

ISONOMÍA CONSULTORES  
RESUMEN

---

# ENCUESTA COINCIDENTAL

---

Junio 2015



ISONOMÍA



## Ficha Técnica

### Área de investigación:

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

### Fecha:

- Del 3 al 12 de Junio 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:

- 1201 casos efectivos («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 301 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos)

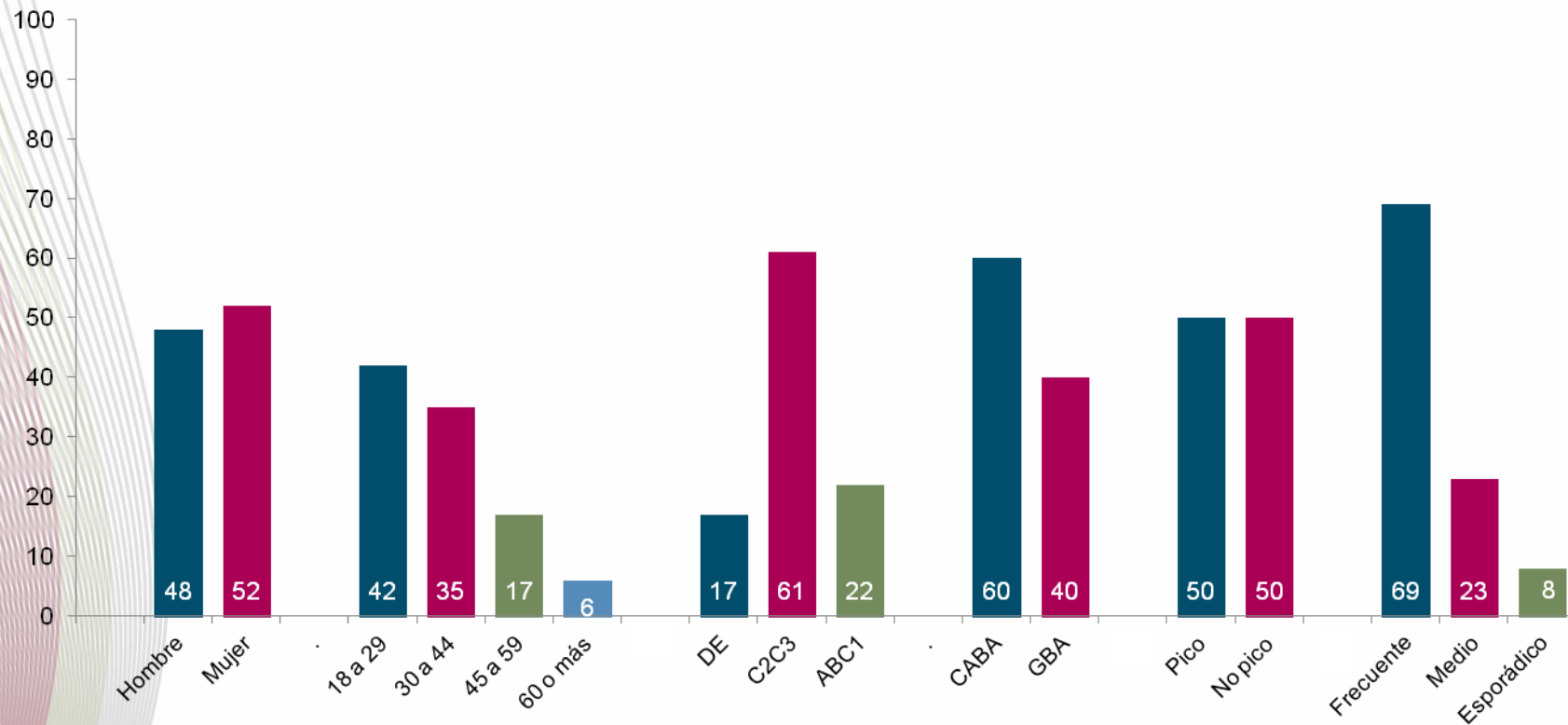


## Presentación

- ✓ El presente informe constituye un resumen de los principales 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 3 al 12 del mes de Junio de 2015.
- ✓ Se han realizado un total 1201 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 301 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 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

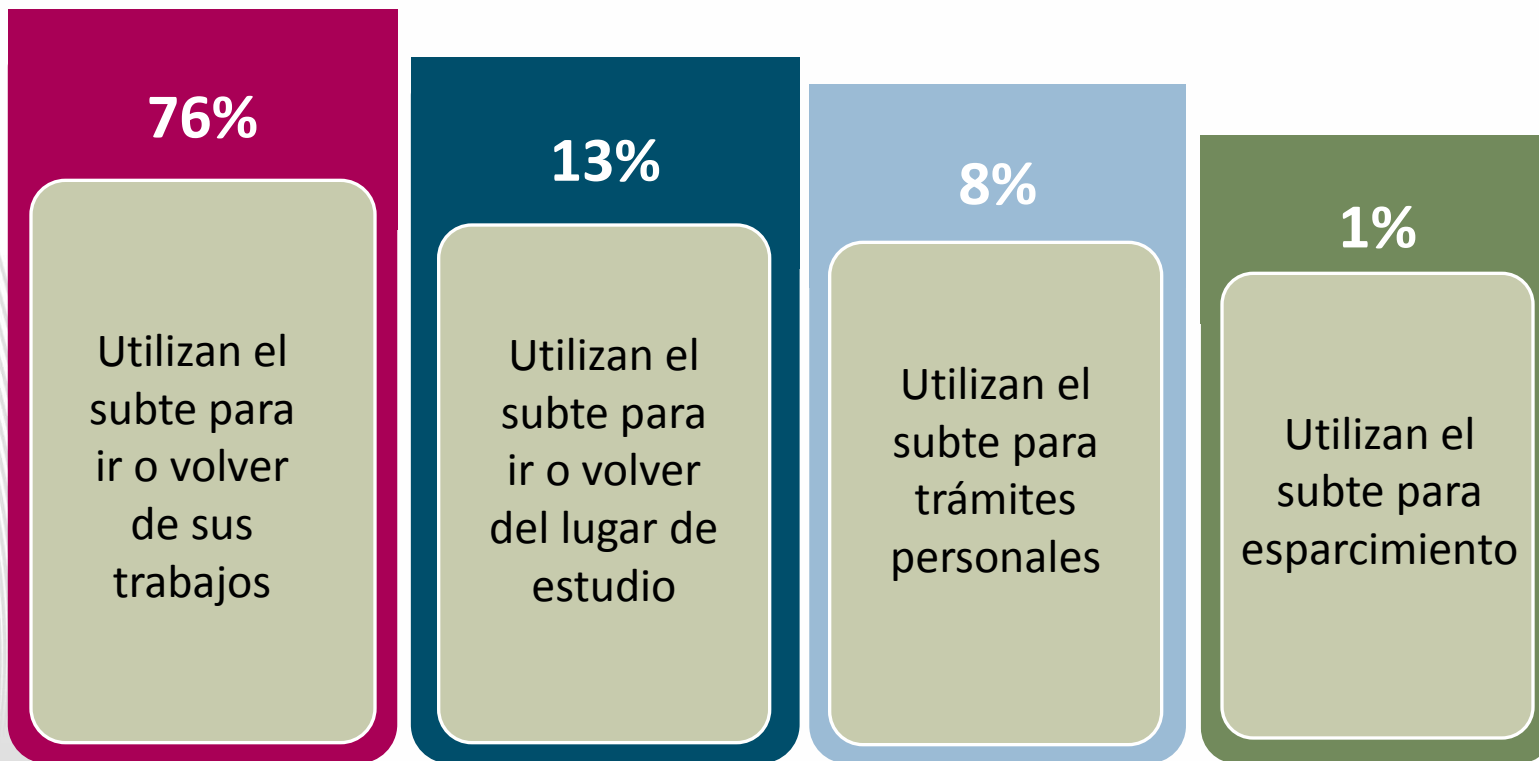
Junio 2015





## Motivos del viaje

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





## Motivos del viaje - Evolutivo

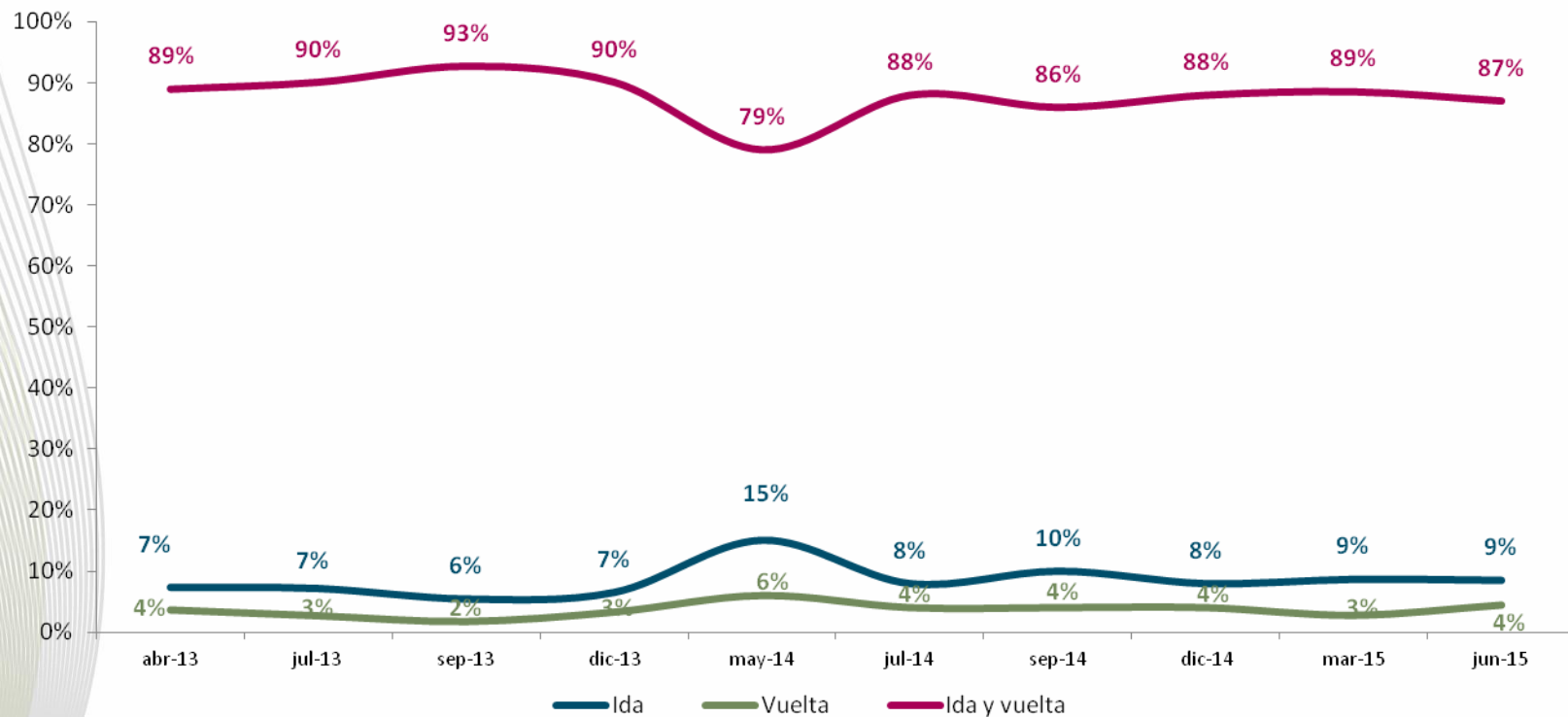
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

|                                  | 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 |
| Ir o volver del trabajo          | 75%       | 77%    | 74%    | 72%    | 71%    | 75%    | 74%    | 77%    | 73%    | 80%    | 79%    | 76%    |
| Trámites personales              | 10%       | 11%    | 10%    | 11%    | 10%    | 12%    | 7%     | 7%     | 8%     | 8%     | 7%     | 8%     |
| Ir o volver del lugar de estudio | 6%        | 8%     | 11%    | 11%    | 12%    | 7%     | 14%    | 12%    | 14%    | 8%     | 10%    | 13%    |
| Esparcimiento                    | 4%        | 3%     | 2%     | 1%     | 2%     | 2%     | 2%     | 1%     | -      | 1%     | 1%     | 1%     |
| Compras                          | 2%        | 1%     | 1%     | 1%     | 1%     | 1%     | 1%     | -      | -      | 1%     | -      | -      |
| Visita a amigos/familiares       | -         | -      | -      | -      | -      | -      | 2%     | 2%     | 2%     | 2%     | 1%     | 1%     |
| Otro                             | 2%        | 1%     | 2%     | 3%     | 2%     | 3%     | 2%     | 1%     | 3%     | 1%     | 1%     | 1%     |



## Uso habitual - Evolutivo

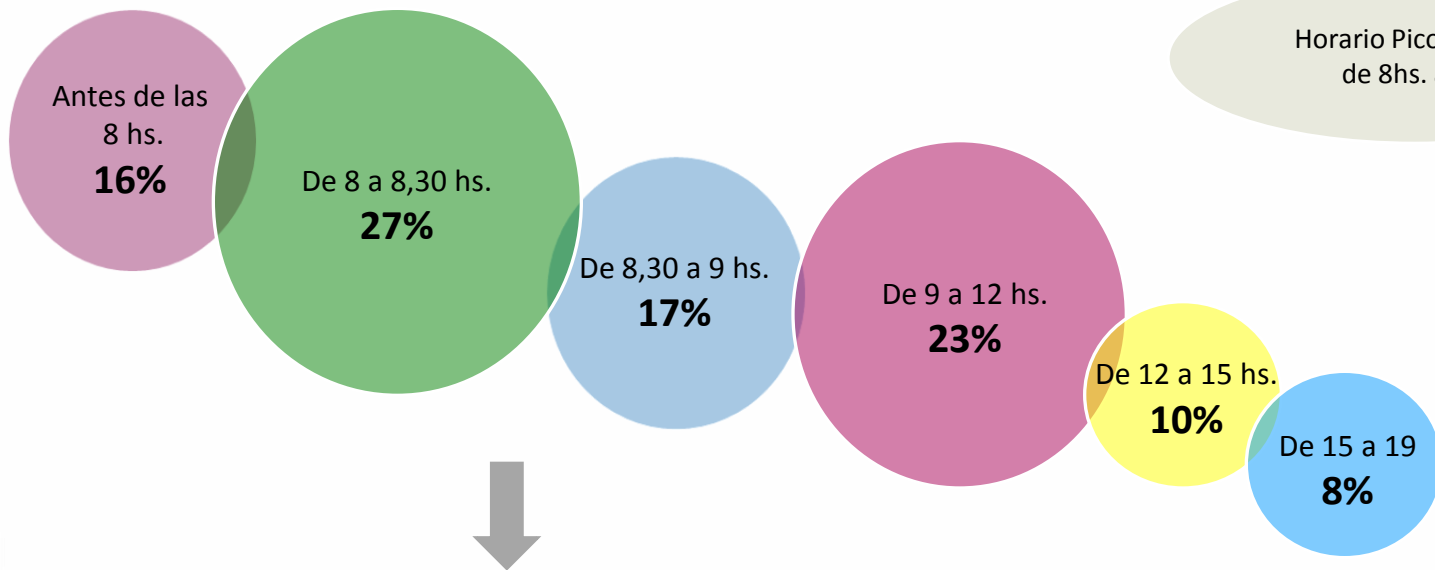
Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?





## Horarios de Ida

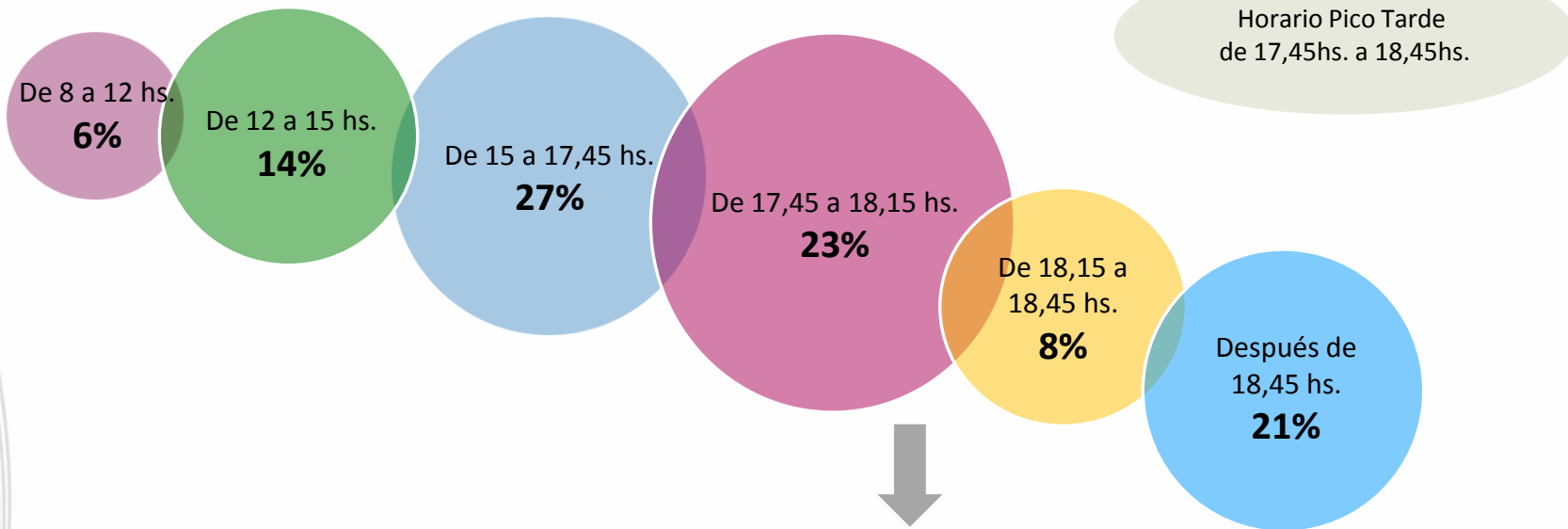
SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -





## Horarios de Vuelta

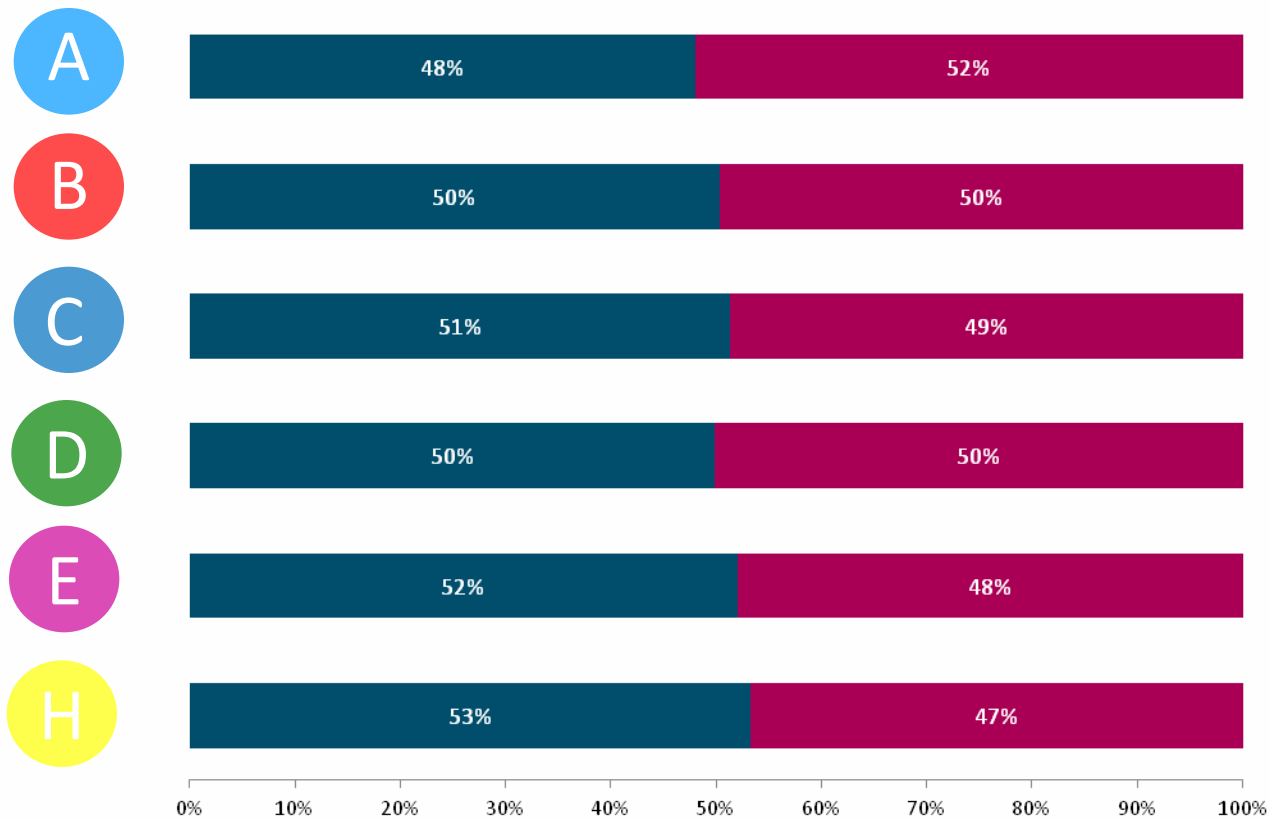
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



Horario Pico tarde: **31%** de los usuarios de subte viajan de **VUELTA** en este horario



## Usuario Pico – No Pico por línea



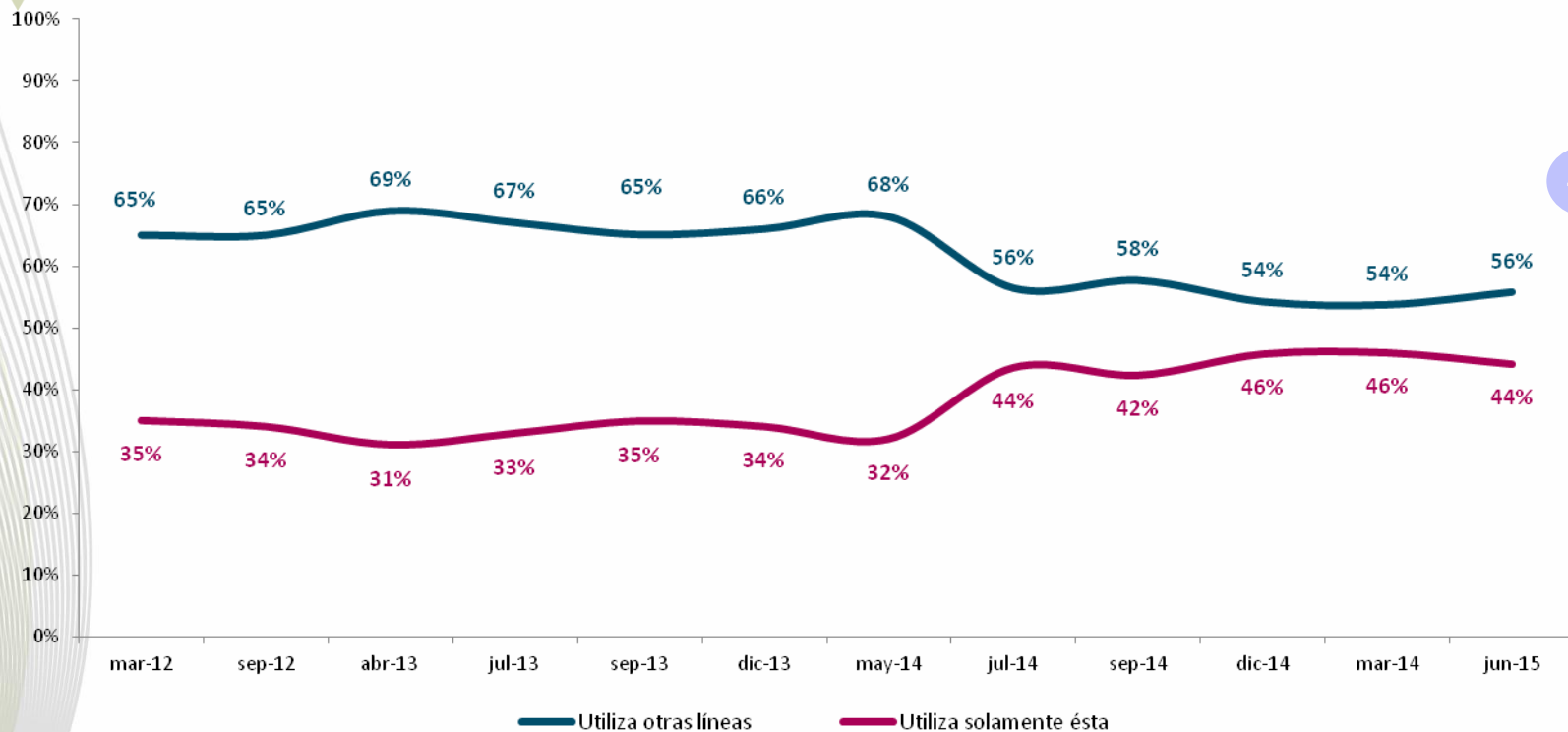
Horario pico mañana  
de 8hs. a 9hs.

