor frecuencia del servicio  
■ Evitar amontonamientos de pasajeros/ Mejorar comodidad del viaje  
■ Otros

Base: Quienes mencionaron mayor frecuencia del servicio (31%) y evitar amontonamiento de pasajeros (26%)

# 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...?”*

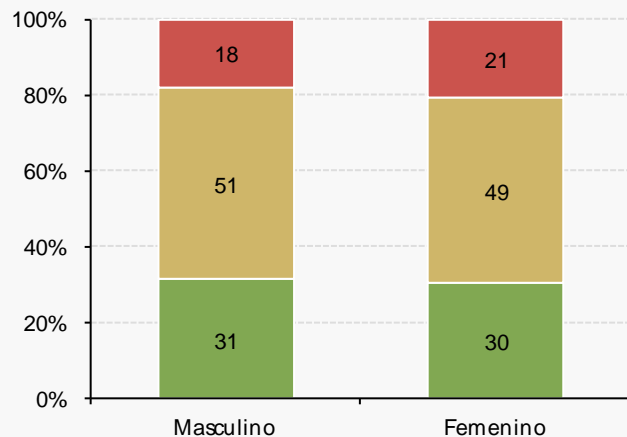


Base: Total de entrevistados.

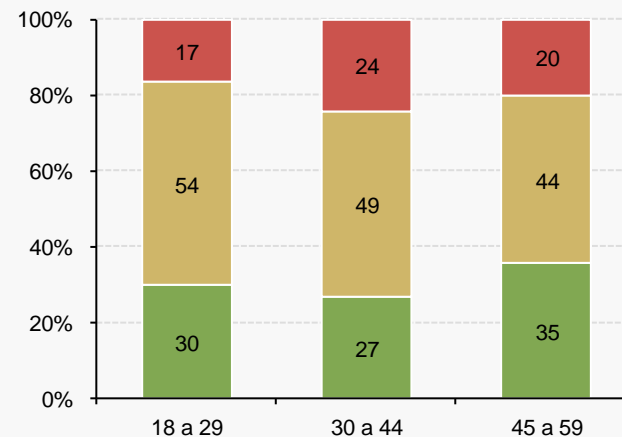
# Nivel de satisfacción con servicio en general

## Según segmentos sociodemográficos

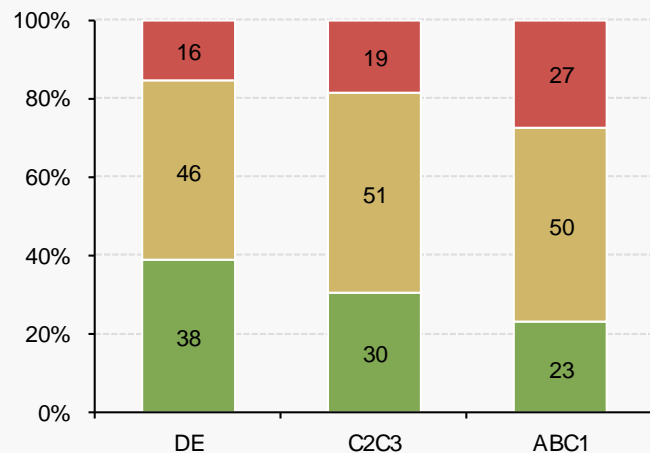
### Sexo



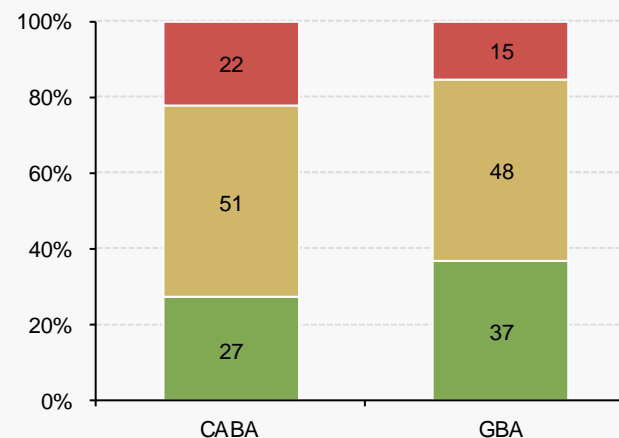
### Edad



### NSE



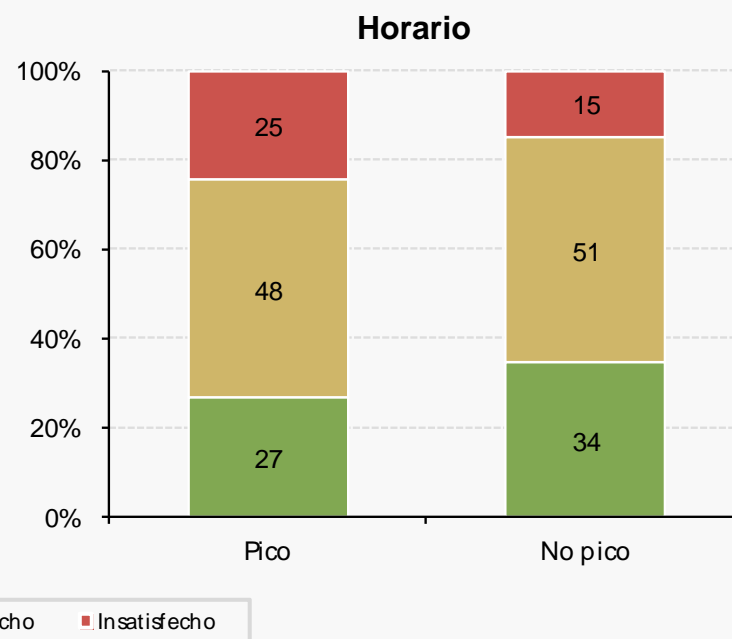
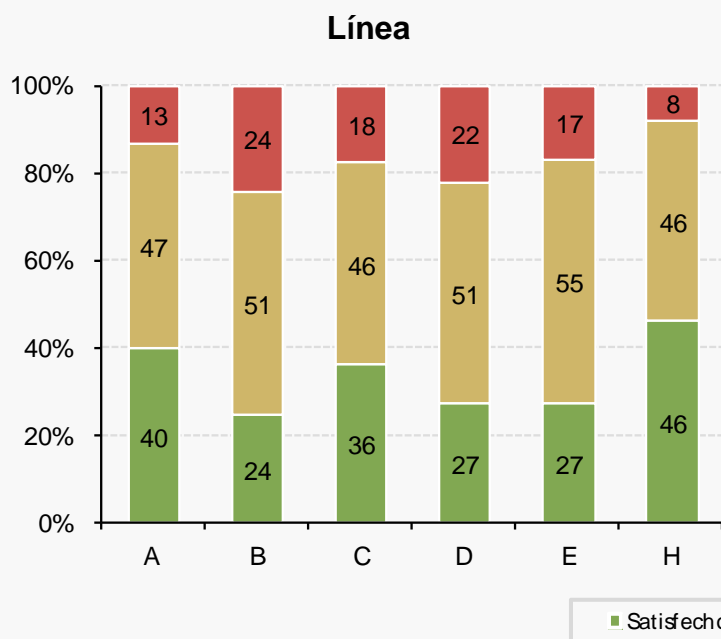
### Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

