

ISONOMÍA CONSULTORES

---

# ENCUESTA COINCIDENTAL

---

Marzo 2016



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 marzo 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:

- 1201 casos efectivos («A» 151 casos/ «B» 299 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos)

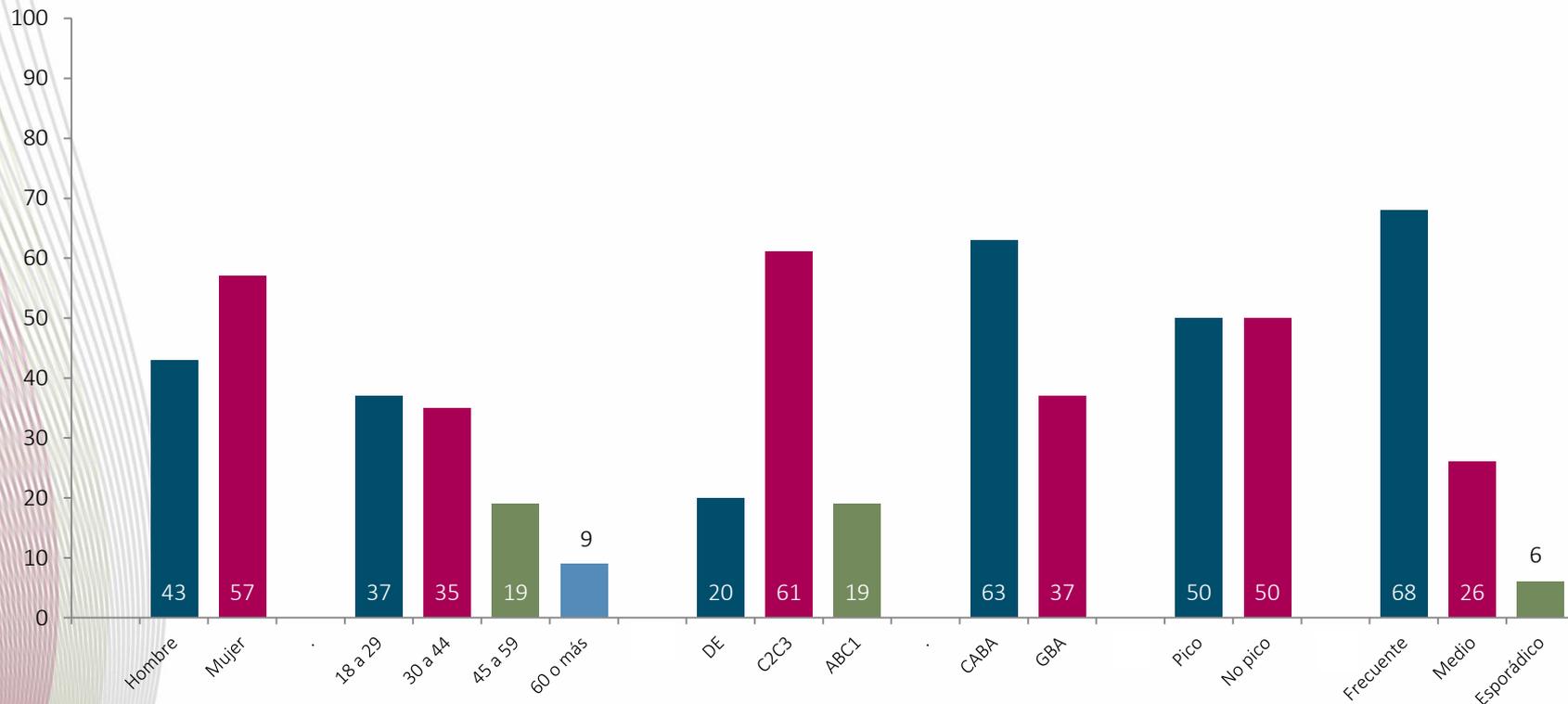


## Presentación

- ☺ El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 1 al 9 del mes de Marzo de 2015.
- ☺ Se han realizado un total 1201 encuestas en las 6 líneas de subte («A» 151 casos/ «B» 299 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 151 casos) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.)
- ☺ Para la investigación se han abordado diversos temas referidos a la situación del servicio de subterráneos, centrándose, especialmente, en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el subte, sus características y estado de mantenimiento, como así también aspectos relativos a la seguridad dentro del subte.
- ☺ Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco, Poliarquía y por Isonomía Consultores.



## Estructura de la muestra



# CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO

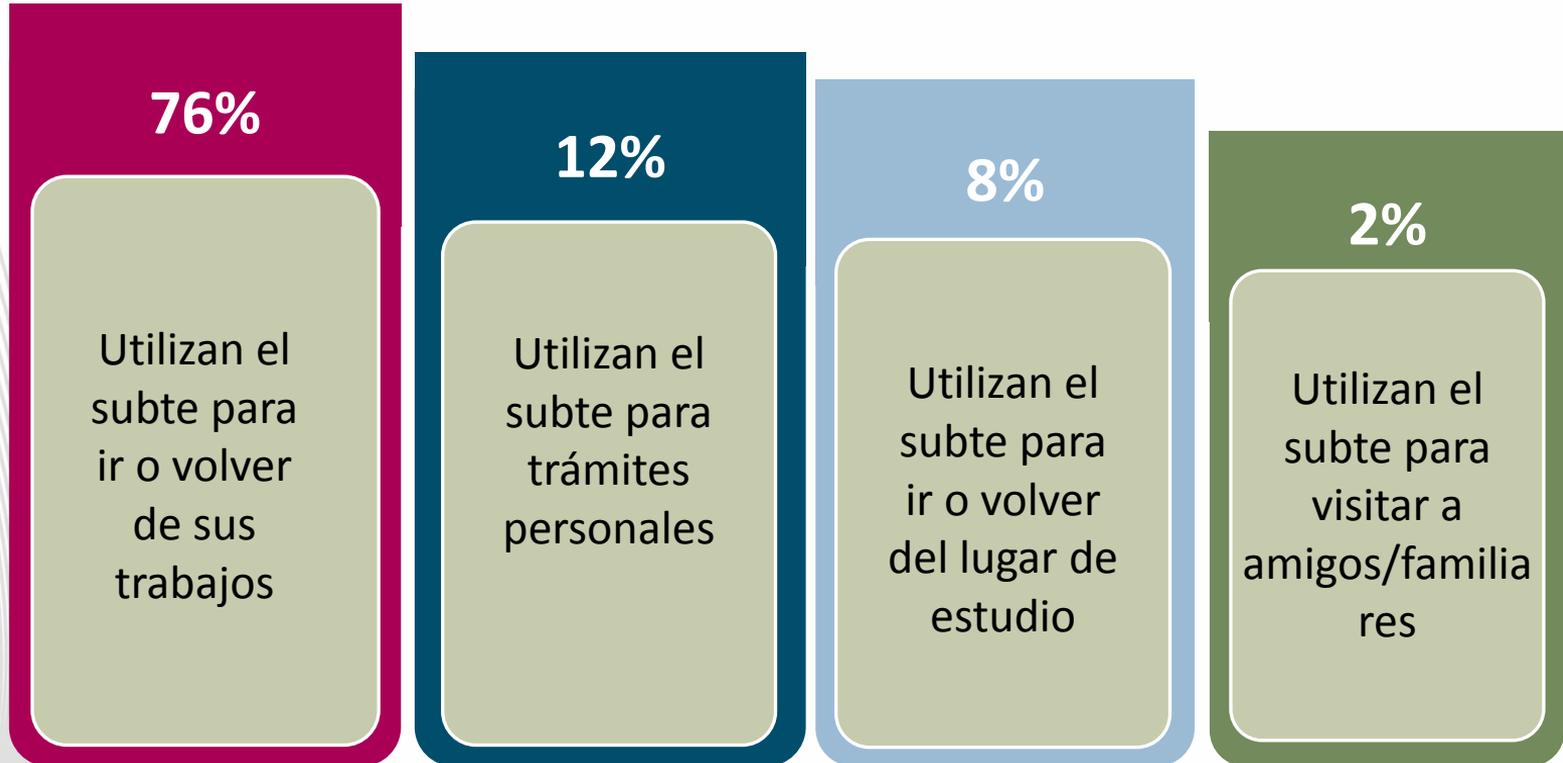
Marzo 2016





## Motivos del viaje

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





## Motivos del viaje - Evolutivo

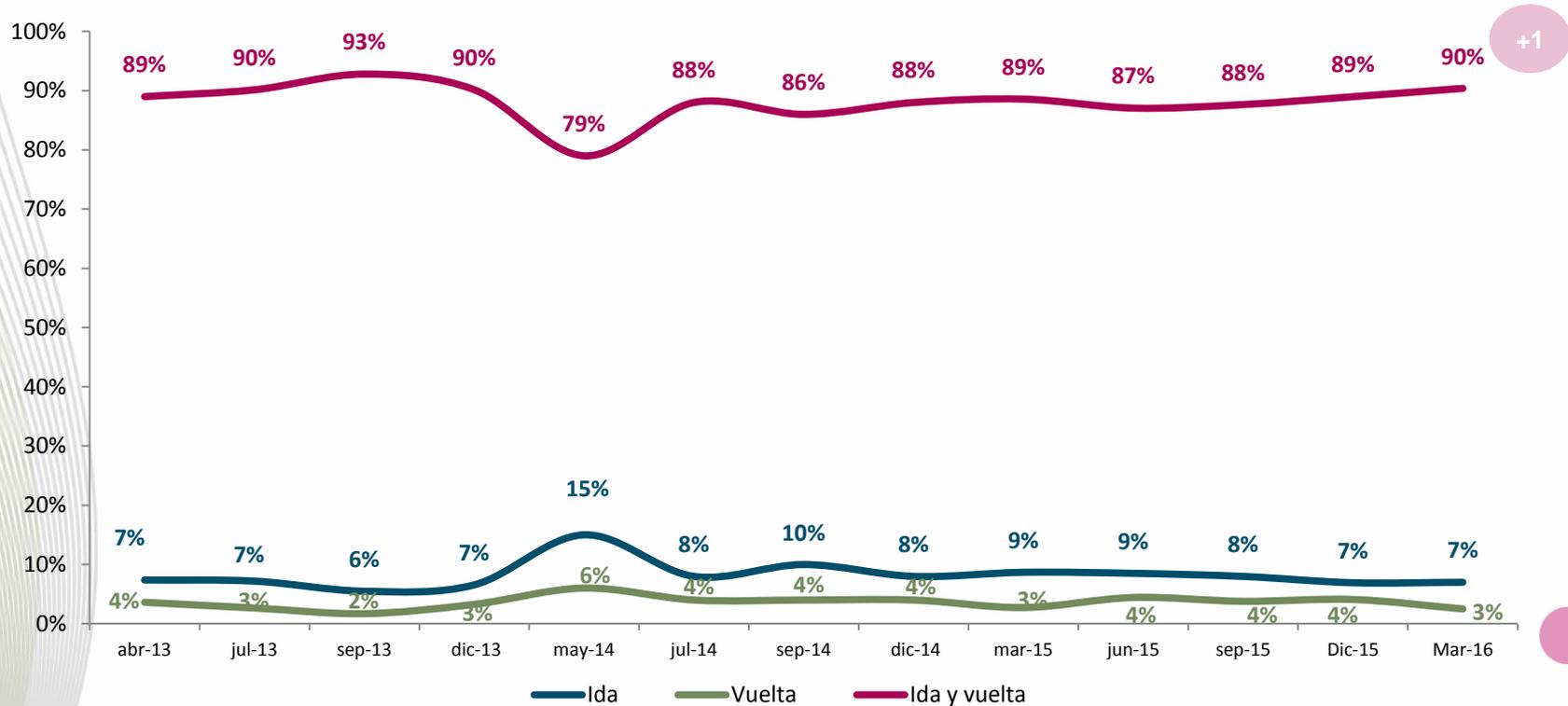
¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el subte?

	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
Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	12%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%	12%	7%	14%	12%	14%	8%	10%	13%	16%	10%	8%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	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%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-



## Uso habitual - Evolutivo

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

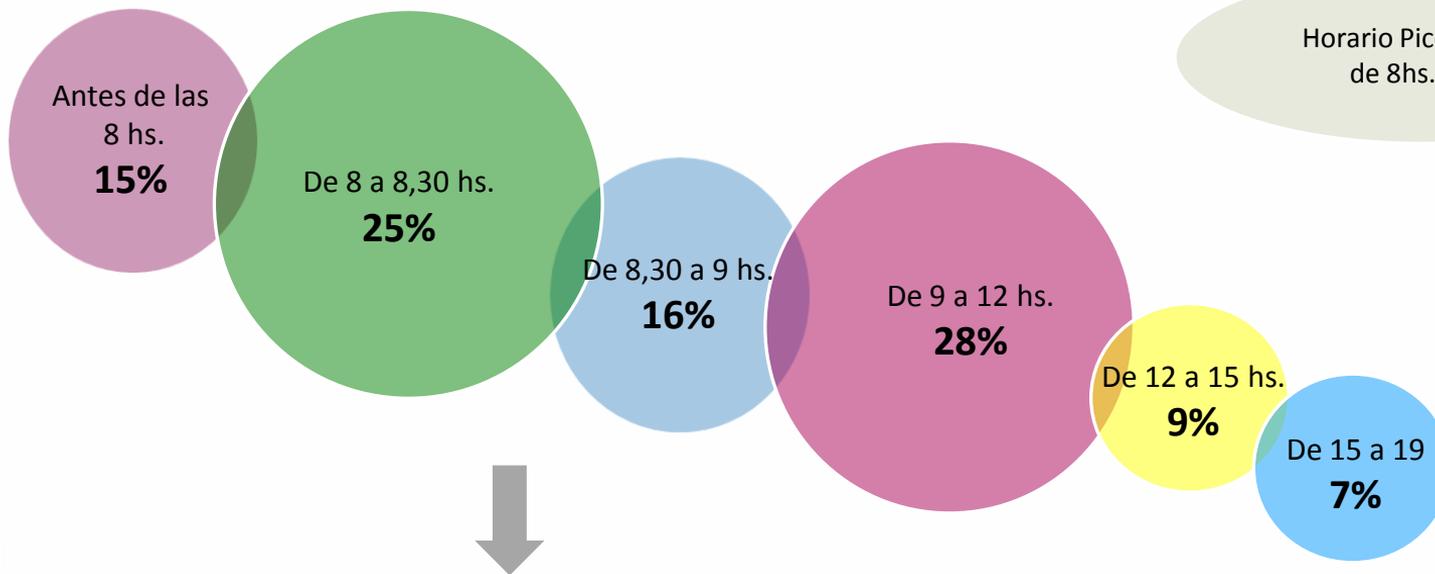


+1



## Horarios de Ida

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



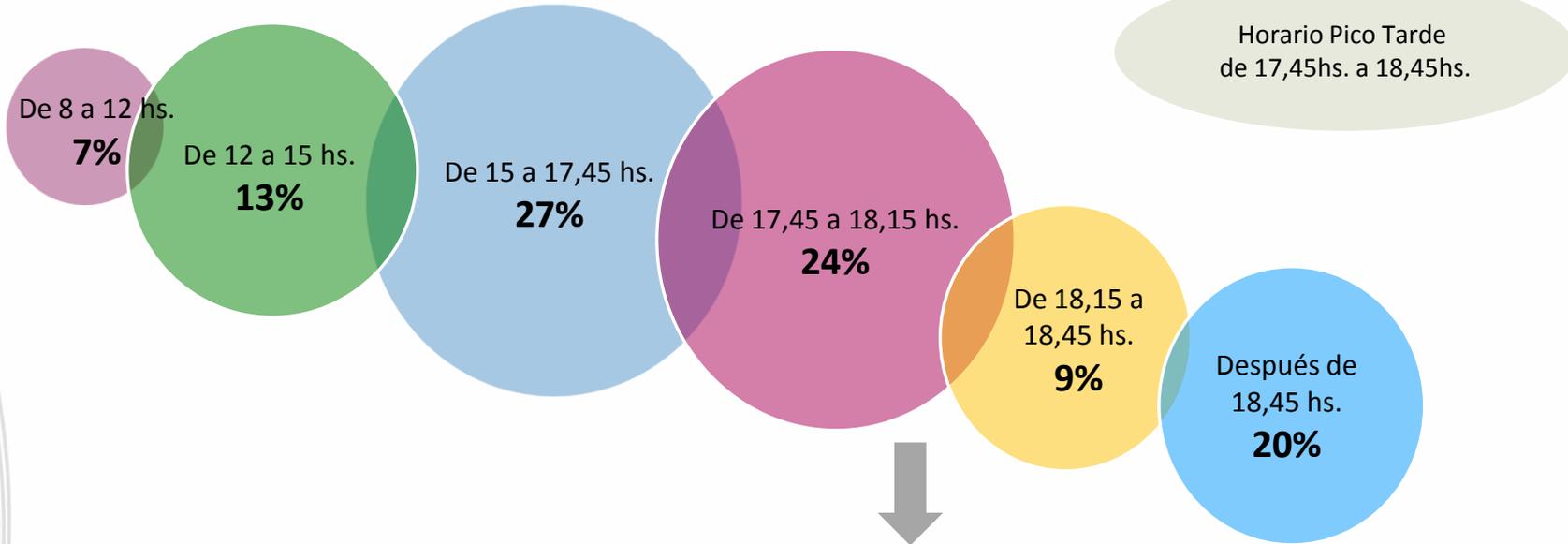
Horario Pico Mañana de 8hs. a 9hs.

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



## Horarios de Vuelta

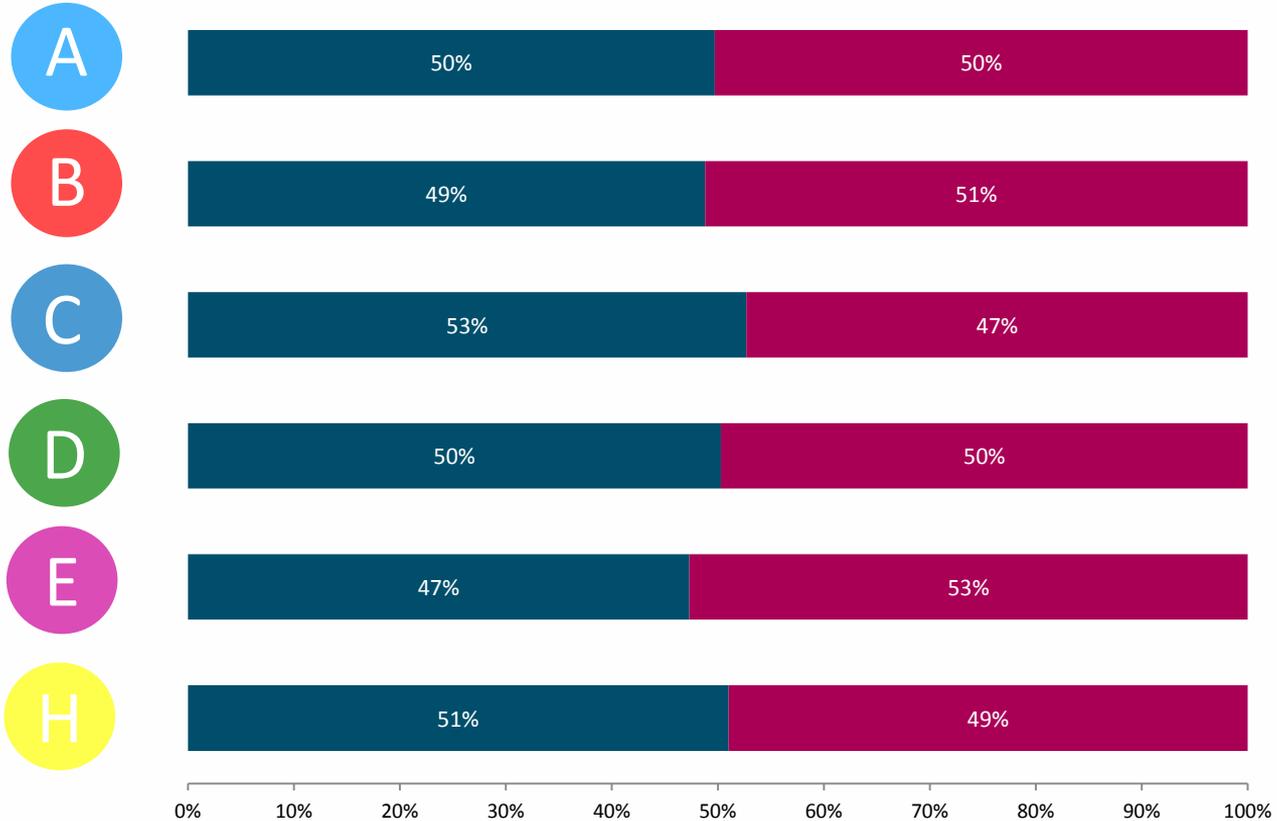
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



Horario Pico tarde: **33%** de los usuarios de subte viajan de *VUELTA* en este horario



## Usuario Pico – No Pico por línea



Horario pico mañana  
de 8hs. a 9hs.

