

ISONOMÍA CONSULTORES

---

# ENCUESTA COINCIDENTAL

---

Junio 2016



ISONOMÍA



## Ficha Técnica

### Área de investigación:

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

### Fecha:

- Del 13 al 22 de Junio de 2016.

### 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:

- Casos efectivos («A» 151 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 299 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos)

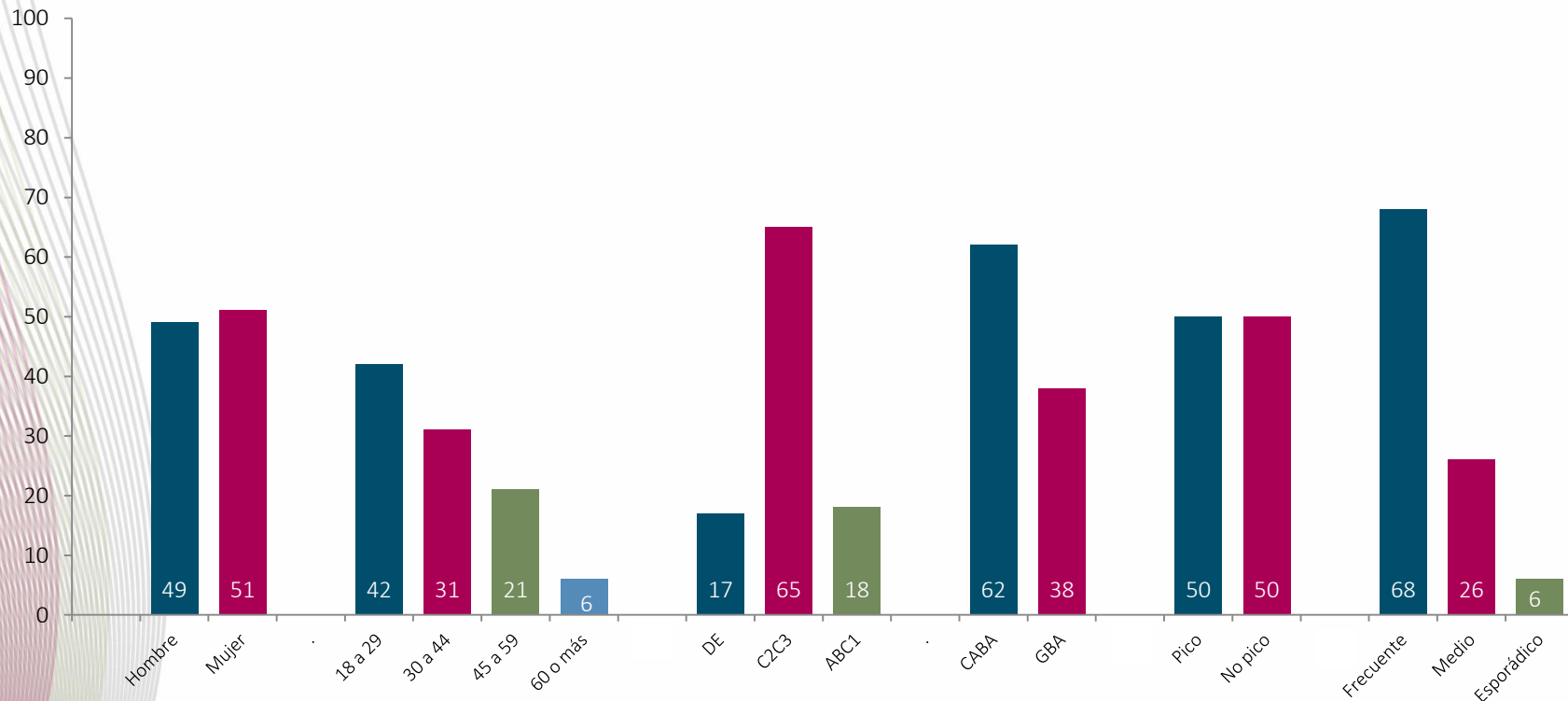


## Presentación

- ☺ 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 13 al 22 del mes de Junio de 2016.
- ☺ Se han realizado un total 1200 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 151 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 299 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

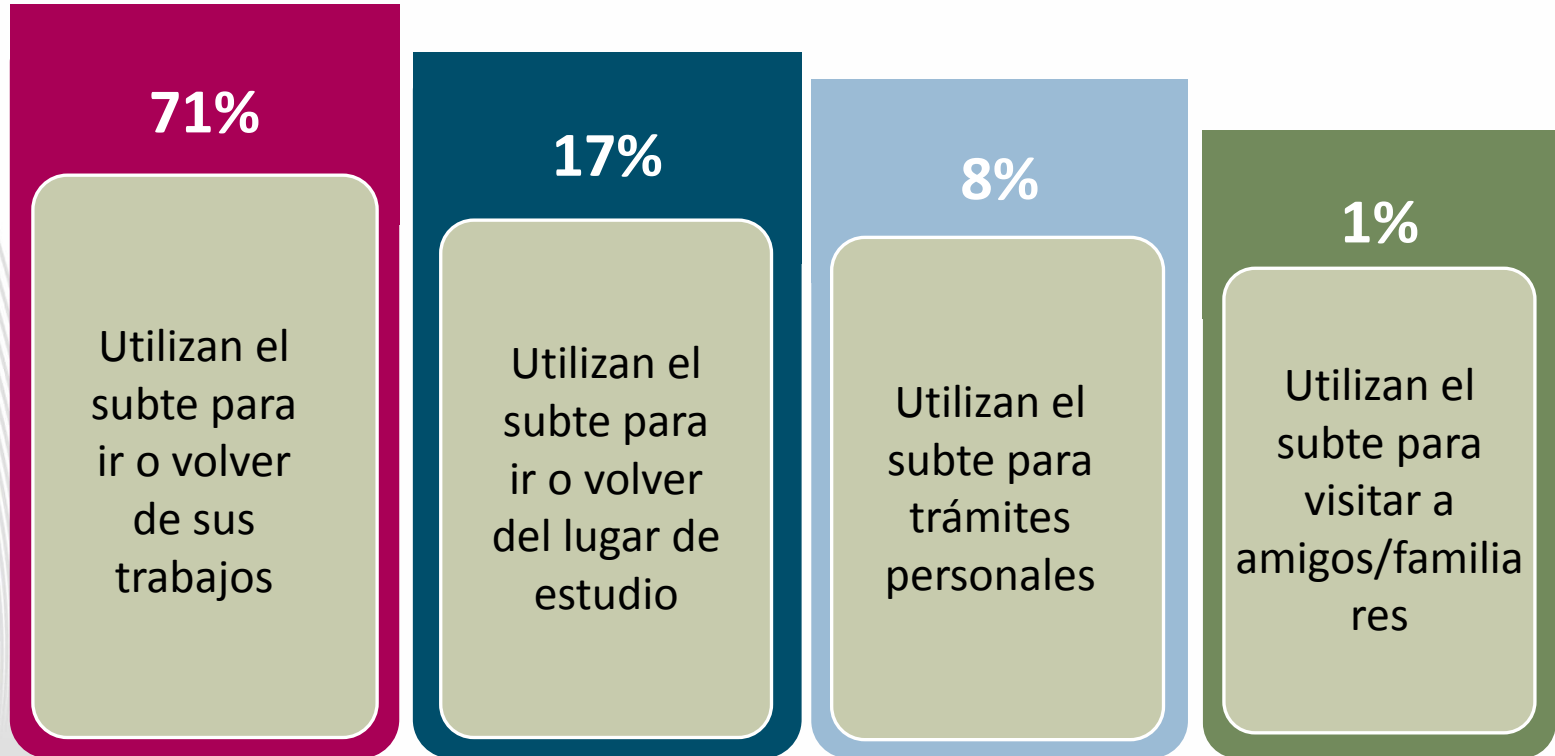
Junio 2016





## Motivos del viaje

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







## Motivos del viaje - Evolutivo

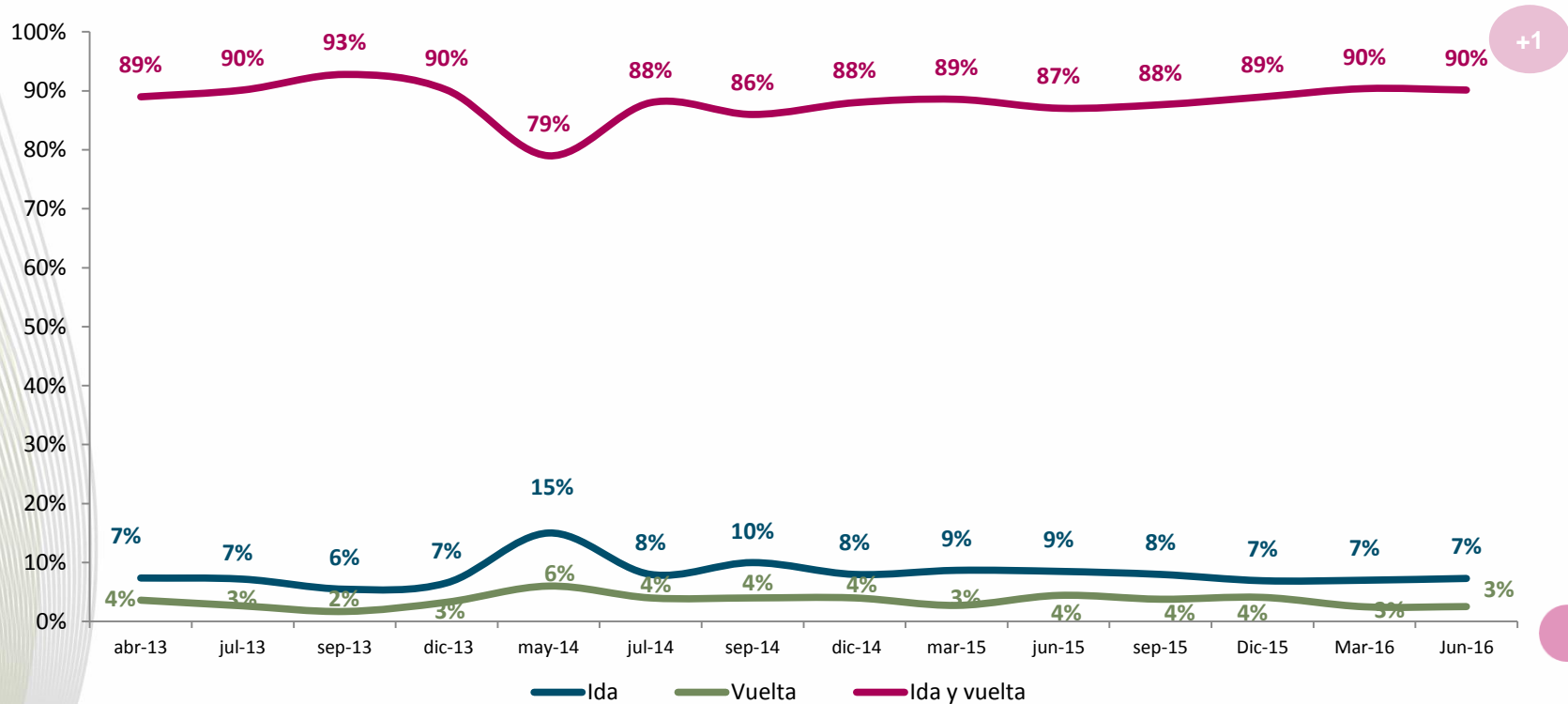
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

Evolutivo																
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%	71%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	12%	8%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%	12%	7%	14%	12%	14%	8%	10%	13%	16%	10%	8%	17%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Compras	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	-	-
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%



## Uso habitual - Evolutivo

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



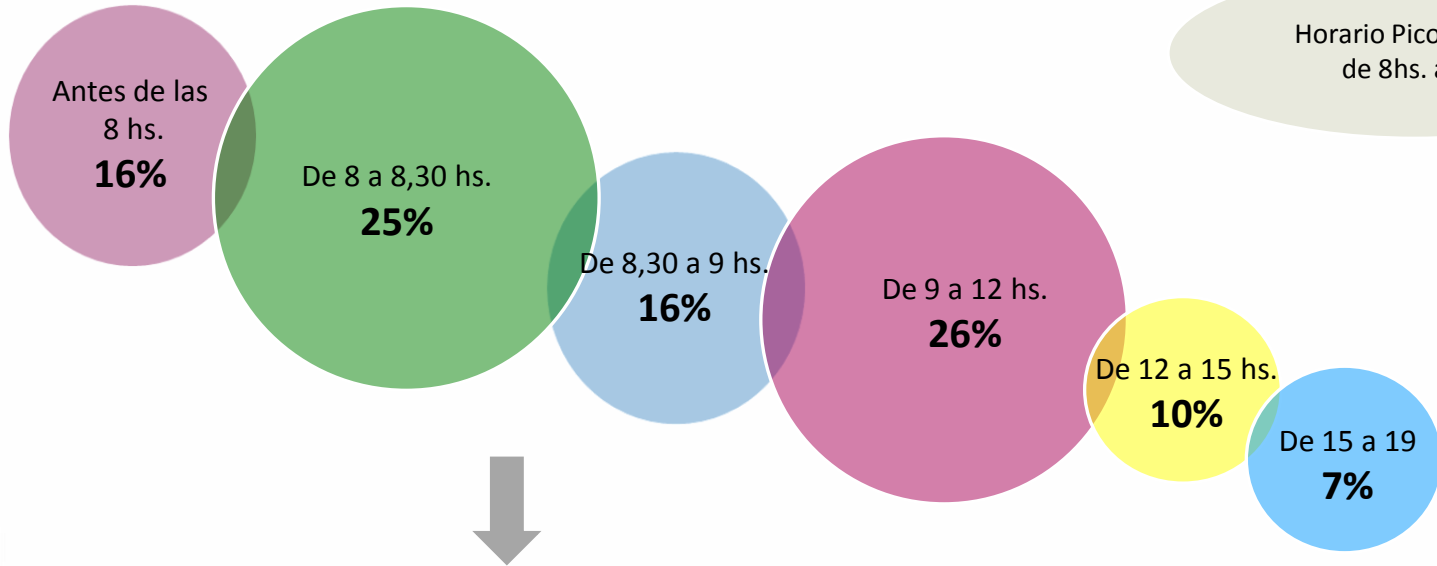
+1





## Horarios de Ida

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



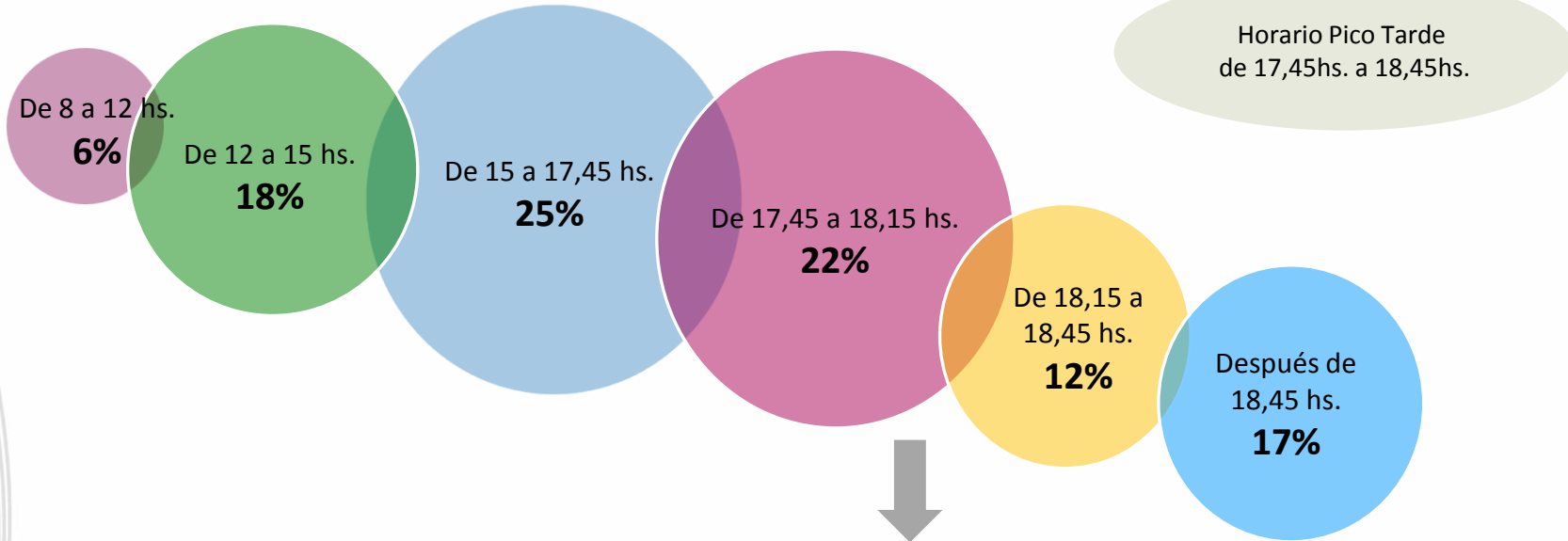
Horario Pico Mañana  
de 8hs. a 9hs.

Horario Pico mañana: 41% de los usuarios de subte viajan de IDA en este horario



## Horarios de Vuelta

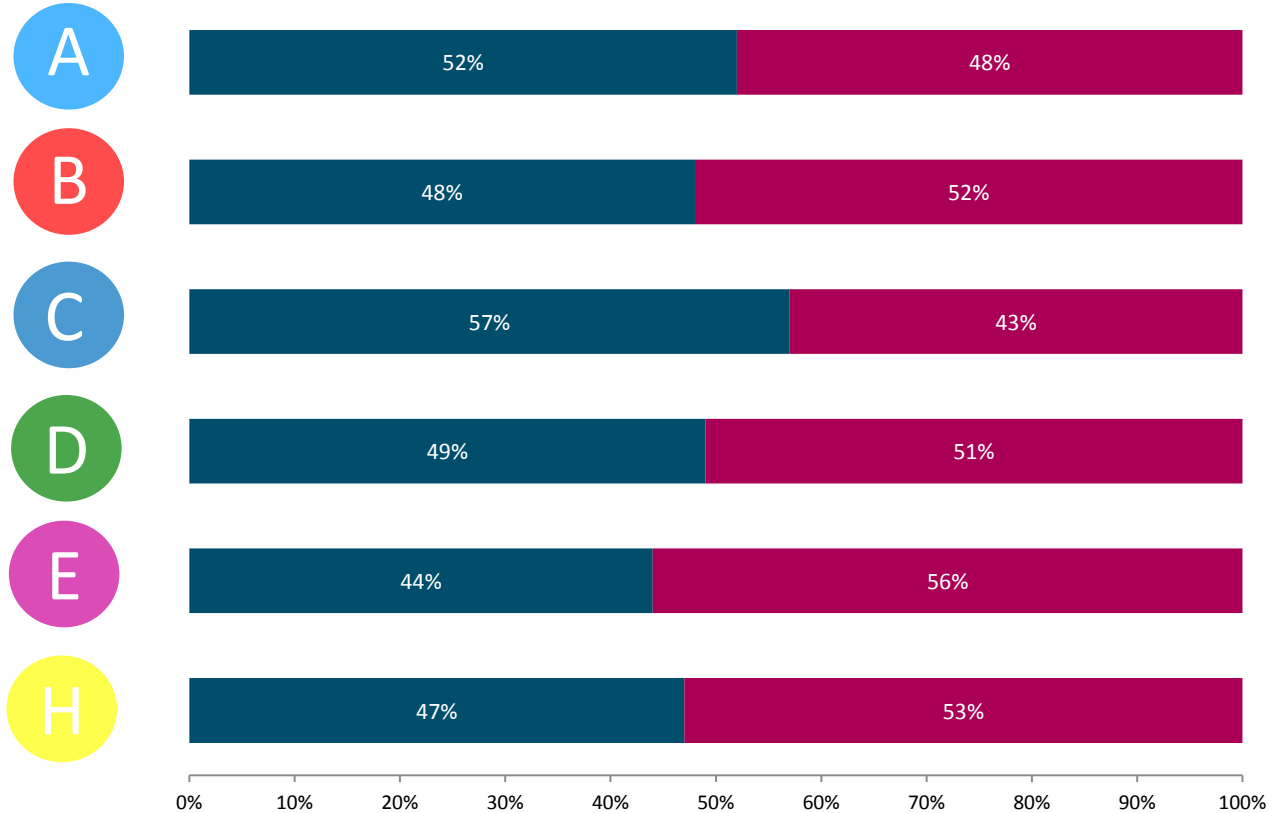
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



Horario Pico tarde: 34% de los usuarios de subte viajan de **VUELTA** en este horario



## Usuario Pico – No Pico por línea



Horario pico mañana  
de 8hs. a 9hs.