# Nivel de satisfacción con servicio en general

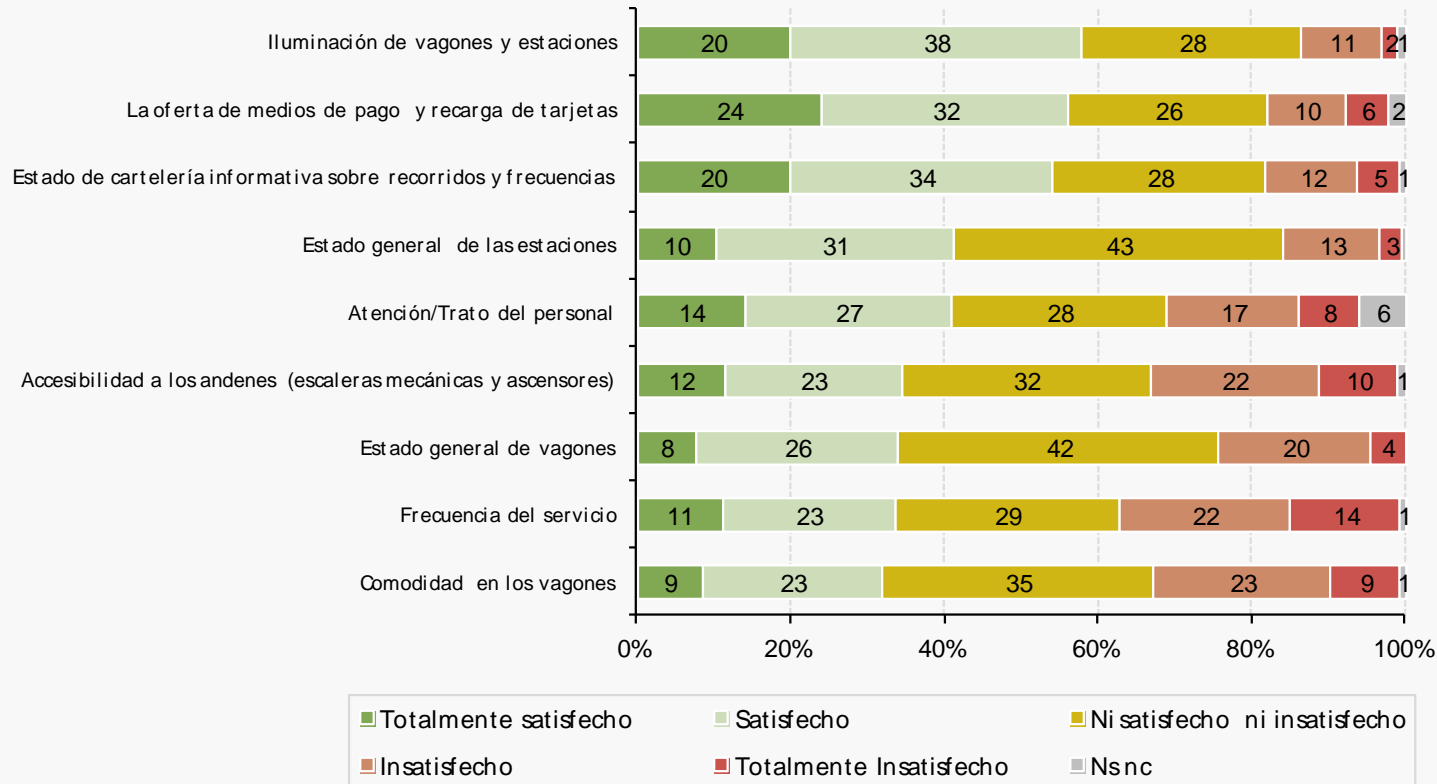
## Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

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

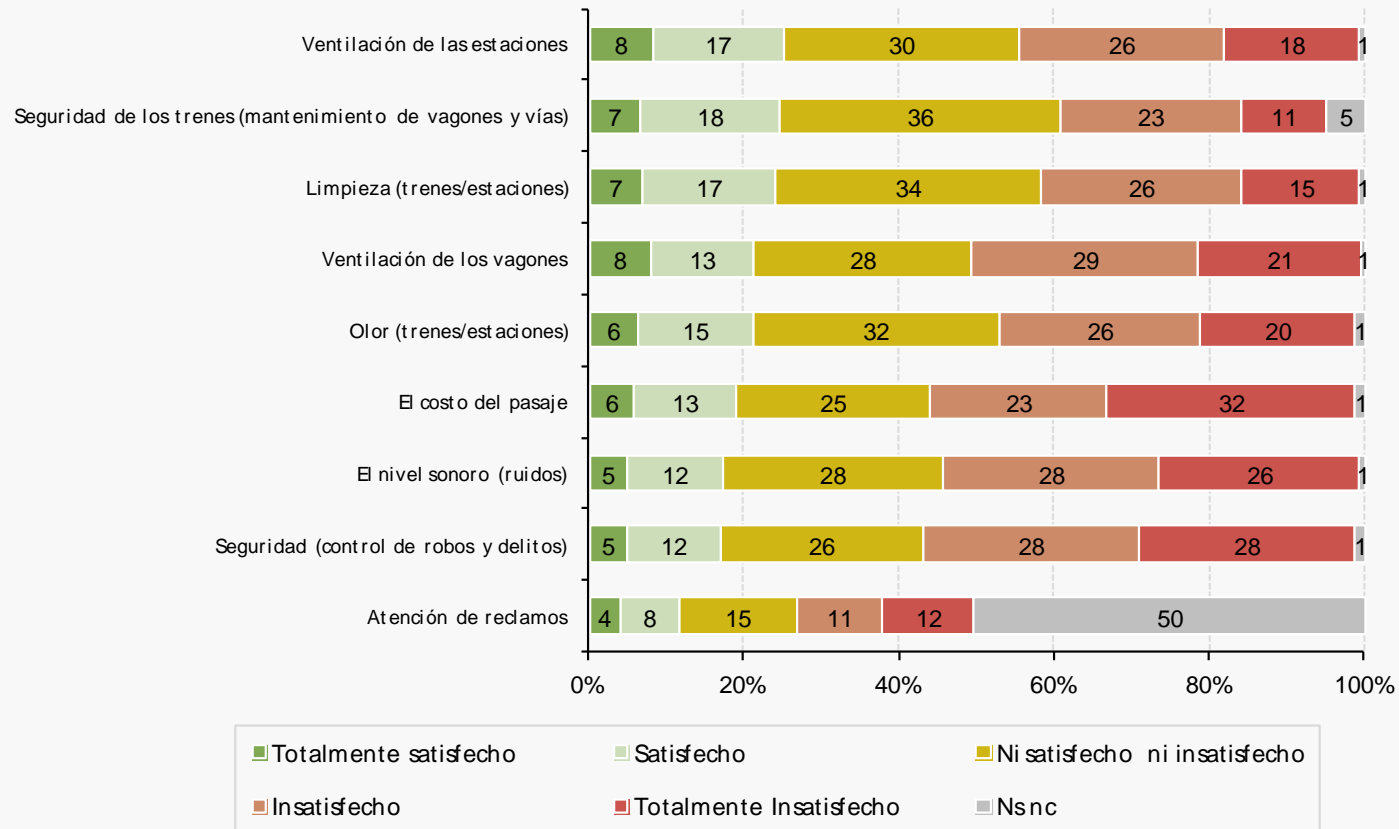
*“En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿en qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?”*



