

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

ENCUESTA COINCIDENTAL SUBTE

Noviembre 2017



**Buenos
Aires
Ciudad**

Ficha Técnica

Área de investigación:

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

Fecha:

- Del 21 al 30 de noviembre de 2017.

Universo:

- Usuarios de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años que viajaron más tres veces en el último mes en subte.

Tipo de muestreo:

- Coincidental en estaciones de subterráneos de la Ciudad de Buenos Aires.

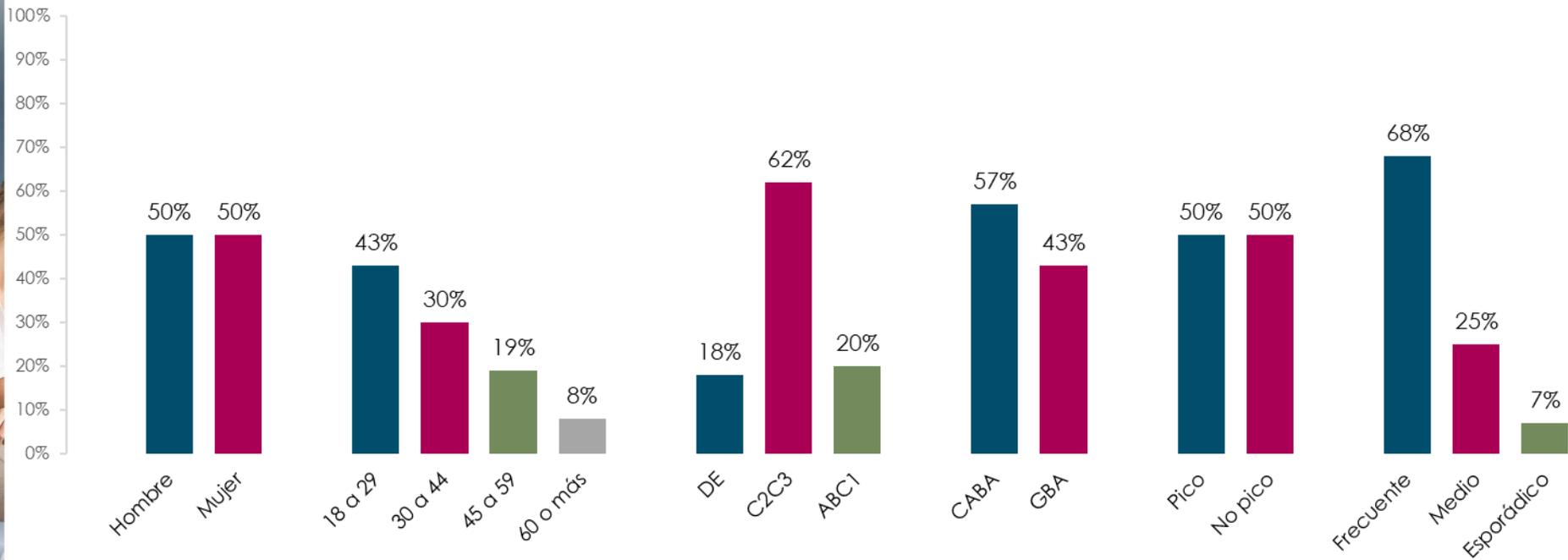
Tamaño de la muestra: 1200 casos efectivos («A» 150 casos/ «B» 300 casos/ «C» 150 casos/ «D» 300 casos/ «E» 150 casos / «H» 150 casos). Los datos han sido ponderados por línea de subte.

Presentación

- El presente informe constituye una síntesis de los resultados obtenidos a través de encuestas coincidentales dirigidas a usuarios del servicio de subterráneo de la Ciudad de Buenos Aires mayores de 18 años. La investigación se desarrolló durante los días 21 al 30 de noviembre de 2017.
- 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, centrándose, especialmente, en la evaluación del estado actual de distintos aspectos relacionados con el subte, sus características y estado de mantenimiento, como así también aspectos relativos a la seguridad dentro del subte. Además, se evalúan las redes sociales asociadas al Subte.
- Las comparaciones presentadas en este informe se basan en datos estadísticos anteriores realizados por la Consultora Aresco, Poliarquía y por Isonomía Consultores.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Estructura de la muestra

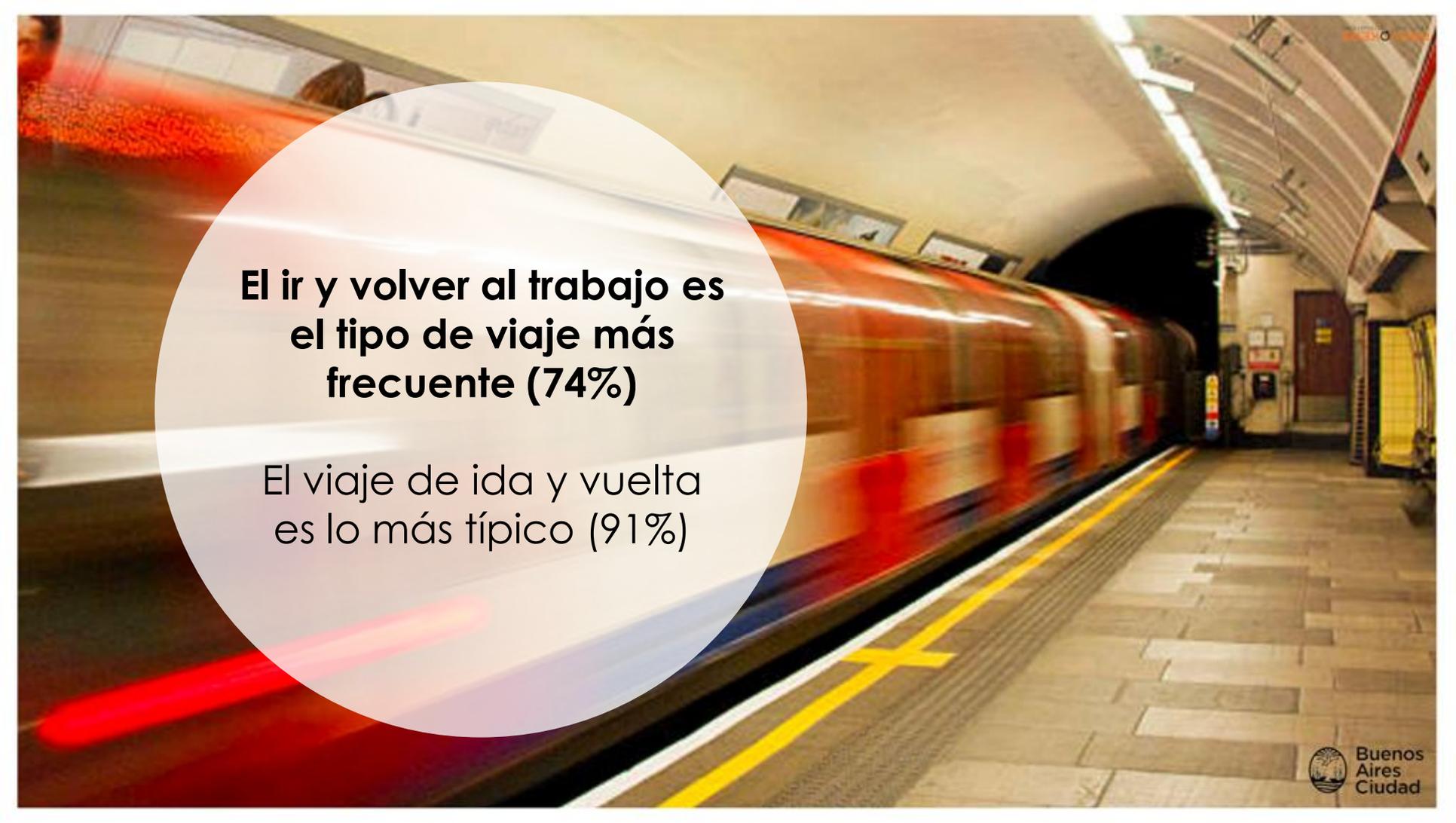


CARACTERÍSTICAS DEL USO DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad





**El ir y volver al trabajo es
el tipo de viaje más
frecuente (74%)**

El viaje de ida y vuelta
es lo más típico (91%)

Motivos del viaje

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

¿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 subte con otro motivo

Motivos del viaje - Evolutivo

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

EVOLUTIVO

	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sept-16	dic-16	mar-17	Ago-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17
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%
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%
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%
Visita a amigos/familiares	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	2%
Esparcimiento	4%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	4%
Otro	2%	1%	2%	3%	2%	3%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	-	2%	1%	-	1%	2%	2%	0%	2%

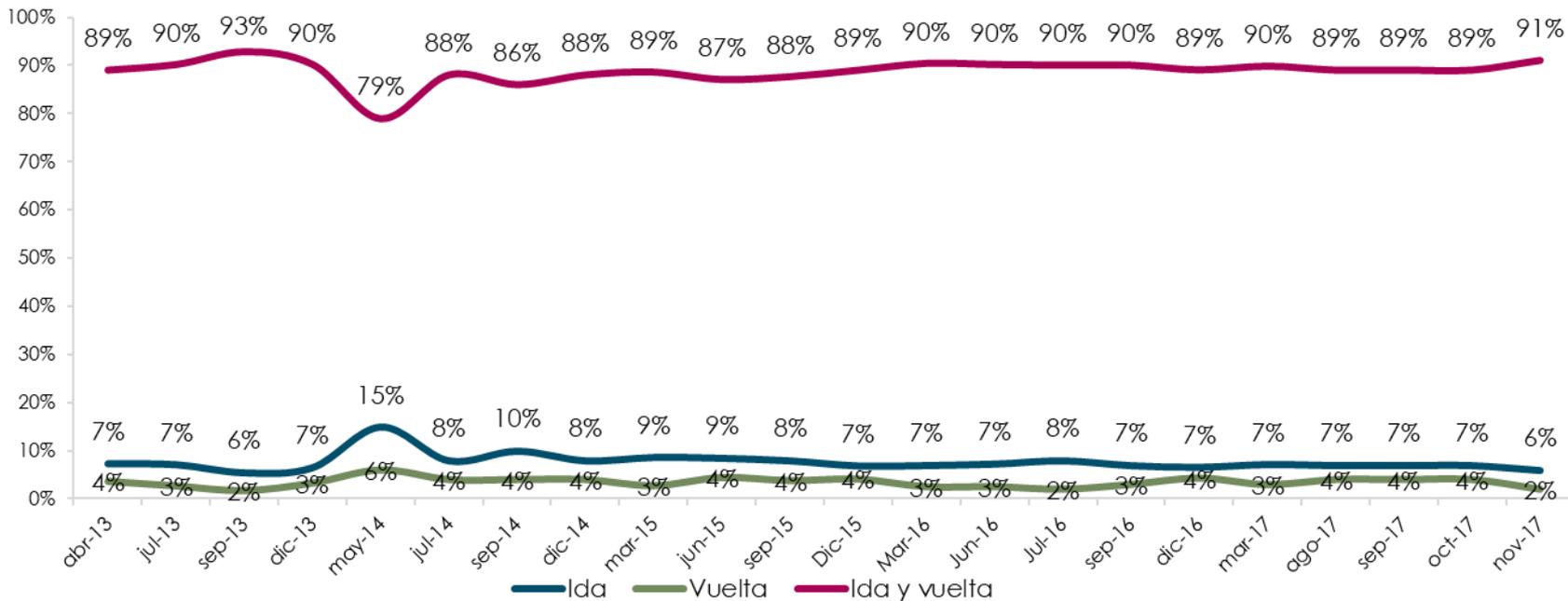
El viaje al/desde el trabajo es el principal motivo de uso para todas las mediciones.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Uso habitual - Evolutivo

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

Dif. Nov17 vs. Abr'13



+2%

-1%

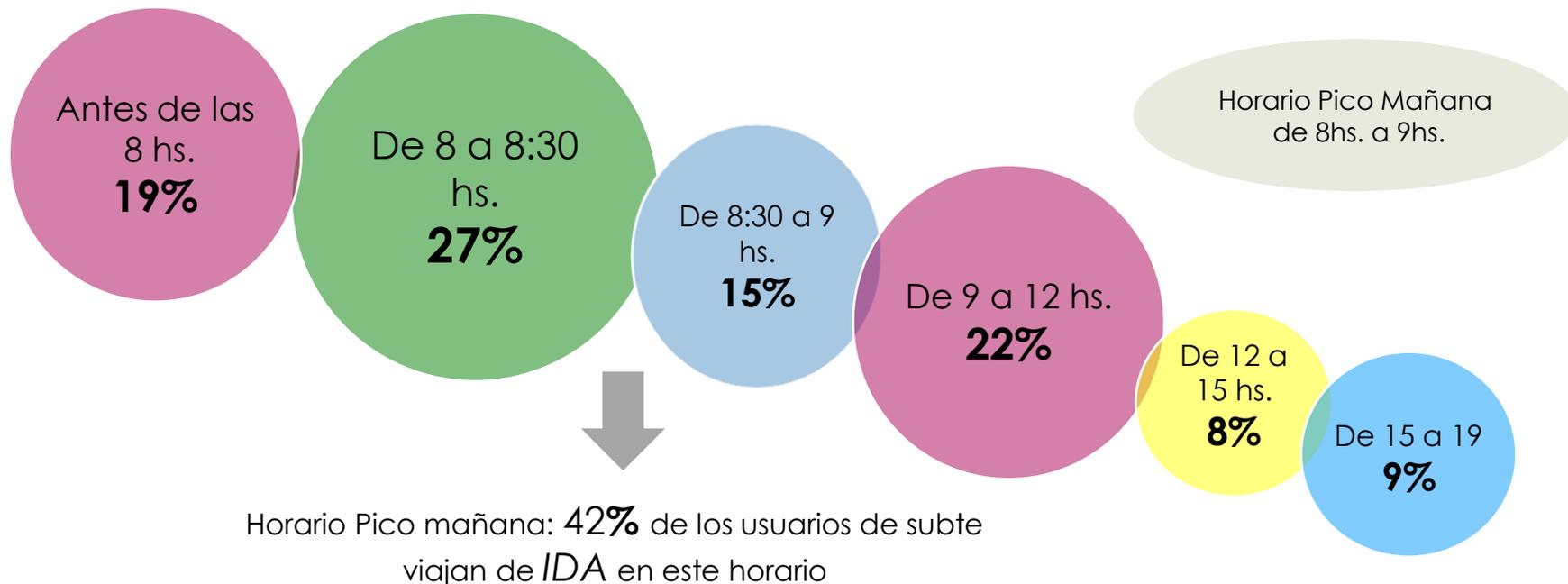
-2%

El viaje ida & vuelta es el uso habitual más frecuente para todas las mediciones

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Horarios de Ida

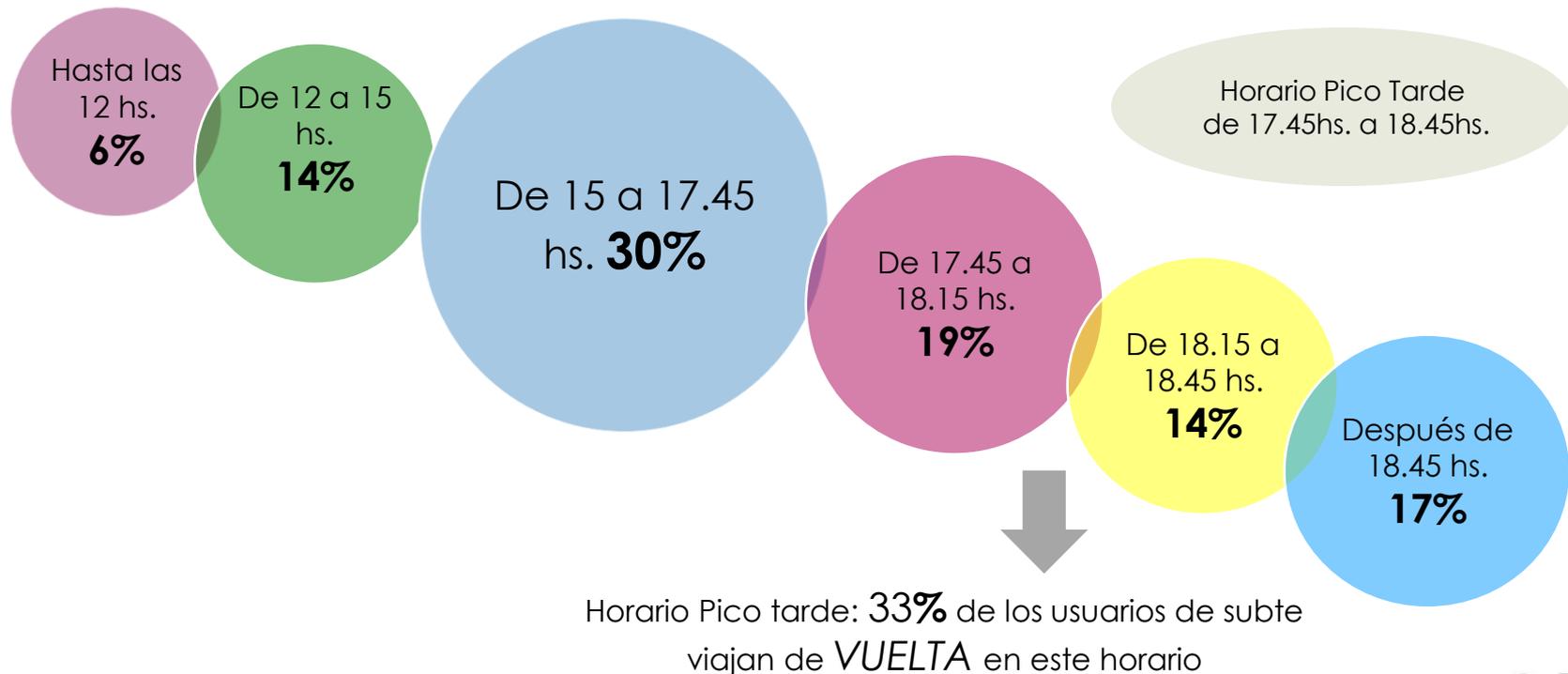
SOLO SI VIAJA DE IDA ¿A qué hora exacta toma habitualmente el subte para su viaje de IDA? – ABIERTA -



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Horarios de Vuelta

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



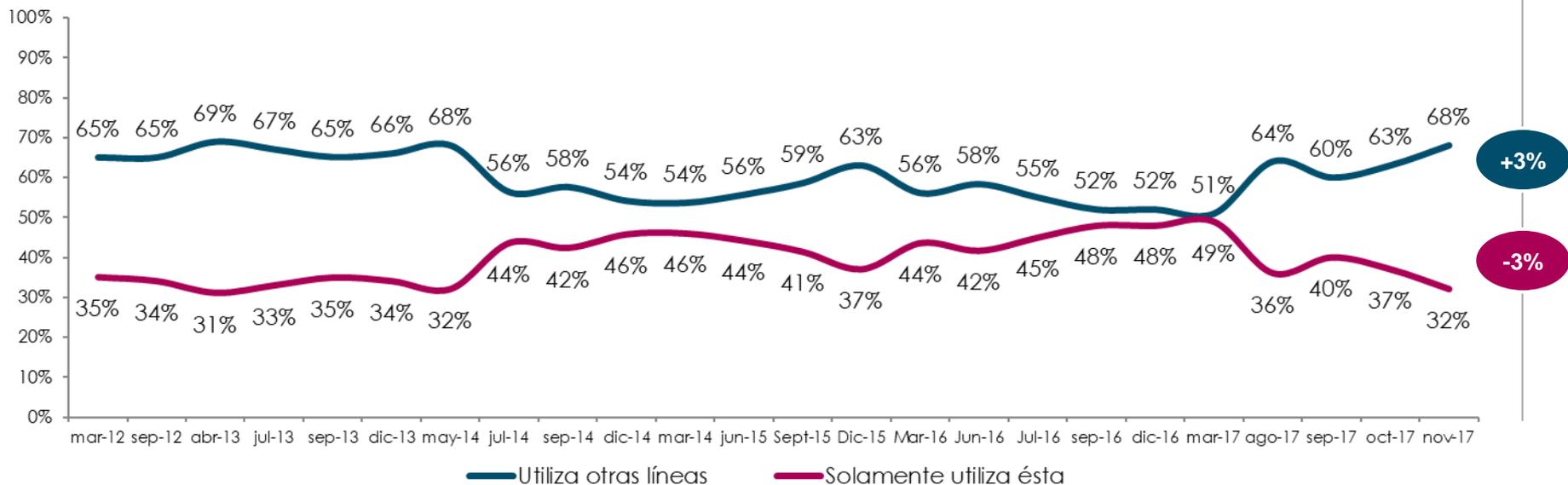
68% son pasajeros habituales de varias líneas.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Uso habitual – Líneas - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Mar'12