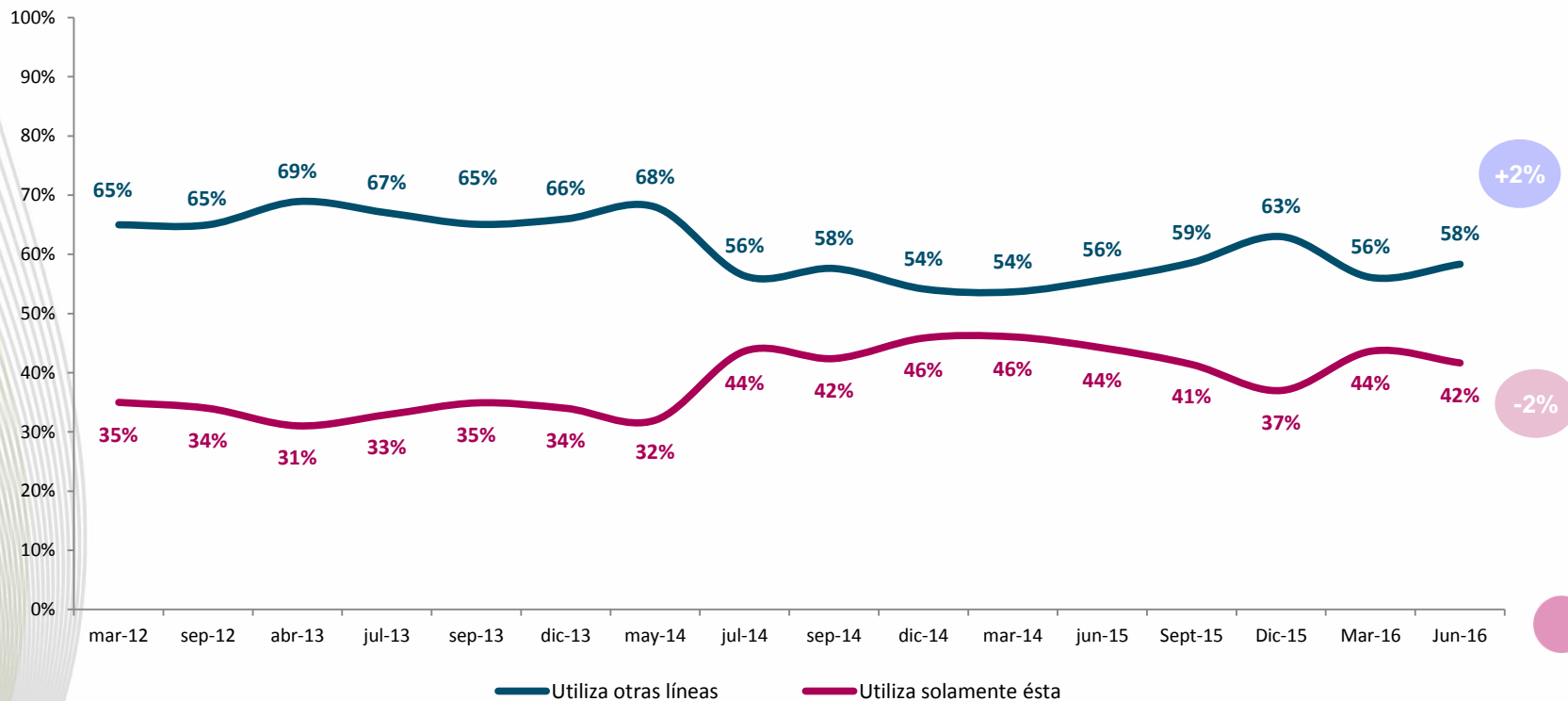
Horario pico tarde  
de 17,45hs. a 18,45hs.

■ Pico  
■ No pico



## Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

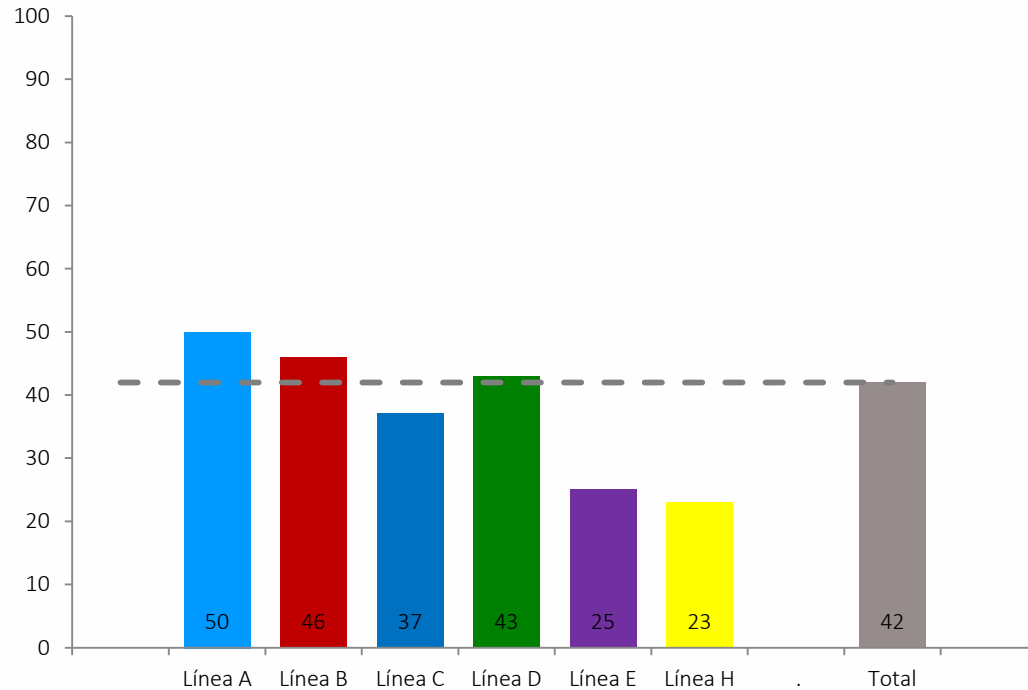




## Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente  
utilizan ésta  
**42%**

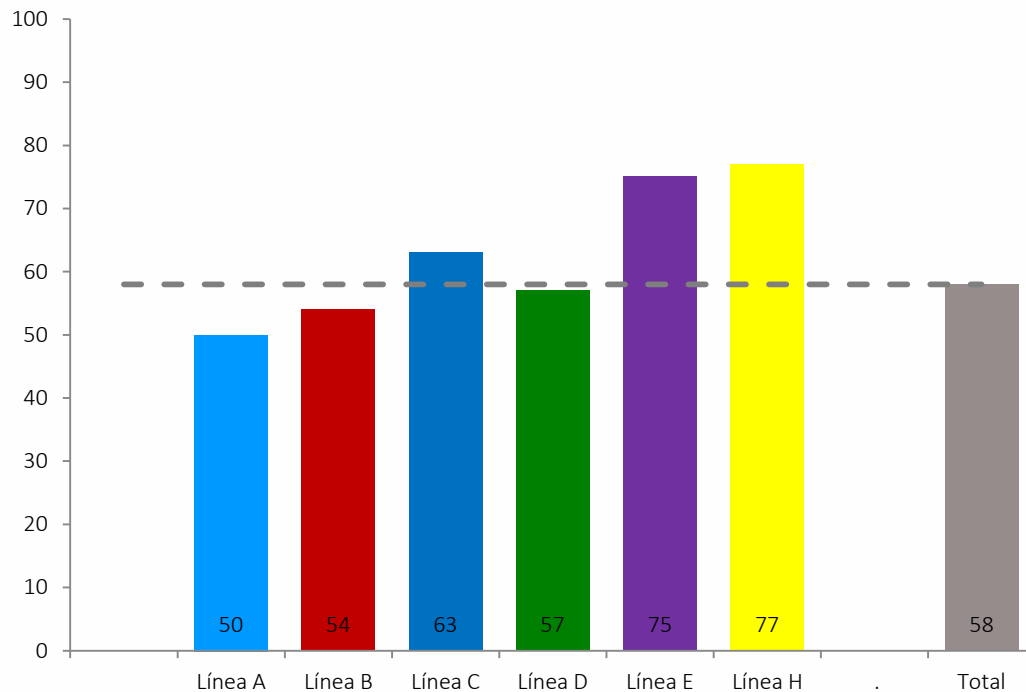




## Uso habitual – Combina con otras líneas

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

Utiliza otras  
líneas  
**58%**

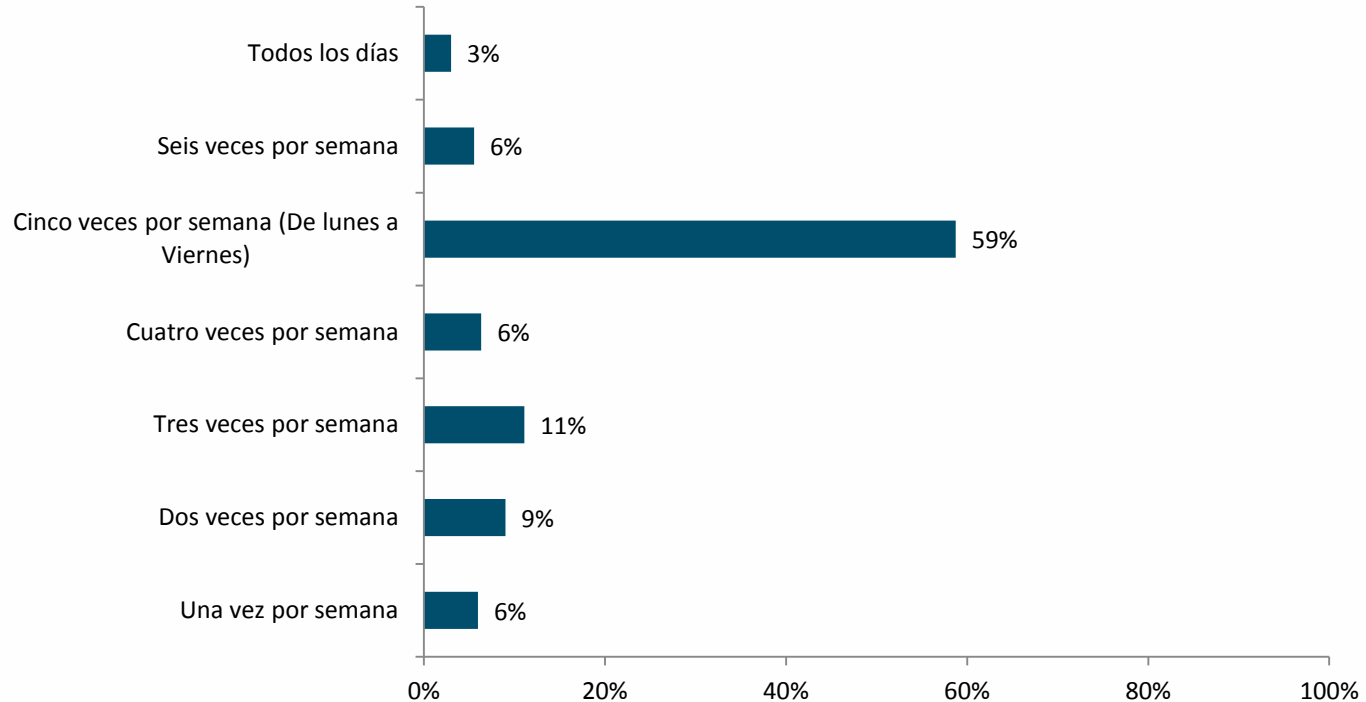






## Frecuencia del viaje

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





## Frecuencia del viaje - Evolutivo

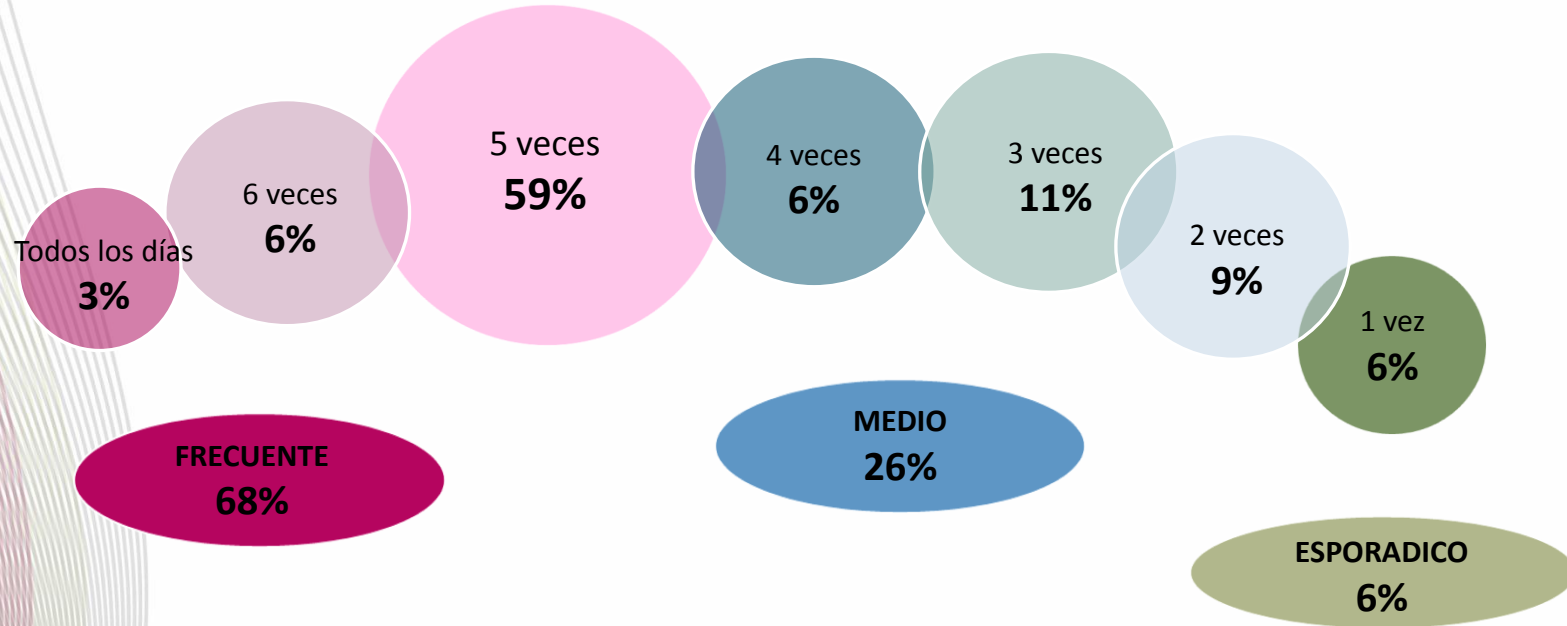
Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?

	Evolutivo															
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%	3%	3%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%	60%	58%	59%
4 veces por semana	8%	9%	8%	8%	7%	4%	10%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	7%	5%	6%
3 veces por semana	11%	14%	12%	10%	12%	11%	12%	11%	11%	10%	9%	11%	10%	10%	11%	11%
2 veces por semana	10%	8%	8%	8%	9%	9%	8%	6%	7%	7%	9%	8%	8%	8%	11%	9%
1 vez por semana	9%	5%	6%	7%	6%	7%	5%	4%	7%	6%	5%	6%	5%	4%	5%	6%
Menos frecuentemente	-	-	-	-	-	-	2%	-	-	1%	1%	2%	-	1%	-	-



## Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



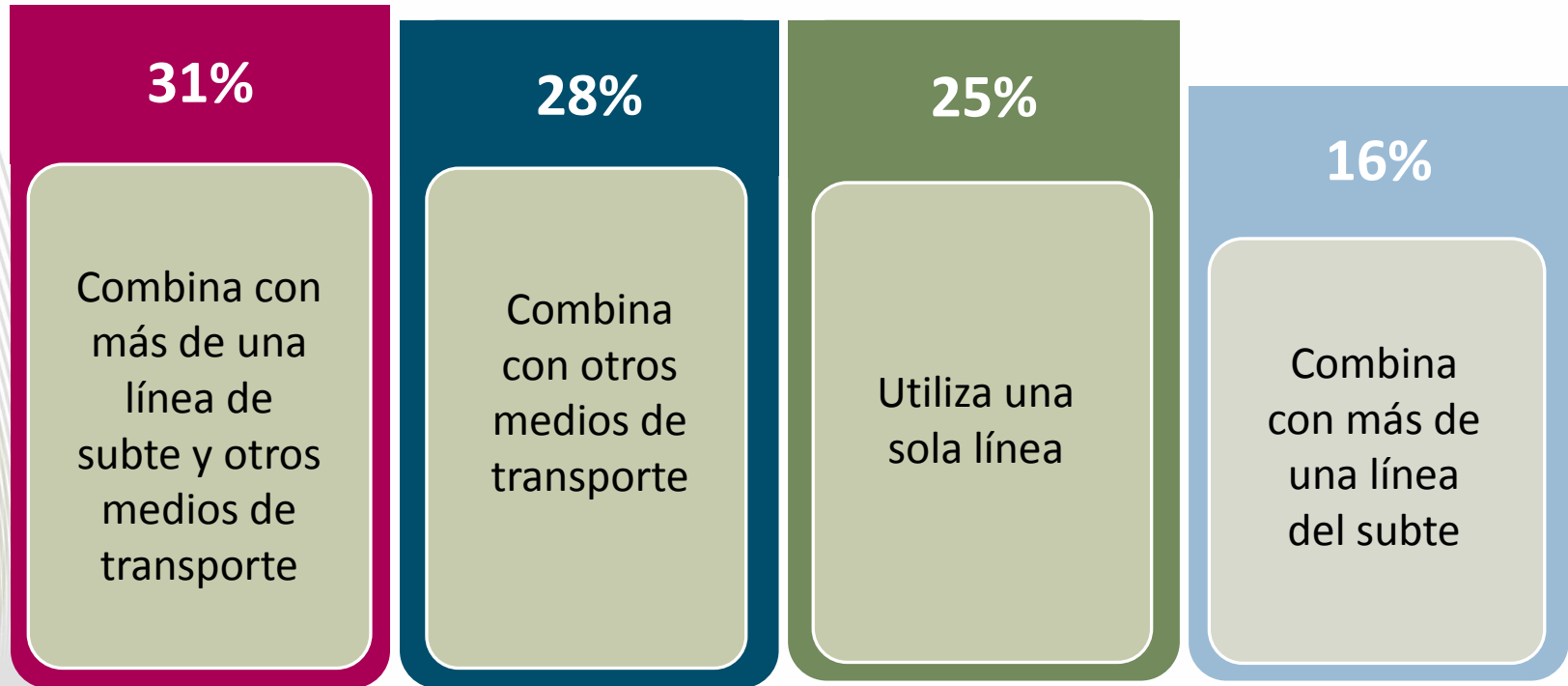


		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	52	45	39
	Femenino	48	55	61
EDAD	18 a 29	43	46	21
	30 a 44	32	25	39
	45 a 59	20	22	27
	60 a 70	4	8	13
NSE	DE	16	19	16
	C2C3	67	60	62
	ABC1	17	21	22
PLAZA	CABA	64	58	54
	GBA	36	42	46
HORARIO	PICO	54	44	32
	NO PICO	46	56	68
LÍNEA	A	16	13	17
	B	28	24	37
	C	19	23	14
	D	26	27	20
	E	7	9	6
	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%
dic-15	23%	23%	24%	30%
mar-16	28%	18%	27%	27%
jun-16	25%	16%	28%	31%

