

ISONOMÍA CONSULTORES

ENCUESTA COINCIDENTAL

Diciembre 2015



ISONOMÍA



Ficha Técnica

Área de investigación:

- Líneas A, B, C, D, E y H. Red de subterráneos de Buenos Aires.

Fecha:

- Del 10 al 17 de diciembre de 2015.

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 muestreo:

- Coincidental en estaciones de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires.

Tamaño de la muestra:

- 1202 casos efectivos («A» 149 casos/ «B» 301 casos/ «C» 150 casos/ «D» 301 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos)

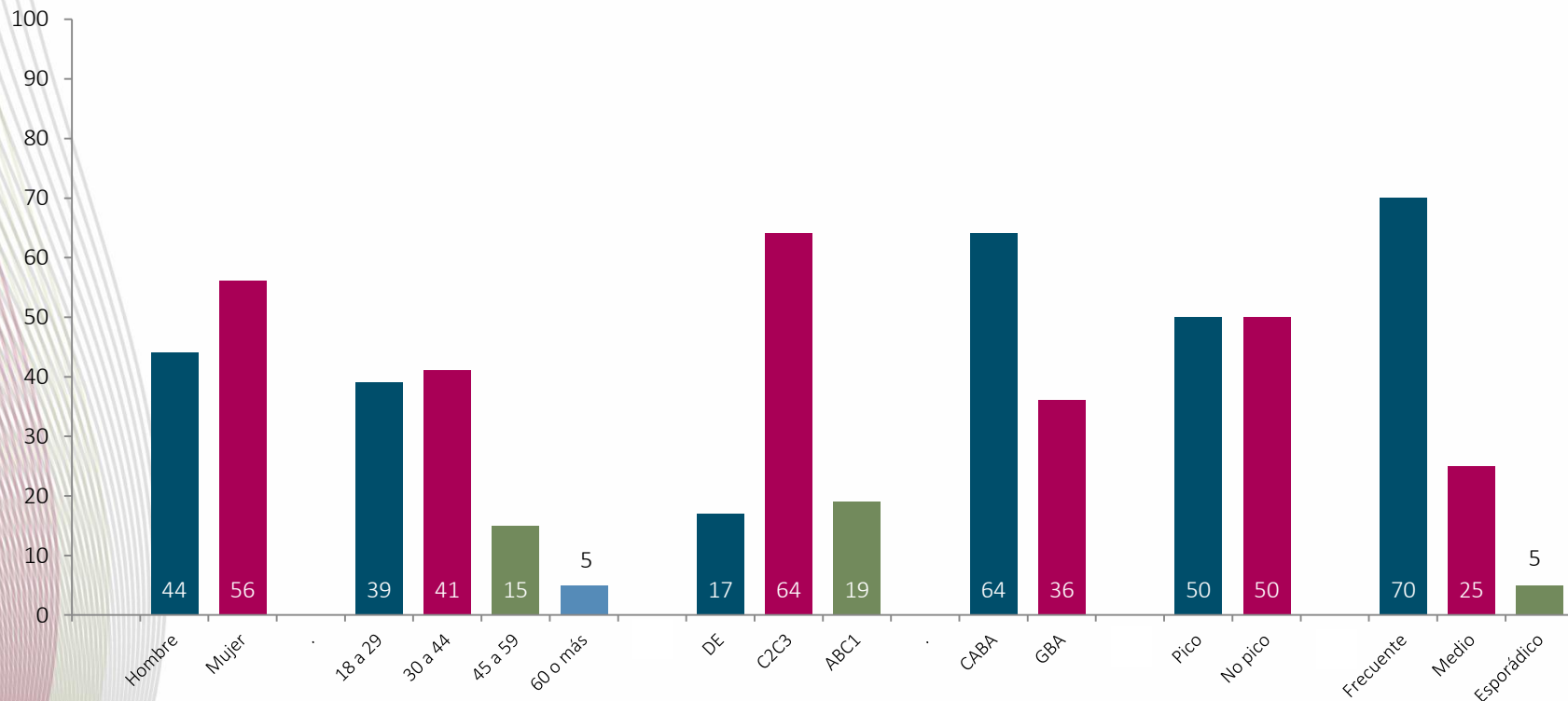


Presentación

- ☺ El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 10 al 17 del mes de Diciembre de 2015.
- ☺ Se han realizado un total 1202 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 149 casos/ «B» 301 casos/ «C» 150 casos/ «D» 301 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.)
- ☺ Para la investigación se han abordado diversos temas referidos a la situación del servicio de subterráneos, centrándose, especialmente, en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el subte, sus características y estado de mantenimiento, como así también aspectos relativos a la seguridad dentro del subte.
- ☺ Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco, Poliarquía y por Isonomía Consultores.



Estructura de la muestra





CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO

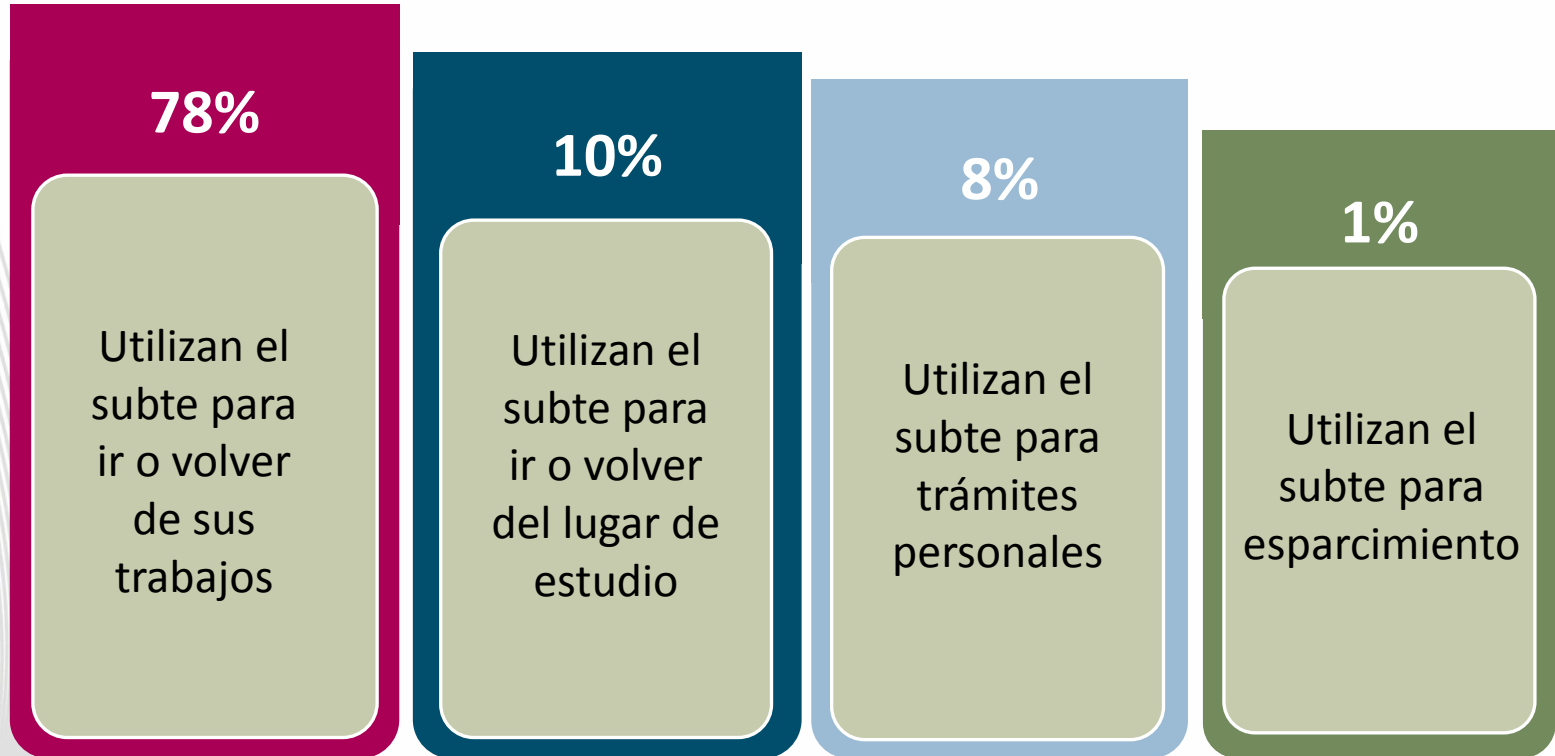
Diciembre 2015





Motivos del viaje

¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?





Motivos del viaje - Evolutivo

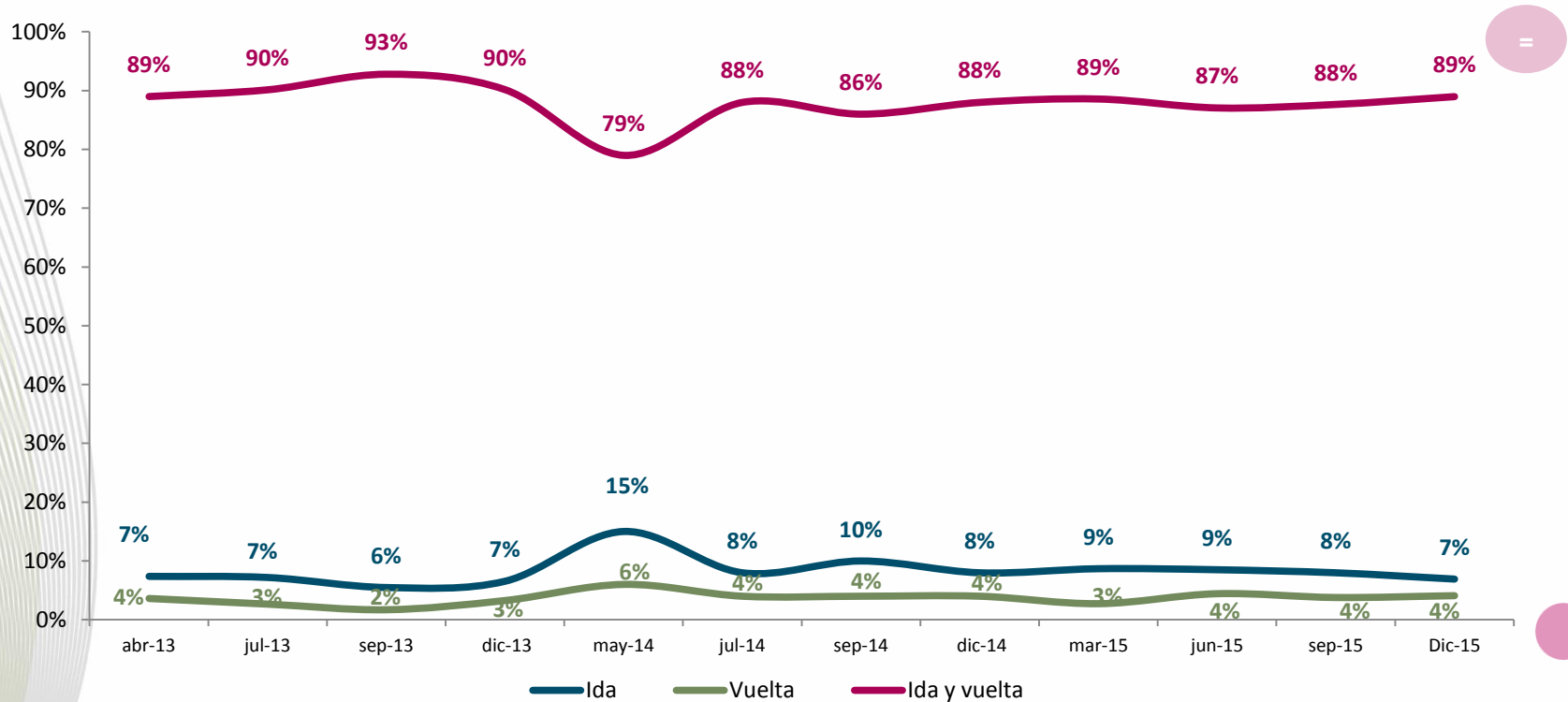
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

	Evolutivo													
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%	12%	7%	14%	12%	14%	8%	10%	13%	16%	10%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%
Compras	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%



Uso habitual - Evolutivo

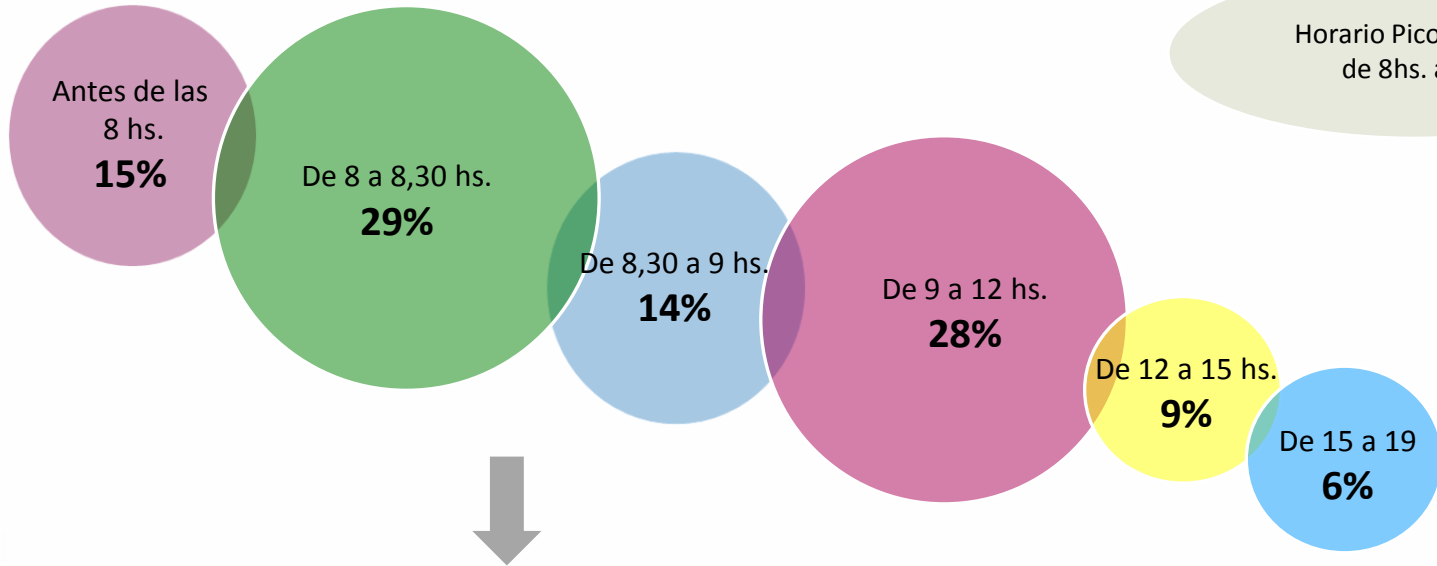
Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?





Horarios de Ida

SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -



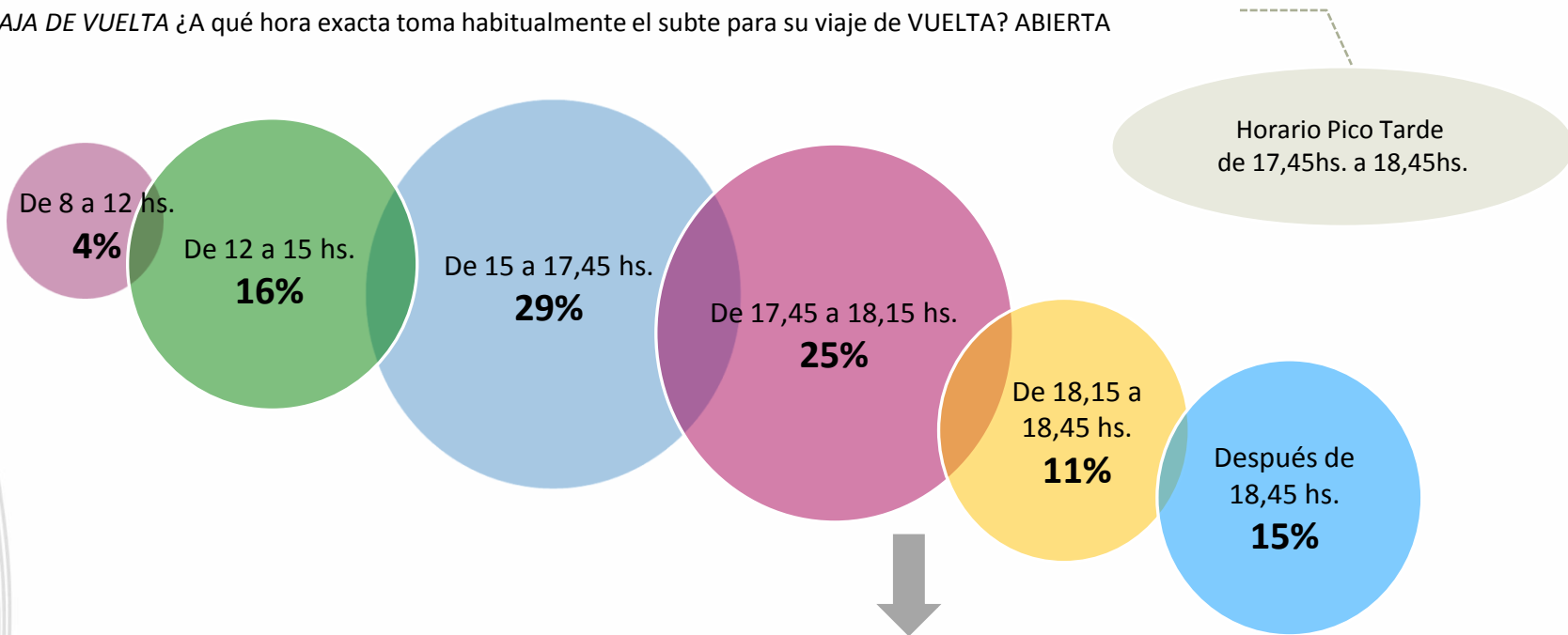
Horario Pico Mañana de 8hs. a 9hs.

Horario Pico mañana: **43%** de los usuarios de subte viajan de *IDA* en este horario



Horarios de Vuelta

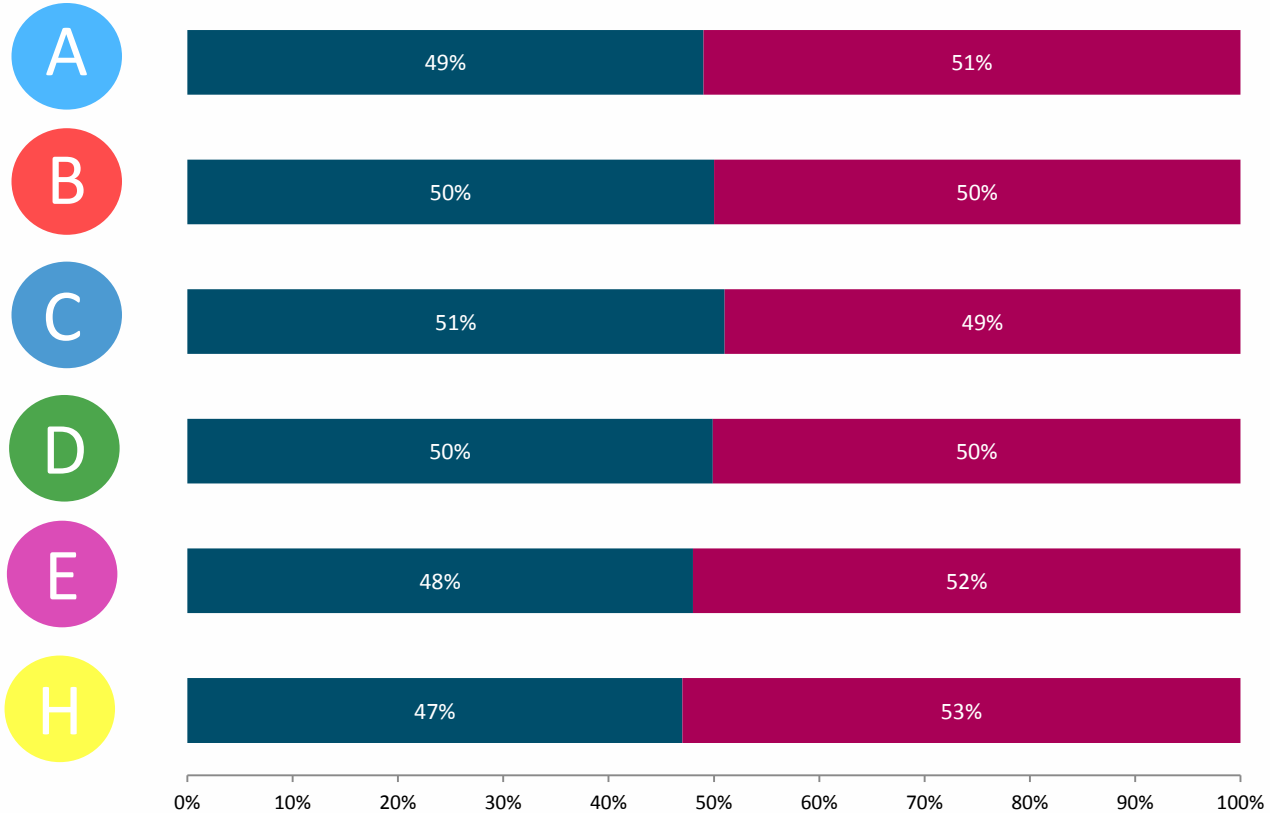
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



Horario Pico tarde: **36%** de los usuarios de subte viajan de *VUELTA* en este horario



Usuario Pico – No Pico por línea



Horario pico mañana
de 8hs. a 9hs.

