

ISONOMÍA CONSULTORES  
RESUMEN

---

# ENCUESTA COINCIDENTAL

---

Septiembre 2015



ISONOMÍA



## Ficha Técnica

### Área de investigación:

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

### Fecha:

- Del 1 al 9 de septiembre 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» 300 casos/ «E» 153 casos / «H» 148 casos)

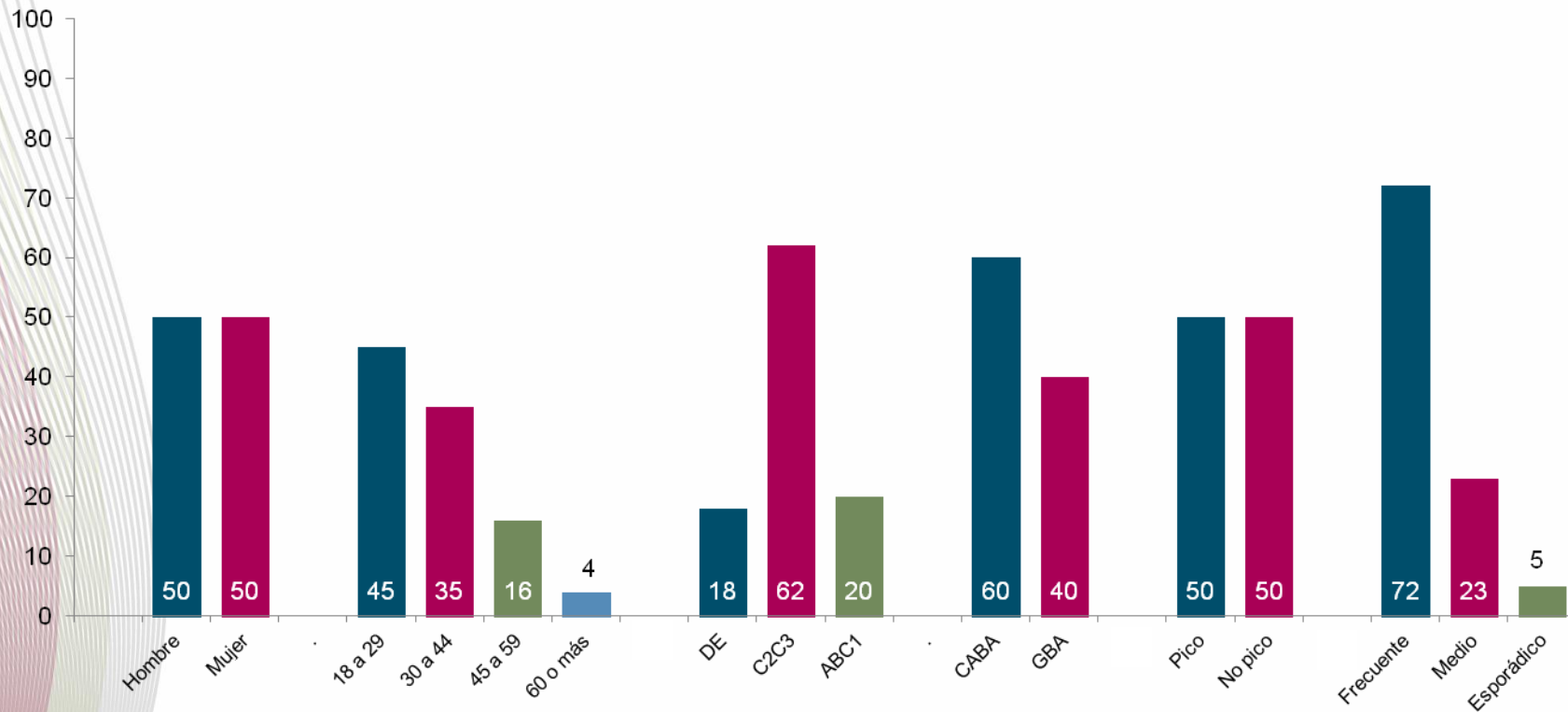


## Presentación

- ☺ El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 1 al 9 del mes de Septiembre 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» 300 casos/ «E» 153 casos / «H» 148 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

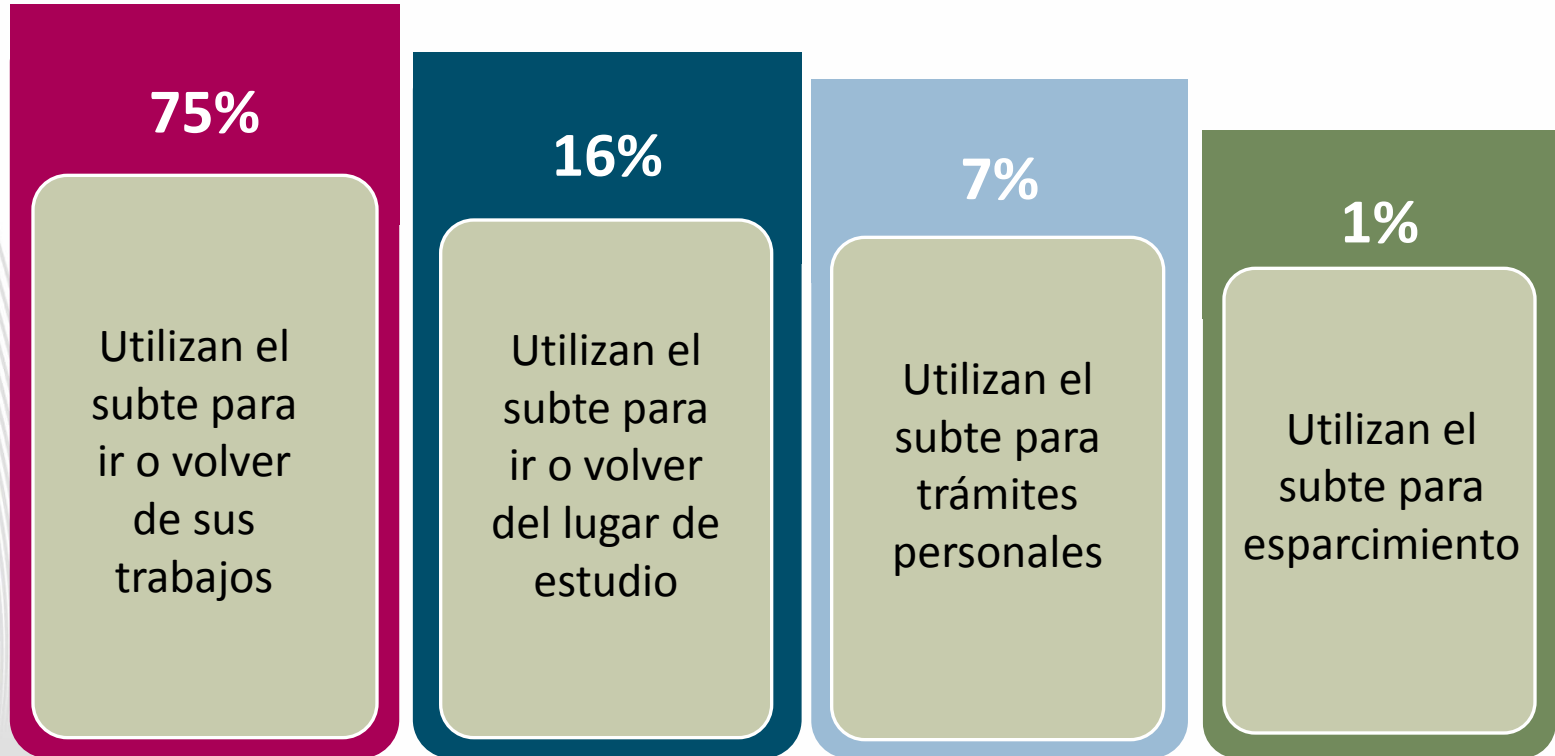
Septiembre 2015





## Motivos del viaje

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





## Motivos del viaje - Evolutivo

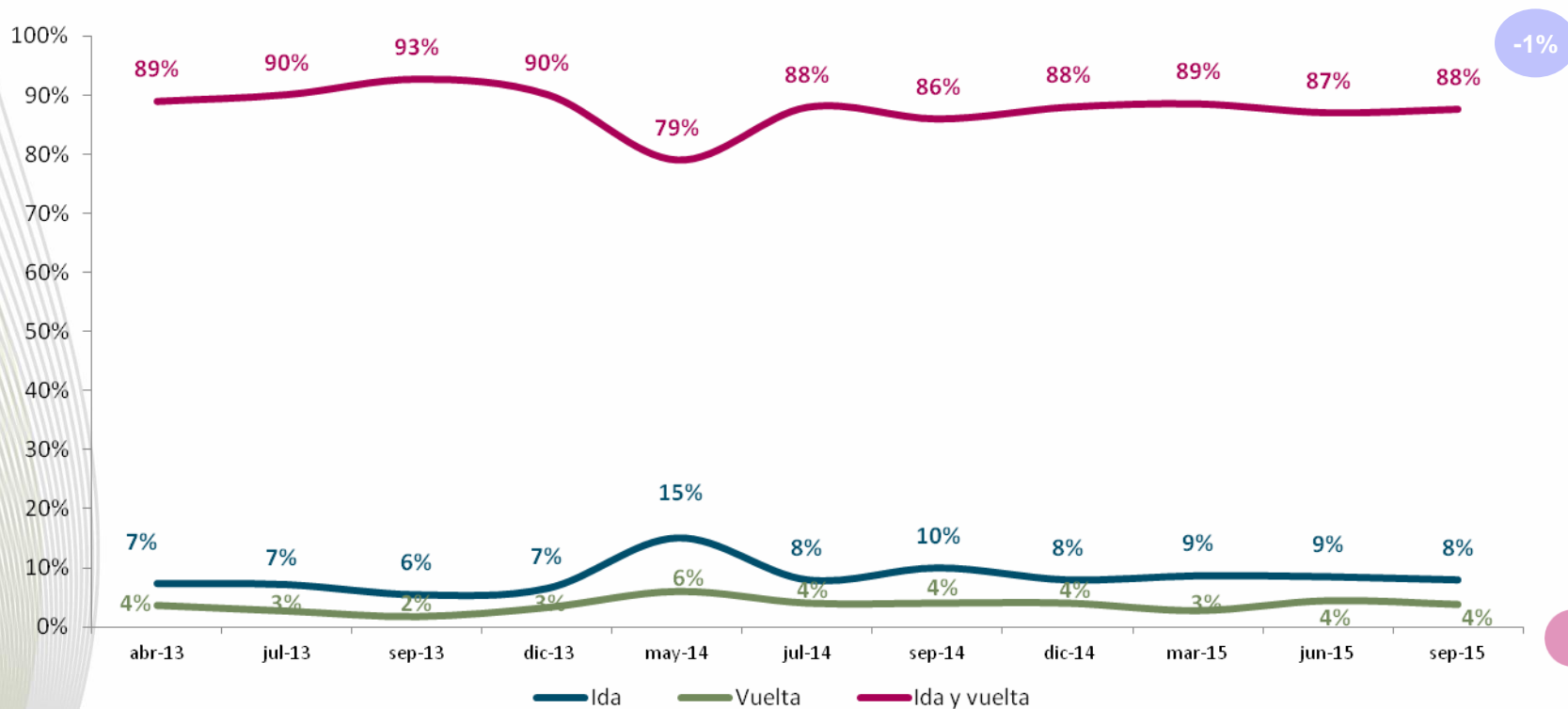
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

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



## Uso habitual - Evolutivo

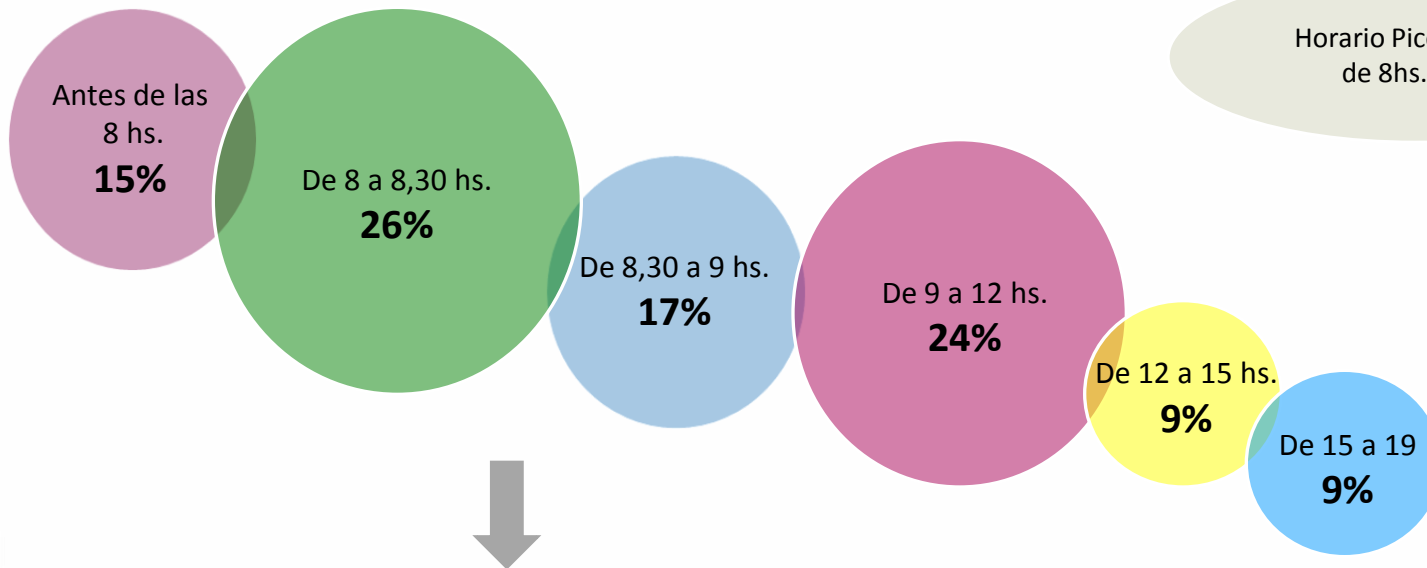
Para realizar su viaje más frecuente, ¿usted utiliza el subte a la ida, a la vuelta o ida y vuelta?





## Horarios de Ida

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

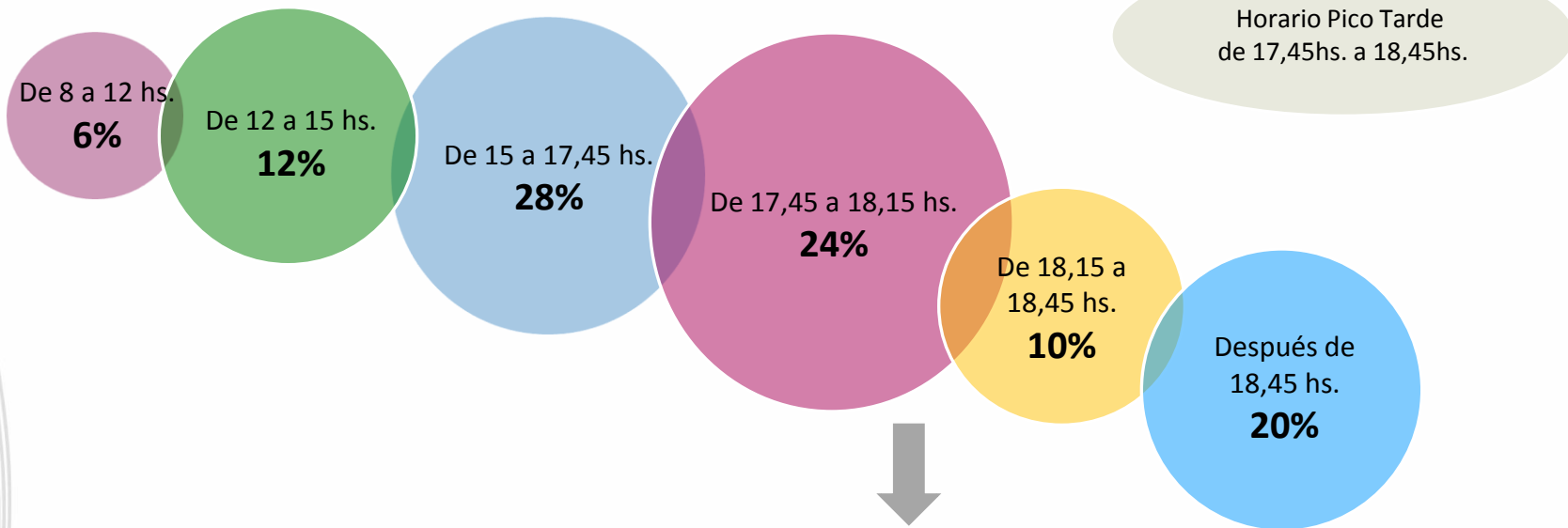


Horario Pico Mañana  
de 8hs. a 9hs.