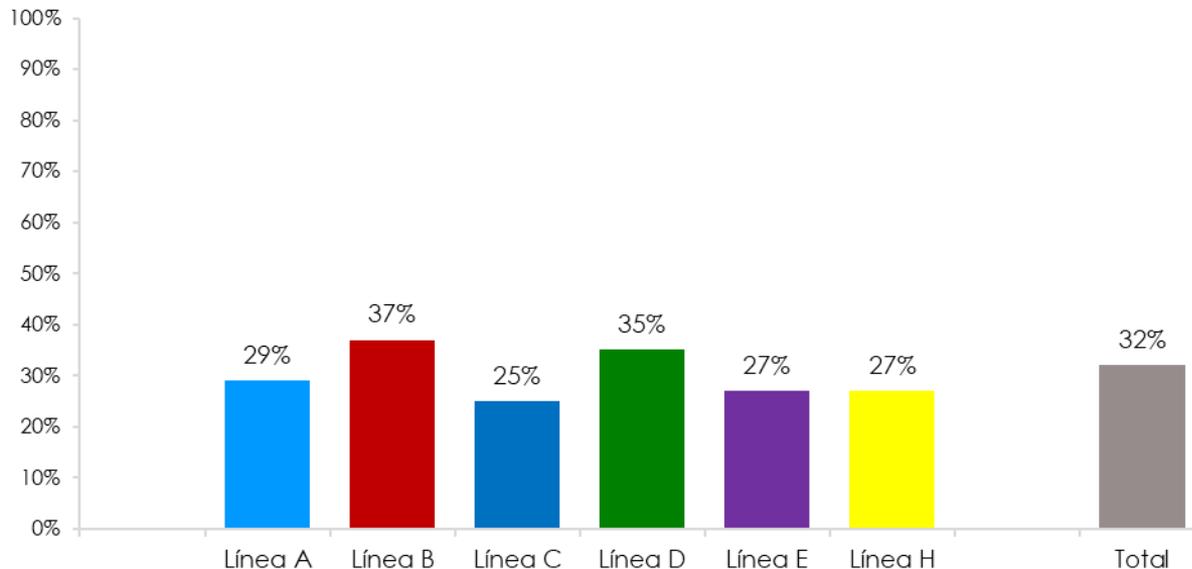
En las últimas 4 mediciones se mantiene con una importancia similar la penetración de pasajeros que utilizan varias líneas.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Uso habitual – Una sola línea

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

Solamente
utilizan ésta
32%

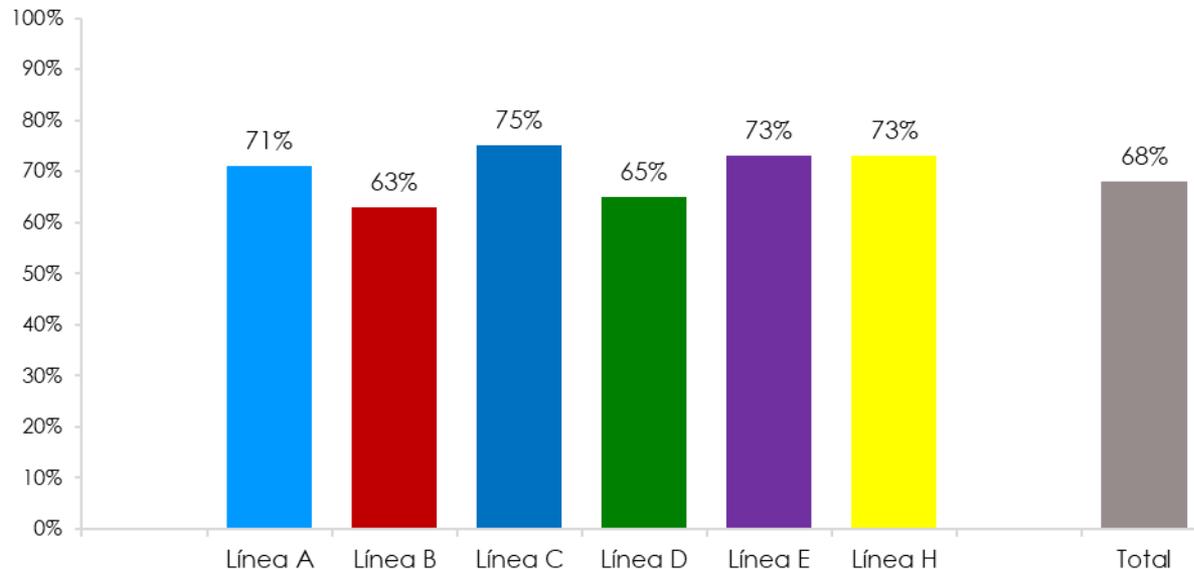


Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Uso habitual – Combina con otras líneas

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

Utiliza otras
líneas
68%



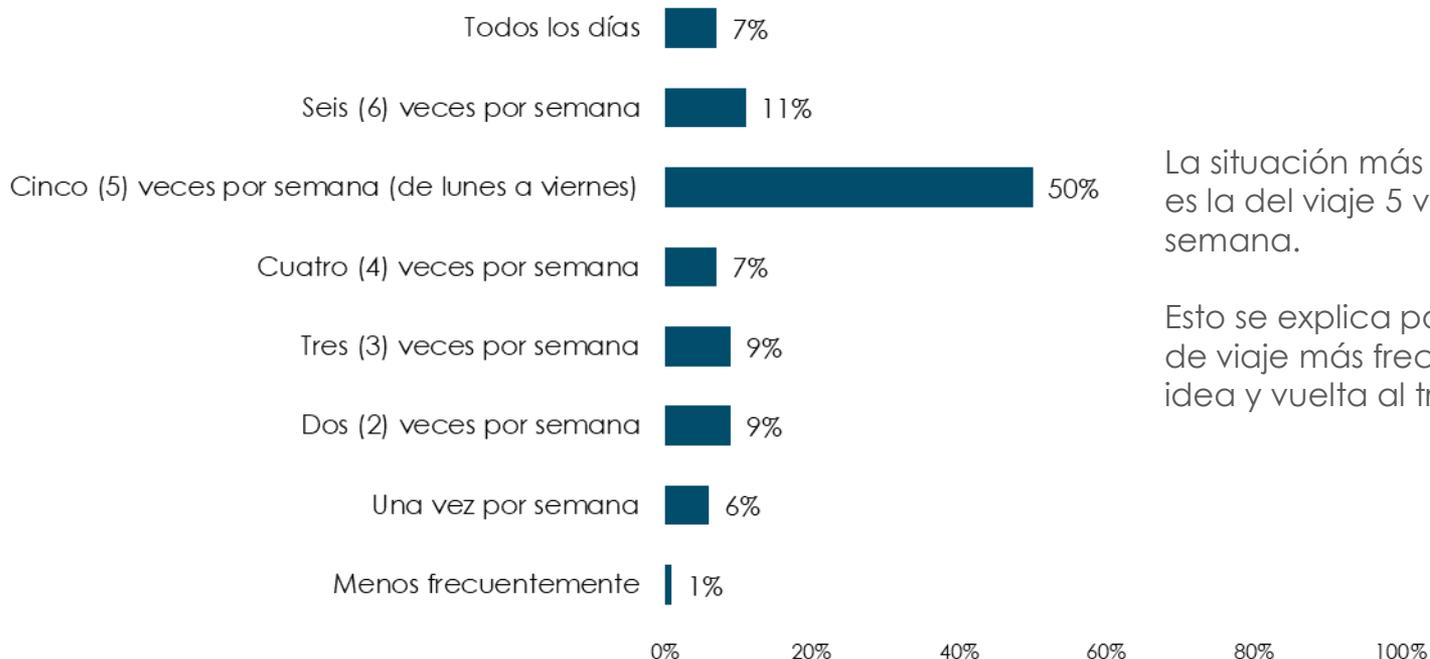


La frecuencia típica
de viaje es de **5**
veces por semana
(50%)

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Frecuencia del viaje

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



La situación más habitual es la del viaje 5 veces por semana.

Esto se explica por el tipo de viaje más frecuente: la idea y vuelta al trabajo.

Frecuencia del viaje - Evolutivo

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

EVOLUTIVO

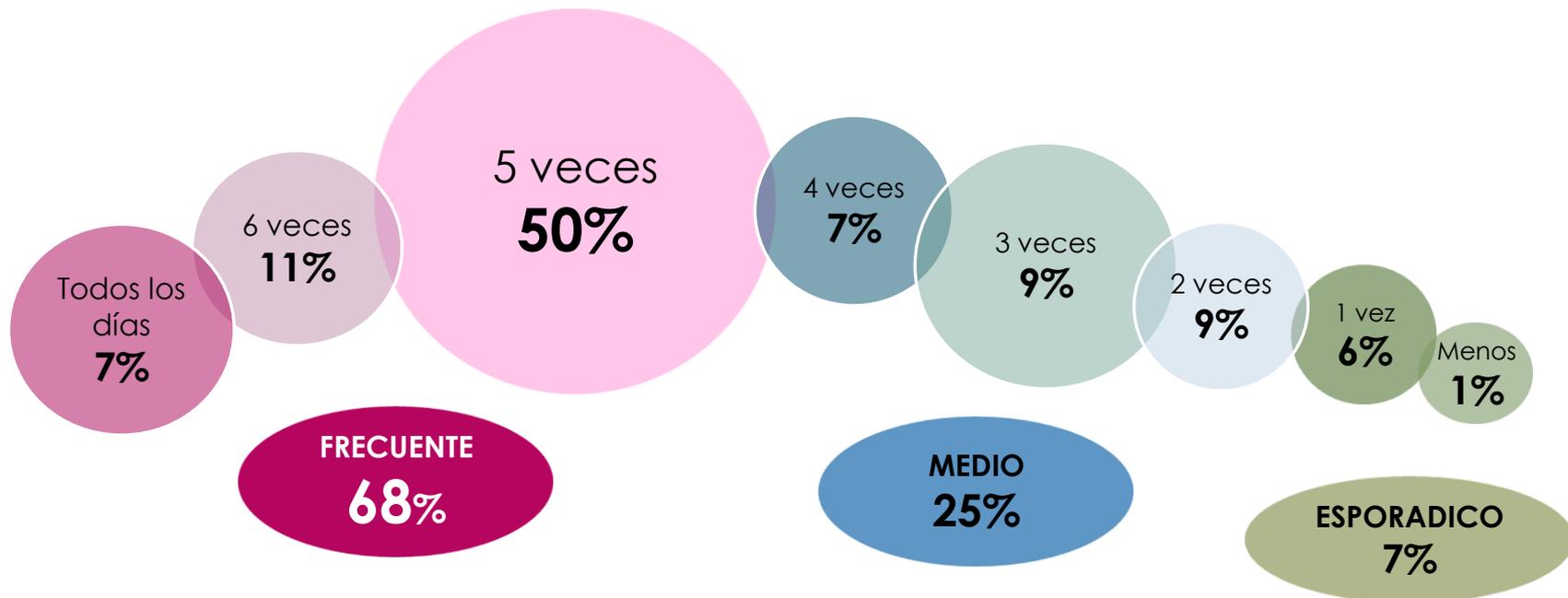
	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	May-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	jul-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago.17	sep-17	oct-17	Nov-17
Todos los días	7%	4%	13%	13%	12%	14%	12%	1%	2%	3%	2%	2%	6%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%	10%	10%	4%	7%
6 veces por semana	7%	10%	8%	8%	8%	8%	8%	6%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	7%	6%	7%	9%	4%	7%	13%	8%	11%	11%
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%	53%	50%
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%	9%	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%	12%	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%	6%	9%
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%	3%	6%

El viaje 5 veces por semana mantiene su mayor importancia en todas las mediciones.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Tipos de usuarios

Según frecuencia de viaje semanal



		USUARIO		
		Frecuente	Medio	Esporádico
Base:		816	305	79
SEXO	Masculino	52%	48%	48%
	Femenino	48%	52%	52%
EDAD	18 a 29	42%	44%	40%
	30 a 44	30%	30%	34%
	45 a 59	20%	17%	14%
	60 a 70	7%	9%	12%
NSE	DE	17%	19%	22%
	C2C3	63%	58%	61%
	ABC1	20%	23%	17%
PLAZA	CABA	59%	52%	48%
	GBA	41%	48%	52%
HORARIO	PICO	53%	45%	42%
	NO PICO	47%	55%	58%
LÍNEA	A	17%	17%	21%
	B	24%	21%	25%
	C	16%	18%	21%
	D	27%	25%	22%
	E	8%	10%	6%
	H	9%	8%	4%

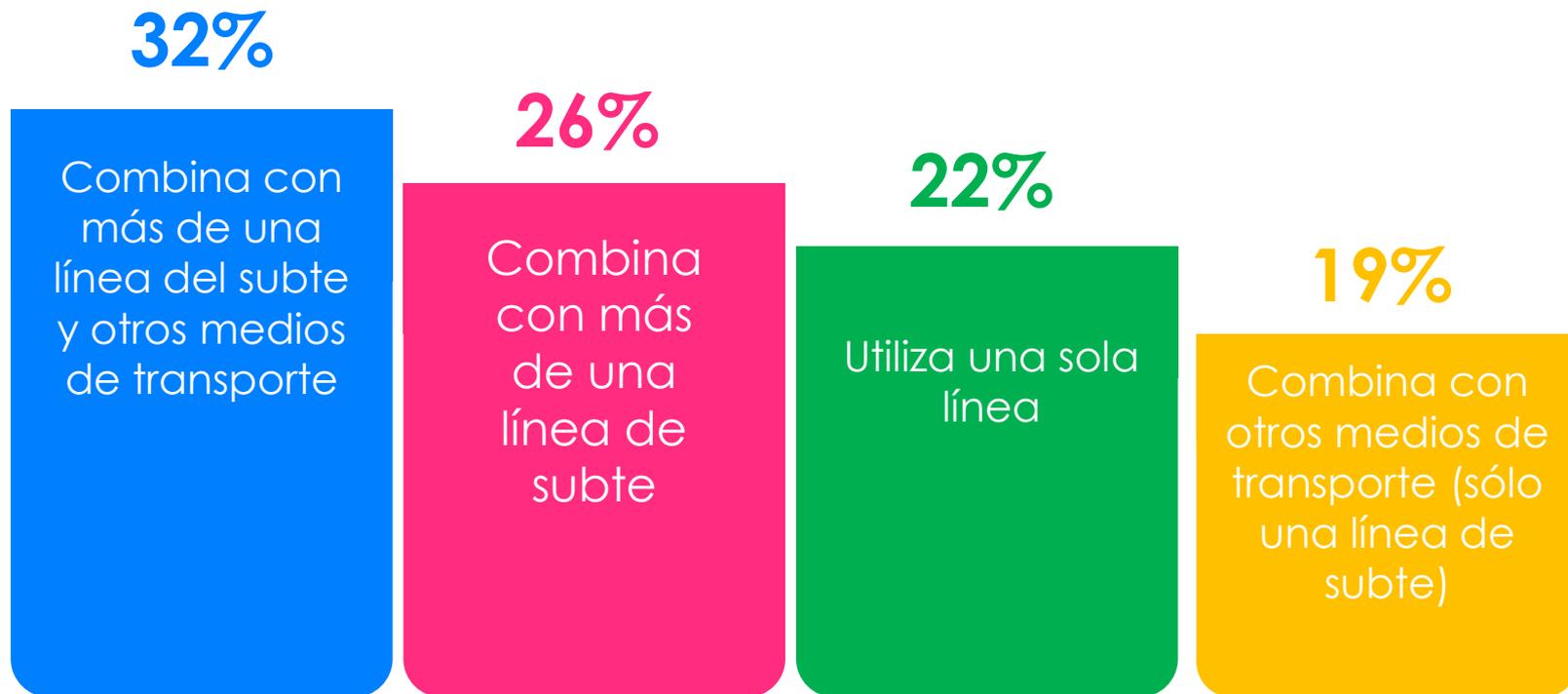
Los pasajeros del subte son personas que combinan con diferentes líneas y/o con otros medios de transporte.

El 22% de las personas utiliza una única línea (sin combinar con otros medios de transporte)

Combinaciones

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

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



Combinaciones - Evolutivo

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

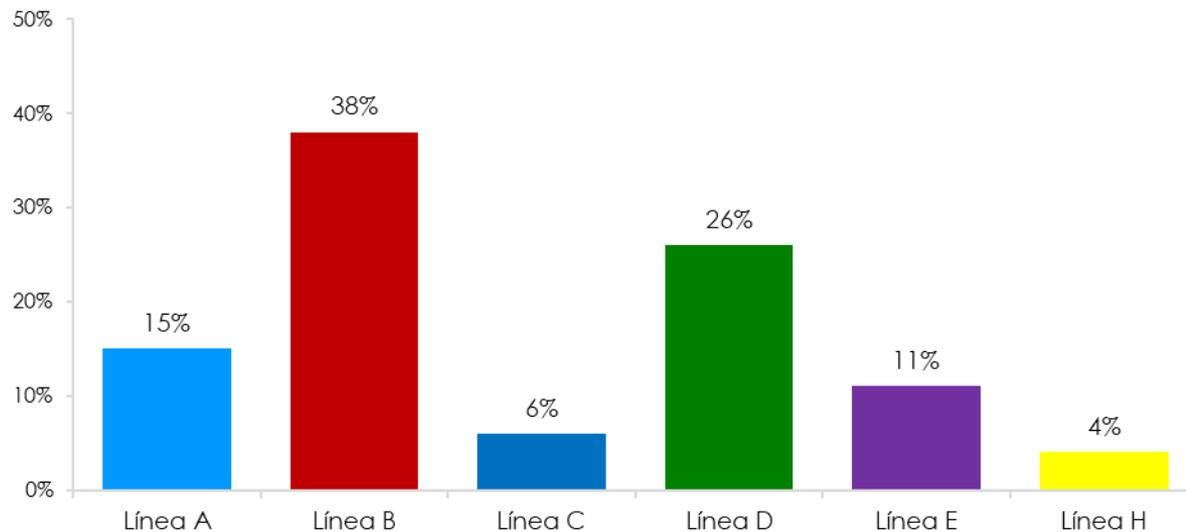
EVOLUTIVO

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

Utiliza solo una línea de subte

22%

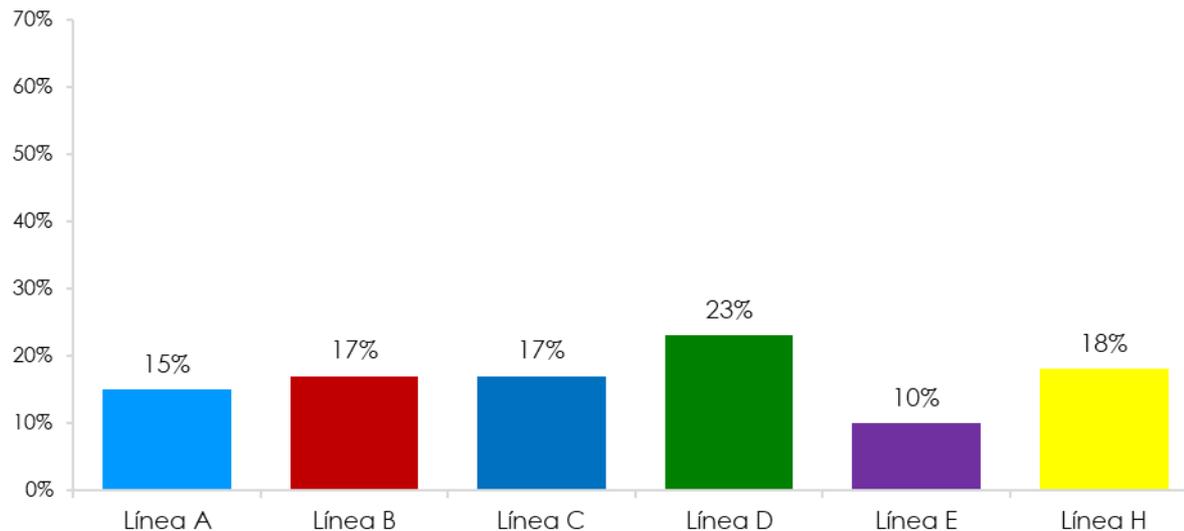
Utiliza sólo
una línea de
Subte



Combina con otras líneas de subte

26%

Combina con
más de una
línea del subte

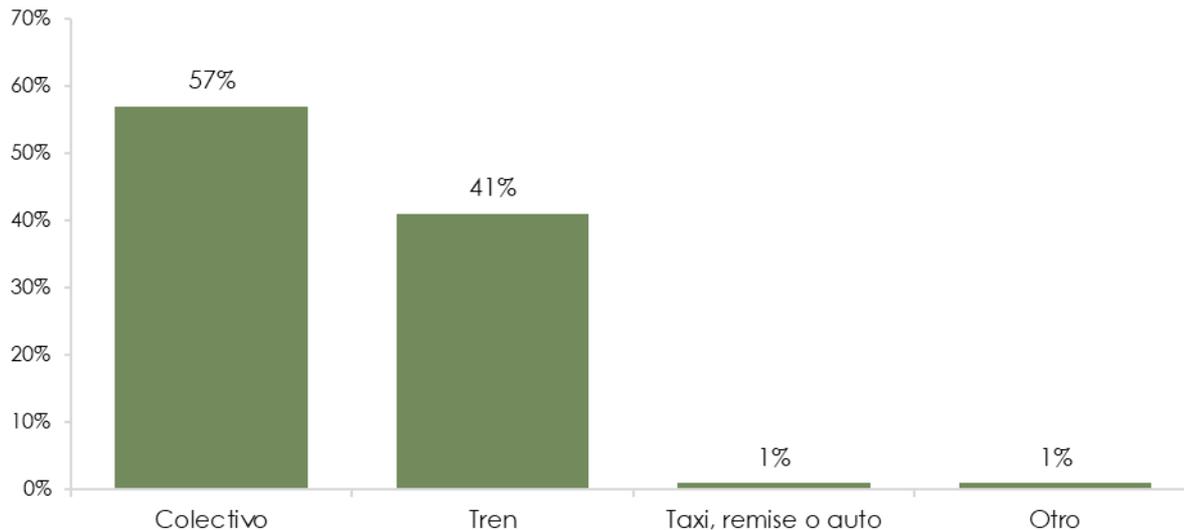


Combina con otros medios de transporte o con más de una línea y otro medio

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

52%

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



EVALUACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad

La evaluación global del servicio es positiva: 68%

(mencionan que es muy buena o buena)

25% pasajeros considera que es regular.

