

ISONOMÍA CONSULTORES

---

# ENCUESTA COINCIDENTAL

---

Marzo 2015



ISONOMÍA

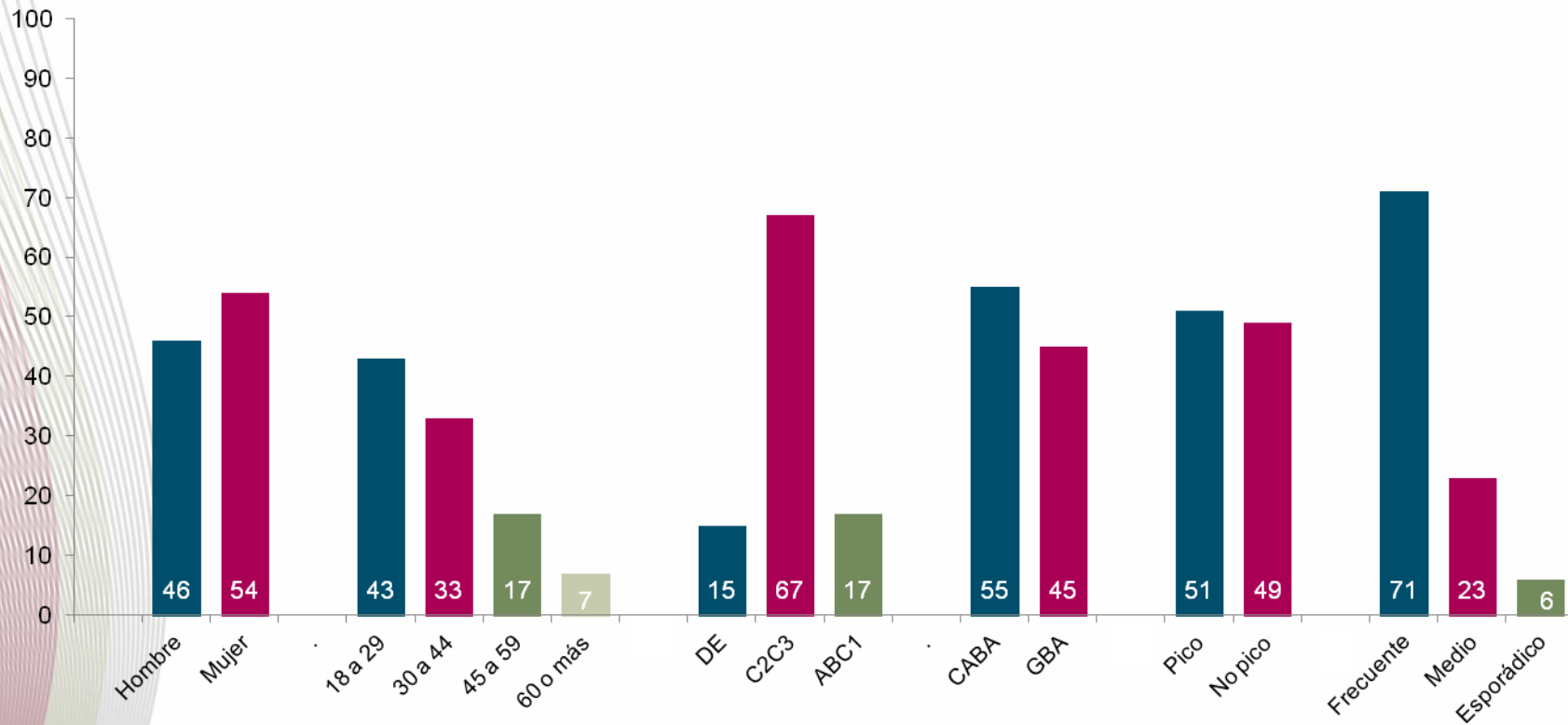


## Presentación

- ☺ 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 6 al 13 del mes de Marzo de 2015.
- ☺ Se han realizado un total 1202 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 149 casos/ «B» 301 casos/ «C» 151 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

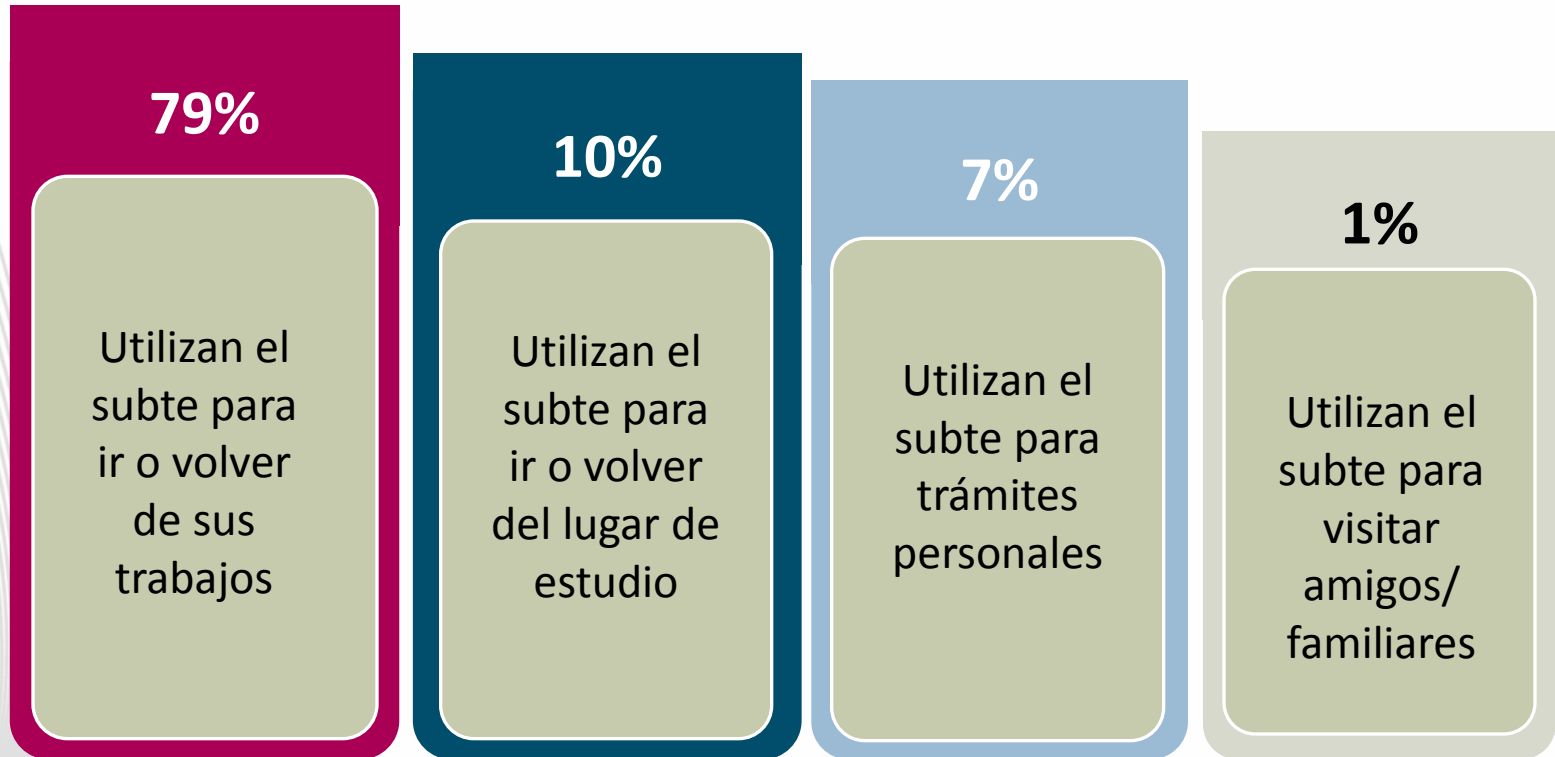
Marzo 2015





## Motivos del viaje

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





## Motivos del viaje

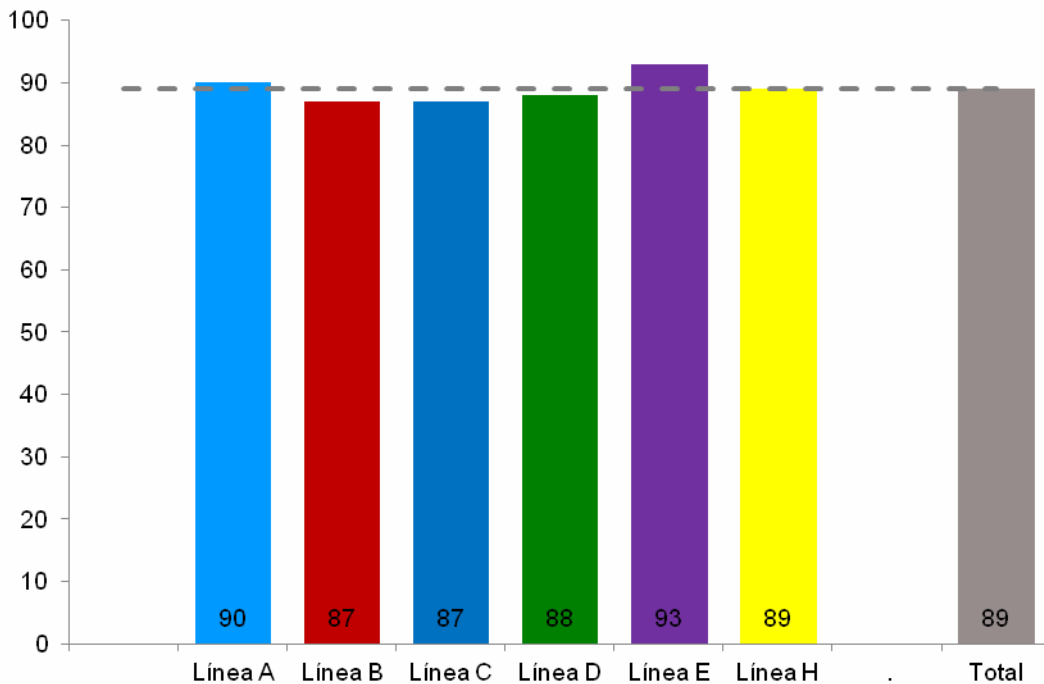
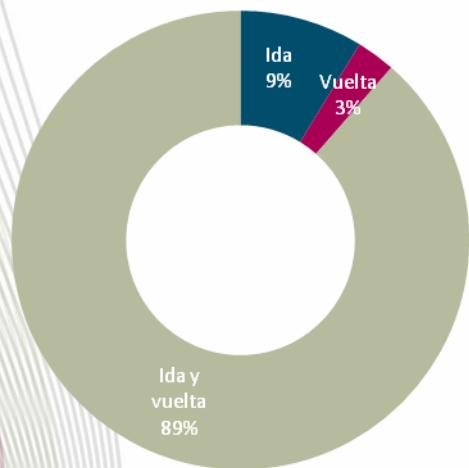
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

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



## Uso habitual

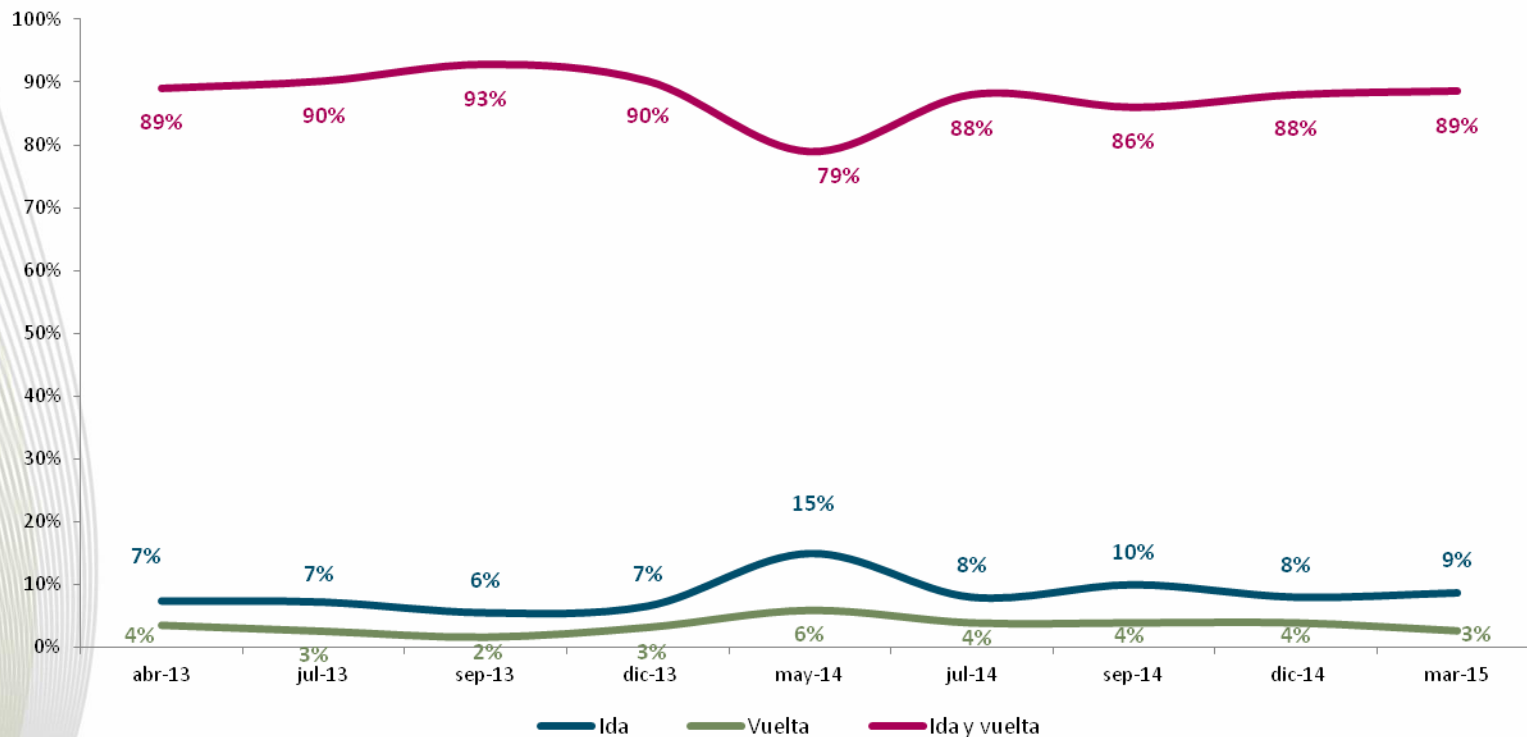
Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?





