



Poliarquía Consultores

Resumen de Resultados – 3ª Ola 2014

Estudio sobre los Subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires

Preparado para:
Subterráneos de Buenos Aires

Buenos Aires, Argentina
Octubre 2014

Introducción

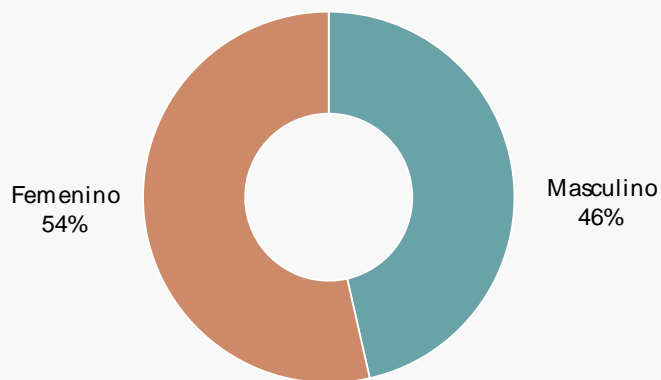
- El presente informe describe los principales resultados de una investigación realizada mediante encuestas coincidentales a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló entre los días 5 y 11 del mes de septiembre de 2014.
- En total, se realizaron 1200 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos/ «H» 150 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.).
- La investigación abordó integralmente las percepciones en torno a la situación del servicio de subterráneos, focalizando especialmente en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el servicio, sus características y estado de mantenimiento, como así también la sensación de seguridad y el comportamiento de los usuarios que se encuentran realizando algún tipo de estudio.
- Poliarquía es responsable por los datos correspondientes a las mediciones realizadas desde mayo de 2014. Los datos estadísticos previos a esta fecha fueron provistos por SBASE.

Características de los entrevistados

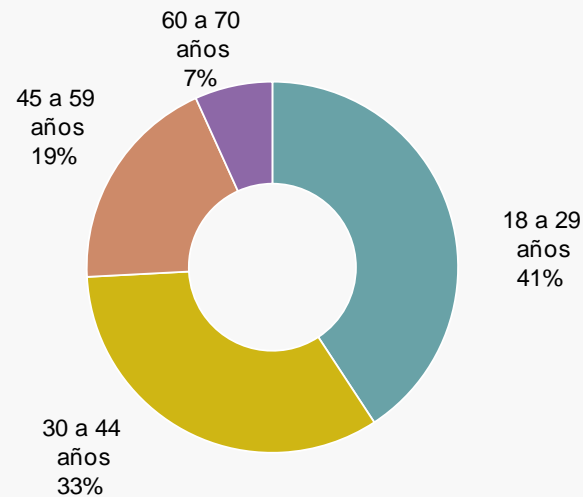
Características de los entrevistados

Según segmentos sociodemográficos

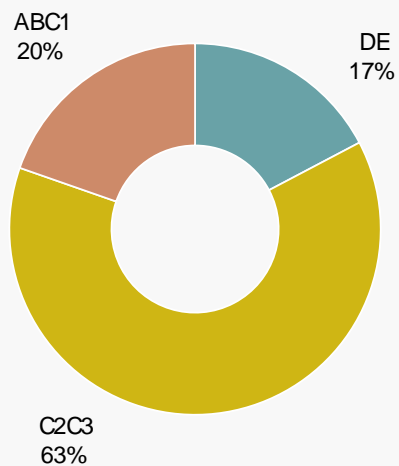
Sexo



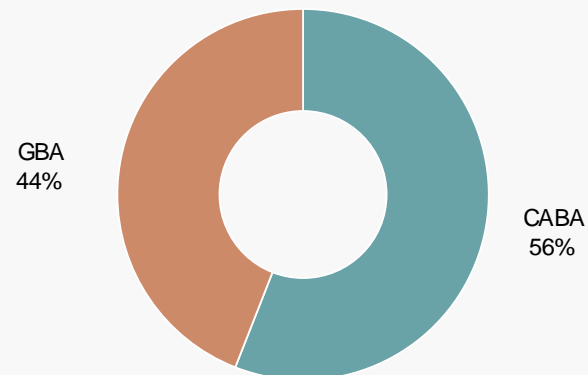
Edad



NSE



Zona de residencia

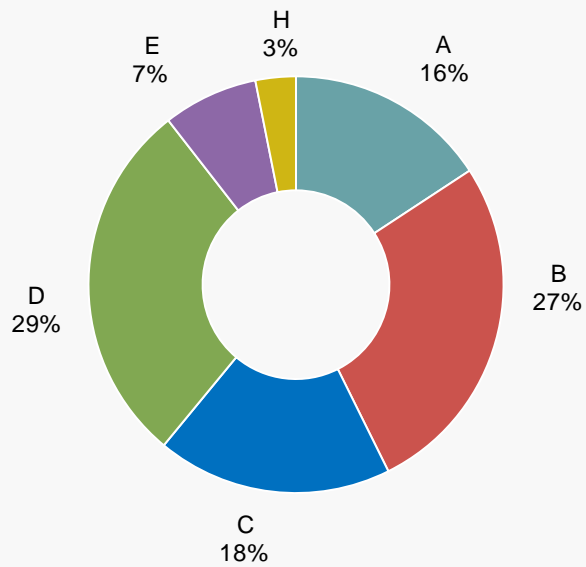


Base: Total de entrevistados.

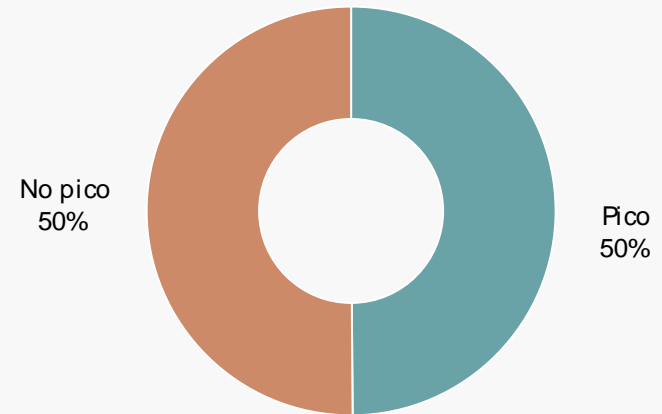
Características de los entrevistados

Según línea y horario

Línea



Horario

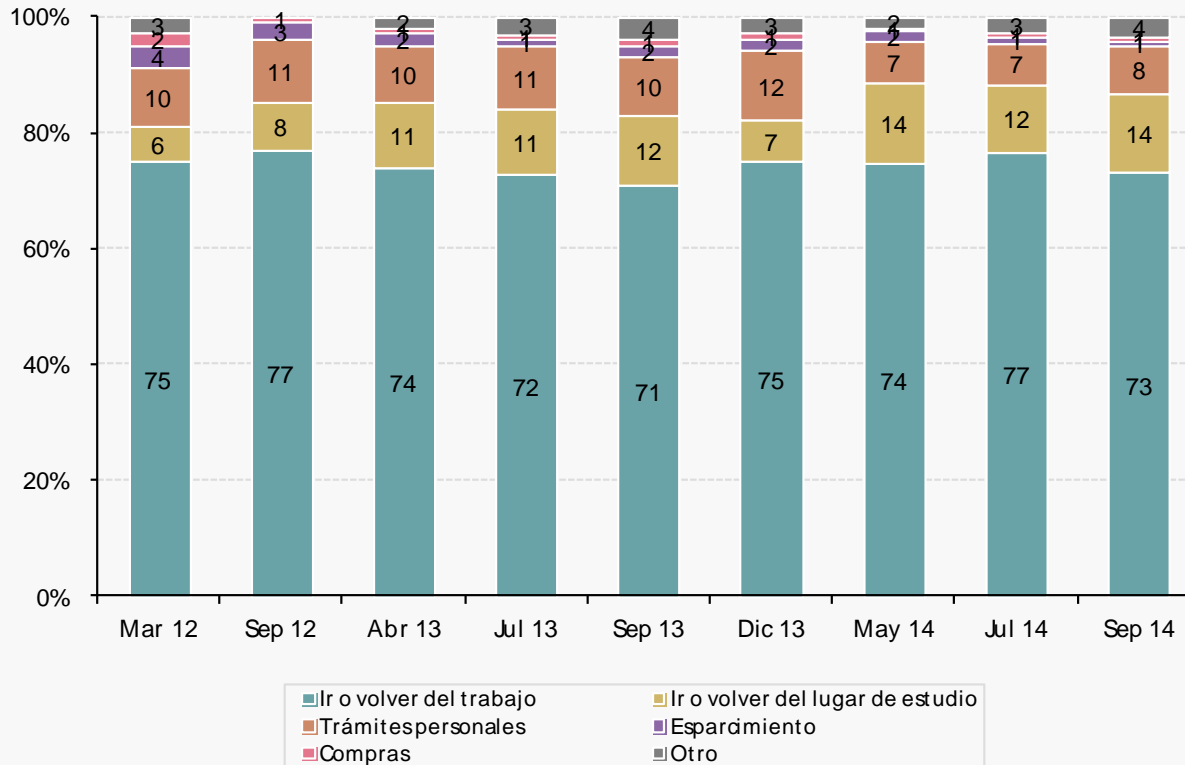


Base: Total de entrevistados.