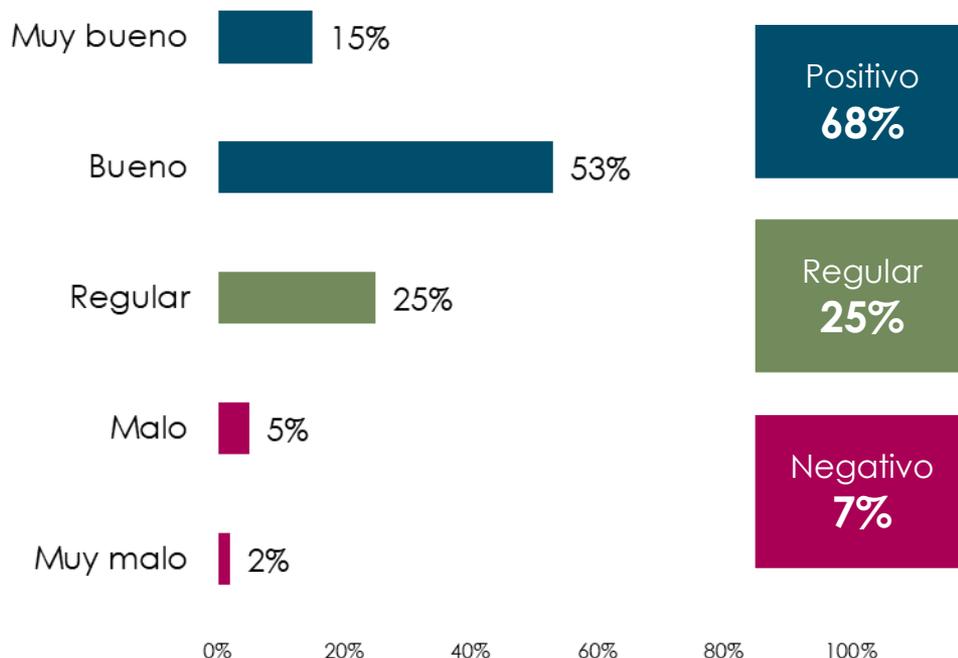
Son pocos los que consideran que es negativo: 7%

Las líneas H y A son las mejor evaluadas

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación del Servicio General

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

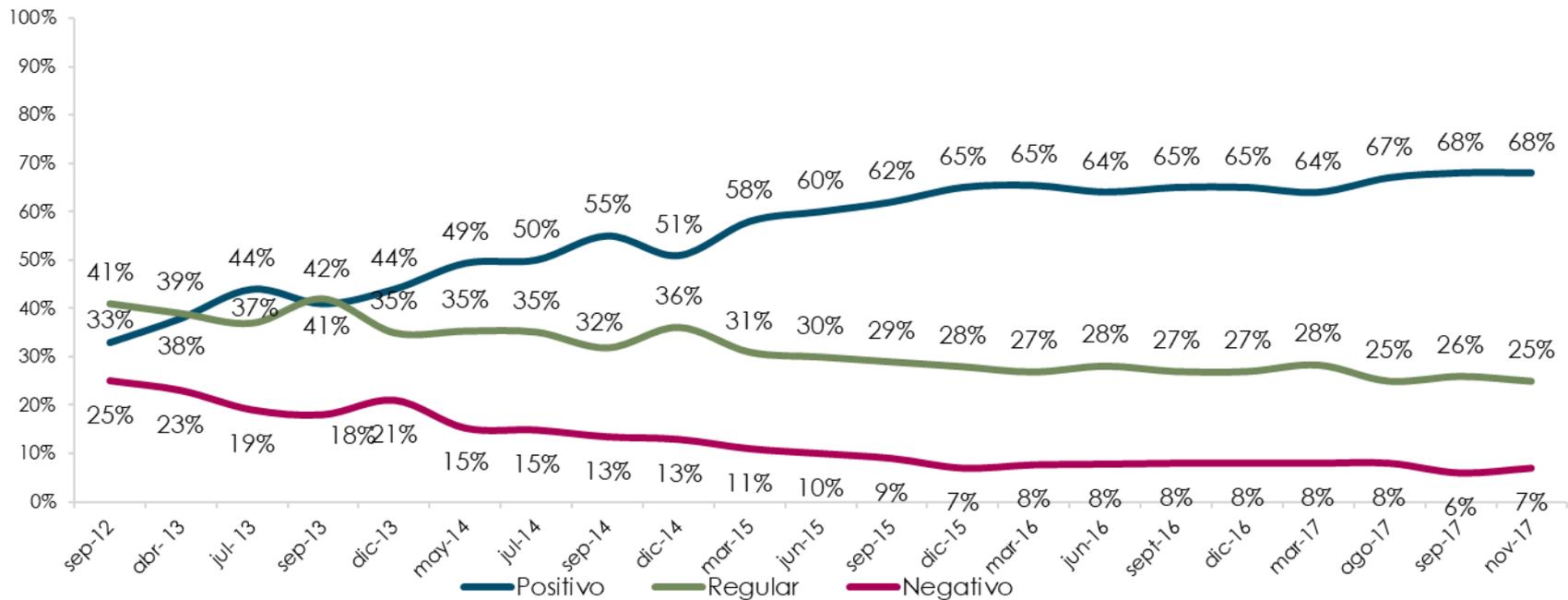


La evaluación global del servicio mantiene los valores positivos de las últimas 3 olas

Los que sostienen una posición más crítica, es un grupo marginal: 7%

Evaluación del Servicio General - Evolutivo

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



Dif. Nov '17 vs. Sep '12

+35%

-16%

-18%

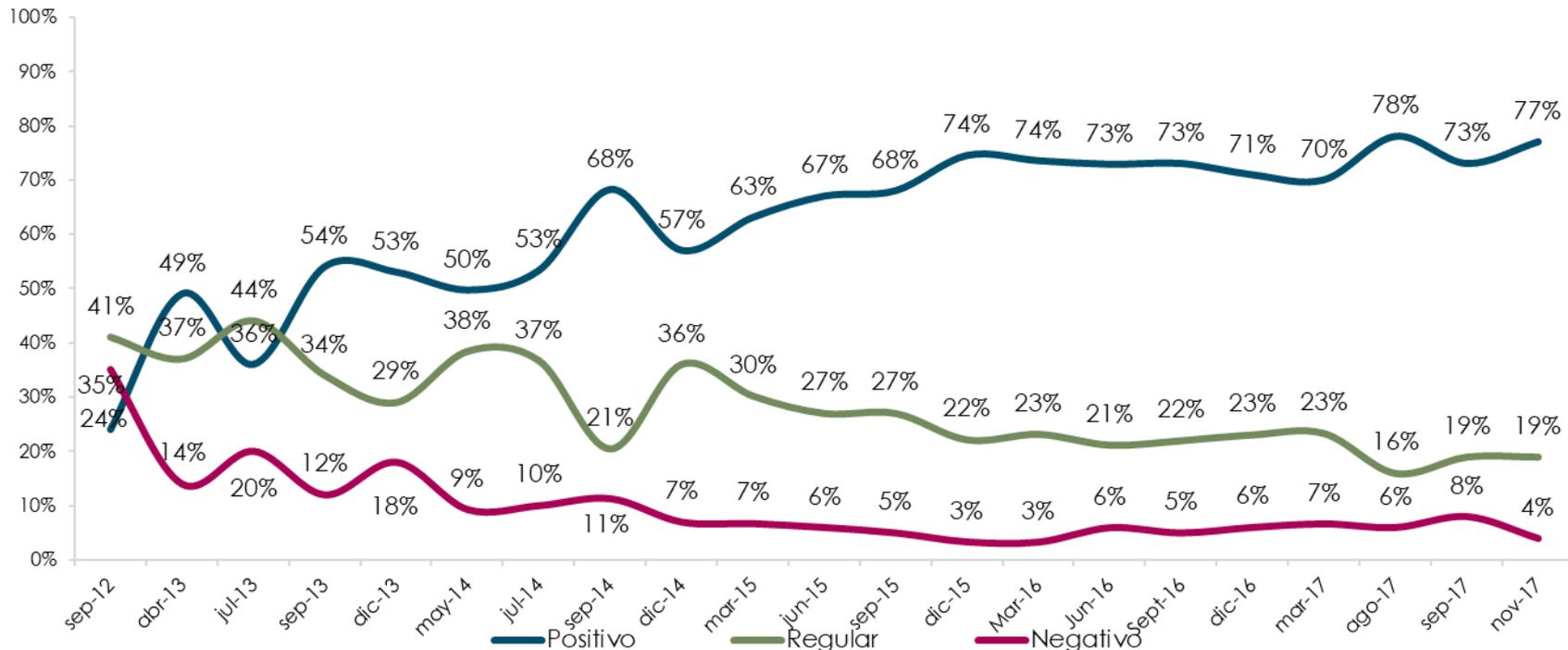
Se mantiene la tendencia a largo plazo de mejora de la evaluación global a costa de la disminución de la evaluación regular. Si bien, se podría afirmar que la tendencia se está amesetando y que desde Dic 2015 alcanza valores similares del orden del 65-68%.

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea A - Evolutivo

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



Dif. Nov'17 vs. Sep'12

+53%

-22%

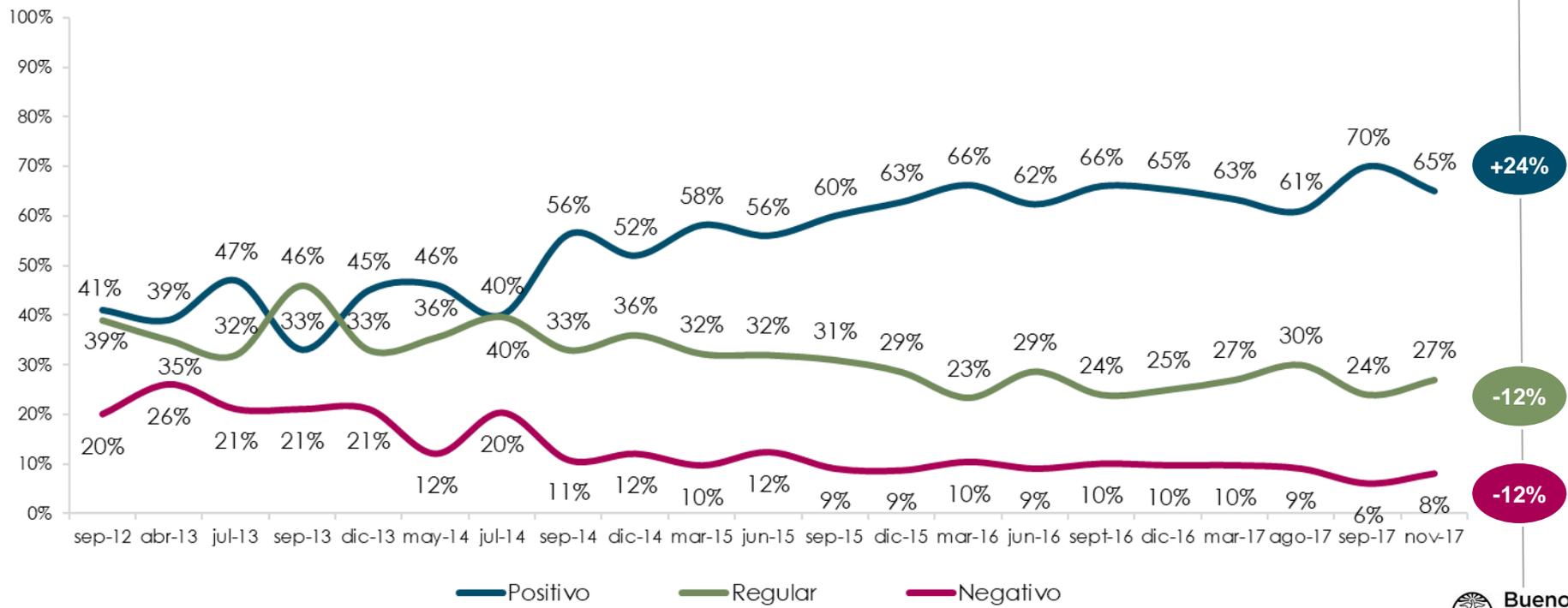
-31%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea B - Evolutivo

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

Dif. Nov '17 vs. Sep '12

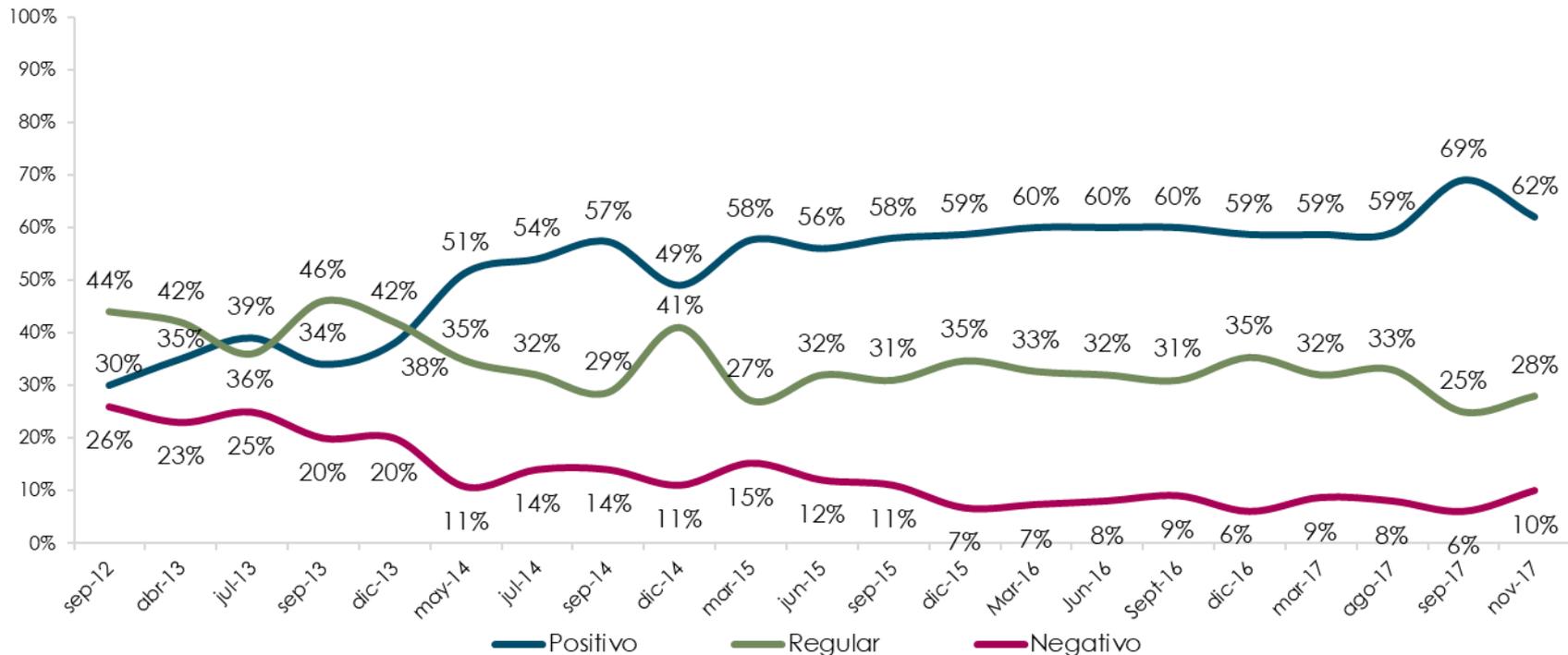


Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea C - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Sep'12



+32%

-16%

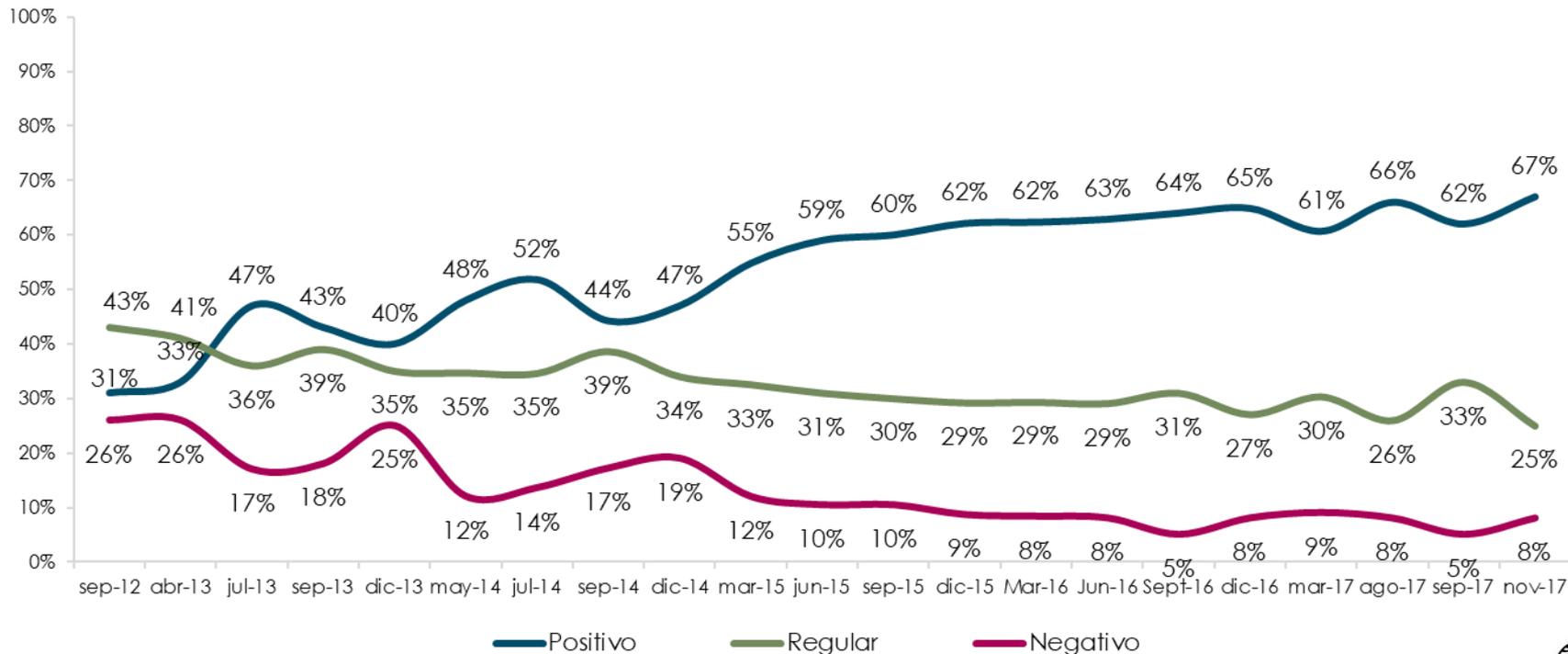
-16%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea D - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Sep'12



+36%

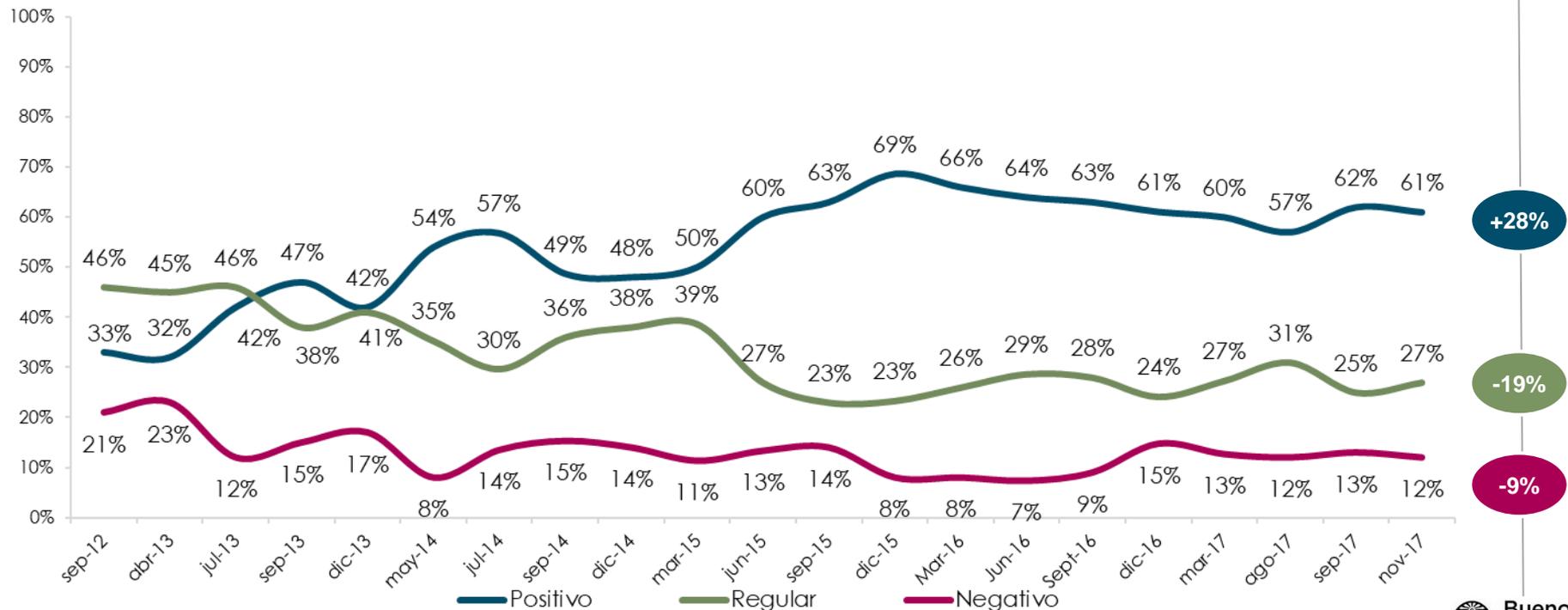
-18%

-18%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea E - Evolutivo

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



Dif. Nov'17 vs. Sep'12

+28%

-19%

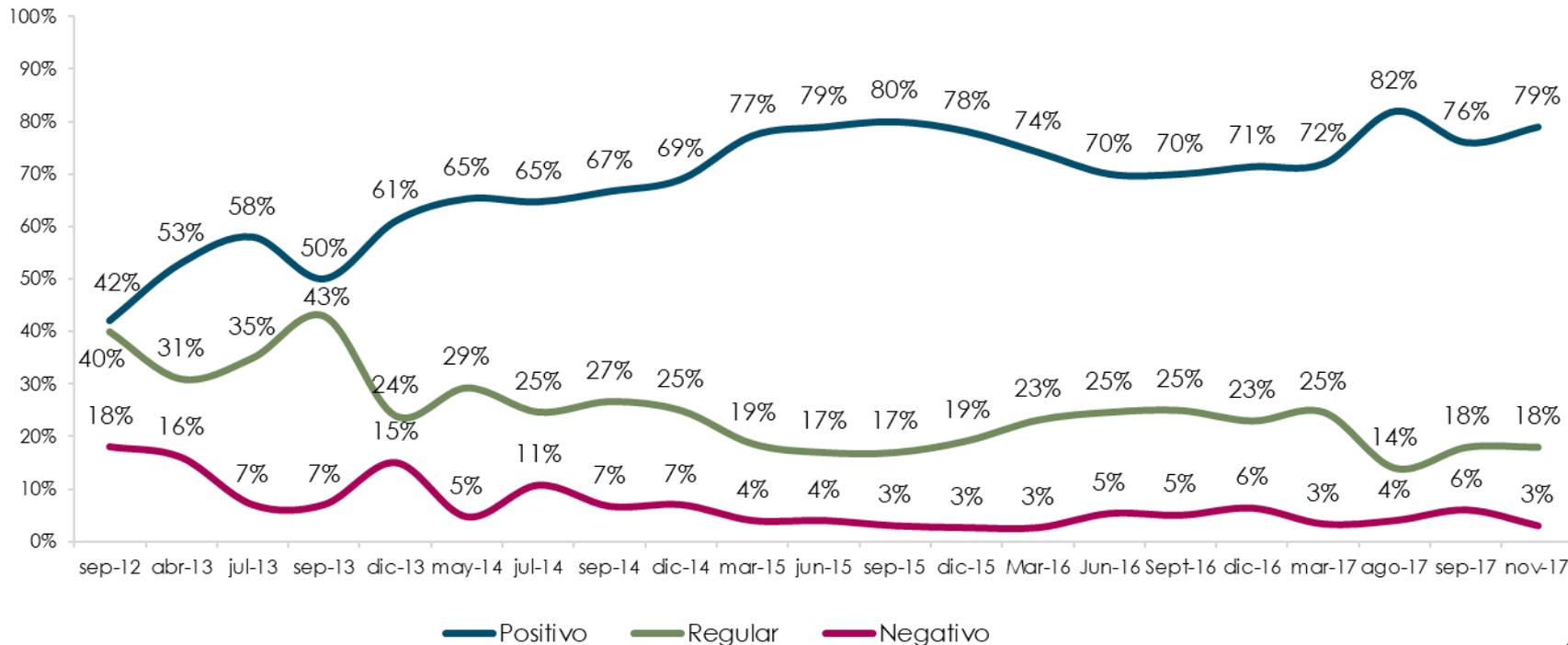
-9%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación de Servicio Línea H - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Sep'12



