

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

ENCUESTA COINCIDENTAL SUBTE

Agosto 2018



**Buenos
Aires
Ciudad**

INTRODUCCIÓN

FICHA TÉCNICA



Buenos
Aires
Ciudad



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 7 al 15 de agosto de 2018.

Se han realizado un total de 1200 encuestas en las 6 líneas («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos.) en dos turnos horarios: Mañana (de 8 a 14 hs.) y Tarde (de 14 a 21 hs.). Los datos han sido ponderados por línea de subte.

Para la investigación se han abordado diversos temas referidos a la situación del servicio de subterráneos, como 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. Finalmente se relevaron temáticas de comportamientos antisociales en transporte público y experiencia y planificación de viaje.

Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco, Poliarquía y por Isonomía Consultores.



FICHA TÉCNICA

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

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

FECHA

Del 7 al 15 de agosto de 2018

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. Con cuotas de Línea en la que se realiza la entrevista, de turno y de hora pico/no pico

TAMAÑO DE LA MUESTRA

1200 casos efectivos.

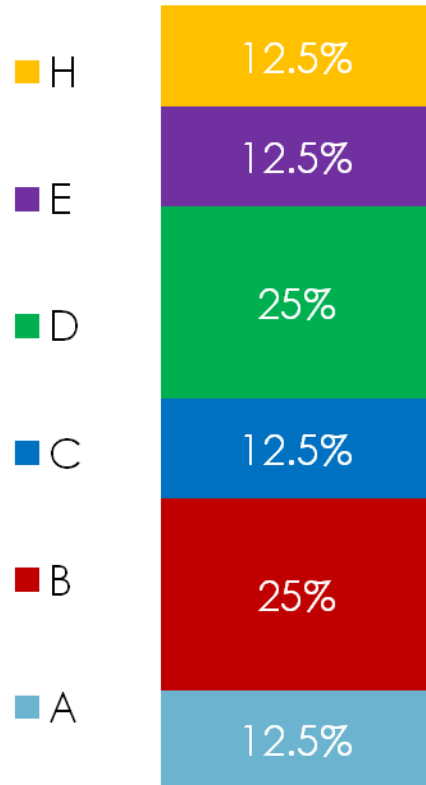
A: 150 casos, B: 300 casos, C: 150 casos, D: 300 casos, E: 150 casos, H: 150 casos.

Los datos han sido ponderados por línea de subte.

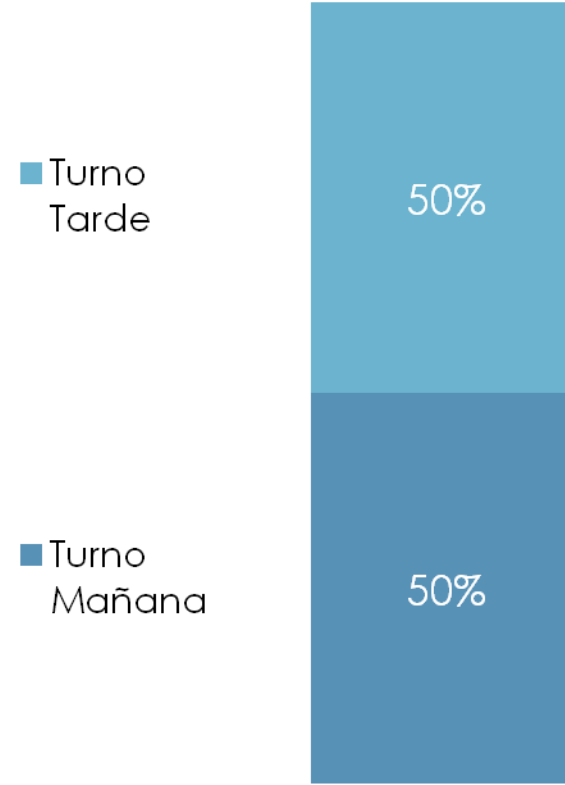
ESTRUCTURA DE LA MUESTRA



LÍNEA DE SUBTE DONDE SE REALIZA LA ENTREVISTA



TURNOS



RESULTADOS



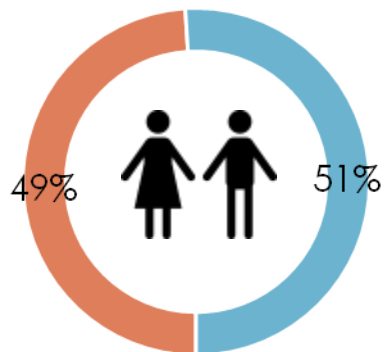
Buenos
Aires
Ciudad

PERFIL DE USUARIO

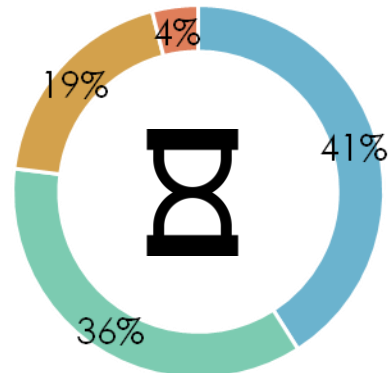


Buenos
Aires
Ciudad

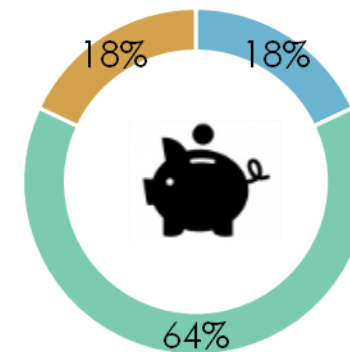
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS



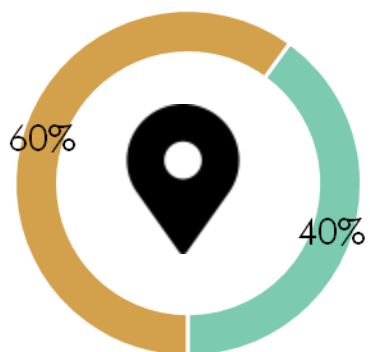
■ Femenino ■ Masculino



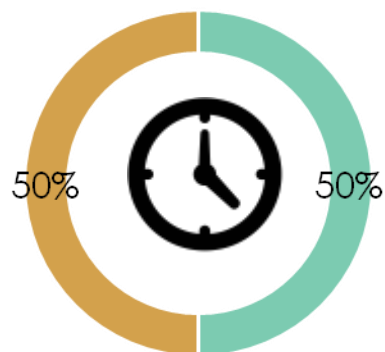
■ 18-29 ■ 30-44 ■ 45-59 ■ 60-70



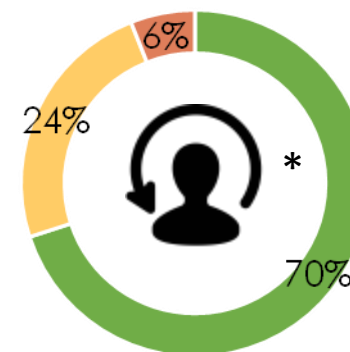
■ DE ■ C2C3 ■ ABC1



■ CABA ■ GBA



■ Pico ■ No pico

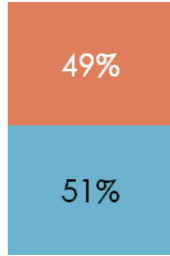


■ Frecuente ■ Medio ■ Esporádico

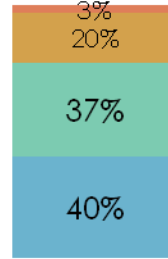
EL USUARIO DE LÍNEA A | PERFIL



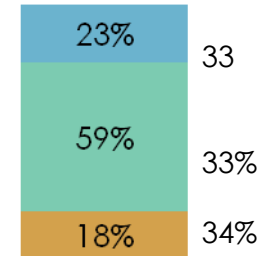
- Femenino
- Masculino



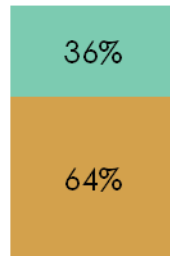
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



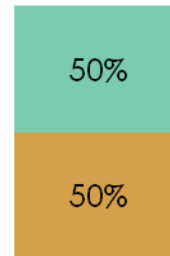
- ABC1
- C2C3
- DE



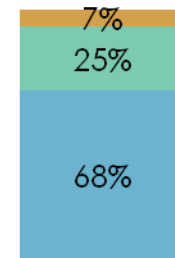
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



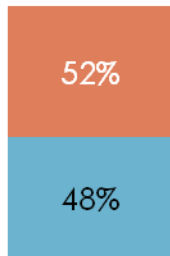
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



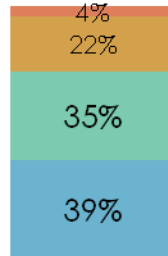
EL USUARIO DE LÍNEA B | PERFIL



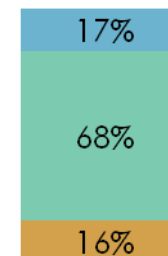
- Femenino
- Masculino



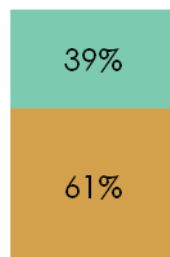
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



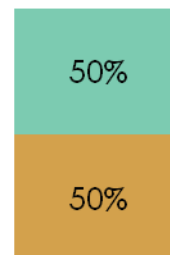
- ABC1
- C2C3
- DE



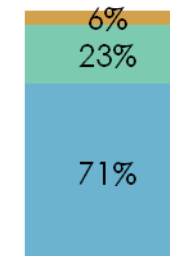
- GBA
- CABA



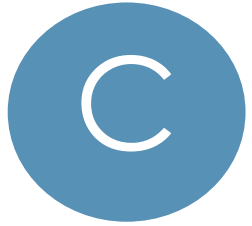
- No Pico
- Pico



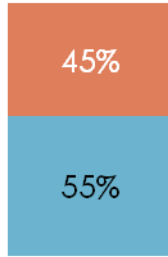
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



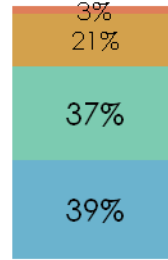
EL USUARIO DE LÍNEA C | PERFIL



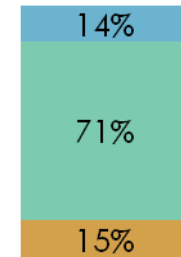
- Femenino
- Masculino



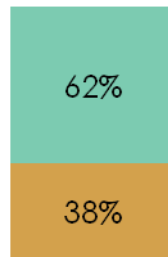
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



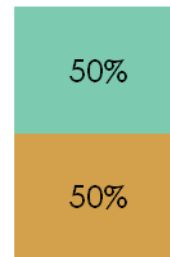
- ABC1
- C2C3
- DE



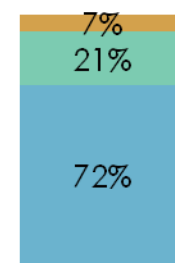
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



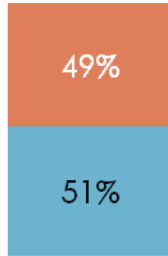
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



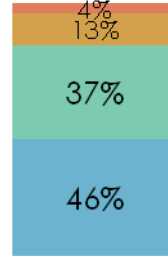
EL USUARIO DE LÍNEA D | PERFIL



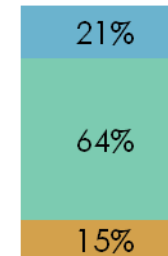
- Femenino
- Masculino



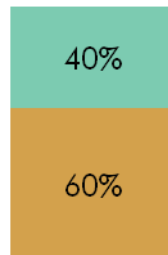
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



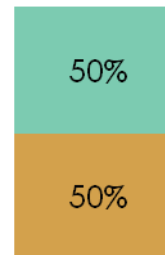
- ABC1
- C2C3
- DE



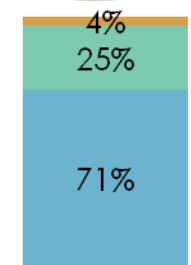
- GBA
- CABA



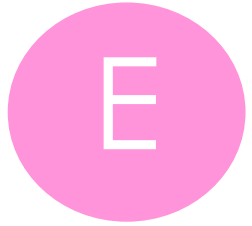
- No Pico
- Pico



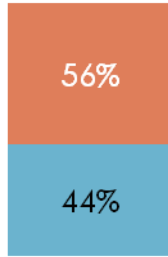
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



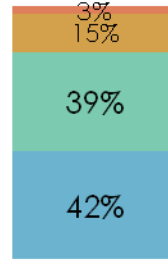
EL USUARIO DE LÍNEA E | PERFIL



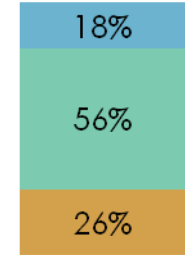
- Femenino
- Masculino



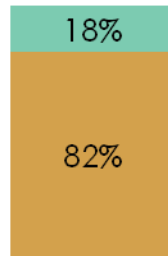
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



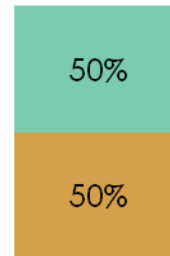
- ABC1
- C2C3
- DE



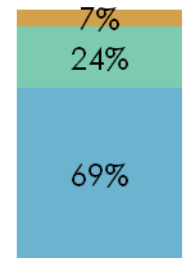
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



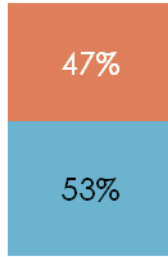
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



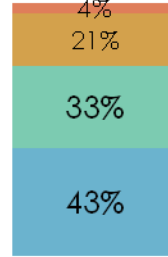
EL USUARIO DE LÍNEA H | PERFIL



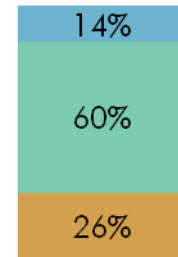
- Femenino
- Masculino



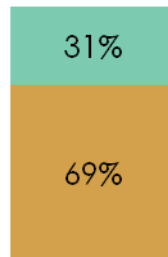
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



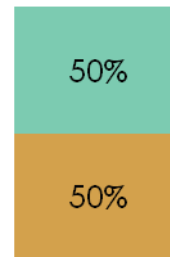
- ABC1
- C2C3
- DE



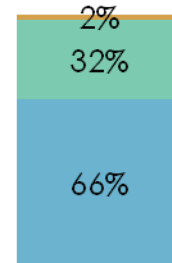
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



- Esporádico
- Medio
- Frecuente



CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

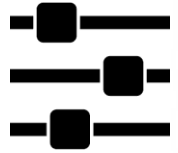
Utiliza
habitualmente más
de una línea

66%

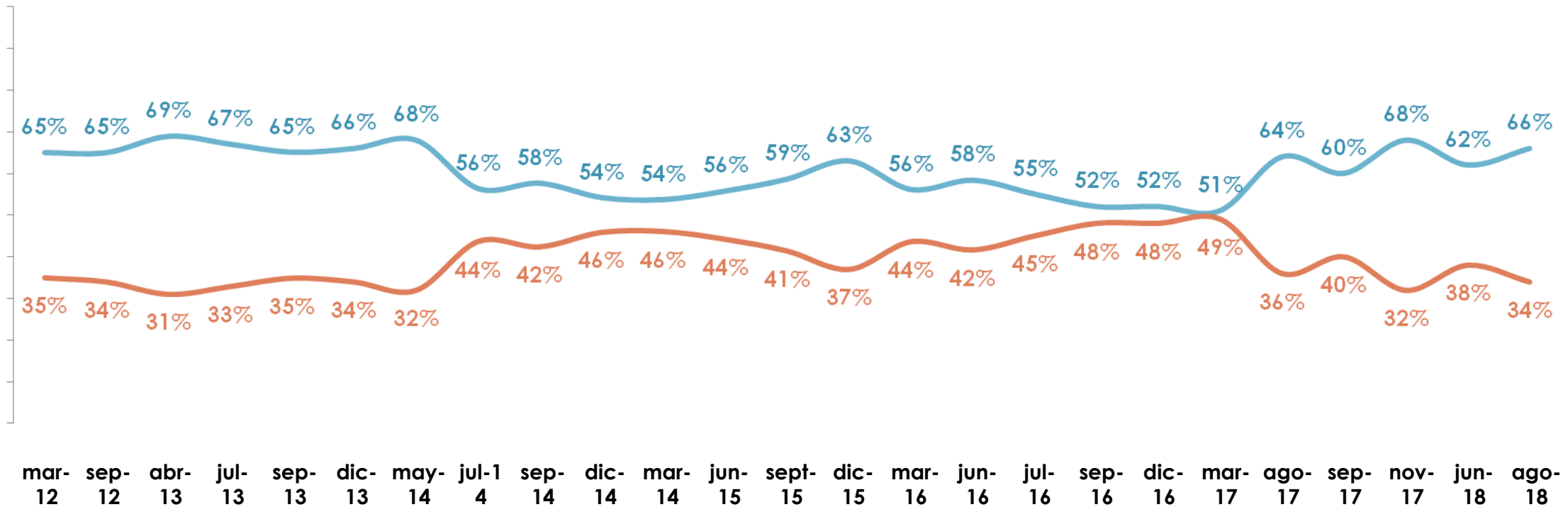


USO HABITUAL DE LÍNEAS | EVOLUTIVO

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



Utiliza otras líneas (blue line) Solamente utiliza ésta (orange line)



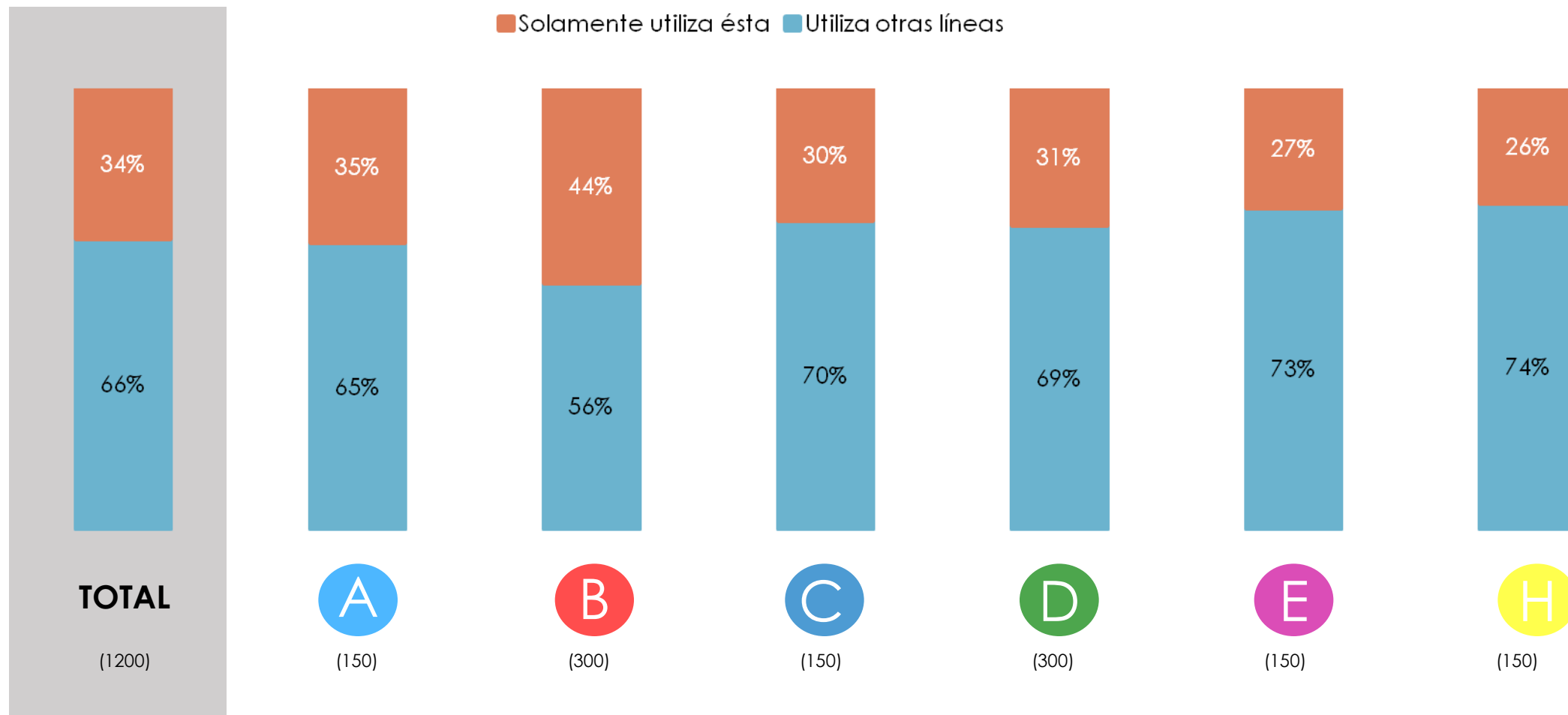
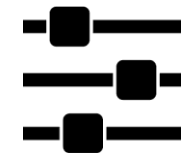
Dif. Ago-18 vs. Mar-12