Resumen de datos estadísticos

Motivo del viaje

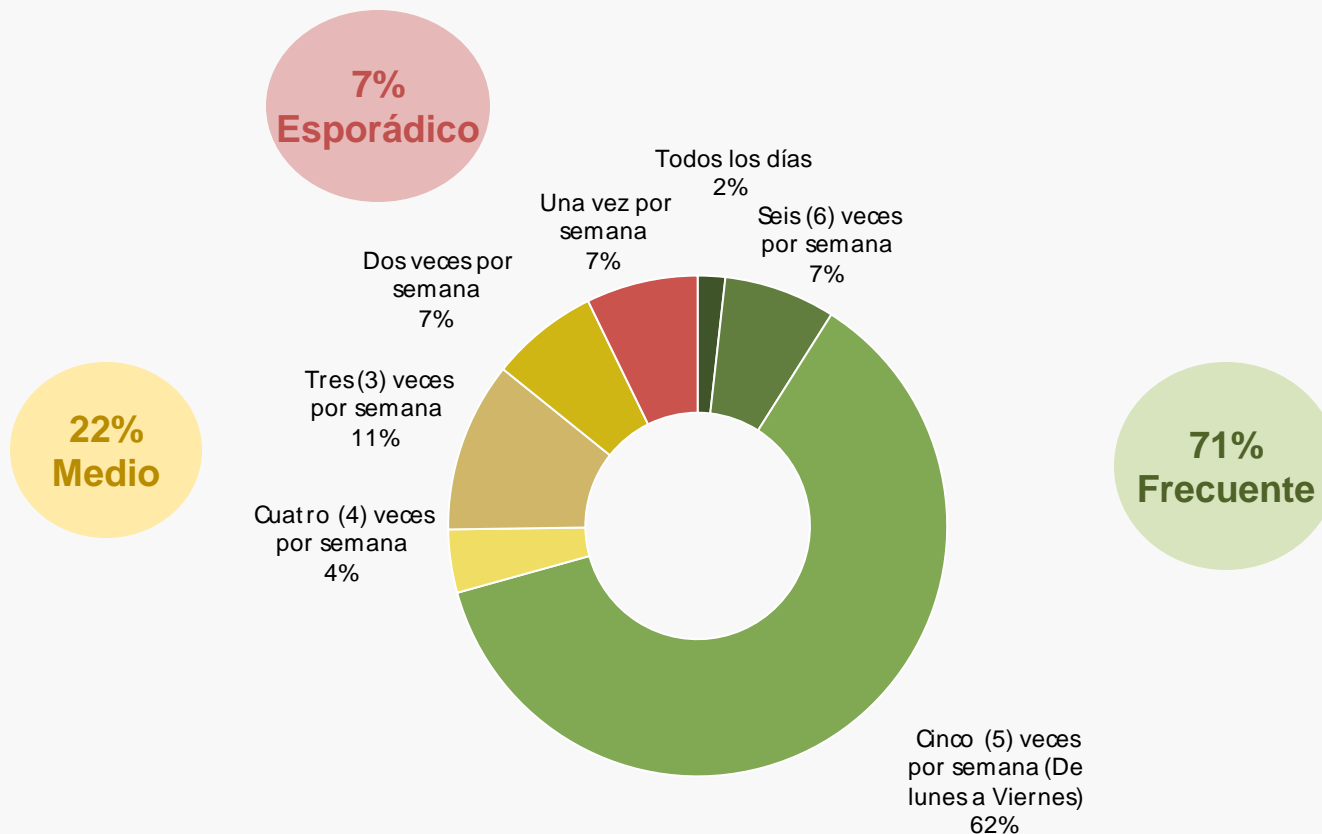
“¿Cuál es el principal motivo por el que utiliza mayormente el subte?”



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?”

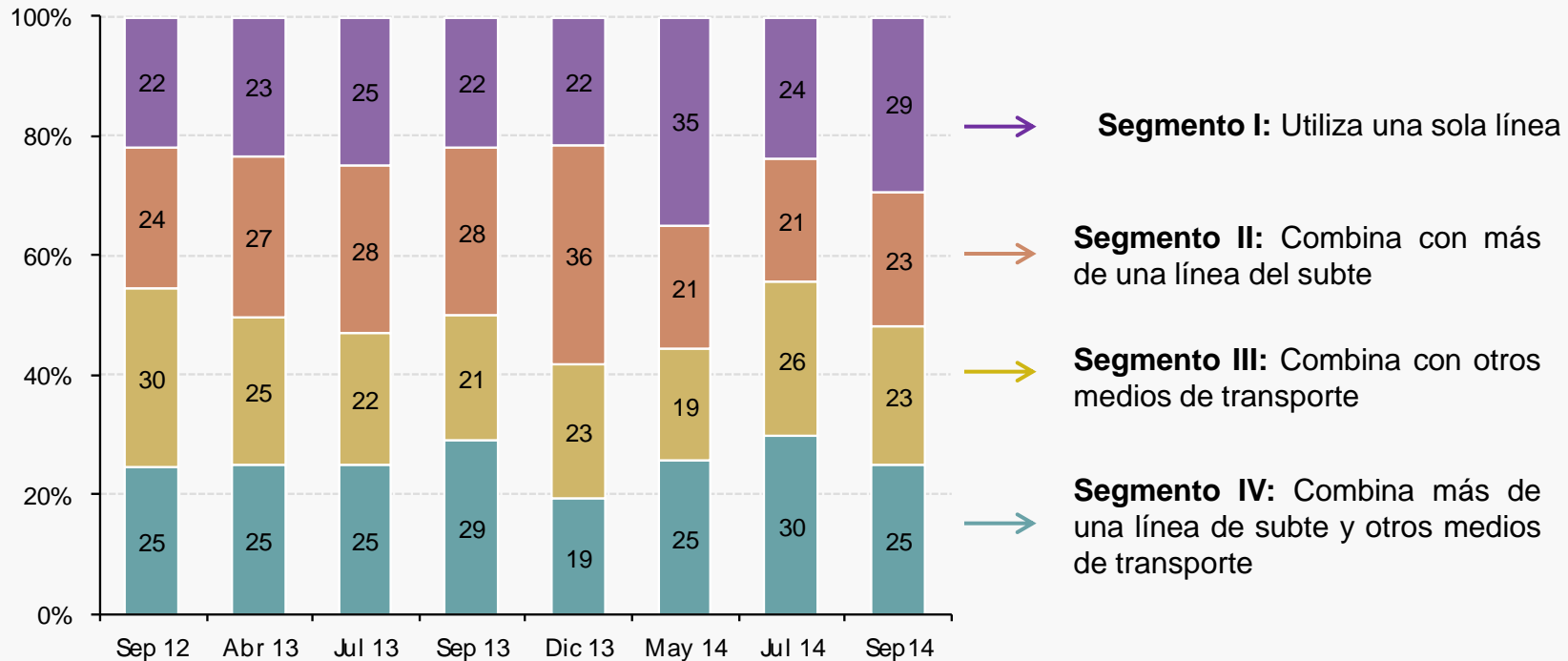


Base: Total de entrevistados.

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?”

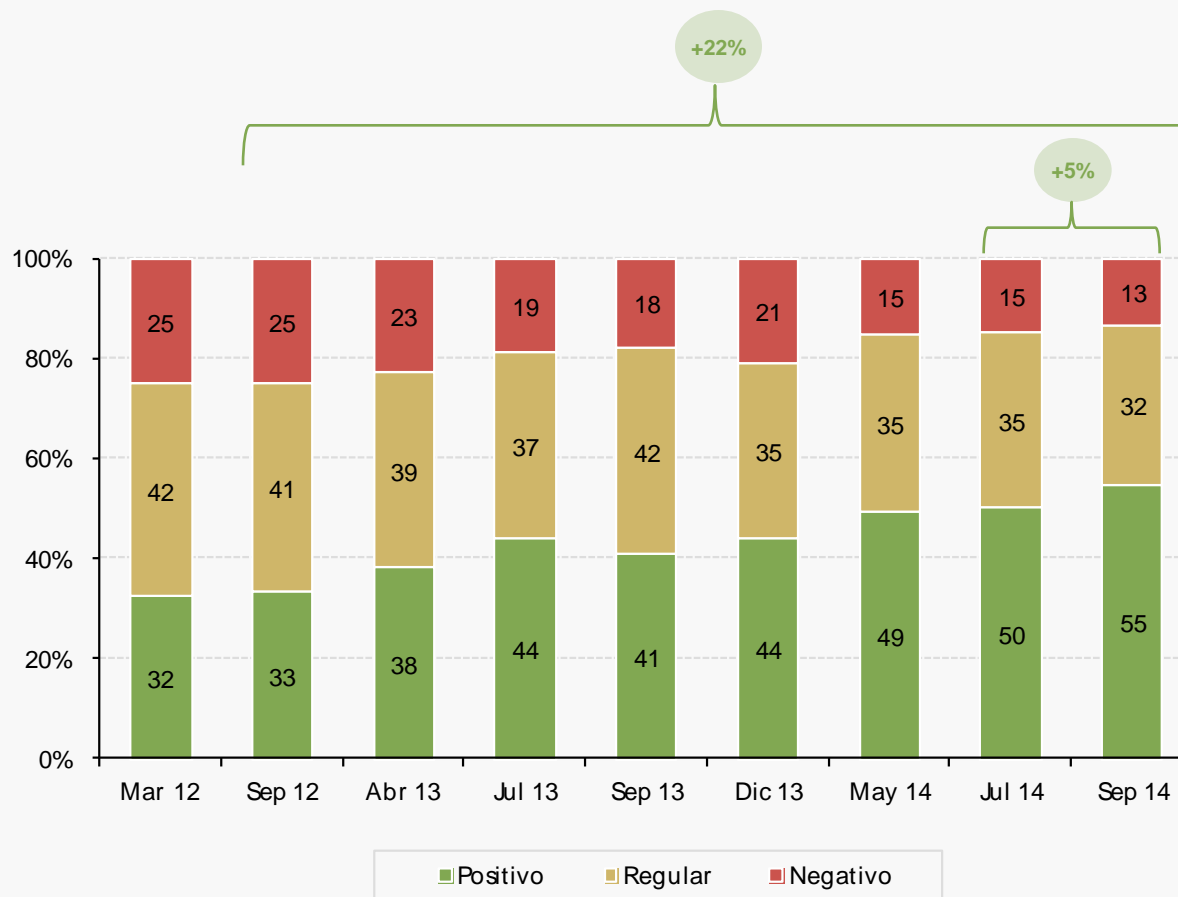


Base: Total de entrevistados.