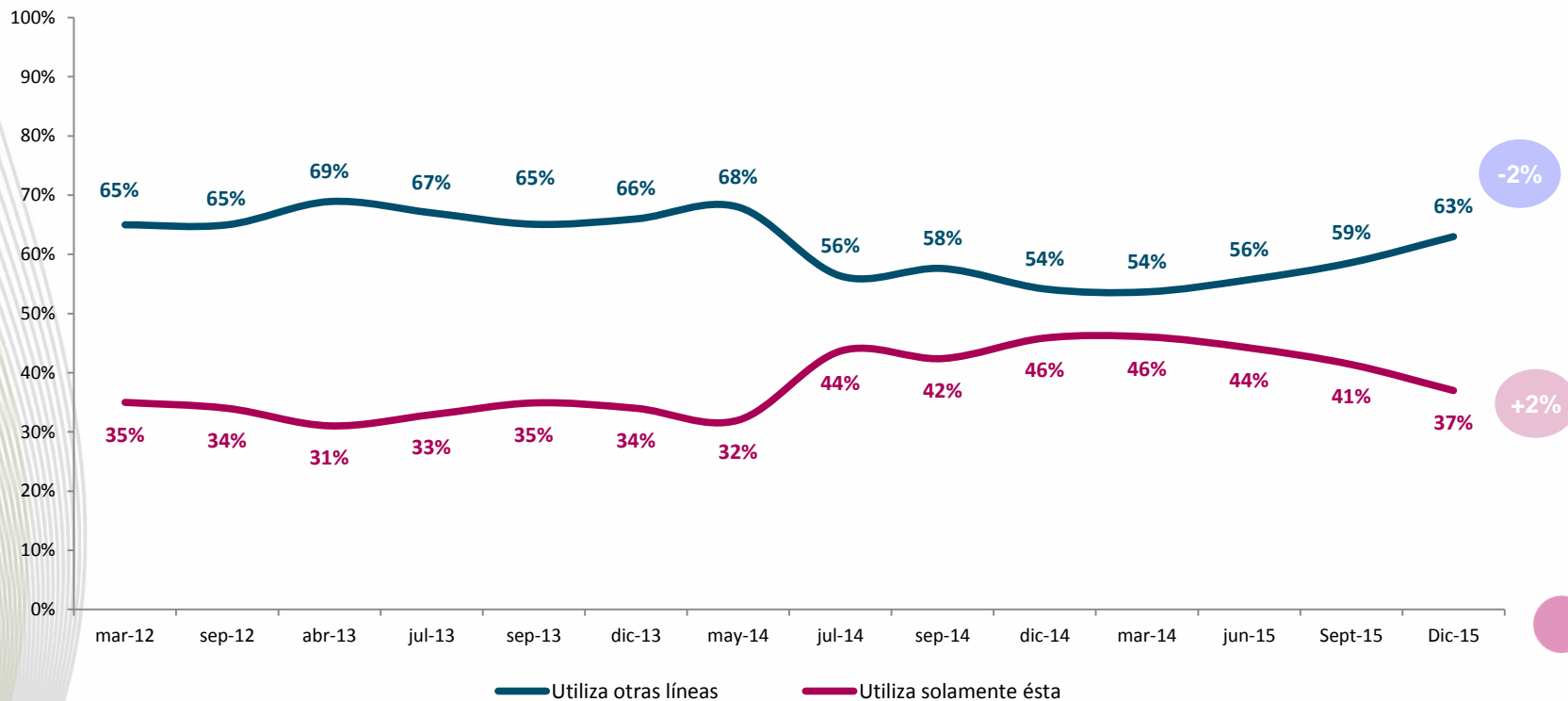
Horario pico tarde
de 17,45hs. a 18,45hs.

■ Pico
■ No pico



Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

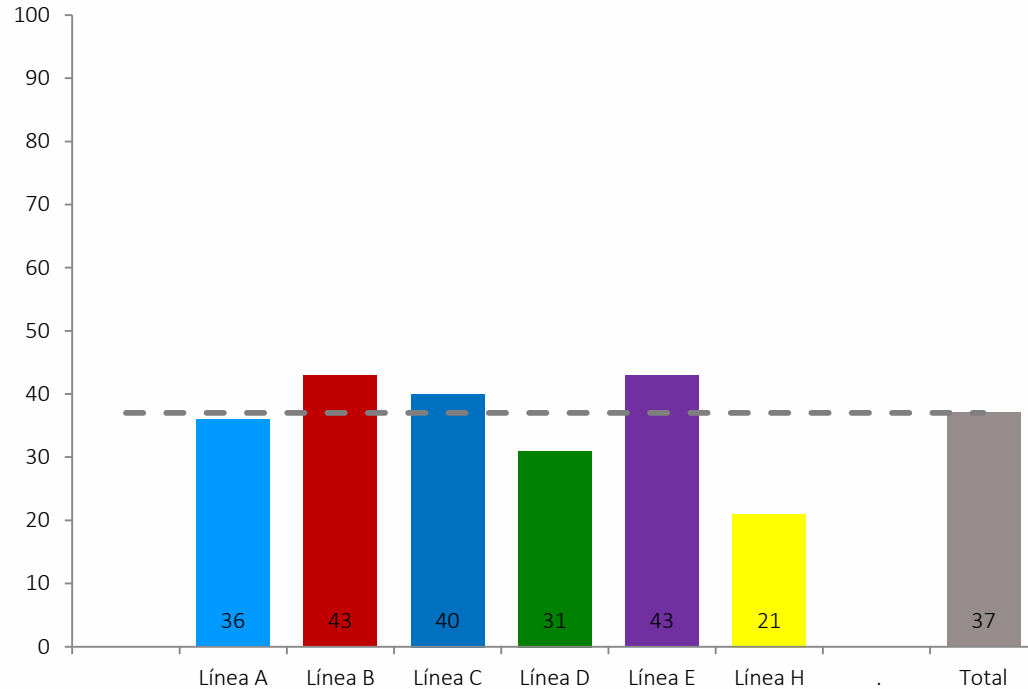




Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente
utilizan ésta
37%

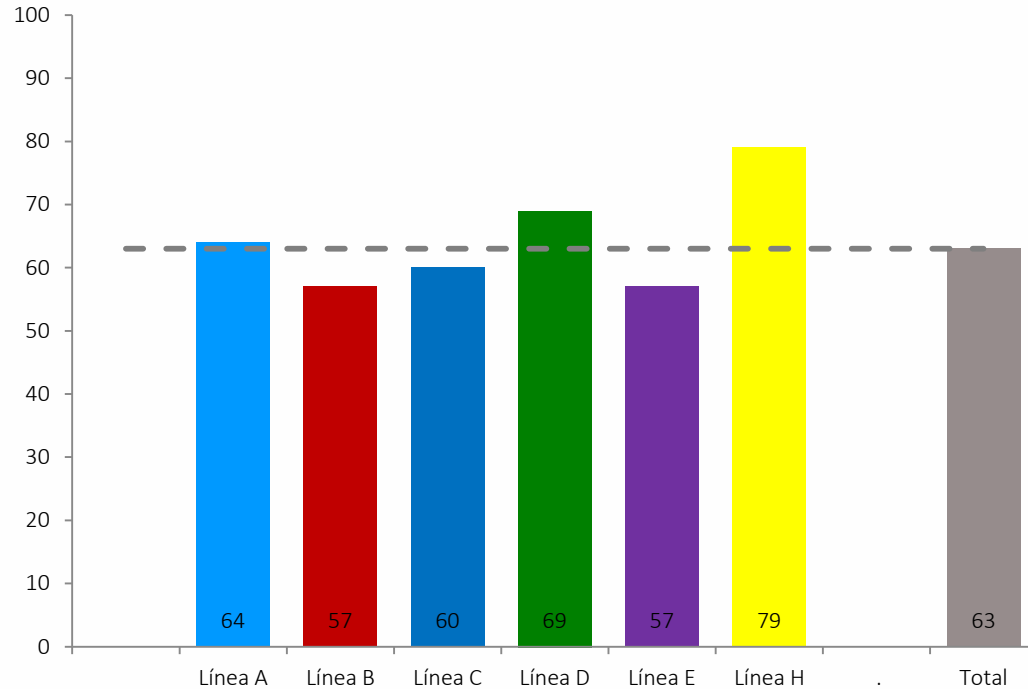




Uso habitual – Combina con otras líneas

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

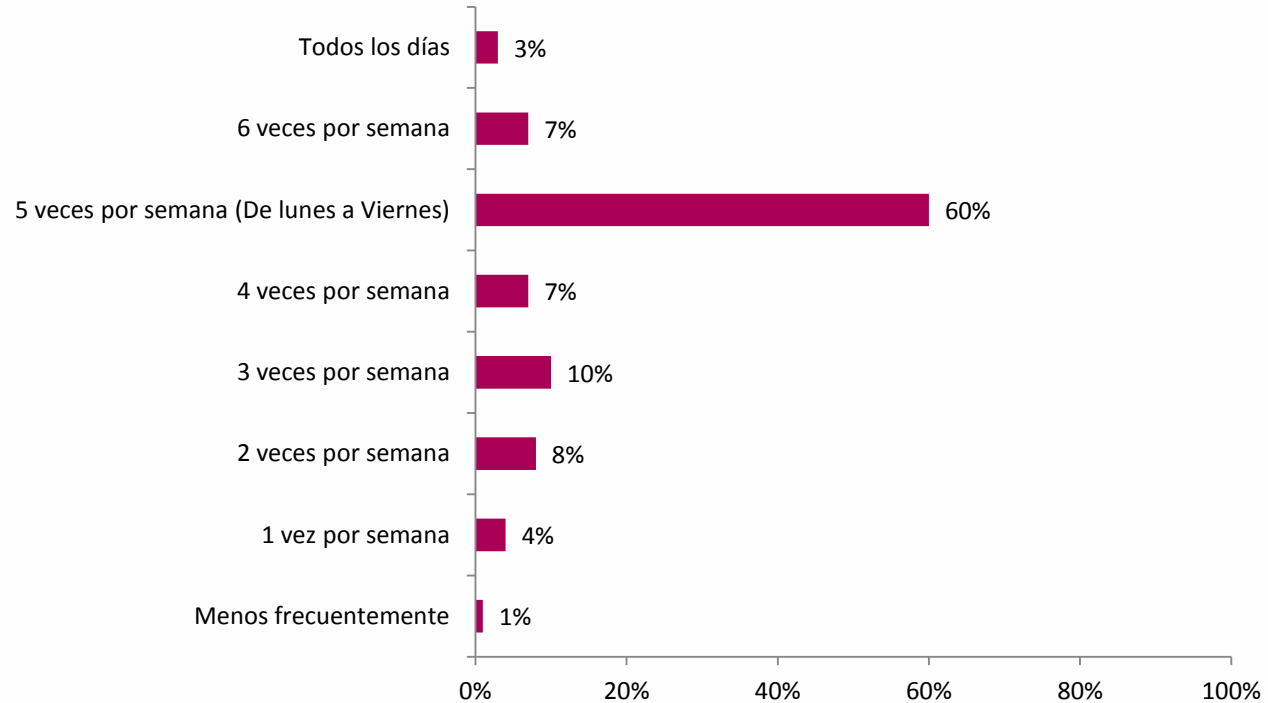
Utiliza otras
líneas
63%





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 servicio del subte?





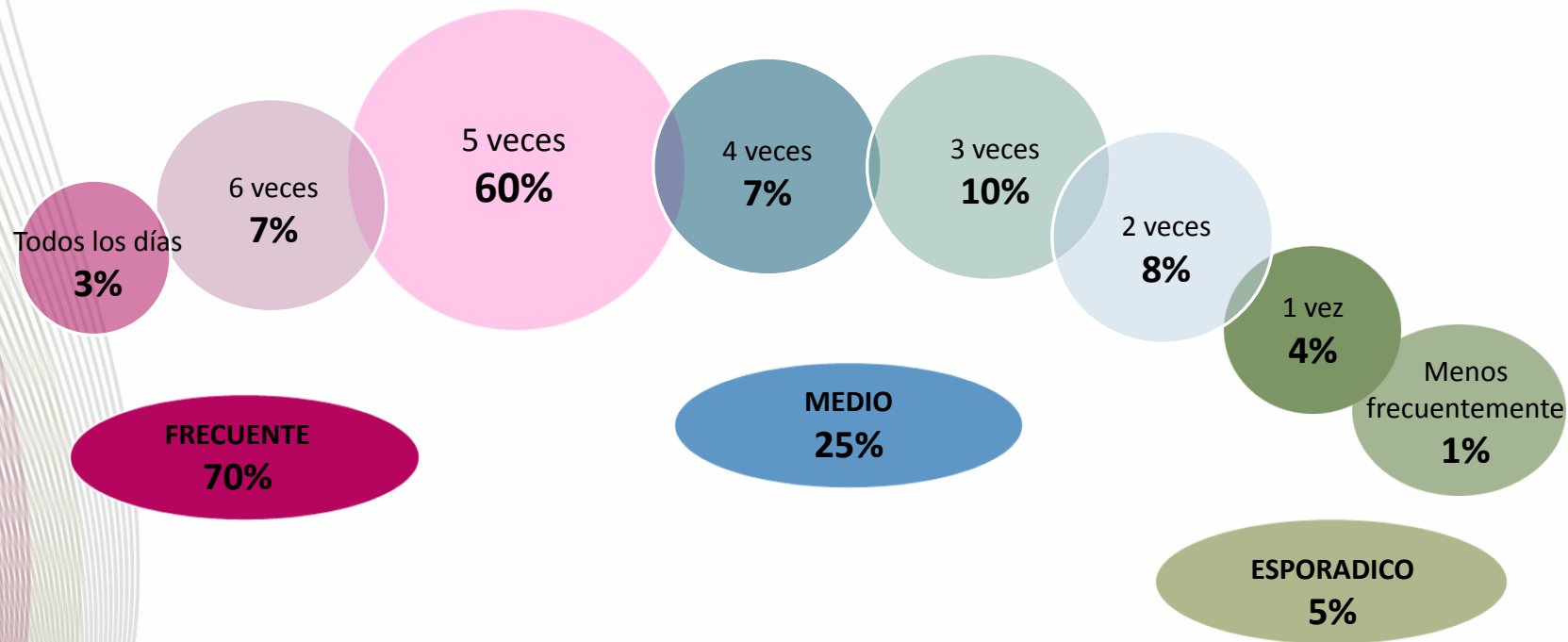
Frecuencia del viaje - Evolutivo

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

	Evolutivo													
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%	60%
4 veces por semana	8%	9%	8%	8%	7%	4%	10%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	7%
3 veces por semana	11%	14%	12%	10%	12%	11%	12%	11%	11%	10%	9%	11%	10%	10%
2 veces por semana	10%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	6%	7%	7%	9%	8%	8%	8%
1 vez por semana	9%	5%	6%	7%	6%	7%	5%	4%	7%	6%	5%	6%	5%	4%
Menos frecuentemente	-	-	-	-	-	-	2%	-	-	1%	1%	2%	-	1%

Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



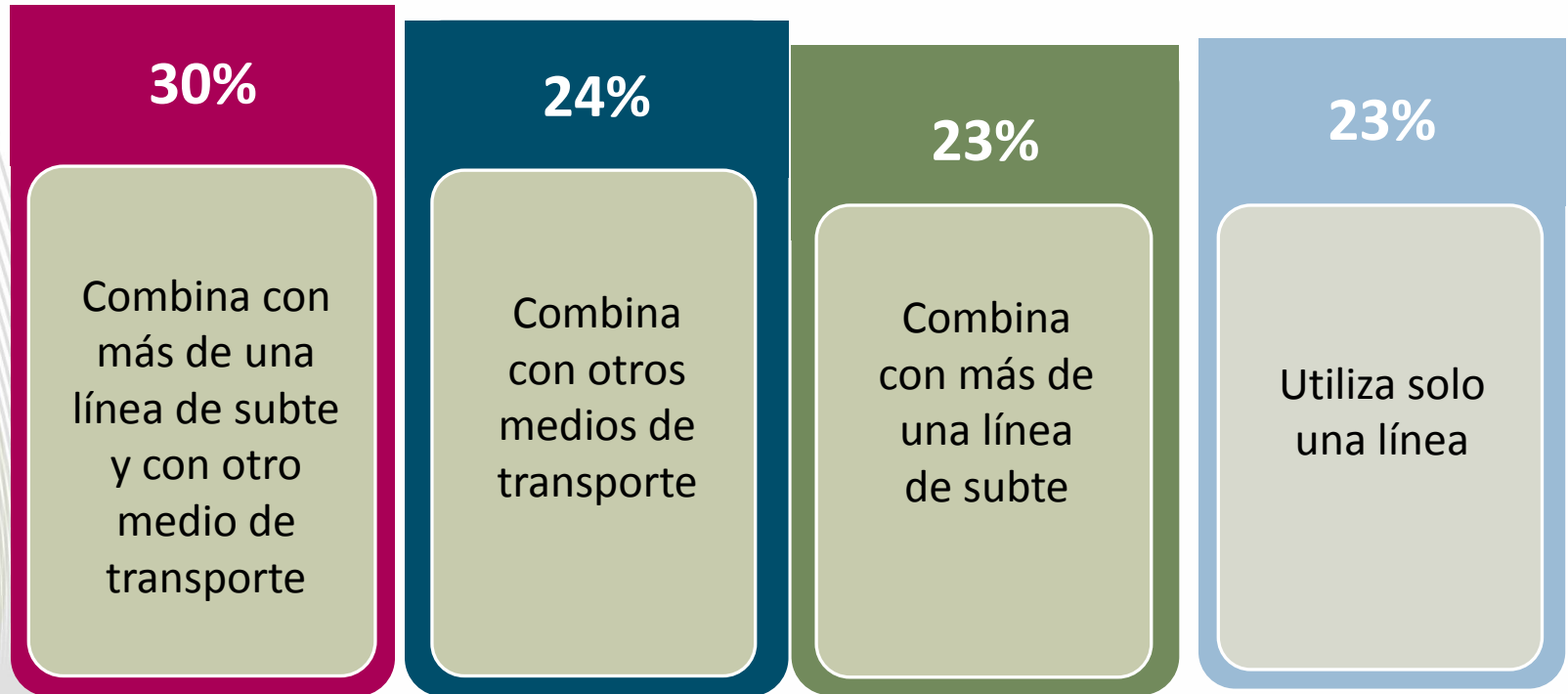


		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	46%	44%	31%
	Femenino	55%	56%	69%
EDAD	18 a 29	37%	43%	42%
	30 a 44	44%	34%	37%
	45 a 59	15%	15%	13%
	60 a 70	4%	8%	7%
NSE	DE	16%	17%	28%
	C2C3	65%	63%	58%
	ABC1	19%	20%	14%
PLAZA	CABA	65%	63%	61%
	GBA	35%	37%	39%
HORARIO	PICO	53%	44%	44%
	NO PICO	47%	56%	56%
LÍNEA	A	15%	18%	14%
	B	29%	26%	13%
	C	19%	20%	21%
	D	25%	26%	41%
	E	8%	7%	7%
	H	4%	3%	4%



Combinaciones

¿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?





Combinaciones - Evolutivo

¿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?