+37%

-22%

-15%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación del Servicio General

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

	SEXO		EDAD				NSE			
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
	1200	600	600	504	373	231	92	220	744	235
Positivo	68%	66%	70%	72%	68%	60%	68%	71%	68%	63%
Regular	25%	26%	23%	22%	24%	33%	23%	22%	25%	27%
Negativo	7%	8%	6%	7%	8%	7%	9%	7%	7%	9%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Evaluación del Servicio General

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

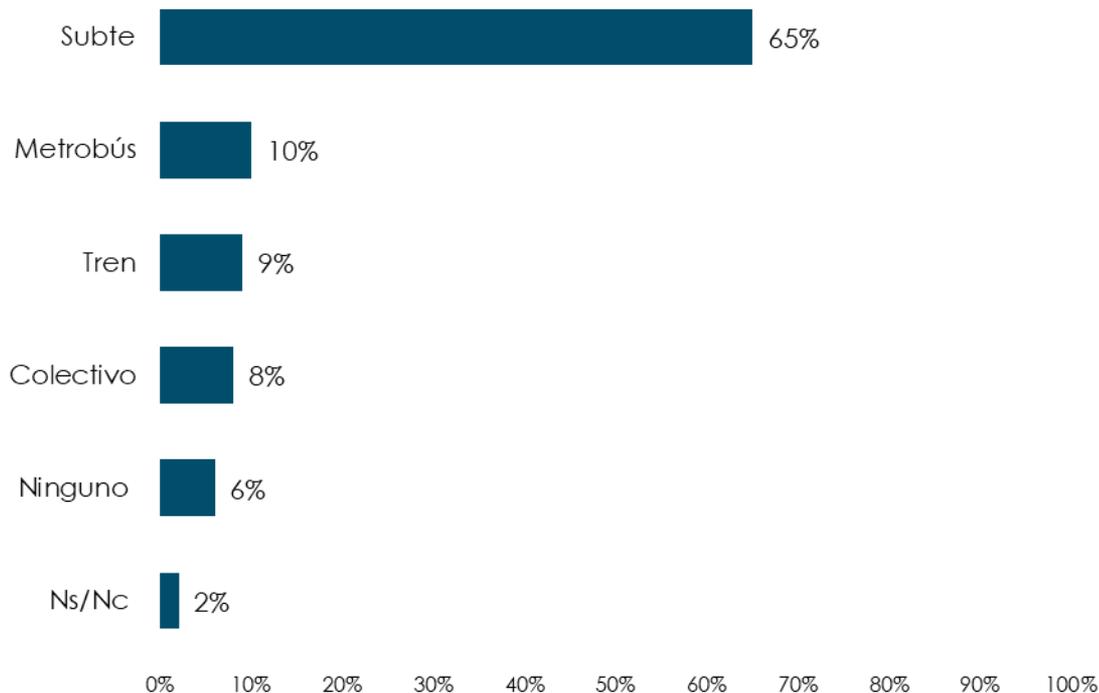
	ZONA			USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	705	495	816	305	79	600	600
Positivo	68%	67%	69%	65%	76%	68%	68%	68%
Regular	25%	24%	26%	27%	19%	24%	24%	26%
Negativo	7%	9%	5%	8%	5%	7%	9%	7%

El 65% de los pasajeros
consideran al subte el
**mejor medio de
transporte público.**

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Mejor servicio de transporte público

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



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Mejor servicio de transporte público - Evolutivo

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

EVOLUTIVO

	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sep-16	dic-16	mar-17	Ago-17	Sep-17	Nov-17
Subte	71%	55%	49%	51%	56%	59%	53%	55%	56%	57%	57%	62%	59%	63%	66%	64%	65%	69%	65%
Metrobús	4%	11%	13%	14%	11%	10%	11%	11%	9%	13%	10%	9%	9%	10%	9%	10%	12%	11%	10%
Tren	4%	6%	5%	4%	6%	7%	10%	8%	10%	10%	12%	14%	12%	10%	9%	11%	8%	9%	9%
Colectivo	13%	17%	20%	19%	17%	14%	15%	13%	16%	13%	13%	10%	11%	9%	9%	8%	9%	6%	8%
Otros	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-	1%	1%	-
Ninguno	8%	10%	10%	7%	8%	6%	8%	7%	7%	4%	5%	3%	6%	5%	5%	5%	5%	4%	6%
Ns/Nc	-	-	2%	5%	2%	3%	3%	6%	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%	-	-	2%

En todas las mediciones el subte es el medio de transporte considerado mejor.



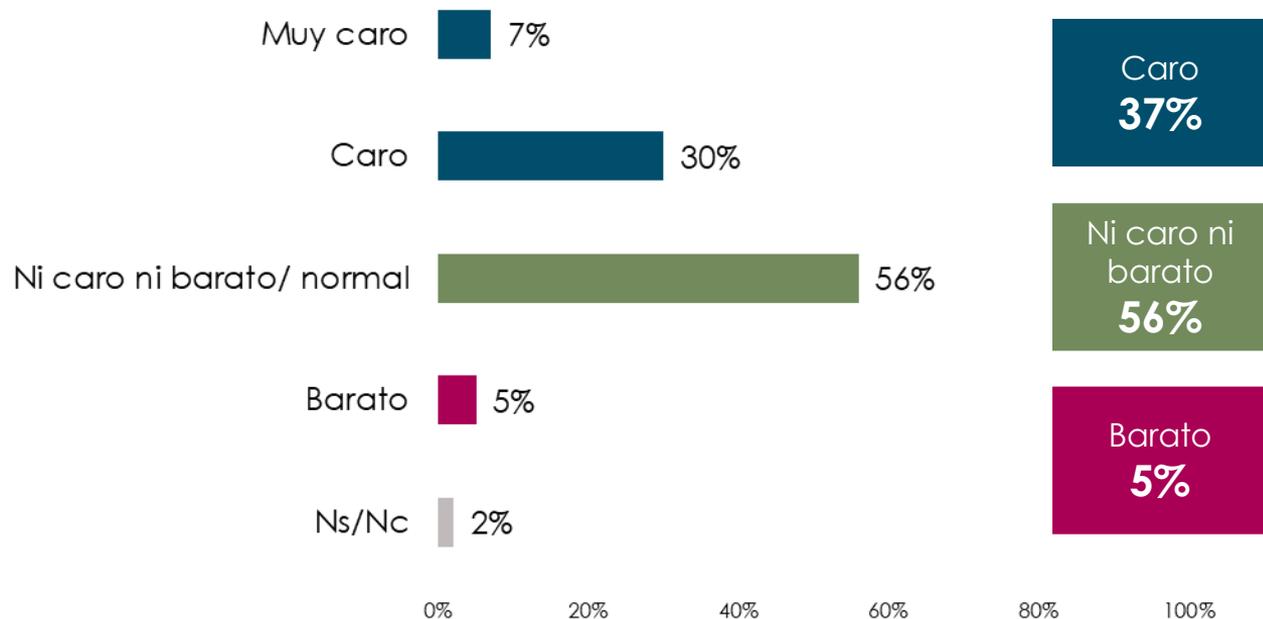
Algo más de la mitad de los pasajeros considera que el subte tiene un precio adecuado (56%)

Hay más personas que lo consideran caro (37%) que barato (5%)

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

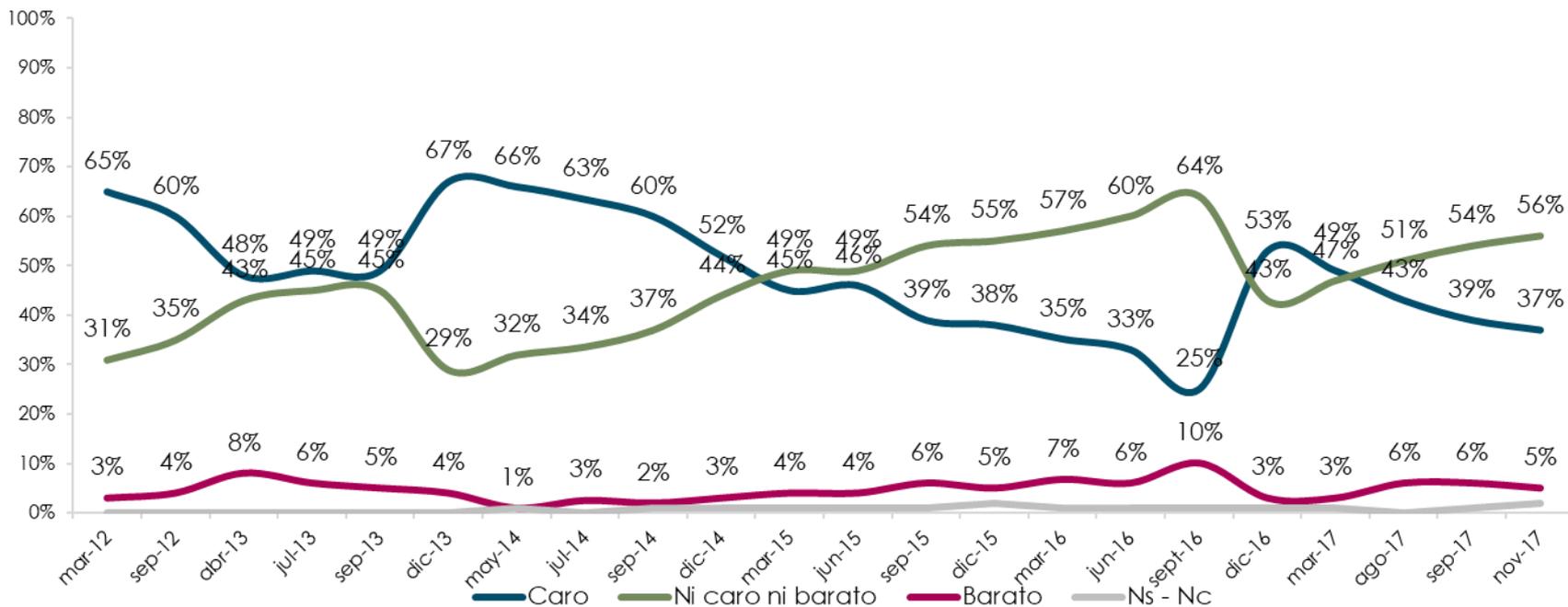
Relación precio / Calidad

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



Relación precio / Calidad - Evolutivo

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



Dif. Nov'17 vs. Mar'12

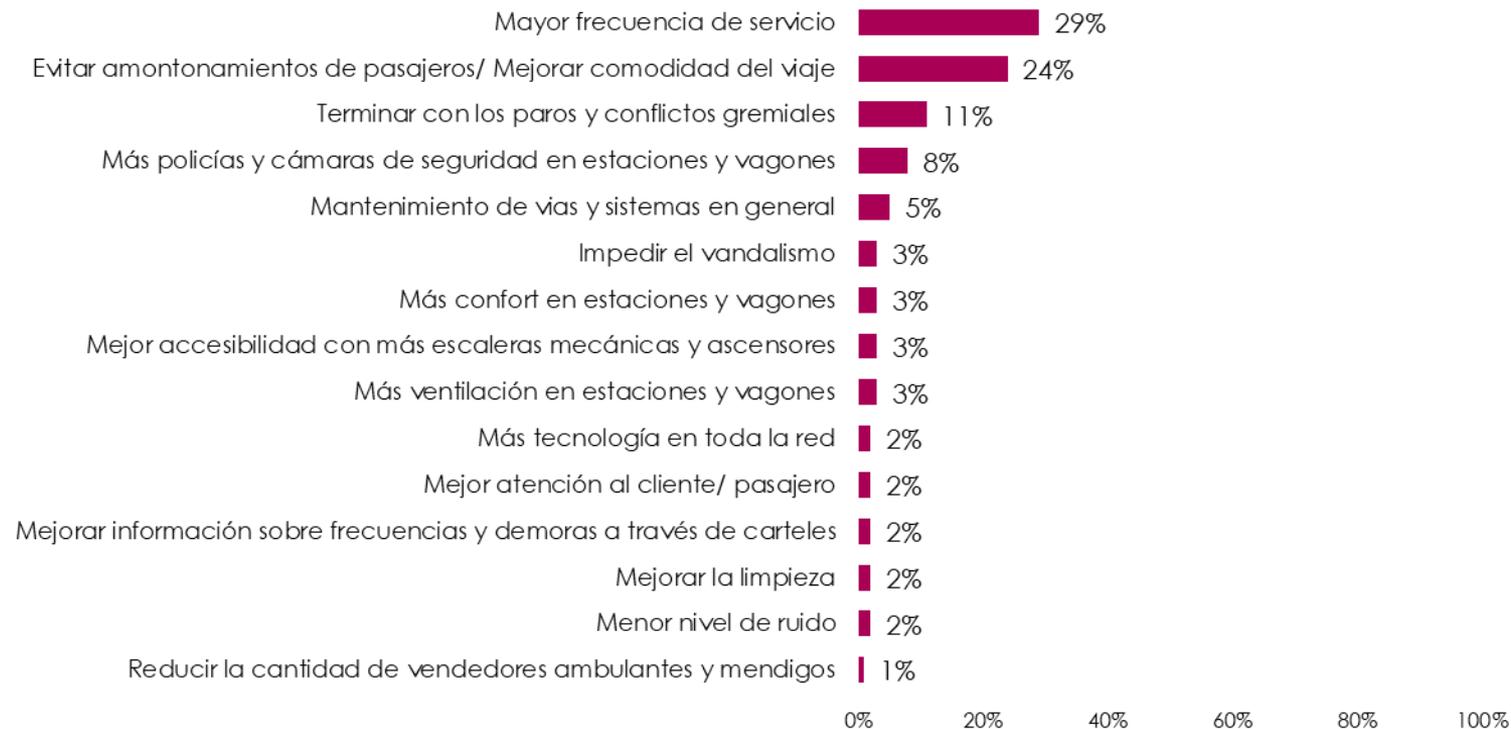
+25%

-28%

+2%

Aspectos de mayor prioridad del servicio

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



Base: Total entrevistados de Noviembre 2017 (1200). Datos Ponderados.

Aspectos de mayor prioridad del servicio* - Evolutivo

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

EVOLUTIVO

	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	Sep-17	Nov-17
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%
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%
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%
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%
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%

* Son los 5 que más han sido nombrados

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

A blurred photograph of a subway train at a station platform. The train is moving from left to right, creating a sense of motion. The platform has a yellow safety line. People are visible on the platform, also blurred. The background shows the station's interior with lights and structural elements.

**Hay dos aspectos que
ayudarían a para sentirse más
satisfechos con el servicio:**

- Evitar amontonamientos
- Mejorar las frecuencias del servicio.

Aspectos de mayor satisfacción del servicio

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



0% 20% 40% 60% 80% 100%

Base: Total entrevistados de Noviembre 2017 (1200). Datos Ponderados.

SATISFACCION CON EL SERVICIO



Buenos
Aires
Ciudad





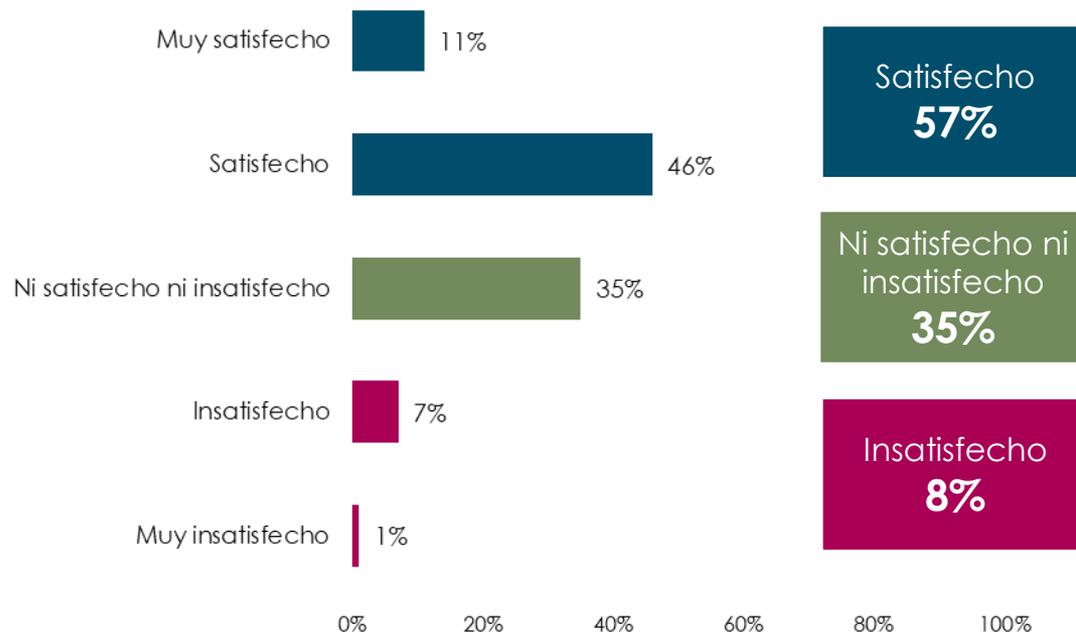
La satisfacción general es positiva y con una tendencia creciente y positiva (similar a las últimas olas).