## Uso habitual

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

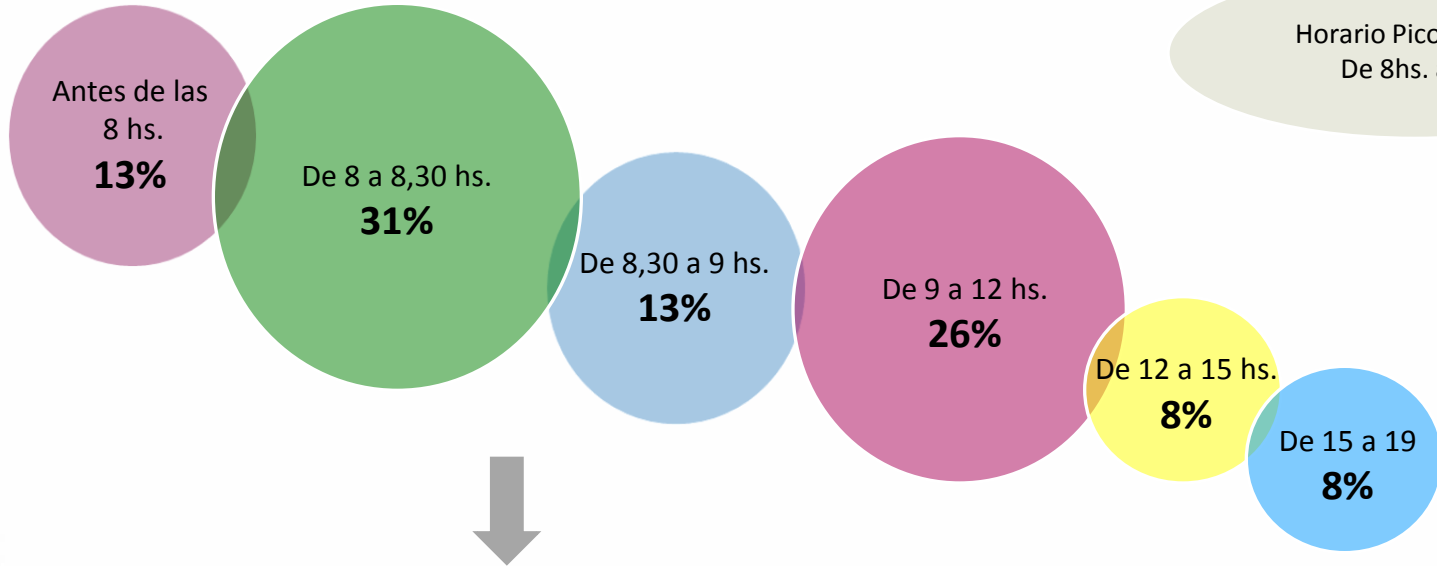






## Horarios de Ida

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



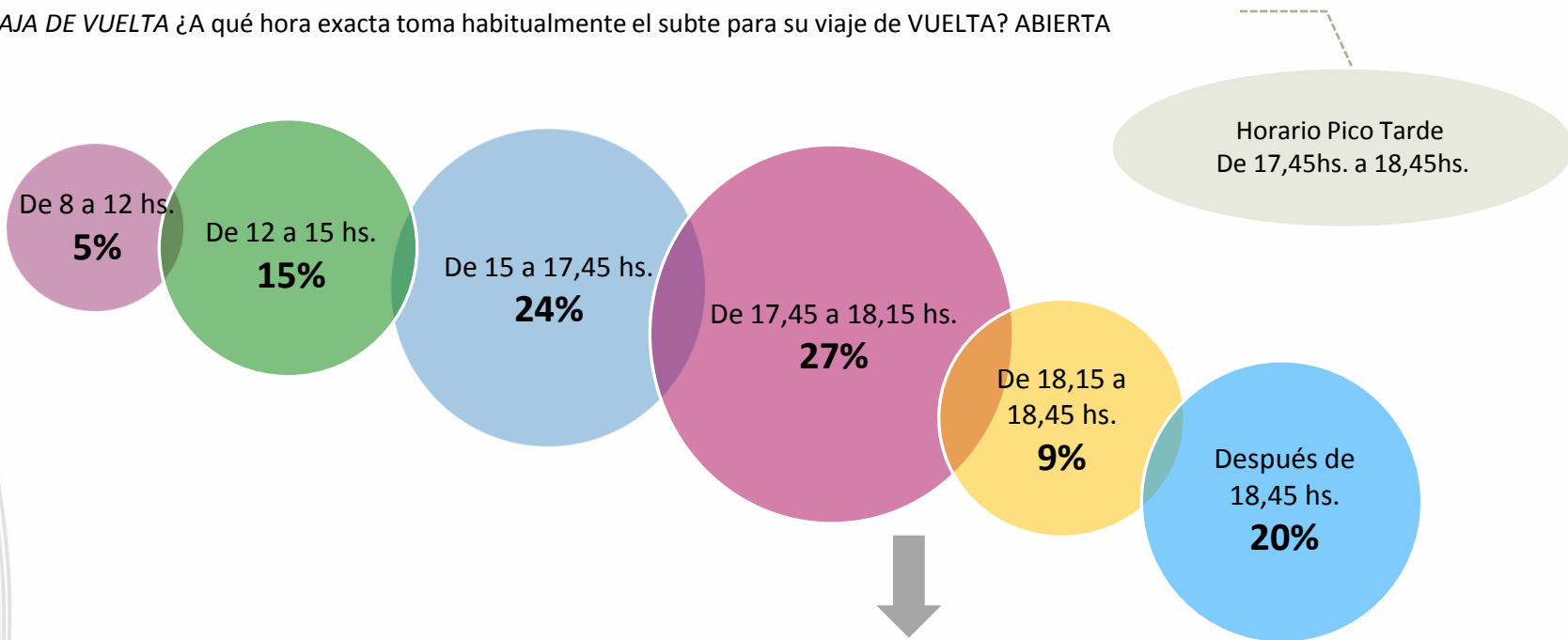
Horario Pico mañana  
De 8hs. a 9hs.

Horario Pico mañana: **44%** de los usuarios de subte viajan de *IDA* en este horario



## Horarios de Vuelta

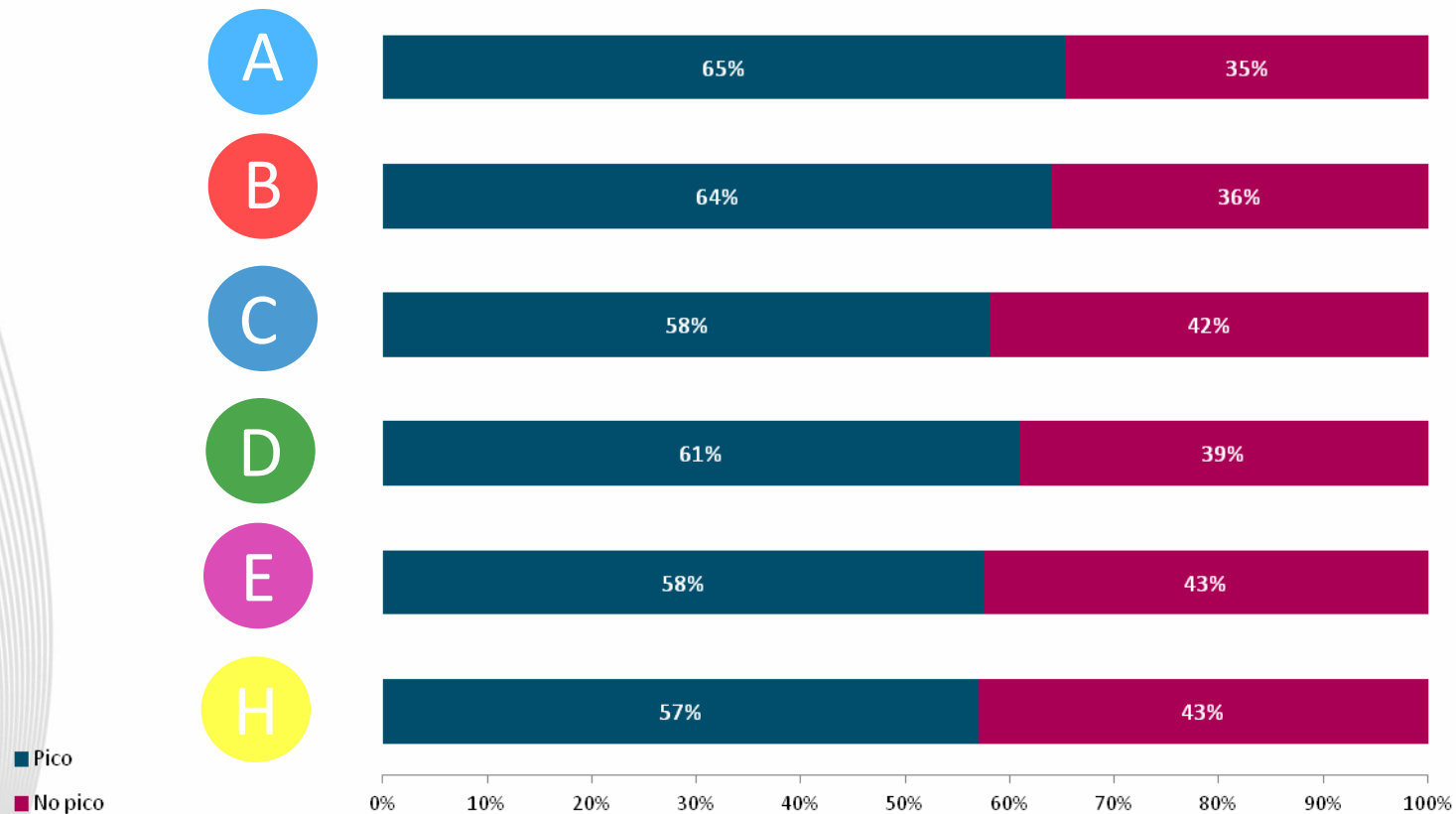
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



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



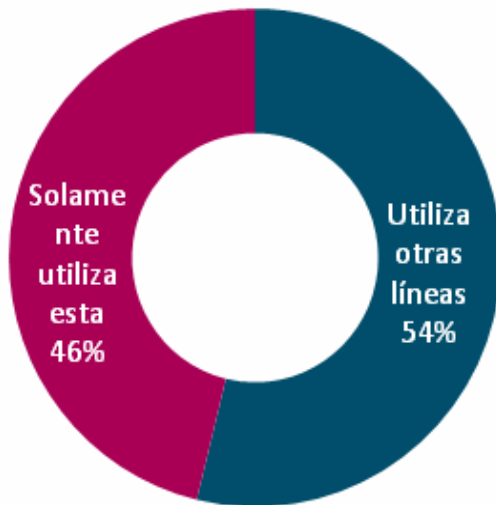
## Usuario Pico – No Pico por línea





## Uso habitual - Servicio

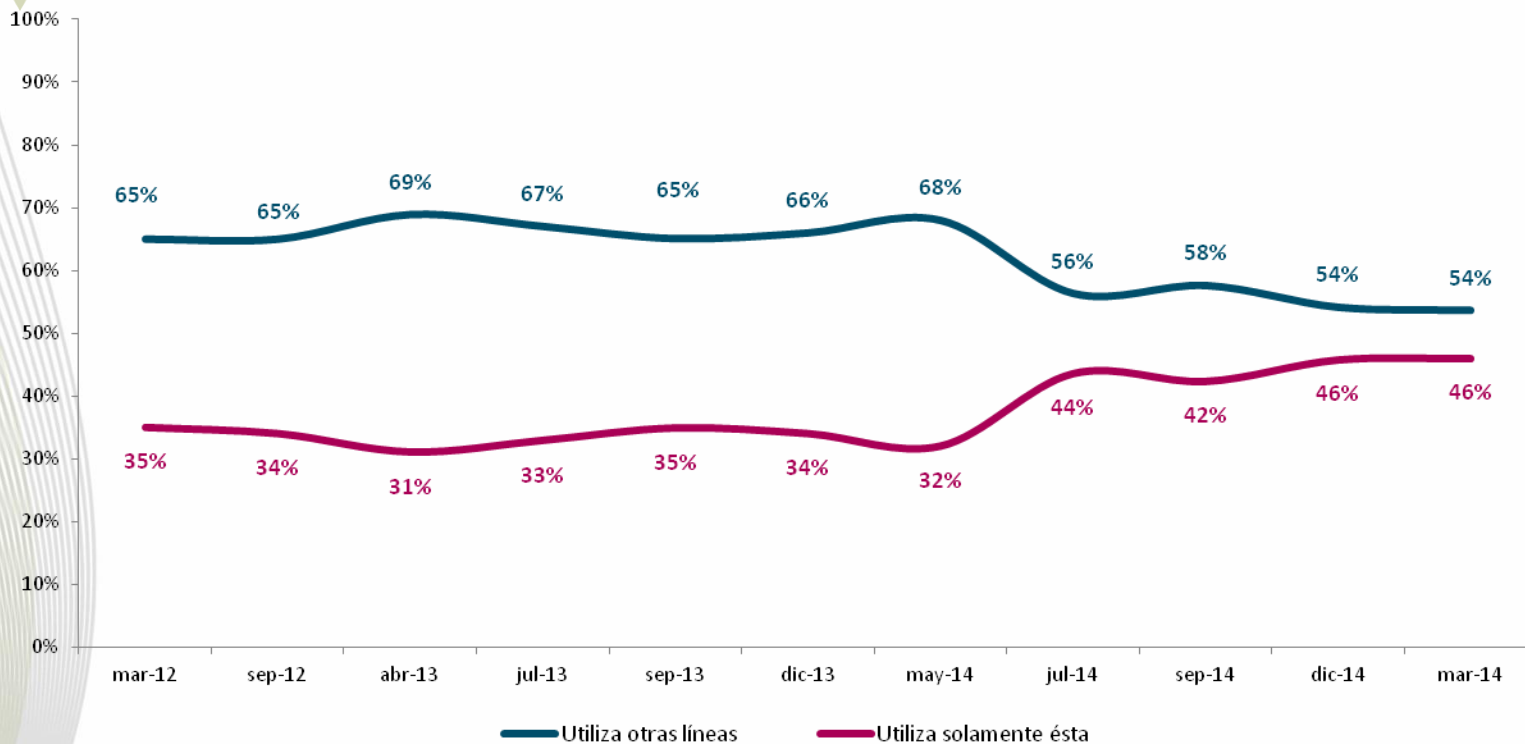
Habitualmente ¿usted utiliza otras líneas de subte o solamente ésta (donde se realiza la encuesta)?





## Uso habitual - Servicio

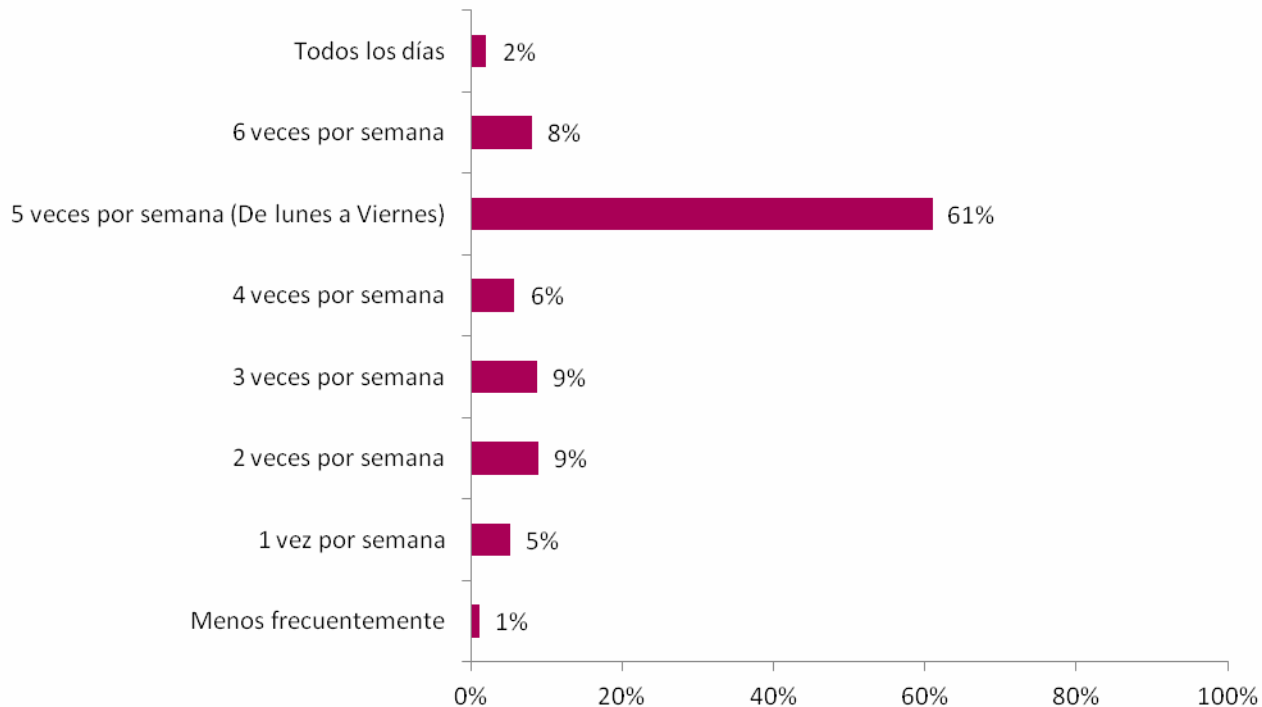
Habitualmente ¿usted utiliza otras líneas de subte o solamente ésta (donde se realiza la encuesta)?





## 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

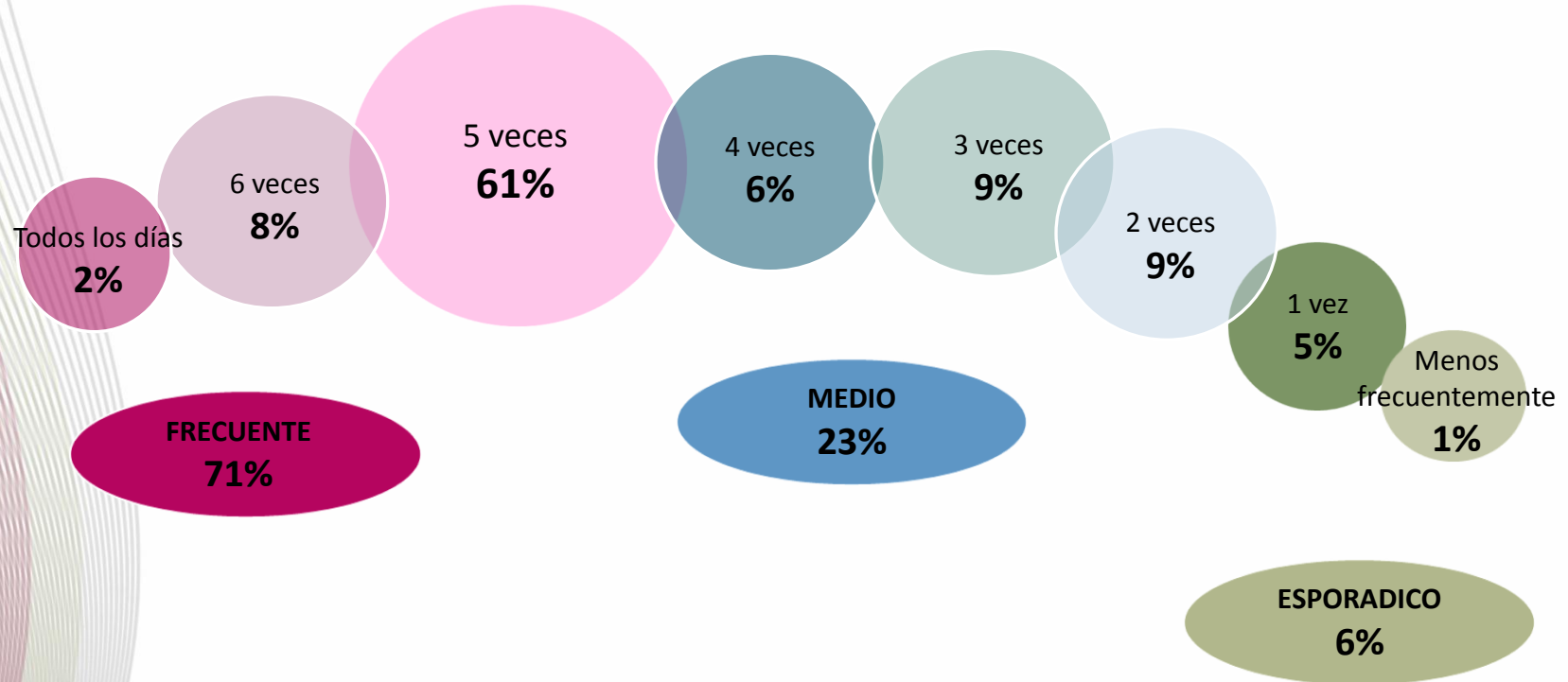
Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?