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

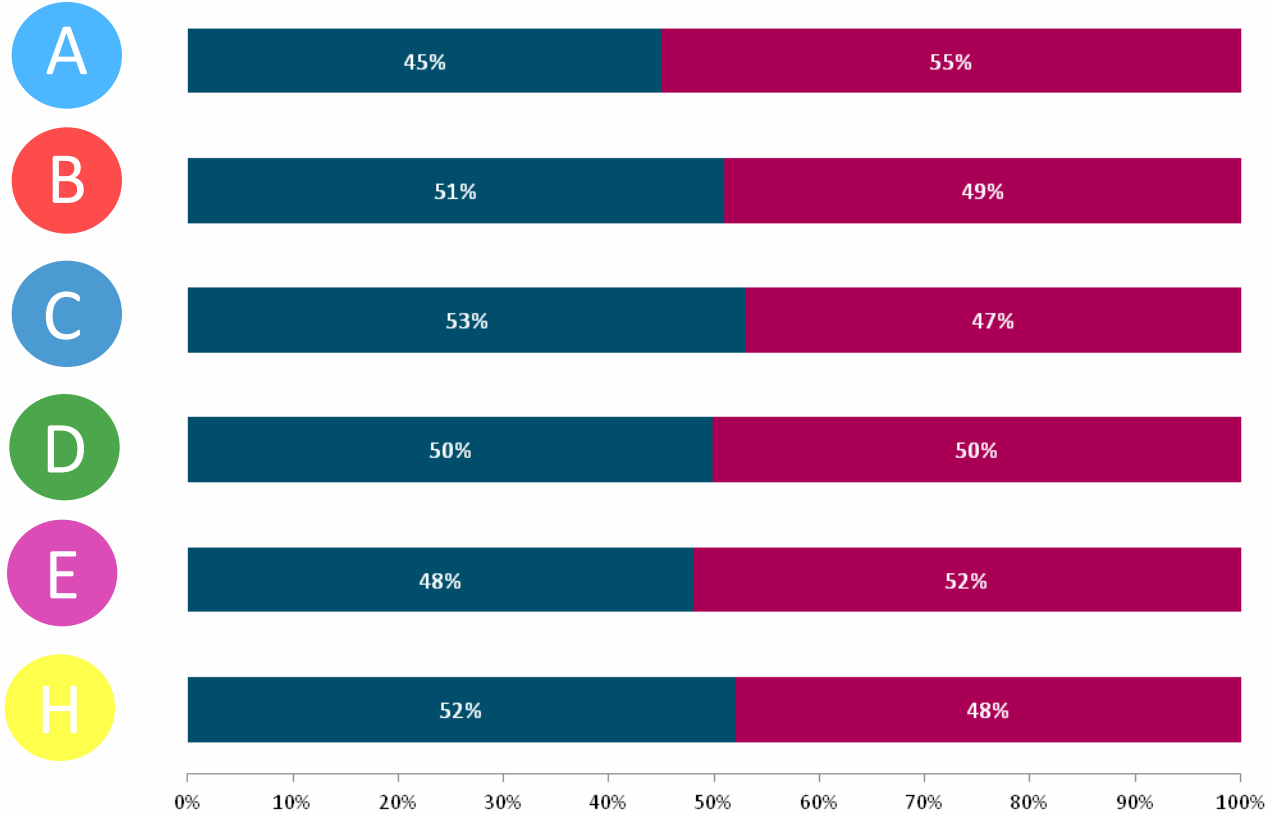
## Horarios de Vuelta

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





## Usuario Pico – No Pico por línea



Horario pico mañana  
de 8hs. a 9hs.

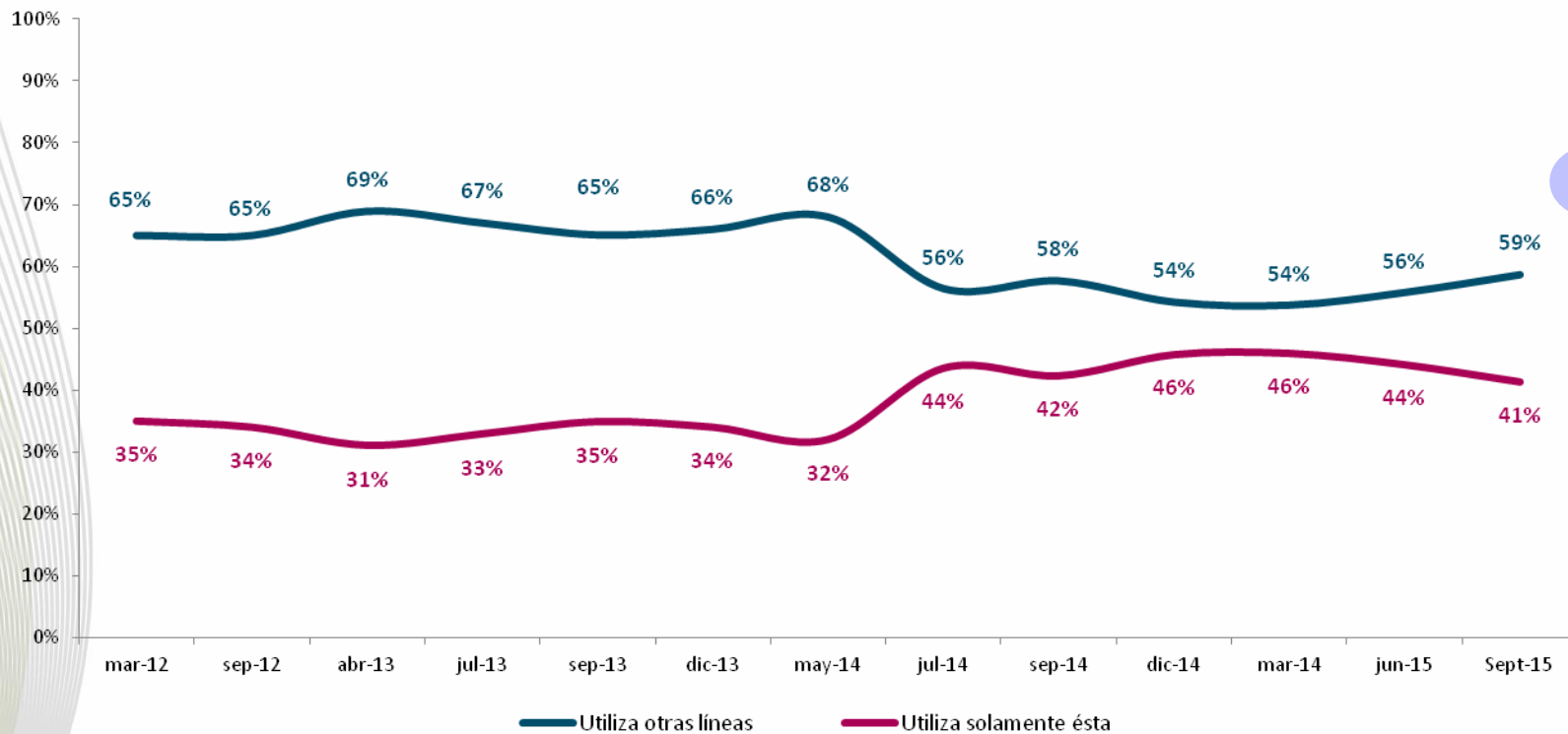
Horario pico tarde  
de 17,45hs. a 18,45hs.

■ Pico  
■ No pico



## Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

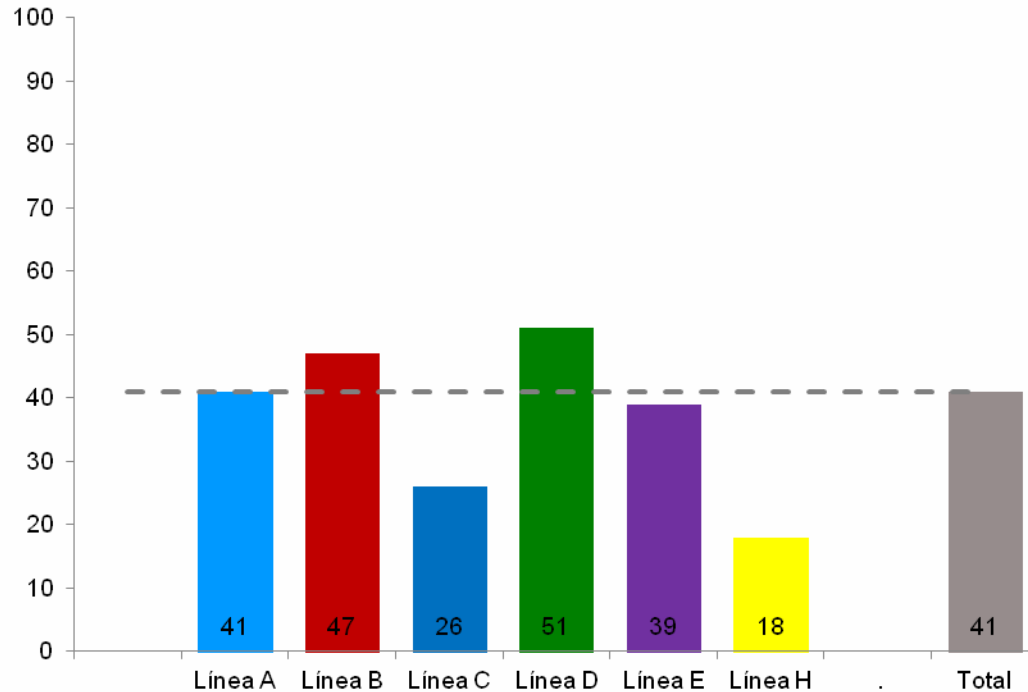




## Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente  
utilizan ésta  
**41%**

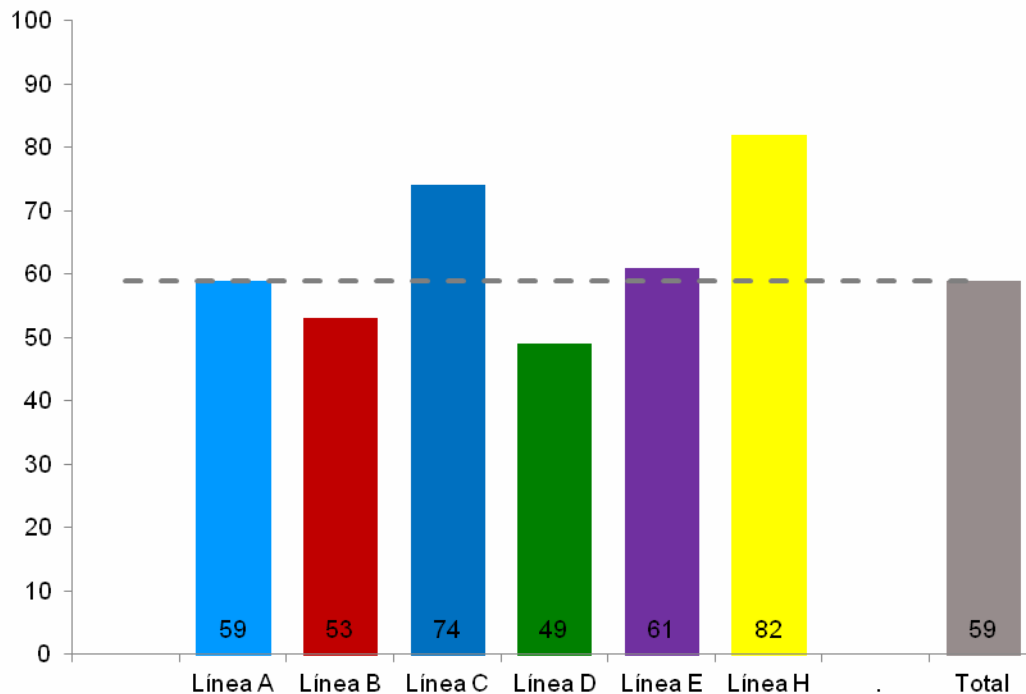




## Uso habitual – Combina con otras líneas

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

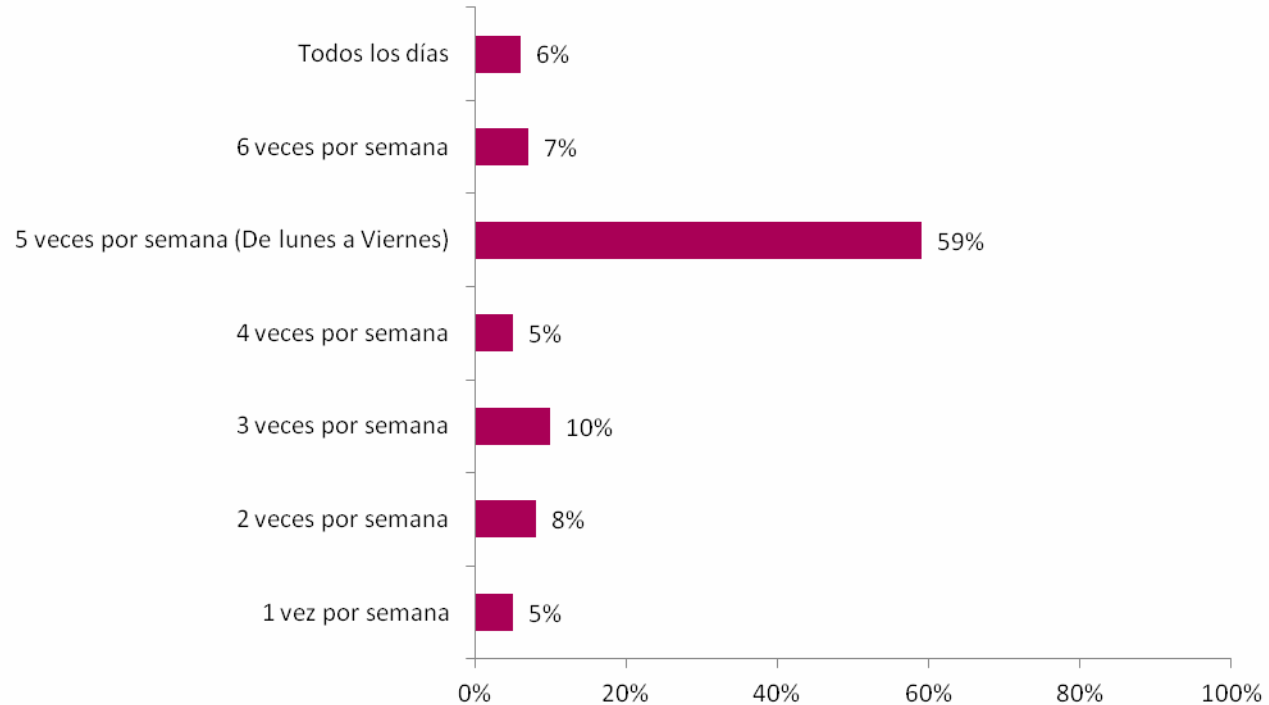
Utiliza otras  
líneas  
**59%**





## Frecuencia del viaje

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





## Frecuencia del viaje - Evolutivo

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

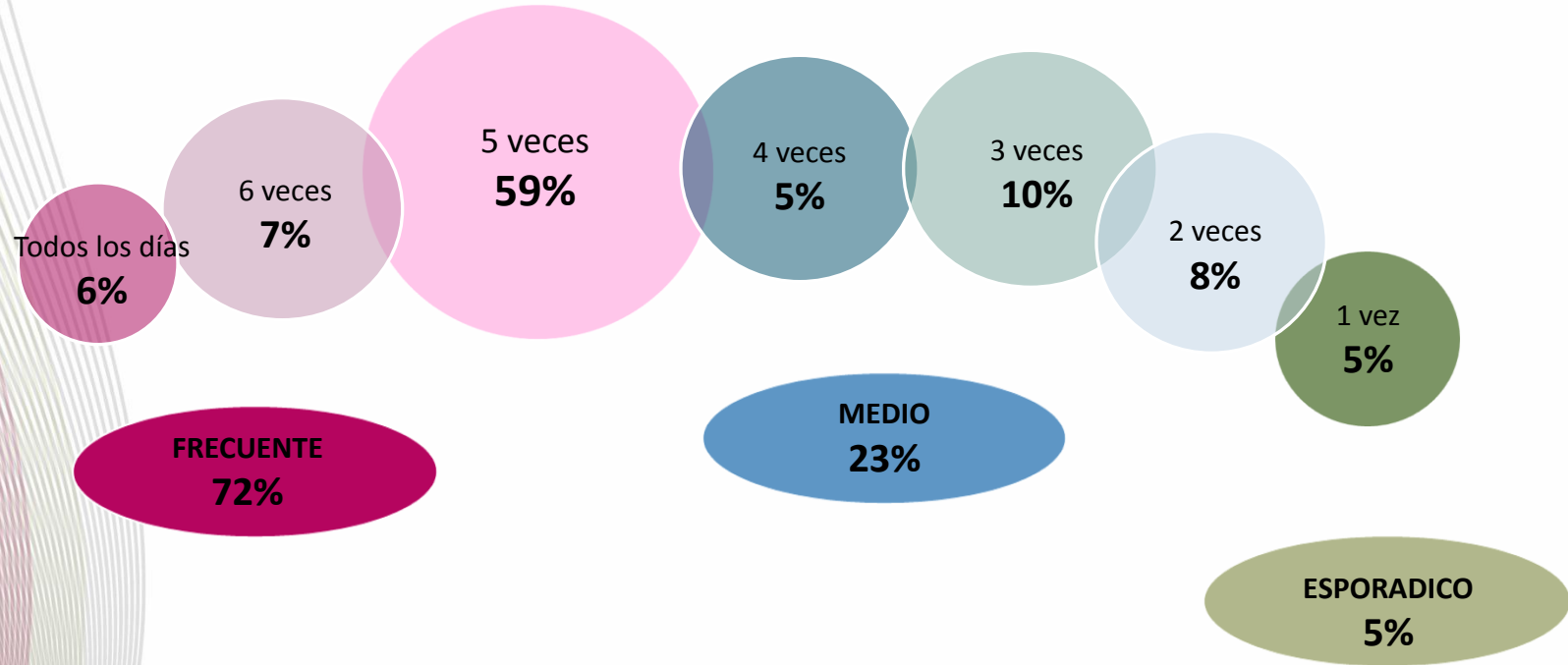
	Evolutivo												
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%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





## Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



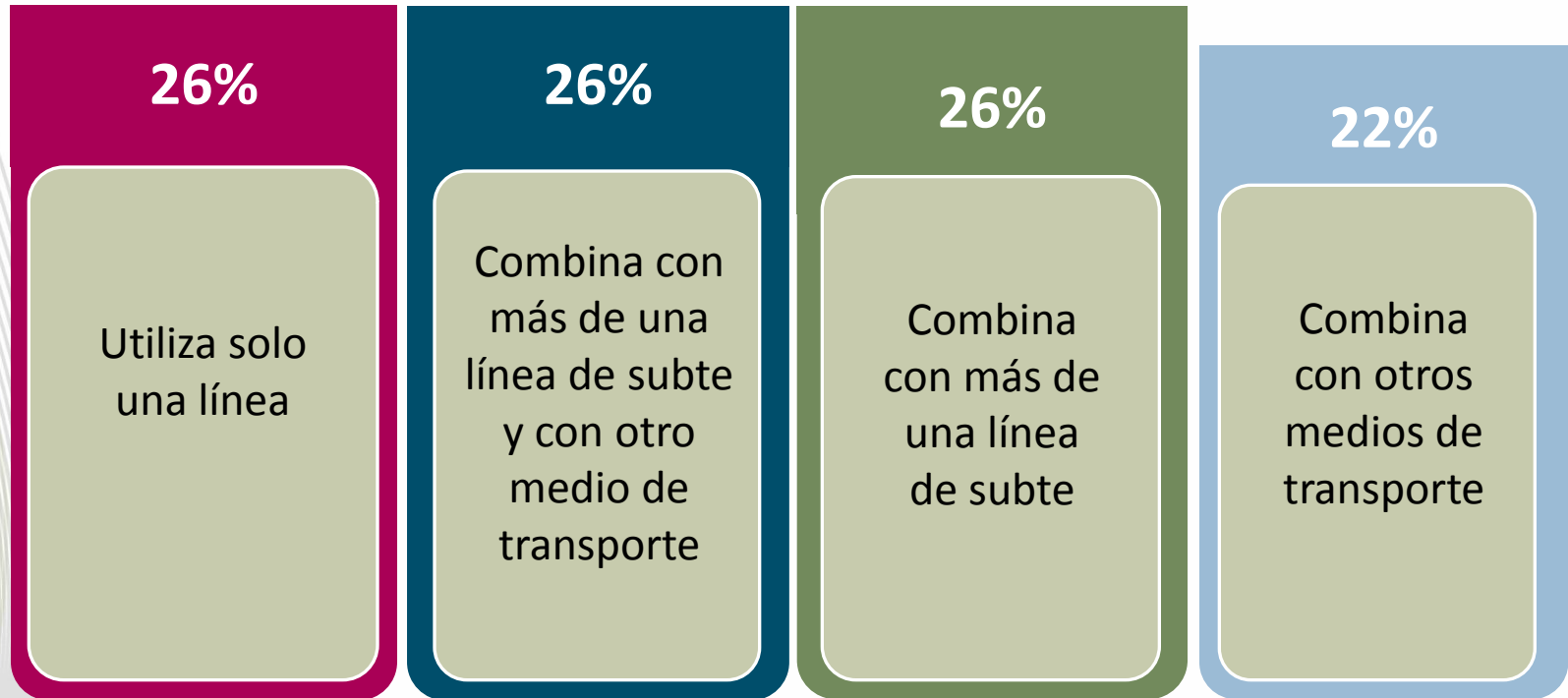


		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	51%	48%	45%
	Femenino	49%	52%	55%
EDAD	18 a 29	45%	46%	42%
	30 a 44	36%	32%	40%
	45 a 59	16%	19%	15%
	60 a 70	4%	4%	3%
NSE	DE	18%	16%	25%
	C2C3	62%	68%	52%
	ABC1	20%	17%	23%
PLAZA	CABA	62%	55%	56%
	GBA	38%	45%	44%
HORARIO	PICO	54%	40%	36%
	NO PICO	46%	60%	65%
LÍNEA	A	14%	19%	18%
	B	30%	25%	11%
	C	20%	17%	23%
	D	25%	28%	36%
	E	8%	7%	8%
	H	4%	4%	5%



## Combinaciones

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





## Combinaciones - Evolutivo

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

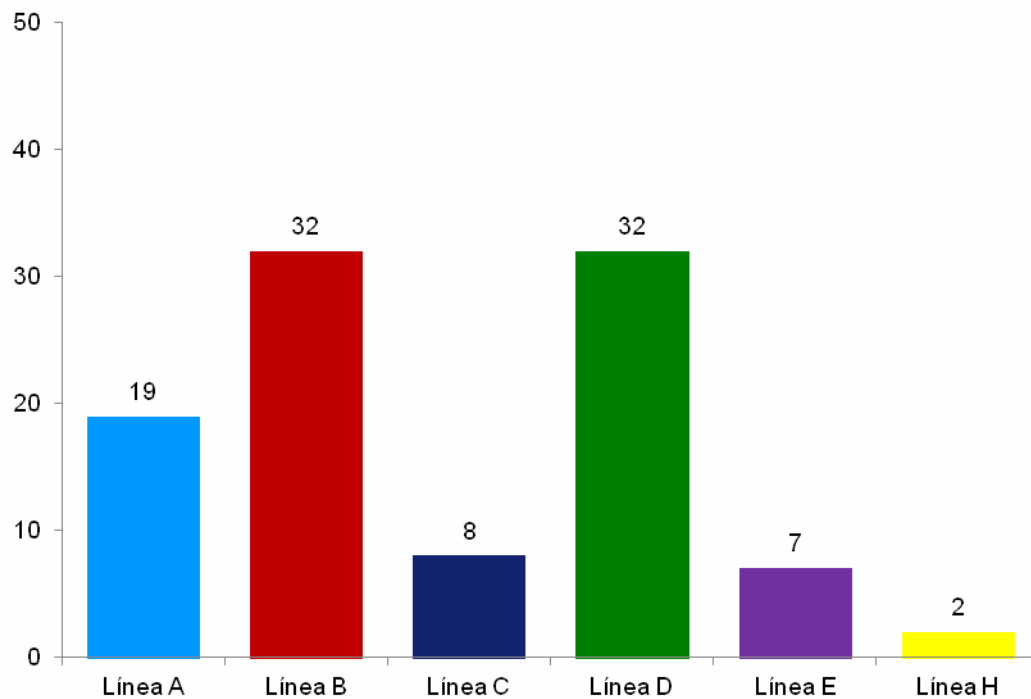
	Evolutivo			
	Utiliza una sola línea	Combina con más de una línea del subte	Combina con otros medios de transporte	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
sep-12	22%	24%	30%	25%
abr-13	23%	27%	25%	25%
jul-13	25%	28%	22%	25%
sep-13	22%	28%	21%	29%
dic-13	22%	36%	23%	19%
may-14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



## Utiliza solo una línea

**26%**

Utiliza una  
sola línea

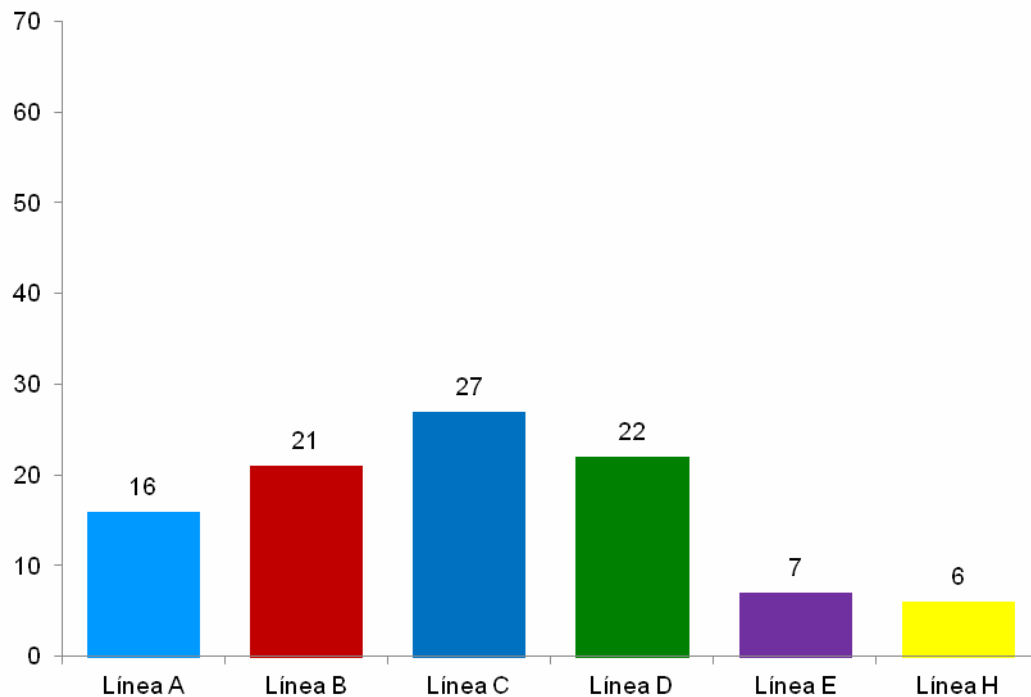




## Combina con otras líneas

26%

Combina  
con más de  
una línea  
de subte



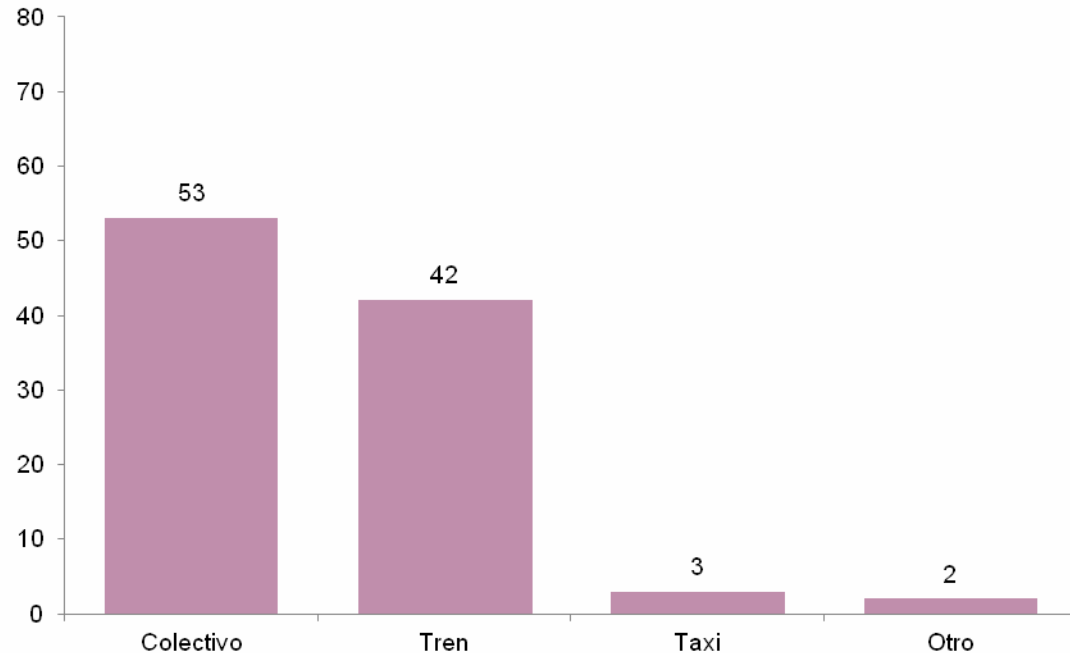


## Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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?

48%

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



# EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Septiembre 2015

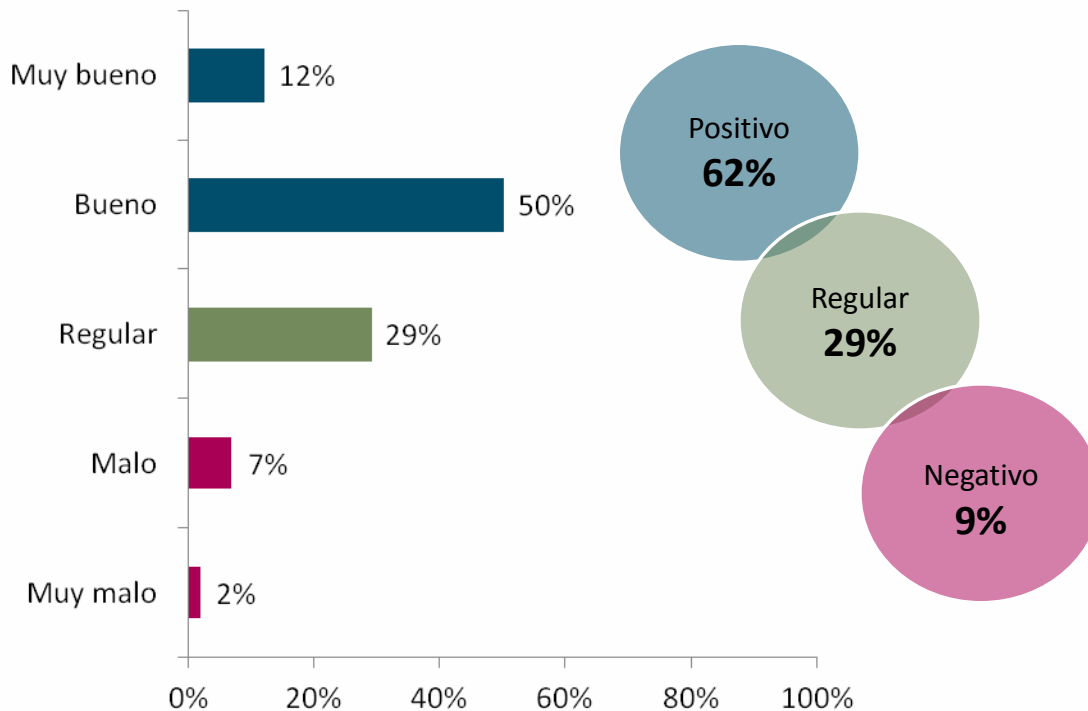






## Evaluación del Servicio General

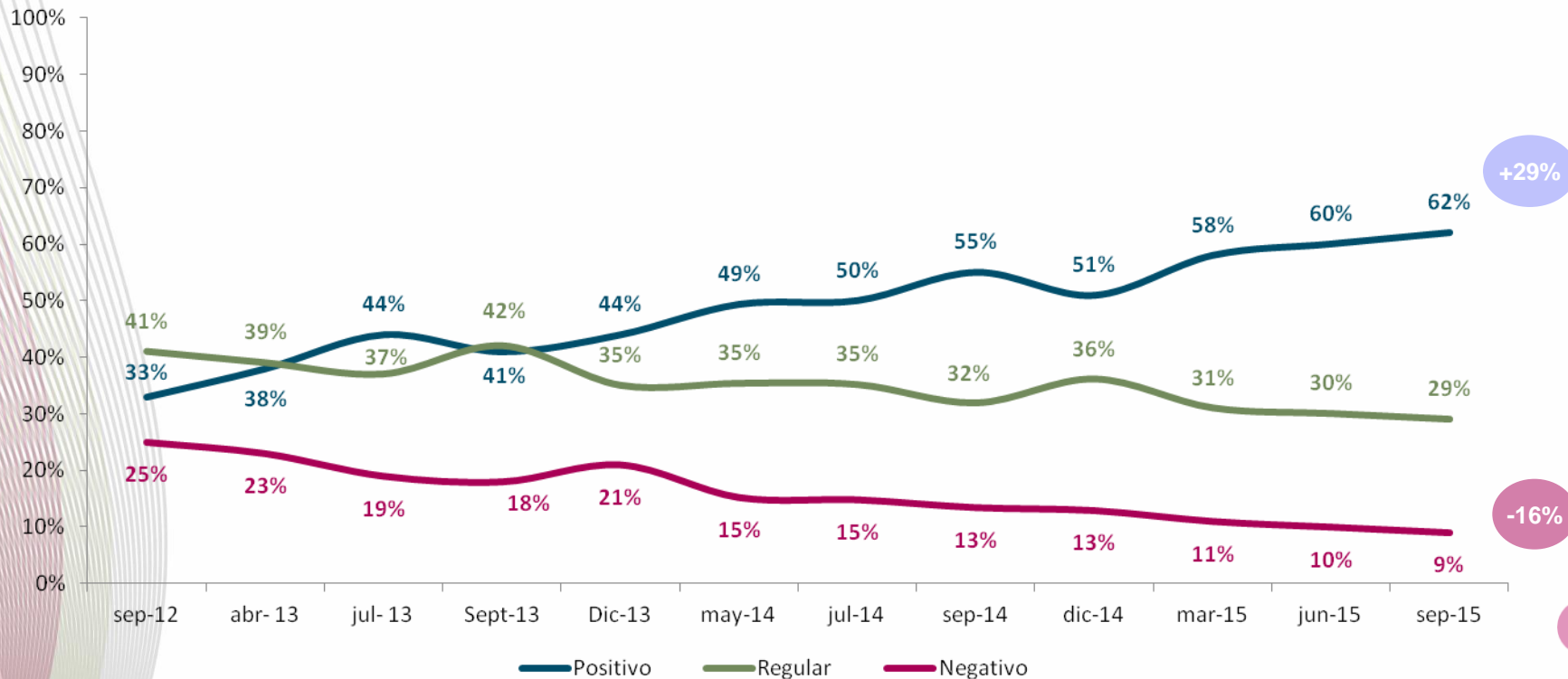
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación del Servicio General - Evolutivo

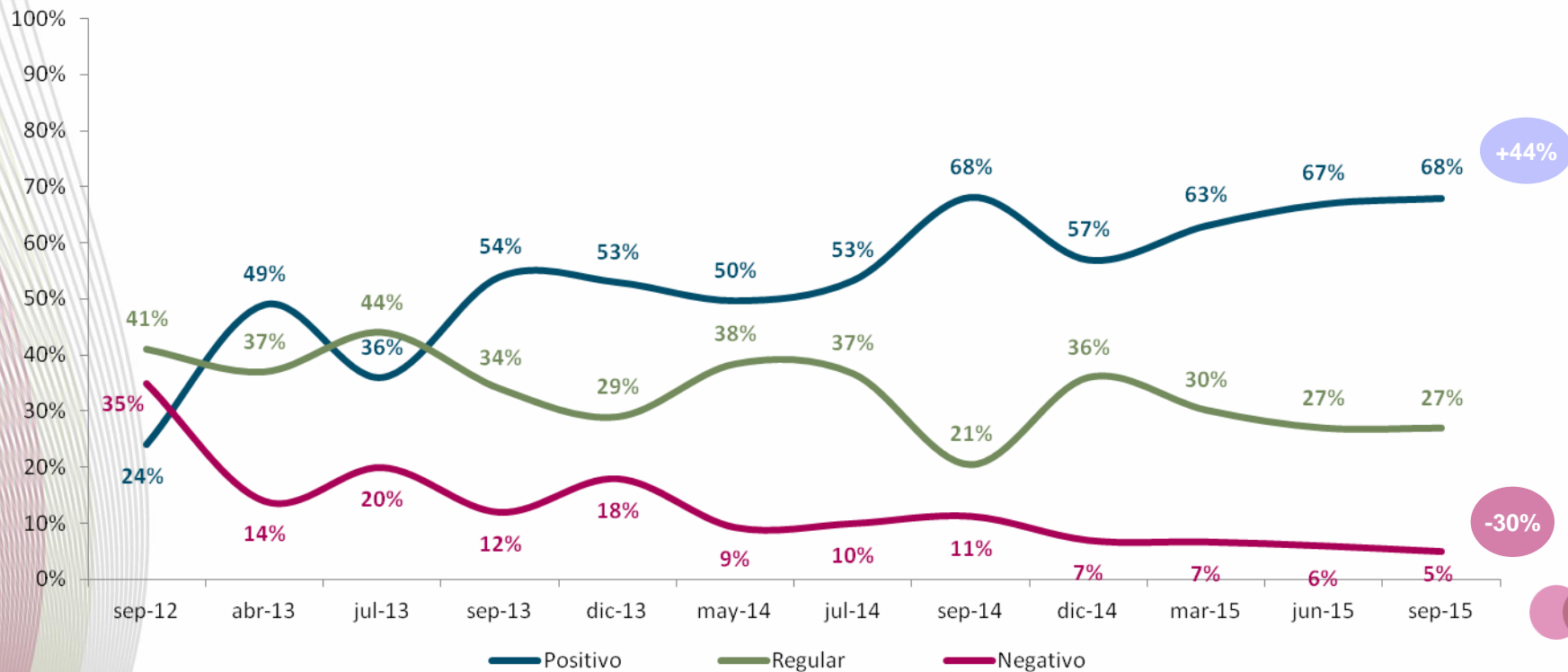
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