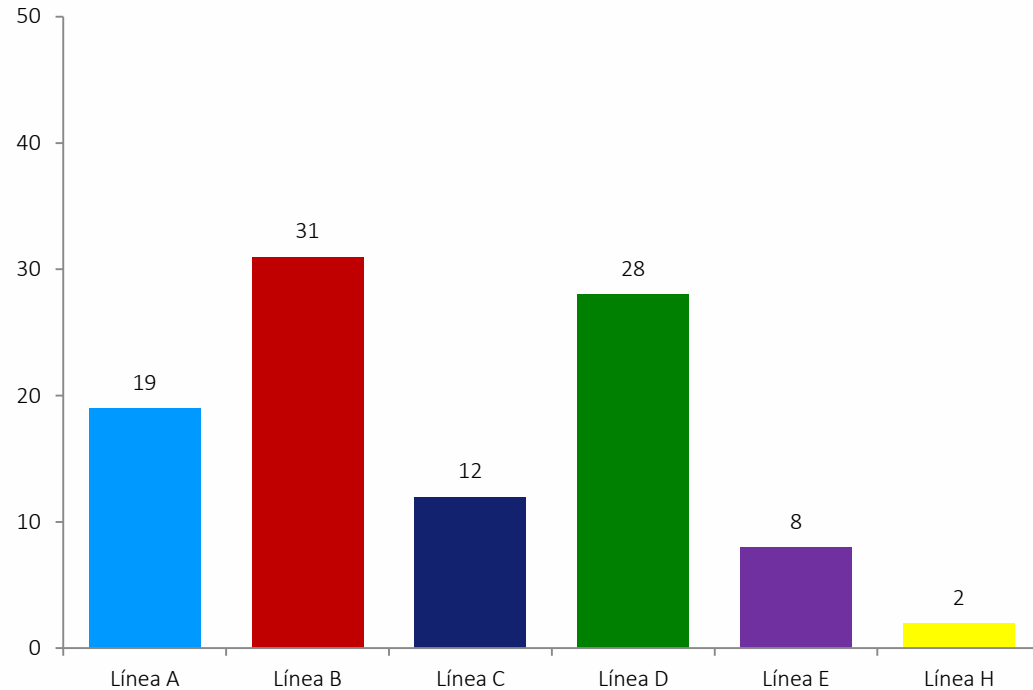
	Evolutivo			
	Utiliza una sola línea	Combina con más de una línea del subte	Combina con otros medios de transporte	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
sep-12	22%	24%	30%	25%
abr-13	23%	27%	25%	25%
jul-13	25%	28%	22%	25%
sep-13	22%	28%	21%	29%
dic-13	22%	36%	23%	19%
may-14	35%	21%	19%	25%
jul-14	24%	21%	26%	30%
sep-14	29%	23%	23%	25%
dic-14	28%	21%	25%	26%
mar-15	31%	22%	27%	22%
jun-15	28%	20%	26%	26%
sep-15	26%	26%	22%	26%
dic-15	23%	23%	24%	30%



Utiliza solo una línea

23%

Utiliza una
sola línea

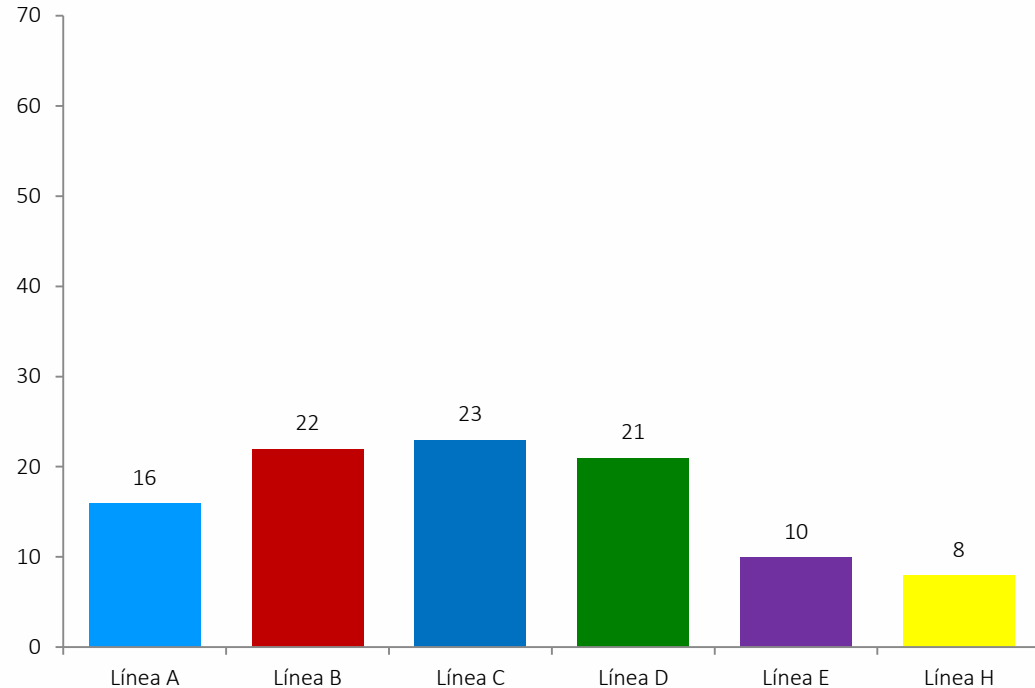




Combina con otras líneas

23%

Combina
con más de
una línea
de subte



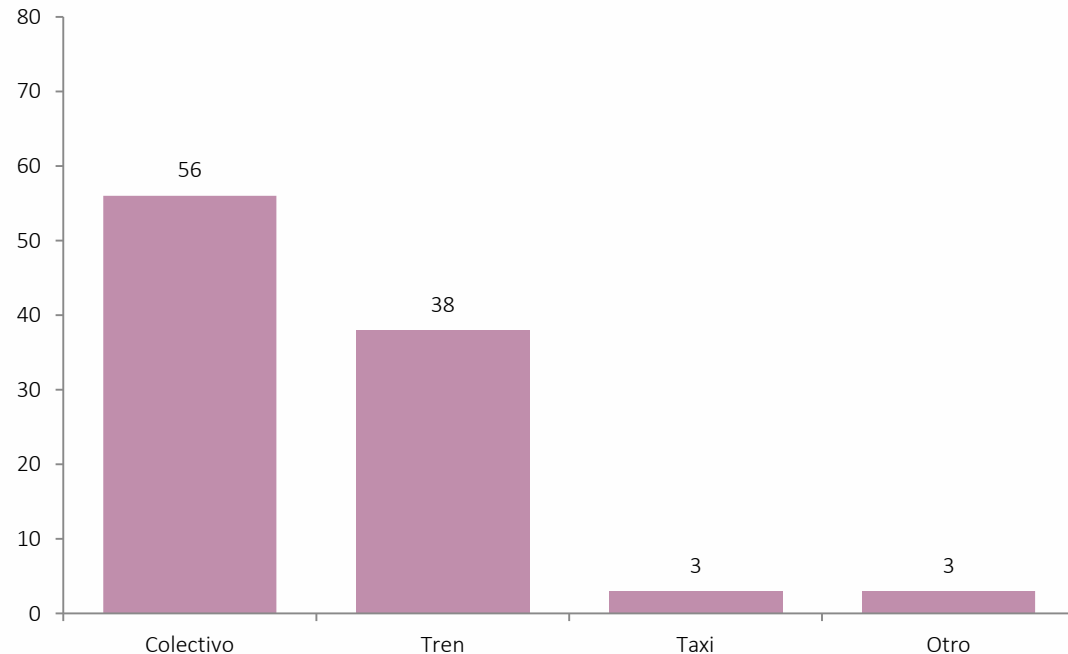


Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

SOLO SI DIJO QUE COMBINA OTROS MEDIO DE TRANSPORTE O CON MAS DE UNA LINEA Y OTRO MEDIO ¿Qué combinación de transporte realiza? Utiliza el subte y ¿qué otro medio de transporte?

54%

Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio



EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

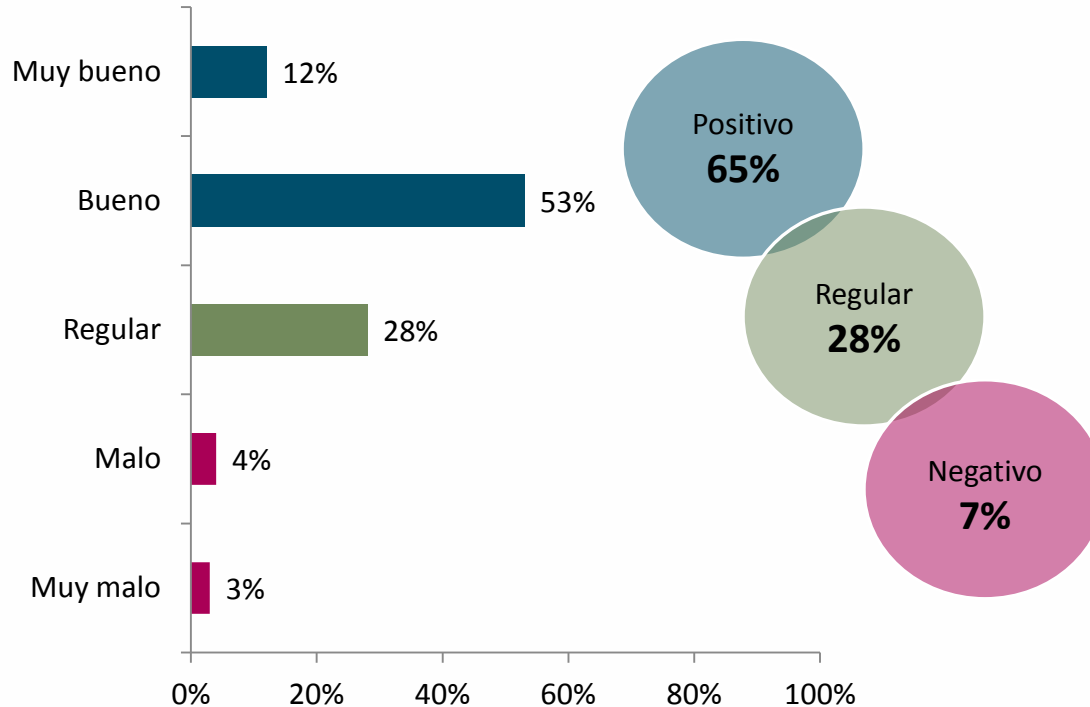
Diciembre 2015





Evaluación del Servicio General

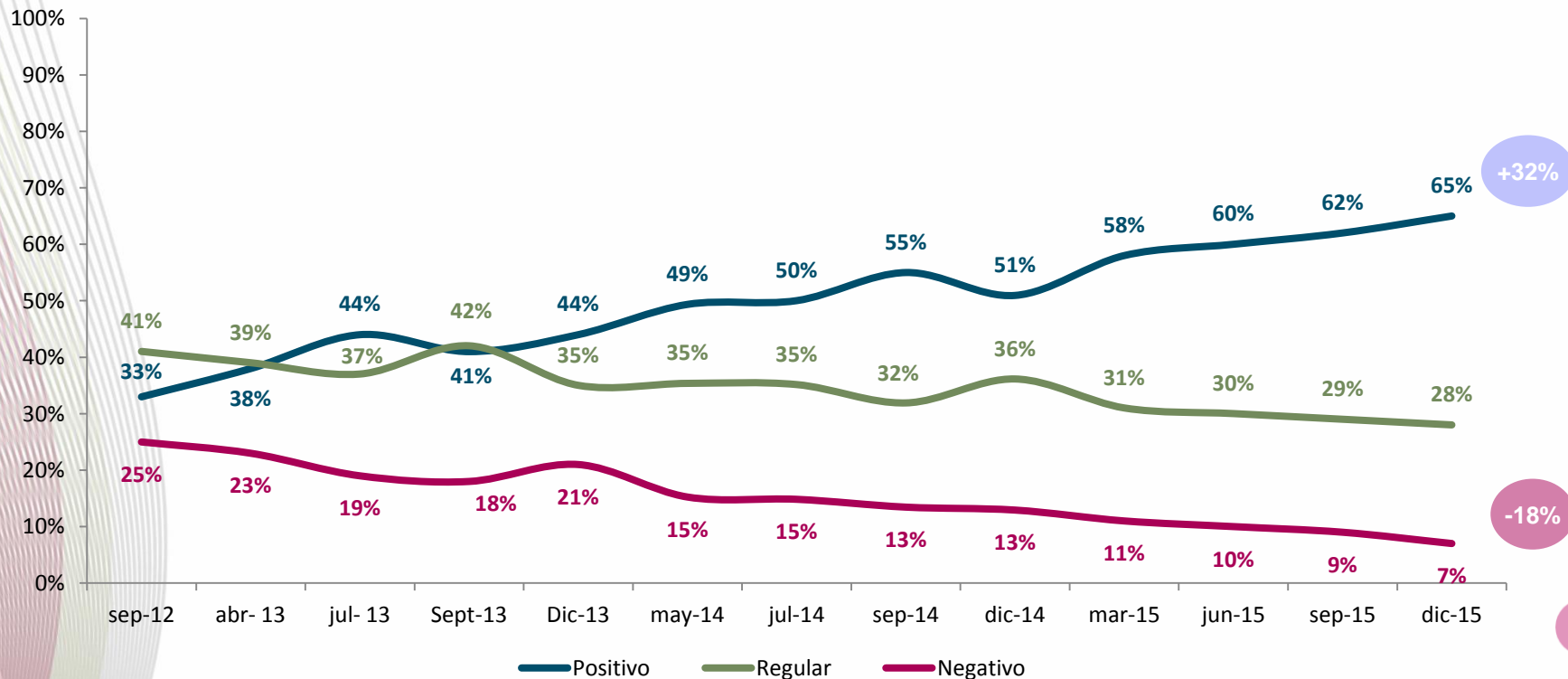
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación del Servicio General - Evolutivo

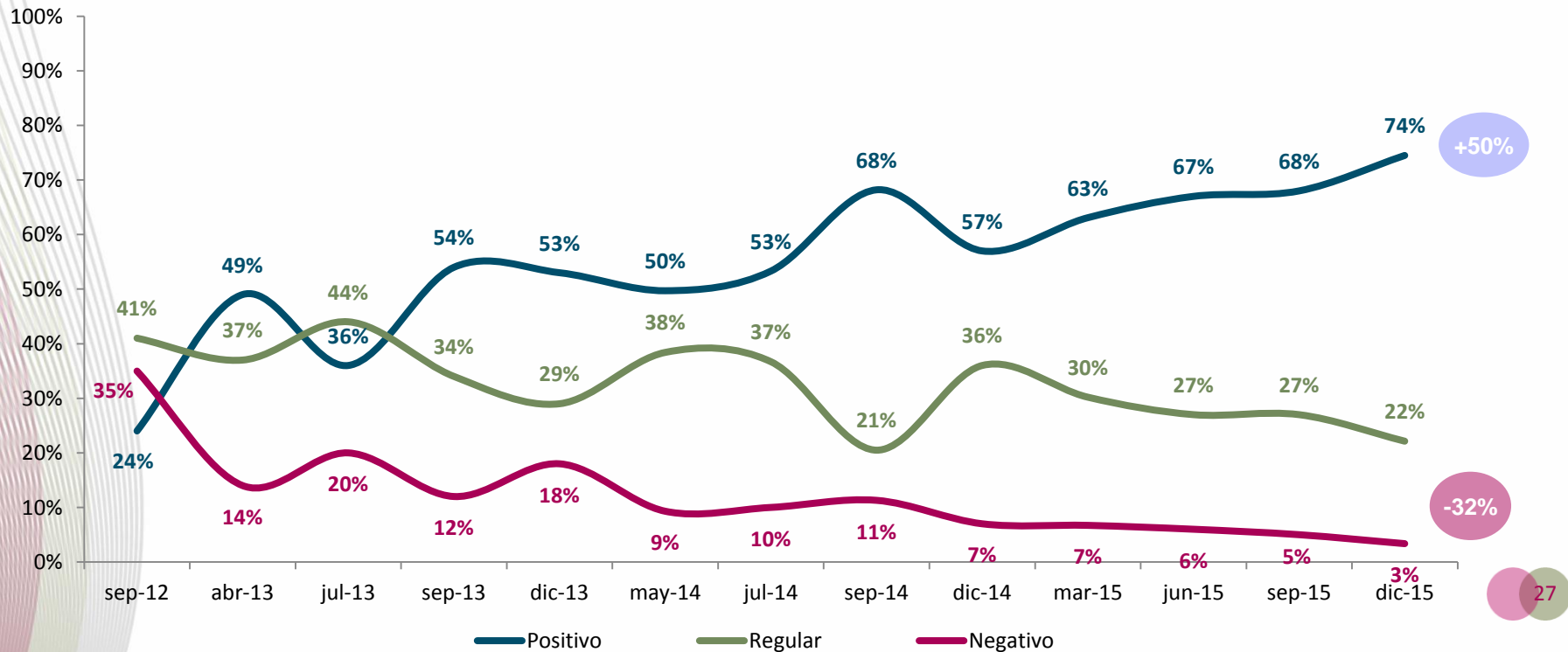
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

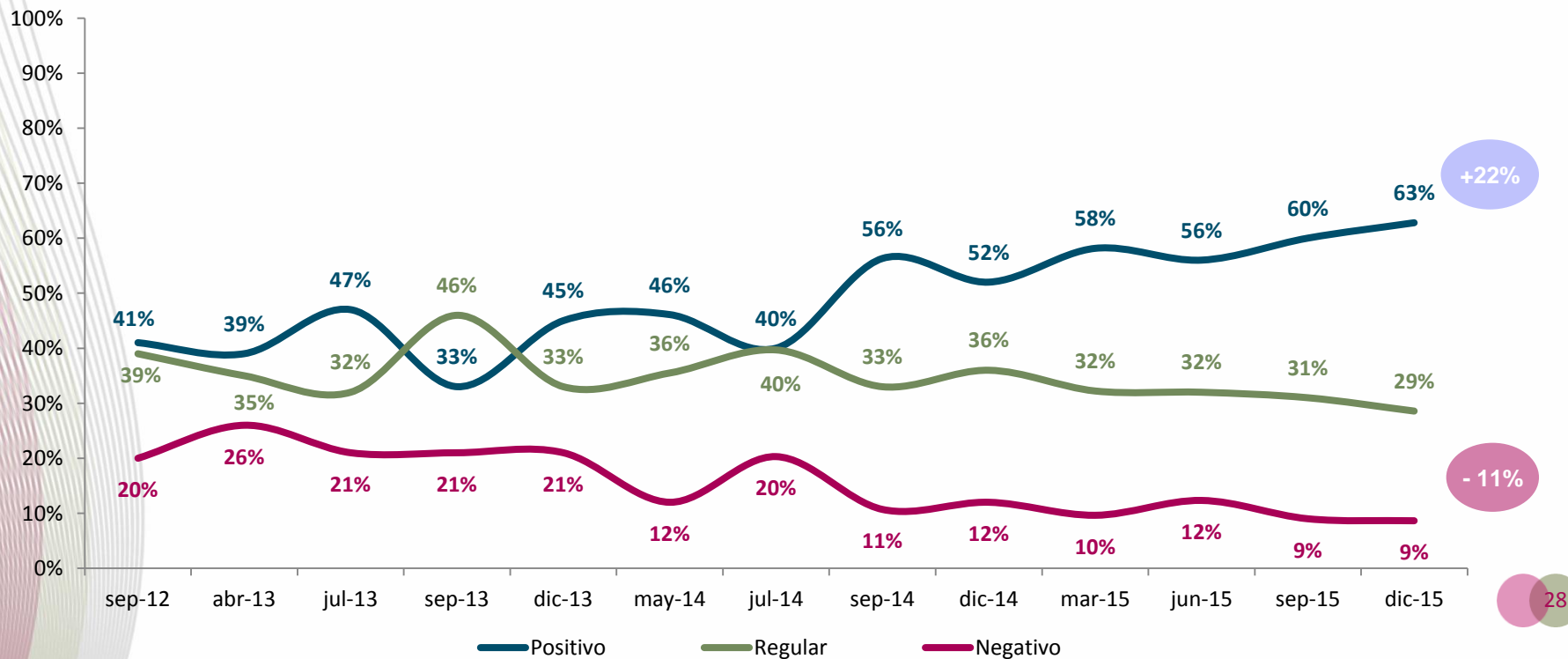
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