+1%

-1%

USO HABITUAL DE LÍNEAS | SEGÚN LÍNEA

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



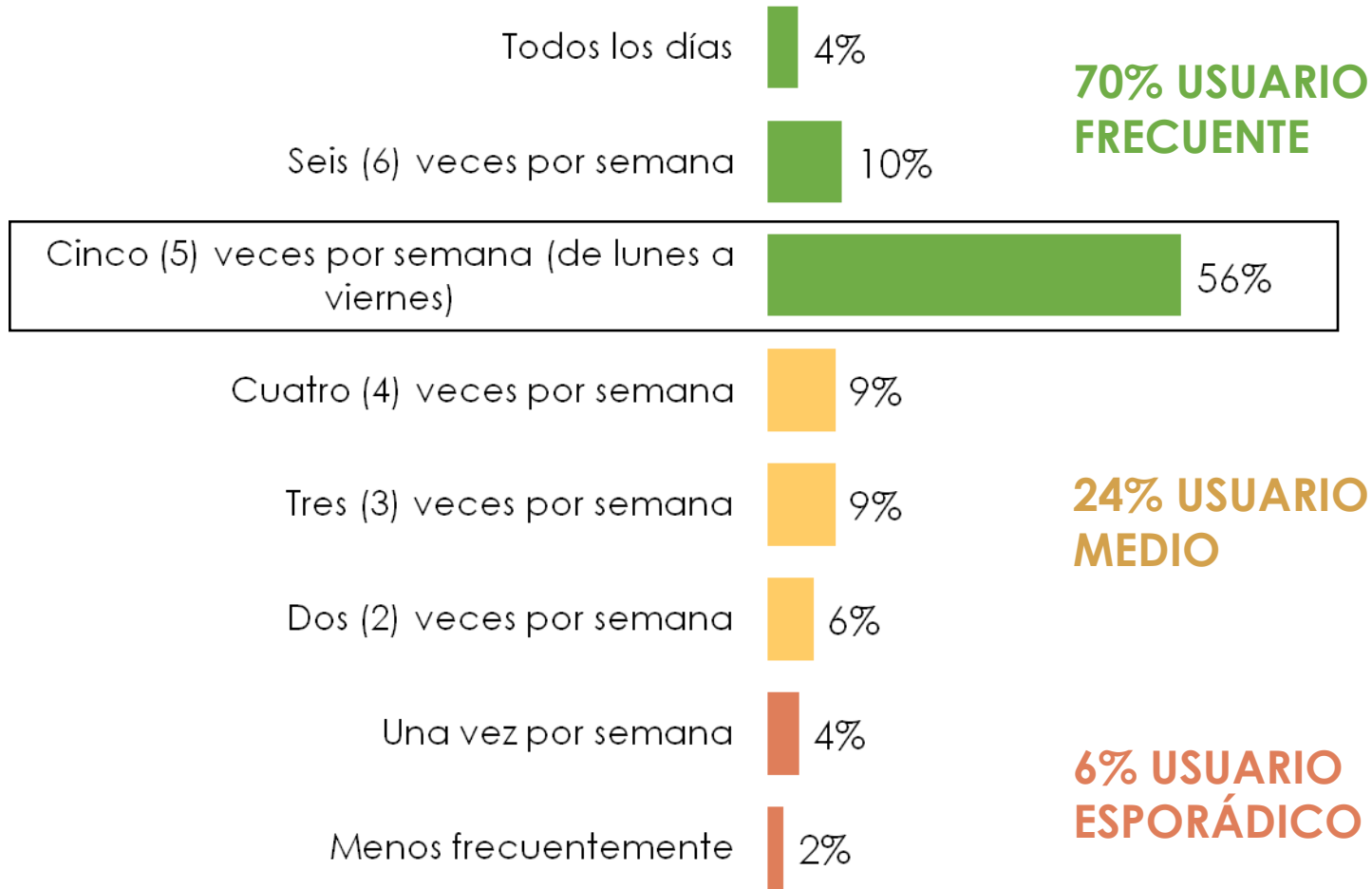
70%

es usuario
Frecuente



FRECUENCIA DE 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 DE 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?



	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	jul-16	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18	Ago-18
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%	10%	10%	7%	6%	4%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%	7%	9%	4%	7%	13%	8%	11%	14%	10%
5 veces por semana	47%	49%	44%	45%	44%	44%	42%	67%	62%	60%	61%	60%	59%	60%	58%	59%	59%	58%	59%	58%	48%	50%	50%	47%	56%
4 veces por semana	8%	9%	8%	8%	7%	4%	10%	5%	4%	6%	6%	4%	5%	7%	5%	6%	6%	6%	8%	7%	8%	8%	7%	9%	9%
3 veces por semana	11%	14%	12%	10%	12%	11%	12%	11%	11%	10%	9%	11%	10%	10%	11%	11%	11%	12%	12%	12%	9%	12%	9%	10%	9%
2 veces por semana	10%	8%	8%	8%	9%	10%	9%	6%	7%	7%	9%	9%	8%	8%	11%	9%	9%	8%	10%	8%	7%	6%	9%	7%	6%
1 vez por semana	10%	6%	7%	8%	8%	9%	7%	4%	7%	7%	5%	7%	5%	5%	5%	6%	6%	5%	6%	6%	5%	5%	6%	5%	4%

Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

TIPOS DE USUARIOS | PERFILES



		Frecuente	Medio	Esporádico
	Base:	840	296	64
GÉNERO	Masculino	54%	44%	44%
	Femenino	46%	56%	56%
EDAD	18 a 29	41%	42%	46%
	30 a 44	39%	29%	24%
	45 a 59	17%	22%	23%
	60 a 70	2%	7%	7%
NSE	DE	17%	18%	32%
	C2C3	66%	63%	49%
	ABC1	17%	19%	20%
PLAZA	CABA	61%	60%	42%
	GBA	39%	40%	58%
HORARIO	PICO	53%	43%	40%
	NO PICO	47%	57%	60%
LÍNEA	A	16%	17%	21%
	B	24%	22%	25%
	C	17%	14%	22%
	D	24%	24%	19%
	E	7%	7%	9%
	H	12%	16%	5%

8 de cada 10

utilizan el subte
para la ida y la
vuelta

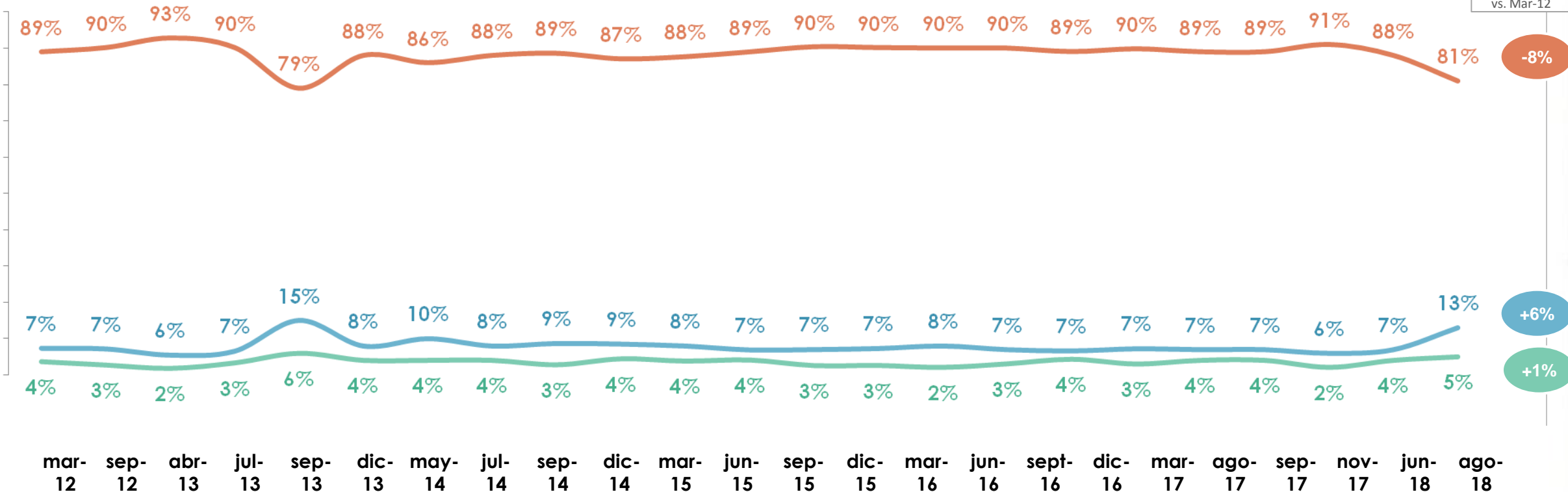


USO HABITUAL | EVOLUTIVO

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



— Ida — Vuelta — Ida y vuelta



Dif. Ago-18 vs. Mar-12

-8%

+6%

+1%

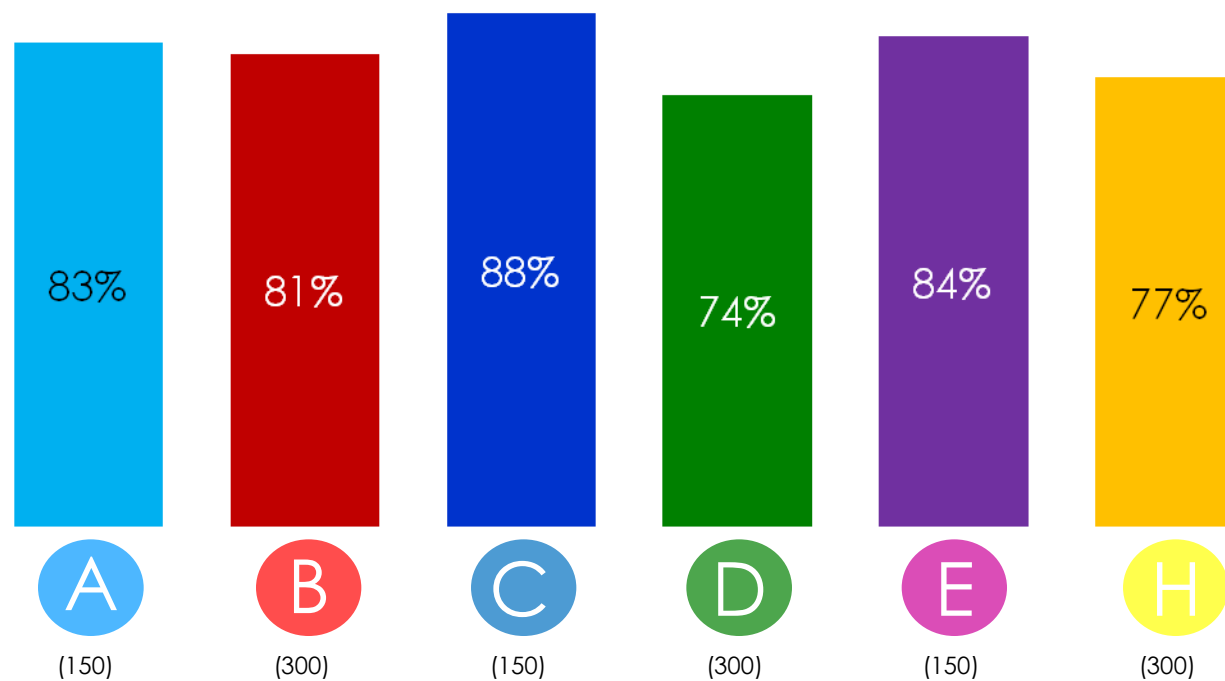
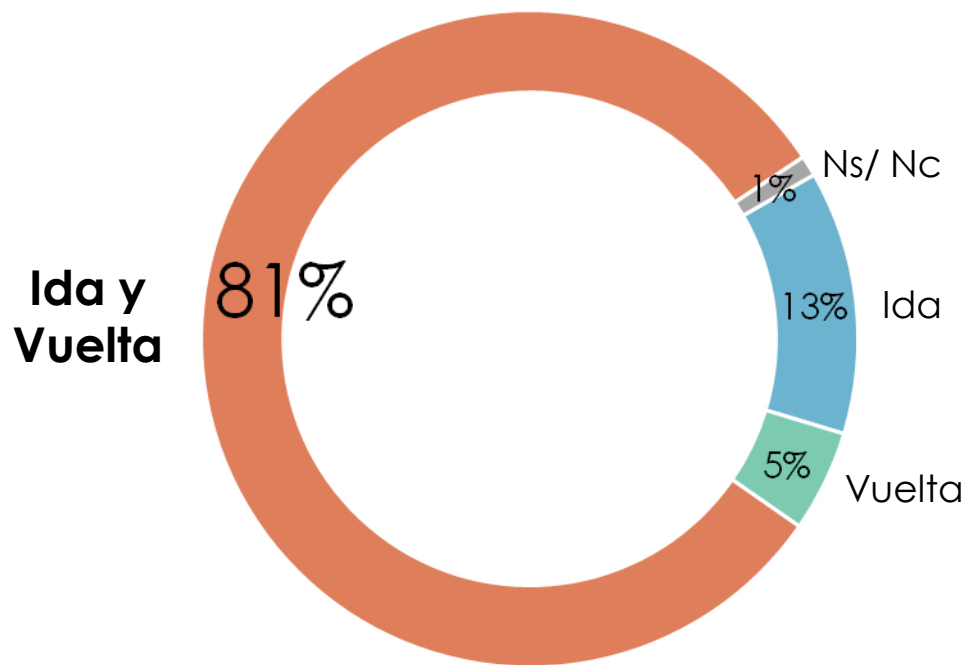
Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

USO HABITUAL | SEGÚN LÍNEA

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



% IDA Y VUELTA



Base: Entrevistados AGOSTO '18 (1200). Datos ponderados.

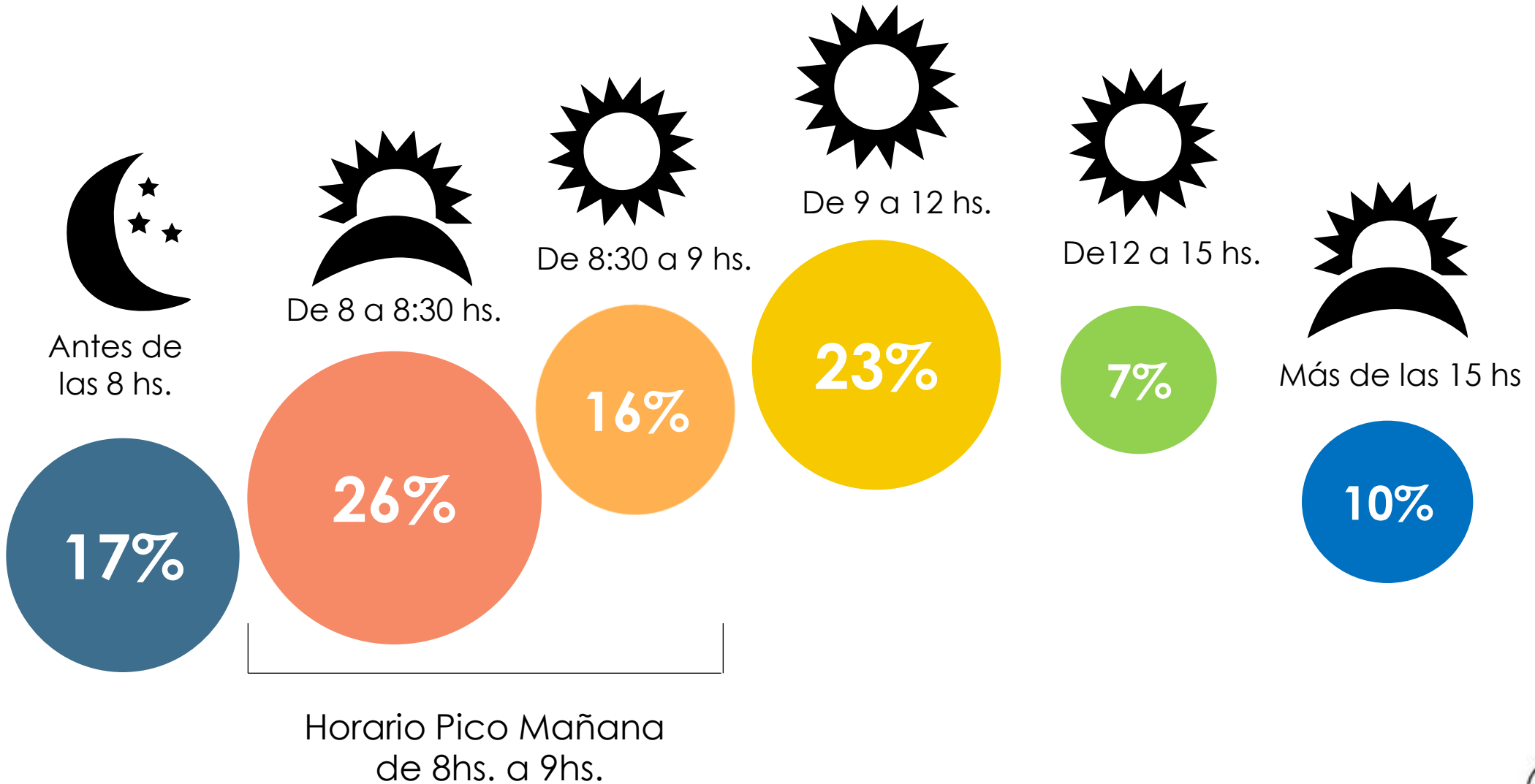
42% de los viajes de **IDA** se hacen de 8 a 9 hs (Hora Pico Mañana).

33% de los viajes de **VUELTA** se hacen de 17.45 a 18.45 hs (Hora Pico Tarde).