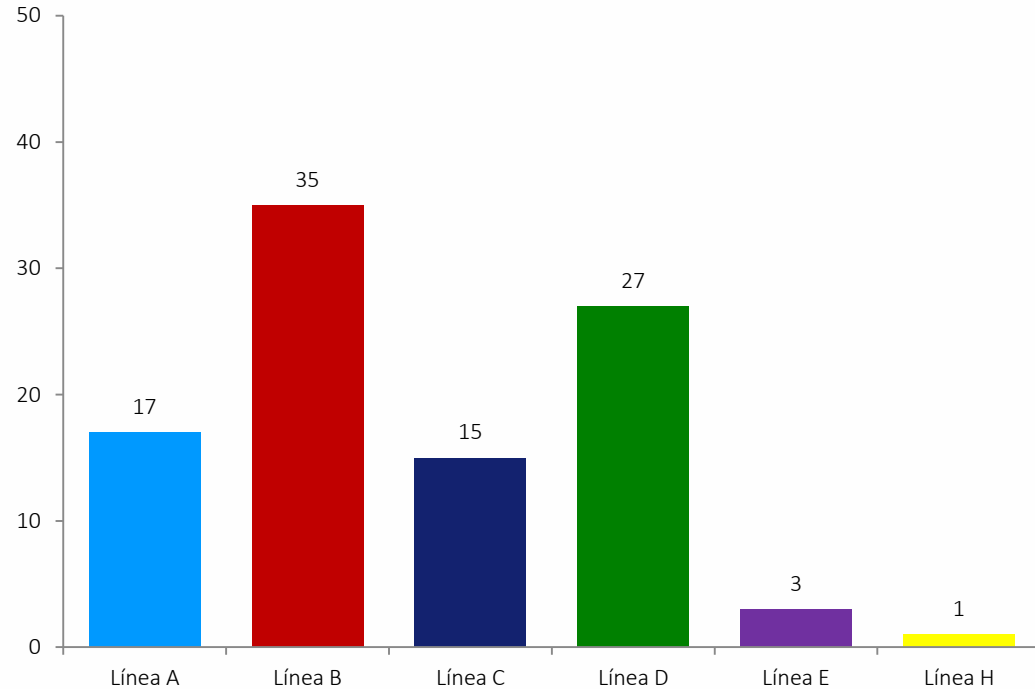




## Utiliza solo una línea

25%

Utiliza una  
sola línea

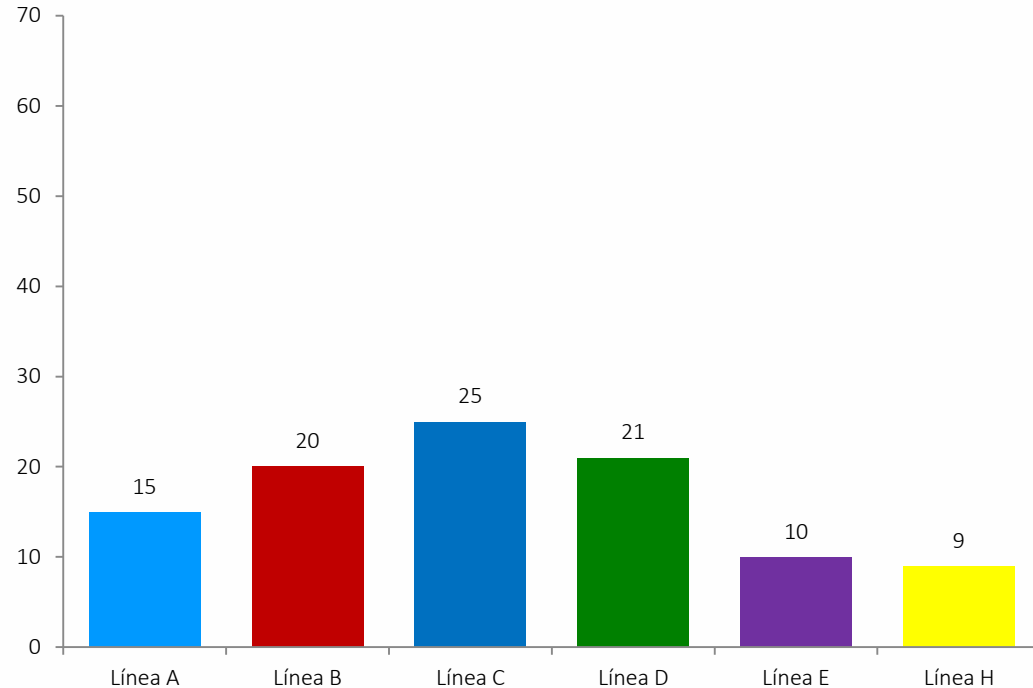




## Combina con otras líneas

16%

Combina  
con más de  
una línea  
de subte



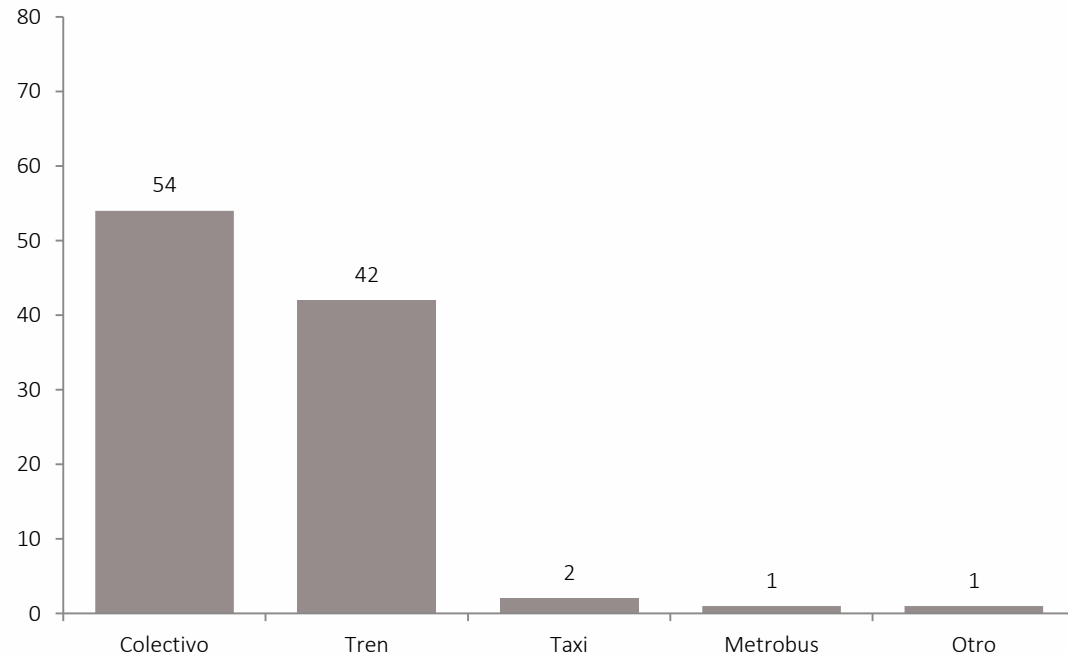


## Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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?

59%

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



# EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

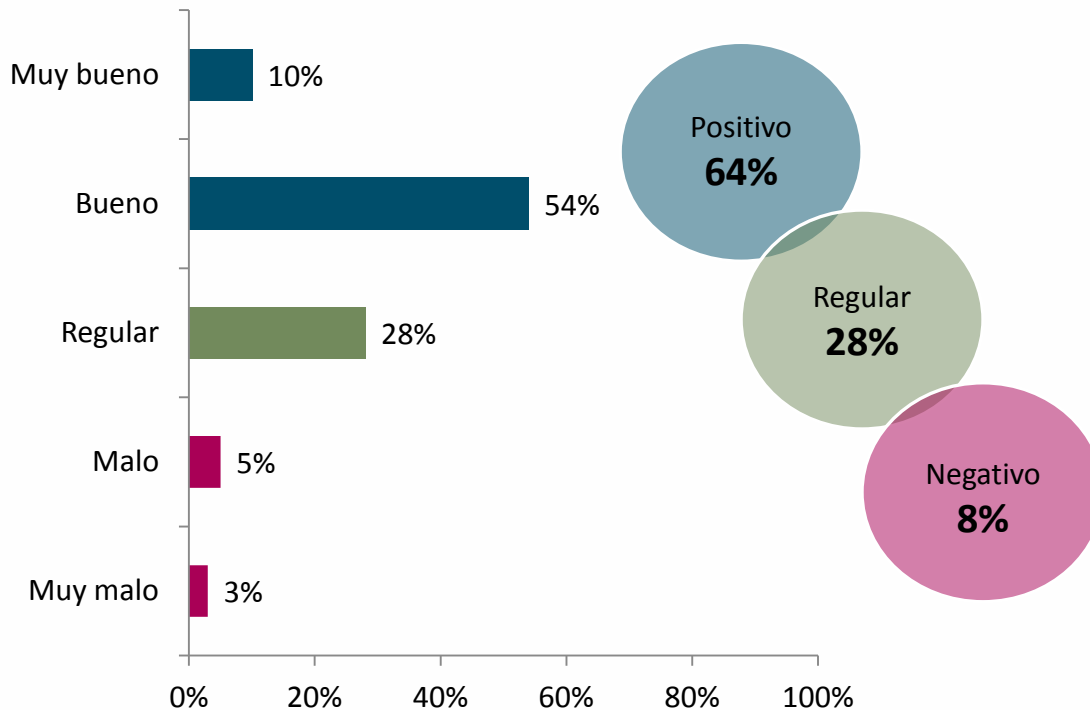
Junio 2016





## Evaluación del Servicio General

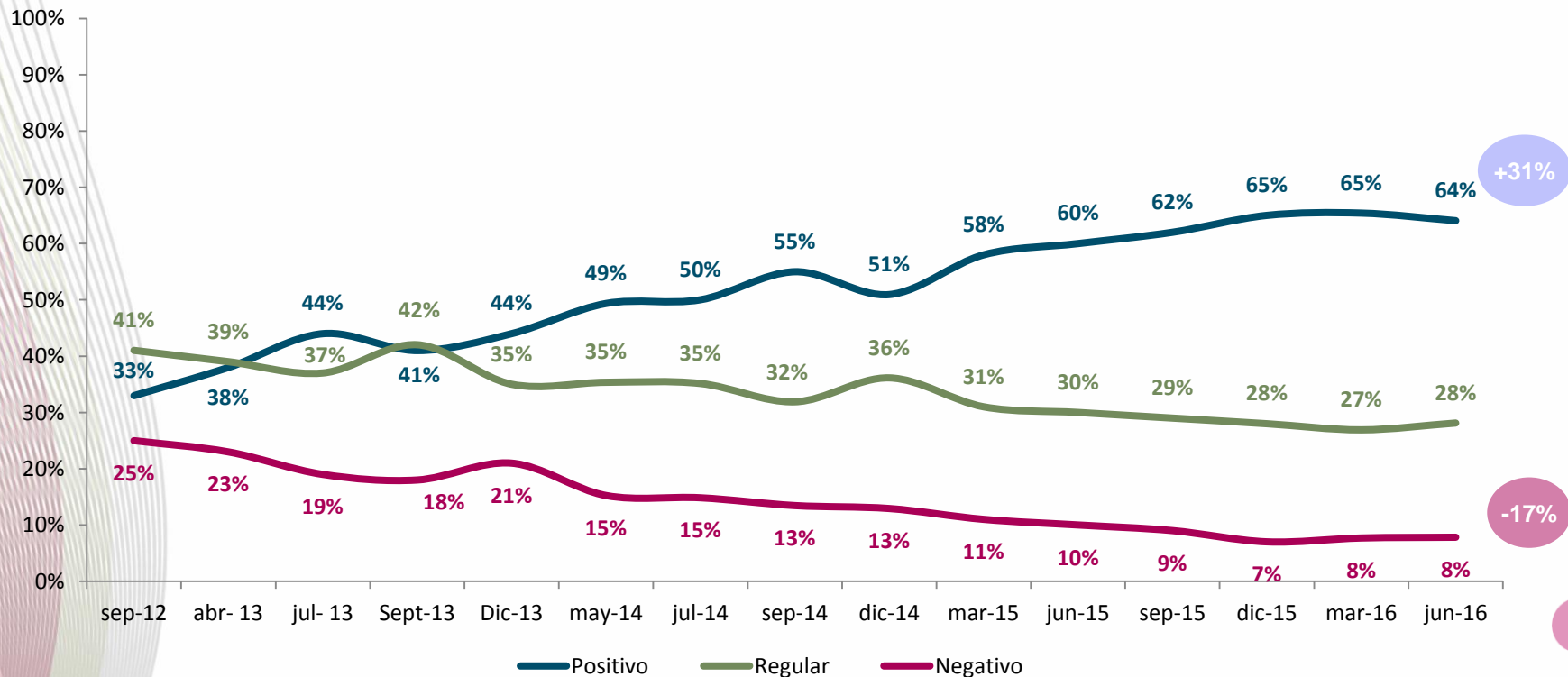
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación del Servicio General - Evolutivo

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

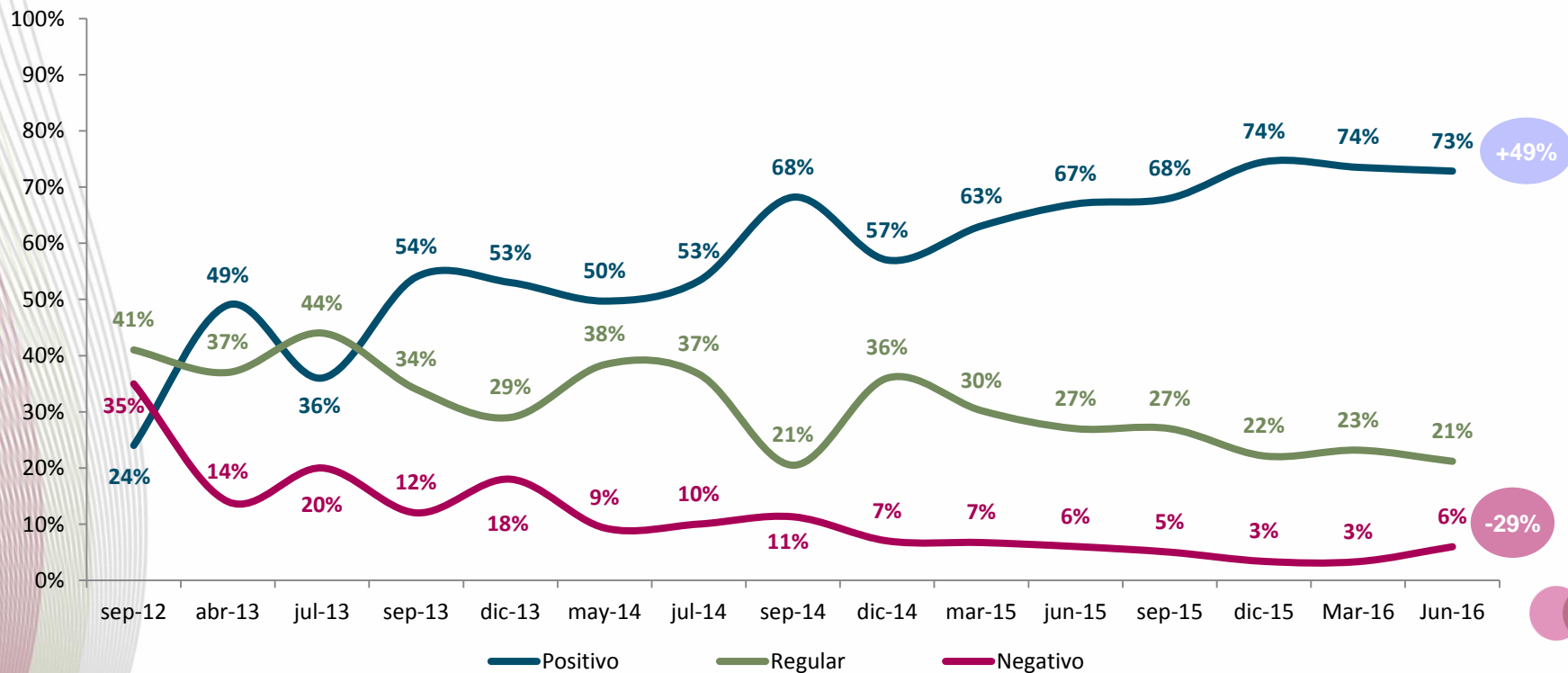






## Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

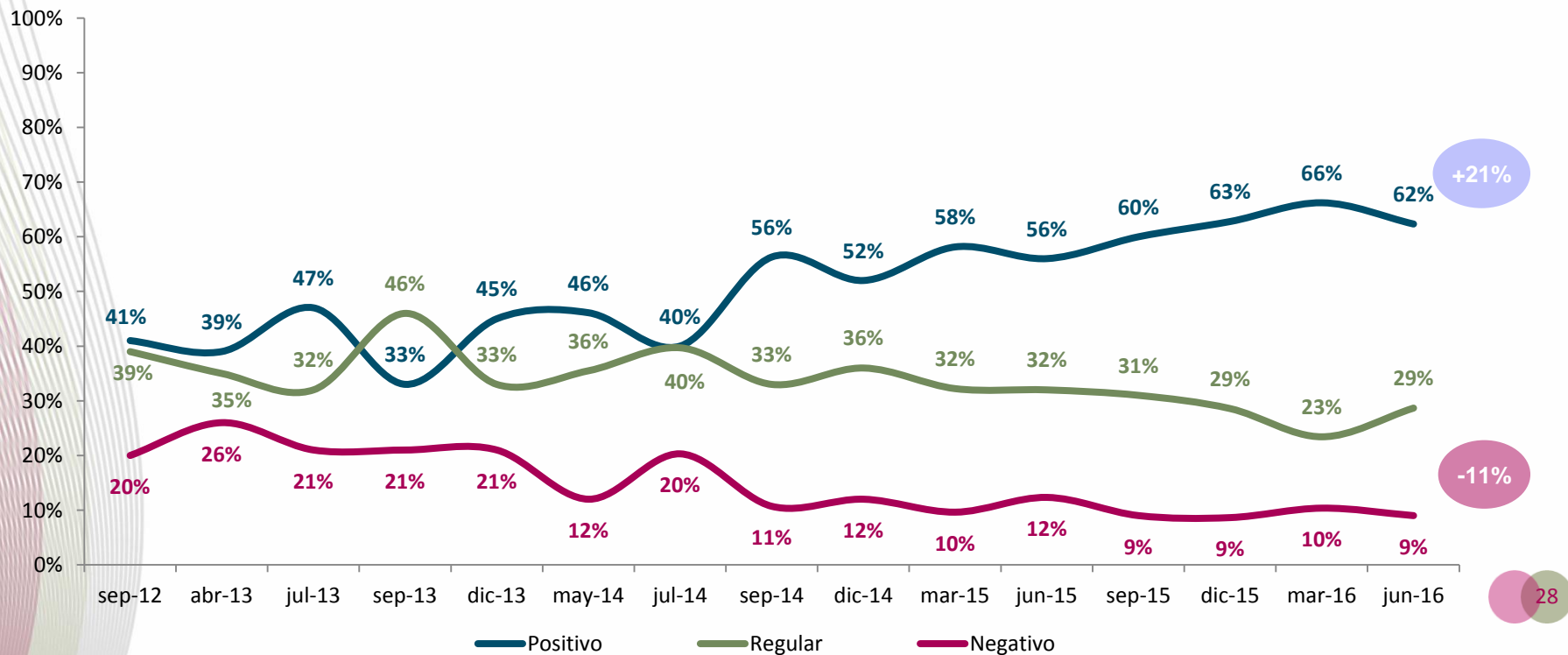
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