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?”*

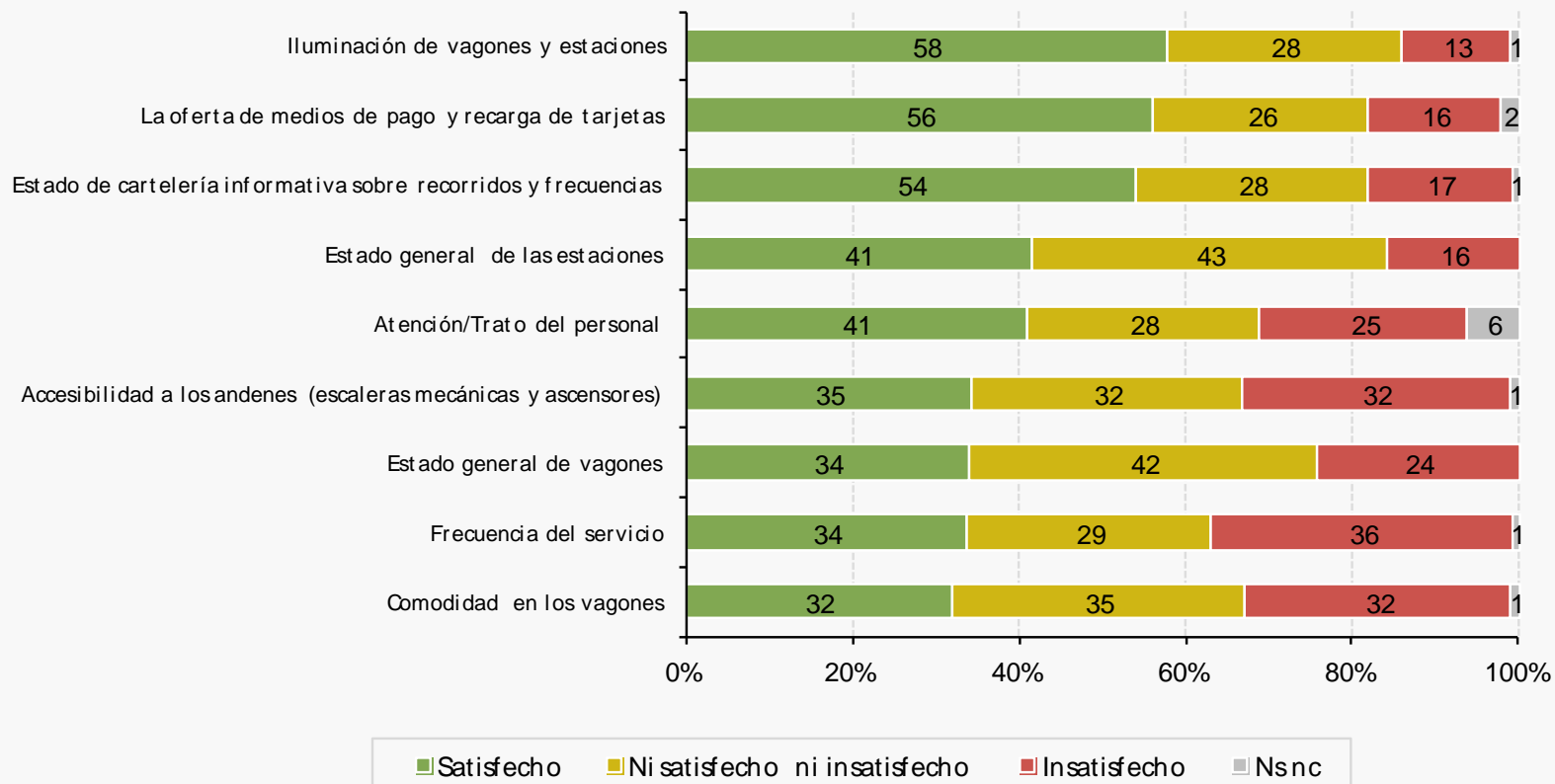


Base: Total de entrevistados.

# 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?”*



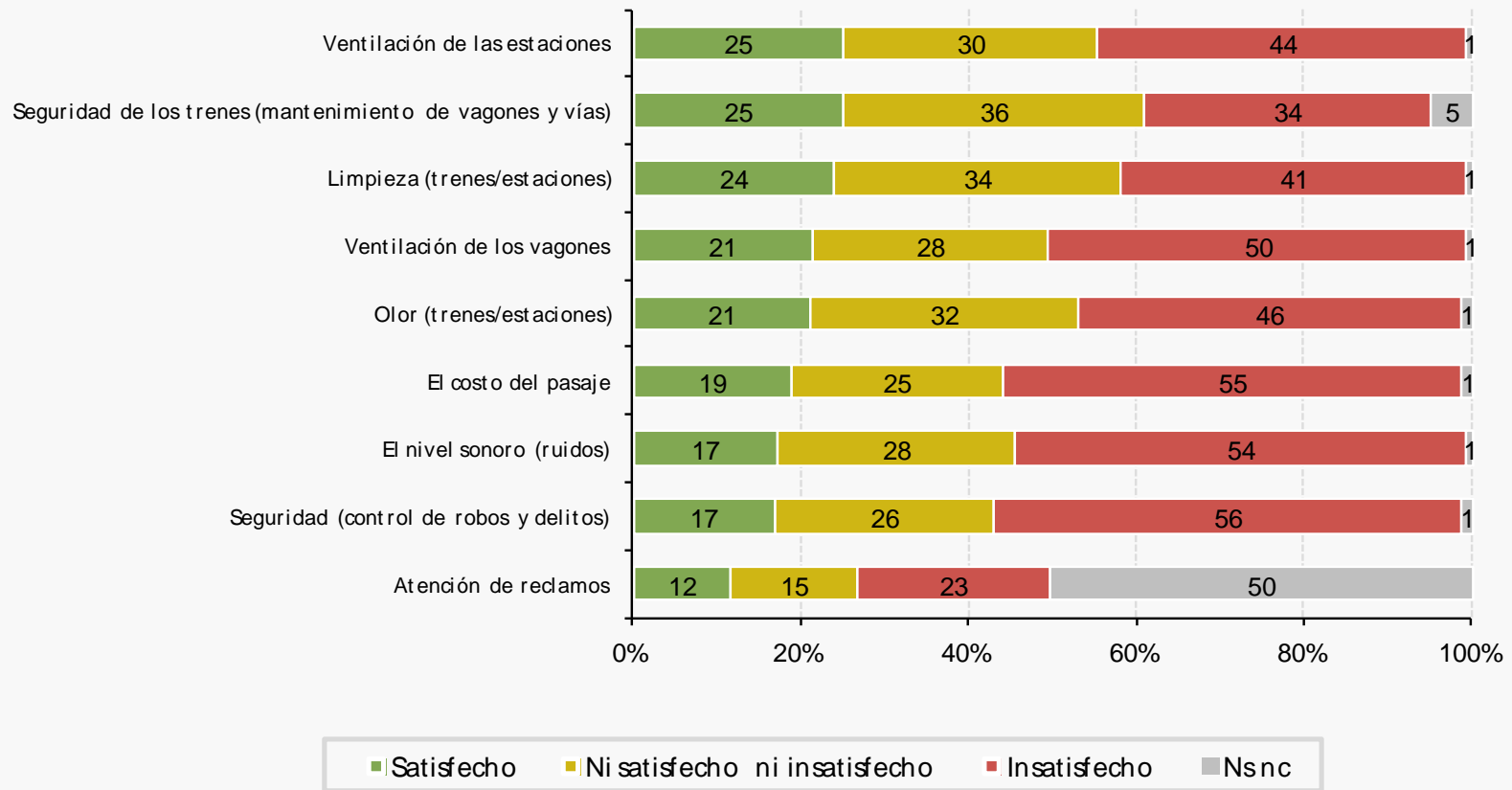
Base: Total de entrevistados.