Algo más de la mitad se encuentra satisfecho (57%). El 35% no está satisfecho ni insatisfecho. Los más críticos son pocos: el 8% de los pasajeros

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

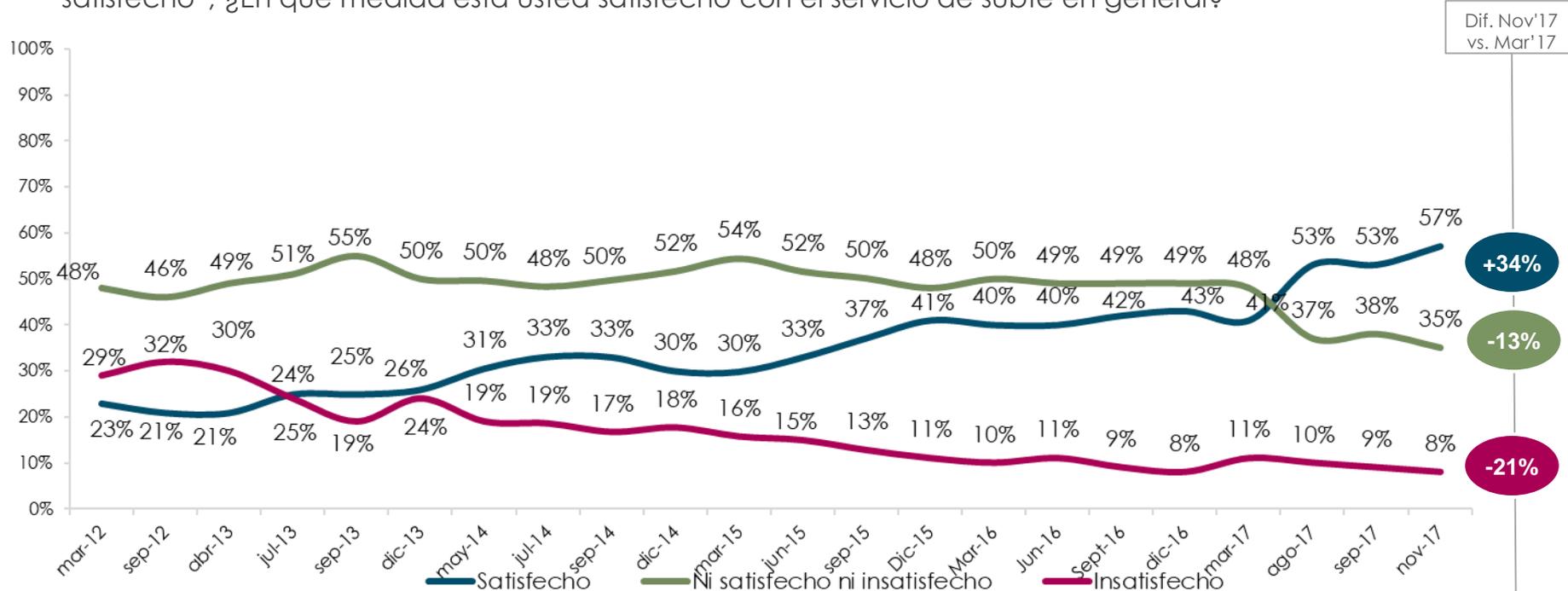
Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

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



Nivel de satisfacción general con el servicio del subte - Evolutivo

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



Desde Agosto 2017 que se presenta una tendencia a la mejora en la satisfacción. Disminuye la cantidad de aquellos que no estaban ni satisfechos, ni insatisfechos. Los insatisfechos se mantienen en una proporción más estable, disminuyendo muy poco en las ultimas mediciones (del 11% al 8%).

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

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

	SEXO			EDAD				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	600	600	504	373	231	92	220	744	235
Satisfecho	57%	53%	60%	59%	53%	59%	54%	72%	56%	46%
Ni satisfecho ni insatisfecho	35%	37%	32%	35%	36%	31%	34%	22%	36%	42%
Insatisfecho	8%	9%	8%	6%	10%	10%	13%	6%	8%	12%

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

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

	ZONA			USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	705	495	816	305	79	600	600
Satisfecho	57%	53%	62%	55%	60%	57%	56%	57%
Ni satisfecho ni insatisfecho	35%	38%	31%	35%	33%	38%	34%	36%
Insatisfecho	8%	10%	8%	10%	7%	4%	10%	7%

Nivel de satisfacción general con el servicio del subte

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

	LÍNEA						
	Total	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Satisfecho	57%	63%	52%	57%	56%	50%	68%
Ni satisfecho ni insatisfecho	35%	35%	39%	32%	34%	34%	30%
Insatisfecho	8%	3%	9%	11%	10%	16%	2%



Los atributos de mayor nivel de satisfacción son:

- Iluminación de vagones y estaciones
- El estado de la cartelería informativa
- La oferta de medios de pago y recarga.
- El estado general de las estaciones

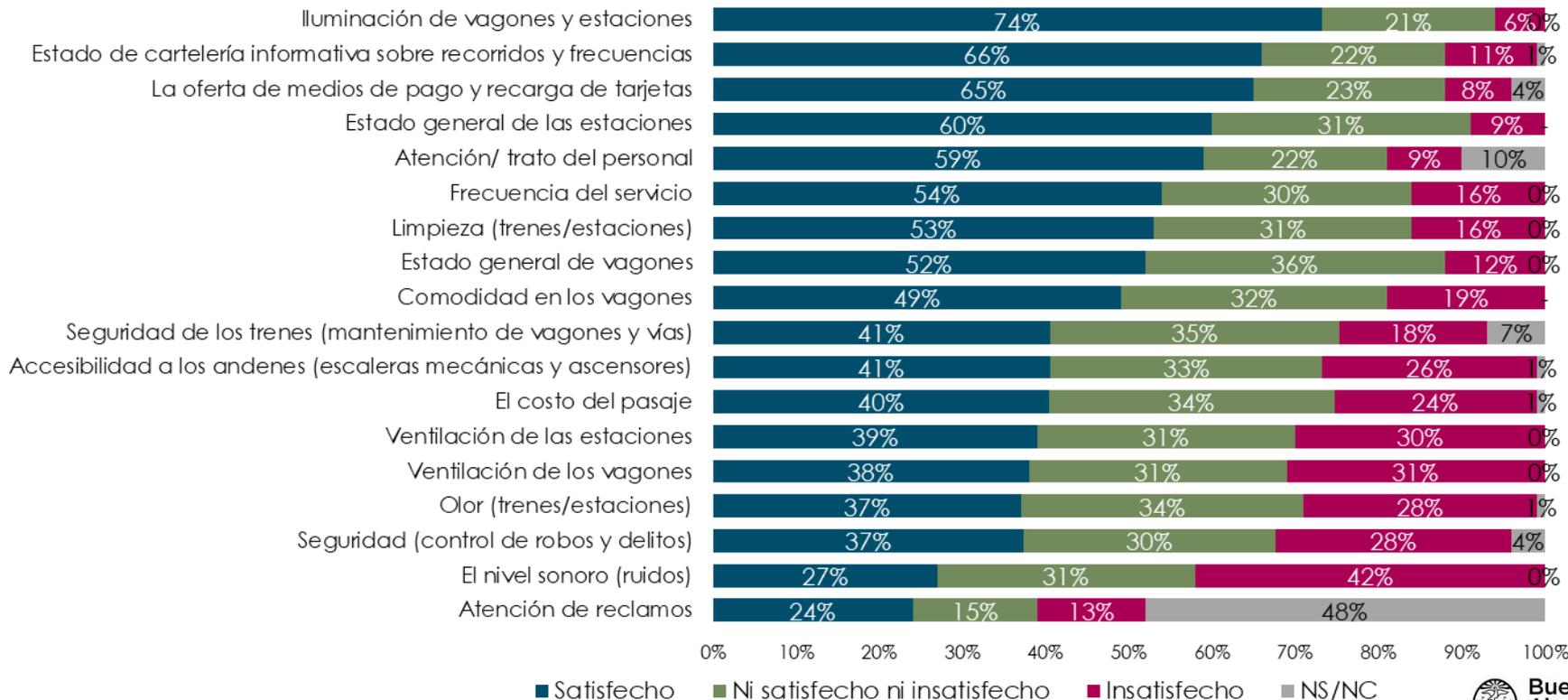


Los ítems que generan mayor insatisfacción son:

- Atención de reclamos (con un muy alto nivel de “no sabe”)
 - El nivel sonoro/ruidos
 - Seguridad (robos y delitos)
 - El olor
- La ventilación de los vagones
- Ventilación de las estaciones

Nivel de Satisfacción - Aspectos

En relación al servicio de subtes y utilizando una escala donde 1 es “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”, ¿En qué medida está usted satisfecho con cada uno de los siguientes aspectos?



Base: Total entrevistados de Noviembre 2017 (1200). Datos Ponderados.

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

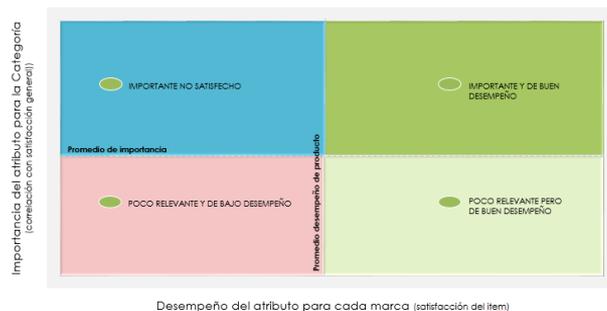
2

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

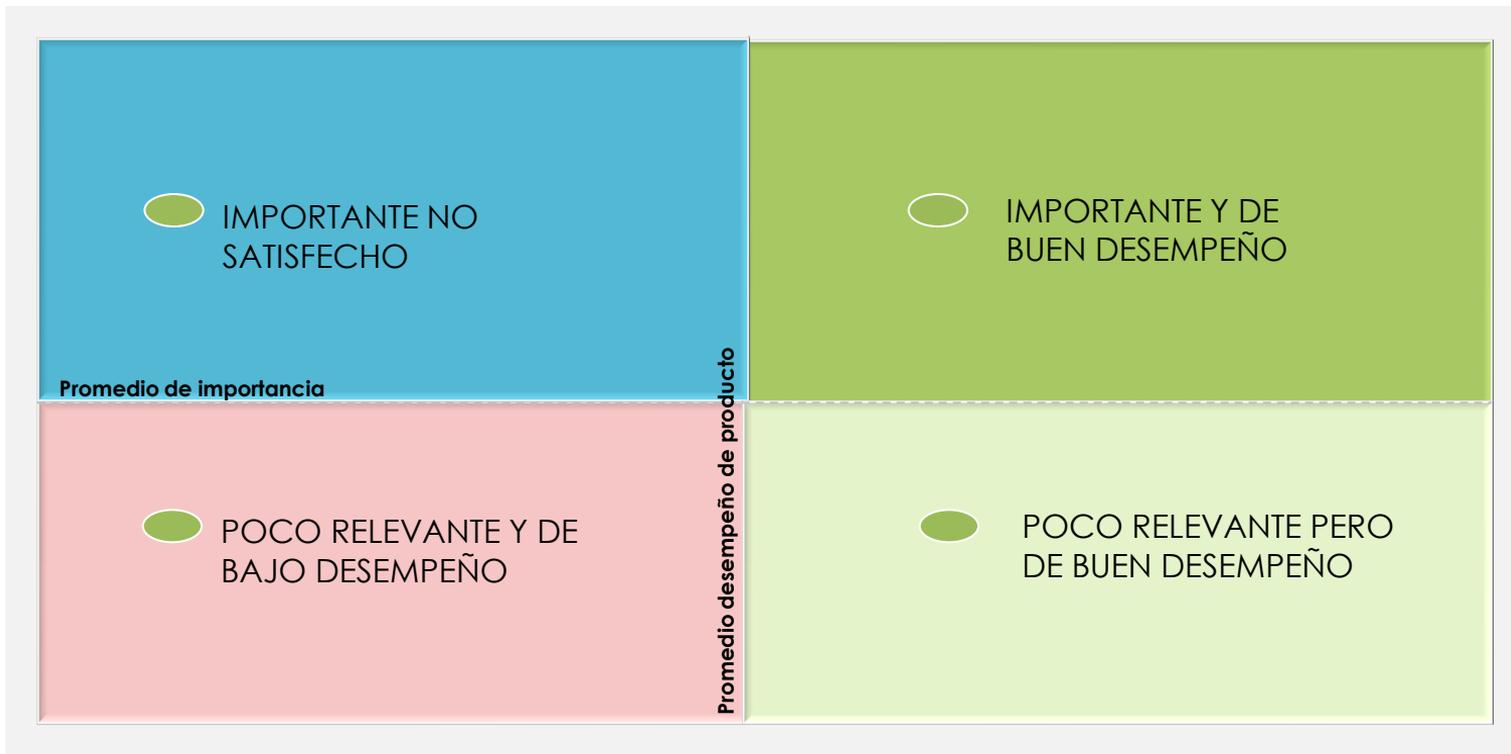
Evaluación de atributos: Lectura de gráficos



94

Evaluación de atributos: Lectura de gráficos

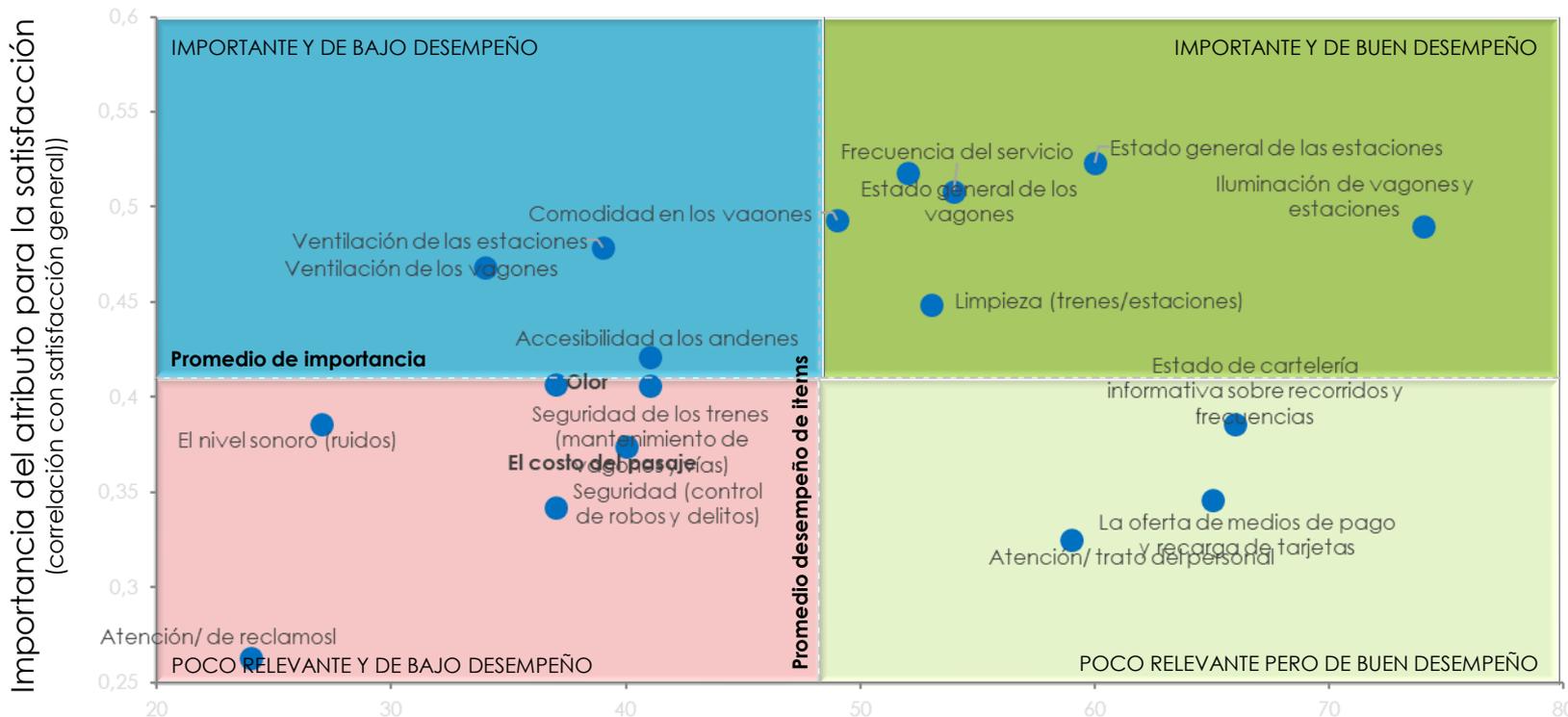
Importancia del atributo para la satisfacción
(correlación con satisfacción general)



Desempeño atributo parciales (satisfacción del ítem)

Importancia vs. Performance

Desempeño de atributos parciales (satisfacción del ítem)



Básicamente, se mantienen los atributos en cada uno de los dos cuadrantes superiores respecto a olas anteriores.

Importancia de Atributos- Conceptos

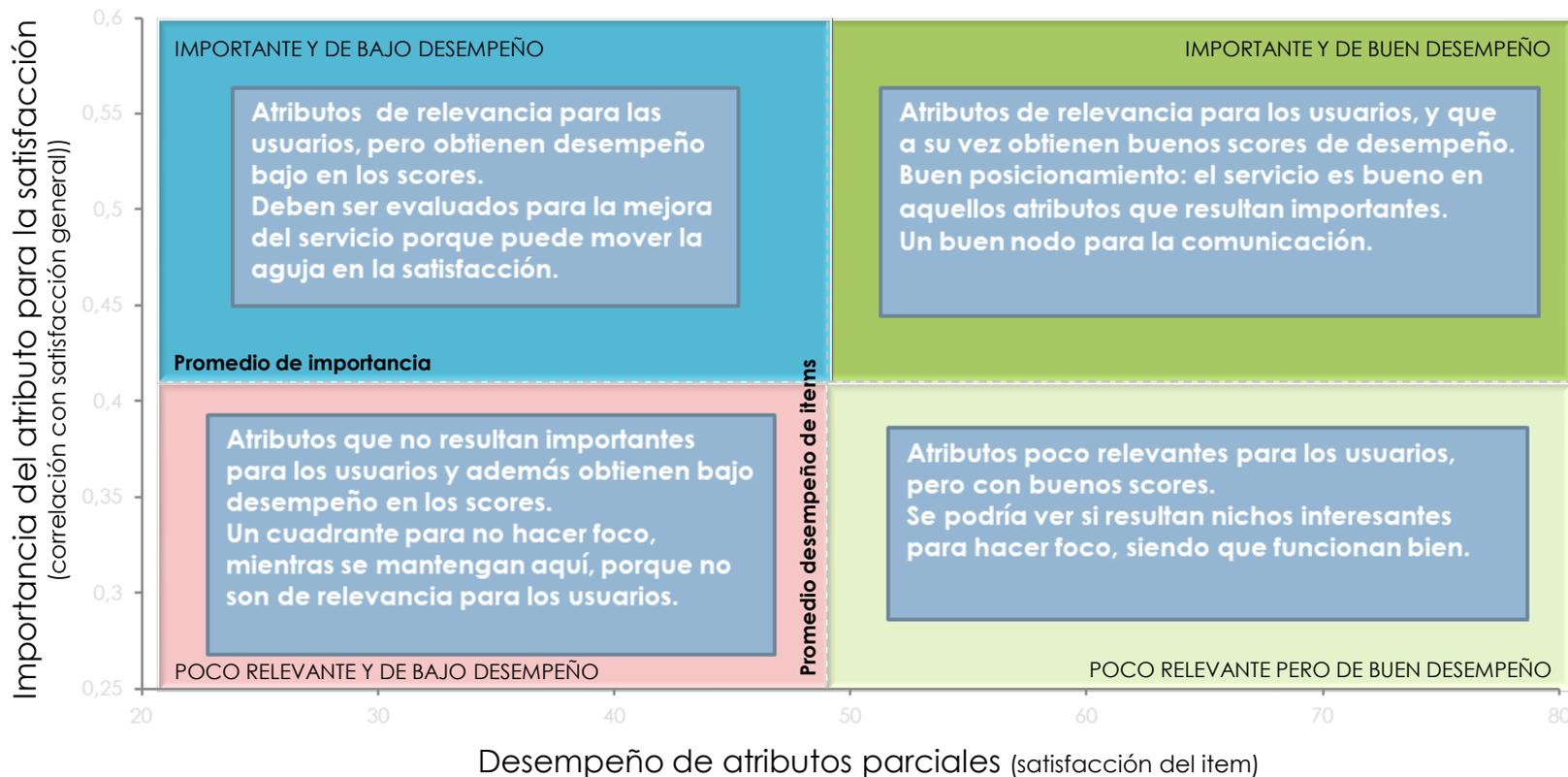
Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

En %

PROVOKERS

Escala 1: Muy Insatisfecho a 5: Muy Satisfecho

Importancia vs. Performance



% Satisfacción (Top 2 Box): Evolutivo Sep-12 / Nov-17

EVOLUTIVO

	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sep-16	dic-16	mar-17	ago-17	sep-17	Nov-17	Var. sep-12	Var. sep-17
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%	25%	0%
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%	19%	-3%
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%	15%	-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%	37%	0%
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%	25%	1%
Frecuencia del servicio	25%	21%	28%	26%	29%	34%	33%	30%	29%	36%	37%	38%	36%	34%	42%	39%	42%	39%	48%	55%	54%	29%	-1%
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%	34%	-2%
Limpieza (trenes/estaciones)	17%	17%	23%	25%	24%	24%	34%	32%	26%	27%	32%	34%	36%	38%	38%	35%	38%	36%	47%	51%	53%	36%	2%
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%	30%	0%
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%	14%	-6%
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%	28%	-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%	21%	-4%
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%	24%	-3%
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%	22%	1%
Olor (trenes/estaciones)	-	15%	20%	21%	19%	21%	25%	26%	19%	22%	27%	28%	26%	30%	31%	31%	34%	30%	33%	39%	37%	37%	-2%
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%	23%	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%	10%	-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%	13%	-4%
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%	36%	4%

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

X Nivel de satisfacción: Evolutivo

EVOLUTIVO

	mar-12	sep-12	abr-13	jul-13	sep-13	dic-13	may-14	jul-14	sep-14	dic-14	mar-15	jun-15	sep-15	dic-15	mar-16	jun-16	sept-16	dic-16	mar-17	ago-17	Sep-17	Nov-17
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

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

% Satisfacción x Sociodemográfico (Top 2 Box)

