

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

ENCUESTA COINCIDENTAL SUBTE

Diciembre 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 3 al 11 de diciembre 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 cuestiones sobre Músicos, Ampliación de la red, Demoras y Opinión del Subte.

Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por las Consultoras 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 3 al 11 de diciembre 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



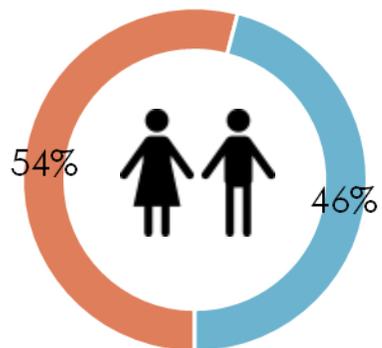
Buenos
Aires
Ciudad

PERFIL DE USUARIO

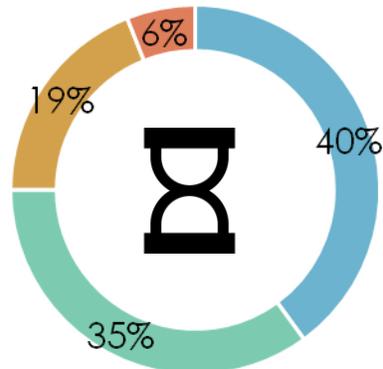


Buenos
Aires
Ciudad

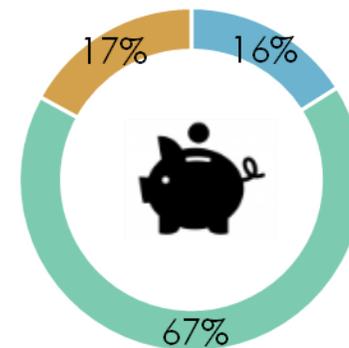
PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS



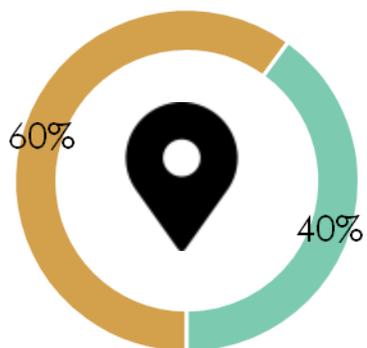
■ Femenino ■ Masculino



■ 18-29 ■ 30-44 ■ 45-59 ■ 60-70



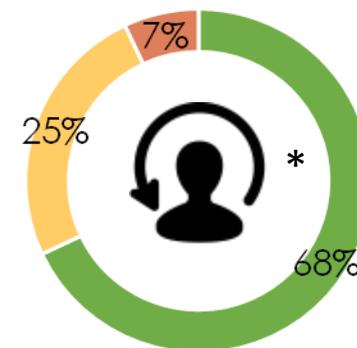
■ DE ■ C2C3 ■ ABC1



■ CABA ■ GBA



■ Pico ■ No pico



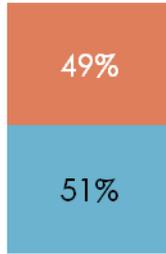
■ Frecuente ■ Medio ■ Esporádico

*Usuario FRECUENTE: viaja al menos 5 veces a la semana; usuario MEDIO: viaja de 2 a 4 veces a la semana; usuario ESPORÁDICO: viaja menos de 2 veces a la semana

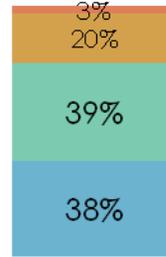
EL USUARIO DE LÍNEA A | PERFIL



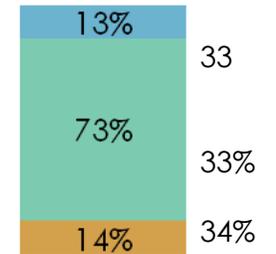
- Femenino
- Masculino



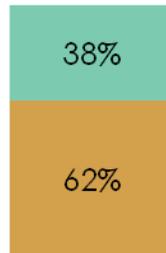
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



- ABC1
- C2C3
- DE



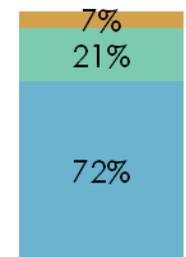
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



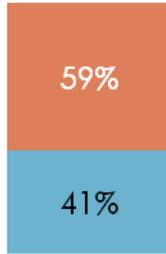
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



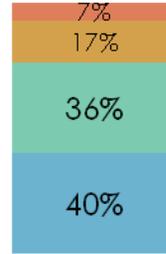
EL USUARIO DE LÍNEA B | PERFIL



- Femenino
- Masculino



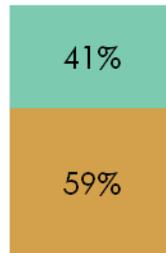
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



- ABC1
- C2C3
- DE



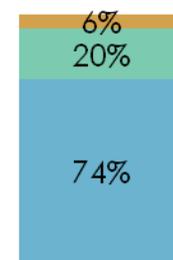
- GBA
- CABA



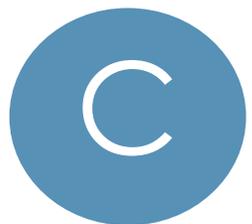
- No Pico
- Pico



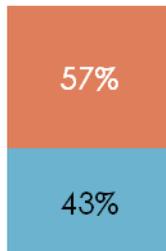
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



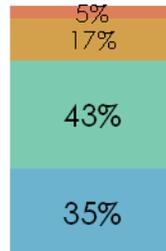
EL USUARIO DE LÍNEA C | PERFIL



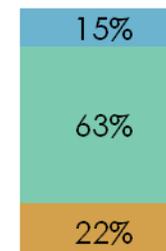
- Femenino
- Masculino



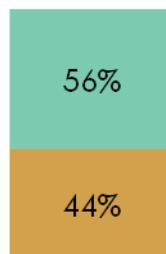
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



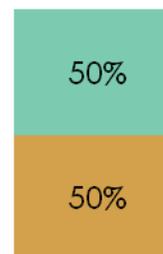
- ABC1
- C2C3
- DE



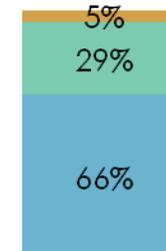
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



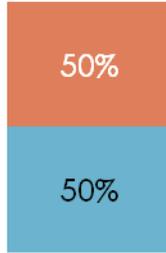
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



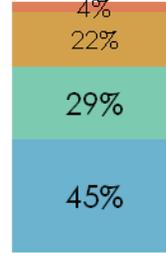
EL USUARIO DE LÍNEA D | PERFIL



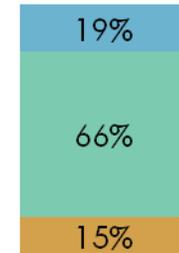
- Femenino
- Masculino



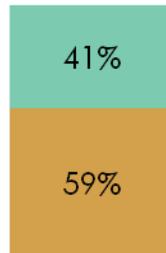
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



- ABC1
- C2C3
- DE



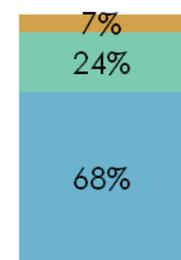
- GBA
- CABA



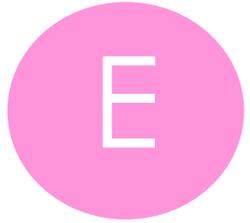
- No Pico
- Pico



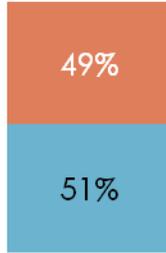
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



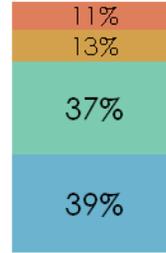
EL USUARIO DE LÍNEA E | PERFIL



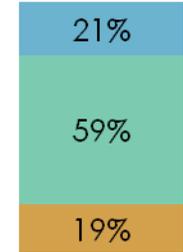
- Femenino
- Masculino



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



- ABC1
- C2C3
- DE



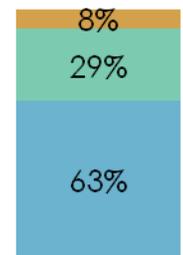
- CABA
- GBA



- No Pico
- Pico



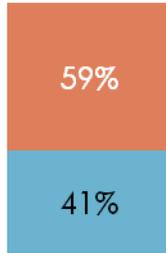
- Esporádico
- Medio
- Frecuente



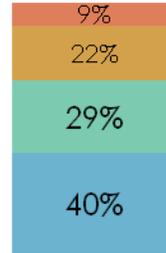
EL USUARIO DE LÍNEA H | PERFIL



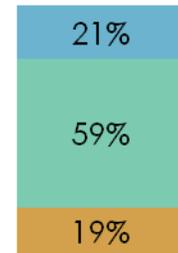
- Femenino
- Masculino



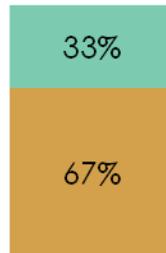
- 60-70
- 45-59
- 30-44
- 18-29



- ABC1
- C2C3
- DE



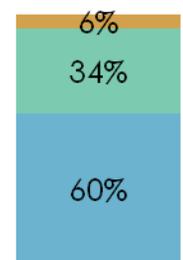
- GBA
- CABA



- No Pico
- Pico



- Esporádico
- Medio
- Frecuente



CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

74%

utiliza el subte
para ir o volver
de su trabajo



MOTIVOS DEL VIAJE

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



74%

Utilizan el subte para ir o volver de sus trabajos

10%

Utilizan el subte para ir o volver del lugar de estudio

8%

Utilizan el subte para trámites personales

8%

Utilizan el subte con otro motivo

MOTIVOS DEL VIAJE | EVOLUTIVO

¿Por cuál de los siguientes motivos utiliza mayormente el 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 sept-16 dic-16 mar-17 ago-17 sep-17 oct-17 nov-17 dic-17 jun-18 dic-18

Ir o volver del trabajo	75%	77%	74%	72%	71%	75%	74%	77%	73%	80%	79%	76%	75%	78%	76%	71%	75%	80%	80%	76%	73%	74%	74%	77%	73%	74%
Trámites personales	10%	11%	10%	11%	10%	12%	7%	7%	8%	8%	7%	8%	7%	8%	12%	8%	7%	6%	8%	6%	8%	9%	8%	10%	7%	8%
Ir o volver del lugar de estudio	6%	8%	11%	11%	12%	7%	14%	12%	14%	8%	10%	13%	16%	10%	8%	17%	15%	10%	9%	12%	14%	14%	10%	7%	12%	10%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	-	4%	3%	2%	2%	
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%	1%	-	1%	2%	2%	-	2%	1%	4%	4%

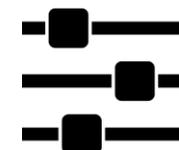
Utiliza
habitualmente más
de una línea

70%

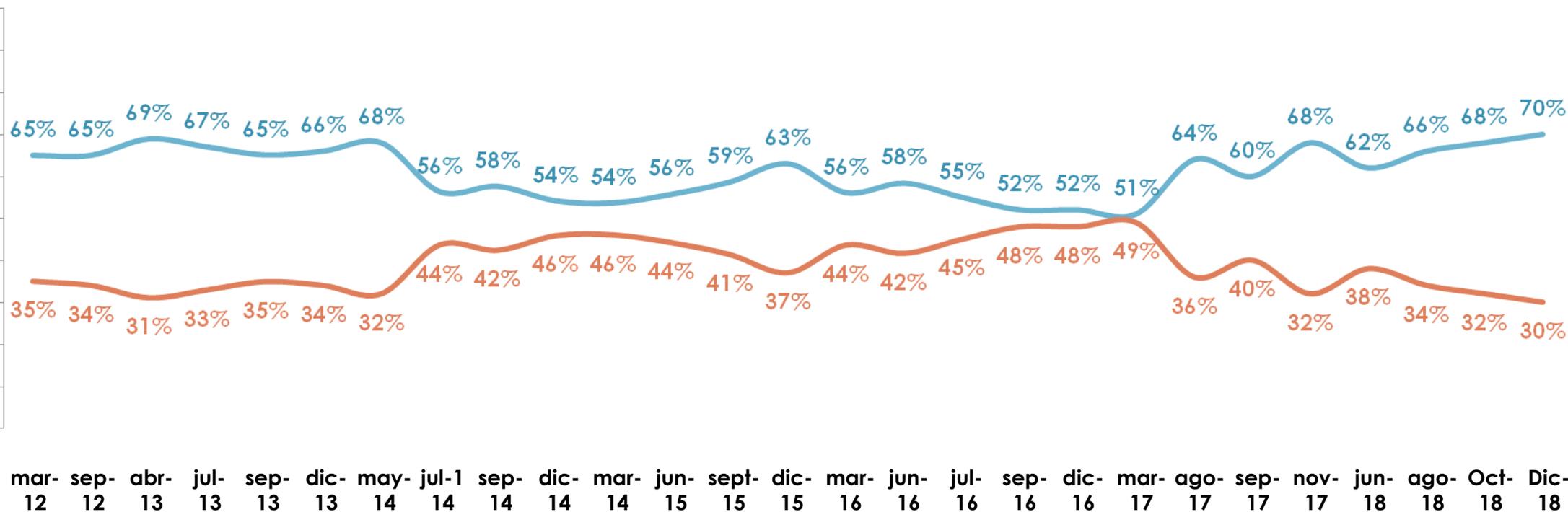


USO HABITUAL DE LÍNEAS | EVOLUTIVO

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. Dic-18 vs. Mar-12

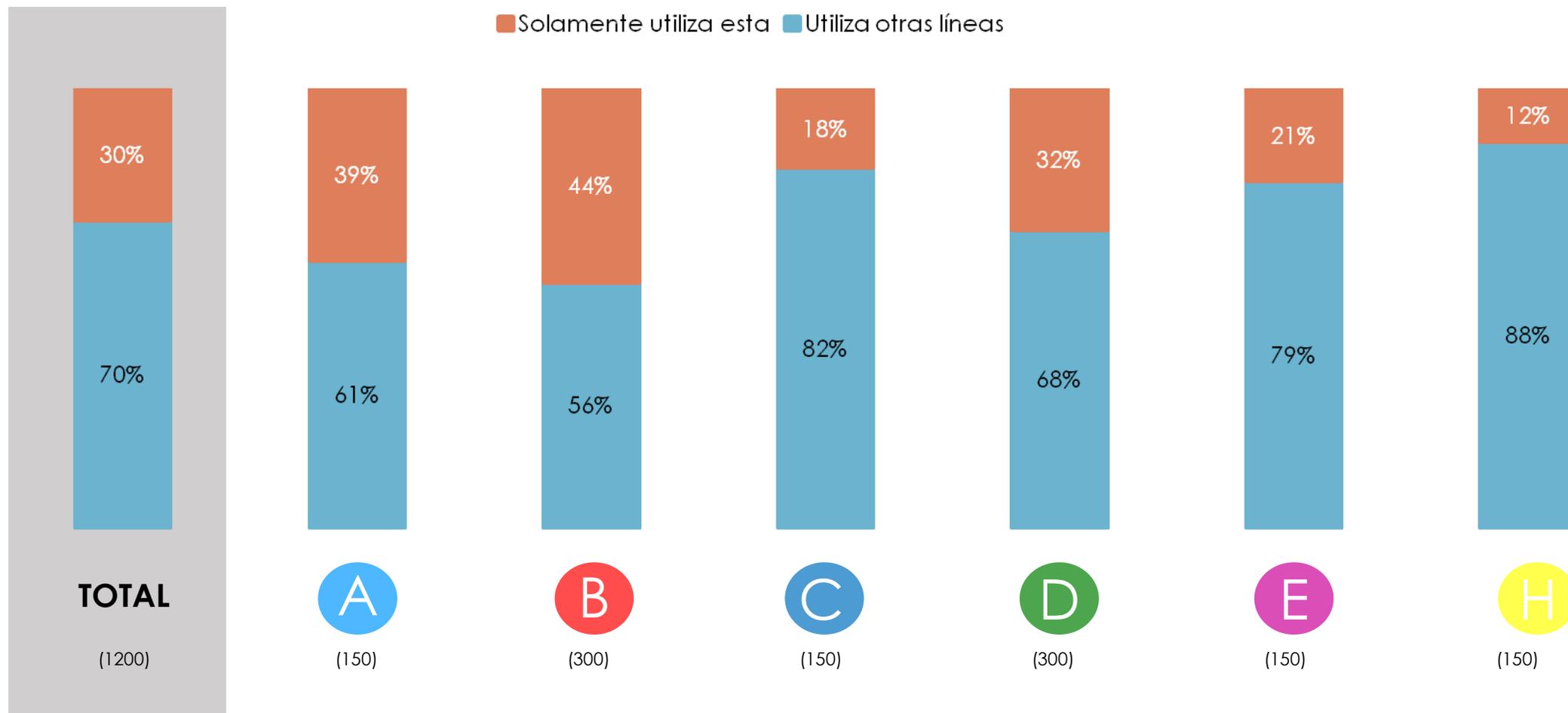
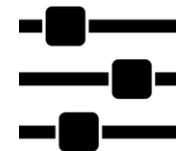
+5%