# 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	Va. Dic 13	Va. Sep 12
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	31%	5%	10%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	+8%	+9%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	-3%	+6%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	+5%	+7%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	+7%	+18%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	+2%	+6%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	+4%	+16%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	+6%	7%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	+5%	+9%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	+5%	+13%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	+5%	+7%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	+5%	+11%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	0%	+7%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	+3%	+7%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	+2%	+6%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	+1%	0%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	+1%	0%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	+4%	+3%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	-1%	+1

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

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?”*

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

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	31	31	30	32
Iluminación de vagones y estaciones	58	58	57	61
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	56	57	56	54
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	54	54	54	55
Atención/Trato del personal	41	42	37	42
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	35	36	32	36
Estado general de vagones	34	34	35	34
Frecuencia del servicio	34	34	33	40
Comodidad en los vagones	32	32	32	26
Ventilación de las estaciones	25	27	21	27
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	24	26	23	21
Limpieza (trenes/estaciones)	24	26	18	32
Ventilación de los vagone	21	23	16	26
Olor (trenes/estaciones)	21	23	17	24
El costo del pasaje	19	19	18	19
El nivel sonoro (ruidos)	17	19	13	17
Seguridad (control de robos y delitos)	17	16	17	24
Atención de reclamos	12	12	12	11

\* % 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?\**”

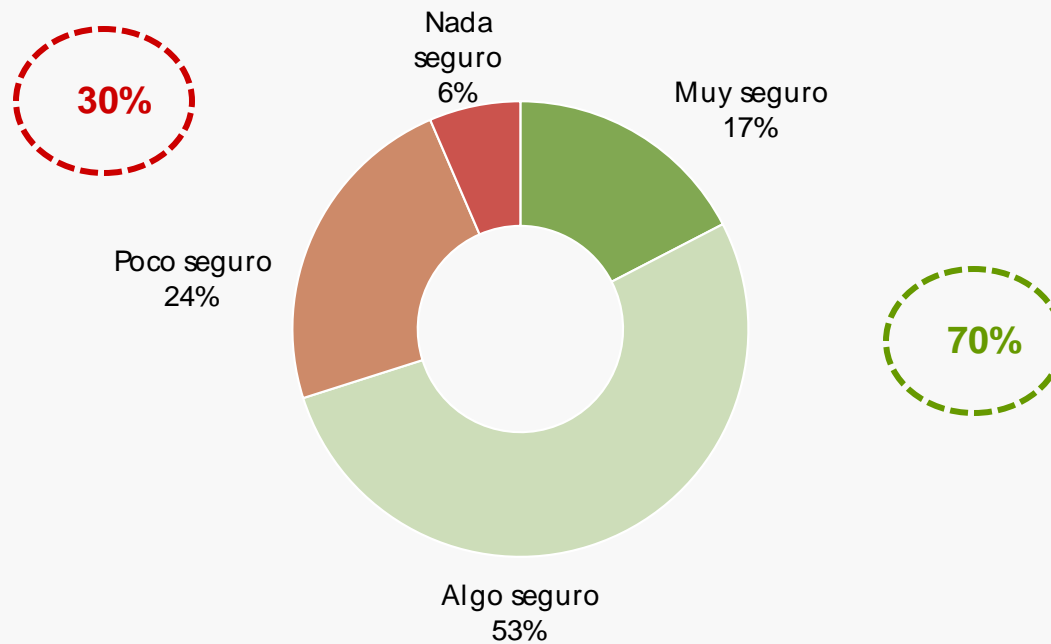
	Total	Evaluación del servicio		
		Positiva	Regular	Negativo
Servicio del subte en general	31	50	15	4
Iluminación de vagones y estaciones	58	65	54	42
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	56	65	52	40
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	54	63	50	35
Estado general de las estaciones	41	54	32	22
Atención/Trato del personal	41	49	36	27
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	35	44	29	20
Estado general de vagones	34	45	27	17
Frecuencia del servicio	34	50	21	9
Comodidad en los vagones	32	44	22	15
Ventilación de las estaciones	25	32	20	13
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	24	32	18	14
Limpieza (trenes/estaciones)	24	31	20	9
Ventilación de los vagones	21	28	17	9
Olor (trenes/estaciones)	21	28	18	8
El costo del pasaje	19	27	13	10
El nivel sonoro (ruidos)	17	23	13	9
Seguridad (control de robos y delitos)	17	23	13	8
Atención de reclamos	12	13	10	10

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

## VI. 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?”*



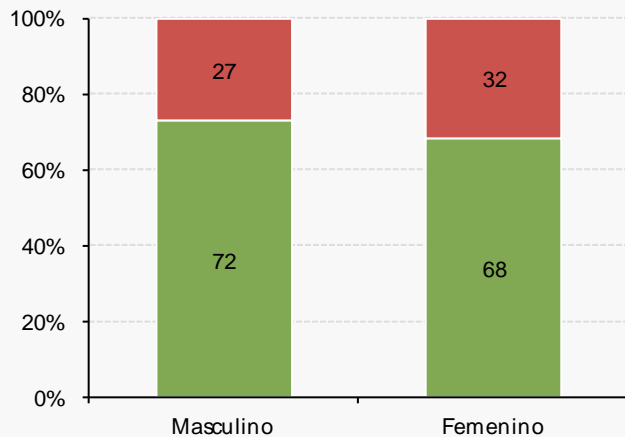
Base: Total de entrevistados.