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



## Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

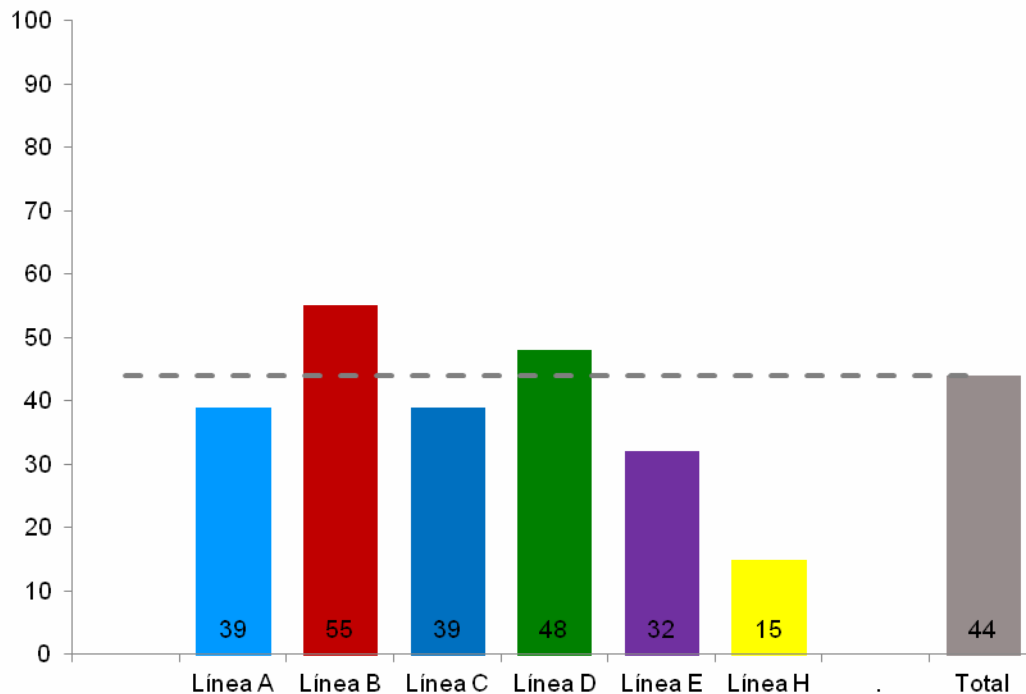




## Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente  
utilizan ésta  
**44%**

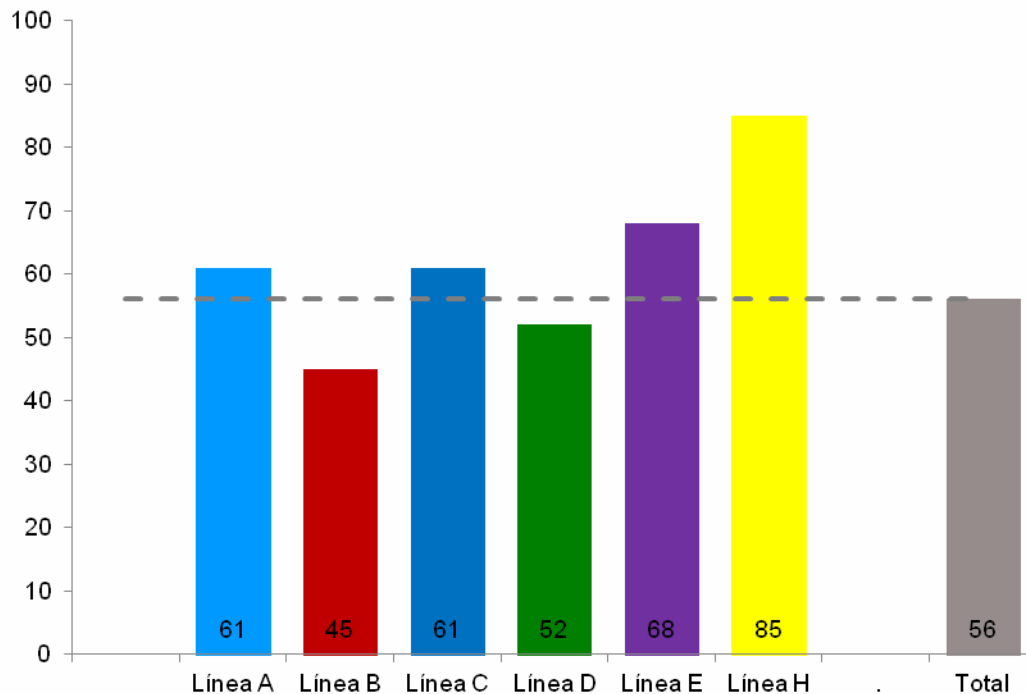




## Uso habitual – Combina con otras líneas

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

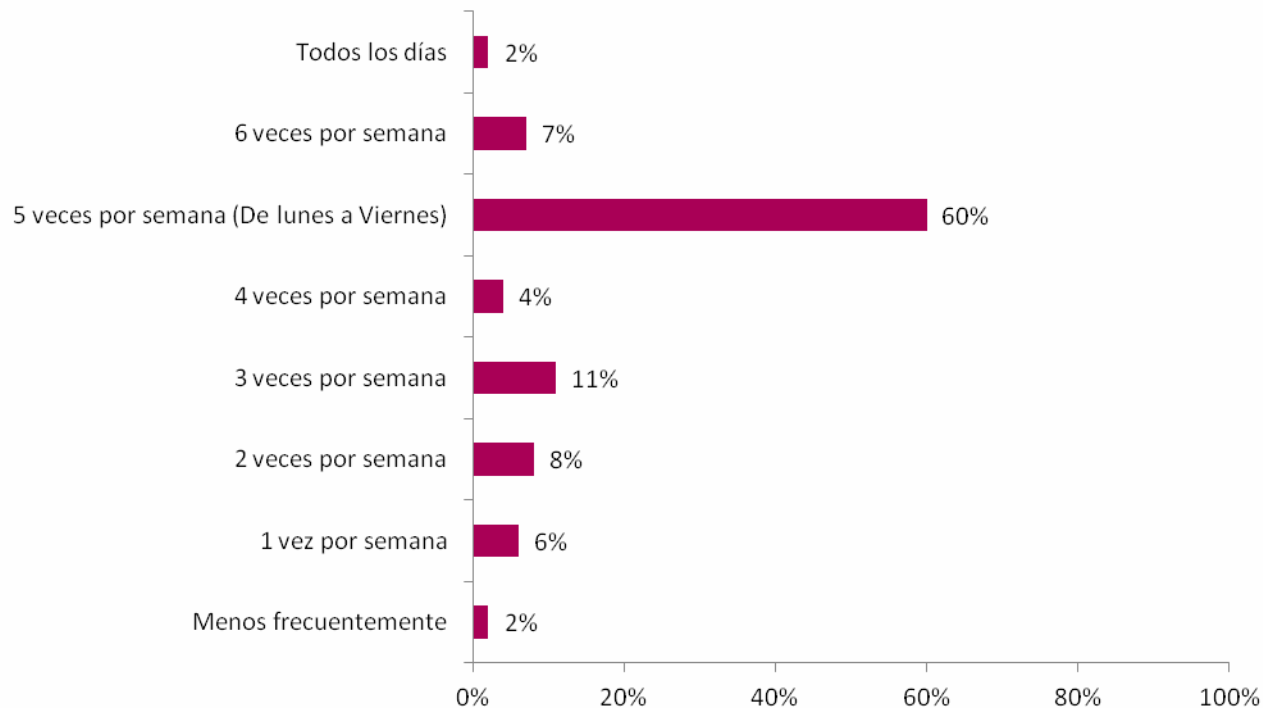
Utiliza otras  
líneas  
**56%**





## 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

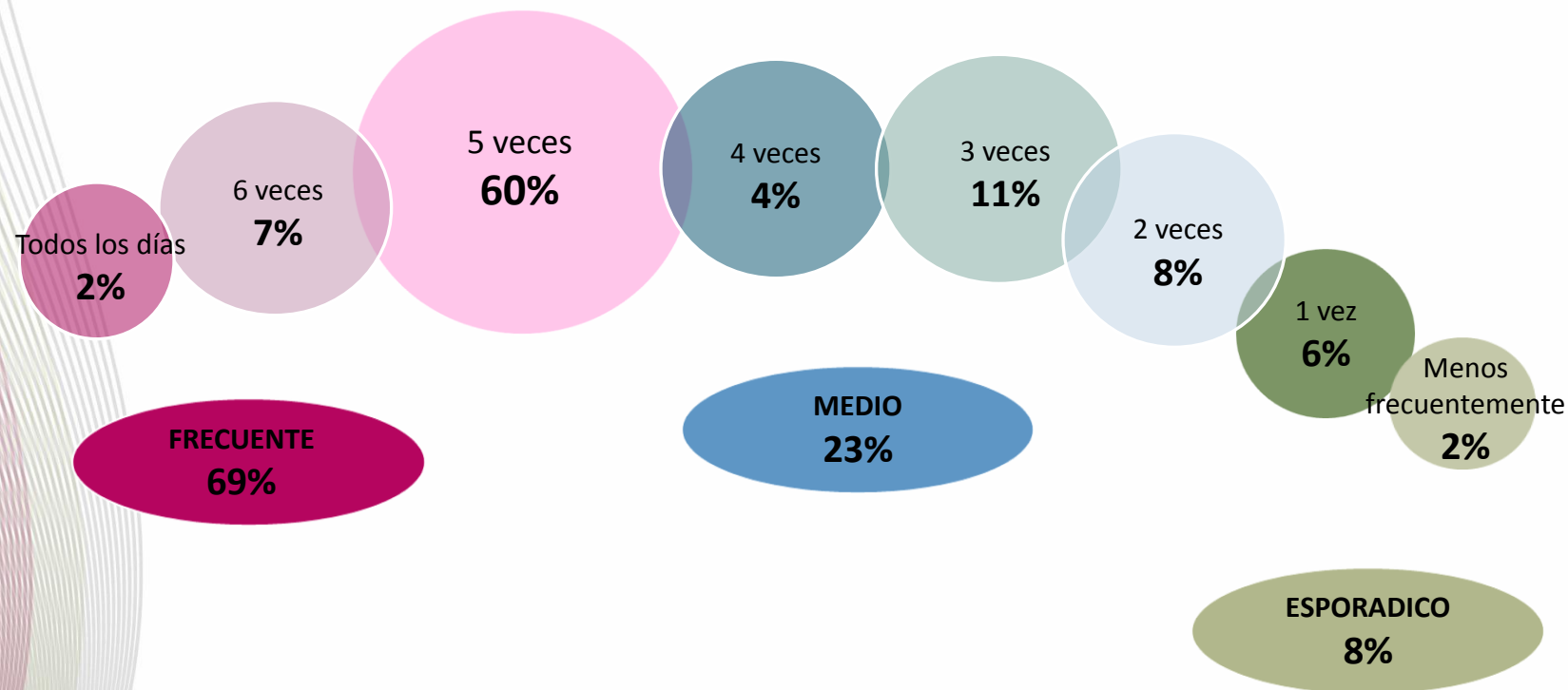
Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?

|                      | 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 |
| Todos los días       | 7%        | 4%     | 13%    | 13%    | 12%    | 14%    | 12%    | 1%     | 2%     | 3%     | 2%     | 2%     |
| 6 veces por semana   | 7%        | 10%    | 8%     | 8%     | 8%     | 8%     | 8%     | 6%     | 7%     | 7%     | 8%     | 7%     |
| 5 veces por semana   | 47%       | 49%    | 44%    | 45%    | 44%    | 44%    | 42%    | 67%    | 62%    | 60%    | 61%    | 60%    |
| 4 veces por semana   | 8%        | 9%     | 8%     | 8%     | 7%     | 4%     | 10%    | 5%     | 4%     | 6%     | 6%     | 4%     |
| 3 veces por semana   | 11%       | 14%    | 12%    | 10%    | 12%    | 11%    | 12%    | 11%    | 11%    | 10%    | 9%     | 11%    |
| 2 veces por semana   | 10%       | 8%     | 8%     | 8%     | 9%     | 9%     | 8%     | 6%     | 7%     | 7%     | 9%     | 8%     |
| 1 vez por semana     | 9%        | 5%     | 6%     | 7%     | 6%     | 7%     | 5%     | 4%     | 7%     | 6%     | 5%     | 6%     |
| Menos frecuentemente | -         | -      | -      | -      | -      | -      | 2%     | -      | -      | 1%     | 1%     | 2%     |



## Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



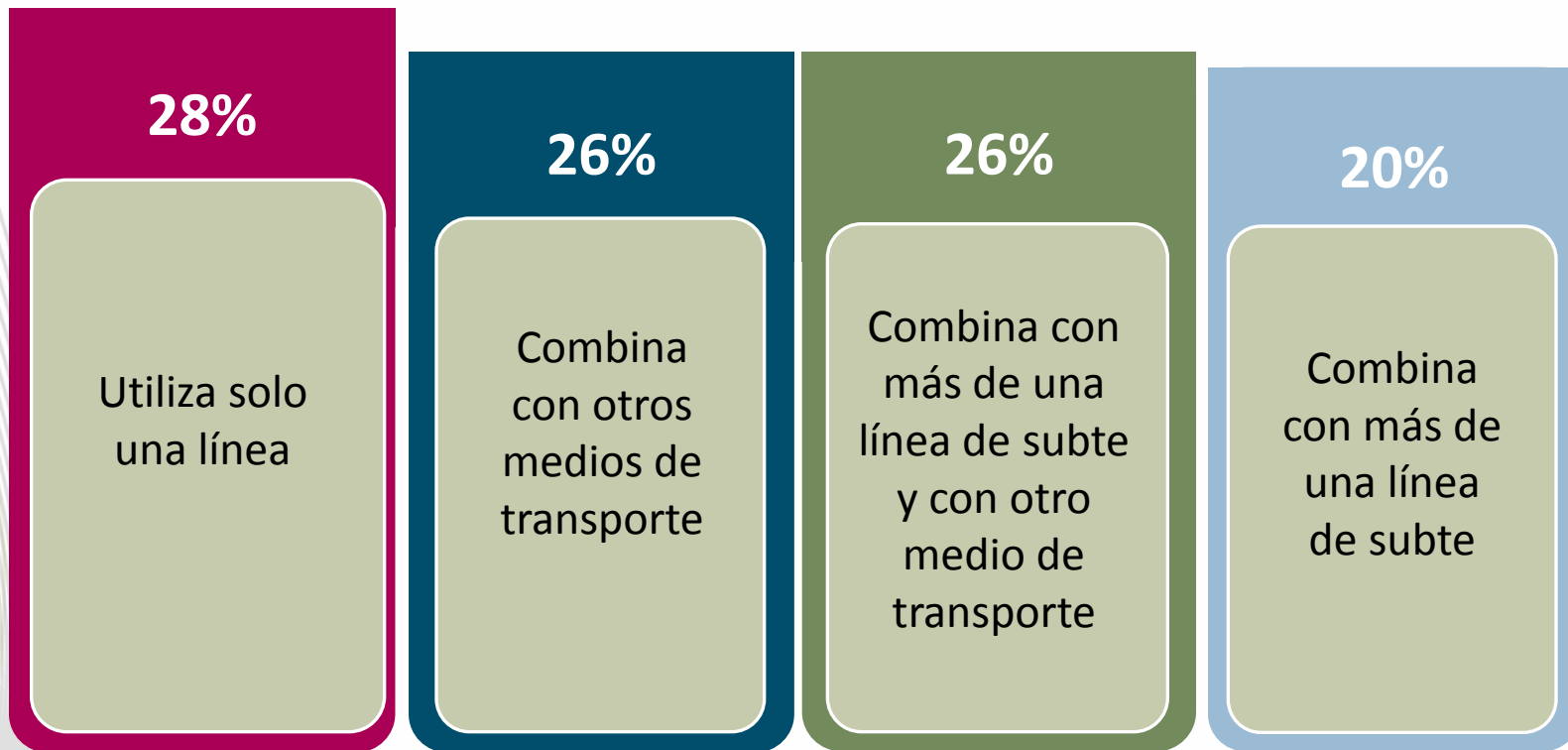


|         |           | USUARIO   |       |            |
|---------|-----------|-----------|-------|------------|
|         |           | Frecuente | Medio | Esporádico |
| SEXO    | Masculino | 50%       | 45%   | 33%        |
|         | Femenino  | 50%       | 55%   | 67%        |
| EDAD    | 18 a 29   | 43%       | 43%   | 34%        |
|         | 30 a 44   | 36%       | 30%   | 44%        |
|         | 45 a 59   | 17%       | 17%   | 16%        |
|         | 60 a 70   | 5%        | 10%   | 7%         |
| NSE     | DE        | 18%       | 16%   | 20%        |
|         | C2C3      | 61%       | 59%   | 66%        |
|         | ABC1      | 21%       | 25%   | 13%        |
| PLAZA   | CABA      | 61%       | 62%   | 48%        |
|         | GBA       | 40%       | 38%   | 52%        |
| HORARIO | PICO      | 58%       | 40%   | 7%         |
|         | NO PICO   | 42%       | 60%   | 94%        |
| LÍNEA   | A         | 15%       | 17%   | 15%        |
|         | B         | 29%       | 27%   | 18%        |
|         | C         | 20%       | 16%   | 22%        |
|         | D         | 25%       | 28%   | 38%        |
|         | E         | 8%        | 8%    | 6%         |
|         | H         | 4%        | 5%    | 2%         |



## 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?

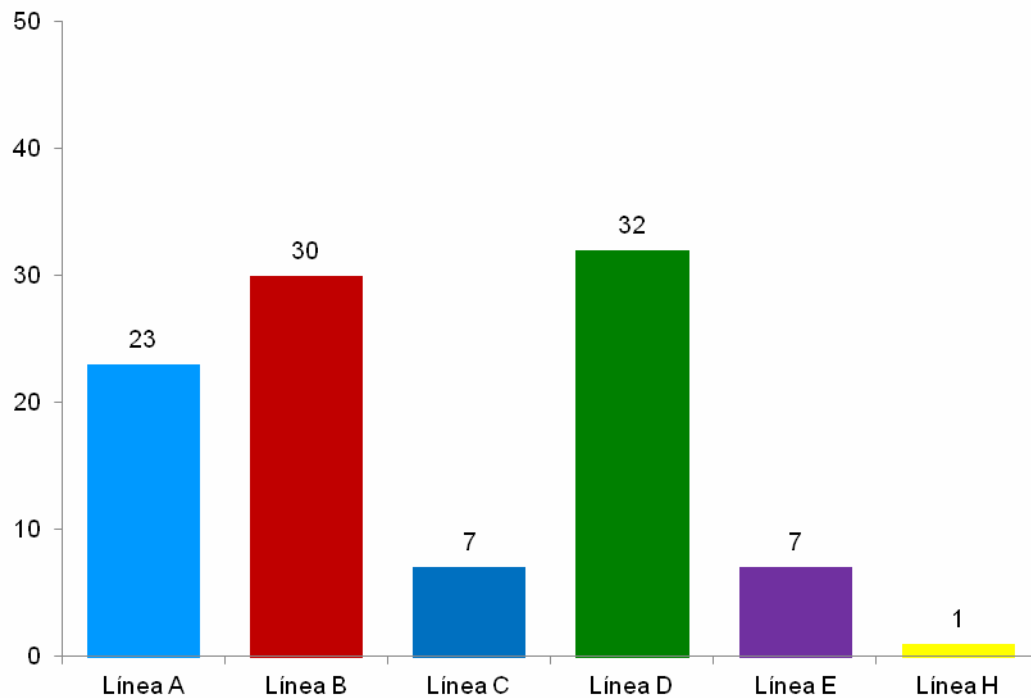
|        | Evolutivo              |                                        |                                        |                                                                    |
|--------|------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|        | 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%                                                                |



## Utiliza solo una línea

**28%**

Utiliza una  
sola línea

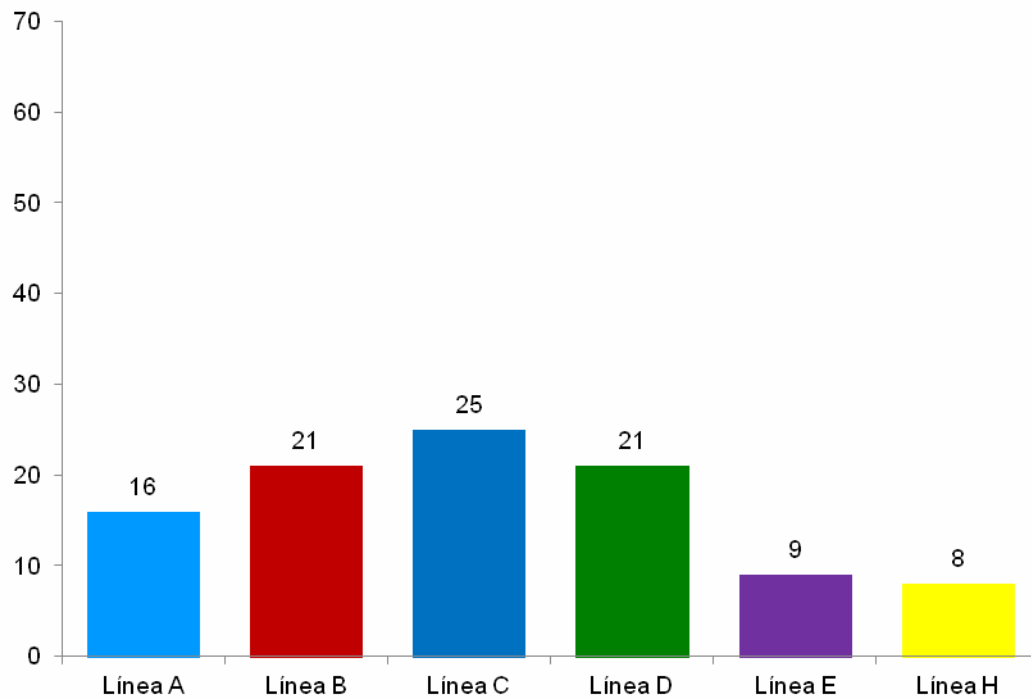




## Combina con otras líneas

20%

Combina  
con más de  
una línea  
de subte



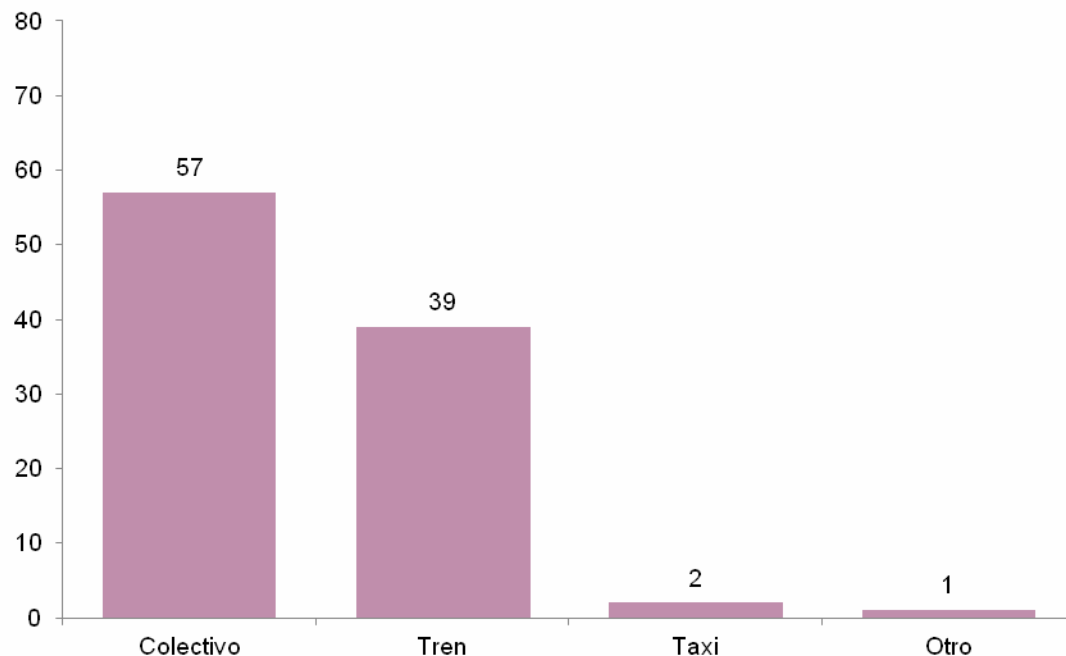


## Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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?