-5%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

USO HABITUAL DE LÍNEAS | SEGÚN LÍNEA

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



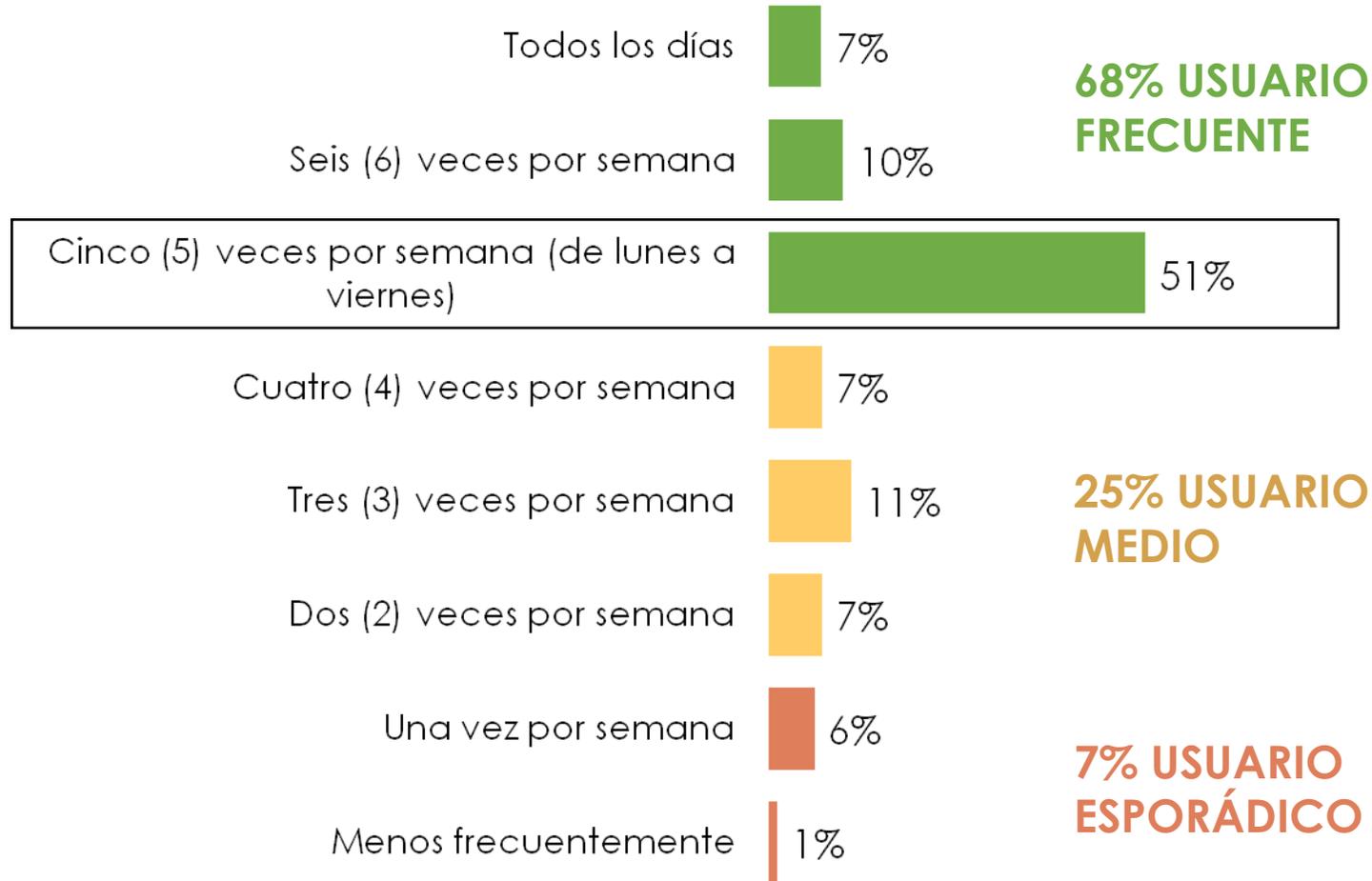
68%

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	Oct-18	Dic-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%	7%
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%	11%	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%	54%	51%
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%	7%	7%
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%	10%	11%
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%	6%	7%
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%	3%	6%

TIPOS DE USUARIOS | PERFILES



		Frecuente	Medio	Esporádico
	Base:	818	303	79
GÉNERO	Masculino	51%	35%	33%
	Femenino	49%	65%	67%
EDAD	18-29	42%	36%	29%
	30-44	37%	30%	35%
	45-59	17%	24%	26%
	60-70	4%	10%	10%
NSE	DE	15%	19%	21%
	C2C3	69%	64%	56%
	ABC1	16%	17%	23%
ZONA	CABA	62%	58%	48%
	GBA	38%	42%	52%
HORARIO	Pico	55%	40%	32%
	No Pico	45%	60%	68%
LÍNEA	A	18%	14%	17%
	B	25%	19%	23%
	C	16%	19%	12%
	D	23%	23%	27%
	E	7%	8%	9%
	H	11%	17%	12%

91%

utiliza el subte
para la ida y la
vuelta



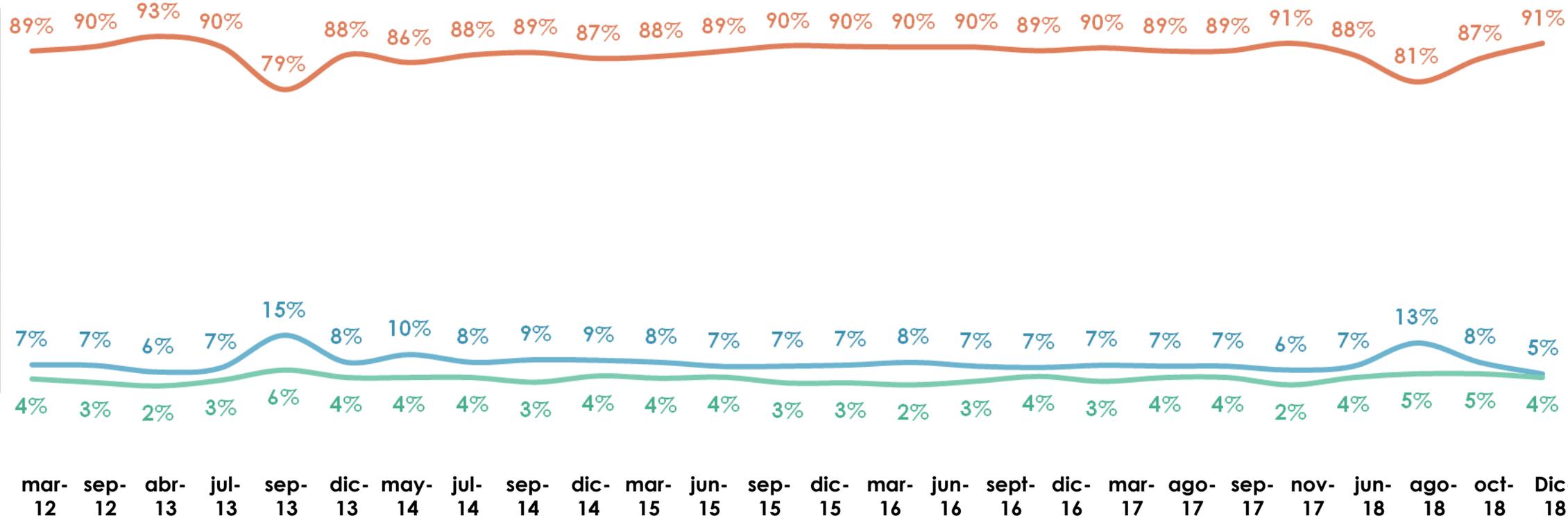
USO HABITUAL | EVOLUTIVO

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. Dic-18 vs. Mar-12



+2%

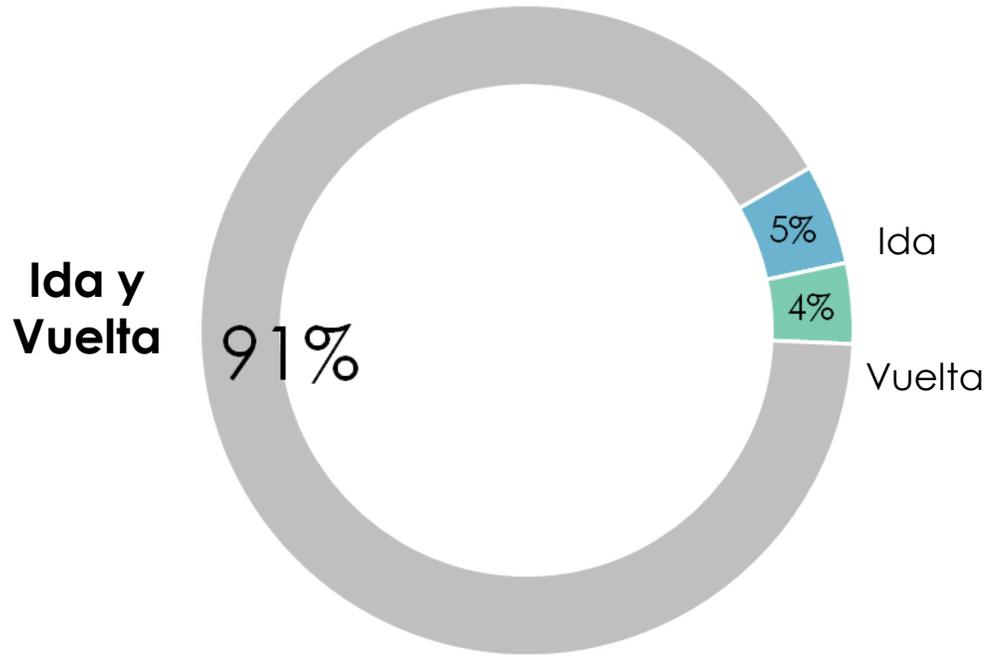
-2%

0%

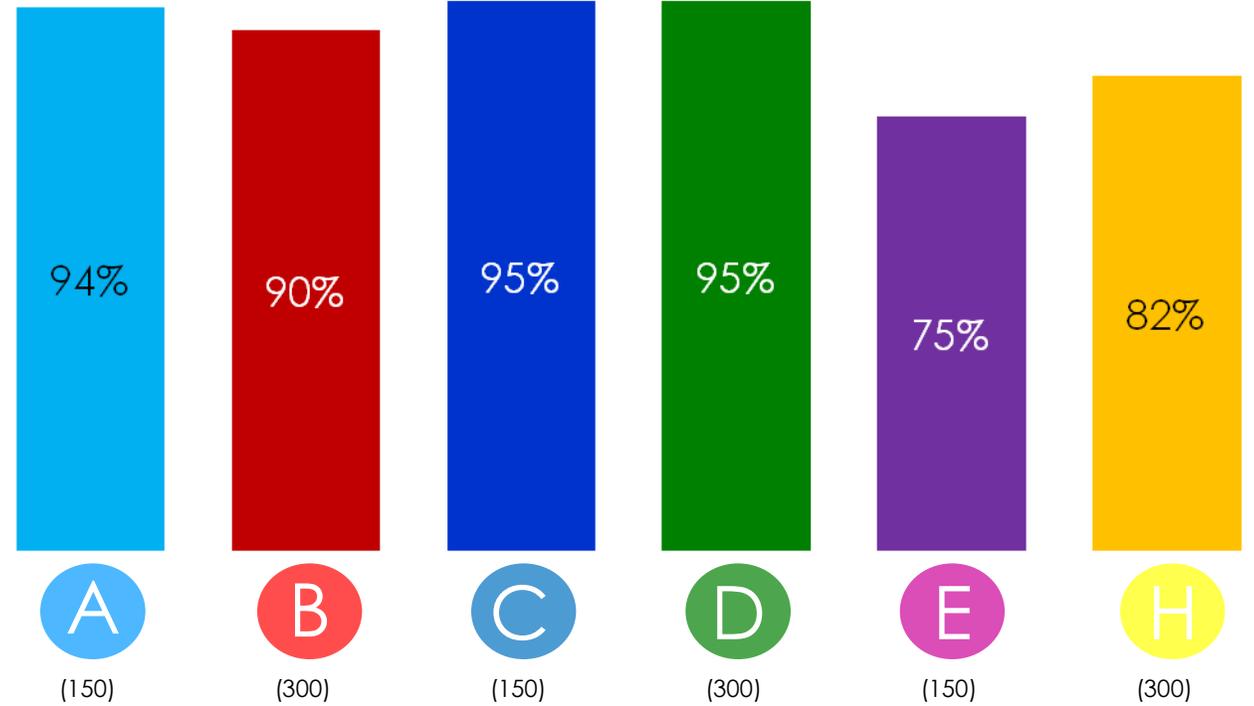
Base: Entrevistados según Ola. Datos ponderados.

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 DICIEMBRE'18 (1200). Datos ponderados.

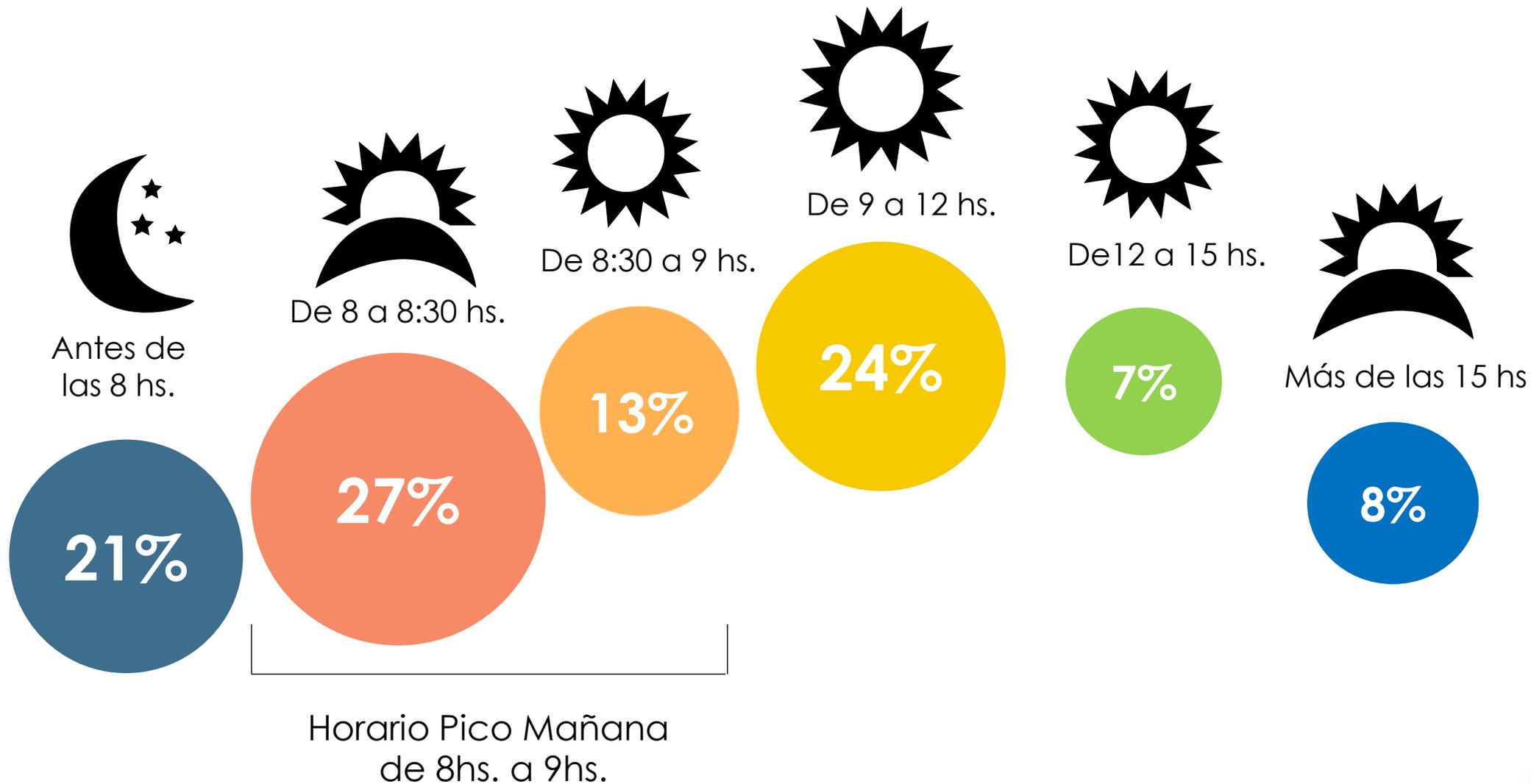
40% de los viajes de **IDA** se hacen en Hora Pico Mañana.

35% de los viajes de **VUELTA** se hacen en Hora Pico Tarde.



HORARIOS DE IDA

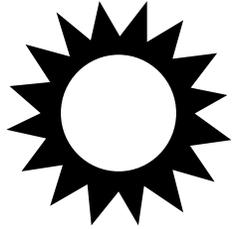
SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -



Base: Entrevistados que viajan de ida DICIEMBRE '18 (1148). Datos Ponderados.

HORARIOS DE VUELTA

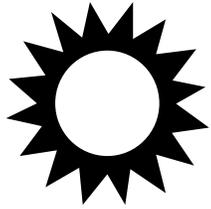
SOLO SI VIAJA DE VUELTA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de VUELTA? ABIERTA



Hasta las 12 hs.



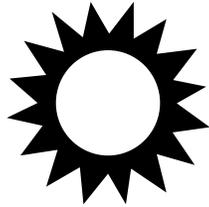
5%



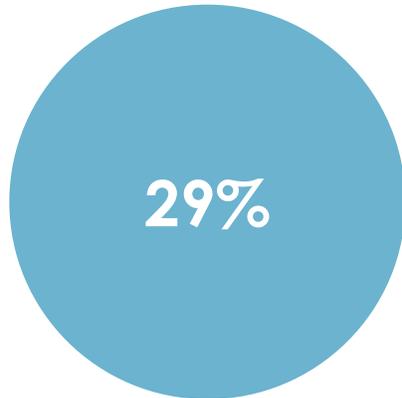
De 12 a 15 hs.