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



## Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal.





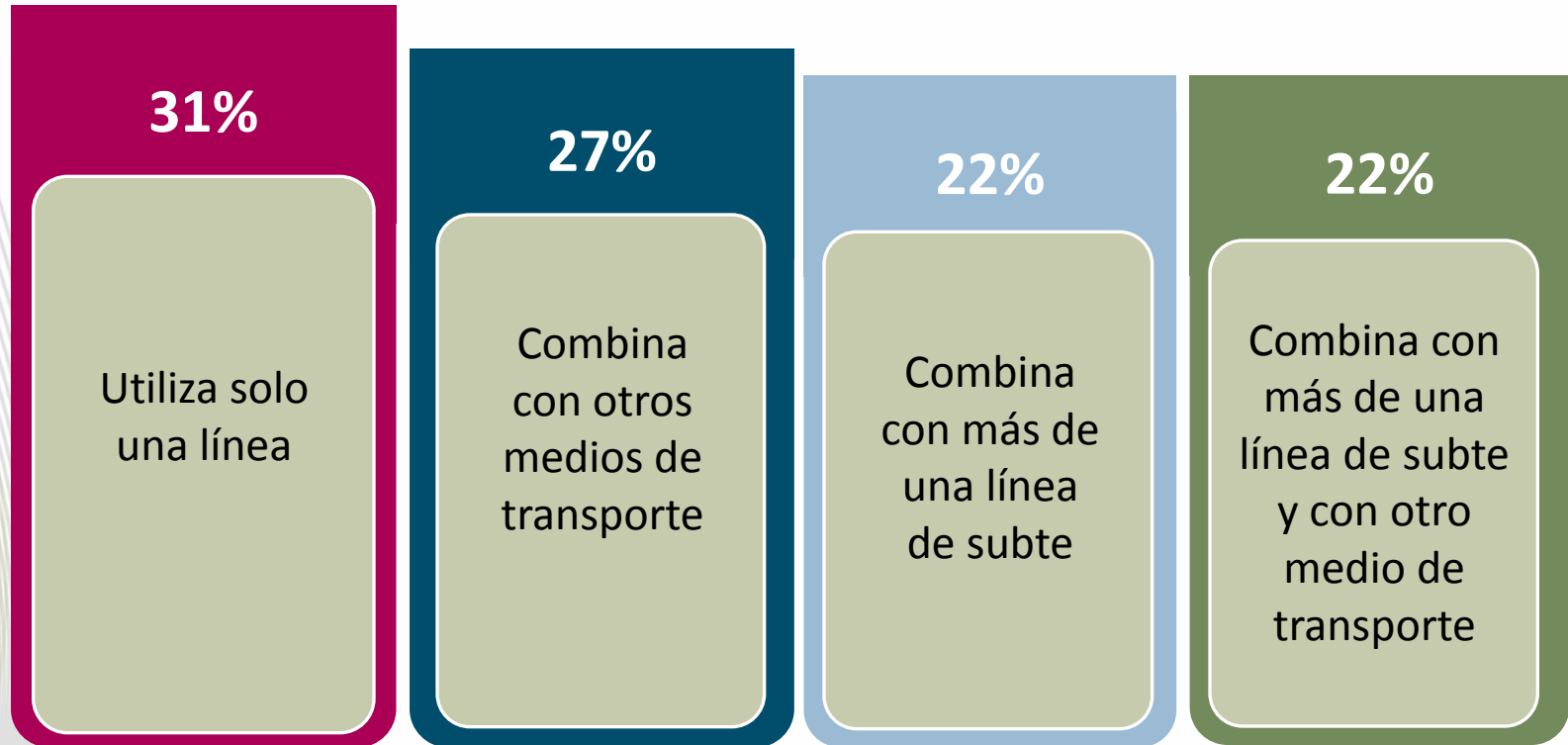


		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	47%	46%	36%
	Femenino	53%	54%	64%
EDAD	18 a 29	44%	42%	41%
	30 a 44	36%	28%	33%
	45 a 59	16%	22%	14%
	60 a 70	5%	9%	13%
NSE	DE	15%	15%	19%
	C2C3	69%	66%	57%
	ABC1	16%	19%	24%
PLAZA	CABA	55%	54%	51%
	GBA	44%	44%	46%
HORARIO	PICO	64%	47%	48%
	NO PICO	36%	53%	53%
LÍNEA	A	16%	12%	24%
	B	29%	26%	22%
	C	19%	24%	11%
	D	25%	28%	34%
	E	8%	6%	6%
	H	4%	4%	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

¿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?

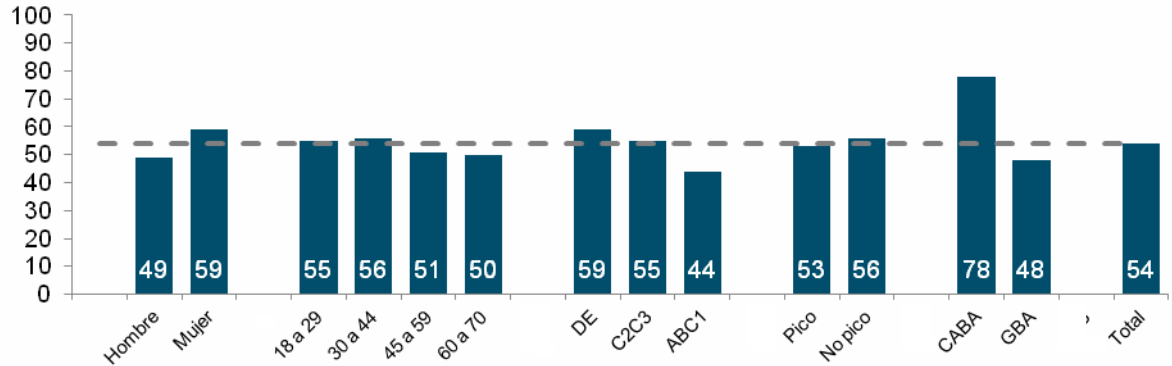
	Evolutivo			
	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte	Combina con otros medios de transporte	Combina con más de una línea del subte	Utiliza una sola línea
sep-12	25%	30%	24%	22%
abr-13	25%	25%	27%	23%
jul-13	25%	22%	28%	25%
sep-13	29%	21%	28%	22%
dic-13	19%	23%	36%	22%
may-14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



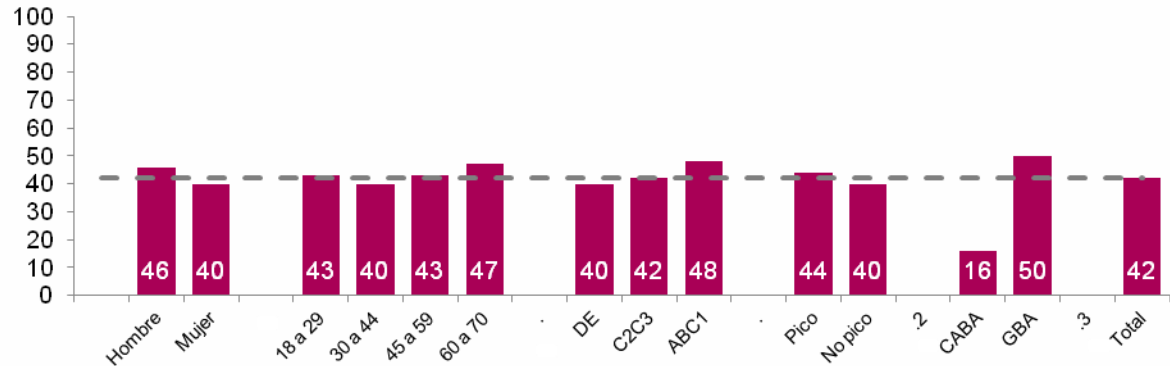
## Combinaciones con otros medios

Otros medios de transporte con los que combina.

Colectivo  
54%



Tren  
42%



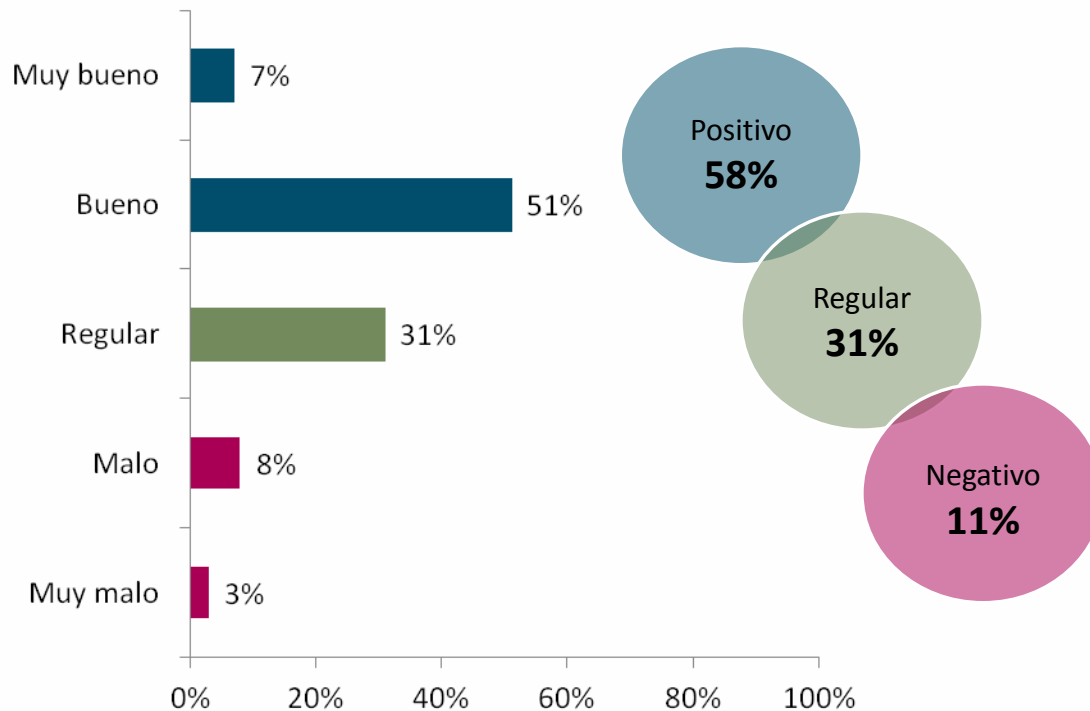
# EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Marzo 2015



## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Evaluación de Servicio

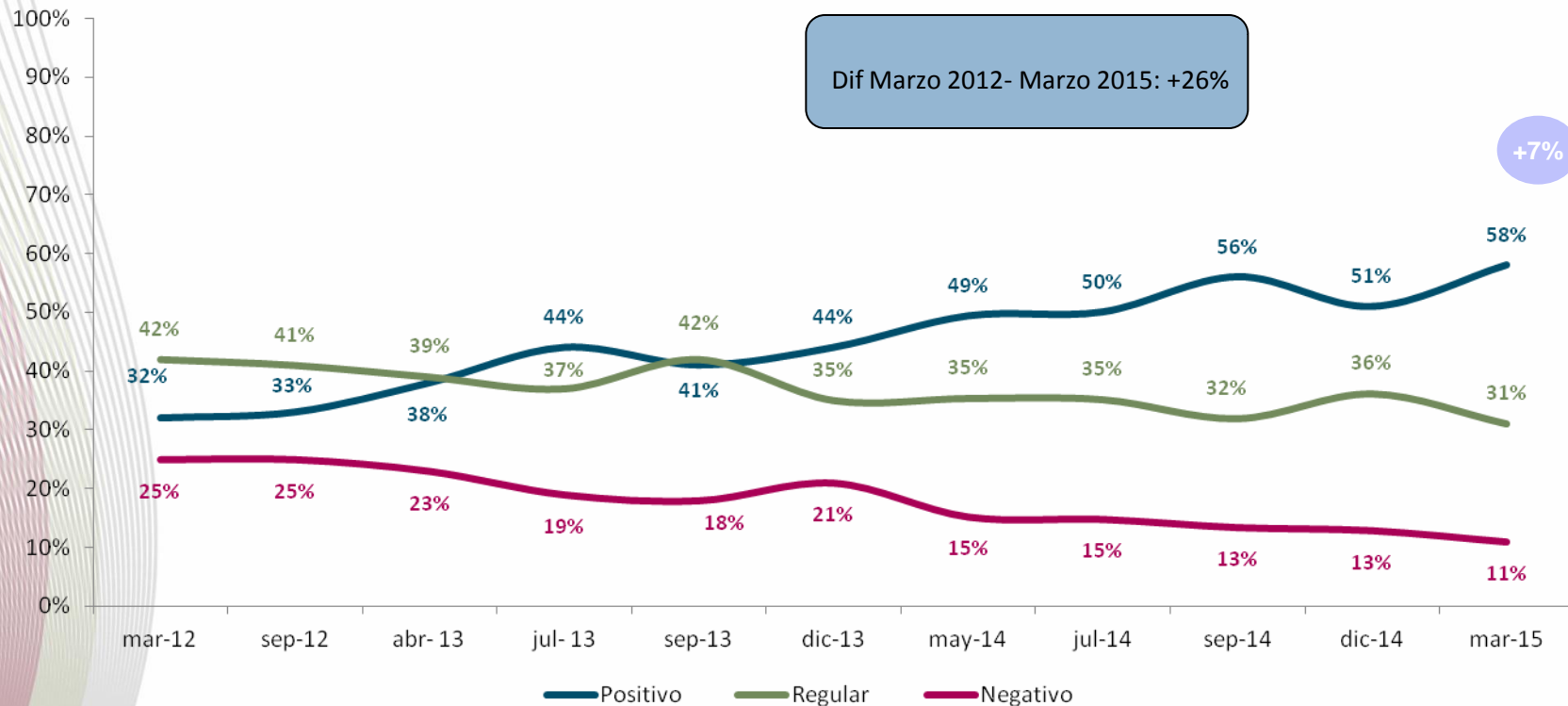
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Evaluación de Servicio