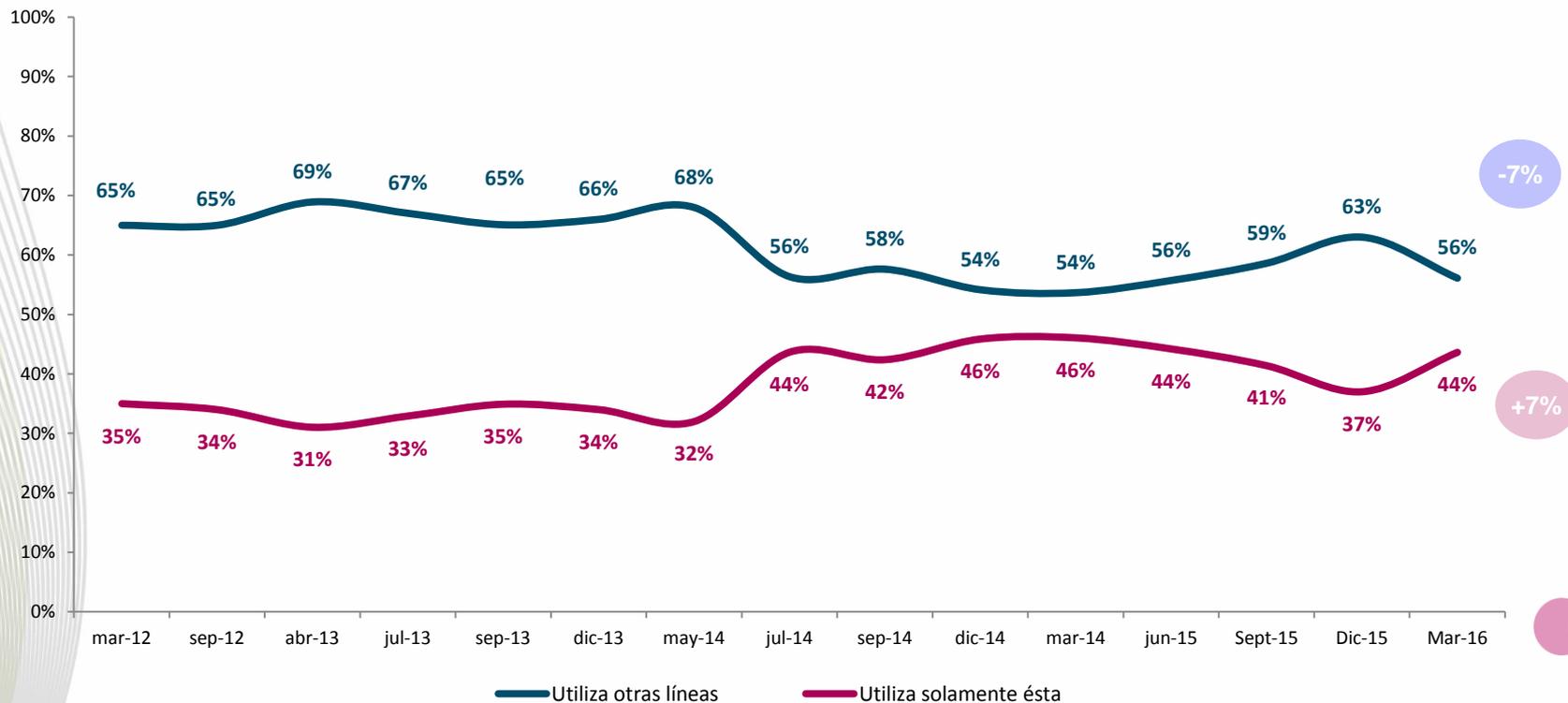
Horario pico tarde  
de 17,45hs. a 18,45hs.

■ Pico  
■ No pico



## Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

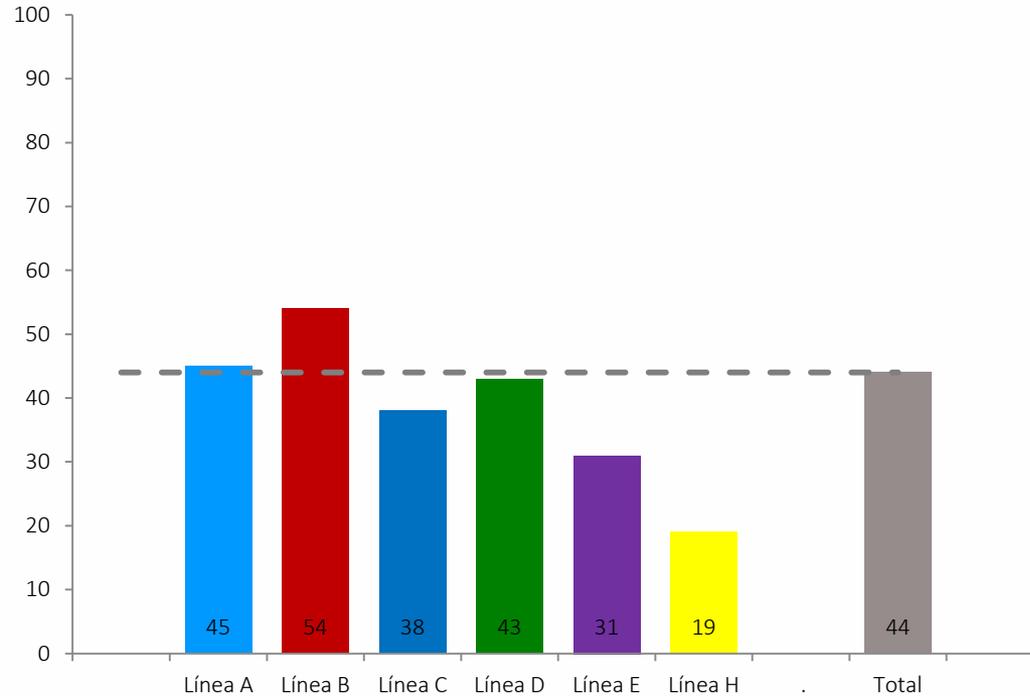




## Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente  
utilizan ésta  
**44%**

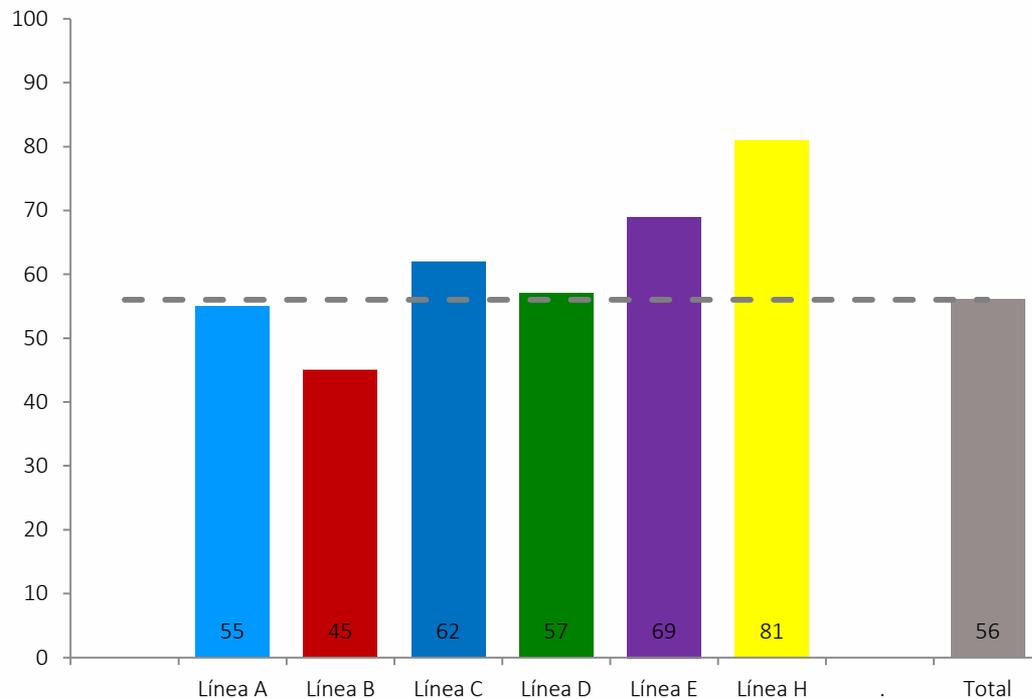




## Uso habitual – Combina con otras líneas

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

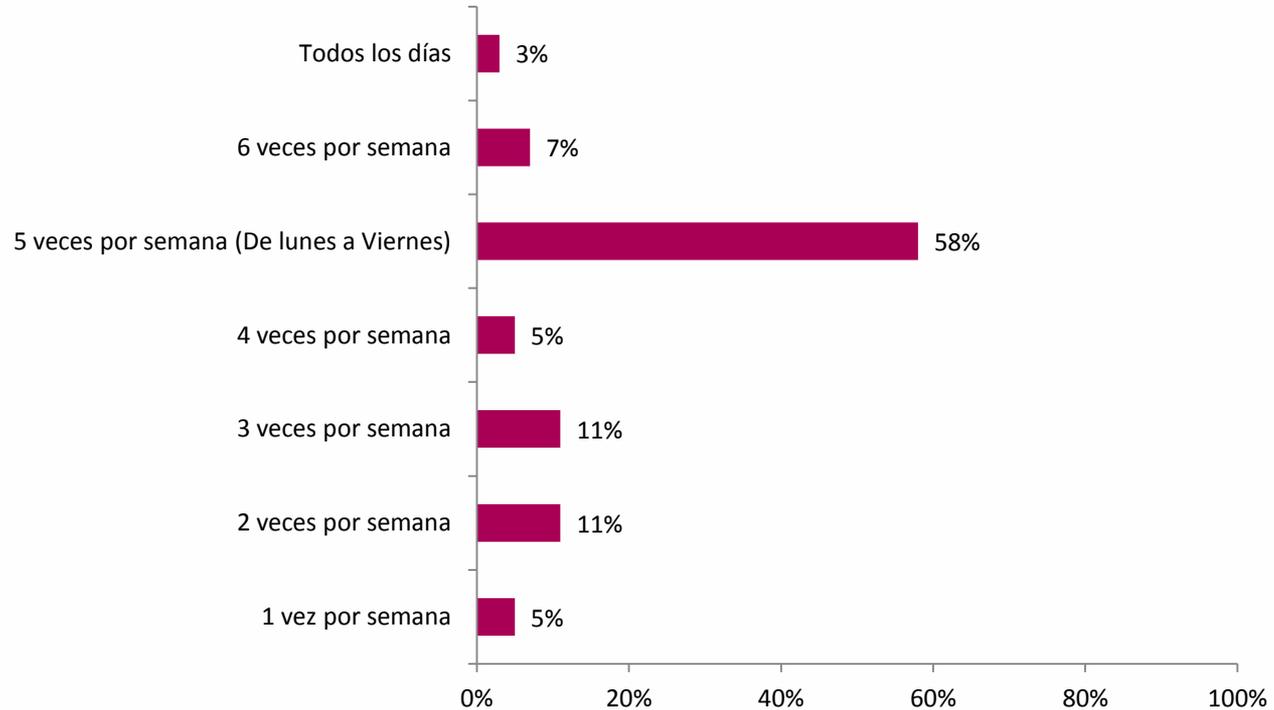
Utiliza otras  
líneas  
**56%**





## Frecuencia del viaje

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





## Frecuencia del viaje - Evolutivo

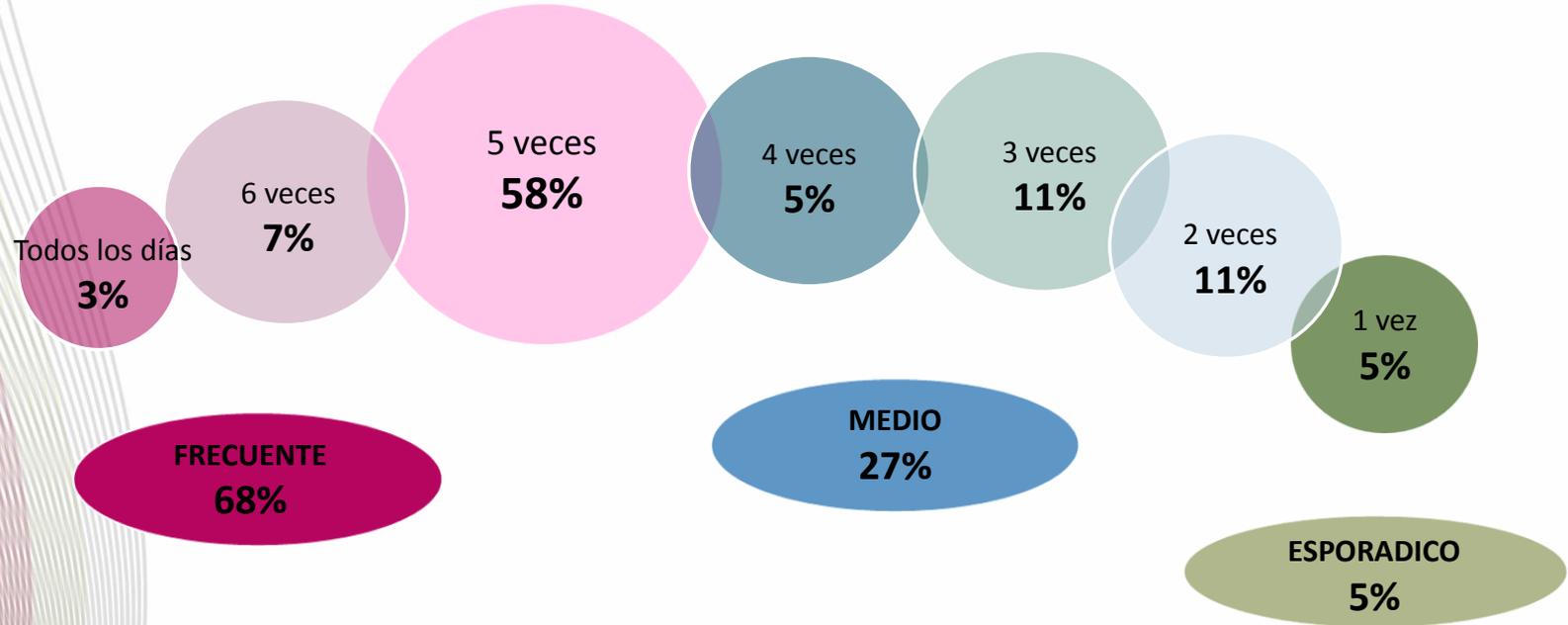
Pensando en las veces que usted utiliza el subte semanalmente y tomando como referencia la última semana, ¿Con qué frecuencia utiliza el servicio del subte?

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



## Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



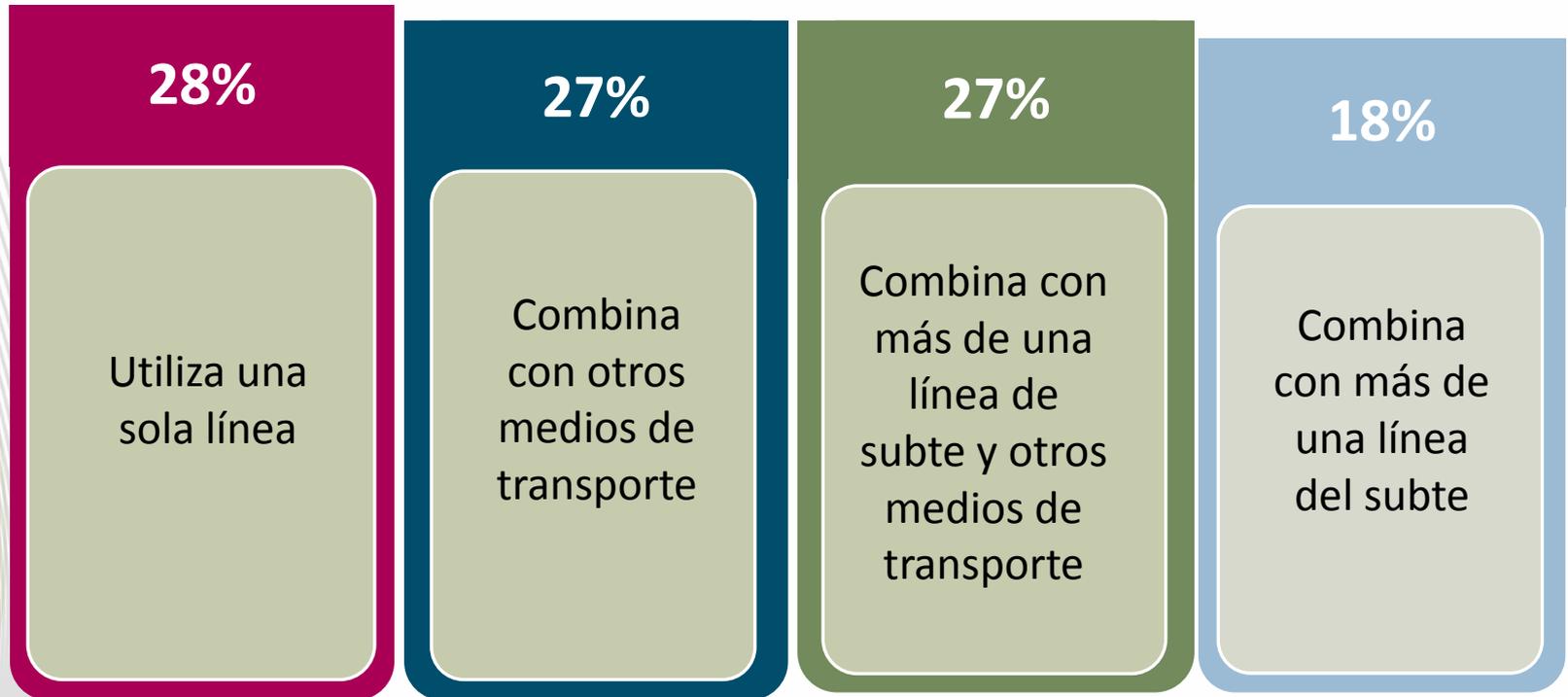


		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
SEXO	Masculino	71%	23%	5%
	Femenino	66%	29%	5%
EDAD	18 a 29	68%	27%	5%
	30 a 44	67%	26%	6%
	45 a 59	71%	24%	4%
	60 a 70	61%	31%	8%
NSE	DE	69%	24%	6%
	C2C3	70%	25%	4%
	ABC1	61%	31%	7%
PLAZA	CABA	69%	26%	4%
	GBA	65%	27%	7%
HORARIO	PICO	68%	26%	5%
	NO PICO	68%	26%	6%
LÍNEA	A	68%	20%	11%
	B	71%	25%	3%
	C	61%	31%	8%
	D	65%	31%	4%
	E	77%	19%	3%
	H	75%	22%	3%