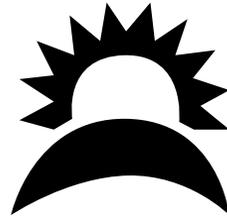
11%



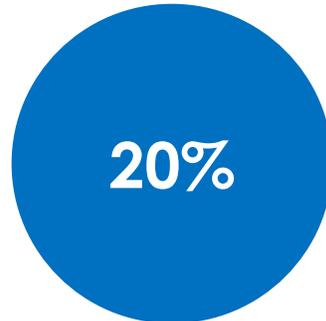
De 15 a 17.45 hs.



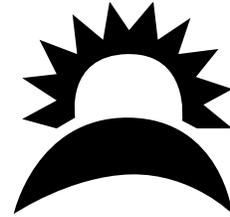
29%



De 17.45 a
18.15 hs.



20%



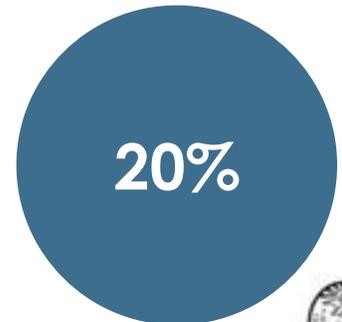
De 18.15 a
18.45 hs.



15%



Después de
18.45 hs.



20%

Horario Pico Tarde
de 17.45 hs. a 18.45 hs.

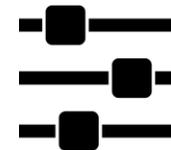
50%

utiliza sólo el subte
para su **viaje más
frecuente**
(sin combinar 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?



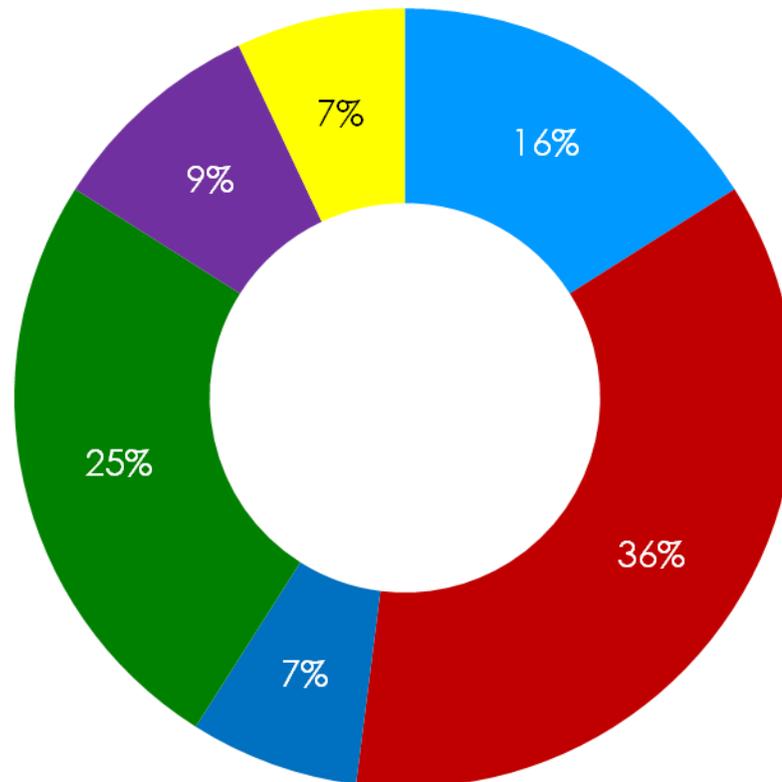
	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	jul-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	nov-17	jun-18	ago-18	Oct-18	Dic-18
Utiliza una sola línea	22%	23%	25%	22%	22%	35%	24%	29%	28%	31%	28%	26%	23%	28%	25%	26%	25%	28%	29%	25%	26%	22%	25%	20%	28%	21%
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%	28%	29%
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%	16%	17%
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%	28%	33%

UTILIZAN UNA SOLA LÍNEA

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

21%

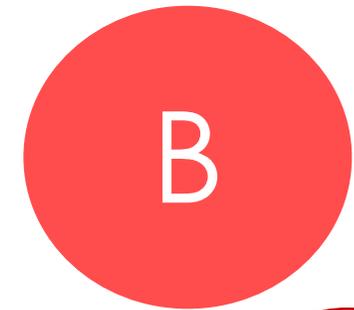
Utilizan una
sola línea



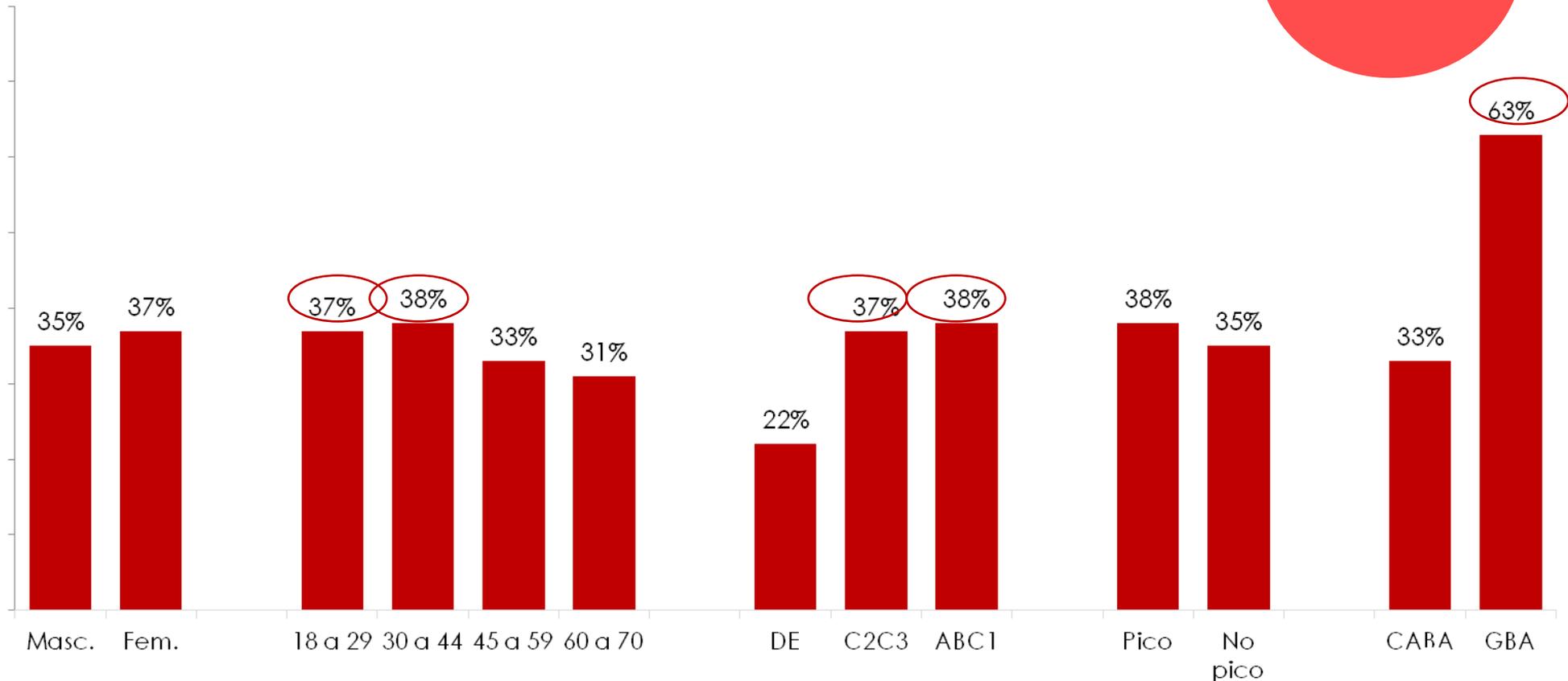
■ Línea A ■ Línea B ■ Línea C ■ Línea D ■ Línea E ■ Línea H

ZOOM EN LOS USUARIOS EXCLUSIVOS DE LA LÍNEA "B"

Aquellos encuestados que utilizan solamente la línea «B» en su viaje más frecuente



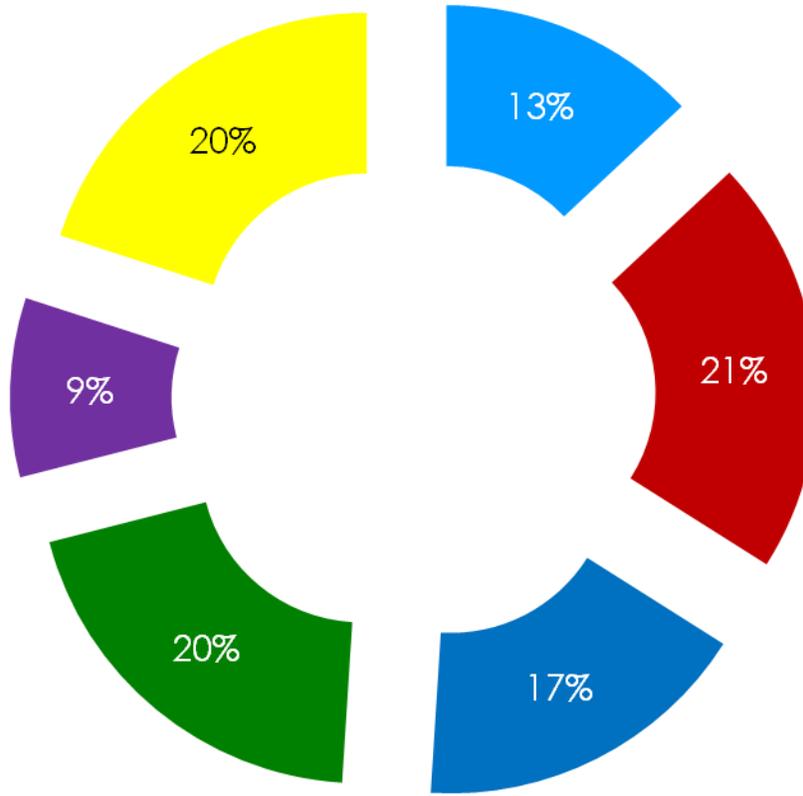
36%
Utiliza solo la línea B



COMBINA CON OTRAS LÍNEAS DE SUBTE

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

29%
Combinan con más de una línea de subte



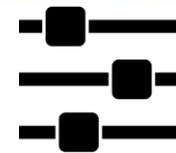
■ Línea A ■ Línea B ■ Línea C ■ Línea D ■ Línea E ■ Línea H

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

50%



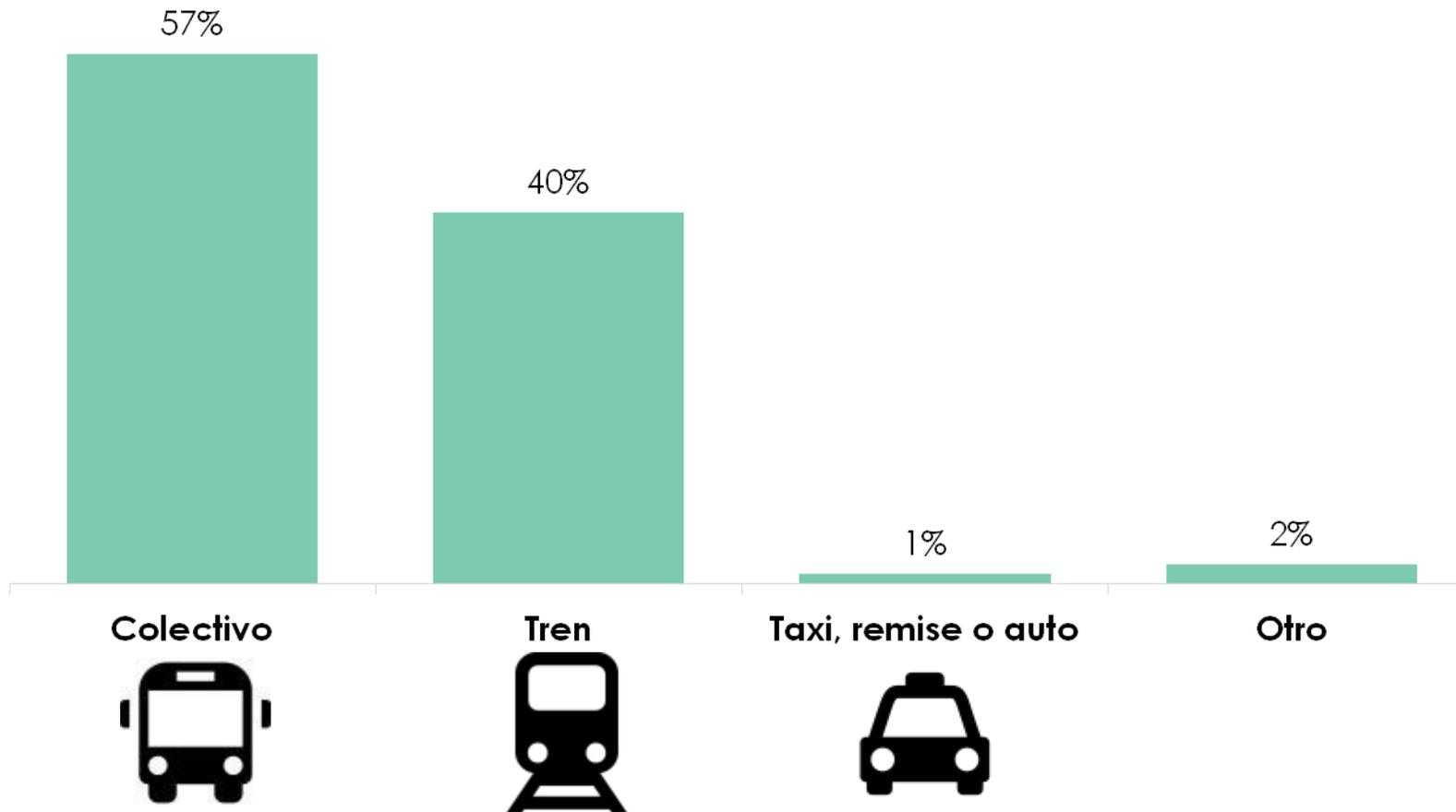
COMBINA CON OTROS MEDIOS DE TRANSPORTE O CON MÁS DE UNA LÍNEA Y OTRO MEDIO



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?

50%

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



EVALUACION GLOBAL DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

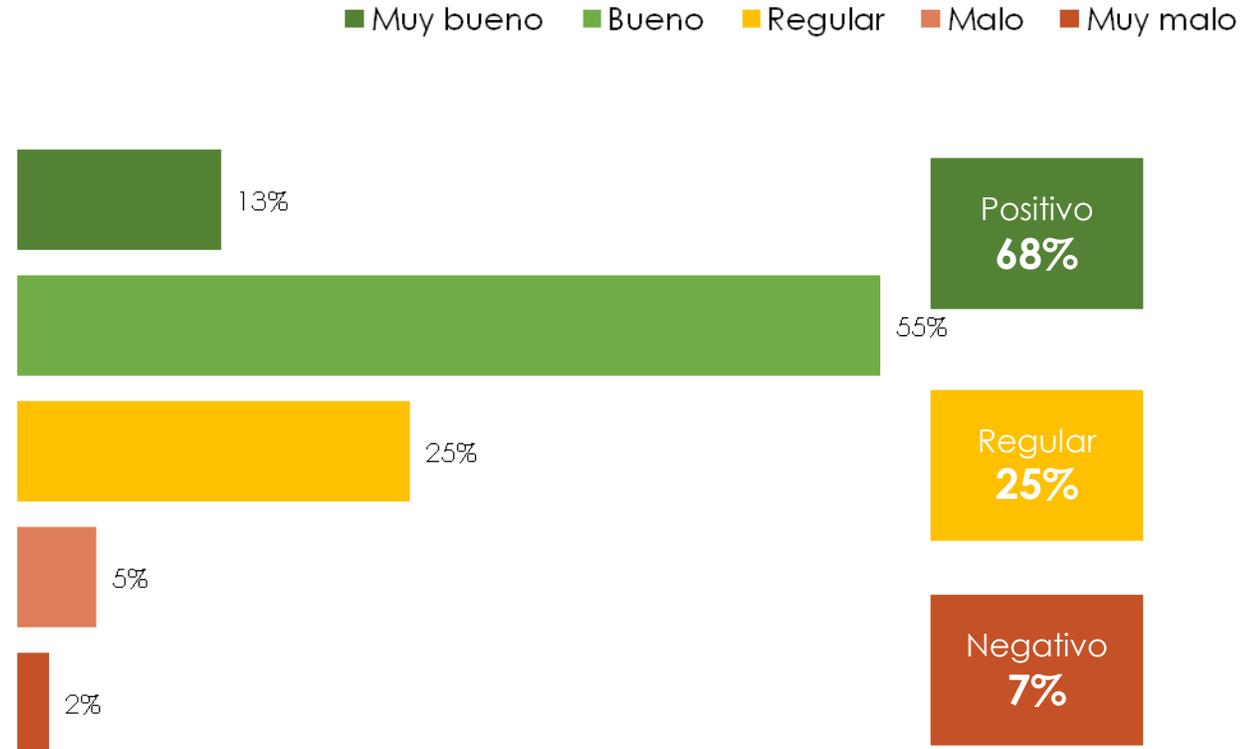
68%

evalúa
positivamente el
servicio del subte



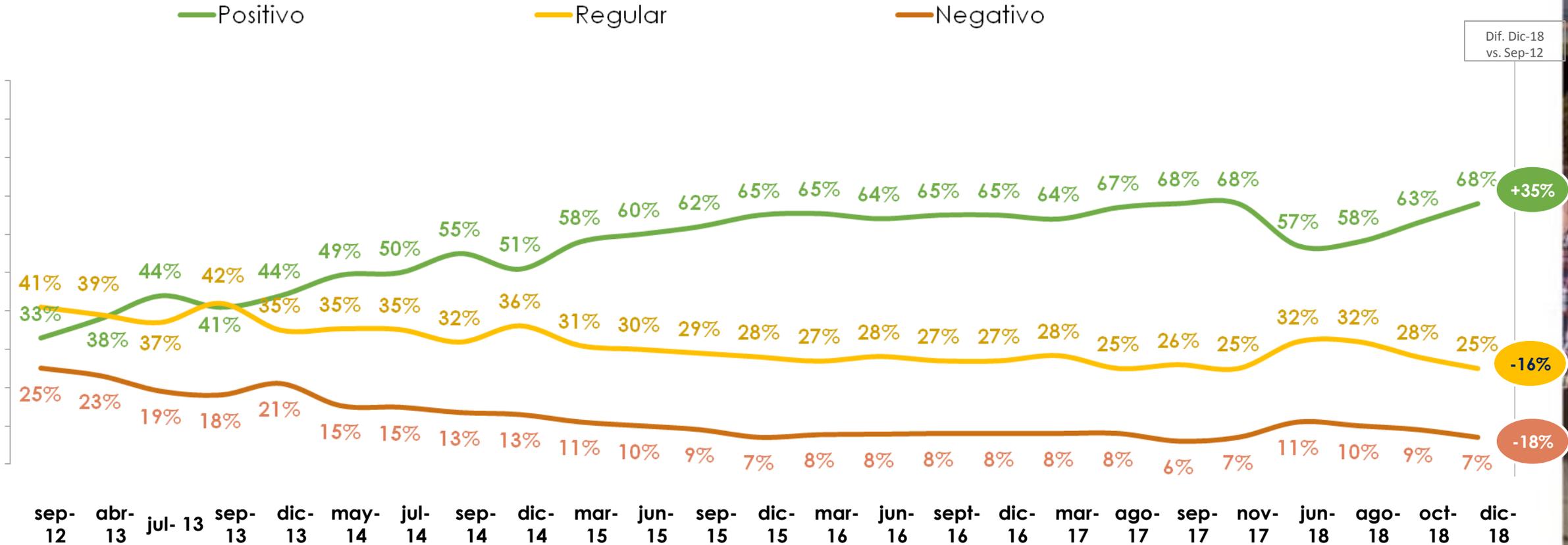
EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SUBTES