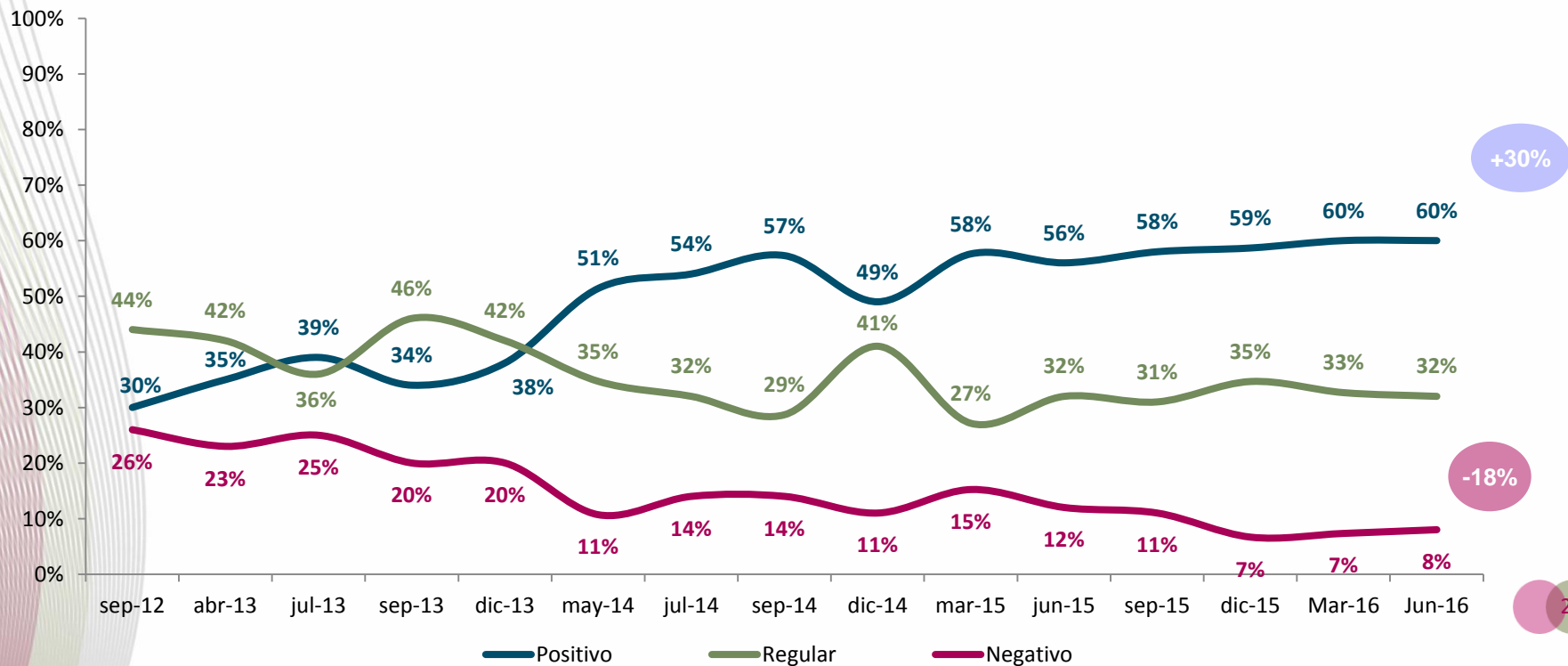
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

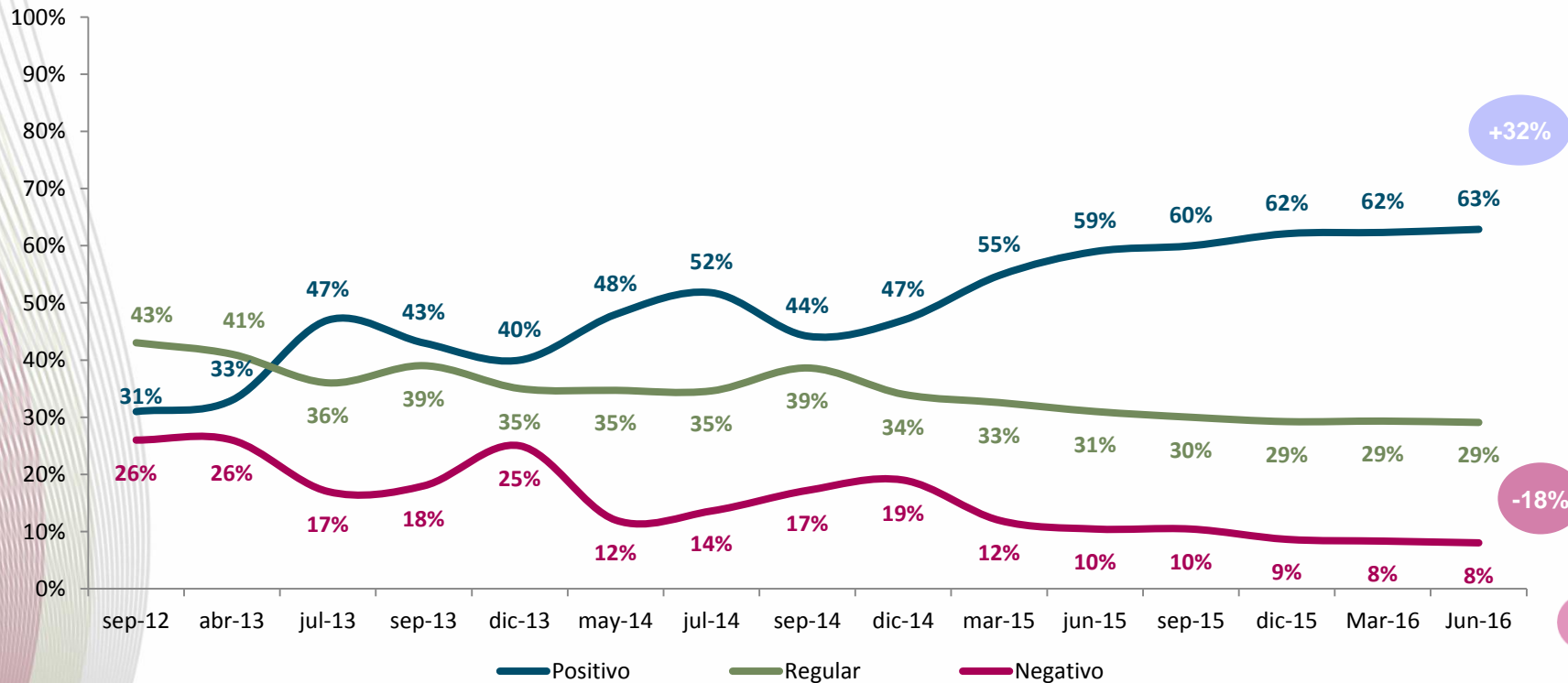
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

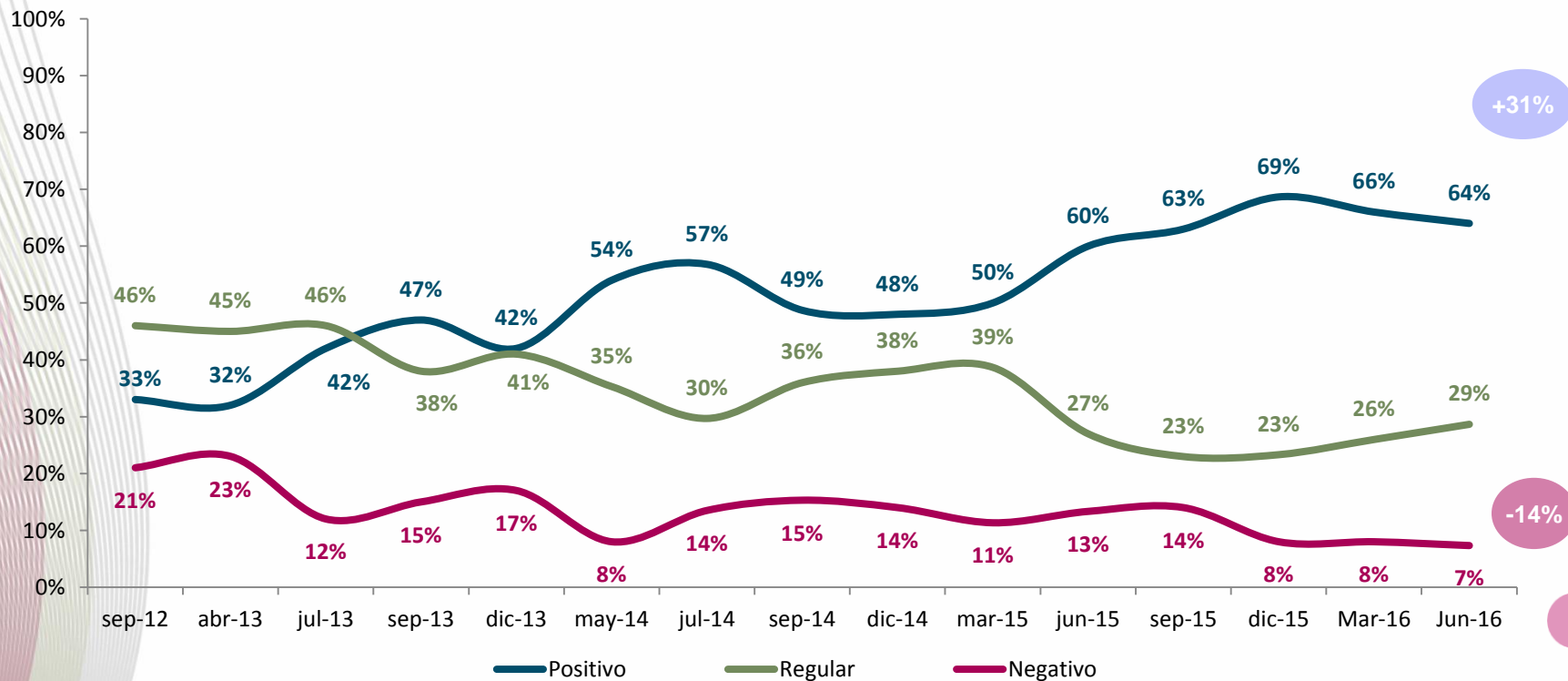
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

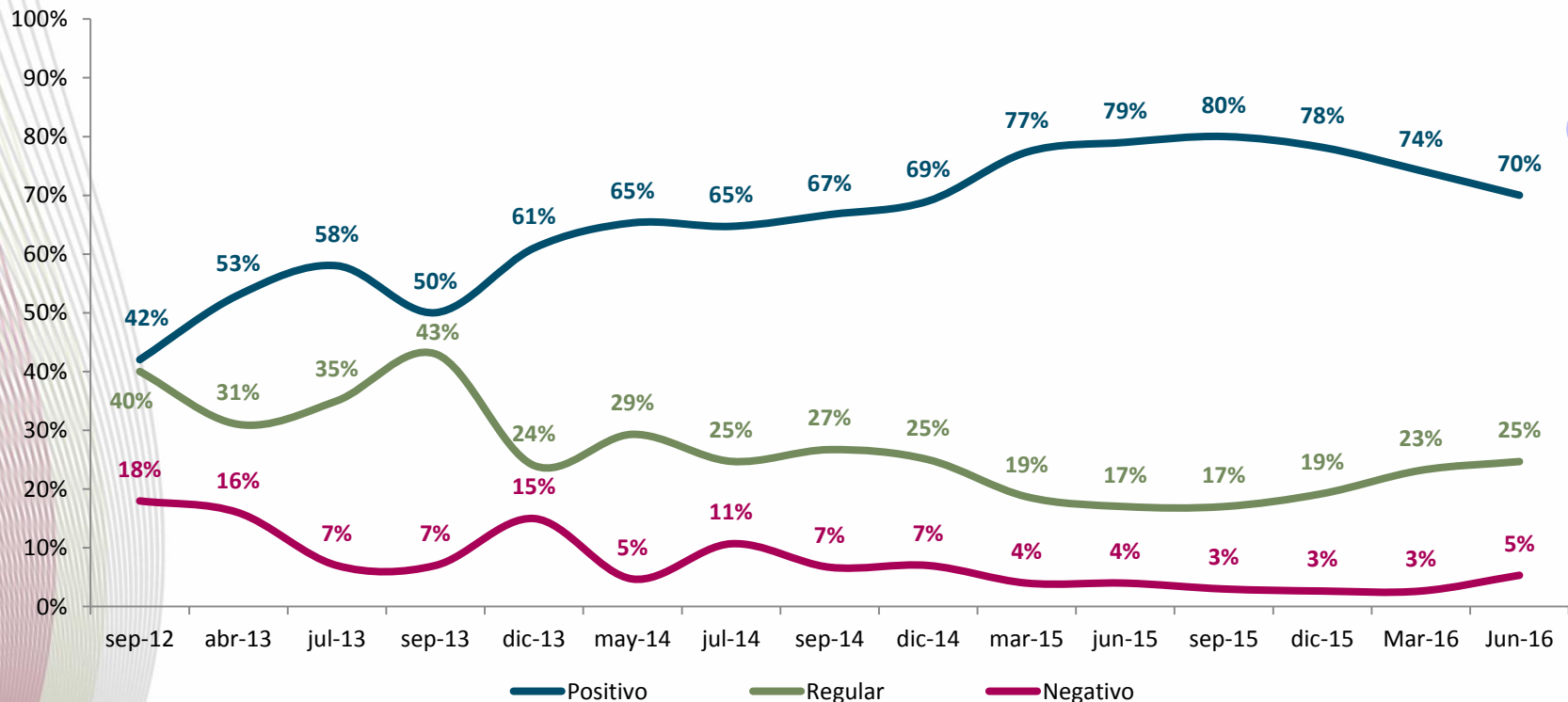
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## 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...?



+28%

-13%





## Evaluación del Servicio General

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

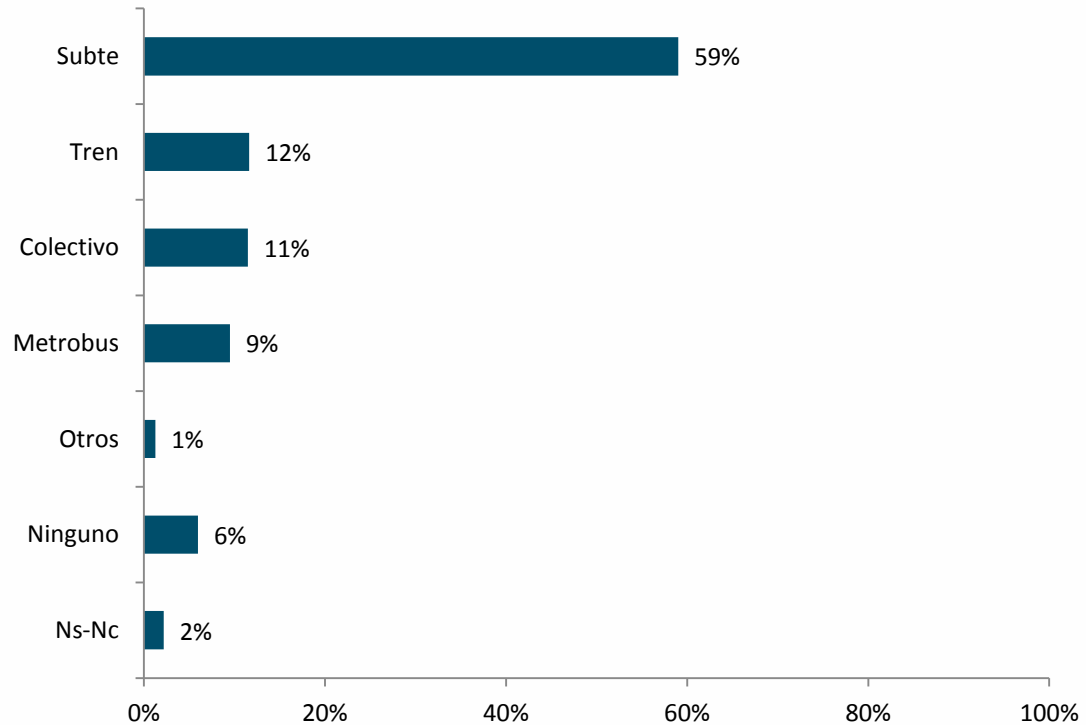
	Sexo			Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Positivo	64%	60%	68%	71%	59%	58%	66%	65%	64%	62%
Regular	28%	32%	24%	25%	31%	31%	25%	28%	28%	27%
Negativo	8%	8%	8%	4%	11%	11%	8%	7%	7%	10%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Positivo	64%	64%	65%	61%	71%	65%	59%	70%
Regular	28%	28%	28%	30%	24%	28%	33%	23%
Negativo	8%	8%	7%	9%	4%	7%	8%	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

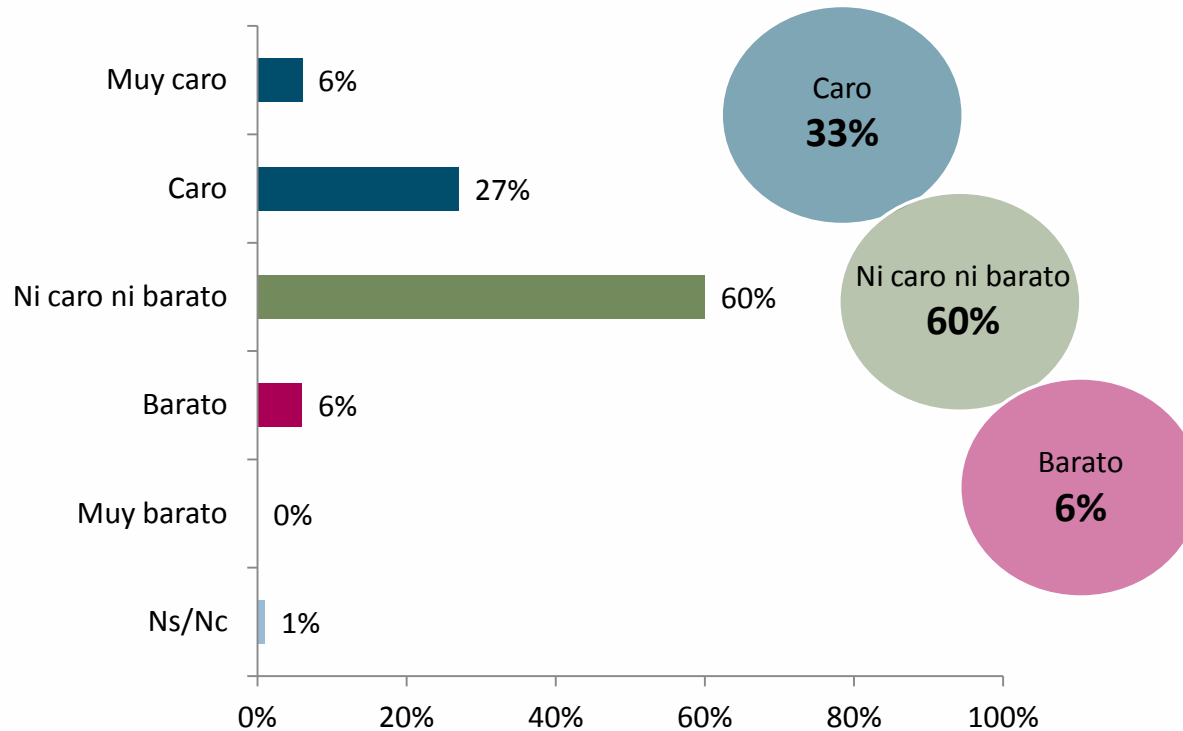
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

Evolutivo													
	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Subte	71%	55%	49%	51%	56%	59%	53%	55%	56%	57%	57%	62%	59%
Colectivo	13%	17%	20%	19%	17%	14%	15%	13%	16%	13%	13%	10%	11%
Metrobus	4%	11%	13%	14%	11%	10%	11%	11%	9%	13%	10%	9%	9%
Tren	4%	6%	5%	4%	6%	7%	10%	8%	10%	10%	12%	14%	12%
Premetro	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	-	-
Otro	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%
Ninguno	7%	10%	10%	7%	8%	6%	8%	7%	7%	4%	5%	3%	6%
Ns-Nc	-	-	-	3%	2%	2%	2%	4%	1%	3%	2%	1%	2%