52%

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



# EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

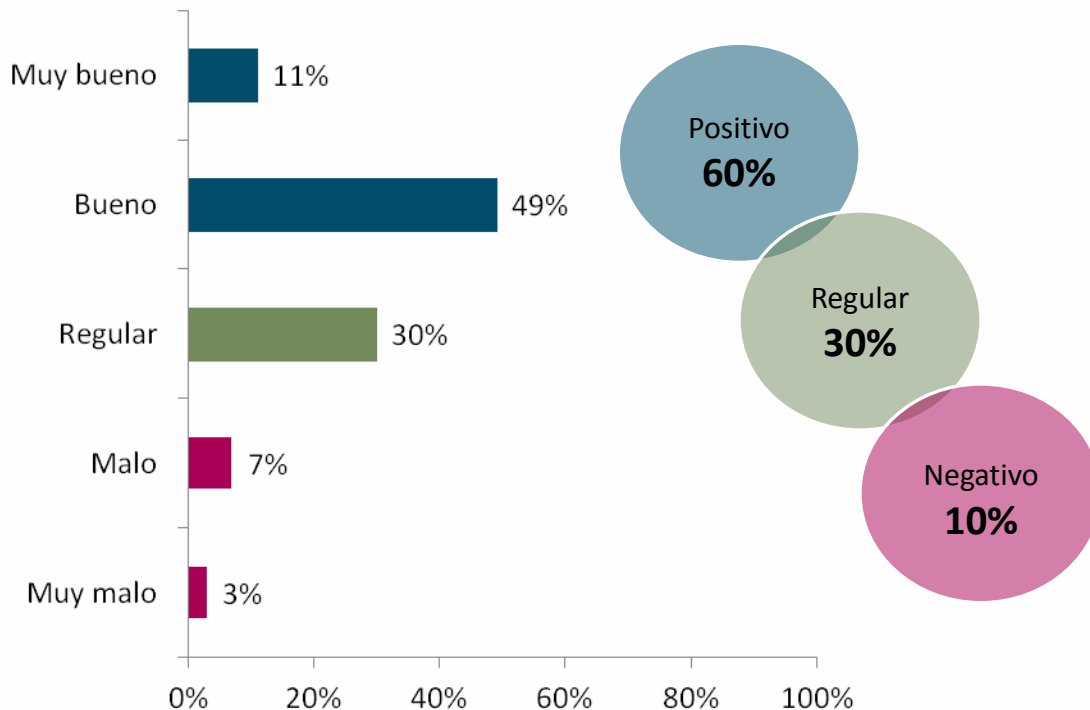
Junio 2015





## Evaluación del Servicio General

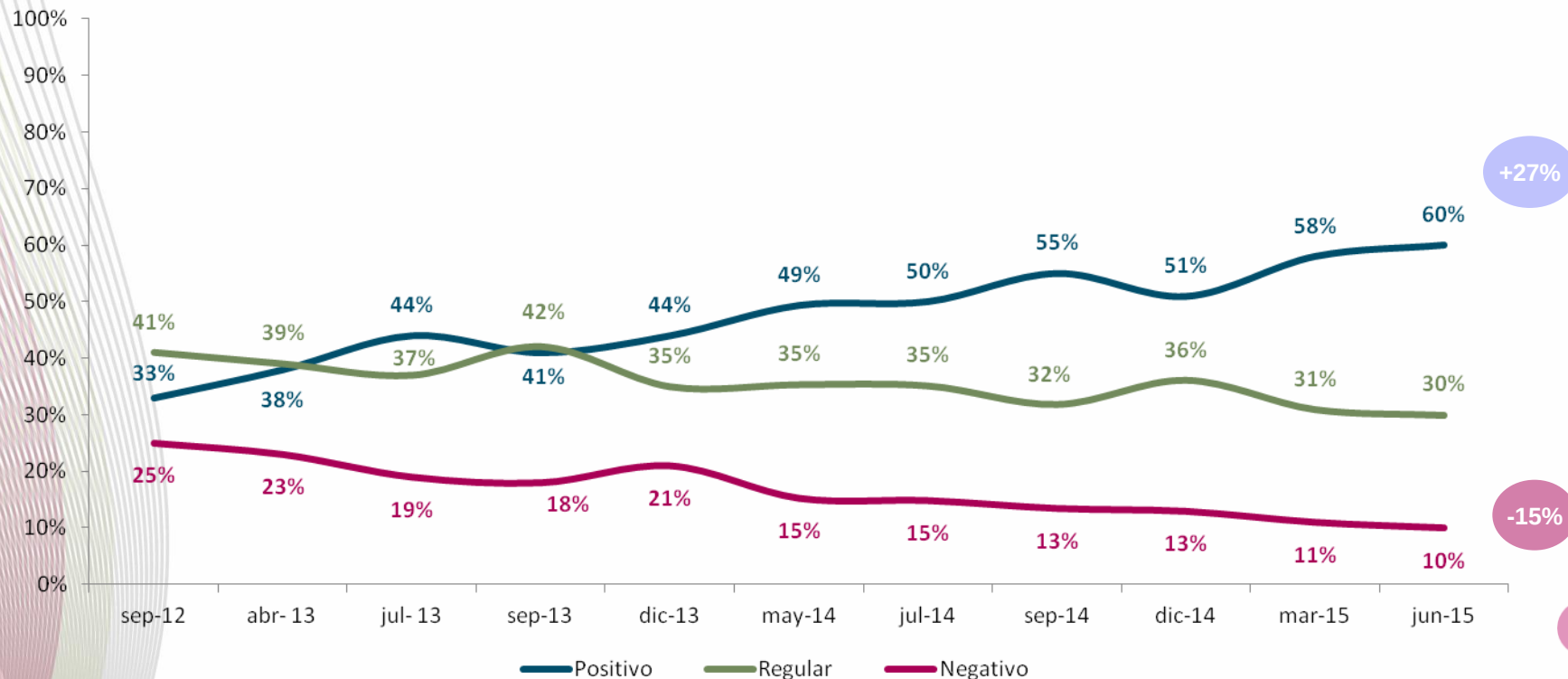
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación del Servicio General - Evolutivo

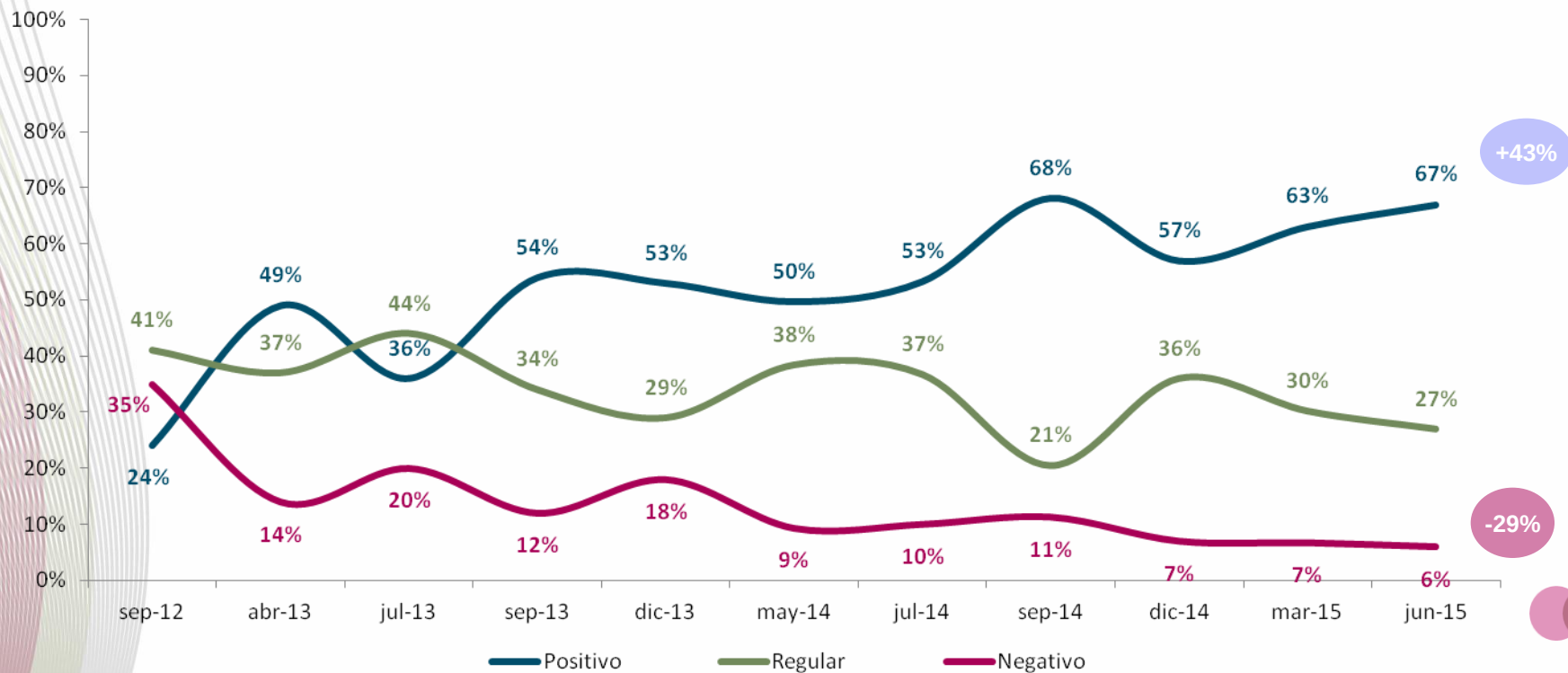
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

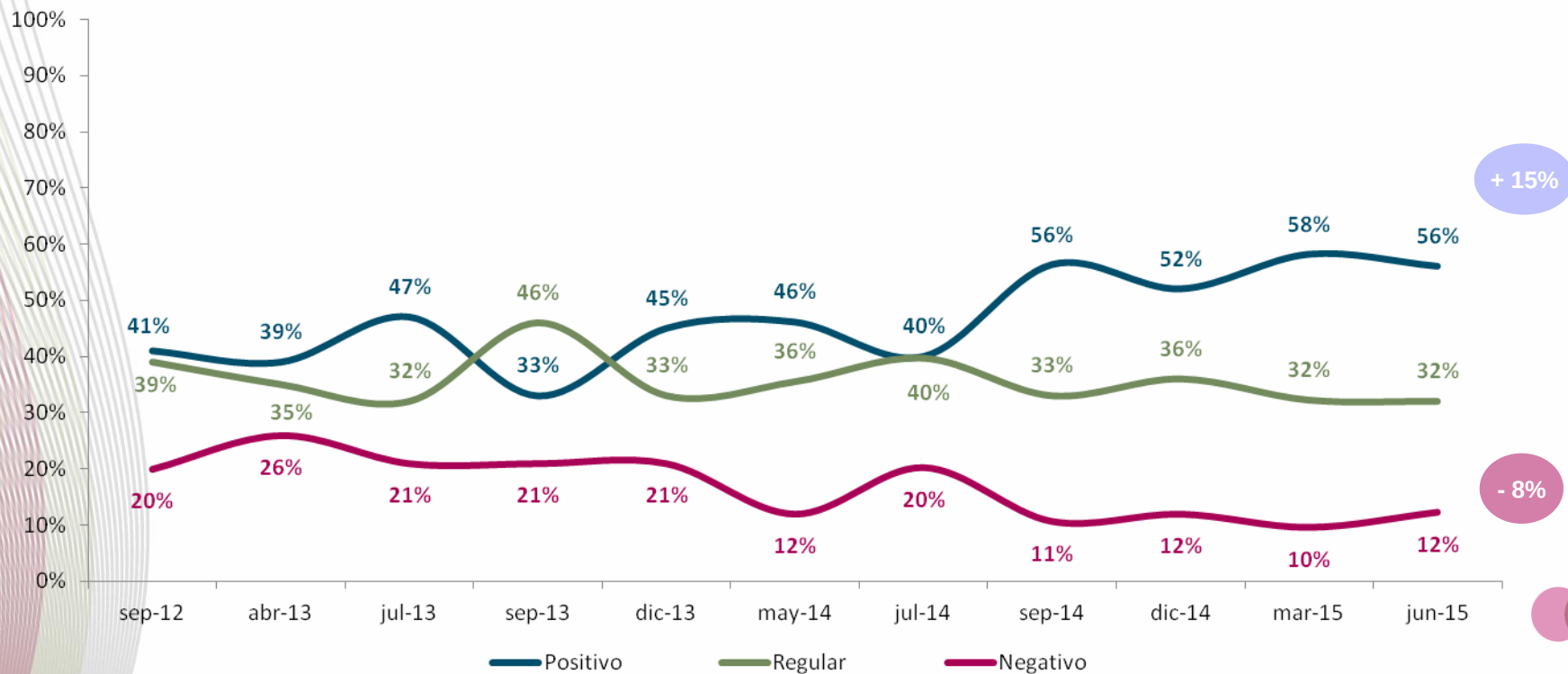
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

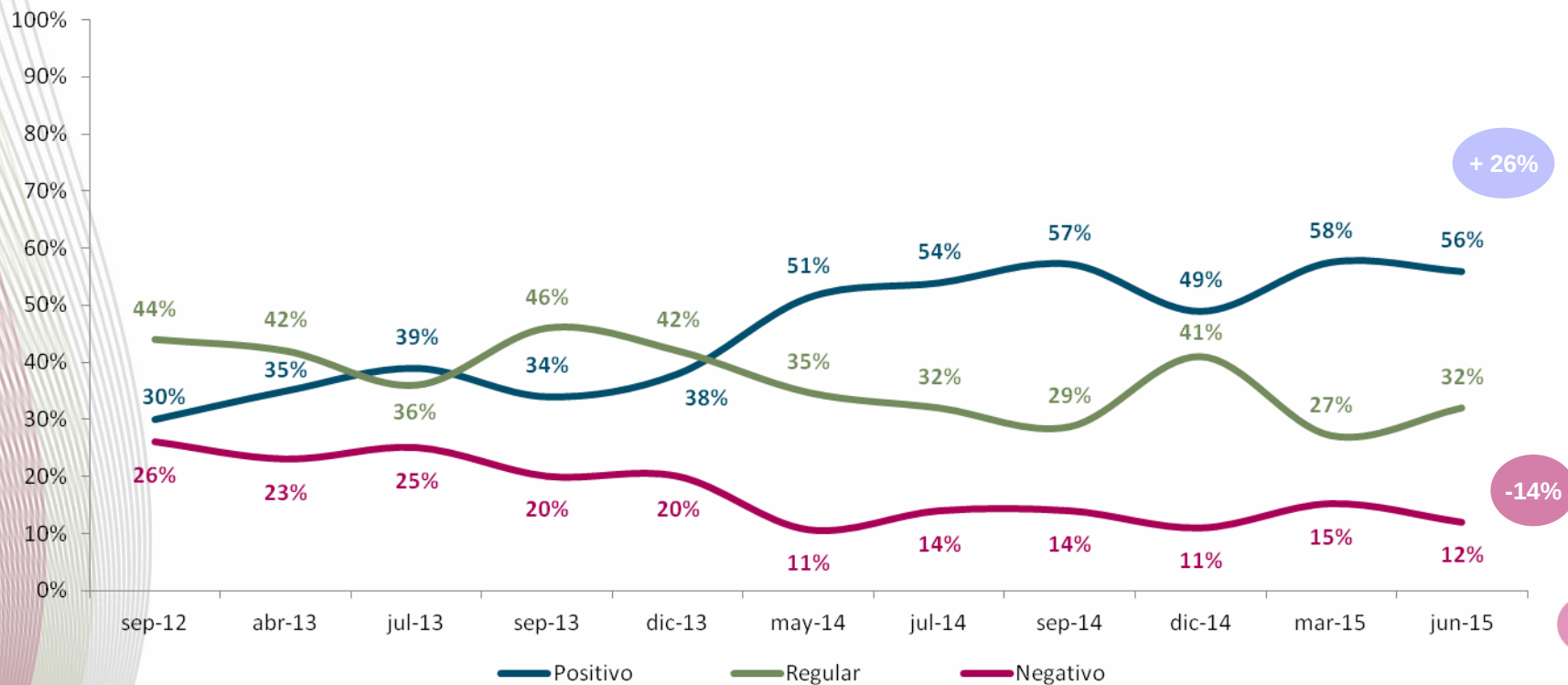
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

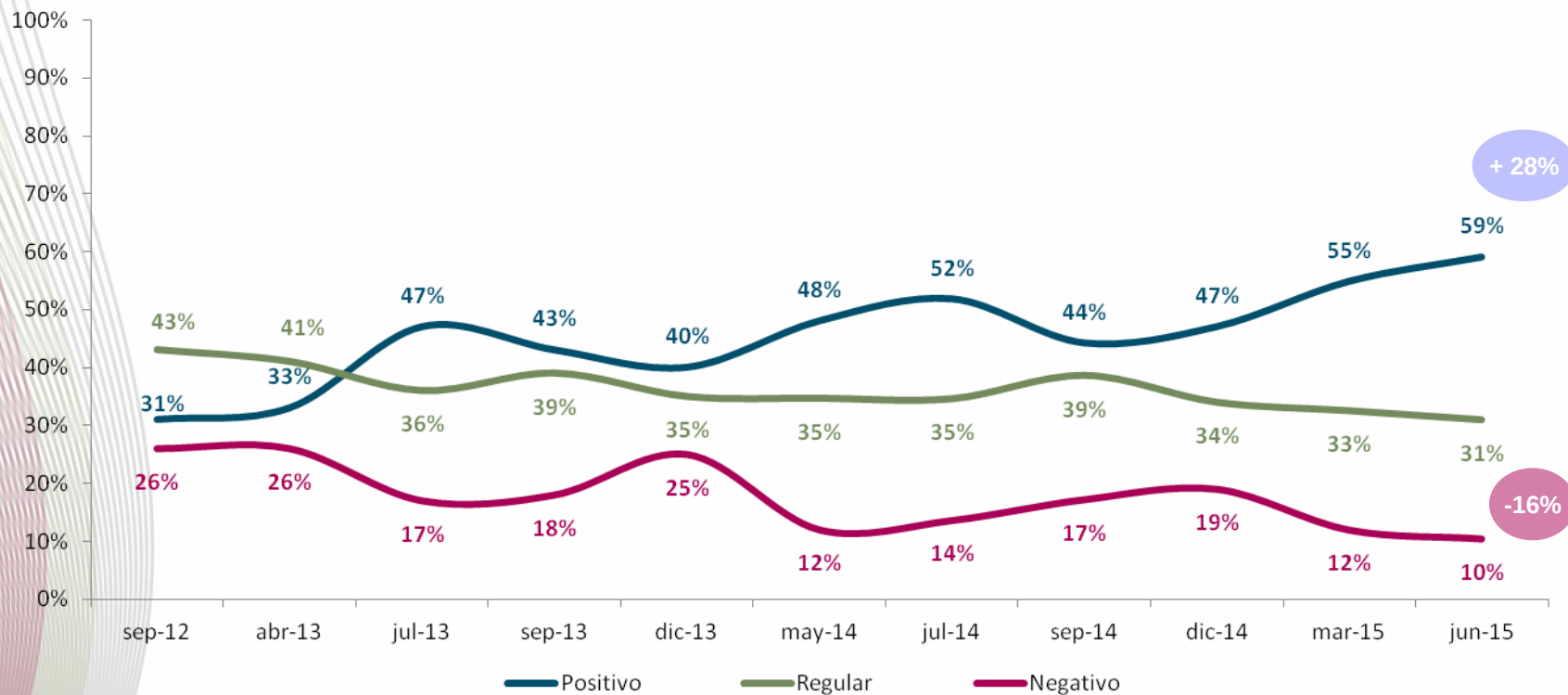
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

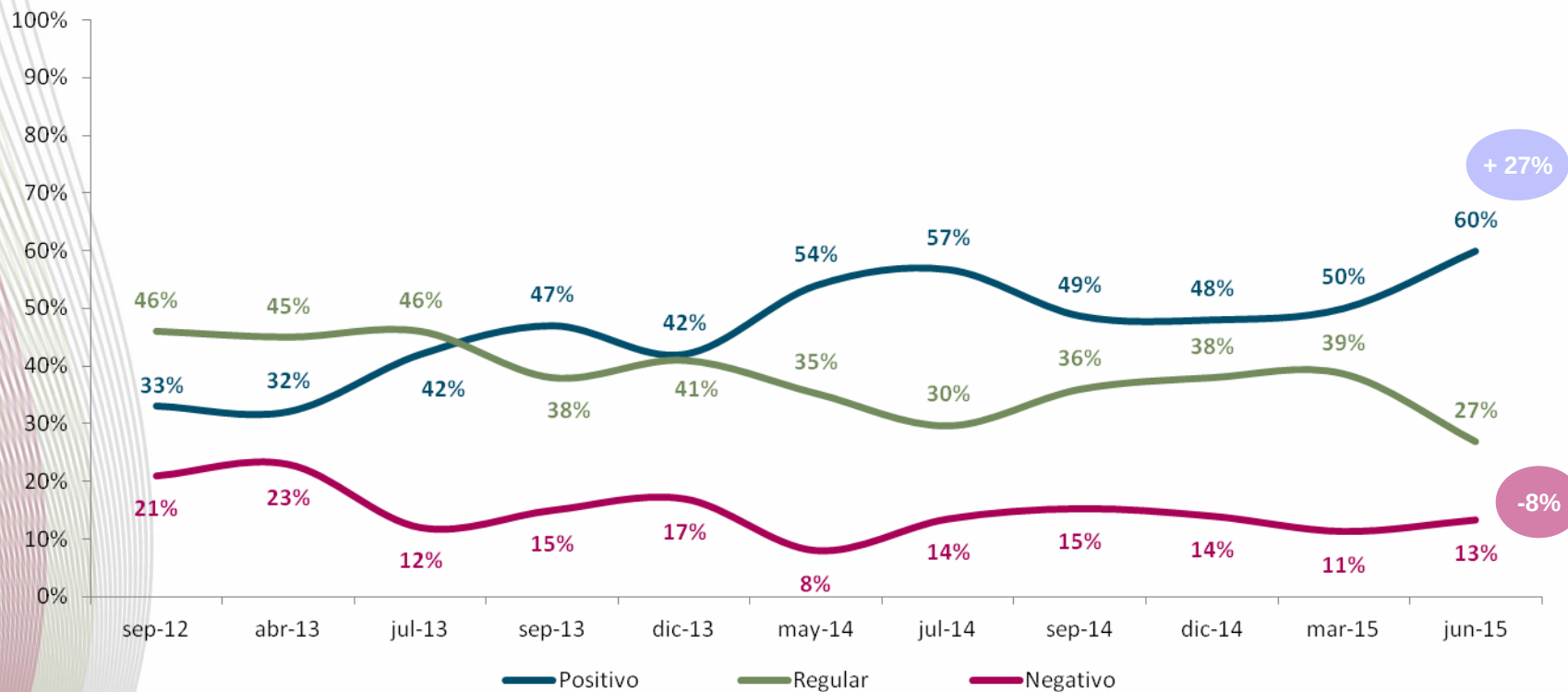
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

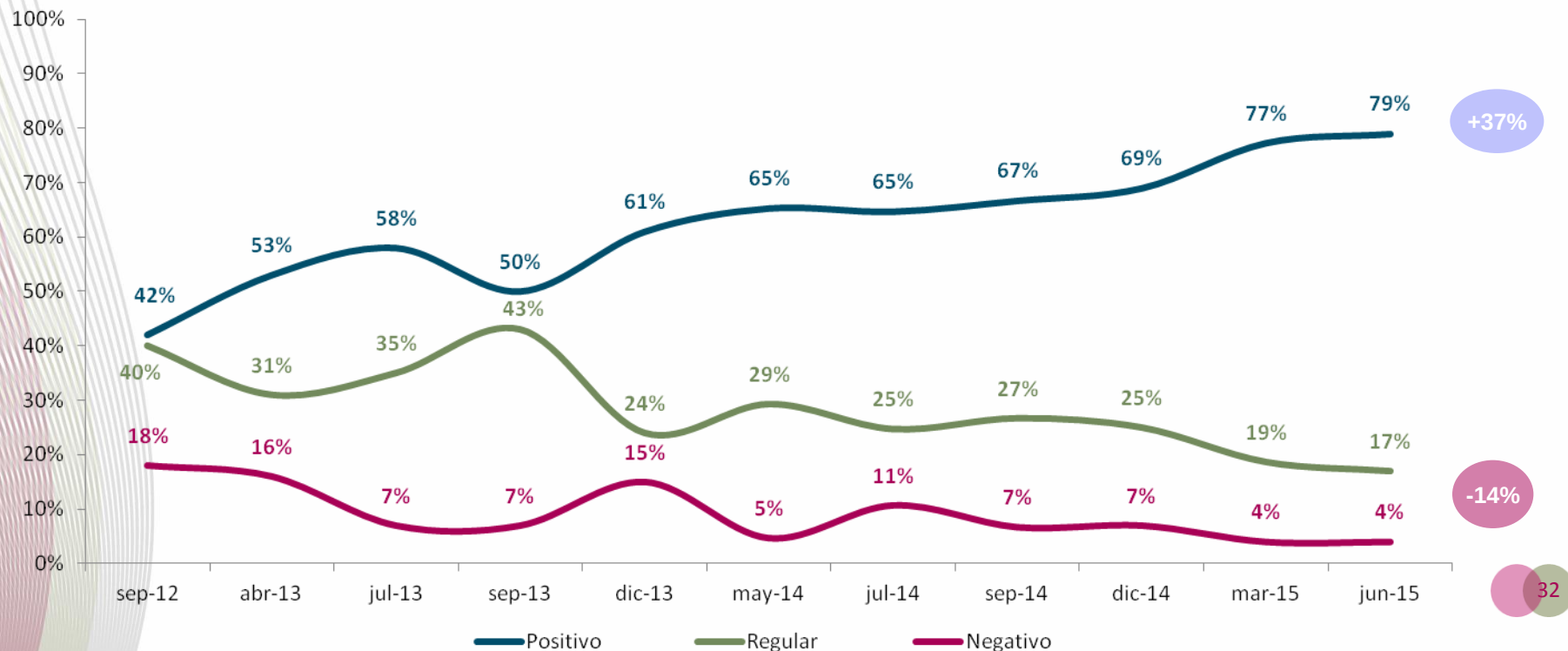
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## 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...?