Evaluación del servicio

Evolución

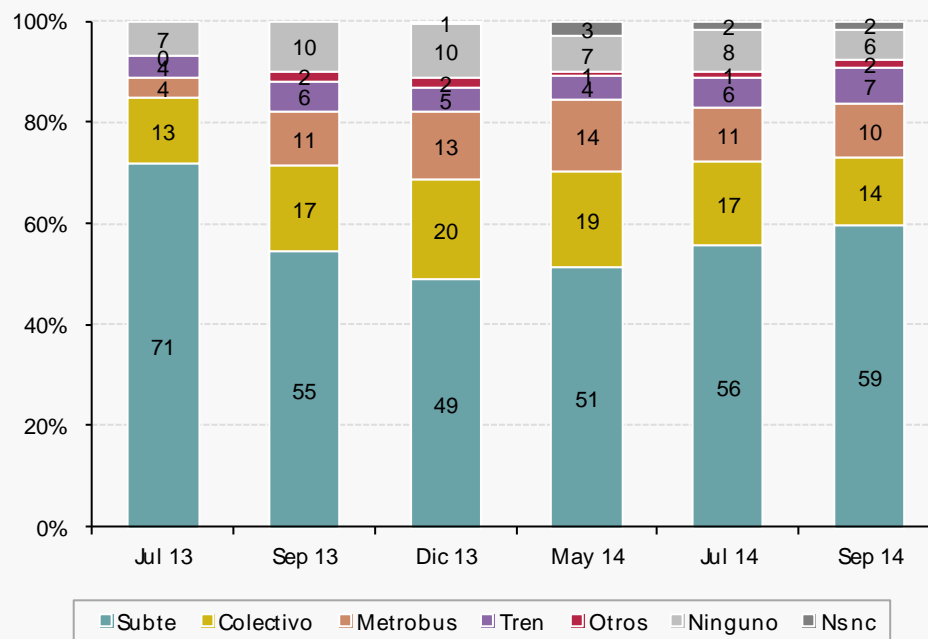
“¿Cómo calificaría el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires?”



Base: Total de entrevistados.

Mejor servicio de transporte público

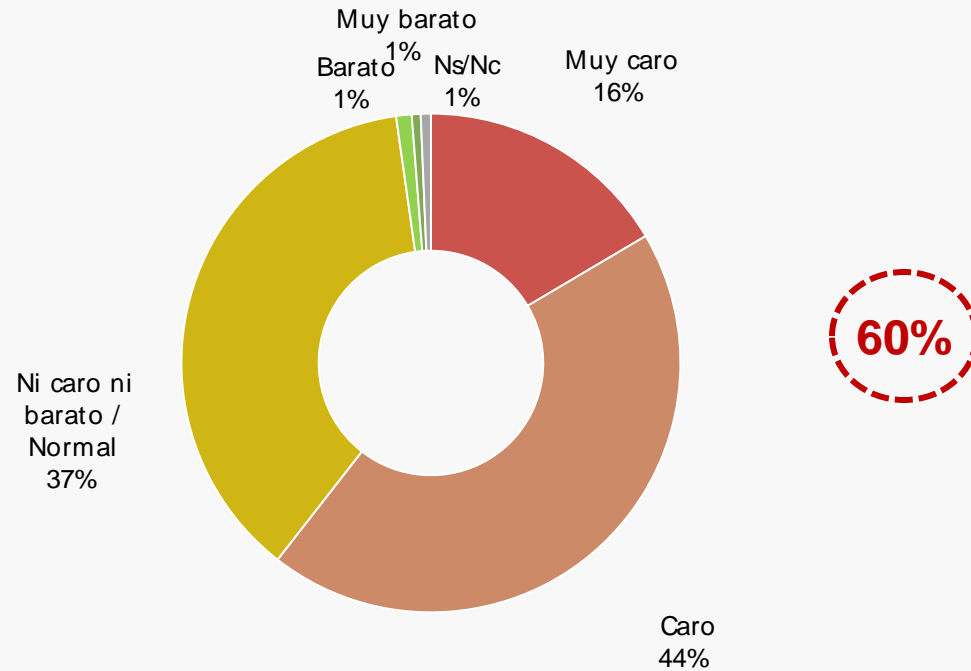
“De los medios de transporte público de la Ciudad de Buenos Aires, ¿cuál cree que brinda un mejor servicio?”



Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

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

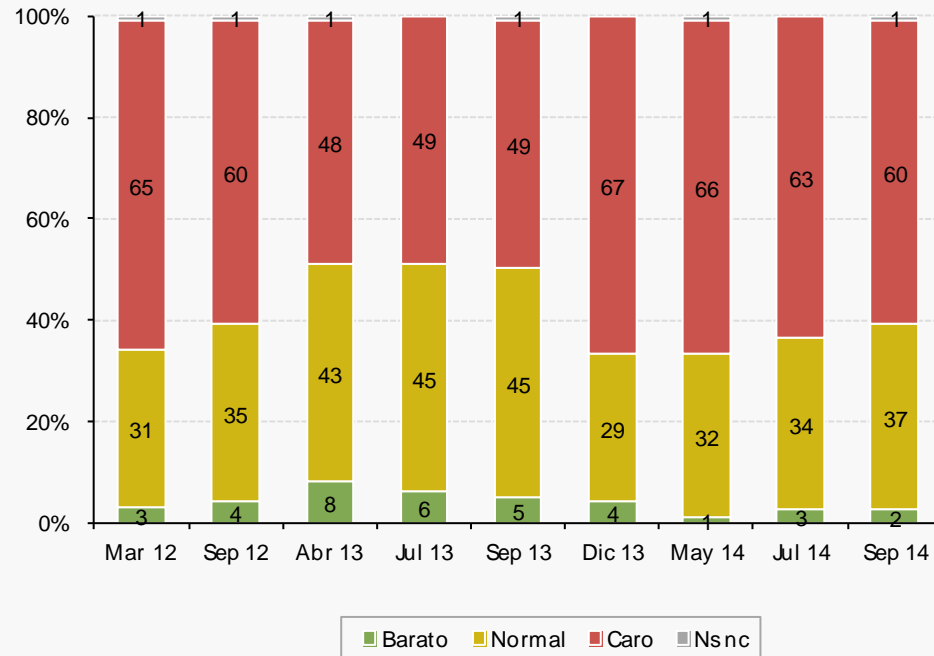


Base: Total de entrevistados.

Relación precio – calidad del servicio

Evolución

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

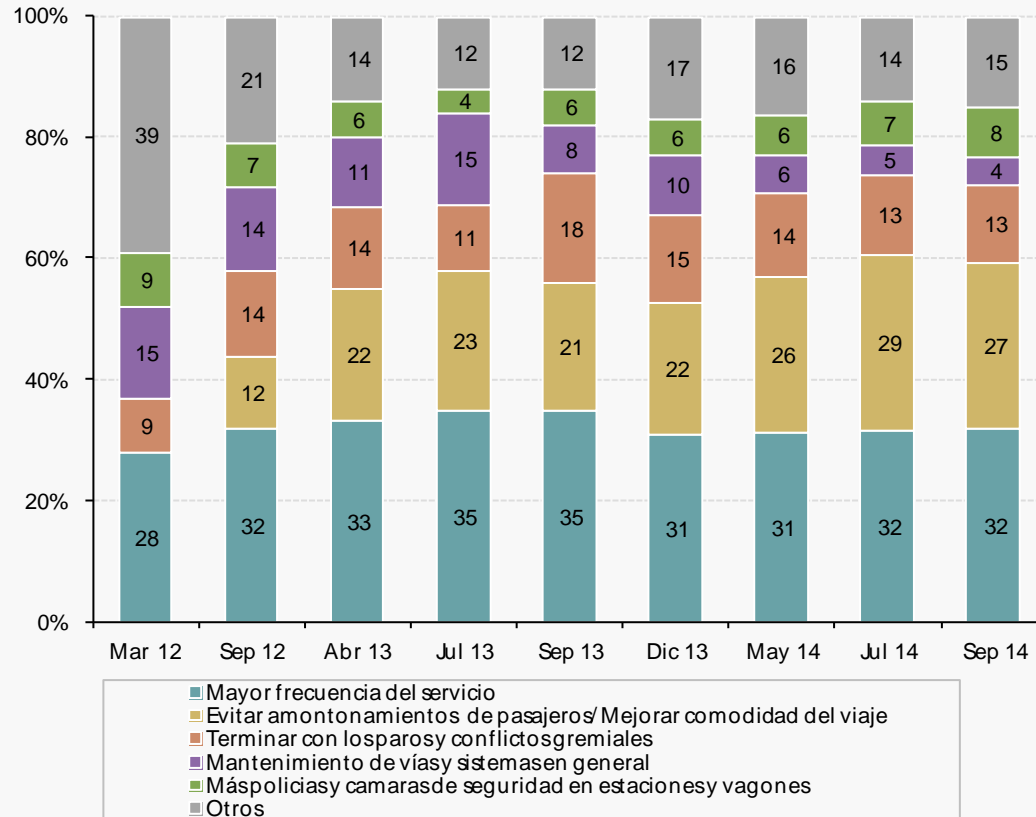


Base: Total de entrevistados.