HORARIOS DE IDA

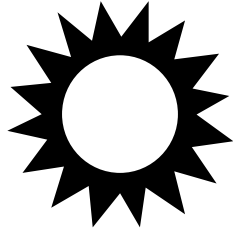
SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -



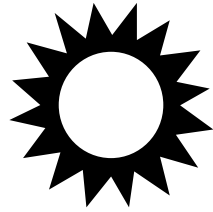
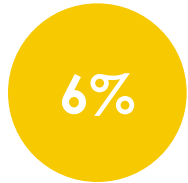
Base: Entrevistados que viajan de ida AGOSTO 2018 (1124). Datos Ponderados.

HORARIOS DE VUELTA

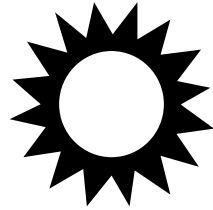
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



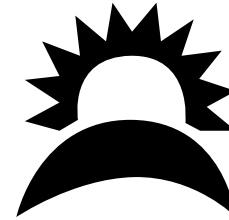
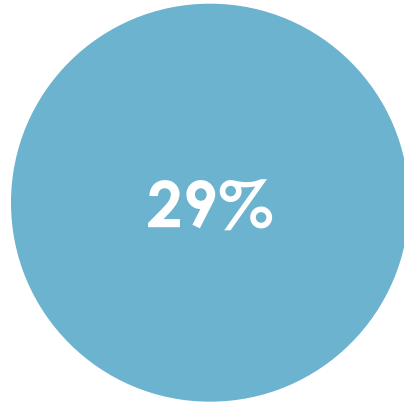
Hasta las 12 hs.



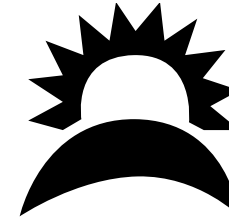
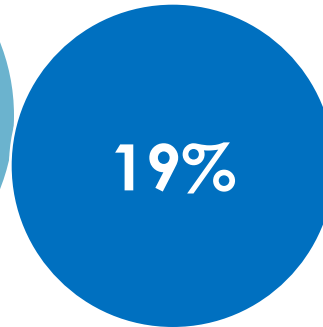
De 12 a 15 hs.



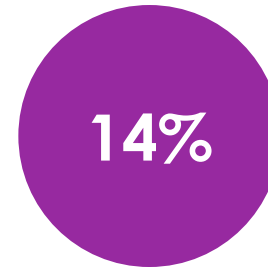
De 15 a 17.45 hs.



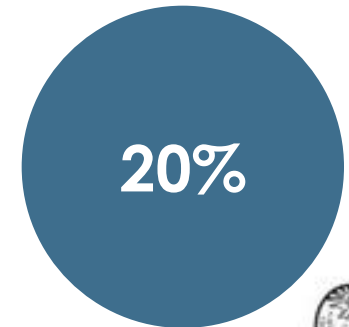
De 17.45 a 18.15 hs.



De 18.15 a 18.45 hs.



Después de 18.45 hs.



Horario Pico Tarde
de 17.45 hs. a 18.45 hs.

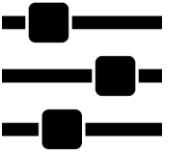
20%

Utiliza una sola línea
para su viaje más
frecuente en subte



COMBINACIONES | EVOLUTIVO

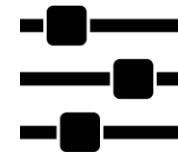
¿Para realizar su viaje más frecuente en subte, utiliza una sola línea, combina con otras líneas de subte o combina con otros medios de transporte?



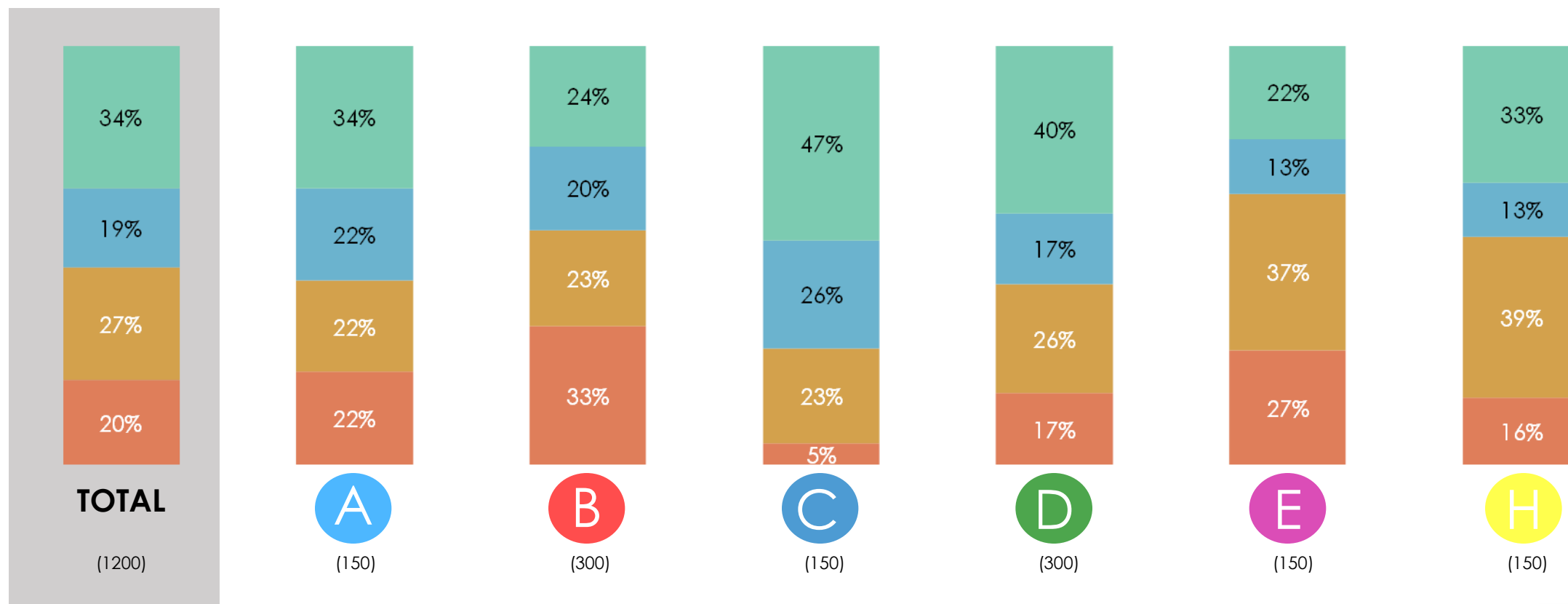
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	jul-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18	ago-18
Utiliza una sola línea	22%	23%	25%	22%	22%	35%	24%	29%	28%	31%	28%	26%	23%	28%	25%	26%	25%	28%	29%	25%	26%	22%	25%	20%
Combina con más de una línea del subte	24%	27%	28%	28%	36%	21%	21%	23%	21%	22%	20%	26%	23%	18%	16%	21%	19%	21%	23%	34%	33%	26%	30%	27%
Combina con otros medios de transporte y sólo una línea de subte	30%	25%	22%	21%	23%	19%	26%	23%	25%	27%	26%	22%	24%	27%	28%	24%	28%	25%	25%	17%	18%	19%	18%	19%
Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte	25%	25%	25%	29%	19%	25%	30%	25%	26%	22%	26%	26%	30%	27%	31%	29%	28%	26%	23%	24%	23%	32%	27%	34%

COMBINACIONES | SEGÚN LÍNEA

¿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?



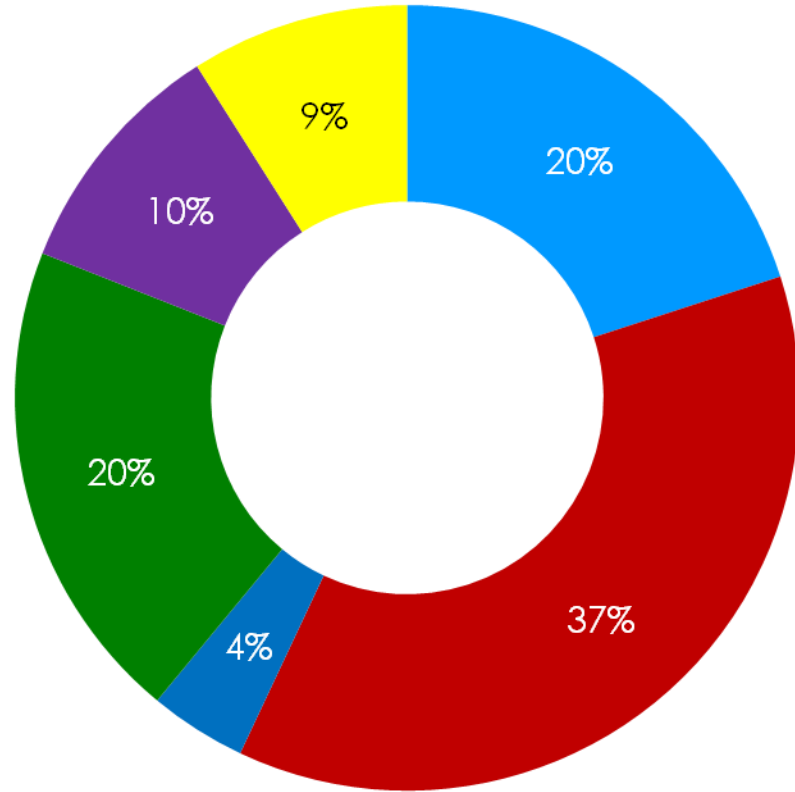
- Combina con más de una línea de subte y otros medios de transporte
- Combina con otros medios de transporte (sólo una línea de subte)
- Combina con más de una línea de subte
- Utiliza una sola línea



UTILIZAN UNA SOLA LÍNEA

Aquellos encuestados que utilizan una sola línea en su viaje más frecuente

20%
Utilizan una sola línea

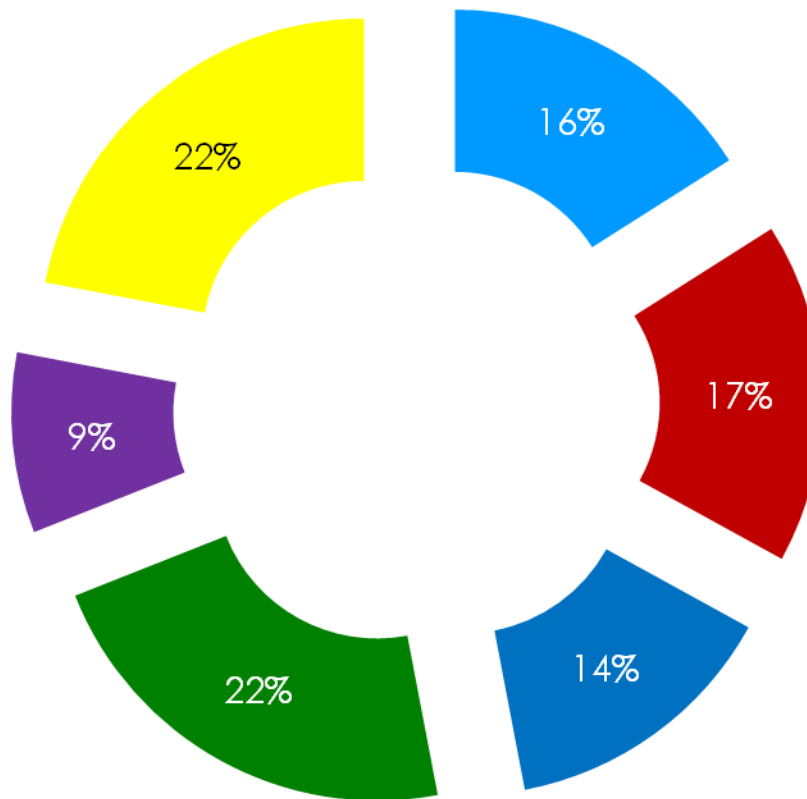


■ Línea A ■ Línea B ■ Línea C ■ Línea D ■ Línea E ■ Línea H

COMBINA CON OTRAS LÍNEAS DE SUBTE

Aquellos encuestados que utilizan más de una línea en su viaje más frecuente

27%
 Combinan con más de una línea de subte



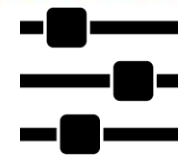
■ Línea A ■ Línea B ■ Línea C ■ Línea D ■ Línea E ■ Línea H

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

53%



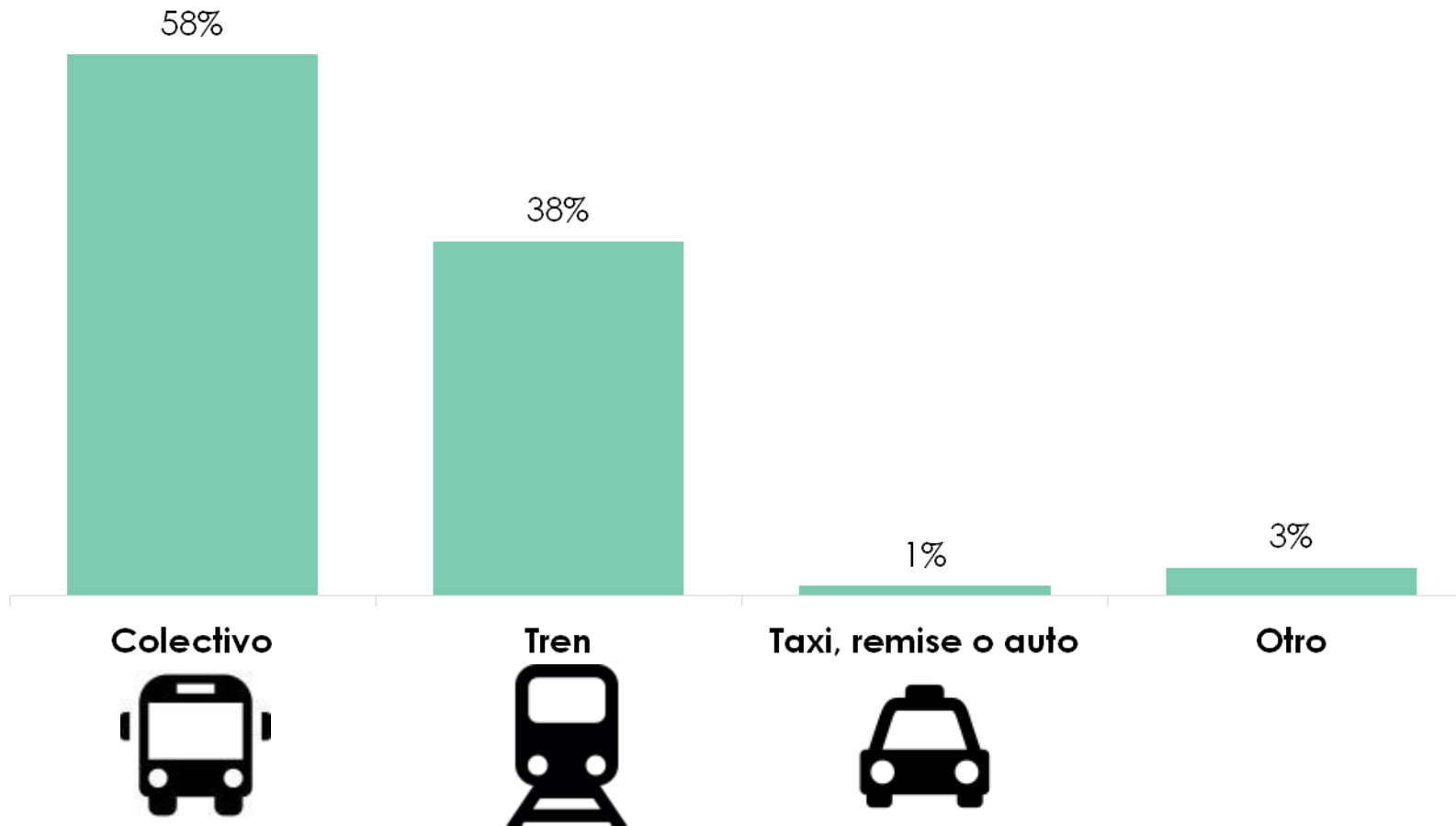
COMBINA CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE O CON MÁS DE UNA LÍNEA Y OTRO MEDIO



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?