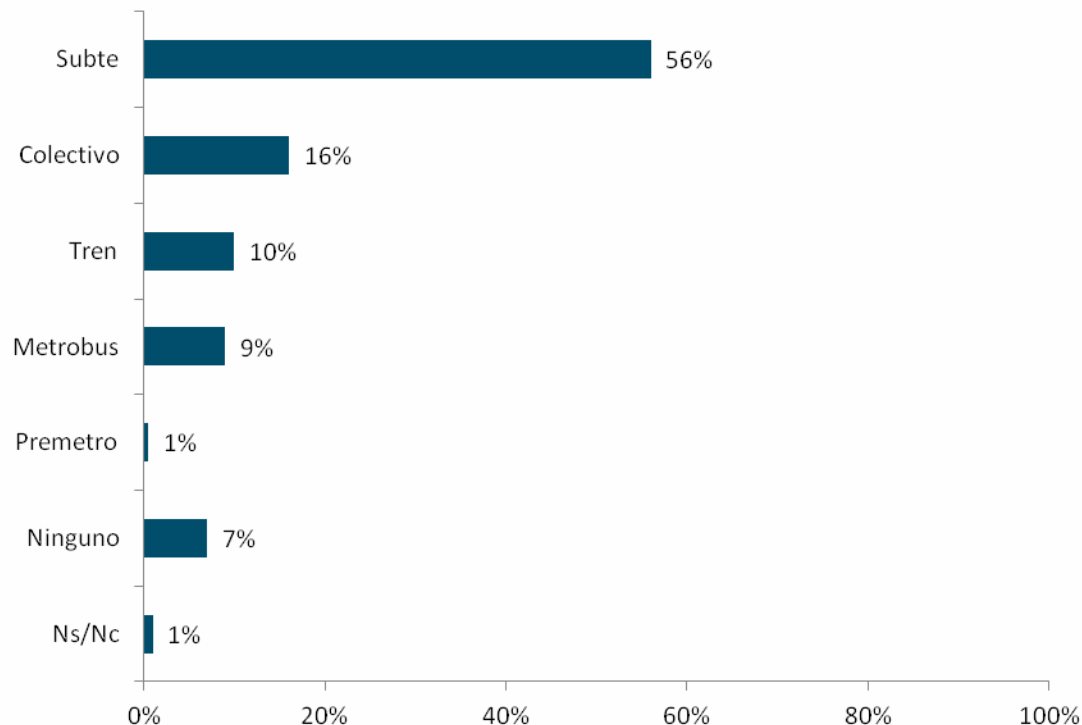
|          | Sexo  |           |          | Edad    |         |         |          | NSE |      |      |
|----------|-------|-----------|----------|---------|---------|---------|----------|-----|------|------|
|          | Total | Masculino | Femenino | 18 a 29 | 30 a 44 | 45 a 59 | 60 o más | DE  | C2C3 | ABC1 |
| Positivo | 60%   | 56%       | 64%      | 66%     | 53%     | 60%     | 56%      | 59% | 61%  | 57%  |
| Regular  | 30%   | 34%       | 26%      | 27%     | 34%     | 26%     | 32%      | 33% | 28%  | 33%  |
| Negativo | 10%   | 10%       | 11%      | 7%      | 13%     | 14%     | 12%      | 8%  | 11%  | 10%  |

|          | Zona  |      |     | Usuario   |       |            | Horario |         |
|----------|-------|------|-----|-----------|-------|------------|---------|---------|
|          | Total | CABA | GBA | Frecuente | Medio | Esporádico | Pico    | No Pico |
| Positivo | 60%   | 58%  | 63% | 56%       | 65%   | 78%        | 57%     | 63%     |
| Regular  | 30%   | 31%  | 28% | 32%       | 28%   | 20%        | 31%     | 28%     |
| Negativo | 10%   | 11%  | 9%  | 12%       | 8%    | 2%         | 12%     | 9%      |



## 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

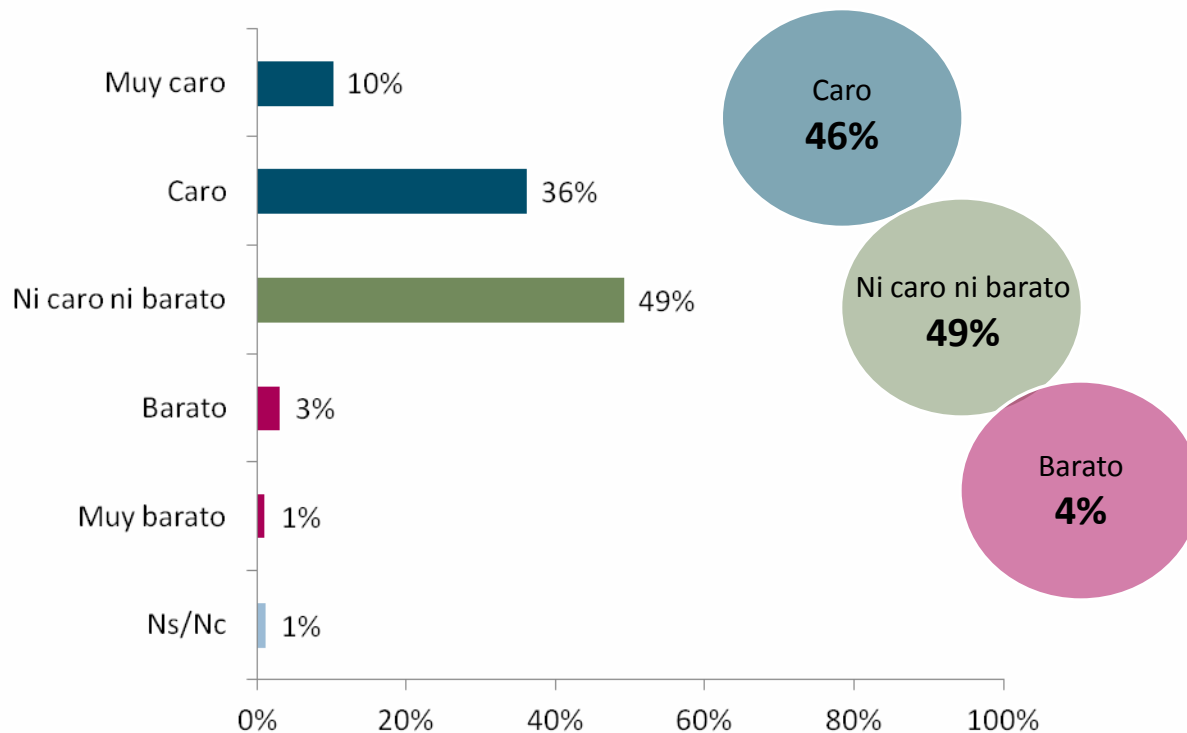
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

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



## Relación precio / Calidad

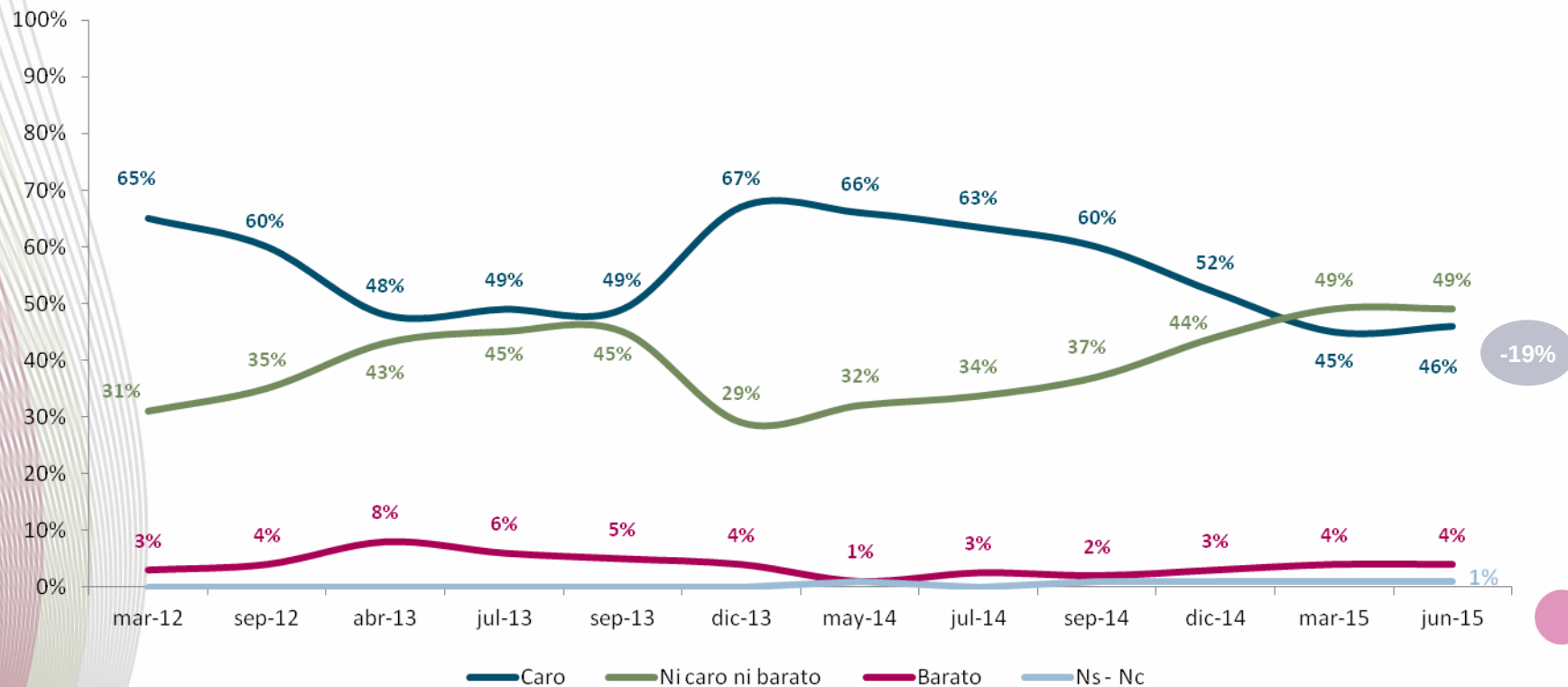
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## Relación precio / Calidad - Evolutivo

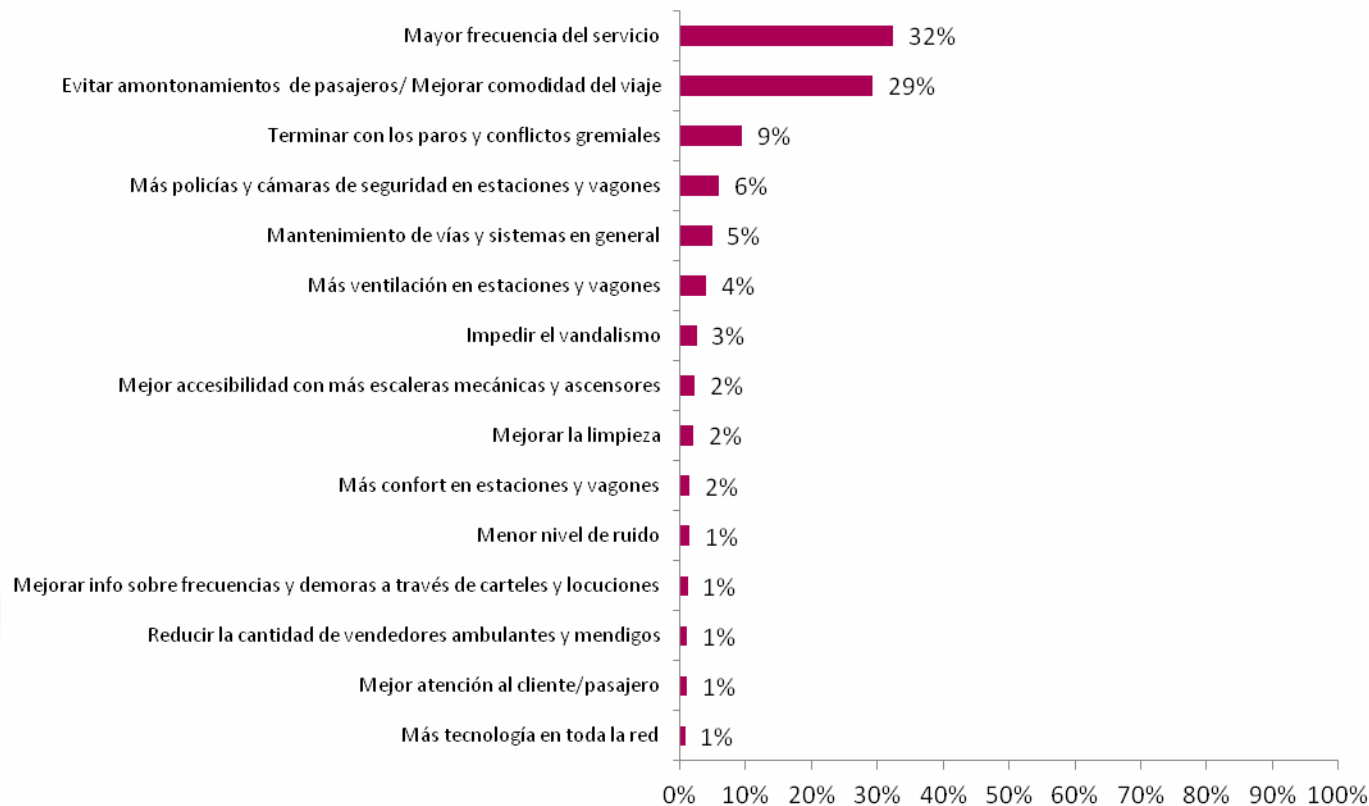
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## 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 |
| Mayor frecuencia del servicio                                        | 28%       | 32%    | 33%    | 35%    | 35%    | 31%    | 31%    | 32%    | 32%    | 26%    | 29%    | 32%    |
| Evitar amontonamientos de pasajeros -<br>Mejorar comodidad del viaje | -         | 12%    | 22%    | 23%    | 21%    | 22%    | 26%    | 29%    | 27%    | 27%    | 24%    | 29%    |
| Terminar con los paros y conflictos gremiales                        | 9%        | 14%    | 14%    | 11%    | 18%    | 15%    | 14%    | 13%    | 13%    | 17%    | 16%    | 9%     |
| Más policías y cámaras de seguridad en<br>estaciones y vagones       | 9%        | 7%     | 6%     | 4%     | 6%     | 6%     | 6%     | 7%     | 8%     | 7%     | 5%     | 6%     |
| Mantenimiento de vías y sistemas en general                          | 15%       | 14%    | 11%    | 15%    | 8%     | 10%    | 6%     | 5%     | 4%     | 5%     | 4%     | 5%     |

\* Son los 5 que más han sido nombrado



## 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?

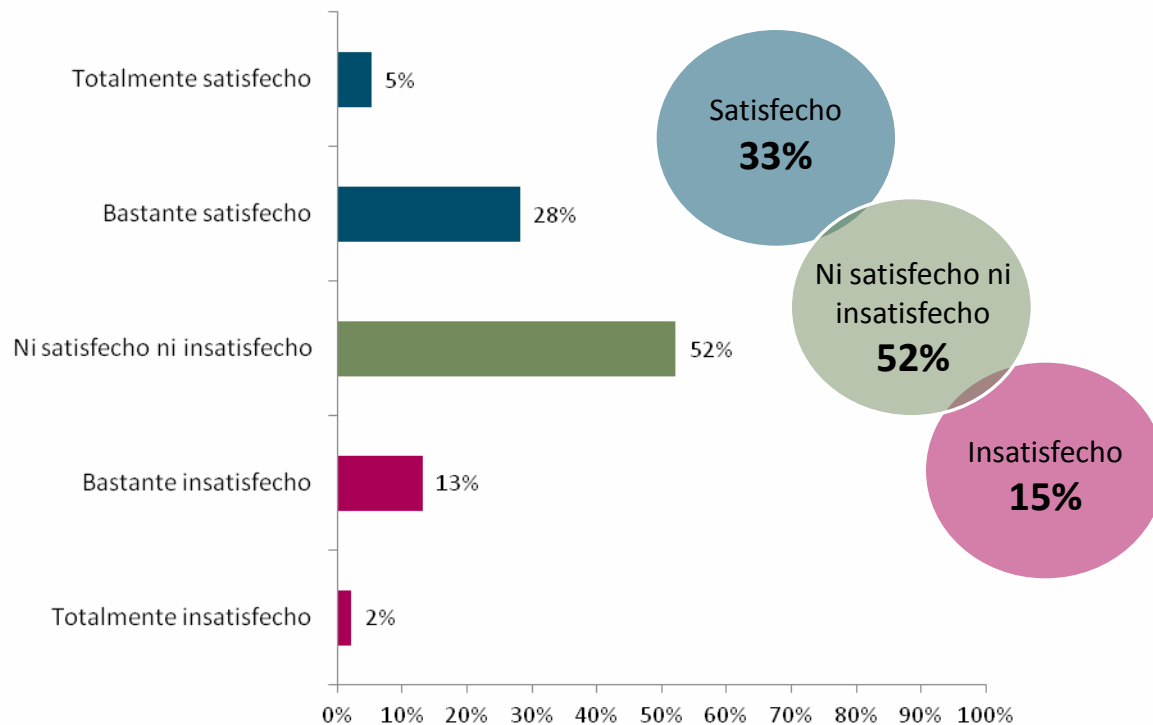
|                                                                  | Líneas |     |     |     |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                                                  | Total  | A   | B   | C   | D   | E   | H   |
| Mayor frecuencia del servicio                                    | 32%    | 33% | 35% | 35% | 27% | 32% | 34% |
| Evitar amontonamientos de pasajeros/ Mejorar comodidad del viaje | 29%    | 31% | 25% | 29% | 35% | 23% | 27% |
| Terminar con los paros y conflictos gremiales                    | 9%     | 10% | 9%  | 12% | 8%  | 8%  | 10% |
| Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones      | 6%     | 5%  | 6%  | 3%  | 9%  | 6%  | 6%  |
| Mantenimiento de vías y sistemas en general                      | 5%     | 4%  | 5%  | 4%  | 6%  | 7%  | 6%  |

\* Son los 5 que más han sido nombrado



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

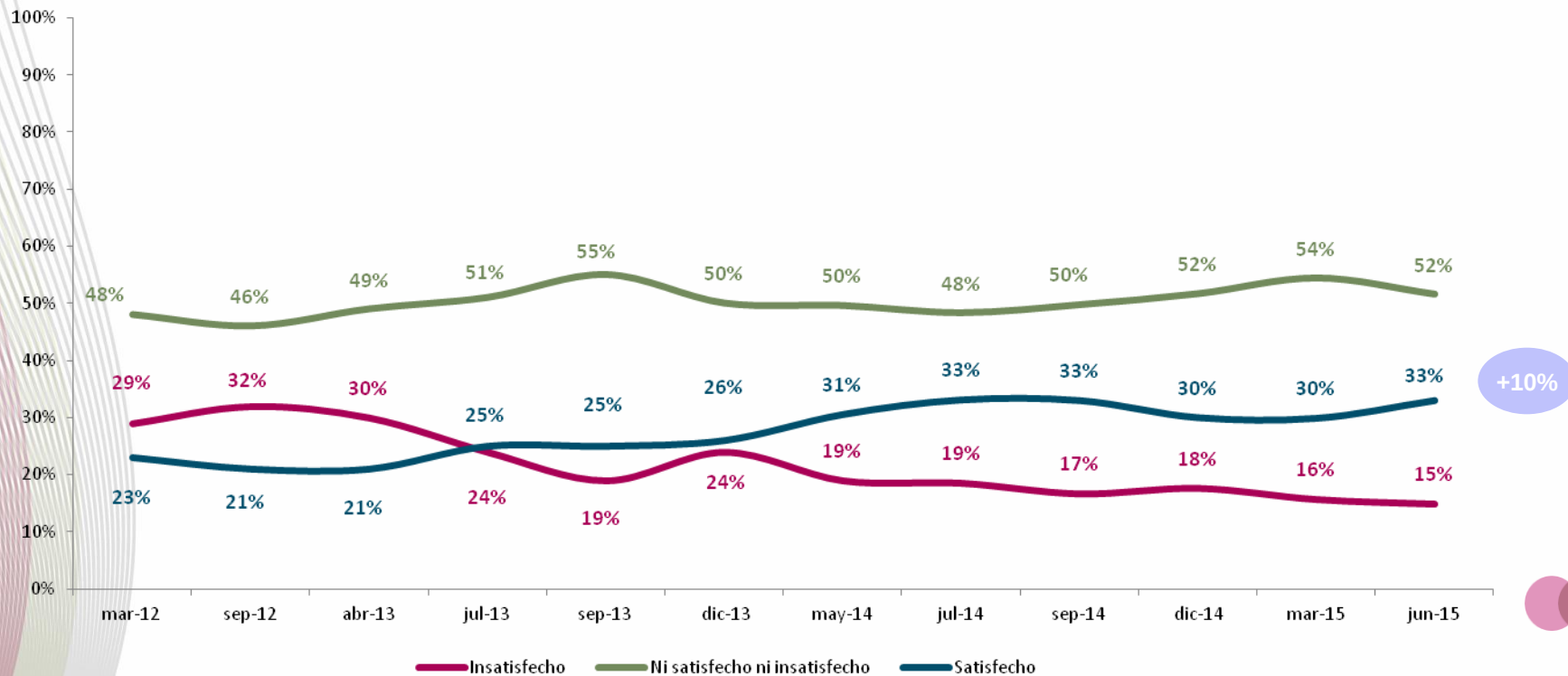
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





## 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                    | 33%   | 29%       | 38%      | 37%     | 28%     | 35%     | 36%      | 41% | 36%  | 21%  |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 52%   | 56%       | 48%      | 52%     | 54%     | 48%     | 51%      | 48% | 50%  | 59%  |
| Insatisfecho                  | 15%   | 15%       | 14%      | 11%     | 18%     | 17%     | 13%      | 11% | 14%  | 20%  |

|                               | Zona  |      |     | Usuario   |       |            | Horario |         |
|-------------------------------|-------|------|-----|-----------|-------|------------|---------|---------|
|                               | Total | CABA | GBA | Frecuente | Medio | Esporádico | Pico    | No Pico |
| Satisfecho                    | 33%   | 30%  | 39% | 31%       | 38%   | 41%        | 30%     | 37%     |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 52%   | 53%  | 49% | 54%       | 48%   | 44%        | 54%     | 49%     |
| Insatisfecho                  | 15%   | 17%  | 12% | 15%       | 14%   | 15%        | 16%     | 14%     |



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

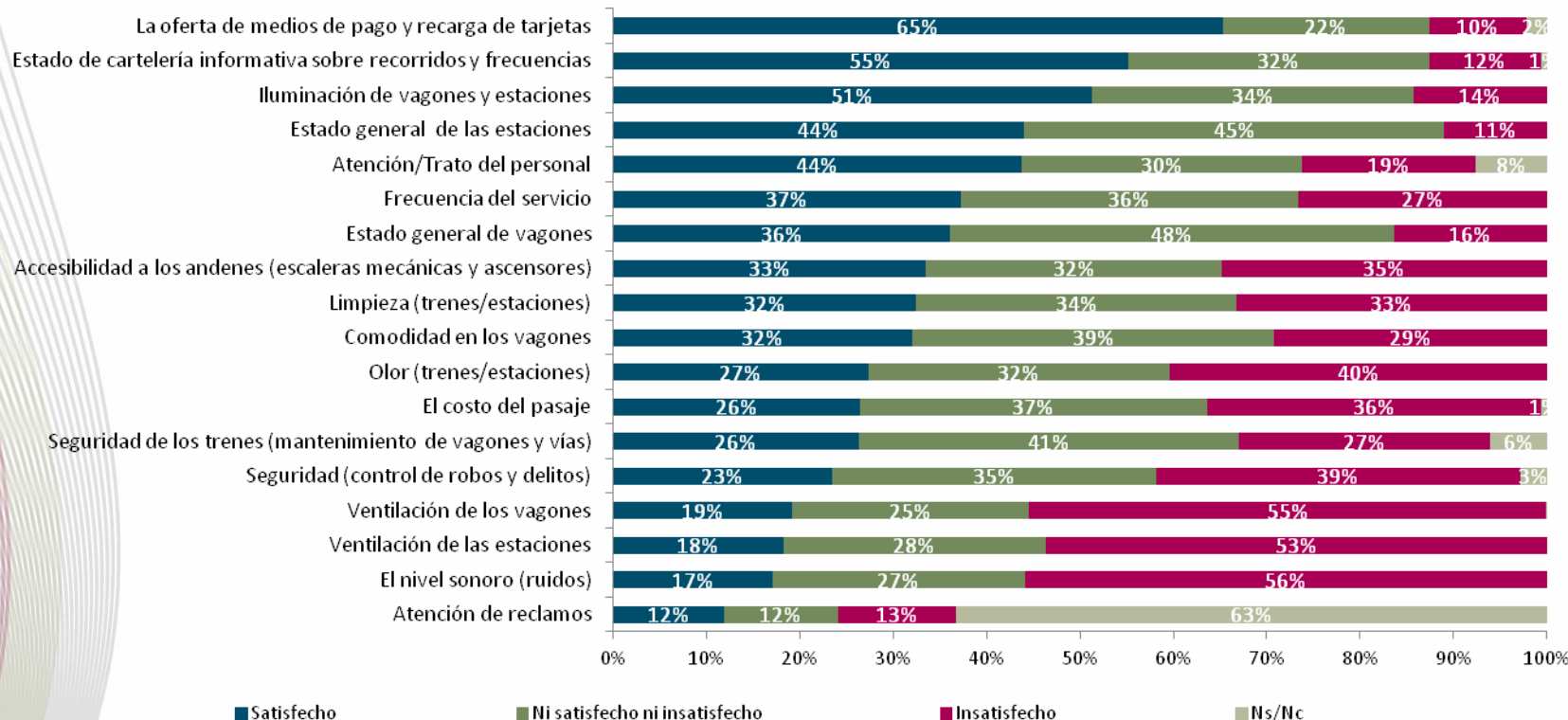
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

|                               | Línea |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                               | Total | A   | B   | C   | D   | E   | H   |
| Satisfecho                    | 33%   | 39% | 34% | 32% | 28% | 33% | 42% |
| Ni satisfecho ni insatisfecho | 52%   | 51% | 52% | 55% | 51% | 50% | 49% |
| Insatisfecho                  | 15%   | 10% | 14% | 13% | 21% | 17% | 9%  |