## 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?

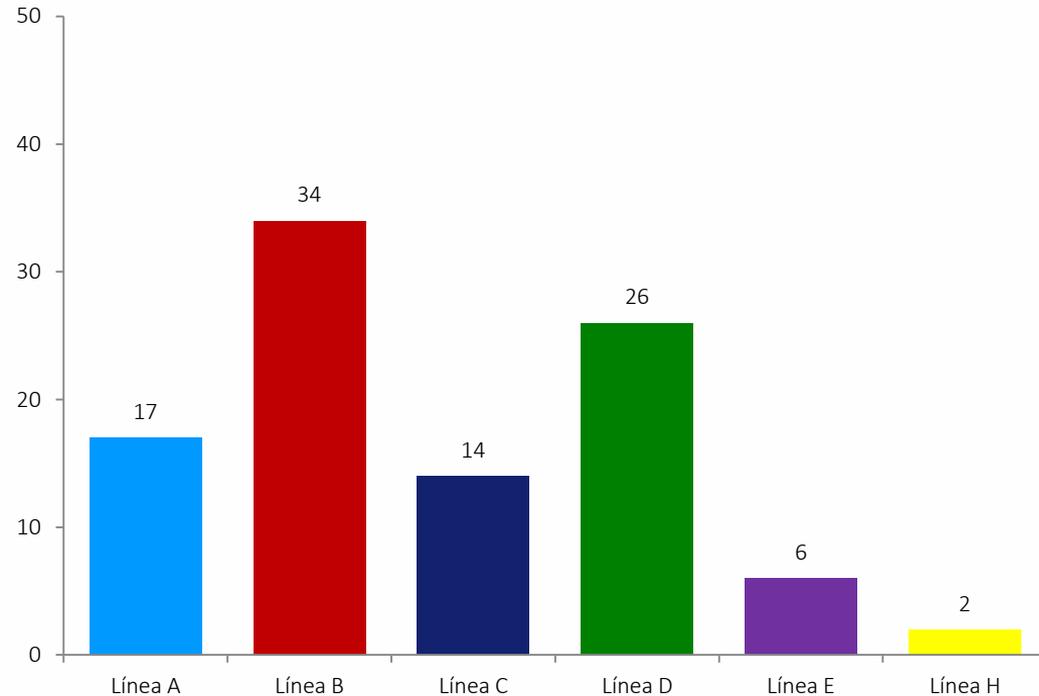
	Evolutivo			
	Utiliza una sola línea	Combina con más de una línea del subte	Combina con otros medios de transporte	Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
sep-12	22%	24%	30%	25%
abr-13	23%	27%	25%	25%
jul-13	25%	28%	22%	25%
sep-13	22%	28%	21%	29%
dic-13	22%	36%	23%	19%
may-14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



## Utiliza solo una línea

**28%**

Utiliza una  
sola línea

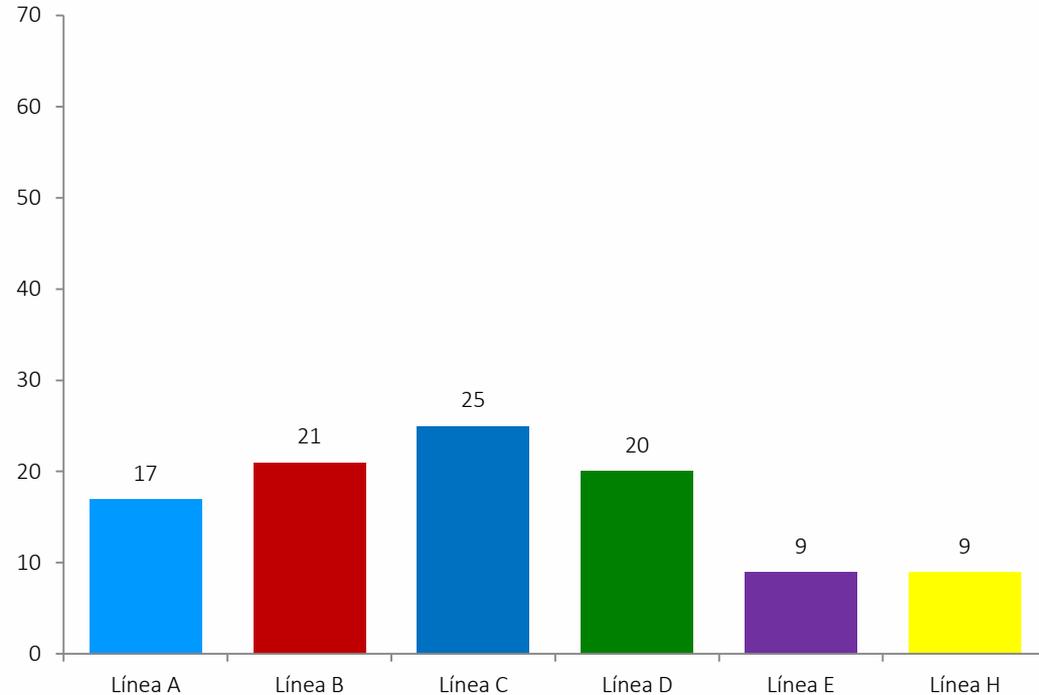




## Combina con otras líneas

18%

Combina  
con más de  
una línea  
de subte



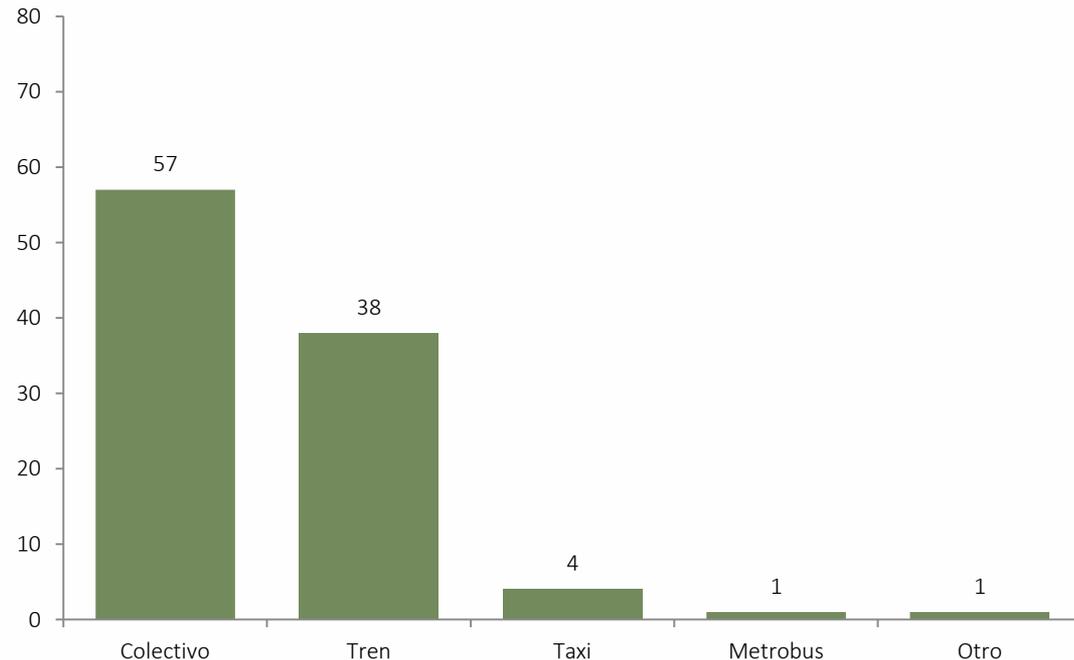


## Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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

54%

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



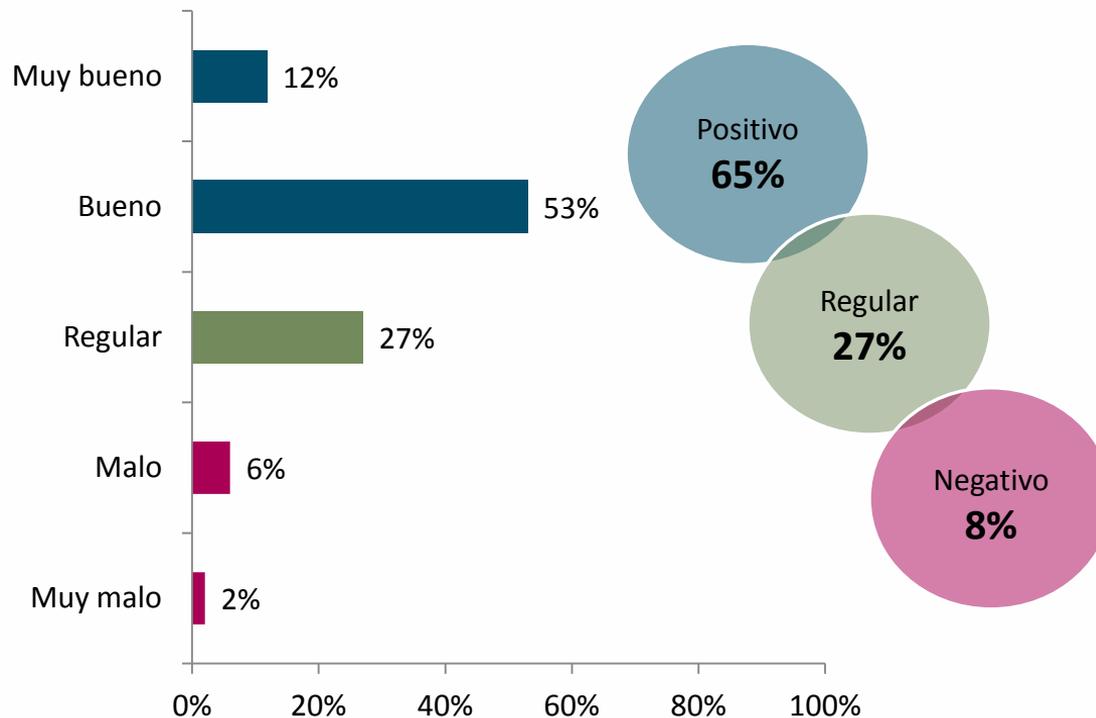
# EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Marzo 2016



## Evaluación del Servicio General

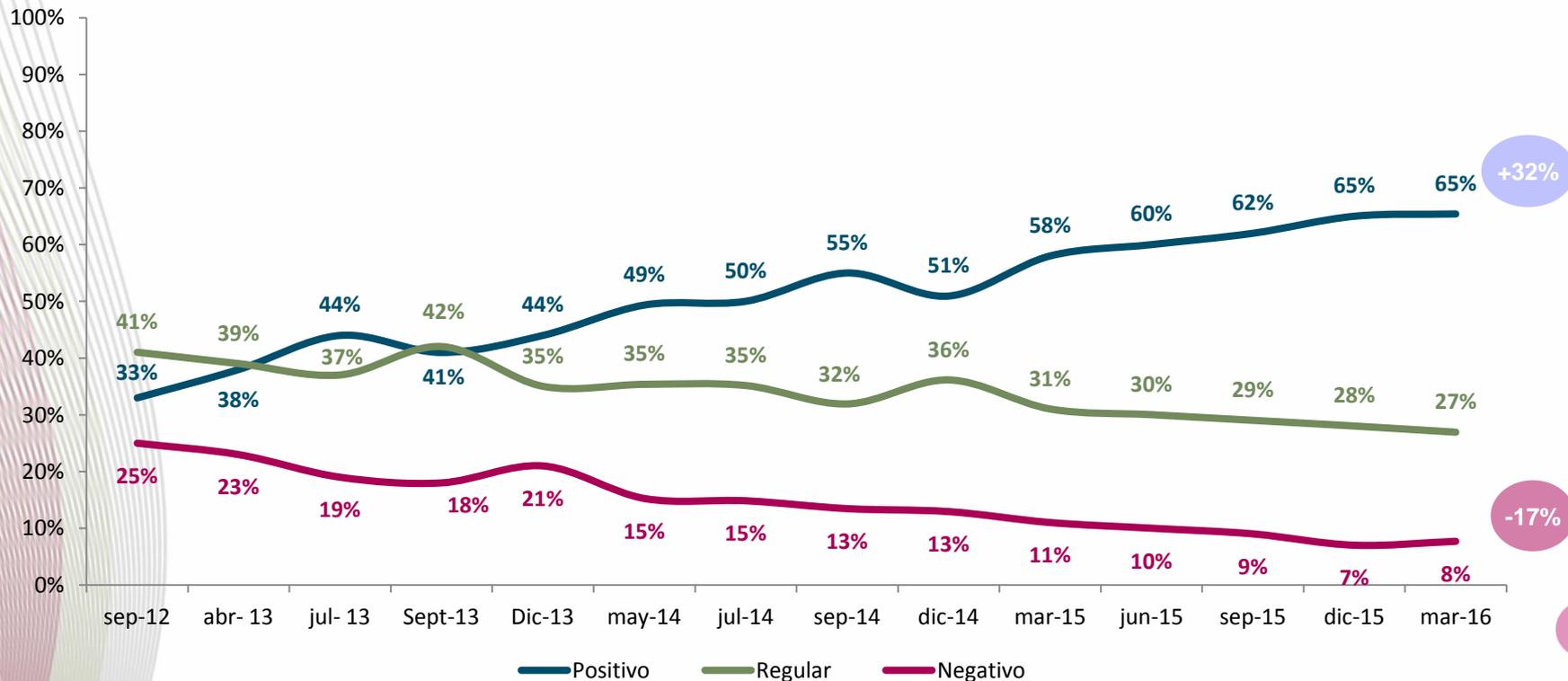
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación del Servicio General - Evolutivo

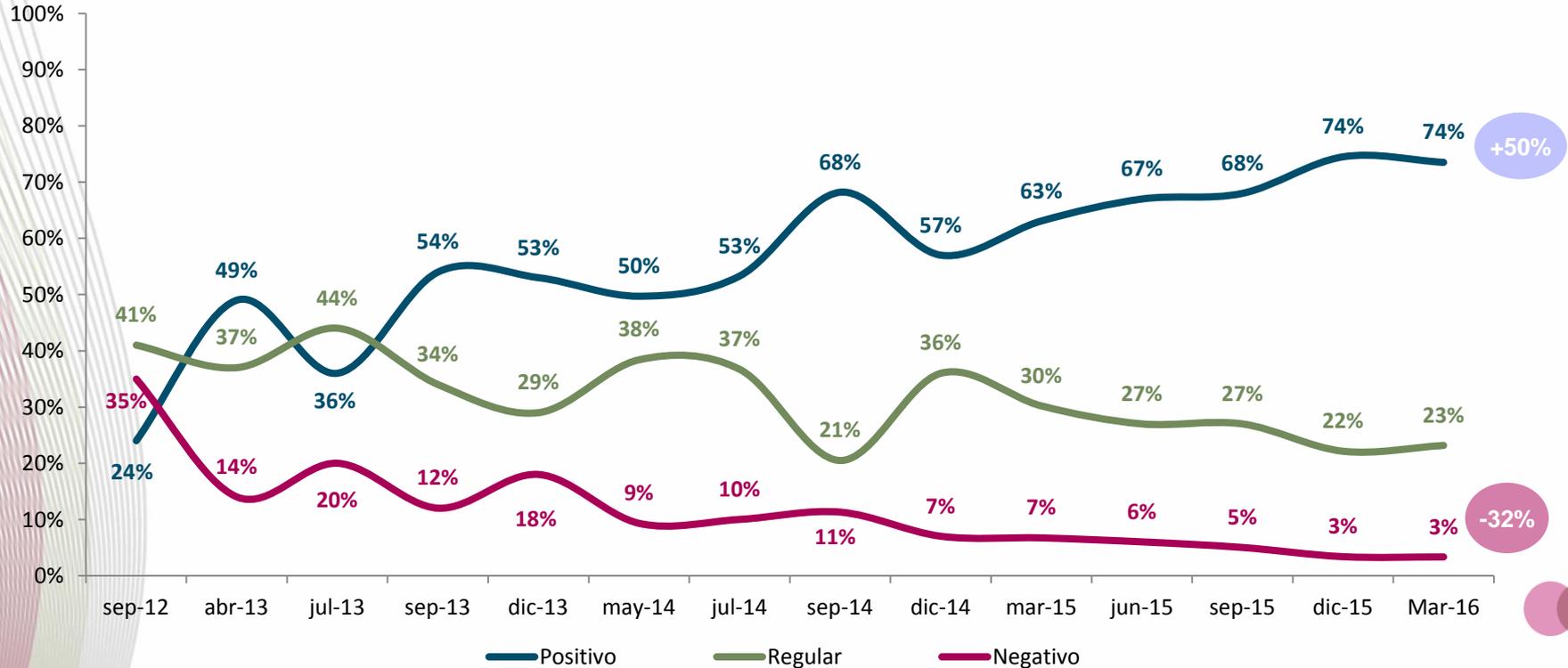
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

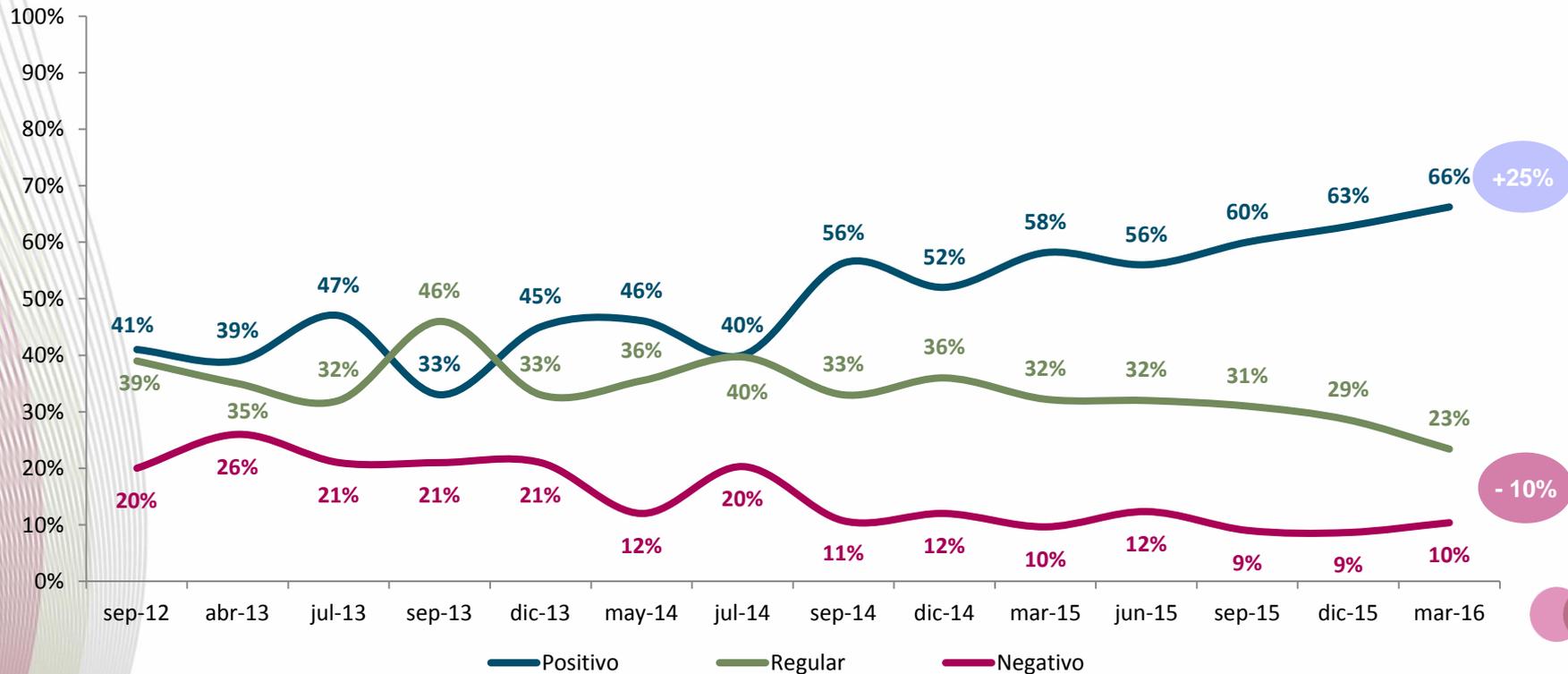
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