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





## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Evaluación de Servicio

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

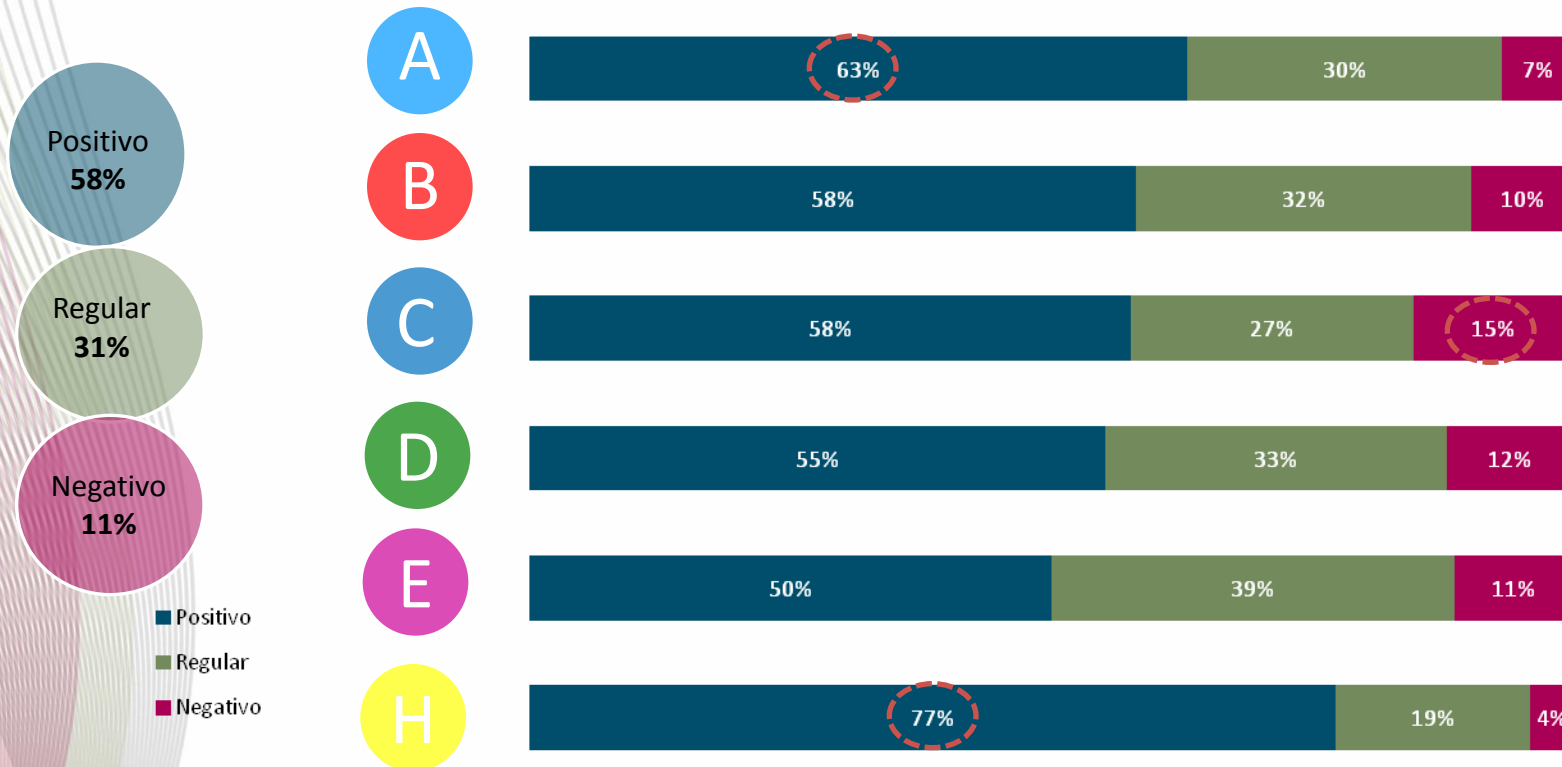
	Sexo			Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Bueno	58%	59%	57%	63%	55%	52%	58%	61%	58%	57%
Regular	31%	30%	32%	30%	32%	32%	31%	28%	32%	31%
Malo	11%	11%	11%	7%	13%	15%	11%	11%	11%	12%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Bueno	58%	57%	59%	54%	67%	73%	54%	63%
Regular	31%	33%	29%	33%	27%	21%	32%	29%
Malo	11%	10%	12%	13%	7%	6%	13%	8%



## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Evaluación de Servicio

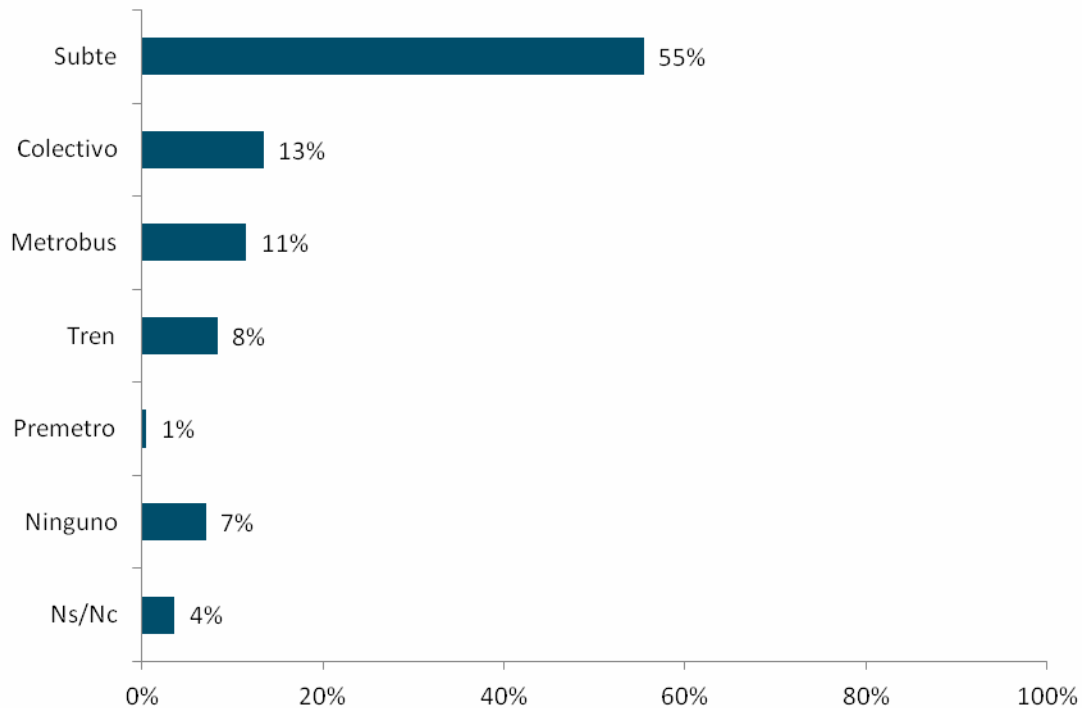
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## 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

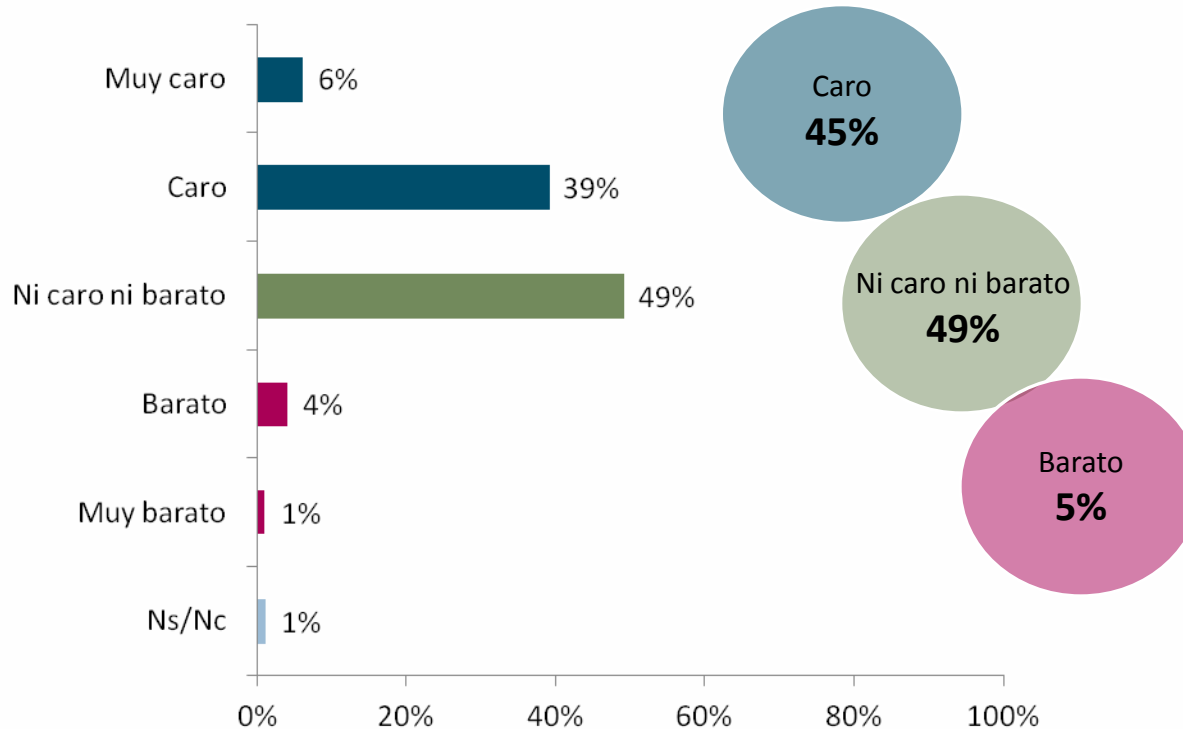
¿Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

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



## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Relación precio / Calidad

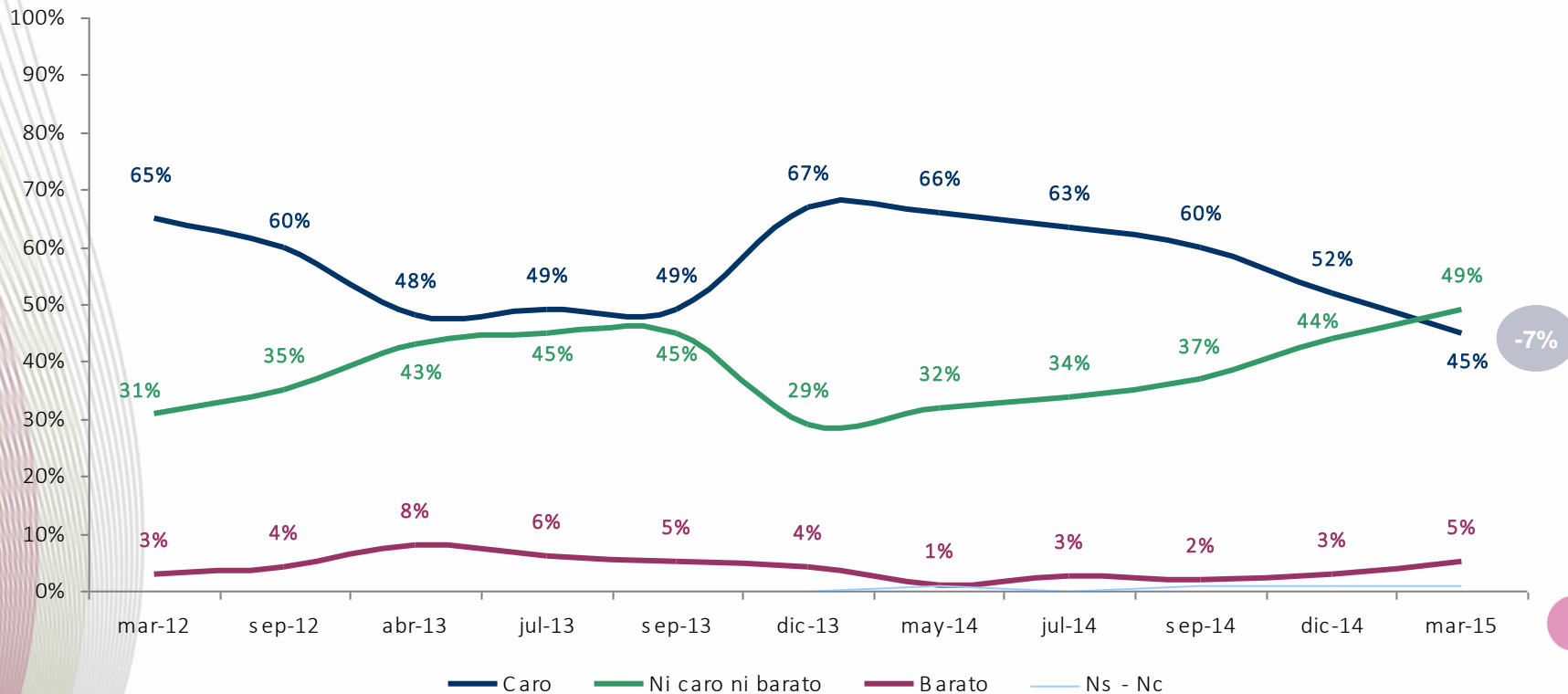
¿En general, el precio del pasaje del subte de la ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## Subte de la Ciudad de Buenos Aires – Relación precio / Calidad

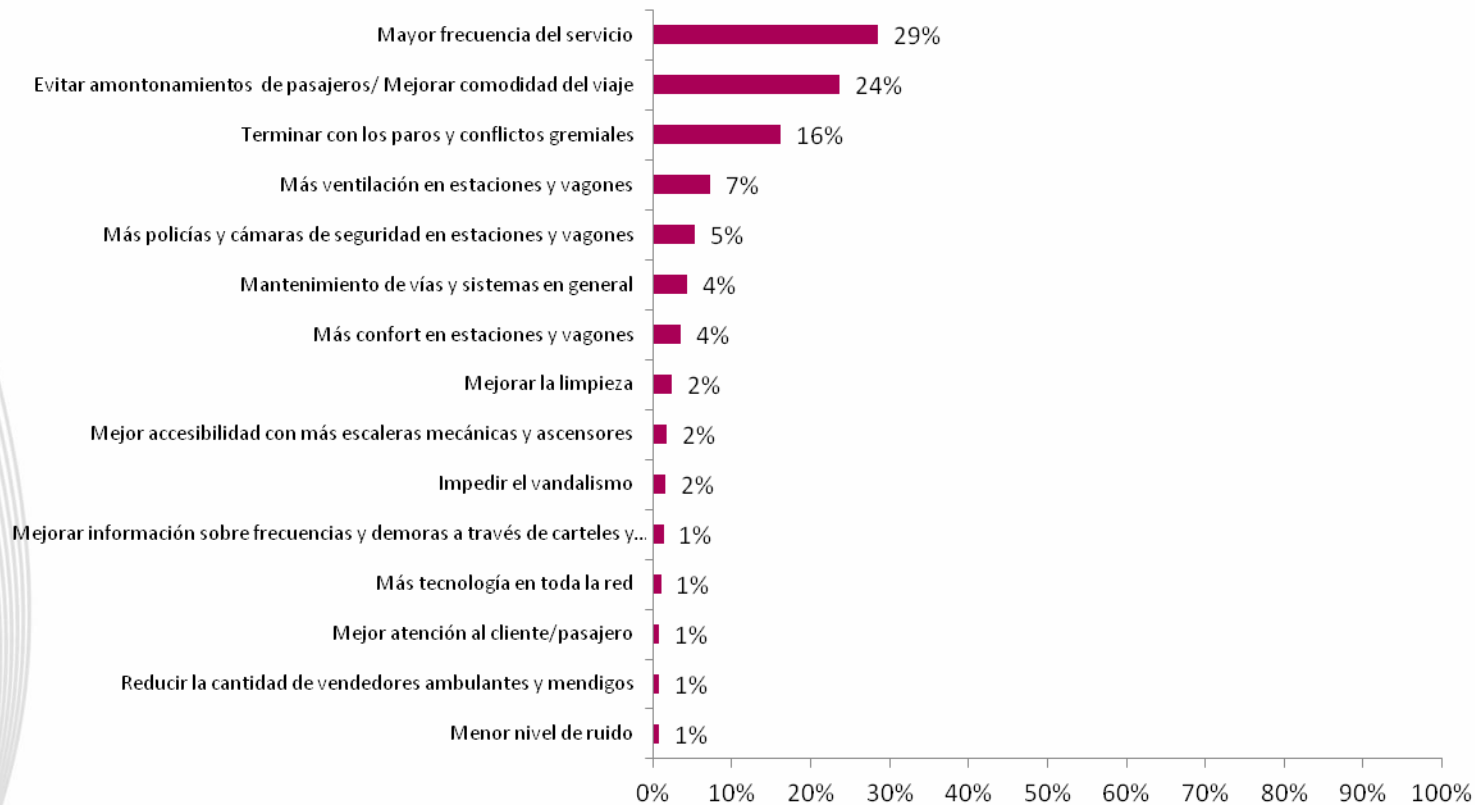
¿En general, el precio del pasaje del subte de la ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## 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\*

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

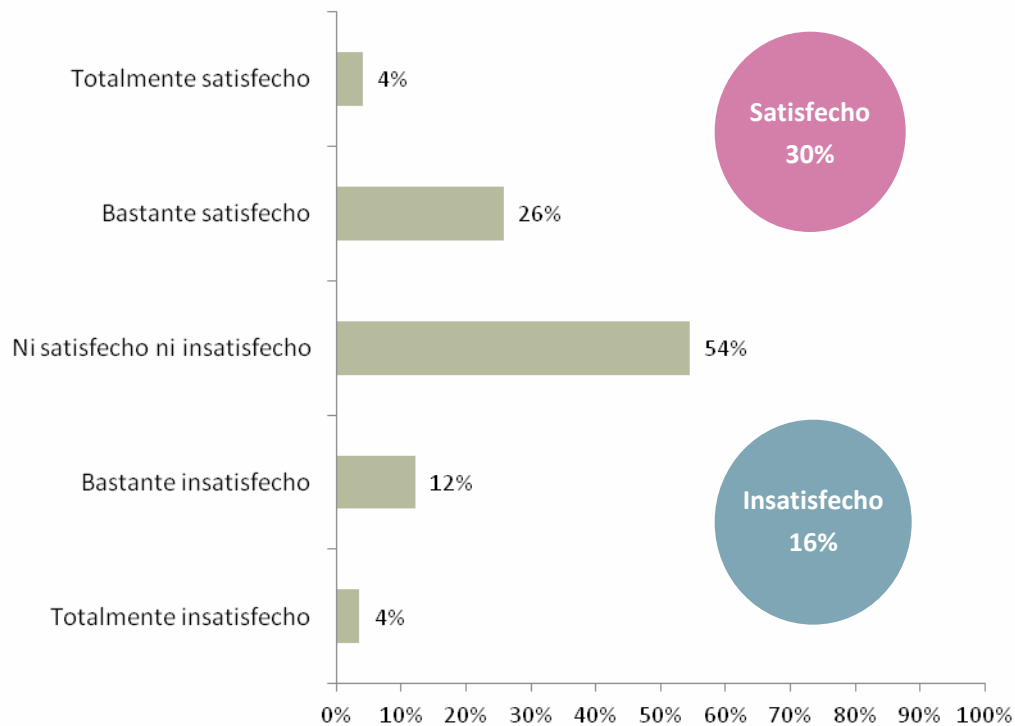
### Evolutivo

	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15
Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	9%	14%	14%	11%	18%	15%	14%	13%	13%	17%	16%
Más ventilación en estaciones y vagones	-	5%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	2%	5%	7%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	9%	7%	6%	4%	6%	6%	6%	7%	8%	7%	5%