Principal prioridad del servicio (II)

Evolución

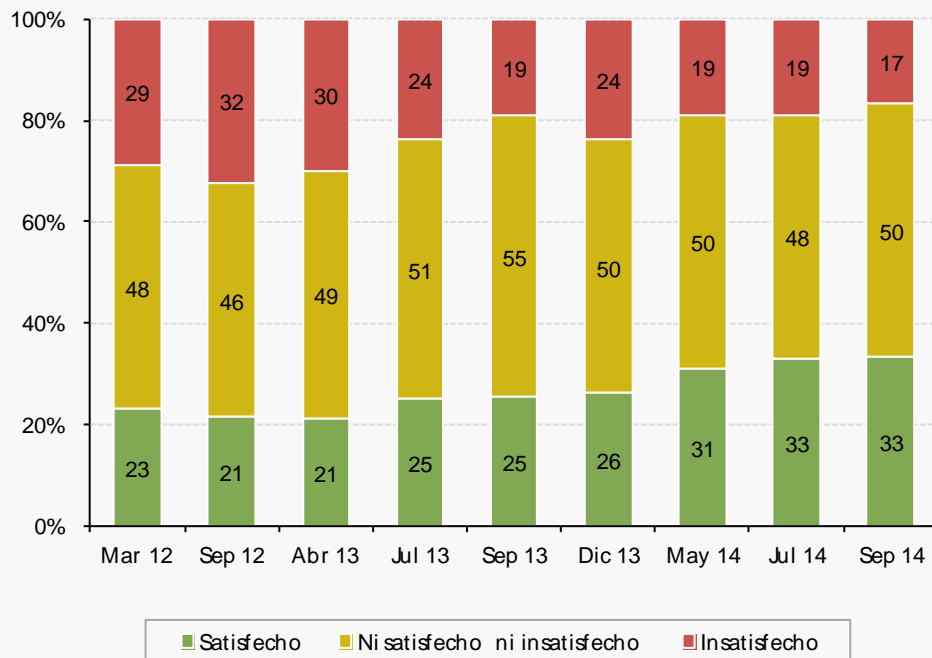
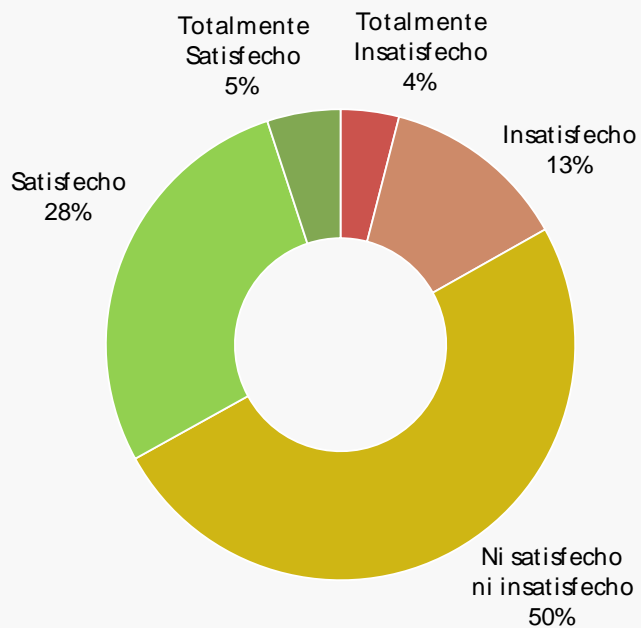
“¿Cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?”



Base: Total de entrevistados.

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

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

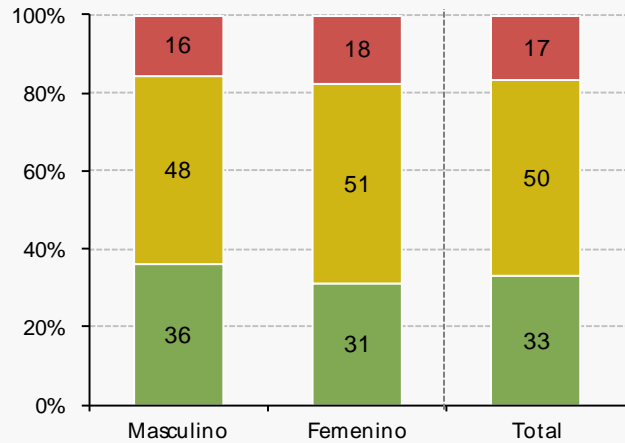


Base: Total de entrevistados.

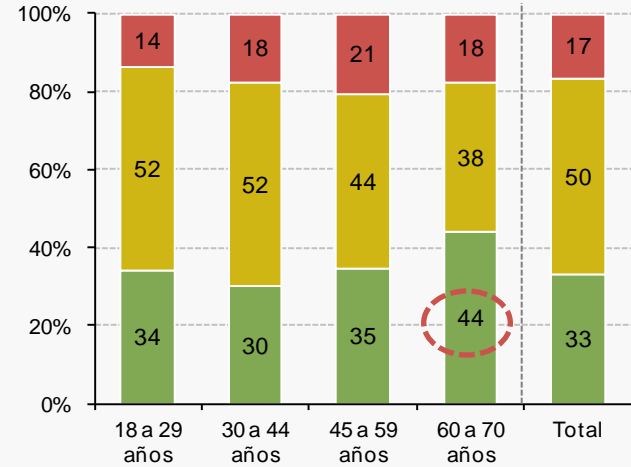
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según segmentos sociodemográficos

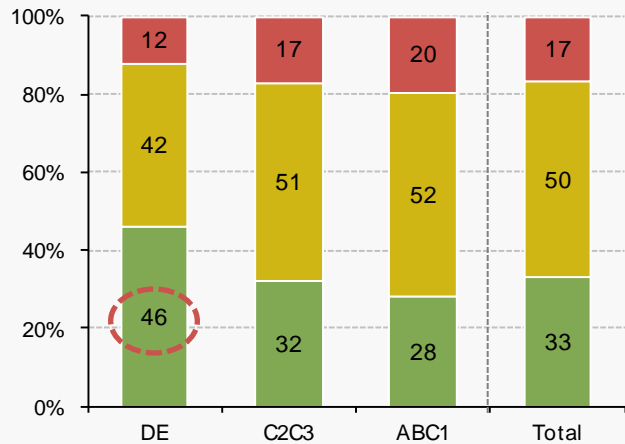
Sexo



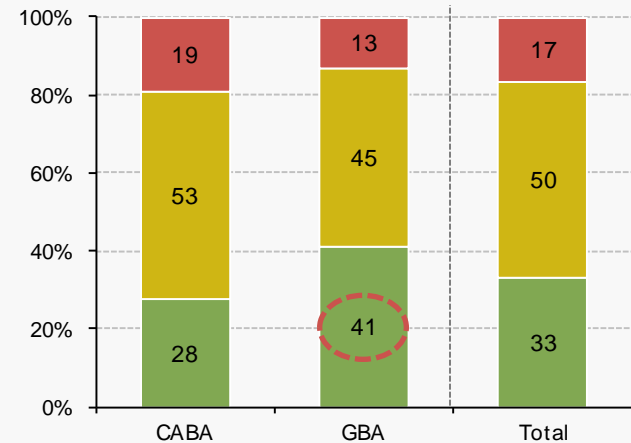
Edad



NSE



Zona de residencia

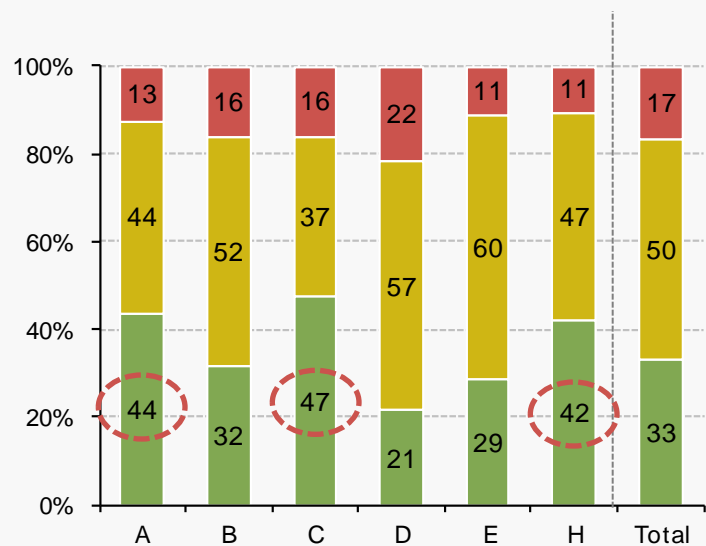


Base: Total de entrevistados.