## 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 /jun-15

### Evolutivo

|                                                                 | sep-12     | abr-13     | jul-13     | sep-13     | dic-13     | may-14     | jul-14     | sep-14     | dic-14     | mar-15     | jun-15     | Va. Mar-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%        | +2%        | +15%        |
| Iluminación de vagones y estaciones                             | 49%        | 41%        | 48%        | 49%        | 50%        | 58%        | 56%        | 55%        | 49%        | 47%        | 51%        | +4%        | +2%         |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 47%        | 39%        | 35%        | 38%        | 49%        | 54%        | 56%        | 53%        | 49%        | 52%        | 55%        | +3%        | +8%         |
| Estado general de las estaciones                                | 23%        | 23%        | 38%        | 34%        | 34%        | 41%        | 45%        | 46%        | 43%        | 39%        | 44%        | +5%        | +21%        |
| Atención/Trato del personal                                     | 34%        | 29%        | 44%        | 42%        | 38%        | 40%        | 45%        | 43%        | 41%        | 41%        | 44%        | +3%        | +10%        |
| Estado general de vagones                                       | 18%        | 24%        | 34%        | 31%        | 30%        | 34%        | 40%        | 42%        | 42%        | 31%        | 36%        | +5%        | +18%        |
| Comodidad en los vagones                                        | 19%        | 21%        | 30%        | 27%        | 27%        | 32%        | 31%        | 35%        | 31%        | 28%        | 32%        | +4%        | +13%        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)  | 27%        | 27%        | 30%        | 25%        | 28%        | 34%        | 35%        | 34%        | 34%        | 31%        | 33%        | +2%        | +6%         |
| Frecuencia del servicio                                         | 25%        | 21%        | 28%        | 26%        | 29%        | 34%        | 33%        | 30%        | 29%        | 36%        | 37%        | +1%        | +12%        |
| El costo del pasaje                                             | 18%        | 17%        | 32%        | 27%        | 17%        | 18%        | 20%        | 18%        | 24%        | 26%        | 26%        | 0%         | +8%         |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)       | 13%        | 18%        | 18%        | 18%        | 19%        | 24%        | 27%        | 24%        | 22%        | 23%        | 26%        | +3%        | +13%        |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                    | 17%        | 17%        | 23%        | 25%        | 24%        | 24%        | 34%        | 32%        | 26%        | 27%        | 32%        | +5%        | +15%        |
| Ventilación de las estaciones                                   | 18%        | 17%        | 20%        | 30%        | 20%        | 25%        | 29%        | 32%        | 21%        | 13%        | 18%        | +5%        | 0%          |
| Atención de reclamos                                            | 11%        | 12%        | 23%        | 21%        | 13%        | 12%        | 15%        | 13%        | 9%         | 14%        | 12%        | -2%        | +1%         |
| Ventilación de los vagones                                      | 14%        | 14%        | 20%        | 23%        | 18%        | 21%        | 26%        | 27%        | 24%        | 14%        | 19%        | +5%        | +5%         |
| El nivel sonoro (ruidos)                                        | 17%        | 13%        | 14%        | 17%        | 16%        | 17%        | 22%        | 19%        | 17%        | 15%        | 17%        | +2%        | 0%          |
| Olor (trenes/estaciones)                                        | -          | 15%        | 20%        | 21%        | 19%        | 21%        | 25%        | 26%        | 19%        | 22%        | 27%        | +5%        | -           |
| Seguridad (control de robos y delitos)                          | 14%        | 11%        | 12%        | 13%        | 13%        | 17%        | 21%        | 19%        | 16%        | 22%        | 23%        | +1%        | +9%         |
| <b>Servicio del subte en general</b>                            | <b>21%</b> | <b>21%</b> | <b>25%</b> | <b>25%</b> | <b>26%</b> | <b>31%</b> | <b>33%</b> | <b>33%</b> | <b>30%</b> | <b>30%</b> | <b>33%</b> | <b>+3%</b> | <b>+12%</b> |



## 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     |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| Comodidad en los vagones                                       | 2,6        | 2,5        | 2,8        | 3        | 2,9      | 2,7      | 3          | 3          | 3          | 3          | 2,9        | 3          |
| 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          |
| 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        |
| 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        |
| 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          |
| 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          |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| 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        |
| Olor (trenes/estaciones)                                       | -          | -          | 2,4        | 2,6      | 2,7      | 2,5      | 2,4        | 2,6        | 2,6        | 2,5        | 2,7        | 2,8        |
| 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        |
| <b>Servicio del subte en general</b>                           | <b>2,9</b> | <b>2,8</b> | <b>2,9</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>3,1</b> | <b>3,2</b> | <b>3,2</b> | <b>3,1</b> | <b>3,1</b> | <b>3,2</b> |



## % Satisfacción x Línea

| % Satisfacción por línea                                        |            |            |            |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                 | General    | A          | B          | C          | D          | E          | H          |
| La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas               | 65%        | 67%        | 63%        | 75%        | 58%        | 62%        | 82%        |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 55%        | 59%        | 59%        | 55%        | 50%        | 46%        | 75%        |
| Iluminación de vagones y estaciones                             | 51%        | 63%        | 45%        | 52%        | 51%        | 37%        | 68%        |
| Estado general de las estaciones                                | 44%        | 55%        | 44%        | 34%        | 40%        | 42%        | 70%        |
| Atención/Trato del personal                                     | 44%        | 45%        | 48%        | 43%        | 32%        | 53%        | 74%        |
| Frecuencia del servicio                                         | 37%        | 37%        | 43%        | 35%        | 36%        | 26%        | 35%        |
| Estado general de vagones                                       | 36%        | 59%        | 32%        | 29%        | 32%        | 31%        | 43%        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)  | 33%        | 39%        | 35%        | 30%        | 27%        | 32%        | 56%        |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                    | 32%        | 45%        | 28%        | 35%        | 26%        | 33%        | 47%        |
| Comodidad en los vagones                                        | 32%        | 40%        | 29%        | 36%        | 29%        | 27%        | 35%        |
| Olor (trenes/estaciones)                                        | 27%        | 38%        | 23%        | 31%        | 24%        | 22%        | 30%        |
| El costo del pasaje                                             | 26%        | 33%        | 29%        | 19%        | 25%        | 25%        | 31%        |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)       | 26%        | 34%        | 25%        | 30%        | 22%        | 20%        | 23%        |
| Seguridad (control de robos y delitos)                          | 23%        | 25%        | 22%        | 25%        | 22%        | 21%        | 33%        |
| Ventilación de los vagones                                      | 19%        | 33%        | 16%        | 23%        | 12%        | 15%        | 18%        |
| Ventilación de las estaciones                                   | 18%        | 22%        | 15%        | 25%        | 14%        | 19%        | 22%        |
| El nivel sonoro (ruidos)                                        | 17%        | 23%        | 13%        | 25%        | 14%        | 11%        | 21%        |
| Atención de reclamos                                            | 12%        | 11%        | 17%        | 5%         | 9%         | 19%        | 19%        |
| <b>Servicio del subte en general</b>                            | <b>33%</b> | <b>39%</b> | <b>34%</b> | <b>32%</b> | <b>28%</b> | <b>33%</b> | <b>42%</b> |



## 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        | 3,7        | 4,1        | 3,7        | 3,6        | 4,1        |
| Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias | 3,6        | 3,7        | 3,6        | 3,6        | 3,5        | 3,5        | 3,9        |
| Iluminación de vagones y estaciones                            | 3,5        | 3,7        | 3,4        | 3,6        | 3,5        | 3,2        | 3,8        |
| Estado general de las estaciones                               | 3,4        | 3,6        | 3,4        | 3,3        | 3,4        | 3,3        | 3,8        |
| Atención/Trato del personal                                    | 3,4        | 3,4        | 3,4        | 3,3        | 3,1        | 3,6        | 3,9        |
| Estado general de vagones                                      | 3,3        | 3,6        | 3,2        | 3,1        | 3,2        | 3,1        | 3,5        |
| Frecuencia del servicio                                        | 3,1        | 3,1        | 3,2        | 3,1        | 3,2        | 2,9        | 3,2        |
| Comodidad en los vagones                                       | 3          | 3,1        | 3          | 3,1        | 2,9        | 2,9        | 3,1        |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)      | 3          | 3,1        | 3          | 3,1        | 2,9        | 2,8        | 3          |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                   | 3          | 3,3        | 2,9        | 3          | 2,9        | 2,9        | 3,5        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores) | 3          | 3,2        | 3          | 2,8        | 2,8        | 3,0        | 3,6        |
| Atención de reclamos                                           | 2,9        | 2,8        | 2,9        | 2,5        | 2,8        | 3,2        | 3,6        |
| El costo del pasaje                                            | 2,8        | 2,9        | 2,9        | 2,6        | 2,9        | 2,8        | 3          |
| Olor (trenes/estaciones)                                       | 2,8        | 3,1        | 2,7        | 2,8        | 2,7        | 2,7        | 3,1        |
| Seguridad (control de robos y delitos)                         | 2,8        | 2,8        | 2,8        | 2,8        | 2,7        | 2,6        | 3,1        |
| Ventilación de los vagones                                     | 2,5        | 3          | 2,4        | 2,7        | 2,1        | 2,4        | 2,6        |
| El nivel sonoro (ruidos)                                       | 2,5        | 2,7        | 2,4        | 2,6        | 2,4        | 2,2        | 2,6        |
| Ventilación de las estaciones                                  | 2,4        | 2,7        | 2,3        | 2,6        | 2,2        | 2,4        | 2,9        |
| <b>Servicio del subte en general</b>                           | <b>3,2</b> | <b>3,3</b> | <b>3,2</b> | <b>3,3</b> | <b>3,1</b> | <b>3,2</b> | <b>3,4</b> |



## 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        | 3,8        | 3,8        |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 3,6        | 3,6        | 3,7        | 3,7        |
| Iluminación de vagones y estaciones                             | 3,5        | 3,5        | 3,5        | 3,6        |
| Estado general de las estaciones                                | 3,4        | 3,4        | 3,4        | 3,6        |
| Atención/Trato del personal                                     | 3,4        | 3,4        | 3,3        | 3,5        |
| Estado general de vagones                                       | 3,3        | 3,2        | 3,3        | 3,5        |
| Frecuencia del servicio                                         | 3,1        | 3          | 3,3        | 3,4        |
| Comodidad en los vagones                                        | 3          | 3          | 3,1        | 3,1        |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)       | 3          | 3          | 3          | 3          |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                    | 3          | 2,9        | 3          | 3,2        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)  | 3          | 2,9        | 3,1        | 2,9        |
| Atención de reclamos                                            | 2,9        | 2,9        | 2,8        | 3,1        |
| El costo del pasaje                                             | 2,8        | 2,8        | 2,9        | 2,8        |
| Olor (trenes/estaciones)                                        | 2,8        | 2,8        | 2,9        | 2,9        |
| Seguridad (control de robos y delitos)                          | 2,8        | 2,8        | 2,6        | 2,8        |
| Ventilación de los vagones                                      | 2,5        | 2,5        | 2,5        | 2,7        |
| El nivel sonoro (ruidos)                                        | 2,5        | 2,5        | 2,5        | 2,5        |
| Ventilación de las estaciones                                   | 2,4        | 2,4        | 2,4        | 2,5        |
| <b>Servicio del subte en general</b>                            | <b>3,2</b> | <b>3,2</b> | <b>3,3</b> | <b>3,4</b> |



## 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        | 3,7        | 3,4        |
| Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias | 3,6        | 3,8        | 3,4        | 3,1        |
| Iluminación de vagones y estaciones                             | 3,5        | 3,7        | 3,3        | 2,9        |
| Estado general de las estaciones                                | 3,4        | 3,7        | 3,2        | 2,7        |
| Atención/Trato del personal                                     | 3,4        | 3,6        | 3,2        | 2,8        |
| Estado general de vagones                                       | 3,3        | 3,5        | 3          | 2,6        |
| Frecuencia del servicio                                         | 3,1        | 3,5        | 2,8        | 2,1        |
| Comodidad en los vagones                                        | 3          | 3,3        | 2,7        | 2,3        |
| Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)       | 3          | 3,2        | 2,7        | 2,5        |
| Limpieza (trenes/estaciones)                                    | 3          | 3,3        | 2,6        | 2,4        |
| Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)  | 3          | 3,2        | 2,8        | 2,2        |
| Atención de reclamos                                            | 2,9        | 3,2        | 2,7        | 2,1        |
| El costo del pasaje                                             | 2,8        | 3          | 2,6        | 2,2        |
| Olor (trenes/estaciones)                                        | 2,8        | 3,1        | 2,5        | 2,2        |
| Seguridad (control de robos y delitos)                          | 2,8        | 2,9        | 2,6        | 2,3        |
| Ventilación de los vagones                                      | 2,5        | 2,7        | 2,3        | 2          |
| El nivel sonoro (ruidos)                                        | 2,5        | 2,7        | 2,2        | 1,9        |
| Ventilación de las estaciones                                   | 2,4        | 2,6        | 2,2        | 2          |
| <b>Servicio del subte en general</b>                            | <b>3,2</b> | <b>3,5</b> | <b>2,9</b> | <b>2,3</b> |

# PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Junio 2015





## Perfil Usuario Línea

A

Sexo



52%



48%

NSE

DE

14%

C2C3

63%

ABC1

23%

Edad

18 a 29

47%

30 a 44

33%

45 a 59

14%

60 a 70

6%

Tipo de usuario

Frecuente

66%

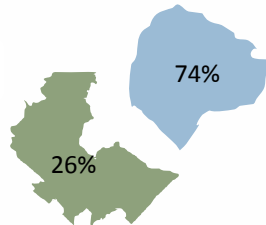
Medio

27%

Esporádico

7%

Residencia



Pico – No pico

Pico

48%

No Pico

52%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea A

67%



## Perfil Usuario Línea

B

Sexo



50%



50%

NSE

DE

14%

C2C3

71%

ABC1

15%

Edad

18 a 29

40%

30 a 44

34%

45 a 59

17%

60 a 70

9%

Tipo de usuario

Frecuente

72%

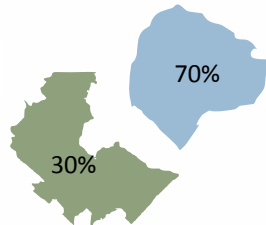
Medio

23%

Esporádico

5%

Residencia



Pico – No pico

Pico

50%

No Pico

50%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea B

56%



## Perfil Usuario Línea



Sexo



46%



54%

NSE

DE

24%

C2C3

55%

ABC1

21%

Edad

18 a 29

39%

30 a 44

37%

45 a 59

20%

60 a 70

4%

Tipo de usuario

Frecuente

73%

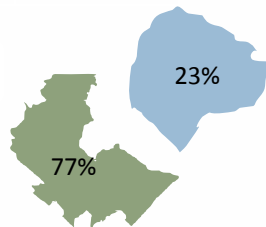
Medio

19%

Esporádico

8%

Residencia



Pico – No pico

Pico

51%

No Pico

49%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea C

56%



## Perfil Usuario Línea



Sexo



46%



54%

NSE

DE

13%

C2C3

57%

ABC1

30%

Edad

18 a 29

45%

30 a 44

35%

45 a 59

15%

60 a 70

5%

Tipo de usuario

Frecuente

65%

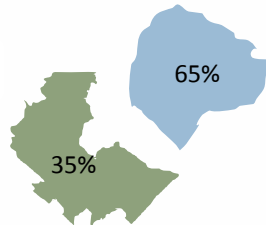
Medio

25%

Esporádico

10%

Residencia



Pico – No pico

Pico

50%

No Pico

50%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea D

59%



## Perfil Usuario Línea

E

Sexo



45%



55%

NSE

DE

25%

C2C3

60%

ABC1

15%

Edad

18 a 29

38%

30 a 44

33%

45 a 59

20%

60 a 70

9%

Tipo de usuario

Frecuente

71%

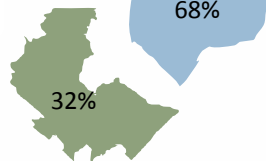
Medio

24%

Esporádico

5%

Residencia



Pico – No pico

Pico

52%

No Pico

48%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea E

60%



## Perfil Usuario Línea

H

Sexo



42%



58%

NSE

DE

17%

C2C3

71%

ABC1

12%

Edad

18 a 29 43%

30 a 44 40%

45 a 59 13%

60 a 70 4%

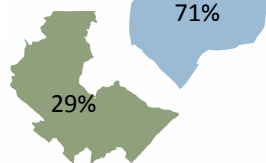
Tipo de usuario

Frecuente 68%

Medio 29%

Esporádico 3%

Residencia



Pico – No pico

Pico 53%

No Pico 47%

Evaluación positiva  
del Servicio

Global

60%

Usuarios Línea H

79%

# SEGURIDAD

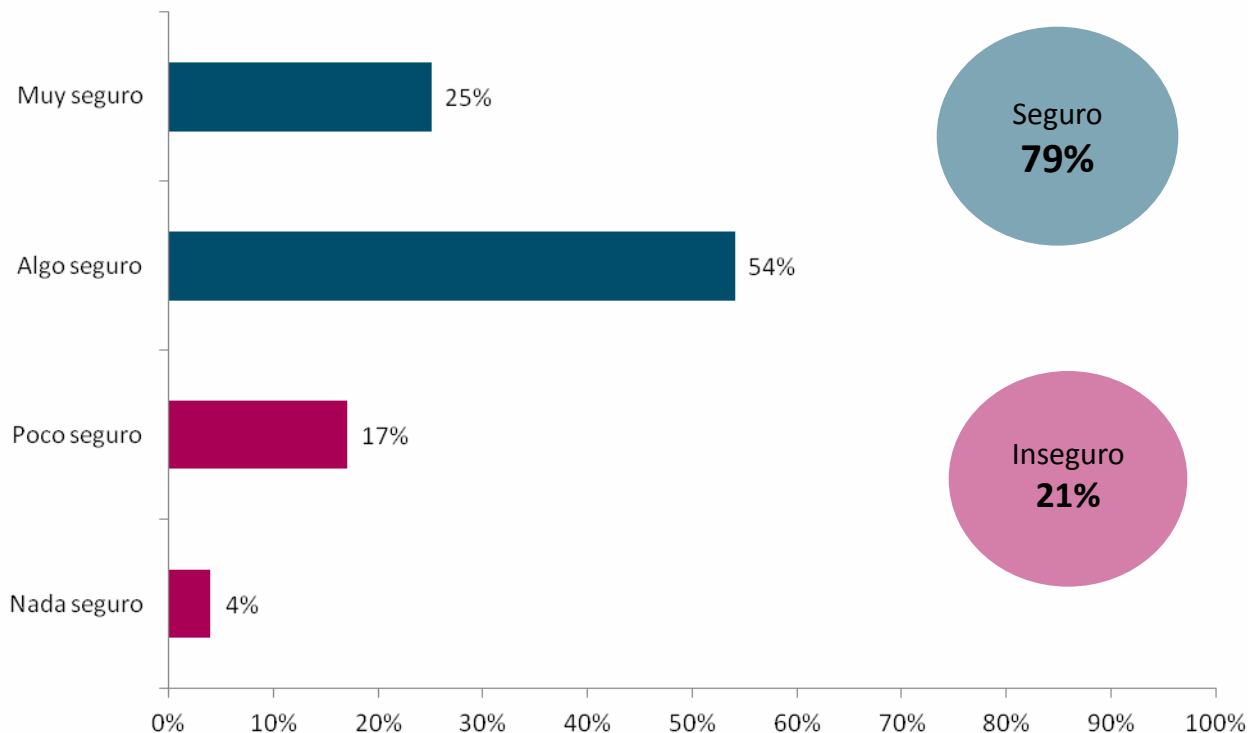
Junio 2015





## Seguridad en el Subte

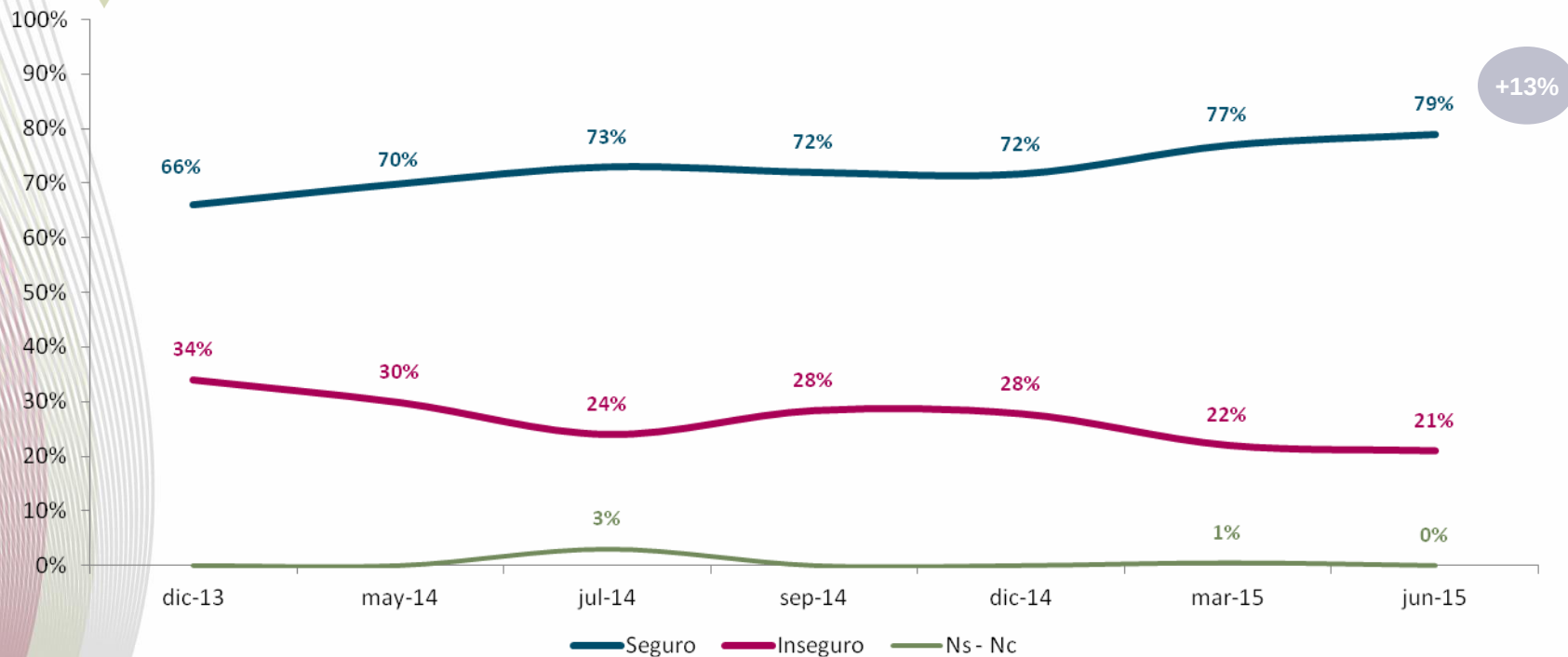
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad en el Subte - Evolutivo