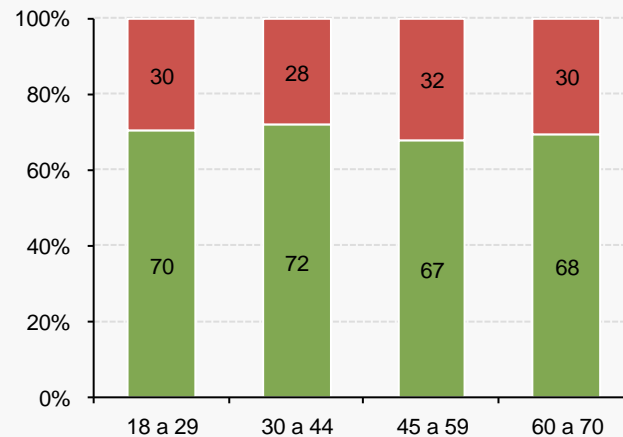
# Evaluación de la seguridad en el subte

## Según segmentos sociodemográficos

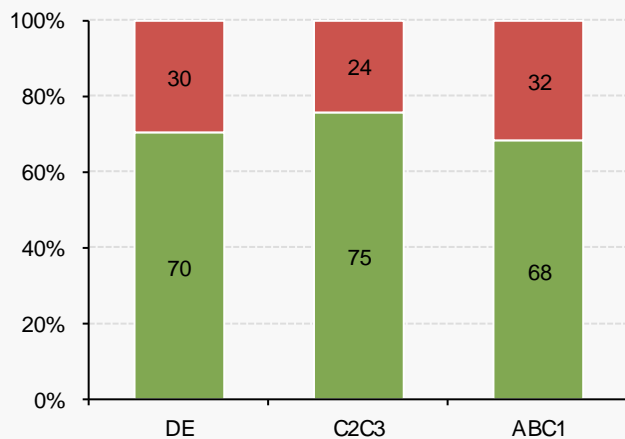
### Sexo



### Edad

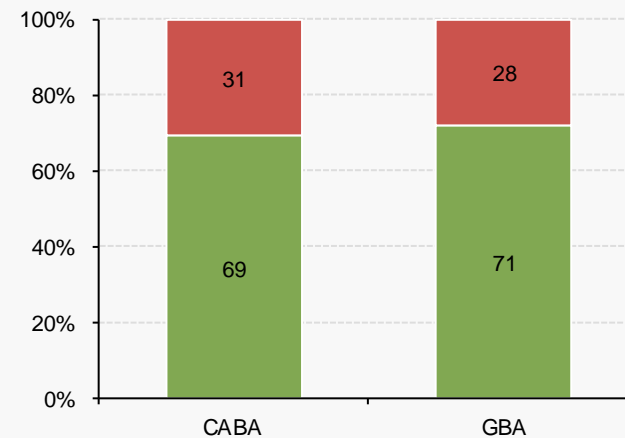


### NSE



■ Seguro ■ Inseguro

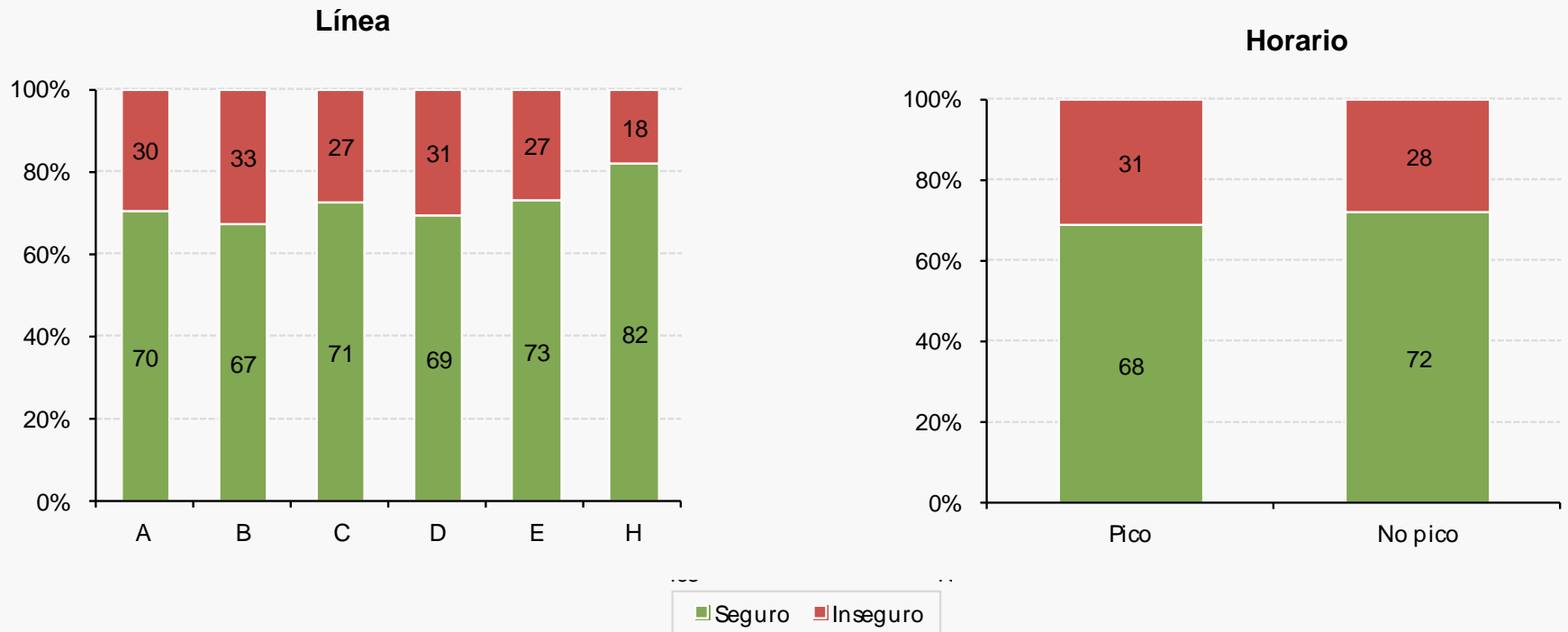
### Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.

# Evaluación de la seguridad en el subte

## Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

# Razones de seguridad e inseguridad en el subte

“¿Por qué?”

## Seguro

	%
Nunca le robaron	37
Es seguro	16
Hay seguridad-hay policías	11
Es más rápido	7
No hay accidentes	5
Estoy más atento	5
Nunca vió vada	3
Es mejor que el colectivo - tren	3
El servicio funciona bien	3
Otros	8
Ns nc	1
Total	100

Base: Quienes se sienten seguros (70%).