	SEXO			EDAD				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	600	600	504	373	231	92	220	744	235
Iluminación de vagones y estaciones	74%	73%	75%	77%	70%	74%	68%	75%	75%	69%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	66%	64%	68%	67%	65%	67%	61%	70%	67%	61%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	65%	66%	64%	66%	66%	66%	53%	71%	63%	66%
Estado general de las estaciones	60%	59%	61%	60%	58%	60%	62%	70%	60%	53%
Atención/ trato del personal	59%	55%	64%	62%	58%	55%	61%	66%	60%	50%
Frecuencia del servicio	54%	55%	53%	60%	54%	48%	41%	61%	54%	47%
Limpieza (trenes/ estaciones)	53%	54%	52%	53%	53%	54%	52%	64%	54%	42%
Estado general de vagones	52%	53%	51%	54%	49%	51%	53%	60%	51%	47%
Comodidad en los vagones	49%	49%	49%	51%	45%	48%	54%	59%	49%	42%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	41%	42%	40%	43%	41%	41%	31%	51%	40%	35%
Accesibilidad a los andenes	41%	42%	40%	46%	38%	39%	25%	47%	40%	36%
El costo del pasaje	40%	39%	42%	41%	40%	39%	41%	41%	41%	38%
Ventilación de las estaciones	39%	39%	39%	36%	38%	46%	47%	50%	38%	35%
Ventilación de los vagones	38%	42%	34%	37%	38%	40%	38%	48%	38%	30%
Seguridad (control de robos y delitos)	37%	38%	36%	36%	37%	41%	33%	45%	37%	32%
Olor (trenes/estaciones)	37%	39%	35%	37%	37%	35%	39%	45%	36%	32%
El nivel sonoro	27%	29%	25%	29%	25%	27%	20%	37%	25%	24%
Atención de reclamos	24%	21%	27%	27%	21%	20%	33%	32%	24%	18%
Servicio del subte en general	57%	53%	60%	59%	53%	59%	54%	72%	56%	46%

\bar{X} Nivel de Satisfacción x Sociodemográfico

	SEXO			EDAD				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Iluminación de vagones y estaciones	3,95	3,93	3,97	4,03	3,92	3,88	3,81	4,07	3,95	3,87
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,86	3,85	3,87	3,87	3,86	3,87	3,69	4,01	3,82	3,82
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,80	3,74	3,87	3,84	3,77	3,81	3,71	3,98	3,78	3,7
Atención/ trato del personal	3,77	3,71	3,83	3,84	3,7	3,69	3,86	3,95	3,77	3,61
Estado general de las estaciones	3,65	3,61	3,68	3,67	3,62	3,65	3,59	3,86	3,64	3,5
Estado general de vagones	3,51	3,52	3,49	3,54	3,47	3,49	3,49	3,73	3,48	3,4
Frecuencia del servicio	3,52	3,53	3,5	3,66	3,48	3,37	3,24	3,72	3,5	3,38
Limpieza (trenes/estaciones)	3,49	3,53	3,44	3,49	3,52	3,46	3,43	3,77	3,48	3,26
Comodidad en los vagones	3,39	3,36	3,42	3,44	3,35	3,36	3,36	3,64	3,38	3,21
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,32	3,37	3,27	3,35	3,32	3,34	3,13	3,51	3,31	3,17
Atención de reclamos	3,24	3,15	3,33	3,37	3,13	2,96	3,62	3,41	3,25	3,06
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,21	3,20	3,21	3,41	3,09	3,1	2,8	3,4	3,18	3,12
El costo del pasaje	3,18	3,17	3,19	3,16	3,17	3,24	3,23	3,16	3,18	3,2
Ventilación de las estaciones	3,12	3,05	3,19	3,07	3,08	3,21	3,38	3,43	3,09	2,95
Seguridad (control de robos y delitos)	3,11	3,14	3,08	3,07	3,14	3,23	2,93	3,34	3,09	2,97
Ventilación de los vagones	3,10	3,17	3,03	3,08	3,1	3,14	3,14	3,38	3,08	2,92
Olor (trenes/estaciones)	3,10	3,16	3,05	3,08	3,13	3,09	3,16	3,24	3,08	3,05
El nivel sonoro (ruidos)	2,77	2,81	2,73	2,87	2,66	2,75	2,72	3,04	2,71	2,72
Servicio del subte en general	3,57	3,53	3,61	3,62	3,53	3,57	3,44	3,82	3,56	3,39

% Satisfacción x Línea de Subte (Top 2 Box)

% SATISFACCIÓN POR LÍNEA

	General	A	B	C	D	E	H
Base:	1200	150	300	150	300	150	150
Iluminación de vagones y estaciones	74%	77%	70%	72%	77%	61%	84%
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	66%	70%	65%	63%	66%	63%	72%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	65%	59%	59%	75%	64%	70%	74%
Estado general de las estaciones	60%	61%	55%	62%	59%	54%	75%
Atención/ trato del personal	59%	57%	54%	65%	61%	54%	64%
Frecuencia del servicio	54%	54%	50%	58%	56%	42%	65%
Limpieza (trenes/ estaciones)	53%	56%	48%	48%	54%	55%	69%
Estado general de vagones	52%	67%	41%	49%	50%	37%	74%
Comodidad en los vagones	49%	59%	39%	55%	47%	38%	64%
Accesibilidad a los andenes	41%	36%	35%	37%	42%	46%	66%
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	41%	45%	36%	33%	42%	43%	56%
El costo del pasaje	40%	41%	42%	34%	41%	35%	49%
Ventilación de las estaciones	39%	43%	33%	41%	36%	35%	60%
Ventilación de los vagones	38%	52%	32%	35%	30%	31%	63%
Olor (trenes/ estaciones)	37%	47%	29%	31%	34%	36%	61%
Seguridad (control de robos y delitos)	37%	33%	35%	31%	39%	40%	57%
El nivel sonoro	27%	35%	24%	17%	25%	25%	48%
Atención de reclamos	24%	19%	25%	25%	24%	15%	37%
Servicio del subte en general	57%	63%	52%	57%	56%	50%	68%

Base: Total entrevistados de Noviembre 2017 (1200). Datos Ponderados.

\bar{X} Nivel de satisfacción x Línea de Subte

PROMEDIO

	General	A	B	C	D	E	H
Iluminación de vagones y estaciones	3,95	4,01	3,82	3,93	4,05	3,69	4,17
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,86	3,72	3,79	4,01	3,84	3,92	3,97
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,80	3,80	3,76	3,73	3,86	3,72	3,97
Atención/ trato del personal	3,77	3,72	3,59	3,9	3,83	3,83	3,88
Estado general de las estaciones	3,65	3,64	3,53	3,7	3,64	3,55	3,97
Frecuencia del servicio	3,52	3,54	3,44	3,59	3,53	3,2	3,81
Estado general de vagones	3,51	3,83	3,31	3,46	3,48	3,13	3,92
Limpieza (trenes/estaciones)	3,49	3,53	3,31	3,39	3,55	3,58	3,83
Comodidad en los vagones	3,39	3,63	3,15	3,41	3,38	3,11	3,82
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,32	3,46	3,16	3,15	3,39	3,24	3,7
Atención de reclamos	3,24	3,12	3,16	3,19	3,32	3,08	3,73
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,21	3,13	3,10	3,06	3,25	3,25	3,77
El costo del pasaje	3,18	3,21	3,14	3,03	3,27	3,09	3,38
Ventilación de las estaciones	3,12	3,21	2,95	3,19	3,04	3,10	3,56
Seguridad (control de robos y delitos)	3,11	3,07	2,96	2,78	3,29	3,27	3,59
Ventilación de los vagones	3,10	3,47	2,96	2,95	2,96	2,89	3,68
Olor (trenes/estaciones)	3,10	3,36	2,97	2,83	3,07	3,10	3,61
El nivel sonoro (ruidos)	2,77	3,02	2,70	2,44	2,75	2,60	3,37
Servicio del subte en general	3,57	3,7	3,49	3,54	3,55	3,42	3,81

% Satisfacción x Tipo de usuario (Top 2 Box)

	PROMEDIO			
	General	Frecuente	Medio	Esporádico
Iluminación de vagones y estaciones	74%	75%	71%	73%
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	66%	65%	67%	71%
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	65%	66%	65%	60%
Estado general de las estaciones	60%	60%	59%	63%
Atención/ trato del personal	59%	59%	57%	69%
Frecuencia del servicio	54%	53%	58%	57%
Limpieza (trenes/ estaciones)	53%	52%	56%	58%
Estado general de vagones	52%	53%	49%	48%
Comodidad en los vagones	49%	47%	54%	53%
Seguridad de los trenes	41%	40%	45%	36%
Accesibilidad a los andenes	41%	40%	43%	38%
El costo del pasaje	40%	42%	38%	34%
Ventilación de las estaciones	39%	37%	45%	40%
Ventilación de los vagones	38%	36%	43%	42%
Olor (trenes/ estaciones)	37%	36%	38%	41%
Seguridad	37%	38%	37%	31%
El nivel sonoro	27%	27%	27%	26%
Atención de reclamos	24%	26%	20%	25%
Servicio del subte en general	57%	55%	60%	57%

\bar{X} Nivel de satisfacción X Tipo de usuario

	PROMEDIO			
	General	Frecuente	Medio	Esporádico
Iluminación de vagones y estaciones	3,95	3,94	3,97	3,99
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,86	3,87	3,82	3,89
Estado de cartelería informativa sobre recorridos y frecuencias	3,80	3,78	3,84	3,84
Atención/ trato del personal	3,77	3,76	3,75	3,97
Estado general de las estaciones	3,65	3,63	3,67	3,73
Frecuencia del servicio	3,52	3,48	3,6	3,59
Estado general de vagones	3,51	3,51	3,54	3,37
Limpieza (trenes/estaciones)	3,49	3,46	3,56	3,5
Comodidad en los vagones	3,39	3,34	3,52	3,39
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,32	3,30	3,40	3,25
Atención de reclamos	3,24	3,26	3,10	3,54
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,21	3,19	3,31	3,03
El costo del pasaje	3,18	3,19	3,17	3,17
Ventilación de las estaciones	3,12	3,08	3,22	3,17
Seguridad (control de robos y delitos)	3,11	3,12	3,12	3,01
Ventilación de los vagones	3,10	3,06	3,22	3,08
Olor (trenes/estaciones)	3,10	3,08	3,14	3,18
El nivel sonoro (ruidos)	2,77	2,79	2,75	2,7
Servicio del subte en general	3,57	3,55	3,62	3,61

\bar{X} Nivel de satisfacción X Evaluación del servicio

PROMEDIO

	General	Bueno	Regular	Malo
Iluminación de vagones y estaciones	3,95	4,11	3,70	3,34
La oferta de medios de pago y recarga de tarjetas	3,86	3,97	3,68	3,41
Estado de cartelera informativa sobre recorridos y frecuencias	3,80	3,93	3,58	3,34
Atención/ trato del personal	3,77	3,94	3,52	3,02
Estado general de las estaciones	3,65	3,85	3,36	2,73
Frecuencia del servicio	3,52	3,80	3,07	2,42
Estado general de vagones	3,51	3,73	3,15	2,68
Limpieza (trenes/estaciones)	3,49	3,69	3,14	2,84
Comodidad en los vagones	3,39	3,62	3,04	2,42
Seguridad de los trenes (mantenimiento de vagones y vías)	3,32	3,55	2,92	2,51
Atención de reclamos	3,24	3,48	3,02	2,31
Accesibilidad a los andenes (escaleras mecánicas y ascensores)	3,21	3,42	2,83	2,48
El costo del pasaje	3,18	3,36	2,99	2,17
Ventilación de las estaciones	3,12	3,33	2,83	2,22
Seguridad (control de robos y delitos)	3,11	3,29	2,81	2,49
Ventilación de los vagones	3,10	3,33	2,72	2,31
Olor (trenes/estaciones)	3,10	3,30	2,80	2,36
El nivel sonoro (ruidos)	2,77	2,94	2,47	2,26
Servicio del subte en general	3,57	3,85	3,17	2,39



Belgrano a Bolívar

FRECUENCIA LÍNEA H

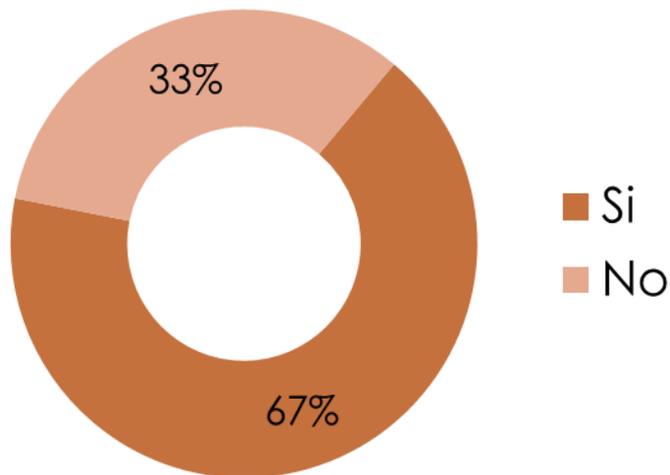


Buenos Aires Ciudad



Frecuencia Línea H

¿Diría Ud que la frecuencia de la Línea H mejoró en los últimos días?



PERFIL DE USUARIO POR LÍNEA



Buenos
Aires
Ciudad



Perfil Usuario Línea A



Sexo



59%



41%

NSE

DE

18%

C2C3

59%

ABC1

23%

Edad

18 a 29

45%

30 a 44

31%

45 a 59

17%

60 a 70

7%

Tipo de usuario

Frecuente

66%

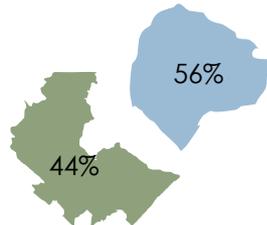
Medio

25%

Esporádico

9%

Residencia



Pico – No pico

Pico

50%

No Pico

50%

Evaluación positiva del Servicio

Global

68%

Usuarios Línea A

77%

Perfil Usuario Línea B



Perfil Usuario Línea C



Base: Total entrevistados de la línea C (150). Datos ponderados.

Perfil Usuario Línea D



Perfil Usuario Línea E



Perfil Usuario Línea



SEGURIDAD



Buenos
Aires
Ciudad



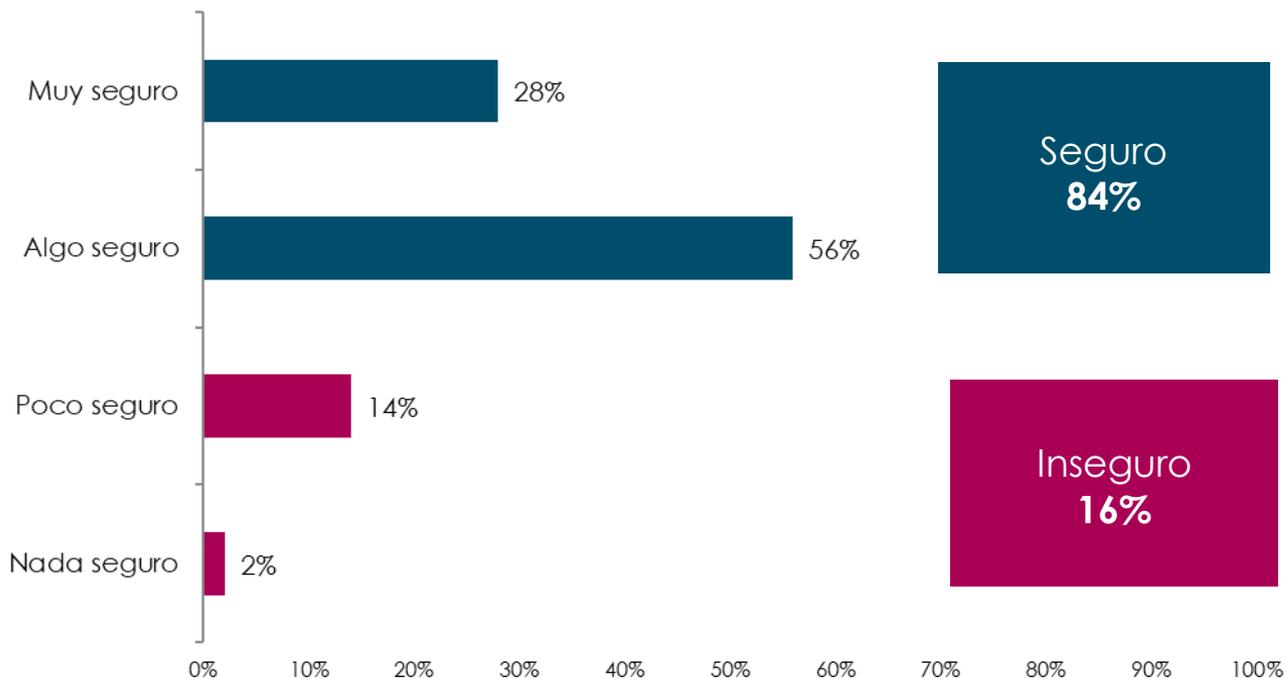
**Los pasajeros se sienten
seguros.**

84% se siente muy o algo
seguro al viajar.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Seguridad en el Subte

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

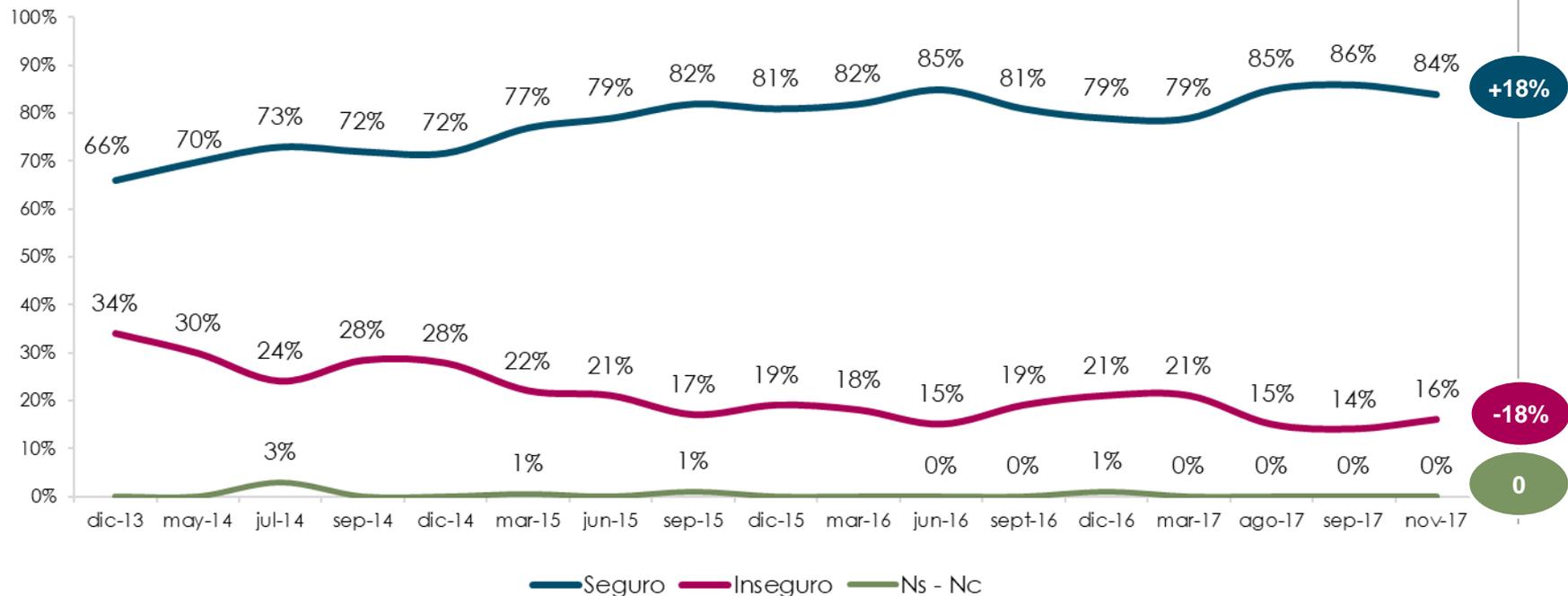


Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Seguridad en el Subte - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Dic'13



+18%

-18%

0

El porcentaje de pasajeros que se siente seguro se mantiene estable desde las últimas 3 olas.