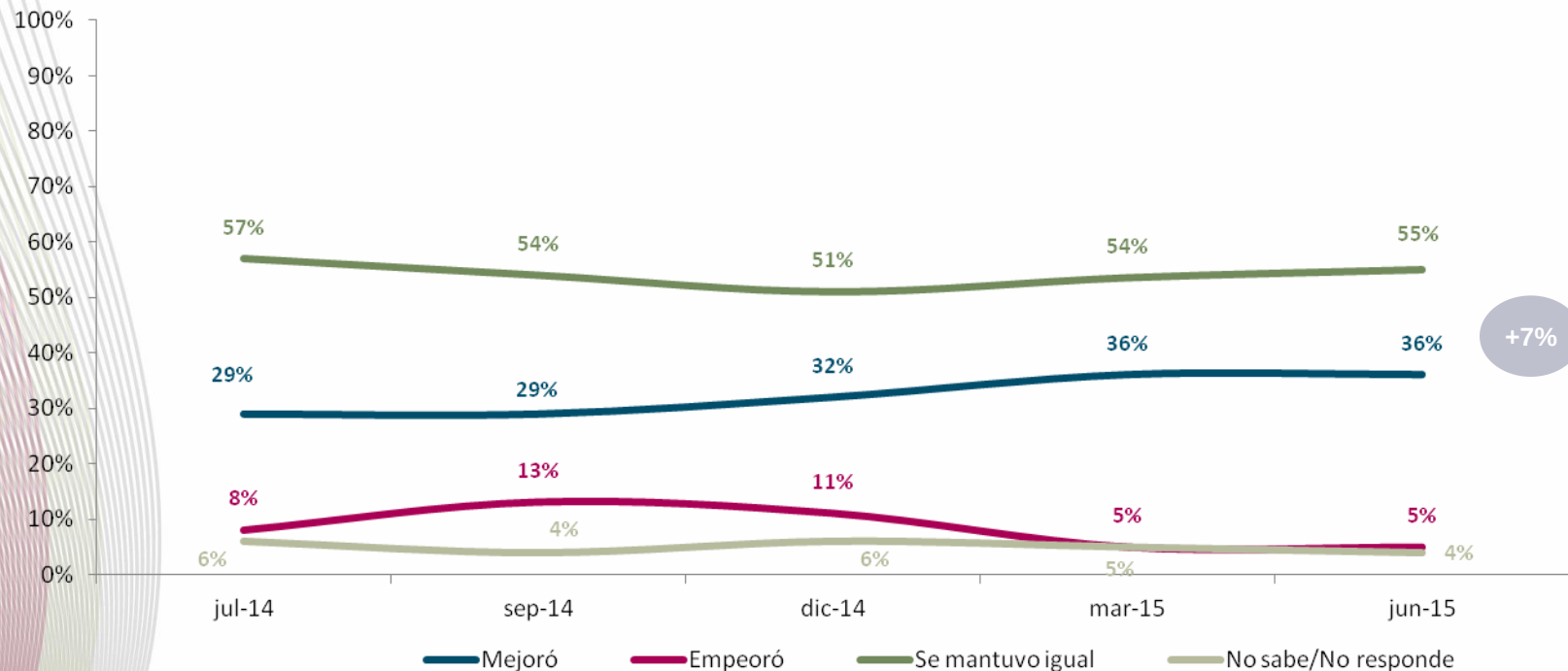
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

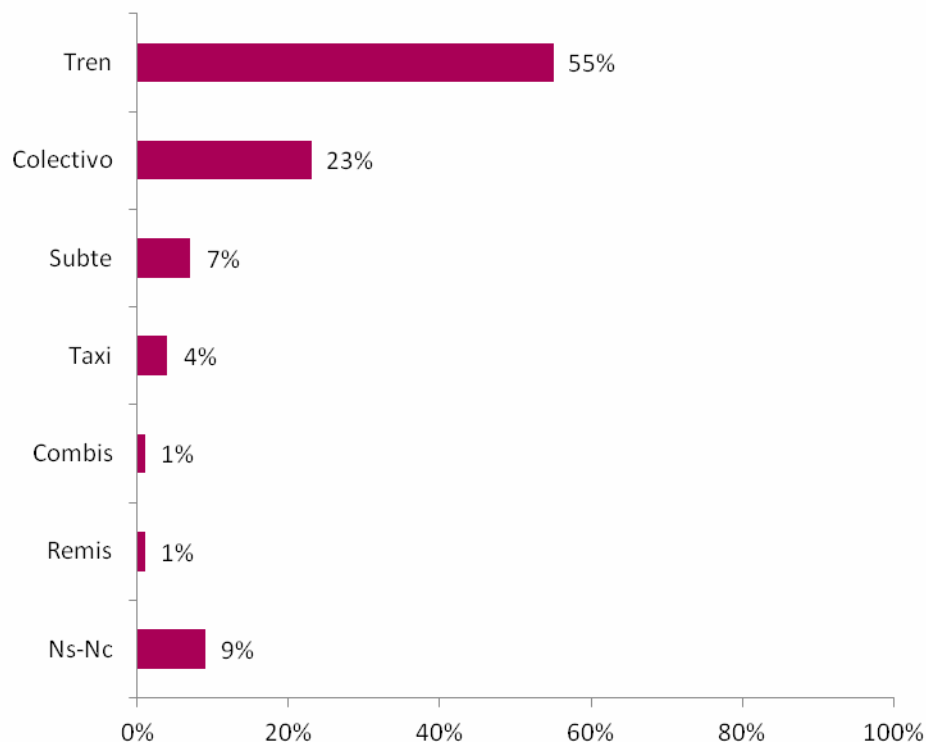
Pensando en el último año, diría usted que la seguridad en el subte....?





## Transporte inseguro

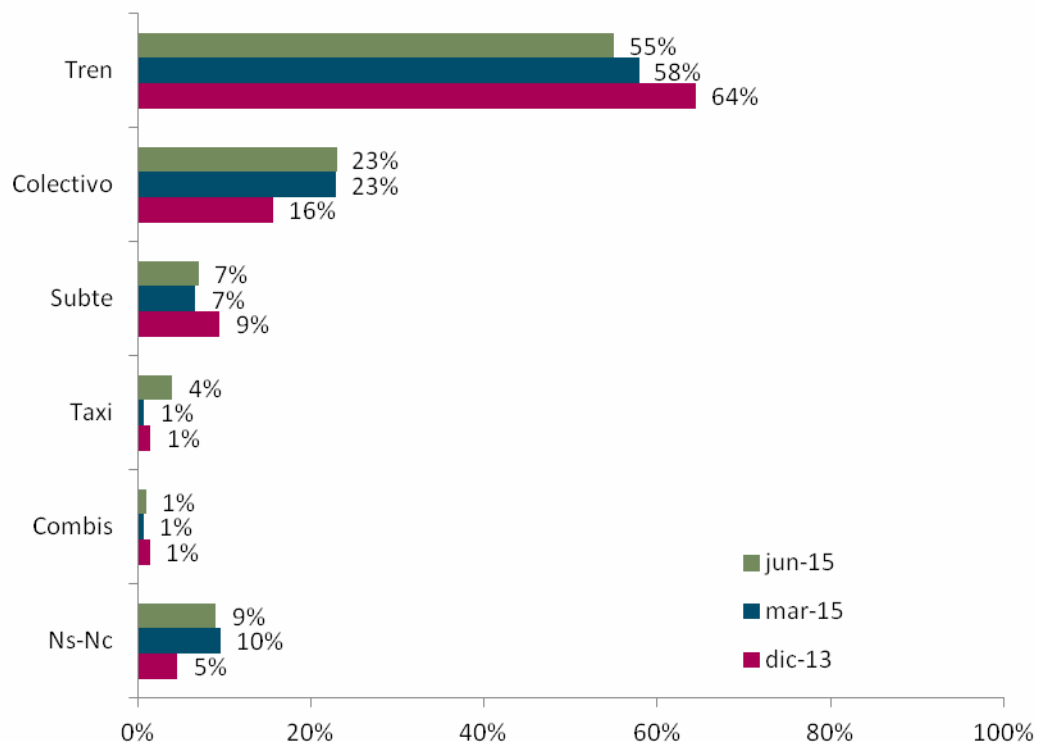
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?





## Transporte inseguro - Evolutivo

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



# VICTIMIZACIÓN

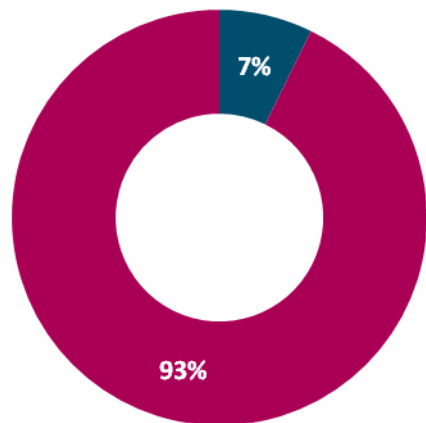
Junio 2015





## Inseguridad - Subte

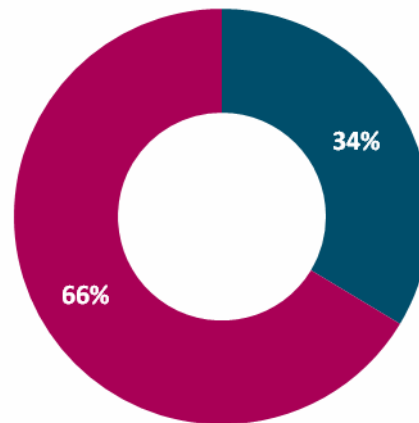
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?



■ Si

■ No

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



■ Si

■ No

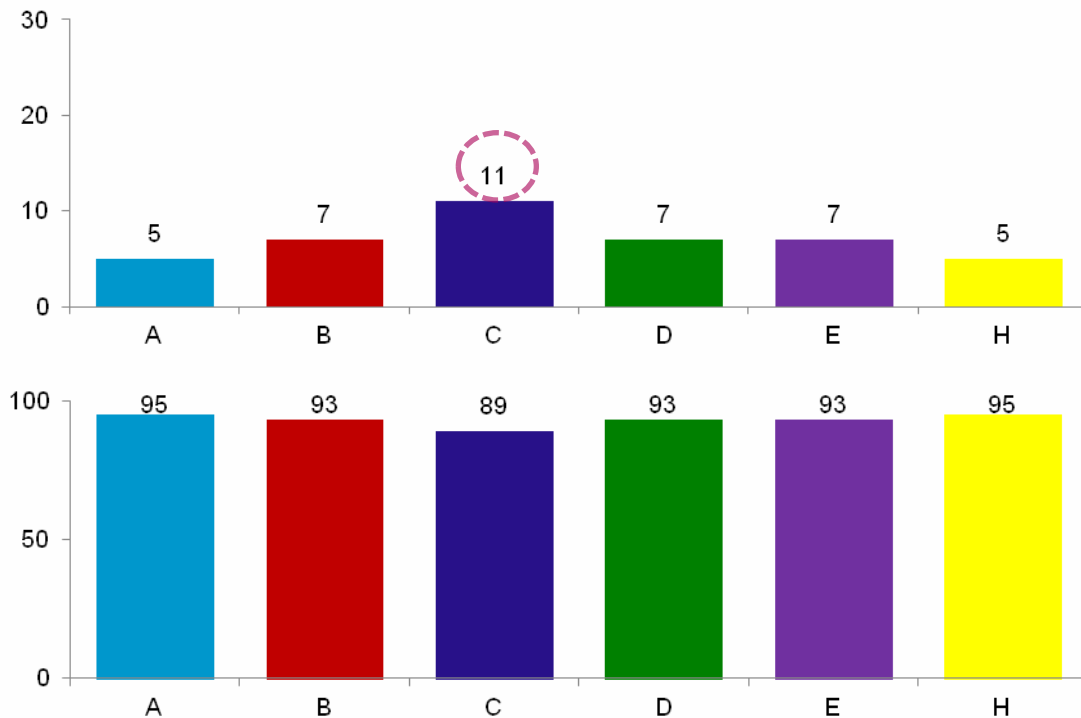


## Victima de inseguridad - Subte

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

SI  
7%

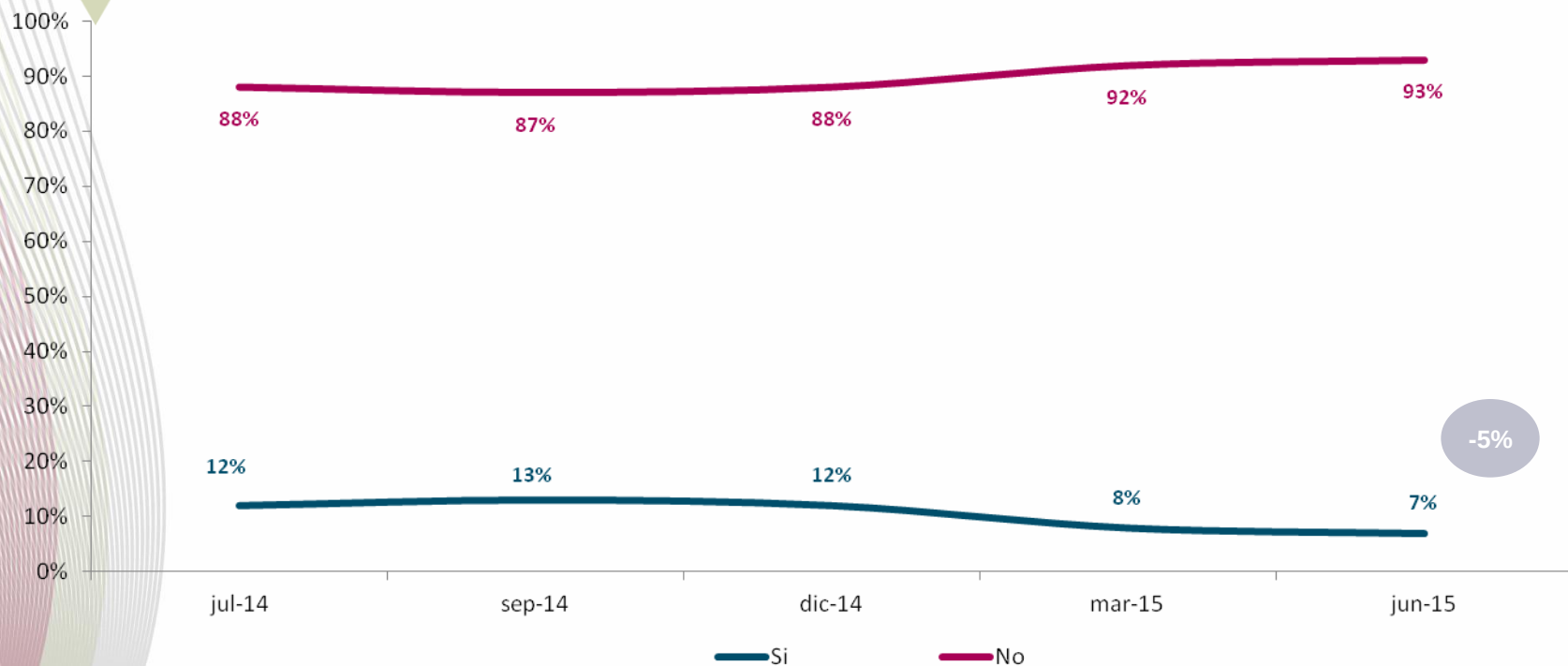
NO  
93%





## Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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



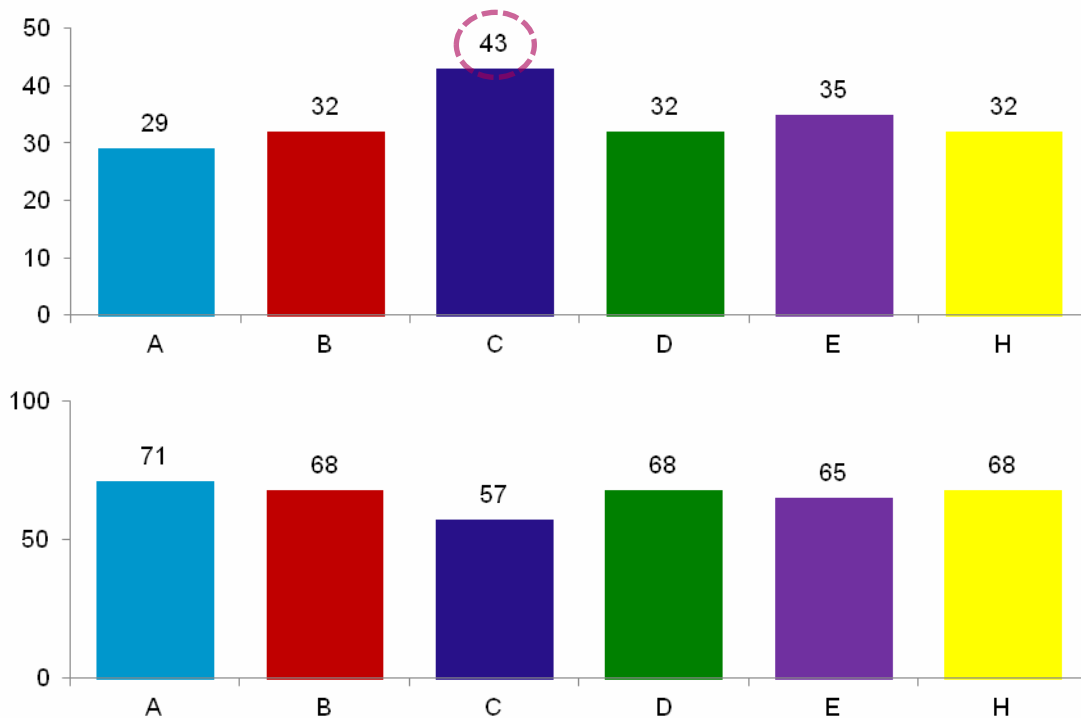


## Testigo de inseguridad - Subte

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

SI  
34%

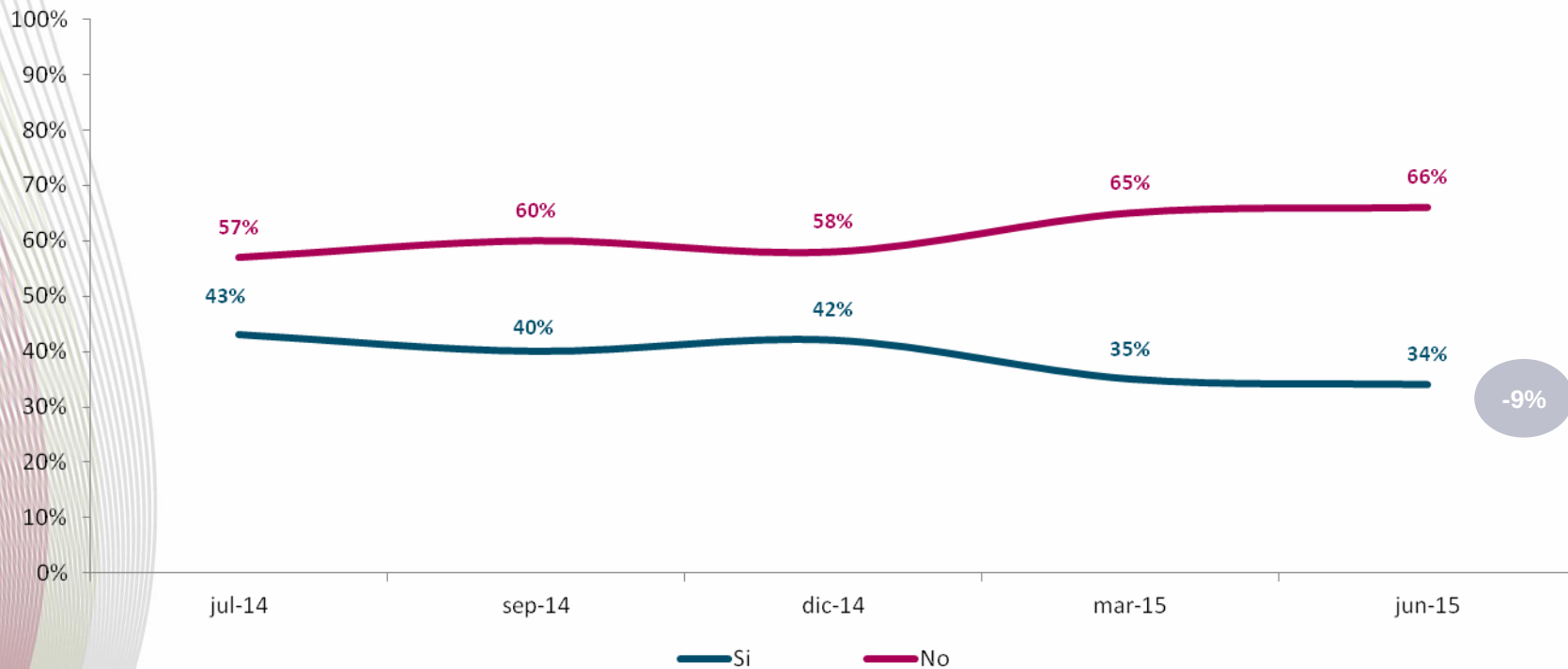
NO  
66%





## Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

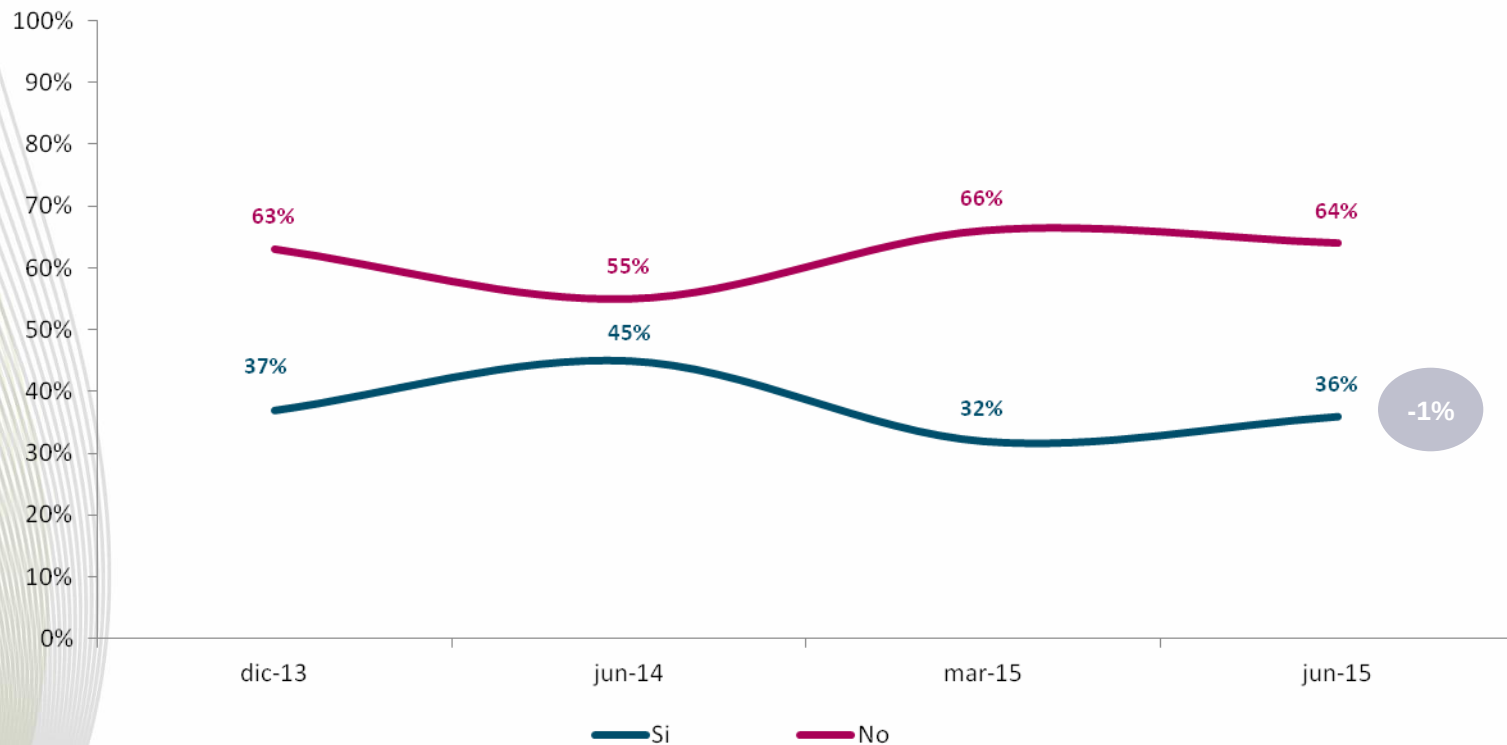
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?