## Nivel de satisfacción general 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?







## Satisfacción servicio general 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	30%	33%	28%	30%	28%	31%	40%	45%	28%	24%
Ni satisfecho ni insatisfecho	54%	53%	55%	60%	50%	54%	45%	45%	56%	56%
Insatisfecho	16%	14%	17%	11%	22%	15%	15%	10%	16%	20%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	30%	26%	34%	28%	33%	41%	29%	31%
Ni satisfecho ni insatisfecho	54%	57%	52%	55%	55%	40%	54%	55%
Insatisfecho	16%	17%	15%	17%	12%	19%	17%	14%



## Satisfacción servicio general de Subte

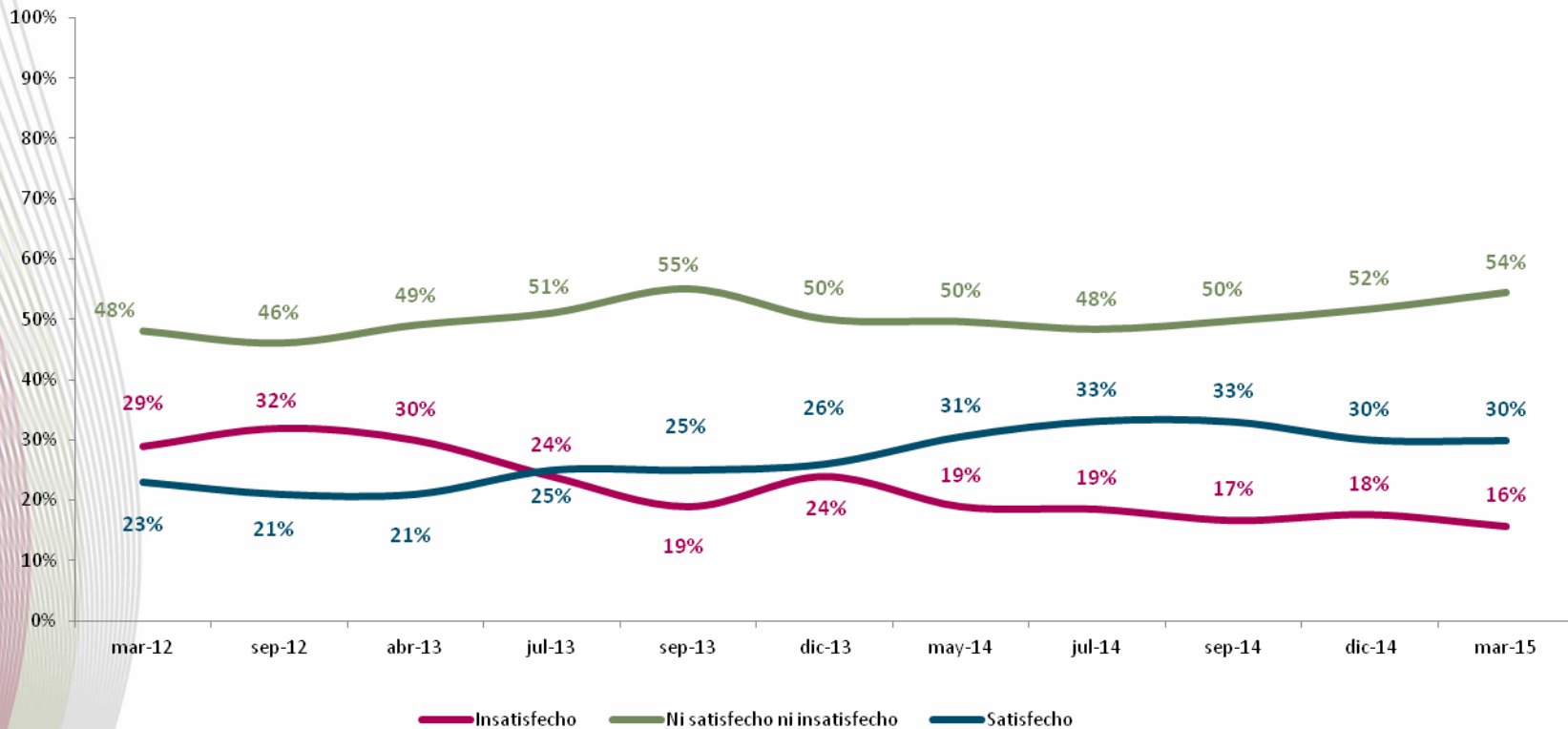
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

		Línea					
	Total	A	B	C	D	E	H
Satisfecho	30%	37%	36%	30%	21%	21%	39%
Ni satisfecho ni insatisfecho	54%	54%	52%	50%	57%	69%	52%
Insatisfecho	16%	9%	13%	19%	23%	11%	9%



## Satisfacción servicio general del Subte

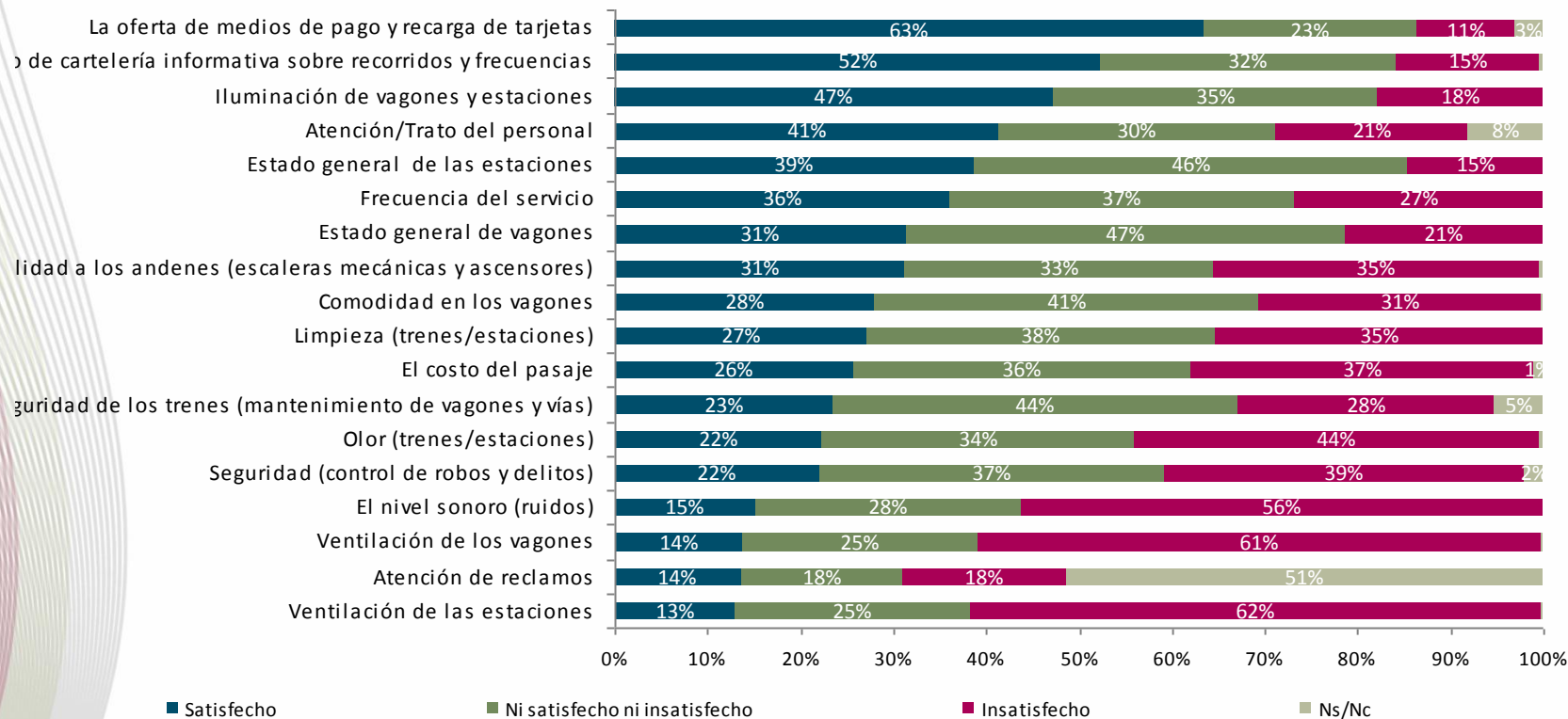
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





## Nivel de Satisfacción

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 /mar-15

	Evolutivo											Va. Dic-14	Va. Sep-12
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15			
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	59%	63%	+4%	+13%	
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	-2%	-2%	
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	+3%	+5%	
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	-4%	+16%	
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	0%	+7%	
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	-11%	+13%	
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	-3%	+9%	
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	-3%	+4%	
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	+7%	+11%	
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	+2%	+8%	
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	+1%	+10%	
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	+1%	+10%	
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	-8%	-5%	
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	+5%	+3%	
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	-10%	0%	
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	-2%	-2%	
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	+3%	-	
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	+6%	8%	
<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>0%</b>	<b>+9%</b>	



## % de satisfacción x línea

% Satisfacción							
	General	A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	63%	49%	72%	65%	61%	58%	80%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	52%	55%	61%	51%	46%	29%	76%
Iluminación de vagones y estaciones	47%	48%	52%	45%	44%	34%	73%
Atención/Trato del personal	41%	33%	47%	35%	44%	40%	57%
Estado general de las estaciones	39%	38%	45%	38%	36%	25%	47%
Estado general de vagones	31%	40%	32%	30%	33%	15%	27%
Frecuencia del servicio	36%	26%	44%	40%	38%	20%	21%
Comodidad en los vagones	28%	38%	28%	28%	26%	20%	25%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)?	31%	35%	39%	31%	23%	28%	30%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	23%	32%	24%	22%	19%	15%	38%
Limpieza (trenes/estaciones)	27%	35%	27%	23%	28%	23%	27%
El costo del pasaje	26%	26%	31%	21%	24%	21%	32%
Atención de reclamos	14%	11%	19%	12%	9%	13%	20%
Seguridad (control de robos y delitos)	22%	29%	23%	24%	16%	16%	41%
Olor (trenes/estaciones)	22%	34%	19%	25%	19%	14%	25%
El nivel sonoro (ruidos)	15%	20%	16%	20%	12%	5%	11%
Ventilación de las estaciones	13%	15%	11%	15%	13%	13%	12%
Ventilación de los vagones	14%	24%	11%	19%	10%	8%	9%
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>30%</b>	<b>37%</b>	<b>36%</b>	<b>31%</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>39%</b>



# SEGURIDAD

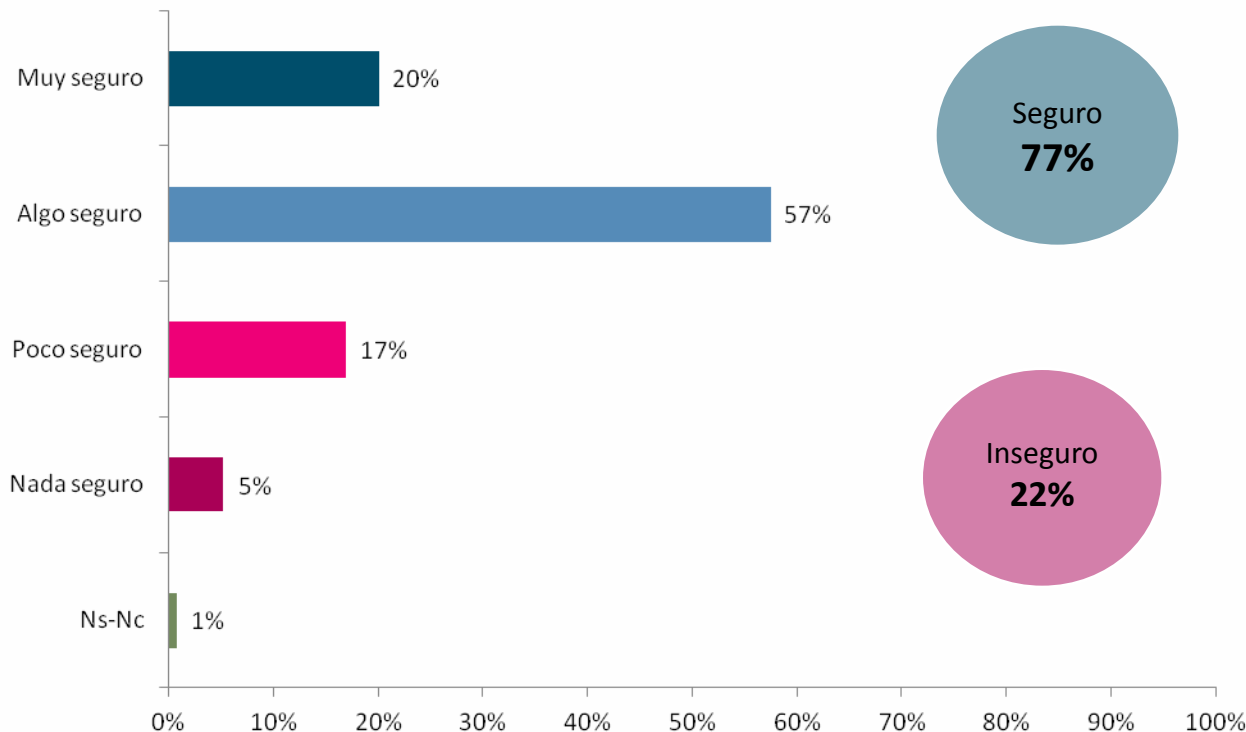
Marzo 2015





## 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?

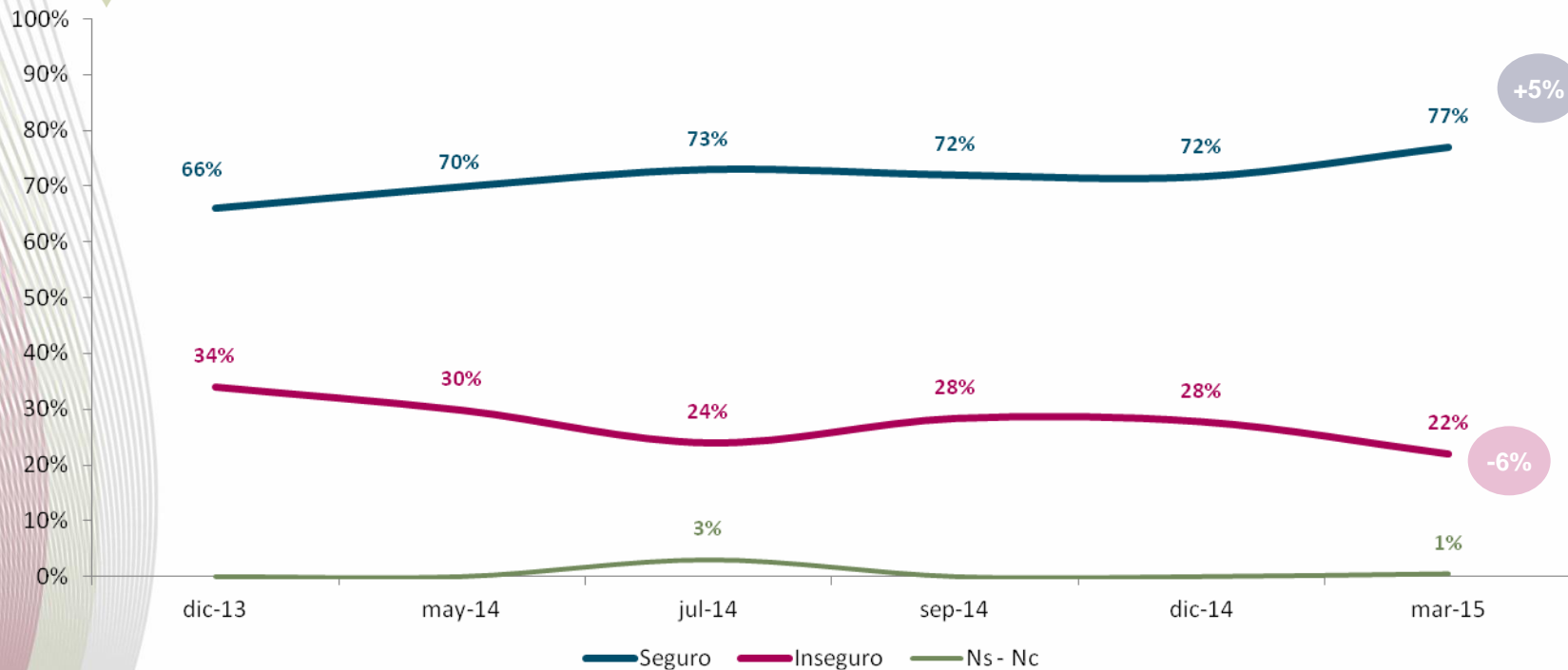






## Seguridad en el Subte

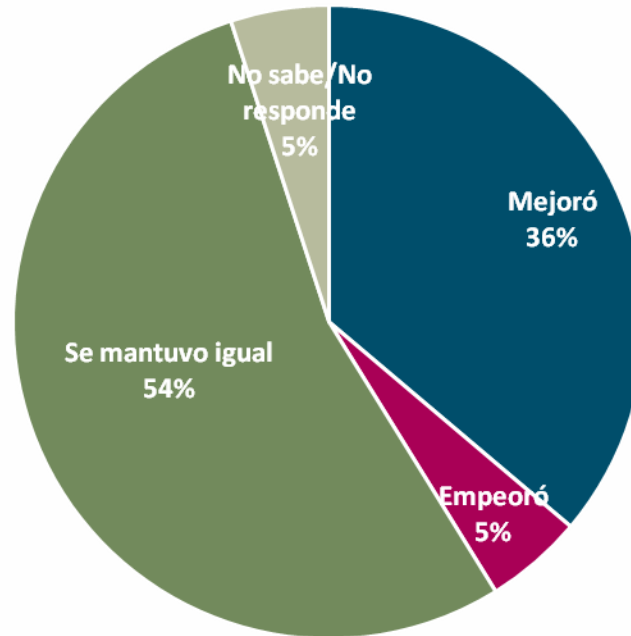
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad subte - Retrospectiva