¿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

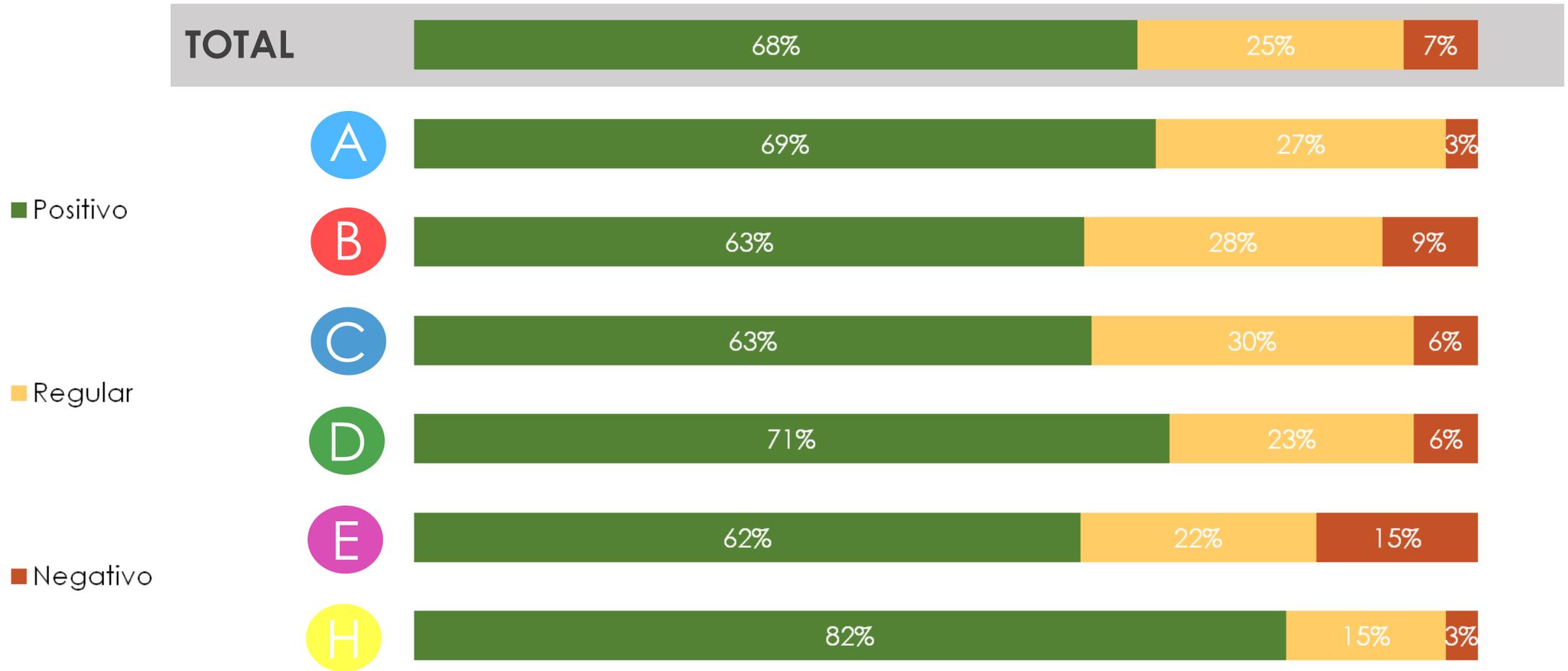
¿Si tuviera que calificar en general el servicio de subte de la Ciudad de Buenos Aires, diría que es...?



Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE SUBTES | SEGÚN LÍNEA

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



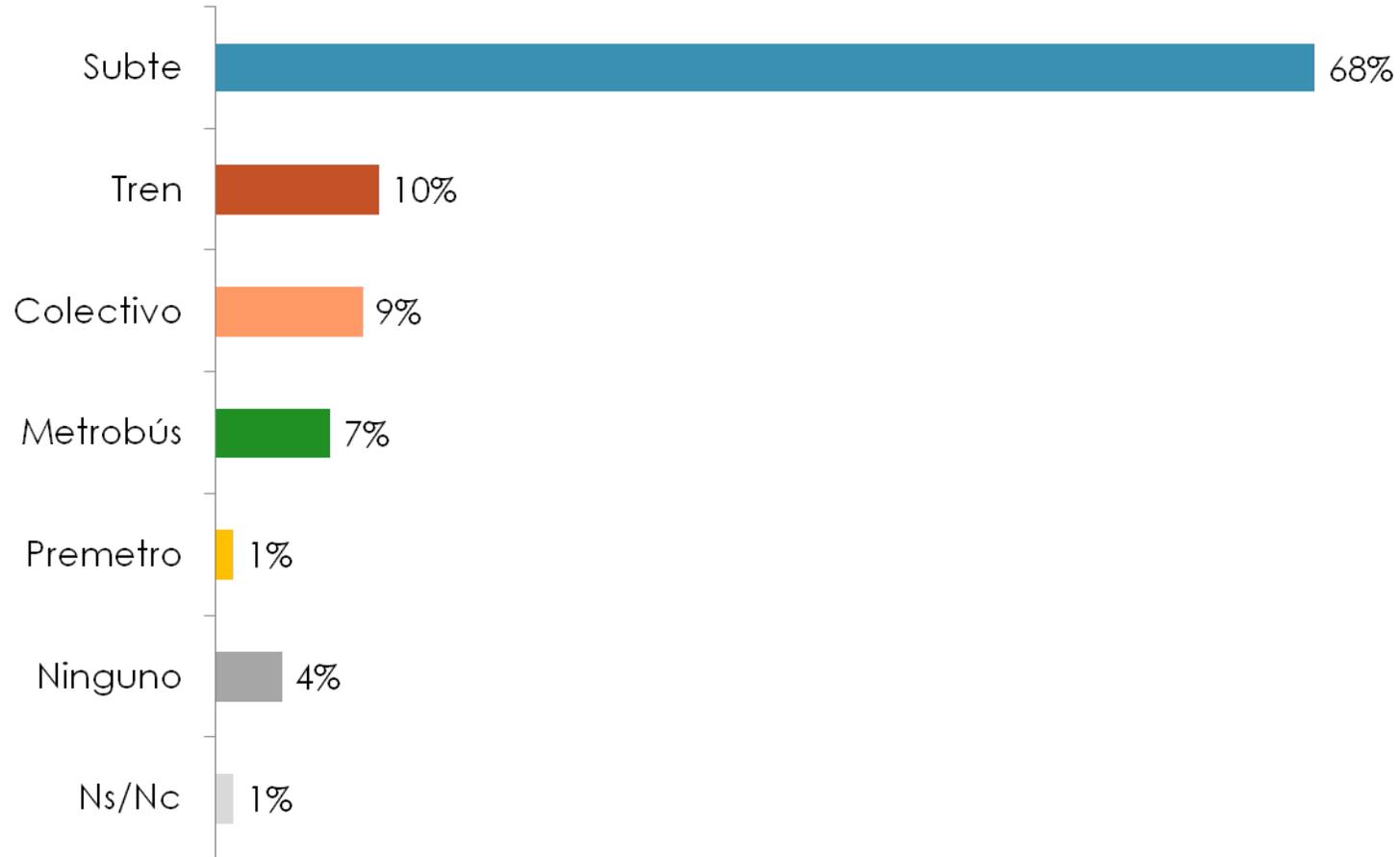
68%

opina que el
SUBTE brinda el
mejor servicio de
transporte
público de la
Ciudad



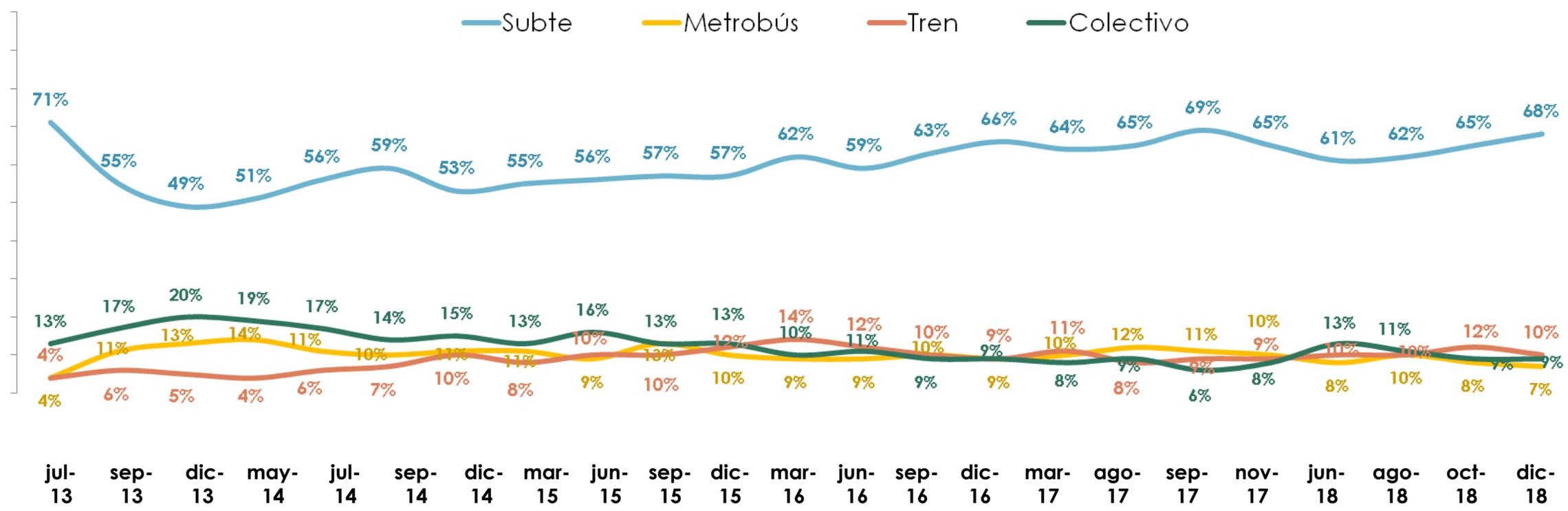
MEDIO DE TRANSPORTE QUE BRINDA EL MEJOR SERVICIO

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



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

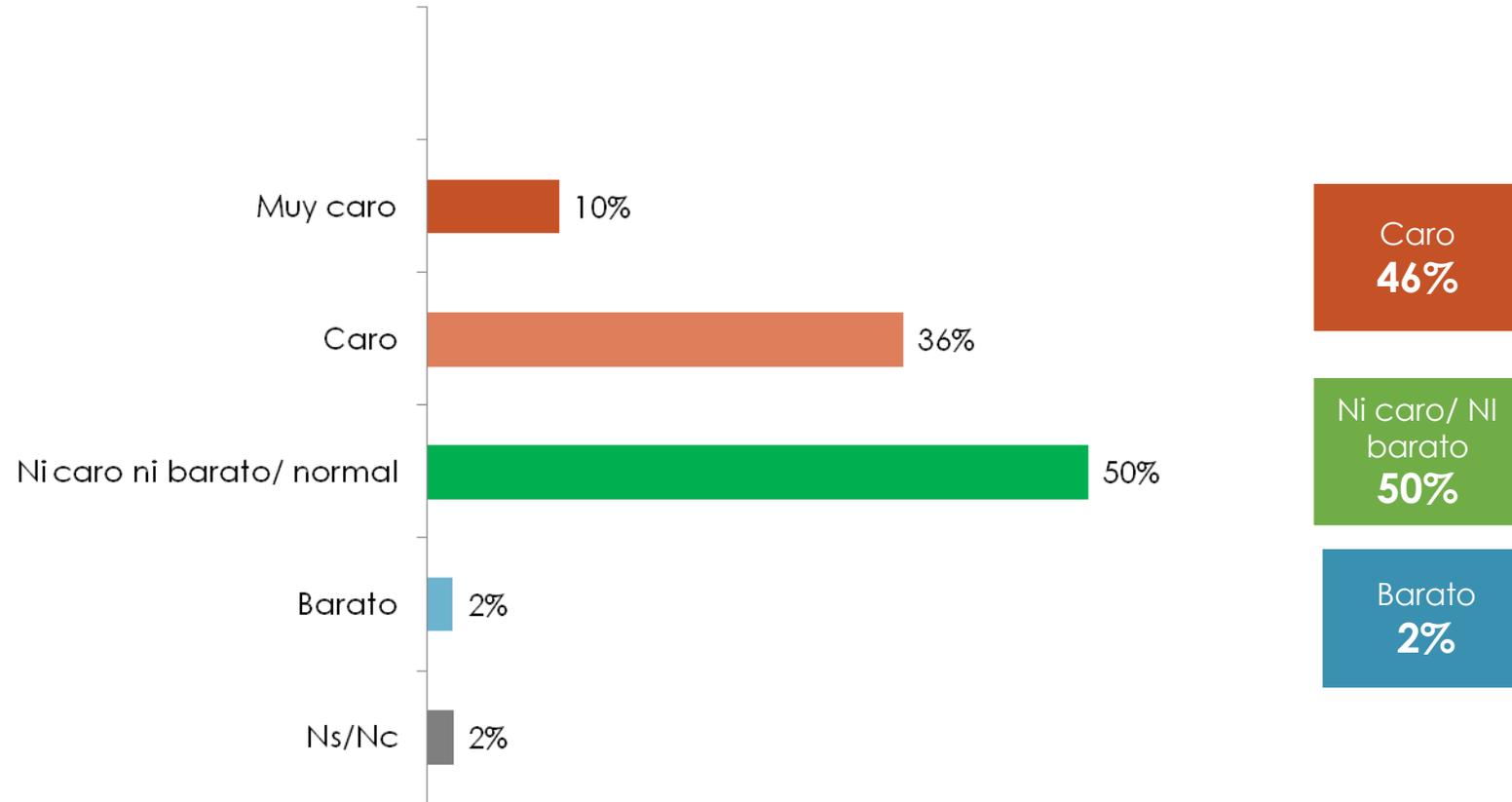
46% considera que el precio del pasaje es **caro** en relación a la calidad del servicio.