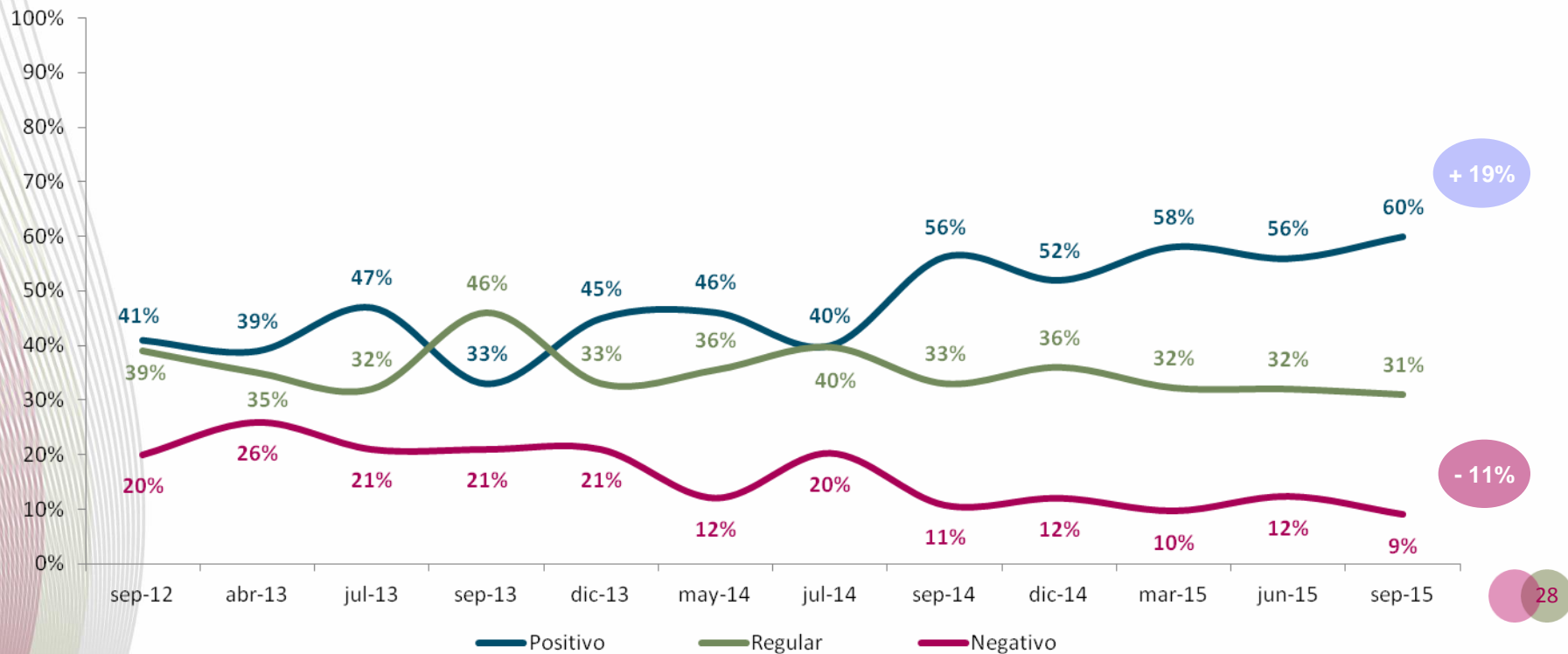
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

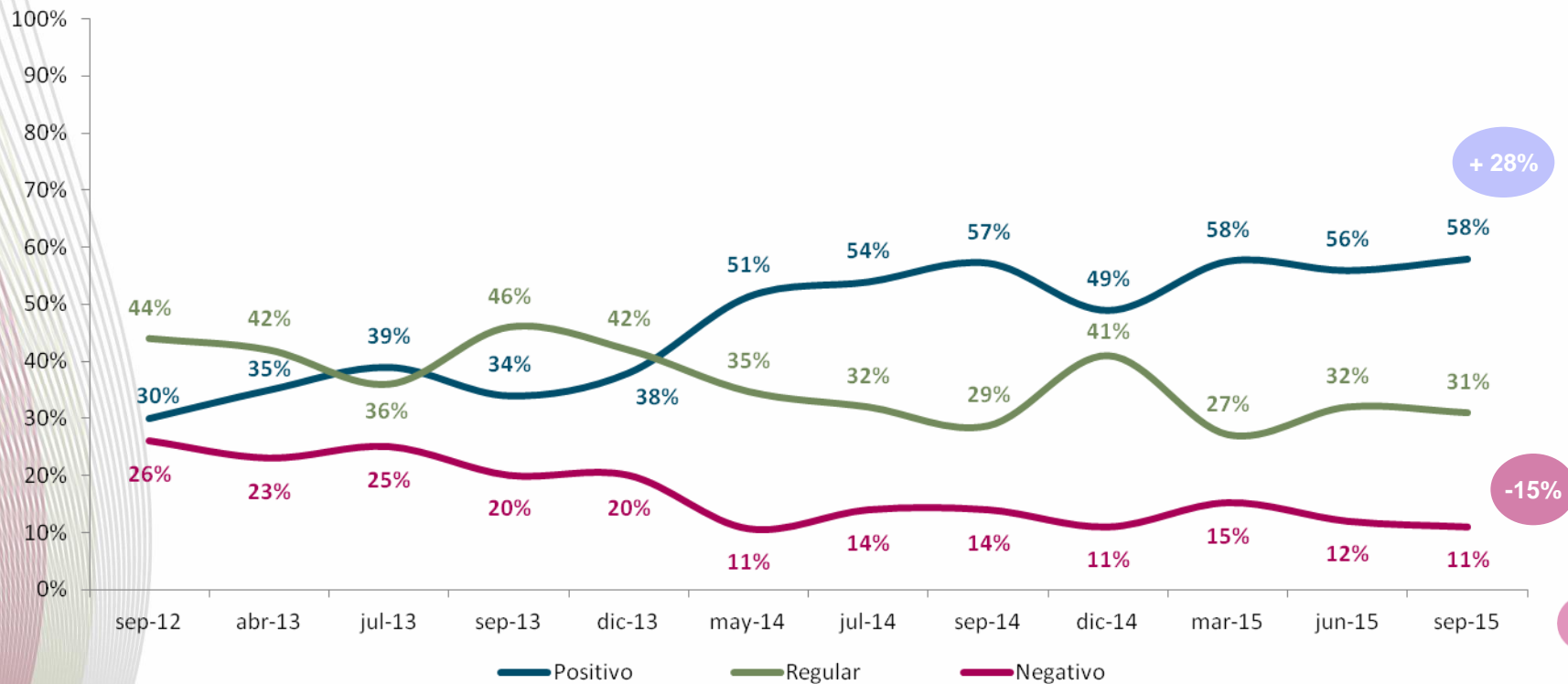
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

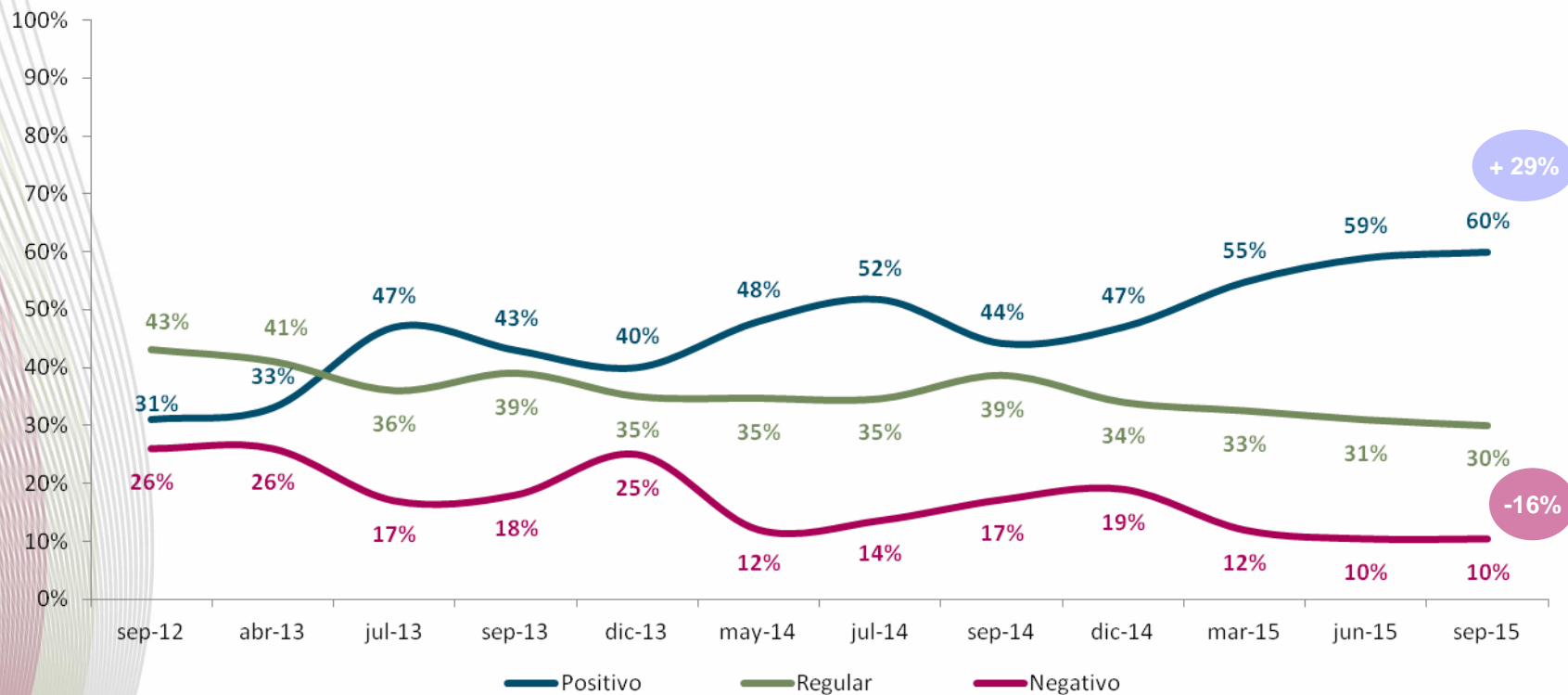
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

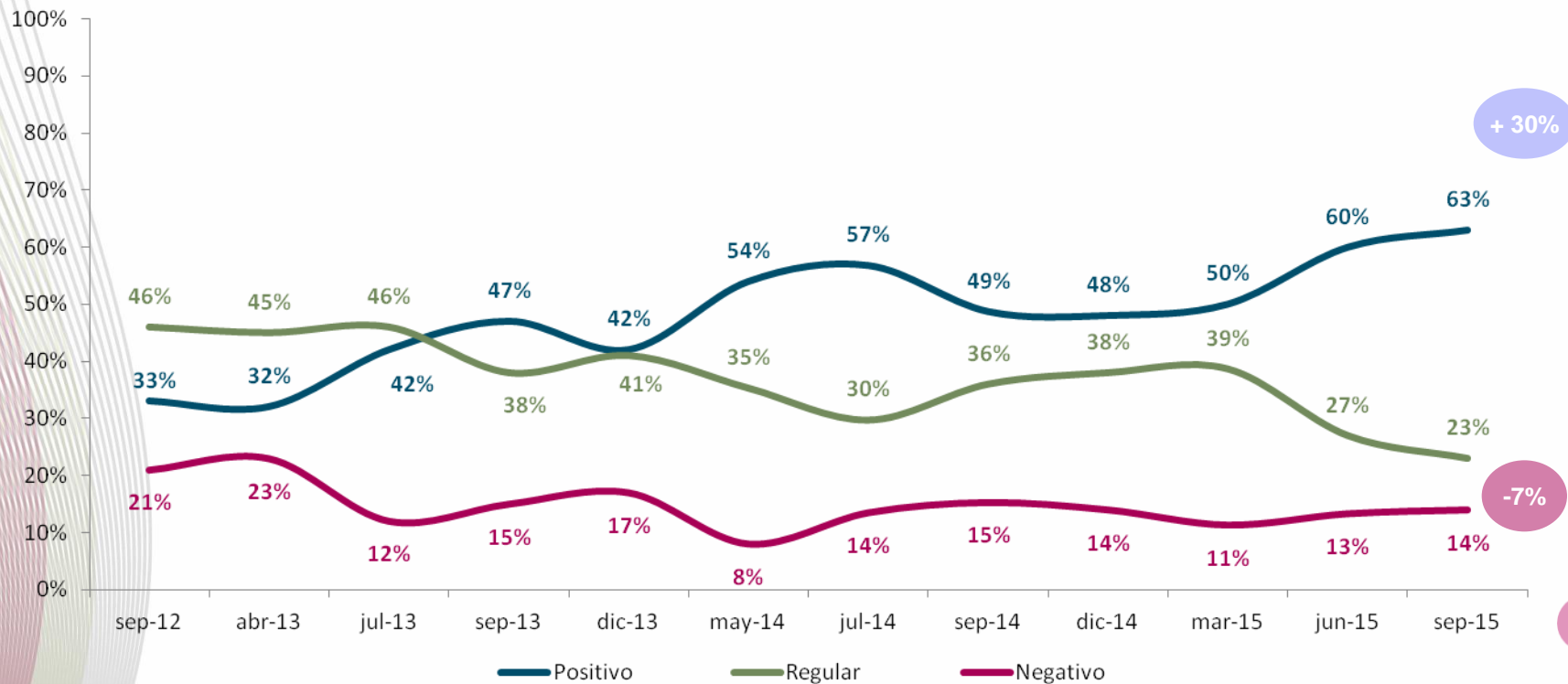
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

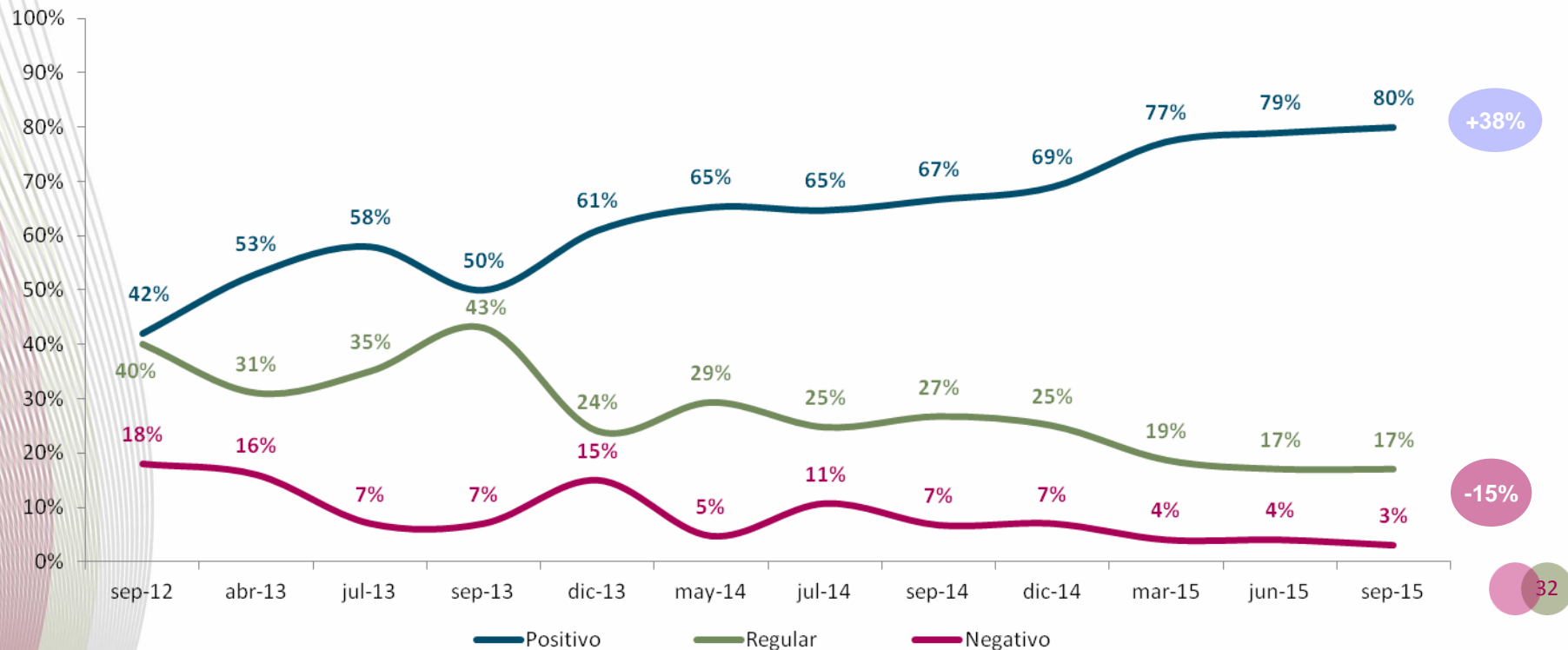
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea H - Evolutivo