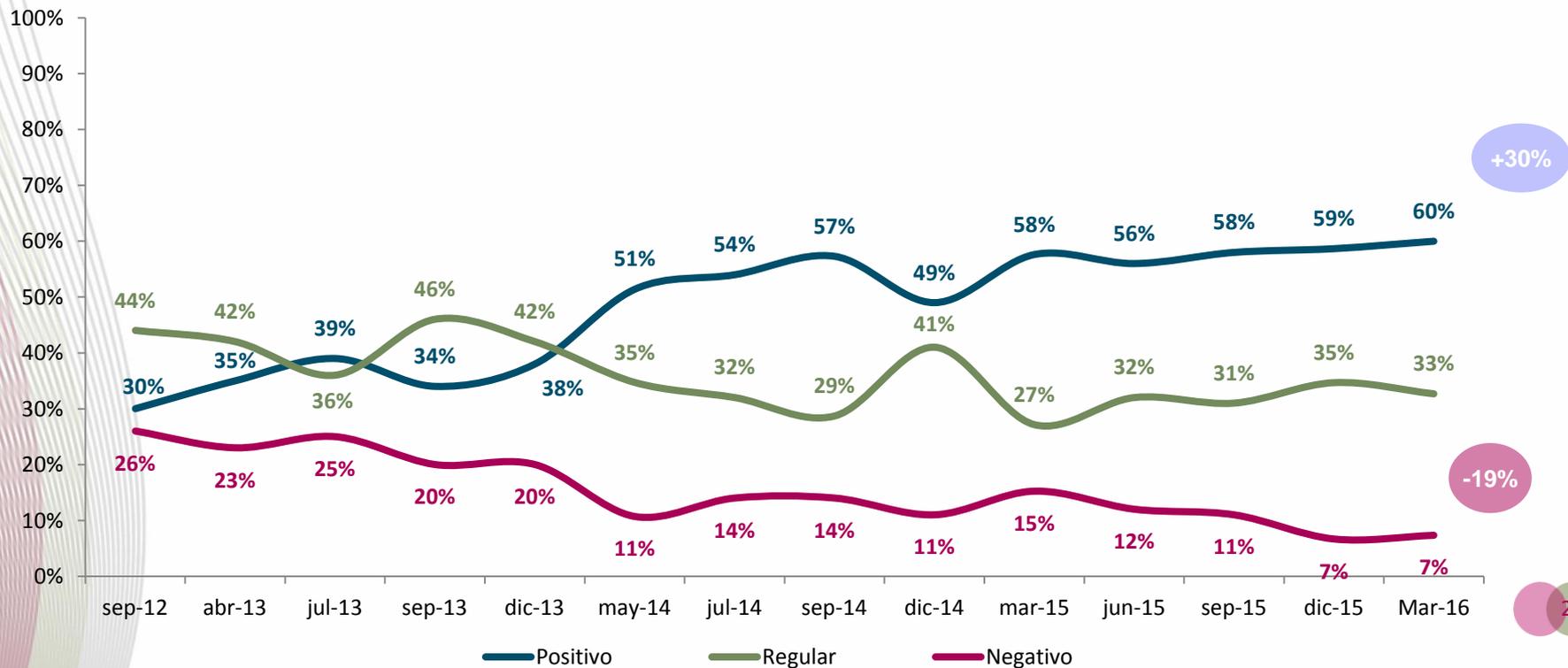
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

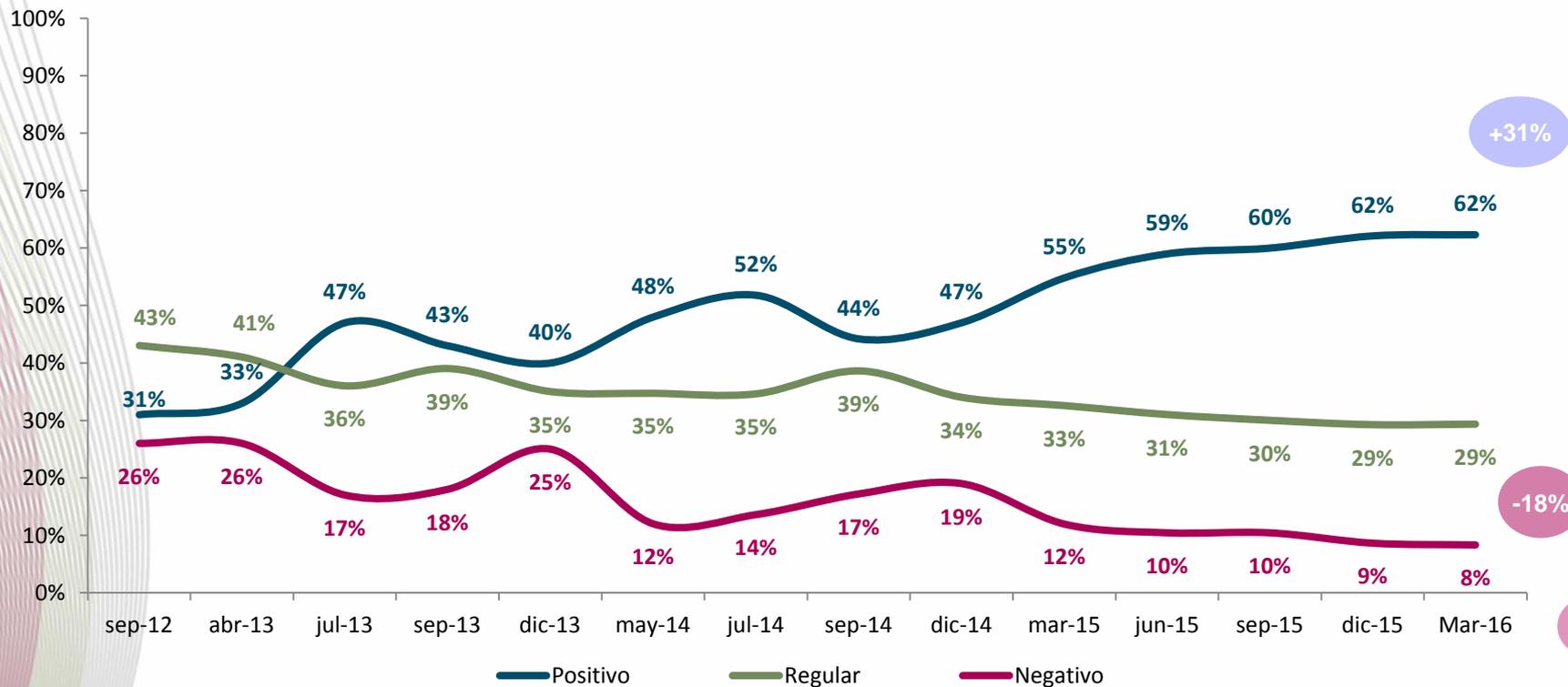
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

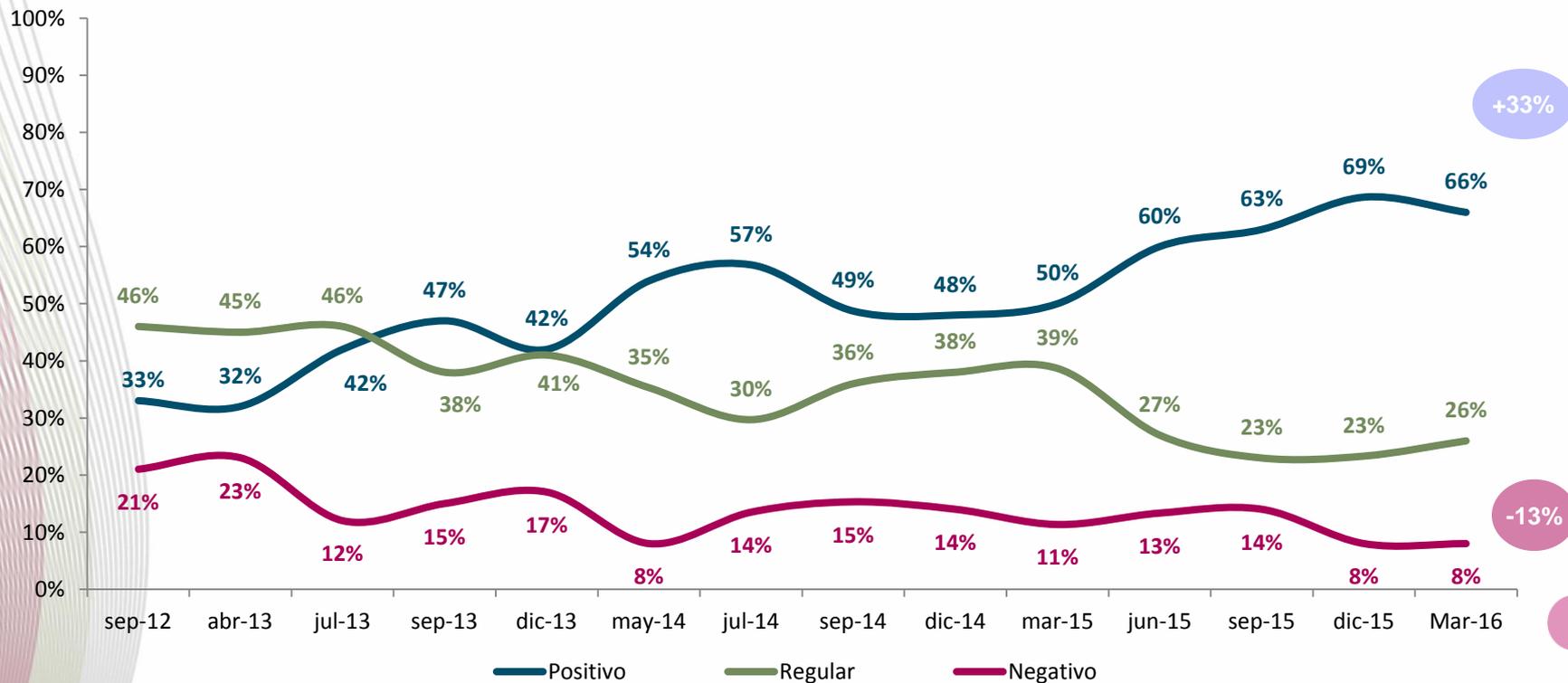
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

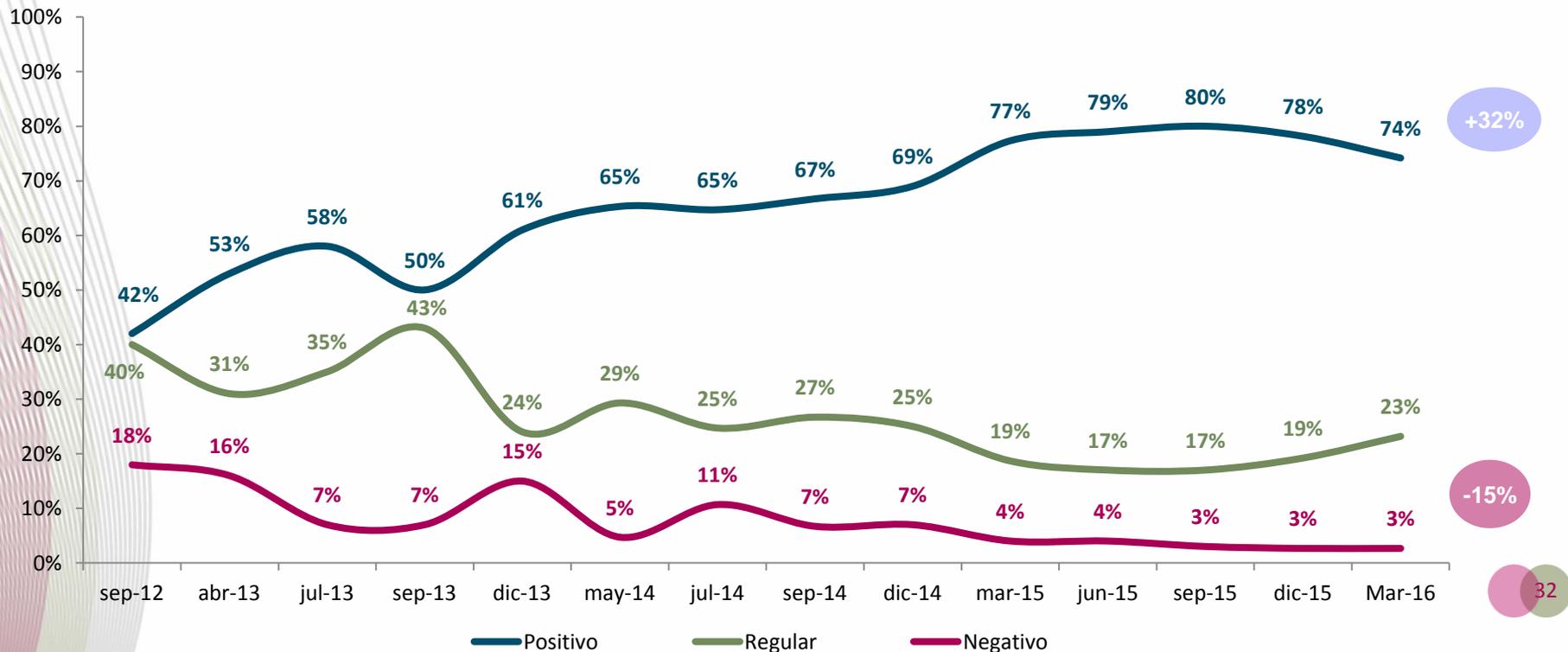
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?





## 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...?





## Evaluación del Servicio General

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

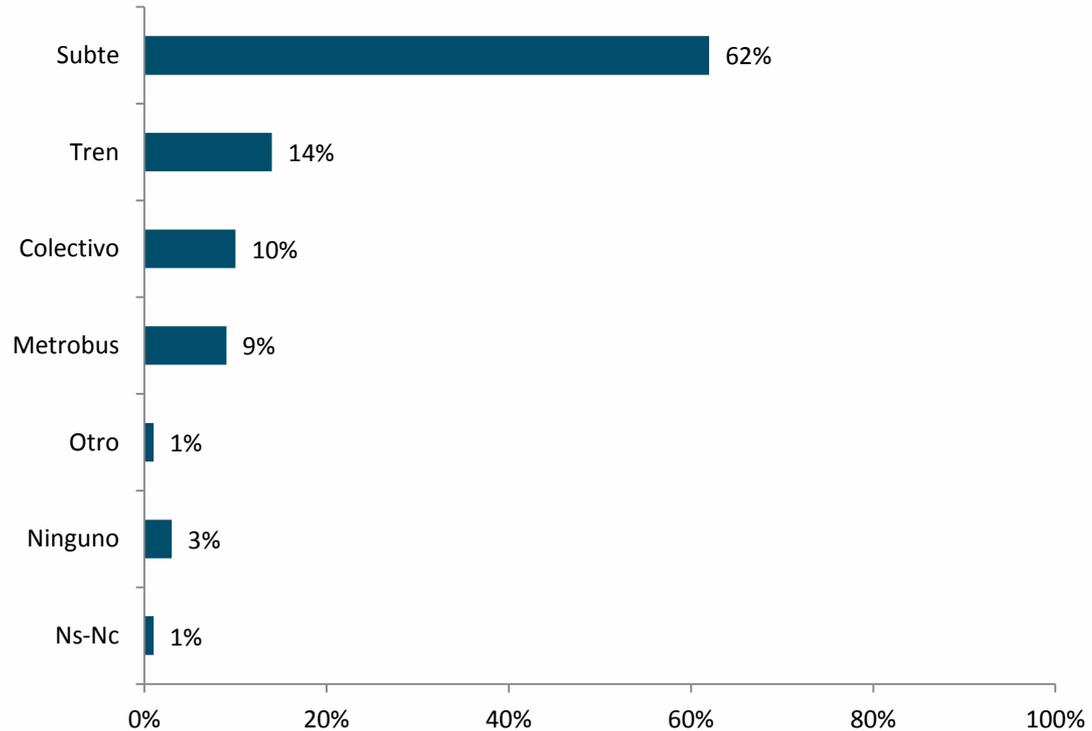
	Sexo			Edad				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Bueno	65%	63%	67%	70%	60%	67%	65%	65%	63%	72%
Regular	27%	28%	26%	24%	30%	27%	27%	28%	29%	21%
Malo	8%	9%	7%	6%	10%	6%	8%	7%	8%	7%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Bueno	65%	64%	68%	62%	73%	71%	66%	65%
Regular	27%	27%	27%	28%	23%	27%	27%	27%
Malo	8%	9%	5%	10%	3%	2%	7%	9%



## Mejor servicio de transporte público

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





## Mejor servicio de transporte público - Evolutivo

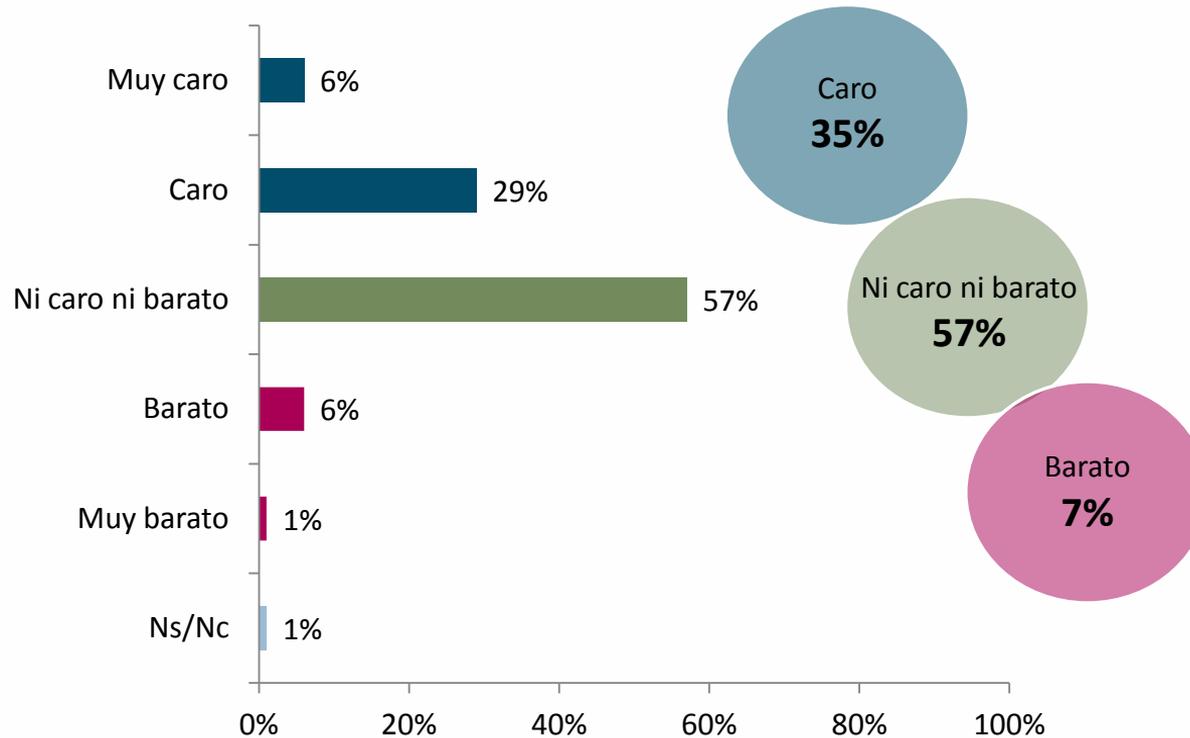
Según su opinión, de los siguientes medios de transporte público en la Ciudad de Buenos Aires ¿Cuál cree usted que brinda un mejor servicio?