## Estación peligrosa - Evolutivo

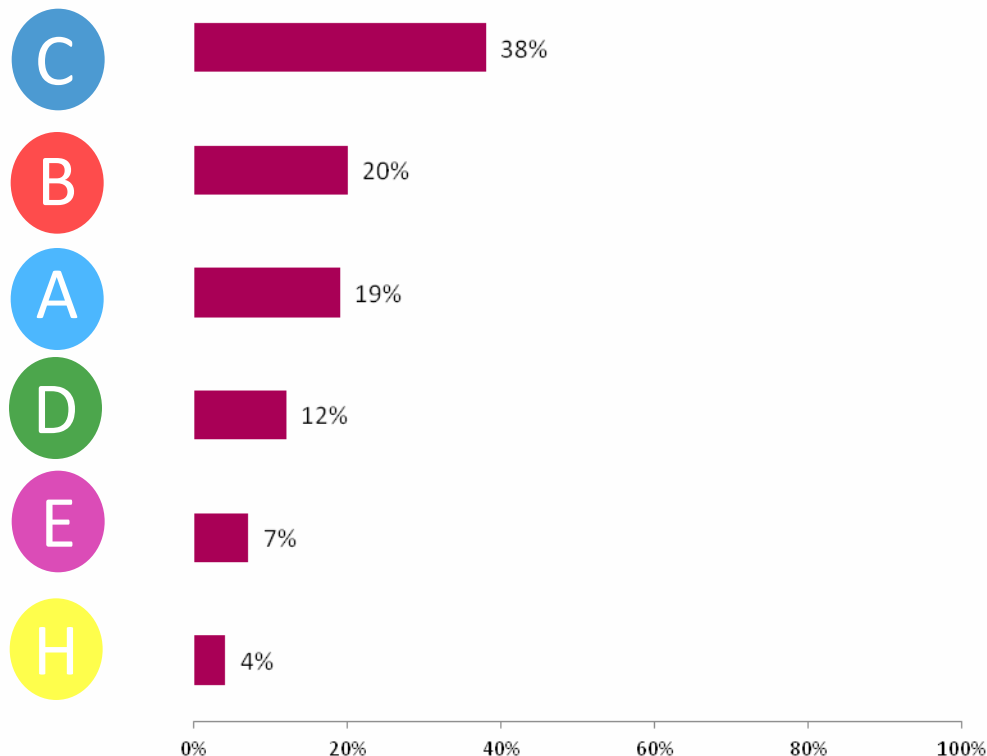
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





## Estación peligrosa - Línea

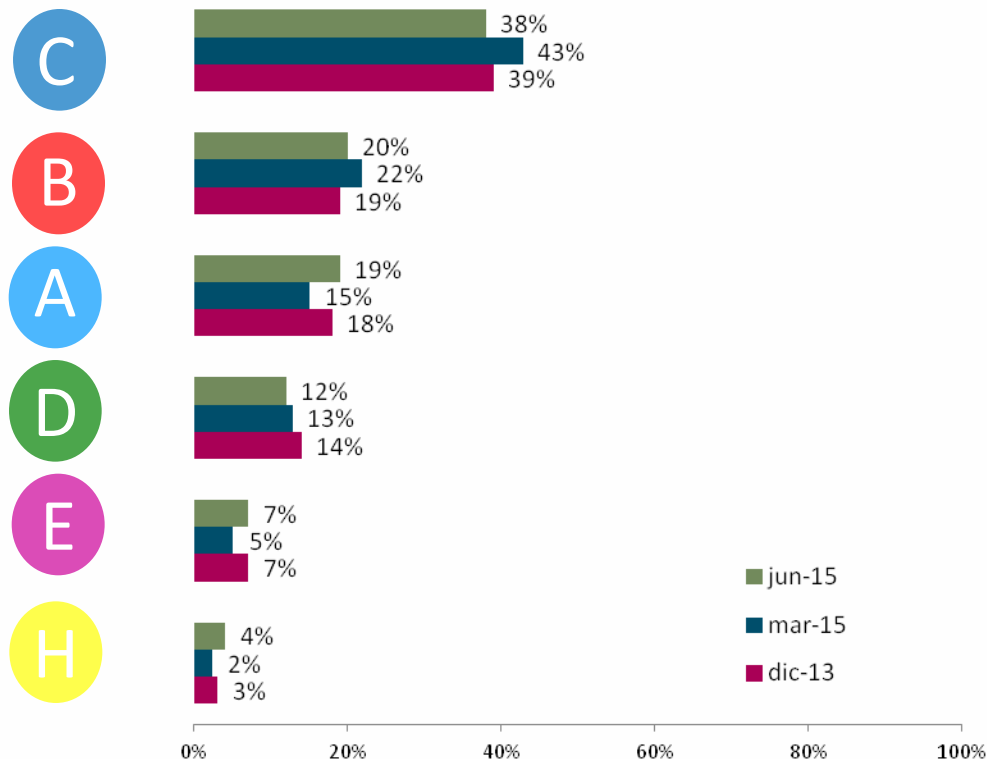
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





## Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

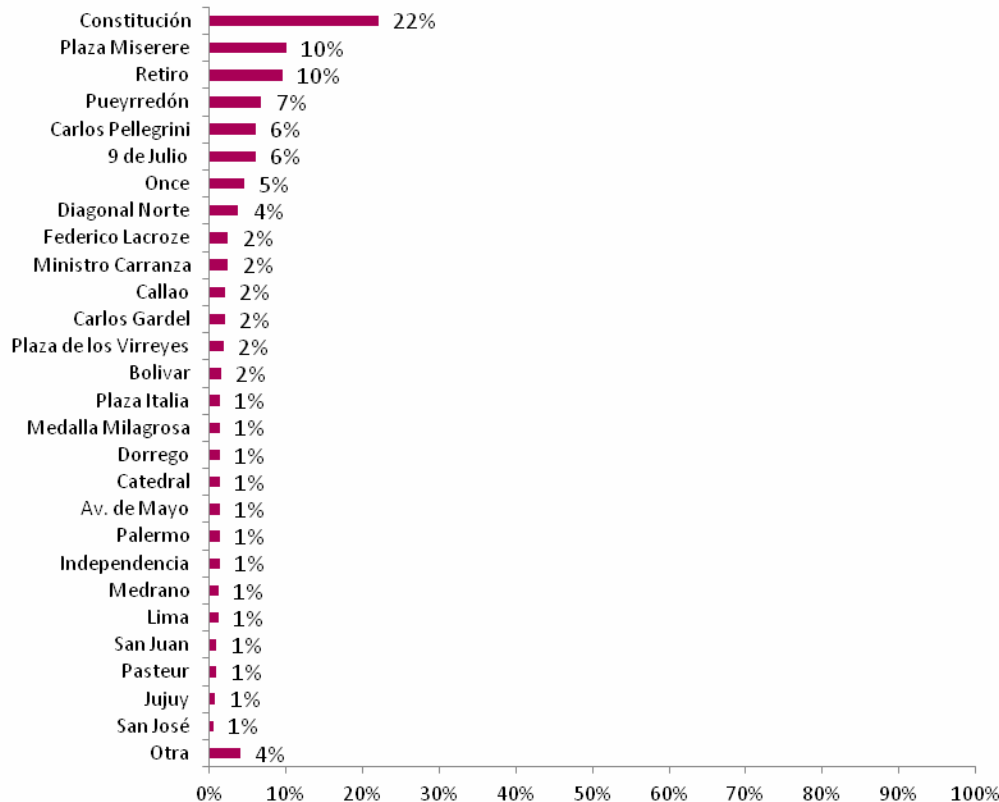
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





## 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 |
| C     | Constitución      | 29%       | 32%    | 21%    | 22%    |
| C     | Retiro            | 12%       | 13%    | 9%     | 10%    |
| A     | Plaza Miserere    | 16%       | 16%    | 9%     | 10%    |
| B     | Carlos Pellegrini | 8%        | 13%    | 7%     | 6%     |
| B     | Pueyrredón        | 6%        | 8%     | 6%     | 7%     |
| D     | 9 de Julio        | 6%        | 6%     | 6%     | 6%     |
| H     | Once              | 5%        | 2%     | 5%     | 5%     |
| C     | Diagonal Norte    | 4%        | 5%     | 4%     | 4%     |
| B     | Federico Lacroze  | 3%        | 2%     | 2%     | 2%     |
| D     | Ministro Carranza | 2%        | 2%     | 2%     | 2%     |
| D     | Callao            | 4%        | 1%     | 2%     | 2%     |
| B     | Carlos Gardel     | 3%        | 2%     | 2%     | 2%     |
| C     | Independencia     | -         | 3%     | 2%     | 1%     |
| D     | Palermo           | 1%        | 1%     | 1%     | 1%     |

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

# SUBTV

Junio 2015

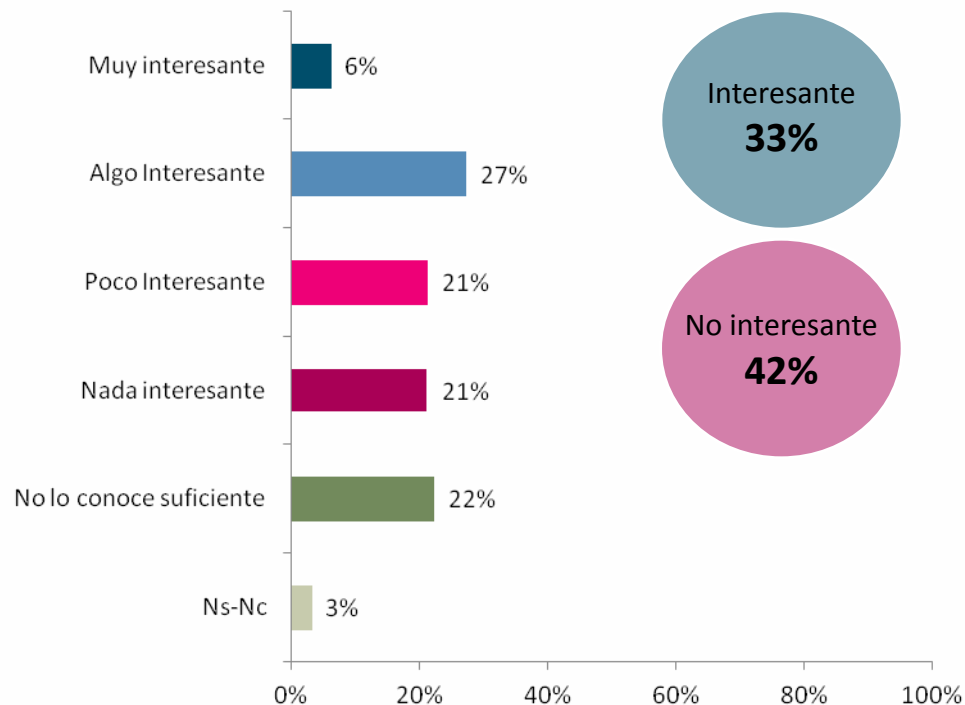


ISONOMÍA



## SUBTV - Evaluación de contenido

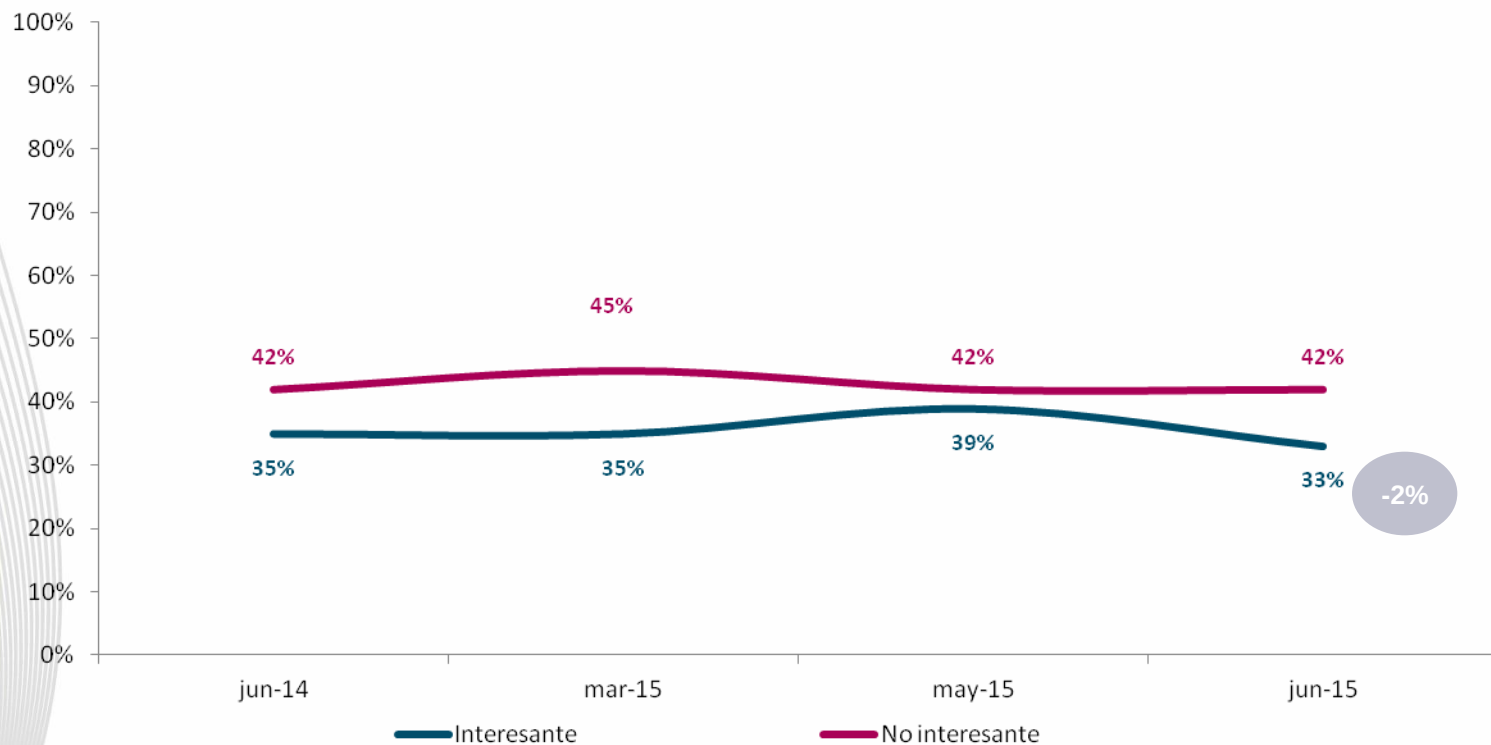
¿Qué opinión le merece el contenido del canal SUBTV (canal que se emite en las TV que están en las estaciones)?





## SUBTV - Evaluación de contenido - Evolutivo

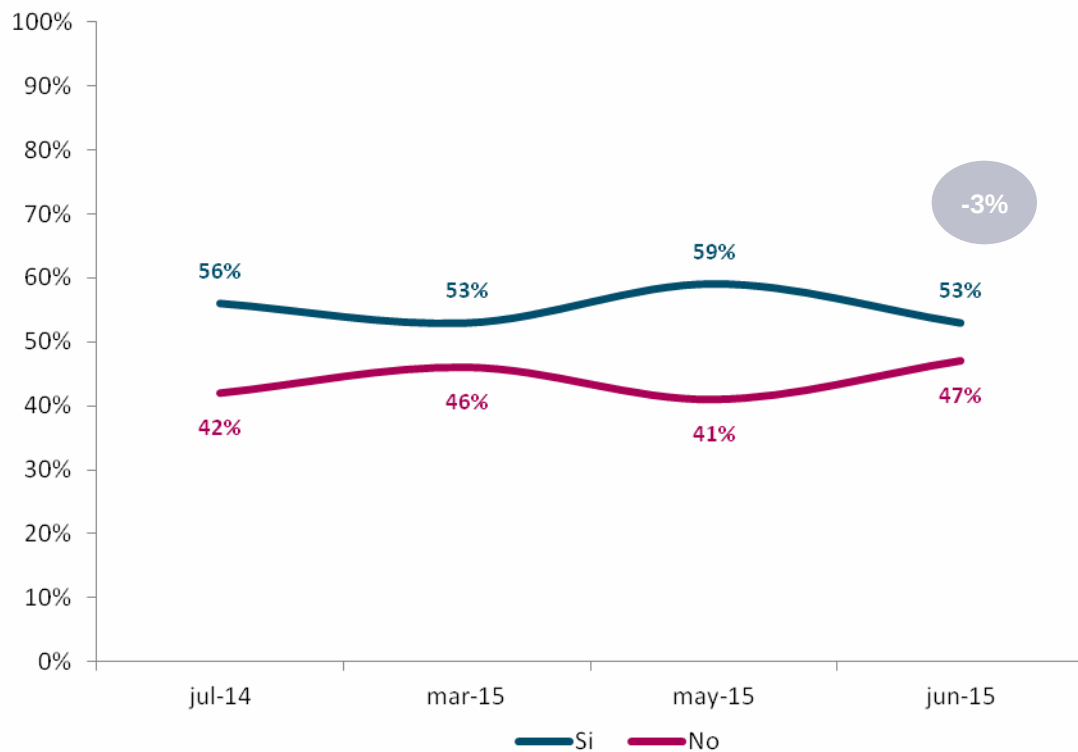
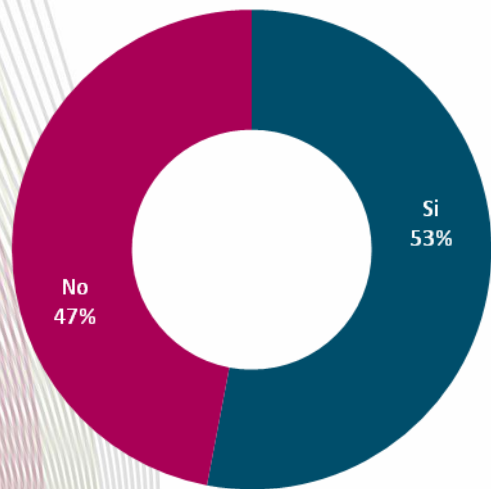
¿Qué opinión le merece el contenido del canal SUBTV (canal que se emite en las TV que están en las estaciones)?





## SUBTV – Consumo

¿Cuándo está en la estación, mira SUBTV-el servicio de TV del SUBTE?

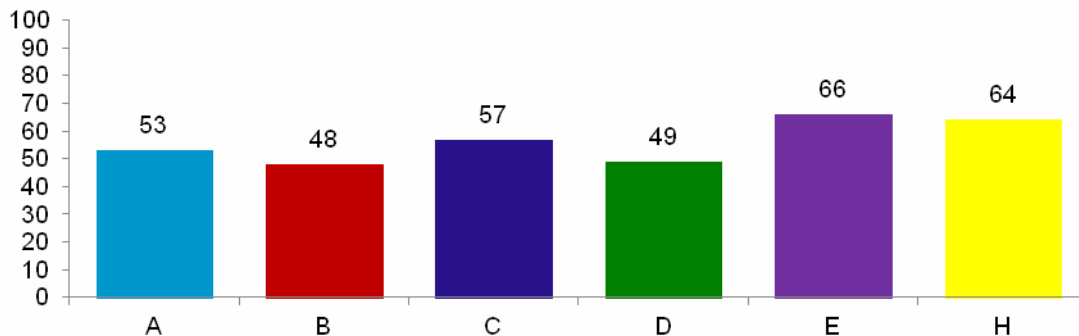




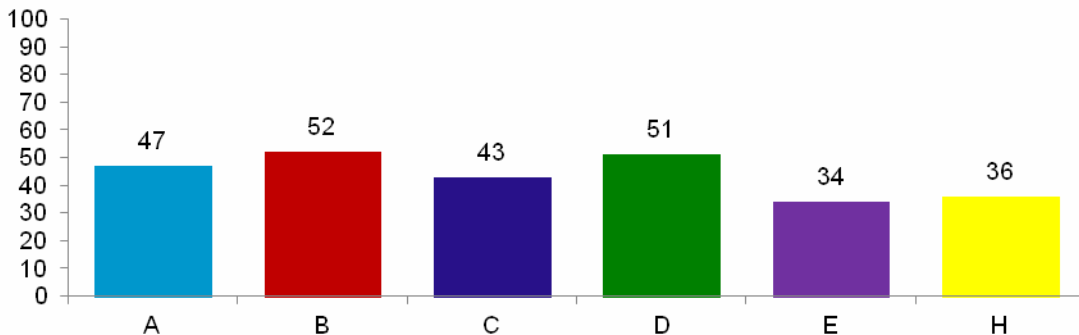
## SUBTV – Consumo

¿Cuándo está en la estación, mira SUBTV-el servicio de TV del SUBTE?

SI  
53%



NO  
47%



# PLAN DE MEJORAS

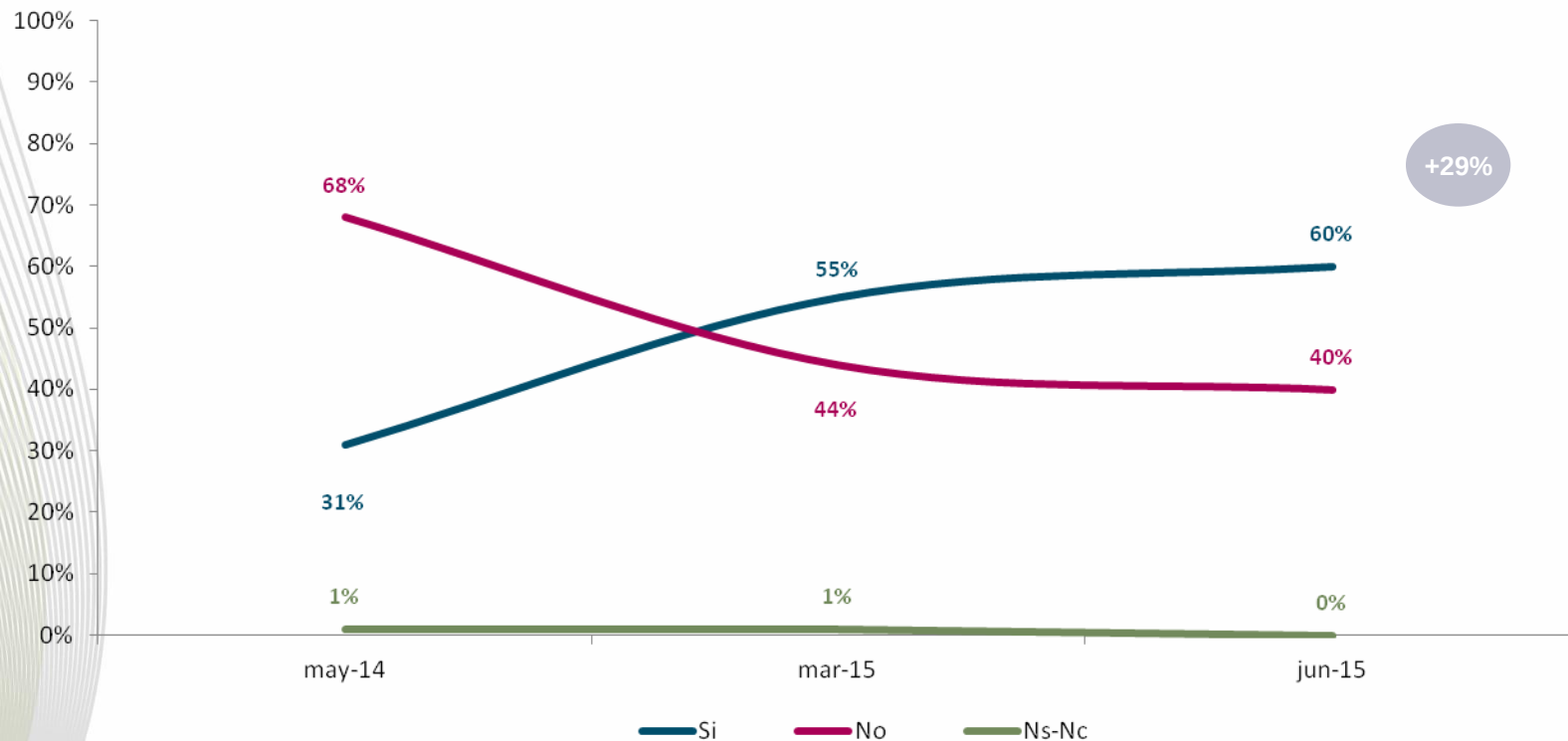
Junio 2015





## Plan de mejoras - Evolutivo

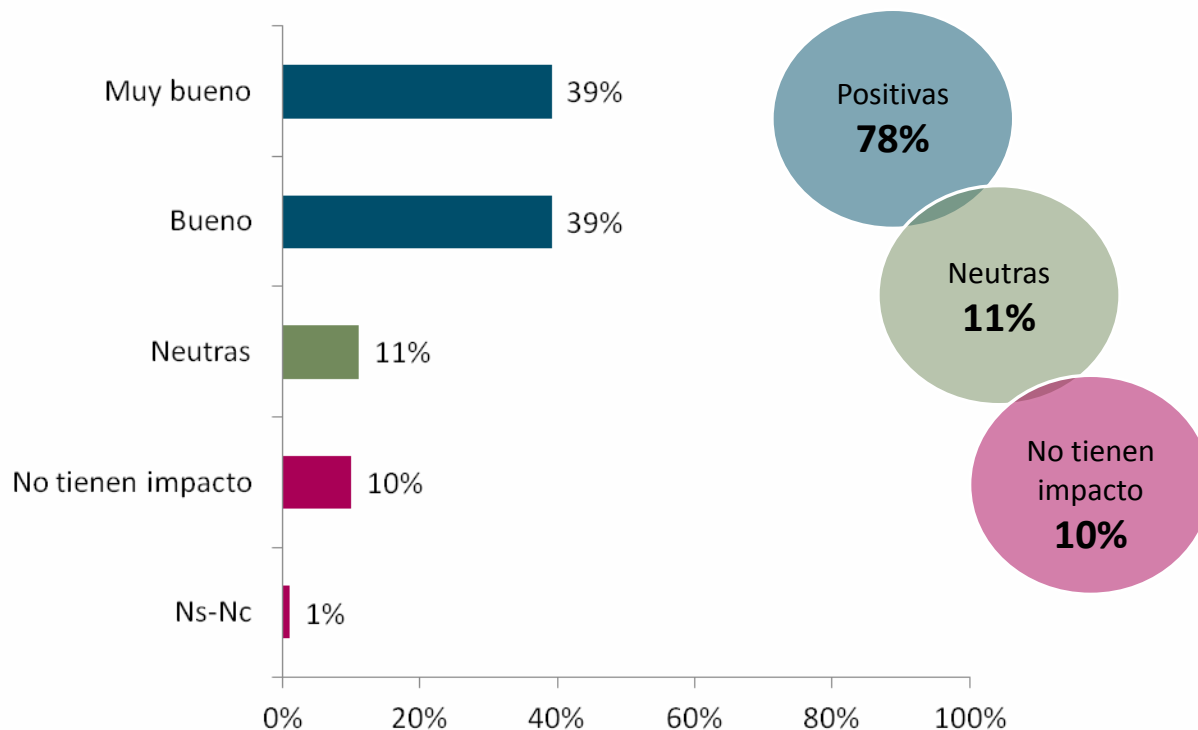
El plan de mejoras del subte incluye la pintura y puesta en valor de estaciones con la intervención de artistas reconocidos. ¿Estaba usted al tanto de esto?