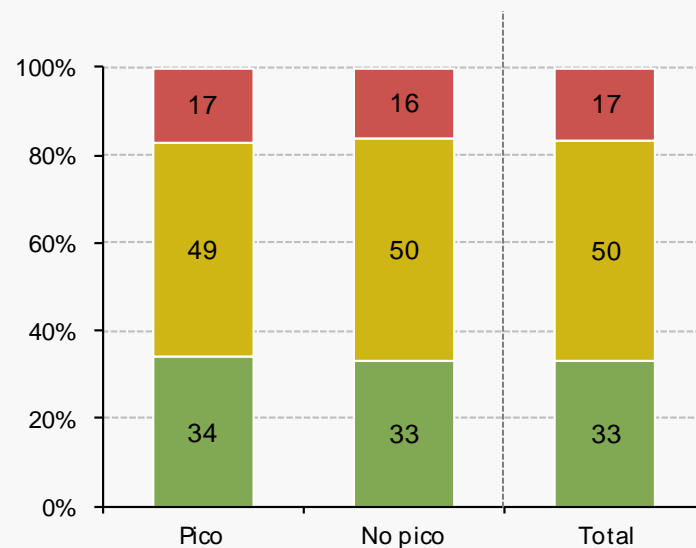
Nivel de satisfacción con servicio en general

Según línea y horario

Línea



Horario

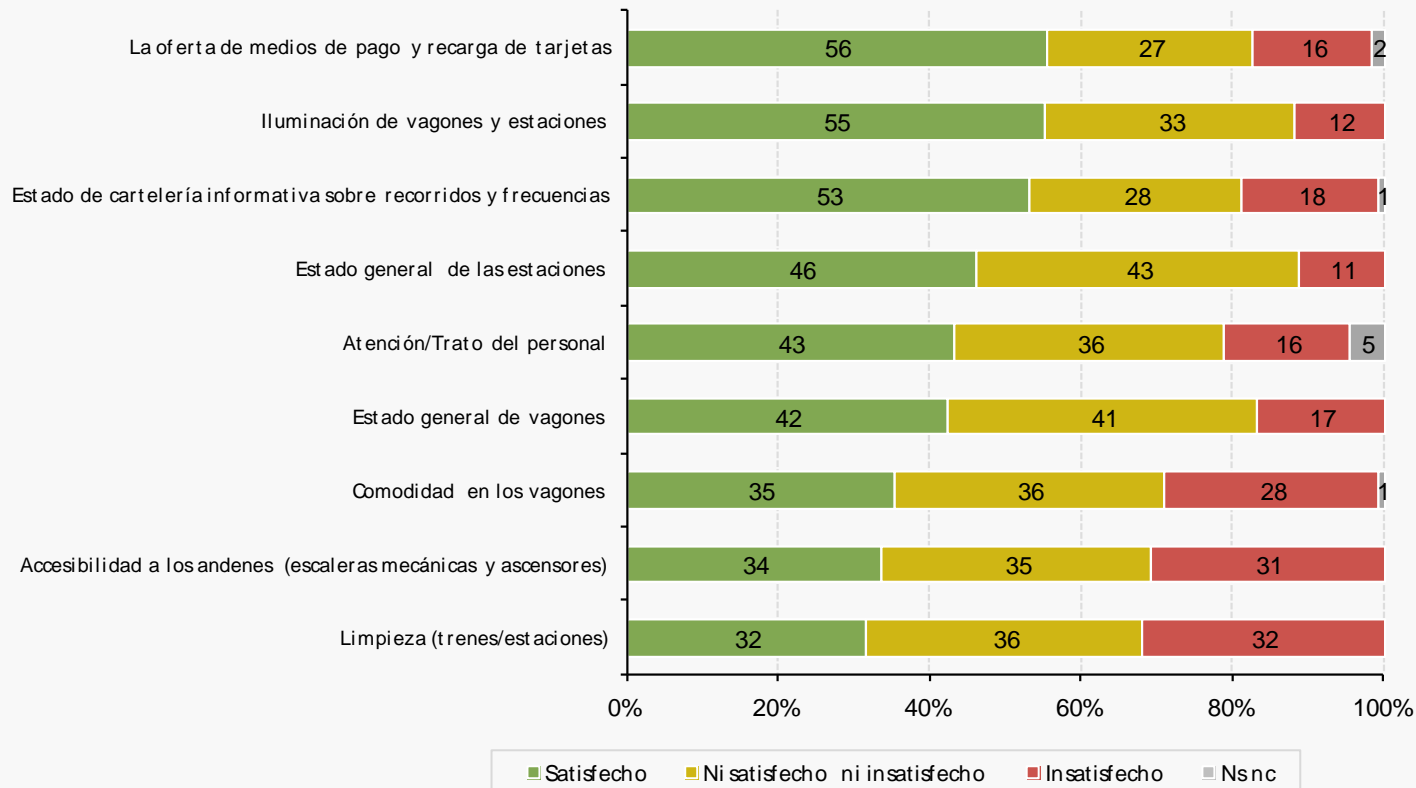


Base: Total de entrevistados.

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

Categorías reagrupadas

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

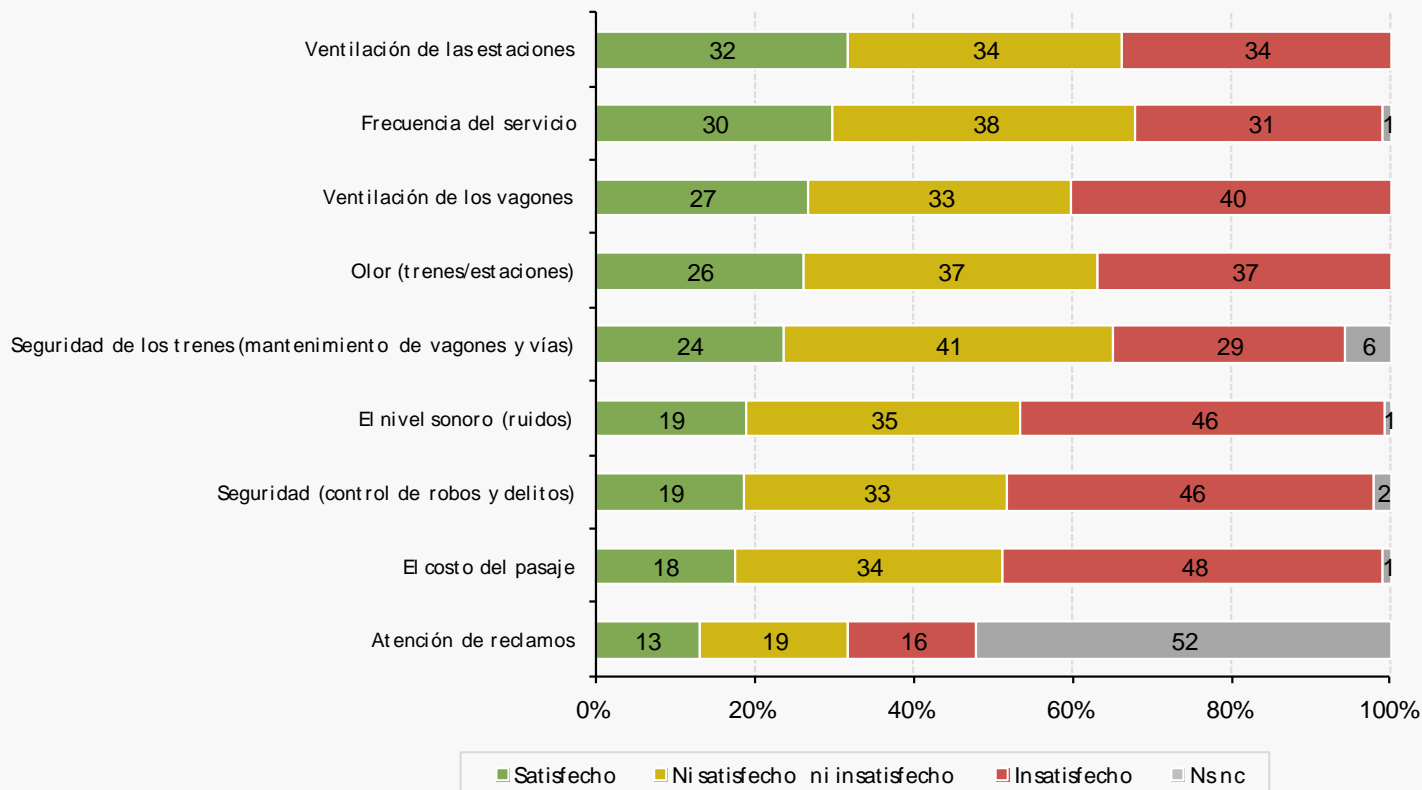


Base: Total de entrevistados.

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

Categorías reagrupadas

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



Base: Total de entrevistados.