53%

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



EVALUACION GLOBAL DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

58%

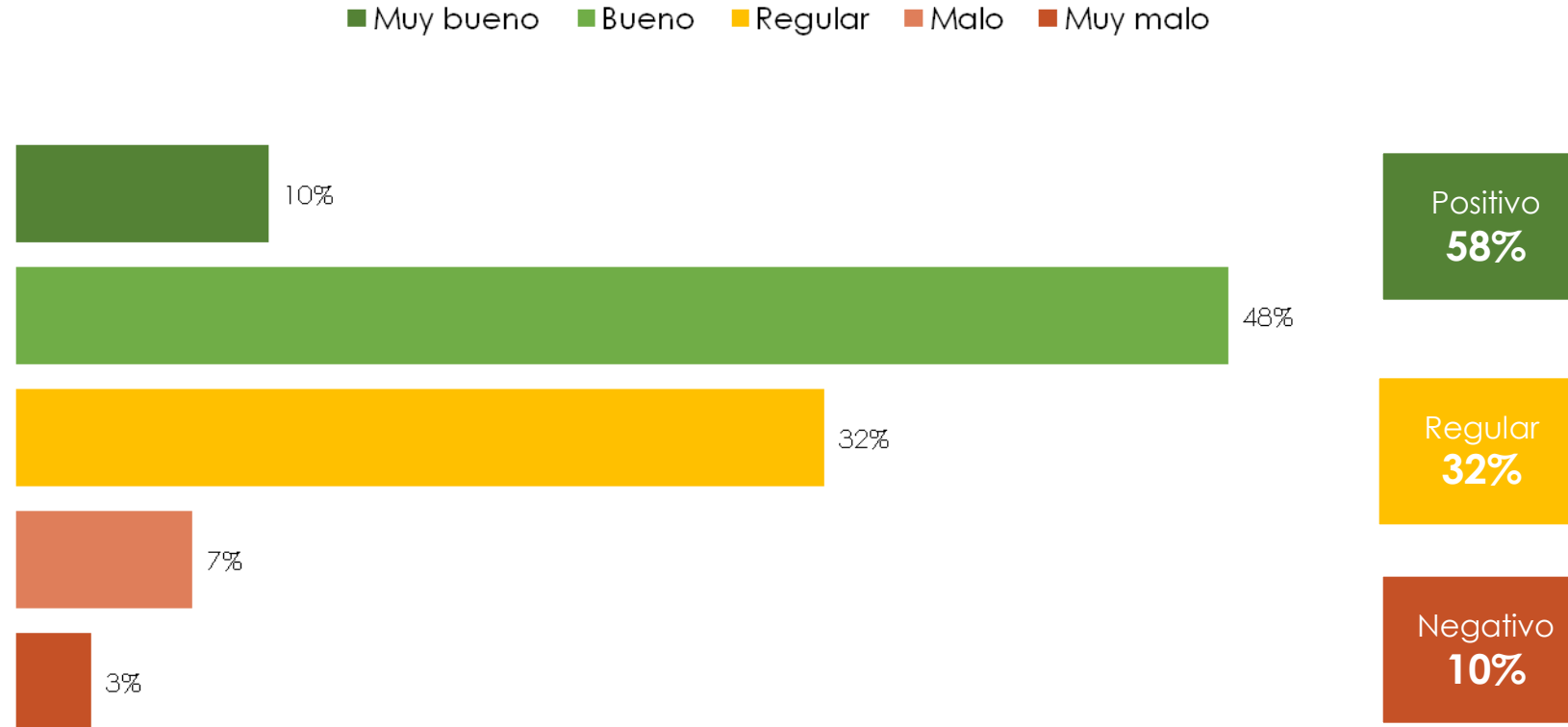
da una
Evaluación
Global POSITIVA

Se mantiene
tendencia respecto
junio '18



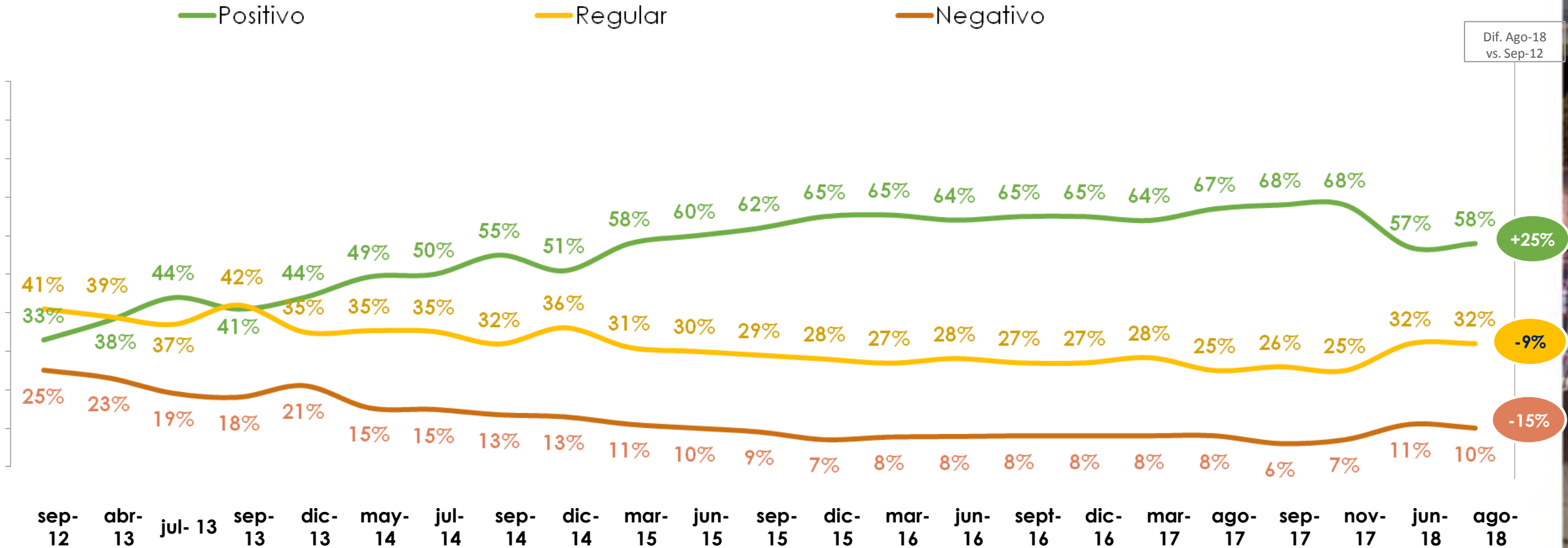
EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SUBTES

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



EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO GENERAL | EVOLUTIVO

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



62%

opina que el
SUBTE brinda el
mejor servicio de
transporte
público

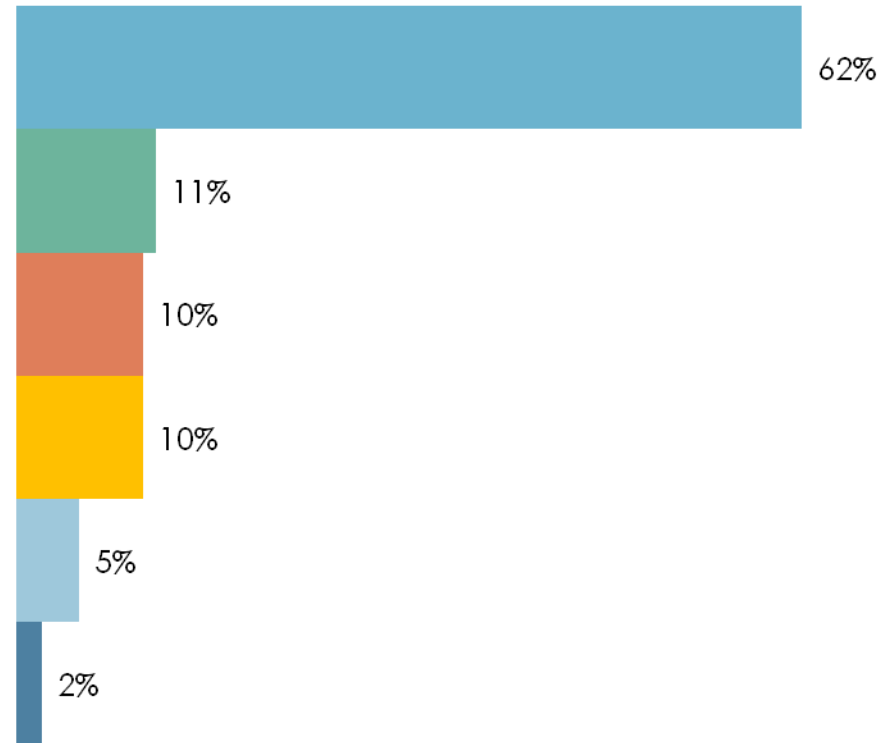


MEDIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA EL MEJOR SERVICIO

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

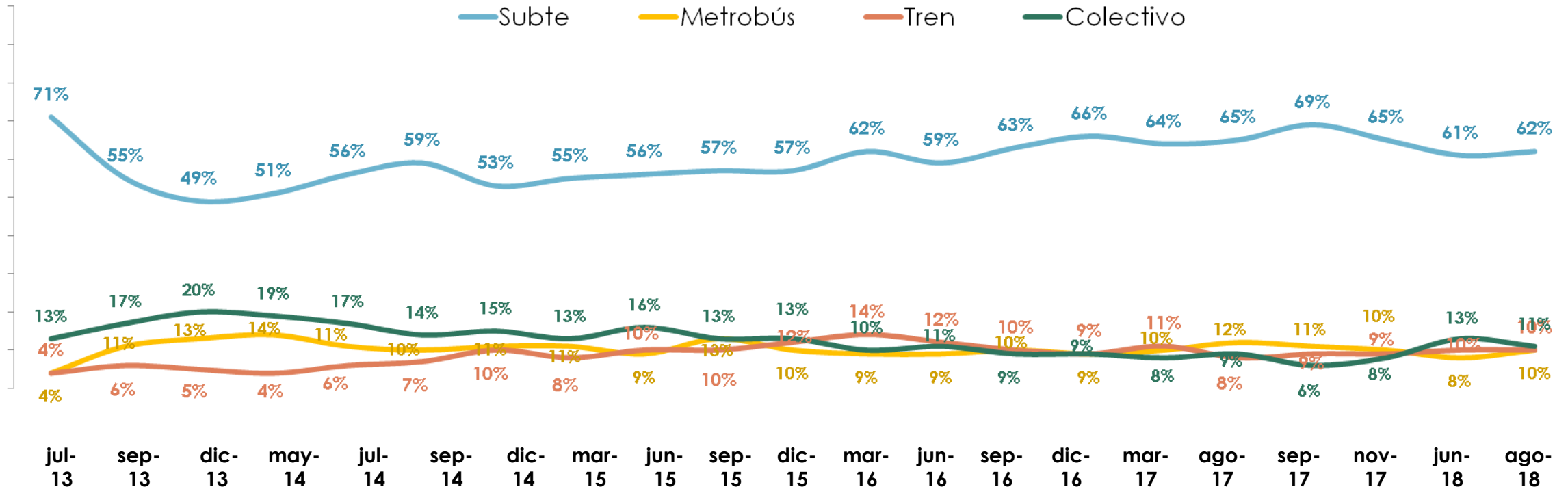


- Subte
- Colectivo
- Tren
- Metrobús
- Ninguno
- Ns/Nc



MEDIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA EL MEJOR SERVICIO | 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?



Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

RELACION PRECIO- CALIDAD



Buenos
Aires
Ciudad

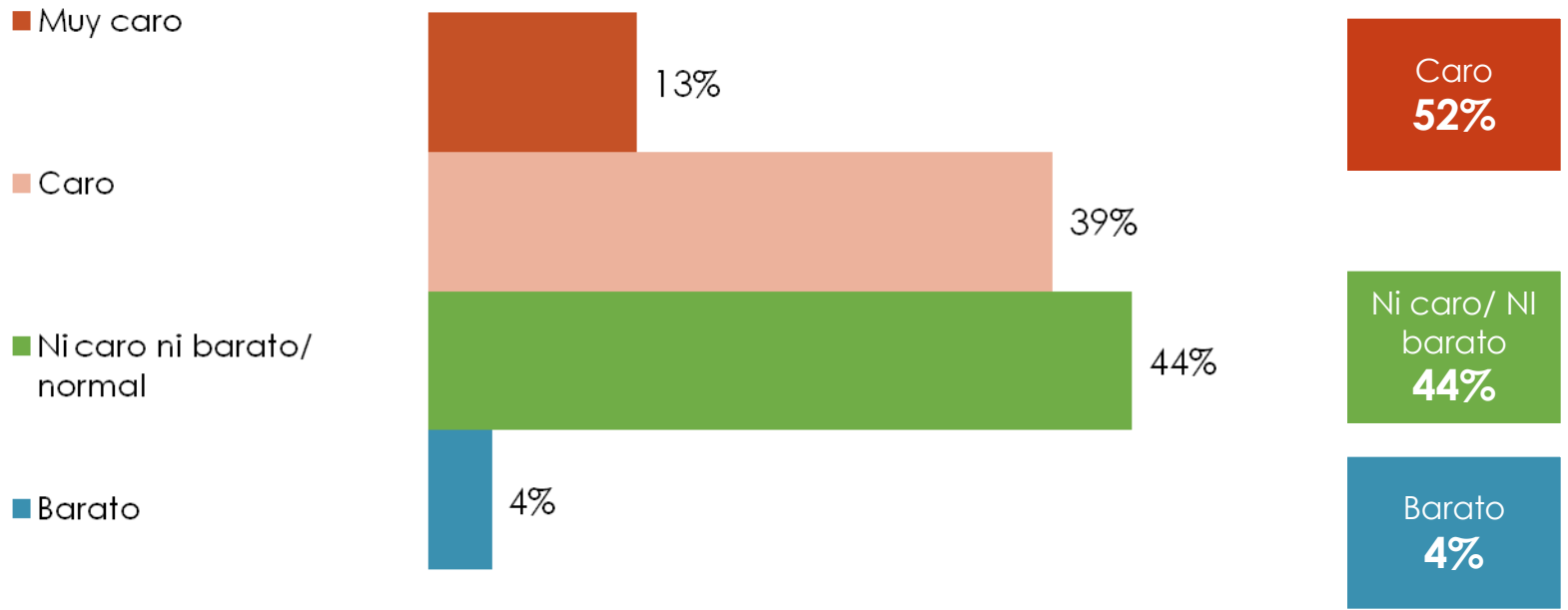
52% considera que el precio del pasaje es **caro** en relación a la calidad del servicio.

* Esto se da en el contexto de un aumento del pasaje en este mes (de \$7.50 a \$12.50).



RELACIÓN PRECIO/ CALIDAD

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



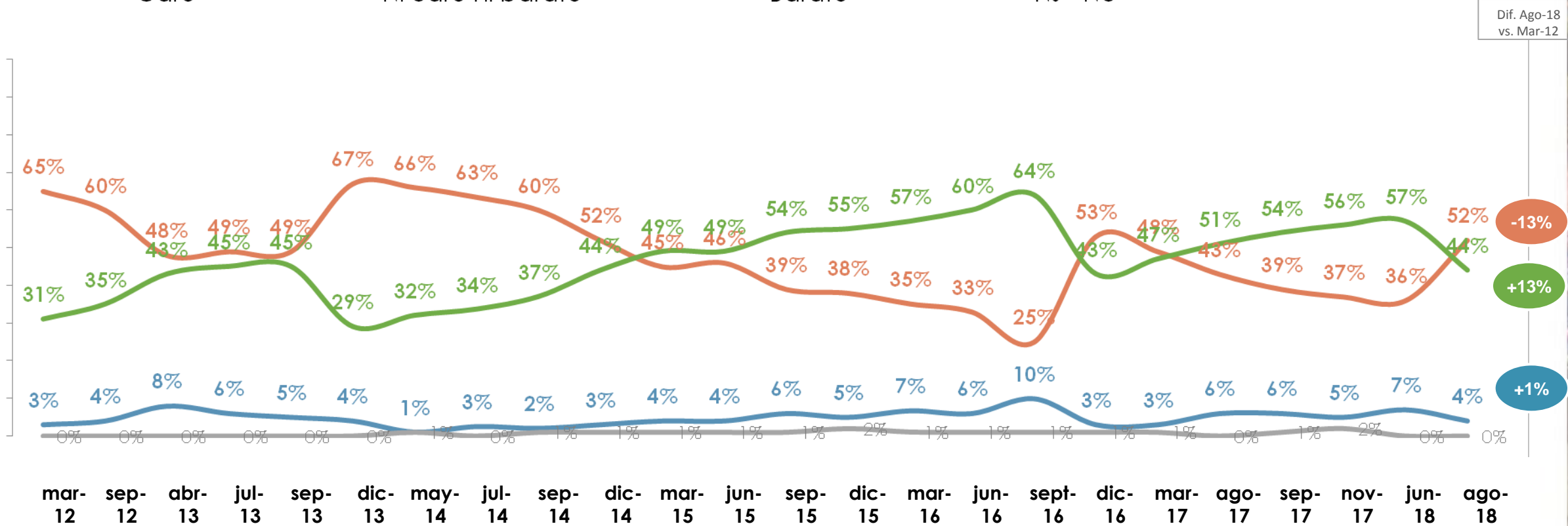
Base: Entrevistados AGOSTO '18 (1200). Datos Ponderados.

RELACIÓN PRECIO/ CALIDAD | EVOLUTIVO

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



Caro Ni caro ni barato Barato Ns - Nc



Dif. Ago-18 vs. Mar-12

-13%

+13%

+1%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

ASPECTOS DE MEJORA



Buenos Aires Ciudad

- * Mayor Frecuencia del Servicio

- * Evitar amontonamientos de Pasajeros

- * Terminar con los paros

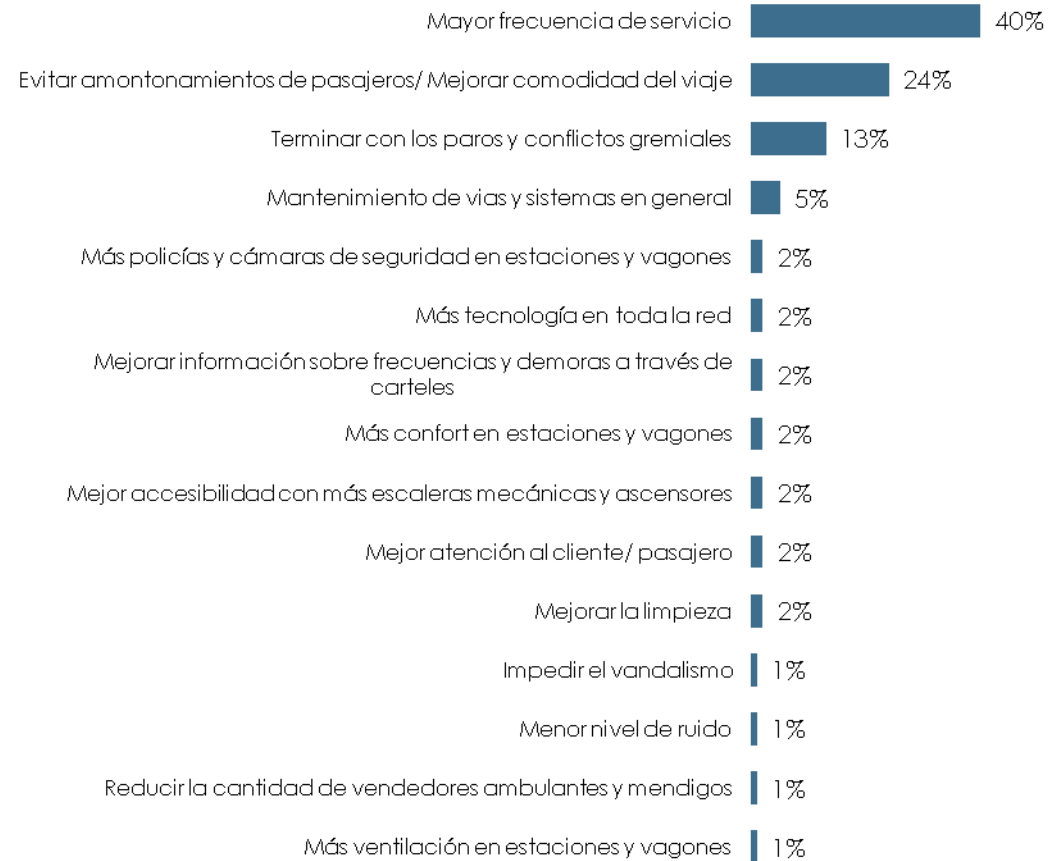
son los tres aspectos **prioritarios** y que generarían **más satisfacción**



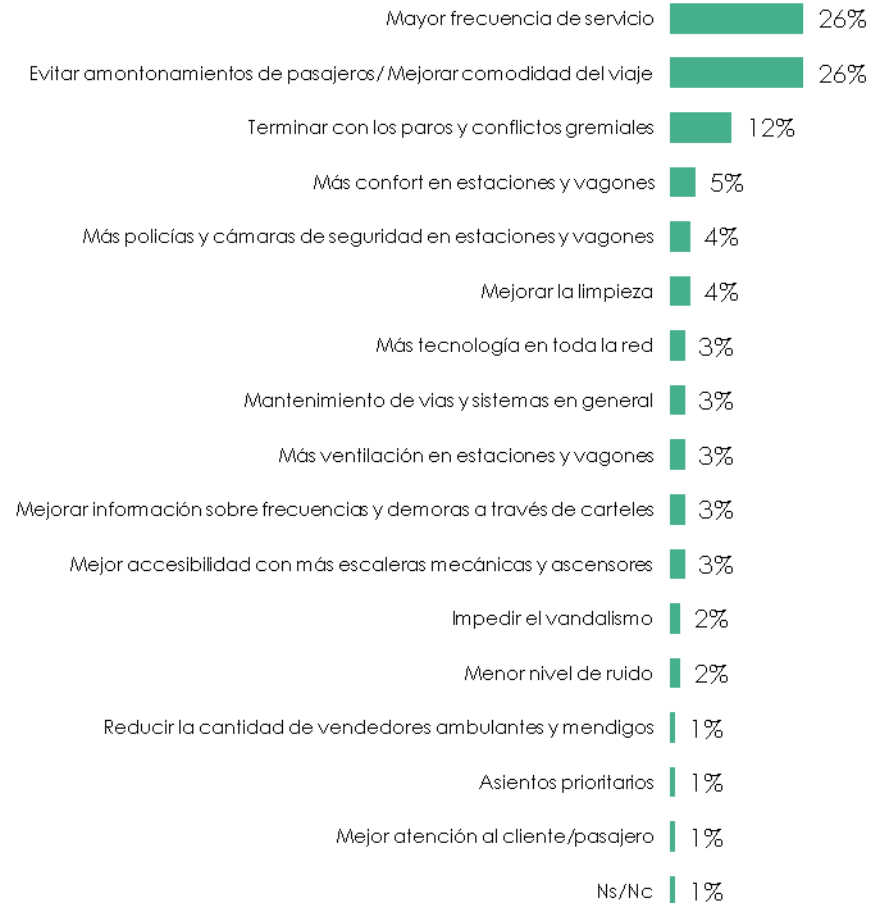
ASPECTOS DE MEJORA

¿De los siguientes aspectos que le voy a mostrar, cuál diría usted que en relación al servicio de subterráneo? - MOSTRAR TARJETA - RU