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







## Evaluación del Servicio General

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

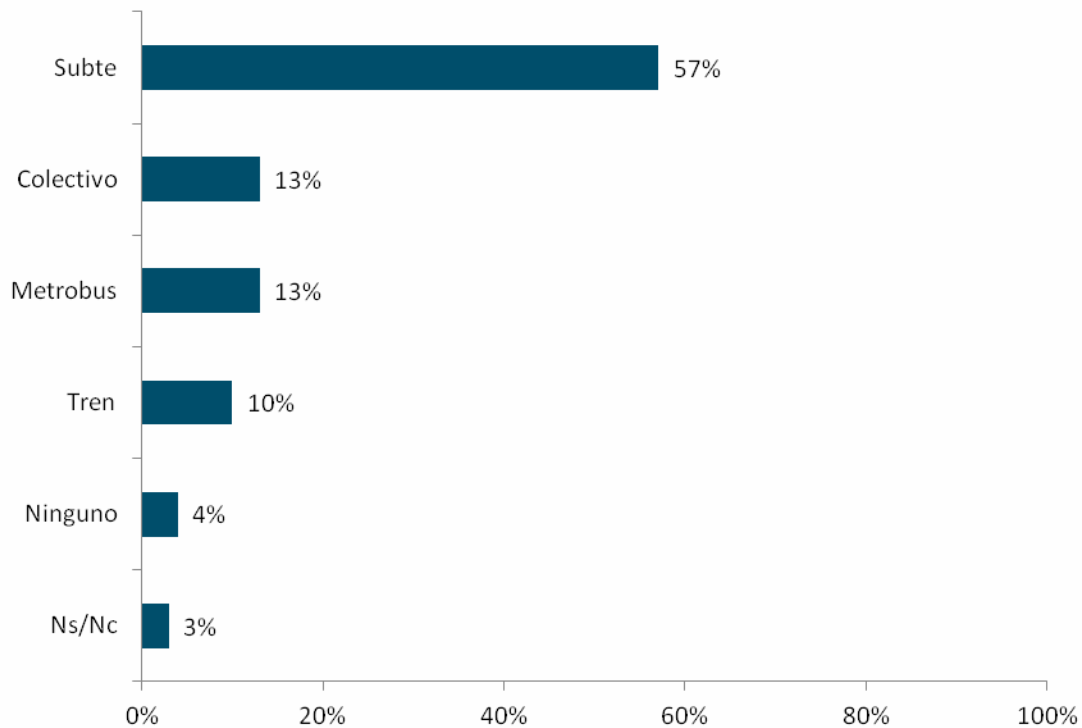
	Sexo			Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Bueno	62%	59%	65%	65%	57%	59%	79%	66%	61%	62%
Regular	29%	31%	27%	26%	33%	29%	18%	28%	30%	27%
Malo	9%	10%	8%	8%	9%	12%	3%	5%	10%	10%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Bueno	62%	63%	61%	62%	64%	57%	58%	66%
Regular	29%	27%	32%	27%	32%	40%	31%	27%
Malo	9%	10%	7%	11%	4%	3%	11%	7%



## Mejor servicio de transporte público

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





## Mejor servicio de transporte público - Evolutivo

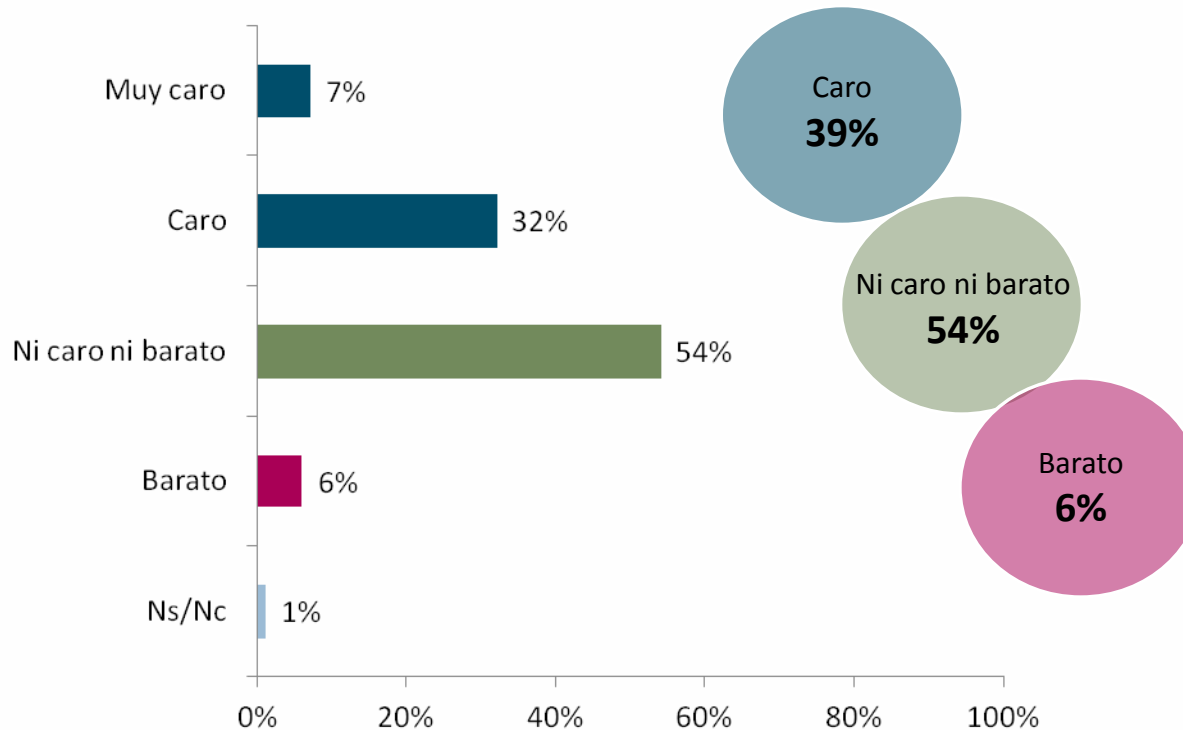
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

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



## Relación precio / Calidad

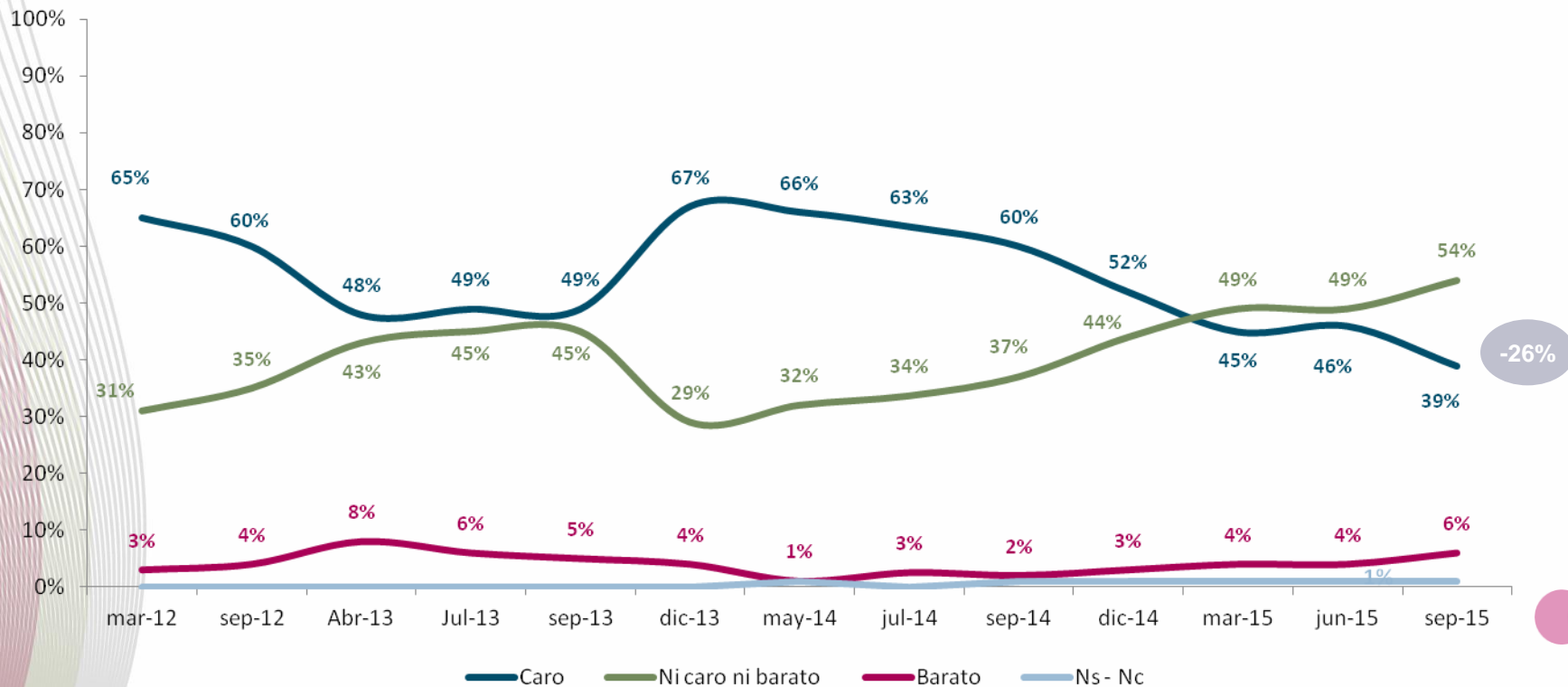
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## Relación precio / Calidad - Evolutivo

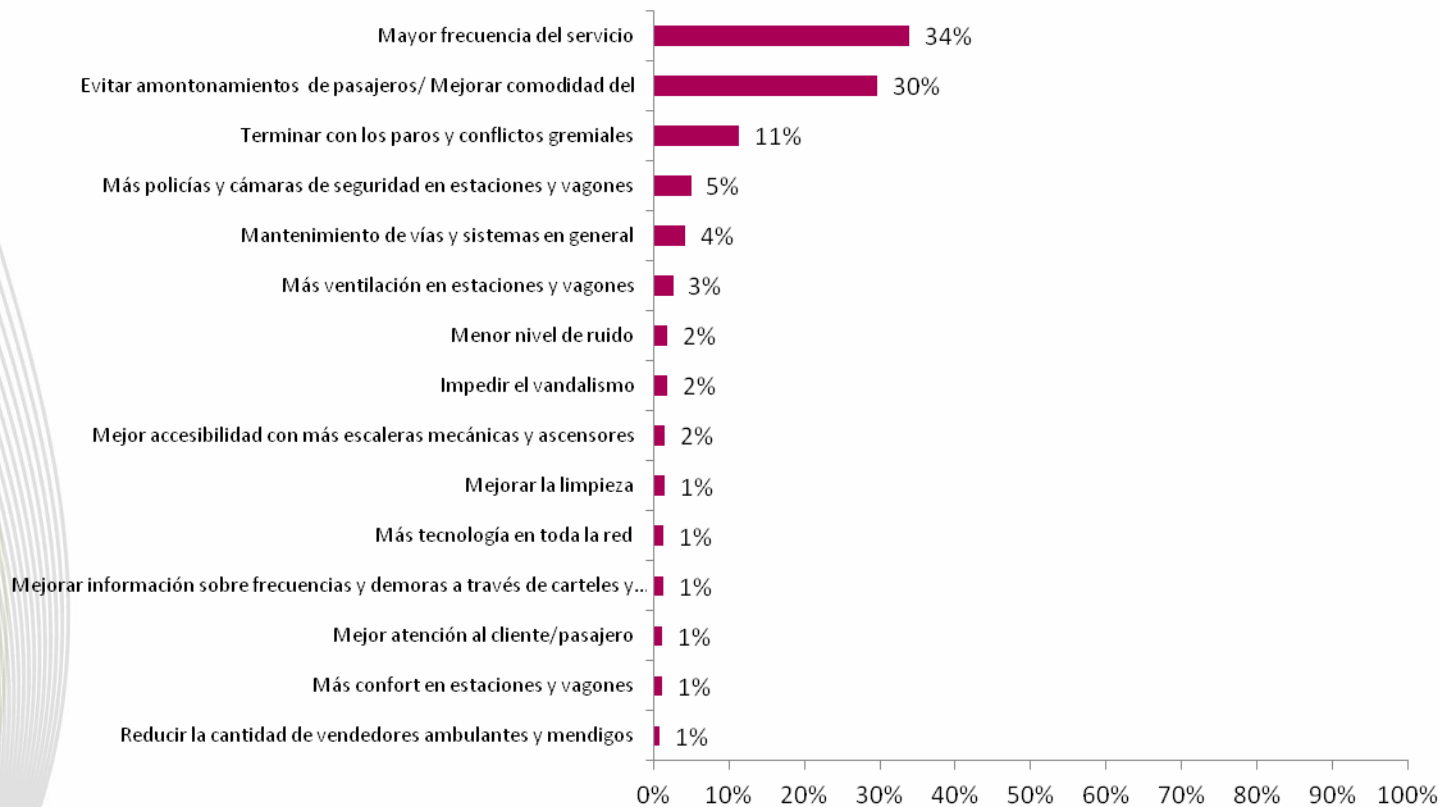
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





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



## Aspectos del servicio de mayor prioridad x Línea\*

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

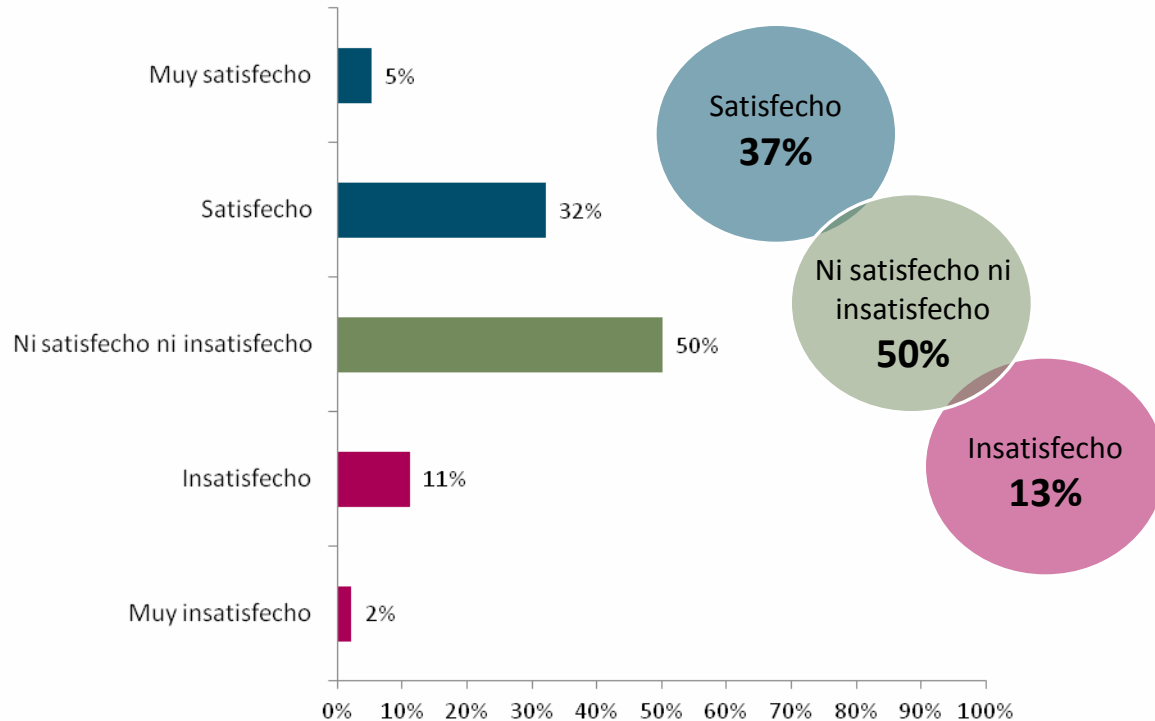
Líneas							
	Total	A	B	C	D	E	H
Mayor frecuencia del servicio	34%	37%	32%	38%	30%	37%	31%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	30%	30%	29%	23%	35%	33%	24%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	11%	11%	11%	9%	12%	11%	20%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	5%	4%	5%	7%	5%	3%	6%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	4%	2%	5%	7%	3%	3%	7%





## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

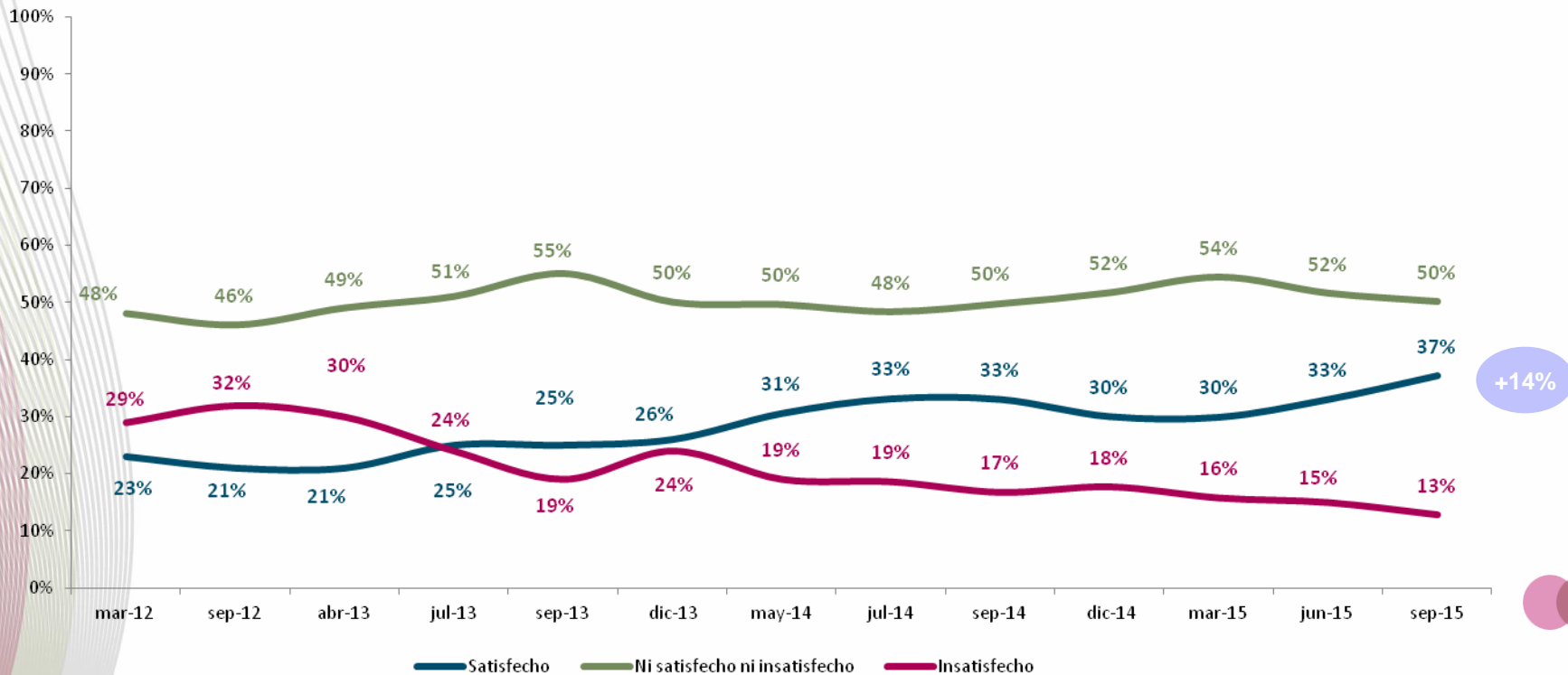
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