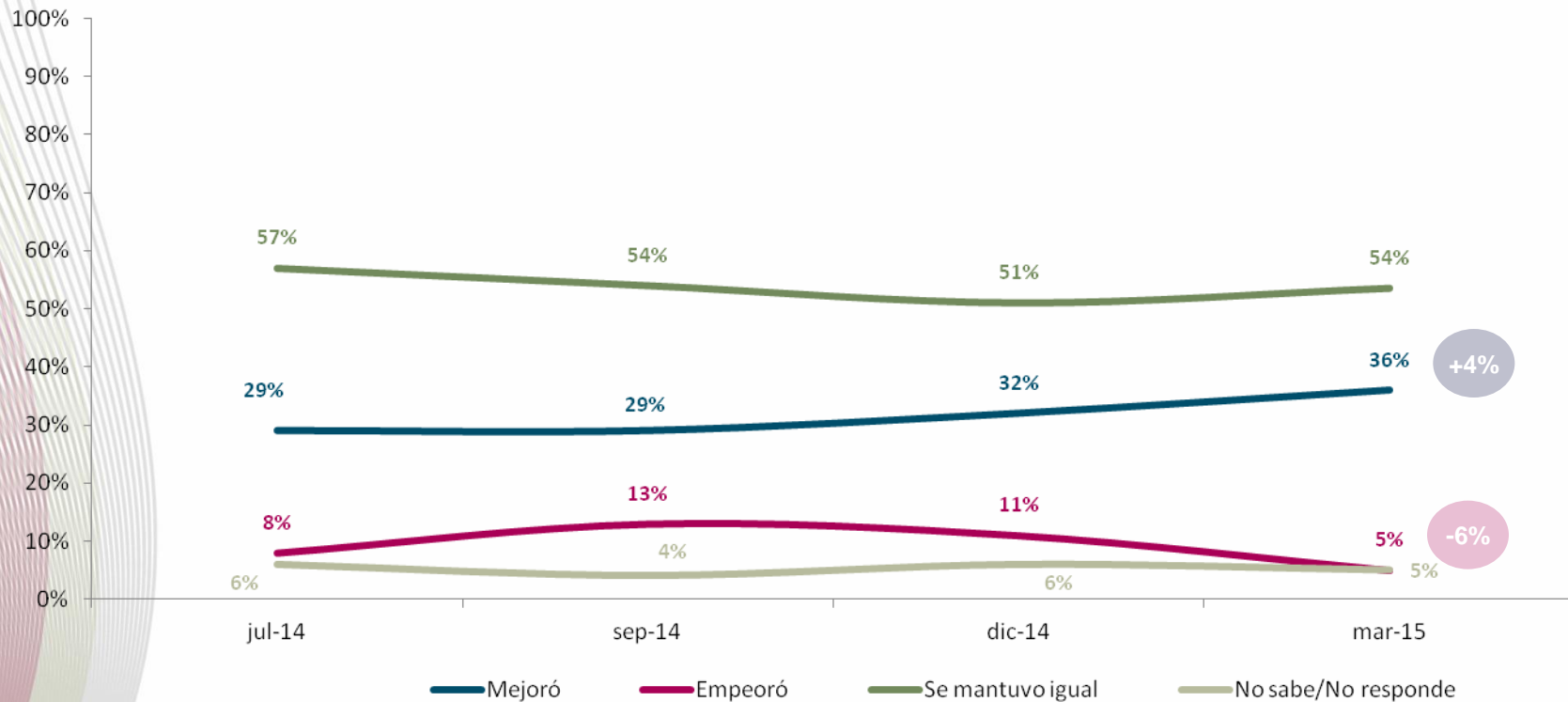
Pensando en el último año, diría usted que la seguridad en el subte....?





## Seguridad subte - Retrospectiva

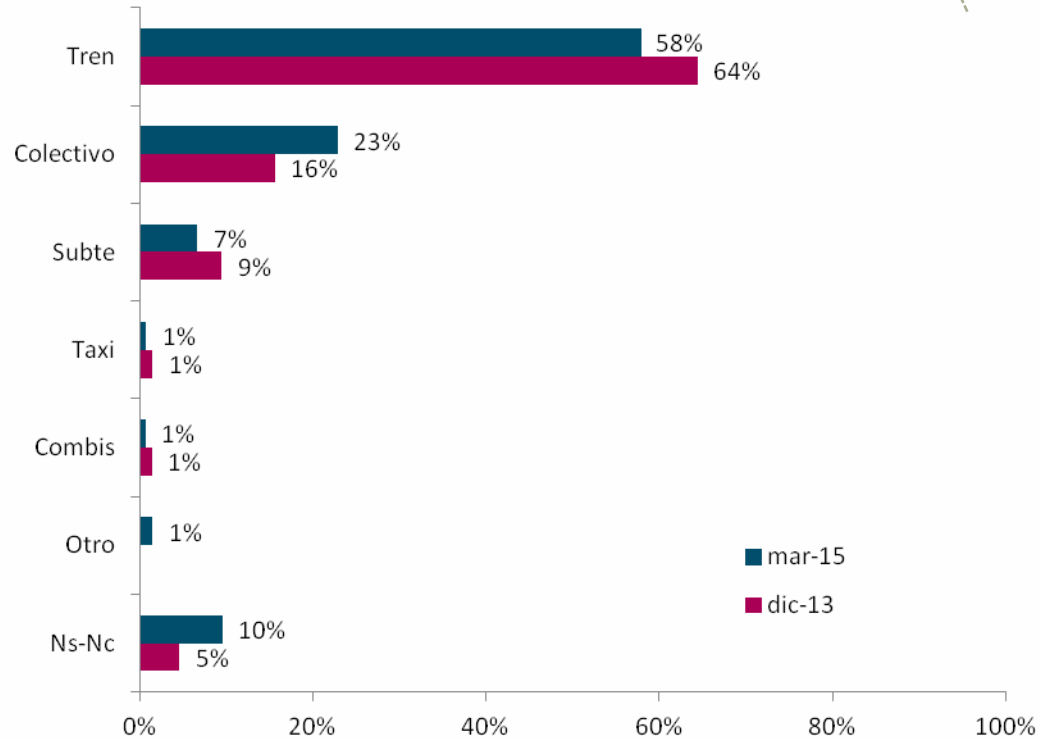
Pensando en el último año, diría usted que la seguridad en el subte....?





## Transporte inseguro

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





# VICTIMIZACIÓN

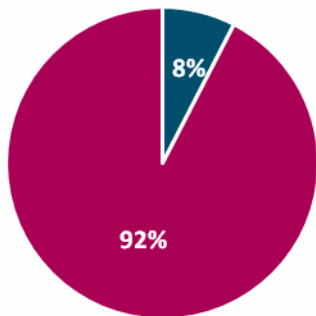
Marzo 2015





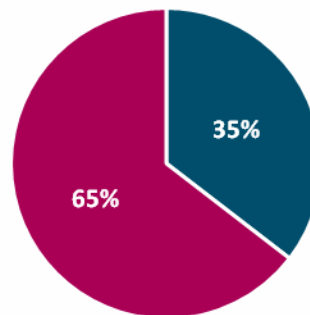
## Victima y testigo de inseguridad - Subte

¿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?

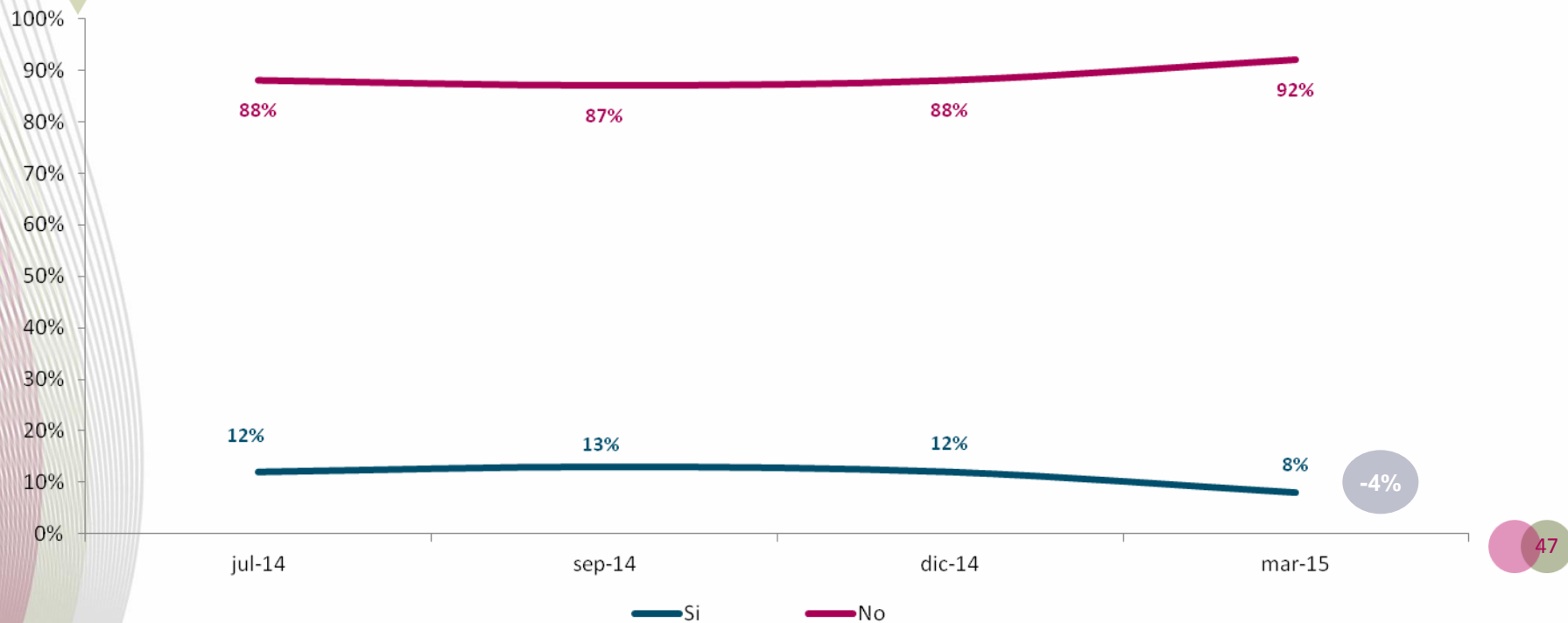


■ Si ■ No



## Victima de inseguridad - Subte

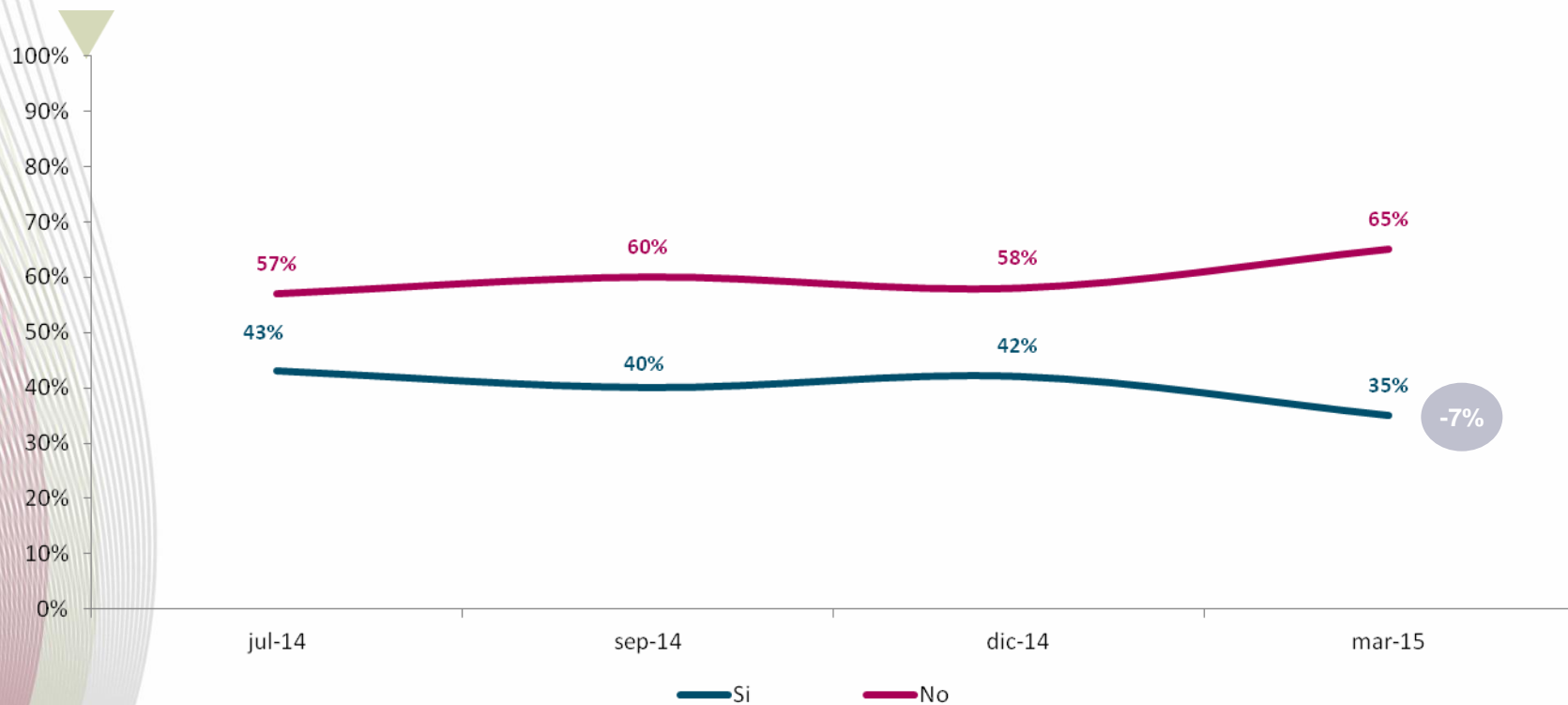
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?