## Relación precio / Calidad

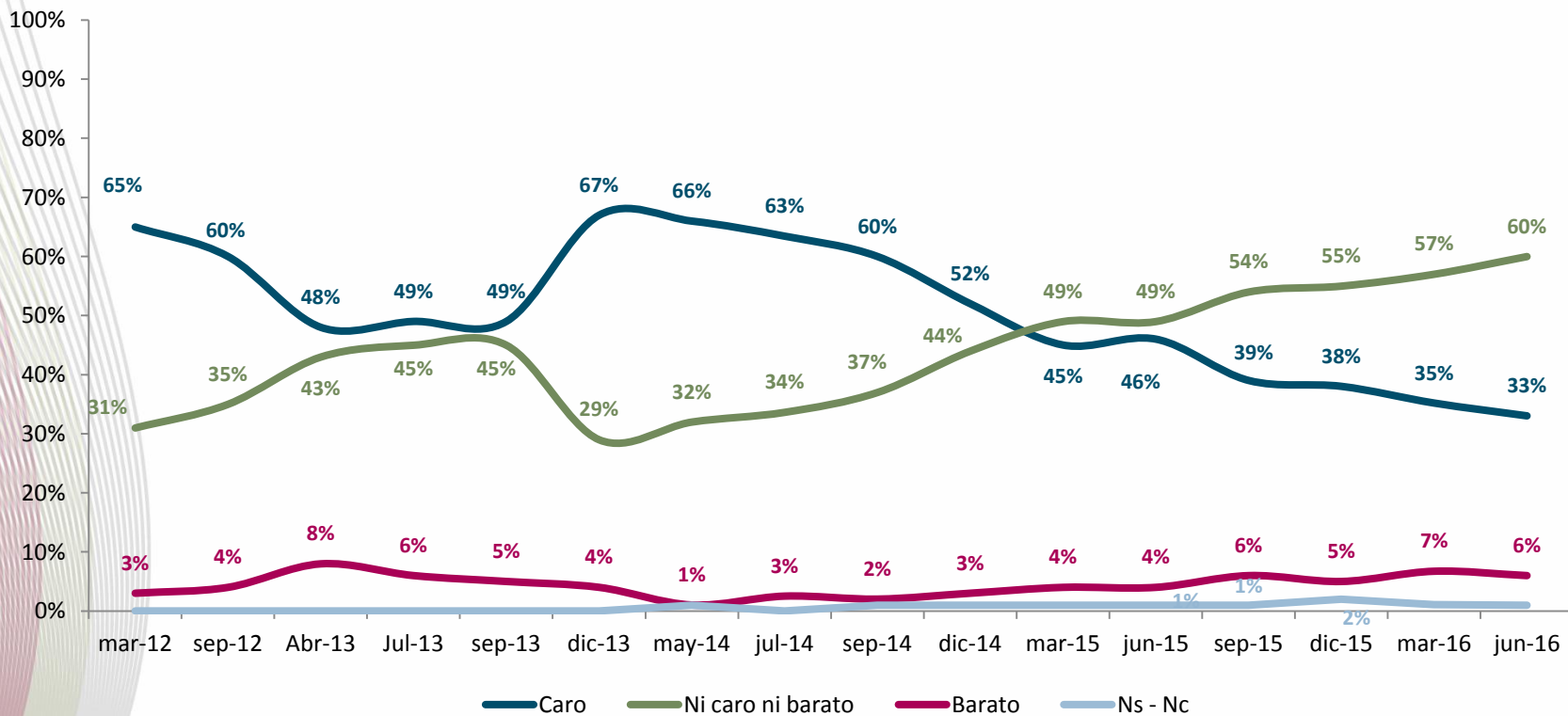
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## Relación precio / Calidad - Evolutivo

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



-32%



## Aspectos del servicio de mayor prioridad

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





## Aspectos del servicio de mayor prioridad\* - Evolutivo

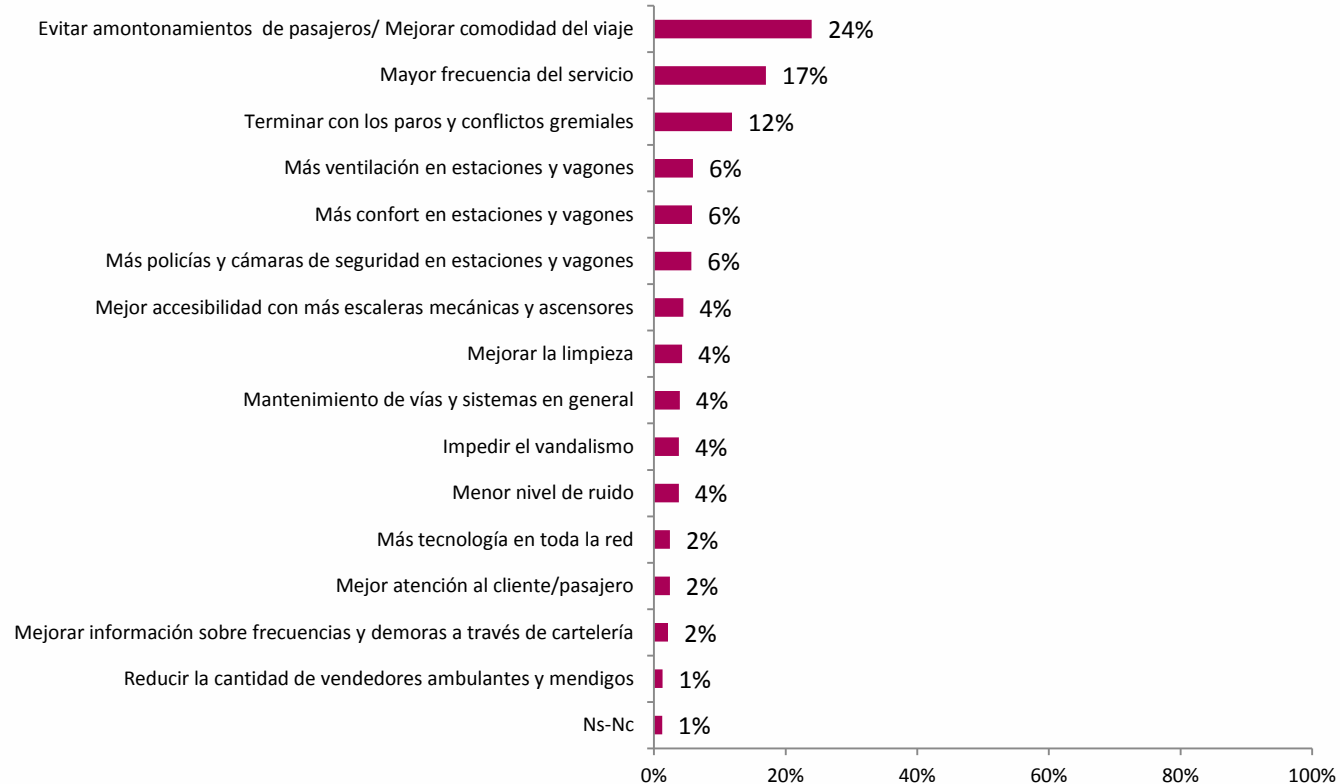
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

	Evolutivo															
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16
Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%	32%	34%	35%	35%	36%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%	29%	30%	22%	24%	23%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	9%	14%	14%	11%	18%	15%	14%	13%	13%	17%	16%	9%	11%	16%	14%	17%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	9%	7%	6%	4%	6%	6%	6%	7%	8%	7%	5%	6%	5%	4%	5%	5%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	15%	14%	11%	15%	8%	10%	6%	5%	4%	5%	4%	5%	4%	4%	5%	5%



## Aspectos del servicio de mayor satisfacción

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál cree usted que le generaría mayor satisfacción en relación al servicio de subterráneo?







# SATISFACCION CON EL SERVICIO

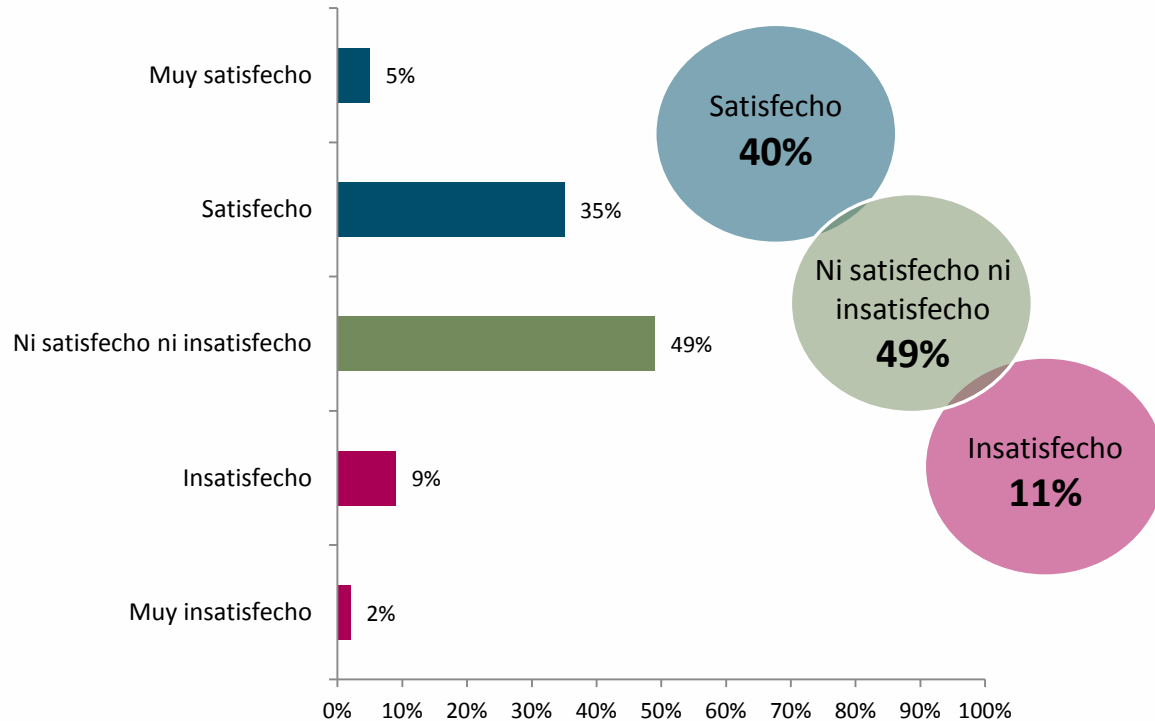
Junio 2016





## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

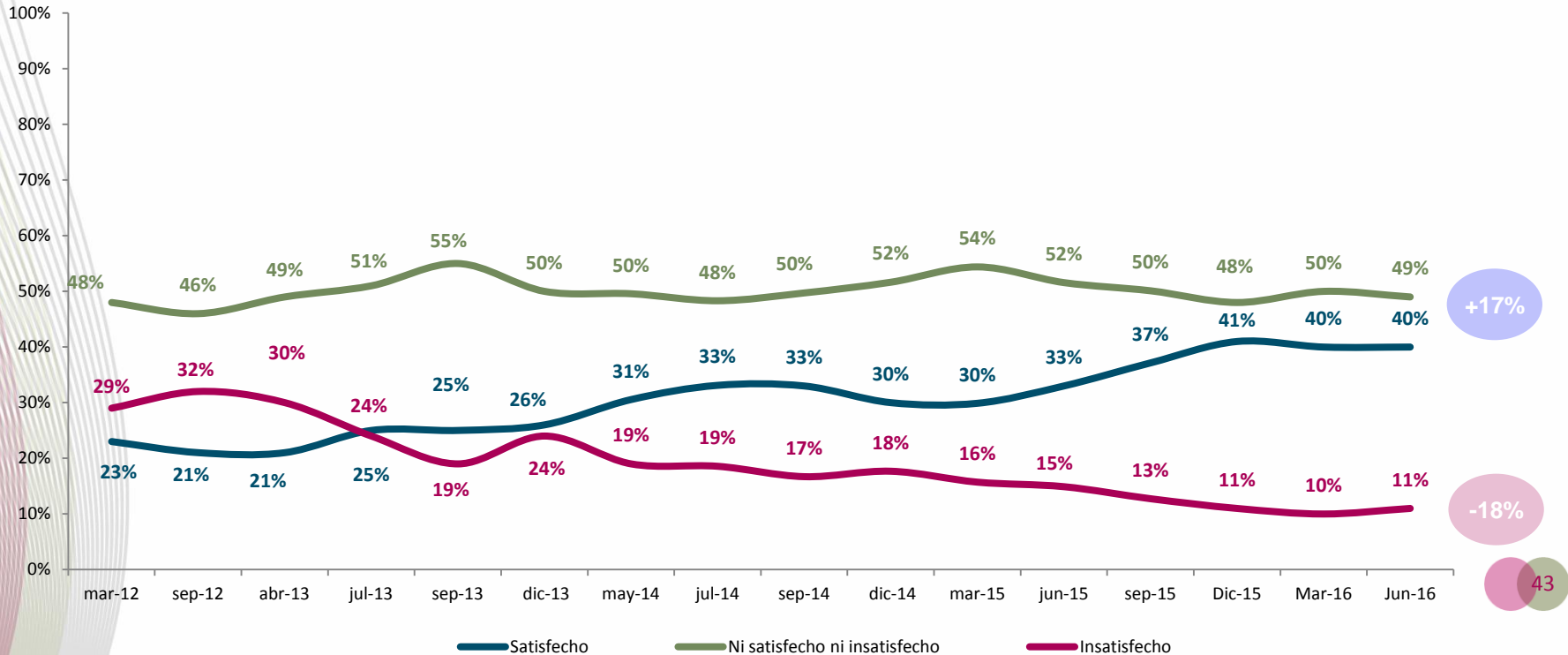
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





# 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	40%	41%	40%	47%	33%	40%	35%	45%	40%	38%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49%	48%	50%	44%	53%	50%	56%	46%	50%	47%
Insatisfecho	11%	11%	10%	9%	14%	10%	9%	9%	10%	15%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	40%	39%	43%	40%	41%	43%	36%	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49%	50%	48%	48%	52%	49%	51%	47%
Insatisfecho	11%	12%	9%	12%	8%	8%	13%	8%



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

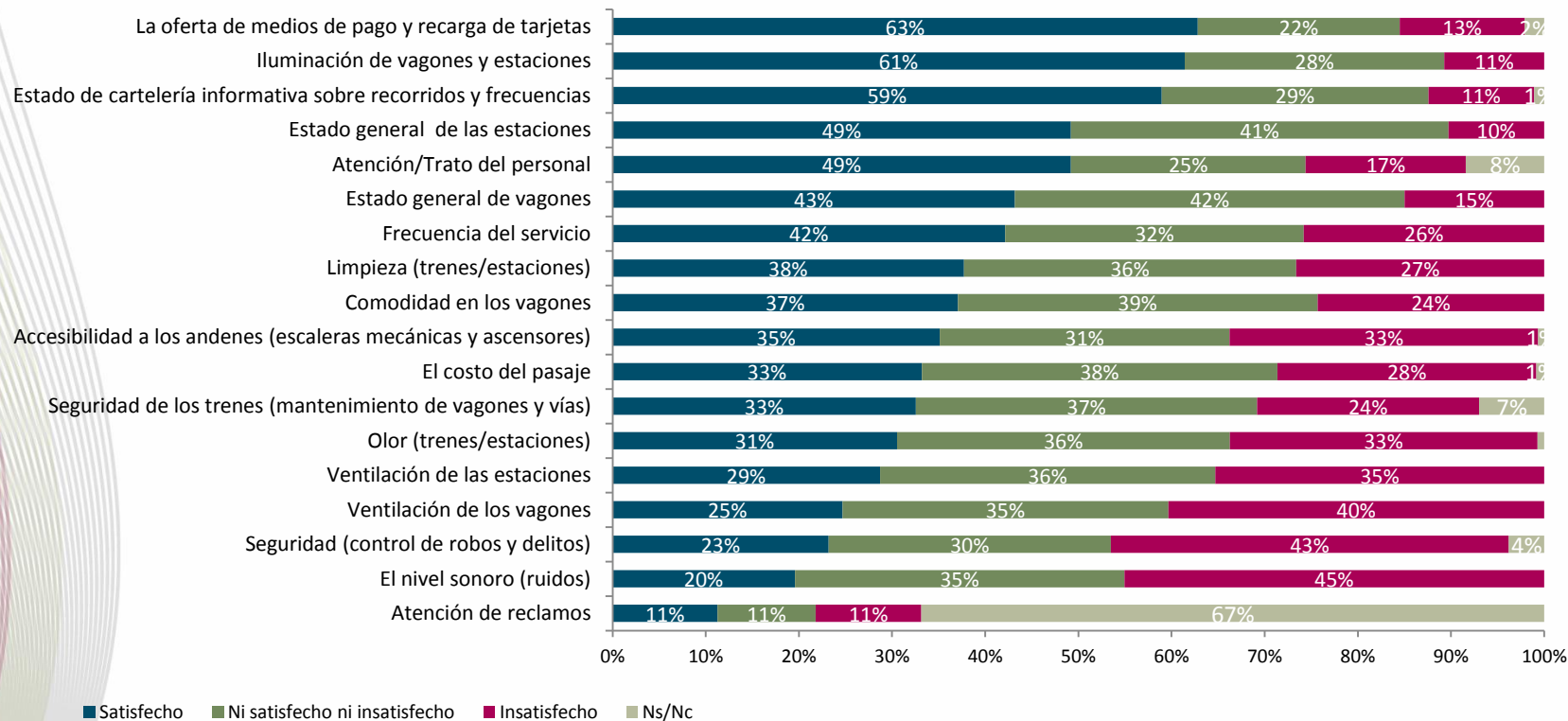
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

	Línea						
	Total	A	B	C	D	E	H
Satisfecho	40%	49%	43%	34%	39%	33%	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	49%	46%	45%	53%	49%	57%	49%
Insatisfecho	11%	5%	12%	13%	12%	10%	6%



## 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-16

Evolutivo																	
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	Va. mar-16	Va. Sep-12
Olor (trenes/estaciones)	0%	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	1%	31%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	47%	48%	49%	1%	26%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	38%	43%	5%	25%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	0%	21%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	34%	31%	33%	2%	20%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	31%	37%	6%	18%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	8%	17%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	33%	33%	0%	15%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	48%	51%	49%	-2%	15%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	50%	47%	56%	53%	59%	56%	61%	56%	59%	63%	65%	65%	68%	69%	63%	-6%	13%
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	58%	59%	61%	2%	12%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	55%	57%	59%	61%	59%	-2%	12%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	23%	19%	29%	10%	11%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	18%	25%	7%	11%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	26%	28%	23%	-5%	9%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	38%	34%	35%	1%	8%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	17%	20%	3%	3%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	15%	11%	-4%	0%
<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>41%</b>	<b>40%</b>	<b>40%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</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	dic-15	mar-16	jun-16
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,3	3,4	3,4	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7
Iluminación de vagones y estaciones	3,5	3,5	3,3	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	3,4	3,4	3,5	3,7	3,6	3,6	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	3,6	3,7	3,6
Estado general de las estaciones	2,9	2,9	3,0	3,2	3,2	3,1	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,4	3,5
Atención/Trato del personal	3,3	3,1	3,0	3,4	3,2	3,1	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,4	3,5	3,5
Estado general de vagones	2,7	2,6	2,9	3,2	3,1	3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,1	3,3	3,3	3,2	3,2	3,4
Frecuencia del servicio	2,8	2,7	2,7	2,9	2,8	2,8	3,0	3,0	3,1	2,9	3,1	3,1	3,1	3	3,1	3,2
Comodidad en los vagones	2,6	2,5	2,8	3,0	2,9	2,7	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3	3,1	3,1	3,1	3,1
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2,5	2,4	2,7	2,7	2,6	2,7	2,9	3,0	2,9	2,8	2,9	3,0	3,0	3,1	3,1	3,1
Limpieza (trenes/estaciones)	2,1	2,4	2,5	2,7	2,8	2,6	2,4	2,5	2,5	2,7	2,9	3,0	3,0	3,0	3,1	3,1
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0	2,8	2,8	3,0	2,7	2,7	2,9	3,0	3,0	3,0	2,9	3,0	3,1	3,0	3,0	3,0
El costo del pasaje	2,2	2,3	2,7	2,8	2,8	2,3	2,7	3,0	3,0	2,8	2,8	2,8	3,0	3,1	3,0	3,0
Ventilación de las estaciones	2,1	2,5	2,5	2,7	2,9	2,6	2,6	2,8	2,8	2,6	2,3	2,4	2,8	3,1	2,5	2,9
Atención de reclamos	2,6	2,4	2,5	3,2	2,9	2,6	2,7	2,9	2,9	2,6	2,8	2,9	3,0	2,8	3,0	2,9
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2,4	2,6	2,7	2,5	2,4	2,6	2,6	2,5	2,7	2,8	2,8	2,6	2,9	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	2,7	2,8	2,5	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	2,5	2,8	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	2,4	2,5	2,6
<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>	<b>3,3</b>	<b>3,3</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	63	54	60	69	65	69	67
Iluminación de vagones y estaciones	61	65	60	59	63	54	67
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	59	52	57	65	57	66	63
Estado general de las estaciones	49	50	53	43	48	45	61
Atención/Trato del personal	49	46	44	54	47	64	61
Estado general de vagones	43	49	46	35	42	39	55
Frecuencia del servicio	42	42	38	45	46	39	34
Limpieza (trenes/estaciones)	38	44	34	34	38	39	53
Comodidad en los vagones	37	44	33	35	38	35	43
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	35	42	33	33	32	42	49
El costo del pasaje	33	38	28	30	35	36	45
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	33	36	30	30	32	36	47
Olor (trenes/estaciones)	31	37	24	27	33	29	47
Ventilación de las estaciones	29	38	30	22	23	32	47
Ventilación de los vagones	25	38	25	17	18	29	41
Seguridad (control de robos y delitos)	23	23	18	15	29	35	37
El nivel sonoro (ruidos)	20	29	15	19	19	16	28
Atención de reclamos	11	7	14	5	13	14	25
Servicio de subte en general	40	49	43	34	39	33	45