## 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	37%	36%	39%	40%	35%	35%	39%	44%	36%	35%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	49%	51%	52%	48%	47%	59%	46%	51%	51%
Insatisfecho	13%	15%	11%	9%	17%	18%	3%	10%	13%	14%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	37%	36%	39%	36%	42%	36%	36%	39%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	50%	50%	50%	49%	60%	50%	50%
Insatisfecho	13%	14%	11%	14%	9%	4%	15%	11%



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

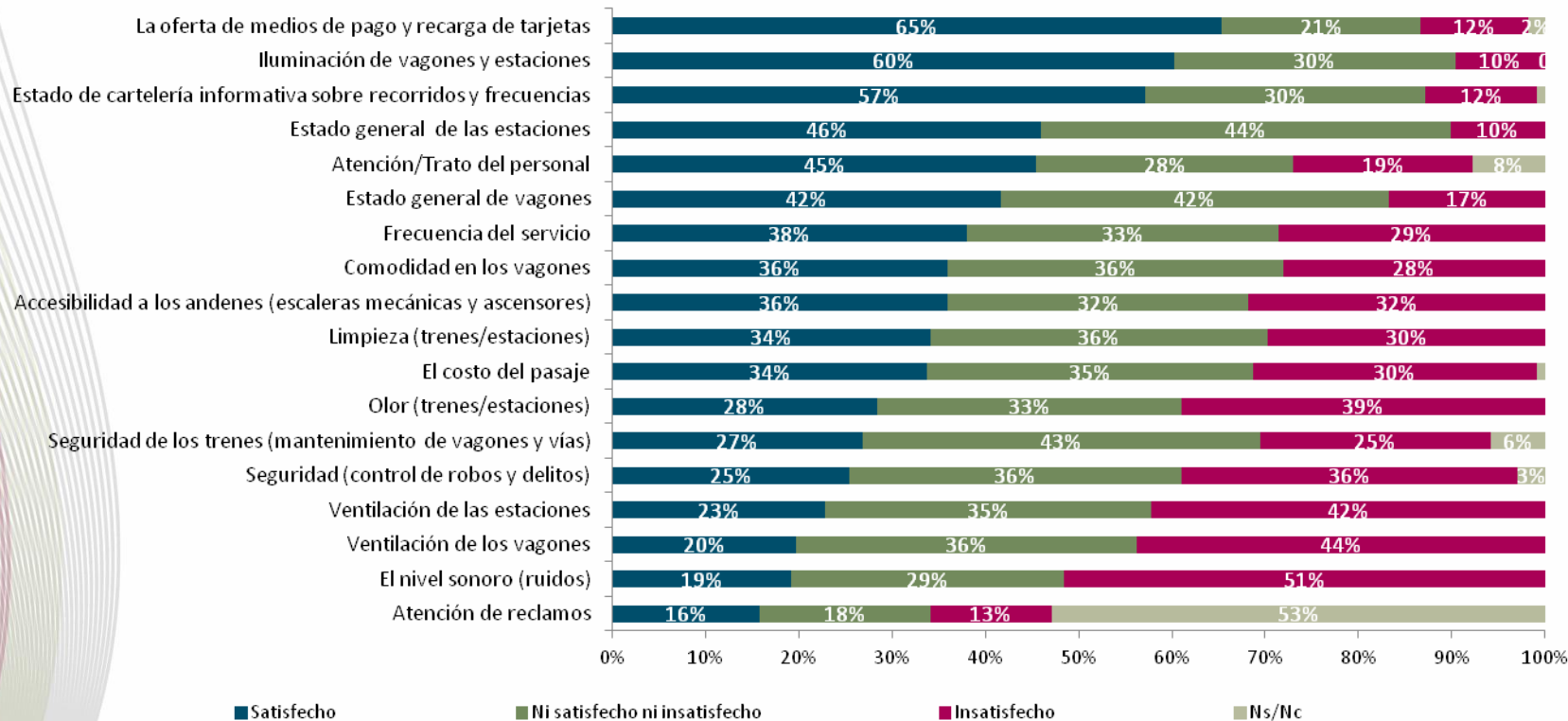
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

	Línea						
	Total	A	B	C	D	E	H
Satisfecho	37%	42%	40%	35%	33%	34%	47%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	49%	51%	47%	52%	54%	44%
Insatisfecho	13%	9%	10%	18%	15%	12%	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 /sep-15

	Evolutivo												Va. Sep-15	Va. Sep-12
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15		
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	59%	63%	65%	65%	0%	+15%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	+9%	+11%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	55%	57%	+2%	+10%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	+2%	+23%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	+1%	+11%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	+6%	+24%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	+4%	+17%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	+3%	+9%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	+1%	+13%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	+8%	+16%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	+1%	+14%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	+2%	+17%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	+5%	+5%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	+4%	+5%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	+1%	+6%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	+2%	+2%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	+1%	-
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	+2%	+11%
<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>37%</b>	<b>+4%</b>	<b>+16%</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	sep-15
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,3	3,4	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8
Iluminación de vagones y estaciones	3,5	3,5	3,3	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,7
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,4	3,3	3,2	3,1	3,1	3,3	3,6	3,5	3,6	3,4	3,5	3,6	3,6
Estado general de las estaciones	2,9	2,9	3	3,2	3,2	3,1	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5
Atención/Trato del personal	3,3	3,1	3	3,4	3,2	3,1	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4
Estado general de vagones	2,7	2,6	2,9	3,2	3,1	3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,1	3,3	3,3
Comodidad en los vagones	2,6	2,5	2,8	3	2,9	2,7	3	3	3	3	2,9	3	3,1
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3	2,8	2,8	3	2,7	2,7	2,9	3	3	3	2,9	3	3,1
Frecuencia del servicio	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8	2,8	3	3	3,1	2,9	3,1	3,1	3,1
El costo del pasaje	2,2	2,3	2,7	2,8	2,8	2,3	2,7	3	3	2,8	2,8	2,8	3,0
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5	2,4	2,7	2,7	2,6	2,7	2,9	3	2,9	2,8	2,9	3	3,0
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1	2,4	2,5	2,7	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,7	2,9	3	3,0
Ventilación de las estaciones	2,1	2,5	2,5	2,7	2,9	2,6	2,6	2,8	2,8	2,6	2,3	2,4	2,8
Atención de reclamos	2,6	2,4	2,5	3,2	2,9	2,6	2,7	2,9	2,9	2,6	2,8	2,9	3,0
Ventilación de los vagones	1,9	2,3	2,4	2,7	2,7	2,4	2,6	2,8	2,8	2,6	2,2	2,5	2,7
El nivel sonoro (ruidos)	2,4	2,5	2,4	2,5	2,5	2,5	2,6	2,8	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2,4	2,6	2,7	2,5	2,4	2,6	2,6	2,5	2,7	2,8	2,8
Seguridad (control de robos y delitos)	2,4	2,2	2,3	2,4	2,3	2,3	2,4	2,6	2,6	2,4	2,7	2,8	2,8
<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>	<b>3,3</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%	55%	67%	67%	66%	72%	72%
Iluminación de vagones y estaciones	60%	62%	57%	57%	63%	64%	66%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	57%	52%	55%	55%	60%	65%	70%
Estado general de las estaciones	46%	49%	45%	40%	46%	45%	62%
Atención/Trato del personal	45%	47%	48%	45%	40%	46%	59%
Estado general de vagones	42%	55%	39%	31%	44%	39%	49%
Comodidad en los vagones	36%	44%	36%	32%	34%	32%	45%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	36%	44%	44%	25%	32%	28%	41%
Frecuencia del servicio	38%	37%	41%	35%	39%	33%	36%
El costo del pasaje	34%	32%	36%	31%	35%	33%	30%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	27%	35%	25%	21%	26%	26%	42%
Limpieza (trenes/estaciones)	34%	47%	29%	29%	34%	36%	46%
Ventilación de las estaciones	23%	25%	22%	21%	21%	25%	34%
Atención de reclamos	16%	14%	28%	8%	8%	20%	19%
Ventilación de los vagones	20%	27%	18%	17%	16%	22%	34%
El nivel sonoro (ruidos)	19%	30%	22%	12%	16%	12%	23%
Olor (trenes/estaciones)	28%	41%	22%	30%	26%	28%	36%
Seguridad (control de robos y delitos)	25%	21%	26%	23%	25%	31%	43%
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>37%</b>	<b>42%</b>	<b>40%</b>	<b>35%</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>	<b>47%</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	3,5	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9
Iluminación de vagones y estaciones	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3,6	3,8
Estado general de las estaciones	3,5	3,5	3,5	3,3	3,5	3,4	3,7
Atención/Trato del personal	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,6	3,7
Estado general de vagones	3,3	3,6	3,3	3,1	3,4	3,3	3,4
Comodidad en los vagones	3,1	3,3	3,1	2,9	3,0	3,1	3,2
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,1	3,2	3,3	2,8	3,0	3,0	3,2
Frecuencia del servicio	3,1	3,1	3,2	3,0	3,2	2,9	3,2
El costo del pasaje	3,0	2,8	3,1	2,8	3,1	2,9	2,9
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,0	3,2	3,0	2,8	3,0	3,0	3,3
Limpieza (trenes/estaciones)	3,0	3,3	2,9	2,9	3,0	3,2	3,4
Ventilación de las estaciones	2,8	2,9	2,8	2,7	2,7	2,8	3,1
Atención de reclamos	3,0	2,9	3,2	2,6	2,7	3,3	3,1
Ventilación de los vagones	2,7	3,0	2,7	2,5	2,5	2,8	3,0
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,9	2,6	2,2	2,4	2,3	2,7
Olor (trenes/estaciones)	2,8	3,2	2,7	2,7	2,7	3,0	3,1
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	2,9	2,9	2,7	2,8	3,0	3,2
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</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	3,7	3,8	3,9
Iluminación de vagones y estaciones	3,7	3,6	3,7	3,9
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,6	3,6	3,7
Estado general de las estaciones	3,5	3,5	3,5	3,6
Atención/Trato del personal	3,4	3,3	3,5	3,4
Estado general de vagones	3,3	3,3	3,3	3,6
Comodidad en los vagones	3,1	3,0	3,1	3,2
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,1	3,0	3,2	3,1
Frecuencia del servicio	3,1	3,1	3,1	3,4
El costo del pasaje	3,0	3,0	3,0	3,1
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,0	3,0	3,1	2,9
Limpieza (trenes/estaciones)	3,0	3,0	3,1	3,1
Ventilación de las estaciones	2,8	2,8	2,8	2,9
Atención de reclamos	3,0	3,0	2,8	3,1
Ventilación de los vagones	2,7	2,7	2,7	2,9
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,5	2,5	2,3
Olor (trenes/estaciones)	2,8	2,8	2,9	2,7
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	2,8	2,9	2,6
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</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	3,6	3,3
Iluminación de vagones y estaciones	3,7	3,8	3,5	3,1
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,6	3,8	3,4	3,0
Estado general de las estaciones	3,5	3,6	3,3	2,8
Atención/Trato del personal	3,4	3,5	3,1	2,9
Estado general de vagones	3,3	3,5	3,1	2,5
Comodidad en los vagones	3,1	3,3	2,8	2,1
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,1	3,3	2,8	2,3
Frecuencia del servicio	3,1	3,5	2,7	2,1
El costo del pasaje	3,0	3,2	2,7	2,5
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,0	3,2	2,7	2,5
Limpieza (trenes/estaciones)	3,0	3,2	2,8	2,2
Ventilación de las estaciones	2,8	3,0	2,6	2,2
Atención de reclamos	3,0	3,2	2,7	2,3
Ventilación de los vagones	2,7	2,9	2,5	2,0
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,7	2,2	1,9
Olor (trenes/estaciones)	2,8	3,0	2,6	2,2
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	3,0	2,6	2,6
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>3,3</b>	<b>3,6</b>	<b>2,9</b>	<b>2,1</b>



# PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Septiembre 2015





# Perfil Usuario Línea A



## Sexo



55%



45%

## NSE

DE 22%

C2C3 57%

ABC1 21%

## Edad

18 a 29 51%

30 a 44 35%

45 a 59 13%

60 a 70 1%

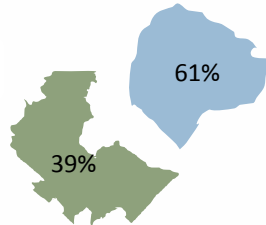
## Tipo de usuario

Frecuente 66%

Medio 28%

Esporádico 6%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico 45%

No Pico 55%

Evaluación positiva del Servicio

Global	62%
Usuarios Línea A	68%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



47%



53%

## NSE

DE 13%

C2C3 75%

ABC1 12%

## Edad

18 a 29 41%

30 a 44 38%

45 a 59 16%

60 a 70 5%

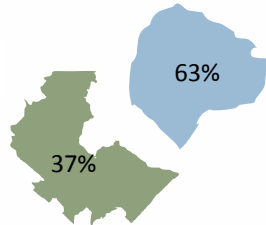
## Tipo de usuario

Frecuente 78%

Medio 20%

Esporádico 2%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico 51%

No Pico 49%

Evaluación positiva del Servicio

Global	62%
Usuarios Línea B	60%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



51%



49%

## NSE

DE 25%

C2C3 53%

ABC1 22%

## Edad

18 a 29 45%

30 a 44 35%

45 a 59 19%

60 a 70 1%

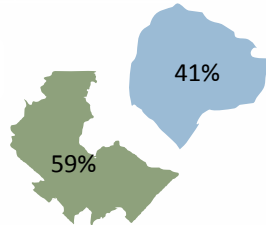
## Tipo de usuario

Frecuente 74%

Medio 20%

Esporádico 6%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico 53%

No Pico 47%

Evaluación positiva del Servicio

Global	62%
Usuarios Línea C	58%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



50%



50%

## NSE

DE 13%

C2C3 60%

ABC1 27%

## Edad

18 a 29 47%

30 a 44 30%

45 a 59 19%

60 a 70 4%

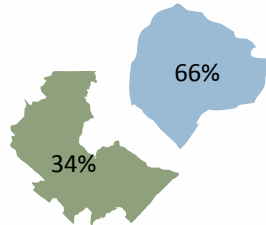
## Tipo de usuario

Frecuente 69%

Medio 24%

Esporádico 7%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico 50%

No Pico 50%

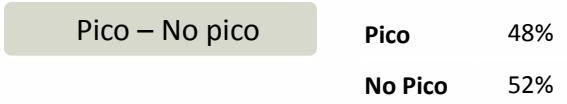
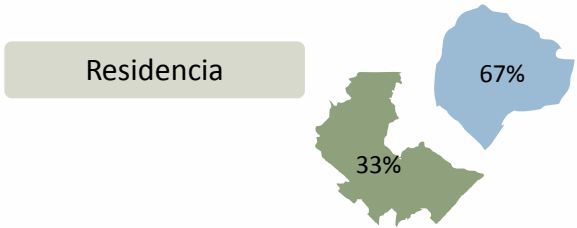
Evaluación positiva del Servicio

Global	62%
Usuarios Línea D	60%





# Perfil Usuario Línea



Evaluación positiva del Servicio

<b>Global</b>	62%
<b>Usuarios Línea E</b>	63%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