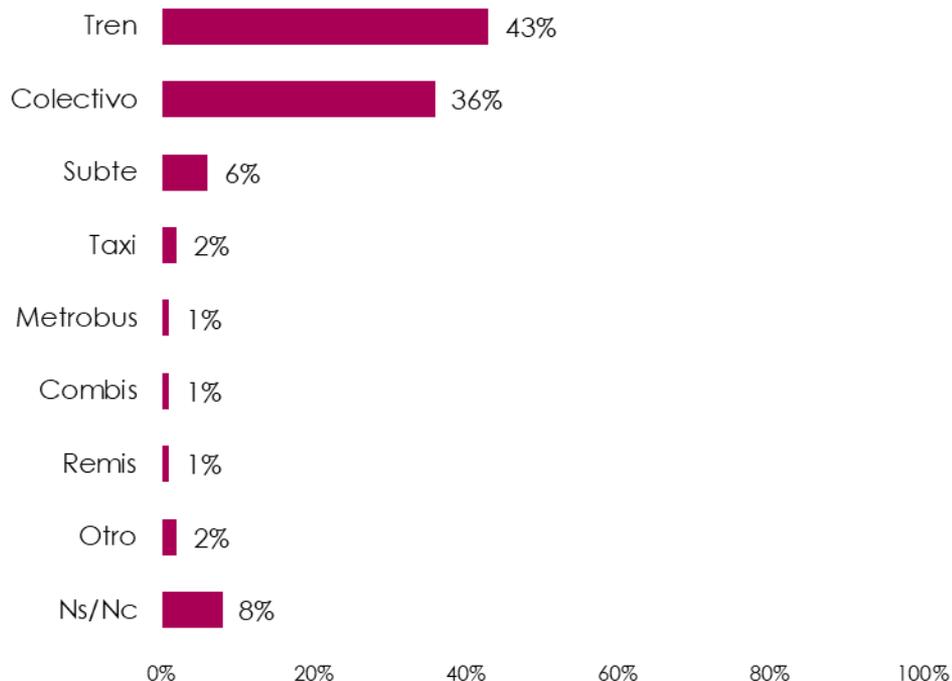
Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Transporte inseguro

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



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Transporte inseguro - Evolutivo

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

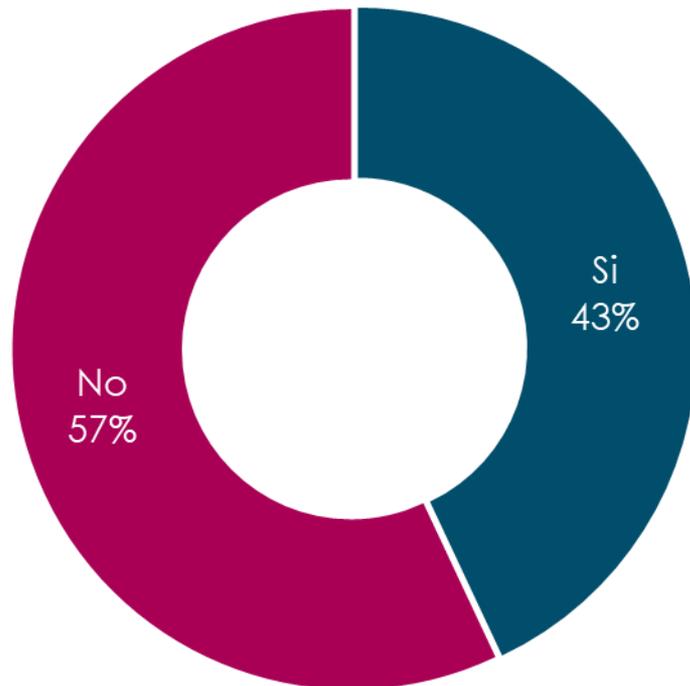
EVOLUTIVO

	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	Sep-16	Dic-16	Mar-17	Ago-17	Sep-17	Nov-17
Tren	64%	58%	55%	54%	51%	55%	49%	50%	49%	51%	48%	44%	43%
Colectivo	16%	23%	23%	24%	24%	27%	25%	27%	29%	27%	35%	39%	36%
Subte	9%	7%	7%	7%	7%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	4%	6%
Taxi	1%	1%	4%	5%	4%	4%	6%	3%	4%	3%	3%	4%	2%
Combis	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%	1%	2%
NS/NC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7%	7%	8%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Mayor presencia policial

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

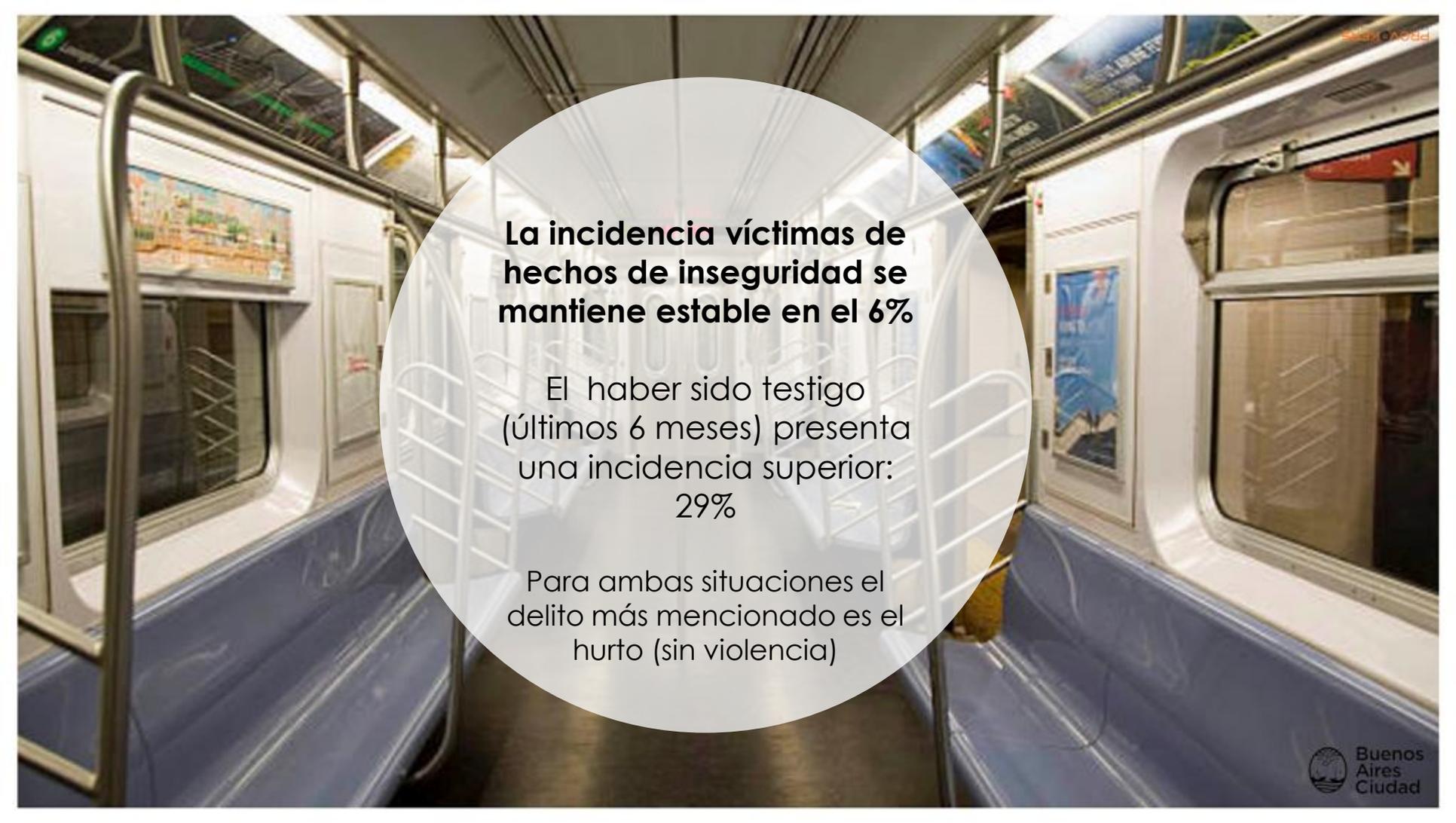


VICTIMIZACIÓN



Buenos Aires Ciudad





La incidencia víctimas de hechos de inseguridad se mantiene estable en el 6%

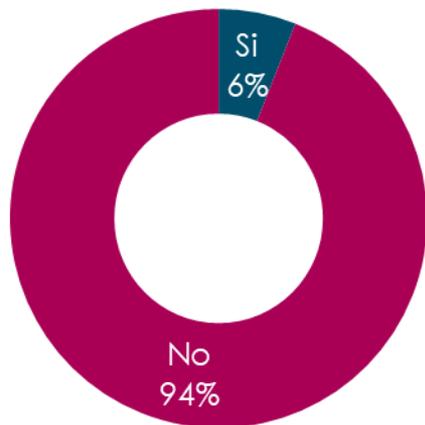
El haber sido testigo (últimos 6 meses) presenta una incidencia superior:
29%

Para ambas situaciones el delito más mencionado es el hurto (sin violencia)

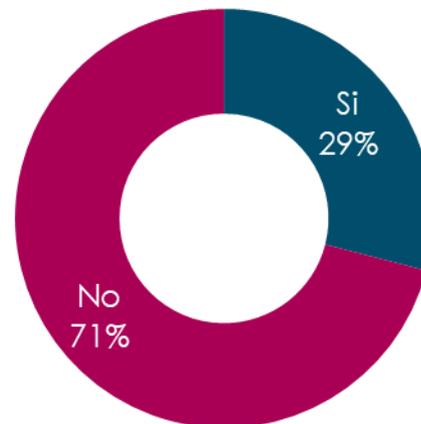
Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Inseguridad - Subte

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



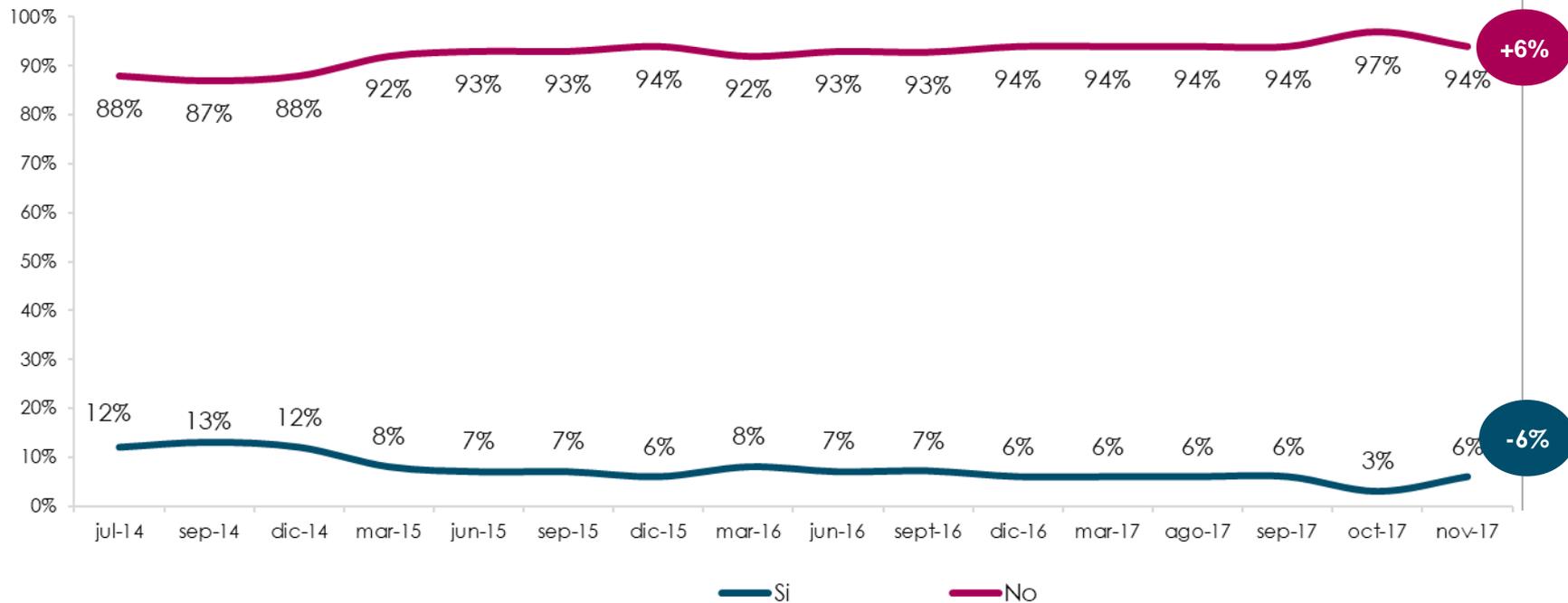
¿Fue testigo de algún hecho de inseguridad en el subte en los últimos 6 meses?



Víctima de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

Dif. Nov 17 vs. Jun. 15



La tendencia resulta estable desde comienzos del 2015 a la fecha.

Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Víctima de inseguridad - Subte

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

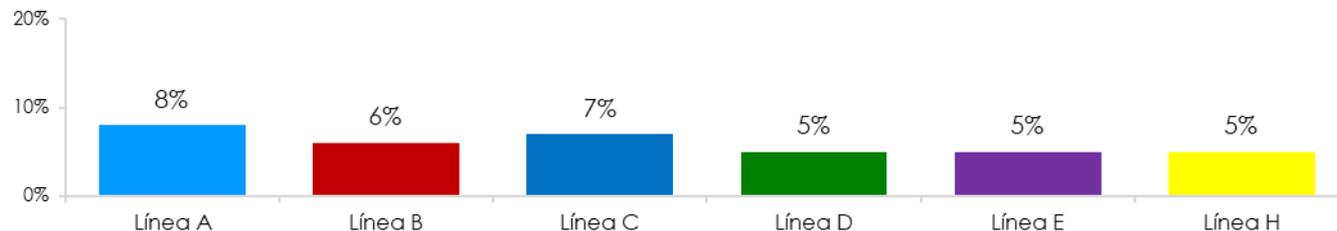
	Total	ZONA		USUARIO			HORARIO	
		CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	705	495	816	305	79	600	600
Si	6%	7%	5%	7%	5%	6%	5%	7%
No	94%	93%	95%	93%	95%	94%	95%	93%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

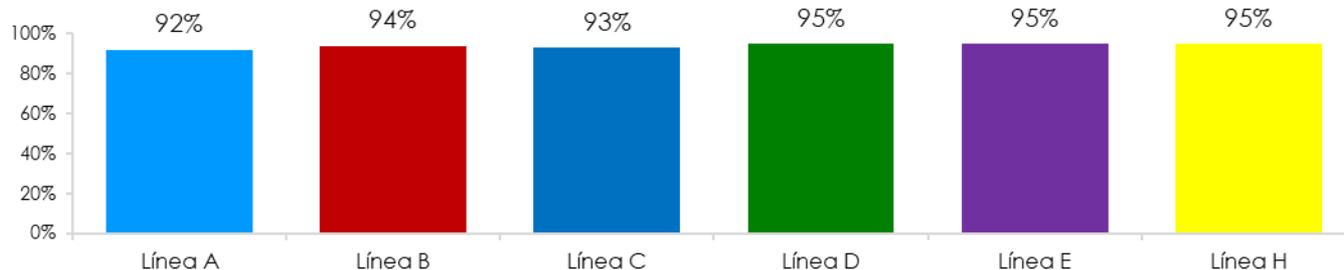
Víctima de inseguridad - Subte

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

SI
6%



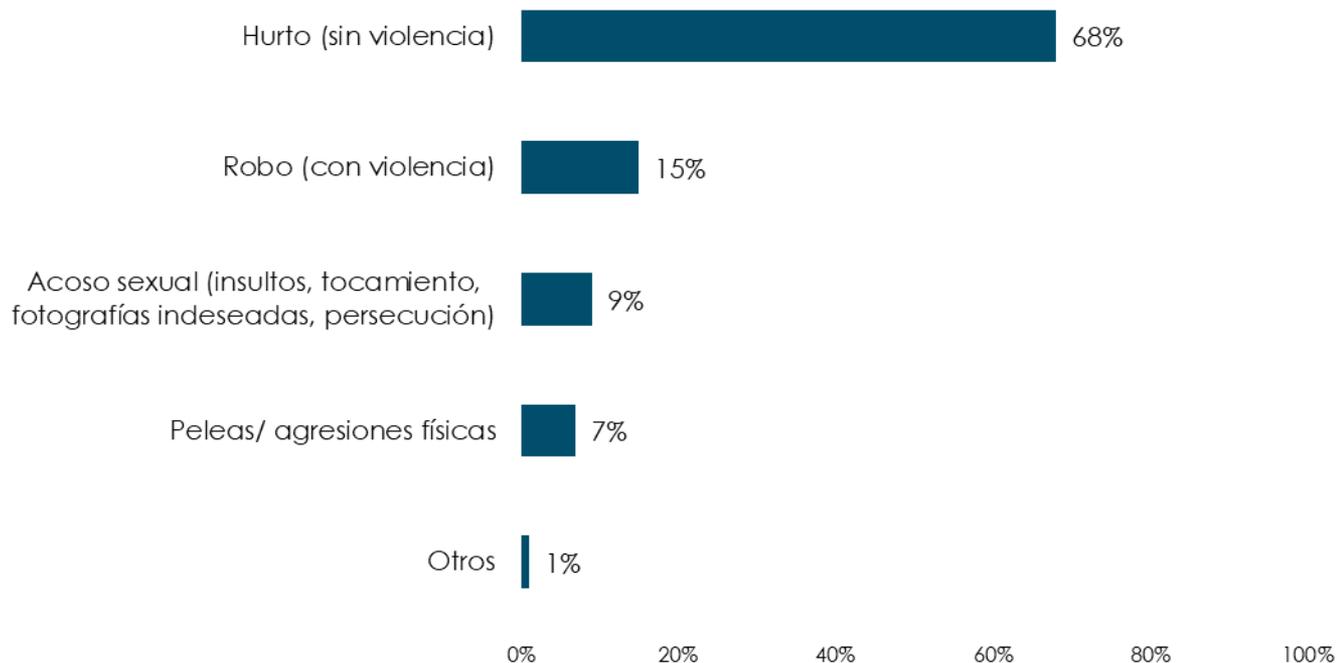
NO
94%



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

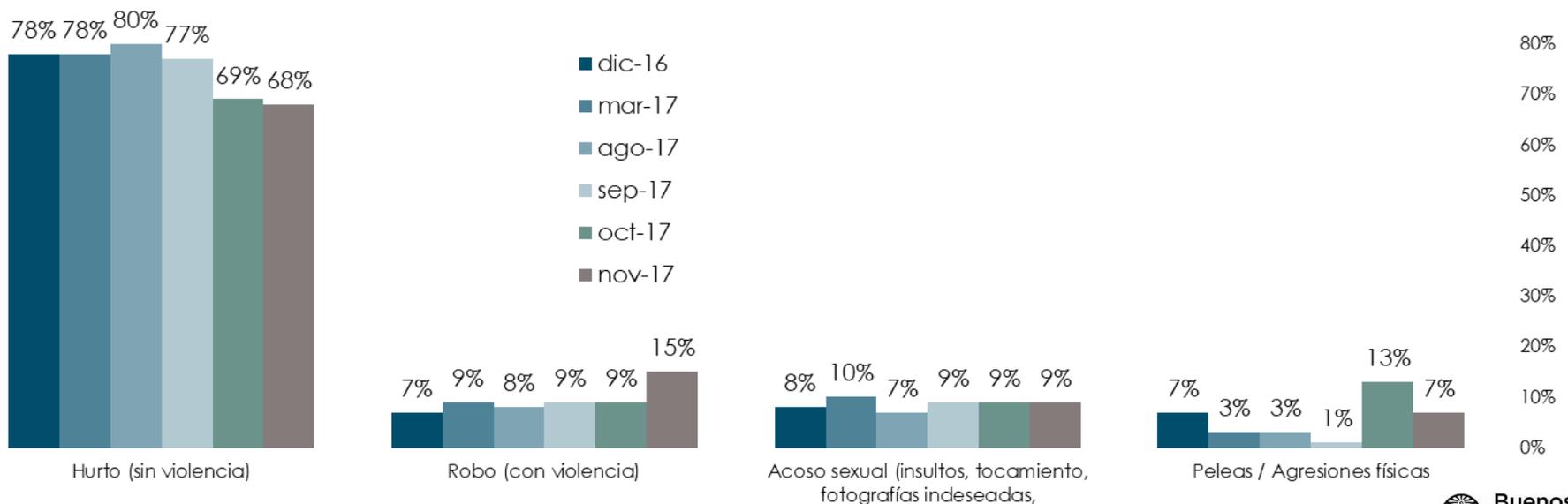
Víctima de inseguridad – Hecho de inseguridad

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



Víctima de inseguridad – Hecho de inseguridad - Evolutivo

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

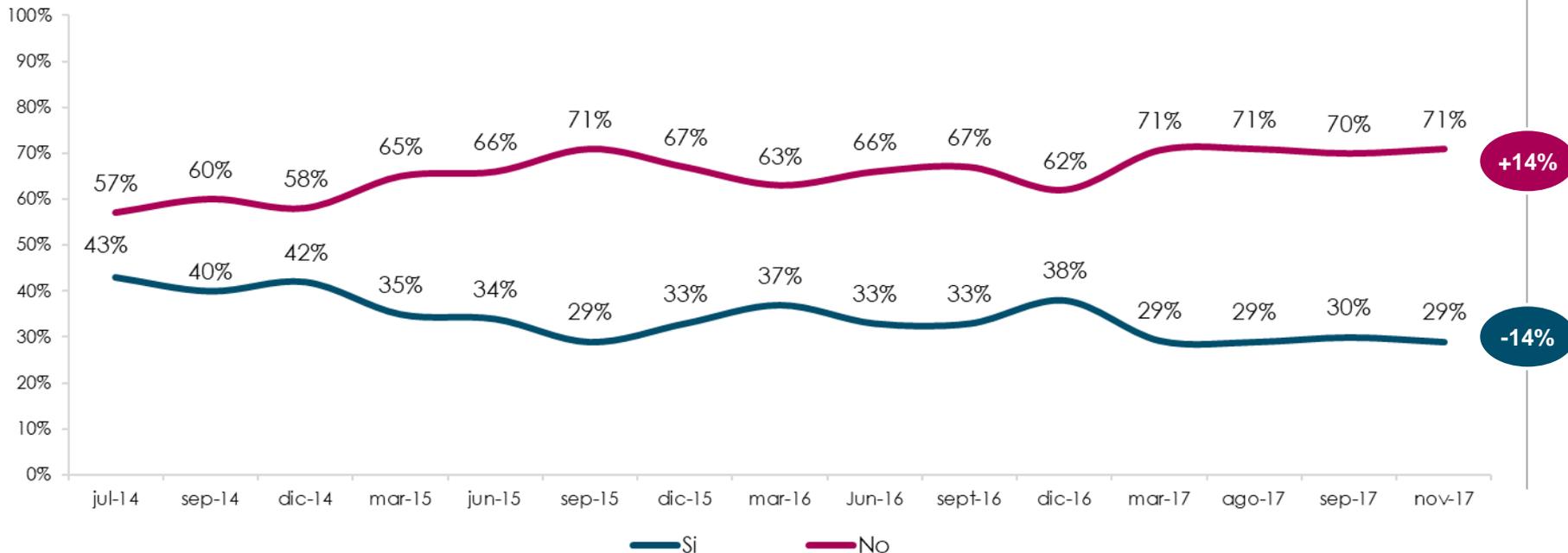


Base: Entrevistados x Ola que fueron víctimas de inseguridad en los últimos 6 meses. Datos Ponderados.