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



## Relación precio / Calidad

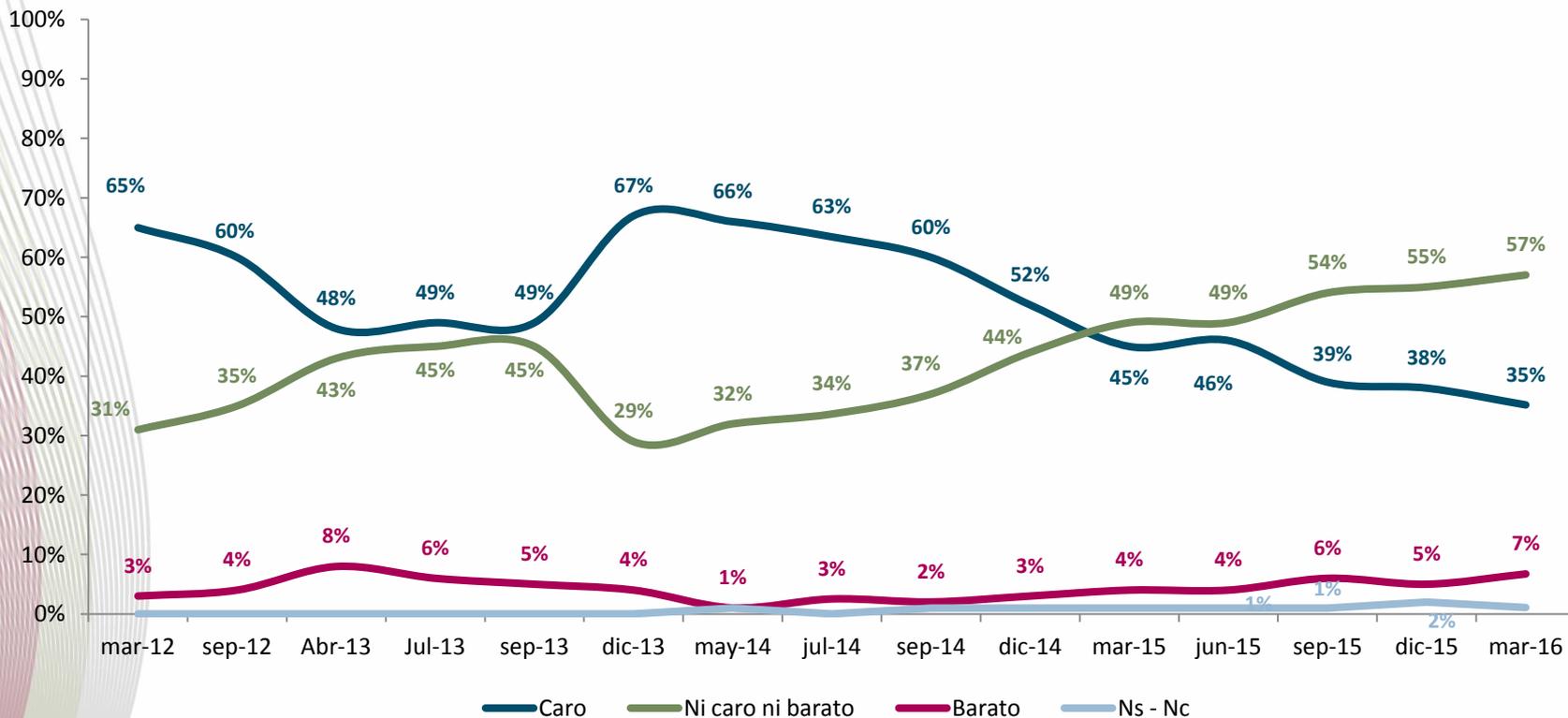
¿En general, el precio del pasaje del subte de la Ciudad de Buenos Aires, en relación a la calidad del servicio, le parece...?





## Relación precio / Calidad - Evolutivo

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

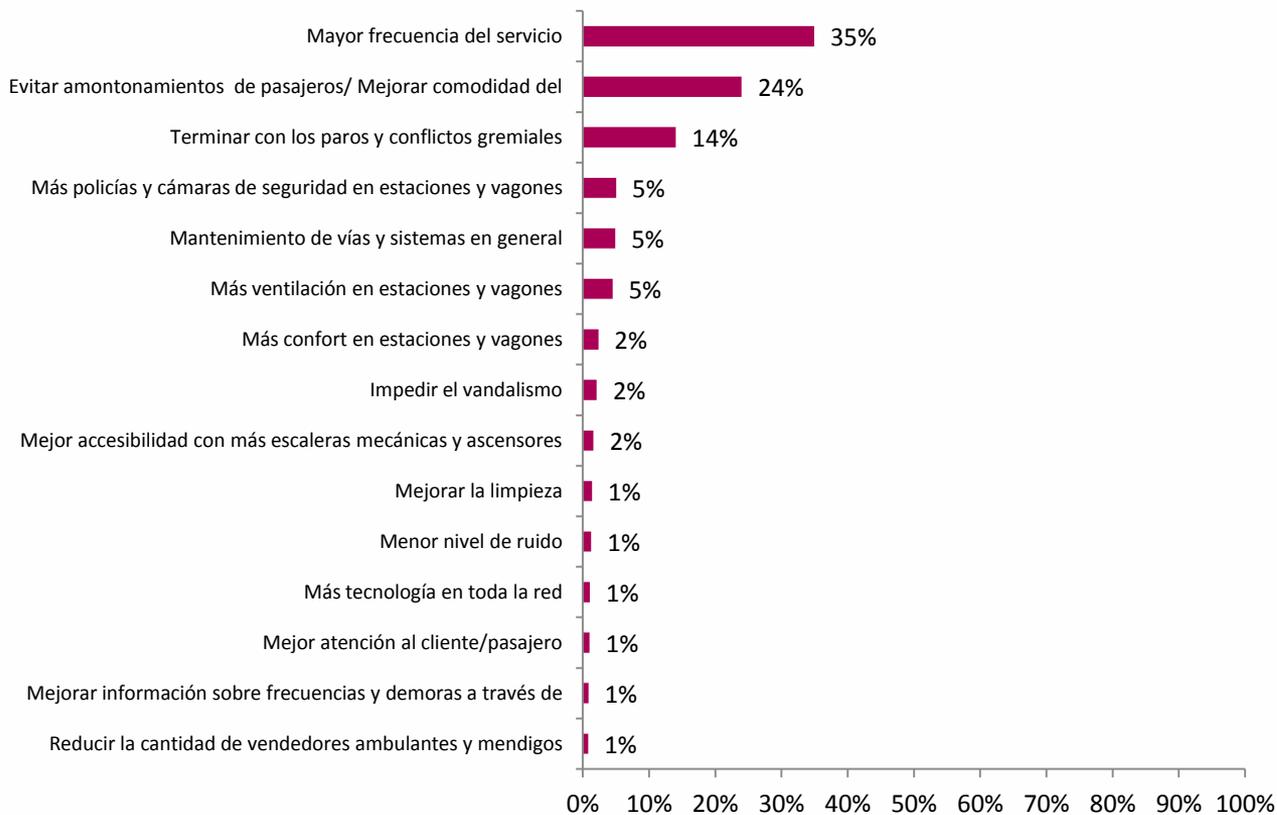


-30%



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



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

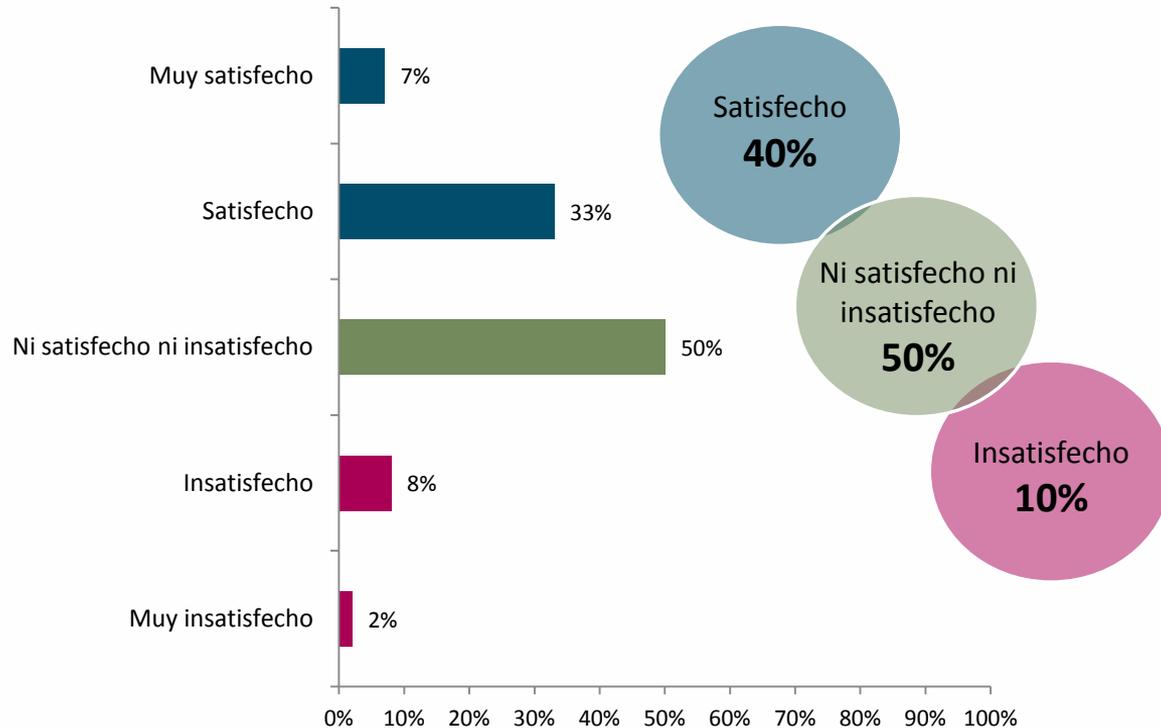
¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que tiene mayor prioridad en relación al servicio de subterráneo?

Líneas							
	Total	A	B	C	D	E	H
Mayor frecuencia del servicio	35%	37%	29%	31%	38%	47%	46%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	24%	25%	24%	21%	25%	25%	25%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	14%	13%	18%	17%	12%	6%	7%
Más policías y cámaras de seguridad en estaciones y vagones	5%	4%	4%	6%	6%	6%	5%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	5%	7%	3%	7%	4%	6%	6%



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

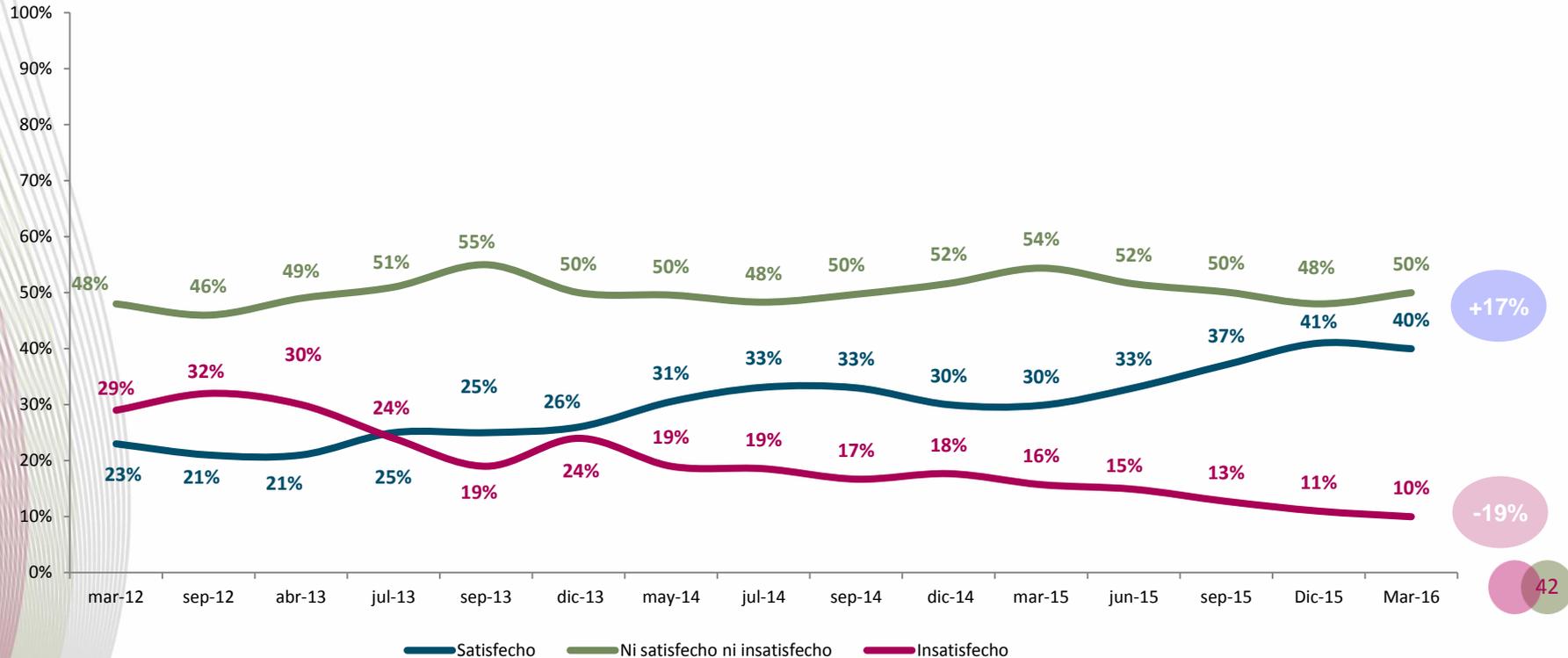
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?





## 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%	38%	41%	43%	36%	39%	45%	41%	39%	42%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	52%	48%	49%	51%	52%	44%	49%	51%	48%
Insatisfecho	10%	10%	10%	8%	13%	8%	11%	10%	10%	11%

	Zona			Usuario			Horario	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Satisfecho	40%	38%	44%	39%	42%	46%	41%	40%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	50%	50%	50%	50%	45%	49%	51%
Insatisfecho	10%	12%	7%	11%	8%	9%	10%	10%



## Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

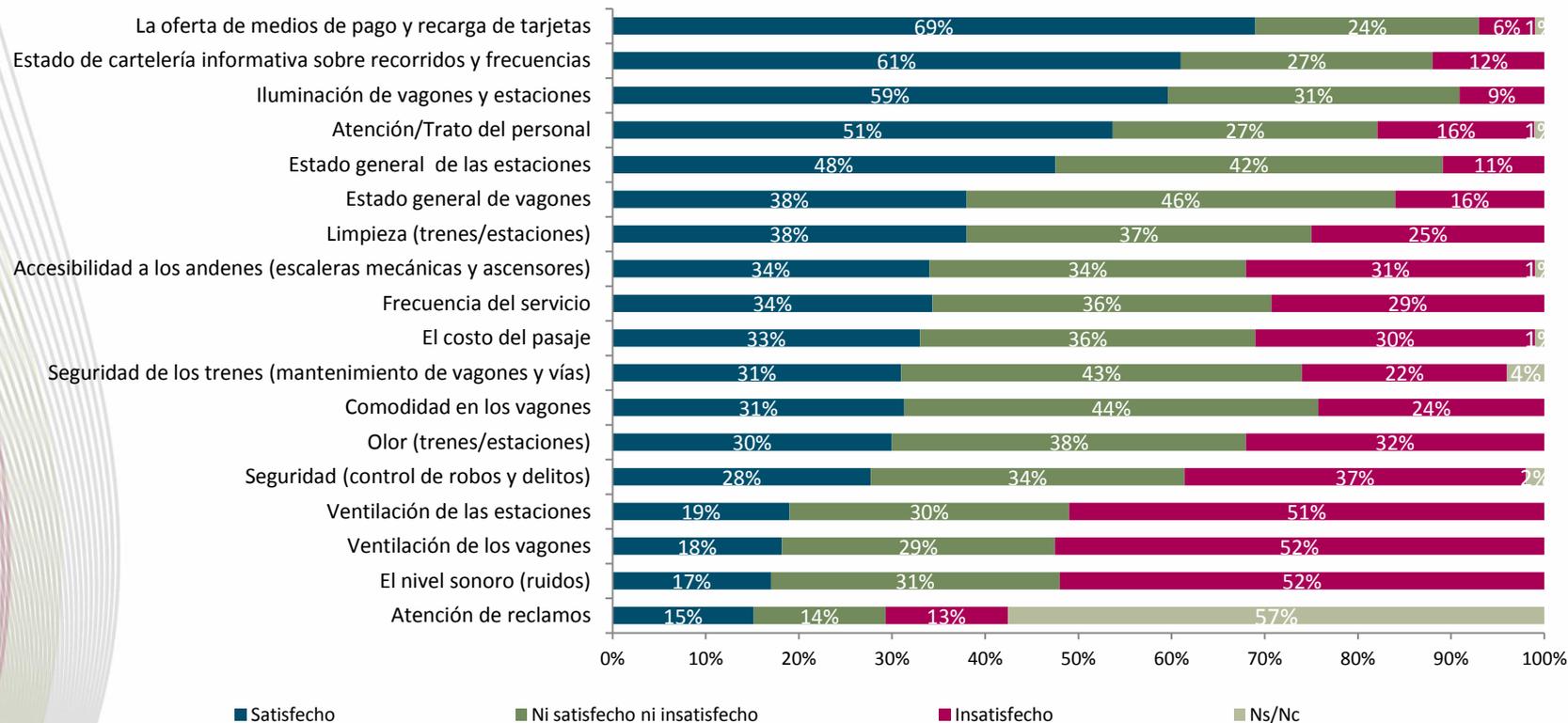
¿En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con el servicio de subte en general?