RELACIÓN PRECIO/ CALIDAD



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

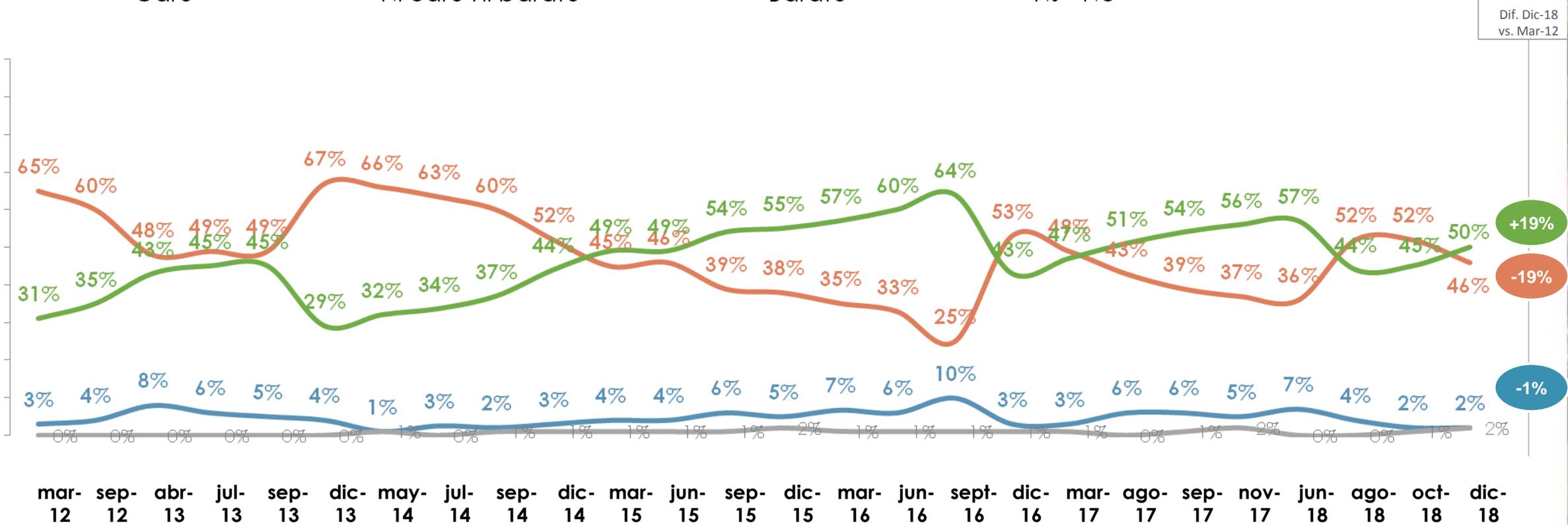


RELACIÓN PRECIO/ CALIDAD | EVOLUTIVO

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. Dic-18 vs. Mar-12

+19%

-19%

-1%

ASPECTOS DE MEJORA



Buenos Aires Ciudad

“Evitar
amontonamientos”;
“Mayor frecuencia del
servicio” y “Terminar
con los paros”

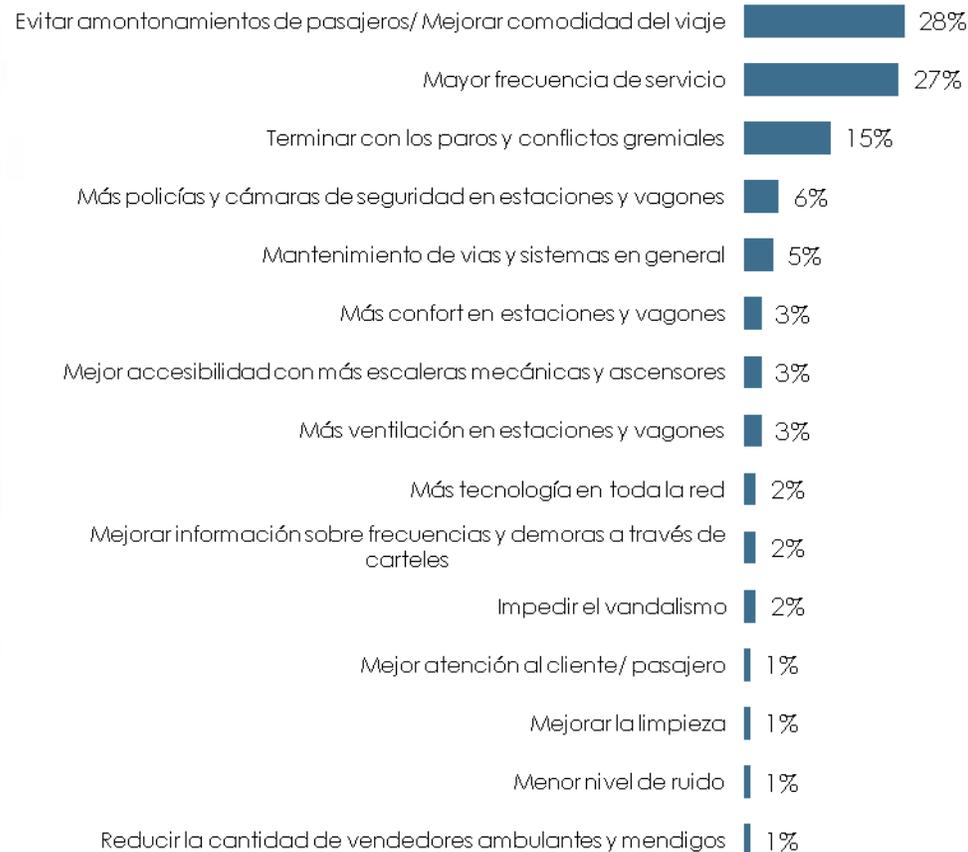
son los tres aspectos
prioritarios y que
generarían
más satisfacción
para los usuarios



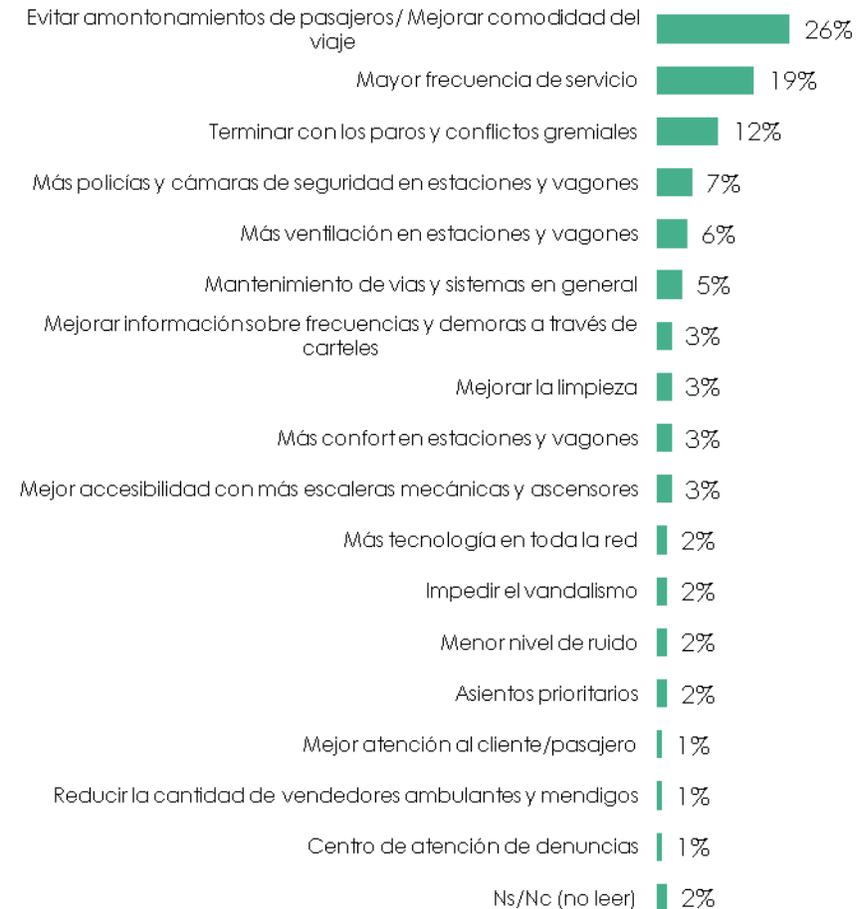
ASPECTOS DE MEJORA

¿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	Oct-18	Dic-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%	38%	27%
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%	26%	28%
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%	13%	15%
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%	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%	5%	6%

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

SATISFACCION CON DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

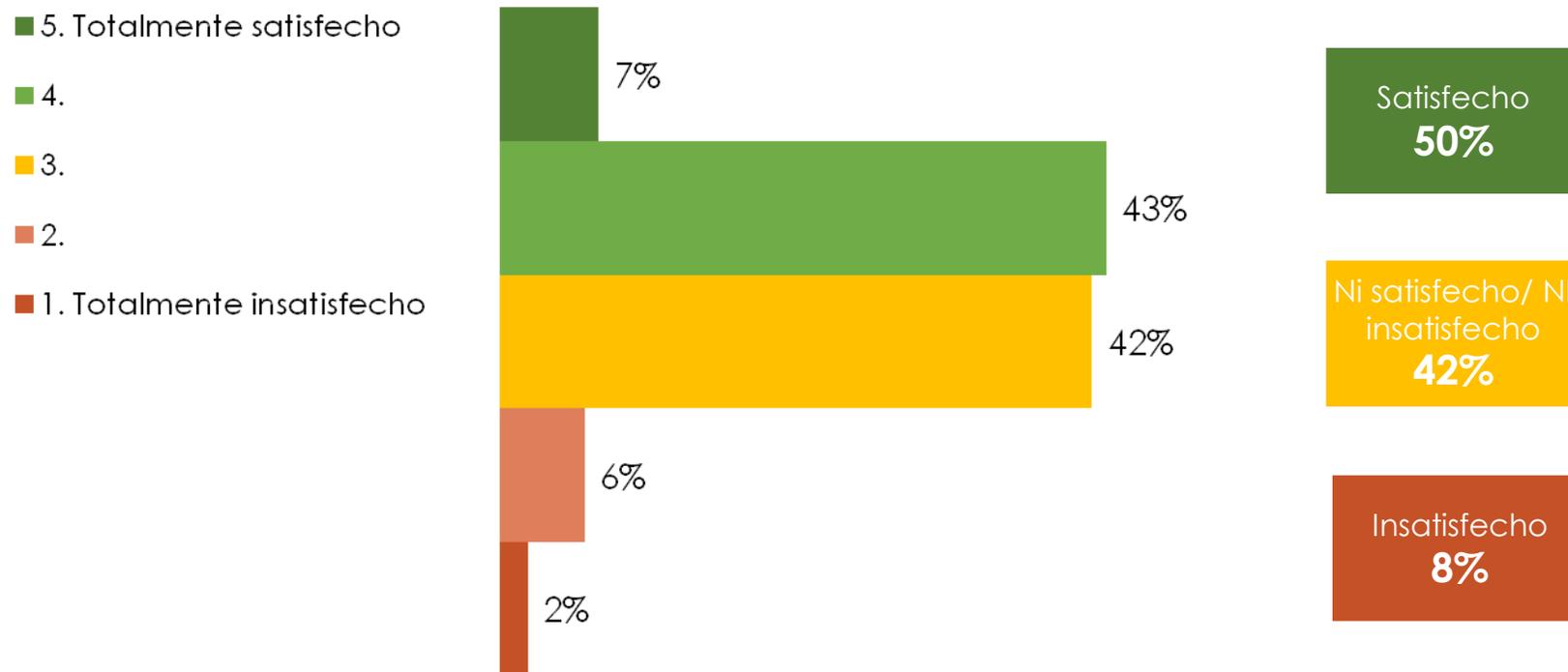
50%
está satisfecho
con el servicio del
subte en general



SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO



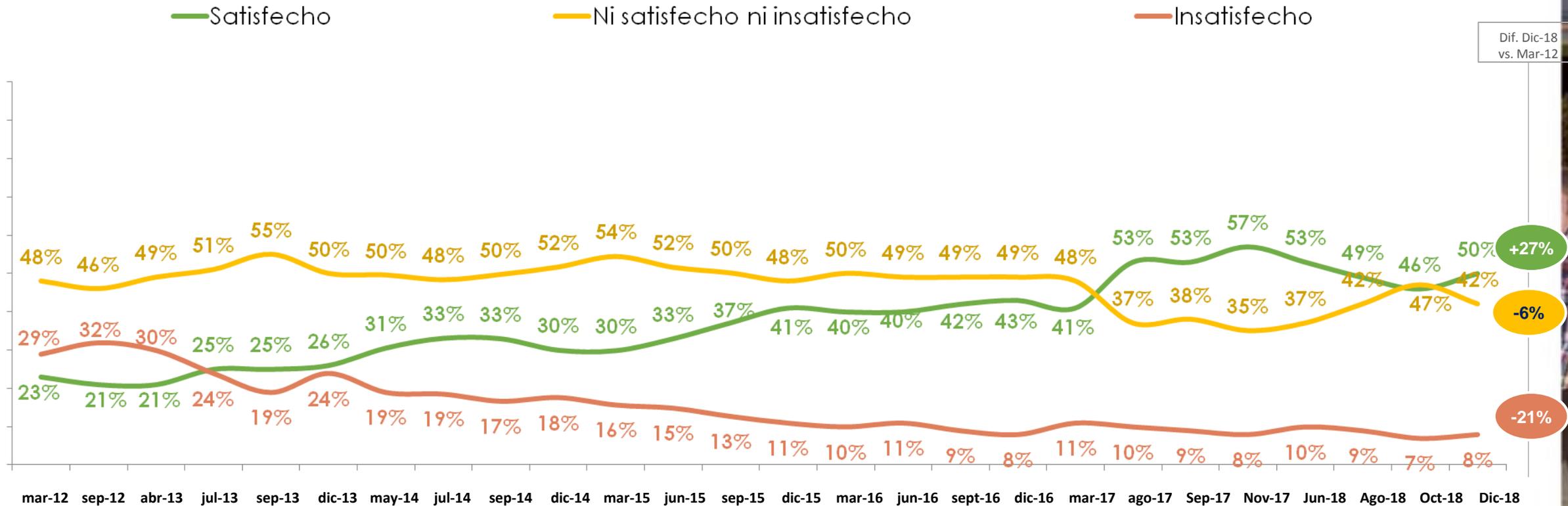
En general y pensando en todos los aspectos que evaluamos recién, usando una escala donde 1 es "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho", con respecto al servicio de subte en general, ¿usted se encuentra...



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...



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

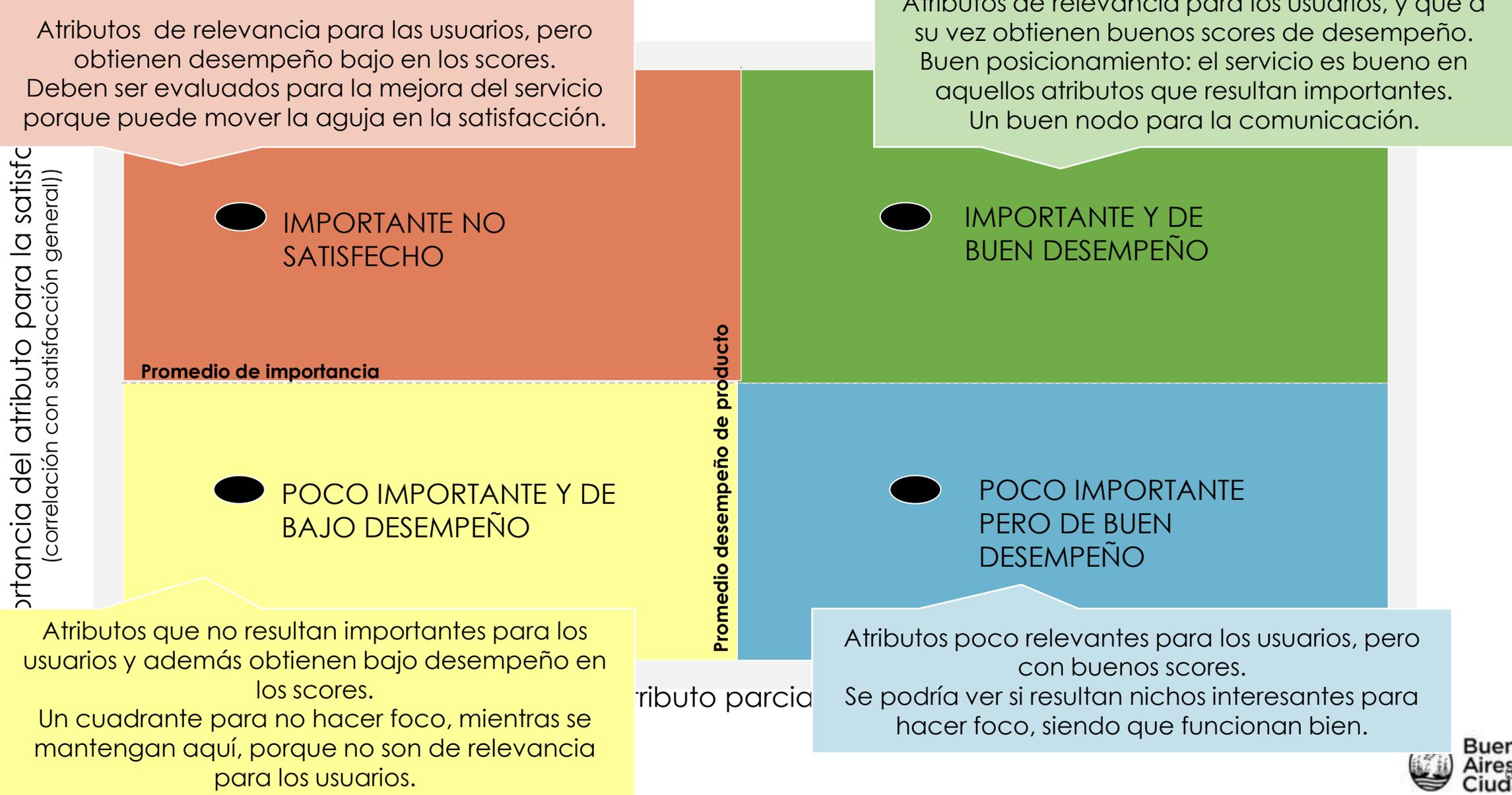
Análisis multivariado para determinar cuales son el set más acotado de atributos con impacto en la satisfacción global.