Tiene Mayor Prioridad



Le generaría Mayor Satisfacción



ASPECTOS PRIORITARIOS DE MEJORA | EVOLUTIVO

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

	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	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	Sep-17	Nov-17	Jun-18	Ago-18
Mayor frecuencia del servicio	28%	32%	33%	35%	35%	31%	31%	32%	32%	26%	29%	32%	34%	35%	35%	36%	35%	32%	39%	33%	31%	29%	34%	40%
Evitar amontonamientos de pasajeros - Mejorar comodidad del viaje	-	12%	22%	23%	21%	22%	26%	29%	27%	27%	24%	29%	30%	22%	24%	23%	24%	21%	17%	20%	29%	24%	19%	24%
Terminar con los paros y conflictos gremiales	9%	14%	14%	11%	18%	15%	14%	13%	13%	17%	16%	9%	11%	16%	14%	17%	14%	23%	14%	16%	11%	11%	20%	13%
Mantenimiento de vías y sistemas en general	15%	14%	11%	15%	8%	10%	6%	5%	4%	5%	4%	5%	4%	4%	5%	5%	5%	6%	5%	7%	7%	5%	5%	5%
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%	7%	5%	5%	7%	7%	8%	4%	2%

Se reportan los 5 aspectos más mencionados a lo largo de las olas

SATISFACCION CON DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

49%

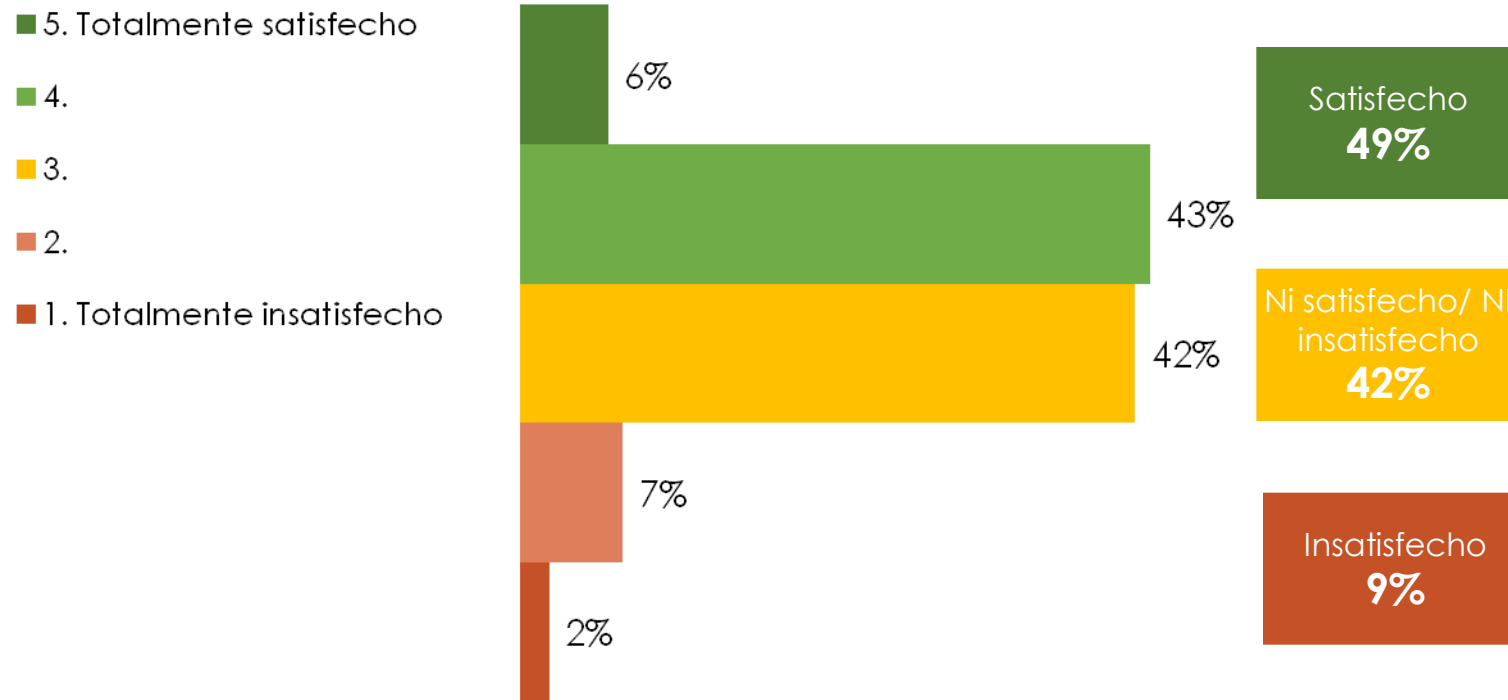
evalúa
satisfactoriamente
el servicio del
subte en general



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO



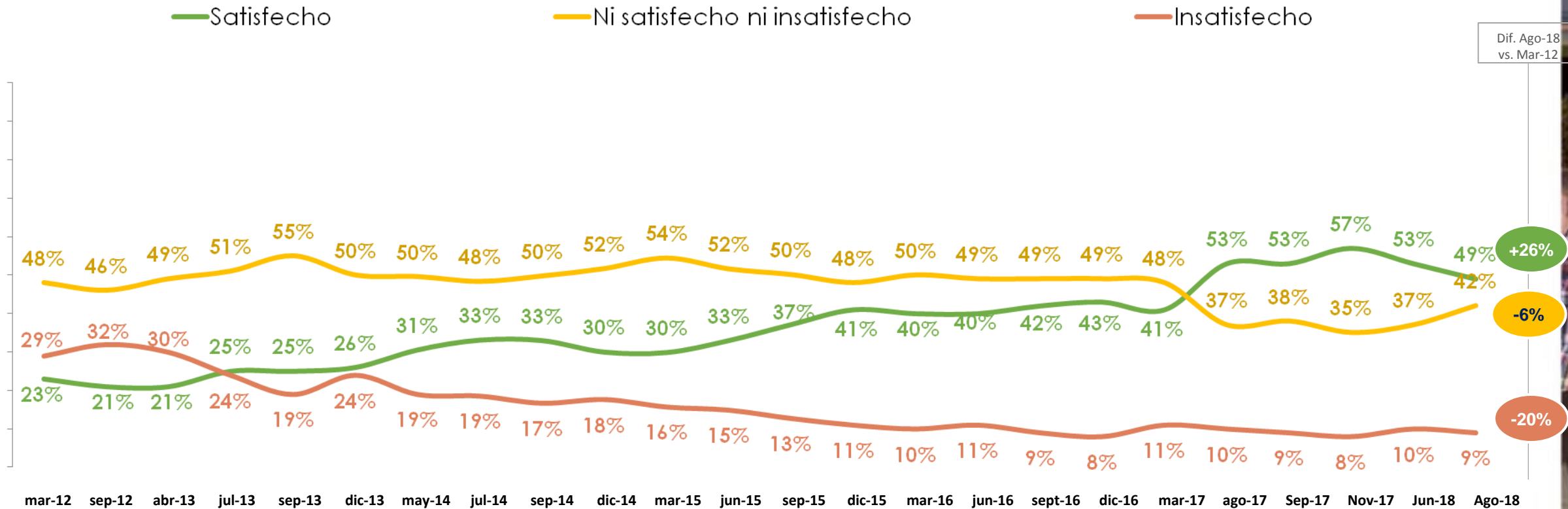
En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO | EVOLUTIVO



En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...



Dif. Ago-18 vs. Mar-12

+26%

-6%

-20%

DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS

Para determinar el peso de cada aspecto parcial en la satisfacción general se realizaron dos análisis

1

Análisis de la correlación entre cada ítem y la satisfacción

Mayor correlación indica que ese atributo afecta en mayor grado a la satisfacción.

En base a esta jerarquización se graficaron cuadrantes al considerar este impacto y su desempeño

2

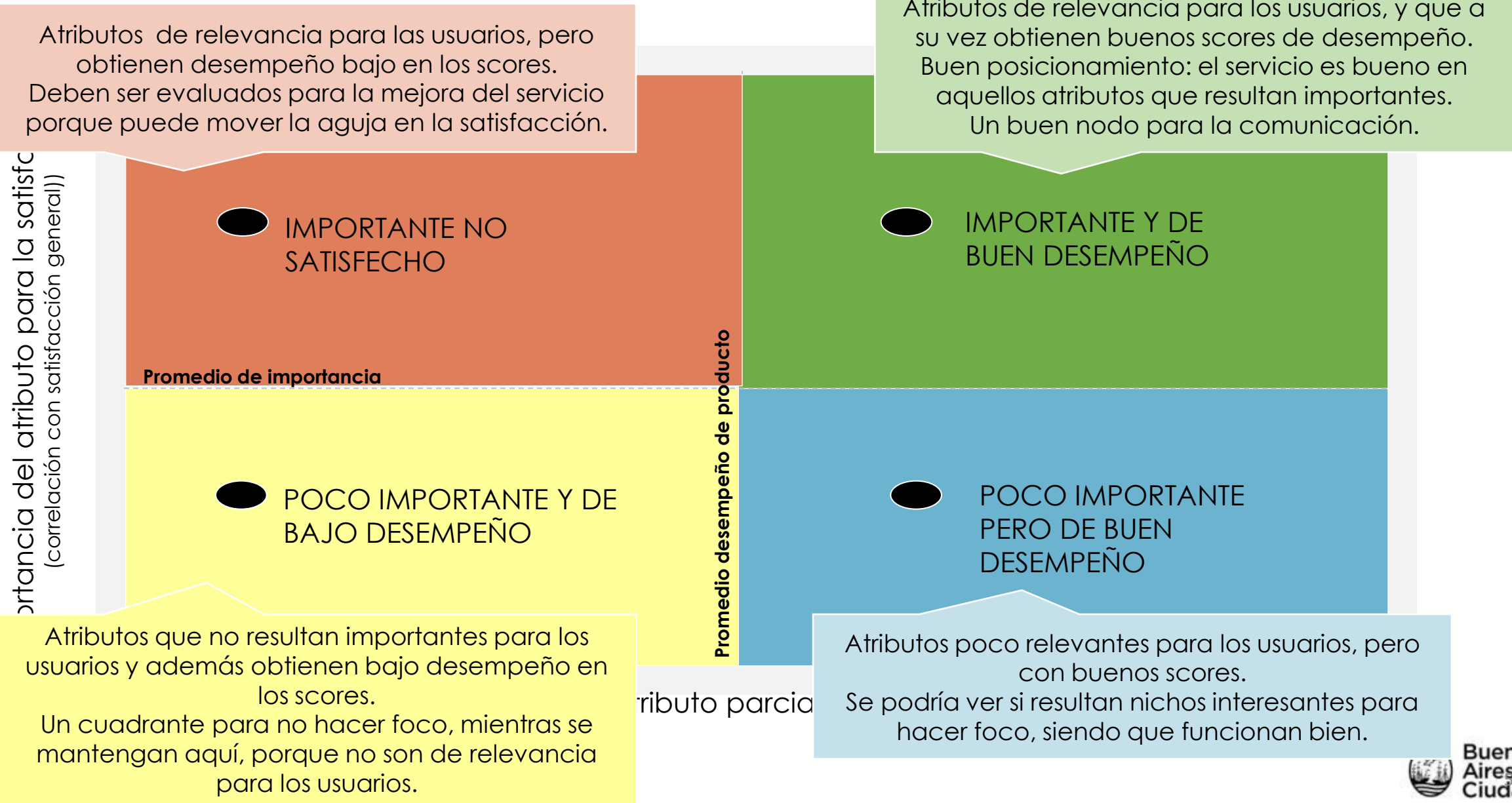
Análisis multivariado para determinar cuales son el set más acotado de atributos con impacto en la satisfacción global.

Se realizó una regresión lineal entre todos los aspectos parciales vs. la satisfacción global.

Se indica en los gráficos cuáles son estos atributos que funcionan como predictores de la satisfacción global: alto nivel de satisfacción en estos atributos → mayor puntaje en la satisfacción global



DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS



DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS

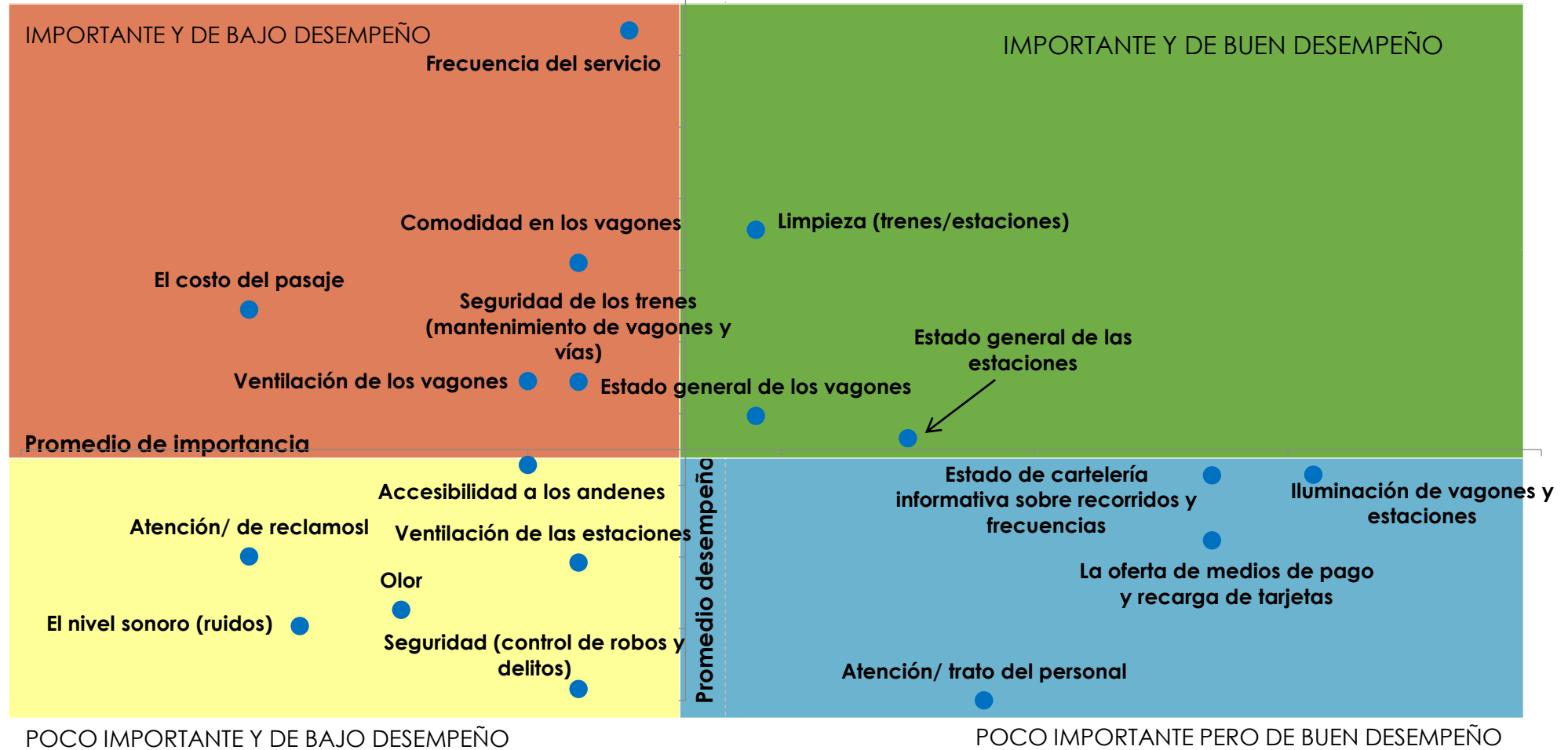
En %

Escala 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho

Importancia vs. Performance

Desempeño de atributos parciales (satisfacción del ítem)

Importancia del atributo para la satisfacción
(correlación con satisfacción general)



% SATISFACCIÓN (4+5) | EVOLUTIVO SEP-12 / AGO-18



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? ROTAR RU por frase

	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	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	Nov-17	Jun-18	Ago-18	Var. sep-12	Var. Jun-18
Iluminación de vagones y estaciones	49%	41%	48%	49%	50%	58%	56%	55%	49%	47%	51%	60%	58%	59%	61%	62%	63%	61%	71%	74%	74%	76%	71%	22%	-5%
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%	63%	62%	66%	69%	67%	65%	71%	67%	17%	-4%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	47%	39%	35%	38%	49%	54%	56%	53%	49%	52%	55%	57%	59%	61%	59%	58%	58%	62%	67%	69%	66%	70%	67%	20%	-3%
Atención/Trato del personal	34%	29%	44%	42%	38%	40%	45%	43%	41%	41%	44%	45%	48%	51%	49%	51%	49%	51%	57%	58%	59%	60%	58%	24%	-2%
Estado general de las estaciones	23%	23%	38%	34%	34%	41%	45%	46%	43%	39%	44%	46%	47%	48%	49%	48%	51%	49%	55%	60%	60%	58%	55%	32%	-3%
Estado general de vagones	18%	24%	34%	31%	30%	34%	40%	42%	42%	31%	36%	42%	39%	38%	43%	43%	46%	43%	49%	54%	52%	52%	49%	31%	-3%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	35%	38%	36%	47%	51%	53%	52%	49%	32%	-3%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	39%	42%	39%	48%	55%	54%	47%	44%	19%	-3%
Comodidad en los vagones	19%	21%	30%	27%	27%	32%	31%	35%	31%	28%	32%	36%	32%	31%	37%	36%	38%	32%	42%	49%	49%	46%	42%	23%	-4%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	13%	18%	18%	18%	19%	24%	27%	24%	22%	23%	26%	27%	34%	31%	33%	28%	29%	30%	41%	47%	41%	45%	42%	29%	-3%
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensor)	27%	27%	30%	25%	28%	34%	35%	34%	34%	31%	33%	36%	38%	34%	35%	35%	39%	37%	43%	47%	41%	44%	40%	13%	-4%
Ventilación de las estaciones	18%	17%	20%	30%	20%	25%	29%	32%	21%	13%	18%	23%	23%	19%	29%	30%	28%	24%	35%	43%	39%	41%	42%	24%	1%
El costo del pasaje	18%	17%	32%	27%	17%	18%	20%	18%	24%	26%	26%	34%	32%	33%	33%	40%	25%	27%	32%	39%	40%	40%	29%	11%	-11%
Seguridad (control de robos y delitos)	14%	11%	12%	13%	13%	17%	21%	19%	16%	22%	23%	25%	26%	28%	23%	22%	24%	25%	35%	35%	37%	40%	42%	28%	2%
Ventilación de los vagones	14%	14%	20%	23%	18%	21%	26%	27%	24%	14%	19%	20%	20%	18%	25%	28%	29%	31%	34%	41%	38%	38%	40%	26%	2%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	31%	34%	30%	33%	39%	37%	33%	35%	35%	2%
El nivel sonoro (ruidos)	17%	13%	14%	17%	16%	17%	22%	19%	17%	15%	17%	19%	15%	17%	20%	20%	20%	18%	27%	31%	27%	28%	31%	14%	3%
Atención de reclamos	11%	12%	23%	21%	13%	12%	15%	13%	9%	14%	12%	16%	19%	15%	11%	12%	17%	14%	22%	28%	24%	26%	29%	18%	3%
Servicio del subte en general	21%	21%	25%	25%	26%	31%	33%	33%	30%	30%	33%	37%	41%	40%	40%	42%	43%	41%	53%	53%	57%	53%	49%	28%	-4%