Testigo de inseguridad – Subte - Evolutivo

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

Dif. Nov'17 vs. Jul'14



El haber sido testigo presenta un valor consistente con las ultimas mediciones, a un punto de diferencia del valor más bajo

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Testigo de inseguridad - Subte

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

		SEXO		EDAD				NSE		
	Total	Masculino	Femenino	18 a 29	30 a 44	45 a 59	60 o más	DE	C2C3	ABC1
Base:	1200	600	600	504	373	231	92	220	744	235
Si	29%	32%	26%	30%	31%	26%	15%	24%	30%	28%
No	71%	68%	74%	70%	68%	74%	85%	76%	70%	72%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Testigo de inseguridad - Subte

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

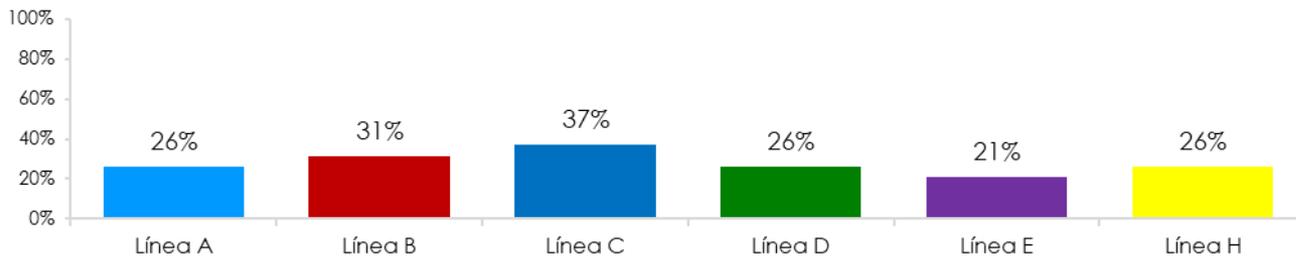
		ZONA		USUARIO			HORARIO	
	Total	CABA	GBA	Frecuente	Medio	Esporádico	Pico	No Pico
Base:	1200	705	495	816	305	79	600	600
Si	29%	28%	29%	32%	23%	10%	27%	30%
No	71%	72%	71%	68%	76%	90%	73%	70%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

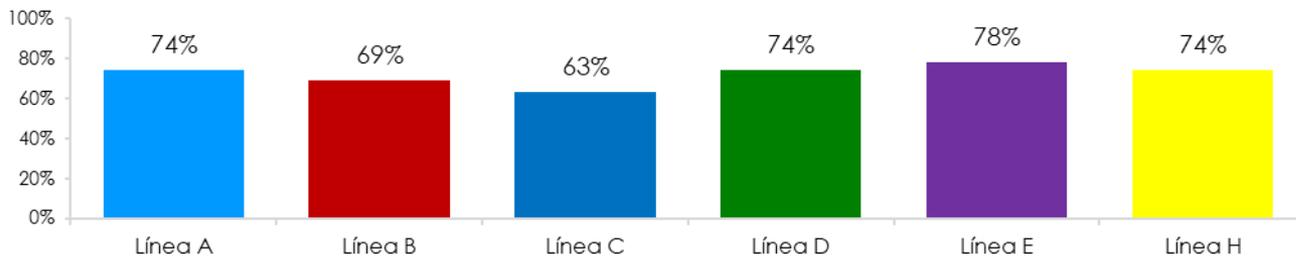
Testigo de inseguridad - Subte

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

SI
29%

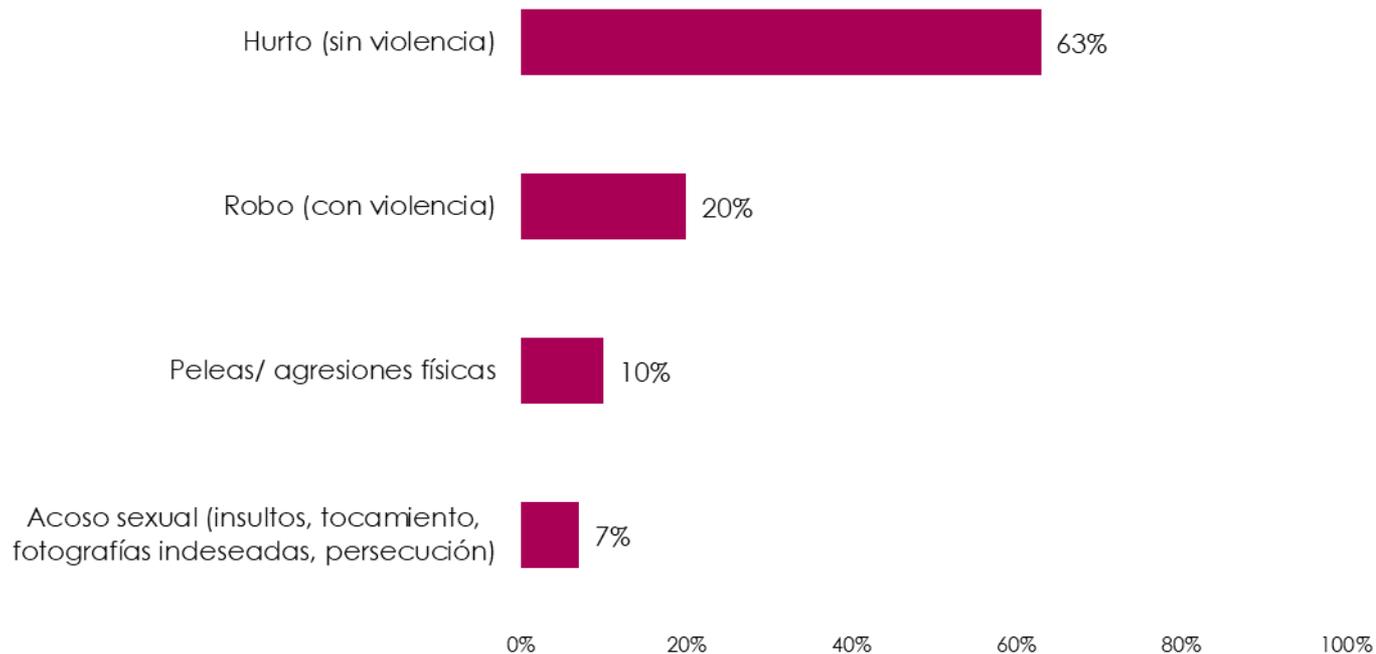


NO
71%



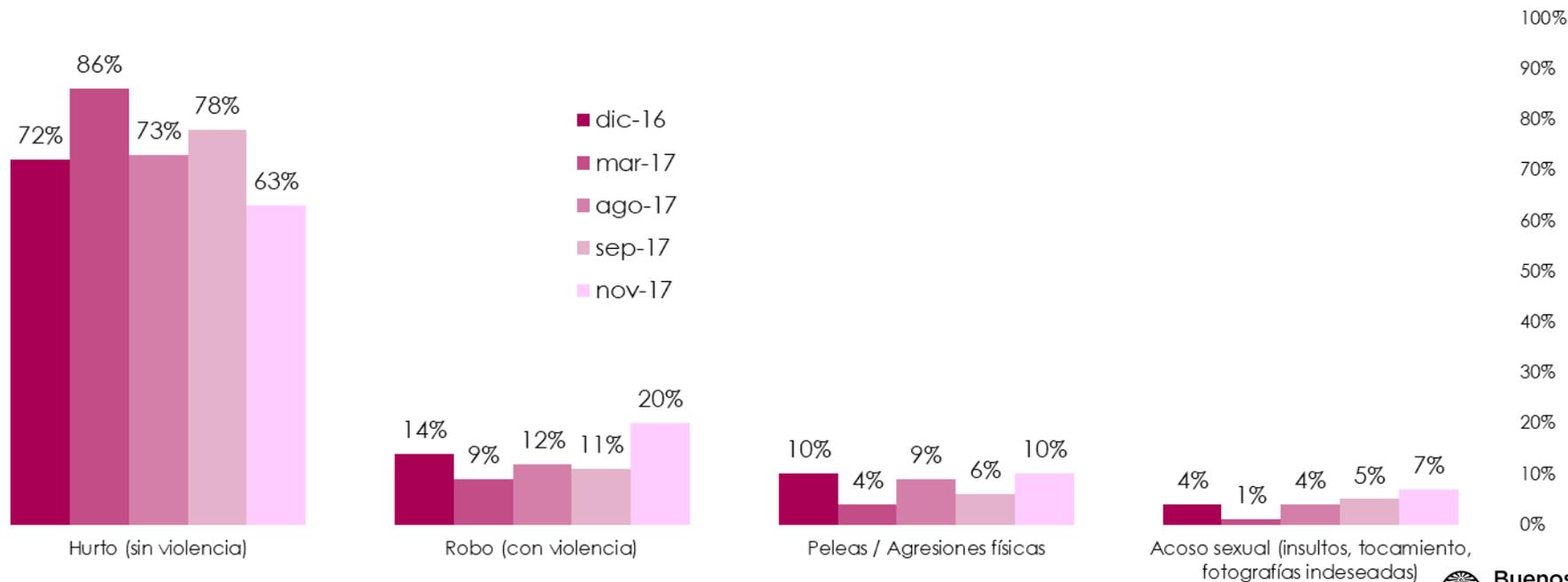
Testigo de inseguridad – Hecho de inseguridad

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



Testigo de inseguridad – Hecho de inseguridad - Evolutivo

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



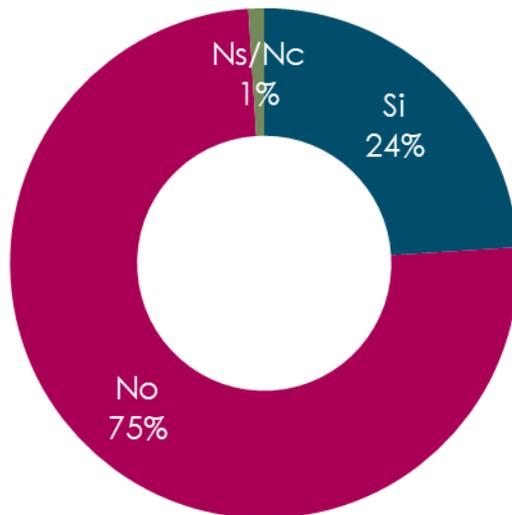
Base: Entrevistados x Ola que fueron testigos de algún hecho de inseguridad en los últimos 6 meses . Datos Ponderados.



Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

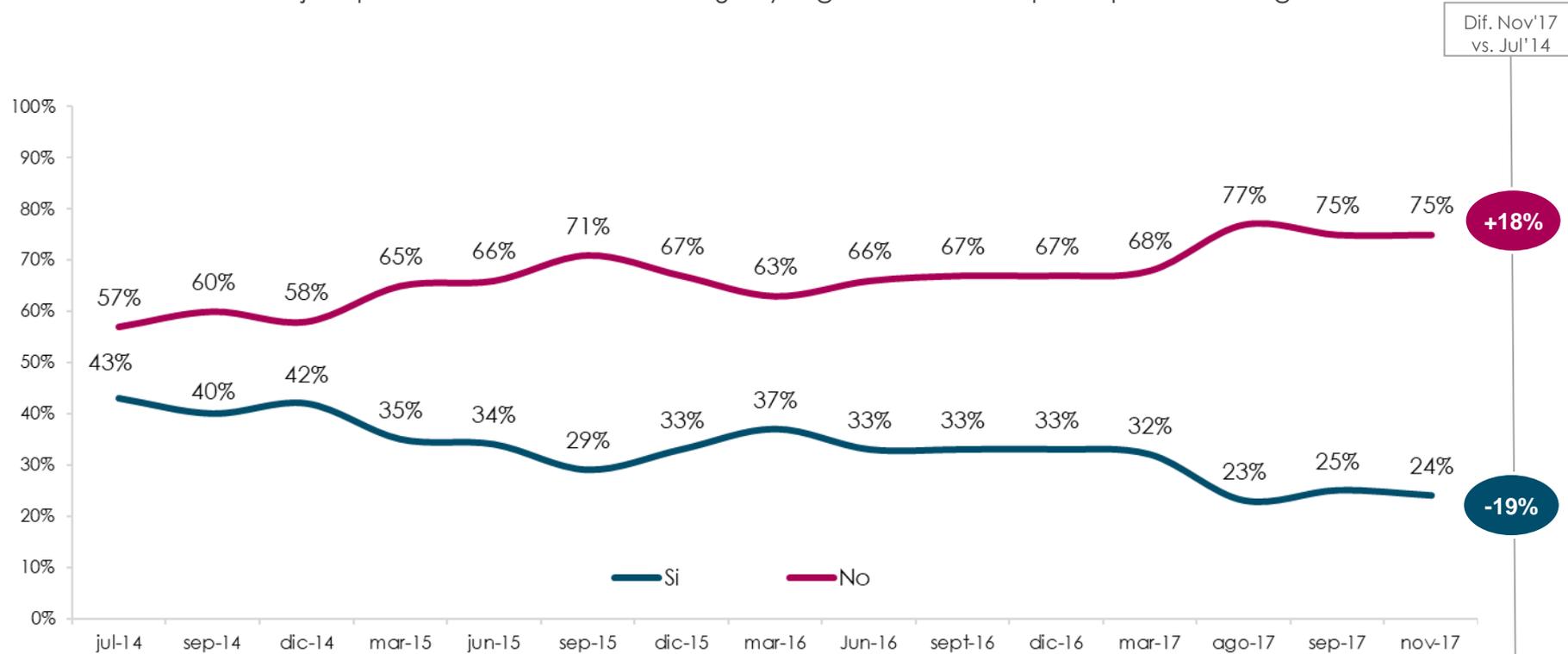
Estación peligrosa

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



Estación peligrosa - Evolutivo

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



Dif. Nov'17 vs. Jul'14

+18%

-19%

En las últimas tres olas la tendencia es similar: 75-77% considera que no hay estaciones peligrosas.

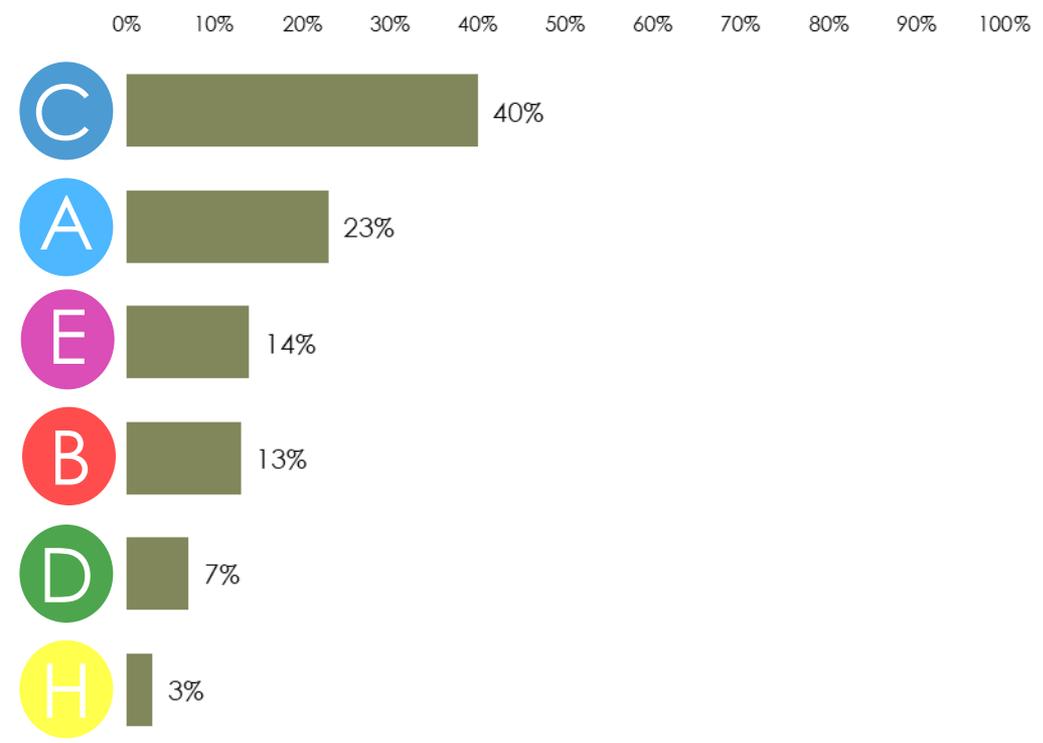
Base: Total entrevistados por ola. Datos Ponderados.

La línea C es la considerada más peligrosa (40%)

Son las estaciones que funcionan como centro de trasbordo del tren las que generan peor imagen: Constitución, Plaza Miserere y Retiro.

Estación peligrosa - Línea

En ese caso, ¿podría especificarme la línea que le produce más temor?



Estación peligrosa – Línea - Evolutivo

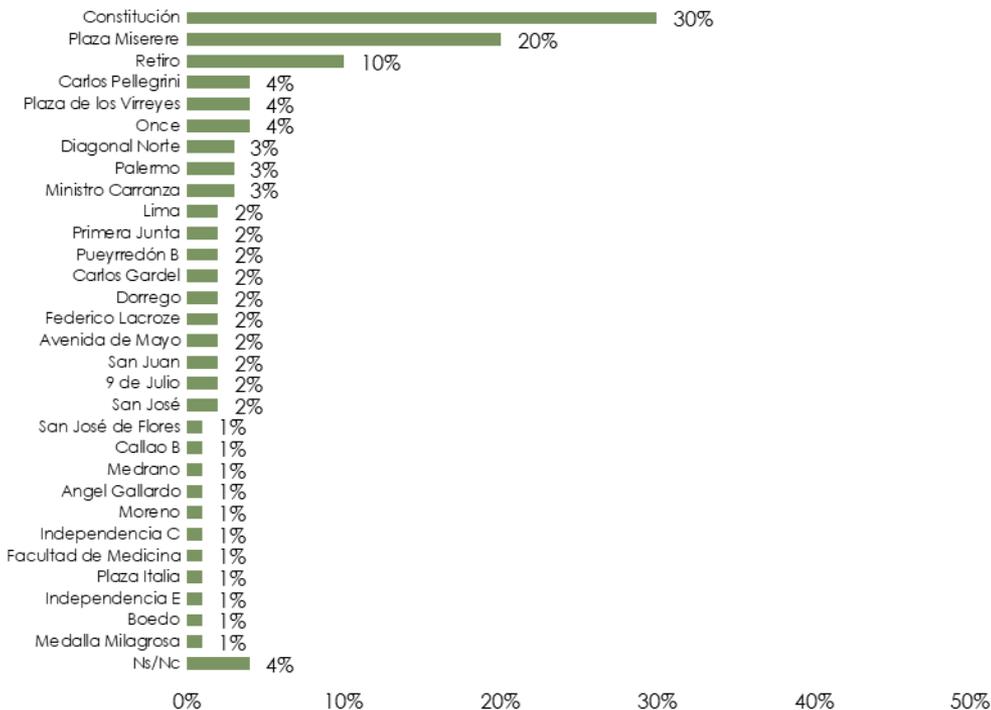
En ese caso, ¿podría especificarme la línea que le produce más temor?

EVOLUTIVO

	Dic-13	Mar-15	Jun-15	Sep-15	Dic-15	Mar-16	Jun-16	sept-16	Dic-16	Mar-17	Ago-17	Sep-17	Nov-17
C	39%	43%	38%	39%	43%	39%	29%	41%	41%	40%	34%	36%	40%
A	18%	15%	19%	16%	17%	15%	18%	17%	18%	14%	25%	18%	23%
B	19%	22%	20%	18%	20%	18%	23%	18%	18%	24%	11%	18%	13%
E	14%	13%	12%	14%	11%	14%	14%	12%	9%	10%	14%	15%	14%
D	7%	5%	7%	10%	5%	10%	12%	8%	10%	7%	11%	11%	7%
H	3%	2%	4%	3%	3%	4%	3%	4%	4%	5%	5%	2%	3%

Estación de subte peligrosa

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



Estación de subte peligrosa - Evolutivo

LÍNEA	ESTACIÓN	EVOLUTIVO													
		Dic-13	Jun-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
C	Constitución	29%	32%	21%	22%	21%	25%	23%	25%	25%	24%	25%	25%	25%	30%
A	Plaza Miserere	16%	16%	9%	10%	14%	13%	12%	15%	14%	16%	11%	16%	15%	20%
C	Retiro	12%	13%	9%	10%	11%	10%	8%	9%	9%	10%	9%	9%	11%	10%
B	Carlos Pellegrini	8%	13%	7%	6%	5%	8%	5%	5%	4%	5%	6%	3%	6%	4%
B	Pueyrredón	6%	8%	6%	7%	5%	6%	7%	5%	6%	5%	8%	2%	5%	2%
C	Diagonal Norte	4%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	3%
C	Independencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	3%	1%
D	9 de Julio	6%	6%	6%	6%	5%	7%	4%	5%	2%	2%	2%	1%	3%	2%
E	San José	2%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%
D	Catedral	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-	-	2%	-
B	Federico Lacroze	3%	2%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%
D	Ministro Carranza	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	3%
E	Plaza de los Virreyes	3%	2%	-	2%	3%	1%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	1%	4%

Encuesta Coincidental Subte – Noviembre 2017

Estación de subte peligrosa – Evolutivo

LÍNEA	ESTACIÓN	EVOLUTIVO													
		Dic-13	Jun-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
D	Pueyrredón	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	2%	-
E	Medalla Milagrosa	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	1%
H	Once	5%	2%	5%	5%	2%	3%	4%	2%	3%	4%	4%	7%	2%	4%
B	Carlos Gardel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	2%	1%	1%	2%
B	Pasteur	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	1%	1%	1%	1%	-
D	Palermo	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%	3%
C	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	2%	3%	4%	5%	5%
A	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	3%	2%	2%	3%	7%	4%	5%
D	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	1%	2%	2%	2%	3%	5%	2%	2%
E	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	2%	2%	2%	3%	3%	-	2%	2%
B	Otras estaciones	-	-	-	-	-	-	3%	3%	3%	3%	3%	5%	1%	5%

CHALLENGING THE LIMITS
PROVOKERS

Beltrano

a Bolívar

Gracias!



Buenos
Aires
Ciudad