## Testigo de inseguridad - Subte

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

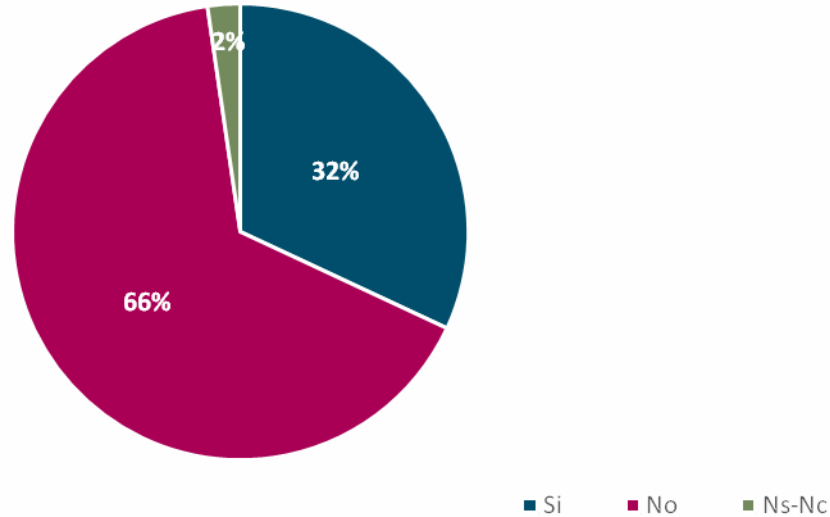






## Estación peligrosa

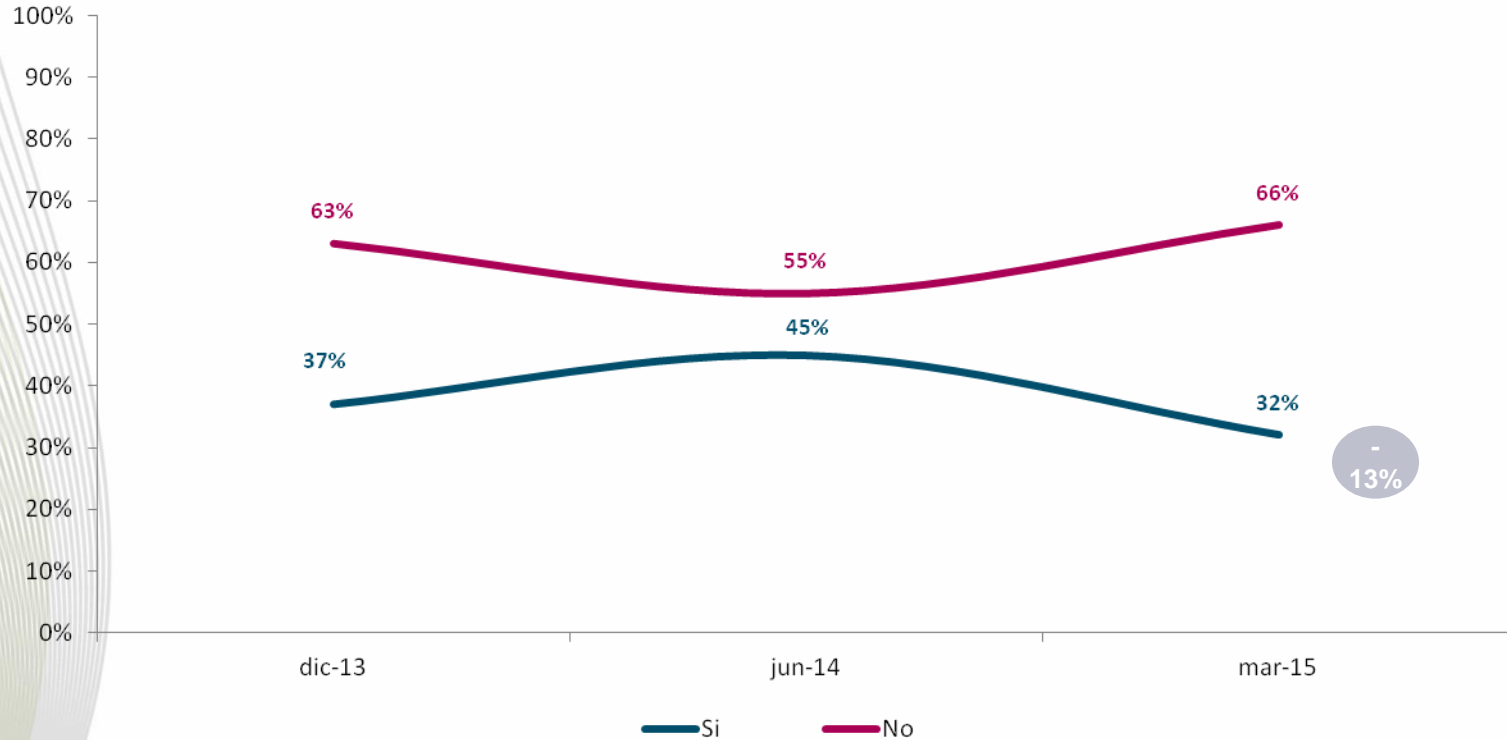
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





## Estación peligrosa

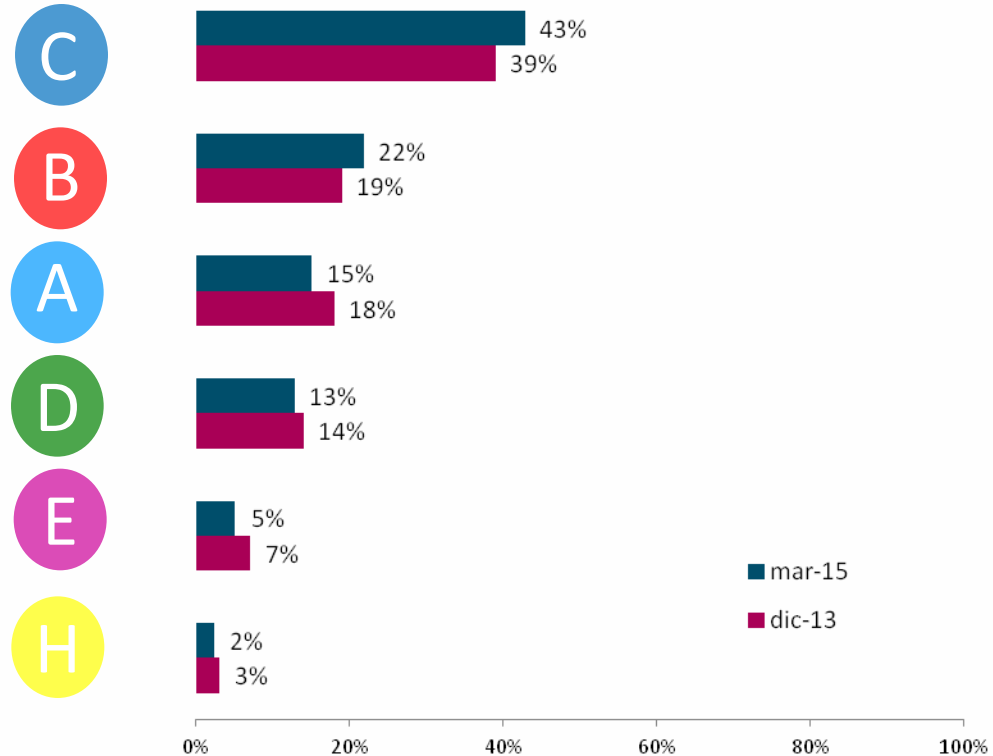
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





## Línea de subte peligrosa

En ese caso, ¿podría especificarme la línea y la estación que le produce temor?





## Estación de subte peligrosa - Evolutivo

	Evolutivo		
	Dic-13	Jun-14	Mar-15
Constitución	29%	32%	29%
Retiro	12%	13%	13%
Plaza Miserere	16%	16%	13%
Carlos Pellegrini	8%	13%	10%
Pueyrredón	6%	8%	8%
9 de Julio	6%	6%	8%
Once	5%	2%	7%
Diagonal Norte	4%	5%	6%
Federico Lacroze	3%	2%	3%
Ministro Carranza	2%	2%	3%
Callao	4%	1%	3%
Carlos Gardel	3%	2%	3%
Independencia	-	3%	2%
Palermo	1%	1%	2%
San Juan	2%	3%	2%
Pasteur	-	1%	2%
Plaza Italia	1%	2%	1%
Av. de Mayo	2%	1%	1%
Moreno	-	-	1%
Dorrego	-	1%	1%
Lavalle	-	1%	1%

	Evolutivo		
	Dic-13	Jun-14	Mar-15
Lima	2%	1%	1%
Av. La Plata	-	-	1%
Jujuy	-	-	1%
Catedral	1%	1%	1%
Medalla Milagrosa	1%	1%	1%
San José	2%	1%	1%
Todas	1%	4%	4%
Otros	8%	7%	9%
Ns - Nc	-	1%	2%

*El total puede sumar más de 100% por tratarse de una pregunta con respuesta múltiple donde se toma el total de menciones.*





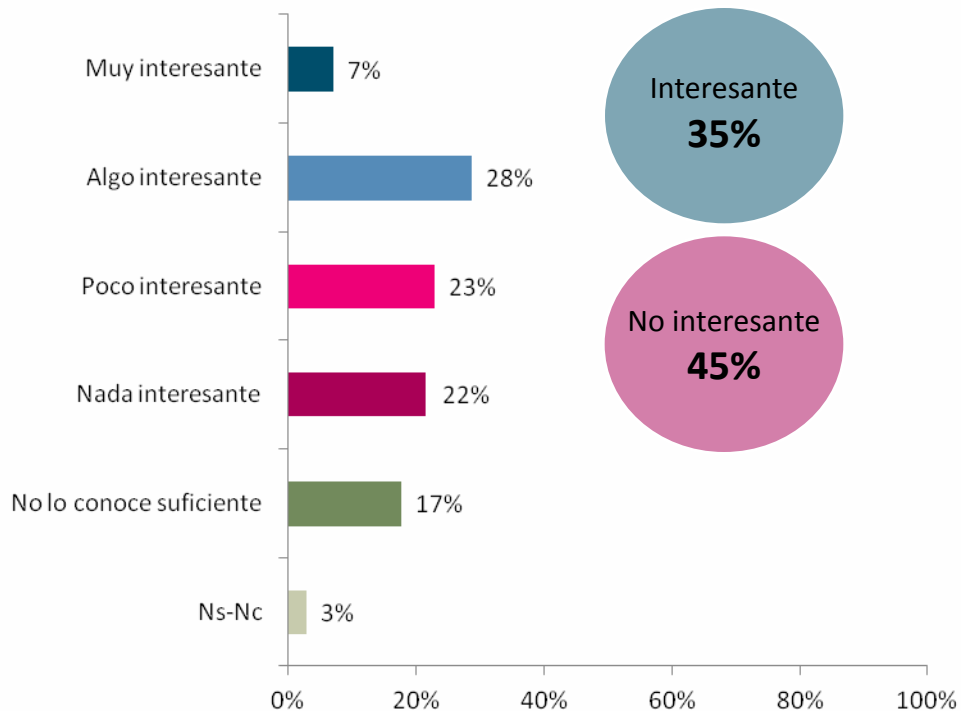
# SUBTV

Marzo 2015



## Canal SUBTV

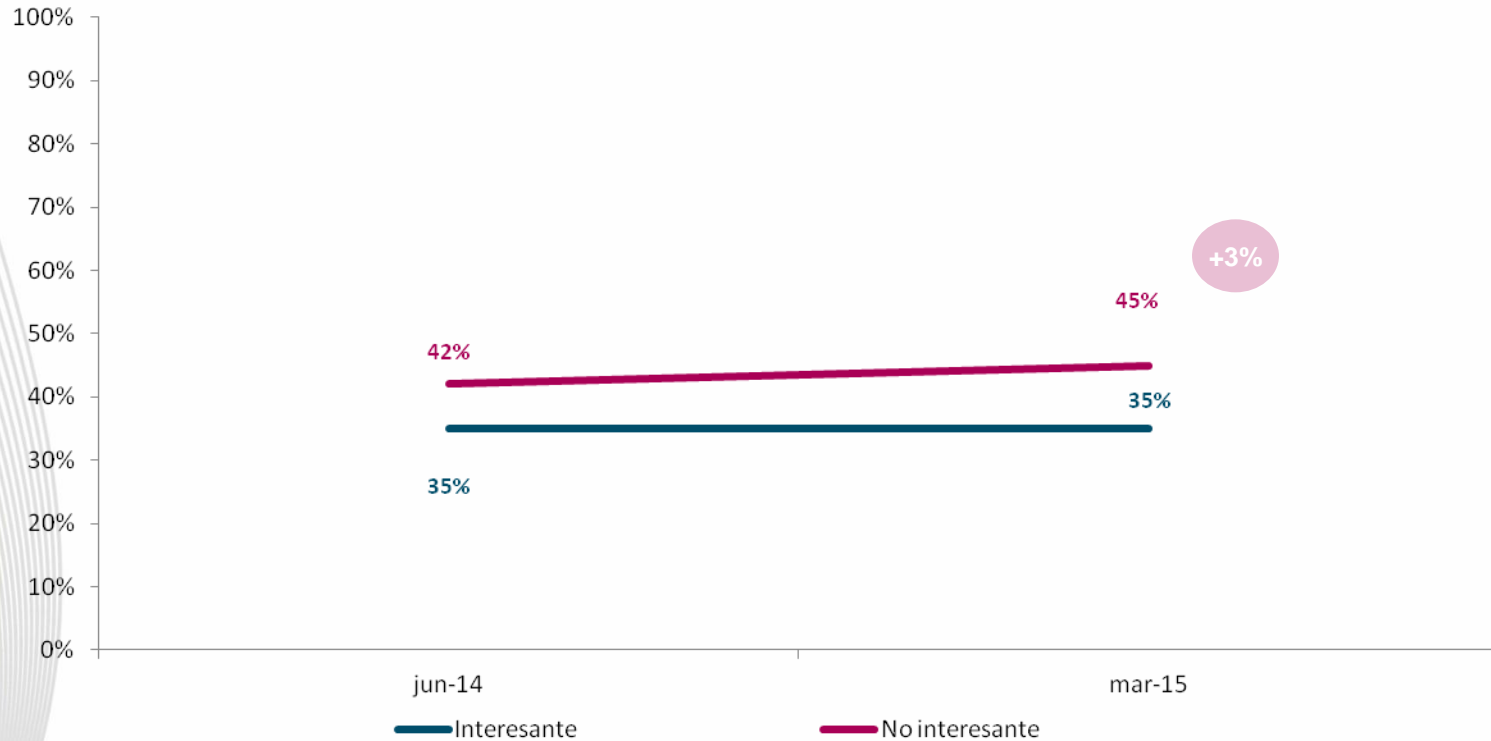
¿Qué opinión le merece el contenido del canal SUBTV (canal que se emite en las TV que están en las estaciones)?





## Canal SUBTV

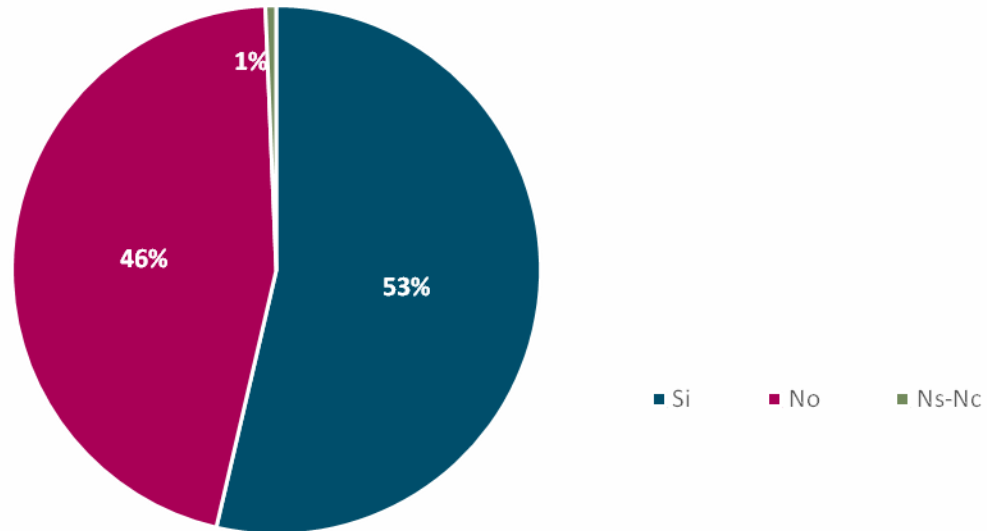
¿Qué opinión le merece el contenido del canal SUBTV (canal que se emite en las TV que están en las estaciones)?