X SATISFACCIÓN | EVOLUTIVO SEP-12 / AGO-18



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? ROTAR RU por frase

	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	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	Sep-17	Nov-17	Jun-18	ago-18
Illuminación de vagones y estaciones	3.50	3.50	3.30	3.50	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.40	3.40	3.50	3.70	3.60	3.60	3.70	3.70	3.60	3.60	3.90	3.91	3.95	3.97	3.87
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3.30	3.40	3.40	3.60	3.50	3.60	3.60	3.70	3.60	3.60	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.70	3.70	3.70	3.70	3.91	3.84	3.86	3.88	3.84
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3.40	3.30	3.20	3.10	3.10	3.30	3.60	3.50	3.60	3.40	3.50	3.60	3.60	3.60	3.70	3.60	3.60	3.60	3.60	3.81	3.84	3.80	3.88	3.77
Atención/Trato del personal	3.30	3.10	3.00	3.40	3.20	3.10	3.10	3.30	3.30	3.30	3.30	3.40	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.50	3.50	3.67	3.72	3.77	3.77	3.78
Estado general de las estaciones	2.90	2.90	3.00	3.20	3.20	3.10	3.30	3.40	3.40	3.40	3.30	3.40	3.50	3.40	3.40	3.50	3.50	3.50	3.50	3.55	3.67	3.65	3.59	3.57
Frecuencia del servicio	2.80	2.70	2.70	2.90	2.80	2.80	3.00	3.00	3.10	2.90	3.10	3.10	3.10	3.00	3.10	3.20	3.20	3.30	3.10	3.39	3.54	3.52	3.31	3.28
Estado general de vagones	2.70	2.60	2.90	3.20	3.10	3.00	3.20	3.30	3.40	3.20	3.10	3.30	3.30	3.20	3.20	3.40	3.40	3.40	3.30	3.43	3.54	3.51	3.50	3.45
Limpieza (trenes/estaciones)	2.10	2.40	2.50	2.70	2.80	2.60	2.40	2.50	2.50	2.70	2.90	3.00	3.00	3.00	3.10	3.10	3.00	3.20	3.10	3.35	3.46	3.49	3.48	3.37
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	2.50	2.40	2.70	2.70	2.60	2.70	2.90	3.00	2.90	2.80	2.90	3.00	3.00	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.27	3.40	3.32	3.38	3.35
Atención de reclamos	2.60	2.40	2.50	3.20	2.90	2.60	2.70	2.90	2.90	2.60	2.80	2.90	3.00	2.80	3.00	2.90	2.90	3.10	2.90	3.21	3.37	3.24	3.31	3.39
Comodidad en los vagones	2.60	2.50	2.80	3.00	2.90	2.70	3.00	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	3.10	3.10	3.10	3.10	3.10	3.20	3.10	3.23	3.36	3.39	3.28	3.24
Accesibilidad a los andenes (escalera mecánica y ascensores)	3.00	2.80	2.80	3.00	2.70	2.70	2.90	3.00	3.00	3.00	2.90	3.00	3.10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.10	3.00	3.24	3.35	3.21	3.23	3.17
Ventilación de las estaciones	2.10	2.50	2.50	2.70	2.90	2.60	2.60	2.80	2.80	2.60	2.30	2.40	2.80	3.10	2.50	2.90	2.90	2.80	2.60	3.05	3.22	3.12	3.14	3.20
Ventilación de los vagones	1.90	2.30	2.40	2.70	2.70	2.40	2.60	2.80	2.80	2.60	2.20	2.50	2.70	2.80	2.50	2.80	2.80	2.80	2.80	3.01	3.17	3.10	3.13	3.14
Olor (trenes/estaciones)	-	-	2.40	2.60	2.70	2.50	2.40	2.60	2.60	2.50	2.70	2.80	2.80	2.60	2.90	2.90	2.90	3.00	2.90	2.95	3.15	3.10	3.02	3.07
El costo del pasaje	2.20	2.30	2.70	2.80	2.80	2.30	2.70	3.00	3.00	2.80	2.80	2.80	3.00	3.10	3.00	3.00	3.20	2.80	2.80	2.94	3.10	3.18	3.14	2.84
Seguridad (control de robos y delitos)	2.40	2.20	2.30	2.40	2.30	2.30	2.40	2.60	2.60	2.40	2.70	2.80	2.80	2.50	2.80	2.70	2.70	2.70	2.80	3.04	3.06	3.11	3.20	3.29
El nivel sonoro (ruidos)	2.40	2.50	2.40	2.50	2.50	2.50	2.60	2.80	2.80	2.60	2.40	2.50	2.50	2.40	2.50	2.60	2.50	2.60	2.50	2.74	2.90	2.77	2.83	2.89
Servicio del subte en general	2.90	2.80	2.90	3.00	3.00	3.00	3.10	3.20	3.20	3.10	3.10	3.20	3.30	3.30	3.30	3.30	3.40	3.40	3.30	3.50	3.53	3.57	3.48	3.44

SATISFACCIÓN CON ... | SEGÚN LÍNEA

% SATISFECHOS (4+5)



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? ROTAR RU por frase

	TOTAL	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Iluminación de vagones y estaciones	71%	78%	70%	67%	72%	60%	74%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	67%	72%	67%	64%	65%	69%	65%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	71%	65%	68%	63%	73%	68%
Atención/ trato del personal	58%	60%	55%	62%	53%	59%	64%
Estado general de las estaciones	55%	68%	47%	53%	51%	49%	67%
Estado general de vagones	49%	61%	45%	48%	43%	34%	61%
Limpieza (trenes/estaciones)	49%	55%	43%	41%	48%	43%	67%
Frecuencia del servicio	44%	49%	46%	47%	38%	25%	53%
Comodidad en los vagones	42%	59%	37%	38%	37%	28%	51%
Ventilación de las estaciones	42%	54%	40%	41%	35%	31%	49%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	42%	59%	34%	43%	35%	37%	53%
Seguridad (control de robos y delitos)	42%	47%	36%	43%	40%	40%	49%
Accesibilidad a los andenes	40%	43%	35%	41%	35%	43%	54%
Ventilación de los vagones	40%	50%	37%	39%	33%	26%	52%
Olor (trenes/estaciones)	35%	49%	26%	37%	31%	27%	43%
El nivel sonoro (ruidos)	31%	43%	29%	27%	24%	25%	40%
Atención de reclamos	29%	28%	30%	31%	25%	43%	28%
El costo del pasaje	29%	38%	28%	31%	25%	27%	28%
Servicio del subte en general	49%	60%	45%	49%	41%	38%	60%



X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN LÍNEA

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? ROTAR RU por frase

	TOTAL	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Iluminación de vagones y estaciones	3,87	4,03	3,87	3,75	3,87	3,66	3,93
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,84	3,96	3,74	3,89	3,77	3,96	3,85
Atención/ trato del personal	3,78	3,92	3,68	3,73	3,69	3,85	3,97
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,77	3,96	3,77	3,62	3,70	3,89	3,80
Estado general de las estaciones	3,57	3,77	3,46	3,51	3,51	3,41	3,82
Estado general de vagones	3,45	3,68	3,39	3,40	3,36	3,08	3,67
Atención de reclamos	3,39	3,56	3,31	3,29	3,25	3,73	3,58
Limpieza (trenes/estaciones)	3,37	3,52	3,20	3,25	3,35	3,27	3,75
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,35	3,65	3,14	3,35	3,26	3,16	3,62
Seguridad (control de robos y delitos)	3,29	3,51	3,15	3,24	3,20	3,22	3,54
Frecuencia del servicio	3,28	3,44	3,29	3,27	3,18	2,79	3,55
Comodidad en los vagones	3,24	3,47	3,19	3,13	3,21	2,91	3,39
Ventilación de las estaciones	3,20	3,45	3,15	3,15	3,07	2,93	3,45
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,17	3,14	3,10	3,23	3,06	3,26	3,41
Ventilación de los vagones	3,14	3,41	3,11	3,07	2,99	2,87	3,39
Olor (trenes/estaciones)	3,07	3,31	2,93	3,06	2,98	2,86	3,32
El nivel sonoro (ruidos)	2,89	3,30	2,82	2,72	2,73	2,68	3,13
El costo del pasaje	2,84	3,04	2,75	2,85	2,80	2,77	2,90
Servicio del subte en general	3,44	3,63	3,38	3,37	3,35	3,25	3,65

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN SOCIODEMOGRÁFICOS

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? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	GENERO		EDAD				NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	601	599	500	433	222	45	220	765	215
Iluminación de vagones y estaciones	71%	72%	70%	74%	66%	72%	80%	78%	70%	67%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	65%	70%	68%	68%	63%	75%	71%	67%	63%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	67%	65%	68%	67%	65%	67%	76%	75%	66%	62%
Atención/ trato del personal	58%	57%	59%	57%	61%	55%	61%	57%	58%	58%
Estado general de las estaciones	55%	57%	53%	56%	51%	62%	47%	67%	54%	47%
Estado general de vagones	49%	48%	49%	51%	48%	47%	41%	59%	48%	41%
Limpieza (trenes/estaciones)	49%	49%	48%	49%	45%	51%	63%	59%	49%	36%
Frecuencia del servicio	44%	45%	44%	47%	43%	40%	51%	51%	44%	37%
Comodidad en los vagones	42%	43%	41%	43%	40%	42%	47%	52%	41%	35%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	42%	45%	40%	43%	43%	39%	47%	49%	42%	36%
Seguridad (control de robos y delitos)	42%	46%	38%	42%	40%	43%	52%	50%	41%	35%
Ventilación de las estaciones	42%	43%	41%	41%	44%	41%	42%	48%	42%	36%
Accesibilidad a los andenes	40%	43%	37%	44%	39%	34%	34%	41%	41%	34%
Ventilación de los vagones	40%	42%	37%	38%	39%	43%	54%	48%	40%	32%
Olor (trenes/estaciones)	35%	39%	31%	36%	33%	35%	45%	42%	36%	27%
El nivel sonoro (ruidos)	31%	33%	29%	33%	28%	32%	32%	37%	31%	26%
Atención de reclamos	29%	29%	29%	32%	26%	28%	32%	36%	29%	22%
El costo del pasaje	29%	29%	30%	30%	28%	29%	37%	28%	29%	30%
Servicio del subte en general	49%	52%	46%	52%	45%	45%	66%	59%	49%	37%

X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN SOCIODEMOGRÁFICOS

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? ROTAR RU por frase



	TOTAL	GENERO		EDAD				NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 a 70	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	601	599	500	433	222	45	220	765	215
Iluminación de vagones y estaciones	3,87	3,88	3,85	3,94	3,77	3,87	3,98	3,98	3,85	3,83
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,84	3,80	3,87	3,86	3,82	3,82	3,91	3,93	3,82	3,79
Atención/ trato del personal	3,78	3,73	3,82	3,80	3,81	3,66	3,81	3,86	3,75	3,79
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,77	3,76	3,78	3,79	3,74	3,75	3,96	3,99	3,74	3,68
Estado general de las estaciones	3,57	3,60	3,55	3,59	3,50	3,68	3,49	3,75	3,57	3,41
Estado general de vagones	3,45	3,45	3,44	3,52	3,40	3,40	3,32	3,63	3,44	3,30
Atención de reclamos	3,39	3,37	3,41	3,49	3,29	3,30	3,71	3,67	3,33	3,34
Limpieza (trenes/estaciones)	3,37	3,41	3,33	3,39	3,27	3,46	3,56	3,63	3,35	3,16
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,35	3,40	3,29	3,36	3,32	3,33	3,51	3,52	3,34	3,21
Seguridad (control de robos y delitos)	3,29	3,39	3,18	3,29	3,24	3,30	3,59	3,52	3,25	3,19
Frecuencia del servicio	3,28	3,31	3,25	3,38	3,21	3,19	3,38	3,51	3,27	3,10
Comodidad en los vagones	3,24	3,26	3,21	3,26	3,18	3,26	3,45	3,48	3,22	3,05
Ventilación de las estaciones	3,20	3,23	3,17	3,21	3,15	3,28	3,28	3,46	3,18	3,01
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,17	3,27	3,07	3,30	3,15	2,94	3,01	3,22	3,19	3,02
Ventilación de los vagones	3,14	3,18	3,11	3,12	3,09	3,23	3,41	3,35	3,15	2,93
Olor (trenes/estaciones)	3,07	3,17	2,97	3,10	3,01	3,12	3,19	3,20	3,07	2,94
El nivel sonoro (ruidos)	2,89	2,93	2,85	2,97	2,80	2,85	3,11	3,08	2,88	2,74
El costo del pasaje	2,84	2,83	2,87	2,89	2,78	2,85	3,03	2,80	2,85	2,87
Servicio del subte en general	3,44	3,46	3,41	3,51	3,34	3,40	3,70	3,61	3,43	3,27

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN ZONA, USUARIO Y HORARIO

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? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	ZONA		TIPO DE USUARIO			HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	742	458	840	296	64	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	71%	69%	74%	71%	72%	70%	70%	72%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	67%	67%	68%	65%	69%	67%	67%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	67%	66%	68%	66%	67%	69%	64%	69%
Atención/ trato del personal	58%	57%	59%	59%	56%	49%	55%	60%
Estado general de las estaciones	55%	52%	60%	55%	55%	51%	54%	56%
Estado general de vagones	49%	44%	56%	47%	55%	52%	49%	49%
Limpieza (trenes/estaciones)	49%	48%	49%	48%	49%	50%	48%	49%
Frecuencia del servicio	44%	41%	49%	42%	46%	57%	43%	45%
Ventilación de las estaciones	42%	39%	46%	41%	43%	52%	41%	43%
Comodidad en los vagones	42%	38%	47%	39%	50%	47%	40%	44%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	42%	40%	46%	41%	46%	47%	42%	42%
Seguridad (control de robos y delitos)	42%	41%	42%	42%	42%	43%	43%	41%
Accesibilidad a los andenes	40%	37%	45%	38%	43%	50%	39%	41%
Ventilación de los vagones	40%	39%	41%	38%	42%	52%	40%	40%
Olor (trenes/estaciones)	35%	33%	38%	33%	37%	52%	36%	34%
El nivel sonoro (ruidos)	31%	33%	28%	29%	34%	37%	32%	30%
Atención de reclamos	29%	28%	31%	29%	30%	32%	28%	30%
El costo del pasaje	29%	30%	28%	28%	30%	42%	30%	28%
Servicio del subte en general	49%	46%	53%	48%	49%	54%	47%	50%



X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN ZONA, USUARIO Y HORARIO

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? ROTAR RU por frase

	TOTAL	ZONA		TIPO DE USUARIO			HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	742	458	840	296	64	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	3,87	3,84	3,91	3,86	3,89	3,85	3,84	3,90
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,84	3,81	3,87	3,83	3,82	3,94	3,82	3,85
Atención/ trato del personal	3,78	3,78	3,78	3,77	3,78	3,82	3,72	3,84
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,77	3,76	3,79	3,76	3,79	3,87	3,71	3,83
Estado general de las estaciones	3,57	3,51	3,67	3,56	3,60	3,61	3,54	3,60
Estado general de vagones	3,45	3,35	3,60	3,40	3,54	3,57	3,41	3,48
Atención de reclamos	3,39	3,36	3,44	3,34	3,51	3,49	3,36	3,42
Limpieza (trenes/estaciones)	3,37	3,33	3,42	3,36	3,40	3,39	3,36	3,38
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,35	3,30	3,42	3,31	3,43	3,41	3,31	3,38
Seguridad (control de robos y delitos)	3,29	3,27	3,31	3,28	3,33	3,13	3,29	3,28
Frecuencia del servicio	3,28	3,20	3,41	3,22	3,41	3,56	3,21	3,35
Comodidad en los vagones	3,24	3,16	3,35	3,16	3,44	3,29	3,20	3,28
Ventilación de las estaciones	3,20	3,13	3,31	3,17	3,26	3,42	3,18	3,22
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,17	3,08	3,30	3,14	3,20	3,37	3,16	3,18
Ventilación de los vagones	3,14	3,09	3,22	3,10	3,22	3,33	3,10	3,18
Olor (trenes/estaciones)	3,07	3,04	3,11	3,02	3,15	3,40	3,07	3,07
El nivel sonoro (ruidos)	2,89	2,89	2,89	2,85	2,99	2,95	2,90	2,88
El costo del pasaje	2,84	2,86	2,82	2,77	2,99	3,15	2,88	2,81
Servicio del subte en general	3,44	3,38	3,53	3,42	3,46	3,61	3,40	3,48

SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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? ROTAR RU por frase



% SATISFECHOS (4+5)	TOTAL	EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
		Bueno	Regular	Malo
Base:	1200	686	384	130
Iluminación de vagones y estaciones	71%	80%	63%	45%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	67%	73%	60%	53%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	67%	75%	59%	45%
Atención/ trato del personal	58%	62%	54%	48%
Estado general de las estaciones	55%	63%	49%	30%
Estado general de vagones	49%	58%	41%	24%
Limpieza (trenes/estaciones)	49%	56%	45%	20%
Frecuencia del servicio	44%	57%	30%	15%
Ventilación de las estaciones	42%	50%	38%	13%
Comodidad en los vagones	42%	52%	32%	13%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	42%	51%	34%	19%
Seguridad (control de robos y delitos)	42%	47%	39%	19%
Accesibilidad a los andenes	40%	48%	32%	20%
Ventilación de los vagones	40%	47%	35%	13%
Olor (trenes/estaciones)	35%	43%	29%	11%
El nivel sonoro (ruidos)	31%	36%	27%	17%
Atención de reclamos	29%	32%	29%	15%
El costo del pasaje	29%	35%	25%	12%
Servicio del subte en general	49%	67%	29%	5%



X SATISFACCIÓN CON... | SEGÚN EVALUACIÓN DEL SERVICIO

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? ROTAR RU por frase

	TOTAL	EVALUACIÓN DEL SERVICIO		
		Bueno	Regular	Malo
Base:	1200	686	384	130
Iluminación de vagones y estaciones	3,87	4,06	3,69	3,32
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,84	3,99	3,66	3,54
Atención/ trato del personal	3,78	3,93	3,63	3,39
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,77	3,97	3,59	3,23
Estado general de las estaciones	3,57	3,76	3,46	2,89
Estado general de vagones	3,45	3,66	3,30	2,73
Atención de reclamos	3,39	3,64	3,23	2,63
Limpieza (trenes/estaciones)	3,37	3,55	3,26	2,67
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,35	3,55	3,19	2,69
Seguridad (control de robos y delitos)	3,29	3,43	3,20	2,73
Frecuencia del servicio	3,28	3,61	3,02	2,25
Comodidad en los vagones	3,24	3,51	3,04	2,32
Ventilación de las estaciones	3,20	3,43	3,09	2,31
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,17	3,38	2,97	2,59
Ventilación de los vagones	3,14	3,35	3,03	2,34
Olor (trenes/estaciones)	3,07	3,29	2,91	2,38
El nivel sonoro (ruidos)	2,89	3,07	2,77	2,26
El costo del pasaje	2,84	3,06	2,70	2,10
Servicio del subte en general	3,44	3,76	3,21	2,33

SEGURIDAD



Buenos
Aires
Ciudad

85% se siente
seguro en el Subte

61% cree que la
seguridad en el
subte se mantuvo
igual en el último
año



SEGURIDAD EN EL SUBTE- RESUMEN



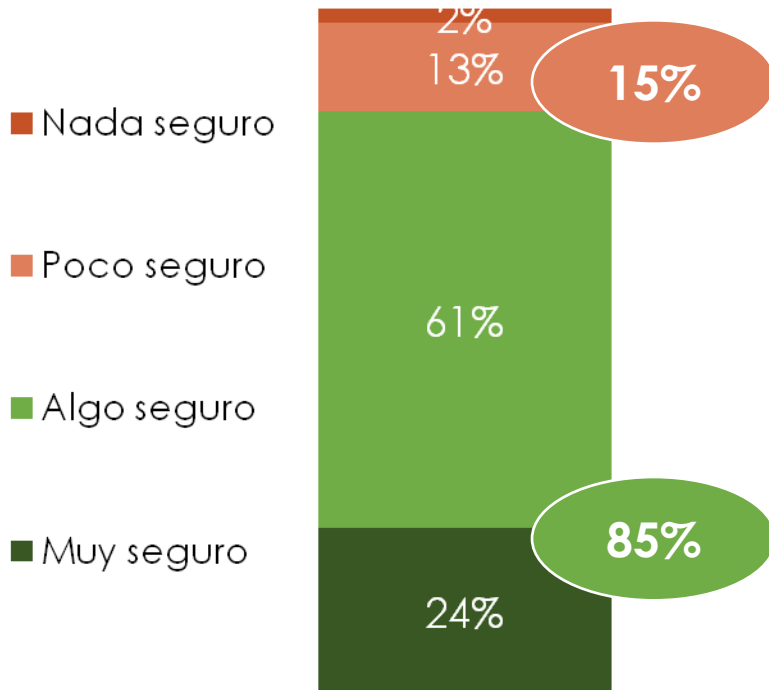
Dígame por favor, ¿qué tan seguro se siente usted cuando viaja en subte en términos de muy seguro, algo seguro, poco seguro o nada seguro? RU/

Pensando en el último año. Diría usted que la seguridad en el subte.... RU/

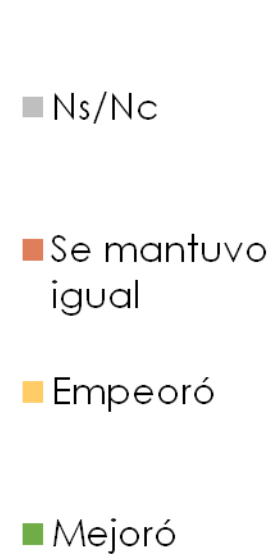
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro? NO LEER OPCIONES RU/

¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?