## Promedio de satisfacción x Línea

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



# PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Junio2016





# Perfil Usuario Línea A



## Sexo



51%



49%

## NSE

DE	16%
C2C3	68%
ABC1	16%

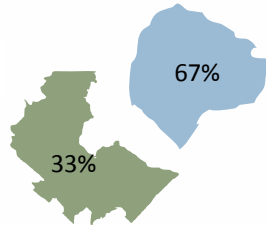
## Edad

18 a 29	49%
30 a 44	27%
45 a 59	21%
60 a 70	3%

## Tipo de usuario

Frecuente	71%
Medio	22%
Esporádico	17%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	52%
No Pico	48%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea A	73%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



46%



54%

## NSE

DE	14%
C2C3	67%
ABC1	29%

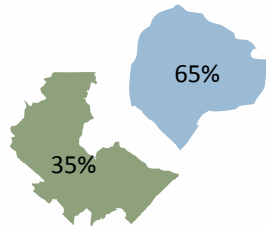
## Edad

18 a 29	35%
30 a 44	29%
45 a 59	25%
60 a 70	11%

## Tipo de usuario

Frecuente	69%
Medio	22%
Esporádico	9%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	48%
No Pico	52%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea B	62%



# Perfil Usuario Línea C



## Sexo



54%



46%

## NSE

DE	19%
C2C3	61%
ABC1	20%

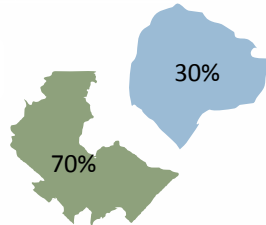
## Edad

18 a 29	41%
30 a 44	37%
45 a 59	20%
60 a 70	2%

## Tipo de usuario

Frecuente	65%
Medio	30%
Esporádico	5%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	57%
No Pico	43%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea C	60%





# Perfil Usuario Línea



## Sexo



48%



52%

## NSE

DE	18%
C2C3	61%
ABC1	21%

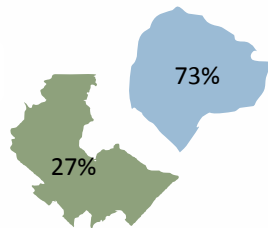
## Edad

18 a 29	48%
30 a 44	30%
45 a 59	19%
60 a 70	3%

## Tipo de usuario

Frecuente	69%
Medio	26%
Esporádico	5%

## Residencia



## Pico – No pico

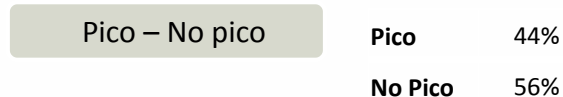
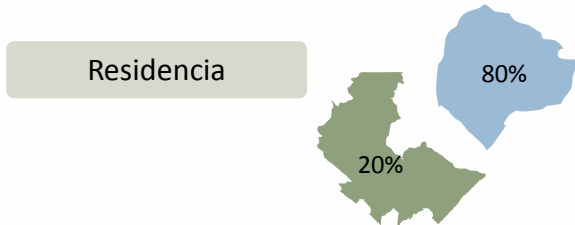
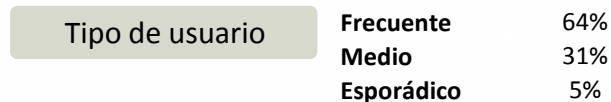
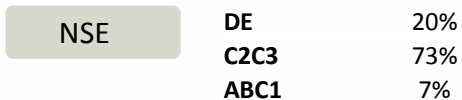
Pico	49%
No Pico	51%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea D	63%



# Perfil Usuario Línea



**Evaluación positiva del Servicio**

<b>Global</b>	64%
<b>Usuarios Línea E</b>	64%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



54%



46%

## NSE

DE	19%
C2C3	65%
ABC1	15%

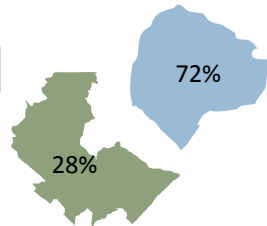
## Edad

18 a 29	43%
30 a 44	30%
45 a 59	20%
60 a 70	7%

## Tipo de usuario

Frecuente	63%
Medio	29%
Esporádico	8%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	47%
No Pico	53%

Evaluación positiva del Servicio

Global	64%
Usuarios Línea H	70%



# SEGURIDAD

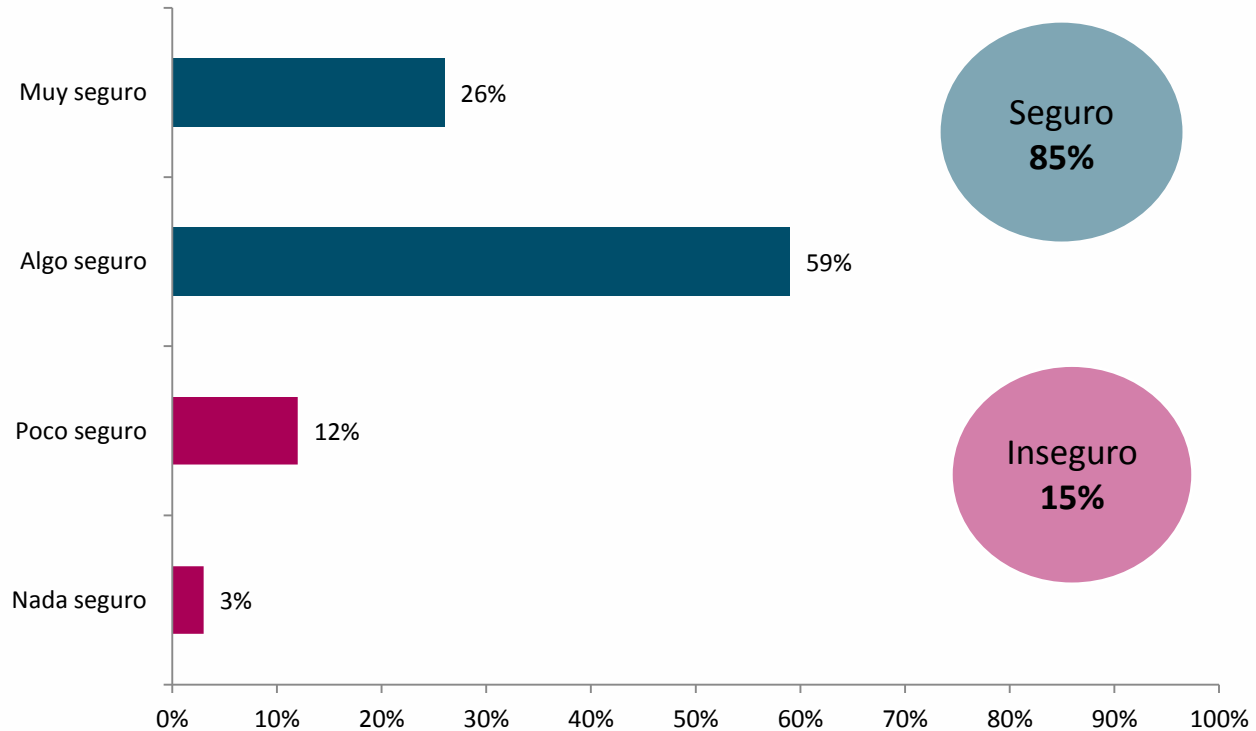
Junio 2016





## Seguridad en el Subte

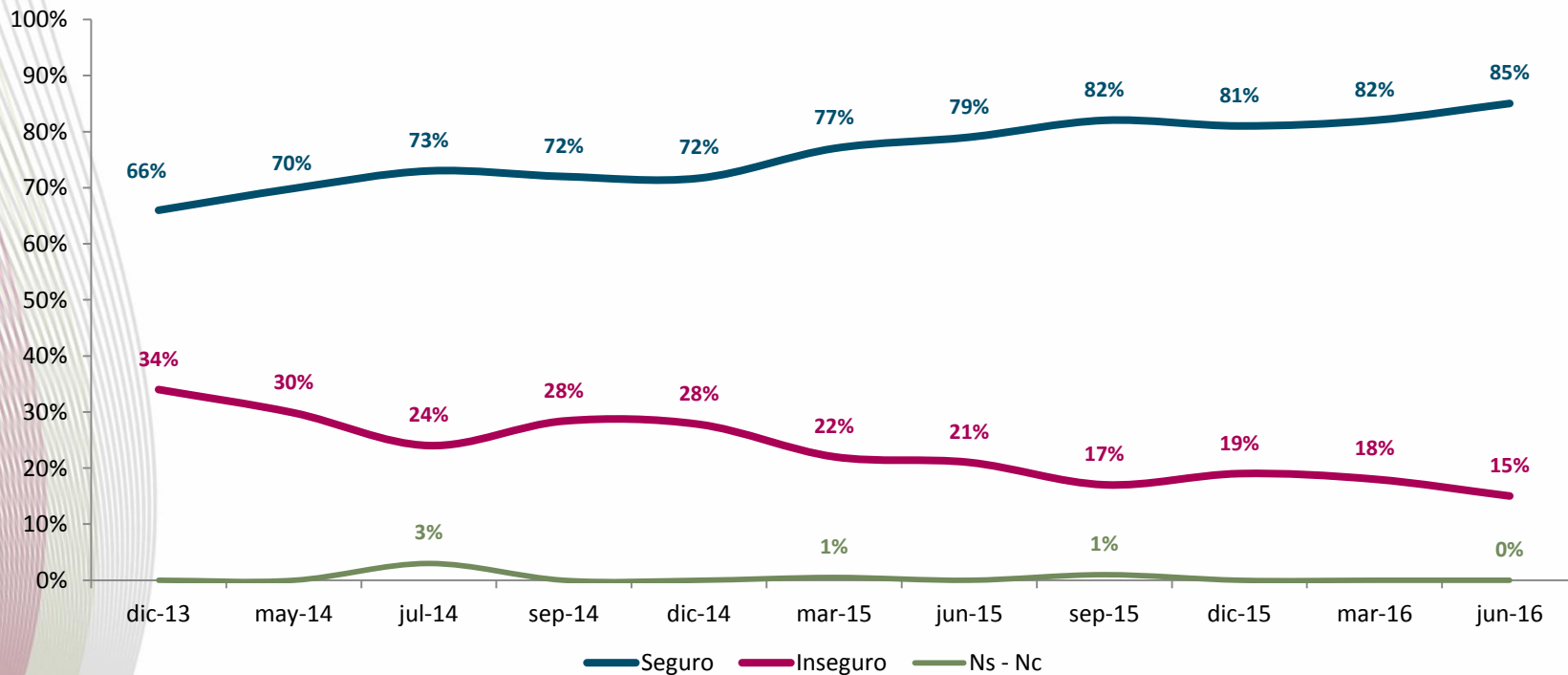
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## 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?

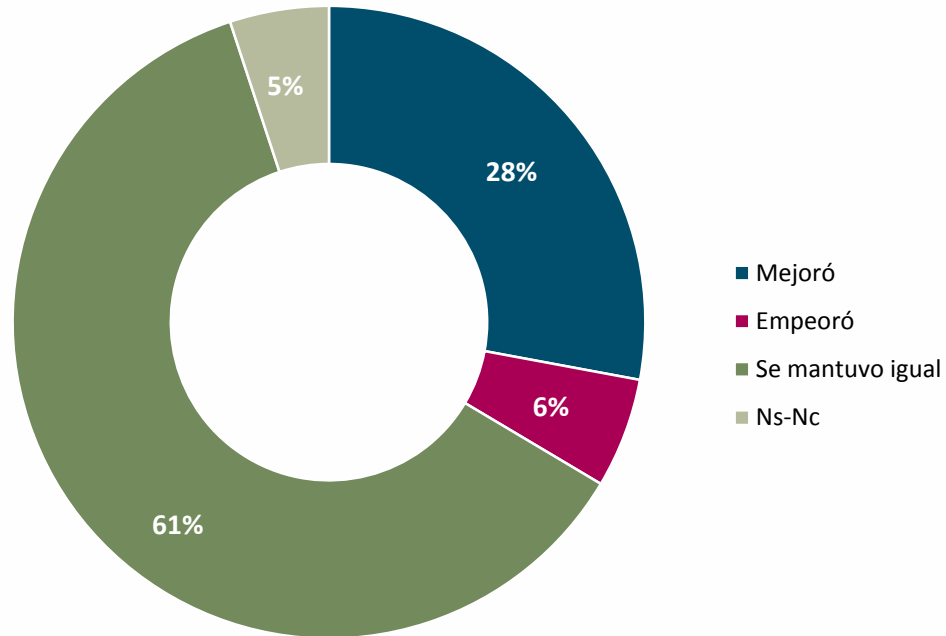


+19%



## Seguridad subte - Retrospectiva

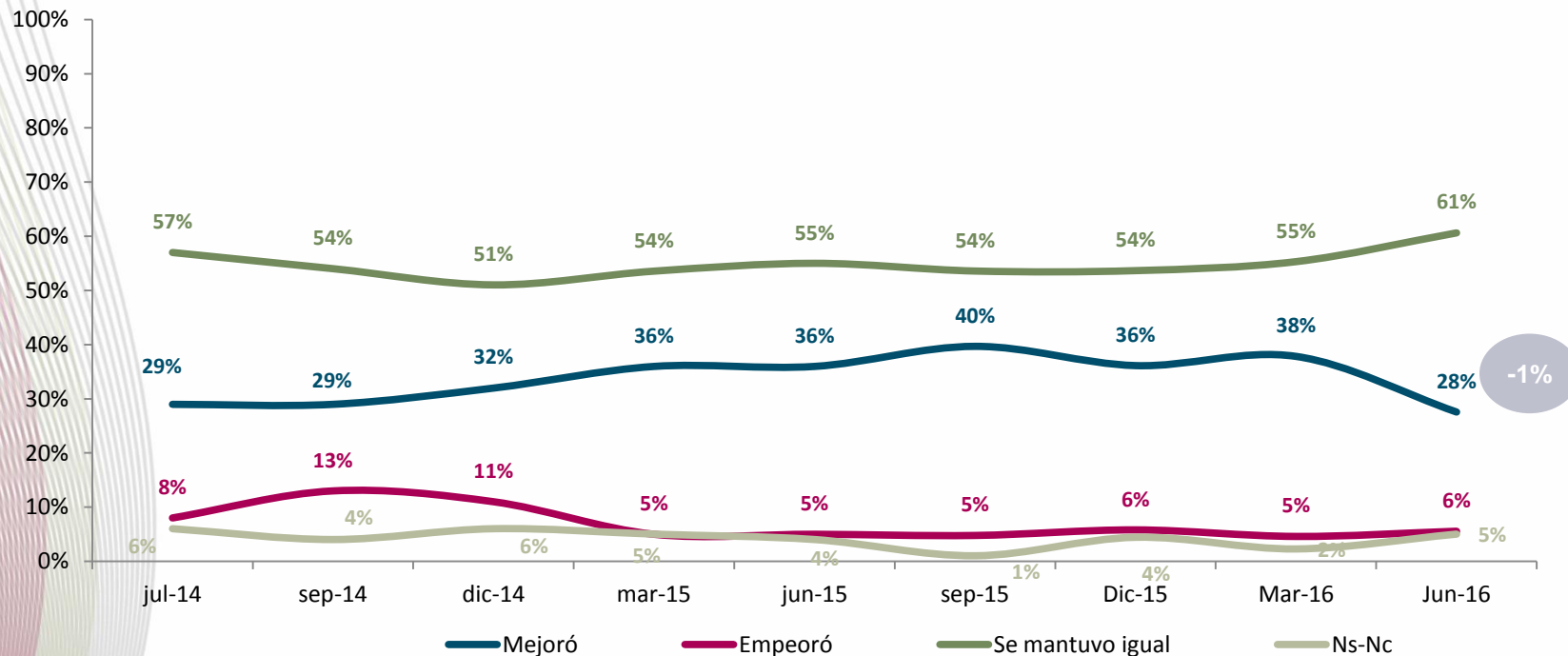
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte....?





## Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

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

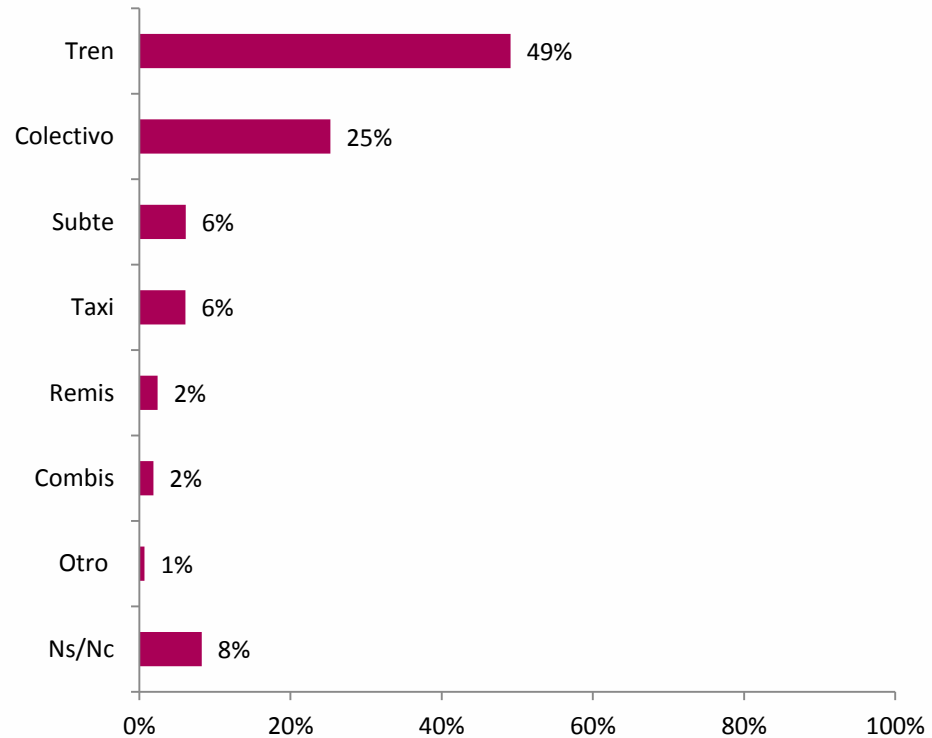






## Transporte inseguro

¿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?

	Evolutivo						
	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%
Ns-Nc	5%	10%	9%	7%	10%	5%	8%

# VICTIMIZACIÓN

Junio 2016

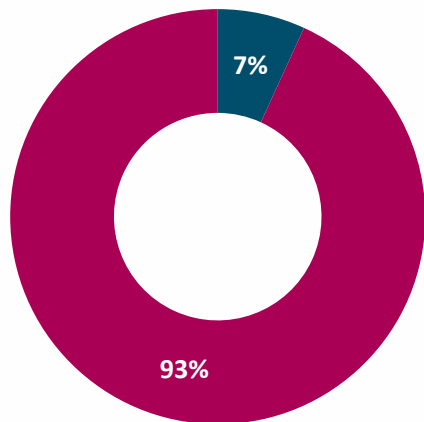


ISONOMÍA



## Inseguridad - Subte

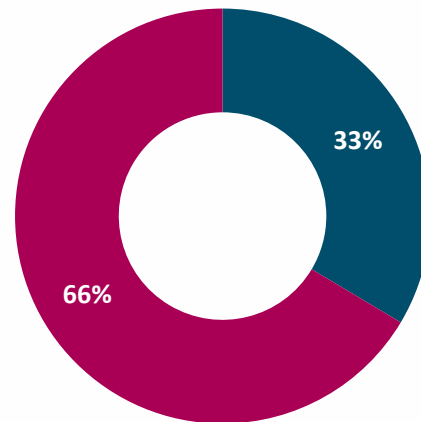
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?