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

Evolución

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

Atributo	Evolución									
	Sep 12	Abr 13	Jul 13	Sep 13	Dic 13	May 14	Jul 14	Sep 14	Va. Jul 14	Va. Sep 12
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	31%	33%	33%	-	+12%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	-5%	+6%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	-1%	+6%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	-3%	+6%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	+1%	+23%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	-2%	+9%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	+2%	+24%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	+4%	+16%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	-1%	+7%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	-2%	+15%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	+3%	+14%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	-3%	+5%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	+1%	+13%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	+1%	+11%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	-3%	+11%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	-3%	+2%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	-2%	+5%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	-2%	-
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	-2%	+2%

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

Nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes

Según línea de subte

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

	Total	Líneas					
		A	B	C	D	E	H
Satisfacción Gral con el servicio del subte	33	44	32	47	21	29	42
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	56	62	50	64	52	51	64
Iluminación de vagones y estaciones	55	68	55	60	47	43	71
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	53	65	50	62	50	35	49
Estado general de las estaciones	46	57	55	49	32	41	49
Atención/Trato del personal	43	52	39	57	35	40	51
Estado general de vagones	42	60	51	40	29	31	42
Comodidad en los vagones	35	43	41	49	20	23	43
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	34	30	45	39	23	24	40
Limpieza (trenes/estaciones)	32	40	30	38	22	32	55
Ventilación de las estaciones	32	35	35	43	20	23	47
Frecuencia del servicio	30	34	31	45	20	19	33
Ventilación de los vagones	27	36	29	37	14	17	32
Olor (trenes/estaciones)	26	34	23	33	19	27	36
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	24	42	15	32	17	19	31
El nivel sonoro (ruidos)	19	36	15	23	13	11	21
Seguridad (control de robos y delitos)	19	26	11	28	14	26	31
El costo del pasaje	18	25	19	17	14	11	19
Atención de reclamos	13	17	15	17	7	16	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
Servicio del subte en general	17	13	16	16	22	11	11
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	16	16	14	15	19	13	11
Iluminación de vagones y estaciones	12	6	10	12	15	17	5
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	18	15	23	17	18	11	15
Estado general de las estaciones	11	9	9	11	14	12	8
Atención/Trato del personal	16	15	16	17	20	7	19
Estado general de vagones	17	10	13	19	20	26	12
Comodidad en los vagones	28	23	19	25	43	27	23
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	31	39	25	24	36	29	33
Limpieza (trenes/estaciones)	32	23	25	36	44	21	23
Ventilación de las estaciones	34	26	28	32	46	29	21
Frecuencia del servicio	31	35	23	25	39	40	28
Ventilación de los vagones	40	25	36	34	54	51	23
Olor (trenes/estaciones)	37	30	34	40	45	22	33
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	29	18	29	35	33	27	25
El nivel sonoro (ruidos)	46	28	41	49	53	66	50
Seguridad (control de robos y delitos)	46	43	52	42	49	36	36
El costo del pasaje	48	47	43	56	49	44	47
Atención de reclamos	16	14	16	19	17	9	15

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

Infraestructura de vagones y estaciones

*Comparativo septiembre 2012 - septiembre 2014

VAGONES	Sep 12	Sep 14	Variación
Estado general de vagones	18	42	+24
Comodidad en los vagones	19	35	+16
Ventilación de los vagones	14	27	+13

ESTACIONES	Sep 12	Sep 14	Variación
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47	53	+6
Estado general de las estaciones	23	46	+23
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27	34	+7
Ventilación de las estaciones	18	32	+14

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

Aspectos puntuales del servicio

*Comparativo septiembre 2012 - septiembre 2014

	Sep 12	Sep 14	Variación
Iluminación de vagones y estaciones	49	55	+6
Limpieza (trenes/estaciones)	17	32	+15
Olor (trenes y estaciones)*	15	26	+11
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13	24	+11
El nivel sonoro (ruidos)	17	19	+2
Seguridad (control de robos y delitos)	14	19	+5

* Medición abril 2013

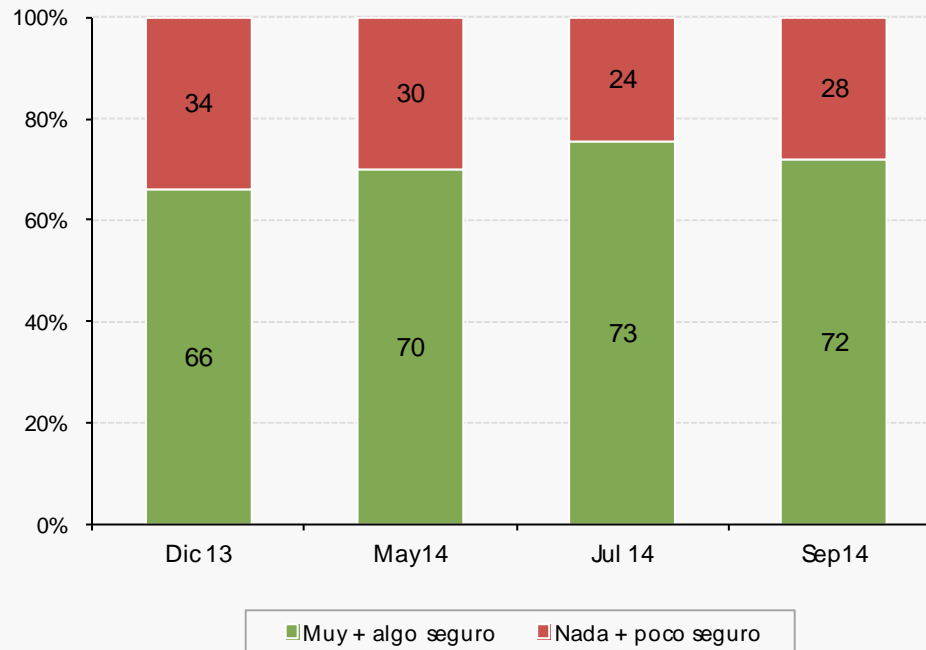
	Sep 12	Sep 14	Variación
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50	56	+6
Atención/Trato del personal	34	43	+9
Frecuencia del servicio	25	30	+5
El costo del pasaje	18	18	-
Atención de reclamos	11	13	+2

* % de quienes están insatisfechos 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?”

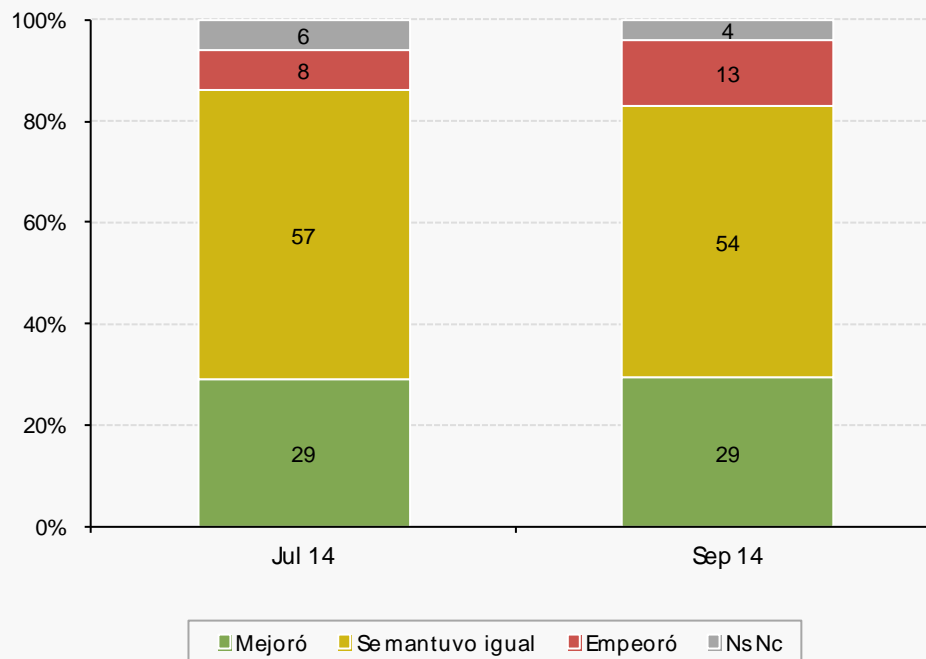


Base: Total de entrevistados.