NIVEL DE SEGURIDAD



RESPECTO DEL ÚLTIMO AÑO...



TRANSPORTE INSEGURO

El medio de transporte considerado más inseguro es el **Colectivo (47%)**

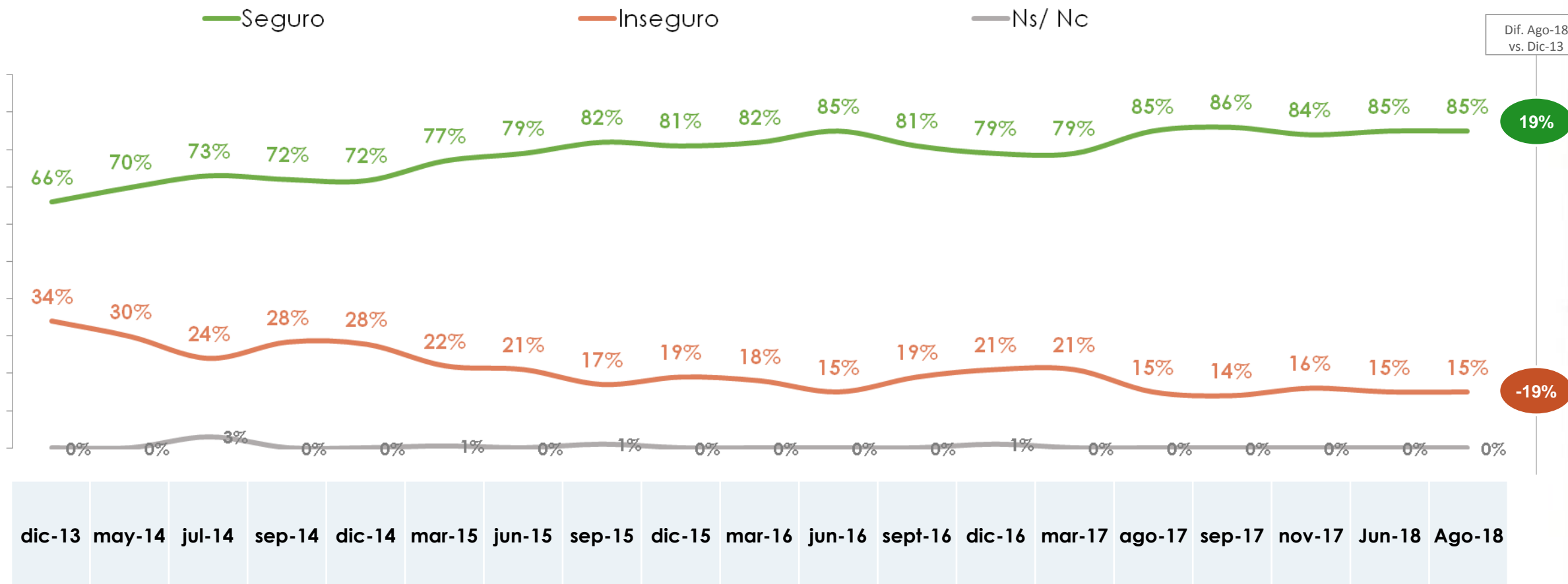
PRESENCIA POLICIAL

34% notó más **presencia policial** en el último mes

SEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



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

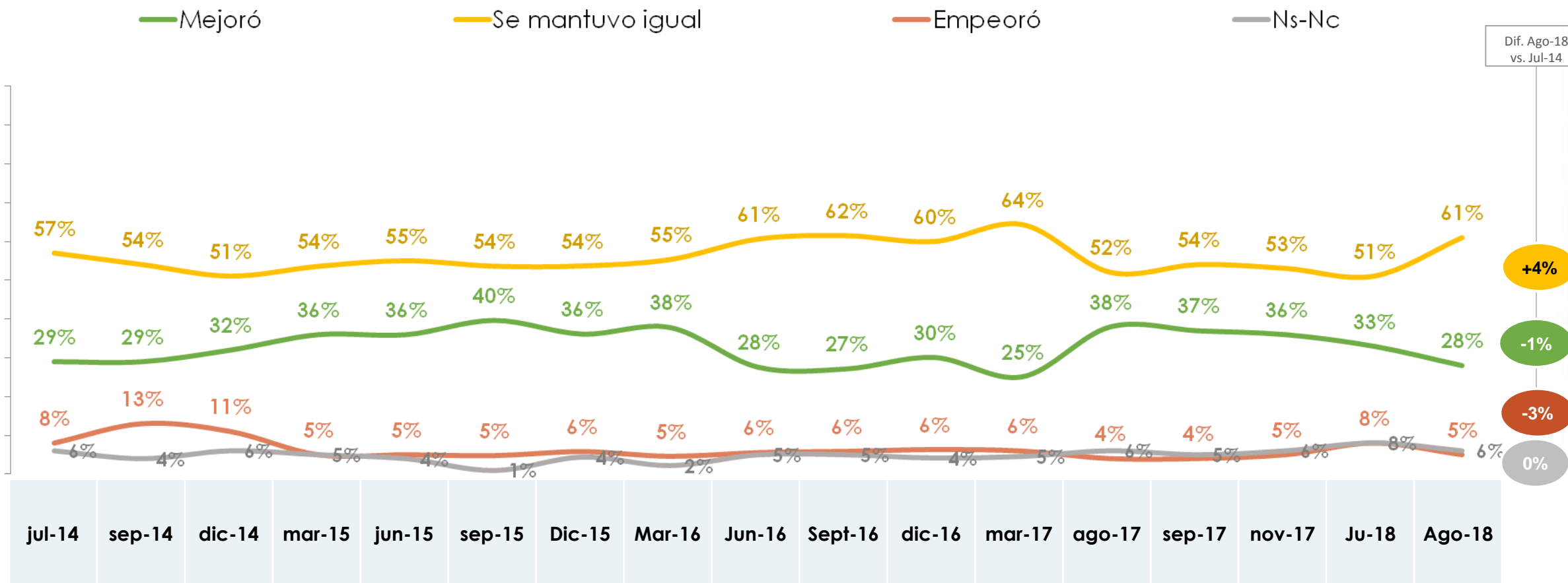


Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

SEGURIDAD- RESTROSPECTIVA | EVOLUTIVO



Pensando en el último año. Diría usted que la seguridad en el subte.... RU



Dif. Ago-18 vs. Jul-14

- +4%
- 1%
- 3%
- 0%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

MEDIO DE TRANSPORTE MÁS INSEGURO | EVOLUTIVO



¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro? NO LEER OPCIONES RU

Dic-13 Mar-15 Jun-15 Sep-15 Dic-15 Mar-16 Jun-16 Sep-16 Dic-16 Mar-17 Ago-17 Sep-17 Nov-17 Jun-18 Ago-18

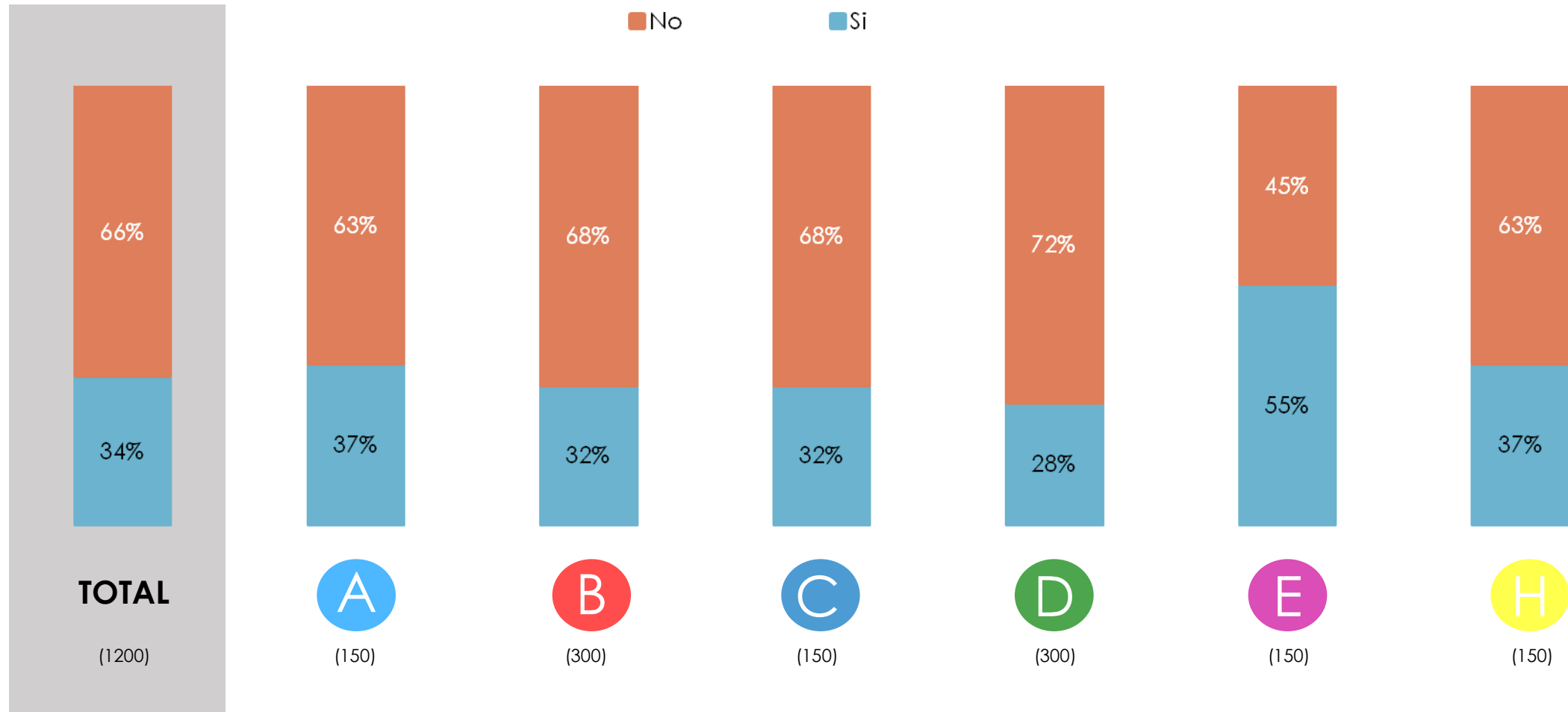
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%	50%	49%	51%	48%	44%	43%	38%	34%
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%	27%	29%	27%	35%	39%	36%	41%	47%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	4%	6%	5%	5%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	4%	3%	3%	4%	2%	4%	3%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	1%	2%	4%	3%
NS/NC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7%	7%	8%	7%	7%

34% notó
presencia policial
en el último mes.



¿NOTÓ MÁS PRESENCIA POLICIAL EN EL ÚLTIMO MES?

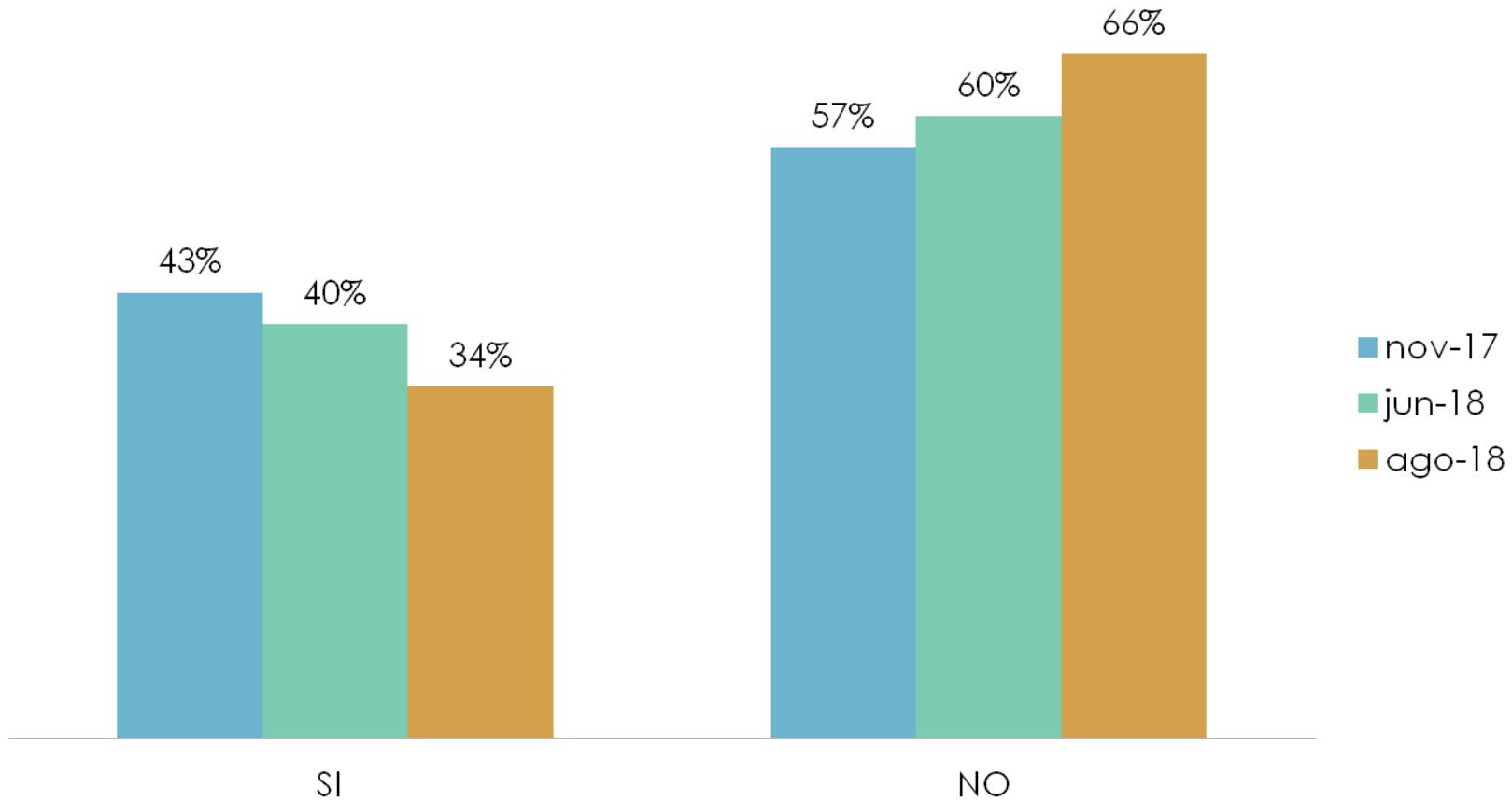
¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?



¿NOTÓ MÁS PRESENCIA POLICIAL EN EL ÚLTIMO MES? | EVOLUTIVO



¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?



VICTIMIZACIÓN



Buenos
Aires
Ciudad

Sólo **5%** declara haber sido **víctima** y **23%** manifiesta haber sido **testigo** de un *hecho de inseguridad* en U6M.