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



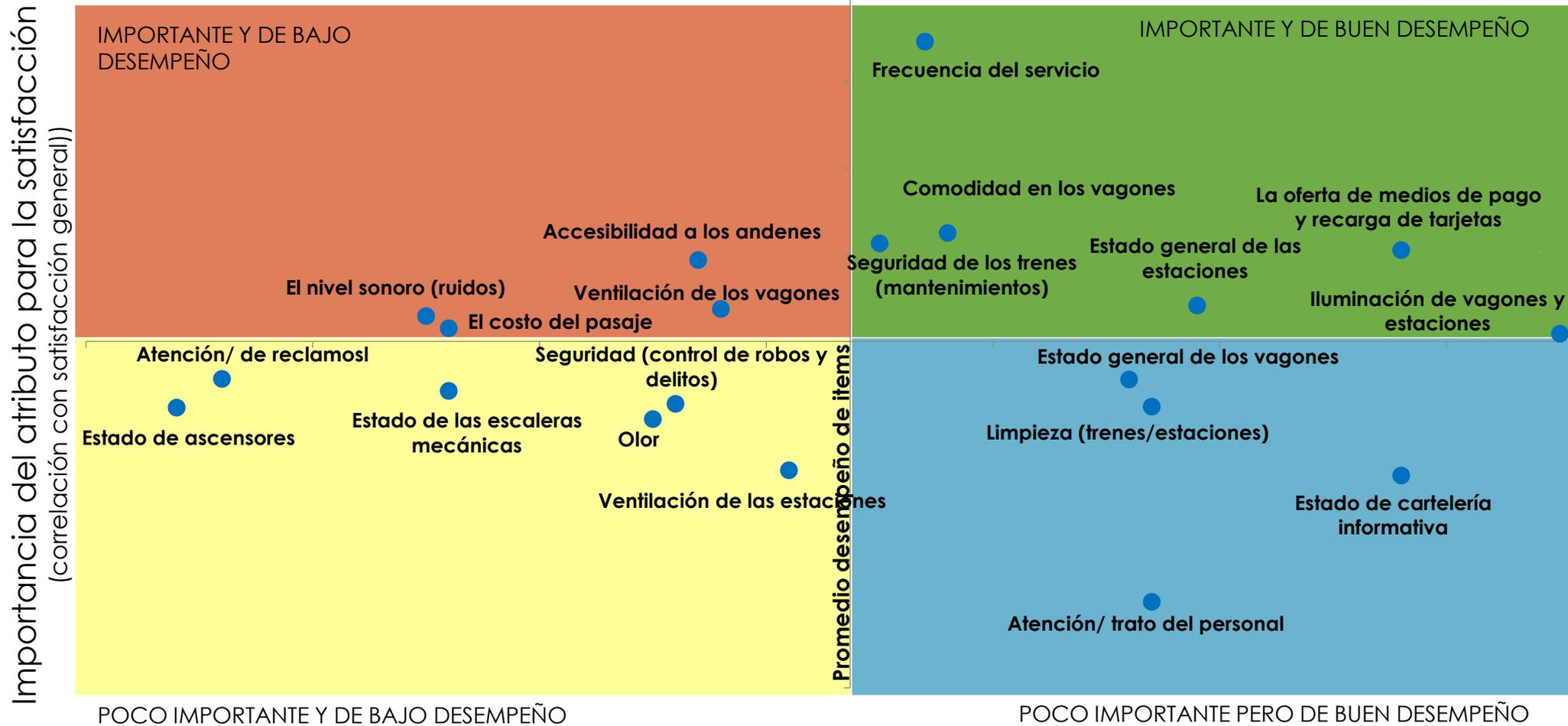
DRIVERS DE SATISFACCIÓN | QUADRANT ANALYSIS

En %

Escala 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho

Importancia vs. Performance

Desempeño de atributos parciales (satisfacción del ítem)



% SATISFACCIÓN (4+5) | EVOLUTIVO SEP-12 / DIC-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	Oct-18	Dic-18	Var. sep-12	Var. Oct-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%	77%	80%	31%	3%
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%	72%	73%	26%	1%
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%	66%	73%	23%	7%
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%	59%	64%	41%	5%
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%	57%	62%	28%	5%
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%	53%	62%	45%	9%
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%	52%	61%	43%	9%
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%	44%	53%	34%	9%
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%	45%	52%	27%	7%
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%	44%	50%	37%	6%
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%	39%	46%	28%	7%
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%	35%	43%	29%	8%
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%	39%	42%	15%	3%
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%	43%	41%	27%	-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%	30%	40%	40%	10%
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%	25%	31%	13%	6%
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%	26%	30%	13%	4%
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%	24%	21%	10%	-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%	46%	50%	29%	4%

X SATISFACCIÓN | EVOLUTIVO SEP-12 / DIC-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	Oct-18	Dic-18	
Iluminación 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	3.97	4.01	
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	3.77	3.93	
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	3.88	3.90	
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	3.78	3.87	
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	3.61	3.71	
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	3.50	3.65	
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	3.49	3.63	
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	3.36	3.48	
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	3.29	3.48	
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	3.32	3.47	
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	3.43	3.38	
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	3.15	3.31	
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	3.27	3.26	
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	3.08	3.26	
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	3.20	3.20	
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	3.01	3.16	
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	2.76	2.96	
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	2.79	2.91	
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	3.30	3.40	3.40	3.30	3.50	3.53	3.57	3.48	3.44	3.43	3.47

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	80%	83%	83%	81%	75%	68%	87%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	73%	77%	71%	69%	73%	71%	74%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	73%	78%	74%	70%	69%	75%	77%
Estado general de las estaciones	64%	61%	68%	59%	62%	59%	78%
Atención/ trato del personal	62%	65%	68%	53%	64%	50%	61%
Limpieza	62%	69%	57%	59%	57%	63%	77%
Estado general de vagones	61%	71%	56%	57%	60%	49%	75%
Comodidad en los vagones	53%	61%	45%	52%	54%	40%	67%
Frecuencia del servicio	52%	55%	56%	54%	53%	29%	49%
Seguridad de los trenes	50%	50%	45%	50%	51%	52%	58%
Ventilación de las estaciones	46%	43%	43%	35%	49%	47%	65%
Ventilación de los vagones	43%	50%	35%	33%	47%	31%	64%
Accesibilidad a los andenes	42%	32%	40%	47%	40%	35%	58%
Seguridad	41%	42%	44%	28%	39%	45%	52%
Olor	40%	51%	39%	33%	37%	33%	49%
El costo del pasaje	31%	36%	28%	27%	36%	29%	28%
Estado de escaleras mecánicas	31%	29%	30%	31%	29%	33%	41%
El nivel sonoro	30%	32%	31%	26%	30%	20%	37%
Atención de reclamos	21%	29%	22%	15%	27%	9%	12%
Estado de ascensores	19%	21%	16%	15%	22%	15%	22%
Servicio del subte en general	50%	57%	42%	54%	48%	35%	63%

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	4,01	4,04	4,05	4,06	3,92	3,78	4,16
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,93	3,96	3,95	3,94	3,88	3,86	3,95
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,90	3,97	3,89	3,92	3,84	3,87	3,95
Atención/ trato del personal	3,87	3,94	3,96	3,82	3,85	3,75	3,80
Estado general de las estaciones	3,71	3,60	3,75	3,65	3,68	3,62	3,94
Limpieza (trenes/estaciones)	3,65	3,74	3,50	3,62	3,56	3,71	3,97
Estado general de vagones	3,63	3,75	3,53	3,59	3,64	3,35	3,86
Comodidad en los vagones	3,48	3,55	3,34	3,41	3,51	3,26	3,78
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,48	3,53	3,38	3,44	3,53	3,39	3,62
Frecuencia del servicio	3,47	3,49	3,56	3,55	3,56	2,79	3,40
Atención de reclamos	3,38	3,63	3,30	3,33	3,51	2,90	3,13
Ventilación de las estaciones	3,31	3,35	3,21	3,11	3,32	3,33	3,68
Ventilación de los vagones	3,26	3,41	3,12	3,03	3,30	2,97	3,70
Seguridad (control de robos y delitos)	3,26	3,29	3,27	2,94	3,24	3,38	3,55
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,20	3,04	3,11	3,35	3,18	3,05	3,51
Olor (trenes/estaciones)	3,16	3,32	3,14	2,99	3,10	3,02	3,41
El costo del pasaje	2,96	3,14	2,88	2,82	3,04	2,93	2,98
Estado de escaleras mecánicas	2,95	2,87	2,87	2,92	2,96	2,92	3,21
El nivel sonoro (ruidos)	2,91	3,01	2,86	2,74	2,94	2,65	3,19
Estado de ascensores	2,74	2,75	2,55	2,66	2,93	2,46	2,94
Servicio del subte en general	3,47	3,57	3,38	3,50	3,48	3,15	3,63

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	552	648	482	418	227	73	195	797	208
Iluminación de vagones y estaciones	80%	79%	81%	82%	79%	79%	83%	79%	82%	76%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	73%	74%	71%	70%	71%	79%	74%	72%	73%	71%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	73%	72%	75%	75%	70%	76%	73%	77%	74%	69%
Estado general de las estaciones	64%	62%	67%	65%	61%	69%	71%	74%	63%	59%
Atención/ trato del personal	62%	59%	65%	65%	59%	62%	65%	66%	63%	55%
Limpieza	62%	60%	65%	62%	64%	57%	72%	71%	62%	54%
Estado general de vagones	61%	61%	62%	63%	59%	61%	66%	66%	62%	55%
Comodidad en los vagones	53%	52%	55%	57%	53%	49%	48%	62%	54%	43%
Frecuencia del servicio	52%	49%	55%	54%	51%	48%	55%	55%	54%	42%
Seguridad de los trenes	50%	50%	51%	53%	48%	47%	54%	56%	50%	45%
Ventilación de las estaciones	46%	47%	45%	45%	43%	51%	56%	52%	47%	35%
Ventilación de los vagones	43%	43%	44%	44%	41%	46%	47%	55%	43%	35%
Accesibilidad a los andenes	42%	44%	39%	47%	40%	36%	31%	48%	41%	37%
Seguridad	41%	39%	43%	42%	39%	42%	43%	47%	40%	36%
Olor	40%	41%	40%	39%	43%	39%	40%	43%	40%	38%
El costo del pasaje	31%	32%	31%	31%	32%	33%	28%	27%	32%	34%
Estado de escaleras mecánicas	31%	34%	30%	38%	29%	24%	27%	39%	32%	21%
El nivel sonoro	30%	29%	31%	30%	32%	28%	21%	33%	31%	24%
Atención de reclamos	21%	21%	21%	22%	17%	24%	27%	23%	23%	11%
Estado de ascensores	19%	20%	18%	19%	19%	20%	17%	19%	20%	14%
Servicio del subte en general	50%	49%	51%	53%	51%	43%	45%	55%	51%	41%

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	552	648	482	418	227	73	195	797	208
Iluminación de vagones y estaciones	4,01	3,99	4,04	4,09	3,95	3,97	4,04	4,06	4,02	3,96
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,93	3,95	3,91	3,91	3,87	4,03	4,05	3,91	3,95	3,85
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,90	3,86	3,94	3,94	3,85	3,93	3,87	4,06	3,90	3,78
Atención/ trato del personal	3,87	3,80	3,94	3,93	3,83	3,84	3,88	3,92	3,91	3,70
Estado general de las estaciones	3,71	3,66	3,75	3,72	3,66	3,74	3,85	3,90	3,69	3,61
Limpieza (trenes/estaciones)	3,65	3,61	3,68	3,66	3,63	3,57	3,92	3,87	3,63	3,51
Estado general de vagones	3,63	3,62	3,64	3,65	3,58	3,64	3,72	3,77	3,64	3,45
Comodidad en los vagones	3,48	3,44	3,51	3,53	3,44	3,42	3,55	3,65	3,48	3,30
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,48	3,50	3,46	3,54	3,40	3,45	3,66	3,66	3,45	3,43
Frecuencia del servicio	3,47	3,39	3,54	3,58	3,38	3,43	3,43	3,58	3,51	3,20
Atención de reclamos	3,38	3,38	3,39	3,43	3,22	3,51	3,59	3,60	3,41	3,00
Ventilación de las estaciones	3,31	3,33	3,29	3,29	3,25	3,37	3,57	3,44	3,33	3,09
Ventilación de los vagones	3,26	3,28	3,23	3,23	3,22	3,31	3,44	3,48	3,24	3,09
Seguridad (control de robos y delitos)	3,26	3,24	3,27	3,26	3,20	3,30	3,41	3,43	3,24	3,16
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,20	3,26	3,15	3,33	3,14	3,13	2,92	3,36	3,20	3,04
Olor (trenes/estaciones)	3,16	3,19	3,14	3,13	3,14	3,22	3,32	3,27	3,15	3,10
El costo del pasaje	2,96	2,98	2,95	2,97	2,91	3,02	3,04	2,78	3,00	3,00
Estado de escaleras mecánicas	2,95	3,01	2,89	3,10	2,89	2,75	2,88	3,19	2,95	2,71
El nivel sonoro (ruidos)	2,91	2,91	2,92	2,99	2,89	2,83	2,75	3,00	2,93	2,74
Estado de ascensores	2,74	2,78	2,70	2,83	2,68	2,70	2,64	2,83	2,76	2,53
Servicio del subte en general	3,47	3,46	3,48	3,54	3,43	3,41	3,47	3,59	3,49	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	741	459	818	303	79	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	80%	80%	81%	79%	82%	83%	81%	79%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	73%	72%	74%	72%	73%	78%	74%	71%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	73%	72%	75%	72%	77%	75%	75%	72%
Estado general de las estaciones	64%	61%	70%	63%	70%	61%	65%	64%
Atención/ trato del personal	62%	61%	63%	64%	62%	45%	66%	58%
Limpieza	62%	62%	63%	60%	69%	61%	65%	60%
Estado general de vagones	61%	60%	64%	60%	66%	62%	63%	60%
Comodidad en los vagones	53%	53%	55%	53%	54%	58%	54%	52%
Frecuencia del servicio	52%	50%	56%	50%	57%	56%	52%	53%
Seguridad de los trenes	50%	53%	46%	48%	55%	49%	49%	52%
Ventilación de las estaciones	46%	44%	49%	45%	49%	44%	49%	43%
Ventilación de los vagones	43%	41%	47%	42%	45%	44%	42%	44%
Accesibilidad a los andenes	42%	39%	46%	40%	44%	46%	42%	41%
Seguridad	41%	42%	40%	39%	46%	43%	46%	36%
Olor	40%	40%	41%	38%	47%	43%	41%	40%
El costo del pasaje	31%	34%	26%	29%	37%	30%	35%	28%
Estado de escaleras mecánicas	31%	30%	33%	31%	33%	29%	31%	32%
El nivel sonoro	30%	30%	30%	28%	35%	30%	29%	31%
Atención de reclamos	21%	18%	25%	22%	21%	9%	23%	19%
Estado de ascensores	19%	19%	19%	18%	22%	17%	18%	20%
Servicio del subte en general	50%	48%	52%	49%	51%	58%	48%	52%

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	741	459	818	303	79	600	600
Iluminación de vagones y estaciones	4,01	4,00	4,04	3,99	4,06	4,14	4,03	4,00
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,93	3,91	3,96	3,91	3,92	4,07	3,94	3,91
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,90	3,88	3,94	3,86	3,99	3,99	3,96	3,85
Atención/ trato del personal	3,87	3,86	3,89	3,89	3,86	3,68	3,89	3,85
Estado general de las estaciones	3,71	3,64	3,81	3,67	3,82	3,71	3,71	3,71
Limpieza (trenes/estaciones)	3,65	3,63	3,68	3,58	3,82	3,62	3,67	3,62
Estado general de vagones	3,63	3,58	3,70	3,57	3,74	3,76	3,64	3,62
Comodidad en los vagones	3,48	3,44	3,54	3,44	3,57	3,56	3,48	3,48
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,48	3,49	3,46	3,44	3,58	3,52	3,44	3,52
Frecuencia del servicio	3,47	3,37	3,62	3,40	3,61	3,69	3,46	3,49
Atención de reclamos	3,38	3,22	3,60	3,36	3,51	3,01	3,37	3,39
Ventilación de las estaciones	3,31	3,25	3,40	3,28	3,40	3,25	3,37	3,25
Ventilación de los vagones	3,26	3,18	3,37	3,25	3,27	3,25	3,26	3,25
Seguridad (control de robos y delitos)	3,26	3,24	3,28	3,18	3,45	3,29	3,33	3,18
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,20	3,13	3,31	3,20	3,17	3,31	3,21	3,19
Olor (trenes/estaciones)	3,16	3,11	3,23	3,09	3,31	3,28	3,16	3,16
El costo del pasaje	2,96	3,02	2,89	2,92	3,09	2,94	3,00	2,93
Estado de escaleras mecánicas	2,95	2,90	3,02	2,94	2,99	2,87	2,94	2,95
El nivel sonoro (ruidos)	2,91	2,89	2,94	2,88	3,00	2,95	2,91	2,91
Estado de ascensores	2,74	2,67	2,85	2,70	2,85	2,67	2,72	2,75
Servicio del subte en general	3,47	3,42	3,55	3,43	3,53	3,66	3,43	3,51

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	816	296	88
Iluminación de vagones y estaciones	80%	85%	75%	52%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	73%	78%	65%	48%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	73%	76%	71%	56%
Estado general de las estaciones	64%	72%	51%	38%
Atención/ trato del personal	62%	63%	63%	52%
Limpieza	62%	67%	56%	36%
Estado general de vagones	61%	70%	47%	25%
Comodidad en los vagones	53%	61%	41%	18%
Frecuencia del servicio	52%	61%	37%	17%
Seguridad de los trenes	50%	58%	35%	23%
Ventilación de las estaciones	46%	52%	38%	16%
Ventilación de los vagones	43%	50%	32%	16%
Accesibilidad a los andenes	42%	49%	26%	21%
Seguridad	41%	45%	33%	25%
Olor	40%	47%	30%	17%
El costo del pasaje	31%	37%	20%	9%
Estado de escaleras mecánicas	31%	37%	22%	12%
El nivel sonoro	30%	36%	18%	13%
Atención de reclamos	21%	19%	28%	9%
Estado de ascensores	19%	21%	17%	4%
Servicio del subte en general	50%	64%	22%	8%