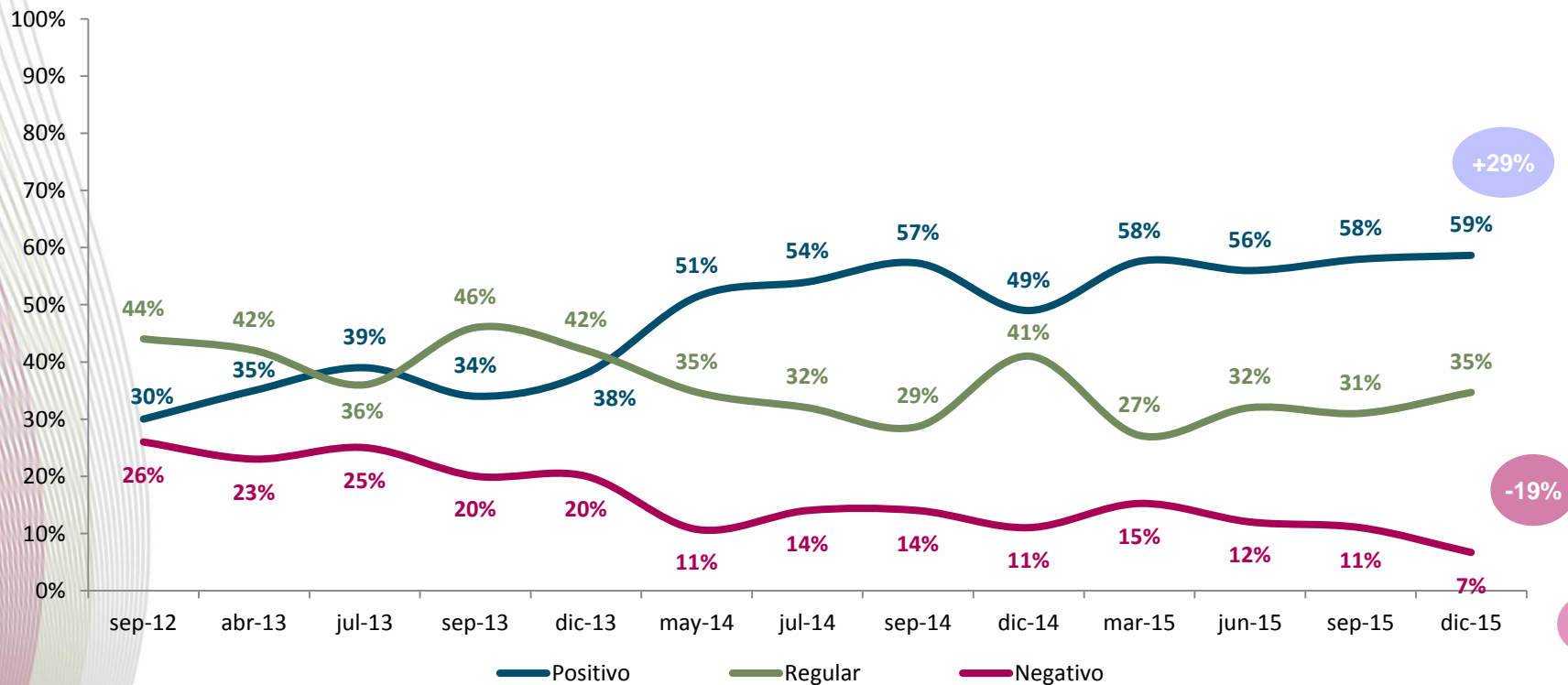
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

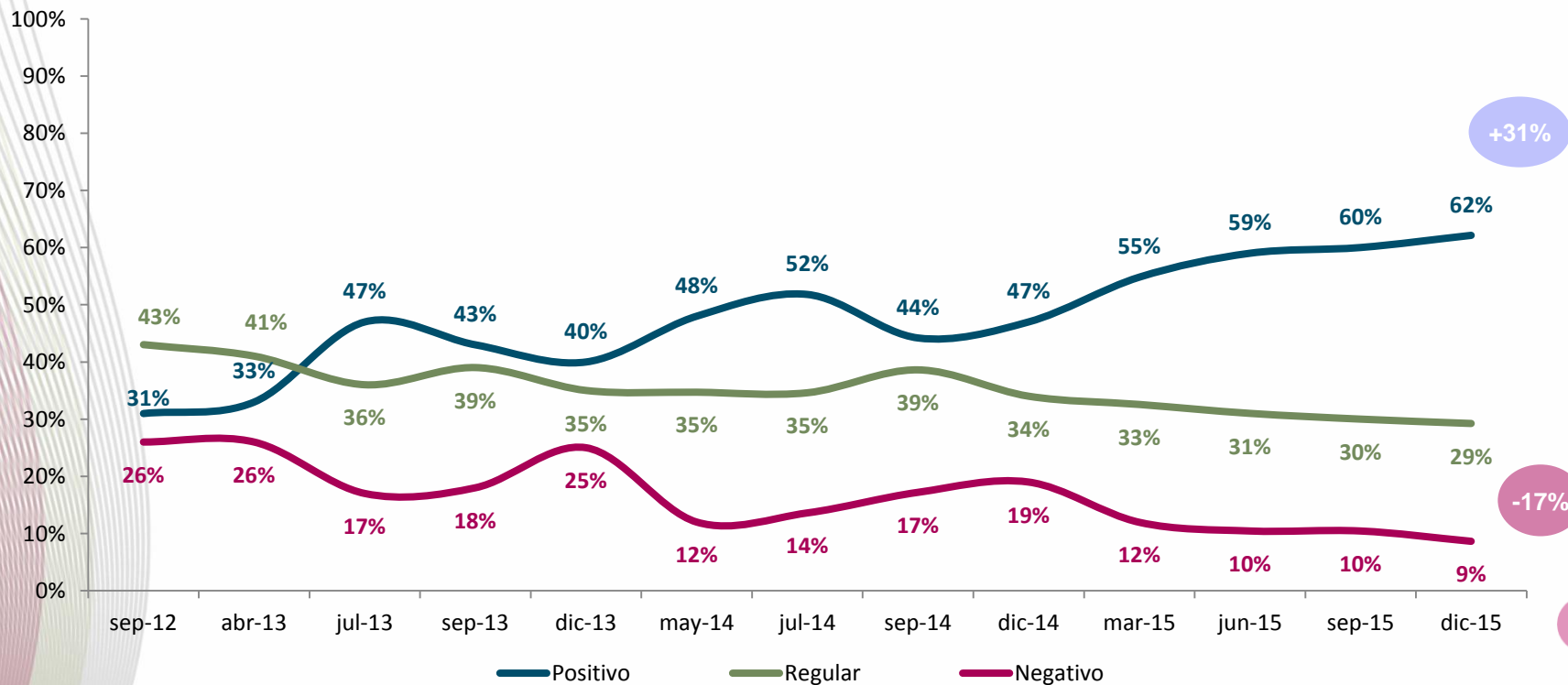
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

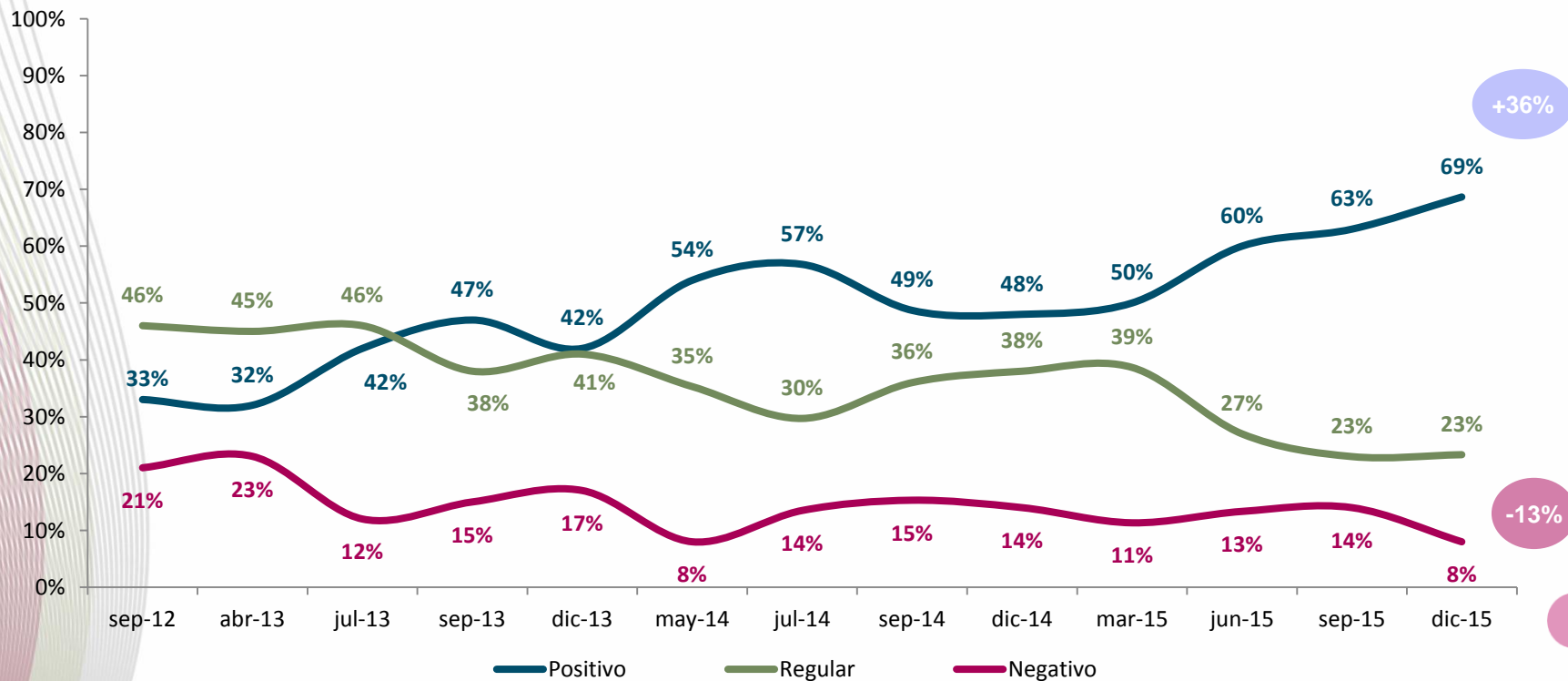
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

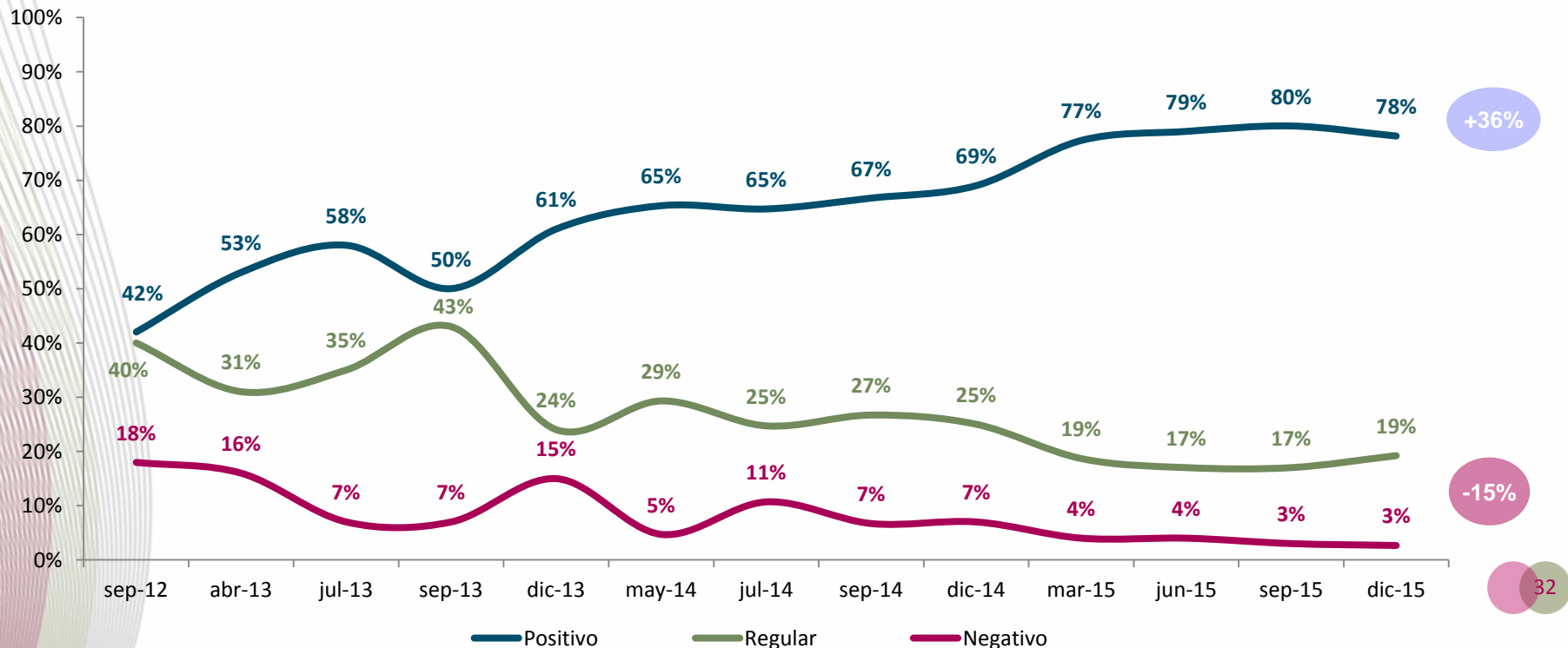
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación de Servicio Línea H - Evolutivo

¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





Evaluación del Servicio General

¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?

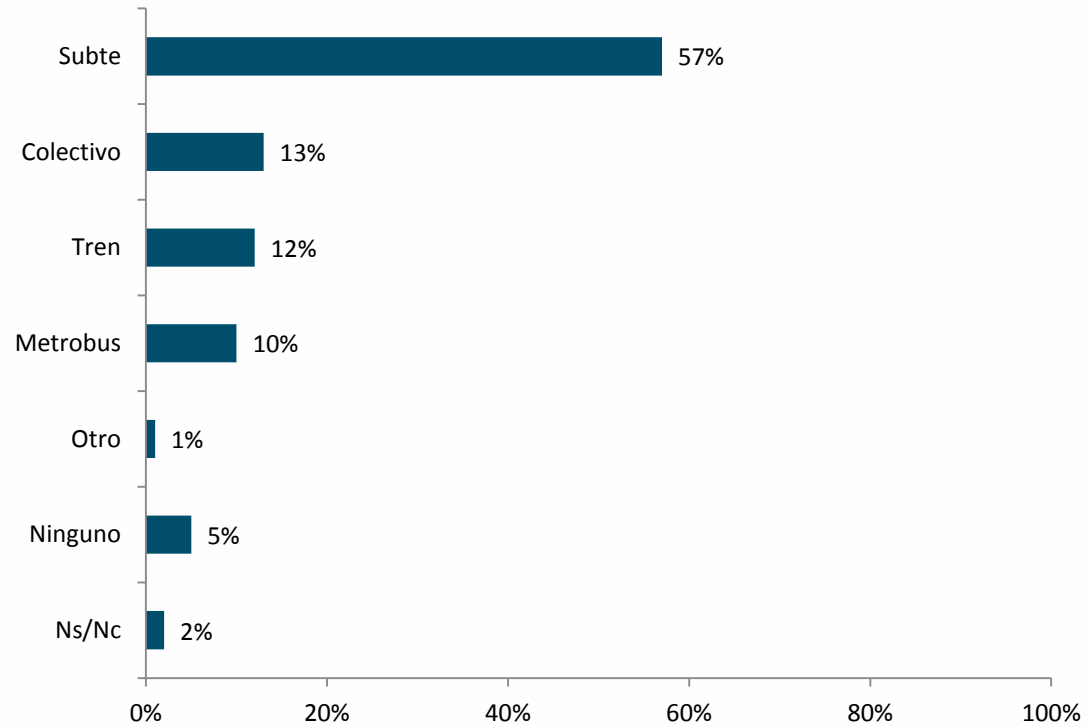
	Sexo		Edad				NSE			
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Bueno	65%	62%	67%	71%	62%	56%	63%	65%	63%	70%
Regular	28%	32%	25%	22%	32%	33%	31%	29%	29%	26%
Malo	7%	7%	8%	7%	6%	10%	6%	7%	8%	4%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Bueno	65%	65%	64%	61%	72%	82%	63%	67%
Regular	28%	28%	28%	31%	24%	17%	31%	26%
Malo	7%	7%	8%	9%	4%	2%	7%	8%



Mejor servicio de transporte público

Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?





Mejor servicio de transporte público - Evolutivo

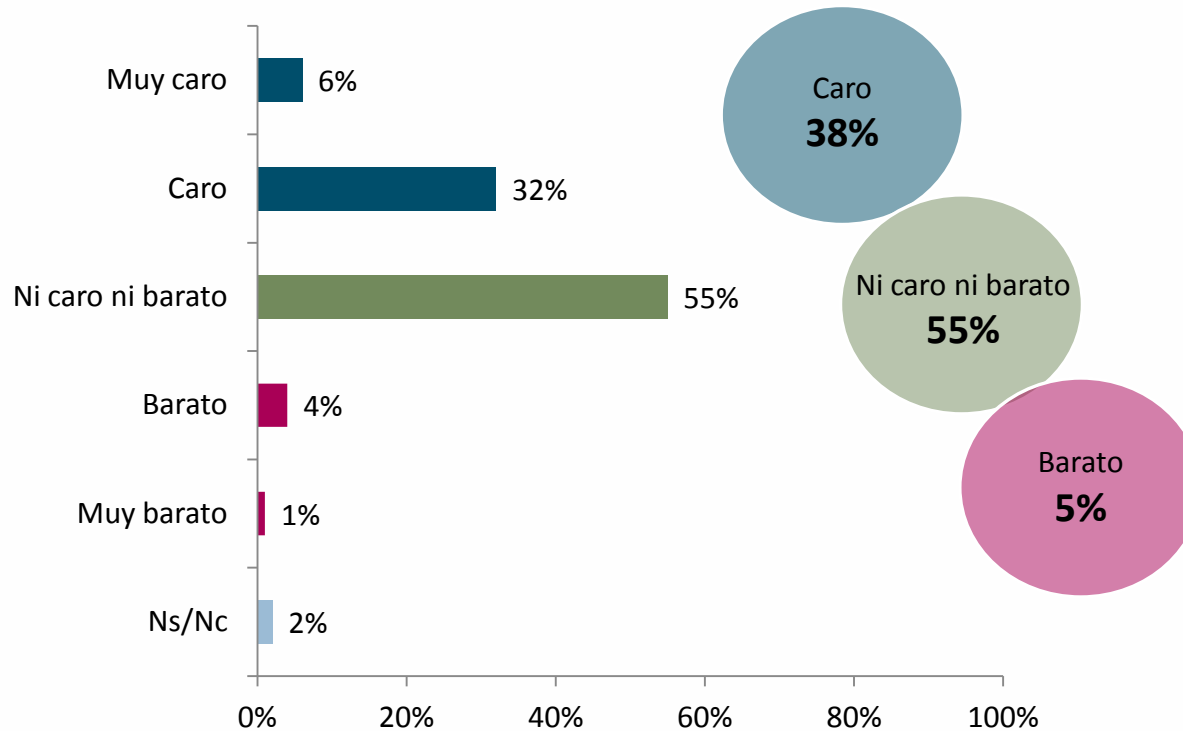
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

	Evolutivo										
	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15
Subte	71%	55%	49%	51%	56%	59%	53%	55%	56%	57%	57%
Colectivo	13%	17%	20%	19%	17%	14%	15%	13%	16%	13%	13%
Metrobus	4%	11%	13%	14%	11%	10%	11%	11%	9%	13%	10%
Tren	4%	6%	5%	4%	6%	7%	10%	8%	10%	10%	12%
PreMetro	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-
Otro	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%
Ninguno	7%	10%	10%	7%	8%	6%	8%	7%	7%	4%	5%
Ns - Nc	-	-	-	3%	2%	2%	2%	4%	1%	3%	2%



Relación precio / Calidad

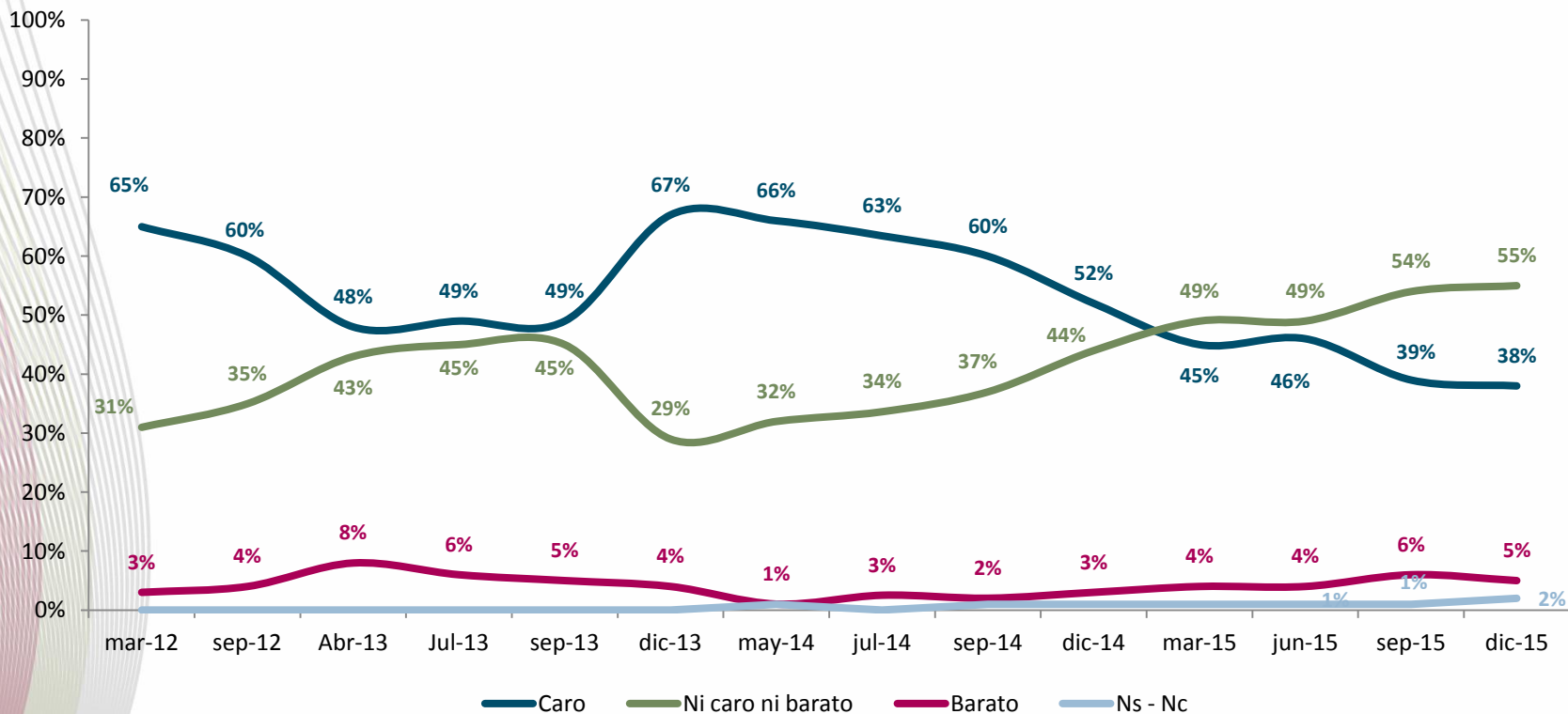
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





Relación precio / Calidad - Evolutivo

¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?