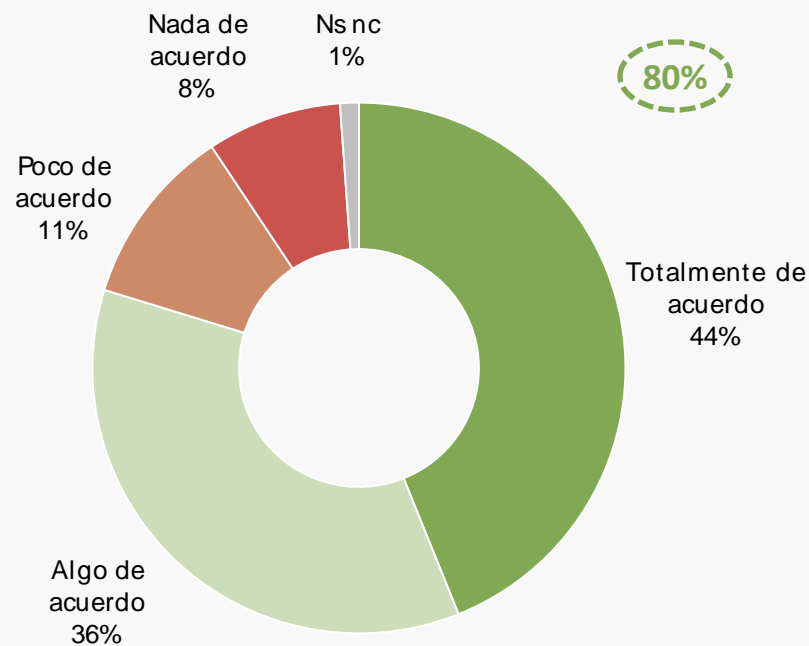
## Inseguro

	%
Hay robos	37
Inseguridad	28
Falta seguridad - policía	14
Amontonamiento - mucha gente	5
Hay pungas	5
Falta de mantenimiento	4
Mal servicio	3
Accidentes	1
Otros	2
Total	100

Base: Quienes no se sienten seguros (30%).

## Medidas de seguridad en el subte (I)

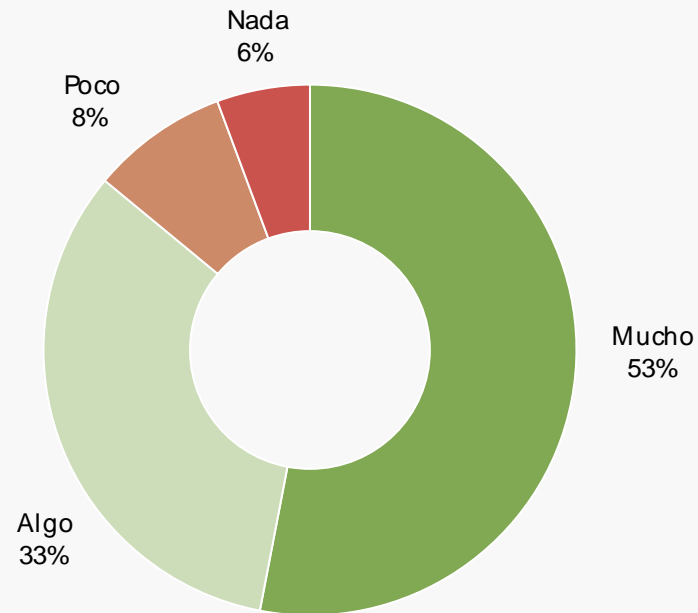
*“Algunas personas consideran que la incorporación de tecnología como cámaras de seguridad con monitoreo y botones antipánico ayudaría a prevenir el delito en el SUBTE. ¿Usted está totalmente de acuerdo, algo de acuerdo, poco de acuerdo o nada de acuerdo con esta afirmación?”*



Base: Total de entrevistados.

## Medidas de seguridad en el subte (II)

*“Muy pronto la policía metropolitana comenzará a patrullar las "estaciones y andenes" del subte. ¿Cree Ud. que la presencia de la policía metropolitana ayudara a mejorar la seguridad en el subte?”*

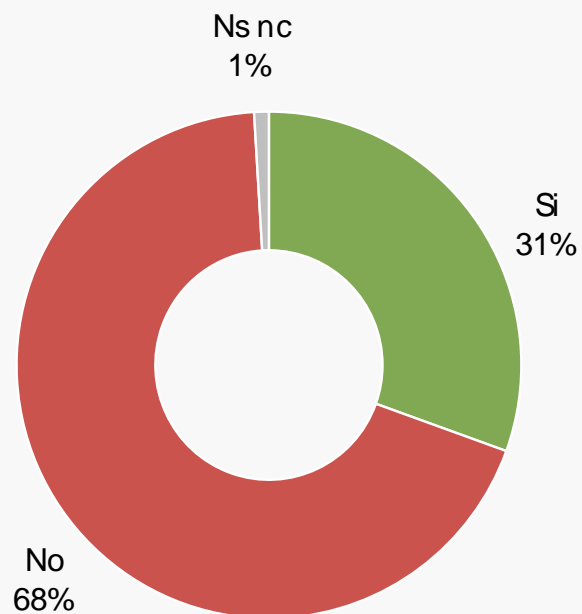


Base: Total de entrevistados.

## VII. Modernización, pintura y puesta en valor del sistema de subte

## Conocimiento del plan de modernización, pintura y puesta en valor del subte

*“El plan de modernización del subte incluye la pintura y puesta en valor de estaciones con la intervención de artistas reconocidos. ¿Estaba Ud. al tanto de esto?”*

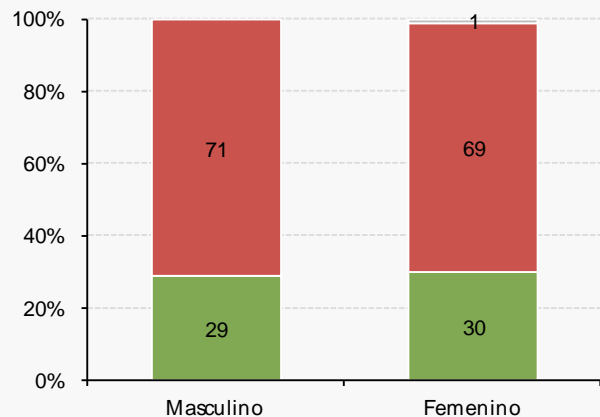


Base: Total de entrevistados.