	Línea						
	Total	A	B	C	D	E	H
Satisfecho	40%	52%	43%	33%	36%	34%	45%
Ni satisfecho ni insatisfecho	50%	46%	47%	53%	52%	57%	49%
Insatisfecho	10%	3%	10%	14%	12%	9%	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 /mar-16

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



## % Satisfacción x Línea

% Satisfacción por línea							
	General	A	B	C	D	E	H
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	69%	64%	71%	78%	63%	69%	66%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	61%	70%	62%	71%	47%	59%	58%
Iluminación de vagones y estaciones	59%	60%	62%	62%	55%	56%	59%
Atención/Trato del personal	51%	44%	48%	61%	47%	61%	49%
Estado general de las estaciones	48%	52%	52%	51%	40%	33%	62%
Limpieza (trenes/estaciones)	38%	49%	32%	42%	34%	36%	46%
Estado general de vagones	38%	50%	38%	39%	34%	22%	36%
Frecuencia del servicio	34%	27%	34%	41%	38%	21%	26%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	34%	45%	35%	32%	29%	28%	37%
El costo del pasaje	33%	28%	36%	40%	30%	27%	27%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	31%	43%	26%	41%	23%	27%	33%
Comodidad en los vagones	31%	35%	30%	37%	30%	10%	35%
Olor (trenes/estaciones)	30%	40%	26%	32%	29%	19%	31%
Seguridad (control de robos y delitos)	28%	39%	23%	39%	20%	15%	30%
Ventilación de las estaciones	19%	30%	15%	22%	14%	19%	19%
Ventilación de los vagones	18%	32%	14%	23%	14%	13%	14%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	26%	17%	16%	15%	8%	11%
Atención de reclamos	15%	18%	14%	6%	21%	22%	13%
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>40%</b>	<b>52%</b>	<b>43%</b>	<b>33%</b>	<b>36%</b>	<b>34%</b>	<b>45%</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	3,7	3,8	4,1	3,8	3,8	3,8
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,7	3,8	3,6	4,0	3,4	3,6	3,6
Iluminación de vagones y estaciones	3,6	3,7	3,6	3,8	3,6	3,5	3,7
Atención/Trato del personal	3,5	3,4	3,4	3,7	3,4	3,6	3,5
Estado general de las estaciones	3,4	3,5	3,5	3,5	3,3	3,2	3,7
Estado general de vagones	3,2	3,4	3,2	3,2	3,3	2,9	3,3
Limpieza (trenes/estaciones)	3,1	3,5	2,9	3,1	3,1	3,1	3,3
Frecuencia del servicio	3,1	2,9	3,0	3,2	3,2	3,0	2,9
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,1	3,3	2,9	3,2	3,0	3,0	3,2
Comodidad en los vagones	3,1	3,2	3,0	3,2	3,1	2,7	3,2
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,0	3,4	2,9	3,0	2,9	2,9	3,1
El costo del pasaje	3,0	2,8	3,0	3,1	3,0	3,0	3,1
Atención de reclamos	3,0	3,0	2,8	2,7	3,1	3,2	2,9
Olor (trenes/estaciones)	2,9	3,3	2,8	2,9	2,9	2,8	3,0
Seguridad (control de robos y delitos)	2,8	3,1	2,7	3,1	2,7	2,8	2,9
Ventilación de las estaciones	2,5	2,8	2,3	2,7	2,4	2,7	2,7
Ventilación de los vagones	2,5	3,0	2,2	2,7	2,3	2,5	2,5
El nivel sonoro (ruidos)	2,5	2,8	2,4	2,5	2,5	2,3	2,3
<b>Servicio del subte en general</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>



## Nivel de satisfacción X Tipo de usuario

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



# PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA

Marzo 2016





# Perfil Usuario Línea A



## Sexo



48%



52%

## NSE

DE	27%
C2C3	62%
ABC1	11%

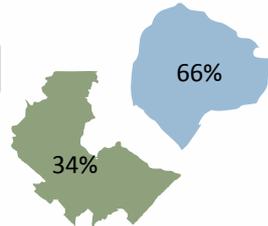
## Edad

18 a 29	38%
30 a 44	44%
45 a 59	13%
60 a 70	4%

## Tipo de usuario

Frecuente	68%
Medio	20%
Esporádico	12%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	50%
No Pico	50%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea A	74%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



38%



62%

## NSE

DE	19%
C2C3	60%
ABC1	21%

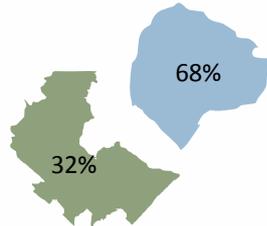
## Edad

18 a 29	36%
30 a 44	29%
45 a 59	22%
60 a 70	13%

## Tipo de usuario

Frecuente	71%
Medio	25%
Esporádico	3%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	49%
No Pico	51%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea B	66%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



51%



49%

## NSE

DE	21%
C2C3	61%
ABC1	18%

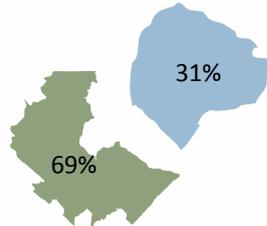
## Edad

18 a 29	37%
30 a 44	31%
45 a 59	25%
60 a 70	7%

## Tipo de usuario

Frecuente	61%
Medio	31%
Esporádico	8%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	53%
No Pico	47%

## Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea C	60%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



38%



62%

## NSE

DE	19%
C2C3	60%
ABC1	22%

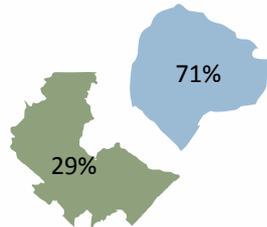
## Edad

18 a 29	37%
30 a 44	38%
45 a 59	16%
60 a 70	8%

## Tipo de usuario

Frecuente	65%
Medio	31%
Esporádico	4%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	50%
No Pico	50%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea D	62%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



43%



57%

## NSE

DE	17%
C2C3	59%
ABC1	24%

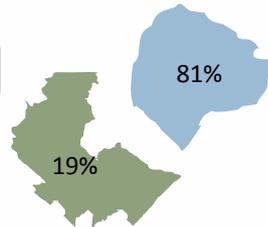
## Edad

18 a 29	31%
30 a 44	40%
45 a 59	20%
60 a 70	9%

## Tipo de usuario

Frecuente	77%
Medio	19%
Esporádico	3%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	47%
No Pico	53%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea E	66%



# Perfil Usuario Línea



## Sexo



46%



54%

## NSE

DE	21%
C2C3	62%
ABC1	17%

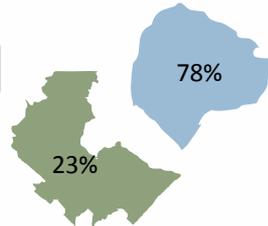
## Edad

18 a 29	49%
30 a 44	33%
45 a 59	15%
60 a 70	3%

## Tipo de usuario

Frecuente	76%
Medio	22%
Esporádico	3%

## Residencia



## Pico – No pico

Pico	51%
No Pico	49%

Evaluación positiva del Servicio

Global	65%
Usuarios Línea H	74%



# SEGURIDAD

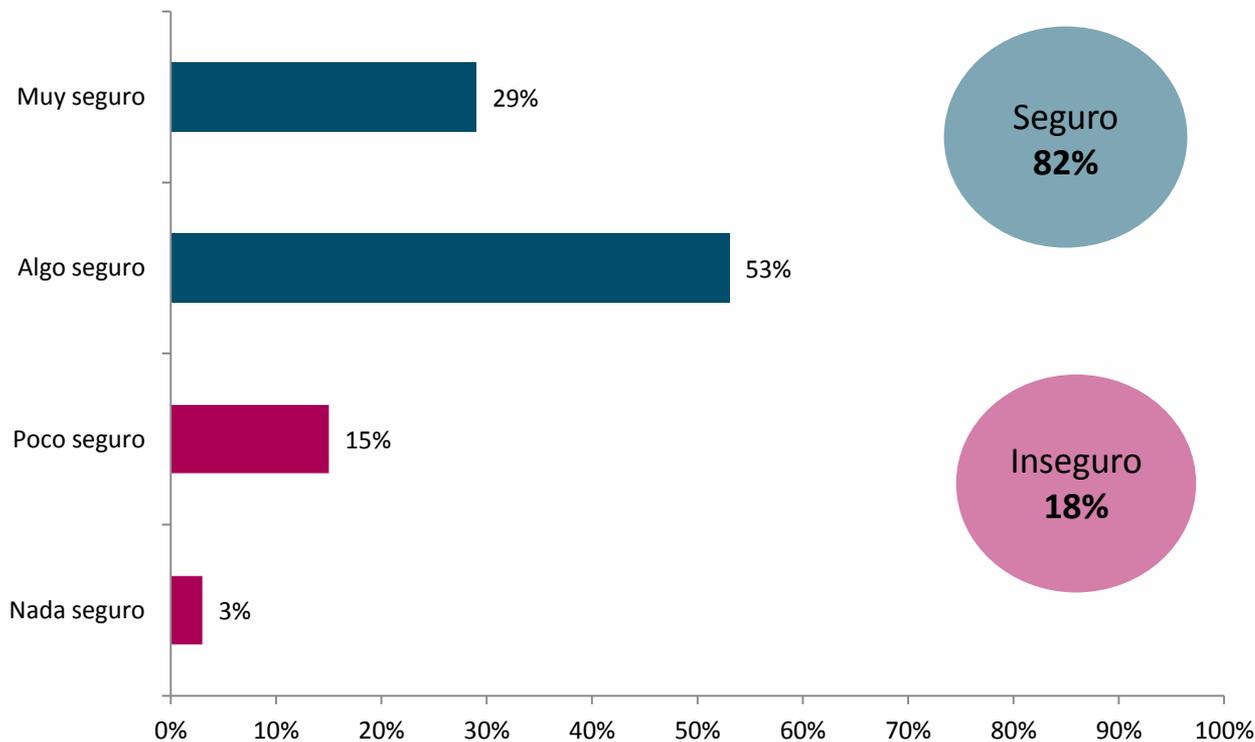
Marzo 2016





## Seguridad en el Subte

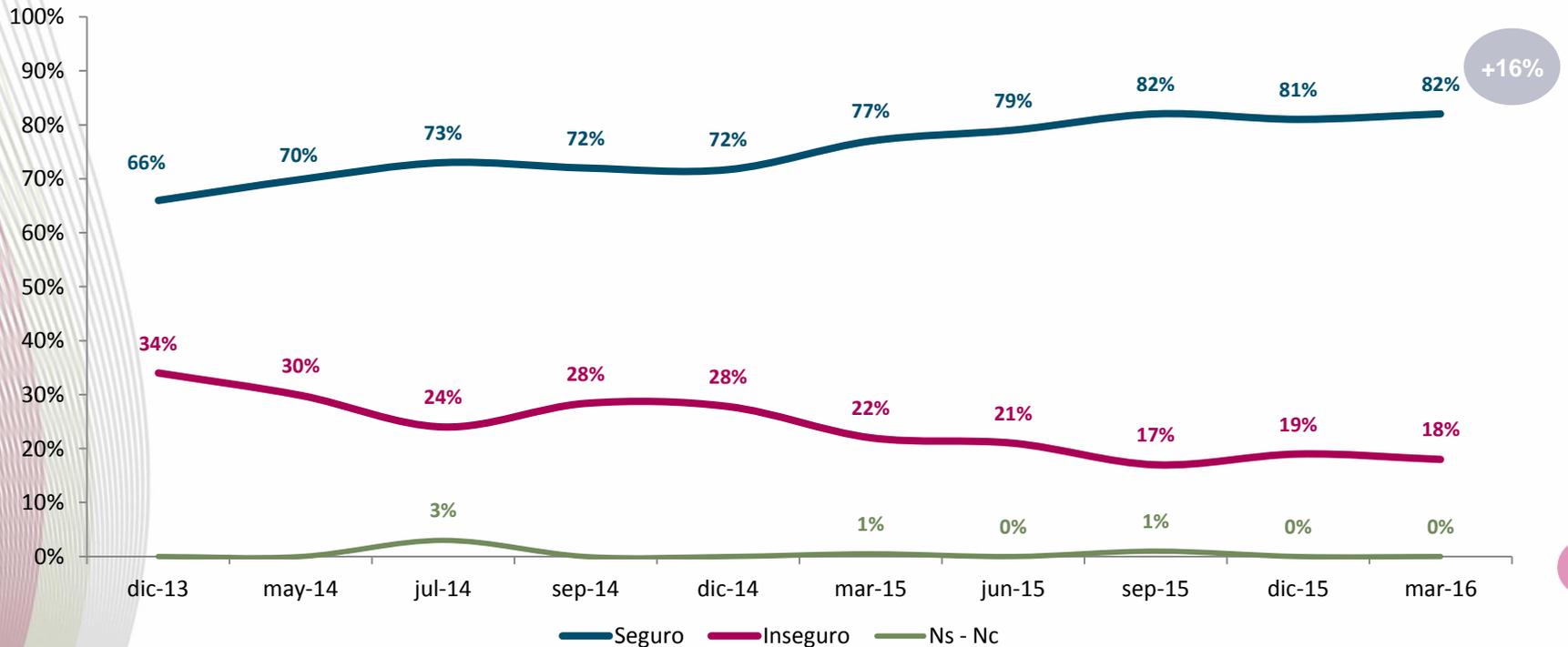
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad en el Subte - Evolutivo

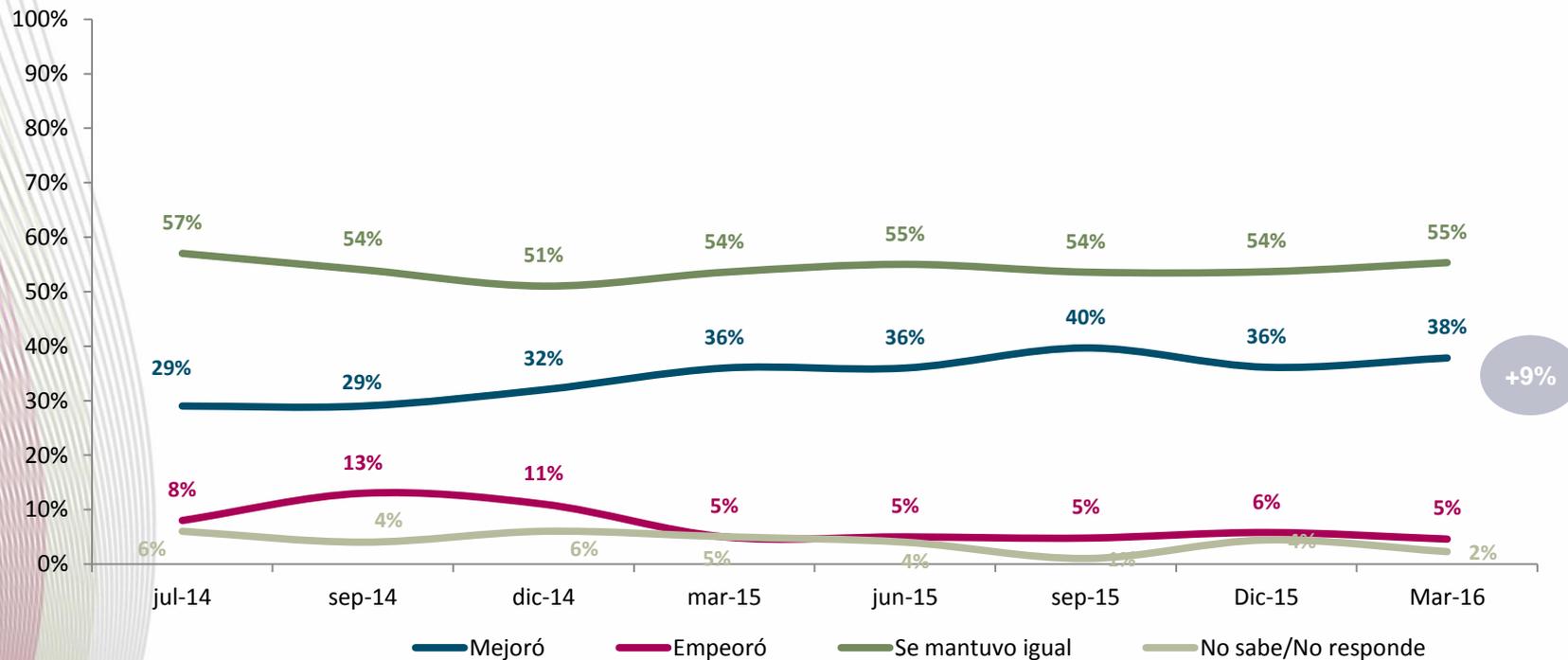
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro?





## Seguridad subte – Retrospectiva - Evolutivo

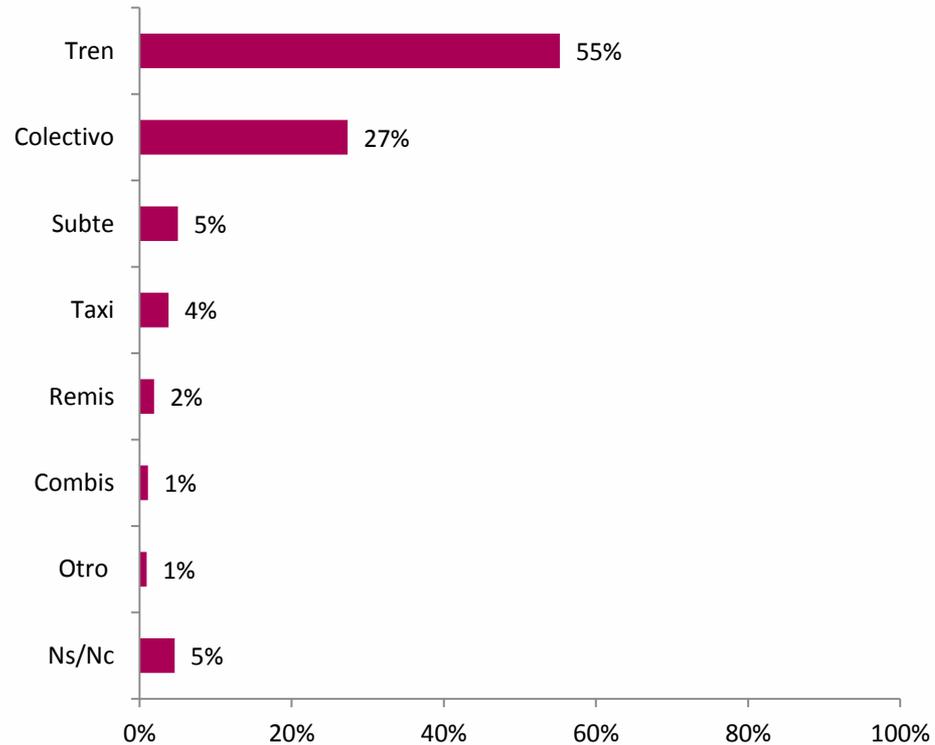
Pensando en el último año, ¿diría usted que la seguridad en el subte....?





## Transporte inseguro

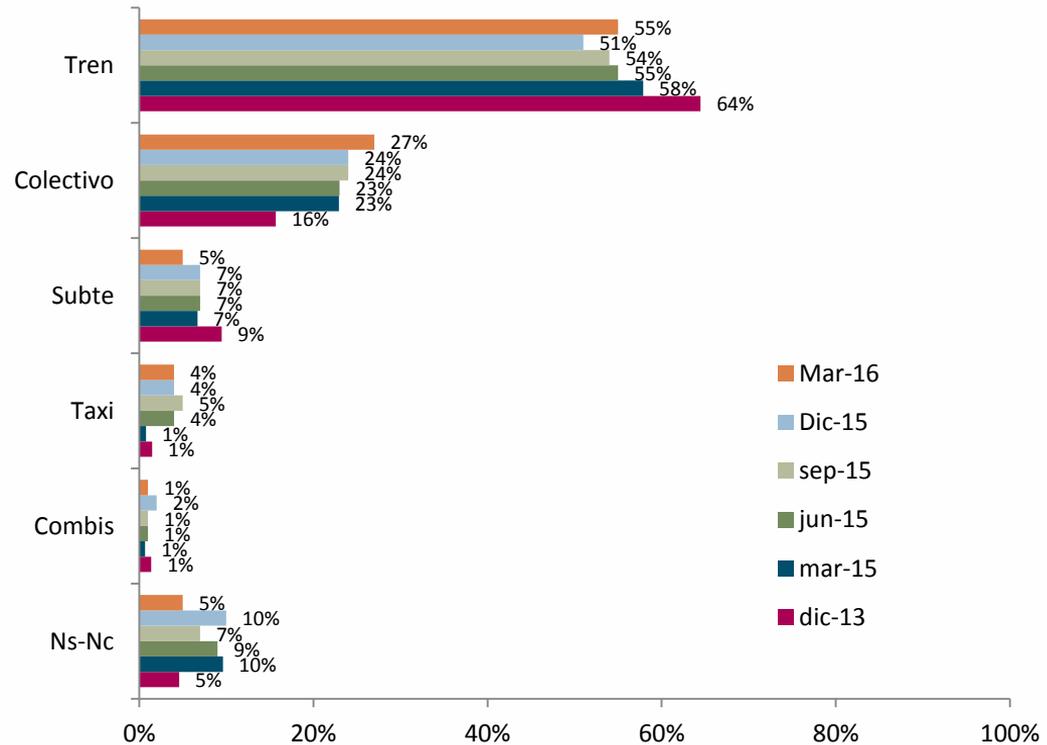
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro?





## Transporte inseguro - Evolutivo

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



# VICTIMIZACIÓN

Marzo 2016

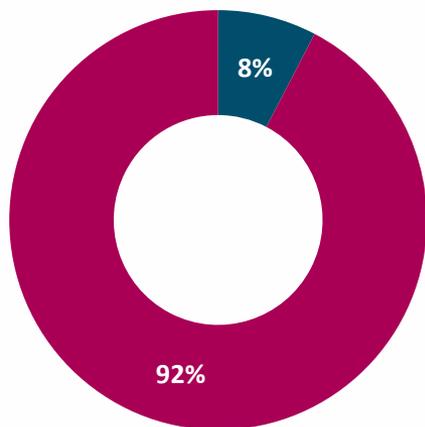


ISONOMÍA



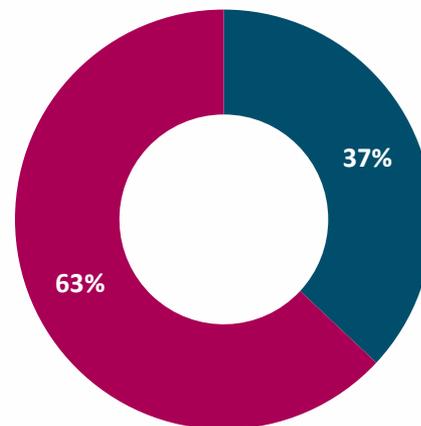
## Inseguridad - Subte

¿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?