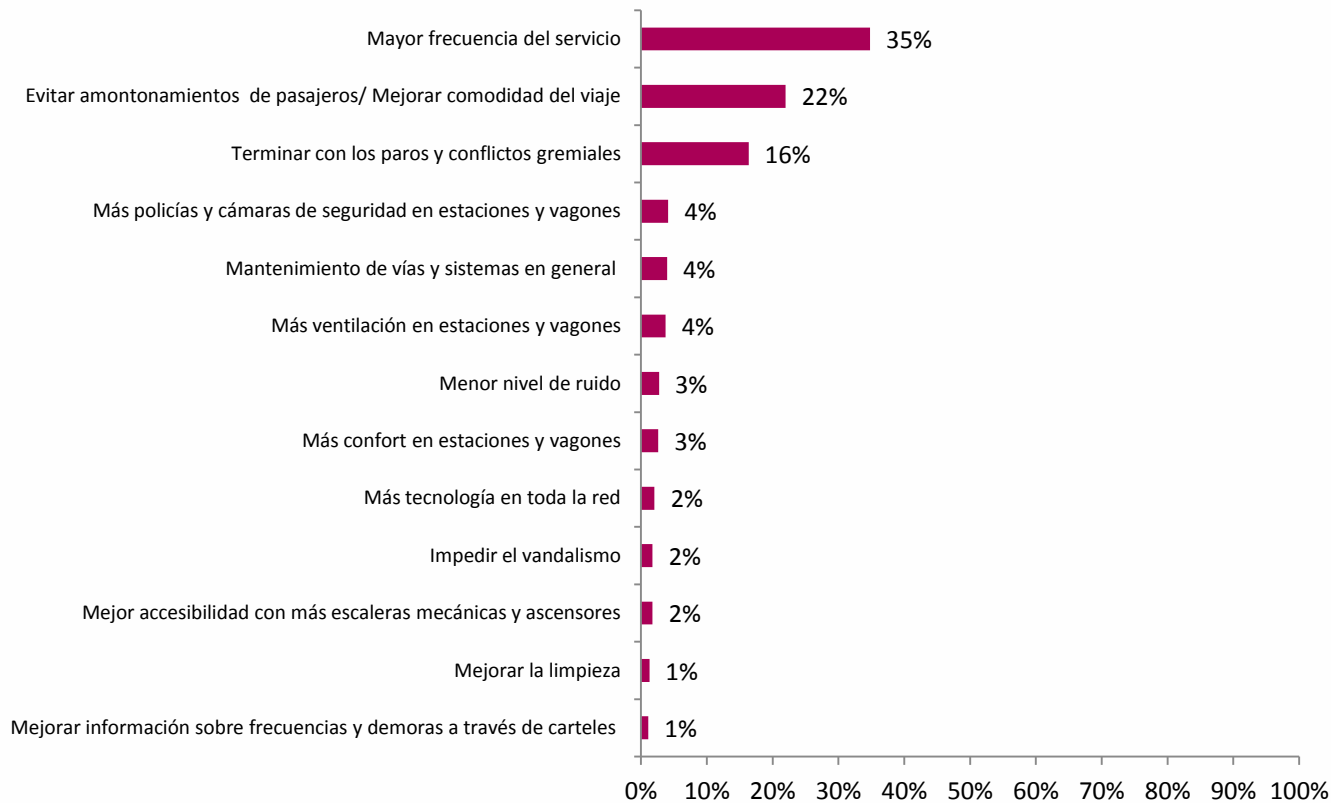


-27%



Aspectos del servicio de mayor prioridad

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?





Aspectos del servicio de mayor prioridad* - Evolutivo

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

	Evolutivo													
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15
Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%	32%	34%	35%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%	29%	30%	22%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	9%	14%	14%	11%	18%	15%	14%	13%	13%	17%	16%	9%	11%	16%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	9%	7%	6%	4%	6%	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	5%	4%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	15%	14%	11%	15%	8%	10%	6%	5%	4%	5%	4%	5%	4%	4%



Aspectos del servicio de mayor prioridad x Línea*

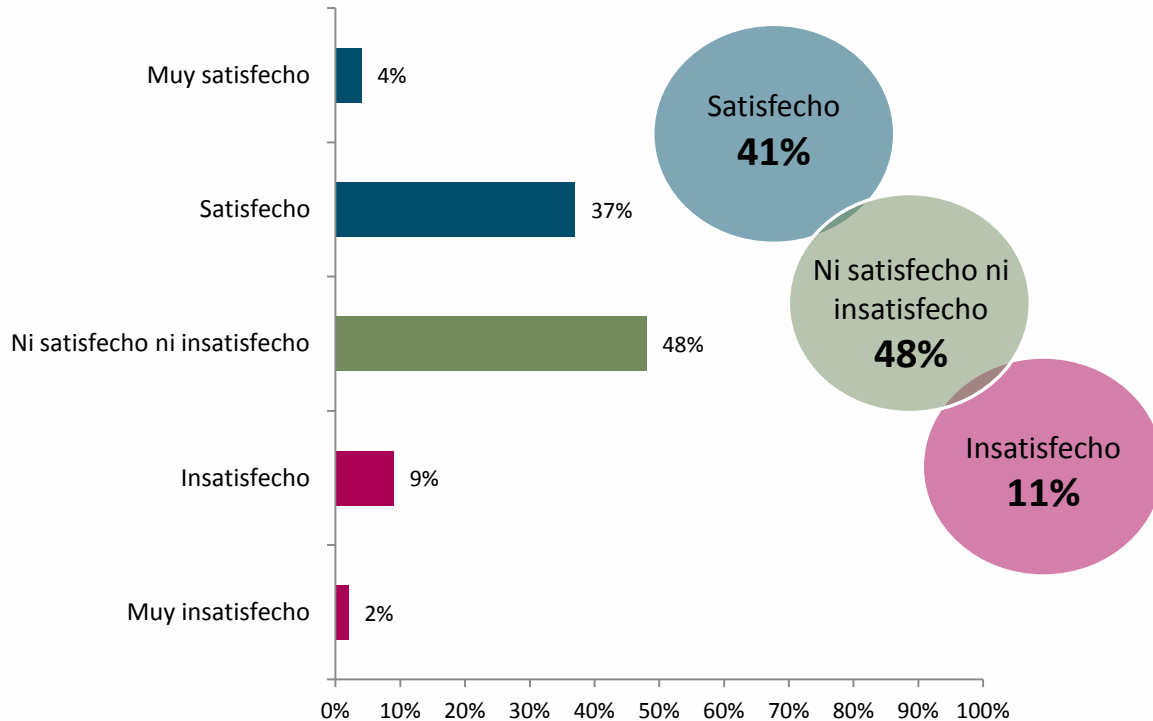
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

Líneas							
	Total	A	B	C	D	E	H
Mayor frecuencia del servicio	35%	38%	31%	29%	40%	40%	34%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	22%	23%	22%	17%	21%	27%	40%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	16%	19%	20%	21%	11%	13%	5%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	4%	2%	4%	6%	5%	1%	4%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	4%	6%	3%	5%	3%	2%	5%



Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

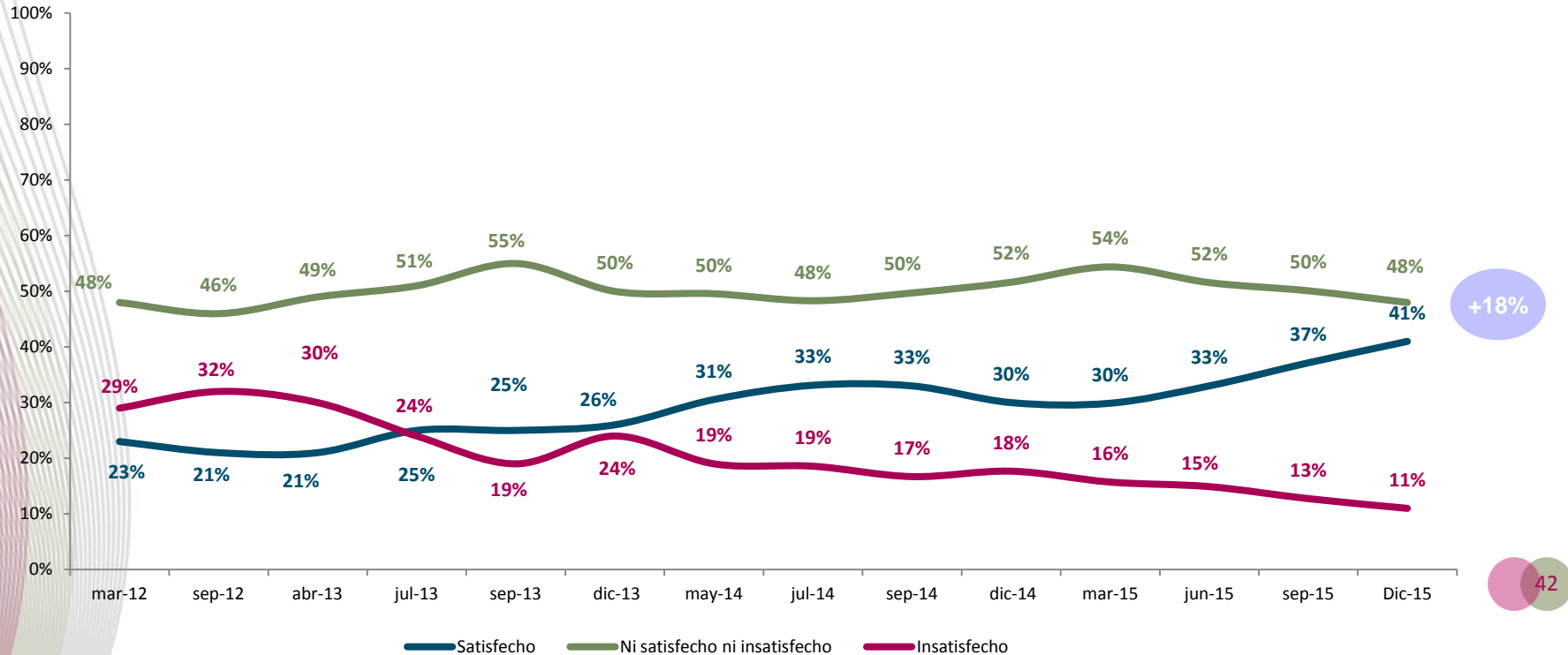
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





Nivel de satisfacción general con el servicio del subte - Evolutivo

¿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 el servicio de subte en general?





Nivel de satisfacción general con el servicio del 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 el servicio de subte en general?

	Sexo			Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Satisfecho	41%	39%	41%	44%	36%	39%	46%	39%	40%	40%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	49%	47%	47%	50%	48%	41%	50%	48%	48%
Insatisfecho	11%	11%	12%	9%	13%	13%	13%	11%	12%	11%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	41%	39%	42%	38%	47%	34%	40%	40%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	50%	46%	48%	46%	58%	49%	47%
Insatisfecho	11%	11%	12%	13%	7%	8%	11%	12%



Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

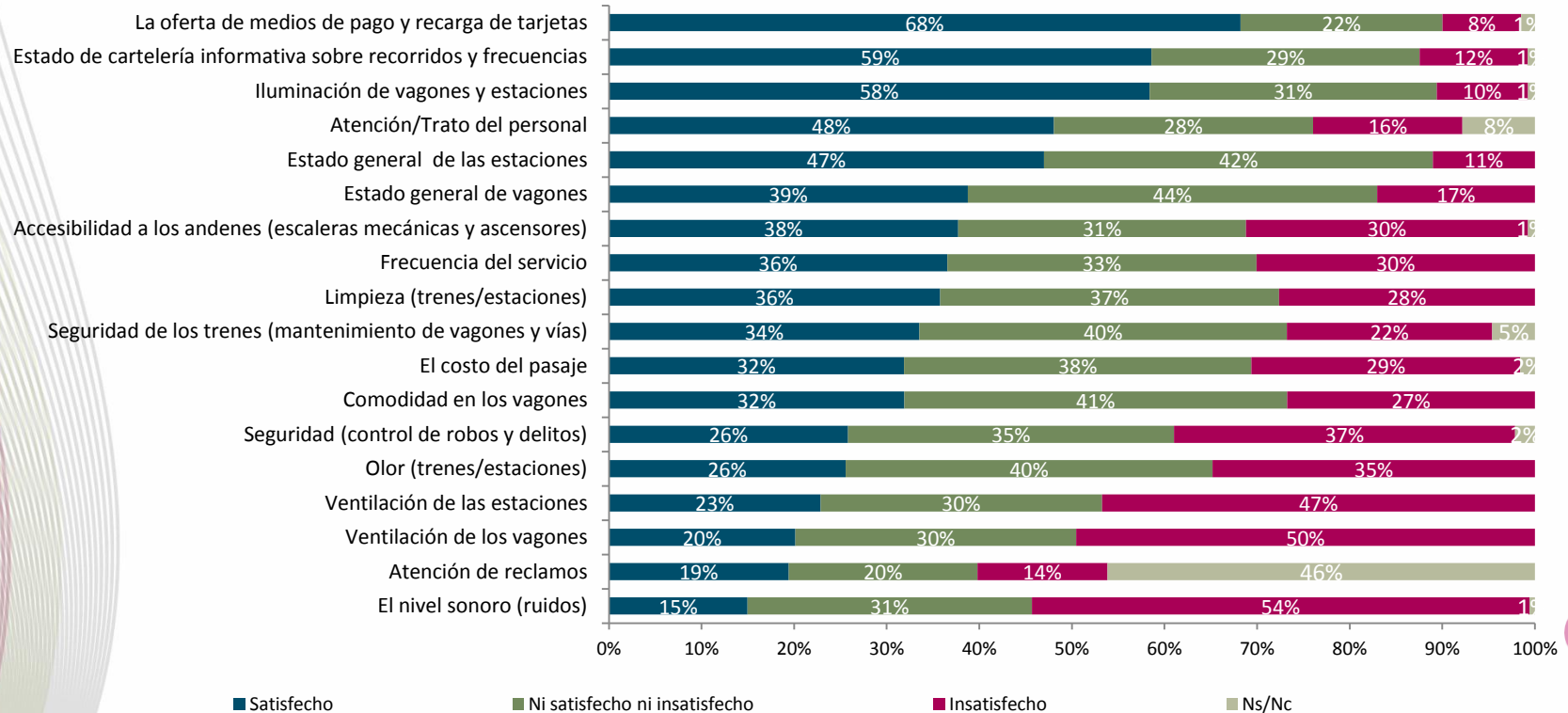
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

		Línea					
	Total	A	B	C	D	E	H
Satisfecho	41%	51%	44%	32%	37%	35%	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	48%	46%	46%	50%	50%	53%	45%
Insatisfecho	11%	3%	10%	17%	14%	12%	10%



Nivel de Satisfacción - Aspectos

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?





% Satisfacción: Evolutivo sep-12 /dic-15

Evolutivo															
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	Va. Sep-15	Va. Sep-12
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	59%	63%	65%	65%	68%	+3%	+18%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	58%	-2%	+9%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	55%	57%	59%	+2%	+12%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	47%	+1%	+24%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	48%	+3%	+14%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	-3%	+21%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	-4%	+13%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	38%	+2%	+11%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	-2%	+11%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	-2%	+14%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	34%	+7%	+21%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	+2%	+19%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	23%	0%	+5%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	+3%	+8%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	0%	+6%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	-4%	-2%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	-2%	+28%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	26%	+1%	+12%
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	31%	33%	33%	30%	30%	33%	37%	41%	+4%	+19%



Promedio de satisfacción: Evolutivo

Evolutivo														
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15
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	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8
Iluminación de vagones y estaciones	3,5	3,5	3,3	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,7	3,6
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,4	3,3	3,2	3,1	3,1	3,3	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6	3,6	3,6
Estado general de las estaciones	2,9	2,9	3	3,2	3,2	3,1	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4
Atención/Trato del personal	3,3	3,1	3	3,4	3,2	3,1	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4
Estado general de vagones	2,7	2,6	2,9	3,2	3,1	3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,1	3,3	3,3	3,2
Comodidad en los vagones	2,6	2,5	2,8	3	2,9	2,7	3	3	3	3	2,9	3	3,1	3,1
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3	2,8	2,8	3	2,7	2,7	2,9	3	3	3	2,9	3	3,1	3,0
Frecuencia del servicio	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8	2,8	3	3	3,1	2,9	3,1	3,1	3,1	3,0
El costo del pasaje	2,2	2,3	2,7	2,8	2,8	2,3	2,7	3	3	2,8	2,8	2,8	3,0	3,1
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5	2,4	2,7	2,7	2,6	2,7	2,9	3	2,9	2,8	2,9	3	3,0	3,1
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1	2,4	2,5	2,7	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,7	2,9	3	3,0	3,0
Ventilación de las estaciones	2,1	2,5	2,5	2,7	2,9	2,6	2,6	2,8	2,8	2,6	2,3	2,4	2,8	3,1
Atención de reclamos	2,6	2,4	2,5	3,2	2,9	2,6	2,7	2,9	2,9	2,6	2,8	2,9	3,0	2,8
Ventilación de los vagones	1,9	2,3	2,4	2,7	2,7	2,4	2,6	2,8	2,8	2,6	2,2	2,5	2,7	2,8
El nivel sonoro (ruidos)	2,4	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,6	2,8	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,4
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2,4	2,6	2,7	2,5	2,4	2,6	2,6	2,5	2,7	2,8	2,8	2,6
Seguridad (control de robos y delitos)	2,4	2,2	2,3	2,4	2,3	2,3	2,4	2,6	2,6	2,4	2,7	2,8	2,8	2,5
Servicio del subte en general	2,9	2,8	2,9	3	3	3	3,1	3,2	3,2	3,1	3,1	3,2	3,3	3,3



% Satisfacción x Línea

% Satisfacción por línea							
	General	A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	68%	59%	75%	67%	67%	62%	81%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	59%	56%	58%	56%	61%	57%	68%
Iluminación de vagones y estaciones	58%	62%	64%	53%	58%	49%	57%
Atención/Trato del personal	48%	48%	50%	47%	45%	51%	56%
Estado general de las estaciones	47%	57%	51%	38%	42%	43%	59%
Estado general de vagones	39%	54%	43%	27%	37%	25%	46%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	38%	46%	42%	34%	29%	40%	56%
Frecuencia del servicio	36%	37%	37%	43%	35%	27%	26%
Limpieza (trenes/estaciones)	36%	46%	35%	29%	34%	35%	46%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	34%	34%	38%	27%	28%	40%	55%
Comodidad en los vagones	32%	40%	31%	37%	27%	24%	25%
El costo del pasaje	32%	34%	36%	29%	31%	26%	26%
Olor (trenes/estaciones)	26%	42%	23%	23%	24%	17%	19%
Seguridad (control de robos y delitos)	26%	22%	33%	23%	22%	29%	21%
Ventilación de las estaciones	23%	32%	22%	25%	15%	27%	25%
Ventilación de los vagones	20%	38%	18%	23%	11%	17%	15%
Atención de reclamos	19%	17%	23%	11%	21%	30%	15%
El nivel sonoro (ruidos)	15%	28%	16%	11%	11%	8%	13%
Servicio del subte en general	41%	51%	44%	32%	37%	35%	45%



Promedio de satisfacción x Línea

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



Nivel de satisfacción X Tipo de usuario

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



Nivel de satisfacción X Evaluación del servicio

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



PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Diciembre 2015





Perfil Usuario Línea A



Sexo



46%



54%

NSE

DE	14%
C2C3	67%
ABC1	19%

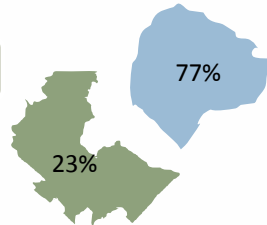
Edad

18 a 29	43%
30 a 44	47%
45 a 59	8%
60 a 70	2%

Tipo de usuario

Frecuente	66%
Medio	29%
Esporádico	5%

Residencia



Pico – No pico

Pico	49%
No Pico	51%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea A	74%