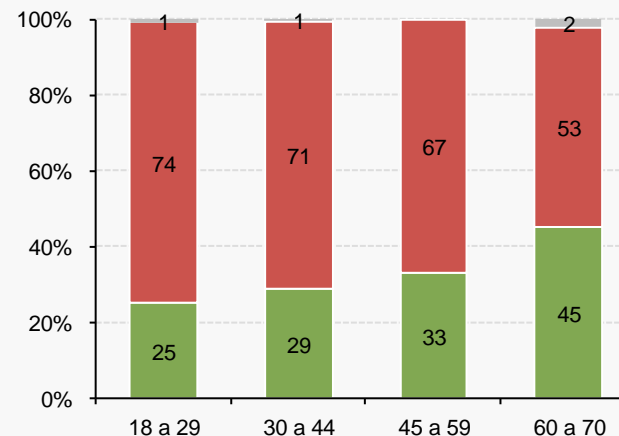
# Conocimiento del plan de modernización, pintura y puesta en valor del subte

## Según segmentos sociodemográficos

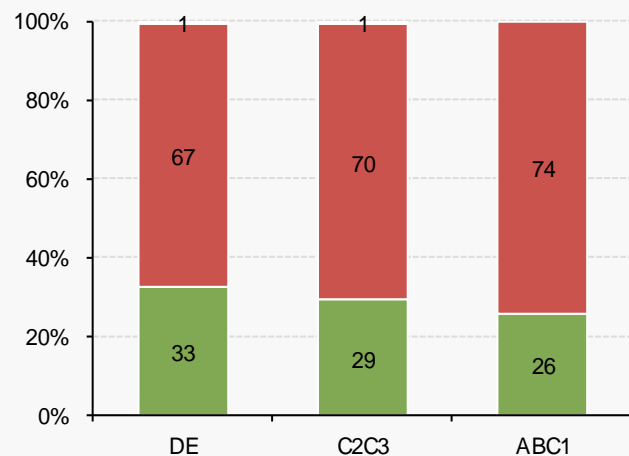
### Sexo



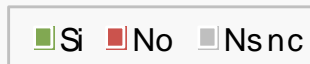
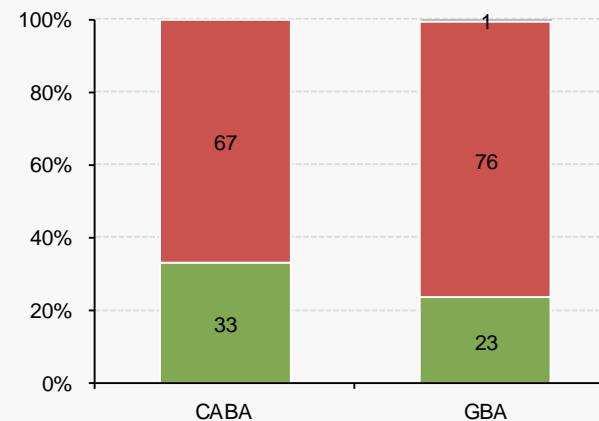
### Edad



### NSE



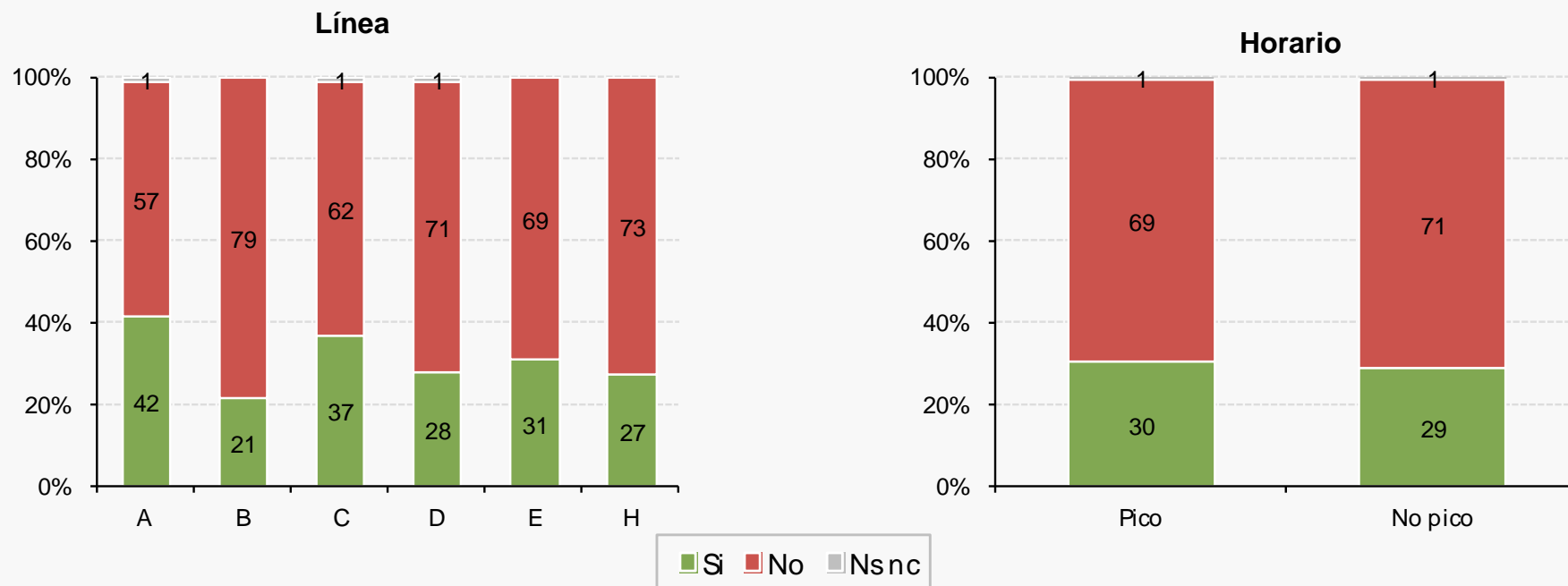
### Zona de residencia



Base: Total de entrevistados.



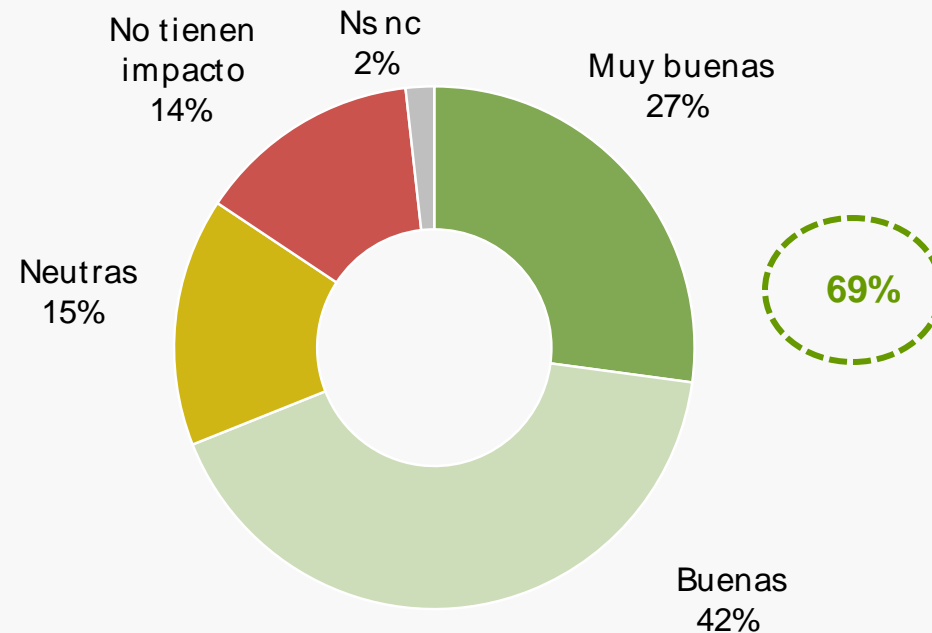
# Conocimiento del plan de modernización, pintura y puesta en valor del subte Según línea y horario



Base: Total de entrevistados.