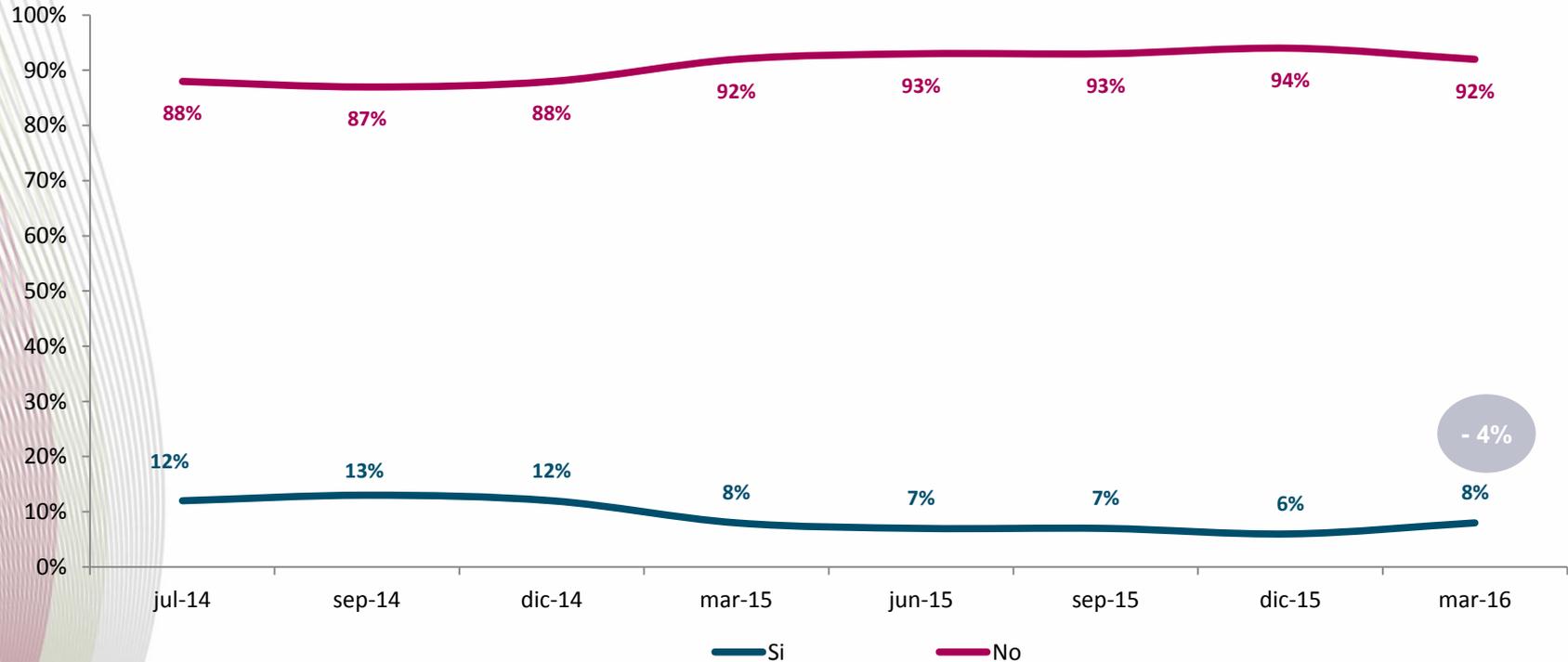


■ Si ■ No



## Victima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

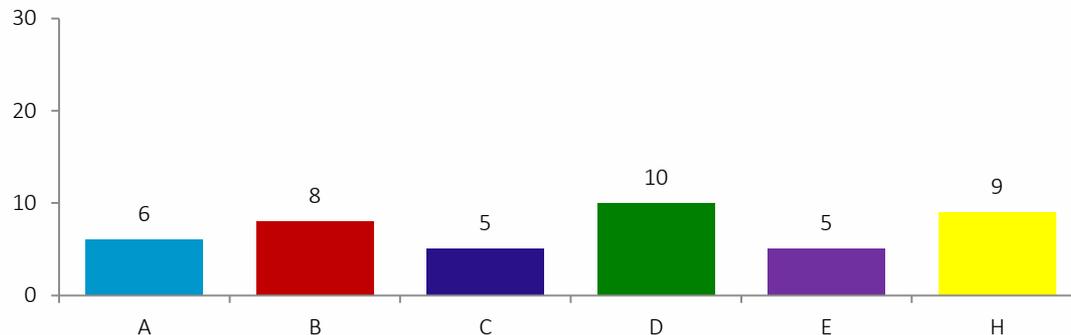




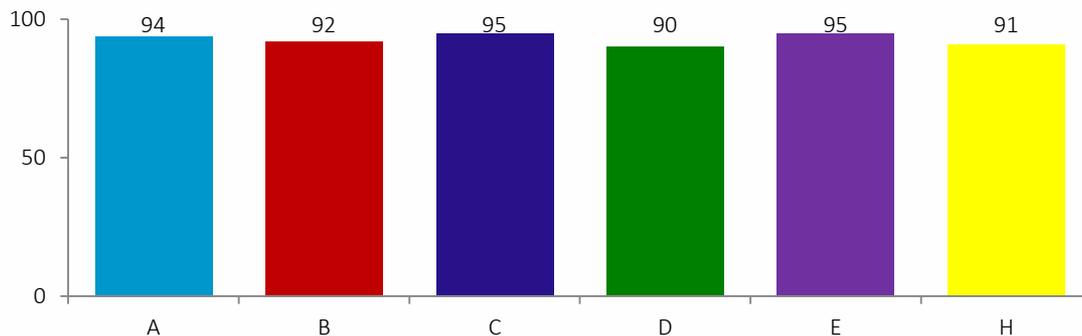
## Victima de inseguridad - Subte

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

SI  
8%



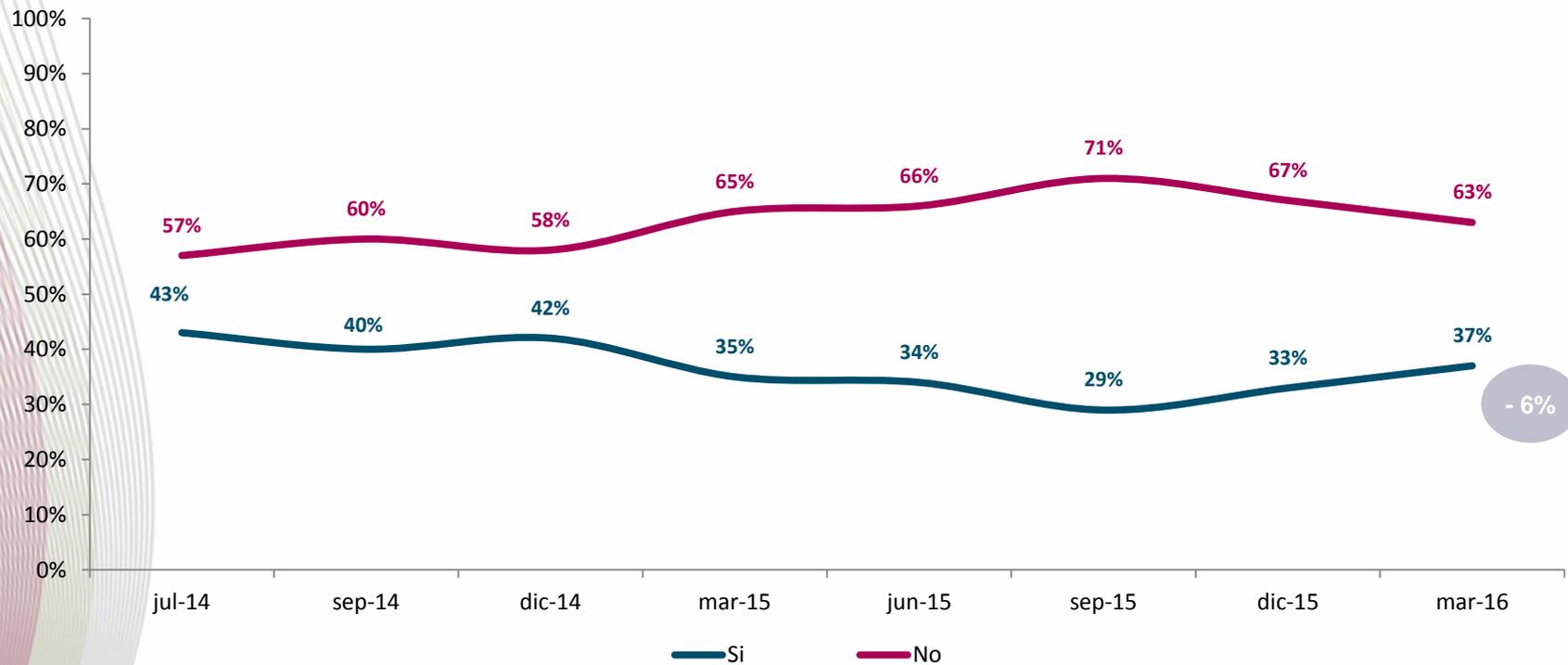
NO  
92%





## Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

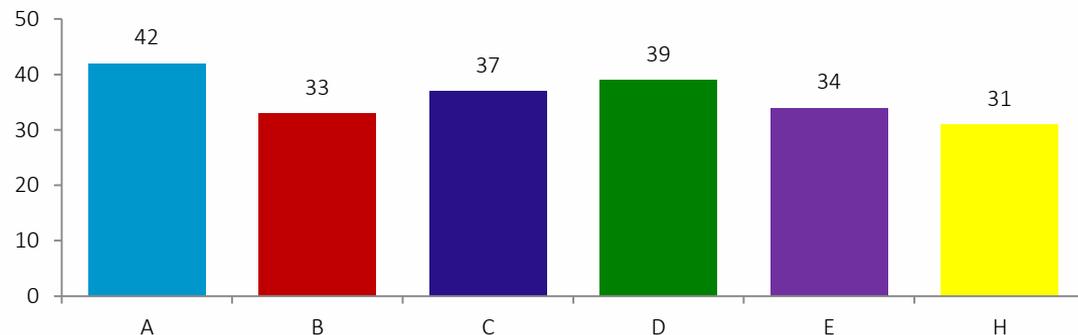




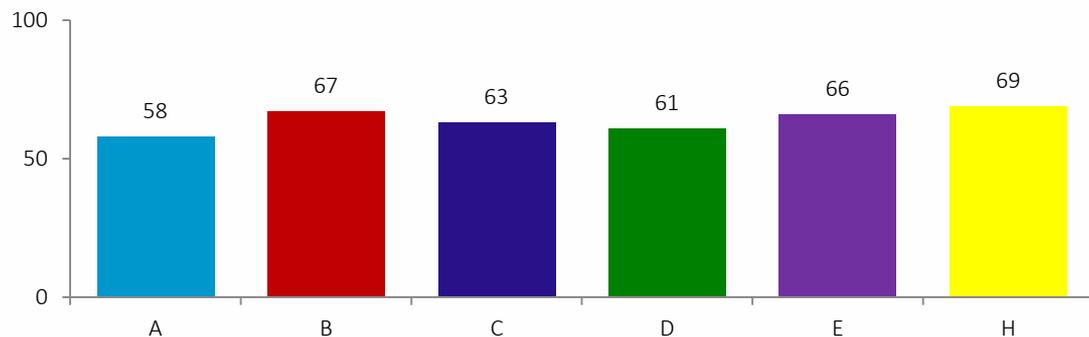
## Testigo de inseguridad - Subte

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

SI  
37%



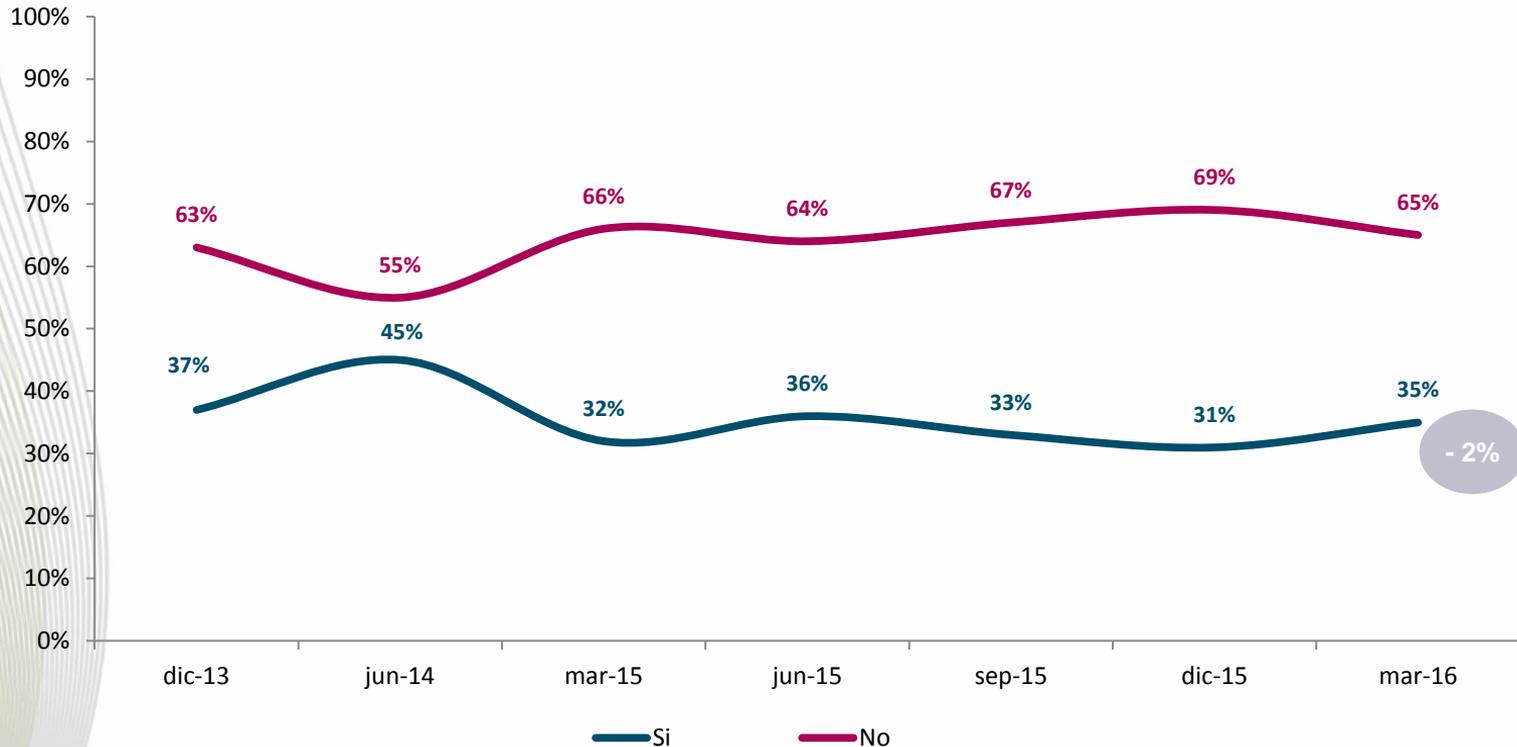
NO  
63%





## Estación peligrosa - Evolutivo

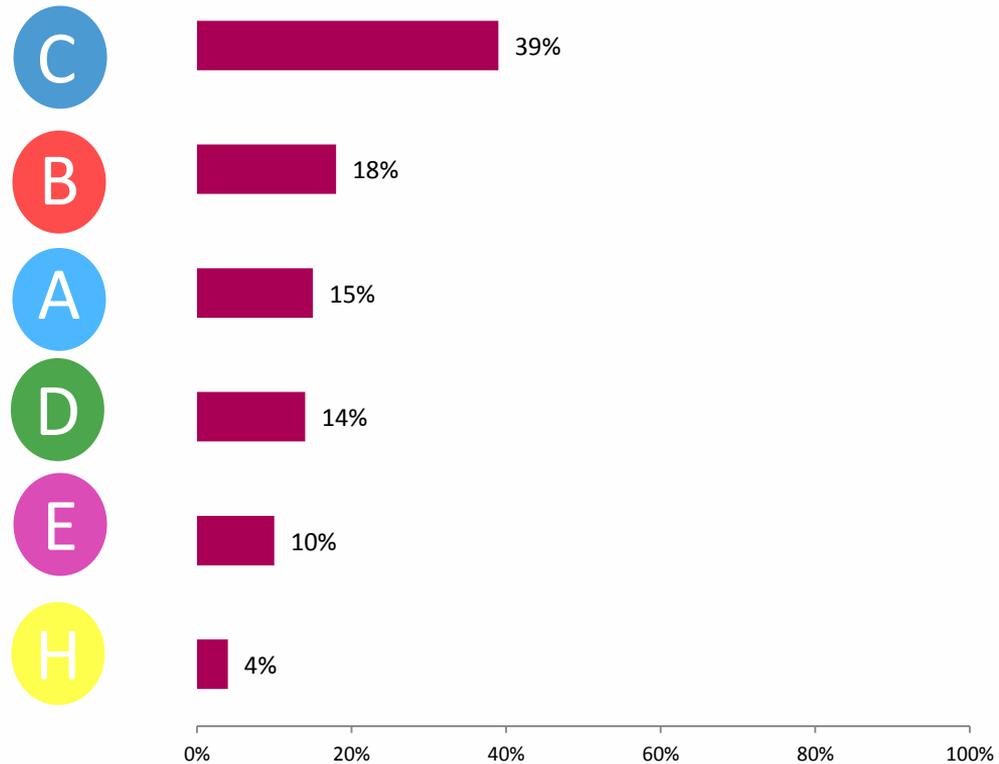
Pensando en los viajes que usted realiza en subte. ¿Hay alguna estación que le produzca algún temor?