Evaluación retrospectiva de la seguridad en el subte

Evolución

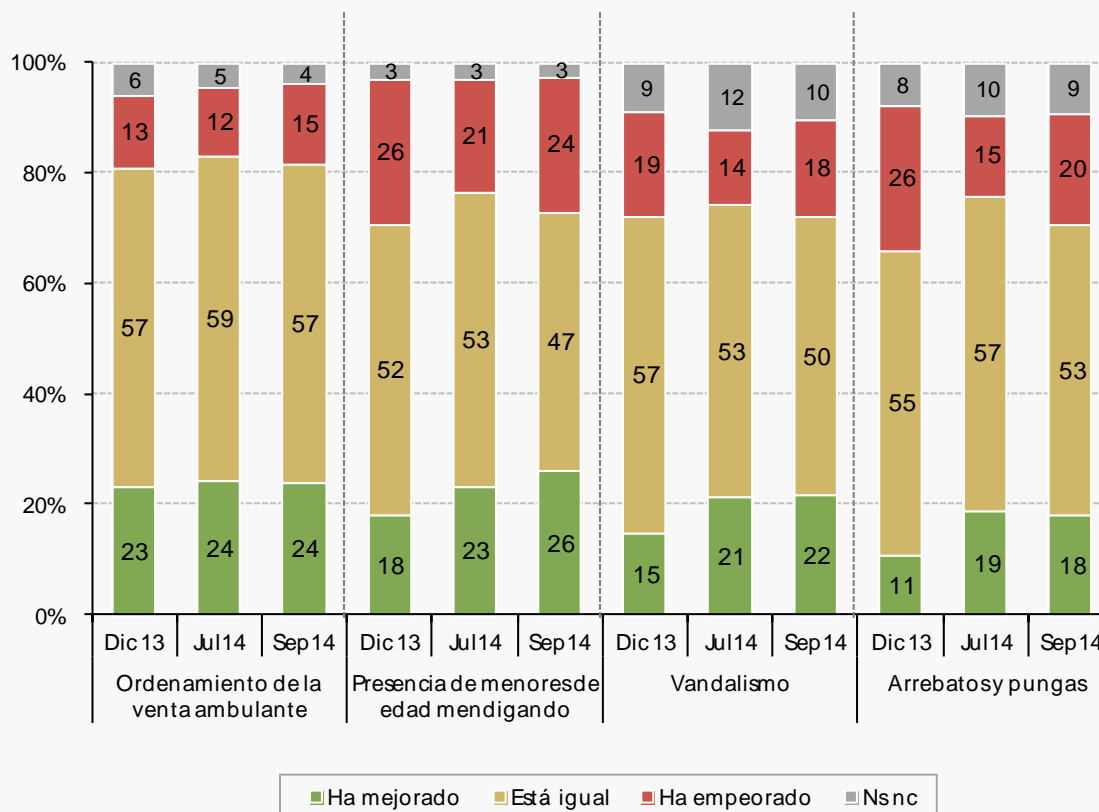
“¿Pensando en el último año. Diría que la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



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?”*

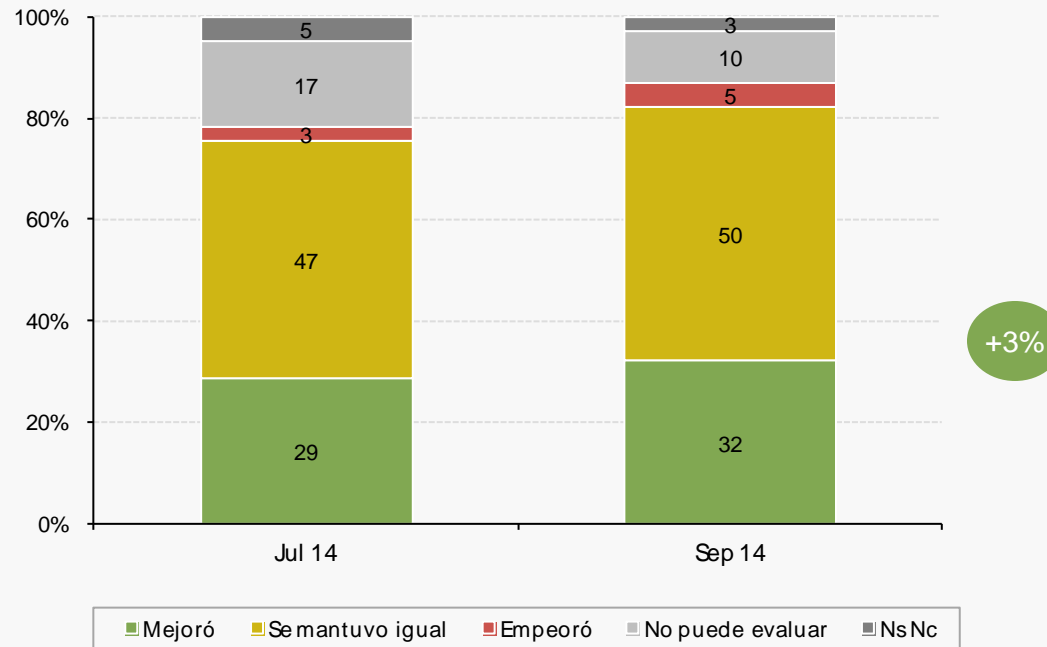


Base: Total de entrevistados.

Presencia de la Policía Metropolitana en el subte

Evolución

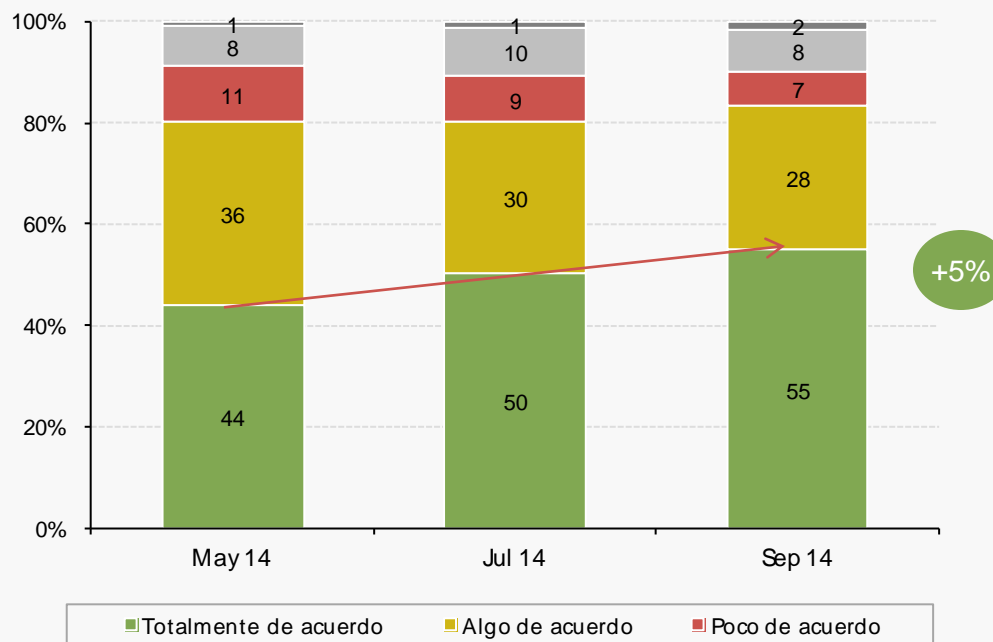
“Desde el mes de junio la Policía Metropolitana comenzó a patrullar las estaciones y andenes del subte. ¿Cree que a partir de la presencia de la Policía Metropolitana la seguridad en el subte mejoró, sigue igual o empeoró?”



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?”

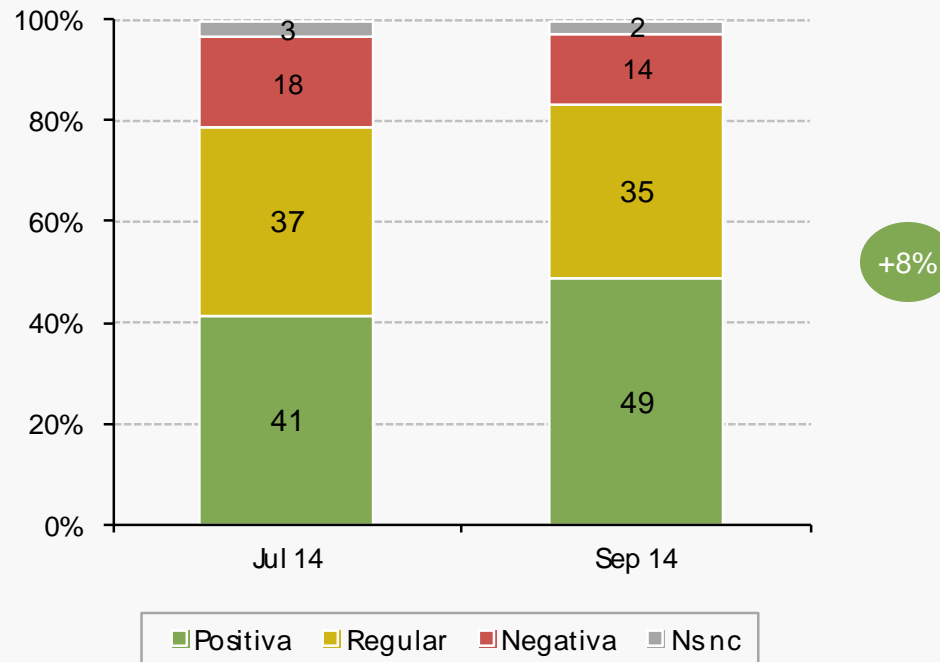


Base: Total de entrevistados.