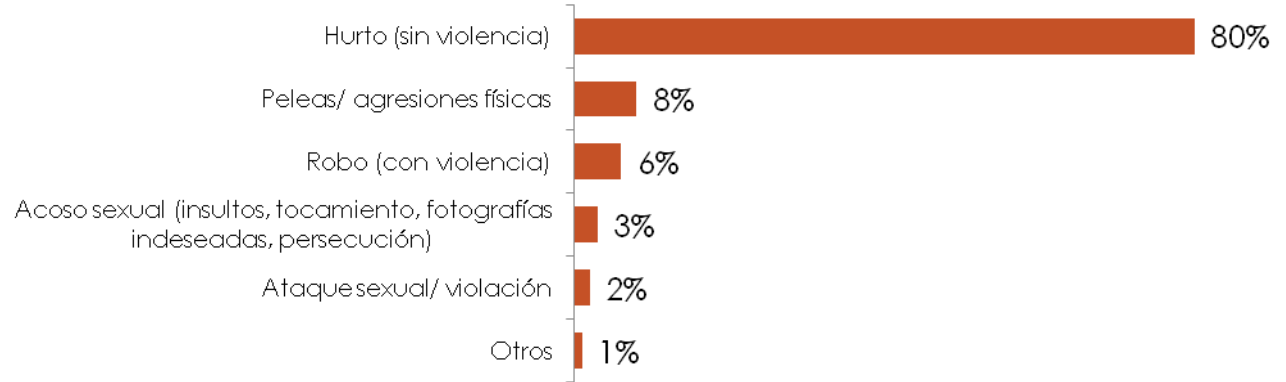
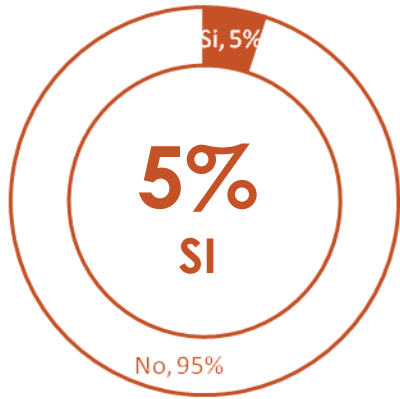


VICTIMIZACIÓN



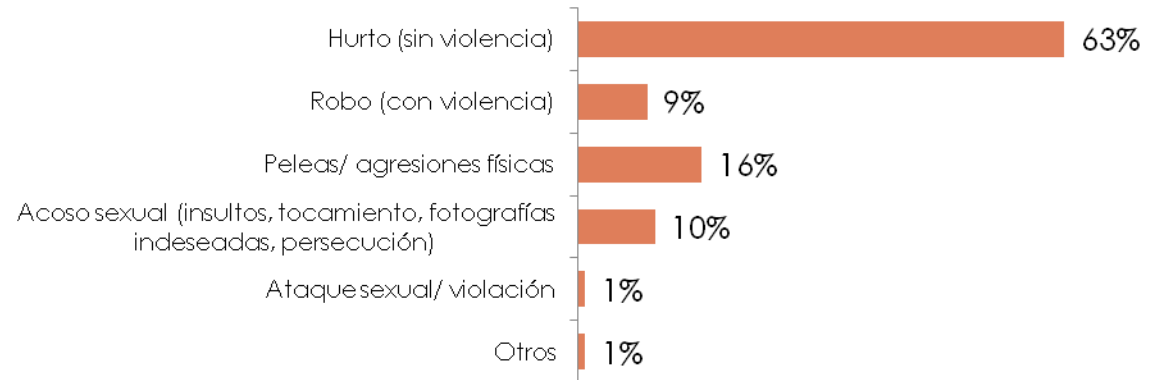
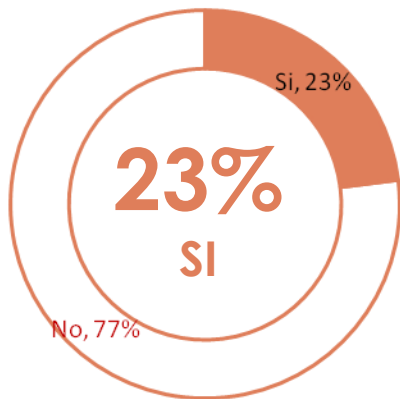
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima? / ¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo?

¿FUE VÍCTIMA?



Base: Entrevistados que han sido víctimas de un hecho de inseguridad. (59).AGOSTO '18 . Datos Ponderados.

¿FUE TESTIGO?

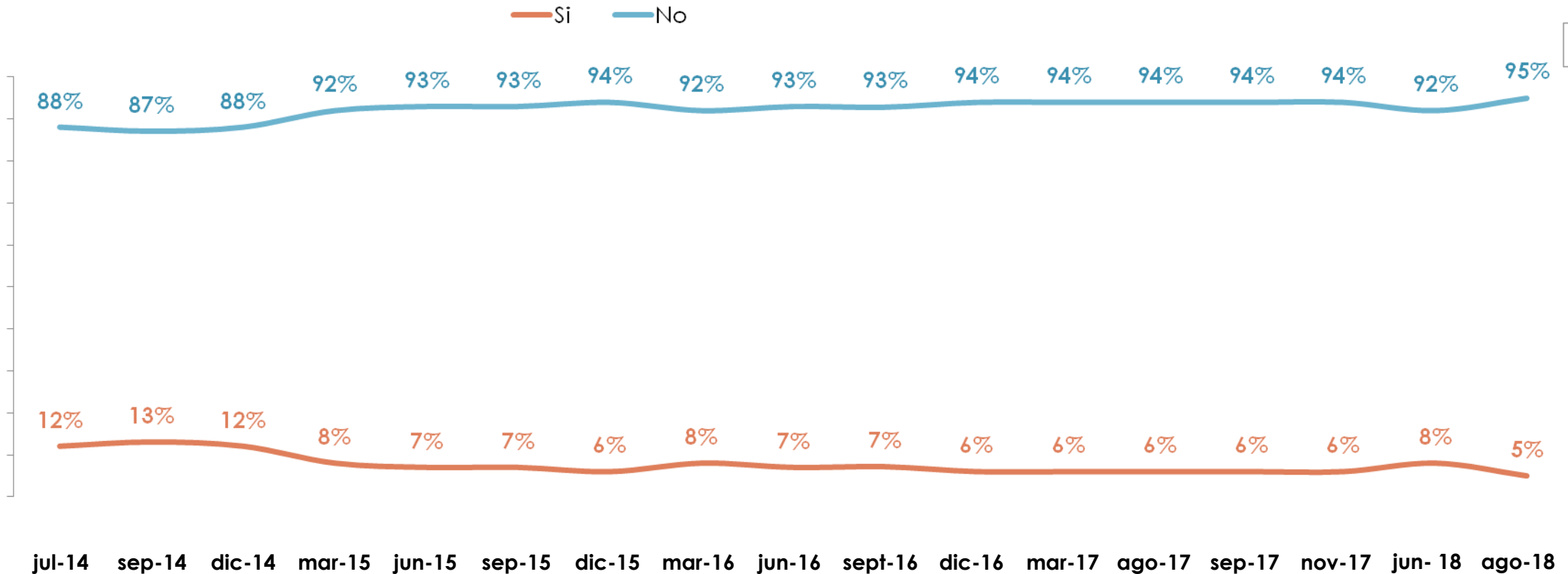


Base: Entrevistados que han sido testigos de un hecho de inseguridad. (269).AGOSTO '18 . Datos Ponderados.

VICTIMA DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



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

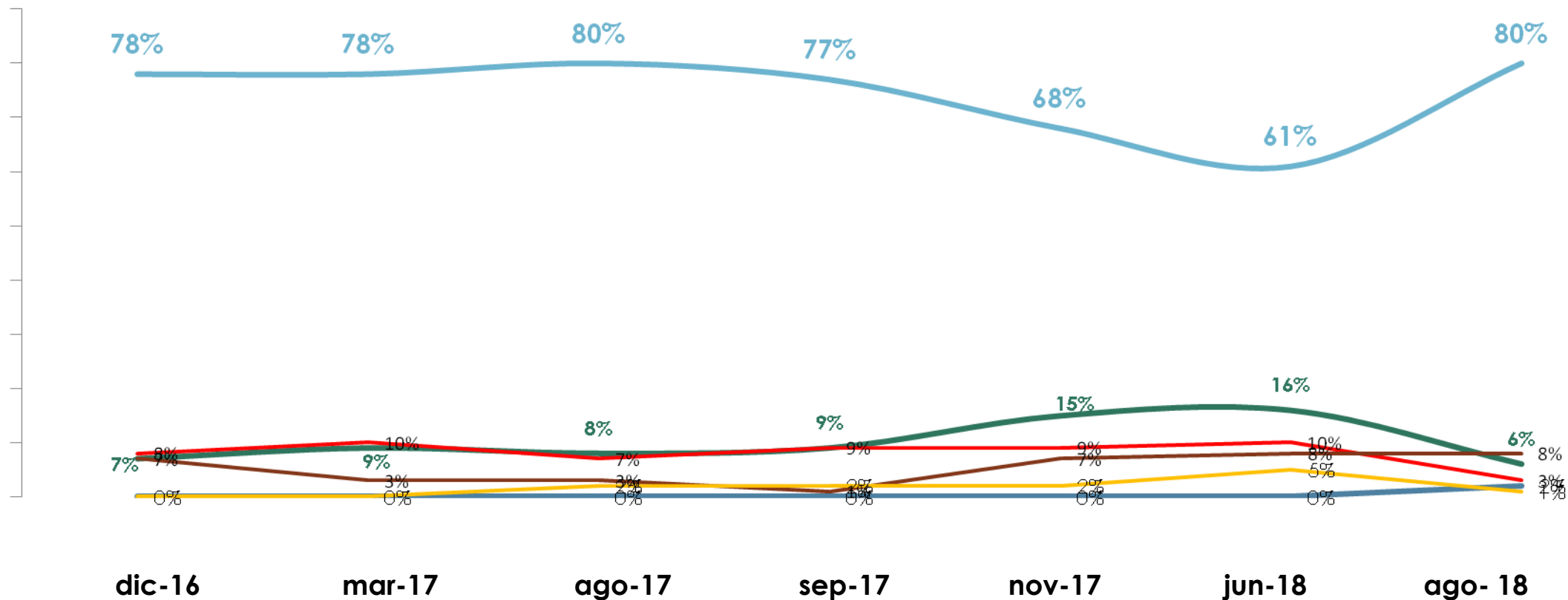


HECHOS DE INSEGURIDAD DE LOS QUE FUE VÍCTIMA EN U6M | EVOLUTIVO



(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima?

— Hurto (sin violencia) — Robo (con violencia) — Acoso sexual — Peleas / Agresiones físicas — Ataque sexual — Otros

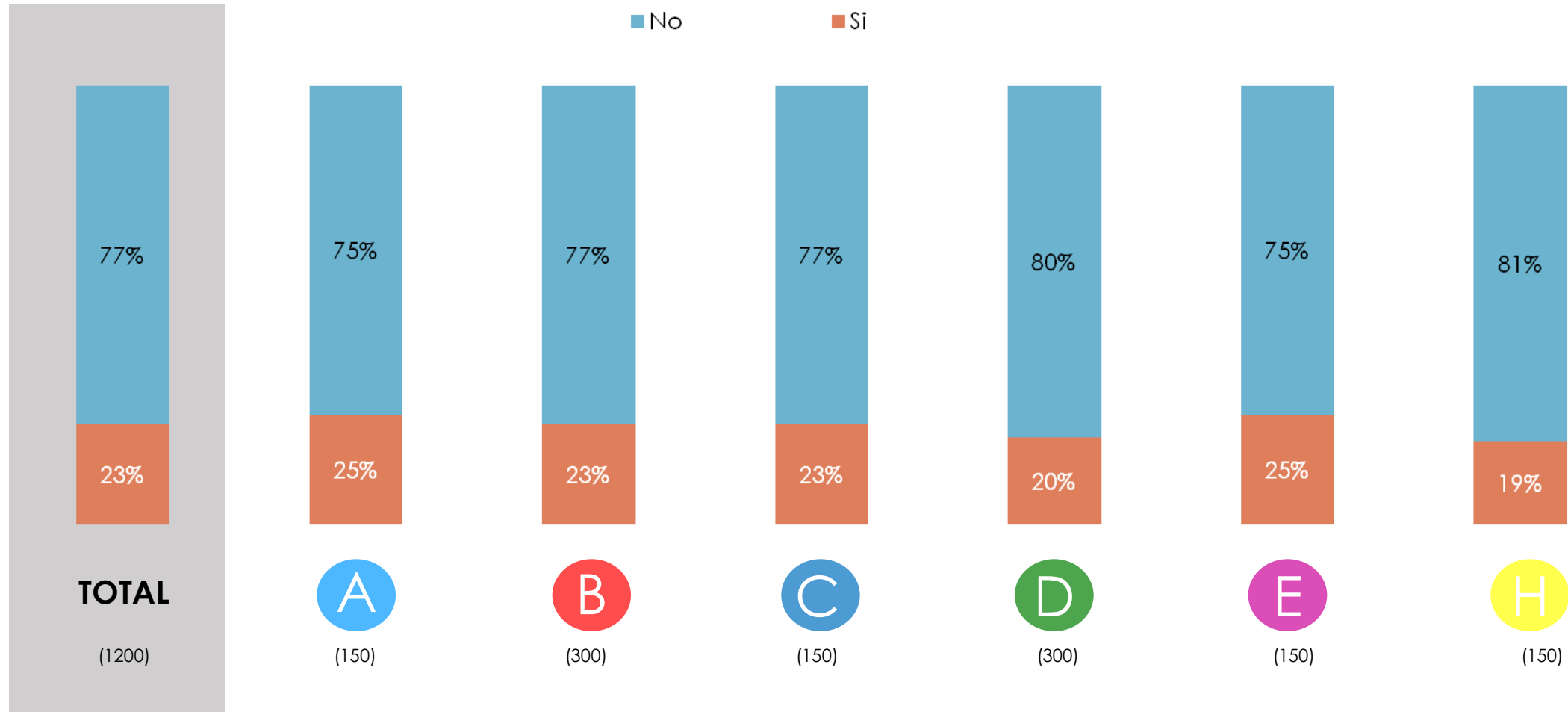


Base: Entrevistados que han sido víctima de inseguridad según ola. Datos ponderados.

TESTIGO DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | SEGÚN LÍNEA



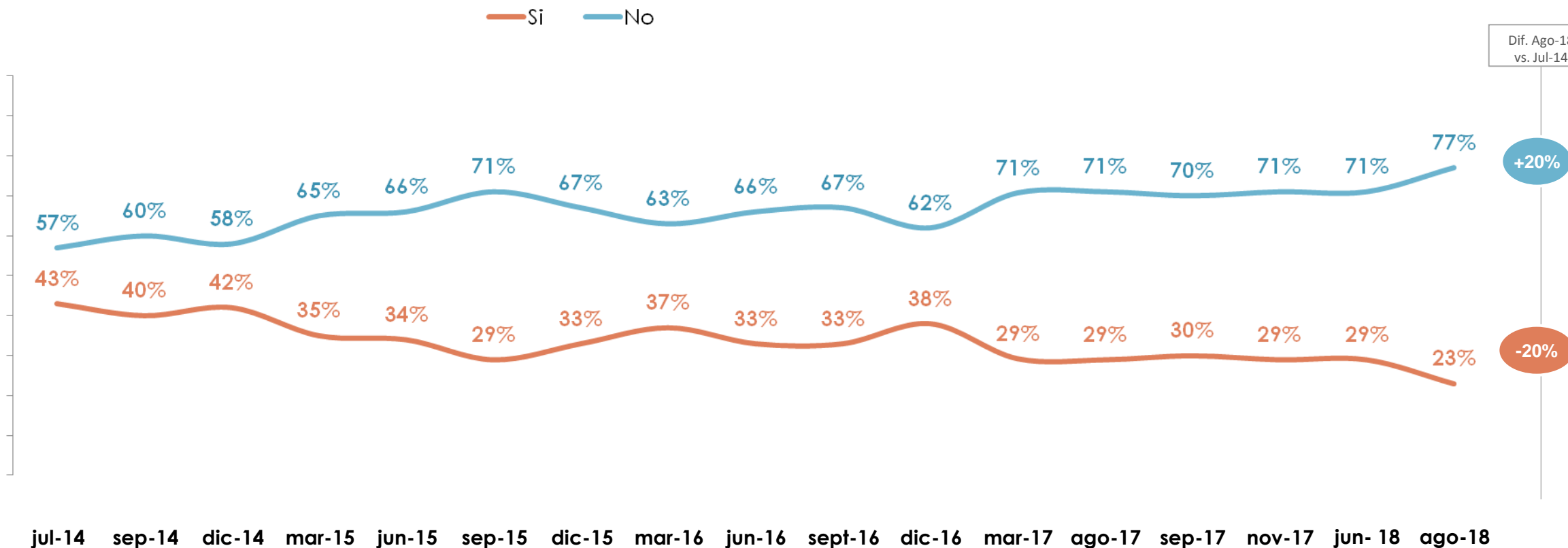
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?



TESTIGO DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



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



Dif. Ago-18 vs. Jul-14

+20%

-20%

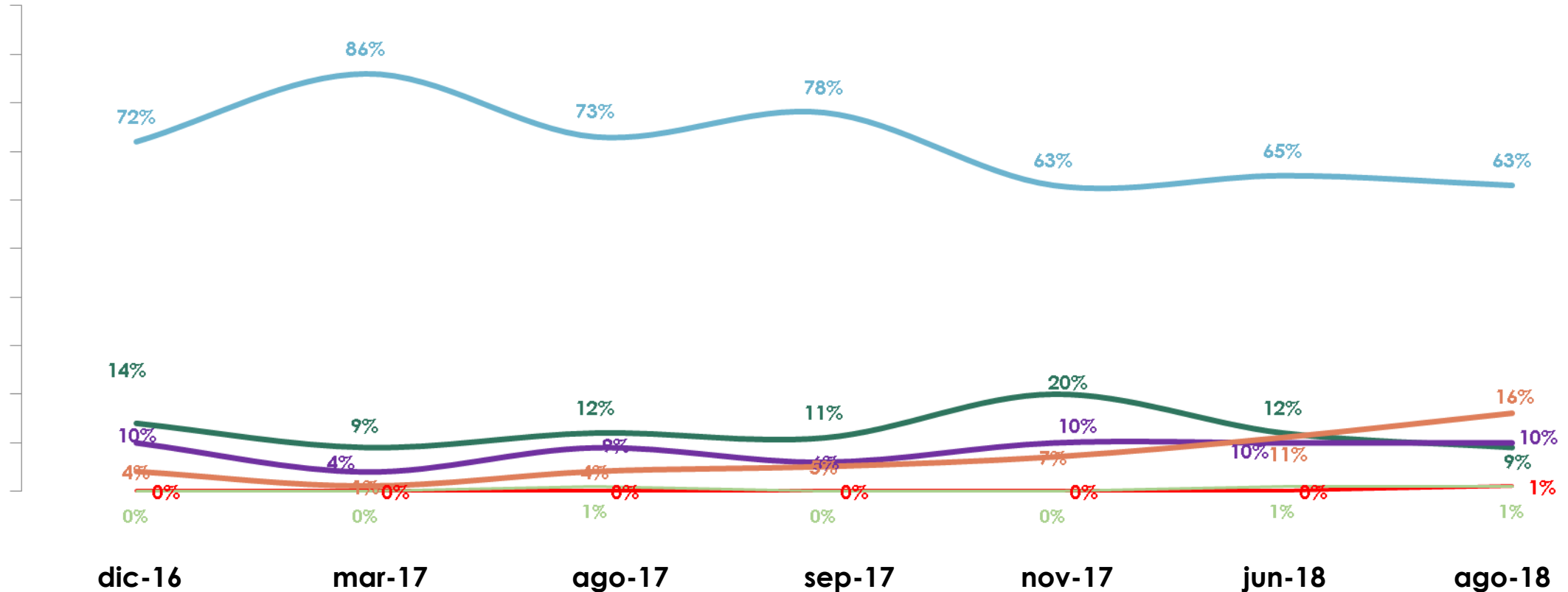
Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

HECHOS DE INSEGURIDAD DE LOS QUE FUE TESTIGO EN U6M | EVOLUTIVO



(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo?

— Hurto (sin violencia) — Robo (con violencia) — Acoso sexual — Peleas / Agresiones físicas — Ataque sexual/ violación — Otros



TESTIGO DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE- HECHOS | SEGÚN SOCIODEMOGRÁFICOS



(SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido testigo?

	TOTAL	GENERO		EDAD			NSE		
		Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	DE	C2C3	ABC1
Base:	269	139	130	125	95	47	54	152	63
Hurto (sin violencia)	63%	64%	63%	59%	65%	73%	61%	67%	57%
Peleas/ agresiones físicas	16%	17%	14%	16%	16%	16%	15%	15%	19%
Acoso sexual (insultos, tocamiento, fotografías indeseadas, persecución)	10%	7%	13%	12%	8%	9%	10%	9%	12%
Robo (con violencia)	9%	10%	7%	10%	10%	2%	13%	7%	9%
Ataque sexual/ violación	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	1%
Otros	1%	1%	2%	2%	1%	-	-	2%	1%

MUCHAS GRACIAS

RETIRO



Gral. San Martin

5115

Subte
Buenos Aires Ciudad

BALMA