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	816	296	88
Iluminación de vagones y estaciones	4,01	4,14	3,85	3,37
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,93	4,05	3,76	3,23
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,90	4,00	3,77	3,44
Atención/ trato del personal	3,87	3,93	3,78	3,64
Estado general de las estaciones	3,71	3,87	3,43	3,12
Limpieza (trenes/estaciones)	3,65	3,78	3,47	2,98
Estado general de vagones	3,63	3,80	3,39	2,78
Comodidad en los vagones	3,48	3,66	3,26	2,47
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,48	3,66	3,18	2,73
Frecuencia del servicio	3,47	3,73	3,12	2,16
Atención de reclamos	3,38	3,49	3,42	2,26
Ventilación de las estaciones	3,31	3,47	3,10	2,47
Ventilación de los vagones	3,26	3,43	3,03	2,29
Seguridad (control de robos y delitos)	3,26	3,39	3,02	2,75
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,20	3,37	2,89	2,57
Olor (trenes/estaciones)	3,16	3,32	2,93	2,44
El costo del pasaje	2,96	3,16	2,69	1,98
Estado de escaleras mecánicas	2,95	3,11	2,72	2,09
El nivel sonoro (ruidos)	2,91	3,08	2,65	2,20
Estado de ascensores	2,74	2,92	2,55	1,82
Servicio del subte en general	3,47	3,72	3,10	2,27

SEGURIDAD



Buenos
Aires
Ciudad

86% se siente
seguro en el Subte

35% cree que
la **seguridad mejoró**
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/

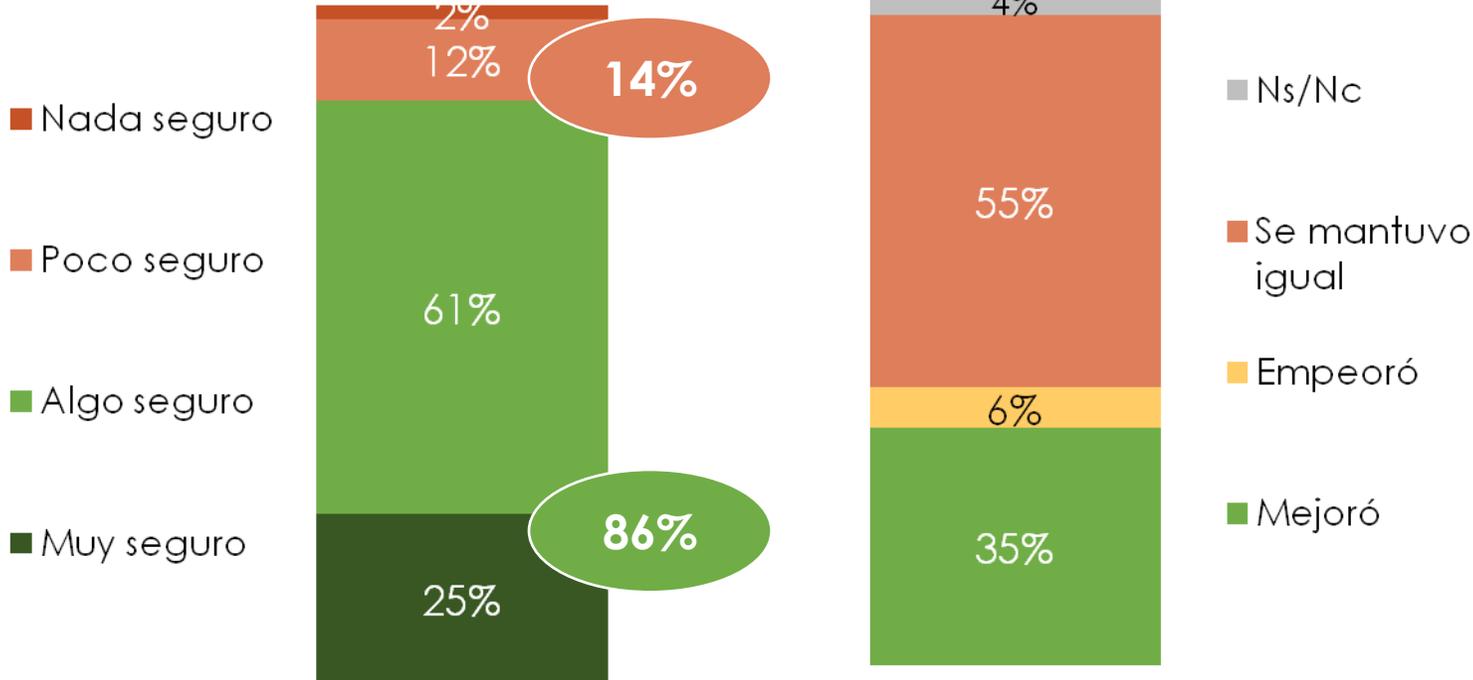
¿Cuál considera usted que es el transporte de pasajeros urbano más inseguro? NO LEER OPCIONES RU/

¿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%)**

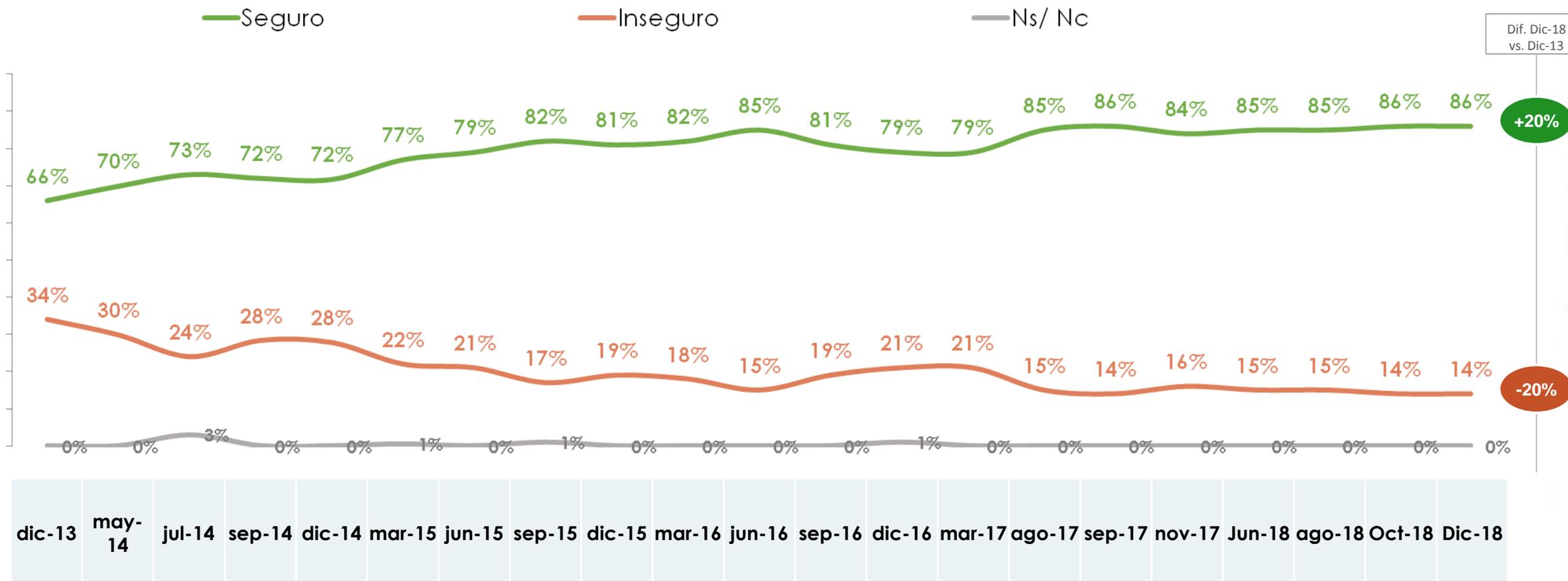
PRESENCIA POLICIAL

31% 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...?



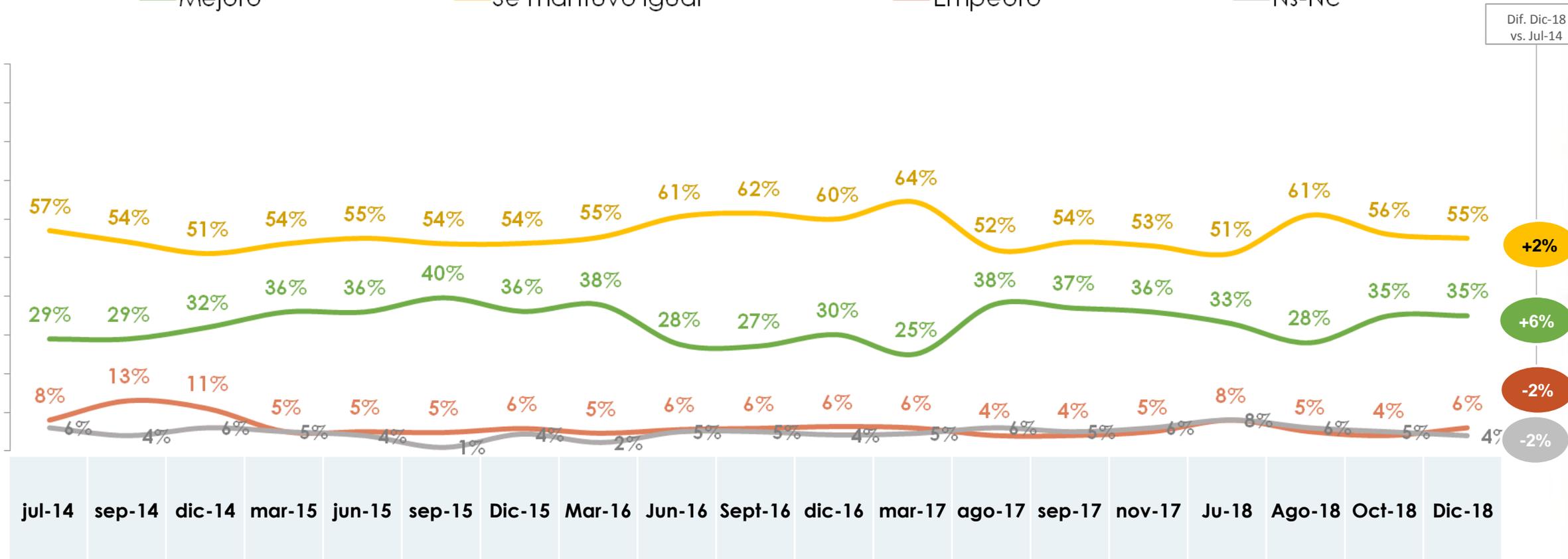
Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

SEGURIDAD- RESTROSPECTIVA | EVOLUTIVO



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

Mejóro Se mantuvo igual Empeoró Ns-Nc



Dif. Dic-18 vs. Jul-14

+2%
+6%
-2%
-2%

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	Oct-18	Dic-18
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%	27%	29%	27%	35%	39%	36%	41%	47%	47%	47%
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%	50%	49%	51%	48%	44%	43%	38%	34%	35%	37%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	4%	6%	5%	5%	4%	3%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	4%	3%	3%	4%	2%	4%	3%	4%	5%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	1%	2%	4%	3%	3%	3%
NS/NC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7%	7%	8%	7%	7%	6%	4%

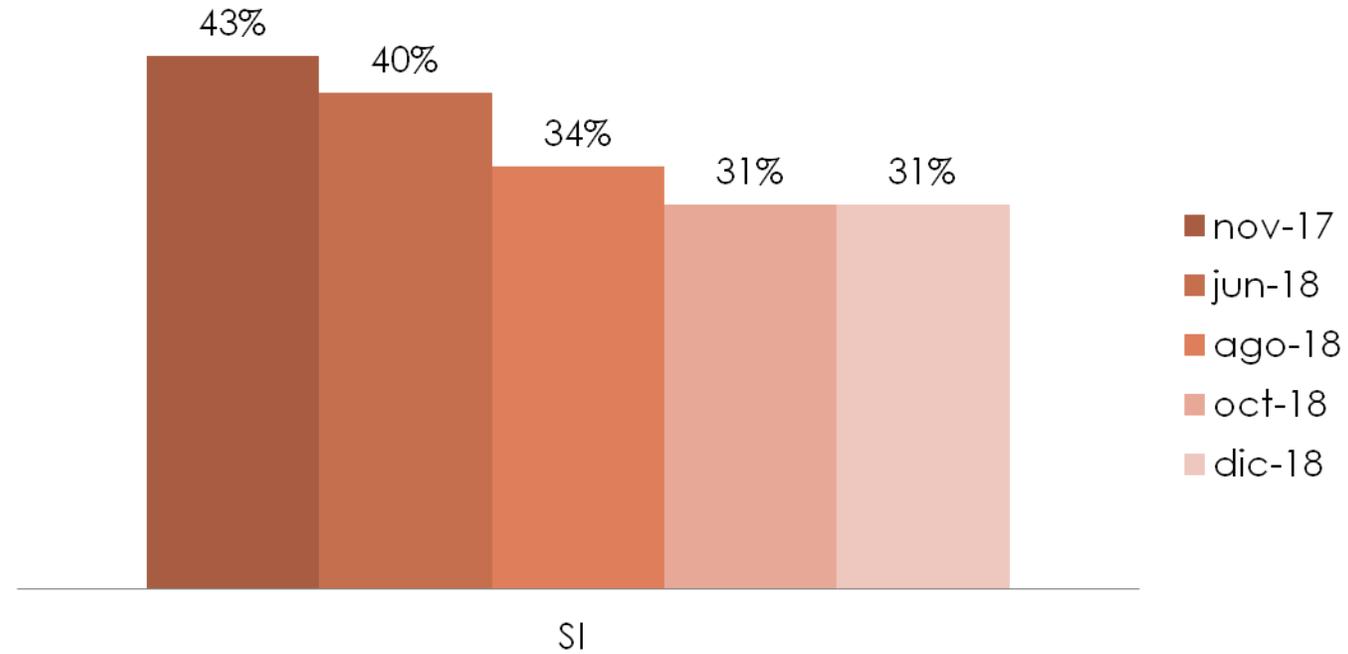
31% notó mayor presencia policial en el último mes.



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

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

PROVERBS

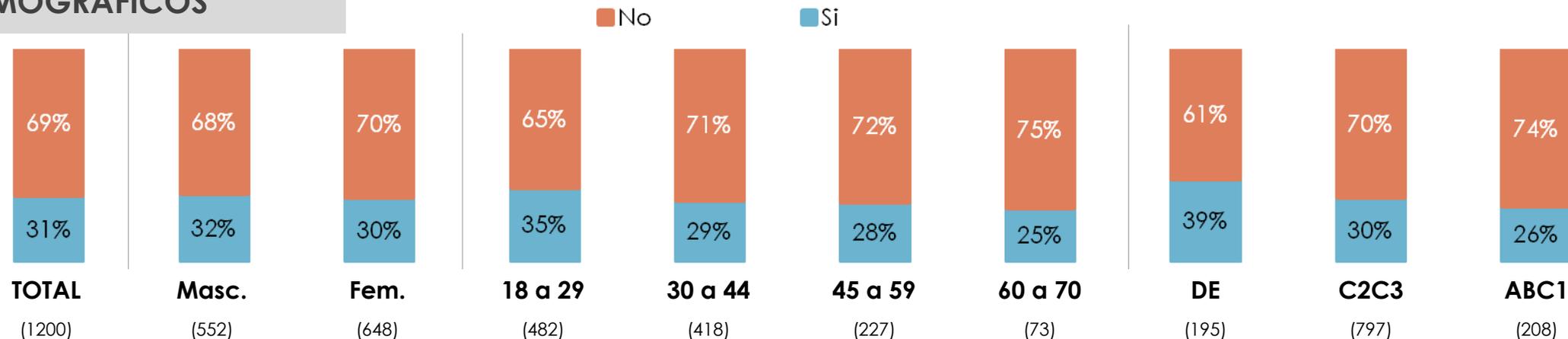


¿NOTÓ MÁS PRESENCIA POLICIAL EN EL ÚLTIMO MES?

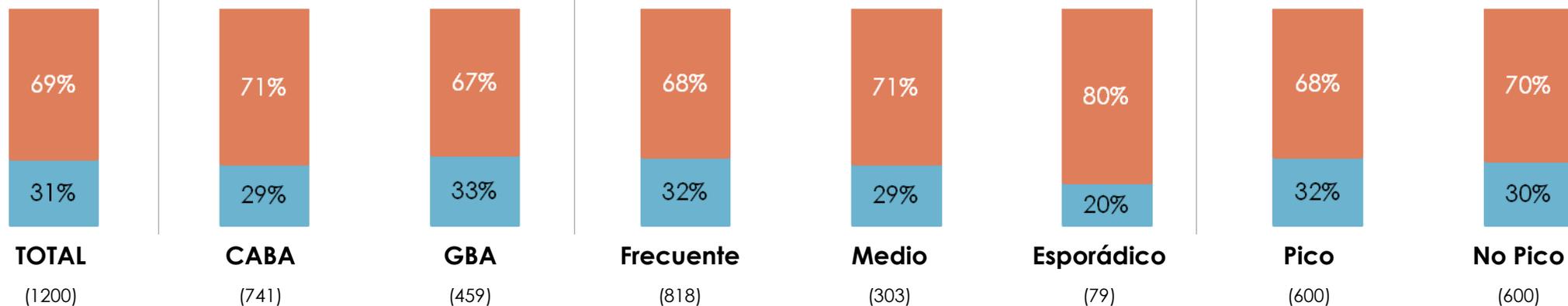


¿Notó Ud. mayor presencia policial en estaciones y andenes en el último mes?