■ Si

■ No

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



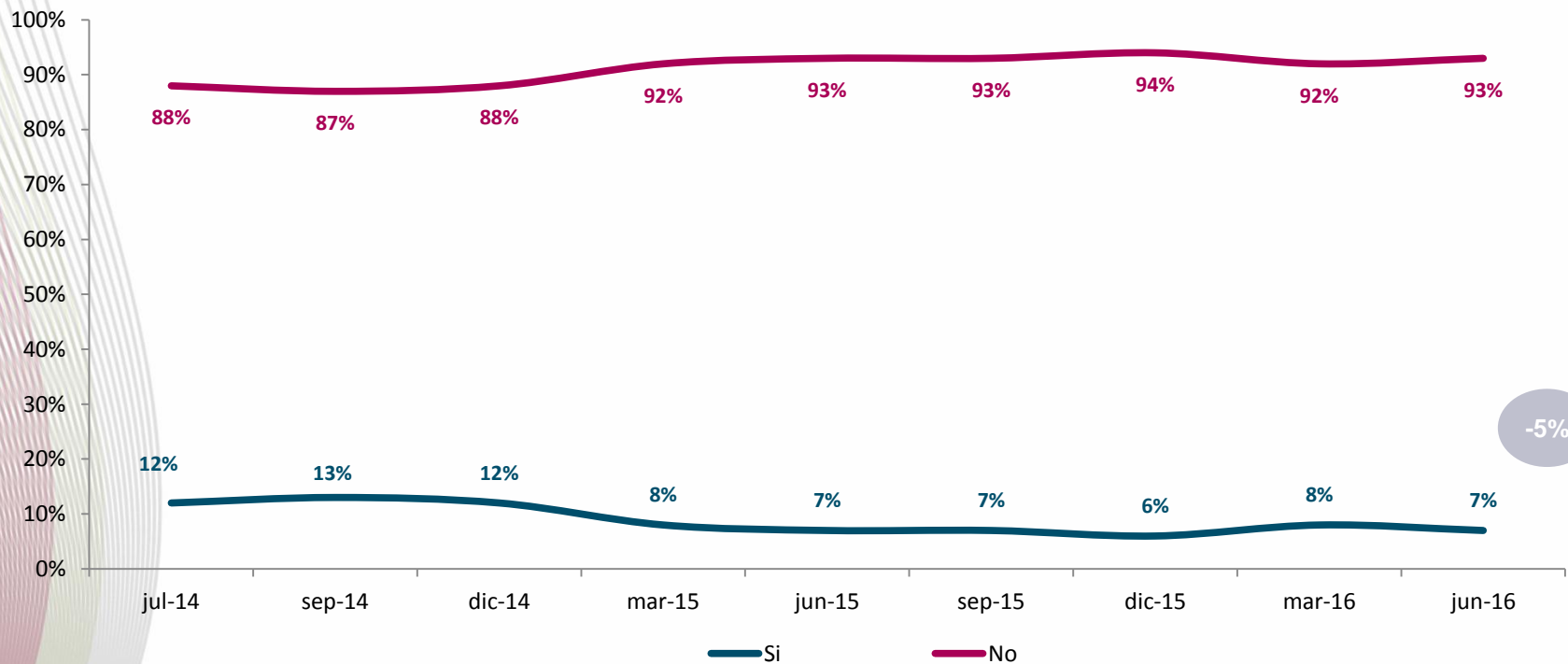
■ Si

■ No



## Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

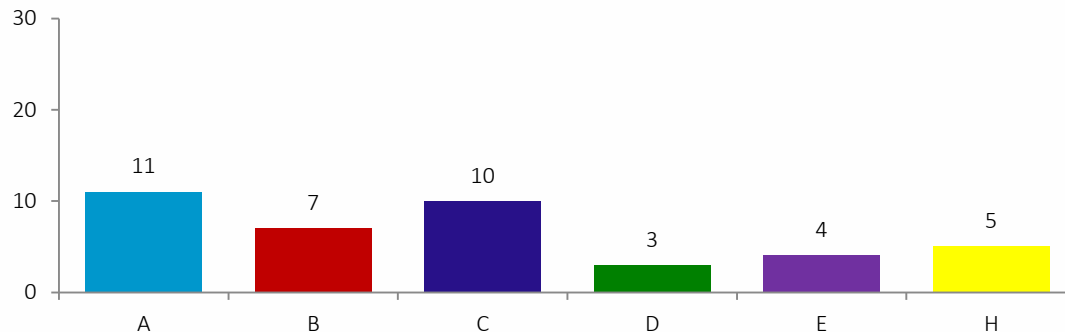




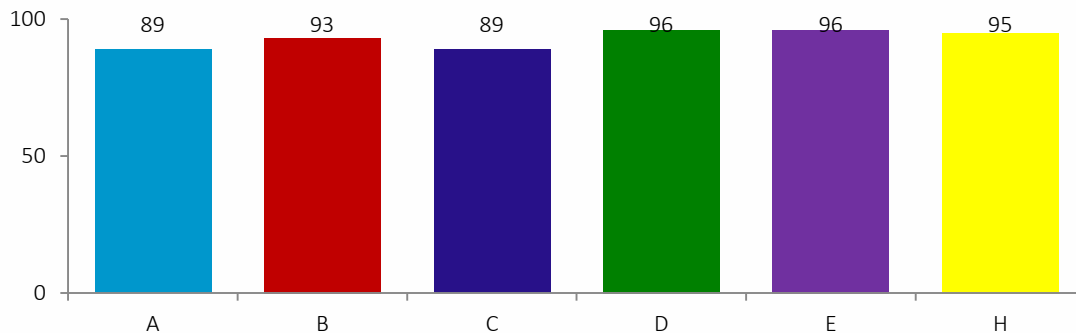
## Victima de inseguridad - Subte

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

SI  
7%



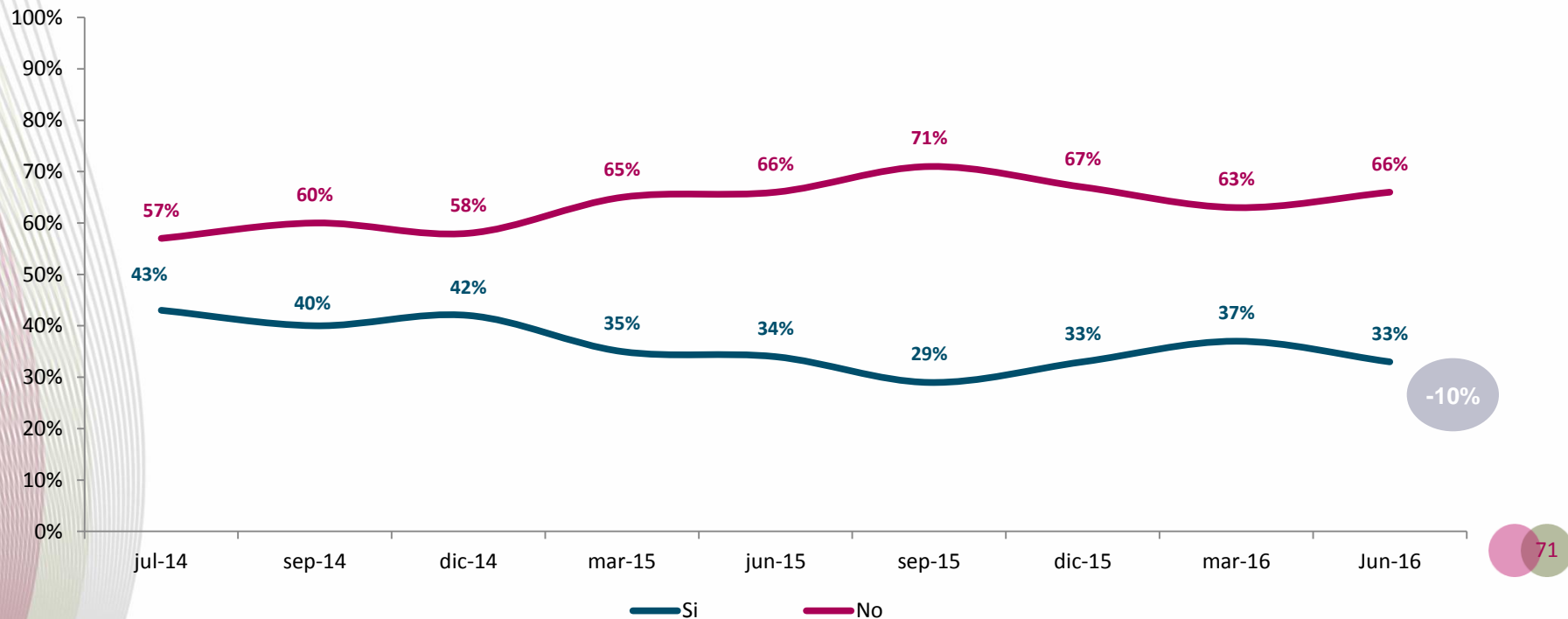
NO  
93%





## Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

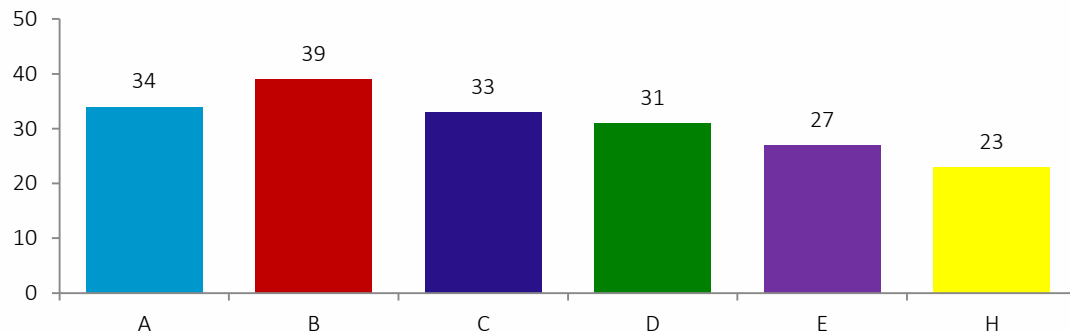




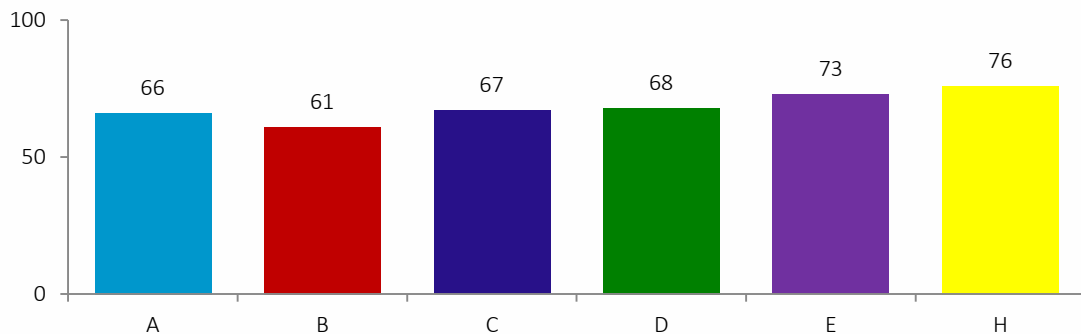
## Testigo de inseguridad - Subte

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

**SI**  
**33%**



**NO**  
**66%**

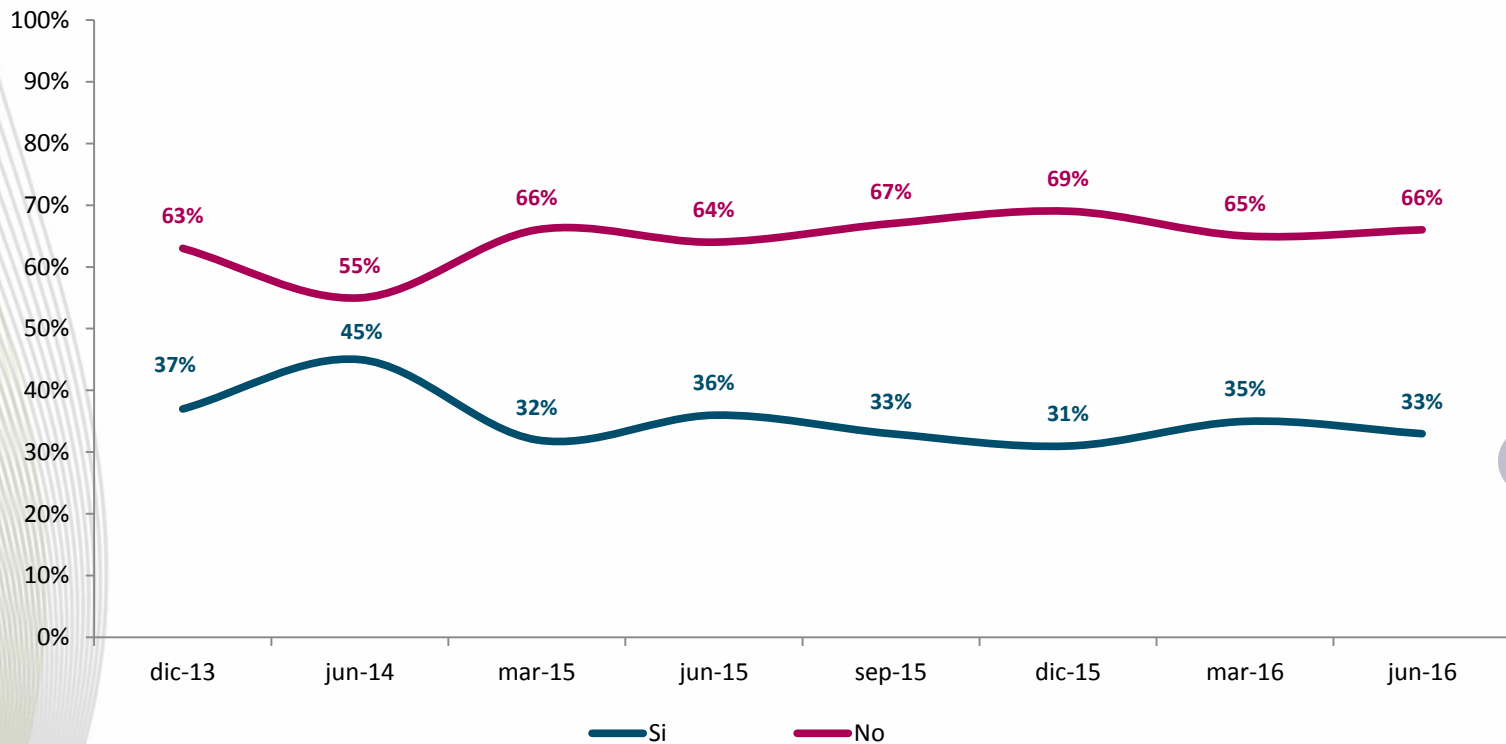






## Estación peligrosa - Evolutivo

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

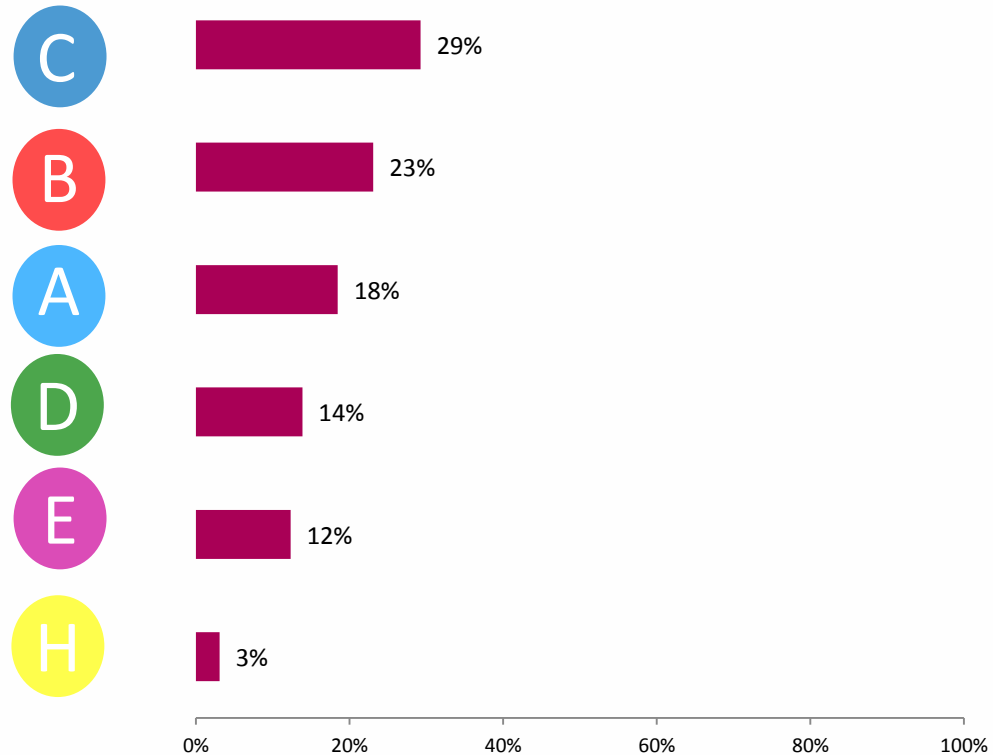


- 4%



## Estación peligrosa - Línea

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





## Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

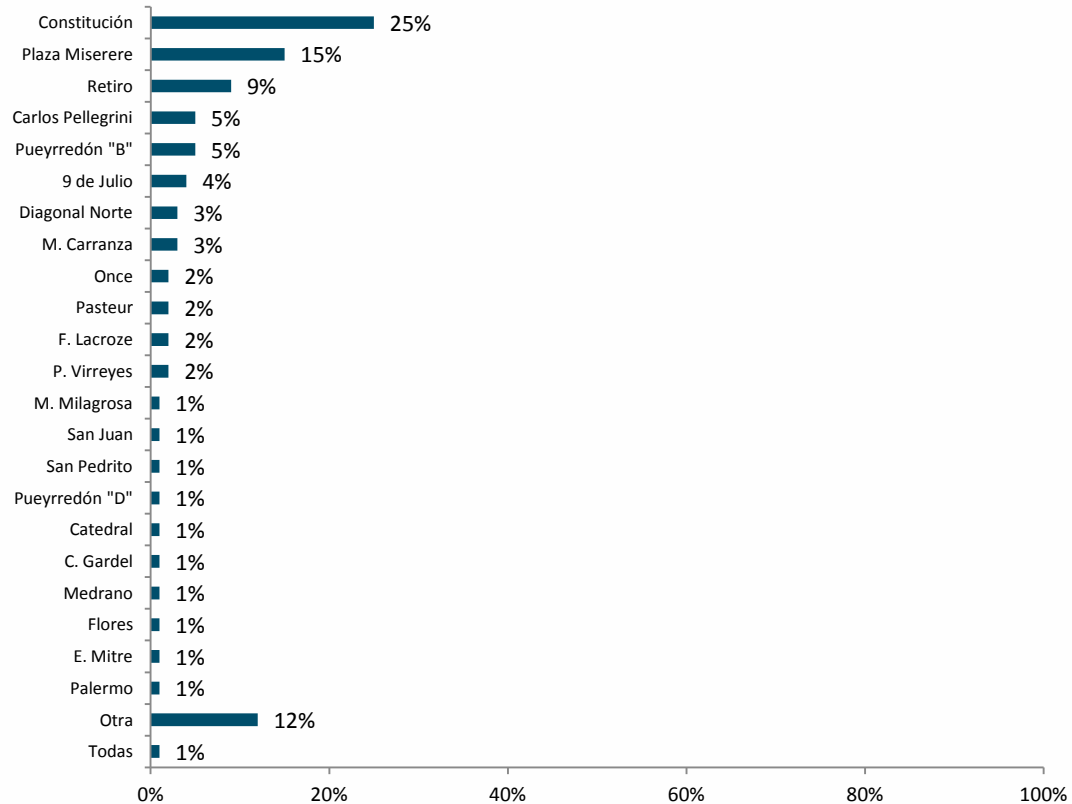
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE

Evolutivo							
	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16
C	39%	43%	38%	39%	43%	39%	29%
B	19%	22%	20%	18%	20%	18%	18%
A	18%	15%	19%	16%	17%	15%	23%
D	14%	13%	12%	14%	11%	14%	3%
E	7%	5%	7%	10%	5%	10%	14%
H	3%	2%	4%	3%	3%	4%	12%



## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas

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





## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

Línea	Estación	Evolutivo							
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16
C	Constitución	29%	32%	21%	22%	21%	25%	23%	25%
A	Plaza Miserere	16%	16%	9%	10%	14%	13%	12%	15%
C	Retiro	12%	13%	9%	10%	11%	10%	8%	9%
B	Pueyrredón	6%	8%	6%	7%	5%	6%	7%	5%
B	Carlos Pellegrini	8%	13%	7%	6%	5%	8%	5%	5%
D	9 de Julio	6%	6%	6%	6%	5%	7%	4%	5%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%	4%	2%
C	Diagonal Norte	4%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	3%
D	Callao	4%	1%	2%	2%	1%	1%	3%	1%
E	San José	2%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	1%
B	Federico Lacroze	3%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%
D	Ministro Carranza	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	3%
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%	2%	2%
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%



## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

Línea	Estación	Evolutivo							
		Dic-13	Jun-14	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16
B	Carlos Gardel	3%	2%	2%	2%	2%	-	1%	1%
C	Independencia	-	3%	2%	1%	2%	3%	1%	1%
C	San Juan	2%	3%	1%	1%	2%	1%	1%	1%
D	Plaza Italia	1%	2%	1%	1%	1%	-	1%	1%
C	Av. de Mayo	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
D	Catedral	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%
A	Lima	2%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%
E	Boedo	-	-	-	-	-	-	1%	-
B	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	3%	3%
E	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%
A	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	3%
C	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%
D	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	1%	2%
-	Todas	1%	4%	-	-	2%	-	-	1%



# WIFI GRATUITO

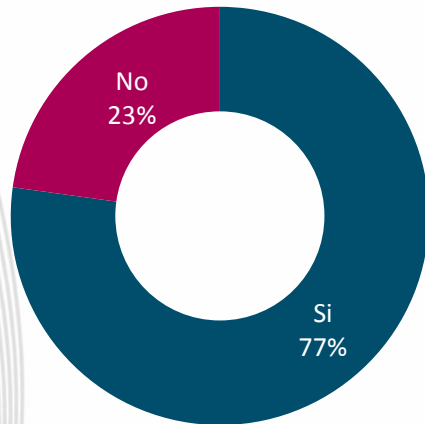
Junio 2016



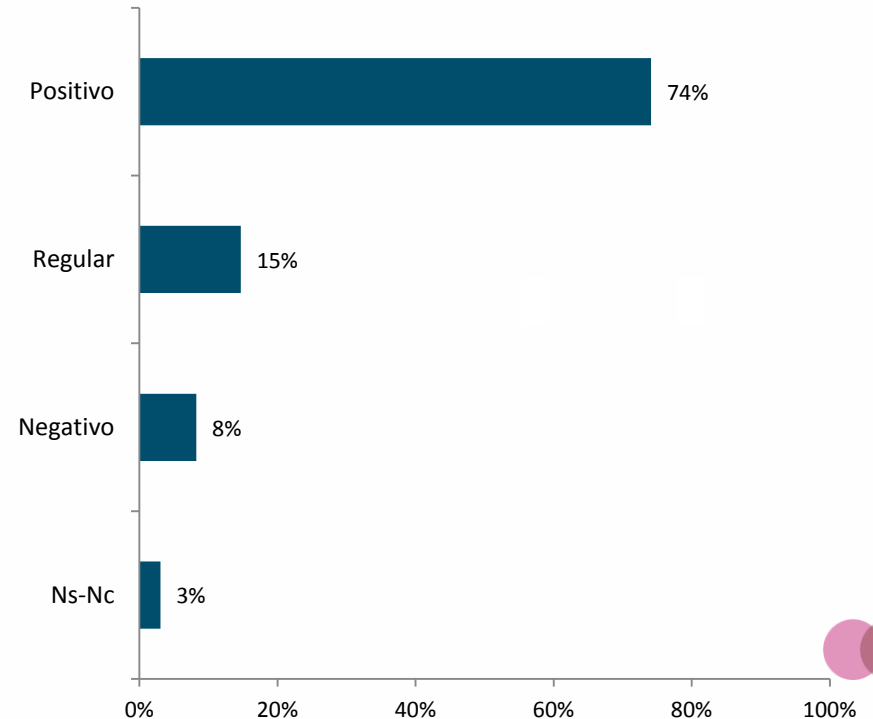


## WIFI Gratuito

¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de la red, incluso en los túneles?\*



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



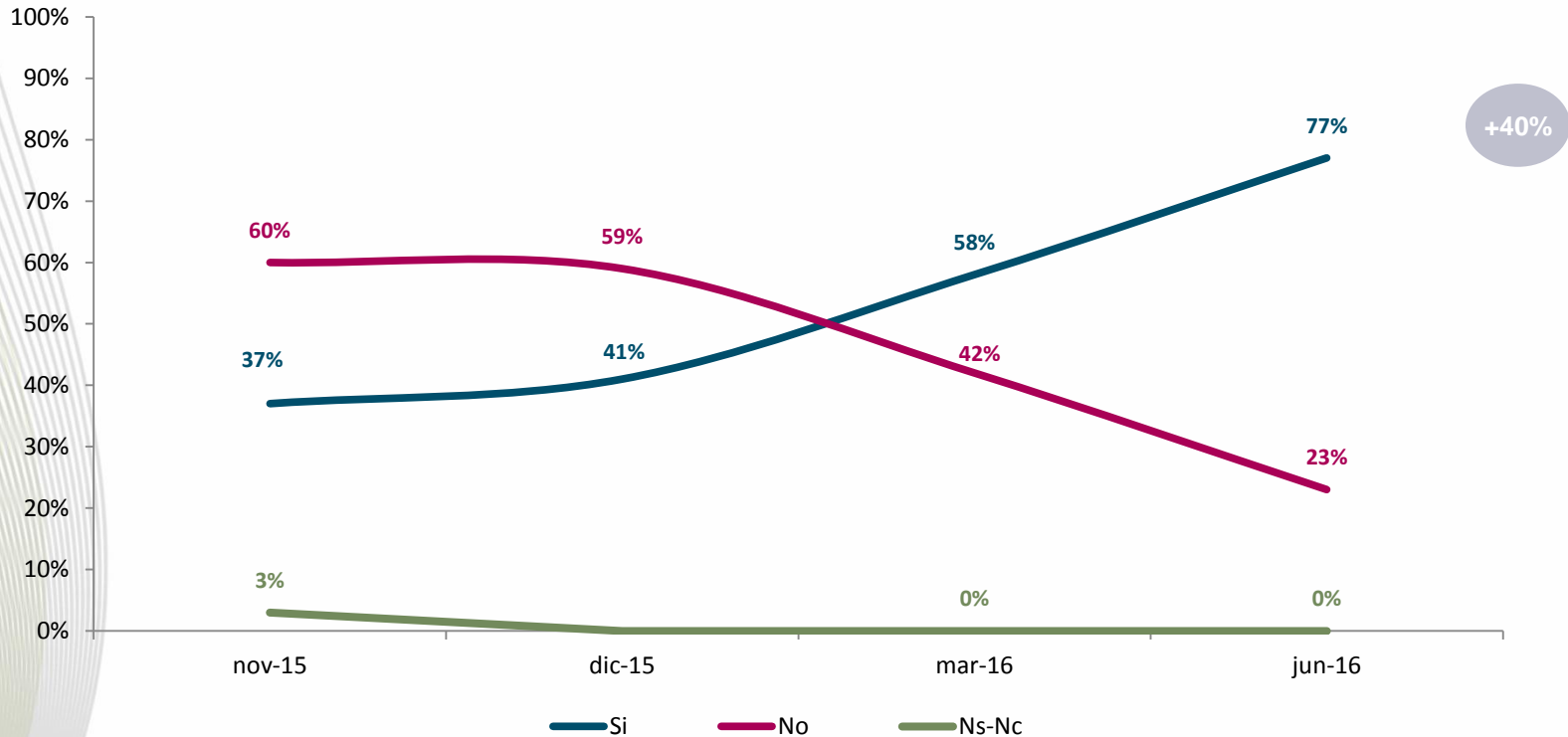
\*Se sumó la línea C en la pregunta, respecto de la medición anterior





## Conocimiento – WIFI Gratuito

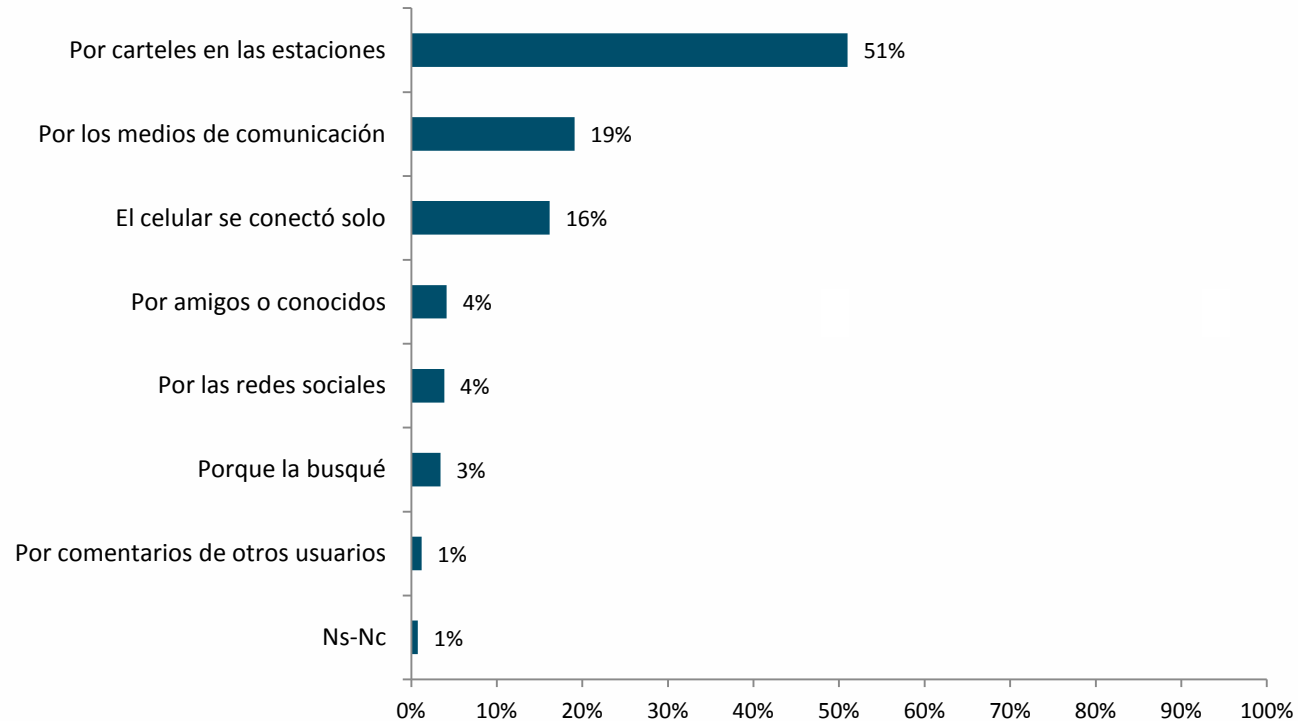
¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de la red, incluso en los túneles?





## WIFI Gratuito

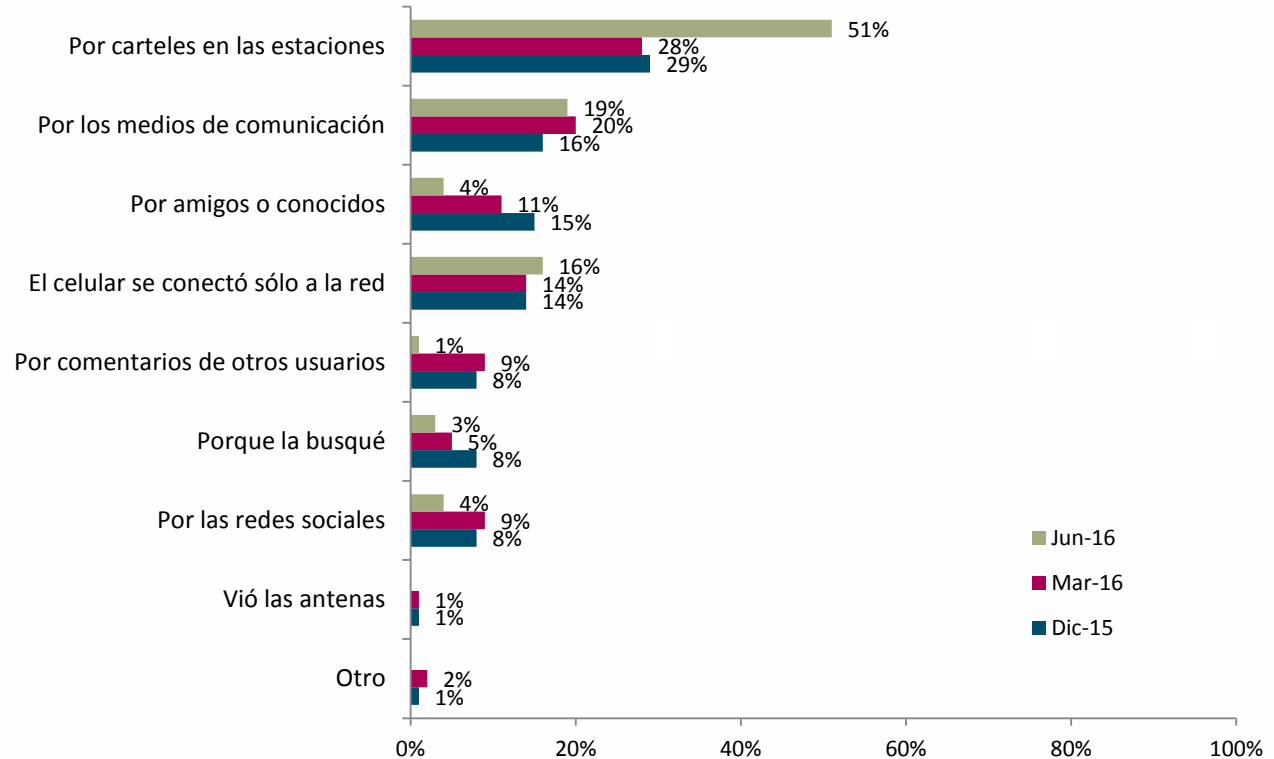
(SOLO LOS QUE SABEN) ¿Cómo se enteró?





## WIFI Gratuito

(SOLO LOS QUE SABEN) ¿Cómo se enteró?





# CONCLUSIONES

Junio 2016





## Conclusiones – Evaluación del servicio

- ☺ En línea con las últimas mediciones, la evaluación en general del servicio de subterráneos es en mayor medida positiva disminuyendo un punto respecto de la medición de marzo: el 64% de los entrevistados considera de esa forma su percepción del servicio, frente a las posiciones intermedias (28%) y las negativas (8%). Esta percepción positiva es aún más alta en las líneas A y H, donde más del 70% de los usuarios consideran el servicio como positivo.
- ☺ La evaluación positiva es aún mayor entre los usuarios jóvenes (71%), las mujeres (68%) y entre aquellos usuarios de frecuencia de viaje media (71%).
- ☺ Son los usuarios de la línea C (32%) los que creen en mayor porcentaje que el servicio de subte de Buenos Aires es regular.
- ☺ La evaluación positiva del servicio de subte ha registrado desde las últimas mediciones un considerable aumento respecto a septiembre 2012. Es importante subrayar que desde esa fecha a la medición actual, esta variable experimentó una suba acumulada de 31 puntos.
- ☺ Cuando analizamos la misma evolución de la variable por línea, se registra que la línea A fue la que experimentó en mayor medida una mejora en la evaluación general del servicio, con una suba acumulada de 49 puntos, algo similar ocurre con las líneas C, D y E, donde la suba fue mayor de 30 puntos porcentuales.



## Conclusiones – Evaluación del servicio

- ☺ El subte es considerado, por el 59% de los entrevistados, como el mejor medio de transporte, y ha mantenido el primer lugar, con una considerable ventaja, por sobre otros medios de transporte en todas las mediciones.
- ☺ La variable de precio – calidad de servicio es la que más variaciones presentó. Desde diciembre 2013, ha mantenido una tendencia descendente el porcentaje de usuarios que consideran el precio del pasaje caro, desde esa fecha la baja acumulada es de 32 puntos. En las últimas mediciones se registra una suba constante del porcentaje de usuarios que consideran que el precio no es ni caro ni barato (60%).
- ☺ En cuanto a las prioridades a resolver, el aumento de la frecuencia (36%) y mejorar la comodidad del viaje (23%) continúan siendo los temas al tope de la tabla. Los usuarios de las líneas A y D, son los que demandan el aumento de frecuencia en mayor medida, mientras que los usuarios de la línea E son los que en mayor medida subrayan como prioridad la comodidad en el viaje.
- ☺ A estas dos prioridades le siguen, con menor porcentaje de menciones, en tercer lugar terminar con los paros y conflictos gremiales (17%), en cuarto la demanda de más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones (5%) y en quinto lugar el mantenimiento de vías y sistemas en general (5%).



## Conclusiones – Satisfacción

- ☺ El 40% de los usuarios está satisfecho con el servicio de subte, manteniendo el mismo porcentaje respecto de la medición anterior. Hay que destacar que la variable ha tenido una suba acumulada de 17 puntos desde marzo 2012. En cuanto a los usuarios insatisfechos, se observa también una suba de 1% respecto a la medición de marzo, la presente variable acumula una caída de 18 puntos a lo largo de los estudios realizados.
- ☺ Son los hombres (41%) y los jóvenes (47%) los usuarios más satisfechos con el servicio, por líneas los usuarios de la A (49%), B (43%) y H (45%), son los que presentan los mayores porcentajes de satisfacción respecto al servicio de subte. Mientras que aquellos que viajan en la línea C, son los más insatisfechos.
- ☺ En comparación con la medición anterior, se observan leves variaciones positivas y negativas en la satisfacción de los usuarios con los diferentes aspectos del servicio de subte. Algunos atributos han mejorado respecto de la medición de marzo como la ventilación de estaciones (+10%), ventilación de vagones (+7%), frecuencia del servicio (+8%), comodidad del viaje (+6%) y estado general de los vagones (+5%).
- ☺ Dentro de los aspectos que sufrieron una baja respecto de la medición anterior se encuentran la oferta de medios de pago (-6%), el control de delitos (-5%) y la atención de reclamos (-4%).





## Conclusiones - Seguridad

- ☺ El 85% de los entrevistados sostiene que se siente seguro al viajar en subte. Los usuarios de las líneas E son los que se sienten más seguros, por el contrario, en esta medición fueron mencionadas como las más inseguras la A y la B. Los usuarios que se sienten más inseguros en el subte en comparación con el resto de los segmentos, son las mujeres (19%) y los usuarios frecuentes (17%).
- ☺ El 28% de los encuestados considera que la seguridad del subte ha mejorado en el último año, experimentando una baja considerable respecto a la medición anterior. Este porcentaje es aún más optimista entre los usuarios de las líneas D (31%) y H (37%).
- ☺ En cuanto al transporte de pasajeros urbanos más inseguro, el 49% considera que es el tren, seguido por el colectivo con el 25% de las menciones. Solo el 6% indica al subte como un medio inseguro para viajar.
- ☺ El 7% de los encuestados ha sido víctima de un hecho de inseguridad en el subte, este porcentaje es mayor entre los usuarios de la línea A (11%) y C (10%). El 33% ha presenciado un hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses, este porcentaje es mayor entre los usuarios de las líneas B (39%) y A (34%).
- ☺ El 33% de los usuarios considera que hay alguna estación de la red de subtes que le produce temor.
- ☺ Las estaciones de la línea C son las más inseguras. La estación Constitución, es considerada con el 25% como la más insegura, seguida por la estación Plaza Miserere (15%) y Retiro (9%).





## Conclusiones - Internet

- ✓ La instalación de una nueva red de fibra óptica que permite brindar el servicio de Wifi gratuito en todas las estaciones de las líneas es conocida por el 77% de los usuarios, el 23% afirma no estar al tanto.
- ✓ En cuanto a la manera en que tomaron conocimiento del nuevo servicio de Wifi gratuito, el 51% lo vio en carteles instalados en el subte, el 19% a través de los medios de comunicación, el 16% porque la red apareció en sus celulares mientras viajaban y el 4% por amigos y conocidos.
- ✓ La evaluación positiva del servicio de Wifi es de 74%, obteniendo mayores menciones entre los usuarios de las líneas C y D.



+ 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.