## Estación peligrosa - Línea

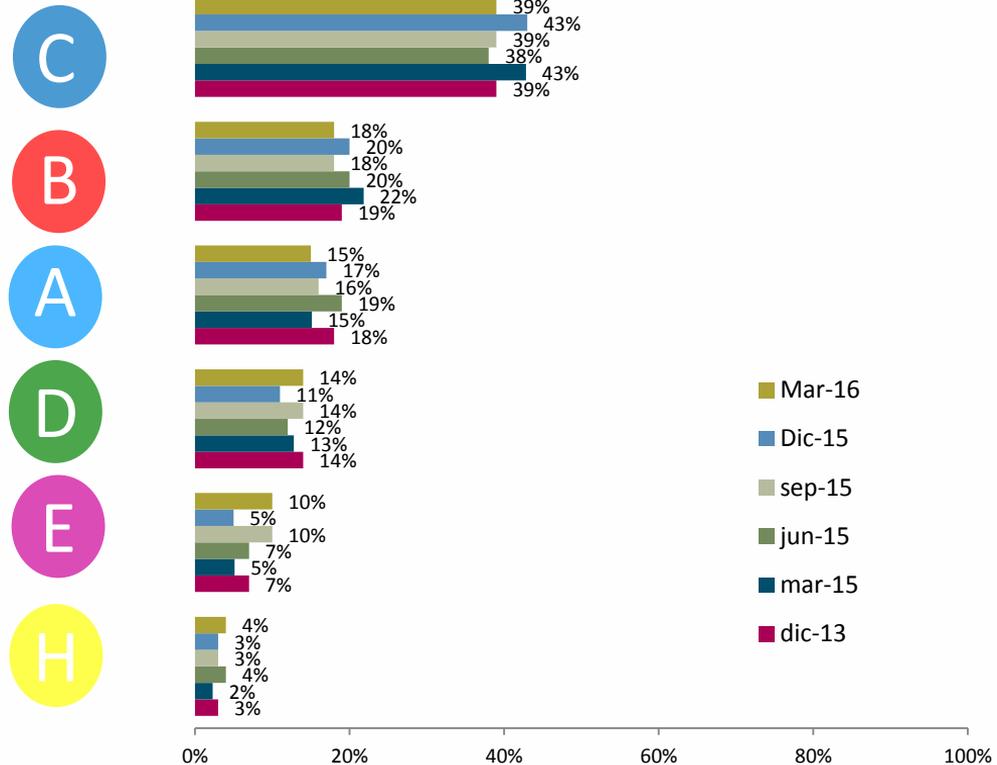
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





# Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

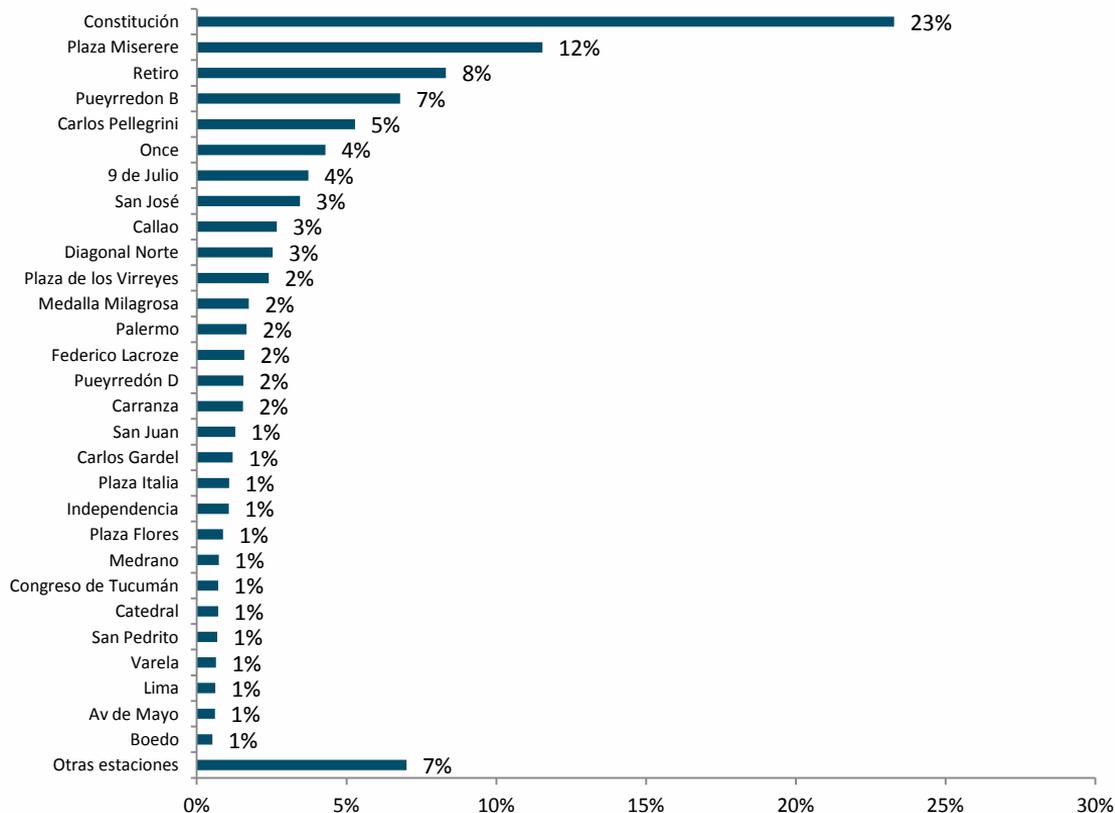
En ese caso, ¿podría especificarme la/s estación/es que le produce/n temor? – RESPUESTA MULTIPLE





## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas

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





## Estación de subte peligrosa – Menciones agrupadas - Evolutivo

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

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



# WIFI GRATUITO

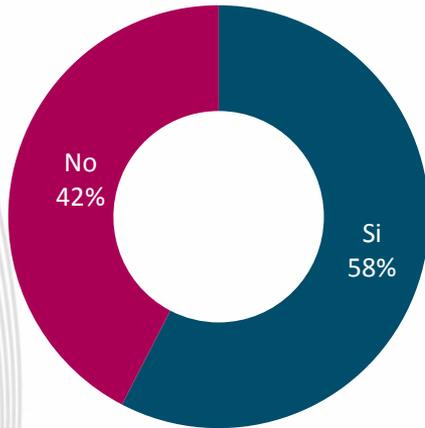
Marzo 2016



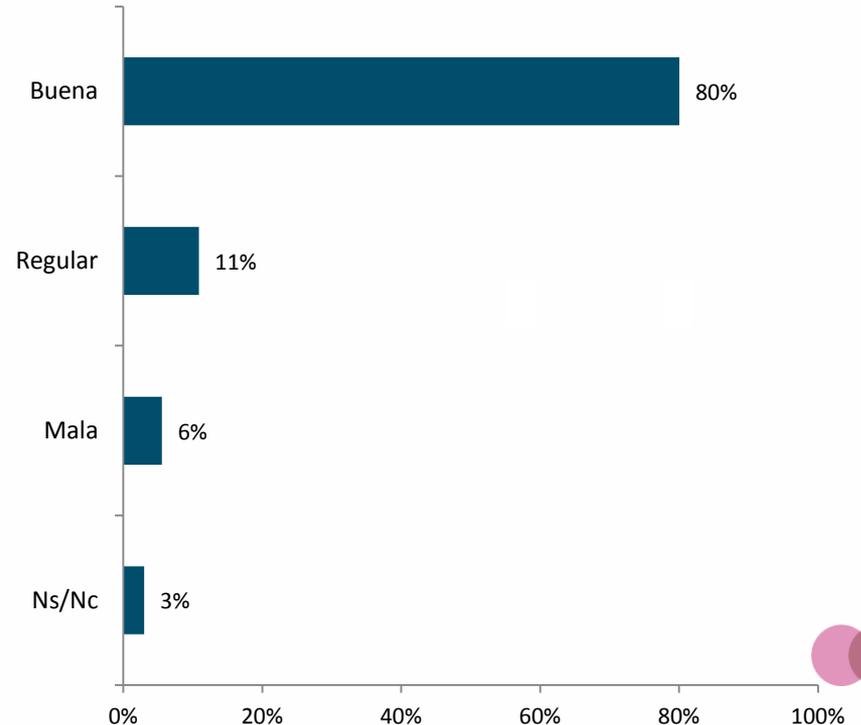


## WIFI Gratuito

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



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

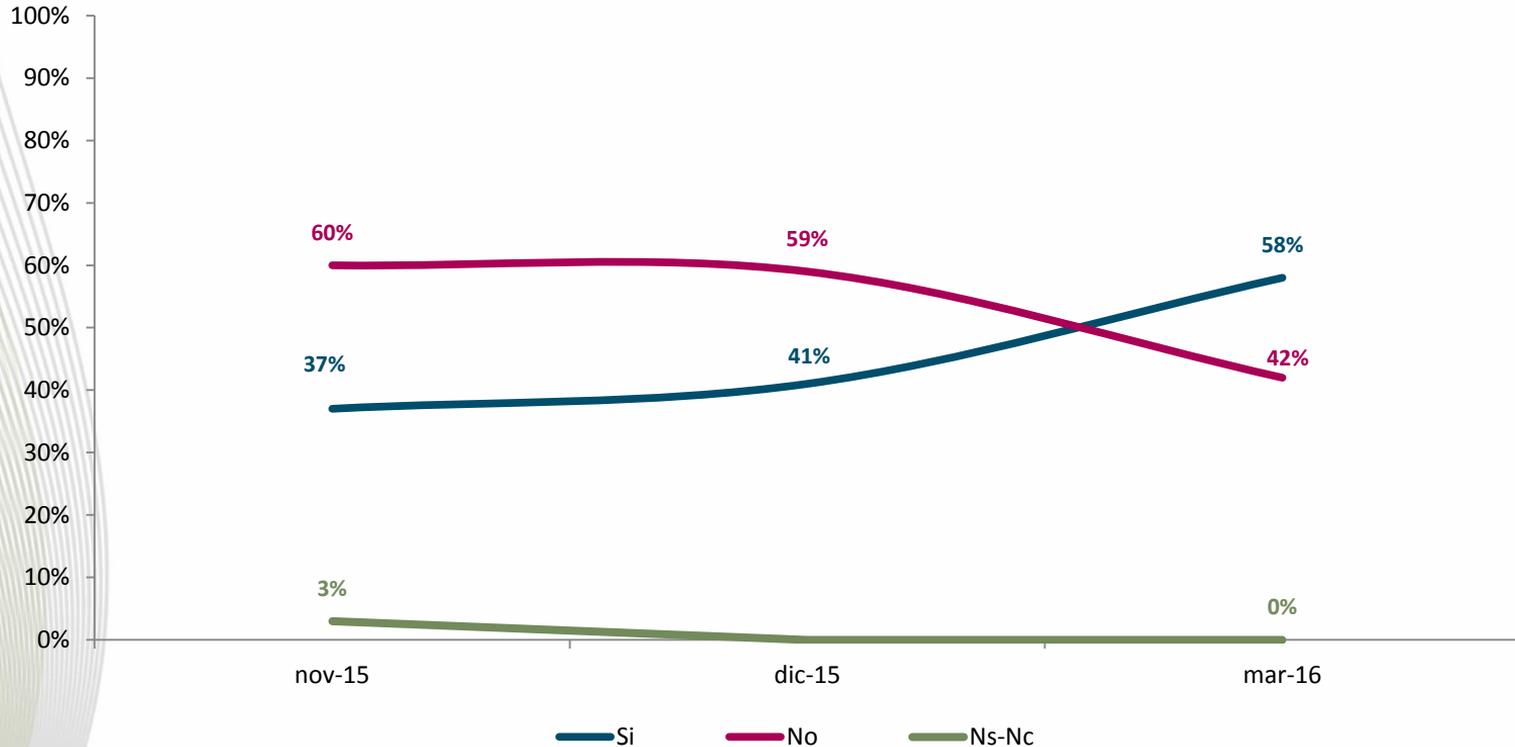


\*Se sumaron dos líneas en la pregunta, respecto de la medición anterior



## Conocimiento – WiFi Gratuito

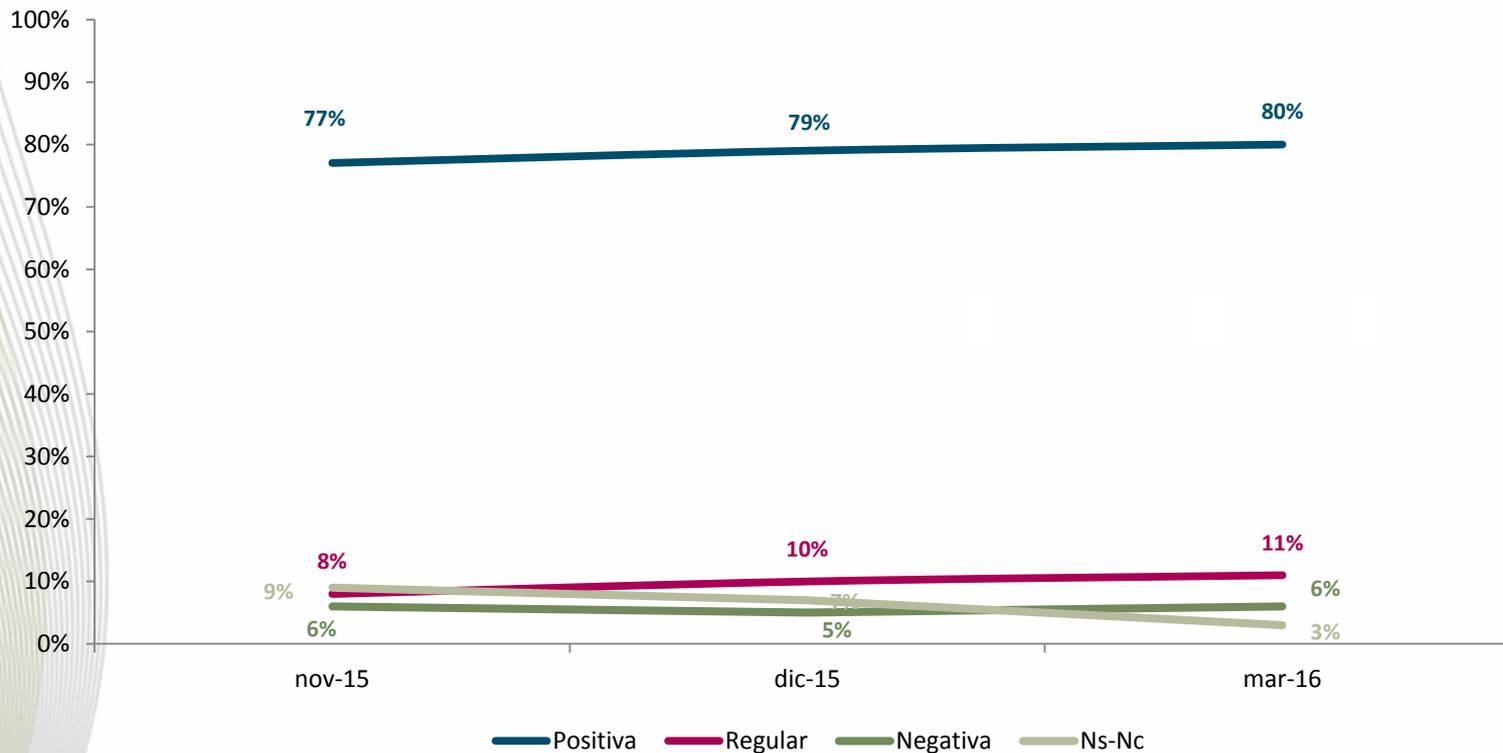
¿Usted sabe que se instaló una nueva red de fibra óptica que permite brindar WiFi gratis y libre en todas las estaciones de las líneas A, B, D, E y H y que próximamente estará disponible en toda la red, incluso en los túneles?





## Evaluación – WIFI Gratuito

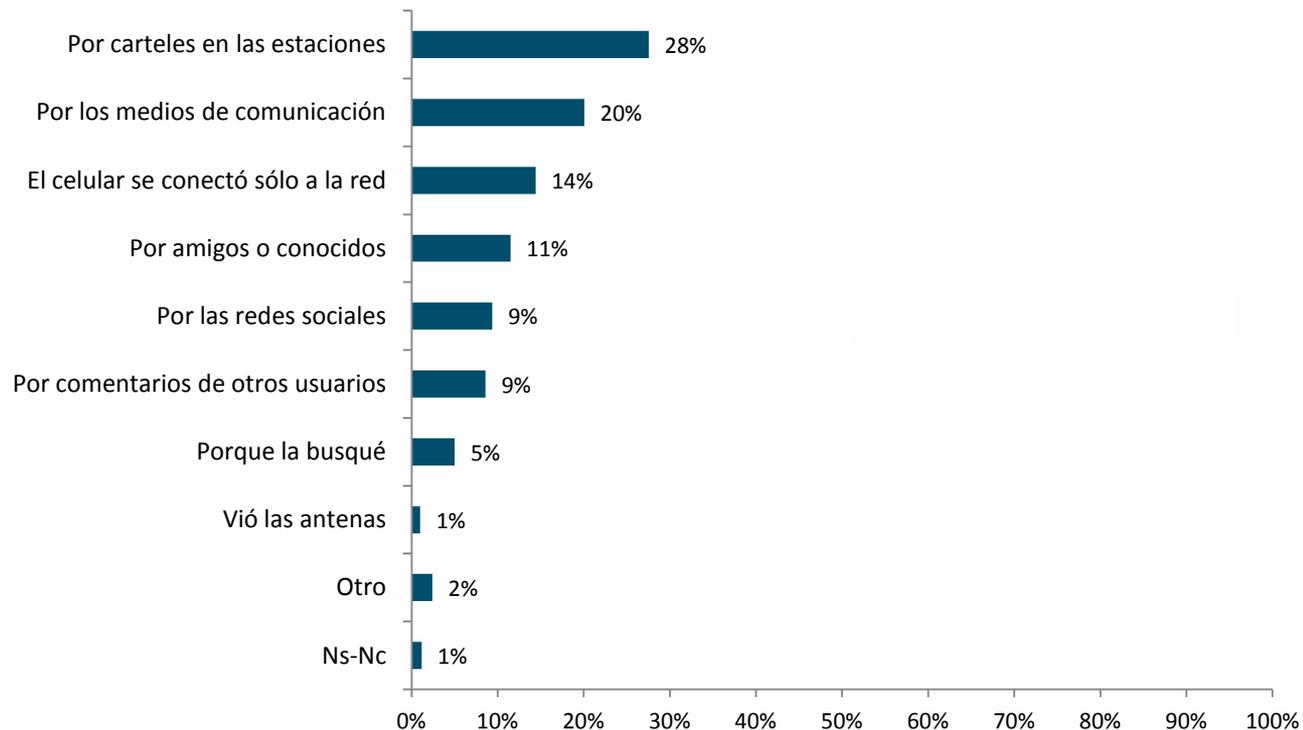
¿Qué opinión le merece esta nueva red de conexión gratuita a internet?





## WIFI Gratuito

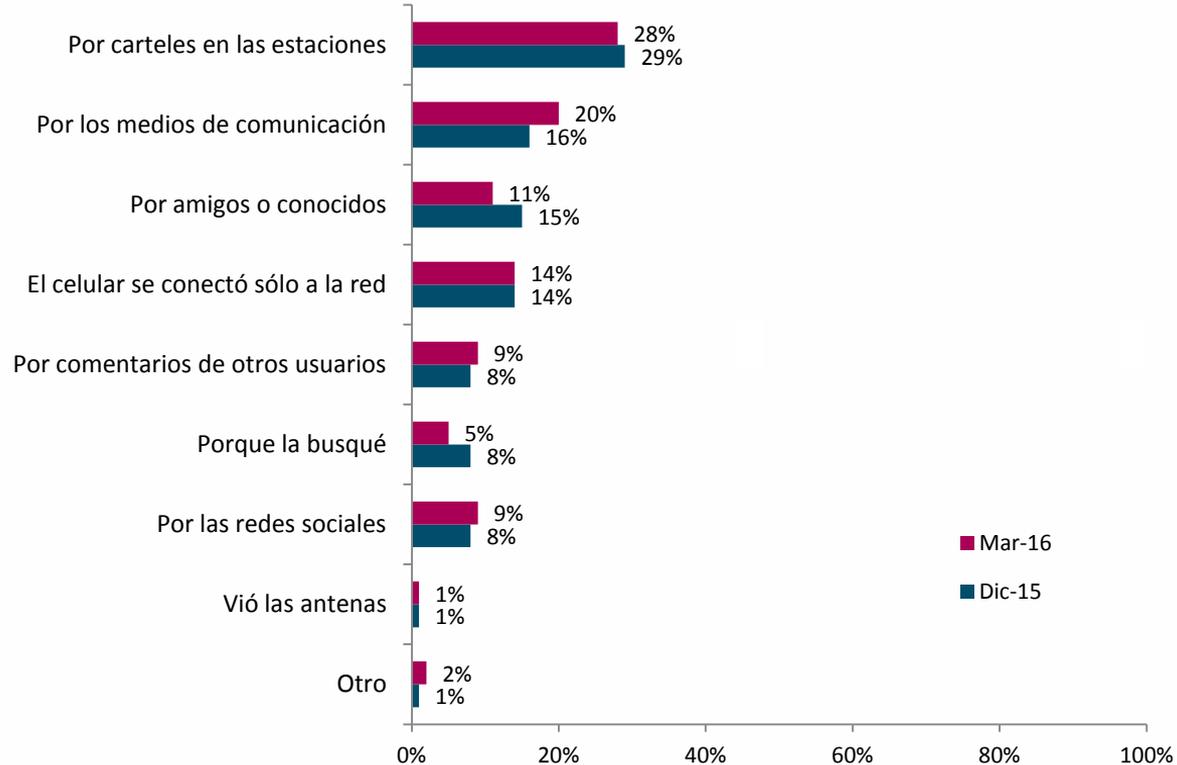
(SOLO LOS QUE SABEN) ¿Cómo se enteró?





## WIFI Gratuito

(SOLO LOS QUE SABEN) ¿Cómo se enteró?





+ 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.