Perfil Usuario Línea



Sexo



40%



60%

NSE

DE	15%
C2C3	69%
ABC1	17%

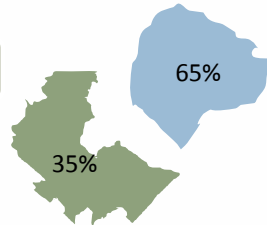
Edad

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

Tipo de usuario

Frecuente	74%
Medio	24%
Esporádico	2%

Residencia



Pico – No pico

Pico	50%
No Pico	50%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea B	63%



Perfil Usuario Línea



Sexo



54%



46%

NSE

DE	19%
C2C3	60%
ABC1	21%

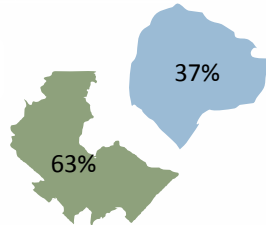
Edad

18 a 29	32%
30 a 44	47%
45 a 59	15%
60 a 70	5%

Tipo de usuario

Frecuente	69%
Medio	25%
Esporádico	5%

Residencia



Pico – No pico

Pico	51%
No Pico	49%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea C	59%



Perfil Usuario Línea



Sexo



43%



57%

NSE

DE	18%
C2C3	59%
ABC1	24%

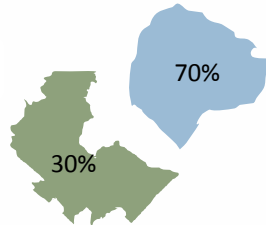
Edad

18 a 29	46%
30 a 44	34%
45 a 59	15%
60 a 70	6%

Tipo de usuario

Frecuente	67%
Medio	25%
Esporádico	8%

Residencia



Pico – No pico

Pico	50%
No Pico	50%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea D	62%



Perfil Usuario Línea



Sexo



42%



58%

NSE

DE	18%
C2C3	69%
ABC1	13%

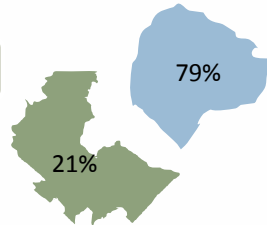
Edad

18 a 29	40%
30 a 44	39%
45 a 59	16%
60 a 70	5%

Tipo de usuario

Frecuente	71%
Medio	24%
Esporádico	5%

Residencia



Pico – No pico

Pico	48%
No Pico	52%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea E	69%



Perfil Usuario Línea



Sexo



37%



63%

NSE

DE	20%
C2C3	69%
ABC1	11%

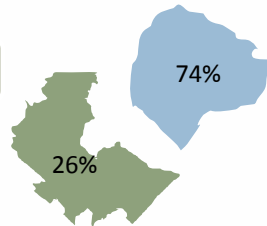
Edad

18 a 29	36%
30 a 44	41%
45 a 59	19%
60 a 70	4%

Tipo de usuario

Frecuente	73%
Medio	22%
Esporádico	5%

Residencia



Pico – No pico

Pico	47%
No Pico	53%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea H	78%



SEGURIDAD

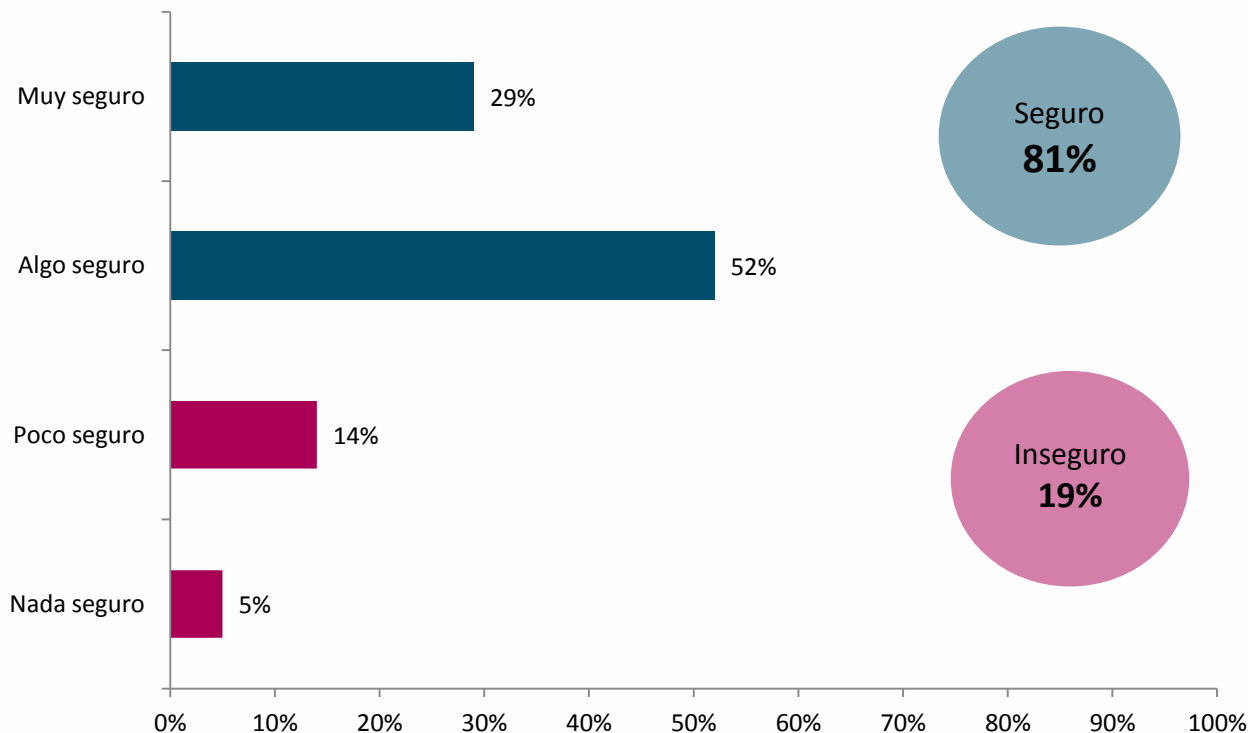
Diciembre 2015





Seguridad en el Subte

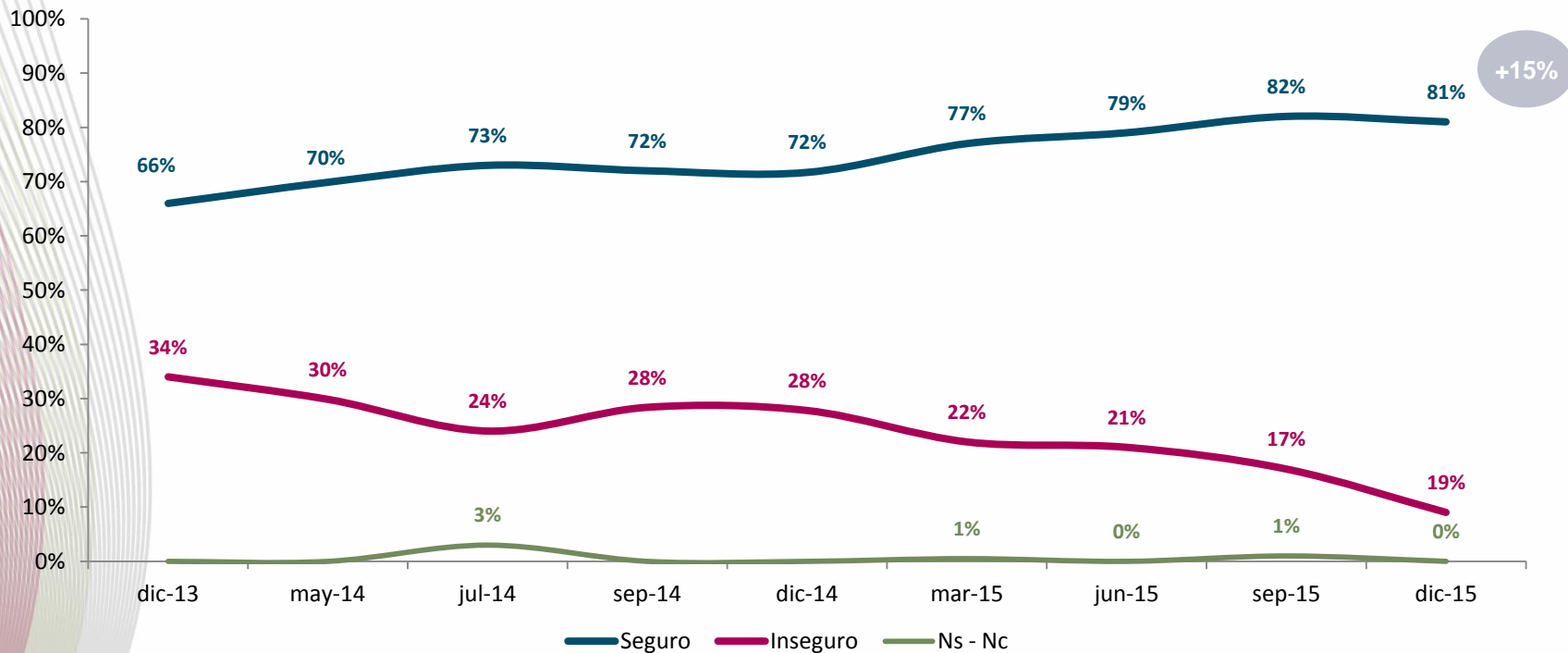
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





Seguridad en el Subte - Evolutivo

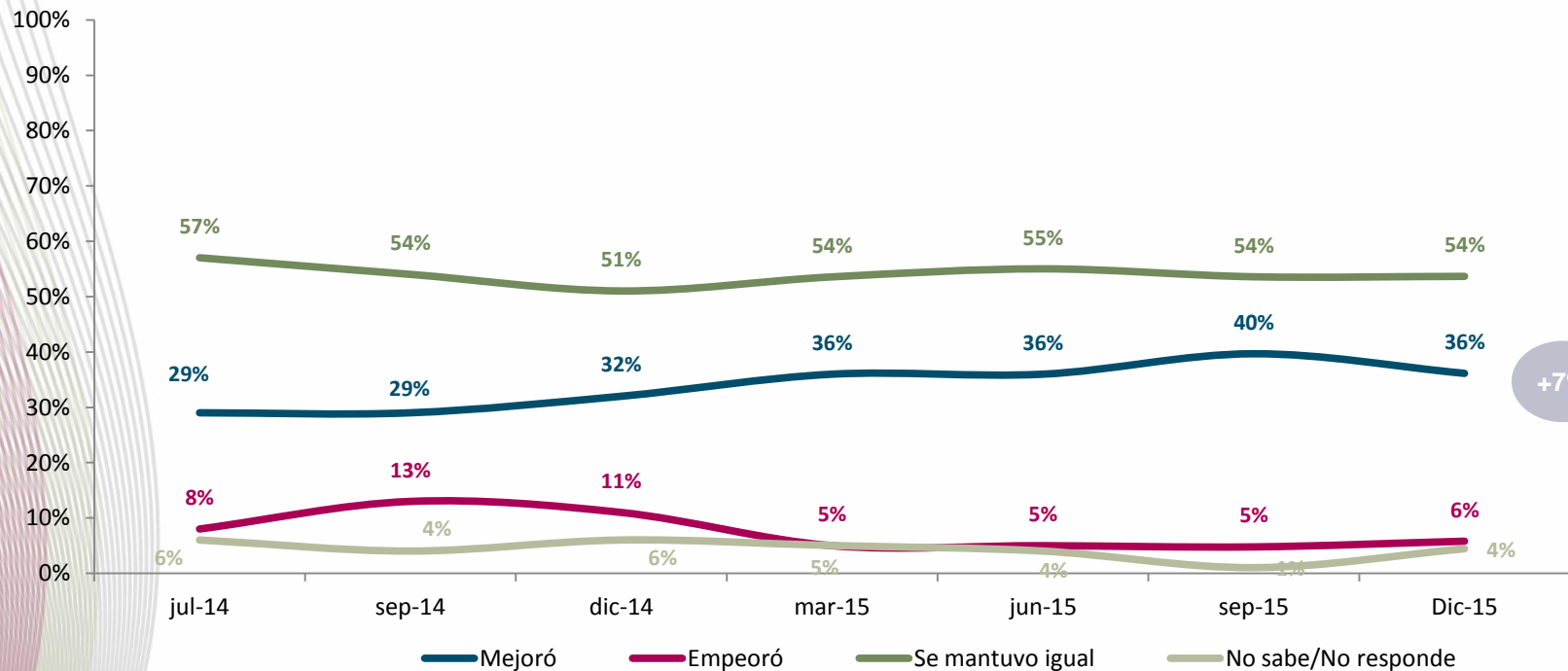
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

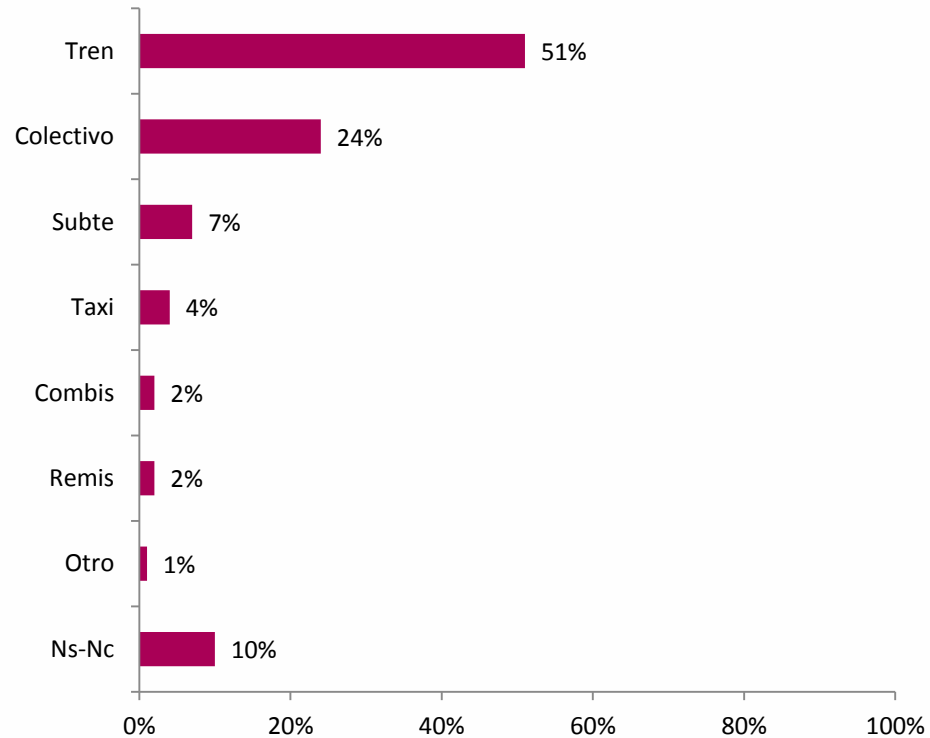
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte....?





Transporte inseguro

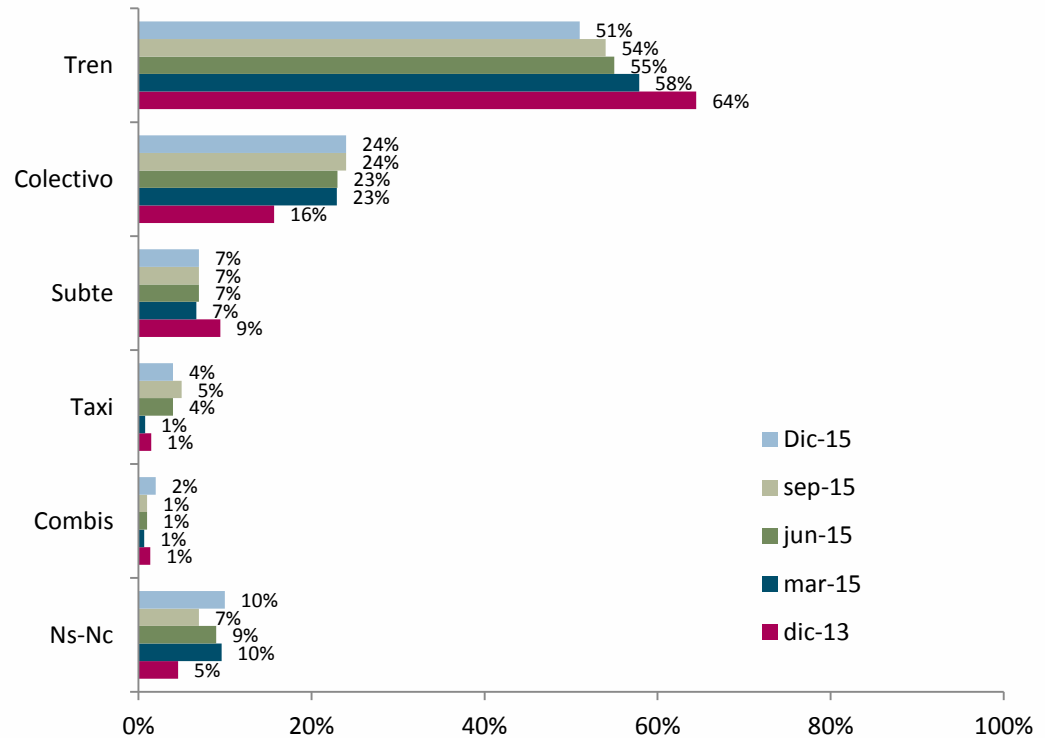
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?





Transporte inseguro - Evolutivo

¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?