## Evaluación Plan de mejoras

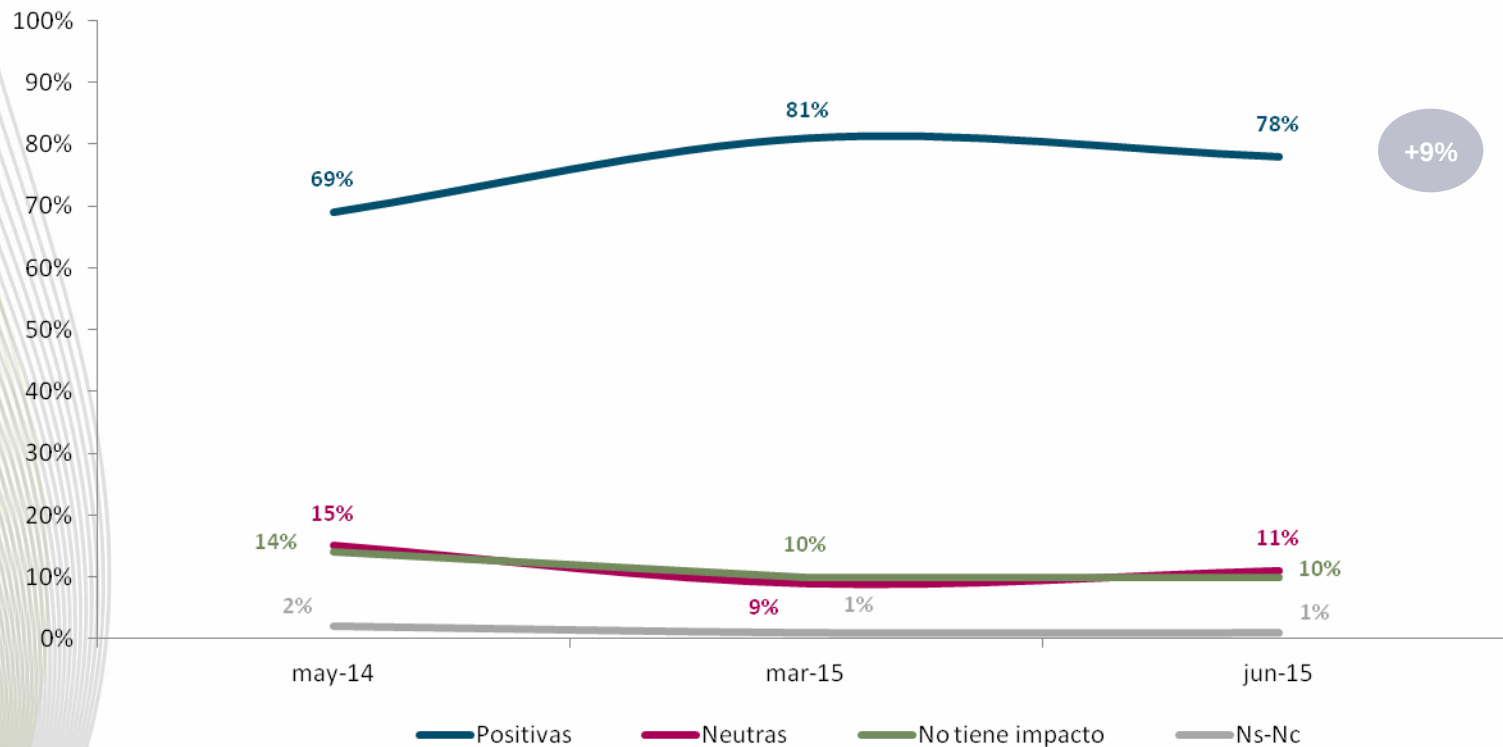
¿Cree usted que este tipo de acciones son muy buenas, buenas, neutras o no tienen impacto en la vida de los usuarios?





## Evaluación Plan de mejoras - Evolutivo

¿Cree usted que este tipo de acciones son muy buenas, buenas, neutras o no tienen impacto en la vida de los usuarios?



# DESCUENTOS

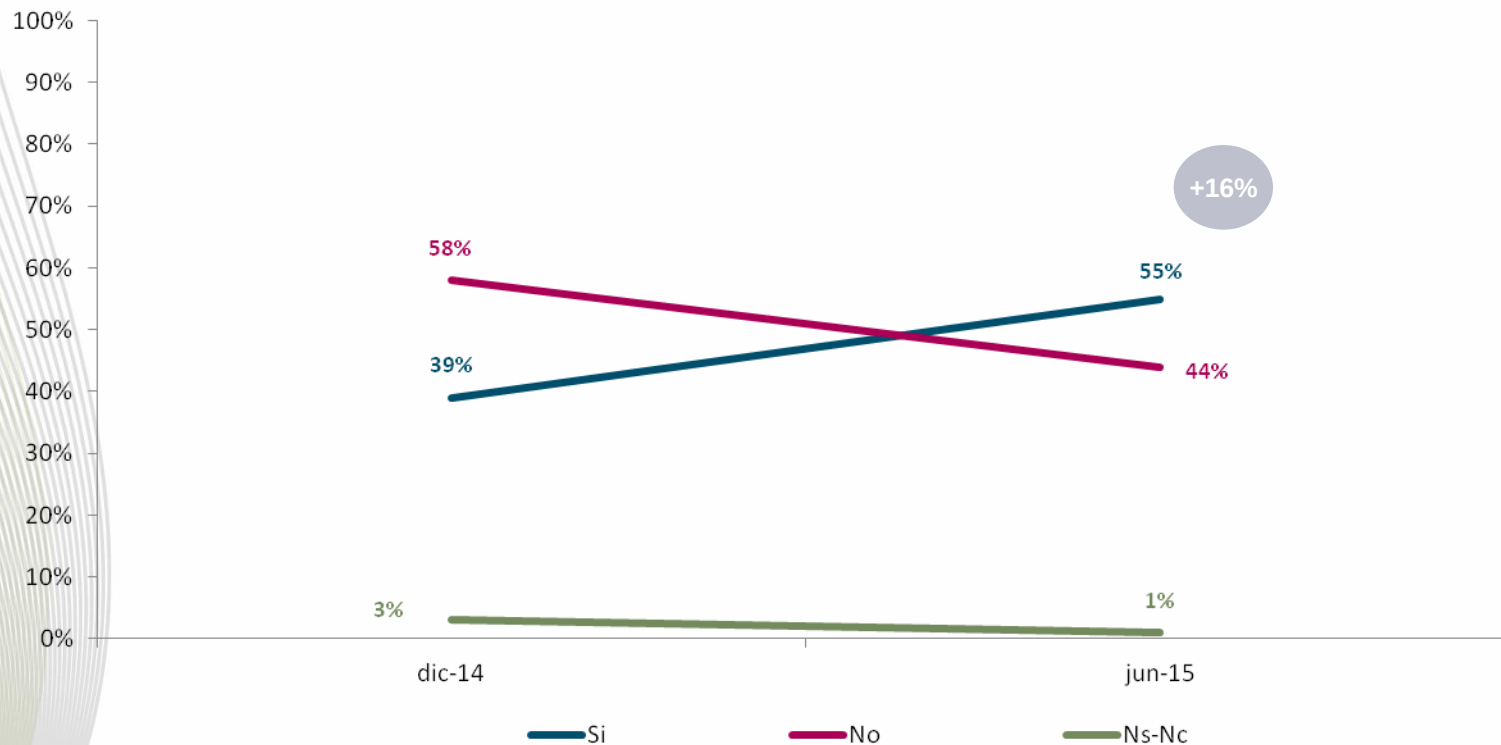
Junio 2015





## Descuentos – SUBTE - Evolutivo

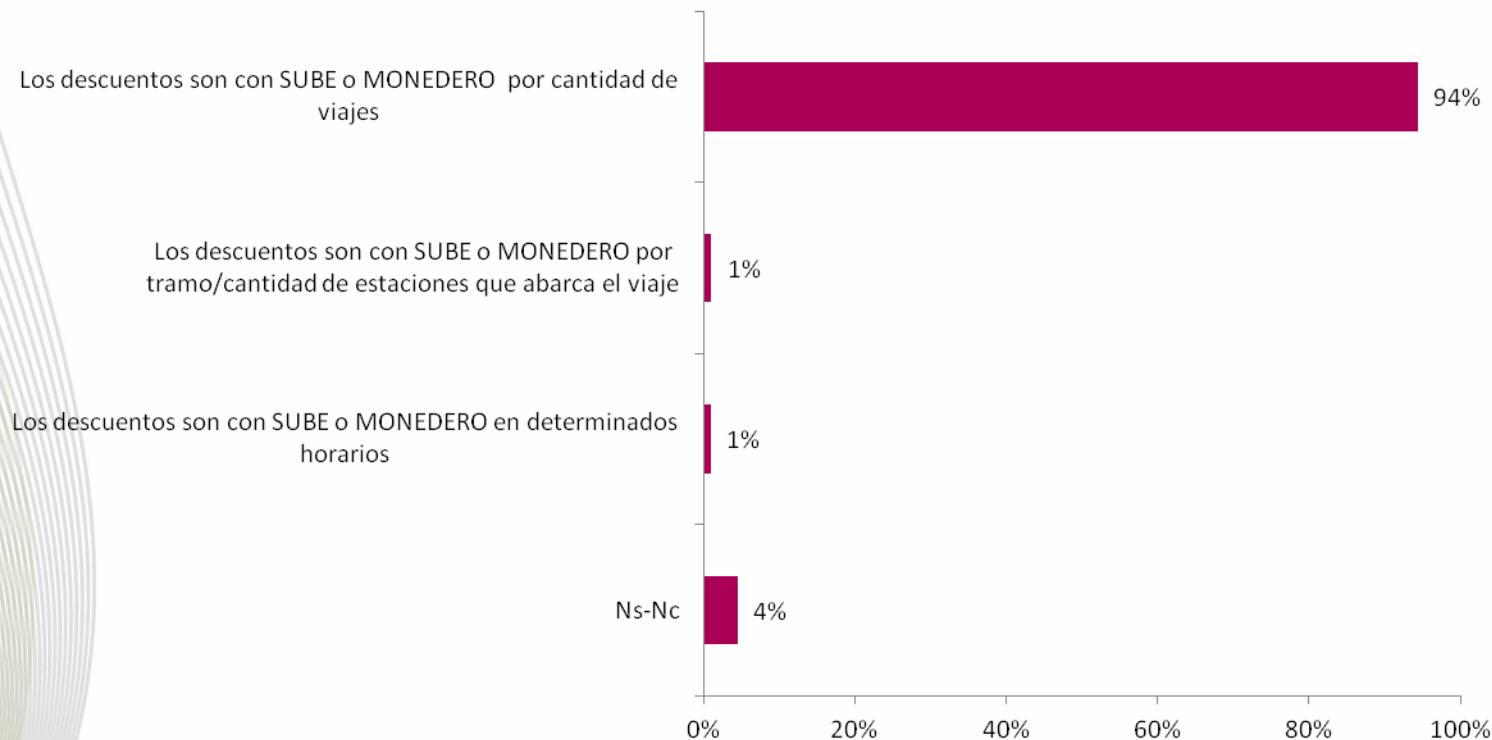
Conoce usted el esquema de descuentos en la tarifa que brinda el SUBTE?





## Tipo de descuentos

Según lo que Ud. conoce los descuentos son con SUBE o MONEDERO ...



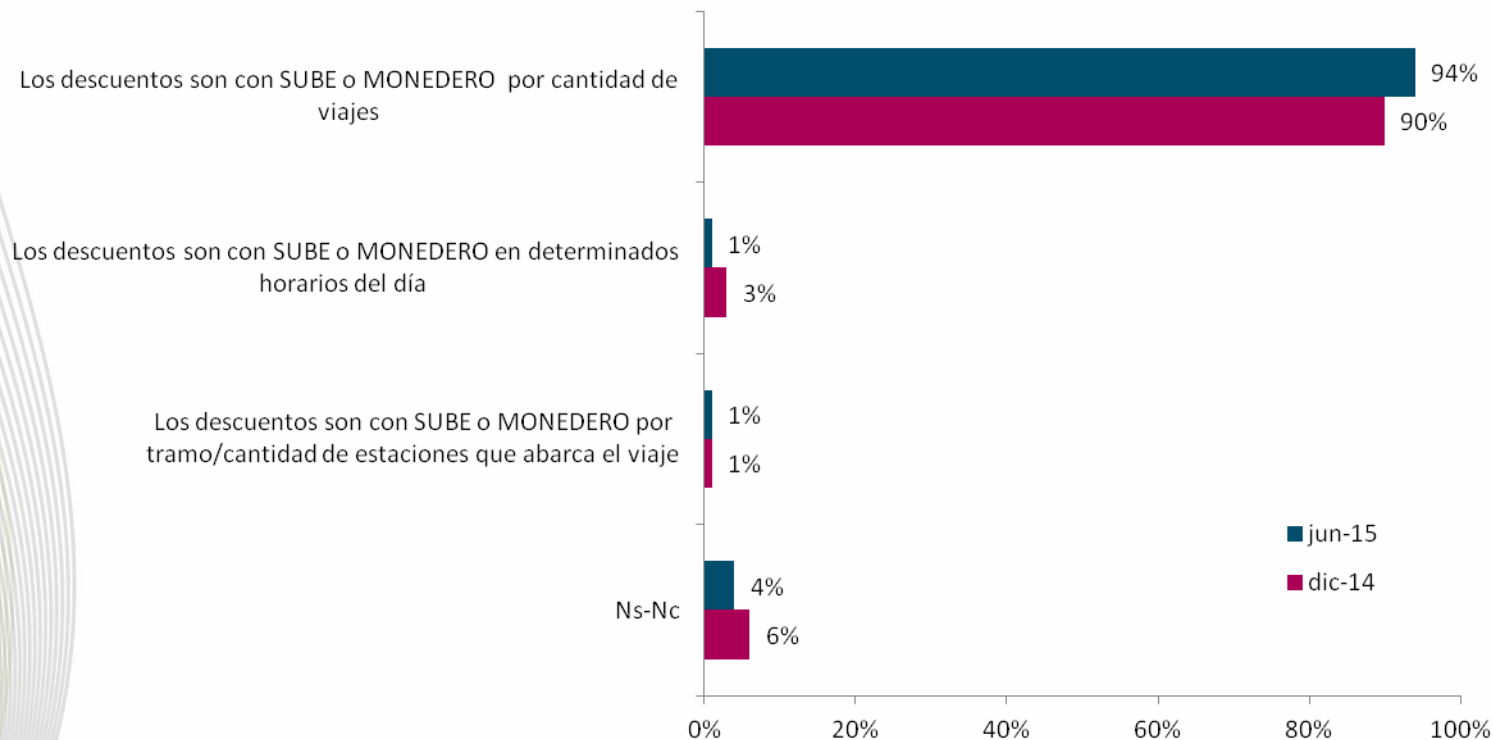
Base: 662

Aquellos encuestados que conocen el esquema de descuentos



## Tipo de descuentos - Evolutivo

Según lo que Ud. conoce los descuentos son con SUBE o MONEDERO ...





## Descuentos - Porcentaje

¿Sabe usted cuál es el porcentaje de descuentos en cada situación?

Del total de usuarios que conocen el esquema de descuentos en la tarifa (55%) que brinda el subte, sólo el 1% conoce por el funcionamiento del sistema completo

1 a 20 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 14% |
| 10% de descuento | 5%  |
| 20% de descuento | 1%  |
| Ns/Nc            | 80% |

21 a 30 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 1%  |
| 10% de descuento | 6%  |
| 20% de descuento | 7%  |
| 30% de descuento | 1%  |
| Ns/Nc            | 85% |

31 a 40 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| Sin descuento    | 1%  |
| 20% de descuento | 4%  |
| 30% de descuento | 4%  |
| Ns/Nc            | 91% |

Más de 40 viajes al mes

|                  |     |
|------------------|-----|
| 30% de descuento | 3%  |
| 40% de descuento | 3%  |
| 50% de descuento | 1%  |
| Ns/Nc            | 93% |



## Descuentos – Porcentaje - Evolutivo

¿Sabe usted cuál es el porcentaje de descuentos en cada situación?

1 a 20 viajes al mes

|                  | Dic-14 | Jun-15 |
|------------------|--------|--------|
| Sin descuento    | 18%    | 14%    |
| 10% de descuento | 7%     | 5%     |
| 20% de descuento | 3%     | 1%     |
| 30% de descuento | 1%     | -      |
| Ns/Nc            | 71%    | 80%    |

31 a 40 viajes al mes

|                  | Dic-14 | Jun-15 |
|------------------|--------|--------|
| Sin descuento    | 1%     | 1%     |
| 20% de descuento | 8%     | 4%     |
| 30% de descuento | 4%     | 4%     |
| 40% de descuento | 1%     | -      |
| 50% de descuento | 1%     | -      |
| Ns/Nc            | 85%    | 91%    |

21 a 30 viajes al mes

|                  | Dic-14 | Jun-15 |
|------------------|--------|--------|
| Sin descuento    | 2%     | 1%     |
| 10% de descuento | 9%     | 6%     |
| 20% de descuento | 7%     | 7%     |
| 30% de descuento | 1%     | 1%     |
| 40% de descuento | 1%     | -      |
| Ns/Nc            | 80%    | 85%    |

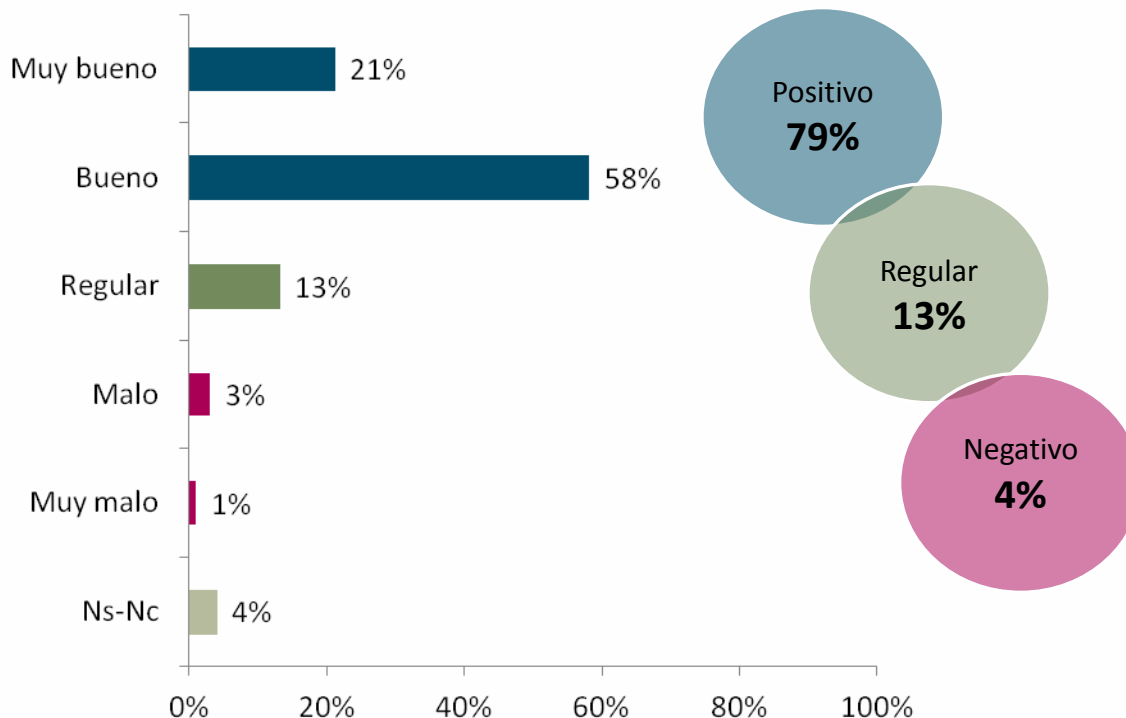
Más de 40 viajes al mes

|                  | Dic-14 | Jun-15 |
|------------------|--------|--------|
| 20% de descuento | 2%     | -      |
| 30% de descuento | 5%     | 3%     |
| 40% de descuento | 3%     | 3%     |
| 50% de descuento | 2%     | 1%     |
| Ns/Nc            | 80%    | 93%    |



## Evaluación de los esquemas de descuentos tarifarios del subte

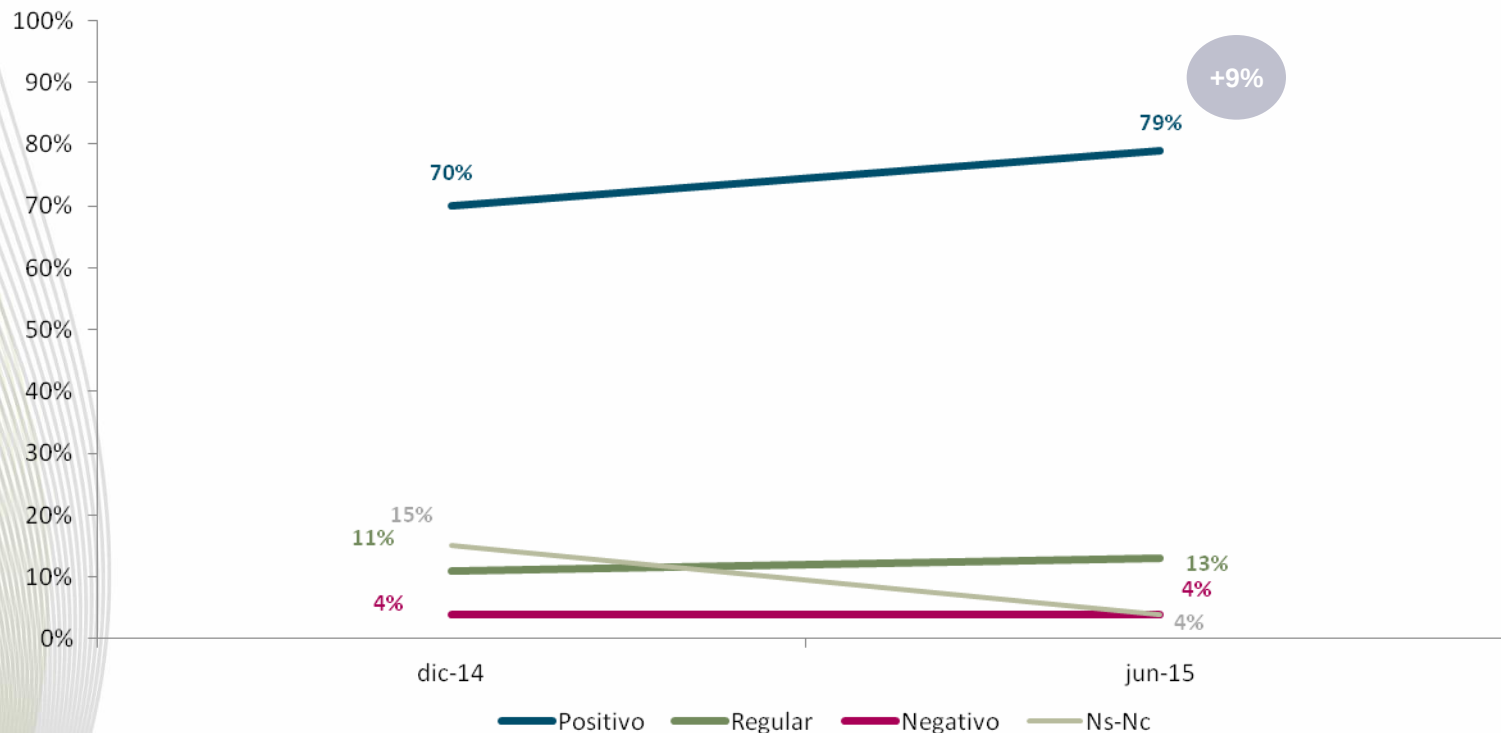
¿Qué opinión le merece el sistema tarifario vigente que implementa descuentos escalonados según la cantidad de viajes mensuales realizados en el subte?





## Evaluación de los esquemas de descuentos tarifarios del subte - Evolutivo

¿Qué opinión le merece el sistema tarifario vigente que implementa descuentos escalonados según la cantidad de viajes mensuales realizados en el subte?





+ 5411 5032 5350



[www.isonomia.com.ar](http://www.isonomia.com.ar)



[info@isonomia.com.ar](mailto:info@isonomia.com.ar)



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