## Servicio Tv del Subte

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

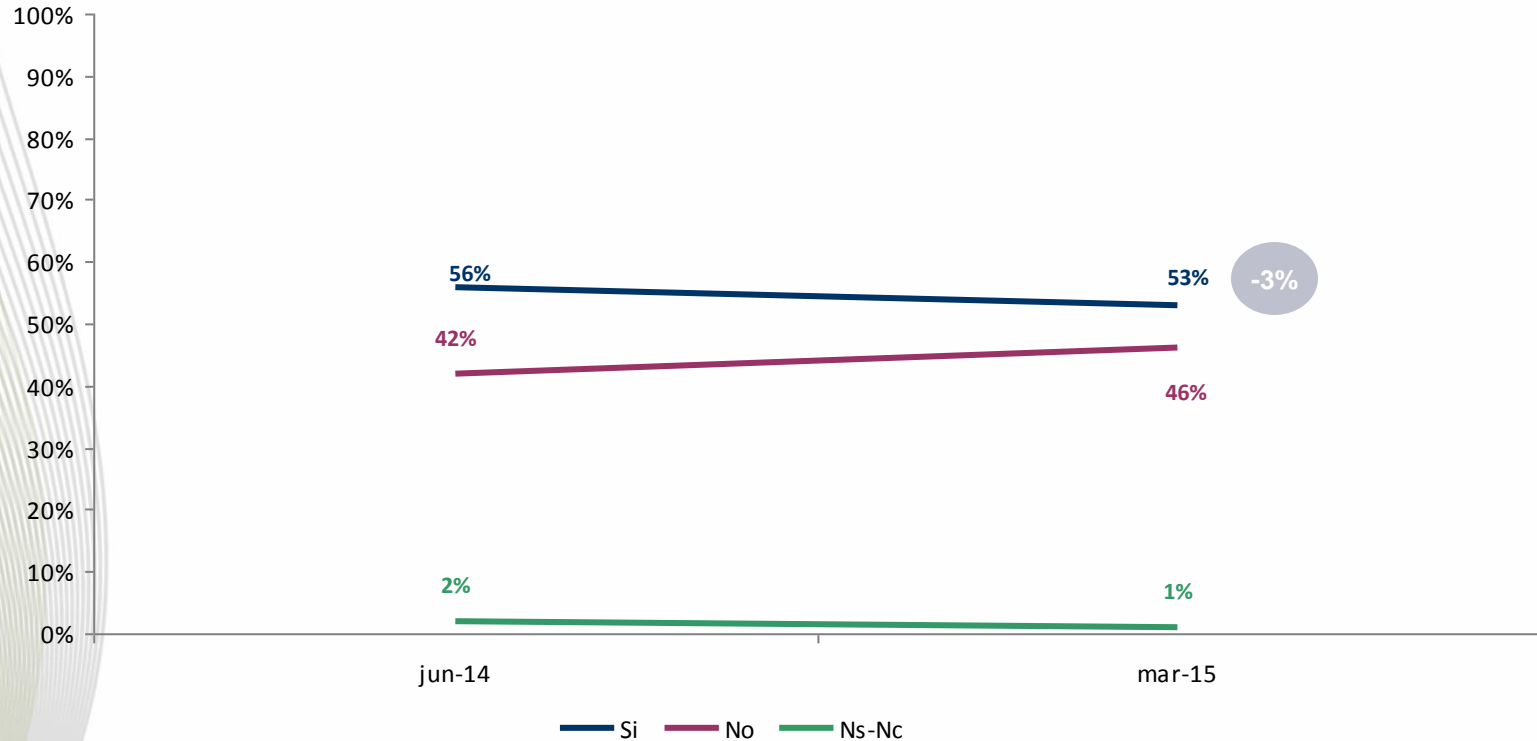






## Servicio Tv del Subte

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





# PLAN DE MEJORAS

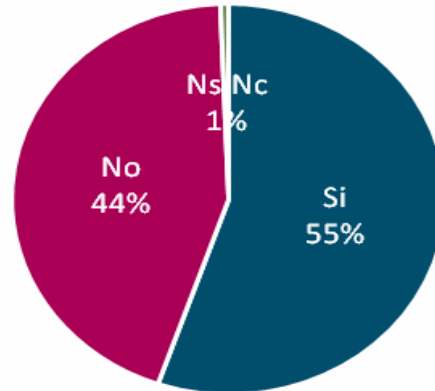
Marzo 2015





## Plan de mejoras

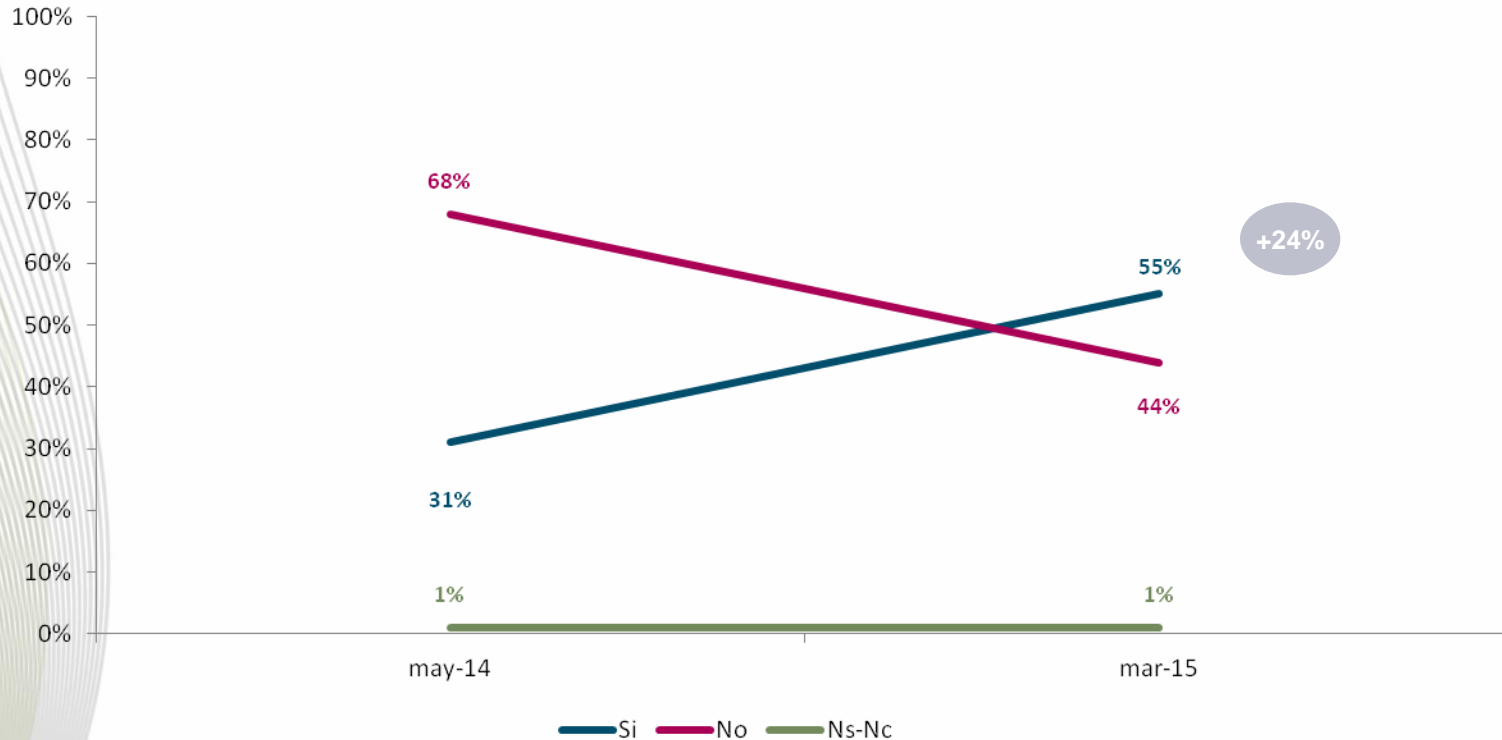
El plan de mejoras del subte incluye la pintura y puesta en valor de estaciones con la intervención de artistas reconocidos. ¿Estaba usted al tanto de esto?





## Plan de mejoras

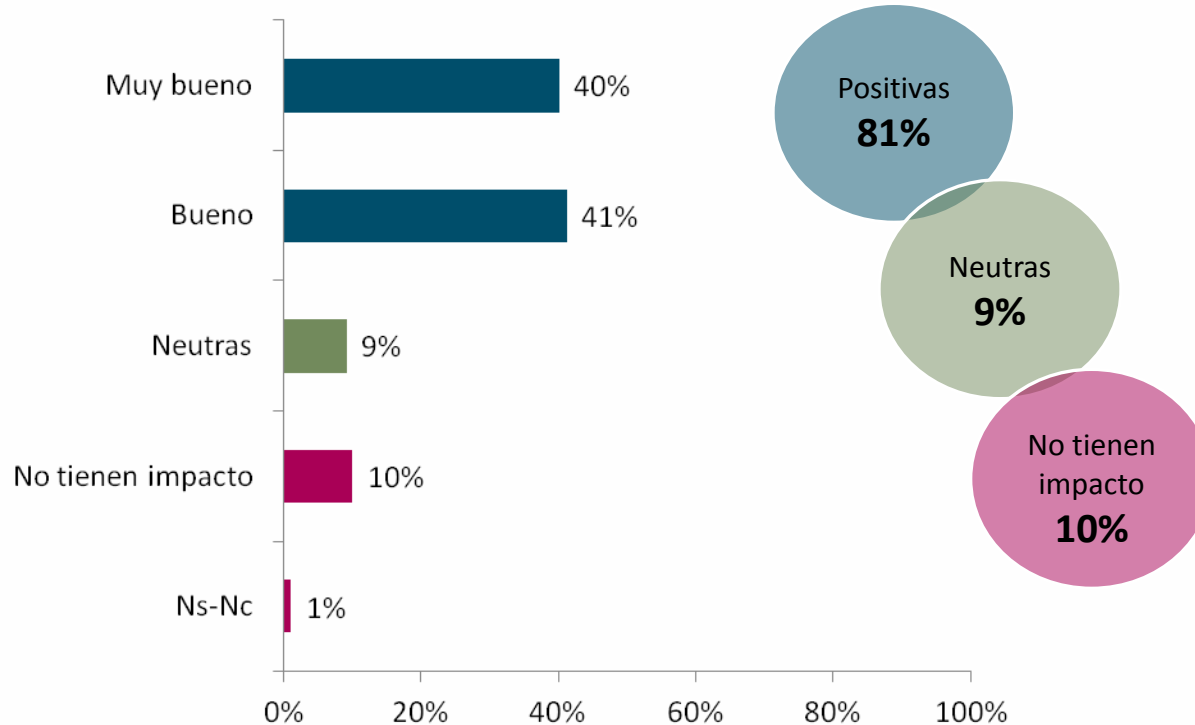
El plan de mejoras del subte incluye la pintura y puesta en valor de estaciones con la intervención de artistas reconocidos. ¿Estaba usted al tanto de esto?





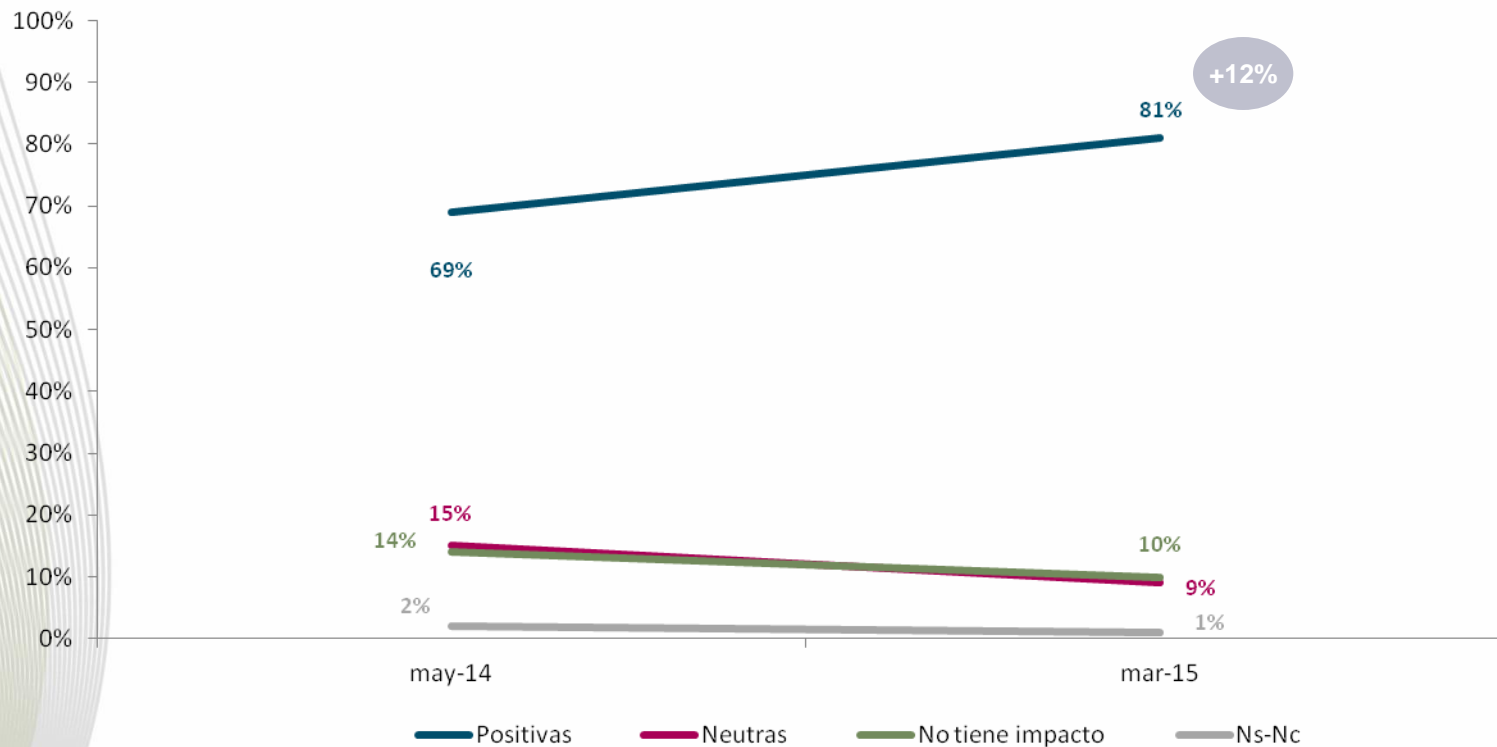
## Plan de mejoras

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



## 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?





# CONCLUSIONES

Marzo 2015





## Conclusiones

- La evaluación en general del servicio de subterráneos es en mayor medida positiva: el 58% de los entrevistados considera de esa forma su percepción del servicio, frente a las posiciones intermedias (31%) y las negativas (11%). Esta percepción positiva se destaca en las líneas H (77%) y A (63%)
- La evaluación positiva del servicio de subte ha registrado una suba de 7 puntos en el último trimestre. Además la evaluación positiva creció significativamente respecto de la primera medición en marzo 2012 (26 puntos porcentuales).
- El subte es considerado por el 55% de los entrevistados, como el mejor medio de transporte, esta tendencia se ha mantenido estable durante todo el 2014.
- La variable de precio – calidad de servicio es la que más variaciones presentó. Se han revertido los valores, en la medición actual el 49% de los encuestados considera que el servicio no es ni caro ni barato, y el 45% lo considera caro.
- En cuanto a las prioridades a resolver, el aumento de la frecuencia y la disminución de amontonamientos continúan siendo los temas al tope de la tabla. Los usuarios de las líneas A, H y E son los que demandan el aumento de frecuencia en mayor medida, mientras que los usuarios de la línea D y B subrayan como prioridad la comodidad en el viaje. Los usuarios de la línea C requieren, en mayor medida que el resto, terminar con paros y conflictos gremiales y los de la D demandan más ventilación.





## Conclusiones - Satisfacción

- ☺ El 30% está satisfecho con el servicio de subte. El porcentaje se mantiene estable desde la medición de diciembre 2013. En cuanto a los usuarios insatisfechos, se observa una caída de 2 puntos.
- ☺ Los usuarios de las líneas A (37%), B (36%) y H (39%), son los que presentan los mayores porcentajes de satisfacción respecto al servicio de subte. Mientras tanto, aquellos que viajan en la línea D y E son los más insatisfechos registrando un nivel de satisfacción del 21%- 9 puntos porcentuales por debajo del promedio global de satisfacción general con el servicio del subte-.
- ☺ En comparación con la medición anterior, se observan variaciones positivas para algunos aspectos como la frecuencia del servicio y la seguridad en el control de robos. No obstante, otros han desmejorado. El estado general de los vagones es el aspecto que más decreció, luego la ventilación de vagones seguido por la ventilación de las estaciones.
- ☺ Sin embargo, el estado general de las estaciones y el estado general de los vagones son las variables que más han crecido en esta serie de estudios desde septiembre 2012. Le siguen la frecuencia, la seguridad de los trenes (mantenimiento) y la limpieza.
- ☺ Realizando una comparación de los atributos evaluados por línea, el estado de los vagones en la línea A registra mayor satisfacción (40%) frente a las demás líneas. Los usuarios de la línea H valoran la oferta de medios de pago en mayor medida.



## Conclusiones - Seguridad

- ☺ El 77% de los entrevistados sostiene que se siente seguro al viajar en subte. La línea H es la que se percibe como la más segura, por el contrario, la C es la más insegura. El 36% de los encuestados considera que la seguridad del subte ha mejorado en el último año. Esta percepción viene creciendo desde julio 2014.
- ☺ En cuanto al transporte de pasajeros urbanos más inseguro, el 58% considera que es el tren. Solo el 7% indica al subte como un medio inseguro para viajar.
- ☺ El 8% de los encuestados ha sido víctima de un hecho de inseguridad en el subte, este porcentaje es mayor entre los usuarios de la línea C. El 35% ha presenciado un hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses, este porcentaje nuevamente es mayor entre los usuarios de la línea C.
- ☺ 4 de cada 10 entrevistados sostienen que la 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 como la más insegura.



## Conclusiones – SUBTV

- ☺ El 36% de los entrevistados considera el contenido del canal SUBTV interesante, este porcentaje es mayor entre los usuarios de la línea H (49%), las mujeres (42%), los mayores de 60 años (41%) y los usuarios esporádicos (41%).
- ☺ Un 53% de los usuarios afirma mirar SUBTV cuando está en la estación. Los usuarios de las líneas B y E son los que más miran.

## Conclusiones – Plan de mejoras

- ☺ Cuando se les pregunta a los entrevista sobre el plan de mejoras del subte, el 55% afirma estar al tanto de las tareas de pintura y puesta en valor de las estaciones. Los usuarios de las líneas E y H son los más informados. Estas acciones son consideradas como positivas por el 81% de los encuestados.
- ☺ El nivel de conocimiento del plan creció significativamente desde mayo 2014 así como también la valoración del mismo.



## Ficha Técnica

### Área de investigación:

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

### Fecha:

- Del 6 al 13 de marzo de 2015.

### Universo:

- Usuarios de subterráneos de Buenos Aires seleccionados en estaciones del sistema en los días de relevamiento.

### Tipo de muestreo:

- Coincidental

### Tamaño de la muestra:

- 1202 casos efectivos. («A» 151 casos/ «B» 300 casos/ «C» 151 casos/ «D» 298 casos/ «E» 152 casos / «H» 152 casos)



# GRACIAS



+ 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.