VICTIMIZACIÓN

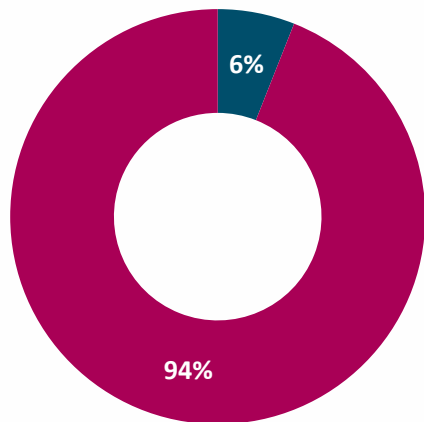
Diciembre 2015





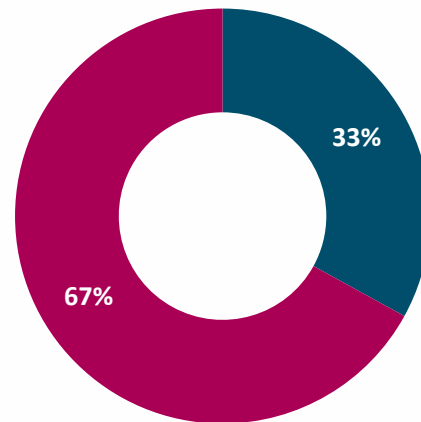
Inseguridad - Subte

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



■ Si ■ No

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

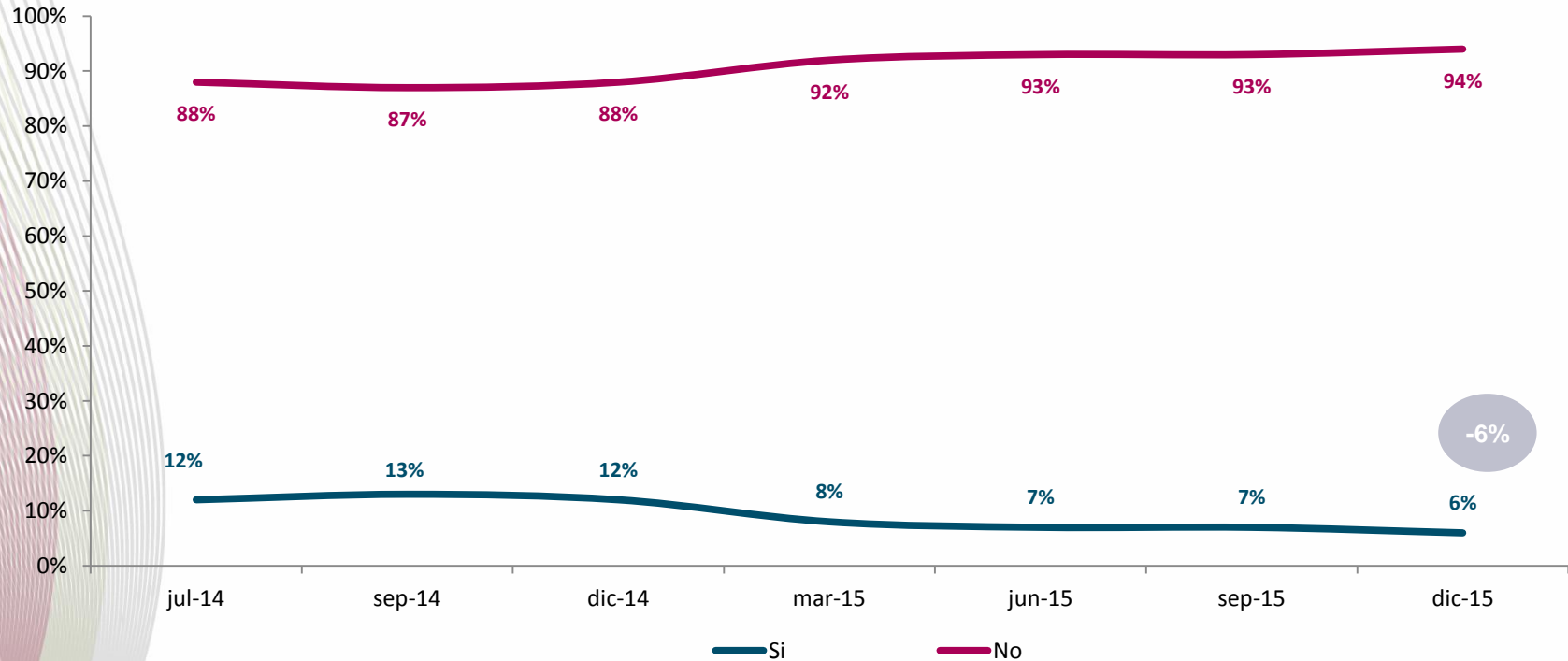


■ Si ■ No



Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

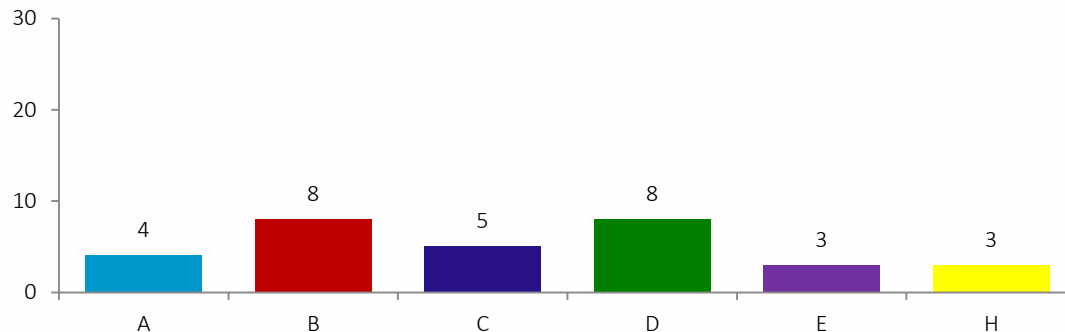




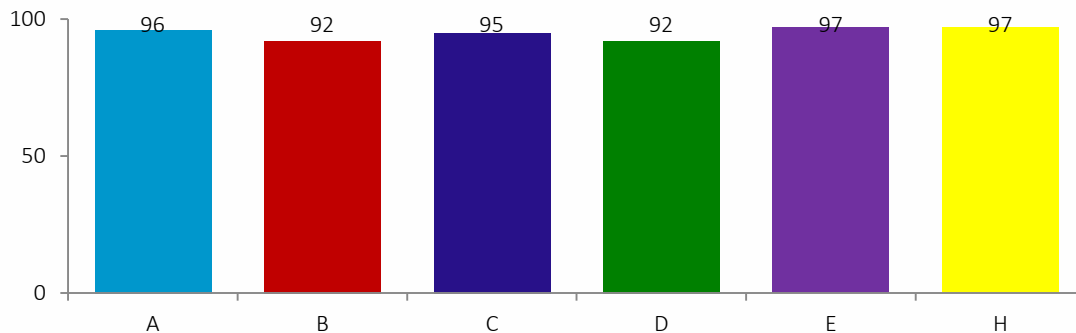
Victima de inseguridad - Subte

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

SI
6%



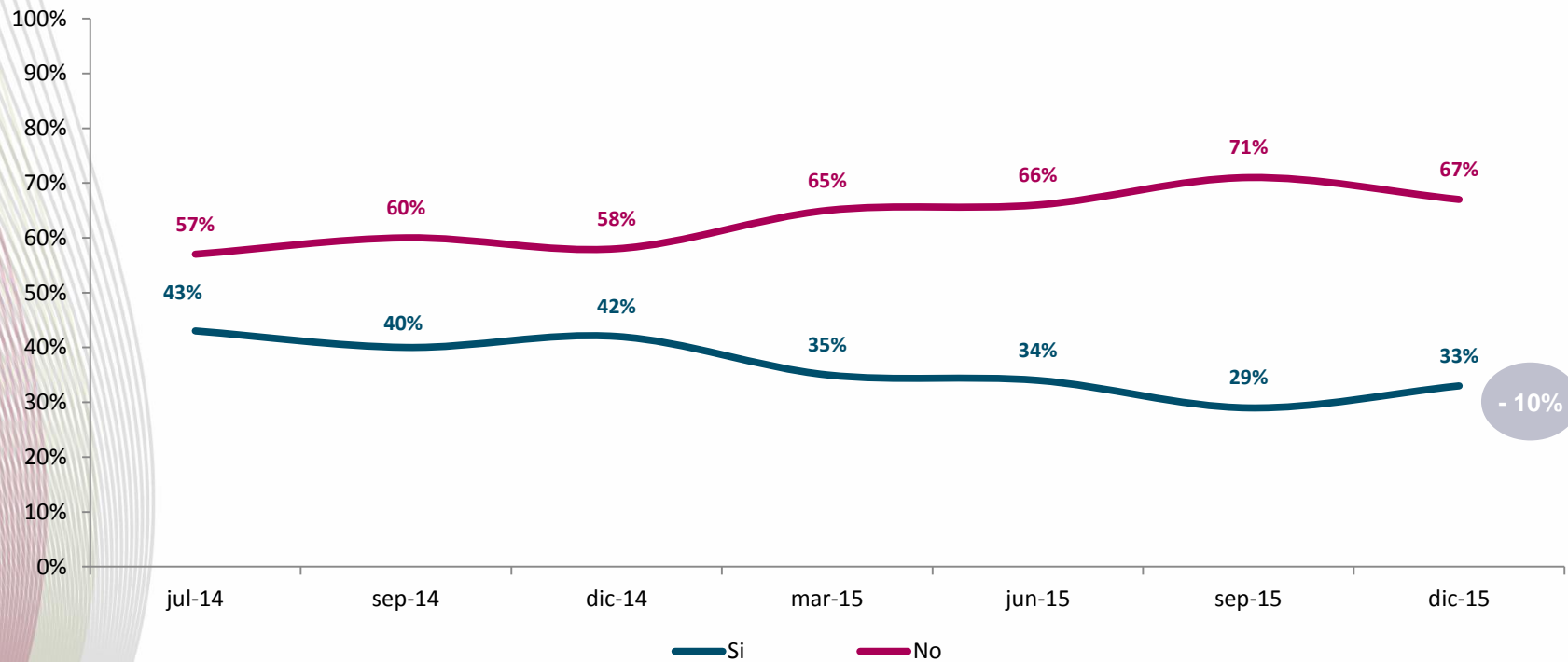
NO
94%





Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

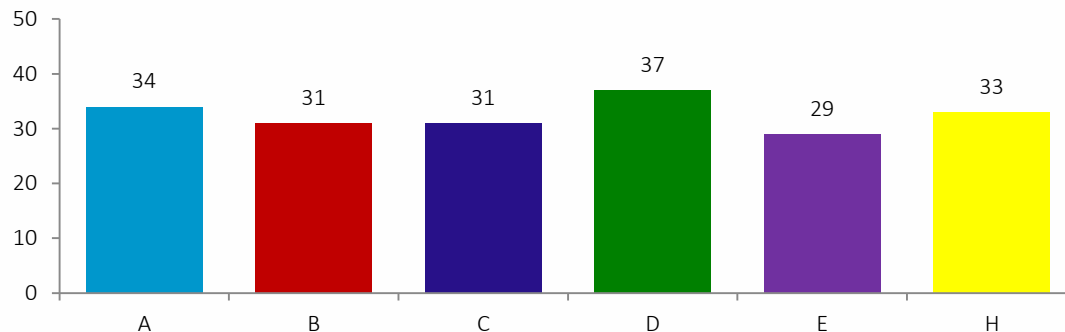




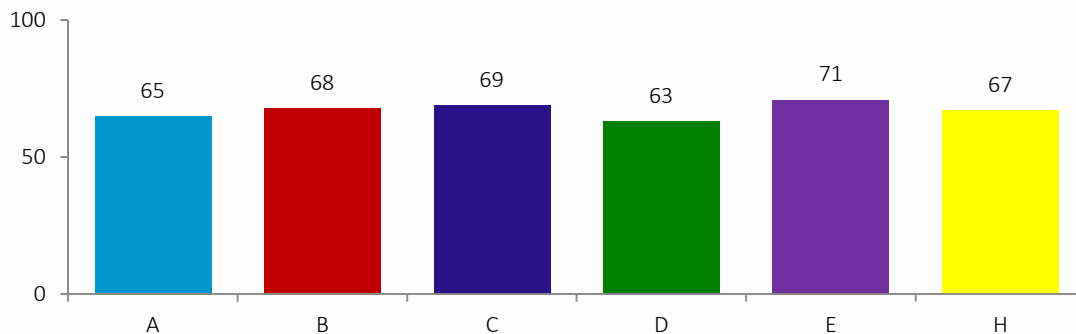
Testigo de inseguridad - Subte

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

SI
33%



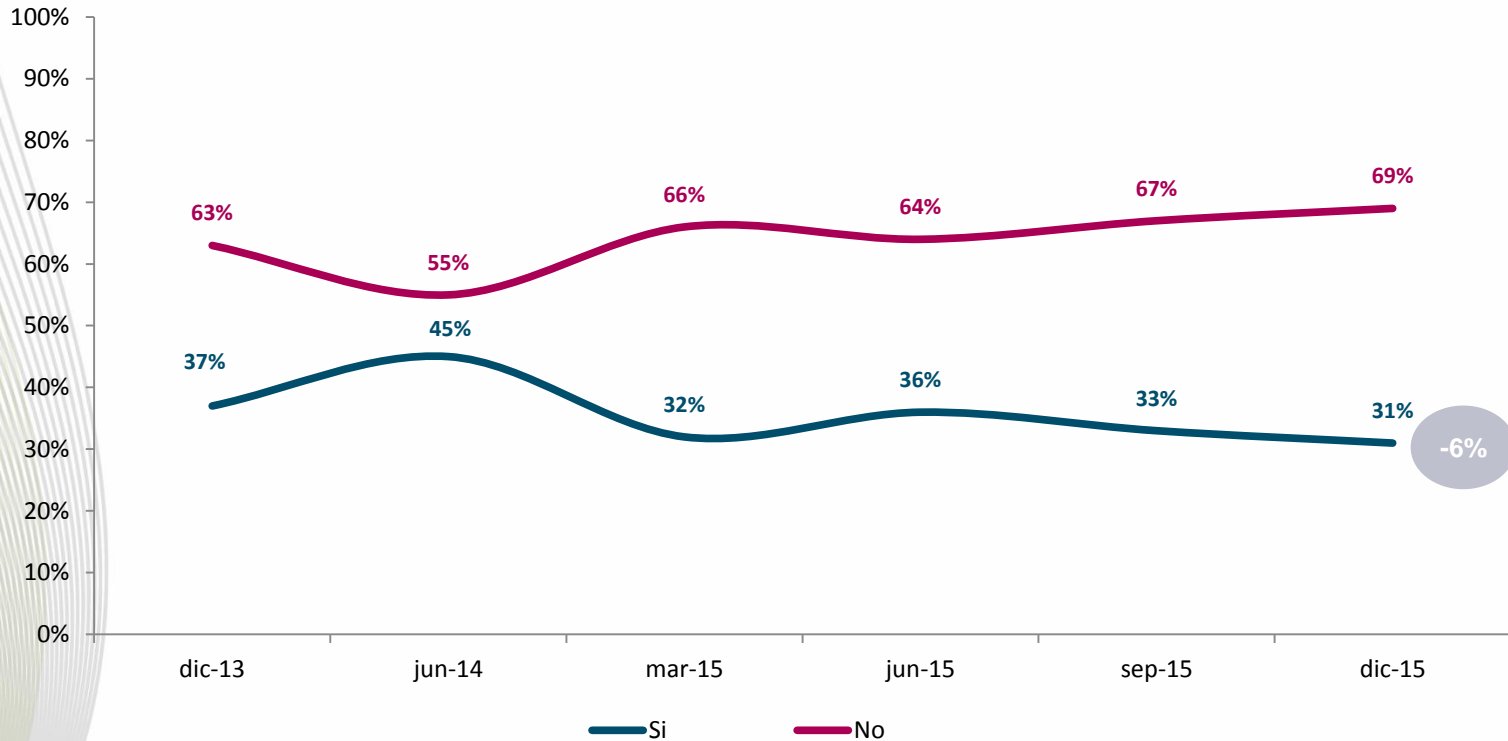
NO
67%





Estación peligrosa - Evolutivo

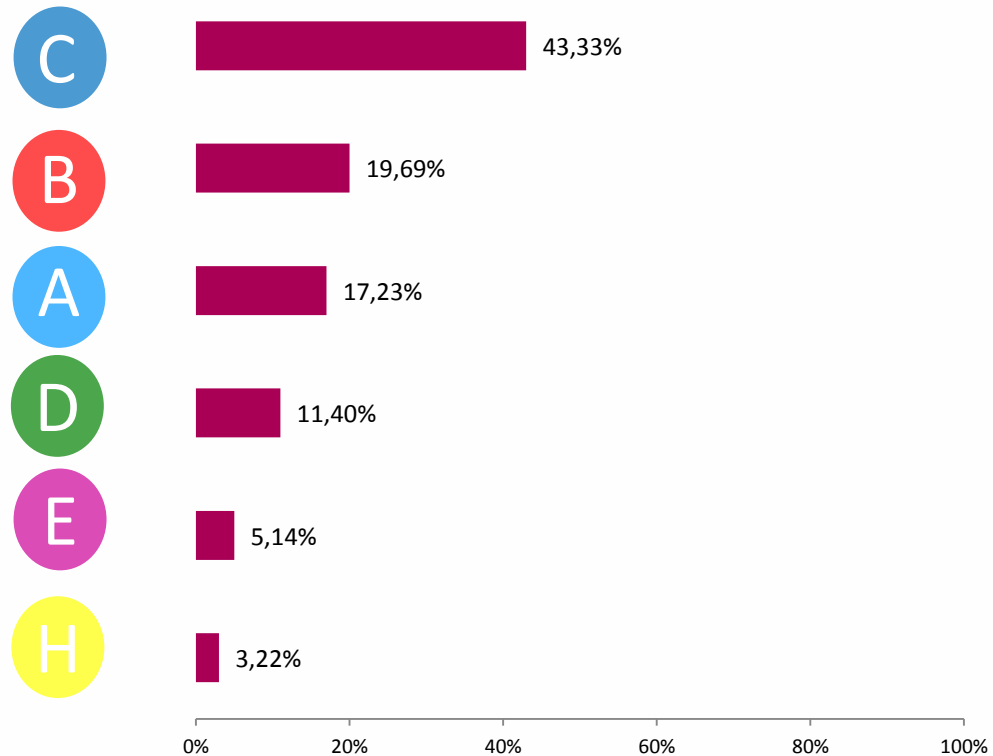
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





Estación peligrosa - Línea

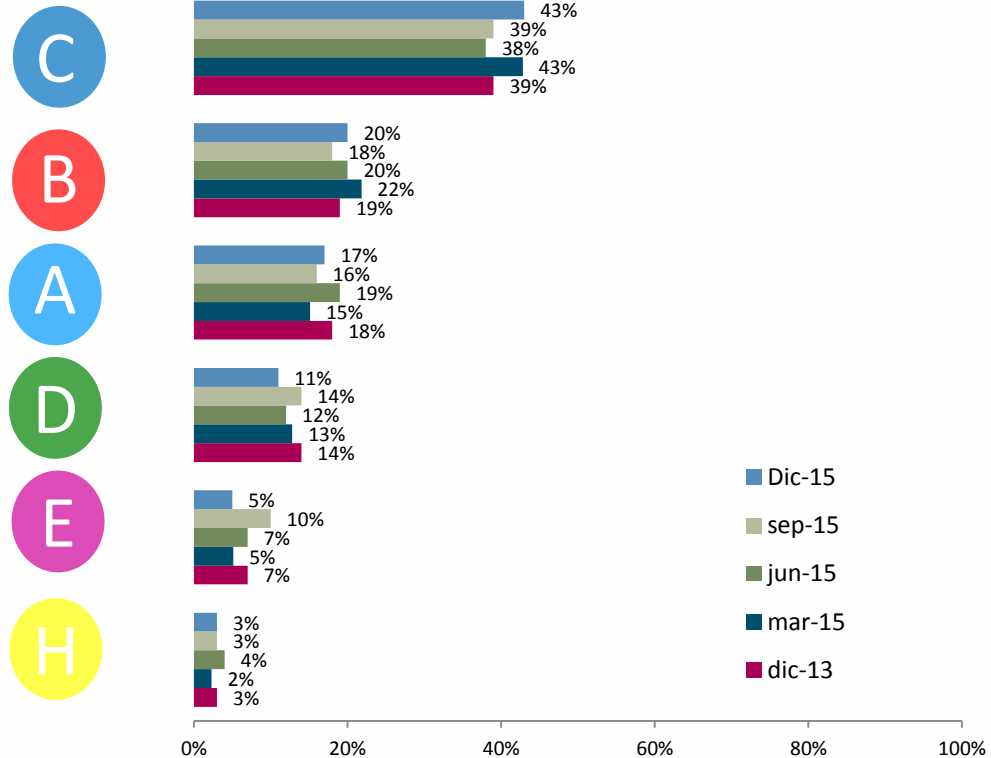
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

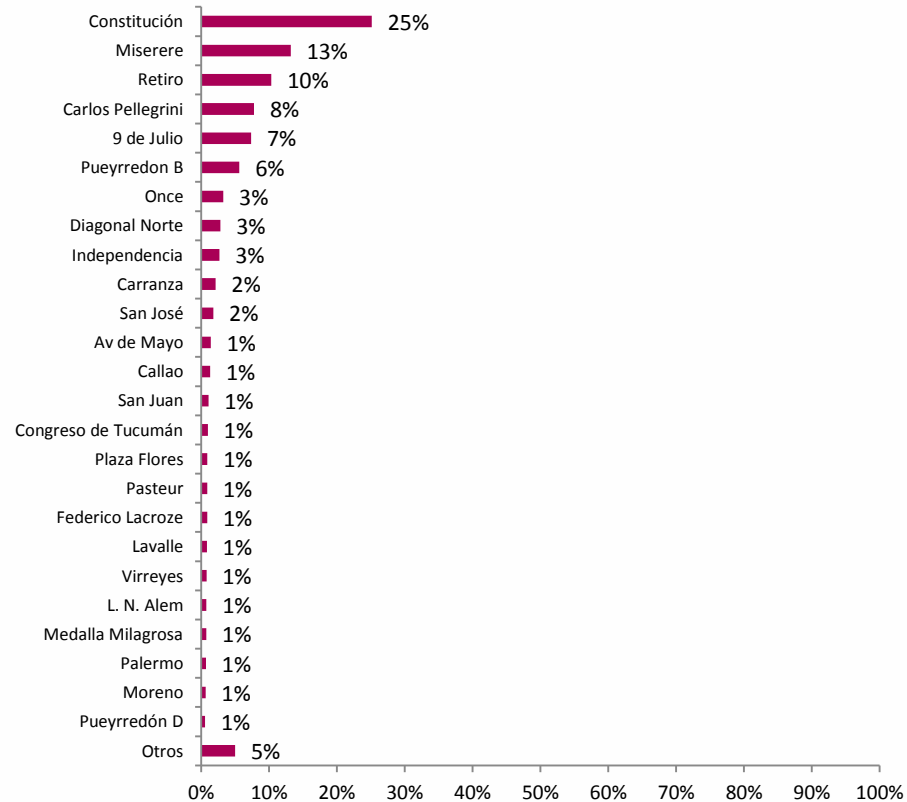
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas

En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

Línea	Estación	Evolutivo					
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	sep-15	dic-15
C	Constitución	29%	32%	21%	22%	21%	25%
C	Retiro	12%	13%	9%	10%	11%	10%
A	Plaza Miserere	16%	16%	9%	10%	14%	13%
B	Carlos Pellegrini	8%	13%	7%	6%	5%	8%
B	Pueyrredón	6%	8%	6%	7%	5%	6%
D	9 de Julio	6%	6%	6%	6%	5%	7%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%
C	Diagonal Norte	4%	5%	4%	4%	3%	3%
B	Federico Lacroze	3%	2%	2%	2%	2%	1%
D	Ministro Carranza	2%	2%	2%	2%	3%	2%
D	Callao	4%	1%	2%	2%	1%	1%
B	Carlos Gardel	3%	2%	2%	2%	2%	-
C	Independencia	-	3%	2%	1%	2%	3%
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Línea	Estación	Evolutivo					
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	dic-15
C	San Juan	2%	3%	1%	1%	2%	1%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%
D	Plaza Italia	1%	2%	1%	1%	1%	-
C	Av. de Mayo	2%	1%	1%	1%	1%	1%
B	Dorrego	-	1%	1%	1%	1%	-
D	Catedral	1%	1%	1%	1%	1%	-
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%
B	Pasteur	-	1%	1%	1%	1%	1%
A	Lima	2%	1%	1%	1%	1%	-
B	Uruguay	-	1%	-	-	1%	-
E	San José	2%	1%	1%	1%	2%	2%
-	Todas	1%	4%	-	-	2%	-
-	Otros	8%	7%	6%	4%	3%	5%



WIFI GRATUITO

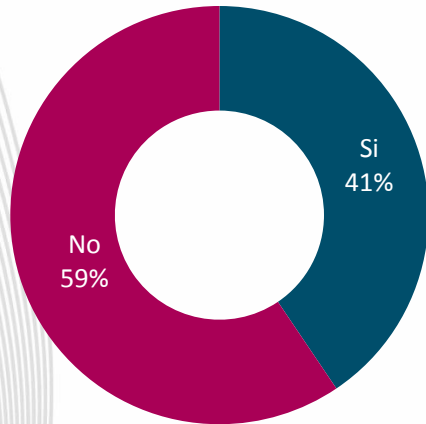
Diciembre 2015



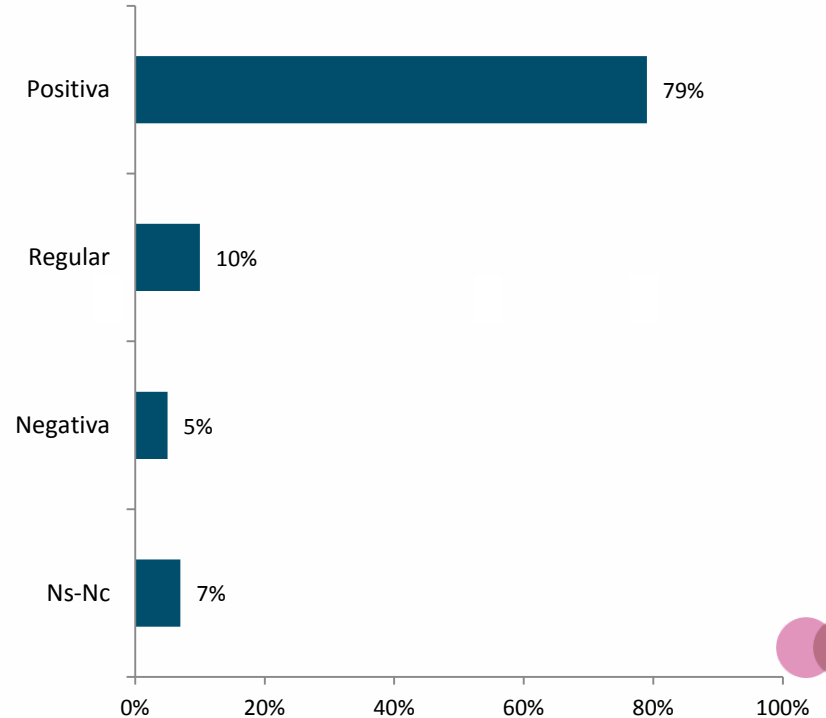


WIFI Gratuito

¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de las líneas D, E y H y que próximamente estará disponible en toda la red, incluso en los túneles?



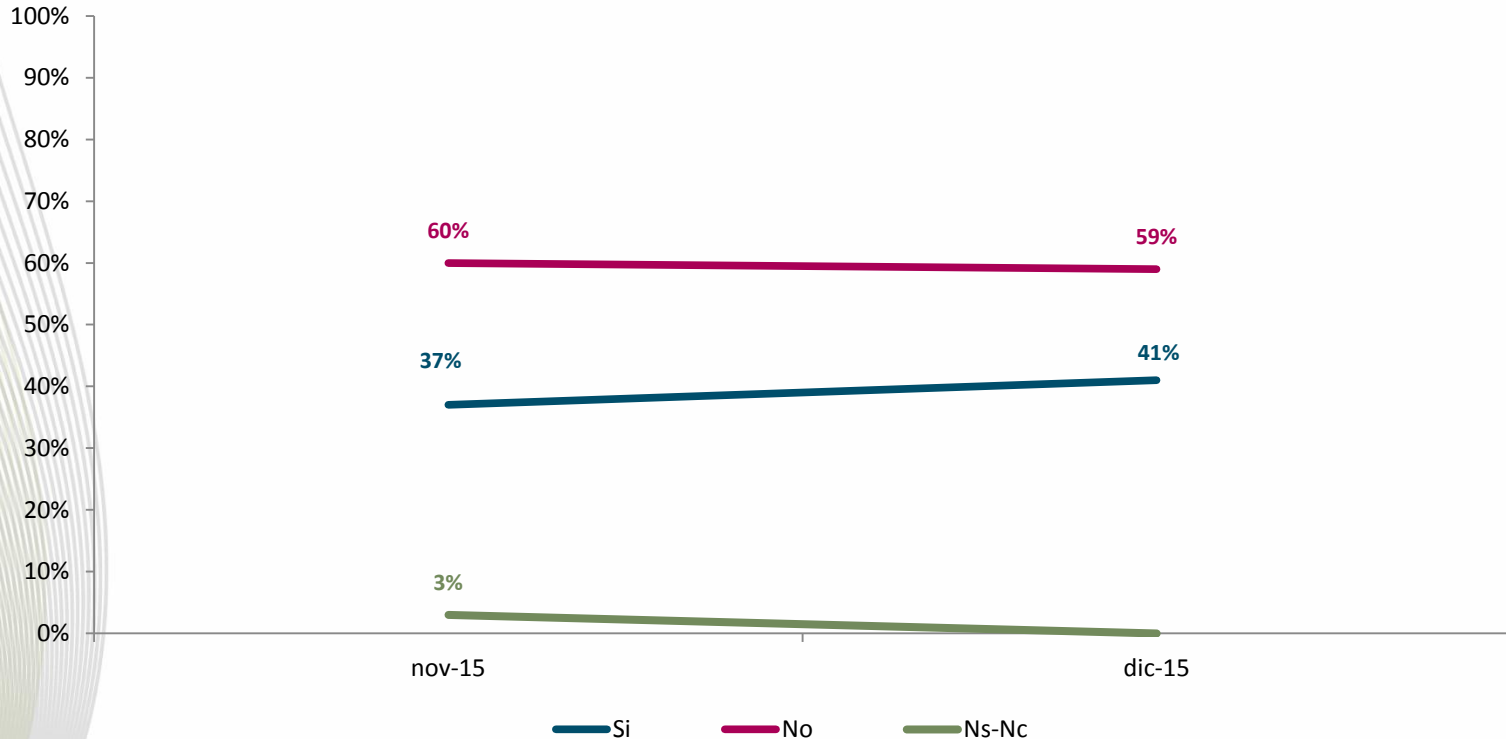
(A TODOS) ¿Qué opinión le merece esta nueva red de conexión gratuita a internet?





Conocimiento – WIFI Gratuito

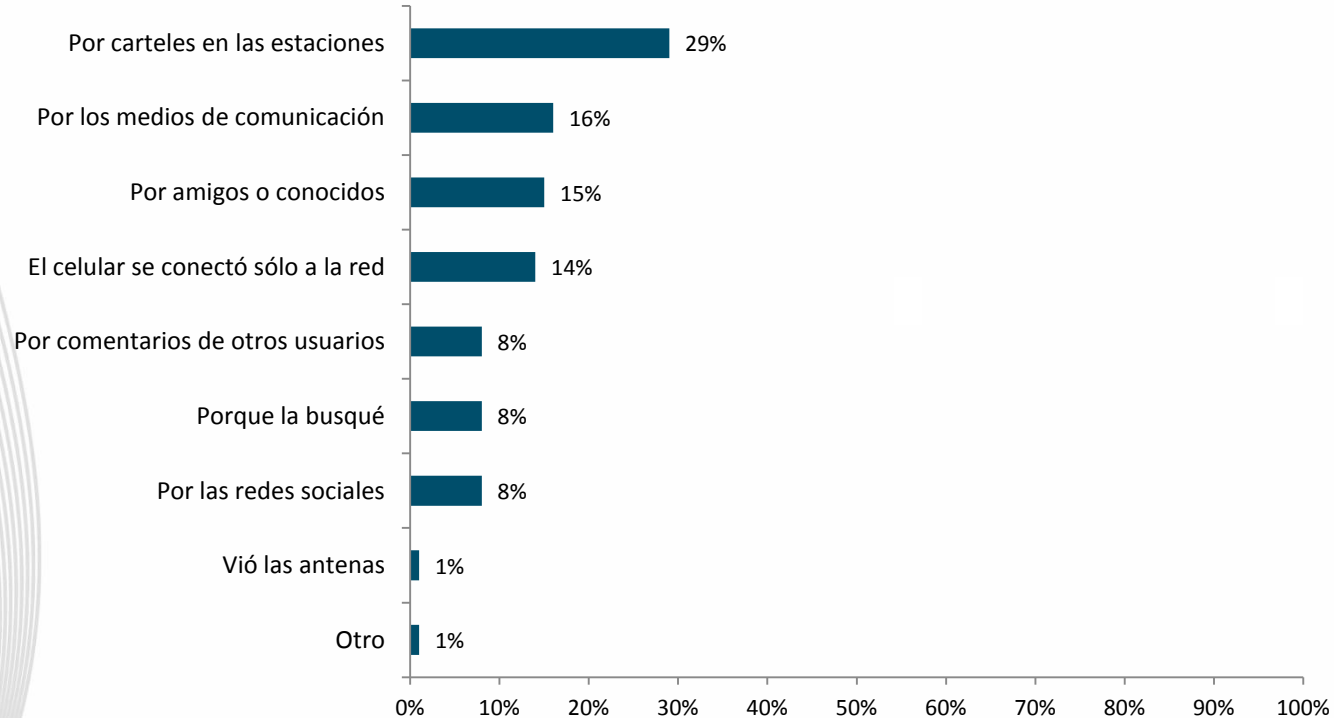
¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de las líneas D, E y H y que próximamente estará disponible en toda la red, incluso en los túneles?





WIFI Gratuito

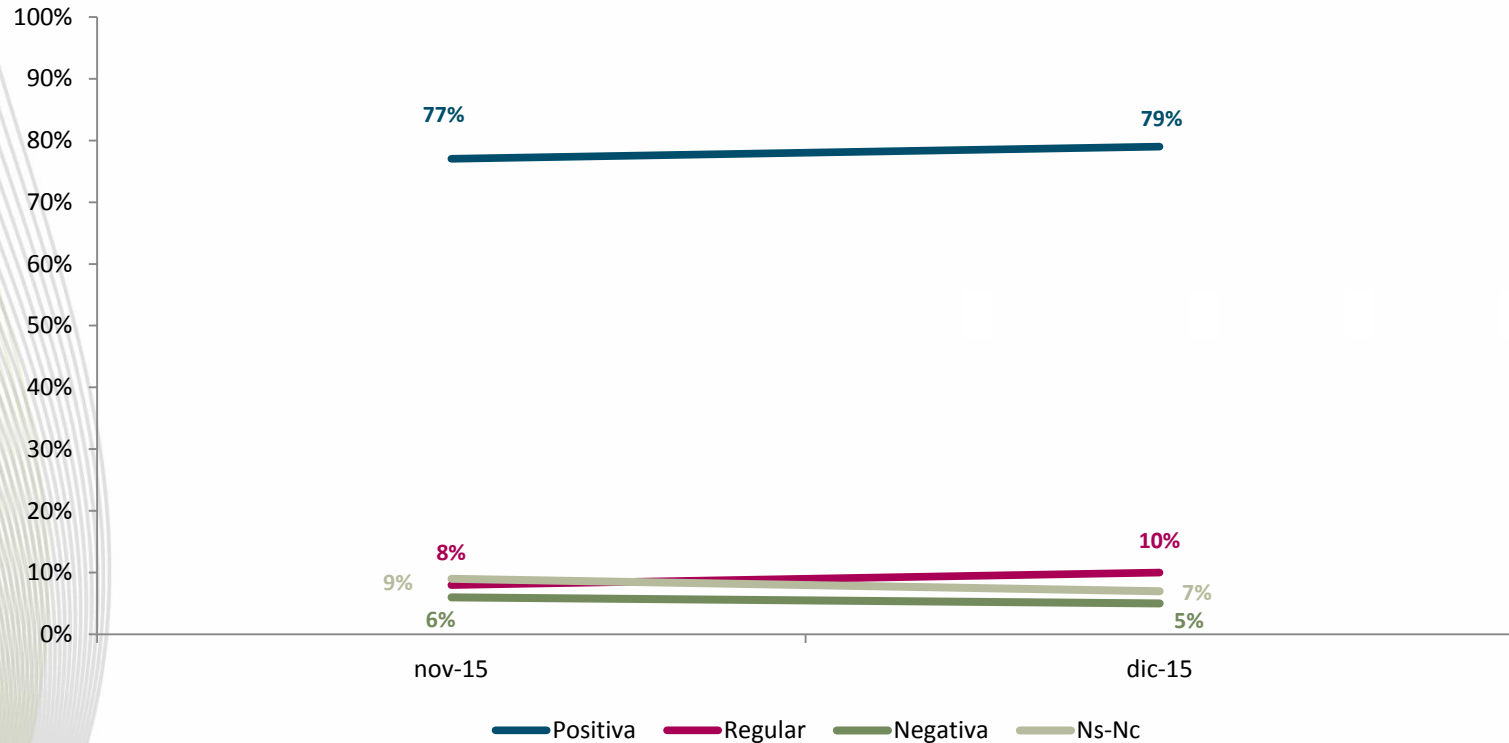
(SOLO LOS QUE SABEN) ¿Cómo se enteró?





Evaluación – WIFI Gratuito

¿Qué opinión le merece esta nueva red de conexión gratuita a internet?





CONCLUSIONES

Diciembre 2015





Conclusiones – Evaluación del servicio

- ☺ En línea con las últimas mediciones, la evaluación en general del servicio de subterráneos es en mayor medida positiva y mantiene la tendencia ascendente: el 65% de los entrevistados considera de esa forma su percepción del servicio, frente a las posiciones intermedias (28%) y las negativas (7%), está última manteniendo el descenso. Esta percepción positiva es aún más alta en las líneas H y A, donde el 78% y 74% de los usuarios consideran el servicio como positivo.
- ☺ La evaluación positiva es aún mayor entre los usuarios jóvenes (71%), las mujeres (67%) y entre aquellos que viajan en horario NO pico (67%).
- ☺ Son los usuarios de las línea B (29%), C (35%) y D (29%), los que creen en mayor porcentaje que el servicio de subte de Buenos Aires es regular.
- ☺ La evaluación positiva del servicio de subte ha registrado desde las últimas mediciones un considerable aumento respecto a septiembre 2012. Es importante subrayar que desde esa fecha a la medición actual, esta variable experimentó una suba acumulada de 32 puntos.
- ☺ Cuando analizamos la misma evolución de la variable por línea, se registra que la línea A fue la que experimentó en mayor medida una mejora en la evaluación general del servicio, con una suba acumulada de 50 puntos, algo similar ocurre con las líneas E y H, donde la suba fue de 36 puntos porcentuales.



Conclusiones – Evaluación del servicio

- ☞ El subte es considerado, por el 57% de los entrevistados, como el mejor medio de transporte, y ha mantenido el primer lugar, con una considerable ventaja, por sobre otros medios de transporte en todas las mediciones.
- ☞ La variable de precio – calidad de servicio es la que más variaciones presentó. Desde diciembre 2013, ha mantenido una tendencia descendente el porcentaje de usuarios que consideran el precio del pasaje caro, desde esa fecha la baja acumulada es de 27 puntos. En las últimas mediciones se registra una suba constante del porcentaje de usuarios que consideran que el precio no es ni caro ni barato (55%).
- ☞ En cuanto a las prioridades a resolver, el aumento de la frecuencia (35%) y mejorar la comodidad del viaje (22%) continúan siendo los temas al tope de la tabla. Los usuarios de las líneas A, D y E, son los que demandan el aumento de frecuencia en mayor medida, mientras que los usuarios de la línea B subrayan como prioridad la comodidad en el viaje.
- ☞ A estas dos prioridades le siguen, con menor porcentaje de menciones, en tercer lugar terminar con los paros y conflictos gremiales (16%), en cuarto la demanda de más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones (4%) y en quinto lugar el mantenimiento de vías y sistemas en general (4%).



Conclusiones - Satisfacción

- ☺ El 41% de los usuarios está satisfecho con el servicio de subte. El porcentaje ha mantenido una suba ascendente desde marzo 2015. En sintonía con esto, en cuanto a los usuarios insatisfechos, se observa una caída de 2 puntos respecto a la medición de septiembre, la presente variable acumula una caída de 18 puntos desde septiembre de 2012.
- ☺ Son las mujeres (41%) y los jóvenes (44%) y los mayores de 60 años (46%) los usuarios más satisfechos con el servicio, por líneas los usuarios de la A (51%), B (44%) y H (45%), son los que presentan los mayores porcentajes de satisfacción respecto al servicio de subte. Mientras que aquellos que viajan en la línea C, son los más insatisfechos.
- ☺ En comparación con la medición anterior, se observan variaciones positivas para la totalidad de los aspectos del servicio de subte, principalmente, en el trato y la atención del personal, y en la seguridad y mantenimiento de los trenes.
- ☺ Se mantiene la tendencia de mejora en el estado general de las estaciones y el estado general de los vagones ya que son las variables que más han crecido en esta serie de estudios desde septiembre 2012. Otras que han tenido una mejora similar son, la limpieza de trenes y estaciones, la comodidad de los vagones y el costo del pasaje.
- ☺ Realizando una comparación de los atributos evaluados por línea, el estado de los vagones en la línea A registra mayor satisfacción (54%) frente a las demás líneas. Los usuarios de la línea H valoran la oferta de medios de pago en mayor medida. Los usuarios de la línea C se muestran más satisfechos frente al resto con la frecuencia del servicio (43%) y los de la B con la iluminación de vagones y estaciones (64%).



Conclusiones - Seguridad

- ☺ El 81% de los entrevistados sostiene que se siente seguro al viajar en subte. Los usuarios de las líneas A, E y H son los que se sienten más seguros, por el contrario, en esta medición fueron mencionadas como las más inseguras la B y la C. Los usuarios que se sienten más inseguros en el subte son las mujeres (25%) y los adultos de 30 a 44 años (25%).
- ☺ El 36% de los encuestados considera que la seguridad del subte ha mejorado en el último año, este porcentaje es aún más optimista entre los usuarios de las líneas E (43%) y H (47%).
- ☺ En cuanto al transporte de pasajeros urbanos más inseguro, el 51% considera que es el tren, seguido por el colectivo con el 24% de las menciones. Solo el 7% indica al subte como un medio inseguro para viajar.
- ☺ El 6% de los encuestados ha sido víctima de un hecho de inseguridad en el subte, este porcentaje es mayor entre los usuarios de la línea B (8%) y D (8%). El 33% ha presenciado un hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses, este porcentaje es también mayor entre los usuarios de la línea D (37%).
- ☺ El 31% de los usuarios considera que hay alguna estación de la red de subtes que le produce temor.
- ☺ 4 de cada 10 entrevistados sostienen que las estaciones de la línea C son las más inseguras. Mientras que la H y la E se presentan como las más seguras. La estación Constitución, es considerada con el 25% como la más insegura, seguida por la estación Plaza Miserere (13%) y Retiro (10%).



Conclusiones - Internet

- ☺ La instalación de una nueva red de fibra óptica que permite brindar el servicio de Wifi gratuito en las estaciones de las líneas D, E y H, es desconocida por el 59% de los usuarios, sólo el 41% afirma estar al tanto. Son los usuarios de esas líneas los que tienen mayor conocimiento de la medida.
- ☺ En cuanto a la manera en que tomaron conocimiento del nuevo servicio de Wifi gratuito, el 29% lo vio en carteles instalados en el subte, el 16% a través de los medios de comunicación, el 15% por amigos y conocidos y el 14% porque la red apareció en sus celulares mientras viajaban.
- ☺ El 79% evalúa positivamente la nueva red de conexión gratuita.



+ 5411 5032 5350



www.isonomia.com.ar



info@isonomia.com.ar



José Antonio Cabrera 6061, 5° Piso, Buenos Aires, C1414BHM.