# Evaluación del impacto del plan de modernización, pintura y puesta en valor en los usuarios

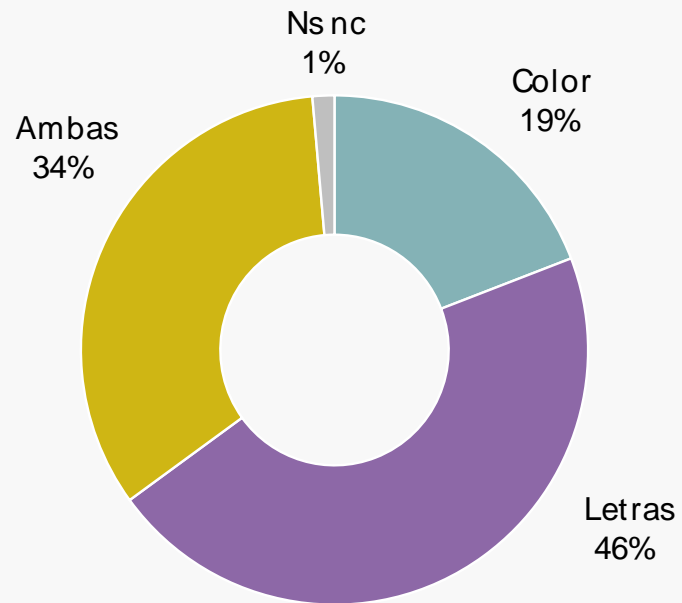
*“¿Cree ud. que este tipo de acciones son muy buenas, buenas, neutras o no tienen impacto en la vida de los usuarios?”*



Base: Total de entrevistados.

## Identificación de las líneas del subte

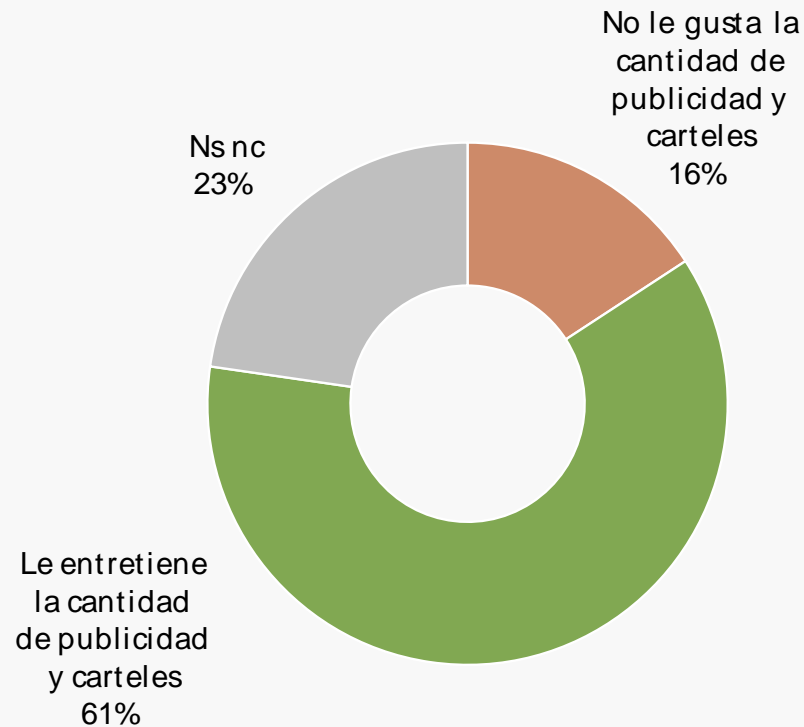
*“¿Cómo identifica a cada una de las líneas de subte, ¿por el color o por la letra que históricamente designa a cada línea (ABCDH)?”*



Base: Total de entrevistados.

## Publicidad y cartelería en los vagones del subte

*“Algunas personas se quejan de la cantidad de publicidad y carteles que hay en vagones andenes y estaciones del subte; otros en cambio creen q la publicidad y carteles están bien y los entretiene en el viaje. ¿Con cuál de las posturas esta Ud. mas de acuerdo?”*



Base: Total de entrevistados.

## VIII. Conclusiones

# Conclusiones (I)

## Uso del subte

- Los usuarios de frecuencia media y los pasajeros que solo toman el subte de ida aumentaron un 8% en relación al registro anterior.
- Las líneas de subte más utilizadas entre aquellos pasajeros que no realizan combinaciones son las líneas B y la D (35% y 34% respectivamente). A diferencia del registro pasado, la línea A, que había sido la más mencionada después de la D, quedó desplazada en el tercer lugar con el 15%.
- El principal motivo esgrimido para trasladarse en subte por la Ciudad de Buenos Aires continua siendo ir o volver del trabajo (74%). Sin embargo, a diferencia de la medición de diciembre de 2013, aumentó la proporción de usuarios que viaja en subte para ir o volver del lugar de estudio. Este móvil se ubicó en segundo lugar, con 14%, desplazando a la realización de trámites personales al tercer puesto con el 7% de las menciones.
- El número de usuarios de una sola línea de subte aumentó en relación a la medición de diciembre de 2013, mientras que el número de usuarios que realizan combinaciones con más de una línea de subte disminuyó.

# Conclusiones (II)

## Satisfacción con el subte

- La evaluación positiva del servicio registró un incremento de 5 puntos en relación a la medición pasada. De esta forma, alrededor de la mitad de los usuarios de subte dijeron tener una valoración positiva general del servicio (49%). Asimismo, el nivel de satisfacción con el servicio aumentó 6 puntos porcentuales en relación a la ola anterior.
- Mejoraron significativamente las valoraciones respecto a la medición anterior de algunos aspectos del subte. Fundamentalmente se destacan variaciones positivas en aspectos tales como la iluminación de vagones y estaciones y el estado general de las estaciones. No obstante, la oferta de medios de pago y recarga de tarjetas presenta una leve desmejora.
- Los aspectos del subte que mayor variación positiva registraron desde el inicio de la serie de mediciones son el estado de las estaciones (con un incremento de 18%) y el estado de los vagones (que registró un aumento del 16%).

# Conclusiones (III)

## Seguridad y plan de modernización del subte

- La mayoría de los entrevistados se sienten seguros (70%) en el subte. Los usuarios de la línea H son quienes se perciben como los más seguros, mientras que los usuarios de las líneas B y D se ubican en el escalafón opuesto.
- La incorporación de tecnología y la presencia de la Policía Metropolitana en las estaciones de subte son acciones consideradas de manera positiva por gran parte de los entrevistados.
- Hay un elevado nivel de desconocimiento (70%) entre los usuarios de las diversas líneas sobre las obras realizadas para modernizar el subte. Sin embargo, una significativa porción de los entrevistados (69%) considera que las acciones del plan de modernización tienen un impacto positivo en la vida de los usuarios.



## IX. 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 08 de mayo al 23 de mayo de 2014.

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

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