44%



56%

## NSE

DE 20%

C2C3 66%

ABC1 14%

## Edad

18 a 29 38%

30 a 44 38%

45 a 59 19%

60 a 70 5%

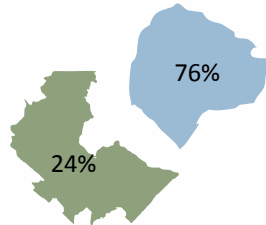
## Tipo de usuario

Frecuente 69%

Medio 25%

Esporádico 6%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico 52%

No Pico 48%

Evaluación positiva del Servicio

Global	62%
Usuarios Línea H	80%



# SEGURIDAD

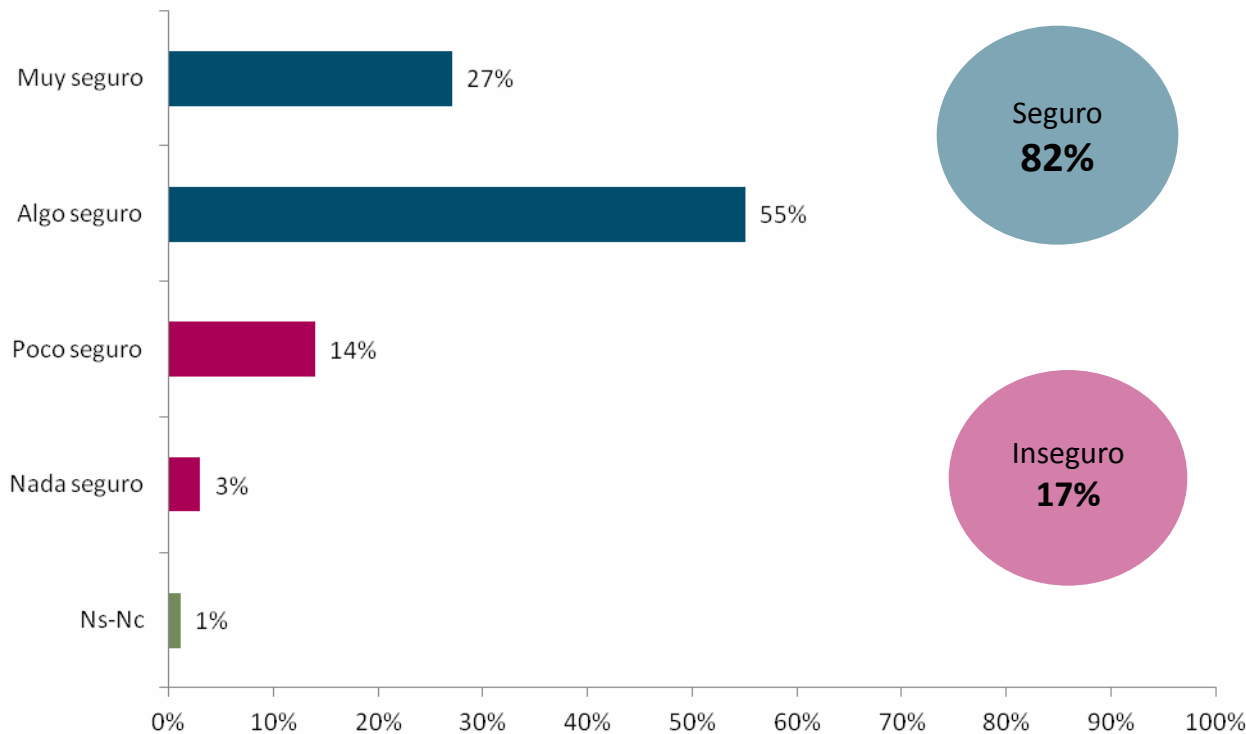
Septiembre 2015





## Seguridad en el Subte

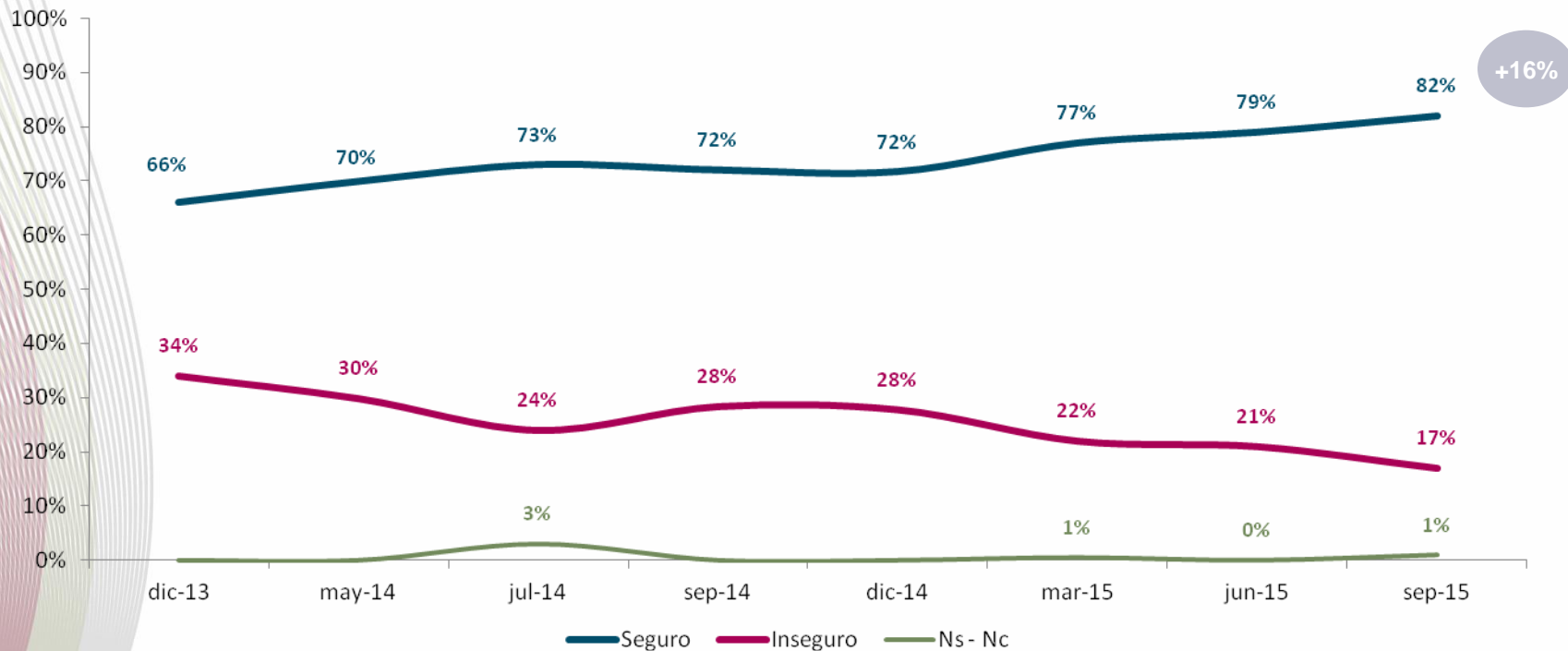
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad en el Subte - Evolutivo

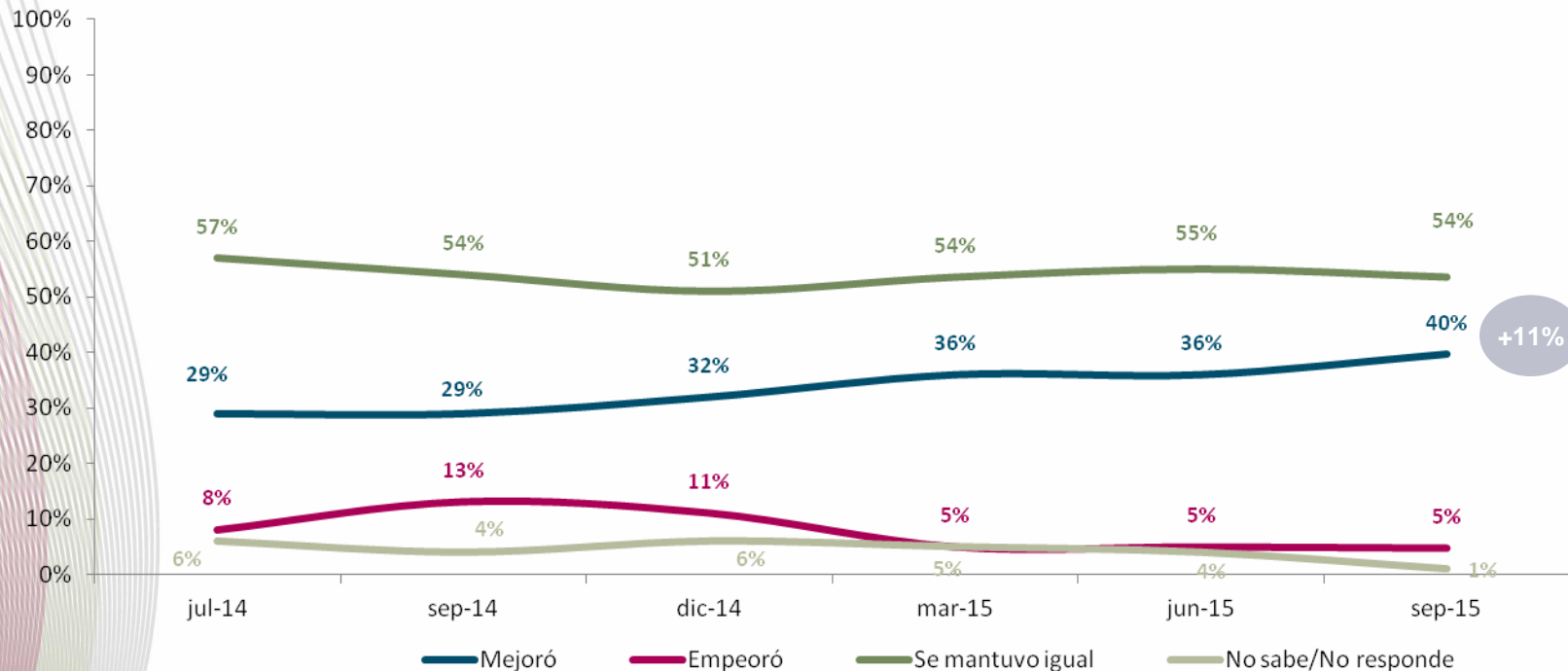
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

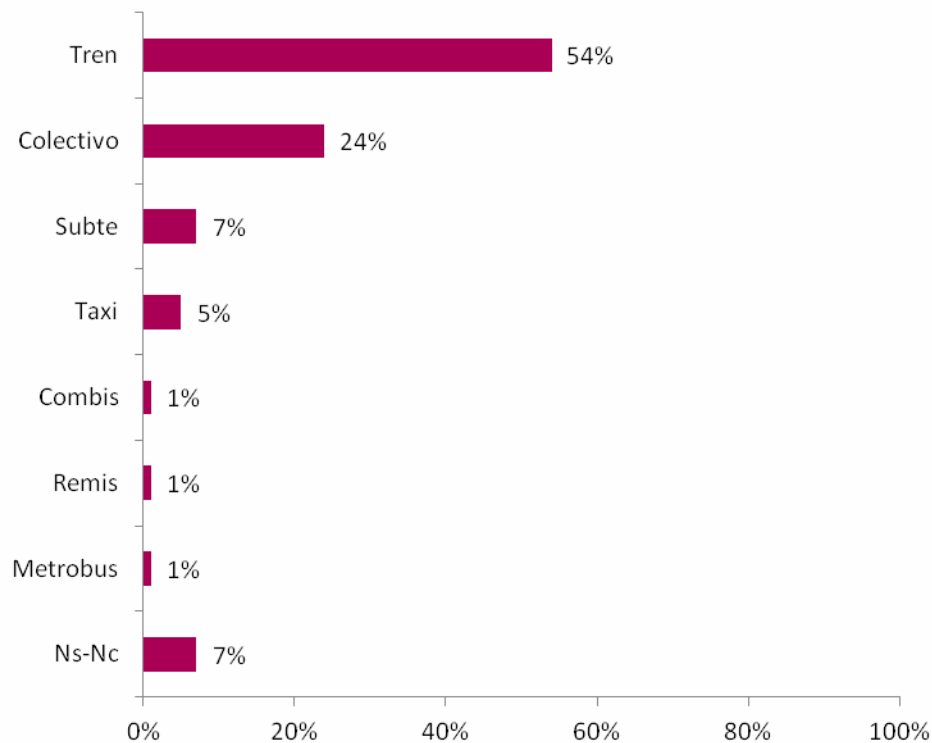
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte....?





## Transporte inseguro

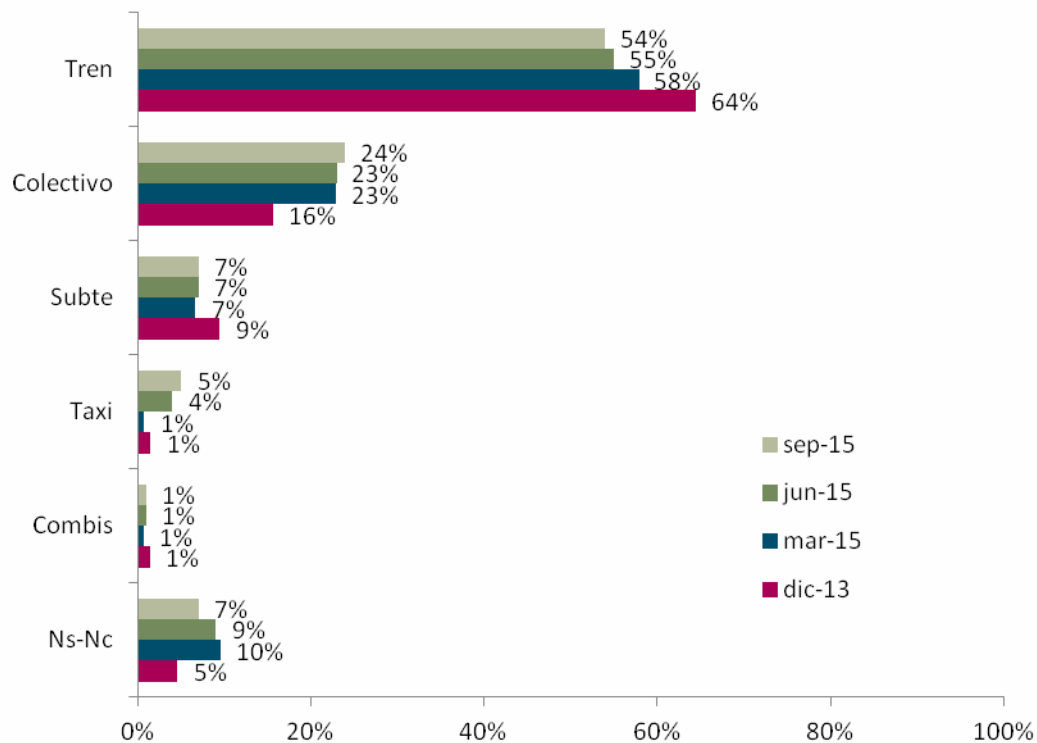
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?





## Transporte inseguro - Evolutivo

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







# VICTIMIZACIÓN

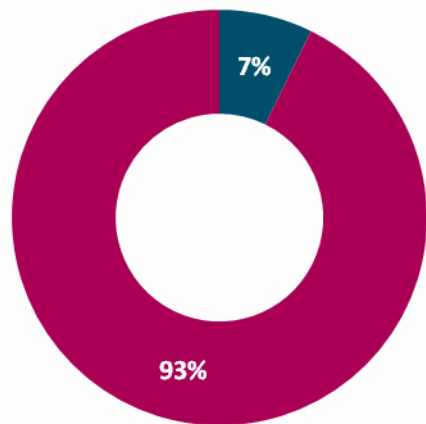
Septiembre 2015





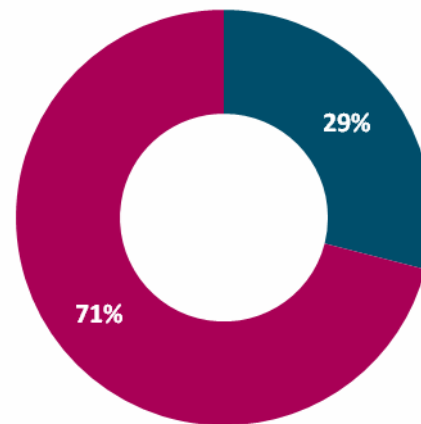
## Inseguridad - Subte

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



■ Si ■ No

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

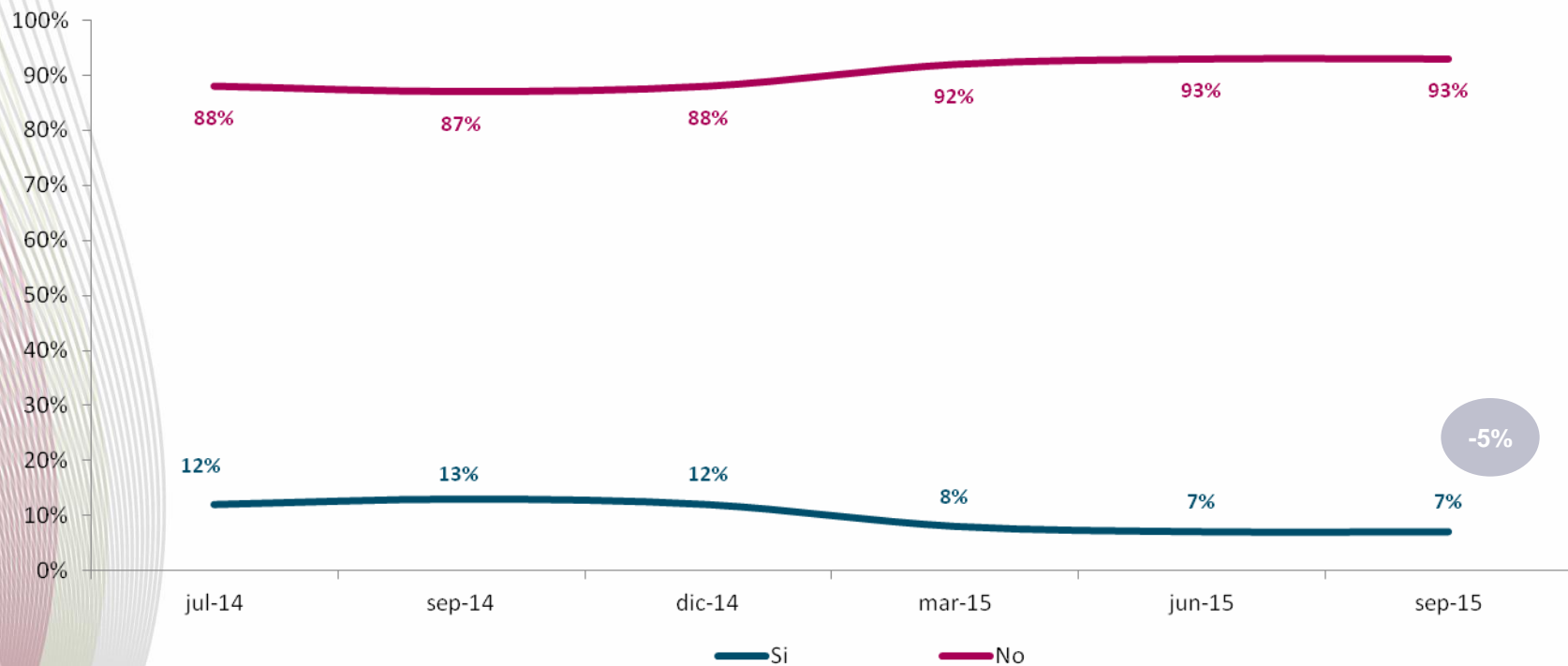


■ Si ■ No



## Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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