SOCIODEMOGRÁFICOS



ZONA, USUARIO Y HORARIO



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

VICTIMIZACIÓN



Buenos
Aires
Ciudad

Sólo **7%** declara
haber sido **víctima**
y **27%** manifiesta
haber sido **testigo**

de un *hecho de
inseguridad* en U6M.

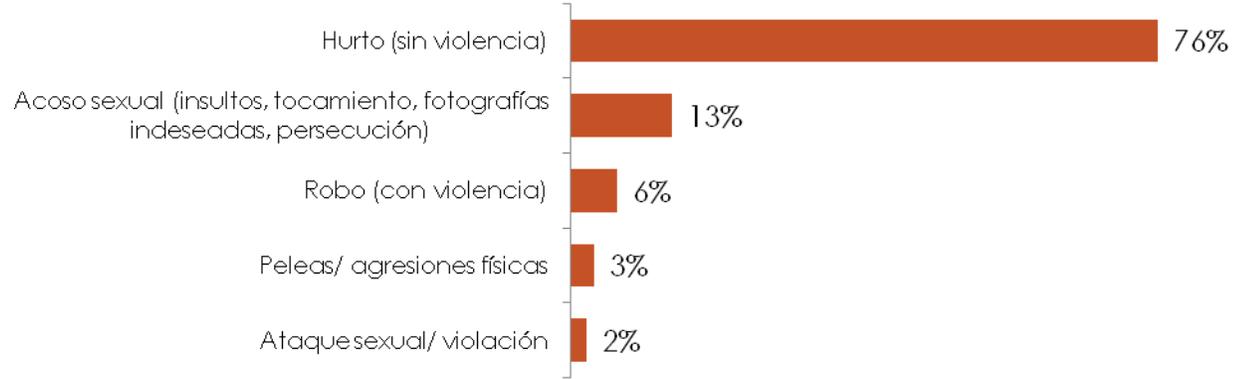
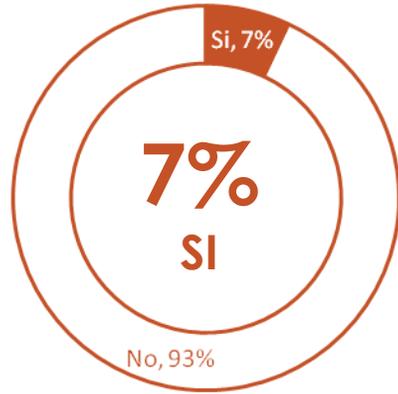




VICTIMIZACIÓN- RESUMEN

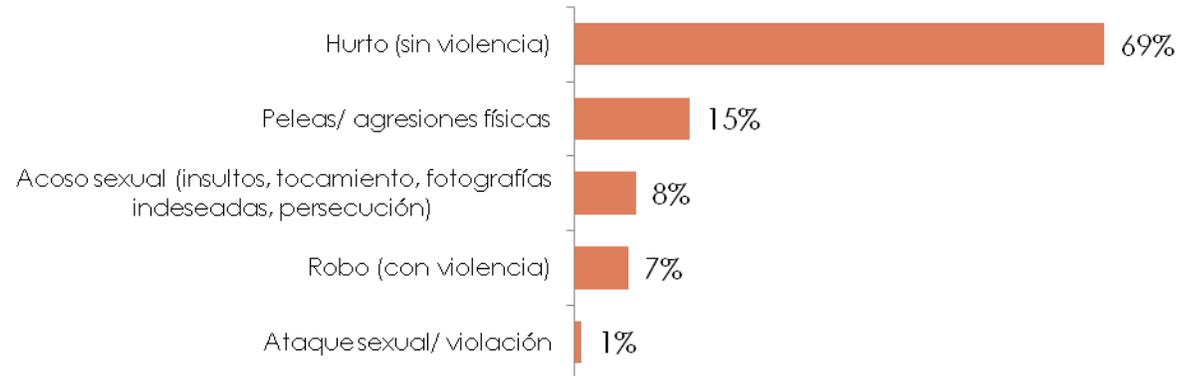
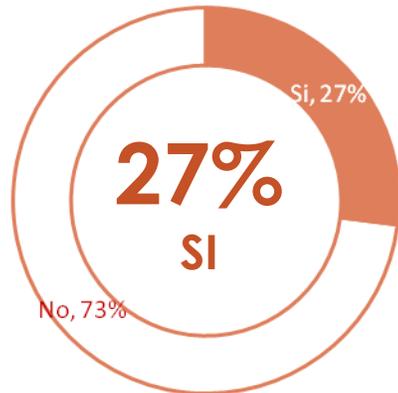
¿Fue víctima de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que tipo de hecho de inseguridad ha sido víctima? / ¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el SUBTE en los últimos 6 meses?/ (SOLO SI DIJO QUE SI) ¿Podría aclararme de que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

¿FUE VÍCTIMA?



Base: Entrevistados DICIEMBRE '18 que han sido víctimas de un hecho de inseguridad (81). Base respuestas sobre la que se calculan los porcentajes: 84. Datos Ponderados.

¿FUE TESTIGO?

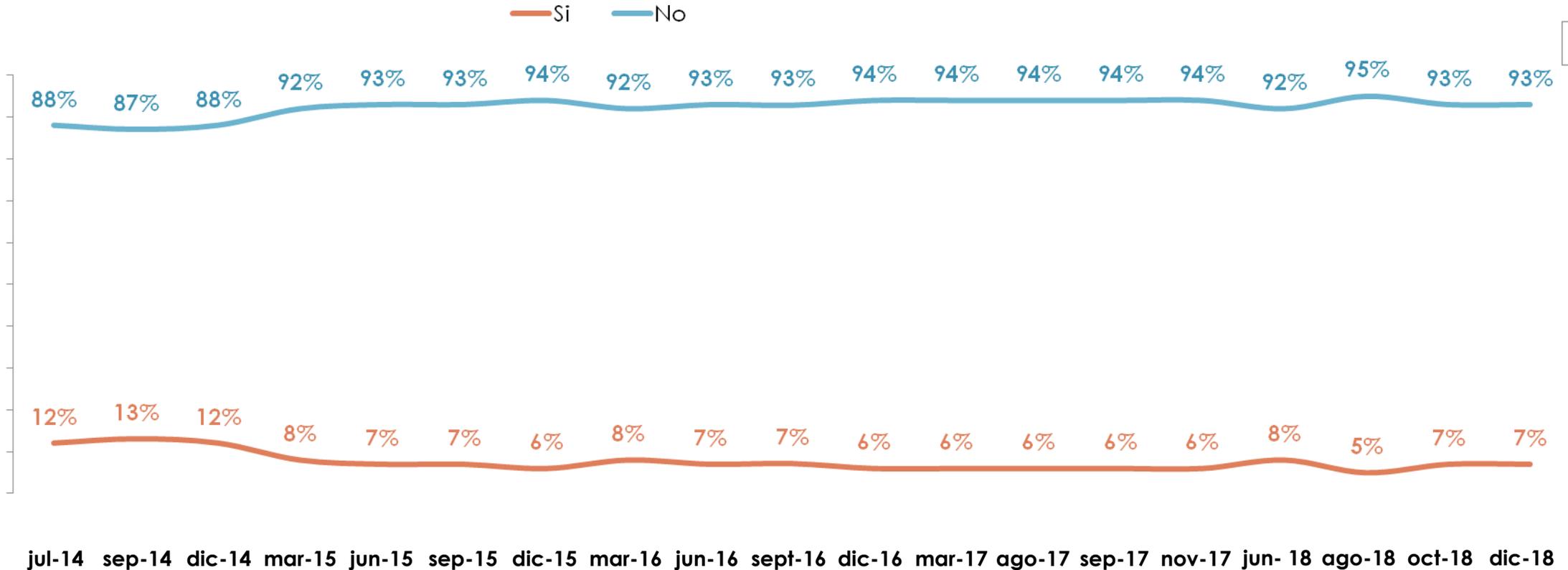


Base: Entrevistados DICIEMBRE '18 que han sido testigos de un hecho de inseguridad.(319). Base respuestas sobre la que se calculan los porcentajes: 387. Datos Ponderados.

VICTIMA DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



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



Dif. Dic-18 vs. Jul-14

+5%

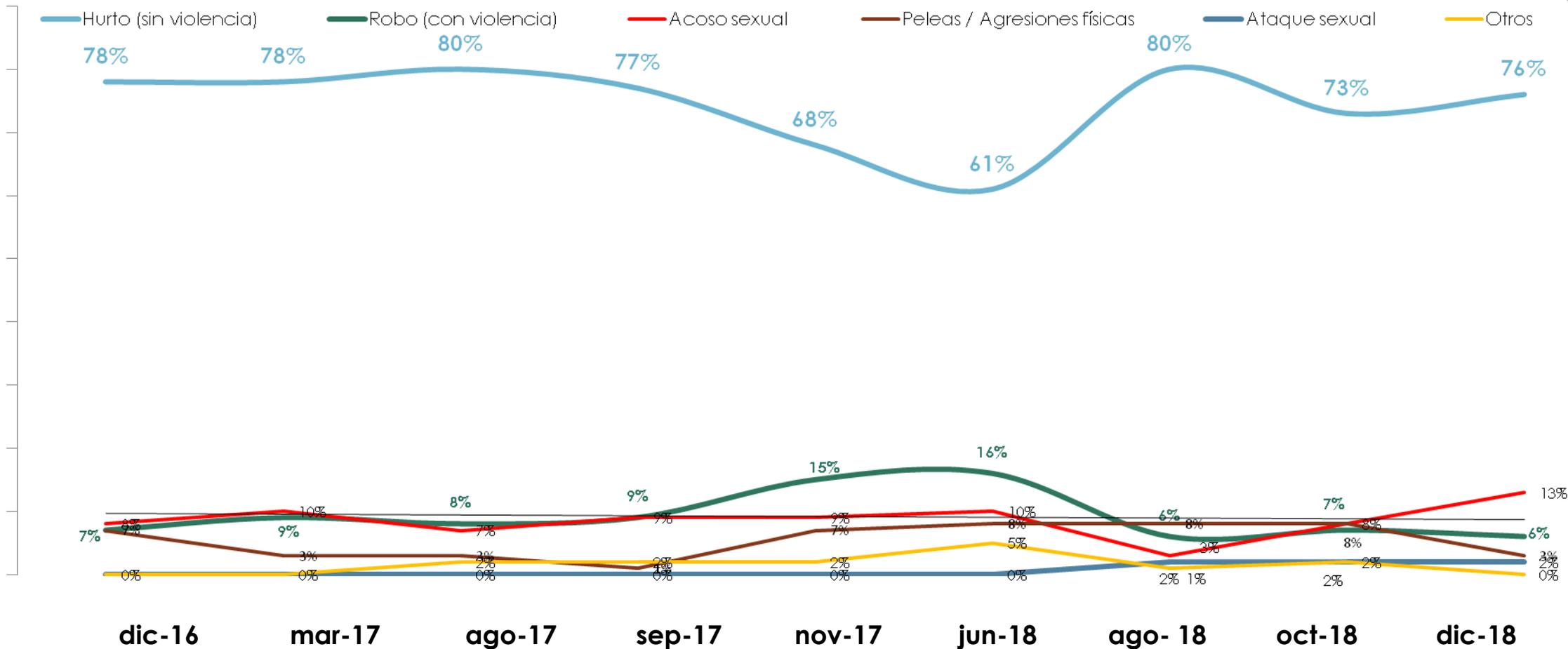
-5%

Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

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?



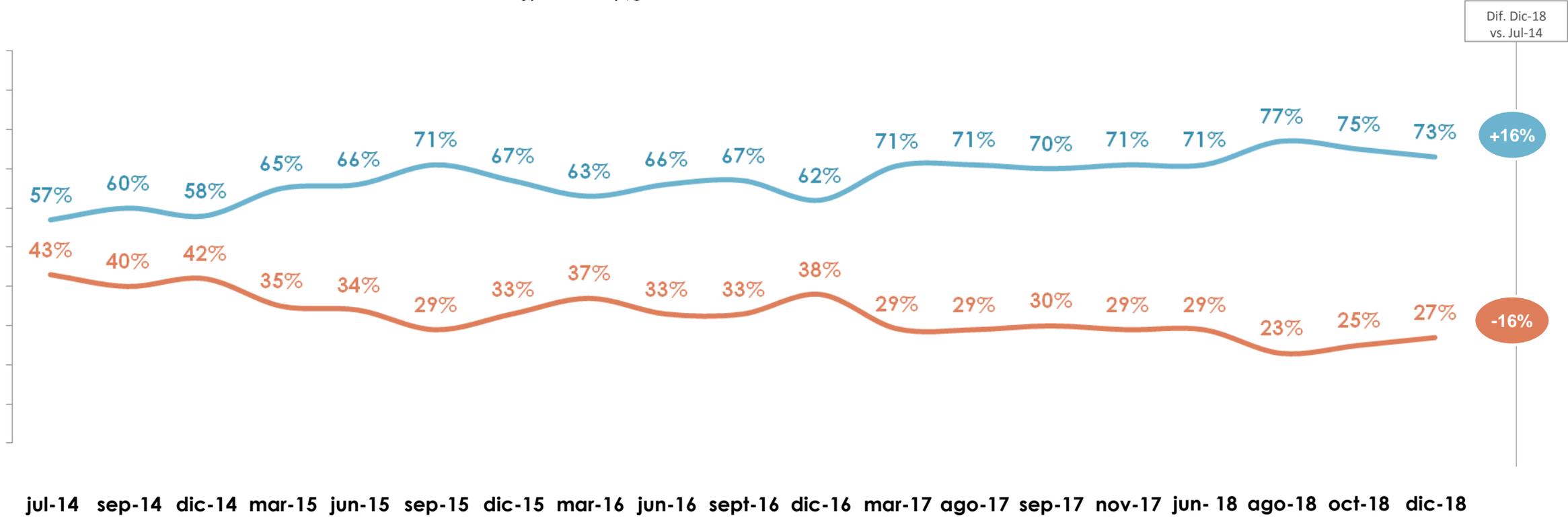
Base: Entrevistados que han sido víctima de inseguridad según ola. Bases respuestas. Datos ponderados.

TESTIGO DE INSEGURIDAD EN EL SUBTE | EVOLUTIVO



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

— Si — No



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 Oct-18 Dic-18

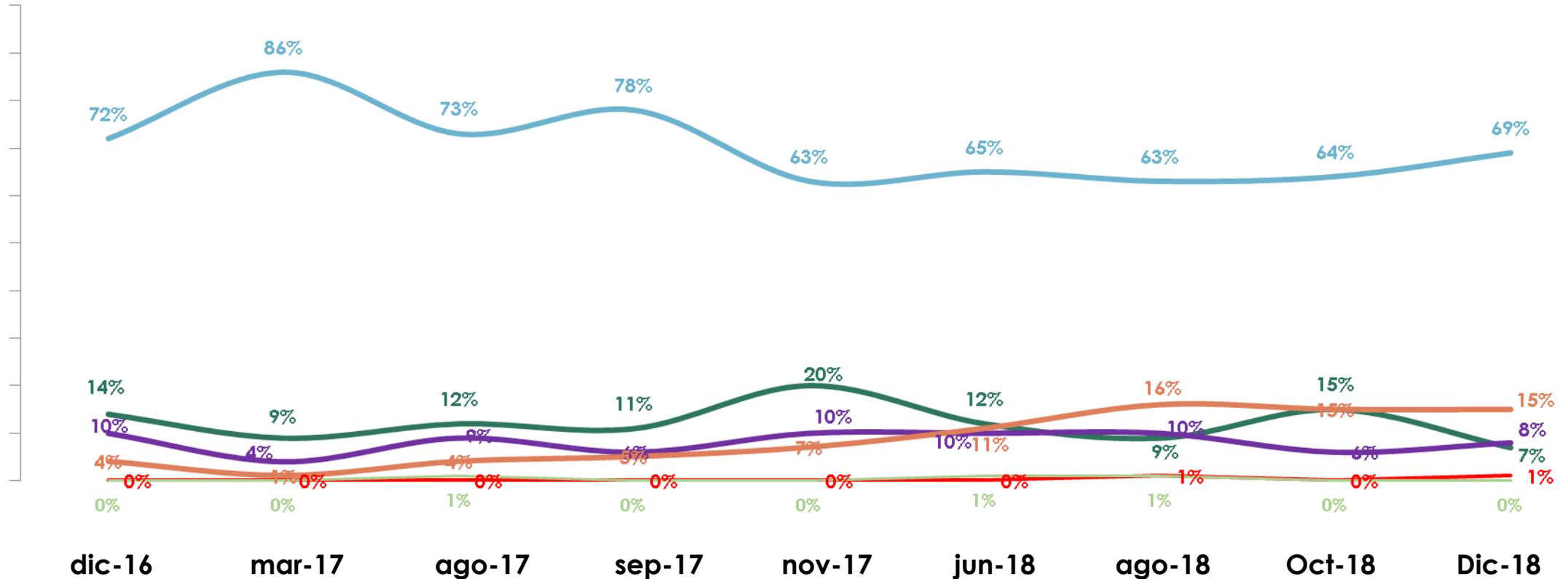
Base: Entrevistados según ola. Datos Ponderados.

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



Base: Entrevistados que han sido testigos de inseguridad según ola. Bases respuestas . Datos ponderados.

MUCHAS GRACIAS

RETIRO



Gral. San Martín

5115

Subte
Buenos Aires Ciudad