Imagen de los vendedores ambulantes en el subte

Evolución

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

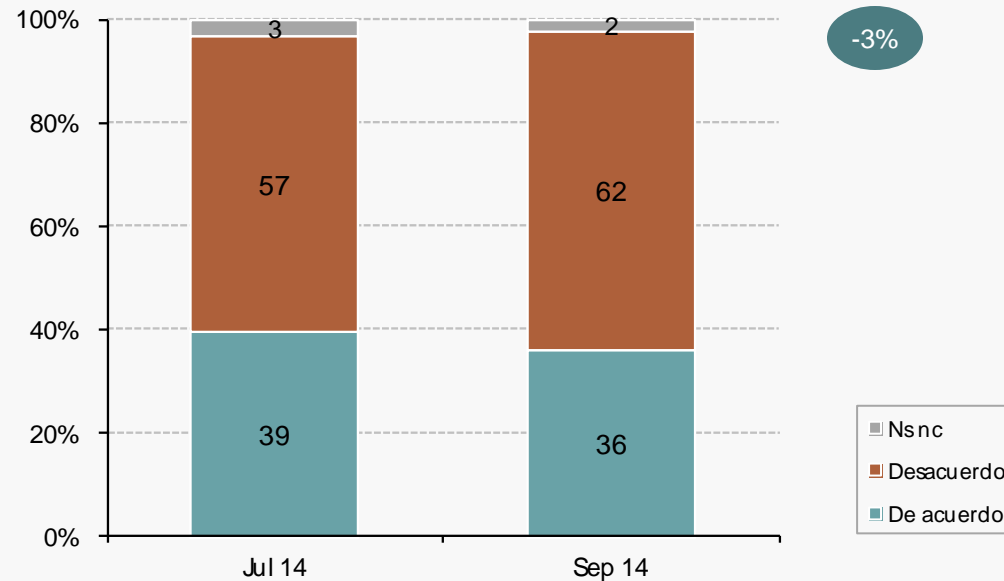


Base: Total de entrevistados.

Erradicación de los vendedores ambulantes en el subte

Evolución

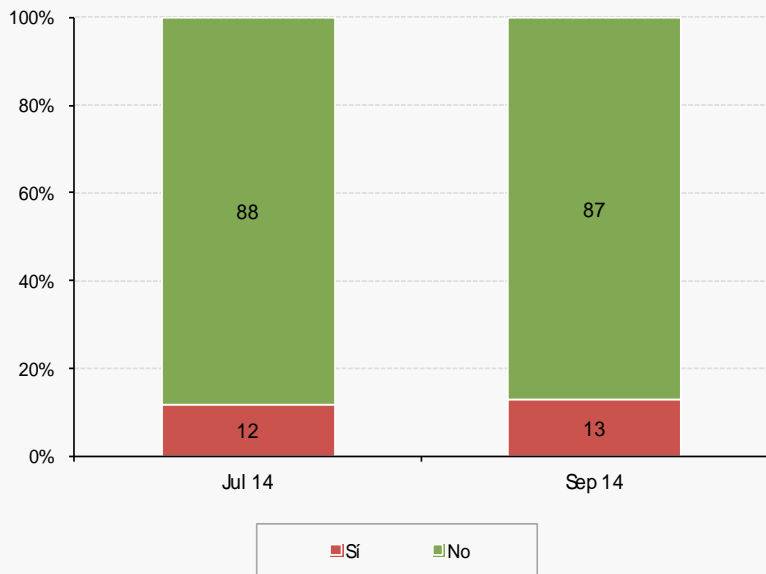
“Algunos creen que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires debería erradicar la venta ambulante del subte ¿Qué tan de acuerdo estaría usted con una medida así?”



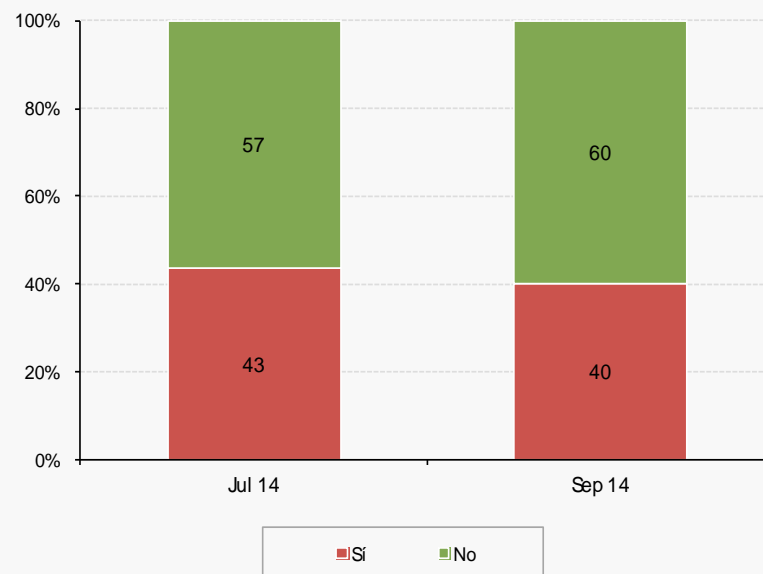
Base: Total de entrevistados.

Victimización 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.

Conclusiones (I)

- El principal motivo para trasladarse en subte por la Ciudad de Buenos Aires es ir o volver del trabajo (73%) seguido por ir o volver del lugar de estudio (14%). La línea D es la más usada por los estudiantes. El 71% de los entrevistados es usuarios frecuente, es decir que usa el subte cinco veces por semana o más.
- La evaluación del servicio del subte registró el valor más elevado de la serie (55%) siguiendo con la tendencia en ascenso que muestra desde septiembre de 2013. Se incrementó la evaluación positiva 5% respecto al mes pasado y 22% frente a la medición de septiembre de 2012.
- Los usuarios de la líneas A y H son quienes mejor evalúan al servicio. Además, la línea A registró un aumento significativo frente a la última medición de julio.
- La satisfacción con el servicio general del subte conservó valores similares respecto a la medición de julio de este año. En el nivel bajo y entre los residentes en GBA la satisfacción mejora. En términos generales, el nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio de subtes se mantuvo estable. La mayor variación positiva la obtuvo la comodidad en los vagones con un incremento del 4%.
- La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas continúa siendo el atributo mejor evaluado (56%), a pesar de caer 5 puntos porcentuales desde julio . De igual manera, el estado general de los vagones y de las estaciones son los aspectos que continúan registrando la mayor variación positiva de la serie iniciada en 2012. Aumentaron un 24% y 23% respecto a septiembre de 2012.

Conclusiones (II)

- Realizando una comparación de los atributos evaluados por línea, la iluminación de vagones y estaciones de la línea H y de la línea A, son las características que registran la mayor evaluación positiva de la medición (71% y 68% respectivamente), sin embargo, la línea E se encuentra 12 puntos porcentuales por debajo del promedio global.

Nivel de satisfacción

	Total	Líneas					
		A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	56	62	50	64	52	51	64
Iluminación de vagones y estaciones	55	68	55	60	47	43	71
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	53	65	50	62	50	35	49

- El costo del pasaje se presenta nuevamente como el atributo con mayor grado de insatisfacción entre los usuarios de las diferentes línea del subte. La valoración negativa del costo del pasaje de la línea C (56%), sólo es superada por la insatisfacción por el nivel sonoro en la línea E (66%).

Nivel de insatisfacción

	Total	Líneas					
		A	B	C	D	E	H
El costo del pasaje	48	47	43	56	49	44	47
Seguridad (control de robos y delitos)	46	43	52	42	49	36	36
El nivel sonoro (ruidos)	46	28	41	49	53	66	50

Conclusiones (III)

- La sensación de seguridad continúa registrando un valor elevado (72%), principalmente en la línea H (81%) y línea C (78%). La línea D es el trayecto donde se percibe en mayor medida la sensación de inseguridad.

	A	B	C	D	E	H	Total
Seguro	68	75	78	64	74	81	72
Inseguro	32	25	22	36	26	19	28
Total	100	100	100	100	100	100	100

- Al igual que la medición pasada, un 29% de los usuarios del subte considera que la seguridad en el servicio mejoró respecto al último año. Los usuarios de las líneas C son quienes lo perciben en mayor medida (39%). Un 13% afirma que la situación empeoró (5 puntos porcentuales por arriba que la medición de julio).

	A	B	C	D	E	H	Total
Mejóro	30	26	39	25	30	30	29
Se mantuvo igual	56	57	45	55	59	57	54
Empeoró	13	14	13	15	8	8	13
Ns Nc	1	3	3	5	3	5	4
Total	100	100	100	100	100	100	100

Conclusiones (IV)

- Aspectos de la seguridad como el ordenamiento de la venta ambulante, el vandalismo y los pungas, registraron valores positivos similares respecto a la medición de junio, mientras que la presencia de menores mendigando mejoró 3%. Por otro lado, el porcentaje de personas que consideran un retroceso en los aspectos de la seguridad del subte, se incrementó en promedio un 4%.
- Con la presencia de la Policía Metropolitana en las estaciones de subte, el 32% de los encuestados considera que la seguridad mejoró (3 puntos porcentuales por arriba que la medición pasada). Los usuarios de la línea C son quienes lo creen en mayor medida (40%).
- Aumenta la aceptación de los vendedores ambulantes en un 8%. La mitad de los usuarios tiene una imagen positiva de los vendedores ambulantes del subte. Disminuye 3% el porcentaje de usuarios que se encuentra de acuerdo con la medida de erradicar la venta ambulante en el subte (36%).

- **Universo:** Usuarios de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años que viajaron más tres veces en el último mes en subte.
- **Tipo de encuesta:** Coincidental en estaciones de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires.
- **Características de la muestra:** Aleatoria, estratificada en las 6 líneas de subte: se realizaron 150 casos en la línea A, 300 casos en la línea B, 150 casos en la línea C, 300 casos en la línea D, 150 casos en línea E, y 150 casos en la línea H .
- **Tamaño total de la muestra:** 1.200 casos.
- **Error estadístico:** +/-2.88% para un nivel de confianza del 95%.
- **Fecha del trabajo de campo:** del 5 al 11 de septiembre 2014.