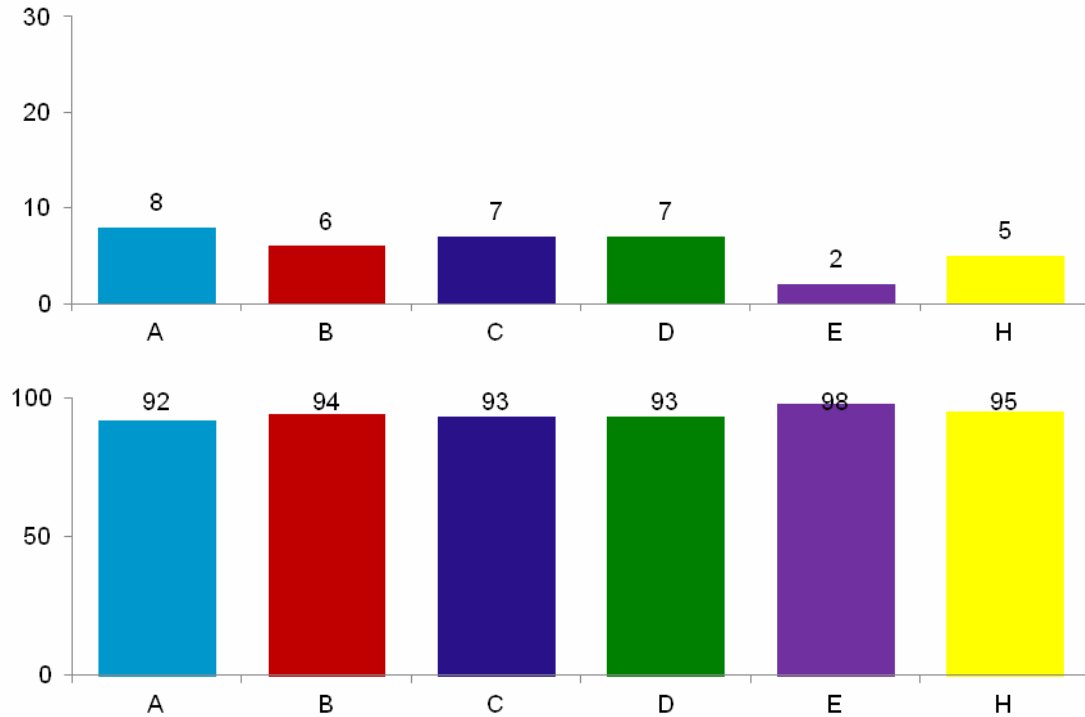


## Victima de inseguridad - Subte

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

SI  
7%

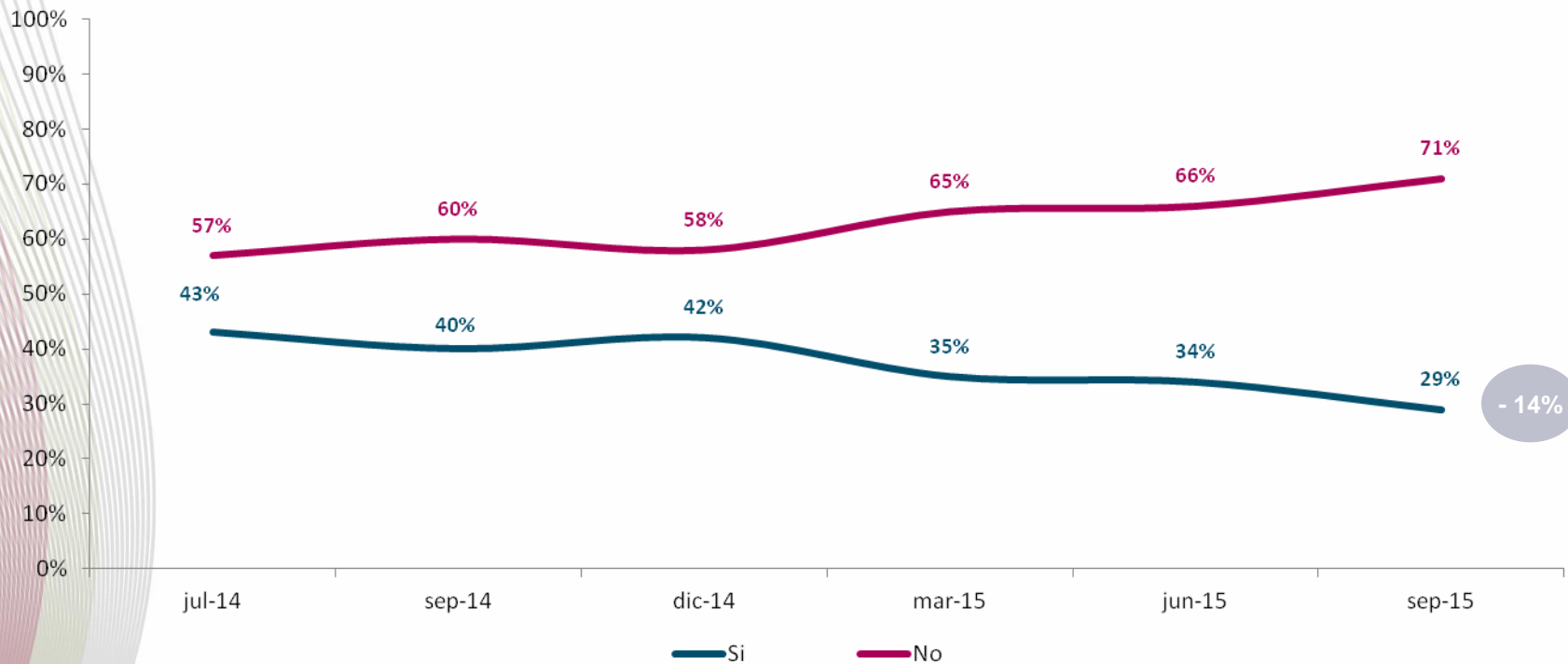
NO  
93%





## Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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



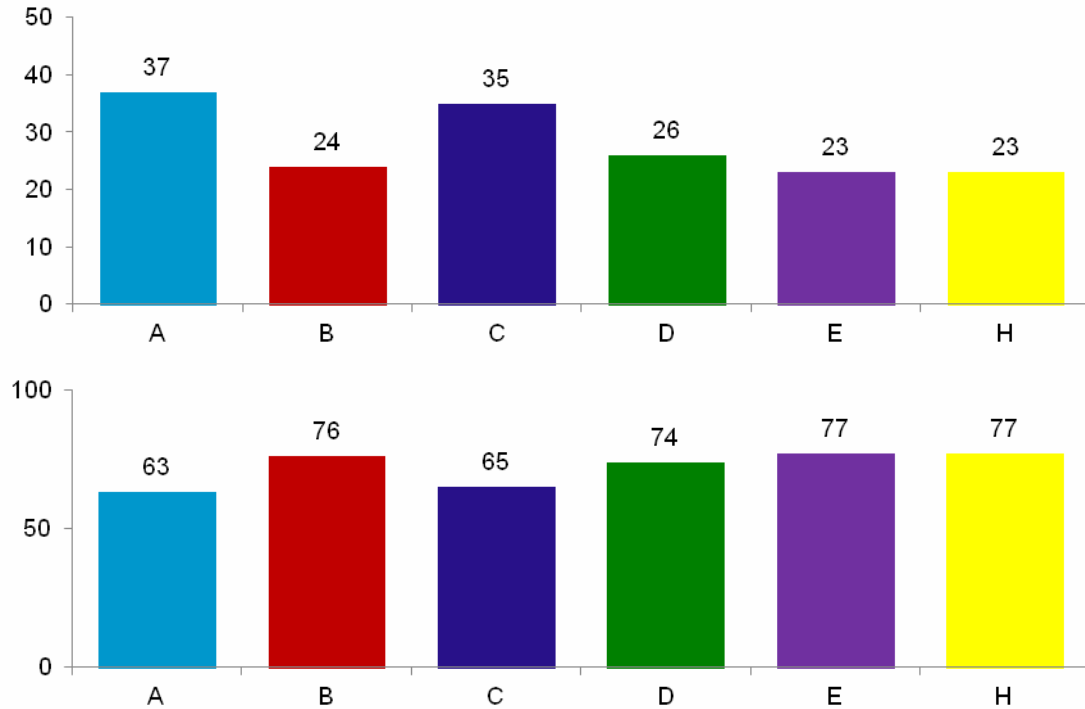


## Testigo de inseguridad - Subte

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

SI  
29%

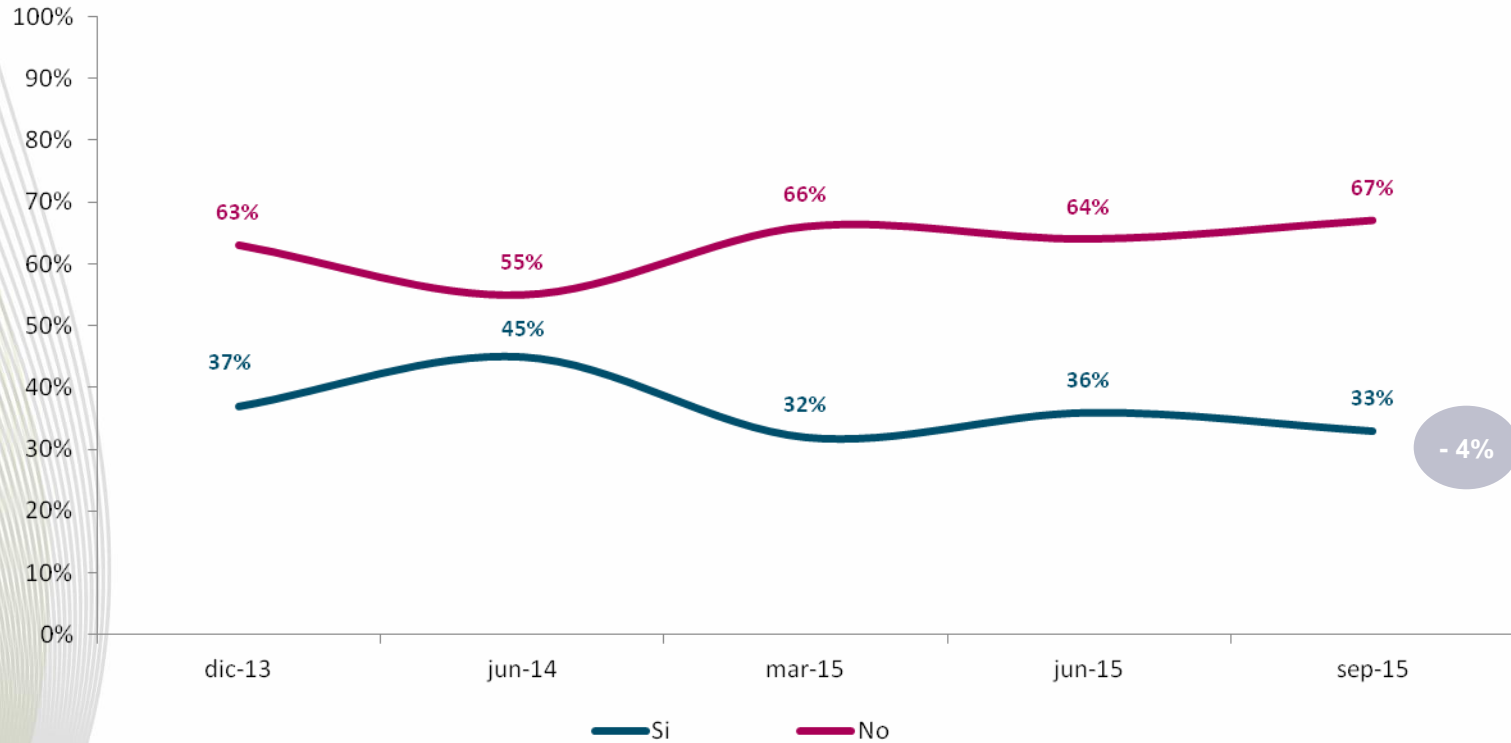
NO  
71%





## Estación peligrosa - Evolutivo

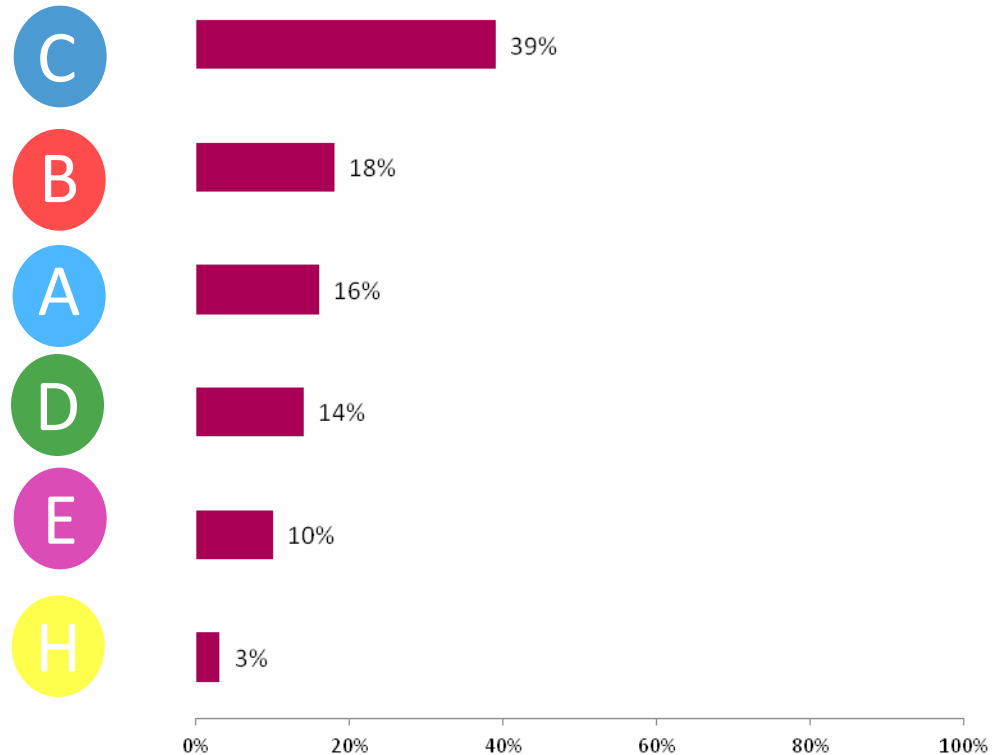
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





## Estación peligrosa - Línea

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

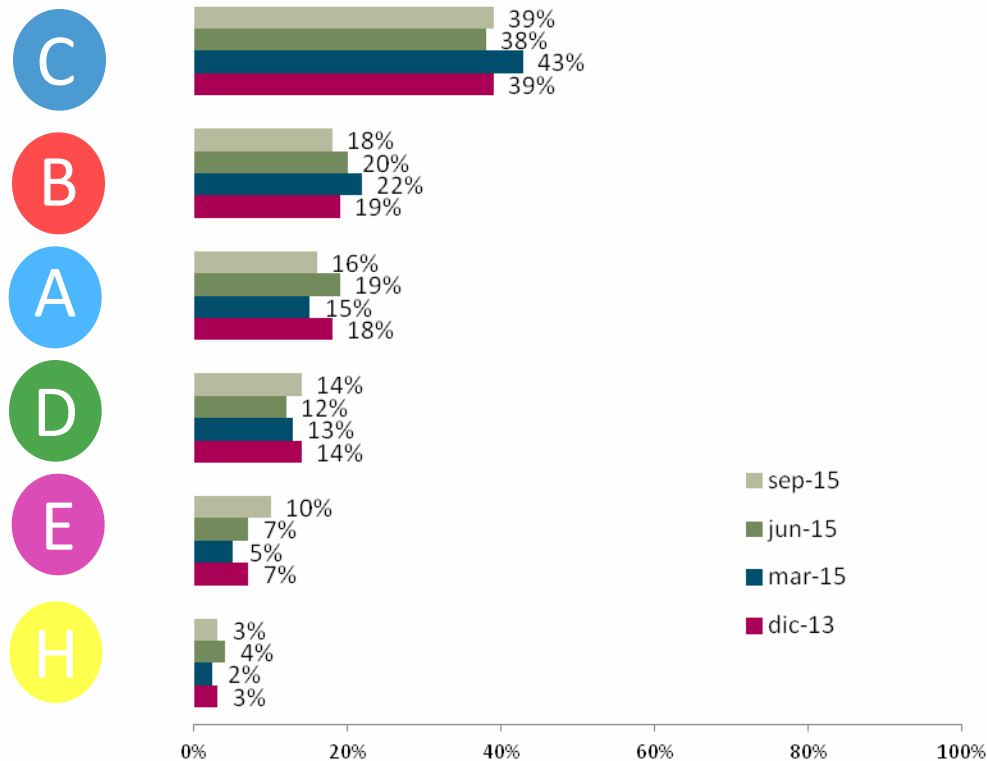






## Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

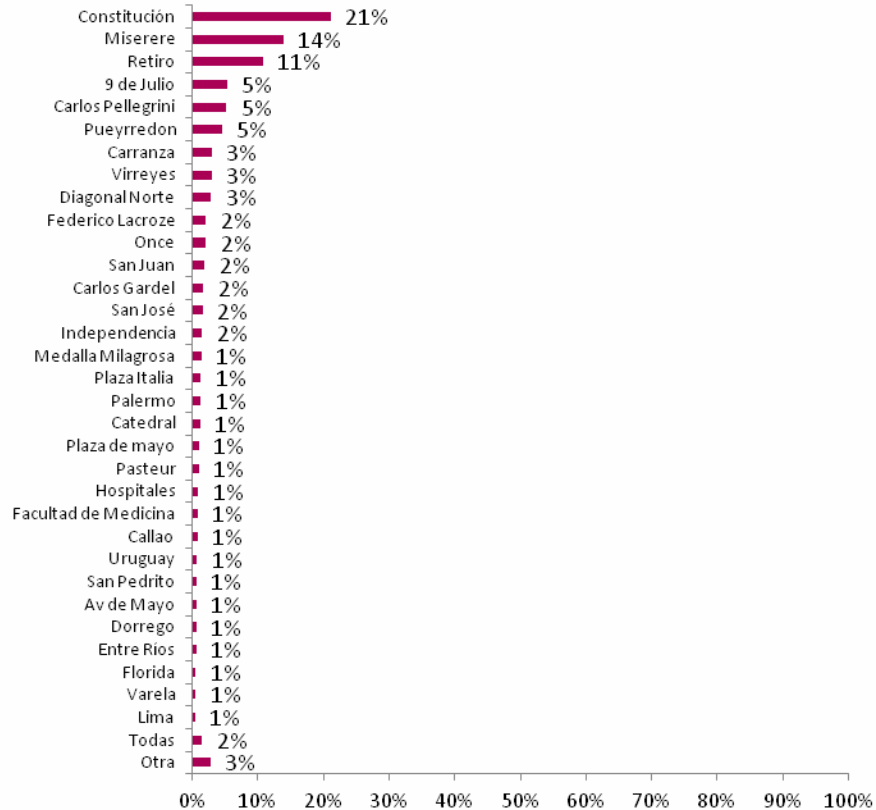
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas

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





## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

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

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



+ 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.